Webex Calling integrációs útmutató

Első közzététel: 2024. szeptember 16.
Utolsó frissítés: 2025. február 03.

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

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

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

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

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

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

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

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyén 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 védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

2

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

Célközönség 5

Bevezetés 6

Hívásrögzítés (CR) és minőségirányítás (QM) 6

Betekintést 8

Architektúra áttekintése 9

A Webex Calling beállítása 11

Webex Calling konfigurálása Webex WFO-ban 19

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val 23

Integráció részletei 29

Összetett hívásesemények 29

A szinkronizálásról 31

Korlátozások 34

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 Webex WFO-t az ügyfelek számára. Ebben az útmutatóban a Cisco megvalósítási mérnökei, támogatási mérnökei, értékesítési mérnökei, fejlesztési és marketing szakemberei is hasznos információkat találhatnak.

Bevezetés

Webex WFO egy egységes munkaerő-optimalizálási (WFO) szoftvercsomag, amely integrálható a Cisco Webex Calling-val, hogy hívásrögzítést és adatbetekintést nyújtson. A támogatott integráció részleteit az alábbiakban soroljuk fel.

Hívásrögzítés (CR) és minőségirányítás (QM)

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

Elérhető funkciók

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Webex A WFO hangot importál Felvételek a Cisco Webex-ről hívás	X	
Webex WFO hangot rögzít		X A rendszer importálja a hangot Cisco Webex Calling
Webex WFO importálások képernyő Felvételek	X	
Webex WFO-tárhely szükséges Hang tárolása a felhőben		X
Felhőből felhőbe történő integráció	X	
Webex A WFO manuális hangot tölt be Szüneteltetés és folytatás	X	

Szolgáltatás	Támogatott	Jelenleg nem támogatott
Webex WFO kézi betöltési képernyő Felvétel szüneteltetése és folytatása	X	
Sztereó felvétel		X Webex WFO csak mono adatokat kap Webex Calling. A hangadatfolyamok pirosan jelennek meg a médialejátszóban.
A hang és a képernyő titkosítása Felvételek	X	
A webes felvétel vezérlői és Rögzítésvezérlők API	X	
Beszédenergia események		X* Csak a szüneteltetési események támogatottak.
Összetett híváseseményeket rögzít	X További információ : Összetett hívásesemények .	
Élő hangfigyelés		X
Élő képernyő figyelés	X	
Szinkronizálás támogatott	X A rendszer szinkronizálja a felhasználókat és a kapcsolattartási adatokat. Lásd További információ a szinkronizálásról .	
Kapcsolat metaadatainak importálása	X	
Egyéni metaadatok	X	
Támogatja a többcsatornás		X

*A hangfelvételek pirosan jelennek meg a médialejátszóban. A szüneteltetési eseményjelölőket a médialejátszó támogatja. Szüneteltetési és folytatási forgatókönyvekben a szüneteltetési eseményjelölők csak annak a személynek a médialejátszójában jelennek meg, aki hívás közben manuálisan aktiválta a szüneteltetési eseményt. A szüneteltetési eseményjelölők nem jelennek meg a médialejátszóban a hívásban részt vevő többi olyan személy számára, akik nem manuálisan indították el a szüneteltetési eseményt.

Betekintést

Az Insights egy AI-alapú BI-megoldás, amely a Webex WFO csomag alapvető része. Az Insights vegyes, nem silózott jelentéskészítést biztosít, amely lehetővé teszi, hogy zökkenőmentesen kombinálja az összes munkaerő-elkötelezettség-kezelési és ügyfélinterakciós adatot Webex WFO-ból. Az Insights segítségével megjelenítheti Webex WFO-adatait a gyakorlatban hasznosítható jelentések és irányítópultok segítségével. A felsorolt funkciók eléréséhez Insights-licencre van szüksége. További információ: A licencek működése és Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Elérhető funkciók

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

Architektúra áttekintése

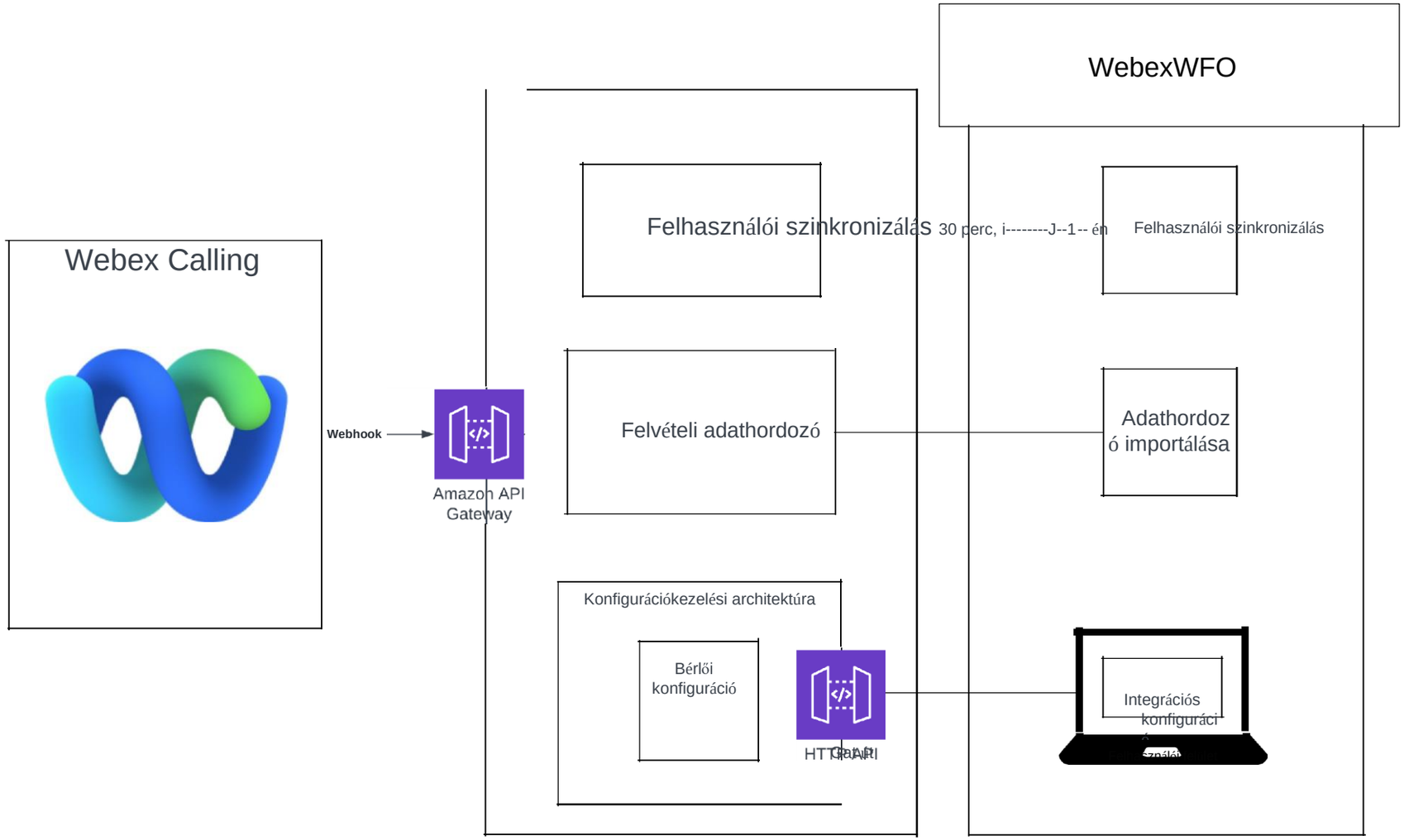
A Cisco Webex Calling és Webex WFO közötti integráció csak felhő, és Amazon Web Services (AWS) kiszolgáló nélküli architektúrát használ. Ez azt jelenti, hogy nincs szükség adatkiszolgálóra, mivel az alkalmazások és szolgáltatások a felhőben futnak. Ennek az integrációnak a fő funkciói a névjegyadatok és a felhasználói adatok szinkronizálása a Webex Calling rendszerből az Webex WFO rendszerbe.

A felvételi adathordozók importálása Webex Calling ból Webex WFO-ba egy esemény által kiváltott folyamat. Amikor hívás történik Webex Calling, egy webhook aktiválja a megadott cél URL-címet, és egy API átjárón keresztül irányítja a kérést. Az AWS-en belül számos folyamat és számítás zajlik, mielőtt a felvételt feltöltik Webex WFO-ba. A felhasználói adatok szinkronizálása 30 perces időközönként történik. A felhasználói adatok és a felvételi adathordozók egy megosztott felhasználói azonosító segítségével kapcsolódnak egymáshoz.

> MEGJEGYZÉS: Akár harminc percig is eltarthat, amíg a felhasználói adatok megjelennek a Webex WFO Interakciók oldalán felsorolt interakciókban.

Architektúra diagram

A következő oldalon található diagram magas szinten szemlélteti a Cisco Webex Calling és Webex WFO minőségirányítás integrációját.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Felhasználói szinkronizálás
30 perc, i--------J--1-- én
Felhasználói szinkronizálás
Felvételi adathordozó
Adathordozó importálása
Konfigurációkezelési architektúra
Bérlői konfiguráció
HTTP API
Integrációs konfiguráci

A Webex Calling beállítása

A Webex Calling konfigurálásához először meg kell keresnie és át kell másolnia a szervezeti azonosítót a Webex Calling rendszerbe. Ezt a másolt információt egy későbbi eljárás során kell bevinnie Webex WFO-ba, amely összekapcsolja a Webex Calling rendszert Webex WFO-val.

Létre kell hoznia és ki kell építenie egy rendszergazdai fiókot. Ezt a fiókot a szervezet Webex Calling rendszere és Webex WFO közötti kapcsolatból lehet használni.

Szerkesztenie kell azoknak a felhasználóknak a profilját is, akiknek a hívásait szinkronizálni szeretné Webex WFO-val. Az alábbi eljárások végigvezetik ezeken a feladatokon.

BEVÁLT GYAKORLAT: Állítsa be a Webex rendszergazdai fiók felhasználónevét és jelszavát, hogy soha ne járjon le. A Cisco visszavonja a hozzáférési jogkivonatokat, amikor a felhasználói hitelesítő adatok lejárnak. Ezért ha a Cisco-fiókja
A felhasználónév és a jelszó hitelesítő adatai lejárnak, majd újra hitelesíteni kell a Webex WFO ACD. Az újrahitelesítéshez Cisco technikai támogatási tevékenységre lehet szükség.
Ha módosítania kell a jelszavát, akkor azonnal frissítenie kell a Calabrio API Felhasználói jelszó mezőt. További információ: Configure Webex Calling in Webex WFO (konfigurálása a WFO-ban). Ennek elmulasztása megszakítja az integráció importálási folyamatát.

Előfeltételek

- Ha Cisco Webex Contact Center-integráció van beállítva, külön további Webex Calling-integrációt kell beállítania. Az integrációval kapcsolatos konfigurációs utasításokért tekintse meg a *Cisco Webex Contact Center integrációs útmutatót* .
- Hozzá kell férnie a Webex Control Hubhoz.
- A Control Hubon belül Webex felhasználói fiókkal kell rendelkeznie, amely megfelel a következő paramétereknek.

  MEGJEGYZÉS: Ez a felhasználói fiók lesz az integráció konfigurálásához használt rendszergazdai fiók. Az alábbi eljárások végigvezetik Önt azon, hogyan adhatja meg ennek a fióknak a megfelelő rendszergazdai szintet
  Szerepkörök és engedélyek.

  - A felhasználónév FQDN formátumú.
  - A felhasználónév nem lehet személyes e-mail cím.

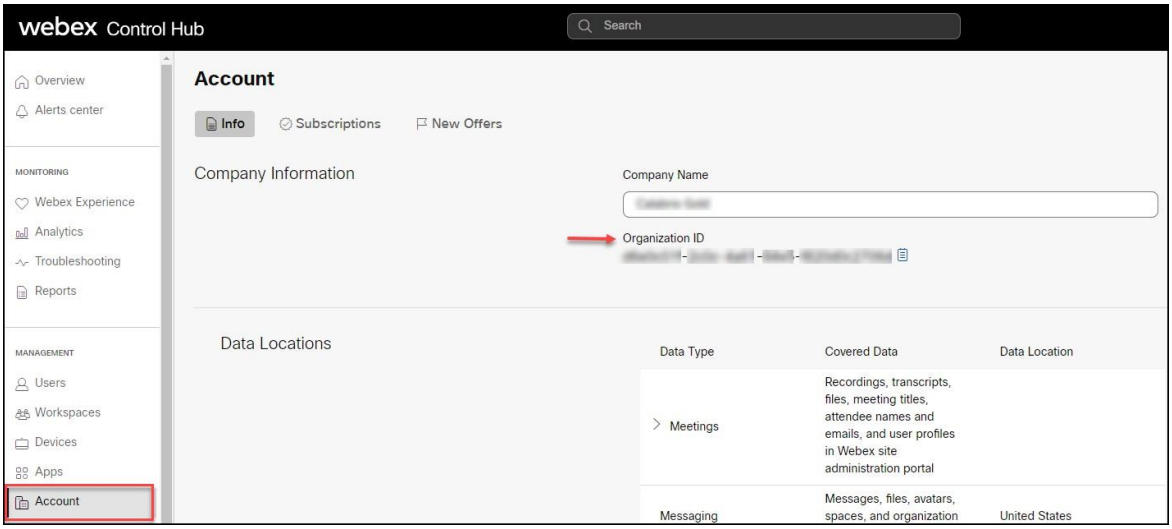
- A felhasználónévnek olyan e-mail címnek kell lennie, amelyet a Cisco Active Directory-szinkronizálásával hoztak létre, vagy manuálisan hoztak létre a Cisco felügyeleti portálján.

Eljárások

A szervezetazonosító megkeresése

MEGJEGYZÉS Ha szervezete Webex Contact Center-integrációval rendelkezik, akkor a használt szervezetazonosító ugyanaz a Webex Contact Center és a Webex Calling integrációhoz.

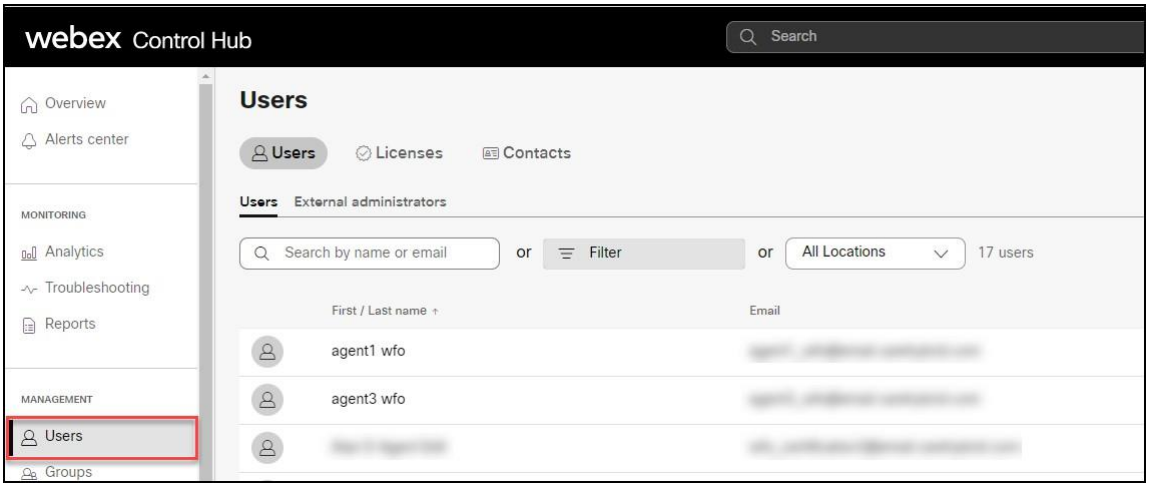
1. Hozzáférés **Webex Control Hub** rendszergazdák számára a admin.webex.com navigálással és a hitelesítő adatok megadásával.
2. Lépjen a **Fiók** lapra a bal oldali navigációs sávból.
3. Másolja ki a **szervezet azonosítóját**, és mentse egy könnyen elérhető helyre. A Cisco szervezeti azonosítót bérlőazonosítónak nevezik Webex WFO-ban, és akkor szükséges, amikor beállítja a kapcsolatot Webex Calling Webex WFO-ban.



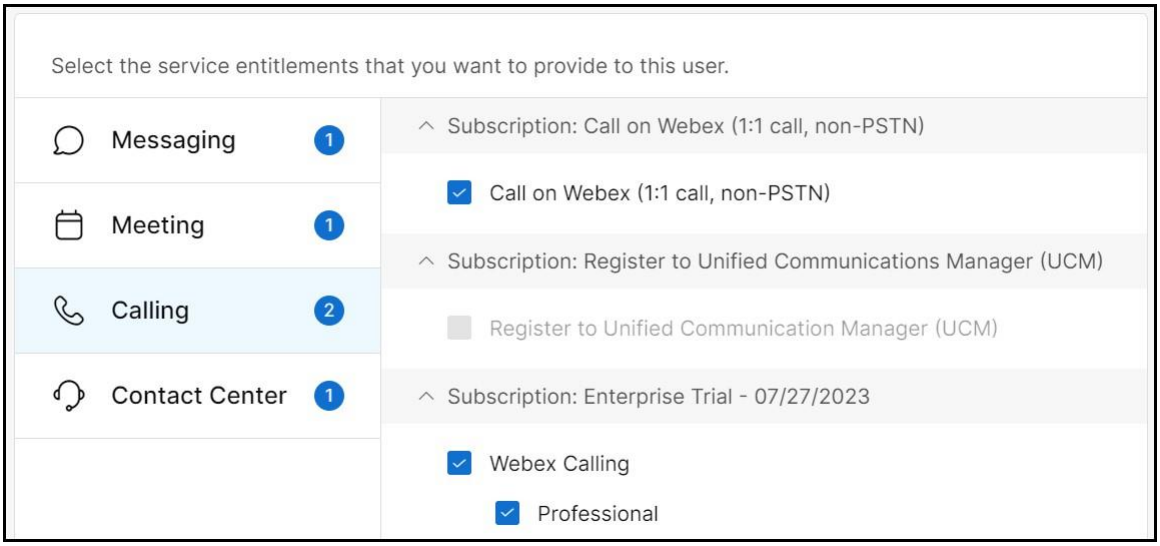
Licencek és szerepkörök hozzárendelése a rendszergazdai fiókhoz

Az eljárásban használt felhasználói fiók később a Webex WFO-val való integrációhoz szükséges hitelesítési folyamat befejezéséhez használatos. Ezért ennek a felhasználónak az eljárásban felsorolt engedélyekkel rendelkező jogosult felhasználónak kell lennie.

1. Kattintson **a Felhasználók** elemre a Kezelés **alatt** a bal oldali navigációs sávon.



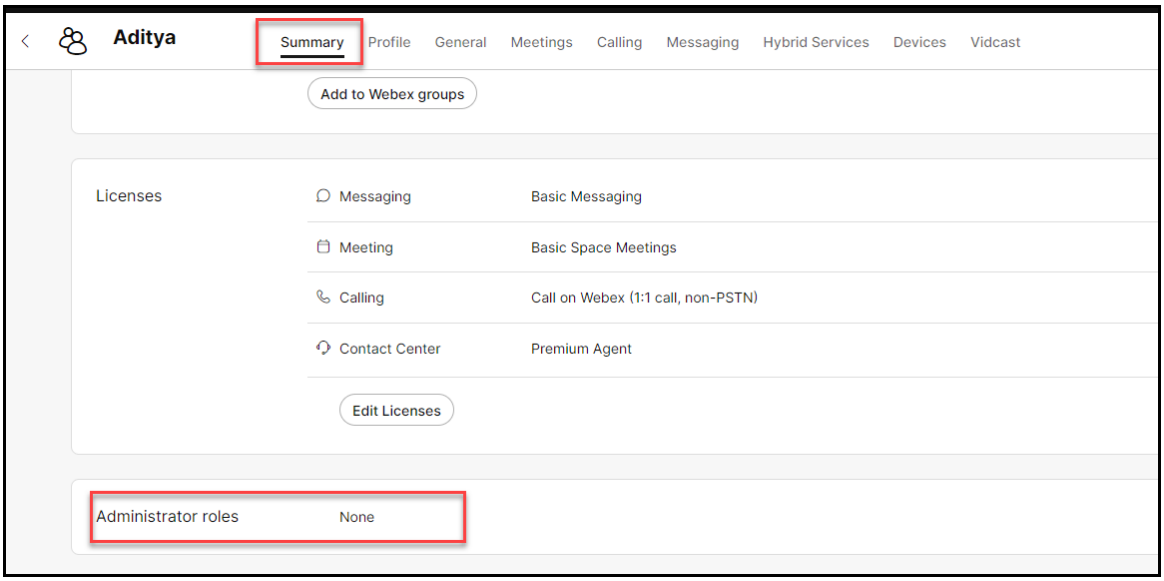
2. **A Felhasználók** lapon szerkeszthet egy meglévő felhasználót, vagy létrehozhat egy újat. Ha úgy dönt, hogy szerkeszt egy meglévő felhasználót, folytassa a következő lépéssel.
   - Ha úgy dönt, hogy új felhasználót hoz létre, kattintson a Felhasználók **hozzáadása gombra** , és kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat. Győződjön meg arról, hogy az újonnan létrehozott felhasználó rendelkezik az 5. lépésben leírt licencekkel.
3. Válassza ki a kívánt felhasználót a táblából a felhasználó konfigurációs oldalának megnyitásához.
4. Lépjen a Licencek **szakaszra a felhasználói** összegzés **lapon, és kattintson a** Licencek **szerkesztése elemre**.
5. Győződjön meg arról, hogy a felhasználó legalább az **alábbi táblázatban felsorolt hívólicencekkel** rendelkezik. Dönthet úgy, hogy további licenceket és szerepköröket ad a felhasználóknak.



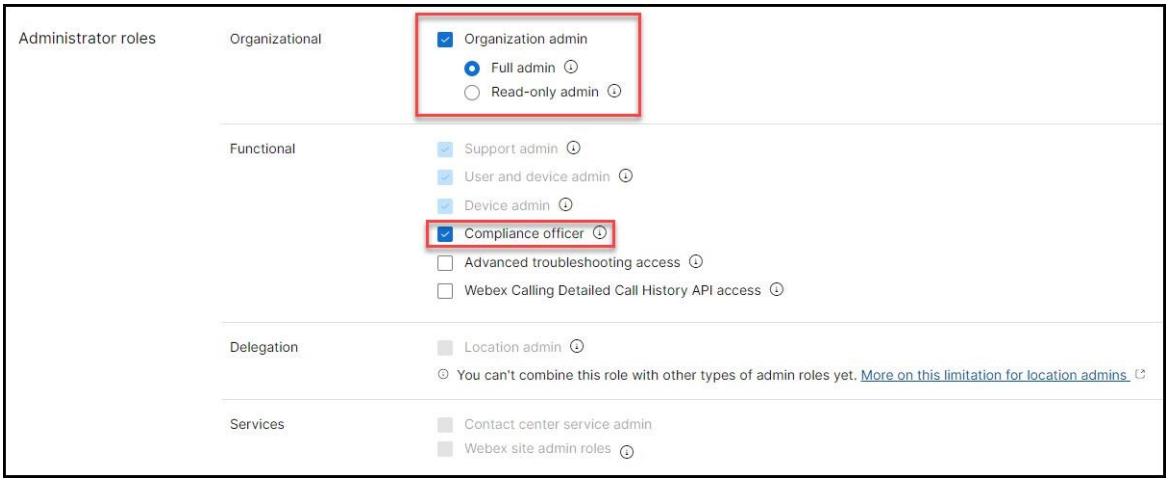
Licencek	
Hívó	Jelölje be a **Webex Calling** jelölőnégyzetet.
	Jelölje be a **Professional (Szakember)** jelölőnégyzetet.

6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A szerkesztési oldal bezárul, és visszatér a **felhasználó lapjának Összegzés** lapjára.

7. Kattintson a Rendszergazdai szerepkörök **elemre**.



8. Győződjön meg arról, hogy a felhasználó legalább az alábbi táblázatban felsorolt szerepkörökkel rendelkezik.



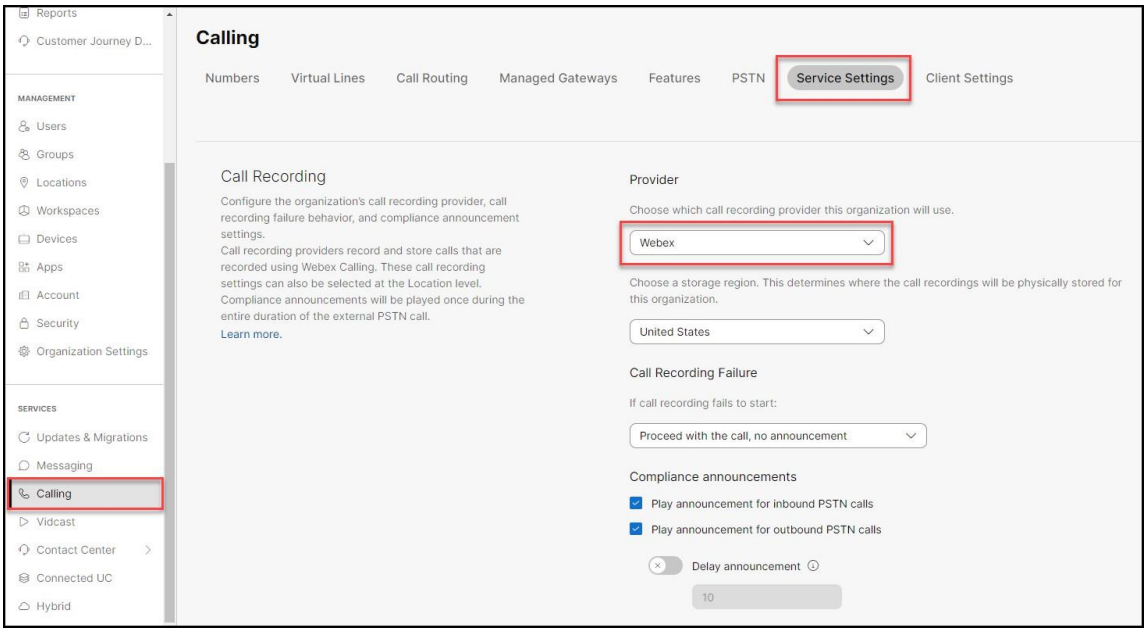
Rendszergazdai szerepkörök	
Szervezeti	Jelölje be a **Szervezeti rendszergazda** jelölőnégyzetet. Válassza a Teljes rendszergazda **lehetőséget**.
Funkcionális	Jelölje be a **Megfelelőségi tisztviselő** jelölőnégyzetet.

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

> MEGJEGYZÉS: Később meg kell adnia a fiók felhasználónevét a **Felhasználónév** mezőben a Konfigurálja Webex Calling Webex WFO eljárásban.

Webex konfigurálása a szervezet hívásrögzítési szolgáltatójaként

1. Kattintson **a Hívás** elemre a Szolgáltatások **alatt** a bal oldali navigációs sávban. Megnyílik a **Hívás** oldal.
2. Kattintson a **Szolgáltatás beállításai** fülre a **Hívás** oldal tetején.
3. Görgessen le a **Hívásrögzítés** szakaszhoz.
4. Válassza a **Webex** lehetőséget a **Szolgáltató** legördülő listában.



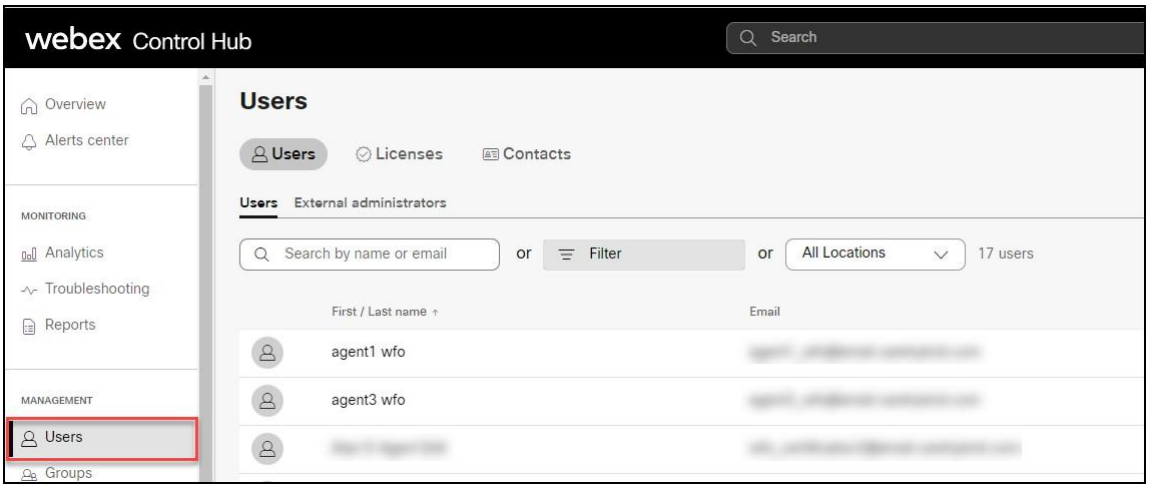
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Azon felhasználók konfigurálása, akiknek a hívásait rögzíteni szeretné

Ez az eljárás részletesen bemutatja, hogyan létesítheti a professzionális hívási licencet, és hogyan engedélyezheti a hívásrögzítést azon felhasználók számára, akiknek az adatait szinkronizálni szeretné Webex WFO-val.

FONTOS Webex A WFO csak azokat a felhasználókat szinkronizálja, akik professzionális hívási licenccel is rendelkeznek, és a hívásrögzítés be van kapcsolva. Ha egy Webex Calling felhasználó nem rendelkezik professzionális hívási licenccel
és a hívásrögzítés be van kapcsolva, akkor a felhasználói fiók és felvételei nincsenek szinkronizálva Webex WFO-val.

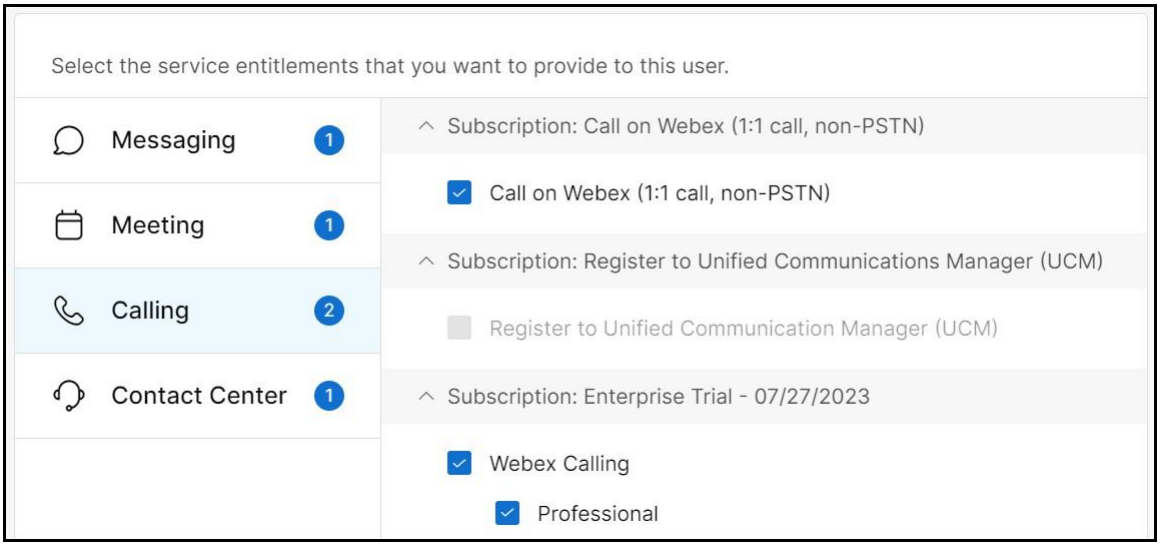
1. Kattintson **a Felhasználók** elemre a Kezelés **alatt** a bal oldali navigációs sávon.



2. **A Felhasználók** lapon válassza ki a kívánt felhasználót a táblából a felhasználó konfigurációs oldalának megnyitásához.

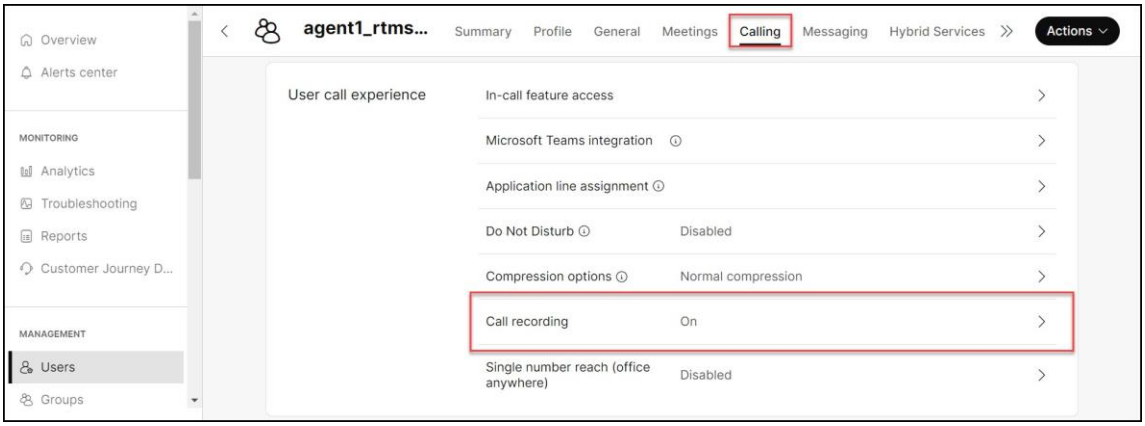
3. Lépjen a Licencek **szakaszra, és kattintson a** Licencek szerkesztése elemre .

4. Győződjön meg arról, hogy a felhasználó legalább az **alábbi táblázatban felsorolt hívólicencekkel** rendelkezik. Dönthet úgy, hogy további licenceket és szerepköröket ad a felhasználóknak.

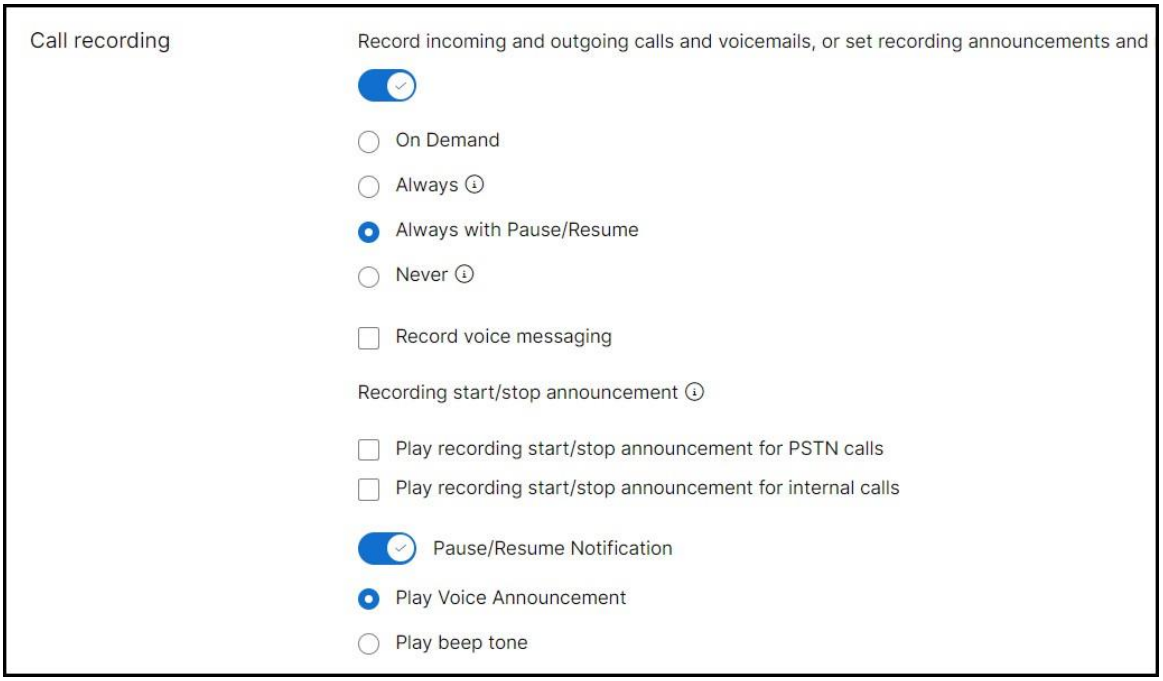


Licencek	
Hívó	Jelölje be a **Webex Calling** jelölőnégyzetet.
	Jelölje be a **Professional (Szakember)** jelölőnégyzetet.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A szerkesztési oldal bezárul.
6. Lépjen a **Hívás** lapra.
7. Görgessen le a Felhasználói hívásélmény **szakaszhoz, és kattintson a** Hívásrögzítés **lehetőségre**.



8. Engedélyezze a kapcsolót Rögzítse **a bejövő és kimenő hívásokat és hangüzeneteket, vagy állítsa be a bejelentések és értesítések** rögzítését.



9. Válassza a Mindig szünettel/folytatással **lehetőséget**.
10. Engedélyezze az Értesítés **szüneteltetése/folytatása**kapcsolót.
11. Válassza a Hangbejelentés lejátszása **lehetőséget**.
12. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Webex Calling konfigurálása Webex WFO-ban

Ez a témakör az Cisco Webex Calling és Webex WFO közötti kapcsolat beállítását ismerteti.

Előfeltételek

- A Webex WFO-bérlő online állapotban van.
- Sikeresen végrehajtotta az összes Webex Calling konfigurációs eljárást, amelyeket a Állítsa be a Webex Calling témakört.

Eljárások

BEVÁLT GYAKORLAT: Konfigurálja Webex Calling privát böngésző-munkamenetben, például inkognitómódban egy Google Chrome vagy Microsoft Edge böngészőben.

Cisco Webex Calling konfigurálása ACD

1. A Webex WFO-ban keresse meg az Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD Konfiguráció **elemet**.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Megnyílik a **ACD Részletek** ablak.
3. Válassza Cisco Webex Calling lehetőséget a Válasszon ACD legördülő listából.
4. Kattintson az OK gombra , majd megnyílik az **Cisco Webex Calling** oldal.
5. Konfigurálja a következő mezőket a leírtak szerint.

Mező	Konfiguráció
ACD neve	Adjon egyedi nevet a ACD.
Felhasználónév	Adja meg Webex Calling felhasználónevét. Ez egy felhasználói e-mail-cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a Webex Calling.
API URL-címe	Írja be **a https://webexapis.com** szöveget a szövegmezőbe. Ez a Cisco Webex Calling API teljes alap URL-címe, beleértve a protokollt is

Mező	Konfiguráció
	azonosító. Ez nem régióspecifikus.
Bérlőazonosító	Adja meg a Webex Calling bérlői fiók szervezeti azonosítóját. Lásd a "Szervezetazonosító megkeresése" eljárást a Webex Hívás beállítása című témakörben.
Cisco API felhasználónév	**FONTOS** : Ehhez a bérlői rendszergazdai fiókhoz hozzá kell rendelnie az ügynöki szerepkört és a rendszergazdai szerepkört. Ha Ön Ennek elmulasztása esetén a hívások importálása nem történik meg. További információkért tekintse meg az "Alapértelmezett ügynöki és rendszergazdai szerepkörök hozzárendelése a bérlői rendszergazdai fiókhoz" eljárást a *Webex Calling integrációs útmutatóban* . Az Ön Webex WFO-szolgáltatásfiókjának felhasználóneve. Ezt a szolgáltatásfiókot bérlői rendszergazdai fióknak vagy API felhasználói fióknak is nevezik. Ez az adatok megfelelő bérlőbe való feltöltéséhez szükséges. Ezt a fiókot egy rendszergazdának kell létrehoznia, és a fiók a bérlői rendszerben található. Ennek a bérlői rendszergazdai fióknak is megfelelő engedélyeket kell adni az adatok feltöltéséhez. A bérlői rendszergazdai fiók létrehozásával kapcsolatos segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához. További információ: API felhasználó létrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése.
Cisco API felhasználói jelszó	A Webex WFO szolgáltatásfiók jelszava. **FONTOS** : Ha megváltoztatja a Webex Calling rendszergazda felhasználónevét vagy jelszavát, akkor azonnal végezze el ugyanezeket a módosításokat a Calabrio API Felhasználónév és a Calabrio API Felhasználói jelszó mezőkben.
Metaadatok leképezése	(Nem kötelező) Lehetővé teszi Webex Calling metaadatok egyéni leképezését

Mező	Konfiguráció
	Metaadatcímkék Webex WFO-ban. Webex Calling metaadat-értékeket a rendszer szinkronizálja Webex Calling névjegyekkel Webex WFO-ba. A Webex Calling metaadatértékek a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadatcímkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > a Metaadat-kezelő mappában található). A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player oldal Kapcsolattartási adatok lapján találhatók (Interakciók > névjegy megnyitásához). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.
Webhook beállításainak engedélyezése	**FONTOS** : Ne jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, amíg nem menti a Webex Calling ACD konfigurációt. Webhook Csak egyszer állítható be, és csak a Webex Calling ACD konfigurálási eljárás befejezése után. Webhook létrehozása – Lehetővé tesz egy visszahívási függvényt, amely lehetővé teszi, hogy Webex Calling és Webex WFO API-k használatával kommunikáljon.
Hitelesítési URL-cím	MEGJEGYZÉS: Ez a szakasz csak meglévő ACD szerkesztésekor jelenik meg. Új ACD létrehozásakor nem jelenik meg. Webex WFO tizenkét óránként csatlakozik Webex Calling hozzáférési jogkivonatért. 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 inaktiválása az Active Directoryban.

Mező	Konfiguráció
	▪ A jelszó módosítása az Active Directoryban. ▪ Váltás az Active Directory-szinkronizálásról az egyszeri bejelentkezésre a Cisco-fiókjában. ▪ Tartományok módosítása.

6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
7. A rendszer átirányítja Cisco Webex Control Hub a hitelesítési folyamat befejezéséhez. Adja meg Cisco Webex Calling hitelesítő adatait, majd kattintson a bejelentkezés **gombra**. A kapcsolat elfogadásához kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat.

> MEGJEGYZÉS: Ez a folyamat létrehoz egy hozzáférési jogkivonatot a rendszerben, amely hitelesíti a felhasználót a szervezet Cisco Webex Calling rendszerében.

Webhook létrehozása és engedélyezése

1. A Webex Calling ACD konfigurációja lapon jelölje be a **Webhook beállításainak** engedélyezése jelölőnégyzetet. Megjelenik a **Webhook** létrehozása gomb.
2. Kattintson a **Webhook** létrehozása gombra. Ha sikeres, megjelenik a "Webhook sikeresen létrehozva!" üzenet.

> **FONTOS** : Ne törölje a webhookot a Cisco fejlesztői portálon belül, mert ez megszakítaná a kapcsolatot.

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

Rendelje hozzá az alapértelmezett ügynöki és rendszergazdai szerepköröket a bérlői rendszergazdai fiókhoz

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók **elemre**.
2. Válassza a **Meglévő felhasználó** szerkesztése lehetőséget a Mit szeretne tenni? **alatt**.
3. Használja a **Felhasználó** kiválasztása legördülő listát a **Felhasználói adatok** szakaszban, és keresse meg a bérlői rendszergazdai fiók felhasználónevét, amelyet a korábbi, "Cisco Webex Calling konfigurálása ACD ként" eljárás Calabrio API felhasználóneve mezőjében adott meg.

4. Lépjen a **Szerepkörök** szakaszra, és válassza ki az alapértelmezett ügyintézői szerepkört és az alapértelmezett felügyeleti szerepköröket a

   Elérhető oszlop.

5. Kattintson a fekete jobbra mutató nyílra az alapértelmezett ügyintézői szerepkör áthelyezéséhez az **Elérhető** oszlopból a

   Hozzárendelt oszlop.

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

(Nem kötelező) Személyek kizárása abból, hogy felvételeiket szinkronizálják Webex WFO-ba

Két lehetőség közül választhat, ha nem akarja, hogy bizonyos személyeket rögzítsenek Webex Calling, vagy ha azt szeretné, hogy felvételeik azonnal törlődjenek Webex WFO-ban.

- Az előnyösebb lehetőség az, hogy bizonyos személyeket ne rögzítsen engedélyeik módosításával a Webex Control Hub rendszeren belül. Webex WFO csak hívásokat importál Webex Calling; ezért módosítania kell ezeknek a felhasználóknak az engedélyeit közvetlenül a Webex Control Hub rendszerben, hogy kizárja őket a rögzítésből. Győződjön meg arról, hogy a felhasználók nem rendelkeznek hozzárendelt szakmai licenccel, vagy engedélyezték a hívásrögzítést. A Beállítás Webex Calling című témakör "Azon felhasználók konfigurálása, akiknek a hívásait rögzíteni szeretné" című részében megtudhatja, hol távolíthatja el a szakmai licencet, és hol tilthatja le a hívásrögzítést.

- A második lehetőség az QM munkafolyamatok használata a felvételek azonnali törléséhez, amint importálják őket Webex WFO-ba. Ha azt szeretné, hogy az importált hívások azonnal törlődjenek Webex WFO-ba való importálásuk után, állítson be QM munkafolyamatokat, amelyek automatikusan törlik a felvételeket a munkafolyamat-szabályok alapján. A következő súgócikkekben többet is megtudhat a QM-munkafolyamatok létrehozásáról.

  - QM munkafolyamatok rövid összefoglalása
  - QM munkafolyamatok automatizálása
  - A munkafolyamat-felügyelet működése

Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val

Ez a témakör részletesen ismerteti a metaadatok Webex Calling ből történő összegyűjtésének és formázásának, metaadatcímkék létrehozásának eljárásait Webex WFO metaadat-kezelőben, majd a metaadatok leképezését Webex Calling Webex WFO metaadatcímkékre. Miután sikeresen leképezte az egyéni metaadatokat Webex Calling Webex WFO metaadatcímkéire, a leképezett metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. Keresse meg a metaadatmezőket a Media Player részletei panelen (az Interakciók oldalon található, > nyisson meg egy névjegyet > Részletek panelen), ahol megtekintheti vagy törölheti a metaadatmezőket.

Előfeltételek

- Webex Calling ACD kell konfigurálni Webex WFO-ban.
- A következő engedélyekkel kell rendelkeznie.
  - Metaadatmezők felügyelete
  - Egyéni metaadatok megtekintése
  - Egyéni metaadatok szerkesztése
  - A ACD konfigurációjának felügyelete

Az oldal helye

- Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő (metaadatcímkék létrehozásához)
- Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfigurációs > ACD konfigurációs > Webex Calling (Webex Calling metaadatok leképezése metaadatcímkékre Webex WFO-ban)
- Interakciók lap (A felvételekhez társított egyéni metaadatok megtekintéséhez)

Eljárások

Metaadatok gyűjtése és formázása

Ez az eljárás részletesen bemutatja, hogyan gyűjtheti össze és formázhatja a megfelelő metaadatokat Webex Calling, mielőtt leképezi azokat Webex WFO metaadatcímkékre. Webex A WFO támogatja a szöveges metaadatokat. Más típusú metaadatok, például dátumok, hivatkozások és számok nem támogatottak.

1. A támogatott metaadatmezők listáját a Cisco egységes szerkezetbe foglalt metaadat-dokumentációja és mintaútmutatója tartalmazza. Határozza meg, hogy mely mezőket szeretné leképezni.
2. Formázza a mezőket pontosan úgy, ahogy meg vannak írva. A mezők megkülönböztetik a kis- és nagybetűket. Ne adjon meg térközt.

   mező

   > **PÉLDA** A szervezeti azonosító leképezéséhez formázza a következőt: orgId. Nem így,OrgID .

3. Ha a metaadatok almezőt tartalmaznak, válassza el a mezőt és az almezőt egy ponttal.

   mező.almező

> **PÉLDA** A hívásrögzítési azonosító leképezéséhez formázza a serviceData mezőt és a callRecordingId almezőt az alábbi módon.
> serviceData.callRecordingId

Metaadatcímkék létrehozása a Metaadat-kezelőben

Mielőtt leképezhetné a metaadatokat a Webex Calling ACD konfigurációja lapon, először létre kell hoznia és konfigurálnia kell a metaadatcímkéket a Metaadat-kezelő lapon.

1. Lépjen ide Webex WFO >**Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Töltse ki a mezőket az alább leírtak szerint.

> MEGJEGYZÉS: A metaadatok leképezéséhez ki kell választania **a Szöveg** lehetőséget a **Metaadat-kezelő oldal Metaadat-típus** legördülő listájából. Konfigurálja az összes többi mezőt a Metaadat-kezelő oldalon igény szerint.

Mező	Leírás
Metaadatkulcs	(Automatikusan generált) A metaadatok egyedi azonosítója Mezőt, amelyet az API-k használnak. A metaadatkulcs a Metaadatcímke mezőben megadott szöveg alapján jön létre. A szóközöket kötőjelek helyettesítik, és a végén hozzáadódik a "-kulcs". Ha például példaszöveget ír be **a Metaadatcímke mezőbe, a Metaadatkulcs mezőben az example-text-key** érték jelenik meg **.** A Metaadatkulcs mező nem engedélyezi az és-jel (&) és az egyenlőségjel (=) jelet. Ha ezek a szimbólumok megjelennek a Metaadatcímke mezőben, a rendszer automatikusan eltávolítja őket a Metaadatkulcs mezőből. Karakterek maximális száma = 39.
Metaadatcímke	A megjelenő metaadatmezőhöz társított név Keresési eredmények és kapcsolattartási adatok.
Metaadatok típusa	A metaadatmezőben található információ típusa: dátum, Hivatkozás, szám vagy szöveg.

Mező	Leírás
ACD adatok	Ez a mező csak Webex WFO helyszíni telepítésére vonatkozik. A ACD importált metaadatokat azonosítja. Webex WFO egyezteti a ACD adatokat azáltal, hogy Webex WFO-ban lévő kapcsolattartási adatokat egyezteti a ACD tárolt hívásinformációkkal, és megváltoztatja az Webex WFO-ban tárolt kapcsolattartási adatokat. Az adatokat rendszeresen frissítik. Amikor metaadatokat képez le ACD adatokra, ki kell jelölnie a Szöveg elemet a Típus mezőben.
Adatkezelő kulcs leképezéséhez	(Nem kötelező) Egyedi azonosító a metaadatok adatokkal való Felfedező. Az Adatkezelővel legfeljebb 20 metaadatmezőt képezhet le.
Titkosított jelölőnégyzet a névjegyekről	(Nem kötelező) Válassza ezt a lehetőséget, ha jelentést szeretne készíteni Egyéni metaadatmezők alapján. Ha bejelöli ezt a jelölőnégyzetet, Webex WFO titkosítja a metaadatokat tároláskor. A Titkosított jelölőnégyzet csak akkor engedélyezett, ha az Exportálható jelölőnégyzet nincs bejelölve. MEGJEGYZÉS: Titkosított metaadatok nem kereshetők.
Exportálható jelölőnégyzet	Ha be van jelölve, exportálhatja a metaadatokat Webex WFO vagy Egy API. Ez a jelölőnégyzet alapértelmezés szerint be van jelölve.
Csak olvasható szerkeszthet	Ha be van jelölve, a metaadatok írásvédettek. Nem adhat hozzá és nem Metaadatok egy névjegyhez Webex WFO-n keresztül. MEGJEGYZÉS: Ha a metaadatok ACD adatok, ez a jelölőnégyzet alapértelmezés szerint be van jelölve, és le van tiltva.

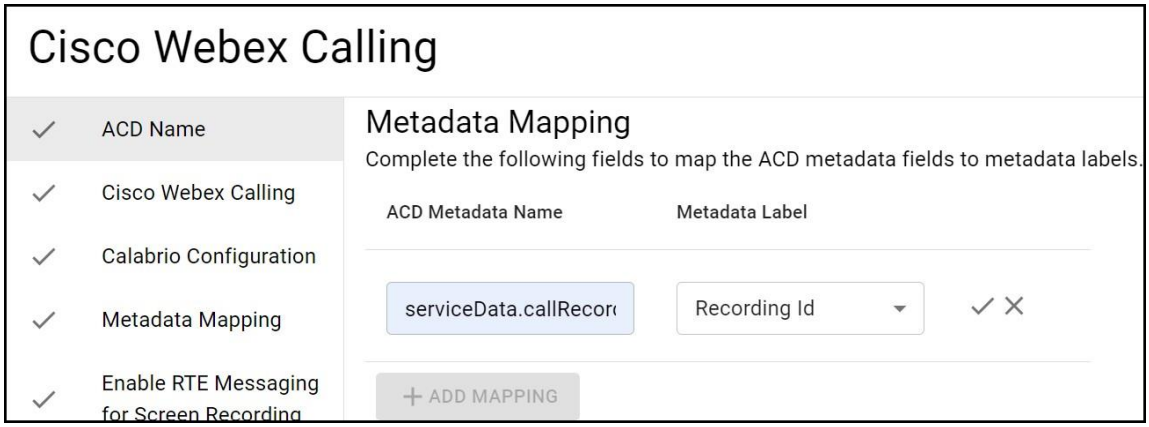
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Metaadatértékek leképezése metaadatcímkékre

Kövesse az alábbi eljárást a Webex Calling és Webex WFO metaadatcímkék metaadatainak egymáshoz való leképezéséhez.

1. Lépjen ide **Webex WFO >Alkalmazáskezelés** > **Globális** > **Rendszerkonfiguráció** > **ACD konfiguráció**.
2. A Select ACD **alatt**kattintson a Add elemre .
3. Válassza Webex Calling a **Kiválasztás ACD** legördülő listából, majd kattintson az OK **gombra**. Az **Webex Calling**
   Megnyílik az oldal.
4. A Metaadat-leképezés **szakaszban kattintson a** Leképezés **hozzáadása elemre**.
5. A Metaadatok neve **alatti** szövegmezőbe írjon be egy metaadatértéket ACD Ez a mező megkülönbözteti a kis- és nagybetűket, és a bejegyzésnek pontosan meg kell egyeznie a karakterlánc típusával.
6. Kattintson a **Metaadatcímke** oszlop alatti legördülő listára, és válasszon egy metaadatcímkét a lehetőségek listájából. A beállítások listája megegyezik a Metaadat-kezelő oldalon található metaadatcímkék táblázatával.

   PÉLDA: Az alábbi példaképen serviceData.callRecordingId egy metaadatcímkére van leképezve.



7. Kattintson az ellenőrzés ikonra a metaadat-leképezés mentéséhez.
8. (Nem kötelező) Kattintson a **Leképezés** hozzáadása gombra további metaadat-leképezések hozzáadásához, és ismételje meg a kívánt műveletet.
9. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A felvételekhez társított egyéni metaadatok megtekintése

1. Kattintson az **Interakciók** fülre a felső navigációs sávon.
2. Kattintson a **Listabeállítások** ikonra a jobb felső sarokban.

3. A legördülő listában kattintson az Oszlopok megjelenítése/elrejtése **elemre**. Megnyílik az Oszlopok megjelenítése/elrejtése ablak.
4. Keresse meg az Egyéni metaadatok **szakaszt a** Rejtett oszlopok **alatt**.
5. Válassza ki az **Interakciók** oldalon megjeleníteni kívánt egyéni metaadatértékeket. A kiválasztott metaadatok megjelennek a **Megjelenített oszlopok** táblázatban.
6. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Metaadatmezők kezelése
- Névjegyhez társított adatok feltárása
- Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése

Integráció részletei

Ez a fejezet további információkat tartalmaz a szinkronizálásról, az összetett híváseseményekről, az adatleképezésekről és egyebekről.

Összetett hívásesemények

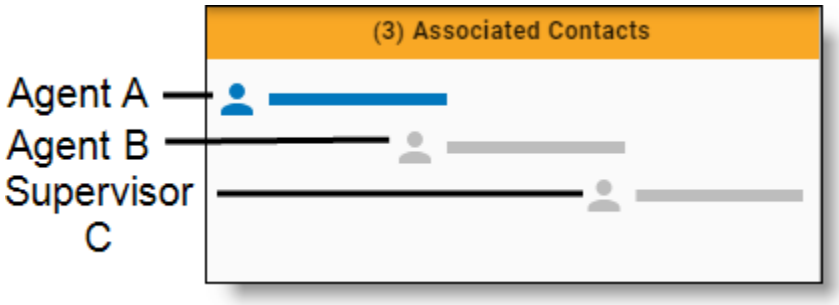
Ez a témakör azt ismerteti, hogy Webex WFO hogyan kezeli az összetett hívási forgatókönyveket. Az összetett hívási forgatókönyvek különböző műveletek, amelyek egy hívás során megtörténhetnek. Ezek közé tartoznak az átutalások, konferenciák, várakoztatások és parkolt hívások. A Cisco Webex Calling hívásszegmens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

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

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

PÉLDA

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



Összetett hívásesemény-típusok

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

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

Típus	Támogatott	Leírás
Hívás fogadva/befejezve	Van	A felhasználó fogadja az ügyfél hívását, és a hívás anélkül ér véget Hívási események, például visszatartások vagy átadások.
Hívás fogadva/befejezve - belső	Van	Egy felhasználó fogad egy hívást ugyanannak a szervezetnek egy másik felhasználójától.

Típus	Támogatott	Leírás
Tartás/folytatás	Van	Egy ügyfél tartásba kerül. Tartás zene szól a az ügyfél hívási lába. MEGJEGYZÉS A beszédenergia-események, beleértve a tartásjelölőket is, nem támogatottak ehhez az integrációhoz.
Szünet és folytatás (manuális)	Van	A hívás szünetel. A szünet és a folytatás megfelel a PCI-nek megfelelőségi szabványok. A tartással/folytatással ellentétben nincs tartási zene az ügyfél hívásának lábán játszott; Csak csend hallatszik. A felhasználónak manuálisan kell aktiválnia a szüneteltetést és a folytatást a Cisco Webex Calling rendszert, és Webex WFO felismeri a kézi eseményindító.
Hideg (vak) átvitel Meleg transzfer	Van	A hívás egyik felhasználótól a másikhoz kerül átadásra.
Hideg konferencia Meleg konferencia	Van	Interakció két vagy több felhasználóval.
Park*	Van	A hívás tartásba kerül (parkol), és a hívás felvehető (lekért) ugyanaz a felhasználó vagy egy másik felhasználó.
Hívási sor	Van	A hívók arra várnak, hogy sorra kerüljenek, amikor minden elérhető A képviselők elfoglaltak.

* A vadászat és a szállodai szolgáltatások szintén támogatott forgatókönyvek.

A szinkronizálásról

Ez a szakasz azt ismerteti, hogy a Webex Calling felhasználói és névjegyadatai hogyan szinkronizálódnak Webex WFO-val.

FONTOS : Ha egy Webex Calling felhasználó nem rendelkezik felvételekkel, és nincsenek megfelelően konfigurálva a beállítások (lásd: Webex Calling beállítása), akkor a rendszer nem szinkronizálja a felhasználót Webex WFO-val.

Ha Webex Calling felvételt észlel egy megfelelően konfigurált felhasználói fiókhoz, Webex Windows Fájlkezelő észleli azt, szinkronizálja azt Webex WFO-val, és létrehoz egy Webex WFO felhasználói profilt az adott felhasználó számára.

- A felhasználók, a felvételek és a felvételi adatok szinkronizálása harminc perces időközönként történik.
- A felhasználó azonosítójának értéke a Webex Calling a WFO-ügynök ACD azonosítójának Webex értékére van leképezve.
- A Webex WFO-ban létrehozott felhasználók csak Webex WFO-ban maradnak meg, és nem szinkronizálódnak vissza Webex Calling. Az adatfolyamok szinkronizálása kizárólag Webex Calling és Webex WFO között történik.
- Az ügynökök és a felügyelők közötti Webex Calling hierarchikus kapcsolatok nem őrződnek meg Webex WFO-ban.
- Webex WFO importálja a felvételeket Webex Calling, és az importálások feldolgozási időt igényelnek, mielőtt elérhetők lennének Webex WFO-ban.

Az alábbi táblázatok részletezik, hogy az integráció mikor észleli a Webex Calling változását, és mi az ebből eredő változás Webex WFO-ban.

Felhasználói szinkronizálás

Új vagy módosított Webex Calling felhasználói adatok esetén a szinkronizálási szolgáltatás harminc perces időközönként észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

> **MEGJEGYZÉS** Webex Calling a felhasználóknak rendelkezniük kell a Webex Control Hub beállításaival, amelyeket a "Felhasználók konfigurálása, akiknek hívásait rögzíteni szeretné" eljárás a Beállítás Webex Calling szinkronizálandó.

Cselekvés Webex Calling	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
A rendszer hozzáad egy új felhasználót, akinek van felvétele. A szinkronizálási szolgáltatás a következő három mezőt azonosítja. ▪ Keresztnév ▪ Vezetéknév ▪ Felhasználóazonosító	Új felhasználó kerül hozzáadásra. A szinkronizálási szolgáltatás a következő adatokat frissíti a felhasználó új Webex WFO-profiljához. ▪ Keresztnév ▪ Vezetéknév ▪ Ügynök ACD azonosítója
A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.	A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik.
A felhasználó törlődik. Webex	A felhasználó inaktiválva van. Az inaktivált felhasználó bejegyzése továbbra is létezik WFO.

Cselekvés Webex Calling	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
A felhasználóhoz ügynöki, felügyelői vagy rendszergazdai szerepkör van hozzárendelve.	A felhasználóhoz az alapértelmezett ügyintézői szerepkör van hozzárendelve, függetlenül attól, hogy milyen szerepet tölt be Webex Calling. A felhasználók szerepkörének módosításával kapcsolatos információkért lásd: Felhasználók létrehozása és szerkesztése.

Teams (Csapatok)

Webex Calling a csapat (ügynökök gyűjteménye) fogalma nem létezik. Ezért amikor Webex Calling felhasználó szinkronizálva van, akkor Webex WFO alapértelmezett csapatához vannak rendelve. Lásd: Felhasználók létrehozása és szerkesztése, ha meg szeretné tudni, hogyan helyezhet át egy felhasználót az alapértelmezett csapatból és Csapatok kezelése a csapatok beállításával és testreszabásával kapcsolatos további információkért.

Egy felhasználó csak egy csapathoz tartozhat Webex WFO-ban.

Névjegyadatok szinkronizálása

Ha a rendszer Webex Calling észlel egy kapcsolatot, Webex a Windows biztonsági objektum végrehajtja az eredményül kapott műveleteket.

MEGJEGYZÉS: Kimaradások vagy meghibásodások esetén Webex WFO helyreállítási folyamattal rendelkezik az adatvesztés megelőzése érdekében.

Cselekvés Webex Calling	Az ebből eredő cselekvés Webex WFO-ban
Egy kapcsolat (például egy telefonhívás) befejeződött.	Szinkronizálja a felvételt. ▪ Ha a kapcsolatot kezelő felhasználó nem létezik Webex WFO-ban, akkor Webex WFO létrehoz egy felhasználói profilt a felhasználó és egy névjegy számára, amely tartalmazza a felvételt és annak adatait az Interakciók oldalon. ▪ Ha a kapcsolatot kezelő felhasználó létezik Webex WFO-ban, akkor Webex WFO létrehoz egy névjegyet a felvételről és annak adatairól az Interakciók oldalon. Az Interakciók oldallal kapcsolatos további információkért lásd: Kontaktok lejátszása.

Korlátozások

- Minden új hívás létrehoz egy munkamenet-azonosítót, amely több munkamenet-azonosító kialakulását eredményezi, és több hívási interakciót eredményez, amelyek összezavarják a Webex WFO felületét. Bizonyos esetekben Webex WFO nem tudja bemutatni az összes interakciót egy felvételi felületen.
- Webex WFO csak monó hívásokat fogad Webex Calling. Ezért az olyan funkciók, mint a teljes beszédenergia-események támogatása, az átírások és más elemzési funkciók nem támogatottak. A hangadatfolyamok pirosan jelennek meg a médialejátszóban.
- A kapcsolattartási adatok, beleértve a felvételeket és a képernyőfelvételeket, elérhetők az átadott hívásoldalak számára, ha az átadás belső. A kapcsolattartási adatok nem érhetők el az átadott híváslábakhoz, ha az átadás külső szervezethez történik.
- A beszédenergia-események nem támogatottak, kivéve a szüneteltetési eseményeket. A beszédenergia-események szüneteltetése a médialejátszóban az alább részletezett forgatókönyvhöz igazodik.
    - A szüneteltetési eseményjelölőket a médialejátszó támogatja. Szüneteltetési és folytatási forgatókönyvekben a szüneteltetési eseményjelölők csak annak a személynek a médialejátszójában jelennek meg, aki hívás közben manuálisan aktiválta a szüneteltetési eseményt. A szüneteltetési eseményjelölők nem jelennek meg a médialejátszóban a hívásban részt vevő többi olyan személy számára, akik nem manuálisan indították el a szüneteltetési eseményt.