ぃこう こう こう こうか こうな a8> わたし

Cisco

Webex WFO および Webex コンタクトセンター インテグレーション ガイド

Classic WFM での展開

初回公開日: 2020 年 9 月 29 日

最終更新: 2025 年 2 月 28 日

米国本社
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

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 の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）

© 2020-2025 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 (Classic WFM) 11

分析 11

インサイト 12

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

構成手順 14

Cisco Webex Contact Center を設定 14

前提条件 15

構成手順 15

Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する 23

前提条件 23

構成手順 23

メタデータを Webex WFO と同期 31

Cisco Webex Contact Center のインテグレーションの詳細 41

Webex WFO デジタル チャネル サポートについて 41

チャットサポート 43

SMS サポート 44

メールサポート 47

複雑な通話イベント 47

画面録画 51

付録 54

1.0 のコア構成データ 54

[ユーザ（Users）] 54

チーム（Teams） 55

サービスキュー 55

Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する 56

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 コンタクトセンターを ACD として Webex WFO で設定します 58

ステップ 3: データサーバを設定する 60

(オプション) ステップ 4: SAML 認証を有効にする 61

QM 1.0 データ 62

音声記録 62

連絡先のメタデータ 65

クラシックな WFM 1.0 データ 65

履歴データ 66

リアルタイム データ 68

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
- 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、顧客のために Webex WFO をインストールおよび設定する通常の Cisco パートナーおよび顧客を対象にしています。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、CMv2 API (CWCC 1.0 展開を CWCC 2.0 に移行するために使用される移行 API)、および 2.0 (プログラム API) と呼ばれる異なる API のセットと互換性があります。

展開で使用する API に応じた手順の詳細については、 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。

利用できるバージョンと機能

バージョンおよび機能	CWCC 1.0 レガシー CMSv1 を使用 API	CWCC 1.0 - 2.0 と CMSv2 API を使用	CWCC 2.0 レガシーあり CMSv1 API	CWCC 2.0 でプログラマティック 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

> メモ 一時停止 (イベントを保持) の場合 Webex WFO は音声の記録に無音部分を挿入し、画面の記録に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。 1 つのオプションは、手動で一時停止して再開することで、Cisco Agent Desktop を使用します。 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、Cisco Smart Desktop ソフトウェアで音声を編集するには、それに API コマンドを送信する必要があります。 一時停止と再開のデータは次の場所から同期されます。

CWCC から Webex WFO へ。 画面録画が含まれる場合、Webex WFO が編集された音声を取り込むと、Webex WFO は、Webex WFO で連絡先がプレゼンテーションされる前に、編集された音声に基づいて画面を自動編集します。手動および自動の両方で一時停止と再開のオプションを使用するには、ユーザが Cisco Agent Desktop ソフトウェアをインストールしている必要があります。 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 統合には適用されません。 Webex WFO の自動一時停止と再開は利用できません。これは、Webex WFO が開始した自動イベントに必要な RTP シグナルが Webex WFO を経由しないためです。

> 重要 一時停止と再開は Cisco が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、Cisco Webex Contact Center と統合された Unified Workforce Optimization (WFO) ソフトウェア スイートであり、通話録音、品質管理、従業員管理、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。

> メモ サポート対象の機能は、特に記載のない限り、Webex コンタクトセンター バージョン 1.0 および Webex コンタクトセンター バージョン 2.0 の両方で利用できます。

品質管理 (QM)

使用可能な機能

特長	サポートされる	現在サポートされていません
Webex WFO が音声を記録		X
Webex WFO は Cisco Webex Contact Center から音声記録をインポートします	X バージョン 1.0: インポート前に最低 2 時間の遅延。 バージョン 2.0: コンタクトのインポートが発生するのは、Webex WFO が Webex コンタクトセンターから録画を入手できるようになったときです。	
Webex WFO 画面録画	X	
Webex WFO ストレージが必要です: が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インテグレーション	X API 経由のデータ転送はインテグレーションに組み込まれています	
Webex WFO による音声記録の取り込みの一時停止と再開 (手動および自動)		

次を参照してください。 Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要	を参照して、音声記録の一時停止と再開、画面録画の一時停止と再開、およびステレオ録画の現在の可用性についての情報を確認してください。

機能	サポートされる	現在サポートされていません
Webex WFO 取り込み画面 記録の一時停止と再開 (手動および自動)		
ステレオ録音		
カスタムメタデータ	X 2.0 のみ	
録画は暗号化されます	X	
音声エネルギー イベント		X
ライブ音声モニタリング	X Webex コンタクト センターへの発信でご利用いただけます モニタリング	
ライブ画面監視	X Webex WFO スマート デスクトップ クライアント経由	
同期がサポートされました	X ユーザ、チーム、キュー	
連絡先メタデータのインポート	X	
マルチチャンネルインテグレーションに対応		X*
CRM 連携	X**	
エージェントのウェブ録画コントロールと録画コントロール API		X***
音声チャンネル	X	
デジタル チャネル - チャット	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタルについて チャネル サポート	

特長	サポートされる 現在サポートされていません
デジタル チャネル - SMS	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタルについて チャネル サポート
デジタル チャネル - メール	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタルについて チャネル サポート

**Cisco は追加の Cisco テクニカル サポートの関与により、他のソースからテキスト形式の連絡先をインポートすることをサポートします。ただし、Cisco Webex Contact Center にはテキスト形式の連絡先コンテンツにアクセスするための API がありません。 Cisco Webex Contact Center で処理されたチャットやテキストの連絡先は、Webex WFO にインポートできません。*

***製品インテグレーションのレビューを開きます。*

**** API の開始/停止のコントロールは画面録画のみに利用できます。 API ドリブンの画面のみ録画を導入するには、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。*

> メモ チャンク録画シナリオでの呼び出しに Webex WFO カスタム メタデータのタグ付けはサポートされていません。

> メモ 画面録画は、エージェントがログインしている間、10 分単位で録画されます。画面録画は、エージェントがログインしている間、CWCC から音声を受信した時間と一致して収集されます。
> デスクトップ クライアントをこれらのチャンクから抽出し、アップロードしました。

Edge コンポーネント

コンポーネント	必須	不要

同期、キャプチャ、リアルタイムイベント、メディアインポートのためのデータサーバ	X	
画面録画、ライブ画面監視、およびデスクトップ分析機能のための Smart Desktop	X	
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 (Classic WFM)

重要 Classic WFM は 2023 年 12 月 1 日に販売終了となり、今後購入することはできません。

WFM はユーザ中心の最新のアプローチで統一されたソフトウェアです。
予測を強化し、スケジュールと管理を合理化し、マネージャーを付加価値に集中させることができます。 適切な人を適切な場所に配置します。
よりスマートに仕事をし、一貫性のある優れたカスタマー エクスペリエンスを提供できるようにします。

使用可能な機能

特長	サポートされる	現在サポートされていません
履歴データ	X	
リアルタイム データ	X	
予測	X	
スケジュール	X	
同期がサポートされました	X ユーザ、チーム、キュー	

** 6 か月以上前の履歴データ キャプチャでは、データが Webex コンタクト センターで直接入手できない場合、プロフェッショナル サービスの契約が必要になる場合があります。*

分析

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
音声分析 (音声)	X** オンプレミス展開でのみ利用可能	

機能	サポート	現在サポートされてい
音声分析 (Speech-to-Text)	X**	
デスクトップアナリティクス	X*	
	録画と同期されていない	
テキスト分析	X	
	保留イベント (一時停止) は、音声テキストのない空白	
	として反映されます。	
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	
エージェントのスマートベンチマーク	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。*

インサイト

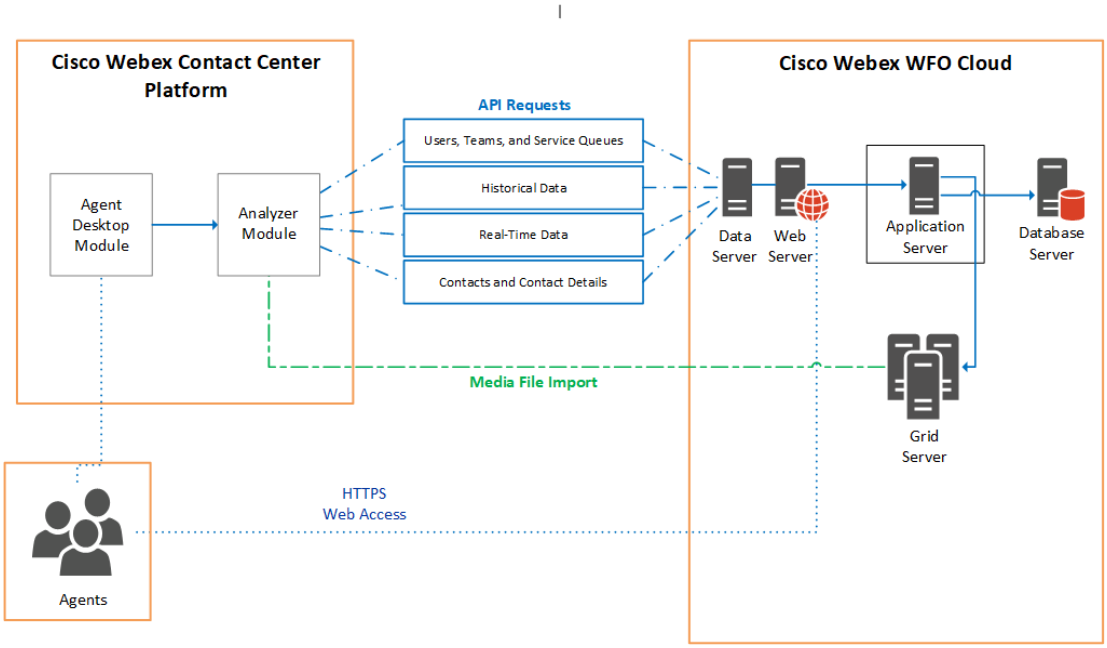
Insights は、Webex WFO スイートのコア部分である AI を活用した BI ソリューションです。Insights は統合型でサイロ化されていないレポートを提供し、Webex WFO 全体のすべての従業員エンゲージメント管理と顧客との対話データをシームレスに組み合わせることができます。 Insights では、アクション可能なレポートとダッシュボードを通じて、Webex WFO データを視覚化できます。 リストされている機能にアクセスするには、Insights ライセンスが必要です。 次を参照してください。 ライセンスの仕組み および ロールと権限の管理 詳細については、

使用可能な機能

特長	サポートされる 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 および 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 スイートの関係を示しています。 図には Classic WFM が含まれていることに注意してください。



構成手順

このセクションでは、Webex WFO (Webex WFO WFM を含む) を使用した Cisco Webex Contact Center インテグレーションの設定方法について説明します。
従う必要がある設定手順は、あなたの組織がどの Webex WFO 製品を購入し、どの Cisco API を使用するかによって異なります。

- Cisco Webex Contact Center を設定します
- Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する
- Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する

Cisco Webex Contact Center 1.0 構成の概要

CWCC 1.0 インテグレーションは Cisco 1.0 API を使用し、Webex WFO QM、アナリティクス、およびクラシック WFM と互換性があります。
実装に同期、キャプチャ、リアルタイム イベント、メディア インポートが含まれる場合、データ サーバが必要になる場合があります。

「Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続」の手順に従います。

Cisco Webex Contact Center 2.0 設定の概要

CWCC 2.0 インテグレーションは CMSv2 API および 2.0 (プログラム) API を使用できます。
実装に同期、キャプチャ、リアルタイム イベント、メディア インポートが含まれる場合、データ サーバが必要になる場合があります。

CMSv2 API

- Webex WFO QM、アナリティクス、Classic WFM のみに対応
- CWCC 1.0 から 2.0 に移行するユーザに適しています
- 「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続」の手順に従います

2.0 (プログラム) API

- 互換性: Webex WFO QM、アナリティクス、クラシック WFM に対応
- 展開に QM、アナリティクス、またはクラシック WFM が含まれる場合は、「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する」の手順に従います。

Cisco Webex Contact Center の設定

このトピックに記載されている手順を、Webex Control Hub で実行してから、Webex WFO で CWCC 2.0 接続をセットアップ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を無期限に設定します。 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。
そのため、Cisco アカウントが
ユーザ名とパスワードの資格情報の有効期限が切れている場合、ACD WFO の ACD は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契約が必要です。
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 コンタクトセンター管理者資格情報 (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」の部分)

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 メディア API にアクセスできます。
- ユーザ名に個人のメールアドレスは使用できません。
- 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。

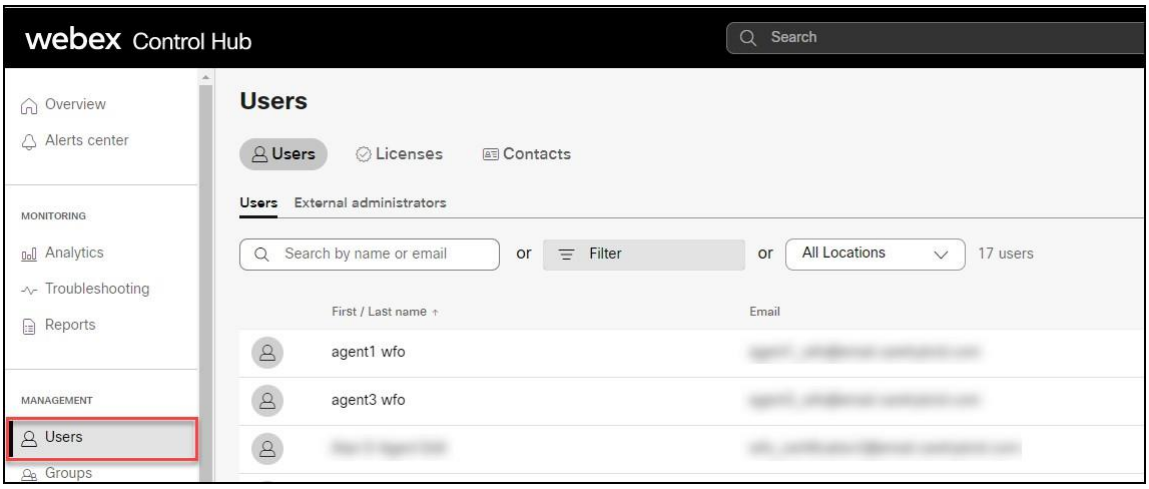
  注意 後ほど Active Directory の同期を有効にすると、メールアドレスが Active Directory に存在しない場合、Cisco のセットアップは消去されます。
  重複するチームがあり、
  同期の問題が原因でユーザに新しいメール アドレスが追加されました。

構成手順

役割と権限を割り当てる

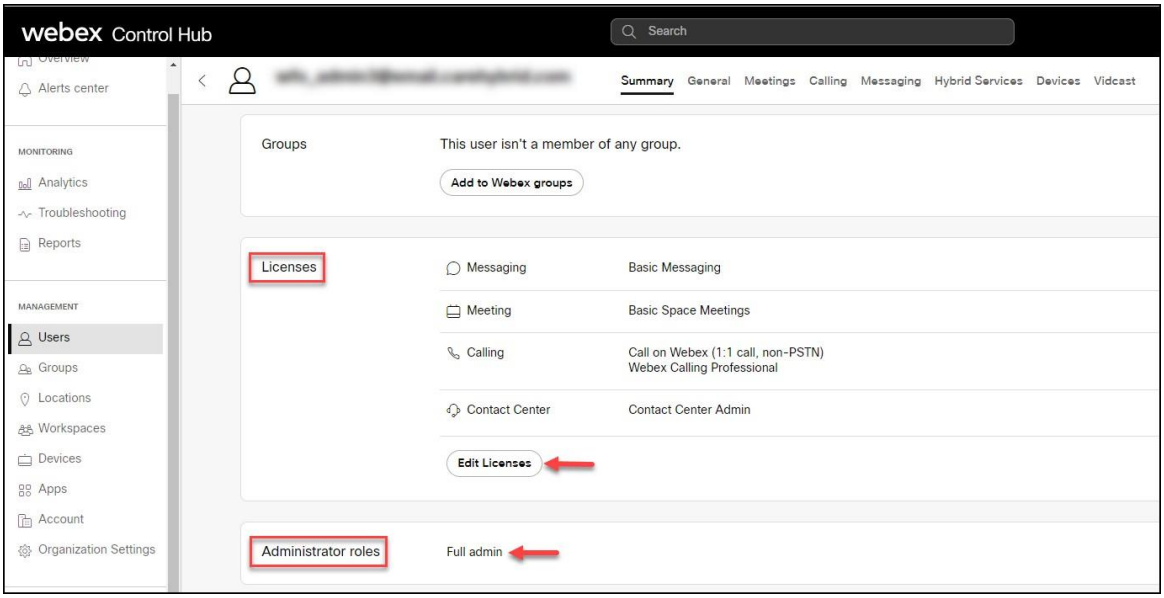
この手順で使用されるユーザアカウントは、Webex WFO との統合に必要な oauth プロセスを完了するために後で使用されます。

1. 管理者用の Webex コントロールハブ **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てください。
2. 左ナビゲーションバー内の [**管理**] の下の **[ユーザ**] をクリックします。



3. **ユーザ** ページで、表からユーザを選択します。

4. ユーザが少なくとも以下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、[**ライセンス]** 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。

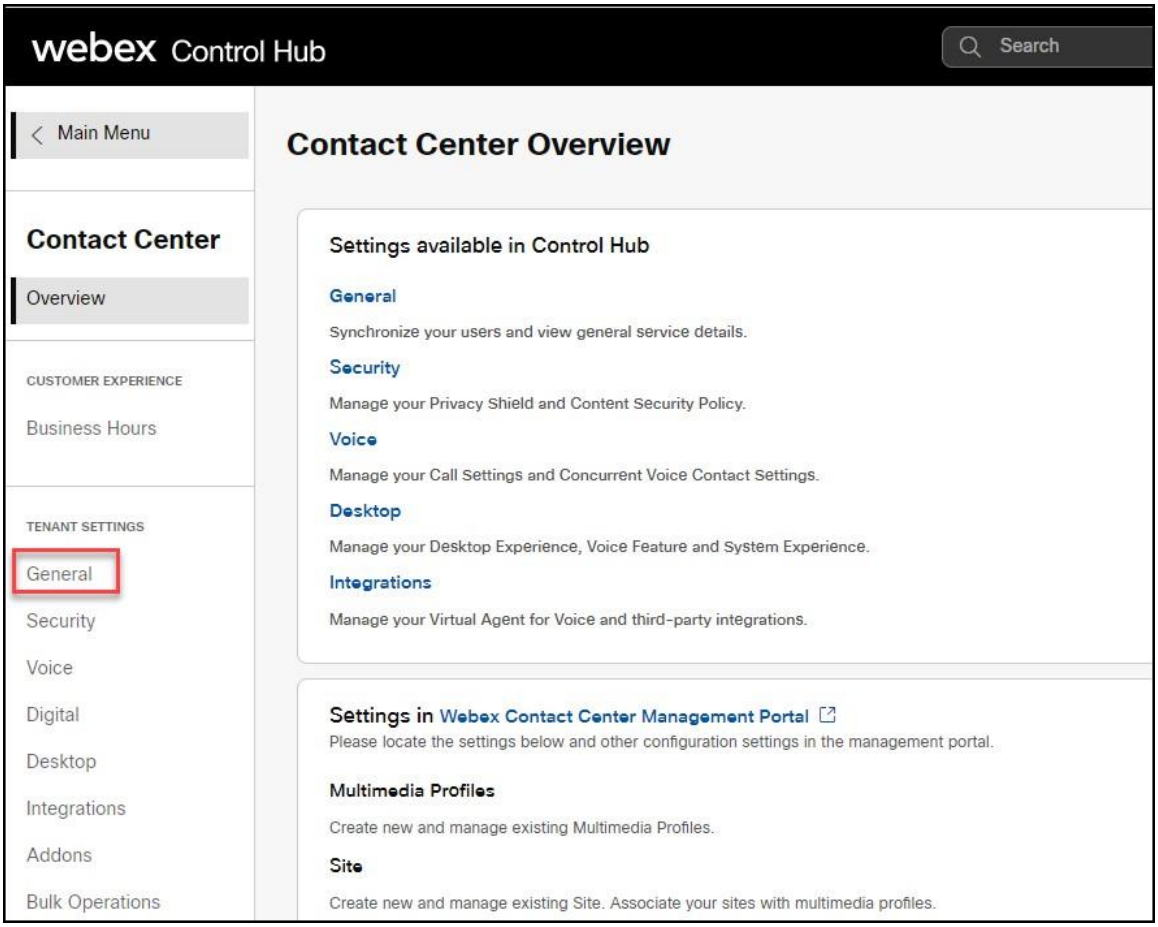
- 必要に応じて役割を変更し、[**保存**] をクリックします。

ライセンス	
Messaging	Basic メッセージング
	高度なメッセージ
ミーテ	Basic スペース
	ミーティング
	[illegible]
通話	Webex の通話 (1:1 通話、PSTN
Contact Center	コンタクトセンター管理者
	ライセンスを受けたエージェ
ロール	
サービ	コンタクトセンターサー

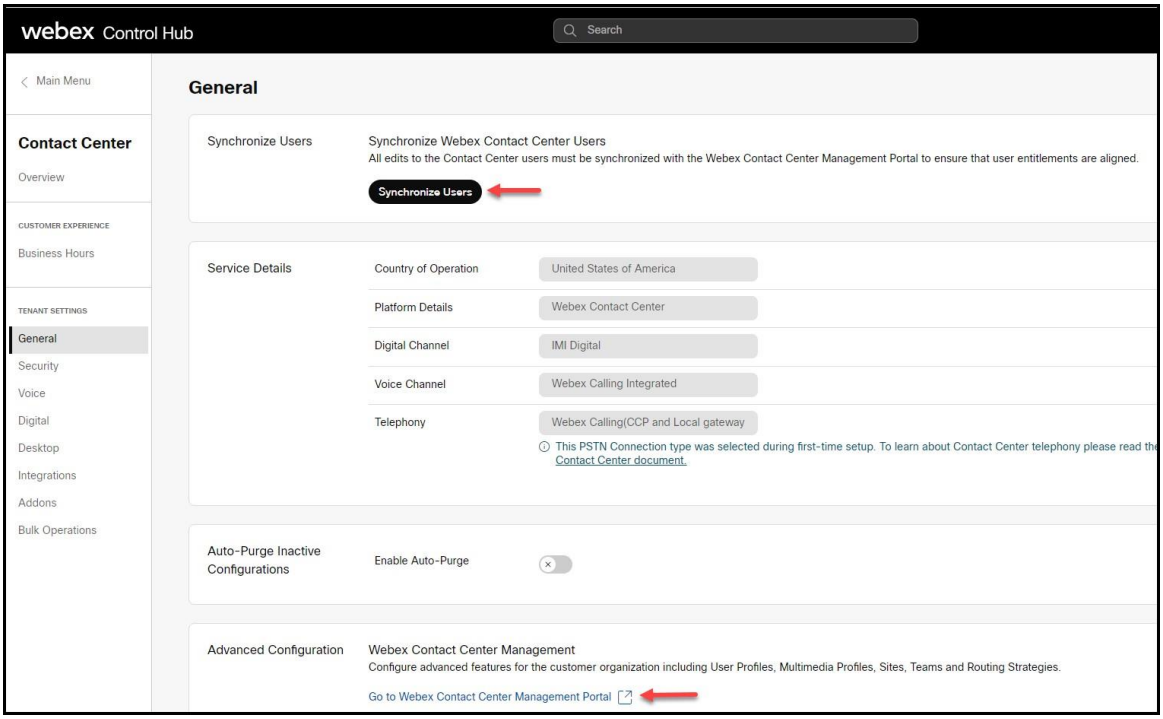
> 注意 同期に問題が発生した場合は、**組織管理** チェックボックスをオンにして、 **フル admin** の役割です。

コンタクトセンターを設定する

1. 左のナビゲーションバーの **サービス** セクションから **コンタクトセンター** 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. [ユーザの同期] をクリックします。



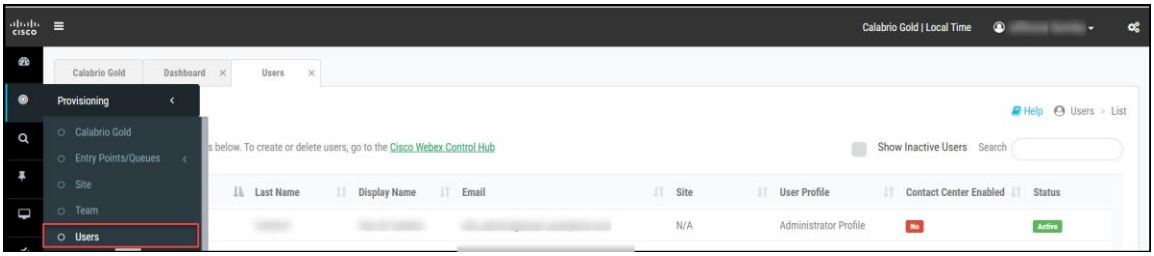
4. [**Webex コンタクトセンター管理ポータルサイトに移動**] リンクをクリックします。

   Management Portal が別のウィンドウで開きます。

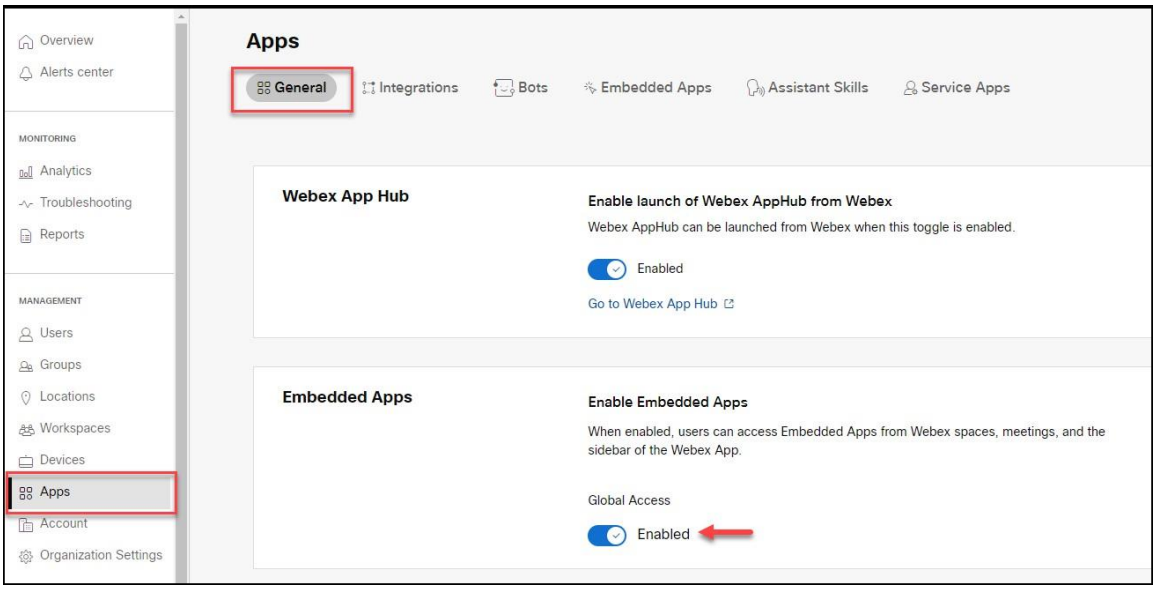
5. Management Portal から [**プロビジョニング] に移動して、API アカウントが同期されていることを確認してください。**

   左のナビゲーション バーから [> **ユーザ**] とクリックします。

   注意 **コンタクトセンター有効** ステータスは [**いいえ**] です。

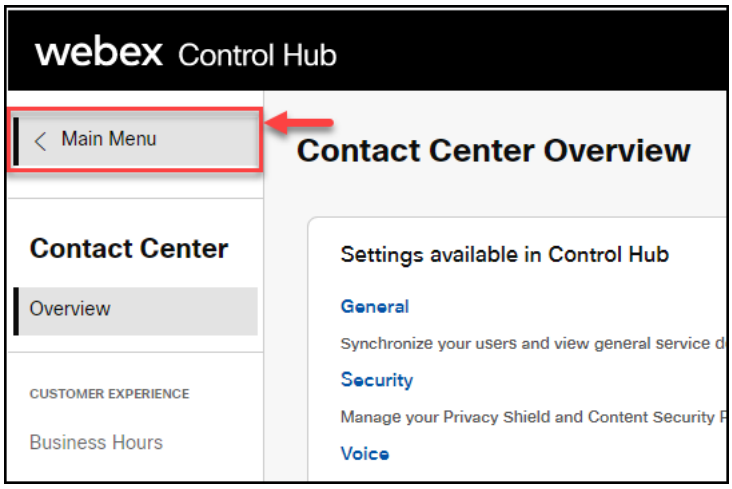


アプリ設定を構成する



1. 左側ナビゲーションバーにある **管理** セクション **[アプリ]** をクリックしてください。

注意 [**コンタクトセンター**] ページを表示している場合は、
メインメニューをクリックする必要があります。



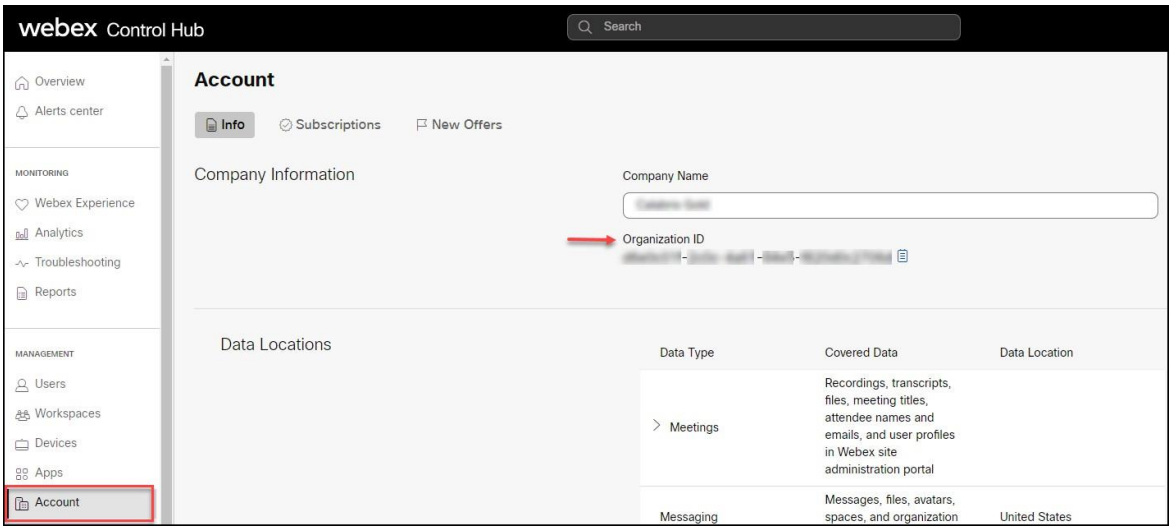
アプリ ページにアクセスしてください。

2. **アプリ** ページの **全般** タブで [**グローバルアクセス有効] を有効に切り替えます。a7>** トグルをオンにします。

組織 ID を確認する

1. 左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. **組織 ID** は簡単にアクセスできる場所に保存してください。 あなたの 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 ではテナント ID とも呼ばれます。



API エンドポイントのマッピング

現在利用可能な API の最新リストは、 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	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または 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/ にログインしようとしました。

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オープンしてください。

3. Chrome のシークレットモードまたは 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/ にログインしようとしました。

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オープンしてください。

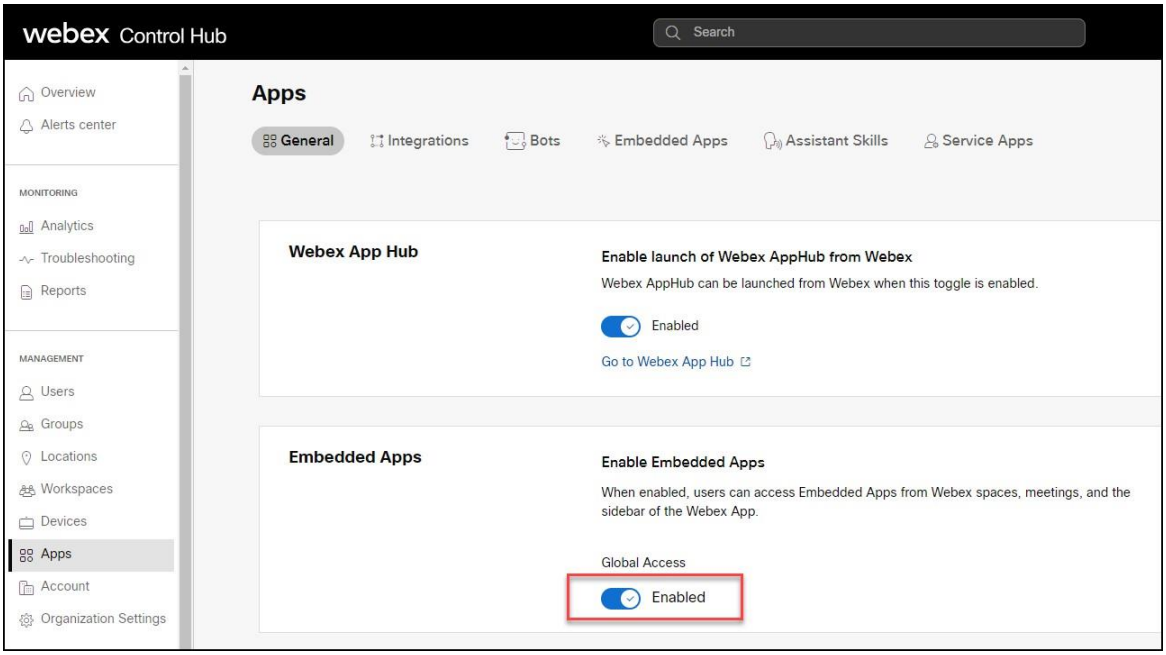
Pro Pack との連携を有効にする

重要 この手順は Pro Pack を利用している場合にのみ実行してください。

1. https://admin.webex.com/ から Webex Control Hub にログインしてください。

2. 左側ナビゲーションバーの **管理** から **アプリ** をクリックします。

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



4. [**インテグレーション**] をクリックします。

5. Webex WFO インテグレーションへのアクセスを許可するには、リスト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。

   Calabio アプリ ID —
   Y2lzY29zcGFyagovL3VzL0FQUExJQ0fuSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGIZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. 概要 **メニューで、**今後のユーザのためのアクセス **を** 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 に接続する

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について説明します。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 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD の設定に使用するアカウントに変更を加える場合は、事前に十分に注意してください。
> 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設定するように設定している場合、インテグレーションの接続が切断されないようにするために、管理者パスワードを変更した直後に
> [自動再認証を設定する] の手順に従う必要があります。

前提条件

Webex コンタクト センター

プロバイダーから次の情報をコピーし、簡単にアクセスできる場所に保存します。「設定 Cisco Webex Contact Center」の手順に従ってください。

- ユーザ名 — これはユーザのメール アドレスで、Cisco Webex Contact Center の管理資格情報に関連付けられています。
- Webex 管理者ユーザは、Webex コントロール ハブで Webex コンタクト センター システムに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、トピック「Cisco Webex Contact Center を設定する」の手順「役割と権限を割り当てる」を参照してください。
- API URL — プロトコルを含む Webex コンタクトセンター API の完全なベース URL です。
- テナント ID — これはあなたの Cisco Webex Contact Center 組織 ID です。

構成手順

> ベストプラクティス Cisco では、Google Chrome または Microsoft Edge ブラウザのシークレットモードなど、プライベートブラウザセッションで CWCC 2.0 を設定することを推奨しています。

- CMSv2 API を使用して CWCC 2.0 を構成する—CWCC 1.0 から 2.0 に移行する既存の顧客であり、QM、アナリティクス、またはクラシック WFM

を持っている場合は、この手順に従ってください。

- 2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を構成する—展開に

  QM、アナリティクス、Classic WFM、または WFM が含まれ、CWCC 1.0 から 2.0 に移行しない場合は、この手順に従います。

WFM がある場合、「2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を設定する」の手順を完了した後で、「Webex WFO WFM 用の Cisco Webex Contact Center 2.0 の設定」の手順を行う必要があります。

CMSv2 API を使用して CWCC 2.0 を設定する

1. Webex WFO で、**[アプリケーション管理]>[システム設定]>** に移動します。**ACD 構成**。
2. [**追加**] をクリックします。 **ACD [詳細**] ウィンドウが開きます。
3. ACD [詳細] 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 を選択します	**Cisco Customer Journey プラットフォーム**を選択します。 注意 Webex WFO では現在 Webex コンタクトセンターを Cisco カスタマー ジャーニー プラットフォームと呼びます。
名前	ACD の一意の名前を入力します。

4. [OK] を**クリック**します。
5. **Select ACD** テーブルから、作成した Cisco Webex Contact Center ACD を選択してください。
6. ACD フィルタリングのセクションはスキップしてください。 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	ステップ 1 で保存した Webex コンタクトセンター API の完全なベース URL (プロトコル識別子を含む) を入力します。 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、ステップ 1 で保存した Webex コンタクトセンターメディア API の完全な URL を入力します。 例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- の記録

フィ	設定
ユーザー名 ユーザのメールアドレスを入力します	管理する Webex コンタクトセンター ステップ 1 で保存しました。このユーザには、Webex
[API キー（WEP Key）]	コンタクトセンター API および Webex コンタクトセンターのメディア API にアクセスする権限が付与されている必要があります。 ステップ 1 で保存した Webex コンタクトセンター API と Webex コンタクトセンターのメディア API の API キーを入力します。
Cisco Webex Contact Center 1.0	チェックボックスを選択します。 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 コンタクト センターの識別子 (英数字) を入力します テナントアカウントにアクセスします。 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)	データサーバにユーザを同期させる頻度 (分) を入力します。 チーム、サービス キューを Webex WFO にまとめ、同等のキューを Webex コンタクト センターにまとめて管理することができます。 Webex コンタクトセンターとの同期に関する詳細は、 1.0 のコア構成データを参照してください。 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 キャプチャの遅延	WFM の待ち時間の合計を選択します。 間隔の終了後に ACD 統計値をインポートする。

次の場所からデータを再キャプチャする場合は、チェックボックスを選択します。

表示することができます。

最大デフォルト遅延時間よりも長く続く通話を日常的に処理する場合、午前 0 時から午前 0
時までの前日全体のデータ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、

フィールド	説明
	日中にキャプチャされました。
	これにより、統計が正確で、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 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) **画面録画の RTE メッセージングを有効にする**を選択します。
    これにより、Webex コンタクト センター エージェントで、画面録画が Webex WFO で設定されているコンタクト センター エージェントの画面を録画することができます。
    詳細については、 画面記録を参照してください。
11. **[保存（Save）]** をクリックします。

2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を設定する

1. Webex WFO で、 **[アプリケーション管理]>[システム設定]>** に移動します。**ACD 構成**。
2. [ACD の選択] の下で、[**追加**] をクリックします。
3. ACD **の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 を入力してください。
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。
有効な製品 - 品質管理	**品質管理** : 組織が品質管理を購入済みの場合に選択します。

で音声連絡先のみを取り込む ことを組織が希望している場	合は、[**音声**] チェックボックスを選択します。 以下の場合は、[**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選択します。

フィ	設定
	組織は、Webex WFO でチャット、SMS
	メッセージ、メールを取り込むことを望んでいます。
メタデータのマッピング	(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。 ラベルを Webex WFO に追加しました。 詳細は メタデータを Webex WFO に同期するを参照してください。 CWCC メタデータ値は、CWCC 連絡先と Webex WFO に同期されます。 CWCC メタデータ値は、[メタデータ] で作成されたメタデータラベルにマッピングされます ([アプリケーション管理] > QM > QM 設定 > [Metadata Manager] にあります)。 正常にマッピングされると、メタデータを使用して、さまざまな追跡可能な情報を Webex WFO の連絡先に追加できます。 メタデータ フィールドは、[メディアプレーヤー] ページ ([インタラクション] ページ > 連絡先を開く) の [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)	Webex WFO のユーザ、チーム、サービス キューを、Cisco Webex Contact Center の同等のキューと同期する頻度 (分) を示します。
キャプチャ遅延 (分)	WFM が待機する時間を指定します 間隔の終了後に ACD 統計をインポートする。
データ再キャプチャを有効にする	(オプション) データを再キャプチャする場合は、このチェックボックスを選択します 表示することができます。
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 の画面録画が設定されている CWCC エージェントの画面の録画を許可します。 詳細については、次を参照してください。 画面録画。
メタデータ言語	のマッピング

このセクションは、

デジタル

[有効な製品

セクションを参照

してください。

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。

使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

フィールド	構成
	セクションを参照してください。 Webex WFO は、[インタラクション] ページでテキスト検索フィルタを使用する場合、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。 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指定します: 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。 B. ここで設定したカスタム メタデータ フィールド (メタデータ言語マッピング セクション) に割り当てられる言語です。 C. 下記の [**フォールバックテキストの言語**] セクションで設定するフォールバック言語です。 D. デフォルトの言語 (英語) です。
フォールバックテキストの言語 **を選択すると表示されます**	このセクションは、 **[製品] メニューから** デジタル セクションが有効になりました。 Webex WFO にインポートされたときに言語が関連付けられておらず、 **メタデータ言語マッピング** で定義されているメタデータ値がない場合、テキスト連絡先に割り当てる言語を選択します。a22> セクションを上部に表示します。 Webex WFO は、[インタラクション] ページでテキスト検索フィルタを使用する場合、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。 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指定します: A. Webex WFO

フィ	設定
	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。 B. 上の **メタデータ言語マッピング** 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。 C. ここで構成するフォールバック言語 (フォールバックテキストの言語セクション)。

	D. デフォルトの言語 (英語) です。
認証 URL	注意事項 このセクションは、既存の ACD ファイルを編集する場合にのみ表示されます。 新しい ACD を作成するときは表示されません。 Webex WFO データ サーバは 12 時間ごとにアクセス トークンの Webex コンタクト センター に接続します。 トークンの更新に失敗すると、OAuth プロセスが中断します。 この設定を構成することで、トークン更新が最大 60 日間失敗した場合に、システムが OAuth 認証を再確立することを許可します。 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。 ■ 管理者アカウントのメールアドレスを変更する。 ■ Active Directory でアカウントを非アクティブ化する。 ■ Active Directory でパスワードを変更する。 ■ Cisco アカウントを Active Directory 同期からシングルサインオンに切り替えています。 ■ ドメインを変更する。

5. [**保存**] をクリックします。 Cisco Webex Contact Center 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 ユーザ名とパスワードが正しく入力されると、Webex WFO に戻されます。

自動再認証を設定する

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]>[システム設定]>** に移動します。**ACD 構成**。
3. [**ACD** の選択] で、 **ACD** </a リスト</a リスト </>から、Webex コンタクトセンター 2.0 ACD を選択します。 を編集してください。 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD ページが開きます。
4. **URL の認証** 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。
プライ　　設定
6. プライベートブラウザに URL を貼り付けます。 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ログインします。
   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

   上の例では、コード部分は Z で始まり 1
   で終わる赤で囲まれた枠内にあります。コード文字列の一部はセキュリティ上の理由からぼかしていることに注意してください。

9. お客様の ACD Contact Center 2.0 ACD ページに戻ります。
10. **認証 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。

データサーバの設定

1. Webex WFO で [**アプリケーション管理** > **システム設定** > **]**
   に移動します。データサーバ構成。
2. [**データサーバ設定の選択**] ドロップダウンリストから、Webex コンタクトセンター ACD に使用するデータサーバを選択します。

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 チェックボックスを選択し、Webex 同期設定 から **[同期を有効にする]** ACD コンタクトセンターが **から** から **に割り当てられます。**	
地域データ サーバ ACD チェックボックスを選択し、Webex キャプチャ設定 から **[キャプチャを有効にする]** から **対応可能** から **割り当てられた** コンタクトセンター。	
地域別データサーバ - チェックボックスを選択してから [タイムイベント設定] に移動します Webex コンタクトセンター ACD の **空き状況** から **割り当て済みの** まで。	**リアルタイムイベントを有効にする**
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]** チェックボックスを選択し、ACD Contact Center ACD を [利用可能] **から** 割り当てられました **。**

4. **[保存（Save）]** をクリックします。

メタデータを Webex WFO と同期

CWCC 連絡先と同期する Cisco Webex Contact Center (CWCC) メタデータ値を Webex WFO で定義できます。 メタデータは、CWCC のグローバル変数フィールドまたは API エンドポイントの応答で返される標準フィールドを修正しました。
さらに、メタデータを正しくフォーマットしてから Webex WFO に追加する必要があります。
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、さまざまな追跡可能な情報を Webex WFO の連絡先に追加できます。 メタデータ フィールドは、[メディアプレーヤー] ページ ([インタラクション] ページ > 連絡先を開く) の [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

ラウンドトリップ ルートは、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 を参照してください。 次のコードは、/search API 応答の例です。

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。

```
1 {
```

```
  "データ": {
    "タスク": {
      "タスク": [
        {
          "endedTime": 1630380960406、
          "captureRequested": true,
          「isActive」: false,
          "キュー": [
            {
                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
              "name": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "状況": "終了日",
          "所有者": {
                "name": "callbackorg2user1callbackorg2user1",
            "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000、
          "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
          "チャネルタイプ": "テレフォニー"
        }
      ]
    }
  }
}
```


前提条件

- Cisco Webex Contact Center 2.0 は Webex WFO で ACD として構成する必要があります。
- メタデータラベルは、まず CWCC の Metadata Manager で作成する必要があります Webex WFO (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager にあり) Webex WFO メタデータ ラベルにマッピングするメタデータ フィールドを指定します。

  マッピングするメタデータを [Metadata Manager] ページにある [**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。。

  [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てください。 [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] >グローバル > [システム構成] > ACD 設定 > Webex 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。テキストの間にスペースを入れることはできません。

メタデータをフォーマットする際は、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 (
        発信元: 1631192040000
        宛先: 1654515806364
        フィルタ: {
            および: [
                { ChannelType: { 等しい: テレフォニー } }
            ]
        }
    ) {
        タスク {
            id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                name
                値
            }
        }
    }
}
```

- 標準メタデータ フィールドは、次の形式にする必要があります。
  <タスクまたは taskDetails>.<fieldName>
- グローバル変数メタデータフィールドは、次の形式にする必要があります。
  <タスクまたは 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 の応答に基づいて、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。 taskDetails>です。タスク>.

   taskDetails のテキストを、すべての taskDetails

   応答のプレフィックスとして使用します。 すべての ToDo

   の応答に、テキスト「 **task**」をプレフィックスとして使用しま

す。

例 "チャンネルタイプ" のメタデータを収集するとします。 サンプルの API リクエストでは、「チャネルタイプ」は taskDetails カテゴリに分類されます。そのため、テキストを使用します

taskDetails

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

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。テキストの間にスペースを入れることはできません。

   <タスクまたは taskDetails>.<fieldName>

   例 **taskDetails. ChannelType**

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 または 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

グローバル変数の API 応答には GlobalVariables というテキストが含まれます。

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。
   エンドポイントプレフィックスは 2 つのカテゴリに分類されます。 taskDetails>です。タスク>.

   taskDetails のテキストをすべての taskDetails

   応答のプレフィックスとして使用します。

   テキスト「 **task**」をすべてのタスクの応答のプレフィックスと

して使用します。

例 "Global_VoiceName" のメタデータを収集するとします。 サンプルの API リクエストでは、「Global_VoiceName」という名前がタスクカテゴリに分類されます。 そのため、次を使用します

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 **タスクです。**

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、それを書式設定されたテキストに追加します。

   例 **task.Global_VoiceName**

4. コロンを追加してください。

   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は大文字にします。

   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>データ型です。
   - stringGlobalVariables— ここで、<String>データ型です。
   - longGlobalVariables— ここで、<Long>データ型です。
   - doubleGlobalVariables— <Double>データ型です。
   - **ブールグローバル変数**— ここで、<ブール>データ型です。

例

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

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なければなりません。このため、 String を使用して書式設定済みテキストに追加してください。

task.Global_VoiceName:String

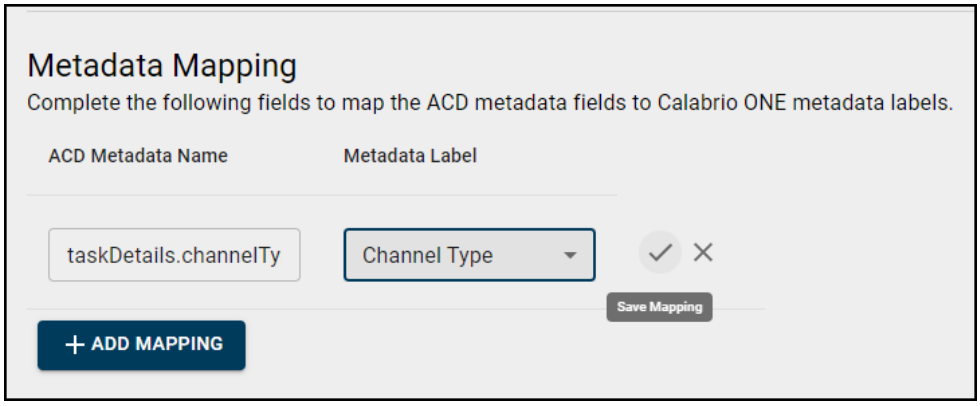
6. 書式設定されたテキストが次の形式であることを確認してください。
   フィールドでは大文字と小文字が区別されます。テキストの間にスペースを入れることはできません。 CWCC 2.0 メタデータを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする準備ができました。

   <タスクまたは taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

CWCC メタデータを Webex WFO にマッピング

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 設定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、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の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、必要に応じて手順を繰り返します。
7. ページ右上の **保存** 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

タスクで利用できるメタデータ オプションを次に示します。

サンプル要求でのタスク メタデータ

```
1  {
2      タスク(
3              送信元: 1631111190000
4              宛先: 1634123120000
5              フィルタ: {
6                  および: [
7                          { ChannelType: { 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             作成日時
16             終了時刻
17             オリジン
18             移動先
19             連絡先理由
20             direction
21             所有者 { id name }
22             entityPoint { id name }
23             終了タイプ
24             チャネルのサブタイプ
25             顧客 { name phoneNumber メール }
26             はアクティブです
27             isCallback
28                     ChannelMetaData { メール { 件名 メタデータ } }
```

```
                    callbackData {
                        callbackRequestTime
                        コールバック接続時間
                        コールバック番号
                        callbackStatus
                        コールバック発信元
                        callbackType
                    }
                    RecordingLocation
                    前回のラップアップコード名
                    lastQueue { id name }
                    lastSite { id name }
                    lastTeam { id name }
                    lastEntryPoint { ID 名 }
                    totalDuration
                    csatScore
                    ブラインド転送カウント
                    電話会議数
                    ConferenceDuration (電話会議の
                    継続時間)
                    コンサルト数
                    コンサルトの継続時間
                    ホールドカウント
                    HoldDuration
                    selfserviceCount
                    selfserviceDuration
                    接続数
                    接続されている継続時間
                    ConsultToQueueCount
                    ConsultToQueueDuration
                    転送カウント
                    wrapupDuration
                    ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
                    ●●●●●●●●●●●●●●●
                    queueDuration
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
}
```

taskDetails で利用可能なメタデータ オプションを次に示します。

サンプルリクエストでの taskDetails メタデータオプション

```
{
    taskDetails(
                    発信元: 1631192040000
                    宛先: 1634648040000
                    フィルタ: {
                        および: [
                            { ChannelType: { 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
                作成日時
                終了時刻
                オリジン
                移動先
                連絡先理由
                direction
                所有者 { id name }
                entityPoint { id name }
                終了タイプ
                チャネルのサブタイプ
                顧客 { name phoneNumber メール }
                はアクティブです
                isCallback
                ChannelMetaData { メール { 件名 メタデータ } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    コールバック接続時間
                    コールバック番号
                    callbackStatus
                    コールバック発信元
                    callbackType
                }
                RecordingLocation
                前回のラップアップコード名
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { ID 名 }
                totalDuration
                csatScore
                ブラインド転送カウント
                電話会議数
                ConferenceDuration (電話会議の継続時間)
                コンサルト数
                コンサルトの継続時間
                ホールドカウント
                HoldDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                接続数
                接続されている継続時間
                ConsultToQueueCount
                ConsultToQueueDuration
                転送カウント
                wrapupDuration
                ●●●
```

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アレイを示します。

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	タスクが配信されたコンタクトセンターの物理的なロケーションの ID と名前。
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	CWCC 内のコンタクトの最初の着陸場所の ID、名前です。

Cisco Webex Contact Center のインテグレーションの詳細

このセクションでは、2 つのシステムが接続されると、Webex 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。

SMS WFO デジタル チャネル 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 システムのデジタル チャネル サポートを提供します。 Webex WFO デジタル チャネルのサポートにより、CWCC システムからの音声記録、チャットの音声テキスト、SMS の音声テキストは、Webex WFO によって取り込まれ、[**[対話]** </a4] で視覚化され、アクセスできます。>ページを選択します。デジタル チャンネル サポートにより、複数のチャンネルで行われる Webex WFO 内でのやり取り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。[**対話**] ページで任意の対話をダブルクリックして、対話のデータにアクセスします。

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、特定のチャネルの処理に特化した独自のキューとエージェントを使用します。 ただし、各チャネルはサイロ化され、通信が切断される場合があります。
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要求を迅速に処理できます。

> 例
> オムニチャネルの例としては、対話がチャットとして開始され、エージェントと顧客が通話を使って対話を継続する場合があります。 チャット チャネルからの情報

と音声チャネルは、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絡先シナリオ

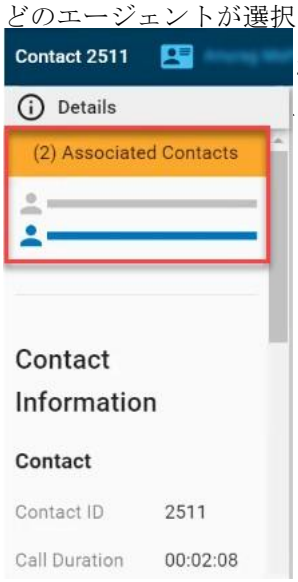
次のシナリオがサポートされています。

- インバウンド/アウトバウンドメッセージング
- 転送
- 会議

> 注意 メールチャネルは電話会議に対応していません。

例 この画像では転送が含まれています。このため、[関連付けられたコンタクト] セクションで 2 つのチャットが利用できます。 [関連付けられた連絡先] セクション内で、チャットで別のエージェントを選択するか、#dntr_bifejf 音声テキストに変更できます。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る場合でも、フル チャットまたは SMS れます。ただし、音声テキスト ジェントは右側の青色の音声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 構成**] に移動します。
2. **Select ACD** セクションの **追加** をクリックします。 **ACD 詳細** ウィンドウが開きます。
3. **ACD** のドロップダウンリストから **Cisco Webex Contact Center 2.0** を選択し、ACD 設定ページにアクセスしてください。
4. **有効な製品** セクションで **品質管理**をクリックします。
5. [デジタル] **(チャット、SMS、メール、ソーシャル)**をクリックします。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。
7. データサーバを再起動して変更を有効にします。

[インタラクション] ページでのチャット、SMS、メール、ソーシャル メディアの音声テキストでのフィルタリング

1. Webex WFO で [**対話**] に移動してください。

2. [**フィルター**] ペインの [フィルター] 列にある **連絡先タイプ** ドロップダウンリストをクリックします。

3. チャットの音声テキストには **選択** 、メールの音声テキストには **SMS** for SMS を、または **メール** を選択します。。
4. [適用] をクリックします。

制限

[画面録画コントロールの開始] および [画面録画コントロールの停止]
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対話に適用されます。
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音声テキス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、チャットに関連するチャットとデータは 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。

対話の各段階には、チャットの一意の ID **連絡先 ID** があります。 **関連付けられたコンタクト ID** は、元のコンタクトを、Webex WFO
に取り込まれたコンタクトのすべての派生レッグと関連付ける識別子です。
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。

これは、チャットの各レッグには一意の連絡先 ID
があり、チャット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
があることを意味します。 チャットを選択した後、[インタラクション]
ページに表示されるチャットの音声テキストで、関連するすべてのチャットを表示できます。
次を参照してください。 連絡先に関連するデータを表示する 詳細については、

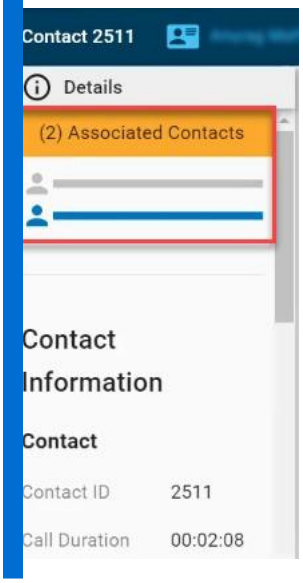
前提条件

- Cisco Contact Center デスクトップ (エージェント ダッシュボード) があること。
- 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。

注意
転送または電話会議のために追加のエージェントが選択したチャットに関連付けられている場

合、[関連付けられた]

[詳細] ペインの [連絡先] セクション。



制限

- チャットの音声テキストは、CWCC ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。サードパーティの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、SMS WFO は転送前のチャットのエージェント側の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レッグで一貫しています (転送と電話会議を含む)。 関連付けられている連絡先 ID は、音声コールのすべてのレッグ (転送と電話会議を含む) で一貫しています。ただし、関連付けられている連絡先 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異なります。

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ます) 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。

会話に参加している各エージェントには、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 SMS 文字起こしが含まれます。 インタラクションの各レッグには連絡先 ID があります。これは SMS のインタラクションの一意の ID です。 関連付けられたコンタクト ID は、元のコンタクトを、SMS WFO に取り込まれたコンタクトのすべての派生レッグと関連付ける識別子です。

転送または電話会議を含む場合、SMS 会話に複数のレッグを含めることができます。

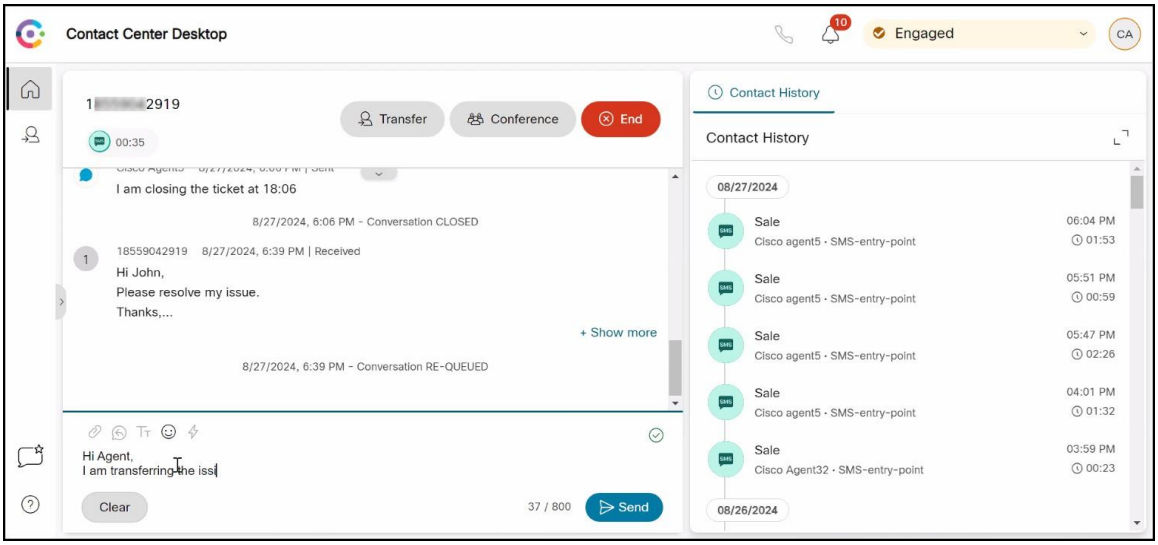
これは、SMS の各レッグには一意の連絡先 ID があり、SMS
のすべての派生レッグには同じ共有の関連付けられた連絡先 ID があることを意味します。
[インタラクション] ページで SMS 連絡先を選択すると、メディアプレーヤー (**インタラクション**
>連絡先をダブルクリックすると連絡先をダブルクリックすると、SMS トランスクリプト)。
詳細については、 連絡先に関連付けられたデータを表示する を参照してください。

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) があること。
- 有効な電話番号が SMS キューとして設定されています。

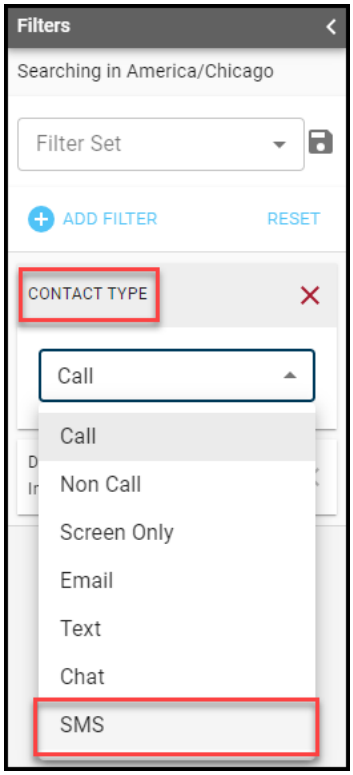
フローの例

この例では、顧客と Webex コンタクト センター エージェントの間の典型的な SMS 会話を示しています。

1. 顧客が携帯電話を使ってエージェントに連絡します。
2. 顧客コンタクトがコンタクトセンターのデスクトップキューに表示され、エージェントが承認します。
3. 顧客とエージェントが数分間 SMS メッセージを交換した後、エージェントがチャットを終了します。
4. 

5. エージェントは、Webex WFO が SMS 音声テキストと SMS
   データを取り込む前に、コンタクト センター デスクトップ システムの **終了**
   ボタンをクリックして終了する必要があります。
6. Webex WFO で **対話** ページに移動してあなたの SMS 音声テキストを見つけてください。
   を確認します
   フィルタとして [連絡先タイプ] が選択されています。 **SMS**
   メッセージをフィルタリングし、リストから SMS を選択します

を確認します。

7. 

([インタラクション] ページの [連絡先タイプフィルター] ドロップダウンリスト)

制限

- SMS 音声テキストは、CWCC 2.0 ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。サードパーティの組織で発生する SMS メッセージングは利用できません。 SMS の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 の会話のその部分の音声テキストは Webex WFO では利用できません。
- 関連付けられた連絡先 ID は、SMS 会話のすべてのレッグ (転送と電話会議を含む) で一貫しています。 関連付けられている連絡先 ID は、音声コールのすべてのレッグ (転送と電話会議を含む) で一貫しています。 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 顧客との対話に、1 人のエージェントとの SMS の会話が含まれ、この SMS の会話は 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がインタラクションを終了する前に 5 分間の通話を待つ。 Webex WFO 内で、お客様と最初のエージェントとの最初の SMS 会話と、継続した

2 番目のエージェントに転送された#dntr_bifejfb 会話には、同じ連絡先 ID が関連付けられます。 顧客と 2 番目のエージェント間の 5 分間の通話には、異なるコンタクト ID が関連付けられます。

- Webex WFO は、 **品質管理** 有効になっていて、 **デジタル (チャット、SMS)** チェックボックスが選択されている **Webex 2.0 ACD の構成** ページを参照してください。このページで設定を変更する場合は、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) があること。
- メールキューとして設定された有効な電話番号があります。

フローの例

この例では、顧客とエージェントの間の一般的なメールのやり取りが Webex WFO に取り込まれています。

1. 顧客がメールを送信します。
2. 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のキューに表示され、エージェントによってピックアップされます。
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。

   メモ エージェントは SMS WFO がデジタル チャネルデータを取り込む前に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** ページを開き、リストからメールインタラクションを選択します。

複雑な通話イベント

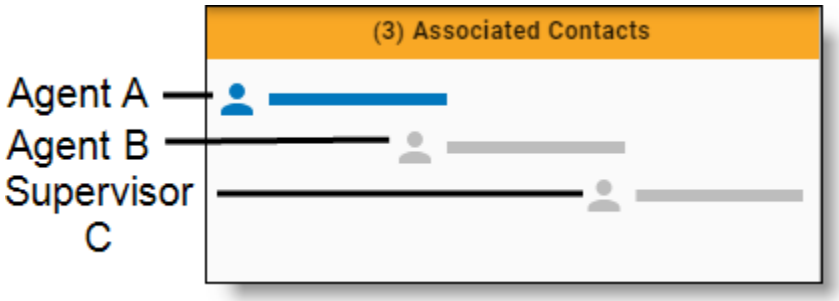
このトピックでは、SMS WFO が複雑な通話シナリオに対応する方法について説明します。複雑な通話シナリオとは、通話中に実行できるさまざまなアクションのことです。これには、転送、電話会議、保留、パークされた通話が含まれます。 Cisco Webex Contact Center 2.0

では、エージェントがコンサルトのコールに参加したときなど、参加者に変更があったときにセグメントが形成されました。

Webex WFO では、音声通話とそれに関連するすべてのデータ (画面録画やメタデータなど) が連絡先と呼ばれます。 関連付けられた連絡先 ID は、元の通話を、Webex WFO に記録された通話のすべての派生レッグで接続する識別子です。
これは、結果として得られた各連絡先が、元の通話と同じ関連付けられた連絡先 ID を共有することを意味します。 関連付けられた連絡先は、メディアプレーヤーで表示できます ([インタラクション] > [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、1 人のエージェントが別のエージェントに通話を転送する場合)、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] セクションにこれらの連絡先が表示され、コールがコンタクトセンターに入ってから終了するまでのすべてのセグメントを確認できます。

例
顧客がエージェント A に発信します。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、同じ関連付けられた連絡先 ID をそれらに与えます。



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。
- これは新機能であり、現在一般にはリリースされていません。この機能への早期アクセスをご希望の場合は、Cisco アカウントマネージャまでご連絡ください。
- 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。

  次を参照してください。 Cisco Webex に接続します コンタクトセンター 2.0

  詳細については、

- メタデータラベルは、まず Metadata Manager の Webex WFO で作成する必要があります (アプリケーション管理 > QM > QM 設定 > Metadata Manager) 各 CWCC メタデータフィールドを Webex WFO メタデータ ラベル にマッピングします。
  - を選択してください。 **テキスト** [**メタデータ タイプ** [Metadata Manager] ページのドロップダウンリストを選択して CWCC からのメタデータを選択し、メタデータラベルにマッピングすることができます。

    ベストプラクティス に「call type」を入力します。 **テキスト** [**メタデータ タイプ** ドロップダウンリストを選択します。

  - 次のことを確認します: **ACD データ** [Metadata Manager] ページのドロップダウンリストが空である。 [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 > システム設定 > ACD 設定

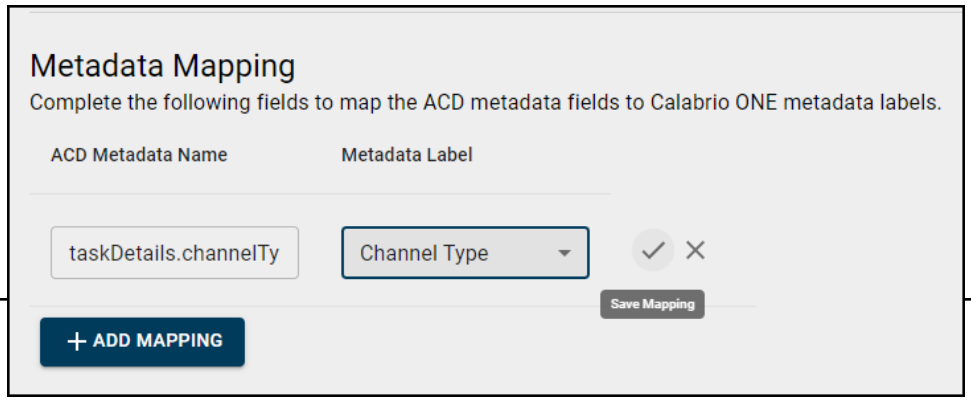
手順

Webex WFO のマップ メタデータ

カスタムメタデータを値「Customer セグメント」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 設定ページ。
2. [**メタデータのマッピング** セクションで、 **マッピングの追加**。
3. 下のテキストボックス **ACD メタデータ名**、"顧客セグメント" と入力します。
4. [] の下のドロップダウンリストをクリックします。 **メタデータのラベル** 列を選択し、前提条件として作成したコール タイプ メタデータ ラベルをオプションのリストから選択します。
5. チェックアイコンをクリックしてメタデータのマッピングを保存します。

例



6. クリック **マッピングの追加** をクリックして、別のメタデータマッピングを追加します。
7. 下のテキストボックス **ACD メタデータ名**,「コンサルト」と入力します。
8. [] の下のドロップダウンリストをクリックします。 **メタデータのラベル** 列を選択し、前提条件として作成したコール タイプ メタデータ ラベルをオプションのリストから選択します。
9. チェックアイコンをクリックしてメタデータのマッピングを保存します。
10. クリック **保存** 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、通話を転送された回数でセグメント化します。 各転送について、Webex WFO は個別の連絡先を作成し、転送された通話のセグメントを処理したエージェントと各連絡先を関連付けます。
- 電話会議 — Webex WFO は元の通話を 2 人の連絡先にセグメント化します。 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コンタクトの録音は、エージェントがコールに関与している時間全体にわたります。 2 番目のコンタクトの録画は、2 番目のエージェントがコールに参加した時間までカバーされます。
- コールド (ブラインド) — Webex WFO は「コールド (ブラインド)」を使用して、転送と電話会議のシナリオの両方を説明します。 この記述子では、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、既存のコール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記述するのにウォームを使用します。 この記述子は、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。 引き継ぎ後の転送または電話会議の相談は、コンタクトの録画に含まれます。
- パーク - パーク中のシナリオ 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、通話がパークから取得された後の時間をカバーします。 つまり、通話をパークすると、連絡先が終了し、パークされた通話を取得すると、新しい連

絡先が作成されます。

- 相談 - 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、診察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 回目のコンタクトの記録は、エージェントが相談していた時間の長さのみに及びます。

次の表では、さまざまな通話イベント タイプと、Webex WFO がそれらを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
コールの承認/終了	はい	エージェントが顧客との通話を受け入れ、その通話は保留や転送などの通話イベントが発生せずに終了します。
保留または復帰	はい	顧客が保留中です。 保留の音楽は、コールの顧客のレッグで再生されます。
一時停止と再開 (手動)	はい	通話が一時停止になっています。 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、保留の音楽は顧客側のコールで再生されません。無音状態のみが聴こえます。 ユーザが手動で一時停止をトリガーし、Cisco Webex CC システム内で再開する必要があり、Webex WFO が手動トリガーを認識します。
コールド (ブラインド) 転送 引き継ぎ後の転送	はい	通話はエージェント間で転送されます。
コールド電話会議 ウォームの電話会議	はい	2 人以上のエージェントとの通話の対話。
パーク	なし	通話が保留 (パーク) され、同じエージェントがその通話をピックアップ (取得) できる場合。

メモ 画面録画は、通話の最初のエージェントに対応しています。
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 Webex WFO スマート デスクトップを通じてキャプチャされ、Cisco Webex CC ではキャプチャされません。

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

スマートデスクトップ　　PC に Webex WFO Smart Desktop がインストールされており、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 Smart Desktop は RTE メッセージングを使用するように設定する必要があります。 RTE メッセージングは、 **画面録画の RTE メッセージングを有効にする** チェックボックスを RTE メッセージングにより、正しく設定されたユーザが Webex CC にログオンすると、接続されている Smart Desktop
	クライアントは画面録画を 10 分間のセグメントで録画できます。
ACD WFO ユーザと同期する場合、エージェント	Webex WFO が Webex CC は次のようにインポートおよび同期されます。 Webex CC ユーザ プロファイルが設定されている Webex WFO ユーザ 画面録画ができるのは、Webex CC ユーザ プロファイルを持つユーザのみです。 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。 ▪ このユーザをアクティベートする — これを選択する必要があります。 ▪ 役割 - [連絡先のキャプチャ] および [画面の録画] 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。 ▪ 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。

画面録画をキャプチャする

次のリストでは、Webex WFO が Webex CC エージェントの画面録画をキャプチャする方法の概要を示します。

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

   Webex WFO で正しく構成されたユーザが、Smart Desktop が稼働している RTE メッセージングを使用するように構成されている PC にログオンすると、Smart Desktop は、ローカルに保存する 10 分セグメントの録画画面のキャプチャを開始します。まだ画面録画は Webex WFO にアップロードされていません。

画面録画セグメントはデスクトップ上で暗号化されます。 Calabio 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、画面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 で問い合わせに対応します。
3. Webex WFO は連絡先の音声記録とメタデータをインポートします。
4. Webex WFO がエージェントの PC から録画画面を抽出し、アップロードします。

   Webex WFO は Webex CC から連絡先をアップロードすると、一致する画面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、録画画面のセグメントをトリミングして、連絡先の通話時間に合わせた単一の画面録画につなぎ合わせます。 その後、画面録画を Webex WFO にアップロードします。

   どの連絡先にも関連付けられていない画面録画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 と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問い合わせの画面録画を作成します。

   > 例 1 日の終わりにコンタクトを処理するのはエージェントです。それから PC をシャットダウンするまで、Webex CC は Webex WFO がコンタクトを利用できるようにします。 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 はその時の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した。

   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

バージョン 1.0 の Cisco Webex Contact Center
インテグレーションに関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、次のコア構成データを Cisco Webex Contact Center の同等の構成データと同期します。

ユーザ（Users）

Webex WFO が Webex コンタクトセンターから新規ユーザをインポートする際、Webex コンタクトセンターユーザプロファイルを持つ新しい Webex WFO ユーザが作成されます。

誰かが Webex コンタクト センター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。

> メモ コンタクトセンターで [非アクティブ] 状況の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 での変更
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、同期サービスは次のことを実行します。 ■ Webex コンタクトセンターユーザの名と姓を Webex WFO ユーザの名と姓に適用します。 ■ Webex コンタクト センター ユーザの TID を Webex WFO ユーザの ACD ID に適用します。 ■ 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。 ■ Webex WFO ユーザを既定のチームに割り当てます。 > メモ Webex WFO は Webex コンタクトセンターのユーザとチーム間の関係を保持しません。参照先 チーム。 ■ Webex コンタクトセンターユーザがコンタクトセンターを有効

にしている場合、がデフォルトのエージェントロールを Webex WFO ユーザに割り当てます。 他の Webex WFO ロールが Webex コンタクトセンターと同期されていません。

Webex CC の変更	Webex WFO に伴う変更
	注意 エージェントの役割を Webex WFO ユーザから削除すると、次のユーザは同期されます。でコンタクトセンターが有効になっている場合、エージェントのロールは次回 Webex WFO が Webex コンタクトセンターと同期した際に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た。
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 コンタクト センター チームと同期されます。ただし、チームがアクティブである必要があります。 Webex コンタクト センター ユーザと Webex コンタクト センター チーム間の関係は保持されません。

Webex コンタクト センターのチーム データが変更されると、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。

Webex CC の変更	Webex WFO での変更
新しいチームが追加されました	新しいチームは同じ名前で追加されます。この名前は読み取り専用です。
チーム名が変更されました	チーム名が変更されました。
新規ユーザがチームに追加された	変更なし。 Webex WFO は、Webex コンタクト センター ユーザおよび Webex コンタクト センター 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 センター ユーザと Webex コンタクト センター チームにコンタクトしてください。
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 コンタクトセンターには追加されません。

Webex WFO ユーザは 1 つのチームにのみ所属できます。

サービスキュー

Webex WFO は Webex
コンタクトセンターからの次のエントリポイント/キューをサービスキューと同期します:

- キュー
- アウトダイヤルキュー

キューまたはアウトダイヤル キュー データのいずれかが Webex コンタクトセンターで変更されると、同期サービスがそれを検出して、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 での変更
新しいキューが追加されました 具体的には、同期サービスは次のことを行います。	まず、新しいサービスキューが追加されます。 次のとおりです。 ■ Webex コンタクトセンターのキュー名を Webex WFO サービスのキュー名に適用します ■ キューの TID を Webex WFO サービスのキュー ID に適用します ■ (読み取り専用) Webex WFO サービス キューに音声のサービス キュー タイプ [インタラクティブ] を与えます。 ■ (読み取り専用) Webex WFO サービス キューを Webex コンタクト センターの [ソース ACD] に指定します 次に、新しいスキル マッピングが追加されます。 具体的には、同期サービスは次のことを行います。 ■ Webex コンタクト センター キュー名をスキル マッピング名に適用します ■ コンタクトセンターのキュー Webex に関連付けられた Webex WFO サービス キューをスキル マッピングに割り当て、優先順位 1 を割り当てます。
キュー名が変更された	新しい Webex コンタクトセンターのキュー名を Webex WFO に適用します サービスキュー名のみ。 Webex WFO は、新しい Webex コンタクトセンターのキュー名を、関連する Webex WFO スキルのマッピングに適用しません。
キューが削除されました	変更なし。 サービス キューもスキル マッピングも削除されません。

Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する

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について説明します。

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

ご利用の API コンタクトセンター プロバイダから次の API

情報を収集し、簡単にアクセスできる場所に保存してください:

- プロトコルを含む Webex コンタクトセンター API の完全なベース URL。
- プロトコルを含む、Webex コンタクトセンターメディア API の完全なベース URL。
- Webex コンタクトセンター API および Webex コンタクトセンターのメディア API の両方へのアクセスが許可されている Webex コンタクトセンターユーザのメールアドレスです。
- #dntr_bifejjhhtz API コンタクトセンター API および Webex コンタクトセンターメディア API のキーです。

WFO の Webex コンタクト センターと ACD の接続を設定する場合、Webex コンタクト センターの API セクションに記入してこの情報が必要になります。

SAML 認証の ID プロバイダ (IdP) として Webex コンタクト センターを使用する予定の場合は、SAML メタデータ ファイル (Webex コンタクト センターにより提供) から次の情報も収集し、同じ簡単設定で保存します-アクセス場所。

メモ 次の画像は 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 は次の画像でハイライトされています。

```
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

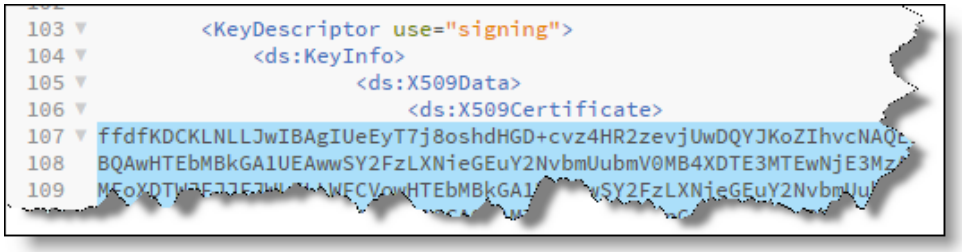
シングルサインオンのリダイレクト URL は次の画像でハイライトされています。

```
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

ID プロバイダの証明書は次の画像でハイライトされています。



ステップ 2: Webex コンタクトセンターを ACD として Webex WFO で設定します

次に、Webex コンタクト センターを ACD として Webex WFO に追加して設定します。

メモ Webex WFO では現在 Webex コンタクト センターを Cisco カスタマー ジャーニー プラットフォームと呼んでいます。

ACD コンタクト センターを ACD として追加します。

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理] > [システム構成] > [ACD 構成] に移動します。
2. **[追加（Add）]** をクリックします。
3. ACD [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 を選択します	選択する **Cisco カスタマー ジャーニー プラットフォーム**。
名前	ACD の一意の名前を入力します。

4. [OK] をクリックします。

Webex コンタクト センター ACD を設定します

1. ACD サーバ表から、Webex コンタクトセンター ACD を選択します。
2. ACD フィルタリングのセクションはスキップしてください。 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 コンタクトセンター API の完全なベース URL を入力します。 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、ステップ 1 で保存した Webex コンタクトセンターメディア API の完全な URL を入力します。 例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 録画
ユーザー名 ユーザのメールアドレスを入力します	管理する Webex コンタクトセンター ステップ 1 で保存しました。このユーザは、Webex
[API キー（WEP Key）]	コンタクトセンター API および Webex コンタクトセンターのメディア API にアクセスする権限が付与されている必要があります。 ステップ 1 で保存した Webex コンタクトセンター API および Webex コンタクトセンターのメディア API の API キーを入力します。
Cisco Webex Contact Center 1.0	Webex Contact Center 2.0 を使用している場合にのみ選択してください。 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 コンタクト センターの識別子 (英数字) を入力します テナントアカウントにアクセスします。 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)	データサーバにユーザを同期させる頻度 (分) を入力します。 チーム、サービス キューを Webex WFO にまとめ、対応するキューを Webex コンタクトセンターに配置することができます。 1.0 のコア構成データを参照してください。Webex コンタクトセンターの詳細については、こちらを参照してくだ

さい。

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 キャプチャの遅延	WFM の待ち時間の合計を選択します。 間隔の終了後に ACD 統計値をインポートするようにしました。
データ再キャプチャを有効にする (オプション) 次の場所からデータを再キャプチャする場合は、チェックボックスを選択します。	表示することができます。 最大デフォルト遅延時間よりも長く続く通話を日常的に処理する場合、午前 0 時から午前 0 時までの前日全体のデータ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。 これにより、統計が正確で、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) **画面録画の RTE メッセージングを有効にする**を選択します。
   これにより、Webex コンタクト センター エージェントで、画面録画が Webex WFO で設定されているコンタクト センター エージェントの画面を録画することができます。
   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: データサーバを設定する

Cisco Webex Contact Center ACD のために Data Server を設定する

1. Webex WFO で、 **[アプリケーション管理]** > **[システム設定]** >
   に移動します。データサーバ構成。
2. **データサーバ設定の選択** ドロップダウンリストから、Webex コンタクトセンター ACD に使用するデータサーバを選択します。

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**] チェックボックスを選択し、**対応可能** から **指定の** のコンタクトセンター ACD が表示されます。
地域データ サーバ ACD	[**キャプチャを有効にする**]
チェックボックスを選択し、Webex キャプチャ設定	コンタクトセンター ACD から **利用可能** から **が指定されました** 。
地域別データサーバ - チェックボックスを選択してから [タイムイベント設定] に移動します	**リアルタイムイベントを有効にする** Webex コンタクトセンター ACD の **空き情報** から **割り当てられた** まで。
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**] チェックボックスを選択し、Webex Contact Center ACD を [利用可能] **から** 割り当てられました 。

4. **[保存（Save）]** をクリックします。

(オプション) ステップ 4: SAML 認証を有効にする

データサーバが Webex

コンタクトセンターからのデータをキャプチャして処理するように設定します。

Webex WFO は、サードパーティの IdP を使用するサービス

プロバイダとして設定できます。

[802.1X認証の有効化（Enable SAML authentication）]

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理] > に移動します。[管理] >認証。
2. [**SAML 認証**を有効にする] を選択します。
3. フィールドを次のように設定します。

フィールド	説明
名前	ID プロバイダの一意の名前を入力します。
発行者 ID	ステップ 1 で保存したエンティティ ID を入力します。

シングルサインオン URL ステップ 1 で保存したシングルサインオンのリダイレクト URL を入力します。ID プロバイダの証明書 ステップ 1 で保存した ID プロバイダの証明書をインポートします。

4. [保存] をクリックします。

QM バージョン 1.0 のデータ

QM を使用すると、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および評価できます。

音声記録

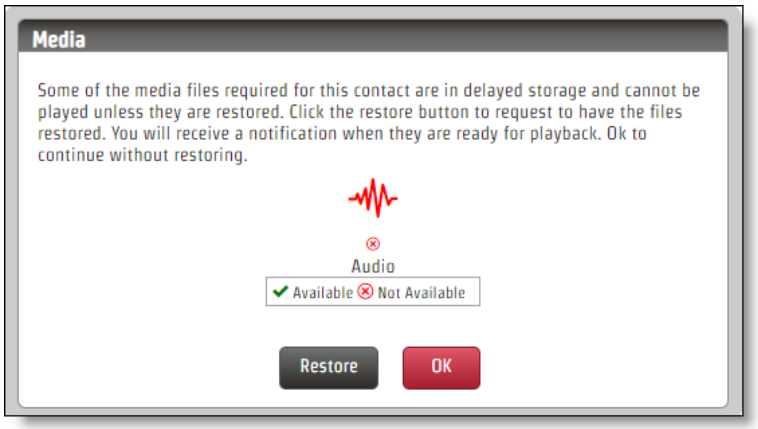
QM が Cisco Webex Contact Center に接続されると、連絡先が Webex コンタクトセンターで作成、記録されます。

連絡先をインポートするには、Webex の作業を行ってください。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 コンタクト センター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連絡先を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 コンタクトセンターが Webex WFO が連絡先を利用できるようになるまでに最大で 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。

メモ
音声記録が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、この状況では録画は遅延ストレージにないため、[復元]

をクリックしても録画は復元されません。

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」に変更された場合にのみ、記録の再生が可能になります。

次のセクションでは、Webex WFO が相談、転送、電話会議を含む Webex コンタクトセンターの連絡先をどのようにセグメント化するかについて説明します。

診察

Webex WFO は、Webex コンタクト センターの連絡先を同じ関連付けられた連絡先 ID を持つ 2 つの連絡先にセグメント化します。

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、2 番目のコンタクトは、診察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 回目のコンタクトの記録は、エージェントが相談していた時間の長さのみに及びます。

相談の間、Webex コンタクトセンターは顧客のみを記録し、エージェントは記録しません。

例

Webex WFO はエージェント ブラウンがエージェント ホッジスに 42 秒間相談したコンタクトをインポートします。 Webex WFO はこのコンタクトを 29 と 30 の 2 つのコンタクトにセグメント化します。

コンタクト 29 に関連する記録の継続時間は 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。 コンタクト 30 の録画の継続時間は 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 ブラウンと相談した時間だけです。

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、メディアプレーヤーで 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] 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 コンタクトセンターの連絡先を、転送された回数に基づいてセグメント化します。各転送について、Webex WFO は個別のコンタクトを作成し、転送されたコールのセグメントを処理したエージェントと各コンタクトを関連付けます。

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 エージェント ブラウンがコンタクトをエージェント ホッジスに転送したコンタクトを WFO がインポートします。

Webex WFO はこのコンタクトを 27 と 28 の 2
つのコンタクトにセグメント化します。コンタクト 27 の記録は 00:00:44
の長さです。これは、エージェント
ブラウンがコンタクトをエージェントに転送する前に顧客に接続した時間ですです。 28
番目のコンタクトの記録には 00:01:14
の継続時間があり、これはコンタクトが終了する前にエージェント
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、メディアプレーヤーで 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]
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 コンタクトセンターの連絡先を、同じ関連付けられた連絡先 ID を持つ 2 つの連絡先にセグメント化します。

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、2
番目のコンタクトは、診察と電話会議のためにコールに参加させ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
番目のコンタクトの録音は、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。

診察の間、Webex コンタクトセンターは顧客のみを記録し、エージェントは記録しません。
電話会議中、Webex コンタクト センターが顧客とエージェントの両方の音声を記録します。

例

Webex WFO は、エージェント ブラウンがエージェント ホッジスに相談し、エージェント
ホッジスを電話会議に参加させた Webex
コンタクトセンターからコンタクトをインポートします。

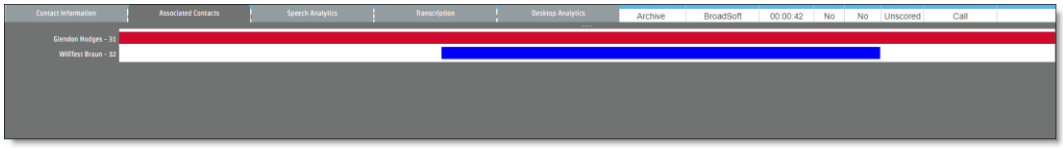
Webex WFO はこのコンタクトを 2 つのコンタクト 31 と 32
にセグメント化します。コンタクト 31 の記録は 00:02:09
の長さを持ちます。これは、エージェント ブラウンが顧客に接続していた合計時間です。
コンタクト 32 の録画には 00:01:00 の継続時間があります。これは、エージェント
ホッジスが、エージェント
ブラウンと相談し、電話会議をしていたという時間の長さのみです。

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、メディアプレーヤーで 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]
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メディアプレーヤーを示しています。
[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。



連絡先のメタデータ

Webex WFO は Webex Contact Center 1.0 から以下を含むカスタム 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

次の表は、Webex Contact Center 1.0 のメタデータがどのように QM
の対応するメタデータにマッピングされるかをまとめたものです。

Webex CC	QM
エージェント（Agent）	姓、名
ANI	発信番号
DNI	着信番号（Called Number）
日付（Date）	日付、時刻
User TID	エージェント ACD ID
セッション 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。
次を参照してください。 メタデータを Webex WFO と同期 詳細については、

クラシックな WFM 1.0 データ

WFM
を使用すると、エージェントをスケジュールしたり、エージェントのスケジュール要件を予測したりできます。また、エージェントがスケジュールに従っているかどうかを監視できます。

履歴データ

Webex WFO は 4 つの API リクエストを通じてサービス キューとエージェントの履歴データをインポートします。 Webex コンタクトセンターの履歴データが Webex WFO で利用可能になるまでに最大で 2 時間かかる場合があります。 リアルタイム データへの影響はありません。

サービス キューの履歴データ

この API リクエストは、その日の 30 分間隔ごとの各 Cisco Webex Contact Center サービス キューの履歴データをインポートします。 一部のデータは間隔のみで計算されます。 その他のデータは複数の間隔で計算されます。

Webex CC カラム	説明
キュー ID_ s	Webex コンタクト センター サービス キューの ID です。
終了タイプ_s Where value = "放棄された"	(間隔のみ) この間隔中に放棄された通話の数。
処理された_i	(間隔のみ) この間隔中に処理された通話の数。
TalkDuration_ l	(複数間隔) エージェントがコンタクトと通話した時間の長さ この期間中に開始しました 形式 = ミリ秒。
HoldDuration_ l	(間隔) この期間でのコンタクトが開始した時間 間隔が保留中になりました。 形式 = ミリ秒。
sid	セッション ID です。
wrapupDuration_ i	(複数間隔) エージェントがまとめに費やした時間 この間隔中に開始されたコール完了後の状態。 形式 = ミリ秒。
queueDuration_ l	(間隔) コンタクトがサービスで費やした時間 エージェントに接続されるのを待っているキュー。 形式 =
ミリ秒。isServiceLevel_i	この間隔中にサービス レベルを満たしたコール。

サービス キューで配分されたエージェントの生産性データ

この API リクエストは、1 日のうち 30 分ごとにエージェントが割り当てられているサービス キューに関連付けられていない履歴データをインポートします。 次に、Webex WFO

はデータを、エージェントが割り当てられているサービス キューの数で除算します。
すべてのデータは間隔のみで計算されます。

Webex CC カラム	説明
agendId_s	Webex コンタクト センター エージェントの ID です。
アクティビティのスパン (currentState_s = "Idle")	エージェントがアイドル状態であった時間の長さ。 形式 = ミリ秒。
アクティビティのスパン (currentState_s = "Available")	エージェントが対応可能状態であった時間の長さ。 形式 = ミリ秒。
currentState_s = "on-Hold" であるアクティビティのスパン	エージェントが通話の保留状態でいた時間。 フォーマット = ミリ秒。
アクティビティのスパン (currentState_s = "WrapUp")	エージェントが「まとめ」状態であった時間の長さ。 形式 = ミリ秒。
アクティビティのスパン (currentState_s != "Available")	エージェントが [対応可能] 以外のすべての状態を維持した時間。 形式 = ミリ秒。

(間隔のみ) サービスキュー別エージェントの生産性データ

この API リクエストは、1 日の 30 分間隔での各エージェントのサービスキューに関連付けられた履歴データをインポートします。 すべてのデータは、30 分間隔でのみ計算されます。

Webex CC カラム	説明
agendId_s	エージェントの ID。
queueId_s	Webex コンタクト センター サービス キューの ID です。
アクティビティのスパン (currentState_s = "Connected")	この間隔中にエージェントの電話が接続状態であった時間の長さ。 形式 = ミリ秒。
アクティビティのスパン (currentState_s = "Ringing")	

この期間中にエージェントの電話が呼び出し中状態であった時間の長さ。ミリ秒。

(間隔) サービスキュー別エージェントの生産性データ

この API リクエストは、1 日の内の 30 分間隔での各エージェントのサービスキューに関連付けられた履歴データをインポートします。

すべてのデータは複数の間隔で計算されます。

Webex CC カラム	説明
agendId_s	エージェントの ID。
queueId_s	Webex コンタクト センター サービス キューの ID です。
Handle_i	処理されたコールの数。
wrapupDuration_i	エージェントがコンタクトと会話した時間の長さ。 間隔を指定します。 形式 = ミリ秒。
HoldDuration_l	この間隔内で開始したコンタクトが保持していた時間。 形式 = ミリ秒。
TransferCount_i	エージェントが転送した通話数。
TalkDuration_l	この間隔内に、エージェントがコンタクトと通話した時間。 形式 = ミリ秒。

リアルタイム データ

Webex コンタクトセンターが WFM に接続されている場合、API はエージェントの状態が Webex コンタクトセンター Agent Desktop に変更されるたびに Webex WFO を更新します。 Webex WFO では、Webex コンタクト センター エージェントの状態を、WFM の対応するエージェントの状態にマッピングします。これにより、スーパーバイザーとマネージャは、エージェントのスケジュール順守をリアルタイムで監視できます。

次の表は、Webex コンタクトセンター Agent Desktop のエージェントの状態がどのように WFM のエージェントの状態にマッピングされるかをまとめたものです。

Webex CC	Webex WFO
応答可能	準備ができました 利用できます
接続済みまたは発言中	通話
後処理	通話後作業
コール保留中（Call On Hold）	保留 (Hold)
アイドル	受信不可
該当なし	ログアウト (Webex Contact Center API 応答の isLogout_i 列から取得)

重要 255
文字の制限があり、遵守状態のマッピングを設定する際に、アクティビティに割り当てられるすべての「準備ができていません」理由コードすべての完全な組み合わせに適用されます。