I , I , JA , JA , I JA I JA
Cisco

Webex WFO i Webex Contact Center Vodič za integraciju

Za implementacije s novim WFM

Prvi put objavljeno: 20. srpnja 2021.
Zadnje ažuriranje: 25. srpnja 2025.

Sjedište za Amerike
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operativni sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO OVDJE NAVEDENO JAMSTVO, SVE DATOTEKE DOKUMENTA I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA DANI SU „KAKVI JESU" SA SVIM NEDOSTACIMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane softverske kopije ovog dokumenta smatraju se nekontroliranima. Pogledajte trenutnu mrežnu verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na web-mjestu Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Da biste pogledali popis zaštitnih znakova Cisco, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Pregled Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 6

Uvod 8

Upravljanje kvalitetom (QM) 8

Upravljanje radnom snagom (novo WFM) 11

Analitika 12

Uvid 12

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center arhitektura 13

Postupci konfiguracije 15

Konfiguriranje pogreške Cisco Webex Contact Center 15

Preduvjeti 16

Postupci konfiguracije 16

Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Preduvjeti 24

Postupci konfiguracije 24

Poveži WFM s Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Sinkroniziraj metapodatke s Webex WFO 32

Detalji integracije za Cisco Webex Contact Center 42

O podršci za Webex WFO digitalne kanale 42

Podrška za čavrljanje 44

SMS Podrška 45

Podrška putem e-pošte 48

Složeni događaji poziva 48

Snimanje zaslona 52

Dodatak 55

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0 55

Korisnici 55

Timovi 56

Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Prvi korak: prikupljanje informacija od davatelja usluga Webex Contact Center 57

Drugi korak: konfiguriranje pogreške Webex Contact Center kao pogreške ACD u znaku pogreške Webex WFO 58

Treći korak: konfiguriranje poslužitelja podataka 61

Povezivanje s Cisco Webex Contact Center pomoću CMSv2 API-ja 61

QM Podaci za 1.0 64

Audio snimanje 64

Metapodaci kontakta 67

Publika

- Podržane i nepodržane značajke integracije
- Pregled arhitekture na visokoj razini
- Postupci konfiguracije
- Specifični detalji integracije

Ovaj vodič za integraciju prvenstveno je dizajniran za kupce, kao i za službene Cisco partnere koji obično instaliraju i konfiguriraju Webex WFO za kupce. Uz to, inženjeri za implementaciju Cisco, inženjeri podrške, prodajni inženjeri, razvojni inženjeri i marketing mogu pronaći korisne informacije u ovom vodiču.

Pregled Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0

Postoje dvije verzije integracije između Webex WFO i Cisco Webex Contact Center (CWCC). Te verzije su CWCC verzije 1.0 i CWCC verzije 2.0. Te su verzije kompatibilne s različitim skupovima API-ja koji se nazivaju 1.0 (naslijeđeni) API-ji, CMSv2 API-ji (prijelazni API-ji koji se koriste za prijelaz implementacija CWCC 1.0 na CWCC 2.0) i 2.0 (programski API-ji).

Pogledajte Procedure konfiguracije za više informacija o tome koji postupak slijediti na temelju API-ja koje vaša implementacija koristi.

VAŽNO CWCC 1.0 pojavljuje se u proizvodu Webex WFO kao Cisco Customer Journey Platform.

Dostupnost verzije i značajki

Verzija i osobina	CWCC 1.0 s naslijeđenim CMSv1 Apis	CWCC 1.0 do 2.0 s CMSv2 API-jevima	CWCC 2.0 s naslijeđem CMSv1 API-ji	CWCC 2.0 sa Programski Apis
Stereo snimanje	N/A	Dostupno	Dostupno	Dostupno
Pauziranje i nastavak zvuka (samo ručno)**	Dostupno	Dostupno	Dostupno	Dostupno
Snimanje zaslona pauzirano i nastavljeno (samo ručno)**	Dostupno	Dostupno	N/A	Dostupno

NAPOMENA Za stanke (događaje čekanja) Webex WFO umeće tišinu za audio snimke i umeće prazan zaslon za snimke zaslona.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ima dvije mogućnosti za pauziranje i nastavak. Jedna od mogućnosti odnosi se na ručno pauziranje i nastavak, koji koristi Cisco Agent Desktop. Druga mogućnost je automatska pauza i nastavak, što zahtijeva Cisco API-je. Za opciju temeljenu na API-ju, naredbe API moraju se poslati na Cisco Smart

Softver za stolna računala za redigiranje zvuka. Redigirani zvuk iz pauziranja i nastavka podataka sinkronizira se s CWCC na Webex WFO. Nakon što Webex WFO proguta redigirani zvuk, ako je uključeno snimanje zaslona, Webex WFO automatski redigira zaslon na temelju redigiranog zvuka prije nego što je kontakt predstavljen u Webex WFO. Mogućnosti ručnog i automatskog pauziranja i nastavka zahtijevaju da korisnik ima instaliran softver Cisco Agent Desktop. Mogućnosti Webex WFO ručno i automatizirano pauziranje i nastavak nisu primjenjive na integraciju CWCC. Webex WFO automatska pauza i nastavak nisu dostupni jer signal RTP, koji je potreban za Webex WFO pokrenute automatizirane događaje, ne prolazi kroz Webex WFO.

VAŽNO Pauziranje i nastavak mora omogućiti Cisco. Da biste zatražili pristup, obratite se upravitelju računa Cisco.

Uvod

Webex WFO je softverski paket za objedinjenu optimizaciju radne snage (WFO) koji se integrira s Cisco Webex Contact Center kako bi pružio snimanje poziva, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom, analitiku glasa klijenta (VoC) i upravljanje podacima. Pojedinosti o podržanim integracijama navedene su u nastavku.

> **NAPOMENA:** Podržane značajke dostupne su i u Webex Contact Center verziji 1.0 i u Webex Contact Center verziji 2.0, osim ako nije drugačije navedeno.

Upravljanje kvalitetom (QM)

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Zvuk Webex WFO snima		X
Webex WFO uvozi zvuk Snimanje s Cisco Webex Contact Center	X Verzija 1.0: minimalno kašnjenje od dva sata prije uvoza. Verzija 2.0: Uvoz kontakta događa se kada je snimka dostupna Webex WFO od Webex Contact Center.	
Webex WFO snimanje zaslona	X	
Webex WFO potreban je prostor za pohranu pohranjivanje zvuka u oblaku	X	
Integracija oblaka u oblak za prijenos podataka	X Prijenos podataka putem API-ja ugrađen je u integraciju	
Webex WFO unosi audio snimanje, pauziranje i nastavak	Pogledajte Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Pregled za informacije o trenutnoj dostupnosti audio snimanja, pauziranja i	

Značaj	**Podržano**	**Trenutno Nepodržan**
(ručno i automatsko)		
Webex WFO unosi snimanje zaslona, pauziranje i nastavak (ručno i automatsko) Stereo snimanje	Nastavi, snimanje zaslona pauzira i nastavi te stereo snimanje.	
Prilagođeni metapodaci	X Samo 2.0	
Snimke šifrirane	X	
Događaji govorne energije	X*** Ušutkajte i razgovarajte samo o događajima	Čekanje i pauziranje događaja Nisu podržani
Glasovno praćenje uživo	X Dostupno putem Webex Contact Center nadzora poziva	
Nadzor zaslona uživo	X Putem Webex WFO Smart Desktop klijenta	
Sinkronizacija je podržana	X	
Uvoz metapodataka kontakta	X	
Integracija sustava CRM	X*	
Agentove kontrole snimanja na webu i kontrole snimanja API		X**
Podržava višekanalnu integraciju	X	
Glasovni kanali	X	

Značaj	Podržano	Trenutno Nepodržan
Digitalni kanal - Chat	X Pogledajte O podršci za Webex WFO digitalne kanale	
Digitalni kanal - SMS	X Pogledajte O podršci za digitalne kanale Webex WFO	
Digitalni kanal - E-pošta	X Pogledajte O podršci za Webex WFO digitalne kanale	

**Otvorite pregled integracije proizvoda.*

*** Kontrole pokretanja/zaustavljanja API dostupne su samo za snimanje zaslona. Za implementaciju bilo kojeg API samo snimanja zaslona možda će biti potrebna dodatna tehnička podrška Cisco.*

Možete konfigurirati vrijeme koje razgovor ili tišina moraju proći da biste se registrirali kao događaji. Pogledajte "Razgovor preko događaja" i "Događaji utišavanja" u odjeljku Konfiguriranje QM globalnih postavki.

NAPOMENA Označavanje poziva s Webex WFO prilagođenim metapodacima u scenarijima snimanja blokova nije podržano.

NAPOMENA Snimke zaslona snimaju se u komadima od 10 minuta tijekom trajanja prijave agenta. Snimke zaslona koje odgovaraju vremenu zvuka primljenog od CWCC sastavlja Desktop klijent iz tih dijelova i učitan.

Komponente ruba

Sastavni dio	Obvezno	Nije potrebno
Podatkovni poslužitelj za sinkronizaciju, snimanje, događaje u stvarnom vremenu i medije uvoz		X
Pametna radna površina za snimanje zaslona, nadzor zaslona uživo,	X	

Sastavni dio	Obvezno	Nije potrebno
i značajke analitike radne površine		
Pametna radna površina u sustavu Windows OS	(dostupno)	
Pametna radna površina na MAC OS-u		(nedostupno)

Upravljanje radnom snagom (novo WFM)

WFM sinkronizira podatke u svrhu konfiguracije i pridruživanja povijesnih podataka. Webex WFO WFM sinkronizira povijesne podatke i podatke u stvarnom vremenu za upotrebu sa zakazivanjem i predviđanjem radne snage.

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Sažetak sadržaja podataka o pridržavanju u stvarnom vremenu	X	
Sažetak sadržaja podataka o pridržavanju u stvarnom vremenu (svekanalni)		X
Sažetak sadržaja povijesnih podataka - statistika reda čekanja	X	
Sažetak sadržaja povijesnih podataka - statistika agenta	X	
Sažetak sadržaja povijesnih podataka - statistika reda čekanja agenta	X	
Predviđanje (glas)	X	
Predviđanje (chat)	X	
Predviđanje (e-pošta)	X	

Analitika

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Govorna analiza (pretvaranje govora u tekst)	X**	
Analitika radne površine	X* Nije sinkronizirano sa snimkama	
Analitika teksta	X Događaji čekanja (stanke) odražavaju se kao prazni bijeli razmak bez transkripcije.	
Nadzorne ploče s dubinskom analizom prema dolje	X	
Prediktivna ocjena	X	
Prediktivni NPS	X	
Analiza naklonosti	X	
Pametno uspoređivanje agenta	X	
Napredno pretraživanje govora	X	

**Podaci analitike radne površine dostupni su na nadzornim pločama Analyticsa i u eksploreru podataka. Međutim, zbog načina obrade podataka na radnoj površini oni nisu dostupni na stolnom zaslonu programa Media Player.*

*** U CWCC verziji 1.0 stereo snimanje trenutno nije dostupno; stoga govornik ne dijeli transkripcije.*

Uvid

Insights je BI rješenje koje pokreće umjetna inteligencija i koje je temeljni dio paketa Webex WFO. Insights pruža kombinirano izvještavanje bez silosa koje vam omogućuje neometano kombiniranje cjelokupnog upravljanja angažmanom radne snage

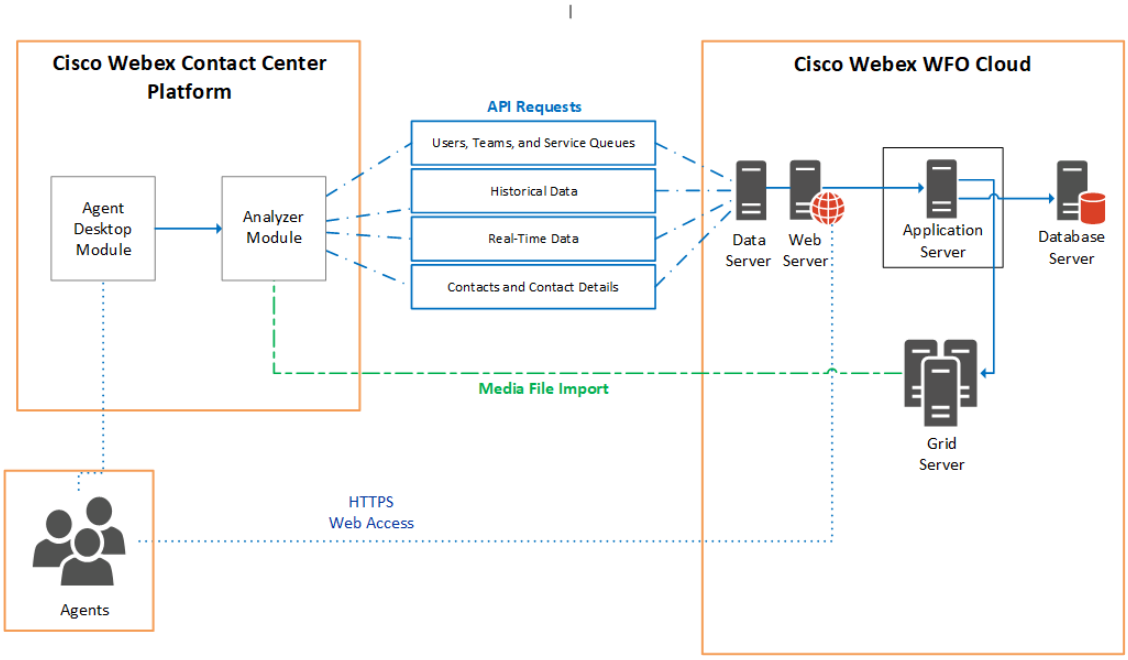
I podatke o interakciji s klijentima iz vrijednosti Webex WFO. Uvidi vam omogućuju vizualizaciju podataka Webex WFO putem korisnih izvješća i nadzornih ploča. Za pristup navedenim značajkama potrebna vam je licenca za Insights. Dodatne informacije potražite u člancima Kako funkcionirajulicence i Upravljanje ulogama i dozvolama.

Dostupne značajke

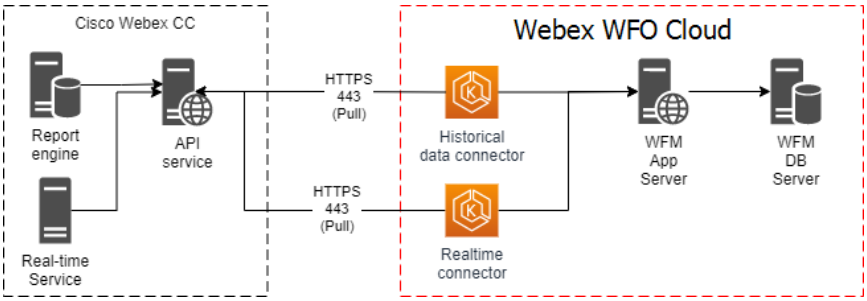
Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Unaprijed izrađene nadzorne ploče	X	
Analiza napajanja strojnim učenjem	X	
Prilagođene teme	X	
Autogram (automatizirana vizualizacija podataka)	X	
Vizualne mogućnosti (prilagođeni podaci vizualizacija)	X	
Zajedničko korištenje nadzorne ploče	X	

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center arhitektura

Dijagram arhitekture u nastavku prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center i paketa Webex WFO. Imajte na umu da dijagram sadrži klasičnu WFM.



Dijagram arhitekture u nastavku prikazuje vezu samo između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO WFM.



Postupci konfiguracije

U ovom se odjeljku objašnjava kako konfigurirati integraciju Cisco Webex Contact Center s Webex WFO, uključujući Webex WFO WFM. Postupci konfiguracije koje morate slijediti razlikuju se ovisno o tome koje je Webex WFO proizvode vaša tvrtka ili ustanova kupila i koji se Cisco API-ji koriste.

- Konfiguriranje pogreške Cisco Webex Contact Center
- Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 2.0
- Poveži WFM s Cisco Webex Contact Center 2.0
- Poveži se s Cisco Webex Contact Center 1.0

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0

Integracija CWCC 2.0 koristi 2.0 (programske) API-je. Poslužitelj podataka nije potreban.

2.0 (programski) API-ji

- Kompatibilno s analitikom Webex WFO QM,, klasičnim WFM i WFM
- Ako vaša implementacija uključuje WFM slijedite Poveži se s Cisco Webex Contact Center 2.0 postupak i Poveži WFM s Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfiguriranje pogreške Cisco Webex Contact Center

Prije postavljanja veze CWCC 2.0 u Webex WFO, morate provesti postupke navedene u ovoj temi u odjeljku Webex Control Hub.

VAŽNO Postavite vjerodajnice korisničkog imena i lozinke za administratorski račun Webex tako da nikada ne isteknu. Cisco opoziva pristupne tokene kada isteknu korisničke vjerodajnice. Stoga, ako je vaš Cisco račun

Vjerodajnice korisničkog imena i lozinke istječu, a zatim ACD u Webex WFO treba ponovno provjeriti. Ponovna provjera autentičnosti zahtijeva angažman Cisco tehničke podrške. Navedite Cisco Tehnička podrška sa sljedećim informacijama.

- Vjerodajnice za administratora Webex Contact Center (korisničko ime i lozinka)
- Webex WFO ID klijenta
- ID Webex WFO ACD
- Webex WFO vjerodajnice administratora klijenta (korisničko ime i lozinka)
- Webex WFO URL domene (npr. dio "US3" u www.us3.calabriocloud.com)

Preduvjeti

- Korisničko ime je u FQDN formatu.
- Korisnik ima pristup Webex CC 2.0 API i Webex CC 2.0 Media API.
- Korisničko ime ne može biti osobna adresa e-pošte.
- Korisničko ime mora biti adresa e-pošte stvorena pomoću sinkronizacije Active Directory s Cisco ili ručno stvorena na portalu za administratore Cisco.

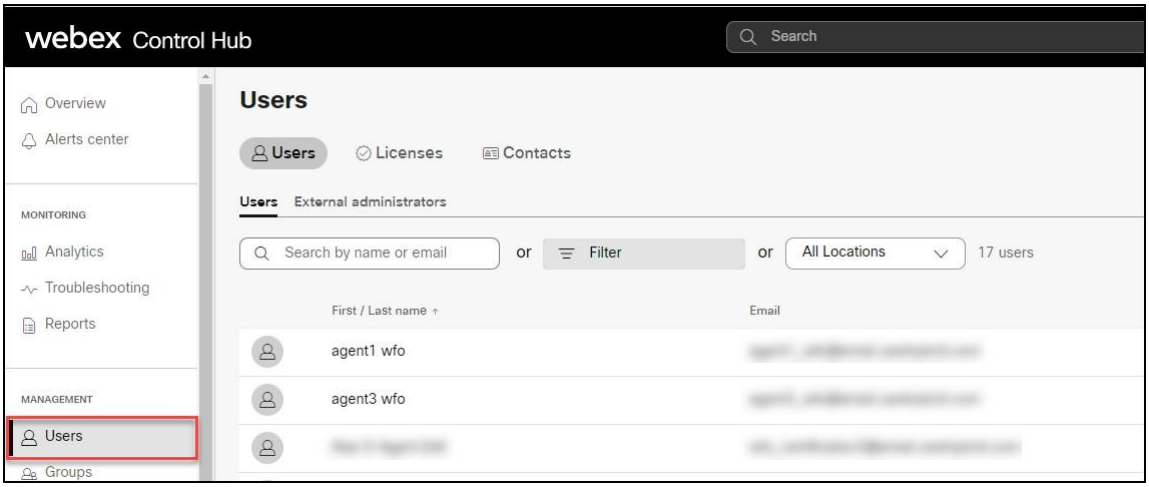
> **NAPOMENA** Ako je sinkronizacija Active Directory omogućena kasnije, a adresa e-pošte ne postoji u Active Directory, postavljanje u Cisco bit će izbrisano. Bit će dupliciranih timova i
> Korisnici uzrokovani problemima sa sinkronizacijom s novom adresom e-pošte.

Postupci konfiguracije

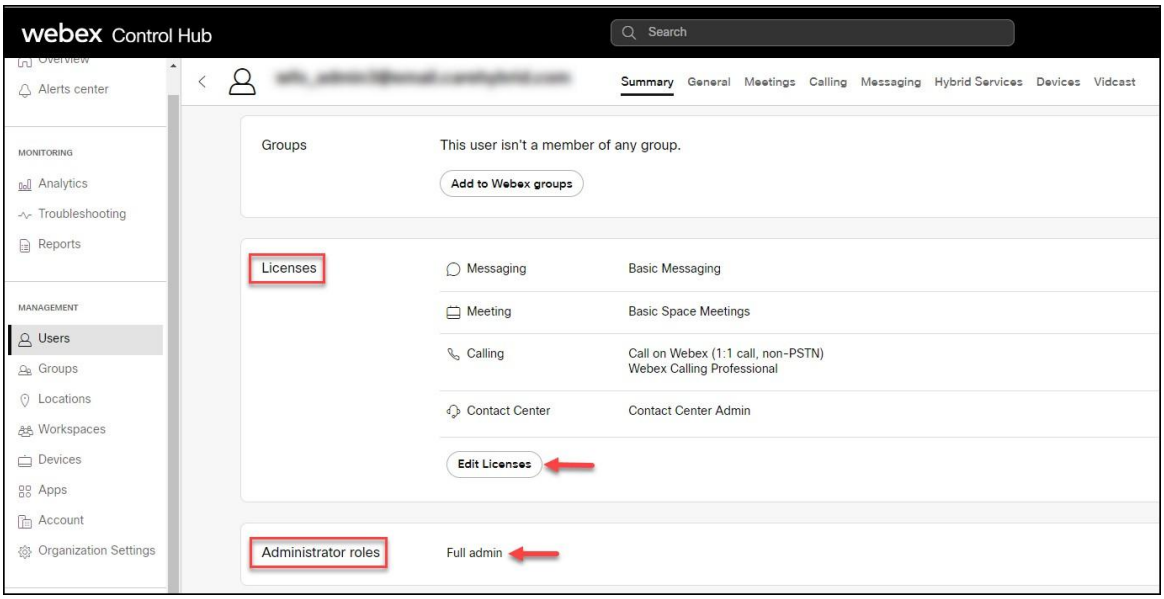
Dodjeljivanje uloga i dozvola

Korisnički račun korišten u ovom postupku kasnije se koristi za dovršetak oauth procesa potrebnog za integraciju s Webex WFO.

1. **PristupiteWebex Control Hub** za administratore tako da prijeđete na admin.webex.com i unesete vjerodajnice.
2. U odjeljku Upravljanje **unutar** lijeve navigacijske trake kliknite **Korisnici** .



3. Na **stranici Korisnici** odaberite željenog korisnika iz tablice.
4. Provjerite ima li korisnik barem licence i ulogu navedene u donjoj tablici.



- Ako korisniku nisu dodijeljene odgovarajuće licence, kliknite **Uređivanje licenci** unutar licenci Pa na stranici sažetka licence ponovno kliknite **Uređivanje licenci** .
- Po potrebi izmijenite licence, a zatim kliknite **Spremi**.
- Ako nisu dodijeljene odgovarajuće uloge, odaberite trenutno dodijeljenu ulogu unutar **Odjeljak Uloge** administratora na stranici korisnika.
- Po potrebi izmijenite uloge, a zatim kliknite **Spremi**.

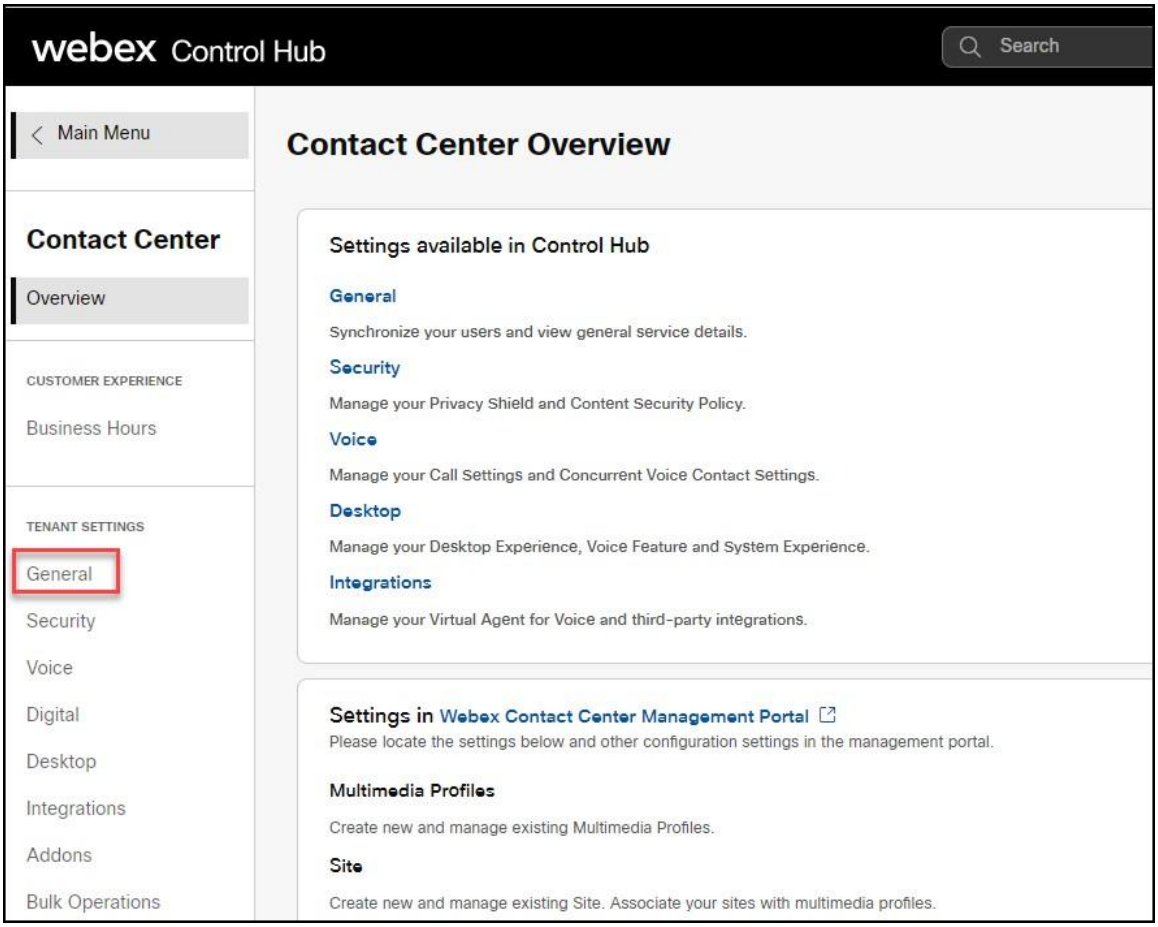
Licence	
Poruka	Osnovne poruke
	napredne razmjene poruka
Sastanak	Osnovni svemirski
	sastanci Napredni
	svemirski sastanci Webex Meetings Suite
Pozivajući	Poziv na Webex (poziv 1:1, koji nije putem PSTN-a)

Licence	
Kontakt centar	Administrator kontaktnog centra
	Licencirani agent > premium
Uloga	
Usluge	Administrator usluge

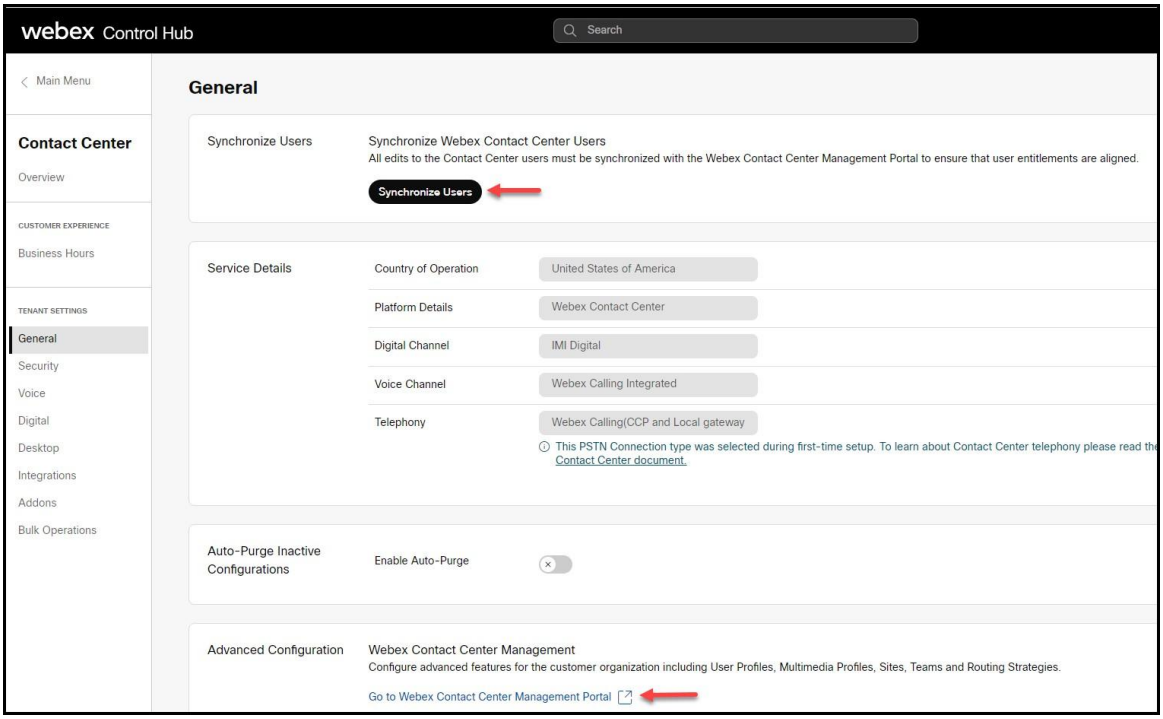
> **NAPOMENA** Ako naiđete na probleme sa sinkronizacijom, odaberite
> **i dodijelite potvrdni okvir Ili ustanova** i dodijelite

Konfiguriranje postavki centra za kontakt

1. Idite na stranicu Centra za kontakt unutar lijeve navigacijske trake **Uslužni** odjeljak.
2. Kliknite **Općenito** u odjeljku **Postavke** klijenta u lijevom navigacijskom izborniku kontaktnog centra.



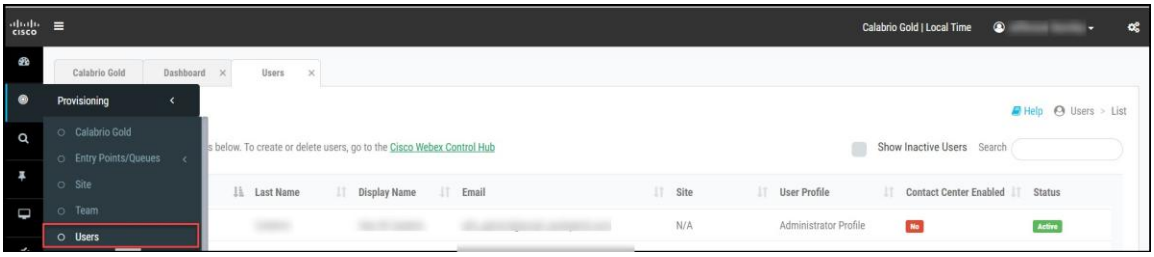
3. Kliknite **Sinkroniziraj korisnike**.



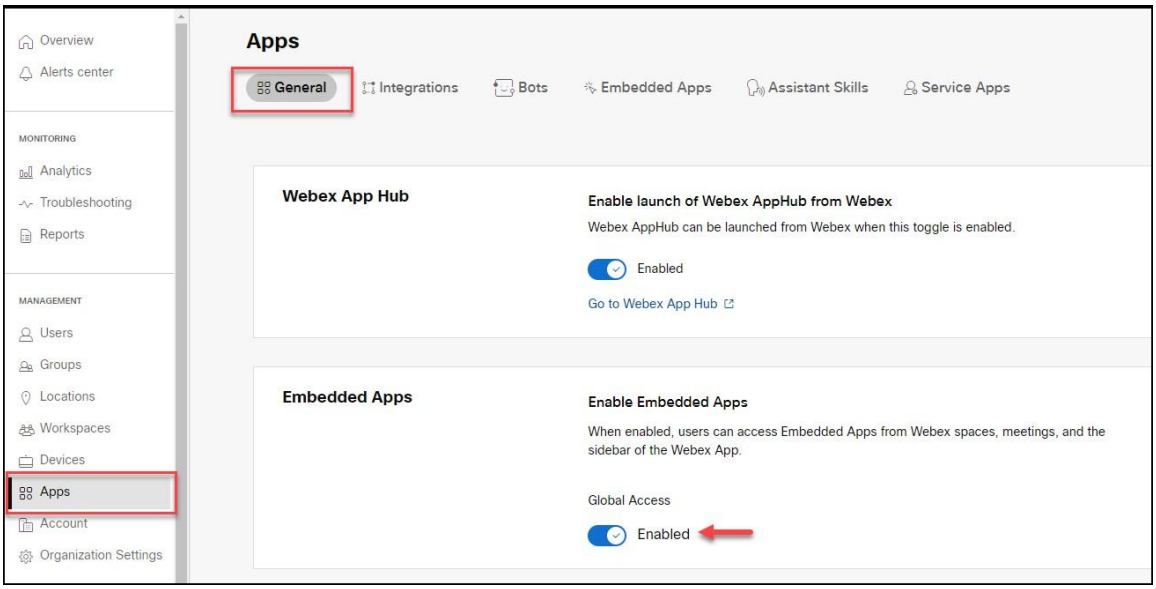
4. Kliknite vezu Idi na **Webex Contact Center Portal** za upravljanje. Portal za upravljanje otvara se u zasebnom prozoru.

5. Na portalu za upravljanje provjerite je li vaš račun API sinkroniziran tako da odete na **odjeljenje dodjele resursa** > **Korisnici** s lijeve navigacijske trake.

BILJEŠKA Status **Kontakt centar omogućen** je **Ne** za ovaj račun.

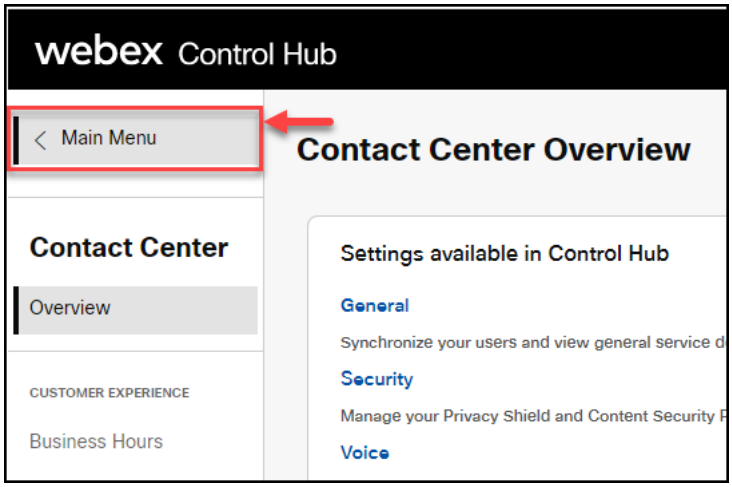


Konfiguriranje postavki aplikacija



1. U **odjeljku Upravljanje** na lijevoj navigacijskoj traci kliknite **Aplikacije** .

NAPOMENA **Ako se nalazite na nekoj od stranica Kontakt centra** , morate kliknuti **Glavni izbornik**



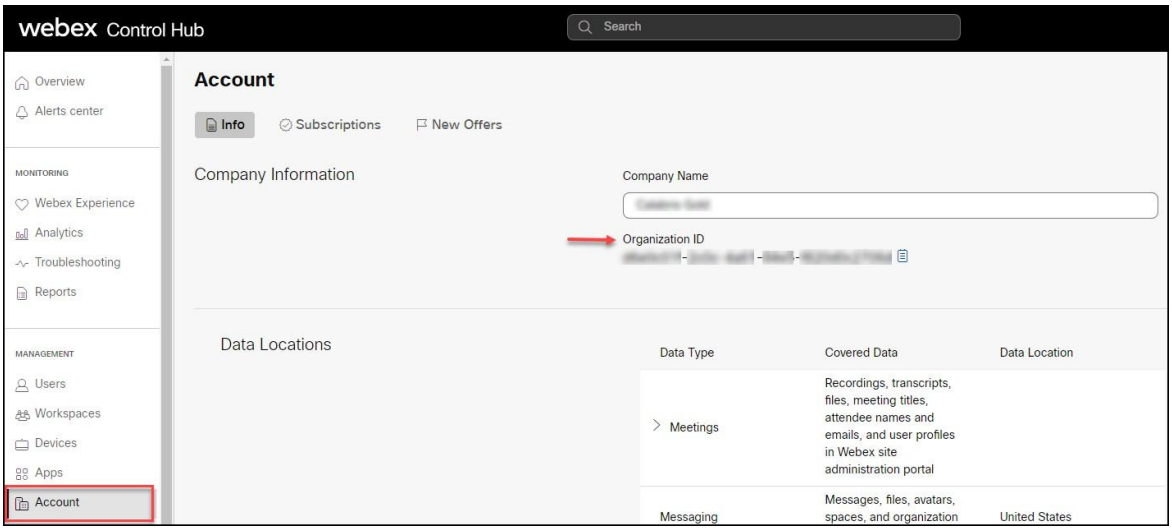
Za pristup **stranici Aplikacije** .

2. Na **stranici Općenito** Tab **aplikacija** uključite **prekidač Omogućen** globalni pristup.

Pronalaženje ID-a tvrtke ili ustanove

1. S lijeve navigacijske trake pomaknite se do stranice Račun **.**

2. Spremite ID **tvrtke** ili ustanove na lako dostupno mjesto. Vaš ID organizacije Cisco potreban je prilikom postavljanja veze s CWCC 2.0 u Webex WFO. ID vaše tvrtke ili ustanove poznat je i kao ID klijenta u Webex WFO.



Mapiranje krajnjih točaka API

Pogledajte https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability za najnoviji konačni popis API-ja koji su trenutno dostupni.

Regija	Portal za razvojne inženjere	API
NAMA	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Ujedinjeno Kraljevstvo	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Provjerite valjanost konfiguracije

1. Pokušajte se prijavitihttps://developer.webex-cx.com/ pomoću privatnog prozora preglednika kao što je Anonimno za preglednike Chrome ili InPrivate za preglednike Edge.

2. Ako vaš pokušaj prijave ne uspije, otvorite kartu za podršku s Cisco ili certificiranim partnerom vaše tvrtke ili ustanove.

3. Pokušajte se prijaviti na https://web.webex.com/ pomoću privatnog prozora preglednika kao što je Anonimno za preglednike Chrome ili InPrivate za Edge.

4. Ako vaš pokušaj prijave ne uspije, otvorite kartu za podršku s Cisco ili certificiranim partnerom vaše tvrtke ili ustanove.

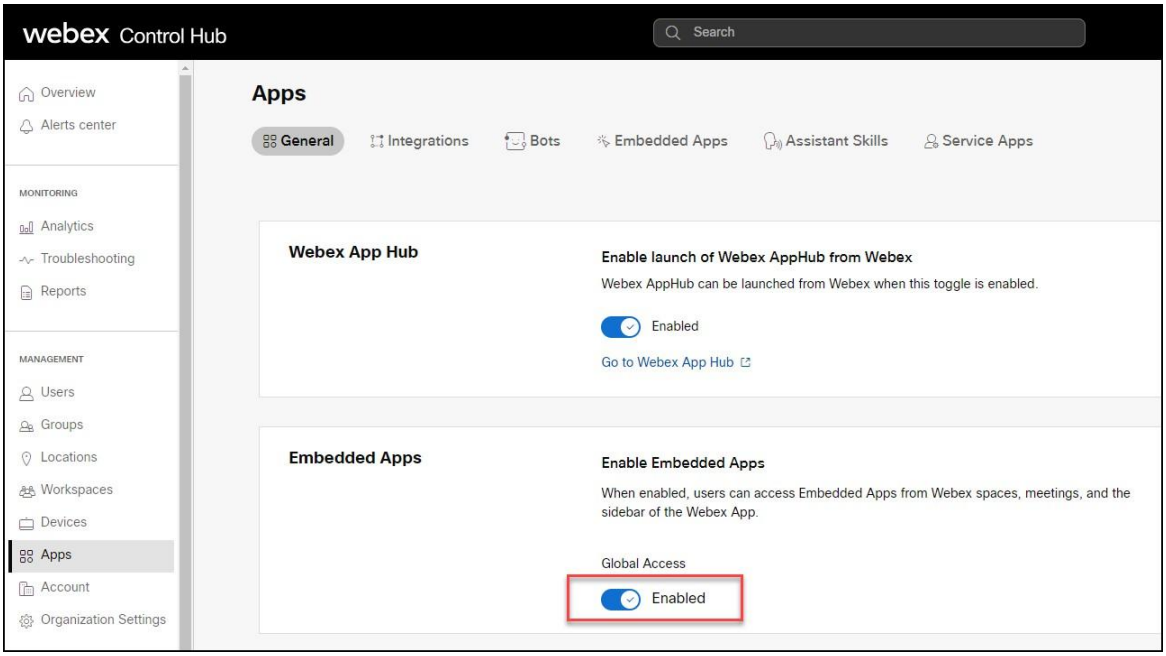
Omogućivanje integracije s paketom Pro Pack

VAŽNO Provedite ovaj postupak samo ako imate Pro Pack.

1. Prijavite se u Webex Control Hub na https://admin.webex.com/.

2. U odjeljku Upravljanje **na** lijevoj navigacijskoj traci kliknite **Aplikacije** .

3. U odjeljku **Ugrađene** aplikacije prebacite globalni **pristup** na **Omogućeno**.



4. Kliknite **Integracije**.

5. Omogućite pristup integraciji Webex WFO klikom na integraciju na popisu ili traženjem integracije prema ID-u aplikacije. Otvorit će se prozor svojstava integracije.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. U **odjeljku Pregled** prebacite **pristup budućim korisnicima** na **Uključeno**.

7. Kliknite **Svi korisnici**.
8. Kliknite **Spremi**.

Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 2.0

Ovaj odjeljak objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Contact Center 2.0 i Webex WFO. ID organizacije dodaje se tokenu za administratorski pristup prilikom prijave.

> **VAŽNO** 1) Budite dodatno oprezni prije nego što napravite bilo kakve promjene na računu koji koristite za konfiguriranje vašeg Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ako morate promijeniti administratora
>
> Povremeno slijedite postupak konfiguriranja automatske ponovne autorizacije odmah nakon promjene administratorske lozinke kako biste bili sigurni da veza integracije neće prekinuti.
>
> 2) Ako ste postojeći kupac koji migrira iz korištenja konfiguriranog podatkovnog poslužitelja, morate kontaktirati Cisco Tehnička podrška za angažman tehničkih usluga.

Preduvjeti

Kopirajte sljedeće podatke od svog davatelja Webex Contact Center i spremite ih na lako dostupno mjesto. Slijedite postupke detaljno opisane u konfiguriranju Cisco Webex Contact Center.

- Korisničko ime — Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.
- Vaš korisnik Webex administratora mora imati potrebne dozvole i uloge u Webex Control Hub za vaš Webex Contact Center sustav. Dodatne informacije potražite u postupku "Dodjela uloga i dozvola" u temi Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Kompletan osnovni URL Webex Contact Center API, uključujući protokol.
- ID klijenta — ovo je vaš ID organizacije Cisco Webex Contact Center.

Postupci konfiguracije

> **NAJBOLJA PRAKSACisco preporučuje da konfigurirate CWCC 2.0 u privatnoj sesiji preglednika,** kao što je anonimni način rada u pregledniku Google Chrome ili Microsoft Edge.

- Povežite se s Cisco Webex Contact Center 2.0 – slijedite ovaj postupak ako ste postojeći korisnik koji prelazi s CWCC 1.0 na 2.0 i imate QM, Analytics ili Classic WFM.

- Konfigurirajte CWCC 2.0 pomoću programskih API-ja 2.0 – slijedite ovaj postupak ako implementacija uključuje QM, Analytics, Classic WFM ili WFM i ne prelazite s CWCC 1.0 na 2.0.

  Ako imate WFM, morate provesti povezivanje WFM s Cisco Webex Contact Center 2.0 Nakon dovršetka postupka konfiguriranja CWCC 2.0 pomoću 2.0 programskog API-ja.

- Nakon konfiguriranja pogreške ACD morate konfigurirati automatsku ponovnu autorizaciju.

Konfiguriranje CWCC 2.0 pomoću 2.0 programskih API-ja

1. U aplikaciji Webex WFO idite na **konfiguraciju** Application Management>System Configuration>ACD.
2. U odjeljku Odabir pogreške ACD kliknite **Dodaj**.
3. Odaberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** s **padajućeg popisa Odabir ACD** .
4. Konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
ACD naziv	Unesite jedinstveni naziv za pogrešku ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje korisničko ime CWCC. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u aplikaciji CWCC.
URL API	Unesite kompletan osnovni URL pogreške Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
ID klijenta	Unesite ID organizacije računa klijenta CWCC.
Calabrio ONE API korisničko ime	Vaše korisničko ime računa usluge Webex WFO. Ovaj račun usluge naziva se i vaš administratorski račun klijenta ili API korisnički račun. To je potrebno za prijenos podataka ispravnom klijentu. Ovaj račun mora stvoriti administrator sustava, a račun se nalazi u vašem klijentskom sustavu. Ovaj administratorski račun klijenta također mora imati ispravne dozvole za prijenos podataka. Obratite se Cisco podršci za pomoć pri stvaranju ovog klijenta

Polje	Konfiguracija
	Administratorski račun. Dodatne informacije potražite u člancima Stvaranje korisnikaAPI i Upravljanje ulogama i dozvolama .
Calabrio API korisnička lozinka	Lozinka računa usluge Webex WFO.
Omogućeni proizvodi - upravljanje kvalitetom	**Upravljanje** kvalitetom – odaberite je li vaša tvrtka ili ustanova kupila upravljanje kvalitetom. Potvrdite okvir **Glas** ako vaša tvrtka ili ustanova želi da Webex WFO unosi samo glasovne kontakte. Potvrdite okvir Digitalno **(Chat, SMS, E-pošta, Društvene mreže)** ako vaša tvrtka ili ustanova želi da Webex WFO unosi razgovore i SMS poruke i e-poštu.
Mapiranje metapodataka metapodatke	(Neobavezno) Omogućuje mapiranje metapodataka CWCC u prilagođene Oznake u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO . Vrijednosti metapodataka CWCC sinkroniziraju se s kontaktima CWCC u Webex WFO. Vrijednosti metapodataka CWCC mapiraju se na oznake metapodataka stvorene u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na adresi Upravljanje aplikacijama > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješnog mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se pronaći na ploči Detalji na stranici Media Player (stranica Interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.
Interval sinkronizacije (minute)	Označava koliko često (u minutama) želite sinkronizirati korisnike, timove i redove čekanja usluga u Webex WFO s ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center.
Odgoda snimanja (minute)	Postavlja vrijeme koje želite da WFM čeka prije nje Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.

Polje	Konfiguracija
Omogući ponovno hvatanje podataka	(Neobavezno) Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite ponovno osvojiti podatke od cijelog prethodnog dana.
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	(Neobavezno) Omogućuje snimanje zaslona CWCC agenata konfiguriranih za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Snimanje zaslona.
Mapiranje jezika metapodataka	Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Ovdje možete postaviti prilagođene metapodatke koji dodjeljuju jezik kontaktu koji se temelji na tekstu, kao što je poruka e-pošte ili poruka razgovora. Dostupne mogućnosti metapodataka dolaze iz mapiranja **metapodataka** sekcija. Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO. B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje ovdje konfigurirate (odjeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji konfigurirate u **odjeljku Rezervni tekst jezik** u nastavku. D. Zadani jezik (engleski).
Rezervni tekstni jezik	Ovaj se odjeljak pojavljuje kada u odjeljku **Proizvodi odaberete** Digitalno **Omogućena** sekcija. Odaberite jezik koji želite dodijeliti tekstnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik prilikom uvoza u Webex WFO i nemaju vrijednost metapodataka kako je definirano u **gornjem odjeljku Mapiranje jezika** metapodataka. Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada

Polje	Konfiguracija
	Koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO. B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurirate u gornjem odjeljku Mapiranje jezika metapodataka. C. Rezervni jezik koji ovdje konfigurirate (odjeljak Rezervni tekst jezik). D. Zadani jezik (engleski).
URL autorizacije	**NAPOMENA** Ova sekcija pojavljuje se samo kada uređujete postojeću ACD. Ne pojavljuje se prilikom stvaranja nove pogreške ACD. Ako dođe do neuspjeha osvježavanja tokena, OAuth proces se prekida. Konfiguriranje ove postavke omogućuje vašem sustavu ponovnu uspostavu OAuth provjere autentičnosti u slučaju neuspjeha osvježavanja tokena na najviše šezdeset dana. Do pogreške osvježavanja tokena može doći iz nekoliko razloga, kao što su sljedeći. ▪ Promjena adrese e-pošte administratorskog računa. ▪ Deaktiviranje računa u Active Directory. ▪ Promjena lozinke u Active Directory. ▪ Prelazak s Active Directory sinkronizacije na jedinstvenu prijavu na vašem Cisco računu. ▪ Promjena domena.
Sinkronizacija korisnika	Omogućuje sinkronizaciju korisničkih podataka u Webex WFO od Webex Contact Center.

Polje	Konfiguracija
Uvoz medija	Omogući uvoz medija i datoteka sa snimanjem u Webex WFO Od Webex Contact Center.

5. Kliknite **Spremi**. Bit ćete preusmjereni na svoju Cisco Webex Contact Center stranicu za prijavu.
6. Unesite svoje korisničko ime i lozinku za Cisco.
7. Nakon uspješnog unosa korisničkog imena i lozinke Cisco, vraćate se na Webex WFO.

> **NAPOMENA** Ako imate novu WFM, nakon dovršetka ovog postupka morate provesti postupak Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Konfiguriranje automatske ponovne autorizacije

1. Provjerite jeste li odjavljeni iz pogreške Cisco Webex Contact Center.
2. U aplikaciji Webex WFO idite na **konfiguraciju** Application Management>System Configuration>ACD.
3. U odjeljku **Odabir ACD** odaberite Webex Contact Center 2.0 ACD s **popisa ACD poslužitelja** pa kliknite **Uredi**. Otvorit će se stranica Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Idite na **odjeljak URL** za autorizaciju i kliknite ikonu kopiranja da biste kopirali URL.
5. Otvorite privatni preglednik kao što je anonimni način rada u Google Chromeu.
6. Zalijepite URL u privatni preglednik. Zatim ćete biti preusmjereni na Cisco Webex stranicu za prijavu.
7. Unesite vjerodajnice za prijavu administratorskog računa povezanog s ovom ACD i prijavite se. Zatim se otvara stranica za prijavu Webex WFO.
8. Kopirajte kodni niz u adresnu traku. Sekcija koju trebate kopirati započinje nakon znaka jednakosti i nastavlja se do kraja URL-a.

> **PRIMJER**
>
>
>
>
> U gornjem primjeru, dio koda nalazi se u crvenom ocrtanom okviru koji počinje sa Z i završava s 1. Imajte na umu da je dio niza koda zamagljen iz sigurnosnih razloga.

9. Vratite se na stranicu ACD za Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Unesite kod u drugi tekstni okvir u odjeljku **URL** za autorizaciju.

11. Kliknite **Autorizacija**.
12. Kliknite **Spremi**.

Poveži WFM s Cisco Webex Contact Center 2.0

Stranica Integracije omogućuje vam konfiguriranje, izmjenu i implementaciju integracija Webex WFO WFM radi povijesnog pridržavanja vaše platforme CWCC 2.0 u stvarnom vremenu. Ova tema detaljno objašnjava postupak konfiguriranja Webex WFO WFM ako koristite 2.0 (programski API-ji).

> **NAPOMENA:** Ako naiđete na probleme, za pomoć se obratite podršci za Calabrio. Zahtjev za **tehničku podršku Calabrio pošaljite** ovdje: calabrio.com/support-request/

Preduvjeti

- Imate ulogu super-administratora unutar WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfigurirana na **stranici Application Management** > **ACD Configuration** . Dodatne informacije potražite u odjeljku Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Prikupite sljedeće informacije o Webex Contact Center ACD sa **stranice za konfiguraciju** ACD (**Upravljanje** aplikacijom> **konfiguracija** sustava> **ACD Konfiguracija**).

  API URL — Ovo je vaš osnovni URL Cisco Webex CC.

  Webex WFO ID poslužitelja — Ovo je ID Webex WFO ACD namijenjen jedinstvenoj identifikaciji pogreške CWCC. ID klijenta — ovo je jedinstveni alfanumerički identifikator vašeg Webex WFO klijentskog računa.
- Zastavica **značajke ds-call-leg-state-api mora biti omogućena** u Webex Control Hub.

Mjesta stranica

WFM > WFM postavke > Integracije > Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - Povijesne

WFM > WFM postavke > Integracije > Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - RTA

Postupak

NAPOMENA: Prije konfiguriranja integracije u stvarnom vremenu morate konfigurirati povijesnu integraciju podataka. To je zato što se proces sinkronizacije agenta s platforme kontaktnog centra oslanja na
Prikupljanje povijesnih podataka. Sve ostale vrste integracija, kao što je uvoz korisnika, mogu se konfigurirati bilo kojim redoslijedom.

Konfiguriranje nove ili ažuriranje postojeće integracije

1. Idite na **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - Povijesni.**

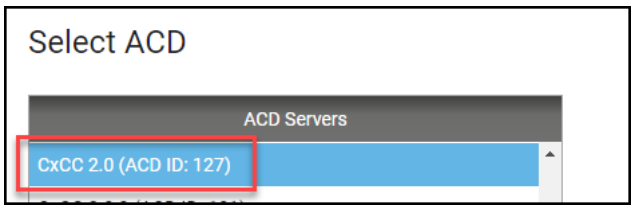
2. Klik Da biste konfigurirali novu integraciju ili kliknite Za ažuriranje postojeće integracije.

3. Unesite potrebne informacije u dostupna polja. Zadržite pokazivač miša iznad ikone informacija pokraj svakog polja i pažljivo pročitajte opis. Zadane vrijednosti su, prema potrebi, prikazane u **polju Postavke** .

   - **Cisco Webex OSNOVNI URL KOPIJA—** Unesite kompletan osnovni URL Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola. Ovo je **API URL** vrijednost za vašu ACD.

   - **ID poslužitelja u Webex WFO** — ovo je jedinstveni ID ACD za CWCC. Nakon konfiguriranja **CWCC ACD na stranici Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration** , pronađite vrijednost ID poslužitelja (poznatu i kao ACD ID) na **popisu ACD Servers** .

     PRIMJER

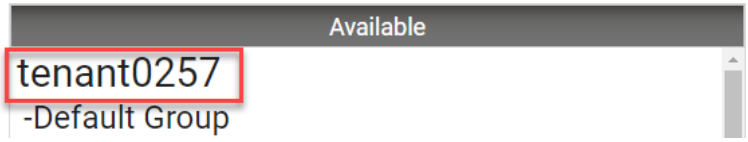
     

   - **ID klijenta u Webex WFO** — unesite svoju specifičnu vrijednost ID-a klijenta Webex WFO. Ovo je vaš ID klijenta Webex WFO. To nije vrijednost ID-a klijenta CWCC koju ste unijeli na **stranici Konfiguracija** ACD.

     - Da biste identificirali svoj ID klijenta Webex WFO, idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**.

- U sekciji Podaci o korisniku odaberite bilo kojeg korisnika s **padajućeg popisa Odabir korisnika** .
- **Pronađite odjeljak Pridružene grupe i timovi** i zabilježite prvi redak koji se pojavljuje na popisu. Ovo je vaš ID stanara. Povratak na Cisco Webex Contact Center (prog. API 2.0) Stranica integracija. Ako ne možete pronaći ID klijenta, obratite se podršci Cisco.

PRIMJER



4. Kliknite **Spremi** da biste spremili promjene.
5. Nakon spremanja omogućen je gumb Implementacija . Kliknite **Implementiraj** da biste primijenili spremljene promjene i pokrenuli integraciju.
6. Nakon konfiguriranja poveznika povijesnih podataka prijeđite na **WFM** > **WFM postavke** > **Integracije** > **Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - RTA** i ponovite ove korake za konfiguriranje priključka za prianjanje u stvarnom vremenu.

NAPOMENA: Postupak implementacije može potrajati do 5 minuta. Nakon dovršetka prikazuju se zelena kvačica i poruka. Držite pokazivač miša iznad kvačice da biste prikazali datum i vrijeme za Najnovija implementacija. Ako se umjesto zelene kvačice prikaže crveni X, obratite se službi za podršku Cisco.

Ograničenja verzije 2.0

Broj i trajanje izravnog kontakta nisu dostupni za statistiku izvedbe agenta. "Prelijevanje" nije

dostupno kao mjerni podatak.

Sinkroniziraj metapodatke s Webex WFO

Možete definirati koje se vrijednosti metapodataka Cisco Webex Contact Center (CWCC) sinkroniziraju s kontaktima CWCC u Webex WFO. Metapodaci se mogu prikupljati iz globalnih varijabilnih polja CWCC ili
Standardna polja vraćena u odgovorima krajnje točke API. Odatle metapodaci moraju biti ispravno oblikovani prije nego što se mogu dodati u Webex WFO. Konfiguracija se dovršava nakon dodavanja metapodataka CWCC u Webex WFO i mapiranja na oznaku metapodataka Webex WFO.

Ova tema detaljno opisuje postupke prikupljanja i oblikovanja metapodataka iz odgovora CWCC API, postupak mapiranja Webex WFO i primjere. Nakon uspješnog mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje je moguće pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se pronaći na ploči Detalji na stranici Media Player (stranica Interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.

Globalne varijable prilagođena su polja koja je stvorio Cisco. Više informacija o globalnim varijablama dostupno je na vašoj stranici CWCC Administrator. Standardna prilagođena polja metapodataka proizlaze iz krajnjih točaka /search u CWCC. Više informacija potražite u dokumentaciji Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Sljedeći kod je uzorak /search API odgovor.

Globalne varijable podržane su kao prilagođeni metapodaci za glasovne kanale i sve digitalne kanale.


```
{
  "podaci": {
    "zadatak": {
      "zadaci": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": true,
          "isActive": false,
          "red čekanja": [
            {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "Ime": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "završeno",
          "vlasnik": {
                        "Ime": "Callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            "id": "74ab6507-a32a-479C-BDA7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefonija"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Preduvjeti

- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfiguriran kao ACD u Webex WFO.
- Oznaka metapodataka najprije se mora stvoriti u upravitelju metapodataka u odjeljku Webex WFO (koji se nalazi na adresi Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracije > Upravitelj metapodataka) za svako polje metapodataka CWCC koje želite mapirati na oznaku metapodataka Webex WFO.

  Na padajućem popisu Vrsta **metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka morate odabrati** Tekst koji će se mapirati.

  Provjerite je li padajući popis podataka # ACD prazan na stranici Upravitelj metapodataka. Sva ostala polja na stranici Upravitelj metapodataka mogu se konfigurirati prema želji.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija globalnog > sustava > konfiguracija ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Postupci

Ti postupci detaljno opisuju kako prikupiti i oblikovati odgovarajuće metapodatke iz krajnjih točaka odgovora CWCC API. Svi metapodaci moraju biti u skladu s tim oblicima. Postoje dva dostupna oblika, ovisno o tome koriste li se standardna polja ili globalna varijablna polja. Polja razlikuju velika i mala slova i ne sadrže razmake između teksta.

Prilikom oblikovanja metapodataka možete se pozvati na uzorak zahtjeva API u nastavku.

```
1  {
2      taskDetails (
3              od: 1631192040000
4              do: 1654515806364
5              Filtar: {
6                  i: [
7                      { channelType: { jednako: telefonija } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         zadaci {
12             ID
13             stringGlobalVariables(naziv: "Global_VoiceName") {
14                 ime
15                 vrijednost
16             }
17         }
```

```
18        }
19    }
```

- Standardna polja metapodataka moraju biti oblikovana kao
  <Zadatak ili zadatakDetalji>.<nazivpolja>
- Polja metapodataka globalne varijable moraju se oblikovati kao
  <zadatak ili zadatakDetails>.<GlobalVariableName>:<Vrsta podataka>

Prikupljanje i oblikovanje standardnih polja metapodataka CWCC

1. Odaberite odgovarajući prefiks na temelju odgovora CWCC API. Krajnje točke spadaju u dvije kategorije; oni su <taskDetails> i <task>.

   Koristite tekst,taskDetails , kao prefiks za sve odgovore taskDetail.

   Koristite tekst,zadatak , kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

   PRIMJER : Odlučite prikupiti metapodatke na "channelType". U oglednom zahtjevu API "channelType" spada u kategoriju taskDetails. Stoga koristite tekst
   taskDetails

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

2. Dodajte točku. Nemojte dodavati razmake.

   PRIMJER **taskDetails.**

3. Ako u metapodacima koje prikupljate nema razina hijerarhije, dodajte naziv polja i oblikujte vrijednost metapodataka na sljedeći način. Polja razlikuju velika i mala slova i ne sadrže razmake između teksta.

   <Zadatak ili zadatakDetalji>.<nazivpolja>

   PRIMJER **taskDetails.channelType**

4. Ako u metapodacima koje prikupljate postoje razine hijerarhije, oblikujte vrijednost metapodataka na sljedeći način, bez razmaka između teksta. Vaši metapodaci CWCC 2.0 sada su spremni za mapiranje na oznake metapodataka Webex WFO.

   <zadatak ili taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Prikupljanje i oblikovanje CWCC globalnih polja varijablnih metapodataka

Globalne varijable sadrže tekst GlobalVariables u odgovoru API.

1. Odaberite odgovarajući prefiks na temelju odgovora CWCC API. Prefiksi krajnje točke spadaju u dvije kategorije; oni su <taskDetails> i <task>.

   Koristite tekst,taskDetails , kao prefiks za sve odgovore taskDetail.

   Koristite tekst,zadatak , kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

   PRIMJER : Odlučite prikupiti metapodatke na "Global_VoiceName". U oglednom zahtjevu API naziv "Global_VoiceName" spada u kategoriju zadataka. Stoga koristite Tekstni **zadatak**

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

2. Dodajte razdoblje nakon prefiksa.

   PRIMJER zadatka.

3. Pronađite i kopirajte naziv globalne varijable kako se pojavljuje u odgovoru API, a zatim ga dodajte oblikovanom tekstu.

   PRIMJER zadatka. Global_VoiceName

4. Dodajte dvotočku.

   PRIMJER zadatka. Global_VoiceName:

5. Pronađite vrstu podataka koja se nalazi u istom retku kao i globalni naziv varijable. Prvo slovo vrste podataka piše velikim slovom.

   Ispod je popis svih podržanih Cisco globalnih varijabli i vrsta podataka.

   - integerGlobalVariables — gdje je <Cijeli broj> vrsta podataka.
   - stringGlobalVariables — gdje je <String> vrsta podataka.
   - longGlobalVariables — gdje je <Long> vrsta podataka.
   - doubleGlobalVariables — pri čemu je <Double> vrsta podataka.
   - booleanGlobalVariables — gdje je <Boolean> vrsta podataka.

   PRIMJER

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

   Vrsta podataka u ovom primjeru je niz. Prvo slovo vrste podataka mora biti napisano velikim slovima. Stoga koristite Niz i dodajte ga oblikovanom tekstu. **zadatak. Global_VoiceName:Niz**

6. Provjerite je li oblikovani tekst u sljedećem obliku. Polja razlikuju velika i mala slova i ne sadrže razmake između teksta. Vaši metapodaci CWCC 2.0 sada su spremni za mapiranje na oznake metapodataka Webex WFO.

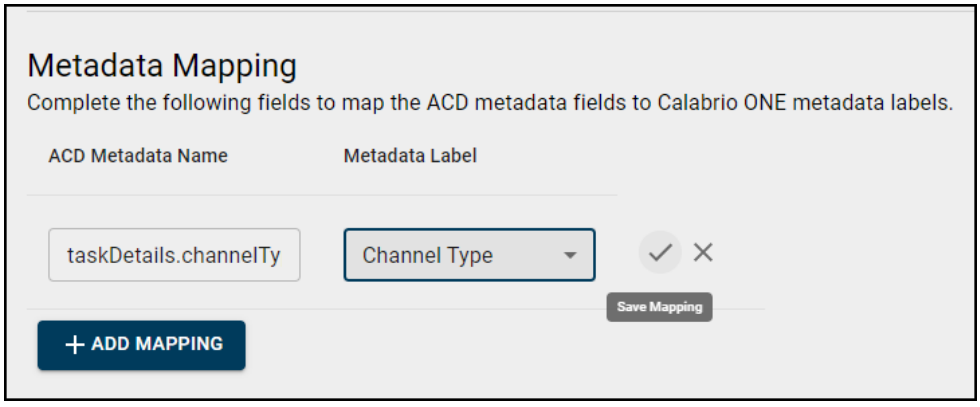
   <zadatak ili zadatakDetails>.<GlobalVariableName>:<Vrsta podataka>

Mapiranje metapodataka CWCC u Webex WFO

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U odjeljku Mapiranje metapodataka kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstni okvir ispod **naziva** metapodataka ACD unesite vrijednost metapodataka CWCC ispravno oblikovanu.

4. Kliknite padajući popis u **stupcu Natpis** metapodataka i odaberite oznaku metapodataka s popisa mogućnosti.
5. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.

PRIMJER



6. (Neobavezno) Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatna mapiranja metapodataka i ponovili postupak po želji.
7. U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Spremi.**

Mogućnosti metapodataka iz oglednih zahtjeva

U nastavku su prikazane dostupne mogućnosti metapodataka za zadatak.

Mogućnosti metapodataka zadatka u

```
{
    zadatak(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            Filtar: {
                i: [
                    { channelType: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        zadaci {
            ID
            status
            vrsta kanalaType
            stvorenoVrijeme
            završilo Vrijeme
            podrijetlo
            odredište
            contactReason
            smjer
            Vlasnik { ID ime }
            ulazna točka { naziv ID-a }
```

```
                    vrsta terminationType
                    channelSubType
                    kupac { ime telefonaBroj e-pošte }
                    je aktivan
                    isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } } }
                    podaci o povratnom pozivu {
                        callbackRequestTime
                        vrijeme povezivanja povratnog poziva
                        broj povratnog poziva
                        callbackStatus
                        povratni pozivOrigin
                        vrsta povratnog poziva
                    }
                    recordingLocation
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { id naziv }
                    lastSite { id naziv }
                    lastTeam { id naziv }
                    lastEntryPoint { naziv ID-a }
                    totalDuration
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    konferencijski broj
                    konferencijaDuration
                    konzultirajteCount
                    consultDuration
                    holdCount
                    holdDuration
                    selfserviceCount
                    selfserviceDuration
                    connectedCount
                    connectedDuration
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    broj prijenosa
                    wrapupDuration
                    zvonjenjeDuration
                    queueDuration
                    broj reda čekanja
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

U nastavku su prikazane dostupne mogućnosti metapodataka za detalje zadatka.

taskDetails mogućnosti metapodataka u oglednom zahtjevu

```
    {
        taskDetails(
                    od: 1631192040000
                    do: 1634648040000
                    Filtar: {
```

```
                    i: [
                        { channelType: { jednako: telefonija } }
                    ]
                }
    ) {
        zadaci {
            ID
            status
            vrsta kanalaType
            stvorenoVrijeme
            završilo Vrijeme
            podrijetlo
            odredište
            contactReason
            smjer
            Vlasnik { ID ime }
            ulazna točka { naziv ID-a }
            vrsta terminationType
            channelSubType
            kupac { ime telefonaBroj e-pošte }
            je aktivan
            isCallback
            channelMetaData { email { subject metaData } } }
            podaci o povratnom pozivu {
                callbackRequestTime
                vrijeme povezivanja povratnog poziva
                broj povratnog poziva
                callbackStatus
                povratni pozivOrigin
                vrsta povratnog poziva
            }
            recordingLocation
            lastWrapupCodeName
            lastQueue { id naziv }
            lastSite { id naziv }
            lastTeam { id naziv }
            lastEntryPoint { naziv ID-a }
            totalDuration
            csatScore
            blindTransferCount
            konferencijski broj
            konferencijaDuration
            konzultirajteCount
            consultDuration
            holdCount
            holdDuration
            selfserviceCount
            selfserviceDuration
            connectedCount
            connectedDuration
            consultToQueueCount
            consultToQueueDuration
            broj prijenosa
            wrapupDuration
            zvonjenjeDuration
```

```
                    queueDuration
                    broj reda čekanja
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Nepodržana polja

Popisi i polja nisu podržani za prilagođene metapodatke. Sljedeća tablica određuje koja polja nisu podržana.

Nepodržana polja	Opis
Redovima	Informacije o redu čekanja.
Web stranice	ID, naziv lokacije fizičkog kontaktnog centra na koju je zadatak distribuiran.
timovi	ID, naziv tima kojem je poziv podijeljen.
Suradnika	Agenti koji su obavili zadatak.
Ulazne točke	ID, naziv početnog mjesta slijetanja kontakta u CWCC.

Detalji integracije za Cisco Webex Contact Center

Ovaj odjeljak objašnjava kako se podaci iz Cisco Webex Contact Center integriraju s Webex WFO nakon povezivanja dva sustava.

O podršci za Webex WFO digitalne kanale

Webex WFO pruža podršku za digitalne kanale za vaš CWCC višekanalni ili višekanalni sustav. Uz podršku za Webex WFO digitalne kanale, audio snimke, transkripti chata i transkripti SMS iz vašeg CWCC sustava unose Webex WFO, vizualizirani su i dostupni na **stranici Interakcije** . Podrška za digitalne kanale osigurava sveobuhvatan prikaz interakcija i besprijekorno korisničko iskustvo unutar Webex WFO na svim kanalima. Dvokliknite bilo koju interakciju na **stranici Interakcije** da biste pristupili podacima interakcije.

Pojmovi višekanalni i višekanalni kontaktni centri nisu sinonimi. Oni imaju različite razlike u načinu na koji su definirani. Višekanalni kontaktni centri podržavaju različite komunikacijske kanale. Podržani kanali mogu uključivati telefonske pozive, e-poštu, web chat, društvene medije i još mnogo toga. Svaki kanal radi samostalno, s vlastitim redom čekanja i agentima specijaliziranim za rukovanje tim kanalom. Međutim, svaki kanal je izoliran, što može rezultirati slomljenom komunikacijom. To znači da, kada se kupac kreće s jednog kanala na drugi, interakcija s kupcem gubi kontinuitet i kontekst tijekom putovanja.

Dok višekanalni kontaktni centri pružaju besprijekorno i integrirano iskustvo na svim komunikacijskim kanalima. Kanali su međusobno povezani, što korisnicima omogućuje da započnu razgovor na jednom kanalu i nastave ga na drugom bez ponavljanja informacija. Višekanalna rješenja omogućuju agentima da znaju povijest svakog kupca i brzo obrađuju zahtjeve kupaca na svim komunikacijskim kanalima.

> **PRIMJER** višekanalnog iskustva je kada interakcija započne kao chat, a zatim agent i klijent nastavljaju interakciju telefonskim pozivom. Informacije s kanala za chat
> I glasovni kanali povezani su pomoću integriranog višekanalnog rješenja.

Podržani scenariji kontakta

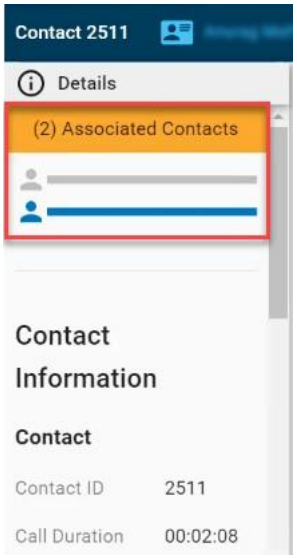
Podržani su sljedeći scenariji.

- Dolazna/izlazna razmjena poruka
- Prijenosi

- Konferencijama

NAPOMENA Konferencije nisu podržane za kanale e-pošte.

PRIMJER Interakcija prikazana na ovoj slici uključuje prijenos, zbog čega su dvije noge chata dostupne u odjeljku Pridruženi kontakti. Unutar odjeljka Pridruženi kontakti
U transkriptu razgovora ili SMS možete odabrati različite agente. Plava prikazuje odabranog agenta. Cijeli chat ili transkript SMS prikazuje se bez obzira na to koji je agent odabran; Međutim, odabrani agent pojavljuje se u plavim okvirima za govor na desnoj strani zapisnika transkripta.



Postupci

Omogući digitalne kanale

1. U aplikaciji Webex WFO idite na **Konfiguracija** upravljanja **aplikacijama**>ACD.
2. Kliknite **Dodaj** u **odjeljku Odabir ACD** . Otvorit **će se prozor ACD Detalji** .
3. Izaberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** s **padajućeg popisa Odaberite ACD** da biste pristupili stranici konfiguracije ACD.
4. U odjeljku Omogućeni **proizvodi** kliknite **Upravljanje** kvalitetom.
5. Kliknite **Digitalno (Chat, SMS, E-pošta, Društvene mreže).**
6. Kliknite **Spremi**.

Filtar za transkripte chata, SMS, e-pošte ili društvenih medija na stranici Interakcije

1. U Webex WFO idite na **Interakcije**.
2. U **oknu Filtri** kliknite **padajući popis Vrsta** kontakta u stupcu Filtri.
3. Odaberite **Chat** za transkripte razgovora, **transkripte SMS** for SMS ili **E-poštu** za transkripte e-pošte.
4. Kliknite **Primijeni.**

Granične vrijednosti

Naredbe Početni zaslon i Zaustavi snimanje zaslona primjenjuju se na interakcije samo na zaslonu bez povezanog audio kontakta. To se može koristiti za snimanje ponašanja na zaslonu dok agent obrađuje digitalnu interakciju, ali ne povezuje transkript digitalne interakcije s detaljima interakcije.

Podrška za čavrljanje

Kada vaš klijent koristi chat za kontaktiranje agenta konfiguriranog na CWCC, chat i podaci povezani s chatom unose se u Webex WFO. Svaki agent uključen u chat ima potpuni transkript chata cijele interakcije, a ne samo njihov individualni dio interakcije.

Svaki dio interakcije ima ID **kontakta**, što je jedinstveni ID chata. Pridruženi ID **kontakta** je identifikator koji povezuje izvorni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koje se unose u Webex WFO. Chat može imati više nogu ako ima transfere ili konferencije.

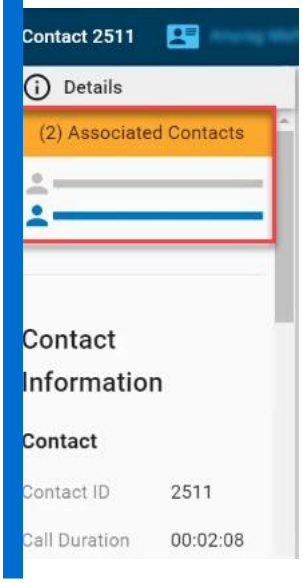
To znači da svaka etapa chata ima jedinstveni ID kontakta, a sve izvedene noge chata imaju isti zajednički pridruženi ID kontakta. Nakon odabira chata možete pregledati sve povezane razgovore u transkriptu chata prikazanom na stranici Interakcije. Dodatne informacije potražite u odjeljku Prikaz podataka povezanih s kontaktom .

Preduvjeti

- Imate Cisco Contact Center Desktop (nadzorna ploča agenta).
- Imate widget Cisco chat konfiguriran za Cisco Contact Center Desktop.

NAPOMENA Ako postoje dodatni agenti povezani s razgovorom koji ste odabrali zbog prijenosa ili konferencija, pregledajte transkripte razgovora dodatnih agenata klikom na agenta u pridruženom

Odjeljak Kontakti u oknu s detaljima.



Granične vrijednosti

- Transkripti razgovora dostupni su samo unutar tvrtke ili ustanove gdje je konfiguriran CWCC ACD. Razgovori s organizacijama trećih strana nisu dostupni. Ako se chat prenosi trećoj strani, Webex WFO pruža podatke samo za dio chata agenta prije prijenosa.
- Pridruženi ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve noge tekstualnog chata (uključujući prijenose i konferencije). Iako pridruženi ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve noge glasovnog poziva (uključujući prijenose i konferencije). Međutim, povezani ID-ovi kontakata razlikuju se između tekstualnih razgovora i glasovnih poziva od jednog korisničkog putovanja.

SMS Podrška

Kada vaš klijent i agent razmjenjuju poruke SMS, poznate i kao tekstualne poruke, poruke SMS i podaci povezani s tim porukama SMS unose se u Webex WFO. Svaki agent uključen u razgovor ima potpuni SMS transkript cjelokupne interakcije, a ne samo svoj individualni dio interakcije. Svaki dio interakcije ima ID kontakta, što je jedinstveni ID interakcije SMS. Pridruženi ID kontakta je identifikator koji povezuje izvorni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koje se unose u Webex WFO. Razgovor SMS može imati više nogu ako uključuje transfere ili konferencije.

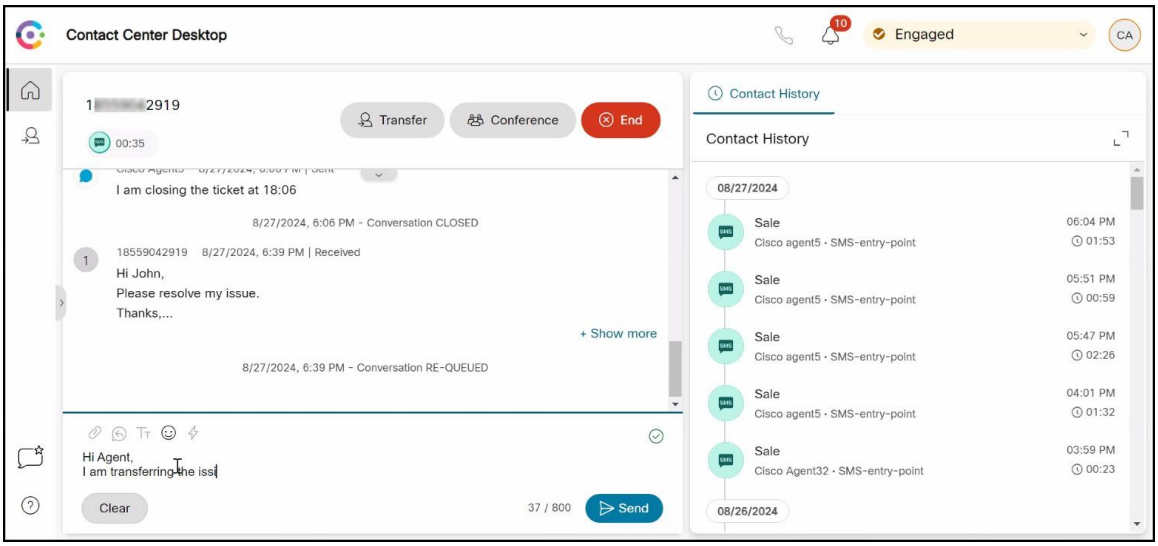
To znači da svaka etapa pogreške SMS ima jedinstveni ID kontakta, a sve izvedene noge SMS imaju isti zajednički pridruženi ID kontakta. Nakon odabira kontakta SMS na stranici Interakcije, sve pridružene poruke SMS možete pregledati u programu Media Player (**interakcije** > Dvokliknite kontakt da biste vidjeli njegov transkript SMS). Dodatne informacije potražite u odjeljku Prikaz podataka povezanih s kontaktom .

Preduvjeti

- Imate Cisco Contact Center Desktop (nadzorna ploča agenta).
- Imate valjani telefonski broj konfiguriran kao red čekanja SMS.

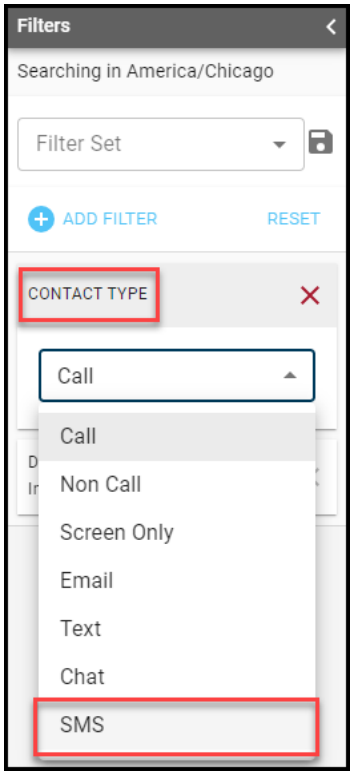
Primjer protoka

Ovaj primjer ilustrira tipičan SMS razgovor između klijenta i Webex Contact Center agenta.

1. Klijent koristi mobitel za kontaktiranje agenta.
2. Kontakt klijenta pojavljuje se u redu čekanja za radnu površinu kontaktnog centra, a agent prihvaća.
3. Kupac i agent razmjenjuju SMS poruke na nekoliko minuta, a zatim agent završava chat.
4. 

5. Agenti moraju završiti razgovor klikom na **gumb Završi** u svom sustavu Contact Center Desktop prije nego što Webex WFO može unijeti transkripte SMS i podatke SMS.
6. U Webex WFO pronađite transkripte SMS tako da otvorite **stranicu Interakcije** . Osigurati **Vrsta** kontakta odabrana je kao filtar, filtriranje poruka # **SMS** i odabir pogreške SMS s popisa

interakcija.

7. 

(Padajući popis filtra vrste kontakta na stranici Interakcije)

Granične vrijednosti

- SMS transkripti su dostupni samo unutar vaše tvrtke ili ustanove gdje je konfiguriran CWCC 2.0 ACD. SMS poruke koje se javljaju s organizacijama trećih strana nisu dostupne. Ako se razgovor SMS prenese iz kontaktnog centra vaše tvrtke ili ustanove u drugu organizaciju treće strane, transkript tog dijela razgovora SMS neće biti dostupan u Webex WFO.
- Pridruženi ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve noge razgovora SMS (uključujući prijenose i konferencije). Iako pridruženi ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve noge glasovnog poziva (uključujući prijenose i konferencije). Međutim, povezani ID-ovi kontakata razlikuju se između SMS razgovora i glasovnih poziva od jednog korisničkog putovanja.

> **PRIMJER** Interakcija s kupcem uključuje SMS razgovor s jednim agentom, zatim se SMS razgovor prenosi na drugog agenta, a na kraju i drugog agenta i
> Klijent ima petominutni telefonski poziv prije završetka interakcije. Unutar Webex WFO, i početni SMS razgovor s klijentom i prvim agentom i nastavak

SMS razgovor koji je prenesen drugom agentu, ima isti pridruženi ID kontakta. Petominutni telefonski poziv između klijenta i drugog agenta ima drugačiji pridruženi ID kontakta.

- Webex WFO unosi chat i SMS interakcije samo ako **je omogućeno upravljanje** kvalitetom i **ako je** potvrđen okvir Digital (Chat, SMS) **na stranici Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuration** . Ako vršite promjene konfiguracije na ovoj stranici, ponovno provjerite jeste li slučajno onemogućili chat i SMS.

Podrška putem e-pošte

Preduvjeti

- Imate Cisco Contact Center Desktop (nadzorna ploča agenta).
- Imate valjani telefonski broj konfiguriran kao red čekanja e-pošte.

Primjer protoka

Ovaj primjer ilustrira tipičnu interakciju e-pošte između klijenta i agenta koja se unosi u Webex WFO.

1. Klijent šalje poruku e-pošte.
2. Poruka e-pošte pojavljuje se u redu čekanja Cisco Contact Center Desktop (Agentova nadzorna ploča) i preuzima je agent.
3. Kupac i agent razmjenjuju poruke e-pošte na nekoliko minuta.

   NAPOMENA: Agenti moraju završiti razgovor prije nego što Webex WFO mogu prenijeti podatke digitalnog kanala.

4. U aplikaciji Webex WFO pronađite transkripte e-pošte tako da otvorite **stranicu Interakcije** i s popisa odaberite interakciju e-poštom.

Složeni događaji poziva

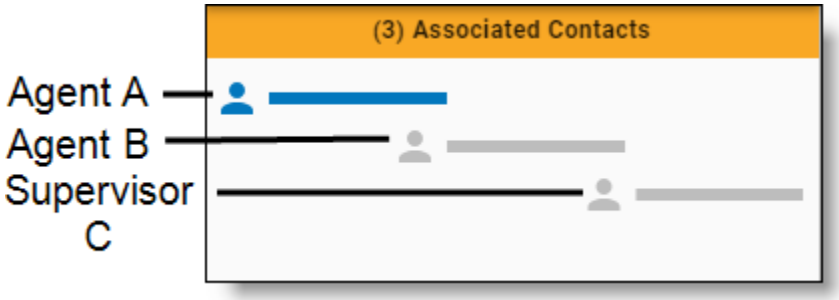
U ovoj se temi opisuje kako Webex WFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva različite su radnje koje se mogu dogoditi tijekom poziva. Uključuju transfere, konferencije, zadržavanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Contact Center 2.0 segment se formira kada dođe do promjene sudionika, na primjer kada se agent pridruži pozivu na savjetovanje.

U aplikaciji Webex WFO audiopoziv i svi povezani podaci, kao što su snimke zaslona i metapodaci, nazivaju se kontaktom. Pridruženi ID kontakta je identifikator koji povezuje izvorni poziv sa svim izvedenim nogama poziva koje su snimljene u Webex WFO. To znači da svaki rezultirajući kontakt dijeli isti ID pridruženog kontakta kao i izvorni poziv. Povezane kontakte možete pregledati u programu Media Player (interakcije > dvokliknite kontakt).

Kada više agenata obrađuje isti poziv klijenta (na primjer, kada jedan agent prenese poziv drugom), Webex WFO stvara zaseban kontakt za svakog uključenog agenta i daje tim kontaktima isti pridruženi ID kontakta. Odjeljak Pridruženi kontakti prikazuje takve kontakte, omogućujući vam pregled svih segmenata poziva, od trenutka ulaska u kontakt centar do završetka poziva.

PRIMJER

Klijent poziva agenta A. Agent A prenosi kupca agentu B, a agent B prenosi kupca nadzorniku C. Webex WFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti pridruženi ID kontakta.



Preduvjeti

- Zastavice značajke snimanja i bilježenja nogu u segmentu moraju biti omogućene na vašem računu Cisco. Za pomoć se obratite službi za podršku Cisco.
- Morate imati omogućen RTMS. Obratite se tehničkoj podršci Cisco da biste konfigurirali RTMS za svoju tvrtku ili ustanovu.
- Morate imati konfiguriranu Webex Contact Center verziju 2.0. Dodatne informacije potražite u odjeljku Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Oznaka metapodataka najprije se mora stvoriti u upravitelju metapodataka u Webex WFO (nalazi se na adresi Upravljanje aplikacijama > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako polje metapodataka CWCC koje želite mapirati na oznaku metapodataka Webex WFO.

- Morate odabrati **Tekst** s **padajućeg popisa Vrsta** metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka za metapodatke od CWCC za mapiranje na oznaku metapodataka.

  NAJBOLJA PRAKSA Unesite "vrstu poziva" kao **tekst** s **padajućeg popisa Vrsta** metapodataka.

- Provjerite je li **padajući popis podataka** ACD prazan na stranici Upravitelj metapodataka. Sva ostala polja na stranici Upravitelj metapodataka mogu se konfigurirati prema želji.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > konfiguraciji ACD

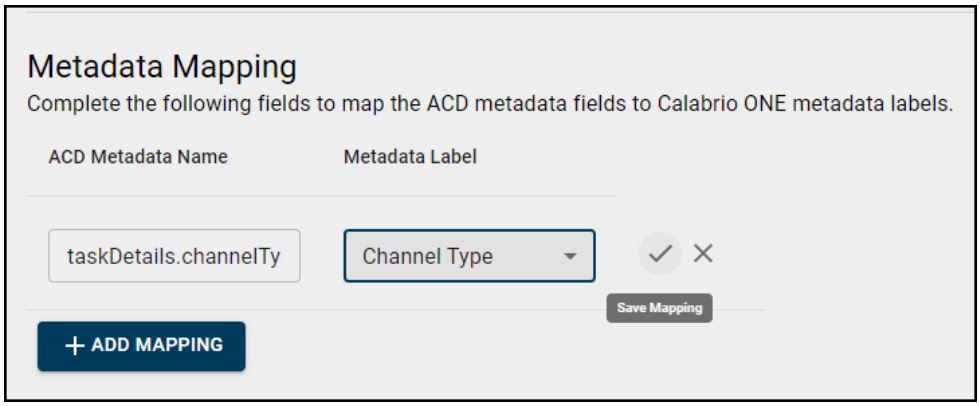
Postupak

Mapiranje metapodataka u Webex WFO

Prilagođene metapodatke morate mapirati s vrijednostima "Segment kupaca" i "Savjetovanje".

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U odjeljku Mapiranje metapodataka kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstni okvir ispod **naziva metapodataka** ACD unesite "Segment kupaca".
4. Kliknite padajući popis u **stupcu Oznaka** metapodataka i s popisa mogućnosti odaberite oznaku metapodataka vrste poziva koju ste stvorili kao preduvjet.
5. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.

PRIMJER



6. Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatno mapiranje metapodataka.
7. U tekstni okvir ispod **naziva metapodataka** ACD unesite "Consult".

8. Kliknite padajući popis u **stupcu Oznaka** metapodataka i s popisa mogućnosti odaberite oznaku metapodataka vrste poziva koju ste stvorili kao preduvjet.
9. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.
10. U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Spremi.**

Složene vrste događaja poziva

- Prijenosi — Webex WFO segmentira poziv prema broju prenesenih poziva. Za svaki prijenos Webex WFO stvara zaseban kontakt i povezuje svaki kontakt s agentom koji je rukovao tim segmentom prenesenog poziva.
- Konferencije — Webex WFO segmentira izvorni poziv u dva kontakta. Prvi kontakt u Webex WFO povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv klijenta. Drugi kontakt povezan je s agentom koji je doveden u poziv. Snimka kontakta prvog agenta obuhvaća cijelo vrijeme dok je agent uključen u poziv. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme kada se drugi agent pridružio pozivu.
- Hladno (slijepo) — Webex WFO koristi "hladno (slijepo)" za opisivanje scenarija prijenosa i konferencije. Ovaj deskriptor uključuje usmjeravanje postojećeg poziva izravno dodatnom agentu bez ikakve komunikacije između dva agenta prije prijenosa ili konferencije.
- Toplo — Webex WFO koristi "toplo" za opisivanje i scenarija prijenosa i konferencijskih scenarija. Ovaj deskriptor znači da prvi agent razgovara s drugim agentom kako bi pružio relevantne kontekst i osnovne informacije prije prijenosa ili konferencije. Dio toplog prijenosa ili konferencije za savjetovanje uključen je u snimke kontakata.
- Parkovi – U parkiranim scenarijima Webex WFO segmentira poziv u dva kontakta. Snimka za prvi kontakt proteže se kroz vrijeme prije nego što je poziv bio parkiran. Snimka drugog kontakta proteže se kroz vrijeme nakon što je poziv preuzet iz parka. Što znači da parkiranje poziva završava kontakt, a dohvaćanje parkiranog poziva stvara novi kontakt.
- Konzultacije — Prvi kontakt povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv klijenta, a drugi kontakt povezan je s agentom koji je doveden u poziv za konzultacije. Snimka za prvi kontakt proteže se cijelom dužinom korisnikovog poziva. Snimka za drugi kontakt obuhvaća samo vrijeme koje su agenti konzultirali.

Sljedeća tablica detaljno opisuje različite vrste događaja poziva i podržava li ih Webex WFO.

Vrsta	Podržano	Opis
Poziv je prihvaćen/završen	Da	Agent prihvaća poziv klijenta, a poziv završava bez ikakvih događaja poziva, kao što su čekanja ili prijenosi.
Na čekanje/nastavi	Da	Klijent je PUT na čekanju. Glazba na čekanju reproducira se na korisnikovoj nozi poziva.
Pauziranje i nastavak (ručno)	Da	Poziv je pauziran. Pauzirajte i nastavite pridržavati se standarda usklađenosti s PCI-jem. Za razliku od čekanja/životopisa, na korisnikovoj nozi poziva ne reproducira se glazba na čekanju; čuje se samo tišina. Korisnik mora ručno pokrenuti pauziranje i nastavak unutar svog sustava Cisco Webex CC, a Webex WFO prepoznaje ručni okidač.
Hladni (slijepi) prijenos Topli prijenos	Da	Poziv se prenosi s jednog agenta na drugog agenta.
Hladna konferencija Topla konferencija	Da	Interakcija poziva s dva ili više agenata.
Spremnik	Ne	Poziv je PUT na čekanju (parkiran), a poziv može preuzeti (preuzeti) isti agent.

NAPOMENA Snimanje zaslona podržano je za prvog agenta u pozivu. Snimanje zaslona nije podržano za prenesene noge poziva.

Snimanje zaslona

Snimanje zaslona snima se putem Webex WFO Smart Desktop, a ne Cisco Webex CC.

Preduvjeti

Da bi snimanje zaslona funkcioniralo, morate provjeriti jesu li sljedeće značajke i komponente ispravno konfigurirane.

Značajka	Konfiguracija
Pametna radna površina	Webex WFO Pametna radna površina mora biti instalirana i raditi na osobnim računalima

Značajka	Konfiguracija
	Gdje se agenti prijavljuju na Webex CC, a svaka pametna radna površina mora biti konfigurirana za korištenje RTE poruka. RTE poruke konfigurirane su odabirom potvrdnog **okvira Omogući RTE slanje poruka za snimanje** zaslona na stranici ACD Konfiguracija za Webex CC. RTE poruke omogućuju povezanim klijentima Smart Desktop snimanje snimaka zaslona u desetominutnim segmentima kada se ispravno konfigurirani korisnik prijavi na Webex CC.
Webex WFO Korisnici	Kada se Webex WFO sinkronizira s Webex CC, uvozi i sinkronizira agente kao Webex WFO korisnike koji imaju Webex CC korisničke profile. Zaslon može snimati samo korisnike s korisničkim profilima Webex CC. Ti korisnici moraju imati sljedeće dodatne konfiguracije na stranici Korisnici: ▪ Aktiviraj ovog korisnika — Mora biti odabrano. ▪ Uloge — moraju se dodijeliti ulozi koja je pridružena dozvolama za snimanje kontakata i zaslon zapisa. ▪ Prijava u sustav Windows — Mora biti ista kao i prijava u sustav Windows koju agenti Webex CC koriste za prijavu na računalo.

Snimanje snimki zaslona

Sljedeći popis donosi pregled načina na koji Webex WFO snima snimke zaslona za Webex CC agente.

1. Agent se prijavljuje na PC pomoću pametne radne površine.

   Kada se korisnik koji je ispravno konfiguriran u Webex WFO prijavi na računalo na kojem pametna radna površina radi i konfiguriran je za korištenje RTE poruka, Pametna radna površina počinje snimati snimke zaslona u desetominutnim segmentima koje sprema lokalno. Još ne prenosi snimke zaslona na Webex WFO.

Segmenti snimanja zaslona šifrirani su na radnoj površini. Calabrio koristi dvofaktorski postupak šifriranja koristeći simetrični AES-CBC-256 i asimetrični RSA-CBC-2048 za upravljanje autentifikacijom i šifriranjem datoteka za snimanje zaslona.

Smart Desktop pohranjuje te segmente na sljedeće mjesto:

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

2. Agent upravlja kontaktom u Webex CC.
3. Webex WFO uvozi audiosnimku i metapodatke kontakta.
4. Webex WFO izdvaja i prenosi snimku zaslona s računala agenta.

   Nakon što Webex WFO prenese kontakte s Webex CC, započinje postupak izdvajanja i prijenosa odgovarajućih snimki zaslona. Webex WFO to čini prijenosom vremenskih oznaka za svaki kontakt na odgovarajuće računalo agenta.

   Kada Pametna radna površina primi te vremenske oznake, ona obrezuje i spaja segmente snimanja zaslona u jednu snimku zaslona koja odgovara trajanju kontakta. Zatim prenosi snimku zaslona na Webex WFO.

   Segmenti snimanja zaslona koji nisu povezani ni s jednim kontaktom analiziraju se kako bi se provjerilo da nije došlo do odstupanja, a zatim se brišu. Ako Smart Desktop izgubi vezu s Webex WFO, pokreće postupak oporavka kada se ponovno poveže kako bi osigurao da stvara snimke zaslona za sve kontakte kojima agent u međuvremenu rukuje.

   > **PRIMJER** : agent rukuje kontaktom na kraju dana, a zatim isključuje računalo prije nego što Webex CC učini kontakt dostupnim Webex WFO. Kada agent uključi računalo
   > Sljedećeg dana Smart Desktop ponovno se povezuje s Webex WFO, a Webex WFO tada izdvaja i prenosi snimanje zaslona.

5. Agent se odjavio.

   Kada se agent odjavi, Smart Desktop prestaje snimati nove segmente zaslona.

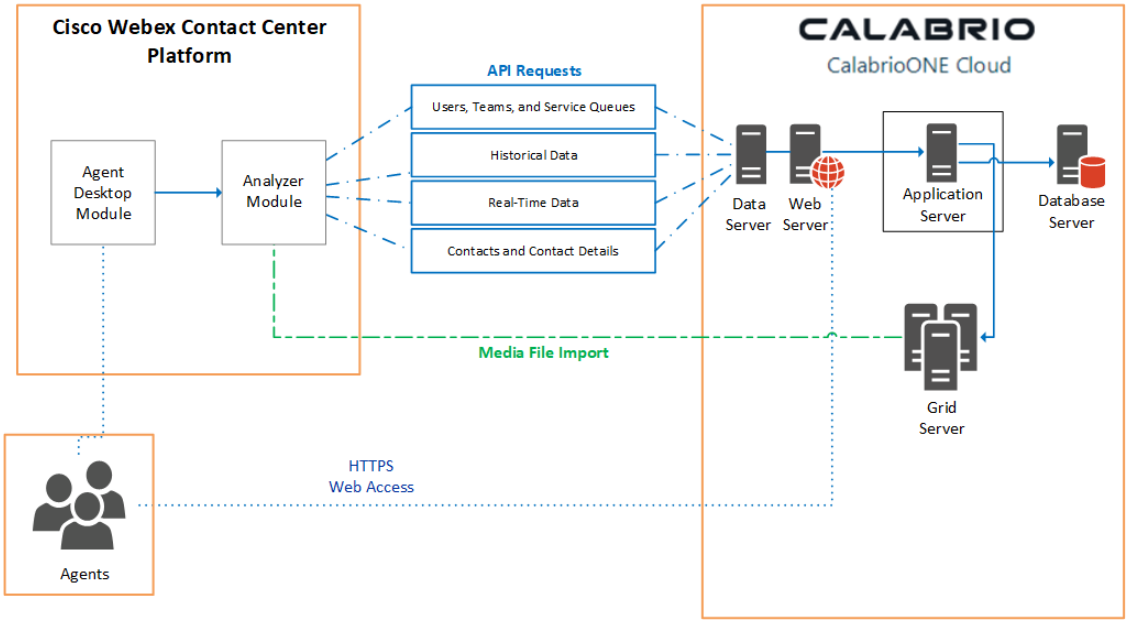
Dodatak

Pogledajte dodatak za sadržaj koji se odnosi na verziju 1.0 integracije Cisco Webex Contact Center.

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0

Webex WFO sinkronizira sljedeće osnovne konfiguracijske podatke s ekvivalentima od Cisco Webex Contact Center kroz tri zahtjeva API.

Dijagram arhitekture u nastavku prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center i paketa Webex WFO. Imajte na umu da dijagram sadrži klasičnu WFM.



Korisnici

Kada Webex WFO uvede novog korisnika iz Webex Contact Center, stvara novog korisnika Webex WFO koji ima Webex Contact Center korisnički profil.

Kada netko promijeni korisničke podatke u Webex Contact Center, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

> **NAPOMENA** Korisnici sa statusom Nije aktivno u Webex Contact Center ne uvoze se osim ako nisu vraćeni.

Promjena u polju Webex CC	Rezultirajuća promjena pogreške Webex WFO
Dodan je novi korisnik.	Dodan je novi korisnik. Konkretno, servis za sinkronizaciju: ▪ Primjenjuje ime i prezime korisnika Webex Contact Center na ime i prezime korisnika Webex WFO. ▪ Primjenjuje TID Webex Contact Center korisnika na ID ACD korisnika Webex WFO. ▪ Postavlja Webex WFO početne datume za tvrtku i odjel na datum kada je došlo do sinkronizacije. ▪ Dodjeljuje korisnika Webex WFO zadanom timu. **NAPOMENA** Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik Webex Contact Center omogućen za kontakt centar, dodjeljuje zadanu ulogu agenta korisniku Webex WFO. Nijedna druga uloga Webex WFO nije sinkronizirana s Webex Contact Center. **NAPOMENA:** ako ulogu agenta uklonite iz korisnika Webex WFO koji je sinkroniziran s Webex Contact Center korisnikom koji Je li centar za kontakt omogućen, uloga agenta bit će ponovno dodijeljena sljedeći put kada se Webex WFO sinkronizira s Webex Contact Center.
Korisničko ime ili prezime su promijenjeni.	Korisničko ime ili prezime su promijenjeni.
Korisnik je izbrisan.	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex WFO sinkronizira se s Webex Contact Center timovima bilo koje vrste (na temelju kapaciteta ili na temelju agenta), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.

Kada se podaci tima promijene u Webex Contact Center, servis za sinkronizaciju ih prepoznaje i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u polju Webex CC	Rezultirajuća promjena u pogrešci Webex WFO
Dodan je novi tim	Dodan je novi tim s istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Naziv tima je promijenjen	Naziv tima je promijenjen.
Novi korisnik je dodan timu	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.
Tim je izbrisan.	Nema promjene.

Možete stvoriti nove timove u Webex WFO i dodijeliti im korisnike, ali ti novi timovi nisu dodani u Webex Contact Center.

Korisnik Webex WFO može pripadati samo jednom timu.

Poveži se s Cisco Webex Contact Center 1.0

Ovaj odjeljak objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Contact Center 1.0 i Webex WFO.

Prvi korak: prikupljanje informacija od davatelja usluga Webex Contact Center

Prikupite sljedeće podatke o API od svog davatelja Webex Contact Center i spremite ih na mjesto kojem je lako pristupiti:

- Potpuni osnovni URL pogreške Webex Contact Center API, uključujući protokol.
- Potpuni osnovni URL Webex Contact Center Media API, uključujući protokol.
- Adresa e-pošte korisnika Webex Contact Center koji je ovlašten pristupiti i Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
- API tipku za Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.

Kada vezu ACD konfigurirate s Webex Contact Center u Webex WFO, trebat će vam te informacije da biste dovršili odjeljak Webex Contact Center API.

NAPOMENA Sljedeći primjeri slika prikazuju Cisco Webex Contact Center 1.0 API-je.

- ID entiteta

PRIMJER

ID entiteta istaknut je na sljedećoj slici.

```
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">
```

- URL za preusmjeravanje jedinstvene prijave

PRIMJER

URL za preusmjeravanje jedinstvene prijave istaknut je na sljedećoj slici.

```
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"/>
```

- Certifikat davatelja identiteta

PRIMJER

Certifikat davatelja identiteta istaknut je na sljedećoj slici.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3M
109 MFoXDT
```

Drugi korak: konfiguriranje pogreške Webex Contact Center kao pogreške ACD u Webex WFO

Zatim dodajte i konfigurirajte Webex Contact Center kao ACD u Webex WFO.

NAPOMENA Webex WFO trenutno Webex Contact Center naziva Cisco Customer Journey Platform.

Dodavanje pogreške Webex Contact Center kao pogreške ACD

1. U aplikaciji Webex WFO idite na Upravljanje aplikacijama > konfiguraciju sustava > konfiguraciji ACD.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. U dijaloškom okviru ACD Detalji konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Odaberite ACD	Odaberite **Cisco Customer Journey Platform**.
Ime	Unesite jedinstveni naziv za pogrešku ACD.

4. Kliknite **U redu**.

Konfiguriranje pogreške Webex Contact Center ACD

1. U tablici ACD Servers odaberite pogrešku Webex Contact Center ACD.
2. Preskoči odjeljak Filtriranje ACD. Ova integracija ne podržava filtriranje ACD.
3. Konfigurirajte odjeljak Cisco Customer Journey Platform API na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
URL Cisco Customer Journey Platform API	Unesite kompletan osnovni URL pogreške Webex Contact Center API koju ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform URL medija API	Unesite kompletan URL Webex Contact Center Media API koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Contact Center koji spremljeno u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
API ključ	Unesite ključ API za Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API koje ste spremili u prvom koraku.

Polje	Konfiguracija
Cisco Webex Contact Center 1.0	Odaberite samo ako koristite Webex Contact Center 2.0. To omogućuje CMSv2 API zahtjeve.
Cisco ID klijenta	Unesite alfanumerički identifikator pogreške Webex Contact Center Račun klijenta. Ovo je tvoj Cisco OrgId.

4. Odjeljak Interval sinkronizacije konfigurirajte na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timovi i redovi čekanja usluga u Webex WFO s ekvivalentima u Webex Contact Center. Dodatne informacije o sinkronizaciji s Webex Contact Center potražite u odjeljku Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

5. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

Polje	Opis
Kašnjenje snimanja ACD	Odaberite vrijeme koje želite da WFM pričeka prije njega Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.
Omogući ponovno hvatanje podataka	(Neobavezno) Potvrdite izbor u polju za potvrdu ako želite da ponovo uhvatite podatke iz Cijeli prethodni dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno slanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite doba dana u koje želite da Webex WFO ponovno uhvati podatke prethodnog dana iz polja ACD.

6. (Neobavezno) Odaberite **Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona**. To vam omogućuje snimanje zaslona Webex Contact Center agenata koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije o snimanju zaslona potražite u odjeljku QM Podaci za 1.0.
7. Kliknite **Spremi**.

Treći korak: konfiguriranje poslužitelja podataka

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja za Cisco Webex Contact Center ACD

1. U Webex WFO, idite na **Application Management** > **System Configuration** >Data Server Configuration **.**
2. Na **padajućem popisu Odabir konfiguracije** podatkovnog poslužitelja odaberite podatkovni poslužitelj koji želite koristiti za Webex Contact Center ACD.
3. Konfigurirajte sljedeće postavke.

Postavka	Konfiguracija
Regionalni podatkovni poslužitelj ACD zatim premjestite postavke sinkronizacije Webex	Potvrdite okvir **Omogući sinkronizaciju** , a Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Regionalni podatkovni poslužitelj ACD premjestite postavke snimanja Webex	Potvrdite okvir **Omogući snimanje** , a zatim Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Regionalni poslužitelj podataka real- a zatim premjestite postavke događaja Time	Potvrdite okvir **Omogući događaje** u stvarnom vremenu, Webex Contact Center ACD od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Postavke poslužitelja za uvoz medija	Potvrdite okvir **Omogući uvoz** medijskih sadržaja, a zatim premjestite pogrešku Webex Contact Center ACD iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.

4. Kliknite **Spremi**.

Povezivanje s Cisco Webex Contact Center pomoću CMSv2 API-ja

Ovaj odjeljak objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO za korisnike koji prelaze s 1.0 pomoću CMSv2 API-ja.

Konfiguriranje CWCC 2.0 pomoću CMSv2 API-ja

1. U Webex WFO, idite na **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Kliknite **Dodaj**. Otvorit **će se prozor ACD Detalji** .
3. U prozoru ACD Detalji konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Odaberite ACD	Odaberite **Cisco Customer Journey Platform**. **NAPOMENA** Webex WFO trenutno Webex Contact Center naziva Cisco Customer Journey Platform.
Ime	Unesite jedinstveni naziv za pogrešku ACD.

4. Kliknite **U redu**.
5. U **tablici Odabir ACD** odaberite pogrešku Cisco Webex Contact Center ACD koju ste upravo stvorili.
6. Preskoči odjeljak Filtriranje ACD. Ova integracija ne podržava filtriranje ACD.
7. Konfigurirajte odjeljak Cisco Customer Journey Platform API na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
URL Cisco Customer Journey Platform API	Unesite kompletan osnovni URL pogreške Webex Contact Center API koju ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform URL medija API	Unesite kompletan URL Webex Contact Center Media API koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika koji Webex Contact Center spremljeno u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
API ključ	Unesite ključ API za Webex Contact Center API i Webex

Polje	Konfiguracija
	Mediji kontaktnog centra API koje ste spremili u prvom koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Potvrdite izbor u polju za potvrdu. Ovaj potvrdni okvir omogućuje povezivanje s CWCC 2.0 s CMSv2 API-jevima.
Cisco ID klijenta	Unesite alfanumerički identifikator pogreške Webex Contact Center Račun klijenta. Ovo je vaš ID organizacije Cisco.

8. Odjeljak Interval sinkronizacije konfigurirajte na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timovi i redovi čekanja usluga u Webex WFO s ekvivalentima u Webex Contact Center. Dodatne informacije o sinkronizaciji s Webex Contact Center potražite u odjeljku Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

9. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

Polje	Opis
ACD Odgoda snimanja	Odaberite vrijeme koje želite da WFM pričeka prije njega Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.
Omogući ponovno hvatanje podataka	(Neobavezno) Potvrdite izbor u polju za potvrdu ako želite da ponovo uhvatite podatke iz Cijeli prethodni dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno slanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite doba dana kada želiteWebex WFOza ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD.

10. (Neobavezno) Odaberite **Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona**. To vam omogućuje snimanje zaslona Webex Contact Center agenata koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Snimanje zaslona.
11. Kliknite **Spremi**.

QM Podaci za 1.0

QM vam omogućuje praćenje i procjenu koliko dobro vaši agenti reagiraju na kontakte koje primaju.

Audio snimanje

Kada je QM povezano s Cisco Webex Contact Center, kontakti se stvaraju i snimaju u Webex Contact Center.

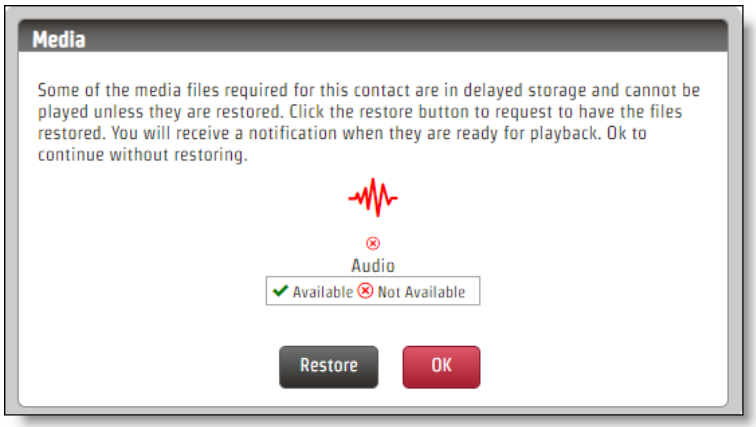
Da biste uvezli kontakt, Webex WFO prvo uvozi metapodatke kontakta putem zahtjeva API. Zatim uvozi audio zapis putem drugog zahtjeva API, usklađuje audiosnimku s metapodacima kontakta i povezuje kontakt s agentom koji je njime rukovao.

Kada više agenata obrađuje kontakt u Webex Contact Center (na primjer, kada jedan agent prenese kontakt drugom agentu), Webex WFO koristi metapodatke za segmentiranje kontakta u odgovarajući broj kontakata koje zatim povezuje s uključenim pojedinačnim agentima. Konkretno, Webex WFO određuje kada su agenti bili aktivni na pozivu putem početnih i završnih vremenskih oznaka i segmentira kontakt u skladu s tim. Svaki rezultirajući kontakt u Webex WFO ima svoje metapodatke i audiozapis.

Može proći i do dva sata dok Webex Contact Center ne učini kontakt dostupnim Webex WFO. Ponekad može potrajati dulje dok se audiosnimka povezana s kontaktom ne prenese.

BILJEŠKA

Ako dvokliknete kontakt koji još nema prenesenu audiosnimku, primit ćete sljedeću poruku:



Međutim, u ovoj situaciji snimanje nije u odgođenoj pohrani, a klik na "Vrati" ne uzrokuje vraćanje snimke. Snimka je dostupna za reprodukciju tek nakon što se stanje prijenosa audio datoteke promijeni iz "Datoteka još nije prenesena" u "Datoteka je prenesena".

Sljedeći odjeljci opisuju kako Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakte koji uključuju konzultacije, prijenose ili konferencije.

Konzultacije

Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakt u dva kontakta koji imaju isti pridruženi ID kontakta.

Prvi kontakt povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv klijenta, a drugi kontakt povezan je s agentom koji je doveden u poziv za konzultacije. Snimka za prvi kontakt proteže se cijelom dužinom korisnikovog poziva. Snimka za drugi kontakt obuhvaća samo vrijeme koje su agenti konzultirali.

Tijekom savjetovanja Webex Contact Center bilježi samo kupca, a ne i agente.

PRIMJER

Webex WFO uvozi kontakt gdje se agent Braun konzultirao s agentom Hodgesom 42 sekunde. Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 29 i 30.

Snimka povezana s kontaktom 29 traje od 00:02:21, što je cijelo vrijeme tijekom kojeg je agent Braun bio povezan s kupcem. Snimka povezana s kontaktom 30 traje od 00:00:42, što je samo vrijeme koje je agent Hodges konzultirao s agentom Braunom.

Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.

> Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se u pridruženim kontaktima Tab, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Prijenosi

Webex WFO segmentira kontakt Webex Contact Center prema broju prijenosa kontakta. Za svaki prijenos Webex WFO kreira zaseban kontakt i povezuje svaki kontakt s agentom koji je rukovao tim segmentom prenesenog poziva.

Svi segmenti prenesenog poziva imaju isti pridruženi ID kontakta.

> **PRIMJER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt gdje je agent Braun prebacio kontakt agentu Hodgesu.
>
> Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 27 i 28. Snimka za kontakt 27 traje od 00:00:44, što je vrijeme koje je agent Braun bio povezan s kupcem prije nego što je prenio kontakt agentu Hodgesu. Snimka za kontakt 28 traje od 00:01:14, što je vrijeme koje je agent Hodges bio povezan s kupcem prije nego što je kontakt završio.
>
> Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.
>
> Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se u pridruženim kontaktima Tab, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Konferencijama

Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakt u dva kontakta koji imaju isti pridruženi ID kontakta.

Prvi kontakt povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv kupca, a drugi kontakt povezan je s agentom koji je doveden u poziv za konzultacije, a zatim na konferenciju. Snimka za prvi kontakt proteže se cijelom dužinom korisnikovog poziva. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme savjetovanja agenata i konferencijskog poziva.

Tijekom savjetovanja Webex Contact Center bilježi samo kupca, a ne i agente. Tijekom konferencijskog poziva Webex Contact Center bilježi i kupca i agente.

> **PRIMJER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt s Webex Contact Center gdje se agent Braun konzultirao s agentom Hodgesom i zatim doveo agenta Hodgesa u konferencijski poziv.

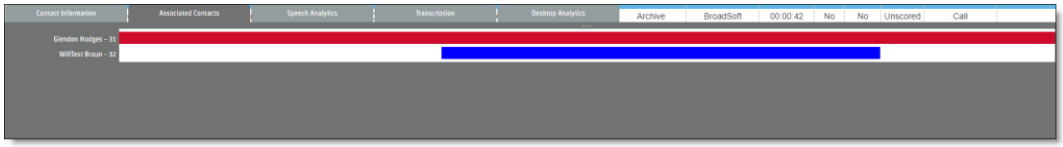
Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 31 i 32. Snimka za kontakt 31 traje od 00:02:09, što je cijelo vrijeme u kojem je agent Braun bio povezan s kupcem. Snimka kontakta 32 traje do 00:01:00, što je samo vrijeme koje je agent Hodges konzultirao, a zatim na konferencijskom pozivu s agentom Braunom.

Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.

▼ 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

Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se u pridruženim kontaktima Tab, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Sljedeća slika prikazuje Media Player kada je odabran kontakt 31. Iz pridruženih kontakata Tab kontakt 32 također se može odabrati i reproducirati.



Metapodaci kontakta

Webex WFO ne uvozi prilagođene metapodatke iz Webex Contact Center 1.0, uključujući sljedeće:

- Podaci povezani s pozivom
- Kodovi završavanja

Sljedeća tablica sažima način na koji se metapodaci kontakta iz Webex Contact Center 1.0 mapiraju u ekvivalentne metapodatke kontakta u QM.

Webex CC	QM
Agent	Prezime, Ime
ANI	Broj pozivanja
DNI	Nazvani broj

Webex CC	QM
Datum	Datum, vrijeme
TID korisnika	ID agenta ACD
ID sesije	ID pridruženog kontakta

Webex WFO podržava prilagođeno mapiranje metapodataka za CWCC 2.0. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO .