Cisco

Webex WFO és Webex Contact Center integrációs útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. július 25.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553 NETTÓ (6387)
Telefax: 408 527-0882

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyen található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyek listájának megtekintéséhez látogasson el erre az URL-re: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék **3**

Célközönség **5**

Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 Áttekintés **6**

Bevezetés **8**

Minőségirányítás (QM) 8

Munkaerő-gazdálkodás (új WFM) 11

Elemzés 12

Betekintést 12

Webex WFO és Cisco Webex Contact Center Építészet 13

Konfigurációs eljárások **15**

Cisco Webex Contact Center konfigurálása 15

Előfeltételek 16

Konfigurációs eljárások 16

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz 24

Előfeltételek 24

Konfigurációs eljárások 24

A WFM csatlakoztatása a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz 30

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO 32

A Cisco Webex Contact Center integrációjának részletei **42**

A Webex WFO digitális csatornák támogatásáról 42

Csevegési támogatás 44

SMS Támogatás 45

E-mail támogatás 48

Összetett hívásesemények 48

Képernyőfelvétel 52

Függelék 55

Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai 55

Felhasználók 55

Teams (Csapatok) 56

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz 57

1. lépés: Gyűjtsön információkat a Webex Contact Center szolgáltatótól 57

2. lépés: A Webex Contact Center beállítása ACD-ként a Webex WFO-ben 58

3. lépés: Az adatkiszolgáló konfigurálása 61

Csatlakozás Cisco Webex Contact Center CMSv2 API-k használatával 61

QM 1.0 adatai 64

Hangfelvétel 64

Kapcsolat metaadatai 67

Célközönség

- Az integráció támogatott és nem támogatott funkciói
- Magas szintű architektúra áttekintése
- Konfigurációs eljárások
- Konkrét integrációs részletek

Ez az integrációs útmutató elsősorban az ügyfelek, valamint a hivatalos Cisco partnerek számára készült, akik általában telepítik és konfigurálják a Webex WFO az ügyfelek számára. Ezenkívül a Cisco megvalósítási mérnökök, támogatási mérnökök, értékesítési mérnökök, fejlesztési és marketing mérnökök hasznos információkat találhatnak ebben az útmutatóban.

Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 Áttekintés

A Webex WFO és a Cisco Webex Contact Center (CWCC) közötti integrációnak két változata létezik. Ezek a verziók a CWCC 1.0 verzió és a CWCC 2.0 verzió. Ezek a verziók kompatibilisek az API-k különböző készleteivel, amelyeket 1.0 (örökölt) API-knak, CMSv2 API-knak (átmeneti API-k, amelyek a CWCC 1.0 üzemelő példányok CWCC 2.0-ra való áttéréséhez használnak) és 2.0-s (programozott API-k).

További információért tekintse meg a konfigurációs eljárásokat arról, hogy melyik eljárást kell követnie az üzemelő példány által használt API-k alapján.

A IMPORTANT CWCC 1.0 Cisco Customer Journey Platform néven jelenik meg a Webex WFO termékben.

Verzió és funkciók elérhetősége

Verzió és vonás	CWCC 1.0 örökölt CMSv1-gyel Api	CWCC 1.0 és 2.0 között CMSv2 API-kkal	CWCC 2.0 örökséggel CMSv1 API-k	CWCC 2.0 val Programozott Api
Sztereó felvétel	Nincs adat	Elérhető	Elérhető	Elérhető
Hang szüneteltetése és folytatása (csak manuális)**	Elérhető	Elérhető	Elérhető	Elérhető
Képernyőfelvétel szüneteltetése és folytatása (csak manuális)**	Elérhető	Elérhető	Nincs adat	Elérhető

MEGJEGYZÉS: Szünetek (események tartása) esetén a Webex WFO csendet szúr be hangfelvételekhez, és üres képernyőt szúr be képernyőfelvételekhez.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) két lehetőséggel rendelkezik a szüneteltetésre és a folytatásra. Az egyik lehetőség a kézi szüneteltetés és folytatás, amely Cisco Agent Desktop-t használ. A második lehetőség az automatikus szüneteltetés és folytatás, amelyhez Cisco API-k szükségesek. Az API-alapú opcióhoz a API parancsokat el kell küldeni a Cisco Smartnak

Asztali szoftver a hang szerkesztéséhez. A szüneteltetési és folytatási adatok kivont hangja CWCC és Webex WFO között szinkronizálódik. Miután a Webex WFO betöltötte a kivont hangot, képernyőfelvétel esetén a Webex WFO automatikusan szerkeszti a képernyőt a kivont hang alapján, mielőtt a névjegy a Webex WFO-ben bemutatásra kerülne. Mind a kézi, mind az automatikus szüneteltetés és folytatás megköveteli, hogy a felhasználó rendelkezzen Cisco Agent Desktop szoftverrel. A Webex WFO manuális és automatikus szüneteltetés és folytatás opciók nem alkalmazhatók a CWCC integrációra. A Webex WFO automatikus szüneteltetés és folytatás nem érhető el, mert a RTP jel, amely a Webex WFO által kezdeményezett automatikus eseményekhez szükséges, nem halad át a Webex WFO.

FONTOS : A szüneteltetést és a folytatást a Cisco-nek kell engedélyeznie. Kérjük, lépjen kapcsolatba Cisco fiókkezelőjével a hozzáférés kéréséhez.

Bevezetés

A Webex WFO egy egységes munkaerő-optimalizálási (WFO) szoftvercsomag, amely integrálódik a Cisco Webex Contact Center-vel a hívásrögzítés, a minőségirányítás, a munkaerő-menedzsment, az ügyfél hangja (VoC) elemzés és az adatkezelés biztosítása érdekében. A támogatott integrációk részleteit az alábbiakban soroljuk fel.

MEGJEGYZÉS: A támogatott funkciók a Webex Contact Center 1.0 és a Webex Contact Center 2.0 verzióban is elérhetők, hacsak másként nincs jelezve.

Minőségirányítás (QM)

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Webex WFO hangot rögzít		X
Webex WFO hang importálása Felvétel innen: Cisco Webex Contact Center	X 1.0-s verzió: Legalább kétórás késleltetés az importálás előtt. 2.0-s verzió: A névjegyimportálás akkor történik, amikor a felvétel Webex Contact Center-ről Webex WFO számára elérhető.	
Webex WFO képernyőfelvétel	X	
Webex WFO tárhely szükséges hang tárolása a felhőben	X	
Felhőből felhőbe történő integráció adatátvitelhez	X Az API-kon keresztüli adatátvitel be van építve az integrációba	
Webex WFO hangfelvétel betöltése, szüneteltetése és folytatása	Lásd# Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 Áttekintés a hangfelvétel aktuális elérhetőségéről szünet és	

Szolgált	Támogato	Jelenleg Nem
(kézi és automatikus)		
Webex WFO képernyőfelvétel, szünet és folytatás (kézi és automatikus)	Folytatás, képernyőfelvétel szüneteltetése és folytatása, valamint sztereó felvétel.	
Sztereó felvétel		
Egyéni metaadatok	X Csak 2.0	
Titkosított felvételek	X	
Beszédenergia események	X*** Csend és beszélgetés csak az eseményekről szüneteltetése	Események tartása és Nem támogatottak
Élő hangfigyelés	X Elérhető a Webex Contact Center hívásfigyelésen keresztül	
Élő képernyő figyelés	X Webex WFO Smart Desktop kliensen keresztül	
Szinkronizálás támogatott	X	
Kapcsolat metaadatainak importálása	X	
CRM integráció	X*	
Ügynök webes felvételi vezérlői és rögzítésvezérlői API		X**
Támogatja a többcsatornás integrációt	X	
Hangcsatornák	X	

Szolgált	Támogato	Jelenleg Nem
Digitális csatorna - Chat	X Lásd: Webex WFO digitális csatornák támogatása	
Digitális csatorna - SMS	X Lásd: Webex WFO digitális csatornák támogatása	
Digitális csatorna - E-mail	X Lásd: Webex WFO digitális csatornák támogatása	

**Nyissa meg a termékintegrációs felülvizsgálatot.*

*** A Start/Stop API vezérlők csak képernyőn történő felvételhez érhetők el. További Cisco technikai támogatásra lehet szükség a csak API képernyőn rögzített felvételek megvalósításához.*

Beállíthatja, hogy mennyi időnek kell eltelnie az átbeszélésnek vagy a csendnek az eseményként való regisztrációhoz. Lásd: "Események átbeszélése" és "Események elnémítása" a QM globális beállítások konfigurálásacímű részben .

MEGJEGYZÉS A hívások Webex WFO egyéni metaadatokkal való címkézése adattömbös rögzítési forgatókönyvekben nem támogatott.

MEGJEGYZÉS: A képernyőfelvételek 10 perces részletekben kerülnek rögzítésre az ügynök bejelentkezésének időtartama alatt. A CWCC-től kapott hangfelvételek időpontjának megfelelő képernyőfelvételeket a
Asztali ügyfél ezekből az adattömbökből, és feltöltve.

Peremhálózati összetevők

Alkatrész	Kötelező	Nem szükséges
Adatkiszolgáló szinkronizáláshoz, rögzítéshez, valós idejű eseményekhez és médiához importálás		X
Smart Desktop képernyőfelvételhez, élő képernyőfigyeléshez,	X	

Alkatrész	Kötelező	Nem szükséges
és asztali elemzési funkciók		
Smart Desktop Windows operációs rendszeren	(elérhető)	
Smart Desktop MAC operációs rendszeren		(nem érhető el)

Munkaerő-gazdálkodás (új WFM)

WFM Szinkronizálja az adatokat konfigurációs célokból és előzményadatok társítása céljából. Webex WFO WFM szinkronizálja a korábbi és valós idejű adatokat a munkaerő ütemezéséhez és előrejelzéséhez.

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Valós idejű betartási adatcsatorna	X	
Valós idejű adherenciaadatcsatorna (omni-channel)		X
Előzményadatcsatorna - várólista-statisztika	X	
Előzményadatcsatorna - ügynöki statisztika	X	
Előzményadatcsatorna – ügynökvárólista-statisztikák	X	
Előrejelzés (hang)	X	
Előrejelzés (csevegés)	X	
Előrejelzés (e-mail)	X	

Elemzés

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Beszédelemzés (beszédfelismerés)	X**	
Asztali elemzés	X* Nincs szinkronizálva a felvételekkel	
Szövegelemzés	X A tartási események (szünetek) átírás nélküli üres üres üres területként jelennek meg.	
Irányítópultok részletezéssel	X	
Prediktív értékelési pontszám	X	
Prediktív hálózati házirend-kiszolgáló	X	
Hangulatelemzés	X	
Ügynök intelligens teljesítményértékelése	X	
Speciális beszédalapú keresés	X	

**Az asztali elemzés adatai az Analytics irányítópultjain és az Adatkezelőben érhetők el. Az asztali adatok feldolgozási módja azonban nem érhető el a Media Player Asztal paneljén.*

*** A CWCC 1.0-s verziójában a sztereó felvétel jelenleg nem érhető el; Ezért az átiratokat nem osztja fel a beszélő.*

Betekintést

Az Insights egy AI-alapú BI-megoldás, amely a Webex WFO csomag alapvető része. Az Insights vegyes, nem silózott jelentéskészítést biztosít, amely lehetővé teszi a munkaerő-elkötelezettség kezelésének zökkenőmentes kombinálását

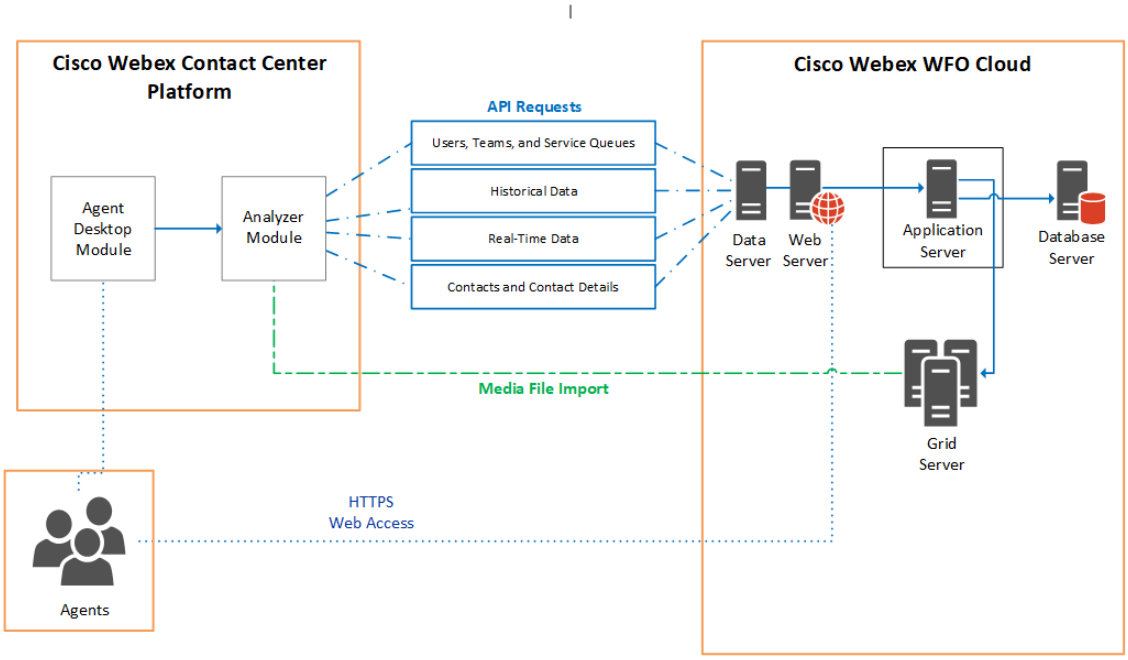
és az ügyfelek interakciós adatai a Webex WFO egészből. Az elemzések lehetővé teszik, hogy Webex WFO adatait a gyakorlatban hasznosítható jelentések és irányítópultok segítségével vizualizálja. A felsorolt funkciók eléréséhez Insights-licencre van szüksége. További információ: A licencek működéseés Szerepkörök és engedélyekkezelése.

Elérhető funkciók

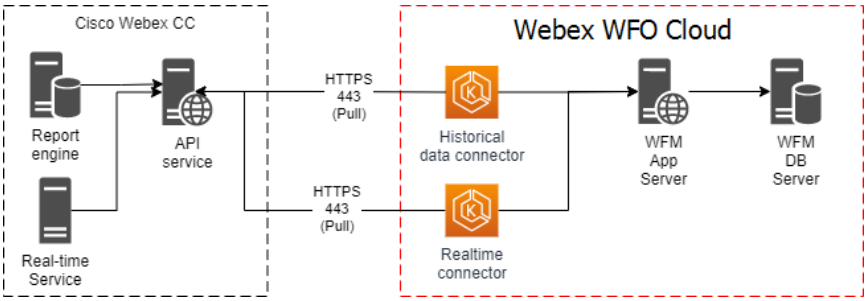
Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Előre elkészített irányítópultok	X	
Gépi tanuláson alapuló elemzés	X	
Egyéni témák	X	
Autográf (automatizált adatvizualizáció)	X	
Vizuális beállítások (egyéni adatok vizualizáció)	X	
Irányítópult megosztása	X	

Webex WFO és Cisco Webex Contact Center architektúra

Az alábbi architektúradiagram a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO csomag közötti kapcsolatot mutatja be. Vegye figyelembe, hogy az ábra tartalmazza a klasszikus WFM.



Az alábbi architektúradiagram csak a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO WFM közötti kapcsolatot mutatja.



Konfigurációs eljárások

Ez a szakasz elmagyarázza, hogyan konfigurálhatja a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO integrációját, beleértve a Webex WFO WFM-t is. A követendő konfigurációs eljárások attól függően változnak, hogy a szervezet mely Webex WFO termékeket vásárolta meg, és mely Cisco API-kat használja.

- Cisco Webex Contact Center konfigurálása
- Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz
- A WFM csatlakoztatása a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz
- Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz

Cisco Webex Contact Center 2.0 Konfiguráció áttekintése

A CWCC 2.0 integráció 2.0 (programozott) API-kat használ. Nincs szükség adatkiszolgálóra.

2.0 (programozott) API-k

- Kompatibilis a Webex WFO QM, Analytics, a Classic WFM és a WFM
- Ha az üzemelő példány WFM van, kövesse a Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz eljárás és a Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 eljárás

Cisco Webex Contact Center konfigurálása

Végre kell hajtania az ebben a témakörben felsorolt eljárásokat a Webex Control Hub fiókban, mielőtt beállítja a CWCC 2.0 kapcsolatot a Webex WFO.

FONTOS : Állítsa be Webex rendszergazdai fiókjának felhasználónevét és jelszavát úgy, hogy soha ne járjon le. Cisco visszavonja a hozzáférési jogkivonatokat a felhasználói hitelesítő adatok lejártakor. Ezért, ha a Cisco fiókja

A felhasználónév és jelszó hitelesítő adatai lejárnak, ekkor a Webex WFO helyen lévő ACD újra hitelesíteni kell. Az újrahitelesítéshez Cisco technikai támogatási elkötelezettség szükséges. Adja meg a Cisco technikai támogatást a következő információkkal.

- Webex Contact Center rendszergazdai hitelesítő adatok (felhasználónév és jelszó)
- Webex WFO Bérlőazonosító
- Webex WFO ACD azonosító
- Webex WFO bérlői rendszergazdai hitelesítő adatok (felhasználónév és jelszó)
- Webex WFO domain URL (pl. az www.us3.calabriocloud.com " us3" része)

Előfeltételek

- A felhasználónév FQDN formátumú.
- A felhasználó hozzáférhet a Webex CC 2.0 API és Webex CC 2.0 Media API.
- A felhasználónév nem lehet személyes e-mail cím.
- A felhasználónévnek olyan e-mail-címnek kell lennie, amelyet a Active Directory Cisco szinkronizálásával hoztak létre, vagy manuálisan hoztak létre a Cisco felügyeleti portálon.

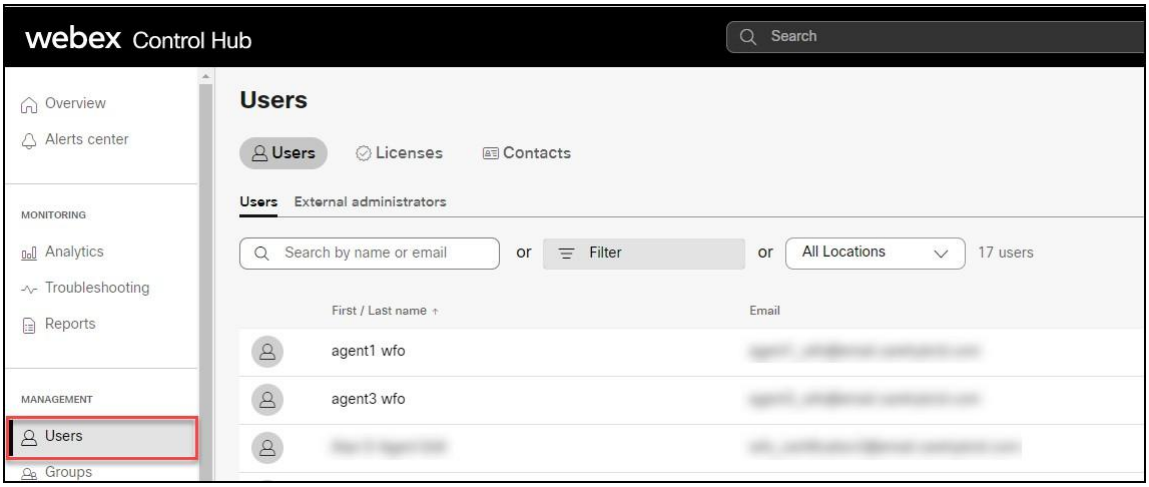
> MEGJEGYZÉS: Ha a Active Directory szinkronizálást később engedélyezi, és az e-mail cím nem létezik a Active Directory-ben, akkor a Cisco-ben beállított beállítás törlődik. Lesznek kettős csapatok és
> Az új e-mail-címmel kapcsolatos szinkronizálási problémák által okozott felhasználók.

Konfigurációs eljárások

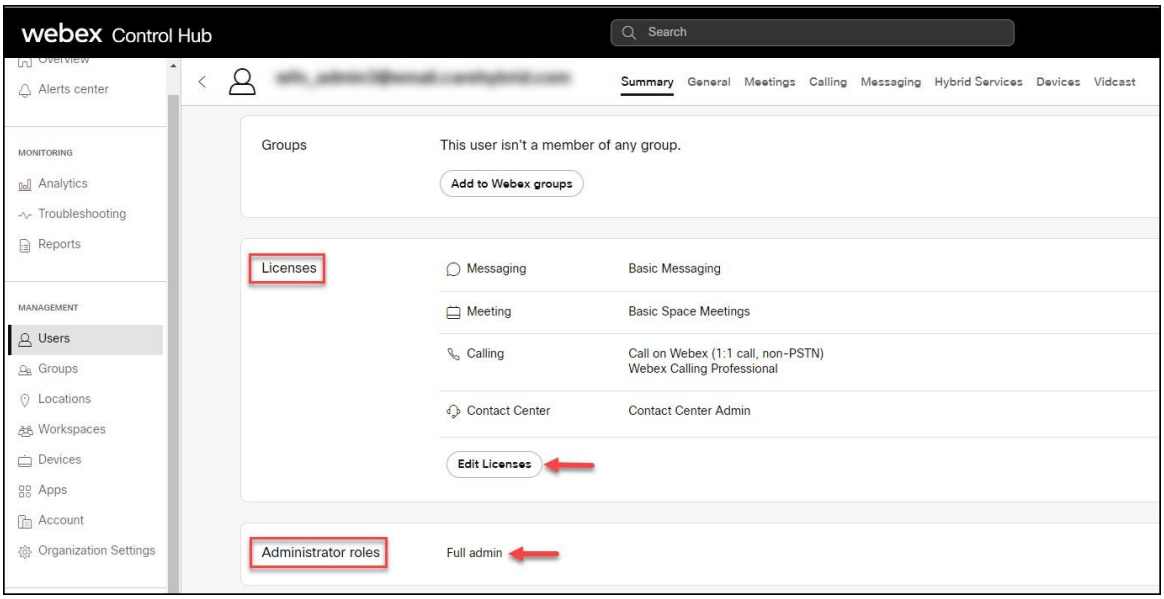
Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése

Az eljárásban használt felhasználói fiók később a Webex WFO integrációhoz szükséges hitelesítési folyamat befejezéséhez lesz használva.

1. A rendszergazdák számára készült **Webex Control Hub** eléréséhez navigáljon a admin.webex.com lapra , és adja meg hitelesítő adatait.
2. Kattintson **a Felhasználók** elemre a Kezelés **alatt** a bal oldali navigációs sávon.



3. **A Felhasználók** lapon válassza ki a kívánt felhasználót a táblázatból.
4. Győződjön meg arról, hogy a felhasználó legalább az alábbi táblázatban felsorolt licencekkel és szerepkörrel rendelkezik.



- Ha nincs a megfelelő licenc hozzárendelve a felhasználóhoz, kattintson **a Licencek** szerkesztése elemre a **Licencek között**

  Szakaszban, majd kattintson **ismét a Licencek** szerkesztése elemre a licencösszegzés oldalon.

- Szükség szerint módosítsa a licenceket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

- Ha nincsenek hozzárendelve a megfelelő szerepkörök, válassza ki az aktuálisan hozzárendelt szerepkört a **Rendszergazdai szerepkörök** szakasz a felhasználó lapján.

- Szükség szerint módosítsa a szerepköröket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

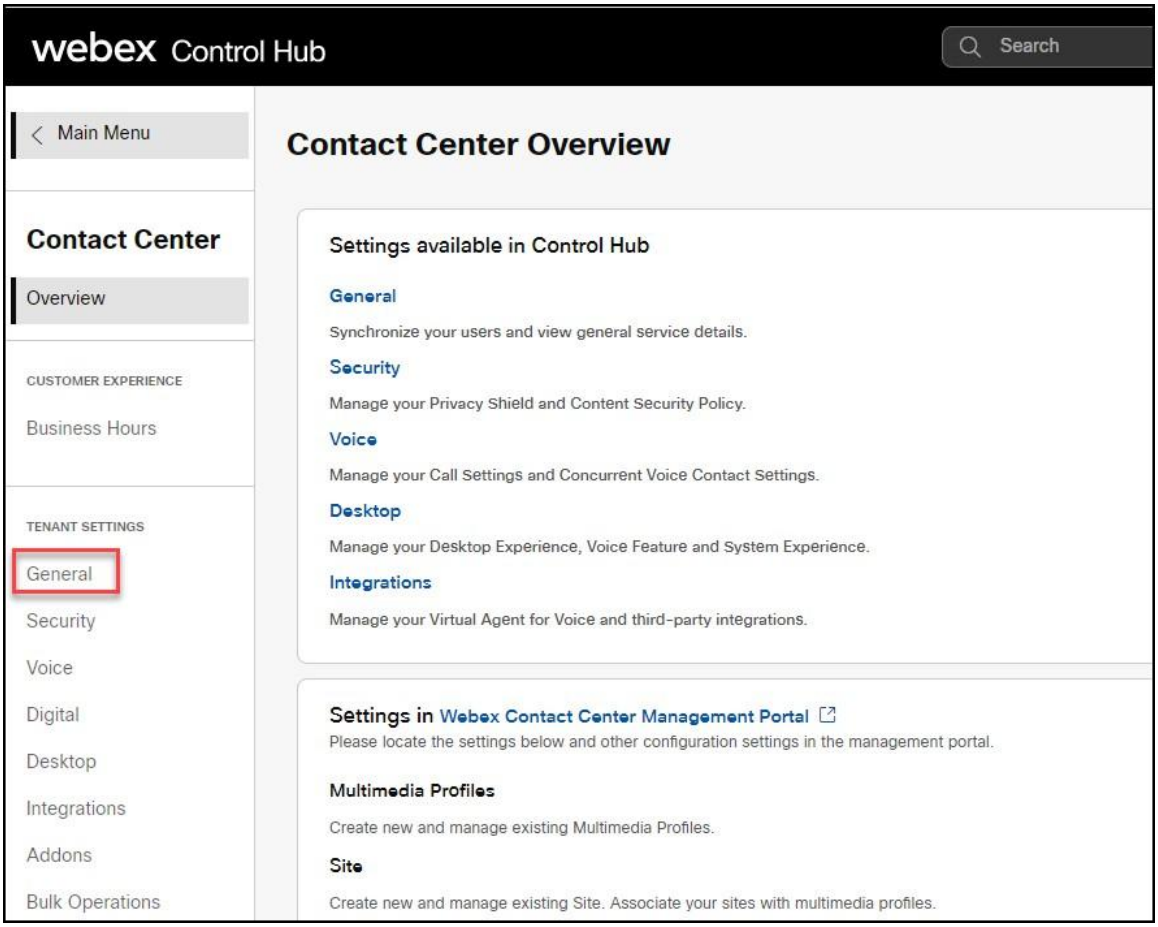
Licencek	
Üzenet	Alapvető
	üzenetküldés
	Speciális
	üzenetküldés
Találkozó	Alapvető űrtalálkozók
	Speciális űrértekezletek
	Webex Meetings Suite
Hívás	Hívás a Webex-on (1:1 hívás, nem PSTN)

Licencek	
Ügyfélszolgálati központ	Contact Center rendszergazda
	Licencelt ügynök > prémium
Szerep	
Szolgált	Contact center szolgáltatás-

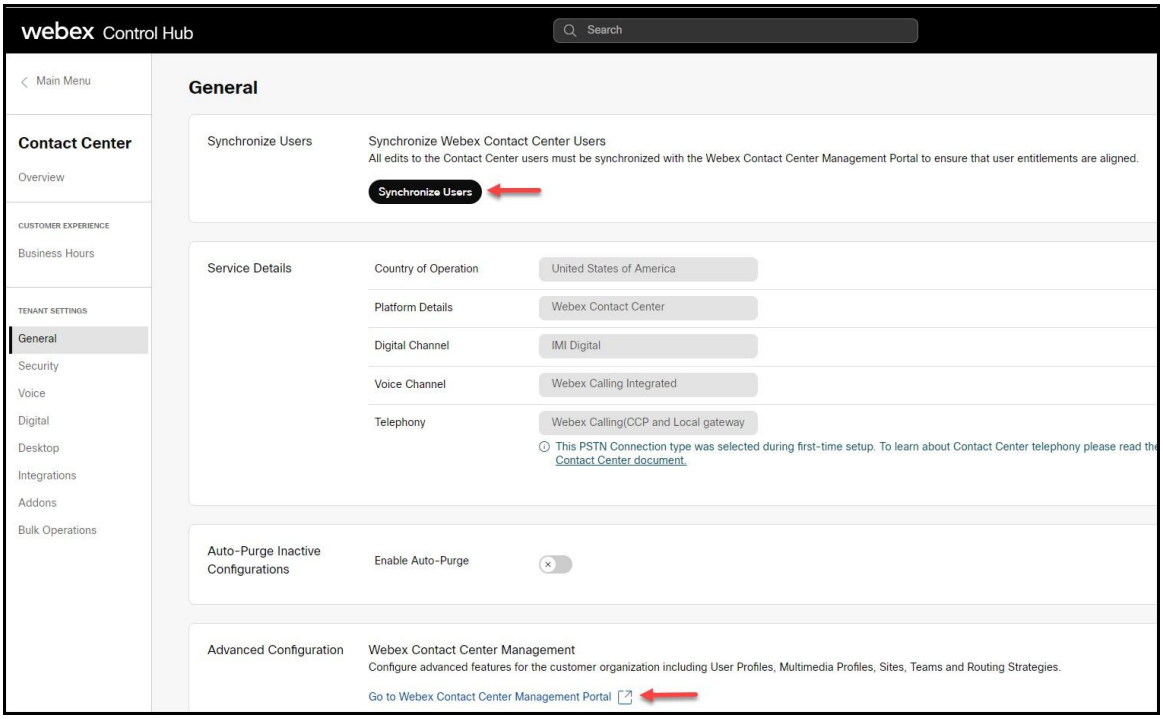
MEGJEGYZÉS Ha szinkronizálási problémákat tapasztal, válassza a **Szervezeti rendszergazda** jelölőnégyzetet, és

A Contact Center beállításainak konfigurálása

1. Lépjen a **Contact Center** oldalra a bal oldali navigációs sáv **Szolgáltatások** szakaszában.
2. Kattintson az Általános **elemre** a Bérlői beállítások **alatt** a Contact Center bal oldali navigációs menüjében.



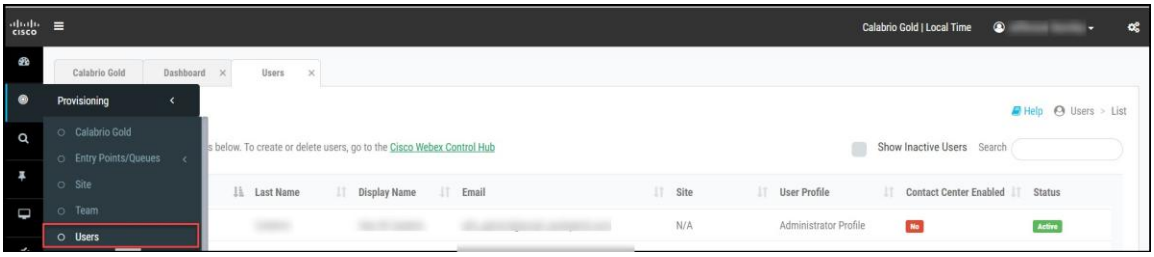
3. Kattintson a Felhasználók **szinkronizálása gombra**.



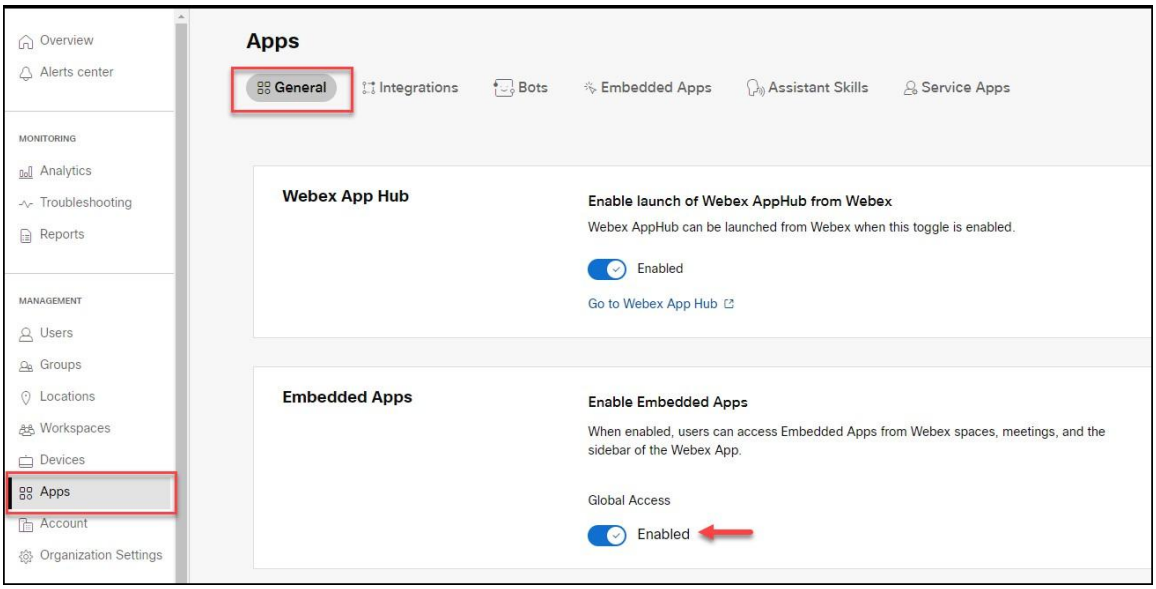
4. Kattintson az Ugrás a **Webex Contact Center felügyeleti portálra** hivatkozásra. A felügyeleti portál külön ablakban nyílik meg.

5. A felügyeleti portálon győződjön meg arról, hogy API-fiókja szinkronizálva van a Kiépítés lapra **navigálva** > **Felhasználók** a bal oldali navigációs sávon.

JEGYZET A Contact Center engedélyezve **állapot** ennél a **fióknál Nem** .

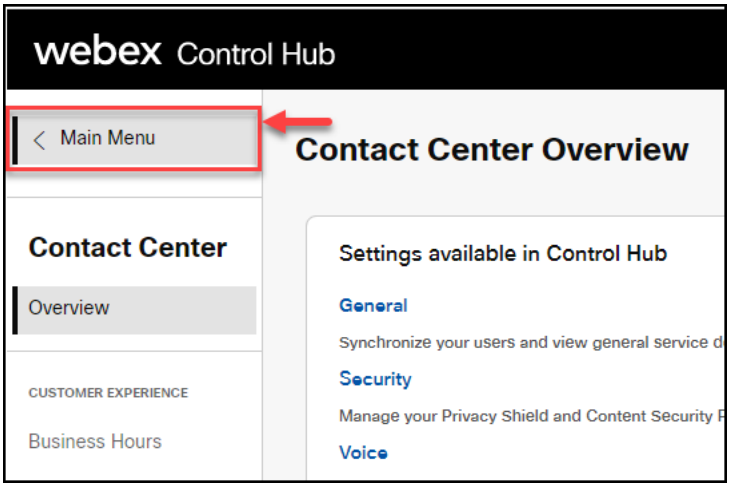


Alkalmazásbeállítások konfigurálása



1. Kattintson **az Alkalmazások** elemre a **bal oldali navigációs sáv Kezelés** szakaszában.

EGJEGYZÉS Ha a **Contact Center** bármelyik oldalán tartózkodik, akkor a Főmenüre kell kattintania Gombra az **Alkalmazások** oldal eléréséhez.

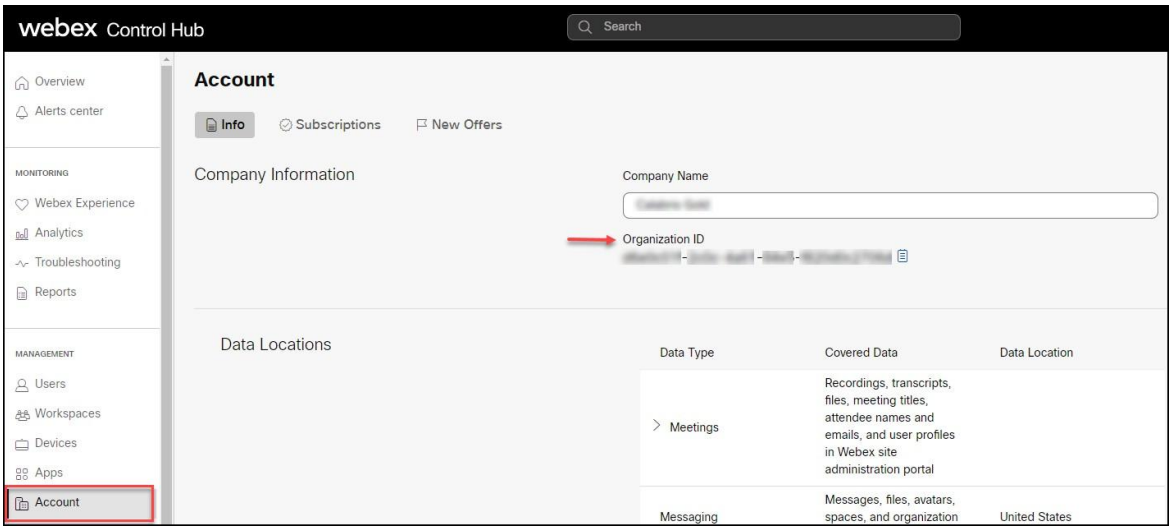


2. **Az Alkalmazások** általános **Tab** oldalán kapcsolja be a **Globális hozzáférés engedélyezve** kapcsolót.

A szervezetazonosító megkeresése

1. Lépjen a **Fiók** lapra a bal oldali navigációs sávból.

2. Mentse a **szervezet azonosítóját** egy könnyen elérhető helyre. A Cisco szervezeti azonosítóra akkor van szükség, amikor beállítja a kapcsolatot a CWCC 2.0-val a Webex WFO-ben. A szervezet azonosítója bérlőazonosítóként is ismert a Webex WFO.



Térkép API végpontok

A jelenleg elérhető API-k legfrissebb végleges listájáért tekintse meg a https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability részt.

Régió	Fejlesztői portál	API
MINKET	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Egyesült Királyság	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
Japán	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

A konfiguráció ellenőrzése

1. Próbáljon meg bejelentkezni a https://developer.webex-cx.com/ mappába egy privát böngészőablakkal, például inkognitómódból Chrome-ban vagy InPrivate-ból Edge böngészőkben.
2. Ha a bejelentkezési kísérlet sikertelen, nyisson meg egy támogatási jegyet a Cisco vagy a szervezet tanúsított partnerével.

3. Próbáljon meg bejelentkezni a https://web.webex.com/ mappába egy privát böngészőablakkal, például inkognitómódból Chrome-ban vagy InPrivate böngészőből Edge böngészőkben.

4. Ha a bejelentkezési kísérlet sikertelen, nyisson meg egy támogatási jegyet a Cisco vagy a szervezet tanúsított partnerével.

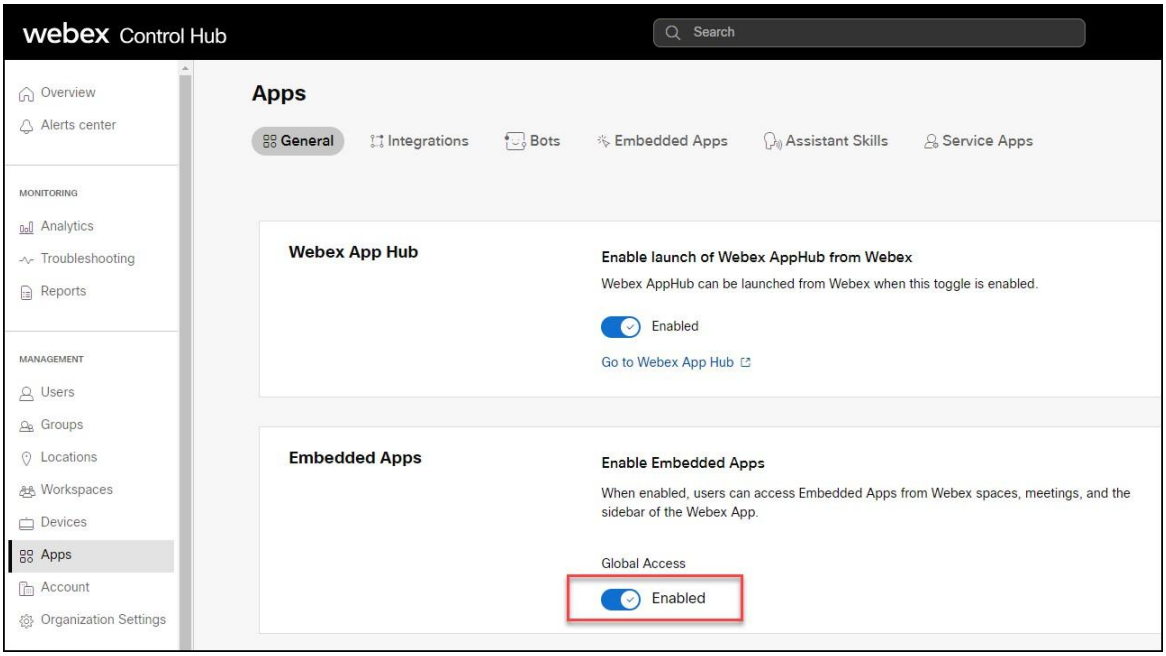
A Pro Pack integrációjának engedélyezése

FONTOS : Csak akkor végezze el ezt az eljárást, ha rendelkezik Pro Pack csomaggal.

1. Jelentkezzen be a Webex Control Hub athttps://admin.webex.com/ címre.

2. Kattintson **az Alkalmazások** elemre a bal oldali navigációs sáv Kezelés **területén** .

3. A Beágyazott alkalmazások alatt **állítsa a**Globális hozzáférés **beállítást Engedélyezve** értékre **.**



4. Kattintson az Integrációk **elemre**.

5. Engedélyezze a Webex WFO integrációhoz való hozzáférést úgy, hogy rákattint az integrációra a listában, vagy rákeres az integrációra az alkalmazásazonosítója alapján. Megnyílik az integráció tulajdonságok ablaka.

   Calabrio alkalmazás azonosítója —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Az Áttekintés lapon **állítsa**a Hozzáférés jövőbeli felhasználók **számára beállítást Be** értékre .

7. Kattintson a Minden felhasználó **elemre**.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz

Ez a szakasz a Cisco Webex Contact Center 2.0 és a Webex WFO közötti kapcsolat beállítását ismerteti. A szervezet azonosítója bejelentkezéskor lesz hozzáfűzve a rendszergazdai hozzáférési jogkivonathoz.

FONTOS : 1) Legyen különösen óvatos, mielőtt bármilyen módosítást hajtana végre a Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD konfigurálásához használt fiókban. Ha módosítania kell a rendszergazdát

Jelszó rendszeresen, majd a rendszergazdai jelszó megváltoztatása után azonnal kövesse az Automatikus újraengedélyezési eljárás konfigurálása eljárást, hogy az integráció kapcsolata ne szakadjon meg.

2) Ha Ön egy konfigurált adatkiszolgáló használatáról áttérő meglévő ügyfél, akkor kapcsolatba kell lépnie a Cisco technikai támogatással egy műszaki szolgáltatási megbízás érdekében.

Előfeltételek

Másolja ki a következő információkat a Webex Contact Center szolgáltatótól, és mentse el egy könnyen hozzáférhető helyre. Kövesse a Cisco Webex Contact Center konfigurálásacímű témakörben részletezetteljárásokat.

- Felhasználónév — Ez egy felhasználói e-mail cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a Cisco Webex Contact Center.
- A Webex rendszergazda felhasználónak rendelkeznie kell a Webex Contact Center rendszerhez szükséges engedélyekkel és szerepkörökkel a Webex Control Hub rendszerben. További információt a Cisco Webex Contact Center konfigurálása témakör "Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése" eljárásában talál.
- API URL — A Webex Contact Center API, teljes alap URL-je a protokollal együtt.
- Bérlőazonosító – Ez az Ön Cisco Webex Contact Center szervezeti azonosítója.

Konfigurációs eljárások

AJÁNLOTT GYAKORLAT# Cisco azt javasolja, hogy a CWCC 2.0-t privát böngésző-munkamenetben konfigurálja, például inkognitómódban a Google Chrome-ban vagy a Microsoft Edge böngészőben.

- Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz – Kövesse ezt az eljárást, ha Ön már meglévő ügyfél, aki CWCC 1.0-ról 2.0-ra vált át, és QM, Analytics vagy klasszikus WFM verzióval rendelkezik.

- A CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával – Kövesse ezt az eljárást, ha az üzemelő példány QM, Analytics, klasszikus WFM vagy WFM, és nem CWCC 1.0-ról 2.0-ra tér át.

  Ha WFM van, akkor a WFM csatlakoztatását a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz kell vezetnie Eljárást a Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs eljárás befejezése után.

- A ACD konfigurálása után konfigurálnia kell az automatikus újraengedélyezést .

CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 programozott API-k használatával

1. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
2. A Select ACD alatt kattintson a Add elemre .
3. Válassza a **Cisco Webex Contact Center 2.0** lehetőséget a Válassza a ACD **lehetőséget legördülő** listából.
4. Konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
ACD neve	Adjon egyedi nevet a ACD számára.
Felhasználónév	Adja meg CWCC felhasználónevét. Ez egy olyan felhasználói e-mail-cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a CWCC.
API URL	Adja meg a Cisco Webex Contact Center API, teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt.
Bérlőazonosító	Adja meg a CWCC bérlői fiók szervezeti azonosítóját.
Calabrio ONE API felhasználónév	Az Ön Webex WFO szolgáltatásfiókjának felhasználóneve. Ezt a szolgáltatásfiókot bérlői rendszergazdai fióknak vagy API felhasználói fióknak is nevezik. Ez az adatok megfelelő bérlőbe való feltöltéséhez szükséges. Ezt a fiókot egy rendszergazdának kell létrehoznia, és a fiók a bérlői rendszerben található. Ennek a bérlői rendszergazdai fióknak is megfelelő engedélyeket kell adni az adatok feltöltéséhez. Lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálattal, ha segítségre van szüksége a bérlő létrehozásához

Mez	Konfiguráció
	Rendszergazdai fiók. További információ: API-felhasználólétrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése.
Calabrio API Felhasználói jelszó	Az Ön Webex WFO szolgáltatásfiókjának jelszava.
Engedélyezett termékek - Minőségirányítás	**Minőségirányítás** – Válassza ki, hogy szervezete megvásárolta-e a Minőségirányítást. Jelölje be a Hang **jelölőnégyzetet, ha a szervezet csak a** hangkapcsolatok Webex WFO betöltését szeretné. Jelölje be a Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi) **jelölőnégyzetet, ha a szervezet azt szeretné, hogy a** Webex WFO fogadja a csevegéseket, SMS üzeneteket és e-maileket.
Metaadatok leképezése leképezését	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a CWCC metaadatok egyéni metaadatokra való Címkék a Webex WFO-ban. További részletekért lásd: Metaadatok szinkronizálása a Webex WFO fiókkal. A CWCC metaadatértékek szinkronizálódnak a CWCC névjegyekkel a Webex WFO-be. A CWCC metaadatértékek a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadatcímkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > a QM > QM konfiguráció > a Metaadat-kezelő helyen találhatók). A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez a Webex WFO-ben. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók oldal névjegy megnyitásához >). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.
Szinkronizálási időköz (perc)	Azt jelzi, hogy milyen gyakran (percben) szeretné szinkronizálni a felhasználókat, csapatokat és szolgáltatási várólistákat a Webex WFO-ben a megfelelőikkel a Cisco Webex Contact Center-ben.
Rögzítés késleltetése (perc)	Beállítja, hogy a WFM mennyi ideig várjon előtte Importálja a ACD statisztikákat egy intervallum vége után.

Mező	Konfiguráció
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat az egész előző naptól.
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	(Nem kötelező) Lehetővé teszi azoknak a CWCC ügynököknek a képernyőinek rögzítését, akik a Webex WFO-es képernyőfelvételre vannak konfigurálva. További információ: Képernyőfelvétel.
Metaadatok nyelvének leképezése	Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Itt állíthatja be azokat az egyéni metaadatokat, amelyek nyelvet rendelnek egy szöveges névjegyhez, például e-mailhez vagy csevegőüzenethez. Az elérhető metaadat-beállítások a **Metaadat-leképezésből származnak** szakasz. A Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO nyelvet rendel egy szöveges kapcsolathoz a következő információk alapján, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor azt a Webex WFO formátumba importálja. B. Az itt konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv (a Metaadatok nyelvének leképezése szakasz). C. Az alábbi Tartalék szöveg nyelve **szakaszban konfigurált** tartalék nyelv. D. Az alapértelmezett nyelv (angol).
Tartalék szövegnyelv **Termékekben**	Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Engedélyezett** szakasz. Válassza ki a szöveges névjegyekhez hozzárendelni kívánt nyelvet, ha a Webex WFO formátumba való importáláskor nincs társított nyelvük, és nem rendelkeznek a **fenti Metaadatok nyelvének leképezése** szakaszban meghatározott metaadatértékkel. A Webex WFO a szöveges kapcsolat nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor

Mez	Konfiguráció
	Használja a Szöveges keresés szűrőt az Interakciók oldalon. A Webex WFO nyelvet rendel egy szöveges kapcsolathoz a következő információk alapján, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor azt a Webex WFO formátumba importálja. B. A fenti Metaadatok nyelvének leképezése szakaszban konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv. C. Az itt konfigurált tartalék nyelv (a Tartalék szöveg nyelve szakasz). D. Az alapértelmezett nyelv (angol).
Hitelesítési URL-cím	MEGJEGYZÉS: Ez a szakasz csak meglévő ACD szerkesztésekor jelenik meg. Új ACD létrehozásakor nem jelenik meg. Ha jogkivonat-frissítési hiba történik, az OAuth-folyamat megszakad. Ennek a beállításnak a konfigurálása lehetővé teszi, hogy a rendszer jogkivonat-frissítési hiba esetén legfeljebb hatvan napig újra létrehozza az OAuth-hitelesítést. A jogkivonat-frissítési hiba több okból is előfordulhat, például a következők miatt. ▪ A rendszergazdai fiók e-mail címének módosítása. ▪ A fiók deaktiválása a Active Directory. ▪ A jelszó módosítása a Active Directory. ▪ Váltás Active Directory szinkronizálásról egyszeri bejelentkezésre a Cisco-fiókjában. ▪ Tartományok módosítása.
Felhasználói szinkronizálás	Lehetővé teszi a felhasználói adatok szinkronizálását Webex WFO formátumba a Webex Contact Center-ből.

Mező	Konfiguráció
Média importálása	Médiafájlok és felvételi fájlok importálásának engedélyezése Webex WFO Tól Webex Contact Center.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A rendszer átirányítja a Cisco Webex Contact Center bejelentkezési oldalára.
6. Adja meg Cisco felhasználónevét és jelszavát.
7. Miután sikeresen megadta Cisco felhasználónevét és jelszavát, a rendszer visszairányítja a Webex WFO oldalra.

> MEGJEGYZÉS: Ha Új WFM van, akkor ennek befejezése után végre kell hajtania a Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 eljárást.

Automatikus újraengedélyezés konfigurálása

1. Győződjön meg arról, hogy kijelentkezett a Cisco Webex Contact Center.
2. A Webex WFO helyen keresse meg **az Alkalmazáskezelés**>**Rendszerkonfiguráció**>**ACD Konfiguráció** elemet.
3. A ACD kiválasztása területen **válassza ki a Webex Contact Center 2.0 ACD fájlt a ACD Kiszolgálók**listából, majd kattintson a **Szerkesztés** gombra **.** Megnyílik a Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD oldal.
4. Lépjen az **Engedélyezési URL-cím** szakaszba, és kattintson a másolás ikonra az URL másolásához.
5. Nyisson meg egy privát böngészőt, például inkognitómódot a Google Chrome-ban.
6. Illessze be az URL-címet a privát böngészőbe. Ezután a rendszer a Cisco Webex bejelentkezési oldalra irányítja.
7. Adja meg a ACD-hez kapcsolódó rendszergazdai fiók bejelentkezési adatait, és jelentkezzen be. Ezután megnyílik a Webex WFO bejelentkezési oldal.
8. Másolja a vágólapra a címsorban lévő kódkarakterláncot. A másolni kívánt szakasz az egyenlőségjel után kezdődik, és az URL végéig folytatódik.

> **PÉLDA**
>
>
>
>
> A fenti példában a kódrész a piros körvonalú mezőben található, Z-vel kezdődik és 1-gyel végződik. Vegye figyelembe, hogy a kódkarakterlánc egy része biztonsági okokból el van homályosítva.

9. Navigáljon vissza a Webex Contact Center 2.0 ACD ACD oldalára.
10. Írja be a kódot az Engedélyezési URL-cím **alatti**második szövegmezőbe.

11. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) **gombra**.
12. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A WFM csatlakoztatása a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz

Az Integrációk lapon konfigurálhatja, módosíthatja és üzembe helyezheti a Webex WFO WFM integrációkat a CWCC 2.0 platform korábbi és valós idejű betartása érdekében. Ez a témakör részletesen ismerteti a Webex WFO WFM konfigurálásának eljárását 2.0 (programozott API-k) használata esetén.

MEGJEGYZÉS: Ha problémákat tapasztal, segítségért forduljon a Calabrio ügyfélszolgálatához. Küldjön Calabrio **technikai támogatási kérést** itt: calabrio.com/support-request/

Előfeltételek

- A WFM-en belül szuperadminisztrátori szerepkörrel rendelkezel.
- A Cisco Webex Contact Center 2.0-t az **Alkalmazáskezelés** > **ACD konfigurálása** lapon kell konfigurálni. További információ: Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz.
- Gyűjtse össze a következő információkat a Webex Contact Center ACD **a ACD konfiguráció** oldalról (**Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD konfiguráció**).

  API URL — Ez az Ön Cisco Webex CC alap URL-je.

  Webex WFO Server ID — Ez egy Webex WFO ACD azonosító, amely a CWCC egyedi azonosítására szolgál. Bérlőazonosító – Ez a Webex WFO bérlői fiók egyedi alfanumerikus azonosítója.
- A **ds-call-leg-state-api** funkciójelzőt engedélyezni kell a Webex Control Hub.

Oldalak helye

WFM > WFM beállítások > integrációk > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Történelmi WFM > WFM beállítások > integrációk > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA

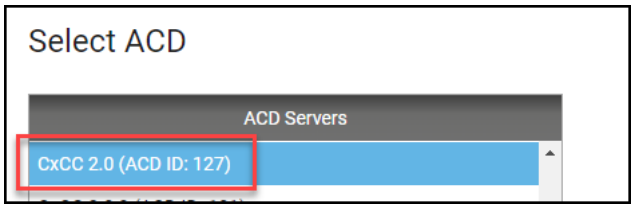
A követendő eljárás

MEGJEGYZÉS: A valós idejű integráció konfigurálása előtt konfigurálnia kell az előzményadatok integrációját. Ennek az az oka, hogy az ügynökszinkronizálási folyamat a contact center platformról a következőkre támaszkodik:
Történeti adatgyűjtés. Minden más típusú integráció, például a felhasználói importálás, bármilyen sorrendben konfigurálható.

Új integráció konfigurálása vagy meglévő frissítése

1. Lépjen ide: **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Történelmi**.
2. Kattint új integráció konfigurálásához, vagy kattintson a Gombra egy meglévő integráció frissítéséhez.
3. Adja meg a szükséges adatokat a rendelkezésre álló mezőkben. Vigye az egérmutatót az egyes mezők melletti információs ikon fölé, és figyelmesen olvassa el a leírást. Az alapértelmezett értékek adott esetben a **Beállítások** mezőben jelennek meg.
    - **Cisco Webex CC Base URL** – Adja meg a Webex Contact Center API, teljes alap URL-jét, beleértve a protokollazonosítót is. Ez a **ACD API URL-értéke** .
    - **Kiszolgálóazonosító a Webex WFO-ben** — Ez a CWCC egyedi ACD azonosítója. Miután konfigurálta a CWCC ACD az **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD konfigurációja** lapon, keresse meg a kiszolgálóazonosító (más néven ACD azonosító) értékét a **ACD kiszolgálók** listában.

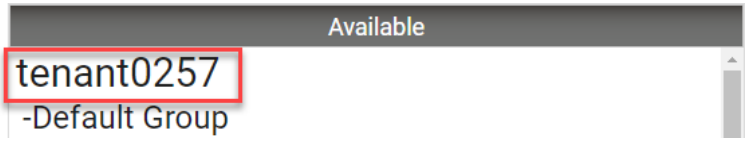
PÉLDA



    - **Bérlőazonosító a Webex WFO** mezőben – Adja meg az adott Webex WFO bérlőazonosító értékét. Ez az Ön Webex WFO-bérlőazonosítója. Ez nem a CWCC bérlőazonosító értéke, amelyet a **ACD konfiguráció** lapon adott meg.
        - A Webex WFO bérlőazonosító azonosításához lépjen az Alkalmazáskezelés **lapra** > **Felhasználó konfigurációja** > **Felhasználók**.

- **A Felhasználói adatok** szakaszban válasszon ki egy felhasználót a **Felhasználó** kiválasztása legördülő listából.
- Keresse meg a **Társított csoportok és csapatok** szakaszt, és jegyezze fel a listában megjelenő első sort. Ez az Ön bérlőazonosítója. Vissza a Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrációk oldal. Lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálattal , ha nem találja a bérlőazonosítót.

PÉLDA



4. Kattintson a Mentés **gombra** a módosítások mentéséhez.
5. A mentés után a **Telepítés** gomb engedélyezve van. Kattintson az Üzembe helyezés **gombra** a mentett módosítások alkalmazásához és az integráció elindításához.
6. Az előzményadat-összekötő konfigurálása után lépjen ide: **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** , és ismételje meg ezeket a lépéseket a valós idejű adherencia-összekötő konfigurálásához.

MEGJEGYZÉS: Az üzembe helyezési folyamat akár 5 percet is igénybe vehet. Ha elkészült, egy zöld pipa és egy üzenet jelenik meg. Vigye az egérmutatót a pipa fölé a dátum és idő megjelenítéséhez. Legutóbbi üzembe helyezés. Ha zöld pipa helyett piros X jelenik meg, lépjen kapcsolatba a Cisco támogatási szolgálattal.

A 2.0-s verzió korlátozásai

A közvetlen be- és kijelentkezések száma és időtartama nem áll rendelkezésre az ügynökök

teljesítménystatisztikáihoz. A "túlcsordulás" nem áll rendelkezésre mutatóként.

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO

Megadhatja, hogy mely Cisco Webex Contact Center (CWCC) metaadatértékek legyenek szinkronizálva a CWCC névjegyekkel a Webex WFO-be. A metaadatok összegyűjthetők a CWCC globális változómezőiből, vagy
A API végponti válaszokban visszaadott standard mezők. Innentől kezdve a metaadatokat megfelelően kell formázni, mielőtt hozzáadhatná őket a Webex WFO. A konfiguráció akkor fejeződik be, ha a CWCC metaadatokat hozzáadta a Webex WFO-hez, és leképezte egy Webex WFO metaadatcímkére.

Ez a témakör részletesen ismerteti a CWCC API válaszok metaadatainak gyűjtését és formázását, a Webex WFO leképezési eljárást, valamint példákat. A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez a Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók oldal névjegy megnyitásához >). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.

A globális változók a Cisco által létrehozott egyéni mezők. A globális változókról további információt a CWCC rendszergazda oldalon talál. A szabványos egyéni metaadatmezők a CWCC /search végpontjaiból származnak. További információt a Cisco dokumentációban talál, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Az alábbi kód egy minta /search API válasz.

A globális változók egyéni metaadatokként támogatottak a hangcsatornákhoz és az összes digitális csatornához.

```
{
   "data": {
      "feladat": {
         "feladatok": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequest": igaz,
               "isActive": hamis,
               "várólista": [
                  {
              "Azonosító": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "név": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "állapot": "befejezve",
               "tulajdonos": {
                              "név": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "Azonosító": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-
                  15FF0B6C6C3C"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "Azonosító": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefonálás"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Előfeltételek

- A Cisco Webex Contact Center 2.0-t ACD-ként kell beállítani a Webex WFO-ban.
- Először létre kell hozni egy metaadatcímkét a Metaadat-kezelőben a Webex WFO helyen (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő) minden olyan CWCC metaadatmezőhöz, amelyet le szeretne képezni egy Webex WFO metaadatcímkére.

  A metaadatok leképezéséhez ki kell választania **a Szöveg** lehetőséget a **Metaadat-kezelő oldal Metaadat-típus** legördülő listájából.

  Győződjön meg arról, hogy a **ACD adatok** legördülő lista üres a Metaadat-kezelő oldalon. A Metaadat-kezelő oldal összes többi mezője igény szerint konfigurálható.

Oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfigurációs > ACD konfigurációs > Cisco Webex Contact Center 2.0

Eljárások

Ezek az eljárások részletesen ismertetik, hogyan gyűjtheti és formázhatja a megfelelő metaadatokat a CWCC API válaszvégpontokból. Minden metaadatnak meg kell felelnie ezeknek a formátumoknak. Két formátum áll rendelkezésre attól függően, hogy szabványos mezőket vagy globális változómezőket használ. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között.

A metaadatok formázásakor hivatkozhat az alábbi API kérésre.

```
{
    taskDetails (
            Feladó: 1631192040000
            Címzett: 1654515806364
            Szűrő: {
                valamint: [
                    { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
                ]
            }
    ) {
        feladatok {
            id
            stringGlobalVariables(név: "Global_VoiceName") {
                név
                érték
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- A szabványos metaadatmezőket a következőképpen kell formázni:
  <feladat vagy taskDetails>.<fieldName>
- A globális változó metaadatmezőit a következőképpen kell formázni:
  <feladat vagy taskDetails>.<GlobalVariableName>:<adattípus>

CWCC szabványos metaadatmezők összegyűjtése és formázása

1. Válassza ki a megfelelő előtagot a CWCC API válasz alapján. A végpontok két kategóriába sorolhatók; ezek a <taskDetails> és a <task>.

   Használja a text,taskDetails előtagot az összes taskDetails válaszhoz.

   Használja a text,task előtagot az összes feladatválaszhoz.

   PÉLDA Úgy dönt, hogy metaadatokat szeretne gyűjteni a "channelType" alapján. A minta API kérelemben a "channelType" a taskDetails kategóriába esik. Ezért használja a szöveget **taskDetails**

2. Adjon hozzá egy pontot. Ne adjon meg térközt.

   PÉLDA taskDetails.

3. Ha a gyűjtött metaadatokban nincsenek hierarchiaszintek, adja hozzá a mező nevét, és formázza a metaadatértéket az alábbiak szerint. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között.

   <feladat vagy taskDetails>.<fieldName>

   PÉLDA taskDetails.channelType

4. Ha a gyűjtött metaadatokban hierarchiaszintek vannak, formázza a metaadatértéket az alábbiak szerint, szóközök nélkül a szöveg között. A CWCC 2.0 metaadatai most már készen állnak a Webex WFO metaadatcímkékre való leképezésre.

   <tevékenység vagy taskDetails>.<szint-egy-mezőnév>.<szint-kettő-mezőnév>

CWCC globális változó metaadatmezőinek összegyűjtése és formázása

A globális változók a GlobalVariables szöveget tartalmazzák a API válaszban.

1. Válassza ki a megfelelő előtagot a CWCC API válasz alapján. A végpontelőtagok két kategóriába sorolhatók; ezek a <taskDetails> és a <task>.

   Használja a text,taskDetails előtagot az összes taskDetails válaszhoz.

   Használja a text,task előtagot az összes feladatválaszhoz.

   PÉLDA Úgy dönt, hogy metaadatokat szeretne gyűjteni a "Global_VoiceName" -on. A minta API kérelemben a "Global_VoiceName" név a feladatok kategóriába esik. Ezért használja A szöveges **feladat**

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

2. Adjon hozzá egy pontot az előtag után.

   PÉLDA feladat.

3. Keresse meg és másolja ki a globális változó nevét a API válaszban megjelenő formában, majd adja hozzá a formázott szöveghez.

   PÉLDA feladat. Global_VoiceName

4. Adjon hozzá kettőspontot.

   PÉLDA feladat. Global_VoiceName:

5. Keresse meg azt az adattípust, amely ugyanabban a sorban található, mint a globális változó neve. Nagybetűvel írja be az adattípus első betűjét.

   Az alábbiakban felsoroljuk az összes támogatott Cisco globális változót és adattípust.

   - integerGlobalVariables – ahol <Integer> az adattípus.
   - stringGlobalVariables – ahol a <String> az adattípus.
   - longGlobalVariables – ahol a <Hosszú> az adattípus.
   - doubleGlobalVariables – ahol a <Double> az adattípus.
   - booleanGlobalVariables – ahol a <Boolean> az adattípus.

   PÉLDA

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

   Ebben a példában az adattípus sztring. Az adattípus első betűjét nagybetűvel kell írni. Ezért használja a String függvényt , és adja hozzá a formázott szöveghez. **feladat. Global_VoiceName:karakterlánc**

6. Győződjön meg arról, hogy a formázott szöveg formátuma a következő. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között. A CWCC 2.0 metaadatai most már készen állnak a Webex WFO metaadatcímkékre való leképezésre.

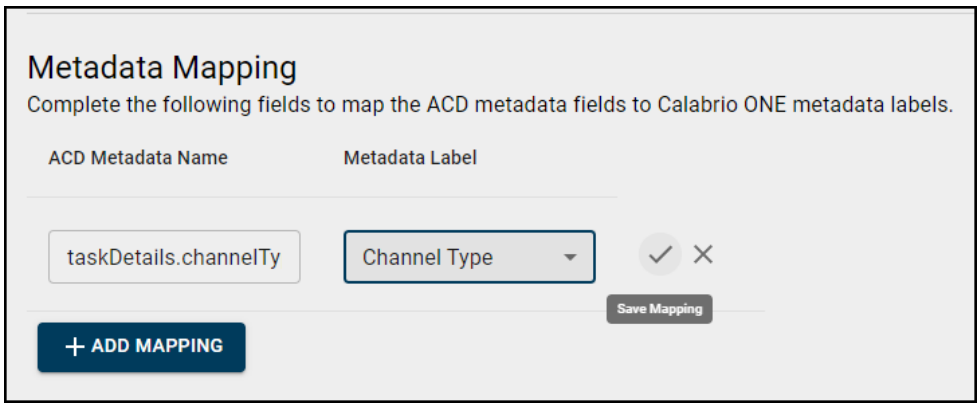
   <feladat vagy taskDetails>.<GlobalVariableName>:<adattípus>

Térkép CWCC metaadatok itt: Webex WFO

1. Lépjen a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfigurációs oldalra.
2. A Metaadat-leképezés **szakaszban kattintson a** Leképezés **hozzáadása elemre**.
3. A ACD Metaadatnév **alatti** szövegmezőbe írjon be egy megfelelően formázott CWCC metaadatértéket.

4. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válasszon egy metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
5. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.

PÉLDA



6. (Nem kötelező) Kattintson a **Leképezés** hozzáadása gombra további metaadat-leképezések hozzáadásához, és ismételje meg a kívánt műveletet.
7. Kattintson **a Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Metaadat-beállítások mintakérelmekből

Az alábbiakban a feladathoz elérhető metaadat-beállítások láthatók.

Feladat metaadat-beállításai

```
{
    feladat(
            feladó: 1631111190000
            Címzett: 1634123120000
            Szűrő: {
                valamint: [
                    { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
                ]
            }
    ) {
        feladatok {
            id
            állapot
            channelType
            createdTime
            endedTime
            eredet
            célállomás
            contactReason
            irány
            tulajdonos {azonosító név }
            entryPoint {azonosító neve }
```

```
                terminationType
                channelSubType
                ügyfél { név telefonszám e-mail }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData {e-mail {tárgy metaadatai} }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    visszahívási szám
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue {azonosító neve }
                lastSite {azonosító neve }
                lastTeam {azonosító neve }
                lastEntryPoint {azonosító neve }
                összesenIdőtartam
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdIdőtartam
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupIdőtartam
                ringingIdőtartam
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Az alábbiakban a taskDetails metaadat-beállításai láthatók.

taskDetails metaadat-beállítások egy mintakérelemben

```
{
    taskDetails(
                feladó: 1631192040000
                Címzett:
                1634648040000
                Szűrő: {
```

```
                valamint: [
                    { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
                ]
            }
    ) {
        feladatok
            {
             id
            állapot
            channelType
            createdTime
            endedTime
            eredet
            célállomás
            contactReason
            irány
            tulajdonos {azonosító név }
            entryPoint {azonosító neve }
            terminationType
            channelSubType
            ügyfél { név telefonszám e-mail }
            isActive
            isCallback
            channelMetaData {e-mail {tárgy metaadatai} }
            callbackData {
                callbackRequestTime
                callbackConnectTime
                visszahívási szám
                callbackStatus
                callbackOrigin
                callbackType
            }
            recordingLocation
            lastWrapupCodeName
            lastQueue {azonosító neve }
            lastSite {azonosító neve }
            lastTeam {azonosító neve }
            lastEntryPoint {azonosító neve }
            összesenIdőtartam
            csatScore
            blindTransferCount
            conferenceCount
            conferenceDuration
            consultCount
            consultDuration
            holdCount
            holdIdőtartam
            selfserviceCount
            selfserviceDuration
            connectedCount
            connectedDuration
            consultToQueueCount
            consultToQueueDuration
            transferCount
            wrapupIdőtartam
            ringingIdőtartam
```

```
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Nem támogatott tömbök

Egyéni metaadatok esetén a listák és tömbök nem támogatottak. A következő táblázat meghatározza, hogy mely tömbök nem támogatottak.

Nem támogatott tömbök	Leírás
Várólisták	Várólista adatai.
Helyek	Azonosító: annak a fizikai kapcsolattartó központnak a neve, ahová a feladatot kiosztották.
csapatok	Azonosító, annak a csapatnak a neve, amelyhez a hívást továbbították.
Közreműködők	Ügynökök, akik kezelték a feladatot.
Belépési pontok	Azonosító, a kapcsolattartó kezdeti leszállási helyének neve a CWCC-ben.

A Cisco Webex Contact Center integrációjának részletei

Ez a szakasz elmagyarázza, hogy a Cisco Webex Contact Center adatai hogyan integrálódnak a Webex WFO a két rendszer összekapcsolása után.

A Webex WFO digitális csatornák támogatásáról

A Webex WFO digitális csatorna támogatást nyújt CWCC többcsatornás vagy omnichannel rendszeréhez. A Webex WFO digitális csatorna támogatásával a CWCC rendszerből származó hangfelvételeket, csevegési átiratokat és SMS átiratokat a Webex WFO fogadja, vizualizálja és elérhetővé teszi az **Interakciók** oldalon. A digitális csatornák támogatása biztosítja az interakciók átfogó áttekintését és a zökkenőmentes felhasználói élményt a Webex WFO csatornákon keresztül. Kattintson duplán bármelyik interakcióra az **Interakciók** oldalon az interakció adatainak eléréséhez.

A többcsatornás és omnichannel contact centerek kifejezések nem szinonimák. Határozott különbségek vannak a meghatározásuk módjában. A többcsatornás kapcsolattartó központok különböző kommunikációs csatornákat támogatnak. A támogatott csatornák közé tartozhatnak a telefonhívások, e-mailek, webes csevegés, közösségi média stb. Minden csatorna egymástól függetlenül működik, saját várólistával és az adott csatorna kezelésére szakosodott ügynökökkel. Azonban minden csatorna el van szigetelve, ami a kommunikáció megszakadását eredményezheti. Ez azt jelenti, hogy amikor egy ügyfél egyik csatornáról a másikra lép, az ügyfél-interakció elveszíti a folytonosságot és a kontextust az utazás során.

Míg az omnichannel contact centerek zökkenőmentes és integrált élményt nyújtanak minden kommunikációs csatornán. A csatornák össze vannak kapcsolva, lehetővé téve az ügyfelek számára, hogy beszélgetést kezdjenek az egyik csatornán, és folytassák azt egy másikon az információk megismétlése nélkül. Az omnichannel megoldások lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy megismerjék az egyes ügyfelek előzményeit, és gyorsan kezeljék az ügyfelek kéréseit minden kommunikációs csatornán.

> **PÉLDA** Az omnichannel élményre példa az, amikor egy interakció csevegésként kezdődik, majd az ügynök és az ügyfél telefonhívással folytatja az interakciót. Információk a csevegőcsatornáról és a hangcsatorna integrált omnichannel megoldással csatlakozik.

Támogatott kapcsolati forgatókönyvek

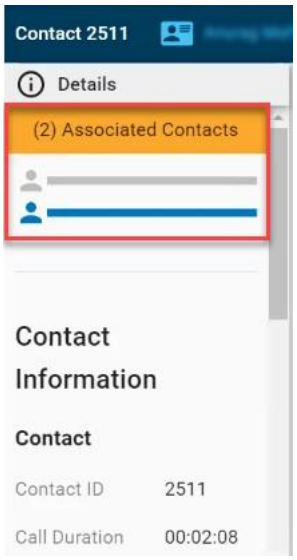
A következő forgatókönyvek támogatottak.

- Bejövő/kimenő üzenetküldés
- Átadások

- Konferenciák

> MEGJEGYZÉS: Az e-mail csatornák nem támogatják a konferenciákat.

PÉLDA A képen ábrázolt interakció tartalmaz egy átvitelt, ezért a csevegés két lába elérhető a Társított kapcsolatok szakaszban. A Társult kapcsolattartók szakaszon belül Különböző ügynököket választhat a csevegésben vagy a SMS átiratban. A kék szín a kiválasztott ügynököt ábrázolja. A teljes csevegés vagy a SMS átirat megjelenik, függetlenül attól, hogy melyik ügynök van kiválasztva; A kiválasztott ügyintéző azonban kék beszéddobozokban jelenik meg az



Eljárások

Digitális csatornák engedélyezése

1. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés > ACD konfiguráció **elemet**.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra** a **ACD** kiválasztása szakaszban. Megnyílik a **ACD Részletek** ablak.
3. Válassza **a Cisco Webex Contact Center 2.0** lehetőséget a **ACD** kiválasztása legördülő listából a ACD konfigurációs oldal eléréséhez.
4. A Products Enabled (Engedélyezett **termékek) szakaszban kattintson a** Quality Management (Minőségkezelés **) elemre**.
5. Kattintson a Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi) **elemre**.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szűrje ki a csevegés, a SMS, az e-mailek és a közösségi média átiratait az Interakciók oldalon

1. A Webex WFO szakaszban navigáljon az Interakciók **elemre**.
2. **A Szűrők** ablaktáblán kattintson a **Kapcsolat típusa** legördülő listára a Szűrők oszlopban.
3. Válassza a **Csevegés** lehetőséget a csevegés átirataihoz, **a SMS** for SMS átiratokhoz vagy **az E-mail** lehetőséget az e-mail átiratokhoz.
4. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**.

Korlátozások

A Kezdőképernyő és a Képernyőfelvétel leállítása parancsok azokra a csak képernyőre irányuló műveletekre vonatkoznak, amelyekhez nincs hangkapcsolat társítva. Ez használható a képernyőn megjelenő viselkedés rögzítésére, miközben az ügynök kezeli a digitális interakciót, de nem kapcsolja össze a digitális interakció átiratát az interakció részleteivel.

Csevegési támogatás

Amikor az ügyfél csevegéssel lép kapcsolatba egy CWCC-on konfigurált ügynökkel, a csevegés és a csevegéshez társított adatok a Webex WFO-be lesznek betöltve. A csevegésben részt vevő minden ügynök teljes csevegési átirattal rendelkezik a teljes interakcióról, nem csak az interakció egyéni lábáról.

Az interakció minden lábához tartozik egy **kapcsolatazonosító**, amely a csevegés egyedi azonosítója. A **társított kapcsolatazonosító** az az azonosító, amely összeköti az eredeti névjegyet a kapcsolat összes származékos lábával, amely a Webex WFO-be van betöltve. A csevegésnek több lába is lehet, ha átutalásokat vagy konferenciákat tartalmaz.

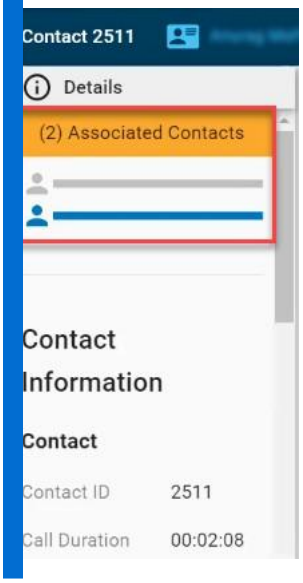
Ez azt jelenti, hogy a csevegés minden lába egyedi kapcsolatazonosítóval rendelkezik, és a csevegés minden származékos lába ugyanazzal a megosztott társított kapcsolatazonosítóval rendelkezik. A csevegés kiválasztása után megtekintheti az összes kapcsolódó csevegést az Interakciók oldalon megjelenő csevegési átiratban. [További információ: Névjegyhez](#) társított adatok megtekintése.

Előfeltételek

- Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja) van.
- Van egy Cisco csevegési widgetje, amely a Cisco Contact Center asztali verzióhoz van konfigurálva.

MEGJEGYZÉS Ha további ügynökök kapcsolódnak az átutalások vagy konferenciák miatt kiválasztott csevegéshez, tekintse meg a további ügynökök csevegési átiratait a Társított ügynökre kattintva

A Részletek ablaktábla Kapcsolatok szakasza.



Korlátozások

- A csevegési átiratok csak azon a szervezeten belül érhetők el, ahol a CWCC ACD konfigurálva van. A harmadik fél szervezetekkel folytatott csevegések nem érhetők el. Ha egy csevegést harmadik félnek továbbítanak, a Webex WFO csak a csevegés ügynök általi részére vonatkozó adatokat szolgáltat az átadás előtt.
- A társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a szöveges csevegés minden szakaszában (beleértve az átutalásokat és a konferenciákat is). Míg a társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden lábánál (beleértve az átirányításokat és a konferenciákat is). A társított kapcsolatazonosítók azonban eltérnek a szöveges csevegések és a hanghívások között egyetlen ügyfélút során.

SMS Támogatás

Amikor az ügyfél és egy ügynök SMS üzeneteket, más néven szöveges üzeneteket vált, a SMS üzenetek és az azokhoz társított SMS üzenetek a Webex WFO-be kerülnek. A beszélgetésben részt vevő minden ügynöknek van egy teljes SMS átirata a teljes interakcióról, nem csak az interakció egyéni lábáról. Az interakció minden szakaszához tartozik egy kapcsolatazonosító, amely a SMS interakció egyedi azonosítója. A társított kapcsolatazonosító az az azonosító, amely összeköti az eredeti kapcsolatot a kapcsolat összes származtatott lábával, amely a Webex WFO be van töltve. A SMS beszélgetésnek több oldala is lehet, ha transzfereket vagy konferenciákat tartalmaz.

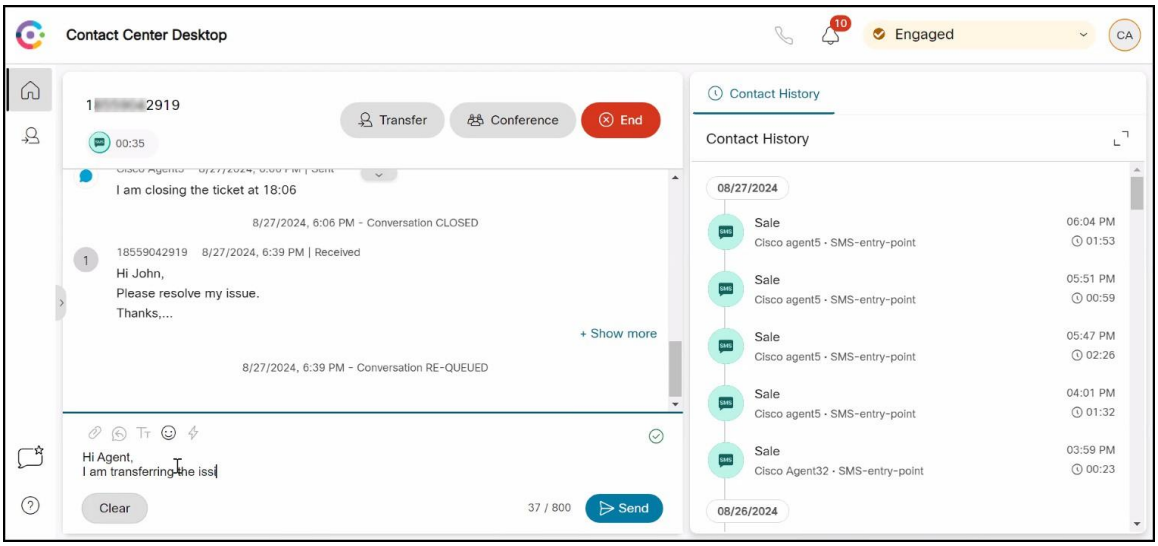
Ez azt jelenti, hogy a SMS minden lába egyedi kapcsolatazonosítóval rendelkezik, és a SMS minden származékos lába ugyanazzal a megosztott társított kapcsolatazonosítóval rendelkezik. Miután kiválasztott egy SMS névjegyet az Interakciók oldalon, megtekintheti az összes kapcsolódó SMS üzenetet a Media Player alkalmazásban (**Interakciók** > Kattintson duplán egy névjegyre a SMS átiratának megtekintéséhez). [További információ: Névjegyhez](#) társított adatok megtekintése.

Előfeltételek

- Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja) van.
- Van egy érvényes telefonszáma, amely SMS várólistaként van beállítva.

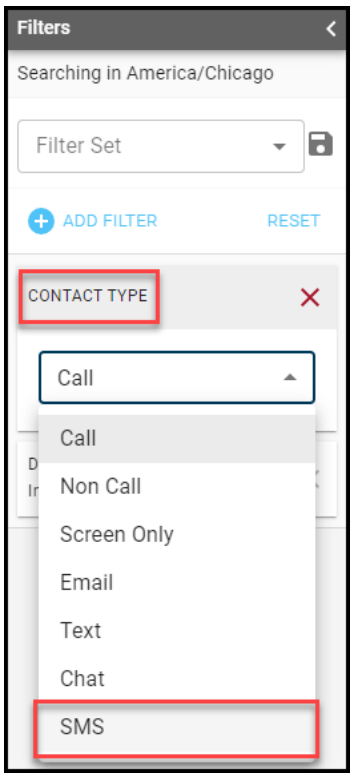
Példa folyamatra

Ez a példa egy tipikus SMS beszélgetést mutat be egy ügyfél és a Webex Contact Center ügynök között.

1. Az ügyfél mobiltelefont használ az ügynökkel való kapcsolatfelvételhez.
2. Az ügyfél kapcsolattartója megjelenik a Contact Center Desktop várólistában, és az ügynök elfogadja.
3. Az ügyfél és az ügynök néhány percig SMS üzeneteket vált, majd az ügynök befejezi a csevegést.
4. 

5. Az ügynököknek be kell fejezniük a beszélgetést a **Contact Center Desktop rendszer Befejezés** gombjára kattintva, mielőtt Webex WFO SMS átiratokat és SMS adatokat tölthetnének be.
6. A Webex WFO részben keresse meg a SMS átiratokat az **Interakciók** oldalra navigálva. Biztosít **A Kapcsolat típusa** ki van választva szűrőként, szűrje ki **a SMS** üzeneteket, és válasszon egy SMS lehetőséget a listából

az interakciók száma.

7. 

(A Kapcsolat típusa szűrő legördülő listája az Interakciók oldalon)

Korlátozások

- A SMS átiratok csak azon a szervezeten belül érhetők el, ahol a CWCC 2.0 ACD konfigurálva van. SMS A külső szervezetekkel folytatott üzenetküldés nem érhető el. Ha egy SMS beszélgetést áthelyeznek a szervezet kapcsolattartó központjából egy másik külső szervezethez, akkor a SMS beszélgetés adott részének átirata nem lesz elérhető a Webex WFO formátumban.
- A társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a SMS beszélgetés minden szakaszában (beleértve az átutalásokat és a konferenciákat is). Míg a társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden lábánál (beleértve az átirányításokat és a konferenciákat is). A társított kapcsolatazonosítók azonban eltérnek az egyetlen ügyfélút SMS beszélgetései és hanghívásai között.

> **PÉLDA** Az ügyfél-interakció magában foglal egy SMS beszélgetést az egyik ügynökkel, majd a SMS beszélgetést átadják egy második ügynöknek, végül pedig a második ügynököt és a
>
> Az ügyfél öt perces telefonhívást folytat az interakció befejezése előtt. A Webex WFO-n belül mind a kezdeti SMS beszélgetés az ügyféllel és az első ügynökkel, mind a folytatás

SMS beszélgetéshez, amelyet átadtak a második ügynöknek, ugyanaz a társított kapcsolatazonosító. Az ügyfél és a második ügynök közötti ötperces telefonhíváshoz eltérő kapcsolattartási azonosító tartozik.

- A Webex WFO csak akkor fogadja a csevegést és a SMS interakciókat, ha **a minőségirányítás** engedélyezve van, és a **Digitális (csevegés, SMS)** jelölőnégyzet be van jelölve a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD konfiguráció** oldalon. Ha konfigurációs módosításokat hajt végre ezen az oldalon, ellenőrizze, hogy nem tiltotta-e le véletlenül a csevegést és a SMS.

E-mail támogatás

Előfeltételek

- Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja) van.
- E-mail várólistaként beállított érvényes telefonszámmal rendelkezik.

Példa folyamatra

Ez a példa egy tipikus e-mailes interakciót mutat be egy ügyfél és ügynök között, amely a Webex WFO-be van betöltve.

1. Az ügyfél e-mailt küld.
2. Az e-mail üzenet egy Cisco Contact Center asztali (ügynök irányítópultja) várólistában jelenik meg, és egy ügynök veszi fel.
3. Az ügyfél és az ügynök néhány percig e-mailt vált.

   MEGJEGYZÉS: Az ügynököknek be kell fejezniük a beszélgetést, mielőtt Webex WFO betölthetik a digitális csatorna adatait.
4. A Webex WFO helyen keresse meg az e-mailek átiratait az **Interakciók** oldalra navigálva, és válasszon ki egy e-mailes interakciót a listából.

Összetett hívásesemények

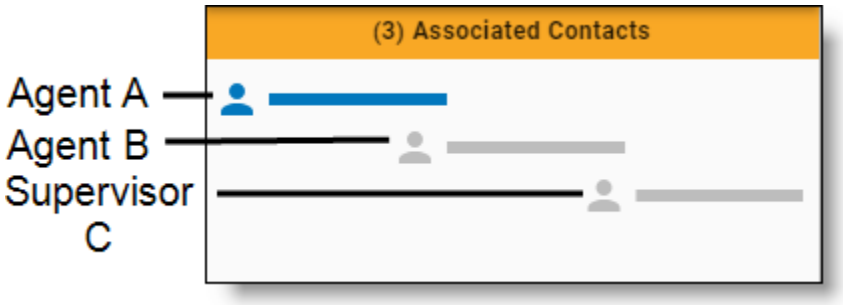
Ez a témakör azt ismerteti, hogy a Webex WFO hogyan kezeli az összetett hívási forgatókönyveket. Az összetett hívási forgatókönyvek különböző műveletek, amelyek egy hívás során megtörténhetnek. Ezek közé tartoznak az átutalások, konferenciák, várakoztatások és parkolt hívások. A Cisco Webex Contact Center 2.0-ban egy szegmens akkor jön létre, amikor egy résztvevő megváltozik, például amikor egy ügynök csatlakozik egy konzultációs híváshoz.

A Webex WFO jelben a hanghívást és annak összes kapcsolódó adatát, például a képernyőfelvételeket és a metaadatokat névjegynek nevezzük. A társított kapcsolatazonosító az az azonosító, amely összeköti az eredeti hívást a hívás Webex WFO rögzített összes származékos lábával. Ez azt jelenti, hogy minden létrejövő partner ugyanazt a társított kapcsolatazonosítót használja, mint az eredeti hívás. A társított névjegyeket a Media Player alkalmazásban tekintheti meg (Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre).

Ha több ügyintéző kezeli ugyanazt az ügyfélhívást (például amikor az egyik ügynök átadja a hívást egy másiknak), a Webex WFO külön kapcsolattartót hoz létre minden érintett ügynök számára, és ezeknek a kapcsolattartóknak ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót adja. A Társított partnerek rész megjeleníti ezeket a partnereket, így a hívás minden szegmensét megtekintheti a hívás kapcsolattartó központba való belépésétől a befejezéséig.

PÉLDA

Az ügyfél felhívja az A ügynököt. Az A ügynök átadja az ügyfelet a B ügynöknek, a B ügynök pedig átadja az ügyfelet a C felügyelőnek. Webex WFO létrehoz három külön kapcsolattartót, és megadja nekik ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót.



Előfeltételek

- A Szegmensrögzítés és a Konzultációs lábrögzítés funkció jelzőit engedélyezni kell a Cisco fiókjában. Segítségért forduljon a Cisco támogatási szolgálathoz.
- Engedélyeznie kell az RTMS-t. Lépjen kapcsolatba a Cisco technikai támogatással, és konfigurálja az RTMS-t a szervezet számára.
- Konfigurálnia kell a Webex Contact Center 2.0-s verzióját. További információ: Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-s verziójához.
- Először létre kell hozni egy metaadatcímkét a Metaadat-kezelőben a Webex WFO helyen (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő) minden olyan CWCC metaadatmezőhöz, amelyet le szeretne képezni egy Webex WFO metaadatcímkére.

- A Metaadat-kezelő lap Metaadat-típus **legördülő listájában a Szöveg lehetőséget kell választania** ahhoz, hogy a metaadatok a CWCC értékből metaadatcímkére képezhetők le.

  BEVÁLT GYAKORLAT : Adja meg a "hívástípus" szót a Metaadattípus **legördülő lista szövegeként** .

- Győződjön meg arról, hogy a **ACD adatok** legördülő lista üres a Metaadat-kezelő oldalon. A Metaadat-kezelő oldal összes többi mezője igény szerint konfigurálható.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD konfiguráció

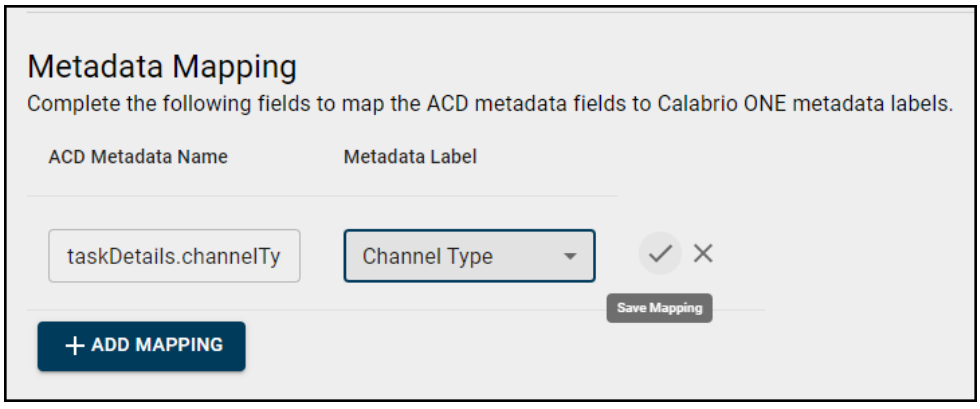
A követendő eljárás

Térkép metaadatai a Webex WFO

Egyéni metaadatokat kell leképeznie az "Ügyfélszegmens" és a "Konzultáció" értékekkel.

1. Lépjen a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfigurációs oldalra.
2. A Metaadat-leképezés **szakaszban kattintson a** Leképezés **hozzáadása elemre**.
3. A ACD Metaadat neve **alatti szövegmezőbe írja be az "Ügyfélszegmens" kifejezést**.
4. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
5. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.

   PÉLDA

6. Kattintson a Leképezés **hozzáadása elemre** egy további metaadat-leképezés hozzáadásához.
7. A ACD Metaadatnév **alatti** szövegmezőbe írja be a "Konzultáció" szót.

8. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadatcímkét a lehetőségek listájából.
9. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.
10. Kattintson **a Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Összetett híváseseményt-típusok

- Átadások — A Webex WFO szegmentálja a hívást az átadások száma szerint. A Webex WFO minden átadáshoz külön kapcsolattartót hoz létre, és minden kapcsolatot ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.
- Konferenciák — A Webex WFO az eredeti hívást két névjegyre bontja. A Webex WFO első kapcsolattartója ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását. A második kapcsolat ahhoz az ügynökhöz kapcsolódik, akit a hívásba hoztak. Az első ügynök kapcsolattartójának felvétele az ügynök hívásban való részvételének teljes időtartamát lefedi. A második kapcsolattartó felvétele csak azt az időt öleli fel, amikor a második ügynök csatlakozott a híváshoz.
- Hideg (vak) — A Webex WFO a "hideg (vak)" szót használja mind az átadási, mind a konferencia-forgatókönyvek leírására. Ez a leíró magában foglalja egy meglévő hívás közvetlen átirányítását egy további ügynökhöz, anélkül, hogy a két ügynök között bármilyen kommunikáció történne az átadás vagy a konferencia előtt.
- Meleg — A Webex WFO a "meleg" szót használja mind az átadási, mind a konferencia-forgatókönyvek leírására. Ez a leíró azt jelenti, hogy az első ügynök beszél a második ügynökkel, hogy releváns kontextust és háttér-információkat nyújtson az átadás vagy konferencia előtt. A meleg transzfer vagy konferencia konzultációs része szerepel a kapcsolatfelvételeken.
- Parks — Parkolt helyzetekben a Webex WFO két kapcsolatra szegmentálja a hívást. Az első kapcsolatfelvétel felvétele a hívás parkolása előtti időszakot öleli fel. A második kapcsolat felvétele a hívás parkból való átvételét követő időszakot öleli fel. Ez azt jelenti, hogy a hívás parkolása véget vet a kapcsolatnak, a parkolt hívás visszavétele pedig új névjegyet hoz létre.
- Konzultációk — Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz kapcsolódik, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra hívtak. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amellyel az ügynökök konzultáltak.

Az alábbi táblázat részletezi a különböző híváseseményt-típusokat, valamint azt, hogy a Webex WFO támogatja-e őket.

Típus	Támogatott	Leírás
Hívás fogadva/befejezve	Van	Az ügynök fogadja az ügyfél hívását, és a hívás anélkül ér véget, hogy bármilyen hívásesemény, például tartás vagy átadás történne.
Tartás/folytatás	Van	Egy ügyfél PUT tartásban van. Tartás zene szól az ügyfél lábán a hívásban.
Szünet és folytatás (manuális)	Van	A hívás szünetel. A szüneteltetés és folytatás megfelel a PCI megfelelőségi szabványoknak. A tartással/folytatással ellentétben a hívás során az ügyfél lábán nem szólal meg tartászene; Csak csend hallatszik. A felhasználónak manuálisan kell aktiválnia a szüneteltetést és a folytatást a Cisco Webex CC rendszerében, és a Webex WFO felismeri a kézi eseményindítót.
Hideg (vak) átvitel Meleg transzfer	Van	A hívás az egyik ügynöktől a másikhoz kerül.
Hideg konferencia Meleg konferencia	Van	Hívási interakció két vagy több ügynökkel.
Parkoltatás	Nincs	A hívás PUT tartásban van (parkolt), és ugyanaz az ügynök felveheti (visszaveheti).

MEGJEGYZÉS: A képernyőfelvétel a hívás első ügynöke számára támogatott. Átadott hívásoldalak esetén a képernyőfelvétel nem támogatott.

Képernyőfelvétel

A képernyőfelvétel a Webex WFO Smart Desktop segítségével történik, nem pedig a Cisco Webex CC segítségével.

Előfeltételek

A képernyőfelvétel működéséhez meg kell győződnie arról, hogy a következő funkciók és összetevők megfelelően vannak konfigurálva.

Szolgáltatás	Konfiguráció
Intelligens asztal	Webex WFO A Smart Desktop alkalmazást telepíteni és működtetni kell a számítógépeken

Szolgáltatás	Konfiguráció
	Ahol az ügynökök bejelentkeznek a Webex CC-be, és minden Smart Desktopot be kell állítani az RTE üzenetküldés használatára. Az RTE-üzenetküldés konfigurálásához jelölje be az **RTE-üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez** jelölőnégyzetet a Webex CC ACD konfiguráció oldalán. Az RTE üzenetküldés lehetővé teszi a csatlakoztatott Smart Desktop kliensek számára, hogy tíz perces szegmensekben rögzítsék a képernyőfelvételeket, amikor egy megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik a Webex CC rendszerbe.
Webex WFO Felhasználók következőképpen importálja és szinkronizálja	Amikor a Webex WFO szinkronizál a Webex CC-vel, az ügynököket a Webex WFO Webex CC felhasználói profillal rendelkező felhasználók. Csak a Webex CC felhasználói profillal rendelkező felhasználók rögzíthetők a képernyőn. Ezeknek a felhasználóknak a következő további konfigurációkkal kell rendelkezniük a Felhasználók lapon: ▪ Felhasználó aktiválása — ki kell választani. ▪ Szerepkörök – Olyan szerepkörhöz kell hozzárendelni, amely a Névjegyek rögzítése és a Felvétel képernyője engedélyekhez van társítva. ▪ Windows-bejelentkezés – Meg kell egyeznie azzal a Windows-bejelentkezéssel, amelyet a Webex CC-ügynökök használnak a számítógépre való bejelentkezéshez.

Képernyőfelvételek rögzítése

Az alábbi lista áttekintést nyújt arról, hogy a Webex WFO hogyan rögzíti a képernyőfelvételeket a Webex CC ügynökök számára.

1. Az ügynök bejelentkezik a számítógépre a Smart Desktop segítségével.

   Amikor egy Webex WFO helyen megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik egy olyan számítógépre, ahol a Smart Desktop működik, és RTE üzenetküldés használatára van konfigurálva, a Smart Desktop elkezdi rögzíteni a képernyőfelvételeket tíz perces szegmensekben, amelyeket helyileg ment. Még nem tölt fel képernyőfelvételeket a Webex WFO-re.

A képernyőfelvétel szegmensei titkosítva vannak az asztalon. Calabrio kétfaktoros titkosítási eljárást használ a szimmetrikus AES-CBC-256 és az aszimmetrikus RSA-CBC-2048 használatával a képernyőfelvételi fájlok hitelesítésének és titkosításának kezelésére.

A Smart Desktop ezeket a szegmenseket a következő helyen tárolja:

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

2. Az ügynök kezeli a kapcsolattartót a Webex CC-ben.
3. Webex WFO Importálja a partner hangfelvételét és metaadatait.
4. Webex WFO kibontja és feltölti a képernyőfelvételt az ügynök számítógépéről.

   Miután a Webex WFO feltöltötte a névjegyeket a Webex CC-ből, megkezdi a megfelelő képernyőfelvételek kibontásának és feltöltésének folyamatát. A Webex WFO ezt úgy éri el, hogy továbbítja az egyes kapcsolattartók időbélyegeit a megfelelő ügynök számítógépre.

   Amikor a Smart Desktop megkapja ezeket az időbélyegeket, levágja és összekapcsolja a képernyőfelvétel szegmenseit egyetlen képernyőfelvétellé, amely megfelel a kapcsolat időtartamának. Ezután feltölti a képernyőfelvételt a Webex WFO.

   Azokat a képernyőfelvételi szegmenseket, amelyek nincsenek társítva egyetlen kapcsolathoz sem, elemzik annak ellenőrzésére, hogy nem fordultak-e elő eltérések, majd törlik. Ha a Smart Desktop elveszíti a kapcsolatot a Webex WFO-vel, akkor az újracsatlakozáskor helyreállítási folyamatot hajt végre annak biztosítása érdekében, hogy képernyőfelvételeket készítsen az ügynök által időközben kezelt összes névjegyhez.

   > **PÉLDA** Egy ügynök kezeli a kapcsolatot a nap végén, majd leállítja a számítógépet, mielőtt a Webex CC elérhetővé tenné a kapcsolatot a Webex WFO számára. Amikor az ügynök bekapcsolja a számítógépet, a
   > Másnap a Smart Desktop újra csatlakozik a Webex WFO-hez, és a Webex WFO kibontja és feltölti a képernyőfelvételt.

5. Az ügynök kijelentkezik.

   Amikor az ügynök kijelentkezik, a Smart Desktop leállítja az új képernyőszegmensek rögzítését.

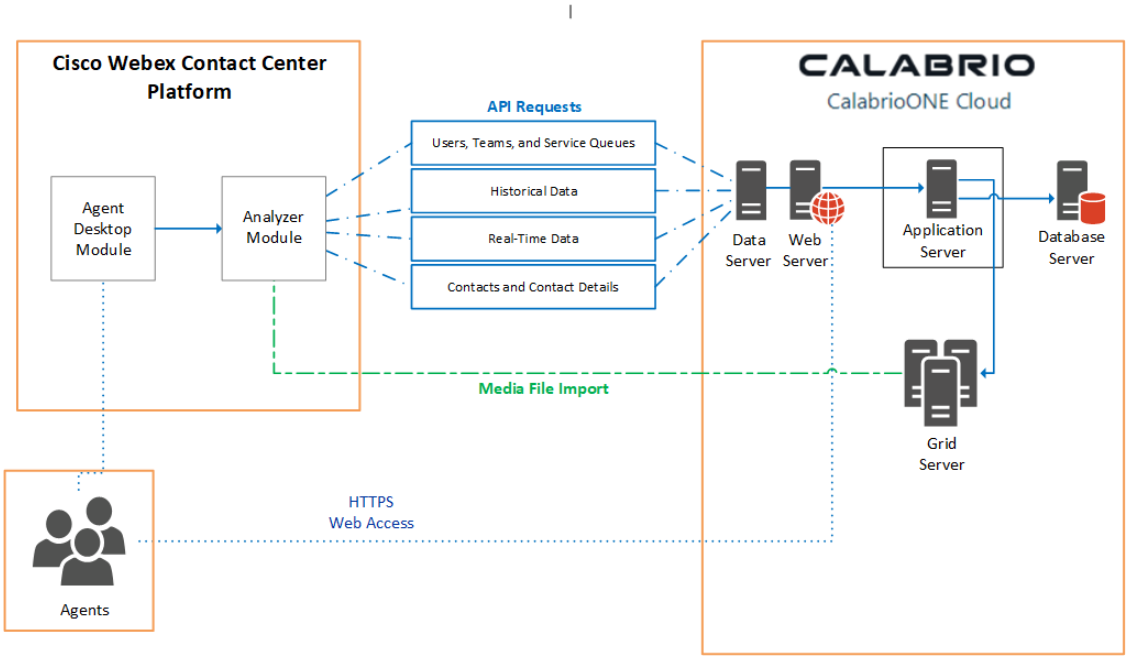
Függelék

A Cisco Webex Contact Center integráció 1.0-s verziójára vonatkozó tartalmat lásd a függelékben.

Az 1.0 alapvető konfigurációs adatai

A Webex WFO a következő alapvető konfigurációs adatokat szinkronizálja a Cisco Webex Contact Center megfelelőivel három API kérésen keresztül.

Az alábbi architektúradiagram a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO csomag közötti kapcsolatot mutatja be. Vegye figyelembe, hogy a diagram tartalmazza a klasszikus WFM.



Felhasználók

Amikor a Webex WFO új felhasználót importál a Webex Contact Center-ből, létrehoz egy új Webex WFO felhasználót, aki Webex Contact Center felhasználói profillal rendelkezik.

Amikor valaki módosítja a felhasználói adatokat a Webex Contact Center-ben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre a Webex WFO-ben. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

MEGJEGYZÉS: A Webex Contact Center helyen nem aktív állapotú felhasználókat a rendszer csak akkor importálja, ha visszaállítja őket.

Változás a Webex CC-ben	Az ebből eredő változás a Webex WFO-ben
Új felhasználó kerül hozzáadásra.	Új felhasználó kerül hozzáadásra. Pontosabban a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A Webex Contact Center felhasználó vezeték- és utónevét alkalmazza a Webex WFO felhasználó vezeték- és utónevére. ▪ A Webex Contact Center felhasználó TID-jét alkalmazza a Webex WFO felhasználó ACD azonosítójára. ▪ A vállalat és részleg Webex WFO kezdési dátumát a szinkronizálás dátumára állítja be. ▪ A Webex WFO felhasználót az alapértelmezett csapathoz rendeli. **MEGJEGYZÉS** Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és csoportok közötti kapcsolatot. Lásd Csapatok. ▪ Ha a Webex Contact Center felhasználó engedélyezve van a kapcsolattartó központban, akkor az alapértelmezett ügyintézői szerepkört rendeli hozzá a Webex WFO felhasználóhoz. Más Webex WFO szerep nincs szinkronizálva a Webex Contact Center szerepkörrel. MEGJEGYZÉS: Ha eltávolítja az ügynök szerepkört egy olyan Webex WFO felhasználótól, aki szinkronizálva van egy olyan Webex Contact Center felhasználóval, aki Ha engedélyezve van a kapcsolatközpont, akkor az ügynöki szerepkör újra kiosztásra kerül, amikor a Webex WFO szinkronizál a Webex Contact Center-vel.
A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.	A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.
A felhasználó törlődik.	A felhasználó inaktiválva van.

Teams (Csapatok)

A Webex WFO bármilyen típusú (kapacitásalapú vagy ügynökalapú) Webex Contact Center csapattal szinkronizál, amíg aktívak. Nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és a Webex Contact Center csapatok közötti kapcsolatot.

Ha a csapatadatok módosulnak a Webex Contact Center-ben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre a Webex WFO-ben. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Webex CC-ben	Az ebből eredő változás a Webex WFO-ben
Új csapat csatlakozik	Új csapat kerül hozzáadásra ugyanazzal a névvel. Ez a név csak olvasható. A csapat neve megváltozott	A csapat neve megváltozik.
Új felhasználó hozzáadása egy csapathoz	Nincs változás. A Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
A felhasználó el lett távolítva egy csoportból	Nincs változás. A Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
A csapatot törölték.	Nincs változás.

Létrehozhat új csapatokat a Webex WFO-ben, és felhasználókat rendelhet hozzájuk, de ezek az új csapatok nem kerülnek be a Webex Contact Center-be.

Egy Webex WFO felhasználó csak egy csapathoz tartozhat.

Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz

Ez a szakasz a Cisco Webex Contact Center 1.0 és a Webex WFO közötti kapcsolat beállítását ismerteti.

1. lépés: Gyűjtsön információkat a Webex Contact Center szolgáltatótól

Gyűjtse össze a következő API információkat Webex Contact Center szolgáltatójától, és mentse el egy könnyen hozzáférhető helyre:

- A Webex Contact Center API, teljes alap URL-címét a protokollal együtt.
- A Webex Contact Center Media API teljes alap URL-címét a protokollal együtt.
- Annak a Webex Contact Center felhasználónak az e-mail címe, aki jogosult mind a Webex Contact Center API, mind a Webex Contact Center Media API elérésére.
- API billentyű a Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API számára.

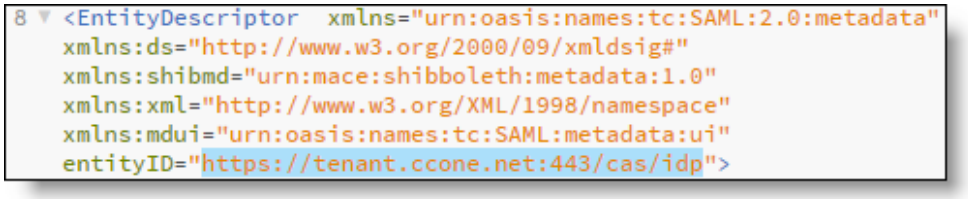
Ha a ACD Webex WFO Webex Contact Center # kapcsolatát konfigurálja, akkor erre az információra szüksége lesz a Webex Contact Center API szakasz kitöltéséhez.

MEGJEGYZÉS: Az alábbi példaképek Cisco Webex Contact Center 1.0 API-kat mutatnak be.

- Entitás azonosítója

PÉLDA

Az entitásazonosító ki van emelve az alábbi képen.



- Egyszeri bejelentkezési átirányítási URL-cím

PÉLDA

Az egyszeri bejelentkezés átirányítási URL-címe az alábbi képen van kiemelve.

- Identitásszolgáltatói tanúsítvány

PÉLDA

Az identitásszolgáltatói tanúsítvány az alábbi képen ki van emelve.

2. lépés: A Webex Contact Center beállítása ACD-ként a Webex WFO-ben

Ezután adja hozzá és konfigurálja a Webex Contact Center ACD-ként a Webex WFO-ben.

MEGJEGYZÉS Webex WFO jelenleg Cisco Customer Journey Platform-ként hivatkozik a Webex Contact Center-re.

Webex Contact Center hozzáadása ACD

1. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés > a Rendszerkonfiguráció > a ACD Konfiguráció elemet.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
3. A ACD Részletek párbeszédpanelen állítsa be a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Válassza a ACD lehetőséget	Válassza a Cisco Customer Journey Platform **lehetőséget**.
Név	Adjon egyedi nevet a ACD számára.

4. Kattintson az **OK**gombra.

A Webex Contact Center ACD konfigurálása

1. A ACD kiszolgálók táblázatban válassza ki a Webex Contact Center ACD.
2. Hagyja ki a ACD Szűrés szakaszt. Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrést.
3. Konfigurálja a Cisco Customer Journey Platform API szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Média API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center Media API teljes URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- felvétel
Felhasználónév	Adja meg annak a Webex Contact Center felhasználónak az e-mail címét, akihez mentve az 1. lépésben. Ennek a felhasználónak jogosultnak kell lennie a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center Media API elérésére.
API-kulcs	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API és Webex Contact Center média API API kulcsát.

Mező	Konfiguráció
Cisco Webex Contact Center 1.0	Csak akkor válassza ki, ha Webex Contact Center 2.0-t használ. Ez lehetővé teszi a CMSv2 API kéréseket.
Cisco Bérlőazonosító	Adja meg a Webex Contact Center alfanumerikus azonosítóját bérlői fiók. Ez a Cisco OrgId.

4. Konfigurálja a Szinkronizálási időköz szakaszt az alábbiak szerint.

Szakasz	Leírás
Időköz (perc) felhasználókkal,	Adja meg, hogy milyen gyakran (percben) szinkronizálja az adatkiszolgálót a Csapatok és szolgáltatási várólisták Webex WFO-ben, megfelelőik pedig Webex Contact Center-ben. További információ a Webex Contact Center szinkronizálásról: Alapvető konfigurációs adatok az 1.0-hoz. Minimum = 10 perc.

5. Konfigurálja a Rögzítési beállítások szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
ACD Rögzítési késleltetés	Válassza ki, hogy a WFM mennyi ideig várjon előtte Importálja a ACD statisztikát egy intervallum vége után.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat Az egész előző nap. Ha rendszeresen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek.
Rögzítési idő visszanyerése	Adja meg azt az időpontot, amikor a Webex WFO újra rögzíteni szeretné az előző nap adatait a ACD.

6. (Nem kötelező) Válassza az RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez **lehetőséget**. Ez lehetővé teszi a Webex Contact Center ügynökök képernyőinek rögzítését, akik a Webex WFO-es képernyőfelvételre vannak konfigurálva. A képernyőfelvétellel kapcsolatos további információkért lásd: QM Data for 1.0.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

3. lépés: Az adatkiszolgáló konfigurálása

Adatkiszolgáló konfigurálása Cisco Webex Contact Center ACD

1. A Webex WFO helyen keresse meg az **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **Adatkiszolgáló konfigurációja** elemet.
2. **Az Adatkiszolgáló konfigurációjának** kiválasztása legördülő listából válassza ki a Webex Contact Center ACD.
3. Adja meg a következő beállításokat.

Beállítás	Konfiguráció
Regionális adatszerver ACD	Jelölje be a **Szinkronizálás** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex szinkronizálási beállításokat Contact Center ACD Elérhetőtől Hozzárendeltig .
Regionális adatszerver ACD	Jelölje be a **Rögzítés** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex rögzítési beállításokat Contact Center ACD Elérhető **értékről** **Hozzárendeltre**.
Regionális adatszerver valós-	Jelölje be a Valós idejű események **engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át az** Időesemény beállításait A Webex Contact Center ACD az Elérhető értékről a Hozzárendeltre .
Médiaimportálási kiszolgáló beállításai	Jelölje be az **Adathordozó-importálás** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD értéket az Elérhető **értékről** a Hozzárendelt **értékre**.

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Csatlakozás Cisco Webex Contact Center CMSv2 API-k használatával

Ez a szakasz azt ismerteti, hogyan állíthatja be a kapcsolatot a Cisco Webex Contact Center és a Webex WFO között az 1.0-ról CMSv2 API-k használatával áttérő felhasználók számára.

CWCC 2.0 konfigurálása CMSv2 API-k használatával

1. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Megnyílik a **ACD részletek** ablak.
3. A ACD Részletek ablakban állítsa be a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Válassza a ACD lehetőséget	Válassza a Cisco Customer Journey Platform **lehetőséget**. **MEGJEGYZÉS: A** Webex WFO jelenleg Cisco Customer Journey Platform-ként hivatkozik a Webex Contact Center-re.
Név	Adjon egyedi nevet a ACD számára.

4. Kattintson az **OK**gombra.
5. **A Select ACD** (# kiválasztása táblázatban válassza ki az imént létrehozott Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Hagyja ki a ACD Szűrés szakaszt. Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrést.
7. Konfigurálja a Cisco Customer Journey Platform API szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Média API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center Media API teljes URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- felvétel
Felhasználónév	Adja meg annak a Webex Contact Center-felhasználónak az e-mail címét, akihez mentve az 1. lépésben. Ennek a felhasználónak jogosultnak kell lennie a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center Media API elérésére.
API-kulcs	Adja meg a Webex Contact Center API és a Webex API kulcsát

Mező	Konfiguráció
	Contact Center Media API, amelyet az 1. lépésben mentett.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Jelölje be a jelölőnégyzetet. Ez a jelölőnégyzet lehetővé teszi, hogy csatlakozzon a CWCC 2.0-hoz CMSv2 API-kkal.
Cisco Bérlőazonosító	Adja meg a Webex Contact Center alfanumerikus azonosítóját Bérlői fiók. Ez az Ön Cisco szervezeti azonosítója.

8. Konfigurálja a Szinkronizálási időköz szakaszt az alábbiak szerint.

Szakasz	Leírás
Időköz (perc) felhasználókkal,	Adja meg, hogy milyen gyakran (percben) szinkronizálja az adatkiszolgálót a Csapatok és szolgáltatásvárólisták a Webex WFO-ben, megfelelőik pedig a Webex Contact Center-ben. További információ a Webex Contact Center szinkronizálásról: Alapvető konfigurációs adatok az 1.0-hoz. Minimum = 10 perc.

9. Konfigurálja a Rögzítési beállítások szakaszt az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
ACD Rögzítési késleltetés	Válassza ki, hogy a WFM mennyi ideig várjon előtte Importálja a ACD statisztikát egy intervallum vége után.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat Az egész előző nap. Ha rendszeresen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek.
Rögzítési idő visszanyerése	Adja meg azt a napszakot, amikor szeretnéWebex WFOhogy rögzítse újra az előző napi adatokat a ACD.

10. (Nem kötelező) Válassza az RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez lehetőséget . Ez lehetővé teszi, hogy rögzítse a Webex Contact Center ügynökök képernyőit, akik a Webex WFO képernyőfelvételre vannak beállítva. További információ: Képernyőfelvétel.
11. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

QM 1.0 adatai

A QM lehetővé teszi, hogy figyelemmel kísérje és értékelje, hogy ügynökei milyen jól reagálnak a kapott kapcsolatokra.

Hangfelvétel

Amikor a QM kapcsolódik a Cisco Webex Contact Center-hez, a névjegyek Webex Contact Center-ben jönnek létre és kerülnek rögzítésre.

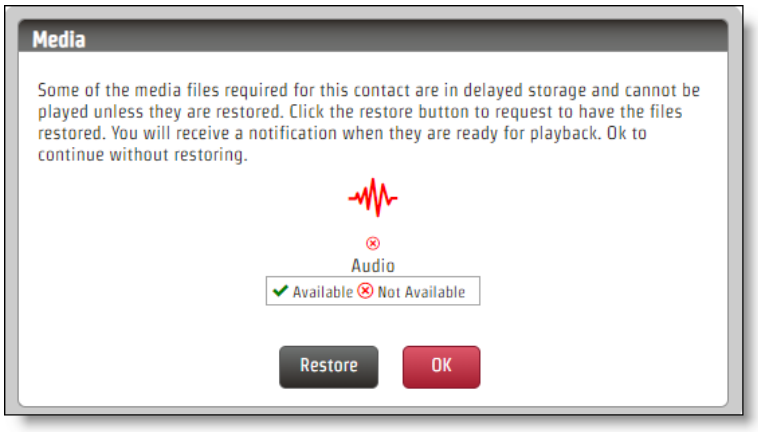
Névjegy importálásához a Webex WFO először importálja a névjegy metaadatait egy API kérésen keresztül. Ezután importálja a hangfelvételt egy másik API kérésen keresztül, egyezteti a hangfelvételt a kapcsolattartó metaadataival, és társítja a kapcsolatot az azt kezelő ügynökkel.

Ha több ügynök kezel egy kapcsolattartót a Webex Contact Center-ben (például amikor az egyik ügynök átadja a kapcsolatot egy másik ügynöknek), a Webex WFO metaadatok segítségével szegmentálja a kapcsolattartót megfelelő számú kapcsolattartóra, amelyet aztán társít az egyes érintett ügynökökhöz. Pontosabban, a Webex WFO határozza meg, hogy az ügynökök mikor voltak aktívak a hívásban a Start és End időbélyegeken keresztül, és ennek megfelelően szegmentálja a kapcsolattartót. A Webex WFO minden eredményül kapott névjegye saját metaadatokkal és hangfelvétellel rendelkezik.

Akár két órát is igénybe vehet, amíg a Webex Contact Center elérhetővé tesz egy névjegyet a Webex WFO számára. Néha hosszabb ideig tarthat a névjegyhez társított hangfelvétel feltöltése.

JEGYZET

Ha duplán kattint egy olyan névjegyre, amelyhez még nincs feltöltött hangfelvétel, a következő üzenet jelenik meg:



Ebben a helyzetben azonban a felvétel nincs késleltetett tárolóban, és a "Visszaállítás" gombra kattintva nem állítható vissza a felvétel. A felvétel csak akkor játszható le, ha a hangfájl feltöltési állapota "A fájl még nincs feltöltve" állapotról "Fájl feltöltése folyamatban" állapotra változik.

A következő szakaszok azt ismertetik, hogy a Webex WFO hogyan szegmentálja a konzultációkat, átadásokat vagy konferenciákat tartalmazó Webex Contact Center kapcsolatokat.

Konzultációk

A Webex WFO a Webex Contact Center névjegyet két olyan névjegyre szegmentálja, amelyek azonos kapcsolatazonosítóval rendelkeznek.

Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra vontak be a hívásba. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amellyel az ügynökök konzultáltak.

A konzultáció során a Webex Contact Center csak az ügyfelet rögzíti, az ügynököket nem.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet, amelyben Braun ügynök 42 másodpercig konzultált Hodges ügynökkel. A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre bontja, 29-re és 30-ra.

A Contact 29-hez társított felvétel időtartama 00:02:21, amely az a teljes időtartam, amíg Braun ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel. A 30-as kapcsolathoz társított felvétel időtartama 00:00:42, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált Braun ügynökkel.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított partnerek Tab listában, ahol szintén kiválaszthatók és lejátszhatók.

Átadások

A Webex WFO szegmentálja a Webex Contact Center névjegyet az átadások száma szerint. A Webex WFO minden átadáshoz külön kapcsolattartót hoz létre, és minden kapcsolatot ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.

Az átadott hívás minden szegmenséhez ugyanaz a kapcsolatazonosító tartozik.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet, amelyben Braun ügynök átadta a névjegyet Hodges ügynöknek.

A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre osztja: 27 és 28. A 27-es kapcsolat felvételének időtartama 00:00:44, vagyis az az időtartam, ameddig Braun ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel, mielőtt átadta volna a kapcsolatot Hodges ügynöknek. A 28-as kapcsolat felvételének időtartama 00:01:14, amely az az időtartam, amely alatt Hodges ügynök kapcsolatban állt az ügyféllel a kapcsolat vége előtt.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított partnerek Tab listában, ahol szintén kiválaszthatók és lejátszhatók.

Konferenciák

A Webex WFO a Webex Contact Center névjegyet két olyan névjegyre szegmentálja, amelyekhez ugyanaz a kapcsolatazonosító van társítva.

Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultációra, majd konferenciára hívtak be. Az első kapcsolatfelvétel felvétele az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel felvétele csak azt az időtartamot öleli fel, amíg az ügynökök konzultáltak és a konferenciahívásban voltak.

A konzultáció során a Webex Contact Center csak az ügyfelet rögzíti, az ügynököket nem. A konferenciahívás során a Webex Contact Center rögzíti mind az ügyfelet, mind az ügynököket.

PÉLDA

Webex WFO importál egy névjegyet a Webex Contact Center-ből, ahol Braun ügynök konzultált Hodges ügynökkel, majd konferenciahívásba vitte Hodges ügynököt.

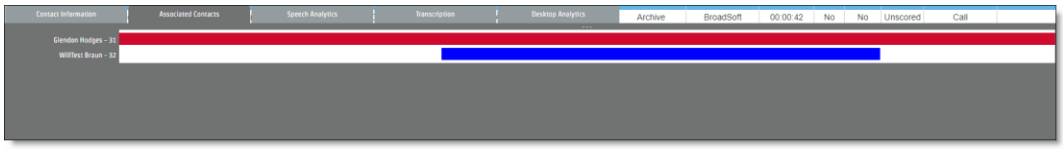
A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre bontja: 31 és 32. A 31-es kapcsolat felvételének időtartama 00:02:09, amely a Braun ügynök és az ügyfél közötti kapcsolat teljes hossza. A 32-es kapcsolat felvételének időtartama 00:01:00, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált, majd konferenciahívást folytatott Braun ügynökkel.

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolatazonosító.

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

Ezek a névjegyek egyenként kiválaszthatók és lejátszhatók a Media Player segítségével. Az összes társított névjegy megjelenik a Társított partnerek Tab listában, ahol szintén kiválaszthatók és lejátszhatók.

A következő képen a Media Player látható, ha a 31-es érintkező van kiválasztva. A Társított kapcsolatok Tab közül a 32-es névjegy is kiválasztható és lejátszható.



Kapcsolat metaadatai

A Webex WFO nem importál egyéni metaadatokat a Webex Contact Center 1.0-ból, beleértve a következőket:

- Hívással kapcsolatos adatok
- Összefoglaló kódok

Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy a Webex Contact Center 1.0 kapcsolati metaadatai hogyan vannak leképezve a QM megfelelő kapcsolati metaadataira.

Webex CC	QM
Ügynök	Vezetéknév, Utónév
ANI	Hívószám
DNI	Hívott szám

Webex CC	QM
Dátum	Dátum, idő
Felhasználói TID	Ügynök ACD azonosítója
Munkamenet-azonosító	Társított kapcsolattartó azonosítója

A Webex WFO támogatja az egyéni metaadat-leképezést a CWCC 2.0-hoz. További információ: Metaadatok szinkronizálása a Webex WFO formátumba.