Guide d'intégration Webex Calling

Première publication : 16 septembre 2024
Dernière mise à jour : 03 février 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

Contenu 3

Public visé 5

Introduction 6

Enregistrement des appels (CR) et Gestion qualité (QM) 6

Idées 8

Présentation de l'architecture 9

Configurer Webex Calling 11

Configurer Webex Calling dans Webex WFO 19

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO 23

Détails d'intégration 29

Événements d'appel complexes 29

À propos de la synchronisation 31

Limitations 34

Public visé

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

Ce guide d'intégration s'adresse principalement aux clients ainsi qu'aux partenaires Cisco officiels qui installent et configurent généralement Webex WFO pour les clients. Les ingénieurs d'implémentation Cisco, les ingénieurs de support, les ingénieurs commerciaux, le développement et le marketing peuvent trouver des informations utiles dans ce guide.

Introduction

Webex WFO est une suite logicielle d'optimisation unifiée de la main-d'œuvre (WFO) qui s'intègre à Cisco Webex Calling pour fournir des enregistrements d'appels et des informations sur les données. Les détails de l'intégration prise en charge sont répertoriés ci-dessous.

Enregistrement des appels (CR) et Gestion qualité (QM)

La gestion de la qualité est au cœur d'une suite d'optimisation de la main-d'œuvre. C'est le début de la piste de données qui mène à la voix du client. Faites passer le service à la clientèle au niveau supérieur en mettant l'accent sur la qualité et impliquez vos agents pour stimuler la rétention.

Fonctions disponibles

Fonctionnalité en charge	Pris en charge	Actuellement non pris
Webex WFO importe de l'audio enregistrements de Cisco Webex Appel	X	
Webex WFO enregistre l'audio		X Le son est importé depuis Cisco Webex Calling
Webex écran d'importation WFO enregistrements	X	
Webex stockage WFO requis pour : Stockage de l'audio dans le cloud		X
Intégration de cloud à cloud	X	
Webex WFO ingère manuellement l'audio Mettre en pause et reprendre	X	

Fonctionnalité en charge	Pris en charge	Actuellement non pris
Webex WFO ingère un écran manuel Interruption et reprise de l'enregistrement	X	
Enregistrement stéréo		X Webex WFO ne reçoit que des données mono de Webex Calling. Les flux audio apparaissent en rouge dans le Lecteur Windows Media.
Chiffrement de l'audio et de l'écran enregistrements	X	
Commandes d'enregistrement Web Commandes d'enregistrement API	X	
Événements liés à l'énergie vocale		X* Seuls les événements de pause sont pris en charge.
Enregistre les événements d'appels complexes	X Voir Événements d'appel complexes pour en savoir plus.	
Surveillance vocale dynamique		X
Surveillance dynamique de l'écran	X	
Synchronisation prise en charge	X Les données des utilisateurs et des contacts sont synchronisées. Voir À propos de la synchronisation pour en savoir plus.	
Importation des métadonnées de contact	X	
Métadonnées personnalisées	X	

*Les enregistrements audio apparaissent en rouge dans le lecteur multimédia. Les marqueurs d'événement de pause sont pris en charge dans le Lecteur Windows Media. Dans les scénarios de pause et de reprise, les marqueurs d'événement de pause apparaissent uniquement dans le lecteur multimédia de la personne qui a déclenché manuellement l'événement de pause pendant un appel. Les marqueurs d'événement de pause n'apparaissent pas dans le lecteur multimédia pour les autres personnes de l'appel qui n'ont pas déclenché manuellement l'événement de pause.

Idées

Insights est une solution BI basée sur l'IA qui fait partie intégrante de la suite Webex WFO. Insights fournit des rapports mixtes et non cloisonnés qui vous permettent de combiner de manière transparente toutes vos données de gestion de l'engagement de la main-d'œuvre et d'interaction client provenant de Webex WFO. Insights vous permet de visualiser vos données Webex WFO grâce à des rapports et des tableaux de bord exploitables. Vous devez disposer d'une licence Insights pour accéder aux fonctionnalités répertoriées. Pour plus d'informations, voir Fonctionnement des licences et Gérer les rôles et les autorisations .

Fonctions disponibles

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

Présentation de l'architecture

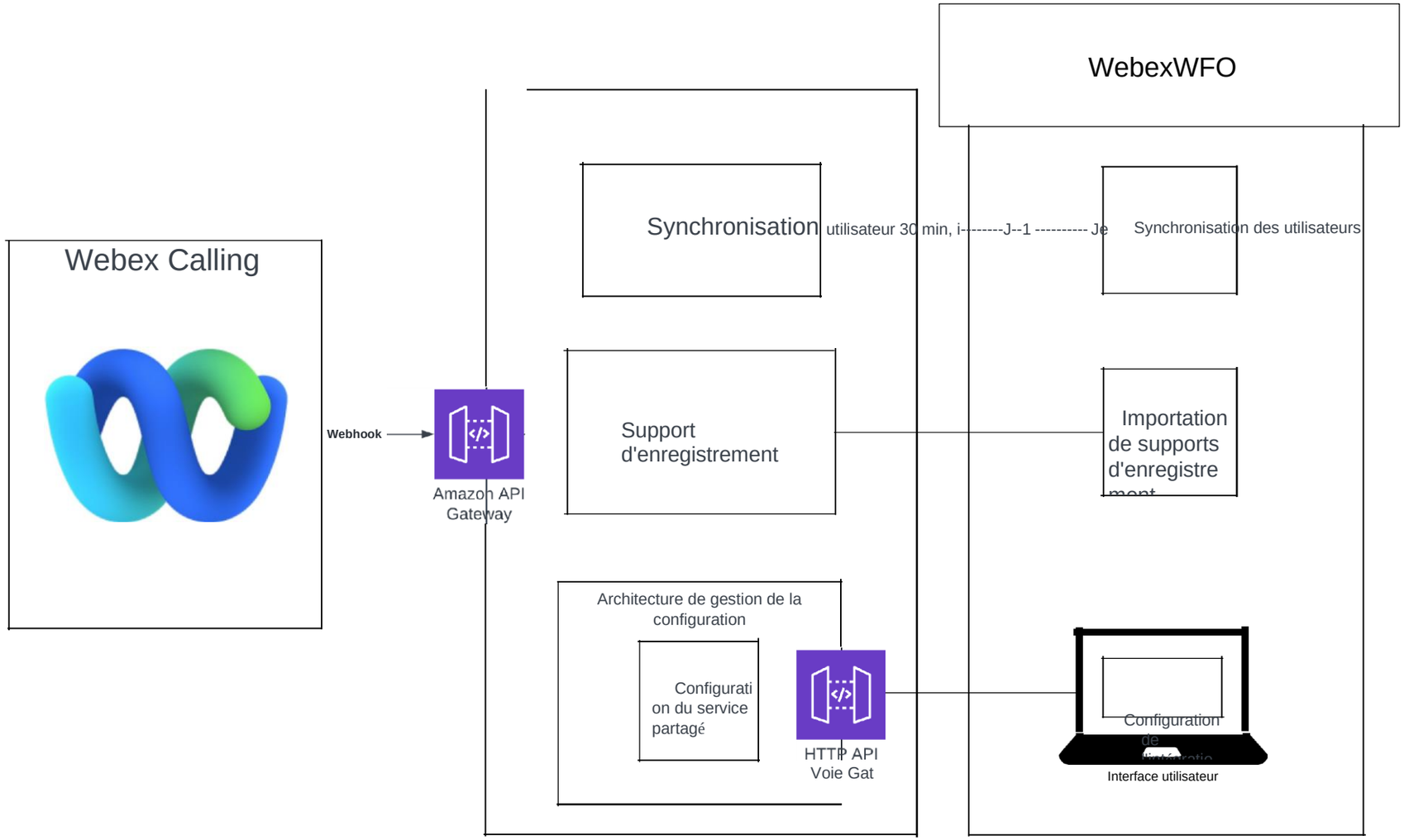
L'intégration entre Cisco Webex Calling et Webex WFO est uniquement cloud et utilise une architecture sans serveur Amazon Web Services (AWS). Cela signifie qu'un serveur de données n'est pas nécessaire car les applications et les services s'exécutent dans le cloud. Les principales fonctions de cette intégration consistent à synchroniser les données de contact et les données utilisateur de votre système Webex Calling vers votre système WFO Webex.

L'importation de supports d'enregistrement d'Webex Calling vers Webex WFO est un processus déclenché par un événement. Lorsqu'un appel se produit dans Webex Calling, un webhook déclenche l'URL cible spécifiée et achemine la demande via une passerelle API. Une variété de processus et de calculs ont lieu dans AWS avant que l'enregistrement ne soit téléchargé sur Webex WFO. Les données utilisateur sont synchronisées à des intervalles de 30 minutes. Les données utilisateur et les supports d'enregistrement sont associés l'un à l'autre à l'aide d'un ID utilisateur partagé.

> **REMARQUE** : Jusqu'à trente minutes peuvent s'écouler avant que les données utilisateur n'apparaissent dans les interactions répertoriées sur la page Interactions de Webex WFO.

Diagramme d'architecture

Le schéma de la page suivante illustre, à un niveau élevé, l'intégration entre Cisco Webex Calling et Webex Gestion de la qualité de l'OMA.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Synchronisation
utilisateur 30 min, i--------J--1 ---------- Je
Synchronisation des utilisateurs
Support d'enregistrement
Importation de supports d'enregistre
Architecture de gestion de la configuration
Configurati on du service partagé
HTTP API Voie Gat
Configuration
Interface utilisateur

Configurer Webex Calling

Pour configurer Webex Calling, vous devez d'abord localiser et copier votre ID d'organisation dans votre système Webex Calling. Vous saisirez ces informations copiées dans Webex WFO lors d'une procédure ultérieure qui connecte votre système Webex Calling à Webex WFO.

Vous devez créer et configurer un compte d'administrateur. Ce compte est utilisé à partir de la connexion entre le système Webex Calling de votre organisation et Webex WFO.

Vous devez également modifier les profils de tous les utilisateurs dont vous souhaitez que Webex WFO synchronise les appels. Les procédures ci-dessous vous guident dans la procédure dans la réalisation de ces tâches.

> **MEILLEURES PRATIQUES** Définissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre compte administrateur Webex pour qu'ils n'expirent jamais. Cisco révoque les jetons d'accès lorsque les informations d'authentification de l'utilisateur expirent. Par conséquent, si votre compte Cisco
> Les informations d'identification du nom d'utilisateur et du mot de passe expirent, et la ACD dans Webex WFO doit être authentifiée à nouveau. La réauthentification peut nécessiter un engagement du support technique Cisco.
> Si vous devez changer votre mot de passe, vous devez mettre à jour le champ Mot de passe utilisateur Calabrio API immédiatement. Voir Configurer Webex Calling dans Webex WFO pour plus d'informations. Si vous ne le faites pas, le processus d'importation de l'intégration est interrompu.

Conditions préalablement requises

- Si vous avez configuré une intégration Cisco Webex Contact Center, vous devez définir une intégration Webex Calling supplémentaire distincte. Reportez-vous au Guide *d'intégration* Cisco Webex Contact Center pour obtenir des instructions sur la configuration de cette intégration.
- Vous devez accéder à Webex Control Hub.
- Dans Webex Control Hub, vous devez disposer d'un compte utilisateur qui correspond aux paramètres suivants.

  > **Remarque** Ce compte d'utilisateur sera le compte d'administrateur utilisé pour configurer cette intégration. Les procédures ci-dessous vous guideront sur la façon de donner à ce compte le bon niveau d'administrateur
  > Rôles et autorisations.

  - Le nom d'utilisateur est au format FQDN.
  - Le nom d'utilisateur ne peut pas être une adresse e-mail personnelle.

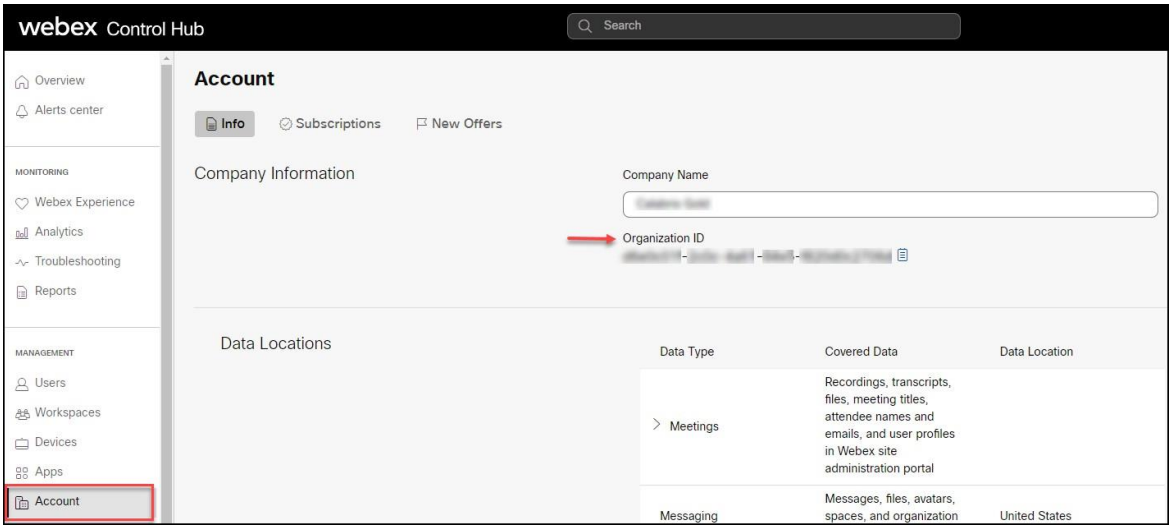
- Le nom d'utilisateur doit être une adresse électronique créée à l'aide de la synchronisation Active Directory avec Cisco ou créée manuellement dans le portail d'administration Cisco.

Procédures

Localisez votre ID d'organisation

REMARQUE : Si votre organisation dispose d'une intégration Webex Contact Center, l'ID d'organisation que vous utilisez est le même pour vos intégrations Webex Contact Center et Webex Calling.

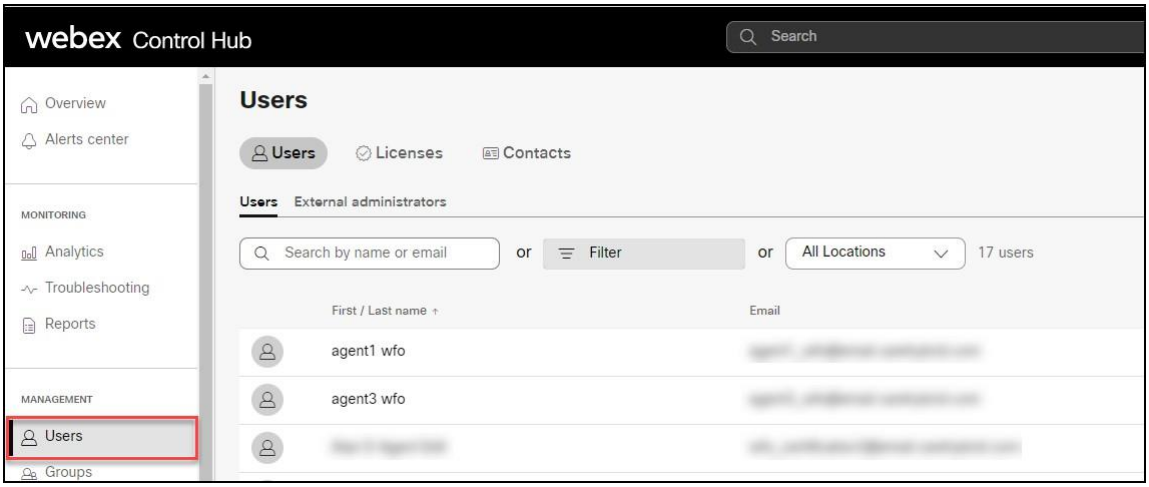
1. Accès **Webex Control Hub** pour les administrateurs en accédant à admin.webex.com et en entrant vos informations d'identification.
2. Accédez à la **page Compte** dans la barre de navigation de gauche.
3. Copiez votre **ID** d'organisation et enregistrez-le dans un emplacement facile d'accès. Votre ID d'organisation Cisco est appelé ID de locataire dans Webex WFO et est requis lorsque vous configurez la connexion à Webex Calling dans Webex WFO.



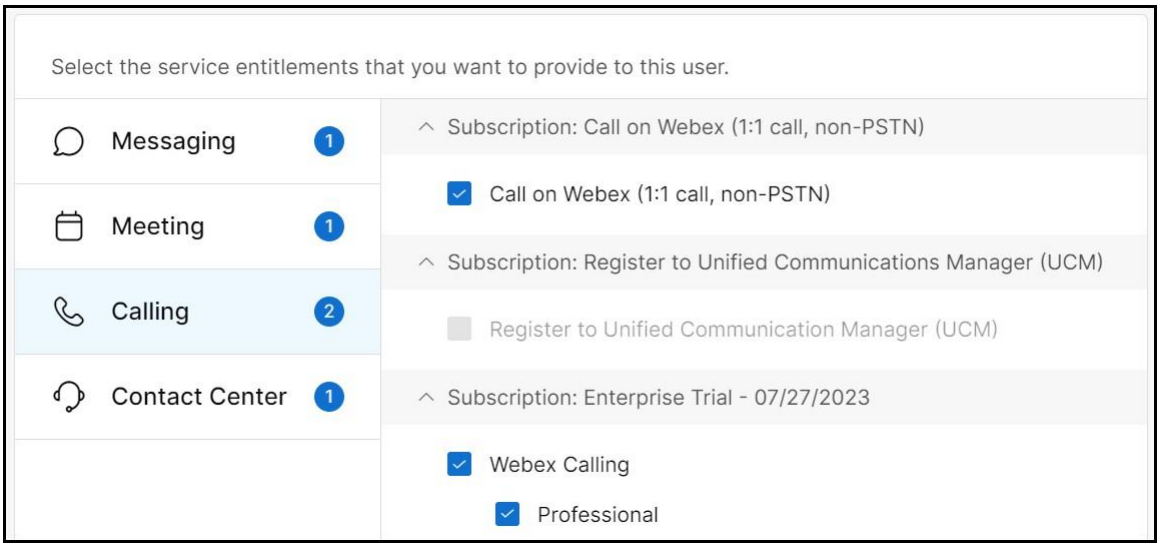
Attribuer des licences et des rôles au compte d'administrateur

Le compte d'utilisateur utilisé dans cette procédure est ensuite utilisé pour compléter le processus d'authentification nécessaire à l'intégration à Webex WFO. Par conséquent, cet utilisateur doit être un utilisateur autorisé avec les autorisations répertoriées dans cette procédure.

1. Cliquez sur **Utilisateurs** sous **Gestion** dans la barre de navigation de gauche.



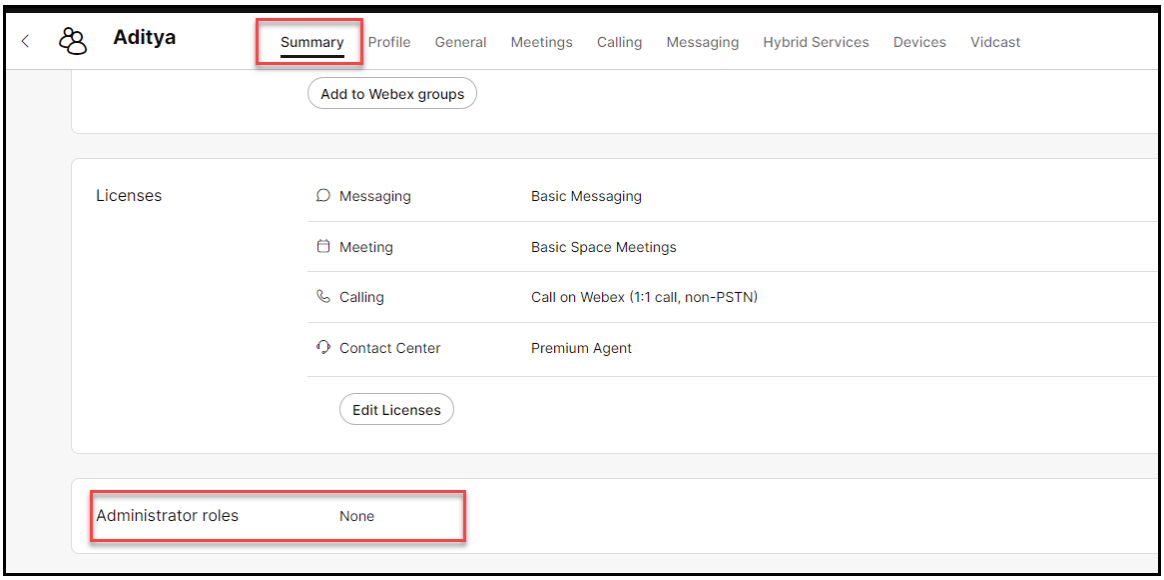
2. **La page Utilisateurs** permet de modifier un utilisateur existant ou d'en créer un nouveau. Si vous décidez de modifier un utilisateur existant, passez à l'étape suivante.
   - Si vous décidez de créer un nouvel utilisateur, vous pouvez également cliquer sur **Ajouter des utilisateurs** et suivre les instructions à l'écran. Vérifiez que l'utilisateur nouvellement créé dispose des licences décrites à l'étape 5.
3. Sélectionnez l'utilisateur souhaité dans le tableau pour ouvrir la page de configuration de cet utilisateur.
4. Accédez à la **section Licences sous l'onglet Résumé de l'utilisateur** , puis cliquez sur **Modifier les licences**.
5. Vérifiez que l'utilisateur dispose au minimum des licences d'appel répertoriées dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez choisir d'accorder aux utilisateurs des licences et des rôles supplémentaires si vous le souhaitez.



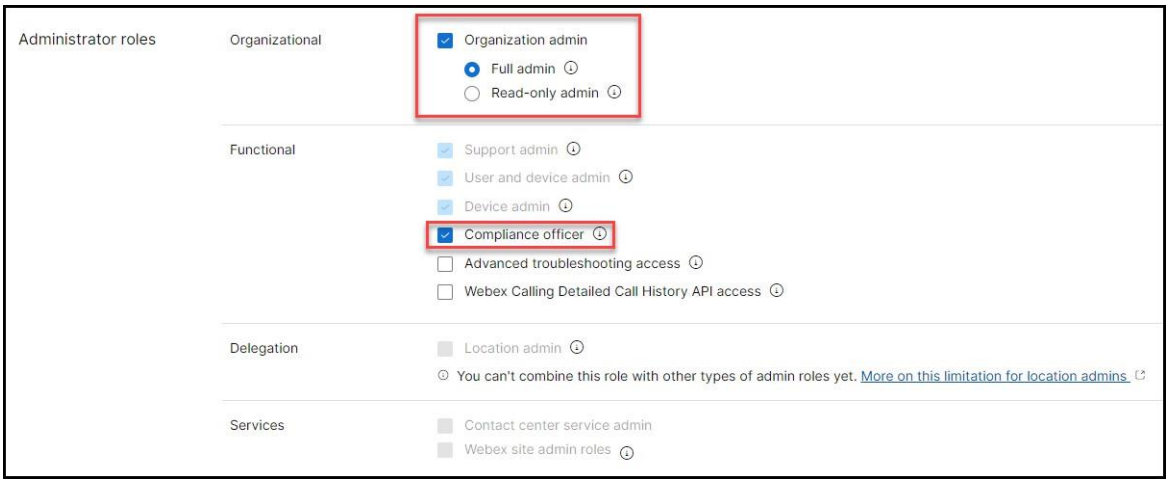
Licences	
Métier	**Cochez la case Webex Calling** . Activez la case à cocher Professionnel .

6. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de modification se ferme et vous revenez sur l'onglet **Résumé** de la page de l'utilisateur.

7. Cliquez sur **Rôles** d'administrateur.



8. Vérifiez que l'utilisateur possède, au minimum, les rôles répertoriés dans le tableau ci-dessous.



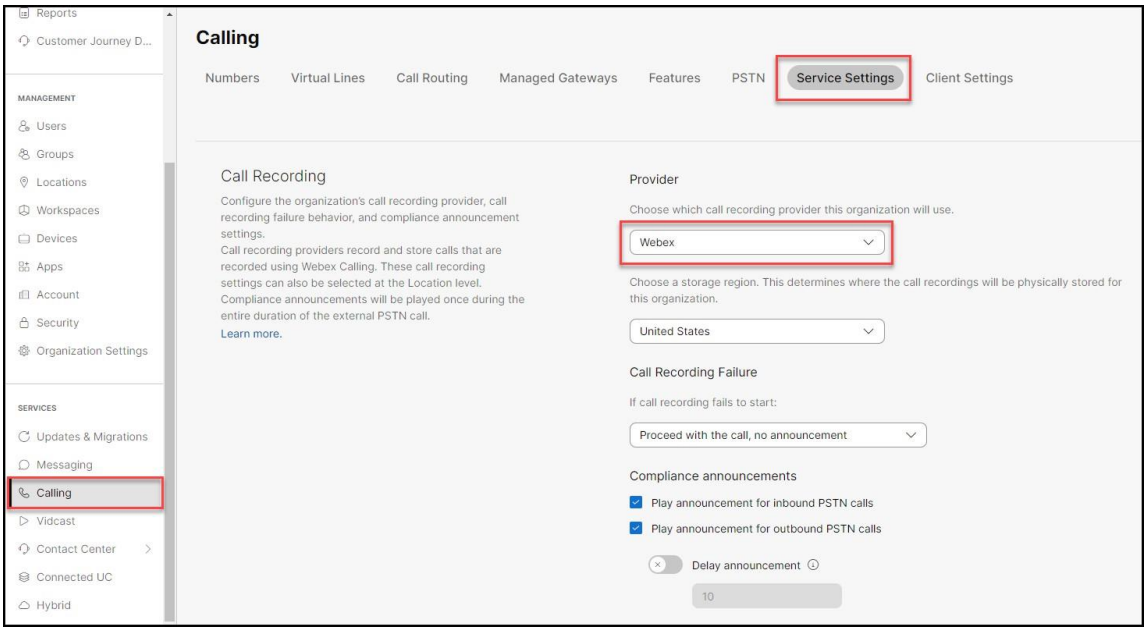
Rôles d'administrateur	
Organisationnel	Activez la case à cocher Administrateur **de l'organisation** . Sélectionnez **Admin** complet.
Fonctionnel	Cochez la case Responsable **de la** conformité.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **REMARQUE** Vous entrerez ultérieurement le nom d'utilisateur pour ce compte dans le champ Nom **d'utilisateur** lors de
> Configurez Webex Calling dans Webex procédure WFO .

Configurez Webex en tant que fournisseur d'enregistrement des appels de votre organisation

1. Cliquez sur **Appel** sous **Services** dans la barre de navigation de gauche. La **page d'appel** s'ouvre.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** du service en haut de la **page Appel** .
3. Faites défiler jusqu'à la section Enregistrement des **appels** .
4. Sélectionnez **Webex dans la** liste déroulante Fournisseur .



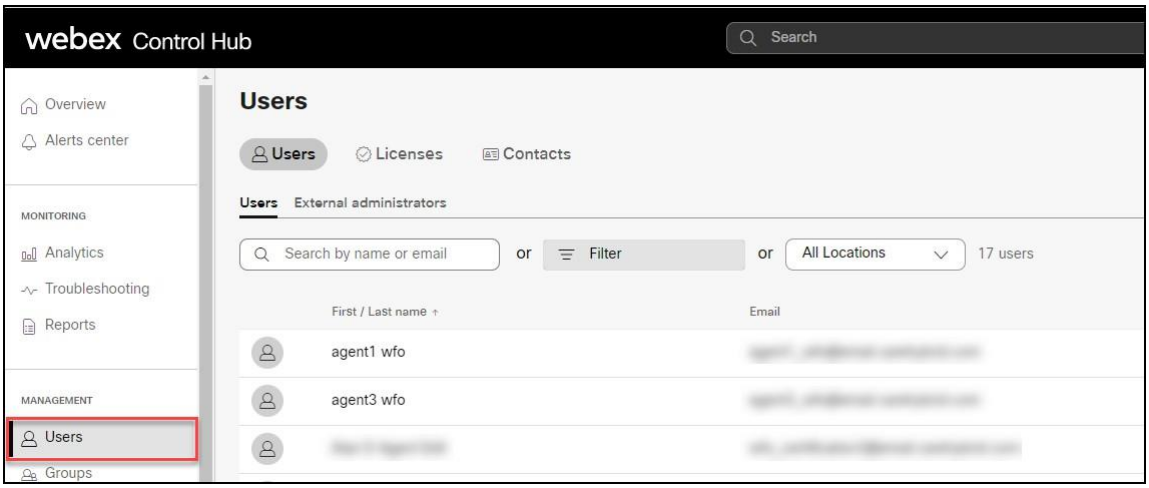
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les utilisateurs dont vous souhaitez enregistrer les appels

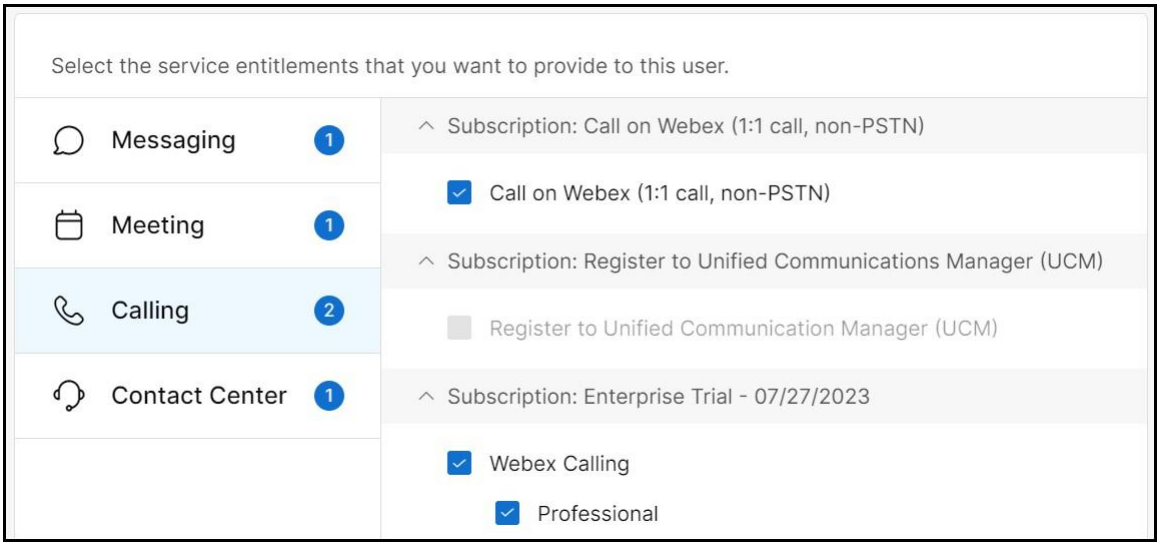
Cette procédure explique comment déployer la licence d'appel professionnelle et activer l'enregistrement des appels pour les utilisateurs dont vous souhaitez synchroniser les données dans Webex WFO.

IMPORTANT Webex WFO synchronise uniquement les utilisateurs qui disposent à la fois de la licence d'appel professionnelle et pour lesquels l'enregistrement des appels est activé. Si un utilisateur Webex Calling ne dispose pas de la licence d'appel professionnelle
Et l'enregistrement des appels est activé, ce compte d'utilisateur et ses enregistrements ne sont pas synchronisés avec Webex WFO.

1. Cliquez sur **Utilisateurs** sous **Gestion** dans la barre de navigation de gauche.

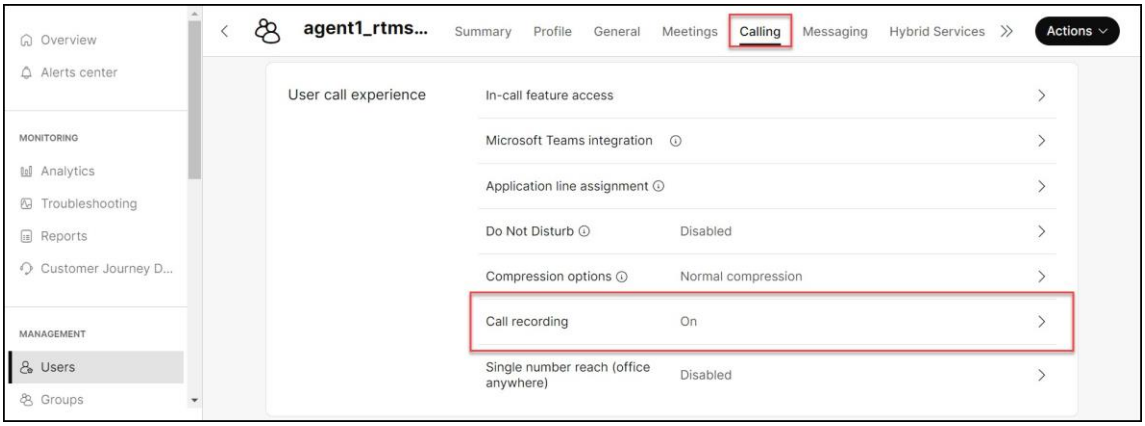


2. Dans la **page Utilisateurs** , sélectionnez l'utilisateur souhaité dans le tableau pour ouvrir la page de configuration de cet utilisateur.
3. Accédez à la **section Licences** et cliquez sur **Modifier les licences**.
4. Vérifiez que l'utilisateur dispose au minimum des licences d'appel répertoriées dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez choisir d'accorder aux utilisateurs des licences et des rôles supplémentaires si vous le souhaitez.

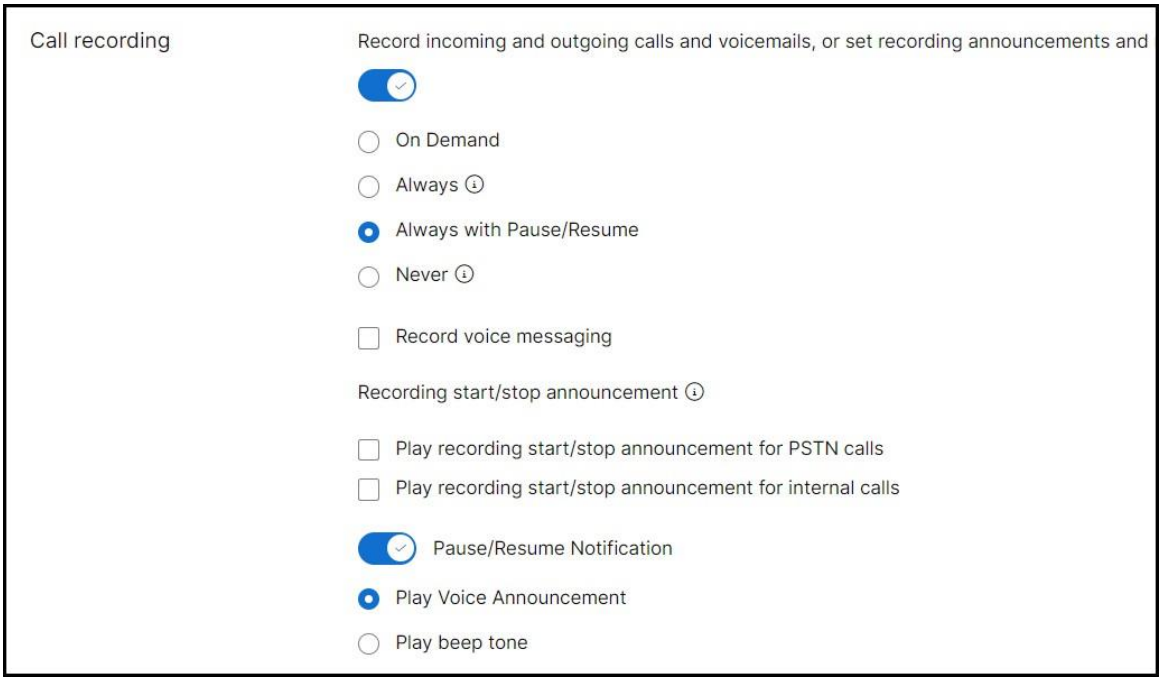


Licences	
Métier	**Cochez la case Webex Calling** . Cochez la **case Professionnel** .

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de modification se ferme.
6. Accédez à l'onglet **Appel.**
7. Faites défiler jusqu'à la section Expérience **d'appel de l'utilisateur** et cliquez sur **Enregistrement d'appel.**



8. Activez le bouton bascule Enregistrer **les appels entrants et sortants et les messages vocaux, ou définir des annonces et des notifications** d'enregistrement.



9. Sélectionnez **Toujours avec Pause/Reprise**.
10. Activez le basculement pour **la notification** de pause/reprise.
11. Sélectionnez **Lire l'annonce** vocale.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer Webex Calling dans Webex WFO

Cette rubrique explique comment configurer la connexion entre Cisco Webex Calling et Webex WFO.

Conditions préalablement requises

- Votre Webex locataire WFO est en ligne.
- Vous avez mené à bien toutes les procédures de configuration des Webex Calling décrites dans la Configurer Webex Calling rubrique .

Procédures

MEILLEURES PRATIQUES Configurez Webex Calling dans une session de navigateur privée telle que le mode navigation privée dans un navigateur Google Chrome ou Microsoft Edge.

Configurez Cisco Webex Calling en tant que ACD

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. Sélectionnez **Cisco Webex Calling** dans la liste déroulante Select ACD.
4. Cliquez sur **OK,** puis la **Cisco Webex Calling** page s'ouvre.
5. Configurez les champs suivants comme décrit :

Champ	Configuration
ACD Name	Entrez un nom unique pour le ACD.
Nom d’utilisateur	Saisissez votre nom d'utilisateur Webex Calling. Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée aux informations d'identification administratives dans Webex Calling.
URL API	Entrez **https://webexapis.com** dans la zone de texte. Il s'agit de l'URL de base complète du Cisco Webex Calling API, y compris le protocole

Champ	Configuration
	identificateur. Il ne s'agit pas d'une région spécifique.
ID du service partagé	Saisissez l'ID d'organisation du compte de locataire Webex Calling. Consultez la procédure "Localiser votre ID d'organisation" dans Configurer Webex Appel.
Nom d'utilisateur Cisco API	**IMPORTANT** : Vous devez attribuer le rôle d'agent et le rôle d'administrateur au compte d'administrateur du service partagé. Si vous Dans le cas contraire, les appels ne seront pas importés. Consultez la procédure "Attribuer les rôles d'agent et d'administrateur par défaut à votre compte d'administrateur du service partagé" du *Webex Calling Guide* d'intégration pour en savoir plus. Votre Webex nom d'utilisateur de compte de service WFO. Ce compte de service est également appelé compte d'administrateur du service partagé 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 locataire. Pour plus d'informations, voir Créer un API utilisateur et Gérer les rôles et les autorisations .
Mot de passe utilisateur Cisco API	Le mot de passe Webex compte de service WFO. **IMPORTANT** Si vous modifiez le nom d'utilisateur ou le mot de passe de l'administrateur Webex Calling, vous devez : effectuez immédiatement les mêmes modifications pour les champs Nom d'utilisateur Calabrio API et Calabrio API Mot de passe utilisateur.
Mappage des métadonnées métadonnées personnalisées	(Facultatif) Vous permet de mapper Webex Calling métadonnées à des

Champ	Configuration
	étiquettes de métadonnées dans Webex WFO. Webex Calling valeurs de métadonnées sont synchronisées avec Webex Calling contacts dans Webex WFO. Les valeurs de métadonnées Webex Calling sont mappées aux étiquettes de métadonnées que vous créez dans le Gestionnaire de métadonnées (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées). Une fois le mappage établi, vous pouvez utiliser les métadonnées pour ajouter diverses informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans l'onglet Info. contact de la page Lecteur Windows Media (interactions > ouvrir un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.
Activation des paramètres Webhook	**IMPORTANT** Ne cochez pas cette case tant que vous n'avez pas enregistré votre Webex Calling ACD configuration. Un webhook ne peut être effectuée qu'une seule fois et seulement après avoir terminé la procédure Webex Calling ACD de configuration. Créer un Webhook : active une fonction de rappel qui permet à Webex Calling et Webex WFO de communiquer à l'aide d'API.
URL d'autorisation	**Remarque** Cette section apparaît uniquement lorsque vous modifiez un ACD existant. Il n'apparaît pas lorsque vous créez un nouveau ACD. Webex WFO se connecte avec Webex Calling pour un jeton d'accès toutes les douze heures. Si un échec d'actualisation de jeton se produit, le processus OAuth s'interrompt. La configuration de ce paramètre permet à votre système de rétablir l'authentification OAuth en cas d'échec d'actualisation du jeton pendant soixante jours maximum. Un échec d'actualisation de jeton peut se produire pour plusieurs raisons, telles que les suivantes. ▪ Modification de l'adresse e-mail du compte administrateur. ▪ Désactivation du compte dans Active Directory.

Champ	Configuration
	▪ Modification du mot de passe dans Active Directory. ▪ Passer de la synchronisation Active Directory à l'authentification unique dans votre compte Cisco. ▪ Changement de domaine.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Vous êtes redirigé vers Cisco Webex Control Hub pour terminer le processus d'authentification. Entrez vos informations d'identification Cisco Webex Calling et cliquez sur **Connexion**. Suivez les instructions à l'écran pour accepter la connexion.

> **Remarque** : Ce processus génère un jeton d'accès dans le système pour authentifier l'utilisateur pour le système Cisco Webex Calling de votre organisation.

Créer et activer un webhook

1. Dans la page Configuration du Webex Calling ACD, activez la case à cocher Activer les paramètres **de** webhook. Le **bouton Créer un webhook** apparaît.
2. Cliquez sur le bouton Créer un **webhook** . En cas de succès, un message indiquant "Webhook créé avec succès ! » apparaît.

> **IMPORTANT** Ne supprimez pas le webhook dans le portail de vos développeurs Cisco, car cela interromprait la connexion.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Attribuer les rôles d'agent et d'administrateur par défaut à votre compte d'administrateur du service partagé

1. Accédez à **Gestion des** applications> **Configuration** utilisateur> **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Modifier un utilisateur** existant sous **Que voulez-vous faire ?**.
3. Utilisez la **liste déroulante Sélectionner un utilisateur** dans la **section Informations** utilisateur et recherchez le nom d'utilisateur du compte d'administrateur du locataire que vous avez entré dans le champ Nom d'utilisateur Calabrio API lors de la procédure précédente "Configurez Cisco Webex Calling en tant que ACD".

4. Allez à la **section Rôles** et sélectionnez les rôles d'agent par défaut et de superviseur dans la **Colonne disponible** .
5. Cliquez sur la flèche noire orientée vers la droite pour déplacer le rôle d'agent par défaut de la **colonne Disponible** vers la colonne **Colonne affectée** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

(Facultatif) Empêcher les individus de synchroniser leurs enregistrements dans Webex WFO

Il y a deux options disponibles si vous ne souhaitez pas que certaines personnes soient enregistrées dans Webex Calling ou si vous souhaitez que leurs enregistrements soient immédiatement supprimés dans Webex WFO.

- L'option préférable est de ne pas enregistrer certaines personnes en modifiant leurs autorisations dans votre système Webex Control Hub. Webex WFO importe uniquement les appels de Webex Calling ; par conséquent, vous devez modifier les autorisations de ces utilisateurs directement dans votre système Control Hub Webex pour les exclure de l'enregistrement. Assurez-vous que la licence professionnelle n'est pas attribuée aux utilisateurs ou que l'enregistrement des appels n'est pas activé. Voir "Configurer les utilisateurs dont vous souhaitez enregistrer les appels" dans Configurer Webex Calling pour savoir où supprimer la licence professionnelle et désactiver l'enregistrement des appels.
- La deuxième option consiste à utiliser QM Workflows pour supprimer immédiatement les enregistrements dès qu'ils sont importés dans Webex WFO. Si vous souhaitez que les appels importés soient supprimés immédiatement après leur importation dans Webex WFO, configurez QM workflows qui suppriment automatiquement les enregistrements en fonction des règles de workflow. Consultez les articles d'aide suivants pour en savoir plus sur la création de workflows QM.
    - QM Guide de référence rapide des workflows
    - Automatisez les workflows QM
    - Fonctionnement de l'administration des workflows

Synchroniser les métadonnées avec Webex WFO

Cette rubrique décrit en détail les procédures de collecte et de formatage des métadonnées à partir de Webex Calling, de création d'étiquettes de métadonnées dans Webex Gestionnaire de métadonnées de l'OMA, puis de mappage des métadonnées d'Webex Calling à Webex étiquettes de métadonnées WFO. Une fois que vous avez réussi à mapper des métadonnées personnalisées d'Webex Calling à des étiquettes de métadonnées dans Webex WFO, vous pouvez utiliser ces métadonnées mappées pour ajouter diverses informations traçables à un contact dans Webex WFO. Recherchez les champs de métadonnées dans le panneau Détails du lecteur Windows Media (situé dans la page Interactions > ouvrez un panneau de contact > détails) où vous pouvez afficher ou supprimer les champs de métadonnées.

Conditions préalablement requises

- Webex Calling doit être configuré en tant qu'ACD dans Webex WFO.
- Vous devez disposer des autorisations suivantes.
  - Administrer les champs de métadonnées
  - Affichage des métadonnées personnalisées
  - Modifier les métadonnées personnalisées
  - Administrer la configuration ACD

Emplacement de la page

- Gestion des applications > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées (pour créer des étiquettes de métadonnées)
- Gestion des applications > la configuration système > ACD la configuration > webex Calling (pour faire correspondre Webex Calling métadonnées aux étiquettes de métadonnées dans Webex WFO)
- Onglet Interactions (pour afficher les métadonnées personnalisées associées aux enregistrements)

Procédures

Collecter et formater les métadonnées

Cette procédure détaille comment collecter et mettre en forme les métadonnées appropriées à partir de Webex Calling avant de les mapper à Webex étiquettes de métadonnées WFO. Webex WFO prend en charge les métadonnées textuelles. Les autres types de métadonnées telles que les dates, les liens hypertexte et les nombres ne sont pas pris en charge.

1. Pour obtenir la liste des champs de métadonnées pris en charge, reportez-vous au document Cisco Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide (Documentation et exemples de métadonnées consolidées). Déterminez les champs que vous souhaitez mapper.
2. Formatez les champs exactement comme ils sont écrits. Les champs respectent la casse. N'ajoutez pas d'espacement.

   champ

   > **EXEMPLE** Pour mapper l'ID de l'organisation, format comme ceci,orgId . Pas comme ça, OrgID.

3. Si les métadonnées comportent un sous-champ, séparez le champ et le sous-champ par un point.

   champ.sous-champ

> **EXEMPLE** Pour mapper l'ID de l'enregistrement d'appel, formatez le champ serviceData et le sous-champ callRecordingId comme ceci.
> serviceData.callRecordingId

Créer des étiquettes de métadonnées dans le Gestionnaire de métadonnées

Avant de pouvoir mapper des métadonnées sur la page Configuration Webex Calling ACD, vous devez d'abord créer et configurer des étiquettes de métadonnées sur la page Gestionnaire de métadonnées.

1. Accédez à **Webex WFO >Gestion des** applications> **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Remplissez les champs comme indiqué ci-dessous.

> **REMARQUE** : Vous devez sélectionner **Texte** dans la **liste déroulante Type** de métadonnées de la page Gestionnaire de métadonnées pour mapper les métadonnées. Configurez tous les autres champs de la page Gestionnaire de métadonnées comme vous le souhaitez.

Champ	Description
Clé des métadonnées	(Généré automatiquement) Un identifiant unique pour les métadonnées , utilisé par les API. La clé des métadonnées est générée à partir du texte que vous entrez dans le champ Étiquette des métadonnées. Les espaces sont remplacés par des traits d'union et « -key" est ajouté à la fin. Par exemple, si vous entrez **un exemple de texte** dans le champ Étiquette des métadonnées, le champ Clé des métadonnées affiche **example-text-key**. Le champ Clé des métadonnées n'autorise pas l'esperluette (&) ou les signes égaux (=). Si ces symboles apparaissent dans le champ Étiquette des métadonnées, ils sont supprimés automatiquement dans le champ Clé des métadonnées. Nombre maximal de caractères = 39.
Étiquette des métadonnées	Le nom associé au champ de métadonnées qui apparaît dans Résultats de la recherche et coordonnées.
Type de métadonnées	Le type d'informations contenues dans le champ de métadonnées : date, Lien hypertexte, nombre ou texte.

Champ	Description
Données ACD	Ce champ n'est applicable qu'aux déploiements sur site de Webex WFO. Identifie les métadonnées importées depuis le ACD. Webex WFO rapproche ACD données en faisant correspondre les informations de contact dans Webex WFO avec les informations d'appel stockées dans le ACD et modifie les informations de contact dans Webex WFO. Les données sont mises à jour périodiquement. Lorsque vous mappez des métadonnées à des données ACD, vous devez sélectionner Texte dans le champ Type.
Clé de l'explorateur de données métadonnées avec les données.	(Facultatif) Un identifiant unique pour faire correspondre les Explorateur. Vous pouvez mapper jusqu'à 20 champs de métadonnées à l'aide de l'Explorateur de données.
Case à cocher Chiffré contacts	(Facultatif) Sélectionnez cette option pour générer un rapport sur les Basés sur des champs de métadonnées personnalisés. Si vous cochez cette case, Webex WFO chiffre les métadonnées lorsqu'elles sont stockées. La case à cocher Chiffré n'est activée que si elle est décochée. **REMARQUE** Vous ne pouvez pas rechercher de métadonnées cryptées.
Case à cocher exportable Webex WFO ou	Si cette option est sélectionnée, vous pouvez exporter les métadonnées via Un API. Cette case est cochée par défaut.
Lecture seule Vous ne pouvez ni ajouter ni modifier	Si cette option est sélectionnée, les métadonnées sont en lecture seule. à un contact via Webex WFO. **REMARQUE** : Si les métadonnées sont des données ACD, cette case à cocher est activée par défaut et est désactivée.

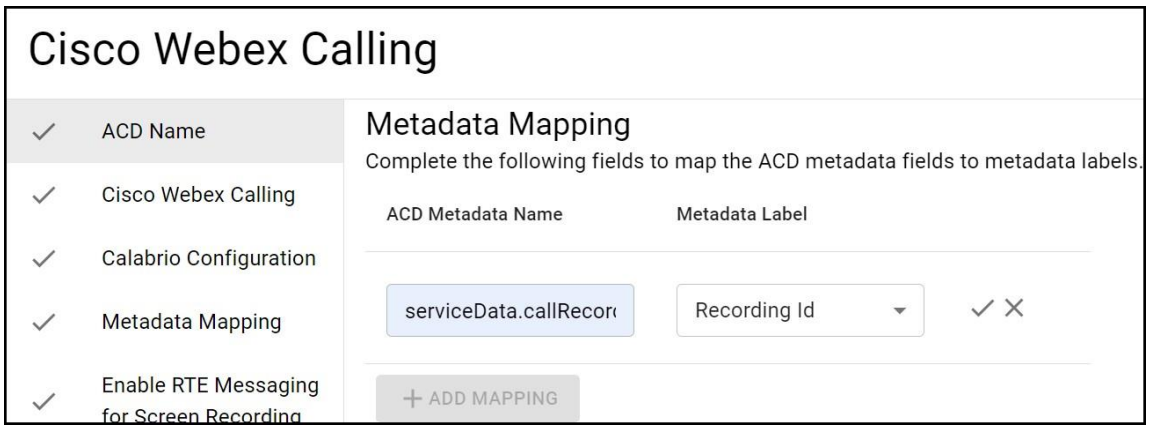
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Faire correspondre les valeurs des métadonnées aux étiquettes des métadonnées

Suivez cette procédure pour mapper les métadonnées de Webex Calling et Webex les étiquettes de métadonnées WFO les unes aux autres.

1. Accédez à **Webex WFO >Gestion des** applications> **Global** > **System Configuration** > **ACD configuration**.
2. Sous **Sélectionner ACD**, cliquez sur **Ajouter**.
3. Sélectionnez **Webex Calling** dans la **liste déroulante Sélectionner ACD** et cliquez sur **OK**. Le **Webex Calling**
   s'ouvre.
4. Dans la section Mappage des **métadonnées, cliquez sur** Ajouter un mappage **.**
5. Dans la zone de **texte ACD Nom des métadonnées**, entrez une valeur de métadonnées. Ce champ respecte la casse et votre entrée doit correspondre exactement au type de chaîne.
6. Cliquez sur la liste déroulante sous la **colonne Étiquette** de métadonnées, puis sélectionnez une étiquette de métadonnées dans la liste des options. La liste des options correspond au tableau des étiquettes de métadonnées de la page Gestionnaire de métadonnées.

   EXEMPLE Dans l'exemple d'image ci-dessous , serviceData.callRecordingId est mappé à une étiquette de métadonnées.

7. Cliquez sur l'icône en forme de coche pour enregistrer le mappage de métadonnées.
8. (Facultatif) Cliquez sur **Ajouter un mappage** pour ajouter des mappages de métadonnées supplémentaires et répétez l'opération si vous le souhaitez.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher les métadonnées personnalisées associées aux enregistrements

1. Cliquez sur l'onglet **Interactions** dans la barre de navigation supérieure.
2. Cliquez sur l'icône Options **de liste** dans le coin supérieur droit.

3. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Afficher/Masquer les colonnes**. La fenêtre Afficher/Masquer les colonnes s'ouvre.
4. Recherchez la **section Métadonnées** personnalisées sous **Colonnes** masquées.
5. Sélectionnez les valeurs de métadonnées personnalisées que vous souhaitez afficher sur la **page Interactions** . Les métadonnées que vous sélectionnez s'affichent dans le **tableau Colonnes indiquées** .
6. Cliquez sur **Appliquer**.

Rubriques connexes

- Gérer les champs de métadonnées
- Explorer les données associées à un contact
- Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact

Détails d'intégration

Ce chapitre contient des informations supplémentaires sur la synchronisation, les événements d'appel complexes, les mappages de données, etc.

Événements d'appel complexes

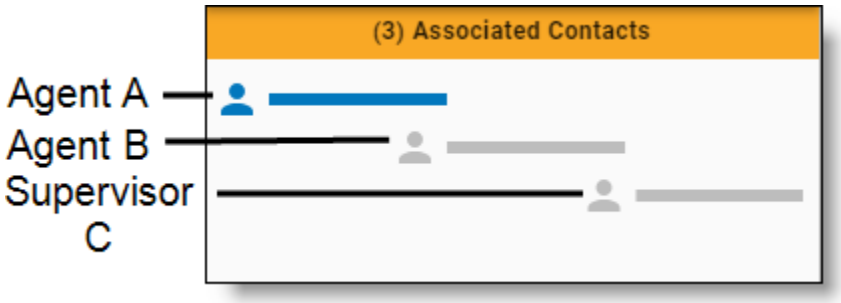
Cette rubrique décrit comment Webex WFO gère les scénarios d'appel complexes. Les scénarios d'appel complexes sont diverses actions qui peuvent survenir lors d'un appel. Ils comprennent les transferts, les conférences, les mises en attente et les appels parqués. Dans Cisco Webex Calling, un segment d'appel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

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

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

EXEMPLE

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



Types d'événements d'appel complexes

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

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 utilisateur accepte un appel de client et l'appel se termine sans aucun Les événements d'appel, tels que les mises en attente ou les transferts.
Appel accepté/terminé - interne	Oui	Un utilisateur accepte un appel d'un autre utilisateur de la même organisation.

Type	Pris en charge	Description
Attente/Reprise	Oui	Un client est mis en attente. La musique d'attente est jouée sur le Partie de l'appel utilisée par le client. **Remarque** : Les événements d'énergie vocale, y compris les marqueurs d'attente, ne sont pas pris en charge pour cette intégration.
Mettre en pause et reprendre (manuel)	Oui	Un appel est suspendu. La pause et la reprise adhèrent à la norme PCI les normes de conformité. Contrairement à l'attente/reprise, aucune musique d'attente n'est joué sur la branche de l'appel du client ; seul le silence est entendu. Un utilisateur doit déclencher manuellement la pause et la reprise dans son Cisco Webex Calling et Webex WFO reconnaît le déclencheur manuel.
Transfert à froid (aveugle) Transfert à chaud	Oui	Un appel est transféré d'un utilisateur à un autre.
Conférence à froid Conférence chaleureuse	Oui	Interaction téléphonique avec plusieurs utilisateurs.
Parc*	Oui	Un appel est mis en attente (parqué) et l'appel peut être intercepté (récupéré) par le même utilisateur ou un autre utilisateur.
File d'appels en attente	Oui	Les appelants attendent leur tour pour être pris en charge lorsque tous sont disponibles Les représentants sont occupés.

* La chasse et l'hôtellerie sont également des scénarios pris en charge.

À propos de la synchronisation

Cette section explique comment les données utilisateur et les données de contact de Webex Calling se synchronisent avec Webex WFO.

IMPORTANT Si un utilisateur Webex Calling n'a aucun enregistrement et ne dispose pas des paramètres appropriés configurés (voir Configurer Webex Calling), l'utilisateur n'est pas synchronisé dans Webex WFO.

Lorsqu'un enregistrement de Webex Calling est détecté pour un compte d'utilisateur correctement configuré, Webex WFO le détecte, le synchronise dans Webex WFO et crée un profil utilisateur WFO Webex pour cet utilisateur.

- Les utilisateurs, les enregistrements et les données d'enregistrement sont synchronisés à des intervalles de trente minutes.
- La valeur d'ID d'un utilisateur dans Webex Calling est mappée à la valeur Webex ID de ACD d'agent WFO.
- Les utilisateurs que vous créez dans Webex WFO ne sont gérés que dans Webex WFO et ne sont pas synchronisés avec Webex Calling. Synchronisation des flux de données exclusivement de Webex Calling vers Webex WFO.
- Les relations hiérarchiques dans Webex Calling entre les agents et les superviseurs ne sont pas conservées dans Webex WFO.
- Webex WFO importe des enregistrements de Webex Calling, et les importations nécessitent un temps de traitement avant d'être disponibles dans Webex WFO.

Les tableaux ci-dessous détaillent quand l'intégration détecte un changement dans Webex Calling, quelle est la modification résultante dans Webex WFO.

Synchronisation des utilisateurs

Lorsque des données utilisateur Webex Calling nouvelles ou modifiées, le service de synchronisation les détecte à intervalles de trente minutes et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

REMARQUE Webex Calling les utilisateurs doivent avoir les paramètres Webex Control Hub détaillés dans la procédure "Configurer les utilisateurs dont vous souhaitez enregistrer les appels" dans Configurer Webex Calling à synchroniser.

Action en Webex Calling	Variation qui en résulte dans Webex WFO
Un nouvel utilisateur disposant d'un enregistrement est ajouté. Le service de synchronisation identifie les trois champs suivants. ▪ Prénom ▪ Nom ▪ ID utilisateur	Un nouvel utilisateur est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation met à jour les données suivantes pour le nouveau profil Webex WFO de l'utilisateur. ▪ Prénom ▪ Nom ▪ ID de ACD’agent
Le nom ou le prénom de l'utilisateur est modifié.	Le nom ou le prénom de l'utilisateur est modifié.
L'utilisateur est supprimé. dans Webex	L'utilisateur est désactivé. Un enregistrement de l'utilisateur désactivé existe toujours L'OMA.

Action en Webex Calling	Variation qui en résulte dans Webex WFO
Un rôle d'agent, de superviseur ou d'administrateur est attribué à l'utilisateur.	Le rôle d'agent par défaut est attribué à l'utilisateur, quel que soit son rôle dans Webex Calling. Voir Créer et modifier des utilisateurs pour savoir comment modifier le rôle d'un utilisateur.

Équipes

Dans Webex Calling, le concept d'équipe (une collection d'agents) n'existe pas. Par conséquent, lorsque Webex Calling utilisateurs sont synchronisés, ils sont affectés à l'équipe par défaut dans Webex WFO. Voir Créer et modifier des utilisateurs pour savoir comment déplacer un utilisateur de l'équipe par défaut et Gérer les équipes pour en savoir plus sur la configuration et la personnalisation des équipes.

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

Synchronisation des données de contact

Lorsqu'un contact est détecté dans Webex Calling, Webex WFO effectue les actions qui en résultent.

REMARQUE En cas de panne ou de panne, Webex WFO dispose d'un processus de récupération pour éviter la perte de données.

Action en Webex Calling	Action résultante dans Webex WFO
Un contact (par exemple, un appel téléphonique) est effectué.	Synchronise l'enregistrement. ▪ Si l'utilisateur qui gère le contact n'existe pas dans Webex WFO, Webex WFO crée un profil utilisateur pour l'utilisateur et un contact qui inclut l'enregistrement et ses données sur la page Interactions. ▪ Si l'utilisateur qui gère le contact existe dans Webex WFO, Webex WFO crée un contact de cet enregistrement et de ses données sur la page Interactions. Voir Lire des contacts pour plus d'informations sur la page Interactions.

Limitations

- Chaque nouvel appel génère un ID de session, ce qui entraîne la formation de plusieurs ID de session et encombrerait plusieurs interactions téléphoniques dans l'interface Webex WFO. Dans certains cas, Webex WFO n'est pas en mesure de présenter toutes les interactions dans une seule interface d'enregistrement.
- Webex WFO ne reçoit que des appels mono de Webex Calling. Par conséquent, les fonctionnalités telles que la prise en charge des événements d'énergie vocale complète, les transcriptions et d'autres fonctionnalités d'analyse ne sont pas prises en charge. Les flux audio apparaissent en rouge dans le Lecteur Windows Media.
- Les données de contact, notamment les enregistrements et les enregistrements d'écran, sont disponibles pour les tronçons d'appel transférés lorsque le transfert est interne. Les données de contact ne sont pas disponibles pour les tronçons d'appel transférés lorsque le transfert est effectué vers une organisation externe.
- Les événements d'énergie vocale ne sont pas pris en charge, à l'exception des événements de pause. Les événements d'énergie de pause vocale apparaissent dans le lecteur multimédia spécifiquement pour le scénario détaillé ci-dessous.
    - Les marqueurs d'événement de pause sont pris en charge dans le Lecteur Windows Media. Dans les scénarios de pause et de reprise, les marqueurs d'événement de pause apparaissent uniquement dans le lecteur multimédia de la personne qui a déclenché manuellement l'événement de pause pendant un appel. Les marqueurs d'événement de pause n'apparaissent pas dans le lecteur multimédia pour les autres personnes de l'appel qui n'ont pas déclenché manuellement l'événement de pause.