Guida all'integrazione Webex Calling

Prima pubblicazione: 16 settembre 2024
Ultimo aggiornamento: 3 febbraio 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

Contenuto 3

Destinatari 5

Introduzione 6

Registrazione delle chiamate (CR) e gestione della qualità (QM) 6

Intuizioni 8

Panoramica dell'architettura 9

Configurare Webex Calling 11

Configurare Webex Calling in Webex WFO 19

Sincronizzare i metadati con Webex WFO 23

Dettagli sull'integrazione 29

Eventi di chiamata complessi 29

Informazioni sulla sincronizzazione 31

Limitazioni 34

Destinatari

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

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

Introduzione

Webex WFO è una suite software unificata per l'ottimizzazione della forza lavoro (WFO) che si integra con Cisco Webex Calling per fornire registrazione delle chiamate e informazioni dettagliate sui dati. I dettagli relativi all'integrazione supportata sono elencati di seguito.

Registrazione delle chiamate (CR) e gestione della qualità (QM)

La gestione della qualità è il cuore di una suite di ottimizzazione della forza lavoro. È l'inizio della traccia di dati che porta alla voce del cliente. Porta il servizio ai tuoi clienti al livello successivo con particolare attenzione alla qualità e coinvolgi i tuoi agenti per promuovere la fidelizzazione.

Funzioni disponibili

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Webex WFO importa l'audio Registrazioni da Cisco Webex Chiamata	X	
Webex WFO registra l'audio		X L'audio viene importato da Cisco Webex Calling
Webex schermata di importazione WFO registrazioni	X	
Webex storage WFO richiesto per Archiviazione dell'audio nel cloud		X
Integrazione cloud-to-cloud	X	
Webex WFO acquisisce l'audio manuale Pausa e ripresa	X	

Funzione supportato	Supportato	Attualmente non
Webex WFO acquisisce la schermata manuale Sospensione e ripresa della registrazione	X	
Registrazione stereo		X Webex WFO riceve solo dati mono da Webex Calling. I flussi audio appaiono rossi nel lettore multimediale.
Crittografia di audio e schermo registrazioni	X	
Controlli di registrazione Web e Controlli di registrazione API	X	
Eventi energetici vocali		X* Sono supportati solo gli eventi di sospensione.
Registra eventi di chiamata complessi	X Per ulteriori informazioni, vedere Eventi di chiamata complessi.	
Monitoraggio vocale in tempo reale		X
Monitoraggio dello schermo in tempo reale	X	
Sincronizzazione supportata	X Gli utenti e i dati dei contatti vengono sincronizzati. Consultare Informazioni sulla sincronizzazione per ulteriori informazioni.	
Importazione metadati contatti	X	
Metadati personalizzati	X	

*Le registrazioni audio appaiono in rosso nel lettore multimediale. I marcatori di evento di pausa sono supportati nel lettore multimediale. Negli scenari di pausa e ripresa, gli indicatori di evento di pausa vengono visualizzati solo nel lettore multimediale della persona che ha attivato manualmente l'evento di pausa durante una chiamata. Gli indicatori di evento di sospensione non vengono visualizzati nel lettore multimediale per altre persone nella chiamata che non hanno attivato manualmente l'evento di sospensione.

Intuizioni

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

Funzioni disponibili

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

Panoramica dell'architettura

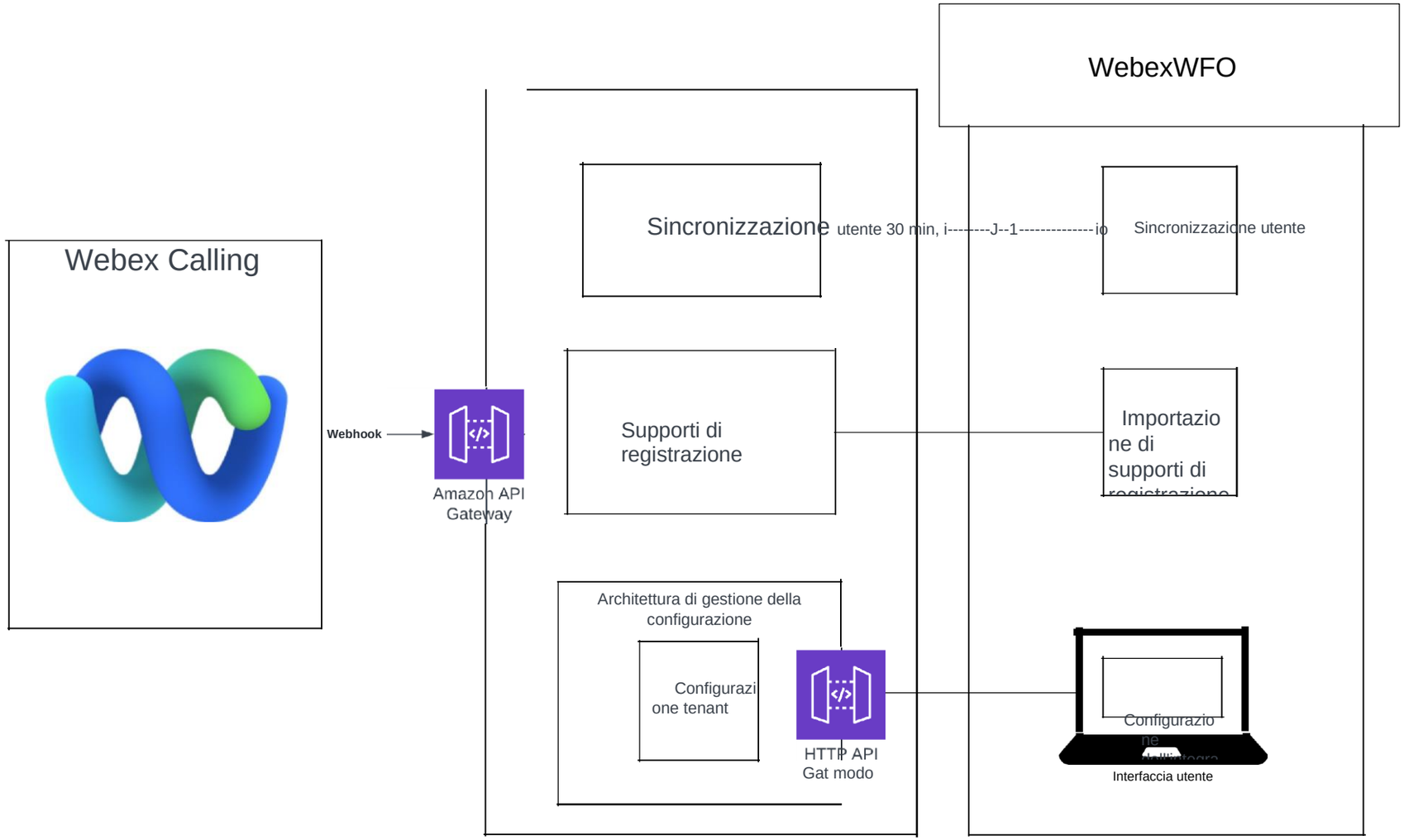
L'integrazione tra Cisco Webex Calling e Webex WFO è solo cloud e utilizza l'architettura serverless di Amazon Web Services (AWS). Ciò significa che non è necessario un server dati poiché le applicazioni e i servizi vengono eseguiti nel cloud. Le funzioni principali di questa integrazione sono la sincronizzazione dei dati di contatto e dei dati utente dal sistema Webex Calling al sistema WFO Webex.

L'importazione di supporti di registrazione da Webex Calling a Webex WFO è un processo attivato da eventi. Quando si verifica una chiamata in Webex Calling, un webhook attiva l'URL di destinazione specificato e instrada la richiesta attraverso un gateway API. Una varietà di processi e calcoli vengono eseguiti all'interno di AWS prima che la registrazione venga caricata in Webex WFO. I dati utente vengono sincronizzati a intervalli di 30 minuti. I dati utente e i supporti di registrazione sono associati tra loro utilizzando un ID utente condiviso.

> **Nota** Potrebbero essere necessari fino a trenta minuti prima che i dati utente vengano visualizzati nelle interazioni elencate nella pagina Interazioni in Webex WFO.

Diagramma dell'architettura

Il diagramma nella pagina successiva illustra, ad alto livello, l'integrazione tra Cisco Webex Calling e Webex gestione della qualità WFO.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Sincronizzazione utente 30 min, i--------J--1----------io
Sincronizzazione utente
Supporti di registrazione
Importazione di supporti di registrazione
Architettura di gestione della configurazione
Configurazione tenant
HTTP API Gat modo
Configurazione
Interfaccia utente

Configurare Webex Calling

Per configurare Webex Calling, è necessario innanzitutto individuare e copiare l'ID organizzazione nel sistema Webex Calling. Queste informazioni copiate verranno inserite in Webex WFO durante una procedura successiva che collega il sistema Webex Calling a Webex WFO.

È necessario creare ed eseguire il provisioning di un account amministratore. Questo account viene utilizzato dalla connessione tra il sistema Webex Calling dell'organizzazione e Webex WFO.

È inoltre necessario modificare i profili di tutti gli utenti di cui si desidera sincronizzare le chiamate Webex WFO. Le procedure riportate di seguito guidano l'utente attraverso queste attività.

> **BEST PRACTICE** Impostare le credenziali del nome utente e della password dell'account amministratore Webex in modo che non scadano mai. Cisco revoca i token di accesso alla scadenza delle credenziali utente. Pertanto, se il tuo account Cisco
> Le credenziali di nome utente e password scadono, quindi il ACD in Webex WFO deve essere nuovamente autenticato. La riautenticazione potrebbe richiedere un impegno del supporto tecnico Cisco.
> Se devi cambiare la tua password, devi aggiornare immediatamente il campo Calabrio API User Password. Per ulteriori informazioni, vedere Configurare Webex Calling in Webex WFO . In caso contrario, il processo di importazione dell'integrazione viene interrotto.

Prerequisiti

- Se si dispone di un'integrazione Cisco Webex Contact Center configurata, è necessario impostare un'integrazione Webex Calling aggiuntiva separata. Fare riferimento alla Guida *all'integrazione* Cisco Webex Contact Center per istruzioni di configurazione su tale integrazione.
- Devi accedere a Webex Control Hub.
- All'interno Webex Control Hub, è necessario disporre di un account utente che soddisfi i seguenti parametri.

  > **Nota** Questo account utente sarà l'account amministratore utilizzato per configurare questa integrazione. Le procedure riportate di seguito ti guideranno su come assegnare a questo account il giusto livello di amministratore
  > Ruoli e autorizzazioni.

  - Il nome utente è in formato FQDN.
  - Il nome utente non può essere un indirizzo e-mail personale.

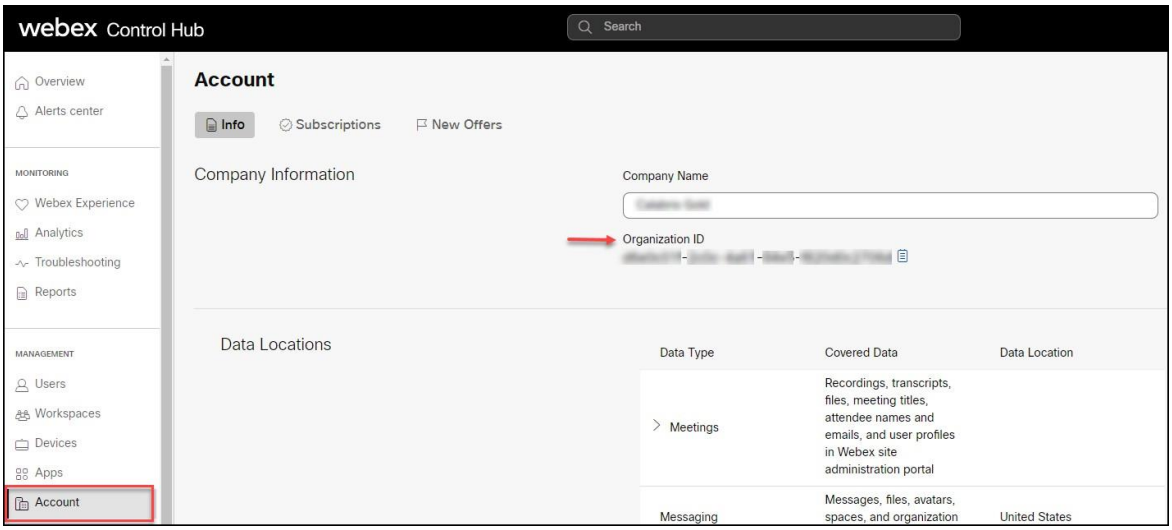
- Il nome utente deve essere un indirizzo e-mail creato utilizzando la sincronizzazione di Active Directory con Cisco o creato manualmente nel portale di amministrazione Cisco.

Procedure

Individua l'ID organizzazione

> **Nota** Se l'organizzazione dispone di un'integrazione Webex Contact Center, l'ID organizzazione utilizzato è lo stesso sia per le integrazioni Webex Contact Center che per Webex Calling.

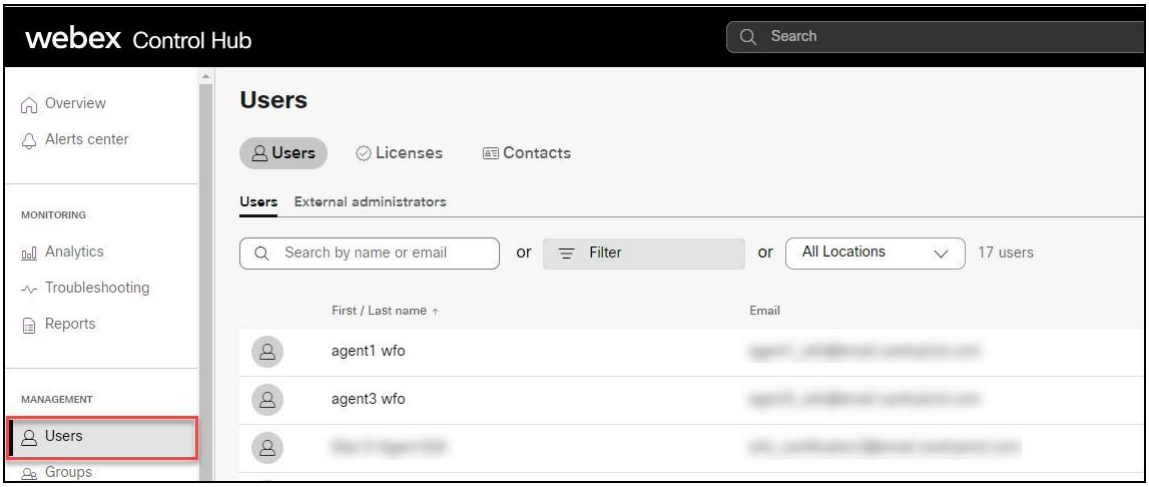
1. Accedi **Webex Control Hub** per gli amministratori navigando su admin.webex.com e inserendo le tue credenziali.
2. Passare alla **pagina Account** dalla barra di navigazione a sinistra.
3. Copia il tuo **ID** organizzazione e salvalo in una posizione di facile accesso. L'ID organizzazione Cisco viene definito ID tenant in Webex WFO ed è richiesto quando si imposta la connessione a Webex Calling in Webex WFO.



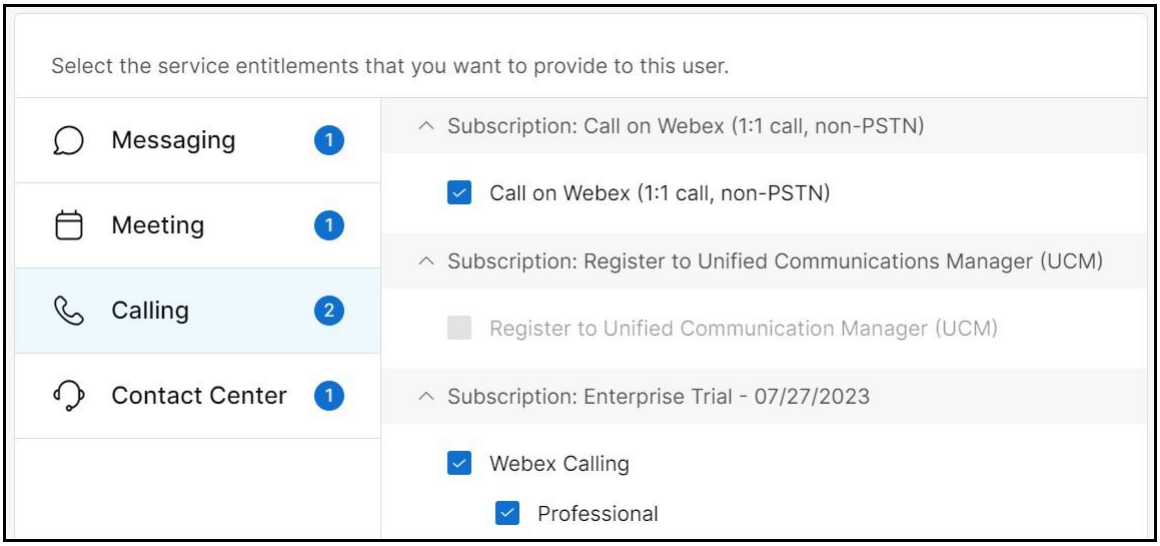
Assegnare licenze e ruoli all'account amministratore

L'account utente utilizzato in questa procedura viene successivamente utilizzato per completare il processo di autenticazione necessario per l'integrazione con Webex WFO. Pertanto, questo utente deve essere un utente autorizzato con le autorizzazioni elencate in questa procedura.

1. Fare clic su **Utenti** in **Gestione** nella barra di navigazione a sinistra.

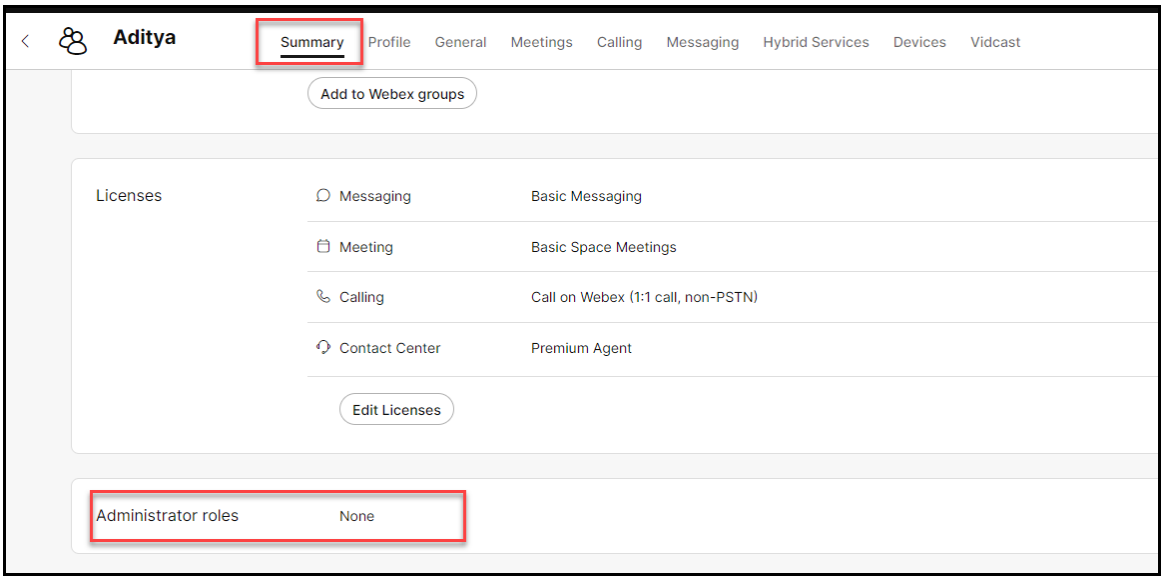


2. **Dalla pagina Utenti** è possibile modificare un utente esistente o crearne uno nuovo. Se si decide di modificare un utente esistente, procedere al passaggio successivo.
   - In alternativa, se decidi di creare un nuovo utente, fai clic su **Aggiungi utenti** e segui le istruzioni visualizzate. Assicurarsi che l'utente appena creato disponga delle licenze descritte nel passaggio 5.
3. Selezionare l'utente desiderato dalla tabella per aprire la pagina di configurazione dell'utente.
4. Passare alla **sezione Licenze** nella scheda Riepilogo **utente** e fare clic su **Modifica licenze**.
5. Assicurarsi che l'utente disponga, come minimo, delle **licenze di chiamata** elencate nella tabella seguente. È possibile scegliere di concedere agli utenti licenze e ruoli aggiuntivi come desiderato.

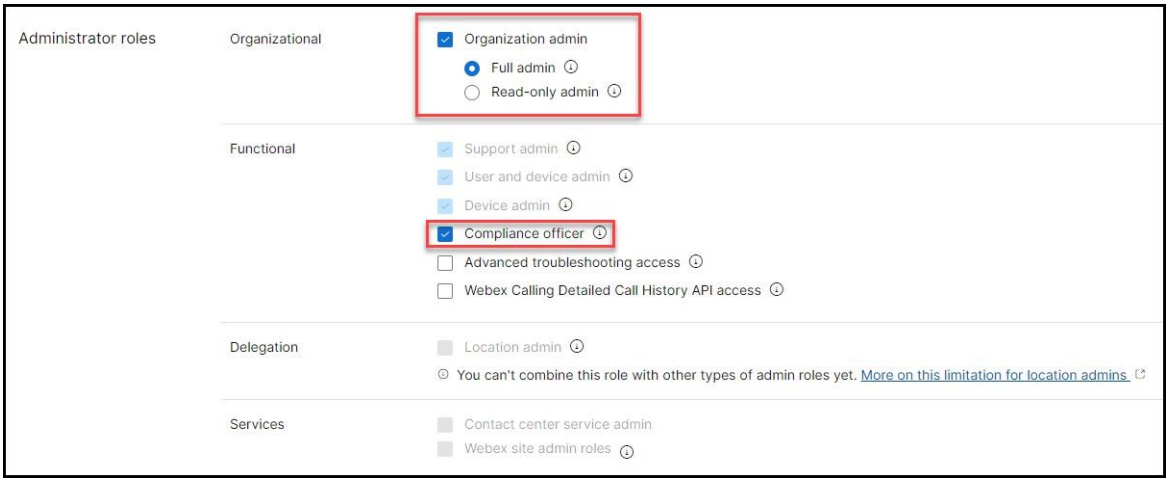


Licenze	
Chiamate	Selezionare la **casella Webex Calling** controllo. Selezionare la casella di **controllo Professionale** .

6. Fai clic su **Salva**. La pagina di modifica si chiude e si torna alla **scheda Riepilogo** della pagina dell'utente.
7. Fare clic su **Ruoli amministratore**.



8. Assicurarsi che l'utente disponga, come minimo, dei ruoli elencati nella tabella seguente.



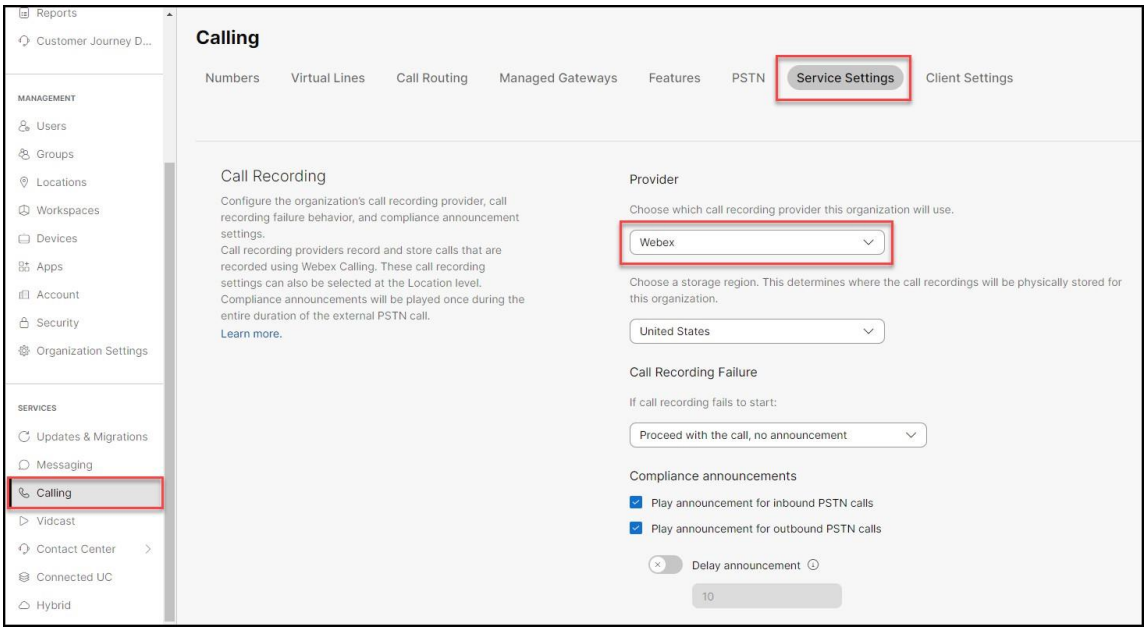
Ruoli di amministratore	
Organizzativo	Selezionare la **casella di controllo Amministratore** organizzazione. Seleziona **Amministratore** completo.
Funzionale	Selezionare la **casella di controllo Responsabile conformità** .

9. Fai clic su **Salva**.

> **NOTA** In seguito verrà inserito il nome utente per questo account nel **campo Nome** utente durante il Configurare Webex Calling in Webex procedura WFO .

Configurare Webex come provider di registrazione delle chiamate dell'organizzazione

1. Fai clic su **Chiamata** in **Servizi** nella barra di navigazione a sinistra. Viene visualizzata la **pagina Calling** .
2. Fai clic sulla **scheda Impostazioni** servizio nella parte superiore della **pagina Calling** .
3. Scorrere verso il basso fino **alla sezione Registrazione** chiamata.
4. Selezionare **Webex** nell'elenco **a discesa Provider** .



5. Fai clic su **Salva**.

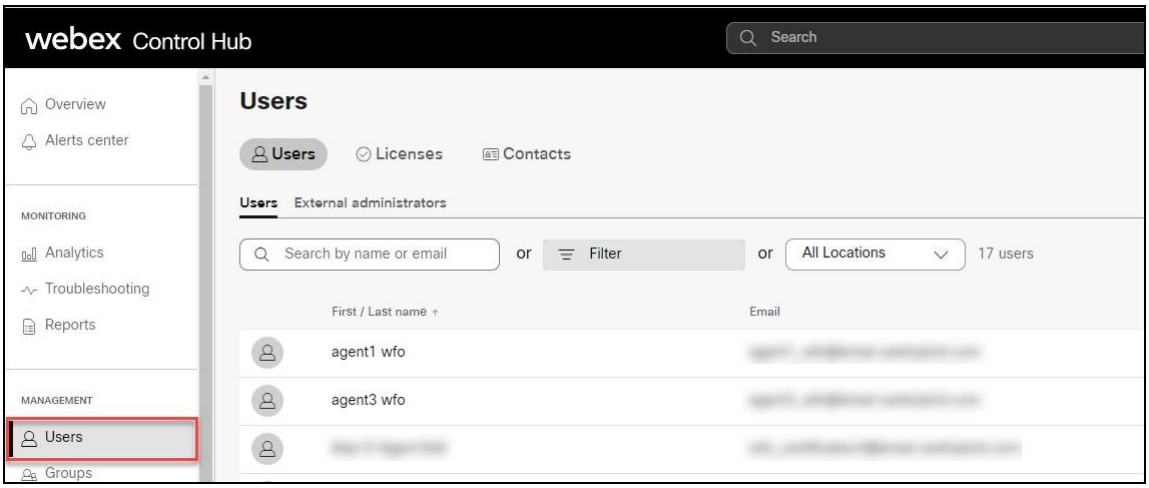
Configurare gli utenti di cui si desidera registrare le chiamate

Questa procedura descrive in dettaglio come eseguire il provisioning della licenza di chiamata professionale e abilitare la registrazione delle chiamate per gli utenti di cui si desidera sincronizzare i dati in Webex WFO.

IMPORTANTE Webex WFO sincronizza solo gli utenti che hanno attivato sia la licenza di chiamata professionale che la registrazione delle chiamate. Se un utente Webex Calling non dispone della licenza di chiamata professionale

E la registrazione delle chiamate attivata, quindi l'account utente e le relative registrazioni non vengono sincronizzati con Webex WFO.

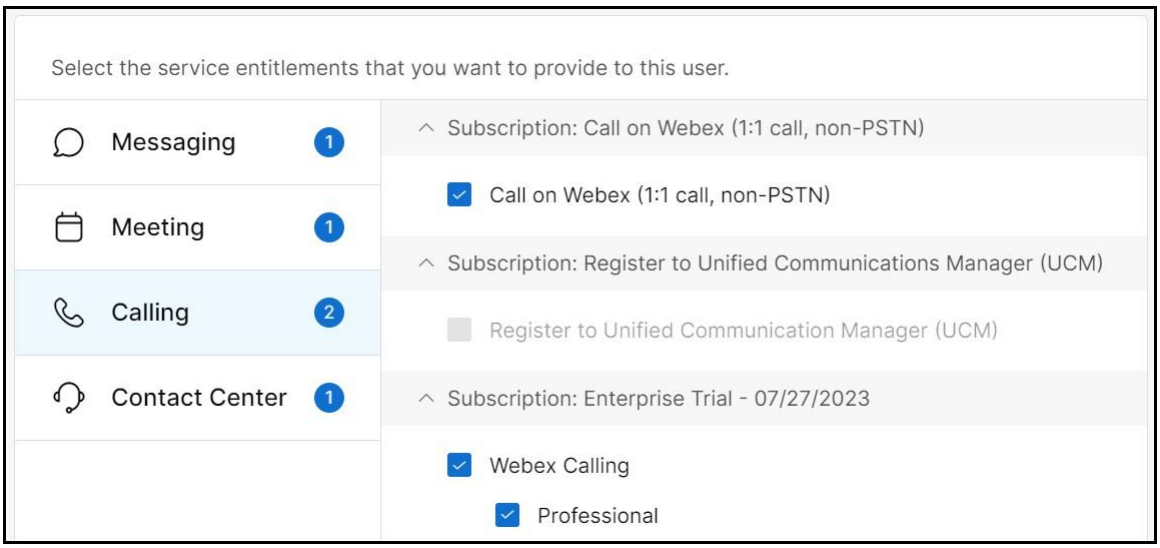
1. Fare clic su **Utenti** in **Gestione** nella barra di navigazione a sinistra.



2. **Dalla pagina Utenti** , selezionare l'utente desiderato dalla tabella per aprire la pagina di configurazione dell'utente.

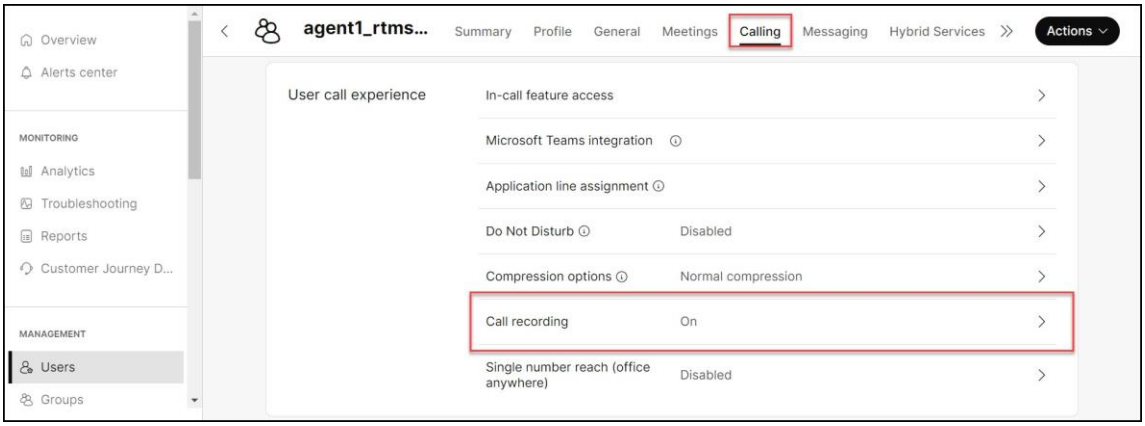
3. Passare alla **sezione Licenze** e fare clic su **Modifica licenze**.

4. Assicurarsi che l'utente disponga, come minimo, delle **licenze di chiamata** elencate nella tabella seguente. È possibile scegliere di concedere agli utenti licenze e ruoli aggiuntivi come desiderato.

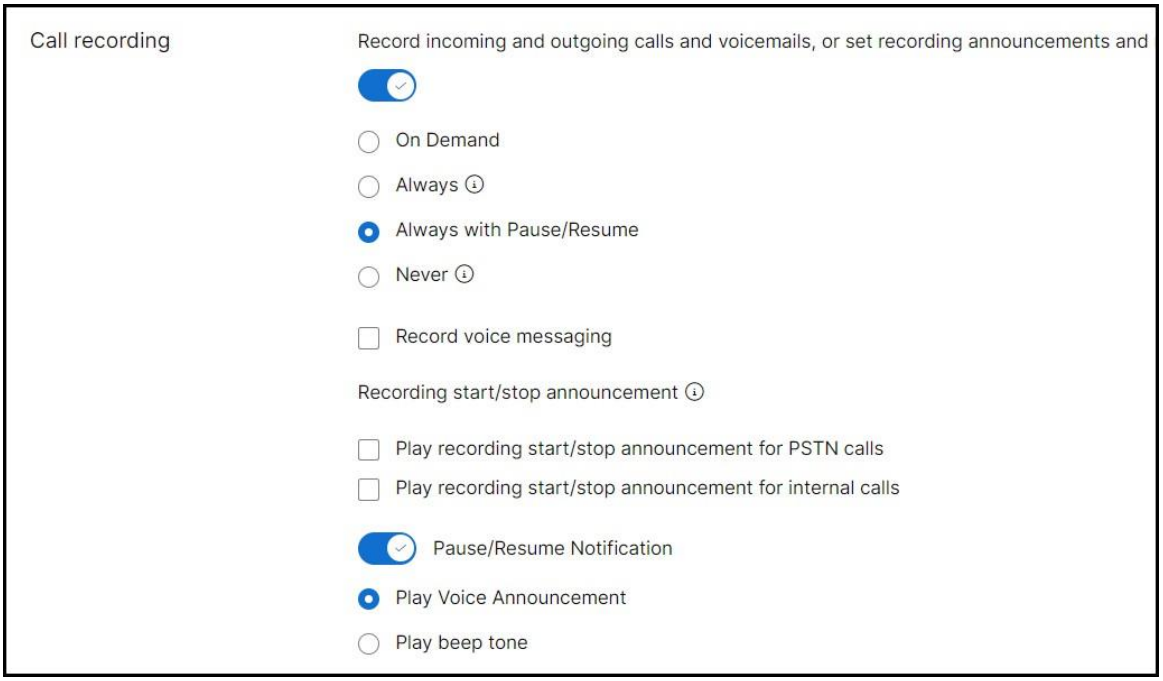


Licenze	
Chiamate	Selezionare la **casella di controllo Webex Calling** .
	Seleziona la casella di **controllo Professionale** .

5. Fai clic su **Salva**. La pagina di modifica si chiude.
6. Passare alla **scheda Calta** .
7. Scorri verso il basso fino **alla sezione Esperienza** chiamata utente e fai clic su **Registrazione chiamata**.



8. Abilita l'interruttore per **Registra chiamate in entrata e in uscita e messaggi vocali o imposta annunci e notifiche** di registrazione.



9. Selezionare **Sempre con pausa/riprendi**.
10. Abilita l'interruttore per **la notifica** di sospensione/ripresa.
11. Seleziona **Riproduci annuncio vocale**.
12. Fai clic su **Salva**.

Configurare Webex Calling in Webex WFO

In questo argomento viene illustrato come impostare la connessione tra Cisco Webex Calling e Webex WFO.

Prerequisiti

- Il tenant WFO Webex è online.
- Sono state completate correttamente tutte le procedure di configurazione Webex Calling descritte nella Impostare Webex Calling argomento.

Procedure

BEST PRACTICE Configurare Webex Calling in una sessione del browser privata, ad esempio in modalità di navigazione in incognito, in un browser Google Chrome o Microsoft Edge.

Configurare Cisco Webex Calling come ACD

1. In Webex WFO, passare a **Gestione applicazioni** > **Configurazione** di sistema> **ACD Configurazione**.
2. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la **finestra ACD Dettagli** .
3. Selezionare **Cisco Webex Calling** dall'elenco a discesa Seleziona ACD.
4. Fare clic su **OK,** quindi si apre la **Cisco Webex Calling** pagina.
5. Configurare i seguenti campi come descritto.

Campo	Configurazione
ACD Name	Immettere un nome univoco per il ACD.
Nome utente	Inserisci il tuo nome utente Webex Calling. Si tratta di un indirizzo e-mail utente associato alle credenziali amministrative in Webex Calling.
URL API	Inserisci **https://webexapis.com** nella casella di testo. Questo è l'URL di base completo del Cisco Webex Calling API, incluso il protocollo

Campo	Configurazione
	identificatore. Questo non è specifico della regione.
Tenant ID	Immettere l'ID organizzazione dell'account tenant Webex Calling. Vedere la procedura "Individuare l'ID organizzazione" in Configurazione di Webex Calling.
Nome utente Cisco API	**IMPORTANTE** È necessario assegnare il ruolo di agente e il ruolo di amministratore a questo account amministratore tenant. Se si In caso contrario, le chiamate non verranno importate. Per ulteriori informazioni, vedere la procedura "Assegnare i ruoli di agente e amministratore predefinito all'account amministratore tenant" nella *Guida* all'integrazione Webex Calling. Il nome utente dell'account del servizio WFO Webex. Questo account di servizio viene anche definito account amministratore tenant o account API utente. 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. Contattare il supporto Cisco per assistenza nella creazione di questo account amministratore tenant. Per ulteriori informazioni, vedere Creare un utente API e Gestire ruoli e autorizzazioni .
Password utente Cisco API	Password dell'account di servizio WFO Webex. **IMPORTANTE** Se si modifica il nome utente o la password dell'amministratore Webex Calling, è necessario apportare immediatamente le stesse modifiche per i campi Calabrio API Username e Calabrio API User Password.
Mappatura dei metadati	(Opzionale) Consente di mappare Webex Calling metadati a

Campo	Configurazione
	Etichette dei metadati in Webex WFO. Webex Calling valori dei metadati vengono sincronizzati con Webex Calling contatti in Webex WFO. I valori dei metadati Webex Calling sono mappati alle etichette dei metadati create in Gestione metadati (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM Configurazione > Gestione metadati). Una volta eseguita correttamente la mappatura, è possibile utilizzare i metadati per aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. I campi dei metadati si trovano nella scheda Informazioni contatto della pagina Media Player (Interazioni > aprire un contatto). È possibile visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.
Abilita impostazioni webhook	**IMPORTANTE** Non selezionare questa casella di controllo prima di aver salvato la configurazione del Webex Calling ACD. Un webhook può essere impostato una sola volta e solo dopo aver completato la procedura di configurazione Webex Calling ACD. Crea webhook: abilita una funzione di callback che consente a Webex Calling e Webex WFO di comunicare utilizzando le API.
URL di autorizzazione	**Nota** Questa sezione viene visualizzata solo quando si modifica un ACD esistente. Non viene visualizzato quando si crea un nuovo ACD. Webex WFO si connette con Webex Calling per un token di accesso ogni dodici ore. Se si verifica un errore di aggiornamento del token, il processo OAuth si interrompe. La configurazione di questa impostazione consente al sistema di ristabilire l'autenticazione OAuth in caso di errore di aggiornamento del token per un massimo di sessanta giorni. Un errore di aggiornamento dei token può verificarsi per diversi motivi, ad esempio. ▪ Modifica dell'indirizzo e-mail dell'account amministratore. ▪ Disattivazione dell'account in Active Directory.

Campo	Configurazione
	▪ Modifica della password in Active Directory. ▪ Passaggio dalla sincronizzazione di Active Directory al Single Sign-On nell'account Cisco. ▪ Modifica dei domini.

6. Fai clic su **Salva**.
7. Si viene reindirizzati a Cisco Webex Control Hub per completare il processo di autenticazione. Inserisci le tue credenziali Cisco Webex Calling e fai clic su **accedi**. Seguire le istruzioni visualizzate per accettare la connessione.

> **Nota** Questo processo genera un token di accesso nel sistema per autenticare l'utente per il sistema Cisco Webex Calling dell'organizzazione.

Creare e abilitare un webhook

1. Nella pagina Configurazione Webex Calling ACD fare clic sulla casella di **controllo Abilita impostazioni** webhook. Viene visualizzato il **pulsante Crea webhook** .
2. Fare clic sul **pulsante Crea webhook** . In caso di esito positivo, viene visualizzato il messaggio "Webhook creato correttamente!".

> **IMPORTANTE** Non eliminare il webhook nel portale per sviluppatori Cisco perché la connessione potrebbe essere interrotta.

3. Fai clic su **Salva**.

Assegnare i ruoli predefinito di agente e amministratore all'account amministratore tenant

1. Passare a **Gestione applicazioni** > **Configurazione** utente> **Utenti**.
2. Selezionare **Modifica un utente** esistente in **Cosa si desidera fare?**.
3. Utilizzare l'elenco **a discesa Seleziona utente** nella **sezione Informazioni** utente e ricercare il nome utente dell'account amministratore tenant immesso nel campo Calabrio API Nome utente nella procedura precedente "Configura Cisco Webex Calling come ACD".

4. Andare alla **sezione Ruoli** e selezionare il ruolo dell'agente predefinito e il ruolo di supervisore predefinito nella casella

   Colonna disponibile .

5. Fare clic sulla freccia nera rivolta a destra per spostare il **ruolo agente predefinito dalla colonna Disponibile** alla

   Colonna assegnata .

6. Fai clic su **Salva**.

(Opzionale) Escludere le persone dalla sincronizzazione delle proprie registrazioni in Webex WFO

Ci sono due opzioni disponibili se non si desidera che determinate persone vengano registrate in Webex Calling o se si desidera che le loro registrazioni vengano immediatamente cancellate in Webex WFO.

- L'opzione preferibile consiste nel non registrare determinate persone modificandone le autorizzazioni all'interno del sistema Webex Control Hub. Webex WFO importa solo le chiamate da Webex Calling; pertanto, è necessario modificare le autorizzazioni di questi utenti direttamente nel sistema Webex Control Hub per escluderli dalla registrazione. Assicurati che gli utenti non abbiano la licenza professionale assegnata o la registrazione delle chiamate abilitata. Vedere "Configurazione degli utenti di cui si desidera registrare le chiamate" in Configurazione Webex Calling per informazioni su dove rimuovere la licenza professionale e disabilitare la registrazione delle chiamate.

- La seconda opzione consiste nell'utilizzare QM flussi di lavoro per eliminare immediatamente le registrazioni non appena vengono importate in Webex WFO. Se si desidera che le chiamate importate vengano eliminate immediatamente dopo l Webex importazione in WFO, impostare flussi di lavoro QM che eliminino automaticamente le registrazioni in base alle regole del flusso di lavoro. Vedere i seguenti articoli della Guida per ulteriori informazioni sulla creazione di flussi di lavoro QM.

  - QM Guida di riferimento rapido ai flussi di lavoro
  - Automatizza i flussi di lavoro QM
  - Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro

Sincronizzare i metadati con Webex WFO

In questo argomento vengono descritte in dettaglio le procedure per la raccolta e la formattazione dei metadati da Webex Calling, la creazione di etichette di metadati in Webex Gestione metadati WFO e quindi il mapping dei metadati da Webex Calling a Webex etichette di metadati WFO. Dopo aver mappato correttamente i metadati personalizzati da Webex Calling alle etichette dei metadati in Webex WFO, è possibile utilizzare tali metadati mappati per aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. Individuare i campi dei metadati nel pannello Dettagli lettore multimediale (situato nella pagina Interazioni > aprire un contatto > pannello Dettagli) in cui è possibile visualizzare o eliminare i campi dei metadati.

Prerequisiti

- Webex Calling deve essere configurato come ACD in Webex WFO.
- È necessario disporre delle autorizzazioni seguenti.
  - Amministrare campi metadati
  - Visualizzazione di metadati personalizzati
  - Modifica dei metadati personalizzati
  - Amministrare ACD configurazione

Posizione della pagina

- Gestione delle applicazioni > QM configurazione > Gestione metadati (per creare etichette di metadati)
- Application Management > System Configuration > ACD Configuration > Webex Calling (per mappare Webex Calling metadati alle etichette dei metadati in Webex WFO)
- Scheda Interazioni (per visualizzare i metadati personalizzati associati alle registrazioni)

Procedure

Raccogliere e formattare i metadati

Questa procedura descrive in dettaglio come raccogliere e formattare i metadati appropriati da Webex Calling prima di eseguirne il mapping alle etichette dei metadati WFO Webex. Webex WFO supporta metadati basati su testo. Altri tipi di metadati, ad esempio date, collegamenti ipertestuali e numeri, non sono supportati.

1. Consulta la Guida agli esempi e alla documentazione consolidata dei metadati di Cisco per un elenco dei campi di metadati supportati. Determinare i campi che si desidera mappare.
2. Formattare i campi esattamente come sono scritti. Per i campi viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Non aggiungere spaziatura.

   campo

   > **ESEMPIO** Per mappare l'ID organizzazione, formattare in questo modo,orgId . Non in questo modo, OrgID.

3. Se i metadati hanno un sottocampo, separare il campo e il sottocampo con un punto.

   campo.sottocampo

> **ESEMPIO** Per mappare l'ID registrazione chiamata, formattare il campo serviceData e il sottocampo callRecordingId in questo modo.
> serviceData.callRecordingId

Creare etichette di metadati in Gestione metadati

Prima di poter eseguire il mapping dei metadati nella pagina Configurazione Webex Calling ACD, è necessario creare e configurare le etichette dei metadati nella pagina Gestione metadati.

1. Passare a **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Completare i campi come descritto di seguito.

> **Nota** È necessario selezionare **Testo** dall'elenco **a discesa Tipo di** metadati nella pagina Gestione metadati per mappare i metadati. Configurare tutti gli altri campi nella pagina Gestione metadati come desiderato.

Campo	Descrizione
Chiave metadati	(Generato automaticamente) Un identificatore univoco per i metadati , utilizzato dalle API. La chiave dei metadati viene generata in base al testo immesso nel campo Etichetta metadati. Gli spazi vengono sostituiti con trattini e alla fine viene aggiunto "-key". Ad esempio, se si immette **testo** di esempio nel campo Etichetta metadati, nel campo Chiave metadati viene visualizzato **esempio-testo-chiave**. Il campo Chiave metadati non consente e commerciali (&) o segni di uguale (=). Se tali simboli vengono visualizzati nel campo Etichetta metadati, vengono rimossi automaticamente nel campo Chiave metadati. Numero massimo di caratteri = 39.
Etichetta metadati	Il nome associato al campo di metadati visualizzato in Risultati della ricerca e informazioni di contatto.
Tipo di metadati	Il tipo di informazioni contenute nel campo dei metadati: data, Collegamento ipertestuale, numero o testo.

Campo	Descrizione
ACD Dati	Questo campo è applicabile solo alle distribuzioni locali di Webex WFO. Identifica i metadati importati dal ACD. Webex WFO riconcilia ACD dati abbinando le informazioni di contatto in Webex WFO con le informazioni di chiamata memorizzate nel ACD e modifica le informazioni di contatto in Webex WFO. I dati vengono aggiornati periodicamente. Quando si associano i metadati ai dati ACD, è necessario selezionare Testo nel campo Tipo.
Chiave Esplora dati	(Opzionale) Un identificatore univoco per mappare i metadati con i dati Esploratore. È possibile mappare fino a 20 campi di metadati con Data Explorer.
Casella di controllo crittografata sui contatti	(Opzionale) Seleziona questa opzione se desideri creare report In base a campi di metadati personalizzati. Se si seleziona questa casella, Webex WFO crittografa i metadati quando vengono archiviati. La casella di controllo Crittografato è abilitata solo se la casella di controllo Esportabile è deselezionata. **Nota** Non è possibile cercare metadati crittografati.
Casella di controllo Esportabile WFO o	Se selezionata, è possibile esportare i metadati tramite Webex Un API. Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.
Sola lettura modificare	Se selezionato, il metatdata è di sola lettura. Non è possibile aggiungere o Metadati a un contatto tramite Webex WFO. **Nota** Se i metadati sono ACD dati, questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita ed è disattivata.

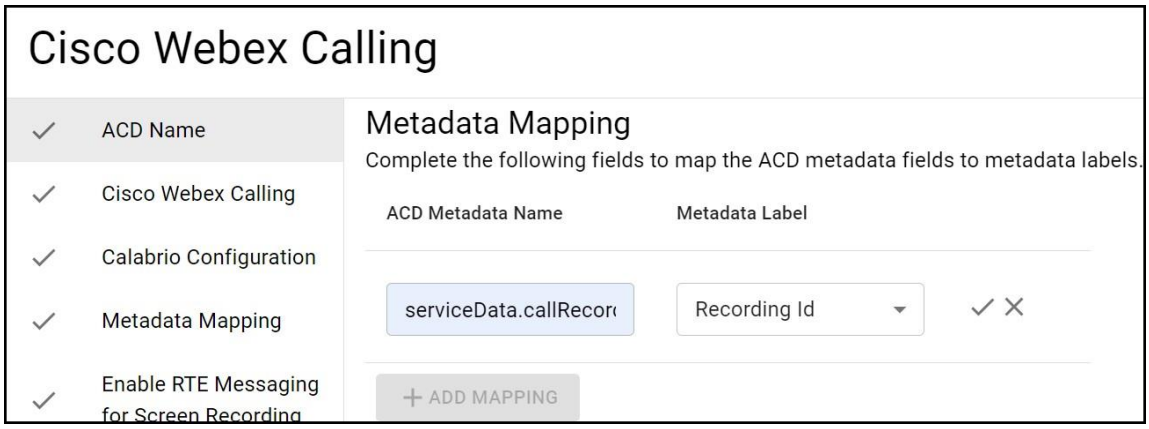
3. Fai clic su **Salva**.

Mappare i valori dei metadati alle etichette dei metadati

Seguire questa procedura per mappare i metadati da Webex Calling e Webex le etichette dei metadati WFO tra loro.

1. Passare a **Webex WFO** >**Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD configurazione**.
2. In **Seleziona ACD** fare clic su **Aggiungi**.
3. Selezionare **Webex Calling** dall'elenco **a discesa Seleziona ACD** e fare clic su **OK**. Il **Webex Calling** Si apre la pagina.
4. **Nella sezione Mappatura** metadati, fare clic su **Aggiungi mappatura**.
5. Nella casella di testo sotto **ACD Nome** metadati, immettere un valore di metadati. Questo campo distingue tra maiuscole e minuscole e l'immissione deve corrispondere esattamente al tipo di stringa.
6. Fare clic sull'elenco a discesa nella **colonna Etichetta** metadati e selezionare un'etichetta di metadati dall'elenco di opzioni. L'elenco di opzioni corrisponde alla tabella delle etichette dei metadati nella pagina Gestione metadati.

   ESEMPIO Nell'immagine di esempio seguente serviceData.callRecordingId è mappato a un'etichetta di metadati.

7. Fare clic sull'icona di controllo per salvare la mappatura dei metadati.
8. (Opzionale) Fare clic su **Aggiungi mappatura** per aggiungere ulteriori mappature di metadati e ripetere l'operazione come desiderato.
9. Fai clic su **Salva**.

Visualizzazione dei metadati personalizzati associati alle registrazioni

1. Fai clic sulla **scheda Interazioni** nella barra di navigazione superiore.
2. Fai clic sull'icona **Opzioni elenco** nell'angolo in alto a destra.

3. Dall'elenco a discesa, fare clic su **Mostra/Nascondi colonne**. Viene visualizzata la finestra Mostra/Nascondi colonne.
4. Trova la **sezione Metadati** personalizzati in **Colonne** nascoste.
5. Selezionare i valori dei metadati personalizzati che si desidera visualizzare nella **pagina Interazioni** . I metadati selezionati vengono visualizzati nella **tabella Colonne** mostrate.
6. Fai clic su **Applica**.

Argomenti correlati

- Gestire i campi dei metadati
- Esplorare i dati associati a un contatto
- Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto

Dettagli sull'integrazione

Questo capitolo contiene informazioni aggiuntive relative alla sincronizzazione, agli eventi di chiamata complessi, ai mapping dei dati e altro ancora.

Eventi di chiamata complessi

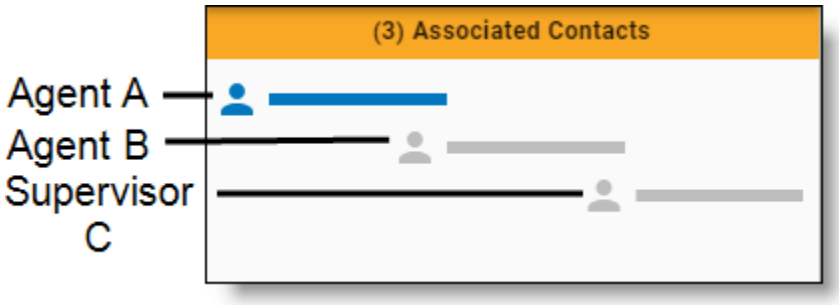
In questo argomento viene descritto come Webex WFO gestisce scenari di chiamata complessi. Gli scenari di chiamata complessi sono varie azioni che possono essere eseguite durante una chiamata. Includono trasferimenti, conferenze, blocchi e chiamate parcheggiate. In Cisco Webex Calling, un segmento di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

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

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

ESEMPIO

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



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'utente 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'utente che ha risposto alla chiamata del cliente. Il secondo contatto è associato all'utente che è stato coinvolto nella chiamata. La registrazione per il contatto del primo utente si estende per tutto il tempo in cui l'utente è coinvolto nella chiamata. La registrazione per il secondo contatto copre solo il tempo in cui il secondo utente ha partecipato alla chiamata.
- Freddo (cieco) — 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 utente aggiuntivo senza alcuna comunicazione tra i due utenti prima del trasferimento o della conferenza.
- Caldo: Webex WFO utilizza "caldo" per descrivere sia gli scenari di trasferimento che quelli di conferenza. Questo descrittore indica che il primo utente parla al secondo utente per fornire informazioni di contesto e di base pertinenti prima che il trasferimento o la conferenza abbiano luogo. La parte di consultazione di un trasferimento a caldo o di una conferenza è inclusa nelle registrazioni dei contatti.
- Parchi — In 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'utente che ha risposto alla chiamata del cliente e il secondo contatto è associato all'utente che è stato coinvolto nella chiamata per una consultazione. 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 che gli utenti 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 alcuna	Sì	Un utente accetta una chiamata cliente e la chiamata termina senza alcuna Eventi di chiamata, come blocchi o trasferimenti, in corso.
Chiamata accettata/terminata - interna	Sì	Un utente accetta una chiamata da un altro utente della stessa organizzazione.

Tipo	Supportato	Descrizione
Attesa/Riprendi	Sì	Un cliente viene messo in attesa. La musica di attesa viene riprodotta sul parte della chiamata del cliente. **Nota** Gli eventi di energia vocale, inclusi i marcatori di attesa, non sono supportati per questa integrazione.
Pausa e ripresa (manuale)	Sì	Una chiamata è in pausa. Pausa e ripresa aderisce al PCI standard di conformità. A differenza della messa in attesa/ripresa, la musica senza attesa è riprodotto sulla parte del cliente della chiamata; si sente solo il silenzio. Un utente deve attivare manualmente la pausa e la ripresa all'interno del proprio Cisco Webex Calling sistema e Webex WFO riconosce il trigger manuale.
Trasferimento a freddo (cieco) Trasferimento a caldo	Sì	Una chiamata viene trasferita da un utente a un altro utente.
Conferenza fredda Conferenza calorosa	Sì	Interazione di chiamata con due o più utenti.
Parco*	Sì	Una chiamata viene messa in attesa (parcheggiata) e la chiamata può essere ripresa (recuperato) dallo stesso utente o da un utente diverso.
Coda chiamata	Sì	I chiamanti aspettano il loro turno per essere seguiti quando tutti disponibili I rappresentanti sono occupati.

* Anche la caccia e l'hoteling sono scenari supportati.

Informazioni sulla sincronizzazione

In questa sezione viene illustrato in che modo i dati utente e i dati di contatto delle Webex Calling vengono sincronizzati con Webex WFO.

IMPORTANTE Se un utente Webex Calling non dispone di registrazioni e non dispone delle impostazioni corrette configurate (vedere Configurazione Webex Calling), l'utente non viene sincronizzato in Webex WFO.

Quando viene rilevata una registrazione Webex Calling per un account utente configurato correttamente, Webex WFO la rileva, la sincronizza con Webex WFO e crea un profilo utente WFO Webex per tale utente.

- Gli utenti, le registrazioni e i dati di registrazione vengono sincronizzati a intervalli di trenta minuti.
- Il valore ID di un utente in Webex Calling viene mappato al valore ID ACD dell'agente WFO Webex.
- Gli utenti creati in Webex WFO vengono mantenuti solo in Webex WFO e non vengono sincronizzati con Webex Calling. La sincronizzazione dei flussi di dati esclusivamente da Webex Calling a Webex WFO.
- Le relazioni gerarchiche in Webex Calling tra agenti e supervisori non sono preservate in Webex WFO.
- Webex WFO importa le registrazioni da Webex Calling e le importazioni richiedono tempo di elaborazione prima che siano disponibili in Webex WFO.

Le tabelle seguenti descrivono in dettaglio quando l'integrazione rileva un cambiamento nella Webex Calling, qual è la modifica risultante in Webex WFO.

Sincronizzazione utente

Quando sono presenti dati utente nuovi o modificati Webex Calling, il servizio di sincronizzazione li rileva a intervalli di trenta minuti e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

> **NOTA** Webex Calling gli utenti devono disporre delle impostazioni Webex Control Hub descritte nella procedura "Configurare gli utenti di cui si desidera registrare le chiamate" in Imposta Webex Calling da sincronizzare.

Azione in Webex Calling	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Viene aggiunto un nuovo utente che dispone di una registrazione. Il servizio di sincronizzazione identifica i tre campi seguenti. ▪ Nome ▪ Cognome ▪ ID utente	Viene aggiunto un nuovo utente. In particolare, il servizio di sincronizzazione aggiorna i dati seguenti per il nuovo profilo WFO Webex dell'utente. ▪ Nome ▪ Cognome ▪ ID ACD agente
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. Un record dell'utente disattivato esiste ancora in Webex WFO.

Azione in Webex Calling	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
All'utente viene assegnato un ruolo di agente, supervisore o amministratore.	All'utente viene assegnato il ruolo di agente predefinito indipendentemente dal ruolo in Webex Calling. Vedere Creare e modificare utenti per informazioni su come modificare il ruolo di un utente.

Team

In Webex Calling, il concetto di una squadra (una raccolta di agenti) non esiste. Pertanto, quando Webex Calling utenti vengono sincronizzati, vengono assegnati al team predefinito in Webex WFO. Vedi Creare e modificare utenti per informazioni su come spostare un utente dal team predefinito e Gestire i team per ulteriori informazioni sulla configurazione e la personalizzazione dei team.

Un utente può appartenere a un solo team in Webex WFO.

Sincronizzazione dei dati di contatto

Quando viene rilevato un contatto in Webex Calling, Webex WFO esegue le azioni risultanti.

Nota In caso di interruzioni o guasti, Webex WFO dispone di un processo di ripristino per prevenire la perdita di dati.

Azione in Webex Calling	Azione risultante in Webex WFO
Un contatto (ad esempio, una telefonata) è completato.	Sincronizza la registrazione. ▪ Se l'utente che gestisce il contatto non esiste in Webex WFO, Webex WFO crea un profilo utente per l'utente e un contatto che include la registrazione e i relativi dati nella pagina Interazioni. ▪ Se l'utente che gestisce il contatto esiste in Webex WFO, Webex WFO crea un contatto di tale registrazione e dei relativi dati nella pagina Interazioni. Vedere Riproduci contatti per ulteriori informazioni sulla pagina Interazioni.

Limitazioni

- Ogni nuova chiamata genera un ID di sessione, che provoca la formazione di più ID di sessione e provoca interazioni di chiamata multiple che ingombrano l'interfaccia WFO Webex. In alcuni casi, Webex WFO non è in grado di mostrare tutte le interazioni in un'unica interfaccia di registrazione.
- Webex WFO riceve solo chiamate mono da Webex Calling. Pertanto, funzionalità come il supporto completo degli eventi di energia vocale, le trascrizioni e altre funzionalità di analisi non sono supportate. I flussi audio appaiono rossi nel lettore multimediale.
- I dati di contatto, incluse le registrazioni e le registrazioni dello schermo, sono disponibili per le tratte di chiamata trasferite quando il trasferimento è interno. I dati di contatto non sono disponibili per le tratte di chiamata trasferite quando il trasferimento è a un'organizzazione esterna.
- Gli eventi di energia vocale non sono supportati, ad eccezione degli eventi di pausa. Gli eventi di energia vocale di pausa vengono visualizzati nel lettore multimediale specifici per lo scenario descritto di seguito.
    - I marcatori di evento di pausa sono supportati nel lettore multimediale. Negli scenari di pausa e ripresa, gli indicatori di evento di pausa vengono visualizzati solo nel lettore multimediale della persona che ha attivato manualmente l'evento di pausa durante una chiamata. Gli indicatori di evento di sospensione non vengono visualizzati nel lettore multimediale per altre persone nella chiamata che non hanno attivato manualmente l'evento di sospensione.