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

Vodič za integraciju Webex Calling

Prvi put objavljeno:16. rujna 2024.
Zadnje ažuriranje: 03. 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)

© 2024., 2025. Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Uvod 6

Snimanje poziva (CR) i upravljanje kvalitetom (QM) 6

Uvid 8

Pregled arhitekture 9

Postavljanje Webex Calling 11

Konfiguriranje Webex Calling u programu Webex WFO 19

Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO 23

Detalji integracije 29

Složeni događaji poziva 29

O sinkronizaciji 31

Granične vrijednosti 34

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.

Uvod

Webex WFO je softverski paket za optimizaciju jedinstvene radne snage (WFO) koji se integrira s Cisco Webex Calling za pružanje snimanja poziva i uvida u podatke. Pojedinosti o podržanoj integraciji navedene su u nastavku.

Snimanje poziva (CR) i upravljanje kvalitetom (QM)

Upravljanje kvalitetom srce je paketa za optimizaciju radne snage. To je početak podatkovnog traga koji vodi do glasa kupca. Podignite služenje svom kupcu na višu razinu s naglaskom na kvalitetu i angažirajte svoje agente da potaknu zadržavanje.

Dostupne značajke

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Webex WFO uvozi zvuk Snimke iz Cisco Webex pozivanje	X	
Webex zvuk WFO snima		X Zvuk se uvozi iz Cisco Webex Calling
Webex zaslon za uvoz WFO-a Snimke	X	
Webex WFO spremište potrebno za Pohranjivanje zvuka u oblaku		X
Integracija oblaka u oblak	X	
Webex unosi ručni zvuk WFO-a Pauziranje i nastavak	X	

Značajka	Podržano	Trenutno nije podržano
Webex unosi WFO ručni zaslon Snimanje, pauziranje i nastavak	X	
Stereo snimanje		X Webex WFO prima samo mono podatke iz Webex Calling. Strujanje zvuka u reproduktoru medijskih sadržaja izgleda crveno.
Šifriranje zvuka i zaslona Snimke	X	
Kontrole snimanja weba i kontrole snimanja API	X	
Događaji govorne energije		X* Podržani su samo pauzirani događaji.
Zapisuje složene događaje poziva	X Dodatne informacije potražite u članku Složeni događaji poziva.	
Glasovno praćenje uživo		X
Nadzor zaslona uživo	X	
Sinkronizacija je podržana	X Sinkroniziraju se korisnici i podaci za kontakt. Pogledajte O sinkronizaciji da biste saznali više.	
Uvoz metapodataka kontakta	X	
Prilagođeni metapodaci	X	
Podržava višekanalnu integraciju		X

*Audiosnimke se prikazuju crvene boje u reproduktoru medijskih sadržaja. Pauziraj oznake događaja podržane su u reproduktoru medijskih sadržaja. U scenarijima pauziranja i nastavka pauziranje oznaka događaja pojavljuje se samo u reproduktoru medijskih sadržaja osobe koja je ručno pokrenula događaj pauziranja tijekom poziva. Pauziraj oznake događaja ne pojavljuju se u reproduktoru medijskih sadržaja za druge osobe u pozivu koje nisu ručno pokrenule događaj pauze.

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	

Pregled arhitekture

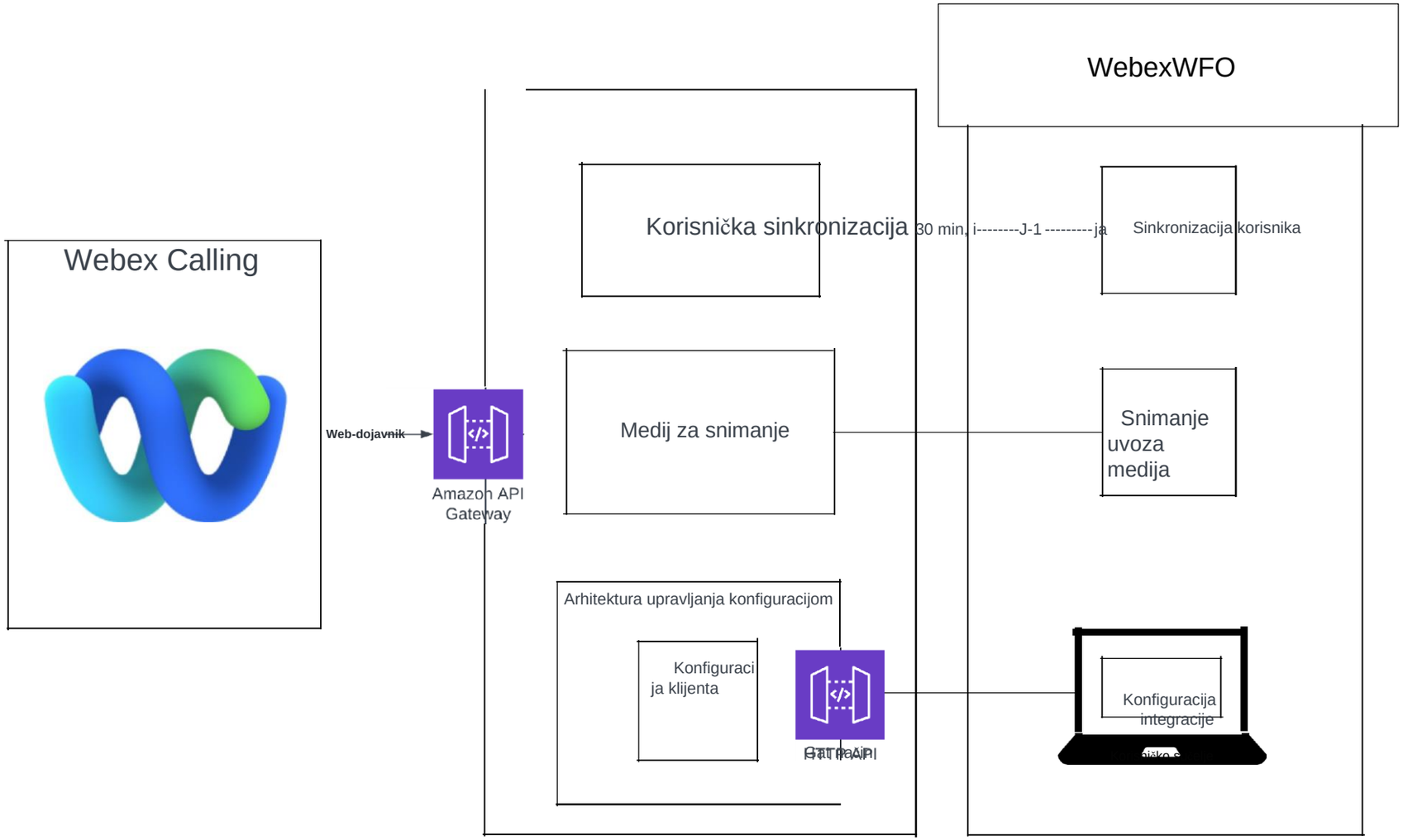
Integracija između Cisco Webex Calling i Webex WFO-a je samo u oblaku i koristi Amazon Web Services (AWS) arhitekturu bez poslužitelja. To znači da poslužitelj podataka nije potreban dok se aplikacije i servisi izvode u oblaku. Glavne funkcije ove integracije su sinkronizacija podataka o kontaktima i korisničkih podataka iz vašeg Webex Calling sustava s vašim Webex WFO sustavom.

Uvoz medija za snimanje s Webex Calling na Webex WFO proces je koji se pokreće događaj. Kada se poziv dogodi u Webex Calling, web-dojavnik pokreće navedeni ciljni URL i usmjerava zahtjev kroz API pristupnik. Različiti procesi i izračuni odvijaju se unutar AWS-a prije nego što se snimka prenese Webex WFO. Korisnički podaci sinkroniziraju se u intervalima od 30 minuta. Korisnički podaci i mediji za snimanje međusobno su povezani pomoću zajedničkog korisničkog ID-a.

> **NAPOMENA** Može proći do trideset minuta dok se korisnički podaci ne pojave u interakcijama navedenim na stranici Interakcije u Webex WFO.

Dijagram arhitekture

Dijagram na sljedećoj stranici ilustrira, na visokoj razini, integraciju između Cisco Webex Calling i Webex upravljanja kvalitetom WFO-a.


WebexWFO
Webex Calling
Korisnička sinkronizacija
30 min, i--------J-1 ---------ja
Sinkronizacija korisnika
Web-dojavnik
Amazon API Gateway
Medij za snimanje
Snimanje uvoza medija
Arhitektura upravljanja konfiguracijom
Konfiguraci ja klijenta
Konfiguracija integracije

Postavljanje Webex Calling

Da biste Webex Calling konfigurirali, najprije morate pronaći i kopirati ID tvrtke ili ustanove u sustavu Webex Calling. Ove kopirane podatke unijet ćete u Webex WFO tijekom kasnijeg postupka koji povezuje vaš Webex Calling sustav s WFO-Webex.

Morate stvoriti i dodijeliti resurse administratorskom računu. Ovaj se račun koristi za iz veze između sustava Webex Calling vaše tvrtke ili ustanove i WFO-Webex.

Također morate urediti profile svih korisnika čije pozive želite sinkronizirati Webex WFO. Postupci u nastavku vode vas kroz ove zadatke.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Postavite korisničko ime i lozinku svog Webex administratorskog računa 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. Ponovna provjera autentičnosti može zahtijevati angažman Ciscove tehničke podrške.
> Ako morate promijeniti lozinku, morate odmah ažurirati polje Calabrio API Korisnička lozinka.
> Dodatne informacije potražite u odjeljku Konfiguriranje Webex Calling u Webex WFO . Ako to ne učinite, prekida se postupak uvoza integracije.

Preduvjeti

- Ako ste postavili Cisco Webex Contact Center integraciju, morate postaviti zasebnu dodatnu Webex Calling integraciju. Upute za konfiguraciju te integracije potražite u *Cisco Webex Contact Center Vodiču* za integraciju.
- Potreban vam je pristup kontrolnom središtu Webex.
- Unutar Webex Kontrolnog centra morate imati korisnički račun koji odgovara sljedećim parametrima.

  > **NAPOMENA** Ovaj korisnički račun bit će administratorski račun koji se koristi za konfiguriranje ove integracije. Postupci u nastavku vodit će vas o tome kako ovom računu dati odgovarajuću administratorsku razinu
  > Uloge i dozvole.

  - Korisničko ime je u FQDN formatu.
  - Korisničko ime ne može biti osobna adresa e-pošte.

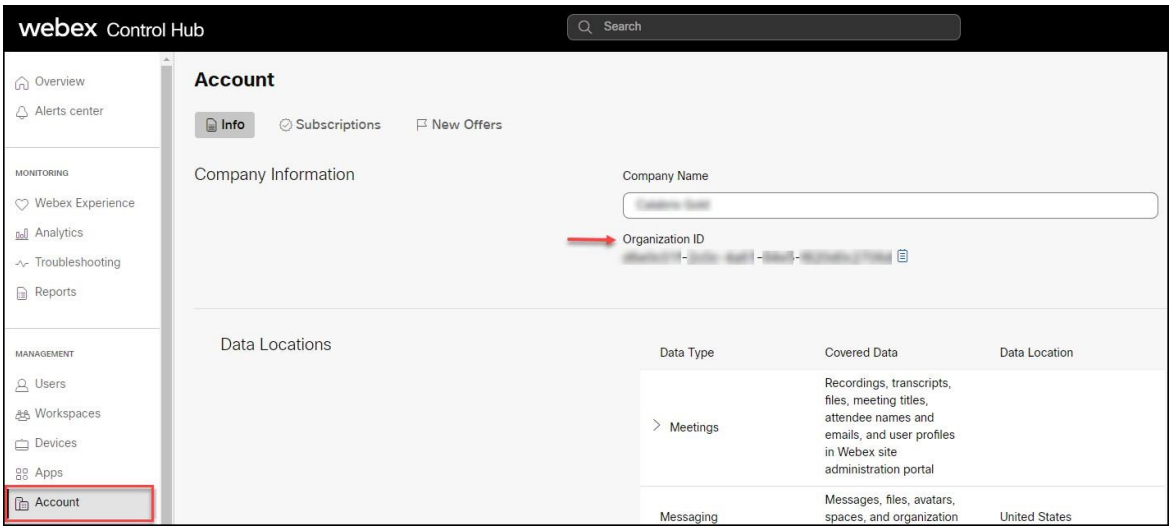
- Korisničko ime mora biti adresa e-pošte stvorena pomoću sinkronizacije servisa Active Directory s Ciscom ili ručno stvorena na Ciscovom administratorskom portalu.

Postupci

Pronalaženje ID-a tvrtke ili ustanove

NAPOMENA Ako vaša tvrtka ili ustanova ima integraciju Webex centra za kontakt, ID tvrtke ili ustanove koji koristite isti je i za vaše Webex kontakt centar i za Webex Calling integracije.

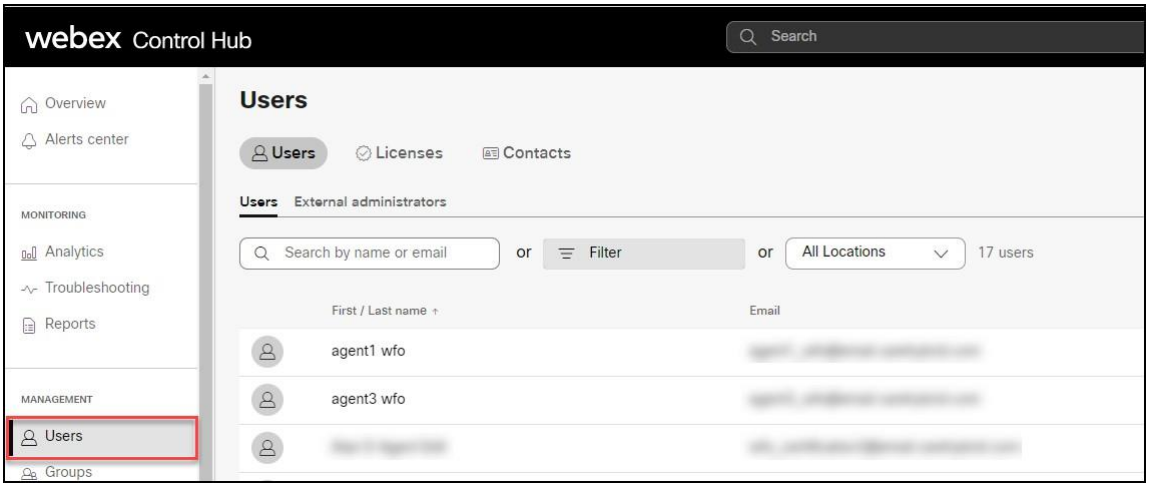
1. Access **Webex Kontrolno središte** za administratore tako da prijeđete na admin.webex.com i unesete vjerodajnice.
2. S lijeve navigacijske trake pomaknite se do stranice Račun **.**
3. Kopirajte ID **tvrtke**ili ustanove i spremite ga na lako dostupno mjesto. Vaš ID Cisco organizacije naziva se ID-om klijenta u Webex WFO i potreban je prilikom postavljanja veze s Webex Calling u Webex WFO.



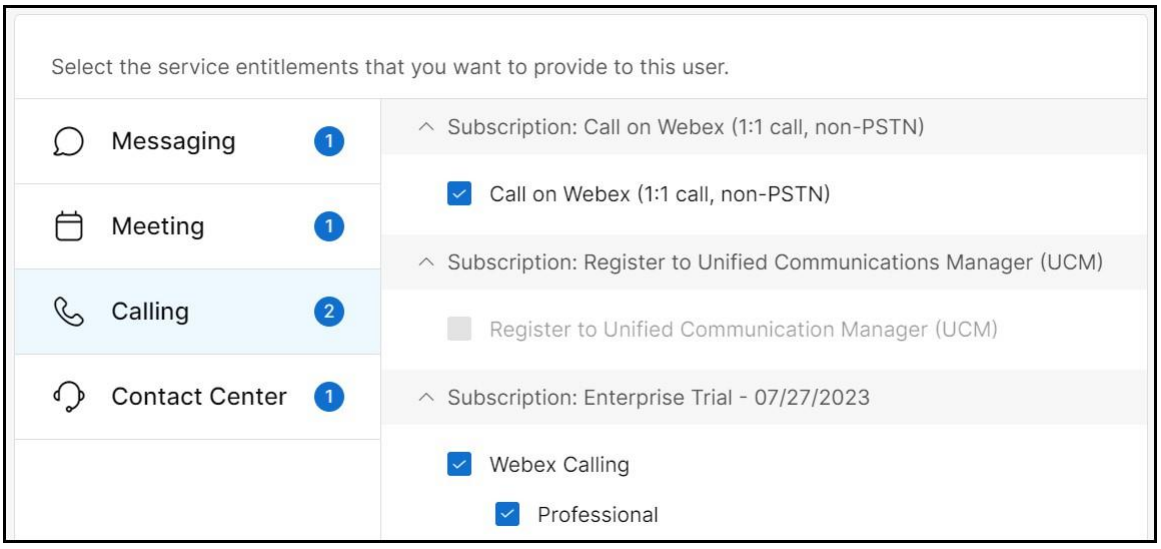
Dodjela licenci i uloga administratorskom računu

Korisnički račun korišten u ovom postupku kasnije se koristi za dovršetak postupka provjere autentičnosti potrebnog za integraciju s WFO-Webex. Stoga ovaj korisnik mora biti ovlašteni korisnik s dozvolama navedenim u ovom postupku.

1. U odjeljku Upravljanje **unutar** lijeve navigacijske trake kliknite **Korisnici** .

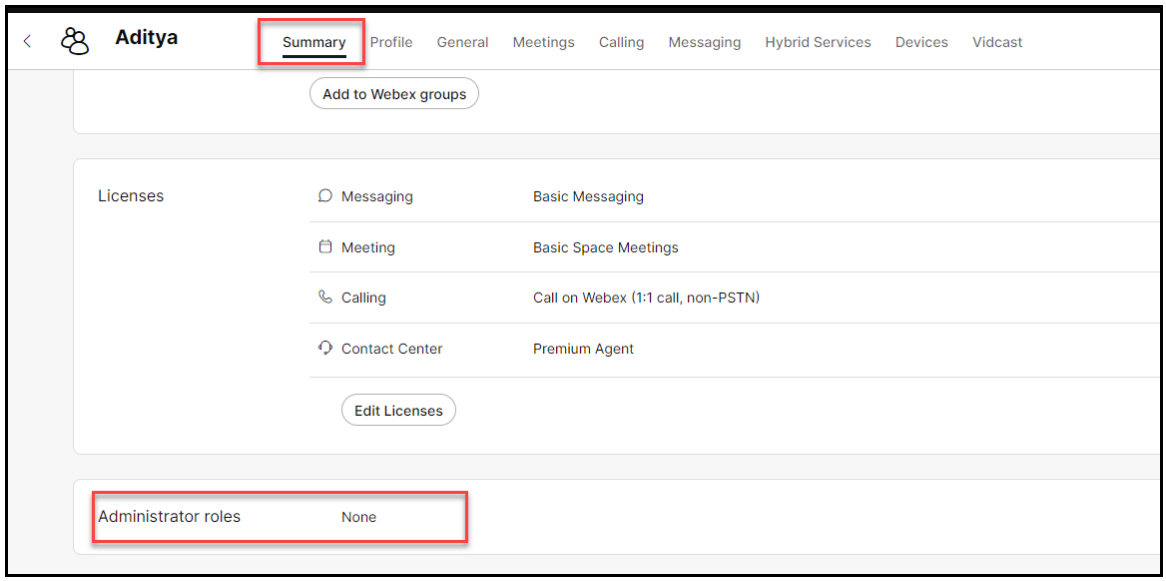


2. Na **stranici Korisnici** možete urediti postojećeg korisnika ili stvoriti novog korisnika. Ako odlučite urediti postojećeg korisnika, prijeđite na sljedeći korak.
    - Ako odlučite stvoriti novog korisnika, kliknite **Dodaj korisnike** i slijedite upute na zaslonu. Provjerite ima li novostvoreni korisnik licence opisane u koraku 5.
3. Odaberite željenog korisnika iz tablice da biste otvorili konfiguracijsku stranicu tog korisnika.
4. Otvorite **odjeljak Licence** na kartici Sažetak **korisnika** , a zatim kliknite **Uređivanje licenci**.
5. Provjerite ima li korisnik barem licence za **pozivanje** navedene u donjoj tablici. Korisnicima možete dodijeliti dodatne licence i uloge po želji.

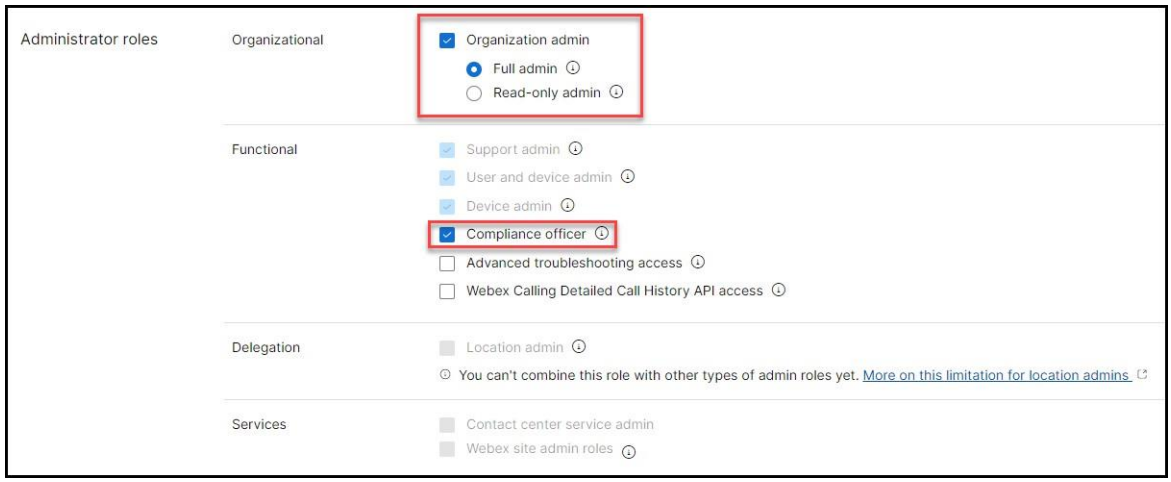


Licence	
Pozivajući	Potvrdite okvir Webex Calling . Potvrdite okvir Profesionalno .

6. Kliknite **Spremi**. Stranica za uređivanje se zatvara i vraćate se na **karticu Sažetak** na korisnikovoj stranici.
7. Kliknite **Administratorske** uloge.



8. Provjerite ima li korisnik barem uloge navedene u donjoj tablici.



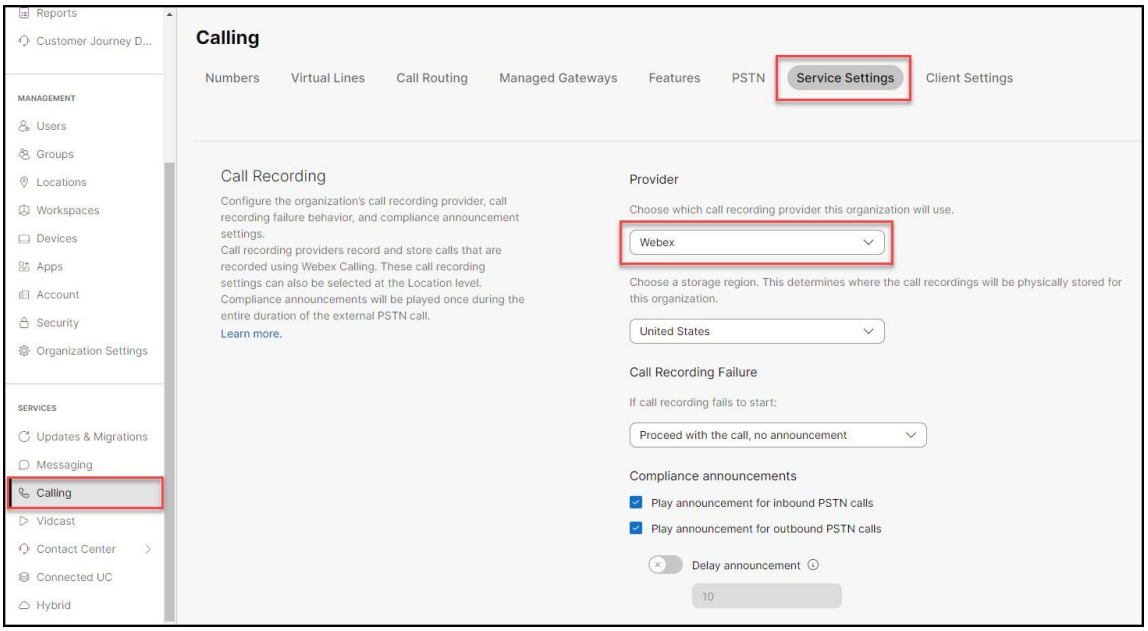
Administratorske uloge	
Organizacijska	Potvrdite okvir **Administrator** tvrtke ili ustanove . Odaberite **Puni administrator**.
Funkcionalan	Potvrdite okvir Službenik **za** usklađenost .

9. Kliknite **Spremi**.

> **NAPOMENA** : **Kasnije ćete unijeti korisničko ime za ovaj račun u polje Korisničko ime** tijekom Konfigurirajte Webex Calling u Webex WFO proceduri.

Konfiguriranje Webex kao davatelja usluga snimanja poziva vaše tvrtke ili ustanove

1. U odjeljku **Usluge** na lijevoj navigacijskoj traci kliknite **Poziv** . Otvorit **će se stranica Pozivanje** .
2. **Pri vrhu stranice Pozivanje** kliknite karticu Postavke **servisa** .
3. Pomaknite se prema dolje do **odjeljka Snimanje** poziva.
4. Na padajućem popisu Dobavljač odaberite **Webex .**



5. Kliknite **Spremi**.

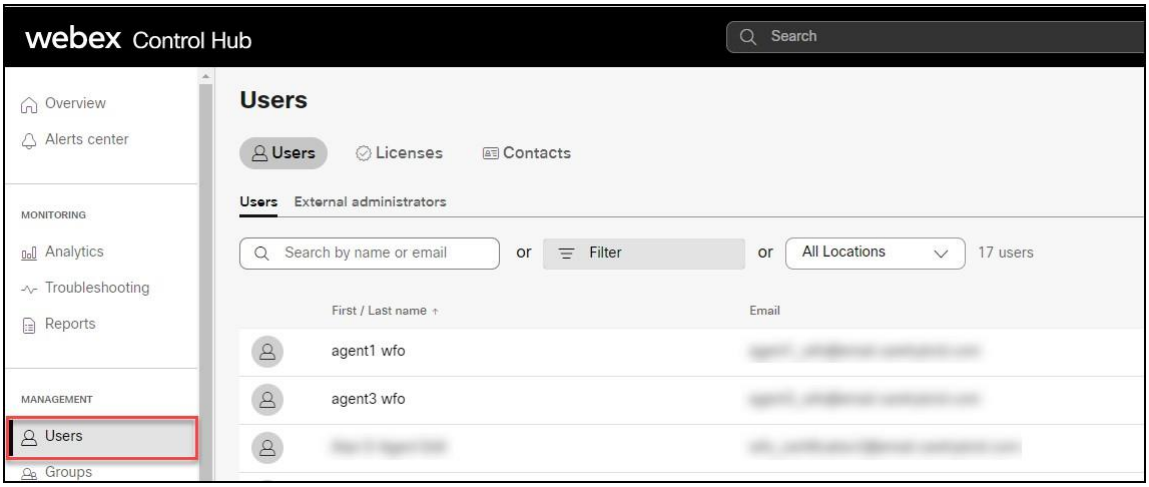
Konfiguriranje korisnika čije pozive želite snimiti

Ovaj postupak detaljno opisuje kako dodijeliti licencu profesionalnom pozivanju i omogućiti snimanje poziva korisnicima čije podatke želite sinkronizirati u Webex WFO.

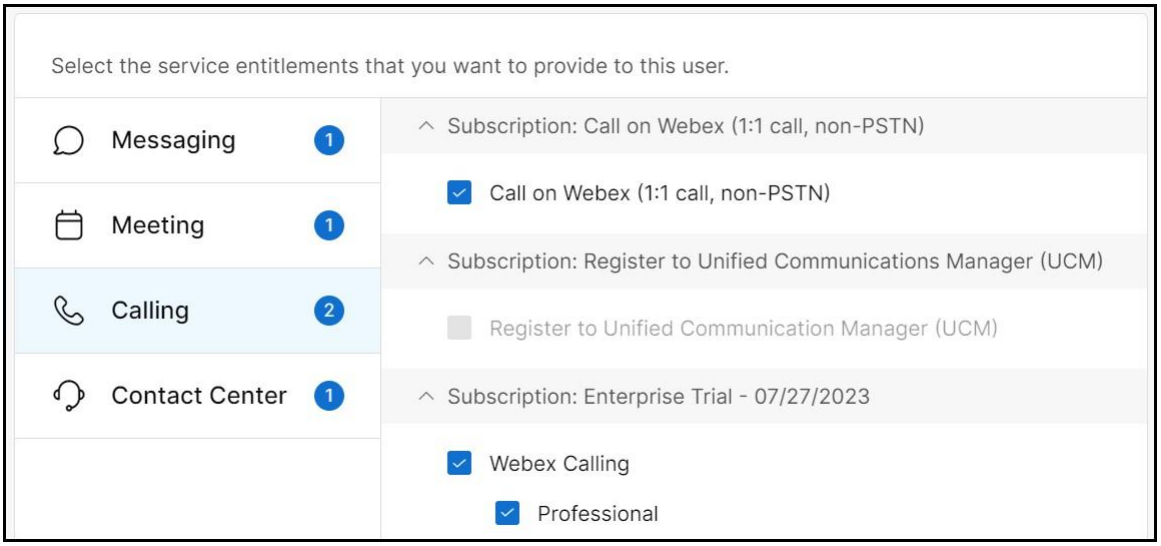
VAŽNO Webex WFO sinkronizira samo korisnike koji imaju i profesionalnu licencu za pozivanje i imaju uključeno snimanje poziva. Ako Webex Calling korisnik nema profesionalnu licencu za pozivanje

I snimanje poziva je uključeno, a zatim se taj korisnički račun i njihove snimke ne sinkroniziraju s Webex WFO.

1. U odjeljku Upravljanje **unutar** lijeve navigacijske trake kliknite **Korisnici** .



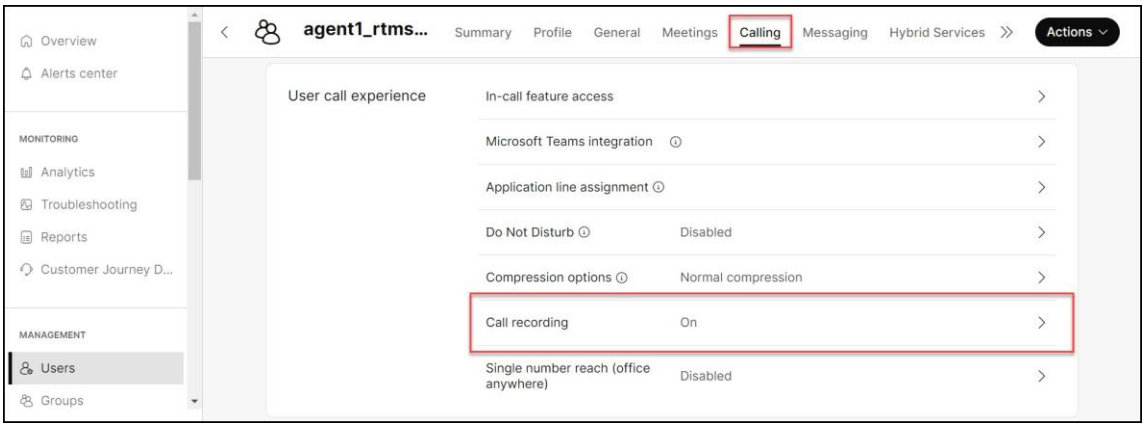
2. Na **stranici Korisnici** odaberite željenog korisnika iz tablice da biste otvorili konfiguracijsku stranicu tog korisnika.
3. Otvorite **odjeljak Licence** i kliknite **Uređivanje licenci**.
4. Provjerite ima li korisnik barem licence za **pozivanje** navedene u donjoj tablici. Korisnicima možete dodijeliti dodatne licence i uloge po želji.



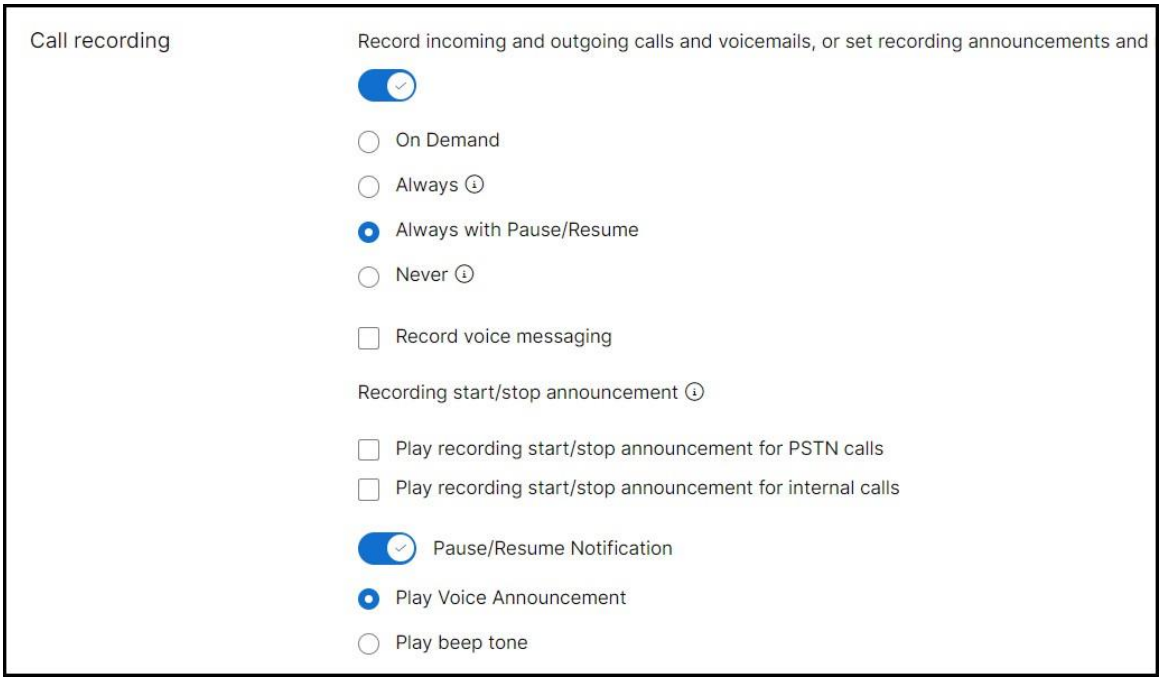
Licence	
Pozivajući	Potvrdite okvir Webex Calling .

Potvrdite okvir Professional .

5. Kliknite **Spremi**. Stranica za uređivanje se zatvara.
6. Idite na **karticu Pozivanje** .
7. Pomaknite se prema dolje do odjeljka Doživljaj korisničkog poziva i kliknite **Snimanje** poziva.



8. Omogućite prebacivanje za **Snimanje dolaznih i odlaznih poziva i govorne pošte ili postavljanje najava i obavijesti** o snimanju.



9. Odaberite **Uvijek s pauziranjem/nastavkom**.
10. Omogućite prekidač za **pauziranje**/nastavak obavijesti.
11. Odaberite **Reproduciraj glasovnu objavu**.
12. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje Webex Calling u programu Webex WFO

Ova tema objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Calling i Webex WFO.

Preduvjeti

- Vaš Webex WFO klijent je na mreži.
- Uspješno ste dovršili sve postupke konfiguracije Webex Calling detaljno opisane u Postavite temu Webex Calling .

Postupci

NAJBOLJA PRAKSA Konfigurirajte Webex Calling u privatnoj sesiji preglednika, kao što je anonimni način rada u pregledniku Google Chrome ili Microsoft Edge.

Konfiguriranje Cisco Webex Calling kao ACD

1. U Webex WFO-u idite na **Konfiguracija** upravljanja **aplikacijama**> konfiguracija **sustava**>ACD.
2. Kliknite **Dodaj**. Otvorit **će se prozor Detalji** ACD.
3. Na padajućem popisu Odabir ACD odaberite **odabrano Cisco Webex Calling** .
4. Kliknite **U redu**, Cisco Webex Calling **otvorit** će se stranica.
5. Konfigurirajte sljedeća polja kako je opisano.

Polje	Konfiguracija
ACD naziv	Unesite jedinstveni naziv za ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje korisničko ime Webex Calling. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u Webex Calling.
URL API	U tekstni okvir unesite **https://webexapis.com** . Ovo je kompletan osnovni URL Cisco Webex Calling API, uključujući protokol

Polje	Konfiguracija
	identifikator. Ovo nije specifično za regiju.
ID klijenta	Unesite ID organizacije Webex Calling računa klijenta. Postupak "Pronalaženje ID-a tvrtke ili ustanove" potražite u odjeljku Postavljanje Webex pozivanja.
Korisničko ime Cisco API	**VAŽNO** Morate dodijeliti ulogu agenta i ulogu administratora ovom računu administratora klijenta. Ako Ako to ne učinite, pozivi se neće uvesti. Pogledajte postupak "Dodjela zadanih uloga agenta i administratora vašem računu administratora klijenta" u Vodiču za integraciju Webex Calling za više. Vaše korisničko ime Webex račun WFO usluge. Taj se račun usluge naziva i administratorski račun klijenta ili API korisnički račun. To je potrebno za prijenos podataka ispravnom klijentu. Ovaj račun mora stvoriti administrator sustava, a račun se nalazi u vašem klijentskom sustavu. Ovaj administratorski račun klijenta također mora imati ispravne dozvole za prijenos podataka. Za pomoć pri stvaranju ovog administratorskog računa klijenta obratite se Cisco podršci. Dodatne informacije potražite u člancima Stvaranje API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama .
Cisco API korisnička lozinka	Lozinka računa WFO usluge Webex. **VAŽNO** Ako promijenite korisničko ime ili lozinku administratora Webex Calling, tada morate odmah izvršite iste promjene za polja Calabrio API Korisničko ime i Calabrio API Korisnička lozinka.
Mapiranje metapodataka prilagođeno	(Neobavezno) Omogućuje mapiranje metapodataka Webex Calling na

Polje	Konfiguracija
	Oznake metapodataka u Webex WFO. Webex Calling vrijednosti metapodataka sinkroniziraju se s Webex Calling kontaktima u Webex WFO. Vrijednosti Webex Calling metapodataka mapiraju se na oznake metapodataka koje stvorite u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na odjelu za upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguraciji > upravitelju metapodataka). Nakon što se uspješno mapira, možete koristiti metapodatke za dodavanje raznih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka nalaze se na kartici Podaci za kontakt na stranici Media Player (Interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.
Omogući postavke web-dojavnika	**VAŽNO** Ne označavajte ovaj potvrdni okvir dok ne spremite Webex Calling ACD konfiguraciju. Web-dojavnik Može se postaviti samo jednom i tek nakon što dovršite postupak konfiguracije Webex Calling ACD. Stvaranje web-dojavnika – omogućuje funkciju povratnog poziva koja omogućuje Webex Calling i Webex WFO-u komunikaciju pomoću API-ja.
URL autorizacije	**NAPOMENA** Ova sekcija pojavljuje se samo kada uređujete postojeći ACD. Ne pojavljuje se prilikom stvaranja novog ACD. Webex WFO povezuje se s Webex Calling za pristupni token 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.

Polje	Konfiguracija
	▪ Promjena lozinke u servisu Active Directory. ▪ Prelazak sa sinkronizacije servisa Active Directory na jedinstvenu prijavu na Cisco računu. ▪ Promjena domena.

6. Kliknite **Spremi**.
7. Bit ćete preusmjereni na Cisco Webex Control Hub kako biste dovršili postupak provjere autentičnosti. Unesite vjerodajnice za Cisco Webex Calling i kliknite **prijava**. Slijedite upute na zaslonu da biste prihvatili vezu.

> **NAPOMENA:** Taj postupak generira pristupni token u sustavu za provjeru autentičnosti korisnika za Cisco Webex Calling sustava vaše tvrtke ili ustanove.

Stvaranje i omogućivanje web-dojavnika

1. Na stranici Webex Calling ACD Konfiguracija kliknite potvrdni **okvir Omogući postavke** web-dojavnika. Pojavit **će se gumb Stvori web-dojavnik** .
2. Kliknite gumb **Stvori web-dojavnik** . Ako je uspješan, pojavljuje se poruka "Webhook je uspješno stvoren!".

> **VAŽNO** Nemojte brisati web-dojavnik unutar portala vašeg Cisco razvojnog programera jer bi to prekinulo vezu.

3. Kliknite **Spremi**.

Dodjela zadanih uloga agenta i administratora vašem računu administratora klijenta

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **Korisnici**.
2. U odjeljku **Što želite učiniti odaberite** Uređivanje postojećeg korisnika.
3. Koristite **padajući popis Odaberite korisnika** u odjeljku Podaci o korisniku i potražite korisničko ime računa administratora klijenta koje ste unijeli u polje Calabrio API korisničko ime u ranijem postupku "Konfiguriranje Cisco Webex Calling kao ACD".

4. Idite na **odjeljak Uloge** i odaberite zadanu ulogu agenta i zadane uloge nadzornika u **Dostupan** stupac.
5. Kliknite crnu strelicu okrenutu udesno da biste zadanu ulogu agenta premjestili iz stupca **Dostupno** u **Dodijeljeni** stupac.
6. Kliknite **Spremi**.

(Neobavezno) Isključivanje pojedinaca iz sinkronizacije njihovih snimki u Webex WFO

Postoje dvije dostupne opcije ako ne želite da se određene osobe snimaju u Webex Calling ili ako želite da se njihove snimke odmah izbrišu u Webex WFO.

- Poželjnija opcija je ne bilježiti određene pojedince izmjenom njihovih dozvola unutar vašeg sustava Webex Control Hub. Webex WFO samo uvozi pozive iz Webex Calling, stoga biste trebali izmijeniti dozvole tih korisnika izravno u Webex sustavu Control Hub kako biste ih isključili iz snimanja. Provjerite nisu li korisnicima dodijeljena profesionalna licenca ili omogućeno snimanje poziva. Pogledajte odjeljak "Konfiguriranje korisnika čije pozive želite snimiti" u odjeljku Postavljanje Webex Calling da biste saznali gdje ukloniti profesionalnu licencu i onemogućiti snimanje poziva.
- Druga je mogućnost koristiti QM tijekove rada za trenutno brisanje snimaka čim se uvezu u Webex WFO. Ako želite da se uvezeni pozivi brišu odmah nakon uvoza Webex u WFO, postavite QM tijekove rada koji automatski brišu snimke na temelju pravila tijeka rada. Dodatne informacije o stvaranju tijekova rada QM potražite u sljedećim člancima pomoći.
    - QM Brzi referentni vodič za tijekove rada
    - Automatizacija QM tijekova rada
    - Kako funkcionira administracija tijeka rada

Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO

Ova tema detaljno opisuje postupke prikupljanja i oblikovanja metapodataka iz Webex Calling, stvaranje oznaka metapodataka u Webex upravitelju WFO metapodataka, a zatim mapiranje metapodataka iz Webex Calling Webex oznaka WFO metapodataka. Nakon uspješnog mapiranja prilagođenih metapodataka iz Webex Calling u oznake metapodataka u Webex WFO, možete koristiti te mapirane metapodatke za dodavanje raznih informacija koje je moguće pratiti kontaktu u Webex WFO. Pronađite polja metapodataka na ploči Detalji programa Media Player (koja se nalazi na stranici Interakcije > otvorite kontakt > ploči s detaljima) u kojoj možete pregledavati ili brisati polja metapodataka.

Preduvjeti

- Webex Calling mora biti konfiguriran kao ACD u Webex WFO.
- Morate imati sljedeće dozvole.
  - Administriranje polja metapodataka
  - Prikaz prilagođenih metapodataka
  - Uređivanje prilagođenih metapodataka
  - Administriranje konfiguracije ACD

Mjesto stranice

- Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Metadata Manager (za stvaranje oznaka metapodataka)
- Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > ACD konfiguracija > Webex Calling (za mapiranje metapodataka Webex Calling na oznake metapodataka u Webex WFO)
- Kartica Interakcije (za prikaz prilagođenih metapodataka povezanih sa snimkama)

Postupci

Prikupljanje i oblikovanje metapodataka

Ovaj postupak detaljno opisuje kako prikupiti i oblikovati odgovarajuće metapodatke iz Webex Calling prije nego što ih mapirate na Webex oznake WFO metapodataka. Webex WFO podržava tekstualne metapodatke. Druge vrste metapodataka kao što su datumi, hiperveze i brojevi nisu podržane.

1. Popis podržanih polja metapodataka potražite u Ciscovoj dokumentaciji i vodiču za uzorke metapodataka. Odredite koja polja želite mapirati.
2. Oblikujte polja točno onako kako su napisana. Polja razlikuju velika i mala slova. Nemojte dodavati razmake.

   polje

   > **PRIMJER** Da biste mapirali ID organizacije, formatirajte kao što je ovaj,orgId . Ne ovako, OrgID.
3. Ako metapodaci imaju podpolje, odvojite polje i podpolje točkom.

   Polje.podpolje

> **PRIMJER** Da biste mapirali ID snimanja poziva, oblikujte polje serviceData i podpolje callRecordingId na sljedeći način.
>
> serviceData.callRecordingId

Stvaranje oznaka metapodataka u upravitelju metapodataka

Prije mapiranja metapodataka na stranici Webex Calling ACD Konfiguracija najprije morate stvoriti i konfigurirati oznake metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka.

1. Idite do **Webex upravitelja WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata**.
2. Ispunite polja kako je opisano u nastavku.

> **NAPOMENA: Da biste mapirali metapodatke, na padajućem popisu Vrsta** metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka morate odabrati **Tekst** . Konfigurirajte sva ostala polja na stranici Upravitelj metapodataka po želji.

Polje	Opis
Ključ metapodataka	(Automatski generirano) Jedinstveni identifikator metapodataka Polje, koje koriste API-ji. Ključ metapodataka generira se na temelju teksta koji unesete u polje Oznaka metapodataka. Razmaci se zamjenjuju spojnicama, a na kraju se dodaje "-key". Na primjer, ako unesete **ogledni tekst** u polje Natpis metapodataka, polje Tipka metapodataka prikazuje **tipku primjer-tekst**. Polje tipke metapodataka ne dopušta znakove ampersands (&) ili jednake znakove (=). Ako se ti simboli pojave u polju Oznaka metapodataka, automatski se uklanjaju u polju Ključ metapodataka. Maksimalni broj znakova = 39.
Oznaka metapodataka	Naziv pridružen polju metapodataka koji se pojavljuje u Rezultati pretraživanja i podaci za kontakt.
Vrsta metapodataka	Vrsta informacija sadržanih u polju metapodataka: datum, Hiperveza, broj ili tekst.

Polje	Opis
ACD podataka	Ovo je polje primjenjivo samo na lokalna uvođenja WFO-Webex. Identificira metapodatke uvezene iz ACD. Webex WFO usklađuje ACD podatke podudaranjem podataka o kontaktu u Webex WFO s podacima o pozivu pohranjenim u ACD i mijenja podatke o kontaktu u Webex WFO. Podaci se periodično ažuriraju. Kada metapodatke mapirate ACD podatke, morate odabrati Tekst u polju Vrsta.
Ključ eksplorera za podatke podacima	(Neobavezno) Jedinstveni identifikator za mapiranje metapodataka s Istraživač. Pomoću eksplorera za podatke možete mapirati do 20 polja metapodataka.
Šifrirani potvrdni okvir kontaktima	(Neobavezno) Odaberite ovu mogućnost ako želite izvještavati o Na temelju prilagođenih polja metapodataka. Ako odaberete ovaj okvir, Webex WFO šifrira metapodatke prilikom pohrane. Potvrdni okvir Šifrirano omogućen je samo ako je isključen potvrdni okvir Izvezeno. **NAPOMENA** Ne možete tražiti šifrirane metapodatke.
Potvrdni okvir koji se može izvesti WFO ili	Ako je odabrano, metapodatke možete izvesti putem Webex API. Ovaj potvrdni okvir odabran je prema zadanim postavkama.
Samo za čitanje uređivati	Ako je odabrano, metatpodaci su samo za čitanje. Ne možete dodavati ni Metapodaci kontaktu putem Webex WFO-a. **NAPOMENA** Ako metapodaci ACD podatke, ovaj potvrdni okvir odabran je prema zadanim postavkama i onemogućen je.

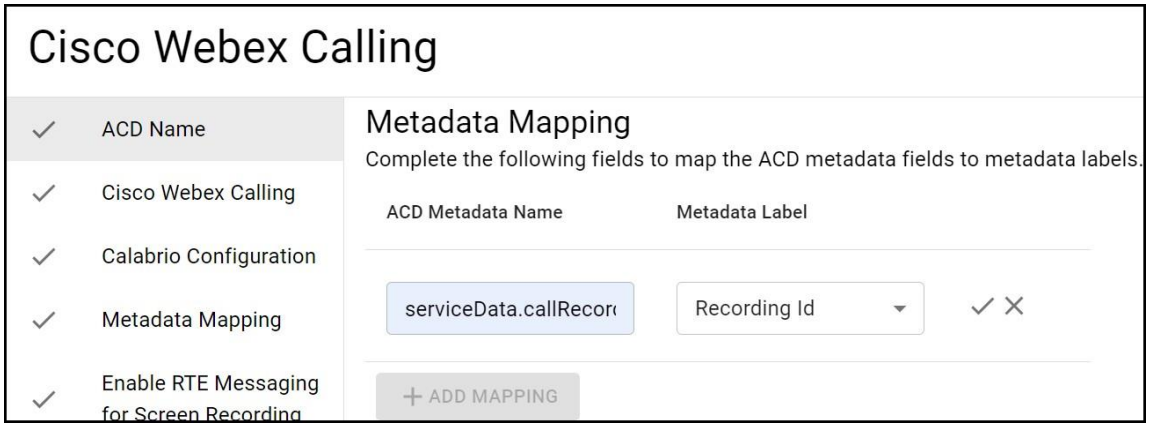
3. Kliknite **Spremi**.

Mapiranje vrijednosti metapodataka na oznake metapodataka

Slijedite ovaj postupak da biste međusobno mapirali metapodatke iz Webex Calling i Webex oznake WFO metapodataka.

1. Idite do **Webex WFO >Application Management>** Global> **System Configuration> ACD konfiguracija**.
2. U odjeljku **Odabir ACD** kliknite **Dodaj**.
3. Na padajućem **popisu Odaberite ACD odaberite** Webex Calling a zatim kliknite **U redu**. Webex Calling Otvorit će se stranica.
4. U odjeljku Mapiranje metapodataka kliknite **Dodaj mapiranje**.
5. U tekstni okvir u odjeljku **ACD Naziv** metapodataka unesite vrijednost metapodataka. Ovo polje razlikuje velika i mala slova i vaš unos mora točno odgovarati vrsti niza.
6. Kliknite padajući popis u **stupcu Natpis** metapodataka i odaberite oznaku metapodataka s popisa mogućnosti. Popis mogućnosti podudara se s tablicom oznaka metapodataka na stranici Upravitelj metapodataka.

   PRIMJER Na slici ispod servisaData.callRecordingId mapiran je na oznaku metapodataka.



7. Kliknite ikonu provjere da biste spremili mapiranje metapodataka.
8. (Neobavezno) Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatna mapiranja metapodataka i ponovili postupak po želji.
9. Kliknite **Spremi**.

Prikaz prilagođenih metapodataka povezanih sa snimkama

1. **Kliknite karticu Interakcije** na gornjoj navigacijskoj traci.
2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** popisa u gornjem desnom kutu.

3. Na padajućem popisu kliknite **Pokaži/sakrij stupce**. Otvorit će se prozor Prikaži/sakrij stupce.
4. Pronađite **odjeljak Prilagođeni metapodaci** u odjeljku **Skriveni stupci**.
5. Odaberite prilagođene vrijednosti metapodataka koje želite prikazati na **stranici Interakcije** . Metapodaci koje odaberete pojavljuju se u **tablici Prikazani stupci** .
6. Kliknite **Primijeni.**

Srodne teme

- Upravljanje poljima metapodataka
- Istraživanje podataka povezanih s kontaktom
- Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu

Detalji integracije

Ovo poglavlje sadrži dodatne informacije o sinkronizaciji, složenim događajima poziva, mapiranjima podataka i još mnogo toga.

Složeni događaji poziva

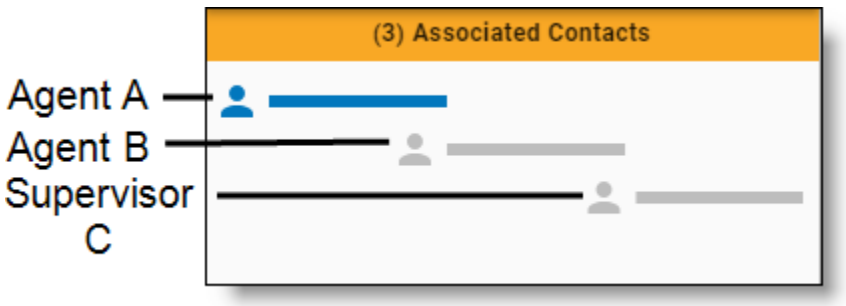
Ova tema opisuje kako Webex WFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva različite su radnje koje se mogu dogoditi tijekom poziva. Uključuju transfere, konferencije, zadržavanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Calling segment poziva formira se kada dođe do promjene sudionika, na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

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.



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 sa korisnikom 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 korisnikom koji je odgovorio na poziv kupca. Drugi kontakt povezan je s korisnikom koji je doveden u poziv. Snimka kontakta prvog korisnika obuhvaća cijelo vrijeme dok je korisnik uključen u poziv. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme kada se drugi korisnik pridružio pozivu.
- Hladno (slijepo) – Webex WFO koristi "hladno (slijepo)" za opisivanje scenarija prijenosa i konferencije. Ovaj deskriptor uključuje usmjeravanje postojećeg poziva izravno na dodatnog korisnika bez ikakve komunikacije između dva korisnika prije prijenosa ili konferencije.
- Toplo — Webex WFO koristi "toplo" za opisivanje i transfer i konferencijskih scenarija. Ovaj deskriptor znači da prvi korisnik razgovara s drugim korisnikom 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 korisnikom koji je odgovorio na korisnikov poziv, a drugi kontakt povezan je s korisnikom koji je upućen u poziv za konzultacije. Snimka za prvi kontakt proteže se cijelom dužinom korisnikovog poziva. Snimka drugog kontakta obuhvaća samo vrijeme koje su korisnici konzultirali.

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

Vrsta	Podržano	Opis
Poziv je prihvaćen/završen	Da	Korisnik prihvaća poziv klijenta, a poziv završava bez ijednog Događaji poziva, kao što su čekanja ili prijenosi, koji se odvijaju.
Poziv prihvaćen/završen - interno	Da	Korisnik prihvaća poziv od drugog korisnika iz iste organizacije.

Vrsta	Podržano	Opis
Na čekanje/nastavi	Da	Kupac je stavljen na čekanje. Glazba na čekanju reproducira se na prozoru mušterija je noga poziva. **NAPOMENA** Događaji govorne energije, uključujući oznake čekanja, nisu podržani za ovu integraciju.
Pauziranje i nastavak (ručno)	Da	Poziv je pauziran. Pauziranje i nastavak pridržavanja PCI-ja standardi usklađenosti. Za razliku od čekanja/životopisa, glazba na čekanju nije igrao se na korisnikovoj nozi poziva; čuje se samo tišina. Korisnik mora ručno pokrenuti pauziranje i nastavak unutar svojih Cisco Webex Calling sustav, a Webex WFO prepoznaje Ručni okidač.
Hladni (slijepi) prijenos Topli prijenos	Da	Poziv se prenosi s jednog korisnika na drugog korisnika.
Hladna konferencija Topla konferencija	Da	Interakcija s pozivom s dva ili više korisnika.
Park*	Da	Poziv je stavljen na čekanje (parkiran), a poziv se može preuzeti (dohvaćeno) od istog korisnika ili drugog korisnika.
Red čekanja poziva	Da	Pozivatelji čekaju svoj red da budu zbrinuti kada su svi dostupni Predstavnici su zauzeti.

* Lov i hotelijerstvo također su podržani scenariji.

O sinkronizaciji

U ovom se odjeljku objašnjava kako se korisnički podaci i podaci o kontaktima iz Webex Calling sinkroniziraju s Webex WFO-om.

VAŽNO Ako Webex Calling korisnik nema nijednu snimku i nema konfigurirane odgovarajuće postavke (pogledajte Postavljanje Webex Calling), tada korisnik nije sinkroniziran u Webex WFO. Kada se otkrije Webex Calling snimanje za ispravno konfiguriran korisnički račun, Webex ga WFO otkrije, sinkronizira s Webex WFO i za tog korisnika stvori Webex WFO korisnički profil.

- Korisnici, snimke i podaci o snimanju sinkroniziraju se u intervalima od trideset minuta.
- Vrijednost ID-a korisnika u Webex Calling mapira na Webex vrijednost WFO agenta ACD ID-a.
- Korisnici koje stvorite u Webex WFO održavaju se samo u Webex WFO-u i ne sinkroniziraju se natrag na Webex Calling. Sinkronizacija protoka podataka isključivo od Webex Calling do Webex WFO.
- Hijerarhijski odnosi u Webex Calling između agenata i nadzornika nisu sačuvani u Webex WFO-u.
- Webex WFO uvozi snimke iz Webex Calling, a uvoz zahtijeva vrijeme obrade prije nego što postanu dostupni u Webex WFO.

Tablice ispod pojedinosti o tome kada integracija otkrije promjenu Webex Calling, koja je rezultirajuća promjena u Webex WFO-u.

Sinkronizacija korisnika

Kada postoje novi ili izmijenjeni Webex Calling korisničkih podataka, usluga sinkronizacije otkriva ih u intervalima od trideset minuta i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

> **NAPOMENA** Webex Calling korisnici moraju imati Webex postavke kontrolnog centra detaljno opisane u postupku "Konfiguriranje korisnika čije pozive želite snimiti" u odjeljku Postavljanje Webex Calling za sinkronizaciju.

Akcija u Webex Calling	Rezultirajuća promjena Webex WFO-a
Dodaje se novi korisnik koji ima snimku. Servis za sinkronizaciju identificira sljedeća tri polja. ▪ Ime ▪ Prezime ▪ Korisnički ID	Dodan je novi korisnik. Konkretno, servis za sinkronizaciju ažurira sljedeće podatke za korisnikov novi Webex WFO profil. ▪ Ime ▪ Prezime ▪ ID ACD agenta
Korisničko ime ili prezime su promijenjeni.	Korisničko ime ili prezime su promijenjeni.
Korisnik je izbrisan.	Korisnik je deaktiviran. Zapis deaktiviranog korisnika još uvijek postoji u Webex WFO.

Akcija u Webex Calling	Rezultirajuća promjena Webex WFO-a
Korisniku je dodijeljena uloga agenta, nadzornika ili administratora.	Korisniku se dodjeljuje zadana uloga agenta bez obzira na njihovu ulogu u Webex Calling. Pročitajte članak Stvaranje i uređivanje korisnika da biste saznali kako promijeniti ulogu korisnika.

Timovi

U Webex Calling koncept tima (zbirka agenata) ne postoji. Stoga, kada se sinkroniziraju Webex Calling korisnici, oni se dodjeljuju zadanom timu u Webex WFO. Dodatne informacije o postavljanju i prilagodbi timova potražite u članku Stvaranje i uređivanje korisnika da biste saznali kako premjestiti korisnika iz zadanog tima i upravljanje timovima .

Korisnik može pripadati samo jednom timu u Webex WFO.

Sinkronizacija podataka o kontaktu

Kada se kontakt otkrije u Webex Calling, Webex WFO izvodi rezultirajuće radnje.

NAPOMENA U slučaju prekida ili kvarova, WFO Webex ima postupak oporavka kako bi spriječio gubitak podataka.

Akcija u Webex Calling	Rezultirajuća radnja u Webex WFO-u
Kontakt (na primjer, telefonski poziv) je dovršen.	Sinkronizira snimku. ▪ Ako korisnik koji rukuje kontaktom ne postoji u Webex WFO-u, Webex WFO stvara korisnički profil za korisnika i kontakt koji uključuje snimku i njezine podatke na stranici Interakcije. ▪ Ako korisnik koji rukuje kontaktom postoji u Webex WFO-u, Webex WFO stvara kontakt te snimke i njezinih podataka na stranici Interakcije. Dodatne informacije o stranici Interakcije potražite u odjeljku Reproduciranje kontakata .

Granične vrijednosti

- Svaki novi poziv generira ID sesije, što uzrokuje stvaranje više ID-ova sesije i rezultiralo bi višestrukim interakcijama poziva koje pretrpavaju Webex WFO sučelje. U nekim slučajevima WFO Webex ne može prikazati sve interakcije u jednom sučelju za snimanje.
- Webex WFO prima samo mono pozive od Webex Calling. Stoga značajke kao što su potpuna podrška za događaje govorne energije, transkripcije i druge analitičke značajke nisu podržane. Strujanje zvuka u reproduktoru medijskih sadržaja izgleda crveno.
- Podaci za kontakt, uključujući snimke i snimke zaslona, dostupni su za prenesene noge poziva kada je prijenos interni. Podaci za kontakt nisu dostupni za prenesene noge poziva kada je prijenos na vanjsku organizaciju.
- Događaji govorne energije nisu podržani, osim događaja stanke. Pauzirajte događaje govorne energije koji se pojavljuju u reproduktoru medijskih sadržaja specifičnim za scenarij opisan u nastavku.
    - Pauziraj oznake događaja podržane su u reproduktoru medijskih sadržaja. U scenarijima pauziranja i nastavka pauziranje oznaka događaja pojavljuje se samo u reproduktoru medijskih sadržaja osobe koja je ručno pokrenula događaj pauziranja tijekom poziva. Pauziraj oznake događaja ne pojavljuju se u reproduktoru medijskih sadržaja za druge osobe u pozivu koje nisu ručno pokrenule događaj pauze.