# Guide d'intégration Webex WFO et Webex Contact Center

## Pour les déploiements avec le nouveau WFM

Première publication : 20 juillet 2021
Dernière mise à jour : 25 juillet 2025

**Siège social aux États-Unis**
Cisco Systems Inc.
170 West Tasman Drive
San José, Californie, 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel : 408 526-4000
800 553-NETS( 6387)
Télécopie : 408 527-0882

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT. LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Les exemplaires imprimés et les copies numériques de ce document peuvent être obsolètes. La version originale en ligne constitue la version la plus récente.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses et les numéros de téléphone sont indiqués sur le site Web Cisco à www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

# Table des matières

**Contenu** 3

**Public visé** 5

**Cisco Webex Contact Center 1.0 et 2.0 Vue d'ensemble** 6

**Introduction** 8

Gestion de la qualité (QM) 8

Workforce Management (Nouveau WFM) 11

Analyses 12

Idées 12

Architecture Webex WFO et Cisco Webex Contact Center 13

**Procédures de configuration** 15

Configurer Cisco Webex Contact Center 15

Prérequis 16

Procédures de configuration 16

Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Prérequis 24

Procédures de configuration 24

Connectez WFM à Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO 32

**Détails d'intégration pour Cisco Webex Contact Center** 42

À propos de la prise en charge des canaux numériques Webex WFO 42

Assistance par chat 44

SMS Soutien 45

Assistance par e-mail 48

Événements d'appel complexes 48

Enregistrement d'écran 52

**Annexe** 55

Données de configuration de base pour la version 1.0 55

Utilisateurs 55

Équipes 56

Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Étape 1 : Rassemblez des informations auprès de votre fournisseur Webex Contact Center 57

Étape 2 : Configurez Webex Contact Center en tant que ACD dans Webex WFO 58

Étape 3 : Configurer le serveur de données 61

Se connecter à Cisco Webex Contact Center à l'aide des API CMSv2 61

QM Données pour 1.0 64

Enregistrement audio 64

Métadonnées de contact 67

# Public visé

- Fonctionnalités prises en charge et non prises en charge de l'intégration
- Vue d'ensemble de l'architecture de haut niveau
- Procédures de configuration
- Détails d'intégration spécifiques

Ce guide d'intégration est principalement conçu pour les clients ainsi que pour les partenaires officiels Cisco qui installent et configurent généralement Webex WFO pour les clients. En outre, les ingénieurs d'implémentation Cisco, les ingénieurs de support, les ingénieurs commerciaux, le développement et le marketing peuvent trouver des informations utiles dans ce guide.

# Cisco Webex Contact Center 1.0 et 2.0 Vue d'ensemble

Il existe deux versions de l'intégration entre Webex WFO et Cisco Webex Contact Center (CWCC). Ces versions sont CWCC version 1.0 et CWCC version 2.0. Ces versions sont compatibles avec différents ensembles d'API appelées API 1.0 (héritées), API CMSv2 (API transitionnelles utilisées pour la transition des déploiements CWCC 1.0 vers CWCC 2.0) et 2.0 (API de programmation).

Consultez Procédures de configuration pour plus d'informations sur la procédure à suivre en fonction des API utilisées par votre déploiement.

**IMPORTANT** CWCC 1.0 apparaît dans le produit Webex WFO comme Cisco Customer Journey Platform.

## Version et disponibilité des fonctionnalités

| Version et caractéristique | CWCC 1,0 avec CMSv1 hérité API | CWCC 1,0 à 2,0 avec les API CMSv2 | CWCC 2.0 avec héritage API CMSv1 | CWCC 2.0 avec Programmatique API |
|---|---|---|---|---|
| Enregistrement stéréo | S/O | Disponible | Disponible | Disponible |
| Pause audio et reprise (manuel uniquement)** | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Pause et reprise de l'enregistrement de l'écran (manuel uniquement)** | Disponible | Disponible | S/O | Disponible |

**REMARQUE** Pour les pauses (événements de mise en attente), Webex WFO insère le silence pour les enregistrements audio et insère un écran vide pour les enregistrements d'écran.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) propose deux options pour mettre en pause et reprendre. Une option est pour la pause manuelle et la reprise, qui utilise Cisco Agent Desktop. La deuxième option est la pause et la reprise automatisées, qui nécessitent des API Cisco. Pour l'option basée sur API, les commandes API doivent être envoyées au Cisco Smart

Logiciel de bureau pour qu'il rédige l'audio. L'audio expurgé des données de pause et de reprise est synchronisé de CWCC à Webex WFO. Une fois que Webex WFO ingère l'audio expurgé, si l'enregistrement d'écran est impliqué, Webex WFO caviardent automatiquement l'écran en fonction de l'audio expurgé avant que le contact ne soit présenté dans Webex WFO. Les options de pause et de reprise manuelles et automatisées nécessitent que l'utilisateur ait installé le logiciel Cisco Agent Desktop. Les options de pause et de reprise manuelles et automatisées Webex WFO ne sont pas applicables à l'intégration CWCC. Webex WFO pause automatique et reprise n'est pas disponible car le signal RTP, qui est requis pour les événements automatisés Webex WFO initiés, ne passe pas par Webex WFO.

**IMPORTANT** La pause et la reprise doivent être activées par Cisco. Veuillez contacter votre gestionnaire de compte Cisco pour demander l'accès.

# Introduction

Webex WFO est une suite logicielle d'optimisation unifiée de la main-d'œuvre (WFO) qui s'intègre à Cisco Webex Contact Center pour fournir l'enregistrement des appels, la gestion de la qualité, la gestion de la main-d'œuvre, l'analyse de la voix du client (VoC) et la gestion des données. Les détails des intégrations prises en charge sont répertoriés ci-dessous.

> **REMARQUE** : Les fonctionnalités prises en charge sont disponibles dans Webex Contact Center version 1.0 et Webex Contact Center version 2.0, sauf indication contraire.

## Gestion de la qualité (QM)

### Fonctions disponibles

| Fonctionnalité | Pris en charge | Actuellement non pris en charge |
|---|---|---|
| Webex WFO enregistre l'audio | | X |
| Webex WFO importe l'audio Enregistrement de Cisco Webex Contact Center | X<br>Version 1.0 : délai minimum de deux heures avant l'importation.<br>Version 2.0 : L'importation de contacts se produit lorsque l'enregistrement est mis à la disposition de Webex WFO à partir de Webex Contact Center. | |
| Enregistrement d'écran Webex WFO | X | |
| Webex WFO stockage requis pour stocker l'audio dans le cloud | X | |
| Intégration cloud-to-cloud pour le transfert de données | X<br>Le transfert de données via des API est intégré à l'intégration | |
| Webex WFO ingère la pause et la reprise de l'enregistrement audio | Voir Cisco Webex Contact Center 1.0 et 2.0 Vue d'ensemble pour plus d'informations sur la disponibilité actuelle de la pause d'enregistrement audio et | |

| **Fonctio** | **Pris en** | **Actuellemen t** |
|---|---|---|
| (manuelle et automatique) | | |
| Webex WFO ingère l'enregistrement de l'écran pause et reprise (manuel et automatique) | Reprise, pause et reprise de l'enregistrement d'écran et enregistrement stéréo. | |
| Enregistrement stéréo | | |
| Métadonnées personnalisées | X<br>2.0 seulement | |
| Enregistrements cryptés | X | |
| Événements liés à l'énergie vocale | X***<br>Événements de silence et de conversation croisée uniquement | Mise en attente et pause d'événements<br>Ne sont pas pris en charge |
| Surveillance vocale dynamique | X<br>Disponible via Webex Contact Center Call Monitoring | |
| Surveillance dynamique de l'écran | X<br>Via le client Webex WFO Smart Desktop | |
| Synchronisation prise en charge | X | |
| Importation des métadonnées de contact | X | |
| Intégration CRM | X* | |
| Contrôles d'enregistrement Web d'agent et contrôles d'enregistrement API | | X** |
| Prise en charge de l'intégration multicanal | X | |
| Canaux vocaux | X | |

| Fonctio | Pris en | Actuellemen t |
|---|---|---|
| Canal numérique - Chat | X<br>Voir À propos de Webex WFO Prise en charge des canaux numériques | |
| Canal numérique - SMS | X<br>Voir À propos de la prise en charge des canaux numériques Webex WFO | |
| Canal numérique - Email | X<br>Voir À propos de la prise en charge des canaux numériques Webex WFO | |

** Examen ouvert de l'intégration du produit.*

*** Les commandes Start/stop API sont disponibles pour l'enregistrement d'écran uniquement. Un support technique Cisco supplémentaire peut être nécessaire pour implémenter n'importe quel enregistrement d'écran piloté API.*

Vous pouvez configurer la durée pendant laquelle une conversation croisée ou un silence doivent s'écouler pour être enregistrés en tant qu'événements. Voir "Événements de discussion" et "Événements de silence" dans les paramètres globaux de configuration QM.

**REMARQUE** : Le balisage des appels avec des métadonnées personnalisées Webex WFO dans des scénarios d'enregistrement de bloc n'est pas pris en charge.

**REMARQUE** : Les enregistrements d'écran sont enregistrés par tranches de 10 minutes pendant la durée de connexion de l'agent. Les enregistrements d'écran correspondant aux temps d'audio reçus de CWCC sont assemblés par
Client de bureau à partir de ces morceaux et téléchargés.

## Composants Edge

| Composant | Obligatoire | Non obligatoire |
|---|---|---|
| Serveur de données pour la synchronisation, la capture, les événements en temps réel et les médias importation | | X |

| | |
|---|---|
| Smart Desktop pour l'enregistrement d'écran, la surveillance d'écran en direct, | X |

| Composant | Obligatoire | Non obligatoire |
|---|---|---|
| et fonctionnalités Desktop Analytics | | |
| Bureau intelligent sur le système d'exploitation Windows | (disponible) | |
| Bureau intelligent sur le système d'exploitation MAC | | (non disponible) |

# Workforce Management (Nouveau WFM)

WFM synchronise les données à des fins de configuration et d'association de données historiques. Webex WFO WFM synchronise les données historiques et en temps réel pour les utiliser avec la planification et la prévision des effectifs.

## Fonctions disponibles

| Fonctionnalité | Pris en charge | Actuellement non pris en charge |
|---|---|---|
| Flux de données d'adhésion en temps réel | X | |
| Flux de données d'adhésion en temps réel (omnicanal) | | X |
| Flux de données historiques - statistiques de file d'attente | X | |
| Flux de données historiques - statistiques de l'agent | X | |
| Flux de données historiques - statistiques de la file d'attente d'agents | X | |
| Prévisions (voix) | X | |
| Prévisions (discuter) | X | |
| Prévisions (courriel) | X | |

# Analyses

## Fonctions disponibles

| Fonctionnalité | Pris en charge | Actuellement non pris en charge |
|---|---|---|
| Analyse de la parole (conversion de la parole en texte) | X** | |
| Analyse du bureau. | X*<br>Non synchronisé avec des enregistrements | |
| Analyse de texte | X<br>Les événements d'attente (pauses) sont reflétés par un espace blanc vide sans transcription. | |
| Tableaux de bord avec zoom avant | X | |
| Score de l'évaluation prédictive | X | |
| NPS prédictif | X | |
| Analyse du ressenti | X | |
| Analyse comparative intelligente des agents | X | |
| Recherche vocale avancée | X | |

**Les données Desktop Analytics sont disponibles dans les tableaux de bord Analytics et l'Explorateur de données. Toutefois, en raison de la façon dont les données du bureau sont traitées, elles ne sont pas disponibles dans le panneau Bureau du Lecteur Windows Media.*

*** Dans la version CWCC 1.0, l'enregistrement stéréo n'est actuellement pas disponible ; par conséquent, les transcriptions ne sont pas divisées par locuteur.*

# Idées

Insights est une solution de BI basée sur l'IA qui fait partie intégrante de la suite Webex WFO. Insights fournit des rapports mixtes et non cloisonnés qui vous permettent de combiner de manière transparente toute la gestion de l'engagement de votre main-d’œuvre

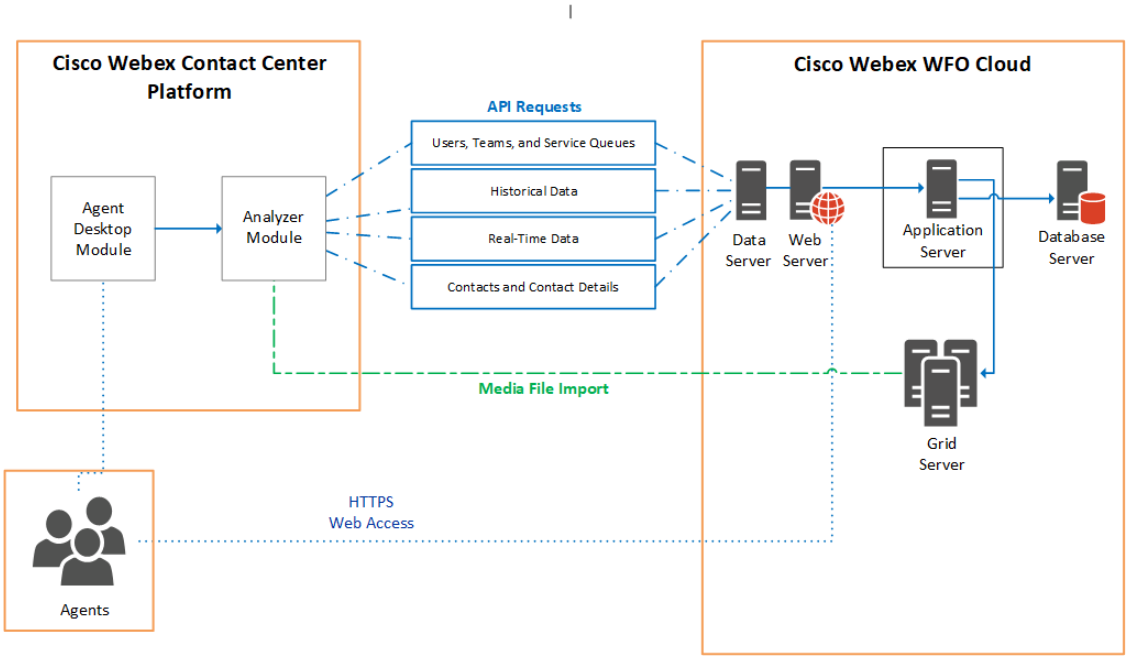
Et les données d'interaction client de Webex WFO. Insights vous permet de visualiser vos données Webex WFO grâce à des rapports et des tableaux de bord exploitables. Vous devez disposer d'une licence Insights pour accéder aux fonctionnalités répertoriées. Pour plus d'informations, voir Fonctionnementdes licences et Gérer les rôles et les autorisations.

## Fonctions disponibles

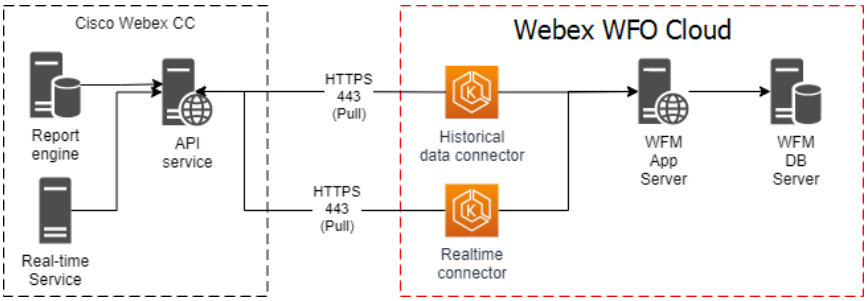
| Fonctionnalité | Pris en charge | Actuellement non pris en charge |
|---|---|---|
| Tableaux de bord prédéfinis | X | |
| Analyse basée sur l'apprentissage automatique | X | |
| Thèmes personnalisés | X | |
| Autographe (visualisation automatisée des données) | X | |
| Options visuelles (données personnalisées visualisation) | X | |
| Partage de tableau de bord | X | |

# Architecture Webex WFO et Cisco Webex Contact Center

Le schéma d'architecture ci-dessous montre la connexion entre Cisco Webex Contact Center et la suite Webex WFO. Notez que le diagramme inclut Classic WFM.




Le schéma d'architecture ci-dessous montre la connexion entre Cisco Webex Contact Center et Webex WFO WFM uniquement.



# Procédures de configuration

Cette section explique comment configurer l'intégration Cisco Webex Contact Center avec Webex WFO, y compris Webex WFO WFM. Les procédures de configuration que vous devez suivre varient en fonction des produits Webex WFO achetés par votre organisation et des API Cisco utilisées.

- Configurer Cisco Webex Contact Center
- Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0
- Connectez WFM à Cisco Webex Contact Center 2.0
- Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0

## Cisco Webex Contact Center 2.0 Présentation de la configuration

L'intégration CWCC 2.0 utilise des API 2.0 (par programmation). Un serveur de données n'est pas nécessaire.

### API (par programmation) 2.0

- Compatible avec Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM et WFM
- Si votre déploiement inclut WFM suivez la case Connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0 procédure et connexion WFM à la procédure Cisco Webex Contact Center 2.0

# Configurer Cisco Webex Contact Center

Vous devez effectuer les procédures répertoriées dans cette rubrique dans votre Webex Control Hub avant de configurer la connexion CWCC 2.0 dans Webex WFO.

**IMPORTANT** Définissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre compte administrateur Webex pour qu'ils n'expirent jamais. Cisco révoque les jetons d'accès lorsque les informations d'identification de l'utilisateur expirent. Par conséquent, si votre compte Cisco
Les informations d'identification du nom d'utilisateur et du mot de passe expirent, puis le ACD dans Webex WFO doit être réauthentifié. La réauthentification nécessite l'engagement du support technique Cisco. Fournissez le support technique Cisco avec les informations suivantes.
- Webex Contact Center informations d'identification de l'administrateur (nom d'utilisateur et mot de passe)
- Webex WFO ID du service partagé
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO informations d'identification de l'administrateur du service partagé (nom d'utilisateur et mot de passe)
- URL de domaine Webex WFO (par exemple, la partie "us3" dans www.us3.calabriocloud.com)

## Conditions préalablement requises

- Le nom d'utilisateur est au format FQDN.
- L'utilisateur a accès aux Webex CC 2.0 API et Webex CC 2.0 Media API.
- Le nom d'utilisateur ne peut pas être une adresse e-mail personnelle.
- Le nom d'utilisateur doit être une adresse e-mail créée en utilisant Active Directory sync to Cisco ou créée manuellement dans le portail d'administration Cisco.

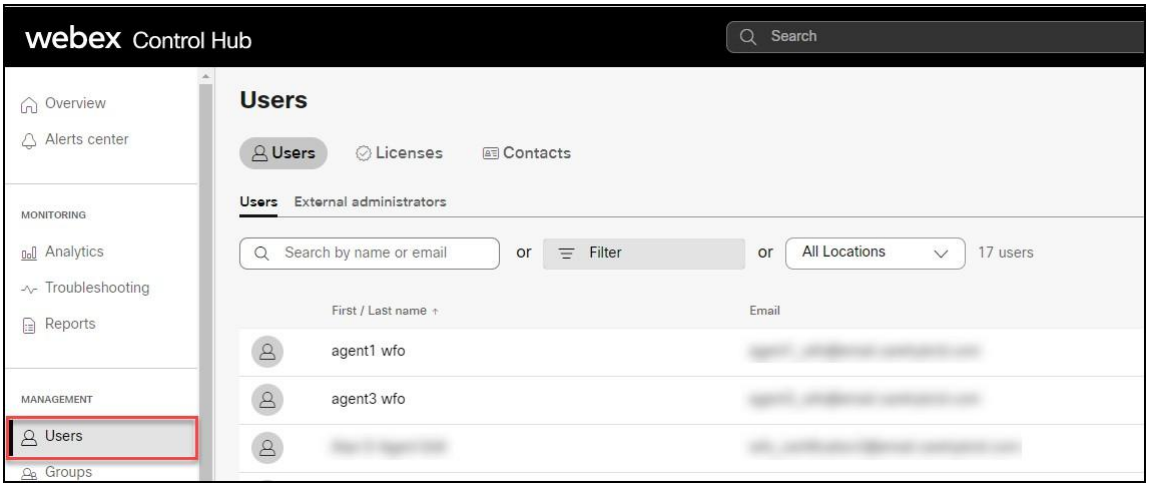
> **REMARQUE** Si la synchronisation Active Directory est activée ultérieurement et que l'adresse e-mail n'existe pas dans Active Directory, la configuration dans Cisco sera effacée. Il y aura des équipes en double
> Utilisateurs en raison de problèmes de synchronisation avec une nouvelle adresse e-mail.

## Procédures de configuration

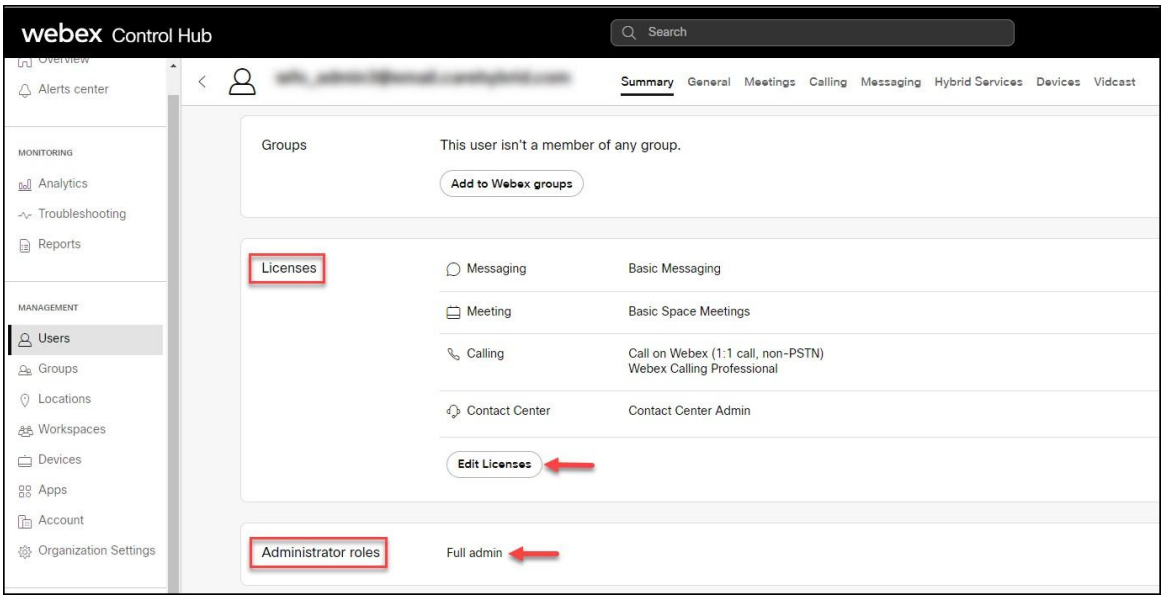
### Attribuer des rôles et des autorisations

Le compte d'utilisateur utilisé dans cette procédure est ensuite utilisé pour compléter le processus oauth nécessaire à l'intégration avec Webex WFO.

1. **Accédez au Webex Control Hub** pour les administrateurs en accédant à admin.webex.com et en entrant vos informations d'identification.
2. Cliquez sur **Utilisateurs** sous **Gestion** dans la barre de navigation de gauche.




3. Sur la **page Utilisateurs** , sélectionnez l'utilisateur souhaité dans le tableau.
4. Vérifiez que l'utilisateur possède, au minimum, les licences et le rôle répertoriés dans le tableau ci-dessous.




- Si les licences appropriées ne sont pas attribuées à l'utilisateur, cliquez sur **Modifier les licences** dans les **licences**

  , puis cliquez à nouveau sur **Modifier les licences dans la page récapitulative des licences** .

- Modifiez les licences si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

- Si les rôles appropriés ne sont pas affectés, sélectionnez le rôle actuellement attribué dans le

  **Section Rôles** d'administrateur sur la page de l'utilisateur.

- Modifiez les rôles si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

| **Licences** | |
|---|---|
| Messagerie | Messagerie avancée |
| | de base |
| Réunion | Basic Space Meetings |
| | Advanced Space Meetings |
| | Webex Meetings Suite |
| Appels | Appel sur Webex (appel 1:1, non-RTPC) |

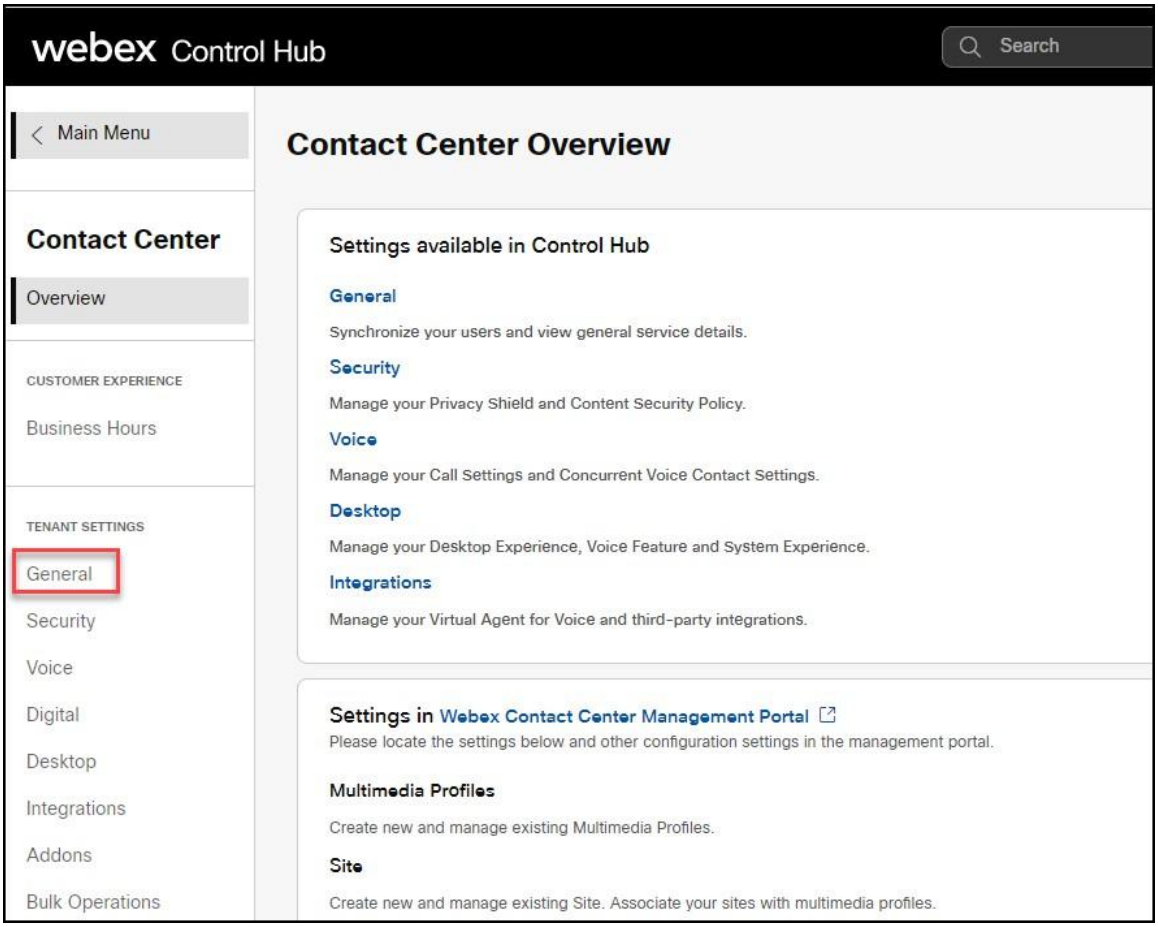
| **Licences** | |
|---|---|
| Centre de contact | Administrateur du centre d'appels |
| | Agent agréé > agent Premium |
| **Rôle** | |
| Services | Administrateur de service du |

> **REMARQUE** Si vous rencontrez des problèmes de synchronisation, sélectionnez l'icône **Administrateur** de l'organisation et affectez la **valeur**

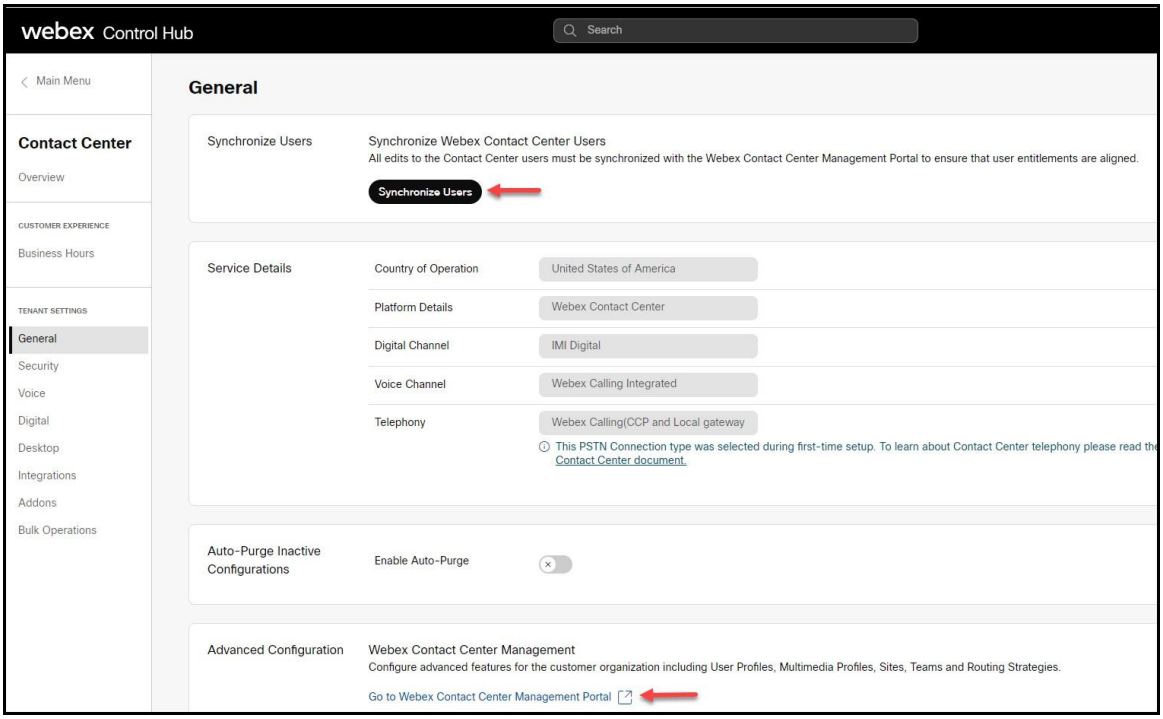
## Paramètres de Configurer le centre d'appels

1. Accédez à la page Centre d'appels **dans la section Services** de la barre **de navigation de gauche.**

2. Cliquez sur **Général** sous **Paramètres du** service partagé dans le menu de navigation de gauche du centre d'appels.



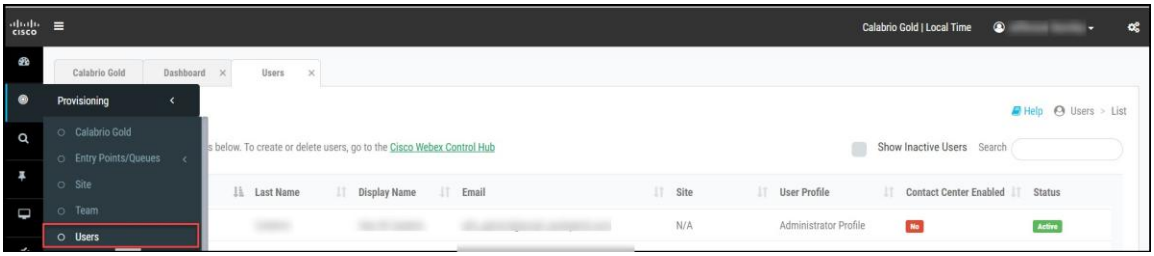

3. Cliquez sur **Synchroniser les utilisateurs**.



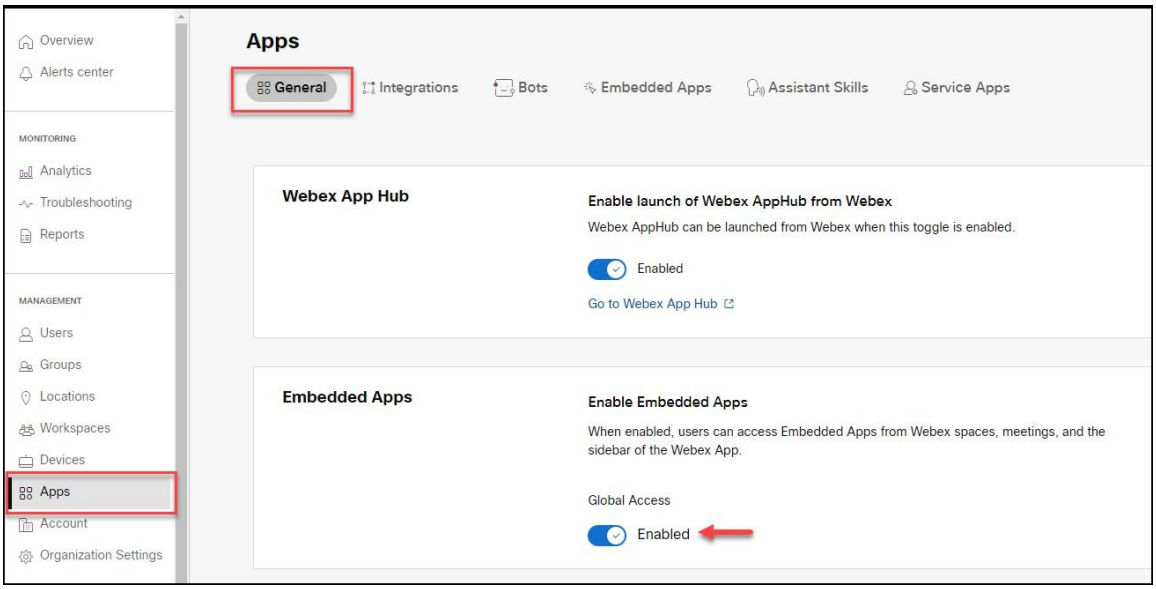

4. Cliquez sur le **lien Accéder au portail de gestion** Webex Contact Center. Management Portal s'ouvre dans une fenêtre séparée.

5. À partir de Management Portal, assurez-vous que votre compte API est synchronisé en accédant à **Approvisionnement**
   > **Utilisateurs** dans la barre de navigation de gauche.

   **NOTE** L'état **Adapté** au centre de contacts est **Non** pour ce compte.



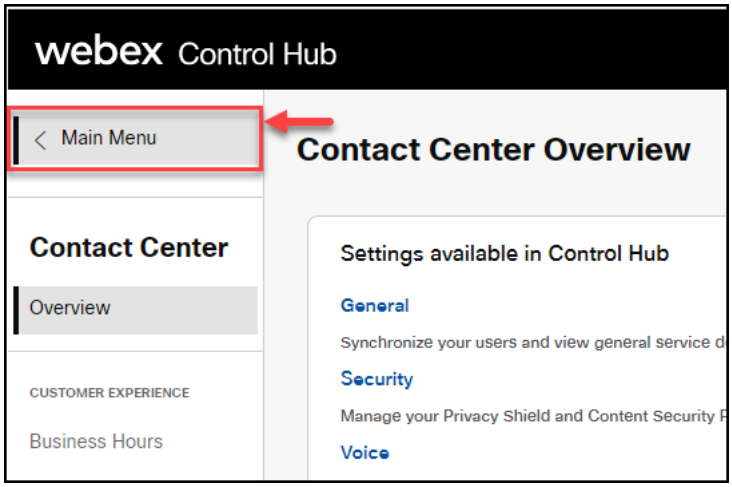

## Paramètres de configuration des applications




1. Cliquez sur **Applications** dans la **section Gestion** de la barre de navigation de gauche.

   **Remarque** : Si vous êtes sur l'une des pages du **Centre** d'appels, vous devez cliquer sur **Menu principal**

   Pour accéder à la **page Applications** .

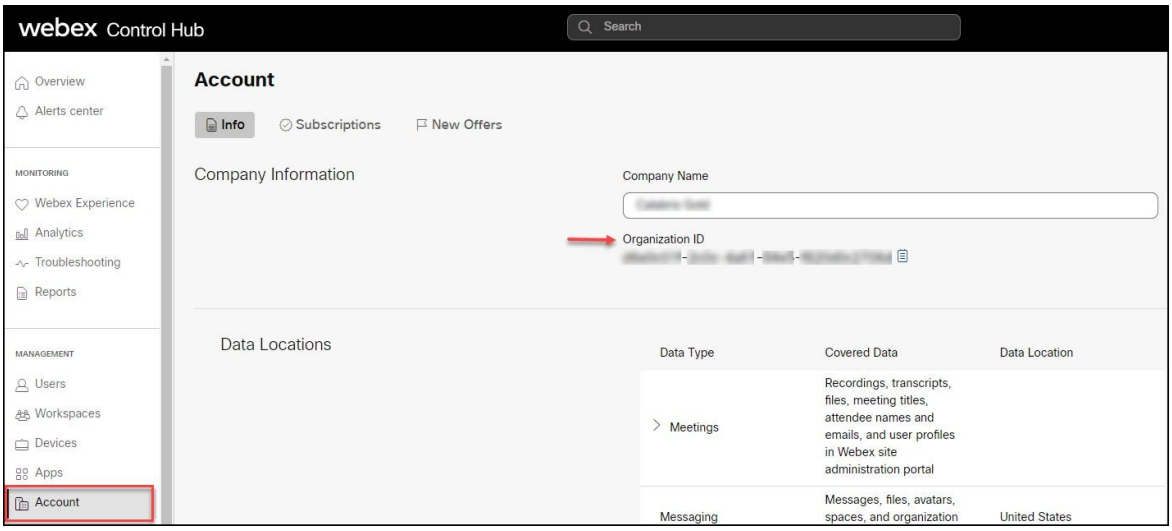



2. Dans le **menu Général** Tab de la **page Applications** , activez le **bouton Accès global activé** .

## Localisez votre ID d'organisation

1. Accédez à la **page Compte** dans la barre de navigation de gauche.

2. Enregistrez votre **ID** d'organisation dans un emplacement facile d'accès. Votre ID d'organisation Cisco est requis lorsque vous configurez la connexion à CWCC 2.0 dans Webex WFO. Votre ID d'organisation est également connu sous le nom d'ID de locataire dans Webex WFO.




## Cartographier les points de terminaison API

Reportez-vous à https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability pour la dernière liste définitive des API actuellement disponibles.

| Région | Portail des développeurs | API |
|---|---|---|
| US | https://developer.webex-cx.com/ | https://api.wxcc-us1.cisco.com |
| ANZ | https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/ | https://api.wxcc-anz1.cisco.com |
| ROYAUME-UNI | https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu1.cisco.com |
| UE (Francfort) | https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu2.cisco.com |
| Japon | — | https://api.wxcc-jp1.cisco.com |

## Valider la configuration

1. Essayez de vous connecter à https://developer.webex-cx.com/ à l'aide d'une fenêtre de navigateur privée telle que Incognito pour Chrome ou InPrivate pour les navigateurs Edge.

2. Si votre tentative de connexion échoue, ouvrez un ticket de support avec Cisco ou le partenaire certifié de votre organisation.

3. Essayez de vous connecter à https://web.webex.com/ à l'aide d'une fenêtre de navigateur privée telle que Incognito pour Chrome ou InPrivate pour les navigateurs Edge.

4. Si votre tentative de connexion échoue, ouvrez un ticket de support avec Cisco ou le partenaire certifié de votre organisation.

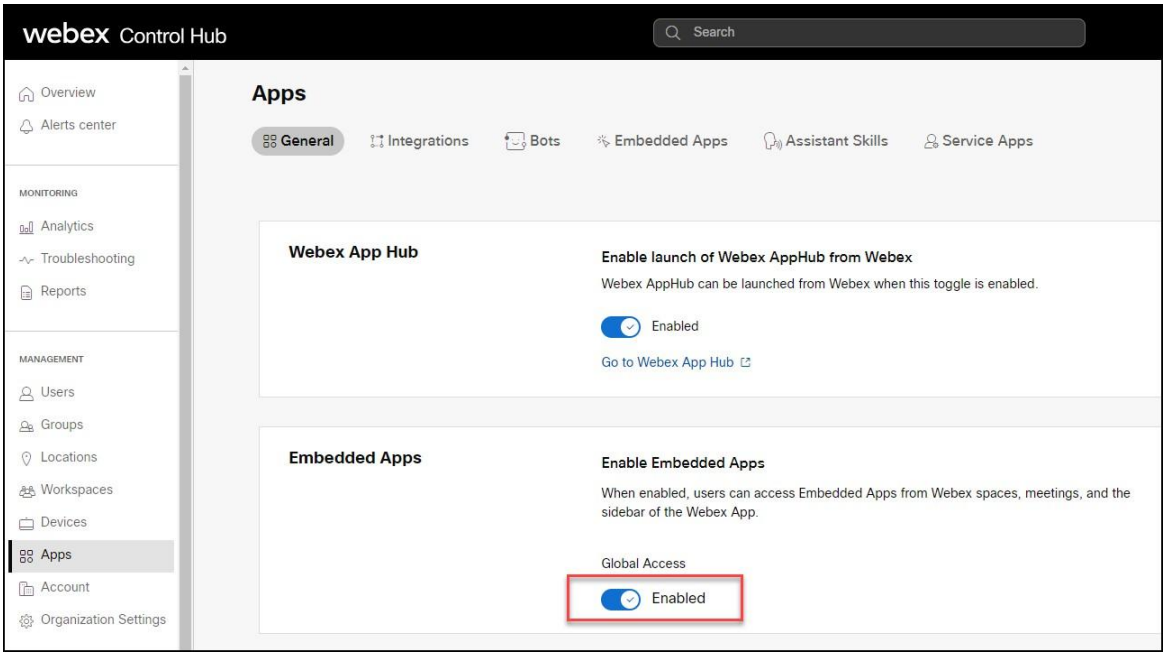
## Activer l'intégration avec Pro Pack

**IMPORTANT** N'effectuez cette procédure que si vous avez Pro Pack.

1. Connectez-vous à Webex Control Hub à https://admin.webex.com/.

2. Cliquez sur **Applications** sous **Gestion** dans la barre de navigation de gauche.

3. Sous **Applications intégrées**, basculez **Accès** global sur **Activé**.




4. Cliquez sur **Intégrations**.

5. Autorisez l'accès à l'intégration Webex WFO en cliquant sur l'intégration dans la liste ou en recherchant l'intégration par son ID d'application. La fenêtre des propriétés de l'intégration s'ouvre.

   ID de l'application Calabrio —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Dans **Vue d'ensemble**, activez **l'accès pour les futurs utilisateurs**.

7. Cliquez sur **Tous les utilisateurs**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0

Cette section explique comment configurer la connexion entre Cisco Webex Contact Center 2.0 et Webex WFO. L'ID d'organisation est ajouté au jeton d'accès administrateur lorsque vous vous connectez.

**IMPORTANT** 1) Soyez très prudent avant d'apporter des modifications au compte que vous utilisez pour configurer votre Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Si vous devez changer d'administrateur

Mot de passe périodiquement, vous devez suivre la procédure Configurer la réautorisation automatique immédiatement après avoir modifié le mot de passe administrateur pour vous assurer que la connexion de l'intégration n'est pas interrompue.

2) Si vous êtes un client existant migrant à partir d'un serveur de données configuré, vous devez contacter le support technique Cisco pour un engagement de services techniques.

## Conditions préalablement requises

Copiez les informations suivantes de votre fournisseur Webex Contact Center et enregistrez-les dans un endroit facile d'accès. Suivez les procédures détaillées dans Configuration Cisco Webex Contact Center.

- Nom d'utilisateur — Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée aux informations d'identification administratives dans Cisco Webex Contact Center.
- Votre utilisateur Administrateur Webex doit avoir les autorisations et les rôles requis dans Webex Control Hub pour votre système Webex Contact Center. Voir la procédure "Attribuer des rôles et des autorisations" dans la rubrique Configurer Cisco Webex Contact Center pour plus d'informations .
- API URL — URL de base complète du Webex Contact Center API, y compris le protocole.
- ID du locataire — Il s'agit de votre ID d'organisation Cisco Webex Contact Center.

## Procédures de configuration

**BEST PRACTICE** Cisco vous recommande de configurer CWCC 2.0 dans une session de navigateur privée telle que le mode navigation privée dans un navigateur Google Chrome ou Microsoft Edge.

- Connectez-vous à Cisco Webex Contact Center 2.0 — Suivez cette procédure si vous êtes un client existant passant de CWCC 1.0 à 2.0 et que vous avez QM, Analytics ou Classic WFM.

- Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API de programmation 2.0 : suivez cette procédure si votre déploiement inclut QM, Analytics, Classic WFM ou WFM et que vous ne passez pas de CWCC 1.0 à 2.0.

  Si vous avez WFM, vous devez effectuer le Connexion WFM à Cisco Webex Contact Center 2.0 Après avoir terminé la procédure Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

- Après avoir configuré un ACD, vous devez configurer la réautorisation automatique.

## Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API de programmation 2.0

1. Dans Webex WFO, accédez à **Gestion des** applications>**Configuration** du système>**ACD Configuration**.
2. Sous Sélectionner ACD, cliquez sur **Ajouter**.
3. Sélectionnez **Cisco Webex Contact Center 2.0** dans la **liste déroulante Select ACD** .
4. Configurez les champs comme suit.

| Champ | Configuration |
|---|---|
| ACD Name | Entrez un nom unique pour le ACD. |
| Nom d’utilisateur | Entrez votre nom d'utilisateur CWCC. Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée aux informations d'identification administratives dans CWCC. |
| API URL | Entrez l'URL de base complète du Cisco Webex Contact Center API, y compris l'identifiant de protocole. |
| ID du service partagé | Entrez l'ID d'organisation du compte de locataire CWCC. |
| Nom d'utilisateur Calabrio ONE API | Votre nom d'utilisateur de compte de service Webex WFO. Ce compte de service est également appelé compte d'administrateur du locataire ou compte d'utilisateur API. Ceci est nécessaire pour télécharger des données vers le service partagé approprié. Ce compte doit être créé par un administrateur système et réside dans votre système de locataire. Ce compte d'administrateur du service partagé doit également disposer des autorisations appropriées pour télécharger des données.<br><br>Contact Cisco Support pour obtenir de l'aide sur la création de ce service partagé |

| Cha | Configuration |
|---|---|
| | Compte administrateur.<br><br>Pour plus d'informations, voir Créer un utilisateurAPI et Gérer les rôles et les autorisations . |
| Calabrio API Mot de passe utilisateur | Votre mot de passe de compte de service Webex WFO. |
| Produits activés - Gestion de la qualité | **Gestion de** la qualité— Sélectionnez si votre organisation a acheté Gestion de la qualité.<br>Cochez la **case Voix** si votre entreprise souhaite uniquement que Webex WFO ingère uniquement des contacts vocaux.<br>Cochez la **case numérique (Chat, SMS, E-mail, Social)** si votre organisation souhaite que Webex WFO ingère des discussions, des messages SMS et des e-mails. |
| Mappage des métadonnées personnalisées | (Facultatif) Vous permet de mapper les métadonnées CWCC aux métadonnées<br><br>Dans Webex WFO. Voir Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO pour plus de détails. Les valeurs de métadonnées CWCC sont synchronisées avec les contacts CWCC dans Webex WFO. Les valeurs des métadonnées CWCC sont mappées aux étiquettes de métadonnées créées dans le Gestionnaire de métadonnées (situé dans la > gestion des applications QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées).<br><br>Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter une variété d'informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans le panneau Détails de la page Media Player (page Interactions > ouvrez un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système. |
| Intervalle de synchronisation (minutes) | Indique à quelle fréquence (en minutes) vous souhaitez synchroniser les utilisateurs, les équipes et les files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Cisco Webex Contact Center. |
| Délai de capture (minutes) | Définit le temps que vous voulez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle. |

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Activation de la recapture des données | (Facultatif) Cochez cette case si vous souhaitez récupérer des données par rapport à l'ensemble de la veille. |
| Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran | (Facultatif) Vous permet d'enregistrer les écrans des agents CWCC qui sont configurés pour l'enregistrement d'écran dans Webex WFO. Pour plus d'informations, consultez Enregistrement d'écran. |
| Mappage de langage des métadonnées | Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique dans la section Produits activés .** Ici, vous pouvez définir les métadonnées personnalisées qui attribuent une langue à un contact textuel tel qu'un e-mail ou un message de discussion.<br>Les options de métadonnées disponibles proviennent du mappage de **métadonnées**<br>section.<br><br>Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions.<br><br>Webex WFO affecte une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre :<br><br>A. Une langue qui est déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO.<br>B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez ici (section Mappage du langage des métadonnées).<br>C. La langue de secours que vous configurez dans la section Langage **du** texte de secours ci-dessous.<br>D. La langue par défaut (l'anglais). |
| Langage du texte de secours | Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique** dans les **Produits Section activée** . Sélectionnez la langue à attribuer aux contacts texte s'ils n'ont pas de langue associée lorsqu'ils sont importés dans Webex WFO et n'ont pas de valeur de métadonnées telle que définie dans la **section Mappage** linguistique des métadonnées ci-dessus.<br><br>Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous |

| Cha | Configuration |
|---|---|
| | Utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions.<br><br>Webex WFO affecte une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre :<br><br>A. Une langue qui est déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO.<br><br>B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez dans la section Mappage **de langage des** métadonnées ci-dessus.<br><br>C. La langue de secours que vous configurez ici (section Langue du texte de secours).<br><br>D. La langue par défaut (l'anglais). |
| URL d'autorisation | **REMARQUE** Cette section n'apparaît que lorsque vous modifiez un ACD existant. Il n'apparaît pas lorsque vous créez un nouveau ACD.<br><br>Si un échec d'actualisation de jeton se produit, le processus OAuth s'interrompt. La configuration de ce paramètre permet à votre système de rétablir l'authentification OAuth en cas d'échec d'actualisation du jeton pendant soixante jours maximum.<br><br>Un échec d'actualisation de jeton peut se produire pour plusieurs raisons, telles que les suivantes.<br><br>▪ Modification de l'adresse e-mail du compte administrateur.<br>▪ Désactivation du compte dans Active Directory.<br>▪ Changer le mot de passe dans Active Directory.<br>▪ Passage de la synchronisation Active Directory à l'authentification unique dans votre compte Cisco.<br>▪ Changement de domaine. |
| Synchronisation des utilisateurs | Permet la synchronisation des données utilisateur dans Webex WFO à partir de Webex Contact Center. |

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Importation de média | Activer l'importation de fichiers multimédias et d'enregistrement dans Webex WFO à partir de Webex Contact Center. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous êtes redirigé vers votre page de connexion Cisco Webex Contact Center.
6. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.
7. Après avoir entré avec succès votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco, vous êtes redirigé vers Webex WFO.

> **REMARQUE** Si vous avez le nouveau WFM, vous devez effectuer la procédure Connecter WFM au Cisco Webex Contact Center 2.0 après avoir terminé celui-ci.

## Configurer la réautorisation automatique

1. Assurez-vous que vous êtes déconnecté de Cisco Webex Contact Center.
2. Dans Webex WFO, accédez à **Gestion des** applications>**Configuration** du système>**ACD Configuration**.
3. Sous **Select ACD**, sélectionnez votre Webex Contact Center 2.0 ACD dans la **liste Serveurs** ACD et cliquez sur **Modifier**. La page Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD s'ouvre.
4. Allez à la **section URL** d'autorisation et cliquez sur l'icône de copie pour copier l'URL.
5. Ouvrez un navigateur privé tel que le mode navigation privée dans Google Chrome.
6. Collez l'URL dans le navigateur privé. Vous êtes ensuite redirigé vers la page de connexion Cisco Webex.
7. Entrez les identifiants de connexion du compte administrateur lié à ce ACD et connectez-vous. Ensuite, la page de connexion Webex WFO s'ouvre.
8. Copiez la chaîne de codes dans la barre d'adresse. La section que vous devez copier commence après le signe égal et se poursuit jusqu'à la fin de l'URL.

> **EXEMPLE**
>
>
> 
>
> Dans l'exemple ci-dessus, la partie de code se trouve dans la zone rouge commençant par Z et se terminant par 1. Notez qu'une partie de la chaîne de code est floue pour des raisons de sécurité.

9. Retournez à la page ACD de votre Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Entrez le code dans la deuxième zone de texte sous **URL d'autorisation**.

11. Cliquez sur **Autoriser**.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Connectez WFM à Cisco Webex Contact Center 2.0

La page Intégrations vous permet de configurer, modifier et déployer des intégrations Webex WFO WFM pour une adhésion historique et en temps réel à votre plateforme CWCC 2.0. Cette rubrique explique en détail la procédure de configuration de Webex WFO WFM si vous utilisez la version 2.0 (API de programmation).

> **REMARQUE** : Si vous rencontrez des problèmes, contactez le support Calabrio pour obtenir de l'aide. Envoyez une demande **d'assistance** technique Calabrio ici : calabrio.com/support-request/

## Prérequis

- Vous avez le *rôle Super administrateur* dans WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 doit être configuré sur la page Configuration **de la gestion** des **applications>** ACD. Voir Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0pour plus d'informations.
- Recueillez les informations suivantes sur votre Webex Contact Center ACD à partir de la **page de configuration** ACD (**Gestion des** applications> **Configuration** du système> **ACD Configuration**).

  API URL — Il s'agit de votre URL de base Cisco Webex CC.

  Webex WFO ID de serveur — Il s'agit d'un ID Webex WFO ACD désigné pour identifier de manière unique CWCC. ID de locataire — Il s'agit de l'identifiant alphanumérique unique de votre compte de locataire Webex WFO.
- L'indicateur **de fonctionnalité ds-call-leg-state-api** doit être activé dans Webex Control Hub.

## Emplacements des pages

WFM > WFM paramètres > intégrations > cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Paramètres historiques WFM > WFM > intégrations > cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

# Procédure

**Remarque** : Vous devez configurer l'intégration des données historiques avant de pouvoir configurer l'intégration en temps réel. Cela est dû au fait que le processus de synchronisation de l'agent à partir de la plate-forme du centre d'appels repose sur
Collecte de données historiques. Tous les autres types d'intégrations, telles que l'importation d'utilisateurs, peuvent être configurées dans n'importe quel ordre.

## Configurer une intégration nouvelle ou mettre à jour une intégration existante

1. Accédez à **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historique**.

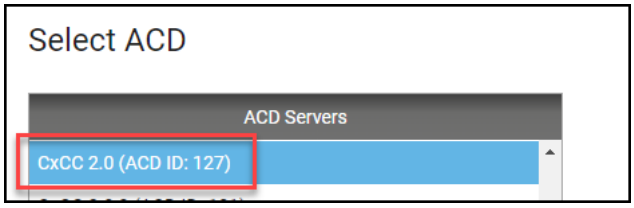
2. Cliquez sur Pour configurer une nouvelle intégration ou cliquez sur Pour mettre à jour une intégration existante.

3. Entrez les informations requises dans les champs disponibles. Passez la souris sur l'icône d'information en regard de chaque champ et lisez attentivement la description. Le cas échéant, les valeurs par défaut figurent dans le **champ Paramètres** .

   - **Cisco Webex URL de base** CC — Entrez l'URL de base complète du Webex Contact Center API, y compris l'identifiant de protocole. Il s'agit de la **valeur d'URL** API de votre ACD.

   - **ID de serveur dans Webex WFO** — Il s'agit d'un ID ACD unique pour CWCC. Après avoir configuré votre CWCC ACD sur la page Configuration de la **gestion des** applications> **Configuration du système** > **ACD** , recherchez votre valeur ID de serveur (également appelée ID ACD) dans la **liste Serveurs** ACD.

     **EXEMPLE**

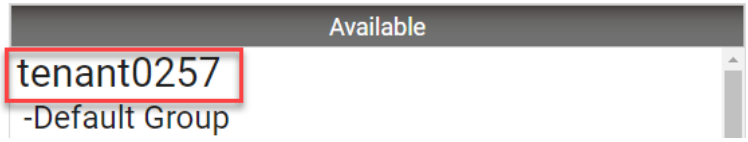
     
     

   - **ID de service partagé dans Webex WFO** — Entrez votre valeur d'ID de service partagé Webex WFO spécifique. Il s'agit de votre ID de locataire Webex WFO. Ce n'est pas la valeur CWCC ID de service partagé que vous avez saisie sur la **page de configuration** ACD.

     - Pour identifier votre ID de locataire Webex WFO, accédez à **Gestion des** applications> **Configuration** utilisateur> **Utilisateurs**.

- Dans la **section Informations** utilisateur, sélectionnez n'importe quel utilisateur dans la **liste déroulante Sélectionner un utilisateur** .
- Recherchez la **section Groupes et équipes** associés et notez la première ligne qui apparaît dans la liste. Il s'agit de votre ID de locataire. Retour au Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Page Intégrations. Contactez le support Cisco si vous ne trouvez pas l'ID du locataire.

**EXEMPLE**




4. Cliquez sur **Enregistrer,** pour enregistrer vos modifications.
5. Une fois enregistré, le **bouton Déployer** est activé. Cliquez sur **Déployer** pour appliquer les modifications enregistrées et démarrer l'intégration.
6. Après avoir configuré le connecteur de données historiques, accédez à **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** et répétez ces étapes pour configurer le connecteur d'adhésion en temps réel.

**Remarque** : Le processus de déploiement peut prendre jusqu'à 5 minutes. Une fois terminé, une coche verte et un message s'affichent. Faites passer le pointeur de la souris sur la coche pour afficher la date et l'heure
Déploiement le plus récent. Si un X rouge est affiché au lieu d'une coche verte, contactez Cisco Services d'assistance.

## Version 2.0 Limitations

Le nombre et la durée des contacts directs entrants/sortants ne sont pas disponibles pour les

statistiques de performance de l'agent. "Débordement" n'est pas disponible en tant que mesure.

# Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO

Vous pouvez définir quelles valeurs de métadonnées Cisco Webex Contact Center (CWCC) sont synchronisées avec les contacts CWCC dans Webex WFO. Les métadonnées peuvent être collectées à partir des champs de variables globales de CWCC ou
Champs standard renvoyés dans API Endpoint Responses. À partir de là, les métadonnées doivent être correctement formatées avant de pouvoir être ajoutées à Webex WFO. La configuration est terminée une fois que les métadonnées CWCC sont ajoutées à Webex WFO et mappées à une étiquette de métadonnées Webex WFO.

Cette rubrique détaille les procédures de collecte et de mise en forme des métadonnées à partir des réponses CWCC API, la procédure de mappage Webex WFO et des exemples. Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter une variété d'informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans le panneau Détails de la page Media Player (page Interactions > ouvrez un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.

Les variables globales sont des champs personnalisés créés par Cisco. Plus d'informations sur les variables globales sont disponibles sur votre page Administrateur CWCC. Les champs de métadonnées personnalisés standard proviennent des points de terminaison /search dans CWCC. Voir documentation Cisco pour plus d'informations, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Le code suivant est un exemple de réponse /search API.

Les variables globales sont prises en charge en tant que métadonnées personnalisées pour les canaux vocaux et tous les canaux numériques.


```
{
   "données" : {
      "tâche" : {
         "tâches" : [
            {
               "endedTime" : 1630380960406,
               "captureRequested" : true,
               "isActive" : false,
               "file d'attente" : [
                  {
                           "id" : "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "nom" : "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "statut" : "terminé",
               "propriétaire" : {
                           "name" : "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "id" : "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime" : 1629450000000,
               "id" : "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType" : "téléphonie"
            }
         ]
      }
   }
}
```

## Prérequis

- Cisco Webex Contact Center 2.0 doit être configuré comme ACD dans Webex WFO.
- Une étiquette de métadonnées doit d'abord être créée dans le Gestionnaire de métadonnées dans Webex WFO (situé dans la > gestion des applications QM > QM Configuration > Gestionnaire de métadonnées) pour chaque champ de métadonnées CWCC que vous souhaitez mapper à une étiquette de métadonnées Webex WFO.

  Vous devez sélectionner **Texte** dans la **liste déroulante Type** de métadonnées de la page Gestionnaire de métadonnées pour que les métadonnées soient mappées.

  Assurez-vous que la **liste déroulante Données** ACD est vide sur la page Gestionnaire de métadonnées. Tous les autres champs de la page Gestionnaire de métadonnées peuvent être configurés comme vous le souhaitez.

## Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration du système > global > ACD Configuration > cisco Webex Contact Center 2.0

## Procédures

Ces procédures détaillent comment collecter et formater les métadonnées appropriées à partir des points de terminaison de réponse CWCC API. Toutes les métadonnées doivent être conformes à ces formats. Il existe deux formats selon que les champs standard ou variables globaux sont utilisés. Les champs sont sensibles à la casse et ne comportent pas d'espace entre les textes.

Vous pouvez faire référence à l'exemple de demande API ci-dessous lors de la mise en forme des métadonnées.

```
1  {
2      taskDetails (
3              De : 1631192040000
4              à : 1654515806364
5              filtre : {
6                  et : [
7                      { channelType : { égale à : téléphonie } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         tâches {
12             id
13             stringGlobalVariables(name : "Global_VoiceName") {
14                 nom
15                 valeur
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

- Les champs de métadonnées standard doivent être formatés comme suit :
  **<task ou taskDetails>.<fieldName>**
- Les champs de métadonnées d'une variable globale doivent être formatés comme suit
  **<task ou taskDetails>.<GlobalVariableName> :<Type de données>**

## Collecter et mettre en forme les champs de métadonnées standard CWCC

1. Sélectionnez le préfixe approprié en fonction de la réponse CWCC API. Les critères d'évaluation se répartissent en deux catégories ; il s'agit de <taskDetails> et <task>.

   Utilisez le texte,taskDetails **, comme préfixe pour toutes les**

   **réponses taskDetails** . Utilisez le texte,tâche , comme préfixe pour

   utes les réponses de tâche.

   **EXEMPLE** Vous décidez de collecter des métadonnées sur "channelType". Dans l'exemple de requête API, "channelType" tombe dans la catégorie taskDetails. Par conséquent, vous utilisez le texte
   **Détails de tâche**

```
1  {
2      taskDetails (
3              from: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              filter: {
6                  and: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
```

2. Ajoutez un point. N'ajoutez pas d'espacement.

   **EXEMPLE taskDetails.**

3. S'il n'y a pas de niveau hiérarchique dans les métadonnées que vous collectez, ajoutez le nom du champ et mettez en forme la valeur de métadonnées comme suit. Les champs sont sensibles à la casse et ne comportent pas d'espace entre les textes.

   <task ou taskDetails>.<fieldName>

   **EXEMPLE taskDetails.channelType**

4. S'il existe des niveaux de hiérarchie dans les métadonnées que vous collectez, formatez la valeur de métadonnées comme suit, sans espaces entre le texte. Vos métadonnées CWCC 2.0 sont maintenant prêtes à être mappées aux étiquettes de métadonnées Webex WFO.

   <task ou taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

## Collecter et mettre en forme les champs de métadonnées de la variable globale CWCC

Les variables globales contiennent le texte GlobalVariables dans la réponse API.

1. Sélectionnez le préfixe approprié en fonction de la réponse CWCC API. Les préfixes de point de terminaison se divisent en deux catégories : il s'agit de <taskDetails> et <task>.

   Utilisez le texte,taskDetails **, comme préfixe pour toutes les**

   **réponses taskDetails** . Utilisez le texte,tâche , comme préfixe pour

   utes les réponses de tâche.

   **EXEMPLE** Vous décidez de collecter des métadonnées sur "Global_VoiceName". Dans l'exemple de demande API, le nom "Global_VoiceName" tombe dans la catégorie des tâches. Par conséquent, vous utilisez
   La tâche de texte

```
9                }
10       ) {
11           tasks {
12               id
13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                   name
15                   value
16               }
17           }
18       }
19   }
```

2. Ajoutez un point après le préfixe.

   **EXEMPLE de tâche.**

3. Recherchez et copiez le nom de la variable globale tel qu'il apparaît dans la réponse API, puis ajoutez-le à votre texte mis en forme.

   **EXEMPLE de tâche. Global_VoiceName**

4. Ajoutez deux points.

   **EXEMPLE de tâche. Global_VoiceName :**

5. Recherchez le type de données situé sur la même ligne que le nom de la variable globale. Mettre en majuscule la première lettre du type de données.

   Vous trouverez ci-dessous une liste de toutes les variables globales Cisco et types de données pris en charge.

   - integerGlobalVariables— où <Integer> est le type de données.
   - stringGlobalVariables— où <Chaîne> est le type de données.
   - longGlobalVariables— où <Long> est le type de données.
   - doubleGlobalVariables— où <Double> est le type de données.
   - booleanGlobalVariables : où <Boolean> est le type de données.

   **EXEMPLE**

   ```
   9                }
   10       ) {
   11           tasks {
   12               id
   13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
   14                   name
   15                   value
   16               }
   17           }
   18       }
   19   }
   ```

   Le type de données de cet exemple est String. La première lettre du type de données doit être en majuscule. Par conséquent, utilisez String et ajoutez-le à votre texte formaté. **tâche. Global_VoiceName :Chaîne**

6. Assurez-vous que votre texte formaté est au format suivant. Les champs sont sensibles à la casse et ne comportent pas d'espace entre les textes. Vos métadonnées CWCC 2.0 sont maintenant prêtes à être mappées aux étiquettes de métadonnées Webex WFO.

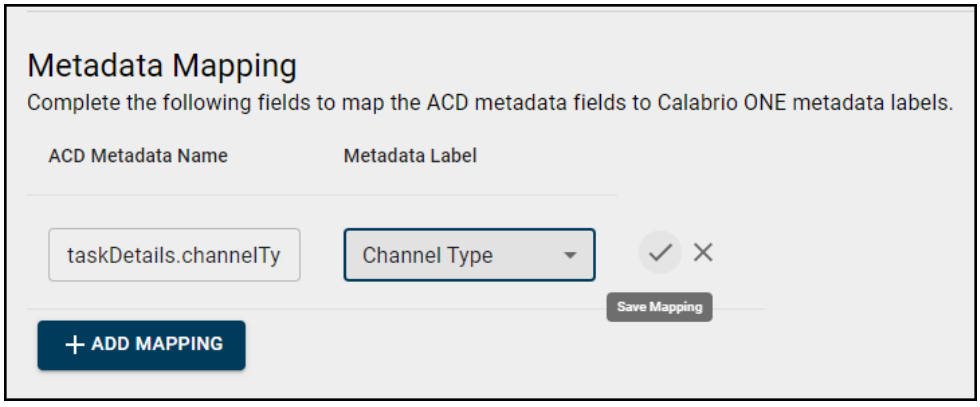
   <task ou taskDetails>.<GlobalVariableName> :<Type de données>

## Métadonnées de carte CWCC dans Webex WFO

1. Accédez à la **page de configuration Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Dans la section Mappage des **métadonnées, cliquez sur** Ajouter un mappage **.**
3. Dans la zone de texte sous **ACD Nom des métadonnées**, entrez une valeur de métadonnées CWCC correctement formatée.

4. Cliquez sur la liste déroulante sous la **colonne Étiquette** de métadonnées, puis sélectionnez une étiquette de métadonnées dans la liste des options.
5. Cliquez sur l'icône en forme de coche pour enregistrer le mappage de métadonnées.

**EXEMPLE**




6. (Facultatif) Cliquez sur **Ajouter un mappage** pour ajouter des mappages de métadonnées supplémentaires et répétez l'opération si vous le souhaitez.
7. Cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit de la page.

## Options de métadonnées à partir d'exemples de demandes

### Vous trouverez ci-dessous les options de métadonnées disponibles pour la tâche.

Options de métadonnées de tâche dans un

```
{
    tâche(
            De : 1631111190000
            à : 1634123120000
            filtre : {
                et : [
                    { channelType : { égale à : téléphonie } }
                ]
            }
    ) {
        tâches {
            id
            statut
            Type de canal
            createdTime (heure de création)
            endedTime (heure de fin)
            origine
            destination
            contactReason
            direction
            propriétaire { id name }
            entryPoint { id name }
```

```
                    terminationType
                    channelSubType
                    client { nom, numéro de téléphone, adresse e-mail }
                    isActive
                    isRappel
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        rappelDuréeDemande
                        rappelConnectTime
                        numérorappel
                        rappelÉtatRappel
                        callbackOrigin
                        type de rappel
                    }
                    Emplacement d'enregistrement
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { id name }
                    lastSite { id name }
                    lastTeam { id name }
                    lastEntryPoint { id name }
                    totalDurée
                    CSATscore
                    blindTransferCount
                    conferenceCount
                    conférenceDurée
                    consultCount
                    durée consultation
                    holdCount
                    durée d'attente
                    selfserviceCount
                    selfserviceDuration
                    connectedCount
                    durée connectée
                    consulterToQueueCount
                    consultToQueueDuration (consultToQueueDuration)
                    transferCount
                    wrapupDuration
                    sonnerieDurée
                    queueDurée
                    queueCount
                    captureDemandée
                }
        }
}
```

## La section suivante montre les options de métadonnées disponibles pour taskDetails.

options de métadonnées taskDetails dans un exemple de requête

```
{
    taskDetails(
                De : 1631192040000
                à : 1634648040000
                filtre : {
```

```
                    et : [
                        { channelType : { égale à : téléphonie } }
                    ]
                }
        ) {
            tâches {
                id
                statut
                Type de canal
                createdTime (heure de création)
                endedTime (heure de fin)
                origine
                destination
                contactReason
                direction
                propriétaire { id name }
                entryPoint { id name }
                terminationType
                channelSubType
                client { nom, numéro de téléphone, adresse e-mail }
                isActive
                isRappel
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    rappelDuréeDemande
                    rappelConnectTime
                    numérorappel
                    rappelÉtatRappel
                    callbackOrigin
                    type de rappel
                }
                Emplacement d'enregistrement
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalDurée
                CSATscore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conférenceDurée
                consultCount
                durée consultation
                holdCount
                durée d'attente
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                durée connectée
                consulterToQueueCount
                consultToQueueDuration (consultToQueueDuration)
                transferCount
                wrapupDuration
                sonnerieDurée
```

```
                queueDurée
                queueCount
                captureDemandée
            }
        }
    }
```

## Baies non prises en charge

Les listes et les tableaux ne sont pas pris en charge pour les métadonnées personnalisées. Le tableau suivant spécifie les baies qui ne sont pas prises en charge.

| Baies non prises en charge | Description |
|---|---|
| Files | Informations sur la file d'attente. |
| Sites | ID, nom de l'emplacement du centre d'appels physique auquel la tâche a été distribuée. |
| équipes | ID, nom de l'équipe à laquelle l'appel a été distribué. |
| Contributeurs | Agents ayant traité la tâche. |
| Points d'entrée | ID, nom du lieu d'atterrissage initial d'un contact dans CWCC. |

# Détails d'intégration pour Cisco Webex Contact Center

Cette section explique comment les données de Cisco Webex Contact Center s'intègrent à Webex WFO une fois les deux systèmes connectés.

## À propos de la prise en charge des canaux numériques Webex WFO

Webex WFO fournit un support de canal numérique pour votre système multicanal ou omnicanal CWCC. Avec la prise en charge des canaux numériques Webex WFO, les enregistrements audio, les transcriptions de chat et les transcriptions SMS de votre système CWCC sont ingérés par Webex WFO, visualisés et accessibles sur la **page Interactions** . La prise en charge des canaux numériques garantit une vue complète des interactions et une expérience utilisateur transparente au sein de Webex WFO sur tous les canaux. Double-cliquez sur n'importe quelle interaction dans la **page Interactions** pour accéder aux données de l'interaction.

Les termes centres de contact multicanaux et omnicanaux ne sont pas synonymes. Ils ont des différences distinctes dans la façon dont ils sont définis. Les centres de contact multicanaux prennent en charge différents canaux de communication. Les canaux pris en charge peuvent inclure des appels téléphoniques, des e-mails, des chats Web, des médias sociaux, etc. Chaque canal fonctionne indépendamment, avec sa propre file d'attente et des agents spécialisés dans la gestion de ce canal particulier. Cependant, chaque canal est cloisonné, ce qui peut entraîner une rupture des communications. Cela signifie que lorsqu'un client passe d'un canal à un autre, l'interaction client perd de la continuité et du contexte au cours du parcours.

Alors que les centres de contact omnicanaux offrent une expérience transparente et intégrée sur tous les canaux de communication. Les canaux sont interconnectés, ce qui permet aux clients de démarrer une conversation sur un canal et de la poursuivre sur un autre sans répéter l'information. Les solutions omnicanales permettent aux agents de connaître l'historique de chaque client et de traiter rapidement les demandes des clients sur tous les canaux de communication.

> **EXEMPLE** Lorsqu'une interaction commence par un chat, puis l'agent et le client poursuivent l'interaction par un appel téléphonique. Informations provenant du canal de chat
> Et les canaux vocaux sont connectés à l'aide d'une solution omnicanal intégrée.

### Scénarios de contact pris en charge

Les scénarios suivants sont pris en charge.

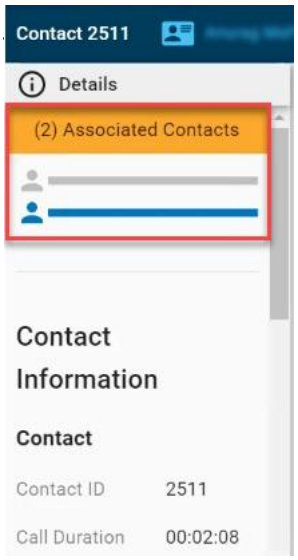
- Messages entrants/sortants
- Virements

- Conférence

**REMARQUE** : Les conférences ne sont pas prises en charge pour les canaux de courrier électronique.

**EXEMPLE** L'interaction représentée dans cette image inclut un transfert, c'est pourquoi deux segments de la discussion sont disponibles dans la section Contacts associés. Dans la section Contacts associés,

Vous pouvez sélectionner différents agents dans le chat ou la transcription SMS. Le bleu représente l'agent sélectionné. La transcription complète du chat ou SMS s'affiche, quel que soit l'agent sélectionné ; l'agent sélectionné apparaît toutefois dans des zones vocales bleues situées à droite d'un




# Procédures

## Activer les canaux numériques

1. Dans Webex WFO, accédez à **Configuration de la gestion des** applications> **ACD**.
2. Cliquez sur **Ajouter dans la** section Select ACD . La **fenêtre Détails** ACD s'ouvre.
3. Sélectionnez **Cisco Webex Contact Center 2.0** dans la **liste déroulante Select ACD** pour accéder à la page de configuration ACD.
4. Dans la section Produits activés **, cliquez sur** Gestion de **la**qualité.
5. Cliquez sur **Digital (Chat, SMS, Email, Social).**
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Filtrer les transcriptions de chat, de SMS, d'e-mails ou de médias sociaux sur la page Interactions

1. Dans Webex WFO, accédez à **Interactions**.
2. Dans le volet Filtres , cliquez sur la liste déroulante Type **de** contact dans la colonne Filtres.
3. Sélectionnez **Chat pour les transcriptions de chat,** SMS **for SMS transcriptions ou** Email pour les transcriptions d'e-mails.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

## Limitations

Les commandes Démarrer l'écran et Arrêter les commandes d'enregistrement d'écran sont appliquées aux interactions d'écran uniquement sans contact audio associé. Ceci peut être utilisé pour capturer le comportement à l'écran pendant qu'un agent gère une interaction numérique, mais il ne relie pas la transcription de l'interaction numérique avec les détails de l'interaction.

## Assistance par chat

Lorsque votre client utilise le chat pour contacter un agent configuré sur CWCC, le chat et les données associées au chat sont ingérés dans Webex WFO. Chaque agent impliqué dans le chat dispose d'une transcription complète de l'ensemble de l'interaction et pas seulement de sa branche individuelle de l'interaction.

Chaque segment d'une interaction a un **ID** de contact, qui est l'identifiant unique de la conversation. Un **ID** de contact associé est l'identifiant qui relie un contact d'origine à toutes les branches dérivées du contact qui sont ingérées dans Webex WFO. Un chat peut avoir plusieurs segments s'il comporte des transferts ou des conférences.

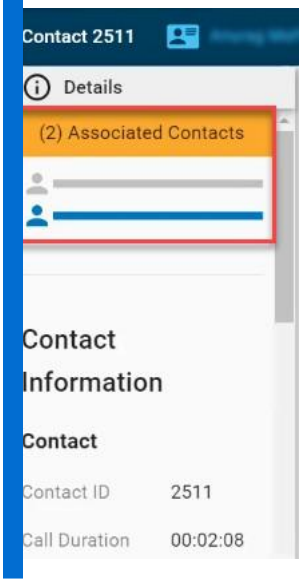
Cela signifie que chaque segment d'une discussion a un ID de contact unique, et que tous les tronçons dérivés d'un chat ont le même ID de contact associé partagé. Après avoir sélectionné une discussion, vous pouvez afficher toutes les discussions associées dans la transcription du chat affichée sur la page Interactions. Voir Afficher les données associées à un contact pour plus d'informations.

## Prérequis

- Vous avez Cisco Contact Center Desktop (tableau de bord d'agent).
- Vous avez un widget de chat Cisco configuré pour Cisco Contact Center Desktop.

**REMARQUE** : S'il y a d'autres agents associés au chat que vous avez sélectionné en raison de transferts ou de conférences, affichez les transcriptions de chat des agents supplémentaires en cliquant sur l'agent dans l'onglet Associé

Section Contacts du volet Détails.




## Limitations

- Les transcriptions de chat ne sont disponibles qu'au sein de votre organisation où le CWCC ACD est configuré. Les discussions ayant lieu avec des organisations tierces ne sont pas disponibles. Si un chat est transféré à un tiers, Webex WFO ne fournit des données que pour la partie du chat de l'agent avant le transfert.
- Les ID de contact associés restent cohérents pour tous les segments d'un chat textuel (y compris les transferts et les conférences). Les ID de contact associés restent cohérents pour toutes les parties d'un appel vocal (y compris les transferts et les conférences). Toutefois, les ID de contact associés diffèrent entre les chats textuels et les appels vocaux d'un même parcours client.

## SMS Soutien

Lorsque votre client et un agent échangent des messages SMS, également appelés messages texte, les messages SMS et les données associées à ces messages SMS sont ingérés dans Webex WFO. Chaque agent impliqué dans la conversation dispose d'une transcription SMS complète de l'ensemble de l'interaction, pas seulement de sa partie individuelle de l'interaction. Chaque segment d'une interaction a un ID de contact, qui est l'ID unique de l'interaction SMS. Un ID de contact associé est l'identifiant qui relie un contact d'origine à toutes les branches dérivées du contact qui sont ingérées dans Webex WFO. Une conversation SMS peut avoir plusieurs jambes si elle comprend des transferts ou des conférences.

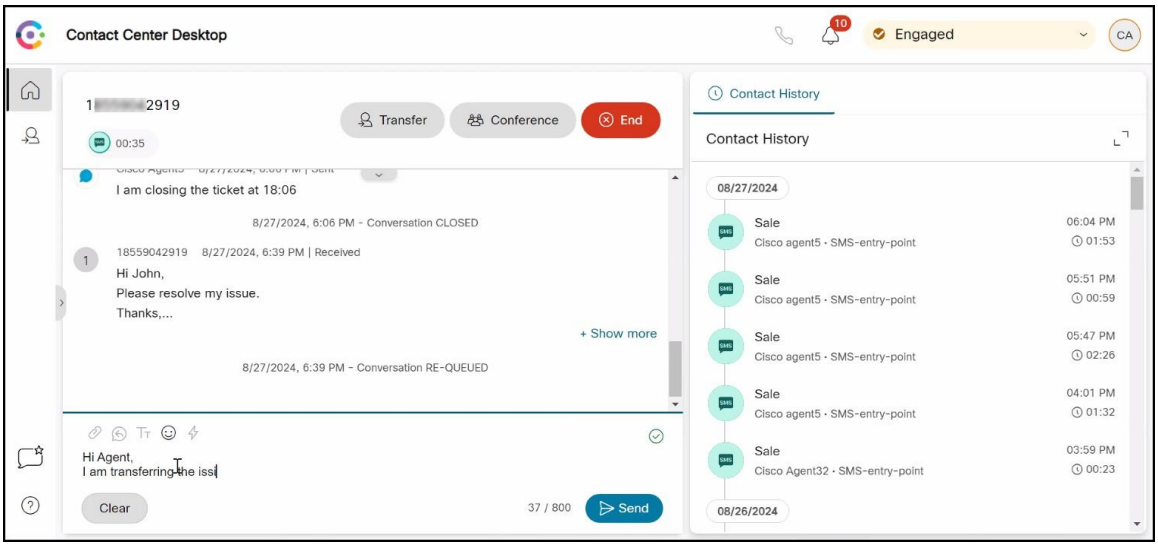
Cela signifie que chaque segment d'un SMS a un ID de contact unique, et que tous les segments dérivés d'un SMS ont le même ID de contact associé partagé. Après avoir sélectionné un contact SMS sur la page Interactions, vous pouvez afficher tous les messages SMS associés dans le Lecteur Media (**Interactions** > double-cliquez sur un contact pour afficher sa transcription SMS). Voir [Afficher les données associées à un contact] pour plus d'informations.

## Prérequis

- Vous avez Cisco Contact Center Desktop (tableau de bord d'agent).
- Vous avez un numéro de téléphone valide configuré comme file d'attente SMS.

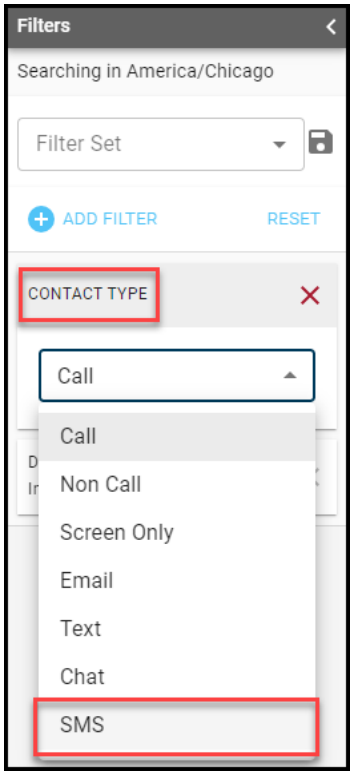
## Exemple de flux

Cet exemple illustre une conversation SMS typique entre un client et un agent Webex Contact Center.

1. Un client utilise un téléphone portable pour contacter un agent.
2. Le contact client apparaît dans la file d'attente Contact Center Desktop et l'agent accepte.
3. Le client et l'agent échangent des messages SMS pendant quelques minutes, puis l'agent met fin à la conversation.
4. 

5. Les agents doivent mettre fin à la conversation en cliquant sur le **bouton Terminer** dans leur système Contact Center Desktop avant que Webex WFO puisse ingérer des transcriptions SMS et des données SMS.
6. Dans Webex WFO, localisez vos transcriptions SMS en accédant à la **page Interactions** . Assurer **Type** de contact sélectionné comme filtre, filtre pour **SMS** messages, et sélectionnez un SMS dans la liste

d'interactions.

7. 

(La liste déroulante Filtre Type de contact sur la page Interactions)

## Limitations

- Les relevés de notes SMS ne sont disponibles qu'au sein de votre organisation où le CWCC 2.0 ACD est configuré. SMS messages qui se produisent avec des organisations tierces ne sont pas disponibles. Si une conversation SMS est transférée du centre de contact de votre organisation à une autre organisation tierce, la transcription de cette partie de la conversation SMS ne sera pas disponible dans Webex WFO.
- Les ID de contact associés restent cohérents pour toutes les parties d'une conversation SMS (y compris les transferts et les conférences). Les ID de contact associés restent cohérents pour toutes les parties d'un appel vocal (y compris les transferts et les conférences). Cependant, les ID de contact associés diffèrent entre les conversations SMS et les appels vocaux d'un même parcours client.

> **EXEMPLE** Une interaction client comprend une conversation SMS avec un agent, puis la conversation SMS est transférée à un deuxième agent, et enfin au deuxième agent et
> Le client a un appel téléphonique de cinq minutes avant de mettre fin à l'interaction. Dans Webex WFO, la conversation initiale SMS avec le client et le premier agent et

SMS conversation qui a été transférée au deuxième agent, a le même ID de contact associé. L'appel téléphonique de cinq minutes entre le client et le deuxième agent a un ID contact associé différent.

- Webex WFO n'ingère le chat et les interactions SMS que si **la gestion de** la qualité est activée et que la **case à cocher Digital (Chat, SMS)** est cochée sur la **page de configuration** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Si vous modifiez la configuration de cette page, vérifiez que vous ne désactivez pas accidentellement le chat et SMS.

## Assistance par e-mail

### Prérequis

- Vous avez Cisco Contact Center Desktop (tableau de bord d'agent).
- Vous disposez d'un numéro de téléphone valide configuré en tant que file d'attente de courrier électronique.

### Exemple de flux

Cet exemple illustre une interaction de courrier électronique typique entre un client et un agent qui est ingérée dans Webex WFO.

1. Un client envoie un e-mail.
2. Le courrier électronique apparaît dans une file d'attente de bureau Cisco Contact Center (tableau de bord de l'agent) et est récupéré par un agent.
3. Le client et l'agent échangent des messages électroniques pendant quelques minutes.

   **REMARQUE** : les agents doivent mettre fin à la conversation avant que Webex WFO puisse ingérer des données de canal numérique.

4. Dans Webex WFO, repérez les transcriptions de courrier électronique en accédant à la **page Interactions** et sélectionnez une interaction de courrier électronique dans la liste.

# Événements d'appel complexes

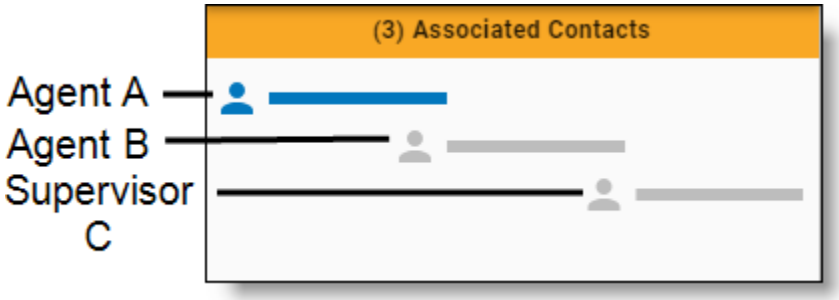
Cette rubrique décrit comment Webex WFO gère les scénarios d'appel complexes. Les scénarios d'appel complexes sont diverses actions qui peuvent survenir lors d'un appel. Ils comprennent les transferts, les conférences, les mises en attente et les appels parqués. Dans Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment est formé lorsqu'il y a un changement de participant, par exemple, lorsqu'un agent se joint à un appel pour une consultation.

Dans Webex WFO un appel audio et toutes ses données associées, telles que les enregistrements d'écran et les métadonnées, sont appelés un contact. L'ID contact associé est l'identifiant qui relie un appel d'origine à tous les segments dérivés de l'appel qui sont enregistrés dans Webex WFO. Cela signifie que chaque contact résultant partage le même ID de contact associé que l'appel initial. Vous pouvez afficher les contacts associés dans le Lecteur Windows Media (Interactions > double-cliquez sur un contact).

Lorsque plusieurs agents traitent le même appel client (par exemple, lorsqu'un agent transfère l'appel à un autre), Webex WFO crée un contact distinct pour chaque agent concerné et attribue à ces contacts le même ID de contact associé. La section Contacts associés affiche ces contacts ; vous permet de visualiser tous les segments d'un appel, du moment où celui-ci arrive dans le centre de contact jusqu'au moment où il s'achève.

**EXEMPLE**

Un client appelle l'agent A. L'agent A transfère le client vers l'agent B et l'agent B transfère le client au superviseur C. Webex WFO crée trois contacts distincts et leur donne le même ID de contact associé.




## Prérequis

- Les indicateurs des fonctions d'enregistrement de segment et d'enregistrement des jambes de consultation doivent être activés dans votre compte Cisco. Contactez les services de soutien Cisco pour obtenir de l'aide.
- RTMS doit être activé. Contactez le support technique Cisco pour configurer RTMS pour votre organisation.
- Vous devez avoir Webex Contact Center version 2.0 configuré. Voir Se connecter au centre de contact Cisco Webex 2.0 pour plus d'informations.
- Une étiquette de métadonnées doit d'abord être créée dans le Gestionnaire de métadonnées dans Webex WFO (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > Gestionnaire de métadonnées) pour chaque champ de métadonnées CWCC que vous souhaitez mapper à une étiquette de métadonnées Webex WFO.

- Vous devez sélectionner **Texte** dans la **liste déroulante Type** de métadonnées de la page Gestionnaire de métadonnées pour que les métadonnées de CWCC soient mappées à une étiquette de métadonnées.

  **MEILLEURES PRATIQUES** Saisissez "type d'appel **» dans le texte** de la **liste déroulante Type** de métadonnées.

- Assurez-vous que la **liste déroulante Données** ACD est vide sur la page Gestionnaire de métadonnées. Tous les autres champs de la page Gestionnaire de métadonnées peuvent être configurés comme vous le souhaitez.

## Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration du système > ACD

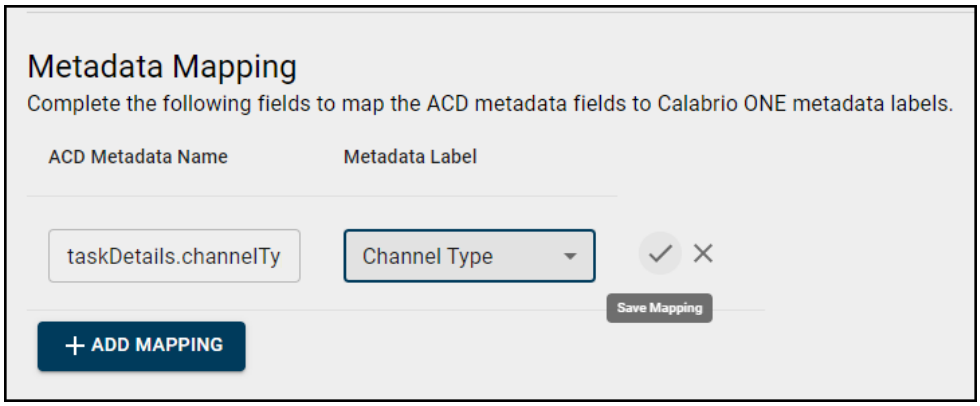
## Procédure

### Métadonnées de mappage dans Webex WFO

Vous devez mapper les métadonnées personnalisées avec les valeurs "Segment de clientèle" et "Consulter".

1. Accédez à la **page de configuration Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Dans la section Mappage des **métadonnées, cliquez sur** Ajouter un mappage **.**
3. Dans la zone de texte sous **ACD Nom** des métadonnées, saisissez "Segment de clientèle".
4. Cliquez sur la liste déroulante sous la **colonne Étiquette** des métadonnées, puis sélectionnez l'étiquette de métadonnées de type d'appel que vous avez créée comme condition préalable dans la liste des options.
5. Cliquez sur l'icône en forme de coche pour enregistrer le mappage de métadonnées.

**EXEMPLE**




6. Cliquez sur **Ajouter un mappage** pour ajouter un mappage de métadonnées supplémentaire.
7. Dans la zone de texte sous **ACD Nom des métadonnées**, entrez "Consulter".

8. Cliquez sur la liste déroulante sous la **colonne Étiquette** des métadonnées, puis sélectionnez l'étiquette de métadonnées de type d'appel que vous avez créée comme condition préalable dans la liste des options.
9. Cliquez sur l'icône en forme de coche pour enregistrer le mappage de métadonnées.
10. Cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit de la page.

## Types d'événements d'appel complexes

- Transferts — Webex WFO segmente l'appel en fonction du nombre de fois qu'il a été transféré. Pour chaque transfert, Webex WFO crée un contact distinct et associe chaque contact à l'agent qui a traité ce segment de l'appel transféré.
- Conférences : Webex WFO segmente l'appel initial en deux contacts. Le premier contact de Webex WFO est associé à l'agent qui a répondu à l'appel du client. Le deuxième contact est associé à l'agent qui a été amené à l'appel. L'enregistrement du premier contact du premier agent couvre toute la durée de l'appel auquel l'agent participe. L'enregistrement du deuxième contact ne couvre que la durée pendant laquelle le deuxième agent a rejoint l'appel.
- Froid (aveugle) — Webex WFO utilise "froid (aveugle) » pour décrire à la fois les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur implique d'acheminer un appel existant directement vers un agent supplémentaire sans aucune communication entre les deux agents avant le transfert ou la conférence.
- Warm — Webex WFO utilise "warm" pour décrire les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur signifie que le premier agent parle au second agent pour fournir un contexte et des informations générales pertinents avant le transfert ou la conférence. La partie consultation d'un transfert à chaud ou d'une conférence est incluse dans les enregistrements de contact.
- Parcs : dans les scénarios parqués, Webex WFO segmente l'appel en deux contacts. L'enregistrement du premier contact s'étend sur la durée précédant le parcage de l'appel. L'enregistrement du deuxième contact s'étend sur la durée après la récupération de l'appel parqué. En d'autres termes, le parcage d'un appel met fin à un contact alors que la récupération d'un appel parqué crée un nouveau contact.
- Consultations — Le premier contact est associé à l'agent qui a répondu à l'appel du client et le second contact est associé à l'agent qui a été amené à l'appel pour une consultation. L'enregistrement du premier contact couvre toute la durée de l'appel du client. L'enregistrement du deuxième contact couvre uniquement la durée de consultation des agents.

Le tableau suivant détaille les différents types d'événements d'appel et indique si Webex WFO les prend en charge.

| Type | Pris en charge | Description |
|---|---|---|
| Appel accepté/terminé | Oui | Un agent accepte un appel client et l'appel se termine sans qu'aucun événement d'appel, tel que des mises en attente ou des transferts, n'ait eu lieu. |
| Attente/Reprise | Oui | Un client est PUT en attente. La musique d'attente est jouée sur la branche de l'appel du client. |
| Mettre en pause et reprendre (manuel) | Oui | Un appel est suspendu. Mettre en pause et reprendre le respect des normes de conformité PCI. Contrairement à la fonctionnalité Attente/Reprise, aucune musique d'attente n'est jouée sur la partie de l'appel du client ; seul le silence est entendu.<br><br>Un utilisateur doit déclencher manuellement la pause et la reprise dans son système Cisco Webex CC, et Webex WFO reconnaît le déclenchement manuel. |
| Transfert à froid (aveugle)<br><br>Transfert à chaud | Oui | Un appel est transféré d'un agent à un autre. |
| Conférence à froid<br><br>Conférence chaleureuse | Oui | Interaction d'appel avec deux agents ou plus. |
| Parquer | Non | Un appel est PUT en attente (parqué) et peut être intercepté (récupéré) par le même agent. |

**REMARQUE** L'enregistrement d'écran est pris en charge pour le premier agent impliqué dans un appel. L'enregistrement d'écran n'est pas pris en charge pour les tronçons d'appel transférés.

# Enregistrement d'écran

L'enregistrement d'écran est capturé via Webex WFO Smart Desktop, et non Cisco Webex CC.

## Prérequis

Pour que l'enregistrement d'écran fonctionne, vous devez vous assurer que les fonctions et composants suivants sont correctement configurés.

| Fonctionnalité | Configuration |
|---|---|
| Bureau intelligent | Webex WFO Smart Desktop doit être installé et opérationnel sur les PC |

| Fonctionnalité | Configuration |
|---|---|
| | Où les agents se connectent à Webex CC, et chaque Smart Desktop doit être configuré pour utiliser la messagerie RTE.<br><br>La messagerie RTE est configurée en cochant la case Activer la **messagerie RTE pour l'enregistrement** d'écran sur la page de configuration ACD pour Webex CC.<br><br>La messagerie RTE permet aux clients Smart Desktop connectés d'enregistrer des enregistrements d'écran par segments de dix minutes lorsqu'un utilisateur correctement configuré se connecte à Webex CC. |
| Webex WFO Utilisateurs agents en tant que | Lorsque Webex WFO se synchronise avec Webex CC, il importe et synchronise les<br><br>Webex WFO utilisateurs qui ont des profils utilisateur Webex CC. Seuls les utilisateurs avec des profils utilisateur Webex CC peuvent être enregistrés sur écran.<br><br>Ces utilisateurs doivent disposer des configurations supplémentaires suivantes sur la page Utilisateurs :<br><br>▪ Activer cet utilisateur — Doit être sélectionné.<br>▪ Rôles — Doit être affecté à un rôle associé aux autorisations Capture des contacts et Écran d'enregistrement.<br>▪ Connexion Windows — Doit être identique à la connexion Windows que les agents CC Webex utilisent pour se connecter au PC. |

## Capture d'enregistrements d'écran

La liste suivante fournit une vue d'ensemble de la façon dont Webex WFO capture les enregistrements d'écran pour les agents Webex CC.

1. L'agent se connecte à un PC à l'aide de Smart Desktop.

   Lorsqu'un utilisateur correctement configuré dans Webex WFO se connecte à un PC où Smart Desktop fonctionne et configuré pour utiliser la messagerie RTE, Smart Desktop commence à capturer des enregistrements d'écran en segments de dix minutes qu'il enregistre localement. Il ne télécharge pas encore d'enregistrements d'écran sur Webex WFO.

Les segments d'enregistrement d'écran sont chiffrés sur le bureau. Calabrio utilise un processus de chiffrement à deux facteurs utilisant AES-CBC-256 symétrique et RSA-CBC-2048 asymétrique pour gérer l'authentification et le chiffrement des fichiers d'enregistrement d'écran.

Smart Desktop stocke ces segments à l'emplacement suivant :

C :\Fichiers programmes (x86)\Fichiers communs\Calabrio ONE\Bureau\enregistrements

2. Agent gère le contact dans Webex CC.
3. Webex WFO importe l'enregistrement audio et les métadonnées du contact.
4. Webex WFO extrait et télécharge l'enregistrement d'écran du PC de l'agent.

   Une fois que Webex WFO télécharge les contacts de Webex CC, il commence le processus d'extraction et de téléchargement des enregistrements d'écran correspondants. Webex WFO le fait en relayant l'horodatage de chaque contact vers le PC d'agent approprié.

   Lorsque Smart Desktop reçoit ces horodatages, il rogne et épisse les segments d'enregistrement d'écran en un seul enregistrement d'écran qui correspond à la durée du contact. Ensuite, il télécharge l'enregistrement d'écran sur Webex WFO.

   Les segments d'enregistrement d'écran qui ne sont associés à aucun contact sont analysés pour vérifier qu'aucune divergence ne s'est produite, puis supprimés. Si Smart Desktop perd sa connexion à Webex WFO, il exécute un processus de récupération lorsqu'il se reconnecte pour s'assurer qu'il crée des enregistrements d'écran pour tous les contacts traités par l'agent entre-temps.

   > **EXEMPLE** Un agent gère un contact à la fin de la journée, puis éteint le PC avant que Webex CC ne rende le contact disponible pour Webex WFO. Lorsque l'agent allume le PC,
   > Le lendemain, Smart Desktop se reconnecte à Webex WFO, et Webex WFO extrait et télécharge l'enregistrement d'écran.

5. L'agent se déconnecte.

   Lorsque l'agent se déconnecte, Smart Desktop cesse d'enregistrer de nouveaux segments d'écran.

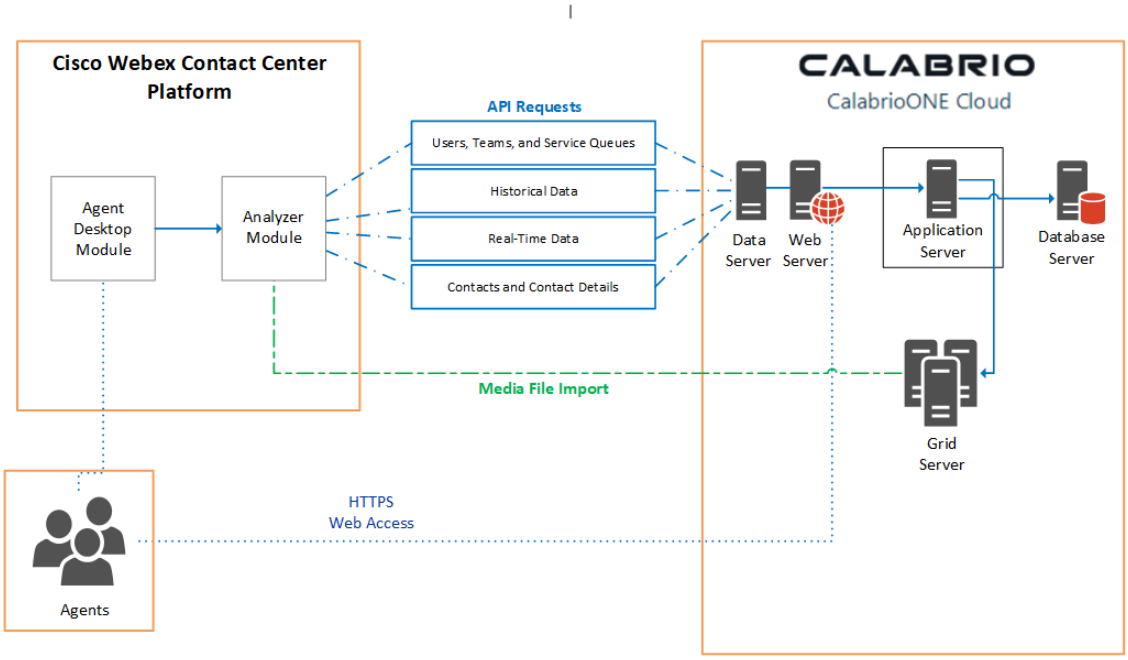
# Annexe

Reportez-vous à l'annexe pour le contenu relatif à la version 1.0 de l'intégration Cisco Webex Contact Center.

## Données de configuration de base pour la version 1.0

Webex WFO synchronise les données de configuration principales suivantes avec des équivalents de Cisco Webex Contact Center à trois requêtes API.

Le schéma d'architecture ci-dessous montre la connexion entre Cisco Webex Contact Center et la suite Webex WFO. Notez que le diagramme inclut Classic WFM.




### Utilisateurs

Lorsque Webex WFO importe un nouvel utilisateur à partir de Webex Contact Center, il crée un nouvel utilisateur Webex WFO qui a un profil utilisateur Webex Contact Center.

Lorsque quelqu'un modifie les données utilisateur dans Webex Contact Center, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

> **REMARQUE** Les utilisateurs avec un état Non actif dans Webex Contact Center ne sont pas importés à moins qu'ils ne soient restaurés.

| Changement dans Webex CC | Changement résultant dans Webex WFO |
|---|---|
| Un nouvel utilisateur est ajouté. | Un nouvel utilisateur est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation :<br>▪ Applique le prénom et le nom de l'utilisateur Webex Contact Center au prénom et au nom de l'utilisateur Webex WFO.<br>▪ Applique le TID de l'utilisateur Webex Contact Center à l'ID ACD de l'utilisateur Webex WFO.<br>▪ Définit les dates de début Webex WFO pour l'entreprise et le service à la date à laquelle la synchronisation a eu lieu.<br>▪ Affecte l'utilisateur Webex WFO à l'équipe par défaut.<br>**REMARQUE** Webex WFO ne conserve pas la relation entre les utilisateurs et les équipes Webex Contact Center. Voir Équipes.<br>▪ Si l'utilisateur Webex Contact Center est adapté au centre d'appels, attribue le rôle d'agent par défaut à l'utilisateur Webex WFO. Aucun autre rôle Webex WFO n'est synchronisé avec Webex Contact Center.<br>**REMARQUE** : Si vous supprimez le rôle d'agent d'un utilisateur Webex WFO synchronisé avec un utilisateur Webex Contact Center qui<br>Si le centre d'appels est activé, le rôle d'agent sera réattribué la prochaine fois que Webex WFO se synchronisera avec Webex Contact Center. |
| Le nom ou le prénom de l'utilisateur est modifié. | Le nom ou le prénom de l'utilisateur est modifié. |
| L'utilisateur est supprimé. | L'utilisateur est désactivé. |

## Équipes

Webex WFO se synchronise avec les équipes Webex Contact Center de tout type (basée sur la capacité ou basée sur les agents), tant qu'elles sont actives. Il ne préserve pas la relation entre les utilisateurs Webex Contact Center et les équipes Webex Contact Center.

Lorsque les données de l'équipe sont modifiées dans Webex Contact Center, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

| Changement dans Webex CC | Changement résultant dans Webex WFO |
|---|---|
| Une nouvelle équipe est ajoutée | La nouvelle équipe est ajoutée avec le même nom. Ce nom est en lecture seule. |
| Le nom de l'équipe est modifié | Le nom de l'équipe est modifié. |
| Un nouvel utilisateur est ajouté à une équipe | Pas de changement. Webex WFO ne préserve pas la relation entre Webex Contact Center utilisateurs et Webex Contact Center équipes. |
| Un utilisateur est supprimé d'une équipe | Pas de changement. Webex WFO ne préserve pas la relation entre Webex Contact Center utilisateurs et Webex Contact Center équipes. |
| L'équipe est supprimée. | Pas de changement. |

Vous pouvez créer de nouvelles équipes dans Webex WFO et leur affecter des utilisateurs, mais ces nouvelles équipes ne sont pas ajoutées à Webex Contact Center.

Un utilisateur Webex WFO ne peut appartenir qu'à une seule équipe.

# Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0

Cette section explique comment configurer la connexion entre Cisco Webex Contact Center 1.0 et Webex WFO.

## Étape 1 : Rassemblez des informations auprès de votre fournisseur Webex Contact Center

Rassemblez les informations API suivantes auprès de votre fournisseur Webex Contact Center et enregistrez-les dans un endroit facile d'accès :

- URL de base complète du Webex Contact Center API, y compris le protocole.
- URL de base complète du Webex Contact Center Media API, y compris le protocole.
- Adresse courriel de l'utilisateur Webex Contact Center qui est autorisé à accéder à la fois au Webex Contact Center API et au Webex Contact Center Media API.
- API clé pour les Webex Contact Center API et Webex Contact Center Media API.

Lorsque vous configurez la connexion ACD avec Webex Contact Center dans Webex WFO, vous aurez besoin de ces informations pour remplir la section Webex Contact Center API.

**REMARQUE** Les exemples d'images suivants montrent les API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- ID de l'entité

**EXEMPLE**

L'ID d'entité est mis en surbrillance dans l'image suivante.

```
8  <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
   xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
   xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
   xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
   xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
   entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL de redirection pour la connexion unique

**EXEMPLE**

L'URL de redirection de la connexion unique est mise en surbrillance dans l'image suivante.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Certificat du fournisseur d'identité

**EXEMPLE**

Le certificat du fournisseur d'identité est mis en surbrillance dans l'image suivante.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

## Étape 2 : Configurez Webex Contact Center en tant que ACD dans Webex WFO

Ensuite, ajoutez et configurez Webex Contact Center en tant que ACD dans Webex WFO.

**NOTE** Webex WFO fait actuellement référence à Webex Contact Center comme Cisco Customer Journey Platform.

## Ajouter Webex Contact Center comme ACD

1. Dans Webex WFO, accédez à Gestion des applications > configuration du système > configuration ACD.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la boîte de dialogue ACD Détails, configurez les champs comme suit.

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Sélectionnez ACD | Sélectionnez **Cisco Customer Journey Platform**. |
| Nom | Entrez un nom unique pour le ACD. |

4. Cliquez sur **OK**.

## Configurez le Webex Contact Center ACD

1. Dans le tableau ACD Servers, sélectionnez votre Webex Contact Center ACD.
2. Ignorez la section Filtrage ACD. Cette intégration ne prend pas en charge le filtrage ACD.
3. Configurez la section Cisco Customer Journey Platform API comme suit.

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Cisco Customer Journey Platform API URL | Entrez l'URL de base complète du Webex Contact Center API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole.<br>**EXEMPLE#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Cisco Customer Journey Platform Media API URL | Entrez l'URL complète du Webex Contact Center Media API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole.<br>**EXEMPLE#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-enregistrement |
| User Name | Entrez l'adresse e-mail de l'utilisateur Webex Contact Center que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder au Webex Contact Center API et au Webex Contact Center Media API. |
| Clé API | Entrez la clé API pour le Webex Contact Center API et le Webex Contact Center Media API que vous avez enregistrés à l'étape 1. |

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | Sélectionnez uniquement si vous utilisez Webex Contact Center 2.0. Cela active les requêtes CMSv2 API. |
| Cisco ID du service partagé | Entrez l'identifiant alphanumérique du Webex Contact Center compte du locataire. Ceci est votre Cisco OrgId. |

4. Configurez la section Intervalle de synchronisation comme suit.

| Section | Description |
|---|---|
| Intervalle (minutes) serveur de données. | Saisissez la fréquence (en minutes) de synchronisation des utilisateurs par le<br><br>Et les files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Webex Contact Center. Pour plus d'informations sur la synchronisation avec Webex Contact Center, consultez Données de configuration principales pour la version 1.0.<br><br>Minimum = 10 minutes. |

5. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

| Champ | Description |
|---|---|
| Délai de capture ACD | Sélectionnez le temps que vous souhaitez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle. |
| Activation de la recapture des données | (Facultatif) Activez la case à cocher si vous souhaitez récupérer les données à partir de<br><br>Toute la veille.<br><br>Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai maximal par défaut, vous pouvez choisir de restituer l'intégralité des données du jour précédent, de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. |
| Heure de recapture | Saisissez l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que Webex WFO récupère les données du jour précédent à partir du ACD. |

6. (Facultatif) Sélectionnez **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran**. Cela vous permet d'enregistrer les écrans des agents Webex Contact Center qui sont configurés pour l'enregistrement d'écran dans Webex WFO. Pour plus d'informations sur l'enregistrement d'écran, voir QM Données pour la version 1.0.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Étape 3 : Configurer le serveur de données

### Configurer un serveur de données pour un Cisco Webex Contact Center ACD

1. Dans Webex WFO, accédez à **Gestion des** applications> **Configuration** du système> **Configuration** du serveur de données.
2. Dans la **liste déroulante Sélectionner la configuration** du serveur de données, sélectionnez le serveur de données que vous souhaitez utiliser pour le Webex Contact Center ACD.
3. Configurez les paramètres suivants :

| Paramètre | Configuration |
|---|---|
| Serveur de données régional ACD | Activez la case à cocher Activer la **synchronisation** , puis déplacez les paramètres de synchronisation WebexContact Center ACD de **Disponible** à **Affecté**. |
| Serveur de données régional ACD | Cochez la case Activer la **capture** , puis déplacez les paramètres de capture Webex Contact Center ACD de **Disponible** à **Affecté**. |
| Serveur de données régional | Activez la case à cocher Activer les événements **en temps réel, puis déplacez Paramètres d'événement** de temps Le Webex Contact Center ACD de **Disponible** à **Attribué**. |
| Paramètres du serveur d'importation de médias | Cochez la case Activer l'importation de média, puis déplacez le Webex Contact Center ACD de **Disponible** à **Affecté**. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Se connecter à Cisco Webex Contact Center à l'aide des API CMSv2

Cette section explique comment configurer la connexion entre Cisco Webex Contact Center et Webex WFO pour les utilisateurs qui passent de la version 1.0 à l'aide des API CMSv2.

## Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API CMSv2

1. Dans Webex WFO, accédez à **Gestion des** applications>**Configuration** du système>**ACD Configuration**.
2. Cliquez sur **Ajouter**. La **fenêtre ACD Details (Détails** ) s'ouvre.
3. Dans la fenêtre ACD Détails, configurez les champs comme suit.

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Sélectionnez ACD | Sélectionnez **Cisco Customer Journey Platform**.<br>**NOTE** Webex WFO fait actuellement référence à Webex Contact Center comme Cisco Customer Journey Platform. |
| Nom | Entrez un nom unique pour le ACD. |

4. Cliquez sur **OK**.
5. Dans le **tableau Select ACD** , sélectionnez le Cisco Webex Contact Center ACD que vous venez de créer.
6. Ignorez la section Filtrage ACD. Cette intégration ne prend pas en charge le filtrage ACD.
7. Configurez la section Cisco Customer Journey Platform API comme suit.

| Champ | Configuration |
|---|---|
| Cisco Customer Journey Platform API URL | Entrez l'URL de base complète du Webex Contact Center API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole.<br>**EXEMPLE#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Cisco Customer Journey Platform Media API URL | Entrez l'URL complète du Webex Contact Center Media API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole.<br>**EXEMPLE#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-enregistrement |
| User Name | Entrez l'adresse e-mail de l'utilisateur Webex Contact Center que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder au Webex Contact Center API et au Webex Contact Center Media API. |
| Clé API | Entrez la touche API pour le Webex Contact Center API et le Webex |

| Champ | Configuration |
|---|---|
| | Contact Center Media API que vous avez enregistré à l'étape 1. |
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | Cochez la case. Cette case à cocher vous permet de vous connecter à CWCC 2.0 avec les API CMSv2. |
| Cisco ID du service partagé | Entrez l'identifiant alphanumérique de votre Webex Contact Center Compte du locataire. Il s'agit de votre ID d'organisation Cisco. |

8. Configurez la section Intervalle de synchronisation comme suit.

| Section | Description |
|---|---|
| Intervalle (minutes) serveur de données. | Saisissez la fréquence (en minutes) de synchronisation des utilisateurs par le<br><br>Et les files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Webex Contact Center. Pour plus d'informations sur la synchronisation avec Webex Contact Center, consultez Données de configuration de base pour la version 1.0.<br><br>Minimum = 10 minutes. |

9. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

| Champ | Description |
|---|---|
| Délai de capture ACD | Sélectionnez le temps que vous souhaitez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle. |
| Activation de la recapture des données | (Facultatif) Activez la case à cocher si vous souhaitez récupérer les données à partir de<br><br>Toute la veille.<br><br>Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai maximal par défaut, vous pouvez choisir de restituer l'intégralité des données du jour précédent, de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les |
| | données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. |
| Heure de recapture | Saisissez l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que Webex WFO recapture les données de la veille du ACD. |

10. (Facultatif) Sélectionnez **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran**. Cela vous permet d'enregistrer les écrans des agents Webex Contact Center qui sont configurés pour l'enregistrement d'écran dans Webex WFO. Pour plus d'informations, consultez Enregistrement d'écran.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

# QM Données pour 1.0

QM vous permet de surveiller et d'évaluer la façon dont vos agents répondent aux contacts qu'ils reçoivent.

## Enregistrement audio

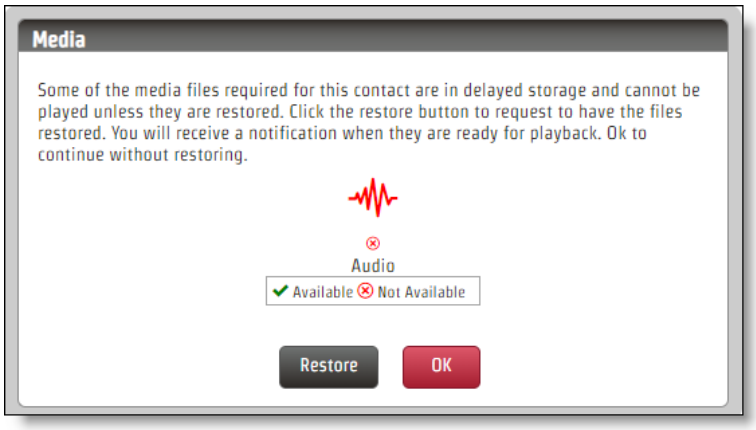
Lorsque QM est connecté à Cisco Webex Contact Center, les contacts sont créés et enregistrés dans Webex Contact Center.

Pour importer un contact, Webex WFO importe d'abord les métadonnées de contact via une requête API. Ensuite, il importe l'enregistrement audio via une autre demande API, fait correspondre l'enregistrement audio avec les métadonnées du contact et associe le contact à l'agent qui l'a traité.

Lorsque plusieurs agents traitent un contact dans Webex Contact Center (par exemple, lorsqu'un agent transfère le contact à un autre agent), Webex WFO utilise des métadonnées pour segmenter le contact en un nombre correspondant de contacts qu'il associe ensuite aux agents individuels impliqués. Plus précisément, Webex WFO détermine à quel moment les agents ont été actifs sur l'appel via les horodatages de début et de fin et segmente le contact en conséquence. Chaque contact résultant dans Webex WFO a ses propres métadonnées et enregistrement audio.

Cela peut prendre jusqu'à deux heures pour Webex Contact Center pour rendre un contact disponible pour Webex WFO. Parfois, le téléchargement de l'enregistrement audio associé au contact peut prendre plus de temps.

> **NOTE**
> Si vous double-cliquez sur un contact qui n'a pas encore téléchargé d'enregistrement audio, le message suivant s'affiche :




Toutefois, dans cette situation, l'enregistrement n'est pas dans le stockage différé et cliquer sur "Restaurer" n'entraîne pas la restauration de l'enregistrement. L'enregistrement n'est disponible pour la lecture qu'une fois que l'état de téléchargement du fichier audio passe de "Fichier non encore téléchargé" à "Fichier téléchargé".

Les sections suivantes décrivent comment Webex WFO segmente Webex Contact Center les contacts qui impliquent des consultations, des transferts ou des conférences.

## Consultations

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center en deux contacts auxquels est associé le même ID contact.

Le premier contact est associé à l'agent qui a répondu à l'appel du client, et le second contact est associé à l'agent qui a été amené à l'appel pour une consultation. L'enregistrement du premier contact couvre toute la durée de l'appel du client. L'enregistrement du deuxième contact couvre uniquement la durée de consultation des agents.

Lors de la consultation, Webex Contact Center enregistre uniquement le client, pas les agents.

**EXEMPLE**

Webex WFO importe un contact où l'agent Braun a consulté l'agent Hodges pendant 42 secondes. Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 29 et 30.

L'enregistrement associé au contact 29 a une durée de 00:02:21, ce qui correspond à la durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client. L'enregistrement associé au contact 30 a une durée de 00:00:42, qui correspond uniquement à la durée pendant laquelle l'agent Hodges consultait l'agent Braun.

Les deux enregistrements ont le même ID de contact associé.

> Ces contacts peuvent être sélectionnés et lus un par un à l'aide de Media Player. Tous les contacts associés apparaissent dans l'onglet Contacts associés Tab, où ils peuvent également être sélectionnés et lus.

## Virements

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center par le nombre de fois qu'il a été transféré. Pour chaque transfert, Webex WFO crée un contact distinct et associe chaque contact à l'agent qui a traité ce segment de l'appel transféré.

Tous les segments d'un appel transféré sont associés au même ID de contact.

> **EXEMPLE**
>
> Webex WFO importe un contact où l'agent Braun a transféré le contact à l'agent Hodges.
>
> Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 27 et 28. L'enregistrement du contact 27 a une durée de 00:00:44, durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client avant de transférer le contact à l'agent Hodges. L'enregistrement du contact 28 a une durée de 00:01:14, durée pendant laquelle l'agent Hodges était connecté au client avant la fin du contact.
>
> Les deux enregistrements ont le même ID de contact associé.
>
> Ces contacts peuvent être sélectionnés et lus un par un à l'aide de Media Player. Tous les contacts associés apparaissent dans l'onglet Contacts associés Tab, où ils peuvent également être sélectionnés et lus.

## Conférence

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center en deux contacts auxquels est associé le même ID de contact.

Le premier contact est associé à l'agent qui a répondu à l'appel du client, et le second contact est associé à l'agent qui a été amené à participer à l'appel pour une consultation puis pour une conférence. L'enregistrement du premier contact couvre toute la durée de l'appel du client. L'enregistrement du deuxième contact couvre uniquement la durée de la consultation des agents et de la conférence téléphonique.

Lors de la consultation, Webex Contact Center enregistre uniquement le client, pas les agents. Au cours de la conférence téléphonique, Webex Contact Center enregistre à la fois le client et les agents.

> **EXEMPLE**
>
> Webex WFO importe un contact à partir de Webex Contact Center où l'agent Braun a consulté l'agent Hodges puis l'a amené à une conférence téléphonique.

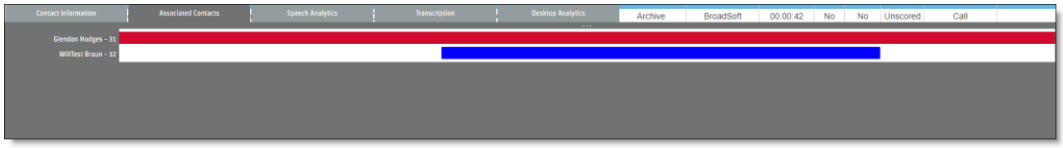
Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 31 et 32. L'enregistrement pour le contact 31 a une durée de 00:02:09, ce qui correspond à la durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client. L'enregistrement pour le contact 32 a une durée de 00:01:00, qui correspond uniquement à la durée pendant laquelle l'agent Hodges consultait puis participait à une conférence téléphonique avec l'agent Braun.

Les deux enregistrements ont le même ID de contact associé.

| Contact ID | Last Name | Call Duration | Associated Call ID | Video File Upload State | Audio File Upload State |
|---|---|---|---|---|---|
| 32 | Braun | 00:01:00 | 40f653524a4b4b70b607d95514029769 | No File to Upload | File is uploaded |
| 31 | Hodges | 00:02:09 | 40f653524a4b4b70b607d95514029769 | No File to Upload | File is uploaded |

Ces contacts peuvent être sélectionnés et lus un par un à l'aide de Media Player. Tous les contacts associés apparaissent dans l'onglet Contacts associés Tab, où ils peuvent également être sélectionnés et lus.

L'image suivante illustre le Lecteur Windows Media lorsque le contact 31 est sélectionné. Dans l'onglet Contacts associés Tab, le contact 32 peut également être sélectionné et lu.




## Métadonnées de contact

Webex WFO n'importe aucune métadonnée personnalisée à partir de Webex Contact Center 1.0, notamment les suivantes :

- Données associées à l'appel
- Codes de fin d’appel

Le tableau suivant résume la façon dont les métadonnées de contact de Webex Contact Center 1.0 sont mappées aux métadonnées de contact équivalentes dans QM.

| Webex CC | QM |
|---|---|
| Agent | Nom, Prénom |
| ANI | N° appelant |
| DNI | N° appelé |

| Webex CC | QM |
|---|---|
| Date | Date, heure |
| TID utilisateur | ID ACD de l'agent |
| ID de la session | ID contact associé |

Webex WFO prend en charge le mappage personnalisé des métadonnées pour CWCC 2.0. Voir Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO pour plus d'informations.