אני אני אניאני אני

סיסקו

מדריך שילוב Webex Calling

פורסם לראשונה: ספטמבר 16, 2024

עודכן לאחרונה: 3 בפברואר 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

תוכן 3

קהל 5

מבוא 6

הקלטת שיחות (CR) וניהול איכות (QM) 6

תובנות 8

סקירה כללית של ארכיטקטורה 9

הגדרת Webex Calling 11

הגדרת תצורה של Webex Calling ב- WFO Webex 19

סנכרון מטה-נתונים ל- WFO Webex 23

פרטי אינטגרציה 29

אירועי שיחה מורכבים 29

אודות סינכרון 31

מגבלות 34

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.

מבוא

Webex WFO היא חבילת תוכנה מאוחדת לאופטימיזציה של כוח העבודה (WFO) המשתלבת עם Cisco Webex Calling כדי לספק הקלטת שיחות ותובנות נתונים. הפרטים סביב השילוב הנתמך מפורטים להלן.

הקלטת שיחות (CR) וניהול איכות (QM)

ניהול איכות הוא הלב של חבילת אופטימיזציה של כוח עבודה. זוהי תחילתו של שובל הנתונים המוביל לקולו של הלקוח. קח את השירות ללקוח שלך לשלב הבא עם דגש על איכות וצור קשר עם הסוכנים שלך כדי לעודד שימור.

תכונות זמינות

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
Webex WFO מייבא שמע הקלטות משנת Cisco Webex שיחות	X	
Webex WFO מקליט אודיו		X השמע מיובא מ- Cisco Webex Calling
Webex מסך ייבוא WFO הקלטות	X	
Webex נדרש אחסון WFO עבור אחסון שמע בענן		X
שילוב ענן לענן	X	
Webex WFO בולע שמע ידני השהה וחדש	X	

תכונה	נתמך	כרגע לא נתמך
Webex WFO בולע מסך ידני השהיית הקלטה וחידוש ההקלטה	X	
הקלטת סטריאו		X Webex WFO מקבל רק נתוני מונו מ- Webex Calling. זרמי שמע מופיעים באדום בנגן המדיה.
הצפנה של אודיו ומסך הקלטות	X	
פקדי הקלטה באינטרנט ו פקדי הקלטה API	X	
אירועי אנרגיית דיבור		X* רק אירועי השהיה נתמכים.
תיעוד אירועי שיחה מורכבים	X ראה אירועי שיחה מורכבים לקבלת מידע נוסף.	
ניטור קולי חי		X
ניטור מסך חי	X	
סנכרון נתמך	X המשתמשים ונתוני אנשי הקשר מסונכרנים. ראה אודות סנכרון לקבלת מידע נוסף.	
ייבוא מטה-נתונים של אנשי קשר	X	
מטה-נתונים מותאמים אישית	X	
תומך בשילוב רב-ערוצי		X
שילוב CRM		X

*הקלטות שמע מופיעות באדום בנגן המדיה. סמני אירוע השהיה נתמכים בנגן המדיה. בתרחישי השהיה וחידוש שיחה, סמני אירוע השהיה מופיעים רק בנגן המדיה של האדם שהפעיל ידנית את אירוע ההשהיה במהלך שיחה. סמני אירוע השהיה אינם מופיעים בנגן המדיה עבור אנשים אחרים בשיחה שלא הפעילו את אירוע ההשהיה באופן ידני.

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

סקירה כללית של ארכיטקטורה

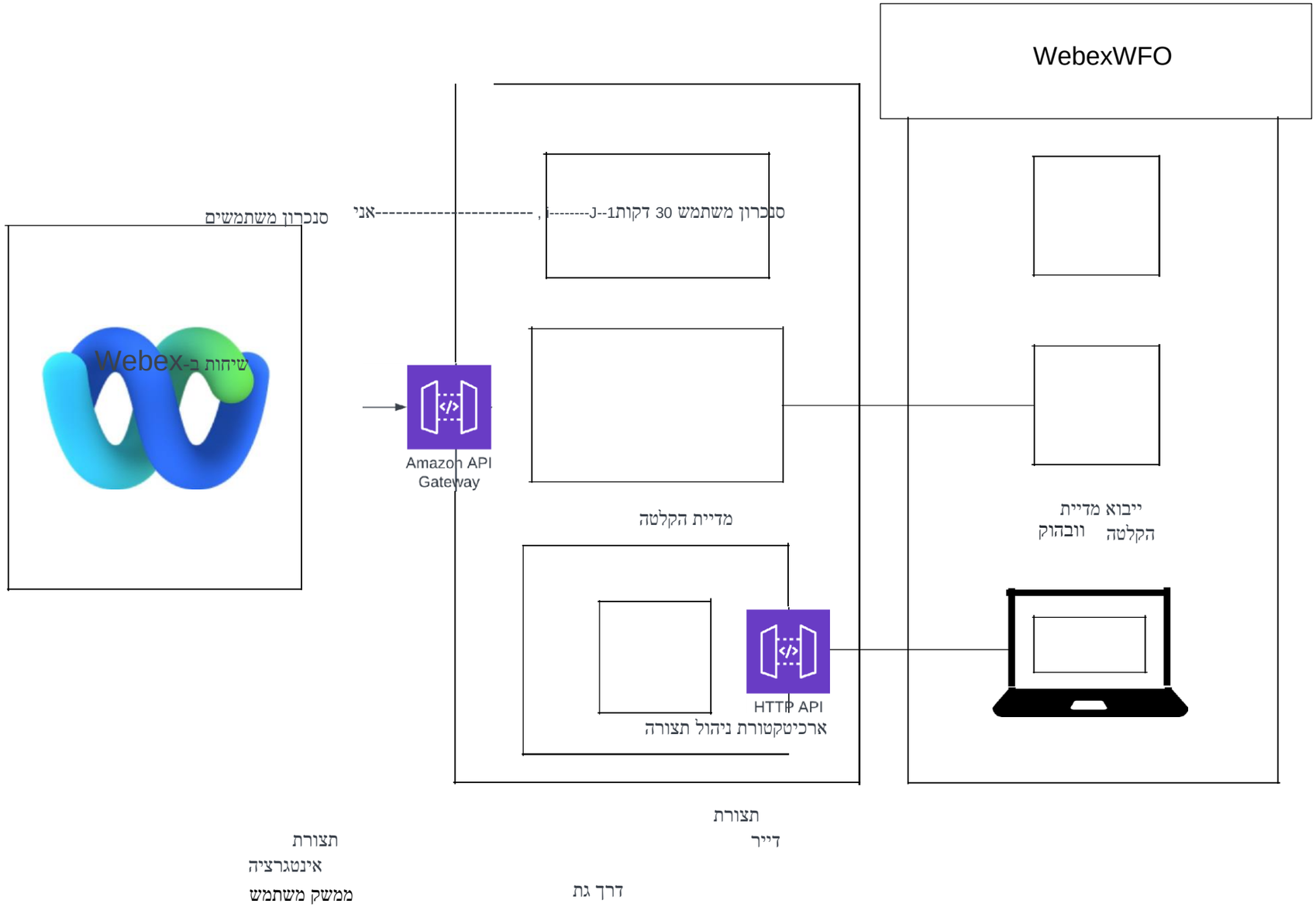
האינטגרציה בין Cisco Webex Calling ל-WFO Webex היא בענן בלבד, והיא משתמשת בארכיטקטורה ללא שרת של Amazon Web Services (AWS). משמעות הדבר היא ששרת נתונים אינו נדרש מכיוון שהיישומים והשירותים פועלים בענן. הפונקציות העיקריות של שילוב זה הן לסנכרן נתוני אנשי קשר ונתוני משתמשים ממערכת Webex Calling שלך למערכת WFO Webex שלך.

ייבוא מדיית הקלטה מ- Webex Calling ל- WFO Webex הוא תהליך המופעל על ידי אירוע. כאשר שיחה מתרחשת ב- Webex Calling, webhook מפעיל את כתובת ה-URL של היעד שצוינה ומנתב את הבקשה דרך שער API. מגוון תהליכים וחישובים מתרחשים בתוך AWS לפני שההקלטה מועלית ל-WFO Webex. נתוני המשתמש מסונכרנים במרווחים של 30 דקות. נתוני משתמש ומדיית הקלטה משויכים זה לזה באמצעות מזהה משתמש משותף.

הערה : ייתכן שיחלפו עד שלושים דקות עד שנתוני משתמש יופיעו באינטראקציות המפורטות בדף אינטראקציות ב- WFO Webex.

דיאגרמת ארכיטקטורה

התרשים בעמוד הבא ממחיש, ברמה גבוהה, את השילוב בין Cisco Webex Calling לבין Webex ניהול האיכות של WFO.


WebexWFO
סנכרון משתמשים
אני
סנכרון משתמש 30 דקות
Webex-שיחות ב
Amazon API Gateway
מדיית הקלטה
ייבוא מדיית הקלטה ובהוק
HTTP API
ארכיטקטורת ניהול תצורה
תצורת דייר
תצורת אינטגרציה
ממשק משתמש
דרך גת

הגדרת Webex Calling

כדי להגדיר Webex Calling, תחילה עליך לאתר ולהעתיק את מזהה הארגון במערכת Webex Calling. עליך להזין מידע מועתק זה לתוך WFO Webex במהלך הליך מאוחר יותר המחבר את מערכת Webex Calling שלך עם WFO Webex.

עליך ליצור ולהקצות חשבון מנהל מערכת. חשבון זה משמש מהחיבור בין מערכת Webex Calling של הארגון שלך לבין WFO Webex.

עליך גם לערוך את הפרופילים של כל המשתמשים שברצונך לסנכרן Webex השיחות שלהם WFO. ההליכים הבאים מנחים אותך לאורך משימות אלה.

שיטות עבודה מומלצות 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 עשוי לדרוש מעורבות של Cisco Technical Support.

אם עליך לשנות את הסיסמה שלך, עליך לעדכן את שדה סיסמת המשתמש API קלבריו באופן מיידי. ראה הגדרת Webex Calling ב- WFO Webex לקבלת מידע נוסף. כישלון לעשות זאת שובר את תהליך הייבוא של האינטגרציה.

דרישות מוקדמות

- אם הגדרת שילוב Cisco Webex Contact Center, עליך להגדיר שילוב Webex Calling נוסף נפרד. עיין במדריך השילוב *Cisco Webex Contact Center* לקבלת הוראות תצורה לשילוב זה.
- דרושה לך גישה למרכז הבקרה Webex.
- בתוך מרכז הבקרה Webex, דרוש לך חשבון משתמש שמתאים לפרמטרים הבאים.

הערה חשבון משתמש זה יהיה חשבון מנהל המערכת המשמש לקביעת תצורה של שילוב זה. ההליכים הבאים ינחו אותך כיצד להעניק לחשבון זה את רמת מנהל המערכת המתאימה תפקידים והרשאות.

- שם המשתמש הוא בתבנית FQDN.
- שם המשתמש אינו יכול להיות כתובת דוא"ל אישית.

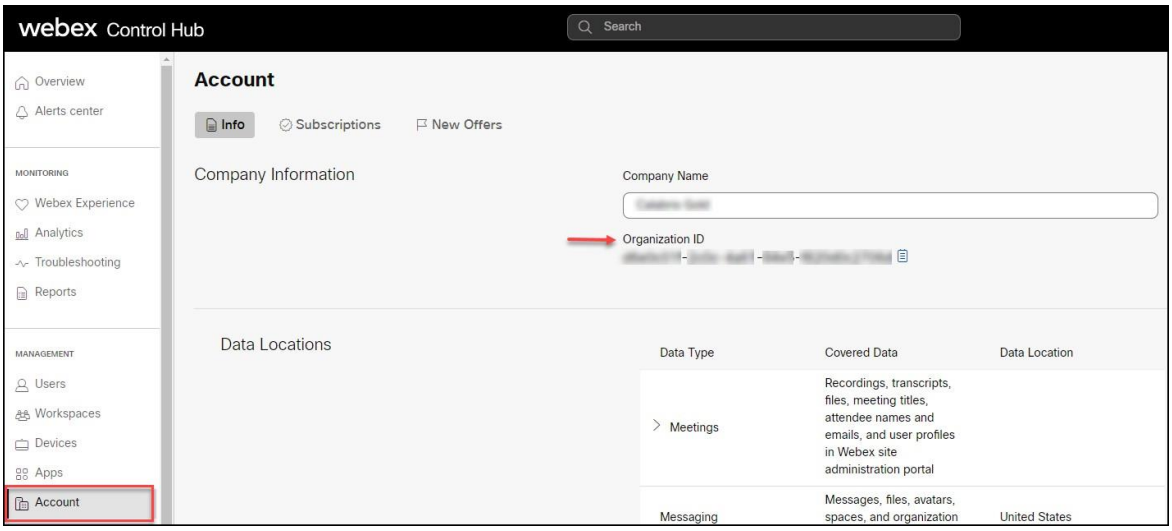
- שם המשתמש חייב להיות כתובת דואר אלקטרוני שנוצרה באמצעות סינכרון Active Directory עם Cisco או נוצרה באופן ידני בפורטל הניהול של Cisco.

הליכים

אתר את מזהה הארגון שלך

הערה אם לארגון שלך יש שילוב Webex Contact Center, מזהה הארגון שבו אתה משתמש זהה הן עבור Webex Contact Center והן עבור שילובי Webex Calling.

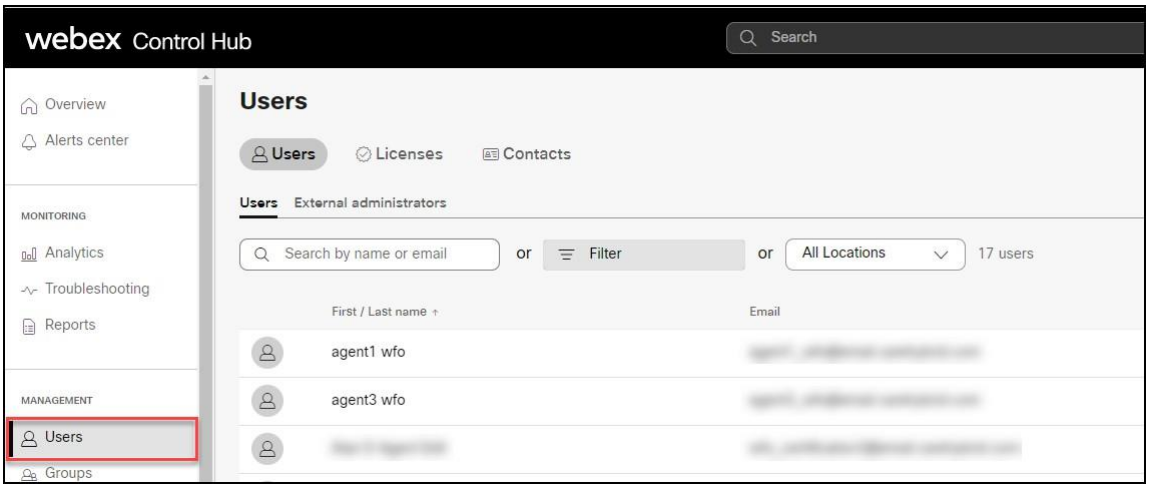
1. גש למרכז הבקרה Webex מנהלי מערכת על-ידי ניווט אל admin.webex.com והזנת האישורים שלך.
2. נווט אל הדף חשבון מסרגל הניווט הימני.
3. העתק את מזהה הארגון שלדושמור אותו במיקום קל לגישה. מזהה הארגון של Cisco שלך מכונה מזהה דייר ב- WFO Webex, והוא נדרש בעת הגדרת החיבור Webex Calling ב- WFO Webex.



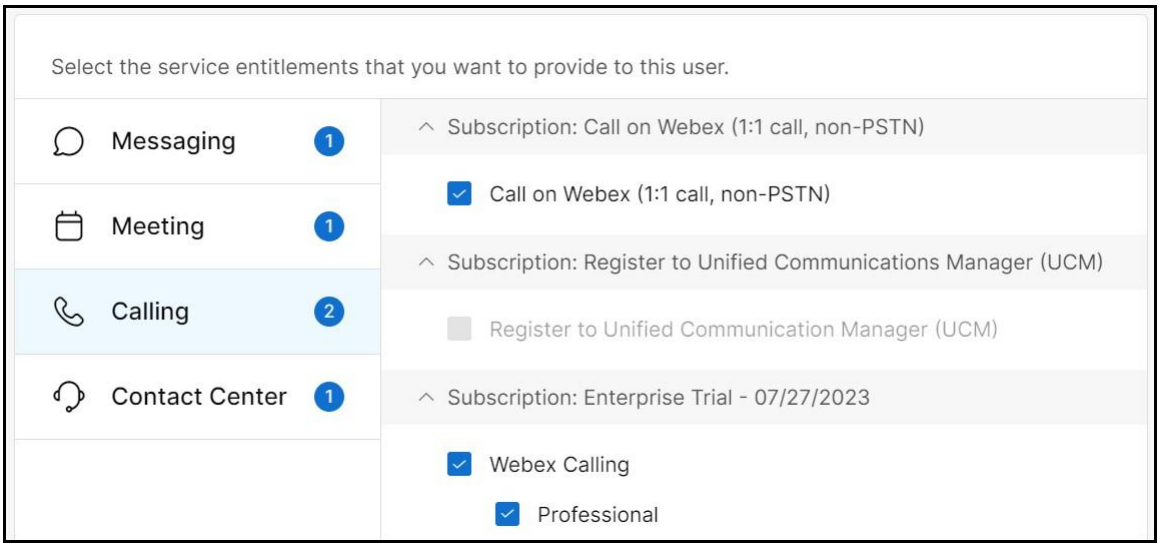
הקצאת רשיונות ותפקידים לחשבון מנהל המערכת

חשבון המשתמש המשמש בהליך זה משמש מאוחר יותר להשלמת תהליך האימות הדרוש לשילוב עם WFO Webex. לכן, משתמש זה חייב להיות משתמש מורשה עם ההרשאות המפורטות בהליך זה.

1. לחץ על משתמשים תחת ניהול בסרגל הניווט הימני.

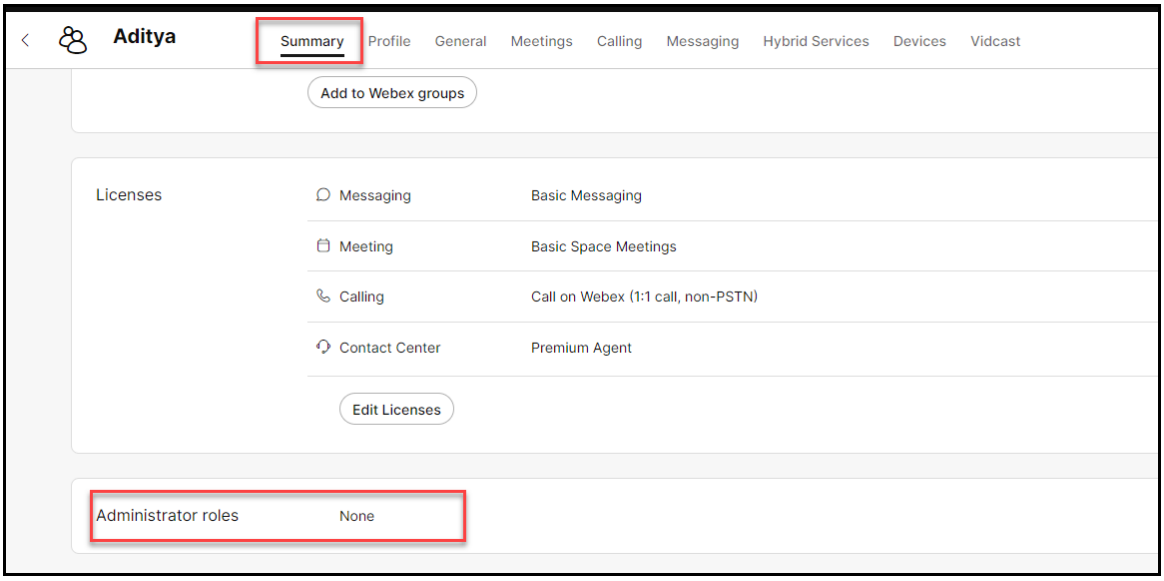


2. מהדף משתמשים , באפשרותך לערוך משתמש קיים או ליצור משתמש חדש. אם תחליט לערוך משתמש קיים, עבור לשלב הבא.
   - לחלופין, אם תחליט ליצור משתמש חדש, לחץ על הוסף משתמשים ופעל בהתאם להנחיות שעל המסך. ודא שלמשתמש החדש שנוצר יש את הרשיונות המתוארים בשלב 5.
3. בחר את המשתמש הרצוי מהטבלה כדי לפתוח את דף התצורה של משתמש זה.
4. נווט אל המקטע רשיונות תחת הכרטיסיה סיכום משתמש ולחץ על ערוך רשיונות.
5. ודא שלמשתמש יש, לכל הפחות, רשיונות השיחות המפורטים בטבלה שלהלן. באפשרותך לבחור להעניק למשתמשים רשיונות ותפקידים נוספים כרצונך.

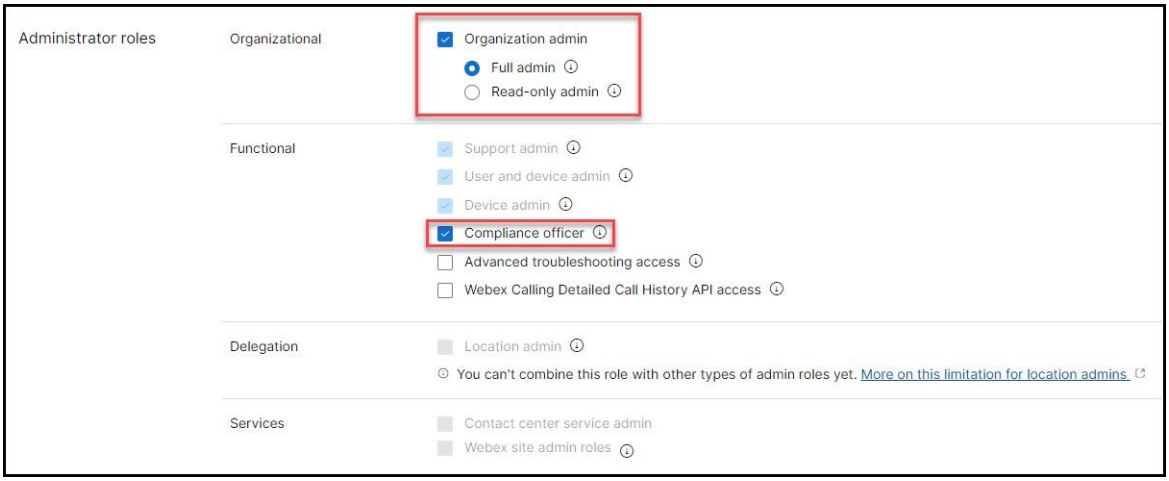


רשיונות	
מתקשר	בחר בתיבת הסימון Webex Calling .
	בחר בתיבת הסימון מקצועי .

6. לחץ על שמור. דף העריכה נסגר ואתה חוזר לכרטיסיה סיכום בדף המשתמש.
7. לחץ על תפקידי מנהל מערכת.



8. ודא שלמשתמש יש, לכל הפחות, את התפקידים המפורטים בטבלה שלהלן.



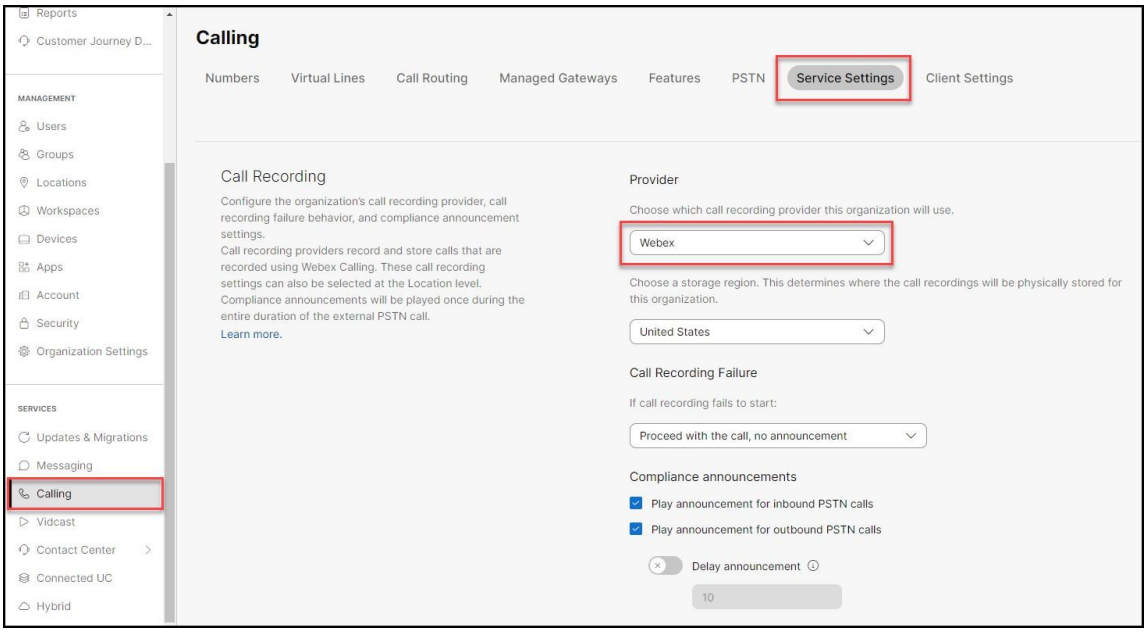
תפקידי מנהל מערכת	
ארגונית	בחר בתיבת הסימון מנהל ארגון. בחר מנהל מלא.
פונקציונלי	בחר בתיבת הסימון קצין תאימות.

9. לחץ על שמור.

הערה מאוחר יותר תזין את שם המשתמש עבור חשבון זה בשדה שם משתמש במהלך הגדר Webex Calling בהליך WFO Webex.

הגדר את Webex כספק הקלטת השיחות של הארגון שלך

1. לחץ על שיחות תחת שירותים בסרגל הניווט הימני. הדף שיחה נפתח.
2. לחץ על הכרטיסיה הגדרות שירות בחלק העליון של הדף שיחות .
3. גלול מטה אל המקטע הקלטת שיחות .
4. בחר Webex ברשימה הנפתחת ספק .



5. לחץ על שמור.

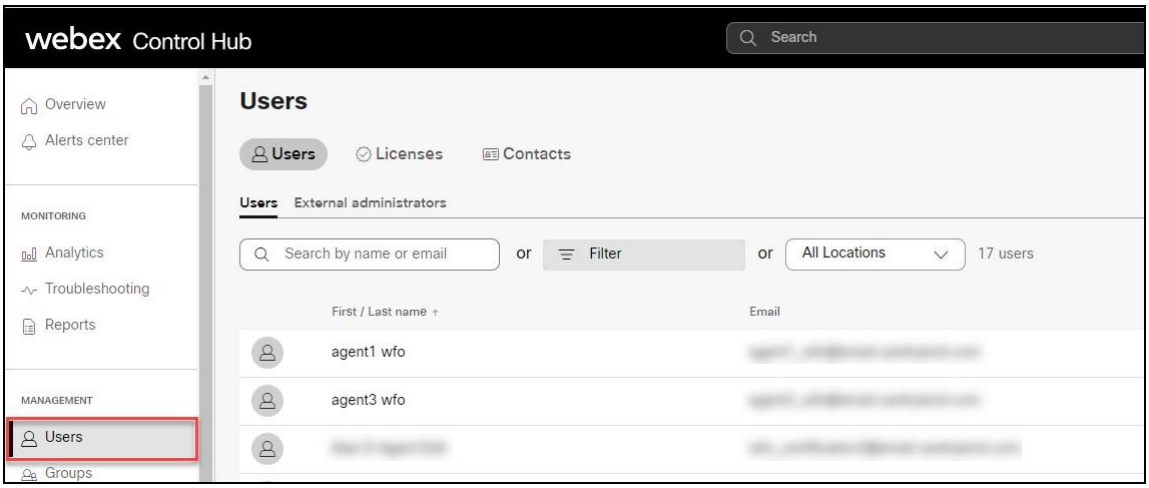
הגדרת תצורה של משתמשים שברצונך להקליט את שיחותיהם

הליך זה מפרט כיצד להקצות את רישיון השיחות המקצועי ולאפשר הקלטת שיחות עבור משתמשים שאת נתוניהם ברצונך לסנכרן ל-WFO Webex.

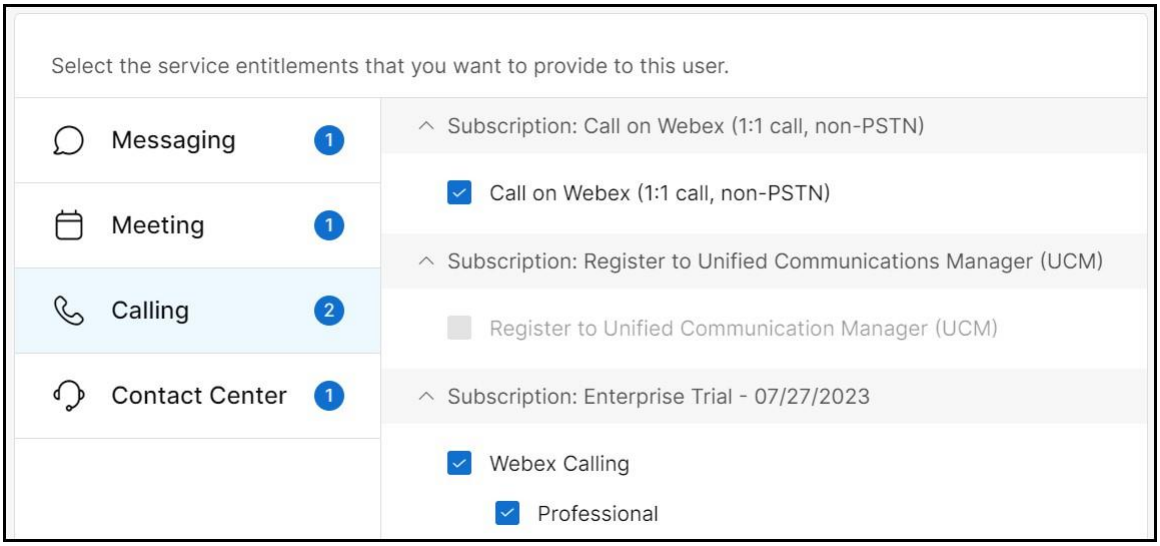
חשוב Webex WFO מסנכרן רק משתמשים שיש להם גם את רישיון השיחות המקצועי וגם הקלטת שיחות מופעלת. אם למשתמש Webex Calling אין את רישיון השיחות המקצועי

והקלטת שיחות מופעלת, ואז חשבון משתמש זה וההקלטות שלו אינם מסונכרנים Webex- WFO.

1. לחץ על משתמשים תחת ניהול בסרגל הניווט הימני.



2. בדף משתמשים , בחר את המשתמש הרצוי מהטבלה כדי לפתוח את דף התצורה של משתמש זה.
3. נווט אל המקטע רשיונות ולחץ על ערוך רישיונות.
4. ודא שלמשתמש יש, לכל הפחות, רשיונות השיחות המפורטים בטבלה שלהלן. באפשרותך לבחור להעניק למשתמשים רשיונות ותפקידים נוספים כרצונך.

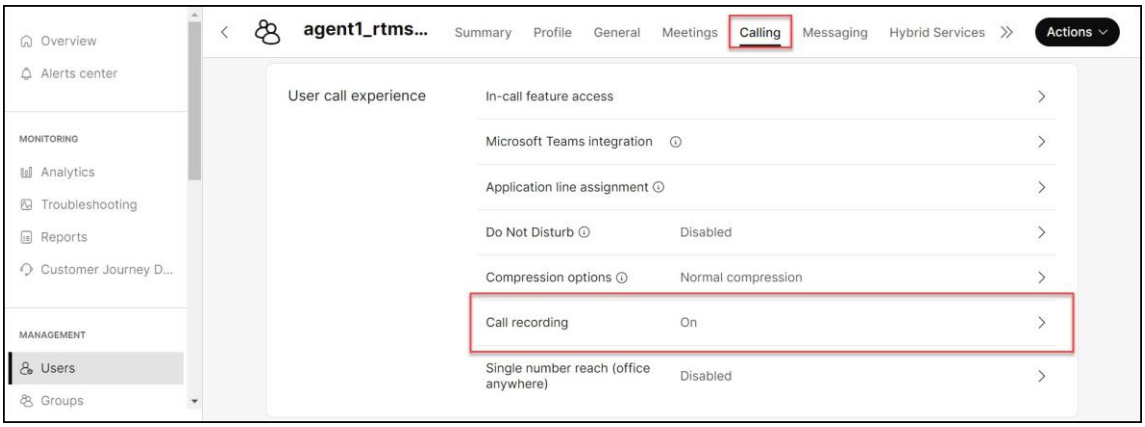


רשיונות

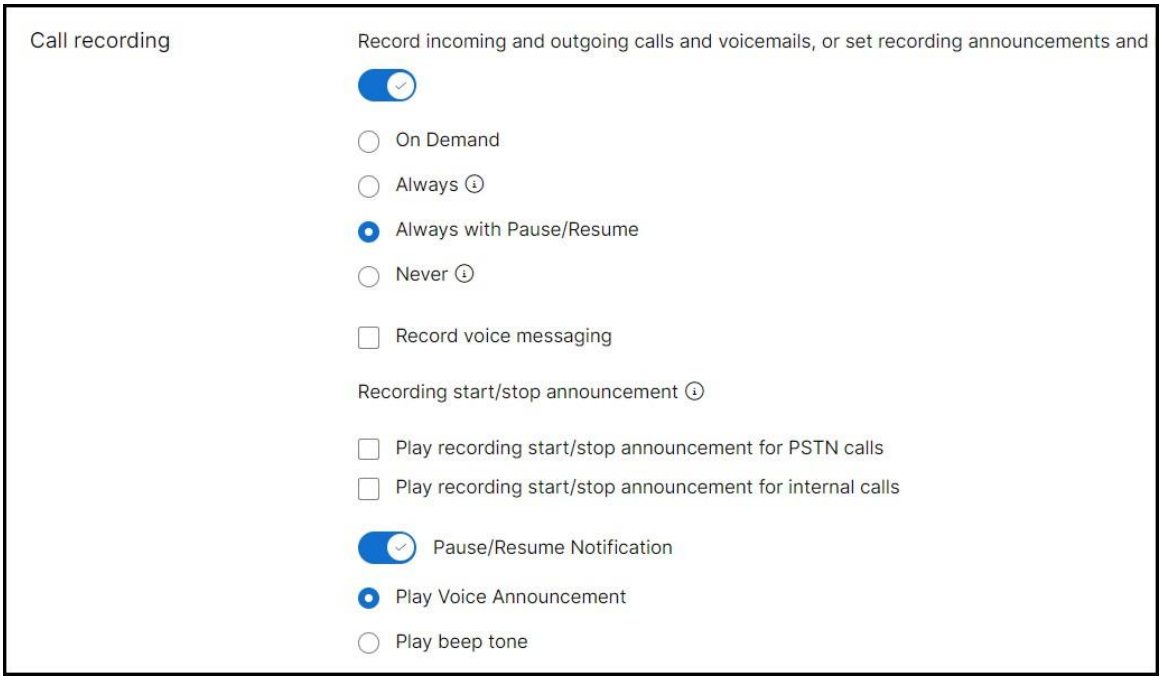
מתקשר בחר בתיבת הסימון Webex Calling .

בחר בתיבת הסימון מקצועי .

5. לחץ על שמור. דף העריכה נסגר.
6. נווט אל הכרטיסיה שיחות .
7. גלול מטה אל המקטע חוויית שיחת משתמש ולחץ על הקלטת שיחה.



8. **הפעל את המתג הדו-מצבי עבור הקלט שיחות נכנסות ויוצאות והודעות דואר קולי, או הגדר הודעות והודעות הקלטה.**



9. בחר תמיד עם השהיה/המשך.
10. הפעל את המתג הדו-מצבי עבור הודעת השהיה/חידוש פעולה.
11. בחר הפעל הודעה קולית.
12. לחץ על שמור.

הגדרת תצורה של Webex Calling ב- WFO Webex

נושא זה מסביר כיצד להגדיר את החיבור בין Cisco Webex Calling לבין WFO Webex.

דרישות מוקדמות

- דייר ה- WFO Webex שלך נמצא במצב מקוון.
- השלמת בהצלחה את כל הליכי קביעת התצורה של Webex Calling המפורטים ב הגדר Webex Calling נושא.

הליכים

שיטות עבודה מומלצות הגדר Webex Calling בהפעלת דפדפן פרטית, כגון מצב גלישה בסתר בדפדפן Google Chrome או Microsoft Edge.

קביעת תצורה של Cisco Webex Calling כמערכת ACD

1. ב- WFO Webex, נווט אל תצורת ניהול יישומים> תצורת מערכת <**ACD** .
2. לחץ על הוסף. החלון 'פרטי ACD נפתח'.
3. בחר **Cisco Webex Calling** מהרשימה הנפתחת בחר ACD.
4. לחץ על אישור ולאחר מכן הדף **Cisco Webex Calling** נפתח.
5. קבע את התצורה של השדות הבאים כמתואר.

השדה	תצורה
שם ACD	הזן שם ייחודי עבור ACD.
שם משתמש	הזן את שם המשתמש Webex Calling שלך. זוהי כתובת דואר אלקטרוני של משתמש המשויכת לאישורי ניהול ב- Webex Calling.
כתובת URL API	Enter **https://webexapis.com** בתיבת הטקסט. זוהי כתובת הבסיס המלאה של Cisco Webex Calling API, כולל הפרוטוקול

השדה	תצורה
	המזהה. זה לא ספציפי לאזור.
מזהה דייר	הזן את מזהה הארגון של חשבון הדייר Webex Calling. עיין בהליך "אתר את מזהה הארגון שלך" בהגדרת Webex שיחות.
שם משתמש API של Cisco	חשוב עליך להקצות את תפקיד הסוכן ת תפקיד מנהל המערכת לחשבון מנהל דיירים זה. אם אתה אם לא תעשה זאת, השיחות לא ייובאו. יין בהליך "הקצאת תפקידי הסוכן ומנהל המערכת המוגדרים כברירת מח ל לחשבון מנהל המערכת של הדיירים שלך" במדריך השילוב W ex Calling לקבלת מידע נוסף. שם המשתמש של חשבון שירות W O Webex שלך. חשבון שירות זה מכונה גם חשבון מנהל המערכת של הדייר או חשבון המשתמש API. פעולה זו נדרשת להעלאת נתונים לדייר הנכון. מנהל מערכת צריך ליצור חשבון זה, והחשבון שוכן במערכת הדייר שלך. חשבון מנהל דיירים זה צריך גם לקבל את ההרשאות הנכונות להעלאת נתונים. פנה לתמיכה של Cisco לקבלת סיוע ביצירת חשבון מנהל מערכת זה של דייר. ראה יצירת משתמש API וניהול תפקידים והרשאות לקבלת מידע נוסף.
סיסמת משתמש של Cisco API	סיסמת חשבון שירות WFO Webex.
	חשוב אם תשנה את שם המשתמש או ס יסמה של מנהל Webex Calling, עליך בצע מיד את אותם שינויים עבור השדו Calabrio API Username ו-Calabrio API User Password.
מיפוי מטה-נתונים	(אופציונלי) מאפשר למפות מטה-נתונים Webex Calling להתאמה אישית

השדה	תצורה
	תוויות מטה-נתונים ב- WFO Webex. ערכי מטה-נתונים Webex Calling מסונכרנים עם אנשי הקשר Webex Calling לתוך WFO Webex-. ערכי המטה-נתונים Webex Calling ממופים לתוויות מטה-נתונים שאתה יוצר במנהל המטה-נתונים (הממוקם ב-Application Management > QM > QM Configuration >-Metadata Manager). לאחר מיפוי מוצלח, באפשרותך להשתמש במטה-נתונים כדי להוסיף מגוון מידע ניתן למעקב לאיש קשר ב- WFO Webex. שדות מטה-נתונים נמצאים בכרטיסיה פרטי איש קשר בדף נגן המדיה (אינטראקציות > לפתוח איש קשר). באפשרותך להציג, לערוך או למחוק שדה מטה-נתונים מהמערכת.
הפעל הגדרות Webhook	חשוב אל תבחר בתיבת סימון זו עד לאחר שמירת תצורת Webex Calling ACD. וו אינטרנט ניתן להגדיר פעם אחת בלבד ורק לאחר השלמת הליך קביעת התצורה של Webex Calling ACD. צור Webhook—הפעלת פונקציית התקשרות חוזרת המאפשרת ל- Webex Calling ול- WFO Webex לקיים תקשורת באמצעות ממשקי API.
כתובת URL של הרשאה	הערה מקטע זה מופיע רק בעת עריכת ACD קיים. הוא אינו מופיע בעת יצירת ACD חדש. Webex WFO מתחבר עם Webex Calling עבור 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.

השדה	תצורה
	▪ שינוי הסיסמה ב- Active Directory. ▪ מעבר מסנכרון Active Directory לכניסה יחידה בחשבון Cisco שלך. ▪ שינוי תחומים.

6. לחץ על שמור.
7. אתה מנותב מחדש אל Cisco Webex Control Hub כדי להשלים את תהליך האימות. הזן את אישורי Cisco Webex Calling שלך ולחץ על התחבר. פעלו בהתאם להנחיות שעל המסך כדי לקבל את החיבור.

הערה: תהליך זה יוצר אסימון גישה במערכת כדי לאמת את המשתמש עבור מערכת Cisco Webex Calling של הארגון שלך.

יצירה והפעלה של webhook

1. בדף תצורת Webex Calling ACD, לחץ על תיבת הסימון הפוך הגדרות Webhook לזמינות. הלחצן **Create Webhook** מופיע.
2. לחץ על הלחצן **Create Webhook** . אם האפשרות מצליחה, מופיעה הודעה המציינת "Webhook נוצר בהצלחה!".

חשוב אל תמחק את webhook בתוך פורטל המפתחים של Cisco מכיוון שהדבר ינתק את החיבור.

3. לחץ על שמור.

הקצה את תפקידי ברירת המחדל של סוכן ומנהל מערכת לחשבון מנהל המערכת של הדיירים שלך

1. נווט אל ניהול יישומים> תצורת משתמש > משתמשים.
2. בחר ערוך משתמש קיים תחת מה ברצונך לעשות?.
3. השתמש ברשימה הנפתחת בחר משתמש במקטע פרטי משתמש וחפש את שם המשתמש של חשבון מנהל המערכת של הדיירים שהזנת בשדה שם משתמש של API קלבריו בהליך הקודם "קביעת תצורה של Cisco Webex Calling כ ACD".

4. עבור אל המקטע תפקידים ובחר את תפקיד הסוכן המוגדר כברירת מחדל ואת תפקידי הממונה המוגדרים כברירת מחדל ב- עמודה זמינה .
5. לחץ על החץ השחור הפונה ימינה כדי להעביר את תפקיד סוכן ברירת המחדל מהעמודה זמין לעמודה עמודה מוקצית .
6. לחץ על שמור.

(אופציונלי) אל תכלול אנשים מסנכרון ההקלטות שלהם לתוך WFO Webex

ישנן שתי אפשרויות זמינות אם אינך רוצה שאנשים מסוימים יוקלטו ב- Webex Calling או אם ברצונך שההקלטות שלהם יימחקו באופן מיידי ב- WFO Webex.

- האפשרות העדיפה היא לא להקליט אנשים מסוימים על-ידי שינוי ההרשאות שלהם בתוך מערכת מרכז הבקרה של Webex. Webex WFO מייבא שיחות Webex Calling בלבד; לכן, עליך לשנות את ההרשאות של משתמשים אלה ישירות במערכת מרכז הבקרה Webex שלך כדי לא לכלול את הקלטתן. ודא שלמשתמשים אין את הרישיון המקצועי שהוקצה או הקלטת שיחות מופעלת. ראה "הגדרת תצורה של משתמשים שברצונך להקליט את שיחותיהם" בהגדרה Webex Calling כדי ללמוד היכן להסיר את הרשיון המקצועי ולהשבית הקלטת שיחות.
- האפשרות השנייה היא להשתמש בזרימות עבודה QM כדי למחוק הקלטות באופן מיידי ברגע שהן מיובאות ל- WFO Webex. אם ברצונך למחוק שיחות מיובאות מיד לאחר ייבואן ל- WFO Webex, הגדר זרימות עבודה QM המוחקות הקלטות באופן אוטומטי בהתבסס על כללי זרימת עבודה. עיין במאמרי העזרה הבאים כדי ללמוד עוד אודות יצירת זרימות עבודה QM.
  - QM מדריך לעיון מהיר לזרימות עבודה
  - אוטומציה של זרימות עבודה QM
  - כיצד פועל ניהול זרימת עבודה

סנכרון מטה-נתונים ל- WFO Webex

נושא זה מפרט את ההליכים לאיסוף ועיצוב מטה-נתונים מ- Webex Calling, ליצירת תוויות מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים Webex WFO ולאחר מכן למיפוי המטה-נתונים מתוויות מטה-נתונים של Webex Calling ל- WFO Webex. לאחר מיפוי מוצלח של מטה-נתונים מותאמים אישית מתוויות Webex Calling לתוויות מטה-נתונים ב- WFO Webex, באפשרותך להשתמש במטה-נתונים ממופים אלה כדי להוסיף מגוון מידע ניתן למעקב לאיש קשר ב- WFO Webex. אתר שדות מטא-נתונים בחלונית 'פרטי נגן המדיה' (הממוקמת בעמוד 'אינטראקציות' > לפתוח איש קשר > החלונית 'פרטים') שבה ניתן להציג או למחוק שדות מטא-נתונים.

דרישות מוקדמות

- יש להגדיר Webex Calling כ- ACD ב- WFO Webex.
- דרושות לך ההרשאות הבאות.
  - ניהול שדות מטה-נתונים
  - הצגת מטה-נתונים מותאמים אישית
  - עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית
  - ניהול תצורת ACD

מיקום הדף

- ניהול יישומים > QM Configuration > Metadata Manager (כדי ליצור תוויות מטה-נתונים)
- ניהול יישומים > תצורת מערכת > ACD תצורת > Webex Calling (כדי למפות מטה-נתונים Webex Calling לתוויות מטה-נתונים ב- WFO Webex)
- הכרטיסיה אינטראקציות (כדי להציג מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים להקלטות)

הליכים

איסוף ועיצוב מטה-נתונים

הליך זה מפרט כיצד לאסוף ולעצב מטה-נתונים מתאימים מ-Webex Calling לפני שתמפה אותם לתוויות מטה-נתונים Webex של WFO. Webex WFO תומך במטה-נתונים מבוססי טקסט. סוגים אחרים של מטה-נתונים, כגון תאריכים, היפר-קישורים ומספרים, אינם נתמכים.

1. עיין במדריך Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide של Cisco לקבלת רשימה של שדות מטה-נתונים נתמכים. קבע אילו שדות ברצונך למפות.
2. עצב את השדות בדיוק כפי שהם נכתבים. השדות הם תלויי רישיות. אל תוסיף ריווח.

   שדה

   דוגמה כדי למפות את מזהה הארגון, תבנית כזוorgId ., לא ככהOrgID .,

3. אם המטה-נתונים כוללים שדה משנה, הפרד את השדה ואת שדה המשנה באמצעות נקודה.

   שדה.שדה משנה

דוגמה כדי למפות את מזהה הקלטת השיחות, עצב את שדה serviceData ואת שדה המשנה callRecordingId כך.

serviceData.callRecordingId

יצירת תוויות מטה-נתונים במנהל המטה-נתונים

לפני שתוכל למפות מטה-נתונים בדף תצורת Webex Calling ACD, תחילה עליך ליצור ולהגדיר תוויות מטה-נתונים בדף מנהל המטה-נתונים.

1. נווט אל **Webex WFO >Application Management > QM Configuration > Metadata Manager**.
2. מלא את השדות כמתואר להלן.

הערה עליך לבחור טקסט מהרשימה הנפתחת סוג מטה-נתונים בדף מנהל מטה-נתונים כדי למפות מטה-נתונים. קבע את התצורה של כל שאר השדות בדף מנהל מטה-נתונים כרצונך.

השדה	תיאור
מפתח מטה-נתונים	(נוצר באופן אוטומטי) מזהה ייחודי עבור המטה-נתונים שדה, המשמש ממשקי API. מפתח המטא-נתונים נוצר בהתבסס על הטקסט שאתה מזין בשדה תווית מטא-נתונים. רווחים מוחלפים במקפים, ו-"key-" נוסף בסוף. לדוגמה, אם תזין טקסט לדוגמה בשדה Metadata Label, השדה Metadata Key יציג מפתח טקסט לדוגמה. שדה מפתח מטה-נתונים אינו מאפשר אמפרסנד (&) או סימני שוויון (=). אם סמלים אלה מופיעים בשדה Metadata Label, הם מוסרים אוטומטית בשדה Metadata Key. מקסימום תווים = 39.
תווית מטה-נתונים	השם המשויך לשדה המטה-נתונים המופיע ב-תוצאות חיפוש ופרטים ליצירת קשר.
סוג מטה-נתונים	סוג המידע הכלול בשדה המטה-נתונים: תאריך, היפר-קישור, מספר או טקסט.

השדה	תיאור
ACD נתונים היסטוריים	שדה זה ישים רק לפריסות מקומיות של Webex WFO. מזהה את המטא-נתונים המיובאים מה Webex WFO. ACD מיישב נתונים ACD על-ידי התאמת פרטי הקשר ב- WFO Webex לפרטי שיחה המאוחסנים ACD ומשנה את פרטי הקשר ב- WFO Webex. הנתונים מתעדכנים מעת לעת. בשעת מיפוי מטא-נתונים לנתוני ACD, יש לבחור טקסט בשדה 'סוג'.
מפתח סייר הנתונים	(אופציונלי) מזהה ייחודי למיפוי מטה-נתונים באמצעות נתונים חוקר. באפשרותך למפות עד 20 שדות מטה-נתונים באמצעות סייר הנתונים.
תיבת סימון מוצפנת	(אופציונלי) בחר באפשרות זו אם ברצונך לדווח על אנשי קשר מבוסס על שדות מטה-נתונים מותאמים אישית. אם תבחר בתיבה זו , Webex WFO יצפין את המטה-נתונים בעת אחסונם. תיבת הסימון מוצפן זמינה רק אם תיבת הסימון Exportable לא נבחרה. הערה לא ניתן לחפש מטה-נתונים מוצפנים.
תיבת סימון Exportable	אם אפשרות זו נבחרת, באפשרותך לייצא את המטה-נתונים באמצעות Webex WFO או API. תיבת סימון זו נבחרת כברירת מחדל.
לקריאה בלבד	אם האפשרות נבחרה, המטטה היא לקריאה בלבד. לא ניתן להוסיף או לערוך מטה-נתונים לאיש קשר באמצעות WFO Webex. הערה אם המטה-נתונים הם ACD נתונים, תיבת סימון זו נבחרת כברירת מחדל ואינה זמינה.

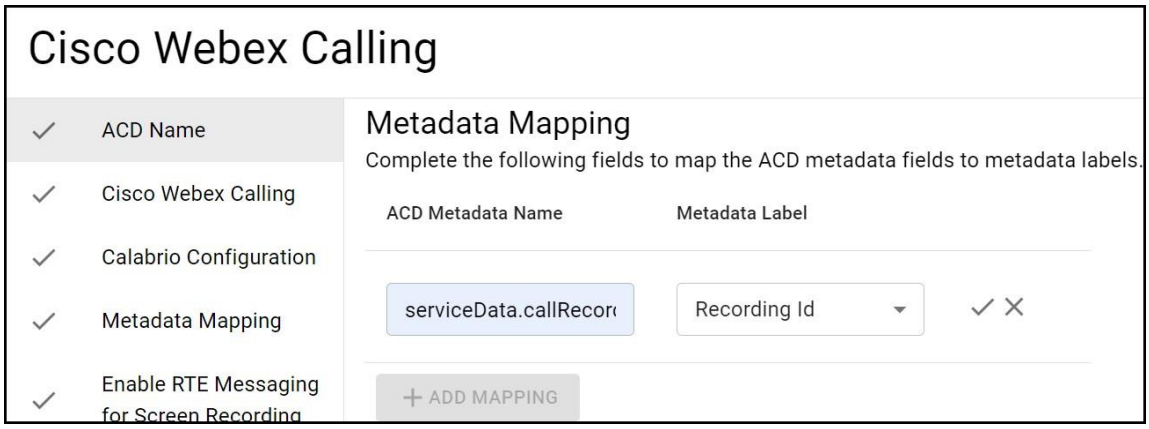
3. לחץ על שמור.

מיפוי ערכי מטה-נתונים לתוויות מטה-נתונים

בצע הליך זה כדי למפות מטה-נתונים מתוויות מטה-נתונים של Webex Calling ו-Webex WFO זו לזו.

1. נווט אל **Webex WFO** > **Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **תצורת** ACD.
2. תחת בחר **ACD**, לחץ על הוסף.
3. בחר **Webex Calling** מהרשימה הנפתחת בחר **ACD** ולחץ על אישור. ה Webex Calling הדף נפתח.
4. במקטע מיפוי מטה-נתונים, לחץ על הוסף מיפוי.
5. בתיבת הטקסט תחת **ACD** שם מטה-נתונים, הזן ערך מטא-נתונים. שדה זה תלוי רישיות, והערך שלך חייב להתאים בדיוק לסוג המחרוזת.
6. לחץ על הרשימה הנפתחת תחת העמודה תווית מטה-נתונים ובחר תווית מטה-נתונים מרשימת האפשרויות. רשימת האפשרויות תואמת לטבלת תוויות המטה-נתונים בדף מנהל מטה-נתונים.

דוגמה : בתמונה לדוגמה להלן : serviceData.callRecordingId ממופה לתווית מטה-נתונים.



7. לחץ על סמל הבדיקה כדי לשמור את מיפוי המטה-נתונים.
8. (אופציונלי) לחץ על הוסף מיפוי כדי להוסיף מיפויי מטה-נתונים נוספים וחזור על הפעולה כרצונך.
9. לחץ על שמור.

הצגת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים להקלטות

1. לחץ על הכרטיסיה אינטראקציות בסרגל הניווט העליון.
2. לחץ על סמל אפשרויות רשימה בפינה השמאלית העליונה.

3. מהרשימה הנפתחת, לחץ על הצג/הסתר עמודות. חלון העמודות הצג/הסתר נפתח.
4. חפש את המקטע מטה-נתונים מותאמים אישית תחת עמודות מוסתרות.
5. בחר את ערכי המטה-נתונים המותאמים אישית שברצונך להציג בדף אינטראקציות . המטא-נתונים שתבחר יופיעו בטבלת העמודות המוצגות .
6. לחץ על החל.

נושאים קשורים

- ניהול שדות מטה-נתונים
- חקירת נתונים המשויכים לאיש קשר
- עריכת מטה-נתונים מותאמים אישית המשויכים לאיש קשר

פרטי אינטגרציה

פרק זה מכיל מידע נוסף אודות סנכרון, אירועי שיחות מורכבים, מיפויי נתונים ועוד.

אירועי שיחה מורכבים

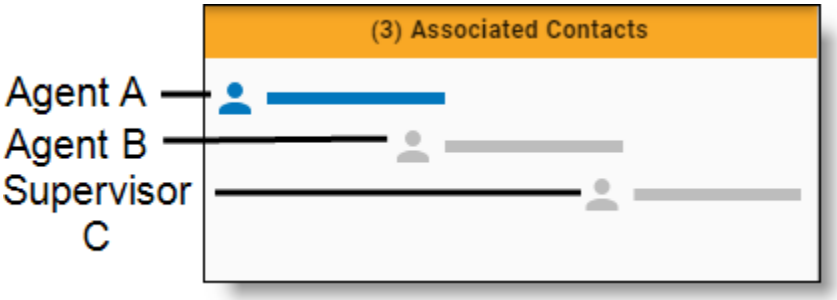
נושא זה מתאר כיצד WFO Webex מטפל בתרחישי שיחה מורכבים. תרחישי שיחה מורכבים הם פעולות שונות שיכולות להתרחש במהלך שיחה. הם כוללים העברות, ועידות, החזקות ושיחות חונות. ב- Cisco Webex Calling, מקטע שיחה נוצר כאשר יש שינוי משתתף, כגון כאשר משתמש מצטרף לשיחה לקבלת ייעוץ.

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.



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 למשתמש שטיפל במקטע זה של השיחה שהועברה.
- ועידות - Webex WFO מחלק את השיחה המקורית לשני אנשי קשר. איש הקשר הראשון ב- WFO Webex משויך למשתמש שענה לשיחת הלקוח. איש הקשר השני משויך למשתמש שהובא לשיחה. ההקלטה עבור איש הקשר של המשתמש הראשון משתרעת על פני כל הזמן שהמשתמש מעורב בשיחה. ההקלטה עבור איש הקשר השני משתרעת רק על פני הזמן שבו המשתמש השני הצטרף לשיחה.
- קר (עיוור) — Webex WFO משתמש ב"קר (עיוור)" כדי לתאר תרחישי העברה וועידה. תיאור זה כרוך בניתוב שיחה קיימת ישירות למשתמש נוסף ללא כל תקשורת בין שני המשתמשים לפני ביצוע ההעברה או הוועידה.
- חם - Webex WFO משתמש במילה "חם" כדי לתאר תרחישי העברה וועידה. תיאור זה פירושו שהמשתמש הראשון מדבר עם המשתמש 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 למשתמש שענה לשיחת הלקוח, והקשר השני משויך למשתמש שהובא לשיחה להתייעצות. ההקלטה של איש הקשר הראשון משתרעת על פני כל אורך שיחת הלקוח. ההקלטה עבור איש הקשר השני משתרעת רק על משך הזמן שהמשתמשים התייעצו.

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

סוג	נתמך	תיאור
שיחה התקבלה/הסתיימה	כן	משתמש מקבל שיחת לקוח, והשיחה מסתיימת ללא כל שיחה אירועי שיחה, כגון החזקות או העברות, מתרחשים.
שיחה התקבלה/הסתיימה - פנימית	כן	משתמש מקבל שיחה ממשתמש אחר באותו ארגון.

סוג	נתמך	תיאור
החזק/המשך	כן	לקוח מושהה בהמתנה. מוזיקת Hold מושמעת בלחצן רגל הלקוח של השיחה. הערה אירועי אנרגיית דיבור, כולל סמני החזקה, אינם נתמכים עבור שילוב זה.
השהה וחדש (ידני)	כן	שיחה מושהית. השהה וחדש את הציות ל- PCI תקני תאימות. שלא כמו 'החזקה/המשך', אין מוזיקת המתנה שיחק על רגלו של הלקוח בשיחה; רק שתיקה נשמעת. משתמש חייב להפעיל באופן ידני השהיה וחידוש פעולה בתוך מערכת Cisco Webex Calling, ו- WFO Webex מזהה ההדק הידני.
העברה קרה (עיוורת) העברה חמה	כן	שיחה מועברת ממשתמש אחד למשתמש אחר.
ועידה קרה ועידה חמה	כן	אינטראקציית שיחה עם שני משתמשים או יותר.
פארק*	כן	שיחה מועברת להשהיה (חונה), וניתן לאסוף את השיחה (אחזור) על-ידי אותו משתמש או על-ידי משתמש אחר.
תור שיחות	כן	המתקשרים ממתינים לתורם שיטופלו כאשר הכל יהיה זמין הנציגים עסוקים.

* ציד ומלונאות הם גם תרחישים נתמכים.

אודות סינכרון

סעיף זה מסביר כיצד נתוני משתמשים ונתוני אנשי קשר Webex Calling מסתנכרנים עם Webex- WFO.

חשוב אם למשתמש Webex Calling אין הקלטות ואין לו את ההגדרות המתאימות שתצורתן נקבעה (ראה הגדרת Webex Calling), המשתמש אינו מסונכרן לתוך WFO Webex.

כאשר מזוהה הקלטת Webex Calling עבור חשבון משתמש שתצורתו הוגדרה כראוי Webex- WFO , מזהה אותה, מסנכרן אותה עם Webex- WFO ויוצר פרופיל משתמש WFO Webex עבור משתמש זה.

- נתוני משתמשים, הקלטות והקלטות מסונכרנים במרווחים של שלושים דקות.
- ערך מזהה משתמש ב- Webex Calling ממופה לערך מזהה ACD של סוכן WFO Webex.
- משתמשים שאתה יוצר ב- WFO Webex נשמרים רק ב- WFO Webex ואינם מסונכרנים חזרה אל Webex Calling. סנכרון של זרימות נתונים באופן בלעדי מ- Webex Calling ל- WFO Webex.
- יחסים היררכיים Webex Calling בין סוכנים למפקחים אינם נשמרים ב- WFO Webex.
- Webex WFO מייבא הקלטות ,Webex Calling ויבוא דורש זמן עיבוד לפני שהם זמינים ב- WFO Webex.

הטבלאות שלהלן מפרטות מתי האינטגרציה מזהה שינוי ב- ,Webex Calling מה השינוי הנובע מכך ב- WFO Webex.

סנכרון משתמשים

כאשר יש נתוני משתמש חדשים או Webex Calling שהשתנו, שירות הסינכרון מזהה אותם במרווחים של שלושים דקות ומבצע מספר שינויים ב- WFO Webex. הטבלה הבאה מסכמת שינויים אלה.

הערה Webex Calling על המשתמשים לקבל את הגדרות מרכז הבקרה של Webex המפורטות בהליך "קביעת תצורה של משתמשים שאת שיחותיהם ברצונך להקליט" בהגדרה Webex Calling לסנכרון.

פעולה בשנת **Webex Calling**	כתוצאה מכך שינוי ב- **WFO Webex**
משתמש חדש שיש לו הקלטה מתווסף. שירות הסינכרון מזהה את שלושת השדות הבאים. ▪ שם פרטי ▪ שם משפחה ▪ מזהה משתמש	משתמש חדש מתווסף. באופן ספציפי, שירות הסינכרון מעדכן את הנתונים הבאים עבור פרופיל WFO Webex החדש של המשתמש. ▪ שם פרטי ▪ שם משפחה ▪ מזהה סוכן ACD
השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנה.	השם הפרטי או שם המשפחה של המשתמש משתנה.
המשתמש נמחק.	ההפעלה של המשתמש מושבתת. רשומה של המשתמש שהושבת עדיין קיימת ב-Webex WFO.

פעולה בשנת **Webex Calling**	כתוצאה מכך שינוי ב- **WFO Webex**
למשתמש מוקצה תפקיד סוכן, מפקח או מנהל מערכת.	למשתמש מוקצה תפקיד סוכן ברירת המחדל ללא קשר לתפקידו ב- Webex Calling. ראה יצירה ועריכה של משתמשים כדי ללמוד כיצד לשנות תפקיד של משתמש.

צוותי

בשנת Webex Calling, הרעיון של צוות (אוסף של סוכנים) אינו קיים. לכן, כאשר משתמשים Webex Calling מסונכרנים, הם מוקצים לצוות ברירת המחדל ב- WFO Webex. ראה יצירה ועריכה של משתמשים כדי ללמוד כיצד להעביר משתמש מצוות ברירת המחדל וניהול צוותים כדי ללמוד עוד אודות הגדרה והתאמה אישית של צוותים.

משתמש יכול להשתייך לצוות אחד בלבד ב- WFO Webex.

סנכרון נתוני אנשי קשר

כאשר איש קשר מזוהה ב- Webex Calling, WFO Webex מבצע את הפעולות המתקבלות.

הערה במקרה של הפסקות או כשלים Webex WFO , יש תהליך שחזור כדי למנוע אובדן נתונים.

פעולה בשנת **Webex Calling**	פעולה כתוצאה מכך ב- **WFO Webex**
איש קשר (לדוגמה, שיחת טלפון) הושלם.	מסנכרן את ההקלטה. ▪ אם המשתמש המטפל באיש הקשר אינו קיים ב- WFO Webex, WFO Webex יוצר פרופיל משתמש עבור המשתמש ואיש קשר הכולל את ההקלטה והנתונים שלה בדף אינטראקציות. ▪ אם המשתמש המטפל באיש הקשר קיים ב- WFO Webex, WFO Webex יוצר איש קשר של הקלטה זו והנתונים שלה בדף אינטראקציות. ראה הפעלת אנשי קשר לקבלת מידע נוסף אודות הדף אינטראקציות.

מגבלות

- כל שיחה חדשה יוצרת מזהה הפעלה, מה שגורם להיווצרות מזהי הפעלה מרובים ויגרום לאינטראקציות שיחה מרובות להעמיס על ממשק Webex WFO. במקרים מסוימיWFO Webex , אינו מסוגל להציג את כל האינטראקציות בממשק הקלטה אחד.
- Webex WFO מקבל רק שיחות מונו מ Webex Calling. לכן, תכונות כגון תמיכה מלאה באנרגיית דיבור, תמלול ותכונות ניתוח אחרות אינן נתמכות. זרמי שמע מופיעים באדום בנגן המדיה.
- נתוני קשר, כולל הקלטות והקלטות מסך, זמינים עבור רגלי שיחה שהועברו כאשר ההעברה היא פנימית. נתוני אנשי קשר אינם זמינים עבור רגלי שיחה שהועברו כאשר ההעברה היא לארגון חיצוני.
- אירועי אנרגיית דיבור אינם נתמכים, למעט אירועי השהיה. אירועי אנרגיית השהיית דיבור מופיעים בנגן המדיה הספציפי לתרחיש המפורט להלן.
  - סמני אירוע השהיה נתמכים בנגן המדיה. בתרחישי השהיה וחידוש שיחה, סמני אירוע השהיה מופיעים רק בנגן המדיה של האדם שהפעיל ידנית את אירוע ההשהיה במהלך שיחה. סמני אירוע השהיה אינם מופיעים בנגן המדיה עבור אנשים אחרים בשיחה שלא הפעילו את אירוע ההשהיה באופן ידני.