Webex du guide d'intégration de WFO et de Webex Contact Center

Pour les déploiements avec WFM classique

Première publication : 29 septembre 2020
Dernière mise à jour : 28 février 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 de Cisco à l'adresse 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)

© 2020-2025 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

Gestion de la main d'œuvre (WFM classique) 11

Analyses 11

Idées 12

Webex de l'architecture WFO et Cisco Webex Contact Center 13

Procédures de configuration 14

Configurer Cisco Webex Contact Center 14

Prérequis 15

Procédures de configuration 15

Connexion à Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Prérequis 23

Procédures de configuration 23

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO 31

Détails de l'intégration pour Cisco Webex Contact Center 41

À propos de Webex Prise en charge des canaux numériques de l'OMA 41

Assistance par chat 43

Assistance SMS 44

Assistance par e-mail 47

Événements d'appel complexes 47

Enregistrement d'écran 51

Annexe 54

Données de configuration de base pour la version 1.0 54
Utilisateurs 54
Équipes 55
Files d'attente de service 55
Connexion à Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Étape 1 : Recueillir des informations auprès de votre fournisseur de centre d'appels Webex 57
Étape 2 : Configurer Webex Contact Center en tant qu'ACD dans Webex WFO 58
Étape 3 : Configurer le serveur de données 60
(Facultatif) Étape 4 : Activer l'authentification SAML 61
QM données de la version 1.0 62
Enregistrement audio 62
Métadonnées de contact 65
Données de WFM classique pour la version 1.0 65
Données d'historiques 66
Données en temps réel 68

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 s'adresse principalement aux clients ainsi qu'aux partenaires Cisco officiels qui installent et configurent généralement Webex WFO pour les clients. 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 transitoires 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 WFO Webex en tant que Cisco Customer Journey Platform.

Version et disponibilité des fonctionnalités

Version et caractéristique	CCFC 1.0 avec CMSv1 hérité API	CWCC 1.0 à 2.0 avec les API CMSv2	CCFC 2.0 avec héritage API CMSv1	CCFC 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 d'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) dispose de deux options pour la pause et la reprise. Une option est la pause et la reprise manuelles, qui utilisent Cisco Agent Desktop. La seconde option est la pause et la reprise automatiques, qui nécessitent des API Cisco. Pour l'option basée sur API, les commandes API doivent être envoyées au logiciel Cisco Smart Desktop pour qu'il supprime le son. Le son expurgé des données de pause et

de reprise est synchronisé à partir de

CWCC à Webex WFO. Une fois que Webex WFO ingère l'audio expurgé, si un enregistrement d'écran est impliqué, Webex WFO caviardera 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 Cisco Agent Desktop logiciel. Les options de pause et de reprise manuelles et automatisées de l'Webex WFO ne s'appliquent pas à l'intégration du CWCC. Webex pause et reprise automatiques de WFO n'est pas disponible car le signal RTP, requis pour Webex événements automatisés initiés par l'OMA, ne passe pas par Webex WFO.

IMPORTANT Les pauses et la reprise doivent être activées par Cisco. Veuillez contacter votre directeur 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** Sauf indication contraire, les fonctionnalités prises en charge sont disponibles dans Webex Contact Center version 1.0 et Webex Contact Center version 2.0.

Gestion de la qualité (QM)

Fonctions disponibles

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

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Webex écran d'ingestion WFO Interruption et reprise de l'enregistrement (manuelle et automatique)		
Enregistrement stéréo		
Métadonnées personnalisées	X 2.0 seulement	
Enregistrements cryptés	X	
Événements liés à l'énergie vocale		X
Surveillance vocale dynamique	X Disponible via Webex appel de centre de contacts Surveillance	
Surveillance dynamique de l'écran	X via Webex client WFO Smart Desktop	
Synchronisation prise en charge	X Utilisateurs, équipes et files d'attente	
Importation des métadonnées de contact	X	
Prise en charge de l'intégration multicanal		X*
Intégration CRM	X**	
Contrôles d'enregistrement Web d'agent et contrôles d'enregistrement API		X***
Canaux vocaux	X	
Canal numérique - Chat	X Voir À propos de Webex WFO Digital Prise en charge des canaux	

Fonctionnalité en charge	Pris en charge	Actuellement non pris
Canal numérique - SMS	X Voir À propos de Webex Prise en charge des canaux numériques WFO	
Canal numérique - Email	X Voir À propos de Webex Prise en charge des canaux numériques WFO	

**Cisco prend en charge l'importation de contacts texte à partir d'autres sources avec l'intervention supplémentaire du support technique Cisco. Toutefois, Cisco Webex Contact Center ne dispose pas actuellement d'un API pour accéder au contenu des contacts texte. Les conversations et autres contacts texte traités dans Cisco Webex Contact Center ne peuvent pas être importés dans Webex WFO.*

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

Les commandes d'API de démarrage/arrêt sont disponibles pour l'enregistrement d'écran uniquement. Une assistance technique Cisco supplémentaire peut être nécessaire pour mettre en œuvre un enregistrement d'écran piloté par API uniquement.

REMARQUE : Le balisage des appels avec Webex métadonnées personnalisées WFO dans les 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 heures audio reçues du CCFC 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 l'importation de médias	X	
Smart Desktop pour les fonctionnalités d'enregistrement d'écran, de surveillance d'écran en direct et d'analyse de bureau	X	
Bureau intelligent sur le système d'exploitation Windows	(disponible)	

Bureau intelligent sur Mac OS	(non disponible)

Gestion de la main d’œuvre (WFM classique)

IMPORTANT Classic WFM a été déclaré fin de vente à compter du 1er décembre 2023 et n'est plus disponible à l'achat.

WFM s'agit d'un logiciel unifié, axé sur l'utilisateur et doté d'une approche moderne. Affinez les prévisions, rationalisez la planification et l'administration, et libérez les gestionnaires pour qu'ils puissent se concentrer sur la valeur ajoutée. Mettez les bonnes personnes aux bons endroits.
Donnez-leur les moyens de travailler plus intelligemment et d'offrir une expérience client cohérente et exceptionnelle.

Fonctions disponibles

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Données historiques	X	
Données en temps réel	X	
Prévision	X	
Planification	X	
Synchronisation prise en charge	X Utilisateurs, équipes et files d'attente	

** La capture de données historiques datant de plus de six mois peut nécessiter un engagement de services professionnels si les données ne sont pas directement disponibles dans Webex centre de contact.*

Analyses

Fonctions disponibles

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Analyse de la parole (phonétique)	X** Disponible uniquement pour les déploiements sur site	

Fonctio	Pris en	Actuellement non pris
Analyse de la parole (conversion de la parole en texte)	X**	
Analyse du bureau.	X* Non synchronisé avec des enregistrements	
Analyse de texte	X 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 CWCC version 1.0, l'enregistrement stéréo n'est actuellement pas disponible ; par conséquent, les transcriptions ne sont pas divisées par locuteur.*

Idées

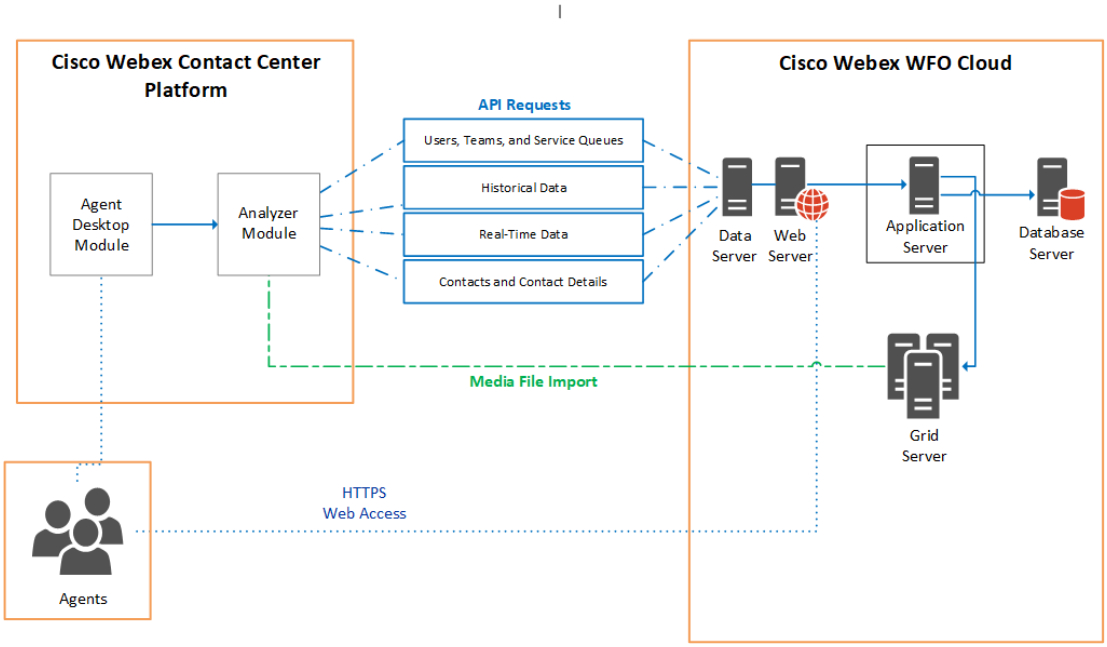
Insights est une solution BI basée sur l'IA qui fait partie intégrante de la suite Webex WFO. Insights fournit des rapports mixtes et non cloisonnés qui vous permettent de combiner de manière transparente toutes vos données de gestion de l'engagement de la main-d'œuvre et d'interaction client provenant 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 Fonctionnement des 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	

Webex de l'architecture WFO et Cisco Webex Contact Center

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



Procédures de configuration

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

- Configurer Cisco Webex Contact Center
- Connexion à Cisco Webex Contact Center 1.0
- Connexion à Cisco Webex Contact Center 2.0

Présentation de la configuration de Cisco Webex Contact Center 1.0

L'intégration du CWCC 1.0 utilise les API Cisco 1.0 et est compatible avec Webex WFO QM, Analytics et Classic WFM. Un serveur de données peut être nécessaire si votre implémentation inclut la synchronisation, la capture, des événements en temps réel et l'importation de médias.

Suivez la procédure "Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0".

Présentation de la configuration de Cisco Webex Contact Center 2.0

L'intégration CWCC 2.0 peut utiliser des API CMSv2 et des API 2.0 (par programmation). Un serveur de données peut être nécessaire si votre implémentation inclut la synchronisation, la capture, des événements en temps réel et l'importation de médias.

API CMSv2

- Compatible avec Webex WFO QM, Analytics et Classic WFM uniquement
- Convient aux utilisateurs qui passent de CWCC 1.0 à 2.0
- Suivez la procédure "Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0"

API (par programmation) 2.0

- Compatible avec Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Si votre déploiement inclut QM, Analytics ou Classic WFM suivez la procédure "Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0"

Configurer Cisco Webex Contact Center

Vous devez effectuer les procédures répertoriées dans cette rubrique dans votre concentrateur de contrôle Webex 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'authentification de l'utilisateur expirent. Par conséquent, si votre compte Cisco
Les informations d'identification du nom d'utilisateur et du mot de passe expirent, et la ACD dans Webex WFO doit être authentifiée à nouveau. La ré-authentification nécessite l'engagement du support technique Cisco. Fournissez les informations suivantes au support technique de Cisco.
- Informations d'identification d'administrateur du centre de contacts Webex (nom d'utilisateur et mot de passe)
- Webex ID de locataire WFO
- ID de ACD WFO Webex
- Webex informations d'identification de l'administrateur du client WFO (nom d'utilisateur et mot de passe)
- Webex URL du domaine 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 à 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 électronique créée à l'aide de la synchronisation Active Directory avec Cisco ou créée manuellement dans le portail d'administration Cisco.

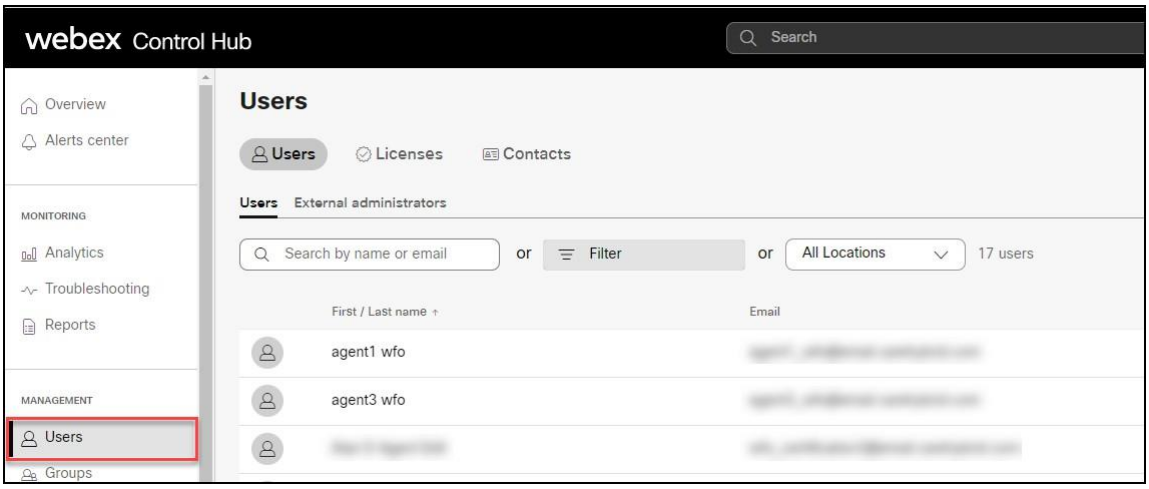
  REMARQUE : Si la synchronisation Active Directory est activée ultérieurement et que l'adresse e-mail n'existe pas dans Active Directory, la configuration dans Cisco sera effacée. Il y aura des équipes en double
  Utilisateurs en raison de problèmes de synchronisation avec une nouvelle adresse e-mail.

Procédures de configuration

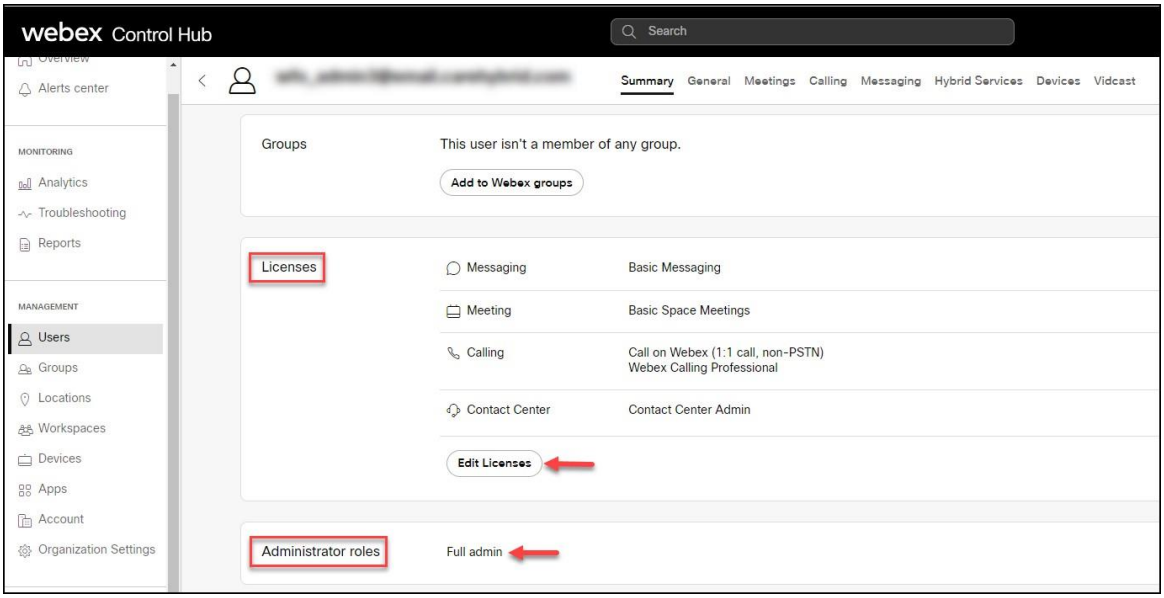
Attribuer des rôles et des autorisations

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

1. Accédez à 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

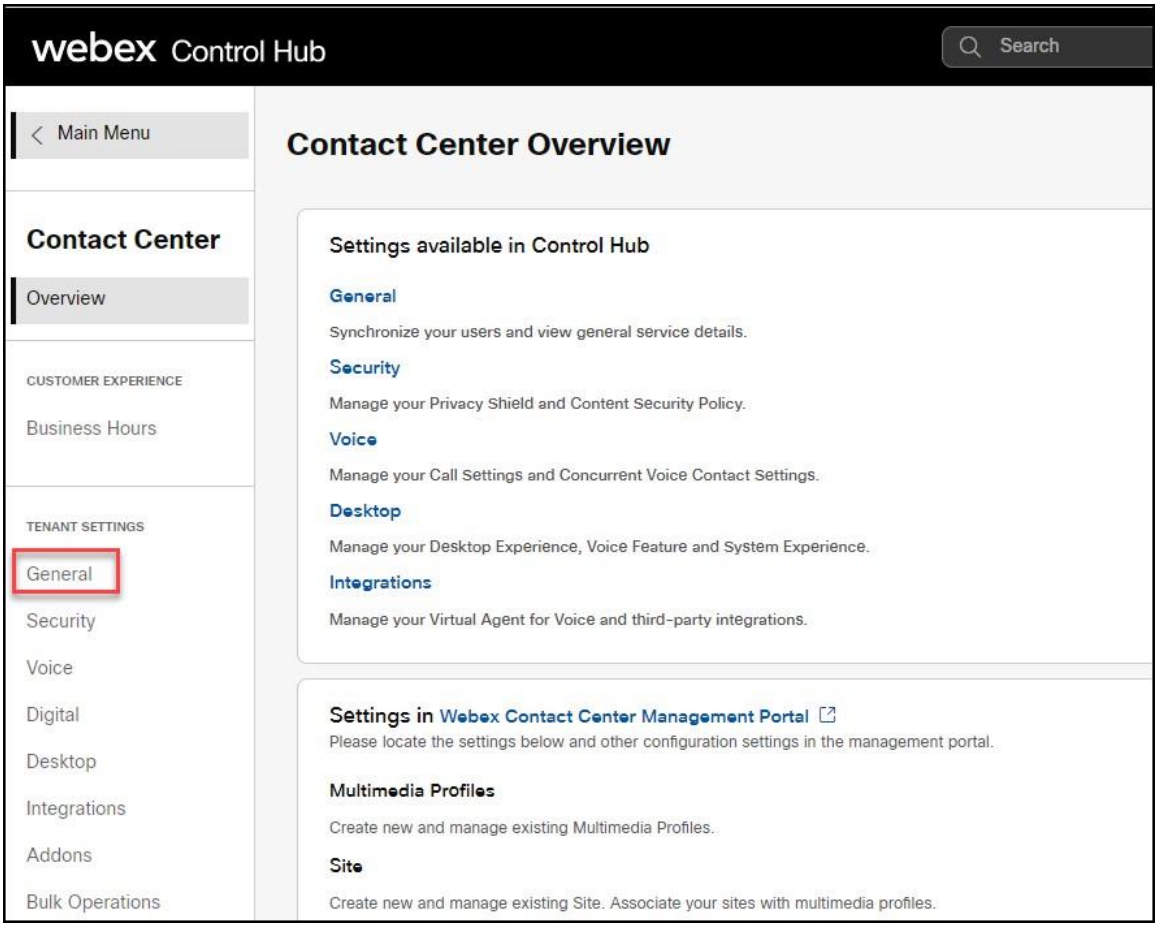
  Section Rôles d'administrateur sur la page de l'utilisateur.
- Modifiez les rôles si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Licences	
Messagerie	Messagerie de base
	Messagerie avancée
Réunion	Réunions d'espace de base
	Réunions spatiales
	avancées
Appels	Appel sur Webex (appel 1:1, non
Centre de	Administrateur du centre d'appels
	Agent agréé > agent Premium
Rôle	
Services	Administrateur de service du

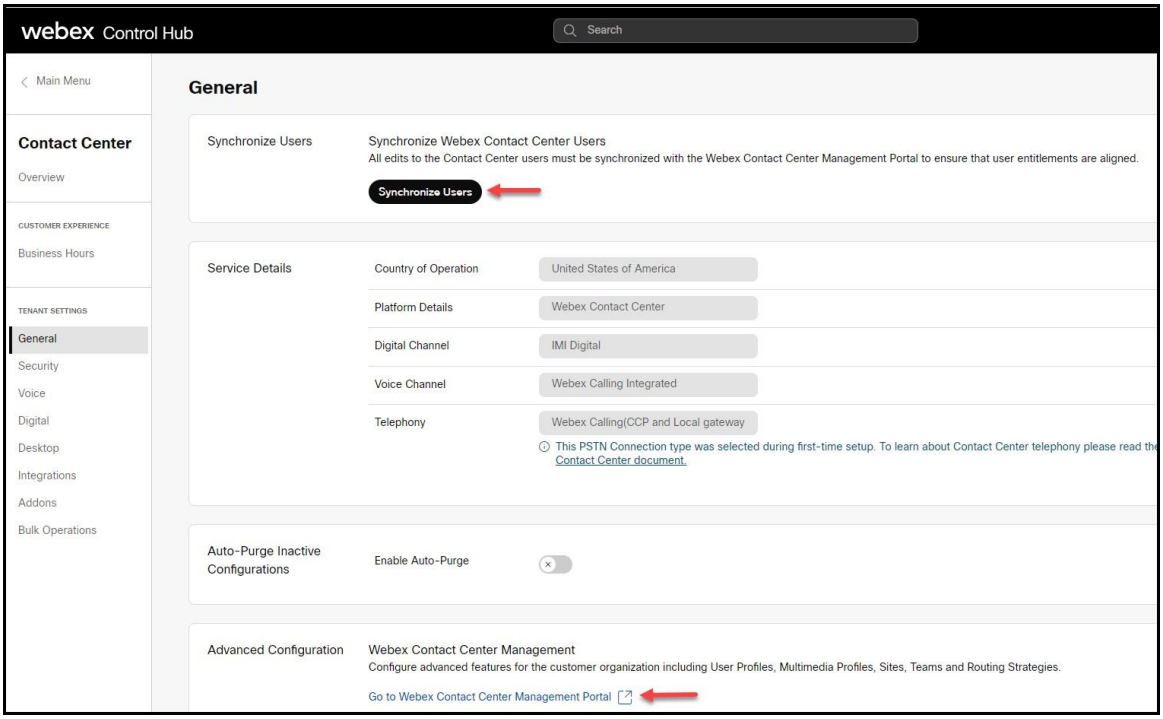
> **REMARQUE** Si vous rencontrez des problèmes de synchronisation, sélectionnez l'icône **Administrateur** de l'organisation et affectez la **valeur**

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.



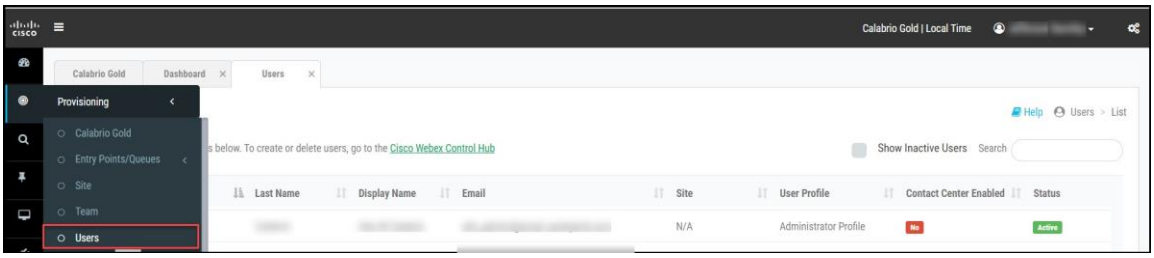
3. Cliquez sur **Synchroniser les utilisateurs**.



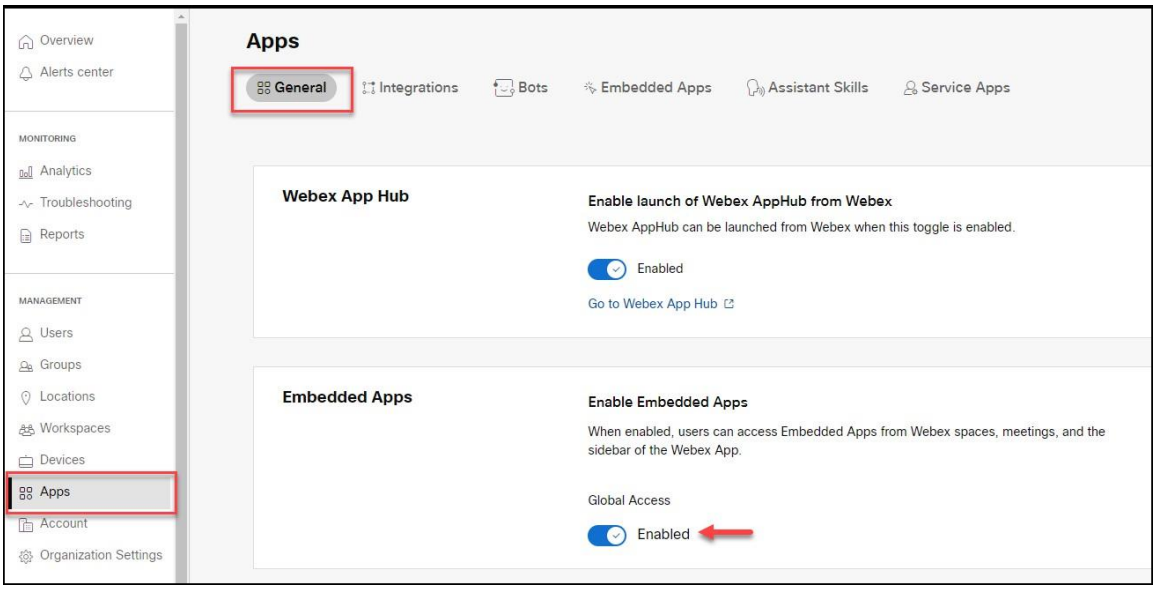
4. Cliquez sur le **lien Accéder à Webex portail de gestion du centre d'appels** . Management Portal s'ouvre dans une fenêtre séparée.

5. Dans Management Portal, vérifiez que votre compte API est synchronisé en accédant à **Approvisionnement** > **Utilisateurs** dans la barre de navigation de gauche.

   REMARQUE : l'état **Contact Center Enabled (Adapté** au centre d'appels) est **Non** pour ce compte.

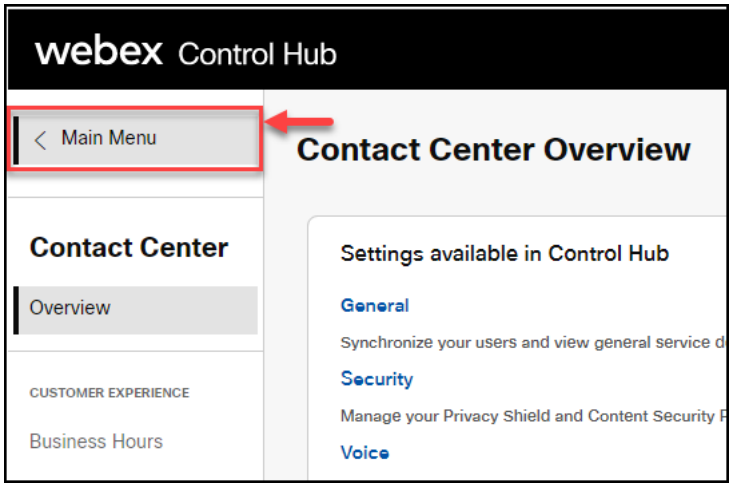


Paramètres de configuration des applications



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**



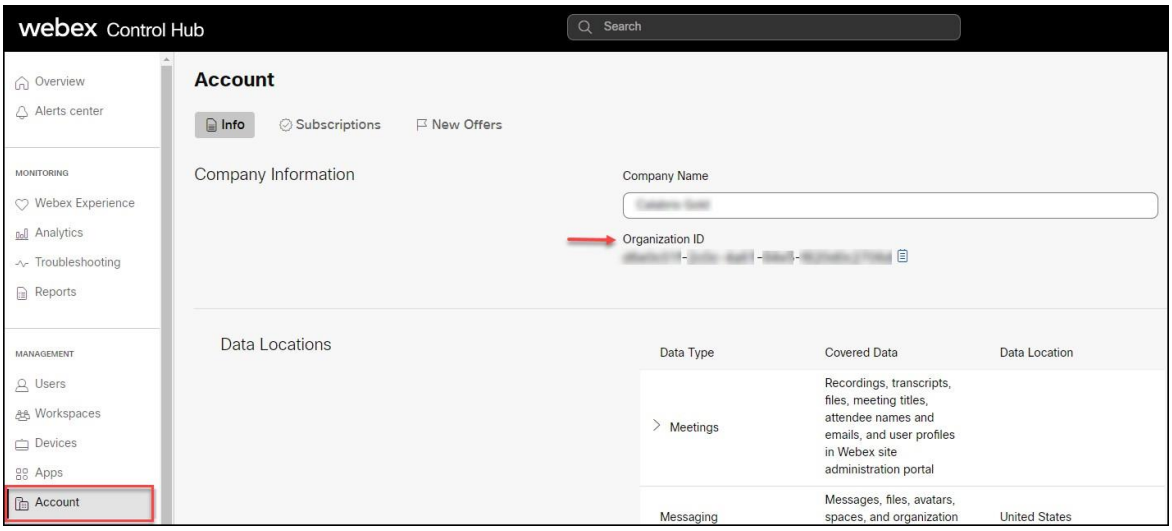
Pour accéder à la **page Applications** .

2. Dans l'onglet Général 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 au CWCC 2.0 dans Webex WFO. Votre ID d'organisation est également appelé ID de locataire dans Webex WFO.



Cartographier API points de terminaison

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 auprès de Cisco ou du 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 auprès de Cisco ou du partenaire certifié de votre organisation.

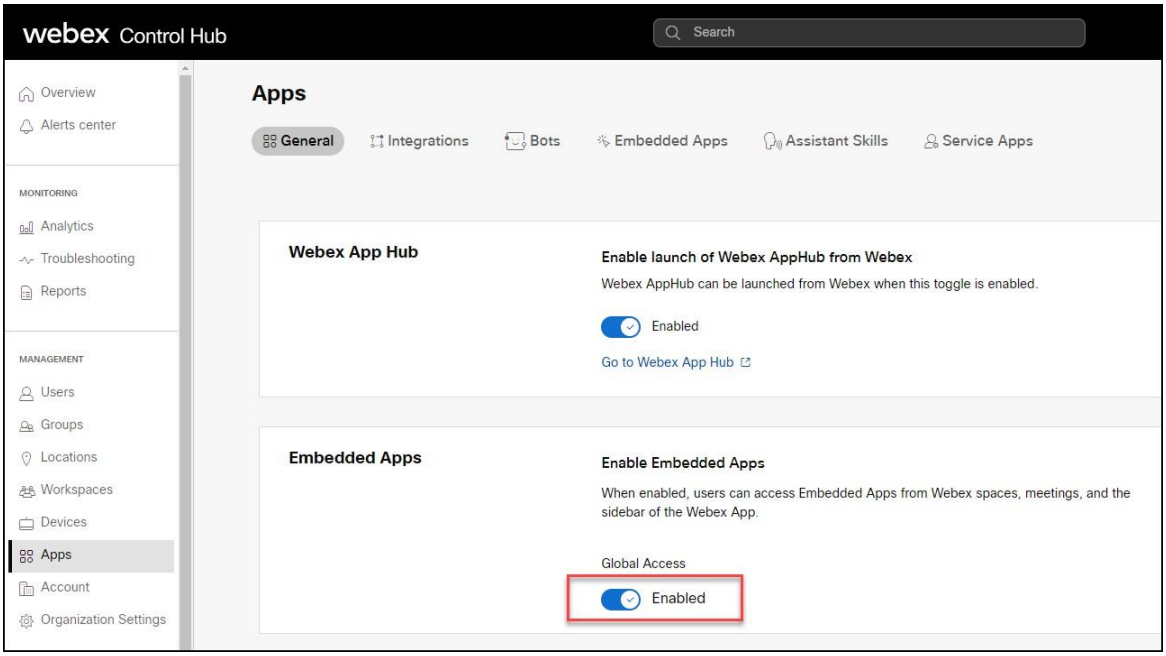
Activer l'intégration avec Pro Pack

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

1. Connectez-vous à Webex Control Hub au 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**.

Connexion 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 : Redoublez de prudence avant d'apporter des modifications au compte que vous utilisez pour configurer votre ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. 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.

Conditions préalablement requises

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

- Nom d'utilisateur : il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée à des informations d'authentification administratives dans Cisco Webex Contact Center.
- Votre utilisateur Administrateur Webex doit disposer des autorisations et des rôles requis dans Webex Control Hub pour votre système de centre d'appels Webex. Voir la procédure "Attribuer des rôles et des autorisations" dans la rubrique Configurer Cisco Webex Contact Center pour plus d'informations .
- URL API : URL de base complète du API Webex Contact Center, y compris le protocole.
- ID du service partagé — Il s'agit de l'ID de votre organisation Cisco Webex Contact Center.

Procédures de configuration

MEILLEURES PRATIQUES Cisco 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.

- Configurez CWCC 2.0 à l'aide des API CMSv2 : suivez cette procédure si vous êtes un client existant en transition de CWCC 1.0 vers 2.0 et que vous disposez d'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 exécuter la procédure Configurer Cisco Webex Contact Center 2.0 pour Webex WFO WFM après avoir terminé la procédure Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API de programmation 2.0.

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**. **REMARQUE** Webex WFO désigne actuellement Webex Contact Center sous le nom de Cisco Customer Journey Platform.
Nom	Entrez un nom unique pour le ACD.

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

Champ	Configuration
URL de API de Cisco Customer Journey Platform	Saisissez l'URL de base complète du API Webex Contact Center que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL du API média de la plate-forme Cisco Customer Journey Platform	Saisissez l'URL complète du API média du centre d'appels Webex que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-enregistrement

Cha	Configuration
User Name	Saisissez l'adresse email de l'utilisateur du centre d'appels Webex que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder à Webex Contact Center API et à Webex Contact Center Media API.
Clé API	Saisissez la clé d'API du API Webex Contact Center et Webex média du centre d'API appels que vous avez enregistrés 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.
ID de locataire Cisco	Saisissez l'identifiant alphanumérique de votre centre de contact Webex 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 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, voir Données de configuration de base pour la version 1.0. Minimum = 10 minutes.

9. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

Champ	Description
Délai de capture ACD	Indiquez la durée d'attente avant WFM Importe ACD statistiques à 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 Toute la veille. 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 écrasent ce qui était

Champ	Description
	capturé pendant 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 à laquelle vous souhaitez que Webex WFO recapture les données de la veille de l'ACD.

10. (Facultatif) Sélectionnez **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran**. Cela vous permet d'enregistrer les écrans des agents d'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**.

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. Select 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 électronique utilisateur associée à des informations d'authentification administratives dans CWCC.
URL API	Saisissez 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.
Produits activés - Gestion de la qualité	**Gestion de** la qualité— Sélectionnez si votre organisation a acheté Gestion de la qualité. Cochez la **case Vocal** si votre organisation souhaite que Webex WFO uniquement ingère des contacts vocaux. Cochez la **case Numérique (discussion, SMS, e-mail, réseaux sociaux)** si votre

Cha	Configuration

	l'organisation veut que Webex WFO ingère des discussions, des messages de SMS et des courriels.
Mappage des métadonnées personnalisées	(Facultatif) Vous permet de mapper des métadonnées CWCC à des métadonnées Dans Webex WFO. Voir Synchroniser les métadonnées pour Webex WFO pour plus de détails. Les valeurs des 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 Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées). Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter diverses 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 la fréquence (en minutes) de synchronisation des utilisateurs, des équipes et des files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Cisco Webex Contact Center.
Délai de capture (minutes)	Définit la durée d'attente avant que WFM ne le fasse importe ACD statistiques à la fin d'un intervalle.
Activation de la recapture des données des données	(Facultatif) Cochez cette case si vous souhaitez récupérer 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. Les options de métadonnées disponibles proviennent du mappage de

Cha	Configuration

Champ	Configuration
	section. 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. Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre : A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO. B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez ici (section Mappage du langage des métadonnées). C. La langue de secours que vous configurez dans la section Langage **du** texte de secours ci-dessous. 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. 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. Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre : A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO. B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez dans la section Mappage **de langage des** métadonnées ci-dessus. C. La langue de secours que vous configurez ici (section Langue du texte de secours).

Cha	Configuration
	D. La langue par défaut (l'anglais).
URL d'autorisation	**Remarque** Cette section apparaît uniquement lorsque vous modifiez un ACD existant. Il n'apparaît pas lorsque vous créez un nouveau ACD. Les serveurs de données Webex WFO se connectent à Webex Contact Center pour un jeton d'accès toutes les douze heures. 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. Un échec d'actualisation de jeton peut se produire pour plusieurs raisons, telles que les suivantes. ▪ Modification de l'adresse e-mail du compte administrateur. ▪ Désactivation du compte dans Active Directory. ▪ Modification du mot de passe dans Active Directory. ▪ Passer de la synchronisation Active Directory à l'authentification unique dans votre compte Cisco. ▪ Changement de domaine.

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

Configurer la réautorisation automatique

1. Assurez-vous d'être déconnecté de Cisco Webex Contact Center.
2. Dans Webex WFO, accédez à Gestion des **applications**>Configuration **du système**>ACD Configuration**.**
3. Sous **Sélectionner ACD**, sélectionnez votre ACD Contact Center 2.0 Webex dans la liste Serveurs ACD et cliquez sur **Modifier**. La page ACD Cisco Webex Contact Center 2.0 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 Webex page de connexion 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. Revenez 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**.

Configurer un serveur de données

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 à utiliser pour le ACD Webex Contact Center.

3. Configurez les paramètres suivants :

Paramètre	Configuration
Serveurs de données régionaux ACD	Activez la case à cocher Activer la **synchronisation** , puis déplacez les paramètres de synchronisation Webex Le centre d'appels ACD de **Disponible** à **Affecté**.
Serveurs de données régionaux ACD	Activez la case à cocher Activer la **capture** , puis déplacez les paramètres de capture Webex Le centre d'appels 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 centre de contact Webex ACD de **Disponible** à **Affecté**.
Paramètres du serveur d'importation de médias	Activez la case à cocher Activer l'importation de support, puis faites passer le ACD du centre de contact Webex de **Disponible** à **Affecté**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO

Vous pouvez définir quelles valeurs de métadonnées de 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 du CWCC ou
Champs standard renvoyés dans API réponses de point de terminaison. 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 WFO Webex.

Cette rubrique détaille les procédures de collecte et de formatage des métadonnées à partir des réponses API du CCFC, la procédure de mappage Webex WFO et des exemples. Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter diverses 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. De plus amples renseignements sur les variables globales sont disponibles sur votre page Administrateur du CCFC. Les champs de métadonnées personnalisés standard proviennent des points de terminaison /search dans CWCC. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation Cisco, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-

tasks. Le code suivant est un exemple de réponse API recherche.

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

```
1 | {
```

```
    "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"
          }
        ]
      }
    }
  }
```


Conditions préalablement requises

- Cisco Webex Contact Center 2.0 doit être configuré en tant que ACD dans Webex WFO.
- Une étiquette de métadonnées doit d'abord être créée dans le Gestionnaire des métadonnées de 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 WFO Webex.

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

  Dans la page Gestionnaire de métadonnées ACD vérifiez que la liste déroulante Données est vide. 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 > système global > ACD Configuration > cisco Webex Contact Center 2.0

Procédures

Ces procédures expliquent en détail comment recueillir et formater les métadonnées appropriées à partir des critères d'évaluation des API d'intervention du CCFC. 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 vous référer à l'exemple API demande 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>

Recueillir et mettre en forme les champs de métadonnées standard du CCFC

1. Sélectionnez le préfixe approprié en fonction de la réponse du API CWCC. 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 toutes les réponses de tâche.

EXEMPLE Vous décidez de collecter des métadonnées sur "channelType". Dans l'exemple API demande, "channelType" fait partie de 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 à Webex étiquettes de métadonnées WFO.

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

Collecter et formater les champs de métadonnées des variables globales CWCC

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

1. Sélectionnez le préfixe approprié en fonction de la réponse du API CWCC. 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

   toutes les réponses de tâche.

EXEMPLE Vous décidez de collecter des métadonnées sur "Global_VoiceName". Dans l'exemple API demande, le nom "Global_VoiceName" fait partie de 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 au 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 et types de données Cisco 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**

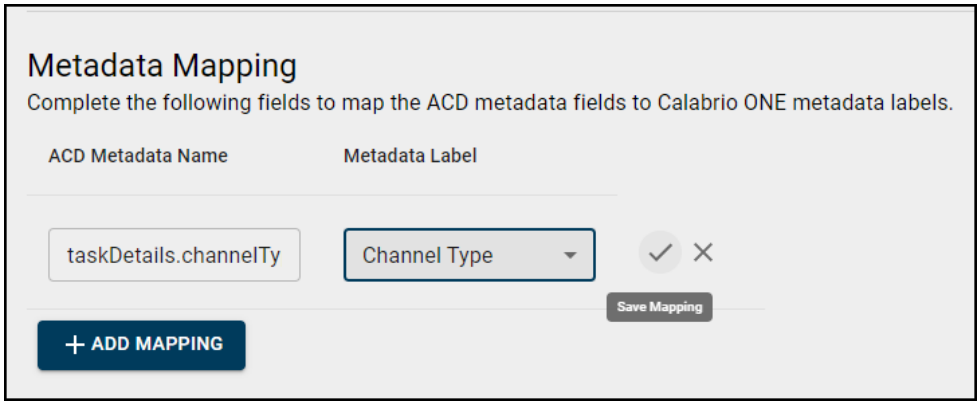
6. Assurez-vous que votre texte formaté est au format suivant. Les champs sont sensibles à la casse et ne comportent pas d'espace entre les textes. Vos métadonnées CWCC 2.0 sont maintenant prêtes à être mappées à Webex étiquettes de métadonnées WFO.

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

Cartographier les métadonnées 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 **Nom des métadonnées ACD 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 } }
```

```
29                  callbackData {
30                      rappelDuréeDemande
31                      rappelConnectTime
32                      numérorappel
33                      rappelÉtatRappel
34                      callbackOrigin
35                      type de rappel
36                  }
37                  Emplacement d'enregistrement
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDurée
44                  CSATscore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conférenceDurée
48                  consultCount
49                  durée consultation
50                  holdCount
51                  durée d'attente
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  durée connectée
56                  consulterToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
                    (consultToQueueDuration)
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  sonnerieDurée
61                  queueDurée
62                  queueCount
63                  captureDemandée
64              }
65          }
66      }
```

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

<u>options de métadonnées taskDetails dans un exemple de requête</u>

```
1   {
2       taskDetails(
3                   De : 1631192040000
4                   à : 1634648040000
5                   filtre : {
6                       et : [
7                           { channelType : { égale à : téléphonie } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              tâches {
```

```
12                  id
13                  statut
14                  Type de canal
15                  createdTime (heure de création)
16                  endedTime (heure de fin)
17                  origine
18                  destination
19                  contactReason
20                  direction
21                  propriétaire { id name }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  client { nom, numéro de téléphone, adresse e-mail }
26                  isActive
27                  isRappel
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      rappelDuréeDemande
31                      rappelConnectTime
32                      numérorappel
33                      rappelÉtatRappel
34                      callbackOrigin
35                      type de rappel
36                  }
37                  Emplacement d'enregistrement
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDurée
44                  CSATscore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conférenceDurée
48                  consultCount
49                  durée consultation
50                  holdCount
51                  durée d'attente
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  durée connectée
56                  consulterToQueueCount
57                  consultToQueueDuration (consultToQueueDuration)
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  sonnerieDurée
61                  queueDurée
62                  queueCount
63                  captureDemandée
64              }
65          }
66      }
```

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 de l'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 Webex Prise en charge des canaux numériques de l'OMA

Webex WFO assure la prise en charge des canaux numériques pour votre système CWCC multicanal ou omnicanal. Grâce à Webex prise en charge des canaux numériques WFO, les enregistrements audio, les transcriptions de chat et les transcriptions de 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

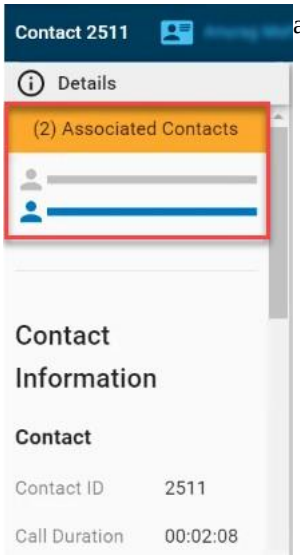
Les scénarios suivants sont pris en charge.

- 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 la transcription du chat ou du SMS. Le bleu représente l'agent sélectionné. La transcription complète du chat ou SMS s'affiche quel que soit l'agent sélectionné ; cependant, l'agent sélectionné apparaît dans des zones de discours bleues sur le



anscription.

Procédures

Activer les canaux numériques

1. Dans Webex WFO, accédez à **Configuration >** ACD gestion des applications.
2. Cliquez sur **Ajouter dans la** section Sélectionner ACD . La **fenêtre ACD Details (Détails**) s'ouvre.
3. Select **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 **Numérique (Chat, SMS, E-mail, Social).**
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Redémarrez le serveur de données pour vous assurer que les modifications sont prises en compte.

Filtrer les transcriptions de chats, de SMS, d'e-mails ou de réseaux 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** pour SMS transcripts, ou **Email** pour les transcriptions d'e-mail.
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.

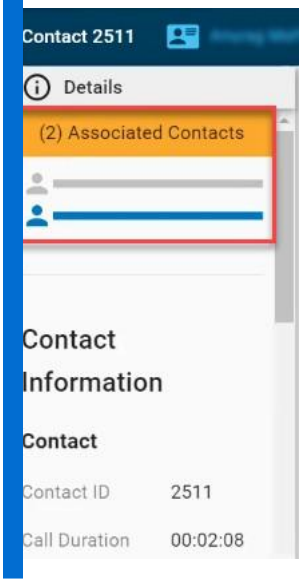
Cela signifie que chaque segment d'une discussion a un ID de contact unique, et que tous les tronçons dérivés d'un chat ont le même ID de contact associé partagé. Après avoir sélectionné une discussion, vous pouvez afficher toutes les discussions associées dans la transcription du chat affichée sur la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

Prérequis

- Vous disposez de Cisco Contact Center Desktop (tableau de bord d'agent).
- Vous avez un widget de discussion 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 ACD CWCC 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.

Assistance SMS

Lorsque votre client et un agent échangent des messages SMS, également appelés messages texte, les messages de 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, et pas seulement de sa partie individuelle de l'interaction. Chaque segment d'une interaction possède 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 segments si elle inclut des transferts ou des conférences.

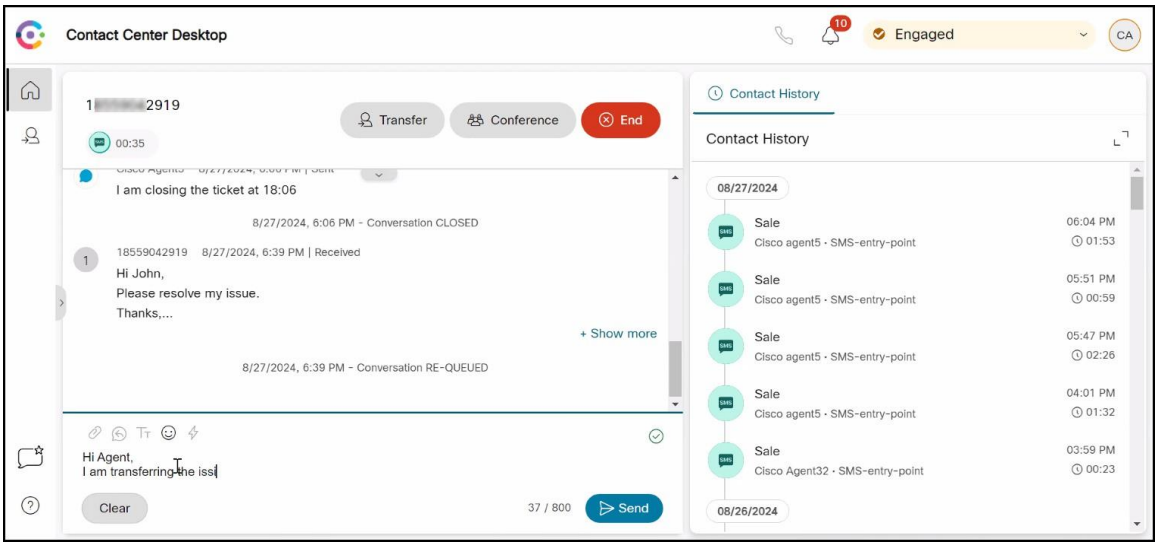
Cela signifie que chaque segment d'une SMS possède un ID de contact unique, et que tous les tronçons dérivés d'un SMS ont le même ID de contact associé partagé. Après avoir sélectionné un contact SMS dans la page Interactions, vous pouvez afficher tous les messages de SMS associés dans le Lecteur Media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

Prérequis

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

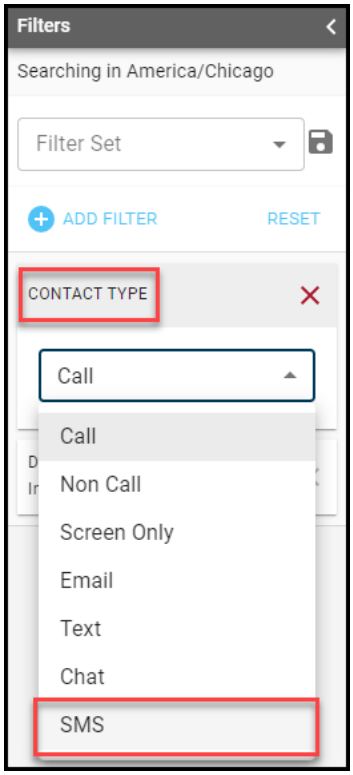
Exemple de flux

Cet exemple illustre une conversation SMS type entre un client et Webex agent du 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 SMS transcriptions et SMS données.
6. Dans Webex WFO, localisez vos relevés de notes 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

- SMS relevés de notes ne sont disponibles qu'au sein de votre organisation où la ACD CWCC 2.0 est configurée. SMS messages reçus avec des organisations tierces ne sont pas disponibles. Si une conversation de 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). Toutefois, 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, ainsi que

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

- Webex WFO ingère uniquement les interactions de chat et SMS si **La gestion de la qualité** est activée et que la case à cocher **Numérique (Chat, SMS)** est sélectionnée sur la page **Configuration Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** . Si vous effectuez des modifications de configuration sur cette page, vérifiez à nouveau que vous ne désactivez pas accidentellement le chat et SMS.

Assistance par e-mail

Prérequis

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

Exemple de flux

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

1. Un client envoie un e-mail.
2. Le message électronique apparaît dans une file d'attente Cisco Contact Center Desktop (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 les données du canal numérique.

4. Dans Webex WFO, recherchez les transcriptions des e-mails en accédant à la page **Interactions** et sélectionnez une interaction par e-mail dans la liste.

Événements d'appel complexes

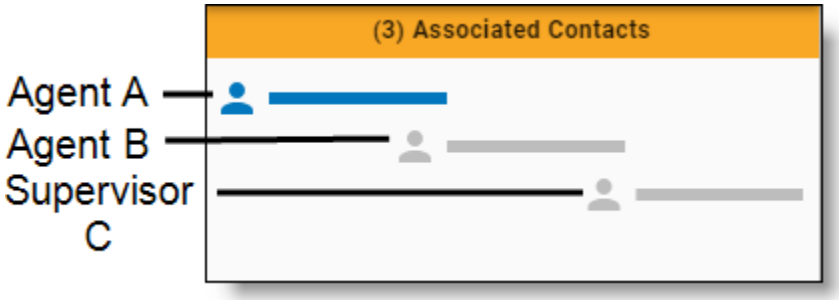
Cette rubrique décrit comment Webex WFO gère les scénarios d'appel complexes. Les scénarios d'appel complexes sont diverses actions qui peuvent avoir lieu au cours d'un appel. Ils comprennent les transferts, les conférences, les mises en attente et les appels en attente. Dans Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment est formé lorsqu'un participant change, par exemple lorsqu'un agent rejoint 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 de contact associé est l'identifiant qui connecte un appel d'origine à toutes les branches dérivées de l'appel qui sont enregistrées dans Webex WFO. Cela signifie que chaque contact résultant partage le même ID de contact associé que l'appel d'origine. Vous pouvez afficher les contacts associés dans le lecteur multimédia (Interactions > double-cliquez sur un contact).

Lorsque plusieurs agents gèrent le même appel client (par exemple, lorsqu'un agent transfère l'appel à un autre), Webex WFO crée un contact distinct pour chaque agent impliqué et attribue à ces contacts le même ID de contact associé. La section Contacts associés affiche ces contacts, vous permettant de voir tous les segments d'un appel, depuis son entrée dans le centre de contact jusqu'à sa fin.

EXEMPLE

Un client appelle l'agent A. L'agent A transfère le client à 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 de fonctionnalité d'enregistrement de segment et d'enregistrement de consultation de segment doivent être activés dans votre compte Cisco. Contactez les services d'assistance Cisco pour obtenir de l'aide.
- Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez accéder en avant-première à cette fonctionnalité, contactez votre responsable de compte Cisco.
- Vous devez avoir RTMS activé. Contactez le support technique Cisco pour configurer RTMS pour votre organisation.
- Vous devez avoir configuré la version 2.0 du centre de contact Webex. Voir Se connecter à Cisco Webex Contact Center 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** sur la page Gestionnaire de métadonnées pour que les métadonnées de CWCC soient mappées à une étiquette de métadonnées.

    MEILLEURE PRATIQUE Saisissez "type d'appel" comme **Texte** dans la liste déroulante **Type de métadonnées** .

  - Assurez-vous que la liste déroulante **ACD Données** 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 Configuration

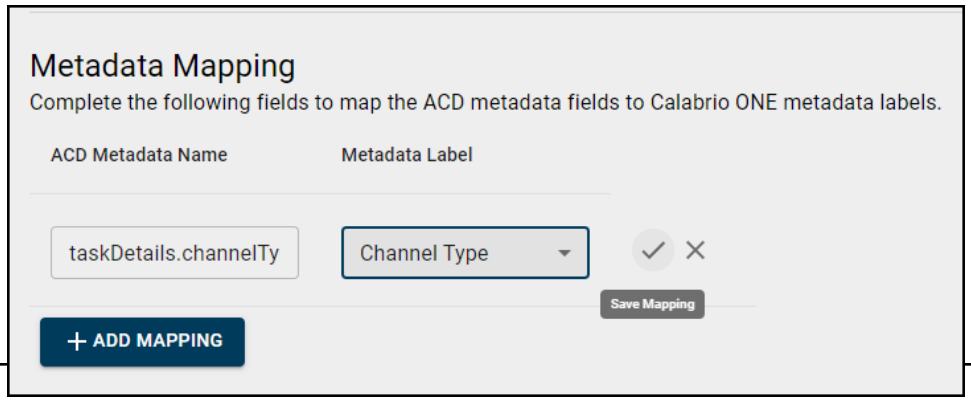
Procédure

Métadonnées de la carte dans Webex WFO

Vous devez mapper des 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 de métadonnées** et 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 de vérification pour enregistrer le mappage des 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**, saisissez "Consulter".
8. Cliquez sur la liste déroulante sous la colonne **Étiquette de métadonnées** et 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 de vérification pour enregistrer le mappage des 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 où il a été transféré. Pour chaque transfert, Webex WFO crée un contact distinct et associe chaque contact à l'agent qui a géré ce segment de l'appel transféré.
- Conférences — Webex WFO segmente l'appel d'origine en deux contacts. Le premier contact dans 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 de l'agent couvre toute la durée pendant laquelle l'agent est impliqué dans l'appel. 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 les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur implique le routage d'un appel existant directement vers un agent supplémentaire sans aucune communication entre les deux agents avant que le transfert ou la conférence n'ait lieu.
- Chaud — Webex WFO utilise "chaud" pour décrire les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur signifie que le premier agent parle au deuxième agent pour fournir un contexte pertinent et des informations générales avant que le transfert ou la conférence n'ait lieu. La partie consultation d'un transfert à chaud ou d'une conférence est incluse dans les enregistrements de contact.
- Parcs — Dans les scénarios stationnés, Webex WFO segmente l'appel en deux contacts. L'enregistrement du premier contact couvre la période précédant le blocage de l'appel. L'enregistrement du deuxième contact couvre la période suivant la récupération de l'appel depuis le parc. Autrement dit, parquer un appel met fin à un contact et récupérer 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 deuxième 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 ne couvre que la durée de la consultation des agents.

Le tableau suivant détaille les différents types d'événements d'appel et 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 qu'une mise en attente ou un transfert, n'ait lieu.
Attente/Reprise	Oui	Un client est mis en attente. La musique d'attente est jouée sur la partie de l'appel du client.
Pause et reprise (manuel)	Oui	Un appel est en pause. La pause et la reprise sont conformes aux normes de conformité PCI. Contrairement à la mise en attente/reprise, aucune musique d'attente n'est jouée pendant la partie de l'appel du client ; seul le silence est entendu. Un utilisateur doit déclencher manuellement la pause et la reprise dans son système CC Cisco Webex, et Webex WFO reconnaît le déclencheur manuel.
Transfert à froid (à l'aveugle) Transfert à chaud	Oui	Un appel est transféré d'un agent à un autre agent.
Conférence froide Conférence chaleureuse	Oui	Une interaction téléphonique avec deux agents ou plus.
Parquer	Non	Un appel est mis en attente (parqué) et l'appel peut être récupéré (récupéré) par le même agent.

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

Enregistrement d'écran

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

Prérequis

Pour que l'enregistrement d'écran fonctionne, vous devez vous assurer que les fonctionnalités 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. La messagerie RTE est configurée en sélectionnant la case à cocher **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran** sur la page de configuration ACD pour Webex CC. 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 Utilisateurs WFO agents comme	Lorsque Webex WFO se synchronise avec Webex CC, il importe et synchronise les Webex Utilisateurs WFO qui ont des profils d'utilisateurs CC Webex. Seuls les utilisateurs avec des profils utilisateur CC Webex peuvent être enregistrés à l'écran. Ces utilisateurs doivent avoir les configurations supplémentaires suivantes sur la page Utilisateurs : ▪ Activer cet utilisateur — Doit être sélectionné. ▪ Rôles — Doit être attribué à un rôle associé aux autorisations Capturer les contacts et Enregistrer l'écran. ▪ 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 un aperçu de la manière dont Webex WFO capture les enregistrements d'écran pour les agents CC Webex.

1. L'agent se connecte à un PC avec Smart Desktop.

   Lorsqu'un utilisateur correctement configuré dans Webex WFO se connecte à un PC sur lequel 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 cryptés sur le bureau. Calabrio utilise un processus de cryptage à deux facteurs utilisant Symmetric AES-CBC-256 et Asymmetric RSA-CBC-2048 pour gérer l'authentification et le cryptage des fichiers d'enregistrement d'écran.

Smart Desktop stocke ces segments à l'emplacement suivant :

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. L'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 depuis le PC de l'agent.

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

   Lorsque Smart Desktop reçoit ces horodatages, il recadre et assemble les segments d'enregistrement d'écran en un seul enregistrement d'écran correspondant 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 lors de sa reconnexion pour s'assurer qu'il crée des enregistrements d'écran pour tous les contacts traités par l'agent dans l'intervalle.

   > **EXEMPLE** Un agent gère un contact à la fin de la journée, puis éteint le PC avant que Webex CC ne mette le contact à Webex disposition de 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 de base suivantes avec des équivalents de Cisco Webex Contact Center à travers trois requêtes API.

Utilisateurs

Lorsque Webex WFO importe un nouvel utilisateur à partir de Webex Contact Center, il crée un nouvel utilisateur Webex WFO qui dispose d'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 dont l'état n'est pas actif dans Webex Contact Center ne sont pas importés tant qu'ils ne sont pas restaurés.

Changement dans Webex CC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Un nouvel utilisateur est ajouté.	Un nouvel utilisateur est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation : ▪ Applique le nom et le prénom de l'utilisateur du centre d'appels Webex au prénom et au nom de l'utilisateur du Webex WFO. ▪ Applique le TID de l'utilisateur du centre d'appels Webex à l'ID de ACD de l'utilisateur WFO du Webex. ▪ Définit les dates de début Webex WFO pour l'entreprise et le service à la date à laquelle la synchronisation a eu lieu. ▪ Affecte le Webex utilisateur WFO à l'équipe par défaut. > **Remarque** Webex WFO ne conserve pas la relation entre les utilisateurs et les équipes de Webex Contact Center. Voir Équipes. ▪ Si l'utilisateur du centre d'appels Webex est activé pour le centre d'appels, attribue le rôle d'agent par défaut à l'utilisateur WFO Webex. Aucun autre rôle Webex WFO n'est synchronisé avec Webex Contact Center.

Changement dans Webex CC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
	REMARQUE Si vous supprimez le rôle d'agent d'un utilisateur Webex WFO qui est synchronisé avec un utilisateur Webex Contact Center qui est activé pour le centre de contact, le rôle d'agent sera réattribué la prochaine fois Webex WFO se synchronise avec Webex centre de contact.
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 Webex équipes de centres d'appels de tout type (basée sur la capacité ou basée sur les agents), tant qu'elles sont actives. Elle ne préserve pas la relation entre les utilisateurs de Webex Contact Center et Webex équipes du 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 qui en résulte 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 utilisateurs du Contact Center et Webex équipes Contact Center.
Un utilisateur est supprimé d'une équipe	Pas de changement. Webex WFO ne préserve pas la relation entre Webex utilisateurs du Contact Center et Webex équipes Contact Center.
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 WFO Webex ne peut appartenir qu'à une seule équipe.

Files d'attente de service

Webex WFO synchronise les points d'entrée/files d'attente suivants de Webex centre de contact avec les files d'attente de service :

- Files d’attente
- Files d'attente de numérotation externe

Lorsque les données d'une file d'attente ou d'une file d'attente de numérotation externe sont modifiées dans Webex centre de contact, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans Webex CC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Une nouvelle file d'attente est ajoutée	Tout d'abord, une nouvelle file d'attente de service est ajoutée. Plus précisément, le service de synchronisation effectue suivant : ▪ Applique le nom de la file d'attente Webex du centre d'appels au nom Webex de la file d'attente de service WFO ▪ Applique le TID de la file d'attente au Webex ID de file d'attente de service WFO ▪ (En lecture seule) Attribue au Webex file d'attente de service WFO un type de file d'attente de service Voix [Interactif] ▪ (En lecture seule) Attribue à la Webex file d'attente de service WFO une ACD source de Webex centre de contacts Deuxièmement, un nouveau mappage de compétences est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation effectue les opérations suivantes : ▪ Applique le nom de la file d'attente Webex Contact Center au nom du mappage de compétences ▪ Affecte la file d'attente de service WFO Webex qui est associée à la file d'attente du centre de contact Webex au mappage de compétences et lui donne une priorité de 1.
Le nom de la file d'attente est modifié	Applique le nouveau nom de la file d'attente du centre d'appels Webex au Webex WFO Nom de la file d'attente de service uniquement. Webex WFO n'applique pas le nouveau nom de file d'attente Webex Contact Center au mappage de compétences WFO Webex associé.
La file d'attente est supprimée	Pas de changement. Ni la file d'attente de service, ni le mappage de compétences ne sont supprimés.

Connexion 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 : Recueillir des informations auprès de votre fournisseur de centre d'appels Webex

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

- URL de base complète du API Webex Contact Center, y compris le protocole.
- URL de base complète du API média du centre d'appels Webex, y compris le protocole.
- Adresse de courrier électronique de l'utilisateur Webex Contact Center autorisé à accéder à la fois aux API du Centre d'appels Webex et aux API Media du Centre d'appels Webex.
- API clé des API Contact Center Webex et de 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 compléter la section API Webex Contact Center.

Si vous envisagez d'utiliser Webex Contact Center comme fournisseur d'identité (IdP) pour l'authentification SAML, rassemblez également les informations suivantes dans le fichier de métadonnées SAML (fourni par Webex Contact Center) et enregistrez-les dans le même emplacement facile d'accès.

REMARQUE : Les exemples d'images suivants montrent Cisco Webex Contact Center API 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

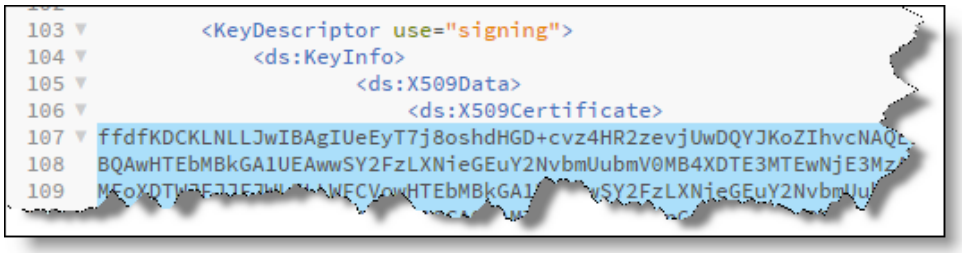
L'URL de redirection de la connexion unique est mise en surbrillance dans l'image suivante.

```
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.



Étape 2 : Configurer Webex Contact Center en tant qu'ACD dans Webex WFO

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

REMARQUE Webex WFO désigne actuellement Webex Contact Center sous le nom de Cisco Customer Journey Platform.

Ajouter Webex centre de contacts en tant que ACD

1. Dans Webex WFO, accédez à Gestion des applications > configuration du système > ACD Configuration.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la boîte de dialogue Détails de l'ACD, 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**.

Configurer Webex Contact Center ACD

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

Champ	Configuration
URL de API de Cisco Customer Journey Platform	Saisissez l'URL de base complète du API Webex Contact Center que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL du API média de la plate-forme Cisco Customer Journey Platform	Saisissez l'URL complète du API média du centre d'appels Webex que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-enregistrement
User Name	Saisissez l'adresse email de l'utilisateur du centre d'appels Webex que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder à Webex Contact Center API et à Webex Contact Center Media API.
Clé API	Saisissez la clé d'API du API Webex Contact Center et Webex média du centre d'API appels que vous avez enregistrés à l'étape 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Sélectionnez uniquement si vous utilisez Webex Contact Center 2.0. Cela active les requêtes de API CMSv2.
ID de locataire Cisco	Saisissez l'identifiant alphanumérique du centre d'appels Webex compte du locataire. Il s'agit de votre ID d'organisation Cisco.

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 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, voir Données de configuration de base pour la version 1.0. Minimum = 10 minutes.

5. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

Champ	Description
Délai de capture ACD	Indiquez la durée d'attente avant WFM Importe ACD statistiques à 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 Toute la veille. 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 à laquelle vous souhaitez que Webex WFO réextraite les données du jour précédent de l'ACD.

6. (Facultatif) Sélectionnez **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran**. Cela vous permet d'enregistrer les écrans des agents d'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 à utiliser pour le ACD Webex Contact Center.

3. Configurez les paramètres suivants :

Paramètre	Configuration
Serveurs de données régionaux ACD	Activez la case à cocher Activer la **synchronisation** , puis déplacez les paramètres de synchronisation Webex Le centre d'appels ACD de **Disponible** à **Affecté**.
Serveurs de données régionaux ACD	Activez la case à cocher Activer la **capture** , puis déplacez les paramètres de capture Webex Le centre d'appels 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 centre d'appels Webex ACD de **Disponible** à **Affecté**.
Paramètres du serveur d'importation de médias	Activez la case à cocher Activer l'importation de support, puis faites passer le ACD du centre de contact Webex de **Disponible** à **Affecté**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

(Facultatif) Étape 4 : Activer l'authentification SAML

Configurez le serveur de données pour capturer et traiter les données de Webex centre de contact. Webex WFO peut être configuré en tant que fournisseur de services qui utilise un IdP tiers.

Activer l'authentification SAML

1. Dans Webex WFO, accédez à Gestion des applications > administration > authentification.
2. Sélectionnez **Activer l'authentification** SAML.
3. Configurez les champs comme suit.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le fournisseur d'identité.
ID de l'émetteur	Saisissez l'ID d'entité que vous avez enregistré à l'étape 1.
URL de connexion unique	Saisissez l'URL de redirection pour la connexion unique que vous avez enregistrée à l'étape 1.
Certificat du fournisseur d'identité	Importez le

certificat de fournisseur d'identité que vous avez enregistré à l'étape 1.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

QM données de la version 1.0

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

Enregistrement audio

Lorsqu QM est connecté à Cisco Webex Contact Center, les contacts sont créés et enregistrés dans Webex centre de contact.

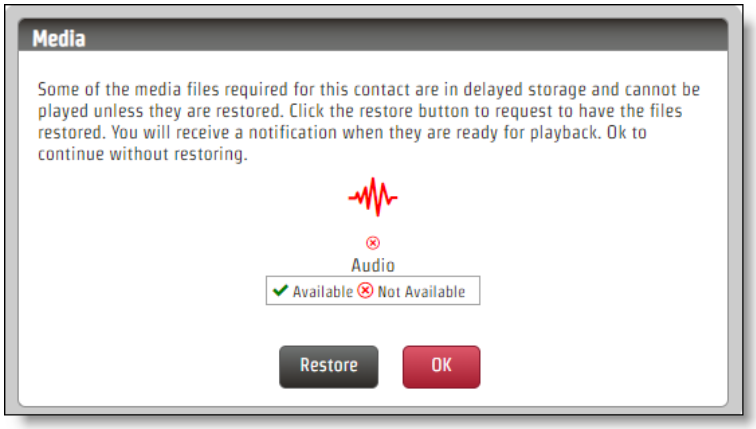
Pour importer un contact, Webex WFO importe d'abord les métadonnées de contact via une requête de API. Ensuite, il importe l'enregistrement audio via une autre demande de API, fait correspondre l'enregistrement audio avec les métadonnées du contact et associe le contact à l'agent qui l'a traité.

Lorsque plusieurs agents traitent un contact dans Webex centre d'appels (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'elle associe ensuite aux agents individuels concernés. Plus précisément, Webex WFO détermine à quel moment les agents ont été actifs sur l'appel par le biais des horodatages de début et de fin et segmente le contact en conséquence. Chaque contact résultant dans Webex WFO dispose de ses propres métadonnées et enregistrements audio.

Cela peut prendre jusqu'à deux heures pour qu Webex centre de contact mette un contact à la disposition de 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 segments de l'OMA Webex contacts de centre de contact qui impliquent des consultations, des transferts ou des conférences.

Consultations

Webex WFO segmente le contact du centre d'appels Webex 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 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, où ils peuvent également être sélectionnés et lus.

Virements

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center en fonction du nombre de transferts effectués. 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 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, où ils peuvent également être sélectionnés et lus.

Conférence

Webex WFO segmente le contact du centre d'appels Webex 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, et non les agents. Au cours de la conférence téléphonique, Webex centre de contact enregistre à la fois le client et les agents.

EXEMPLE

Webex WFO importe un contact depuis Webex Contact Center où l'agent Braun a consulté l'agent Hodges, puis l'a invité à participer à une conférence téléphonique.

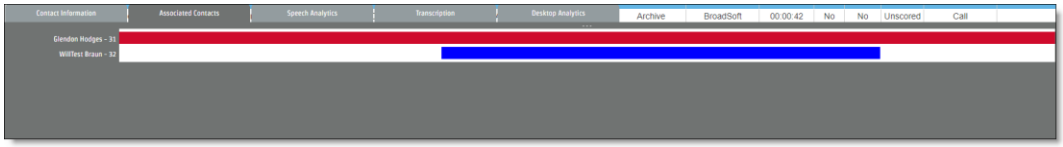
Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 31 et 32. L'enregistrement pour le contact 31 a une durée de 00:02:09, ce qui correspond à la durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client. L'enregistrement pour le contact 32 a une durée de 00:01:00, qui correspond uniquement à la durée 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, 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, vous pouvez également sélectionner et lire le contact 32.



Métadonnées de contact

Webex WFO n'importe aucune métadonnée personnalisée depuis 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 à des métadonnées de contact équivalentes dans QM.

Webex CC	QM
Agent	Nom, Prénom
ANI	N° appelant
DNI	N° appelé
Date	Date, heure
TID utilisateur	ID de ACD’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 pour Webex WFO pour plus d'informations.

Données de WFM classique pour la version 1.0

WFM vous permet de planifier des agents et d'en prévoir les besoins, ainsi que de surveiller si vos agents respectent leurs horaires.

Données d'historiques

Webex WFO importe les données historiques des files d'attente de service et des agents par le biais de quatre demandes de API. La disponibilité des données historiques d'Webex Contact Center dans Webex WFO peut prendre jusqu'à deux heures. Les données en temps réel ne sont pas affectées.

Données historiques de la file d'attente de service

Cette demande API importe les données historiques de chaque file d'attente de service Cisco Webex Contact Center pour chaque intervalle de trente minutes dans la journée. Certaines données sont calculées dans l'intervalle seulement. Les autres données sont calculées sur plusieurs intervalles.

Webex Colonne CC	Description
queueId_s	ID de la file d'attente de service Webex Contact Center.
terminationType_s where value = "abandonné"	(Intervalle uniquement) Nombre d'appels abandonnés au cours de cet intervalle.
Traité_I	(Intervalle uniquement) Nombre d'appels traités dans cet intervalle.
talkDuration_l	(à travers les intervalles) Temps passé par les agents à converser avec les contacts Cela a commencé dans cet intervalle. Format = millisecondes.
holdDuration_l	(à travers les intervalles) Durée des contacts qui ont commencé dans étaient en attente. Format = millisecondes.
Sid	ID de la session.
wrapupDuration_i	(à travers les intervalles) Temps passé par les agents dans le traitement post-appel État après avoir terminé les appels qui ont commencé dans cet intervalle. Format = millisecondes.
queueDurée_l	(à travers les intervalles) Durée passée par les contacts dans le service File d'attente d'être connectée à un agent. Format = millisecondes.
isServiceLevel_i	Appels qui ont atteint le niveau de service au cours de cet intervalle.

Données de productivité de l'agent calculées au prorata par file d'attente de service

Cette demande API importer des données historiques qui ne sont associées à aucune des files d'attente de service auxquelles un agent est affecté pour chaque intervalle de trente minutes dans la journée. Ensuite, Webex WFO divise les données par le nombre de files d'attente de service auxquelles l'agent est affecté. Toutes les données sont calculées dans l'intervalle uniquement.

Webex Colonne CC	Description
agendId_s	ID de l'agent du Centre de contacts Webex.
Étendue d'activité où currentState_s = "Inactif"	Temps passé par l'agent dans l'état Inactif. Format = millisecondes.
Étendue d'activité où currentState_s = "Disponible"	Temps passé par l'agent à l'état Disponible. Format = millisecondes.
Durée d'activité où currentState_s = "en attente"	Temps passé par l'agent dans l'état Appel en attente. Format = Millisecondes.
Étendue d'activité où currentState_s = "WrapUp"	Temps passé par l'agent à l'état Post-appel. Format = millisecondes.
Actvity Span where currentState_s != "Disponible"	Temps passé par l'agent dans tous les états qui n'étaient pas disponibles. Format = millisecondes.

(Intervalle uniquement) Données de productivité d'agent par file d'attente de service

Cette demande API importe les données historiques associées à chacune des files d'attente de service d'un agent pour chaque intervalle de trente minutes dans la journée. Toutes les données sont calculées au cours de l'intervalle de trente minutes seulement.

Webex Colonne CC	Description
agendId_s	ID de l'agent.
queueId_s	ID de la file d'attente de service Webex Contact Center.
Étendue d'activité où currentState_s = "Connecté"	La durée pendant laquelle le téléphone de l'agent était à l'état Connecté pendant cet intervalle. Format = millisecondes.
Durée d'activité où currentState_s = "Sonnerie"	La durée pendant laquelle le téléphone de l'agent était à l'état Sonnerie pendant cet intervalle. Format = millisecondes.

(d'un intervalle à l'autre) Données de productivité d'agent par file d'attente de

service

Cette demande API importe les données historiques associées à chacune des files d'attente de service d'un agent pour chaque intervalle de trente minutes dans la journée. Toutes les données sont calculées sur plusieurs intervalles.

Webex Colonne CC	Description
agendId_s	ID de l'agent.
queueId_s	ID de la file d'attente de service Webex Contact Center.
handled_i	Le nombre d'appels qui ont été traités.
wrapupDuration_i	Temps passé par les agents à converser avec des contacts qui a commencé dans intervalle. Format = millisecondes.
holdDuration_l en attente.	Durée pendant laquelle les contacts qui ont commencé durant cet intervalle ont été mis Format = millisecondes.
transferCount_i	Nombre d'appels transférés par l'agent.
talkDuration_l	Temps passé par l'agent à converser avec des contacts qui a commencé dans cet intervalle. Format = millisecondes.

Données en temps réel

Lorsque Webex centre de contact est connecté à WFM, une API est mise à jour Webex WFO chaque fois que l'état d'un agent change dans le Agent Desktop du centre de contact Webex. Webex WFO mappe ensuite l'état de l'agent du centre de contacts Webex à un état équivalent de l'agent en WFM, permettant aux superviseurs et aux responsables de surveiller le respect du calendrier de l'agent en temps réel.

Le tableau suivant résume la manière dont les états des agents des Agent Desktop du centre d'appels Webex sont mappés aux états des agents dans WFM.

Webex CC	Webex WFO
Disponible	Prêt disponible
Connecté ou en conversation	Conversation
Post-appel	Travail post-appel
Appel en attente	Attente
Inactif	Non prêt
S/O	Déconnecté (provient de la colonne isLogout_i de la réponse API du centre d'appels Webex)

IMPORTANT Une limite de 255 caractères s'applique à la combinaison complète de tous les codes raison "Non prêt" que vous affectez à une activité lors de la configuration du mappage d'état d'adhésion.