I , I , JA , JA , I JA I JA
CISCO

Webex WFO i Webex Vodič za integraciju kontaktnog centra

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno:29. rujna 2020.
Zadnje ažuriranje: 28. veljače 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 Ciscovoj 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. Popis Ciscovih zaštitnih znakova potražite na sljedećoj adresi: 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.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Pregled Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 6

Uvod 8

Upravljanje kvalitetom (QM) 8

Upravljanje radnom snagom (klasična WFM) 11

Analitika 11

Uvid 12

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center arhitektura 13

Postupci konfiguracije 14

Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center 14

Preduvjeti 15

Postupci konfiguracije 15

Povezivanje s programom Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Preduvjeti 23

Postupci konfiguracije 23

Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO 31

Detalji integracije za Cisco Webex Contact Center 41

O podršci za digitalne kanale WFO Webex 41

Podrška za čavrljanje 43

Podrška za SMS 44

Podrška putem e-pošte 47

Složeni događaji poziva 47

Snimanje zaslona 51

Dodatak 54

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0 54
Korisnici 54
Timovi 55
Redovi čekanja servisa 55
Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Prvi korak: prikupljanje informacija od davatelja usluge kontaktnog centra za Webex 57
Drugi korak: konfiguriranje Webex kontaktnog centra kao ACD u WFO-u za Webex 58
Treći korak: konfiguriranje poslužitelja podataka 60
(Neobavezno) Četvrti korak: omogućivanje provjere autentičnosti SAML 61
QM podataka za 1,0 62
Audio snimanje 62
Metapodaci kontakta 65
Klasični WFM podataka za 1,0 65
Povijesni podaci 66
Podaci u stvarnom vremenu 68

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, Ciscovi inženjeri za implementaciju, 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 u 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.

VAŽAN CWCC 1.0 pojavljuje se u Webex WFO proizvodu 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 je 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, API naredbe moraju se poslati softveru Cisco Smart Desktop kako bi mogao redigirati zvuk. Redigirani zvuk iz pauziranja i nastavka podataka sinkronizira se iz

CWCC će Webex WFO. Nakon što WFO Webex proguta redigirani zvuk, ako je uključeno snimanje zaslona, WFO Webex automatski redigira zaslon na temelju redigiranog zvuka prije nego što je kontakt predstavljen u WFO-Webex. I ručne i automatizirane opcije pauze i životopisa zahtijevaju da korisnik ima instaliran Cisco Agent Desktop softver. Mogućnosti Webex WFO priručnika i automatske pauze i životopisa nisu primjenjive na CWCC integraciju. Webex WFO automatska pauza i nastavak nisu dostupni jer RTP signal, koji je potreban za Webex automatizirane događaje koje je pokrenuo WFO, ne prolazi kroz Webex WFO.

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

Uvod

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

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

Upravljanje kvalitetom (QM)

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Webex zvuk WFO snima		X
Webex WFO uvozi audio snimku iz Cisco Webex Contact Center	X Verzija 1.0: minimalno kašnjenje od dva sata prije uvoza. Verzija 2.0: Uvoz kontakta događa se kada je snimka dostupna Webex WFO-u iz Webex Kontakt centra.	
Webex WFO snimanje zaslona	X	
Webex WFO spremište potrebno za 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 snimanje zvuka, pauziranje i nastavak (ručno i automatsko)	Pogledajte Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Pregled za informacije o trenutnoj dostupnosti snimanja zvuka, pauziranja i nastavka snimanja, pauziranja i nastavka snimanja zaslona te stereo snimanja.	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Webex zaslon unosa WFO-a snimanje, pauziranje i nastavak (ručno i automatsko)		
Stereo snimanje		
Prilagođeni metapodaci	X Samo 2.0	
Snimke šifrirane	X	
Događaji govorne energije		X
Glasovno praćenje uživo	X Dostupno putem poziva Webex kontakt centra Praćenje	
Nadzor zaslona uživo	X putem Webex WFO Smart Desktop klijenta	
Sinkronizacija je podržana	X Korisnici, timovi i redovi čekanja	
Uvoz metapodataka kontakta	X	
Podržava višekanalnu integraciju		X*
Integracija sustava CRM	X**	
Kontrole snimanja weba agenta i kontrole snimanja API		X***
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Chat	X Pročitajte članak O Webex WFO Digital Podrška za kanale	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Digitalni kanal - SMS	X Pogledajte Webex O podršci za WFO digitalne kanale	
Digitalni kanal - E-pošta	X Pogledajte Webex O podršci za WFO digitalne kanale	

**Cisco podržava uvoz tekstualnih kontakata iz drugih izvora uz dodatno sudjelovanje Ciscove tehničke podrške; Međutim, Cisco Webex Contact Center trenutno nema API za pristup sadržaju kontakta s tekstom. Razgovor i drugi tekstualni kontakti obrađeni u Cisco Webex Contact Center ne mogu se uvesti u WFO Webex.*

***Otvorite pregled integracije proizvoda.*

Kontrole API pokretanje/zaustavljanje dostupne su samo za snimanje zaslona. Dodatna Ciscova tehnička podrška može biti potrebna za implementaciju bilo kojeg API zaslona koji pokreće samo snimanje.

NAPOMENA Označavanje poziva s prilagođenim metapodacima WFO-Webex 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-a sastavlja Desktop klijent iz tih dijelova i učitan.

Komponente ruba

Sastavni dio	Obvezno	Nije potrebno
Podatkovni poslužitelj za sinkronizaciju, snimanje, događaje u stvarnom vremenu i 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)

Upravljanje radnom snagom (klasična WFM)

VAŽNO Classic WFM proglašeno je krajem prodaje od 1. prosinca 2023. i više nije dostupno 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. Stavite prave ljude na prava mjesta.
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	
Vremensko planiranje	X	
Sinkronizacija je podržana	X Korisnici, timovi i redovi čekanja	

** Povijesno prikupljanje podataka starije od šest mjeseci može zahtijevati angažman profesionalnih službi ako podaci nisu izravno dostupni u Webex kontakt centru.*

Analitika

Dostupne značajke

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

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

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

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

Uvid

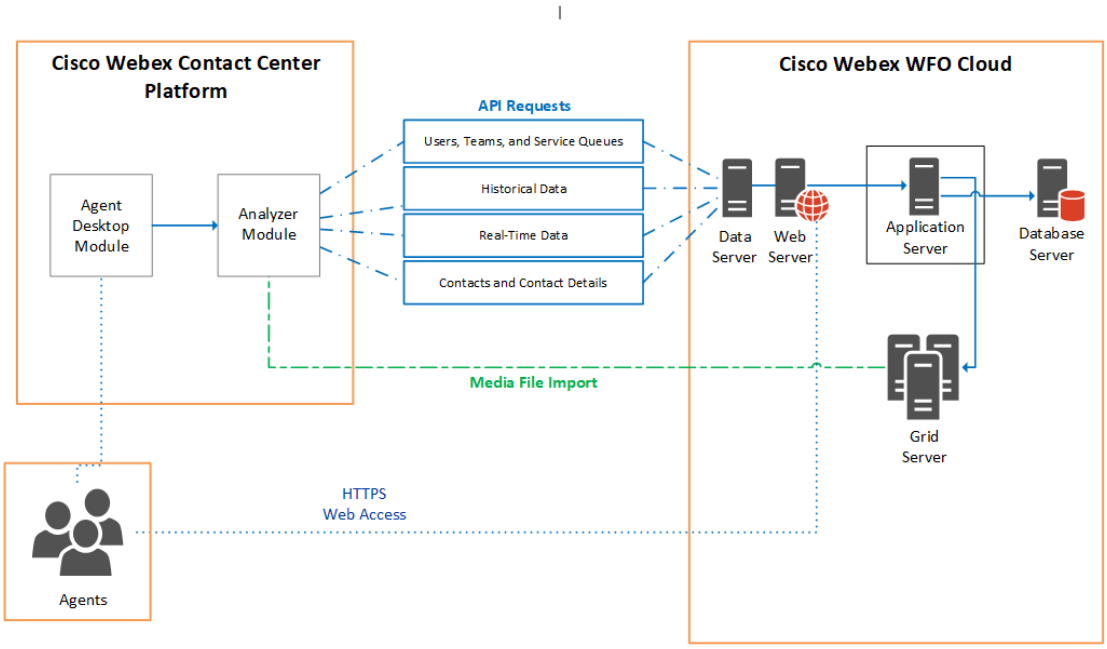
Insights je BI rješenje koje pokreće umjetna inteligencija i koje je temeljni dio Webex WFO paketa. Insights pruža kombinirano izvješćivanje bez silosa koje vam omogućuje da besprijekorno kombinirate sve svoje upravljanje angažmanom radne snage i podatke o interakciji s klijentima iz cijelog WFO-Webex. Uvidi vam omogućuju vizualizaciju Webex WFO podataka putem korisnih izvješća i nadzornih ploča. Za pristup navedenim značajkama potrebna vam je licenca za Insights. Dodatne informacije potražite u člancima Kako funkcioniraju licence i Upravljanje ulogama i dozvolama .

Dostupne značajke

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

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center arhitektura

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



Postupci konfiguracije

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

- Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center
- Povezivanje s Cisco Webex Contact Center 1.0
- Povezivanje s programom Cisco Webex Contact Center 2.0

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 1.0

Integracija CWCC 1.0 koristi Cisco 1.0 API-je i kompatibilna je s Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM. Možda će biti potreban poslužitelj podataka ako implementacija uključuje sinkronizaciju, snimanje, događaje u stvarnom vremenu i uvoz medija.

Slijedite postupak "Poveži se s Cisco Webex Contact Center 1.0".

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0

Integracija CWCC 2.0 može koristiti CMSv2 API-je i 2.0 (programske) API-je. Možda će biti potreban poslužitelj podataka ako implementacija uključuje sinkronizaciju, snimanje, događaje u stvarnom vremenu i uvoz medija.

CMSv2 API-ji

- Kompatibilno samo s Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM
- Pogodno za korisnike koji prelaze s CWCC 1.0 na 2.0
- Slijedite postupak "Poveži se s Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programski) API-ji

- Kompatibilno s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Ako vaša implementacija uključuje QM, Analytics ili klasične WFM slijedite postupak "Poveži se s Cisco Webex Contact Center 2.0"

Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center

Prije postavljanja veze CWCC 2.0 u Webex WFO-u morate provesti postupke navedene u ovoj temi u Webex Kontrolnom čvorištu.

VAŽNO Postavite vjerodajnice korisničkog imena i lozinke za administratorski račun Webex da nikada ne isteknu. Cisco opoziva pristupne tokene kada isteknu korisničke vjerodajnice. Stoga, ako je vaš Cisco račun
Vjerodajnice korisničkog imena i lozinke istječu, a zatim je potrebno ponovno provjeriti autentičnost ACD u Webex WFO-u. Reautentifikacija zahtijeva angažman Cisco tehničke podrške. Opskrbite Ciscovu tehničku podršku sljedećim informacijama.
- Vjerodajnice administratora centra za Webex kontakt (korisničko ime i lozinka)
- Webex ID klijenta WFO-a
- Webex WFO ACD ID
- Webex vjerodajnice administratora klijenta za WFO (korisničko ime i lozinka)
- Webex URL WFO domene (npr. dio "US3" u www.us3.calabriocloud.com)

Preduvjeti

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

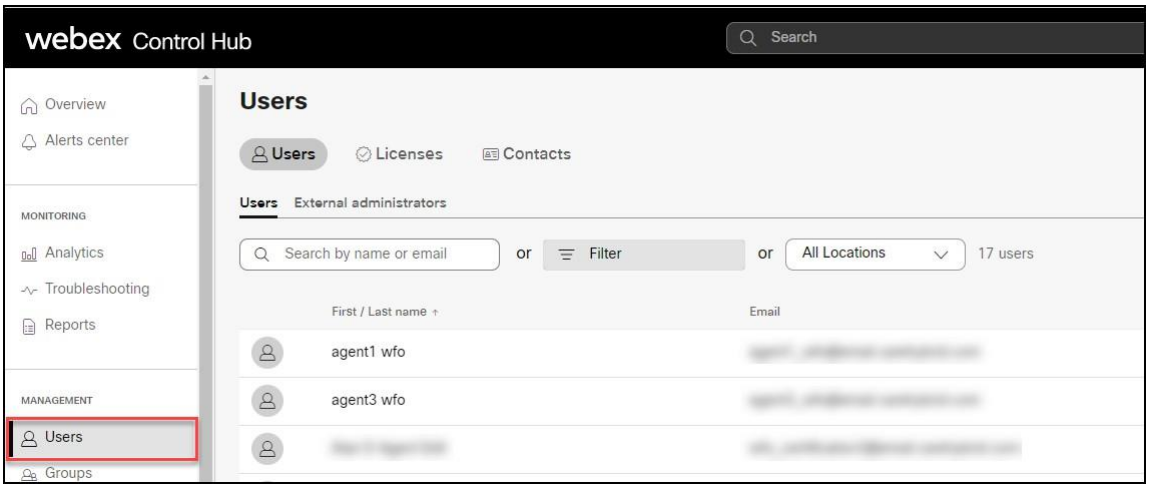
NAPOMENA Ako je sinkronizacija servisa Active Directory omogućena kasnije, a adresa e-pošte ne postoji u servisu Active Directory, tada će se postavka u Ciscu izbrisati. Bit će dupliciranih timova i
Korisnici uzrokovani problemima sa sinkronizacijom s novom adresom e-pošte.

Postupci konfiguracije

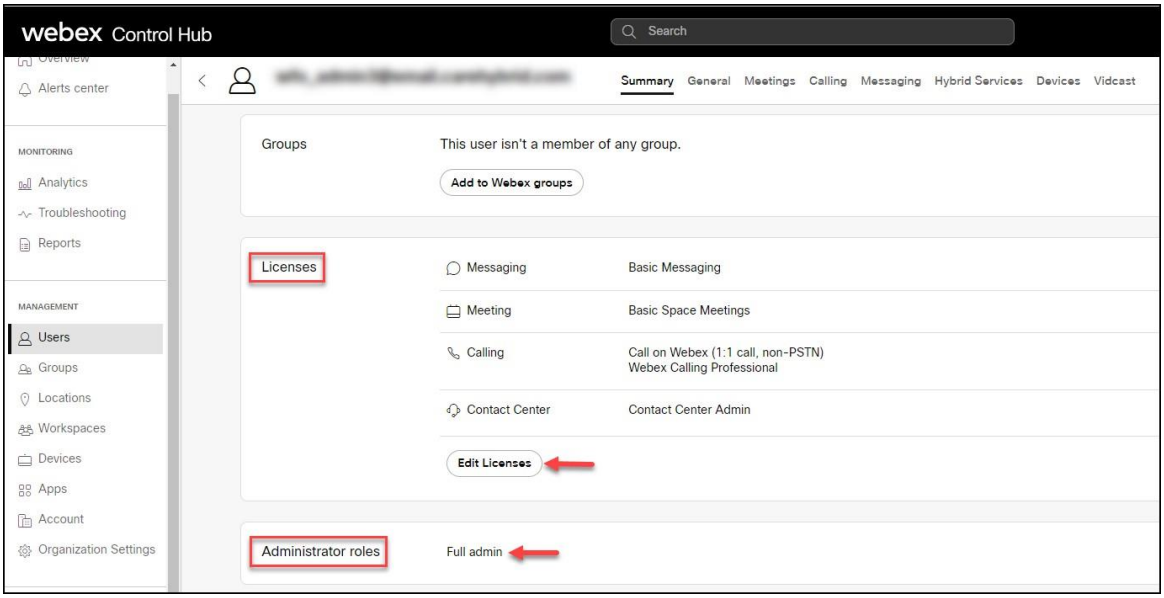
Dodjeljivanje uloga i dozvola

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

1. **Pristupite Webex kontrolnom središtu** 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.



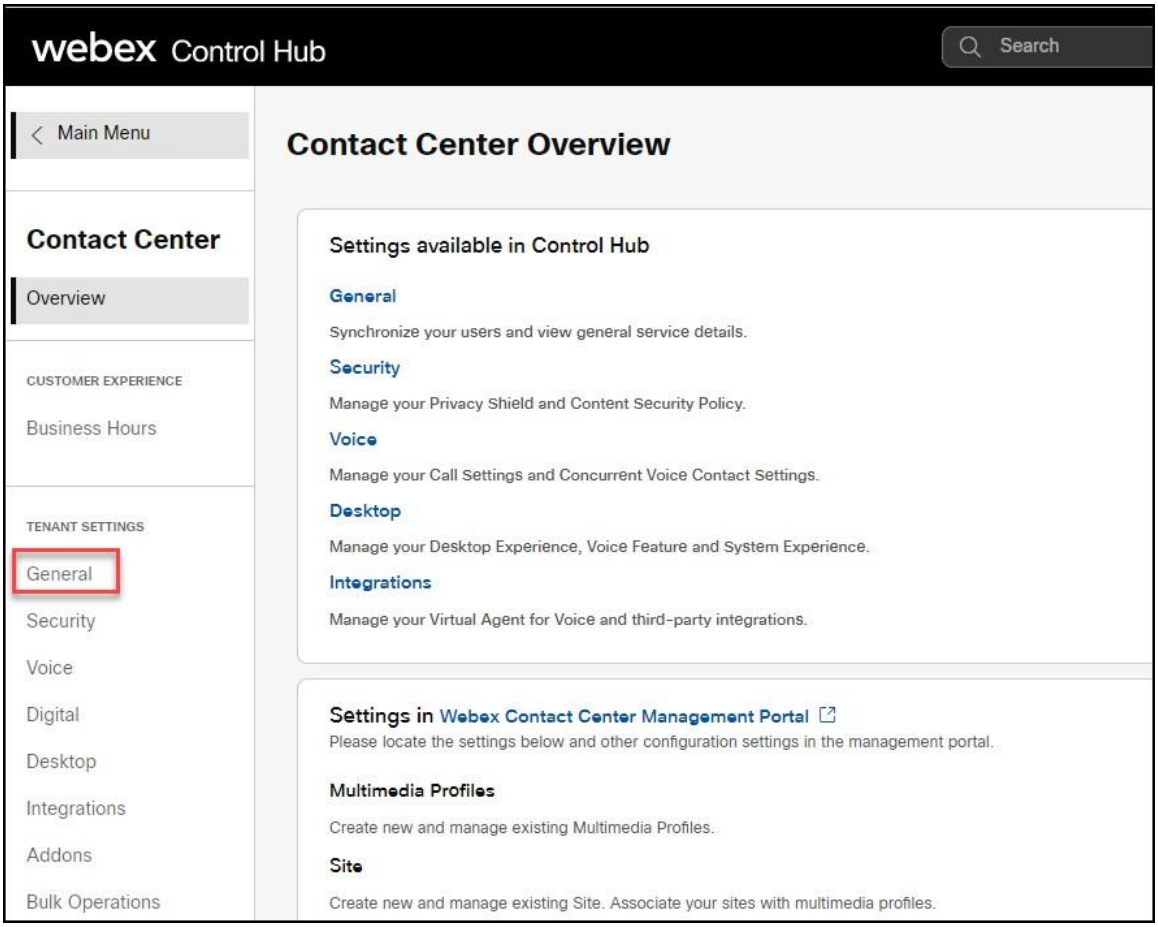
- Ako korisniku nisu dodijeljene odgovarajuće licence, kliknite **Uređivanje licenci** unutar licenci Pa na stranici sažetka licence ponovno kliknite **Uređivanje licenci** .
- Po potrebi izmijenite licence, a zatim kliknite **Spremi**.
- Ako nisu dodijeljene odgovarajuće uloge, odaberite trenutno dodijeljenu 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 Webex (poziv u 1:1, bez
Kontakt centar	Administrator kontaktnog centra
	Licencirani agent > premium
Uloga	
Usluge	Administrator usluge

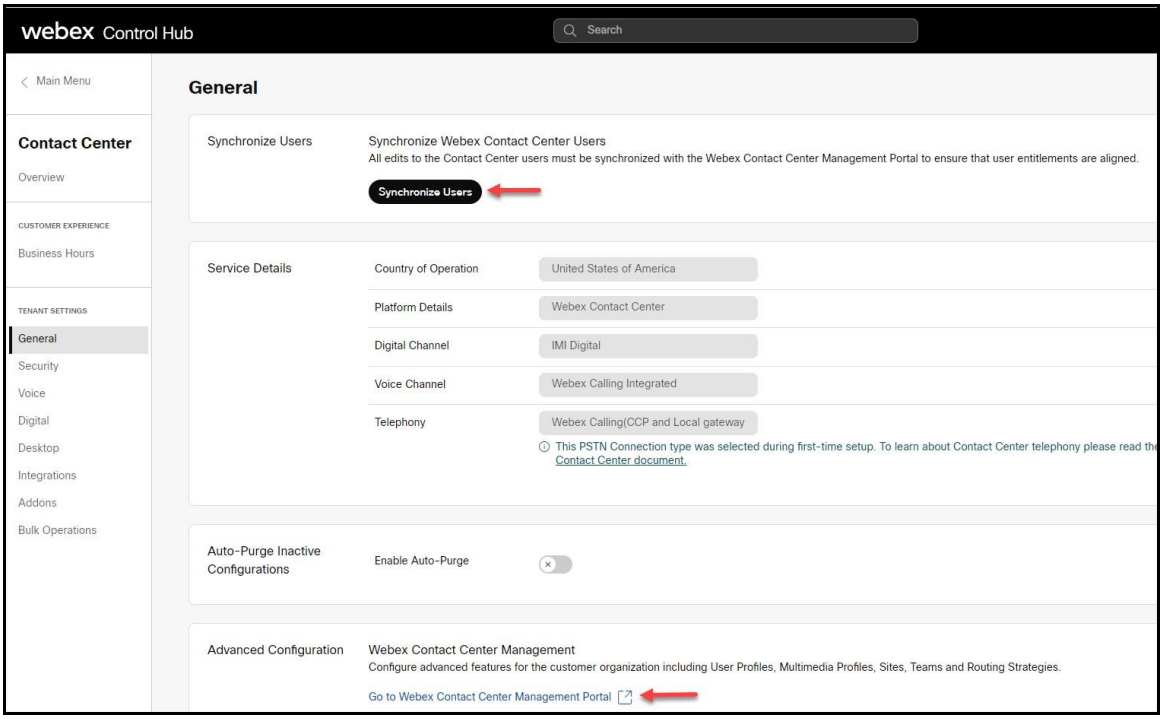
> **NAPOMENA** Ako naiđete na probleme sa sinkronizacijom, odaberite
> **i dodijelite potvrdni okvir Ili ustanova** i dodijelite

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.



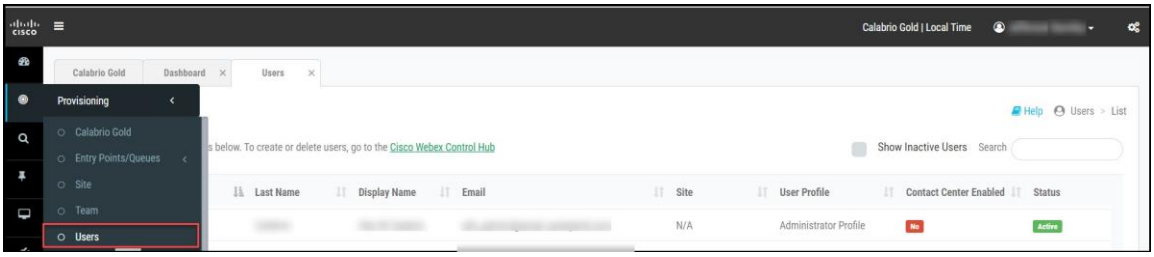
3. Kliknite **Sinkroniziraj korisnike**.



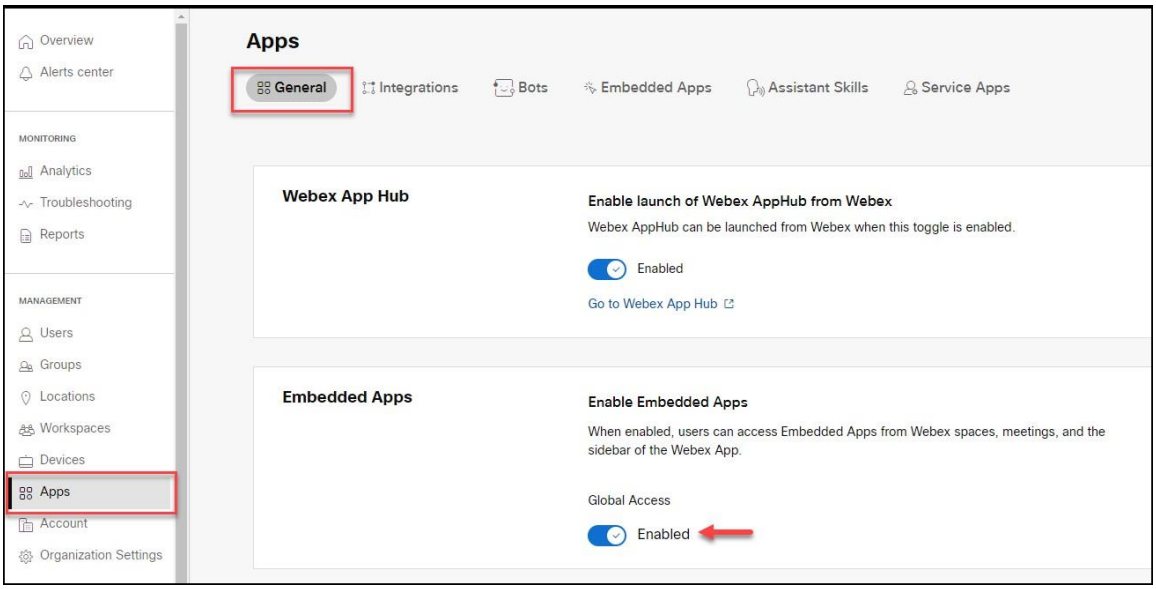
4. Kliknite vezu Idi na **Webex portal** za upravljanje kontaktnim centrom. Portal za upravljanje otvara se u zasebnom prozoru.

5. Na portalu za upravljanje provjerite je li vaš API račun sinkroniziran tako da otvorite **odjeljak Dodjela resursa** > **Korisnici** s lijeve navigacijske trake.

NAPOMENA: **Status Kontakt centar omogućen** je **Ne** za ovaj račun.

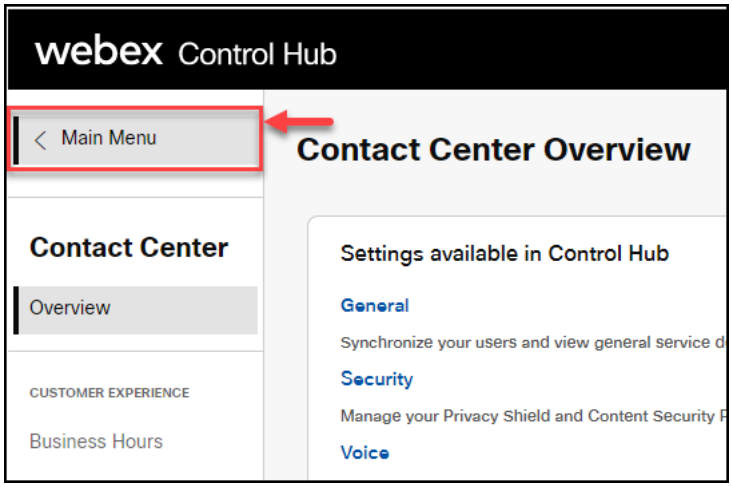


Konfiguriranje postavki aplikacija



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

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



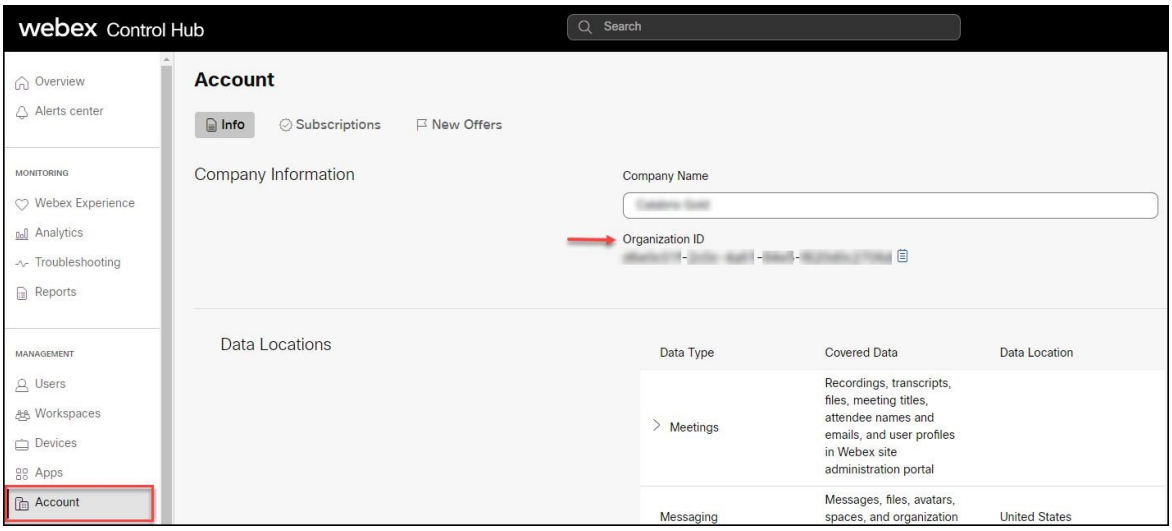
Za pristup **stranici Aplikacije** .

2. Na **kartici Općenito** na **stranici Aplikacije** uključite **prekidač Omogućen** globalni pristup.

Pronalaženje ID-a tvrtke ili ustanove

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

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



Mapiranje API krajnjih točaka

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 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 kod tvrtke Cisco ili certificiranog partnera 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 kod tvrtke Cisco ili certificiranog partnera vaše tvrtke ili ustanove.

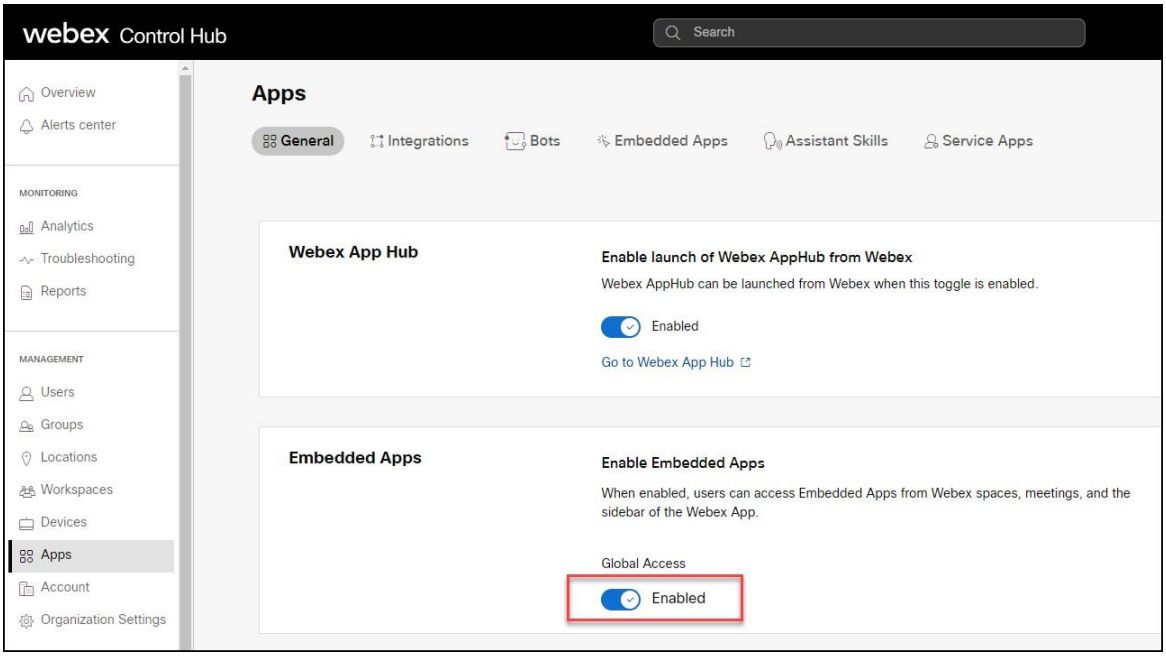
Omogućivanje integracije s paketom Pro Pack

VAŽNO Provedite ovaj postupak samo ako imate Pro Pack.

1. Prijavite se u Webex kontrolno središte 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 Webex WFO integraciji klikom na integraciju na popisu ili traženjem integracije prema ID-u aplikacije. Otvorit će se prozor svojstava integracije.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Povezivanje s programom Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **VAŽNO** Budite dodatno oprezni prije nego što napravite bilo kakve promjene na računu koji koristite za konfiguriranje Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ako morate promijeniti administratora
>
> Povremeno slijedite postupak konfiguriranja automatske ponovne autorizacije odmah nakon promjene administratorske lozinke kako biste bili sigurni da veza integracije neće prekinuti.

Preduvjeti

Kopirajte sljedeće podatke od davatelja Webex kontakt centra i spremite ih na lako dostupno mjesto. Slijedite postupke detaljno opisane u odjeljku Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center.

- Korisničko ime — Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.
- Korisnik Webex administratora mora imati potrebne dozvole i uloge u Webex kontrolnom središtu za vaš Webex sustav kontaktnog centra. Dodatne informacije potražite u postupku "Dodjela uloga i dozvola" u odjeljku Konfiguriranje Cisco Webex Contact Center teme.
- API URL — Kompletan OSNOVNI URL API Webex Contact Center, uključujući protokol.
- ID klijenta — ovo je vaš Cisco Webex Contact Center ID organizacije.

Postupci konfiguracije

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

- Konfigurirajte CWCC 2.0 pomoću CMSv2 API-ja – slijedite ovaj postupak ako ste postojeći korisnik koji prelazi s CWCC 1.0 na 2.0 i imate QM, Analytics ili Classic WFM.
- Konfiguriranje 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 2.0 programskih API-ja.

Konfiguriranje CWCC-a 2.0 pomoću CMSv2 API-ja

1. U Webex WFO-u idite na **Konfiguracija** upravljanja **aplikacijama**>konfiguracija **sustava**>ACD.
2. Kliknite **Dodaj**. Otvorit **će se prozor Detalji** ACD.
3. U prozoru ACD Detalji konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Odaberite ACD	Odaberite **Cisco Customer Journey Platform**. **NAPOMENA** Webex WFO trenutno Webex kontakt centar naziva Cisco platforma za putovanje kupcima.
Ime	Unesite jedinstveni naziv za ACD.

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

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Unesite kompletan OSNOVNI URL API centra za kontakt Webex koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL medija Cisco Customer Journey Platform API	Unesite potpuni URL API medija Webex kontaktnog centra koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje

Polje	Konfiguracija
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Kontakt centra koju spremljeno u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex API Kontakt centra i Webex API Contact Center Media.
API ključ	Unesite API ključ za Webex API kontaktnog centra i Webex API medijskih sadržaja kontaktnog centra koje ste spremili u prvom koraku.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Potvrdite izbor u polju za potvrdu. Ovaj potvrdni okvir omogućuje vam povezivanje s CWCC 2.0 s CMSv2 API-jevima.
ID Cisco klijenta	Unesite alfanumerički identifikator centra za kontakt Webex Račun klijenta. Ovo je vaš ID Cisco organizacije.

8. Odjeljak Interval sinkronizacije konfigurirajte na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timova i redova čekanja usluga u Webex WFO-u s ekvivalentima u Webex Kontakt centru. Dodatne informacije o sinkronizaciji s Webex kontaktnim centrom potražite u članku Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

9. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

Polje	Opis
Kašnjenje snimanja ACD	Odaberite vrijeme koje želite WFM čekati prije njega Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogući ponovno hvatanje podataka	(Neobavezno) Potvrdite izbor u polju za potvrdu ako želite da ponovo uhvatite podatke iz Cijeli prethodni dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno slanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je bilo

Polje	Opis
	Zarobljen tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite doba dana koje želiteWebex WFOza ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD.

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

Konfiguriranje CWCC 2.0 pomoću 2.0 programskih API-ja

1. U Webex WFO-u idite na **Konfiguracija** upravljanja **aplikacijama**>konfiguracija **sustava**>ACD.
2. U odjeljku Odabir ACD kliknite **Dodaj**.
3. Odaberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** s padajućeg popisa Odaberi **ACD** .
4. Konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
ACD naziv	Unesite jedinstveni naziv za ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje CWCC korisničko ime. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u CWCC-u.
URL API	Unesite kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
ID klijenta	Unesite ID organizacije računa klijenta CWCC-a.
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 WFO Webex unosi samo glasovne kontakte. Potvrdite okvir Digitalno (čavrljanje **, SMS, e-pošta, društvene mreže)** ako je vaš

Polje	Konfiguracija
	organizacija želi da Webex WFO prenosi razgovore i SMS poruke i e-poštu.
Mapiranje metapodataka metapodatke	(Neobavezno) Omogućuje mapiranje CWCC metapodataka u prilagođene Oznake u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO . Vrijednosti CWCC metapodataka sinkroniziraju se s CWCC kontaktima u Webex WFO. Vrijednosti CWCC metapodataka mapiraju se na oznake metapodataka stvorene u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na odjelu za upravljanje aplikacijama > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješno mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje je moguće pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se pronaći na ploči Detalji na stranici Media Player (stranica Interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.
Interval sinkronizacije (minute)	Označava koliko često (u minutama) želite sinkronizirati korisnike, timove i redove čekanja usluga u Webex WFO-u s njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center.
Odgoda snimanja (minute)	Postavlja vrijeme koje želite WFM čekati prije njega uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogući ponovno hvatanje podataka ponovno osvojiti podatke	(Neobavezno) Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite od cijelog prethodnog dana.
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	(Neobavezno) Omogućuje snimanje zaslona CWCC agenata koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Snimanje zaslona.
Mapiranje jezika metapodataka	Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Ovdje možete postaviti prilagođene metapodatke koji dodjeljuju jezik kontaktu koji se temelji na tekstu, kao što je poruka e-pošte ili poruka razgovora. Dostupne mogućnosti metapodataka dolaze iz mapiranja **metapodataka**

Polje	Konfiguracija
	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 Interakcije. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO. B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurirate u gornjem odjeljku Mapiranje jezika metapodataka. C. Rezervni jezik koji ovdje konfigurirate (odjeljak Rezervni tekst jezik).

Polje	Konfiguracija
	D. Zadani jezik (engleski).
URL autorizacije	**NAPOMENA** Ova sekcija pojavljuje se samo kada uređujete postojeći ACD. Ne pojavljuje se prilikom stvaranja novog ACD. Webex WFO poslužitelji podataka povezuju se s Webex kontaktnim centrom radi pristupnog tokena svakih dvanaest sati. 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 servisu Active Directory. ▪ Promjena lozinke u servisu Active Directory. ▪ Prelazak sa sinkronizacije servisa Active Directory na jedinstvenu prijavu na Cisco računu. ▪ Promjena domena.

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

Konfiguriranje automatske ponovne autorizacije

1. Provjerite jeste li odjavljeni iz Cisco Webex Contact Center.
2. U Webex WFO-u idite na **konfiguraciju Application Management**>System Configuration>ACD.
3. U odjeljku **Odabir ACD** odaberite ACD Webex Contact Center 2.0 s **popisa Poslužitelji** ACD pa kliknite **Uredi**. Otvorit će se stranica Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Idite na **odjeljak URL** za autorizaciju i kliknite ikonu kopiranja da biste kopirali URL.

5. Otvorite privatni preglednik kao što je anonimni način rada u Google Chromeu.
6. Zalijepite URL u privatni preglednik. Zatim ćete biti preusmjereni na Cisco Webex stranicu za prijavu.
7. Unesite vjerodajnice za prijavu administratorskog računa povezanog s ovom ACD i prijavite se. Zatim se otvara Webex stranica za prijavu na 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 ACD Webex Contact Center 2.0.
10. Unesite kod u drugi tekstni okvir u odjeljku **URL** za autorizaciju.
11. Kliknite **Autorizacija**.
12. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja

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

3. Konfigurirajte sljedeće postavke.

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

4. Kliknite **Spremi**.

Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO

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

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

Globalne varijable prilagođena su polja koja je izradio Cisco. Više informacija o globalnim varijablama dostupno je na stranici CWCC administratora. Standardna prilagođena polja metapodataka proizlaze iz krajnjih točaka /search u CWCC-u. Pogledajte Cisco dokumentaciju za više informacija, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Sljedeći kod je uzorak /pretraživanje API odgovor.

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

```
1 {
```

```
2     "podaci": {
3       "zadatak": {
4         "zadaci": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": true,
8             "isActive": false,
9             "red čekanja": [
10              {
11                  "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                "Ime": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "završeno",
16            "vlasnik": {
17                          "Ime": "Callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "id": "74ab6507-a32a-479C-BDA7-15ff0b6c6c3c"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefonija"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


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 Webex WFO (koji se nalazi na odjelu Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako polje CWCC metapodataka koje želite mapirati na Webex oznaku WFO metapodataka.

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

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

Mjesto stranice

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

Postupci

Ti postupci detaljno opisuju kako prikupiti i oblikovati odgovarajuće metapodatke iz krajnjih točaka CWCC-a API odgovora. 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 API zahtjeva u nastavku.

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

- 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 polja CWCC standardnih metapodataka

1. Odaberite odgovarajući prefiks na temelju odgovora CWCC-a 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 zahtjevu API uzorka "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 CWCC 2.0 metapodaci sada su spremni za mapiranje na Webex oznake WFO metapodataka.

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

Prikupljanje i oblikovanje polja metapodataka CWCC globalnih varijabli

Globalne varijable sadrže tekst GlobalVariables u odgovoru na API.

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

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

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

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

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

2. Dodajte razdoblje nakon prefiksa.

   PRIMJER zadatka.

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

   PRIMJER zadatka. Global_VoiceName

4. Dodajte dvotočku.

   PRIMJER zadatka. Global_VoiceName:

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

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

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

PRIMJER

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

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

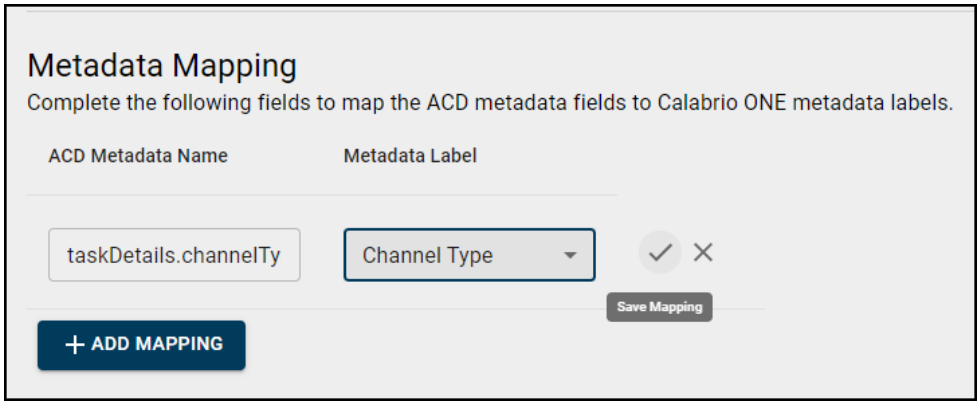
6. Provjerite je li oblikovani tekst u sljedećem obliku. Polja razlikuju velika i mala slova i ne sadrže razmake između teksta. Vaši CWCC 2.0 metapodaci sada su spremni za mapiranje na Webex oznake WFO metapodataka.

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

Mapiranje CWCC metapodataka u Webex WFO

1. Pomaknite se do **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfiguracijske stranice.
2. U odjeljku Mapiranje metapodataka kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstni okvir u odjeljku **ACD Naziv** metapodataka unesite ispravno oblikovanu vrijednost CWCC metapodataka.
4. Kliknite padajući popis u **stupcu Natpis** metapodataka i odaberite oznaku metapodataka s popisa mogućnosti.
5. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.

PRIMJER



6. (Neobavezno) Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatna mapiranja metapodataka i ponovili postupak po želji.

7. U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Spremi.**

Mogućnosti metapodataka iz oglednih zahtjeva

U nastavku su prikazane dostupne mogućnosti metapodataka za zadatak.

Mogućnosti metapodataka zadatka u

```
{
    zadatak(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            Filtar: {
                i: [
                        { channelType: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        zadaci {
            ID
            status
            vrsta kanalaType
            stvorenoVrijeme
            završilo Vrijeme
            podrijetlo
            odredište
            contactReason
            smjer
            Vlasnik { ID ime }
            ulazna točka { naziv ID-a }
            vrsta terminationType
            channelSubType
            kupac { ime telefonaBroj e-pošte }
            je aktivan
            isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } } }
```

```
29                      podaci o povratnom pozivu {
30                              callbackRequestTime
31                              vrijeme povezivanja
                                povratnog poziva
32                              broj povratnog poziva
33                              callbackStatus
34                              povratni pozivOrigin
35                              vrsta povratnog poziva
36                      }
37                      recordingLocation
38                      lastWrapupCodeName
39                      lastQueue { id naziv }
40                      lastSite { id naziv }
41                      lastTeam { id naziv }
42                      lastEntryPoint { naziv ID-a }
43                      totalDuration
44                      csatScore
45                      blindTransferCount
46                      konferencijski broj
47                      konferencijaDuration
48                      konzultirajteCount
49                      consultDuration
50                      holdCount
51                      holdDuration
52                      selfserviceCount
53                      selfserviceDuration
54                      connectedCount
55                      connectedDuration
56                      consultToQueueCount
57                      consultToQueueDuration
58                      broj prijenosa
59                      wrapupDuration
60                      zvonjenjeDuration
61                      queueDuration
62                      broj reda čekanja
63                      captureRequested
64              }
65      }
66  }
```

Sljedeće prikazuje dostupne opcije metapodataka za taskDetails.

taskDetails opcije metapodataka u uzorku zahtjeva

```
1   {
2           taskDetails(
3                   od: 1631192040000
4                   do: 1634648040000
5                   filter: {
6                           i: [
7                                   {channelType: { jednako: telefonija } }
8                           ]
9                   }
10          ) {
11                  zadaci {
```

```
12                  ID
13                  status
14                  vrsta kanala
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  podrijetlo
18                  odredište
19                  contactReason
20                  smjer
21                  vlasnik { id name }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  kanalSubType
25                  korisnik { name phoneNumber email }
26                  je aktivan
27                  isCallback
28                  channelMetaData { e-pošta { subject metaData } }
29                  povratni podaci {
30                      vrijeme zahtjeva za povratni poziv
31                      povratni poziv ConnectTime
32                      povratni broj
33                      status povratnog poziva
34                      povratni pozivPorijeklo
35                      tip povratnog poziva
36                  }
37                  mjesto snimanja
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  ConferenceCount
47                  konferencijaDuration
48                  konzultiratiBroj
49                  konzultiratiTrajanje
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  ConnectedCount
55                  ConnectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  zvonjenjeDuration
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Nepodržani nizovi

Popisi i nizovi nisu podržani za prilagođene metapodatke. Sljedeća tablica navodi koji nizovi nisu podržani.

Nepodržani nizovi	Opis
Redovi čekanja	Informacije o redu čekanja.
stranice	ID, naziv lokacije fizičkog kontakt centra na koji je zadatak distribuiran.
timovi	ID, naziv tima kojemu je poziv distribuiran.
suradnici	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 što su dva sustava povezana.

O podršci za Webex WFO digitalni kanal

Webex WFO pruža podršku za digitalne kanale za vaš CWCC višekanalni ili višekanalni sustav. S podrškom za Webex WFO digitalni kanal, audio snimke, transkripte chata i SMS transkripte iz vašeg CWCC sustava preuzima Webex WFO, vizualizira ih i pristupa im na **Interakcije** stranica. Podrška za digitalne kanale osigurava sveobuhvatan pregled interakcija i besprijekorno korisničko iskustvo unutar Webex WFO na svim kanalima. Dvaput kliknite bilo koju interakciju na **Interakcije** stranicu za pristup podacima o interakciji.

Izrazi višekanalni i višekanalni kontaktni centri nisu sinonimi. Imaju jasne 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 neovisno, s vlastitim redom čekanja i agentima specijaliziranim za rukovanje tim kanalom. Međutim, svaki kanal je zatvoren, što može rezultirati lomljenjem komunikacije. To znači da kada korisnik prijeđe s jednog kanala na drugi, interakcija s korisnikom gubi kontinuitet i kontekst tijekom putovanja.

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

PRIMJER Primjer višekanalnog iskustva je kada interakcija započne kao chat, a zatim agent i korisnik nastave interakciju telefonskim pozivom. Informacije s chat kanala
I glasovni kanal povezani su pomoću integriranog višekanalnog rješenja.

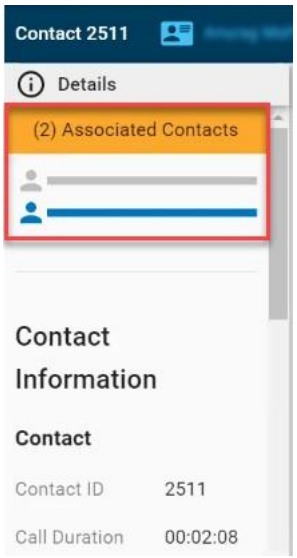
Podržani scenariji kontakta

Podržani su sljedeći scenariji.

- Ulazne/izlazne poruke
- Prijenosi
- Konferencije

BILJEŠKA Konferencije nisu podržane za kanale e-pošte.

PRIMJER Interakcija prikazana na ovoj slici uključuje prijenos, zbog čega su dva dijela chata dostupna unutar odjeljka Pridruženi kontakti. Unutar odjeljka Pridruženi kontakti, možete odabrati različite agente u chatu ili SMS transkriptu. Plava boja prikazuje odabranog agenta. Cijeli chat ili transkript SMS prikazuje se bez obzira koji je agent odabran; međutim, odabrani agent pojavljuje se u plavim govornim okvirima na desnoj strani zapisnika prijepisa.



Postupci

Omogući digitalne kanale

1. U Webex WFO idite na **Upravljanje** aplikacijama> **ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite **Dodaj** u odjeljku Odaberi **ACD** . Otvara se **prozor ACD Details** .
3. OdaberiteCisco **Webex Contact Center 2.0** s **Odaberite ACDpadajući** popis za pristup stranici konfiguracije ACD-a.
4. U odjeljku **Omogućeni** proizvodi kliknite **Upravljanje** kvalitetom.
5. Kliknite Digitalno **(čavrljanje, SMS, e-pošta, društvene mreže).**
6. Kliknite **Spremi.**
7. Ponovno pokrenite poslužitelj podataka kako biste osigurali da promjene stupe na snagu.

Filtrirajte transkripte chata, SMS-a, e-pošte ili društvenih medija na stranici Interakcije

1. U Webex WFO-u idite na Interakcije .
2. U **oknu Filtri** kliknite padajući popis Vrsta kontakta u stupcu Filtri.

3. Odaberite **Čavrljanje** za transkripte čavrljanja, **SMS** za SMS transkripte ili **E-pošta** za transkripte e-pošte.
4. Kliknite **Primijeni**.

Granične vrijednosti

Naredbe Početni zaslon i Zaustavi kontrole snimanja zaslona primjenjuju se na interakcije samo na zaslonu bez audiokontakta povezanog s njima. To se može koristiti za snimanje ponašanja na zaslonu dok agent upravlja digitalnom interakcijom, ali ne povezuje transkript digitalne interakcije s detaljima interakcije.

Podrška putem chata

Kada vaš klijent koristi chat za kontaktiranje agenta konfiguriranog na CWCC-u, 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 svoj pojedinačni dio interakcije.

Svaka noga interakcije **ima ID** kontakta, koji je jedinstveni ID chata. Pridruženi **ID** kontakta identifikator je koji povezuje izvorni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koji se unose u Webex WFO. Chat može imati više dijelova ako ima prijenose ili konferencije.

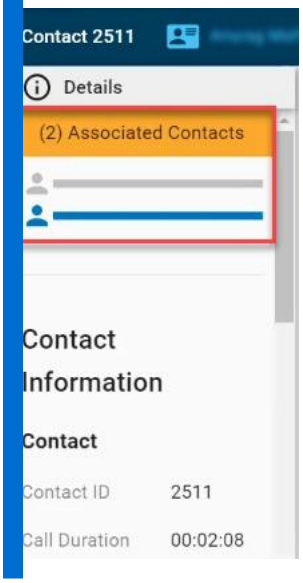
To znači da svaki dio chata ima jedinstveni ID kontakta, a svi izvedeni dijelovi chata imaju isti zajednički povezani ID kontakta. Nakon odabira čavrljanja možete vidjeti sve povezane čavrljanja u transkriptu chata prikazanom na stranici Interakcije. Dodatne informacije potražite u odjeljku Prikaz podataka povezanih s kontaktom .

Preduvjeti

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

NAPOMENA Ako postoje dodatni agenti povezani s chatom koji ste odabrali zbog prijenosa ili konferencija, pregledajte transkripte chata dodatnih agenata klikom na agenta u Povezanom

Odjeljak Kontakti u oknu Detalji.



Granične vrijednosti

- Transkripti čavrljanja dostupni su samo u vašoj tvrtki ili ustanovi u kojoj je konfiguriran CWCC ACD. Čavrljanja koja se odvijaju s tvrtkama ili ustanovama trećih strana nisu dostupna. Ako se chat prenese na treću stranu, Webex WFO pruža podatke samo za agent dio chata prije prijenosa.
- Povezani ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve dijelove tekstualnog chata (uključujući prijenose i konferencije). Dok povezani ID-ovi kontakata ostaju dosljedni za sve dijelove glasovnog poziva (uključujući prijenose i konferencije). Međutim, povezani ID-ovi kontakata razlikuju se između tekstualnih razgovora i glasovnih poziva s jednog korisničkog puta.

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 cijele interakcije, a ne samo svoj pojedinačni dio interakcije. Svaka noga interakcije ima ID kontakta, koji je jedinstveni ID SMS interakcije. Pridruženi ID kontakta identifikator je koji povezuje izvorni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koji se unose u Webex WFO. SMS razgovor može imati više dijelova ako uključuje prijenose ili konferencije.

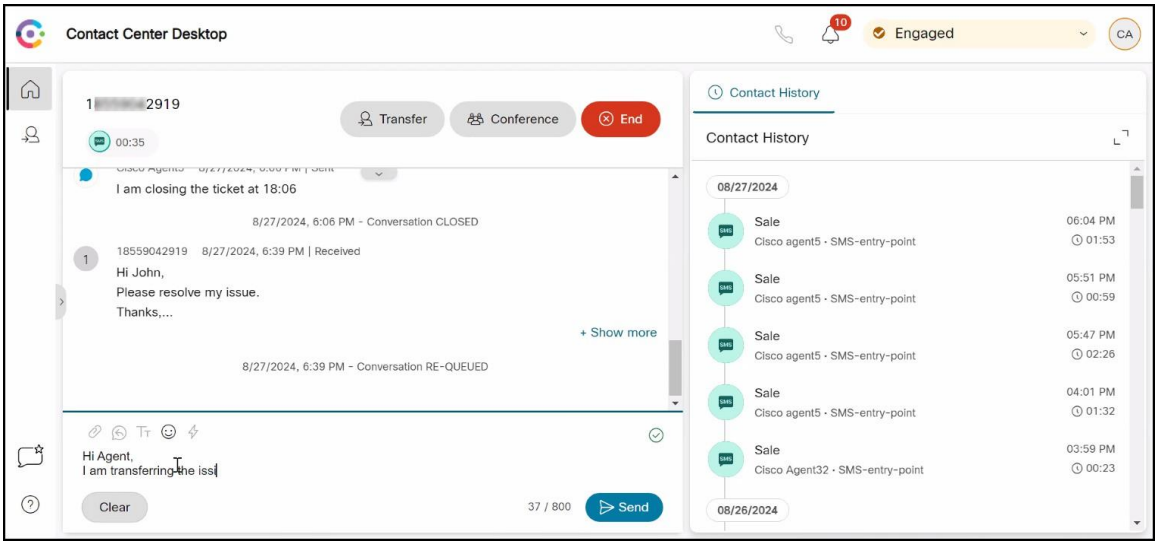
To znači da svaka noga SMS-a ima jedinstveni ID kontakta, a sve izvedene noge SMS-a imaju isti zajednički povezani ID kontakta. Nakon što odaberete SMS kontakt na stranici Interakcije, možete pregledati sve povezane SMS poruke u Media Playeru (**Interakcije** > Dvokliknite kontakt da biste vidjeli njegov SMS transkript). Dodatne informacije potražite u odjeljku Prikaz podataka povezanih s kontaktom .

Preduvjeti

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

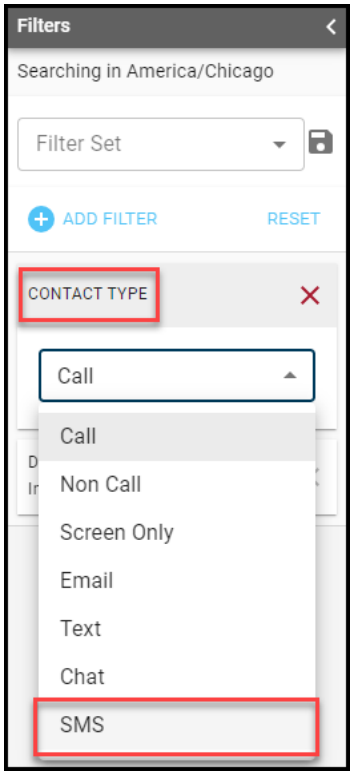
Primjer tijeka

Ovaj primjer ilustrira tipičan SMS razgovor između klijenta i agenta Webex kontaktnog centra.

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

5. Agenti moraju završiti razgovor klikom na **gumb Završi** u svom stolnom sustavu kontakt Webex nog centra prije nego što WFO može unijeti SMS transkripte i SMS podatke.
6. U Webex WFO-u pronađite transkripte SMS tako da otvorite **stranicu Interakcije** . Osigurati **Vrsta** kontakta odabrana je kao filtar, filtar za **SMS** poruke i odabir SMS s popisa

interakcija.

7. 

(Padajući popis filtra vrste kontakta na stranici Interakcije)

Granične vrijednosti

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

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

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

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

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

   NAPOMENA: Agenti moraju završiti razgovor prije nego što WFO Webex može unijeti podatke digitalnog kanala.

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

Složeni događaji poziva

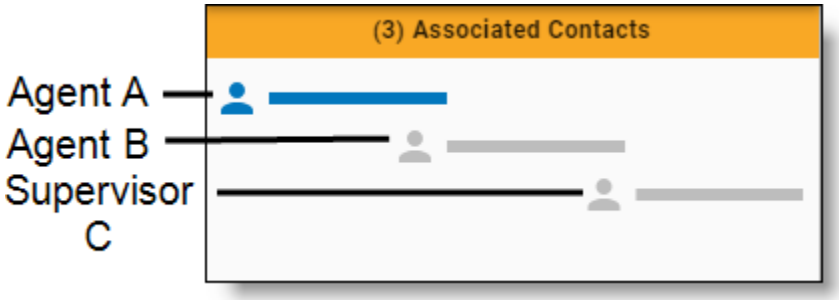
Ova tema opisuje kako Webex WFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva različite su radnje koje se mogu dogoditi tijekom poziva. Uključuju transfere, konferencije, zadržavanja i parkirane pozive. U programu Cisco Webex Contact Center 2.0 segment se formira kada dođe do promjene sudionika,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

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

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

PRIMJER

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



Preduvjeti

- Zastavice značajke snimanja i bilježenja nogu u segmentu moraju biti omogućene na vašem Cisco računu. Za pomoć se obratite Ciscovoj službi za podršku.
- Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup ovoj značajki, obratite se svom Cisco account manageru.
- Morate imati omogućen RTMS. Obratite se Cisco tehničkoj podršci kako biste konfigurirali RTMS za svoju tvrtku ili ustanovu.
- Morate imati konfiguriran Webex kontakt centar verzije 2.0. Dodatne informacije potražite u odjeljku Povezivanje s Cisco Webex Kontakt centrom 2.0 .

- Oznaka metapodataka najprije se mora stvoriti u upravitelju metapodataka u Webex WFO (koji se nalazi na odjelu Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako polje CWCC metapodataka koje želite mapirati na Webex oznaku WFO metapodataka.
  - Morate odabrati **Tekst** s **padajućeg popisa Vrsta** metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka da bi se metapodaci iz CLUCC-a mapirali na oznaku metapodataka.

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

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

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > ACD konfiguracija

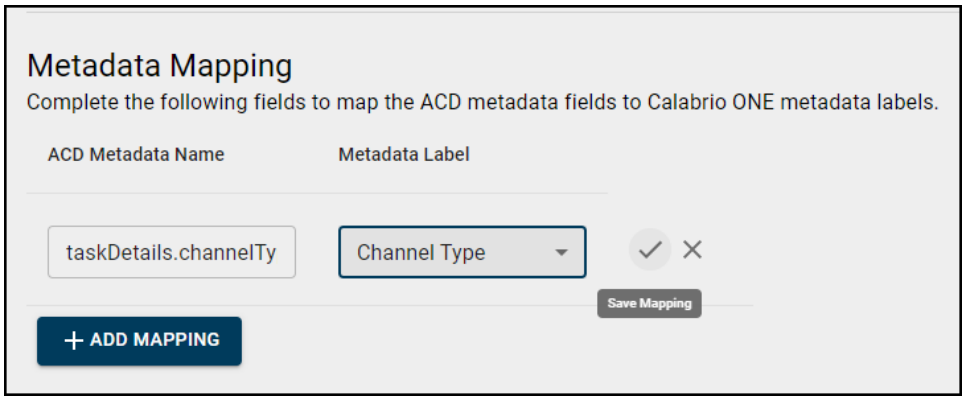
Postupak

Mapiranje metapodataka u Webex WFO

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

1. Pomaknite se do **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfiguracijske stranice.
2. U odjeljku Mapiranje metapodataka kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstni okvir u odjeljku **ACD Naziv** metapodataka 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 u odjeljku ACD **Naziv** metapodataka unesite "Savjet".
8. Kliknite padajući popis u **stupcu Oznaka** metapodataka i s popisa mogućnosti odaberite oznaku metapodataka vrste poziva koju ste stvorili kao preduvjet.
9. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.
10. U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Spremi.**

Složene vrste događaja poziva

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

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

Vrsta	Podržano	Opis
Poziv je prihvaćen/završen	Da	Agent prihvaća poziv klijenta, a poziv završava bez ikakvih događaja poziva, kao što su čekanja ili prijenosi.
Na čekanje/nastavi	Da	Kupac je stavljen na čekanje. 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 Cisco Webex CC sustava, a Webex WFO prepoznaje ručni okidač.
Hladni (slijepi) prijenos Topli prijenos	Da	Poziv se prenosi s jednog agenta na drugog agenta.
Hladna konferencija Topla konferencija	Da	Interakcija poziva s dva ili više agenata.
Spremnik	Ne	Poziv se stavlja na čekanje (parkiran), a poziv može preuzeti (preuzeti) isti agent.

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

Snimanje zaslona

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

Preduvjeti

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

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

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

Snimanje snimki zaslona

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

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

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

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

Smart Desktop pohranjuje te segmente na sljedeće mjesto:

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

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

   Nakon što Webex WFO prenese kontakte s Webex CC-a, započinje postupak izdvajanja i prijenosa odgovarajućih snimaka 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 WFO-Webex, izvršava postupak oporavka kada se ponovno poveže kako bi osigurao da stvara snimke zaslona za sve kontakte kojima agent rukuje u međuvremenu.

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

5. Agent se odjavio.

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

Dodatak

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

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0

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

Korisnici

Kada Webex WFO uveze novog korisnika iz Webex kontakt centra, on stvara novog Webex WFO korisnika koji ima korisnički profil Webex kontakt centra.

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

> **NAPOMENA** Korisnici sa statusom Nije aktivno u Webex kontakt centru ne uvoze se ako nisu vraćeni.

Promjena Webex kopije	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi korisnik.	Dodan je novi korisnik. Konkretno, servis za sinkronizaciju: ▪ Primjenjuje ime i prezime korisnika Webex kontaktnog centra na ime i prezime Webex WFO korisnika. ▪ Primjenjuje TID korisnika Webex kontaktnog centra na ACD ID korisnika WFO-a Webex. ▪ Postavlja Webex datume početka WFO za tvrtku i odjel na datum kada je došlo do sinkronizacije. ▪ Dodjeljuje Webex WFO korisnika zadanom timu. > **NAPOMENA** Webex WFO ne čuva odnos između korisnika i timova Webex kontakt centra. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik Webex centra za kontakt omogućen, dodjeljuje zadanu ulogu agenta Webex WFO korisniku. Nijedna druga Webex WFO uloga nije sinkronizirana s Webex Contact Centerom.

Promjena Webex kopije	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
	NAPOMENA: ako uklonite ulogu agenta iz Webex korisnika WFO-a koji je sinkroniziran s korisnikom Webex kontaktnog centra koji je je omogućen kontakt-centar, uloga agenta bit će ponovno dodijeljena sljedeći put Webex kada se 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 se WFO sinkronizira s timovima Webex kontaktnog centra bilo koje vrste (na temelju kapaciteta ili na temelju agenta), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između korisnika Webex kontakt centra i timova Webex kontakt centra.

Kada se podaci o timu promijene u Webex Kontakt centru, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u WFO Webex. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena Webex kopije	Rezultirajuća promjena u 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 korisnike kontaktnog centra i timove Webex kontakt centra.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između Webex korisnike kontaktnog centra i timove Webex kontakt centra.
Tim je izbrisan.	Nema promjene.

Možete stvoriti nove timove u Webex WFO-u i dodijeliti im korisnike, ali ti novi timovi nisu dodani Webex Kontakt centar.

Webex korisnik WFO-a može pripadati samo jednom timu.

Redovi čekanja servisa

Webex WFO sinkronizira sljedeće ulazne točke/redove čekanja iz Webex kontaktnog centra s redovima čekanja za usluge:

- Redovima
- Redovi čekanja za outdial

Kada se u Webex Centru za kontakt promijeni red čekanja ili podaci reda čekanja za poništavanje, servis za sinkronizaciju će ih otkriti i izvršiti nekoliko promjena u Webex WFO-u. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena Webex kopije	Rezultirajuća promjena u 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 kontaktnog centra na Webex naziv reda čekanja WFO usluge ▪ Primjenjuje TID reda čekanja na Webex ID reda čekanja WFO usluge ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO redu čekanja uslugu vrstu reda čekanja za usluge Glas [Interaktivno] ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO servisu red čekanja izvorišni ACD Webex kontakt centra Drugo, dodaje se novo mapiranje vještina. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja Webex kontaktnog centra na naziv mapiranja vještina ▪ Mapiranju vještina dodjeljuje Webex red čekanja WFO usluge koji je pridružen redu čekanja Webex kontaktnog centra i daje mu prioritet 1.
Naziv reda čekanja je promijenjen	Primjenjuje novo ime reda čekanja Webex kontaktnog centra na WFO Webex Samo naziv reda čekanja servisa. Webex WFO ne primjenjuje novi naziv reda čekanja Webex kontaktnog centra na pridruženo Webex mapiranje vještina WFO-a.
Red čekanja je izbrisan	Nema promjene. Ne brišu se ni red čekanja usluga ni mapiranje vještina.

Povezivanje 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 usluge kontaktnog centra za Webex

Prikupite sljedeće API podatke od svog davatelja Webex kontakt centra i spremite ih na mjesto kojem je lako pristupiti:

- Potpuni OSNOVNI URL API Webex kontaktnog centra, uključujući protokol.
- Potpuni OSNOVNI URL API medija Webex kontaktnog centra, uključujući protokol.
- Adresa e-pošte korisnika Webex kontakt centra ovlaštenog za pristup Webex API kontaktnog centra i Webex medijskog API kontakt centra.
- API ključ za Webex API kontakt centra i Webex API za kontaktni centar.

Kada ACD vezu konfigurirate s Webex kontaktnim centrom u Webex WFO-u, te će vam informacije trebati da biste dovršili odjeljak API Webex kontakt centra.

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

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

- ID entiteta

PRIMJER

ID entiteta istaknut je na sljedećoj slici.

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

- URL za preusmjeravanje jedinstvene prijave

PRIMJER

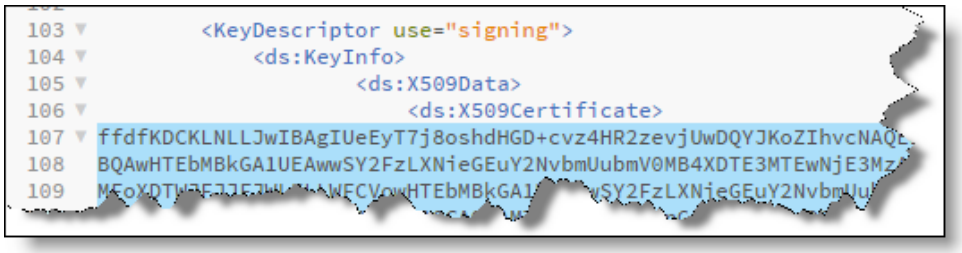
URL za preusmjeravanje jedinstvene prijave istaknut je na sljedećoj slici.

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

- Certifikat davatelja identiteta

PRIMJER

Certifikat davatelja identiteta istaknut je na sljedećoj slici.



Drugi korak: konfiguriranje Webex kontaktnog centra kao ACD u WFO-u za Webex

Zatim dodajte i konfigurirajte Webex kontakt centar kao ACD u Webex WFO.

NAPOMENA Webex WFO trenutno Webex kontakt centar naziva Cisco platforma za putovanje kupcima.

Dodavanje Webex centra za kontakt kao ACD

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

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

4. Kliknite **U redu**.

Konfiguriranje Webex ACD kontakt centra

1. U tablici ACD poslužitelja odaberite Webex ACD centra za kontakt.
2. Preskoči odjeljak Filtriranje ACD. Ova integracija ne podržava filtriranje ACD.
3. Konfigurirajte odjeljak Cisco Customer Journey Platform API na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Unesite kompletan OSNOVNI URL API centra za kontakt Webex koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL medija Cisco Customer Journey Platform API	Unesite potpuni URL API medija Webex kontaktnog centra koji ste spremili u prvom koraku, uključujući identifikator protokola. **PRIMJER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Kontakt centra koju spremljeno u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašten za pristup Webex API Kontakt centra i Webex API Contact Center Media.
API ključ	Unesite API ključ za Webex API kontaktnog centra i Webex API medijskih sadržaja kontaktnog centra koje ste spremili u prvom koraku.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Odaberite samo ako koristite Webex Kontakt centar 2.0. To omogućuje CMSv2 API zahtjeve.
ID Cisco klijenta	Unesite alfanumerički identifikator Webex Centra za kontakt Račun klijenta. Ovo je tvoj Cisco OrgId.

4. Odjeljak Interval sinkronizacije konfigurirajte na sljedeći način.

Sekcija	Opis
Interval (minute) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da podatkovni poslužitelj sinkronizira Timova i redova čekanja usluga u Webex WFO-u s ekvivalentima u Webex Kontakt centru. Dodatne informacije o sinkronizaciji s Webex kontaktnim centrom potražite u članku Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0. Minimalno = 10 minuta.

5. Konfigurirajte odjeljak Postavke snimanja na sljedeći način.

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

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

Treći korak: konfiguriranje poslužitelja podataka

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja za Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Konfigurirajte sljedeće postavke.

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

4. Kliknite **Spremi**.

(Neobavezno) Četvrti korak: omogućivanje provjere autentičnosti SAML

Konfigurirajte podatkovni poslužitelj za prikupljanje i obradu podataka iz Webex Centra

za kontakte. Webex WFO može se konfigurirati kao davatelj usluga koji koristi IdP treće

strane.

Omogućivanje protokola SAML za provjeru autentičnosti

1. U Webex WFO-u idite na Upravljanje aplikacijama > administraciju > provjeru autentičnosti.
2. Odaberite **Omogući SAML provjeru autentičnosti**.
3. Konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Opis
Ime	Unesite jedinstveni naziv davatelja identiteta.
ID izdavatelja	Unesite ID entiteta koji ste spremili u koraku 1.
URL za jednostruku prijavu	Unesite URL za preusmjeravanje jedinstvene prijave koji ste spremili u prvom koraku.
Certifikat davatelja identiteta	Uvezite certifikat davatelja identiteta koji ste spremili u prvom koraku.

4. Kliknite **Spremi**.

QM podataka za 1,0

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

Audio snimanje

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

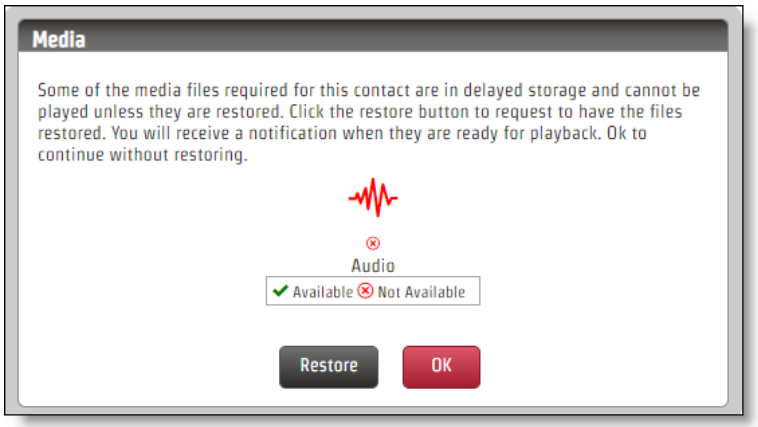
Da biste uvezli kontakt, Webex WFO prvo uvozi metapodatke kontakta putem zahtjeva za API. Zatim uvozi audiosnimku putem drugog zahtjeva API, usklađuje audiosnimku s metapodacima kontakta i povezuje kontakt s agentom koji je njime rukovao.

Kada više agenata rukuje kontaktom u Webex Kontakt centru (na primjer, kada jedan agent prenese kontakt drugom agentu), Webex WFO koristi metapodatke za segmentiranje kontakta u odgovarajući broj kontakata koje zatim povezuje s uključenim pojedinačnim agentima. Konkretno, WFO Webex određuje kada su agenti bili aktivni na pozivu putem vremenskih oznaka početka i završetka i segmentira kontakt u skladu s tim. Svaki rezultirajući kontakt u Webex WFO-u ima svoje metapodatke i audiosnimke.

Kontakt centru Webex može potrajati do dva sata kako bi kontakt Webex WFO-u učinio dostupnim. Ponekad može potrajati dulje dok se audiosnimka povezana s kontaktom ne prenese.

BILJEŠKA

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



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

Sljedeći odjeljci opisuju kako Webex segmente WFO-a Webex kontakte kontaktnog centra koji uključuju konzultacije, prijenose ili konferencije.

Konzultacije

Webex WFO segmentira kontakt Webex kontaktnog centra u dva kontakta koji imaju isti pridruženi ID kontakta.

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

Tijekom savjetovanja, Webex Kontakt centar bilježi samo klijenta, a ne i agente.

PRIMJER

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

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

Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.

Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se na kartici Pridruženi kontakti, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Prijenosi

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

Svi segmenti prenesenog poziva imaju isti pridruženi ID kontakta.

PRIMJER

Webex WFO uvozi kontakt gdje je agent Braun prebacio kontakt agentu Hodgesu.

Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 27 i 28. Snimka za kontakt 27 traje od 00:00:44, što je vrijeme koje je agent Braun bio povezan s kupcem prije nego što je prenio kontakt agentu Hodgesu. Snimka za kontakt 28 traje od 00:01:14, što je vrijeme koje je agent Hodges bio povezan s kupcem prije nego što je kontakt završio.

Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.

Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se na kartici Pridruženi kontakti, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Konferencijama

Webex WFO segmentira kontakt Webex kontaktnog centra u dva kontakta koji imaju isti pridruženi ID kontakta.

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

Tijekom savjetovanja Webex Kontakt centar bilježi samo klijenta, a ne i agente. Tijekom konferencijskog poziva Webex Kontakt centar bilježi i klijenta i agente.

PRIMJER

Webex WFO uvozi kontakt iz Webex kontakt centra gdje se agent Braun konzultirao s agentom Hodgesom, a zatim doveo agenta Hodgesa u konferencijski poziv.

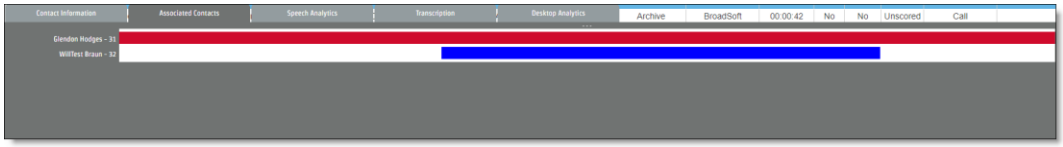
Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 31 i 32. Snimka za kontakt 31 traje od 00:02:09, što je cijelo vrijeme u kojem je agent Braun bio povezan s kupcem. Snimka kontakta 32 traje do 00:01:00, što je samo vrijeme koje je agent Hodges konzultirao, a zatim na konferencijskom pozivu s agentom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

Obje snimke imaju isti pridruženi ID kontakta.

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

Ti se kontakti mogu odabrati i reproducirati jedan po jedan uz Media Player. Svi pridruženi kontakti pojavljuju se na kartici Pridruženi kontakti, gdje se također mogu odabrati i reproducirati.

Sljedeća slika prikazuje Media Player kada je odabran kontakt 31. Na kartici Pridruženi kontakti kontakt 32 također se može odabrati i reproducirati.



Metapodaci kontakta

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

- Podaci povezani s pozivom
- Kodovi završavanja

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

Webex CC	QM
Agent	Prezime, Ime
ANI	Broj pozivanja
DNI	Nazvani broj
Datum	Datum, vrijeme
TID korisnika	ID ACD agenta
ID sesije	ID pridruženog kontakta

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

Klasični WFM podataka za 1,0

WFM vam omogućuje da zakažete zahtjeve agenta i zakazivanja agenta za predviđanje, kao i da pratite slijede li vaši agenti svoje rasporede.

Povijesni podaci

Webex WFO uvozi povijesne podatke za redove čekanja usluga i agente putem četiri API zahtjeva. Može potrajati do dva sata dok Webex povijesni podaci kontaktnog centra ne budu dostupni u WFO-Webex. To ne utječe na podatke u stvarnom vremenu.

Povijesni podaci reda čekanja servisa

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

Webex stupac Kopija	Opis
queueId_s	ID reda čekanja usluge Webex kontaktnog centra.
terminationType_s gdje je vrijednost = "napušteno"	(Samo interval) Broj poziva koji su napušteni tijekom tog intervala.
Obrađeni_i	(Samo interval) Broj poziva obrađenih tijekom tog intervala.
talkDuration_l	(U intervalima) Vrijeme koje su agenti proveli u razgovoru s kontaktima To je počelo u ovom intervalu. Oblik = milisekunde.
holdDuration_l	(U intervalima) Trajanje kontakata koji su započeli u ovome Interval je bio na čekanju. Oblik = milisekunde.
Sid	ID sesije.
wrapupDuration_i	(U intervalima) Vrijeme koje su agenti proveli u zamotavanju stanje nakon dovršetka poziva koji su započeli u tom intervalu. Oblik = milisekunde.
redDuration_l	(U intervalima) Vrijeme koje su kontakti proveli u usluzi red čekanja koji čeka da bude povezan s agentom. Oblik =
milisekunde. isServiceLevel_i	Pozivi koji su zadovoljavali razinu usluge tijekom tog intervala.

Podaci o produktivnosti agenta koje je procijenio red čekanja servisa

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

Webex stupac Kopija	Opis
agendId_s	ID agenta Webex kontakt centra.
Raspon actviteta gdje je currentState_s = "Neaktivan"	Vrijeme koje je agent proveo u stanju mirovanja. Oblik = milisekunde.
Raspon aktviteta gdje je currentState_s = "Dostupno"	Vrijeme koje je agent proveo u stanju Dostupno. Oblik = milisekunde.
Raspon aktviteta gdje je currentState_s = "na čekanju"	Vrijeme koje je agent proveo u stanju Call On Hold. Format = Milisekunde.
Raspon aktviteta gdje currentState_s = "Zamotavanje"	Vrijeme koje je agent proveo u stanju završavanja. Oblik = milisekunde.
Raspon actvity gdje currentState_s != "Dostupno"	Vrijeme koje je agent proveo u svim državama koje nisu bile dostupne. Oblik = milisekunde.

(Samo interval) Podaci o produktivnosti agenta prema redu čekanja servisa

Ovaj zahtjev API uvozi povijesne podatke povezane sa svakim redom čekanja usluga agenta za svaki tridesetominutni interval u danu. Svi podaci izračunavaju se samo u intervalu od trideset minuta.

Webex stupac Kopija	Opis
agendId_s	Agentova osobna iskaznica.
queueId_s	ID reda čekanja usluge Webex kontaktnog centra.
Raspon actviteta gdje je currentState_s = "Povezano"	Vrijeme tijekom kojeg je telefon agenta bio u stanju Povezano tijekom tog intervala. Oblik = milisekunde.
Raspon actvity gdje je currentState_s = "Zvonjenje"	Vrijeme tijekom kojeg je agentov telefon bio u stanju zvonjenja tijekom tog intervala. Oblik = milisekunde.

(U intervalima) Podaci o produktivnosti agenta prema redu čekanja servisa

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

Webex stupac Kopija	Opis
agendId_s	Agentova osobna iskaznica.
queueId_s	ID reda čekanja usluge Webex kontaktnog centra.
handled_i	Broj poziva koji su obrađeni.
wrapupDuration_i	Vrijeme koje su agenti proveli razgovarajući s kontaktima koji su započeli u ovome interval. Oblik = milisekunde.
holdDuration_l	Vrijeme tijekom kojeg su kontakti koji su započeli u tom intervalu bili na čekanju. Oblik = milisekunde.
transferCount_i	Broj poziva koje je agent prebacio.
talkDuration_l	Vrijeme koje je agent proveo razgovarajući s kontaktima koji su započeli u tom intervalu. Oblik = milisekunde.

Podaci u stvarnom vremenu

Kada je Webex kontakt centar povezan s WFM, API ažurira Webex WFO svaki put kada se stanje agenta promijeni u Webex Agent Desktop kontakt centra. Webex WFO zatim mapira stanje agenta Webex kontaktnog centra u stanje ekvivalentnog agenta u WFM, omogućujući nadzornicima i upraviteljima da nadziru pridržavanje rasporeda agenata u stvarnom vremenu.

Sljedeća tablica sažima kako se stanja agenata u Webex Agent Desktop kontaktnog centra mapiraju u stanja agenata u WFM.

Webex CC	Webex WFO
Dostupno	Spremno dostupno
Povezano ili Razgovor	Razgovarati
Rekapitulacija	Nakon poziva na posao
Poziv na čekanju	Čekanje
U stanju mirovanja	Nije spreman
N/A	Odjavljeno (izvedeno iz stupca isLogout_i u odgovoru Webex Contact Centera 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.