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

Webex WFO i Webex Contact Center Vodič za integraciju

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno:29. rujna 2020.
Zadnje ažuriranje: 11. studenog 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 Cisco web stranici 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

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 snimanje zaslona uključeno, Webex WFO automatski redigira zaslon na temelju redigiranog zvuka prije nego što se kontakt predstavi 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 biti omogućeno pomoću Cisco. Da biste zatražili pristup, obratite se upravitelju računa Cisco.

Uvod

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

> **NAPOMENA:** Podržane značajke dostupne su u Webex Contact Center verziji 1.0 i 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: Postoji kašnjenje uvoza od dva do tri sata. Verzija 2.0: Uvoz kontakta događa se kada je snimka dostupna Webex WFO od Webex Contact Center. Uvoz traje do petnaest minuta.	
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 zvuk	Pogledajte Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Pregled za	

Značaj	**Podržano**	**Trenutno Nepodržan**
snimanje pauziranje i nastavak (ručno i automatsko)		
Webex WFO unosi snimanje zaslona, pauziranje i nastavak (ručno i automatsko) Stereo snimanje	Informacije o trenutnoj dostupnosti pauziranja i nastavka snimanja zvuka, pauziranja i nastavka snimanja zaslona te stereo snimanja.	
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 Korisnici, timovi i redovi čekanja	
Uvoz metapodataka kontakta	X	
Integracija sustava CRM	X*	
Agentove kontrole snimanja na webu i kontrole snimanja API		X**

Značajka	Podržano	Trenutno Nepodržan
Podržava višekanalnu integraciju	X	
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Chat	X Pogledajte O Webex WFO Digital Podrška za kanale	
Digitalni kanal - SMS	X Pogledajte O Webex WFO Digital Podrška za kanale	
Digitalni kanal - E-pošta	X Pogledajte O Webex WFO Digital Podrška za kanale	

**Otvorite pregled integracije proizvoda.*

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

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

Komponenta	Obvezno	Nije potrebno
Podatkovni poslužitelj za sinkronizaciju, snimanje, događaje u stvarnom vremenu i uvoz medijskih sadržaja		X
Pametna radna površina za snimanje zaslona, nadzor zaslona uživo i značajke analitike radne površine	X	
Pametna radna površina u sustavu Windows OS	(dostupno)	
Pametna radna površina na MAC OS-u		(nedostupno)

*Ako migrirate s podatkovnog poslužitelja na integraciju bez poslužitelja, obratite se Cisco Tehničkoj podršci. Pogledajte Uvod.

Morate imati **snimanje segmenta**, **konzultirati snimanje** nogu i omogućiti složene **pozive** . Pogledajte Složeni događaji poziva za više informacija.

Upravljanje Workforce (klasično WFM)

IMPORTANT Classic WFM proglašen je krajem prodaje od 1. prosinca 2023. i više nije dostupan za kupnju.

WFM je jedinstveni softver usmjeren na korisnika s modernim pristupom. Usavršite predviđanje, pojednostavite zakazivanje i administraciju te oslobodite upravitelje da se usredotoče na dodavanje vrijednosti. PUT prave ljude na pravim mjestima.
Osnažite ih da rade pametnije i pružaju dosljedno i izvanredno korisničko iskustvo.

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Povijesni podaci	X	
Podaci u stvarnom vremenu	X	
Predviđanje	X	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Vremensko planiranje	X	
Sinkronizacija je podržana	X Korisnici, timovi i redovi čekanja	

** Povijesno prikupljanje podataka starije od šest mjeseci može zahtijevati angažman profesionalnih usluga ako podaci nisu izravno dostupni u Webex Contact Center.*

Analitika

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Analitika govora (fonetika)	X** Dostupno samo za lokalne implementacije	
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	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Pametno uspoređivanje agenta	X	
Napredno pretraživanje govora	X	
Omni Agent Inteligencija	X	
	Dostupno samo za implementacije u oblak. Potreban je angažman s Cisco Professional Services.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence oslanja se na prilagođene metapodatke. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO .

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 besprijekorno kombiniranje svih vaših Workforce podataka o angažmanu i interakciji s klijentima iz Webex WFO. Uvidi vam omogućuju vizualizaciju podataka Webex WFO putem izvješća i nadzornih ploča s mogućnošću djelovanja. Za pristup navedenim značajkama potrebna vam je licenca za Insights. Dodatne informacije potražite u člancima Kako licence upravljaju ulogama i dozvolama .

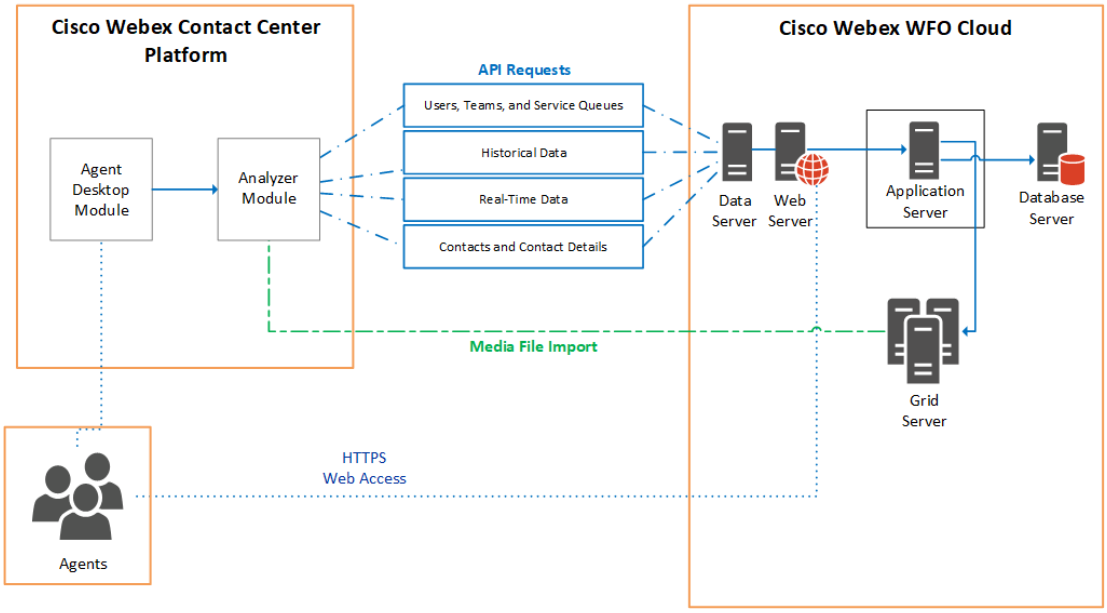
Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Unaprijed izrađene nadzorne ploče	X	
Analiza napajanja strojnim učenjem	X	
Prilagođene teme	X	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
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.



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
- Povezivanje 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
- Ako vaša implementacija uključuje QM, Analytics ili Classic WFM slijedite postupak Povezivanje s Cisco Webex Kontakt centra 2.0

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 1.0

Integracija CWCC 1.0 koristi CMSv2 API-je i kompatibilna je s Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM.

Slijedite postupak detaljno opisan u odjeljku Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 1.0.

CMSv2 API-ji

- Kompatibilno s Webex WFO QM, Analyticsom i klasičnim WFM
- Pogodno za korisnike koji prelaze s CWCC 1.0 na 2.0
- Morate slijediti postupak Poveži se s Cisco Webex Contact Center 1.0 i istovremeno osigurati **da je potvrđen okvir Cisco Webex Contact Center 1.0** i **da je ispunjeno polje Cisco Klijent ID** .

Konfiguriranje pogreške Cisco Webex Contact Center

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

VAŽNO Postavite korisničko ime i lozinku za svoj račun Webex da nikada ne isteknu. Ovo je račun vrste usluge. To ne bi trebao biti osobni račun e-pošte. Cisco opoziva
Pristupite tokenima kada isteknu korisničke vjerodajnice. Stoga, ako vaše korisničko ime i lozinke za Cisco račun istječu, pogrešku ACD u Webex WFO potrebno je ponovno provjeriti.
Ponovna provjera autentičnosti zahtijeva angažman Cisco tehničke podrške. Opskrbite Cisco tehničku podršku sa sljedećim informacijama.
- Webex Contact Center vjerodajnice administratora (korisničko ime i lozinka)
- Webex WFO Klijent ID
- Webex WFO ACD ID
- 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 obliku FQDN.
- 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.

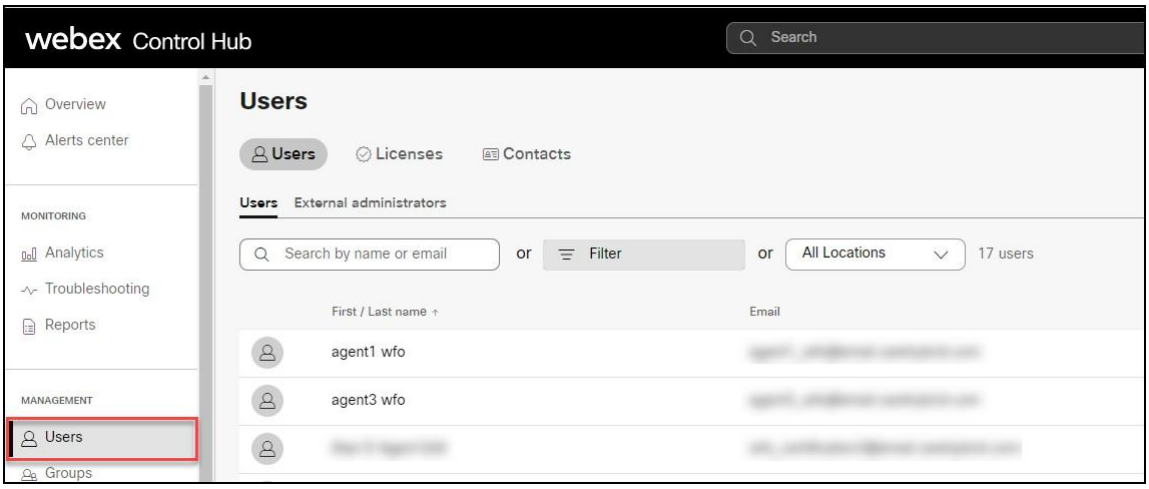
  NAPOMENA Ako je sinkronizacija Active Directory omogućena kasnije, a adresa e-pošte ne postoji u Active Directory, postavljanje u Cisco bit će izbrisano. Bit će dupliciranih timova i
  Korisnici uzrokovani problemima sa sinkronizacijom s novom adresom e-pošte.

Postupci konfiguracije

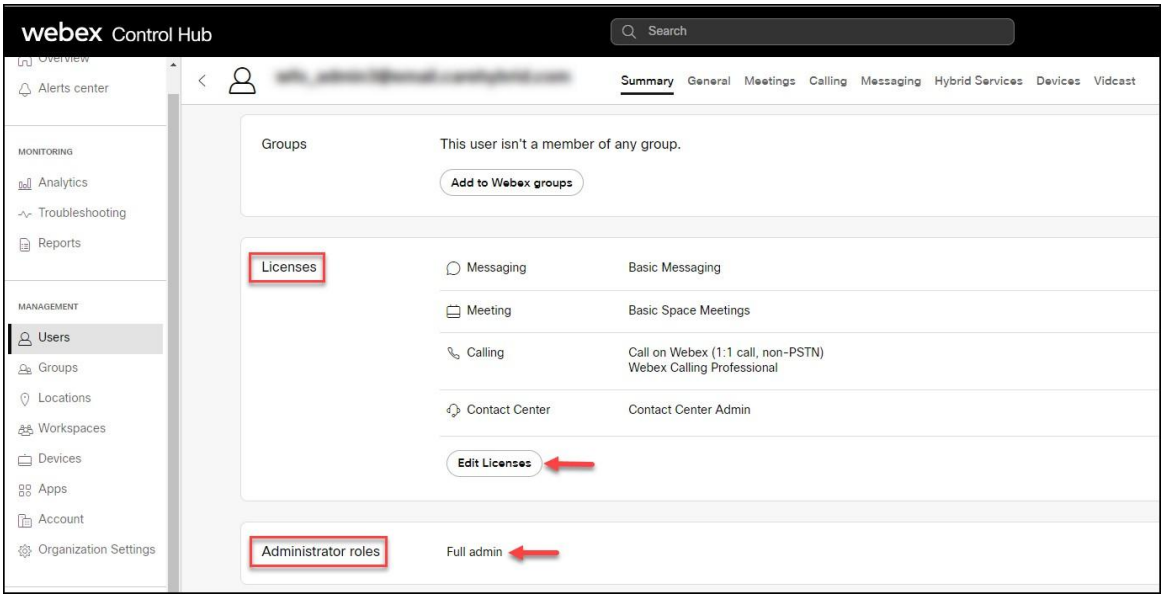
Dodjeljivanje uloga i dozvola

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.



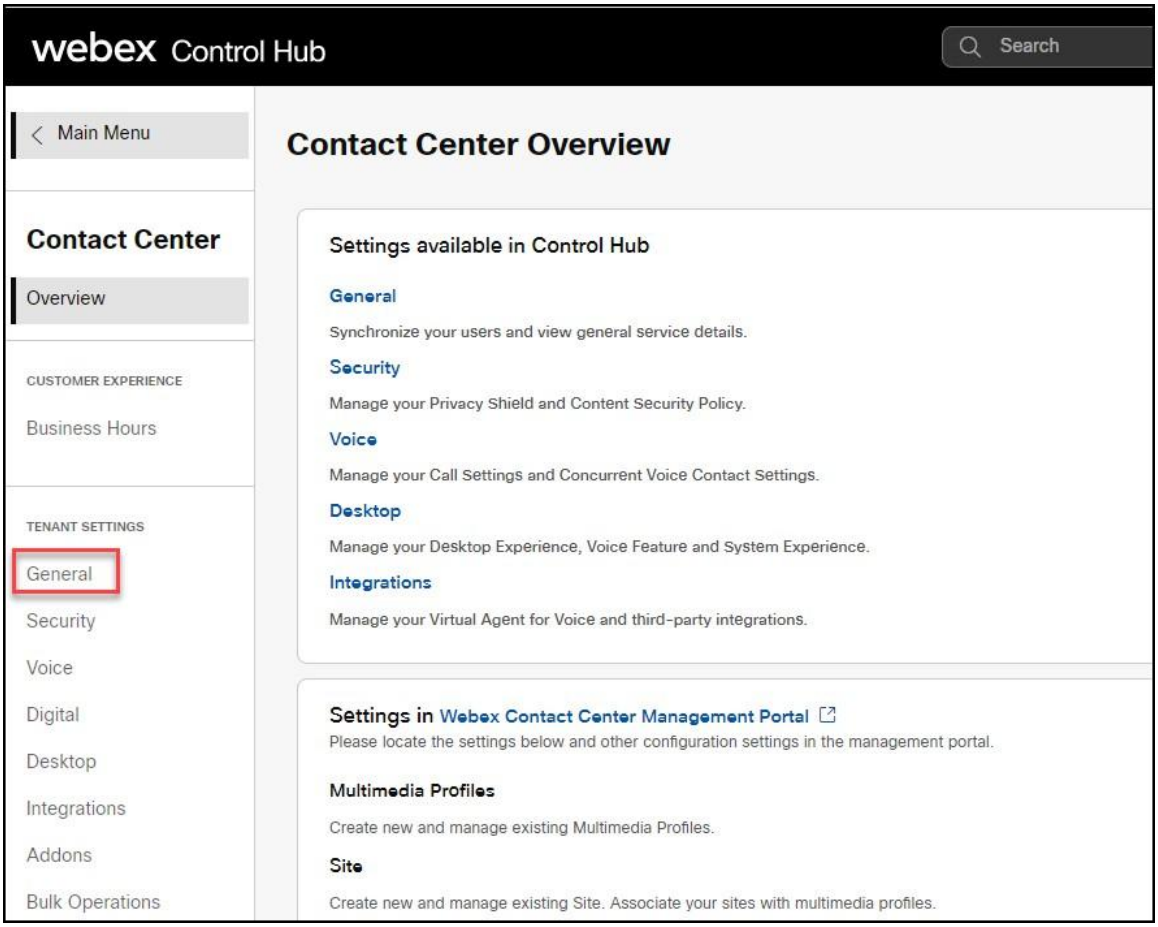
- Ako korisniku nisu dodijeljene odgovarajuće licence, kliknite **Uređivanje licenci** unutar licenci Pa na stranici sažetka licence ponovno kliknite **Uređivanje licenci** .
- Po potrebi izmijenite licence, a zatim kliknite **Spremi**.
- Ako nisu dodijeljene odgovarajuće uloge, odaberite trenutno dodijeljenu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

Licence	
Poruka	Osnovne poruke
	Napredna razmjena
Sastana	Osnovni svemirski
	sastanci Napredni
	svemirski sastanci
Pozivaj	Poziv na Webex (poziv 1:1, bez
Kontakt centar	Administrator kontaktnog centra
	Licencirani agent > premium
Uloga	
Usluge	Administrator usluge

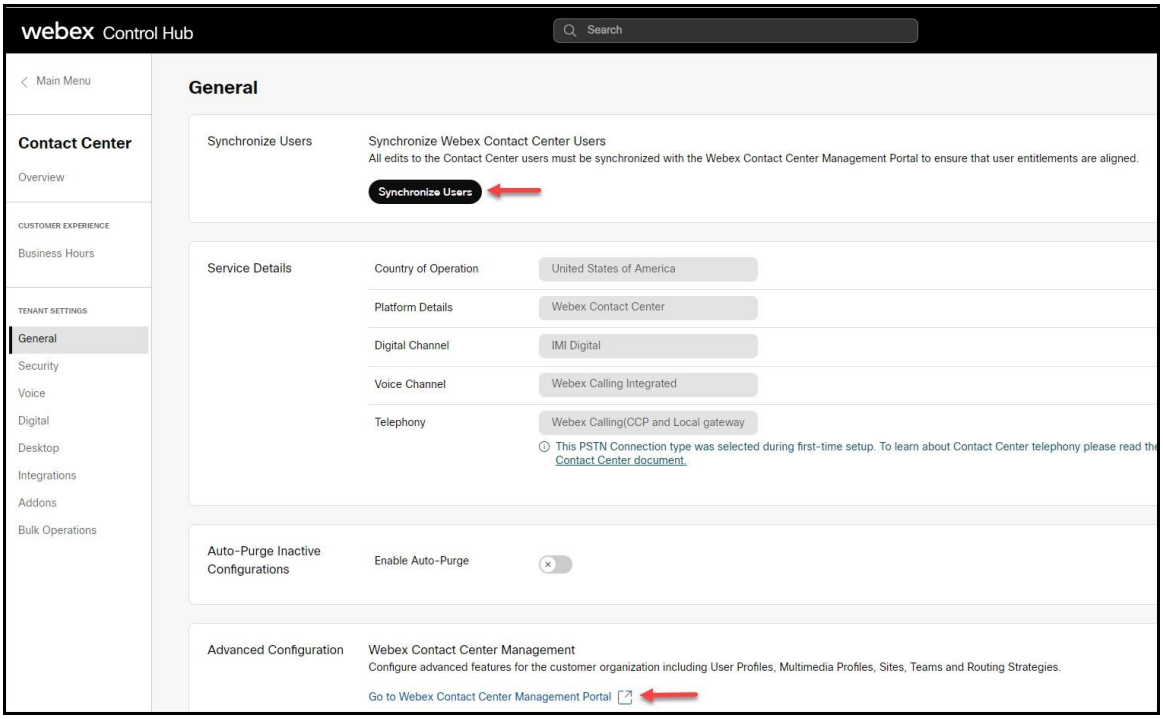
> **NAPOMENA** Ako naiđete na probleme sa sinkronizacijom, odaberite
> **i dodijelite potvrdni okvir Ili ustanova** i dodijelite

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.



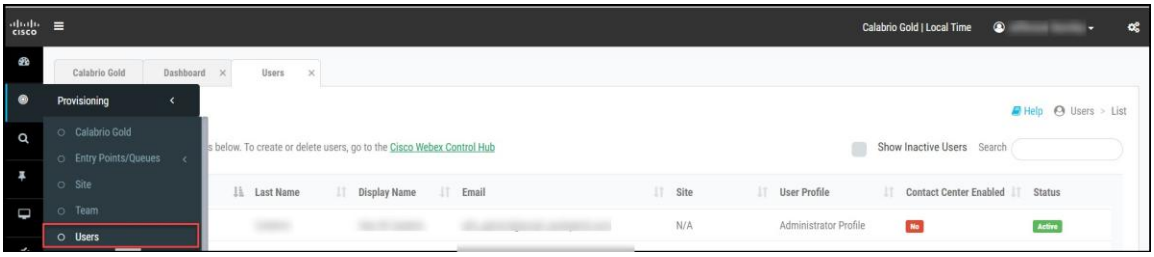
3. Kliknite **Sinkroniziraj korisnike**.



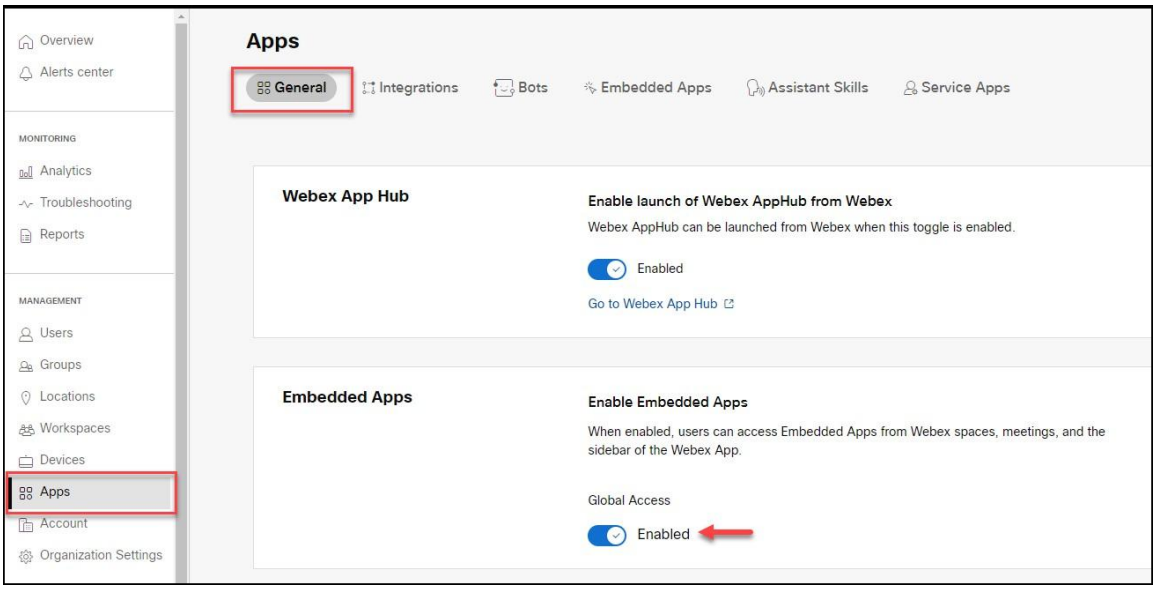
4. Kliknite vezu Idi **na Webex Contact Center Portal** za upravljanje. Portal za upravljanje otvara se u zasebnom prozoru.

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.

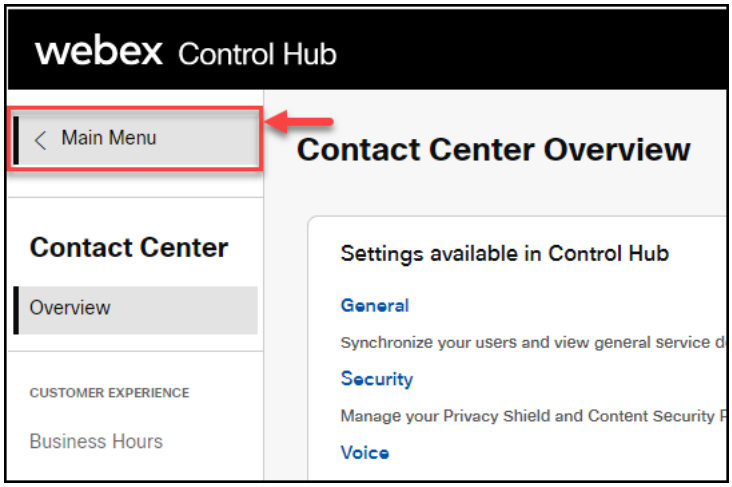


Konfiguriranje postavki aplikacija



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

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



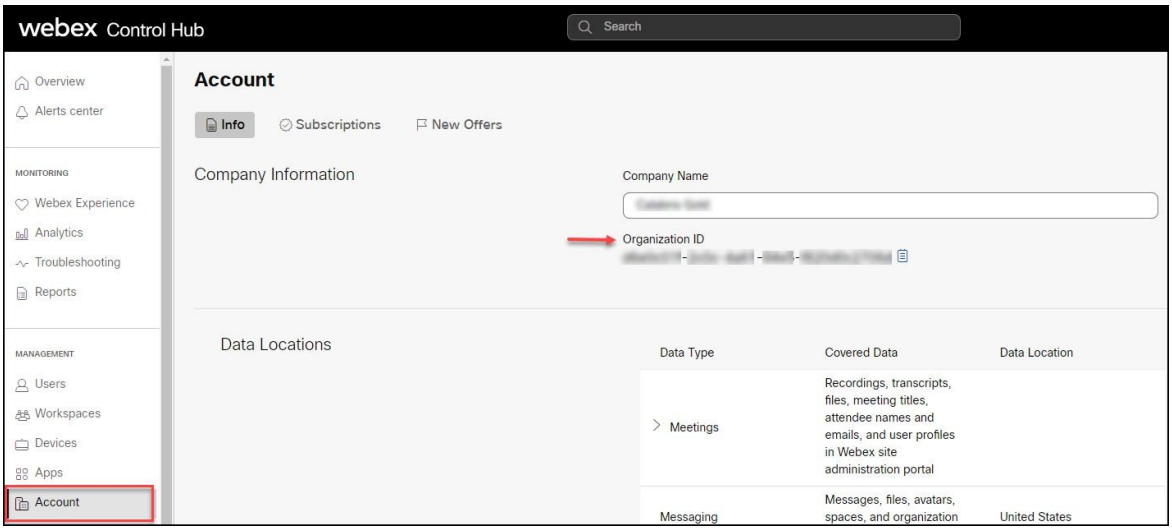
Za pristup **stranici Aplikacije** .

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

Pronađite svoju tvrtku ili ustanovu ID

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

2. Spremite # **ID** tvrtke ili ustanove na lako dostupno mjesto. Vaša Cisco organizacija ID potrebna je prilikom postavljanja veze s CWCC 2.0 u Webex WFO. Vaša organizacija ID poznata je i kao Klijent ID 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 prijaviti na https://developer.webex-cx.com/ pomoću privatnog prozora preglednika kao što je Anonimno za preglednike Chrome ili InPrivate za 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.

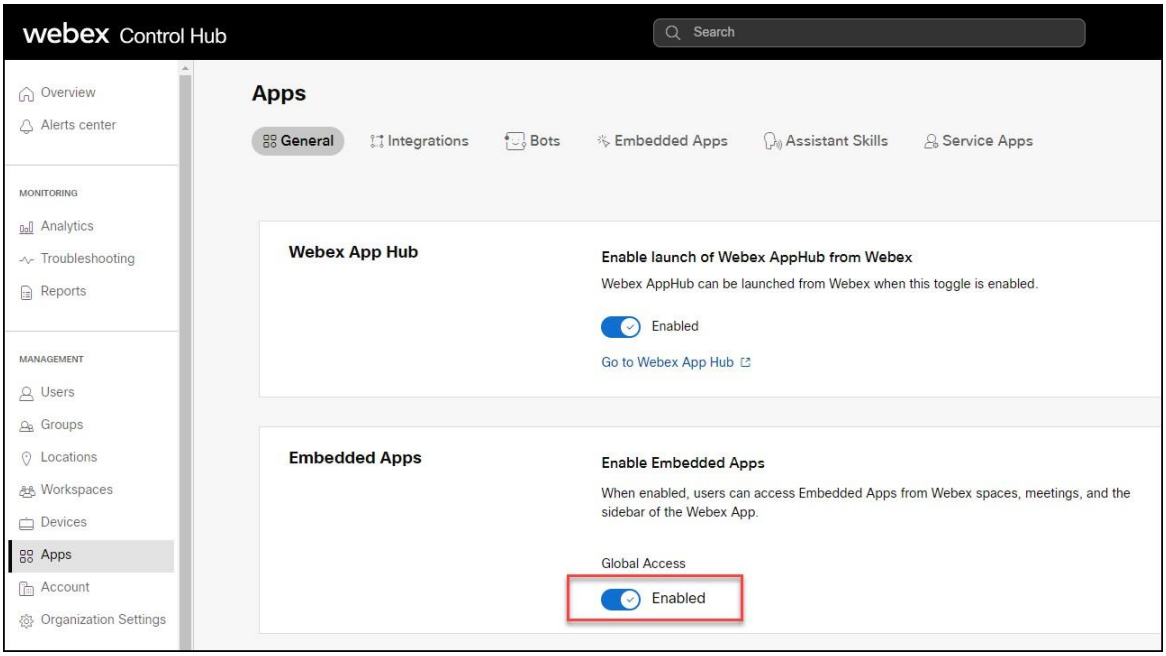
Omogućivanje integracije s paketom Pro Pack

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 pomoću aplikacije ID. Otvorit će se prozor svojstava integracije.

   Aplikacija Calabrio 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

U ovom se odjeljku objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Contact Center 2.0 i Webex WFO. Organizacija ID 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 ponovne autorizacije odmah nakon promjene administratorske lozinke kako biste bili sigurni da veza integracije neće prekinuti.
> 2) Ako ste postojeći korisnik koji migrira s korištenja konfiguriranog podatkovnog poslužitelja, morate kontaktirati svog upravitelja računa.

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.

- 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 .
- Korisničko ime — Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.

  > **NAJBOLJA PRAKSA** Ako koristite WFM, provjerite je li korisničko ime Webex Contact Center polje se razlikuje od polja **Korisničko ime** Calabrio ONE API.

- API URL — Kompletan osnovni URL pogreške Webex Contact Center API, uključujući protokol.
- Klijent ID — Ovo je vaša organizacija Cisco Webex Contact Center ID.
- Polje Korisničko ime Calabrio ONE API mora zadovoljiti sljedeće kriterije.
  - U Webex WFO ovom korisniku **moraju biti dodijeljene i dozvole za snimanje zaslona i** glasa za snimanje funkcije. U **upravljanju** aplikacijama koristite **stranicu Uloge** za dodjeljivanje dozvola ulogama i koristite **stranicu Korisnici** za dodjelu uloga korisnicima.
  - Ovaj korisnik mora biti dodijeljen zadanom **timu** s **padajućeg popisa Tim** na **Korisnici u upravljanju aplikacijama**.

- Ovaj korisnik mora imati potpuni opseg odabirom svih grupa i timova u odjeljku **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.

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 postupak konfiguriranja Cisco Webex Contact Center 2.0 za Webex WFO WFM nakon dovršetka postupka konfiguriranja CWCC 2.0 pomoću programskih API-ja 2.0.

- Nakon konfiguriranja pogreške ACD morate konfigurirati 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 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 CWCC. **VAŽNO** Ovo bi trebao biti račun vrste usluge koji se nikada ne smije mijenjati. Promjena računa može uzrokovati Duplicirajte korisnike i timove u sustavu.

Polje	Konfiguracija
URL API	Unesite kompletan osnovni URL pogreške Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
Klijent ID	Unesite organizaciju ID računa klijenta CWCC.
Korisničko ime Calabrio ONE API	Vaše korisničko ime računa usluge Webex WFO. Ovaj račun usluge naziva se i vašim administratorskim računom klijenta ili korisničkim računom API. 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 administratorskog računa klijenta. ▪ U Webex WFO ovom korisniku **moraju biti dodijeljene i dozvole za snimanje zaslona i** glasa za snimanje funkcije. U **upravljanju** aplikacijama koristite **stranicu Uloge** za dodjeljivanje dozvola ulogama i koristite **stranicu Korisnici** za dodjelu uloga korisnicima. ▪ Ovaj korisnik mora biti dodijeljen zadanom **timu** s **padajućeg popisa Tim** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama. ▪ Ovaj korisnik mora imati potpuni opseg odabirom svih grupa i timova u odjeljku **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.
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.

Polje	Konfiguracija
	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 Sinkroniziranje 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 uspješno 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 njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center.
Odgoda snimanja (minute)	Postavlja vrijeme koje želite da WFM čeka prije nje Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.
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.
Omogući ponovno hvatanje podataka ponovno osvojiti podatke	(Neobavezno) Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite od cijelog prethodnog dana.
Uvoz medija	Omogućite uvoz medija i datoteka snimanja u Webex WFO Od Webex Contact Center.

Polje	Konfiguracija
Sinkronizacija korisnika	Omogućuje sinkronizaciju korisničkih podataka u Webex WFO od Webex Contact Center.
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 koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interactions. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu kada je

Polje	Konfiguracija
	Uvezeno 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 računu Cisco. ▪ Promjena domena.

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 vašeg Cisco korisničkog imena i lozinke, vraćate se na Webex WFO.

Konfiguriranje ponovne autorizacije

1. Provjerite jeste li odjavljeni iz Cisco Webex Contact Center.
2. U Webex WFO, idite na **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. U odjeljku **Odabir ACD** odaberite Webex Contact Center 2.0 ACD s **popisa ACD poslužitelja** i 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**.

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 je dovršena 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 uspješno 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.

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 potječu 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": "završio",
                    "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 > konfiguraciji QM > 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.

```
{
    taskDetails (
            od: 1631192040000
            do: 1654515806364
            Filtar: {
                i: [
                    { channelType: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        zadaci {
            Id
            stringGlobalVariables(naziv: "Global_VoiceName") {
                ime
                vrijednost
            }
        }
```

```
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 CWCC standardnih polja metapodataka

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 Detaljizadatka>.<NazivPolja-Jedne-razine>.<NazivPolja-Druge-razine>

Prikupi i formatiraj polja metapodataka globalne varijable CWCC

Globalne varijable sadrže tekst GlobalVariables u odgovoru API.

1. Odaberite odgovarajući prefiks na temelju odgovora CWCC API. Prefiksi krajnjih točaka spadaju u dvije kategorije; to su taskDetails> i task>.

   Koristite tekst **taskDetails** kao prefiks za sve odgovore taskDetails.

   Koristite tekst **task** kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

   PRIMJER Odlučili ste prikupiti metapodatke o "Global_VoiceName". U primjeru zahtjeva API, naziv "Global_VoiceName" spada u kategoriju zadataka. Stoga koristite tekstualni zadatak

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

2. Dodajte točku nakon prefiksa.

   PRIMJER zadatka.

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

   PRIMJER zadatak.Global_VoiceName

4. Dodajte dvotočku.

   PRIMJER zadatak.Global_VoiceName:

5. Pronađite tip podataka koji se nalazi u istom retku kao i naziv globalne varijable. Prvo slovo tipa podataka napišite velikim slovom.

   U nastavku je popis svih podržanih globalnih varijabli i tipova podataka Cisco.

   - integerGlobalVariables— gdje je <Integer> tip podataka.
   - stringGlobalVariables— gdje je <String> tip podataka.
   - longGlobalVariables— gdje je <Long> tip podataka.
   - doubleGlobalVariables— gdje je <Double> tip podataka.
   - booleanGlobalVariables— gdje je <Boolean> tip podataka.

   PRIMJER

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

   Tip podataka u ovom primjeru je string. Prvo slovo tipa podataka mora biti veliko. Stoga upotrijebite String i dodajte ga u svoj formatirani tekst. **task.Global_VoiceName:String**

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

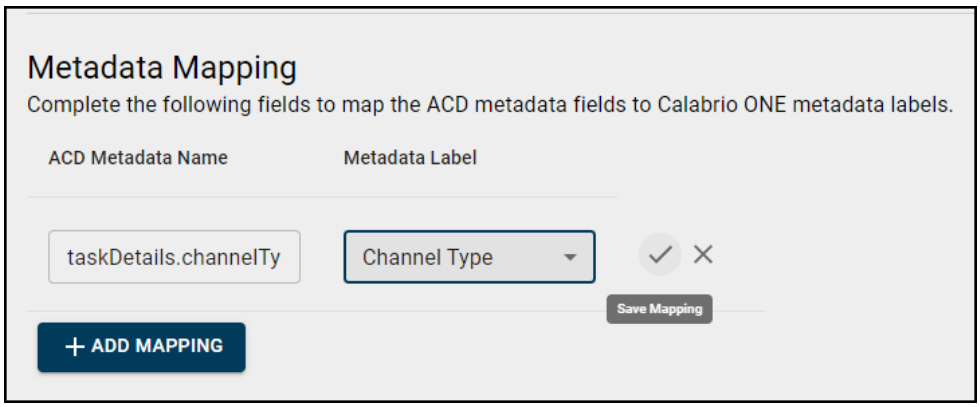
   <zadatak ili detaljizadatka>.<NazivGlobalneVarijable>:<Vrsta podataka>

Metapodaci karte CWCC u Webex WFO

1. Idite na konfiguracijsku stranicu **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Unutar odjeljka **Mapiranje metapodataka** kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstualni okvir pod **ACD Naziv metapodataka** unesite ispravno formatiranu vrijednost metapodataka CWCC.

4. Kliknite padajući popis ispod stupca **Oznaka metapodataka** i odaberite oznaku metapodataka s popisa opcija.
5. Kliknite ikonu kvačice za spremanje mapiranja metapodataka.

PRIMJER



6. (Neobavezno) Kliknite **Dodaj mapiranje** za dodavanje dodatnih mapiranja metapodataka i ponovite po želji.
7. Kliknite **Spremi** u gornjem desnom kutu stranice.

Opcije metapodataka iz primjera zahtjeva

U nastavku su prikazane dostupne opcije metapodataka za zadatak.

opcije metapodataka zadatka u primjeru

```
{
    zadatak(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            filter: {
                i: [
                    { channelType: { equals: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        zadaci {
            Id
            status
            Vrsta kanala
            Vrijeme kreiranja
            vrijeme završetka
            podrijetlo
            odredište
            Razlog kontakta
            smjer
            vlasnik { ID ime }
            ulaznaPoint { ID ime }
```

```
                    Vrsta završetka
                    Podvrsta kanala
                    kupac { ime broj telefona e-pošta }
                    jeAktivno
                    jePovratniPoziv
                    channelMetaData { e-pošta { metapodaci predmeta } }
                    podaci povratnog poziva {
                        vrijeme povratnog zahtjeva
                        povratni pozivVrijeme povezivanja
                        Broj povratnog poziva
                        Status povratnog poziva
                        povratni pozivOrigin
                        vrsta povratnog poziva
                    }
                    recordingLocation
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { ID naziv }
                    lastSite { ID naziv }
                    lastTeam { ID naziv }
                    lastEntryPoint { ID naziv }
                    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
                Ime vlasnika { ID }
                ulazna točka { ID naziv }
                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 { ID naziv }
                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

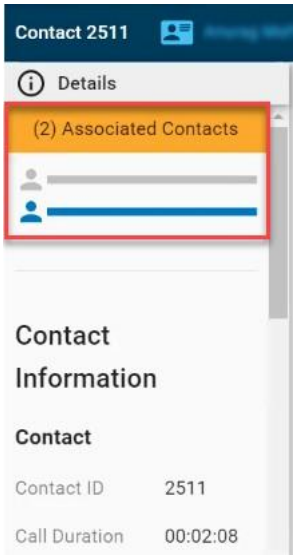
Podržani su sljedeći scenariji.

- 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 chatu ili transkriptu 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. Odaberite **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.**

Ograničenja digitalnih kanala

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 **kontakt ID**, što je jedinstvena ID chata. Pridruženi **kontakt ID** 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.

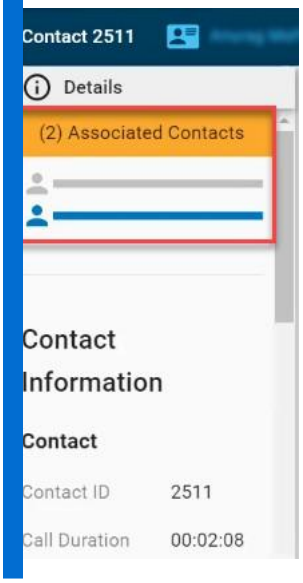
To znači da svaka etapa chata ima jedinstveni kontakt ID, a sve izvedene noge chata imaju isti zajednički pridruženi kontakt ID. Nakon odabira chata možete pregledati sve povezane razgovore u transkriptu chata prikazanom na stranici Interakcije.

Preduvjeti

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



Ograničenja chata

- Transkripti razgovora dostupni su samo unutar tvrtke ili ustanove gdje je konfiguriran CWCC ACD. Razgovori s organizacijama trećih strana nisu dostupni. Ako se chat prenese 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 SMS poruke, poznate i kao tekstualne poruke, SMS poruke i podaci povezani s tim SMS porukama 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 kontakt ID, što je jedinstvena ID interakcije SMS. Pridruženi kontakt ID 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.

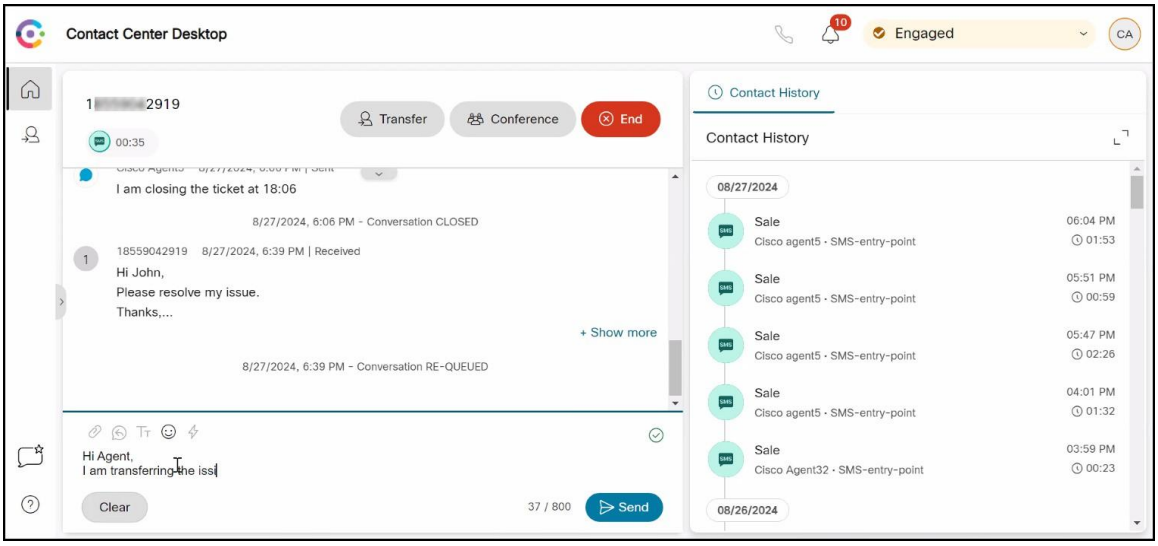
To znači da svaka dionica SMS ima jedinstveni kontakt ID, a sve izvedene noge SMS imaju isti zajednički pridruženi kontakt ID. Nakon odabira kontakta SMS na stranici Interakcije možete pregledati sve pridružene SMS poruke u Media Playeru (**interakcije** > Dvokliknite kontakt da biste vidjeli njegov transkript SMS).

Preduvjeti

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

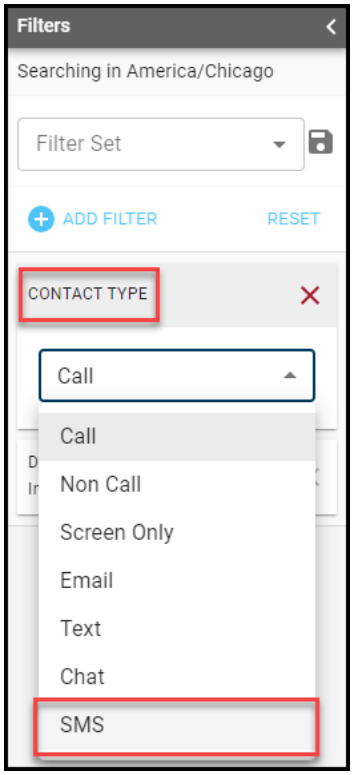
Primjer protoka

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 razgovor.
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 aplikaciji Webex WFO pronađite transkripte SMS tako da otvorite **stranicu Interakcije** . Osigurati **Vrsta** kontakta odabrana je kao filtar, filtar za **SMS** poruke i odabir pogreške SMS s popisa

interakcija.

7. 

(Padajući popis filtra vrste kontakta na stranici Interakcije)

SMS ograničenja

- Transkripti SMS dostupni su samo u vašoj tvrtki ili ustanovi 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 aplikaciji 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 razgovor SMS 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 prebačen drugom agentu, imati isti pridruženi kontakt ID. Petominutni telefonski poziv između klijenta i drugog agenta ima drugačiji pridruženi kontakt ID.

- Webex WFO unosi chat i SMS interakcije samo ako **je omogućeno upravljanje** kvalitetom i **ako je** potvrđen okvir Digitalno (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 može 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

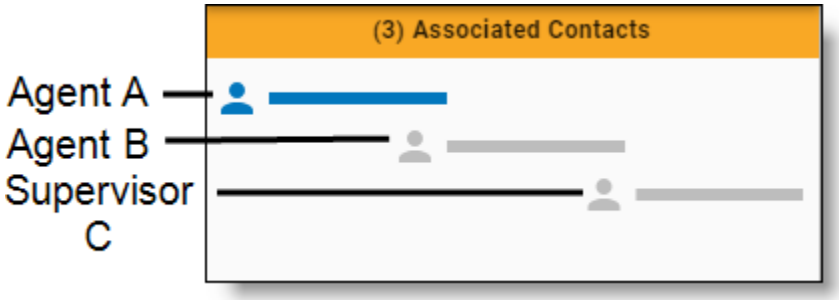
U ovoj se temi opisuje kako Webex WFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva različite su radnje koje se mogu dogoditi tijekom poziva. Uključuju transfere, konferencije, zadržavanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Contact Center 2.0 segment se formira kada dođe do promjene sudionika,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

U aplikaciji Webex WFO audiopoziv i svi povezani podaci, kao što su snimke zaslona i metapodaci, nazivaju se kontaktom. Pridruženi kontakt ID identifikator je koji povezuje izvorni poziv sa svim izvedenim nogama poziva koje su snimljene u Webex WFO. To znači da svaki rezultirajući kontakt dijeli isti povezani kontakt ID 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 agentu), Webex WFO stvara zaseban kontakt za svakog uključenog agenta i tim kontaktima daje isti pridruženi kontakt ID. 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 kontakt ID.



U reproduktoru medijskih sadržaja ulazni tok audiozapisa je plav, a izlazni tok crven. Jedan agent prikazan je na jednom kanalu, a sve ostale strane uključene u poziv nalaze se na zasebnom kanalu. Dodatne informacije o audioploči u reproduktoru medijskih sadržaja potražite u člancima Slušanje audiokontakta i O tišini i razgovoru o događajima .

Preduvjeti

- Za klijenta vaše tvrtke ili ustanove potrebno je omogućiti sljedeće postavke.
  - **Snimanje segmenta** - Obratite se tehničkom predstavniku Cisco kako biste omogućili ovu postavku.
  - **Pogledajte snimanje** nogu- Obratite se tehničkom predstavniku Cisco kako biste omogućili ovu postavku.
  - **Složeni pozivi** - Da biste omogućili ovu postavku, obratite se tehničkoj podršci Cisco.

- **VAŽNO** Vaš Cisco tehnički predstavnik mora omogućiti **snimanje** segmenta i **prvo konzultirati snimanje** nogu unutar vašeg Cisco Webex Contact Center sustava. Nakon toga, Cisco tehnička podrška mora omogućiti **složene pozive** unutar Webex WFO.

- 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

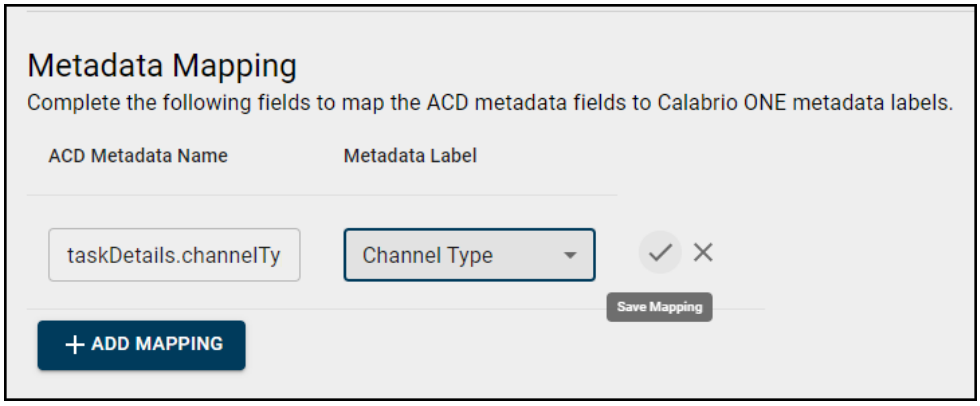
Procedura

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.**

Omogućivanje složenih poziva

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U **odjeljku Omogući složene pozive** odaberite mogućnost Omogući složene pozive .
3. 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 kreira 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 scenarija prijenosa i konferencije. 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.
Čekanje/nastavak	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.

Vrsta	Podržano	Opis
Hladna konferencija	Da	Interakcija poziva s dva ili više agenata.
Topla konferencija		
Park	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 računalima	Webex WFO Pametna radna površina mora biti instalirana i raditi na osobnim 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:

Značajka	Konfiguracija
	▪ 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 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 agente Webex CC.

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

   Kada se korisnik koji je ispravno konfiguriran u Webex WFO prijavi na PC 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 zvučnu snimku 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 prenošenjem 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 za Webex WFO. Kada agent uključi računalo Sljedećeg dana Smart Desktop ponovno se povezuje s Webex WFO, a Webex WFO tada izdvaja i prenosi snimku zaslona.

5. Agent se odjavio.

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

O konfiguracijama bez poslužitelja

Webex WFO Data Server obrađuje zahtjeve i isporučuje podatke. Konkretno, sinkronizacija korisnika i uvoz podataka su procesi poslužitelja podataka. Ti su procesi sada izvorni za samu integraciju; stoga poslužitelj podataka više nije potreban.

Detalji o procesu

Ako vaša tvrtka ili ustanova provodi novu neto implementaciju integracije QM za Cisco Webex Contact Center 2.0, tada možete slijediti postupke detaljno opisane u Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 točno onako kako su napisane.

Međutim, ako vaša tvrtka ili ustanova migrira iz integracije podatkovnog poslužitelja u integraciju bez poslužitelja, imajte na umu sljedeća razmatranja.

1. To je kontrolirano uvođenje, što znači da je potreban angažman profesionalnih usluga. Inženjer mora omogućiti značajku Cisco 2.0 bez poslužitelja u ime vaše tvrtke ili ustanove prije nego što nastavite sa sljedećim koracima u ovom procesu.

2. Morate deaktivirati poslužitelj podataka pomoću stranice konfiguracije poslužitelja podataka koja se nalazi u **Upravljanje** aplikacijama> **konfiguracija** sustava> **konfiguracija podatkovnog poslužitelja**.

   - Uklonite sve postavke i poništite označavanje svih potvrdnih okvira za jedan po jedan podatkovni poslužitelj, a zatim kliknite **Spremi**.

- Pričekajte deset minuta prije nego što nastavite na sljedeći korak.
- Kliknite **Ukloni** da biste uklonili vezu poslužitelja podataka s ACD.

3. Provjerite svoje konfiguracijske postavke ACD (**Application Management>** System Configuration > **ACD Configuration**) su ažurirani.
   - Kliknite preklopnik **Uvoz** medija i preklopnik Sinkronizacija korisnika na **stranici Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** da biste omogućili uvoz medija bez poslužitelja i mogućnosti sinkronizacije korisnika.
   - **Webex WFO API Korisničko ime** — Za ovo polje morate koristiti adresu e-pošte povezanu s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.
     - U Webex WFO ovom korisniku također moraju biti dodijeljene **dozvole za snimanje zaslona** i **glasa** za snimanje svoje uloge. U **upravljanju** aplikacijama koristite **stranicu Uloge** za dodjeljivanje dozvola ulogama i koristite **stranicu Korisnici** za dodjelu uloga korisnicima.
     - Ovaj korisnik mora biti dodijeljen zadanom **timu** s **padajućeg popisa Tim** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.
     - Ovaj korisnik mora imati puni opseg odabirom svih grupa i timova u odjeljku **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.

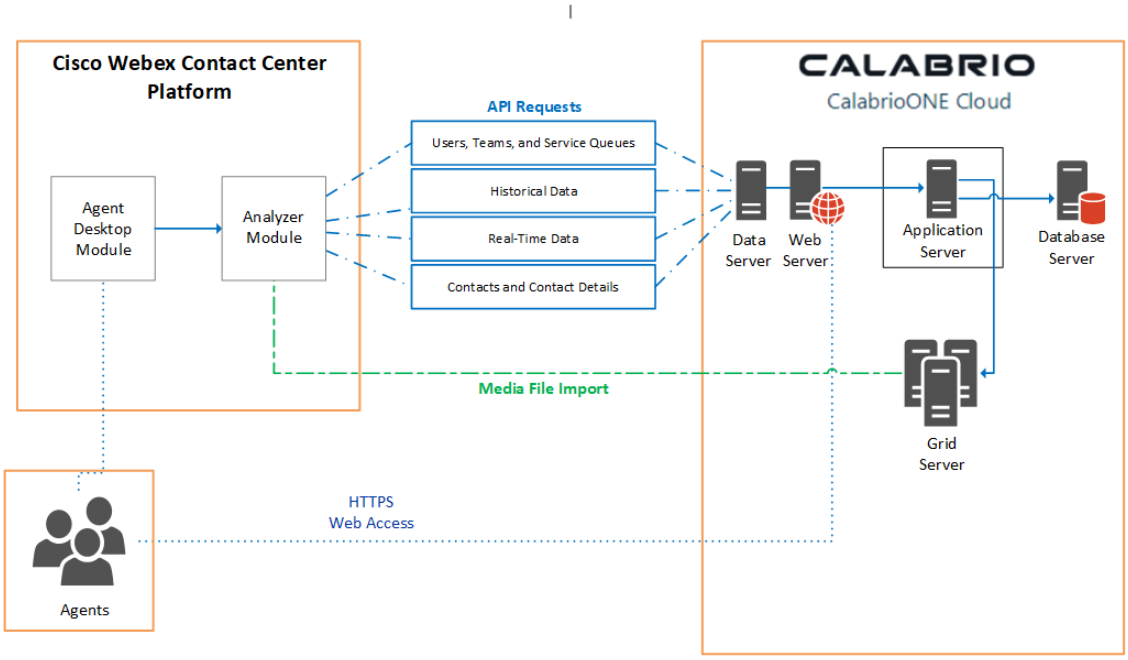
Dodatak

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 ako nisu vraćeni.

Promjena u Webex	Rezultirajuća promjena u Webex
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 Webex WFO korisnikovu ACD ID. ▪ Postavlja Webex WFO datuma početka 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 kontaktnom centru, dodjeljuje zadanu ulogu agenta Webex WFO korisniku. 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 omogućen kontakt-centar, 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.

Redovi čekanja servisa

Webex WFO sinkronizira sljedeće ulazne točke/redove čekanja iz Webex Contact Center s redovima čekanja za usluge:

- Redovima
- Redovi čekanja za outdial

Kada se u Webex Contact Center promijene ili podaci reda čekanja ili podaci reda čekanja za poništavanje, 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 red čekanja	Najprije se dodaje novi red čekanja servisa. Konkretno, servis za sinkronizaciju radi sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja Webex Contact Center na naziv reda čekanja usluge Webex WFO ▪ Primjenjuje TID reda čekanja na Webex WFO red čekanja ID ▪ (samo za čitanje) Daje redu čekanja usluge Webex WFO vrstu reda čekanja za usluge Glas [Interaktivno] ▪ (samo za čitanje) Daje redu čekanja usluge Webex WFO izvor ACD od Webex Contact Center

Promjena u Webex	Rezultirajuća promjena u Webex
	Drugo, dodaje se novo mapiranje vještina. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja Webex Contact Center na naziv mapiranja vještina ▪ Mapiranju vještina dodjeljuje red čekanja za usluge Webex WFO koji je pridružen redu čekanja Webex Contact Center i daje mu prioritet 1.
Naziv reda čekanja je promijenjen	Primjenjuje novi naziv reda čekanja Webex Contact Center na Webex WFO Samo naziv reda čekanja servisa. Webex WFO ne primjenjuje novi naziv reda čekanja Webex Contact Center na pridruženo preslikavanje vještina Webex WFO.
Red čekanja je izbrisan	Nema promjene. Ne brišu se ni red čekanja usluga ni mapiranje vještina.

O konfiguracijama bez poslužitelja

Webex WFO Data Server obrađuje zahtjeve i isporučuje podatke. Konkretno, sinkronizacija korisnika i uvoz podataka su procesi poslužitelja podataka. Ti su procesi sada izvorni za samu integraciju; stoga poslužitelj podataka više nije potreban.

Detalji o procesu

Ako vaša tvrtka ili ustanova provodi novu neto implementaciju integracije QM za Cisco Webex Contact Center 2.0, tada možete slijediti postupke detaljno opisane u Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 točno onako kako su napisani.

Međutim, ako vaša tvrtka ili ustanova migrira iz integracije podatkovnog poslužitelja u integraciju bez poslužitelja, imajte na umu sljedeća razmatranja.

1. To je kontrolirano uvođenje, što znači da je potreban angažman profesionalnih usluga. Inženjer mora omogućiti značajku Cisco 2.0 bez poslužitelja u ime vaše tvrtke ili ustanove prije nego što nastavite sa sljedećim koracima u ovom procesu.

2. Morate deaktivirati poslužitelj podataka pomoću stranice konfiguracije poslužitelja podataka koja se nalazi u **Upravljanje** aplikacijama> **konfiguracija** sustava> **konfiguracija podatkovnog poslužitelja**.

- Uklonite sve postavke i poništite označavanje svih potvrdnih okvira za jedan po jedan podatkovni poslužitelj, a zatim kliknite **Spremi**.
- Pričekajte deset minuta prije nego što nastavite na sljedeći korak.
- Kliknite **Ukloni** da biste uklonili vezu poslužitelja podataka s ACD.

3. Provjerite svoje konfiguracijske postavke ACD (**Upravljanje** aplikacijama> **konfiguracija** sustava> **ACD Configuration**) su ažurirani.
   - Kliknite preklopnik **Uvoz** medija i preklopnik Sinkronizacija korisnika na **konfiguracijskoj straniciCisco Webex Contact Center 2.0 ACD** da biste omogućili uvoz medija bez poslužitelja i mogućnosti sinkronizacije korisnika.
   - **Webex WFO API Korisničko ime** — Za ovo polje morate koristiti adresu e-pošte povezanu s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.
     - U Webex WFO ovom korisniku također moraju biti dodijeljene **dozvole za snimanje zaslona** i **glasa** za snimanje svoje uloge. U **upravljanju** aplikacijama koristite **stranicu Uloge** za dodjeljivanje dozvola ulogama i koristite **stranicu Korisnici** za dodjelu uloga korisnicima.
     - Ovaj korisnik mora biti dodijeljen zadanom **timu** s **padajućeg popisa Tim** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.
     - Ovaj korisnik mora imati puni opseg odabirom svih grupa i timova u odjeljku **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **upravljanju** aplikacijama.

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 lako dostupno mjesto:

- 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.

Ako planirate koristiti Webex Contact Center kao davatelja identiteta (IdP) za SAML provjeru autentičnosti, također prikupite sljedeće informacije iz datoteke metapodataka SAML (koju pruža Webex Contact Center) i spremite ih na isto lako dostupno mjesto.

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

- Entitet ID

PRIMJER

Entitet ID 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 preusmjeravanja za jednokratnu prijavu 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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```


Korak 2: Konfigurirajte Webex Contact Center kao ACD u Webex WFO

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

NAPOMENA Webex WFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journey Platform.

Dodaj Webex Contact Center kao ACD

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

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

4. Kliknite **U redu**.

Konfigurirajte Webex Contact Center ACD

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

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Unesite cijeli osnovni URL Webex Contact Center API koji ste spremili u 1. koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Unesite cijeli URL Webex Contact Center medija API koji ste spremili u 1. koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimka
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Contact Center kojeg spremljeno u 1. koraku. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center medijima API.
API ključ	Unesite ključ API za Webex Contact Center API i Webex Contact Center medije API koje ste spremili u 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Odaberite samo ako koristite Webex Contact Center 2.0. Ovo omogućuje CMSv2 API zahtjeve.
Cisco Najmoprimac ID	Unesite alfanumerički identifikator Webex Contact Center račun najmoprimca. Ovo je vaš Cisco OrgId.

4. Konfigurirajte odjeljak Interval sinkronizacije na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timovi i redovi usluga u Webex WFO s njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center. Za više informacija o sinkronizaciji s Webex Contact Center, pogledajte Podaci o osnovnoj konfiguraciji za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

5. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

Polje	Opis
ACD Kašnjenje snimanja	Odaberite vrijeme koje želite da WFM čeka prije nego što Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.

Polje	Opis
Omogući ponovno snimanje podataka	(Neobavezno) Označite potvrdni okvir ako želite ponovno snimiti podatke iz Cijeli prethodni dan. Ako redovito obrađujete pozive koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno prikupljanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno prikupljeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. To osigurava da su vaši statistički podaci točni i da su podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite doba dana kada želite da Webex WFO ponovno dohvati podatke od prethodnog dana iz ACD.

6. (Neobavezno) Odaberite **Omogući RTE poruke za snimanje zaslona**. Ovo vam omogućuje snimanje zaslona agenata Webex Contact Center koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Za više informacija o snimanju zaslona pogledajte QM Podaci za 1.0.
7. Kliknite **Spremi**.

Korak 3: Konfigurirajte podatkovni poslužitelj

Konfigurirajte podatkovni poslužitelj za Cisco Webex Contact Center ACD

1. U Webex WFO, idite na **Upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija sustava** > **Konfiguracija podatkovnog poslužitelja**.
2. S padajućeg popisa **Odabir konfiguracije podatkovnog poslužitelja** odaberite podatkovni poslužitelj koji želite koristiti za Webex Contact Center ACD.

3. Konfigurirajte sljedeće postavke.

Postavka	Konfiguracija
Regionalni poslužitelj podataka ACD Kontaktni centar ACD	Označite potvrdni okvir **Omogući sinkronizaciju** , a zatim premjestite Webex Postavke sinkronizacije od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Regionalni poslužitelj podataka ACD Kontaktni centar ACD	Označite potvrdni okvir **Omogući snimanje** , a zatim premjestite Webex Postavke snimanja od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Regionalni podatkovni poslužitelj Real-stvarnom vremenu Webex Contact Center ACD	Označite potvrdni okvir **Omogući događaje u** i zatim premjestite Postavke vremenskih događaja od **Dostupno** do **Dodijeljeno**.
Postavke poslužitelja za uvoz medija	Označite potvrdni okvir **Omogući uvoz medija** , a zatim premjestite Webex Contact Center ACD iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.

4. Kliknite **Spremi**.

(Neobavezno) Korak 4: Omogućite SAML autentifikaciju

Konfigurirajte poslužitelj podataka za prikupljanje i obradu podataka iz Webex Contact Center. Webex WFO može se konfigurirati kao pružatelj usluga koji koristi IdP treće strane.

Omogući SAML autentifikaciju

1. U Webex WFO, idite na Upravljanje aplikacijama > Administracija > Autentifikacija.
2. Odaberite **Omogući SAML autentifikaciju**.
3. Konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Opis
Ime	Unesite jedinstveni naziv za pružatelja identiteta.
Izdavatelj ID	Unesite entitet ID koji ste spremili u 1. koraku.
URL za jednokratnu prijavu	Unesite URL preusmjeravanja za jednokratnu prijavu koji ste spremili u 1. koraku.
Certifikat pružatelja identiteta	Uvezite certifikat davatelja identiteta koji ste spremili u 1. koraku.

4. Kliknite **Spremi**.

Povežite se 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 verzije 1.0 pomoću CMSv2 API-ja.

Konfigurirajte CWCC 2.0 pomoću CMSv2 API-ja

1. U Webex WFO, idite na **Upravljanje aplikacijama**>**Konfiguracija sustava**>**ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite **Dodaj**. Otvara se prozor s detaljima ACD.
3. U prozoru ACD Detalji konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Odaberite ACD	Odaberite **Cisco Customer Journey Platform**. **NAPOMENA** Webex WFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journey Platform.
Ime	Unesite jedinstveni naziv za ACD.

4. Kliknite **U redu**.
5. U tablici **Odaberi ACD** odaberite Cisco Webex Contact Center ACD koji ste upravo stvorili.
6. Preskočite odjeljak filtriranja ACD. Ova integracija ne podržava ACD filtriranje.
7. Konfigurirajte odjeljak Cisco Customer Journey Platform API na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Unesite cijeli osnovni URL Webex Contact Center API koji ste spremili u 1. koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Unesite cijeli URL Webex Contact Center medija API koji ste spremili u 1. koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimka

Polje	Konfiguracija
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Contact Center kojeg spremljeno u 1. koraku. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center medijima API.
API ključ	Unesite ključ API za Webex Contact Center API i Webex Contact Center Medij API koji ste spremili u 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Označite potvrdni okvir. Ovaj potvrdni okvir omogućuje vam povezivanje s CWCC 2.0 pomoću CMSv2 API-ja.
Cisco Stanar ID	Unesite alfanumerički identifikator vašeg Webex Contact Center Račun najmoprimca. Ovo je vaša Cisco Organizacija ID.

8. Konfigurirajte odjeljak Interval sinkronizacije na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timovi i redovi usluga u Webex WFO s njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center. Za više informacija o sinkronizaciji s Webex Contact Center, pogledajte Podaci o osnovnoj konfiguraciji za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

9. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

Polje	Opis
ACD Kašnjenje snimanja	Odaberite vrijeme koje želite da WFM čeka prije nego što Uvozi statistiku ACD nakon završetka intervala.
Omogući ponovno snimanje podataka	(Neobavezno) Označite potvrdni okvir ako želite ponovno snimiti podatke iz Cijeli prethodni dan. Ako redovito obrađujete pozive koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno prikupljanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno prikupljeni podaci prepisuju ono što je bilo

Polje	Opis
	snimljeno tijekom dana. To osigurava da su vaši statistički podaci točni i da su podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite doba dana kada želite da Webex WFO ponovno zabilježi podatke od prethodnog dana iz ACD.

10. (Neobavezno) Odaberite **Omogući RTE poruke za snimanje zaslona**. Ovo vam omogućuje snimanje zaslona agenata Webex Contact Center koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Za više informacija pogledajte Snimanje zaslona.
11. Kliknite **Spremi**.

QM Podaci za 1.0

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

Snimanje zvuka

Kada je QM povezan s Cisco Webex Contact Center, kontakti se kreiraju i bilježe u Webex Contact Center.

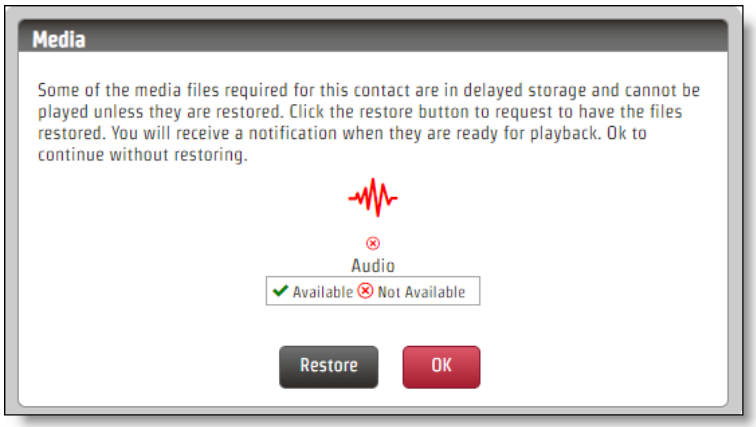
Za uvoz kontakta, Webex WFO prvo uvozi metapodatke kontakta putem zahtjeva API. Zatim uvozi audio snimku putem drugog zahtjeva API, uspoređuje audio snimku s metapodacima kontakta i povezuje kontakt s agentom koji ju je obradio.

Kada više agenata rukuje kontaktom u Webex Contact Center (na primjer, kada jedan agent prenese kontakt drugom agentu), Webex WFO koristi metapodatke za segmentaciju kontakta u odgovarajući broj kontakata koje zatim povezuje s pojedinačnim uključenim agentima. Točnije, Webex WFO određuje kada su agenti bili aktivni na pozivu putem vremenskih oznaka početka i završetka te segmentira kontakt u skladu s tim. Svaki rezultirajući kontakt u Webex WFO ima vlastite metapodatke i audio snimku.

Može proći i do dva sata dok Webex Contact Center ne učini kontakt dostupnim za Webex WFO. Ponekad prijenos audio snimke povezane s kontaktom može potrajati dulje.

BILJEŠKA

Ako dvaput kliknete na kontakt koji još nema prenesenu audio snimku, primit ćete sljedeću poruku:



Međutim, u ovoj situaciji snimka nije u odgođenoj pohrani i 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, transfere ili konferencije.

Konzultacije

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

Prvi kontakt povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv korisnika, a drugi kontakt povezan je s agentom koji je uključen u poziv radi konzultacija. Snimka prvog kontakta obuhvaća cijelo trajanje poziva korisnika. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme koje su agenti provodili tijekom konzultacija.

Tijekom konzultacija, Webex Contact Center bilježi samo klijenta, a ne agente.

PRIMJER

Webex WFO uvozi kontakt u kojem 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 00:02:21, što je ukupno vrijeme koliko je agent Braun bio spojen s korisnikom. Snimka povezana s kontaktom 30 traje 00:00:42, što je samo vrijeme koliko se agent Hodges konzultirao s agentom Braunom.

Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.

> Ove kontakte možete odabrati i reproducirati jedan po jedan pomoću Media Playera. Svi povezani kontakti pojavljuju se u mapi Pridruženi kontakti Tab, gdje ih se također može odabrati i reproducirati.

Prijenosi

Webex WFO segmentira kontakt Webex Contact Center prema broju puta koliko je prenesen. Za svaki prijenos, Webex WFO stvara zaseban kontakt i povezuje svaki kontakt s agentom koji je obradio taj segment prenesenog poziva.

Svi segmenti preusmjerenog poziva imaju isti pridruženi kontakt ID.

> **PRIMJER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt gdje ga je agent Braun prenio agentu Hodgesu.
>
> Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 27 i 28. Snimka za kontakt 27 traje 00:00:44, što je vrijeme koliko je agent Braun bio povezan s korisnikom prije nego što je prenio kontakt agentu Hodgesu. Snimka za kontakt 28 traje 00:01:14, što je vrijeme koliko je agent Hodges bio povezan s korisnikom prije završetka kontakta.
>
> Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.
>
> Ove kontakte možete odabrati i reproducirati jedan po jedan pomoću Media Playera. Svi povezani kontakti pojavljuju se u mapi Pridruženi kontakti Tab, gdje ih se također može odabrati i reproducirati.

Konferencije

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

Prvi kontakt povezan je s agentom koji je odgovorio na poziv korisnika, a drugi kontakt povezan je s agentom koji je uključen u poziv radi konzultacija, a zatim radi konferencije. Snimka prvog kontakta obuhvaća cijelo trajanje poziva korisnika. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme konzultacija agenata i vrijeme konferencijskog poziva.

Tijekom konzultacija, Webex Contact Center bilježi samo klijenta, a ne agente. Tijekom konferencijskog poziva, Webex Contact Center snima i korisnika i agente.

> **PRIMJER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt iz Webex Contact Center gdje se agent Braun konzultirao s agentom Hodgesom, a zatim ga doveo u konferencijski poziv.

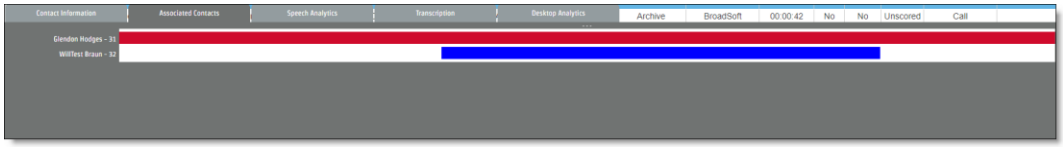
Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 31 i 32. Snimka za kontakt 31 traje 00:02:09, što je ukupno vrijeme koliko je agent Braun bio povezan s korisnikom. Snimka za kontakt 32 traje 00:01:00, što je samo vrijeme koliko je agent Hodges razgovarao, a zatim i na konferencijskom pozivu s agentom Braunom.

Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.

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

Ove kontakte možete odabrati i reproducirati jedan po jedan pomoću Media Playera. Svi povezani kontakti pojavljuju se u mapi Pridruženi kontakti Tab, gdje ih se također može 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 nikakve prilagođene metapodatke iz Webex Contact Center 1.0, uključujući sljedeće:

- Podaci povezani s pozivima
- Završni kodovi

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

Webex CC	QM
Agent	Prezime, Ime
ANI	Pozivni broj
DNI	Nazvani broj

Webex CC	QM
Datum	Datum, vrijeme
TID korisnika	Agent ACD ID
ID sesije	Povezani kontakt ID

Webex WFO podržava prilagođeno mapiranje metapodataka za CWCC 2.0. Vidjeti Sinkronizirajte metapodatke na Webex WFO za više informacija.

Klasični WFM Podaci za 1.0

WFM vam omogućuje raspoređivanje agenata i predviđanje zahtjeva za raspoređivanje agenata, kao i praćenje pridržavaju li se vaši agenti svojih rasporeda.

Povijesni podaci

Webex WFO uvozi povijesne podatke za redove čekanja i agente usluga putem četiri API zahtjeva. Može proći i do dva sata prije nego što povijesni podaci Webex Contact Center budu dostupni u Webex WFO. Podaci u stvarnom vremenu nisu pogođeni.

Povijesni podaci reda čekanja za usluge

Ovaj API zahtjev uvozi povijesne podatke za svaki red čekanja usluge Cisco Webex Contact Center za svaki tridesetominutni interval u danu. Neki se podaci izračunavaju samo u intervalu. Ostali podaci izračunavaju se u intervalima.

Webex CC stupac	Opis
ID reda čekanja_ s	Red čekanja usluge Webex Contact Center ID.
Vrsta završetka_ s gdje je vrijednost = "napušteno"	(Samo interval) Broj poziva koji su prekinuti tijekom ovog intervala.
obrađeno_ ja	(Samo interval) Broj poziva koji su obrađeni tijekom ovog intervala.
Trajanje razgovora_ l	(U intervalima) Duljina vremena koju su agenti proveli razgovarajući s kontaktima Koji je započeo u ovom intervalu. Format = milisekunde.
Trajanje držanja_ l	(U intervalima) Duljina vremena koje su kontakti započeli u ovom Pauza je bila na čekanju. Format = milisekunde.

Webex CC stupac	Opis
sid	Sesija ID.
Trajanje završetka_i	(U intervalima) Duljina vremena koju su agenti proveli u završnoj obradi stanje nakon završetka poziva koji su započeli u ovom intervalu. Format = milisekunde.
Trajanje reda_l	(U intervalima) Duljina vremena koje su kontakti proveli u usluzi red čekanja za spajanje s agentom. Format = milisekunde.
isServiceLevel_i	Pozivi koji su zadovoljili razinu usluge tijekom ovog intervala.

Podaci o produktivnosti agenta proporcionalno redu čekanja za usluge

Ovaj API zahtjev uvozi povijesne podatke koji nisu povezani ni s jednim redom čekanja za usluge kojima je agent dodijeljen za svaki tridesetminutni interval u danu. Zatim, Webex WFO dijeli podatke s brojem redova čekanja usluga kojima je agent dodijeljen. Svi podaci se izračunavaju samo u intervalu.

Webex CC stupac	Opis
agendId_s	Webex Contact Center agent ID.
Raspon aktivnosti gdje je trenutno_stanje = "Neaktivno"	Duljina vremena koju je agent proveo u stanju mirovanja. Format = milisekunde.
Raspon aktivnosti gdje je trenutnoStanje_s = "Dostupno"	Duljina vremena koje je agent proveo u stanju Dostupan. Format = milisekunde.
Raspon aktivnosti gdje je currentState_s = "na čekanju"	Duljina vremena koje je agent proveo u stanju Poziv na čekanju. Format = Milisekunde.
Raspon aktivnosti gdje je trenutnoStanje = "Završetak"	Duljina vremena koju je agent proveo u stanju Završetak. Format = milisekunde.
Raspon aktivnosti gdje je currentState_s != "Dostupno"	Duljina vremena koju je agent proveo u svim stanjima koja nisu bila dostupna. Format = milisekunde.

(Samo interval) Podaci o produktivnosti agenta po redu čekanja za usluge

Ovaj zahtjev API uvozi povijesne podatke povezane sa svakim redom čekanja agenta za svaki tridesetminutni

interval u danu. Svi podaci se izračunavaju samo unutar intervala od trideset minuta.

Webex CC stupac	Opis
agendId_s	Agentov ID.
ID_reda_reda	Red čekanja usluge Webex Contact Center ID.
Raspon aktivnosti gdje je trenutno_stanje = "Povezano"	Duljina vremena koliko je agentov telefon bio u stanju Povezano tijekom ovog intervala. Format = milisekunde.
Raspon aktivnosti gdje je trenutno_stanje = "Zvoni"	Duljina vremena koliko je agentov telefon bio u stanju zvonjenja tijekom ovog intervala. Format = milisekunde.

(Kroz intervale) Podaci o produktivnosti agenata po redu čekanja za usluge

Ovaj API zahtjev uvozi povijesne podatke povezane sa svakim redom čekanja agenta za svaki tridesetminutni interval u danu. Svi podaci se izračunavaju u intervalima.

Webex Kolumna CC	Opis
agendId_s	Agentov ID.
ID_reda_reda	Red čekanja usluge Webex Contact Center ID.
obrađeno_i	Broj poziva koji su obrađeni.
wrapupDuration_i ovom	Duljina vremena koje su agenti proveli razgovarajući s kontaktima koji su započeli u interval. Format = milisekunde.
holdDuration_l	Duljina vremena koliko su kontakti započeti u ovom intervalu bili na čekanju. Format = milisekunde.
transferCount_i	Broj poziva koje je agent preusmjerio.
Trajanje razgovora_l	Duljina vremena koju je agent proveo razgovarajući s kontaktima koji su započeli u Ovom intervalu. Format = milisekunde.

Podaci u stvarnom vremenu

Kada je Webex Contact Center povezan s WFM, API ažurira Webex WFO svaki put kada se stanje agenta promijeni u Webex Contact Center Agent Desktop.. Webex WFO zatim mapira stanje agenta Webex Contact Center na ekvivalentno stanje agenta u WFM, omogućujući nadzornicima i menadžerima praćenje pridržavanja rasporeda agenata u stvarnom vremenu.

Sljedeća tablica sažima kako se stanja agenata u Webex Contact Center Agent Desktop mapiraju na stanja agenata u WFM.

Webex CC	Webex WFO
Dostupno	Spremno Dostupno
Povezan ili razgovara	Razgovor
Rekapitulacija	Rad nakon poziva
Poziv na čekanju	Čekanje
U stanju mirovanja	Nije spremno
N/A	Odjavljen (Izvedeno iz stupca isLogout_i u odgovoru Webex Contact Center API)

VAŽNO Postoji ograničenje od 255 znakova koje se primjenjuje na punu kombinaciju svih kodova razloga "Nije spremno" koje dodjeljujete aktivnosti prilikom konfiguriranja mapiranja stanja pridržavanja.