Webex WFO e Webex Guida all'integrazione dei contact center

Per distribuzioni con New WFM

Prima pubblicazione: 20 luglio 2021
Ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2025

Sede centrale Americhe
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553 NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO. LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e tutti i duplicati elettronici del presente documento sono da considerarsi non controllati. Per la versione più recente, vedere l'ultima versione online.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi e numeri di telefono sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare l'elenco di marchi Cisco, visitare il sito Web all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

Contenuto 3

Destinatari 5

Panoramica Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0 6

Introduzione 8

Gestione della qualità (QM) 8

Gestione della forza lavoro (New WFM) 11

Analisi 11

Intuizioni 12

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architecture 13

Procedure di configurazione 15

Configurare Cisco Webex Contact Center 16

Prerequisiti 16

Procedure di configurazione 16

Connessione a Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Prerequisiti 24

Procedure di configurazione 24

Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Sincronizzazione dei metadati con Webex WFO 35

Dettagli sull'integrazione per Cisco Webex Contact Center 45

Informazioni sul supporto del canale digitale WFO per Webex 45

Supporto via chat 47

Supporto SMS 48

Supporto via e-mail 51

Eventi di chiamata complessi 51

Registrazione dello schermo 55

Appendice **58**

Dati di configurazione di base per la versione 1.0 58

Utenti 58

Team 59

Connessione a Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Passaggio 1: raccogliere informazioni dal provider di contact center Webex 60

Passaggio 2: Configurare Webex Contact Center come ACD in Webex WFO 61

Passaggio 3: configurare il server dati 63

QM dati per la versione 1.0 64

Registrazione audio 64

Metadati di contatto 67

Destinatari

- Funzionalità supportate e non supportate dell'integrazione
- Panoramica dell'architettura di alto livello
- Procedure di configurazione
- Dettagli specifici sull'integrazione

Questa guida all'integrazione è progettata principalmente per i clienti e i partner Cisco ufficiali che in genere installano e configurano Webex WFO per i clienti. Inoltre, i tecnici dell'implementazione Cisco, i tecnici del supporto, i tecnici di vendita, lo sviluppo e il marketing possono trovare informazioni utili in questa guida.

Panoramica Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0

Esistono due versioni dell'integrazione tra Webex WFO e Cisco Webex Contact Center (CWCC). Queste versioni sono CWCC versione 1.0 e CWCC versione 2.0. Queste versioni sono compatibili con diversi set di API denominate API 1.0 (legacy), API CMSv2 (API di transizione utilizzate per la transizione di distribuzioni CWCC 1.0 a CWCC 2.0) e 2.0 (API programmatiche).

Vedere Procedure di configurazione per ulteriori informazioni sulla procedura da seguire in base alle API utilizzate dalla distribuzione.

IMPORTANTE CWCC 1.0 appare nel prodotto WFO Webex come Cisco Customer Journey Platform.

Disponibilità di versioni e funzionalità

Versione e caratteristica	CWCC 1,0 con CMSv1 legacy API	CWCC da 1.0 a 2.0 con API CMSv2	CWCC 2.0 con l'eredità API CMSv1	CWCC 2.0 con Programmatico API
Registrazione stereo	N/D	Disponibile	Disponibile	Disponibile
Pausa e ripresa audio (solo manuale)**	Disponibile	Disponibile	Disponibile	Disponibile
Pausa e ripresa della registrazione dello schermo (solo manuale)**	Disponibile	Disponibile	N/D	Disponibile

Nota Per le pause (eventi di attesa) Webex WFO inserisce il silenzio per le registrazioni audio e inserisce una schermata vuota per le registrazioni dello schermo.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ha due opzioni per mettere in pausa e riprendere. Un'opzione è per la pausa e la ripresa manuali, che utilizza Cisco Agent Desktop. La seconda opzione prevede la sospensione e la ripresa automatiche, che richiedono le API Cisco. Per l'opzione basata su API, i comandi API devono essere inviati al software Cisco Smart Desktop affinché possa redigere l'audio. L'audio modificato dai dati di

pausa e ripresa viene sincronizzato da

CWCC a Webex WFO. Una volta Webex WFO acquisisce l'audio redatto, se è coinvolta la registrazione dello schermo, Webex WFO redige automaticamente lo schermo in base all'audio redatto prima che il contatto venga presentato in Webex WFO. Entrambe le opzioni di pausa e ripresa manuali e automatiche richiedono che l'utente abbia installato Cisco Agent Desktop software. Le opzioni di pausa e ripresa automatica manuali e automatiche Webex WFO non sono applicabili all'integrazione CWCC. Webex pausa e ripresa automatica della WFO non è disponibile perché il segnale RTP, necessario per Webex eventi automatizzati avviati dalla WFO, non passa attraverso Webex WFO.

IMPORTANTE La sospensione e la ripresa devono essere abilitate da Cisco. Contattare il Cisco Account Manager per richiedere l'accesso.

Introduzione

Webex WFO è una suite software unificata di ottimizzazione della forza lavoro (WFO) che si integra con Cisco Webex Contact Center per fornire registrazione delle chiamate, gestione della qualità, gestione della forza lavoro, analisi VoC (voice-of-the-customer) e gestione dei dati. I dettagli sulle integrazioni supportate sono elencati di seguito.

> **Nota** Le funzionalità supportate sono disponibili sia in Webex Contact Center versione 1.0 che in Webex Contact Center versione 2.0, se non diversamente specificato.

Gestione della qualità (QM)

Funzioni disponibili

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Webex WFO registra l'audio		X
Webex WFO importa la registrazione audio da Cisco Webex Contact Center	X Versione 1.0: minimo due ore di ritardo prima dell'importazione. Versione 2.0: L'importazione dei contatti avviene quando la registrazione viene resa disponibile a Webex WFO da Webex Contact Center.	
Webex Registrazione dello schermo WFO	X	
Webex storage WFO richiesto per memorizzazione dell'audio nel cloud	X	
Integrazione cloud-to-cloud per il trasferimento dei dati	X Il trasferimento dei dati tramite API è integrato nell'integrazione	
Webex WFO acquisisce la sospensione e la ripresa della registrazione audio (manuale e automatica)	Vedere Panoramica Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0 per informazioni sull'attuale disponibilità della registrazione audio, della sospensione e ripresa della registrazione audio, della sospensione e ripresa della registrazione dello schermo e della registrazione stereo.	

Funzione	Supportato	Attualmente non supportato
Webex WFO ingerisce lo schermo Sospensione e ripresa della registrazione (manuale e automatico)		
Registrazione stereo		
Metadati personalizzati	X Solo 2.0	
Registrazioni crittografate	X	
Eventi energetici vocali		X
Monitoraggio vocale in tempo reale	X Disponibile tramite Webex chiamata Contact Center Monitoraggio	
Monitoraggio dello schermo in tempo reale	X tramite Webex client WFO Smart Desktop	
Sincronizzazione supportata	X	
Importazione metadati contatti	X	
Supporta l'integrazione multicanale		X*
Integrazione CRM	X**	
Controlli registrazione Web agente e controlli registrazione API		X***
Canali vocali	X	
Canale digitale - Chat	X Informazioni su Webex WFO Digital Supporto del canale	
Canale digitale - SMS	X	

Funzione supportata	Supportato	Attualmente non
	Scopri Webex supporto per il canale digitale WFO	
Canale digitale - Email	X Scopri Webex supporto per il canale digitale WFO	

**Cisco supporta l'importazione di contatti testuali da altre fonti con ulteriore coinvolgimento del supporto tecnico Cisco; Tuttavia, Cisco Webex Contact Center attualmente non dispone di un API per l'accesso al contenuto di contatto testuale. La chat e gli altri contatti testuali gestiti in Cisco Webex Contact Center non possono essere importati in Webex WFO.*

***Revisione aperta dell'integrazione del prodotto.*

I controlli di avvio/arresto API sono disponibili per la registrazione solo schermo. Potrebbe essere necessario ulteriore supporto tecnico Cisco per implementare qualsiasi registrazione solo su schermo guidata da API.

NOTA L'applicazione di tag alle chiamate con metadati personalizzati WFO Webex in scenari di registrazione blocchi non è supportata.

Nota Le registrazioni dello schermo vengono registrate in blocchi di 10 minuti per la durata dell'accesso dell'agente. Le registrazioni dello schermo corrispondenti ai tempi dell'audio ricevuto da CWCC vengono assemblate dal
Client desktop da questi blocchi e caricato.

Componenti Edge

Componente	Obbligatorio	Non richiesto
Server dati per sincronizzazione, acquisizione, eventi in tempo reale e importazione multimediale	X	
Smart Desktop per la registrazione dello schermo, il monitoraggio dello schermo in tempo reale e le funzionalità di analisi desktop	X	
Smart Desktop su sistema operativo Windows	(disponibile)	
Smart Desktop su Mac OS		(non disponibile)

Gestione della forza lavoro (New WFM)

WFM sincronizza i dati ai fini della configurazione e dell'associazione dei dati storici. Webex WFO WFM sincronizza i dati storici e in tempo reale da utilizzare con la pianificazione e la previsione della forza lavoro.

Funzioni disponibili

Funzione	Supportato	Attualmente non supportato
Feed di dati di aderenza in tempo reale	X	
Feed di dati di aderenza in tempo reale (omnicanale)		X
Elenco di dati cronologico - statistiche della coda	X	
Feed di dati cronologici - statistiche degli agenti	X	
Elenco di dati cronologico - statistiche della coda degli agenti	X	
Previsioni (voce)	X	
Previsioni (chat)	X	
Previsioni (e-mail)	X	

Analisi

Funzioni disponibili

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Analisi vocale (Speech-to-Text)	X**	
Analisi desktop	X* Non sincronizzato con le registrazioni	
Analisi del testo	X	

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
	Gli eventi di attesa (pause) vengono riflessi come spazi vuoti senza trascrizione.	
Dashboard con drill-down	X	
Punteggio di valutazione predittiva	X	
NPS predittivo	X	
Analisi del sentiment	X	
Benchmarking intelligente degli agenti	X	
Ricerca vocale avanzata	X	

**I dati di Desktop Analytics sono disponibili nelle dashboard di Analytics e in Data Explorer. Tuttavia, a causa della modalità di elaborazione dei dati desktop, non sono disponibili nel pannello Desktop di Media Player.*

*** In CWCC versione 1.0 la registrazione stereo non è attualmente disponibile; pertanto le trascrizioni non sono divise per parlante.*

Intuizioni

Insights è una soluzione di BI basata sull'intelligenza artificiale che è una parte fondamentale della suite WFO Webex. Insights fornisce report misti e non in silos che consentono di combinare perfettamente tutti i dati di gestione del coinvolgimento della forza lavoro e di interazione con i clienti provenienti da tutta Webex WFO. Insights ti consente di visualizzare i tuoi dati Webex WFO attraverso report e dashboard fruibili. È necessaria una licenza Insights per accedere alle funzionalità elencate. Per ulteriori informazioni, vedere Funzionamento delle licenze e Gestire ruoli e autorizzazioni .

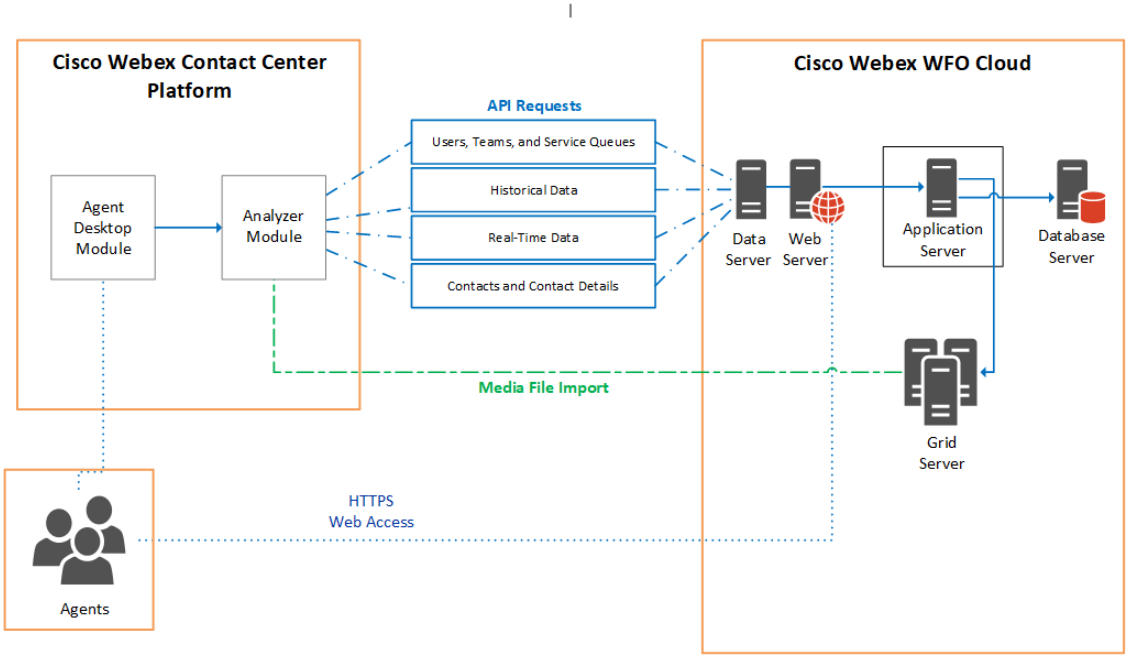
Funzioni disponibili

Funzione	Supportato	Attualmente non supportato
Dashboard predefiniti	X	
Analisi basata sull'apprendimento automatico	X	
Temi personalizzati	X	

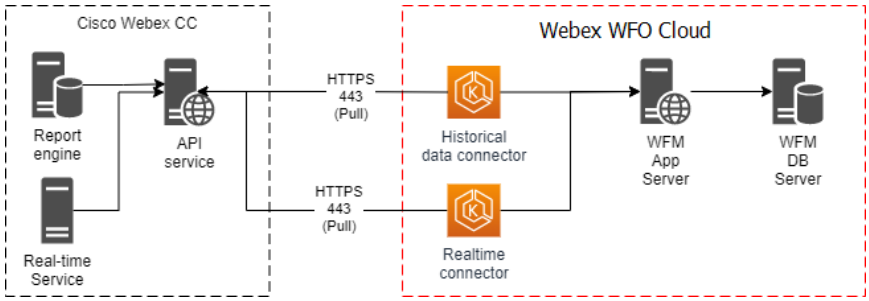
Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Autografo (visualizzazione automatica dei dati)	X	
Opzioni visive (dati personalizzati) visualizzazione)	X	
Condivisione dashboard	X	

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architecture

Il diagramma dell'architettura seguente mostra la connessione tra Cisco Webex Contact Center e la suite WFO Webex. Si noti che il diagramma include WFM classico.



Il diagramma dell'architettura seguente mostra la connessione tra Cisco Webex Contact Center e Webex WFM WFO.


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

Procedure di configurazione

In questa sezione viene illustrato come configurare l'integrazione Cisco Webex Contact Center con Webex WFO, incluso Webex WFO WFM. Le procedure di configurazione da seguire variano a seconda dei prodotti WFO Webex acquistati dall'organizzazione e delle API Cisco utilizzate.

- Configurare Cisco Webex Contact Center
- Connessione a Cisco Webex Contact Center 1.0
- Connessione a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

Panoramica della configurazione di Cisco Webex Contact Center 1.0

L'integrazione CWCC 1.0 utilizza le API Cisco 1.0 ed è compatibile con Webex WFO QM, Analytics e Classic WFM. Un server dati potrebbe essere necessario se l'implementazione include sincronizzazione, acquisizione, eventi in tempo reale e importazione multimediale.

Seguire la procedura "Connetti a Cisco Webex Contact Center 1.0".

Panoramica sulla configurazione di Cisco Webex Contact Center 2.0

L'integrazione CWCC 2.0 può utilizzare le API CMSv2 e le API 2.0 (programmatiche). Un server dati potrebbe essere necessario se l'implementazione include sincronizzazione, acquisizione, eventi in tempo reale e importazione multimediale.

API CMSv2

- Compatibile solo con Webex WFO QM, Analytics e Classic WFM
- Adatto per gli utenti che passano da CWCC 1.0 a 2.0
- Seguire la procedura "Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0"

API 2.0 (a livello di programmazione)

- Compatibile con Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM e WFM
- Se la distribuzione include QM, Analytics o WFM classica, seguire la procedura "Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0"
- Se la distribuzione prevede WFM seguire la procedura "Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0" e la procedura "Connect Webex WFO WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0"

Configurare Cisco Webex Contact Center

È necessario eseguire le procedure elencate in questo argomento all'interno di Webex Control Hub prima di configurare la connessione CWCC 2.0 in Webex WFO.

IMPORTANTE Impostare le credenziali del nome utente e della password dell'account amministratore Webex in modo che non scadano mai. Cisco revoca i token di accesso alla scadenza delle credenziali utente. Pertanto, se il tuo account Cisco

Le credenziali di nome utente e password scadono, quindi il ACD in Webex WFO deve essere nuovamente autenticato. La riautenticazione richiede l'impegno del supporto tecnico Cisco. Fornire al supporto tecnico Cisco le seguenti informazioni.

- Webex Credenziali di amministratore di Contact Center (nome utente e password)
- ID tenant WFO Webex
- Webex ID ACD WFO
- Webex Credenziali di amministratore tenant WFO (nome utente e password)
- Webex URL del dominio WFO (ad esempio la parte "us3" in www.us3.calabriocloud.com)

Prerequisiti

- Il nome utente è in formato FQDN.
- L'utente ha accesso alle API Webex CC 2.0 e Webex CC 2.0 Media API.
- Il nome utente non può essere un indirizzo e-mail personale.
- Il nome utente deve essere un indirizzo e-mail creato utilizzando la sincronizzazione di Active Directory con Cisco o creato manualmente nel portale di amministrazione Cisco.

  NOTA Se la sincronizzazione di Active Directory viene abilitata in seguito e l'indirizzo e-mail non esiste in Active Directory, la configurazione in Cisco verrà cancellata. Ci saranno squadre duplicate e

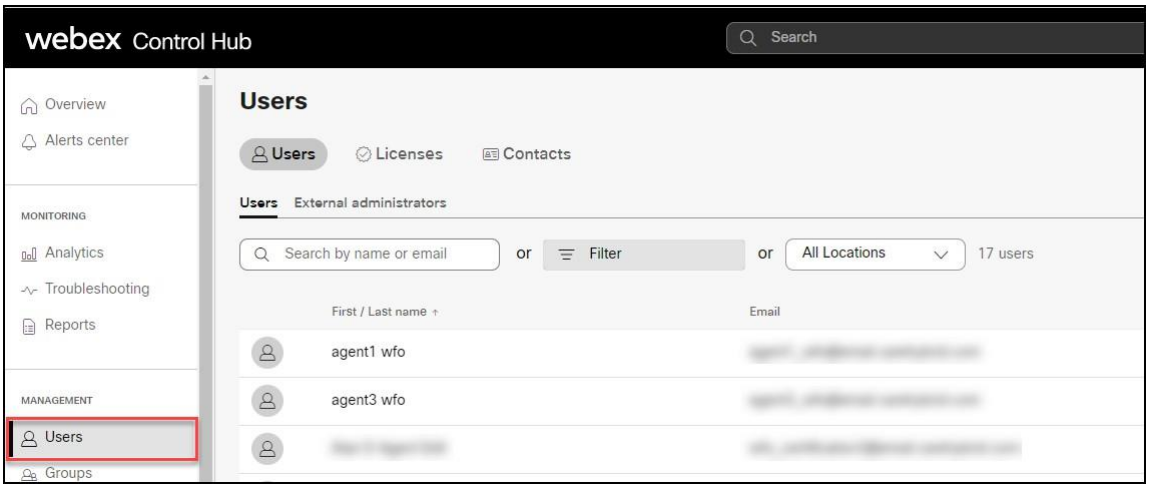
  Utenti causati da problemi di sincronizzazione con un nuovo indirizzo e-mail.

Procedure di configurazione

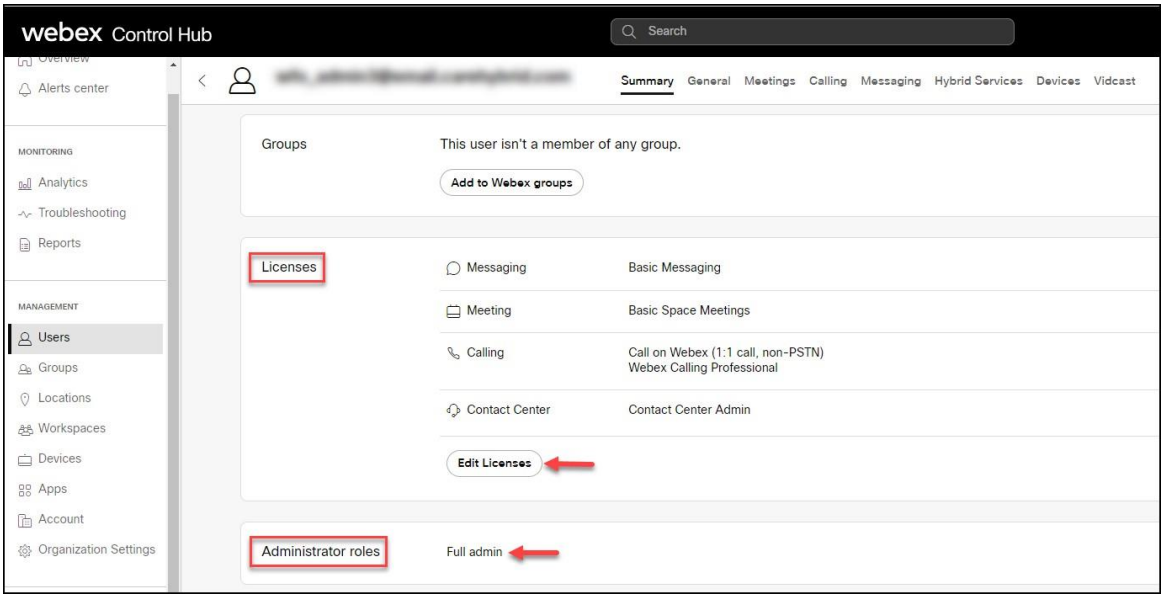
Assegnare ruoli e autorizzazioni

L'account utente utilizzato in questa procedura viene successivamente utilizzato per completare il processo di autenticazione necessario per l'integrazione con Webex WFO.

1. Accedi all Webex **hub di controllo** per gli amministratori navigando su admin.webex.com e inserendo le tue credenziali.
2. Fare clic su **Utenti** in **Gestione** nella barra di navigazione a sinistra.



3. **Dalla pagina Utenti** , selezionare l'utente desiderato dalla tabella.
4. Assicurarsi che l'utente disponga, come minimo, delle licenze e del ruolo elencati nella tabella seguente.



- Se all'utente non vengono assegnate le licenze appropriate, fare clic su **Modifica licenze** all'interno delle **licenze**

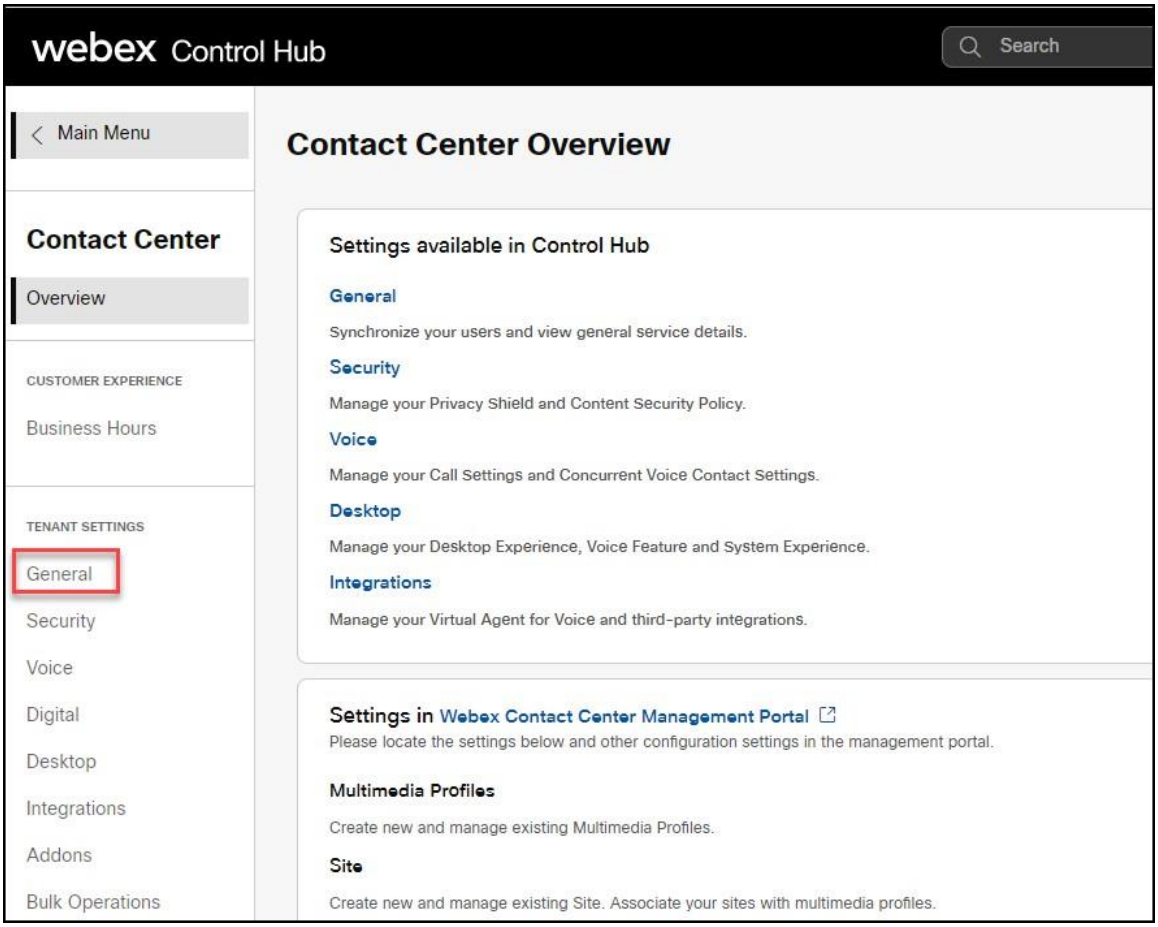
  E fare nuovamente clic su **Modifica licenze** nella pagina di riepilogo delle licenze.
- Modificare le licenze in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva**.
- Se non vengono assegnati i ruoli appropriati, selezionare il ruolo attualmente assegnato all'interno del **Sezione Ruoli** di amministratore nella pagina dell'utente.
- Modifica i ruoli come necessario, quindi fai clic su **Salva**.

Licenze	
Messaggistica	Messaggistica di base
	Messaggistica
Riunion	Riunioni Spazio Base
	Riunioni Spazio avanzato
	Suite Webex Meetings
Chiam	Chiamata al Webex (chiamata 1:1,
Contact center	Amministratore Contact Center
	Agente autorizzato > Agente
Ruolo	
Servizi	Amministratore del servizio

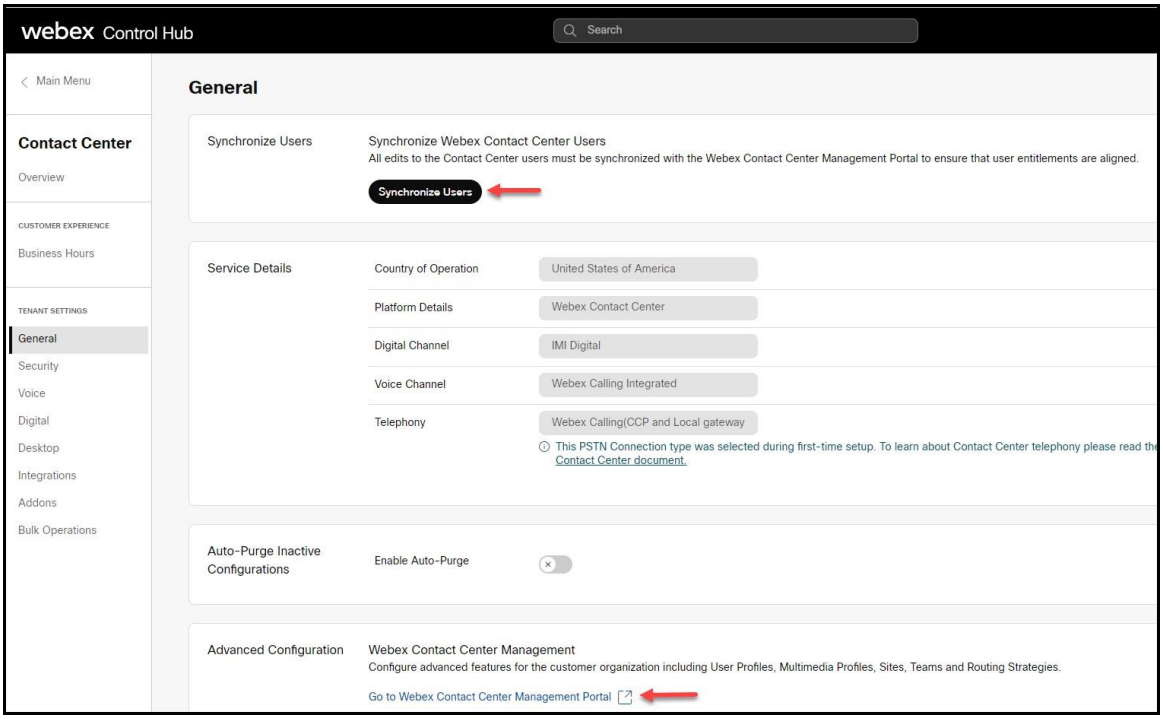
NOTA : se si verificano problemi di sincronizzazione, selezionare l'opzione **Amministratore** dell'organizzazione e assegna la

Configurare le impostazioni di Contact Center

1. Passare alla **pagina Contact Center** all'interno della barra di navigazione **sinistra Sezione Servizi** .
2. Fare clic su **Generale** in **Impostazioni** tenant nel menu di navigazione a sinistra di Contact Center.



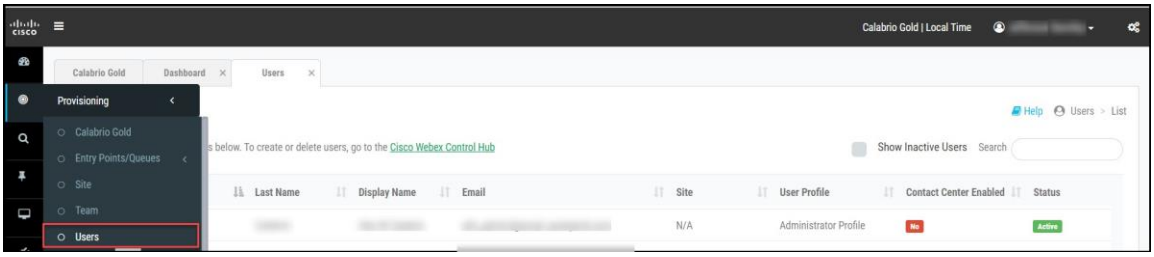
3. Fare clic su **Sincronizza utenti**.



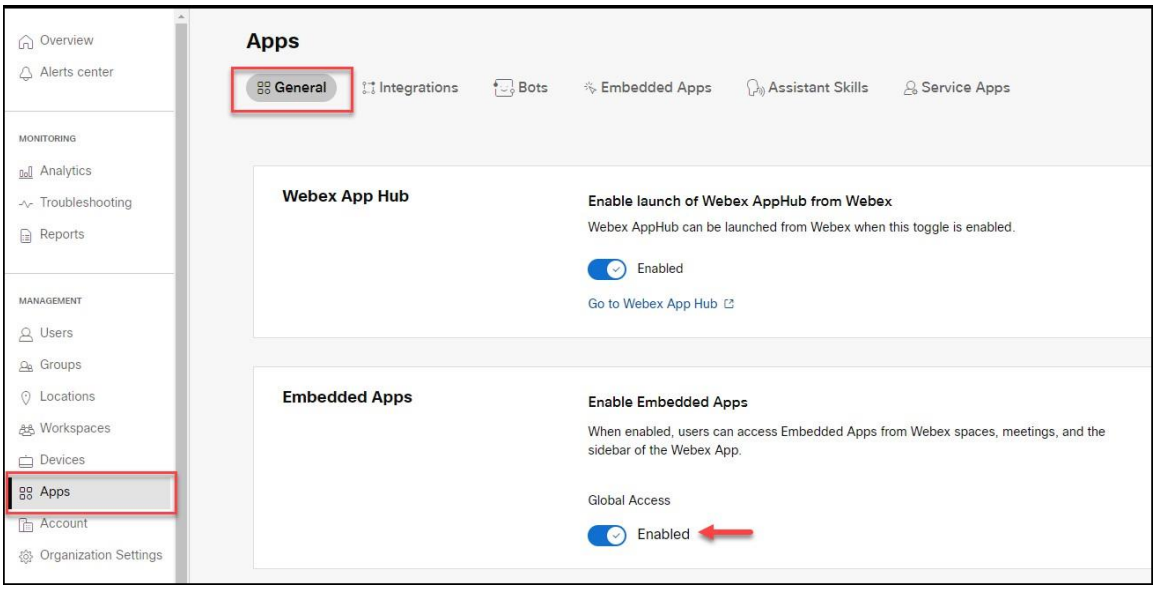
4. Fare clic sul **collegamento Vai a Webex portale** di gestione del contact center. Il portale di gestione viene aperto in una finestra separata.

5. Dal portale di gestione, assicurarsi che l'account API sia sincronizzato passando a **Provisioning** > **Utenti** dalla barra di navigazione a sinistra.

> **Nota** Lo **stato Contact Center attivato** è **No** per questo account.

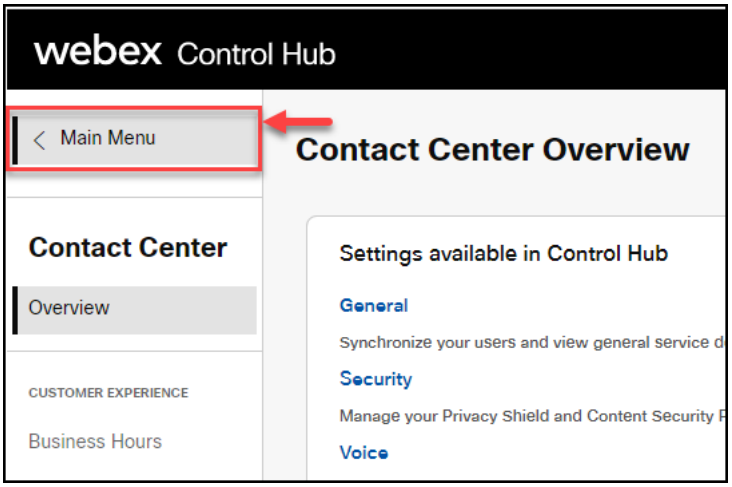


Configurare le impostazioni delle app



1. Fai clic su **App** nella **sezione Gestione** della barra di navigazione a sinistra.

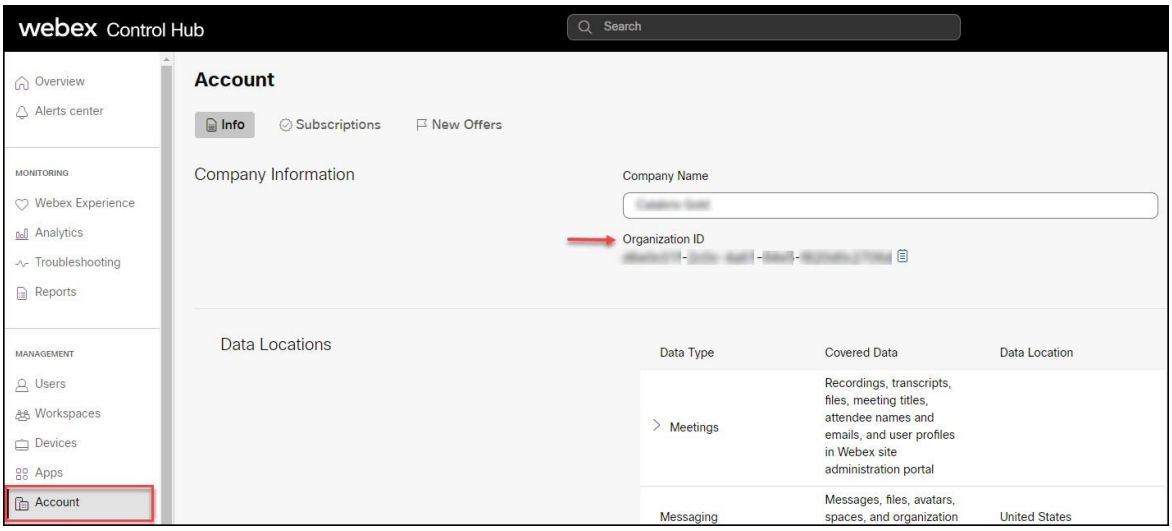
NOTA Se ci si trova in una delle pagine di **Contact Center** , è necessario fare clic su **Menu principale** Per accedere **alla pagina App** .



2. **Dalla scheda Generale** della **pagina App** , attivare l'interruttore **Accesso globale abilitato** .

Individua l'ID organizzazione

1. Passare alla **pagina Account** dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Salva il tuo **ID** organizzazione in una posizione di facile accesso. L'ID organizzazione Cisco è richiesto quando si imposta la connessione a CWCC 2.0 in Webex WFO. L'ID organizzazione è noto anche come ID tenant in Webex WFO.



Mappare API endpoint

Fare riferimento a https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability per l'ultimo elenco definitivo delle API attualmente disponibili.

Regione	Portale per sviluppatori	API
U.S.A.	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ ·	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Regno Unito	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
UE (Francoforte)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Giappone	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Convalidare la configurazione

1. Prova ad accedere a https://developer.webex-cx.com/ utilizzando una finestra del browser privata come Incognito per Chrome o InPrivate per i browser Edge.
2. Se il tentativo di accesso non riesce, apri un ticket di supporto con Cisco o il partner certificato della tua organizzazione.

3. Prova ad accedere a https://web.webex.com/ utilizzando una finestra del browser privata come Incognito per Chrome o InPrivate per i browser Edge.

4. Se il tentativo di accesso non riesce, apri un ticket di supporto con Cisco o il partner certificato della tua organizzazione.

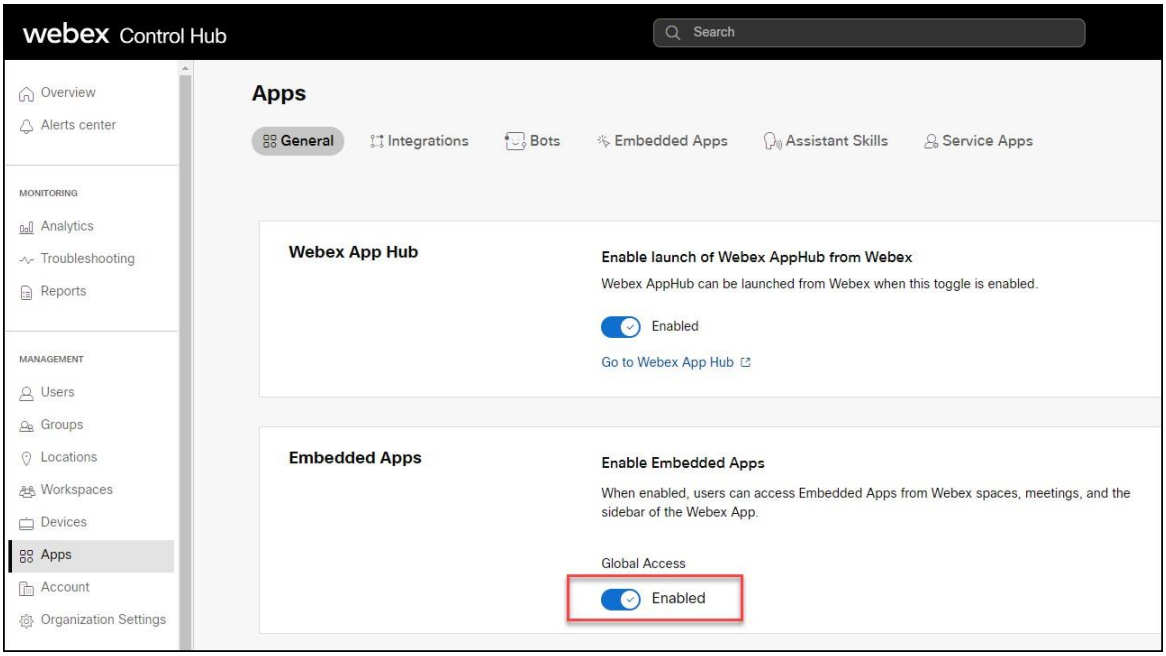
Abilita l'integrazione con Pro Pack

IMPORTANTE Eseguire questa procedura solo se si dispone di Pro Pack.

1. Accedi a Webex Control Hub all'indirizzo https://admin.webex.com/.

2. Fai clic su **App** in **Gestione** nella barra di navigazione a sinistra.

3. In **App** incorporate, attiva l'opzione **Accesso** globale su **Abilitato**.



4. Fai clic su **Integrazioni**.

5. Consenti l'accesso all'integrazione WFO Webex facendo clic sull'integrazione nell'elenco o cercando l'integrazione in base al relativo ID app. Viene visualizzata la finestra delle proprietà dell'integrazione.

   ID app Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. In **Panoramica**, attiva **l'opzione Accesso per utenti** futuri su **Attivato**.

7. Fare clic su **Tutti gli utenti**.
8. Fai clic su **Salva**.

Connessione a Cisco Webex Contact Center 2.0

In questa sezione viene illustrato come impostare la connessione tra Cisco Webex Contact Center 2.0 e Webex WFO. L'ID organizzazione viene aggiunto al token di accesso amministratore quando si esegue l'accesso.

IMPORTANTE Prestare particolare attenzione prima di apportare modifiche all'account utilizzato per configurare Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Se è necessario cambiare l'amministratore

Successivamente, è necessario seguire la procedura di riautorizzazione automatica Configura immediatamente dopo aver modificato la password dell'amministratore per garantire che la connessione dell'integrazione non si interrompa.

Prerequisiti

Copiare le seguenti informazioni dal provider Webex Contact Center e salvarle in una posizione di facile accesso. Seguire le procedure descritte in Configurare Cisco Webex Contact Center.

- Nome utente: si tratta di un indirizzo e-mail utente associato alle credenziali amministrative in Cisco Webex Contact Center.
- L'utente amministratore Webex deve disporre delle autorizzazioni e dei ruoli necessari in Control Hub per Webex sistema Webex Contact Center. Per ulteriori informazioni, vedere la procedura "Assegnare ruoli e autorizzazioni" nell'argomento Configura Cisco Webex Contact Center .
- URL API: l'URL di base completo del API di Webex Contact Center, incluso il protocollo.
- ID tenant: si tratta dell'ID organizzazione Cisco Webex Contact Center.

Procedure di configurazione

BEST PRACTICE Cisco consiglia di configurare CWCC 2.0 in una sessione del browser privata, ad esempio in modalità di navigazione in incognito, in un browser Google Chrome o Microsoft Edge.

- Configurare CWCC 2.0 utilizzando le API CMSv2: seguire questa procedura se sei un cliente esistente in fase di transizione da CWCC 1.0 a 2.0 e disponi di WFM QM, Analytics o Classic.
- Configurare CWCC 2.0 utilizzando le API programmatiche 2.0: seguire questa procedura se la distribuzione include QM, Analytics, Classic WFM o WFM e non si sta eseguendo la transizione da CWCC 1.0 a 2.0.

Se si dispone di WFM, è necessario eseguire il WFM Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 Dopo aver completato la procedura Configura CWCC 2.0 utilizzando le API programmatiche 2.0.

Configurare CWCC 2.0 utilizzando le API CMSv2

1. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni**>**Configurazione** di sistema>**ACD Configurazione**.
2. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la **finestra ACD Dettagli** .
3. Nella finestra Dettagli ACD, configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Seleziona ACD	Seleziona **Piattaforma** di percorso del cliente Cisco. **NOTA** Webex WFO attualmente si riferisce a Webex Contact Center come Cisco Customer Journey Platform.
Nome	Immettere un nome univoco per il ACD.

4. Fare clic su **OK**.
5. Nella tabella **Seleziona ACD** selezionare il Cisco Webex Contact Center ACD appena creato.
6. Ignorare la sezione Filtro ACD. Questa integrazione non supporta il filtro ACD.
7. Configurare la sezione API di Cisco Customer Journey Platform come segue.

Campo	Configurazione
URL API di Cisco Customer Journey Platform	Immettere l'URL di base completo del API di Contact Center Webex salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL API multimediale della piattaforma Cisco Customer Journey	Immettere l'URL completo del API multimediale Webex Contact Center salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-registrazione
User Name	Immettere l'indirizzo e-mail dell'utente Webex Contact Center che si desidera

Cam	Configurazio
	salvato nel passaggio 1. Questo utente deve essere autorizzato ad accedere al API Webex Contact Center e al API multimediale Webex Contact Center.
Chiave API	Immettere il codice di API per il API Webex Contact Center e Webex API multimediale Contact Center salvati nel passaggio 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Selezionare la casella di controllo. Questa casella di controllo consente di connettersi a CWCC 2.0 con le API CMSv2.
Cisco Tenant ID	Inserisci l'identificatore alfanumerico del tuo Webex Contact Center Account tenant. Questo è il tuo ID organizzazione Cisco.

8. Configurare la sezione Intervallo di sincronizzazione come segue.

Sezione	Descrizione
Intervallo (minuti) sincronizzi gli utenti,	Immettere la frequenza (in minuti) con cui si desidera che il server dati Team e code di servizio in Webex WFO con i loro equivalenti in Webex Contact Center. Per ulteriori informazioni sulla sincronizzazione con Webex Contact Center, vedere Dati di configurazione di base per 1.0. Minimo = 10 minuti.

9. Configurare la sezione Impostazioni di acquisizione come segue.

Campo	Descrizione
Ritardo di acquisizione ACD	Selezionare la quantità di tempo che si desidera attendere WFM prima di Importa ACD statistiche al termine di un intervallo.
Abilita riacquisizione dati	(Opzionale) Selezionare la casella di controllo se si desidera riacquisire i dati da l'intero giorno precedente. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più a lungo del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di riacquisire tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le tue statistiche siano corrette

Campo	Descrizione
	E che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto.
Tempo di riacquisizione	Immettere l'ora del giorno in cui si desidera che Webex WFO acquisisca nuovamente i dati del giorno precedente dalla ACD.

10. (Opzionale) Selezionare **Abilita messaggistica RTE per la registrazione** dello schermo. Ciò consente di registrare le schermate degli agenti di Webex Contact Center configurati per Webex registrazione dello schermo in WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Registrazione dello schermo.
11. Fai clic su **Salva**.

Configurare CWCC 2.0 utilizzando le API programmatiche 2.0

1. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni**>**Configurazione** di sistema>**ACD Configurazione**.
2. In Seleziona ACD fare clic su **Aggiungi**.
3. Selezionare **Cisco Webex Contact Center 2.0** dall'elenco **a discesa Seleziona ACD** .
4. Configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
ACD Name	Immettere un nome univoco per il ACD.
Nome utente	Inserisci il tuo nome utente CWCC. Si tratta di un indirizzo e-mail utente associato alle credenziali amministrative in CWCC.
URL API	Immettere l'URL di base completo del Cisco Webex Contact Center API, incluso l'identificatore del protocollo.
Tenant ID	Immettere l'ID organizzazione dell'account tenant CWCC.
Prodotti abilitati - Gestione della qualità	**Gestione della qualità** : selezionare se l'organizzazione ha acquistato Gestione qualità. Selezionare la **casella di controllo Voce** se l'organizzazione desidera che Webex WFO inserisca solo contatti vocali. Selezionare la casella di **controllo Digitale (chat, SMS, e-mail, social)** se l'organizzazione desidera che Webex WFO inserisca chat e messaggi SMS

Cam	Configurazio
	Ed e-mail.
Mappatura dei metadati	(Opzionale) Consente di mappare i metadati CWCC a metadati personalizzati Etichette in Webex WFO. Per ulteriori dettagli, vedere Sincronizzare i metadati con Webex WFO . I valori dei metadati CWCC vengono sincronizzati con i contatti CWCC in Webex WFO. I valori dei metadati CWCC sono mappati alle etichette dei metadati create in Gestione metadati (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati). Dopo aver mappato correttamente, i metadati possono essere utilizzati per aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. I campi dei metadati sono disponibili nel pannello Dettagli della pagina Media Player (pagina Interazioni > aprire un contatto). È possibile visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.
Intervallo di sincronizzazione (minuti)	Indica la frequenza (in minuti) con cui si desidera sincronizzare utenti, team e code di servizio in Webex WFO con i loro equivalenti in Cisco Webex Contact Center.
Ritardo acquisizione (minuti) di	Imposta la quantità di tempo che si desidera attendere WFM prima Importa ACD statistiche al termine di un intervallo.
Abilita riacquisizione dati riacquisire i dati	(Opzionale) Selezionare questa casella di controllo se si desidera dall'intero giorno precedente.
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	(Opzionale) Consente di registrare le schermate degli agenti CWCC configurati per la registrazione dello schermo in Webex WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Registrazione dello schermo.
Mappatura della lingua dei metadati	Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nella **sezione Prodotti abilitati** . Qui puoi impostare i metadati personalizzati che assegnano una lingua a un contatto basato su testo, ad esempio un'e-mail o un messaggio di chat. Le opzioni di metadati disponibili provengono dalla mappatura dei **metadati** sezione.

Campo	Configurazione
	Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato: A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO. B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato qui (sezione Mappatura lingua metadati). C. La lingua di fallback configurata nella sezione Lingua **del testo di** fallback riportata di seguito. D. Lingua predefinita (inglese).
Lingua del testo di fallback	Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nei **Prodotti Sezione Abilitata** . Selezionare la lingua da assegnare ai contatti di testo se non dispongono di una lingua associata quando vengono importati in Webex WFO e non dispongono di un valore di metadati come definito nella **precedente sezione Mappatura** lingua metadati. Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato: A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO. B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato nella **sezione Mappatura** lingua metadati precedente. C. Lingua di fallback configurata qui (sezione Lingua di testo di fallback). D. Lingua predefinita (inglese).

Cam	Configurazio
URL di autorizzazione	**Nota** Questa sezione viene visualizzata solo quando si modifica un ACD esistente. Non viene visualizzato quando si crea un nuovo ACD. I Webex server dati WFO si connettono con Webex Contact Center per un token di accesso ogni dodici ore. Se si verifica un errore di aggiornamento del token, il processo OAuth si interrompe. La configurazione di questa impostazione consente al sistema di ristabilire l'autenticazione OAuth in caso di errore di aggiornamento del token per un massimo di sessanta giorni. Un errore di aggiornamento dei token può verificarsi per diversi motivi, ad esempio. ▪ Modifica dell'indirizzo e-mail dell'account amministratore. ▪ Disattivazione dell'account in Active Directory. ▪ Modifica della password in Active Directory. ▪ Passaggio dalla sincronizzazione di Active Directory al Single Sign-On nell'account Cisco. ▪ Modifica dei domini.

5. Fai clic su **Salva**. Verrai reindirizzato alla tua pagina di accesso Cisco Webex Contact Center.
6. Immettere il nome utente e la password Cisco.
7. Dopo aver inserito correttamente il nome utente e la password Cisco, si viene reindirizzati a Webex WFO.

Nota Se si dispone di New WFM, è necessario eseguire la procedura Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 dopo aver completato questo.

Configurare la riautorizzazione automatica

1. Assicurati di essere disconnesso da Cisco Webex Contact Center.
2. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni**>**Configurazione** di sistema>**ACD Configurazione**.
3. In **Seleziona ACD**, selezionare il ACD Webex Contact Center 2.0 dall'elenco **Server ACD** e fare clic su **Modifica**. Verrà visualizzata la pagina ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.

4. Vai alla **sezione URL** di autorizzazione e fai clic sull'icona di copia per copiare l'URL.
5. Apri un browser privato, ad esempio la modalità di navigazione in incognito in Google Chrome.
6. Incolla l'URL nel browser privato. Si viene quindi indirizzati alla pagina di accesso Cisco Webex.
7. Inserisci le credenziali di accesso dell'account amministratore collegato a questa ACD e accedi. Quindi, si apre la pagina di accesso Webex WFO.
8. Copiare la stringa di codice nella barra degli indirizzi. La sezione che devi copiare inizia dopo il segno di uguale e continua fino alla fine dell'URL.

   ESEMPIO

   Nell'esempio precedente, la parte del codice si trova nella casella delineata in rosso che inizia con Z e termina con 1. Nota, parte della stringa di codice è sfocata per motivi di sicurezza.

9. Tornare alla pagina ACD per il ACD di Webex Contact Center 2.0.
10. Immettere il codice nella seconda casella di testo sotto **URL di autorizzazione**.
11. Fai clic su **Autorizza**.
12. Fai clic su **Salva**.

Configurazione di un server dati

1. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni** > **Configurazione** sistema> **Configurazione** server dati.
2. Dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati, selezionare il server dati che si desidera utilizzare per il ACD Contact Center Webex.

3. Configurare le seguenti impostazioni.

Impostazione	Configurazione
ACD del server dati regionale	Selezionare la casella di **controllo Abilita sincronizzazione** , quindi spostare le impostazioni di sincronizzazione Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
ACD del server dati regionale	Selezionare la casella di **controllo Abilita acquisizione** , quindi spostare il Webex Impostazioni di acquisizione Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
Server dati regionale reale-quindi spostare Impostazioni evento temporale	Selezionare la casella di **controllo Abilita eventi** in tempo reale, Il Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
Impostazioni del server di importazione multimediale	Selezionare la **casella di controllo Abilita importazione** multimediale e quindi spostare il ACD Webex Contact Center da **Disponibile** ad **Assegnato**.

4. Fai clic su **Salva**.

Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

La pagina Integrazioni consente di configurare, modificare e distribuire Webex integrazioni WFO WFM per l'aderenza storica e in tempo reale alla piattaforma CWCC 2.0. In questo argomento viene illustrata in dettaglio la procedura per la configurazione di Webex WFO WFM se si utilizza la versione 2.0 (API a livello di programmazione).

NOTA Se si verificano problemi, contattare il supporto Calabrio per assistenza. Invia una richiesta **di** supporto tecnico Calabrio qui: calabrio.com/support-request/

Prerequisiti

- Si dispone del ruolo di super amministratore *all'interno di* WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve essere configurato nella scheda **Pagina di configurazione** > **ACD** Gestione applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere Connessione alla Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Raccogliere le seguenti informazioni sul ACD di Contact Center Webex dalla **pagina Configurazione** ACD (**Gestione** applicazioni> **Configurazione** sistema> **ACD Configurazione**).

URL API: questo è l'URL Cisco Webex CC Base.

Webex ID server WFO — Si tratta di un ID ACD WFO Webex designato per identificare in modo univoco CWCC. ID tenant: identificatore alfanumerico univoco dell'account tenant WFO Webex.

Posizioni delle pagine

WFM > WFM impostazioni > Integrazioni > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) -

Impostazioni WFM > WFM cronologiche > integrazioni > Cisco WebEx CC (Prog.

API 2.0) - RTA

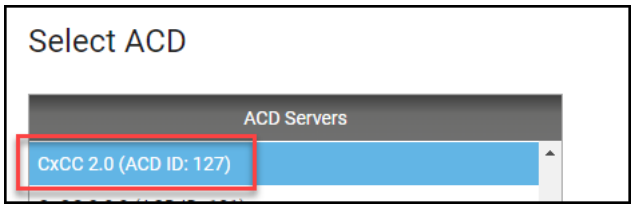
Procedura

Nota È necessario configurare l'integrazione dei dati cronologici prima di poter configurare l'integrazione in tempo reale. Ciò è Dato che il processo di sincronizzazione dell'agente dalla piattaforma del contact center si basa su
Raccolta di dati storici. Tutti gli altri tipi di integrazioni, come l'importazione utente, possono essere configurati in qualsiasi ordine.

Configurare una nuova integrazione o aggiornarne una esistente

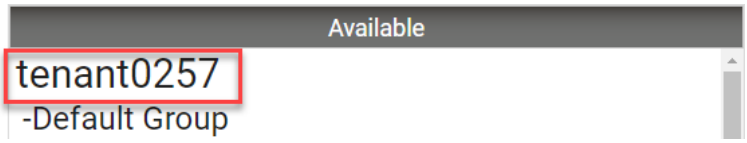
1. Passare a **WFM** > **WFM impostazioni** > **Integrazioni** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Storico**.
2. Fai clic su Per configurare una nuova integrazione oppure fare clic su Per aggiornare un'integrazione esistente.
3. Immettere le informazioni richieste nei campi disponibili. Passa il mouse sull'icona delle informazioni accanto a ciascun campo e leggi attentamente la descrizione. I valori predefiniti sono, se applicabili, visualizzati nel **campo Impostazioni** .
   - **Cisco Webex CC Base URL:** inserisci l'URL di base completo del API di Webex Contact Center, incluso l'identificatore del protocollo. Questo è il **API valore URL** per il ACD.
   - **ID server in Webex WFO:** si tratta di un ID ACD univoco per CWCC. Dopo aver configurato il **ACD CWCC nella pagina Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration** , individuare il valore ID server (noto anche come ID ACD) nell'elenco **Server ACD** .

ESEMPIO



- **ID tenant in Webex WFO:** immettere il valore specifico Webex ID tenant WFO. Questo è il tuo ID tenant WFO Webex. Non è il valore dell'ID tenant CWCC immesso nella **pagina Configurazione** ACD.
  - Per identificare l'ID tenant WFO Webex, passare a **Gestione** applicazioni> **Configurazione** utente> **Utenti**.
  - **Nella sezione Informazioni** utente, selezionare qualsiasi utente dall'elenco **a discesa Seleziona utente** .
  - Individuare la **sezione Gruppi e team** associati e prendere nota della prima riga visualizzata nell'elenco. Questo è l'ID tenant. Ritorno al Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Pagina delle integrazioni. Contattare il supporto Cisco se non è possibile individuare l'ID tenant.

ESEMPIO



4. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.
5. Una volta salvato, il **pulsante Distribuisci** è abilitato. Fare clic su **Distribuisci** per applicare le modifiche salvate e avviare l'integrazione.
6. Dopo aver configurato il connettore dati cronologico, passare a **WFM** > **WFM impostazioni** > **Integrazioni** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA** e ripetere questi passaggi per configurare il connettore di aderenza in tempo reale.

Nota Il processo di distribuzione potrebbe richiedere fino a 5 minuti. Una volta completato, vengono visualizzati un segno di spunta verde e un messaggio. Passare il puntatore del mouse sul segno di spunta per visualizzare la data e l'ora dell'icona
Distribuzione più recente. Se viene visualizzata una X rossa anziché un segno di spunta verde, contattare il Servizio di supporto Cisco.

Limitazioni della versione 2.0

Il conteggio dei contatti diretti in entrata/uscita e la durata non sono disponibili per le statistiche

sulle prestazioni degli agenti. "Overflow" non è disponibile come metrica.

Sincronizzazione dei metadati con Webex WFO

È possibile definire quali valori di metadati Cisco Webex Contact Center (CWCC) vengono sincronizzati con i contatti CWCC in Webex WFO. I metadati possono essere raccolti dai campi variabili globali di CWCC o
I campi standard restituiti nelle risposte API endpoint vengono restituiti. Da qui, i metadati devono essere formattati correttamente prima di poter essere aggiunti a Webex WFO. La configurazione è completa una volta aggiunti i metadati CWCC a Webex WFO e mappati a unetichetta di metadati WFO Webex.

In questo argomento vengono descritte in dettaglio le procedure per la raccolta e la formattazione dei metadati dalle risposte CWCC API, la procedura di mapping WFO Webex e gli esempi. Dopo aver mappato correttamente, i metadati possono essere utilizzati per aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. I campi dei metadati sono disponibili nel pannello Dettagli della pagina Media Player (pagina Interazioni > aprire un contatto). È possibile visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.

Le variabili globali sono campi personalizzati creati da Cisco. Ulteriori informazioni sulle variabili globali sono disponibili nella pagina Amministratore CWCC. I campi di metadati personalizzati standard derivano dagli endpoint /search in CWCC. Per ulteriori informazioni, vedere la documentazione Cisco, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Il codice seguente è un esempio di /search API risposta.

Le variabili globali sono supportate come metadati personalizzati per i canali vocali e tutti i canali digitali.


```
{
   "dati": {
      "task": {
         "compiti": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "coda": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "nome": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "terminato",
               "proprietario": {
                              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
```

```
                },
                "createdTime": 1629450000000,
                "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                "channelType": "telefonia"
            }
        ]
    }
  }
}
```

Prerequisiti

- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve essere configurato come ACD in Webex WFO.
- È necessario innanzitutto creare un'etichetta di metadati in Gestione metadati in Webex WFO (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati) per ogni campo di metadati CWCC che si desidera mappare a un'etichetta di metadati WFO Webex.

  È necessario selezionare **Testo** dall'elenco **a discesa Tipo di** metadati nella pagina Gestione metadati per i metadati da mappare.

  Assicurarsi che l'elenco **a discesa ACD Dati** sia vuoto nella pagina Gestione metadati. Tutti gli altri campi nella pagina Gestione metadati possono essere configurati come desiderato.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Configurazione del sistema > globale > ACD Configurazione > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedure

Queste procedure descrivono in dettaglio come raccogliere e formattare i metadati appropriati dagli endpoint di risposta API CWCC. Tutti i metadati devono essere conformi a questi formati. Sono disponibili due formati a seconda che vengano utilizzati campi standard o campi variabili globali. I campi distinguono tra maiuscole e minuscole e non includono spazi tra il testo.

È possibile fare riferimento alla richiesta di API di esempio riportata di seguito durante la formattazione dei metadati.

```
{
    taskDetails (
            Da: 1631192040000
            a: 1654515806364
            Filtro: {
```

```
                    e: [
                        { channelType: { equals: telefonia } }
                    ]
                }
        ) {
            attività {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    nome
                    valore
                }
            }
        }
    }
```

- I campi di metadati standard devono essere formattati come
  <task o taskDetails>.<fieldName>
- I campi dei metadati delle variabili globali devono essere formattati come
  <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo di dati>

Raccogliere e formattare i campi dei metadati standard CWCC

1. Selezionare il prefisso appropriato in base alla risposta API CWCC. Gli endpoint rientrano in due categorie; sono <taskDetails> e <task>.

   Utilizzare text,taskDetails come prefisso per tutte le risposte taskDetails. Utilizzare text,task come prefisso per tutte le risposte alle attività.

   ESEMPIO Si decide di voler raccogliere metadati su "channelType". Nella richiesta di API di esempio, "channelType" rientra nella categoria taskDetails. Pertanto si utilizza il testo **taskDetails**

2. Aggiungere un punto. Non aggiungere spaziatura.

ESEMPIO taskDetails.

3. Se non sono presenti livelli gerarchici nei metadati che si stanno raccogliendo, aggiungere il nome del campo e formattare il valore dei metadati come indicato di seguito. I campi distinguono tra maiuscole e minuscole e non includono spazi tra il testo.

   <task o taskDetails>.<fieldName>

   ESEMPIO taskDetails.channelType

4. Se sono presenti livelli gerarchici nei metadati che si stanno raccogliendo, formattare il valore dei metadati come segue, senza spazi tra il testo. I metadati CWCC 2.0 sono ora pronti per essere mappati alle etichette dei metadati WFO Webex.

   <task o taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Raccogliere e formattare campi di metadati variabili globali CWCC

Le variabili globali contengono il testo GlobalVariables nella risposta API.

1. Selezionare il prefisso appropriato in base alla risposta API CWCC. I prefissi endpoint rientrano in due categorie; sono <taskDetails> e <task>.

   Utilizzare text,taskDetails come prefisso per tutte le risposte

   taskDetails. Utilizzare text,task come prefisso per tutte le risposte alle

   tività.

   ESEMPIO Si decide di voler raccogliere metadati su "Global_VoiceName". Nella richiesta di API di esempio, il nome "Global_VoiceName" rientra nella categoria delle attività. Pertanto si utilizza

   Attività di testo

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

2. Aggiungere un punto dopo il prefisso.

   Attività ESEMPIO .

3. Individuare e copiare il nome della variabile globale così come appare nella risposta API, quindi aggiungerlo al testo formattato.

   Attività ESEMPIO . Global_VoiceName

4. Aggiungere i due punti.

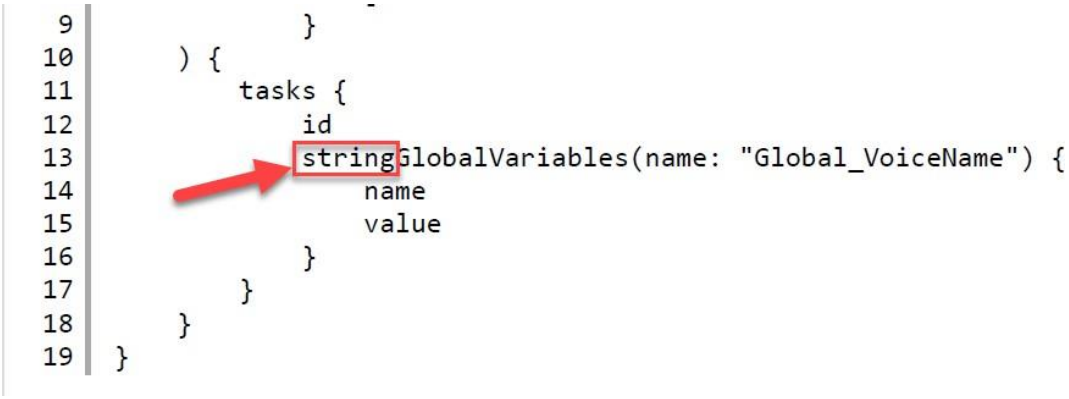
   Attività ESEMPIO . Global_VoiceName:

5. Individuare il tipo di dati che si trova nella stessa riga del nome della variabile globale. Scrivere in maiuscolo la prima lettera del tipo di dati.

   Di seguito è riportato un elenco di tutte le variabili globali Cisco e i tipi di dati supportati.

   - integerGlobalVariables: dove <Integer> è il tipo di dati.
   - stringGlobalVariables: dove <String> è il tipo di dati.
   - longGlobalVariables: dove <Long> è il tipo di dati.
   - doubleGlobalVariables: dove <Double> è il tipo di dati.
   - booleanGlobalVariables: dove <Boolean> è il tipo di dati.

ESEMPIO



Il tipo di dati in questo esempio è string. La prima lettera del tipo di dati deve essere maiuscola. Pertanto, utilizzare String e aggiungerlo al testo formattato. **compito.**

Global_VoiceName:Stringa

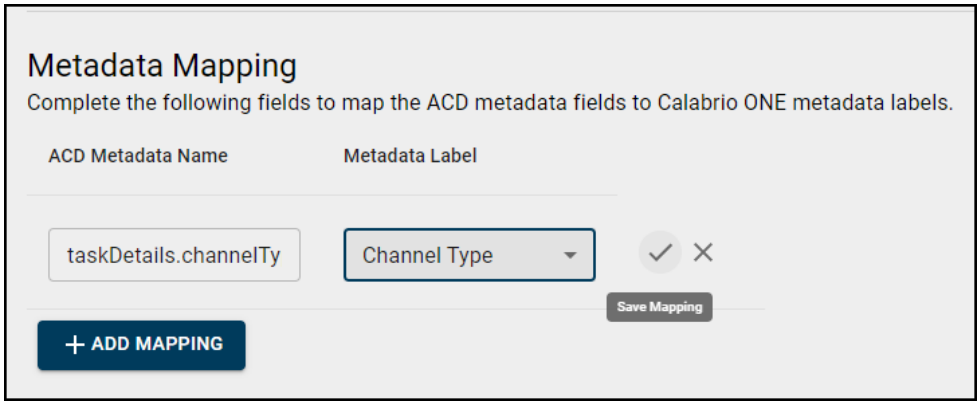
6. Assicurati che il testo formattato sia nel seguente formato. I campi distinguono tra maiuscole e minuscole e non includono spazi tra il testo. I metadati CWCC 2.0 sono ora pronti per essere mappati alle etichette dei metadati WFO Webex.

   <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo di dati>

Mappa i metadati CWCC in Webex WFO

1. Passare alla pagina di **configurazione Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** .
2. **Nella sezione Mappatura** metadati, fare clic su **Aggiungi mappatura**.
3. Nella casella di testo sotto **ACD Nome** metadati, immettere un valore di metadati CWCC formattato correttamente.
4. Fare clic sull'elenco a discesa nella **colonna Etichetta** metadati e selezionare un'etichetta di metadati dall'elenco di opzioni.
5. Fare clic sull'icona di controllo per salvare la mappatura dei metadati.

ESEMPIO



6. (Opzionale) Fare clic su **Aggiungi mappatura** per aggiungere ulteriori mappature di metadati e ripetere l'operazione come desiderato.

7. Fai clic su **Salva** nell'angolo superiore destro della pagina.

Opzioni dei metadati dalle richieste di esempio

Di seguito vengono illustrate le opzioni di metadati disponibili per l'attività.

Opzioni dei metadati delle attività in una

```
{
    attività(
            Da: 1631111190000
            a: 1634123120000
            Filtro: {
                e: [
                        { channelType: { equals: telefonia } }
                ]
            }
    ) {
        attività {
            id
            stato
            channelType
            createdTime
            endedTime
            origine
            destinazione
            contactReason
            direzione
            proprietario { id name }
            entryPoint { id name }
            terminationType
            channelSubType
            customer { name phoneNumber email }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                registrazionePosizione
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenzaDurata
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDurata
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                ringingDuration
                queueDuration
                queueCount
                catturaRichiesta
            }
        }
}
```

Di seguito vengono illustrate le opzioni di metadati disponibili per taskDetails.

Opzioni dei metadati taskDetails in una richiesta di esempio

```
{
    taskDetails(
                Da: 1631192040000
                a: 1634648040000
                Filtro: {
                    e: [
                        { channelType: { equals: telefonia } }
                    ]
                }
    ) {
            attività {
```

```
                id
                stato
                channelType
                createdTime
                endedTime
                origine
                destinazione
                contactReason
                direzione
                proprietario { id name }
                entryPoint { id name }
                terminationType
                channelSubType
                customer { name phoneNumber email }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                registrazionePosizione
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenzaDurata
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDurata
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                ringingDuration
                queueDuration
                queueCount
                catturaRichiesta
            }
        }
    }
```

Array non supportati

Gli elenchi e le matrici non sono supportati per i metadati personalizzati. Nella tabella seguente vengono specificate le matrici non supportate.

Array non supportati	Descrizione
Code	Informazioni sulla coda.
Siti	ID, nome della posizione fisica del contact center a cui è stata distribuita l'attività.
team	ID, nome del team a cui è stata distribuita la chiamata.
Contributori	Agenti che hanno gestito l'attività.
Punti di ingresso	ID, nome del luogo di atterraggio iniziale di un contatto in CWCC.

Dettagli sull'integrazione per Cisco Webex Contact Center

Questa sezione spiega come i dati provenienti da Cisco Webex Contact Center si integrano con Webex WFO una volta che i due sistemi sono collegati.

Informazioni sul supporto del canale digitale WFO per Webex

Webex WFO fornisce supporto per i canali digitali per il vostro sistema multicanale o omnicanale CWCC. Con Webex supporto del canale digitale WFO, le registrazioni audio, le trascrizioni delle chat e le trascrizioni SMS dal sistema CWCC vengono acquisite da Webex WFO, visualizzate e accessibili nella **pagina Interazioni** . Il supporto dei canali digitali garantisce una visione completa delle interazioni e un'esperienza utente senza soluzione di continuità all'interno Webex WFO su tutti i canali. Fare doppio clic su qualsiasi interazione nella **pagina Interazioni** per accedere ai dati dell'interazione.

I termini contact center multicanale e omnicanale non sono sinonimi. Hanno differenze distinte nel modo in cui sono definiti. I contact center multicanale supportano vari canali di comunicazione. I canali supportati possono includere telefonate, e-mail, chat Web, social media e altro ancora. Ogni canale opera in modo indipendente, con la propria coda e agenti specializzati nella gestione di quel particolare canale. Tuttavia, ogni canale è isolato, il che può causare comunicazioni fratturate. Ciò significa che, quando un cliente si sposta da un canale all'altro, l'interazione con il cliente perde continuità e contesto durante il viaggio.

Mentre i contact center omnicanale offrono un'esperienza integrata e senza soluzione di continuità su tutti i canali di comunicazione. I canali sono interconnessi, consentendo ai clienti di iniziare una conversazione su un canale e continuarla su un altro senza ripetere le informazioni. Le soluzioni omnicanale consentono agli agenti di conoscere la cronologia di ciascun cliente e gestire rapidamente le richieste dei clienti in tutti i canali di comunicazione.

> **ESEMPIO** Un esempio di esperienza omnicanale è quando un'interazione inizia come una chat, quindi l'agente e il cliente continuano l'interazione con una telefonata. Informazioni dal canale chat E il canale voce sono connessi utilizzando una soluzione omnicanale integrata.

Scenari di contatto supportati

Sono supportati i seguenti scenari.

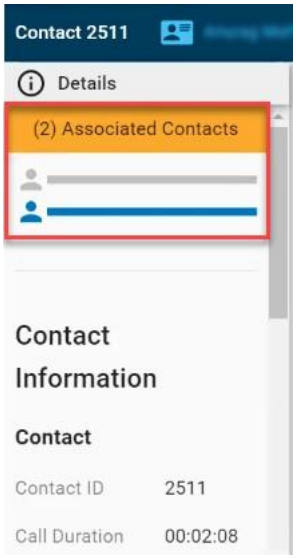
- Messaggistica in entrata/in uscita
- Trasferimenti
- Conferenze

> **Nota** Le conferenze non sono supportate per i canali di posta elettronica.

ESEMPIO L'interazione raffigurata in questa immagine include un trasferimento, motivo per cui due gambe della chat sono disponibili all'interno della sezione Contatti associati. All'interno della sezione Contatti associati,

Puoi selezionare diversi agenti nella chat o SMS trascrizione. Il blu rappresenta l'agente selezionato.

La chat completa o la trascrizione SMS viene visualizzata indipendentemente dall'agente selezionato; tuttavia, l'agente selezionato viene visualizzato in caselle vocali blu sul lato destro del registro delle



Procedure

Abilita canali digitali

1. In Webex WFO, passare a **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Fare clic su **Aggiungi** nella **sezione Seleziona ACD** . Viene visualizzata la **finestra ACD Dettagli** .
3. Selezionare **Cisco Webex Contact Center 2.0** dall'elenco **a discesa Seleziona ACD** per accedere alla pagina di configurazione ACD.
4. **Nella sezione Prodotti abilitati** , fare clic su **Gestione** qualità.
5. Fai clic su **Digitale (chat, SMS, e-mail, social).**
6. Fai clic su **Salva**.
7. Riavviare il server dati per assicurarsi che le modifiche abbiano effetto.

Filtra per chat, SMS, e-mail o trascrizioni di social media nella pagina Interazioni

1. In Webex WFO, passare a **Interazioni**.
2. **Nel riquadro Filtri** fare clic sull'elenco **a discesa Tipo di** contatto all'interno della colonna Filtri.

3. Seleziona **Chat** per le trascrizioni delle chat, **SMS** per le trascrizioni delle SMS o **E-mail** per le trascrizioni delle e-mail.
4. Fai clic su **Applica**.

Limitazioni

I comandi Controlli schermata iniziale e Arresta registrazione schermo si applicano alle interazioni solo su schermo senza un contatto audio associato. Può essere utilizzato per acquisire il comportamento sullo schermo mentre un agente gestisce un'interazione digitale, ma non collega la trascrizione dell'interazione digitale con i dettagli dell'interazione.

Supporto via chat

Quando il cliente utilizza la chat per contattare un agente configurato su CWCC, la chat e i dati associati alla chat vengono inseriti in Webex WFO. Ogni agente coinvolto nella chat ha la trascrizione completa della chat dell'intera interazione, non solo della propria parte individuale dell'interazione.

Ogni parte di un'interazione ha un **ID** contatto, che è l'ID univoco della chat. Un **ID** contatto associato è l'identificatore che collega un contatto originale con tutte le gambe derivate del contatto che vengono ingerite in Webex WFO. Una chat può avere più gambe se ha trasferimenti o conferenze.

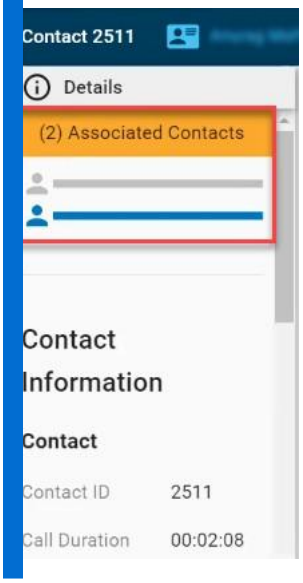
Ciò significa che ogni parte di una chat ha un ID contatto univoco e tutte le gambe derivate di una chat hanno lo stesso ID contatto associato condiviso. Dopo aver selezionato una chat, puoi visualizzare tutte le chat associate nella trascrizione della chat visualizzata nella pagina Interazioni. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzare i dati associati a un contatto .

Prerequisiti

- Si dispone di Cisco Contact Center Desktop (dashboard agente).
- Si dispone di un widget chat Cisco configurato per Cisco Contact Center Desktop.

NOTA : se sono presenti agenti aggiuntivi associati alla chat selezionata a causa di trasferimenti o conferenze, visualizzare le trascrizioni delle chat degli agenti aggiuntivi facendo clic sull'agente nella casella Associato

Sezione Contatti del riquadro Dettagli.



Limitazioni

- Le trascrizioni delle chat sono disponibili solo all'interno dell'organizzazione in cui è configurato il ACD CWCC. Le chat che si verificano con organizzazioni di terze parti non sono disponibili. Se una chat viene trasferita a terzi, Webex WFO fornisce solo i dati per la parte della chat dell'agente prima del trasferimento.
- Gli ID di contatto associati rimangono coerenti per tutte le parti di una chat di testo (inclusi trasferimenti e conferenze). Mentre gli ID di contatto associati rimangono coerenti per tutte le tratte di una chiamata vocale (inclusi trasferimenti e conferenze). Tuttavia, gli ID di contatto associati differiscono tra le chat di testo e le chiamate vocali da un singolo percorso del cliente.

Supporto SMS

Quando il cliente e un agente si scambiano messaggi SMS, noti anche come SMS, i messaggi SMS e i dati associati a tali messaggi SMS vengono inseriti in Webex WFO. Ogni agente coinvolto nella conversazione ha una trascrizione completa SMS dell'intera interazione, non solo della propria parte individuale dell'interazione. Ogni parte di un'interazione ha un ID contatto, che è l'ID univoco dell'interazione SMS. Un ID contatto associato è l'identificatore che collega un contatto originale con tutte le gambe derivate del contatto che vengono ingerite in Webex WFO. Una conversazione SMS può avere più tappe se include trasferimenti o conferenze.

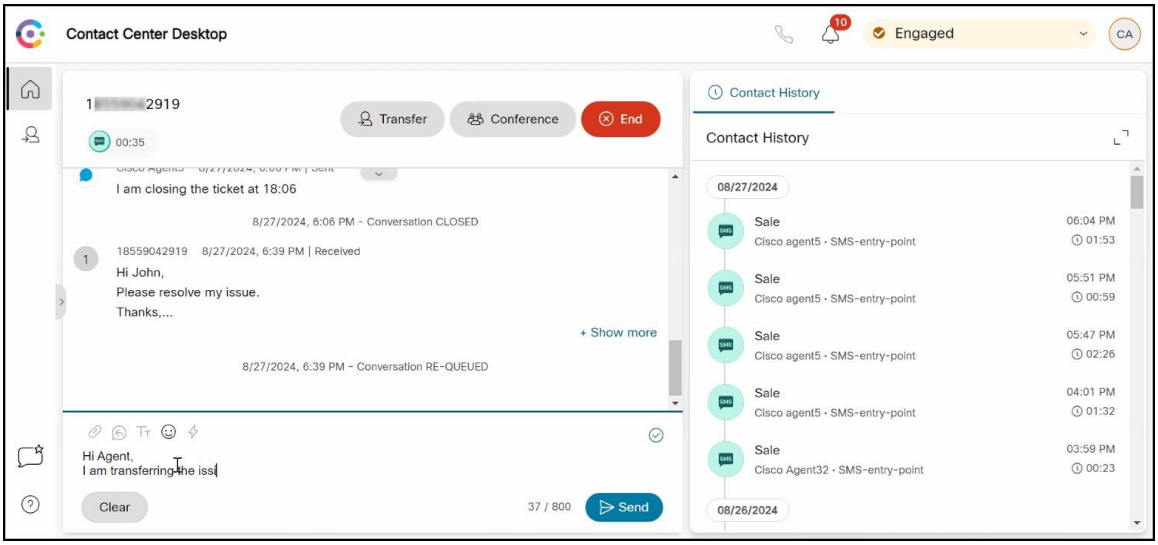
Ciò significa che ogni gamba di un SMS ha un ID contatto univoco e tutte le gambe derivate di un SMS hanno lo stesso ID di contatto associato condiviso. Dopo aver selezionato un contatto SMS nella pagina Interazioni, è possibile visualizzare tutti i messaggi SMS associati in Media Player (**Interazioni** > Fare doppio clic su un contatto per visualizzarne la trascrizione SMS). Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzare i dati associati a un contatto .

Prerequisiti

- Si dispone di Cisco Contact Center Desktop (dashboard agente).
- Si dispone di un numero di telefono valido configurato come coda SMS.

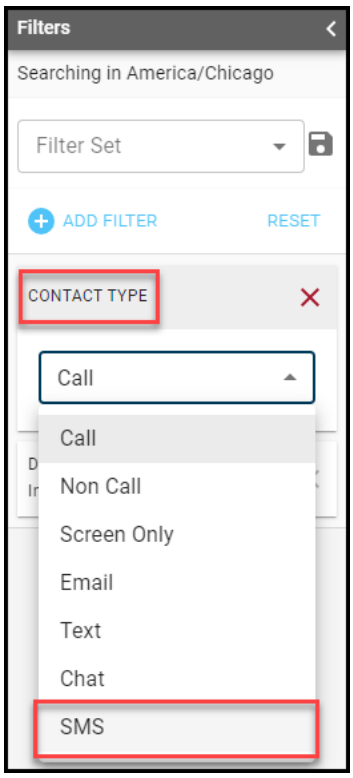
Flusso di esempio

In questo esempio viene illustrata una tipica conversazione SMS tra un cliente e Webex agente del contact center.

1. Un cliente utilizza un telefono cellulare per contattare un agente.
2. Il contatto del cliente viene visualizzato nella coda Desktop Contact Center e l'agente accetta.
3. Il cliente e l'agente si scambiano messaggi SMS per alcuni minuti, quindi l'agente termina la chat.
4. 

5. Gli agenti devono terminare la conversazione facendo clic sul **pulsante Fine** nel proprio sistema Contact Center Desktop prima che Webex WFO possa acquisire SMS trascrizioni e SMS dati.
6. In Webex WFO, individua le **tue trascrizioni SMS accedendo alla pagina Interazioni** . Assicurare **Il tipo di** contatto è stato selezionato come filtro, filtro per **SMS** messaggi e selezionare un SMS dall'elenco

di interazioni.

7. 

(elenco a discesa del filtro Tipo di contatto nella pagina Interazioni)

Limitazioni

- SMS trascrizioni sono disponibili solo all'interno dell'organizzazione in cui è configurato il ACD CWCC 2.0. SMS messaggi che si verificano con organizzazioni di terze parti non sono disponibili. Se una conversazione SMS viene trasferita dal contact center dell'organizzazione a un'altra organizzazione di terze parti, la trascrizione per quella parte della conversazione SMS non sarà disponibile in Webex WFO.
- Gli ID contatto associati rimangono coerenti per tutte le parti di una conversazione SMS (inclusi trasferimenti e conferenze). Mentre gli ID di contatto associati rimangono coerenti per tutte le tratte di una chiamata vocale (inclusi trasferimenti e conferenze). Tuttavia, gli ID contatto associati differiscono tra le conversazioni SMS e le chiamate vocali da un singolo percorso del cliente.

  > **ESEMPIO** Un'interazione con il cliente include una conversazione SMS con un agente, quindi la conversazione SMS viene trasferita a un secondo agente e infine al secondo agente e al
  >
  > Il cliente ha una telefonata di cinque minuti prima di terminare l'interazione. All'interno Webex WFO, sia la conversazione iniziale SMS con il cliente e il primo agente che la continua

SMS conversazione trasferita al secondo agente ha lo stesso ID contatto associato. La telefonata di cinque minuti tra il cliente e il secondo agente ha un ID contatto associato diverso.

- Webex WFO acquisisce chat e interazioni SMS solo se **è abilitata la gestione della qualità** e la casella di **controllo Digitale (Chat, SMS)** è selezionata nella **pagina Configurazione** ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. Se stai apportando modifiche alla configurazione in questa pagina, ricontrolla per assicurarti di non disabilitare accidentalmente chat e SMS.

Supporto via e-mail

Prerequisiti

- Si dispone di Cisco Contact Center Desktop (dashboard agente).
- Si dispone di un numero di telefono valido configurato come coda e-mail.

Flusso di esempio

In questo esempio viene illustrata una tipica interazione e-mail tra un cliente e un agente che viene inserita in Webex WFO.

1. Un cliente invia un'e-mail.
2. Il messaggio e-mail viene visualizzato in una coda Cisco Contact Center Desktop (dashboard agente) e viene prelevato da un agente.
3. Il cliente e l'agente si scambiano messaggi e-mail per alcuni minuti.

   NOTA Gli agenti devono terminare la conversazione prima che Webex WFO possa inserire i dati del canale digitale.

4. In Webex WFO, individuare le trascrizioni e-mail passando alla pagina Interazioni **e selezionare un'interazione** e-mail dall'elenco.

Eventi di chiamata complessi

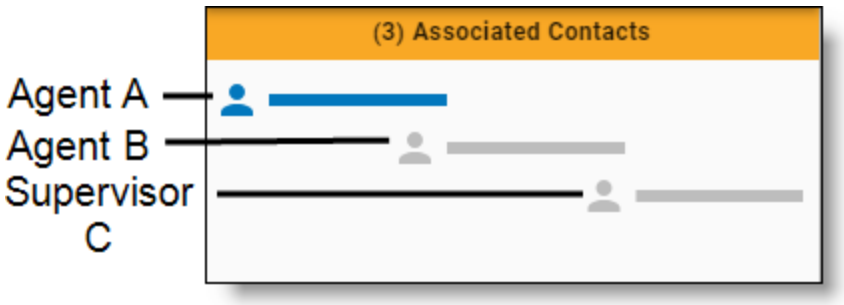
In questo argomento viene descritto come Webex WFO gestisce scenari di chiamata complessi. Gli scenari di chiamata complessi sono varie azioni che possono essere eseguite durante una chiamata. Includono trasferimenti, conferenze, blocchi e chiamate parcheggiate. In Cisco Webex Contact Center 2.0, un segmento viene formato quando si verifica un cambiamento di partecipante, ad esempio quando un agente partecipa a una chiamata per una consulenza.

In Webex WFO una chiamata audio e tutti i dati associati, come le registrazioni dello schermo e i metadati, sono indicati come contatto. L'ID contatto associato è l'identificatore che collega una chiamata originale con tutte le parti derivate della chiamata registrate in Webex WFO. Ciò significa che ogni contatto risultante condivide lo stesso ID contatto associato della chiamata originale. È possibile visualizzare i contatti associati in Media Player (Interazioni > fare doppio clic su un contatto).

Quando più agenti gestiscono la stessa chiamata cliente (ad esempio, quando un agente trasferisce la chiamata a un altro), Webex WFO crea un contatto separato per ogni agente coinvolto e assegna a questi contatti lo stesso ID contatto associato. La sezione Contatti associati visualizza tali contatti, consentendo di visualizzare tutti i segmenti di una chiamata, da quando entra nel contact center a quando termina.

ESEMPIO

Un cliente chiama l'agente A. L'agente A trasferisce il cliente all'agente B e l'agente B trasferisce il cliente al supervisore C. Webex WFO crea tre contatti separati e fornisce loro lo stesso ID contatto associato.



Prerequisiti

- I flag delle funzioni Segment Recording e Consult Leg Recording devono essere abilitati all'interno del tuo account Cisco. Contattare i servizi di supporto Cisco per assistenza.
- Si tratta di una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se si desidera accedere in anticipo a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.
- È necessario che RTMS sia abilitato. Contattare il supporto tecnico Cisco per configurare RTMS per l'organizzazione.
- È necessario disporre di Webex Contact Center versione 2.0 configurato. Per ulteriori informazioni, vedere Connessione a Cisco Webex Contact Center 2.0 .

- È necessario innanzitutto creare un'etichetta di metadati in Gestione metadati in Webex WFO (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati) per ogni campo di metadati CWCC che si desidera mappare a un'etichetta di metadati WFO Webex.
    - È necessario selezionare **Testo** dall'elenco a discesa **Tipo di metadati** nella pagina Gestione metadati affinché i metadati di CWCC vengano mappati su un'etichetta di metadati.

      MIGLIORE PRATICA Immettere "tipo di chiamata" come **Testo** dall'elenco a discesa **Tipo di metadati** .
    - Assicurarsi che l'elenco a discesa **ACD Dati** sia vuoto nella pagina Gestione metadati. Tutti gli altri campi nella pagina Gestione metadati possono essere configurati a piacere.

Posizione della pagina

Gestione applicazioni > Configurazione di sistema > Configurazione ACD

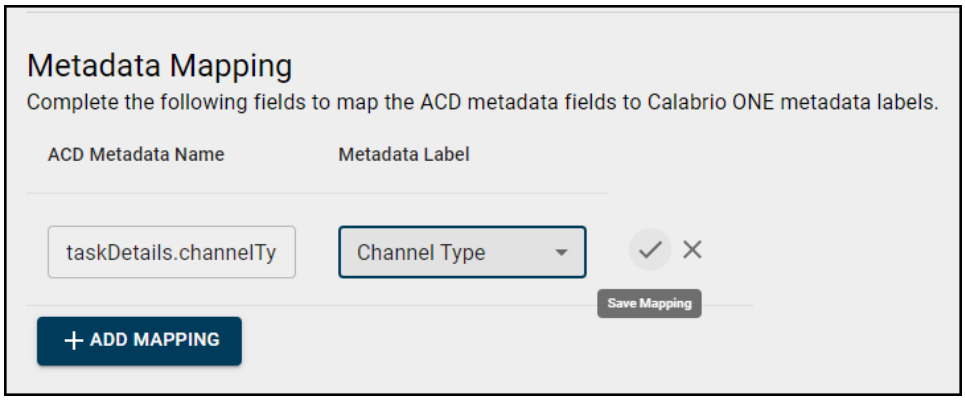
Procedura

Metadati della mappa in Webex WFO

È necessario mappare i metadati personalizzati con i valori "Segmento clienti" e "Consulenza".

1. Accedere alla pagina di configurazione **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Nella sezione **Mappatura metadati** , fare clic su **Aggiungi mappatura**.
3. Nella casella di testo sotto **ACD Nome metadati**, inserisci "Segmento di clientela".
4. Fare clic sull'elenco a discesa nella colonna **Etichetta metadati** e selezionare l'etichetta metadati del tipo di chiamata creata come prerequisito dall'elenco di opzioni.
5. Fare clic sull'icona di controllo per salvare la mappatura dei metadati.

ESEMPIO



6. Fare clic su **Aggiungi mappatura** per aggiungere un'ulteriore mappatura dei metadati.
7. Nella casella di testo sotto **ACD Nome metadati**, inserisci "Consulta".
8. Fare clic sull'elenco a discesa nella colonna **Etichetta metadati** e selezionare l'etichetta metadati del tipo di chiamata creata come prerequisito dall'elenco di opzioni.
9. Fare clic sull'icona di controllo per salvare la mappatura dei metadati.
10. Fare clic su **Salva** nell'angolo in alto a destra della pagina.

Tipi di eventi di chiamata complessi

- Trasferimenti — Webex WFO segmenta la chiamata in base al numero di volte in cui è stata trasferita. Per ogni trasferimento, Webex WFO crea un contatto separato e associa ciascun contatto all'agente che ha gestito quel segmento della chiamata trasferita.
- Conferenze — Webex WFO suddivide la chiamata originale in due contatti. Il primo contatto in Webex WFO è associato all'agente che ha risposto alla chiamata del cliente. Il secondo contatto è associato all'agente che è stato inserito nella chiamata. La registrazione del contatto del primo agente copre l'intero periodo in cui l'agente è coinvolto nella chiamata. La registrazione del secondo contatto riguarda solo il periodo in cui il secondo agente si è unito alla chiamata.
- Freddo (cieco) — Webex WFO usa "freddo (cieco)" per descrivere sia gli scenari di trasferimento che quelli di conferenza. Questa descrizione prevede l'inoltro di una chiamata esistente direttamente a un agente aggiuntivo, senza alcuna comunicazione tra i due agenti prima che avvenga il trasferimento o la conferenza.
- Caldo — Webex WFO utilizza il termine "caldo" per descrivere sia gli scenari di trasferimento che quelli di conferenza. Questa descrizione significa che il primo agente parla con il secondo agente per fornire contesto e informazioni di base rilevanti prima che il trasferimento o la conferenza abbiano luogo. La parte di consulenza di un trasferimento a caldo o di una conferenza è inclusa nelle registrazioni dei contatti.
- Parchi — Negli scenari parcheggiati Webex WFO segmenta la chiamata in due contatti. La registrazione del primo contatto copre il periodo di tempo precedente al parcheggio della chiamata. La registrazione del secondo contatto si estende sul periodo di tempo successivo al recupero della chiamata dal parcheggio. Ciò significa che parcheggiando una chiamata si chiude un contatto, mentre recuperando una chiamata parcheggiata si crea un nuovo contatto.
- Consulenze — Il primo contatto è associato all'agente che ha risposto alla chiamata del cliente, mentre il secondo contatto è associato all'agente che è stato inserito nella chiamata per una consulenza. La registrazione del primo contatto copre l'intera durata della chiamata del cliente. La registrazione del secondo contatto riguarda solo il periodo di tempo in cui gli agenti si sono consultati.

Nella tabella seguente vengono descritti i diversi tipi di eventi di chiamata e se Webex WFO li supporta.

Tipo	Supportato	Descrizione
Chiamata accettata/terminata	Sì	Un agente accetta la chiamata di un cliente e la chiamata termina senza che si verifichino eventi quali attese o trasferimenti.
Attesa/Riprendi	Sì	Un cliente viene messo in attesa. La musica d'attesa viene riprodotta nella parte della chiamata in cui si trova il cliente.
Pausa e ripresa (manuale)	Sì	Una chiamata è in pausa. La funzione Pausa e Ripresa rispetta gli standard di conformità PCI. Diversamente da quanto avviene con la funzione "attesa/ripresa", nella chiamata del cliente non viene riprodotta alcuna musica di attesa; si sente solo silenzio. L'utente deve attivare manualmente la pausa e la ripresa nel proprio sistema CC Cisco Webex e Webex WFO riconosce l'attivazione manuale.
Trasferimento a freddo (cieco) Trasferimento a caldo	Sì	Una chiamata viene trasferita da un agente a un altro agente.
Conferenza fredda Conferenza calda	Sì	Un'interazione telefonica con due o più agenti.
Parcheggio	No	Una chiamata viene messa in attesa (parcheggiata) e può essere ripresa (recuperata) dallo stesso agente.

NOTA La registrazione dello schermo è supportata per il primo agente in una chiamata. La registrazione dello schermo non è supportata per le tratte di chiamata trasferite.

Registrazione dello schermo

La registrazione dello schermo viene acquisita tramite Webex WFO Smart Desktop, non Cisco Webex CC.

Prerequisiti

Per far funzionare la registrazione dello schermo, è necessario assicurarsi che le seguenti funzionalità e componenti siano configurati correttamente.

Funzione	Configurazione
Desktop intelligente	Webex WFO Smart Desktop deve essere installato e funzionante sui PC

Funzione	Configurazione
	Dove gli agenti accedono a Webex CC e ogni Smart Desktop deve essere configurato per utilizzare la messaggistica RTE. La messaggistica RTE viene configurata selezionando la casella di controllo **Abilita messaggistica RTE per la registrazione dello schermo** nella pagina di configurazione ACD per Webex CC. La messaggistica RTE consente ai client Smart Desktop connessi di registrare schermate in segmenti da dieci minuti quando un utente configurato correttamente accede a Webex CC.
Webex Utenti WFO come	Quando Webex WFO si sincronizza con Webex CC, importa e sincronizza gli agenti Webex Utenti WFO che hanno profili utente CC Webex. È possibile registrare lo schermo solo degli utenti con profili utente CC Webex. Questi utenti devono disporre delle seguenti configurazioni aggiuntive nella pagina Utenti: ▪ Attiva questo utente — Deve essere selezionato. ▪ Ruoli: devono essere assegnati a un ruolo associato alle autorizzazioni Acquisisci contatti e Registra schermata. ▪ Accesso a Windows: deve essere lo stesso accesso a Windows utilizzato dagli agenti CC Webex per accedere al PC.

Acquisizione delle registrazioni dello schermo

L'elenco seguente fornisce una panoramica di come Webex WFO acquisisce le registrazioni dello schermo per gli agenti CC Webex.

1. L'agente accede a un PC con Smart Desktop.

   Quando un utente correttamente configurato in Webex WFO accede a un PC su cui è in esecuzione Smart Desktop ed è configurato per utilizzare la messaggistica RTE, Smart Desktop inizia ad acquisire registrazioni dello schermo in segmenti di dieci minuti che salva localmente. Non carica ancora alcuna registrazione dello schermo su Webex WFO.

I segmenti di registrazione dello schermo vengono crittografati sul desktop. Calabrio utilizza un processo di crittografia a due fattori che utilizza gli standard AES-CBC-256 simmetrico e RSA-CBC-2048 asimmetrico per gestire l'autenticazione e la crittografia dei file di registrazione dello schermo.

Smart Desktop memorizza questi segmenti nella seguente posizione:

C:\Programmi (x86)\File comuni\Calabrio ONE\Desktop\registrazioni

2. L'agente gestisce il contatto in Webex CC.
3. Webex WFO importa la registrazione audio e i metadati del contatto.
4. Webex WFO estrae e carica la registrazione dello schermo dal PC dell'agente.

   Una volta che Webex WFO carica i contatti da Webex CC, inizia il processo di estrazione e caricamento delle registrazioni dello schermo corrispondenti. Webex WFO esegue questa operazione inoltrando i timestamp di ciascun contatto al PC dell'agente appropriato.

   Quando Smart Desktop riceve questi timestamp, ritaglia e unisce i segmenti di registrazione dello schermo in un'unica registrazione dello schermo che corrisponde alla durata del contatto. Quindi carica la registrazione dello schermo su Webex WFO.

   I segmenti di registrazione dello schermo non associati ad alcun contatto vengono analizzati per verificare che non si siano verificate discrepanze, quindi vengono eliminati. Se Smart Desktop perde la connessione a Webex WFO, esegue un processo di ripristino quando si riconnette, per garantire che vengano create registrazioni dello schermo per tutti i contatti gestiti dall'agente nel frattempo.

   > **ESEMPIO** Un agente gestisce un contatto alla fine della giornata, quindi spegne il PC prima che Webex CC renda il contatto disponibile per Webex WFO. Quando l'agente accende il PC, Il giorno successivo, Smart Desktop si riconnette a Webex WFO e Webex WFO estrae e carica quindi la registrazione dello schermo.

5. L'agente si disconnette.

   Quando l'agente si disconnette, Smart Desktop interrompe la registrazione di nuovi segmenti dello schermo.

Appendice

Fare riferimento all'appendice per i contenuti relativi alla versione 1.0 dell'integrazione Cisco Webex Contact Center.

Dati di configurazione di base per 1.0

Webex WFO sincronizza i seguenti dati di configurazione di base con gli equivalenti di Cisco Webex Contact Center tramite tre richieste API.

Utenti

Quando Webex WFO importa un nuovo utente da Webex Contact Center, crea un nuovo utente Webex WFO che ha un profilo utente Webex Contact Center.

Quando qualcuno modifica i dati utente in Webex Contact Center, il servizio di sincronizzazione lo rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. La tabella seguente riassume queste modifiche.

NOTA Gli utenti con stato Non attivo nel Contact Center Webex non vengono importati a meno che non vengano ripristinati.

Modifica in Webex CC	Modifica risultante in Webex WFO
È stato aggiunto un nuovo utente.	È stato aggiunto un nuovo utente. Nello specifico, il servizio di sincronizzazione: ▪ Applica il nome e il cognome dell'utente Contact Center Webex al nome e il cognome dell'utente WFO Webex. ▪ Applica il TID dell'utente del Contact Center Webex all'ID Webex dell'utente WFO ACD. ▪ Imposta le date di inizio WFO Webex per l'azienda e il reparto alla data in cui si è verificata la sincronizzazione. ▪ Assegna l'utente WFO Webex al team predefinito. **NOTA** Webex WFO non preserva la relazione tra gli utenti e i team del Contact Center Webex. Consultare Squadre. ▪ Se l'utente Contact Center Webex è abilitato al contact center, assegna il ruolo di agente predefinito all'utente WFO Webex. Nessun altro ruolo WFO Webex è sincronizzato con il Contact Center Webex.

Modifica in Webex CC	Modifica risultante in Webex WFO
	NOTA Se si rimuove il ruolo di agente da un utente WFO Webex sincronizzato con un utente Contact Center Webex che Se il contact center è abilitato, il ruolo dell'agente verrà riassegnato la prossima volta che Webex WFO si sincronizza con Webex Contact Center.
Il nome o il cognome dell'utente sono stati modificati.	Il nome o il cognome dell'utente sono stati modificati.
L'utente è stato eliminato.	L'utente è disattivato.

Team

Webex WFO si sincronizza con i team del Contact Center Webex di qualsiasi tipo (basati sulla capacità o basati sugli agenti), purché siano attivi. Non preserva la relazione tra gli utenti del Contact Center Webex e i team del Contact Center Webex.

Quando i dati del team vengono modificati in Webex Contact Center, il servizio di sincronizzazione lo rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. La tabella seguente riassume queste modifiche.

Modifica in Webex CC	Modifica risultante in Webex WFO
È stata aggiunta una nuova squadra	Viene aggiunto un nuovo team con lo stesso nome. Questo nome è di sola lettura.
Il nome della squadra è cambiato	Il nome della squadra è cambiato.
Un nuovo utente è stato aggiunto a un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva la relazione tra Webex Utenti del Contact Center e Webex Team del Contact Center.
L'utente è stato rimosso da un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva la relazione tra Webex Utenti del Contact Center e Webex Team del Contact Center.
La squadra è stata eliminata.	Nessun cambiamento.

È possibile creare nuovi team in Webex WFO e assegnare loro utenti, ma questi nuovi team non vengono aggiunti a Webex Contact Center.

Un utente WFO Webex può appartenere a un solo team.

Connettiti a Cisco Webex Contact Center 1.0

Questa sezione spiega come impostare la connessione tra Cisco Webex Contact Center 1.0 e Webex WFO.

Passaggio 1: raccogliere informazioni dal fornitore del tuo contact center Webex

Raccogli le seguenti informazioni API dal tuo fornitore del Contact Center Webex e salvale in un luogo di facile accesso:

- URL di base completo del Contact Center Webex API, incluso il protocollo.
- URL di base completo del Contact Center Media Webex API, incluso il protocollo.
- Indirizzo e-mail dell'utente Webex Contact Center autorizzato ad accedere sia al API Webex Contact Center che al API multimediale Webex Contact Center.
- API chiave per il API Contact Center Webex e Webex Contact Center Media API.

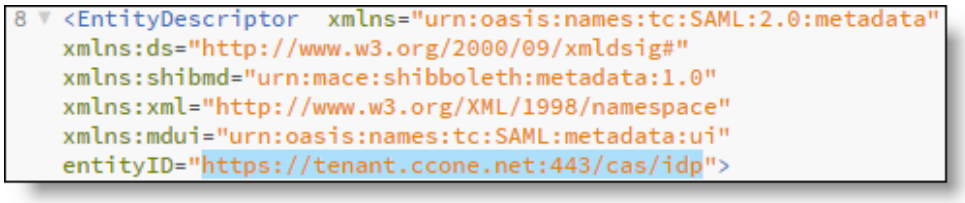
Quando si configura la connessione ACD con Webex Contact Center in Webex WFO, queste informazioni saranno necessarie per completare la API Webex Contact Center.

Nota Le immagini di esempio seguenti mostrano Cisco Webex Contact Center API 1.0.

- ID entità

  ESEMPIO

  L'ID entità è evidenziato nell'immagine seguente.

- URL di reindirizzamento Single Sign-On

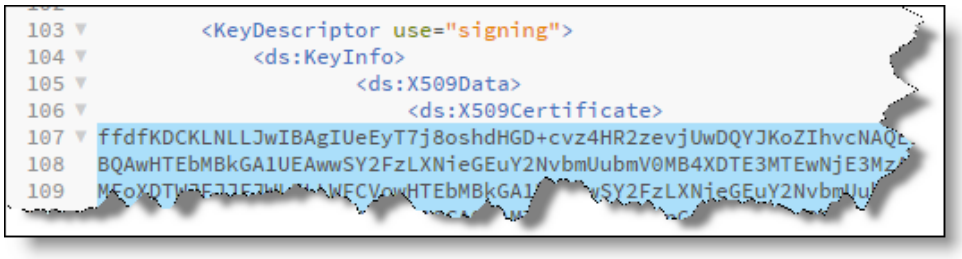
  ESEMPIO

  L'URL di reindirizzamento Single Sign-On è evidenziato nell'immagine seguente.

- Certificato del provider di identità

ESEMPIO

Il certificato del provider di identità è evidenziato nell'immagine seguente.



Passaggio 2: Configurare Webex Contact Center come ACD in Webex WFO

Quindi, aggiungere e configurare Webex Contact Center come ACD in Webex WFO.

NOTA Webex WFO attualmente si riferisce a Webex Contact Center come Cisco Customer Journey Platform.

Aggiungere Webex Contact Center come ACD

1. In Webex WFO, passare a Gestione applicazioni > Configurazione > ACD configurazione del sistema.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Nella finestra di dialogo Dettagli ACD, configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Seleziona ACD	Seleziona **Piattaforma** di percorso del cliente Cisco.
Nome	Immettere un nome univoco per il ACD.

4. Fare clic su **OK**.

Configurare il Webex Contact Center ACD

1. Nella tabella Server ACD selezionare il ACD di Contact Center Webex.
2. Ignorare la sezione Filtro ACD. Questa integrazione non supporta il filtro ACD.
3. Configurare la sezione API di Cisco Customer Journey Platform come segue.

Campo	Configurazione
URL API di Cisco Customer Journey Platform	Immettere l'URL di base completo del API di Contact Center Webex salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL API multimediale della piattaforma Cisco Customer Journey	Immettere l'URL completo del API multimediale Webex Contact Center salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-registrazione
User Name	Immettere l'indirizzo e-mail dell'utente Webex Contact Center che si desidera salvato nel passaggio 1. Questo utente deve essere autorizzato ad accedere al API Webex Contact Center e al API multimediale Webex Contact Center.
Chiave API	Immettere il codice di API per il API Webex Contact Center e Webex API multimediale Contact Center salvati nel passaggio 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Selezionare solo se si utilizza Webex Contact Center 2.0. In questo modo vengono abilitate le richieste di API CMSv2.
Cisco Tenant ID	Inserire l'identificatore alfanumerico del Contact Center Webex Account tenant. Questo è il tuo Cisco OrgId.

4. Configurare la sezione Intervallo di sincronizzazione come segue.

Sezione	Descrizione
Intervallo (minuti) sincronizzi gli utenti,	Immettere la frequenza (in minuti) con cui si desidera che il server dati Team e code di servizio in Webex WFO con i loro equivalenti in Webex Contact Center. Per ulteriori informazioni sulla sincronizzazione con

Sezione	Descrizione
	Webex Contact Center, vedere Dati di configurazione di base per la versione 1.0. Minimo = 10 minuti.

5. Configurare la sezione Impostazioni di acquisizione come segue.

Campo	Descrizione
Ritardo di acquisizione ACD	Selezionare la quantità di tempo che si desidera attendere WFM prima di Importa ACD statistiche al termine di un intervallo.
Abilita riacquisizione dati	(Opzionale) Selezionare la casella di controllo se si desidera riacquisire i dati da l'intero giorno precedente. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più a lungo del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di riacquisire tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto.
Tempo di riacquisizione	Immettere l'ora del giorno in cui si desidera che Webex WFO acquisisca nuovamente i dati del giorno precedente dal ACD.

6. (Opzionale) Selezionare **Abilita messaggistica RTE per la registrazione** dello schermo. Ciò consente di registrare le schermate degli agenti di Webex Contact Center configurati per Webex registrazione dello schermo in WFO. Per ulteriori informazioni sulla registrazione dello schermo, vedere QM Dati per la versione 1.0.
7. Fai clic su **Salva**.

Passaggio 3: configurare il server dati

Configurazione di un server dati per un Cisco Webex Contact Center ACD

1. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni** > **Configurazione** sistema> **Configurazione** server dati.
2. Dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati, selezionare il server dati che si desidera utilizzare per il ACD Contact Center Webex.

3. Configurare le seguenti impostazioni.

Impostazione	Configurazione
ACD del server dati regionale	Selezionare la casella di **controllo Abilita sincronizzazione** , quindi spostare le impostazioni di sincronizzazione Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
ACD del server dati regionale	Selezionare la casella di **controllo Abilita acquisizione** , quindi spostare il Webex Impostazioni di acquisizione Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
Server dati regionale reale-quindi spostare Impostazioni evento temporale	Selezionare la casella di **controllo Abilita eventi** in tempo reale, Il Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
Impostazioni del server di importazione multimediale	Selezionare la **casella di controllo Abilita importazione** multimediale e quindi spostare il ACD Webex Contact Center da **Disponibile** ad **Assegnato**.

4. Fai clic su **Salva**.

QM dati per la versione 1.0

QM ti consente di monitorare e valutare quanto bene i tuoi agenti rispondono ai contatti che ricevono.

Registrazione audio

Quando QM è connesso a Cisco Webex Contact Center, i contatti vengono creati e registrati in Webex Contact Center.

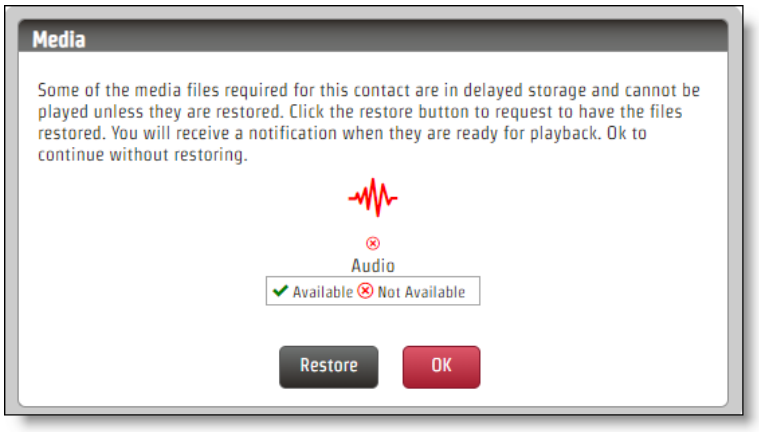
Per importare un contatto, Webex WFO importa prima i metadati dei contatti tramite una richiesta API. Quindi, importa la registrazione audio tramite un'altra richiesta di API, associa la registrazione audio ai metadati del contatto e associa il contatto all'agente che l'ha gestita.

Quando più agenti gestiscono un contatto in Webex Contact Center (ad esempio, quando un agente trasferisce il contatto a un altro agente), Webex WFO utilizza i metadati per segmentare il contatto in un numero corrispondente di contatti che associa ai singoli agenti coinvolti. In particolare, Webex WFO determina quando gli agenti erano attivi nella chiamata attraverso i timestamp di inizio e fine e segmenta il contatto di conseguenza. Ogni contatto risultante in Webex WFO ha i propri metadati e la propria registrazione audio.

Possono essere necessarie fino a due ore prima che Webex Contact Center renda disponibile un contatto a Webex WFO. A volte, può essere necessario più tempo per caricare la registrazione audio associata al contatto.

NOTA

Se si fa doppio clic su un contatto che non dispone ancora di una registrazione audio caricata, viene visualizzato il seguente messaggio:



Tuttavia, in questo caso, la registrazione non è in memorizzazione ritardata e facendo clic su "Ripristina" non causa il ripristino della registrazione. La registrazione è disponibile per la riproduzione solo quando lo stato di caricamento del file audio cambia da "File non ancora caricato" a "File caricato".

Nelle sezioni seguenti viene descritto come Webex WFO segmenta Webex contatti Contact Center che comportano consultazioni, trasferimenti o conferenze.

Consultazioni

Webex WFO segmenta il contatto Webex Contact Center in due contatti a cui è associato lo stesso ID contatto.

Il primo contatto è associato all'agente che ha risposto alla chiamata del cliente e il secondo contatto è associato all'agente che è stato coinvolto nella chiamata per una consulenza. La registrazione per il primo contatto copre l'intera durata della chiamata del cliente. La registrazione per il secondo contatto copre solo il periodo di tempo in cui gli agenti stavano consultando.

Durante la consultazione, Webex Contact Center registra solo il cliente, non gli agenti.

ESEMPIO

Webex WFO importa un contatto in cui l'agente Braun si è consultato con l'agente Hodges per 42 secondi. Webex WFO segmenta questo contatto in due contatti, 29 e 30.

La registrazione associata al contatto 29 ha una durata di 00:02:21, ovvero l'intero periodo di tempo in cui l'agente Braun è stato collegato al cliente. La registrazione associata al contatto 30 ha una durata di 00:00:42, che è solo il periodo di tempo in cui l'agente Hodges si è consultato con l'agente Braun.

A entrambe le registrazioni è associato lo stesso ID contatto.

Questi contatti possono essere selezionati e riprodotti uno per uno con il Media Player. Tutti i contatti associati vengono visualizzati nella scheda Contatti associati, dove possono anche essere selezionati e riprodotti.

Trasferimenti

Webex WFO segmenta il contatto Webex Contact Center in base al numero di volte in cui è stato trasferito. Per ogni trasferimento, Webex WFO crea un contatto separato e associa ogni contatto all'agente che ha gestito quel segmento della chiamata trasferita.

A tutti i segmenti di una chiamata trasferita è associato lo stesso ID contatto.

ESEMPIO

Webex WFO importa un contatto in cui l'agente Braun ha trasferito il contatto all'agente Hodges.

Webex WFO segmenta questo contatto in due contatti, 27 e 28. La registrazione per il contatto 27 ha una durata di 00:00:44, che è il periodo di tempo in cui l'agente Braun è stato collegato al cliente prima di trasferire il contatto all'agente Hodges. La registrazione per il contatto 28 ha una durata di 00:01:14, che è il periodo di tempo in cui l'agente Hodges è stato collegato al cliente prima della fine del contatto.

A entrambe le registrazioni è associato lo stesso ID contatto.

Questi contatti possono essere selezionati e riprodotti uno per uno con il Media Player. Tutti i contatti associati vengono visualizzati nella scheda Contatti associati, dove possono anche essere selezionati e riprodotti.

Conferenze

Webex WFO segmenta il contatto Webex Contact Center in due contatti a cui è associato lo stesso ID contatto.

Il primo contatto è associato all'agente che ha risposto alla chiamata del cliente e il secondo contatto è associato all'agente che è stato coinvolto nella chiamata per una consulenza e quindi per una conferenza. La registrazione per il primo contatto copre l'intera durata della chiamata del cliente. La registrazione per il secondo contatto copre solo il periodo di tempo in cui gli agenti sono stati consultati e durante la teleconferenza.

Durante la consultazione, Webex Contact Center registra solo il cliente, non gli agenti. Durante la conference call, Webex Contact Center registra sia il cliente che gli agenti.

ESEMPIO

Webex WFO importa un contatto da Webex Contact Center dove l'agente Braun si è consultato con l'agente Hodges e poi ha portato l'agente Hodges in una teleconferenza.

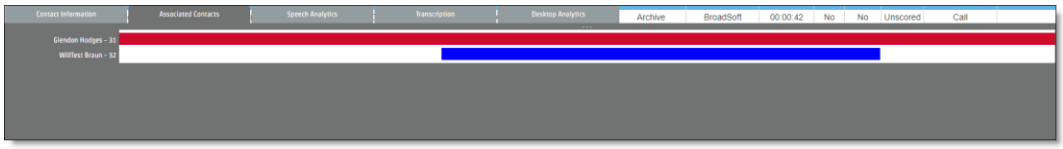
Webex WFO segmenta questo contatto in due contatti, 31 e 32. La registrazione per il contatto 31 ha una durata di 00:02:09, ovvero l'intero periodo di tempo in cui l'agente Braun è stato collegato al cliente. La registrazione per il contatto 32 ha una durata di 00:01:00, che è solo il periodo di tempo che l'agente Hodges stava consultando e poi in una teleconferenza con l'agente Braun.

A entrambe le registrazioni è associato lo stesso ID contatto.

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

Questi contatti possono essere selezionati e riprodotti uno per uno con il Media Player. Tutti i contatti associati vengono visualizzati nella scheda Contatti associati, dove possono anche essere selezionati e riprodotti.

L'immagine seguente mostra il lettore multimediale quando è selezionato il contatto 31. Dalla scheda Contatti associati, è possibile selezionare e riprodurre anche il contatto 32.



Metadati di contatto

Webex WFO non importa metadati personalizzati da Webex Contact Center 1.0, inclusi i seguenti:

- Dati associati alla chiamata
- Codici di riepilogo

Nella tabella seguente viene riepilogato il mapping dei metadati dei contatti di Webex Contact Center 1.0 ai metadati dei contatti equivalenti in QM.

IVR di	QM
Agente	Cognome, Nome
ANI	Numero chiamante
DNI	Numero chiamato
Data	Data, Ora
TID utente	ID ACD agente
ID sessione	ID contatto associato

Webex WFO supporta la mappatura dei metadati personalizzata per CWCC 2.0. Per ulteriori informazioni, vedere Sincronizzare i metadati con Webex WFO .