Minä olen
SIIKA

Webex Calling-integrointiopas

Julkaistu ensimmäisen kerran: 16.9.2024
Viimeksi päivitetty: 03.2.2025

Americas- jakopäät.
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 Yhdysvallat
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faksi: 408 527-0882

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ. MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki tämän asiakirjan painetut kopiot ja näyttökuvat katsotaan valvomattomiksi. Verkossa oleva versio on aina uusin saatavilla oleva versio.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet ja puhelinnumerot on lueteltu Ciscon Web-sivustossa osoitteessa www.cisco.com/go/offices.

Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen osakkuusyhtiöiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Ciscon tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1721R)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sisällys

Sisällys 3

Yleisö 5

Johdanto 6

Puhelun nauhoitus (CR) ja laatuhallinta (QM) 6

Oivalluksia 8

Arkkitehtuurin yleiskatsaus 9

Määritä Webex Calling 11

Webex WFO:n Webex Calling määrittäminen 19

synkronoi tai synkronoi Webex WFO:han 23

Integraation tiedot 29

Monimutkaiset puhelutapahtumat 29

Tietoja synkronoinnista 31

Rajoitukset 34

Yleisö

- Integraation tuetut ja tukemattomat ominaisuudet
- Korkean tason arkkitehtuurin yleiskatsaus
- Määritysmenettelyt
- Erityiset integraatiotiedot

Tämä integraatioopas on suunniteltu pääasiassa asiakkaille ja cisco-kumppaneille, jotka yleensä asentavat ja määrittävät Webex WFO:n asiakkaille. Lisäksi Ciscon käyttöönotto-insinöörit, insinöörien tukihenkilöt, myynti-insinöörit, kehitys ja markkinointi voivat löytää hyödyllisiä tietoja tästä oppaasta.

Esittely

Webex WFO on WFO (Unified Workforce Optimization) -ohjelmistosarja, joka integroituu Cisco Webex Calling tarjotakseen puhelun nauhoitusta ja datan käyttötavan. Seuraavassa on lueteltu tuetun integraation tiedot.

Puhelun nauhoitus (CR) ja laatuhallinta (QM)

Laatuhallinta on työvoiman optimointisarjan ydin. Se on datapolun alku, joka johtaa asiakkaan ääneen. Keskity laatuun ja ota edustajat mukaan ajamaan säilytystä, kun palvelit asiakastasi seuraavalle tasolle.

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Webex WFO tuo ääntä Cisco Webex nauhoitukset	X	
-puhelu Webex WFO nauhoittaa ääntä		X Ääni tuodaan Cisco Webex Calling
Webex WFO-tuonnin näyttö Recordings	X	
Webex WFO-tallennustila pakollinen äänen tallentaminen pilveen		X
Pilvestä pilveen -integraatio	X	
Webex WFO -ningot, manuaalinen ääni Keskeytä ja jatka	X	

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Webex WFO -ningests-manuaalinen näyttö Nauhoitus keskeytyy ja palaa	X	
Nauhoitus, Äänitys		X Webex WFO vastaanottaa monotietoja vain Webex Calling. Mediasoittimen äänivirrat näkyvät punaisena.
Äänen ja näytön salaus Recordings	X	
Web-nauhoituksen ohjaimet ja nauhoitusohjausten API	X	
Puheen energiatapahtumat		X* Vain keskeytystapahtumat ovat tuettuja.
Nauhoittaa monimutkaisia puhelutapahtumia	X Lisätietoja on monimutkaisten puhelutapahtumien kohdassa.	
Live-puheenseuranta		X
Reaaliaikainen näytön kuuntelu	X	
Synkronointi tuettu	X Käyttäjät ja yhteystiedot synkronoidaan. Katso Tietoja synkronoinnista , jos haluat lisätietoja.	
Yhteyshenkilön tietojen ja tietojen tuonti	X	
Mukautettu syiden todentaminen	X	

*Äänitallenteet näkyvät punaisena mediasoitturissa. Mediasoitin tukee keskeytystapahtumamerkkejä. Keskeytys- ja jatkamistilanteissa keskeytystapahtuman merkit näkyvät vain sen henkilön mediasoitturissa, joka käynnisti keskeytystapahtuman puhelun aikana manuaalisesti. Keskeytystapahtuman merkit eivät näy mediasoittimen kohdassa muille puhelun henkilöille, jotka eivät käynnistäneet keskeytystapahtumaa manuaalisesti.

Oivalluksia

Näkemykset on tekoälykäyttöinen BI-ratkaisu, joka on Webex WFO -sviitin ydinosa. Observers tarjoaa yhdistelmäraportointia, jota ei ole siilottu ja jonka avulla voit saumattomasti yhdistää kaikki työvoiman omistautuneisuuden hallinta- ja asiakasyhteystiedot Webex WFO:sta. Raportin avulla voit visualisoida Webex WFO-tietosi toiminnoilla raporteissa ja koontinäytöissä. Tarvitset Kävijätiedot-käyttöoikeuden, jotta voit käyttää lueteltuja toimintoja. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeuksien toiminta sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.

Käytettävissä olevat toiminnot

Ominaisuus	Tuettu	Ei tueta
Valmiiksi rakennetut kojelautat	X	
Koneoppimisen powered-analyysi	X	
Mukautetut teemat	X	
Nimikirjoitus (automaattinen tietojen visualisointi)	X	
Visuaaliset asetukset (mukautetut tiedot visualisointi)	X	
Koontinäytön jako	X	

Arkkitehtuurin yleiskatsaus

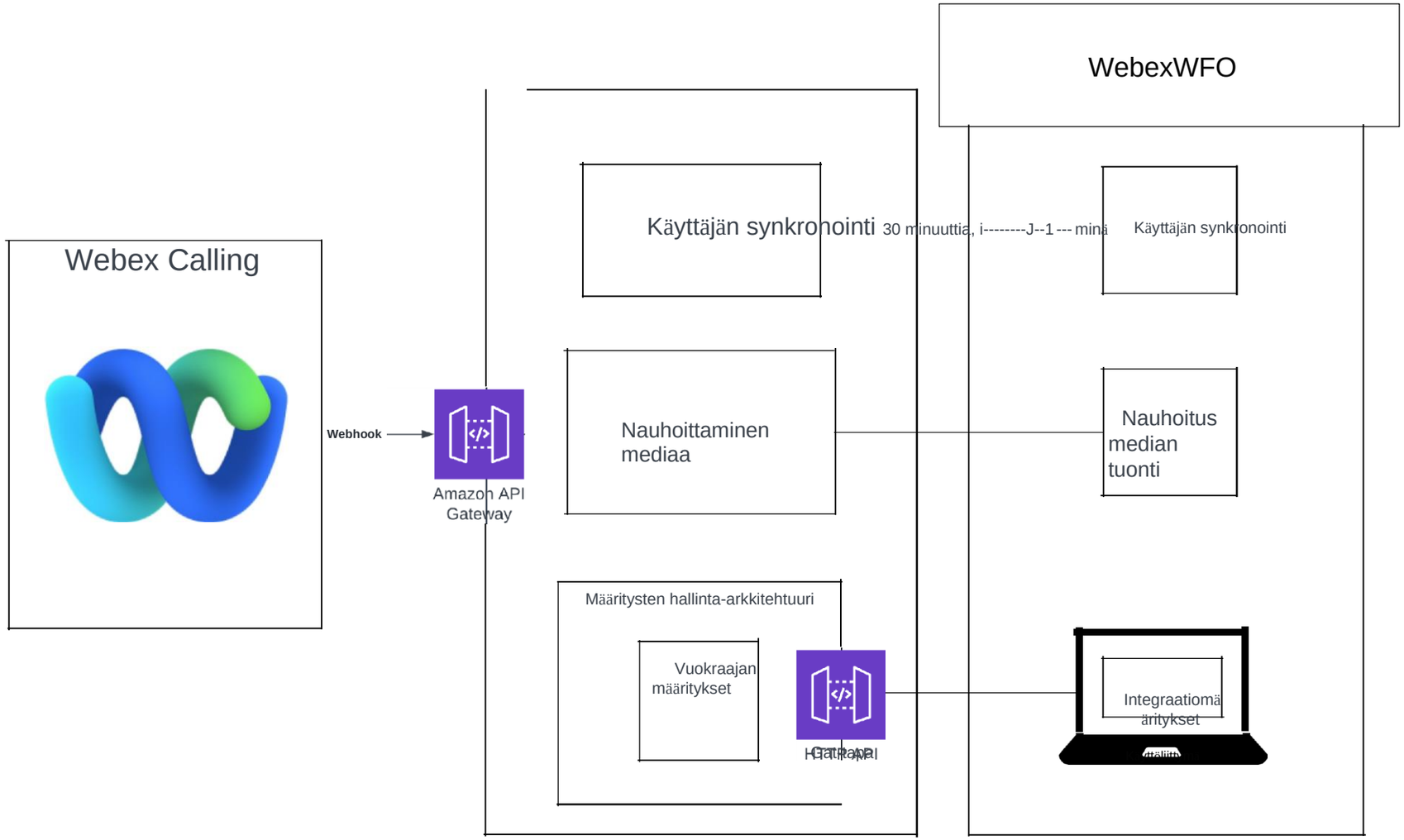
Cisco Webex Calling ja Webex WFO:n välinen integraatio on vain pilvi, ja se käyttää Amazon Web Services (AWS) -palvelintonta arkkitehtuuria. Tämä tarkoittaa, että datapalvelinta ei tarvita, koska sovellukset ja palvelut toimivat pilvessä. Tämän integraation päätoiminnot ovat synkronoida yhteystietoja ja käyttäjätietoja Webex Calling-järjestelmästä Webex WFO -järjestelmään.

Nauhoitusmedian tuonti Webex Calling Webex WFO:han on tapahtuma, joka käynnistetään. Kun puhelu soitetaan Webex Calling, Webhook käynnistää määritetyn kohde-URL:n ja reitittää pyynnön API-yhdyskäytävän kautta. AWS:n sisällä tapahtuu useita menettelyjä ja laskelmat, ennen kuin nauhoitus ladataan Webex WFO:han. Käyttäjätiedot synkronoidaan 30 minuutin ajanjaksoissa. Käyttäjätiedot ja nauhoitusvälineet liitetään toisiinsa jaetulla käyttäjätunnuksella.

> **HUOMAUTUS** Käyttäjätietojen näkyminen WFO:n Webex Interactions -sivulla luetelluissa vuorovaikutuksissa voi kestää enintään 30 minuuttia.

Arkkitehtuurikaavio

Seuraavalla sivulla oleva kaavio kuvaa korkealla tasolla Cisco Webex Calling ja Webex WFO:n laatuhallintaa.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Käyttäjän synkronointi
30 minuuttia, i--------J--1 --- mina
Käyttäjän synkronointi
Nauhoittaminen mediaa
Nauhoitus median tuonti
Määritysten hallinta-arkkitehtuuri
Vuokraajan määritykset
Integraatiomäritykset

Määritä Webex Calling

Jos haluat määrittää Webex Calling, sinun on ensin löydettävä ja kopioitava organisaatiotunnus Webex Calling-järjestelmässä. Annat nämä kopioidut tiedot Webex WFO:han myöhempää toimintosarjaa käyttäen, joka yhdistää Webex Calling-järjestelmän Webex WFO:han.

Sinun on luotava ja valmisteltava järjestelmänvalvojatili. Tätä tiliä käytetään organisaation Webex Calling-järjestelmän ja WFO:n Webex välisestä yhteydestä.

Sinun on myös muokattava kaikkien sellaisten käyttäjien profiileja, joiden puhelut haluat Webex WFO synkronoida. Alla olevat menettelyt ohjaavat sinua näissä tehtävissä.

BEST PRACTICE Määritä Webex järjestelmänvalvojatilin käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenemaan. Cisco kumoaa tunnusten käyttöoikeuden, kun käyttäjän tunnistetiedot vanhenevat. Siksi, jos Cisco-tilisi
Käyttäjänimi ja salasanan tunnistetiedot vanhenevat, minkä jälkeen ACD Webex WFO täytyy toistaa. Todennus voi edellyttää Ciscon teknistä tukea.
Jos sinun on vaihdettava salasana, sinun on päivitettävä Calabrio API Käyttäjän salasana -kenttä heti. Lisätietoja on kohdassa Webex Calling määrittäminen Webex WFO :ssa. Sen tekemättömyys katkaisee integraation tuontiprosessin.

Edellytykset

- Jos Cisco Webex Contact Center-integraatio on määritetty, sinun on määritettävä erillinen lisäintegraatio Webex Calling. Lisätietoja *integroinnista on Cisco Webex Contact Center-integrointioppaassa* .
- Sinun on käytettävä Webex ohjauskeskusta.
- Webex ohjauskeskuksessa sinulla on oltava käyttäjätili, joka sopii seuraaviin parametreihin.

  HUOMAUTUS : Tämä käyttäjätili on järjestelmänvalvojatili, jota käytetään tämän integraation määrittämiseen. Alla olevat menettelyt ohjaavat sinua antamaan tälle tilille oikean järjestelmänvalvojatason
  Rooleja ja oikeuksia.

  - Käyttäjänimi on FQDN-muodossa.
  - Käyttäjänimi ei voi olla henkilökohtainen sähköpostiosoite.

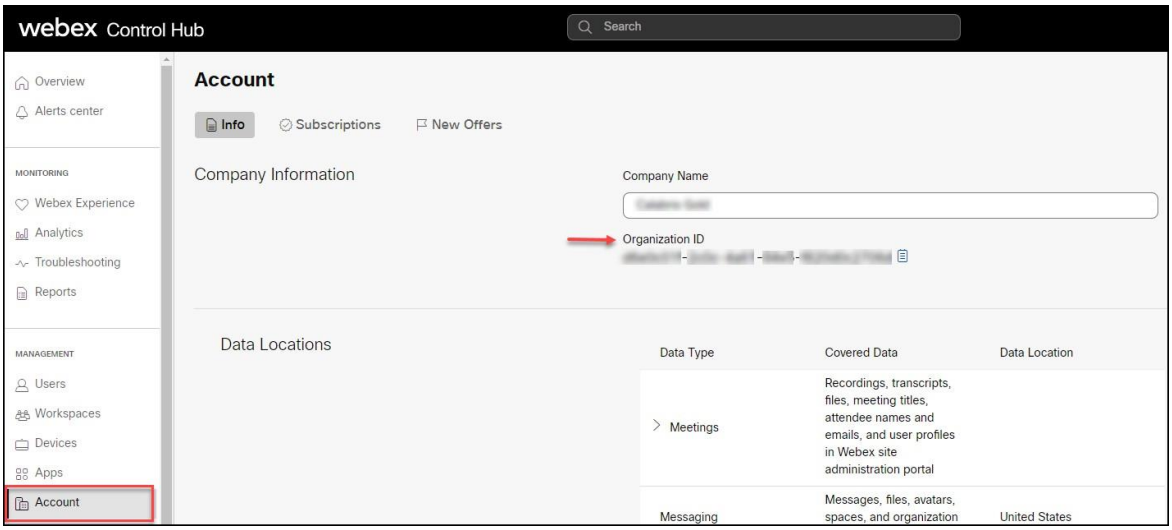
- Käyttäjänimen on oltava sähköpostiosoite, joka on luotu Active Directory -synkronoinnilla Ciscoon tai luotu manuaalisesti Cisco admin -portaalissa.

Menettelytavat

Etsi organisaatiotunnus

HUOMAUTUS Jos organisaatiossa on Webex Contact Center -integraatio, käyttämäsi organisaatiotunnus on sama sekä Webex Yhteyskeskuksessa että Webex Calling integraatioissa.

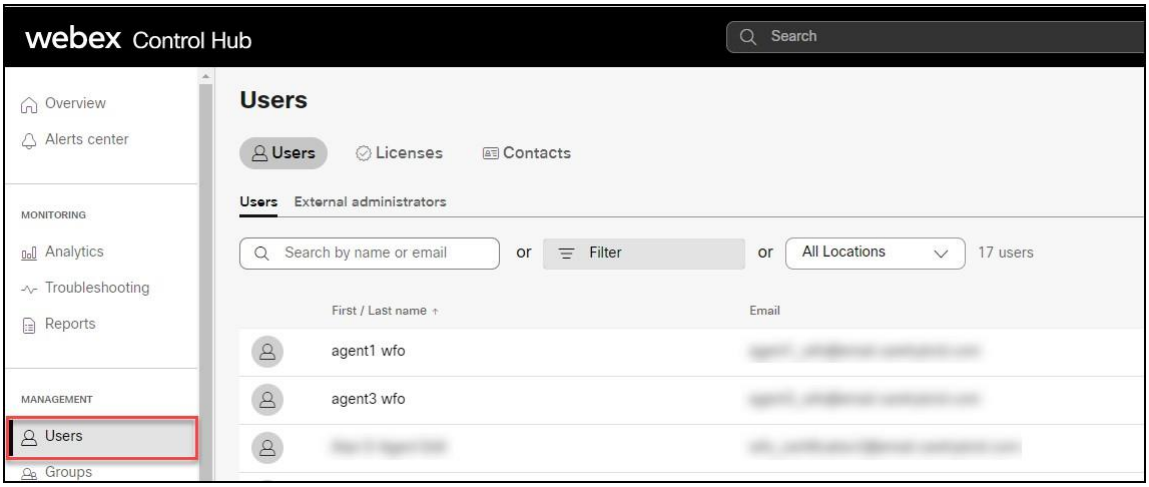
1. Avaa **Webex järjestelmänvalvojan ohjauskeskus** siirtymällä kohtaan admin.webex.com ja antamalla tunnistetiedot.
2. Siirry Tili-sivulle vasemmasta siirtymispalkista.
3. **Kopioi organisaatiotunnus** ja tallenna se helppopääsyiseen sijaintiin. Cisco Organization Id -tunnusta kutsutaan Webex WFO:n vuokralaisten tunnukseksi, ja se on pakollinen, kun määrität yhteyden Webex Calling Webex WFO:ssa.



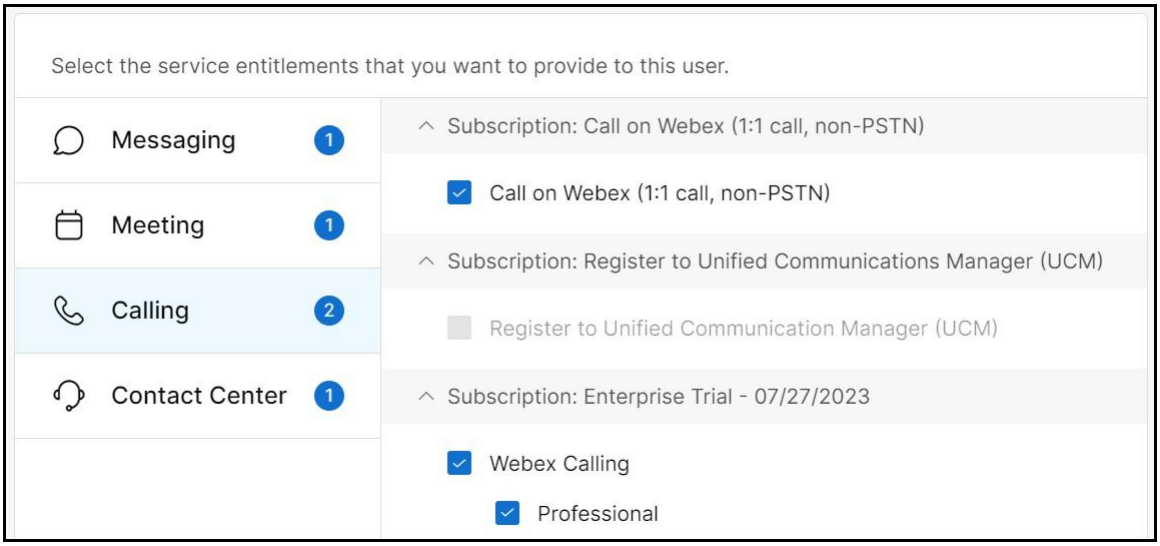
Määritä käyttöoikeuksia ja rooleja järjestelmänvalvojatilille

Tässä menettelyssä käytettävää käyttäjätiliä käytetään myöhemmin suorittamaan Webex WFO:han integroitumiseen tarvittava todennusprosessi. Tämän vuoksi tämän käyttäjän on oltava valtuutettu käyttäjä, jolla on tässä toimintosarjassa luetellut oikeudet.

1. Napsauta **vasemmanpuoleinen navigointipalkin Hallinta-kohdassa** Käyttäjät .



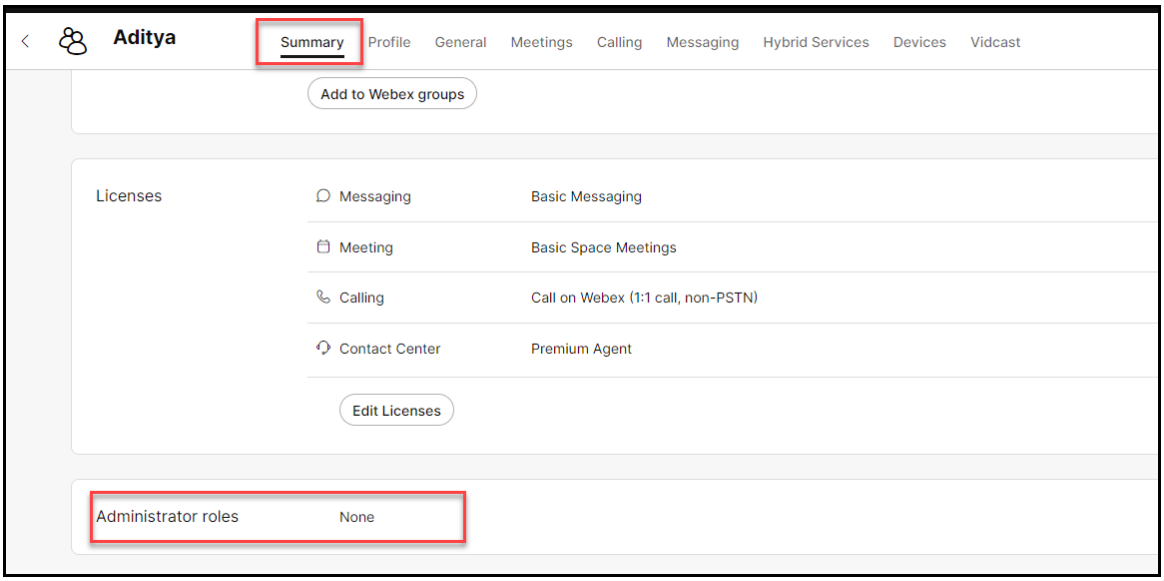
2. Käyttäjät-sivulla voit muokata olemassa olevaa käyttäjää tai luoda uuden käyttäjän. Jos päätät muokata olemassa olevaa käyttäjää, jatka seuraavaan vaiheeseen.
   - Voit myös vaihtoehtoisesti, jos päätät luoda uuden käyttäjän, valitse **Lisää käyttäjiä** ja noudata näytön kehotteita. Varmista, että vasta luodulla käyttäjällä on vaiheessa 5 kuvatut käyttöoikeudet.
3. Avaa käyttäjän määrityssivu valitsemalla haluamasi käyttäjä taulukosta.
4. Siirry Käyttäjän yhteenveto -välilehden **Käyttöoikeudet-osaan** ja valitse **Muokkaa lisenssejä** .
5. Varmista, että käyttäjällä on vähintään **seuraavassa taulukossa luetellut Puhelut-käyttöoikeudet** . Voit myöntää käyttäjille lisää lisenssejä ja rooleja tarpeen mukaan.



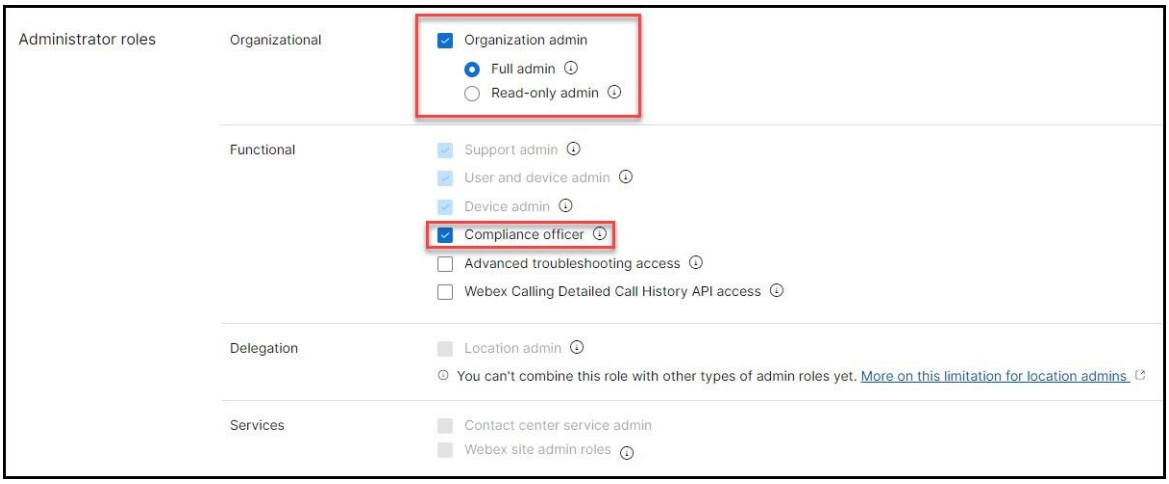
Lisenssit	
Kutsumus	Valitse Webex Calling ruutu. Valitse Professional-valintaruutu .

6. Valitse **Tallenna**. Muokkaussivu sulkeutuu, ja palaat **käyttäjän sivun Yhteenveto-välilehteen** .

7. Valitse **Järjestelmänvalvojan roolit**.



8. Varmista, että käyttäjällä on vähintään seuraavassa taulukossa luetellut roolit.



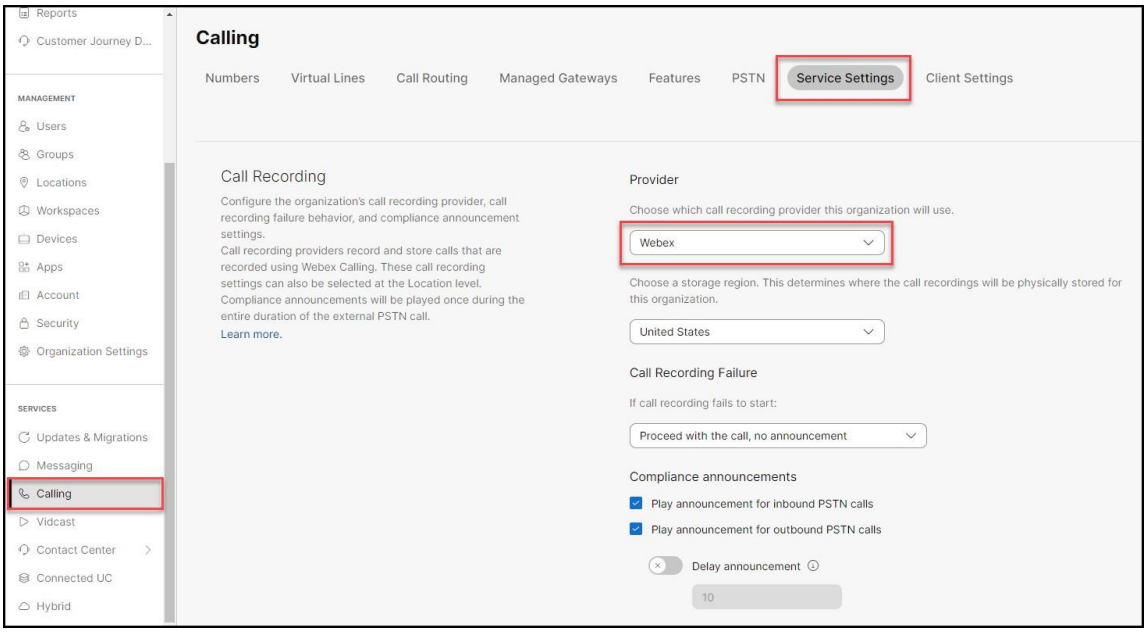
Järjestelmänvalvojan roolit	
Järjestöllinen	Valitse Organisaation **hallinta** -valintaruutu. Valitse **täysi järjestelmänvalvoja**.
Toiminnallinen	Valitse Yhteensopivuusvalvoja **-** valintaruutu.

9. Valitse **Tallenna**.

> **HUOMAUTUS** Anna myöhemmin tämän tilin käyttäjänimi Käyttäjänimi-kenttään kohdassa Määritä Webex Calling Webex WFO-menettelyssä .

Määritä Webex organisaation puhelun nauhoituksen toimittajaksi

1. Napsauta **vasemmasta siirtymispalkista Palvelut-kohdassa Soittaminen** . **Puhelut-sivu** avautuu.
2. Napsauta **Palveluasetukset-välilehteä** Soi-sivun yläosassa.
3. Siirry alas Puhelun nauhoitus - osaan.
4. Valitse **Webex** a avattavasta **Toimittaja-luettelosta** .



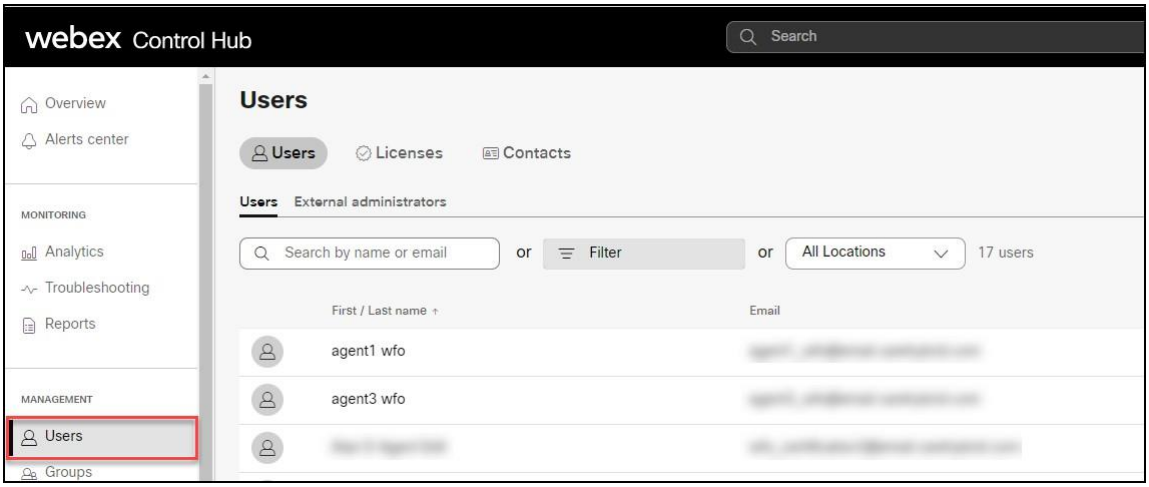
5. Valitse **Tallenna**.

Määritä käyttäjät, joiden puheluita haluat nauhoittaa

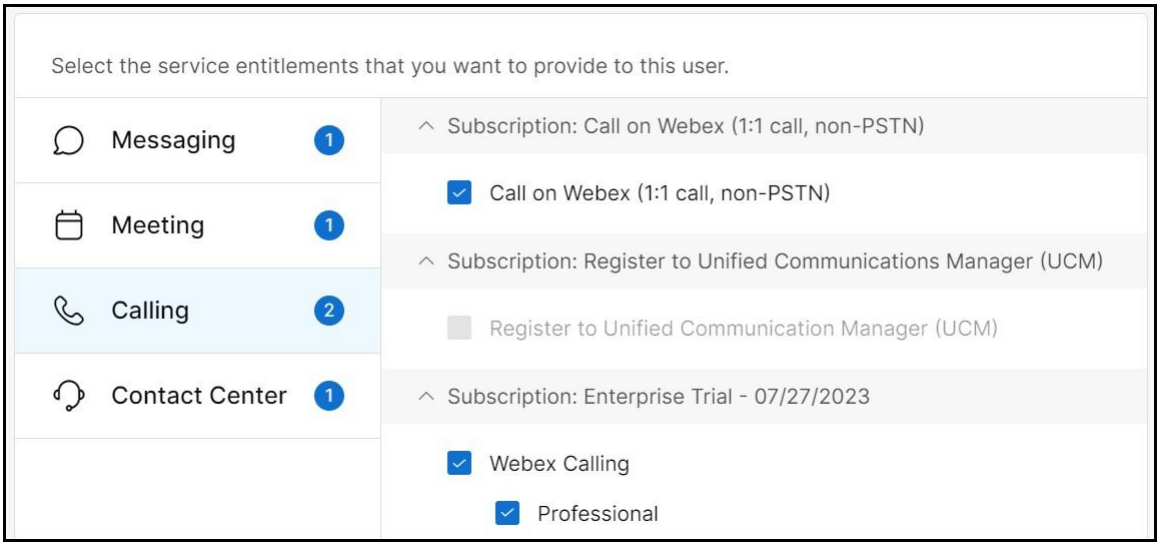
Tässä ohjeessa kerrotaan, miten voidaan valmistella ammatillinen soittolisenssi ja ottaa puhelun nauhoitus käyttöön käyttäjille, joiden tiedot haluat synkronoida Webex WFO:han.

TÄRKEÄÄ Webex WFO synkronoi vain käyttäjät, joilla on sekä ammatillinen soittolisenssi että puhelun nauhoitus käytössä. Jos Webex Calling-käyttäjällä ei ole ammatillista soittokäyttöoikeutta Ja puhelun nauhoitus käytössä, sitten käyttäjätiliä ja niiden nauhoituksia ei synkronoida WFO:n Webex.

1. Napsauta **vasemmanpuoleinen navigointipalkin Hallinta-kohdassa** Käyttäjät .

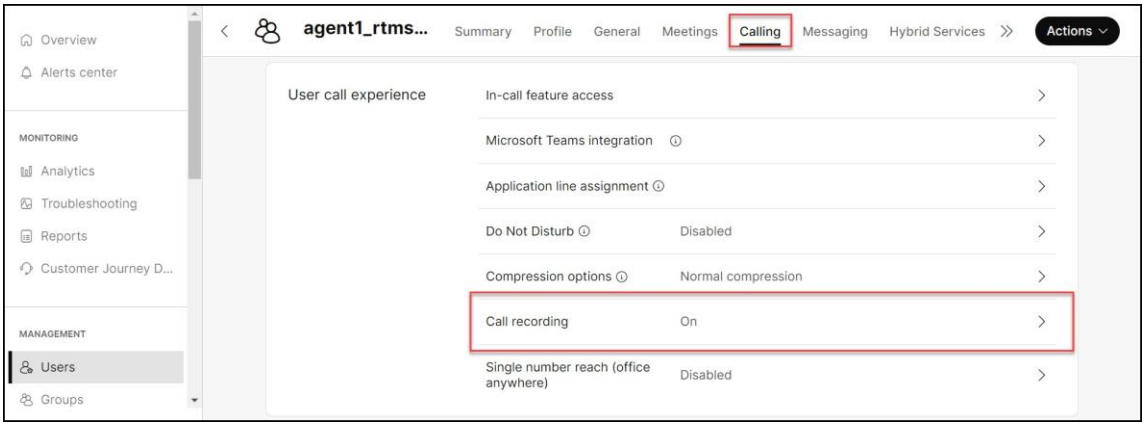


2. **Avaa käyttäjän määrityssivu valitsemalla käyttäjä Käyttäjät-sivulta** taulukosta.
3. Siirry Käyttöoikeudet-osaan **ja valitse** Muokkaa lisenssejä .
4. Varmista, että käyttäjällä on vähintään **seuraavassa taulukossa luetellut Puhelut-käyttöoikeudet** . Voit myöntää käyttäjille lisää lisenssejä ja rooleja tarpeen mukaan.

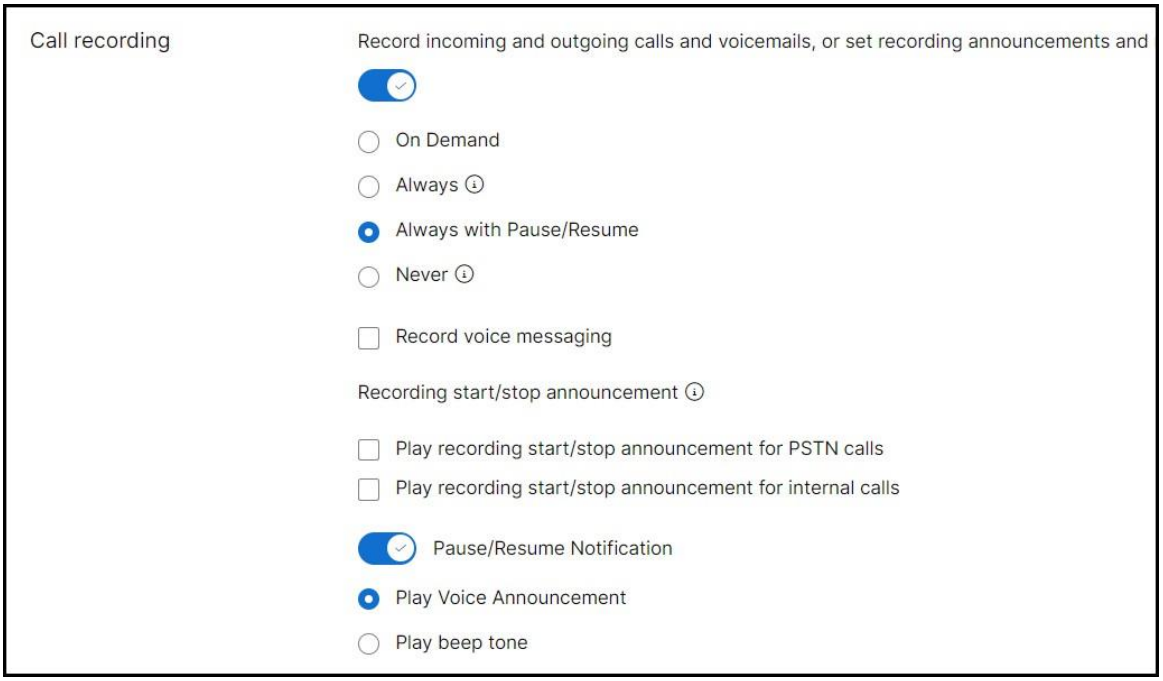


Lisenssit	
Kutsumus	Valitse Webex Calling ruutu. Valitse Professional-valintaruutu .

5. Valitse **Tallenna**. Muokkaussivu sulkeutuu.
6. Siirry Soi-välilehteen .
7. Siirry alas Käyttäjän puhelukokemus **-osaan ja valitse** Puhelun nauhoitus **.**



8. Ota käyttöön saapuvien **ja lähtevien puhelujen ja puhepostien nauhoitusasetusten tai nauhoitusilmoitusten ja -ilmoitusten** asetus.



9. Valitse **Aina, keskeytä/palaa**.
10. Ota ilmoitus keskeytä **/palaa -asetus** käyttöön.
11. Valitse **Toistoääniilmoitus**.
12. Valitse **Tallenna**.

Webex WFO:n Webex Calling määrittäminen

Tässä ohjeaiheessa kerrotaan, miten Cisco Webex Calling ja WFO-Webex muodostetään yhteys.

Edellytykset

- Webex WFO -vuokralainen on online-tilassa.
- Kaikki Webex Calling määritysmenettelyt on tehty onnistuneesti kohdassa Määritä Webex Calling topic.

Menettelytavat

BEST PRACTICE Määritä Webex Calling yksityisessä selainistunnossa, kuten Incognito-tilassa Google Chromessa tai Microsoft Edge -selaimessa.

Cisco Webex Calling määrittäminen ACD

1. Siirry **Webex WFO:ssa sovelluksen hallinta** > **järjestelmän määrityksiin** > **ACD määrityksiin**.
2. Valitse **Lisää**. Näyttöön **avautuu ACD Tiedot-ikkuna** .
3. Valitse **Cisco Webex Calling** valikosta Valitse ACD.
4. Valitse **OK** ja sitten **Cisco Webex Calling** sivu avautuu.
5. Määritä seuraavat kentät kuvatulla tavalla.

Kenttä	Määritykset
ACD nimi	Anna ACD yksilöivä nimi.
Käyttäjänimi	Anna Webex Calling käyttäjänimi. Tämä on käyttäjän sähköpostiosoite, joka on liitetty Webex Calling järjestelmänvalvojan tunnistetietoihin.
API URL	Kirjoita **tekstiruutuun https://webexapis.com** . Tämä on Cisco Webex Calling API täydellinen perus-URL, protokolla mukaan lukien

Kenttä	Määritykset
	tunniste. Tämä ei ole aluekohtainen.
Vuokraajan tunnus	Anna Webex Calling vuokraajan tilin organisaatiotunnus. Lisätietoja on Kohdassa Määritä Webex Puhelu.
Cisco API käyttäjänimi	**TÄRKEÄÄ** , että tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on määritettävä edustajan rooli ja järjestelmänvalvojan rooli. Jos jos näin ei tehdä, puheluita ei tuoda. Lisätietoja on kohdassa Edustajan oletus- ja järjestelmänvalvojan roolien määrittäminen vuokraajan järjestelmänvalvojatilille -kohdassa Webex Calling Integraatio-oppaassa . Webex WFO-palvelun tilin käyttäjänimi. Tätä palvelutiliä kutsutaan myös vuokraajan järjestelmänvalvojatiliksi tai API käyttäjätilinä. Tämä on pakollista, jotta tiedot voidaan ladata oikealle vuokralle. Järjestelmänvalvojan on luotava tämä tili, ja tili sijaitsee vuokralainenjärjestelmässäsi. Tälle vuokraajan järjestelmänvalvojatilille on myös annettava oikeat oikeudet tietojen lataamiseen. Ota yhteys Ciscon tukeen, jos haluat apua tämän vuokraajan järjestelmänvalvojatilin luomisessa. Lisätietoja on kohdassa API käyttäjän luominen sekä roolien ja käyttöoikeuksien hallinta.
Cisco API käyttäjän salasana	Webex WFO-palvelun tilin salasana. **TÄRKEÄÄ** , jos vaihdat Webex Calling järjestelmänvalvojan käyttäjänimen tai salasanan, sinun on tee heti samat muutokset Calabrio- API Käyttäjänimi- ja Calabrio-API Käyttäjän salasana -kenttiin.
Yhdistäminen, yhdistäminen, yhdistäminen avulla	(Valinnainen) Mahdollistaa Webex Calling mukauttamisen

Kenttä	Määritykset
	Webex WFO:ssa. Webex Calling Webex Calling-yhteydenotot synkronoidaan Webex WFO:han. Webex Calling-arvo on kartoitettu siitä kohteelle Määrittely >,joka on Kartoitettu Siitä Onape Managerissa (joka sijaitsee kohteessa Application Management > QM > QM Configuration > Doping Manager). Kun se on kartoitettu, voit lisätä yhteyshenkilöön useita jäljitettävissä olevia tietoja Webex WFO:ssa käyttämällä etäpuhelua. Yhteystiedon kentät ovat Media Playerin sivun Yhteystiedot-välilehdessä (Interactions > avaa yhteystieto). Voit tarkastella, muokata tai poistaa tekstin tekstistäsi.
Ota Webhook-asetukset käyttöön	**TÄRKEÄÄ** Älä valitse tätä valintaruutua ennen kuin olet tallentanut Webex Calling ACD määritykset. Webhook voidaan määrittää vain kerran ja vasta sen jälkeen, kun Webex Calling ACD on tehty määritysmenettely. Luo Webhook – ottaa käyttöön takaisinsoittotoiminnon, jonka avulla Webex Calling ja Webex WFO voivat viestiä API-toimintojen avulla.
Tarkistus-URL	**HUOMAUTUS** Tämä osa tulee näkyviin vain, kun muokkaat aiemmin luotua ACD. Se ei tule näkyviin, kun luot uuden ACD. Webex WFO muodostaa yhteyden Webex Calling saadaksesi tunnuksen jokaista näennäistä tuntia varten. Jos tunnuksen päivitysvirhe ilmenee, OAuth-prosessi katkeaa. Tämän asetuksen määrittämisen avulla järjestelmä voi aloittaa OAuth-todennuksen uudelleen, jos merkkipäivityksen virhe voi olla enintään 60 päivää. Tunnuksen päivitysvirhe voi ilmetä useista eri syistä, kuten seuraavista syistä. ▪ Järjestelmänvalvojatilin sähköpostiosoitteen muuttaminen. ▪ Tilin aktivointi aktiivisessa hakemistossa.

Kenttä	Määritykset
	▪ Salasanan vaihtaminen aktiivisessa hakemistossa. ▪ Vaihtaminen Active Directory -synkronoinnista Cisco-tilin kertakirjautumiseen. ▪ Toimialueiden vaihtaminen.

6. Valitse **Tallenna**.
7. Sinut ohjataan uudelleen Cisco Webex Control Hub suorittamaan todennusprosessi loppuun. Anna Cisco Webex Calling tunnistetiedot ja valitse **Sisäänkirjautuminen**. Hyväksy yhteys näyttöön tulevien kehotteiden mukaan.

> **HUOMAUTUS** Tämä prosessi luo järjestelmään käyttötunnuksen, jolla käyttäjä todennetaan organisaation Cisco Webex Calling-järjestelmässä.

Webhookin luominen ja käyttöönotto

1. Valitse Webex Calling ACD Kokoonpanot -sivulla **Ota Webhookin asetukset käyttöön -** valintaruutu. **Luo Webhook-painike** avautuu.
2. Napsauta **Luo Webhook** -painiketta. Jos toiminto onnistui, näyttöön tulee ilmoitus seuraavasti: "Webhook luotu!".

> **TÄRKEÄÄ** Älä poista webhookia Cisco-sovellusportaalista, koska tämä katkaisisi yhteyden.

3. Valitse **Tallenna**.

Määritä oletusedustajan ja järjestelmänvalvojan roolit vuokraajan järjestelmänvalvojatilille

1. Siirry **sovelluksen hallintaan** > **Käyttäjän määrityksiin** > **Käyttäjät**.
2. Valitse **Muokkaa olemassa olevaa käyttäjää** kohdassa **Mitä haluat tehdä?**.
3. Käytä Avattavan **Käyttäjätiedot-osan** Valitse käyttäjä **-luetteloa ja etsi aiemmassa** Kohdassa Calabrio API Käyttäjänimi -kenttään annettua vuokraajan järjestelmänvalvojan tilin käyttäjänimeä "Määritä Cisco Webex Calling ACD".

4. Siirry Roolit-osaan ja valitse edustajan oletusrooli ja oletusvalvojan roolit -kohdassa **Käytettävissä oleva** sarake.
5. Siirrä oletusedustajan rooli Käytettävissä-sarakkeesta kohtaan napsauttamalla mustaa oikealle osoittavaa nuolta. Määritetty sarake.
6. Valitse **Tallenna**.

(Valinnainen) Sulje yksilöt synkronoimasta nauhoituksiaan Webex WFO:han

Vaihtoehtoja on kaksi, jos et halua tiettyjen henkilöiden nauhoitettavan Webex Calling tai jos haluat, että heidän nauhoituksensa poistetaan heti WFO:n Webex.

- Vaihtoehtona on olla nauhoittamatta tiettyjä henkilöitä muokkaamalla heidän käyttöoikeuksiaan Webex Ohjauskeskusjärjestelmässä. Webex WFO tuo puheluita vain Webex Calling. Siksi sinun tulee muokata näiden käyttäjien käyttöoikeuksia suoraan Webex Ohjauskeskusjärjestelmässä, jotta voit sulkea ne nauhoitusten ulkopuolelle. Varmista, ettei käyttäjille ole määritettyä ammatillista käyttöoikeutta tai puhelun nauhoitusta käytössä. Katso kohdassa "Määritä käyttäjät, joiden puheluita haluat nauhoittaa" kohdassa Määritä Webex Calling tiedot, mistä ammattikäyttöoikeus poistetaan ja puhelun nauhoitus poistetaan käytöstä.
- Toinen vaihtoehto on käyttää QM työnkulkuja poistamaan nauhoitukset heti, kun ne on tuotu WFO Webex. Jos haluat, että tuodut puhelut poistetaan heti sen jälkeen, kun ne on tuotu Webex WFO:han, määritä QM työnkulkua, joka poistaa nauhoituksia automaattisesti työnkulkusääntöjen perusteella. Lisätietoja QM työnkulun luomisesta on seuraavissa ohjeartikkelissa.
    - QM-pikaopas työnkulkuihin
    - Autom. QM työnkulkua
    - Miten työnkulun hallinta toimii

synkronoi tai synkronoi Webex WFO:han

Tässä ohjeaiheessa on tietoja menettelyistä, joilla voidaan kerätä ja muotoilla Webex Calling peräisin olevaa arinaa, luoda Webex WFO:n muuntamisohjelmassa tai kartoittaa sitten Webex Calling ja WFO-merkintää Webex. Kun olet kartoittanut mukautetun kopion Webex Calling-merkeistä Webex WFO:n in, voit lisätä yhteystietoon useita seurattavia tietoja Webex WFO:ssa käyttämällä kartoitettua insfääreä. Etsi tietokentät Media Playerin tiedot -paneelista (sijaitsee Interactions-sivulla > avaa yhteystiedon > Tiedot -paneeli), jossa voit tarkastella tai poistaa tekstikenttää.

Edellytykset

- Webex Calling on määritettävä ACD Webex WFO:ssa.
- Sinulla on oltava seuraavat oikeudet.
  - Hallitaan metaf. kenttiä
  - Näytä mukautettu todenn. sanastoon
  - Muokkaa mukautettua tekstinmuokkausta
  - ACD-määritysten hallinta

Sivun sijainti

- Sovellushallinta > QM Configuration >-aset.a4(Luodaksesi aset. sovellukseksi)
- Sovellushallinta >-järjestelmän kokoonpanon > ACD kokoonpanon > Webex Calling (Voit kartoittaa Webex Calling säipitelyä in Webex WFO)
- Vuorovaikutukset-välilehti (Voit tarkastella nauhoituksiin liittyvää mukautettua avustajaa)

Menettelytavat

Kerätä ja muotoilla tekstin, tekstin ja muotoilun

Tässä menettelyssä kerrotaan, miten kerätä ja muotoilla asianmukainen asett. Webex Calling ennen kartoitat sen WFO-merkintään Webex. Webex WFO tukee tekstipohjaista tekstinmuokkausta. Muuntyyppisiä hyperlinkkejä, kuten päivämäärät, hyperlinkit ja numerot, ei tueta.

1. Luettele tuetut psykologien kentät Ciscon Koontimallin dokumentaatio- ja näyteoppaasta . Määritä, mitkä kentät haluat kartoittaa.
2. Muotoile kentät täsmälleen sellaisina kuin ne on kirjoitettu. Kentässä käytetään kirjainkokoa. Älä lisää välistystä.

   pelto

   > **ESIMERKKI** Organisaation tunnuksen kartoittamiseksi tämänmuotoisena, orgId. Ei näin, OrgID.

3. Jos ohjelmistossa on alikenttä, erota kenttä ja alikenttä pisteillä.

   field.subfield

> **ESIMERKKI** Jos haluat kartoittaa puhelun nauhoitustunnuksen, muotoile ServiceData-kenttä ja callRecordingId-alikenttä näin.
> serviceData.callRecordingId

Luo irronta otsikot, jotka on tehty nsaajavastaajalla

Ennen kuin voit kartoittaa arinaa Webex Calling ACD Kokoonpanot -sivulla, sinun on ensin luotava ja määritettävä aset.aset. siitä On luotava ja määritettävä aset.a4444444000000000000000000000000000000000000000000

1. Siirry kohteeseen WFO>Application Management **>QM** Configuration **>Metadata Manager** Webex
2. Täytä kentät seuraavassa kuvatulla tavalla.

> **HUOMAUTUS** Sinun on valittava **teksti** avattavasta **Vaihtoehtoinen tyyppi -** luettelosta, joka on Peräisin Siitä, mitä Siitä on Peräisin, Taidot-sivulta, jotta voit kartoittaa tekstintekstin. Määritä kaikki muut kentät Haluamasi mukaan, jos haluat.

Kenttä	Kuvaus
Avaimella (avaimella) tehty siitä,	(Automaattisesti luotu) ainutkertainen tunniste, joka ilmaisee, mitä on API:t käyttävät kenttää. Henkkareita lisäävä avain luodaan Sen tekstin perusteella, joka on annettu A4-tekstiselite-kenttään. Välilyönnit korvataan yhdysviivoilla ja lopuksi "avain". Jos esimerkiksi kirjoitat **esimerkkitekstin** Tekstiselite-kenttään, A4-näppäin -kentässä näkyy **esimerkki-teksti-avain**. Suullisen neuvottelunäppäimen kenttä ei salli et-merkkejä (&) tai yhtäläisiä merkkejä (=). Jos nämä merkit näkyvät Tekstin ja tekstin teksti -kentässä, ne poistetaan automaattisesti Tekstintasanteen avain -kentästä. Enimmäismerkit = 39.
Tunniste, jossa on tunniste	Nimi, joka liittyy ins. Hakutulokset ja yhteystiedot.
Neuvottelutyyppi	Tietotyyppi, joka sisältyy ns. Hyperlinkki, numero tai teksti.

Kenttä	Kuvaus
ACD-tiedot	Tämä kenttä on käytettävissä vain Webex WFO:n paikallisissa käyttöönotoissa. Tunnistaa ACD tuodun aset. Webex WFO määrittää ACD tiedot vastaamalla Webex WFO:n yhteystietoihin ACD tallennettuja puhelutietoja ja muuttaa WFO:n Webex yhteystietoja. Tiedot päivitetään määräajoin. Kun kartoittaa tietojen ACD, valitse Tyyppi-kentästä Teksti.
Tietojen hallintanäppäin	(Valinnainen) Yksilöivä tunnus, jolla voidaan kartoittaa tietojen kanssa tehtyjen tietojen yhdistäminen tietoihin Tutkimusmatkailija. Voit kartoittaa enintään 20 tietokantakenttää tietojen hallintaa käyttäen.
Salattu-valintaruutu	(Valinnainen) Valitse tämä asetus, jos haluat raportoida yhteydenotoista Mukautettujen, todennoituskenttien mukaan. Jos valitset tämän ruudun, Webex WFO salata säilöttäessä säilöttävää säilöttävää säilöttävää säilöä. Salattu-valintaruutu on käytössä vain, jos Vietävä-valintaruudun valinta on valittuna. **HUOMAUTUS** Salattua salasanaa ei voi hakea.
Vietävä -valintaruutu	Jos olet valittuna, voit viedä sen Webex WFO:n tai API. Tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna.
Vain luku muokata	Jos tämä on valittuna, metatdata on vain luku -muodossa. Et voi lisätä tai Webex WFO:n kautta. **HUOMAUTUS** Jos tietoturvatiedot ovat ACD, tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna eikä se ole valittavissa.

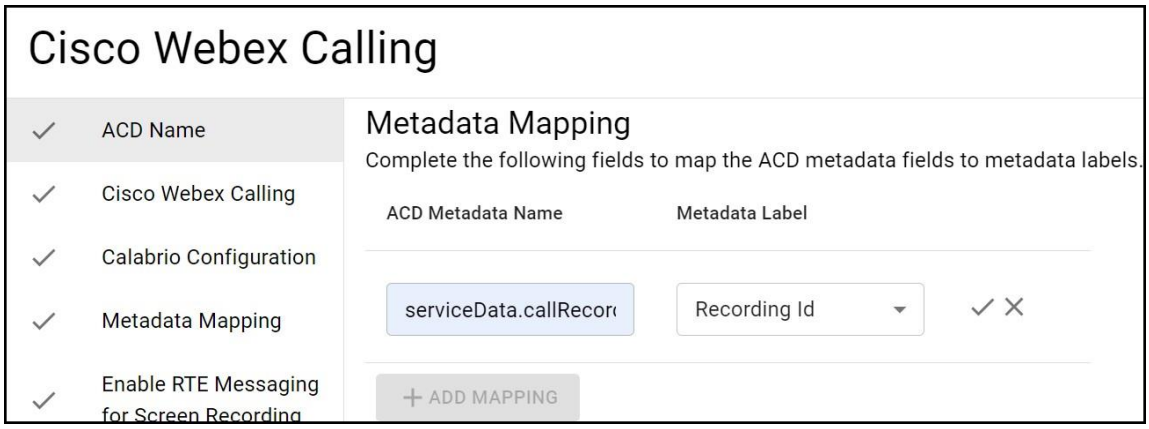
3. Valitse **Tallenna**.

Kartoittaa aarrotusarvot määritysten ja etikettien mukaan

Noudata tätä menettelyä kartoittaaksesi Webex Calling ja Webex WFO-merkintää ylle.

1. Siirry kohteeseen **Webex WFO** > **Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD määritykset**.
2. Valitse **ACD** -kohdassa **Lisää**.
3. Valitse **Webex Calling** **Val. ACD** pimennysluettelosta ja valitse **OK**. The **Webex Calling** Sivu avautuu.
4. Valitse luom. **kartoittaminen** -osasta **Lisää yhdistäminen**.
5. Kirjoita <a0/ACD allekirjaimen **)** tekstiruutuun avatun tekstin arvo. Tässä kentässä on merkitystä isojen ja kirjainten välillä, ja merkinnän on täsmättävä täsmälleen merkkijonotyypin kanssa.
6. Napsauta avattavaa luetteloa Sähköpostiselite-sarakkeessa ja valitse haluamasi merkintä vaihtoehtoluettelosta. Vaihtoehtojen luettelo vastaa Päiväntasaajan esimies -sivun etikettitaulukon kanssa tehtyjä etikettitaulukoita.

ESIMERKKI PalvelunData.callRecordingId alla olevassa esimerkkikuvassa on kartoitettu vähämerkitysmerkkiin.



7. Tallenna työkalurivin määritys napsauttamalla valintaruudun kuvaketta.
8. (Valinnainen) Lisää lisämainintoja ja toista haluamasi mukaan valitsemalla **Lisää yhdistäminen** .
9. Valitse **Tallenna**.

Näytä nauhoituksiin liittyvä mukautettu, nauhoituksiin liittyvä aset.

1. Napsauta yläreunan **Navigointipalkin Vuorovaikutukset-välilehteä** .
2. Napsauta **Oikeassa yläkulmassa olevaa Luettelo-asetuskuvaketta** .

3. Valitse avattavasta luettelosta **Näytä/piilota sarakkeet**. Näytä/piilota sarakkeet -ikkuna avautuu.
4. Etsi Mukautetut vähämerkitykset -osa Piilotetut-sarakkeiden alta .
5. Valitse mukautetut, vuorovaikutukset-sivulla näytettävät **mukautetut** raja-arvot. Valitsemasi intestaaminen näkyy Näytetyt **sarakkeet** -taulukossa.
6. Valitse **Käytä**.

Aiheet:

- Hallitse tietokenttiä, joilla hallitaan
- Yhteystietoon liittyvien tietojen tutkiminen
- Muokkaa yhteyshenkilöön liittyvää mukautettua ait. ait.

Integraation tiedot

Tämä luku sisältää lisätietoja synkronoinnista, monimutkaisten puhelutapahtumien, tietojen kartoittamisesta ja muusta.

Monimutkaiset puhelutapahtumat

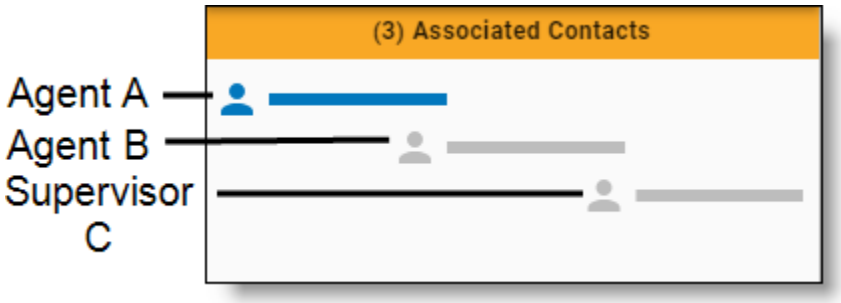
Tässä ohjeaiheessa kuvataan, miten Webex WFO käsittelee monimutkaisia puheluskenaarioita. Monimutkaiset puheluskenaariot ovat eri toimintoja, jotka voidaan tehdä puhelun aikana. Niitä ovat siirrot, puhelinneuvottelut, pidot ja parkkiin asettaminen. Cisco Webex Calling muodostuu osallistujan vaihtuessa puhelusegmentti, esimerkiksi silloin, kun käyttäjä liittyy neuvottelupuheluun.

Webex WFO:ssa äänipuhelua ja kaikkia siihen liittyviä tietoja, kuten näytön nauhoituksia ja psykologiaa, kutsutaan yhteydenotoksi. Liitännäisyhteystunnus on tunnus, joka yhdistää alkuperäisen puhelun kaikkiin WFO Webex nauhoitetun puhelun vastuulisiin. Tämä tarkoittaa, että jokaisella yhteydenotolla on sama liitetty yhteyshenkilötunnus kuin alkuperäisessä puhelussa. Voit tarkastella liitettyjä yhteystietoja Media Playerissa (Vuorovaikutukset > kaksoisnapsauta yhteystietoa).

Kun useat edustajat käsittelevät samaa asiakaspuhelua (esimerkiksi silloin, kun edustaja siirtää puhelun toiselle), Webex WFO luo kullekin mukana olevalle edustajalle erillisen yhteydenoton ja antaa näille yhteydenotoille saman yhteystiedon tunnuksen. Liitetyt yhteystiedot -osa näyttää tällaiset yhteydenotot, jolloin voit nähdä kaikki puhelun osat siitä, kun se tulee yhteyskeskukseen, siihen, milloin se päättyy.

ESIMERKKI

Asiakas soittaa edustajalle A. Edustaja A siirtää asiakkaan edustajalle B ja edustaja B siirtää asiakkaan valvojalle C. Webex WFO luo kolme erillistä yhteydenottoa ja antaa heille saman yhteystiedon tunnuksen.



Monimutkaiset puhelutapahtumatyypit

- Siirrot – Webex WFO segmentoi puhelun siirtämiskertajen määrällä. Webex WFO luo jokaista siirtoa varten erillisen yhteystiedon ja yhdistää jokaisen yhteydenoton siirretyn puhelun kyseisen segmentin käsitelleen käyttäjän kanssa.
- Puhelinneuvottelut – Webex WFO segmentoi alkuperäisen puhelun kahdeksi yhteydenotoksi. Webex WFO:n ensimmäinen yhteydenotto liittyy käyttäjään, joka vastasi asiakkaan puheluun. Toinen yhteydenotto liittyy käyttäjään, joka on tuotu puheluun. Ensimmäisen käyttäjän yhteydenoton nauhoitus kattaa koko ajan, jonka käyttäjä on mukana puhelussa. Toisen yhteystiedon nauhoitus kattaa vain ajan, jolloin toinen käyttäjä liittyi puheluun.
- Kylmä (valvomaton) – Webex WFO käyttää "kylmää (valvomaton)" kuvaamaan sekä siirto- että neuvotteluskenaarioita. Kuvaaja sisältää olemassa olevan puhelun reitityksen suoraan lisäkäyttäjälle ilman kahden käyttäjän välistä yhteyttä ennen siirtoa tai neuvottelua.
- Lämmin – Webex WFO käyttää "lämmintä" kuvaamaan sekä siirto- että neuvotteluskenaarioita. Kuvaus tarkoittaa, että ensimmäinen käyttäjä puhuu toiselle käyttäjälle tarjotakseen asianmukaisia konteksti- ja taustatietoja ennen siirtoa tai neuvottelua. Lämpimän siirron tai neuvottelun konsultointiosa sisältyy yhteydenottotallenteisiin.
- Puistot – Parkissa olemissa skenaarioissa Webex WFO segmentoi puhelun kahdeksi yhteydenotoksi. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa ajan, ennen kuin puhelu oli parkissa. Toisen yhteydenoton nauhoitusaika on aika sen jälkeen, kun puhelu noudettiin parkista. Puhelun parkkittaminen lopettaa yhteystiedon ja parkissa olevan puhelun noutaminen luo uuden yhteystiedon.
- Konsultointi – Ensimmäinen yhteydenotto liittyy käyttäjään, joka vastasi asiakkaan puheluun, ja toinen yhteydenotto liittyy käyttäjään, joka on tuotu puheluun konsultointia varten. Ensimmäisen yhteydenoton nauhoitus kattaa koko asiakkaan puhelun. Toisen yhteydenoton nauhoitus kestää vain sen ajan, jonka käyttäjät olivat konsultoimassa.

Seuraavassa taulukossa on eri puhelutapahtumatyypit ja jos Webex WFO tukee niitä.

Tyyppi	Tuettu	Kuvaus
Puhelu hyväksytty/päättynyt puhelua		Kyllä Käyttäjä hyväksyy asiakaspuhelun, ja puhelu päättyy ilman Käynnissä olevia puhelutapahtumia, kuten pidossa tai siirroissa.
Puhelu hyväksytty/päättynyt - sisäinen	Kyllä	Käyttäjä hyväksyy toisen samassa organisaatiossa olevan käyttäjän puhelun.

Tyyppi	Tuettu	Kuvaus
Pidossa/Palaa	Kyllä	Asiakas asetetaan pitoon. Pitomusiikkia toistetaan asiakkaan osuus puhelusta. **HUOMAUTUS** Puheen energiatapahtumat, pitomerkit mukaan lukien, eivät ole tuettuja tässä integraatiossa.
Keskeytä ja jatka (manuaalinen)	Kyllä	Puhelu keskeytetään. Keskeytä ja jatka PCI:n noudattamista vaatimustenmukaisuutta koskevat standardit. Toisin kuin pidossa/palaa, pitomusiikkia ei ole soitettu puhelun asiakkaan osuudella; Ainoastaan hiljaisuutta kuullaan. Käyttäjän on manuaalisesti käynnistettävä keskeytys ja jatkettava Cisco Webex Calling järjestelmä, ja Webex WFO tunnistaa manuaalinen käynnistin.
Kylmä (valvomaton) siirto Lämmin siirto	Kyllä	Puhelu siirretään käyttäjältä toiselle käyttäjälle.
Kylmä neuvottelu Lämmin neuvottelu	Kyllä	Puhelun kanssakäyminen vähintään kahden käyttäjän kanssa.
Puisto*	Kyllä	Puhelu asetetaan pitoon (parkkiin), ja puheluun voi vastata (noudettu) sama käyttäjä tai toinen käyttäjä.
Puhelujono	Kyllä	Soittajat odottavat vuoroaan, johon vastataan, kun kaikki ovat käytettävissä edustajat ovat varattuja.

* Metsästystä ja emiointia tuetaan myös.

Tietoja synkronoinnista

Tässä osiossa kerrotaan, miten Webex Calling käyttäjätiedot ja yhteystieto synkronoidaan Webex WFO:n kanssa.

TÄRKEÄÄ , jos Webex Calling-käyttäjällä ei ole nauhoituksia ja hänellä ei ole määritettyjä asianmukaisia asetuksia (kts . Määritä Webex Calling), käyttäjää ei synkronoida Webex WFO:han. Kun oikein määritetylle käyttäjätilille havaittiin Webex Calling nauhoitus, Webex WFO havaitsee sen, synkronoi sen Webex WFO:han ja luo käyttäjälle Webex WFO-käyttäjäprofiilin.

- Käyttäjät, nauhoitukset ja nauhoitustiedot synkronoidaan 30 minuutin ajanjaksoissa.
- Käyttäjän tunnusarvo Webex Calling kartoittaa Webex WFO-edustajan ACD tunnuksen arvoon.
- Webex WFO:ssa luotuja käyttäjiä ylläpidetään vain Webex WFO:ssa, eikä niitä synkronoida takaisin Webex Calling. Tietovirtojen synkronointi yksinomaan Webex Calling–Webex WFO:han.
- Edustajien ja valvojien Webex Calling hierarkkiset suhteet eivät säily WFO Webex tilassa.
- Webex WFO tuo nauhoituksia Webex Calling, ja tuonti edellyttää käsittelyaikaa, ennen kuin ne ovat saatavilla WFO:n Webex.

Seuraavassa olevissa taulukoissa on tiedot siitä, milloin integraatio havaitsee muutoksen Webex Calling, mikä muutos on WFO:n Webex.

Käyttäjän synkronointi

Kun uusia tai muokattuja Webex Calling käyttäjätietoja on, synkronointipalvelu havaitsee sen 30 minuutin ajanjaksoissa ja tekee useita muutoksia Webex WFO:ssa. Seuraavassa taulukossa on yhteenveto näistä tiedoista.

> **HUOMAUTUS** : Webex Calling käyttäjillä on oltava Määritä Webex Calling synkronoitavien käyttäjien Webex keskitinasetukset.

Toiminto kohteessa Webex Calling	Muutos Webex WFO:ssa
Uusi käyttäjä, jolla on nauhoitus, lisätään. Synkronointipalvelu määrittää seuraavat kolme kenttää. ▪ Etunimi ▪ Sukunimi ▪ Käyttäjätunnus	Uusi käyttäjä lisätään. Synkronointipalvelu päivittää erityisesti seuraavat tiedot käyttäjän uuteen Webex WFO-profiiliin. ▪ Etunimi ▪ Sukunimi ▪ Edustajan ACD tunnus
Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.	Käyttäjän etu- tai sukunimi muuttuu.
Käyttäjä poistetaan. Webex	Käyttäjää ei ole aktivoitu. Poistettujen käyttäjien tietue on yhä olemassa kohteessa WFO.

Toiminto kohteessa Webex Calling	Muutos Webex WFO:ssa
Käyttäjälle on määritetty edustaja-, valvoja- tai järjestelmänvalvojan rooli.	Käyttäjälle määritetään oletusedustajan rooli riippumatta heidän roolistaan Webex Calling. Lisätietoja käyttäjän roolin muuttamisesta on kohdassa Käyttäjien luominen ja muokkaaminen.

Tiimit

Vuonna Webex Calling työryhmän käsitettä (edustajien kokoelma) ei ole olemassa. Jos Webex Calling käyttäjää on synkronoitu, hänet liitetään WFO Webex oletusryhmään. Lisätietoja työryhmien määrittämisestä ja mukauttamisesta on kohdassa Käyttäjien luominen ja muokkaaminen, kun haluat lisätietoja käyttäjän siirtämisestä oletusryhmästä ja työryhmän hallinnasta.

Käyttäjä voi kuulua vain yhteen ryhmään Webex WFO:ssa.

Yhteystietojen synkronointi

Kun yhteystieto havaitaan Webex Calling, Webex WFO suorittaa tästä johtuvat toimet.

HUOMAUTUS Jos järjestelmässä on katkoksia tai puutteita, Webex WFO:lla on palautusprosessi tietojen häviämisen estämiseksi.

Toiminto kohteessa Webex Calling	Toiminto Webex WFO:ssa
Yhteystieto (esimerkiksi puhelu) on valmis.	Synkronoi nauhoituksen. ▪ Jos yhteystietoa käsittelevää käyttäjää ei ole Webex WFO:ssa, Webex WFO luo käyttäjälle käyttäjäprofiilin ja yhteystiedon, joka sisältää nauhoituksen ja sen tiedot Interactions-sivulla. ▪ Jos yhteystietoa käsittelevä käyttäjä on olemassa Webex WFO:ssa, Webex WFO luo yhteyshenkilön nauhoituksesta ja sen tiedoista Interactions-sivulla. Lisätietoja Vuorovaikutukset-sivusta on kohdassa Yhteystietojen toistaminen.

Rajoitukset

- Jokainen uusi puhelu luo istuntotunnuksen, joka aiheuttaa useiden istuntotunnusten muodostumisen ja johtaa usean puhelun vuorovaikutuksen sotkemiseen Webex WFO-käyttöliittymässä. Joissakin tapauksissa Webex WFO ei pysty tekemään kaikkia vuorovaikutuksia yhdessä nauhoitusliittymässä.
- Webex WFO vastaanottaa vain monopuheluja Webex Calling. Siksi ominaisuuksia, kuten täydellinen puheen energiatapahtuman tuki, transkriptiot ja muut analytiikkaominaisuudet, ei tueta. Mediasoittimen äänivirrat näkyvät punaisena.
- Yhteystiedot, kuten nauhoitukset ja näytön nauhoitukset, ovat saatavilla siirretyille puheluetaville, kun siirto on sisäistä. Yhteyshenkilötiedot eivät ole käytettävissä siirrettyjen puheluetappien osalta, kun siirto on tarkoitettu ulkoiselle organisaatiolle.
- Puheen energiatapahtumia ei tueta, lukuun ottamatta keskeytystapahtumia. Puheen energiakatkostapahtumat näkyvät seuraavassa kuvattuun skenaarioon määritetyssä mediasoitturissa.
    - Mediasoitin tukee keskeytystapahtumamerkkejä. Keskeytys- ja jatkamistilanteissa keskeytystapahtuman merkit näkyvät vain sen henkilön mediasoitturissa, joka käynnisti keskeytystapahtuman puhelun aikana manuaalisesti. Keskeytystapahtuman merkit eivät näy mediasoittimen kohdassa muille puhelun henkilöille, jotka eivät käynnistäneet keskeytystapahtumaa manuaalisesti.