אני אני אני אני אני
Cisco

מדריך שילוב Webex WFO ו- Webex Contact Center

עבור פריסות עם Classic WFM

פורסם לראשונה: ספטמבר 29, 2020
עדכון אחרון: נובמבר 11, 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

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 מסוג 1.0 (מדור קודם), ממשקי API של CMSv2 (ממשקי API מעבריים 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.

חשוב 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 Cisco API. עבור אפשרות מבוססת API, יש לשלוח את פקודות API אל Cisco Smart

תוכנת שולחן עבודה עבורו כדי להשחיר אודיו. שמע שהוסר מנתוני ההשהיה והחידוש מסונכרן מ- CWCC ל- Webex WFO. ברגע ש- Webex WFO בולע את האודיו הערוך, אם מדובר בהקלטת מסדWebex WFO , מבצע עריכה אוטומטית של 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 Workforce אופטימיזציה (WFO) המשתלבת עם Cisco Webex Contact Center כדי לספק הקלטת שיחות, ניהול איכות, ניהול Workforce, ניתוח קול הלקוח (VoC) וניהול נתונים. הפרטים סביב השילובים הנתמכים מפורטים להלן.

הערה : התכונות הנתמכות זמינות הן בWebex Contact Center גירסה 1.0 והן בWebex 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: יש עיכוב יבוא של שעתיים עד שלוש. גירסה 2.0: ייבוא אנשי קשר מתרחש כאשר ההקלטה הופכת לזמינה עבור Webex WFO מ-Webex Contact Center. היבוא אורך עד רבע שעה.	
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 אודיו	ראה סקירה כללית של Cisco Webex Contact Center עבור 1.0 ו- 2.0	

כעת שאינן נתמכות	נתמך	תכונה
השהיית הקלטה וחידוש הקלטה (ידנית ואוטומטית)		
Webex WFO בולע הקלטת מסך, הפסקה וחידוש (ידני ואוטומטי) הקלטת סטריאו	מידע על הזמינות הנוכחית של השהיה וחידוש הקלטת שמע, השהיה וחידוש הקלטת מסך 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 ניטור מסך חי	X זמין באמצעות ניטור שיחות Webex Contact Center X דרך Webex WFO לקוח שולחן עבודה חכם	
סנכרון נתמך	X משתמשים, צוותים ותורים	
ייבוא מטה-נתונים של אנשי קשר	X	
שילוב CRM	*X	
פקדי הקלטה באינטרנט של סוכן ובקרות הקלטה API		**X

תכונה	נתמך	כעת שאינן נתמכות
תומך בשילוב רב-ערוצי	X	
ערוצי קול	X	
ערוץ דיגיטלי - צ'אט	X ראה אודות Webex WFO דיגיטל תמיכה בערוץ	
ערוץ דיגיטלי - SMS	X ראה אודות Webex WFO Digital תמיכה בערוץ	
ערוץ דיגיטלי - דוא"ל	X ראה אודות Webex WFO דיגיטל תמיכה בערוץ	

*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" בהגדרות גלובליות 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 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 במערכת ההפעלה MAC		(לא זמין)

*אם אתה עובר משרת נתונים לאינטגרציה ללא שרתים, צור קשר עם התמיכה הטכנית Cisco. ראה מבוא.

עליך להפעיל הקלטת קטע, התייעץ עם הקלטת רגליים ושיחות מורכבות . ראה אירועי שיחה מורכבים לקבלת מידע נוסף.

Workforce ניהול (קלאסי WFM)

חשוב Classic WFM הוכרז כסוף מכירה החל מה-1 בדצמבר 2023 ואינו זמין עוד לרכישה.

WFM היא תוכנה מאוחדת, ממוקדת משתמש עם גישה מודרנית. לחדד חיזוי, לייעל את התזמון והאדמיניסטרציה, ולאפשר למנהלים להתמקד בהוספת ערך. PUT האנשים הנכונים במקומות הנכונים.
העצם אותם לעבוד בצורה חכמה יותר ולספק חוויית לקוח עקבית ויוצאת מן הכלל.

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
נתונים היסטוריים	X	
נתונים בזמן אמת	X	
חיזוי	X	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
תזמון	X	
סנכרון נתמך	X משתמשים, צוותים ותורים	

* לכידת נתונים היסטוריים בני יותר משישה חודשים עשויה לדרוש מעורבות בשירותים מקצועיים אם הנתונים אינם זמינים ישירות ב- *Webex Contact Center*.

ניתוח

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
ניתוח דיבור (פונטיקה)	X** זמין עבור פריסות מקומיות בלבד	
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	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
השוואת ביצועים חכמה של סוכן	X	
חיפוש דיבור מתקדם	X	
מודיעין סוכן אומני	X	
	זמין עבור פריסות ענן בלבד. נדרשת התקשרות עם Cisco Professional ***.Services	

*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.*

Omni Agent Intelligence מסתמך על מטה-נתונים מותאמים אישית. ראה סנכרון מטה-נתונים עם *Webex WFO* לקבלת מידע נוסף.

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 נתוני ניהול המעורבות Workforce 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 רשיונות שוחקים ניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.

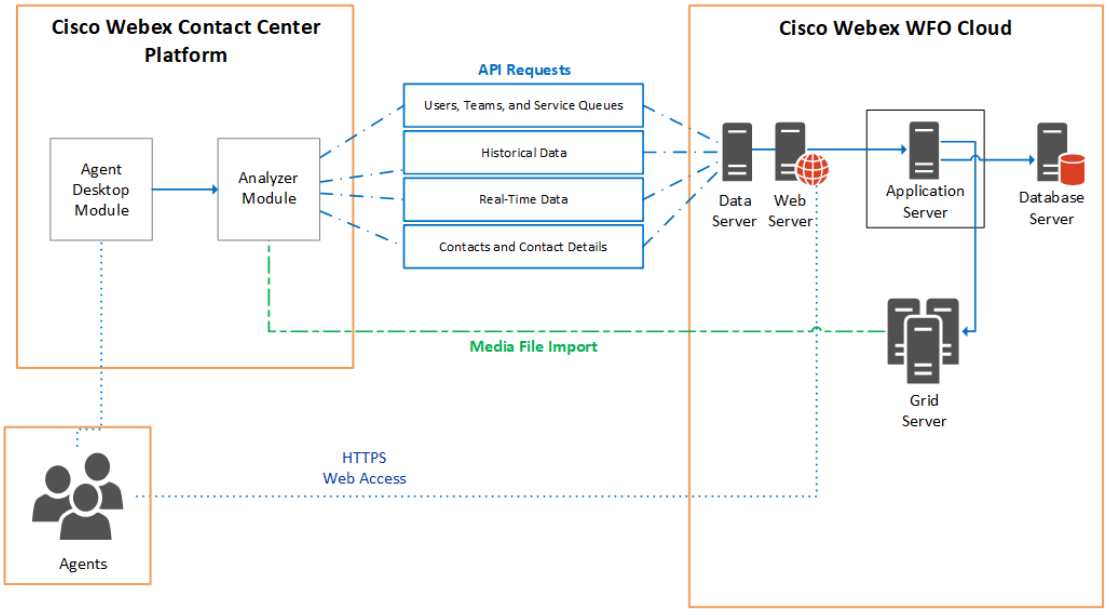
תכונות זמינות

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

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



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 את Cisco Webex Contact Center
- התחבר אל 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, קלאסי WFM
- אם הפריסה שלך כוללת QM, Analytics או Classic WFM פעל בהתאם להליך Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center סקירה כללית של תצורה 1.0

שילוב CWCC 1.0 משתמש בממשקי API של CMSv2 ותואם ל- Webex WFO QM, Analytics ול- Classic WFM.

בצע את ההליך המפורט בהתחברות אל Cisco Webex Contact Center 1.0.

ממשקי API של CMSv2

- תואם ל- Webex WFO QM, Analytics ול- Classic WFM בלבד
- מתאים למשתמשים במעבר מ CWCC 1.0 ל 2.0
- עליך לבצע את הליך התחבר אל Cisco Webex Contact Center 1.0 תוך הבטחה שתיבת הסימון **Cisco Webex Contact Center 1.0** נבחרה והשדה **Cisco** דייר **ID** מולא.

הגדר את Cisco Webex Contact Center

עליך לבצע את ההליכים המפורטים בנושא זה בתוך Webex Control Hub שלך 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. זהו חשבון מסוג שירות. זה לא צריך להיות חשבון דוא"ל אישי. Cisco מבטל אסימוני גישה כאשר פג תוקפם של אישורי משתמש. לכן, אם פג תוקפם של שם המשתמש והסיסמה של חשבון Cisco שלך, 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 דייר ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO אישורי מנהל דיירים (שם משתמש וסיסמה)
- Webex WFO כתובת URL של דומיין (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.

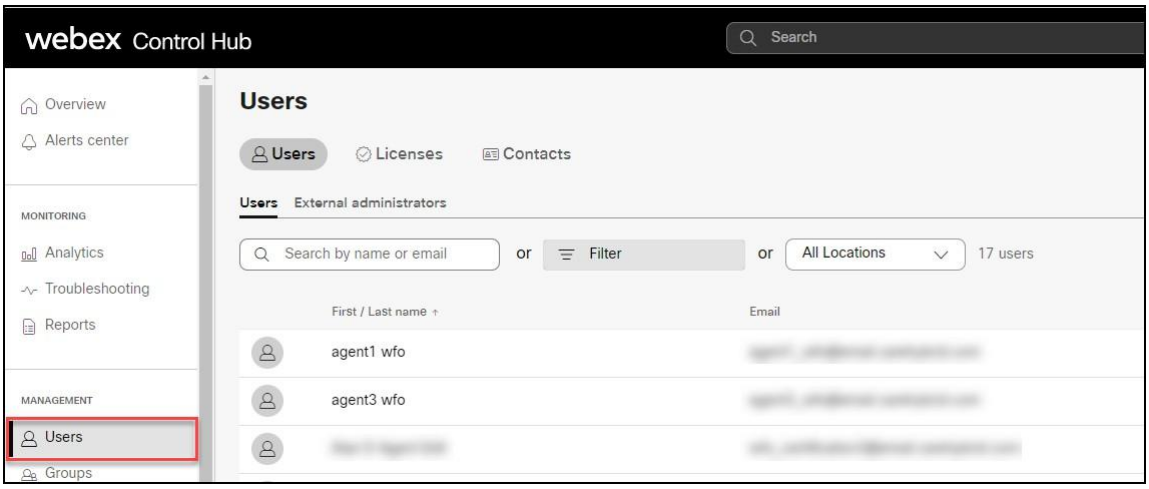
הערה אם סינכרון Active Directory מופעל מאוחר יותר וכתובת הדואר האלקטרוני אינה קיימת ב- Activ Directory, ההגדרה ב- Cisco תימחק. יהיו צוותים כפולים ו משתמשים שנגרמו עקב בעיות סינכרון עם כתובת דואר אלקטרוני חדשה.

נהלי הגדרת תצורה

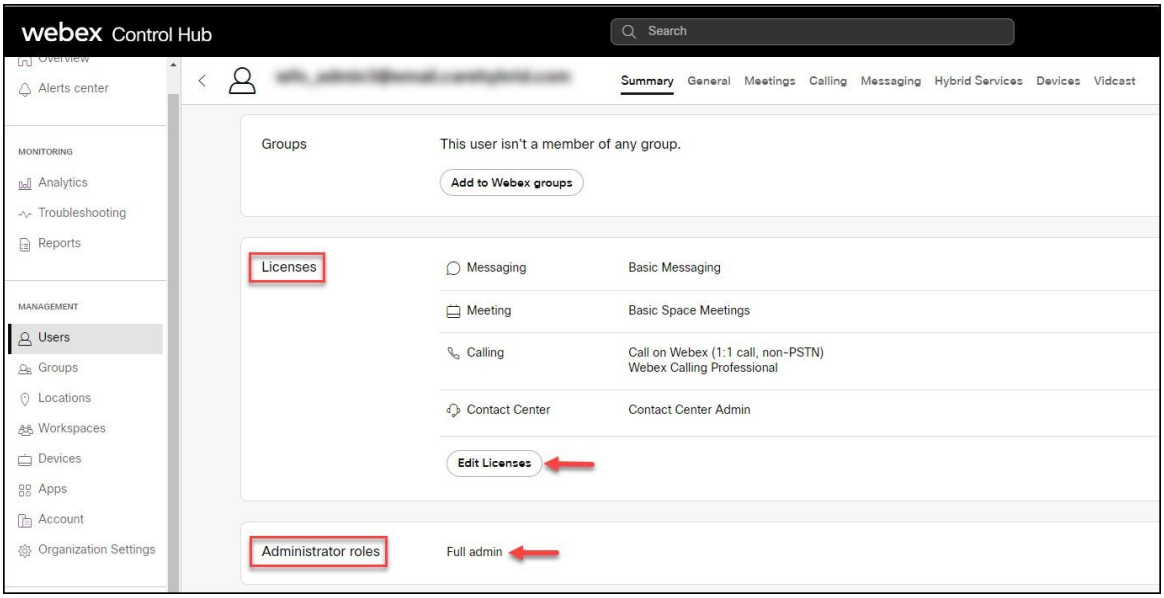
הקצאת תפקידים והרשאות

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.



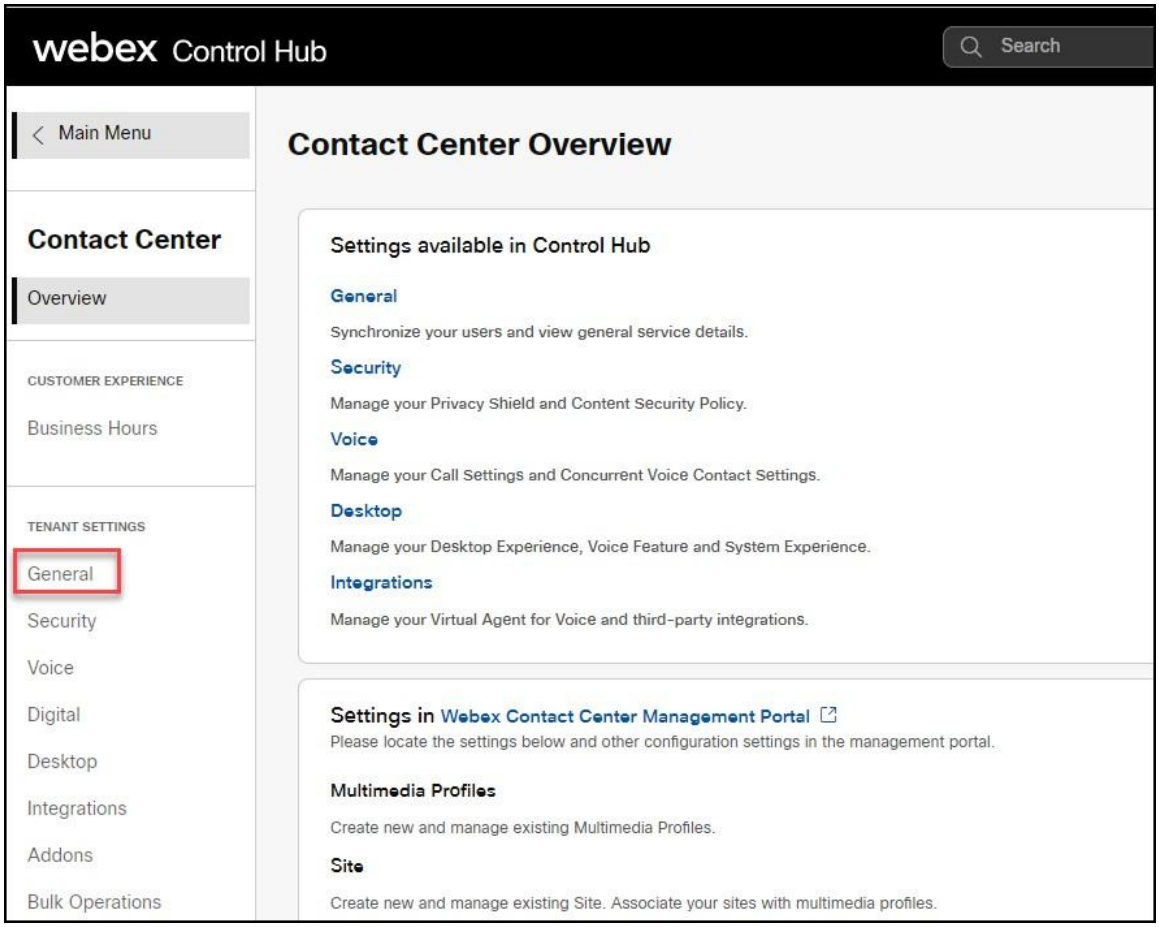
- אם הרשיונות המתאימים אינם מוקצים למשתמש, לחץ על ערוך רשיונות בתוך הרשיונות ולאחר מכן לחץ שוב על ערוך רשיונות מדף סיכום הרשיונות.
- שנה את הרשיונות לפי הצורך ולאחר מכן לחץ על שמור.
- אם לא הוקצו התפקידים המתאימים, בחר את התפקיד המוקצה כעת בתוך המקטע תפקידי מנהל מערכת בדף המשתמש.
- שנה את התפקידים לפי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

רשיונות		
הודעות	העברת הודעות בסיסית	
	העברת הודעות	
	פגישות חלל בסיסיות מפגשי	פגישה
	חלל מתקדמים	
	תזמון Webex Meetings	
	שיחה ב- Webex (שיחה 1:1, ללא	מתקשר
	מנהל מרכז קשר	מרכז קשר
	סוכו מורשה > סוכו פרימיום	
תפקיד		
	מנהל שירות מרכז קשר	שירותים

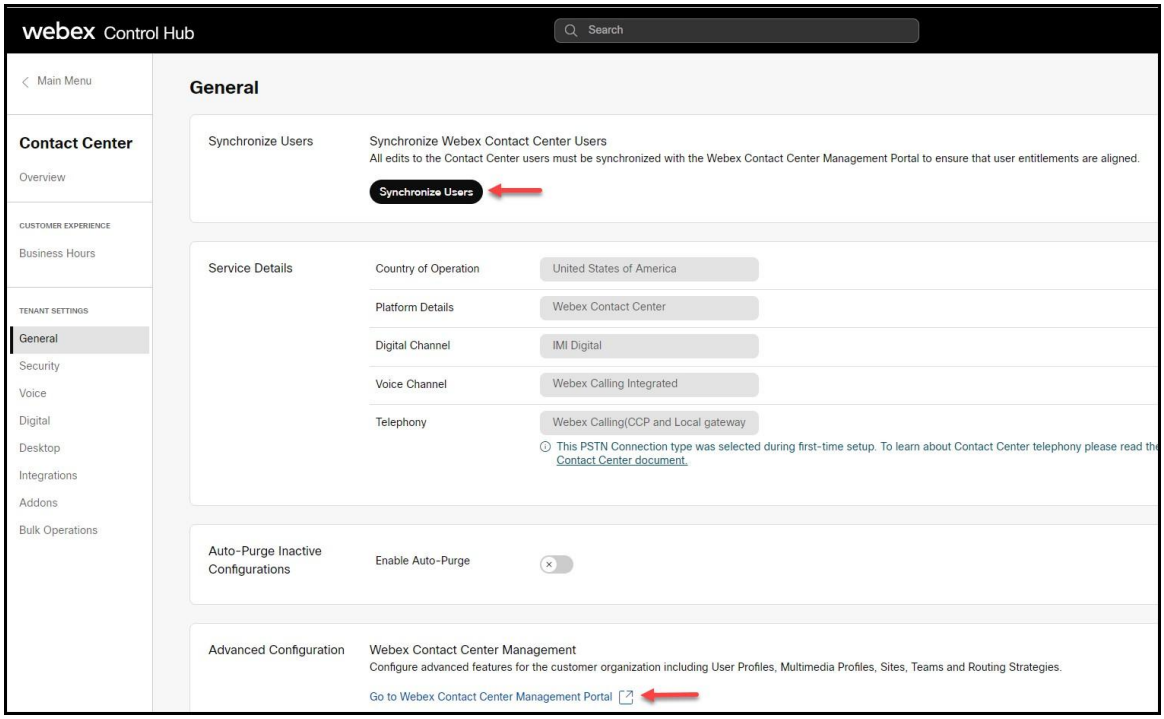
הערה אם אתה נתקל בבעיות סינכרון, בחר בלחצן תיבת הסימון 'מנהל ארגוני' והקצה את ' מלא' תפקיד מנהל .

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.



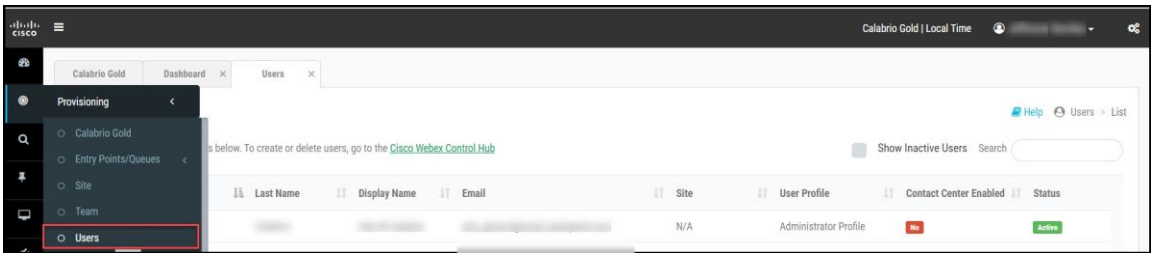
3. לחץ על סנכרן משתמשים.



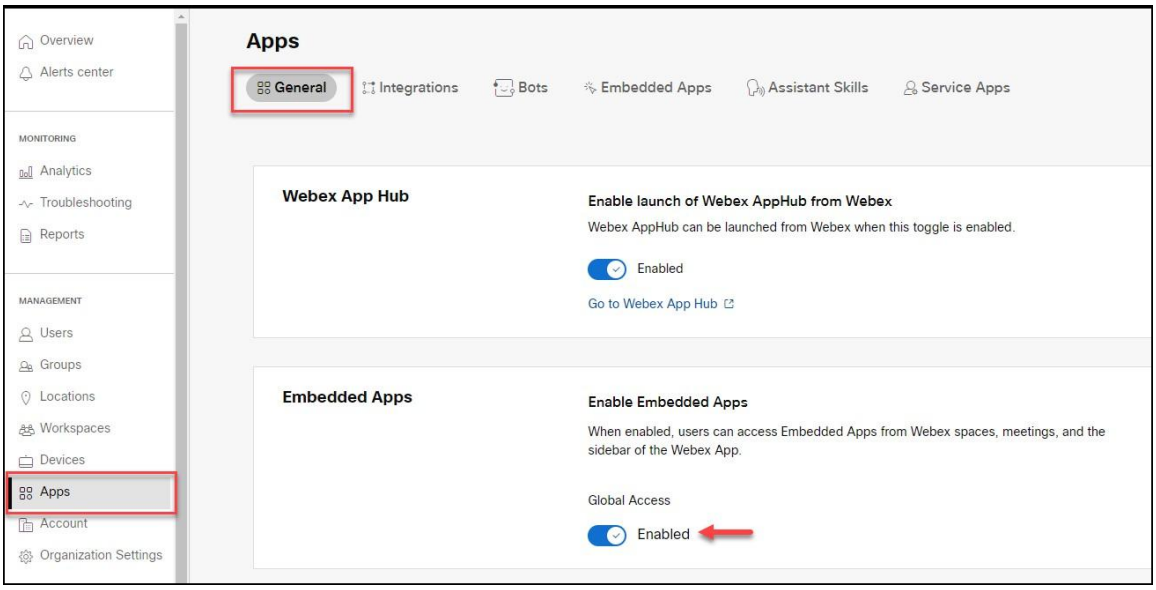
4. לחץ על הקישור עבור אל פורטל הניהול Webex Contact Center. פורטל הניהול נפתח בחלון נפרד.

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.

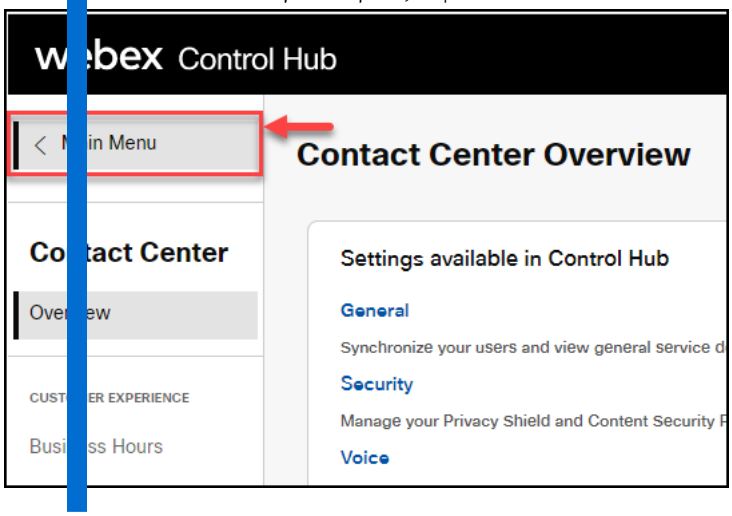


קביעת תצורה של הגדרות יישומים



1. לחץ על יישומים במקטע ניהול בסרגל הניווט הימני.

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

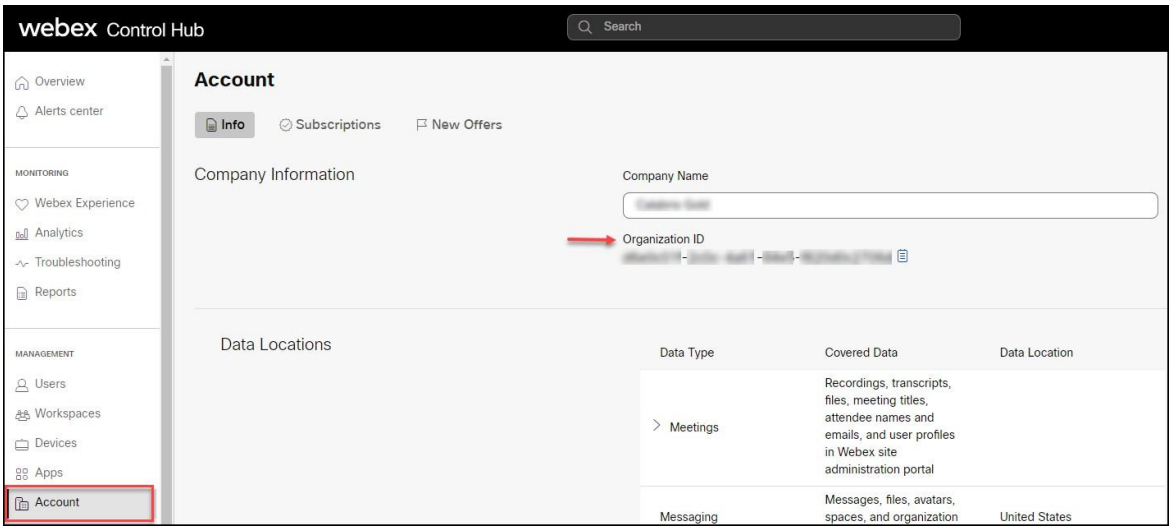


כדי לגשת לדף היישומים .

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

אתר את הארגון שלך ID

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

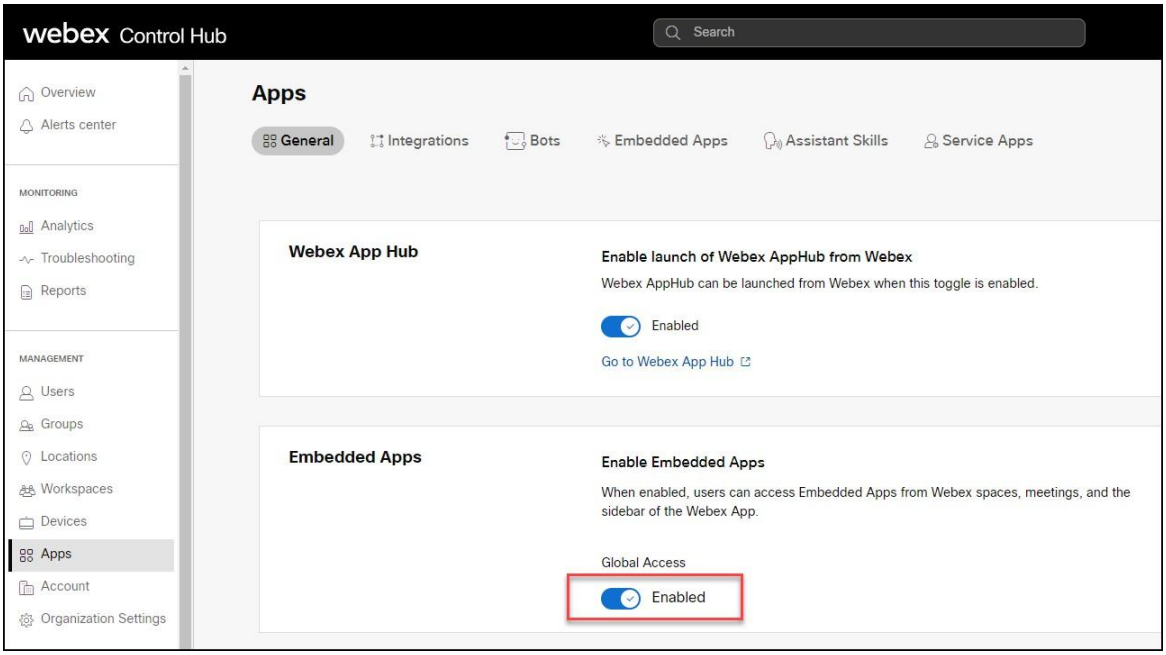
אפשר את השילוב עם Pro Pack

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 על ידי האפליקציה ID שלו. חלון מאפייני האינטגרציה נפתח.

אפליקציית Calabrio 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. הארגון ID מצורף לאסימון גישת 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 מיד לאחר שינוי סיסמת מנהל המערכת כדי להבטיח שהחיבור של השילוב לא ינותק.

2) אם אתה לקוח קיים שעובר משימוש בשרת נתונים מוגדר, עליך לפנות למנהל החשבון שלך.

דרישות מוקדמות

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

- למשתמש מנהל Webex חייבים להיות 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.
- שם משתמש — זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- Cisco Webex Contact Center.

  שיטות עבודה מומלצות אם אתה משתמש ב- WFM, ודא ששם המשתמש Webex Contact Center שדה שונה משדה שם המשתמש שלך Calabrio ONE API.

- כתובת URL API — כתובת הבסיס המלאה של Webex Contact Center API, כולל הפרוטוקול.
- דייר ID — זהו ארגון Cisco Webex Contact Center ID שלך.
- שדה שם המשתמש Calabrio ONE API חייב לעמוד בקריטריונים הבאים.
  - ב- Webex WFO, למשתמש זה יש להקצות גם את הרשאות מסך הקלטה והקלטת קול לתפקידו. ב'ניהול יישומים', השתמשבדף 'תפקידים' כדי להקצות הרשאות לתפקידים, והשתמש בדף 'משתמשים ' כדי להקצות תפקידים למשתמשים.
  - יש להקצות משתמש זה לצוות ברירת המחדל מהרשימה הנפתחת צוות במשתמשים בדף ניהול יישומים.

- יש לתת למשתמש זה טווח מלא על-ידי בחירת כל הקבוצות והצוותים תחת קבוצות וצוותים משויכים בדף משתמשים בניהול יישומים.

נהלי הגדרת תצורה

BEST PRACTICE Cisco ממליצה להגדיר את CWCC 2.0 בהפעלת דפדפן פרטית 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 ההליך Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM לאחר השלמת הליך קביעת התצורה CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API תיכנותיים 2.0.

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

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. חשוב זה צריך להיות חשבון מסוג שירות שלעולם אין לשנותו. שינוי החשבון שלך יכול לגרום למשתמשים וצוותים כפולים במערכת.

השדה	תצורה
API URL	הזן את כתובת ה-URL הבסיסית המלאה של Cisco Webex Contact Center API, כולל מזהה הפרוטוקול.
דייר ID	הזן את ארגון ID 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 משתמש 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 חשבון מנהל מערכת זה של דייר. ■ ב- Webex WFO, למשתמש זה יש להקצות גם את הרשאות מסך הקלטה והקלטת קול לתפקידו. ב'ניהול יישומים', השתמשבדף 'תפקידים' כדי להקצות הרשאות לתפקידים, והשתמש בדף 'משתמשים ' כדי להקצות תפקידים למשתמשים. ■ יש להקצות משתמש זה לצוות ברירת המחדל מהרשימה הנפתחת צוות בדף משתמשים בניהול יישומים. ■ יש לתת למשתמש זה טווח מלא על-ידי בחירת כל הקבוצות והצוותים תחת קבוצות וצוותים משויכים בדף משתמשים בניהול יישומים.
Calabrio API סיסמת משתמש	סיסמת חשבון השירות Webex WFO שלך.
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.

	תצורה	השדה
		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 למפות מטה-נתונים CWCC למטא-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 WFM להמתין לפניו מייבא סטטיסטיקה ACD לאחר סיום מרווח.
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.
הפעל לכידת נתונים מחדש		(אופציונלי) בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך ללכוד מחדש נתונים מכל היום הקודם.
ייבוא מדיה		אפשר ייבוא של קבצי מדיה והקלטה לתוך Webex WFO מתוך Webex Contact Center.

השדה	תצורה
סנכרון משתמש	מאפשר סנכרון של נתוני משתמש לתוך Webex WFO מ- Webex Contact Center.
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 להקצאה 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 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 הוא

תצורה	השדה
מיובא לתוך 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 ר 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.

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.

הגדרת תצורה של הרשאה מחדש

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 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 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.

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 את המטה-נתונים כראוי 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 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.

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,
                        "captureRequested": true, "isActive": false,
                                                "תור": [
                                                    }
        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                                "cb_outdial_queue" :"שם"
                                                    {
                                                     ],
                                                "סטטוס": "הסתיים",
                                                "בעלים": {
            callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID": " :"שם"
                        "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
                                                     },
                                "createdTime": 1629450000000,
                    "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                                "טלפוניה" :""channelType
                                                    {
                                                      [
{
```

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 > > ACD תצורת > 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 channelType, נופל "API" 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 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". בבקשה API לדוגמה משם "Global_VoiceName" נופל בקטגוריית המשימות. לכן אתה משתמש משימת הטקסט

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

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.

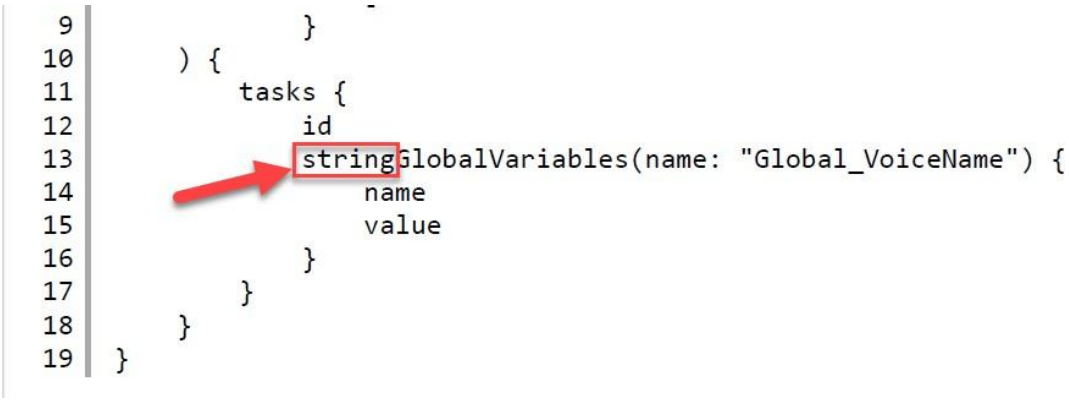
   משימה לדוגמה . **Global_VoiceName**:

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



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.

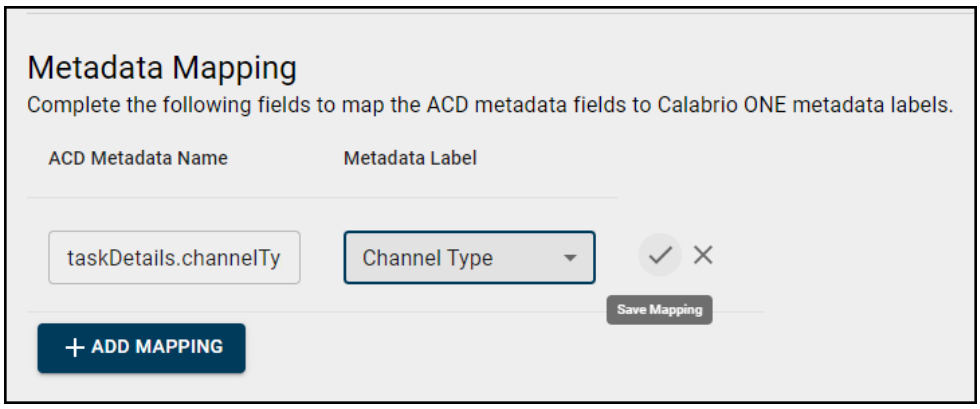
<task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<סוג נתונים>

מפה CWCC מטה-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 הימנית העליונה של הדף.

אפשרויות מטא-נתונים מבקשות לדוגמה

להלן אפשרויות המטה-דאטה הזמינות עבור המשימה.

אפשרויות מטא-נתונים של משימה

```
{
  מְשִימָה(
    מאת: 1631111190000
    אל: 1634123120000
    מסנן: {
      ו: [
        { סוג ערוץ: { שווה ל: טלפוניה } }
      ]
    }
  ) {
    משימות {
      מזהה
      מצב
      סוג ערוץ
      נוצר זמן
      זמן הסתיים
      מְקוֹר
      יַעַד
      סיבה ליצירת קשר
      כיוון
      בעלים { ID שם }
      נקודת כניסה { ID שם }
```

```
סוג סיום
סוג משנה של ערוץ
לקוח { שם טלפון מספר דוא"ל }
פעיל
הוא התקשרות חוזרת
מטא-נתונים של ערוץ { דוא"ל { נושא מטא-נתונים } }
נתוני קריאה חוזרת {
    זמן בקשת התקשרות חוזרת
    זמן חיבור
    מספר התקשרות חוזרת
    מצב התקשרות חוזרת
    מקור הקריאה החוזרת
    סוג התקשרות חוזרת
}
מיקום ההקלטה
שם קוד העטיפה האחרון
תור אחרון { ID שם }
אתר אחרון { ID שם }
צוות אחרון { ID שם }
נקודת כניסה אחרונה { ID שם }
משך זמן כולל
ציון csat
ספירת העברות עיוורת
ספירת כנסים
משך הכנס
ייעוץ
משך התייעצות
החזקת ספירה
משך זמן החזקה
שירות עצמיספירה
שירות עצמימשך
מספר מחובר
משך זמן מחובר
התייעץ לתורספירה
התייעץ לתורמשך
ספירת העברות
משך סיכום
משך צלצול
משך התור
ספירת תורים
לכידהמבוקשת
    }
}
}
```

להלן אפשרויות המטה-דאטה הזמינות עבור **taskDetails**.

אפשרויות מטא-נתונים של taskDetails בבקשה לדוגמה

```
{
```

```
פרטי משימה (
מאת: 1631192040000
אל: 1634648040000
מסנן: {
```

```
ו: [
{ סוג ערוץ: { שווה ל: טלפוניה } }
]
}
) {
משימות {
מזהה
מצב
סוג ערוץ
נוצר זמן
זמן הסתיים
מָקוֹר
יַעַד
סיבה ליצירת קשר
כיוון
בעלים { ID שם }
נקודת כניסה { ID שם }
סוג סיום
סוג משנה של ערוץ
לקוח { שם טלפון מספר דוא"ל }
פעיל
הוא התקשרות חוזרת
מטא-נתונים של ערוץ { דוא"ל { נושא מטא-נתונים } }
נתוני קריאה חוזרת {
זמן בקשת התקשרות חוזרת
זמן חיבור
מספר התקשרות חוזרת
מצב התקשרות חוזרת
מקור הקריאה החוזרת
סוג התקשרות חוזרת
}
מיקום ההקלטה
שם קוד העטיפה האחרון
תור אחרון { ID שם }
lastSite { ID name }
צוות אחרון { ID שם }
נקודת כניסה אחרונה { ID שם }
משך זמן כולל
ציון csat
ספירת העברות עיוורת
ספירת כנסים
משך הכנס
ייעוץ
משך התייעצות
החזקת ספירה
משך זמן החזקה
שירות עצמי
שירות עצמימשך
מספר מחובר
משך זמן מחובר
התייעץ לתורספירה
```

57 התייעץ לתורמשך
58 ספירת העברות
59 משך סיכום
60 משך צלצול

```
משך התור
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	ID, שם מיקום מרכז הקשר הפיזי שאליו הופצה המשימה.
צוותים	ID, שם הצוות אליו 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 מספקת 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 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 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.

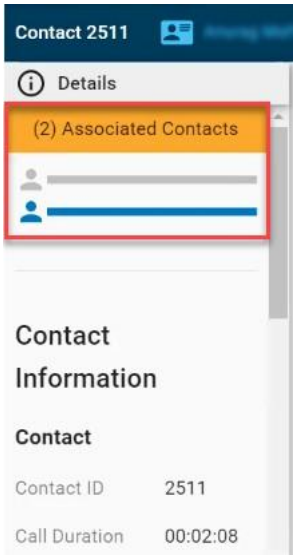
- הודעות נכנסות/יוצאות
- העברות

- 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 Digital (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 ערוצים דיגיטליים

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 רגל באינטראקציה יש איש קשר, **ID** שהוא ID הייחודי של הצ'אט. איש קשר משויך **ID** 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.

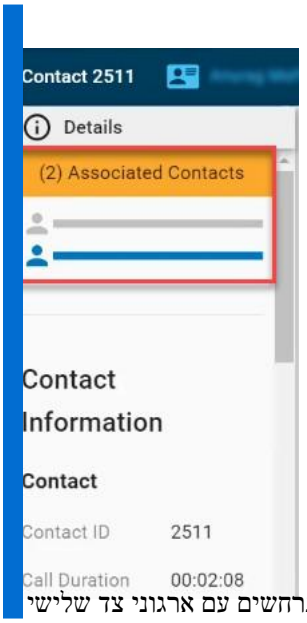
משמעות הדבר היא שלכל רגל בצ'אט יש איש קשר ID ייחודי, ולכל הרגליים הנגזרות של הצ'אט יש את אותו איש קשר משויך משותף ID. לאחר בחירת צ'אט, תוכל להציג את כל הצ'אטים המשויכים בתמלול הצ'אט המוצג בדף אינטראקציות.

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 צ'אט

- 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 שלישיWebex 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 הרגל האישית של האינטראקציה. לכל רגל באינטראקציה יש מגע ID, שהוא ID הייחודי של אינטראקציית SMS. איש קשר משויך ID 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 קשר ייחודי ID, ולכל הרגליים הנגזרות של SMS יש את אותו קשר משויך משותף ID. 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).

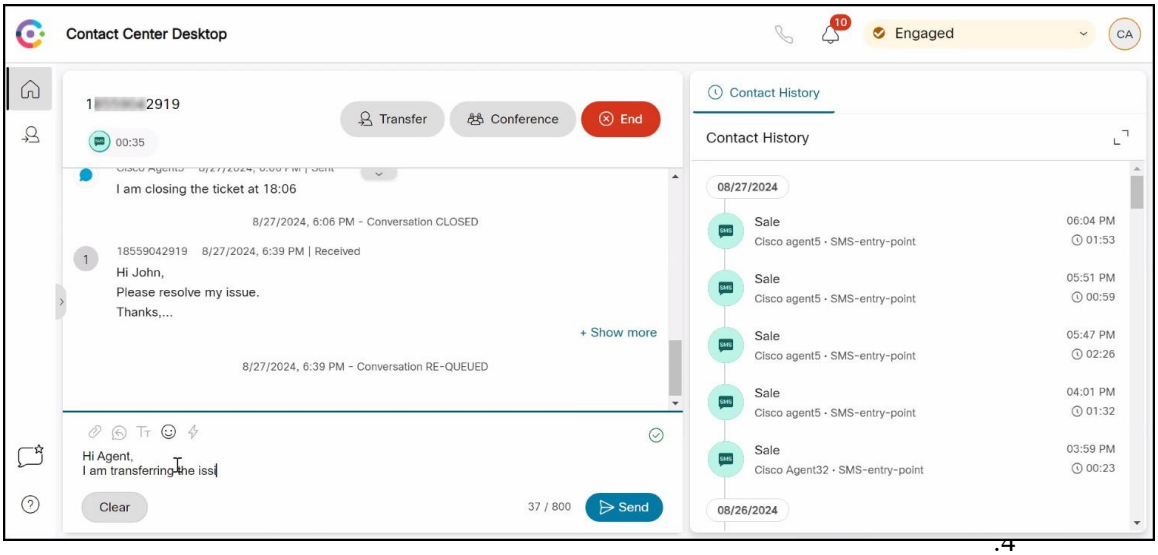
דרישות מוקדמות

- יש לך Cisco Contact Center שולחן העבודה (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.

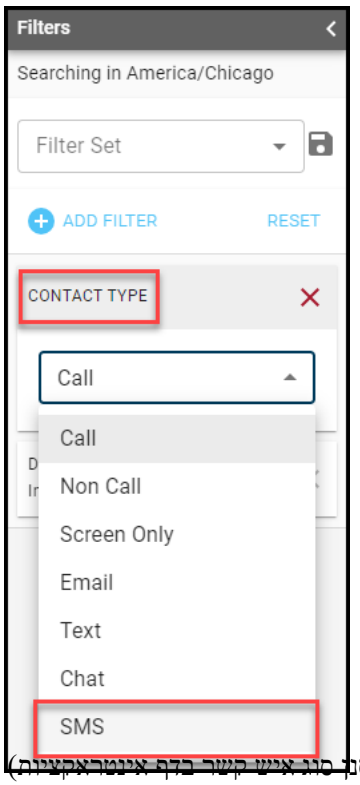
1. לקוח משתמש בטלפון סלולרי כדי ליצור קשר עם סוכן.
2. איש הקשר של הלקוח מופיע בתור שולחן העבודה של מרכז השירות, והסוכן מאשר.
3. הלקוח והסוכן מחליפים הודעות SMS במשך מספר דקות, ואז הסוכן מסיים את הצ'אט.



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)

SMS מגבלות

- תעתיקי SMS זמינים רק בארגון 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 לשיחות 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 ראשית SMS עם הלקוח והסוכן הראשון וגם המשך

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

- 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 Webex WFO יכולים 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

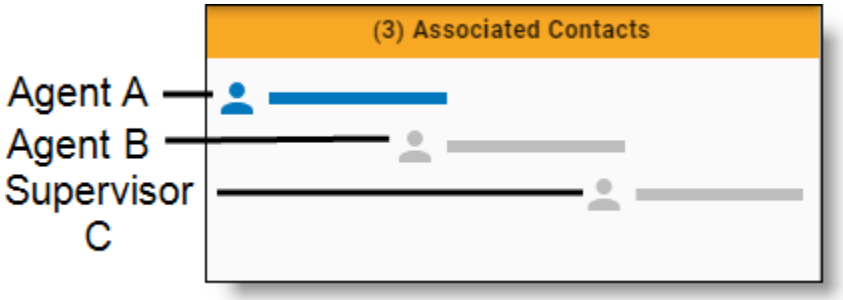
נושא זה מתאר כיצד Webex WFO מטפל בתרחישי שיחה מורכבים. תרחישי שיחה מורכבים הם פעולות שונות שיכולות להתרחש במהלך שיחה. הם כוללים העברות, ועידות, החזקות ושיחות חונות. ב- Cisco Webex Contact Center 2.0, מקטע נוצר כאשר יש שינוי משתתף, למשל, כאשר סוכן מצטרף לשיחה לייעוץ.

ב- Webex WFO שיחת שמע וכל הנתונים המשויכים אליה, כגון הקלטות מסך ומטה-נתונים, מכונים איש קשר. איש קשר משויך ID 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 איש קשר משויך ID כמו השיחה המקורית. באפשרותך להציג אנשי קשר משויכים בנגן המדיה (אינטראקציות > לחץ פעמיים על איש קשר).

כאשר מספר סוכנים מטפלים באותה שיחת לקוח (לדוגמה, כאשר סוכן אחד מעביר את השיחה לסוכן אחר)Webex WFO , יוצרת איש קשר נפרד עבור כל סוכן מעורב ומעניקה לאנשי קשר אלה את אותו איש קשר משויך ID. 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 איש קשר משויך ID.



בנגן המדיה זרם השמע הנכנס הוא כחול והזרם היוצא הוא אדום. סוכן אחד מתואר בערוץ אחד, וכל הצדדים האחרים המעורבים בשיחה נמצאים בערוץ נפרד. ראה האזנה לאיש קשר קולי ואודות השתיקה ושיחה על אירועים לקבלת מידע נוסף בלוח השמע בנגן המדיה.

דרישות מוקדמות

- יש להפוך את ההגדרות הבאות לזמינות עבור דייר הארגון שלך.
  - הקלטת מקטעים - צור קשר עם הנציג הטכני Cisco שלך כדי לאפשר הגדרה זו.
  - התייעץ עם רישום רגליים - צור קשר עם הנציג הטכני Cisco שלך כדי לאפשר הגדרה זו.
  - שיחות מורכבות - אנא צור קשר עם התמיכה הטכנית Cisco כדי לאפשר הגדרה זו.

- חשוב הנציג הטכני Cisco שלך חייב לאפשר הקלטת קטעים ולהתייעץ תחילה עם הקלטת רגליים במערכת Cisco Webex Contact Center שלך. לאחר מכן, התמיכה הטכנית Cisco חייבת לאפשר שיחות מורכבות בתוך Webex WFO.

- עליך להגדיר את 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- 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

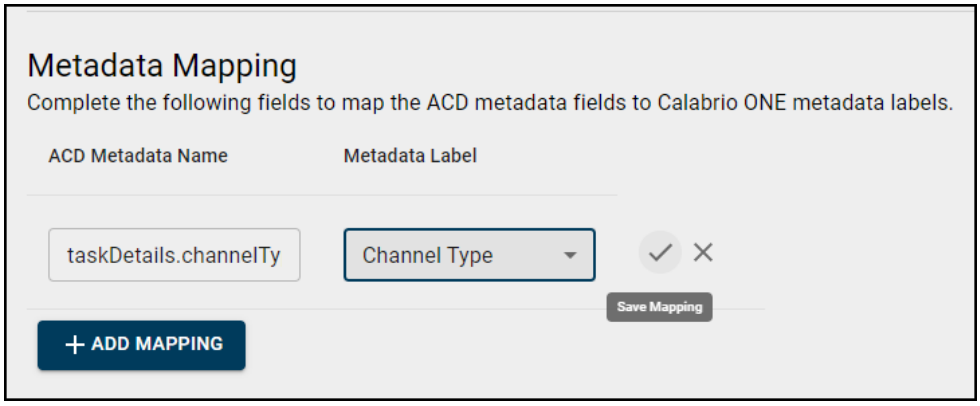
פרוצדורה

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** 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 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.

הפעלת שיחות מורכבות

1. נווט אל דף התצורה # ACD **Cisco Webex Contact Center 2.0**.
2. במקטע הפוך שיחות מורכבות לזמינות, בחר בבורר הדו-מצבי הפוך שיחות מורכבות לזמינות.
3. 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 המועברת.
- 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.

סוג	נתמך	תיאור
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 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 על המסך. למשתמשים אלה חייבות להיות התצורות הנוספות הבאות בדף משתמשים:

תכונה	תצורה
	▪ 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 האישי 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, ואז מכבה את המחשב לפני 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.

אודות תצורות ללא שרת

שרת הנתונים Webex WFO מעבד בקשות ומספק נתונים. באופן ספציפי, סינכרון משתמשים וייבוא נתונים הם תהליכים של שרת נתונים. תהליכים אלה מקורם כעת באינטגרציה עצמה; לכן, שרת נתונים אינו נדרש עוד.

פרטי התהליך

אם הארגון שלך מבצע יישום חדש נטו של שילוב QM עבור Cisco Webex Contact Center 2.0, תוכל לבצע את ההליכים המפורטים בהתחברות ל- Cisco Webex Contact Center 2.0 בדיוק כפי שהם כתובים.

עם זאת, אם הארגון שלך עובר משילוב שרת נתונים לשילוב ללא שרת, שים לב לשיקולים הבאים.

1. זוהי פריסה מבוקרת, כלומר נדרשת התקשרות עם שירותים מקצועיים. מהנדס חייב להפעיל את התכונה Cisco 2.0 ללא שרת בשם הארגון שלך לפני שתוכל להמשיך בשלבים הבאים בתהליך זה.

2. עליך להשבית את שרת הנתונים באמצעות דף התצורה של שרת הנתונים הממוקם ב- ניהול יישומים> תצורת מערכת> תצורת שרת נתונים.

- הסר את כל ההגדרות ובטל את הסימון של כל תיבות הסימון עבור שרת נתונים יחיד בזו אחר זו ולאחר מכן לחץ על שמור.

- המתן עשר דקות לפני שתמשיך לשלב הבא.
- לחץ על הסר כדי להסיר את חיבור שרת הנתונים לACD.

3. ודא את הגדרות התצורה ACD (ניהול יישומים> תצורת מערכת > **ACD Configuration**) מעודכנים.

- לחץ על הלחצן הדו-מצבי ייבוא מדיה ועל הלחצן הדו-מצבי סנכרון משתמש בדף התצורה # **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** כדי לאפשר יכולות ייבוא מדיה ללא שרת וסנכרון משתמשים.
- **Webex WFO API** שם משתמש — עליך להשתמש בכתובת דואר אלקטרוני המשויכת לאישורי ניהול ב- Cisco Webex Contact Center עבור שדה זה.
- ב- ,Webex WFO למשתמש זה יש להקצות גם את הרשאות מסך הקלטה והקלטת קול לתפקידו. ב'ניהול יישומים', השתמשבדף 'תפקידים' כדי להקצות הרשאות לתפקידים, והשתמש בדף 'משתמשים ' כדי להקצות תפקידים למשתמשים.
- יש להקצות משתמש זה לצוות ברירת המחדל מהרשימה הנפתחת צוות בדף משתמשים בניהול יישומים.
- יש לתת למשתמש זה את מלוא הטווח על ידי בחירת כל הקבוצות והצוותים תחת קבוצות וצוותים משויכים בדף משתמשים בניהול יישומים.

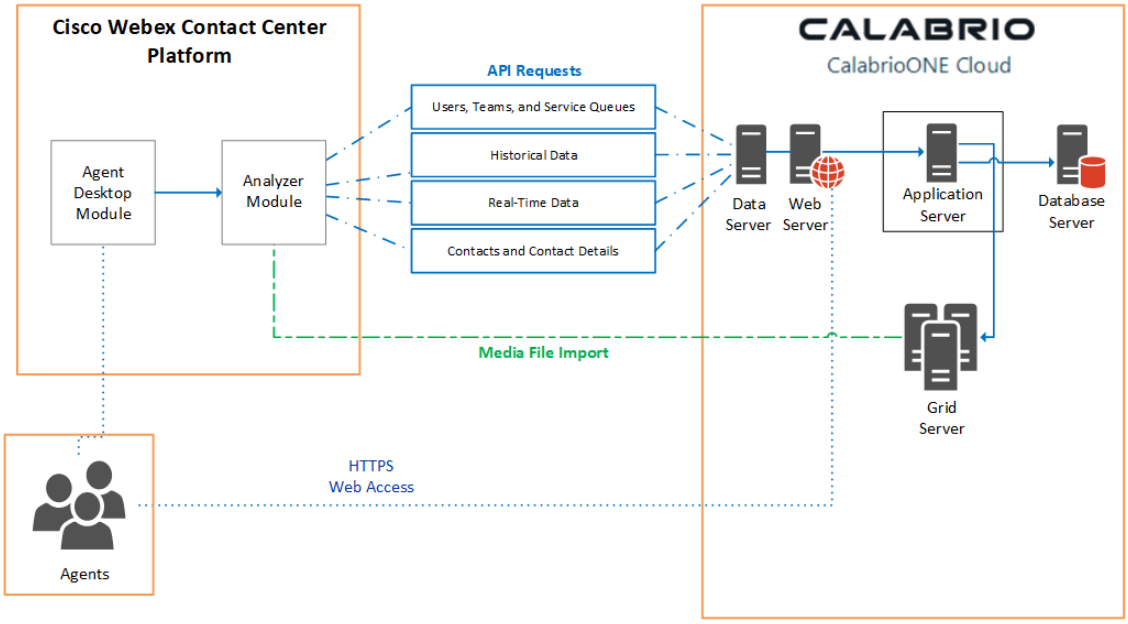
נספח

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 לסוויטה 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 כתוצאה מכך ב-Webex WFO	שינוי ב-Webex CC
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 משתמש Webex Contact Center על ACD ID. של משתמש 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 אינה שומרת על קשר הגומלין 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 יסנכרן 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.

תורי שירות

Webex WFO מסנכרן את נקודות הכניסה / התורים הבאים מ- Webex Contact Center עם תורי שירות:

- תורים
- תורי חיוג יוצא

כאשר נתוני תור או תור חיוג יוצא 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**
תור חדש נוסף	ראשית, נוסף תור שירות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הבאה: ▪ החלת שם התור Webex Contact Center על שם תור השירות Webex WFO ▪ החלת TID התור על תור השירות Webex WFO ID ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO סוג של תור שירות של קול [אינטראקטיבי] ▪ (לקריאה בלבד) נותן לתור השירות Webex WFO מקור ACD של Webex Contact Center

שינוי כתוצאה מכך ב-Webex WFO	שינוי ב-Webex CC
	שנית, נוסף מיפוי מיומנויות חדש. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מבצע את הפעולות הבאות: ▪ החלת שם התור Webex Contact Center על שם מיפוי הכישורים ▪ מקצה את תור השירות Webex WFO המשויך לתור Webex Contact Center למיפוי הכישורים ומעניק לו עדיפות של 1.
שם התור משתנה	החלת שם התור Webex Contact Center החדש על Webex WFO שם תור שירות בלבד. Webex WFO אינו מחיל את שם התור Webex Contact Center החדש על מיפוי הכישורים המשויך Webex WFO.
התור נמחק	אין שינוי. לא תור השירות ולא מיפוי הכישורים נמחקים.

אודות תצורות ללא שרת

שרת הנתונים Webex WFO מעבד בקשות ומספק נתונים. באופן ספציפי, סינכרון משתמשים וייבוא נתונים הם תהליכים של שרת נתונים. תהליכים אלה מקורם כעת באינטגרציה עצמה; לכן, שרת נתונים אינו נדרש עוד.

פרטי התהליך

אם הארגון שלך מבצע יישום חדש נטו של שילוב QM עבור Cisco Webex Contact Center 2.0, תוכל לבצע את ההליכים המפורטים בהתחברות ל- Cisco Webex Contact Center 2.0 בדיוק כפי שהם כתובים.

עם זאת, אם הארגון שלך עובר משילוב שרת נתונים לשילוב ללא שרת, שים לב לשיקולים הבאים.

1. זוהי פריסה מבוקרת, כלומר נדרשת התקשרות עם שירותים מקצועיים. מהנדס חייב להפעיל את התכונה Cisco 2.0 ללא שרת בשם הארגון שלך לפני שתוכל להמשיך בשלבים הבאים בתהליך זה.
2. עליך להשבית את שרת הנתונים באמצעות דף התצורה של שרת הנתונים הממוקם ב- ניהול יישומים> תצורת מערכת> תצורת שרת נתונים.

- הסר את כל ההגדרות ובטל את הסימון של כל תיבות הסימון עבור שרת נתונים יחיד בזו אחר זו ולאחר מכן לחץ על שמור.
- המתן עשר דקות לפני שתמשיך לשלב הבא.
- לחץ על הסר כדי להסיר את חיבור שרת הנתונים לACD.

3. ודא את הגדרות התצורה ACD שלך (ניהול יישומים> תצורת מערכת > **ACD Configuration**) מעודכנים.

- לחץ על הלחצן הדו-מצבי ייבוא מדיה ועל הלחצן הדו-מצבי סנכרון משתמש בדף התצורה # **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** כדי לאפשר יכולות ייבוא מדיה וסנכרון משתמש ללא שרת.
- **Webex WFO API** שם משתמש — עליך להשתמש בכתובת דואר אלקטרוני המשויכת לאישורי ניהול ב- Cisco Webex Contact Center עבור שדה זה.
- ב- Webex WFO, למשתמש זה יש להקצות גם את הרשאות מסך הקלטה והקלטת קול לתפקידו. ב'ניהול יישומים', השתמשבדף 'תפקידים' כדי להקצות הרשאות לתפקידים, והשתמש בדף 'משתמשים ' כדי להקצות תפקידים למשתמשים.
- יש להקצות משתמש זה לצוות ברירת המחדל מהרשימה הנפתחת צוות בדף משתמשים בניהול יישומים.
- יש לתת למשתמש זה את מלוא הטווח על ידי בחירת כל הקבוצות והצוותים תחת קבוצות וצוותים משויכים בדף משתמשים בניהול יישומים.

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.

אם אתה מתכנן להשתמש ב- Webex Contact Center כספק זהויות (IdP) עבור אימות ,SAML אסוף גם את המידע הבא מקובץ המטה-נתונים SAML (שסופק על-ידי Webex Contact Center) ושמור אותו באותו מיקום קל לגישה.

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

- ישות ID

דוגמה

הישות ID מסומנת 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.

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 על אישור.

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[illegible]one.net/aws/api

השדה	תצורה
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 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 Contact Center Media API ששמרת בשלב 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	בחר רק אם אתה משתמש ב- Webex Contact Center 2.0. פעולה זו מאפשרת בקשות CMSv2 API.
Cisco דייר ID	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.

השדה	תיאור
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. למידע 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.

(אופציונלי) שלב 4: הפעל אימות SAML

קבע את תצורת שרת הנתונים כדי ללכוד ולעבד נתונים מ- Webex Contact Center. Webex WFO ניתן להגדיר כספק שירות המשתמש ב- IdP של צד שלישי.

הפעלת אימות SAML

1. ב- Webex WFO, נווט אל ניהול יישומים > ניהול > אימות.
2. בחר הפוך אימות **SAML** לזמין.
3. קבע את תצורת השדות באופן הבא.

השדה	תיאור
שם	הזן שם ייחודי עבור ספק הזהויות.
מנפיק ID	הזן את הישות ID ששמרת בשלב 1.
כתובת URL של כניסה יחידה	הזן את כתובת ה-URL לניתוב מחדש של כניסה יחידה ששמרת בשלב 1.
תעודת ספק זהות	יבא את אישור ספק הזהויות ששמרת בשלב 1.

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 ו- Webex WFO עבור משתמשים העוברים מ-1.0 באמצעות ממשקי API של CMSv2.

הגדרת תצורת 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 מיועד 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/c/get-decrypted- הקלטה

השדה	תצורה
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 Contact Center Media API ששמרת בשלב 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	בחר בתיבת הסימון. תיבת סימון זו מאפשרת לך להתחבר CWCC 2.0 באמצעות ממשקי API של CMSv2.
Cisco דייר ID	הזן את המזהה האלפאנומרי של Webex Contact Center חשבון דייר. זהו ארגון Cisco ID 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 שנתפסו מחדש מחליפים את מה שהיה

השדה	תיאור
	נתפס 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.

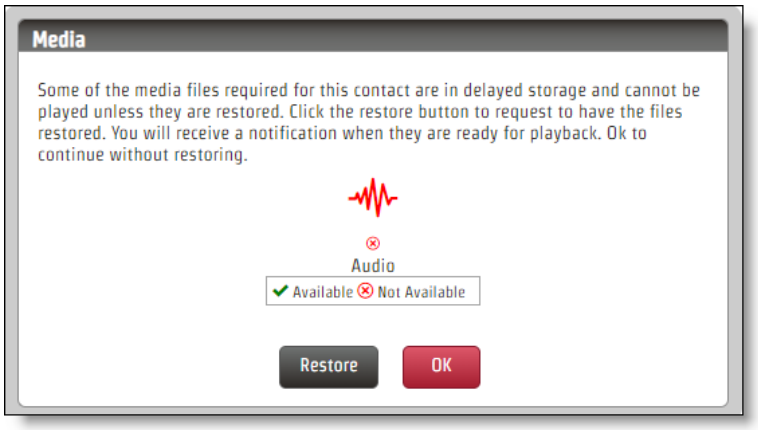
כדי לייבא איש קשרWebex WFO , מייבא תחילה מטה-נתונים של אנשי קשר באמצעות בקשת API. לאחר מכן, הוא מייבא את הקלטת השמע דרך בקשת API אחרת, מתאים את הקלטת השמע עם המטא נתונים של איש הקשר ומשייך את איש הקשר לסוכן שטיפל בה.

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.

ייתכן שיחלפו עד שעתיים עד ש- Webex Contact Center תהפוך 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 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 אותו איש קשר ID.

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 מייבאת 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 איש קשר ID.

ניתן לבחור אנשי קשר אלה ולהשמיע אותם בזה אחר זה באמצעות נגן המדיה. כל אנשי הקשר המשויכים מופיעים ב- Associated Contacts Tab, 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 המועברת.

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

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 איש קשר ID.

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 אותו איש קשר משויך ID.

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.

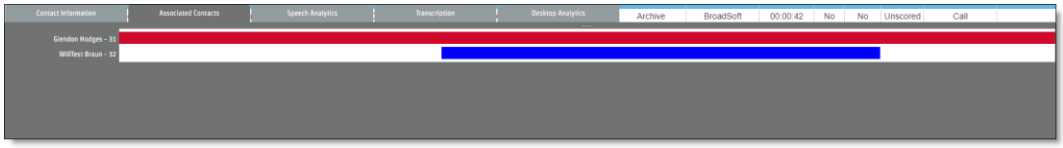
Webex WFO מחלק את איש הקשר הזה לשני אנשי קשר31 , ו-32. משך ההקלטה עבור איש קשר 31 הוא 00:02:09, שהוא כל משך הזמן שהסוכן בראון היה מחובר ללקוח. משך ההקלטה עבור איש קשר 32 הוא 00:01:00, שהוא רק משך הזמן שהסוכן הודג'ס התייעץ ולאחר מכן בשיחת ועידה עם הסוכן בראון.

לשתי ההקלטות יש את אותו איש קשר משויך ID.

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

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 כיצד מטא-נתונים של אנשי קשר מ-Webex Contact Center 1.0 ממופים למטא-נתונים של אנשי קשר מקבילים ב-QM.

Webex צילום מסך	**QM**
נציג	שם משפחה, שם פרטי
אנני	מספר טלפון
מדינת ניו זילנד	מספר שהתקשרו

Webex CC	QM
תמר	תאריך, שעה
מזהה זמן משתמש	סוכן ACD ID
מזהה הפעלה	איש קשר משויך ID

Webex WFO תומך במיפוי מטא-נתונים מותאם אישית עבור CWCC 2.0. ראה סנכרון מטא נתונים עם Webex WFO למידע נוסף.

נתונים קלאסיים WFM עבור גרסה 1.0

WFM מאפשר לך לתזמן סוכנים ולחזות את דרישות התזמון שלהם, וכן לנטר האם הסוכנים שלך עומדים בלוחות הזמנים שלהם.

נתונים היסטוריים

Webex WFO מייבא נתונים היסטוריים עבור תורי שירות וסוכנים באמצעות ארבע בקשות API. ייתכן שיחלפו עד שעתיים עד שנתונים היסטוריים של Webex Contact Center יהיו זמינים ב-Webex WFO. נתונים בזמן אמת אינם מושפעים.

נתונים היסטוריים של תור השירות

בקשה API זו מייבאת נתונים היסטוריים עבור כל תור שירות Cisco Webex Contact Center עבור כל מרווח של שלושים דקות ביום. חלק מהנתונים מחושבים רק בטווח. נתונים אחרים מחושבים על פני מרווחי זמן.

Webex טור **CC**	תיאור
מזהה תור_s	ID של תור השירות Webex Contact Center.
סוג סיום_s כאשר ערך = "נטוש"	(מרווח זמן בלבד) מספר השיחות שננטשו במהלך מרווח זמן זה.
טיפלתי_	(מרווח זמן בלבד) מספר השיחות שטופלו במהלך מרווח זמן זה.
משך שיחה_l	(במרווחי זמן) משך הזמן שסוכנים בילו בשיחה עם אנשי קשר שהחלה בפרק זמן זה. פורמט = מילישניות.
משך זמן החזקה_l	(במרווחי זמן) משך הזמן שבו אנשי קשר שהחלו בתקופה זו המרווח היו בהמתנה. פורמט = מילישניות.

Webex טור **CC**	תיאור
סיד	הסשן ID.
משך סיכום_i	(במרווחי זמן) משך הזמן שהסוכנים בילו בסיכום מצב לאחר השלמת שיחות שהחלו במרווח זמן זה. פורמט = מילישניות.
משך התור_l	(במרווחי זמן) משך הזמן שאנשי קשר שהו בשירות
	תור ממתין להתחברות לסוכן. פורמט = אלפיות שניות. isServiceLevel i
	השיחות שעמדו ברמת השירות במהלך פרק זמן זה.

נתוני פרודוקטיביות של סוכנים מחולקים לפי תור השירות

בקשה זו מסוג API מייבאת נתונים היסטוריים שאינם משויכים לאף אחד מתורי השירות שאליהם מוקצה סוכן עבור כל מרווח של שלושים דקות ביום. לאחר מכן, הפונקציה Webex WFO מחלקת את הנתונים במספר תורי השירות שאליהם משויך הסוכן. כל הנתונים מחושבים בטווח בלבד.

Webex טור **CC**	תיאור
מזהי_סוכנות	Webex Contact Center של הסוכן ID.
טווח פעילות כאשר מצב הנוכחי = "לא פעיל"	משך הזמן שהסוכן בילה במצב סרק. פורמט = מילישניות.
טווח פעילות כאשר currentState_s = "זמין"	משך הזמן שהסוכן בילה במצב זמין. פורמט = מילישניות.
טווח פעילות כאשר currentState_s = "בהמתנה"	משך הזמן שהנציג בילה במצב שיחה בהמתנה. פורמָט = מילישניות.
טווח פעילות כאשר מצב_הנוכחי = "סיום"	משך הזמן שהסוכן בילה במצב סיום. פורמט = מילישניות.
טווח פעילות כאשר currentState_s != "זמין"	משך הזמן שהסוכן בילה בכל המדינות שלא היו זמינות. פורמט = מילישניות.

(מרווח זמן בלבד) נתוני פרודוקטיביות של סוכנים לפי תור שירות

בקשה זו, API, מייבאת נתונים היסטוריים הקשורים לכל אחד מתורי השירות של סוכן עבור כל מרווח של שלושים דקות ביום. כל הנתונים מחושבים בתוך מרווח של שלושים דקות בלבד.

טור **CC** של **Webex**	תיאור
מזהי_סוכנות	ID של הסוכן.
מזהה_תור	ID של תור השירות Webex Contact Center.
טווח פעילות כאשר currentState_s = "מחובר"	משך הזמן שבו הטלפון של הסוכן היה במצב מחובר במהלך מרווח זמן זה. פורמט = מילישניות.
טווח פעילות כאשר currentState_s = "צלצול"	משך הזמן שבו הטלפון של הסוכן היה במצב צלצול במהלך מרווח זמן זה. פורמט = מילישניות.

(במרווחי זמן) נתוני פרודוקטיביות של סוכנים לפי תור שירות

בקשה זו, API, מייבאת נתונים היסטוריים הקשורים לכל אחד מתורי השירות של סוכן עבור כל מרווח של שלושים דקות ביום. כל הנתונים מחושבים על פני מרווחי זמן.

Webex טור **CC**	תיאור
מזהי_סוכנות	ID של הסוכן.
מזהה_תור	ID של תור השירות Webex Contact Center.
handled_i	מספר השיחות שטופלו.
סיוממשך_i	משך הזמן שסוכנים בילו בשיחה עם אנשי קשר שהחלו בתקופה זו הַפסָקָה. פורמט = מילישניות.
holdDuration_l	משך הזמן שבו אנשי קשר שהחלו בפרק זמן זה היו בהמתנה. פורמט = מילישניות.
transferCount_i	מספר השיחות שהסוכן העביר.
שיחהמשך_l	משך הזמן שהסוכן בילה בשיחה עם אנשי קשר שהחל ב-המרווח הזה. פורמט = מילישניות.

נתונים בזמן אמת

כאשר Webex Contact Center מחובר ל-,API WFM מעדכן את Webex WFO בכל פעם שמצב הסוכן משתנה ב- Webex Contact Center Agent Desktop.. לאחר מכן Webex WFO , ממפה את מצב הסוכן Webex Contact Center למצב סוכן

מקביל ב-WFM, מה שמאפשר למפקחים ולמנהלים לנטר את עמידת לוח הזמנים של הסוכנים בזמן אמת. קלאסיים **WFM** עבור

הטבלה הבאה מסכמת כיצד מצבי סוכן בקובץ Webex Contact Center Agent Desktop ממופים למצבי סוכן בקובץ WFM.

Webex צילום מסך	**Webex WFO**
זמין	מוכן זמין
מחובר או מדבר	לְדַבֵּר
לעטוף	עבודה לאחר שיחת טלפון
שיחה בהמתנה	החזק
לא פעיל	לא מוכן
לא ישים	התנתק (נגזר מהעמודה isLogout_i בתגובת Webex Contact Center API)

חָשׁוּב ישנה מגבלה של 255 תווים שחלה על השילוב המלא של כל קודי הסיבה "לא מוכן" שאתה מקצה לפעילות בעת הגדרת מיפוי מצב היענות.