私私私私私私私私私
Cisco

# Webex WFO と Webex Contact Center インテグレーションガイド

## 新しい WFM での展開

初版発行日: 2021 年 7 月 20 日
最終更新日: 2025 年 7 月 25 日

米国本社
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel:408 526-4000
800 553-NETS (6387)
ファックス: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。
このマニュアルに記載されている式、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。
このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。
対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。 添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。 All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。
シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO およびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性が CISCO またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。
★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。
説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。
最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。 アドレスと電話番号は、Cisco ウェブサイトの一覧 ( www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。
シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。
記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。
「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 （1721R）

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

# 目次

**目次** 3

**対象読者** 5

**Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要** 6

**はじめに** 8

品質管理 (QM) 8

人材管理 (新規 WFM) 11

分析 12

インサイト 12

Webex WFO および Cisco Webex Contact Center のアーキテクチャ 13

**設定手順** 15

Cisco Webex Contact Center を設定する 15

前提条件 16

構成手順 16

Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する 24

前提条件 24

構成手順 24

WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する 30

メタデータを Webex WFO と同期する 32

**Cisco Webex Contact Center の統合の詳細** 42

Webex WFO デジタル チャネル サポートについて 42

チャットサポート 44

SMS サポート 45

メールサポート 48

複雑な通話イベント 48

画面録画 52

**付録 55**

1.0 のコア構成データ 55

[ユーザ（Users）] 55

チーム（Teams） 56

Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する 57

ステップ 1: Webex コンタクトセンタープロバイダから情報を収集する 57

ステップ 2: Webex Contact Center を Webex WFO の ACD として設定する 58

ステップ 3: データサーバを設定する 61

CMSv2 API を使用して Cisco Webex Contact Center に接続する 61

1.0 の QM データ 64

音声録音 64

連絡先のメタデータ 67

# 対象読者

- インテグレーションでサポートされている機能とサポートされていない機能
- 高レベルのアーキテクチャの概要
- 構成手順
- 特定のインテグレーションの詳細

このインテグレーションガイドは、主に顧客と、顧客向けに Webex WFO のインストールと設定を行う公式の Cisco パートナーを対象に作成されています。 さらに、Cisco の実装エンジニア、サポート エンジニア、セールス エンジニア、開発、およびマーケティング担当者向けの役立つ情報が記載されています。

# Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要

Webex WFO と Cisco Webex Contact Center (CWCC) のインテグレーションには 2 つのバージョンがあります。 これらのバージョンは、CWCC バージョン 1.0 および CWCC バージョン 2.0 です。 これらのバージョンは、1.0（レガシー）API、CMSv2 API（CWCC 1.0 の導入から CWCC 2.0 への移行に使用される移行用 API）、2.0（プログラム用 API）と呼ばれる API の異なるセットと互換性があります。

デプロイメントで使用する API に基づいてどの手順を実行するかの詳細については、 構成手順 を参照してください。

重要 CWCC 1.0 は、Webex WFO 製品では Cisco Customer Journey Platform として表示されます。

## バージョンと機能の可用性

| バージョンと feature | CWCC 1.0 レガシー CMSv1 API | CWCC 1.0 から 2.0 CMSv2 API を使用 | CWCC 2.0 遺産とともに CMSv1 API | CWCC 2.0 と プログラム API |
|---|---|---|---|---|
| ステレオ録音 | 該当なし | 応答可能 | 応答可能 | 応答可能 |
| 音声の一時停止と再開 (手動のみ)** | 応答可能 | 応答可能 | 応答可能 | 応答可能 |
| 画面録画の一時停止と再開 (手動のみ)** | 応答可能 | 応答可能 | 該当なし | 応答可能 |

注 一時停止（イベントの保留）の場合、Webex WFO はオーディオ録音の場合は無音を挿入し、画面録音の場合は空白の画面を挿入します。

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) には一時停止と再開の 2 つのオプションがあります。 オプションの 1 つは、Cisco Agent Desktop を使用する手動での一時停止と再開です。 2 つ目のオプションは、一時停止と再開を自動化するもので、Cisco API が必要です。 API

ベースのオプションの場合、API コマンドは Cisco Smart に送信する必要があります。

オーディオを編集するためのデスクトップ ソフトウェア。

一時停止および再開データの編集された音声は、CWCC から Webex WFO に同期されます。

Webex WFO が編集済みの音声を取り込むと、画面録画が含まれる場合、Webex WFO は、連絡先が Webex WFO に表示される前に、編集済みの音声に基づいて画面を自動的に編集します。

手動および自動のいずれの場合も、一時停止と再開のオプションを使用するには、ユーザーは Cisco Agent Desktop ソフトウェアをインストールする必要があります。 Webex WFO の手動および自動の一時停止と再開のオプションは、CWCC インテグレーションには適用されません。 Webex WFO により開始される自動イベントに必要な RTP 信号は Webex WFO を経由しないため、Webex WFO の自動一時停止と再開は利用できません。

> 重要 一時停止と再開は Cisco によって有効にする必要があります。 Cisco アカウントマネージャに連絡してアクセスを要求してください。

# はじめに

Webex WFO は Unified Workforce Optimization (WFO) ソフトウェア スイートで、Cisco Webex Contact Center と統合されており、通話録音、品質管理、要員管理、顧客の声 (VoC) 分析、およびデータ管理を提供します。
サポートされているインテグレーションの詳細を以下に示します。

> 注 特に明記されていない限り、サポートされている機能は Webex Contact Center バージョン 1.0 と Webex Contact Center バージョン 2.0 の両方で使用できます。

## 品質管理 (QM)

### 使用可能な機能

| 機能 | サポートされる | 現在サポートされていません |
|---|---|---|
| Webex WFO は音声を記録します | | X |
| Webex WFO オーディオをインポートします<br>Cisco Webex Contact Center からの録音 | X<br>バージョン 1.0: インポート前に最低 2 時間の遅延があります。<br>バージョン 2.0: 録音が Webex Contact Center から Webex WFO に利用可能になると、連絡先のインポートが発生します。 | |
| Webex WFO 画面録画 | X | |
| Webex WFO ストレージが必要<br>クラウドに音声を保存する | X | |
| データ転送のためのクラウド間統合 | X<br>API 経由のデータ転送は統合に組み込まれています | |
| Webex WFO | はオーディオ録音の一時停止と再開を取り込みます | |

| | |
|---|---|
| オーディオ録音の一時停止と再生の現在の可用性については、Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要 を参照してください。 | |

| 機能 | サポート | 現在<br>非サポート |
|---|---|---|
| （手動と自動）<br>Webex WFO は、画面録画の一時停止と再開（手動および自動）を取り込み<br>ステレオ録音 | 再開、画面録画の一時停止と再開、ステレオ録音。 | |
| カスタムメタデータ | X<br>2.0 のみ | |
| 暗号化された録画 | X | |
| 音声エネルギー イベント | X***<br>無音とトークオーバーイベントのみ | イベントの保留と一時停止<br>サポートされていません |
| ライブ音声モニタリング | X<br>Webex Contact Center<br>通話モニタリングで利用可能 | |
| ライブ画面モニタリング | X<br>Webex WFO Smart Desktop クライアント経由 | |
| 同期のサポート | X | |
| 連絡先メタデータのインポート | X | |
| CRM 連携 | X* | |
| エージェント<br>ウェブ録画コントロールおよび録画コントロール API | | X** |
| マルチチャンネルインテグレーションに対応 | X | |
| 音声チャンネル | X | |

| 機能 | サポート | 現在<br>非サポート |
|---|---|---|
| デジタル チャネル - チャット | X<br>Webex WFO Digital について | |
| デジタル チャネル - SMS | X<br>Webex WFO Digital チャンネルのサポートについては こちらをご覧ください | |
| デジタル チャネル - メール | X<br>Webex WFO デジタル チャンネルサポートについてを参照してください。 | |

**製品統合レビューを開きます。*

*** 開始/停止 API コントロールは、画面のみの録画で使用できます。 API 駆動型の画面のみの録画を実装するには、追加の Cisco テクニカルサポートが必要になる場合があります。*

*** イベントとして登録されるまでに、会話または沈黙が経過する必要がある時間を設定できます。QM グローバル設定の構成の「イベントのトークオーバー」および「イベントの無音化」を参照してください。

注 チャンク記録シナリオで Webex WFO カスタム メタデータを使用して呼び出しをタグ付けすることはサポートされていません。

注記 エージェントがログインしている間、画面録画は 10 分ごとに記録されます。CWCC から受信した音声の時間に一致する画面録画は、これらのチャンクからデスクトップ クライアントを切り出してアップロードします。

## Edge コンポーネント

| コンポーネント | Required | 不要 |
|---|---|---|
| 同期、キャプチャ、リアルタイムイベント、メディア用のデータサーバインポート | | X |
| 画面録画、ライブ画面監視のためのスマートデスクトップ、 | X | |

| コンポーネント | 必須 | 不要 |
|---|---|---|
| デスクトップ分析機能 | | |
| Windows OS のスマート デスクトップ | (利用可能) | |
| Mac OS のスマートデスクトップ | | (利用不可) |

# 人材管理 (新規 WFM)

WFM は、構成の目的と履歴データの関連付けのためにデータを同期します。 Webex WFO WFM は、過去のデータとリアルタイムのデータを同期し、労働力のスケジューリングと予測のために使用します。

## 使用可能な機能

| 機能 | サポートされる | 現在サポートされていません |
|---|---|---|
| リアルタイム遵守データ フィード | X | |
| リアルタイム遵守データフィード (オムニチャネル) | | X |
| 履歴データフィード - キューの統計 | X | |
| 履歴データフィード - エージェントの統計 | X | |
| 履歴データ フィード - エージェント キューの統計 | X | |
| 予測 (音声) | X | |
| 予測 (チャット) | X | |
| 予測 (メール) | X | |

# 分析

## 使用可能な機能

| 特長 | サポートされる<br>現在サポートされていません |
|---|---|
| 音声分析 (Speech-to-Text) | X** |
| デスクトップアナリティクス | X*<br>録画と同期されていない |
| テキスト分析 | X<br>保留イベント (一時停止)<br>は、転写されない空白として<br>反映されます。 |
| ドリルダウン機能を備えたダッシュボード | X |
| 予測評価得点 | X |
| 予測 NPS | X |
| 感情分析 | X |
| エージェント スマート ベンチマーキング | X |
| 高度な音声検索 | X |

**デスクトップ分析データは、分析ダッシュボードとデータ エクスプローラーで利用できます。しかし、デスクトップデータの処理方法の都合により、メディアプレーヤーのデスクトップパネルからは利用できません。*

*** CWCC バージョン 1.0 では、ステレオ録画は現在利用できません。そのため、音声テキストは話者ごとに分割されません。*

# 洞察

Insights は Webex WFO スイートのコア部分である、AI を活用した BI ソリューションです。

Insights

は、従業員エンゲージメント管理のすべてをシームレスに組み合わせることができる、統合された非サイロ化されたレポートを提供します。

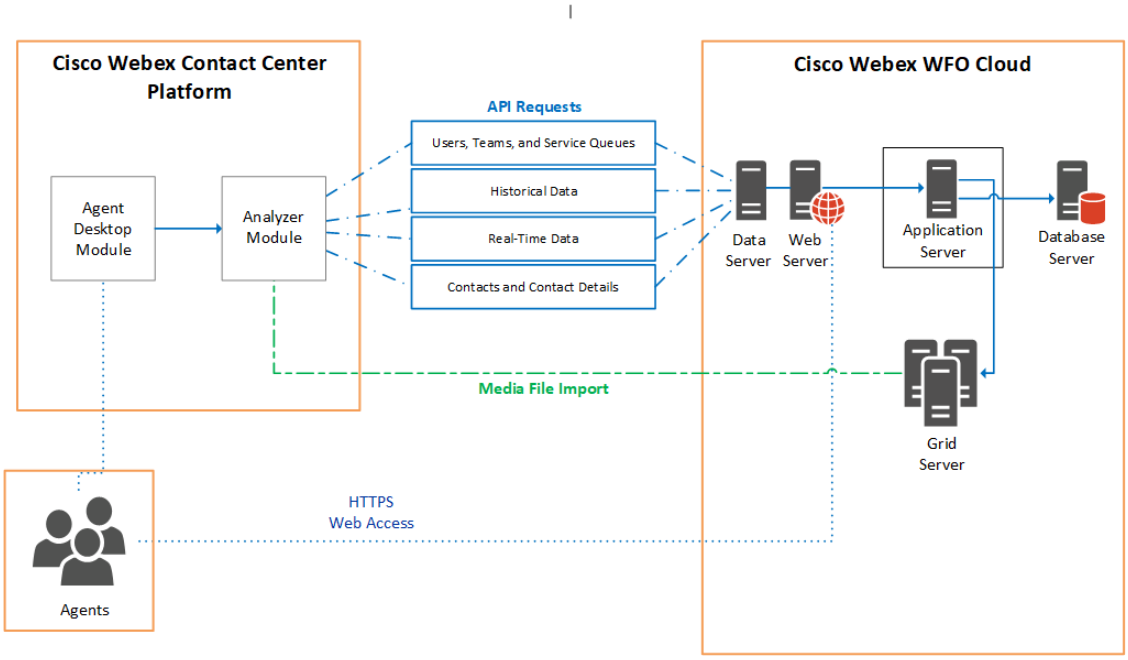
Webex WFO 全体からの顧客インタラクション データ。 Insights では、実行可能なレポートとダッシュボードを通じて、Webex WFO データを視覚化できます。リストされている機能にアクセスするには、Insights ライセンスが必要です。 詳細については、ライセンスの仕組みおよび ロールと権限の管理をご覧ください。

## 使用可能な機能

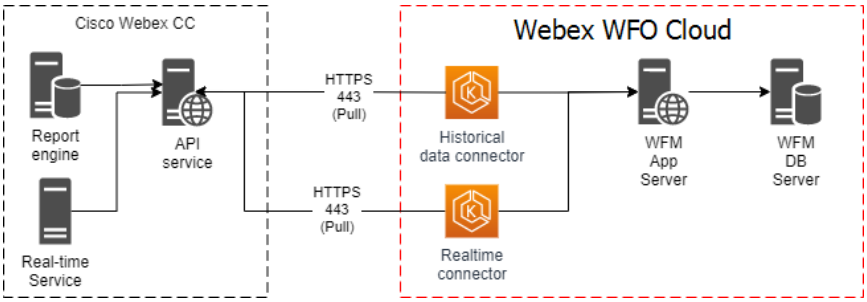
| 特長 | サポートされる<br>現在サポートされていません |
|---|---|
| 既成のダッシュボード | X |
| 機械学習による分析 | X |
| カスタムテーマ | X |
| AutoGraph (自動データ視覚化) | X |
| ビジュアルオプション（カスタムデータ）視覚化） | X |
| ダッシュボードの共有 | X |

# Webex WFO と Cisco Webex Contact Center アーキテクチャ

下のアーキテクチャ図は、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO スイートの接続を示します。この図には Classic WFM が含まれていることに注意してください。




下のアーキテクチャ図は、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO WFM 間の接続のみを示しています。



# 設定手順

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO WFM を含む Webex WFO とのインテグレーションの設定方法について説明します。
従う必要がある構成手順は、組織が購入した Webex WFO 製品および使用する Cisco API によって異なります。

- Cisco Webex Contact Center を設定する
- Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続
- WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続します
- Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続

## Cisco Webex Contact Center 2.0 構成の概要

CWCC 2.0 統合では、2.0 (プログラム) API が使用されます。 データ サーバは必要ありません。

### 2.0 (プログラム用) API

- Webex WFO QM, Analytics、Classic WFM、WFM と互換性があります
- デプロイメントに WFM が含まれている場合は、 Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 に従ってください。

  手順と WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続 手順

# Cisco Webex Contact Center を設定する

Webex WFO で CWCC 2.0 への接続を設定する前に、Webex Control Hub 内でこのトピックに記載されている手順を実行する必要があります。

重要 Webex
管理者アカウントのユーザ名とパスワードの資格情報を無期限に設定してください。
Cisco はユーザ資格情報の有効期限が切れるとアクセス トークンを失効させます。
したがって、あなたの Cisco アカウント
ユーザ名とパスワードの資格情報の有効期限が切れると、Webex WFO 内の ACD
を再認証する必要があります。 再認証には Cisco テクニカルサポートの関与が必要です。
Cisco テクニカルサポートに次の情報を提供してください。
- Webex Contact Center 管理者の資格情報（ユーザ名とパスワード）
- Webex WFO テナント ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO テナント管理者の資格情報（ユーザ名とパスワード）

- Webex WFO ドメイン URL (例: www.us3.calabriocloud.com の「us3」部分)

## 前提条件

- ユーザ名は FQDN 形式です。
- ユーザは Webex CC 2.0 API および Webex CC 2.0 Media API へのアクセス権を持っています。
- ユーザ名に個人の電子メールアドレスを使用することはできません。
- ユーザ名は、Active Directory Sync to Cisco を使用して作成されたメールアドレス、または Cisco 管理者ポータルで手動で作成されたメールアドレスである必要があります。

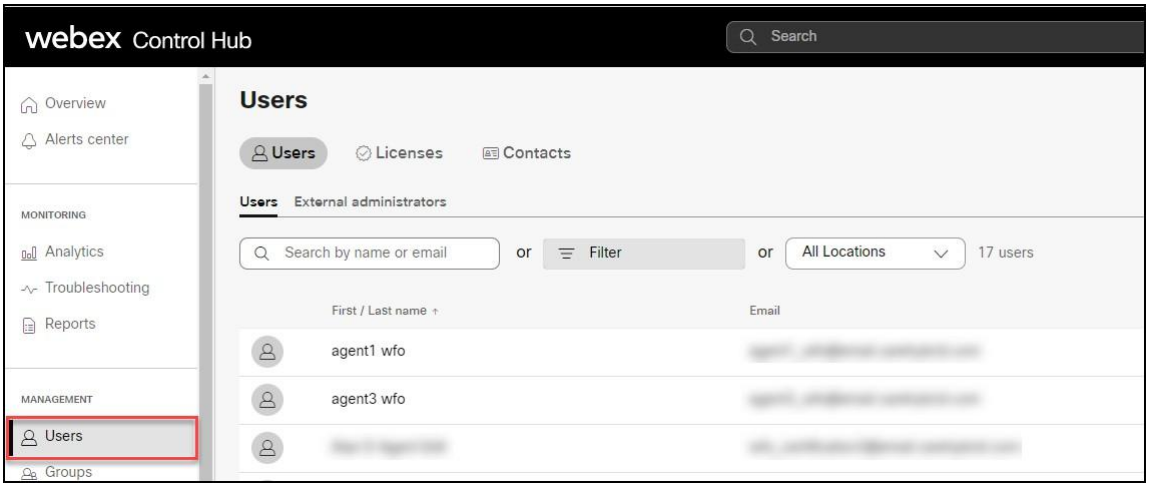
> 注意 後で Active Directory 同期が有効になり、Active Directory に電子メールアドレスが存在しない場合は、Cisco の設定が消去されます。重複したチームがあり、新しい電子メール アドレスとの同期の問題によってユーザに問題が発生しました。

## 設定手順

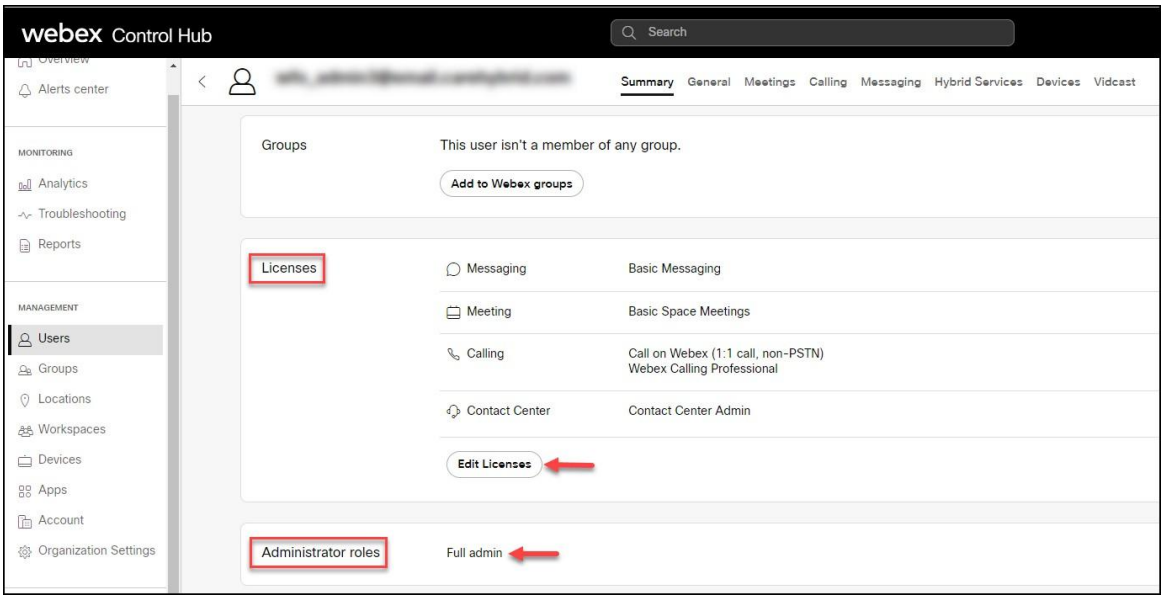
### 役割と権限を割り当てる

この手順で使用されるユーザーアカウントは、Webex WFO とのインテグレーションに必要な OAuth プロセスを完了するために後で使用されます。

1. 管理者向けの **Webex Control Hub** にアクセスするには、 admin.webex.com に移動して資格情報を入力します。
2. 左側のナビゲーション バー内の [ **管理** ] の下にある [ **ユーザ** ] をクリックします。




3. **ユーザ** ページで、テーブルから目的のユーザを選択します。
4. ユーザが少なくとも次の表に記載されているライセンスとロールを持っていることを確認してください。




- 適切なライセンスがユーザに割り当てられていない場合は、[ライセンス] セクション内の [ライセンスの編集] をクリックします。

  セクションに移動し、ライセンスの概要ページでもう一度 **[ライセンスの編集]** をクリックします。

- 必要に応じてライセンスを変更し、 **[保存]** をクリックします。

- 適切な役割が割り当てられていない場合は、

  **ユーザのページの「管理者ロール」**セクション。

- 必要に応じて役割を変更し、[ **保存**] をクリックします。

| ライセンス | |
|---|---|
| Messaging | 基本メッセージング<br>高度なメッセージング |
| ミーティング | 基本スペースミーティング<br>高度なスペースミーテ |

| | |
|---|---|
| | ィング Webex Meetings<br>スイート |
| Calling | Webex での通話 (1 対 1 の通話、PSTN 以外) |

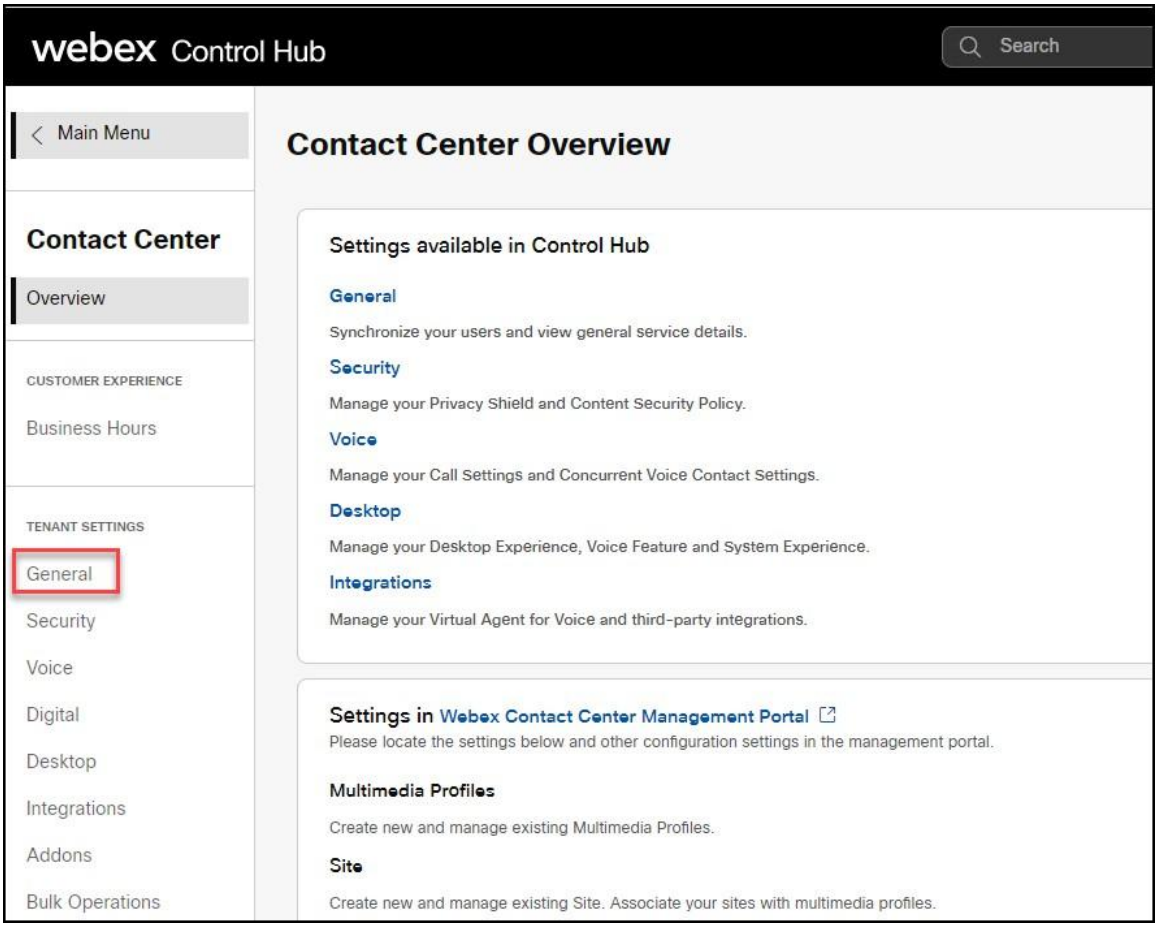
| ライセンス | |
|---|---|
| コンタクト センター | コンタクトセンター管理者 |
| | ライセンスエージェント > |
| **ロール** | |
| サービ | コンタクトセンターサー |

> 注記 同期に問題がある場合は、**組織管理者** チェックボックスをオンにして **フル管理者** の役割。

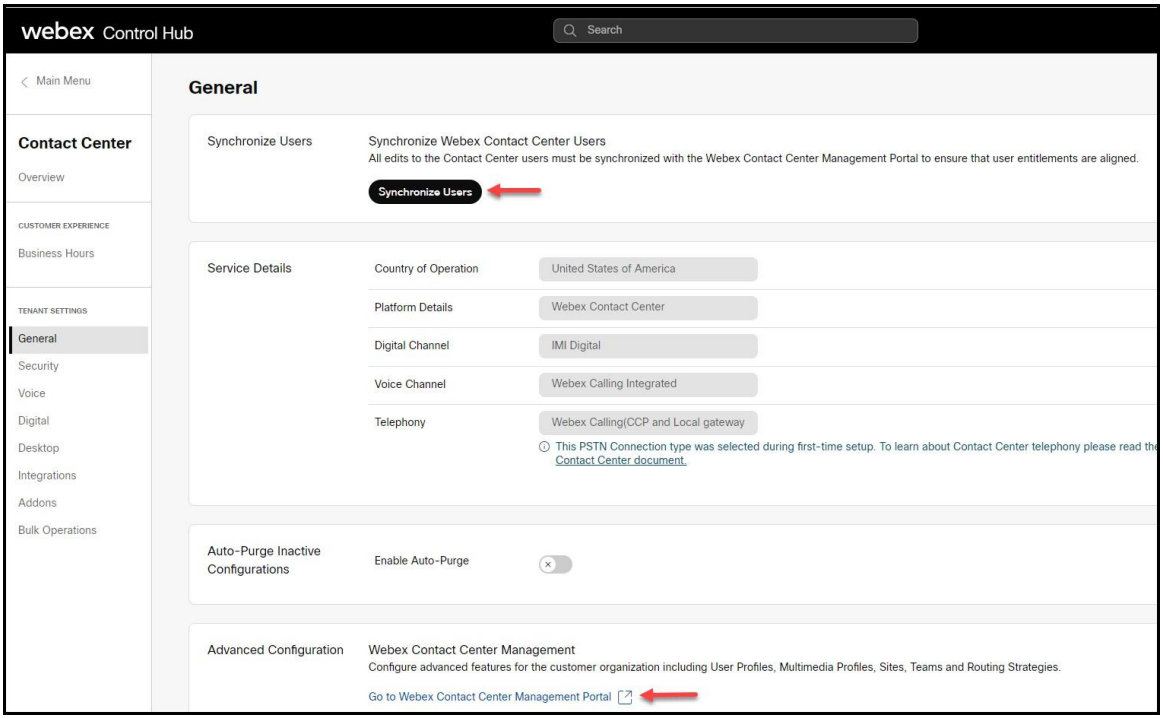
## コンタクトセンターを設定する

1. 左側のナビゲーションバーの [サービス（Services）] セクションの **[コンタクトセンター（Contact Center）]** ページに移動します。

2. コンタクトセンターの左側のナビゲーションメニューにある **テナント設定** の下にある **全般** をクリックします。




3. [ **ユーザを同期**] をクリックします。

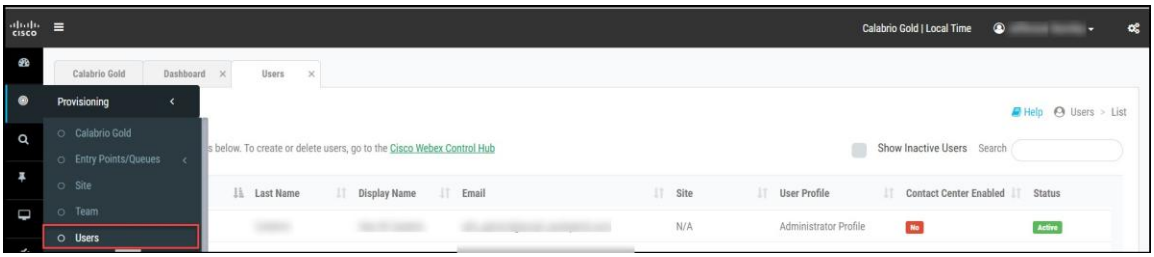



4. **[Webex Contact Center Management Portal へ移動（Go to Webex Contact Center Management Portal）]** リンクをクリックします。 Management Portal が別のウィンドウで開きます。

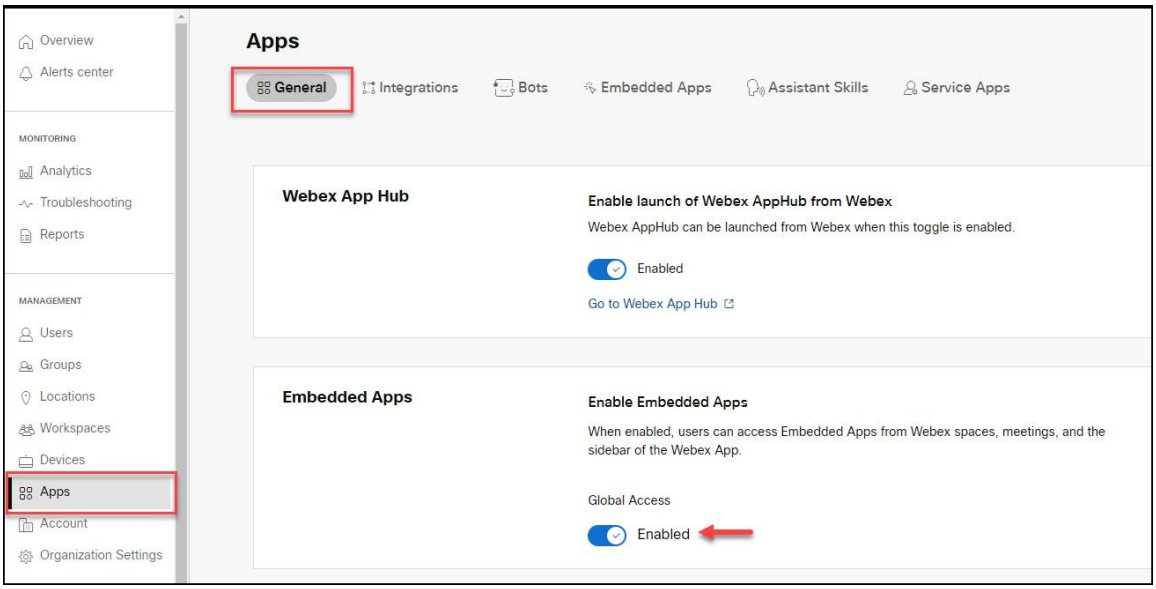
5. 管理ポータルから、 **プロビジョニングに移動して、API アカウントが同期されていることを確認します。**

   > **ユーザ** 左側のナビゲーション バーから。

   注記　このアカウントの **コンタクト センター有効** ステータスは **いいえ** です。

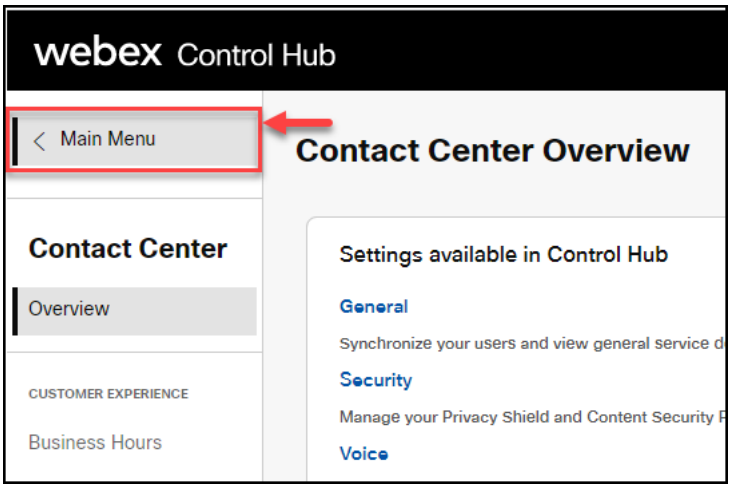



アプリ設定を構成する




1. 左側のナビゲーション バーの **管理** セクションで **アプリ** をクリックします。

注意 コンタクトセンターのいずれかのページにいる場合は、**メインメニュー** をクリックする必要があります。



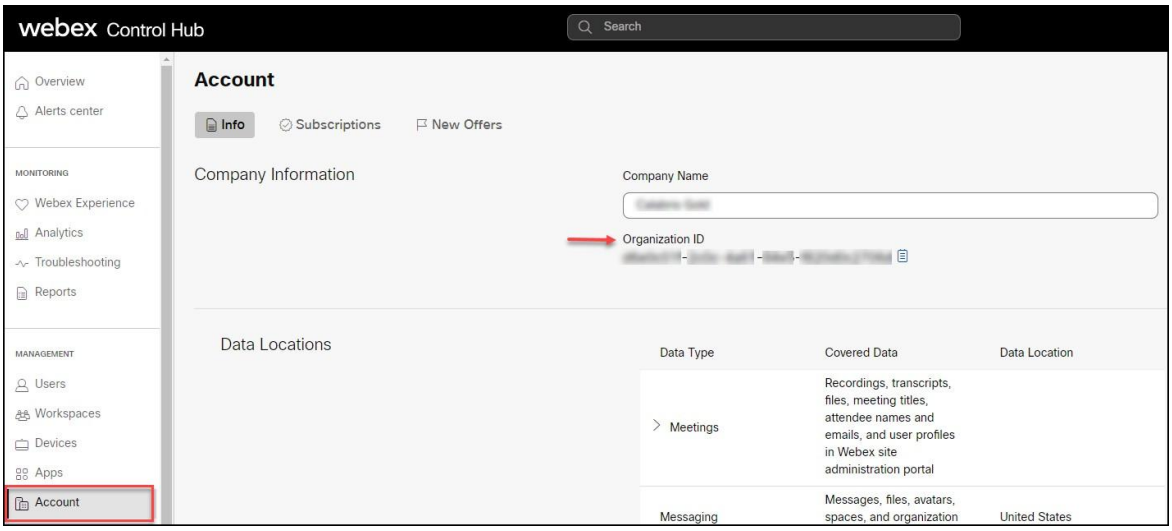

**アプリ** ページにアクセスします。

2. **アプリ** ページの **一般** Tab から、**グローバル アクセスの有効化** トグルをオンに切り替えます。

## 組織 ID を確認する

1. 左側のナビゲーション バーから **アカウント** ページに移動します。

2. 簡単にアクセスできる場所に**組織 ID（Organization ID）**を保存します。 Cisco 組織 ID は、Webex WFO で CWCC 2.0 への接続をセットアップする際に必要になります。 組織 ID は Webex WFO のテナント ID とも呼ばれます。




## API エンドポイントをマッピングする

現在利用可能な API の最新の確定リストについては、 https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability を参照してください。

| リージョン | 開発者ポータル | API |
|---|---|---|
| 米国 | https://developer.webex-cx.com/ | https://api.wxcc-us1.cisco.com |
| オーストラリア・ニュージーランド | https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/ | https://api.wxcc-anz1.cisco.com |
| 英国 | https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu1.cisco.com |
| EU (フランクフルト) | https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu2.cisco.com |
| 日本 | — | https://api.wxcc-jp1.cisco.com |

## 構成を検証する

1. Chrome のシークレット モードや Edge ブラウザの InPrivate などのプライベート ブラウザ ウィンドウを使用して https://developer.webex-cx.com/ にログインしてみます。

2. ログインに失敗する場合は、Cisco または組織の認定パートナーにサポートチケットを提出してください。

3. Chrome のシークレット モードや Edge ブラウザの InPrivate などのプライベート ブラウザ ウィンドウを使用して https://web.webex.com/ にログインしてみます。

4. ログインに失敗する場合は、Cisco または組織の認定パートナーにサポートチケットを提出してください。

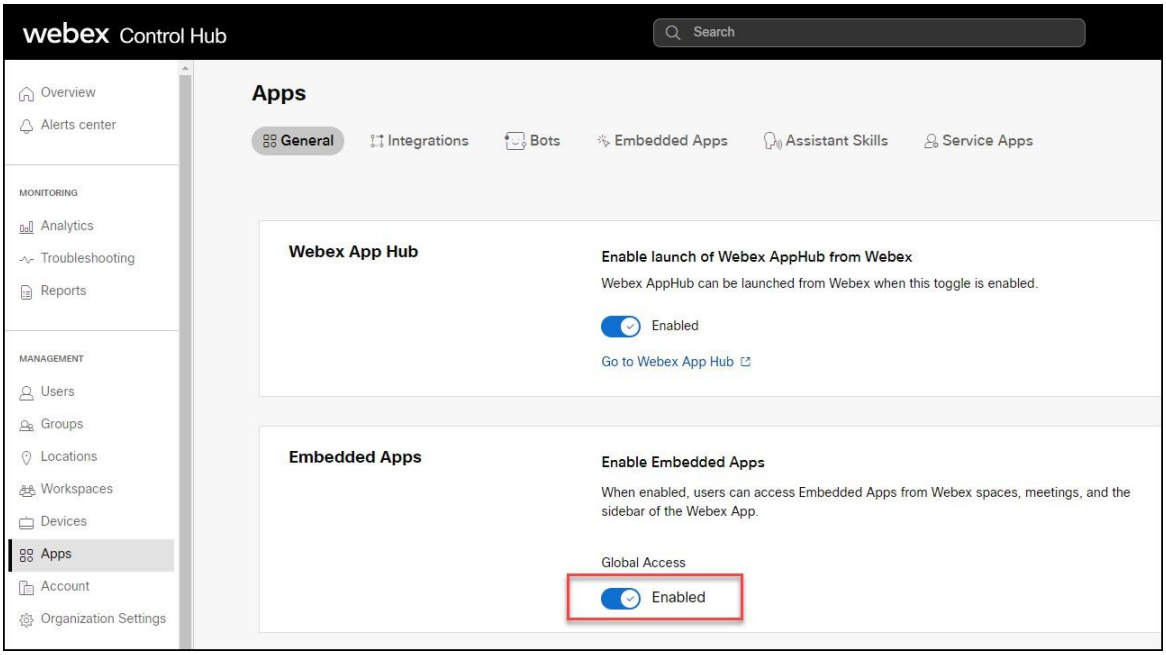
## Pro Pack とのインテグレーションを有効にする

重要 Pro Pack をお持ちの場合のみこの手順を実行してください。

1. https://admin.webex.com/ で Webex Control Hub にログインします。

2. 左側のナビゲーションバーで、**[管理（Management）]** の下の **[アプリ（Apps）]** をクリックします。

3. **[埋め込みアプリ（Embedded Apps）]** で、**[グローバルアクセス（Global Access）]** を **[有効（Enabled）]** に切り替えます。




4. 「統合」をクリックします。

5. リスト中のインテグレーションをクリックするか、アプリ ID でインテグレーションを検索して、Webex WFO インテグレーションへのアクセスを許可します。 インテグレーションのプロパティ ウィンドウが開きます。

   Calabrio アプリ ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. **[概要（Overview）]** で、**[今後のユーザのためのアクセス（Access for Future Users）]** を **[オン（On）]** に切り替えます。

7. **[すべてのユーザ]** をクリックします。
8. **[保存（Save）]** をクリックします。

# Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center 2.0 と Webex WFO 間の接続をセットアップする方法を説明します。 組織 ID は、ログイン時に管理アクセストークンに追加されます。

> 重要 1) Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD を構成するために使用するアカウントに変更を加える前に、十分な注意を払ってください。 管理者を変更する必要がある場合
> パスワードを定期的に変更する必要がある場合は、管理者パスワードを変更した直後に自動再認証を構成する の手順に従って、統合の接続が切断されないようにしてください。
> 2) 構成済みのデータ サーバの使用から移行する既存の顧客の場合は、テクニカルサービス契約について Cisco テクニカル サポートに連絡する必要があります。

## 前提条件

Webex Contact Center
プロバイダからの以下の情報をコピーして、簡単にアクセスできる場所に保存します。 「Cisco Webex Contact Center を構成する」 で詳述されている手順に従ってください。

- ユーザ名 - これは、Cisco Webex Contact Center の管理者資格情報に関連付けられたユーザの電子メール アドレスです。
- Webex 管理者ユーザーは、Webex Contact Center システム用の Webex Control Hub で必要な権限とロールを持っている必要があります。 詳細については、 「Cisco Webex Contact Center の構成」 トピックの「ロールと権限の割り当て」手順を参照してください。
- API URL — プロトコルを含む Webex Contact Center API の完全なベース URL。
- テナント ID — これは Cisco Webex Contact Center 組織 ID です。

## 設定手順

> ベスト プラクティス Cisco では、Google Chrome や Microsoft Edge ブラウザのシークレット モードなどのプライベート ブラウザ セッションで CWCC 2.0 を構成することを推奨しています。

- Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続します — 既存のお客様で CWCC 1.0 から 2.0 に移行しており、QM、Analytics、または Classic WFM

をお持ちの場合は、この手順に従います。

- 2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を構成する — デプロイメントに QM、Analytics、Classic WFM、または WFM が含まれており、CWCC 1.0 から 2.0 に移行していない場合は、この手順に従います。

  WFM をお持ちの場合は、 WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する必要があります。 2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を構成する手順を完了した後。

- ACD を設定した後、 自動再認証を設定する必要があります。

## 2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を構成する

1. Webex WFO で、 **[アプリケーション管理（Application Management）]>[システム設定（System Configuration）]>[ACD 設定（ACD Configuration）]** に移動します。
2. ACD の選択の下で、 **追加** をクリックします。
3. **[ACD を選択]** ドロップダウン リストから **Cisco Webex Contact Center 2.0** を選択します。
4. フィールドを次のように設定します。

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| ACD 名（PRT Name） | ACD の一意の名前を入力します。 |
| ユーザ名 | CWCC ユーザ名を入力してください。 これは CWCC の管理資格情報に関連付けられたユーザのメールアドレスです。 |
| API URL | プロトコル識別子を含む、Cisco Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。 |
| テナント ID | CWCC テナント アカウントの組織 ID を入力します。 |
| Calabrio ONE API ユーザ名 | Webex WFO サービス アカウントのユーザ名。 このサービス アカウントは、テナント管理者アカウントまたは API ユーザ アカウントとも呼ばれます。<br>これは、正しいテナントにデータをアップロードするために必要です。<br>このアカウントはシステム管理者によって作成される必要があり、アカウントはテナント システムに存在します。 |

| | |
|---|---|
| このテナント管理者アカウントには、データをアップロードするための適切な権限も付与する必要があります。 | このテナントの作成に関するサポートについては、Cisco サポートにお問い合わせください。 |

| フィ | 設定 |
|---|---|
| | 管理者アカウント。<br><br>詳細については、「API ユーザを作成する」および「ロールと権限を管理する」を参照してください。 |
| Calabrio API ユーザパスワード | Webex WFO サービス アカウントのパスワード。 |
| 有効化された製品（Products Enabled） - 品質管理（Quality Management） | **品質管理** - 組織が品質管理を購入した場合に選択します。<br>組織で Webex WFO に音声連絡先のみを取り込ませたい場合は、**音声** チェックボックスをオンにします。<br>組織で Webex WFO にチャットや SMS メッセージ、メールを取り込ませたい場合は、**デジタル (チャット、SMS、メール、ソーシャル)** チェックボックスをオンにします。 |
| メタデータのマッピング（Metadata Mapping） | (オプション) CWCC メタデータをカスタムメタデータにマッピングできます<br><br>Webex WFO のラベル。 詳細については、メタデータを Webex WFO に同期 を参照してください。 CWCC メタデータ値が、Webex WFO の CWCC 連絡先と同期されます。 CWCC メタデータ値は、Metadata Manager（[アプリケーション管理（Application Management）] > [QM] > [QM 設定（QM Configuration）] > [Metadata Manager]）で作成されたメタデータラベルにマッピングされます。<br><br>正常にマッピングされると、メタデータを使用して、Webex WFO の連絡先にさまざまな追跡可能な情報を追加できます。メタデータフィールドは、[Media Player] ページ（[インタラクション（Interactions）] ページ > 連絡先を開く）の [Details （詳細）] パネルに表示されます。 |
| | システムからメタデータフィールドを表示、編集、または削除することができます。 |
| 同期の間隔 (分) | |

| | |
|---|---|
| データサーバーが Cisco Webex Contact Center | のユーザー、ステータス、ステータスセットを Webex Contact Center のそれらに相当するものと同期する間隔（分単位）を示します。 |
| キャプチャ遅延（分） | WFM が待機する時間を設定します。間隔が終了した後に ACD 統計をインポートします。 |

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| | データ再キャプチャを有効にする<br>（オプション）データを再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします<br>前日全体から。 |
| 画面録画の RTE メッセージングを有効にする | (オプション) Webex WFO で画面記録用に設定されている CWCC エージェントの画面を記録できます。<br>詳細については、「画面録画」を参照してください。 |
| メタデータ言語マッピング | このセクションは、**[有効な製品]** セクションで **[デジタル]** を選択すると表示されます。 ここでは、メールやチャットメッセージのようなテキストベースの連絡先に言語を指定するカスタムメタデータを設定できます。<br>利用可能なメタデータオプションは **メタデータマッピングから取得されます** セクション。<br><br>[インタラクション]<br>ページでテキスト検索フィルターを使用すると、Webex WFO はテキスト形式の連絡先の言語を使用して結果を検索します。<br><br>Webex WFO は、次の情報をこの順番で使用して、テキストベースの連絡先に言語を割り当てます。<br>A. Webex WFO にインポートされた時点ですでに連絡先に割り当てられている言語です。<br>B. [メタデータ言語マッピング（Metadata Language Mapping）] セクションで設定したカスタムメタデータ フィールドに割り当てられる言語です。<br>C. 下記の **[フォールバックテキストの言語（Fallback text language）]** セクションで設定するフォールバック言語です。<br>D. デフォルトの言語（英語）。 |

フォールバックテキストの言語（Fallback text language）　このセクションは、**製品 で** デジタル**を選択すると表示されます。**

**有効** セクション。 テキスト連絡先が Webex WFO にインポートされたときに関連付けられた言語がなく、上記の **メタデータ言語マッピング** セクションで定義されているメタデータ値がない場合は、テキスト連絡先に割り当てる言語を選択します。

Webex WFO は、テキスト連絡先の言語を使用して結果を検索します。

| フィ | 設定 |
| --- | --- |
| | インタラクション ページでテキスト検索フィルターを使用します。<br><br>Webex WFO<br>は、次の情報をこの順番で使用して、テキストベースの連絡先に言語を割り当てます。<br><br>A. Webex WFO<br>にインポートされた時点ですでに連絡先に割り当てられている言語です。<br><br>B. 上の **メタデータ言語マッピング**<br>セクションで設定した、カスタム メタデータ<br>フィールドに割り当てられる言語です。<br><br>C. ここで構成するフォールバック言語 (フォールバック<br>テキストの言語セクション)。<br><br>D. デフォルトの言語（英語）。 |
| 認証 URL | 注 このセクションは、既存の ACD<br>を編集する場合にのみ表示されます。 新規 ACD<br>の作成時には表示されません。<br><br>トークンの更新に失敗すると、OAuth プロセスが中断します。この設定を行うことで、トークンの更新が失敗した場合に、システムが OAuth 認証を最大 60<br>日間再確立できるようになります。<br><br>トークン更新の失敗は、次のようないくつかの理由で発生する可能性があります。<br><br>■ 管理者アカウントのメールアドレスを変更する。<br>■ Active Directory でアカウントを非アクティブ化する。<br>■ Active Directory でパスワードを変更する。<br>■ Cisco アカウントで Active Directory<br>同期からシングルサインオンに切り替える。<br>■ ドメインを変更する。 |
| ユーザ同期 | Webex Contact Center から Webex WFO へのユーザ<br>データの同期を有効にします。 |

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| メディアインポート | Webex WFO へのメディアおよび録画ファイルのインポートを有効にする Webex Contact Center より。 |

5. **[ ] をクリックします。** Cisco Webex Contact Center のログインページにリダイレクトされます。
6. Cisco のユーザ名とパスワードを入力します。
7. Cisco のユーザー名とパスワードが正しく入力すると、Webex WFO に戻ります。

> 注意 新しい WFM がある場合は、この手順を完了した後に、「WFM を Cisco Webex に接続」「Contact Center 2.0」の手順を実行する必要があります。

## 自動再認証を構成する

1. Cisco Webex Contact Center からログアウトしていることを確認してください。
2. Webex WFO で、**[アプリケーション管理（Application Management）]>[システム設定（System Configuration）]>[ACD 設定（ACD Configuration）]** に移動します。
3. **[ACD の選択（Select ACD）]** の下で、**[ACD サーバー（ACD Servers）]** のリストからお使いの Webex Contact Center 2.0 ACD を選択し、**[編集（Edit）]** をクリックします。 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD ページが開きます。
4. **[認証 URL（Authorization URL）]** セクションに移動し、コピーアイコンをクリックして URL をコピーします。
5. Google Chrome のシークレット モードなど、プライベート ブラウザを開きます。
6. プライベートブラウザに URL を貼り付けます。 その後、Cisco Webex ログインページに移動します。
7. この ACD にリンクされている管理者アカウントのログイン資格情報を入力してサインインします。それから、Webex WFO ログインページが開きます。
8. アドレスバーのコード文字列をコピーします。
   コピーする必要があるセクションは、等号の後で始まり、URL の最後まで続きます。

> 例
>
>
> 
>
> 上記の例では、コード部分は Z で始まり 1 で終わる赤い枠で囲まれたボックス内にあります。セキュリティ上の理由から、コード文字列の一部がぼかされていることに注意してください。

9. お使いの Webex Contact Center 2.0 ACD の ACD ページに移動します。

10. **承認 URL** の下の 2 番目のテキスト ボックスにコードを入力します。

11. [ **認証**] をクリックします。
12. **[保存（Save）]** をクリックします。

# WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続します

[インテグレーション] ページでは、履歴およびリアルタイムの CWCC 2.0 プラットフォームへの準拠のために、Webex WFO WFM インテグレーションを構成、変更、展開できます。 このトピックでは、2.0（プログラム用 API）を使用している場合の Webex WFO WFM の設定手順について詳細に説明しています。

> 注意 問題が発生した場合は、Calabrio サポートにお問い合わせください。 Calabrio テクニカルサポートリクエストをこちらに送信してください: : calabrio.com/support-request/

## 前提条件

- あなたは WFM の *上級管理者* のロールを持っています。
- Cisco Webex Contact Center 2.0 は、 **「アプリケーション管理」** > **「ACD 構成」** ページで構成する必要があります。 詳細については、 「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続」を参照してください。
- **ACD 構成** ページ (**アプリケーション管理** > **システム構成** > **ACD 構成**) から、Webex Contact Center ACD に関する次の情報を収集します。

  API URL — これはあなたの Cisco Webex CC ベース URL です。

  Webex WFO サーバ ID — CWCC を一意に識別するために指定された Webex WFO ACD ID です。 テナント ID — Webex WFO テナント アカウントの一意の英数字の識別子です。
- **ds-call-leg-state-api** 機能フラグを Webex Control Hub で有効にする必要があります。

## ページの場所

[WFM] > [WFM 設定（WFM settings ）] >[Integrations（インテグレーション）] > [Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - 履歴 WFM > WFM 設定 > 統合 > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0)] - [RTA]

# 手順

注 リアルタイム統合を構成する前に、履歴データ統合を構成する必要があります。
これは、コンタクトセンタープラットフォームからのエージェント同期プロセスが
履歴データの収集。
ユーザインポートなど、他のすべてのタイプのインテグレーションは、任意の順序で設定できます。

## 新規インテグレーションを設定する、または既存のインテグレーションを更新する

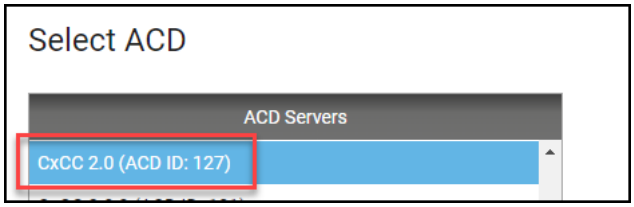
1. **[WFM]** > **[WFM 設定（WFM settings）]** > **[インテグレーション（Integrations）]** > **[Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - 歴史的**。

2. 詳細を読むには 新しい統合を設定するには、または 既存の統合を更新します。

3. フィールドに必須情報を入力します。
   各フィールドの隣にある情報アイコンにカーソルを合わせ、説明を慎重に読みます。
   該当する場合、デフォルト値が **[Settings（設定）]** フィールドに表示されます。

   - **Cisco Webex CC ベース URL** : プロトコル識別子を含む、Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。 これは、ACD の **API URL** 値です。

   - **Server ID in Webex WFO（Webex WFO のサーバー ID）** — CWCC の一意の ACD ID です。 **[アプリケーション管理（Application Management）]** > **[システム設定（System Configuration）]** > **[ACD 設定（ACD Configuration）]** ページで CWCC ACD を設定した後、**[ACD サーバー（ACD Servers）]** リストからサーバー ID（ACD ID とも呼ばれる）の値を見つけます。

     例 
     

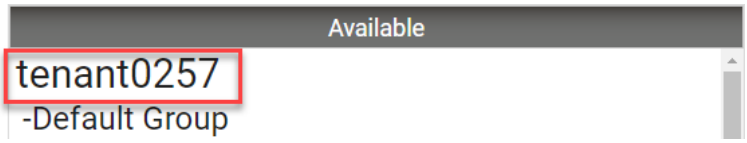
   - **Webex WFO のテナント ID** : 特定の Webex WFO のテナント ID の値を入力します。これはあなたの Webex WFO テナント ID です。 これは、 **ACD 構成** ページで入力した CWCC テナント ID 値ではありません。

     - Webex WFO テナント ID を確認するには、[ **アプリケーション管理** >] に移動します。**ユーザ構成** > **ユーザ**。

- **ユーザ情報** セクションで、 **ユーザの選択**
  ドロップダウンリストから任意のユーザを選択します。

- **[ 関連するグループとチーム ]**
  セクションを見つけて、リストに表示される最初の行をメモします。
  これがあなたのテナント ID です。 Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) の [インテグレーション（Integrations）] ページに戻ります。 テナント ID が見つからない場合は、Cisco サポートに問い合わせてください 。

  例

4. **[保存（Save）]** をクリックして変更を保存します。

5. 保存すると、**[導入（Deploy）]** ボタンが有効になります。 **[導入（Deploy）]** をクリックして、保存した変更を適用し、インテグレーションを開始します。

6. 履歴データコネクタを設定したら、 **WFM** > **WFM 設定** > **統合に移動します。** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA]** にアクセスし、手順を繰り返してリアルタイム準拠コネクタを設定します。

注 展開プロセスには最大 5 分かかる場合があります。
完了すると、緑色のチェックマークとメッセージが表示されます。
チェックマークの上にマウスポインタを置くと、日付と時刻が表示されます。
最新の展開。 緑のチェック マークの代わりに赤の X が表示される場合は、Cisco サポートサービスに連絡してください。

## バージョン 2.0 の制限

エージェントのパフォーマンス統計では、イン/アウトの直接コンタクトの数と継続時間

は利用できません。 「オーバーフロー」はメトリックとして利用できません。

# メタデータを Webex WFO に同期する

どの Cisco Webex Contact Center (CWCC) メタデータ値が CWCC 連絡先と Webex WFO に同期されるかを定義できます。 メタデータは CWCC のグローバル変数フィールドから収集するか、API エンドポイント応答で返される標準フィールド。 そこから、メタデータは Webex WFO

に追加される前に、正しくフォーマットされる必要があります。 CWCC メタデータが Webex WFO に追加され、Webex WFO メタデータ ラベルにマッピングされたら、構成は完了です。

このトピックでは、CWCC API 応答からメタデータを収集してフォーマットする手順、Webex WFO マッピング手順、および例について詳しく説明します。
正常にマッピングされると、メタデータを使用して、Webex WFO の連絡先にさまざまな追跡可能な情報を追加できます。 メタデータフィールドは、[Media Player] ページ（[インタラクション（Interactions）] ページ > 連絡先を開く）の [Details （詳細）] パネルに表示されます。
システムからメタデータフィールドを表示、編集、または削除することができます。

グローバル変数は Cisco が作成したカスタムフィールドです。
グローバル変数の詳細については、CWCC 管理者ページを参照してください。 標準のカスタム メタデータ フィールドは、CWCC の /search エンドポイントに由来します。
詳細については、Cisco のドキュメントを参照してください。 https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks 次のコードは、/search API 応答のサンプルです。

グローバル変数は、音声チャネルとすべてのデジタル チャネルのカスタム メタデータとしてサポートされています。


```
{
  "データ" : {
    "タスク" : {
      「タスク」: [
        {
          "終了時間": 1630380960406,
          「キャプチャリクエスト済み」: true,
          "isActive": 偽、
          "列" : [
            {
                「id」:「e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616」
              "名前": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          「ステータス」:「終了」
          "所有者" : {
                "名前": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            「id」:「74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c」
          },
          "作成時間": 1629450000000,
          「id」:「fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5」
          "channelType": "テレフォニー"
        }
      ]
    }
  }
}
```

## 前提条件

- Cisco Webex Contact Center 2.0 は Webex WFO の ACD として設定する必要があります。
- メタデータラベルは、Webex WFO の Metadata Manager で、Webex WFO のメタデータラベルにマッピングしたい各 CWCC メタデータフィールドに対して最初に作成する必要があります（[アプリケーション管理（Application Management）] > [QM] > [QM 設定] > [Metadata Manager]）。

  メタデータをマップするには、メタデータ マネージャー ページの **メタデータ タイプ** ドロップダウン リストから **テキスト** を選択する必要があります。

  メタデータ マネージャー ページで、 **ACD データ** ドロップダウン リストが空白であることを確認します。 [Metadata Manager] ページの他のすべてのフィールドは、必要に応じて設定できます。

## ページの場所

アプリケーション管理 > グローバル > システム構成 > ACD 設定 > Cisco Webex Contact Center 2.0

## 手順

これらの手順では、CWCC API 応答エンドポイントから適切なメタデータを収集してフォーマットする方法を詳しく説明しています。 すべてのメタデータはこれらの形式に準拠している必要があります。
標準フィールドまたはグローバル変数フィールドのどちらが使用されるかに応じて、2 つの利用可能な形式があります。
フィールドでは大文字と小文字が区別されます。また、テキストの間にスペースを入れないでください。

メタデータをフォーマットするときに、以下のサンプル API リクエストを参照できます。

```
{
    タスクの詳細 (
            出典: 1631192040000
            宛先: 1654515806364
            フィルター : {
                そして : [
                    { チャネルタイプ: { 等しい: テレフォニー } }
                ]
            }
    ) {
        タスク {
            id
            stringGlobalVariables(名前: "Global_VoiceName") {
```

```
                    name
                    値
                }
            }
```

```
18        }
19  }
```

- 標準メタデータフィールドは次のようにフォーマットする必要があります
  **<task or taskDetails>.<fieldName>**
- グローバル変数メタデータフィールドは次のようにフォーマットする必要があります
  **<task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>**

## CWCC 標準メタデータフィールドを収集してフォーマットする

1. CWCC API 応答に基づいて、適切なプレフィックスを選択します。
   エンドポイントは 2
   つのカテゴリに分けられます。これらは<taskDetails>と<task>です。

   すべての taskDetails 応答のプレフィックスとして、テキスト

   **taskDetails** を使用します。

   すべてのタスク応答のプレフィックスとして、テキスト **task**

   を使用します。

   例 「channelType」のメタデータを収集することにします。 サンプル API
   リクエストでは、「channelType」は taskDetails カテゴリに分類されます。
   したがって、テキストを使用します
   タスクの詳細

2. ピリオドを追加します。 スペースを追加しないでください。

   例 **taskDetails。**

3. 収集しているメタデータに階層レベルがない場合、フィールド名を追加し、メタデータ値
   を次のようにフォーマットします。
   フィールドでは大文字と小文字が区別されます。また、テキストの間にスペースを入れな

いでください。

<task or taskDetails>.<fieldName>

例　　タスク詳細.チャネルタイプ

4. 収集しているメタデータに階層レベルがある場合、メタデータ値を次のように書式設定します。テキストの間にスペースは入れないでください。 CWCC 2.0 メタデータを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする準備ができました。

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

## CWCC グローバル変数メタデータフィールドを収集してフォーマットする

グローバル変数には、API 応答内のテキスト GlobalVariables が含まれます。

1. CWCC API 応答に基づいて、適切なプレフィックスを選択します。 エンドポイントは 2 つのカテゴリに分けられます。これらは <taskDetails> と <task> です。

   すべての taskDetails 応答のプレフィックスとして、テキスト

   **taskDetails** を使用します。

   すべてのタスク応答のプレフィックスとして、テキスト **task**

   使用します。

   例 「Global_VoiceName」のメタデータを収集することにします。 サンプル API リクエストでは、名前「Global_VoiceName」がタスク カテゴリに分類されます。したがって、

   テキスト **タスク**

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

2. プレフィックスの後にピリオドを追加します。

   例 **タスク。**

3. API 応答に表示されるグローバル変数名を見つけてコピーし、フォーマットされたテキストに追加します。

   例 **task.Global_VoiceName**

4. コロンを追加します。

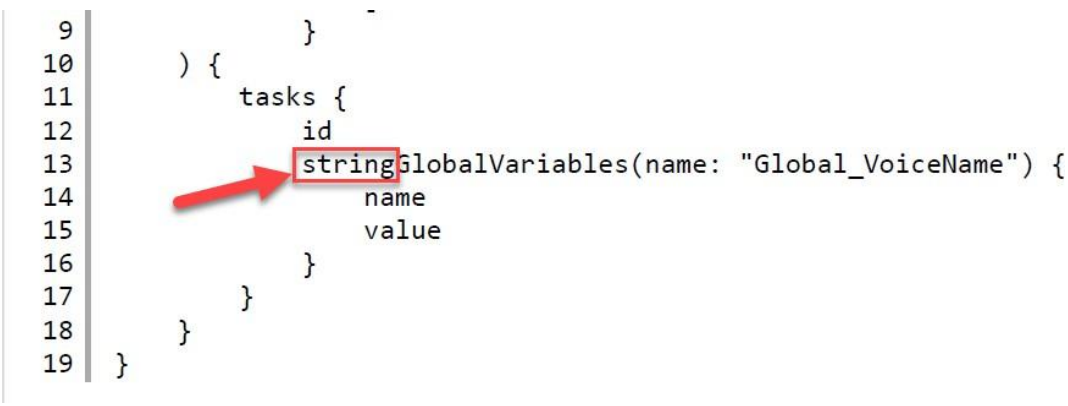
例 **task.Global_VoiceName:**

5. グローバル変数名と同じ行にあるデータ型を見つけます。データ型の最初の文字を大文字にします。

   サポートされているすべての Cisco グローバル変数とデータ型のリストを以下に示します。

   - integerGlobalVariables — ここで、<Integer> はデータ型です。
   - stringGlobalVariables — ここで、<String> はデータ型です。
   - longGlobalVariables — ここで<Long> はデータ型です。
   - doubleGlobalVariables — ここで、<Double> はデータ型です。
   - booleanGlobalVariables — ここで、<Boolean> はデータ型です。

   例

   この例のデータ型は文字列です。 データ型の最初の文字は大文字である必要があります。したがって、 String を使用して、フォーマットされたテキストに追加します。

   **task.Global_VoiceName:String**

6. 書式設定されたテキストが次の形式であることを確認してください。
   フィールドでは大文字と小文字が区別されます。また、テキストの間にスペースを入れないでください。 CWCC 2.0 メタデータを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする準備ができました。

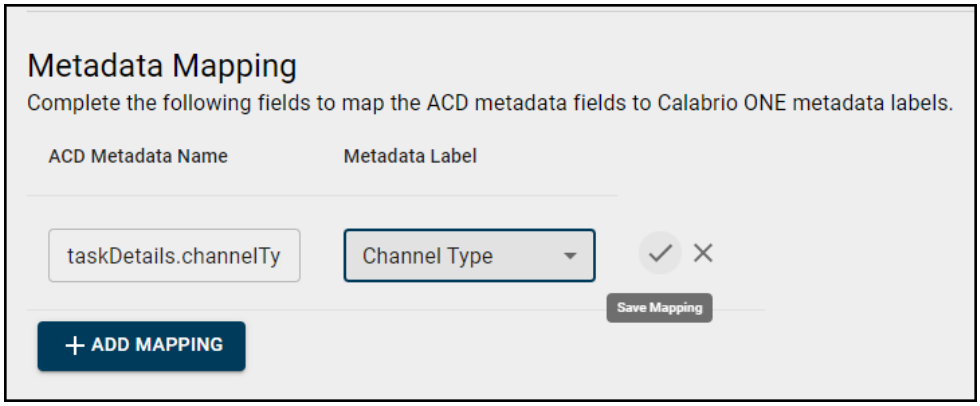
   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

## Webex WFO に CWCC メタデータをマップする

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 構成ページに移動します。
2. [ メタデータ マッピング ] セクションで [ マッピングの追加] をクリックします。
3. **[ACD メタデータ名（ACD Metadata Name）]**
   の下のテキストボックスに、適切な形式の CWCC メタデータ値を入力します。

4. **メタデータ ラベル** 列の下のドロップダウン
   リストをクリックし、オプションのリストからメタデータ ラベルを選択します。
5. チェックアイコンをクリックしてメタデータ マッピングを保存します。

例




6. (オプション) [ **マッピングの追加** ]
   をクリックしてメタデータマッピングを追加し、必要に応じて繰り返します。
7. ページの右上隅にある **[保存（Save）]** をクリックします。

## サンプル要求のメタデータ オプション

以下に、タスクに使用できるメタデータ オプションを示します。

サンプル要求でのタスク メタデータ

```
1  {
2      タスク（
3              出典: 1631111190000
4              宛先: 1634123120000
5              フィルター : {
6                  そして : [
7                      { チャネルタイプ: { 等しい: テレフォニー } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         タスク {
12             id
13             ステータス
14             チャネルタイプ
15             作成時間
16             終了時間
17             起源
18             行き先
19             連絡先理由
20             direction
21             所有者 {ID 名}
22             エントリポイント { ID 名 }
```

```
                    終了タイプ
                    チャネルサブタイプ
                    顧客 { 名前 電話番号 メールアドレス }
                    アクティブ
                    コールバック
                    チャネルメタデータ { メール { 件名メタデータ } }
                    コールバックデータ {
                        コールバックリクエスト時間
                        コールバック接続時間
                        コールバック番号
                        コールバックステータス
                        コールバックオリジン
                        コールバックタイプ
                    }
                    録音場所
                    ラストラップアップコード名
                    lastQueue { ID 名 }
                    lastSite { ID 名 }
                    lastTeam { ID 名 }
                    lastEntryPoint { ID 名 }
                    合計期間
                    csat スコア
                    ブラインド転送カウント
                    会議数
                    会議期間
                    相談数
                    相談期間
                    ホールドカウント
                    ホールド期間
                    セルフサービスカウント
                    セルフサービス期間
                    接続数
                    接続期間
                    キューカウントの相談
                    キューへの相談期間
                    転送回数
                    wrapupDuration
                    鳴動時間
                    キュー期間
                    キューカウント
                    キャプチャリクエスト
                }
            }
}
```

以下は、**taskDetails** で使用可能なメタデータ オプションを示しています。

サンプルリクエストでの taskDetails メタデータオプション

```
{
    タスクの詳細(
                    出典: 1631192040000
                    宛先: 1634648040000
                    フィルター : {
```

```
                    そして : [
                        { チャネルタイプ: { 等しい: テレフォニー } }
                    ]
                }
    ) {
        タスク {
            id
            ステータス
            チャネルタイプ
            作成時間
            終了時間
            起源
            行き先
            連絡先理由
            direction
            所有者 {ID 名}
            エントリポイント { ID 名 }
            終了タイプ
            チャネルサブタイプ
            顧客 { 名前 電話番号 メールアドレス }
            アクティブ
            コールバック
            チャネルメタデータ { メール { 件名メタデータ } }
            コールバックデータ {
                コールバックリクエスト時間
                コールバック接続時間
                コールバック番号
                コールバックステータス
                コールバックオリジン
                コールバックタイプ
            }
            録音場所
            ラストラップアップコード名
            lastQueue { ID 名 }
            lastSite { ID 名 }
            lastTeam { ID 名 }
            lastEntryPoint { ID 名 }
            合計期間
            csat スコア
            ブラインド転送カウント
            会議数
            会議期間
            相談数
            相談期間
            ホールドカウント
            ホールド期間
            セルフサービスカウント
            セルフサービス期間
            接続数
            接続期間
            キューカウントの相談
            キューへの相談期間
            転送回数
            wrapupDuration
            鳴動時間
```

```
                    キュー期間
                    キューカウント
                    キャプチャリクエス
                    ト
                }
            }
        }
```

## サポートされていないアレイ

リストと配列はカスタム メタデータではサポートされていません。

次の表では、サポートされていない配列を指定しています。

| サポートされていないアレイ | 説明 |
|---|---|
| キュー | キュー情報。 |
| サイト | ID、タスクが割り当てられたコンタクトセンターの物理的なロケーションの名前。 |
| チーム | ID、通話が配信されたチームの名前。 |
| 協力者 | タスクを処理したエージェント。 |
| エントリポイント | ID、CWCC 内の連絡先の最初のランディングプレイスの名前。 |

# Cisco Webex Contact Center の統合の詳細

このセクションでは、2 つのシステムが接続されると、Cisco Webex Contact Center からのデータが Webex WFO とどのように統合されるかについて説明します。

## Webex WFO デジタルチャンネルサポートについて

Webex WFO は、CWCC マルチチャネルまたはオムニチャネル システムにデジタル チャネル サポートを提供します。 Webex WFO デジタルチャンネルサポートにより、CWCC システムからのオーディオ録音、チャットトランスクリプト、SMS トランスクリプトが Webex WFO に取り込まれ、視覚化されて、 **相互作用** ページ。 デジタル チャネル サポートにより、チャネル全体の Webex WFO 内での対話の包括的なビューとシームレスなユーザ エクスペリエンスが保証されます。 任意のインタラクションをダブルクリックします **相互作用** インタラクションのデータにアクセスするためのページ。

マルチチャネルとオムニチャネルのコンタクトセンターという用語は同義ではありません。
定義の方法には明確な違いがあります。
マルチチャネルのコンタクトセンターは、さまざまなコミュニケーションチャネルをサポートしています。 サポートされているチャネルには、通話、メール、ウェブ チャット、ソーシャル メディアなどが含まれます。
各チャネルは独立して動作し、その特定のチャネルを処理するのに特化したエージェントとそのチャネル専用のキューがあります。
ただし、各チャネルはサイロ化され、通信が分断される可能性があります。 これは、顧客が 1 つのチャネルから別のチャネルに移動する際に、顧客との対話の連続性とコンテキストが失われることを意味します。

一方、オムニチャネルのコンタクトセンターは、すべてのコミュニケーションチャネルにわたってシームレスで統合されたエクスペリエンスを提供します。
チャネルは相互に関連しているため、顧客は 1 つのチャネルで会話を開始し、別のチャネルで継続することができます。同じ情報を繰り返す必要はありません。
オムニチャネルソリューションにより、エージェントは各顧客の履歴を把握し、すべてのコミュニケーションチャネルで顧客のリクエストを迅速に処理できます。

> 例 オムニチャネル
> エクスペリエンスの一例としては、チャットでやり取りが始まり、その後エージェントと顧客が電話でやり取りを続ける場合が挙げられます。 チャットチャンネルからの情報
> 音声チャネルは、統合されたオムニチャネル ソリューションを使用して接続されます。

## サポートされている連宅先シナリオ

次のシナリオがサポートされます。

- インバウンド/アウトバウンドメッセージ
- 転送

- 会議

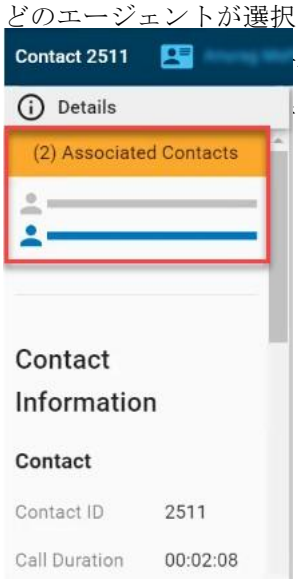
注記 電子メール チャネルでは会議はサポートされません。

例

この画像に示されているやり取りには転送が含まれるため、関連付けられている連絡先セクション内でチャットの 2 つのレッグが利用可能になります。 関連連絡先セクション内で、チャットまたは SMS トランスクリプトで別のエージェントを選択できます。

青は選択したエージェントを示します。

どのエージェントが選択されていても、チャットまたは SMS




べて表示されますが、選択されたエージェントは、トランスクリ

いスピーチボックスに表示されます。

# 手順

## デジタル チャネルを有効にする

1. Webex WFO で、 **アプリケーション管理** > **ACD 設定**。
2. **[ACD の選択（Select ACD）]** セクションの **[Add（追加）]** をクリックします。 **[ACD 詳細（ACD Details）]** ウィンドウが開きます。
3. **Cisco Webex Contact Center 2.0** を **ACD** の選択ドロップダウンリストから選択して、ACD 設定ページにアクセスします。
4. **[有効化された製品（Products Enabled）]** セクションで、**[品質管理（Quality Management）]** をクリックします。
5. クリック **デジタル（チャット、SMS、メール、ソーシャル）**。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

### [インタラクション（Interactions）] ページでチャット、SMS、メール、またはソーシャルメディアのトランスクリプトをフィルタリングする

1. Webex WFO で、 **相互作用**。
2. 内で **フィルター** ペインで、 **連絡先の種類** フィルター列内のドロップダウン リスト。
3. 選択 **チャット** チャットの記録については、 **SMS** for SMS のトランスクリプト、または **メール** 電子メールのトランスクリプト用。
4. クリック **適用する**。

## 制約事項

スクリーン録画の開始と停止コントロールコマンドは、関連付けられている音声連絡先がない画面のみのインタラクションに適用されます。
これは、エージェントがデジタルインタラクションを処理している間の画面上の動作をキャプチャするために使用できますが、デジタルインタラクションのトランスクリプトをインタラクションの詳細に関連付けることはできません。

## チャットサポート

顧客がチャットを使用して、CWCC で設定されたエージェントに連絡する場合、チャットとその関連データが Webex WFO に取り込まれます。
チャットに関与する各エージェントは、インタラクションの個々のレッグだけでなく、インタラクション全体の完全なチャット文字起こしを有します。

相互作用の各段階には **連絡先 ID**、これはチャットの一意の ID です。 アン **関連付けられている連絡先 ID** は、元の連絡先と、Webex WFO に取り込まれた連絡先のすべての派生レッグとを接続する識別子です。
チャットに転送または電話会議がある場合、1 つのチャットに複数のレッグをもつことができます。

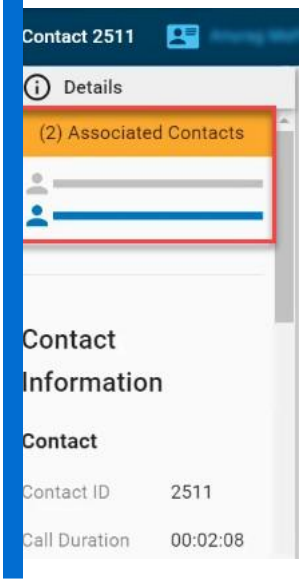
つまり、チャットの各部分には一意の連絡先 ID があり、チャットのすべての派生部分には同じ共有の関連付けられた連絡先 ID があります。
チャットを選択した後、[インタラクション（Interactions）] ページに表示されるチャットのトランスクリプトで、関連するすべてのチャットを表示できます。
見る 連絡先に関連付けられたデータを表示する 詳細についてはこちらをご覧ください。

## 前提条件

- Cisco Contact Center デスクトップ (エージェント ダッシュボード) があります。
- Cisco Contact Center デスクトップ用に Cisco チャットウィジェットが設定されています。

> 注記
>
> 転送や会議により、選択したチャットに他のエージェントが関連付けられている場合は、関連付けられているエージェントをクリックして、追加エージェントのチャット記録を表示します。

詳細ウィンドウの連絡先セクション。




## 制限

- チャットのトランスクリプトは、CWCC ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。
  サードパーティ組織とのチャットは利用できません。
  チャットがサードパーティに転送された場合、Webex WFO は転送前のエージェントのチャット部分のデータのみを提供します。
- 関連付けられた連絡先 ID は、テキストチャットのすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。
  また、関連付けられた連絡先 ID は、音声通話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。
  ただし、関連付けられた連絡先 ID は、単一の顧客体験のテキストチャットと音声通話では違います。

## SMS サポート

顧客とエージェントが SMS メッセージ（テキストメッセージとも呼ばれる）を交換すると、SMS メッセージとこれらの SMS メッセージに関連付けられたデータが Webex WFO に取り込まれます。会話に関与する各エージェントは、インタラクションの個々の部分だけでなく、インタラクション全体の完全な SMS トランスクリプトを持ちます。 インタラクションの各部分には、連絡先 ID（チャットの一意の ID）があります。 関連付けられた連絡先 ID は、元の連絡先を、Webex WFO に取り込む連絡先のすべての派生部分と関連付ける識別子です。
転送または電話会議が含まれる場合、SMS 会話は複数のレッグを持つことができます。

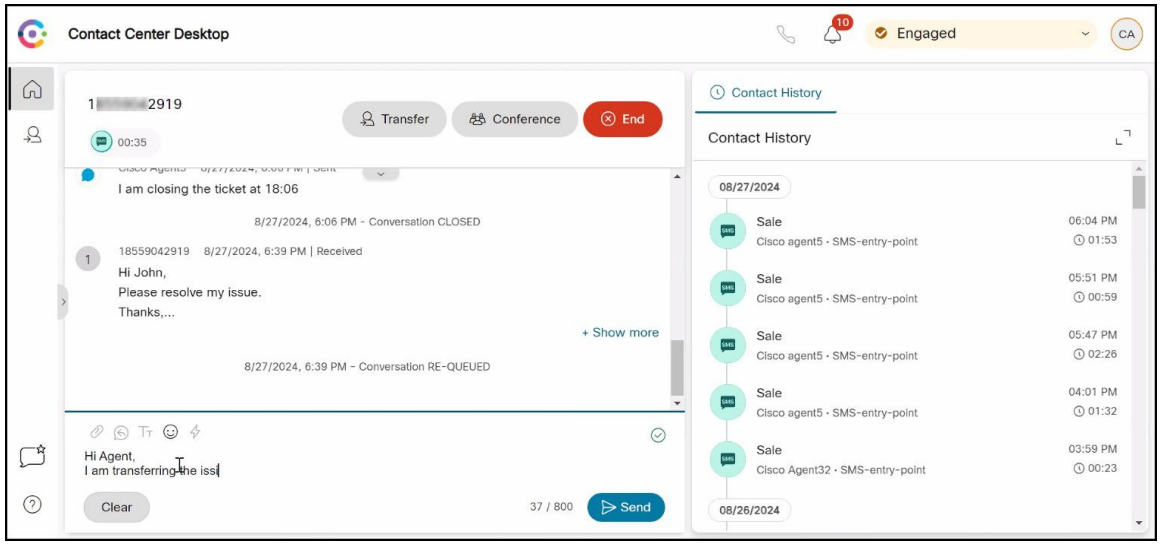
つまり、SMS の各レッグには一意の連絡先 ID があり、SMS
のすべての派生レッグには同じ共有の関連付けられた連絡先 ID があります。
インタラクションページで SMS 連絡先を選択すると、関連するすべての SMS
メッセージをメディアプレーヤー (**相互作用** > 連絡先をダブルクリックすると、その SMS
トランスクリプトが表示されます。 見る 連絡先に関連付けられたデータを表示する
詳細についてはこちらをご覧ください。

## 前提条件

- Cisco Contact Center デスクトップ (エージェント ダッシュボード) があります。
- 有効な電話番号が SMS キューとして設定されています。

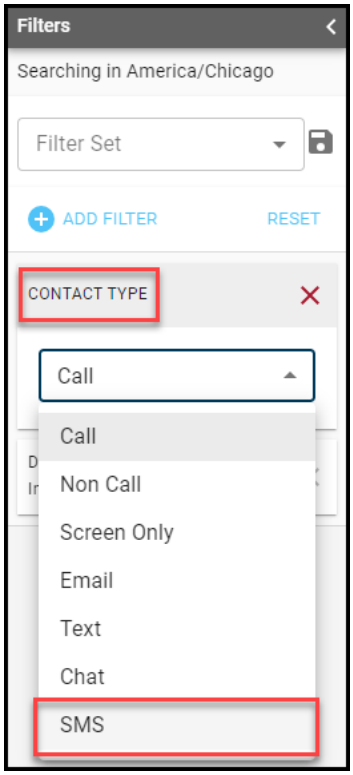
## フローの例

この例では、顧客と Webex Contact Center エージェント間の一般的な SMS 会話を示します。

1. 顧客は携帯電話を使用してエージェントに連絡します。
2. 顧客連絡先が Contact Center Desktop のキューに表示され、エージェントが受け入れます。
3. 顧客とエージェントは数分間 SMS メッセージを交換し、その後エージェントはチャットを終了します。
4. 

5. エージェントは、 **終わり** Webex WFO が SMS トランスクリプトと SMS
   データを取り込む前に、Contact Center Desktop
   システムのボタンをクリックする必要があります。
6. Webex WFO で **[インタラクション（Interactions）]** ページに移動して SMS
   トランスクリプトを検索します。 確保する
   **連絡先の種類** フィルターとして選択されたフィルター **SMS** メッセージ、リストから SMS を選択

相互作用の。

7. 

（インタラクションページのコンタクトタイプフィルタードロップダウンリスト）

## 制約事項

- SMS のトランスクリプトは、CWCC 2.0 ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。サードパーティ組織との間で発生する SMS メッセージングは利用できません。 SMS 会話が組織のコンタクトセンターから別のサードパーティ組織に転送される場合、SMS 会話のその部分のトランスクリプトは Webex WFO では利用できません。
- 関連付けられた連絡先 ID は、SMS 会話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。また、関連付けられた連絡先 ID は、音声通話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。ただし、関連付けられている連絡先 ID は、SMS 会話と単一の顧客体験からの音声通話の間で異なります。

> 例 顧客とのやりとりには、1 人のエージェントとの SMS 会話が含まれ、次に SMS 会話が 2 番目のエージェントに転送され、最後に 2 番目のエージェントと顧客は、やり取りを終了する前に 5 分間の電話通話を受けることができます。Webex WFO では、顧客と最初のエージェントとの最初の SMS 会話と、その後の

2 番目のエージェントに転送された SMS 会話には、同じ関連付けられた連絡先 ID があります。 顧客と 2 番目のエージェント間の 5 分間の通話には、異なる連絡先 ID が関連付けられます。

- Webex WFO は、**[品質管理（Quality Management）]** が有効で、**[デジタル (チャット、SMS)（Digital (Chat, SMS)）]** チェックボックスが **[Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuration（Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 設定）]** ページで選択されている場合のみ、チャットと SMS のインタラクションを取り込みます。このページで構成の変更を行う場合は、誤ってチャットと SMS を無効にしていないことを確認してください。

## メールサポート

### 前提条件

- Cisco Contact Center デスクトップ (エージェント ダッシュボード) があります。
- メールキューとして設定された有効な電話番号を持っています。

### フローの例

この例では、Webex WFO に取り込まれた顧客とエージェント間の一般的なメールのやり取りを示します。

1. 顧客が電子メールを送信します。
2. 電子メール メッセージは Cisco Contact Center デスクトップ (エージェント ダッシュボード) キューに表示され、エージェントによって取得されます。
3. 顧客とエージェントが数分間メールメッセージを交換します。

   注 Webex WFO がデジタル チャネル データを取り込む前に、エージェントは会話を終了する必要があります。

4. Webex WFO で、**[インタラクション（Interactions）]** ページに移動し、リストからメールインタラクションを選択して、メールのトランスクリプトを見つけます。

## 複雑な通話イベント

このトピックでは、Webex WFO が複雑な通話シナリオを処理する方法について説明します。複雑な通話シナリオとは、通話中に実行できるさまざまなアクションのことです。

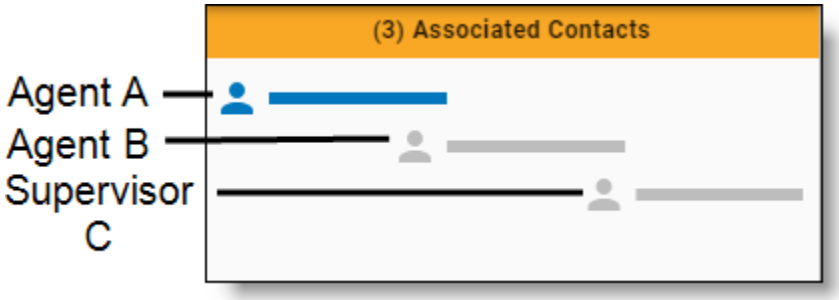
これには、転送、電話会議、保留、パークされた通話が含まれます。 Cisco Webex Contact Center 2.0

では、エージェントが相談のために通話に参加した場合など、参加者に変更があった場合にセグメントが形成されます。

Webex WFO
では、音声通話とそれに関連するすべてのデータ（スクリーン録画やメタデータなど）は連絡先と呼ばれます。 関連付けられたコンタクト ID は、元の通話を Webex WFO
に記録されている通話のすべての派生レグに接続する識別子です。
つまり、結果として得られた各連絡先は、元の通話と同じ関連付けられた連絡先 ID を共有します。
関連付けられた連絡先は、Media Player で表示できます ([インタラクション（Interactions）] > 連絡先をダブルクリック)。

複数のエージェントが同じ顧客の通話を処理する場合
(たとえば、あるエージェントが別のエージェントに通話を転送した場合)、Webex WFO
は関連する各エージェントに対して個別の連絡先を作成し、これらの連絡先に同じ関連付けられた連絡先 ID を割り当てます。 [関連付けられた連絡先]
セクションには、このような連絡先が表示され、コンタクトセンターに入ってから終了するまでの通話のすべてのセグメントを確認することができます。

例
顧客がエージェント A に電話します。エージェント A は顧客をエージェント B
に転送し、エージェント B は顧客をスーパーバイザー C に転送します。Webex WFO は 3
つの個別の連絡先を作成し、それらに同じ関連付けられた連絡先 ID を付与します。




## 前提条件

- セグメント録画および相談レッグ録画機能フラグは、Cisco
  アカウント内で有効にする必要があります。 Cisco サポート
  サービスに問い合わせてください。
- RTMS を有効にする必要があります。 Cisco テクニカル サポートに連絡して、組織用に
  RTMS を設定してください。
- Webex コンタクトセンターバージョン 2.0 が設定されている必要があります。
  詳細については、 「Cisco Webex に接続」 「Contact Center 2.0」

を参照してください。

- メタデータラベルは、Webex WFO の Metadata Manager で、Webex WFO のメタデータラベルにマッピングしたい各 CWCC メタデータフィールドに対して最初に作成する必要があります（[アプリケーション管理（Application Management）] > [QM] > [QM 設定] > [Metadata Manager]）。

- CWCC
  からのメタデータをメタデータラベルにマッピングするためには、[Metadata Manager] ページの **[メタデータタイプ（Metadata Type）]**
  ドロップダウンリストから **[テキスト（Text）]** を選択する必要があります。

  > ベストプラクティス 「メタデータ タイプ」 **ドロップダウン リストから、**
  > テキスト **として「通話タイプ」を入力します。**

- [Metadata Manager] ページの [ **ACD データ** ]
  ドロップダウンリストが空になっていることを確認します。 [Metadata Manager] ページの他のすべてのフィールドは、必要に応じて設定できます。

## ページの場所

[アプリケーションの管理] > [システム構成] > ACD 設定

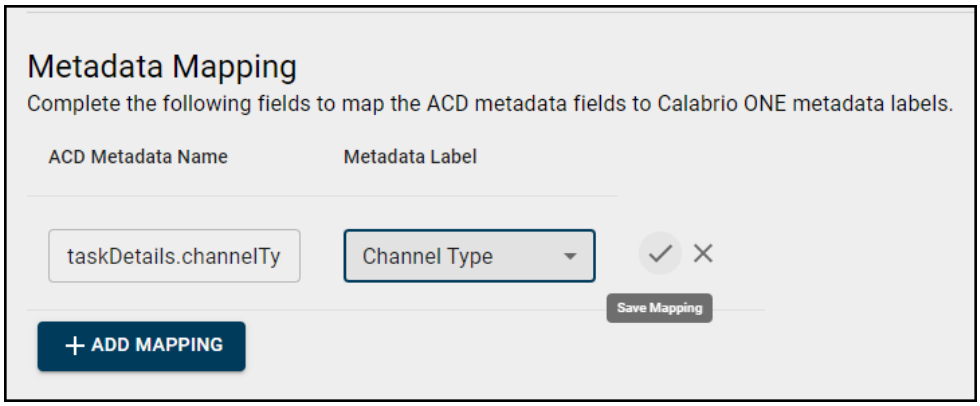
## 手順

### Webex WFO のマップ メタデータ

カスタムメタデータを値、「Customer segment」と「Consult」にマッピングする必要があります。

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 構成ページに移動します。
2. [ **メタデータ マッピング** ] セクションで、[ **マッピングの追加**] をクリックします。
3. **ACD メタデータ名**の下のテキストボックスに「顧客セグメント」と入力します。
4. **メタデータ ラベル** 列の下のドロップダウン
   リストをクリックし、オプションのリストから前提条件として作成した呼び出しタイプのメタデータ ラベルを選択します。
5. チェックアイコンをクリックしてメタデータ マッピングを保存します。

例



6. **[マッピングを追加（Add Mapping）]** クリックして、メタデータのマッピングを追加します。
7. **ACD メタデータ名**の下のテキストボックスに「Consult」と入力します。

8. *メタデータ ラベル* 列の下のドロップダウン
   リストをクリックし、オプションのリストから前提条件として作成した呼び出しタイプのメタデータ ラベルを選択します。
9. チェックアイコンをクリックしてメタデータ マッピングを保存します。
10. ページの右上隅にある **[保存（Save）]** をクリックします。

## 複雑な通話イベント タイプ

- 転送 - Webex WFO は、転送された回数で通話を分割します。 各転送について、Webex WFO
  は個別の連宅先を作成し、転送された通話のセグメントを処理したエージェントに各連絡先を関連付けます。
- 電話会議 — Webex WFO は元の通話を 2 つの連絡先に分割します。 Webex WFO
  の最初のコンタクトは、顧客のコールに応答したエージェントに関連付けられます。 2
  番目のコンタクトは、コールに参加させられたエージェントに関連付けられます。
  最初のエージェントの連絡先の録音は、エージェントが通話に参加している全期間をカバーします。 2 番目の連絡先の録音は、2
  番目のエージェントが通話に参加した時間からカバーします。
- コールド (ブラインド) - Webex WFO では「コールド
  (ブラインド)」を使用して、転送と電話会議の両方のシナリオを説明します。
  この表現では、転送または電話会議が行われる前に、2
  人のエージェント間のコミュニケーションを一切行わずに、既存の通話を追加のエージェントに直接ルーティングします。
- ウォーム - Webex WFO
  は転送と電話会議の両方のシナリオを表すのに「ウォーム」を使用します。
  このディスクリプタは、転送または電話会議が行われる前に、最初のエージェントが 2
  番目のエージェントに話して、関連するコンテキストと背景情報を提供することを意味します。 ウォーム転送や会議のコ ンサルテー ション部分は、連絡先録音に含まれます。
- パーク - パークされたシナリオでは、Webex WFO は通話を 2
  人の連絡先にセグメント化します。
  最初のコンタクトの録画は、コールがパークされる前の時間をカバーします。 2
  番目の連絡先の録画は、通話が保留から取得された後の時間をカバーします。
  つまり、通話を保留にすると、通話が終了し、保留された通話を再開すると、新しい通話が作成されます。

- コンサルティング —

  最初の連絡先は、顧客のコールに応答したエージェントに関連付けられ、2 番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。 最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。 2 番目の連絡先の録音は、エージェントがコンサルティングしていた時間の長さだけに及びます。

次の表では、さまざまな通話イベント タイプと Webex WFO がサポートしているかどうかを示します。

| Type | サポートされる | 説明 |
|---|---|---|
| 通話の受け入れ/終了 | はい | エージェントが顧客からの電話を受け付け、保留や転送などの電話イベントが発生することなく電話が終了します。 |
| 保留または復帰 | はい | 顧客が保留になっています。 保留の音楽は、通話の顧客側で再生されます。 |
| 一時停止と再開（手動） | はい | 通話を一時停止します。 一時停止と再開は PCI コンプライアンス標準に準拠しています。 保留/再開とは異なり、保留の音楽は顧客の通話には流れません。無音状態のみが聴こえます。<br><br>ユーザは Cisco Webex CC システム内で一時停止と再開を手動でトリガーする必要があり、Webex WFO は手動トリガーを認識します。 |
| コールド (ブラインド) 転送<br><br>ウォーム転送 | はい | 通話はエージェントから別のエージェントへ転送されます。 |
| コールド会議<br><br>ウォーム会議 | はい | 2 人以上のエージェントとの通話インタラクション。 |
| パーク | なし | 通話は保留（パーク）状態になり、同じエージェントがその通話に応答（取得）できるようになります。 |

> 注 画面録画は、通話の最初のエージェントに対してサポートされます。
> 画面録画は、転送されたコール レッグではサポートされていません。

# 画面録画

画面録画は、Cisco Webex CC ではなく、Webex WFO Smart Desktop からキャプチャされます。

## 前提条件

画面録画が機能するには、次の機能とコンポーネントが正しく設定されていることを確認する必要があります。

| 特長 | 構成 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Smart Desktop | Webex WFO スマートデスクトップが PC にインストールされ、動作している必要があります |

| 特長 | 構成 |
|---|---|
| | エージェントは Webex CC にログオンし、各スマートデスクトップは RTE メッセージングを使用するように構成する必要があります。<br><br>RTE メッセージングを設定するには、Webex CC の ACD 設定ページにある **画面録画に対して RTE メッセージングを有効にする** チェックボックスを選択します。<br><br>RTE メッセージングにより、正しく構成されたユーザが Webex CC にログオンすると、接続された Smart Desktop クライアントは 10 分間隔で画面録画を記録できるようになります。 |
| Webex WFO ユーザ | Webex WFO が Webex CC と同期すると、エージェントがインポートされ、同期されます。<br><br>Webex CC ユーザ プロファイルを持つ Webex WFO ユーザ。 Webex CC ユーザプロファイルを持つユーザのみ、画面録画することができます。<br><br>これらのユーザは、[ユーザ] ページで次の追加設定を行う必要があります。<br><br>■ このユーザをアクティブ化する — 選択されている必要があります。<br>■ 役割 - 連絡先のキャプチャおよび画面の記録権限に関連付けられた役割に割り当てる必要があります。<br>■ Windows ログイン — Webex CC エージェントが PC にログオンするために使用する Windows ログインと同じである必要があります。 |

## スクリーン録画をキャプチャする

以下のリストは、Webex WFO が Webex CC エージェント用に画面録画をキャプチャする方法の概要を示しています。

1. エージェントが Smart Desktop で PC にログオンします。

   Webex WFO で正しく設定されているユーザーが、Smart Desktop が動作し、RTE

メッセージングを使用するように設定されている PC にログインすると、Smart Desktop は 10 分間のセグメント内で録画した画面をキャプチャし始め、ローカルに保存します。

まだスクリーン録画は Webex WFO にアップロードされていません。

スクリーン録画のセグメントはデスクトップ上で暗号化されます。 Calabrio では、対称 AES-CBC-256 および 非同期 RSA-CBC-2048 を使用した 2 要素暗号化プロセスを使用して、スクリーン録画ファイルの認証と暗号化を処理します。

Smart Desktop はこれらのセグメントを次の場所に保存します:

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. エージェントは Webex CC で連絡先に対応します。
3. Webex WFO は連絡先の音声録音とメタデータをインポートします。
4. Webex WFO により、エージェントの PC から録画画面が抽出され、アップロードされます。

   Webex WFO が Webex CC から連絡先をアップロードすると、一致するスクリーン録画の抽出とアップロードのプロセスを開始します。 Webex WFO は、各コンタクトのタイムスタンプを適切なエージェント PC にリレーすることでこれを行います。

   Smart Desktop はこれらのタイムスタンプを受け取ると、スクリーン録画のセグメントをトリミングして、コールの通話時間に合わせた単一のスクリーン録画につなぎ合わせます。次に、画面録画を Webex WFO にアップロードします。

   どのコールにも関連付けられていないスクリーン録画のセグメントは分析され、不一致がないことが確認された後、削除されます。 Smart Desktop が Webex WFO への接続を失った場合、再接続時に回復プロセスを実行して、その間にエージェントが対応したすべてのコールのスクリーン録画を作成します。

   > 例 エージェントは、一日の終わりに連絡先を処理し、Webex CC が Webex WFO に連絡先を公開する前に PC をシャットダウンします。 エージェントが PC の電源を入れると、翌日、Smart Desktop は Webex WFO に再接続し、Webex WFO は画面録画を抽出してアップロードします。

5. エージェントがログアウトします。

   エージェントがログアウトすると、Smart Desktop は新しい画面セグメントの記録を停止します。

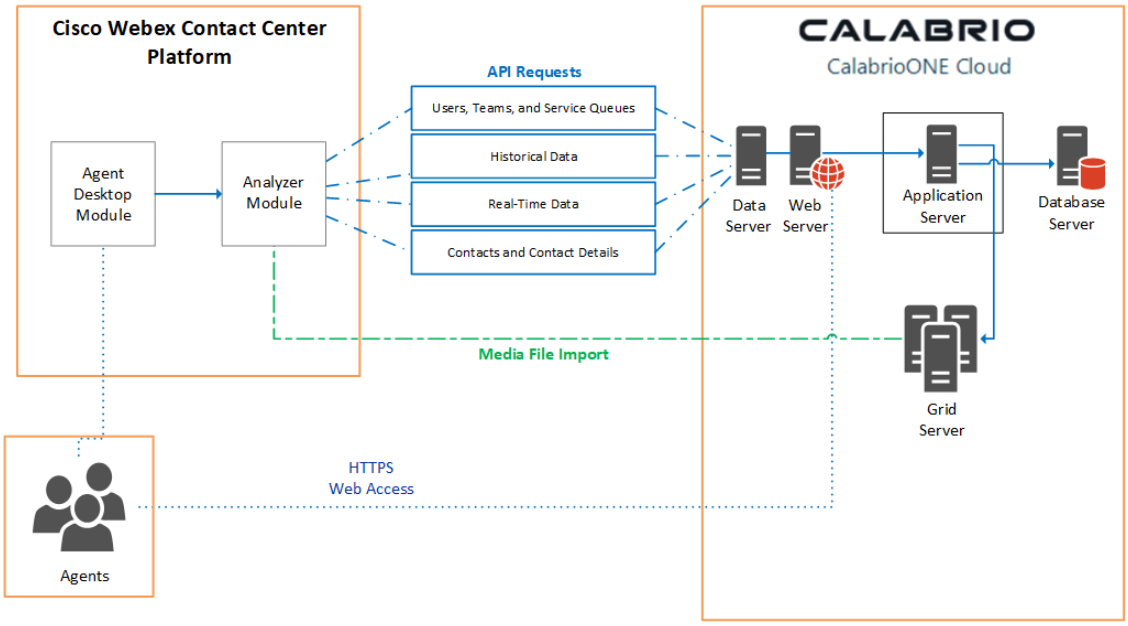
# 付録

Cisco Webex Contact Center インテグレーションのバージョン 1.0
に関連するコンテンツについては付録を参照してください。

## 1.0 のコア構成データ

Webex WFO は 3 つの API リクエストを通じて、以下のコア設定データを Cisco Webex Contact Center からの同等の設定データと同期します。

下のアーキテクチャ図は、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO スイートの接続を示します。この図には Classic WFM が含まれていることに注意してください。




### ユーザ（Users）

Webex WFO が Webex Contact Center から新しいユーザをインポートするとき、Webex Contact Center ユーザプロファイルを持つ新しい Webex WFO ユーザを作成します。

誰かが Webex Contact Center のユーザデータを変更すると、同期サービスがそれを検出し、Webex WFO にいくつかの変更を加えます。 次の表はこれらの変更をまとめたものです。

> 注意 Webex Contact Center
> で「非アクティブ」ステータスになっているユーザは、復元されない限りインポートされません。

| Webex CC の変更 | Webex WFO の結果として生じる変化 |
|---|---|
| 新規ユーザが追加されました。 | 新規ユーザが追加されました。 具体的には、同期サービス<br>■ Webex Contact Center ユーザの名と姓を、Webex WFO ユーザの名と姓に適用します。<br>■ Webex Contact Center ユーザの TID を Webex WFO ユーザの ACD ID に適用します。<br>■ 会社と部門の Webex WFO 開始日を同期が行われた日付に設定します。<br>■ Webex WFO ユーザをデフォルト チームに割り当てます。<br>注意 Webex WFO は、Webex Contact Center ユーザとチーム間の関係を保持しません。 参照先 チーム。<br>■ Webex Contact Center ユーザが contact-center に対応している場合、Webex WFO ユーザに既定のエージェント ロールを割り当てます。他の Webex WFO ロールは Webex Contact Center と同期されません。<br>注記 Webex WFO ユーザからエージェントロールを削除する場合、そのユーザは Webex Contact Center ユーザと同期しており、コンタクト センターが有効になっている場合、次回 Webex WFO が Webex Contact Center と同期するときにエージェントの役割が再割り当てされます。 |
| ユーザの名または姓が変更された。 | ユーザの名または姓が変更されます。 |
| ユーザが削除されました。 | ユーザが無効化されました。 |

## チーム（Teams）

Webex WFO はあらゆるタイプ（容量ベースまたはエージェントベース）の Webex Contact Center チームと、彼らがアクティブである限り、同期します。 Webex Contact Center ユーザーと Webex Contact Center チームの間の関係は保存されません。

Webex Contact Center でチームデータが変更されると、同期サービスがこれを検出し、Webex WFO にいくつかの変更を加えます。 次の表はこれらの変更をまとめたものです。

| Webex CC の変更 | Webex WFO の結果として生じる変更 |
|---|---|
| 新しいチームが追加されました | 同じ名前の新しいチームが追加されます。この名前は読み取り専用です。 |
| チーム名が変更される | チーム名が変更されました。 |
| 新規ユーザーがチームに追加される | 変更なし。 Webex WFO は、Webex Contact Center ユーザと Webex Contact Center チーム。 |
| ユーザがチームから削除されました | 変更なし。 Webex WFO は、Webex Contact Center ユーザと Webex Contact Center チーム。 |
| チーム が削除されました。 | 変更なし。 |

Webex WFO で新しいチームを作成し、ユーザを割り当てることができますが、これらの新しいチームは Webex Contact Center には追加されません。

Webex WFO ユーザは 1 つのチームのみに属することができます。

# Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center 1.0 と Webex WFO 間の接続をセットアップする方法を説明します。

## ステップ 1: Webex Contact Center プロバイダーから情報を収集する

Webex Contact Center プロバイダから以下の API 情報を収集し、アクセスしやすい場所に保存してください:

- プロトコルを含む Webex Contact Center API, の完全なベース URL。
- プロトコルを含む Webex Contact Center Media API の完全なベース URL です。
- Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の両方へのアクセス権限を持つ Webex Contact Center ユーザのメールアドレスです。
- Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の API キーです。

Webex WFO で Webex Contact Center との ACD 接続を構成する場合、Webex Contact Center API セクションを完了するためにこの情報が必要になります。

注 次のサンプル画像は、Cisco Webex Contact Center 1.0 API を示しています。

- エンティティ ID

例

エンティティ ID は次の画像で強調表示されています。

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

- シングルサインオンのリダイレクト URL

例

シングル サインオン リダイレクト URL は次の画像で強調表示されています。

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

- ID プロバイダの証明書

例

次の画像では、ID プロバイダー証明書が強調表示されています。

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

## ステップ 2: Webex Contact Center を Webex WFO の ACD として構成する

次に、Webex Contact Center を Webex WFO の ACD として追加し、設定します。

注 Webex WFO は現在、Webex Contact Center を Cisco Customer Journey Platform として参照しています。

## Webex コンタクトセンターを ACD として追加する

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理（Application Management）] > [システム設定（System Configuration）] > [ACD 設定（ACD Configuration）] に移動します。
2. **[追加（Add）]** をクリックします。
3. [ACD の詳細] ダイアログボックスで、フィールドを次のように設定します。

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| ACD を選択 | **Cisco Customer Journey Platform** を選択します。 |
| Name | ACD の一意の名前を入力します。 |

4. [OK] をクリックします。

## Webex Contact Center ACD を設定する

1. ACD サーバテーブルで、Webex Contact Center ACD.を選択します
2. [ACD フィルタリング] セクションはスキップします。 このインテグレーションは ACD フィルタリングをサポートしていません。
3. Cisco Customer Journey Platform API セクションを次のように設定します。

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| Cisco Customer Journey Platform API URL | プロトコル識別子を含む、ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。<br>例 https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Cisco Customer Journey Platform メディア API URL | プロトコル識別子を含む、手順 1 で保存した Webex Contact Center メディア API の完全な URL を入力します。<br>例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 録音 |
| ユーザ名 | Webex Contact Center ユーザのメールアドレスを入力してください 手順 1 で保存されました。このユーザには、Webex Contact |
| [API キー（WEP Key）] | Center API および Webex Contact Center メディア API へのアクセスを許可する必要があります。<br>ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の API キーを入力します。 |

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | Webex Contact Center 2.0<br>を使用している場合にのみ選択してください。<br>これにより、CMSv2 API リクエストが有効になります。 |
| Cisco テナント ID | Webex Contact Center の英数字識別子を入力してください<br>テナントアカウント。 これはあなたの Cisco OrgId です。 |

4. [同期の間隔] セクションを次のように設定します。

| 項 | 説明 |
|---|---|
| 間隔 (分) | データサーバがユーザを同期する頻度（分単位）を入力します。<br>チーム、およびサービス キューは Webex WFO<br>に、対応するものは Webex Contact Center に示されています。<br>Webex Contact Center との同期の詳細については、 1.0<br>のコア構成データを参照してください。<br><br>最小 = 10 分。 |

5. [キャプチャ設定] セクションを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ACD キャプチャ遅延 | WFM が待機する時間を選択します<br>間隔が終了した後に ACD 統計をインポートします。 |
| データ再キャプチャを有効にする | （オプション）データを再取得する場合は、チェックボックスをオンにします。<br><br>前日全体。<br><br>デフォルトの最大遅延時間を超える通話を日常的に処理している場合は、前日の午前 0 時から翌日の午前 0<br>時までのデータ全体を再キャプチャすることを選択できます。<br>再キャプチャされたデータは、日中にキャプチャされたデータを上書きします。<br>これにより、統計が正確になり、非常に長い呼び出しのデータが正しい間隔であることが保証されます。 |

| | |
|---|---|
| 再キャプチャ時間 | Webex WFO が ACD から前日のデータを再キャプチャする時刻を入力します。 |

6. （オプション）**[スクリーン録画の RTE メッセージを有効にする（Enable RTE Messaging for Screen Recording）]** を選択します。 これにより、Webex WFO で画面録画が設定されている Webex Contact Center エージェントの画面を録画できます。画面録画の詳細については、 QM 1.0 のデータを参照してください。
7. **[保存（Save）]** をクリックします。

## ステップ 3: データサーバを構成する

### Cisco Webex Contact Center ACD のデータサーバを設定する

1. Webex WFO で、次の場所に移動します。 **アプリケーション管理** > **システム構成** > **データサーバの構成**。
2. **[データサーバー設定の選択（Select Data Server Configuration）]** ドロップダウンリストから、Webex Contact Center ACD に使用するデータサーバーを選択します。
3. 以下の設定を構成します。

| 設定 | 構成 |
|---|---|
| 地域データサーバ ACD | **同期を有効にする**<br>チェックボックスをオンにし、Webex 同期設定を移動します コンタクトセンター ACD は、 **利用可能** から **割り当て済み**までです。 |
| 地域データ サーバ ACD | **キャプチャを有効にする**<br>チェックボックスをオンにし、Webex キャプチャ設定を移動します コンタクトセンター ACD は、 **利用可能** から **割り当て済み**までです。 |
| 地域データサーバ Real- | **リアルタイムイベントを有効にする**<br>チェックボックスをオンにし、タイムイベント設定を移動します。 Webex Contact Center ACD を **使用可能** から **割り当て済み** まで変更します。 |
| メディアインポートサーバの設定 | **[メディアのインポートを有効にする]**<br>チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を **[使用可能]** から **[割り当て済み]**に移動します。 |

4. **[保存]** をクリックします。

# CMSv2 API を使用して Cisco Webex Contact Center に接続する

このセクションでは、CMSv2 API を使用して 1.0 から移行するユーザ向けに、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO 間の接続を設定する方法について説明します。

## CMSv2 API を使用して CWCC 2.0 を構成する

1. Webex WFO で、 **[アプリケーション管理（Application Management）]>[システム設定（System Configuration）]>[ACD 設定（ACD Configuration）]** に移動します。
2. [ 追加] をクリックします。 **[ACD 詳細（ACD Details）]** ウィンドウが開きます。
3. [ACD詳細（ACD Details）] ウィンドウで、フィールドを次のように設定します。

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| ACD を選択 | **Cisco Customer Journey Platform** を選択します。<br>注 Webex WFO は現在、Webex Contact Center を Cisco Customer Journey Platform として参照しています。 |
| Name | ACD の一意の名前を入力します。 |

4. [OK] をクリックします。
5. **[ACD の選択（Select ACD）]** テーブルから、作成した Cisco Webex Contact Center ACD を選択します。
6. [ACD フィルタリング（ACD Filtering）] セクションはスキップします。 このインテグレーションは ACD フィルタリングをサポートしていません。
7. Cisco Customer Journey Platform API セクションを次のように設定します。

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| Cisco Customer Journey Platform API URL | プロトコル識別子を含む、ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。<br>例 https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Cisco Customer Journey Platform メディア API URL | プロトコル識別子を含む、手順 1 で保存した Webex Contact Center メディア API の完全な URL を入力します。<br>例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 録音 |
| ユーザ名 | Webex Contact Center ユーザのメールアドレスを入力してください 手順 1 で保存しました。このユーザには、Webex Contact Center API および Webex Contact Center メディア API へのアクセスを許可する必要があります。 |
| [API キー（WEP Key）] | Webex Contact Center API と Webex の API キーを入力してください |

| フィールド | 構成 |
|---|---|
| | 手順 1 で保存したコンタクト センター メディア API。 |
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | チェックボックスを選択します。<br>このチェックボックスを有効にすることで、CWCC 2.0 に CMSv2 API を使って接続することができます。 |
| Cisco テナント ID | Webex Contact Center の英数字識別子を入力してください<br>テナントアカウント。 これはあなたの Cisco 組織 ID です。 |

8. [同期の間隔] セクションを次のように設定します。

| 項 | 説明 |
|---|---|
| 間隔 (分) | データサーバがユーザを同期する頻度（分単位）を入力します。Webex WFO のチーム、サービス キューを、Webex Contact Center の同等のものと関連付けます。 Webex Contact Center との同期の詳細については、 1.0 のコア構成データを参照してください。<br><br>最小 = 10 分。 |

9. [キャプチャ設定] セクションを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ACD キャプチャ遅延 | WFM が待機する時間を選択します<br>間隔が終了した後に ACD 統計をインポートします。 |
| データ再キャプチャを有効にする | （オプション）データを再取得する場合は、チェックボックスをオンにします。<br><br>前日全体。<br><br>デフォルトの最大遅延時間を超える通話を日常的に処理している場合は、前日の午前 0 時から翌日の午前 0 時までのデータ全体を再キャプチャすることを選択できます。再キャプチャされたデータは、日中にキャプチャされたデータを上書きします。<br>これにより、統計が正確になり、非常に長い呼び出しのデー |

| | |
|---|---|
| | タが重複し、間隔であることが保証されます。 |
| 再キャプチャ時間 | Webex WFO で ACD から前日のデータを再キャプチャする時刻を入力します。 |

10. （オプション）**[スクリーン録画の RTE メッセージを有効にする（Enable RTE Messaging for Screen Recording）]** を選択します。 これにより、Webex WFO で画面録画が設定されている Webex Contact Center エージェントの画面を録画できます。 詳細については、「画面録画」を参照してください。
11. **[保存（Save）]** をクリックします。

# QM 1.0 のデータ

QM では、受信したコンタクトに対するエージェントの反応を監視し、評価することができます。

## 音声録音

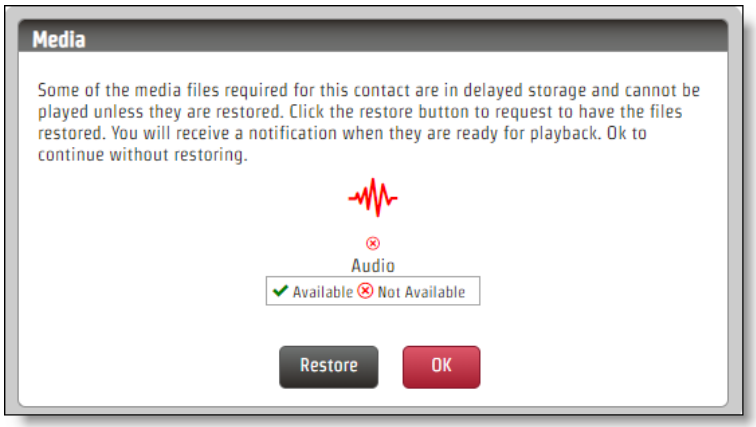
QM が Cisco Webex Contact Center に接続されると、Webex Contact Center でコンタクトが作成され、記録されます。

連絡先をインポートするために、Webex WFO はまず API リクエストを通じて連絡先のメタデータをインポートします。 次に、別の API リクエストを通じて音声録音をインポートし、音声録音を連絡先のメタデータと照合し、連絡先を、それを処理したエージェントに関連付けます。

複数のエージェントが Webex Contact Center で連絡先を処理する場合 (たとえば、1 人のエージェントが別のエージェントに連絡先を転送する場合)、Webex WFO はメタデータを使用して、一致する数の連絡先にセグメント化し、関連する個々のエージェントに関連付けます。 具体的には、Webex WFO は開始と終了のタイムスタンプを通じてエージェントが通話でアクティブになった日時を判断し、それに応じてコンタクトをセグメント化します。 Webex WFO の各連絡先には、独自のメタデータと音声の記録があります。

Webex Contact Center が Webex WFO で連絡先が利用可能になるまで、最大 2 時間かかる場合があります。
連絡先に関連付けられた音声記録がアップロードされるまでに時間がかかる場合があります。

> 注記
> 音声録音がまだアップロードされていない連絡先をダブルクリックすると、次のメッセージが表示されます。




しかし、この状況では録音は遅延ストレージにないため、[復元（Restore）] をクリックしても録音は復元されません。
音声ファイルのアップロード状態が「ファイルはまだアップロードされていません」から「ファイルがアップロードされました」に変わった場合にのみ、録音の再生が可能になります。

以下のセクションでは、Webex WFO がコンサルテーション、転送、電話会議に関連する Webex Contact Center の連絡先をセグメント化する方法について説明します。

## コンサルテーション

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を、同じ連絡先 ID が関連付けられている 2 つの連絡先にセグメント化します。

最初の連絡先は、顧客のコールに応答したエージェントに関連付けられ、2 番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。
最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。 2 番目の連絡先の録音は、エージェントがコンサルティングしていた時間の長さだけに及びます。

コンサルテーション中、Webex Contact Center は顧客のみを録画し、エージェントは録画しません。

例
Webex WFO は、エージェント ブラウンがエージェント ホッジスと 42 秒間相談した連絡先をインポートします。 Webex WFO により、この連絡先が 29 と 30 の 2 つの連絡先にセグメント化されます。

連絡先 29 に関連する録画の継続時間は 00:02:21 です。これは、エージェントブラウンが顧客に接続した合計時間です。 連絡先 30 の録音の継続時間は 00:00:42 です。これは、エージェントホッジスがエージェントブラウンとコンサルティングした

時間だけです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。
関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先（Associated Contacts）]
タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

## 転送

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を転送された回数に基づいて分割します。
各転送について、Webex WFO
は個別の連宅先を作成し、転送された通話のセグメントを処理したエージェントに各連絡先を関連付けます。

転送された通話のすべてのセグメントには、同じ連絡先 ID が関連付けられます。

例
Webex WFO は、エージェント ブラウンがエージェント ホッジスに転送した連絡先をインポートします。

Webex WFO は、この連絡先を 27 と 28 の 2 つの連絡先にセグメント化します。27
の連絡先の録画は 00:00:44
の長さです。これは、エージェントブラウンが連絡先をエージェントホッジスに転送する前に、エージェントが顧客に接続した時間の長さです。 連絡先 28 の録画には 00:01:14
の継続時間があり、これは連絡先が終了するまでにエージェントホッジスが顧客に接続した時間の長さです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。
関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先（Associated Contacts）]
タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

## 会議

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を、同じ連絡先 ID が関連付けられている 2
つの連絡先にセグメント化します。

最初の連絡先は、顧客のコールに応答したエージェントに関連付けられ、2
番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。
最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。 2
番目の連絡先の録画は、エージェントが問い合わせ中と電話会議中の時間の長さのみに及びます。

コンサルテーション中、Webex Contact Center は顧客のみを録画し、エージェントは録画しません。
電話会議中、Webex Contact Center は顧客とエージェントの両方の声を録音します。

例

Webex WFO は、エージェント Braun がエージェント Hodges と相談し、その後エージェント Hodges を電話会議に参加させた Webex Contact Center から連絡先をインポートします。

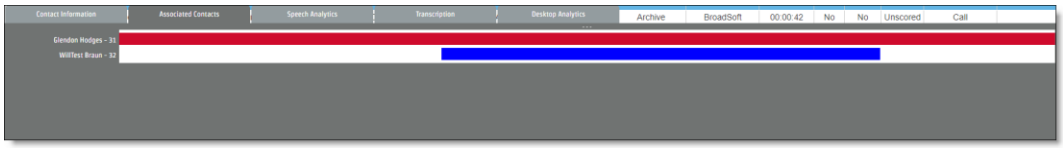
Webex WFO は、この連絡先を 2 つの連絡先 31 と 32 にセグメント化します。連絡先 31 の録画は 00:02:09
の長さを持ち、エージェントブラウンが顧客に接続していた合計時間の長さになります。
連絡先 32 の録音の継続時間は 00:01:00
です。これは、エージェントホッジスが、エージェントブラウンとコンサルティングし、その後電話会議をしていた時間だけです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

| 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 |

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。
関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先（Associated Contacts）] タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

次の画像は、連絡先 31 が選択されているときの Media Player を示しています。
[関連付けられた連絡先] タブから、連絡先 32 を選択して再生することもできます。




## 連絡先メタデータ

Webex WFO は Webex Contact Center 1.0 から以下を含め、カスタムメタデータをインポートしません。

- 通話関連データ
- 後処理コード

以下の表は、Webex Contact Center 1.0 の連絡先メタデータが QM の同等のメタデータにマッピングされる方法をまとめたものです。

| Webex CC | QM |
|---|---|
| エージェント（Agent） | 姓、名 |
| ANI | Calling Number |
| DNI | Called Number |

| Webex CC | QM |
|---|---|
| 日付 | 日付、時刻 |
| User TID | エージェント ACD ID |
| Session ID | 関連付けられた連絡先 ID |

Webex WFO は CWCC 2.0 のカスタム メタデータ マッピングをサポートしています。

詳細については、 メタデータを Webex WFO に同期 を参照してください。