ぃこう こう こう こうか こうな a8>わたし

Cisco

Webex Calling インテグレーション ガイド

初回公開日: 2024 年 9 月 16 日

最終更新: 2025 年 2 月 03 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）

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc.すべての権利を保有します。

2

目次

目次 **3**

対象読者 **5**

はじめに **6**

通話録音 (CR) と品質管理 (QM) 6

インサイト 8

アーキテクチャの概要 **9**

Webex Calling をセットアップする **11**

Webex Calling を Webex WFO で設定します **19**

メタデータを Webex WFO と同期する 23

インテグレーションの詳細 **29**

複雑な通話イベント 29

同期について 31

制限 34

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。

はじめに

Webex WFO は Unified Workforce Optimization (WFO) ソフトウェア スイートで、Cisco Webex Calling と統合されており、通話録音とデータ インサイトを提供します。
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。

通話録音 (CR) と品質管理 (QM)

Quality Management はワークフォース最適化スイートの中心です。
これは、顧客の声につながるデータ証跡の始まりです。
品質重視で顧客へのサービスを次のレベルに引き上げ、エージェントを関与させて保持を促進します。

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
Webex WFO による音声のインポート Cisco Webex からの録画	X	
人からの発信 Webex WFO が音声を記録		X 音声は Cisco Webex Calling からインポートされます
Webex WFO インポート画面 記録	X	
Webex WFO ストレージが必要です クラウドに音声を保存する		X
クラウド間のインテグレーション	X	
Webex WFO が手動音声を取り込む 一時停止と再開	X	

特長	サポートされる 現在サポートされていません	
Webex WFO の手動画面取り込み 記録の一時停止と再開	X	
ステレオ録音		X Webex WFO は Webex Calling からモノラルデータのみを受け取ります。
音声と画面の暗号化 記録	X	メディアプレーヤーでは音声ストリームは赤で表示されます。
ウェブ記録コントロールと 録画の操作方法 API	X	
音声エネルギー イベント		X* イベントを一時停止のみに対応します。
複雑な通話イベントを記録する	X 詳細は 複雑な通話イベント を参照してください。	
ライブ音声モニタリング		X
ライブ画面監視	X	
同期がサポートされました	X ユーザと連絡先のデータが同期されます。参照先 同期について 詳細を参照してください。	
連絡先メタデータのインポート	X	
カスタムメタデータ	X	

*録音した音声はメディア プレーヤーでは赤で表示されます。
メディアプレーヤーは一時停止イベントマーカーに対応しています。
一時停止および再開のシナリオでは、一時停止イベント
マーカーは、通話中に一時停止イベントを手動でトリガーした人のメディア
プレーヤーにのみ表示されます。
一時停止イベントを手動でトリガーしていない通話に参加している他の参加者のメディアプレーヤーには、一時停止イベントマーカーは表示されません。

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 を使えば、すぐに使えるレポートとダッシュボードがあなたの Webex WFO データを視覚化することができます。 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。 詳細は ライセンスの仕組み および 役割と権限の管理
を参照してください。

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

アーキテクチャの概要

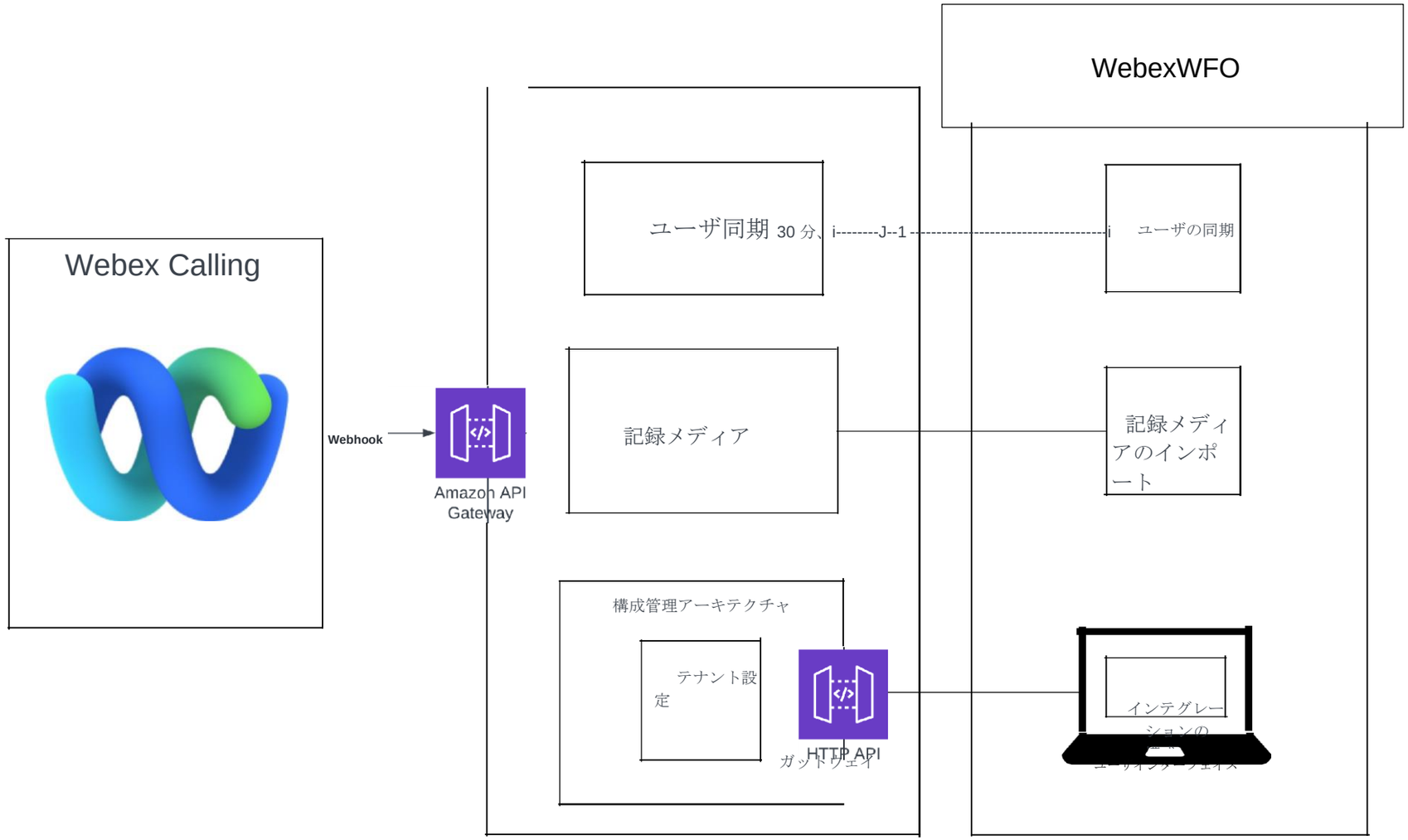
Webex Calling と Webex WFO のインテグレーションはクラウドのみであり、Amazon Web Services (AWS) サーバレス アーキテクチャを使用します。
これは、アプリケーションとサービスがクラウドで実行されるため、データ
サーバが必要ないことを意味します。
このインテグレーションの主な機能は、連絡先データとユーザ データを Webex Calling
システムから Webex WFO システムに同期することです。

Webex Calling から Webex に記録メディアをインポートする WFO
はイベントによってトリガーされるプロセスです。 Webex Calling で発信が行われると、Webhook が指定されたターゲット URL をトリガーし、API
ゲートウェイを通じてリクエストをルーティングします。 録画が Webex WFO
にアップロードされる前に、AWS 内でさまざまなプロセスと計算が行われます。 ユーザデータは 30 分間隔で同期されます。 ユーザデータと記録メディアは、共有ユーザ ID
を使用して相互に関連付けられます。

> 注意 Webex WFO の [インタラクション]
> ページに一覧表示されているインタラクションでは、ユーザ データが表示されるまで最大で 30 分かかる場合があります。

アーキテクチャ図

次のページの図は、Webex Calling と Webex WFO 品質管理の統合の概要を示しています。


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
ユーザ同期 30 分、
i--------J--1
i
ユーザの同期
記録メディア
記録メディアのインポート
構成管理アーキテクチャ
テナント設定
HTTP API
ガットウェイ
インテグレーションの

Webex Calling をセットアップする

Webex Calling を設定するには、まずあなたの組織 ID を見つけて、Webex Calling システムにコピーする必要があります。 このコピーした情報を Webex WFO に入力し、後の手順であなたの Webex Calling システムを Webex WFO で接続します。

管理者アカウントを作成してプロビジョニングする必要があります。 このアカウントは、組織の Webex Calling システム と Webex WFO 間の接続に使用されます。

Webex WFO で同期する通話のすべてのユーザのプロファイルも編集する必要があります。
以下の手順では、これらのタスクについて説明します。

> ベストプラクティス Webex
> 管理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証明書の有効期限が切れている場合、Webex 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 サポート契約が必要な場合があります。
> パスワードを変更する必要がある場合は、Calabio API ユーザ パスワード
> フィールドを直ちに更新する必要があります。 詳細は、 WFO 内の Webex Calling を設定する を参照してください。 これを行わないと、インテグレーションのインポート
> プロセスに支障をきたします。

前提条件

- Cisco Webex Calling 連携をセットアップ済みの場合は、別の追加の Webex 連携をセットアップする必要があります。 連携の設定方法は、『Cisco Webex Calling インテグレーションガイド』を参照してください。
- Webex Control Hub にアクセスする必要があります。
- Webex Control Hub 内で、以下のパラメーターを満たすユーザ アカウントを持っている必要があります。

  > 注意
  > このユーザアカウントは、この連携の設定に使用される管理者アカウントとなります。
  > 以下の手順では、このアカウントに適切な管理者レベルを与える方法をガイドします。
  > ロールと権限。

  - ユーザ名は FQDN 形式です。
  - ユーザ名に個人のメールアドレスは使用できません。

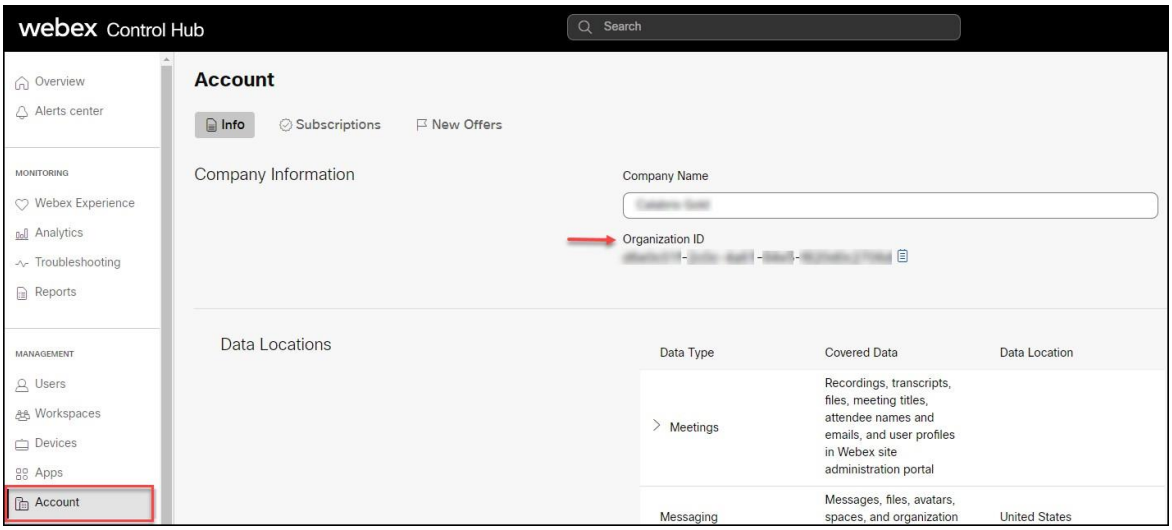
- ユーザ名は、Active Directory Sync to Cisco を使用して作成されたメールアドレス、または Cisco 管理者ポータルで手動で作成されたメールアドレスである必要があります。

手順

組織 ID を確認する

> 注意 組織が Webex コンタクトセンターインテグレーションを使用している場合、使用する組織 ID は Webex コンタクトセンターと Webex コンタクトセンターの両方で同じものを使用します。

1. admin.webex.com **に移動して資格情報を入力して、管理者用** Webex コントロールハブにアクセスしてください。
2. 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。
3. **組織 ID** をコピーして、簡単にアクセスできる場所に保存してください。 Cisco 組織 ID は、Webex WFO でテナント ID として参照され、#dntr_bifejgbjah WFO で Webex Calling への接続をセットアップするときに必要です。



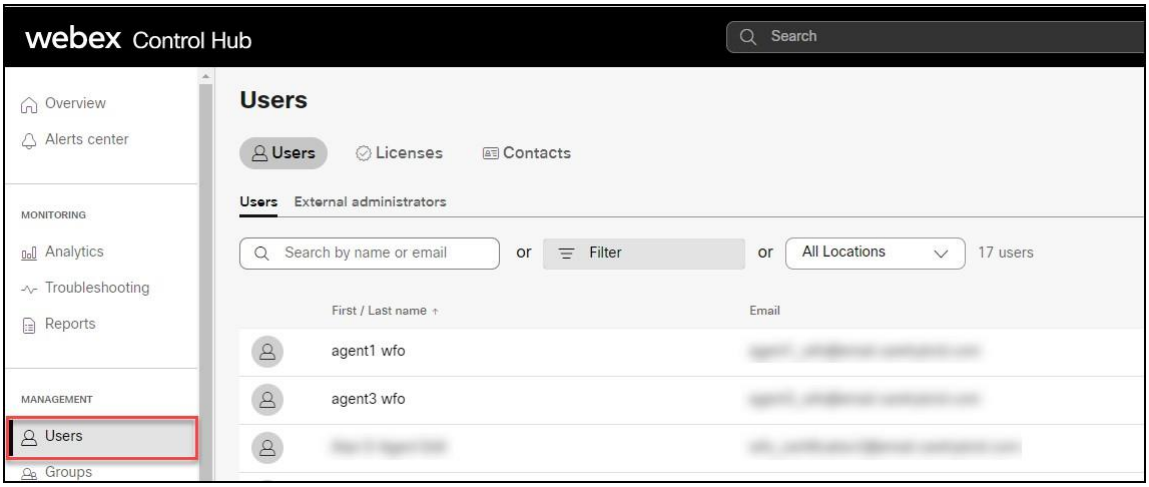
管理者アカウントにライセンスとロールを指定する

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

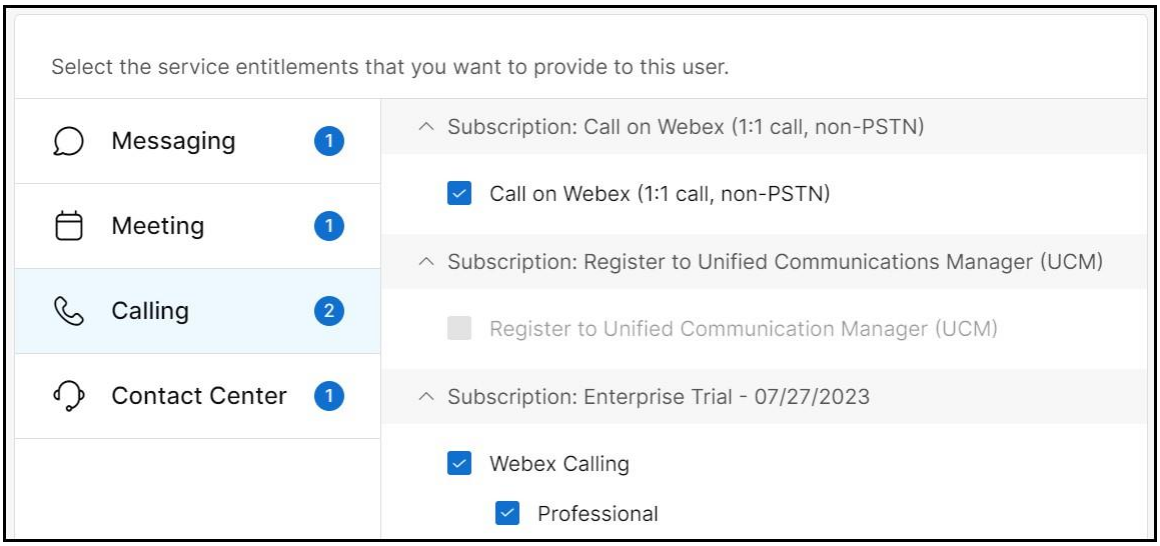
そのため、このユーザはこの手順に記載されている権限を持つ承認済みユーザである必要があります。

Webex Calling | をセットアップします。インサイト

1. 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。

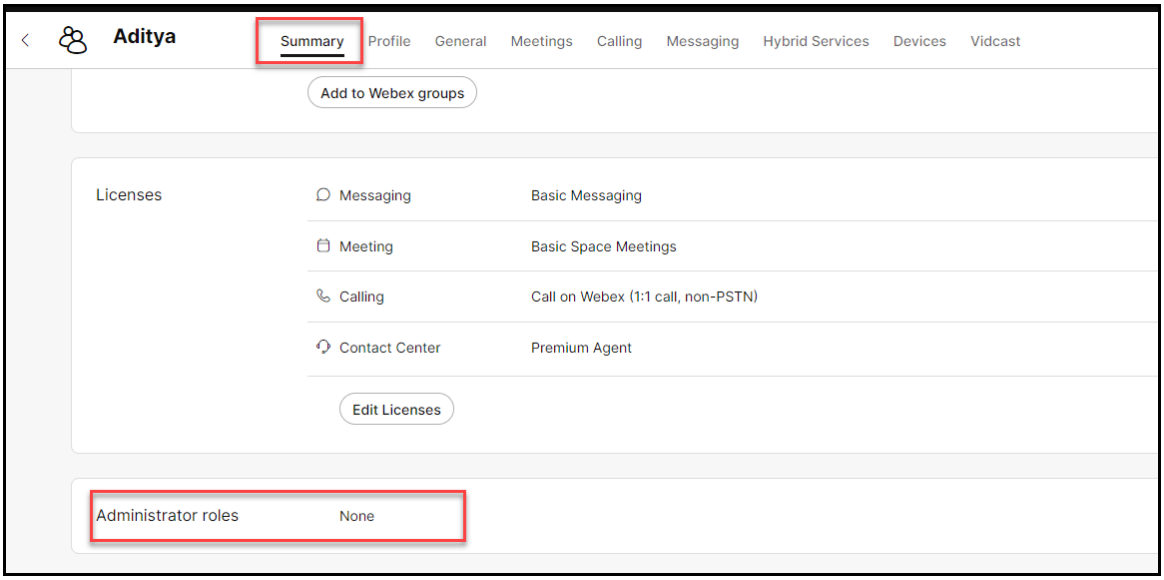


2. [**ユーザ** ページで、既存のユーザを編集したり、新しいユーザを作成したりできます。
   既存のユーザを編集する場合は、次のステップに進みます。
   - 代わりに、新規ユーザを作成する場合は、[**ユーザの追加**]
     をクリックして画面上の指示に従います。 新しく作成されたユーザがステップ 5
     で説明されているライセンスを持っていることを確認してください。
3. 表からユーザを選択して、そのユーザの構成ページを開きます。
4. [ユーザ **概要** タブの下の **ライセンス**セクションに移動して、[ライセンスの編集] **をクリックします。にアクセスしてください。** .
5. ユーザが少なくとも次の表に記載されている **Calling**
   ライセンスを持っていることを確認してください。
   必要に応じて、ユーザに追加のライセンスとロールを割り当てることができます。

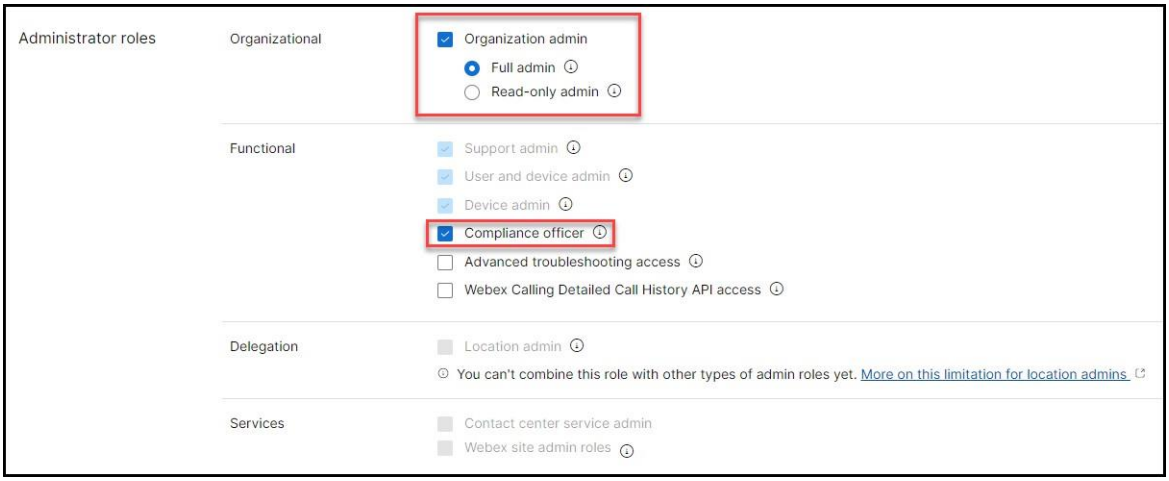


ライセンス	
発信	**Webex Calling** のチェックボックスを選択します。 **Professional** チェックボックスを選択します。

6. [**保存**] をクリックします。 編集ページを閉じて、ユーザのページの [**概要**] タブに戻ります。
7. [**管理者の役割**] をクリックします。



8. ユーザが少なくとも以下の表にリストされているロールを持っていることを確認します。



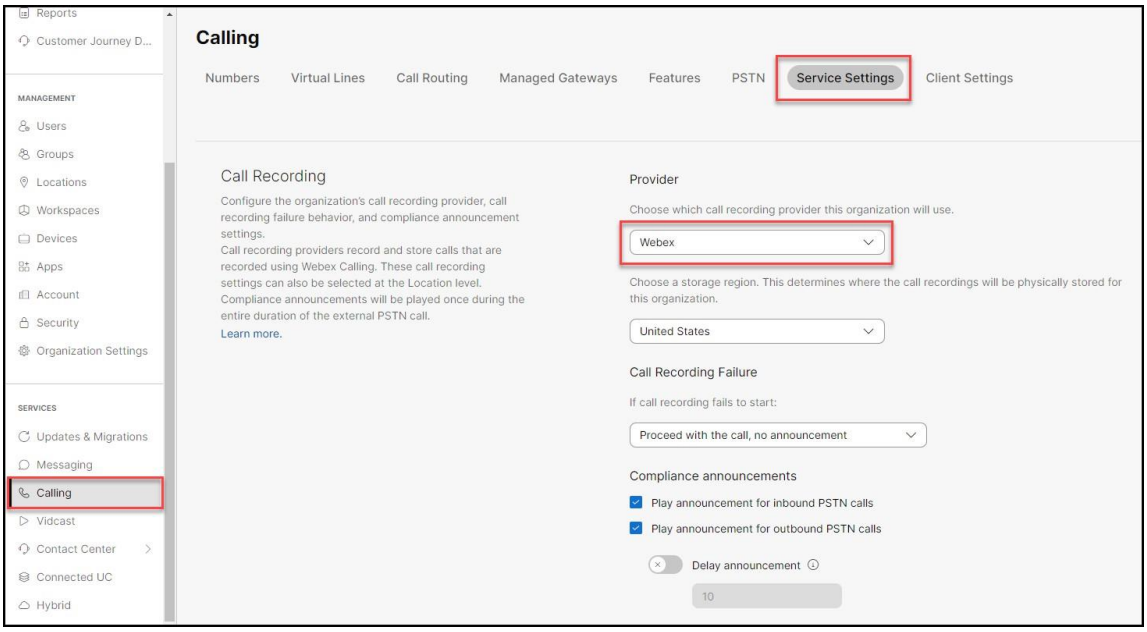
管理者の役割	
組織的	**組織管理** チェックボックスを選択します。 [**フル管理**] を選択します。
機能中	**コンプライアンス担当者** のチェックボックスを選択します。

9. **[保存（Save）]** をクリックします。

> 注意 操作中にこのアカウントのユーザ名を [**ユーザ名**] フィールドに入力します。Webex WFO 手順で Webex Calling を設定してください。

Webex を組織の通話録音プロバイダーとして設定します

1. 左ナビゲーションバーの **サービス** から **通話** をクリックします。 [ ] **通話** ページが開きます。
2. **発信** ページの上部にある **サービス設定** タブをクリックします。
3. [**通話録音**] セクションまで下にスクロールします。
4. **プロバイダ** ドロップダウンリストから **Webex** を選択します。



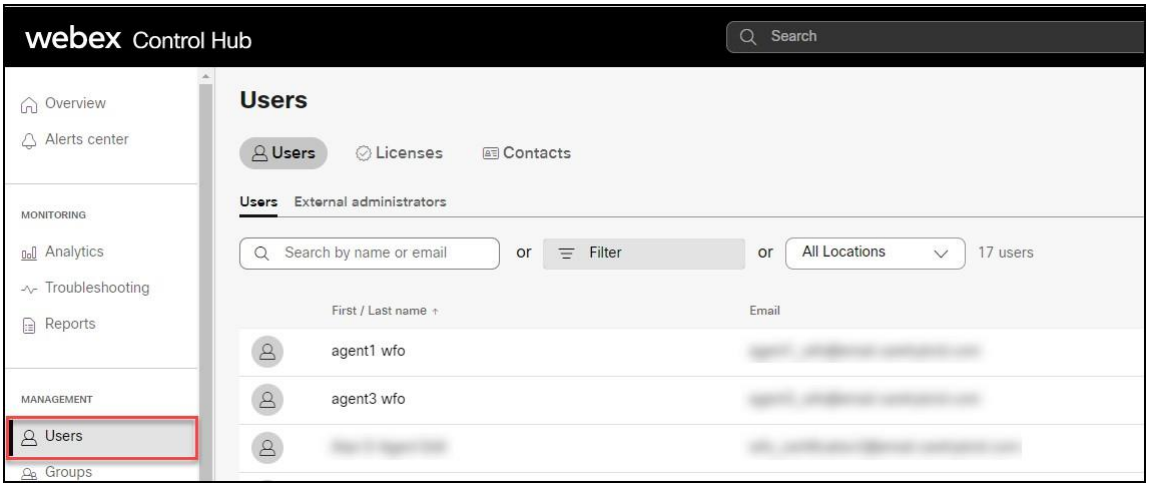
5. **[保存（Save）]** をクリックします。

通話を記録するユーザを設定する

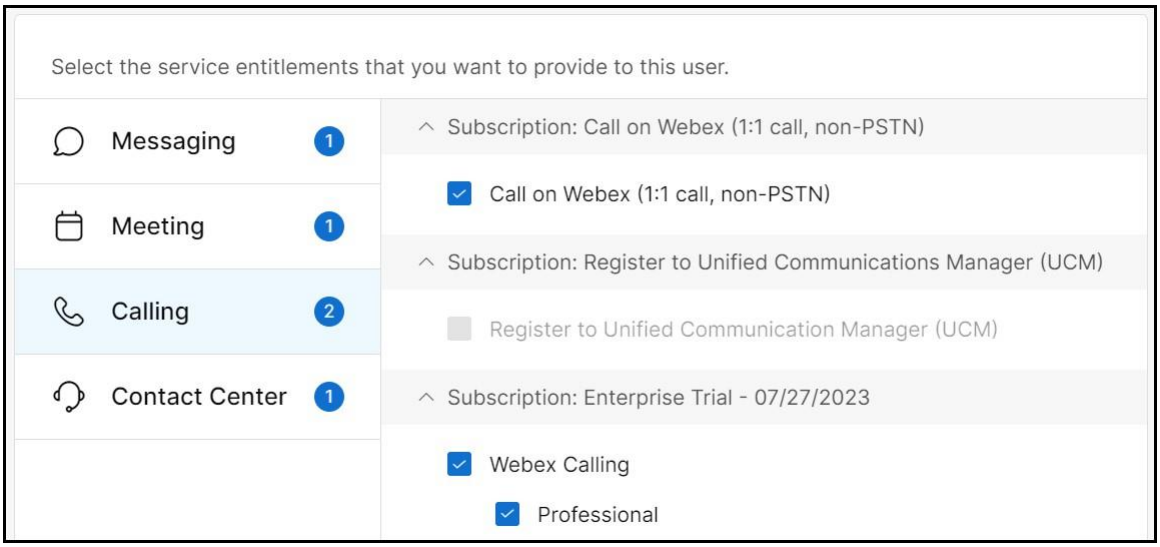
この手順では、業務用通話ライセンスをプロビジョニングし、Webex WFO に同期するデータを持つユーザの通話録音を有効にする方法を詳しく説明します。

> 重要 Webex WFO は、業務用通話ライセンスを持ち、通話録音をオンにしているユーザのみを同期します。Webex Calling ユーザが業務用通話ライセンスを持っていない場合そして通話の録音がオンになっている場合、そのユーザ アカウントとその録音は Webex WFO と同期されません。

1. 左ナビゲーションバー内の [**管理**] から **ユーザ** をクリックします。



2. **ユーザ** ページで、表からユーザを選択し、そのユーザの設定ページを開きます。
3. **ライセンス** セクションに移動し、 **ライセンスの編集**をクリックします。
4. ユーザが少なくとも次の表に記載されている **Calling** ライセンスを持っていることを確認してください。
   必要に応じて、ユーザに追加のライセンスとロールを割り当てることができます。

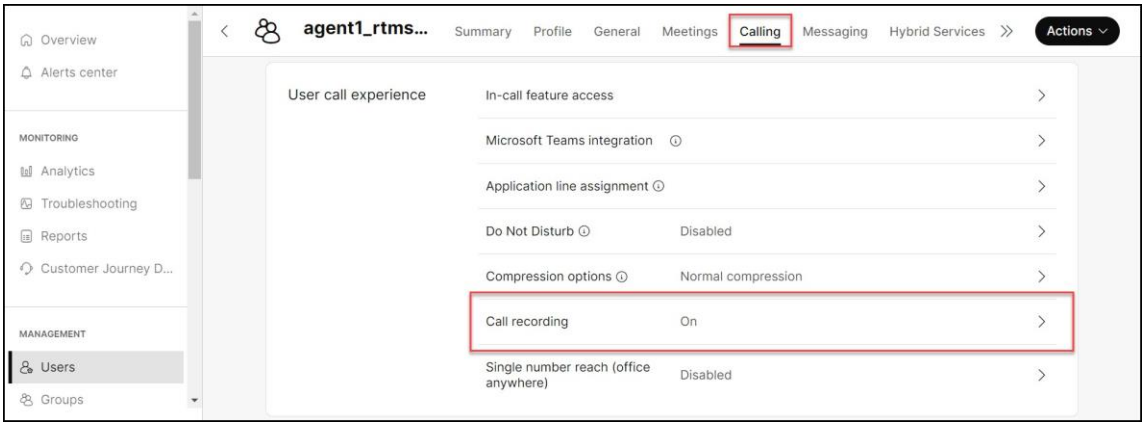


ライセンス	
発信	**Webex Calling** チェックボックスを選択します。
	プロフェッショナル版の チェックボックスを選択します。

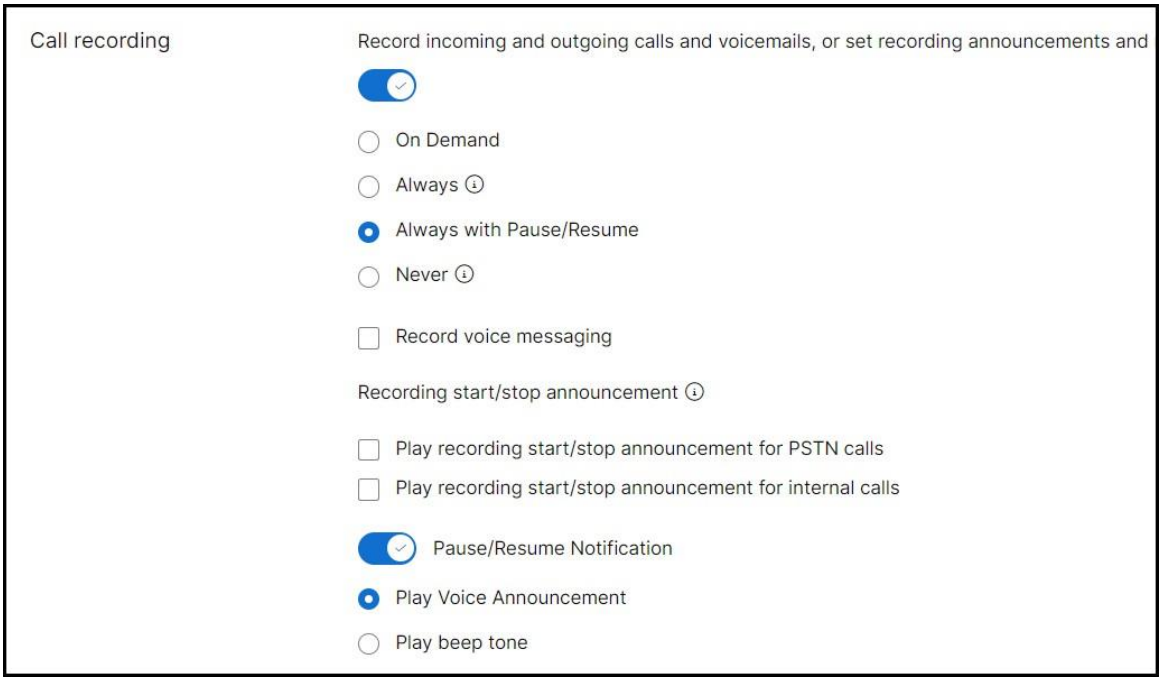
5. [保存] をクリックします。 編集ページが閉じます。

6. [発信] タブに移動します。

7. [ユーザの通話エクスペリエンス] セクションまで下にスクロールし、[ ] 通話記録をクリックします。



8. **[ ]**
   の着信および発信、ボイスメールの録音、または録音のアナウンスと通知の設定の
   トグルを有効にします。



9. [**常に一時停止/再開する**] を選択します。

10. [**通知を一時停止/再開**] のトグルを有効にします。

11. [音声アナウンスを再生する] を選択します。

12. **[保存（Save）]** をクリックします。

Webex Calling を Webex WFO で設定します

このトピックでは、Webex Calling と Webex WFO の間の接続をセットアップする方法について説明します。

前提条件

- お客様の Webex WFO テナントはオンラインです。
- すべての Webex Calling 構成手順が正常に完了しました。
  Webex Calling トピックをセットアップします。

手順

> ベストプラクティス 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 Webex を設定してください。

Cisco Webex Calling を ACD として設定します

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 の選択] ドロップダウンリストから **Webex Calling** を選択します。
4. [**OK**] をクリックすると、 **Cisco Webex Calling** ページが開きます。
5. 説明に従って次のフィールドを設定します。

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	Webex Calling ユーザ名を入力します。 これは Webex Calling で管理者資格情報と関連付けられたユーザのメールアドレスです。
API URL	テキストボックスに「 **https://webexapis.com** 」と入力してください。 これは、プロトコルを含む Cisco Webex Calling API, の完全なベース URL です。

フィールド	構成
	識別子。 これは地域固有ではありません。
テナント ID	Webex Calling テナント アカウントの組織 ID を入力します。 Webex 通話発信のセットアップの「組織 ID を確認する」手順を参照してください。
Cisco API ユーザ名	重要 このテナント管理者アカウントには、エージェントの役割と管理者の役割を割り当てる必要があります。 次の場合 この操作を行わなかった場合、通話はインポートされません。 詳細については、『 *Webex Calling インテグレーションガイド*』の手順「テナント管理者アカウントにデフォルトのエージェントおよび管理者の役割を割り当てる」を参照してください。 あなたの Webex WFO サービス アカウントのユーザ名です。 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。 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。 このアカウントはシステム管理者が作成する必要があり、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与える必要があります。 このテナント管理者アカウントを作成するための支援が必要な場合は、Cisco サポートに連絡してください。 詳細については、 API ユーザを作成する および 役割と権限を管理する を参照してください。
Cisco 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 です。 重要 Webex Calling 管理者のユーザ名またはパスワードを変更する場合は、次のことを行う必要があります。 この場合、同じ変更を「Calibio API ユーザ名」フィールドと「Calibio API ユーザ

パスワード」フィールドに直ちに行います。

メタデータのマッピング　(オプション) Webex Calling 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。

フィールド	構成
	メタデータ ラベルが Webex WFO で追加されました。 Webex Calling メタデータ値は Webex Calling 連絡先と共に Webex WFO に同期されます。 Webex Calling メタデータの値は、[メタデータ] で作成し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] > [メタデータ] にあります)。 マッピングに成功したら、メタデータを使用して、さまざまなトラッキング可能な情報を 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] > [連絡先] を開く) の [連絡先情報] タブにあります。 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。
Webhook 設定を有効にする	重要 Webex Calling ACD 設定を保存するまでは、このチェックボックスを選択しないでください。 Webhook の Webex Calling QM 構成手順 を完了した後でのみ、1 回だけセットアップできます。 Webhook の作成 - Webex Calling と Webex WFO が API を使用して通信できるようにするコールバック関数を有効にします。
認証 URL	注意 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。 新しく ACD を作成するときには表示されません。 Webex WFO は 12 時間ごとにアクセス トークンを取得するために Webex Calling で接続します。 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。

フィールド	構成
	▪ 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。

6. **[保存（Save）]** をクリックします。
7. 認証プロセスを完了するために Cisco Webex Control Hub にリダイレクトされます。
   あなたの Cisco Webex Calling 資格情報を入力し、[**ログイン**] をクリックします。
   画面上のプロンプトに従って、接続を受け入れます。

   > 注意 このプロセスにより、組織の Cisco Webex Calling システムでユーザを認証するためのアクセストークンがシステムで生成されます。

Webhook を作成して有効にする

1. Webex Calling ACD 設定ページで、 **Webhook 設定を有効にする** チェックボックスをクリックします。 [**Webhook を作成**] ボタンが表示されます。
2. [**Webhook を作成**] ボタンをクリックします。 成功した場合、「Webhook は正常に作成されました!」という内容のメッセージが表示されます。が表示されます。

   > 重要 接続が切断されるため、Cisco 開発者ポータル内で Webhook を削除しないでください。

3. **[保存（Save）]** をクリックします。

既定のエージェントと管理者のロールをテナント管理者アカウントに割り当てる

1. **[アプリケーションの管理]** > **ユーザ設定** > **ユーザ**.
2. [**どのようにしますか?]** から **既存ユーザを編集**を選択します。
3. ユーザ情報 **セクションにある [ユーザの選択**]
   ドロップダウンリストを使用して、テナント管理者アカウントのユーザ名を検索します。を入力し、以前の「Cisco Webex Calling を ACD として設定」の手順の Calabio API ユーザ名フィールドに入力しました。

4. [**役割**]
   セクションに移動し、デフォルトのエージェントの役割とデフォルトのスーパーバイザーの役割を選択します。
   列が利用できます。

5. 黒い右向きの矢印をクリックして、デフォルトのエージェントのロールを **対応可能** 列に移動します。
   列が割り当てられました。

6. **[保存（Save）]** をクリックします。

(オプション) Webex WFO に同期された録画から個人を除外する

特定の個人を Webex Calling で録画したくない場合、または ACD WFO で録画をすぐに削除する場合は、2 つのオプションがあります。

- 推奨されるオプションは、Webex Control Hub システム内で権限を変更することで、特定の個人を録画しないことです。 Webex WFO は Webex Calling からの通話のみをインポートします。そのため、これらのユーザの権限を Webex Control Hub システムで直接変更して、録画から除外する必要があります。 ユーザに Professional ライセンスが割り当てられていない、または通話録音が有効になっていないことを確認します。 Professional ライセンスを削除して通話の録音を無効にする方法は、「Webex Calling のセットアップ」の「セットアップ」を参照してください。

- 2 つ目のオプションは、Webex ワークフローを使用して、録画が Webex WFO にインポートされるとすぐに録画を削除することです。 インポートされた通話を Webex WFO にインポートされた後すぐに削除する場合は、ワークフロールールに基づいて録音を自動的に削除する QM ワークフローをセットアップします。 QM ワークフローの作成の詳細については、次のヘルプ記事を参照してください。

  - QM ワークフロー クイック リファレンス ガイド
  - QM ワークフローを自動化する
  - ワークフロー管理の仕組み

メタデータを Webex WFO と同期する

このトピックでは、Webex Calling からメタデータを収集してフォーマットする方法、Webex WFO メタデータ マネージャーでメタデータ ラベルを作成する方法、そして Webex Calling のメタデータを Webex WFO メタデータ ラベルにマッピングする方法について詳しく説明します。 カスタム メタデータを Webex Calling から Webex WFO のメタデータ ラベルに正常にマッピングしたら、そのマッピングされた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。 [メディアプレーヤーの詳細] パネル

([インタラクション] ページ > [連絡先を開き] > [詳細]
パネルにあり)、メタデータフィールドを確認し、メタデータフィールドを削除することができます。

前提条件

- Webex Calling は Webex WFO で ACD として構成する必要があります。
- 次の権限が必要です。
  - メタデータ フィールドの管理
  - カスタムメタデータを表示
  - カスタムメタデータの編集
  - ACD 設定の管理

ページの場所

- アプリケーション管理 > QM 設定 > メタデータマネージャ (メタデータラベルを作成するには)
- [アプリケーション管理] > [システム設定] > [ACD 設定] > [Webex] (Webex WFO のメタデータラベルに Webex Calling メタデータをマッピングする)
- [インタラクション] タブ (録画に関連するカスタムメタデータを表示するため)

手順

メタデータを収集してフォーマットする

この手順では、Webex Calling から適切なメタデータを収集し、それを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする前にフォーマットする方法について詳しく説明します。 Webex WFO はテキストベースのメタデータをサポートしています。
日付、ハイパーリンク、数字など、他のタイプのメタデータには対応していません。

1. Cisco の 統合メタデータのドキュメントおよびサンプル ガイド
   サポートされているメタデータフィールドのリストについては。
   マッピングするフィールドを決定します。

2. 記入されたとおりにフィールドを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。 スペースを追加しないでください。
   フィールド

   > 例 組織 ID
   > をマッピングするには、次のように形式を指定します 組織 ID。
   > このように 組織 ID。

3. メタデータにサブフィールドがある場合、フィールドとサブフィールドをピリオドで区切ります。

   field.subfield

> 例 通話録音 ID をマッピングするには、serviceData フィールドと callRecordingId サブフィールドを次のようにフォーマットします。
>
> serviceData.callRecordingId

Metadata Manager でメタデータラベルを作成する

Webex ACD [設定] ページでメタデータをマッピングする前に、まず [Metadata Manager] ページでメタデータラベルを作成して設定する必要があります。

1. 移動先 **Webex WFO** > **アプリケーション管理** > **QM 設定** > **Metadata Manager**。
2. 以下の説明に従ってフィールドに入力します。

> メモ 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クリックしてメタデータをマッピングします。
> 必要に応じて、[Metadata Manager] ページの他のすべてのフィールドを設定します。

フィールド	説明
メタデータキー	(自動生成) メタデータの一意の識別子フィールド、API で使用されます。 メタデータキーは、[メタデータラベル] フィールドに入力したテキストに基づいて生成されます。 スペースはハイフンに置換され、最後に「-key」が追加されます。 たとえば、 **サンプルテキスト** [メタデータ ラベル] フィールドに入力すると、[メタデータ キー] フィールドが表示されます。 **テキストキーの例**。 [メタデータ キー] フィールドではアンパサンド (&) または等号 (=) は使用できません。 これらの記号が [メタデータラベル] フィールドに表示されている場合、[メタデータキー] フィールドからは自動的に削除されます。 最大文字数 = 39
メタデータのラベル	次の場所に表示されるメタデータフィールドに関連付けられた名前です。 検索結果と連絡先情報を表示します。
メタデータ タイプ	メタデータフィールドに含まれる情報のタイプ: 日付、

ハイパーリンク、番号、またはテキストを選択します。

フィールド	説明
ACD データ	このフィールドは Webex WFO のオンプレミス展開にのみ適用されます。 ACD からインポートされたメタデータを識別します。Webex WFO に保存されている連絡先情報と ACD WFO に保存されている通話情報を照合することで Webex WFO の連絡先情報を照合することで Webex WFO の連絡先情報を調整する場合があります。データは定期的に更新されます。 メタデータを ACD データにマッピングする場合、[タイプ] フィールドで [テキスト] を選択する必要があります。
データ エクスプローラ キー	(オプション) メタデータをデータにマッピングするための一意の識別子 Explorer。 データ エクスプローラーでは最大 20 のメタデータ フィールドをマッピングできます。
暗号化チェックボックス	(オプション) コンタクトに関するレポートを作成する場合は、このオプションを選択します。カスタムメタデータフィールドに基づいています。このボックスを選択すると、Webex WFO は保存時にメタデータを暗号化します。 [暗号化] チェックボックスは、[エクスポート可能] チェックボックスの選択が解除されている場合にのみ有効になります。 メモ 暗号化されたメタデータは検索できません。
エクスポート可能なチェックボックス	選択すると、次の方法でメタデータをエクスポートできます。Webex WFO または API をご覧ください。 このチェックボックスは既定で選択されています。

読み取り専用　　選択すると、メタデータは読み取り専用になります。追加または編集することはできません

Webex WFO を通じてメタデータを連絡先に送信する必要があります。

> メモ メタデータが ACD データの場合、このチェックボックスは既定で選択され、無効になっています。

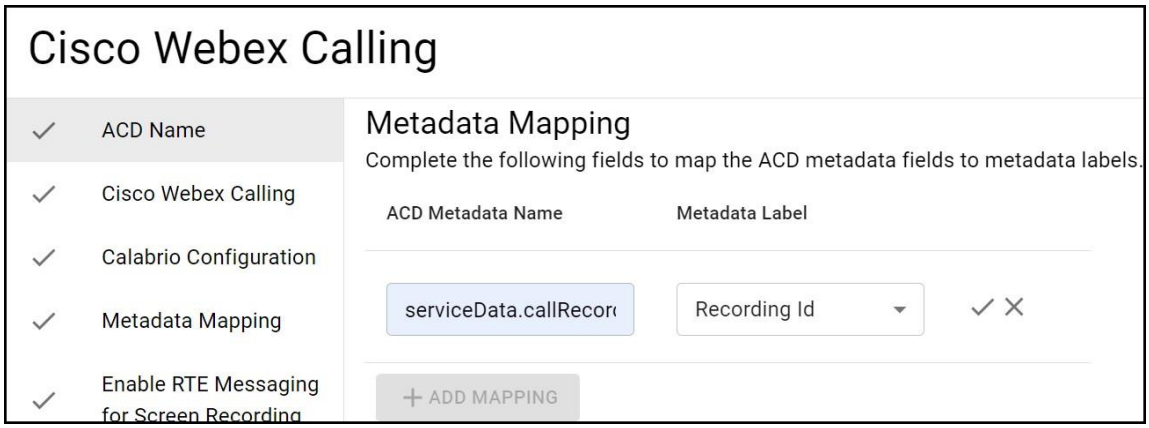
3. **[保存（Save）]** をクリックします。

メタデータ値をメタデータ ラベルにマッピングする

Webex Calling と Webex WFO メタデータ ラベルのメタデータを相互にマッピングするには、この手順に従います。

1. 移動先 **Webex WFO** > アプリケーション管理 > グローバル > システム構成 > **ACD の設定**。
2. 未満 **ACD を選択します**、クリック **追加**。
3. 選択する **Webex Calling** [**ACD を選択します** ドロップダウン リストを選択し、 **OK**。 [**Webex** ページが開きます。
4. [**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**。
5. [**ACD メタデータ名**] の下のテキストボックスにメタデータの値を入力します。
   このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。入力内容は文字列タイプと正確に一致する必要があります。
6. [**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。 オプションのリストは、[Metadata Manager] ページのメタデータラベルの表と一致します。

   例 以下の画像例 では、serviceData.callRecordingId がメタデータラベルにマッピングされています。



7. 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。
8. (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のマッピングを追加し、必要に応じて繰り返します。
9. **[保存（Save）]** をクリックします。

録画に関連付けられたカスタム メタデータを表示する

1. 上部ナビゲーションバーにある **[対話]** タブをクリックします。
2. 右上隅にある **オプション一覧** アイコンをクリックします。

3. ドロップダウンリストで **列の表示/非表示**をクリックします。 [列の表示/非表示] ウィンドウが開きます。
4. **非表示列** の下の **カスタムメタデータ**セクションを見つけます。
5. **インタラクション** ページに表示するカスタムメタデータ値を選択してください。

   選択したメタデータが [**表示列**] テーブルに表示されます。
6. [適用] をクリックします。

関連項目

- メタデータ フィールドを管理する
- 連絡先に関連するデータを探索する
- 連絡先に関連付けられたカスタム メタデータを編集する

インテグレーションの詳細

この章には、同期、複雑な呼び出しイベント、データマッピングなどに関する追加情報が含まれています。

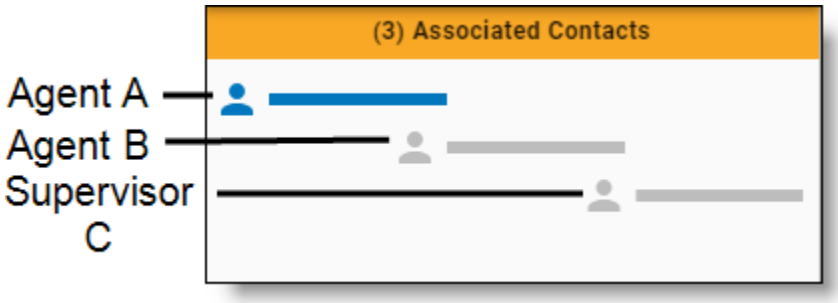
複雑な通話イベント

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 Calling では、ユーザが相談のために通話に参加したときなど、参加者に変更があったときに、通話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 (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することができます ([対話] > 連絡先をダブルクリックします)。

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する場合)、Webex WFO は関連する各エージェントに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、関連する同じ連絡先 ID を与えます。



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ユーザ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 人の連絡先にセグメント化します。 Webex WFO
  の最初の連絡先は、顧客のコールに応答したユーザに関連付けられます。 2
  番目の連絡先は、通話中に参加したユーザに関連付けられます。
  最初のユーザの連絡先の録画は、ユーザが通話に関与している時間全体にわたります。 2
  番目の連絡先の録画は、2 番目のユーザが通話に参加した時間のみとなります。

- 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
  人のユーザ間のコミュニケーションを一切行わずに、既存の通話を追加ユーザ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、1 番目のユーザが 2
  番目のユーザに、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ユーザに関連付けられ、2
  番目の連絡先は診察のために通話に加えられたユーザ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
  番目の連絡先の記録は、ユーザ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。

タイプ	サポートされる	説明
コールの承認/終了	対応	ユーザが顧客からの発信を承諾し、顧客との通話を終了します。

		保留や転送などの発信イベントを発生させる。
コールの承認/終了	対応	
- 内線		ユーザは、同じ組織の別のユーザからの発信を受け入れます。

Type	サポートされる	説明
保留または復帰	はい	顧客が保留中です。 保留音は、 コールの顧客のレッグ。 注意 スピーチエネルギーイベント (保留マーカーを含む) は、この統合ではサポートされていません。
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 に準拠 することができます。 保留/再開とは異なり、保留中の音楽は コールの顧客側で再生されます。無音状態のみが聴こえます。 ユーザは手動で一時停止と再開をトリガーし、 Webex Calling システムで構成され、Webex WFO は 手動トリガーを選択します。
コールド (ブラインド) 転送 引き継ぎ後の転送	はい	通話はあるユーザから別のユーザに転送されます。
コールド電話会議 ウォームの電話会議	はい	2 人以上のユーザとの通話のやり取り。
パーク *	はい	通話が保留中 (パーク) になり、ピックアップできるようになります。 (取得) を同じユーザまたは別のユーザが指定する必要があります。
通話キュー	はい	発信者は、対応可能な時間がすべてになったら順番を待ちます 担当者が対応中ではありません。

* ハンティングとホテリングもサポートされているシナリオです。

同期について

このセクションでは、Webex Calling からのユーザ データと連絡先データがどのように Webex WFO と同期されるかについて説明します。

重要 ユーザが録画を持たず、適切な設定が行われていない場合 (Webex Calling のセットアップを参照)、録画ユーザは Webex WFO に同期されません。

適切に設定されたユーザアカウントで Webex Calling 録画が検出されると、Webex WFO が検出し、Webex WFO に同期して、そのユーザ用に Webex WFO

ユーザプロファイルを作成します。

- ユーザ、録画、録画データは 30 分間隔で同期されます。
- Webex Calling 内のユーザ ID 値は、Webex WFO エージェント ACD ID 値にマッピングされます。
- Webex WFO で作成したユーザは Webex WFO でのみ管理され、Webex Calling には同期されません。 Webex Calling から Webex WFO への排他的なデータ転送の同期。
- エージェントとスーパーバイザー間の Webex Calling の階層関係は Webex WFO では保持されません。
- Webex WFO は Webex Calling から録画をインポートします。インポートは Webex WFO で利用可能になるまでに処理 時間がかかります。

以下の表では、インテグレーションが Webex Calling の変更を検出した場合、Webex WFO でどのような変更が検出されるかを示します。

ユーザの同期

新規または変更された Webex Calling ユーザ データがある場合、同期サービスは 30 分間隔でそれを検出し、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 Calling ユーザは、Webex Control Hub 設定を持っている必要があります。「通話を記録するユーザの設定」の手順で説明されています。a70>同期されます。

Webex Calling でのアクション	Webex WFO での変更
録画を持つ新規ユーザが追加されます。 同期サービスは次の 3 つのフィールドを識別します。 ■ 名 ■ 姓 ■ ユーザー ID	新規ユーザが追加されました。 具体的には、同期サービスはユーザの新しい Webex WFO プロファイルの次のデータを更新します。 ■ 名 ■ 姓 ■ エージェント ACD ID
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。Webex に存在しています	ユーザが無効化されました。 非アクティブ化されたユーザの記録がまだ WFO。

Webex Calling での対応	Webex WFO に伴う変更
ユーザにはエージェント、スーパーバイザー、または管理者のロールが割り当てられます。	ユーザには、役割に関係なくデフォルトのエージェントロールが Webex Calling で割り当てられます。 ユーザの役割を変更する方法については、 ユーザの作成と編集 を参照してください。

チーム（Teams）

Webex Calling では、チーム (エージェントの集まり) という概念は存在しません。そのため、Webex Calling ユーザが同期されると、Webex WFO のデフォルトチームに割り当てられます。 デフォルトのチームからユーザを移動する方法は ユーザの作成と編集 を、詳細は チームの管理 を参照してください。チームの設定とカスタマイズについてをご覧ください。

Webex WFO ではユーザが 1 つのチームにのみ所属できます。

連絡先データの同期

Webex Calling, Webex で連絡先が検出されると、WFO が結果のアクションを実行します。

注意事項 停電や障害が発生した場合、Webex WFO はデータの損失を防ぐための復元プロセスを用意しています。

Webex Calling でのアクション	Webex WFO での想定される行動
コンタクト (例えば通話) が完了しました。	録画を同期します。 ▪ 連絡先を処理するユーザが Webex WFO に存在しない場合、Webex WFO はユーザのユーザプロファイルを作成し、[インタラクション] ページ上に録画とデータを含む連絡先のユーザプロファイルを作成します。 ▪ コンタクトを処理しているユーザが Webex WFO に存在しない場合、Webex WFO は [インタラクション] ページ上にその記録とデータのコンタクトを作成します。 [インタラクション] ページの詳細については、 連絡先の再生 を参照してください。

制約事項

- すべての新しい通話がセッション ID を生成します。これにより、複数のセッション ID が形成され、複数の通話のやり取りが Webex WFO インターフェースを乱雑にする原因となります。 場合によっては、Webex WFO は 1 つの録画インターフェイスではすべてのインタラクションを表示できないことがあります。

- Webex WFO は Webex Calling からのモノラル コールのみを受け取ります。
  そのため、音声エネルギー イベントのフル
  サポート、音声テキスト、その他の分析機能などの機能はサポートされていません。
  メディアプレーヤーでは音声ストリームは赤で表示されます。

- 録音や画面録画を含む連絡先データは、内部転送の場合、転送されたコール
  レッグで使用できます。 外部組織への転送の場合、転送されたコール
  レッグでは連絡先データを利用できません。

- 一時停止イベントを除き、音声エネルギー イベントはサポートされていません。
  スピーチエネルギーの一時停止イベントは、以下に詳述する特定のシナリオ専用のメディアプレーヤーに表示されます。

  - メディアプレーヤーは一時停止イベントマーカーに対応しています。
    一時停止および再開のシナリオでは、一時停止イベント
    マーカーは、通話中に一時停止イベントを手動でトリガーした人のメディア
    プレーヤーにのみ表示されます。
    一時停止イベントを手動でトリガーしていない通話に参加している他の参加者のメディアプレーヤーには、一時停止イベントマーカーは表示されません。