אני אני אני אני אני
Cisco

Webex WFO ו-Webex Contact Center מדריך אינטגרציה

עבור פריסות עם WFM חדש

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021
עדכון אחרון: יולי 25, 2025

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
פקס: 408 527-0882

|

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר. רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

יישום Cisco של דחיסת כותרת TCP הוא עיבוד של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה בברקלי (UCB) כחלק מגרסת נחלת הכלל של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים של מסמך זה נחשבים ללא שליטה. ראה את הגרסה המקוונת הנוכחית כגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות ומספרי טלפון רשומים באתר Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים ,Cisco עבור אל כתובת URL זו: www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

תוכן 3

קהל 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 ו 2.0 סקירה כללית 6

מבוא 8

ניהול איכות (QM) 8

ניהול כוח עבודה (חדש WFM) 11

ניתוח 12

תובנות 12

Webex WFO ואדריכלות Cisco Webex Contact Center 13

נהלי הגדרת תצורה 15

הגדר את Cisco Webex Contact Center 15

דרישות מוקדמות 16

נהלי הגדרת תצורה 16

התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0 24

דרישות מוקדמות 24

נהלי הגדרת תצורה 24

התחבר WFM ל Cisco Webex Contact Center 2.0 30

סנכרון מטה-נתונים עם Webex WFO 32

פרטי אינטגרציה עבור Cisco Webex Contact Center 42

אודות Webex WFO תמיכה בערוצים דיגיטליים 42

תמיכה בצ'אט 44

SMS תמיכה 45

תמיכה בדוא"ל 48

אירועי שיחה מורכבים 48

הקלטת מסך 52

נספח 55
נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0 55
משתמשים 55
צוותי 56
התחבר אל Cisco Webex Contact Center 1.0 57
שלב 1: אסוף מידע מספק Webex Contact Center שלך 57
שלב 2: הגדר Webex Contact Center כ- ACD ב- Webex WFO 58
שלב 3: קביעת התצורה של שרת הנתונים 61
התחבר ל- Cisco Webex Contact Center באמצעות ממשקי API של CMSv2 61
נתונים עבור QM 1.0 64
הקלטת שמע 64
מטה-נתונים של אנשי קשר 67

קהל

- התכוונות הנתמכות והלא נתמכות של השילוב
- סקירה כללית של ארכיטקטורה ברמה גבוהה
- נהלי הגדרת תצורה
- פרטי אינטגרציה ספציפיים

מדריך אינטגרציה זה מיועד בעיקר ללקוחות וכן לשותפי Cisco רשמיים שבדרך כלל מתקינים ומגדירים Webex WFO עבור לקוחות. בנוסף Cisco , מהנדסי יישום, מהנדסי תמיכה, מהנדסי מכירות, פיתוח ושיווק יכולים למצוא מידע מועיל במדריך זה.

Cisco Webex Contact Center 1.0 ו 2.0 סקירה כללית

קיימות שתי גרסאות של השילוב בין Webex WFO ו- Cisco Webex Contact Center (CWCC). גרסאות אלה הן CWCC גרסה 1.0 ו- CWCC גרסה 2.0. גירסאות אלה תואמות לקבוצות שונות של ממשקי API הנקראים ממשקי API של 1.0 (מדור קודם), ממשקי API של CMSv2 (ממשקי API של מעבר המשמשים למעבר פריסות CWCC 1.0 ל- CWCC 2.0) ו- 2.0 (ממשקי API תיכנותיים).

ראה נהלי קביעת תצורה לקבלת מידע נוסף אודות ההליך שיש לבצע בהתבסס על ממשקי ה- API שבהם משתמשת הפריסה שלך.

IMPORTANT CWCC 1.0 מופיע במוצר Webex WFO כ- Cisco Customer Journey Platform.

זמינות גרסאות ותכונות

גרסה ו תכונה	**CWCC 1.0** עם **CMSv1** מדור קודם **ממשקי API**	**CWCC 1.0 ל 2.0** **עם ממשקי API של CMSv2**	**CWCC 2.0** עם מורשת **ממשקי API של CMSv1**	**CWCC 2.0** עם תוכניתיות **ממשקי API**
הקלטת סטריאו	לא ישים	זמין	זמין	זמין
השהיה וחידוש הפעלה של שמע (ידני בלבד)**	זמין	זמין	זמין	זמין
השהיית הקלטת המסך וחידושה (ידני בלבד)**	זמין	זמין	לא ישים	זמין

הערה עבור הפסקות (החזקת אירועים) Webex WFO מוסיף שקט עבור הקלטות שמע ומוסיף מסך ריק עבור הקלטות מסך.

Cisco Webex Contact Center (CWCC)** כולל שתי אפשרויות להשהיה ולחידוש פעולה. אפשרות אחת היא השהיה ידנית וחידוש פעולה, המשתמשת ב- Cisco Agent Desktop. האפשרות השנייה היא עבור השהיה וחידוש אוטומטיים, הדורשים ממשקי API Cisco. עבור האפשרות מבוססת API, יש לשלוח את פקודות API אל Cisco Smart

תוכנת שולחן עבודה עבורו כדי להשחיר אודיו. שמע ערוך מנתוני ההשהיה והחידוש מסונכרן מ- CWCC ל- Webex WFO. ברגע ש- Webex WFO בולע את האודיו הערוך, אם מדובר בהקלטת מסדWebex WFO , מחקה אוטומטית את המסך בהתבסס על השמע שהוסר לפני שאיש הקשר מוצג ב- Webex WFO. אפשרויות השהיה וחידוש פעולה ידניות ואוטומטיות דורשות מהמשתמש להתקין תוכנת Cisco Agent Desktop. אפשרויות ההשהיה וחידוש הפעולה הידניות והאוטומטיות Webex WFO אינן ישימות לשילוב CWCC. Webex WFO השהיה וחידוש פעולה אוטומטיים אינם זמינים מכיוון שהאות ,RTP הנדרש עבור אירועים אוטומטיים ביוזמת ,Webex WFO אינו עובר דרך Webex WFO.

חשוב השהיה וחידוש פעולה חייבים להיות מופעלים על-ידי Cisco. צור קשר עם מנהל החשבון Cisco כדי לבקש גישה.

מבוא

Webex WFO היא חבילת תוכנה מאוחדת לאופטימיזציה של כוח העבודה (WFO) המשתלבת עם Cisco Webex Contact Center כדי לספק הקלטת שיחות, ניהול איכות, ניהול כוח עבודה, ניתוח קול הלקוח (VoC) וניהול נתונים. הפרטים סביב השילובים הנתמכים מפורטים להלן.

הערה: התכונות הנתמכות זמינות הן ב- Webex Contact Center גירסה 1.0 והן ב- Webex Contact Center גירסה 2.0, אלא אם צוין אחרת.

ניהול איכות (QM)

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
Webex WFO מקליט אודיו		X
Webex WFO מייבא אודיו	X	
הקלטה מתוך Cisco Webex Contact Center	גרסה 1.0: עיכוב מינימלי של שעתיים לפני הייבוא. גירסה 2.0: ייבוא אנשי קשר מתרחש כאשר ההקלטה הופכת לזמינה ל- Webex WFO מ- Webex Contact Center.	
Webex WFO הקלטת מסך	X	
Webex WFO אחסון נדרש עבור אחסון אודיו בענן	X	
שילוב ענן לענן להעברת נתונים	X העברת נתונים באמצעות ממשקי API מובנית בתוך האינטגרציה	
Webex WFO בולע הקלטת שמע, להשהות ולחדש	ראה Cisco Webex Contact Center 1.0 ו- 2.0 סקירה כללית לקבלת מידע על הזמינות הנוכחית של השהיית הקלטת שמע וכן	

כעת שאינן נתמכות	נתמך	תכונה
(ידני ואוטומטי)		
Webex WFO בולע הקלטת מסך, הפסקה וחידוש (ידני ואוטומטי) הקלטת סטריאו	המשך פעולה, השהיית הקלטת מסך וחידוש והקלטת סטריאו.	
מטה-נתונים מותאמים אישית	X 2.0 בלבד	
הקלטות מוצפנות	X	
אירועי אנרגיית דיבור	***X שתיקה ודיבור על אירועים בלבד	החזקה והשהיה של אירועים אינם נתמכים
ניטור קולי חי	X זמין באמצעות ניטור שיחות Webex Contact Center	
ניטור מסך חי	X דרך Webex WFO לקוח שולחן עבודה חכם	
סנכרון נתמך	X	
ייבוא מטה-נתונים של אנשי קשר	X	
שילוב CRM	*X	
פקדי הקלטה באינטרנט של סוכן ובקרות הקלטה API		**X
תומך בשילוב רב-ערוצי	X	

כעת שאינן נתמכות	נתמך	תכונה
ערוץ דיגיטלי - צ'אט	X ראה אודות Webex WFO תמיכה בערוצים דיגיטליים	
ערוץ דיגיטלי - SMS	X ראה אודות Webex WFO תמיכה בערוצים דיגיטליים	
ערוץ דיגיטלי - דוא"ל	X ראה אודות Webex WFO תמיכה בערוצים דיגיטליים	

**פתח סקירת שילוב מוצרים.*

*** בקרות התחלה / עצירה API זמינות להקלטת מסך בלבד. תמיכה טכנית נוספת Cisco עשויה להידרש כדי ליישם כל הקלטת מסך מונעת API בלבד.*

אתה יכול להגדיר את משך הזמן שדיבור או שתיקה צריכים לעבור כדי להירשם כאירועים. ראה "Talk Over Events" ו- "Silence Events" בהגדרת ההגדרות הכלליות של QM.

הערה תיוג שיחות עם מטה-נתונים מותאמים אישית Webex WFO בתרחישי הקלטה של גושים אינו נתמך.

הערה הקלטות מסך מוקלטות במקטעים של 10 דקות למשך הזמן שהסוכן מחובר. הקלטות מסך התואמות את זמני השמע המתקבלים מ- CWCC מורכבות על ידי
לקוח שולחן עבודה מנתחים אלה והועלה.

רכיבי קצה

רכיב	חובה	לא נדרש
שרת נתונים לסנכרון, לכידה, אירועים בזמן אמת ומדיה יי בוא X		
שולחן עבודה חכם להקלטת מסך, ניטור מסך חי,	X	

רכיב	חובה	לא נדרש
ותכונות ניתוח שולחן עבודה		
שולחן עבודה חכם במערכת ההפעלה Windows	(זמין)	
שולחן עבודה חכם במערכת ההפעלה MAC		(לא זמין)

ניהול כוח עבודה (חדש WFM)

WFM מסנכרן נתונים למטרות תצורה ושיוך נתונים היסטוריים. Webex WFO WFM מסנכרן נתונים היסטוריים ובזמן אמת לשימוש עם תזמון וחיזוי של כוח העבודה.

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
הזנת נתוני דבקות בזמן אמת	X	
פיד נתוני דבקות בזמן אמת (רב-ערוצי)		X
פיד נתונים היסטורי - סטטיסטיקת תורים	X	
הזנת נתונים היסטוריים - סטטיסטיקות סוכנים	X	
הזנת נתונים היסטוריים - סטטיסטיקה של תור סוכנים	X	
חיזוי (קול)	X	
חיזוי (צ'אט)	X	
חיזוי (דוא"ל)	X	

ניתוח

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
ניתוח דיבור (דיבור לטקסט)	X**	
ניתוח מחשבים שולחניים	X* לא מסונכרן עם הקלטות	
ניתוח טקסט	X אירועי המתנה (הפסקות) משתקפים כרווח לבן ריק ללא תמלול.	
לוחות מחוונים עם הסתעפות	X	
ציון הערכה ניבויית	X	
NPS חזוי	X	
ניתוח סנטימנט	X	
השוואת ביצועים חכמה של סוכן	X	
חיפוש דיבור מתקדם	X	

*נתוני *Desktop Analytics* זמינים בלוחות מחוונים של *Analytics* וב-*Data Explorer*. עם זאת, בשל אופן עיבוד נתוני שולחן העבודה, הם אינם זמינים בחלונית שולחן העבודה של נגן המדיה.

** *בCWCC גרסה 1.0 הקלטת סטריאו אינה זמינה כעת; לכן התמלולים אינם מחולקים לפי דובר.*

תובנות

תובנות הוא פתרון BI מבוסס בינה מלאכותית המהווה חלק מרכזי בחבילת Webex WFO. Insights מספק דיווח משולב ולא מבודד המאפשר לך לשלב בצורה חלקה את כל ניהול מעורבות כוח העבודה שלך

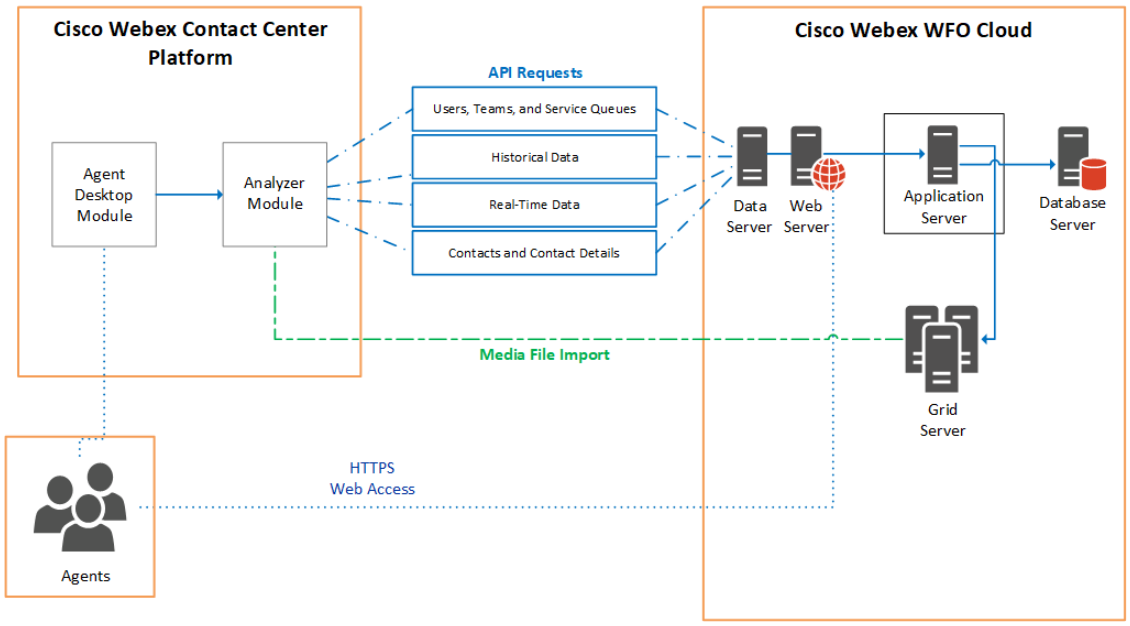
ונתוני אינטראקציה עם לקוחות מכל רחבי Webex WFO. תובנות מאפשרות לך להציג באופן חזותי את נתוני Webex WFO שלך באמצעות דוחות ולוחות מחוונים הניתנים לפעולה. אתה זקוק לרישיון Insights כדי לגשת לתכונות המפורטות. ראה כיצד פועלים רשיונות וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.

תכונות זמינות

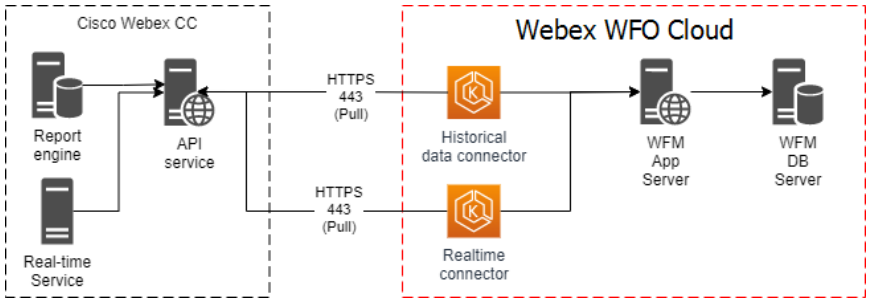
תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
לוחות מחוונים בנויים מראש	X	
ניתוח המופעל על ידי למידת מכונה	X	
ערכות נושא מותאמות אישית	X	
אוטוגרף (תצוגה חזותית אוטומטית של נתונים)	X	
אפשרויות חזותיות (נתונים מותאמים אישית ויזואליזציה)	X	
שיתוף לוח מחוונים	X	

Webex WFO ואדריכלות Cisco Webex Contact Center

דיאגרמת הארכיטקטורה שלהלן מציגה את הקשר בין Cisco Webex Contact Center לסוויטה Webex WFO. שים לב שהדיאגרמה כוללת WFM קלאסי.



דיאגרמת הארכיטקטורה שלהלן מציגה את החיבור בין Cisco Webex Contact Center ל- Webex WFO WFM בלבד.



נהלי הגדרת תצורה

סעיף זה מסביר כיצד להגדיר את השילוב Cisco Webex Contact Center עם Webex WFO, כולל Webex WFO WFM.
הליכי קביעת התצורה שעליך לבצע משתנים בהתאם למוצרי Webex WFO שהארגון שלך רכש ולממשקי ה- API Cisco שבהם נעשה שימוש.

- הגדר Cisco Webex Contact Center
- התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0
- התחבר WFM ל Cisco Webex Contact Center 2.0
- התחבר אל Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 סקירה כללית של תצורה

שילוב CWCC 2.0 משתמש בממשקי API של 2.0 (תיכנותיים). אין צורך בשרת נתונים.

2.0 ממשקי **API** (תיכנותיים)

- תואם ל- Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM ו- WFM
- אם הפריסה שלך כוללת WFM בצע את התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0 פרוצדורה והליך חיבור WFM ל- Cisco Webex Contact Center 2.0

הגדרת תצורה Cisco Webex Contact Center

עליך לבצע את ההליכים המפורטים בנושא זה בתוך Webex Control Hub לפני הגדרת החיבור CWCC 2.0 ב- Webex WFO.

חשוב הגדר את שם המשתמש והסיסמה של חשבון מנהל המערכת Webex שלך כך שתוקפם לא יפוג לעולם. Cisco מבטל אסימוני גישה כאשר פג תוקפם של אישורי משתמש. לכן, אם חשבון Cisco שלך
תוקף אישורי שם המשתמש והסיסמה פג, ולאחר מכן יש לאמת מחדש את ACD ב- Webex WFO. אימות מחדש דורש מעורבות Cisco של התמיכה הטכנית. ספק לתמיכה הטכנית Cisco את המידע הבא.

- Webex Contact Center אישורי מנהל מערכת (שם משתמש וסיסמה)
- Webex WFO מזהה דייר
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO אישורי מנהל דיירים (שם משתמש וסיסמה)
- כתובת URL של דומיין Webex WFO (למשל החלק "us3" ב- www.us3.calabriocloud.com)

דרישות מוקדמות

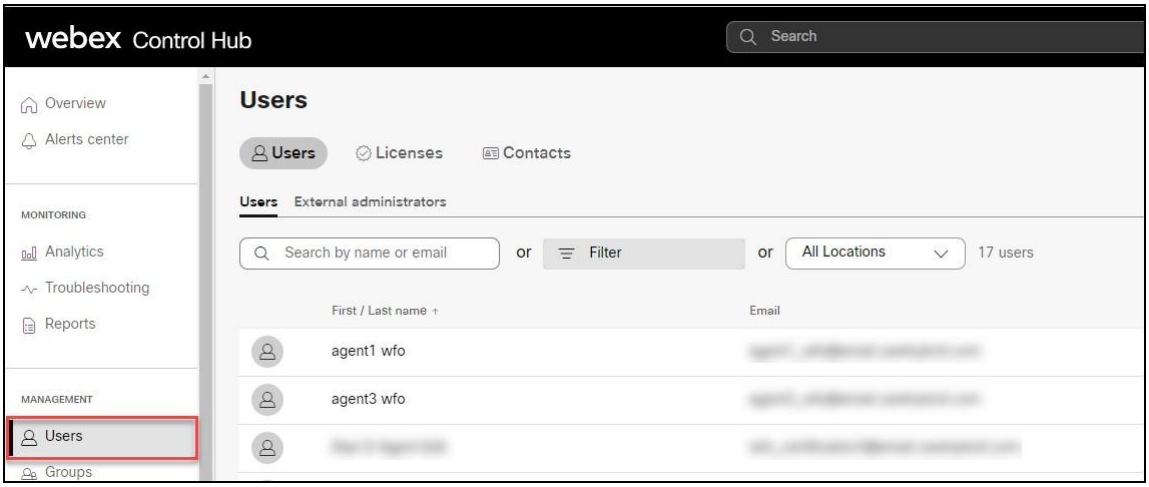
- שם המשתמש הוא בתבנית FQDN.
- למשתמש יש גישה למדיה Webex CC 2.0 API ו- Webex CC 2.0 Media API.
- שם המשתמש אינו יכול להיות כתובת דוא"ל אישית.
- שם המשתמש חייב להיות כתובת דואר אלקטרוני שנוצרה באמצעות סינכרון Active Directory עם Cisco או שנוצרה באופן ידני בפורטל הניהול Cisco.

הערה אם סינכרון Active Directory מופעל מאוחר יותר וכתובת הדואר האלקטרוני אינה קיימת ב- Activ Directory, ההגדרה ב- Cisco תימחק. יהיו צוותים כפולים ו משתמשים שנגרמו עקב בעיות סינכרון עם כתובת דואר אלקטרוני חדשה.

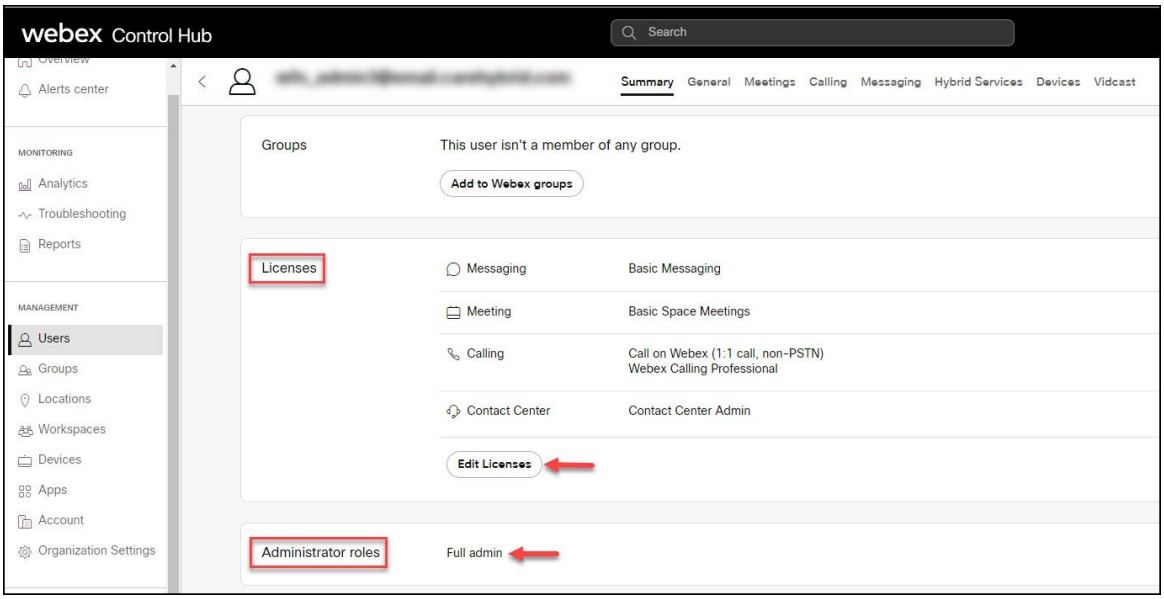
נהלי הגדרת תצורה

הקצאת תפקידים והרשאות
חשבון המשתמש המשמש בהליך זה משמש מאוחר יותר להשלמת תהליך oauth הדרוש לשילוב עם Webex WFO.

1. גש אל **Webex Control Hub** עבור מנהלי מערכת על-ידי ניווט אל admin.webex.com והזנת האישורים שלך.
2. לחץ על משתמשים תחת ניהול בסרגל הניווט הימני.



3. בדף משתמשים , בחר את המשתמש הרצוי מהטבלה.
4. ודא שלמשתמש יש, לכל הפחות, הרשיונות והתפקיד המפורטים בטבלה שלהלן.



- אם הרשיונות המתאימים אינם מוקצים למשתמש, לחץ על ערוך רשיונות בתוך הרשיונות ולאחר מכן לחץ שוב על ערוך רשיונות מדף סיכום הרשיונות.
- שנה את הרשיונות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור.
- אם לא הוקצו התפקידים המתאימים, בחר את התפקיד המוקצה כעת בתוך המקטע תפקידי מנהל מערכת בדף המשתמש.
- שנה את התפקידים לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור.

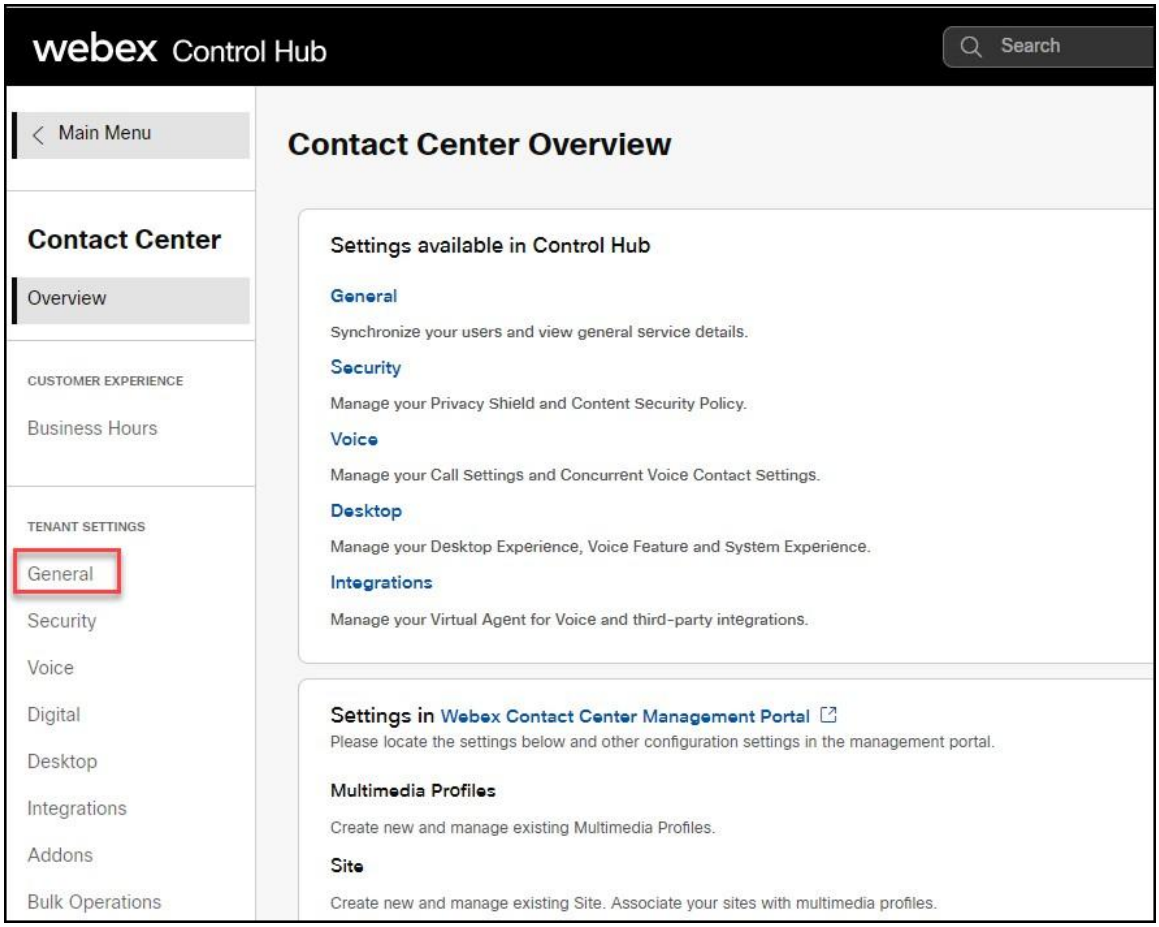
רשיונות		
הודעות	העברת הודעות בסיסית	
	העברת הודעות מתקדמת	
פגישה	פגישות חלל בסיסיות פגישות	
	חלל מתקדמות Webex	
	סוויטה Meetings	
מתקשר	שיחה Webex (שיחה 1:1, ללא PSTN)	

רשיונות		
מוקד קשר	מנהל מרכז קשר	
	סוכן מורשה > סוכן פרימיום	
תפקיד		
	מנהל שירות מרכז קשר	שירותים

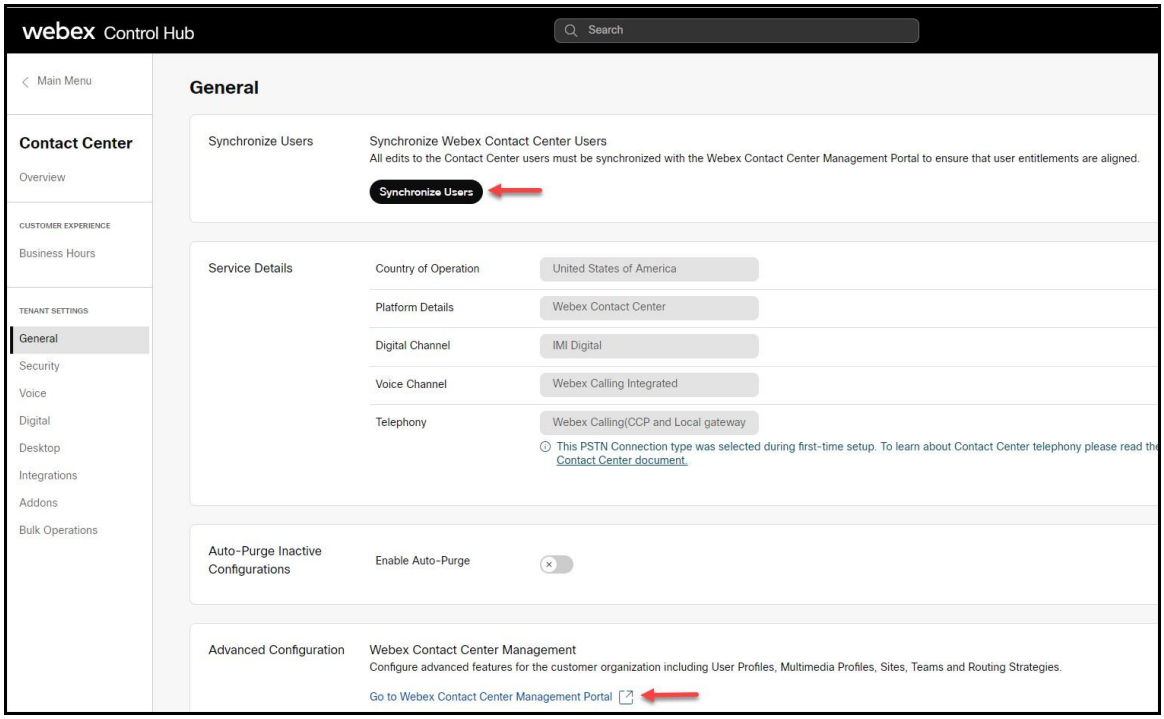
> **הערה** אם אתה נתקל בבעיות סינכרון, בחר בלחצן תיבת הסימון 'מנהל ארגוני' והקצה את ' מלא' תפקיד מנהל .

קביעת תצורה של הגדרות מרכז הקשר

1. נווט אל דף מרכז הקשר בתוך סרגל הניווט הימני מקטע שירותים .
2. לחץ על כללי תחת הגדרות דייר בתפריט הניווט הימני של מרכז אנשי הקשר.



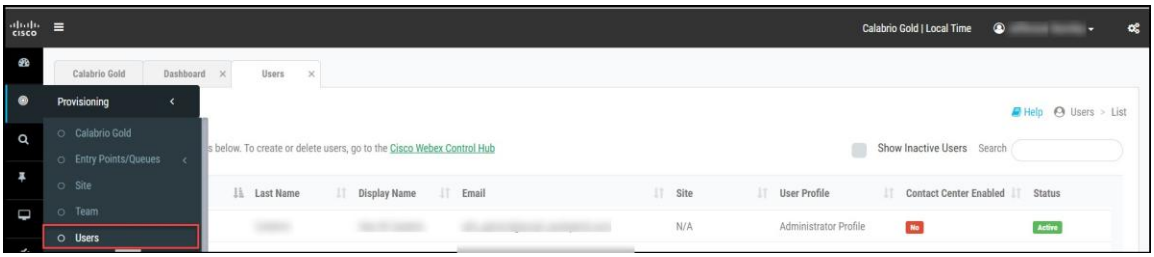
3. לחץ על סנכרן משתמשים.



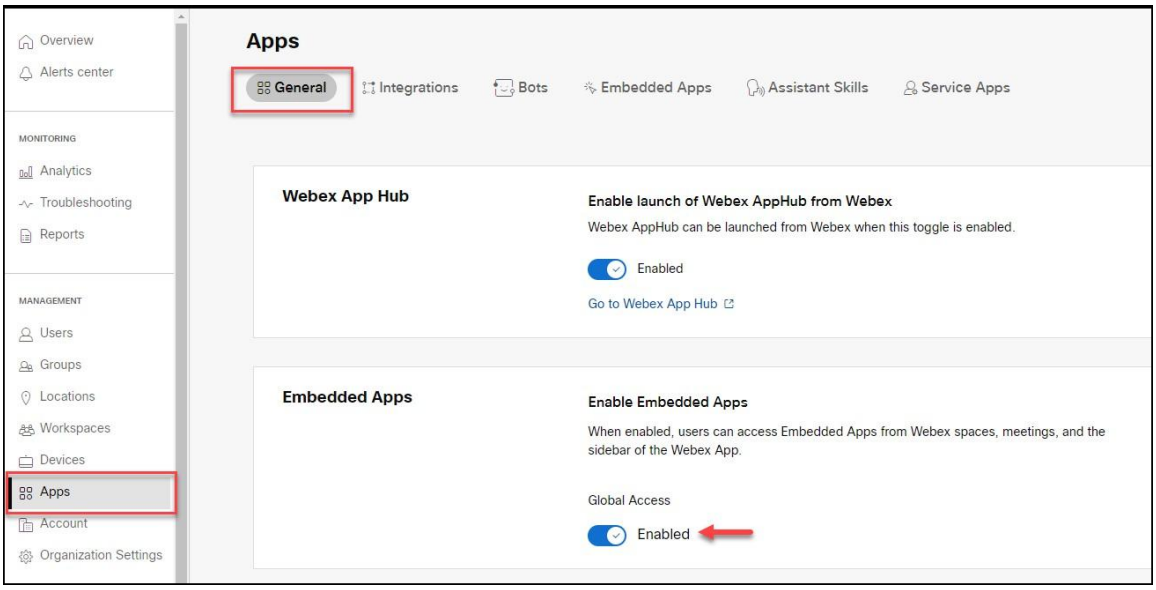
4. לחץ על הקישור עבור אל פורטל הניהול Webex Contact Center. פורטל הניהול נפתח בחלון נפרד.

5. מפורטל הניהול, ודא שחשבון API שלך מסונכרן על-ידי ניווט אל הקצאת משאבים > משתמשים מסרגל הניווט השמאלי.

הערה המצב 'מרכז הקשר מופעל' הוא 'לא ' עבור חשבון זה.

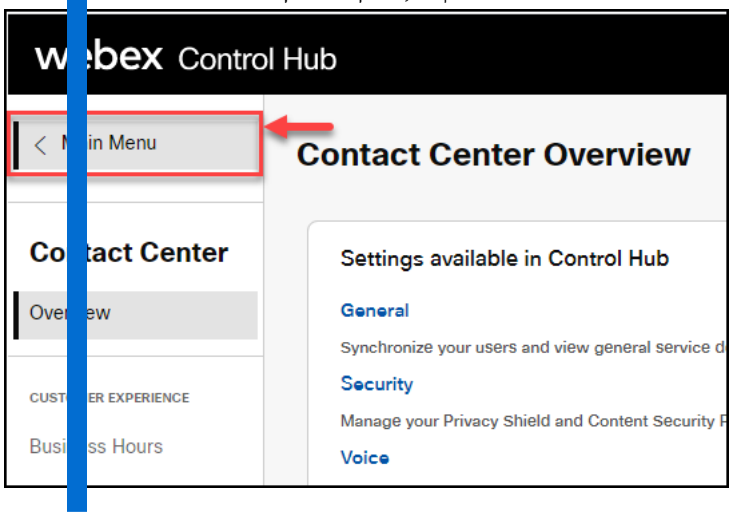


קביעת תצורה של הגדרות יישומים



1. לחץ על יישומים במקטע ניהול בסרגל הניווט הימני.

הערה אם אתה נמצא באחד מדפי מרכז הקשר, עליך ללחוץ על תפריט ראשי

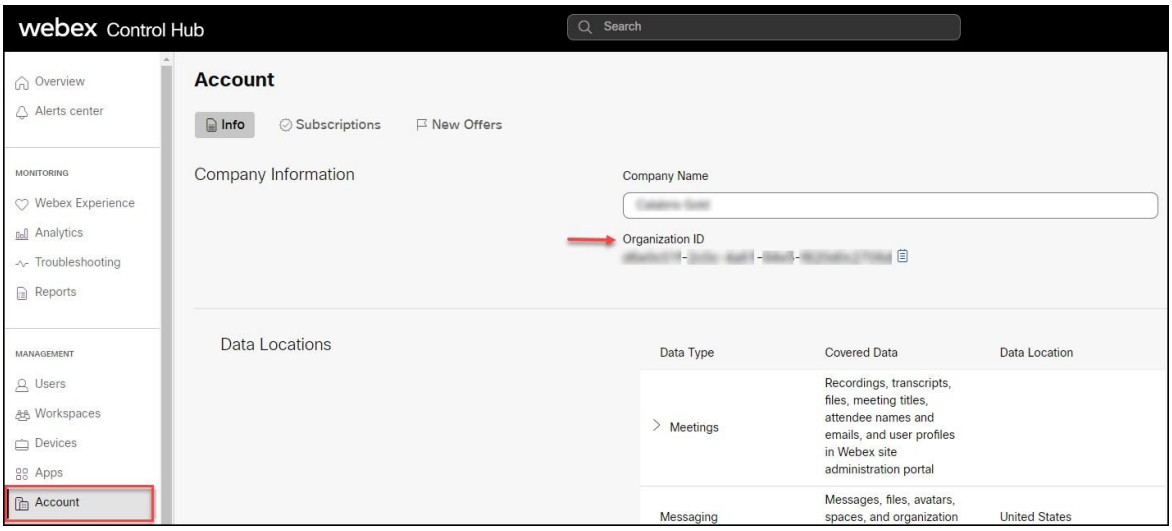


כדי לגשת לדף היישומים .

2. בדף כללי **Tab** של היישומים , הפעל את הלחצן הדו-מצבי גישה כללית זמינה .

אתר את מזהה הארגון שלך

1. נווט אל הדף חשבון מסרגל הניווט הימני.
2. שמור את מזהה הארגון שלך במיקום קל לגישה. מזהה הארגון Cisco שלך נדרש בעת הגדרת החיבור ל- CWCC 2.0 ב- Webex WFO. מזהה הארגון שלך נקרא גם מזהה דייר ב- Webex WFO.



מפה **API** נקודות קצה

עיין ב# https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability לקבלת הרשימה הסופית העדכנית ביותר של ממשקי API הזמינים כעת.

אזור	פורטל המפתחים	**API**
אותנו	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
בריטניה	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
האיחוד האירופי (פרנקפורט)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
יפן	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

אמת את התצורה

1. נסה להיכנס ל https://developer.webex-cx.com/ באמצעות חלון דפדפן פרטי כגון גלישה בסתר עבור Chrome או InPrivate עבור דפדפני Edge.
2. אם ניסיון הכניסה שלך נכשל, פתח כרטיס תמיכה עם Cisco או עם השותף המוסמך של הארגון שלך.

3. נסה להיכנס ל https://web.webex.com/ באמצעות חלון דפדפן פרטי כגון גלישה בסתר עבור Chrome או InPrivate עבור דפדפני Edge.

4. אם ניסיון הכניסה שלך נכשל, פתח כרטיס תמיכה אצל Cisco או אצל השותף המוסמך של הארגון שלך.

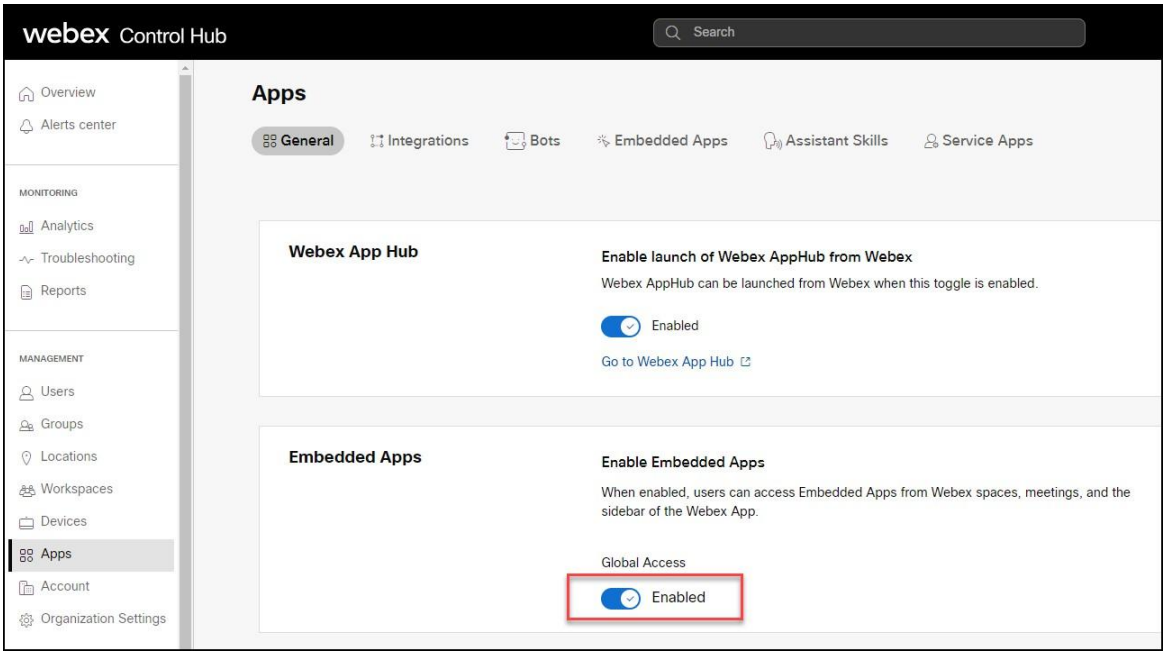
אפשר את השילוב עם **Pro Pack**

חשוב בצע הליך זה רק אם יש לך Pro Pack.

1. התחבר Webex Control Hub ב https://admin.webex.com/ .

2. לחץ על יישומים תחת ניהול בסרגל הניווט הימני.

3. תחת יישומים מוטבעים, העבראת האפשרות גישה כללית לזמינה .



4. לחץ על אינטגרציות.

5. אפשר גישה לשילוב Webex WFO על ידי לחיצה על השילוב ברשימה או על ידי חיפוש השילוב לפי מזהה האפליקציה שלו. חלון מאפייני האינטגרציה נפתח.

Calabrio App ID —
Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. במבט כולל, העבר את האפשרות גישה עבור משתמשים עתידיים למצב פועל.

7. לחץ על כל המשתמשים.
8. לחץ על שמור.

התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0

סעיף זה מסביר כיצד להגדיר את החיבור בין Cisco Webex Contact Center 2.0 ו- Webex WFO. מזהה הארגון מצורף לאסימון הגישה של מנהל המערכת בעת הכניסה.

חשוב 1) נקוט משנה זהירות לפני שתבצע שינויים בחשבון שבו אתה משתמש כדי להגדיר את Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. אם עליך לשנות את מנהל המערכת

סיסמה מעת לעת, עליך לבצע את הליך קביעת התצורה של אישור מחדש אוטומטי מיד לאחר שינוי סיסמת מנהל המערכת כדי להבטיח שהחיבור של השילוב לא ינותק.

2) אם אתה לקוח קיים שעובר משימוש בשרת נתונים מוגדר, עליך ליצור קשר עם התמיכה הטכנית Cisco לצורך התקשרות עם שירותים טכניים.

דרישות מוקדמות

העתק את המידע הבא מספק Webex Contact Center ושמור אותו במיקום קל לגישה. בצע את ההליכים המפורטים בהגדרת Cisco Webex Contact Center.

- שם משתמש — זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- Cisco Webex Contact Center.
- משתמש מנהל Webex חייב להיות בעל ההרשאות והתפקידים הדרושים ב- Webex Control Hub עבור מערכת Webex Contact Center שלך. עיין בהליך "הקצאת תפקידים והרשאות" בנושא קביעת תצורה Cisco Webex Contact Center לקבלת מידע נוסף.
- כתובת URL API — כתובת הבסיס המלאה של Webex Contact Center API, כולל הפרוטוקול.
- מזהה דייר — זהו מזהה הארגון Cisco Webex Contact Center שלך.

נהלי הגדרת תצורה

BEST PRACTICE Cisco ממליצה להגדיר את CWCC 2.0 בהפעלת דפדפן פרטי כגון מצב גלישה בסתר בדפדפן Google Chrome או Microsoft Edge.

- התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0— בצע הליך זה אם אתה לקוח קיים שעובר מ- CWCC 1.0 ל- 2.0 ויש לך QM, Analytics או WFM קלאסי.

- קבע את תצורת CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API תיכנותיים 2.0— בצע הליך זה אם הפריסה שלך כוללת QM, ניתוחWFM , קלאסי או WFM ואינך עובר מ- CWCC 1.0 ל- 2.0.

  אם יש לך WFM, עליך לבצע את החיבור WFM ל- Cisco Webex Contact Center 2.0 הליך לאחר השלמת הליך קביעת התצורה CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API תיכנותיים 2.0.

- לאחר קביעת התצורה של ACD, עליך להגדיר אישור מחדש אוטומטי.

הגדר את **CWCC 2.0** באמצעות ממשקי **API** תיכנותיים **2.0**

1. ב- Webex WFO, נווט אל תצורת ניהול יישומים>תצורת מערכת>**ACD**.
2. תחת בחר ACD, לחץ על הוסף.
3. בחר **Cisco Webex Contact Center 2.0** מהרשימה הנפתחת בחר **ACD** .
4. קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
שם ACD	הזן שם ייחודי עבור ACD.
שם משתמש	הזן את שם המשתמש CWCC שלך. זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- CWCC.
API URL	הזן את כתובת ה-URL הבסיסית המלאה של Cisco Webex Contact Center API, כולל מזהה הפרוטוקול.
מזהה דייר	הזן את מזהה הארגון של חשבון הדייר CWCC.
Calabrio ONE API שם משתמש	שם המשתמש של חשבון השירות Webex WFO שלך. חשבון שירות זה מכונה גם חשבון מנהל המערכת של הדייר או חשבון המשתמש API. פעולה זו נדרשת להעלאת נתונים לדייר הנכון. יש ליצור חשבון זה על-ידי מנהל מערכת והחשבון שוכן במערכת הדיירים שלך. חשבון מנהל דיירים זה צריך גם לקבל את ההרשאות הנכונות להעלאת נתונים. צור קשר עם התמיכה Cisco לקבלת סיוע ביצירת דייר זה

השדה	תצורה	
	חשבון מנהל מערכת. ראה יצירת משתמשAPI וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.	
Calabrio API	סיסמת חשבון השירות Webex WFO שלך.	
סיסמת משתמש		
מוצרים מופעלים - ניהול איכות	ניהול איכות— בחר אם הארגון שלך רכש את ניהול האיכות. בחר בתיבת הסימון קול אם הארגון שלך מעוניין רק Webex WFO לבלוע אנשי קשר קוליים בלבד. בחר בתיבת הסימון דיגיטלי (צ'אט,**SMS** , דואר אלקטרוני, חברתי) אם הארגון שלך מעוניין Webex WFO לבלוע צ'אטים והודעות SMS והודעות דואר אלקטרוני.	
מיפוי מטה-נתונים	(אופציונלי) מאפשר לך למפות מטה-נתונים CWCC למטה-נתונים מותאמים אישית תוויות ב- Webex WFO. ראה סנכרון מטה-נתונים עם Webex WFO לקבלת פרטים נוספים. ערכי מטה-נתונים CWCC מסונכרנים עם אנשי קשר CWCC לתוך Webex WFO. ערכי המטה-נתונים CWCC ממופים לתוויות מטה-נתונים שנוצרו במנהל המטה-נתונים (הממוקם במנהל היישומים > QM < QM (Configuration > Metadata Manager). לאחר מיפוי מוצלח, ניתן להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע ניתן למעקב לאיש קשר ב- Webex WFO. ניתן למצוא שדות מטא-נתונים בחלונית 'פרטים' בעמוד Media Player (הדף 'אינטראקציות' > לפתוח איש קשר). באפשרותך להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.	
מרווח סנכרון (דקות)	מציין באיזו תדירות (בדקות) ברצונך לסנכרן משתמשים, צוותים ותורי שירות ב- Webex WFO עם מקביליהם ב- Cisco Webex Contact Center.	
לכידת השהיה (דקות)	מגדיר את משך הזמן שברצונך ש- WFM ימתין לפניו מייבא סטטיסטיקה ACD לאחר סיום מרווח.	

השדה	תצורה
הפעל לכידת נתונים מחדש	(אופציונלי) בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך ללכוד מחדש נתונים מכל היום הקודם.
הפעל העברת הודעות RTE להקלטת מסך	(אופציונלי) מאפשר לך להקליט את המסכים של סוכני CWCC המוגדרים להקלטת מסך ב- Webex WFO. לקבלת מידע נוסף, ראה הקלטת מסך.
מיפוי שפה של מטה-נתונים	מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במקטע מוצרים זמינים . כאן, באפשרותך להגדיר את המטה-נתונים המותאמים אישית המקצים שפה לאיש קשר מבוסס טקסט, כגון דואר אלקטרוני או הודעת צ'אט. אפשרויות המטא-נתונים הזמינות מגיעות ממיפוי מטה-נתונים במקטע. Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות בעת שימוש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות. Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא: A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר היא מיובאת אל Webex WFO. B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע כאן את תצורתו (המקטע מיפוי שפת מטה-נתונים). C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר בסעיף שפת טקסט גיבוי להלן. D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).
שפת טקסט גיבוי	מקטע זה מופיע בעת בחירה דיגיטלית במוצרים מקטע מופעל . בחר את השפה שיש להקצות לאנשי קשר של טקסט אם אין להם שפה משויכת כאשר הם מיובאים אל Webex WFO ואין להם ערך מטה-נתונים כפי שמוגדר בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל. Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר כדי למצוא תוצאות כאשר אתה

תצורה	השדה
	השתמש במסנן חיפוש טקסט בדף אינטראקציות.
	Webex WFO מקצה שפה לאיש קשר מבוסס טקסט באמצעות המידע הבא, בסדר הבא: A. שפה שכבר הוקצתה לאיש הקשר כאשר הוא מיובא אל Webex WFO. B. שפה המוקצית לשדה מטה-נתונים מותאם אישית שתקבע את תצורתו בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל. C. שפת הגיבוי שאתה מגדיר כאן (המקטע שפת טקסט של הסתרה). D. שפת ברירת המחדל (אנגלית).
כתובת URL של הרשאה	הערה: מקטע זה מופיע רק בעת עריכת ACD קיים. הוא אינו מופיע בעת יצירת ACD חדש. אם מתרחש כשל רענון אסימון, תהליך OAuth מתנתק. הגדרת הגדרה זו מאפשרת למערכת ליצור מחדש את אימות OAuth במקרה של כשל ברענון האסימון למשך שישים יום לכל היותר. כשל רענון אסימון יכול להתרחש מכמה סיבות, כגון הסיבות הבאות. ▪ שינוי כתובת הדואר האלקטרוני של חשבון מנהל המערכת. ▪ השבתת החשבון ב- Active Directory. ▪ שינוי הסיסמה ב- Active Directory. ▪ מעבר מסנכרון Active Directory לכניסה יחידה בחשבון Cisco שלך. ▪ שינוי תחומים.
סנכרון משתמש	מאפשר סנכרון של נתוני משתמש לתוך Webex WFO מ- Webex Contact Center.

השדה	תצורה
ייבוא מדיה	אפשר ייבוא של קבצי מדיה והקלטה לתוך Webex WFO מתוך Webex Contact Center.

5. לחץ על שמור. אתה מנותב מחדש לדף הכניסה Cisco Webex Contact Center שלך.
6. הזן את שם המשתמש והסיסמה Cisco שלך.
7. לאחר הזנת שם המשתמש והסיסמה Cisco שלך בהצלחה, אתה מופנה חזרה אל Webex WFO.

הערה אם יש לך WFM חדש, עליך לבצע את הליך חיבור WFM ל- Cisco Webex Contact Center 2.0 לאחר השלמת הליך זה.

הגדרת תצורה של סיווג מחדש אוטומטי

1. ודא שאתה מנותק מ- Cisco Webex Contact Center.
2. ב- Webex WFO, נווט אל תצורת ניהול יישומים>תצורת מערכת>**ACD**.
3. תחת בחר **ACD**, בחר את Webex Contact Center 2.0 ACD מהרשימה שרתי ACD ולחץ על ערוך. הדף Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD נפתח.
4. עבור אל הקטע כתובת **URL** של הרשאה ולחץ על סמל ההעתקה כדי להעתיק את כתובת ה- URL.
5. פתח דפדפן פרטי כגון מצב גלישה בסתר ב-Google Chrome.
6. הדבק את כתובת האתר בדפדפן הפרטי. לאחר מכן אתה מנותב לדף הכניסה Cisco Webex.
7. הזן את אישורי הכניסה של חשבון מנהל המערכת המקושר לACD זה והתחבר. לאחר מכן, דף הכניסה Webex WFO נפתח.
8. העתק את מחרוזת הקוד בשורת הכתובת. המקטע שעליך להעתיק מתחיל לאחר סימן השוויון וממשיך לסוף כתובת ה-URL.

דוגמה

בדוגמה לעיל, חלק הקוד נמצא בתיבה אדומה המסומנת למיתאר המתחילה ב-Z ומסתיימת ב-1. הערה, חלק ממחרוזת הקוד מטושטש למטרות אבטחה.

9. נווט חזרה לדף ACD עבור Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. הזן את הקוד בתיבת הטקסט השניה תחת כתובת **URL** של הרשאה.

11. לחץ על אשר.
12. לחץ על שמור.

התחבר WFM ל Cisco Webex Contact Center 2.0

הדף אינטגרציות מאפשר לך להגדיר, לשנות ולפרוס אינטגרציות Webex WFO WFM לתאימות היסטורית ובזמן אמת לפלטפורמת CWCC 2.0 שלך. נושא זה מסביר בפירוט את ההליך לקביעת התצורה של Webex WFO WFM אם אתה משתמש ב- 2.0 (ממשקי API תיכנותיים).

הערה: אם אתה נתקל בבעיות, פנה לתמיכה של קלבריו לקבלת סיוע. שלח בקשת תמיכה טכנית של קלבריו כאן: calabrio.com/support-request/

דרישות מוקדמות

- יש לך את תפקיד מנהל העל בתוך WFM.
- יש להגדיר את Cisco Webex Contact Center 2.0 בדף **Application Management > ACD Configuration** . ראה התחברות אל Cisco Webex Contact Center 2.0לקבלת מידע נוסף.
- אסוף את המידע הבא על Webex Contact Center ACD שלך מהדף **ACD Configuration** (**Application Management > System Configuration > ACD Configuration**).

  כתובת URL API — זוהי כתובת הבסיס Cisco Webex CC שלך.

  מזהה שרת Webex WFO — זהו מזהה Webex WFO ACD המיועד לזיהוי ייחודי של CWCC. מזהה דייר — זהו המזהה האלפאנומרי הייחודי של חשבון הדייר Webex WFO שלך.
- דגל התכונה **ds-call-leg-state-api** חייב להיות מופעל ב- Webex Control Hub.

מיקומי דפים

WFM > הגדרות > אינטגרציות > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - היסטורי WFM

WFM > הגדרות > אינטגרציות > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA

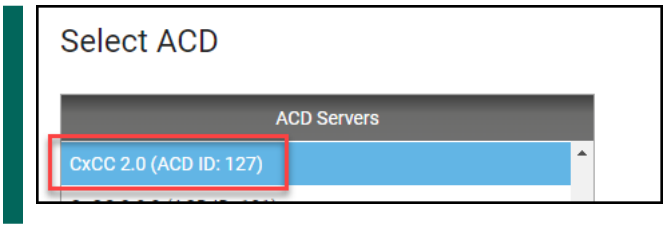
נוהל

הערה עליך להגדיר את שילוב הנתונים ההיסטוריים לפני שתוכל להגדיר את השילוב בזמן אמת. הסיבה לכך היא שתהליך סנכרון הסוכן מפלטפורמת מרכז השירות מסתמך על
איסוף נתונים היסטוריים. ניתן להגדיר את כל סוגי האינטגרציות האחרים, כגון ייבוא משתמשים, בכל סדר.

קביעת תצורה של שילוב חדש או עדכון של שילוב קיים

1. נווט אל **WFM** > **WFM** הגדרות > אינטגרציות > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0)** - היסטורי.
2. לחץ על כדי להגדיר שילוב חדש, או לחץ על כדי לעדכן שילוב קיים.
3. הזן את המידע הדרוש בשדות הזמינים. רחף מעל סמל המידע לצד כל שדה וקרא את התיאור בעיון. ערכי ברירת מחדל מוצגים, כאשר ישים, בשדה הגדרות .

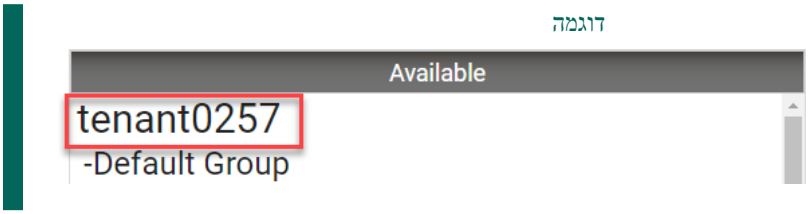
- **Cisco Webex** כתובת **URL** בסיסית של **CC**— הזן את כתובת הבסיס המלאה של Webex Contact Center API, כולל מזהה הפרוטוקול. זהו ערך כתובת ה-URL # API עבור ACD.
- מזהה שרת ב- **Webex WFO** — זהו מזהה ACD ייחודי עבור CWCC. לאחר קביעת התצורה של CWCC ACD בדף **Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration** , אתר את הערך Server ID (המכונה גם ACD ID) ברשימה **ACD Servers** .



דוגמה

- מזהה דייר ב- **Webex WFO** — הזן את הערך הספציפי Webex WFO Tenant ID שלך. זהו מזהה הדייר Webex WFO שלך. זהו אינו ערך מזהה הדייר CWCC שהזנת בדף תצורת ACD.
  - כדי לזהות את מזהה הדייר Webex WFO שלך, נווט אל ניהול יישומים> **תצורת משתמש> משתמשים.**

- במקטע פרטי משתמש, בחר משתמש כלשהו מהרשימה הנפתחת בחר משתמש .
- חפש את המקטע קבוצות וצוותים משויכים ושים לב לשורה הראשונה שמופיעה ברשימה. זהו מזהה הדייר שלך. חזור לCisco Webex Contact Center (פרוג. API 2.0) דף אינטגרציות. צור קשר עם התמיכה Cisco אם אינך מצליח לאתר את מזהה הדייר.



4. לחץ על שמור כדי לשמור את השינויים.
5. לאחר השמירה, לחצן פריסה מופעל. לחץ על פרוס כדי להחיל את השינויים השמורים ולהתחיל את השילוב.
6. לאחר קביעת התצורה של מחבר הנתונים ההיסטוריים, נווט אל WFM> **WFM** הגדרות > אינטגרציות > **Cisco Webex CC** (פרוג. **API 2.0**) - **RTA** וחזור על שלבים אלה כדי להגדיר את מחבר הדבקות בזמן אמת.

הערה תהליך הפריסה עשוי להימשך עד 5 דקות. לאחר שתסיים, יוצגו סימן ביקורת ירוק והודעה. רחף עם מצביע העכבר מעל סימן הביקורת כדי להציג את התאריך והשעה עבור הפריסה האחרונה. אם מוצג X אדום במקום סימן ביקורת ירוק, צור קשר עם שירותי התמיכה Cisco.

מגבלות גרסה **2.0**

ספירת אנשי קשר ישירים ומשך זמן כניסה/יציאה אינם זמינים עבור סטטיסטיקת ביצועי סוכן. "הצפה" אינה זמינה כמדד.

סנכרון מטה-נתונים אל Webex WFO

ניתן להגדיר אילו ערכי מטה-נתונים Cisco Webex Contact Center (CWCC) יסונכרנו עם אנשי קשר CWCC ל-Webex WFO. ניתן לאסוף מטא נתונים משדות המשתנים הגלובליים של CWCC או שדות סטנדרטיים שהוחזרו בתגובות API לנקודות קצה. משם, יש לעצב נכון את המטה-נתונים לפני שניתן יהיה להוסיף אותם ל-Webex WFO. קביעת התצורה תושלם לאחר הוספת המטה-נתונים CWCC ל- Webex WFO ומיפוי לתווית מטה-נתונים Webex WFO.

נושא זה מפרט את ההליכים לאיסוף ועיצוב מטה-נתונים מתגובות CWCC API, הליך המיפוי Webex WFO ודוגמאות. לאחר מיפוי מוצלח, ניתן להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע שניתן לעקוב אחריו לאיש קשר ב- Webex WFO. ניתן למצוא שדות מטא-נתונים בחלונית 'פרטים' בעמוד Media Player (הדף 'אינטראקציות' > לפתוח איש קשר). באפשרותך להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.

משתנים גלובליים הם שדות מותאמים אישית שנוצרו על-ידי Cisco. מידע נוסף על משתנים גלובליים זמין בדף מנהל CWCC. שדות מטה-נתונים סטנדרטיים מותאמים אישית נובעים מנקודות קצה של search/ ב- CWCC. ראה תיעוד Cisco לקבלת מידע נוסף https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks., הקוד הבא הוא תגובה לדוגמה / search API.

משתנים גלובליים נתמכים כמטה-נתונים מותאמים אישית עבור ערוצי קול וכל הערוצים הדיגיטליים.


```
{
    "נתונים": {
        "משימה": {
            "משימות": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "נתפס": נכון,
                    "isActive": false,
                    "תור": [
                        {
                            "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                            "שם": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "סטטוס": "הסתיים",
                    "בעלים": {
                        "שם": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                        "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
                    },
                    "createdTime": 1629450000000,
                    "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
                    "channelType": "טלפוניה"
                }
            ]
        }
    }
}
```

דרישות מוקדמות

- Cisco Webex Contact Center 2.0 חייב להיות מוגדר כ- ACD ב- Webex WFO.
- תחילה יש ליצור תווית מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים ב- Webex WFO (הממוקם ב- Application Management > QM > QM Configuration >מנהל מטה-נתונים) עבור כל שדה מטה-נתונים CWCC שברצונך למפות לתווית מטה-נתונים Webex WFO.

עליך לבחור טקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים בדף מנהל מטה-נתונים כדי שהמטה-נתונים ימופו.

ודא שהרשימה הנפתחת **ACD** נתונים ריקה בדף מנהל מטה-נתונים. ניתן להגדיר את כל השדות האחרים בדף מנהל מטה-נתונים כרצונך.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת גלובלית > > > תצורת ACD Cisco Webex Contact Center 2.0

הליכים

הליכים אלה מפרטים כיצד לאסוף ולעצב מטה-נתונים מתאימים מנקודות קצה של תגובה CWCC API. כל המטה-נתונים חייבים להתאים לתבניות אלה. קיימות שתי תבניות זמינות, בהתאם לשימוש בשדות סטנדרטיים או בשדות משתנים גלובליים. שדות הם תלויי רישיות, ואינם כוללים רווחים בין טקסט.

תוכל להתייחס לבקשת API לדוגמה להלן בעת עיצוב מטה-נתונים.

```
{
    taskDetails (
        מאת: 1631192040000
        אל: 1654515806364
        סנן: {
            וכן: [
                { channelType: { שווה: טלפוניה } }
            ]
        }
    ) {
        משימות {
            מזהה
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                שם
                ערך
            }
        }
}
```

```
18      {
19  {
```

- שדות מטה-נתונים רגילים חייבים להיות מעוצבים כ
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- שדות מטה-נתונים של משתנה כללי חייבים להיות מעוצבים כ
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<סוג נתונים>

איסוף ועיצוב **CWCC** שדות מטה-נתונים סטנדרטיים

1. בחר את הקידומת המתאימה בהתבסס על התגובה CWCC API. נקודות הקצה מתחלקות לשתי קטגוריות; הם <taskDetails> ו- <task>.

   השתמש בטקסט, taskDetails, כקידומת לכל התגובות taskDetails. השתמש בטקסט,

   משימה, כקידומת לכל תגובות המשימה.

   דוגמה אתה מחליט שברצונך לאסוף מטה-נתונים ב- "channelType". בבקשה לדוגמה API, נופל "channelType" בקטגוריה taskDetails. לכן אתה משתמש בטקסט

   פרטי משימה

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

2. הוסף נקודה. אל תוסיף ריווח.

   משימה לדוגמהפרטים .

3. אם אין רמות היראַרכיה במטה-נתונים שאתה אוסף, הוסף את שם השדה ועצב את ערך המטה-נתונים באופן הבא. שדות הם תלויי רישיות, ואינם כוללים רווחים בין טקסט.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   דוגמה **taskDetails.channelType**

4. אם קיימות רמות הירארכיה במטה-נתונים שאתה אוסף, עצב את ערך המטה-נתונים באופן הבא, ללא רווחים בין הטקסט. המטה-נתונים CWCC 2.0 מוכנים כעת למיפוי לתוויות מטה-נתונים Webex WFO.

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

איסוף ועיצוב **CWCC** שדות מטה-נתונים של משתנה גלובלי

משתנים גלובליים מכילים את הטקסט GlobalVariables בתגובה API.

1. בחר את הקידומת המתאימה בהתבסס על התגובה CWCC API. קידומות נקודת הקצה מתחלקות לשתי קטגוריות; הם <taskDetails> ו- <task>.

   השתמש בטקסט, taskDetails, כקידומת לכל התגובות taskDetails. השתמש בטקסט,

   משימה, כקידומת לכל תגובות המשימה.

   דוגמה: אתה מחליט שברצונך לאסוף מטה-נתונים ב- "Global_VoiceName". בבקשה API לדוגמה משם "Global_VoiceName" נופל בקטגוריית המשימות. לכן אתה משתמש משימת הטקסט

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

2. הוסף נקודה אחרי הקידומת.

   משימה לדוגמה .

3. חפש והעתק את שם המשתנה הכללי כפי שהוא מופיע בתגובה API ולאחר מכן הוסף אותו לטקסט המעוצב.

   משימה לדוגמה . **Global_VoiceName**

4. הוסף נקודתיים.

   משימה לדוגמה . **Global_VoiceName**:

5. מצא את סוג הנתונים הממוקם באותה שורה כמו שם המשתנה הגלובלי. הפוך את האות הראשונה של סוג הנתונים לרישית.

להלן רשימה של כל המשתנים וסוגי הנתונים הגלובליים Cisco הנתמכים.

- integerGlobalVariables— כאשר <מספר שלם> הוא סוג הנתונים.
- stringGlobalVariables— כאשר <מחרוזת> הוא סוג הנתונים.
- longGlobalVariables— כאשר <ארוך> הוא סוג הנתונים.
- doubleGlobalVariables— כאשר <כפול> הוא סוג הנתונים.
- booleanGlobalVariables— כאשר <בוליאני> הוא סוג הנתונים.

דוגמה

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
}
```

סוג הנתונים בדוגמה זו הוא מחרוזת. האות הראשונה של סוג הנתונים חייבת להיות רישית. לכן, השתמש במחרוזת והוסף אותה לטקסט המעוצב. משימה: **Global_VoiceName**מחרוזת

6. ודא שהטקסט המעוצב הוא בתבנית הבאה. שדות הם תלויי רישיות, ואינם כוללים רווחים בין טקסט. המטה-נתונים CWCC 2.0 מוכנים כעת למיפוי לתוויות מטה-נתונים Webex WFO.

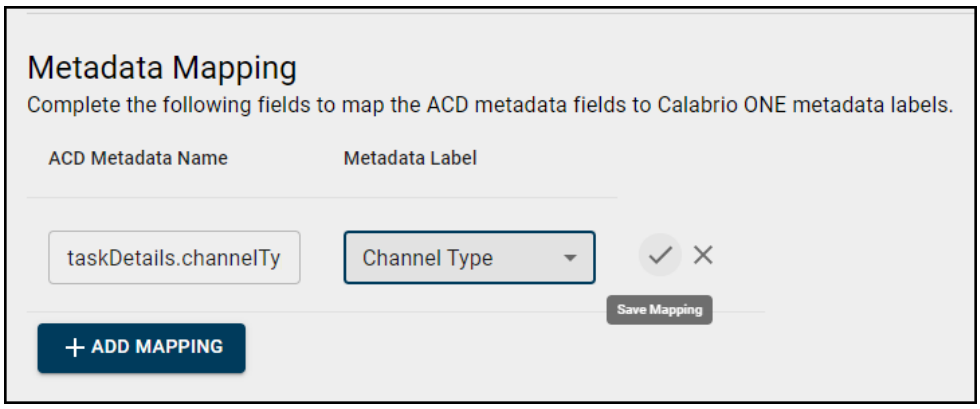
<task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<סוג נתונים>

מפה **CWCC** מטא נתונים ב- **Webex WFO**

1. נווט אל דף התצורה # ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. במקטע מיפוי מטה-נתונים, לחץ על הוסף מיפוי.
3. בתיבת הטקסט תחת **ACD Metadata Name**, הזן ערך מטא-נתונים CWCC המעוצב כהלכה.

4. לחץ על הרשימה הנפתחת תחת העמודה תווית מטה-נתונים ובחר תווית מטה-נתונים מרשימת האפשרויות.
5. לחץ על סמל הבדיקה כדי לשמור את מיפוי המטה-נתונים.

דוגמה



6. (אופציונלי) לחץ על הוסף מיפוי כדי להוסיף מיפויי מטה-נתונים נוספים וחזור על הפעולה כרצונך.
7. לחץ על שמור בפינה השמאלית העליונה של הדף.

אפשרויות מטא-נתונים מבקשות לדוגמה

הרשימה הבאה מציגה את אפשרויות המטה-נתונים הזמינות עבור משימה.

אפשרויות מטה-נתונים של משימה

```
{
משימה(
מאת: 1631111190000
אל: 1634123120000
סנן: {
וכן: [
{ channelType: { שווה: טלפוניה } }
]
}
) {
משימות {
מזהה
מצב
סוג ערוץ
נוצרזמן
נגמר הזמן
מקור
יעד
contactReason
כיוון
הבעלים { שם מזהה }
entryPoint { שם מזהה }
```

```
                סוג סיום
                סוג משנה של ערוץ
                לקוח { שם phoneNumber דוא"ל }
                isActive
                isCallback
                { { subject metadata } email { channelMetaData
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                { id name } lastQueue
                { id name } lastSite
                { id name } lastTeam
                { id name } lastEntryPoint
                סה"כמשך
                csatScore
                BlindTransferCount
                ספירת ועידות
                ועידהמשך
                consultCount
                התייעצמשך זמן
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceמשך
                מחוברספירת
                מחוברמשך
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                צלצולמשך
                תורמשך
                queueCount
                לכידהמבוקשת
            }
        }
    }
```

להלן מוצגות אפשרויות המטה-נתונים הזמינות עבור **taskDetails**.

<u>אפשרויות מטה-נתונים taskDetails בבקשה לדוגמה</u>

```
{
```

```
2 taskDetails(
3 מאת: 1631192040000
4 אל: 1634648040000
5 סנן: {
```

```
וכן: [
{ channelType: { שווה: טלפוניה } }
]
}
( {
משימות {
מזהה
מצב
סוג ערוץ
נוצרזמן
נגמר הזמן
מקור
יעד
contactReason
כיוון
הבעלים { שם מזהה }
entryPoint { שם מזהה }
סוג סיום
סוג משנה של ערוץ
לקוח { שם phoneNumber דוא"ל }
isActive
isCallback
channelMetaData { email { subject metadata } }
callbackData {
callbackRequestTime
callbackConnectTime
callbackNumber
callbackStatus
callbackOrigin
callbackType
}
recordingLocation
lastWrapupCodeName
lastQueue { id name }
lastSite { id name }
lastTeam { id name }
lastEntryPoint { id name }
סה"כמשך
csatScore
BlindTransferCount
ספירת ועידות
ועידהמשך
consultCount
התייעץמשך זמן
holdCount
holdDuration
selfserviceCount
selfserviceמשך
מחוברספירת
מחוברמשך
consultToQueueCount
consultToQueueDuration
transferCount
wrapupDuration
צלצולמשך
```

```
תורמשך
queueCount
לכידהמבוקשת
    }
        }
            }
```

מערכים שאינם נתמכים

רשימות ומערכים אינם נתמכים עבור מטה-נתונים מותאמים אישית. הטבלה הבאה מציינת אילו מערכים אינם נתמכים.

מערכים שאינם נתמכים	תיאור
תורים	מידע על תורים.
אתרים	מזהה, שם המיקום הפיזי של מרכז הקשר שאליו הופצה המשימה.
צוותים	תעודת זהות, שם הצוות שאליו הופצה השיחה.
תורמים	סוכנים שטיפלו במשימה.
נקודות כניסה	ID, שם מקום הנחיתה הראשוני של איש קשר ב- CWCC.

פרטי אינטגרציה עבור Cisco Webex Contact Center

סעיף זה מסביר כיצד נתונים מ- Cisco Webex Contact Center משתלבים עם Webex WFO לאחר חיבור שתי המערכות.

אודות Webex WFO תמיכה בערוצים דיגיטליים

Webex WFO מספק תמיכה בערוצים דיגיטליים עבור המערכת הרב-ערוצית או הרב-ערוצית CWCC שלך. עם תמיכה בערוץ דיגיטלי, Webex WFO הקלטות האודיו, תמלילי הצ'אט ותמלילי SMS ממערכת CWCC שלך נבלעים על ידי Webex WFO, חזותיים ונגישים בדף אינטראקציות . תמיכה בערוצים דיגיטליים מבטיחה תצוגה מקיפה של אינטראקציות וחוויית משתמש חלקה בתוך Webex WFO בערוצים שונים. לחץ פעמיים על אינטראקציה כלשהי בדף האינטראקציות כדי לגשת לנתוני האינטראקציה.

המונחים מרכזי קשר רב-ערוציים ורב-ערוציים אינם מילים נרדפות. יש להם הבדלים ברורים באופן שבו הם מוגדרים. מוקדי קשר רב ערוציים תומכים בערוצי תקשורת שונים. הערוצים הנתמכים יכולים לכלול שיחות טלפון, הודעות דוא"ל, צ'אט באינטרנט, מדיה חברתית ועוד. כל ערוץ פועל באופן עצמאי, עם תור משלו וסוכנים המתמחים בטיפול באותו ערוץ מסוים. עם זאת, כל ערוץ מבודד, מה שעלול לגרום לתקשורת שבורה. משמעות הדבר היא שכאשר לקוח עובר מערוץ אחד למשנהו, האינטראקציה עם הלקוח מאבדת המשכיות והקשר במהלך המסע.

ואילו מרכזי קשר רב-ערוציים מספקים חוויה חלקה ומשולבת בכל ערוצי התקשורת. הערוצים מחוברים זה לזה, ומאפשרים ללקוחות להתחיל שיחה בערוץ אחד ולהמשיך אותה בערוץ אחר מבלי לחזור על מידע. פתרונות רב-ערוציים מאפשרים לסוכנים לדעת את ההיסטוריה של כל לקוח ולטפל בבקשות הלקוח במהירות בכל ערוצי התקשורת.

דוגמה לחוויה רב-ערוצית היא כאשר אינטראקציה מתחילה כצ'אט, ואז הסוכן והלקוח ממשיכים את האינטראקציה באמצעות שיחת טלפון. מידע מערוץ הצ'אט
וערוץ קול מחוברים באמצעות פתרון רב-ערוצי משולב.

תרחישי מגע נתמכים

התרחישים הבאים נתמכים.

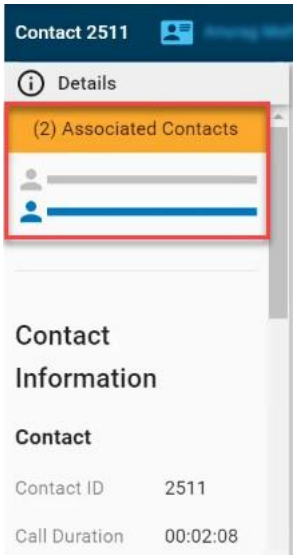
- הודעות נכנסות/יוצאות
- העברות

- כנסים

הערה : שיחות ועידה אינן נתמכות עבור ערוצי דואר אלקטרוני.

דוגמה האינטראקציה המתוארת בתמונה זו כוללת העברה, ולכן שתי רגליים של הצ'אט זמינות במקטע אנשי קשר משויכים במקטע אנשי קשר משויכים,

אתה יכול לבחור סוכנים שונים בצ'אט או בתמלול SMS. כחול מתאר את הסוכן שנבחר. הצ'אט המלא או התמליל SMS מוצג לא משנה איזה סוכן נבחר; עם זאת, הסוכן שנבחר מופיע בתיבות דיבור כחולות בצד ימין של יומן תמליל.



הליכים

הפעלת ערוצים דיגיטליים

1. ב- Webex WFO, נווט אל תצורת ניהול יישומים> **ACD**.
2. לחץ על הוסף במקטע בחר **ACD** . החלון פרטים ACD נפתח.
3. בחר **Cisco Webex Contact Center 2.0** מהרשימה הנפתחת בחר **ACD** כדי לגשת לדף התצורה ACD.
4. במקטע מוצרים זמינים , לחץ על ניהול איכות.
5. **לחץ על דיגיטלי (צ'אט,SMS , דוא"ל, חברתי).**
6. לחץ על שמור.

סנן עבור צ'אט**,SMS** , דוא"ל או תמלילי מדיה חברתית בדף אינטראקציות

1. ב- Webex WFO, נווט אל אינטראקציות.
2. בחלונית מסננים , לחץ על הרשימה הנפתחת סוג איש קשר בתוך העמודה מסננים.
3. בחר צ'אט עבור תמלילי צ'אטSMS for **SMS** , תמלילים או דוא"ל עבור תמלילי דוא"ל.
4. לחץ על החל.

מגבלות

הפקודות Start Screen ו- Stop Screen Recording Controls חלות על אינטראקציות מסך בלבד ללא איש קשר שמע המשויך אליהן. ניתן להשתמש באפשרות זו כדי ללכוד את ההתנהגות על המסך בזמן שסוכן מטפל באינטראקציה דיגיטלית, אך היא אינה מחברת את תעתיק האינטראקציה הדיגיטלית עם פרטי האינטראקציה.

תמיכה בצ'אט

כאשר הלקוח שלך משתמש בצ'אט כדי ליצור קשר עם סוכן שהוגדר ב- CWCC, הצ'אט והנתונים המשויכים לצ'אט נטבעים ב- Webex WFO. לכל סוכן המעורב בצ'אט יש תמליל צ'אט מלא של כל האינטראקציה, לא רק את הרגל האישית של האינטראקציה.

לכל קטע של אינטראקציה יש מזהה איש קשר, שהוא המזהה הייחודי של הצ'אט. מזהה איש קשר משויך הוא המזהה המחבר איש קשר מקורי עם כל הרגליים הנגזרות של איש הקשר שנבלעות ב- Webex WFO. צ'אט יכול לכלול רגליים מרובות אם הוא כולל העברות או ועידות.

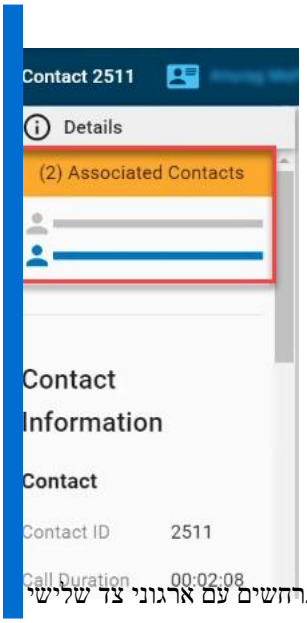
משמעות הדבר היא שלכל רגל בצ'אט יש מזהה איש קשר ייחודי, ולכל הרגליים הנגזרות של הצ'אט יש אותו מזהה איש קשר משויך משותף. לאחר בחירת צ'אט, תוכל להציג את כל הצ'אטים המשויכים בתמלול הצ'אט המוצג בדף אינטראקציות. ראה הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר לקבלת מידע נוסף.

דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center שולחן העבודה (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך ווידג'ט צ'אט Cisco שהוגדר עבור שולחן העבודה Cisco Contact Center.

הערה אם ישנם סוכנים נוספים המשויכים לצ'אט שבחרת עקב העברות או ועידות, עיין בתמלילי הצ'אט של הסוכנים הנוספים על-ידי לחיצה על הסוכן במשויך

מקטע אנשי קשר בחלונית הפרטים.



מגבלות

- תמלילי צ'אט זמינים רק בארגון שלך שבו מוגדר CWCC ACD. צ'אטים המתרחשים עם ארגוני צד שלישי אינם זמינים. אם צ'אט מועבר לצד שלישי Webex WFO , מספק נתונים רק עבור החלק של הסוכן בצ'אט לפני ההעברה.
- מזהי אנשי קשר משויכים נשארים עקביים עבור כל הרגליים של צ'אט טקסט (כולל העברות וועידות). בעוד שמזהי אנשי קשר משויכים נשארים עקביים עבור כל רגלי השיחה הקולית (כולל העברות וועידות). עם זאת, מזהי אנשי קשר משויכים שונים בין צ'אטים של הודעות טקסט ושיחות קוליות ממסע לקוח יחיד.

תמיכה SMS

כאשר הלקוח שלך וסוכן מחליפים הודעות SMS, הידועות גם בשם הודעות טקסט, הודעות SMS והנתונים המשויכים להודעות SMS אלה נטבעים ב- Webex WFO. לכל סוכן המעורב בשיחה יש תמליל SMS מלא של כל האינטראקציה, לא רק את הרגל האישית של האינטראקציה. לכל רגל של אינטראקציה יש מזהה איש קשר, שהוא המזהה הייחודי של האינטראקציה SMS. מזהה איש קשר משויך הוא המזהה המחבר איש קשר מקורי עם כל הרגליים הנגזרות של איש הקשר שנבלעות ב- Webex WFO. לשיחת SMS יכולות להיות רגליים מרובות אם היא כוללת העברות או ועידות.

משמעות הדבר היא שלכל רגל של SMS יש מזהה איש קשר ייחודי, ולכל הרגליים הנגזרות של SMS יש אותו מזהה איש קשר משויך משותף. לאחר בחירת איש קשר SMS בדף אינטראקציות, תוכל להציג את כל הודעות SMS המשויכות בנגן המדיה (אינטראקציות > לחץ פעמיים על איש קשר כדי להציג את התמליל SMS שלו). ראה הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר לקבלת מידע נוסף.

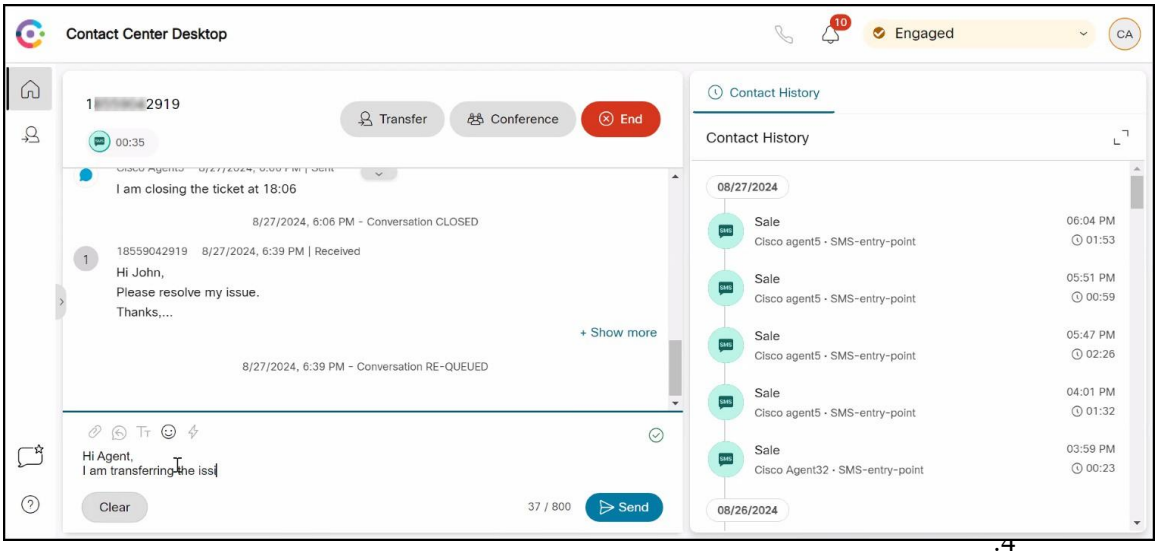
דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center שולחן העבודה (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך מספר טלפון חוקי המוגדר בתור SMS.

זרימה לדוגמה

דוגמה זו מדגימה שיחת SMS טיפוסית בין לקוח לסוכן Webex Contact Center.

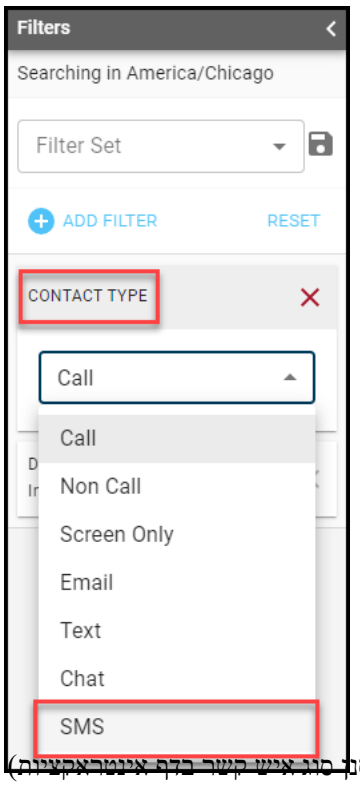
1. לקוח משתמש בטלפון סלולרי כדי ליצור קשר עם סוכן.
2. איש הקשר של הלקוח מופיע בתור שולחן העבודה של מרכז השירות, והסוכן מאשר.
3. הלקוח והסוכן מחליפים הודעות SMS במשך מספר דקות, ולאחר מכן הסוכן מסיים את הצ'אט.



4.

5. סוכנים חייבים לסיים את השיחה על ידי לחיצה על כפתור סיום במערכת שולחן העבודה של מרכז הקשר שלהם לפני Webex WFO יוכלו לבלוע תמלילי SMS ונתוני SMS.
6. ב- Webex WFO, אתר את תעתיקי SMS שלך על-ידי ניווט לדף אינטראקציות . להבטיח סוג איש הקשר נבחר כמסנן, סנן הודעות **SMS** ובחר SMS מהרשימה

של אינטראקציות.



7. (הרשימה הנפתחת של מסנן סוג איש קשר בדף אינטראקציות)

מגבלות

- SMS תעתיקים זמינים רק בתוך הארגון שלך שבו מוגדר CWCC 2.0 ACD. SMS הודעות המתרחשות עם ארגוני צד שלישי אינן זמינות. אם שיחת SMS מועברת ממרכז הקשר של הארגון שלך לארגון חיצוני אחר, התמליל עבור חלק זה של שיחת SMS לא יהיה זמין ב- Webex WFO.
- מזהי אנשי קשר משויכים נשארים עקביים עבור כל הרגליים של שיחה SMS (כולל העברות וועידות). בעוד שמזהי אנשי קשר משויכים נשארים עקביים עבור כל רגלי השיחה הקולית (כולל העברות וועידות). עם זאת, מזהי אנשי קשר משויכים שונים בין שיחות SMS לבין שיחות קוליות ממסע לקוח יחיד.

דוגמה אינטראקציה עם לקוח כוללת שיחת SMS עם סוכן אחד, לאחר מכן שיחת SMS מועברת לסוכן שני, ולבסוף הסוכן השני והסוכן
ללקוח יש שיחת טלפון של חמש דקות לפני סיום האינטראקציה. בתוך Webex WFO, גם שיחה ראשונית SMS עם הלקוח והסוכן הראשון וגם המשך

SMS שיחה שהועברה לסוכן השני, יש את אותו מזהה איש קשר משויך. לשיחת הטלפון בת חמש הדקות בין הלקוח לסוכן השני יש מזהה איש קשר משויך שונה.

- Webex WFO בולע צ'אט ואינטראקציות SMS רק אם ניהול איכות מופעל ותיבת הסימון דיגיטלי (צ'אט, **SMS**) נבחרת בדף התצורה # Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. אם אתה מבצע שינויי תצורה בדף זה, בדוק שוב כדי לוודא שלא השבתת בטעות את הצ'אט ואת SMS.

תמיכה בדוא"ל

דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center שולחן העבודה (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך מספר טלפון חוקי שהוגדר בתור דואר אלקטרוני.

זרימה לדוגמה

דוגמה זו מדגימה אינטראקציה טיפוסית של דואר אלקטרוני בין לקוח לסוכן שנבלעת ב- Webex WFO.

1. לקוח שולח דואר אלקטרוני.
2. הודעת הדואר האלקטרוני מופיעה בתור Cisco Contact Center שולחן העבודה (לוח מחוונים של סוכן) ונלקחת על-ידי סוכן.
3. הלקוח והסוכן מחליפים הודעות דואר אלקטרוני במשך מספר דקות.

   הערה: סוכנים חייבים לסיים את השיחה לפני ש- Webex WFO יוכלו לבלוע נתוני ערוץ דיגיטלי.

4. ב- Webex WFO, אתר תעתיקי דואר אלקטרוני על-ידי ניווט לדף אינטראקציות ובחר אינטראקציית דואר אלקטרוני מהרשימה.

אירועי שיחה מורכבים

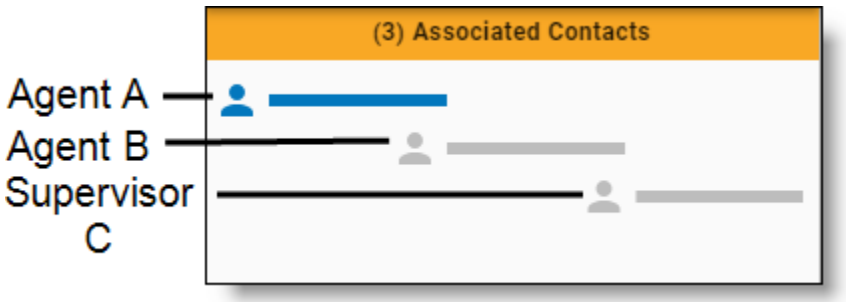
נושא זה מתאר כיצד Webex WFO מטפל בתרחישי שיחה מורכבים. תרחישי שיחה מורכבים הם פעולות שונות שיכולות להתרחש במהלך שיחה. הם כוללים העברות, ועידות, החזקות ושיחות חוזרות. ב- Cisco Webex Contact Center 2.0, מקטע נוצר כאשר יש שינוי משתתף, למשל, כאשר סוכן מצטרף לשיחה לייעוץ.

ב- Webex WFO שיחת שמע וכל הנתונים המשויכים אליה, כגון הקלטות מסך ומטה-נתונים, מכונים איש קשר. מזהה איש קשר משויך הוא המזהה המחבר שיחה מקורית עם כל הרגליים הנגזרות של השיחה המוקלטות ב- Webex WFO. משמעות הדבר היא שכל איש קשר שנוצר משתף את אותו מזהה איש קשר משויך כמו השיחה המקורית. באפשרותך להציג אנשי קשר משויכים בנגן המדיה (אינטראקציות > לחץ פעמיים על איש קשר).

כאשר סוכנים מרובים מטפלים באותה שיחת לקוח (לדוגמה, כאשר סוכן אחד מעביר את השיחה לסוכן אחר)Webex WFO , יוצר איש קשר נפרד עבור כל סוכן מעורב ומעניק לאנשי קשר אלה את אותו מזהה איש קשר משויך. המקטע 'אנשי קשר משויכים' מציג אנשי קשר כאלה, ומאפשר לך לראות את כל מקטעי השיחה, מרגע כניסתה למרכז הקשר ועד לסיומה.

דוגמה

לקוח מתקשר לסוכן א. סוכן א' מעביר את הלקוח לסוכן ב', וסוכן ב' מעביר את הלקוח למפקח ג'. Webex WFO יוצר שלושה אנשי קשר נפרדים ונותן להם את אותו מזהה איש קשר משויך.



דרישות מוקדמות

- יש להפעיל את דגלי התכונה הקלטת קטעים והתייעצות עם רגליים בחשבון Cisco שלך. צור קשר עם Cisco שירותי תמיכה לקבלת סיוע.
- RTMS צריך להיות מופעל. צור קשר עם התמיכה הטכנית Cisco כדי להגדיר RTMS עבור הארגון שלך.
- עליך להגדיר את Webex Contact Center גירסה 2.0. ראה התחברות למרכז הקשר Cisco Webex 2.0 לקבלת מידע נוסף.
- תחילה יש ליצור תווית מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים ב- Webex WFO (הממוקמת ב- Application Management >- QM > QM Configuration > מנהל מטה-נתונים) עבור כל שדה מטה-נתונים CWCC שברצונך למפות לתווית מטה-נתונים Webex WFO.

- עליך לבחור טקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים בדף מנהל מטה-נתונים עבור המטה-נתונים מ- CWCC למיפוי לתווית מטה-נתונים.

  שיטות עבודה מומלצות הזן "סוג שיחה" כטקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים.

- ודא שהרשימה הנפתחת **ACD** נתונים ריקה בדף מנהל מטה-נתונים. ניתן להגדיר את כל השדות האחרים בדף מנהל מטה-נתונים כרצונך.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת ACD

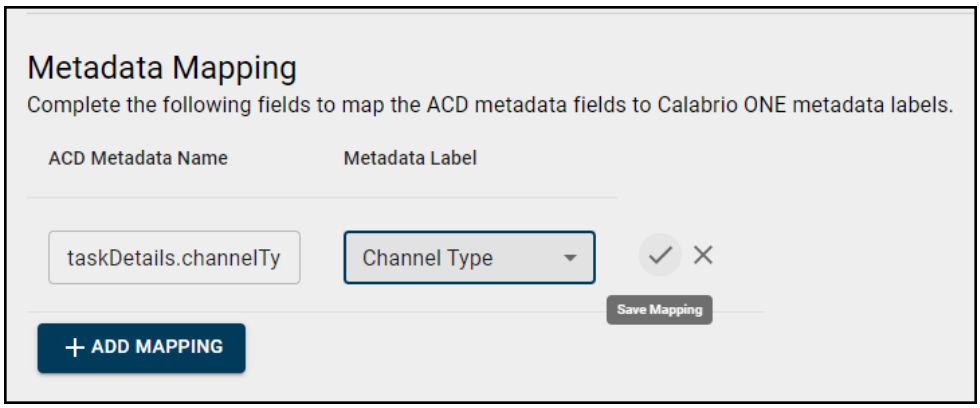
נוהל

מפה מטה-נתונים ב- **Webex WFO**

עליך למפות מטה-נתונים מותאמים אישית עם הערכים, "פלח לקוח" ו- "התייעץ".

1. נווט אל דף התצורה # ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. במקטע מיפוי מטה-נתונים, לחץ על הוסף מיפוי.
3. בתיבת הטקסט תחת **ACD Metadata Name**, הזן "Customer segment".
4. לחץ על הרשימה הנפתחת תחת העמודה תווית מטה-נתונים ובחר את תווית המטה-נתונים של סוג השיחה שיצרת כדרישה מוקדמת מרשימת האפשרויות.
5. לחץ על סמל הבדיקה כדי לשמור את מיפוי המטה-נתונים.

דוגמה



6. לחץ על הוסף מיפוי כדי להוסיף מיפוי מטה-נתונים נוסף.
7. בתיבת הטקסט תחת **ACD Metadata Name**, הזן "התייעץ".

8. לחץ על הרשימה הנפתחת תחת העמודה תווית מטה-נתונים ובחר את תווית המטה-נתונים של סוג השיחה שיצרת כדרישה מוקדמת מרשימת האפשרויות.
9. לחץ על סמל הבדיקה כדי לשמור את מיפוי המטה-נתונים.
10. לחץ על שמור בפינה השמאלית העליונה של הדף.

סוגי אירועי שיחה מורכבים

- העברות — Webex WFO מפלחת את השיחה לפי מספר הפעמים שהיא הועברה. עבור כל העברה Webex , WFO יוצר איש קשר נפרד, ומשייך כל איש קשר לסוכן שטיפל במקטע זה של השיחה שהועברה.
- ועידות — Webex WFO מחלק את השיחה המקורית לשני אנשי קשר. איש הקשר הראשון ב- Webex WFO משויך לסוכן שענה לשיחת הלקוח. איש הקשר השני משויך לסוכן שהובא לשיחה. ההקלטה של איש הקשר של הסוכן הראשון משתרעת על פני כל הזמן שהסוכן מעורב בשיחה. ההקלטה עבור איש הקשר השני משתרעת רק על פני הזמן שבו הסוכן השני הצטרף לשיחה.
- קר (עיוור) — Webex WFO משתמש ב"קר (עיוור)" כדי לתאר תרחישי העברה וועידה. תיאור זה כרוך בניתוב שיחה קיימת ישירות לסוכן נוסף ללא כל תקשורת בין שני הסוכנים לפני ביצוע ההעברה או הוועידה.
- חם — Webex WFO משתמש במילה "חם" כדי לתאר תרחישי העברה וועידה. תיאור זה פירושו שהסוכן הראשון מדבר עם הסוכן השני כדי לספק הקשר רלוונטי ומידע רקע לפני ביצוע ההעברה או הוועידה. חלק הייעוץ של העברה חמה או ועידה נכלל בהקלטות אנשי קשר.
- פארקים – בתרחישים חונים Webex WFO מחלק את השיחה לשני אנשי קשר. ההקלטה של איש הקשר הראשון משתרעת על פני הזמן שלפני חניית השיחה. ההקלטה של איש הקשר השני משתרעת על פני הזמן שלאחר שליפת השיחה מהחניה. כלומר, חניית שיחה מסיימת איש קשר, ואחזור שיחה חונה יוצר איש קשר חדש.
- ייעוץ – הקשר הראשון משויך לסוכן שענה לשיחת הלקוח, והקשר השני משויך לסוכן שהובא לשיחה להתייעצות. ההקלטה של איש הקשר הראשון משתרעת על פני כל אורך שיחת הלקוח. ההקלטה של איש הקשר השני משתרעת רק על משך הזמן שהסוכנים התייעצו.

הטבלה הבאה מפרטת סוגים שונים של אירועי שיחה ואם Webex WFO תומך בהם.

סוג	נתמך	תיאור
שיחה התקבלה/הסתיימה	כן	סוכן מקבל שיחת לקוח, והשיחה מסתיימת מבלי שיתרחשו אירועי שיחה, כגון עיכובים או העברות.
החזק/המשך	כן	לקוח הוא PUT בהמתנה. מוזיקת המתנה מושמעת ברגל הלקוח של השיחה.
השהיה וחידוש פעולה (ידני)	כן	שיחה מושהית. השהה וחדש את הציות לתקני תאימות PCI. שלא כמו החזקה/חידוש, לא מושמעת מוזיקת המתנה על רגל הלקוח של השיחה; רק שתיקה נשמעת. משתמש חייב להפעיל באופן ידני השהיה וחידוש הפעלה בתוך מערכת Cisco Webex CC שלו, ו- Webex WFO מזהה את הגורם המפעיל הידני.
העברה קרה (עיוורת) העברה חמה	כן	שיחה מועברת מסוכן אחד לסוכן אחר.
ועידה קרה ועידה חמה	כן	אינטראקציית שיחה עם שני סוכנים או יותר.
חניה	לא	שיחה היא PUT בהמתנה (חונה), ואותו סוכן יכול לאסוף (לאחזר) את השיחה.

הערה הקלטת מסך נתמכת עבור הסוכן הראשון בשיחה. הקלטת מסך אינה נתמכת עבור רגלי שיחה שהועברו.

הקלטת מסך

הקלטת מסך נלכדת באמצעות Webex WFO שולחן עבודה חכם, לא Cisco Webex CC.

דרישות מוקדמות

כדי שהקלטת מסך תפעל, עליך לוודא שהתכונות והרכיבים הבאים מוגדרים כראוי.

תכונה	תצורה
שולחן עבודה חכם	Webex WFO שולחן העבודה החכם חייב להיות מותקן ומופעל במחשבים

תכונה	תצורה
	כאשר סוכנים נכנסים ל- Webex CC, וכל שולחן עבודה חכם חייב להיות מוגדר לשימוש בהודעות RTE.
	העברת הודעות RTE מוגדרת על-ידי בחירה בתיבת הסימון הפוך העברת הודעות **RTE** לזמינה עבור הקלטת מסך בדף תצורת ACD עבור Webex CC.
	העברת הודעות RTE מאפשרת ללקוחות שולחן עבודה חכם מחוברים להקליט הקלטות מסך במקטעים של עשר דקות כאשר משתמש מוגדר כראוי נכנס ל- Webex CC.
Webex WFO משתמשים	כאשר Webex WFO מסתנכרן עם Webex CC, הוא מייבא ומסנכרן סוכנים כ
	Webex WFO משתמשים שיש להם פרופילי משתמש Webex CC. רק משתמשים עם פרופילי משתמש Webex CC יכולים להיות מוקלטים במסך.
	למשתמשים אלה חייבות להיות התצורות הנוספות הבאות בדף משתמשים: ▪ הפעל משתמש זה — יש לבחור. ▪ תפקידים — יש להקצות לתפקיד המשויך להרשאות 'לכידת אנשי קשר' ו'מסך הקלטה'. ▪ כניסה ל- Windows — חייבת להיות זהה לכניסה ל- Windows שבה משתמשים סוכני Webex CC כדי להיכנס למחשב.

לכידת הקלטות מסך

הרשימה הבאה מספקת סקירה כללית של האופן שבו Webex WFO לוכדת הקלטות מסך עבור סוכני Webex CC.

1. סוכן נכנס למחשב עם שולחן עבודה חכם.

כאשר משתמש שהוגדר כראוי ב- Webex WFO נכנס למחשב שבו שולחן העבודה החכם פועל ומוגדר להשתמש בהעברת הודעות RTE, שולחן העבודה החכם מתחיל ללכוד הקלטות מסך במקטעים של עשר דקות שהוא שומר באופן מקומי. זה עדיין לא מעלה הקלטות מסך ל- Webex WFO.

קטעי הקלטת המסך מוצפנים על שולחן העבודה. Calabrio משתמשת בתהליך הצפנה דו-שלבי באמצעות Symmetric AES-CBC-256 ו-RSA-CBC-2048 אסימטרי לטיפול באימות והצפנה של קבצי הקלטת מסך.

'שולחן עבודה חכם' מאחסן מקטעים אלה במיקום הבא:

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

2. הסוכן מטפל באיש הקשר ב- Webex CC.
3. Webex WFO מייבא את הקלטת השמע והמטא נתונים של איש הקשר.
4. Webex WFO מחלץ ומעלה את הקלטת המסך מהמחשב של הסוכן.

ברגע ש- Webex WFO מעלה אנשי קשר מ- Webex CC, הוא מתחיל בתהליך חילוץ והעלאת הקלטות מסך תואמות. Webex WFO עושה זאת על ידי העברת חותמות זמן עבור כל איש קשר למחשב הסוכן המתאים.

כאשר שולחן העבודה החכם מקבל חותמות זמן אלה, הוא חותך ומחלק את קטעי הקלטת המסך להקלטת מסך יחיד התואמת את משך איש הקשר. לאחר מכן, הוא מעלה את הקלטת המסך ל- Webex WFO.

קטעי הקלטת מסך שאינם משויכים לאיש קשר כלשהו מנותחים כדי לוודא שלא אירעו אי התאמות, ולאחר מכן נמחקים. אם שולחן העבודה החכם מאבד את החיבור שלו ל- Webex WFO, הוא מבצע תהליך שחזור כאשר הוא מתחבר מחדש כדי להבטיח שהוא יוצר הקלטות מסך עבור כל אנשי הקשר המטופלים על ידי הסוכן בינתיים.

דוגמה : סוכן מטפל באיש קשר בסוף היום, ולאחר מכן מכבה את המחשב לפני ש- Webex CC הופך את איש הקשר לזמין עבור Webex WFO. כאשר הסוכן מפעיל את המחשב,
למחרת, שולחן העבודה החכם מתחבר מחדש ל- Webex WFO, ו- Webex WFO מחלץ ומעלה את הקלטת המסך אז.

5. הסוכן מתנתק.

כאשר הסוכן מתנתקSmart Desktop , מפסיק להקליט קטעי מסך חדשים.

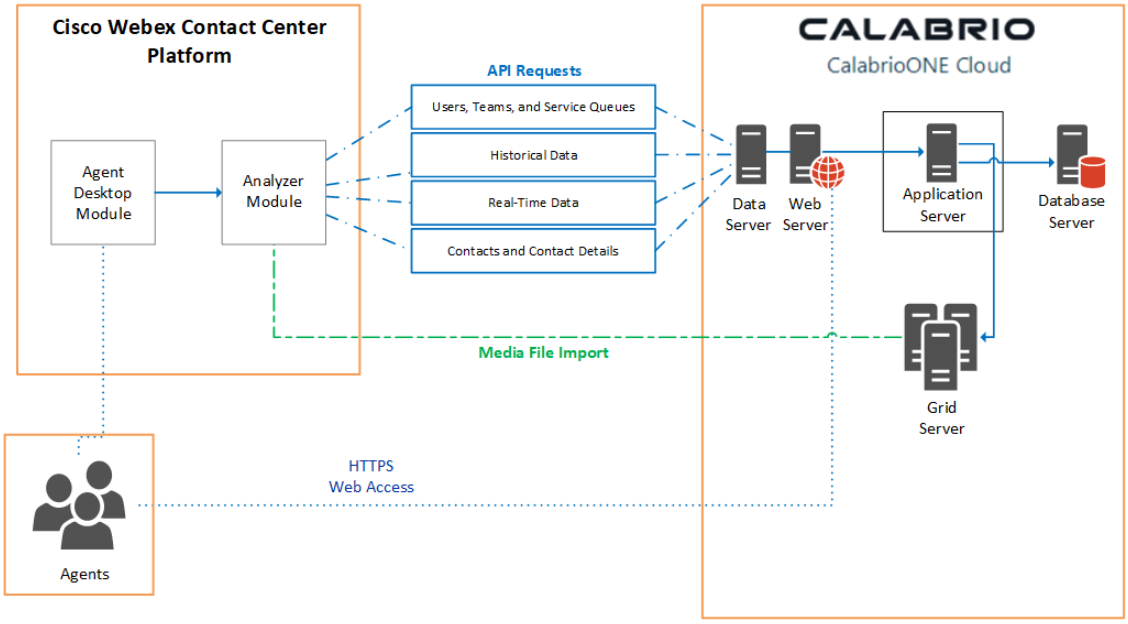
נספח

עיין בנספח לתוכן הנוגע לגרסה 1.0 של שילוב Cisco Webex Contact Center.

נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0

Webex WFO מסנכרן את נתוני תצורת הליבה הבאים עם מקבילים החל מ- Cisco Webex Contact Center ועד שלוש בקשות API.

דיאגרמת הארכיטקטורה שלהלן מציגה את הקשר בין Cisco Webex Contact Center לבין חבילת Webex WFO. שים לב שהדיאגרמה כוללת WFM קלאסי.



משתמשים

כאשר Webex WFO מייבא משתמש חדש מ- Webex Contact Center, הוא יוצר משתמש Webex WFO חדש בעל פרופיל משתמש Webex Contact Center.

כאשר מישהו משנה נתוני משתמש ב- Webex Contact Center, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

הערה משתמשים עם מצב לא פעיל ב- Webex Contact Center אינם מיובאים אלא אם כן הם משוחזרים.

שינוי ב- **Webex CC**	כתוצאה מכך שינוי **Webex WFO**
משתמש חדש מתווסף.	משתמש חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסנכרון: ▪ החלת השם הפרטי ושם המשפחה של המשתמש Webex Contact Center על השם הפרטי ושם המשפחה של המשתמש Webex WFO. ▪ החלת TID של המשתמש Webex Contact Center על מזהה ACD של המשתמש Webex WFO. ▪ מגדיר את תאריכי ההתחלה Webex WFO עבור החברה והמחלקה לתאריך שבו התרחש הסנכרון. ▪ מקצה את המשתמש Webex WFO לצוות ברירת המחדל. הערה Webex WFO אינו משמר את הקשר בין משתמשי Webex Contact Center לצוותים. ראה צוותים. ▪ אם המשתמש Webex Contact Center מופעל במרכז אנשי הקשר, מקצה את תפקיד סוכן ברירת המחדל למשתמש Webex WFO. אין תפקידי Webex WFO אחרים המסונכרנים עם Webex Contact Center. הערה אם תסיר את תפקיד הסוכן ממשתמש Webex WFO המסונכרן עם משתמש Webex Contact Center אשר אם מרכז אנשי הקשר מופעל, תפקיד הסוכן יוקצה מחדש בפעם הבאה ש- Webex WFO יסתנכרן עם Webex Contact Center.
השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנה.	השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנה.
המשתמש נמחק.	ההפעלה של המשתמש מושבתת.

צוותי

Webex WFO מסתנכרן עם צוותי Webex Contact Center מכל סוג (מבוסס קיבולת או מבוסס סוכן), כל עוד הם פעילים. היא אינה משמרת את הקשר בין משתמשי Webex Contact Center לצוותי Webex Contact Center.

כאשר נתוני צוות משתנים ב- Webex Contact Center, שירות הסינכרון מזהה אותם ומבצע מספר שינויים ב- Webex WFO. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

שינוי ב- Webex CC	כתוצאה מכך שינוי Webex WFO
צוות חדש נוסף	צוות חדש נוסף עם אותו שם. שם זה מיועד לקריאה בלבד. שם הקבוצה
השתנה	שם הקבוצה משתנה.
משתמש חדש נוסף לצוות	אין שינוי. Webex WFO אינו משמר את הקשר בין Webex Contact Center משתמשים וצוותי Webex Contact Center.
המשתמש מוסר מצוות	אין שינוי. Webex WFO אינו משמר את הקשר בין Webex Contact Center משתמשים וצוותי Webex Contact Center.
הצוות נמחק.	אין שינוי.

באפשרותך ליצור צוותים חדשים ב- Webex WFO ולהקצות להם משתמשים, אך צוותים חדשים אלה אינם מתווספים ל- Webex Contact Center.

משתמש Webex WFO יכול להשתייך לצוות אחד בלבד.

התחבר אל Cisco Webex Contact Center 1.0

סעיף זה מסביר כיצד להגדיר את החיבור בין Cisco Webex Contact Center 1.0 ו- Webex WFO.

שלב 1: אסוף מידע מספק Webex Contact Center שלך

אסוף את המידע API הבא מספק Webex Contact Center ושמור אותו במיקום קל לגישה:

- כתובת URL בסיסית מלאה של Webex Contact Center API, כולל הפרוטוקול.
- כתובת URL בסיסית מלאה של Webex Contact Center Media API, כולל הפרוטוקול.
- כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש Webex Contact Center המורשה לגשת הן ל- Webex Contact Center API והן ל- Webex Contact Center Media API.
- API מפתח עבור Webex Contact Center API ו- Webex Contact Center Media API.

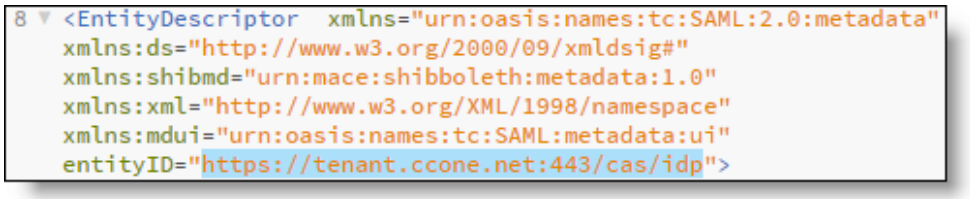
בעת קביעת התצורה של חיבור ACD עם Webex Contact Center ב- Webex WFO, תזדקק למידע זה כדי להשלים את המקטע Webex Contact Center API.

הערה: התמונות הבאות לדוגמה מציגות ממשקי Cisco Webex Contact Center 1.0 API.

- מזהה ישות

דוגמה

מזהה הישות מסומן בתמונה הבאה.



- כתובת URL לניתוב מחדש של כניסה יחידה

דוגמה

כתובת ה-URL לניתוב מחדש של כניסה יחידה מסומנת בתמונה הבאה.

- אישור ספק זהות

דוגמה

אישור ספק הזהות מסומן בתמונה הבאה.

שלב 2: הגדר Webex Contact Center כ- ACD ב- Webex WFO

לאחר מכן, הוסף והגדר Webex Contact Center כ- ACD ב- Webex WFO.

הערה Webex WFO מתייחסת כעת ל- Webex Contact Center כ- Cisco Customer Journey Platform.

הוסף **Webex Contact Center** כ- **ACD**

1. ב- Webex WFO, נווט אל Application Management > System Configuration > ACD Configuration.
2. לחץ על הוסף.
3. בתיבת הדו-שיח ACD פרטים, קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
בחר ACD	בחר **Cisco Customer Journey Platform**.
שם	הזן שם ייחודי עבור ACD.

4. לחץ עלאישור.

הגדר את **Webex Contact Center ACD**

1. בטבלה ACD Servers, בחר את Webex Contact Center ACD.
2. דלג על המקטע סינון ACD. שילוב זה אינו תומך בסינון ACD.
3. הגדר את המקטע Cisco Customer Journey Platform API באופן הבא.

השדה	תצורה
Cisco Customer Journey Platform API URL	הזן את כתובת ה-URL הבסיסית המלאה של Webex Contact Center API ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rest-tenant.c[redacted]one.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform מדיה API URL	הזן את כתובת ה-URL המלאה של Webex Contact Center Media API ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rd-tenant.ccone.net/c[redacted]/get-decrypted - הקלטה
שם משתמש	הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש Webex Contact Center שבו אתה נשמר בשלב 1. משתמש זה חייב להיות מורשה לגשת ל- Webex Contact Center API ולמדיה Webex Contact Center API.
מקש API	הזן את המקש API עבור Webex Contact Center API ו- Webex Contact Center Media API ששמרת בשלב 1.

השדה	תצורה
Cisco Webex Contact Center 1.0	בחר רק אם אתה משתמש ב- Webex Contact Center 2.0. פעולה זו מאפשרת בקשות CMSv2 API.
Cisco מזהה דייר	הזן את המזהה האלפאנומרי של Webex Contact Center חשבון דייר. זהו Cisco OrgId שלך.

4. הגדר את המקטע מרווח לסנכרון באופן הבא.

במקטע	תיאור
מרווח (דקות)	הזן באיזו תדירות (בדקות) ברצונך ששרת הנתונים יסנכרן משתמשים, צוותים, ותורי שירות ב- Webex WFO עם מקביליהם ב- Webex Contact Center. לקבלת מידע נוסף אודות סינכרון עם Webex Contact Center, ראה נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0. מינימום = 10 דקות.

5. הגדר את המקטע הגדרות לכידה באופן הבא.

השדה	תיאור
ACD עיכוב לכידת	בחר את משך הזמן שברצונך ש- WFM ימתין לפניו מייבא סטטיסטיקה ACD לאחר סיום מרווח.
הפעל לכידת נתונים מחדש	(אופציונלי) בחר בתיבת הסימון אם ברצונך ללכוד מחדש נתונים מ כל היום הקודם. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות זמן רב יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור ללכוד מחדש את כל נתוני היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון.
זמן לכידה מחדש	הזן את השעה ביום שבה ברצונך ש- Webex WFO ילכוד מחדש את נתוני היום הקודם מה- ACD.

6. (אופציונלי) בחר הפעל הודעות **RTE** להקלטת מסך. זה מאפשר לך להקליט את המסכים של סוכני Webex Contact Center המוגדרים להקלטת מסך ב- Webex WFO. לקבלת מידע נוסף אודות הקלטת מסך, ראה _ QM נתונים עבור 1.0.
7. לחץ על שמור.

שלב 3: קביעת התצורה של שרת הנתונים

קביעת תצורה של שרת נתונים עבור **Cisco Webex Contact Center ACD**

1. ב- Webex WFO, נווט אל ניהול יישומים> תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים.
2. מהרשימה הנפתחת בחר תצורת שרת נתונים, בחר את שרת הנתונים שבו ברצונך להשתמש עבור Webex Contact Center ACD.
3. קבע את תצורת ההגדרות הבאות.

הגדרה	תצורה
שרת נתונים אזורי ACD הגדרות סינכרון	בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון לזמין ולאחר מכן הזז את Webex מרכז קשר ACD מזמין למוקצה .
שרת נתונים אזורי ACD הגדרות לכידה	בחר בתיבת הסימון הפוך לכידה לזמינה ולאחר מכן הזז את Webex מרכז קשר ACD מזמין למוקצה .
שרת נתונים אזורי אמיתי-את הגדרות אירוע השעה	בחר בתיבת הסימון הפוך אירועים בזמן אמת לזמינים ולאחר מכן העבר Webex Contact Center ACD מזמין למוקצה .
הגדרות שרת ייבוא מדיה	בחר בתיבת הסימון הפוך ייבוא מדיה לזמין ולאחר מכן העבר את Webex Contact Center ACD מזמין למוקצה .

4. לחץ על שמור.

התחבר ל- Cisco Webex Contact Center באמצעות ממשקי API של CMSv2

סעיף זה מסביר כיצד להגדיר את החיבור בין Cisco Webex Contact Center ל- Webex WFO עבור משתמשים העוברים מ-1.0 באמצעות ממשקי API של CMSv2.

הגדרת **CWCC 2.0** באמצעות ממשקי **API** של **CMSv2**

1. ב- Webex WFO, נווט אל תצורת ניהול יישומים>תצורת מערכת>**ACD**.
2. לחץ על הוסף. החלון פרטים ACD נפתח.
3. בחלון ACD פרטים, קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תצורה
בחר ACD	בחר **Cisco Customer Journey Platform**. הערה Webex WFO מיחסת כעת ל- Webex Contact Center כ- Cisco Customer Journey Platform.
שם	הזן שם ייחודי עבור ACD.

4. לחץ על**אישור**.
5. בטבלה בחר , **ACD** בחר את Cisco Webex Contact Center ACD שיצרת זה עתה.
6. דלג על המקטע סינון ACD. שילוב זה אינו תומך בסינון ACD.
7. הגדר את המקטע Cisco Customer Journey Platform API באופן הבא.

השדה	תצורה
Cisco Customer Journey Platform API URL	הזן את כתובת ה-URL הבסיסית המלאה של Webex Contact Center API ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform מדיה API URL	הזן את כתובת ה-URL המלאה של Webex Contact Center Media API ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rd-tenant.ccone.net/d/get-decrypted- הקלטה
שם משתמש	הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש Webex Contact Center שאתה נשמר בשלב 1. משתמש זה חייב להיות מורשה לגשת ל- Webex Contact Center API ולמדיה Webex Contact Center API.
מקש API	הזן את המקש API עבור Webex Contact Center API ו- Webex

השדה	תצורה
	מדיה של מרכז הקשר API ששמרת בשלב 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	בחר בתיבת הסימון. תיבת סימון זו מאפשרת לך להתחבר ל- CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API של CMSv2.
Cisco מזהה דייר	הזן את המזהה האלפאנומרי של Webex Contact Center חשבון דייר. זהו מזהה הארגון Cisco שלך.

8. הגדר את המקטע מרווח לסנכרון באופן הבא.

במקטע	תיאור
מרווח (דקות)	הזן באיזו תדירות (בדקות) ברצונך ששרת הנתונים יסנכרן משתמשים, צוותים, ותורי שירות ב- Webex WFO עם מקביליהם ב- Webex Contact Center. לקבלת מידע נוסף אודות סינכרון עם Webex Contact Center, ראה נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0. מינימום = 10 דקות.

9. הגדר את המקטע הגדרות לכידה באופן הבא.

השדה	תיאור
ACD עיכוב לכידת	בחר את משך הזמן שברצונך ש- WFM ימתין לפניו מייבא סטטיסטיקה ACD לאחר סיום מרווח.
הפעל לכידת נתונים מחדש	(אופציונלי) בחר בתיבת הסימון אם ברצונך ללכוד מחדש נתונים מ כל היום הקודם. אם אתה מטפל באופן שגרתי בשיחות שנמשכות זמן רב יותר מההשהיה המרבית המוגדרת כברירת מחדל, באפשרותך לבחור ללכוד מחדש את כל נתוני היום הקודם מחצות עד חצות. הנתונים שנלכדו מחדש מחליפים את מה שנלכד במהלך היום. פעולה זו מבטיחה שהסטטיסטיקה שלך נכונה ושהנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד נמצאים במרווח הזמן הנכון.
זמן לכידה מחדש	הזן את השעה ביום הרצויWebex WFOכדי ללכוד מחדש את נתוני היום הקודם מתוך ACD.

10. (אופציונלי) בחר הפעל הודעות **RTE** להקלטת מסך. זה מאפשר לך להקליט את המסכים של סוכני Webex Contact Center המוגדרים להקלטת מסך ב- Webex WFO. לקבלת מידע נוסף, ראה הקלטת מסך.
11. לחץ על שמור.

QM נתונים עבור 1.0

QM מאפשר לך לפקח ולהעריך עד כמה הסוכנים שלך מגיבים לאנשי הקשר שהם מקבלים.

הקלטת שמע

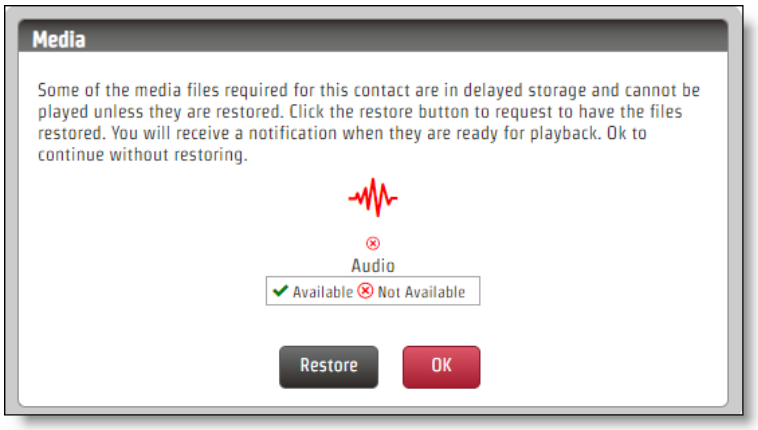
כאשר QM מחובר ל- Cisco Webex Contact Center, אנשי קשר נוצרים ונרשמים ב- Webex Contact Center.

כדי לייבא איש קשרWebex WFO , מייבא תחילה מטה-נתונים של אנשי קשר באמצעות בקשת API. לאחר מכן, הוא מייבא את הקלטת השמע דרך בקשת API אחרת, מתאים את הקלטת השמע עם המטא נתונים של איש הקשר ומשייך את איש הקשר לסוכן שטיפל בה.

כאשר סוכנים מרובים מטפלים באיש קשר ב- Webex Contact Center (לדוגמה, כאשר סוכן אחד מעביר את איש הקשר לסוכן אחר)Webex WFO , משתמש במטה-נתונים כדי לפלח את איש הקשר למספר תואם של אנשי קשר שהוא משייך לאחר מכן לסוכנים הבודדים המעורבים. באופן ספציפיWebex WFO , קובע מתי סוכנים היו פעילים בשיחה באמצעות חותמות זמן התחלה וסיום ומפלח את איש הקשר בהתאם. לכל איש קשר שנוצר ב- Webex WFO יש מטא נתונים והקלטת שמע משלו.

זה יכול לקחת עד שעתיים עבור Webex Contact Center כדי להפוך איש קשר זמין Webex WFO. לפעמים, ייתכן שיחלוף זמן רב יותר עד להעלאת הקלטת השמע המשויכת לאיש הקשר.

> **הערה**
> אם תלחץ פעמיים על איש קשר שעדיין לא הועלתה הקלטת שמע, תקבל את ההודעה הבאה:



עם זאת, במצב זה, ההקלטה אינה נמצאת באחסון מושהה, ולחיצה על "שחזר" אינה גורמת לשחזור ההקלטה. ההקלטה זמינה להפעלה רק לאחר שמצב העלאת קובץ השמע משתנה מ"הקובץ טרם הועלה" ל"הקובץ הועלה".

הסעיפים הבאים מתארים כיצד Webex WFO מפלחת Webex Contact Center אנשי קשר הכוללים התייעצויות, העברות או ועידות.

התייעצויות

Webex WFO מפלח את איש הקשר Webex Contact Center לשני אנשי קשר בעלי מזהה איש קשר משויך זהה.

הקשר הראשון משויך לסוכן שענה לשיחת הלקוח, והקשר השני משויך לסוכן שהובא לשיחה להתייעצות. ההקלטה של איש הקשר הראשון משתרעת על פני כל אורך שיחת הלקוח. ההקלטה של איש הקשר השני משתרעת רק על משך הזמן שהסוכנים התייעצו.

במהלך הייעוץ Webex Contact Center , מתעד את הלקוח בלבד, לא את הסוכנים.

דוגמה

Webex WFO מייבא איש קשר שבו הסוכן בראון התייעץ עם הסוכן הודג'ס במשך 42 שניות. Webex WFO מחלק את איש הקשר הזה לשני אנשי קשר29 , ו-30.

משך ההקלטה המשויך לאיש קשר 29 הוא ,00:02:21 שהוא כל משך הזמן שבו הסוכן בראון היה מחובר ללקוח. משך ההקלטה המשויך לקשר 30 הוא ,00:00:42 שהוא רק משך הזמן שהסוכן הודג'ס התייעץ עם הסוכן בראון.

לשתי ההקלטות יש את אותו מזהה איש קשר משויך.

ניתן לבחור אנשי קשר אלה ולהשמיע אותם בזה אחר זה באמצעות נגן המדיה. כל אנשי הקשר המשויכים מופיעים בTab אנשי הקשר המשויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

העברות

Webex WFO מפלח את איש הקשר Webex Contact Center לפי מספר הפעמים שהוא הועבר. עבור כל העברה Webex , WFO יוצר איש קשר נפרד, ומשייך כל איש קשר לסוכן שטיפל במקטע זה של השיחה שהועברה.

לכל המקטעים של שיחה שהועברה יש אותו מזהה איש קשר משויך.

דוגמה

Webex WFO מייבא איש קשר שבו הסוכן בראון העביר את איש הקשר לסוכן הודג'ס.

Webex WFO מחלק את איש הקשר הזה לשני אנשי קשר27 , ו-28. משך ההקלטה עבור איש קשר 27 הוא ,00:00:44 שהוא משך הזמן שהסוכן בראון היה מחובר ללקוח לפני שהעביר את איש הקשר לסוכן הודג'ס. משך ההקלטה עבור איש קשר 28 הוא ,00:01:14 שהוא משך הזמן שהסוכן הודג'ס היה מחובר ללקוח לפני שהקשר הסתיים.

לשתי ההקלטות יש את אותו מזהה איש קשר משויך.

ניתן לבחור אנשי קשר אלה ולהשמיע אותם בזה אחר זה באמצעות נגן המדיה. כל אנשי הקשר המשויכים מופיעים בTab אנשי הקשר המשויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

כנסים

Webex WFO מפלח את איש הקשר Webex Contact Center לשני אנשי קשר בעלי מזהה איש קשר משויך זהה.

הקשר הראשון משויך לסוכן שענה לשיחת הלקוח, והקשר השני משויך לסוכן שהובא לשיחה להתייעצות ולאחר מכן לשיחת ועידה. ההקלטה של איש הקשר הראשון משתרעת על פני כל אורך שיחת הלקוח. ההקלטה של איש הקשר השני משתרעת רק על משך הזמן שהנציגים התייעצו ועל שיחת הוועידה.

במהלך הייעוץ Webex Contact Center , מתעד את הלקוח בלבד, לא את הסוכנים. במהלך שיחת הוועידה Webex Contact , Center מקליט הן את הלקוח והן את הסוכנים.

דוגמה

Webex WFO מייבא איש קשר מWebex Contact Center שבו הסוכן בראון התייעץ עם הסוכן הודג'ס ואז הביא את הסוכן הודג'ס לשיחת ועידה.

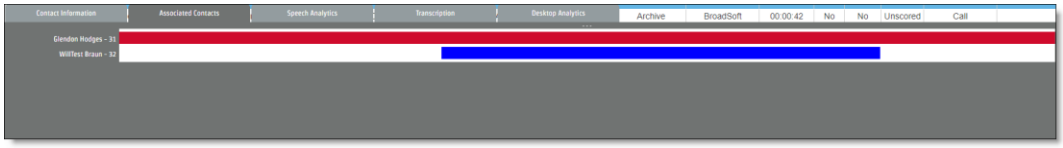
Webex WFO מחלק את איש הקשר הזה לשני אנשי קשר31 , ו-32. משך ההקלטה עבור איש קשר 31 הוא 00:02:09, שהוא כל משך הזמן שהסוכן בראון היה מחובר ללקוח. משך ההקלטה עבור איש קשר 32 הוא 00:01:00, שהוא רק משך הזמן שהסוכן הודג'ס התייעץ ולאחר מכן בשיחת ועידה עם הסוכן בראון.

לשתי ההקלטות יש את אותו מזהה איש קשר משויך.

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

ניתן לבחור אנשי קשר אלה ולהשמיע אותם בזה אחר זה באמצעות נגן המדיה. כל אנשי הקשר המשויכים מופיעים בTab אנשי הקשר המשויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

התמונה הבאה מציגה את נגן המדיה כאשר נבחר איש קשר 31. מתוך אנשי קשר משויכים ,Tab ניתן גם לבחור איש קשר 32 ולהשמיע אותו.



מטה-נתונים של אנשי קשר

Webex WFO אינו מייבא מטה-נתונים מותאמים אישית מ- Webex Contact Center 1.0, כולל הפריטים הבאים:

- נתונים משויכים לשיחות
- קודי סיכום

הטבלה הבאה מסכמת את אופן המיפוי של מטה-נתונים של אנשי קשר מ- Webex Contact Center 1.0 למטה-נתונים מקבילים של אנשי קשר ב- QM.

Webex CC	QM
נציג	שם משפחה, שם פרטי
אנני	מספר חיוג
דנ"י	מספר שהתקשרו

Webex CC	**QM**
תאריך	תאריך, שעה
TID משתמש	מזהה סוכן ACD
מזהה הפעלה	מזהה איש קשר משויך

Webex WFO תומך במיפוי מטה-נתונים מותאם אישית עבור CWCC 2.0. ראה סנכרון מטה-נתונים עם Webex WFO לקבלת מידע נוסף.