Webex WFO e Webex Contact Center Guida all'integrazione

Per distribuzioni con WFM classica

Prima pubblicazione: 29 settembre 2020
Ultimo aggiornamento: 11 novembre 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

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 denominati 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 API Cisco. 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. Sia le opzioni di pausa e ripresa manuali che quelle 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, richiesto 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 Workforce (WFO) che si integra con Cisco Webex Contact Center per fornire registrazione delle chiamate, gestione della qualità, gestione Workforce, 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 l'audio Registrazione da Cisco Webex Contact Center	X Versione 1.0: si verifica un ritardo di importazione di due o tre ore. Versione 2.0: L'importazione dei contatti avviene quando la registrazione viene resa disponibile a Webex WFO da Webex Contact Center. Le importazioni richiedono fino a quindici minuti.	
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 l'audio	Vedere Cisco Webex Contact Center Panoramica 1.0 e 2.0 per	

Funzio	Supportat	Oggigiorno Non
Pausa e ripresa della registrazione (manuale e automatica)		
Webex WFO acquisisce la registrazione dello schermo, la pausa e la ripresa (manuale e automatica)	Informazioni sull'attuale disponibilità di Pausa e ripresa della registrazione audio, Pausa e ripresa della registrazione su 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 Utenti, team e code	
Importazione metadati contatti	X	
Integrazione CRM	X*	
Controlli di registrazione Web dell'agente e controlli di registrazione API		X**

Funzione	Supportato	Oggigiorno Non confermato
Supporta l'integrazione multicanale	X	
Canali vocali	X	
Canale digitale - Chat	X Scopri Webex WFO Digital Supporto del canale	
Canale digitale - SMS	X Scopri Webex WFO Digital Supporto del canale	
Canale digitale - Email	X Scopri Webex WFO Digital Supporto del canale	

**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 blocchi non è supportata.

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

Componenti Edge

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

*Se stai migrando da un server dati a un'integrazione serverless, contatta il supporto tecnico Cisco. Vedi introduzione.

È necessario abilitare **la registrazione segmento**, **la registrazione delle gambe di consultazione** e **le chiamate** complesse. Consultare

Eventi di chiamata complessi per ulteriori informazioni.

Workforce Management (Classic WFM)

IMPORTANTE Classic WFM è stato dichiarato Fine dei Saldi a partire dal 1° dicembre 2023 e non è più disponibile per l'acquisto.

WFM è un software unificato e incentrato sull'utente con un approccio moderno. Affina le previsioni, semplifica la pianificazione e l'amministrazione e consenti ai manager di concentrarsi sull'aggiunta di valore. PUT le persone giuste nei posti giusti.
Consenti loro di lavorare in modo più intelligente e di offrire un'esperienza cliente coerente ed eccezionale.

Funzioni disponibili

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Dati storici	X	
Dati in tempo reale	X	
Previsione	X	

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Pianificazione	X	
Sincronizzazione supportata	X Utenti, team e code	

** L'acquisizione di dati cronologici più vecchi di sei mesi può richiedere un impegno per i servizi professionali se i dati non sono direttamente disponibili in Webex Contact Center.*

Analitica

Funzioni disponibili

Funzione	Supportato	Attualmente non supportato
Analisi vocale (fonetica)	X** Disponibile solo per distribuzioni locali	
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	

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Benchmarking intelligente degli agenti	X	
Ricerca vocale avanzata	X	
Intelligenza omni agente	X Disponibile solo per le distribuzioni cloud. È richiesto un impegno con Cisco Professional Services.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence si basa su metadati personalizzati. Per ulteriori informazioni, vedere Sincronizzare i metadati con Webex WFO .

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 in silos che ti consentono di combinare senza problemi tutti i dati Workforce di gestione del coinvolgimento e di interazione con i clienti provenienti da tutte le 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 Come funzionano le licenze e Gestire ruoli e autorizzazioni .

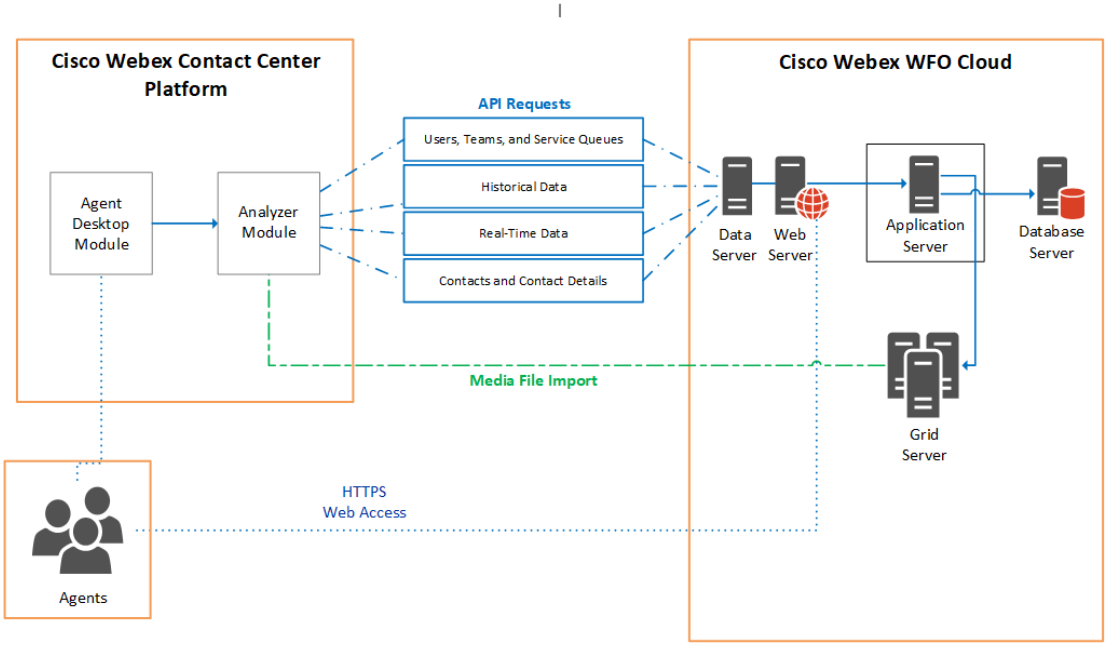
Funzioni disponibili

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

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

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center 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.



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
- Connettiti a Cisco Webex Contact Center 1.0

Panoramica sulla configurazione Cisco Webex Contact Center 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
- Se la distribuzione include QM, Analytics o WFM classica, seguire la procedura Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center Panoramica della configurazione 1.0

L'integrazione CWCC 1.0 utilizza le API CMSv2 ed è compatibile con Webex WFO QM, Analytics e Classic WFM.

Seguire la procedura descritta in Connect to Cisco Webex Contact Center 1.0.

API CMSv2

- Compatibile solo con Webex WFO QM, Analytics e Classic WFM
- Adatto per gli utenti che passano da CWCC 1.0 a 2.0
- È necessario seguire la procedura Connetti a Cisco Webex Contact Center 1.0 , assicurandosi che la **casella di controllo Cisco Webex Contact Center 1.0 sia selezionata e che il** campo Cisco Tenant ID sia stato compilato.

Configura Cisco Webex Contact Center

È necessario eseguire le procedure elencate in questo argomento all'interno del proprio Webex Control Hub prima di impostare 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. Si tratta di un account di tipo servizio. Non dovrebbe essere un account e-mail personale. Cisco revoca
Token di accesso alla scadenza delle credenziali utente. Pertanto, se le credenziali del nome utente e della password dell'account Cisco scadono, è necessario autenticare nuovamente la ACD in Webex WFO.
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 Inquilino ID
- Webex WFO ACD ID
- 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 Active Directory la sincronizzazione con Cisco o creato manualmente nel portale di amministrazione Cisco.

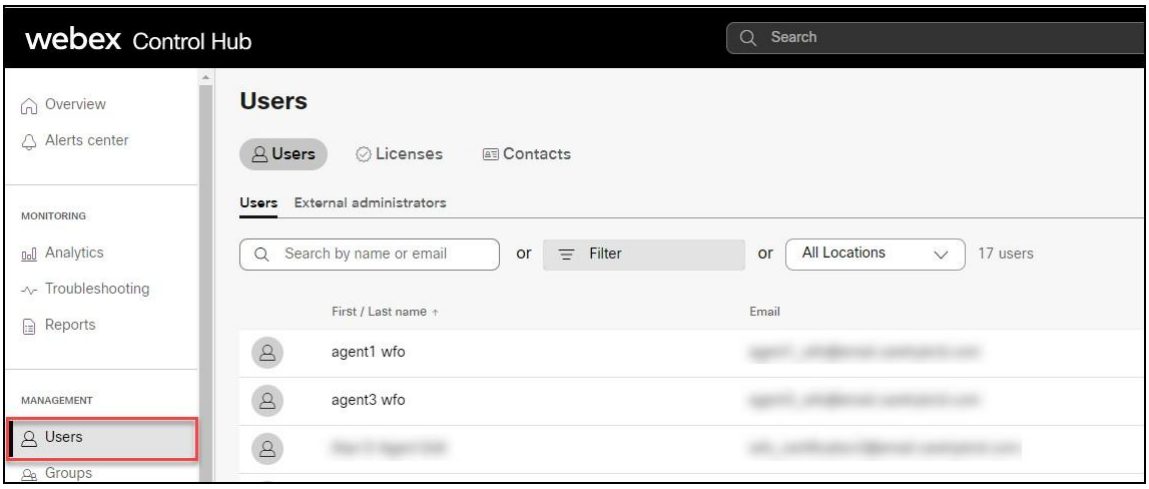
  Nota Se la sincronizzazione Active Directory viene abilitata in seguito e l'indirizzo e-mail non esiste in Active Directory, l'impostazione in Cisco verrà cancellata. Ci saranno squadre duplicate e
  Utenti causati da problemi di sincronizzazione con un nuovo indirizzo e-mail.

Procedure di configurazione

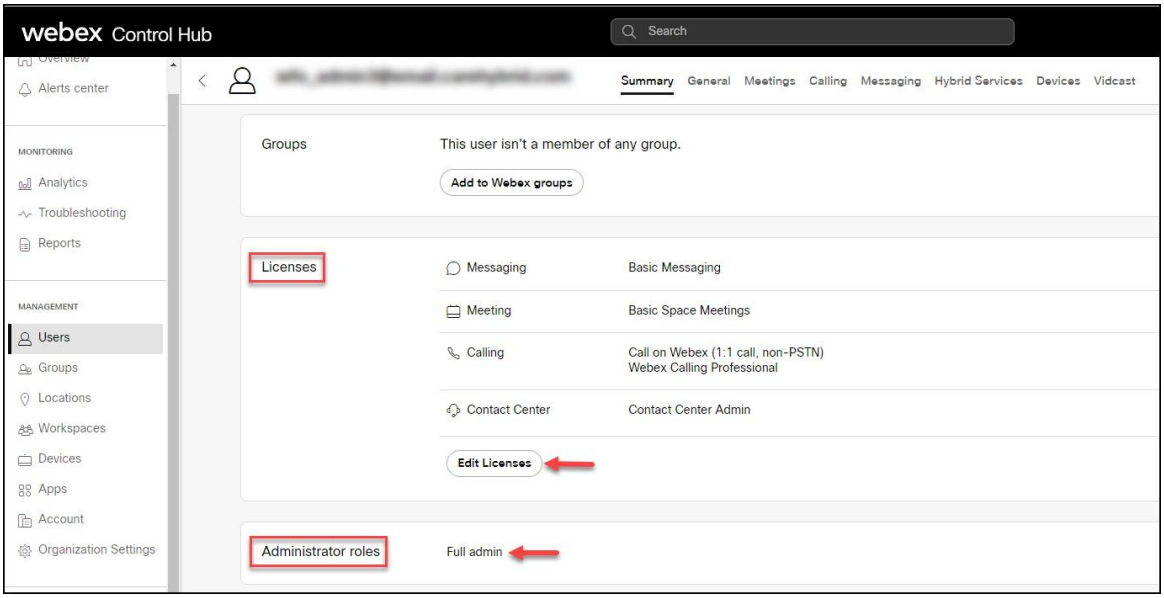
Assegnare ruoli e autorizzazioni

L'account utente utilizzato in questa procedura viene successivamente utilizzato per completare il processo oauth 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**

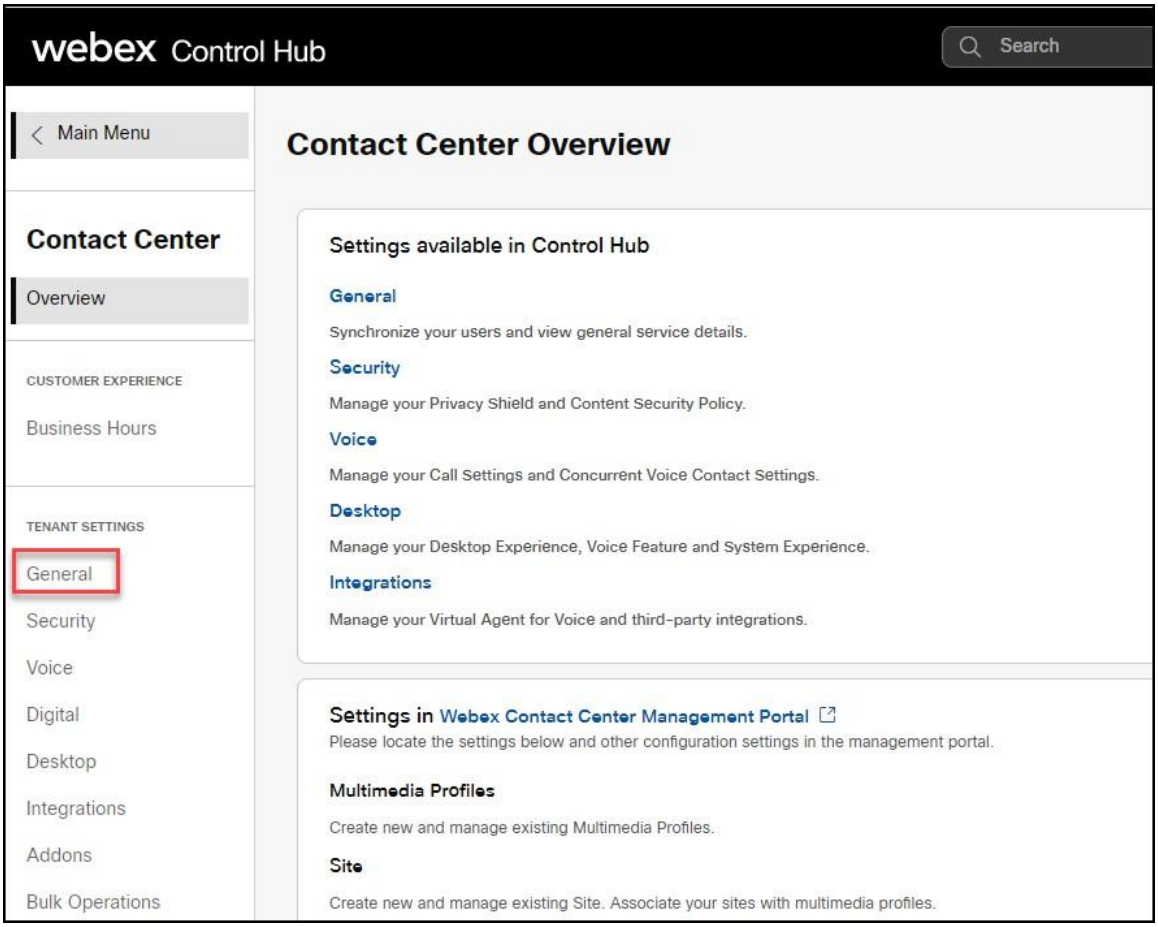
  E fare nuovamente clic su **Modifica licenze** nella pagina di riepilogo delle licenze.
- Modificare le licenze in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva**.
- Se non vengono assegnati i ruoli appropriati, selezionare il ruolo attualmente assegnato all'interno del **Sezione Ruoli** di amministratore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

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

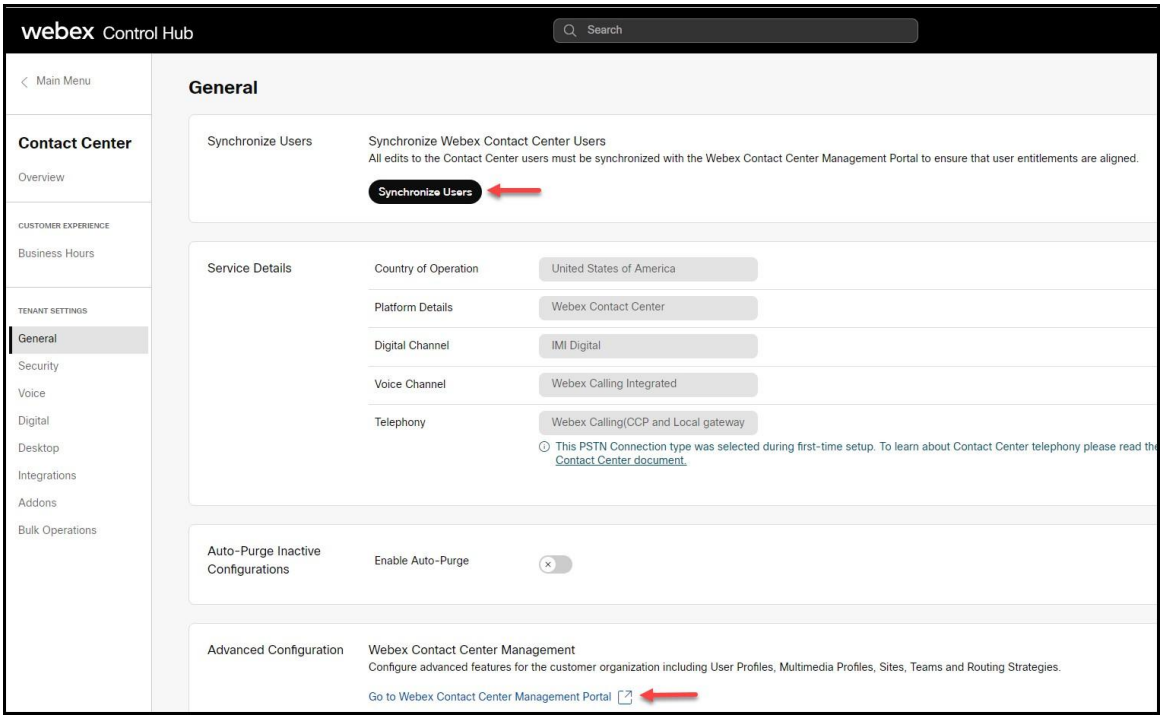
NOTA : se si verificano problemi di sincronizzazione, selezionare l'opzione **Amministratore** dell'organizzazione e assegna la

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.



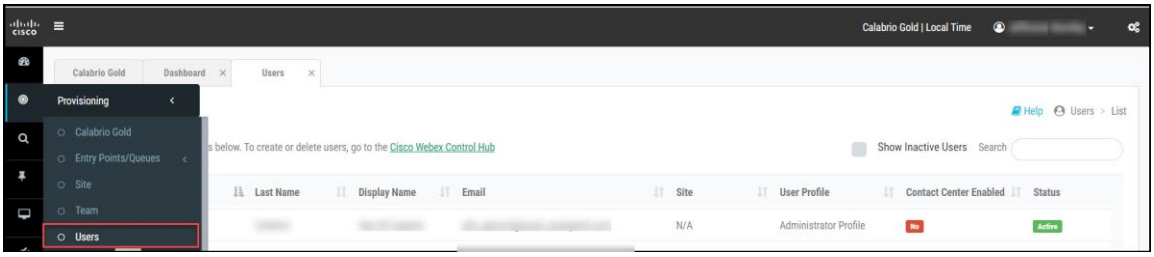
3. Fare clic su **Sincronizza utenti**.



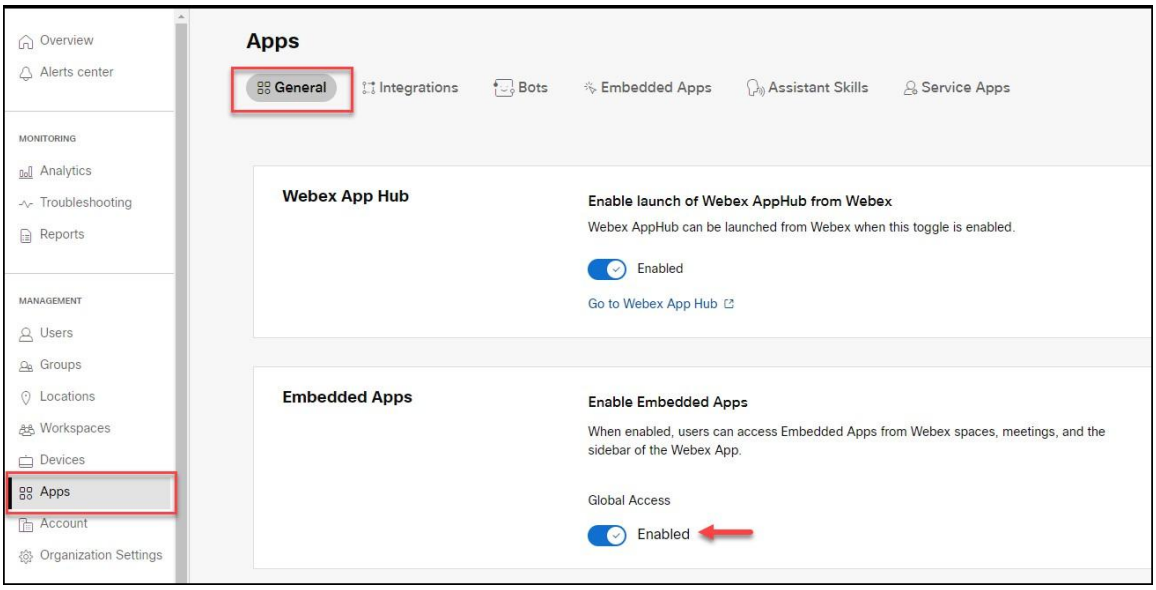
4. Fare clic sul **collegamento Vai al portale** di gestione Webex Contact Center. Il portale di gestione viene aperto in una finestra separata.

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

   NOTA Lo **stato Contact Center abilitato** è **No** per questo account.

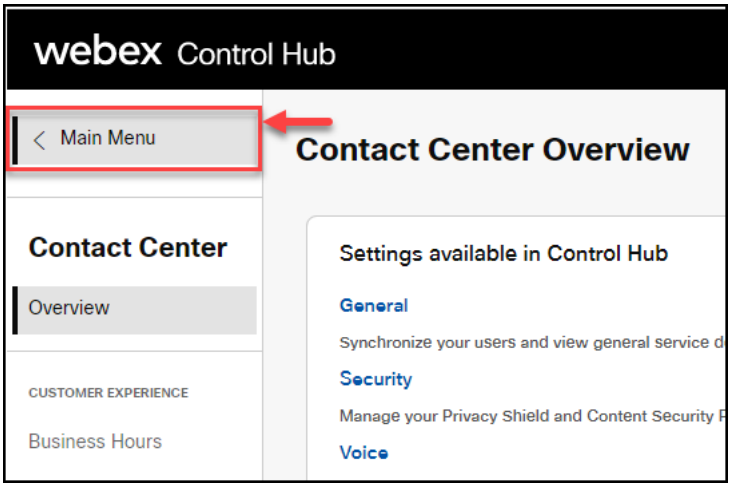


Configurare le impostazioni delle app



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

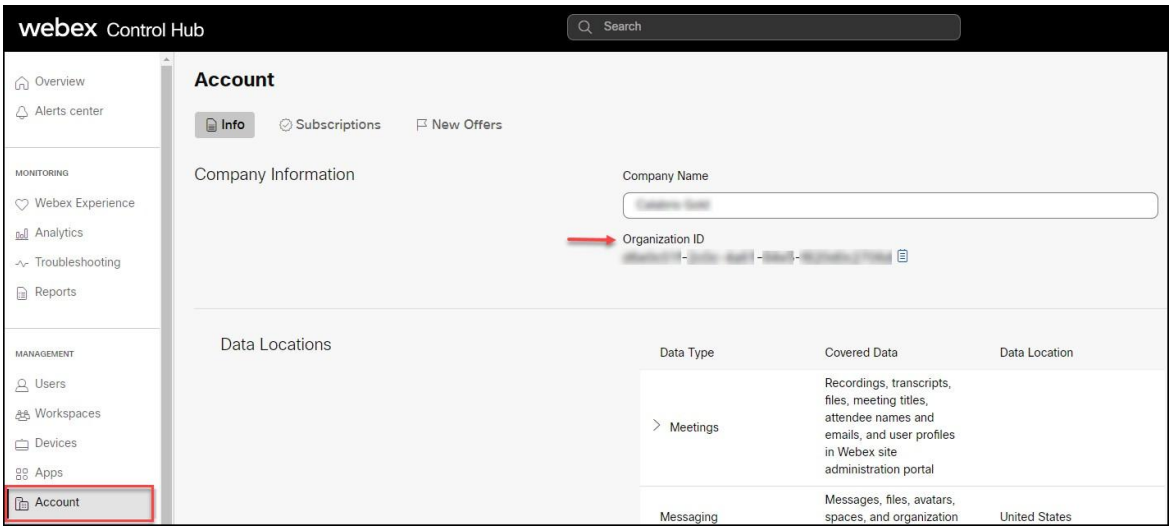
NOTA Se ci si trova in una delle pagine di **Contact Center** , è necessario fare clic su **Menu principale** Per accedere **alla pagina App** .



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

Individua la tua organizzazione ID

1. Passare alla **pagina Account** dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Salva la tua **organizzazione ID** in una posizione di facile accesso. La tua organizzazione Cisco ID è necessaria quando imposti la connessione a CWCC 2.0 in Webex WFO. L'organizzazione ID è anche nota come tenant ID in Webex WFO.



Mappare gli endpoint API

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

Regione	Portale per sviluppatori	API
NOI	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.

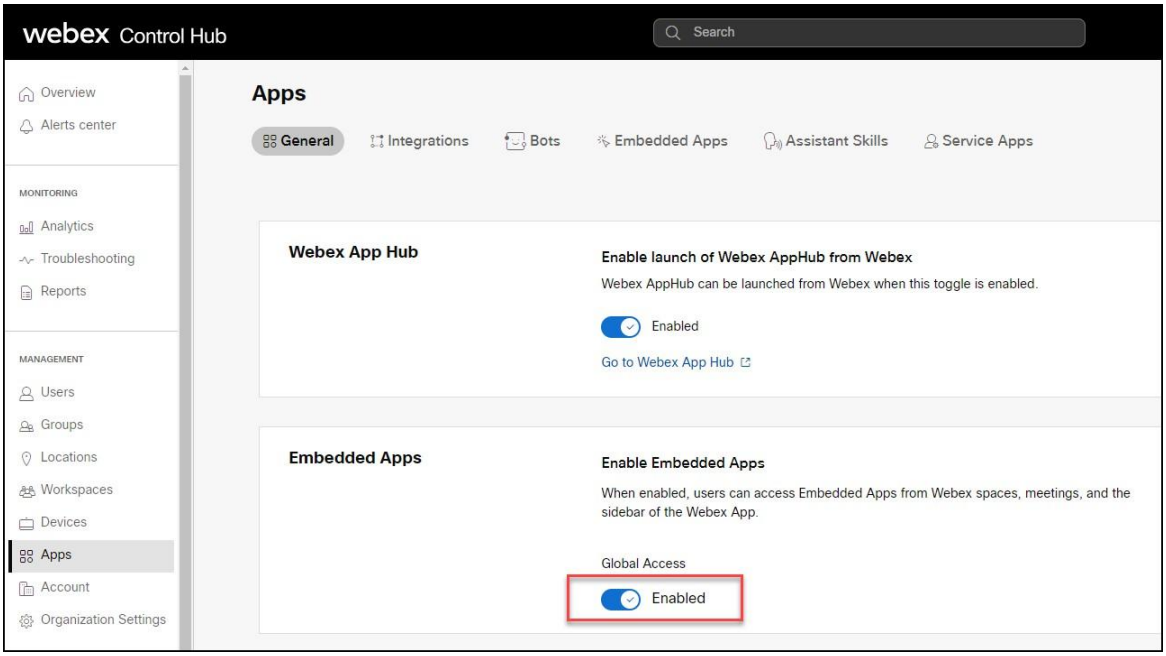
Abilita l'integrazione con Pro Pack

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 dalla sua App ID. Viene visualizzata la finestra delle proprietà dell'integrazione.

   Calabrio App ID —

   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'organizzazione ID viene aggiunta 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 Manualmente, è necessario seguire la procedura Configura nuova autorizzazione immediatamente dopo aver modificato la password dell'amministratore per assicurarsi che la connessione dell'integrazione non si interrompa.
> 2) Se sei un cliente esistente che esegue la migrazione da un server dati configurato, devi contattare il tuo account manager.

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.

- 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 .
- Nome utente: si tratta di un indirizzo e-mail utente associato alle credenziali amministrative in Cisco Webex Contact Center.

  > **BEST PRACTICE** Se si utilizza WFM, assicurarsi che il nome utente Webex Contact Center è distinto dal campo **Nome utente** Calabrio ONE API.

- API URL — L'URL di base completo del Webex Contact Center API, incluso il protocollo.
- Tenant ID — Questa è la tua Cisco Webex Contact Center Organization ID.
- Il campo Nome utente Calabrio ONE API deve soddisfare i seguenti criteri.
  - In Webex WFO, questo utente deve anche disporre delle **autorizzazioni Registra schermo** e **Registra voce** assegnate al proprio ruolo. In **Gestione** applicazioni, utilizzare la **pagina Ruoli** per assegnare autorizzazioni ai ruoli e utilizzare la **pagina Utenti** per assegnare ruoli agli utenti.
  - Questo utente deve essere assegnato al **team** predefinito dall'elenco **a discesa Team** nella scheda **Utenti in Gestione** applicazioni.

- A questo utente deve essere concesso l'ambito completo selezionando tutti i gruppi e i team in **Gruppi e team** associati nella **pagina Utenti** in **Gestione applicazioni**.

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 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 procedura Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM dopo aver completato la procedura Configure CWCC 2.0 utilizzando le API programmatiche 2.0.

- Dopo aver configurato un ACD, è necessario configurare la nuova autorizzazione.

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. **IMPORTANTE** Deve trattarsi di un account di tipo servizio che non deve mai essere modificato. La modifica dell'account può causare Utenti e team duplicati nel sistema.

Campo	Configurazione
URL API	Immettere l'URL di base completo del Cisco Webex Contact Center API, incluso l'identificatore del protocollo.
Inquilino ID	Immettere l'organizzazione ID 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 per assistenza con la creazione di questo account amministratore tenant. ▪ In Webex WFO, questo utente deve anche disporre delle **autorizzazioni Registra schermo** e **Registra voce** assegnate al proprio ruolo. In **Gestione** applicazioni, utilizzare la **pagina Ruoli** per assegnare autorizzazioni ai ruoli e utilizzare la **pagina Utenti** per assegnare ruoli agli utenti. ▪ Questo utente deve essere assegnato al **team** predefinito dall'elenco **a discesa Team** nella **pagina Utenti** in **Gestione** applicazioni. ▪ A questo utente deve essere concesso l'ambito completo selezionando tutti i gruppi e i team in **Gruppi e team** associati nella **pagina Utenti** in **Gestione applicazioni**.
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 Webex WFO inserisca solo contatti vocali.

Cam	Configurazio
	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 a metadati personalizzati Etichette in Webex WFO. Per ulteriori dettagli, consulta Sincronizzare i metadati con Webex WFO . I valori dei metadati CWCC vengono sincronizzati con i contatti CWCC in Webex WFO. I valori dei metadati CWCC sono mappati alle etichette dei metadati create in Gestione metadati (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM 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.
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.
Abilita riacquisizione dati riacquisire i dati	(Opzionale) Selezionare questa casella di controllo se si desidera dall'intero giorno precedente.
Importazione di file multimediali	Abilita l'importazione di file multimediali e di registrazione in Webex WFO Da Webex Contact Center.

Campo	Configurazione
Sincronizzazione utente	Consente la sincronizzazione dei dati utente in Webex WFO da Webex Contact Center.
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 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 si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato: A. Una lingua già assegnata al contatto quando è

Cam	Configurazio
	Importato 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.

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.

Configurare la nuova autorizzazione

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**.

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

I 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 che i metadati CWCC vengono aggiunti 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

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > 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
            }
        }
```

```
        }
}
```

- 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**

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 sulle etichette dei metadati Webex WFO.

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

Raccogli e formatta i campi dei metadati delle variabili globali CWCC

Le variabili globali contengono il testo GlobalVariables nella risposta API.

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

   Utilizzare il testo, **taskDetails** , come prefisso per tutte le risposte

   taskDetails. Utilizzare il testo, **task**, come prefisso per tutte le risposte

   le attività.

   ESEMPIO Decidi di voler raccogliere metadati su "Global_VoiceName". Nella richiesta di esempio API, il nome "Global_VoiceName" rientra nella categoria delle attività. Pertanto usi il compito 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.

   ESEMPIO attività.

3. Trova e copia il nome della variabile globale così come appare nella risposta API, quindi aggiungilo al testo formattato.

   ESEMPIO task.Global_VoiceName

4. Aggiungere i due punti.

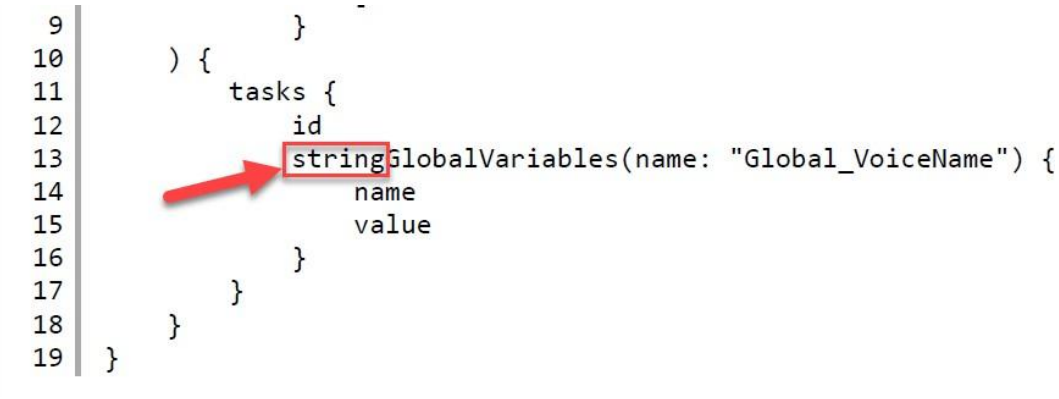
   ESEMPIO task.Global_VoiceName:

5. Trova il tipo di dati che si trova sulla stessa riga del nome della variabile globale. Scrivi in maiuscolo la prima lettera del tipo di dati.

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

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

   ESEMPIO

   Il tipo di dati in questo esempio è stringa. La prima lettera del tipo di dati deve essere maiuscola. Pertanto, usa String e aggiungilo al tuo testo formattato. **task.Global_VoiceName:String**

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

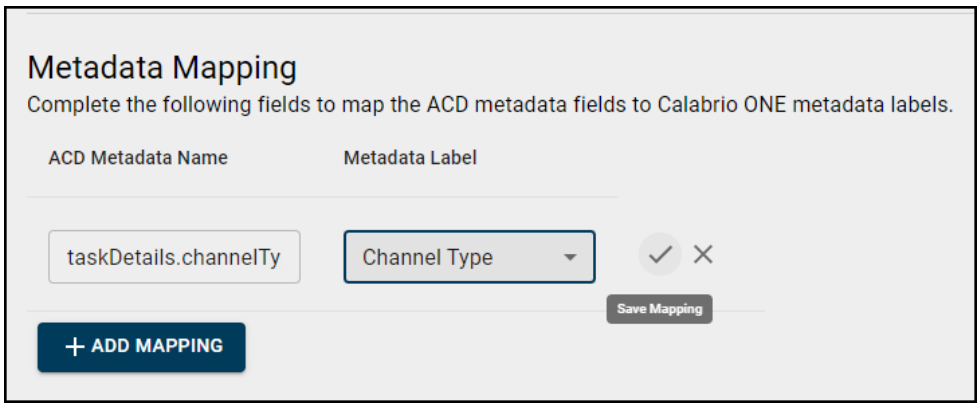
   <task o taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tipo di dati>

Mappa i metadati CWCC in Webex WFO

1. Passare alla pagina di configurazione **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Nella sezione **Mappatura metadati** , fare clic su **Aggiungi mappatura**.
3. Nella casella di testo sotto **ACD Nome metadati**, immettere un valore di metadati CWCC formattato correttamente.

4. Fare clic sull'elenco a discesa nella colonna **Etichetta metadati** e selezionare un'etichetta metadati dall'elenco di opzioni.
5. Fare clic sull'icona di controllo per salvare la mappatura dei metadati.

ESEMPIO



6. (Facoltativo) Fare clic su **Aggiungi mapping** per aggiungere ulteriori mapping di metadati e ripetere l'operazione come desiderato.
7. Fare clic su **Salva** nell'angolo in alto a destra della pagina.

Opzioni di metadati da richieste di esempio

Di seguito sono riportate le opzioni di metadati disponibili per l'attività.

opzioni dei metadati delle attività in una

```
{
    compito(
            da: 1631111190000
            a: 1634123120000
            filtro: {
                E: [
                    { channelType: { uguale a: telefonia } }
                ]
            }
    ) {
        compiti {
            id
            stato
            tipo di canale
            creatoOra
            tempo di fine
            origine
            destinazione
            motivo del contatto
            direzione
            proprietario { ID nome }
            entryPoint { ID nome }
```

```
                tipo di terminazione
                canaleSubType
                cliente {nomenumero di telefonoemail}
                èAttivo
                èCallback
                channelMetaData { email { oggetto metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    numero di richiamata
                    stato di richiamata
                    callbackOrigin
                    tipo di callback
                }
                posizione di registrazione
                lastWrapupCodeName
                ultima coda { ID nome }
                ultimoSito { ID nome }
                lastTeam { ID nome }
                lastEntryPoint { ID nome }
                Durata totale
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenzaDurata
                consultCount
                consultareDurata
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                self-serviceDurata
                connectedCount
                Durata connessa
                consultToQueueCount
                consultaToQueueDuration
                transferCount
                wrapupDuration
                durata dello squillo
                Durata della coda
                conteggiocoda
                catturaRichiesta
            }
        }
}
```

Di seguito sono riportate le opzioni di metadati disponibili per taskDetails.

Opzioni dei metadati taskDetails in una richiesta di esempio

```
{
    Dettagli attività(
                da: 1631192040000
                a: 1634648040000
                filtro: {
```

```
                    E: [
                                { channelType: { uguale a: telefonia } }
                    ]
                }
    ) {
        compiti {
            id
            stato
            tipo di canale
            creatoOra
            tempo di fine
            origine
            destinazione
            motivo del contatto
            direzione
            proprietario { ID nome }
            entryPoint { ID nome }
            tipo di terminazione
            canaleSubType
            cliente {nomenumero di telefonoemail}
            èAttivo
            èCallback
                    channelMetaData { email { oggetto metaData } }
            callbackData {
                callbackRequestTime
                callbackConnectTime
                numero di richiamata
                stato di richiamata
                callbackOrigin
                tipo di callback
            }
            posizione di registrazione
            lastWrapupCodeName
            ultima coda { ID nome }
            ultimoSito { ID nome }
            lastTeam { ID nome }
            lastEntryPoint { ID nome }
            Durata totale
            csatScore
            blindTransferCount
            conferenceCount
            conferenzaDurata
            consultCount
            consultareDurata
            holdCount
            holdDuration
            selfserviceCount
            self-serviceDurata
            connectedCount
            Durata connessa
            consultToQueueCount
            consultaToQueueDuration
            transferCount
            wrapupDuration
            durata dello squillo
```

```
61                  Durata della coda
62                  conteggiocoda
63                  catturaRichiesta
64              }
65          }
66      }
```

Array non supportati

Elenchi e array non sono supportati per i metadati personalizzati. La tabella seguente specifica quali array non sono supportati.

Array non supportati	Descrizione
code	Informazioni sulla coda.
siti	ID, nome della sede fisica del contact center a cui è stata distribuita l'attività.
team	ID, nome del team a cui è stata distribuita la chiamata.
collaboratori	Agenti che hanno gestito il compito.
Punti di ingresso	ID, nome del punto di atterraggio iniziale di un contatto in CWCC.

Dettagli di 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 del canale digitale Webex WFO

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

I termini contact center multicanale e omnicanale non sono sinonimi. Esistono differenze sostanziali nel modo in cui vengono 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 frammentate. Ciò significa che quando un cliente passa da un canale all'altro, l'interazione con il cliente perde continuità e contesto durante il percorso.

Mentre i contact center omnicanale forniscono un'esperienza fluida e integrata 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.

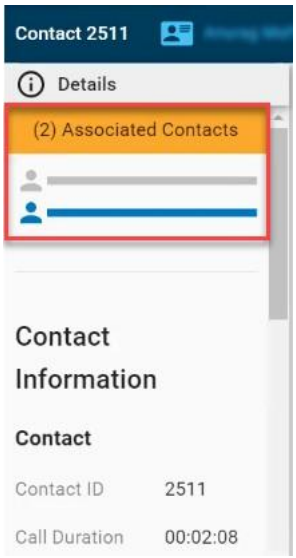
- Messaggistica in entrata/in uscita
- Trasferimenti

- 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**.

Filtra 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 dei canali digitali

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 **contatto ID**, che è l'unico ID della chat. Un **contatto associato ID** 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.

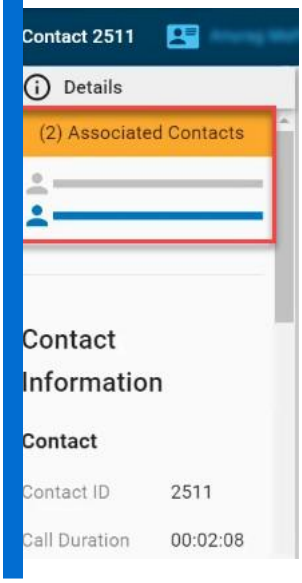
Ciò significa che ogni gamba di una chat ha un contatto univoco ID e tutte le gambe derivate di una chat hanno lo stesso contatto associato condiviso ID. Dopo aver selezionato una chat, puoi visualizzare tutte le chat associate nella trascrizione della chat visualizzata nella pagina Interazioni.

Prerequisiti

- Hai Cisco Contact Center Desktop (dashboard dell'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 della chat

- 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 contatto ID, che è l'unico ID dell'interazione SMS. Un contatto associato ID 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.

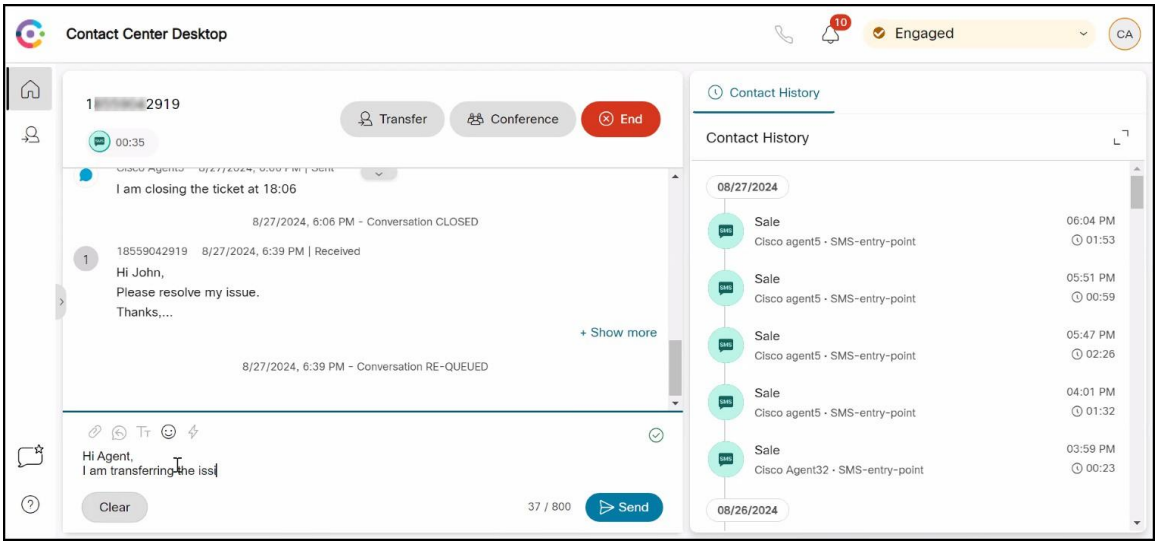
Ciò significa che ogni gamba di un SMS ha un contatto ID univoco e tutte le gambe derivate di un SMS hanno lo stesso contatto associato condiviso ID. Dopo aver selezionato un contatto SMS nella pagina Interazioni, è possibile visualizzare tutti i messaggi SMS associati in Media Player (**Interazioni**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

Prerequisiti

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

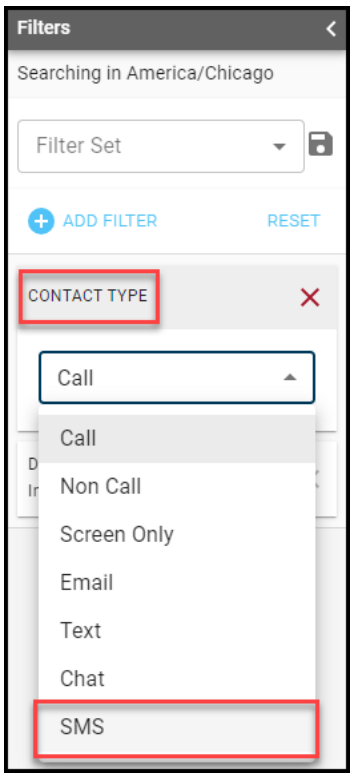
Flusso di esempio

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, filtra i messaggi # **SMS** e seleziona un SMS dall'elenco

di interazioni.

7. 

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

SMS 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 di 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 di 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 che è stata trasferita al secondo agente, avere lo stesso contatto associato ID. La telefonata di cinque minuti tra il cliente e il secondo agente ha un contatto associato diverso ID.

- 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 dell'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 e-mail passando alla pagina Interazioni **e seleziona un'interazione** e-mail dall'elenco.

Eventi di chiamata complessi

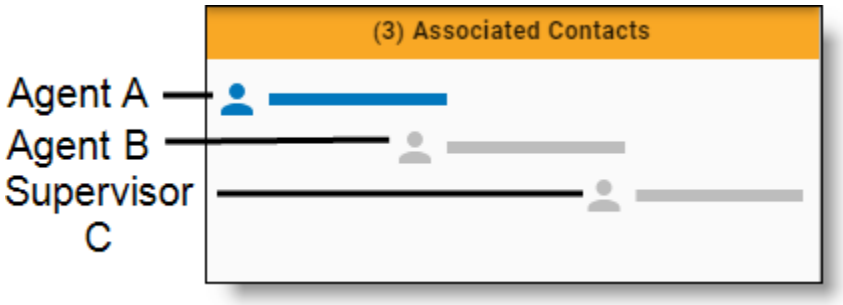
In questo argomento viene descritto come Webex WFO gestisce scenari di chiamata complessi. Gli scenari di chiamata complessi sono varie azioni che possono essere eseguite durante una chiamata. Includono trasferimenti, conferenze, blocchi e chiamate parcheggiate. In Cisco Webex Contact Center 2.0, un segmento viene formato quando c'è un cambiamento di 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, vengono definiti contatto. Il contatto associato ID è l'identificatore che collega una chiamata originale con tutte le parti derivate della chiamata registrate in Webex WFO. Ciò significa che ogni contatto risultante condivide lo stesso contatto associato ID 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 agente), Webex WFO crea un contatto separato per ciascun agente coinvolto e assegna a questi contatti lo stesso contatto associato ID. 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 contatto associato ID.



Nel lettore multimediale il flusso audio in ingresso è blu e il flusso in uscita è rosso. Un agente è rappresentato su un canale e tutte le altre parti coinvolte nella chiamata sono su un canale separato. Per ulteriori informazioni sul pannello audio nel lettore multimediale, vedere Ascoltare un contatto audio e Informazioni sul silenzio e parlare durante gli eventi .

Prerequisiti

- Le impostazioni seguenti devono essere abilitate per il tenant dell'organizzazione.
  - **Registrazione segmenti** : contattare il rappresentante tecnico Cisco per abilitare questa impostazione.
  - **Consulta la registrazione** delle gambe- Contatta il tuo rappresentante tecnico Cisco per abilitare questa impostazione.
  - **Chiamate** complesse: contattare il supporto tecnico Cisco per abilitare questa impostazione.

- **IMPORTANTE** Il rappresentante tecnico Cisco deve abilitare **la registrazione** dei segmenti e **consultare prima la registrazione** delle gambe all'interno del sistema Cisco Webex Contact Center. Successivamente, il supporto tecnico Cisco deve abilitare **chiamate** complesse all'interno di Webex WFO.

- 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 per consentire ai metadati di CWCC di essere mappati a un'etichetta di metadati.

      PROCEDURA OTTIMALE 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 di sistema > configurazione ACD

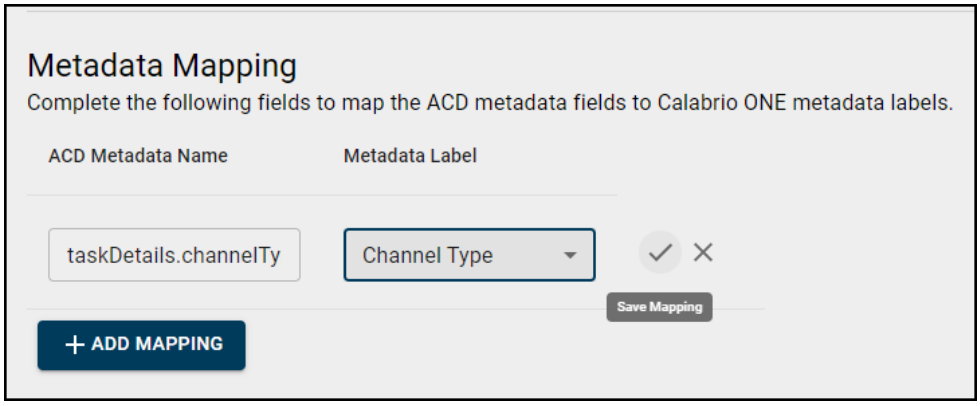
Procedimento

Mappa 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.

Abilita chiamate complesse

1. Passare alla pagina di **configurazione Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **Nella sezione Abilita chiamate** complesse, seleziona l'interruttore **Abilita chiamate** complesse.
3. 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 eventi di 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 riprendere 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.

Tipo	Supportato	Descrizione
Conferenza fredda	Sì	Interazione di chiamata con due o più agenti.
Conferenza calda		
Parcheggio	No	Una chiamata è PUT in attesa (parcheggiata) e la chiamata può essere ripresa (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 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 le 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:

Funzione	Configurazione
	▪ Attiva questo utente: deve essere selezionato. ▪ Ruoli: deve essere assegnato a un ruolo associato alle autorizzazioni Acquisisci contatti e Registra schermo. ▪ Accesso a 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 CC Webex.

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 l'utilizzo della messaggistica RTE, Smart Desktop inizia ad acquisire le registrazioni dello schermo in segmenti di dieci minuti salvati 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 inoltrando i timestamp per ogni contatto al PC 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.

Informazioni sulle configurazioni serverless

Il server di dati Webex WFO elabora le richieste e fornisce i dati. In particolare, la sincronizzazione degli utenti e l'importazione dei dati sono processi del server dati. Questi processi sono ora nativi dell'integrazione stessa; Pertanto, un server dati non è più necessario.

Dettagli del processo

Se l'organizzazione sta conducendo una nuova implementazione dell'integrazione QM per Cisco Webex Contact Center 2.0, è possibile seguire le procedure descritte in Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 esattamente come sono scritte.

Tuttavia, se l'organizzazione sta eseguendo la migrazione da un'integrazione del server dati a un'integrazione serverless, tenere presente le seguenti considerazioni.

1. Si tratta di un'implementazione controllata, il che significa che è necessario un impegno per i servizi professionali. Un tecnico deve abilitare la funzionalità serverless Cisco 2.0 per conto dell'organizzazione prima di poter procedere con i passaggi successivi di questo processo.

2. È necessario disattivare il server dati utilizzando la pagina di configurazione del server dati che si trova in **Gestione** delle applicazioni> **Configurazione** del sistema> **Configurazione** del server dati.

   - Rimuovere tutte le impostazioni e deselezionare tutte le caselle di controllo per un singolo server dati una alla volta, quindi fare clic su **Salva**.

- Attendere dieci minuti prima di continuare con il passaggio successivo.
- Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere la connessione del server dati al ACD.

3. Assicurarsi delle impostazioni di configurazione ACD (**Gestione** applicazioni> **Configurazione** di sistema> **ACD Configurazione**) sono aggiornati.
    - Fare clic sull'interruttore **Importazione** multimediale e Sincronizzazione utente nella pagina di **configurazione Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** per abilitare le funzionalità di importazione multimediale serverless e sincronizzazione utente.
    - **Webex WFO API Nome** utente: per questo campo è necessario utilizzare un indirizzo e-mail associato alle credenziali amministrative in Cisco Webex Contact Center.
        - In Webex WFO, questo utente deve disporre anche delle **autorizzazioni Registra schermo** e **Registra voce** assegnate al proprio ruolo. In **Gestione** applicazioni, utilizzare la **pagina Ruoli** per assegnare autorizzazioni ai ruoli e utilizzare la **pagina Utenti** per assegnare ruoli agli utenti.
        - Questo utente deve essere assegnato al **team** predefinito dall'elenco **a discesa Team** nella **pagina Utenti** in **Gestione** applicazioni.
        - A questo utente deve essere concesso un ambito completo selezionando tutti i gruppi e le squadre sotto **Gruppi e team** associati nella **pagina Utenti** in **Gestione** applicazioni.

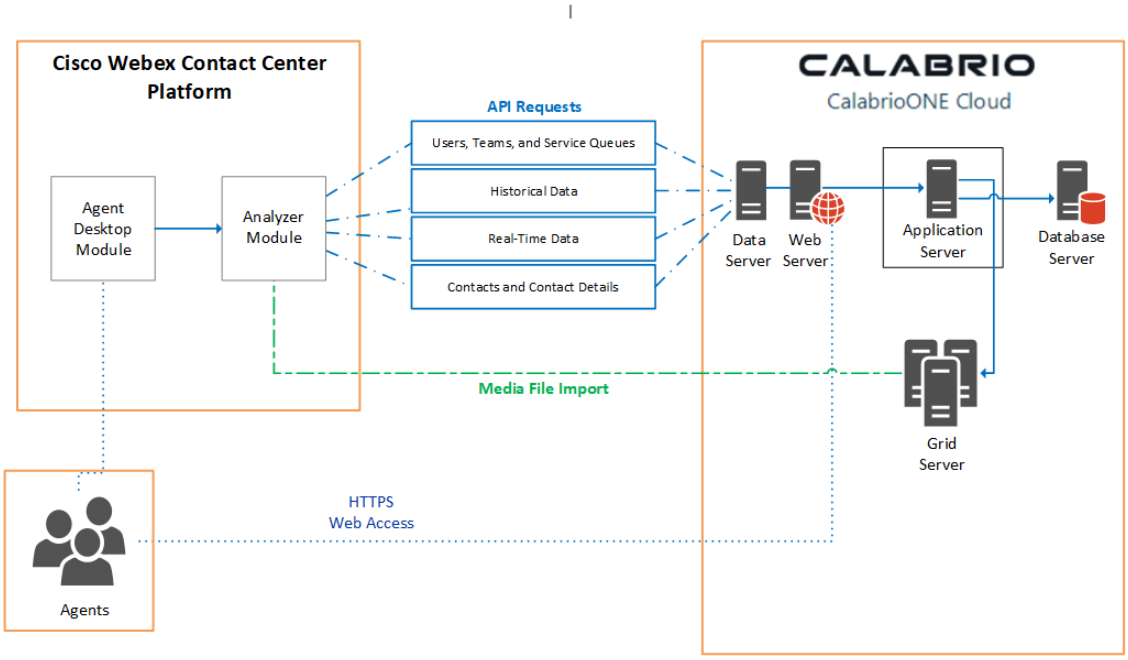
Appendice

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	Cambiamento risultante in Webex
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 al ACD ID. 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 Webex Contact Center utenti e team. Consultare Squadre. ▪ Se l'utente Webex Contact Center è abilitato per contact center, assegna il ruolo 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 se contact-center è abilitato, 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 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	Risultante cambiamento 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.

Code di servizio

Webex WFO sincronizza i seguenti punti di ingresso/code da Webex Contact Center con le code di servizio:

- Code
- Code di chiamata in uscita

Quando i dati di una coda o di una coda di chiamata in uscita 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	Risultante cambiamento in Webex WFO
Viene aggiunta una nuova coda	Innanzitutto, viene aggiunta una nuova coda di servizio. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue il seguente: ▪ Applica il nome della coda Webex Contact Center al nome della coda del servizio Webex WFO ▪ Applica il TID della coda alla coda del servizio Webex WFO ID ▪ (Sola lettura) Assegna alla coda di servizio Webex WFO un tipo di coda di servizio Voice [Interactive] ▪ (Sola lettura) Assegna alla coda del servizio Webex WFO un'origine ACD di Webex Contact Center

Modifica in Webex	Modifica risultante in Webex
	In secondo luogo, viene aggiunta una nuova mappatura delle competenze. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue le operazioni seguenti: ▪ Applica il nome della coda Webex Contact Center al nome del mapping delle abilità ▪ Assegna la coda del servizio Webex WFO associata alla coda Webex Contact Center al mapping delle competenze e assegna una priorità pari a 1.
Il nome della coda è stato modificato	Applica il nuovo nome della coda Webex Contact Center al Webex WFO Solo nome coda di servizio. Webex WFO non applica il nuovo nome della coda Webex Contact Center alla mappatura delle abilità Webex WFO associata.
La coda viene eliminata vengono eliminate.	Nessun cambiamento. Né la coda del servizio né la mappatura delle competenze

Informazioni sulle configurazioni serverless

Il server di dati Webex WFO elabora le richieste e fornisce i dati. In particolare, la sincronizzazione degli utenti e l'importazione dei dati sono processi del server dati. Questi processi sono ora nativi dell'integrazione stessa; Pertanto, un server dati non è più necessario.

Dettagli del processo

Se la tua organizzazione sta conducendo una nuova implementazione dell'integrazione QM per Cisco Webex Contact Center 2.0, puoi seguire le procedure dettagliate in Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 esattamente come sono scritte.

Tuttavia, se l'organizzazione sta eseguendo la migrazione da un'integrazione del server dati a un'integrazione serverless, tenere presente le seguenti considerazioni.

1. Si tratta di un'implementazione controllata, il che significa che è necessario un impegno per i servizi professionali. Un tecnico deve abilitare la funzione serverless Cisco 2.0 per conto dell'organizzazione prima di poter procedere con i passaggi successivi di questo processo.
2. È necessario disattivare il server dati utilizzando la pagina di configurazione del server dati che si trova in **Gestione** delle applicazioni> **Configurazione** del sistema> **Configurazione** del server dati.

- Rimuovere tutte le impostazioni e deselezionare tutte le caselle di controllo per un singolo server dati una alla volta, quindi fare clic su **Salva**.
- Attendere dieci minuti prima di continuare con il passaggio successivo.
- Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere la connessione del server dati al ACD.

3. Assicurarsi delle impostazioni di configurazione ACD (**Gestione** applicazioni> **Configurazione** di sistema> **ACD Configurazione**) sono aggiornati.

    - Fare clic sull'interruttore **Importazione** multimediale e Sincronizzazione utente nella pagina di **configurazione Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** per abilitare le funzionalità di importazione multimediale serverless e sincronizzazione utente.
    - **Webex WFO API Nome** utente: è necessario utilizzare un indirizzo e-mail associato alle credenziali amministrative in Cisco Webex Contact Center per questo campo.
        - In Webex WFO, questo utente deve disporre anche delle **autorizzazioni Registra schermo** e **Registra voce** assegnate al proprio ruolo. In **Gestione** applicazioni, utilizzare la **pagina Ruoli** per assegnare autorizzazioni ai ruoli e utilizzare la **pagina Utenti** per assegnare ruoli agli utenti.
        - Questo utente deve essere assegnato al **team** predefinito dall'elenco **a discesa Team** nella **pagina Utenti** in **Gestione** applicazioni.
        - A questo utente deve essere concesso un ambito completo selezionando tutti i gruppi e le squadre sotto **Gruppi e team** associati nella **pagina Utenti** in **Gestione** applicazioni.

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 file 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, saranno necessarie queste informazioni per completare la sezione Webex Contact Center API.

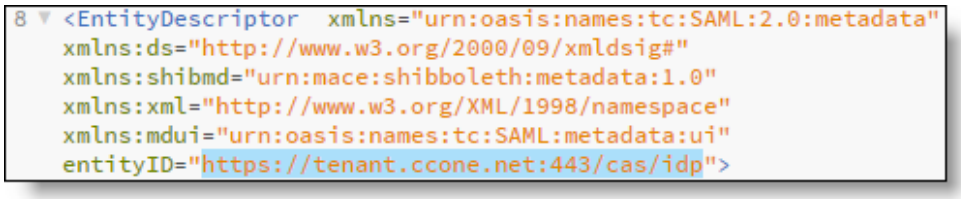
Se si prevede di utilizzare Webex Contact Center come provider di identità (IdP) per l'autenticazione SAML, raccogliere anche le seguenti informazioni dal file di metadati SAML (fornito da Webex Contact Center) e salvarle nella stessa posizione di facile accesso.

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

- Entità ID

  ESEMPIO

  L'entità ID è evidenziata nell'immagine seguente.



- URL di reindirizzamento Single Sign-On

  ESEMPIO

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

- Certificato del provider di identità

  ESEMPIO

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

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

Quindi, 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	Immettere un nome univoco per il 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. Salta 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

Campo	Configurazione
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	Immettere l'indirizzo e-mail dell'utente Webex Contact Center che si desidera salvato nel passaggio 1. Questo utente deve essere autorizzato ad accedere al Webex Contact Center API e al Webex Contact Center Media API.
Chiave API	Immettere la chiave API per i file Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API salvati nel passaggio 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selezionare solo se si utilizza Webex Contact Center 2.0. In questo modo vengono abilitate le richieste CMSv2 API.
Cisco Inquilino ID	Immettere l'identificatore alfanumerico del 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	Seleziona la quantità di tempo che desideri che WFM attenda prima di Importa le statistiche ACD al termine di un intervallo.

Campo	Descrizione
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 dall'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-quindi spostare Impostazioni evento temporale	Selezionare la casella di **controllo Abilita eventi** in tempo reale, Il Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.
Impostazioni del server di importazione multimediale	Selezionare la casella di **controllo Abilita importazione** multimediale, quindi spostare Webex Contact Center ACD da **Disponibile** ad **Assegnato**.

4. Fai clic su **Salva**.

(Opzionale) Passaggio 4: abilitare l'autenticazione SAML

Configurare il server dati per acquisire ed elaborare i dati da Webex Contact Center.

Webex WFO può essere configurato come provider di servizi che utilizza un IdP di terze

parti.

Abilita autenticazione SAML

1. In Webex WFO, passare a Gestione applicazioni > amministrazione > autenticazione.
2. Selezionare **Abilita autenticazione** SAML.
3. Configurare i campi come segue.

Campo	Descrizione
Nome	Immettere un nome univoco per il provider di identità.
Emittente ID	Immettere l'entità ID salvata nel passaggio 1.
Single Sign On URL	Immettere l'URL di reindirizzamento Single Sign-On salvato nel passaggio 1. Certificato del provider di identità	Importare il certificato del provider di

identità salvato nel passaggio 1.

4. Fai clic su **Salva**.

Connettiti 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 effettuano la transizione 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	Selezionare **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 il ACD.

4. Fare clic su **OK.**
5. **Nella tabella Seleziona ACD** selezionare il Cisco Webex Contact Center ACD appena creato.
6. Salta 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

Campo	Configurazione
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 Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API salvati nel passaggio 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selezionare la casella di controllo. Questa casella di controllo consente di connettersi a CWCC 2.0 con le API CMSv2.
Cisco Inquilino ID	Inserisci l'identificatore alfanumerico del tuo Webex Contact Center Account tenant. Questa è la tua Cisco Organization ID.

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	Seleziona la quantità di tempo che desideri che WFM attenda 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 era

Campo	Descrizione
	catturato 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 WFOacquisisca 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

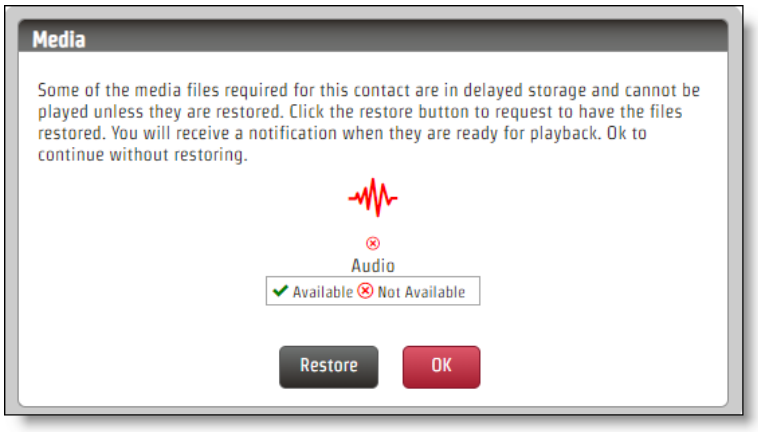
Quando QM è connesso a Cisco Webex Contact Center, i contatti vengono creati e registrati in Webex Contact Center.

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 ai singoli agenti coinvolti. In particolare, Webex WFO determina quando gli agenti erano attivi nella chiamata attraverso i timestamp di inizio e fine e segmenta il contatto di conseguenza. Ogni contatto risultante in Webex WFO ha i propri metadati e la propria registrazione audio.

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

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



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

Nelle sezioni seguenti viene descritto come Webex WFO segmenta Webex 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 contatto ID.

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.

Entrambe le registrazioni hanno lo stesso contatto associato ID.

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.

Tutti i segmenti di una chiamata trasferita hanno lo stesso contatto associato ID.

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.

Entrambe le registrazioni hanno lo stesso contatto associato ID.

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 contatto ID.

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.

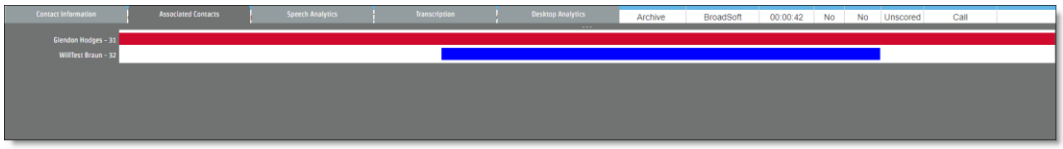
Webex WFO segmenta questo contatto in due contatti, 31 e 32. La registrazione per il contatto 31 ha una durata di 00:02:09, ovvero l'intero periodo di tempo in cui l'agente Braun è stato collegato al cliente. La registrazione per il contatto 32 ha una durata di 00:01:00, che è solo il periodo di tempo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

Entrambe le registrazioni hanno lo stesso contatto associato ID.

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

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.

Webex CC	QM
Agente	Cognome, Nome
ANI	Numero chiamante
DNI	Numero chiamato

Webex CC	QM
Data	Data, Ora
TID utente	Agente ACD ID
ID sessione	Contatto associato ID

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

Dati classici WFM per la versione 1.0

WFM consente di pianificare gli agenti e prevedere i requisiti di pianificazione degli agenti, nonché di monitorare se gli agenti seguono le loro pianificazioni.

Dati storici

Webex WFO importa i dati cronologici per le code dei servizi e gli agenti tramite quattro richieste API. Possono essere necessarie fino a due ore prima che i dati storici Webex Contact Center siano disponibili in Webex WFO. I dati in tempo reale non sono interessati.

Dati cronologici code di servizio

Questa richiesta API importa i dati cronologici per ogni coda di servizio Cisco Webex Contact Center per ogni intervallo di trenta minuti nella giornata. Alcuni dati vengono calcolati solo nell'intervallo. Altri dati vengono calcolati a intervalli.

Webex Colonna CC	Descrizione
queueId_s	ID della coda di servizio Webex Contact Center.
terminationType_s where value = "abandoned"	(Solo intervallo) Numero di chiamate abbandonate durante questo intervallo.
Gestito_I	(Solo intervallo) Numero di chiamate gestite durante questo intervallo.
talkDurata_l	(Attraverso intervalli) Il tempo trascorso dagli agenti a parlare con i contatti Che è iniziato in questo intervallo. Formato = millisecondi.
holdDuration_l	(Attraverso gli intervalli) La durata dei contatti iniziati in questo l'intervallo era sospeso. Formato = Millisecondi.

Webex Colonna CC	Descrizione
lato	La sessione ID.
wrapupDuration_i	(Attraverso gli intervalli) Il tempo trascorso dagli agenti nel riepilogo stato dopo aver completato le chiamate iniziate in questo intervallo. Formato = Millisecondi.
queueDuration_l	(Attraverso gli intervalli) La durata del tempo trascorso dai contatti nel servizio coda in attesa di essere connessa a un agente. Formato =
Millisecondi. isLivelloServizio_i	Le chiamate che hanno soddisfatto il livello di servizio durante questo intervallo.

Dati sulla produttività degli agenti ripartiti in base alla coda di servizio

Questa richiesta API importa dati storici che non sono associati a nessuna delle code di servizio a cui è assegnato un agente per ogni intervallo di trenta minuti nel giorno. Quindi, Webex WFO divide i dati per il numero di code di servizio a cui è assegnato l'agente. Tutti i dati vengono calcolati solo nell'intervallo.

Webex Colonna CC	Descrizione
agendId_s	Il ID dell'agente Webex Contact Center.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "Inattivo"	Periodo di tempo trascorso dall'agente nello stato Inattivo. Formato = Millisecondi.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "Disponibile"	Periodo di tempo trascorso dall'agente nello stato Disponibile. Formato = Millisecondi.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "in attesa"	Il periodo di tempo trascorso dall'agente nello stato di chiamata in attesa. Formato = Millisecondi.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "WrapUp"	Periodo di tempo trascorso dall'agente nello stato Wrap Up. Formato = Millisecondi.
Intervallo di attività in cui currentState_s != "Disponibile"	Il periodo di tempo trascorso dall'agente in tutti gli stati non disponibili. Formato = Millisecondi.

(Solo intervallo) Dati sulla produttività dell'agente per coda di servizio

Questa richiesta API importa i dati storici associati a ciascuna coda di servizio di un agente per ogni intervallo di trenta minuti nel corso della giornata. Tutti i dati vengono calcolati solo nell'intervallo di trenta minuti.

Webex Colonna CC	Descrizione
agendId_s	ID dell'agente.
queueId_s	ID della coda del servizio Webex Contact Center.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "Connesso"	Periodo di tempo in cui il telefono dell'agente è rimasto nello stato Connesso durante questo intervallo. Formato = Millisecondi.
Intervallo di attività in cui currentState_s = "Suona"	Periodo di tempo in cui il telefono dell'agente è rimasto nello stato Suoneria durante questo intervallo. Formato = Millisecondi.

(Tra intervalli) Dati sulla produttività degli agenti per coda di servizio

Questa richiesta API importa i dati storici associati a ciascuna coda di servizio di un agente per ogni intervallo di trenta minuti nel corso della giornata. Tutti i dati vengono calcolati su intervalli.

Webex Colonna CC	Descrizione
agendId_s	ID dell'agente.
queueId_s	ID della coda del servizio Webex Contact Center.
gestito_i	Il numero di chiamate gestite.
wrapupDuration_i questo	Il tempo che gli agenti hanno trascorso a parlare con i contatti che hanno iniziato in intervallo. Formato = Millisecondi.
holdDuration_l	Periodo di tempo in cui i contatti iniziati in questo intervallo sono rimasti in attesa. Formato = Millisecondi.
transferCount_i	Numero di chiamate trasferite dall'agente.
talkDuration_l	Il tempo che l'agente ha trascorso parlando con i contatti che hanno iniziato in Questo intervallo. Formato = Millisecondi.

Dati in tempo reale

Quando Webex Contact Center è connesso a WFM, un API aggiorna Webex WFO ogni volta che lo stato di un agente cambia in Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO mappa quindi lo stato dell'agente Webex Contact Center a uno stato dell'agente equivalente in WFM, consentendo a supervisori e manager di monitorare in tempo reale l'aderenza alla pianificazione dell'agente.

La tabella seguente riassume come gli stati degli agenti in Webex Contact Center Agent Desktop vengono mappati agli stati degli agenti in WFM.

Webex CC	Webex WFO
Disponibile	Pronto Disponibile
Connesso o Parlante	Parlare
Riepilogo	Lavoro dopo la chiamata
Chiamata in attesa	Attesa
Inattivo	Non pronto
N/D	Disconnesso (derivato dalla colonna isLogout_i nella risposta Webex Contact Center API)

IMPORTANTE Esiste un limite di 255 caratteri che si applica alla combinazione completa di tutti i codici motivo "Non pronto" assegnati a un'attività durante la configurazione della mappatura dello stato di aderenza.