Webex מדריך שילוב WFO ו-Webex Contact Center

עבור פריסות עם New WFM

פורסם לראשונה: יולי 20, 2021

עדכון אחרון: פברואר 28, 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 מפורטים באתר האינטרנט של 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 של 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 (ניו WFM) 11

ניתוח 11

תובנות 12

Webex WFO ואדריכלות Cisco Webex Contact Center 13

נהלי הגדרת תצורה 15

הגדרת תצורה Cisco Webex Contact Center 16

דרישות מוקדמות 16

נהלי הגדרת תצורה 16

התחברות ל Cisco Webex Contact Center 2.0 24

דרישות מוקדמות 24

נהלי הגדרת תצורה 24

חיבור WFM ל-Cisco Webex Contact Center 2.0 32

סנכרון מטה-נתונים ל- WFO Webex 35

פרטי אינטגרציה עבור Cisco Webex Contact Center 45

אודות Webex תמיכת הערוצים הדיגיטליים של WFO 45

תמיכה בצ'אט 47

תמיכה של SMS 48

תמיכה בדוא"ל 51

אירועי שיחה מורכבים 51

הקלטת מסך 55

נספח 58

נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0 58

משתמשים 58

צוותי 59

התחברות אל Cisco Webex Contact Center 1.0 60

שלב 1: איסוף מידע מספק מרכז הקשר Webex שלך 60

שלב 2: קביעת התצורה של Webex Contact Center כ- ACD ב- WFO Webex 61

שלב 3: קביעת התצורה של שרת הנתונים 63

QM נתונים עבור 1.0 64

הקלטת שמע 64

מטה-נתונים של אנשי קשר 67

קהל

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 ו- 2.0 סקירה כללית

קיימות שתי גרסאות של האינטגרציה בין WFO Webex לבין 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 מסוג 1.0 (מדור קודם), ממשקי API של CMSv2 (ממשקי API מעבריים המשמשים להעברת 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.

חשוב CWCC 1.0 מופיע במוצר Webex WFO כפלטפורמת מסע הלקוח של Cisco.

זמינות גרסאות ותכונות

גרסה ו תכונה	CWCC 1.0 עם CMSv1 מדור קודם ממשקי API	CWCC 1.0 עד 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 להפסקה ולחידוש פעולה. אפשרות אחת היא השהיה ידנית וחידוש פעולה, המשתמשת Cisco Agent Desktop. האפשרות השנייה היא השהיה וחידוש אוטומטיים, הדורשים ממשקי API של Cisco. עבור אפשרות מבוססת API, יש לשלוח את פקודות API לתוכנת Cisco Smart Desktop כדי שהיא תוכל למחוק שמע. שמע ערוך מנתוני ההשהיה וחידוש הפעולה מסונכרן מתוך

CWCC כדי Webex WFO. לאחר Webex WFO בולע את השמע הערוך מחדש, אם מדובר בהקלטת מסדWebex- WFO , מבצע מחיקה אוטומטית של המסך בהתבסס על השמע שהוחזר לפני שאיש הקשר מוצג ב- WFO Webex. אפשרויות השהיה וחידוש פעולה ידניות ואוטומטיות דורשות מהמשתמש להתקין תוכנה Cisco Agent Desktop. אפשרויות ההשהיה וחידוש העבודה הידניות והאוטומטיות של WFO Webex אינן ישימות לשילוב Webex. CWCC השהיה וחידוש אוטומטיים של WFO אינם זמינים מכיוון שהאות ,RTP הנדרש עבור אירועים אוטומטיים ביוזמת Webex WFO, אינו עובר Webex- WFO.

חשוב Cisco, השהיה וחידוש פעולה חייבים להיות מופעלים. צור קשר עם מנהל החשבון שלך ב-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 Webex Contact Center גירסה 1.0 והן 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 הקלטת שמע מ- Cisco Webex Contact Center	X גרסה 1.0: עיכוב מינימלי של שעתיים לפני הייבוא. גירסה 2.0: ייבוא אנשי קשר מתרחש כאשר ההקלטה הופכת לזמינה Webex- WFO ממרכז הקשר Webex.	
Webex הקלטת מסך WFO	X	
Webex נדרש אחסון WFO עבור אחסון אודיו בענן	X	
שילוב ענן לענן להעברת נתונים	X העברת נתונים באמצעות ממשקי API מובנית בתוך האינטגרציה	
Webex WFO בולע הקלטת שמע, השהיה וחידוש (ידני ואוטומטי)	ראה Cisco Webex Contact Center 1.0 ו- 2.0 מבט כולל לקבלת מידע על הזמינות הנוכחית של השהיה וחידוש הקלטת שמע, השהיה וחידוש הקלטת מסך והקלטת סטריאו.	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
Webex מסך בליעת WFO השהיית הקלטה וחידוש ההקלטה (ידני ואוטומטי)		
הקלטת סטריאו		
מטה-נתונים מותאמים אישית	X 2.0 בלבד	
הקלטות מוצפנות	X	
אירועי אנרגיית דיבור		X
ניטור קולי חי	X זמין דרך מוקד Webex טלפוני ניטור	
ניטור מסך חי	X באמצעות לקוח שולחן העבודה החכם WFO Webex	
סנכרון נתמך	X	
ייבוא מטה-נתונים של אנשי קשר	X	
תומך בשילוב רב-ערוצי		X*
שילוב CRM	X**	
פקדי הקלטה באינטרנט של סוכן ופקדי הקלטה API		X***
ערוצי קול	X	
ערוץ דיגיטלי - צ'אט	X ראה אודות Webex WFO Digital תמיכה בערוץ	
ערוץ דיגיטלי - SMS	X	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
	ראה אודות Webex תמיכת הערוצים הדיגיטליים של WFO	
ערוץ דיגיטלי - דוא"ל	X ראה אודות Webex תמיכת הערוצים הדיגיטליים של WFO	

Cisco תומכת בייבוא אנשי קשר עם טקסט ממקורות אחרים עם מעורבות נוספת של התמיכה הטכנית של Cisco; עם זאת, בשלב זה אין Cisco Webex Contact Center API לגישה לתוכן טקסט ליצירת קשר. לא ניתן לייבא צ'אט ואנשי קשר אחרים המטופלים ב- Cisco Webex Contact Center ל- WFO Webex.*

***פתח סקירת שילוב מוצרים.*

פקדי API הפעלה / עצירה זמינים להקלטת מסך בלבד. ייתכן שתידרש תמיכה טכנית נוספת של Cisco כדי ליישם כל הקלטה של מסך מונחה API בלבד.

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

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

רכיבי קצה

רכיב	חובה	לא נדרש
שרת נתונים לסנכרון, לכידה, אירועים בזמן אמת וייבוא מדיה	X	
שולחן עבודה חכם להקלטת מסך, ניטור מסך חי ותכונות ניתוח שולחן עבודה	X	
שולחן עבודה חכם במערכת ההפעלה Windows	(זמין)	
שולחן עבודה חכם ב- Mac OS		(לא זמין)

ניהול כוח עבודה (ניו WFM)

WFM מסנכרן נתונים למטרות תצורה ושיוך נתונים היסטוריים. Webex WFO WFM מסנכרן נתונים היסטוריים ונתונים בזמן 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	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
	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.

** *ב-CWCC 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 WFO של Webex. Insights מספק דיווח משולב ולא מבודד המאפשר לך לשלב בצורה חלקה את כל נתוני ניהול המעורבות בכוח העבודה והאינטראקציה עם הלקוחות 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.

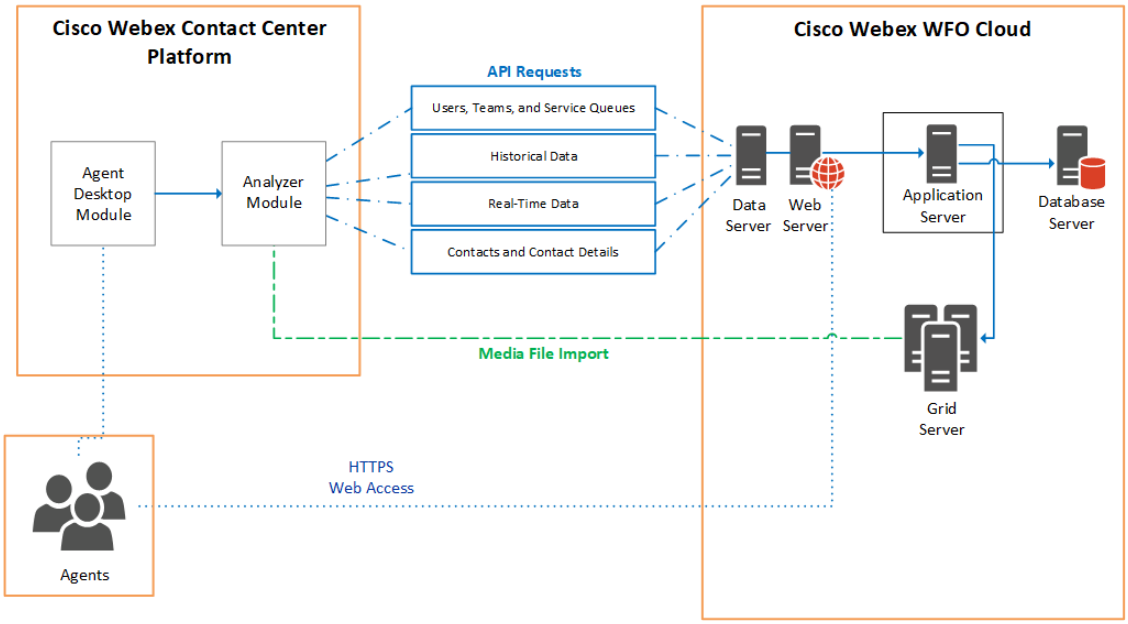
תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
לוחות מחוונים בנויים מראש	X	
ניתוח המופעל על ידי למידת מכונה	X	
ערכות נושא מותאמות אישית	X	

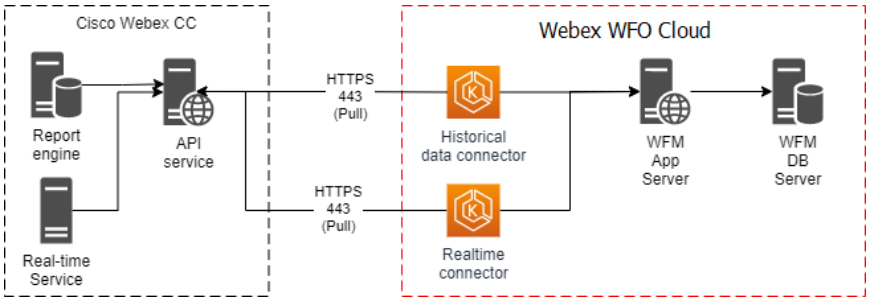
תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
אוטוגרף (תצוגה חזותית אוטומטית של נתונים)	X	
אפשרויות חזותיות (נתונים מותאמים אישית ויזואליזציה)	X	
שיתוף לוח מחוונים	X	

Webex WFO ואדריכלות Cisco Webex Contact Center

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



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


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

נהלי הגדרת תצורה

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

- הגדרת תצורה Cisco Webex Contact Center
- התחברות אל Cisco Webex Contact Center 1.0
- התחברות ל Cisco Webex Contact Center 2.0
- חיבור WFM ל-Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center סקירה כללית של תצורה **1.0**

שילוב CWCC 1.0 משתמש בממשקי API של Cisco 1.0 ותואם ל-WFO Webex QM, Analytics ו-Classic WFM. ייתכן שיהיה צורך בשרת נתונים אם היישום שלך כולל סינכרון, לכידה, אירועים בזמן אמת וייבוא מדיה.

בצע את ההליך "התחבר אל Cisco Webex Contact Center 1.0".

Cisco Webex Contact Center 2.0 סקירה כללית של התצורה

שילוב CWCC 2.0 יכול להשתמש בממשקי API של CMSv2 ובממשקי API של 2.0 (תיכנותיים). ייתכן שיהיה צורך בשרת נתונים אם היישום שלך כולל סינכרון, לכידה, אירועים בזמן אמת וייבוא מדיה.

ממשקי **API** של **CMSv2**

- תואם ל-Webex WFO QM, Analytics ו-Classic WFM בלבד
- מתאים למשתמשים העוברים מ-CWCC 1.0 ל-2.0
- בצע את ההליך "התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 ממשקי **API** (תיכנותיים)

- תואם ל-WFO Webex QM, Analytics, Classic WFM ו-WFM
- אם הפריסה שלך כוללת QM, ניתוח או WFM קלאסי, בצע את ההליך "התחבר ל Cisco Webex Contact Center 2.0"
- אם הפריסה שלך כוללת WFM בצע את ההליך "התחבר אל Cisco Webex Contact Center 2.0" ואת ההליך "התחבר Webex WFO WFM Cisco Webex Contact Center 2.0"

הגדרת תצורה Cisco Webex Contact Center

עליך לבצע את ההליכים המפורטים בנושא זה במרכז הבקרה Webex שלך לפני הגדרת חיבור CWCC 2.0 ב- WFO Webex.

חשוב הגדר את שם המשתמש והסיסמה של חשבון מנהל Webex שלך כך שתוקפם לא יפוג לעולם. Cisco מבטלת 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- WFO Webex. אימות מחדש דורש מעורבות של Cisco Technical Support. ספק לתמיכה הטכנית של Cisco את המידע הבא.

- Webex אישורי מנהל מרכז הקשר (שם משתמש וסיסמה)
- Webex מזהה דייר WFO
- Webex מזהה WFO ACD
- Webex אישורי מנהל דייר WFO (שם משתמש וסיסמה)
- Webex כתובת URL של דומיין WFO (לדוגמה, החלק "us3" ב (www.us3.calabriocloud.com -

דרישות מוקדמות

- שם המשתמש הוא בתבנית FQDN.
- למשתמש יש גישה 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 נוצרה באופן ידני בפורטל הניהול של Cisco.

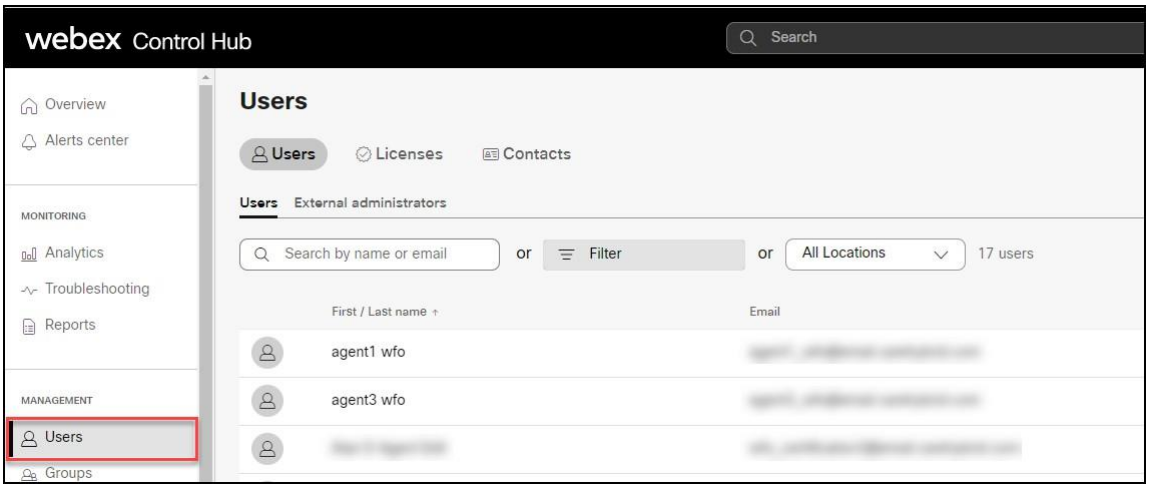
הערה אם סינכרון Active Directory מופעל מאוחר יותר וכתובת הדואר האלקטרוני אינה קיימת ב- Active Directory, ההגדרה ב- Cisco תימחק. יהיו צוותים כפולים ו משתמשים שנגרמו עקב בעיות סינכרון עם כתובת דואר אלקטרוני חדשה.

נהלי הגדרת תצורה

הקצאת תפקידים והרשאות

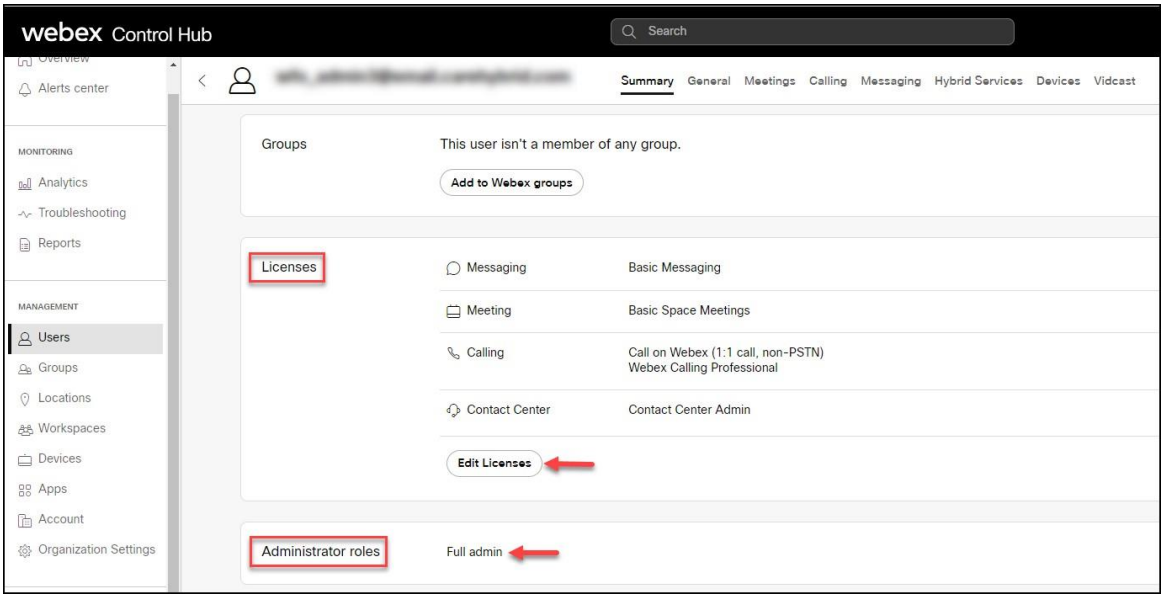
חשבון המשתמש המשמש בהליך זה משמש מאוחר יותר להשלמת תהליך oauth הדרוש לשילוב עם WFO Webex.

1. גש אל מרכז הבקרה Webex 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.



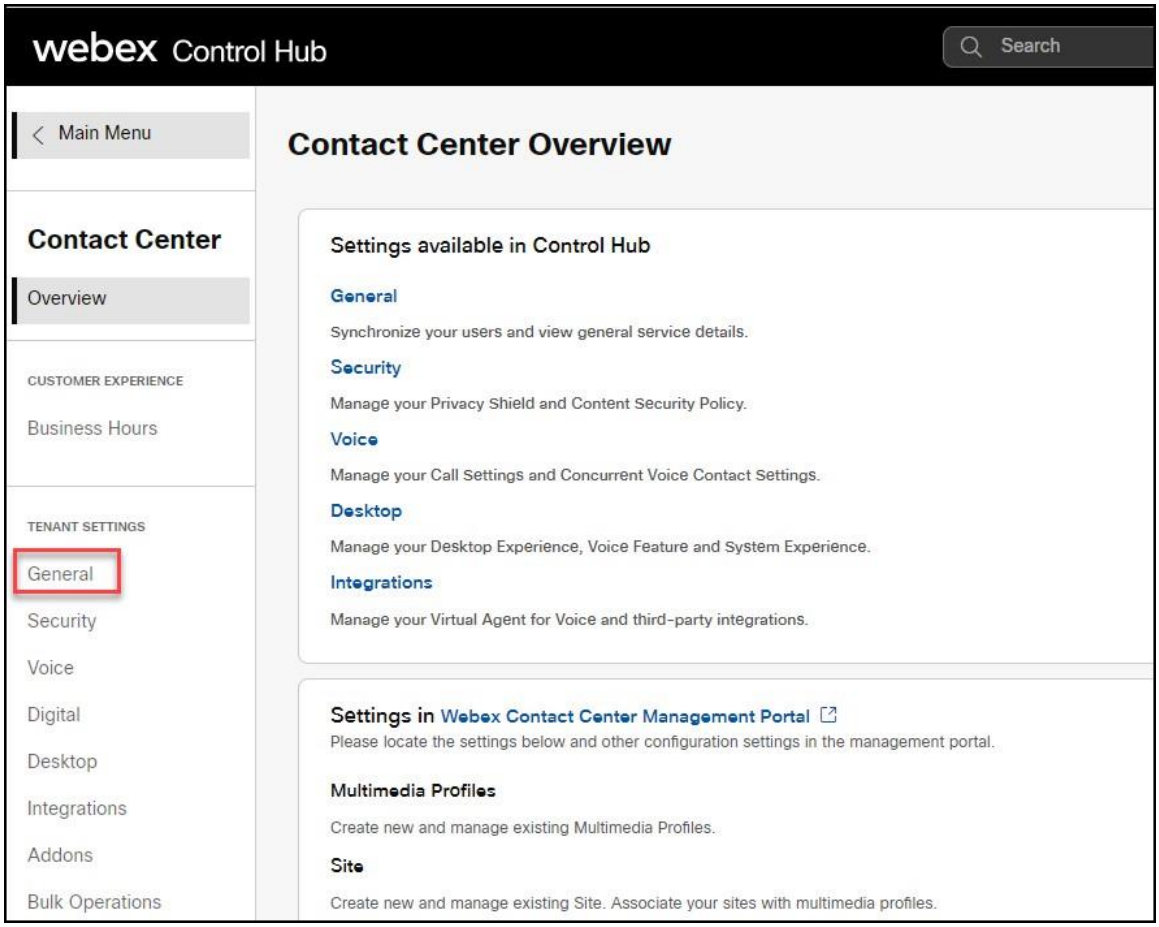
- אם הרשיונות המתאימים אינם מוקצים למשתמש, לחץ על ערוך רשיונות בתוך הרשיונות ולאחר מכן לחץ שוב על ערוך רשיונות מדף סיכום הרשיונות.
- שנה את הרשיונות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור.
- אם לא הוקצו התפקידים המתאימים, בחר את התפקיד המוקצה כעת בתוך המקטע תפקידי מנהל מערכת בדף המשתמש.
- שנה את התפקידים לפי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

רשיונות		
הודעות	העברת הודעות בסיסית	
	העברת הודעות	
	פגישות חלל בסיסיות מפגשי	פגישה
	חלל מתקדמים	
	הזמנות Webex Meetings	
	שיחה Webex (שיחה 1:1, ללא PSTN)	מתקשר
	מנהל מרכז קשר	מוקד קשר
	סוכנו מורשה > סוכנו פרימיום	
תפקיד		
	מנהל שירות מרכז קשר	שירותים

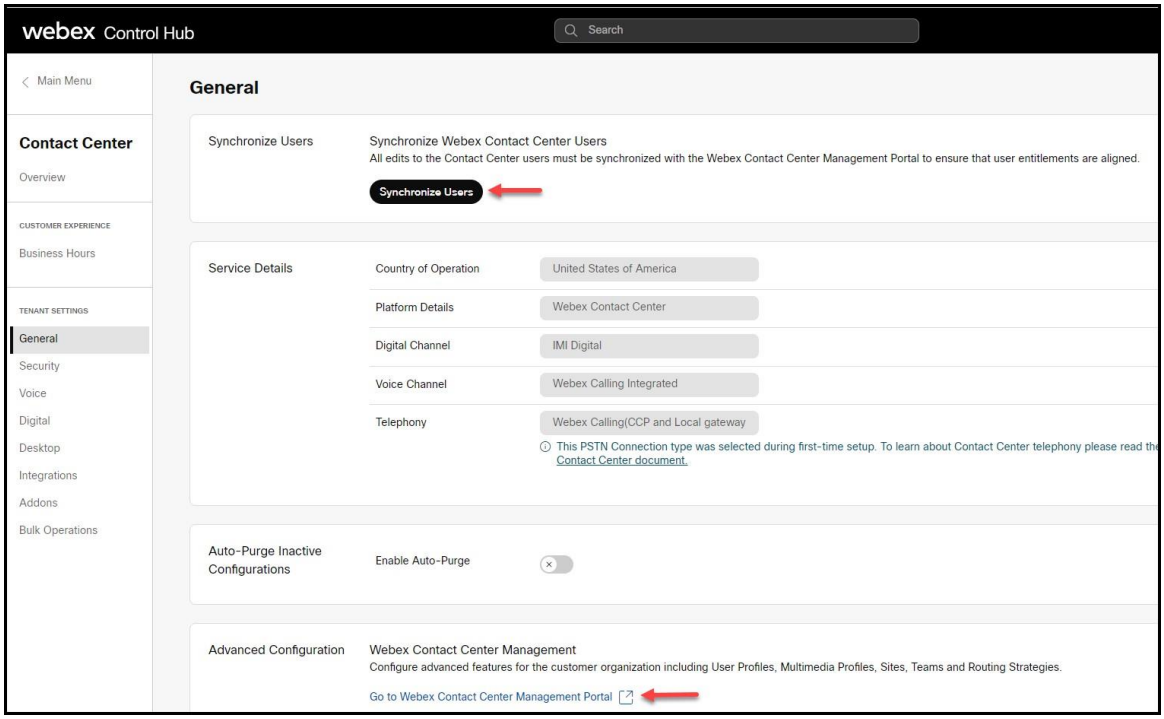
הערה אם אתה נתקל בבעיות סינכרון, בחר בלחצן תיבת הסימון 'מנהל ארגוני' והקצה את ' מלא' תפקיד מנהל .

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.



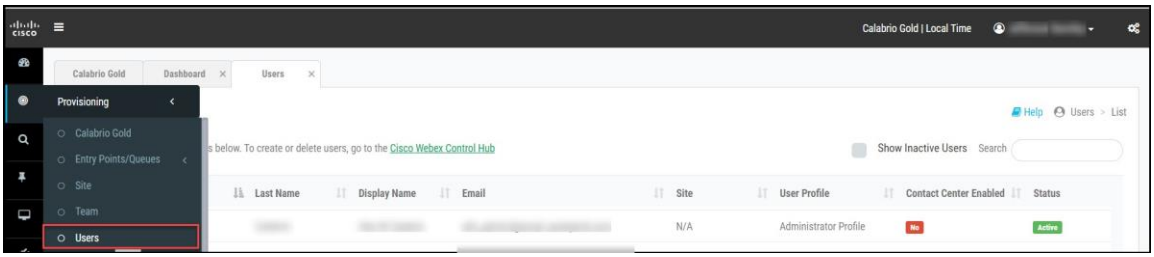
3. לחץ על סנכרן משתמשים.



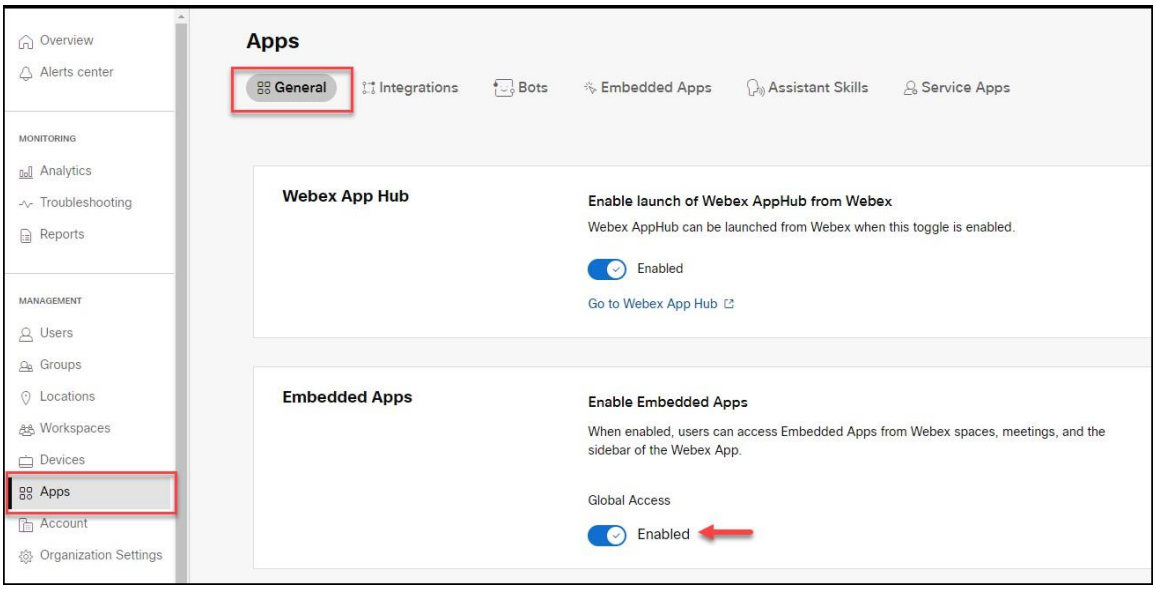
4. לחץ על הקישור עבור אל פורטל ניהול מרכז הקשר Webex. פורטל הניהול נפתח בחלון נפרד.

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.

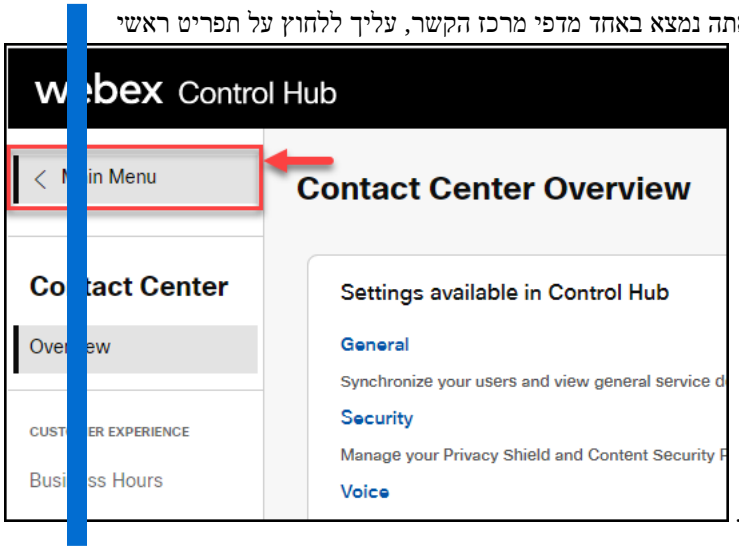


קביעת תצורה של הגדרות יישומים



1. לחץ על יישומים במקטע ניהול בסרגל הניווט הימני.

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

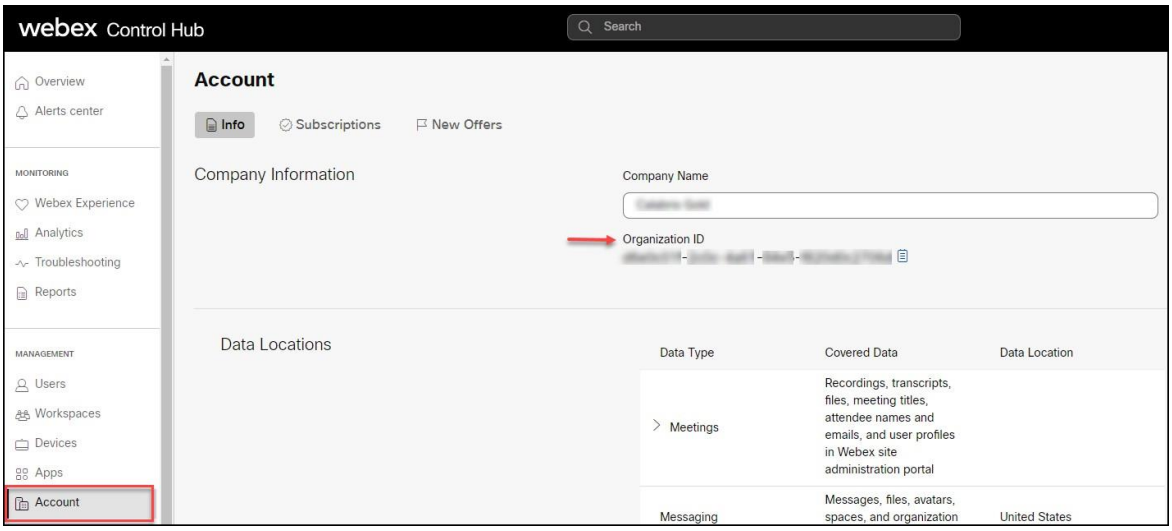


כדי לגשת לדף היישומים .

2. בכרטיסיה כללי בדף יישומים , 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 של Cisco נדרש בעת הגדרת החיבור ל- CWCC 2.0 ב-WFO Webex. מזהה הארגון שלך נקרא גם מזהה דייר ב- WFO Webex.



מיפוי **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 אצל Cisco או אצל שותף מוסמך 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 שותף מוסמך של הארגון שלך.

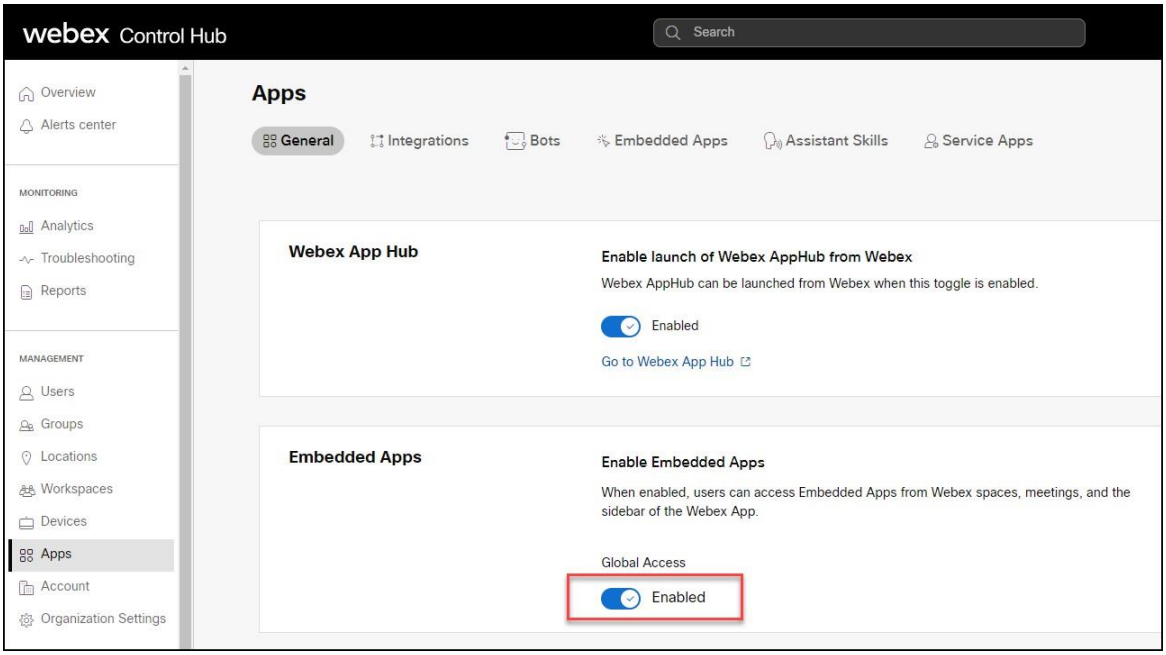
אפשר את השילוב עם **Pro Pack**

חשוב בצע הליך זה רק אם יש לך Pro Pack.

1. התחברו למרכז הבקרה Webex בכתובת 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 WFO Webex 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.

התחברות ל Cisco Webex Contact Center 2.0

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

חשוב: נקוט משנה זהירות לפני שתבצע שינויים בחשבון שבו אתה משתמש כדי להגדיר את ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. 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.

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.
- למשתמש מנהל Webex שלך חייבות להיות ההרשאות והתפקידים הדרושים במרכז הבקרה Webex עבור מערכת Webex Contact Center. עיין בהליך "הקצאת תפקידים והרשאות" בנושא הגדרת תצורה Cisco Webex Contact Center לקבלת מידע נוסף.
- API URL — כתובת הבסיס המלאה של Webex Contact Center API, כולל הפרוטוקול.
- מזהה דייר — זהו מזהה הארגון Cisco Webex Contact Center שלך.

נהלי הגדרת תצורה

שיטות עבודה מומלצות Cisco ממליצה להגדיר את CWCC 2.0 בהפעלת דפדפן פרטי, כגון מצב גלישה בסתר בדפדפן Google Chrome או Microsoft Edge.

- קבע את תצורת CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API של CMSv2— בצע הליך זה אם אתה לקוח קיים העובר מ- CWCC 1.0 ל- 2.0 ויש לך QM, Analytics או Classic WFM.
- קבע את תצורת CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API תיכנותיים 2.0— בצע הליך זה אם הפריסה שלך כוללת QM, Analytics, Classic WFM או WFM ואינך עובר מ- CWCC 1.0 ל- 2.0.

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

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

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

השדה	תצורה
בחר ACD	בחר **Cisco Customer Journey Platform**. הערה Webex WFO מייחס כעת למרכז הקשר Webex כפלטפורמת מסע לקוחות של Cisco.
שם	הזן שם ייחודי עבור ACD.

4. לחץ עלאישור.
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
כתובת URL API של פלטפורמת מסע הלקוחות של Cisco	הזן את כתובת ה- URL הבסיסית המלאה של API Webex Contact Center ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
כתובת URL של API המדיה של פלטפורמת מסע הלקוח של Cisco	הזן את כתובת ה-URL המלאה של API המדיה של Webex Contact Center ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rd-tenant.ccone.net/c/get-decrypted- הקלטה
שם משתמש	הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של משתמש מרכז הקשר Webex שבו אתה

השדה	תצורה
	נשמר בשלב 1. משתמש זה חייב להיות מורשה לגשת ל- Webex Contact Center API ול- Webex Contact Center Media API.
מקש API	הזן את מקש API עבור Webex Contact Center API ו- Webex Contact Center Media 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.
מזהה דייר Cisco	הזן את המזהה האלפאנומרי של Webex Contact Center חשבון דייר. זהו מזהה הארגון של Cisco.

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- WFO Webex עם מקביליהם במרכז הקשר Webex. 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 Capture Delay	בחר את משך הזמן שברצונך WFM להמתין לפניו יבוא 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. זה מבטיח שהסטטיסטיקה שלך נכונה

השדה	תיאור
	וכי הנתונים עבור שיחות ארוכות מאוד הוא במרווח הנכון.
זמן לכידה מחדש	הזן את השעה ביום הרצוי Webex WFO כדי ללכוד מחדש את נתוני היום הקודם מה- ACD.

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

קביעת תצורה של **CWCC 2.0** באמצעות ממשקי **API** תיכנותיים **2.0**

1. ב- WFO Webex, 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 שלך בקואליציה. זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- CWCC.
כתובת URL API	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 של CWCC.
מוצרים מופעלים - ניהול איכות	ניהול איכות— בחר אם הארגון שלך רכש את ניהול האיכות. בחר בתיבת הסימון קול אם הארגון שלך מעוניין Webex- WFO בלבד לבלוע אנשי קשר קוליים בלבד. בחר בתיבת הסימון דיגיטלי (צ'אט, **SMS** , דואר אלקטרוני, רשתות חברתיות) אם הארגון שלך מעוניין Webex- WFO לקליטת צ'אטים והודעות SMS,

	תצורה	השדה
	ומיילים.	
מיפוי מטה-נתונים	(אופציונלי) מאפשר למפות מטא-נתונים של CWCC למטא-נתונים מותאמים אישית תוויות ב-WFO Webex. ראה סינכרון מטה-נתונים כדי Webex- WFO לקבלת פרטים נוספים. ערכי מטה-נתונים של CWCC מסונכרנים עם אנשי קשר של CWCC לתוך Webex- WFO. ערכי המטה-נתונים של CWCC ממופים לתוויות מטה-נתונים שנוצרו במנהל המטה-נתונים (הממוקם ב- Application Management > QM > QM Configuration >-Metadata Manager). לאחר מיפוי מוצלח, ניתן להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע הניתן למעקב לאיש קשר ב- WFO Webex. 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-WFO Webex עם מקביליהם ב- Cisco Webex Contact Center.	
לכידת השהיה (דקות)	מגדיר את משך הזמן שברצונך WFM להמתין לפניו יבוא סטטיסטיקה ACD לאחר סיום מרווח.	
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- WFO Webex. 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.	

השדה	תצורה
	Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר טקסט 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 בעת ייבואה 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 להקצאה לאנשי קשר של טקסט אם אין להם שפה משויכת כאשר הם מיובאים לתוך Webex WFO ואין להם ערך מטה-נתונים כפי שמוגדר בסעיף מיפוי שפת מטה-נתונים לעיל. Webex WFO משתמש בשפה של איש קשר טקסט 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 בעת ייבואה 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).

	תצורה	השדה
כתובת URL של הרשאה	הערה מקטע זה מופיע רק בעת עריכת ACD קיים. הוא אינו מופיע בעת יצירת ACD חדש. שרתי הנתונים של Webex WFO מתחברים למרכז הקשר Webex לקבלת אסימון גישה כל שתים עשרה שעות. 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.	

5. לחץ על שמור. אתה מנותב מחדש לדף הכניסה Cisco Webex Contact Center שלך.
6. הזן את שם המשתמש והסיסמה שלך ב-Cisco.
7. לאחר הזנת שם המשתמש והסיסמה שלך ב-Cisco 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 תנותב לדף הכניסה Cisco Webex.
7. הזן את פרטי הכניסה של חשבון מנהל המערכת המקושר ACD זה והיכנס. 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 של 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.

קביעת תצורה של שרת נתונים

1. ב- ,WFO Webex 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
ACD שרת נתונים אזורי הסינכרון של Webex	בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון לזמין ולאחר מכן הזז את הגדרות מרכז הקשר ACD מזמין למוקצה .
ACD שרת נתונים אזורי Webex לכידה	בחר בתיבת הסימון הפוך לכידה לזמינה ולאחר מכן הזז את הגדרות מרכז הקשר ACD מזמין למוקצה .
שרת נתונים אזורי אמיתי-את הגדרות אירוע השעה	בחר בתיבת הסימון הפוך אירועים בזמן אמת לזמינים ולאחר מכן העבר מרכז הקשר Webex ACD מזמין למוקצה .
הגדרות שרת ייבוא מדיה	בחר בתיבת הסימון הפוך ייבוא מדיה לזמין ולאחר מכן העבר את ACD Webex Contact Center מזמין למוקצה .

4. לחץ על שמור.

חיבור WFM ל-Cisco Webex Contact Center 2.0

הדף אינטגרציות מאפשר לך להגדיר, לשנות ולפרוס אינטגרציות WFM Webex של WFO לצורך תאימות היסטורית ובזמן אמת לפלטפורמת CWCC 2.0 שלך. נושא זה מסביר בפירוט את ההליך לקביעת תצורה 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 ב- ניהול יישומים>ACD דף תצורה . ראה התחברות Cisco Webex Contact Center 2.0 לקבלת מידע נוסף.
- אסוף את המידע הבא על ACD מרכז הקשר Webex שלך מהדף תצורת **ACD** (תצורת ניהול יישומים> תצורת מערכת >ACD).

  API URL — זוהי כתובת Cisco Webex שלך בבסיס CC.

Webex מזהה שרת WFO — זהו מזהה ACD של WFO Webex המיועד לזיהוי ייחודי של CWCC. מזהה דייר — זהו המזהה האלפאנומרי הייחודי של חשבון הדייר Webex WFO שלך.

מיקומי דפים

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

WFM > היסטוריות > אינטגרציות > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA

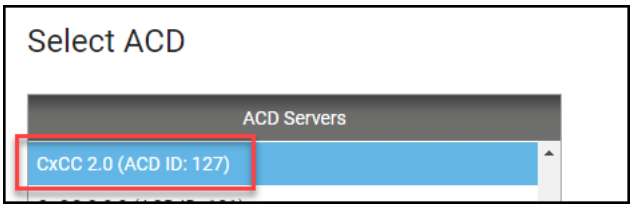
נוהל

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 .

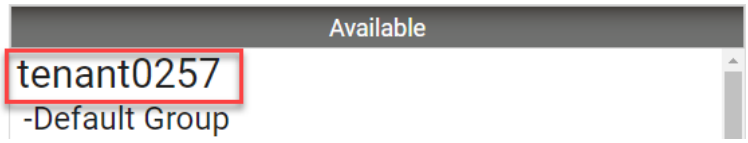
- **Cisco Webex** כתובת **URL** של בסיס CC — הזן את כתובת ה-URL הבסיסית המלאה של API Webex Contact Center, כולל מזהה הפרוטוקול. זהו ערך כתובת ה-**API** URL עבור ACD שלך.
- מזהה שרת ב **Webex WFO** — זהו מזהה ACD ייחודי עבור CWCC. לאחר קביעת התצורה של **CWCC** ACD בדף ACD> **Application Management > System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



דוגמה

- מזהה דייר ב- Webex **WFO** - הזן את הערך הספציפי של מזהה דייר Webex WFO. זהו מזהה דייר WFO Webex שלך. זהו אינו ערך מזהה הדייר של CWCC שהזנת בדף ACD תצורה .
  - כדי לזהות את מזהה דייר WFO Webex 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. חזרה אל Cisco Webex Contact Center (פרוג. API 2.0) דף אינטגרציות. פנה לתמיכה של Cisco אם אינך מצליח לאתר את מזהה הדייר.

דוגמה



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** (גרסה **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, פנה לשירותי התמיכה של 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 ל- WFO Webex

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

נושא זה מפרט את ההליכים לאיסוף ועיצוב מטה-נתונים מתגובות API של CWCC, הליך המיפוי של WFO Webex ודוגמאות. לאחר מיפוי מוצלח, ניתן להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע הניתן למעקב לאיש קשר ב- WFO Webex. 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. עיין בתיעוד של 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.

```
1  {
2    "נתונים": {
3      "משימה": {
4        "משימות": [
5          {
6            "endedTime": 1630380960406,
7            "נתפס": נכון,
8            "isActive": false,
9            "תור": [
10             {
11               "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12               "שם": "cb_outdial_queue"
13             }
14           ],
15           "סטטוס": "הסתיים",
16           "בעלים": {
17             "שם": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18             "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
```

```
19                                                                  },
20                                                  "createdTime": 1629450000000,
21                                  "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22                                                  "channelType": "טלפוניה"
23                                          {
24                                      [
25                                  {
26                              {
27                          {
```

דרישות מוקדמות

- יש להגדיר את Cisco Webex Contact Center 2.0 כ ACD ב-WFO Webex.
- תחילה יש ליצור תווית מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים ב- WFO Webex (הממוקם בתצורת ניהול יישומים > QM > QMמנהל מטה-נתונים) עבור כל שדה מטה-נתונים של CWCC שברצונך למפות לתווית מטה-נתונים של WFO Webex.

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

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

מיקום הדף

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

הליכים

נהלים אלה מפרטים כיצד לאסוף ולעצב מטה-נתונים מתאימים מנקודות קצה של תגובה API CWCC. 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.

באפשרותך לעיין בבקשת API לדוגמה להלן בעת עיצוב מטה-נתונים.

```
1  {
2      taskDetails (
3          מאת: 1631192040000
4          אל: 1654515806364
5          סנן: {
```

```
6   וכן: [
7   { channelType: { שווה: טלפוניה } }
8   [
9   {
10  ) {
11  משימות {
12  מזהה
13  } stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName")
14  שם
15  ערך
16  {
17  {
18  {
19  {
```

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

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

1. בחר את הקידומת המתאימה בהתבסס על תגובת 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". בבקשת API לדוגמה "channelType", נופל 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 היראַרכיה במטה-נתונים שאתה אוסף, עצב את ערך המטה-נתונים באופן הבא, ללא רווחים בין הטקסט. המטה-נתונים של CWCC 2.0 מוכנים כעת למיפוי כדי Webex תוויות מטה-נתונים של WFO.

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

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

משתנים גלובליים מכילים את הטקסט GlobalVariables בתגובת API.

1. בחר את הקידומת המתאימה בהתבסס על תגובת 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". בבקשת API לדוגמה השם "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 בתגובת 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 הנתמכים של Cisco.

- 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

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

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

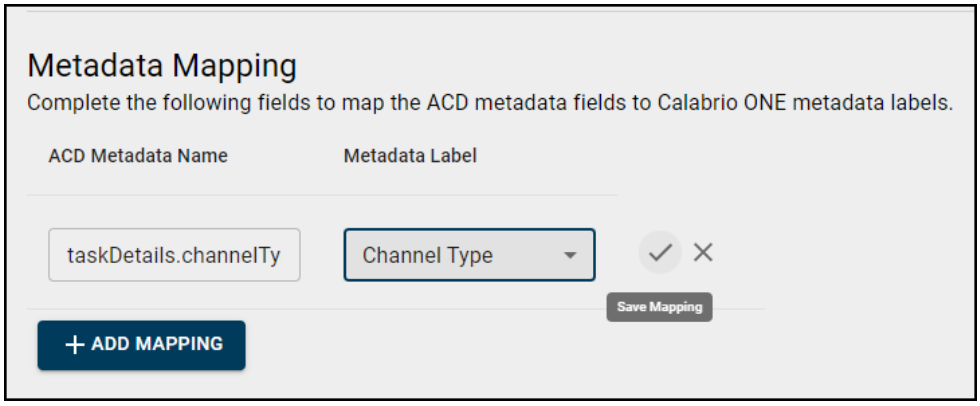
6. ודא שהטקסט המעוצב הוא בתבנית הבאה. שדות הם תלויי רישיות, ואינם כוללים רווחים בין טקסט. המטה-נתונים של CWCC 2.0 מוכנים כעת למיפוי כדי Webex תוויות מטה-נתונים של WFO.

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

מיפוי מטה-נתונים של **CWCC** ב- **WFO Webex**

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

```
1  {
2      משימה(
3          מאת: 1631111190000
4          אל: 1634123120000
5          סנן: {
6              וכן: [
7                  { channelType: { שווה: טלפוניה } }
8              ]
9          }
10     ) {
11         משימות {
12             מזהה
13             מצב
14             סוג ערוץ
15             נוצרזמן
16             נגמר הזמן
17             מקור
18             יעד
19             contactReason
20             כיוון
21             הבעלים { שם מזהה }
22             entryPoint { שם מזהה }
23             סוג סיום
24             סוג משנה של ערוץ
25             לקוח { שם phoneNumber דוא"ל }
26             isActive
27             isCallback
28             channelMetaData { email { subject metadata } }
```

```
29  callbackData {
30  callbackRequestTime
31  callbackConnectTime
32  callbackNumber
33  callbackStatus
34  callbackOrigin
35  callbackType
36  }
37  recordingLocation
38  lastWrapupCodeName
39  lastQueue { id name }
40  lastSite { id name }
41  lastTeam { id name }
42  lastEntryPoint { id name }
43  סה"כמשך
44  csatScore
45  BlindTransferCount
46  ספירת ועידות
47  ועידהמשך
48  consultCount
49  התייעצמשך זמן
50  holdCount
51  holdDuration
52  selfserviceCount
53  selfserviceמשך
54  מחוברספירת
55  מחוברמשך
56  consultToQueueCount
57  consultToQueueDuration
58  transferCount
59  wrapupDuration
60  צלצולמשך
61  תורמשך
62  queueCount
63  לכידהמבוקשת
64  }
65  }
66  }
```

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

אפשרויות מטה-נתונים taskDetails בבקשה לדוגמה

```
1  {
2  taskDetails(
3  מאת: 1631192040000
4  אל: 1634648040000
5  סנן: {
6  וכן: [
7  channelType: { שווה: טלפוניה } }
```

```
8   ]
9   }
10  ) {
11  משימות {
```

```
12 מזהה
13 מצב
14 סוג ערוץ
15 נוצרזמן
16 נגמר הזמן
17 מקור
18 יעד
19 contactReason
20 כיוון
21 הבעלים { שם מזהה }
22 entryPoint { שם מזהה }
23 סוג סיום
24 סוג משנה של ערוץ
25 לקוח { שם phoneNumber דוא"ל }
26 isActive
27 isCallback
28 channelMetaData { email { subject metadata } }
29 callbackData {
30     callbackRequestTime
31     callbackConnectTime
32     callbackNumber
33     callbackStatus
34     callbackOrigin
35     callbackType
36 }
37 recordingLocation
38 lastWrapupCodeName
39 lastQueue { id name }
40 lastSite { id name }
41 lastTeam { id name }
42 lastEntryPoint { id name }
43 סה"כמשך
44 csatScore
45 BlindTransferCount
46 ספירת ועידות
47 ועידהמשך
48 consultCount
49 התייעצמשך זמן
50 holdCount
51 holdDuration
52 selfserviceCount
53 selfserviceמשך
54 מחוברספירת
55 מחוברמשך
56 consultToQueueCount
57 consultToQueueDuration
58 transferCount
59 wrapupDuration
60 צלצולמשך
61 תורמשך
62 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	תעודת זהות, שם מקום הנחיתה הראשוני של איש קשר ב-CWCC.

פרטי אינטגרציה עבור Cisco Webex Contact Center

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

אודות Webex תמיכת הערוצים הדיגיטליים של WFO

Webex WFO מספק תמיכה בערוצים דיגיטליים עבור המערכת הרב-ערוצית או הרב-ערוצית של CWCC. עם תמיכת ערוץ דיגיטלי ,Webex WFO הקלטות השמע, תמלילי הצ'אט ותמלילי SMS ממערכת ה- CWCC שלך נבלעים על-ידי ,Webex- WFO מוצגים באופן חזותי ונגישים בדף האינטראקציות . 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 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

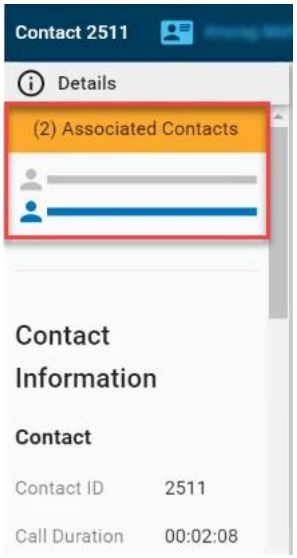
התרחישים הבאים נתמכים.

- 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 ללא קשר לסוכן שנבחר; עם זאת, הסוכן שנבחר מופיע בתיבות דיבור כחולות בצד ימין של יומן תמליל.



הליכים

הפעלת ערוצים דיגיטליים

1. ב- WFO Webex, נווט אל תצורת ניהול יישומים> **ACD**.
2. לחץ על הוסף במקטע בחר **ACD** . החלון 'פרטי ACD נפתח'.
3. בחר **Cisco Webex Contact Center 2.0** מהרשימה הנפתחת בחר **ACD** כדי לגשת לדף תצורת ACD.
4. במקטע מוצרים זמינים , לחץ על ניהול איכות.
5. **לחץ על דיגיטלי (צ'אט,SMS , דואר אלקטרוני, חברתי).**
6. לחץ על שמור.
7. הפעל מחדש את שרת הנתונים כדי להבטיח שהשינויים ייכנסו לתוקף.

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

1. ב- WFO Webex, נווט אל אינטראקציות.
2. בחלונית מסננים , לחץ על הרשימה הנפתחת סוג איש קשר בתוך העמודה מסננים.

3. בחר צ'אט עבור תמלילי צ'אט**SMS** , עבור תמלילי SMS, 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 המוגדר ב- CWCC, הצ'אט והנתונים המשויכים לצ'אט נטבעים ב- WFO Webex. 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- WFO Webex. צ'אט יכול לכלול רגליים מרובות אם הוא כולל העברות או ועידות.

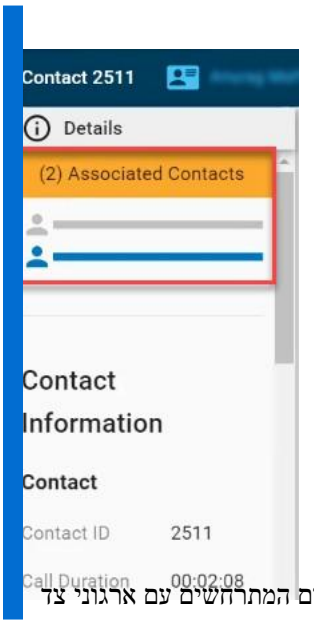
משמעות הדבר היא שלכל רגל בצ'אט יש מזהה איש קשר ייחודי, ולכל הרגליים הנגזרות של הצ'אט יש אותו מזהה איש קשר משויך משותף. לאחר בחירת צ'אט, תוכל להציג את כל הצ'אטים המשויכים בתמלול הצ'אט המוצג בדף אינטראקציות. ראה הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר לקבלת מידע נוסף.

דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center Desktop (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך רכיב widget מסוג צ'אט של Cisco שהוגדר עבור Cisco Contact Center Desktop.

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 בתוך הארגון שלך שבו מוגדר ACD CWCC. צ'אטים המתרחשים עם ארגוני צד שלישי אינם זמינים. אם צ'אט מועבר לצד שלישיWFO Webex , 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 של SMS

כאשר הלקוח שלך וסוכן מחליפים הודעות SMS, הידועות גם בשם הודעות טקסט, הודעות SMS והנתונים המשויכים להודעות SMS אלה נטבעים ב- WFO Webex. לכל סוכן המעורב בשיחה יש תמליל SMS מלא של האינטראקציה כולה, לא רק את הרגל האישית של האינטראקציה. לכל רגל של אינטראקציה יש מזהה איש קשר, שהוא המזהה הייחודי של SMS אינטראקציה. מזהה איש קשר משויך הוא המזהה המחבר איש קשר מקורי עם כל הרגליים הנגזרות של איש הקשר שנבלעות ב- WFO Webex. שיחת SMS יכולה לכלול 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, באפשרותך להציג את כל הודעות SMS המשויכות בנגן המדיה (אינטראקציות > לחץ פעמיים על איש קשר כדי להציג את תעתיק SMS שלו). ראה הצגת נתונים המשויכים לאיש קשר לקבלת מידע נוסף.

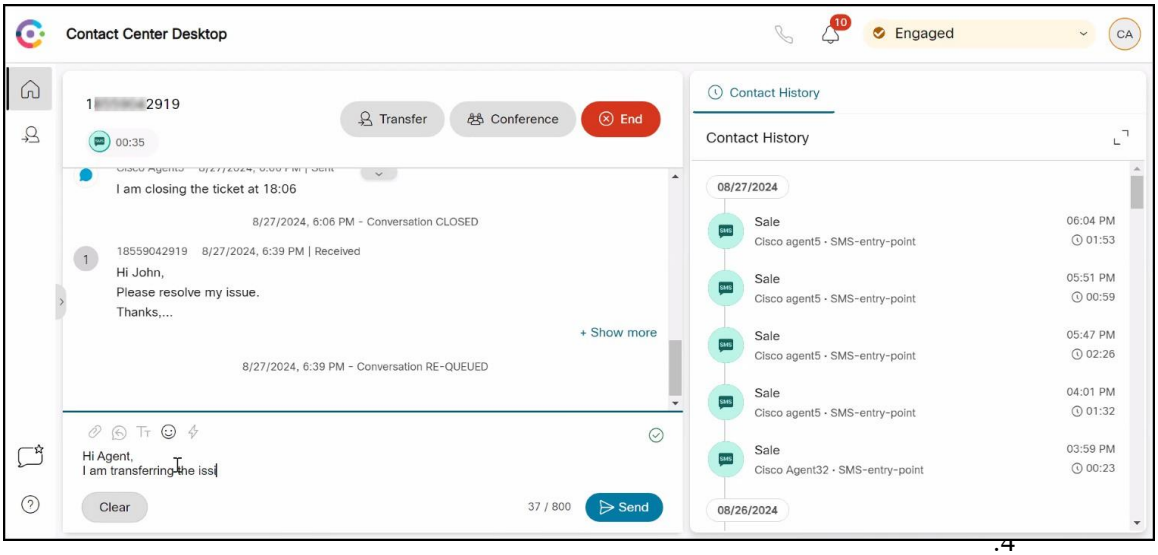
דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center Desktop (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך מספר טלפון חוקי שהוגדר בתור SMS.

זרימה לדוגמה

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

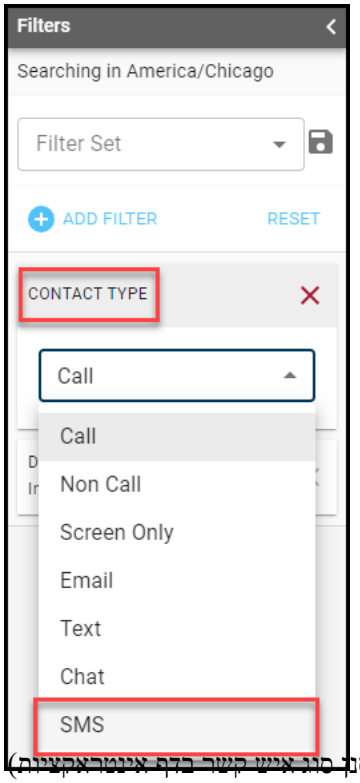
1. לקוח משתמש בטלפון סלולרי כדי ליצור קשר עם סוכן.
2. איש הקשר של הלקוח מופיע בתור שולחן העבודה של מרכז השירות, והסוכן מאשר.
3. הלקוח והסוכן מחליפים הודעות SMS במשך מספר דקות, ולאחר מכן הסוכן מסיים את הצ'אט.



4.

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

של אינטראקציות.



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

מגבלות

- תעתיקים SMS זמינים רק בתוך הארגון שלך שבו מוגדר ACD CWCC 2.0. הודעות SMS 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- WFO Webex.
- מזהי אנשי קשר משויכים נשארים עקביים עבור כל רגלי השיחה 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, הן שיחה ראשונית SMS עם הלקוח והסוכן הראשון והן 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 תצורת 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 Desktop (לוח מחוונים של סוכן).
- יש לך מספר טלפון חוקי שהוגדר בתור דואר אלקטרוני.

זרימה לדוגמה

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

1. לקוח שולח דואר אלקטרוני.
2. הודעת הדואר האלקטרוני מופיעה בתור Cisco Contact Center Desktop (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 Webex WFO יכול לבלוע נתוני ערוץ דיגיטלי.

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

אירועי שיחה מורכבים

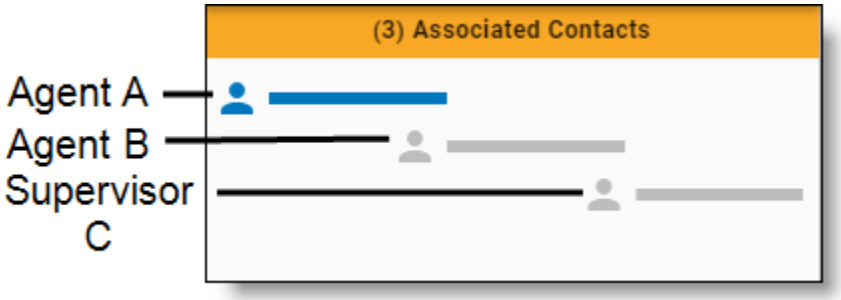
נושא זה מתאר כיצד WFO Webex מטפל בתרחישי שיחה מורכבים. תרחישי שיחה מורכבים הם פעולות שונות שיכולות להתרחש במהלך שיחה. הם כוללים העברות, ועידות, החזקות ושיחות חונות. ב-Cisco Webex Contact Center 2.0, נוצר מקטע כאשר יש שינוי משתתף, למשל, כאשר סוכן מצטרף לשיחה לייעוץ.

ב- WFO Webex שיחת שמע וכל הנתונים המשויכים אליה, כגון הקלטות מסך ומטה-נתונים, מכונים איש קשר. מזהה איש קשר משויך הוא המזהה המקשר שיחה מקורית עם כל הרגליים הנגזרות של השיחה המוקלטות ב- WFO Webex. 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)WFO Webex , 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 התכונות הקלטת סגמנטים והתייעצות עם רגליים בחשבון Cisco שלך. פנה לשירותי התמיכה של Cisco לקבלת סיוע.
- זוהי תכונה חדשה שעדיין אינה זמינה לכלל המשתמשים. אם ברצונך לקבל גישה מוקדמת לתכונה זו, צור קשר עם Cisco Account Manager שלך.
- RTMS צריך להיות מופעל. פנה לתמיכה הטכנית של Cisco כדי להגדיר RTMS עבור הארגון שלך.
- עליך להגדיר Webex Contact Center גירסה 2.0. ראה התחברות ל-Cisco Webex Contact Center 2.0 לקבלת מידע נוסף.

- תחילה יש ליצור תווית מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים ב- WFO Webex (הממוקם בתצורת ניהול יישומים > QM > QMמנהל מטה-נתונים) עבור כל שדה מטה-נתונים של CWCC שברצונך למפות לתווית מטה-נתונים של WFO Webex.
  - עליך לבחור טקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים בדף מנהל מטה-נתונים כדי שהמטה-נתונים מ- CWCC ימופו לתווית מטה-נתונים.

    שיטות עבודה מומלצות הזן "סוג שיחה" כטקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים.
  - ודא שהרשימה הנפתחת נתונים ACD ריקה בדף מנהל מטה-נתונים. ניתן להגדיר את כל השדות האחרים בדף מנהל מטה-נתונים כרצונך.

מיקום הדף

ניהול יישומים > תצורת מערכת תצורת > ACD

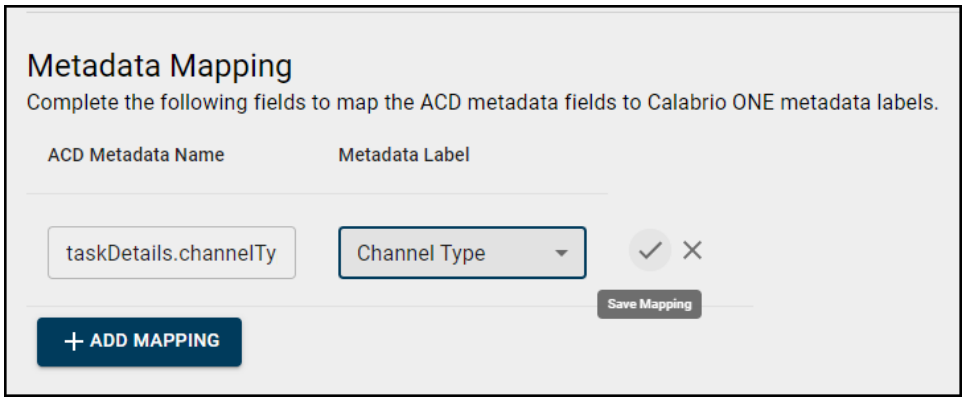
נוהל

מטה-נתונים של מפות ב- **WFO Webex**

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

1. נווט אל דף התצורה ACD **2.0** Cisco Webex Contact Center .
2. במקטע מיפוי מטה-נתונים, לחץ על הוסף מיפוי.
3. בתיבת הטקסט תחת **ACD** שם מטה-נתונים, הזן "פלח לקוח".
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** שם מטה-נתונים, 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 מפלח את השיחה במספר הפעמים שהיא הועברה. עבור כל העברהWFO Webex , יוצר איש קשר נפרד, והוא משייך כל איש קשר לסוכן שטיפל במקטע זה של השיחה שהועברה.
- ועידות - Webex WFO מחלק את השיחה המקורית לשני אנשי קשר. איש הקשר הראשון ב- WFO Webex 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 מושהה 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 שלוWebex WFO , מזהה את ההדק 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 מועברת להשהיה (חונה), ואותו סוכן יכול לאסוף את השיחה (לאחזרה).

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

הקלטת מסך

הקלטת המסך נלכדת דרך שולחן העבודה החכם Webex WFO, לא Cisco Webex CC.

דרישות מוקדמות

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

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

תכונה	תצורה
	כאשר סוכנים נכנסים ,Webex CC ויש להגדיר כל שולחן עבודה חכם לשימוש בהעברת הודעות 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 Webex CC.
Webex משתמשי WFO	כאשר Webex WFO מסתנכרן עם ,Webex CC הוא מייבא ומסנכרן סוכנים כ

Webex משתמשי WFO בעלי 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 לוכד 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 Webex CC.
3. Webex WFO מייבא את הקלטת השמע והמטה-נתונים של איש הקשר.
4. Webex WFO מחלץ ומעלה את הקלטת המסך מהמחשב של הסוכן.

לאחר Webex WFO מעלה אנשי קשר ,Webex CC הוא מתחיל בתהליך של 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 Webex CC הופך את איש הקשר לזמין Webex- WFO. כאשר הסוכן מפעיל את המחשב,
למחרת, שולחן העבודה החכם מתחבר מחדש ל- ,Webex WFO ולאחר מכן Webex- WFO מחלץ ומעלה את הקלטת המסך.

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 מבקשות Cisco Webex Contact Center עד שלוש בקשות API.

משתמשים

כאשר Webex WFO מייבא משתמש חדש ממרכז הקשר Webex, הוא יוצר משתמש WFO חדש Webex בעל פרופיל משתמש Webex Contact Center.

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

הערה משתמשים עם מצב לא פעיל במרכז הקשר Webex אינם מיובאים אלא אם כן הם משוחזרים.

שינוי ב **Webex CC**	כתוצאה מכך שינוי ב- **WFO Webex**
משתמש חדש מתווסף.	משתמש חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסנכרון: ▪ החלת השם הפרטי ושם המשפחה של משתמש Webex Contact Center על השם הפרטי ושם המשפחה של משתמש Webex WFO. ▪ החלת TID של משתמש Webex Contact Center על מזהה ACD של משתמש Webex WFO. ▪ מגדיר את תאריכי ההתחלה של Webex WFO עבור החברה והמחלקה לתאריך שבו התרחש הסנכרון. ▪ מקצה את משתמש Webex WFO לצוות ברירת המחדל. הערה Webex WFO אינו משמר את הקשר בין משתמשי מרכז הקשר Webex לצוותים. [illegible] . צוותי. ▪ אם משתמש Webex Contact Center זמין, מקצה את תפקיד סוכן ברירת המחדל למשתמש Webex WFO. אין תפקידי Webex WFO אחרים המסונכרנים עם Webex Contact Center.

שינוי ב **Webex CC**	כתוצאה מכך שינוי ב- **WFO Webex**
	הערה אם תסיר את תפקיד הסוכן ממשתמש WFO Webex המסונכרן עם משתמש Webex Contact Center אשר אם מרכז הקשר מופעל, תפקיד הסוכן יוקצה מחדש בפעם הבאה Webex WFO יסונכרן עם מרכז הקשר Webex.
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 מרכז הקשר Webex מכל סוג (מבוסס קיבולת או מבוסס סוכן), כל עוד הם פעילים. הוא אינו משמר את הקשר בין משתמשי מרכז הקשר Webex לבין צוותי מרכז הקשר Webex.

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

שינוי ב **Webex CC**	כתוצאה מכך שינוי ב- **WFO Webex**
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 משתמשי Contact Center וצוותי Webex Contact Center.
המשתמש מוסר מצוות	אין שינוי. Webex WFO אינו משמר את הקשר בין Webex משתמשי Contact Center וצוותי Webex Contact Center.
הצוות נמחק.	אין שינוי.

באפשרותך ליצור צוותים חדשים ב- WFO Webex ולהקצות להם משתמשים, אך צוותים חדשים אלה אינם נוספים למרכז הקשר Webex.

משתמש WFO Webex יכול להשתייך לצוות אחד בלבד.

התחברות אל Cisco Webex Contact Center 1.0

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

שלב 1: איסוף מידע מספק מרכז הקשר Webex שלך

אסוף את פרטי API הבאים מספק Webex Contact Center ושמור אותם במיקום קל לגישה:

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

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

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

- מזהה ישות

דוגמה

מזהה הישות מסומן בתמונה הבאה.

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

- כתובת URL לניתוב מחדש של כניסה יחידה

דוגמה

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

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

- אישור ספק זהות

דוגמה

אישור ספק הזהות מסומן בתמונה הבאה.

```
103         <KeyDescriptor use="signing">
104             <ds:KeyInfo>
105                     <ds:X509Data>
106                         <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 M[illegible]WFCV[illegible]HTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```

שלב 2: קביעת התצורה של Webex Contact Center כ- ACD ב- WFO Webex

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

הערה Webex WFO מתייחס כעת למרכז הקשר Webex כפלטפורמת מסע לקוחות של Cisco.

הוסף **Webex Contact Center** כקובץ **ACD**

1. ב- WFO Webex, נווט אל ניהול יישומים > תצורת מערכת > 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.

קביעת התצורה של **Webex Contact Center ACD**

1. בטבלה ACD Servers, בחר את ACD Webex Contact Center שלך.
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
כתובת URL API של פלטפורמת מסע הלקוחות של Cisco	הזן את כתובת ה- URL הבסיסית המלאה של API Webex Contact Center ששמרת בשלב 1, כולל מזהה הפרוטוקול. דוגמה https://rest-tenant.c[redacted]one.net/aws/api
כתובת URL של API המדיה של פלטפורמת מסע הלקוח של Cisco	הזן את כתובת ה-URL המלאה של API המדיה של Webex Contact Center 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 משתמש מרכז הקשר Webex שבו אתה נשמר בשלב 1. משתמש זה חייב להיות מורשה לגשת ל- Webex Contact Center API ול- Webex Contact Center Media API.
מקש API	הזן את מקש API עבור Webex Contact Center API ו- Webex Contact Center Media API ששמרת בשלב 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	בחר רק אם אתה משתמש Webex Contact Center 2.0. פעולה זו מאפשרת בקשות API CMSv2.
מזהה דייר Cisco	הזן את המזהה האלפאנומרי של Webex Contact Center חשבון דייר. זהו ה-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- WFO Webex עם מקביליהם במרכז הקשר Webex. לקבלת מידע נוסף אודות סינכרון עם

במקטע	תיאור
	Webex Contact Center, ראה נתוני תצורה מרכזיים עבור 1.0. מינימום = 10 דקות.

5. הגדר את המקטע הגדרות לכידה באופן הבא.

השדה	תיאור
ACD Capture Delay	בחר את משך הזמן שברצונך WFM להמתין לפניו יבוא 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 Webex- WFO כדי ללכוד מחדש את נתוני היום הקודם מה- ACD.

6. (אופציונלי) בחר הפעל הודעות **RTE** להקלטת מסך. זה מאפשר לך להקליט את המסכים של סוכני מרכז הקשר Webex המוגדרים להקלטת מסך ב- WFO Webex. 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- WFO Webex, 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
ACD שרת נתונים אזורי הסינכרון של Webex	בחר בתיבת הסימון הפוך סינכרון לזמין ולאחר מכן הזז את הגדרות מרכז הקשר ACD מזמין למוקצה .
ACD שרת נתונים אזורי Webex לכידה	בחר בתיבת הסימון הפוך לכידה לזמינה ולאחר מכן הזז את הגדרות מרכז הקשר ACD מזמין למוקצה .
שרת נתונים אזורי אמיתי-את הגדרות אירוע השעה	בחר בתיבת הסימון הפוך אירועים בזמן אמת לזמינים ולאחר מכן העבר מרכז הקשר Webex ACD מזמין למוקצה .
הגדרות שרת ייבוא מדיה	בחר בתיבת הסימון הפוך ייבוא מדיה לזמין ולאחר מכן העבר את ACD Webex Contact Center מזמין למוקצה .

4. 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 ,Cisco Webex Contact Center אנשי קשר נוצרים ומוקלטים במרכז הקשר Webex.

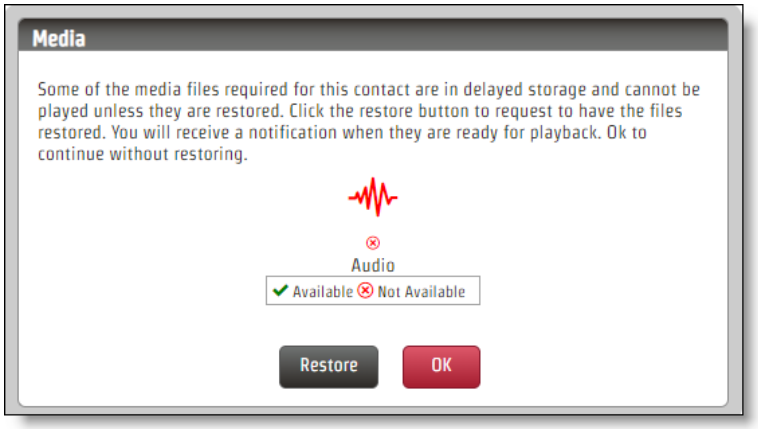
כדי לייבא איש קשרWebex WFO , מייבא תחילה מטה-נתונים של אנשי קשר באמצעות בקשת API. לאחר מכן, הוא מייבא את הקלטת השמע דרך בקשת API אחרת, מתאים את הקלטת השמע למטא נתונים של איש הקשר ומשייך את איש הקשר לסוכן שטיפל בה.

כאשר סוכנים מרובים מטפלים באיש קשר במרכז הקשר Webex (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 ספציפיWFO Webex , קובע מתי סוכנים היו פעילים בשיחה באמצעות חותמות זמן התחלה וסיום ומפלח את איש הקשר בהתאם. לכל איש קשר שנוצר ב- WFO Webex יש מטא נתונים והקלטת שמע משלו.

ייתכן שיחלפו עד שעתיים עד שמרכז הקשר Webex יהפוך איש קשר לזמין עבור 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 מקטעי WFO Webex אנשי קשר של מרכז שירות הכוללים התייעצויות, העברות או ועידות.

התייעצויות

Webex- WFO מפלח את איש הקשר של 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, מוקד השירות Webex מתעד את הלקוח בלבד, לא את הסוכנים.

דוגמה

Webex WFO מייבאת איש קשר שבו הסוכן בראון התייעץ עם הסוכן הודג'ס במשך 42 שניות. Webex WFO מחלק איש קשר זה 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 בכרטיסיה אנשי קשר משויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

העברות

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

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

דוגמה

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

Webex WFO מחלק איש קשר זה 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 בכרטיסיה אנשי קשר משויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

כנסים

Webex- WFO מפלח את איש הקשר של 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, מוקד השירות Webex מתעד את הלקוח בלבד, ולא את הסוכנים. במהלך שיחת הוועידהWebex Contact Center , מתעד הן את הלקוח והן את הסוכנים.

דוגמה

Webex WFO מייבאת איש קשר ממרכז הקשר Webex שבו הסוכן בראון התייעץ עם הסוכן הודג'ס ולאחר מכן הביא את הסוכן הודג'ס לשיחת ועידה.

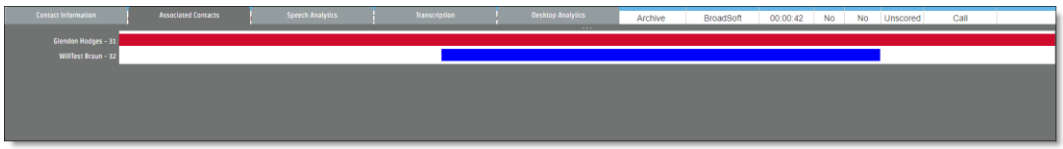
Webex WFO מחלק איש קשר זה לשני אנשי קשר31 , ו -32. משך ההקלטה עבור איש קשר 31 הוא ,00:02:09 שהוא כל משך הזמן שהסוכן בראון היה מחובר ללקוח. משך ההקלטה עבור איש קשר 32 הוא ,00:01:00 שהוא רק משך הזמן שהסוכן הודג'ס התייעץ ולאחר מכן בשיחת ועידה עם הסוכן בראון.

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 בכרטיסיה אנשי קשר משויכים, שם ניתן גם לבחור אותם ולהשמיע אותם.

התמונה הבאה מציגה את נגן המדיה כאשר נבחר איש קשר 31. בכרטיסיה אנשי קשר משויכים, 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 כיצד מטה-נתונים של אנשי קשר מ-Webex Contact Center 1.0 ממופים למטה-נתונים מקבילים של אנשי קשר ב-QM.

Webex CC	QM
נציג	שם משפחה, שם פרטי
אנני	מספר חיוג
דנ"י	מספר שהתקשרו
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 סינכרון מטה-נתונים עם WFO Webex לקבלת מידע נוסף.