Cisco

Webex WFO és Webex Contact Center integrációs útmutató

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. szeptember 29.
Utolsó frissítés: 2025. november 11.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Célközönség

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

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

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 névjegyimportálás akkor történik, amikor a felvétel Webex WFO számára elérhető a Webex Contact Center-ről. Az importálás akár tizenöt percet is igénybe vehet.	
Webex WFO képernyőfelvétel	X	
Webex WFO tárhely szükséges a következőhöz: hang tárolása a felhőben	X	
Felhőből felhőbe történő integráció adatátvitelhez	X Az API-kon keresztüli adatátvitel be van építve az integrációba	
Webex WFO hangot tölt be	Lásd: Cisco Webex Contact Center 1.0 és 2.0 áttekintése	

Szolgált	Támogato	Jelenleg Támogatott
Felvételi szünet és folytatás (kézi és automatikus)		
Webex WFO képernyőfelvétel, szünet és folytatás (kézi és automatikus) Sztereó felvétel	A hangfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, a képernyőfelvétel szüneteltetésének és folytatásának, valamint a sztereó rögzítésnek az aktuális elérhetőségére vonatkozó információk.	
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 Felhasználók, csapatok és várólisták	
Kapcsolat metaadatainak importálása	X	
CRM integráció	X*	
Ügynök webes rögzítési vezérlői és rögzítésvezérlői API		X**

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg Támogatott
Támogatja a többcsatornás integrációt	X	
Hangcsatornák	X	
Digitális csatorna - Chat	X Lásd: Webex WFO Digital Csatorna támogatás	
Digitális csatorna - SMS	X Lásd: Webex WFO Digital Csatorna támogatás	
Digitális csatorna - E-mail	X Lásd: Webex WFO Digital Csatorna támogatás	

**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 történő felvételek megvalósításához.*

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

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

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

Peremhálózati összetevők

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 tér át, 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 menedzsment (klasszikus WFM)

FONTOS A Classic WFM 2023. december 1-jén az értékesítés végét jelentették be, és már nem vásárolható meg.

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.

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Történelmi adatok	X	
Valós idejű adatok	X	
Előrejelzés	X	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Ütemezési	X	
Szinkronizálás támogatott	X Felhasználók, csapatok és várólisták	

** A hat hónapnál régebbi előzményadatok rögzítéséhez professzionális szolgáltatásokra lehet szükség, ha az adatok nem érhetők el közvetlenül a Webex Contact Center.*

Analytics

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Beszédelemzés (fonetika)	X** Csak helyszíni telepítésekhez érhető el	
Beszédelemzés (beszédfelismerés)	X**	
Asztali elemzés	X* Nincs szinkronizálva a felvételekkel	
Szövegelemzés	X A tartási események (szünetek) átírás nélküli üres üres üres területként jelennek meg.	
Irányítópultok részletezéssel	X	
Prediktív értékelési pontszám	X	
Prediktív hálózati házirend-kiszolgáló	X	
Hangulatelemzés	X	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Ügynök intelligens teljesítményértékelése	X	
Speciális beszédalapú keresés	X	
Omni ügynök intelligencia	X Csak felhőalapú üzemelő példányok esetén érhető el. 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 fiókkal.

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 ügyfél-interakciós adat zökkenőmentes kombinálását a Webex WFO-ből. Az Elemzések lehetővé teszi, hogy a gyakorlatban hasznosítható jelentések és irányítópultok segítségével vizualizálja Webex WFO adatait. A felsorolt funkciók eléréséhez Insights-licencre van szüksége. További információ: How licenses work és Manage roles and permissions (Szerepkörök és engedélyek kezelése).

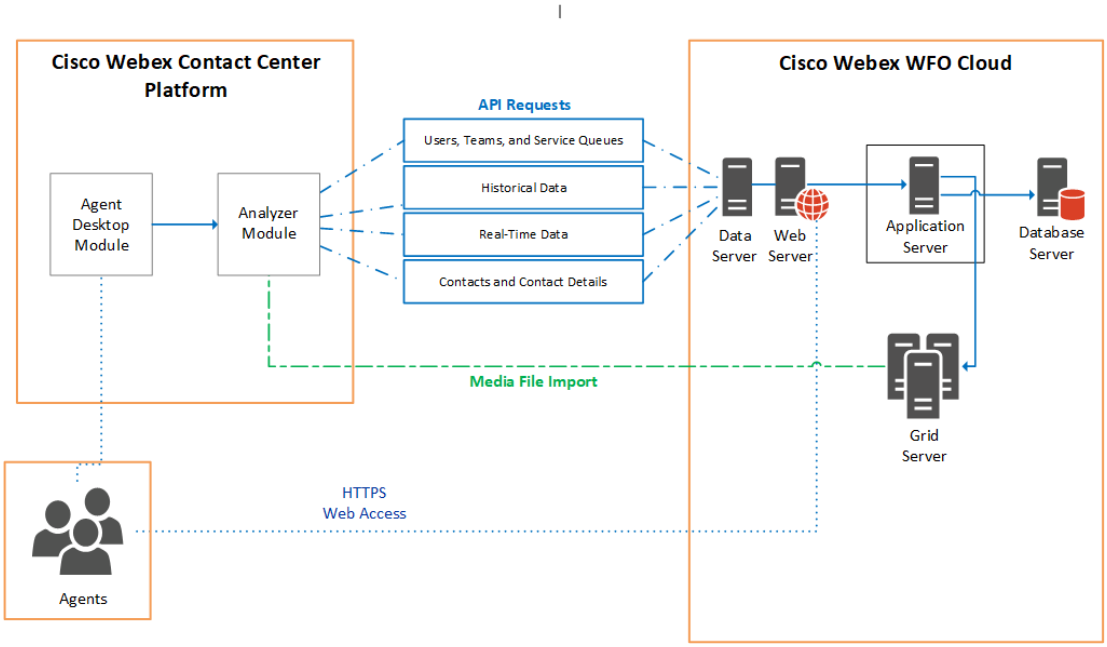
Elérhető funkciók

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 architektúra

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.



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
- 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, Classic WFM
- Ha az üzemelő példány QM, Analytics vagy klasszikus WFM értéket tartalmaz, kövesse a Kapcsolódás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz eljárást

Cisco Webex Contact Center 1.0 Konfiguráció áttekintése

A CWCC 1.0 integráció CMSv2 API-kat használ, és kompatibilis a Webex WFO QM, Analytics és a klasszikus WFM.

Kövesse a Csatlakozás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz részbenleírt eljárást.

CMSv2 API-k

- Kompatibilis a Webex WFO QM, Analytics és a klasszikus WFM
- Alkalmas a CWCC 1.0-ról 2.0-ra áttérő felhasználók számára
- Kövesse a Csatlakozás Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz eljárást, miközben meg kell győződnie arról, hogy a **Cisco Webex Contact Center 1.0** jelölőnégyzet be van jelölve, és a **Cisco Bérlő ID** mező ki van töltve.

Cisco Webex Contact Center konfigurálása

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

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

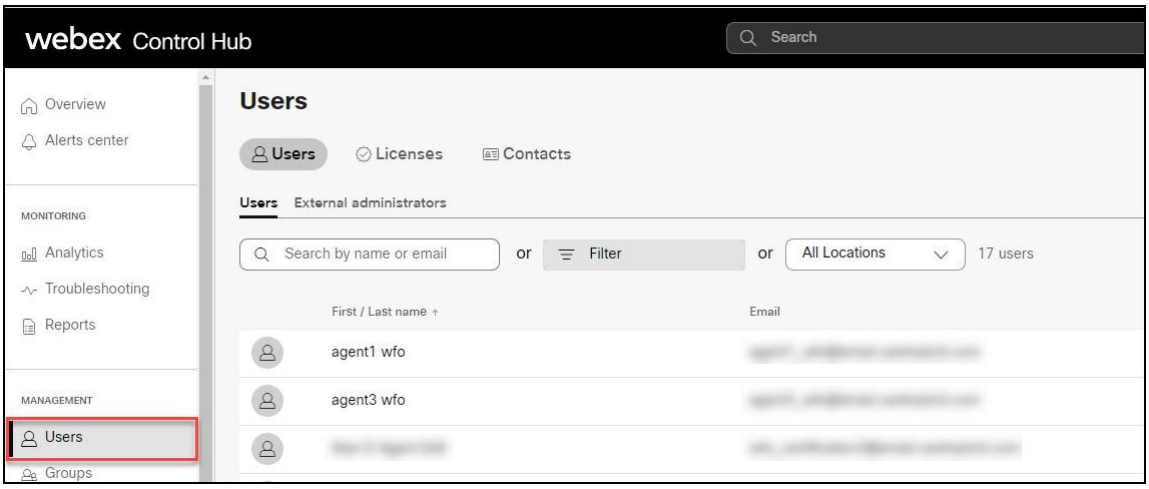
MEGJEGYZÉS: Ha a Active Directory szinkronizálást később engedélyezi, és az e-mail cím nem létezik a Active Directory-ben, akkor a Cisco-ben beállított beállítás törlődik. Lesznek kettős csapatok és
Az új e-mail-címmel kapcsolatos szinkronizálási problémák által okozott felhasználók.

Konfigurációs eljárások

Szerepkörök és engedélyek hozzárendelése

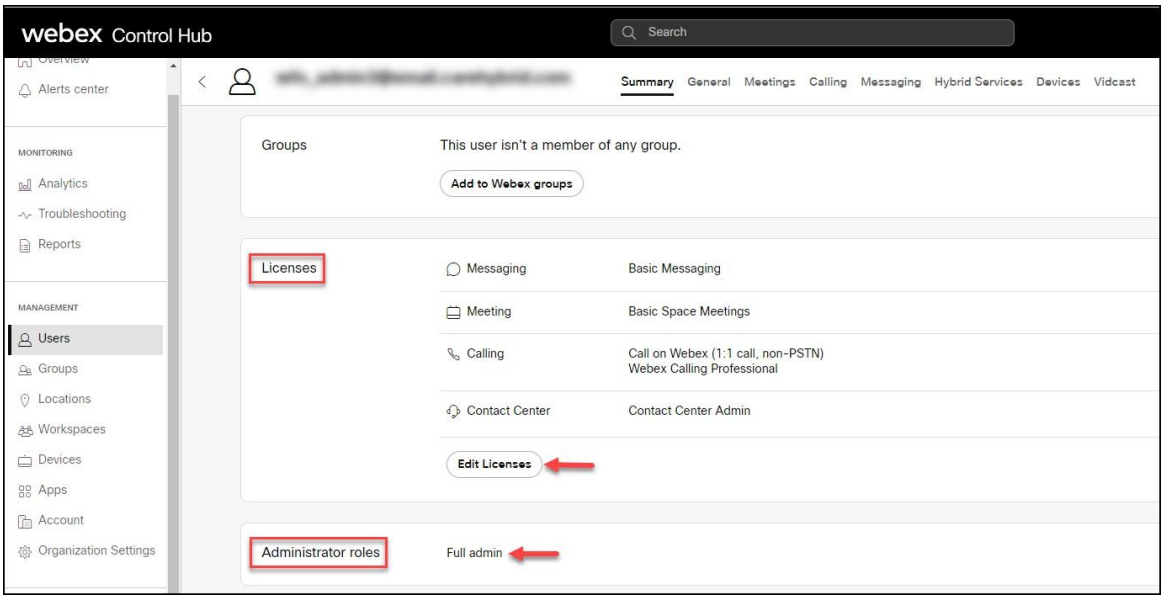
Az eljárásban használt felhasználói fiók később a Webex WFO integrációhoz szükséges hitelesítési folyamat befejezéséhez lesz használva.

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.

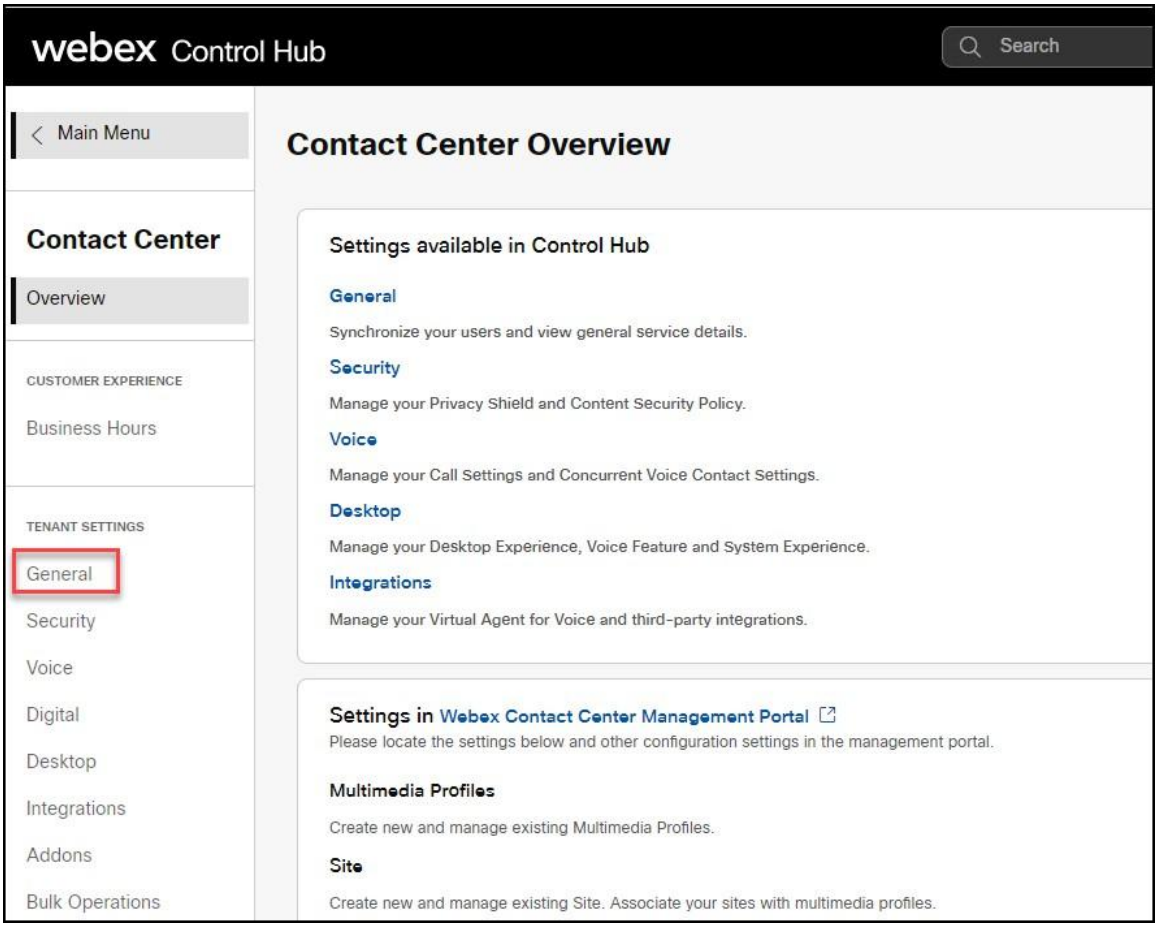
- Szükség szerint módosítsa a szerepköröket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Licencek	
Üzenet	Alapvető üzenetküldés
	Speciális
Találko	Alapvető űrértekezletek
	Speciális űrértekezletek
	Webex Meetings
Hívó	Hívás a Webex-on (1:1 hívás, nem
Ügyfélszolgála	Contact Center rendszergazda
	Licencelt ügynök > prémium
Szerep	
Szolgált	Contact center szolgáltatás-

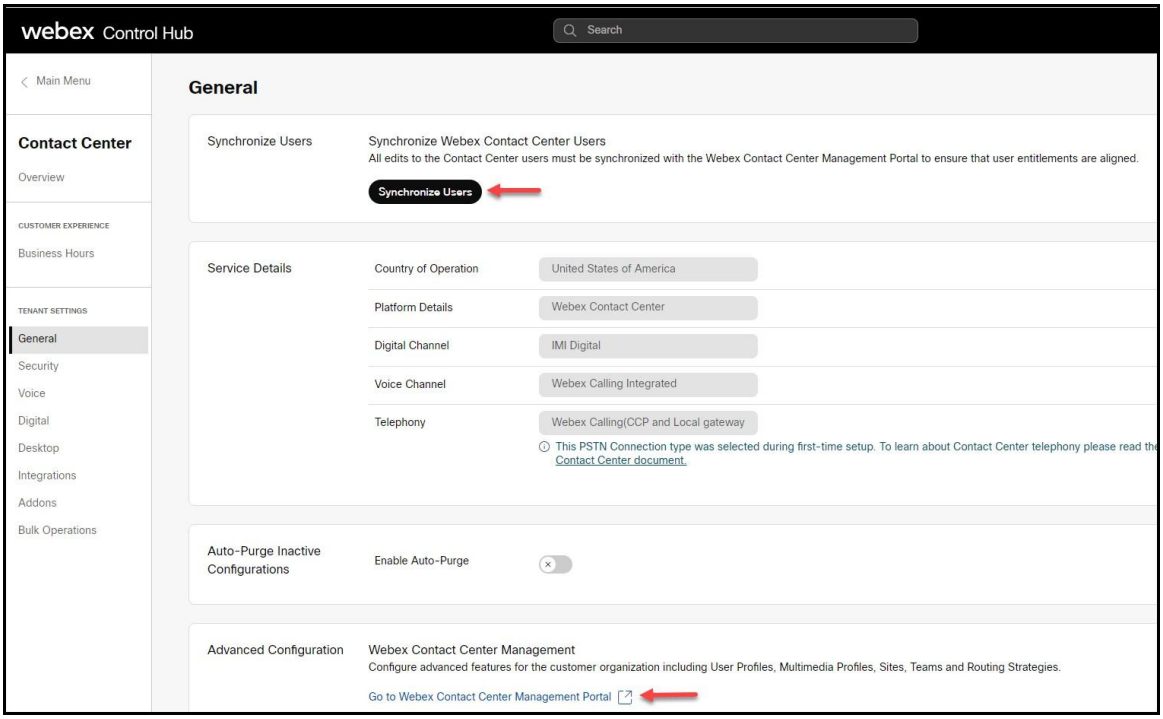
MEGJEGYZÉS Ha szinkronizálási problémákat tapasztal, válassza a **Szervezeti rendszergazda** jelölőnégyzetet, és

A Contact Center beállításainak konfigurálása

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



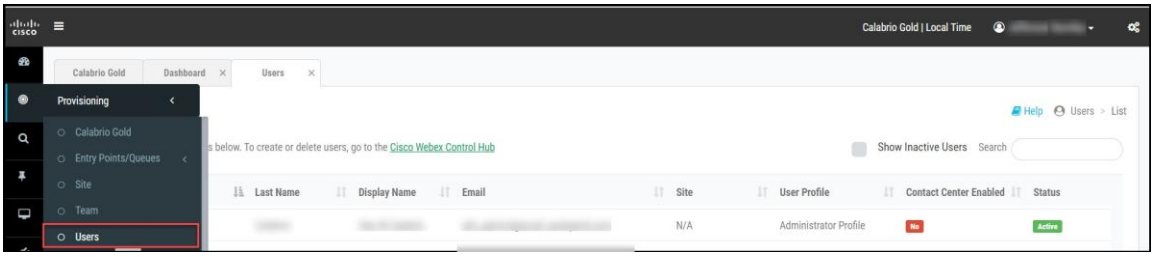
3. Kattintson a Felhasználók **szinkronizálása gombra**.



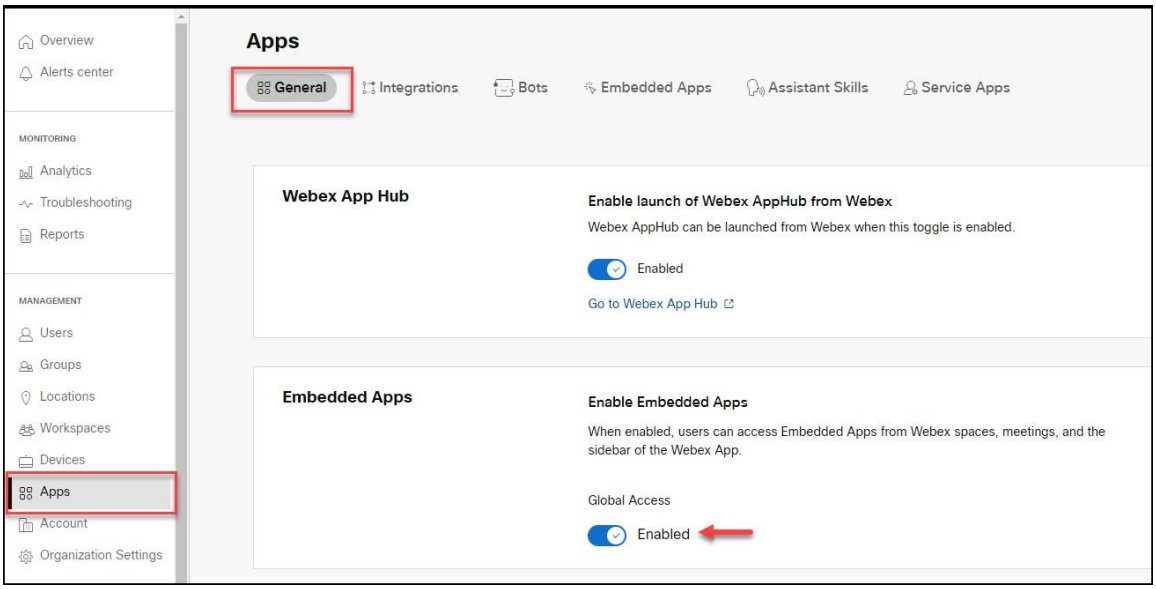
4. Kattintson az Ugrás a **Webex Contact Center felügyeleti portálra** hivatkozásra. A felügyeleti portál külön ablakban nyílik meg.

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

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

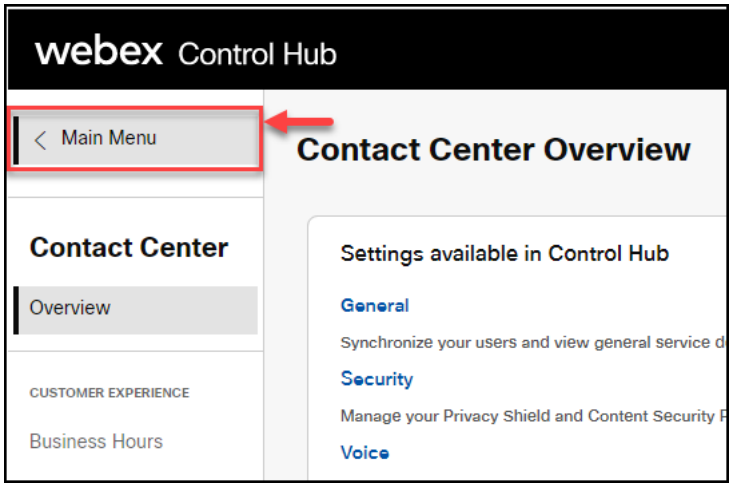


Alkalmazásbeállítások konfigurálása



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

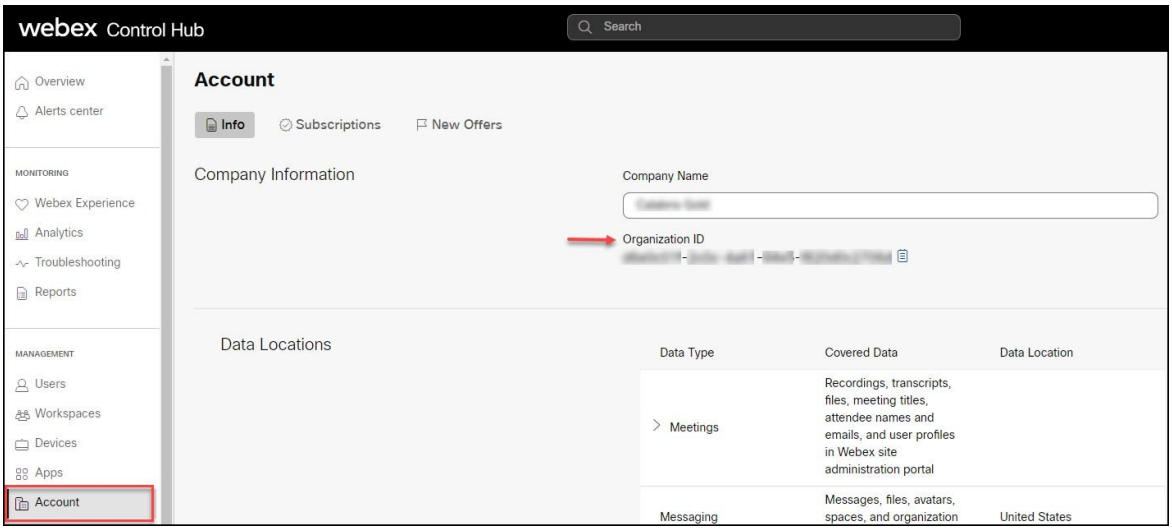
   EGJEGYZÉS Ha a **Contact Center** bármelyik oldalán tartózkodik, akkor a Főmenüre kell kattintania Gom a az **Alkalmazások** oldal eléréséhez.



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 szükséges, amikor a CWCC 2.0-val való kapcsolatot állítja be a Webex WFO-ben. 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](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.

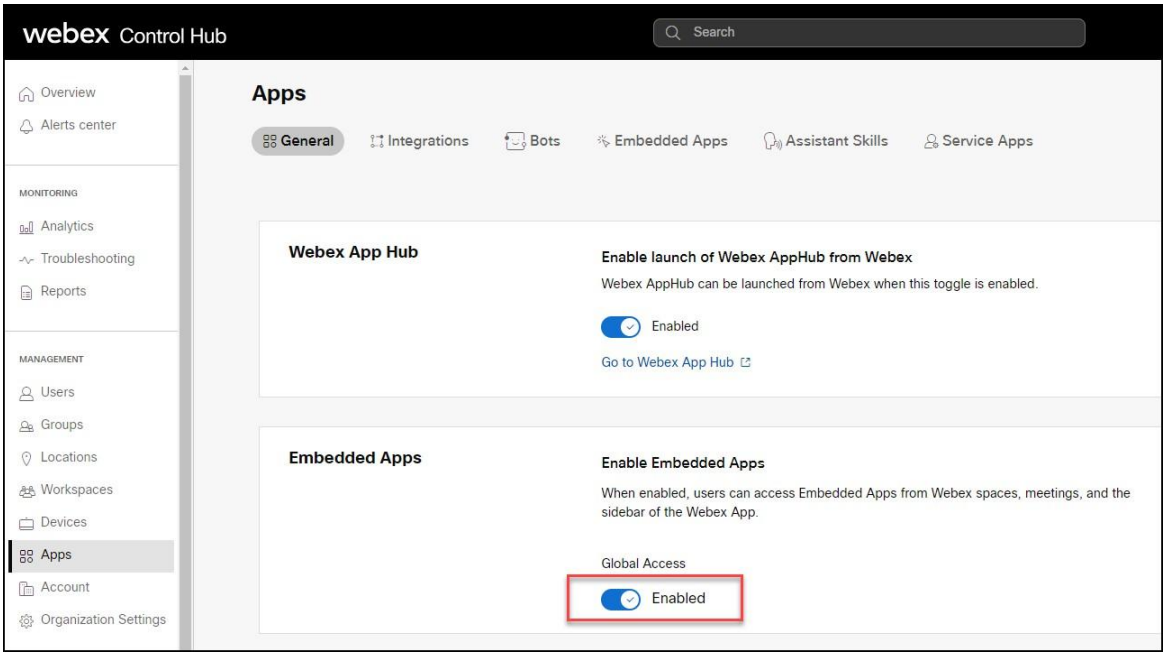
A Pro Pack integrációjának engedélyezése

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

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

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

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



4. Kattintson az Integrációk **elemre**.

5. Engedélyezze a Webex WFO integrációhoz való hozzáférést, 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 Control Hub rendszerben a Webex Contact Center rendszerhez szükséges engedélyekkel és szerepkörökkel. 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 az Ön Cisco Webex Contact Center szervezete 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

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

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

  Ha WFM van, akkor a CWCC 2.0 konfigurálása 2.0 2.0 2.0 2.0 használatával 2.0 programozott API-k használatával eljárás befejezése után végre kell hajtania a Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM eljárást.

- 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.
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. ▪ 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 - Minőségirányítás	**Minőségirányítás** – Válassza ki, hogy szervezete megvásárolta-e a Minőségirányítást. Jelölje be a Hang **jelölőnégyzetet, ha a szervezet csak a** hangkapcsolatok Webex WFO betöltését szeretné.

Mez	Konfiguráció
	Jelölje be a Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi) **jelölőnégyzetet, ha a szervezet azt szeretné, hogy a** Webex WFO csevegéseket, SMS üzeneteket és e-maileket fogadjon.
Metaadatok leképezése leképezését	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a CWCC metaadatok egyéni metaadatokra való Címkék a Webex WFO-ben. További részletekért lásd: Metaadatok szinkronizálása a Webex WFO fiókkal. A CWCC metaadatértékek szinkronizálódnak a CWCC névjegyekkel a Webex WFO-be. A CWCC metaadatértékek a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadatcímkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > a QM > QM konfiguráció > a Metaadat-kezelő helyen találhatók). A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez a Webex WFO-ben. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók oldal névjegy megnyitásához >). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.
Szinkronizálási időköz (perc)	Azt jelzi, hogy milyen gyakran (percben) szeretné szinkronizálni a felhasználókat, csapatokat és szolgáltatási várólistákat a Webex WFO-ben 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 képernyőfelvételre vannak beállítva. További információ: Képernyőfelvétel.
Adatrögzítés engedélyezése az adatokat	(Nem kötelező) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az egész előző naptól.
Média importálása	Médiafájlok és felvételi fájlok importálásának engedélyezése a Webex WFO A Webex Contact Center-től.

Mező	Konfiguráció
Felhasználói szinkronizálás	Lehetővé teszi a felhasználói adatok szinkronizálását 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 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. A Webex WFO nyelvet rendel egy szöveges kapcsolathoz a következő információk alapján, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a partnerhez, amikor

Mez	Konfiguráció
	Webex WFO formátumba importálva. 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 megváltoztatása 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.

Újraengedélyezés konfigurálása

1. Győződjön meg arról, hogy kijelentkezett a Cisco Webex Contact Center.
2. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés >Rendszerkonfiguráció>ACD Konfiguráció **elemet**.
3. A ACD kiválasztása területen **válassza ki a Webex Contact Center 2.0 ACD 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. Navigáljon vissza a Webex Contact Center 2.0 ACD ACD oldalára.
10. Írja be a kódot az Engedélyezési URL-cím alatti **második szövegmezőbe**.
11. Kattintson az Authorize (Engedélyezés) gombra .
12. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

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 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.


```
{
    "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.

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

```
18        }
19  }
```

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

CWCC szabványos metaadatmezők összegyűjtése és formázása

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

   Használja a text,taskDetails előtagot az összes taskDetails válaszhoz.

   Használja a text,task előtagot az összes feladatválaszhoz.

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

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

   PÉLDA taskDetails.

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

   <feladat vagy taskDetails>.<fieldName>

   PÉLDA taskDetails.channelType

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

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

CWCC globális változó metaadatmezőinek összegyűjtése és formázása

A globális változók tartalmazzák a GlobalVariables szöveget 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**

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
    }
```

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.

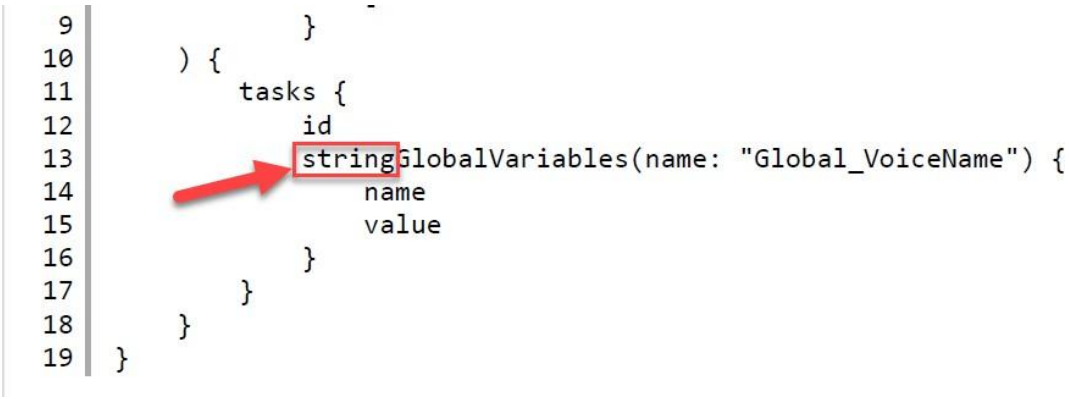
   PÉLDA feladat. Global_VoiceName:

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



   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.

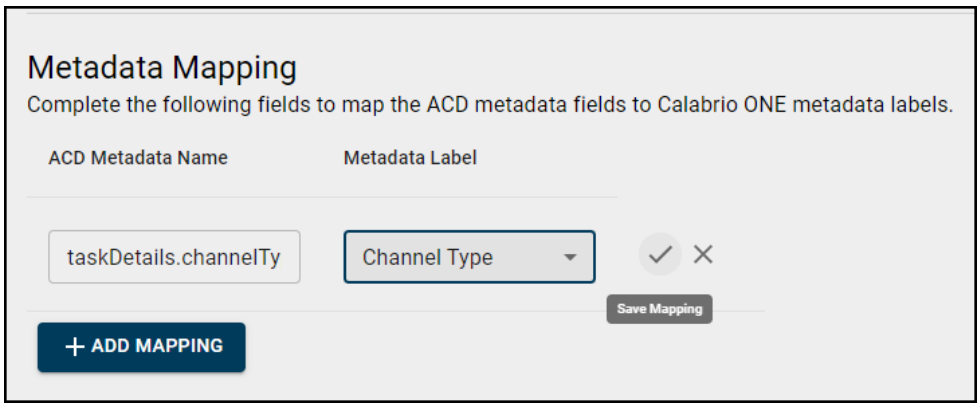
   <feladat vagy taskDetails>.<GlobalVariableName>:<adattípus>

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} }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    visszahívási szám
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID név }
                lastSite { ID név }
                lastTeam { ID név }
                lastEntryPoint { ID név }
                összesenIdőtartam
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdIdőtartam
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupIdőtartam
                ringingIdőtartam
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
}
```

Az alábbiakban a taskDetails metaadat-beállításai láthatók.

taskDetails metaadat-beállítások egy mintakérelemben

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

```
                valamint: [
                        { channelType: { egyenlő: telefonálás } }
                ]
        }
) {
        feladatok {
                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} }
                callbackData {
                        callbackRequestTime
                        callbackConnectTime
                        visszahívási szám
                        callbackStatus
                        callbackOrigin
                        callbackType
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID név }
                lastSite { ID név }
                lastTeam { ID név }
                lastEntryPoint { ID név }
                összesenIdőtartam
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdIdőtartam
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupIdőtartam
                ringingIdőtartam
```

```
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

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 adatai hogyan integrálódnak a Webex WFO a két rendszer összekapcsolása után.

A Webex WFO digitális csatornák támogatásáról

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

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

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

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

Támogatott kapcsolati forgatókönyvek

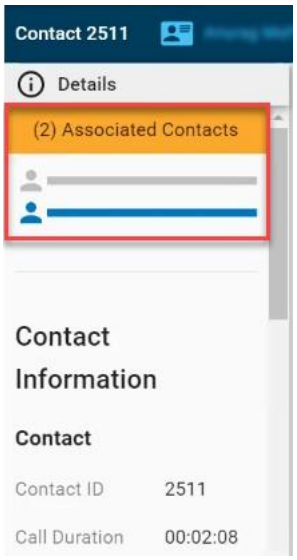
A következő forgatókönyvek támogatottak.

- Bejövő/kimenő üzenetküldés
- Átadások

- Konferenciák

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

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



Eljárások

Digitális csatornák engedélyezése

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

Csevegés, SMS, e-mail vagy közösségi média átiratok szűrése 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.

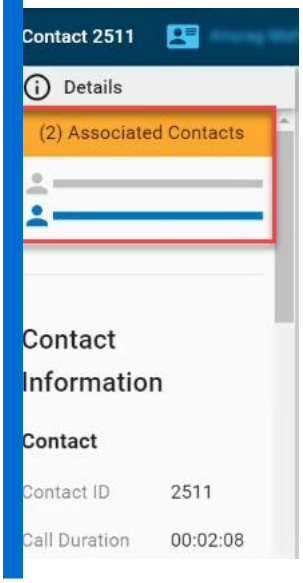
Ez azt jelenti, hogy a csevegés minden lábához egyedi névjegy ID tartozik, és a csevegés minden származékos lábához ugyanaz a megosztott társított névjegy tartozik ID. A csevegés kiválasztása után megtekintheti az összes kapcsolódó csevegést az Interakciók oldalon megjelenő csevegési átiratban.

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 általi részére vonatkozó adatokat szolgáltat az átadás előtt.
- A társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a szöveges csevegés minden szakaszában (beleértve az átutalásokat és a konferenciákat is). Míg a társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden lábánál (beleértve az átirányításokat és a konferenciákat is). A társított kapcsolatazonosítók azonban eltérnek a szöveges csevegések és a hanghívások között egyetlen ügyfélút során.

SMS Támogatás

Amikor az ügyfél és egy ügynök SMS üzeneteket, más néven szöveges üzeneteket vált, a SMS üzenetek és az azokhoz társított SMS üzenetek a Webex WFO-be kerülnek. A beszélgetésben részt vevő minden ügynöknek van egy teljes SMS átirata a teljes interakcióról, nem csak az interakció egyéni lábáról. Az interakció minden 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.

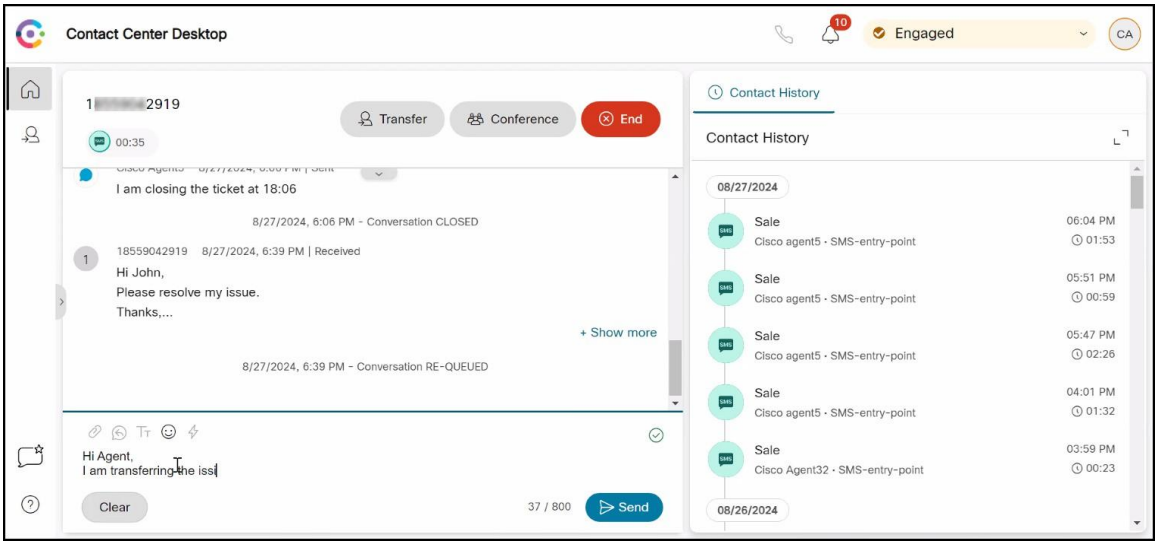
Ez azt jelenti, hogy a SMS minden lábához egyedi kapcsolattartó ID tartozik, és a SMS minden származtatott lábához ugyanaz a megosztott társított névjegy ID. Miután kiválasztott egy SMS névjegyet az Interakciók oldalon, megtekintheti az összes kapcsolódó SMS üzenetet a Media Player alkalmazásban (**Interakciók** > Kattintson duplán egy névjegyre a SMS átiratának megtekintéséhez).

Előfeltételek

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

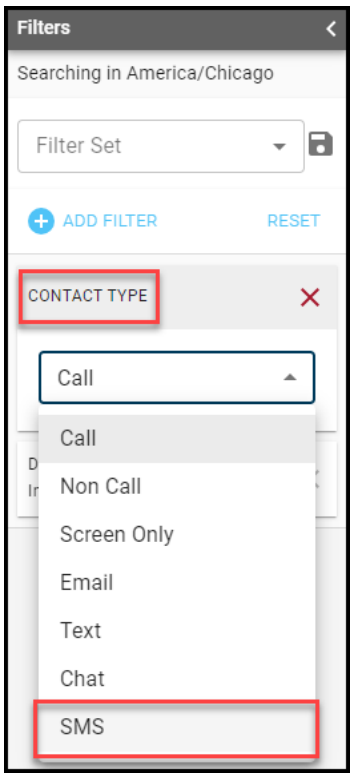
Példa folyamatra

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 a Webex WFO SMS átiratokat és SMS adatokat befogadhatnák.
6. A Webex WFO szakaszban 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 áthelyeznek a szervezet kapcsolattartó központjából egy másik külső szervezethez, akkor a SMS beszélgetés adott részének átirata nem lesz elérhető a Webex WFO formátumban.
- A társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a SMS beszélgetés minden szakaszában (beleértve az átutalásokat és a konferenciákat is). Míg a társított kapcsolatazonosítók konzisztensek maradnak a hanghívás minden lábánál (beleértve az átirányításokat és a konferenciákat is). A társított kapcsolatazonosítók azonban eltérnek az egyetlen ügyfélút SMS beszélgetései és hanghívásai között.

> **PÉLDA** Az ügyfél-interakció magában foglal egy SMS beszélgetést az egyik ügynökkel, majd a SMS beszélgetést átadják egy második ügynöknek, végül pedig a második ügynököt és a
>
> Az ügyfél öt perces telefonhívást folytat az interakció befejezése előtt. A Webex WFO-en 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 Desktop (ügynök irányítópult) 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

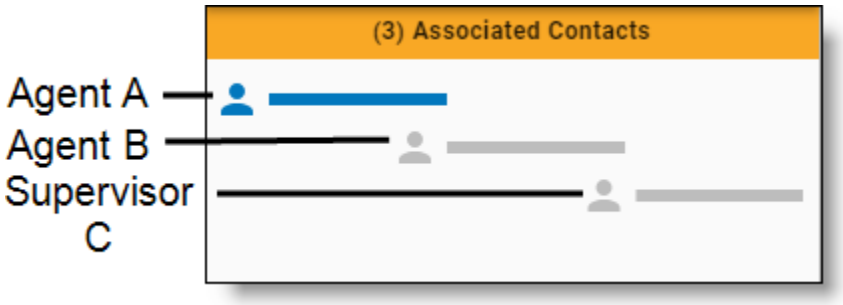
Ez a témakör azt ismerteti, hogy a Webex WFO hogyan kezeli az összetett hívási forgatókönyveket. Az összetett hívási forgatókönyvek különböző műveletek, amelyek egy hívás során megtörténhetnek. Ezek közé tartoznak az átutalások, konferenciák, várakoztatások és parkolt hívások. A Cisco Webex Contact Center 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 összes származékos lábával, amelyek a Webex WFO bejegyzésben vannak rögzítve. 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

Az ügyfél felhívja az A ügynököt. Az A ügynök átadja a vevőt a B ügynöknek, a B ügynök pedig átadja a vevőt a C felügyelőnek. Webex WFO létrehoz három különálló 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 először engedélyeznie kell **a szegmensrögzítést** és **ellenőriznie kell a szakaszrögzítést** a Cisco Webex Contact Center rendszerén belül. Ezt követően a Cisco Műszaki Támogatásnak engedélyeznie kell az **összetett hívásokat** a Webex WFO-n belül.

- A Webex Contact Center 2.0-s verziójának konfigurálva kell lennie. További információkért lásd: Kapcsolódás a Cisco Webexhoz Contact Center 2.0 .
- Először létre kell hozni egy metaadat-címkét a Metadata Managerben a Webex WFO menüpontban (az Alkalmazáskezelés > QM > QM Konfiguráció > Metaadat-kezelő menüpontban) minden olyan CWCC metaadat-mezőhöz, amelyet egy Webex WFO metaadat-címkéhez szeretne leképezni.
  - A CWCC metaadatainak metaadat-címkéhez való leképezéséhez a Metaadat-kezelő oldalon a Metaadat-típus **legördülő listából ki kell választania a** Szöveg **lehetőséget.**

    BEVÁLT GYAKORLAT Írja be a „hívás típusa” szöveget a **Szöveg** mezőbe a **Metaadat-típus** legördülő listából.

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

Oldal helye

Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD konfiguráció

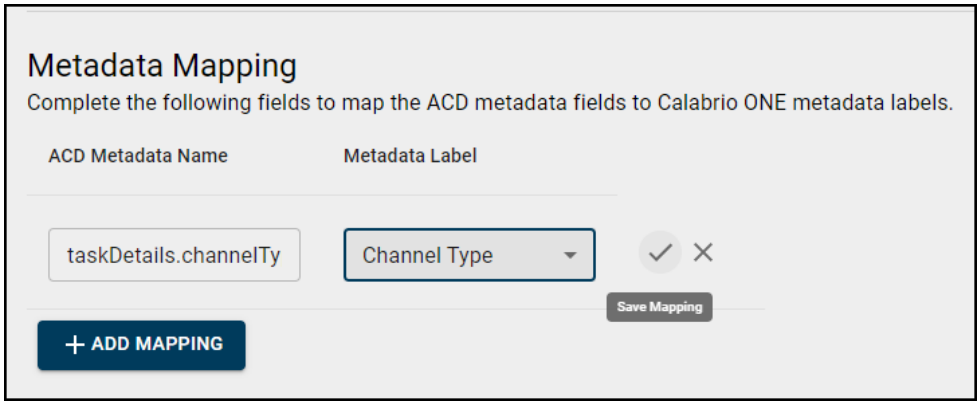
Eljárás

Térkép-metaadatok a Webex WFO helyen

Az egyéni metaadatokat a „Ügyfélszegmens” és a „Konzultáció” értékekkel kell leképezni.

1. Navigálj a **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD konfigurációs oldalra.
2. A **Metaadat-megfeleltetés** szakaszban kattintson a **Megfeleltetés hozzáadása** gombra.
3. A **ACD metaadat-név** alatti szövegmezőbe írja be az „Ügyfélszegmens” kifejezést.
4. Kattintson a **Metaadat-címke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadat-címkéjét a lehetőségek listájából.
5. Kattintson a pipa ikonra a metaadat-hozzárendelés mentéséhez.

PÉLDA



6. Kattintson a **Hozzárendelés hozzáadása** gombra további metaadat-hozzárendelés hozzáadásához.
7. A **ACD metaadat-név** alatti szövegmezőbe írja be a „Konzultáció” kifejezést.
8. Kattintson a **Metaadat-címke** oszlop alatti legördülő listára, és válassza ki az előfeltételként létrehozott hívástípus metaadat-címkéjét a lehetőségek listájából.
9. Kattintson a pipa ikonra a metaadat-hozzárendelés mentéséhez.
10. Kattintson a **Mentés** gombra az oldal jobb felső sarkában.

Összetett hívások engedélyezése

1. Navigálj 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.

Komplex híváseseményt-típusok

- Átirányítások — A Webex WFO a hívást az átadások száma alapján szegmentálja. Minden egyes átvitelhez a Webex WFO létrehoz egy külön kontaktust, és minden kontaktust ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.
- Konferenciák — A Webex WFO két kontaktusra szegmentálja az eredeti hívást. A Webex WFO objektumban az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását. A második kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, akit bevontak a hívásba. Az első ügynök kapcsolatfelvételének felvétele a hívásban részt vevő ügynök teljes időtartamát felöleli. A második kapcsolatfelvétel csak azt az időt öleli fel, amikor a második ügynök csatlakozott a híváshoz.

- Vak – A Webex WFO a „vak” kifejezést használja mind az átigazolási, mind a konferenciaforgatókönyvek leírására. Ez a leíró egy meglévő hívás közvetlen továbbítását jelenti egy további ügynökhöz anélkül, hogy a két ügynök között bármilyen kommunikáció történne az átadás vagy a konferencia megtörténte előtt.
- Meleg – A Webex WFO a „meleg” szót használja mind az átigazolási, mind a konferenciaforgatókönyvek leírására. Ez a leíró azt jelenti, hogy az első ügynök beszél a második ügynökkel, hogy releváns kontextust és háttérinformációkat adjon át az átadás vagy a konferencia megtörténte előtt. A meleg átadás vagy konferencia konzultációs része szerepel a kontaktfelvételekben.
- Parkolások – Parkolás esetén a Webex WFO a hívást két kontaktusra szegmentálja. Az első kapcsolatfelvétel a hívás parkolása előtti időt öleli fel. A második kapcsolatfelvétel a hívás parkolóból történő visszavétele utáni időt öleli fel. Ez azt jelenti, hogy egy hívás parkoltatásával megszakítható egy kapcsolat, a parkolt hívás visszavételével pedig új kapcsolat jön létre.
- Konzultációk – Az első kapcsolattartó ahhoz az ügynökhöz van társítva, aki fogadta az ügyfél hívását, a második kapcsolattartó pedig ahhoz az ügynökhöz, akit konzultáció céljából hívtak be a hívásba. Az első kapcsolatfelvétel az ügyfél hívásának teljes hosszát lefedi. A második kapcsolatfelvétel csak azt az időtartamot öleli fel, amíg az ügynökök konzultáltak.

A következő táblázat részletezi a különböző hívásesemény-típusokat, és azt, hogy a Webex WFO támogatja-e őket.

Típus	Támogatott	Leírás
Hívás fogadva/befejezve	Van	Egy ügynök fogadja az ügyfél hívását, és a hívás bármilyen hívásesemény, például tartásba helyezés vagy átirányítás nélkül véget ér.
Tartás/Visszavétel	Van	Egy ügyfél várakozik a PUT számlájára. A hívás ügyfél felőli szakaszában tartásba helyezett zene szólal meg.
Szüneteltetés és folytatás (manuális)	Van	Egy hívás szünetel. A szüneteltetés és folytatás megfelel a PCI megfelelőségi szabványoknak. A tartásba helyezés/folytatás funkcióval ellentétben a hívás ügyfél felőli szakaszában nem szólal meg tartásba helyezési zene; csak a csend hallható. A felhasználónak manuálisan kell elindítania a szüneteltetést és a folytatást a Cisco Webex CC rendszerén belül, és a Webex WFO felismeri a manuális indítást.
Hideg (vak) transzfer Meleg átadás	Van	Egy hívás átkerül az egyik ügynöktől a másikhoz.

Típus	Támogatott	Leírás
Hideg konferencia	Van	Hívásos interakció két vagy több ügynökkel.
Meleg konferencia		
Park	Nem	Egy hívás PUT várakoztatva van (parkolva), és ugyanaz az ügynök felveheti (visszahívhatja) a hívást.

JEGYZET A képernyőrögzítés a hívás első ügynöke számára támogatott. Az átadott hívásszakaszok képernyőrögzítése nem támogatott.

Képernyőfelvétel

A képernyőfelvételt a Webex WFO Smart Desktop rögzíti, nem a Cisco Webex CC.

Előfeltételek

A képernyőfelvétel működéséhez gondoskodni kell a következő funkciók és összetevők megfelelő konfigurálásáról.

Szolgáltatás	Konfiguráció
Intelligens asztal	Webex WFO A Smart Desktopnak telepítve kell lennie és futnia kell a számítógépeken. Ahol az ügynökök a Webex CC-be jelentkeznek be, és minden Smart Desktopot konfigurálni kell az RTE üzenetküldés használatára. Az RTE üzenetküldés konfigurálása a következő kiválasztásával történik: **RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőrögzítéshez** Jelölje be a jelölőnégyzetet a ACD konfigurációs oldalon a Webex CC-hez. Az RTE üzenetküldés lehetővé teszi a csatlakoztatott Smart Desktop kliensek számára, hogy tízperces szegmensekben rögzítsenek képernyőfelvételeket, amikor egy megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik a Webex CC-be.
Webex WFO Felhasználók szinkronizálja az ügynököket a következőképpen:	Amikor a Webex WFO szinkronizál a Webex CC-vel, akkor importálja és Webex WFO felhasználók, akik Webex CC felhasználói profillal rendelkeznek. Csak a Webex CC felhasználói profillal rendelkező felhasználók képernyőfelvétele készíthető.

Ezeknek a felhasználóknak a következő további konfigurációkkal kell rendelkezniük a Felhasználók oldalon:

Szolgáltatás	Konfiguráció
	▪ Felhasználó aktiválása — Ki kell választani. ▪ Szerepkörök – Olyan szerepkörhöz kell hozzárendelni, amely a Kapcsolatok rögzítése és a Képernyőfelvétel engedélyekhez van társítva. ▪ Windows bejelentkezés – Meg kell egyeznie azzal a Windows bejelentkezési névvel, amelyet a Webex CC ügynökök a számítógépre való bejelentkezéshez használnak.

Képernyőfelvételek rögzítése

A következő lista áttekintést nyújt arról, hogyan rögzít a Webex WFO képernyőfelvételeket a Webex CC ügynökök számára.

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

   Amikor egy, a Webex WFO paraméterben megfelelően konfigurált felhasználó bejelentkezik egy olyan számítógépre, amelyen a Smart Desktop fut, és amelyen RTE üzenetküldés használatára van konfigurálva, a Smart Desktop tízperces szegmensekben kezdi el rögzíteni a képernyőfelvételeket, amelyeket helyben ment. Még nem töltött fel képernyőfelvételeket a Webex WFO oldalra.

   A képernyőfelvétel szegmensei titkosítva vannak az asztalon. A Calabrio kétfaktoros titkosítási folyamatot használ szimmetrikus AES-CBC-256 és aszimmetrikus RSA-CBC-2048 titkosítással a képernyőfelvétel-fájlok hitelesítéséhez és titkosításához.

   A Smart Desktop ezeket a szegmenseket a következő helyen tárolja:

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

2. Az ügynök a Webex CC mappában kezeli a kapcsolatfelvételt.
3. A Webex WFO parancs importálja a kapcsolat hangfelvételét és metaadatait.
4. A Webex WFO parancs kinyeri és feltölti a képernyőfelvételt az ügynök számítógépéről.

   Miután a Webex WFO feltöltötte a névjegyeket a Webex CC-ből, megkezdi a megfelelő képernyőfelvételek kinyerését és feltöltését. A Webex WFO ezt úgy éri el, hogy minden egyes kapcsolattartó időbélyegét továbbítja a megfelelő ügynökszámítógépnek.

   Amikor a Smart Desktop megkapja ezeket az időbélyegeket, a képernyőfelvétel szegmenseit egyetlen, a kapcsolat időtartamának megfelelő képernyőfelvétellé vágja és illeszti össze. Ezután feltölti a képernyőfelvételt a Webex WFO címre.

A kapcsolattartóhoz nem kapcsolódó képernyőfelvétel-szegmenseket elemezzük, hogy ellenőrizzük az esetleges eltéréseket, majd töröljük. Ha a Smart Desktop elveszíti a kapcsolatot a Webex WFO címmel, akkor egy helyreállítási folyamatot hajt végre az újracsatlakozáskor, hogy biztosítsa a képernyőfelvételek létrehozását az ügynök által időközben kezelt összes kapcsolattartóról.

> **PÉLDA** Egy ügynök a nap végén kezel egy kapcsolattartót, majd leállítja a számítógépet, mielőtt a Webex CC elérhetővé teszi a kapcsolattartót a Webex WFO számára. Amikor az ügynök bekapcsolja a számítógépet,
> Másnap a Smart Desktop újracsatlakozik a Webex WFO címhez, majd a Webex WFO kiolvassa és feltölti a képernyőfelvételt.

5. Az ügynök kijelentkezik.

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

A kiszolgáló nélküli konfigurációkról

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 az integráció natív részei; ezért adatszerverre már nincs szükség.

Folyamat részletei

Ha szervezete a QM integráció nettó új bevezetését hajtja végre a Cisco Webex Contact Center 2.0 verzióhoz, akkor kövesse a következő részben részletezett eljárásokat: Kapcsolódás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz pontosan úgy, ahogy meg vannak írva.

Ha azonban szervezete adatkiszolgáló-integrációról kiszolgáló nélküli integrációra tér át, kérjük, vegye figyelembe a következő szempontokat.

1. Ez egy ellenőrzött bevezetés, ami azt jelenti, hogy professzionális szolgáltatási bevonásra van szükség. Egy mérnöknek engedélyeznie kell a Cisco 2.0 szerver nélküli funkciót a szervezete nevében, mielőtt folytathatná a folyamat következő lépéseit.

2. Az adatszerverét a következő helyen található Adatszerver konfigurációs oldalon kell deaktiválnia:
   Alkalmazáskezelés > **Rendszerkonfiguráció** > **Adatkiszolgáló konfigurációja** .

   - Egyenként távolítsa el az összes beállítást, és törölje a jelölést az összes jelölőnégyzetből egyetlen adatkiszolgálóhoz, majd kattintson a gombra **Megtakarítás** .

- Várjon tíz percet, mielőtt folytatná a következő lépéssel.
- Kattintás **Eltávolítás** az adatkiszolgáló kapcsolatának eltávolításához a ACD fiókoddal.

3. Győződjön meg a ACD konfigurációs beállításairól (**Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** >) **A ACD konfigurációja**) naprakész.
   - Kattintson a **Média importálása** kapcsolóra, majd a **Felhasználó szinkronizálása** kapcsolóra a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurációs oldalon a kiszolgáló nélküli médiaimportálás és a felhasználói szinkronizálás engedélyezéséhez.
   - **Webex WFO API Felhasználónév** — Ehhez a mezőhöz a Cisco Webex Contact Center részben rendszergazdai hitelesítő adatokhoz társított e-mail címet kell használnia.
     - A Webex WFO szerepkörben ennek a felhasználónak a szerepköréhez hozzá kell rendelnie a **Képernyőfelvétel** és a **Hangfelvétel** engedélyeket is. Az **Alkalmazáskezelés** részben a **Szerepkörök** oldalon rendelhet jogosultságokat a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** oldalon pedig szerepköröket rendelhet a felhasználókhoz.
     - Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** a **Csapat** legördülő listából a **Felhasználók** oldalon az **Alkalmazáskezelés** részben.
     - Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával. **Kapcsolódó csoportok és csapatok** a **Felhasználók** oldalon az **Alkalmazáskezelés** részben.

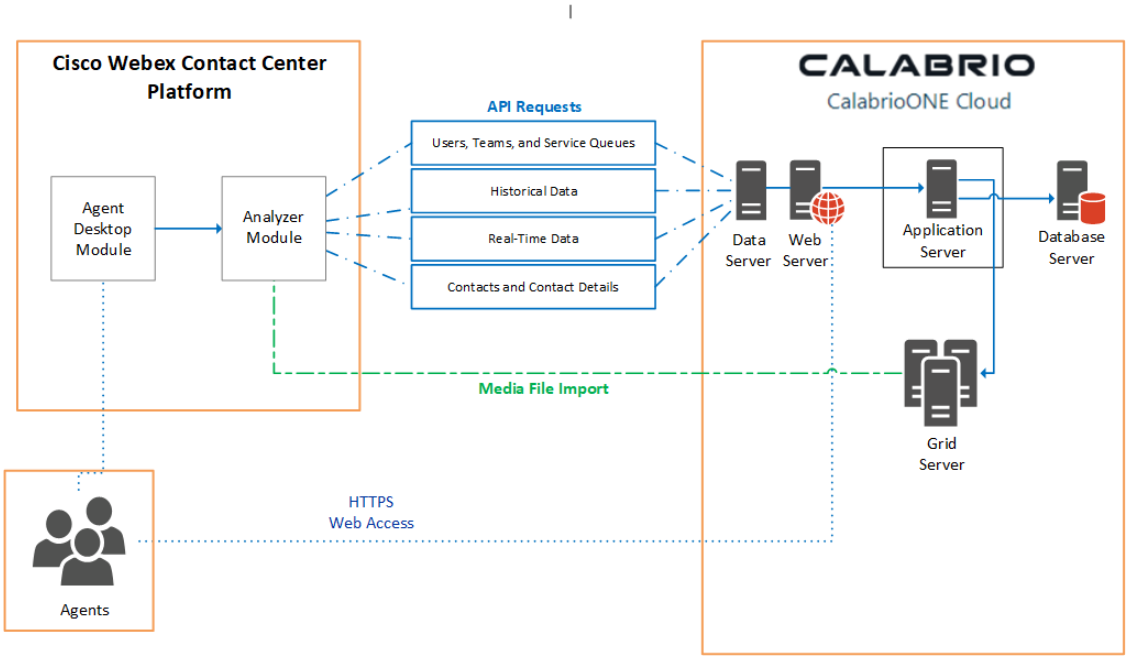
Függelék

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

Az 1.0-s verzió 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. Megjegyzendő, hogy a diagram tartalmazza a klasszikus WFM karakterláncot.



Felhasználók

Amikor a Webex WFO importál egy új felhasználót a Webex Contact Center fájlból, létrejön egy új Webex WFO felhasználó, akinek Webex Contact Center felhasználói profilja van.

Amikor valaki felhasználói adatokat módosít a Webex Contact Center fájlban, a szinkronizálási szolgáltatás észleli ezt, és számos módosítást hajt végre a Webex WFO fájlban. A következő táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

MEGJEGYZÉS A Webex Contact Center mappában „Nem aktív” állapotú felhasználók nem importálódnak, kivéve, ha visszaállításra kerülnek.

Változás a Webex	Az ebből eredő változás a Webex
Új felhasználó hozzáadva.	Új felhasználó hozzáadva. Pontosabban, a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A Webex Contact Center felhasználó kereszt- és vezetéknevét alkalmazza a Webex WFO felhasználó kereszt- és vezetéknevére. ▪ A Webex Contact Center felhasználó TID-jét alkalmazza a Webex WFO felhasználó ACD ID. azonosítójára ▪ A vállalat és a részleg Webex WFO kezdő dátumait a szinkronizálás dátumára állítja be. ▪ Hozzárendeli a Webex WFO felhasználót az alapértelmezett csapathoz. **MEGJEGYZÉS** Webex WFO nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és csapatok közötti kapcsolatot. Lásd Csapatok. ▪ Ha a Webex Contact Center felhasználó rendelkezik contact center hozzáféréssel, akkor az alapértelmezett ügynöki szerepkört a Webex WFO felhasználóhoz rendeli. Nincsenek más Webex WFO szerepkörök szinkronizálva a Webex Contact Center-vel. **MEGJEGYZÉS** Ha eltávolítja az ügynöki szerepkört egy olyan Webex WFO felhasználótól, aki szinkronizálva van egy Webex Contact Center felhasználóval, aki Ha a contact center engedélyezve van, az ügynöki szerepkör újra lesz rendelve, amikor a Webex WFO legközelebb szinkronizál a Webex Contact Center-val.
A felhasználó keresztneve vagy vezetékneve megváltozott.	A felhasználó keresztneve vagy vezetékneve megváltozott.
A felhasználó törölve van.	A felhasználó deaktiválva van.

Csapat

A Webex WFO bármilyen típusú (kapacitásalapú vagy ügynökalapú) Webex Contact Center csapattal szinkronizálódik, feltéve, hogy azok aktívak. Ez nem őrzi meg a Webex Contact Center felhasználók és a Webex Contact Center csapatok közötti kapcsolatot.

Amikor a csapat adatai megváltoznak a Webex Contact Center fájlban, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azt, és számos módosítást hajt végre a Webex WFO fájlban. A következő táblázat összefoglalja ezeket a

változásokat.

Változás a Webex CC-ben	Változás a Webex WFO-ban
Új csapat került hozzáadásra	Új csapat lett hozzáadva ugyanazzal a névvel. Ez a név csak olvasható. A csapat neve megváltozott
A csapat neve megváltozott.	Nincs változás. A Webex WFO nem őrzi meg a kapcsolatot a következők között: Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
Új felhasználó került be a csapatba	Nincs változás. A Webex WFO nem őrzi meg a kapcsolatot a következők között: Webex Contact Center felhasználók és Webex Contact Center csapatok.
Felhasználó eltávolítva a csapatból	Nincs változás.
A csapat törlésre került.	

Létrehozhatsz új csapatokat a Webex WFO mappában, és felhasználókat rendelhetsz hozzájuk, de ezek az új csapatok nem kerülnek hozzáadásra a Webex Contact Center mappához.

Egy Webex WFO felhasználó csak egy csapathoz tartozhat.

Szolgáltatási sorok

A Webex WFO függvény a következő belépési pontokat/várólisták szinkronizálja a Webex Contact Center fájlból a szolgáltatási várólistákhoz:

- Várólisták
- Külső hívásokra vonatkozó sorok

Amikor egy várólista vagy egy kimenő tárcsázási várólista adatai megváltoznak a Webex Contact Center fájlban, a szinkronizálási szolgáltatás észleli ezt, és számos módosítást hajt végre a Webex WFO fájlban. A következő táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Webex CC-ben	A Webex WFO változása
Új várólista hozzáadva	Először egy új szolgáltatási várólistát adnak hozzá. Pontosabban, a szinkronizálási szolgáltatás végzi a következőket: következő: ▪ A Webex Contact Center várólistanevet alkalmazza a Webex WFO szolgáltatásvárólistanevére ▪ A várólista TID-jét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatásvárólistára ID ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatássor típusát Hang [Interaktív] értékre állítja. ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatás várólistájának a Webex Contact Center forrását, a ACD értéket adja.

Változás a Webex	Az ebből eredő változás a Webex
	Másodszor, egy új készségtérkép kerül hozzáadásra. Konkrétan a szinkronizálási szolgáltatás a következőket teszi: ▪ A Webex Contact Center várólistanevet alkalmazza a készségleképezés nevére. ▪ Hozzárendeli a Webex WFO szolgáltatási várólistát a Webex Contact Center várólistához társítva a készségleképezéshez, és 1-es prioritást ad neki.
A sor neve megváltozott	Az új Webex Contact Center várólistanevet alkalmazza a Webex WFO sorra. csak a szolgáltatási várólista neve. A Webex WFO nem alkalmazza az új Webex Contact Center várólistanevet a társított Webex WFO képességleképezésre.
A sor törölve rendszer.	Nincs változás. Sem a szolgáltatási várólistát, sem a készségtérképezést nem törli a

A kiszolgáló nélküli konfigurációkról

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 az integráció natív részei; ezért adatszerverre már nincs szükség.

Folyamat részletei

Ha szervezete a QM integráció nettó új implementációját hajtja végre a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz, akkor a Kapcsolódás a Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz részben részletezett eljárásokat pontosan úgy követheti, ahogyan azok le vannak írva.

Ha azonban szervezete adatkiszolgáló-integrációról kiszolgáló nélküli integrációra tér át, akkor kérjük, vegye figyelembe a következő szempontokat.

1. Ez egy ellenőrzött bevezetés, ami azt jelenti, hogy professzionális szolgáltatási bevonásra van szükség. Egy mérnöknek engedélyeznie kell a Cisco 2.0 szerver nélküli funkciót a szervezete nevében, mielőtt folytathatná a folyamat következő lépéseit.

2. Az adatszerverét a következő helyen található Adatszerver konfigurációs oldalon kell deaktiválnia: **Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **Adatszerver konfigurációja**.

- Egyenként távolítsa el az összes beállítást, és törölje a jelölést az összes jelölőnégyzetből az egyes adatkiszolgálókhoz, majd kattintson a **Mentés** gombra.
- Várjon tíz percet, mielőtt folytatná a következő lépéssel.
- Kattintson az **Eltávolítás** gombra az adatkiszolgáló kapcsolatának eltávolításához a ACD eszközről.

3. Győződjön meg a ACD konfigurációs beállításairól (**Alkalmazáskezelés** > **Rendszerkonfiguráció** > **A ACD konfigurációja**) naprakész.
   - Kattintson a **Média importálása** kapcsolóra, majd a **Felhasználó szinkronizálása** kapcsolóra a **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurációs oldalon a kiszolgáló nélküli médiaimportálás és a felhasználói szinkronizálás engedélyezéséhez.
   - **Webex WFO API Felhasználónév** — Ehhez a mezőhöz a Cisco Webex Contact Center mezőben rendszergazdai hitelesítő adatokhoz társított e-mail címet kell használnia.
     - A Webex WFO szerepkörben ennek a felhasználónak a szerepköréhez hozzá kell rendelnie a **Képernyőfelvétel** és a **Hangfelvétel** engedélyeket is. Az **Alkalmazáskezelés** részben a **Szerepkörök** oldalon rendelhet jogosultságokat a szerepkörökhöz, a **Felhasználók** oldalon pedig a felhasználókhoz rendelhet szerepköröket.
     - Ezt a felhasználót hozzá kell rendelni az **Alapértelmezett csapathoz** a **Csapat** legördülő listából a **Felhasználók** oldalon az **Alkalmazáskezelés** részben.
     - Ennek a felhasználónak teljes hatókört kell adni az összes csoport és csapat kiválasztásával. **Kapcsolódó csoportok és csapatok** a **Felhasználók** oldalon az **Alkalmazáskezelés** részben.

Kapcsolódás a Cisco Webex Contact Center 1.0-hoz

Ez a szakasz ismerteti, hogyan lehet beállítani a kapcsolatot a Cisco Webex Contact Center 1.0 és a Webex WFO között.

1. lépés: Információk gyűjtése a Webex Contact Center szolgáltatótól

Gyűjtsd össze a következő API információkat a Webex Contact Center szolgáltatódtól, és mentsd el egy könnyen hozzáférhető helyre:

- A Webex Contact Center API, teljes alap URL-címe, beleértve a protokollt is.
- A Webex Contact Center média API teljes alap URL-címe, beleértve a protokollt is.
- A Webex Contact Center felhasználó e-mail címe, aki jogosult a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center Média API elérésére.
- API kulcs a Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API számára.

Amikor a ACD kapcsolatot a Webex Contact Center paraméterrel konfigurálod a Webex WFO részben, akkor ezekre az információkra lesz szükséged a Webex Contact Center API szakasz kitöltéséhez.

Ha a Webex Contact Center metaadatot identitásszolgáltatóként (IdP) tervezi használni a SAML hitelesítéshez, akkor gyűjtse össze a következő információkat is a SAML metaadatfájlból (amelyet a Webex Contact Center biztosít), és mentse el ugyanarra a könnyen elérhető helyre.

MEGJEGYZÉS A következő példaképek a Cisco Webex Contact Center 1.0 API-kat mutatják be.

- ID entitás

PÉLDA

A ID entitás kiemelve látható a következő 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 bejelentkezés átirányítási URL-címe

PÉLDA

Az egyetlen bejelentkezési átirányítási URL a következő 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"/>
```

- Azonosító szolgáltató tanúsítvány

PÉLDA

Az azonosító szolgáltató tanúsítványa a következő képen van kiemelve.

2. lépés: Konfiguráld a Webex Contact Center-t ACD-ként a Webex WFO-ben

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

NOTE Webex WFO jelenleg Webex Contact Center-et Cisco Customer Journey Platform-ként említi.

Add hozzá a Webex Contact Center-ot ACD

1. A Webex WFO-ben az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD Konfiguráció menüpontjára.
2. Kattints **az Add-ra**.
3. A ACD Részletek párbeszédablakban a mezőket a következőképpen állítsd be.

Mező	Konfiguráció
Válaszd ki a ACD	Válassz **Cisco Customer Journey Platform**.
Név	Írj be egy egyedi nevet a ACD-nek.

4. Kattints **OK**.

Konfiguráld a Webex Contact Center ACD

1. A ACD Szerverek táblában válaszd ki a Webex Contact Center ACD.
2. Hagyd ki a ACD Szűrő részt. Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrést.
3. A Cisco Customer Journey Platform API szakaszt a következőképpen konfigurálja.

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL	Adja meg az 1. lépésben elmentett Webex Contact Center API teljes alap URL-jét, beleértve a protokollazonosítót is. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform Média API URL	Adja meg az 1. lépésben elmentett Webex Contact Center Media API teljes URL-jét, beleértve a protokollazonosítót is. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-felvétel
Felhasználónév	Írd be a Webex Contact Center felhasználó e-mail címét, akit Ön Mentett az 1. lépésben. Ennek a felhasználónak fel kell vennie a jogosultságot a Webex Contact Center API és a Webex Contact Center média API eléréséhez.
API-kulcs	Adja be a API billentyűt a Webex Contact Center API és Webex Contact Center Media API-hez, amelyeket az 1. lépésben mentettél.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Csak akkor válaszd, ha Webex Contact Center 2.0-t használsz. Ez lehetővé teszi a CMSv2 API kéréseket.
Cisco Bérlő ID	Adja be a # alfanumerikus azonosítóját Webex Contact Center bérlői számlá. Ez a Cisco OrgIded.

4. A Szinkronizációs Intervallum szakaszt a következőképpen állítsd be.

Szakasz	Leírás
Szünet (percek) szinkronizálja a felhasználókat,	Írd be, hogy hányszor (percekben van) szeretnéd, hogy az Adatszerver Csapatokat és a szolgáltatási sorokat a Webex WFO-ben, a megfelelőikkel a Webex Contact Center-ben. További információért a Webex Contact Center-vel való szinkronizálásról lásd: Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 perc.

5. A Capture beállítások szekciót a következőképpen állítsd be.

Mező	Leírás
ACD Rögzítési késleltetés	Válaszd ki, mennyi időt szeretnél WFM-nak várni, mielőtt várj A ACD statisztikákat egy szünet után importálja.

Mező	Leírás
Engedélyezze az adat-visszafoglalás	(Opcionális) Válaszd ki a jelölőnégyzetet, ha vissza akarsz szerezni az adatokat Az előző nap egészen. Ha rendszeresen kezeled azokat a hívásokat, amelyek hosszabb ideig tartanak a maximális alapértelmezett késleltetésnél, akkor választhatsz, hogy éjféltől éjfélig visszagyűjtöd az előző nap teljes adatait. Az újragyűjtött adatok felülírják a nappal rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönzésben legyenek.
Visszafoglalási idő	Adja meg a napszakot, amikor Webex WFO-t szeretnél visszaszerezni az előző nap adatainak a ACD-ből.

6. (Opcionális) Válassza **az RTE üzenetküldés engedélyezését a képernyőfelvételhez**. Ez lehetővé teszi, hogy felvegyük a Webex Contact Center ügynökök képernyőjét, akik a Webex WFO-ben vannak beállítva a képernyőfelvételre. További információért a képernyőfelvételről lásd: QM Data for 1.0.
7. Kattints a Mentés **gombra**.

3. lépés: Konfiguráld az adatszervert

Állíts be egy adatszervert egy Cisco Webex Contact Center ACD

1. A Webex WFO-ben navigálj az **Alkalmazáskezelés** > **Rendszer Konfiguráció** > **Adatszerver Konfiguráció** menüpontjába.
2. **A Select Data Server Configuration** legördülő listából válaszd ki azt az Adatszervert, amelyet a Webex Contact Center ACD.

3. Állítsd be a következő beállításokat.

Beállítás	Konfiguráció
Regionális adatszerver ACD jelölőnégyzetet, majd mozgasd a Webex Sync beállításokat ACD az **Elérhető** és **Kijelölt** oldalról.	Válaszd ki az **Enable Sync** (Szinkronizálás engedélyezése) Kapcsolatfelvételi központ
Regionális adatszerver ACD jelölőnégyzetet, majd mozgasd a Webex Capture Settings opciót **Kijelölt** részből a Kijelölt részből.	Válaszd ki az **Engedélyezés Rögzítés** Kapcsolattartó központ ACD az **Elérhető** és
Regionális adatszerver Real-jelölőnégyzetet, majd mozgasd az Időesemény beállításokat az Elérhető **értékről a Hozzárendeltre.**	Válaszd ki a **Valós idejű események** engedélyezése A Webex Contact Center ACD
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**.

(Nem kötelező) 4. lépés: A SAML hitelesítés engedélyezése

Konfigurálja az adatkiszolgálót a Webex Contact Center adatok rögzítésére és

feldolgozására. A Webex WFO konfigurálható olyan szolgáltatóként, amely harmadik

féltől származó idP-t használ.

SAML hitelesítés engedélyezése

1. A Webex WFO helyen keresse meg az Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > a Hitelesítés elemet.
2. Válassza a SAML hitelesítés **engedélyezése lehetőséget**.
3. Konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Leírás
Név	Adjon meg egy egyedi nevet az identitásszolgáltatónak.
Kibocsátó ID	Adja meg az 1. lépésben mentett ID entitást.
Egyszeri bejelentkezési URL-cím átirányítási URL-címet. Identitásszolgáltató tanúsítványa mentett identitásszolgáltatói tanúsítványt.	Adja meg az 1. lépésben mentett egyszeri bejelentkezési Importálja az 1. lépésben

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

Csatlakozás Cisco Webex Contact Center CMSv2 API-k használatával

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

CWCC 2.0 konfigurálása CMSv2 API-k használatával

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

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

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

Mező	Konfiguráció
Cisco Customer Journey Platform API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API teljes alap URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Média API URL	Adja meg az 1. lépésben mentett Webex Contact Center Media API teljes URL-címét a protokollazonosítóval együtt. **PÉLDA** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-felvétel

Mező	Konfiguráció
Felhasználónév	Adja meg annak a Webex Contact Center felhasználónak az e-mail címét, akit 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	Írja be az 1. lépésben mentett Webex Contact Center API és Webex Contact Center média API API kulcsát.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Jelölje be a jelölőnégyzetet. Ez a jelölőnégyzet lehetővé teszi, hogy csatlakozzon a CWCC 2.0-hoz CMSv2 API-kkal.
Cisco 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 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.

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 azt, ami volt

Mező	Leírás
	a nap folyamán rögzítették. 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-es 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

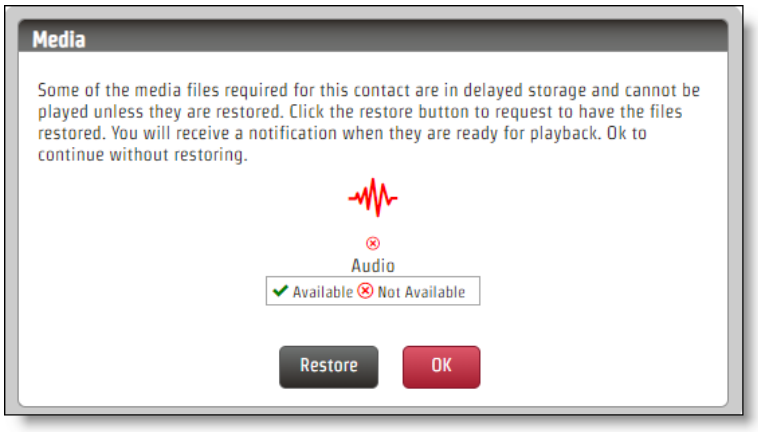
Amikor a QM kapcsolódik a Cisco Webex Contact Center-hez, a névjegyek a Webex Contact Center-ben jönnek létre és kerülnek rögzítésre.

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 kapcsolatot egy másik ügynöknek), a Webex WFO metaadatok segítségével szegmentálja a kapcsolattartót megfelelő számú kapcsolattartóra, amelyet aztán társít az egyes érintett ügynökökhöz. Pontosabban, a Webex WFO határozza meg, hogy az ügynökök mikor voltak aktívak a hívásban a Start és End időbélyegeken keresztül, és ennek megfelelően szegmentálja a kapcsolattartót. A Webex WFO minden eredményül kapott névjegye saját metaadatokkal és hangfelvétellel rendelkezik.

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

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



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

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

Konzultációk

A Webex WFO a Webex Contact Center névjegyet két olyan névjegyre szegmentálja, 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 szegmentálja, 29-re és 30-ra.

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

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított 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 kapcsolattartót ahhoz az ügynökhöz társít, aki az átadott hívás adott szegmensét kezelte.

Az átadott hívás minden szegmenséhez ugyanaz a társított partner ID.

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 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.

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.

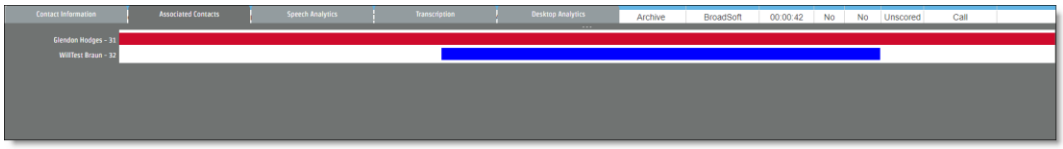
A Webex WFO ezt a kapcsolatot két névjegyre bontja: 31 és 32. A 31-es kapcsolat felvételének időtartama 00:02:09, amely a Braun ügynök és az ügyfél közötti kapcsolat teljes hossza. A 32-es kapcsolat felvételének időtartama 00:01:00, ami csak az az időtartam, amíg Hodges ügynök konzultált, majd konferenciahívást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

Mindkét felvételhez ugyanaz a társított 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	Társult kapcsolattartó ID

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

Klasszikus WFM adatok az 1.0-hoz

A WFM lehetővé teszi az ügynökök ütemezését és az ügynökütemezési követelmények előrejelzését, valamint annak figyelését, hogy az ügynökök követik-e az ütemtervüket.

Történelmi adatok

Webex WFO négy API kérésen keresztül importálja a szolgáltatási várólisták és ügynökök előzményadatait. Akár két órát is igénybe vehet, amíg a Webex Contact Center előzményadatok elérhetők lesznek a Webex WFO. A valós idejű adatokat ez nem érinti.

Szolgáltatási várólista előzményadatai

Ez a API kérés importálja az egyes Cisco Webex Contact Center szolgáltatásvárólisták előzményadatait a nap minden harminc perces intervallumához. Egyes adatok kiszámítása csak az intervallumban történik. Az egyéb adatok kiszámítása intervallumok alapján történik.

Webex CC oszlop	Leírás
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista ID.
terminationType_s ahol érték = "elhagyott"	(Csak időköz) Az ebben az időszakban megszakított hívások száma.
Kezelt_I	(Csak időköz) Az ebben az intervallumban kezelt hívások száma.
talkIdőtartam_l beszélgetéssel töltöttek	(Intervallumok között) Az az idő, amelyet az ügynökök a partnerekkel való Ez ebben az intervallumban kezdődött. Formátum = ezredmásodperc.
holdIdőtartam_l	(Intervallumok között) Az az időtartam, amely ebben a folyamatban kezdődött Intervallum tartásban volt. Formátum = ezredmásodperc.

Webex CC oszlop	Leírás
Sid	Az ülés ID.
wrapupIdőtartam_i	(Intervallumok között) Az ügynökök által az összegzés során eltöltött idő hossza állapot az ebben az intervallumban megkezdett hívások befejezése után. Formátum = ezredmásodperc.
queueDuration_l	(Intervallumok között) A kapcsolattartók által a szolgáltatásban töltött idő hossza várólista, amely arra vár, hogy csatlakozzon egy ügynökhöz.
Formátum = ezredmásodperc. isServiceLevel_i	Azok a hívások, amelyek ebben az időszakban megfeleltek a szolgáltatási szintnek.

Ügynök termelékenységi adatai Szolgáltatási várólista szerint arányosítva

Ez a API kérés olyan előzményadatokat importál, amelyek nincsenek társítva azokhoz a szolgáltatási várólistákhoz, amelyekhez az ügynök a nap minden harminc perces intervallumában hozzá van rendelve. Ezután a Webex WFO elosztja az adatokat azon szolgáltatási várólisták számával, amelyekhez az ügynök hozzá van rendelve. Minden adat csak az intervallumban kerül kiszámításra.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	A Webex Contact Center ügynök ID.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Tétlen"	Az ügynök tétlen állapotban töltött időtartama. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Elérhető"	Az az időtartam, amelyet az ügynök az Elérhető állapotban töltött. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "tartásban"	Az ügynök által a Hívás tartásban állapotban töltött idő. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "WrapUp"	Az ügynök által a Wrap Up állapotban töltött idő. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s != "Elérhető"	Az az időtartam, amelyet az ügynök az összes olyan államban töltött, amely nem volt elérhető. Formátum = ezredmásodperc.

(Csak időköz) Ügynök termelékenységi adatai szolgáltatási várólista szerint

Ez a API kérés importálja az ügynök egyes szolgáltatási várólistáihoz társított előzményadatokat a nap

minden harminc perces intervallumában. Minden adat csak a harminc perces intervallumon belüli kerül kiszámításra.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	Az ügynök ID.
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista ID.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Csatlakoztatva"	Az az időtartam, ameddig az ügynök telefonja Csatlakoztatva állapotban volt ebben az időszakban. Formátum = ezredmásodperc.
Actvity Span, ahol currentState_s = "Csengő"	Az az időtartam, amíg az ügynök telefonja csengetési állapotban volt ebben az időszakban. Formátum = ezredmásodperc.

(Intervallumok között) Ügynök termelékenységi adatai szolgáltatási várólista szerint

Ez a API kérés importálja az ügynök egyes szolgáltatási várólistáihoz társított előzményadatokat a nap minden harminc perces intervallumára. Minden adatot intervallumok alapján számítanak ki.

Webex CC oszlop	Leírás
agendId_s	Az ügynök ID.
queueId_s	A Webex Contact Center szolgáltatásvárólista ID.
handled_i	A kezelt hívások száma.
wrapupDuration_i ebben az időszakban	Az az idő, amelyet az ügynökök a kapcsolattartókkal való beszélgetéssel töltöttek intervallum. Formátum = ezredmásodperc.
holdDuration_l voltak.	Az az időtartam, ameddig az ebben az intervallumban kezdődő kapcsolatok tartásban Formátum = ezredmásodperc.
transferCount_i	Az ügynök által átirányított hívások száma.
talkDuration_l	Az az időtartam, amelyet az ügynök a partnerekkel való beszélgetéssel töltött, és amely Ezt az intervallumot. Formátum = ezredmásodperc.

Valós idejű adatok

Amikor a Webex Contact Center kapcsolódik a WFM-hez, a API frissíti a Webex WFO-t minden alkalommal, amikor egy ügynök állapota megváltozik a Webex Contact Center Agent Desktop. A Webex WFO ezután leképezi a Webex Contact Center ügynök állapotát egy egyenértékű ügynökállapotra a WFM-ben, lehetővé téve a felügyelők és a vezetők számára, hogy valós időben figyeljék az ügynökütemezés betartását.

Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy a Webex Contact Center Agent Desktop ügynökállapotai hogyan vannak leképezve a WFM ügynökállapotaira.

Webex CC	Webex WFO
Elérhető	Használatra kész
Csatlakoztatva vagy beszélve	Beszél
Befejezés	Hívás utáni munka
Hívás tartásban	Tartás
Inaktív	Nincs kész
Nincs adat	Kijelentkezve (a Webex Contact Center API válasz isLogout_i oszlopából származtatva)

FONTOS : Van egy 255 karakteres korlát, amely a tevékenységhez rendelt összes "Nincs kész" okkód teljes kombinációjára vonatkozik a tapadási állapotleképezés konfigurálásakor.