Webex WFO és Webex Contact Center integrációs útmutató

Új WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: július 20, 2021
Utolsó frissítés: 2025. november 11.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m 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.

Célközönség

- Az integráció elérhető és nem elérhető funkciói
- 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 szakemberek 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-s és a CWCC 2.0-s 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-tól 2.0-ig 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 (tartási események) esetén a Webex WFO csendet szúr be hangfelvételekhez, és üres képernyőt szúr be képernyőfelvételekhez.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) két lehetőség van 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 Webex WFO-ben bemutatásra kerülne. Mind a kézi, mind az automatikus szüneteltetés és folytatás opciókhoz a felhasználónak telepítenie kell a Cisco Agent Desktop szoftvert. 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 Webex WFO által kezdeményezett automatikus eseményekhez szükséges RTP jel 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 Workforce optimalizálási (WFO) szoftvercsomag, amely integrálódik a Cisco Webex Contact Center-vel a hívásrögzítés, a minőségirányítás, a Workforce 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 másképp nincs jelezve.

Minőségirányítás (QM)

A minőségirányítás a Workforce Optimization csomag szíve. Ez az adatnyomvonal kezdete, amely az ügyfél hangjához vezet. Emelje ügyfelei kiszolgálását a következő szintre, a minőségre összpontosítva, és vonja be ügynökeit a megtartás érdekében.

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: Az importálás két-három órás késéssel történik. 2.0-s verzió: A névjegyimportálásra akkor kerül sor, amikor a felvétel Webex Contact Center-ről elérhető a Webex WFO számára. Az importálás akár tizenöt percet is igénybe vehet.	
Webex WFO képernyőfelvétel	X	
Webex WFO tárhely szükséges hang tárolása a felhőben	X	
Felhőből felhőbe történő integráció az adatokhoz átvitel	X	

Szolgált	Támogato	Jelenleg Támogatott
	Az API-kon keresztüli adatátvitel be van építve az integrációba	
Webex WFO hangfelvétel betöltése, szüneteltetése és folytatása (kézi és automatikus)	Lásd: Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 Áttekintés	
Webex WFO képernyőfelvétel, szünet és folytatás (kézi és automatikus)	A hangfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, a képernyőfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, valamint a sztereó rögzítésnek az aktuális elérhetőségére vonatkozó információk.	
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 rögzítési vezérlői és		X**

Szolgált	Támogato	Jelenleg Támogatott
Felvételi vezérlők API		
Támogatja a többcsatornás integrációt	X	
Hangcsatornák	X	
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 konfigurálása című 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

Komponens	Kötelező	Nem szükséges
Adatkiszolgáló szinkronizáláshoz, rögzítéshez, valós idejű eseményekhez és médiaimportáláshoz		X
Smart Desktop képernyőfelvételhez, élő képernyőfigyeléshez és asztali elemzési funkciókhoz	X	
Smart Desktop Windows operációs rendszeren	(elérhető)	
Smart Desktop MAC operációs rendszeren		(nem érhető el)

*Ha adatkiszolgálóról kiszolgáló nélküli integrációra migrál, forduljon a Cisco műszaki támogatáshoz. Lásd a Bevezetést.

Engedélyeznie kell a **szegmensfelvételt**, **a konzultációs lábrögzítést** és **az összetett hívásokat** . Lásd Összetett hívásesemények további információkért.

Workforce Management (Új WFM)

A WFM egy egységes, felhasználóközpontú szoftver, modern megközelítéssel. Tökéletesítse az előrejelzést, egyszerűsítse az ütemezést és az adminisztrációt, és szabadítsa fel a menedzsereket, hogy az értékteremtésre összpontosítsanak. PUT a megfelelő embereket a megfelelő helyeken.
Lehetővé teheti számukra, hogy okosabban dolgozzanak, és következetes és kiemelkedő ügyfélélményt nyújtsanak.

WFM szinkronizálja az adatokat konfigurációs és előzményadattársítási célokból. Webex WFO WFM szinkronizálja a korábbi és valós idejű adatokat a Workforce 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	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg Támogatott
Előzményadatcsatorna - ügynöki statisztika	X	
Előzményadatcsatorna – ügynökvárólista-statisztikák	X	
Előrejelzés (hang)	X	
Előrejelzés (csevegés)	X	
Előrejelzés (e-mail)	X	

Analytics

Az Analytics kész, fejlett analitikai alkalmazások tárházát tartalmazza, amelyek segítségével nagy hatást érhet el a tanulási görbe nélkül. Szabadítsa fel a contact centerében eltemetett intelligencia aranybányáját, és alakítson át minden ügyfél- és ügynöki kapcsolatot hasznosítható betekintéssé.

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	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Hangulatelemzés	X	
Ügynök intelligens teljesítményértékelése	X	
Speciális beszédalapú keresés	X	
Omni ügynök intelligencia	X	
	A Cisco Professional Services szolgáltatással való elkötelezettség szükséges.***	

**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.*

Az Omni Agent Intelligence egyéni metaadatokra támaszkodik. További információ: Metaadatok szinkronizálása a Webex WFO formátumba.

Betekintést

Az Insights egy AI-alapú BI-megoldás, amely a Webex WFO csomag alapvető része. Az Insights vegyes, nem silózott jelentéseket biztosít, amelyek lehetővé teszik az összes Workforce elkötelezettség-kezelési és ügyfélinterakciós adat zökkenőmentes kombinálását a Webex WFO-ből. Az Elemzések lehetővé teszi, hogy Webex WFO adatait gyakorlatban hasznosítható jelentések és irányítópultok segítségével vizualizálja. A felsorolt funkciók eléréséhez Insights-licencre van szüksége. További információ: How licenses work és Manage roles and permissions (Szerepkörök és engedélyek kezelése).

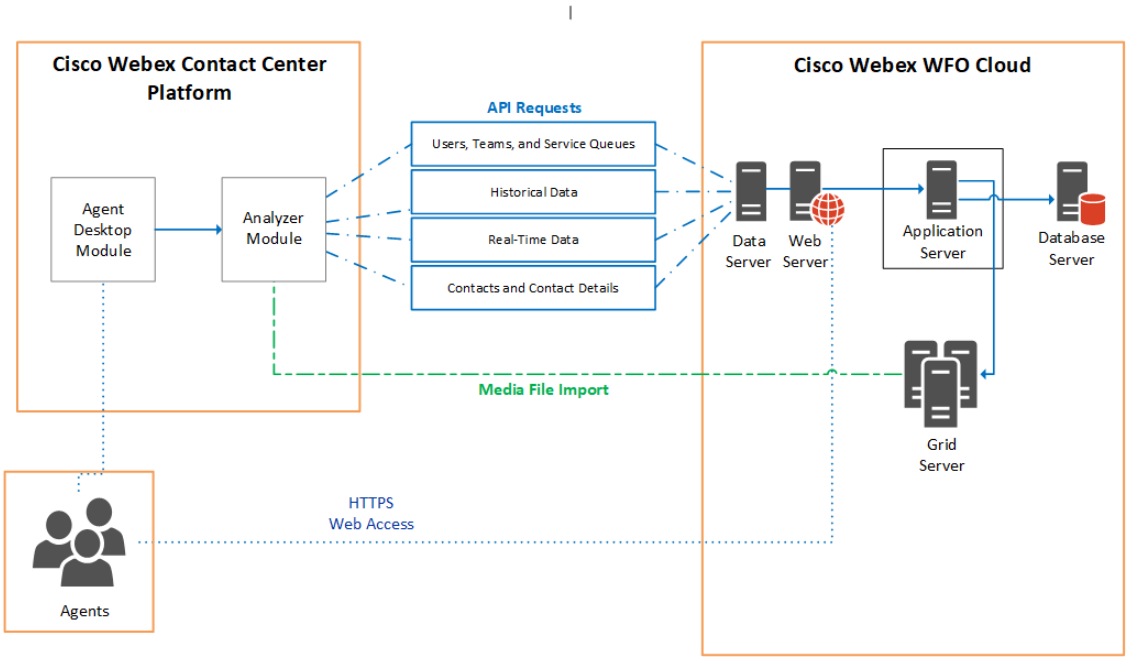
Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Előre elkészített irányítópultok	X	
Gépi tanuláson alapuló elemzés	X	
Egyéni témák	X	

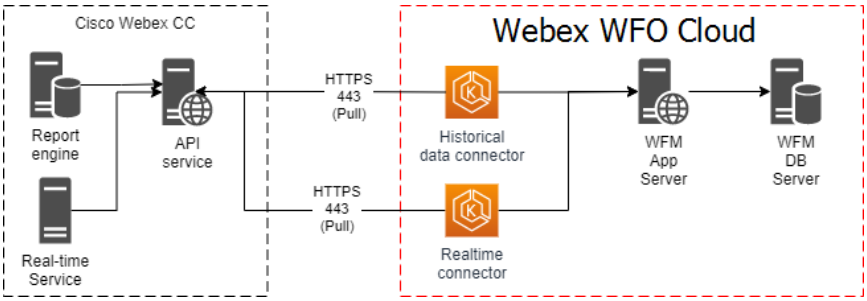
Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Autográf (automatizált adatvizualizáció)	X	
Vizuális beállítások (egyéni adatok vizualizáció)	X	
Irányítópult megosztása	X	

Webex WFO és Cisco Webex Contact Center Építészet

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



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


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

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

A CWCC 2.0 kapcsolat Webex WFO rendszerben történő beállítása előtt végre kell hajtania az ebben a témakörben felsorolt eljárásokat a Webex Control Hub.

> **FONTOS** : Állítsa be Webex rendszergazdai fiókjának felhasználónevét és jelszavát, hogy soha ne járjon le. Ez egy szolgáltatás típusú fiók. Nem lehet személyes e-mail fiók. Cisco visszavonja Hozzáférési jogkivonatok a felhasználói hitelesítő adatok lejártakor. Ezért ha a Cisco-fiók felhasználóneve és jelszava lejár, akkor a Webex WFO-ben 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 Bérlő ID
> - Webex WFO ACD ID
> - 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 szinkronizálással hoztak létre a Cisco-vel, vagy manuálisan kell létrehozni a Cisco felügyeleti portálon.

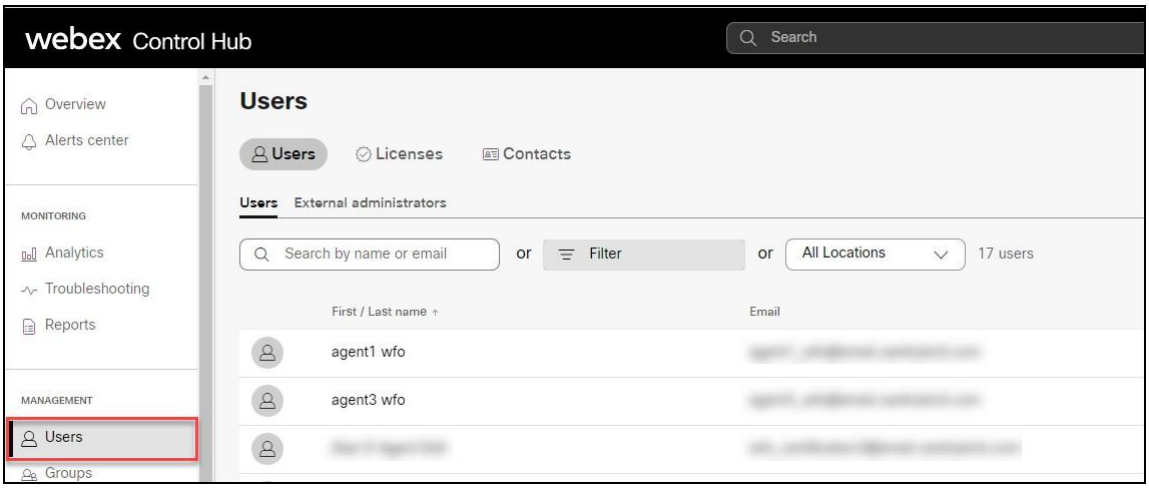
> MEGJEGYZÉS: Ha a Active Directory szinkronizálást később engedélyezi, és az e-mail cím nem létezik a Active Directory-ben, akkor a Cisco-ben beállított beállítás törlődik. Lesznek kettős csapatok és
> Az új e-mail-címmel kapcsolatos szinkronizálási problémák által okozott felhasználók.

Konfigurációs eljárások

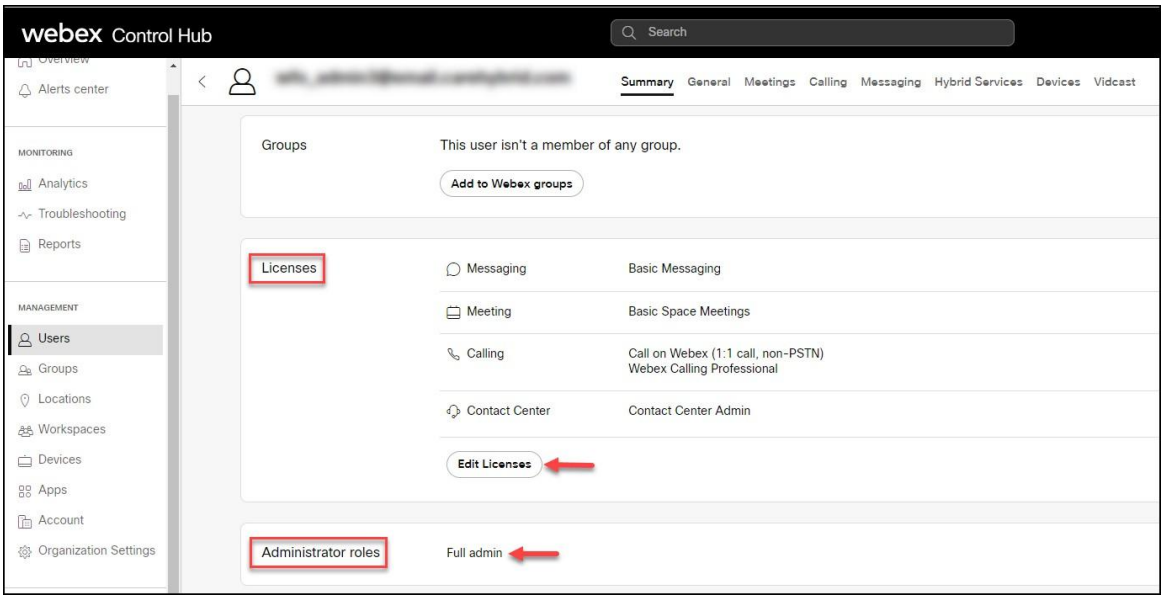
Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése

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**.

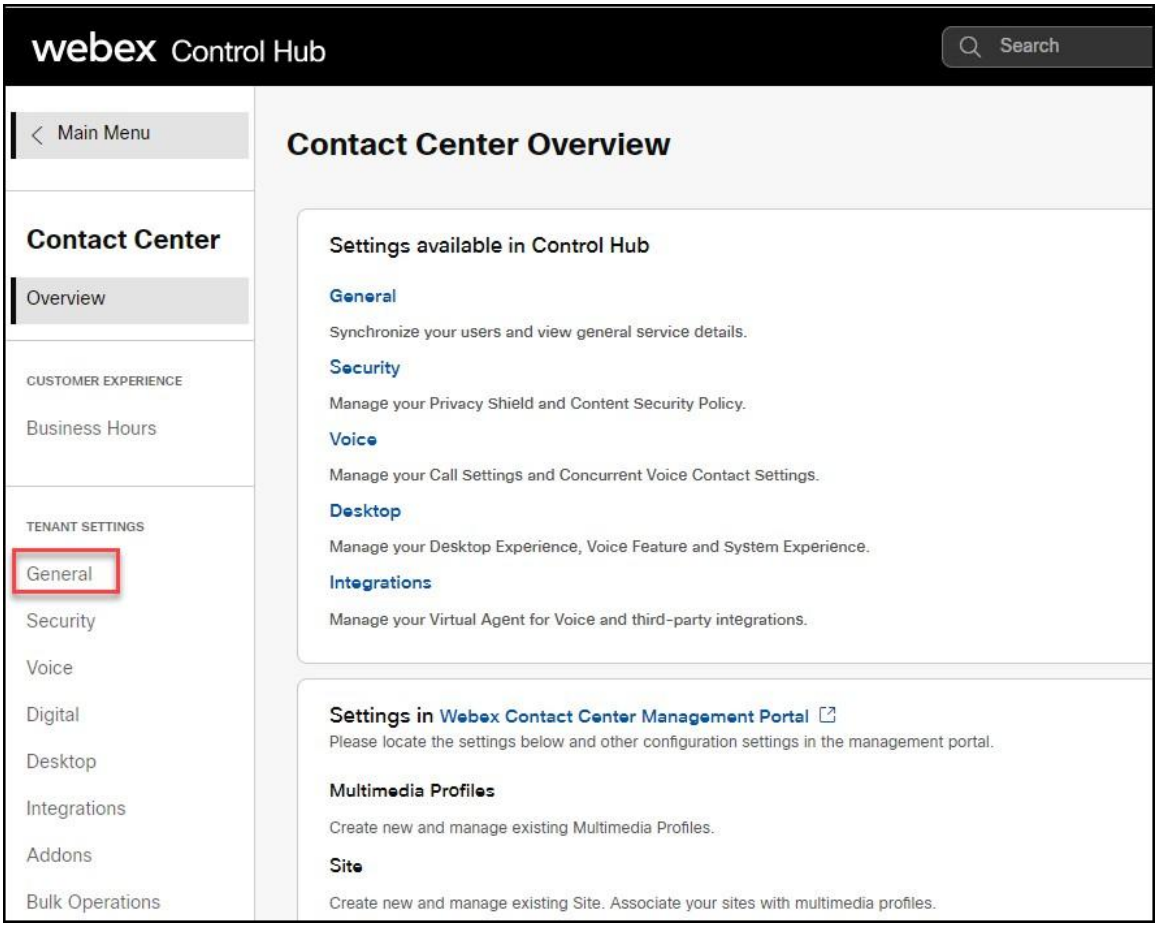
Licencek	
Üzenet	Alapvető
	üzenetküldés
	Speciális
	üzenetküldés
Találkozó	Alapvető űrtalálkozók
	Speciális űrértekezletek
	Webex Meetings Suite
Hívó	Hívás a Webex-n (1:1 hívás, nem PSTN)

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

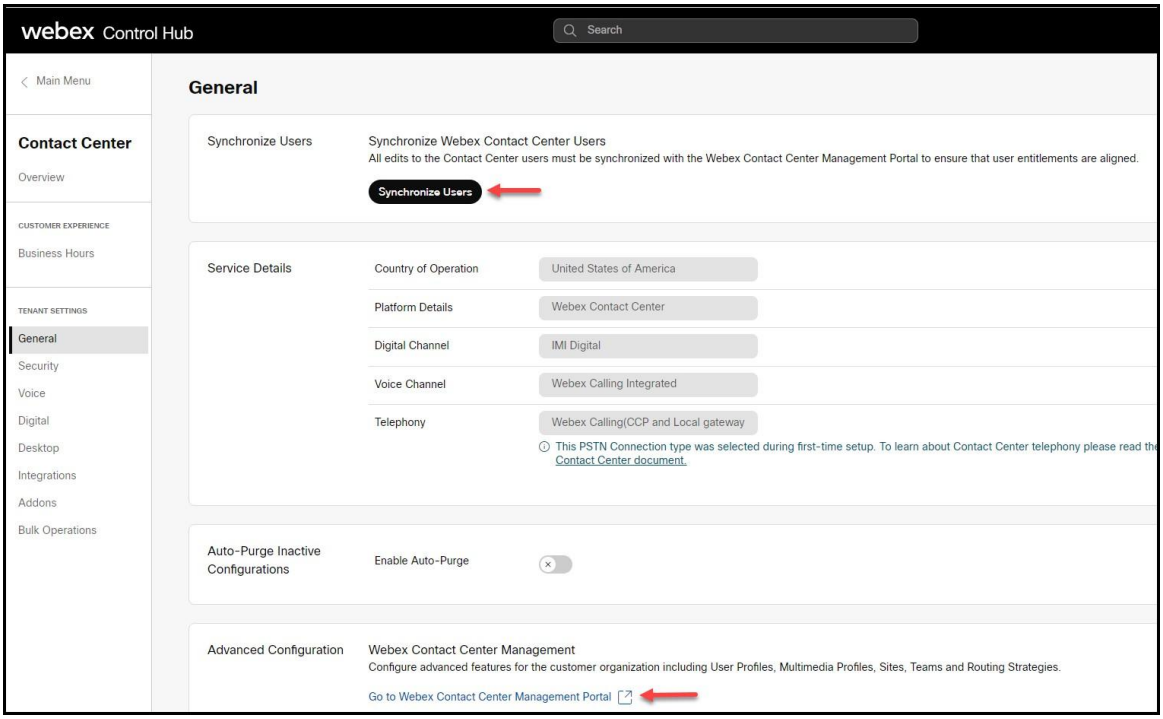
> MEGJEGYZÉS Ha szinkronizálási problémákat tapasztal, válassza a **Szervezeti rendszergazda** jelölőnégyzetet, és

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.



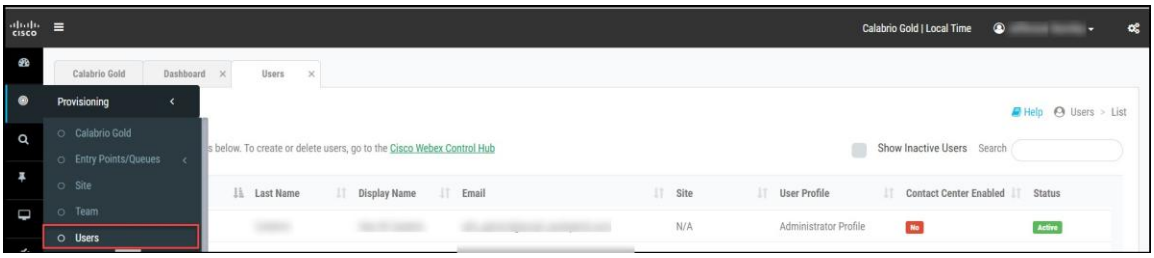
3. Kattintson a Felhasználók **szinkronizálása gombra**.



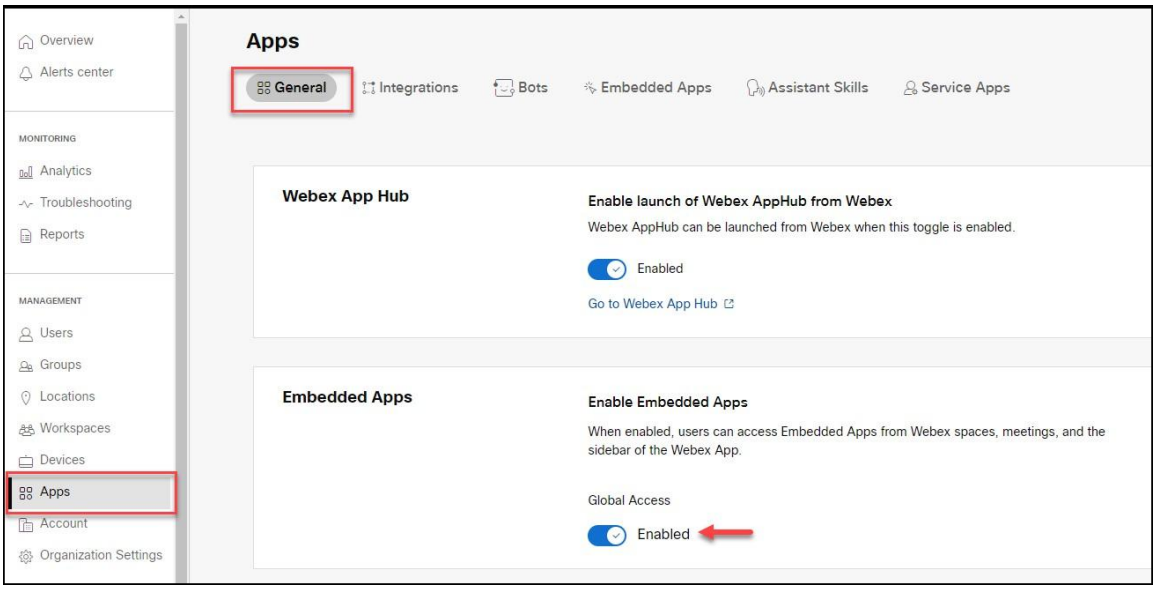
4. Kattintson az Ugrás a **Webex Contact Center felügyeleti portálra** hivatkozásra. A felügyeleti portál külön ablakban nyílik meg.

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

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

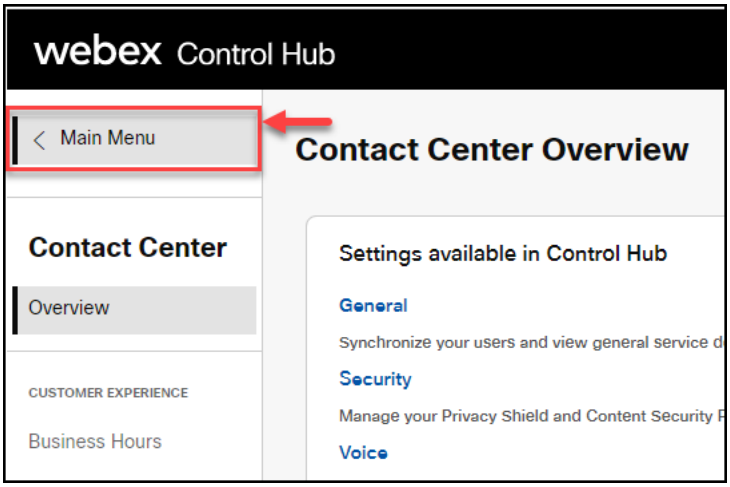


Alkalmazásbeállítások konfigurálása



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.

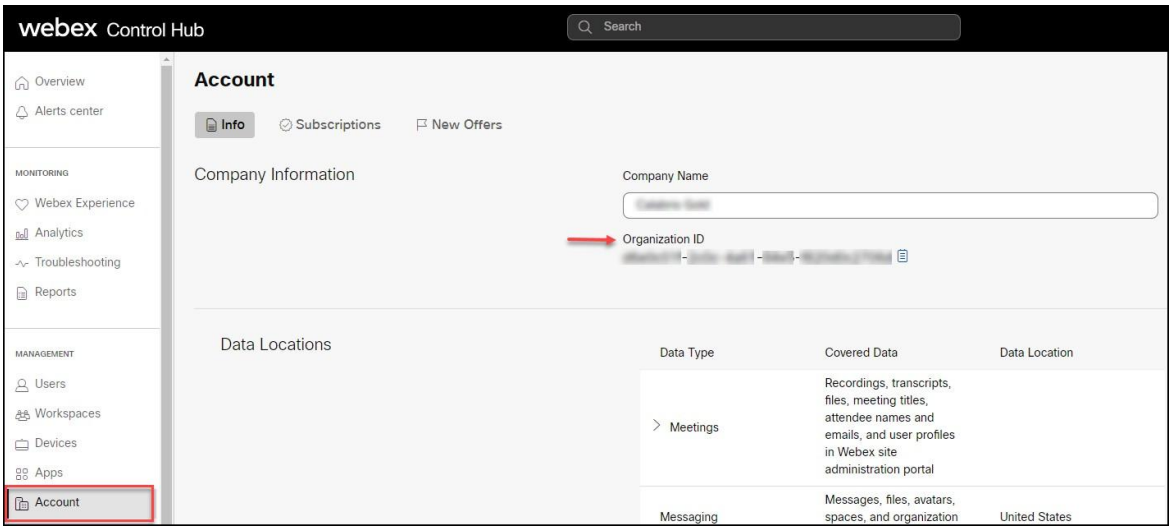


2. **Az Alkalmazások** általános **Tab** oldalán kapcsolja be a **Globális hozzáférés engedélyezve** kapcsolót.

Keresse meg szervezetét ID

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

2. Mentse el a **szervezet ID** egy könnyen elérhető helyre. A Cisco Szervezet ID megadása szükséges a CWCC 2.0-val való kapcsolat Webex WFO-ben történő beállításához. A szervezet ID más néven bérlő ID a Webex WFO.



API végpontok leképezése

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 privát böngészőablakkal, például inkognitómódból Chrome-ban vagy InPrivate böngészőből Edge böngészőben.

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

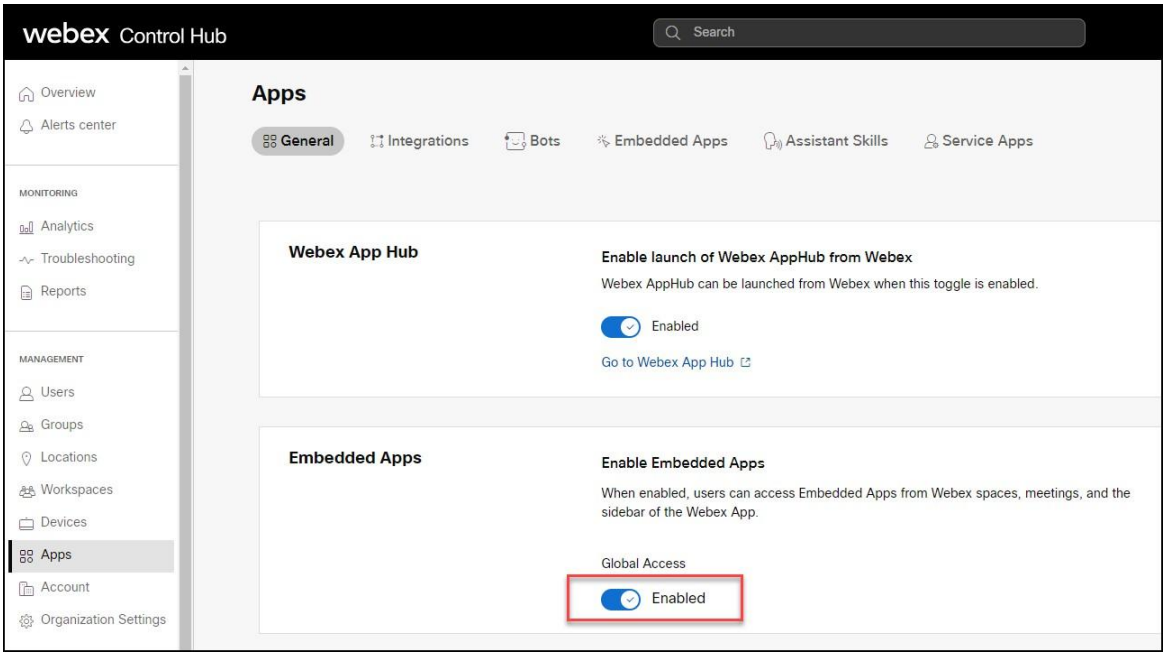
A Pro Pack integrációjának engedélyezése

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

1. Jelentkezz be a Webex Control Hub kukac https://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, ha rákattint az integrációra a listában, vagy rákeres az integrációra az alkalmazás ID. Megnyílik az integráció tulajdonságok ablaka.

   Calabrio App ID —

   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 rendszer bejelentkezéskor hozzáfűzi a szervezet ID a rendszergazdai hozzáférési jogkivonatot.

> **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 módosítása után azonnal kövesse az újraengedélyezési eljárást, hogy az integráció kapcsolata ne szakadjon meg.
> 2) Ha Ön egy meglévő ügyfél, aki egy konfigurált adatszerverről tér át, vegye fel a kapcsolatot fiókkezelőjével.

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.

- A Webex rendszergazda felhasználónak rendelkeznie kell a Webex Contact Center rendszerhez szükséges engedélyekkel és szerepkörökkel a Webex Control Hub rendszerben. További tudnivalókért tekintse meg a "Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése" eljárást a Cisco Webex Contact Center konfigurálása témakörben.
- Felhasználónév — Ez egy felhasználói e-mail cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a Cisco Webex Contact Center.

  > **BEVÁLT GYAKORLAT:** Ha WFM használ, győződjön meg arról, hogy a Webex Contact Center **felhasználónév**
  > mező különbözik a **Calabrio ONE API Felhasználónév** mezőtől.

- API URL — A Webex Contact Center API, teljes alap URL-je, beleértve a protokollt is.
- Bérlő ID — Ez a Cisco Webex Contact Center szervezet ID.
- A Calabrio ONE API Felhasználónév mezőnek meg kell felelnie az alábbi feltételeknek.
  - A Webex WFO szakaszban ennek a felhasználónak rendelkeznie kell a **szerepköréhez rendelt Felvétel képernyő** és **Hangrögzítés** engedélyekkel is. Az Alkalmazáskezelés eszközben a **Szerepkörök** lapon rendelhet engedélyeket a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** lapon pedig szerepköröket rendelhet a felhasználókhoz.
  - Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** a **Felhasználók** legördülő listából lapot az Alkalmazáskezelés eszközben .

- Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával a Társított csoportok és csapatok **alatt** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapján**.

Konfigurációs eljárások

AJÁNLOTT GYAKORLAT# Cisco azt javasolja, hogy a CWCC 2.0-t privát böngésző-munkamenetben, például inkognitómódban konfigurálja 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 van.
- A CWCC 2.0 konfigurálása 2.0-s programozott API-k használatával – Kövesse ezt az eljárást, ha az üzemelő példány QM, Analytics, klasszikus WFM vagy WFM, és nem tér át CWCC 1.0-ról 2.0-ra.

  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 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 **ACD** kiválasztása 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 felhasználói e-mail-cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a CWCC. **FONTOS** : Ennek szolgáltatás típusú fióknak kell lennie, amelyet soha nem szabad módosítani. A fiók módosítása a következőket okozhatja: Duplikált felhasználók és csoportok a rendszerben.

Mező	Konfiguráció
API URL	Adja meg a Cisco Webex Contact Center API, teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt.
Bérlő ID	Adja meg a CWCC bérlői fiók Szervezet ID értékét.
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. A bérlői rendszergazdai fiók létrehozásával kapcsolatos segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához. További információ: API-felhasználólétrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése. ▪ A Webex WFO szakaszban ennek a felhasználónak rendelkeznie kell a szerepköréhez rendelt Felvétel képernyő **és** Hangrögzítés engedélyekkel is. Az Alkalmazáskezelés eszközben a **Szerepkörök** lapon rendelhet engedélyeket a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** lapon pedig szerepköröket rendelhet a felhasználókhoz. ▪ Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapjának** Csapat **legördülő listájából**. ▪ Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával a Társított csoportok és csapatok **alatt** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapján**.
Calabrio API Felhasználói jelszó	Az Ön Webex WFO szolgáltatásfiókjának jelszava.
Engedélyezett termékek - Minőség	**Minőségirányítás** – Válassza ki, hogy a szervezet vásárolt-e

Mez	Konfiguráció
Menedzsment	Minőségirányítás. 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 betöltse a csevegéseket, SMS üzeneteket és e-maileket.
Metaadatok leképezése leképezését	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a CWCC metaadatok egyéni metaadatokra való Címkék a Webex WFO. 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 szolgáltatásvárólistákat a Webex WFO-ben lévő megfelelőikkel a Cisco Webex Contact Center-ben.
Rögzítés késleltetése (perc)	Beállítja, hogy a WFM mennyi ideig várjon előtte Importálja a ACD statisztikát egy intervallum vége után.
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.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat az egész előző naptól.

Mező	Konfiguráció
Média importálása	Médiafájlok és felvételi fájlok importálásának engedélyezése a Webex WFO Tól Webex Contact Center.
Felhasználói szinkronizálás	Lehetővé teszi a felhasználói adatok szinkronizálását a Webex WFO formátumba a Webex Contact Center-ből.
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. 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. 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 partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO nyelvet rendel egy szöveges kapcsolathoz a

Mez	Konfiguráció
	A következő információk, 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.

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.

Újraengedélyezés konfigurálása

1. Győződjön meg arról, hogy kijelentkezett a Cisco Webex Contact Center rendszerből.
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 értéket 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 kapcsolt 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. Lépjen 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

- Szuperadminisztrátori *szerepkörrel rendelkezel a* WFM-en belül.
- A Cisco Webex Contact Center 2.0-t az **Alkalmazáskezelés** > **ACD konfiguráció** 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 ID, amely a CWCC egyedi azonosítására szolgál. Tenant ID – 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

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.

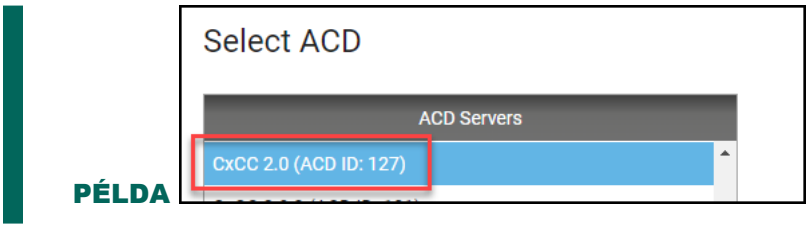
Új integráció konfigurálása vagy meglévő frissítése

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** .

   - **Server ID in Webex WFO** — Ez egy egyedi ACD ID a CWCC számára. Miután konfigurálta a CWCC ACD az **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD konfigurálása** lapon, keresse meg a ID kiszolgálót (más néven ACD ID) értéket a **ACD kiszolgálók** listában.



   - **Bérlő ID a Webex WFO-ben** — Adja meg az adott Webex WFO bérlő ID értékét. Ez az Ön Webex WFO bérlője ID. Ez nem a CWCC bérlő ID értéke, amelyet a **ACD konfiguráció** lapon adott meg.

     - A Webex WFO-bérlő ID 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 bérlője ID. Vissza a Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrációk oldal. Lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálattal , ha nem találja a bérlőt ID.

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 hozzáadhatók lennének a Webex WFO. A konfiguráció akkor fejeződik be, ha a CWCC metaadatokat hozzáadta a Webex WFO elemhez, 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. 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 standard 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.

```
1 | {
```

```
  "data": {
    "feladat": {
      "feladatok": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequest": true,
          "isActive": hamis,
          "várólista": [
            {
              "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "név": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "befejezve",
          "tulajdonos": {
            "név": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
            "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefonálás"
        }
      ]
    }
  }
}
```


Előfeltételek

- A Cisco Webex Contact Center 2.0-t ACD-ként kell beállítani a Webex WFO-ben.
- 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.

```
1  {
2      taskDetails (
3              Feladó: 1631192040000
4              Címzett: 1654515806364
5              Szűrő: {
6                  valamint: [
7                      { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         feladatok {
12             azonosító
13             stringGlobalVariables(név: "Global_VoiceName") {
14                 név
15                 érték
16             }
17         }
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**

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

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**

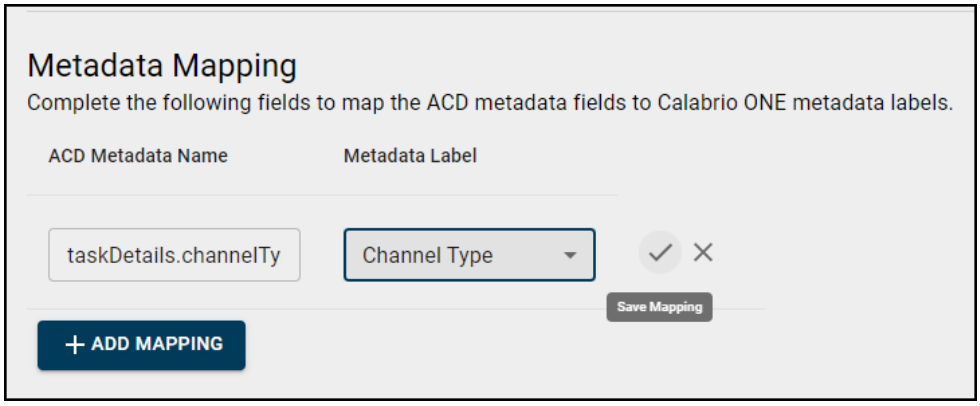
6. Győződjön meg arról, hogy a formázott szöveg formátuma a következő. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem tartalmaznak szóközt a szöveg között. A CWCC 2.0 metaadatai most már készen állnak a Webex WFO metaadatcímkékre való leképezésre.

   <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 Metaadat neve **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 {
            azonosító
            állapot
            channelType
            createdTime
            endedTime
            eredet
            célállomás
            contactReason
            irány
            owner { ID név }
            entryPoint { ID név }
            terminationType
            channelSubType
            ügyfél { név telefonszám e-mail }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData {e-mail {tárgy metaadatai} }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      visszahívási szám
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID név }
40                  lastSite { ID név }
41                  lastTeam { ID név }
42                  lastEntryPoint { ID név }
43                  összesenIdőtartam
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdIdőtartam
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupIdőtartam
60                  ringingIdőtartam
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Az alábbiakban a taskDetails metaadat-beállításai láthatók.

taskDetails metaadat-beállítások egy mintakérelemben

```
1   {
2       taskDetails(
3                   feladó: 1631192040000
4                   Címzett: 1634648040000
5                   Szűrő: {
6                       valamint: [
7                           { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              feladatok {
```

```
12                  azonosító
13                  állapot
14                  channelType
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  eredet
18                  célállomás
19                  contactReason
20                  irány
21                  owner { ID név }
22                  entryPoint { ID név }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  ügyfél { név telefonszám e-mail }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData {e-mail {tárgy metaadatai} }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      visszahívási szám
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID név }
40                  lastSite { ID név }
41                  lastTeam { ID név }
42                  lastEntryPoint { ID név }
43                  összesenIdőtartam
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdIdőtartam
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupIdőtartam
60                  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	ID, annak a fizikai kapcsolattartó központnak a neve, ahová a feladatot kiosztották.
csapatok	ID, annak a csapatnak a neve, amelynek a hívást továbbították.
Közreműködők	Ügynökök, akik kezelték a feladatot.
Belépési pontok	ID, 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 adatok 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

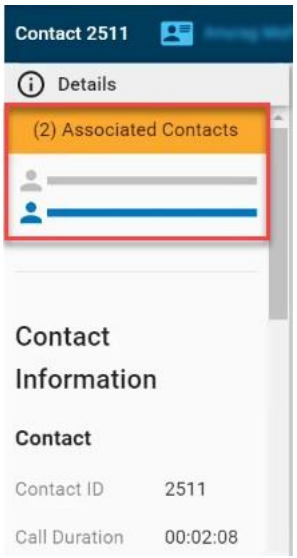
A következő forgatókönyvek támogatottak.

- 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**.

Szűrés a csevegés, a SMS, az e-mailek és a közösségi média átirataira 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**.

Digitális csatornák korlátozásai

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 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 szakaszához tartozik egy **partner ID**, amely a csevegés egyedi ID. A **társított partner ID** az az azonosító, amely összeköti az eredeti kapcsolatot a kapcsolat összes származékos lábával, amely a Webex WFO-be van betöltve. A csevegésnek több lába is lehet, ha átutalásokat vagy konferenciákat tartalmaz.

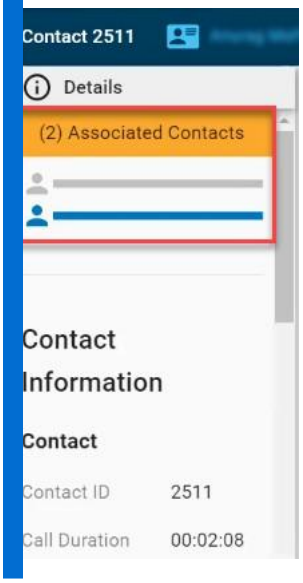
Ez azt jelenti, hogy a csevegés minden lábához egyedi névjegy ID tartozik, és a csevegés minden származékos lábához ugyanaz a megosztott társított névjegy tartozik ID. A csevegés kiválasztása után megtekintheti az összes kapcsolódó csevegést az Interakciók oldalon megjelenő csevegési átiratban. [További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

Előfeltételek

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



Csevegési 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 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 lábához tartozik egy kapcsolattartó ID, amely a SMS interakció egyedi ID. A társított partner ID az az azonosító, amely összeköti az eredeti kapcsolatot a kapcsolat összes származékos lábával, amely a Webex WFO-be van betöltve. A SMS beszélgetésnek több oldala is lehet, ha transzfereket vagy konferenciákat tartalmaz.

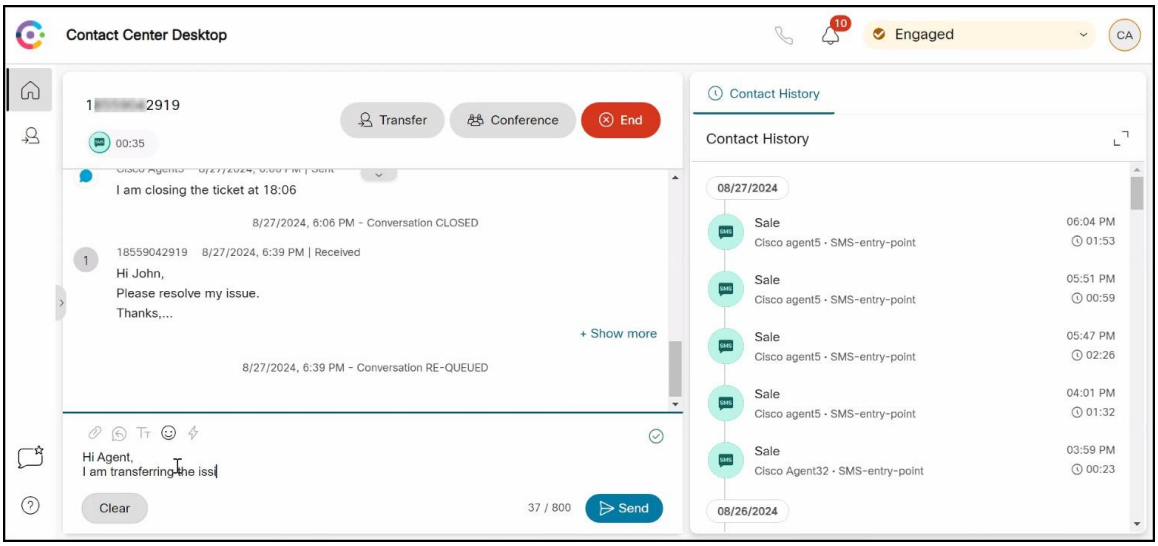
Ez azt jelenti, hogy a SMS minden lábához egyedi kapcsolattartó ID tartozik, és a SMS minden származékos lábához ugyanaz a megosztott társított névjegy ID. Miután kiválasztott egy SMS névjegyet az Interakciók oldalon, megtekintheti az összes kapcsolódó SMS üzenetet a Media Player alkalmazásban (**Interakciók**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

Előfeltételek

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

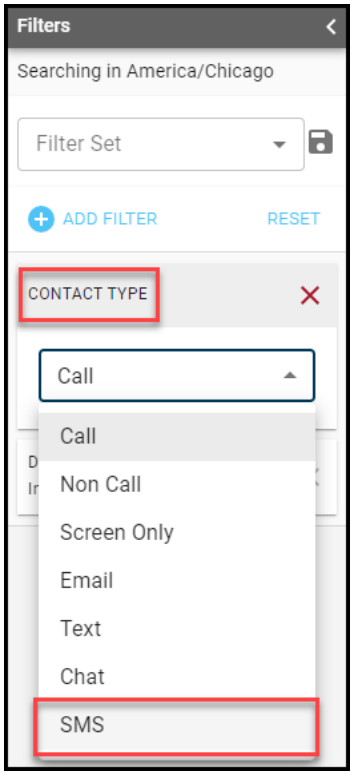
Példa folyamatra

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 helyen 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)

SMS 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 áthelyez a szervezet kapcsolattartó központjából egy másik külső szervezethez, akkor a SMS beszélgetés adott részének átirata nem lesz elérhető a Webex WFO formátumban.
- A társított partnerazonosítók 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 kapcsolattartó ID. Az ügyfél és a második ügynök közötti ötperces telefonhíváshoz egy másik társított kapcsolattartó ID.

- 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

- Van Cisco Contact Center Desktop (ügynök irányítópultja).
- 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 szakaszban keresse meg az e-mailek átiratait az **Interakciók** oldalra navigálva, és válasszon ki egy e-mailes interakciót a listából.

Összetett hívásesemények

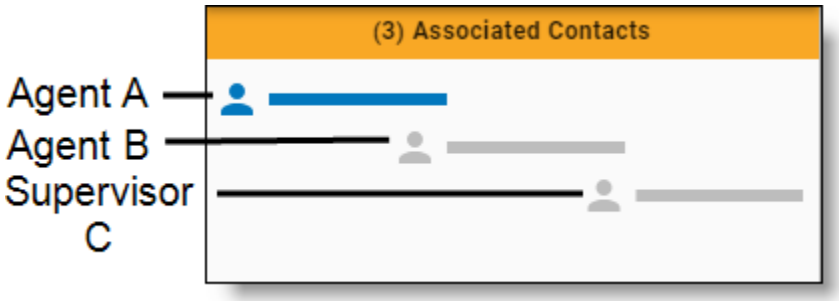
Ez a témakör azt ismerteti, hogy a Webex WFO hogyan kezeli az összetett hívási forgatókönyveket. Az összetett hívási forgatókönyvek különböző műveletek, amelyek egy hívás során megtörténhetnek. Ezek közé tartoznak az átutalások, konferenciák, várakoztatások és parkolt hívások. A Cisco Webex Contact Center 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 partner ID 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 ID partnert 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 másik ügynöknek), a Webex WFO külön kapcsolattartót hoz létre minden érintett ügynök számára, és ezeknek a kapcsolattartóknak ugyanazt a társított kapcsolattartót ID adja. A Társított partnerek rész megjeleníti ezeket a partnereket, így a hívás minden szegmensét megtekintheti a hívás kapcsolattartó központba való belépésétől a befejezéséig.

PÉLDA

Egy 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 kapcsolattartót ID.



A médialejátszóban a bejövő hangfolyam kék, a kimenő adatfolyam pedig piros. Az egyik ügynököt egy csatornán ábrázolják, és a hívásban részt vevő összes többi fél külön csatornán van. A médialejátszó hangpaneljéről további információkért lásd: Hangpartner meghallgatása és Események – áttekintés és beszélgetés eseményekről.

Előfeltételek

- A következő beállításokat kell engedélyezni a szervezet bérlőjéhez.
  - **Szegmens rögzítése** - A beállítás engedélyezéséhez forduljon Cisco műszaki képviselőjéhez.
  - **Tekintse meg a lábrögzítést** - Kérjük, vegye fel a kapcsolatot Cisco műszaki képviselőjével a beállítás engedélyezéséhez.
  - **Összetett hívások** - A beállítás engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco műszaki támogatással.

- **FONTOS** : A Cisco műszaki képviselőjének engedélyeznie **kell a szegmensrögzítést** , és **először konzultálnia kell a lábrögzítéssel** a Cisco Webex Contact Center rendszeren belül. Ezt követően a Cisco technikai támogatásnak engedélyeznie **kell az összetett hívásokat** a Webex WFO.

- 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

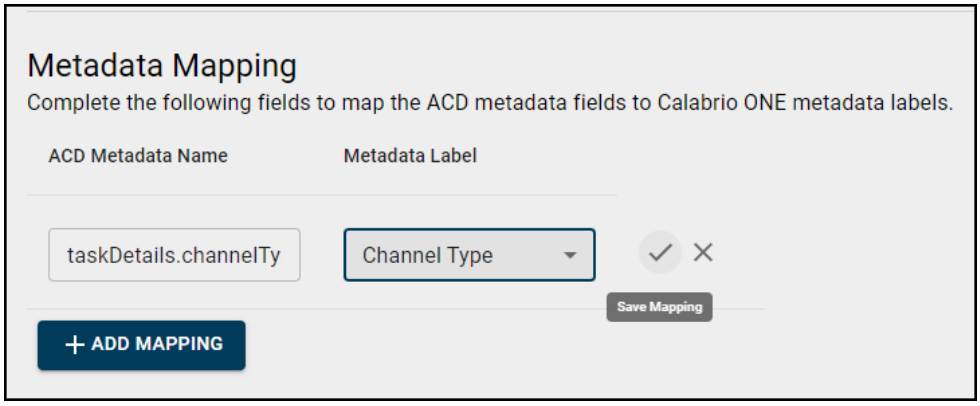
Eljárás

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 hívások engedélyezése

1. Lépjen a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfigurációs oldalra.
2. **Az Összetett hívások** engedélyezése szakaszban válassza az **Összetett hívások** engedélyezése kapcsolót.
3. Kattintson **a Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Összetett híváesemény-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 hívásesemény-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/Visszavétel	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 triggert.
Hideg (vak) átvitel Meleg transzfer	Van	A hívás az egyik ügynöktől a másikhoz kerül.

Típus	Támogatott	Leírás
Hideg konferencia	Van	Hívási interakció két vagy több ügynökkel.
Meleg konferencia		
Park	Nem	A hívás PUT tartásban van (parkolt), és a hívást 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 számítógépeken	Webex WFO A Smart Desktop alkalmazást telepíteni kell és működtetni kell a Ahol az ügynökök bejelentkeznek a Webex CC-be, és minden Smart Desktop alkalmazást 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	Amikor a Webex WFO szinkronizál a Webex másolattal, akkor az ügynököket a következőképpen importálja és szinkronizálja 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:

Szolgáltatás	Konfiguráció
	▪ 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 Webex CC ügynökök képernyőfelvételeit.

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

   Amikor egy Webex WFO pontban helyesen 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.

Kiszolgáló nélküli konfigurációk

A Webex WFO adatszerver feldolgozza a kéréseket és kézbesíti az adatokat. Pontosabban, a felhasználói szinkronizálás és az adatimportálás adatkiszolgálói folyamatok. Ezek a folyamatok most már magában az integrációban őshonosak; Ezért már nincs szükség adatkiszolgálóra.

Folyamat részletei

Ha a szervezet a Cisco Webex Contact Center 2.0 QM-integrációjának nettó új megvalósítását hajtja végre, akkor a Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz című témakörben részletezett eljárásokat pontosan úgy követheti, ahogy meg vannak írva.

Ha azonban a szervezet adatkiszolgáló-integrációról kiszolgáló nélküli integrációra migrál, vegye figyelembe az alábbi szempontokat.

1. Ez egy ellenőrzött bevezetés, ami azt jelenti, hogy professzionális szolgáltatási elkötelezettségre van szükség. Egy mérnöknek engedélyeznie kell a Cisco 2.0 kiszolgáló nélküli szolgáltatást a szervezet nevében, mielőtt folytathatná a folyamat következő lépéseit.

2. Az adatkiszolgálót az Adatkiszolgáló konfigurációja oldalon kell deaktiválnia, amely a **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **Adatkiszolgáló konfigurálása**.

   - Egyenként távolítsa el az összes beállítást, törölje az összes jelölőnégyzet jelölését egyetlen adatkiszolgálónál, majd kattintson a Mentés **gombra**.

- Várjon tíz percet, mielőtt folytatná a következő lépést.
- Kattintson az Eltávolítás **gombra** az adatkiszolgálói kapcsolat eltávolításához a ACD.

3. Győződjön meg a ACD konfigurációs beállításokról (**Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD Konfiguráció**) naprakészek.
   - Kattintson a Médiaimportálás **és a Felhasználói szinkronizálás** kapcsolóra a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurációs oldalon a kiszolgáló nélküli médiaimportálási és felhasználói szinkronizálási képességek engedélyezéséhez.
   - **Webex WFO API Felhasználónév** — Ehhez a mezőhöz a Cisco Webex Contact Center pontban szereplő rendszergazdai hitelesítő adatokhoz társított e-mail címet kell használnia.
     - A Webex WFO szakaszban ennek a felhasználónak rendelkeznie kell a **szerepköréhez rendelt Felvétel képernyő** és **Hangrögzítés** engedélyekkel is. Az Alkalmazáskezelés eszközben a **Szerepkörök** lapon rendelhet engedélyeket a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** lapon pedig szerepköröket rendelhet a felhasználókhoz.
     - Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapjának** Csapat **legördülő listájából**.
     - Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával a **Társított csoportok és csapatok** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapján**.

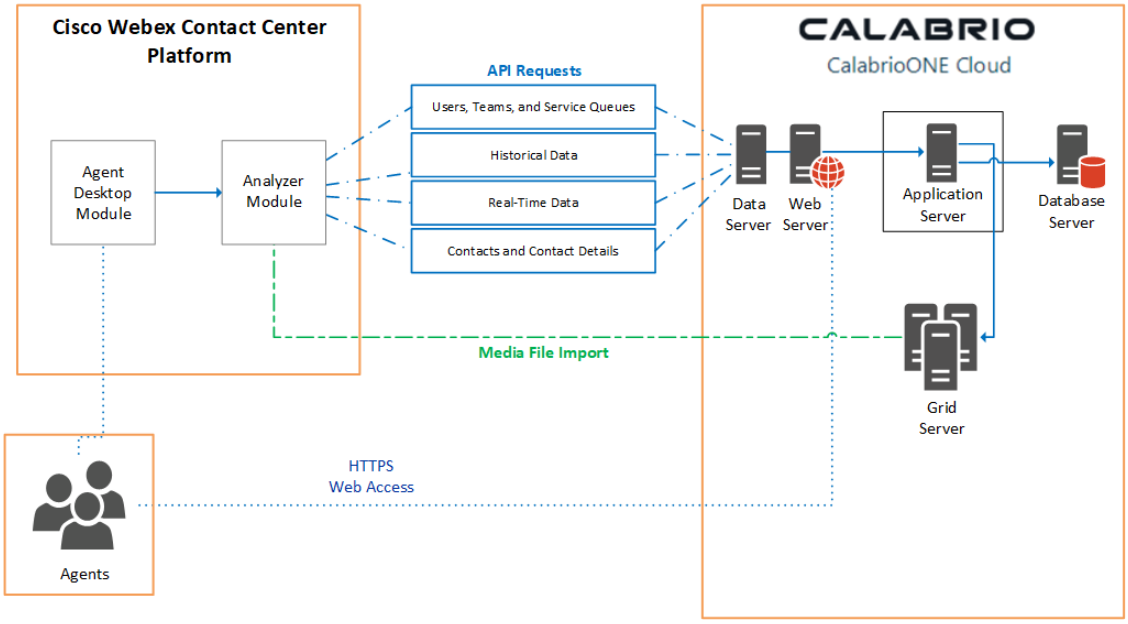
Függelék

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 az ábrán szerepel 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-azonosítóját alkalmazza a Webex WFO felhasználó ACD ID. ▪ 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.

Csapat

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 Webex Contact Center-ben módosulnak, 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.

Kiszolgáló nélküli konfigurációk

A Webex WFO adatszerver feldolgozza a kéréseket és kézbesíti az adatokat. Pontosabban, a felhasználói szinkronizálás és az adatimportálás adatkiszolgálói folyamatok. Ezek a folyamatok most már magában az integrációban őshonosak; Ezért már nincs szükség adatkiszolgálóra.

Folyamat részletei

Ha a szervezet a Cisco Webex Contact Center 2.0 QM-integrációjának nettó új megvalósítását hajtja végre, akkor a Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz című témakörben részletezett eljárásokat pontosan úgy követheti, ahogy meg vannak írva.

Ha azonban a szervezet adatkiszolgáló-integrációról kiszolgáló nélküli integrációra migrál, vegye figyelembe az alábbi szempontokat.

1. Ez egy ellenőrzött bevezetés, ami azt jelenti, hogy professzionális szolgáltatási elkötelezettségre van szükség. Egy mérnöknek engedélyeznie kell a Cisco 2.0 kiszolgáló nélküli szolgáltatást a szervezet nevében, mielőtt folytathatná a folyamat következő lépéseit.
2. Az adatkiszolgálót az Adatkiszolgáló konfigurációja oldalon kell deaktiválnia, amely a **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **Adatkiszolgáló konfigurálása**.

- Egyenként távolítsa el az összes beállítást, törölje az összes jelölőnégyzet jelölését egyetlen adatkiszolgálónál, majd kattintson a Mentés **gombra**.
- Várjon tíz percet, mielőtt folytatná a következő lépést.
- Kattintson az Eltávolítás **gombra** az adatkiszolgálói kapcsolat eltávolításához a ACD.

3. Győződjön meg a ACD konfigurációs beállításokról (**Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD Konfiguráció**) naprakészek.
   - Kattintson a Médiaimportálás **és a Felhasználói szinkronizálás** kapcsolóra a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurációs oldalon a kiszolgáló nélküli médiaimportálási és felhasználói szinkronizálási képességek engedélyezéséhez.
   - **Webex WFO API Felhasználónév** — Ehhez a mezőhöz a Cisco Webex Contact Center pontban szereplő rendszergazdai hitelesítő adatokhoz társított e-mail címet kell használnia.
     - A Webex WFO szakaszban ennek a felhasználónak rendelkeznie kell a **szerepköréhez rendelt Felvétel** képernyő és **Hangrögzítés** engedélyekkel is. Az Alkalmazáskezelés eszközben a **Szerepkörök** lapon rendelhet engedélyeket a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** lapon pedig szerepköröket rendelhet a felhasználókhoz.
     - Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapjának** Csapat **legördülő listájából**.
     - Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával a **Társított csoportok és csapatok** az **Alkalmazáskezelés** Felhasználók **lapján**.

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 a Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API kulcsa.

Amikor a ACD kapcsolatot a Webex Contact Center-vel konfigurálja a Webex WFO-ben, szüksége lesz erre az információra a Webex Contact Center API szakasz befejezéséhez.

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

- Entitás ID

PÉLDA

A ID entitás ki van emelve az alábbi képen.

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

- Egyszeri bejelentkezési átirányítási URL-cím

PÉLDA

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

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

- Identitásszolgáltatói tanúsítvány

PÉLDA

Az identitásszolgáltatói tanúsítvány az alábbi képen ki van emelve.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

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

Ezután adja hozzá és konfigurálja a Webex Contact Center-t 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 > Rendszerkonfiguráció > a ACD Konfiguráció elemet.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
3. A ACD Részletek párbeszédpanelen konfigurálja 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, akinél 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	Csak akkor válasszon, ha Webex Contact Center 2.0-t használ. Ez lehetővé teszi a CMSv2 API kéréseket.
Cisco Bérlő ID	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 a Webex WFO-ban, megfelelőik pedig a 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 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 szinkronizálási beállításokat	Jelölje be a **Szinkronizálás** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD az Elérhető értékről a Hozzárendeltre **.**
Regionális adatszerver ACD rögzítési beállításokat	Jelölje be a **Rögzítés** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD Elérhető **értékről Hozzárendeltre**.
Regionális adatszerver valós-Idősemény beállításait	Jelölje be a Valós idejű események **engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át az** A Webex Contact Center ACD az Elérhető **értékről a Hozzárendeltre.**
Médiaimportálási kiszolgáló beállításai	Jelölje be az Adathordozó importálásának engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Webex Contact Center ACD értéket Elérhető **értékről 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 konfigurálja 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-ra.
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. Ezzel a jelölőnégyzettel csatlakozhat a CWCC 2.0-hoz CMSv2 API-kkal.
Cisco Bérlő ID	Adja meg a Webex Contact Center alfanumerikus azonosítóját Bérlői fiók. Ez az Ön Cisco szervezete ID.

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-ban, 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 a Webex Contact Center ügynökök képernyőinek rögzítését, akik a Webex WFO képernyőfelvételre vannak konfigurálva. 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 a Webex Contact Center-ben jönnek létre és kerülnek rögzítésre.

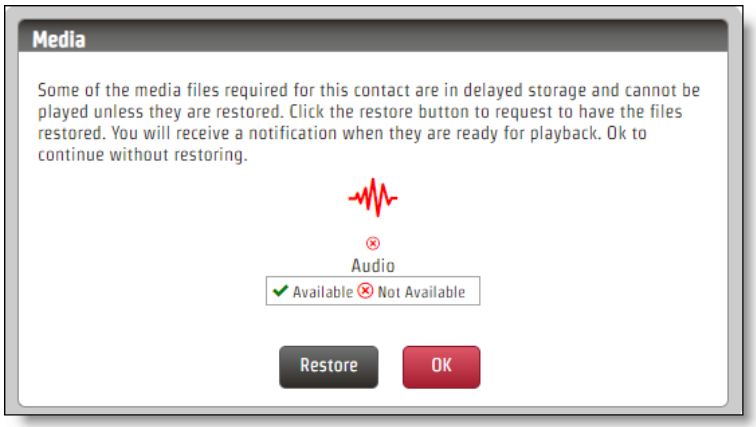
Névjegy importálásához a Webex WFO először importálja a névjegy metaadatait egy API kérésen keresztül. Ezután importálja a hangfelvételt egy másik API kérésen keresztül, egyezteti a hangfelvételt a kapcsolattartó metaadataival, és társítja a kapcsolatot az azt kezelő ügynökkel.

Ha több ügynök kezel egy kapcsolattartót a Webex Contact Center-ben (például amikor az egyik ügynök átadja a kapcsolattartót 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 Webex Contact Center azokat a kapcsolatokat, amelyek konzultációkat, átadásokat vagy konferenciákat foglalnak magukban.

Konzultációk

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

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 hozzárendelt kapcsolattartó ID.

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 ID kapcsolattartó tartozik.

PÉLDA

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

A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre bontja: 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 kapcsolattartó ID.

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 kapcsolattartó ID 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.

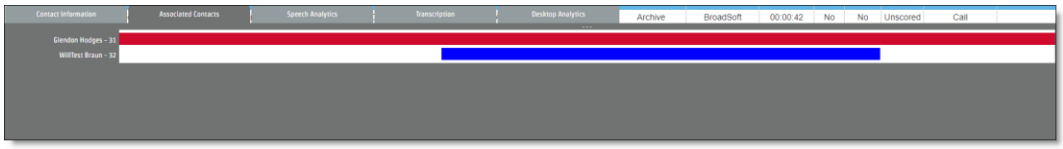
A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre szegmentálja: 31 és 32. A 31-es kapcsolat felvételének időtartama 00:02:09, amely a Braun ügynök és az ügyfél közötti kapcsolat teljes hossza. A 32-es kapcsolat felvételének időtartama 00:01:00, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált, majd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

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított kapcsolattartó ID.

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

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 névjegyek 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 ID
Munkamenet-azonosító	Kapcsolódó kapcsolattartó ID

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

WFM Adatok a következőhöz: 2.0

Előzményadatok leképezése

A következő táblázatok a várólista-statisztikai jelentésekből, az ügynöki várólista-statisztikai jelentésekből és a Webex WFO WFM valós idejű mezőkből származó adatokról nyújtanak tájékoztatást. A táblázatok részletezik azokat az értékeket, amelyekre az egyes Webex WFO adatpontok a Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC) pontban leképezhetők.

MEGJEGYZÉS: A ID vagy névvel (például in, null vagy üres karakterlánccal) nem rendelkező feladatokat a rendszer kiszűri a statisztikai számításból.

Várólista statisztikai jelentés

Webex WFO WFM Várólista Statisztika	CWCC 2.0	Leírás
Dátum/intervallum*	—	A kiválasztott dátum és idő.
*	—	Az ID egyedi várólista, ahogyan az a CWCC 2.0. Ez a mutató nem jelenik meg a jelentésekben, de Fontos a várólista-leképezéshez.
Sor*	feladat. Queues.Last().ID – az Offered, overflowOut esetében (ez a a kapcsolattartó) feladat. LastQueue,ID – a megválaszolt, elhagyatott, túlcsordulásIn	A várólista neve a CWCC 2.0-ban meghatározottak szerint.

Webex WFO WFM Várólista Statisztika	CWCC 2.0	Leírás
Várólistanév	feladat. Várólisták. Utolsó (). Név – az Offered, overflowOut számára task.LastQueue.Name - az Válaszolva, elhagyva, túlcsordulásIn	—
Felajánlott elérhetőségek	Regisztrálva van az első várólistán és a feladat intervallumán. CreatedTime Felajánlottnak számít, ha van várólista, valamint a ID és a név nem Null vagy üres és lezárás típusa nincs elutasítva	A bejövő kapcsolatok teljes száma a sor.
Fogadott kapcsolattartók	Regisztrálva van a task.lastQueue fájlban és az intervallumon feladat. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType értéke nem short_contact vagy elhagyott, és egy várólistához és egy ügynökhöz rendelve (tulajdonos)	A megválaszolt kapcsolattartók teljes száma a sor.
Megválaszolva szolgáltatási szint	Regisztrálva van a task.lastQueue fájlban és az intervallumon feladat. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType nem short_contact vagy elhagyott, és ügynökkel (tulajdonossal) rendelkezik	A megválaszolt kapcsolattartók teljes száma a A CWCC 2.0 konfigurált várólistáján belül szolgáltatási szint. Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration TerminationType = Nem lehet az elhagyott felmondási típusok egyike (short_contact vagy elhagyott), és tulajdonossal kell rendelkeznie

Webex WFO WFM Várólista	CWCC 2.0	Leírás
Elhagyott kapcsolatok	Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType short_ kapcsolatot létesít vagy elhagyja	A sorban lévő elhagyott névjegyek teljes száma. Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration TerminationType = Az elhagyott befejezési típusok egyikében kell lennie (short_contact vagy elhagyott)
Szolgáltatási szinten belül elhagyva	Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration a TerminationType elhagyásakor A QueueDuration értéke <= a várólistához meghatározott szolgáltatási szint	Az elhagyott kapcsolatok teljes száma, ahol a válaszidő a "másodpercben megadott rövid érintkezési küszöbérték" és a "szolgáltatási szint másodpercben" paraméterek között van.
Elhagyott rövid kapcsolatok	Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType short_ kapcsolat	Azon elhagyott kapcsolatok teljes száma, ahol a válaszidő kevesebb, mint a meghatározott "rövid kapcsolatfelvételi küszöbérték másodpercben" paraméter. Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration TerminationType = Meg kell short_contact

Webex WFO WFM Várólista Statisztika	**CWCC 2.0**	**Leírás**
Túlcsordulás	Regisztrálva van az első várólistán és a feladat intervallumában. CreatedTime A feladat akkor minősül túlcsordultnak, ha az első és az utolsó várólista eltérő, és task.transferCount = 0	A várólista másik várólistába vagy harmadik félnek küldött kapcsolattartóinak teljes száma.
Túlcsordulás	Az utolsó várólistán és a feladat intervallumában regisztrálva. CreatedTime A feladat túlcsordultnak minősül, ha az első és az utolsó várólista eltérő, és task.transferCount = 0	A várólistában lévő azon kapcsolattartók teljes száma, akik először egy másik várólistában voltak.
Kapcsolattartási idő	Feladat.ConnectedDuration Az utolsó várólistán és a feladat intervallumában regisztrálva. Befejezett idő	A névjegyek teljes kapcsolatfelvételi időtartama PUT in ezt a sort, majd válaszolt. Ez az érték óó:pp:mm formátumban jelenik meg.
Kapcsolatfelvétel után	Feladat.WrapUpDuration Az utolsó várólistán és a feladat intervallumában regisztrálva. Befejezett idő	A várólistában megválaszolt kapcsolattartók teljes összegzési időtartama vagy egy kapcsolattartó utáni felügyeleti idő. Ez az érték óó:pp:mm formátumban jelenik meg.
Teljes várakozási idő a várólistában, megválaszolva	Feladat.QueueDuration Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType nem short_contact vagy elhagyott, és ügynökkel (tulajdonossal)	rendelkezik

A PUT	kapcsolatok teljes ideje a sorban és ezt követően	válaszolva. Ez az érték ötösszlim formátumban jelenik meg.

Webex WFO WFM Várólista	CWCC 2.0	Leírás
Teljes várakozási idő a sorban, elhagyva	Feladat.QueueDuration Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType short_ kapcsolatot létesít vagy elhagyja	A PUT kapcsolattartók teljes várakozási ideje a várólistán, majd elveszett. Egy kapcsolat akkor tekinthető elveszettnek, ha a hívó fél a hívás fogadása előtt leteszi a telefont. Ez az érték óó:pp:mm formátumban jelenik meg.
Leghosszabb várakozási idő a sorban, válaszolva	A Task.QueueDuration maximális értéke Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType nem short_contact vagy elhagyott, és ügynökkel (tulajdonossal) rendelkezik	A várólistán lévő, majd később megválaszolt névjegy leghosszabb várakozási ideje. Ez az érték óó:pp:mm formátumban jelenik meg.
A leghosszabb késés a sorban, elhagyva	A Task.QueueDuration maximális értéke Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType short_ kapcsolatot létesít vagy elhagyja	A várólistán lévő, majd később elveszett névjegy leghosszabb várakozási ideje. Egy hívás akkor tekinthető elveszettnek, ha a hívó fél a hívás fogadása előtt leteszi a telefont. Ez az érték óó:pp:mm formátumban jelenik meg.

* Azt jelzi, hogy a mutató része az előzményadatcsatorna egyedi azonosítójának.

Ügynökvárólista statisztikái

Webex WFO WFM Ügynök Várólista statisztika	CWCC 2.0	Leírás
Dátum/intervallum*	—	A kiválasztott dátum és idő.
*	—	Az ID egyedi várólista a CWCC 2.0. Ez a mutató nem jelenik meg a jelentésekben, de fontos a várólista-leképezéshez.
Sor*	—	A várólista neve a CWCC 2.0-ban meghatározottak szerint. Várólista azonosító = task.LastQueue.Id Sornév = task.LastQueue.Name
Ügynök*	Nincs adat	Az ügynök neve a Webex WFO WFM Személyek moduljában meghatározottak szerint.
*	CiUserId a API– Task.Owner.Id	Az ID egyedi ügynök a CWCC meghatározása szerint 2.0. Ez a mutató nem jelenik meg a jelentések, de fontos az ügynök számára térképezés. Ügynök ID =
ACD Bejelentkezés*	Task.Owner.Name	Az ügynök bejelentkezése a Cisco Webex Contact Center 2.0-ban meghatározottak szerint.
Megválaszolt kapcsolattartók	Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType nincs short_contact vagy elhagyott, és egy várólistához és egy ügynökhöz (tulajdonoshoz) van rendelve	A várólista fogadott kapcsolattartóinak teljes száma.

Webex WFO WFM Ügynök Várólista statisztika	CWCC 2.0	Leírás
Átadott névjegyek	Regisztrálva van a task.lastQueue és az időköz feladatban. CreatedTime + feladat. QueueDuration Ha a TerminationType nincs short_contact vagy elhagyták, és egy várólistához és egy ügynökhöz (tulajdonoshoz) van rendelve Akkor kerül kiszámításra, ha a Task.transfercount > 0	Az átvitt kapcsolatok teljes száma.
Kapcsolattartási idő	Feladat.ConnectedDuration Az utolsó várólistán és a feladat intervallumában regisztrálva. Befejezett idő	A ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje.
Kapcsolatfelvétel után	Feladat.WrapUpDuration Az utolsó várólistán és a feladat intervallumában regisztrálva. Befejezett idő	A teljes összegzési idő.

Munkahelyi

* Azt jelzi, hogy a mutató része az előzményadatcsatorna egyedi azonosítójának.

Valós idejű adatleképezések

Webex WFO Valós idejű mező	CWCC 2.0	Kötelező I/N	Leírás
Bejelentkezés	CiUserId	I	Az ügynök bejelentkezését a Cisco Webex Contact Center 2.0 határozza meg.
Ügynök neve	—	N	Az ügynök bejelentkezését a Cisco Webex Contact Center 2.0 határozza meg.
Államkód	currentState	I	A Cisco Webex által meghatározott állapotkód

Webex WFO Valós idejű	CWCC 2.0	Kötelező I/N	Leírás
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (ha van)		
Állapotleírás	currentState Az idleCodeId och wrapUpAuxCodeId azonosítóval kombinálva (ha alkalmazható)	N	A Cisco Webex Contact Center 2.0 által meghatározott állapotnév.
TimeInState	Nincs adat	N	Az az idő (másodpercben), amelyben az ügynök tartózkodott Ezt az állapotot.