Guide d'intégration Webex WFO et Webex Contact Center

Pour les déploiements avec la version classique WFM

Première publication : 29 septembre 2020
Dernière mise à jour : 11 novembre 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Public visé

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 et 2.0 Vue d'ensemble

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

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

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

Version et disponibilité des fonctionnalités

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

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

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

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

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

Introduction

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

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

Gestion de la qualité (QM)

Fonctionnalités disponibles

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Webex WFO enregistre l'audio		X
Webex WFO importe l'audio Enregistrement à partir de Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0 : Il y a un délai d'importation de deux à trois heures. Version 2.0 : L'importation des contacts a lieu lorsque l'enregistrement est mis à la disposition de Webex WFO à partir de Webex Contact Center. Les importations prennent jusqu'à quinze minutes.	
Enregistrement d'écran Webex WFO	X	
Webex WFO stockage requis pour stocker l'audio dans le cloud	X	
Intégration cloud-to-cloud pour le transfert de données	X Le transfert de données via des API est intégré à l'intégration	
Webex WFO ingère l'audio	Voir Cisco Webex Contact Center 1.0 et 2.0 Vue d'ensemble pour	

Fonctio	**Pris en**	**Actuellemen t**
Interruption et reprise de l'enregistrement (manuelles et automatiques)		
Webex WFO ingère la pause et la reprise de l'enregistrement de l'écran (manuel et automatique)	Informations sur la disponibilité actuelle des formats pause et reprise de l'enregistrement audio, pause et reprise de l'enregistrement d'écran et enregistrement stéréo.	
Enregistrement stéréo		
Métadonnées personnalisées	X 2.0 seulement	
Enregistrements cryptés	X	
Événements liés à l'énergie vocale	X*** Événements de silence et de conversation croisée uniquement	Mise en attente et pause d'événements Ne sont pas pris en charge
Surveillance vocale dynamique	X Disponible via Webex Contact Center Call Monitoring	
Surveillance dynamique de l'écran	X Via le client Webex WFO Smart Desktop	
Synchronisation prise en charge	X Utilisateurs, équipes et files d'attente	
Importation des métadonnées de contact	X	
Intégration CRM	X*	
Contrôles d'enregistrement Web d'agent et contrôles d'enregistrement API		X**

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement Unsupported
Prise en charge de l'intégration multicanal	X	
Canaux vocaux	X	
Canal numérique - Chat	X Voir À propos de Webex WFO Digital Prise en charge des canaux	
Canal numérique - SMS	X Voir À propos de Webex WFO Digital Prise en charge des canaux	
Canal numérique - Email	X Voir À propos de Webex WFO Digital Prise en charge des canaux	

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

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

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

REMARQUE : Le balisage des appels avec des métadonnées personnalisées Webex WFO dans 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 de CWCC sont assemblés par
Client de bureau à partir de ces morceaux et téléchargés.

Composants Edge

Composant	Obligatoire	Non obligatoire
Serveur de données pour la synchronisation, la capture, les événements en temps réel et 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 le système d'exploitation MAC		(non disponible)

*Si vous migrez d'un serveur de données vers une intégration sans serveur, veuillez contacter le support technique Cisco. Voir l'introduction.

Vous devez activer l'enregistrement **de segment, l'enregistrement** des jambes en consultation et **les appels** complexes. Voir
Événements d'appel complexes pour plus d'informations.

Workforce Management (Classique WFM)

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

WFM est un logiciel unifié, axé sur l'utilisateur avec 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. PUT les bonnes personnes aux bons endroits.
Donnez-leur les moyens de travailler plus intelligemment et d'offrir une expérience client cohérente et exceptionnelle.

Fonctionnalités disponibles

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Données historiques	X	
Données en temps réel	X	
Prévision	X	

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Planification	X	
Synchronisation prise en charge	X Utilisateurs, équipes et files d'attente	

** La saisie 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 Contact Center.*

Analytique

Fonctionnalités disponibles

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

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Analyse comparative intelligente des agents	X	
Recherche vocale avancée	X	
Intelligence des agents Omni	X Disponible uniquement pour les déploiements cloud. Un engagement avec Cisco Professional Services est requis.***	

**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 enregistrement stéréo n'est actuellement pas disponible ; par conséquent, les transcriptions ne sont pas divisées par locuteur.*

Omni Agent Intelligence s'appuie sur des métadonnées personnalisées. Voir Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO pour plus d'informations.

Idées

Insights est une solution de BI basée sur l'IA qui fait partie intégrante de la suite Webex WFO. Insights fournit des rapports mixtes et non cloisonnés qui vous permettent de combiner de manière transparente toutes vos données de gestion de l'engagement Workforce et d'interaction client de Webex WFO. Insights vous permet de visualiser vos données Webex WFO via 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 Comment les licences utilisentk et Gérer les rôles et les autorisations .

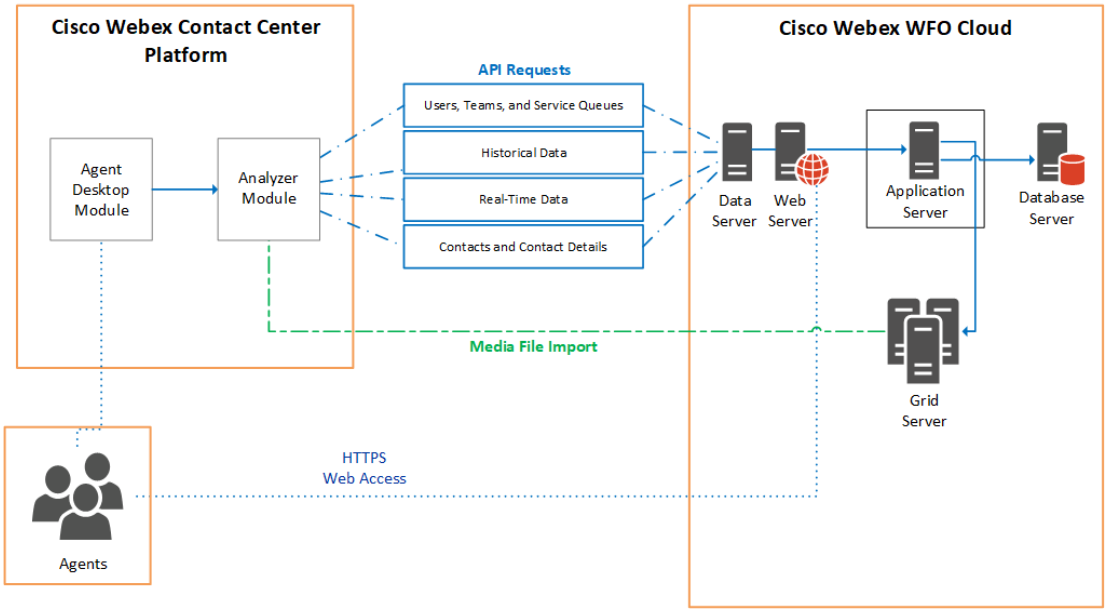
Fonctionnalités disponibles

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Tableaux de bord prédéfinis	X	
Analyse basée sur l'apprentissage automatique	X	
Thèmes personnalisés	X	

Fonctionnalité	Pris en charge	Actuellement non pris en charge
Autographe (visualisation automatisée des données)	X	
Options visuelles (données personnalisées visualisation)	X	
Partage de tableau de bord	X	

Architecture Webex WFO et Cisco Webex Contact Center

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



Procédures de configuration

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

- Configurer Cisco Webex Contact Center
- Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0
- 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 utilise des API 2.0 (par programmation). Un serveur de données n'est pas nécessaire.

API (par programmation) 2.0

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

Présentation de la configuration de Cisco Webex Contact Center 1.0

L'intégration CWCC 1.0 utilise les API CMSv2 et est compatible avec Webex WFO QM, Analytics et Classic WFM.

Suivez la procédure détaillée dans Connexion au Cisco Webex Contact Center 1.0.

API CMSv2

- Compatible avec Webex WFO QM, Analytics et Classic WFM uniquement
- Convient aux utilisateurs passant de CWCC 1.0 à 2.0
- Vous devez suivre la procédure Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0 , tout en vous assurant que la **case à cocher Cisco Webex Contact Center 1.0** est cochée et que le **champ Cisco Locataire ID** a été rempli.

Configurer Cisco Webex Contact Center

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

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

Conditions préalablement requises

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

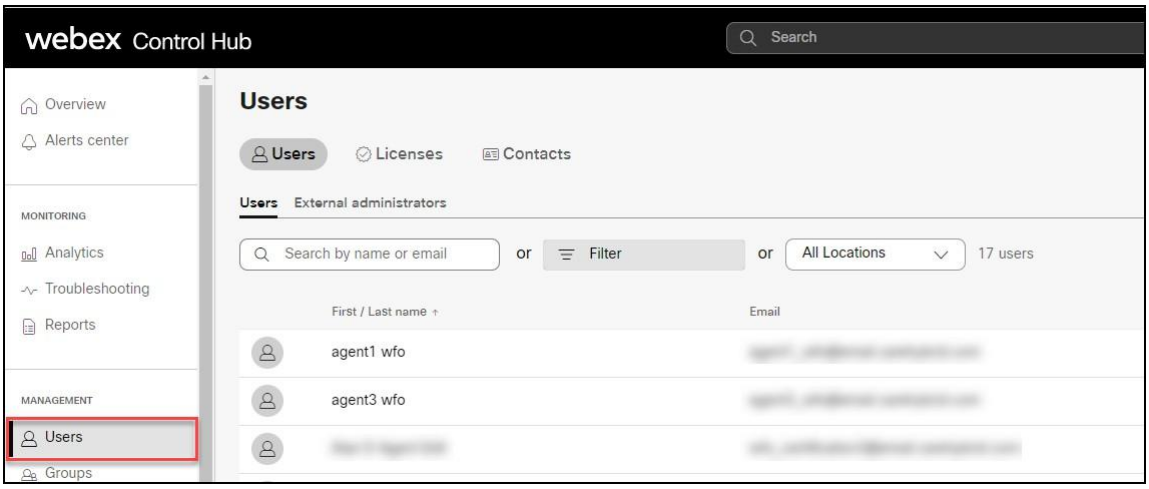
  REMARQUE Si la synchronisation Active Directory est activée ultérieurement et que l'adresse e-mail n'existe pas dans Active Directory, la configuration dans Cisco sera effacée. Il y aura des équipes en double
  Utilisateurs en raison de problèmes de synchronisation avec une nouvelle adresse e-mail.

Procédures de configuration

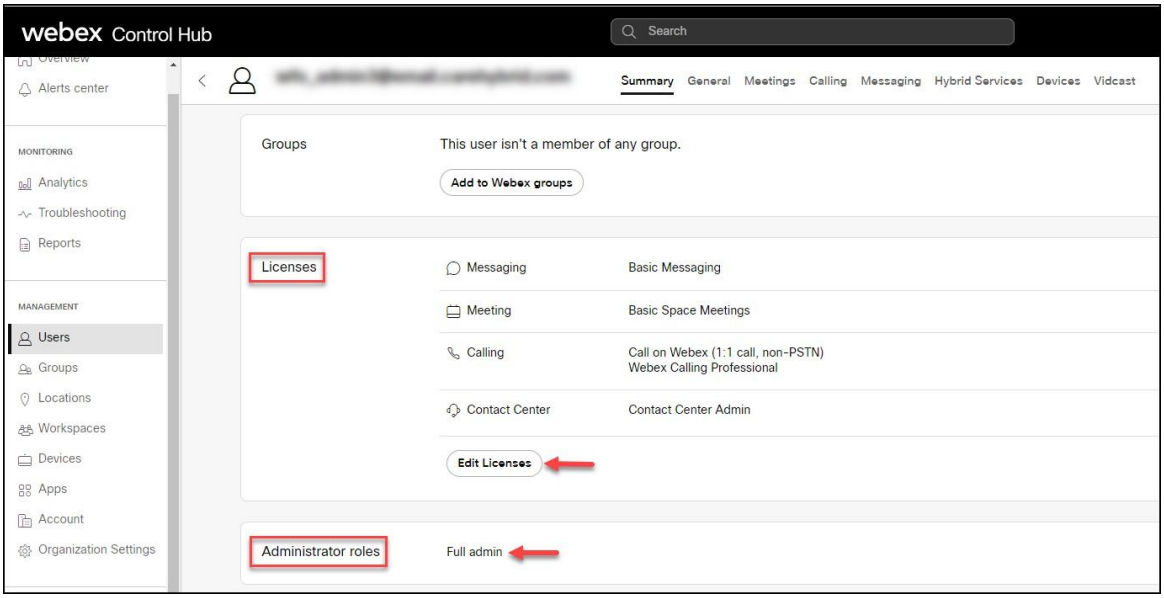
Attribuer des rôles et des autorisations

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

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



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



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

  , puis cliquez à nouveau sur **Modifier les licences dans la page récapitulative des licences** .
- Modifiez les licences si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Si les rôles appropriés ne sont pas affectés, sélectionnez le rôle actuellement attribué dans le

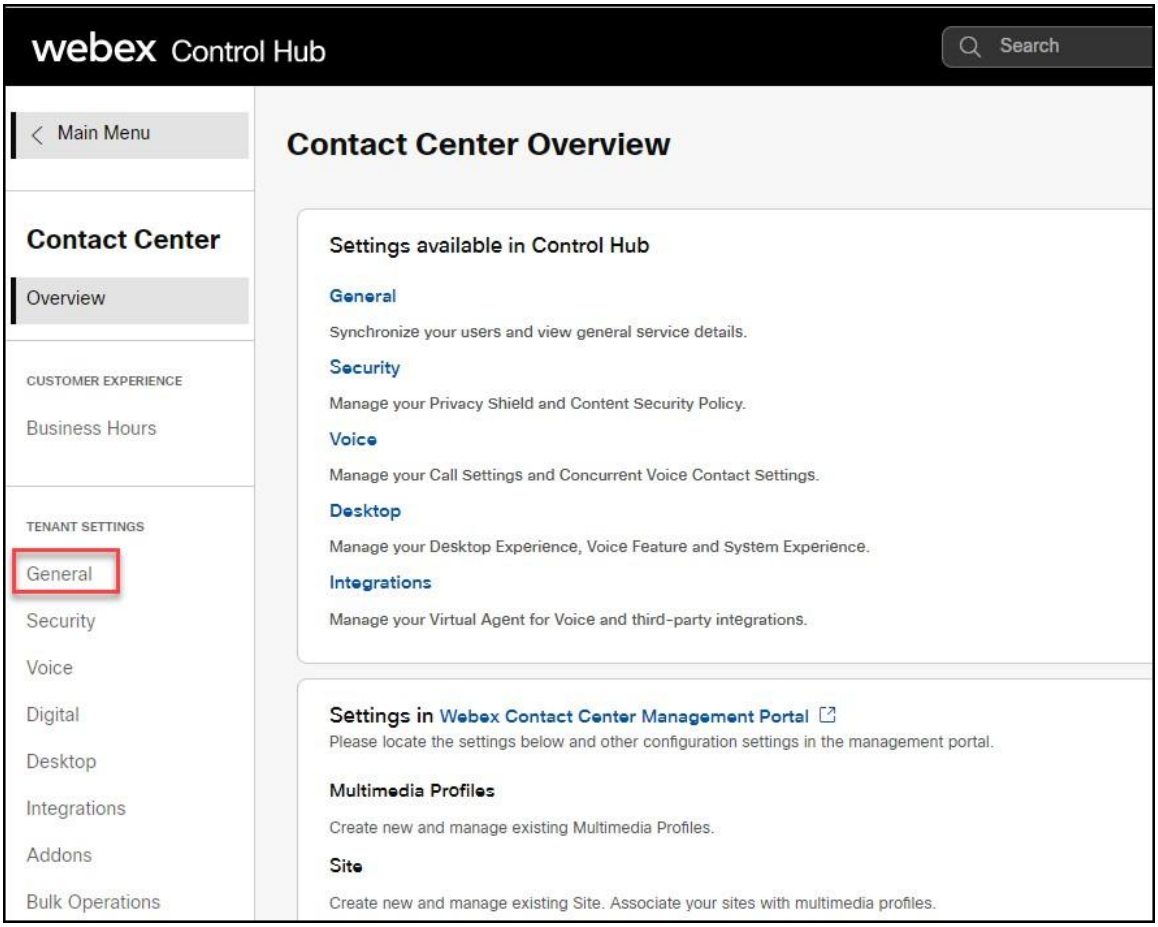
  Section Rôles d'administrateur sur la page de l'utilisateur.
- Modifiez les rôles si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

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

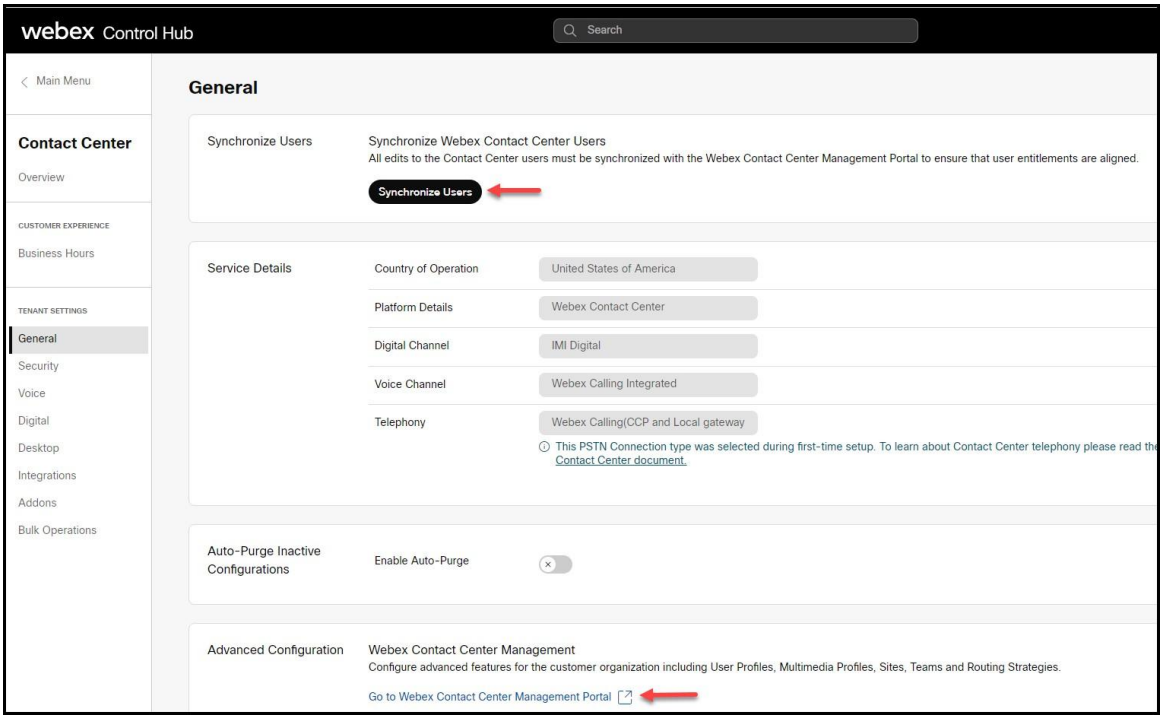
> **REMARQUE** Si vous rencontrez des problèmes de synchronisation, sélectionnez l'icône **Administrateur** de l'organisation et affectez la **valeur**

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.



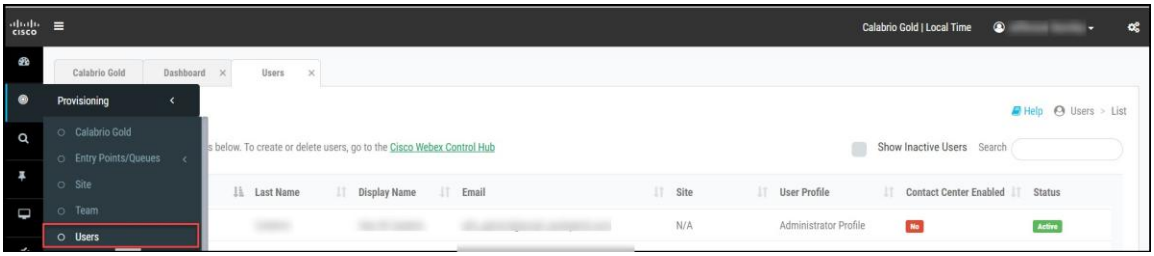
3. Cliquez sur **Synchroniser les utilisateurs**.



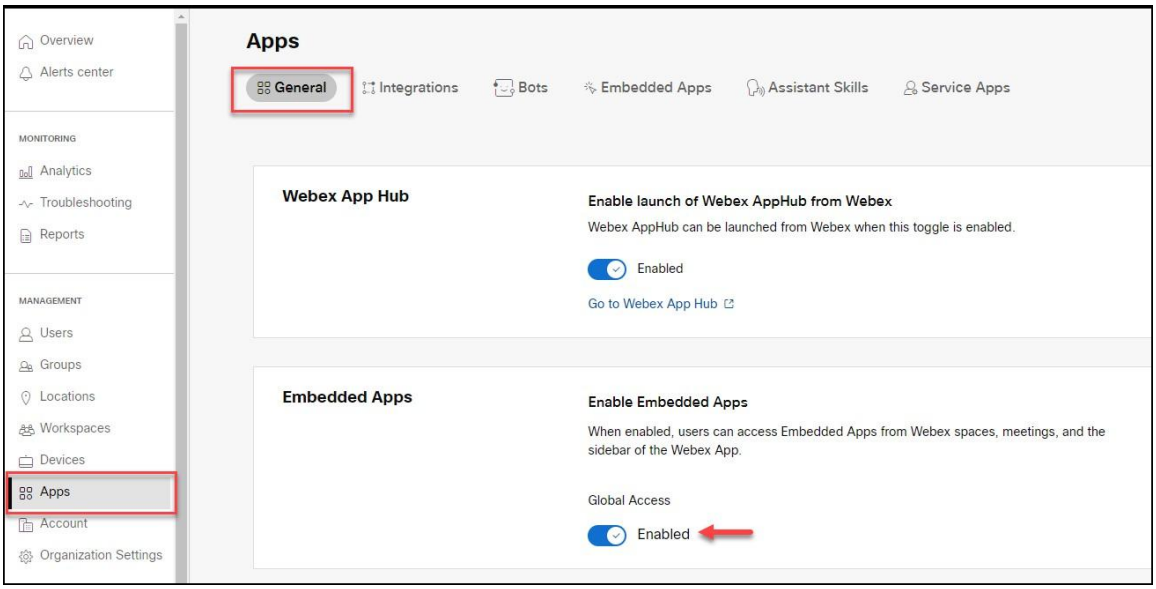
4. Cliquez sur le **lien Aller à Webex Contact Center Management Portal** . Management Portal s'ouvre dans une fenêtre séparée.

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

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

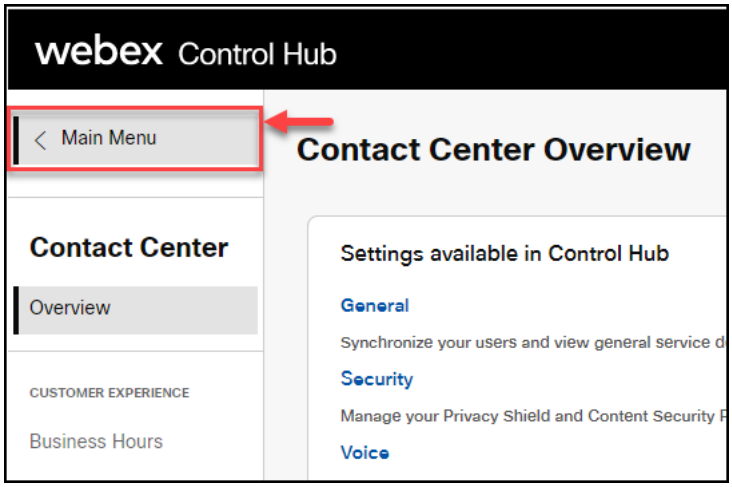


Paramètres de configuration des applications



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

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



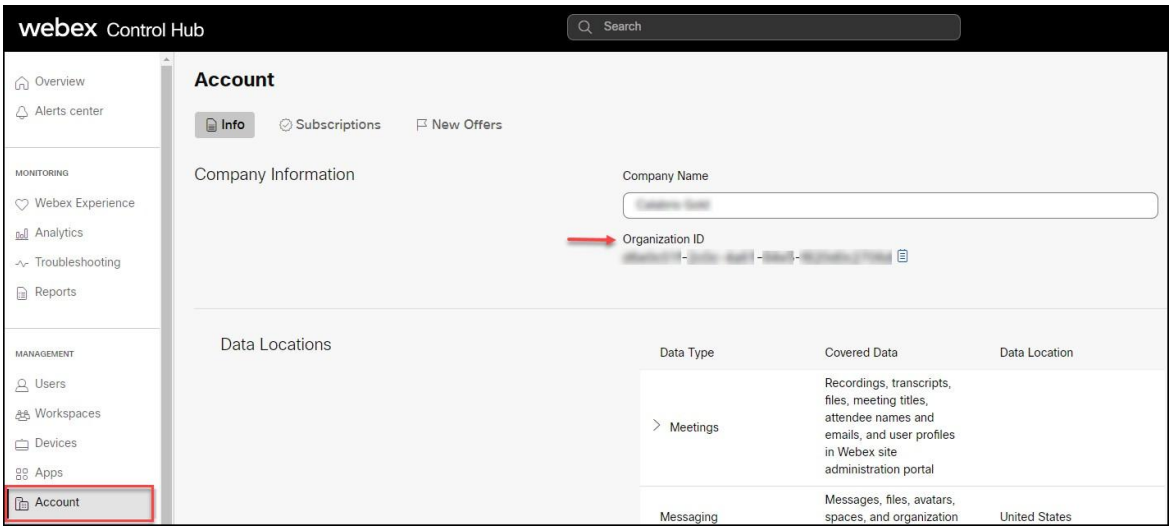
Pour accéder à la **page Applications** .

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

Localisez votre organisation ID

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

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



Cartographier les points de terminaison API

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

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

Valider la configuration

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

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

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

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

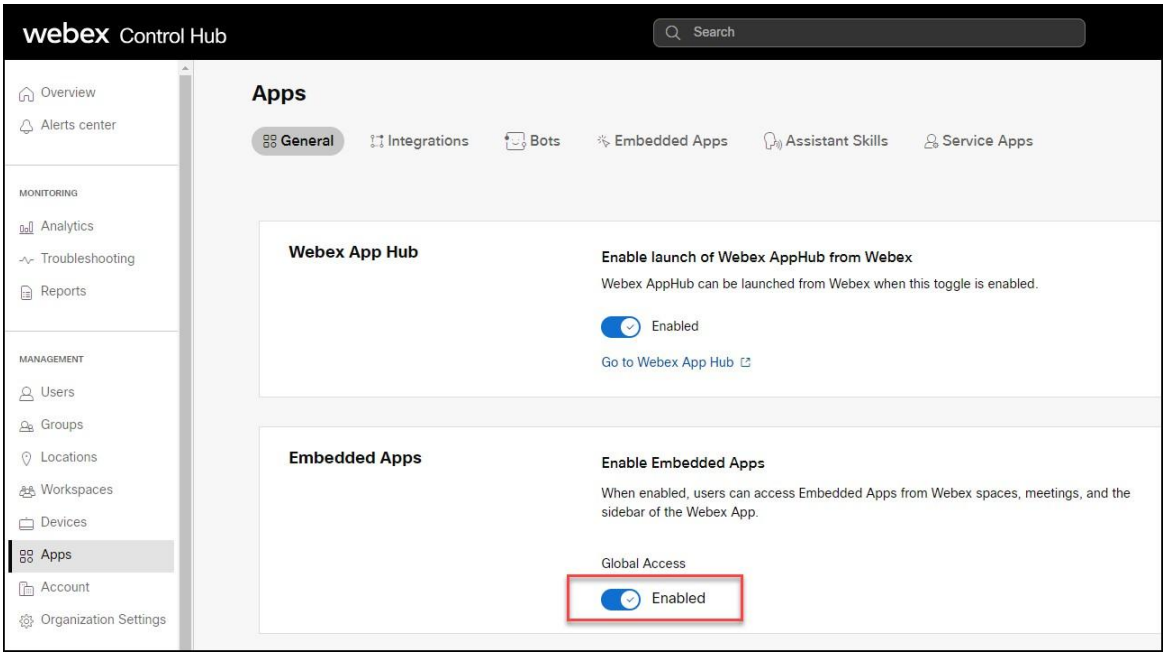
Activer l'intégration avec Pro Pack

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

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

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

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



4. Cliquez sur **Intégrations**.

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

   Application Calabrio ID —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Se connecter à Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **IMPORTANT** 1) Soyez très prudent avant d'apporter des modifications au compte que vous utilisez pour configurer votre Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Si vous devez changer d'administrateur , vous devez ensuite suivre la procédure de réautorisation Configurer immédiatement après avoir modifié le mot de passe administrateur pour vous assurer que la connexion de l'intégration n'est pas interrompue.
> 2) Si vous êtes un client existant migrant à partir d'un serveur de données configuré, vous devez contacter votre gestionnaire de compte.

Conditions préalablement requises

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

- Votre utilisateur Administrateur Webex doit avoir les autorisations et les rôles requis dans Webex Control Hub pour votre système Webex Contact Center. Voir la procédure "Attribuer des rôles et des autorisations" dans la rubrique Configurer Cisco Webex Contact Center pour plus d'informations .
- Nom d'utilisateur — Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée aux informations d'identification administratives dans Cisco Webex Contact Center.

  > **MEILLEURE PRATIQUE** Si vous utilisez WFM, assurez-vous que le nom d'utilisateur Webex Contact Center
  > est distinct de votre **champ Nom d'utilisateur** Calabrio ONE API.

- API URL — URL de base complète du Webex Contact Center API, y compris le protocole.
- Locataire ID — Il s'agit de votre organisation Cisco Webex Contact Center ID.
- Le champ Nom d'utilisateur Calabrio ONE API doit répondre aux critères suivants.
  - Dans Webex WFO, cet utilisateur doit également avoir les autorisations Enregistrer l'écran **et** Enregistrer la **voix** attribuées à son rôle. Dans **Gestion des** applications, utilisez la page Rôles **pour attribuer des** autorisations aux rôles et utilisez la page Utilisateurs **pour attribuer des** rôles aux utilisateurs.
  - Cet utilisateur doit être affecté à l'équipe par défaut dans la **liste déroulante Équipe** de la **liste Utilisateurs**
    dans Gestion des applications.

- Vous devez accorder à cet utilisateur toute l'étendue en sélectionnant tous les groupes et équipes sous **Groupes et équipes** associés dans la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.

Procédures de configuration

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

- Connectez-vous à Cisco Webex Contact Center 2.0 — Suivez cette procédure si vous êtes un client existant passant de CWCC 1.0 à 2.0 et que vous avez QM, Analytics ou Classic WFM.
- Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API de programmation 2.0 : suivez cette procédure si votre déploiement inclut QM, Analytics, Classic WFM ou WFM et que vous ne passez pas de CWCC 1.0 à 2.0.

  Si vous avez WFM, vous devez effectuer 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.
- Après avoir configuré un ACD, vous devez configurer la réautorisation.

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 Select ACD, cliquez sur **Ajouter**.
3. Sélectionnez **Cisco Webex Contact Center 2.0** dans la **liste déroulante Select ACD** .
4. Configurez les champs comme suit.

Champ	Configuration
ACD Name	Entrez un nom unique pour le ACD.
Nom d’utilisateur	Entrez votre nom d'utilisateur CWCC. Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée aux informations d'identification administratives dans CWCC. **IMPORTANT** Il doit s'agir d'un compte de type service qui ne doit jamais être modifié. La modification de votre compte peut entraîner Dupliquer des utilisateurs et des équipes du système.

Champ	Configuration
API URL	Entrez l'URL de base complète du Cisco Webex Contact Center API, y compris l'identifiant de protocole.
Service partagé ID	Saisissez le compte de locataire ID de l'organisation CWCC.
Nom d'utilisateur Calabrio ONE API	Votre nom d'utilisateur de compte de service Webex WFO. Ce compte de service est également appelé compte d'administrateur du locataire ou compte d'utilisateur API. Ceci est nécessaire pour télécharger des données vers le service partagé approprié. Ce compte doit être créé par un administrateur système et réside dans votre système de locataire. Ce compte d'administrateur du service partagé doit également disposer des autorisations appropriées pour télécharger des données. Contactez le support Cisco pour obtenir de l'aide sur la création de ce compte d'administrateur du service partagé. ▪ Dans Webex WFO, cet utilisateur doit également avoir les autorisations Enregistrer l'écran **et** Enregistrer la **voix** attribuées à son rôle. Dans **Gestion des** applications, utilisez la page Rôles **pour attribuer des** autorisations aux rôles et utilisez la page Utilisateurs **pour attribuer des** rôles aux utilisateurs. ▪ Cet utilisateur doit être affecté à l'équipe par défaut à partir de la **liste déroulante Équipe** de la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications. ▪ Vous devez accorder à cet utilisateur toute l'étendue en sélectionnant tous les groupes et équipes sous **Groupes et équipes** associés dans la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.
Calabrio API Mot de passe utilisateur	Votre mot de passe de compte de service Webex WFO.
Produits activés - Gestion de la qualité	**Gestion de** la qualité— Sélectionnez si votre organisation a acheté Gestion de la qualité. Cochez la **case Vocal** si votre entreprise souhaite uniquement que Webex WFO ingère uniquement des contacts vocaux.

Cha	Configuration
	Cochez la **case numérique (Chat, SMS, E-mail, Social)** si votre organisation souhaite que Webex WFO ingère des discussions, des SMS messages et des e-mails.
Mappage des métadonnées personnalisées	(Facultatif) Vous permet de mapper les métadonnées CWCC aux métadonnées Dans Webex WFO. Voir Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO pour plus de détails. Les valeurs de métadonnées CWCC sont synchronisées avec les contacts CWCC dans Webex WFO. Les valeurs des métadonnées CWCC sont mappées aux étiquettes de métadonnées créées dans le Gestionnaire de métadonnées (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées). Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter une variété d'informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans le panneau Détails de la page Media Player (page Interactions > ouvrez un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.
Intervalle de synchronisation (minutes)	Indique à quelle fréquence (en minutes) vous souhaitez synchroniser les utilisateurs, les équipes et les files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Cisco Webex Contact Center.
Délai de capture (minutes)	Définit le temps que vous voulez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle.
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.
Activation de la recapture des données	(Facultatif) Cochez cette case si vous souhaitez récupérer des données par rapport à l'ensemble de la veille.
Importation de média WFO	Activer l'importation de fichiers multimédias et d'enregistrement dans Webex à partir de Webex Contact Center.

Champ	Configuration
Synchronisation des utilisateurs	Permet la synchronisation des données utilisateur dans Webex WFO à partir de Webex Contact Center.
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 **métadonnées** 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 affecte une langue à un contact textuel à l'aide des informations suivantes, dans cet ordre : A. Une langue qui est 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 affecte une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre : A. Une langue qui est déjà affectée au contact quand il se trouve

Cha	Configuration
	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). D. La langue par défaut (l'anglais).
URL d'autorisation	**REMARQUE** Cette section n'apparaît que lorsque vous modifiez un ACD existant. Il n'apparaît pas lorsque vous créez un nouveau ACD. 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. ▪ Passage 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 page de connexion Cisco Webex Contact Center.
6. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.
7. Après avoir entré avec succès votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco, vous êtes redirigé vers Webex WFO.

Configurer le renouvellement de l'autorisation

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

   EXEMPLE

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

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

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO

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

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

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

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


```
{
    "données" : {
        "tâche" : {
            "tâches" : [
                {
                    "endedTime" : 1630380960406,
                    "captureRequested" : true, "isActive" : false,
                    "file d'attente" : [
                        {
                            "ID" : "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                            "nom" : "cb_outdial_queue"
                         }
                     ],
                    "status" : "ended",
                    "owner" : {
                        "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 de métadonnées dans Webex WFO (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > Gestionnaire de métadonnées) pour chaque champ de métadonnées CWCC que vous souhaitez mapper à une étiquette de métadonnées Webex WFO.

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

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

Emplacement de la page

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

Procédures

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

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

```
{
    taskDetails (
            De : 1631192040000
            à : 1654515806364
            filtre : {
                et : [
                    { channelType : { égale à : téléphonie } }
                ]
            }
    ) {
        tâches {
            id
            stringGlobalVariables(name : "Global_VoiceName") {
                nom
                valeur
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Les champs de métadonnées standard doivent être formatés comme suit :

  <task ou taskDetails>.<fieldName>

- Les champs de métadonnées d'une variable globale doivent être formatés comme suit

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

Collecter et mettre en forme les champs de métadonnées standard CWCC

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

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

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

   utes les réponses de tâche.

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

   Détails de tâche

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

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

   EXEMPLE taskDetails.

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

   <task ou taskDetails>.<fieldName>

   EXEMPLE taskDetails.channelType

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

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

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

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

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

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

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

   utes les réponses de tâche.

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

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

2. Ajoutez un point après le préfixe.

   EXEMPLE de tâche.

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

   EXEMPLE de tâche. Global_VoiceName

4. Ajoutez deux points.

   EXEMPLE de tâche. Global_VoiceName :

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

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

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

   EXEMPLE

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

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

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

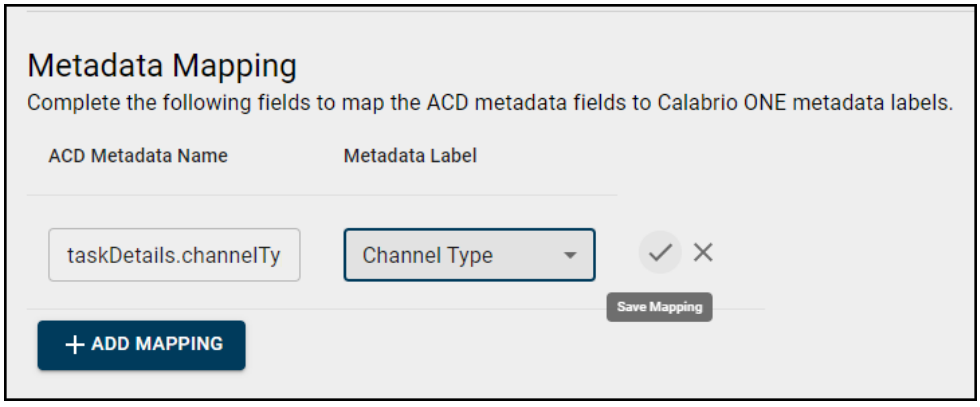
   <task ou taskDetails>.<GlobalVariableName> :<Type de données>

Mapper 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 **ACD Nom des métadonnées**, entrez une valeur de métadonnées CWCC correctement formatée.

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

EXEMPLE



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

Options de métadonnées à partir d'exemples de demandes

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

Options de métadonnées de tâche dans un

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

```
                    terminationType
                    channelSubType
                    client { nom, numéro de téléphone, adresse e-mail }
                    isActive
                    isRappel
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        rappelDuréeDemande
                        rappelConnectTime
                        numérorappel
                        rappelÉtatRappel
                        callbackOrigin
                        type de rappel
                    }
                    Lieu d'enregistrement
                    lastWrapupCodeName
                    dernière file d'attente { ID nom }
                    lastSite { ID nom }
                    lastTeam { ID nom }
                    dernierPointDEntrée { ID nom }
                    durée totale
                    score csat
                    BlindTransferCount
                    nombre de conférences
                    durée de la conférence
                    consulterNombre
                    durée de la consultation
                    nombre de comptes
                    durée de maintien
                    nombre de services libres
                    durée du libre-service
                    nombre de connectés
                    durée de connexion
                    consulterToQueueCount
                    durée de consultation de la file d'attente
                    nombre de transferts
                    durée de la conclusion
                    Durée de la sonnerie
                    durée de la file d'attente
                    file d'attente
                    captureDemandée
                }
            }
        }
```

La liste suivante présente les options de métadonnées disponibles pour taskDetails.

Options de métadonnées taskDetails dans un exemple de requête

```
{
    Détails de la tâche(
                de : 1631192040000
                à : 1634648040000
                filtre : {
```

```
                    et : [
                              { channelType : { equals : telephony } }
                    ]
               }
          ) {
               tâches {
                    id
                    statut
                    type de canal
                    temps créé
                    fin du temps
                    origine
                    destination
                    contactRaison
                    direction
                    propriétaire { ID nom }
                    point d'entrée { ID nom }
                    type de terminaison
                    sous-type de canal
                    client { nom numéro de téléphone email }
                    estActif
                    isCallback
                              ChannelMetaData { email { sujet metaData } }
                    données de rappel {
                         callbackRequestTime
                         rappelConnectTime
                         numéro de rappel
                         statut de rappel
                         callbackOrigin
                         type de rappel
                    }
                    Lieu d'enregistrement
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { nom ID }
                    lastSite { ID nom }
                    lastTeam { ID nom }
                    lastEntryPoint { ID nom }
                    durée totale
                    score csat
                    BlindTransferCount
                    nombre de conférences
                    durée de la conférence
                    consulterNombre
                    durée de la consultation
                    nombre de comptes
                    durée de maintien
                    nombre de libre-service
                    durée du libre-service
                    nombre de connectés
                    durée de connexion
                    consulterToQueueCount
                    durée de consultation de la file d'attente
                    nombre de transferts
                    durée de la conclusion
                    durée de sonnerie
```

```
                    durée de la file d'attente
                    file d'attente
                    captureDemandée
                }
            }
        }
```

Tableaux non pris en charge

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

Tableaux non pris en charge	Description
Files d'attente	Informations sur la file d'attente.
sites	ID, nom du centre de contact physique auquel la tâche a été distribuée.
équipes	ID, nom de l'équipe à laquelle l'appel a été distribué.
contributeurs	Les agents qui ont effectué la tâche.
Points d'entrée	ID, nom du lieu d'atterrissage initial d'un contact dans CWCC.

Détails d'intégration pour Cisco Webex Contact Center

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

À propos du support de la chaîne numérique Webex WFO

Webex WFO fournit une prise en charge des canaux numériques pour votre système multicanal ou omnicanal CWCC. Grâce à la prise en charge des canaux numériques Webex WFO, les enregistrements audio, les transcriptions de chat et les transcriptions SMS de votre système CWCC sont ingérés par Webex WFO, visualisés et accessibles sur le **Interactions** page. La prise en charge des canaux numériques garantit une vue d'ensemble des interactions et une expérience utilisateur fluide au sein de Webex WFO sur tous les canaux. Double-cliquez sur n'importe quelle interaction sur l'écran. **Interactions** page permettant d'accéder aux données de l'interaction.

Les termes "centres de contact multicanaux" et "centres de contact omnicanaux" ne sont pas synonymes. Leur définition présente des différences notables. Les centres de contact multicanaux prennent en charge différents canaux de communication. Les canaux pris en charge peuvent inclure les appels téléphoniques, les courriels, le chat en ligne, les médias sociaux, et plus encore. Chaque canal fonctionne indépendamment, avec sa propre file d'attente et ses agents spécialisés dans la gestion de ce canal particulier. Cependant, chaque canal est cloisonné, ce qui peut entraîner des communications fragmentées. Cela signifie que, lorsqu'un client passe d'un canal à un autre, l'interaction client perd en continuité et en contexte tout au long de son parcours.

Tandis que les centres de contact omnicanaux offrent une expérience fluide et intégrée sur tous les canaux de communication. Les canaux sont interconnectés, permettant aux clients d'entamer une conversation sur un canal et de la poursuivre sur un autre sans répéter les mêmes informations. 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** Un exemple d'expérience omnicanale est celui où une interaction commence par une conversation, puis l'agent et le client poursuivent l'interaction par un appel téléphonique. Informations provenant du canal de discussion
> Et le canal vocal sont connectés via une solution omnicanale intégrée.

Scénarios de contact pris en charge

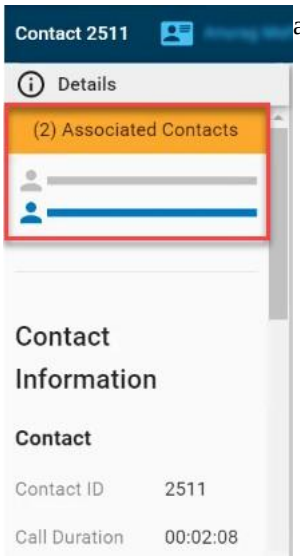
Les scénarios suivants sont pris en charge.

- Messagerie entrante/sortante
- Virements

- Conférences

REMARQUE Les conférences ne sont pas prises en charge pour les canaux de messagerie électronique.

EXEMPLE L'interaction représentée dans cette image comprend un transfert, c'est pourquoi deux segments de la conversation sont disponibles dans la section Contacts associés. Dans la section Contacts associés,
vous pouvez sélectionner différents agents dans le chat ou la transcription SMS. Le bleu représente l'agent sélectionné. La transcription complète de la conversation ou de SMS s'affiche quel que soit l'agent sélectionné ; cependant, l'agent sélectionné apparaît dans des cases de dialogue bleues sur le



anscription.

Procédures

Activer les canaux numériques

1. Dans Webex WFO, accédez à **Gestion des applications** > **ACD Configuration**.
2. Cliquez sur **Ajouter** dans la **Sélectionnez ACD** section. La fenêtre **ACD Détails** s'ouvre.
3. Sélectionnez **Cisco Webex Contact Center 2.0** dans la **Sélectionnez ACD** liste déroulante 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, Courriel, Réseaux sociaux)**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Filtrez les conversations, les messages SMS, les e-mails ou les transcriptions des 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** for SMS transcriptions, ou **Email** pour les transcriptions d'email.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

Limitations des canaux numériques

Les commandes "Démarrer l'enregistrement de l'écran" et "Arrêter l'enregistrement de l'écran" s'appliquent aux interactions à l'écran uniquement, sans contact audio associé. Cela peut servir à capturer le comportement à l'écran pendant qu'un agent gère une interaction numérique, mais cela ne relie pas la transcription de l'interaction numérique aux 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 participant à la conversation dispose d'une transcription complète de l'intégralité de l'interaction, et non seulement de sa propre partie de l'échange.

Chaque segment d'une interaction a un **contact ID**, qui est le ID unique du chat. Un contact associé ID est l'identifiant qui relie un contact d'origine à toutes les branches dérivées du contact qui sont ingérées dans Webex WFO. Une conversation peut comporter plusieurs étapes si elle inclut des transferts ou des conférences.

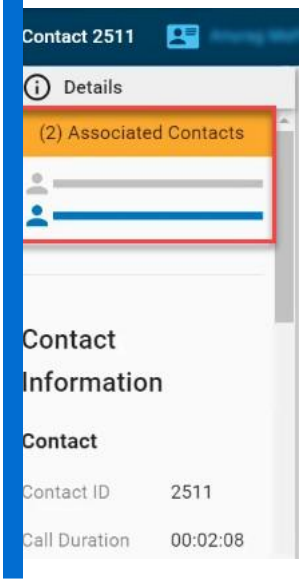
Cela signifie que chaque segment d'une conversation a un contact unique ID, et que tous les segments dérivés d'une conversation ont le même contact associé partagé ID. Après avoir sélectionné une conversation, vous pouvez consulter toutes les conversations associées dans la transcription de la conversation affichée sur la page Interactions.

Conditions préalablement requises

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

REMARQUE : Si d'autres agents sont associés à la conversation que vous avez sélectionnée en raison de transferts ou de conférences, consultez les transcriptions de conversation de ces agents en cliquant sur l'agent dans la section "Associé".

Section Contacts du volet Détails.



Limitations du chat

- Les transcriptions des conversations ne sont disponibles qu'au sein de votre organisation où le CWCC ACD est configuré. Les conversations avec des organisations tierces ne sont pas disponibles. Si une conversation est transférée à un tiers, Webex WFO ne fournit que les données de la partie de la conversation de l'agent avant le transfert.
- Les identifiants de contact associés restent les mêmes pour toutes les étapes d'une conversation par SMS (y compris les transferts et les conférences). Les identifiants de contact associés restent les mêmes pour toutes les étapes d'un appel vocal (y compris les transferts et les conférences). Cependant, les identifiants de contact associés diffèrent entre les conversations textuelles et les appels vocaux d'un même parcours client.

SMS Support

Lorsque votre client et un agent échangent des messages SMS, également appelés messages texte, les messages SMS et les données associées à ces messages SMS sont ingérés dans Webex WFO. Chaque agent impliqué dans la conversation dispose d'une transcription complète SMS de l'interaction entière, et non pas seulement de sa partie individuelle de l'interaction. Chaque jambe d'une interaction a un contact ID, qui est le SMS unique de l'interaction ID. Un contact associé ID 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 volets si elle inclut des transferts ou des conférences.

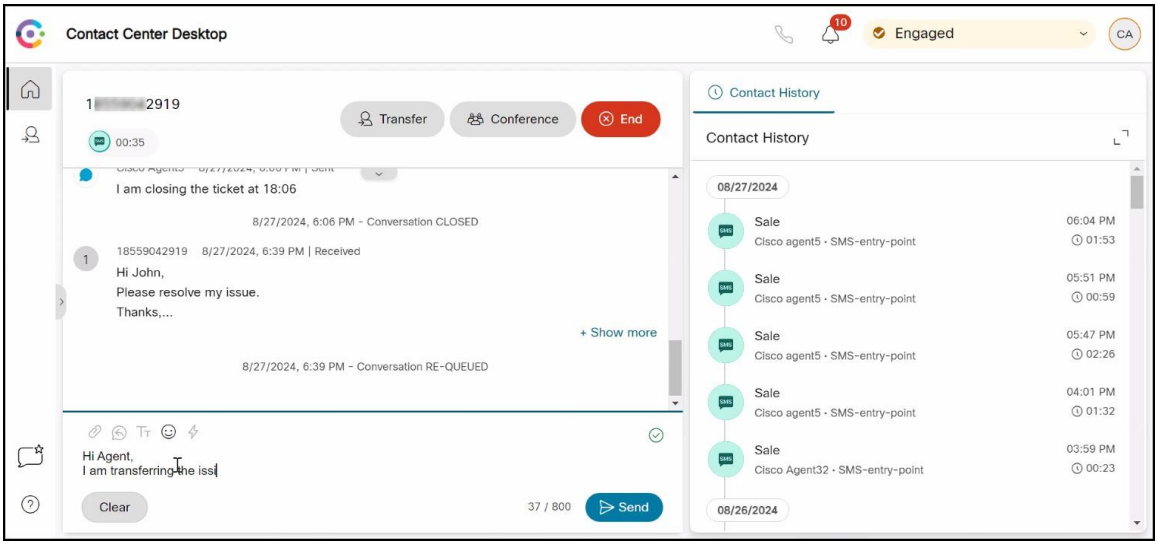
Cela signifie que chaque jambe d'un SMS a un contact unique ID, et toutes les jambes dérivées d'un SMS ont le même contact associé partagé ID. Après avoir sélectionné un contact SMS sur la page Interactions, vous pouvez consulter tous les messages SMS associés dans le lecteur multimédia (**Interactions** > double-cliquez sur un contact pour afficher sa transcription SMS).

Conditions préalablement requises

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

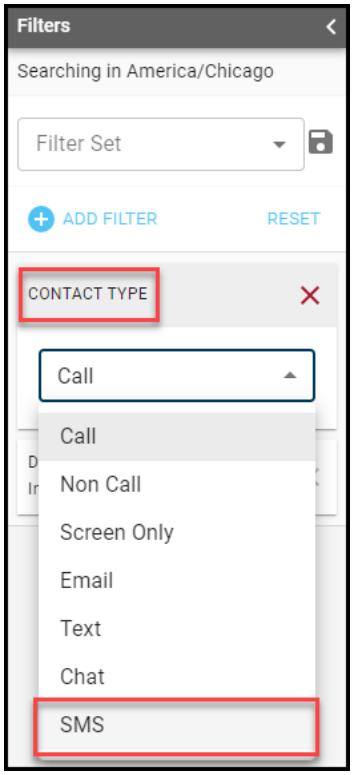
Exemple de flux

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

1. Un client utilise son téléphone portable pour contacter un agent.
2. La demande du client apparaît dans la file d'attente du centre de contact et l'agent l'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 **Fin** de leur système Contact Center Desktop avant que Webex WFO puisse ingérer les transcriptions SMS et les données SMS.
6. Dans Webex WFO, localisez vos transcriptions SMS en naviguant vers la page **Interactions** . Assurer **Le type de contact a été sélectionné comme filtre. Filtrez les messages SMS et sélectionnez un message SMS dans la liste.**

des interactions.

7. 

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

SMS limitations

- Les transcriptions SMS ne sont disponibles qu'au sein de votre organisation où CWCC 2.0 ACD est configuré. Les messages SMS échangés avec des organisations tierces ne sont pas disponibles. Si une conversation SMS est transférée du centre de contact de votre organisation vers une autre organisation tierce, la transcription de cette partie de la conversation SMS ne sera pas disponible dans Webex WFO.
- Les identifiants de contact associés restent cohérents pour toutes les étapes d'une conversation SMS (y compris les transferts et les conférences). Les identifiants de contact associés restent les mêmes pour toutes les étapes d'un appel vocal (y compris les transferts et les conférences). Cependant, les identifiants 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 le deuxième agent et
> Le client dispose de cinq minutes d'appel téléphonique avant que l'interaction ne prenne fin.
> Dans Webex WFO, à la fois la conversation initiale SMS avec le client et le premier agent
> et la suite

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

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

Assistance par courriel

Conditions préalablement requises

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

Exemple de flux

Cet exemple illustre une interaction par e-mail typique entre un client et un agent qui est ingérée dans Webex WFO.

1. Un client envoie un courriel.
2. Le message électronique apparaît dans une file d'attente Cisco Contact Center Desktop (tableau de bord de l'agent) et est pris en charge par un agent.
3. Le client et l'agent échangent des courriels 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, localisez les transcriptions d'emails en naviguant vers la page **Interactions** et sélectionnez une interaction par email dans la liste.

événements d'appel complexes

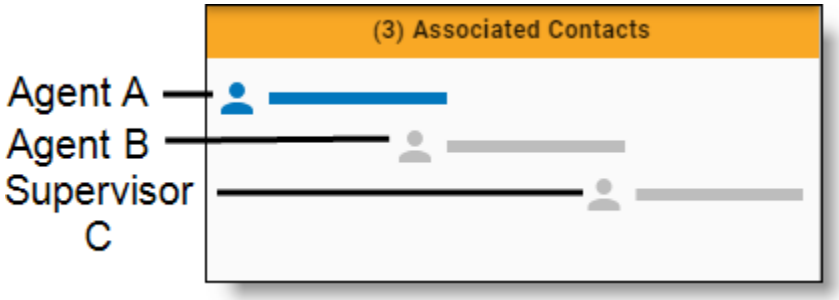
Ce sujet décrit comment Webex WFO gère les scénarios d'appels complexes. Les scénarios d'appel complexes regroupent diverses actions pouvant avoir lieu au cours d'un appel. Cela inclut les transferts, les conférences, les mises en attente et les appels en attente. Dans Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment est formé lorsqu'il y a un changement de participant, 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. Le contact associé ID est l'identifiant qui relie 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 contact associé ID que l'appel d'origine. Vous pouvez afficher les contacts associés dans le lecteur multimédia (Interactions > double-cliquez sur un contact).

Lorsque plusieurs agents traitent le même appel client (par exemple, lorsqu'un agent transfère l'appel à un autre agent), Webex WFO crée un contact distinct pour chaque agent impliqué et attribue à ces contacts le même contact associé ID. La section "Contacts associés" affiche ces contacts, vous permettant de visualiser 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 attribue le même contact associé ID.



Dans le lecteur multimédia, le flux audio entrant est bleu et le flux sortant est rouge. Un agent est représenté sur un canal, et toutes les autres parties impliquées dans l'appel sont sur un canal séparé. Voir Écoutez un enregistrement audio contact et À propos du silence et des discussions sur les événements pour plus d'informations sur le panneau audio du lecteur multimédia.

Conditions préalablement requises

- Les paramètres suivants doivent être activés pour le locataire de votre organisation.
  - **Enregistrement de segment** - Veuillez contacter votre représentant technique Cisco pour activer ce paramètre.
  - **Consulter l'enregistrement des jambes** - Veuillez contacter votre représentant technique Cisco pour activer ce paramètre.
  - **Appels complexes** - Veuillez contacter le support technique de Cisco pour activer ce paramètre.

- **IMPORTANT** Votre représentant technique Cisco doit activer **l'enregistrement de segment** et **consulter l'enregistrement de jambe** d'abord dans votre système Cisco Webex Contact Center. Ensuite, le support technique de Cisco doit activer les appels complexes dans Webex WFO.

- Vous devez avoir configuré la version 2.0 de Webex Contact Center. Voir Connectez-vous 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** de la page Gestionnaire de métadonnées pour que les métadonnées de CWCC soient associées à une étiquette de métadonnées.

    MEILLEURES PRATIQUES Saisissez "type d'appel" comme **Texte** à partir de la **liste déroulante Type de métadonnées** .

  - Assurez-vous que la liste déroulante **ACD Data** est vide sur la page Gestionnaire de métadonnées. Tous les autres champs de la page Gestionnaire de métadonnées peuvent être configurés selon vos besoins.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration système > ACD Configuration

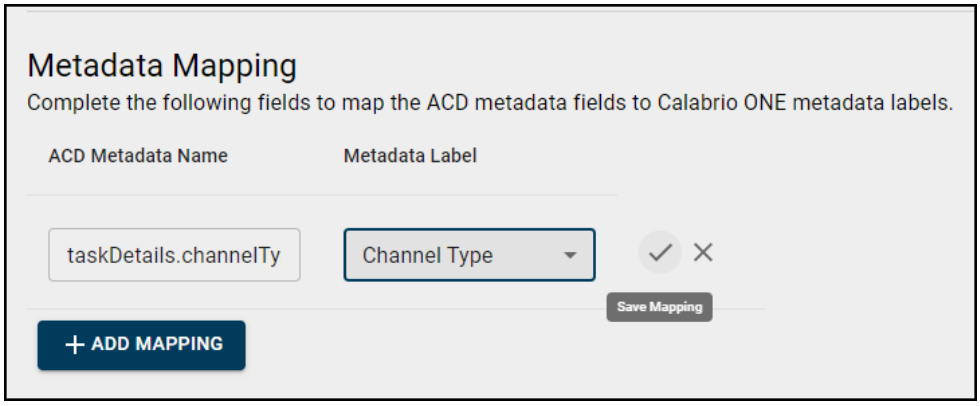
Procédure

Métadonnées de la carte dans Webex WFO

Vous devez associer des métadonnées personnalisées aux valeurs "Segment client" et "Consultation".

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 client".
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 prérequis dans la liste des options.
5. Cliquez sur l'icône de validation 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**, entrez "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 prérequis dans la liste des options.
9. Cliquez sur l'icône de validation pour enregistrer le mappage des métadonnées.
10. Cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit de la page.

Activer les appels complexes

1. Accédez à la page de configuration **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Dans la section **Activer les appels complexes** , sélectionnez le bouton **Activer les appels complexes** .
3. 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 traité ce segment de l'appel transféré.
- Conférences — Webex WFO segmente l'appel original 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 impliqué dans l'appel. L'enregistrement du premier contact avec l'agent couvre toute la durée de l'appel. L'enregistrement du deuxième contact ne couvre que la période pendant laquelle le deuxième agent a rejoint l'appel.

- Froid (à l'aveugle) — Webex WFO utilise "froid (à l'aveugle) » pour décrire à la fois les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur implique le transfert direct d'un appel existant vers un agent supplémentaire sans aucune communication entre les deux agents avant le transfert ou la conférence.
- Chaleureux — Webex WFO utilise "chaleureux" pour décrire à la fois les scénarios de transfert et de conférence. Ce descripteur signifie que le premier agent s'adresse au deuxième agent pour lui fournir le contexte et les informations générales pertinents avant le transfert ou la conférence. La partie consultation d'un transfert ou d'une conférence est incluse dans les enregistrements des contacts.
- Parcs — Dans les scénarios de stationnement, Webex WFO segmente l'appel en deux contacts. L'enregistrement du premier contact couvre la période précédant la mise en attente de l'appel. L'enregistrement du deuxième contact couvre la période suivant la récupération de l'appel depuis le parc. Autrement dit, mettre un appel en attente met fin à un contact, et reprendre un appel en attente crée un nouveau contact.
- Consultations — Le premier contact est associé à l'agent qui a répondu à l'appel du client, et le second contact est associé à l'agent qui a été mis en relation avec l'appel pour une consultation. L'enregistrement du premier contact couvre l'intégralité de l'appel du client. L'enregistrement du deuxième contact ne couvre que la durée de la consultation entre les agents.

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

Type	Pris en charge	Description
Appel accepté/terminé	Oui	Un agent accepte l'appel d'un client et l'appel se termine sans qu'aucun autre événement, tel qu'une mise en attente ou un transfert, ne se produise.
Attente/Reprise	Oui	Un client est en attente (PUT). Une musique d'attente est diffusée du côté du client pendant l'appel.
Pause et reprise (manuelle)	Oui	L'appel est en pause. La fonction de pause et de reprise est conforme aux normes PCI. Contrairement à la fonction d'attente/reprise, aucune musique d'attente n'est diffusée du côté du client ; seul le silence est audible. L'utilisateur doit déclencher manuellement la pause et la reprise dans son système CC Cisco Webex, et Webex WFO reconnaît le déclenchement manuel.
Transfert à froid (à l'aveugle) Transfert à chaud	Oui	Un appel est transféré d'un agent à un autre.

Type	Pris en charge	Description
Conférence froide	Oui	Une interaction téléphonique avec deux agents ou plus.
Conférence chaude		
Parquer	Non	Un appel est PUT en attente (en attente), et l'appel peut être repris (récupéré) par le même agent.

NOTE L'enregistrement d'écran est pris en charge pour le premier agent participant à un appel. L'enregistrement d'écran n'est pas pris en charge pour les segments d'appel transférés.

Enregistrement d'écran

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

Conditions préalablement requises

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 fonctionnel sur les PC 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 **Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran** cocher la case 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 WFO Utilisateurs agents en tant que	Lorsque Webex WFO se synchronise avec Webex CC, il importe et synchronise les Utilisateurs Webex WFO qui ont des profils d'utilisateur CC Webex. Seuls les utilisateurs possédant un profil utilisateur CC Webex peuvent être enregistrés à l'écran. Ces utilisateurs doivent disposer des configurations supplémentaires

suivantes sur la page Utilisateurs :

Fonctionnalité	Configuration
	▪ Activer cet utilisateur — Doit être sélectionné. ▪ Rôles — Doit être affecté à un rôle associé aux autorisations de capture des contacts et d'enregistrement d'écran. ▪ Connexion Windows — Doit être la même que celle utilisée par les agents CC Webex pour se connecter au PC.

Capture d'écran

La liste suivante donne un aperçu de la manière dont Webex WFO capture des enregistrements d'écran pour les agents CC Webex.

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

   Lorsqu'un utilisateur correctement configuré dans Webex WFO se connecte à un PC où Smart Desktop est en fonctionnement et configuré pour utiliser la messagerie RTE, Smart Desktop commence à capturer des enregistrements d'écran par 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 chiffrement à deux facteurs utilisant Symmetric AES-CBC-256 et Asymmetric RSA-CBC-2048 pour gérer l'authentification et le chiffrement 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 du PC de l'agent.

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

   Lorsque Smart Desktop reçoit ces horodatages, il découpe et assemble les segments d'enregistrement d'écran en un seul enregistrement qui correspond à la durée de la connexion. Ensuite, il télécharge l'enregistrement d'écran sur Webex WFO.

Les segments d'enregistrement d'écran non associés à un contact sont analysés afin de vérifier l'absence d'anomalies, puis supprimés. Si Smart Desktop perd sa connexion à Webex WFO, il exécute un processus de récupération lorsqu'il se reconnecte afin de s'assurer qu'il crée des enregistrements d'écran pour tous les contacts gérés par l'agent entre-temps.

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

5. L'agent se déconnecte.

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

À propos des configurations sans serveur

Le serveur de données Webex WFO traite les requêtes et fournit les données. Plus précisément, la synchronisation des utilisateurs et l'importation des données sont des processus serveur de données. Ces processus sont désormais intégrés nativement à l'intégration elle-même ; par conséquent, un serveur de données n'est plus nécessaire.

Détails du processus

Si votre organisation procède à une nouvelle implémentation de l'intégration QM pour Cisco Webex Contact Center 2.0, vous pouvez suivre les procédures détaillées dans Connectez-vous à Cisco Webex Contact Center 2.0 exactement comme ils sont écrits.

Toutefois, si votre organisation migre d'une intégration de serveur de données vers une intégration sans serveur, veuillez prendre en compte les considérations suivantes.

1. Il s'agit d'un déploiement contrôlé, ce qui signifie qu'une intervention de services professionnels est nécessaire. Un ingénieur doit activer la fonctionnalité sans serveur Cisco 2.0 au nom de votre organisation avant que vous puissiez procéder aux prochaines étapes de ce processus.

2. Vous devez désactiver votre serveur de données à l'aide de la page de configuration du serveur de données située dans **Gestion des applications** > **Configuration du système** > **Configuration du serveur de données** .

   - Supprimez tous les paramètres et décochez toutes les cases à cocher d'un serveur de données à la fois, puis cliquez. **Sauvegarder** .

- Veuillez patienter dix minutes avant de passer à l'étape suivante.
- Cliquez **Retirer** pour supprimer la connexion au serveur de données de votre ACD.

3. Assurez-vous de vos paramètres de configuration ACD (**Gestion des** applications> **Configuration** du système> **ACD Configuration**) sont à jour.

   - Cliquez sur le **basculement Importation** de médias et Synchronisation **utilisateur sur la page de configuration Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** pour activer les fonctionnalités d'importation de médias sans serveur et de synchronisation utilisateur.
   - **Webex WFO API Nom** d'utilisateur : vous devez utiliser une adresse e-mail associée aux informations d'identification administratives dans Cisco Webex Contact Center pour ce champ.
     - Dans Webex WFO, cet utilisateur doit également avoir les autorisations Enregistrer l'écran **et** Enregistrer la **voix** assignées à son rôle. Dans **Gestion des** applications, utilisez la page Rôles **pour attribuer des** autorisations aux rôles et utilisez la page Utilisateurs **pour attribuer des** rôles aux utilisateurs.
     - Cet utilisateur doit être affecté à l'équipe par défaut à partir de la **liste déroulante Équipe** de la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.
     - Vous devez attribuer à cet utilisateur toute l'étendue en sélectionnant tous les groupes et équipes sous **Groupes et équipes** associés sur la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.

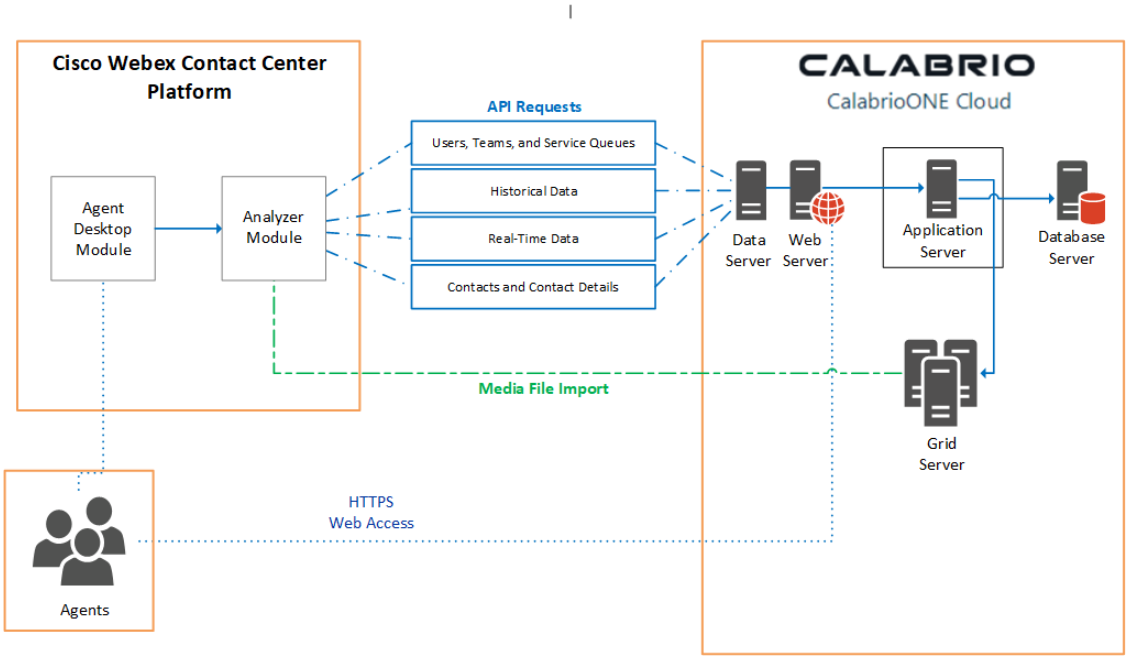
Annexe

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

Données de configuration de base pour la version 1.0

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

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



Utilisateurs

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

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

> **REMARQUE** : Les utilisateurs dont l'état n'est pas actif dans Webex Contact Center ne sont pas importés à moins qu'ils ne soient restaurés.

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

Équipes

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

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

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

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

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

Files d'attente de service

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

- Files
- 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 Contact Center, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans Webex CC	Changement résultant dans Webex WFO
Une nouvelle 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 Contact Center au nom de la file d'attente de service Webex WFO ▪ Applique le TID de la file d'attente à la Webex WFO file d'attente de service ID ▪ (En lecture seule) Donne à la file d'attente de service Webex WFO un type de file d'attente de service Voix [Interactif] ▪ (En lecture seule) Attribue à la file d'attente de service Webex WFO une source ACD de Webex Contact Center

Changement dans	Changement résultant dans
	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 Webex WFO associée à la file d'attente Webex Contact Center au mappage de compétences et lui donne une priorité de 1.
Le nom de la file d'attente est modifié Webex WFO	Applique le nouveau nom de la file d'attente Webex Contact Center au Nom de la file d'attente de service uniquement. Webex WFO n'applique pas le nouveau nom de la file d'attente Webex Contact Center au mappage de compétences Webex WFO associé.
La file d'attente est supprimée sont supprimés.	Pas de changement. Ni la file d'attente de service, ni le mappage de compétences ne

À propos des configurations sans serveur

Le serveur de données Webex WFO traite les demandes et livre les données. Plus précisément, la synchronisation des utilisateurs et l'importation des données sont des processus de serveur de données. Ces processus sont maintenant natifs de l'intégration elle-même ; par conséquent, un serveur de données n'est plus nécessaire.

Détails du processus

Si votre organisation effectue une nouvelle implémentation nette de l'intégration QM pour Cisco Webex Contact Center 2.0, vous pouvez suivre les procédures détaillées dans Connexion au Cisco Webex Contact Center 2.0 exactement telles qu'elles sont écrites.

Toutefois, si votre organisation migre d'une intégration de serveur de données vers une intégration sans serveur, veuillez noter les considérations suivantes.

1. Il s'agit d'un déploiement contrôlé, ce qui signifie qu'un engagement de services professionnels est requis. Un ingénieur doit activer la fonctionnalité sans serveur Cisco 2.0 au nom de votre organisation avant que vous puissiez passer aux étapes suivantes de ce processus.

2. Vous devez désactiver votre serveur de données en utilisant la page de configuration du serveur de données située dans **Gestion des** applications> **Configuration** du système> **Configuration** du serveur de données.

- Supprimez tous les paramètres et décochez toutes les cases d'un seul serveur de données une par une, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Attendez dix minutes avant de passer à l'étape suivante.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la connexion du serveur de données à votre ACD.

3. Assurez-vous de vos paramètres de configuration ACD (**Gestion des** applications> **Configuration** du système> **ACD Configuration**) sont à jour.
   - Cliquez sur le **basculement Importation** de médias et Synchronisation **utilisateur sur la page de configuration Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** pour activer les fonctionnalités d'importation de médias sans serveur et de synchronisation utilisateur.
   - **Webex WFO API Nom** d'utilisateur — Vous devez utiliser une adresse e-mail associée aux informations d'identification administratives dans Cisco Webex Contact Center pour ce champ.
     - Dans Webex WFO, cet utilisateur doit également avoir les autorisations Enregistrer l'écran **et** Enregistrer **la voix** attribuées à son rôle. Dans **Gestion des** applications, utilisez la page Rôles **pour attribuer des** autorisations aux rôles et utilisez la page Utilisateurs **pour attribuer des** rôles aux utilisateurs.
     - Cet utilisateur doit être affecté à l'équipe par défaut à partir de la **liste déroulante Équipe** de la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.
     - Vous devez attribuer à cet utilisateur toute l'étendue en sélectionnant tous les groupes et équipes sous **Groupes et équipes** associés sur la page Utilisateurs **de** la **Gestion des** applications.

Se connecter à Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

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

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

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

Si vous prévoyez d'utiliser Webex Contact Center comme fournisseur d'identité (IdP) pour l'authentification SAML, rassemblez également les informations suivantes à partir du 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 les API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Entité ID

EXEMPLE

L'entité ID est mise en évidence 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 que ACD dans Webex WFO

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

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

Ajouter Webex Contact Center 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 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.**

Configurez le Webex Contact Center ACD

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

Champ	Configuration
Cisco Customer Journey Platform API URL	Entrez l'URL de base complète du Webex Contact Center API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Champ	Configuration
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Entrez l'URL complète du Webex Contact Center Media API que vous avez enregistré à l'étape 1, y compris l'identifiant de protocole. **EXEMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-enregistrement
User Name	Entrez l'adresse e-mail de l'utilisateur Webex Contact Center que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder au Webex Contact Center API et au Webex Contact Center Media API.
Clé API	Entrez la clé API pour le Webex Contact Center API et le Webex Contact Center Media API que vous avez enregistrés à l'étape 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Sélectionnez uniquement si vous utilisez Webex Contact Center 2.0. Cela active les requêtes CMSv2 API.
Cisco Locataire ID	Entrez l'identifiant alphanumérique du Webex Contact Center compte du locataire. Ceci est votre Cisco OrgId.

4. Configurez la section Intervalle de synchronisation comme suit.

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

5. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

Champ	Description
ACD Délai de capture	Sélectionnez le temps que vous voulez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle.

Champ	Description
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 de la journée à laquelle vous souhaitez que Webex WFO réutilise les données du jour précédent à partir du ACD.

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

Étape 3 : Configurer le serveur de données

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

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

3. Configurez les paramètres suivants :

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

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

(Facultatif) Étape 4 : Activer l'authentification SAML

Configurez le serveur de données pour capturer et traiter les données de Webex Contact Center. Webex WFO peut être configuré comme un 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.
Émetteur ID	Saisissez l'entité ID que vous avez enregistrée 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**.

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

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

Configurer CWCC 2.0 à l'aide des API CMSv2

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

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

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

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

Champ	Configuration
User Name	Entrez l'adresse e-mail de l'utilisateur Webex Contact Center que vous enregistré à l'étape 1. Cet utilisateur doit être autorisé à accéder au Webex Contact Center API et au Webex Contact Center Media API.
Clé API	Entrez la clé API pour le Webex Contact Center API et le Webex Contact Center Media API que vous avez enregistrés à l'étape 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Cochez la case. Cette case à cocher vous permet de vous connecter à CWCC 2.0 avec les API CMSv2.
Cisco Locataire ID	Entrez l'identifiant alphanumérique de votre Webex Contact Center Compte du locataire. Ceci est votre organisation Cisco ID.

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 serveur de données. Et les files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Webex Contact Center. Pour plus d'informations sur la synchronisation avec Webex Contact Center, consultez Données de configuration principales pour la version 1.0. Minimum = 10 minutes.

9. Configurez la section Paramètres de capture comme suit.

Champ	Description
Délai de capture ACD	Sélectionnez le temps que vous voulez que WFM attende avant Importe les statistiques ACD après la fin d'un intervalle.
Activation de la recapture des données	(Facultatif) Activez la case à cocher si vous souhaitez récupérer les données à partir de 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 de la journée à laquelle vous souhaitez que Webex WFO récupère les données de la veille du ACD.

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

QM Données pour 1.0

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

Enregistrement audio

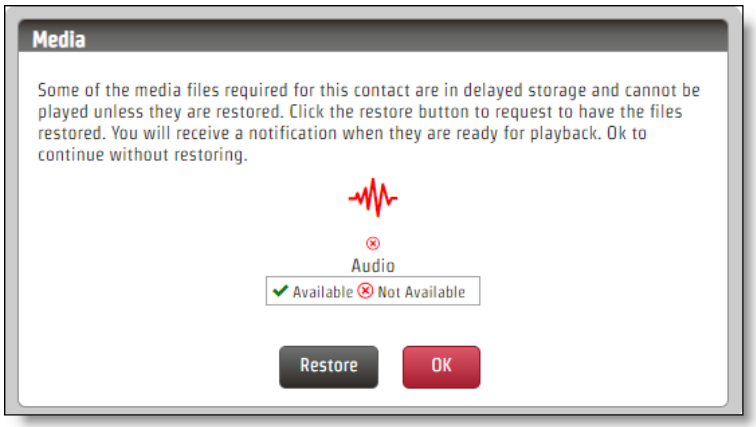
Lorsque QM est connecté à Cisco Webex Contact Center, les contacts sont créés et enregistrés dans Webex Contact Center.

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

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

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

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



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

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

Consultations

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center en deux contacts qui ont le même contact associé ID.

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 contact associé ID.

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

Virements

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

Tous les segments d'un appel transféré ont le même contact associé ID.

EXEMPLE

Webex WFO importe un contact là où l'agent Braun a transféré le contact à l'agent Hodges.

Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 27 et 28. L'enregistrement du contact 27 a une durée de 00:00:44, durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client avant de transférer le contact à l'agent Hodges. L'enregistrement du contact 28 a une durée de 00:01:14, durée pendant laquelle l'agent Hodges était connecté au client avant la fin du contact.

Les deux enregistrements ont le même contact associé ID.

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

Conférence

Webex WFO segmente le contact Webex Contact Center en deux contacts qui ont le même contact associé ID.

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

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

EXEMPLE

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

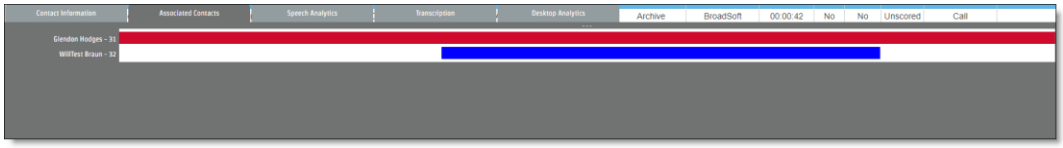
Webex WFO segmente ce contact en deux contacts, 31 et 32. L'enregistrement pour le contact 31 a une durée de 00:02:09, ce qui correspond à la durée pendant laquelle l'agent Braun était connecté au client. L'enregistrement pour le contact 32 a une durée de 00:01:00, qui correspond uniquement à la durée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

Les deux enregistrements ont le même contact associé ID.

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

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

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



Métadonnées de contact

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

- Données associées à l'appel
- Codes de post-appel

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

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

Webex CC	QM
Date	Date, heure
TID utilisateur	Agent ACD ID
ID de la session	Contact associé ID

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

Données Classic WFM pour 1.0

WFM vous permet de planifier des agents et de prévoir leurs besoins, ainsi que de surveiller si vos agents suivent leurs horaires.

Données d'historiques

Webex WFO importe les données historiques des files d'attente de service et des agents via quatre requêtes API. Cela peut prendre jusqu'à deux heures pour que les données historiques Webex Contact Center soient disponibles dans Webex WFO. Les données en temps réel ne sont pas affectées.

Données historiques de la file d'attente de service

Cette requête 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	Le 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.

Webex Colonne CC	Description
Sid	La session ID.
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 importe 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	Le ID de l'agent Webex Contact Center.
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 requête API importe des 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	Le ID de l'agent.
queueId_s	Le 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 requête API importe les données historiques associées aux 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	Le ID de l'agent.
queueId_s	Le 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 ayant commencé en Cet intervalle. Format = millisecondes.

Données en temps réel

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

Le tableau suivant résume la façon dont les états d'agent du Webex Contact Center Agent Desktop sont mappés aux états d'agent du 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 Webex Contact Center API)

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.