Webex WFO e Webex Contact Center Guida all'integrazione

Per distribuzioni con nuovo WFM

Prima pubblicazione: 20 luglio 2021
Ultimo aggiornamento: 25 luglio 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

Cisco Webex Contact Center Panoramica 1.0 e 2.0 6

Introduzione 8

Gestione della qualità (QM) 8

Gestione della forza lavoro (New WFM) 11

Analisi 12

Intuizioni 12

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architettura 13

Procedure di configurazione 15

Configura Cisco Webex Contact Center 15

Prerequisiti 16

Procedure di configurazione 16

Connettiti a Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Prerequisiti 24

Procedure di configurazione 24

Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Sincronizza i metadati con Webex WFO 32

Dettagli dell'integrazione per Cisco Webex Contact Center 42

Informazioni sul supporto Webex WFO Digital Channel 42

Supporto via chat 44

SMS Supporto 45

Supporto via e-mail 48

Eventi di chiamata complessi 48

Registrazione dello schermo 52

Appendice 55

Dati di configurazione di base per la versione 1.0 55

Utenti 55

Team 56

Connettiti a Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Passaggio 1: raccogli informazioni dal tuo fornitore Webex Contact Center 57

Passaggio 2: configurare Webex Contact Center come ACD in Webex WFO 58

Passaggio 3: configurare il server dati 61

Connettiti a Cisco Webex Contact Center utilizzando le API CMSv2 61

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, gli ingegneri di implementazione Cisco, gli ingegneri di supporto, i tecnici di vendita, lo sviluppo e il marketing possono trovare informazioni utili in questa guida.

Cisco Webex Contact Center Panoramica 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 viene visualizzato nel prodotto Webex WFO 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 è per la sospensione e la ripresa automatiche, che richiedono Cisco API. Per l'opzione basata su API, i comandi API devono essere inviati a Cisco Smart

Software desktop per la redazione dell'audio. L'audio modificato dai dati di pausa e ripresa viene sincronizzato da CWCC a Webex WFO. Una volta che Webex WFO ha ingerito 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 il software Cisco Agent Desktop. Le opzioni Webex WFO di pausa e ripresa automatica manuali e automatiche non sono applicabili all'integrazione CWCC. Webex WFO la sospensione e la ripresa automatiche non sono disponibili perché il segnale RTP, necessario per gli eventi automatici avviati da Webex WFO, non passa attraverso Webex WFO.

IMPORTANTE La pausa e la ripresa devono essere abilitate da Cisco. Contatta il tuo Account Manager Cisco 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 in Webex Contact Center versione 1.0 e Webex Contact Center versione 2.0, se non diversamente specificato.

Gestione della qualità (QM)

Funzioni disponibili

Funzione	Supportato	Attualmente non supportato
Webex WFO registra l'audio		X
Webex WFO importa audio Registrazione 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 WFO registrazione dello schermo	X	
Webex WFO storage 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 registrazione audio, si interrompe e riprende	Vedere Panoramica Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0 per informazioni sull'attuale disponibilità della pausa di registrazione audio e	

Funzio	**Supportat**	**Oggigiorno Unsupported**
(manuale e automatico)		
Webex WFO inserisce la registrazione dello schermo in pausa e ripresa (manuale e automatica)	Riprendi, pausa e ripresa della registrazione dello schermo e registrazione stereo.	
Registrazione stereo		
Metadati personalizzati	X Solo 2.0	
Registrazioni crittografate	X	
Eventi energetici vocali	X*** Silenzio e chiacchiere solo sugli eventi	Sospendere e sospendere gli eventi Non sono supportati
Monitoraggio vocale in tempo reale	X Disponibile tramite Webex Contact Center Call Monitoring	
Monitoraggio dello schermo in tempo reale	X Tramite Webex WFO client Smart Desktop	
Sincronizzazione supportata	X	
Importazione metadati contatti	X	
Integrazione CRM	X*	
Controlli di registrazione Web dell'agente e controlli di registrazione API		X**
Supporta l'integrazione multicanale	X	
Canali vocali	X	

Funzio	Supportat	Oggigiorno Unsupported
Canale digitale - Chat	X Scopri di più sul supporto Webex WFO Digital Channel	
Canale digitale - SMS	X Scopri di più sul supporto Webex WFO Digital Channel	
Canale digitale - Email	X Scopri di più sul supporto Webex WFO Digital Channel	

**Revisione aperta dell'integrazione del prodotto.*

*** I controlli Start/Stop API sono disponibili per la registrazione solo schermo. Potrebbe essere richiesto ulteriore supporto tecnico Cisco per implementare qualsiasi registrazione solo su schermo guidata da API.*

È possibile configurare la quantità di tempo che deve trascorrere la conversazione o il silenzio per registrarsi come eventi. Vedere "Talk Over Events" e "Silence Events" in Configurare QM impostazioni globali.

NOTA L'applicazione di tag alle chiamate con metadati personalizzati Webex WFO in scenari di registrazione in 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 contenuti multimediali importazione	X	
Smart Desktop per la registrazione dello schermo, il monitoraggio dello schermo dal vivo,	X	

Componente	Obbligatorio	Non richiesto
e funzionalità di analisi desktop		
Smart Desktop su sistema operativo Windows	(disponibile)	
Smart Desktop su MAC OS		(non disponibile)

Gestione della forza lavoro (Nuovo 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 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 Webex WFO. Insights fornisce report misti e non a silos che consentono di combinare perfettamente tutta la gestione del coinvolgimento della forza lavoro

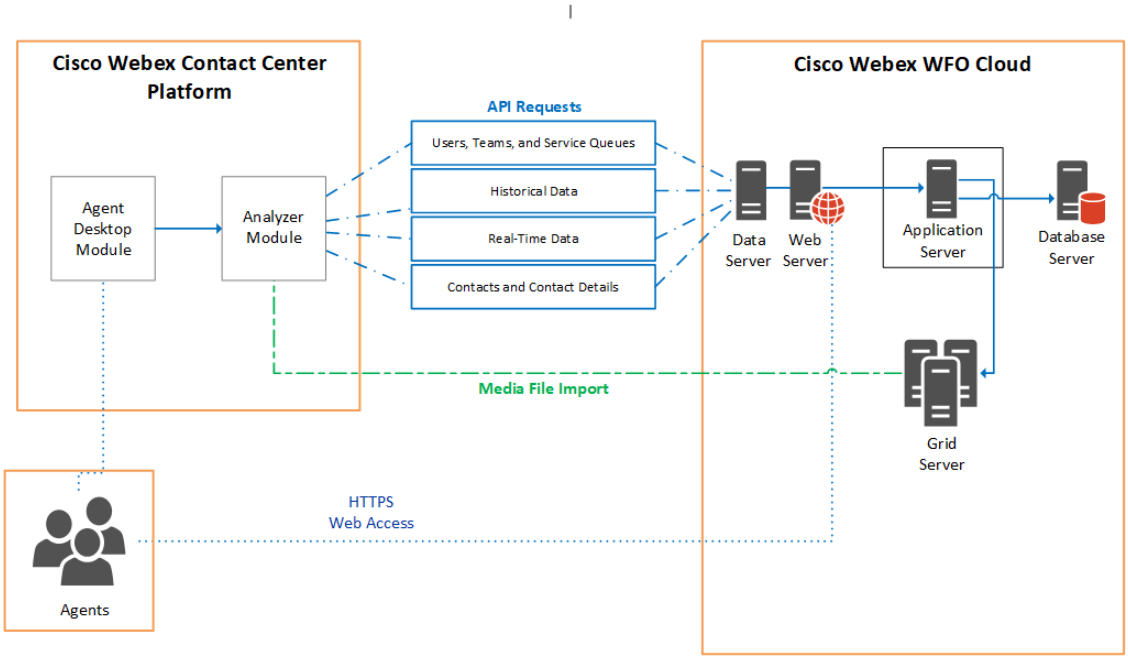
E dati sulle interazioni con i clienti da tutta Webex WFO. Insights ti consente di visualizzare i tuoi dati Webex WFO attraverso report e dashboard utilizzabili. È necessaria una licenza Insights per accedere alle funzionalità elencate. Per ulteriori informazioni, vedere Funzionamentodelle licenze e Gestire ruoli e autorizzazioni.

Funzioni disponibili

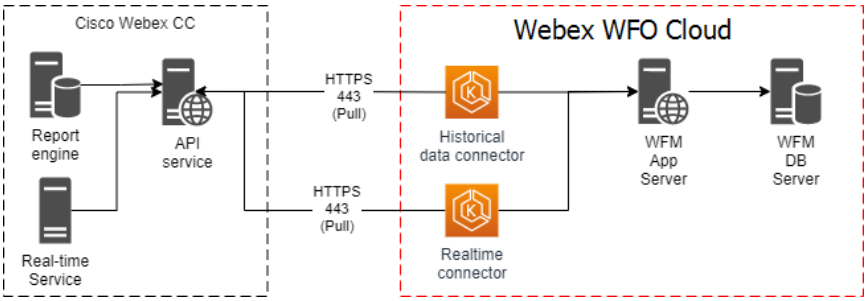
Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Dashboard predefiniti	X	
Analisi basata sull'apprendimento automatico	X	
Temi personalizzati	X	
Autografo (visualizzazione automatica dei dati)	X	
Opzioni visive (dati personalizzati) visualizzazione)	X	
Condivisione dashboard	X	

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architettura

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



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



Procedure di configurazione

Questa sezione spiega 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 Webex WFO acquistati dall'organizzazione e delle API Cisco utilizzate.

- Configura Cisco Webex Contact Center
- Connettiti a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Connettiti a Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center Panoramica della configurazione 2.0

L'integrazione CWCC 2.0 utilizza API 2.0 (a livello di programmazione). Non è necessario un server dati.

API 2.0 (a livello di programmazione)

- Compatibile con Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM e WFM
- Se la distribuzione include WFM seguire le istruzioni Connetti a Cisco Webex Contact Center 2.0 e procedura Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0

Configura Cisco Webex Contact Center

È necessario eseguire le procedure elencate in questo argomento all'interno del proprio 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 Cisco Supporto tecnico con le seguenti informazioni.
- Webex Contact Center credenziali di amministratore (nome utente e password)
- Webex WFO ID tenant
- #ID Webex WFO ACD
- Webex WFO credenziali di amministratore tenant (nome utente e password)
- Webex WFO URL del dominio (ad esempio la parte "us3" in www.us3.calabriocloud.com)

Prerequisiti

- Il nome utente è in formato FQDN.
- L'utente ha accesso ai media Webex CC 2.0 API 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 Active Directory con Cisco o creato manualmente nel portale di amministrazione Cisco.

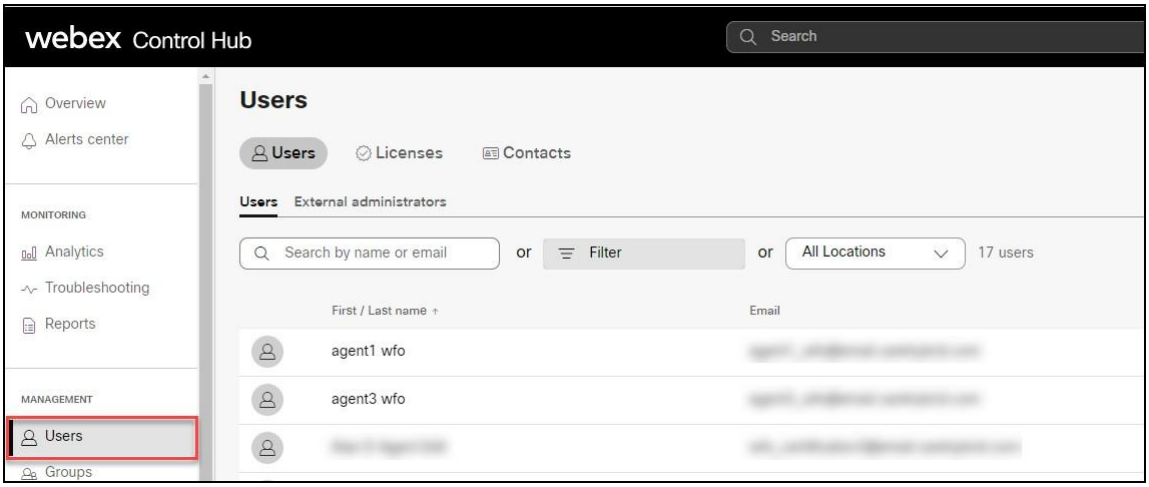
> **Nota** Se la sincronizzazione Active Directory viene abilitata in seguito e l'indirizzo e-mail non esiste in Active Directory, la configurazione in Cisco verrà cancellata. Ci saranno squadre duplicate e
> Utenti causati da problemi di sincronizzazione con un nuovo indirizzo e-mail.

Procedure di configurazione

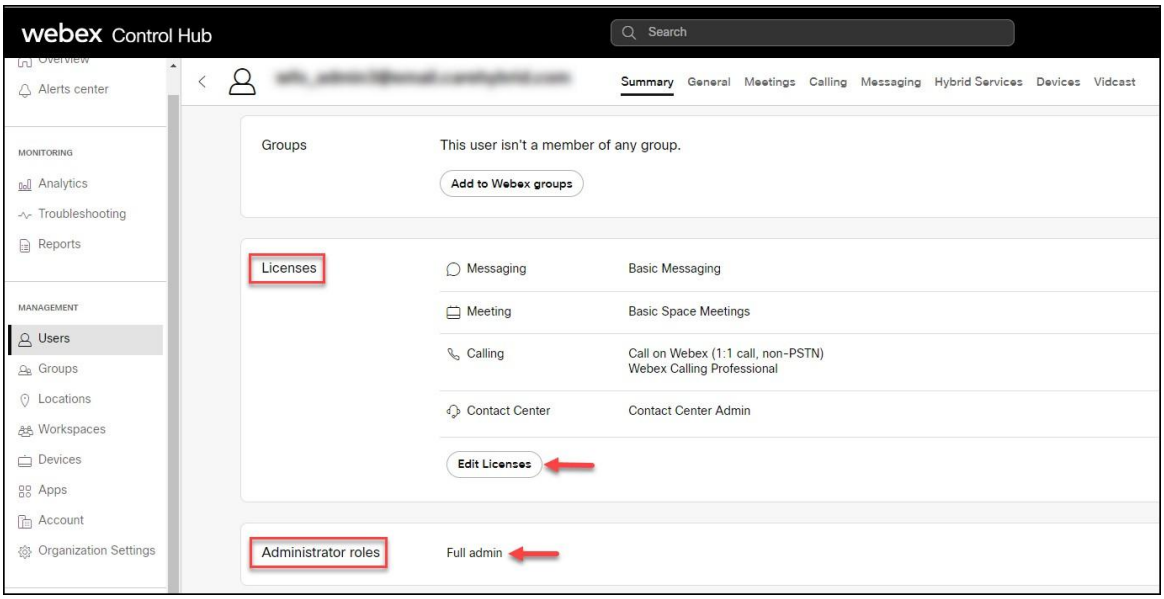
Assegnare ruoli e autorizzazioni

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 al **Webex Control Hub** 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**.

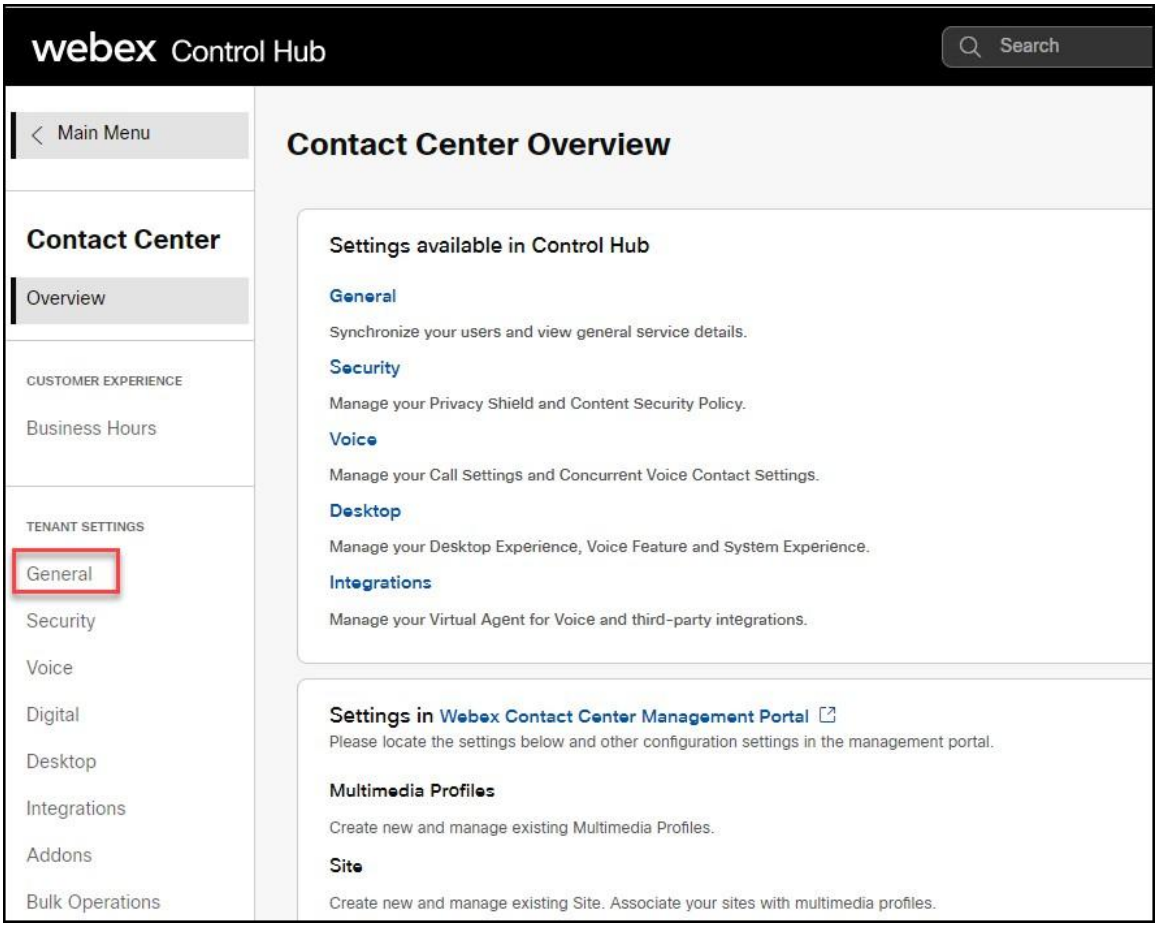
Licenze	
Messaggistica	Messaggistica di
	base Messaggistica
	avanzata
Riunione	Basic Space Meetings
	Advanced Space Meetings
	Webex Meetings Suite
Chiamate	Chiamata Webex (chiamata 1:1, non PSTN)

Licenze	
Contact Center	Amministratore Contact Center
	Agente autorizzato > Agente
Ruolo	
Servizi	Amministratore del servizio

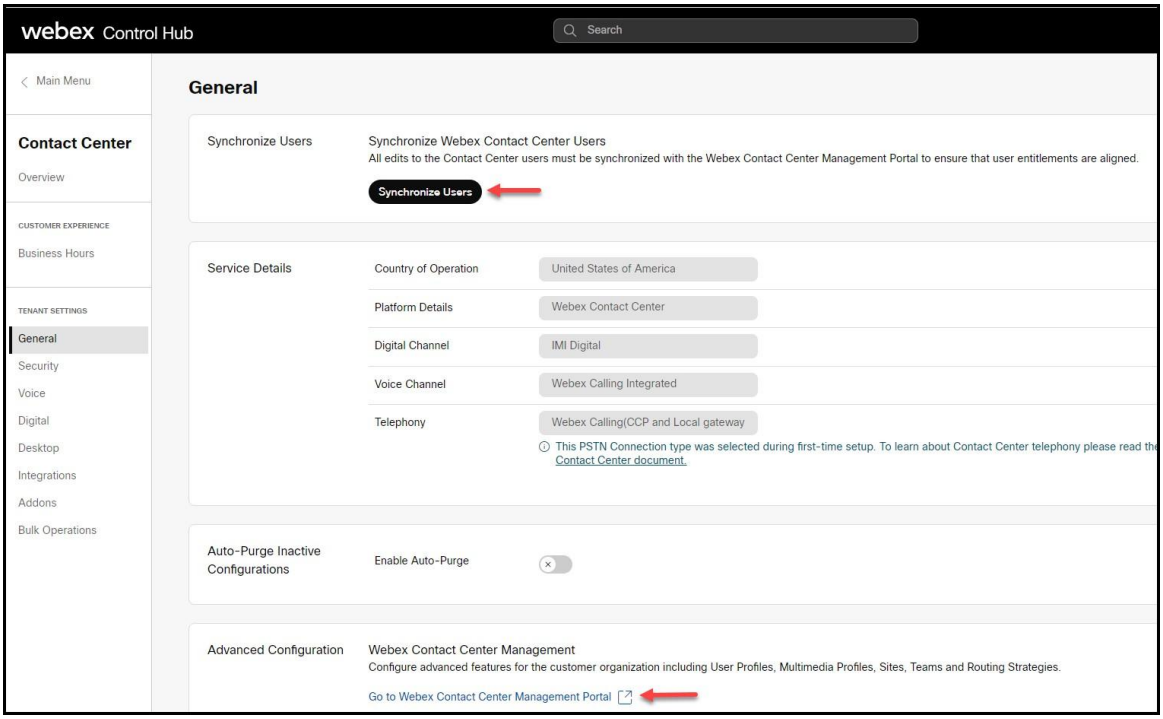
> **NOTA** : se si verificano problemi di sincronizzazione, selezionare l'opzione
> **Amministratore** dell'organizzazione e assegna la

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.



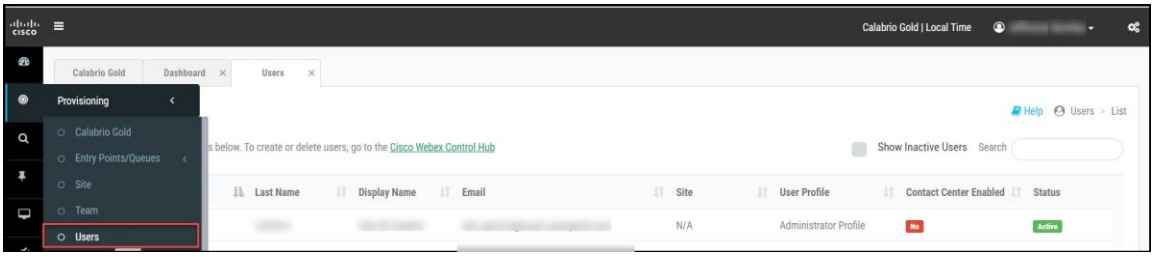
3. Fare clic su **Sincronizza utenti**.



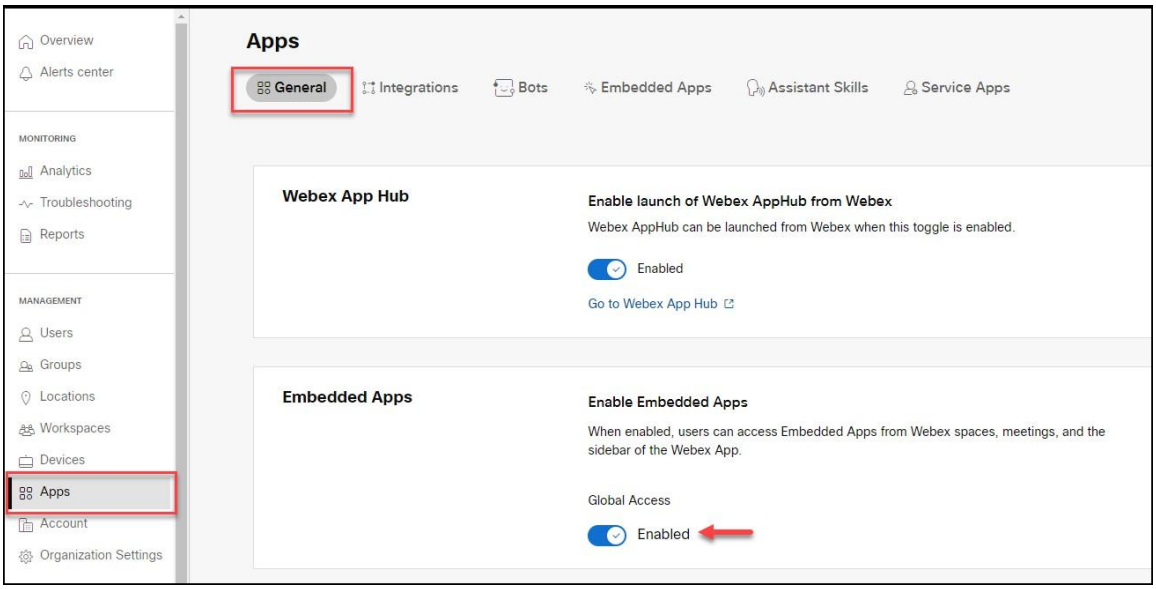
4. Fare clic sul **collegamento Vai al portale** di gestione Webex Contact Center. Il portale di gestione viene aperto in una finestra separata.

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 abilitato** è **No** per questo account.

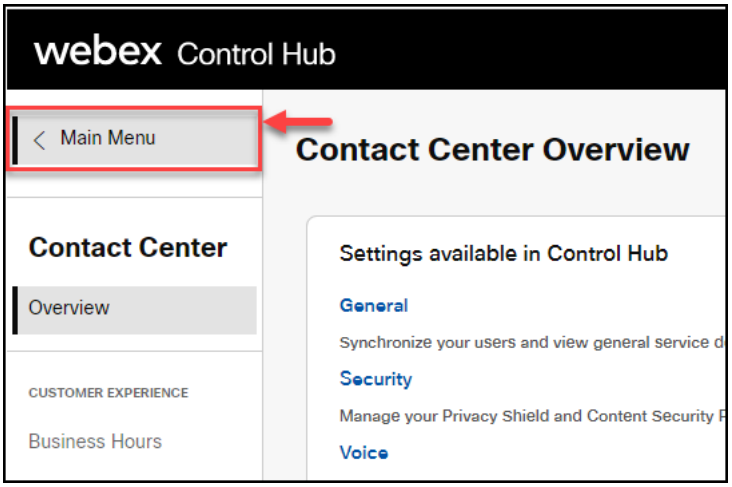


Configurare le impostazioni delle app



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**



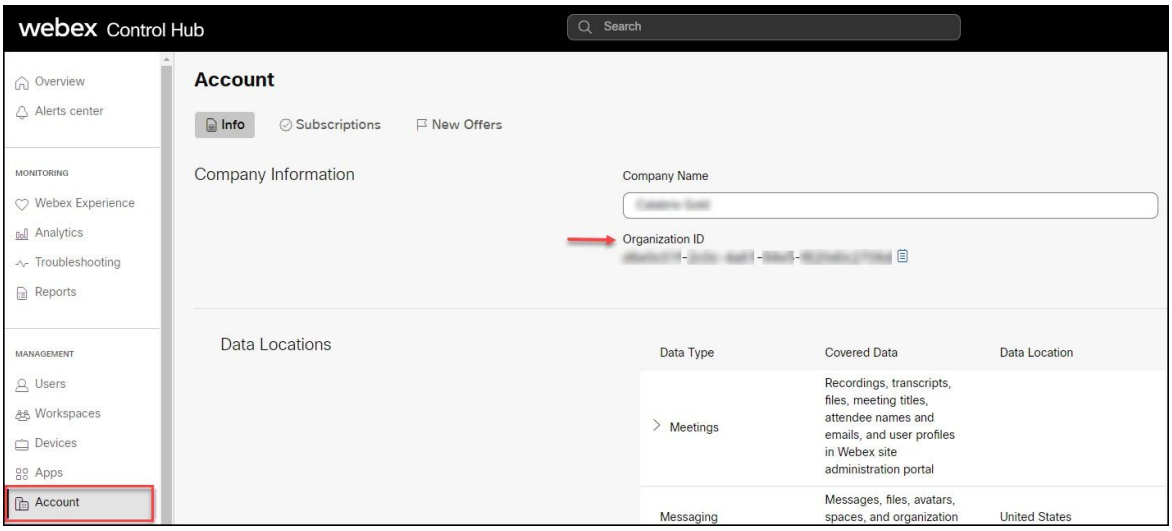
Per accedere **alla pagina App** .

2. **Dalla pagina Generale** Tab 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.



Mappa 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.

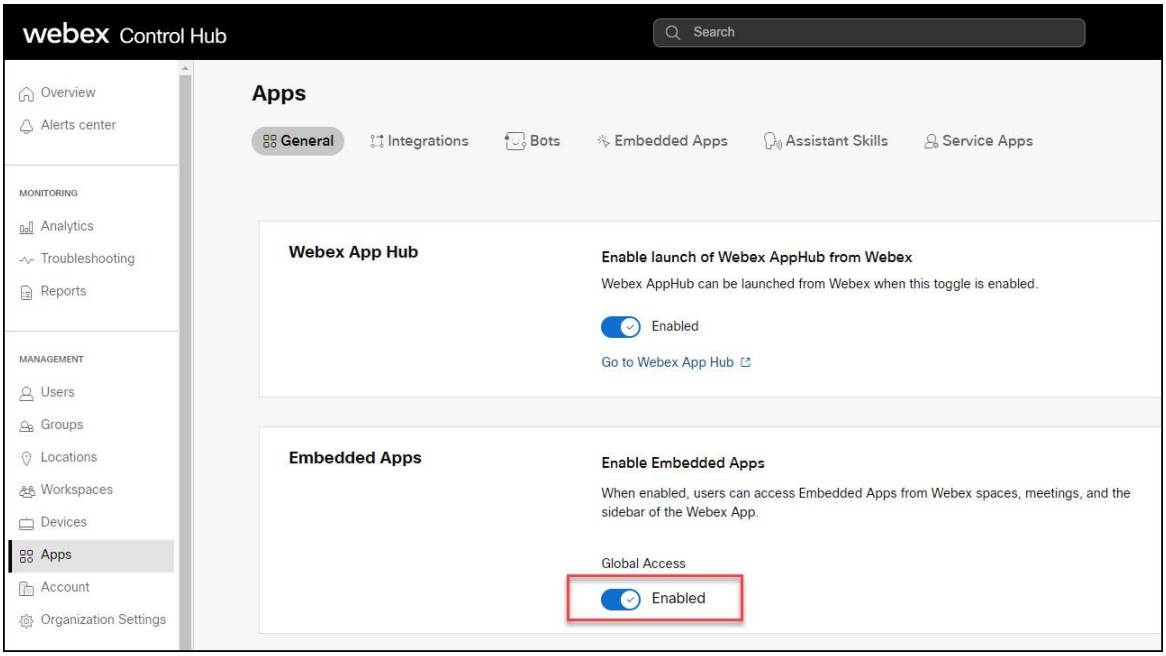
Abilita l'integrazione con Pro Pack

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

1. Accedi a Webex Control Hub at 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 Webex WFO 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**.

Connettiti a Cisco Webex Contact Center 2.0

Questa sezione spiega 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 1) 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.

2) Se sei un cliente esistente che esegue la migrazione dall'utilizzo di un server dati configurato, devi contattare il supporto tecnico Cisco per un impegno nei servizi tecnici.

Prerequisiti

Copia le seguenti informazioni dal tuo provider Webex Contact Center e salvale in una posizione di facile accesso. Seguire le procedure descritte in Configure 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 Webex Control Hub per il sistema Webex Contact Center. Per ulteriori informazioni, vedere la procedura "Assegnare ruoli e autorizzazioni" nell'argomento Configurare # Cisco Webex Contact Center .
- API URL — L'URL di base completo del Webex Contact Center API, incluso il protocollo.
- ID tenant: questo è il tuo 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.

- Connetti a Cisco Webex Contact Center 2.0: segui questa procedura se sei un cliente esistente che passa da CWCC 1.0 a 2.0 e hai QM, Analytics o Classic WFM.

- 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 la connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 Dopo aver completato la procedura Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

- Dopo aver configurato un ACD, è necessario configurare la riautorizzazione automatica.

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 Selezionare 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 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.
Calabrio ONE API Nome utente	Il nome utente dell'account di servizio Webex WFO. Questo account di servizio viene anche definito account amministratore tenant o account utente API. Questa operazione è necessaria per caricare i dati nel tenant corretto. Questo account deve essere creato da un amministratore di sistema e risiede nel sistema tenant. A questo account amministratore tenant devono inoltre essere concesse le autorizzazioni corrette per caricare i dati. Contatto Cisco Supporto tecnico per assistenza nella creazione di questo tenant

Cam	Configurazio
	Account amministratore. Per ulteriori informazioni, vedere Creare un utenteAPI e Gestire ruoli e autorizzazioni .
Calabrio API Password utente	La password dell'account di servizio Webex WFO.
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 solo Webex WFO inserisca solo contatti vocali. Seleziona la casella di **controllo Digitale (Chat, SMS, E-mail, Social)** se la tua organizzazione desidera che Webex WFO inserisca chat, messaggi SMS ed e-mail.
Mappatura dei metadati	(Opzionale) Consente di mappare i metadati CWCC ai metadati personalizzati In Webex WFO. Per ulteriori dettagli, consulta Sincronizzazione dei 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 Configuration > Metadata Manager). Dopo aver mappato con successo, 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 rispettivi equivalenti in Cisco Webex Contact Center.
Ritardo acquisizione (minuti)	Imposta la quantità di tempo che si desidera che WFM attenda prima di Importa ACD statistiche al termine di un intervallo.

Campo	Configurazione
Abilita riacquisizione dati	(Opzionale) Selezionare questa casella di controllo se si desidera riacquisire i dati 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. Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare i risultati quando si utilizza il filtro di ricerca testuale 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 sezione Mappatura **lingua** metadati precedente. Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando

Cam	Configurazio
	Utilizzare 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).
URL di autorizzazione	**Nota** Questa sezione viene visualizzata solo quando si modifica un ACD esistente. Non viene visualizzato quando si crea un nuovo ACD. 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 Active Directory al single sign-on nel tuo account Cisco. ▪ Modifica dei domini.
Sincronizzazione utente	Consente la sincronizzazione dei dati utente in Webex WFO da Webex Contact Center.

Campo	Configurazione
Importazione di file multimediali	Abilita l'importazione di file multimediali e di registrazione in Webex WFO Da Webex Contact Center.

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

> **Nota** Se si dispone di Nuovo WFM, è necessario eseguire la procedura Connect WFM a 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 **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. In **Seleziona ACD**, selezionare il ACD Webex Contact Center 2.0 dall'elenco **Server** ACD e fare clic su **Modifica**. Viene visualizzata la pagina Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
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. Verrai quindi indirizzato alla pagina di accesso Cisco Webex.
7. Inserisci le credenziali di accesso dell'account amministratore collegato a questo 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. Torna alla pagina ACD per il tuo Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Immettere il codice nella seconda casella di testo sotto **URL di autorizzazione**.

11. Fai clic su **Autorizza**.
12. Fai clic su **Salva**.

Connessione WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

La pagina Integrazioni consente di configurare, modificare e distribuire le integrazioni Webex WFO WFM per l'aderenza cronologica 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

- Hai il ruolo di Super amministratore *all'interno di* WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve essere configurato nella **pagina Application Management** > **ACD Configuration** . Per ulteriori informazioni, vedere Connessione a Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Raccogliere le seguenti informazioni sul proprio Webex Contact Center ACD dalla **pagina Configurazione** ACD (**Gestione** applicazioni> **Configurazione** di sistema> **Configurazione** ACD).

  API URL — Questo è il tuo URL Cisco Webex CC Base.

  Webex WFO ID server — Si tratta di un ID Webex WFO ACD designato per identificare in modo univoco CWCC. ID tenant: identificatore alfanumerico univoco del tuo account tenant Webex WFO.
- Il **flag della funzionalità ds-call-leg-state-api** deve essere abilitato in Webex Control Hub.

Posizioni delle pagine

WFM > WFM impostazioni > integrazioni > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Impostazioni storiche WFM > WFM > integrazioni > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

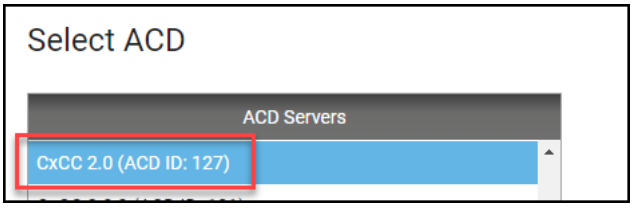
Procedura

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 Webex Contact Center API, incluso l'identificatore del protocollo. Questo è il **valore URL** API per il tuo ACD.
   - **ID server in Webex WFO** : si tratta di un ID ACD univoco per CWCC. Dopo aver configurato il **CWCC ACD nella pagina Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration** , individuare il valore ID server (noto anche come ID ACD) nell'elenco **ACD Server** .

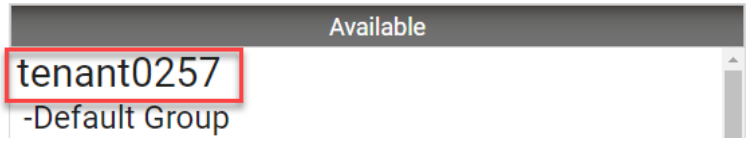
     ESEMPIO

   - **ID tenant in Webex WFO** : immettere il valore specifico Webex WFO Tenant ID. Questo è il tuo ID tenant Webex WFO. Non è il valore CWCC Tenant ID immesso nella **pagina ACD Configurazione** .
     - Per identificare l'ID tenant Webex WFO, 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 Cisco Support Services.

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.

Sincronizza i metadati con Webex WFO

Puoi 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
Campi standard restituiti in API risposte endpoint. Da lì, 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 un'etichetta di metadati Webex WFO.

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 Webex WFO ed esempi. Dopo aver mappato con successo, 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 CWCC Administrator. I campi di metadati personalizzati standard derivano dagli endpoint /search in CWCC. Vedere la documentazione Cisco per ulteriori informazioni, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Il codice seguente è una risposta /search API di esempio.

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 Application Management > QM > QM Configuration > Gestione metadati) per ogni campo di metadati CWCC che si desidera mappare a un'etichetta di metadati Webex WFO.

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

  Assicurati che l'elenco **a discesa ACD Data** 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 > Configurazione ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedure

Queste procedure descrivono in dettaglio come raccogliere e formattare i metadati appropriati dagli endpoint di risposta CWCC API. 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 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
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- 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 CWCC campi di metadati standard

1. Selezionare il prefisso appropriato in base alla risposta CWCC API. 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

   tività.

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

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

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 Webex WFO.

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

Raccogliere e formattare CWCC campi di metadati variabili globali

Le variabili globali contengono il testo GlobalVariables nella risposta API.

1. Selezionare il prefisso appropriato in base alla risposta CWCC API. 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 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. Trovare e copiare il nome della variabile globale così come appare nella risposta API e 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 supportate e dei tipi di dati.

   - 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

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

   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 Webex WFO.

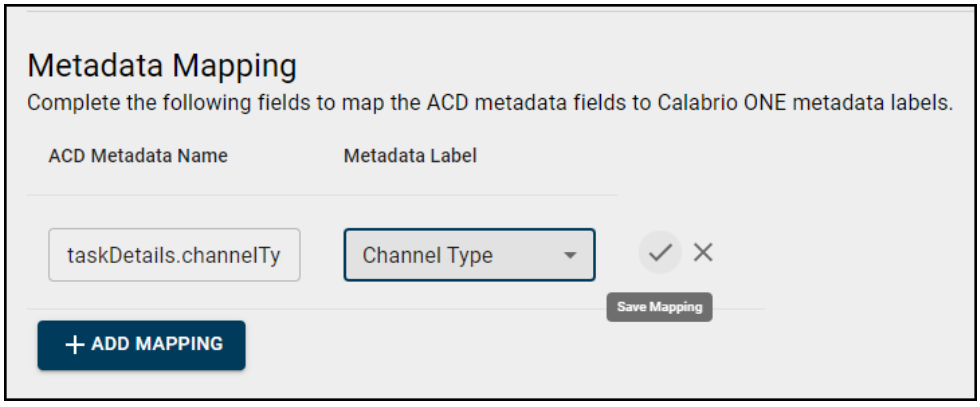
   <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo di dati>

Mappa CWCC metadati 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 }
```

```
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  customer { name phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  registrazionePosizione
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenzaDurata
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDurata
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingDuration
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  catturaRichiesta
64              }
65          }
66      }
```

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

Opzioni dei metadati taskDetails in una richiesta di esempio

```
1   {
2       taskDetails(
3                   Da: 1631192040000
4                   a: 1634648040000
5                   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 di Cisco Webex Contact Center si integrano con Webex WFO una volta che i due sistemi sono connessi.

Informazioni sul supporto Webex WFO Digital Channel

Webex WFO fornisce supporto per il canale digitale per il tuo sistema CWCC multicanale o omnicanale. Con il supporto del canale digitale Webex WFO, le registrazioni audio, le trascrizioni delle chat e le trascrizioni SMS del 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 di 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.

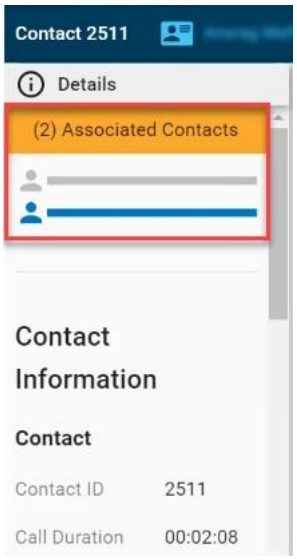
- Messaggistica in entrata/in uscita
- Trasferimenti

- 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 nella trascrizione SMS. 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



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**.

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

1. In Webex WFO, vai 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** for SMS trascrizioni o **Email** per le trascrizioni 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.

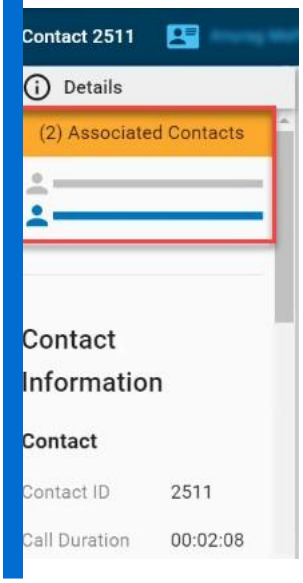
Ciò significa che ogni parte di una chat ha un ID contatto univoco e tutte le gambe derivate di una chat hanno lo stesso ID contatto associato condiviso. Dopo aver selezionato una chat, puoi visualizzare tutte le chat associate nella trascrizione della chat visualizzata nella pagina Interazioni. Per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

Prerequisiti

- Hai Cisco Contact Center Desktop (dashboard agente).
- Hai un widget di 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 CWCC ACD. 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.

SMS Supporto

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 SMS completa 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 gambe se include trasferimenti o conferenze.

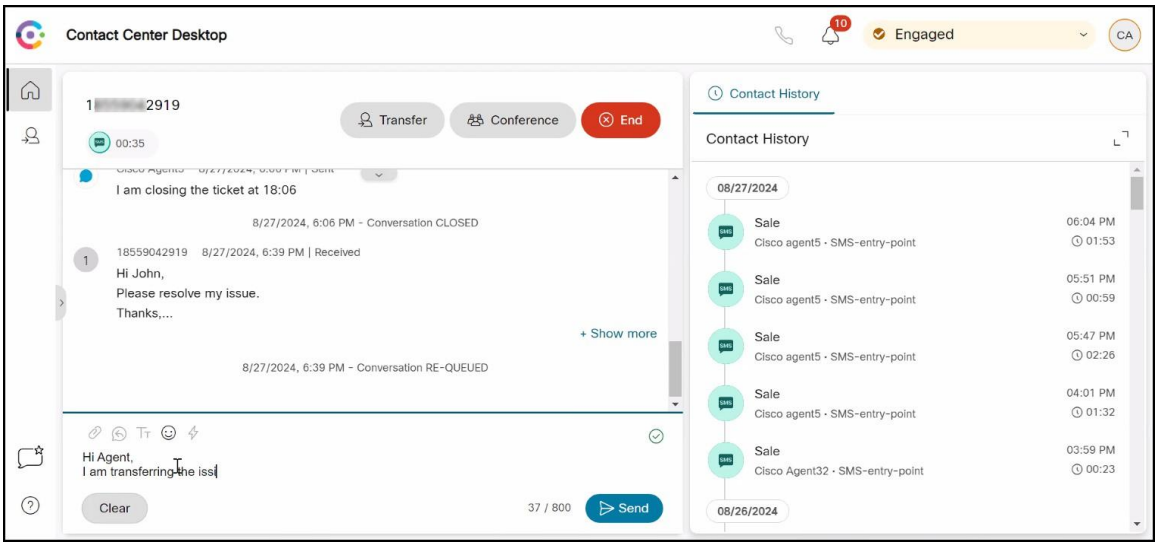
Ciò significa che ogni gamba di un SMS ha un ID contatto univoco e tutte le gambe derivate di un SMS hanno lo stesso ID contatto associato condiviso. Dopo aver selezionato un contatto SMS nella pagina Interazioni, è possibile visualizzare tutti i messaggi SMS associati in Media Player (**Interazioni**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

Prerequisiti

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

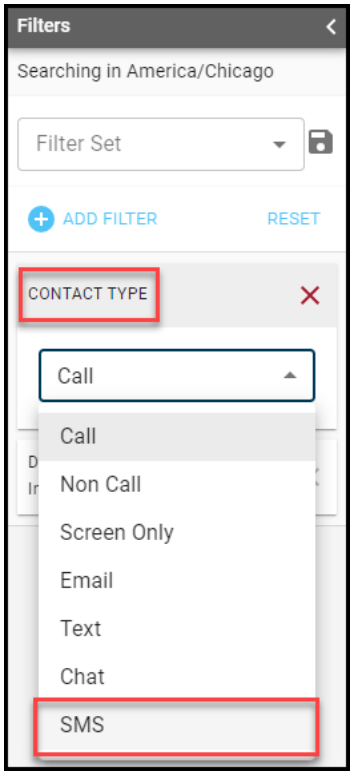
Flusso di esempio

In questo esempio viene illustrata una tipica conversazione SMS tra un cliente e un agente Webex 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 inserire trascrizioni SMS e dati SMS.
6. In Webex WFO, individua le **tue trascrizioni SMS accedendo alla pagina Interazioni** . Assicurare **Il tipo di** contatto è stato selezionato come filtro, filtrato per **SMS** messaggi e selezionato un SMS dall'elenco

di interazioni.

7. 

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

Limitazioni

- Le trascrizioni SMS sono disponibili solo all'interno dell'organizzazione in cui è configurato CWCC 2.0 ACD. 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 di Webex WFO, sia la conversazione iniziale SMS con il cliente e il primo agente che la conversazione continua

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

Supporto via e-mail

Prerequisiti

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

Flusso di esempio

Questo esempio illustra 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, individua le trascrizioni delle e-mail passando alla pagina Interazioni **e seleziona un'interazione** e-mail dall'elenco.

Eventi di chiamata complessi

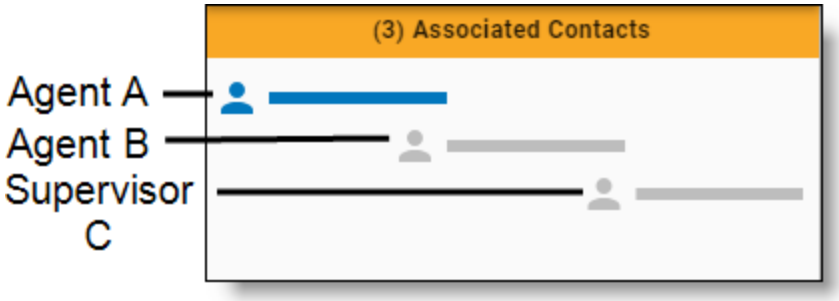
In questo argomento viene descritto come Webex WFO gestisce scenari di chiamata complessi. Gli scenari di chiamata complessi sono varie azioni che possono essere eseguite durante una chiamata. Includono trasferimenti, conferenze, blocchi e chiamate parcheggiate. In Cisco Webex Contact Center 2.0, un segmento viene formato quando c'è un cambiamento partecipante, ad esempio, quando un agente si unisce 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, viene definita contatto. L'ID contatto associato è l'identificatore che collega una chiamata originale a 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 ciascun 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. Contatta Cisco servizi di supporto per assistenza.
- È necessario che RTMS sia abilitato. Contatta il supporto tecnico Cisco per configurare RTMS per la tua organizzazione.
- È necessario avere Webex Contact Center versione 2.0 configurata. 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 Application Management > QM > QM Configuration > Gestione metadati) per ogni campo di metadati CWCC che si desidera mappare a un'etichetta di metadati Webex WFO.

- È necessario selezionare **Testo** dall'elenco **a discesa Tipo di** metadati nella pagina Gestione metadati affinché i metadati da CWCC mappati a un'etichetta di metadati.

  BEST PRACTICE Immettere "tipo di chiamata" come testo **dall'elenco a discesa Tipo di** metadati.

- Assicurati che l'elenco **a discesa ACD Data** 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 > configurazione ACD

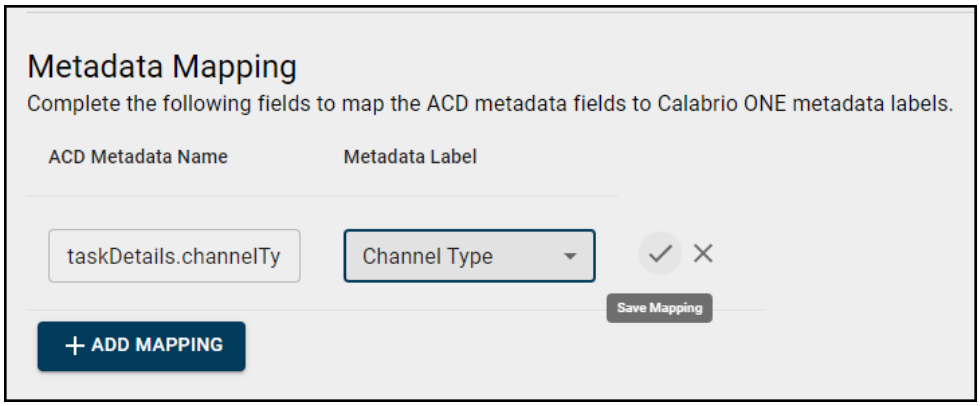
Procedura

Mappare i metadati in Webex WFO

È necessario mappare i metadati personalizzati con i valori "Segmento cliente" e "Consulta".

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, inserisci "Segmento cliente".
4. Fare clic sull'elenco a discesa nella **colonna Etichetta** metadati e selezionare l'etichetta di 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 di 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. Fai clic su **Salva** nell'angolo superiore destro della pagina.

Tipi di eventi 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 ogni contatto all'agente che ha gestito quel segmento della chiamata trasferita.
- Conferenze — Webex WFO segmenta 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 coinvolto nella chiamata. La registrazione per il contatto del primo agente copre l'intero periodo di tempo in cui l'agente è coinvolto nella chiamata. La registrazione per il secondo contatto copre solo il tempo in cui il secondo agente ha partecipato alla chiamata.
- Cold (blind) — Webex WFO utilizza "cold (blind)" per descrivere sia gli scenari di trasferimento che quelli di conferenza. Questo descrittore prevede l'instradamento di una chiamata esistente direttamente a un agente aggiuntivo senza alcuna comunicazione tra i due agenti prima del trasferimento o della conferenza.
- Warm — Webex WFO usa "warm" per descrivere sia gli scenari di trasferimento che quelli di conferenza. Questo descrittore significa che il primo agente parla con il secondo agente per fornire informazioni di contesto e di base pertinenti prima che abbia luogo il trasferimento o la conferenza. La parte di consultazione di un trasferimento a caldo o di una conferenza è inclusa nelle registrazioni dei contatti.
- Parchi — Negli scenari di parcheggio Webex WFO segmenta la chiamata in due contatti. La registrazione per il primo contatto copre il tempo precedente al parcheggio della chiamata. La registrazione per il secondo contatto copre il tempo successivo al recupero della chiamata dal parco. Ciò significa che il parcheggio di una chiamata termina un contatto e il recupero di una chiamata parcheggiata crea un nuovo contatto.
- Consultazioni: 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.

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

Tipo	Supportato	Descrizione
Chiamata accettata/terminata	Sì	Un agente accetta una chiamata cliente e la chiamata termina senza che si verifichino eventi di chiamata, ad esempio blocchi o trasferimenti.
Attesa/Riprendi	Sì	Un cliente è PUT in attesa. La musica di attesa viene riprodotta sulla parte della chiamata del cliente.
Pausa e ripresa (manuale)	Sì	Una chiamata è in pausa. Pausa e ripresa Rispetta gli standard di conformità PCI. A differenza della messa in attesa/ripresa, la musica senza attesa viene riprodotta sulla parte della chiamata del cliente; si sente solo il silenzio. Un utente deve attivare manualmente la pausa e la ripresa all'interno del proprio sistema Cisco Webex CC e Webex WFO riconosce il trigger manuale.
Trasferimento a freddo (cieco) Trasferimento a caldo	Sì	Una chiamata viene trasferita da un agente a un altro.
Conferenza fredda Conferenza calorosa	Sì	Interazione di chiamata con due o più agenti.
Parcheggio	No	Una chiamata è PUT in attesa (parcheggiata) e la chiamata può essere raccolta (recuperata) dallo stesso agente.

NOTA La registrazione dello schermo è supportata per il primo agente di una chiamata. La registrazione dello schermo non è supportata per i segmenti di chiamata trasferiti.

Registrazione dello schermo

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

Prerequisiti

Affinché la registrazione dello schermo funzioni, è necessario assicurarsi che le seguenti funzioni 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 Configurazione ACD per Webex CC. La messaggistica RTE consente ai client Smart Desktop connessi di registrare registrazioni dello schermo in segmenti di dieci minuti quando un utente configurato correttamente accede a Webex CC.
Webex WFO Utenti come	Quando Webex WFO si sincronizza con Webex CC, importa e sincronizza gli agenti Webex WFO utenti che dispongono di profili utente Webex CC. Solo gli utenti con profili utente Webex CC possono essere registrati sullo schermo. Questi utenti devono disporre delle seguenti configurazioni aggiuntive nella pagina Utenti: ▪ Attiva questo utente: deve essere selezionato. ▪ Ruoli: deve essere assegnato a un ruolo associato alle autorizzazioni Acquisisci contatti e Registra schermo. ▪ Accesso Windows — Deve essere uguale all'account di accesso di Windows utilizzato dagli agenti Webex CC 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 Webex CC.

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

   Quando un utente configurato correttamente in Webex WFO accede a un PC in cui è operativo Smart Desktop e configurato per utilizzare la messaggistica RTE, Smart Desktop inizia ad acquisire le 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 sono crittografati sul desktop. Calabrio utilizza un processo di crittografia a due fattori utilizzando 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\recordings

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 lo fa trasmettendo timestamp per ogni contatto al PC dell'agente appropriato.

   Quando Smart Desktop riceve questi timestamp, ritaglia e unisce i segmenti di registrazione dello schermo in una singola 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 eliminati. Se Smart Desktop perde la connessione a Webex WFO, esegue un processo di ripristino quando si riconnette per assicurarsi di creare 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 a Webex WFO. Quando l'agente accende il PC, il Il giorno successivo, Smart Desktop si riconnette a Webex WFO e Webex WFO estrae e carica la registrazione dello schermo.

5. L'agente si disconnette.

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

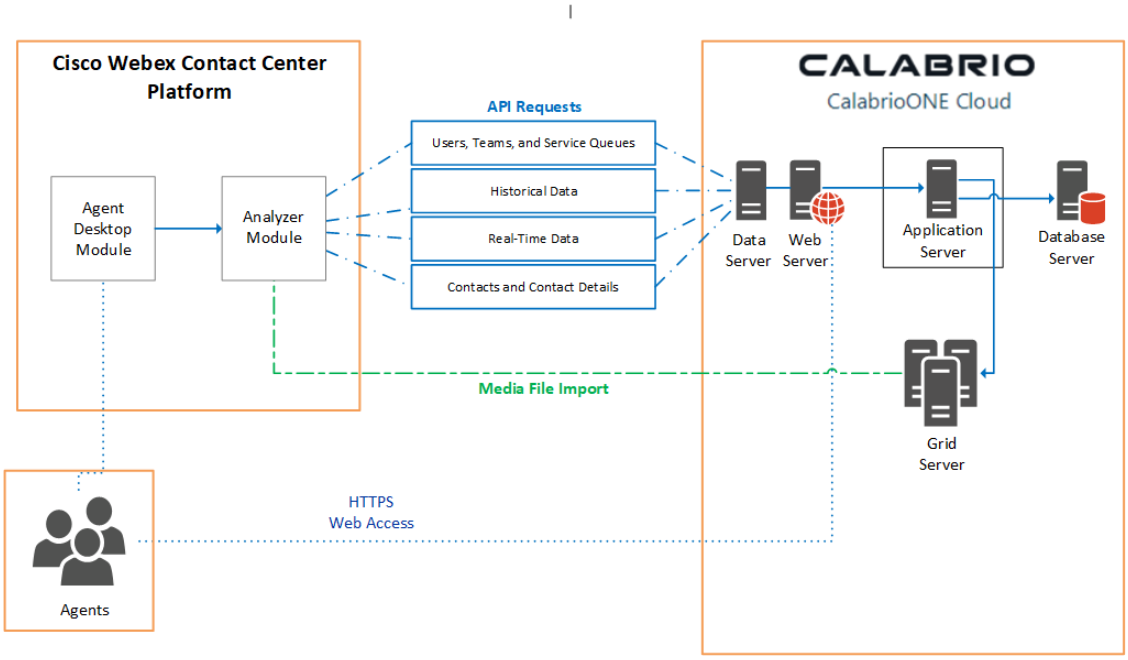
Appendice

Fare riferimento all'appendice per il contenuto relativo alla versione 1.0 dell'integrazione Cisco Webex Contact Center.

Dati di configurazione di base per la versione 1.0

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

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



Utenti

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

Quando un utente modifica i dati utente in Webex Contact Center, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

> **Nota** Gli utenti con stato Non attivo in Webex Contact Center non vengono importati a meno che non vengano ripristinati.

Modifica in Webex CC	Risultante cambiamento in Webex WFO
Viene aggiunto un nuovo utente.	Viene aggiunto un nuovo utente. In particolare, il servizio di sincronizzazione: ▪ Applica il nome e il cognome dell'utente Webex Contact Center al nome e al cognome dell'utente Webex WFO. ▪ Applica il TID dell'utente Webex Contact Center all'ID ACD dell'utente Webex WFO. ▪ Imposta le date di inizio Webex WFO per la società e il reparto sulla data in cui si è verificata la sincronizzazione. ▪ Assegna l'utente Webex WFO al team predefinito. **Nota #** Webex WFO non mantiene la relazione tra utenti Webex Contact Center e team. Consultare Squadre. ▪ Se l'utente Webex Contact Center è abilitato per il contact center, assegna il ruolo di agente predefinito all'utente Webex WFO. Nessun altro ruolo Webex WFO viene sincronizzato con Webex Contact Center. **Nota** Se si rimuove il ruolo agente da un utente Webex WFO sincronizzato con un utente Webex Contact Center che è abilitato per contact center, il ruolo agente verrà riassegnato alla successiva sincronizzazione Webex WFO con Webex Contact Center.
Il nome o il cognome dell'utente viene modificato.	Il nome o il cognome dell'utente viene modificato.
L'utente viene eliminato.	L'utente è disattivato.

Team

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

Quando i dati del team vengono modificati in Webex Contact Center, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Modifica in Webex CC	Cambiamento risultante in Webex WFO
Aggiunta di un nuovo team	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 stato modificato.
Nuovo utente aggiunto a un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva la relazione tra Webex Contact Center utenti e Webex Contact Center team.
Utente rimosso da un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva la relazione tra Webex Contact Center utenti e Webex Contact Center team.
Il team viene eliminato.	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 Webex WFO 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: raccogli informazioni dal tuo fornitore Webex Contact Center

Raccogli le seguenti informazioni API dal tuo provider Webex Contact Center e salvale in una posizione di facile accesso:

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

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

- ID entità

ESEMPIO

L'ID entità è evidenziato nell'immagine seguente.

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

- URL di reindirizzamento Single Sign-On

ESEMPIO

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

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

- Certificato del provider di identità

ESEMPIO

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

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3M
109 MFoXDT
```

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

Quindi, aggiungi e configura Webex Contact Center come ACD in Webex WFO.

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

Aggiungi Webex Contact Center come ACD

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

Campo	Configurazione
Seleziona ACD	Seleziona **Cisco Customer Journey Platform**.
Nome	Inserisci un nome univoco per ACD.

4. Fare clic su **OK**.

Configurare il Webex Contact Center ACD

1. Nella tabella ACD Server, selezionare il proprio Webex Contact Center ACD.
2. Ignora la sezione ACD Filtering. Questa integrazione non supporta ACD Filtering.
3. Configurare la sezione Cisco Customer Journey Platform API come segue.

Campo	Configurazione
URL Cisco Customer Journey Platform API	Immettere l'URL di base completo del Webex Contact Center API salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Immettere l'URL completo del Webex Contact Center Media API salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-registrazione
User Name	Inserisci l'indirizzo email dell'utente Webex Contact Center che hai salvato nel passaggio 1. Questo utente deve essere autorizzato ad accedere al Webex Contact Center API e al Webex Contact Center Media API.
Chiave API	Immettere la chiave API per i file multimediali Webex Contact Center API e Webex Contact Center API salvati nel passaggio 1.

Campo	Configurazione
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selezionare solo se si utilizza Webex Contact Center 2.0. In questo modo vengono abilitate le richieste CMSv2 API.
Cisco ID tenant	Inserire l'identificatore alfanumerico del file Webex Contact Center Account tenant. Questo è il tuo Cisco OrgId.

4. Configurare la sezione Intervallo di sincronizzazione come segue.

Sezione	Descrizione
Intervallo (minuti) gli utenti,	Immettere la frequenza (in minuti) con cui si desidera che il server dati sincronizzi 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 la versione 1.0. Minimo = 10 minuti.

5. Configurare la sezione Impostazioni di acquisizione come segue.

Campo	Descrizione
ACD Ritardo di acquisizione	Selezionare la quantità di tempo che si desidera WFM attendere prima di Importa le statistiche ACD 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 file ACD.

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

Passaggio 3: configurare il server dati

Configurare 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 Webex Contact Center ACD.
3. Configurare le seguenti impostazioni.

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

4. Fai clic su **Salva**.

Connettersi a Cisco Webex Contact Center utilizzando le API CMSv2

Questa sezione spiega come impostare la connessione tra Cisco Webex Contact Center e Webex WFO per gli utenti che passano dalla versione 1.0 utilizzando le API CMSv2.

Configurare CWCC 2.0 utilizzando le API CMSv2

1. In Webex WFO, passare a **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la **finestra ACD Dettagli** .
3. Nella finestra ACD Dettagli, configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Seleziona ACD	Seleziona# **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTA#** Webex WFO attualmente si riferisce a Webex Contact Center come Cisco Customer Journey Platform.
Nome	Immettere un nome univoco per ACD.

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

Campo	Configurazione
URL Cisco Customer Journey Platform API	Immettere l'URL di base completo del Webex Contact Center API salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Immettere l'URL completo del Webex Contact Center Media API salvato nel passaggio 1, incluso l'identificatore del protocollo. **ESEMPIO#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-registrazione
User Name	Inserisci l'indirizzo email dell'utente Webex Contact Center che hai salvato nel passaggio 1. Questo utente deve essere autorizzato ad accedere al Webex Contact Center API e al Webex Contact Center Media API.
Chiave API	Immettere la chiave API per Webex Contact Center API e Webex

Campo	Configurazione
	Contact Center Media API salvato 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 ID tenant	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) gli utenti,	Immettere la frequenza (in minuti) con cui si desidera che il server dati sincronizzi 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 la versione 1.0. Minimo = 10 minuti.

9. Configurare la sezione Impostazioni di acquisizione come segue.

Campo	Descrizione
ACD Ritardo di acquisizione	Selezionare la quantità di tempo che si desidera WFM attendere prima di Importa le statistiche ACD 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 file ACD.

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

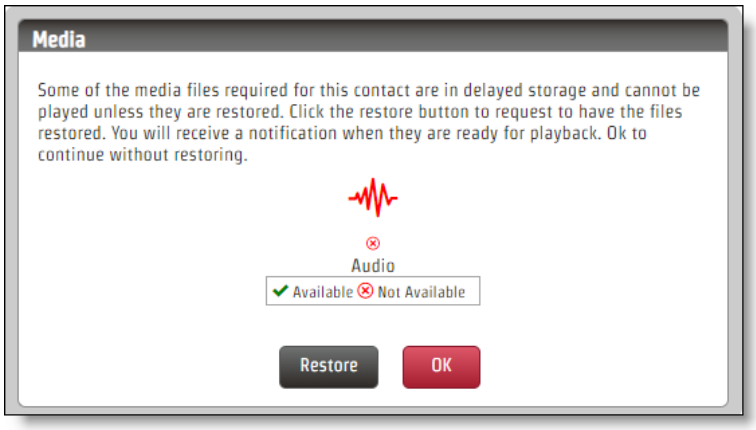
Quando QM è connesso a Cisco Webex Contact Center, i contatti vengono creati e registrati in Webex Contact Center.

Per importare un contatto, Webex WFO prima importa i metadati del contatto tramite una richiesta API. Quindi, importa la registrazione audio tramite un'altra richiesta 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 quindi ai singoli agenti coinvolti. In particolare, Webex WFO determina quando gli agenti erano attivi nella chiamata tramite 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 Contact Center i contatti 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 in Contatti associati Tab, 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 in Contatti associati Tab, 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.

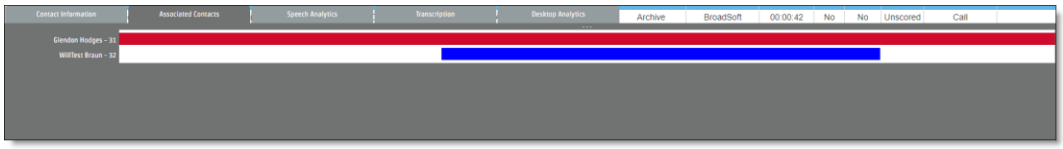
Webex WFO segmenta questo contatto in due contatti, 31 e 32. La registrazione per il contatto 31 ha una durata di 00:02:09, ovvero l'intero periodo di tempo in cui l'agente Braun è stato collegato al cliente. La registrazione per il contatto 32 ha una durata di 00:01:00, che è solo il periodo di tempo 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 in Contatti associati Tab, dove possono anche essere selezionati e riprodotti.

L'immagine seguente mostra il lettore multimediale quando è selezionato il contatto 31. Da Contatti associati Tab, il contatto 32 può anche essere selezionato e riprodotto.



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

IVR di	QM
Data	Data, Ora
TID utente	ID agente ACD
ID sessione	ID contatto associato

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