나나
시스 코

Webex WFO 및 Webex Contact Center 통합 설명서

클래식 WFM 사용한 배포의 경우

최초 게시일: 2020년 9월 29일

마지막 업데이트: February 28, 2025

미주 지역 본사

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)
팩스: 408 527-0882

이 설명서의 제품 관련 사양 및 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 설명서의 모든 설명, 정보 및 권장 사항이 정확하다고 판단되더라도 어떠한 명시적이거나 묵시적인 보증도 하지 않습니다. 제품의 활용 분야나 용도에 대한 책임은 온전히 사용자 본인에게 있습니다. 동봉한 제품에 대한 소프트웨어 라이센스 및 제한된 보증은 제품과 함께 제공된 정보 패킷의 내용을 따르며 여기에 인용된 내용은 참조입니다. 소프트웨어 라이센스 또는 제한된 보증을 찾을 수 없는 경우 CISCO 담당자에게 문의하여 복사본을 요청하십시오.

Cisco의 TCP 헤더 압축은 UNIX 운영 체제의 UCB 공개 도메인 버전의 일부로서 University of California, Berkeley(UCB)에서 개발된 프로그램을 적용하여 구현합니다. All rights reserved. Copyright Ⓒ 1981, Regents of the University of California.

여기에 언급된 기타 모든 보증에도 불구하고 이러한 공급자의 모든 문서 및 소프트웨어는 모든 결함이 포함된 "있는 그대로" 제공됩니다. CISCO 및 위에서 언급한 공급자는 상품성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해에 대한 보증을 포함하되 이에 제한되지 않으며 거래 과정, 사용 또는 거래 관행으로부터 발생되는 모든 명시적이거나 묵시적인 보증을 부인합니다.

CISCO 또는 그 공급자는 이 설명서의 사용 또는 사용할 수 없음으로 인한 모든 파생적, 부수적, 직접, 간접, 특별, 징벌적 또는 기타 모든 손해(영업 이익 손실, 영업 중단, 영업 정보 손실 또는 그 밖의 금전적 손실로 인한 손해를 포함하되 이에 제한되지 않음)에 대하여 어떠한 경우에도 책임을 지지 않으며, 이는 CISCO 또는 그 공급자가 그와 같은 손해의 가능성을 사전에 알고 있던 경우에도 마찬가지입니다.

이 문서에서 사용된 모든 인터넷 프로토콜(IP) 주소와 전화 번호는 실제 주소와 전화 번호가 아닙니다. 이 문서에 포함된 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 설명을 위한 목적으로만 표시됩니다. 실제 IP 주소나 전화 번호가 사용되었다면 이는 의도하지 않은 우연의 일치입니다.

모든 인쇄된 사본 및 이 문서의 중복된 소프트 복사본은 제어 대상이 아닌 것으로 간주됩니다. 최신 버전에 대한 현재 온라인 버전을 참조하십시오.

Cisco는 전 세계에 200개가 넘는 지사를 운영하고 있습니다. 주소와 전화 번호는 Cisco 웹 사이트(www.cisco.com/go/offices)를 참조하십시오.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국과 기타 국가에서 Cisco 및 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 보려면 다음 URL을 방문하십시오. www.cisco.com/go/trademarks. 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1721R)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. 모든 권리 보유.

목차

목차 3

대상 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 및 2.0 개요 6

소개 8

Quality Management(QM) 8

인력 관리(클래식 WFM) 11

분석 11

통찰력 12

Webex WFO 및 Cisco Webex Contact Center 아키텍처 13

구성 절차 14

Cisco Webex Contact Center 구성 14

사전 요건 15

구성 절차 15

Cisco Webex Contact Center 2.0에 연결 23

사전 요건 23

구성 절차 23

Webex WFO에 메타데이터 동기화 31

Cisco Webex Contact Center 대한 통합 세부 정보 41

Webex WFO 디지털 채널 지원 정보 41

채팅 지원 43

SMS 지원 44

이메일 지원 47

복잡한 통화 이벤트 47

화면 녹화 51

부록 54

1.0에 대한 핵심 구성 데이터 54

Users(사용자) 54

팀 55

서비스 대기열 55

Cisco Webex Contact Center 1.0에 연결 56

1단계: Webex 컨택 센터 공급자로부터 정보 수집 57

2단계: Webex WFO에서 Webex Contact Center를 ACD으로 구성 58

3단계: 데이터 서버 구성 60

(선택 사항) 4단계: SAML 인증 사용 61

1.0에 대한 QM 데이터 62

오디오 녹음 62

연결 메타데이터 65

1.0에 대한 클래식 WFM 데이터 65

기록 데이터 66

실시간 데이터 68

대상

- 통합의 지원되는 기능 및 지원되지 않는 기능
- 개략적인 아키텍처 개요
- 구성 절차
- 특정 통합 세부 정보

이 통합 가이드는 주로 고객뿐만 아니라 일반적으로 고객을 위해 Webex WFO를 설치하고 구성하는 공식 Cisco 파트너를 위해 설계되었습니다. 또한 Cisco 구현 엔지니어, 지원 엔지니어, 영업 엔지니어, 개발 및 마케팅 담당자가 이 설명서에서 유용한 정보를 찾을 수 있습니다.

Cisco Webex Contact Center 1.0 및 2.0 개요

CWCC(Webex WFO and Cisco Webex Contact Center) 간 통합에는 두 가지 버전이 있습니다. 이러한 버전은 CWCC 버전 1.0 및 CWCC 버전 2.0입니다. 이러한 버전은 1.0(레거시) API, CMSv2 API(CWCC 1.0 배치를 CWCC 2.0으로 전환하는 데 사용되는 전환 API) 및 2.0(프로그램 API)이라고 하는 다른 API 세트와 호환 가능합니다.

배포에서 사용하는 API에 따라 따라야 할 절차에 대한 자세한 내용은 구성 절차를 참조하세요 .

> 중요: CWCC 1.0은 Webex WFO 제품에 Cisco Customer Journey Platform으로 표시됩니다.

버전 및 기능 사용 가능 여부

Version 및 특징	CWCC 1.0 (영어) 레거시 CMSv1 사용 아피스	CWCC 1.0에서 2.0 CMSv2 API 사용	CWCC 2.0 (영어) 레거시와 함께 CMSv1 API	CWCC 2.0 (영어) 와 프로그래밍 방식으로 아피스
스테레오 녹음	해당 없음	사용 가능	사용 가능	사용 가능
오디오 일시 중지 및 다시 시작(수동 전용)**	사용 가능	사용 가능	사용 가능	사용 가능
화면 녹화 일시 중지 및 다시 시작(수동만 해당)**	사용 가능	사용 가능	해당 없음	사용 가능

> 참고: 일시 중지(보류 이벤트)Webex 경우 WFO는 오디오 녹음에 무음을 삽입하고 화면 녹음에 빈 화면을 삽입합니다.

**Cisco Webex Contact Center(CWCC)에는 일시 중지 및 다시 시작을 위한 두 가지 옵션이 있습니다. 한 가지 옵션은 Cisco Agent Desktop 사용하는 수동 일시 중지 및 다시 시작입니다. 두 번째 옵션은 자동화된 일시 중지 및 재개용으로, Cisco API가 필요합니다. API 기반 옵션의 경우 오디오를

수정하려면 API 명령을 Cisco Smart Desktop 소프트웨어로 전송해야 합니다. 일시 중지 및 다시 시작 데이터에서 수정된 오디오는

CWCC에서 WFO를 Webex합니다. 화면 녹화가 포함된 경우 Webex WFO가 수정된 오디오를 수집하면 Webex WFO는 해당 연결이 WFO에 표시되기 전에 수정된 오디오를 기반으로 화면을 자동으로 Webex. 수동 및 자동 일시 중지 및 다시 시작 옵션을 사용하려면 사용자가 Cisco Agent Desktop 소프트웨어를 설치해야 합니다. Webex WFO 설명서와 자동 일시 중지 및 보류 해제 옵션은 CWCC 통합에 적용되지 않습니다. Webex WFO 시작 자동화 이벤트에 필요한 RTP 신호가 WFO를 통과하지 않으므로 WFO 자동 일시 중지와 Webex 다시 시작을 사용할 수 없습니다Webex.

중요 일시 중지 및 다시 시작 기능은 Cisco에서 활성화해야 합니다. Cisco 계정 관리자에게 문의하여 액세스를 요청하십시오.

소개

Webex WFO는 통화 녹음, 품질 관리, 인력 관리, VoC(고객의 소리) 분석 및 데이터 관리를 제공하기 위해 Cisco Webex Contact Center와 통합되는 WFO(Unified Workforce Optimization) 소프트웨어 제품군입니다. 지원되는 통합에 대한 세부 정보는 아래에 나열되어 있습니다.

> 참고: 지원되는 기능은 달리 명시되지 않는 한 Webex Contact Center 버전 1.0과 Webex Contact Center 버전 2.0에서 모두 사용할 수 있습니다.

Quality Management(QM)

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
Webex WFO는 오디오를 녹음합니다.		X
Webex WFO는 Cisco Webex Contact Center에서 오디오 녹음을 가져옵니다.	X 버전 1.0: 가져오기 전에 최소 2시간 지연됩니다. 버전 2.0: 녹음이 Webex 컨택 센터에서 WFO에 Webex 사용할 수 있게 되면 연락처 가져오기가 발생합니다.	
Webex WFO 화면 녹화	X	
Webex 다음에 필요한 WFO 저장소 클라우드에 오디오 저장	X:	
데이터 전송을 위한 클라우드 간 통합Cloud-to-cloud integration for data transfer	X API를 통한 데이터 전송이 통합에 내장되어 있습니다.	
Webex WFO는 오디오 녹음, 일시 중지 및 다시 시작(수동 및 자동)을 수집합니다.	오디오 녹음 일시 중지 및 다시 시작, 화면 녹화 일시 중지 및 다시 시작, 스테레오 녹음의 현재 사용 가능 여부에 대한 내용은 Cisco Webex Contact Center 1.0 및 2.0 개요를 참조하십시오 .	

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
Webex WFO 수집 화면 녹음 일시 중지 및 다시 시작 (수동 및 자동)		
스테레오 녹음		
사용자 정의 메타데이터	X 2.0 전용	
녹음이 암호화됨	X	
음성 에너지 이벤트		X
라이브 음성 모니터링	X 고객지원센터 통화를 통해 사용 가능Webex 모니터링	
라이브 화면 모니터링	X Webex WFO 스마트 데스크톱 클라이언트를 통해	
동기화 지원	X 사용자, 팀 및 대기열	
연결 메타데이터 가져오기	X	
다중 채널 통합 지원		X*
CRM 통합	X**	
에이전트 웹 녹음 제어 및 녹음 제어 API		X***
음성 채널	X	
디지털 채널 - 채팅	X Webex WFO Digital 정보 참조 채널 지원	

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
디지털 채널 - SMS	X Webex WFO 디지털 채널 지원 정보	
디지털 채널 - 이메일	X Webex WFO 디지털 채널 지원 정보	

**Cisco는 추가적인 Cisco 기술 지원 참여를 통해 다른 소스에서 텍스트 연락처 가져오기를 지원합니다. 그러나 Cisco Webex Contact Center에는 현재 텍스트 연락처 콘텐츠에 액세스할 수 있는 API 없습니다. Cisco Webex Contact Center에서 처리된 채팅 및 기타 텍스트 연락처는 Webex WFO로 가져올 수 없습니다.*

***제품 통합 검토를 엽니다.*

시작/중지 API 제어는 화면 전용 녹화에 사용할 수 있습니다. API 기반 화면 전용 녹화를 구현하려면 추가 Cisco 기술 지원이 필요할 수 있습니다.

> 참고: 청크 녹음 시나리오에서 Webex WFO 사용자 정의 메타데이터를 사용하여 통화에 태그를 지정하는 기능은 지원되지 않습니다.

> 참고: 화면 녹화는 상담원이 로그인되어 있는 동안 10분 단위로 녹화됩니다. CWCC에서 수신한 오디오 시간과 일치하는 화면 녹화는
> 이 청크에서 데스크톱 클라이언트가 업로드되었습니다.

Edge 구성 요소

Component(구성 요소)	필수	필요하지 않음
동기화, 캡처, 실시간 이벤트 및 미디어 가져오기를 위한 데이터 서버	X	
화면 녹화, 라이브 화면 모니터링 및 데스크톱 분석 기능을 위한 스마트 데스크톱	X	
Windows OS의 스마트 데스크톱	(사용 가능)	

Mac OS의 스마트 데스크탑	(사용할 수 없음)

인력 관리(클래식 WFM)

중요 클래식 WFM는 2023년 12월 1일부로 판매 종료가 선언되었으며 더 이상 구매할 수 없습니다.

WFM는 현대적인 접근 방식을 갖춘 통합된 사용자 중심 소프트웨어입니다. 예측을 연마하고, 일정 및 관리를 간소화하고, 관리자가 가치 창출에 집중할 수 있도록 합니다. 적절한 인력을 적절한 장소에 배치합니다.
더 스마트하게 작업하고 일관되고 뛰어난 고객 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다.

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
기록 데이터	X	
실시간 데이터	X	
예측	X	
일정	X	
동기화 지원	X	
	사용자, 팀 및 대기열	

** 6개월이 지난 기록 데이터 캡처의 경우 컨택 센터에서 데이터를 직접 사용할 수 없는 경우 전문 서비스 계약Webex 필요할 수 있습니다.*

분석

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
음성 분석(음성학)	X**	
	온-프레미스 배포에만 사용할 수 있습니다.	

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
음성 분석(음성-텍스트)	X**	
데스크톱 분석	X* 녹음과 동기화되지 않음	
텍스트 분석	X 보류 이벤트(일시 중지)는 사본 없이 빈 공백으로 반영됩니다.	
드릴다운이 있는 대시보드	X	
예측 평가 점수	X	
예측 NPS	X	
감정 분석	X	
에이전트 스마트 벤치마킹	X	
고급 음성 검색	X	

**Desktop Analytics 데이터는 Analytics 대시보드 및 Data Explorer 에서 사용할 수 있습니다. 하지만 데스크톱 데이터가 처리되는 방식 때문에 Media Player 의 [데스크톱] 패널에서는 사용할 수 없습니다.*

*** CWCC 버전 1.0 에서는 현재 스테레오 녹음을 사용할 수 없습니다. 따라서 트랜스크립션은 화자별로 구분되지 않습니다.*

통찰력

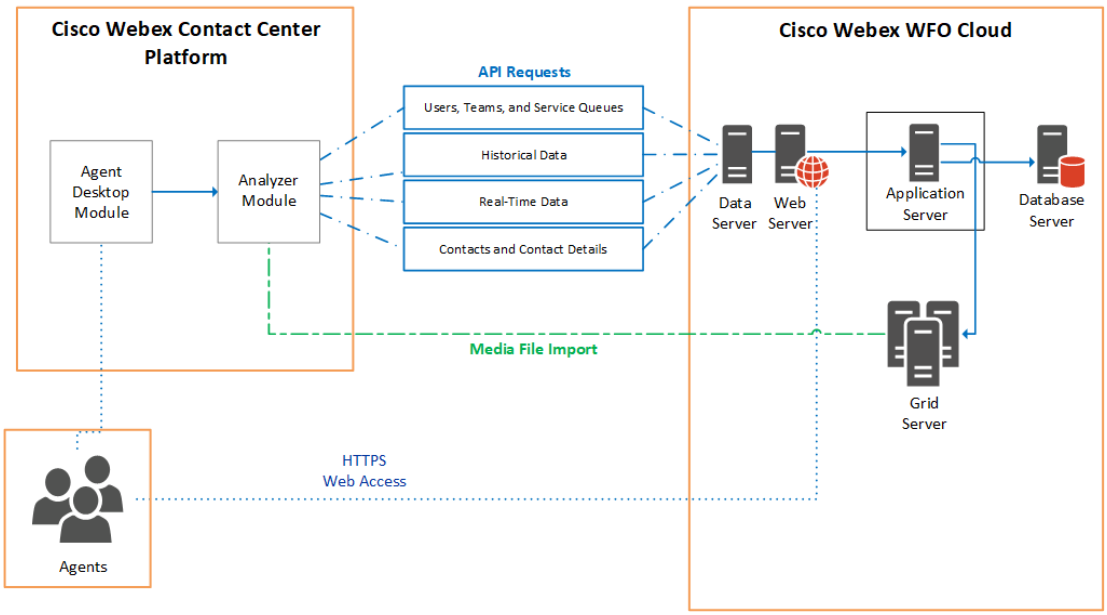
Insights는 Webex WFO 제품군의 핵심 부분인 AI 기반 BI 솔루션입니다. Insights는 Webex WFO 전반의 모든 인력 참여 관리 및 고객 상호 작용 데이터를 원활하게 결합할 수 있는 혼합된 비사일로 보고를 제공합니다. Insights를 사용하면 실행 가능한 보고서와 대시보드를 통해 Webex WFO 데이터를 시각화할 수 있습니다. 나열된 기능에 접근하려면 Insights 라이선스가 필요합니다. 자세한 내용은 라이선스 작동 방식 및 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
사전 구축된 대시보드	X	
기계 학습 기반 분석	X	
사용자 정의 테마	X	
Autograph(자동화된 데이터 시각화)	X	
시각적 옵션(사용자 지정 데이터 시각화)	X	
대시보드 공유	X	

Webex WFO 및 Cisco Webex Contact Center 아키텍처

아래의 아키텍처 다이어그램은 Cisco Webex Contact Center와 Webex WFO 제품군 간의 연결을 보여줍니다. 다이어그램에는 클래식 WFM 포함되어 있습니다.



구성 절차

이 섹션에서는 Webex WFO WFM 포함하여 Webex WFO와의 Cisco Webex Contact Center 통합을 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 조직에서 구입한 Webex WFO 제품과 사용되는 Cisco API에 따라 따라야 하는 구성 절차가 달라집니다.

- Cisco Webex Contact Center 구성
- Cisco Webex Contact Center 1.0에 연결
- Cisco Webex Contact Center 2.0에 연결

Cisco Webex Contact Center 1.0 구성 개요

CWCC 1.0 통합은 Cisco 1.0 API를 사용하며 Webex WFO QM, Analytics 및 Classic WFM와 호환됩니다. 구현에 동기화, 캡처, 실시간 이벤트 및 미디어 가져오기가 포함된 경우 데이터 서버가 필요할 수 있습니다.

"Cisco Webex Contact Center 1.0에 연결" 절차를 따릅니다.

Cisco Webex Contact Center 2.0 구성 개요

CWCC 2.0 통합은 CMSv2 API 및 2.0(프로그래밍 방식) API를 사용할 수 있습니다. 구현에 동기화, 캡처, 실시간 이벤트 및 미디어 가져오기가 포함된 경우 데이터 서버가 필요할 수 있습니다.

CMSv2 API

- Webex WFO QM, Analytics 및 Classic WFM과만 호환 가능
- CWCC 1.0에서 2.0으로 전환하는 사용자에게 적합
- "Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0" 절차를 따릅니다.

2.0(프로그래매틱) API

- Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM과 호환
- 배포에 QM, Analytics 또는 클래식 WFM 포함된 경우 "Cisco Webex Contact Center 2.0에 연결" 절차를 따릅니다.

Cisco Webex Contact Center 구성

Webex WFO에서 CWCC 2.0 연결을 설정하기 전에 Webex Control Hub 내에서 이 항목에 나열된 절차를 수행해야 합니다.

중요 Webex 관리자 계정 사용자 이름 및 암호 자격 증명이 만료되지 않도록 설정합니다. Cisco는 사용자 인증서가 만료되면 액세스 토큰을 취소합니다. 따라서 Cisco 계정 사용자 이름 및 암호 자격 증명이 만료되면 Webex WFO의 ACD 재인증해야 합니다. 재인증에는 Cisco 기술 지원 부서가 필요합니다. 다음 정보를 Cisco 기술 지원부에 제공합니다.

- Webex 고객지원센터 관리자 자격 증명(사용자 이름 및 암호)
- WFO 테넌트 ID Webex
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO 테넌트 관리자 자격 증명(사용자 이름 및 암호)
- Webex WFO 도메인 URL(예: www.us3.calabriocloud.com의 "us3" 부분)

사전 요구 사항

- 사용자 이름은 FQDN 형식입니다.
- 사용자는 Webex CC 2.0 API 및 Webex CC 2.0 미디어 API 액세스할 수 있습니다.
- 사용자 이름은 개인 이메일 주소일 수 없습니다.
- 사용자 이름은 Cisco에 대한 Active Directory 동기화를 사용하여 만들거나 Cisco 관리 포털에서 수동으로 만든 전자 메일 주소여야 합니다.

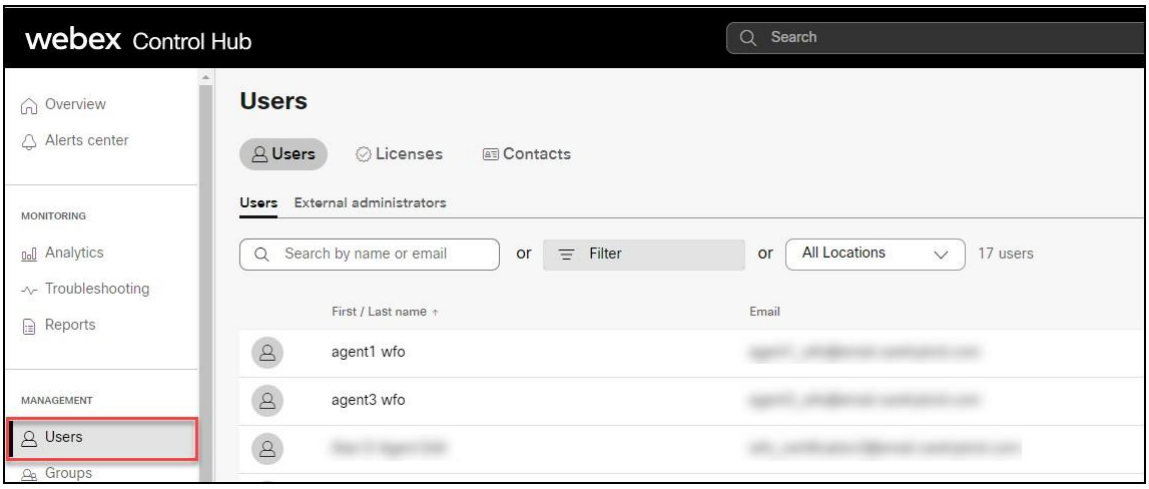
  참고: 나중에 Active Directory 동기화가 활성화되고 전자 메일 주소가 Active Directory에 없는 경우 Cisco의 설정이 지워집니다. 중복된 팀이 있을 것이고 새 전자 메일 주소와의 동기화 문제로 인해 발생하는 사용자입니다.

구성 절차

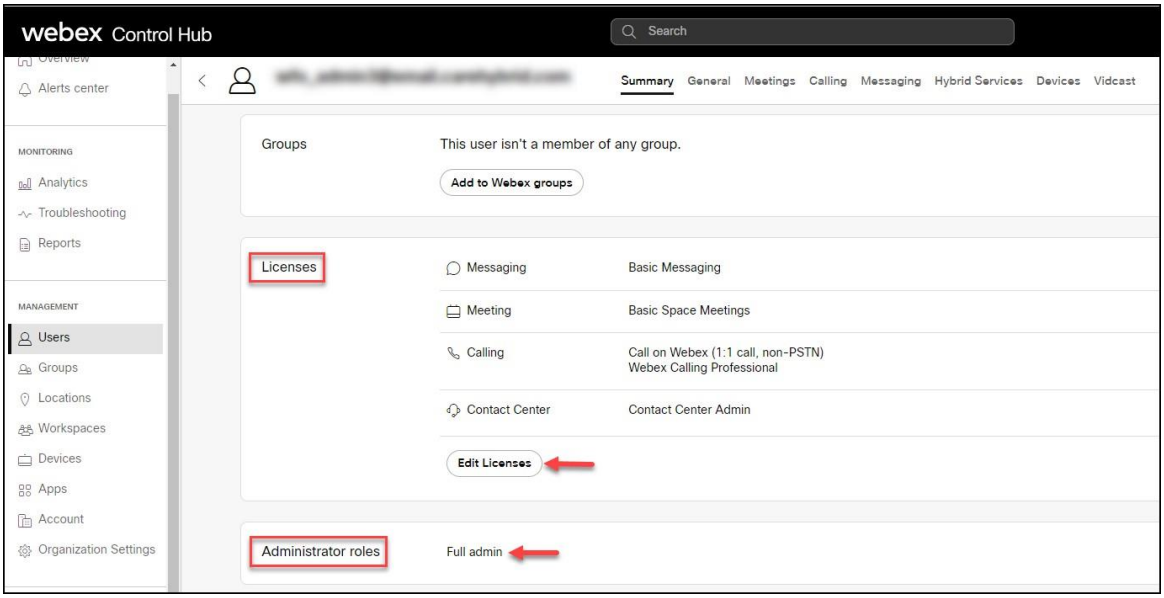
역할 및 권한 할당

이 절차에 사용된 사용자 계정은 나중에 Webex WFO와 통합하는 데 필요한 OAuth 프로세스를 완료하는 데 사용됩니다.

1. **admin.webex.com로 이동하고** 자격 증명을 입력하여 관리자용 Control Hub 에 액세스Webex .
2. 왼쪽 탐색 모음의 관리 **에서** 사용자를 **클릭합니다** .



3. **사용자** 페이지의 테이블에서 원하는 사용자를 선택합니다.
4. 사용자가 최소한 아래 표에 나열된 라이선스 및 역할을 가지고 있는지 확인합니다.



- 사용자에게 적절한 라이센스가 할당되지 않은 경우 [라이센스] 내에서 [라이센스 **편집]을 클릭합니다** .

  섹션을 클릭한 다음 License Summary(라이센스 요약) 페이지에서 Edit Licenses(라이센스 **편집)를 다시 클릭합니다** .

- 필요에 따라 라이센스를 수정한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.

- 적절한 역할이 할당되지 않은 경우

  사용자 페이지의 관리자 역할 섹션입니다.

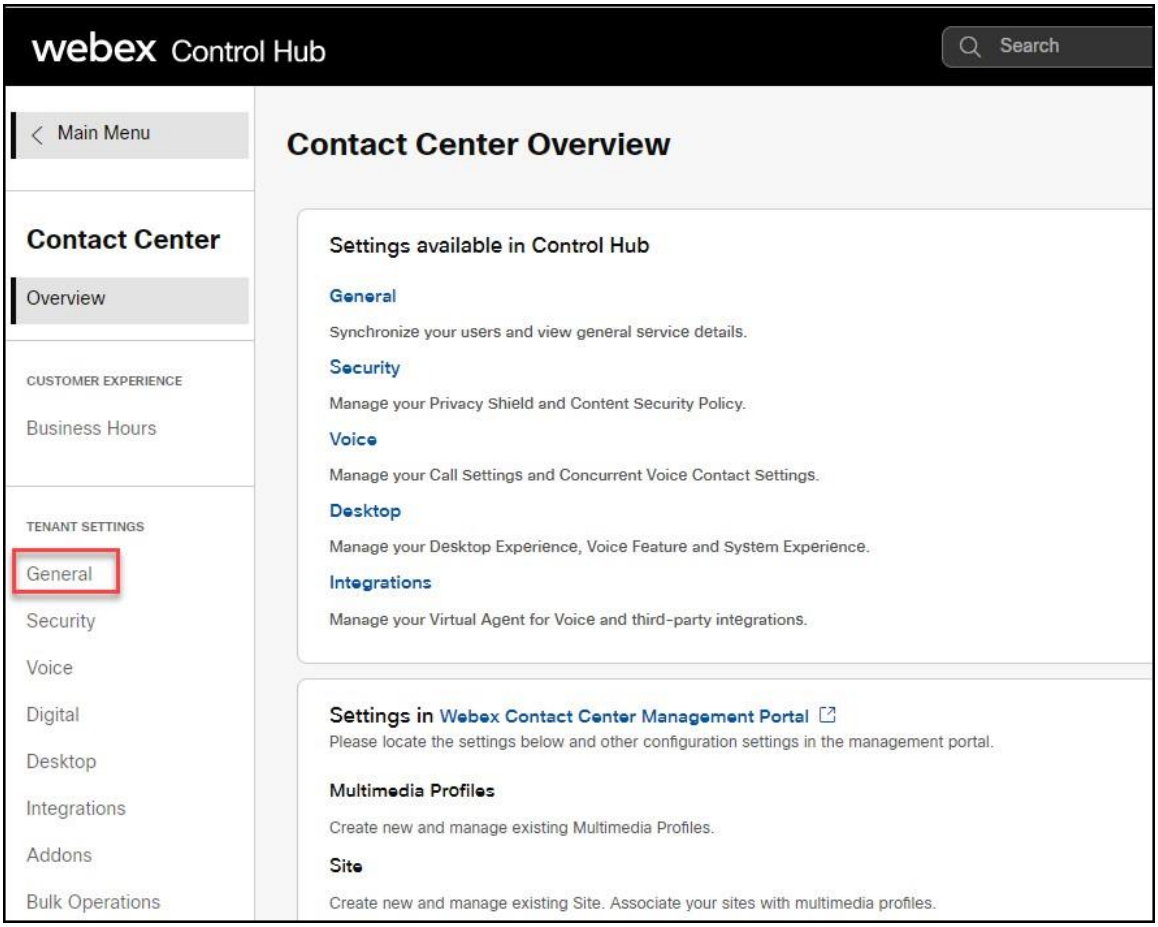
- 필요에 따라 역할을 수정한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.

라이센스	
메시징	기본 메시징
	고급 메시징
회의	기본 우주 회의 고급
	우주 회의
	Webex Meetings 스위트
통화	Webex 통화(1:1 통화, 비 PSTN)
연결 센터	컨택 센터 관리
	사용이 허가된 에이전트 >
역할	
서비스	컨택 센터 서비스 관리자

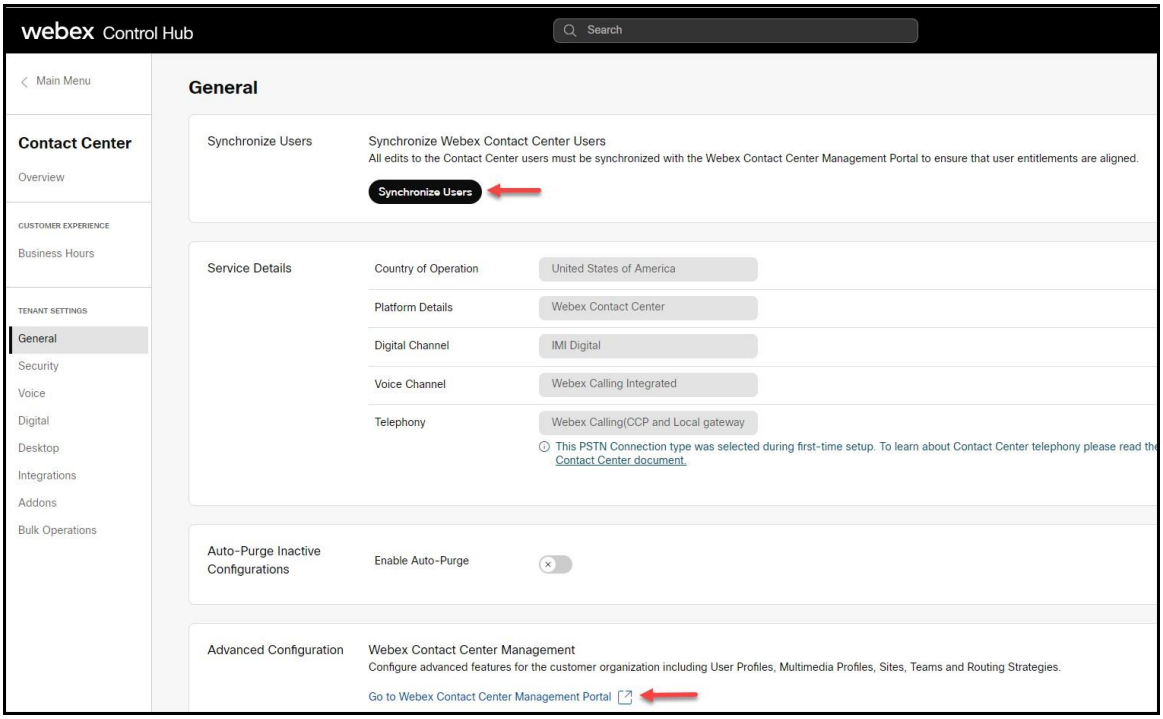
> 알림: 동기화 문제가 발생하면 **조직 관리자** 확인란을 선택하고 **전체 관리자** 역할.

Contact Center 설정 구성

1. 왼쪽 탐색 모음 **의** 서비스 **섹션에 있는 고객지원센터** 페이지로 이동합니다.
2. Contact Center 왼쪽 탐색 메뉴의 Tenant Settings(테넌트 설정 **)** 에서 General **(일반)을 클릭합니다** .



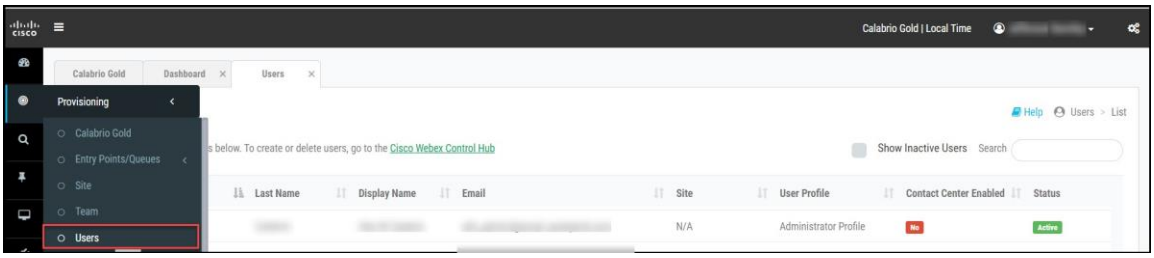
3. [사용자 **동기화]를 클릭합니다.**



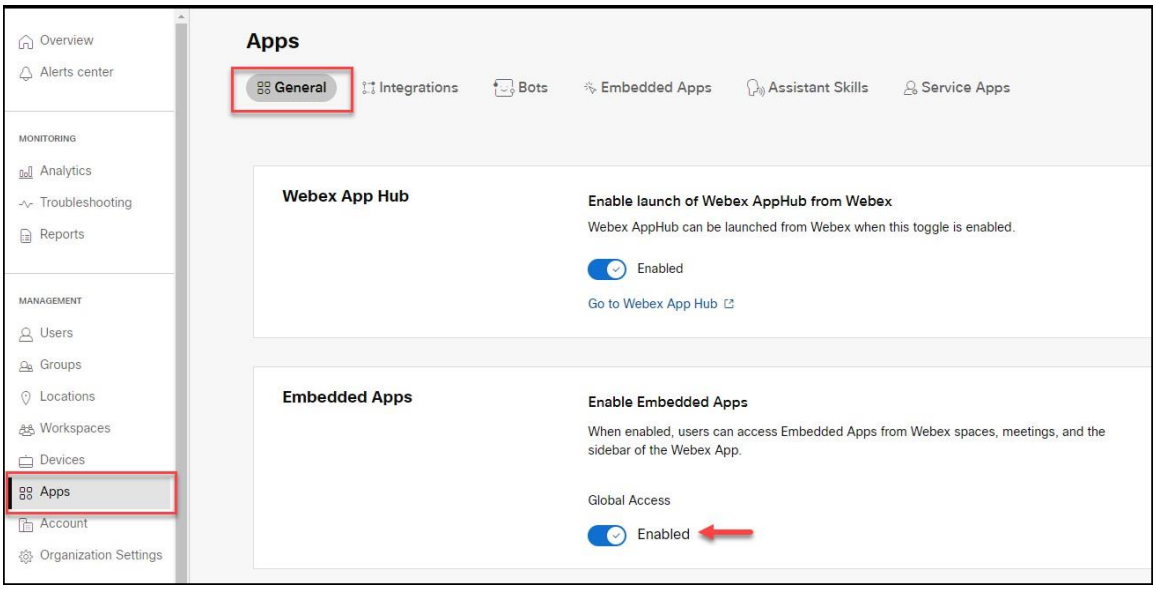
4. **Go to Webex Contact Center Management Portal(컨택 센터 관리 포털** 이동) 링크를 클릭합니다. 관리 포털이 별도의 창에서 열립니다.

5. Management Portal에서 Provisioning으로 이동하여 **API 계정이 동기화되었는지 확인합니다** > **왼쪽 탐색 모음의 Users** .

> **참고: 이 계정에 대한 연결 센터 활성화** 상태는 아니요 **입니다** .

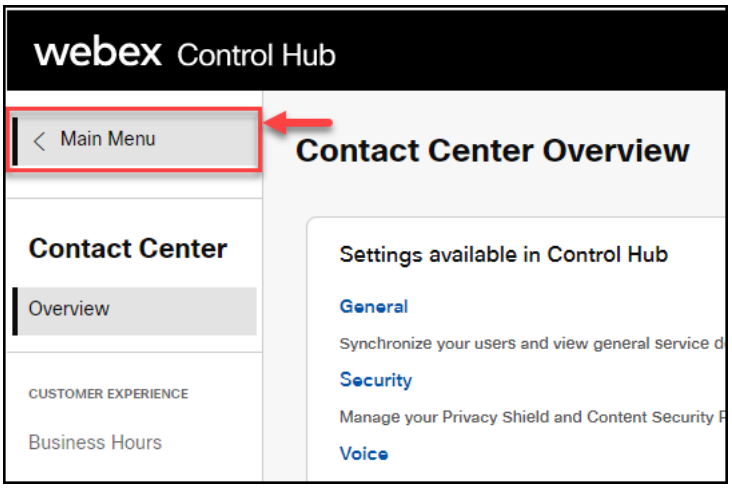


앱 설정 구성



1. 왼쪽 탐색 모음의 **관리** 섹션에서 애플리케이션을 **클릭합니다** .

참고: 컨택 센터 **페이지에 있는 경우 주 메뉴를 클릭** 해야 합니다.

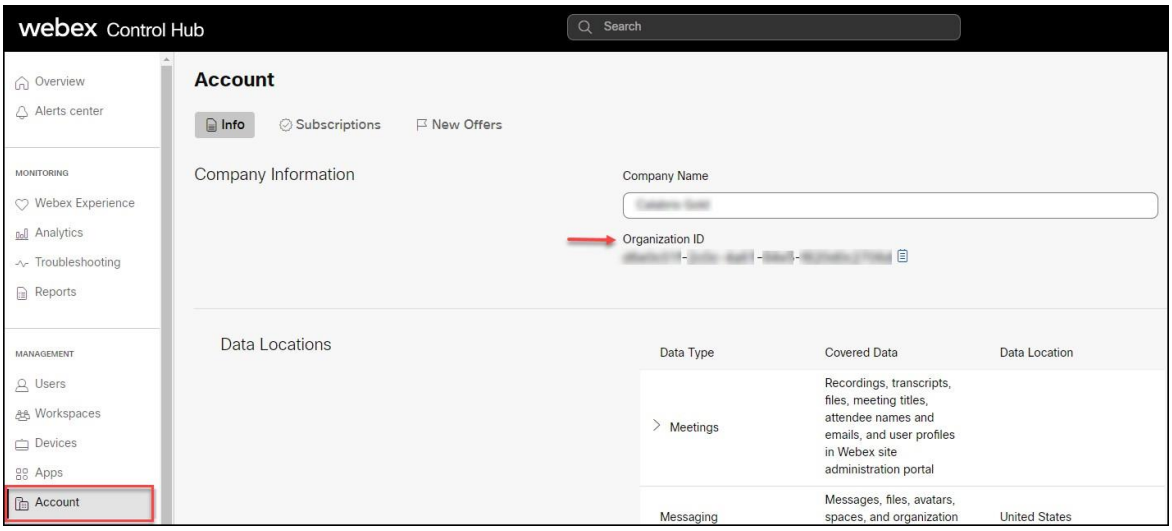


을 클릭하여 앱 **페이지에 액세스합니다** .

2. **[앱**] 페이지의 [일반 **] 탭에서** [전역 액세스 사용 **] 토글을 켭** 니다.

조직 ID 찾기

1. 왼쪽 탐색 모음에서 **계정** 페이지로 이동합니다.
2. 액세스하기 쉬운 위치에 조직 ID **를** 저장합니다. Webex WFO에서 CWCC 2.0에 연결을 설정할 때 Cisco 조직 ID가 필요합니다. 조직 ID는 Webex WFO에서 테넌트 ID로도 알려져 있습니다.



API 엔드포인트 매핑

현재 사용할 수 있는 API의 최신 최종 목록은 https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability 를 참조하세요 .

지역	개발자 포털	API
미국	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
영국	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU(프랑크푸르트)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
일본	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

구성 유효성 검사

1. Chrome의 경우 Incognito 또는 Edge 브라우저의 경우 InPrivate과 같은 개인 브라우저 창을 사용하여 https://developer.webex-cx.com/ 에 로그인 을 시도합니다.
2. 로그인 시도가 실패하면 Cisco 또는 조직의 인증 파트너에게 지원 티켓을 여십시오.

3. Chrome의 경우 Incognito 또는 Edge 브라우저의 경우 InPrivate과 같은 개인 브라우저 창을 사용하여 https://web.webex.com/ 에 로그인 을 시도합니다.

4. 로그인 시도가 실패하면 Cisco 또는 조직의 인증 파트너에게 지원 티켓을 여십시오.

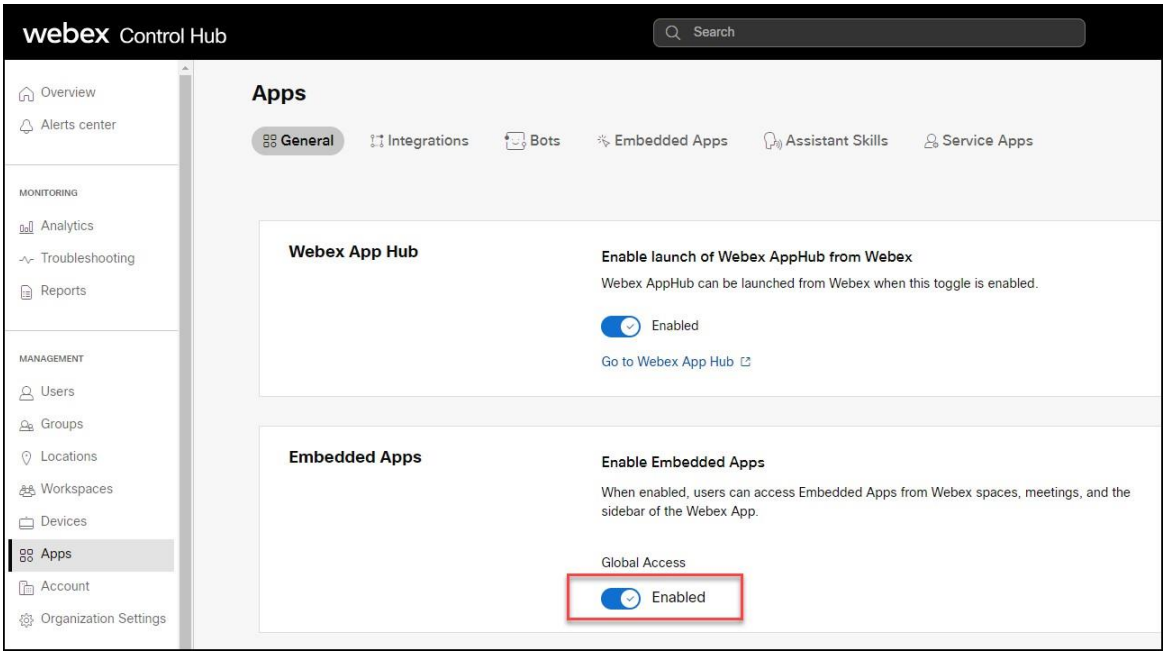
Pro Pack과의 통합 활성화

중요 Pro Pack이 있는 경우에만 이 절차를 수행하십시오.

1. https://admin.webex.com/에서 Control Hub Webex 로그인합니다.

2. 왼쪽 탐색 모음의 Management(관리)에서 Apps(애플리케이션 **)를 클릭합니다** .

3. **Embedded Apps(포함된 앱)**에서 Global Access(전역 액세스 **)를 Enabled(활성화됨**)로 전환 **합니다**.



4. 통합을 **클릭합니다**.

5. 목록에서 통합을 클릭하거나 앱 ID로 통합을 검색하여 Webex WFO 통합에 대한 액세스를 허용합니다. 통합의 속성 창이 열립니다.

   Calabrio 앱 ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. 개요 **에서**향후 사용자에 **대한 액세스를 켜기** 로 전환 **합니다**.

7. 모든 사용자를 **클릭합니다**.
8. 저장을 **클릭합니다**.

Cisco Webex Contact Center 2.0에 연결

이 섹션에서는 Cisco Webex Contact Center 2.0과 Webex WFO 간의 연결을 설정하는 방법에 대해 설명합니다. 조직 ID는 로그인할 때 관리자 액세스 토큰에 추가됩니다.

> 중요 : Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 구성하는 데 사용하는 계정을 변경하기 전에 각별한 주의가 필요합니다. 관리자를 변경해야 하는 경우
> 암호를 주기적으로 사용하는 경우 관리자 암호를 변경한 직후 자동 재인증 구성 절차를 따라 통합의 연결이 끊어지지 않도록 해야 합니다.

사전 요구 사항

Webex 컨택 센터 공급자에서 다음 정보를 복사하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다. Cisco Webex Contact Center 구성에 설명된절차를 따릅니다.

- 사용자 이름 — Cisco Webex Contact Center의 관리 자격 증명과 연결된 사용자 이메일 주소입니다.
- Webex 관리자 사용자는 Webex Contact Center 시스템에 대해 Control Hub Webex 필수 권한 및 역할을 가지고 있어야 합니다. 자세한 내용은 구성 Cisco Webex Contact Center 항목의 "역할 및 권한 할당" 절차를 참조하십시오.
- API URL — 프로토콜을 포함하여 Webex Contact Center API의 전체 기본 URL입니다.
- 테넌트 ID - Cisco Webex Contact Center 조직 ID입니다.

구성 절차

> 모범 사례: Google Chrome 또는 Microsoft Edge 브라우저의 시크릿 모드와 같은 개인 브라우저 세션에서 CWCC 2.0을 구성하는 것이 좋습니다.

- CMSv2 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성 - CWCC 1.0에서 2.0으로 전환하는 기존 고객이고 QM, Analytics 또는 Classic WFM이 있는 경우 이 절차를 따르십시오.
- 2.0 프로그래밍 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성 - 배포에 QM, Analytics, Classic WFM 또는 WFM가 포함되어 있고 CWCC 1.0에서 2.0으로 전환하지 않는 경우 이 절차를 따르십시오.

WFM 있는 경우 2.0 프로그래밍 방식 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성 절차를 완료한 후 Webex WFO용 Cisco Webex Contact Center 2.0 구성 WFM 절차를 수행해야 합니다.

CMSv2 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성

1. WFO Webex Application Management(애플리케이션 관리)>System Configuration(시스템 컨피그레이션)>ACD Configuration(컨피그레이션)으로**이동합니다**.
2. Add(추가)**를 클릭합니다**. **ACD 세부 정보** 창이 열립니다.
3. ACD 세부 정보 창에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
ACD 선택	Cisco Customer Journey Platform **을 선택합니다**. 참고 Webex WFO는 현재 Webex Contact Center를 Cisco Customer Journey Platform이라고 합니다.
이름	ACD의 고유한 이름을 입력합니다.

4. **확인**을 클릭합니다.
5. **ACD** 선택 테이블에서 방금 만든 Cisco Webex Contact Center ACD 선택합니다.
6. ACD 필터링 섹션을 건너뜁니다. 이 통합은 ACD 필터링을 지원하지 않습니다.
7. 다음과 같이 Cisco Customer Journey Platform API 섹션을 구성합니다.

필드	구성
Cisco Customer Journey Platform API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 1단계에서 저장한 Webex Contact Center API의 전체 기본 URL을 입력합니다. 예 https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 미디어 API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 1단계에서 저장한 Webex Contact Center 미디어 API의 전체 URL을 입력합니다. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 녹음

필드	컨피그레이션
사용자 이름	Webex 고객지원센터 사용자의 전자 메일 주소를 입력합니다 1단계에서 저장했습니다. 이 사용자는 Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API에 액세스할 수 있는 권한을 받아야 합니다.
API 키	1단계에서 저장한 Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API의 API 키를 입력합니다.
Cisco Webex Contact Center 1.0	확인란을 선택합니다. 이 확인란을 사용하면 CMSv2 API를 사용하여 CWCC 2.0에 연결할 수 있습니다.
Cisco 테넌트 ID	Webex 컨택 센터의 영숫자 식별자를 입력합니다 테넌트 계정. 이 ID는 Cisco 조직 ID입니다.

8. 다음과 같이 [동기화 간격] 섹션을 구성합니다.

섹션	설명
간격(분)	데이터 서버가 사용자를 동기화하는 빈도(분)를 입력합니다. Webex WFO의 팀 및 서비스 대기열(Webex 컨택 센터의 해당 팀 및 서비스 대기열 포함) Webex Contact Center와 동기화하는 방법에 대한 자세한 내용은 Core Configuration Data for 1.0 을 참조하십시오. 최소 = 10분.

9. 다음과 같이 캡처 설정 섹션을 구성합니다.

필드	설명
ACD 캡처 지연	WFM 대기할 시간을 선택합니다 는 간격이 끝난 후에 ACD 통계를 가져옵니다.
데이터 다시 캡처 활성화	(선택 사항) 다음에서 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다. 전날 전체. 최대 기본 지연보다 오래 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 이전 데이터를

필드	설명
	낮 동안 캡처. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다.
탈환 시간	Webex WFO가 ACD에서 전날의 데이터를 다시 캡처할 시간을 입력합니다.

10. (선택 사항) 화면 녹화 **를 위한 RTE 메시징 활성화를 선택합니다**. 이렇게 하면 Webex WFO에서 화면 녹화를 위해 구성된 Webex 컨택 센터 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 자세한 내용은 화면 녹화를 참조하십시오.
11. 저장을 **클릭합니다**.

2.0 프로그래밍 방식 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성

1. Webex WFO에서 Application Management(애플리케이션 관리 **)>System Configuration(**시스템 컨피그레이션**)>**(ACD Configuration**)으로**이동합니다.
2. Select ACD(선택)에서 Add(추가 **)를 클릭합니다**.
3. [선택] ACD드롭다운 목록에서 Cisco Webex Contact Center **2.0** 을 **선택합니다** .
4. 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
ACD 이름	ACD의 고유한 이름을 입력합니다.
사용자 이름	CWCC 사용자 이름을 입력합니다. CWCC의 관리 자격 증명과 연결된 사용자 이메일 주소입니다.
URL API	프로토콜 식별자를 포함하여 Cisco Webex Contact Center API의 전체 기본 URL을 입력합니다.
테넌트 ID	CWCC 테넌트 계정의 조직 ID를 입력합니다.
사용 제품 - 품질 관리	**품질 관리** - 조직에서 품질 관리를 구매했는지 여부를 선택합니다. **조직에서 WFO Webex 음성 연결만 수집하도록 하려는 경우 [음성**] 확인란을 선택합니다. **다음과 같은 경우 디지털(채팅, SMS, 전자 메일, 소셜)** 확인란을 선택합니다.

	조직에서는 WFO Webex 채팅, SMS 메시지 및 전자 메일을 수집하려고 합니다.
메타데이터 매핑 있습니다	(선택 사항) CWCC 메타데이터를 사용자 정의 메타데이터에 매핑할 수 Webex WFO의 레이블. 자세한 내용은 Webex WFO 에 메타데이터 동기화를 참조하십시오 . CWCC 메타데이터 값은 CWCC 연락처와 함께 Webex WFO로 동기화됩니다. CWCC 메타데이터 값은 Metadata Manager(Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager에 있음)에서 작성된 메타데이터 레이블에 매핑됩니다. 성공적으로 매핑된 후에는 메타데이터를 사용하여 Webex WFO의 연락처에 추적 가능한 다양한 정보를 추가할 수 있습니다. 메타데이터 필드는 Media Player 페이지의 세부 정보 패널(상호 작용 페이지> 연결 열기)에서 찾을 수 있습니다. 시스템에서 메타데이터 필드를 보거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다.
동기화 간격(분)	WFO의 사용자, 팀 및 서비스 대기열을 Cisco Webex Contact Center의 해당 항목과 동기화Webex 빈도(분)를 나타냅니다.
캡처 지연(분)	WFM가 대기하기 전에 대기할 시간을 설정합니다 는 간격이 끝난 후에 ACD 통계를 가져옵니다.
데이터 다시 캡처 활성화	(선택 사항) 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다 전날 전체에서.
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	(선택 사항) Webex WFO에서 화면 녹화를 위해 구성된 CWCC 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 자세한 내용은 화면 녹화를 참조하십시오.
메타데이터 언어 매핑	이 섹션은 [제품 사용 **] 섹션에서 [디지털**]을 **선택하면** 나타납니다. 여기서는 전자 메일이나 채팅 메시지와 같은 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당하는 사용자 정의 메타데이터를 설정할 수 있습니다. 사용 가능한 메타데이터 옵션은 메타데이터 매핑에서 **제공됩니다**

필드	컨피그레이션

필드	구성
	절. Webex WFO는 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다. Webex WFO는 다음 정보를 다음과 같은 순서로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처를 Webex WFO로 가져올 때 연락처에 이미 할당되어 있는 언어 B. 여기에서 구성하는 사용자 지정 메타데이터 필드에 할당된 언어(메타데이터 언어 매핑 섹션). C. 아래의 [폴백 텍스트 언어 **] 섹션에서 구성하는 폴백 언어입니다** . D. 기본 언어(영어)입니다.
대체 텍스트 언어	이 섹션은 제품에서 디지털 **을 선택하면** 나타납니다. **사용 섹션** 입니다. 텍스트 연락처를 Webex WFO로 가져올 때 연결된 언어가 없고 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에 정의된 메타데이터 값이 없는 경우 텍스트 연락처에** 할당할 언어를 선택합니다. Webex WFO는 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다. Webex WFO는 다음 정보를 다음과 같은 순서로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처를 Webex WFO로 가져올 때 연락처에 이미 할당되어 있는 언어 B. 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에서 구성하는** 사용자 정의 메타데이터 필드에 할당된 언어입니다. C. 여기서 구성하는 폴백 언어(폴백 텍스트 언어
	섹션)입니다.

필드	컨피그레이션
	D. 기본 언어(영어)입니다.
권한 부여 URL	참고: 이 절은 기존 ACD 편집할 때만 나타납니다. 새 ACD 만들 때는 나타나지 않습니다. Webex WFO 데이터 서버는 12시간마다 액세스 토큰을 받기 위해 Webex 컨택 센터에 연결합니다. 토큰 새로 고침이 실패하면 OAuth 프로세스가 중단됩니다. 이 설정을 구성하면 시스템에서 최대 60일 동안 토큰 새로 고침 실패 시 OAuth 인증을 다시 설정할 수 있습니다. 토큰 새로 고침 실패는 다음과 같은 여러 가지 이유로 발생할 수 있습니다. ▪ 관리자 계정의 전자 메일 주소 변경 ▪ Active Directory에서 계정을 비활성화합니다. ▪ Active Directory에서 암호 변경 ▪ Cisco 계정에서 Active Directory 동기화에서 SSO(Single Sign-On)로 전환 ▪ 도메인 변경.

5. 저장을 **클릭합니다**. Cisco Webex Contact Center 로그인 페이지로 리디렉션됩니다.
6. Cisco 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
7. Cisco 사용자 이름과 암호를 성공적으로 입력하면 Webex WFO로 다시 연결됩니다.

자동 재인증 구성

1. Cisco Webex Contact Center에서 로그아웃되었는지 확인합니다.
2. Webex WFO에서 Application Management(애플리케이션 관리 **)>System Configuration(**시스템 컨피그레이션**)>**(ACD Configuration**)으로**이동합니다.
3. **ACD** 선택의 ACD 서버 **목록에서 Webex Contact Center 2.0 ACD** 선택하고 편집을 **클릭합니다**. Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 페이지가 열립니다.
4. Authorization URL(**권한 부여 URL**) 섹션으로 이동하고 복사 아이콘을 클릭하여 URL을 복사합니다.

5. Chrome에서 시크릿 모드와 같은 개인 브라우저를 엽니다.
6. 개인 브라우저에 URL을 붙여 넣습니다. 그런 다음 Cisco Webex 로그인 페이지로 이동합니다.
7. 본 ACD에 연결된 관리자 계정의 로그인 자격 증명을 입력하고 로그인해 주십시오. 그런 다음 Webex WFO 로그인 페이지가 열립니다.
8. 주소 표시줄의 코드 문자열을 복사합니다. 복사해야 하는 섹션은 등호 뒤에서 시작하여 URL의 끝까지 계속됩니다.

본보기

위의 예제에서 코드 부분은 Z로 시작하여 1로 끝나는 빨간색 윤곽선 상자에 있습니다. 보안을 위해 코드 문자열의 일부가 흐리게 표시됩니다.

9. Webex Contact Center 2.0 ACD 대한 ACD 페이지로 돌아갑니다.
10. 인증 URL 아래의 **두 번째 텍스트 상자에 코드를 입력합니다**.
11. Authorize(권한 부여)를 클릭합니다 .
12. 저장을 **클릭합니다**.

데이터 서버 구성

1. WFO Webex 애플리케이션 관리 >**시스템 구성** > 데이터 서버 구성 **으로**이동합니다.
2. **데이터 서버 구성** 선택 드롭다운 목록에서 Webex Contact Center ACD 사용할 데이터 서버를 선택합니다.

3. 다음 설정을 구성합니다.

설정	구성
지역 데이터 서버 ACD 이동합니다 **됨으로**변경되었습니다.	**동기화** 사용 확인란을 선택한 다음 Webex 동기화 설정을 컨택 센터 ACD 사용 가능 **에서** 할당
지역 데이터 서버 ACD 이동합니다	**캡처** 사용 확인란을 선택한 다음 Webex 캡처 설정을 컨택 센터 ACD 사용 가능 **에서** 할당 **됨으로**변경되었습니다.
지역 데이터 서버 실제 선택한 다음 Time Event(시간 이벤트 설정)를 이동합니다	Enable Real-Time Events(**실시간 이벤트** 사용) 확인란을 Webex Contact Center가 [사용 가능]에서 **[할당** 됨]으로 ACD.
미디어 가져오기 서버 설정	**[미디어 가져오기** 사용] 확인란을 선택한 다음 Webex Contact Center ACD [사용 가능 **]에서** [할당됨 **]으로**이동합니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.

Webex WFO에 메타데이터 동기화

CWCC 연락처와 Webex WFO에 동기화되는 Cisco Webex Contact Center(CWCC) 메타데이터 값을 정의할 수 있습니다. 메타데이터는 CWCC의 전역 변수 필드에서 수집하거나 API 끝점 응답에서 반환되는 표준 필드입니다. 그런 다음 메타데이터의 형식이 올바르게 지정되어야 Webex WFO에 추가할 수 있습니다. CWCC 메타데이터가 Webex WFO에 추가되고 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑되면 구성이 완료됩니다.

이 항목에서는 CWCC API 응답에서 메타데이터를 수집하고 형식을 지정하는 절차, Webex WFO 매핑 절차 및 예제에 대해 자세히 설명합니다. 성공적으로 매핑된 후에는 메타데이터를 사용하여 Webex WFO의 연락처에 추적 가능한 다양한 정보를 추가할 수 있습니다. 메타데이터 필드는 Media Player 페이지의 세부 정보 패널(상호 작용 페이지> 연결 열기)에서 찾을 수 있습니다. 시스템에서 메타데이터 필드를 보거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

전역 변수는 Cisco에서 만든 사용자 정의 필드입니다. 전역 변수에 대한 자세한 내용은 CWCC 관리자 페이지에서 확인할 수 있습니다. 표준 사용자 정의 메타데이터 필드는 CWCC의 /search 엔드포인트에서 비롯됩니다. 자세한 내용은 Cisco 설명서를 참조하십시오. https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. 다음 코드는 샘플 /search API 응답입니다.

구성 절차 Webex WFO에 메타 데이터 동기화

관리자는 수신 음성 채널 및 모든 녹음 채널에 대한 사용자 정의 메타데이터로 지원됩니다.

```
1 | {
```

```
  "데이터": {
    "작업": {
      "작업": [
        {
          "종료 시간": 1630380960406,
          "captureRequested": 참,
          "isActive": 거짓,
          "대기열": [
            {
            "아이디": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "이름": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "상태": "종료",
          "소유자": {
                          "이름": "콜백 org2user1 콜백 org2user1",
            "아이디": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "아이디": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
          "channelType": "텔레포니"
        }
      ]
    }
  }
}
```


사전 요구 사항

- Cisco Webex Contact Center 2.0은 Webex WFO에서 ACD으로 구성되어야 합니다.
- 먼저 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 각 CWCC 메타데이터 필드에 대해 메타데이터 관리자> Application Management > QM > QM Configuration)에 있는 Webex WFO의 Metadata Manager에서 메타데이터 레이블을 만들어야 합니다.

  매핑할 메타데이터의 경우 [메타데이터 관리자] 페이지의 [메타데이터 유형 **] 드롭다운 목록에서 [텍스트]를 선택해야** 합니다.

  메타데이터 관리자 페이지의 ACD 데이터 드롭다운 목록이 비어 있는지 확인합니다.
  메타데이터 관리자 페이지의 다른 모든 필드는 원하는 대로 구성할 수 있습니다.

페이지 위치

응용 프로그램 관리 > 전역 > 시스템 구성 > ACD 구성 > Cisco Webex Contact Center 2.0

절차

이 절차에서는 CWCC API 응답 엔드포인트에서 적절한 메타데이터를 수집하고 형식을 지정하는 방법을 자세히 설명합니다. 모든 메타데이터는 이러한 형식을 따라야 합니다. 표준 필드 또는 전역 변수 필드가 사용되는지에 따라 두 가지 사용 가능한 형식이 있습니다. 필드는 대/소문자를 구분하며 텍스트 사이에 공백을 포함하지 않습니다.

메타데이터의 서식을 지정할 때 아래 샘플 API 요청을 참조할 수 있습니다.

```
{
    taskDetails(
            보낸사람: 1631192040000
            받는 사람: 1654515806364
            필터: {
                그리고: [
                    { channelType: { 같음: 전화 통신 } }
                ]
            }
    ) {
        작업 {
            id
            stringGlobalVariables(이름: "Global_VoiceName") {
                이름
                값
            }
        }
    }
}
```

- 표준 메타데이터 필드의 형식은

  <task 또는 taskDetails>.<fieldName>

- 전역 변수 메타데이터 필드의 형식은 다음과 같아야 합니다.

  <task 또는 taskDetails>.<GlobalVariableName>:<데이터 형식>

CWCC 표준 메타데이터 필드 수집 및 형식 지정

1. CWCC API 응답에 따라 적절한 접두사를 선택합니다. 엔드포인트는 두 가지 범주로 나뉩니다. <taskDetails> 및 <task>입니다.

   Text,taskDetails 를 모든 taskDetails 응답의 접두사로 사용합니다.

   Text,task 를 모든 작업 응답의 접두사로 사용합니다.

예: "channelType"에서 메타데이터를 수집하기로 결정했습니다. 샘플 API 요청에서 "channelType"은 taskDetails 범주에 속합니다. 따라서 텍스트를 사용합니다.

task세부 정보

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

2. 마침표를 추가합니다. 공백을 추가하지 마십시오.

   EXAMPLE taskDetails입니다.

3. 수집하는 메타데이터에 계층 수준이 없는 경우 필드 이름을 추가하고 다음과 같이 메타데이터 값의 형식을 지정합니다. 필드는 대/소문자를 구분하며 텍스트 사이에 공백을 포함하지 않습니다.

   <task 또는 taskDetails>.<fieldName>

   본보기 **taskDetails.channelType**

4. 수집하는 메타데이터에 계층 수준이 있는 경우 텍스트 사이에 공백을 두지 않고 메타데이터 값의 형식을 다음과 같이 지정합니다. 이제 CWCC 2.0 메타데이터를 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 준비가 되었습니다.

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

CWCC 전역 변수 메타데이터 필드 수집 및 형식 지정

전역 변수에는 API 응답에 GlobalVariables 텍스트 가 포함됩니다.

1. CWCC API 응답에 따라 적절한 접두사를 선택합니다. 엔드포인트 접두사는 두 가지 범주로 나뉩니다. <taskDetails> 및 <task>입니다.

   Text,taskDetails 를 모든 taskDetails 응답의 접두사로 사용합니다.

   Text,task 를 모든 작업 응답의 접두사로 사용합니다.

예: "Global_VoiceName"에서 메타데이터를 수집하기로 결정했습니다. 샘플 API 요청에서 "Global_VoiceName" 이름은 작업 범주에 속합니다. 따라서 다음을 사용합니다.

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

텍스트 **작업**

2. 접두사 뒤에 마침표를 추가합니다.

   EXAMPLE 작업입니다.

3. API 응답에 나타나는 전역 변수 이름을 찾아 복사한 다음 서식이 지정된 텍스트에 추가합니다.

   EXAMPLE 작업입니다. Global_VoiceName

4. 콜론을 추가합니다.

   EXAMPLE 작업입니다. Global_VoiceName:

5. 전역 변수 이름과 같은 줄에 있는 데이터 형식을 찾습니다. 데이터 형식의 첫 글자를 대문자로 표시합니다.

   다음은 지원되는 모든 Cisco 전역 변수 및 데이터 유형의 목록입니다.

   - integerGlobalVariables— 여기서 <Integer>는 데이터 유형입니다.
   - stringGlobalVariables— 여기서 <문자열>은 데이터 유형입니다.
   - longGlobalVariables— 여기서 <Long>은 데이터 유형입니다.
   - doubleGlobalVariables— 여기서 <Double>은 데이터 유형입니다.
   - booleanGlobalVariables— 여기서 <Boolean>은 데이터 유형입니다.

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

본보기

이 예제의 데이터 형식은 문자열입니다. 데이터 형식의 첫 글자는 대문자여야 합니다. 따라서 String 을 사용하여 서식이 지정된 텍스트에 추가합니다. **과업.**

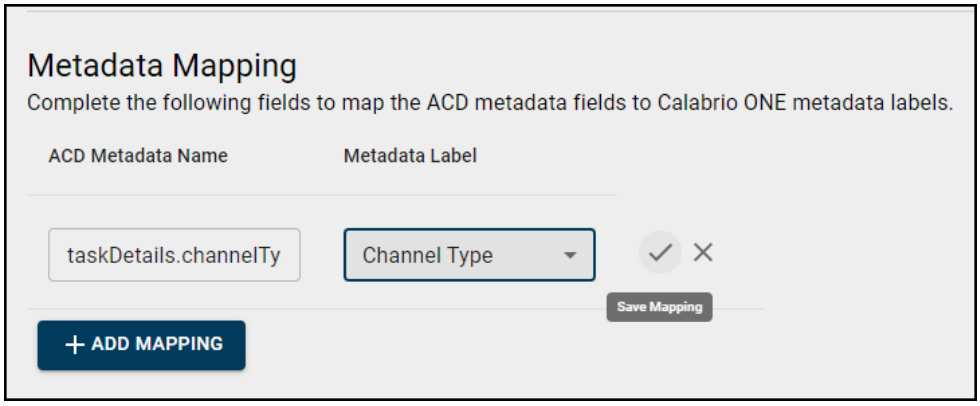
Global_VoiceName:문자열

6. 서식이 지정된 텍스트가 다음 형식인지 확인합니다. 필드는 대/소문자를 구분하며 텍스트 사이에 공백을 포함하지 않습니다. 이제 CWCC 2.0 메타데이터를 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 준비가 되었습니다.

   <task 또는 taskDetails>.<GlobalVariableName>:<데이터 형식>

Webex WFO에서 CWCC 메타데이터 매핑

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 구성 페이지로 이동합니다.
2. 메타데이터 매핑(Metadata Mapping **)** 섹션에서 매핑 추가(Add Mapping)를 클릭합니다 .
3. 메타데이터 이름 **아래의** 텍스트 상자에 올바른 형식의 CWCC 메타데이터 값을 입력합니다ACD
4. 메타데이터 레이블 **열 아래에 있는** 드롭다운 목록을 클릭하고 옵션 목록에서 메타데이터 레이블을 선택합니다.
5. 확인 아이콘을 클릭하여 메타데이터 매핑을 저장합니다.



본보기

6. (선택 사항) Add Mapping(매핑 **추가)을 클릭하여** 메타데이터 매핑을 추가하고 원하는 대로 반복합니다.
7. 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 저장을 **클릭합니다** .

샘플 요청의 메타데이터 옵션

다음은 작업에 사용할 수 있는 메타데이터 옵션을 보여 줍니다.

샘플 요청의 작업 메타데이터 옵션

```
{
    작업(
            보낸사람: 1631111190000
            받는 사람: 1634123120000
            필터: {
                그리고: [
                        { channelType: { 같음: 전화 통신 } }
                ]
            }
    ) {
        작업 {
            id
            상태
            채널 유형
            createdTime
            종료 시간
            기원
            목적지
            contactReason
            방향
            소유자 { ID 이름 }
            entryPoint { ID 이름 }
            종료 유형
            채널 하위 유형
            고객 { 이름 전화 번호 이메일 }
            isActive
            is콜백
                channelMetaData { 이메일 { 제목 메타데이터 } }
```

```
                콜백 데이터 {
                    콜백Request시간
                    콜백 커넥트 시간
                    콜백 번호
                    콜백 상태
                    콜백 원본
                    콜백 유형
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id 이름 }
                lastSite { ID 이름 }
                lastTeam { ID 이름 }
                lastEntryPoint { ID 이름 }
                totalDuration
                csat점수
                블라인드트랜스퍼수
                전화회의 수
                conferenceDuration
                상담 횟수
                상담 기간
                홀드카운트
                holdDuration
                셀프서비스 카운트
                selfserviceDuration
                연결된 개수
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                트랜스퍼카운트
                wrapupDuration
                ringingDuration
                대기열 기간
                대기열 수
                captureRequested
            }
        }
}
```

다음은 taskDetails에 사용할 수 있는 메타데이터 옵션을 보여 줍니다.

taskDetails 샘플 요청의 메타데이터 옵션

```
{
    작업 세부 정보(
                보낸사람: 1631192040000
                받는 사람: 1634648040000
                필터: {
                    그리고: [
                        { channelType: { 같음: 전화 통신 } }
                    ]
                }
    ) {
        작업 {
```

```
                id
                상태
                채널 유형
                createdTime
                종료 시간
                기원
                목적지
                contactReason
                방향
                소유자 { ID 이름 }
                entryPoint { ID 이름 }
                종료 유형
                채널 하위 유형
                고객 { 이름 전화 번호 이메일 }
                isActive
                is콜백
                channelMetaData { 이메일 { 제목 메타데이터 } }
                콜백 데이터 {
                    콜백Request시간
                    콜백 커넥트 시간
                    콜백 번호
                    콜백 상태
                    콜백 원본
                    콜백 유형
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id 이름 }
                lastSite { ID 이름 }
                lastTeam { ID 이름 }
                lastEntryPoint { ID 이름 }
                totalDuration
                csat점수
                블라인드트랜스퍼수
                전화회의 수
                conferenceDuration
                상담 횟수
                상담 기간
                홀드카운트
                holdDuration
                셀프서비스 카운트
                selfserviceDuration
                연결된 개수
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                트랜스퍼카운트
                wrapupDuration
                ringingDuration
                대기열 기간
                대기열 수
                captureRequested
            }
        }
}
```

지원되지 않는 배열

목록과 배열은 사용자 지정 메타데이터에 대해 지원되지 않습니다. 다음 표에는 지원되지 않는 배열이 나와 있습니다.

지원되지 않는 배열	설명
큐	대기열 정보.
사이트	작업이 배포된 물리적 컨택 센터 위치의 ID.
팀	통화가 배포된 팀의 ID, 이름입니다.
참여자	작업을 처리한 상담원입니다.
진입점	ID, CWCC에서 연락처의 초기 착륙 장소 이름.

Cisco Webex Contact Center 대한 통합 세부 정보

이 섹션에서는 두 시스템이 연결되었을 때 Cisco Webex Contact Center의 데이터가 Webex WFO와 통합되는 방식에 대해 설명합니다.

Webex WFO 디지털 채널 지원 정보

Webex WFO는 CWCC 다중 채널 또는 옴니채널 시스템에 디지털 채널 지원을 제공합니다. Webex WFO 디지털 채널 지원을 통해 CWCC 시스템의 오디오 녹음, 채팅 대본 및 SMS 대본이 Webex WFO에 의해 수집되고 시각화되며 상호 작용 **페이지에서 액세스할 수** 있습니다. 디지털 채널 지원을 통해 채널 간 Webex WFO 내에서 상호 작용에 대한 포괄적인 보기와 원활한 사용자 경험을 보장할 수 있습니다. 상호 작용 **페이지에서 상호 작용을** 두 번 클릭하여 상호 작용 데이터에 액세스합니다.

멀티채널 및 옴니채널 고객지원센터라는 용어는 동의어가 아닙니다. 그것들은 어떻게 정의되는지에 뚜렷한 차이가 있습니다. 다중 채널 고객지원센터는 다양한 통신 채널을 지원합니다. 지원되는 채널에는 전화 통화, 이메일, 웹 채팅, 소셜 미디어 등이 포함될 수 있습니다. 각 채널은 독립적으로 작동하며 특정 채널을 다루는 전문 상담원과 자체 대기열을 가집니다. 그러나 각 채널이 사일로화되어 통신이 단절될 수 있습니다. 즉, 고객이 한 채널에서 다른 채널로 이동할 때 고객 상호 작용은 여정 중에 연속성과 컨텍스트를 잃게 됩니다.

반면 옴니채널 컨택 센터는 모든 커뮤니케이션 채널에서 원활하고 통합된 경험을 제공합니다. 채널은 서로 연결되어 있어 고객이 정보를 반복하지 않고 한 채널에서 대화를 시작하고 다른 채널에서 대화를 계속할 수 있습니다. 옴니채널 솔루션을 통해 상담원은 각 고객의 이력을 파악하고 모든 커뮤니케이션 채널에서 고객 요청을 신속하게 처리할 수 있습니다.

> 예 옴니채널 경험의 예로는 상호 작용이 채팅으로 시작된 다음 상담원과 고객이 전화 통화로 상호 작용을 계속하는 경우를 들 수 있습니다. 채팅 채널의 정보
> 음성 채널은 통합 옴니채널 솔루션을 사용하여 연결됩니다.

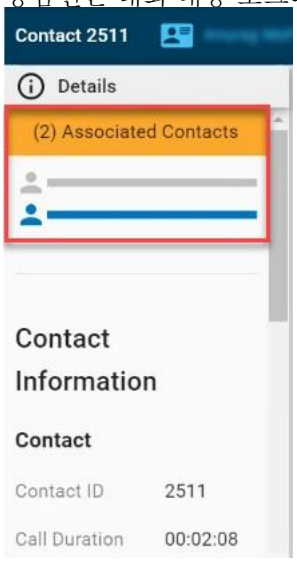
지원되는 연락처 시나리오

지원되는 시나리오는 다음과 같습니다.

- 인바운드/아웃바운드 메시징
- 이체
- 전화회의

> 참고: 전자 메일 채널에서는 전화회의가 지원되지 않습니다.

예 이 이미지에 표시된 상호 작용에는 호전환이 포함되며, 이것이 바로 연결된 연락처 섹션에서 채팅의 두 레그를 사용할 수 있는 이유입니다. [관련 연결] 섹션 내에서,
채팅 또는 SMS 기록에서 다른 에이전트를 선택할 수 있습니다. 파란색은 선택한 상담원을 나타냅니다. 선택한 상담원에 관계없이 전체 채팅 또는 SMS 기록이 표시되지만 선택한 상담원은 대화 내용 로그의 오른쪽에 있는 파란색 음성 상자에 나타납니다.



절차

디지털 채널 활성화

1. Webex WFO에서 Application Management > ACD Configuration **으로**이동합니다.
2. 선택 ACD **섹션에서 추가를 클릭합니다** . **ACD 세부 정보** 창이 열립니다.
3. [선택] ACD **드롭다운 목록에서** Cisco Webex Contact Center 2.0 **을 선택하여** ACD 구성 페이지에 액세스합니다.
4. Products Enabled(**제품 사용**) 섹션에서 Quality Management(품질 관리 **)를 클릭합니다**.
5. 디지털(채팅, SMS, 이메일, 소셜) **을 클릭합니다**.
6. 저장을 **클릭합니다**.
7. 데이터 서버를 다시 시작하여 변경 내용을 적용합니다.

상호 작용 페이지에서 채팅, SMS, 이메일 또는 소셜 미디어 기록을 필터링합니다

1. Webex WFO에서 [상호 작용 **]으로**이동합니다.
2. **[필터**] 창의 [필터] 열 내에 있는 **[연결 유형**] 드롭다운 목록을 클릭합니다.

3. 채팅 기록을 보려면 채팅을 선택하고, **SMS 기록을 보려면 SMS 을 선택하고,** 전자 메일 기록을 보려면 전자 메일을 **선택합니다** .
4. 적용 **을 클릭합니다**.

제한 사항

[화면 시작] 및 [화면 녹화 중지] 명령은 연결된 오디오 연결이 없는 화면 전용 상호 작용에 적용됩니다. 이는 상담원이 디지털 상호 작용을 처리하는 동안 화면에서 동작을 캡처하는 데 사용할 수 있지만 디지털 상호 작용 기록과 상호 작용 세부 정보를 연결하지는 않습니다.

채팅 지원

고객이 채팅을 사용하여 CWCC에 구성된 상담원에게 연락하면 채팅과 연관된 채팅 및 데이터가 WFO Webex 수집됩니다. 채팅에 관련된 각 상담원은 자신의 개별 상호 작용 레그뿐만 아니라 전체 상호 작용의 전체 채팅 기록을 가집니다.

상호 작용의 각 레그에는 채팅의 **고유 ID인 연락처 ID**가 있습니다. **연결된 연락처 ID** 는 WFO로 수집된 연락처의 모든 파생 레그와 원래 연락처를 연결하는 식별자Webex. 채팅에 호전환이나 전화회의가 있는 경우 여러 레그가 있을 수 있습니다.

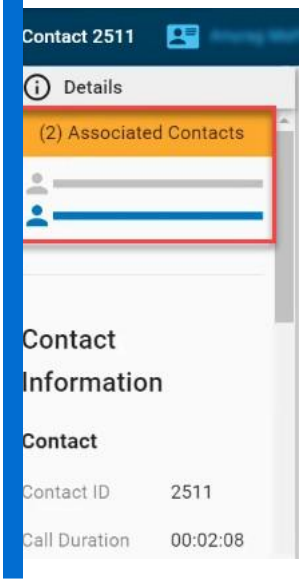
즉, 채팅의 각 레그는 고유한 연락처 ID를 가지며 채팅의 모든 파생 레그는 동일한 공유 연결 연락처 ID를 갖습니다. 채팅을 선택하면 [상호 작용] 페이지에 표시된 채팅 기록에서 관련된 모든 채팅을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 연락처 와 연결된 데이터 보기를 참조하십시오 .

사전 요건

- Cisco Contact Center Desktop(상담원 대시보드)이 있습니다.
- Cisco Contact Center Desktop에 대해 Cisco 채팅 위젯을 구성해야 합니다.

참고: 호전환 또는 전화회의로 인해 선택한 채팅에 연결된 추가 상담원이 있는 경우 [연결됨]에서 해당 상담원을 클릭하여 추가 상담원의 채팅 기록을 봅니다.

세부 정보 창의 연락처 섹션



제한 사항

- 채팅 기록은 CWCC ACD 구성된 조직 내에서만 사용할 수 있습니다. 타사 조직과의 채팅은 사용할 수 없습니다. 채팅이 제3자에게 호전환되는 경우 Webex WFO는 호전환 전 채팅에서 상담원이 차지한 부분에 대한 데이터만 제공합니다.
- 연결된 연락처 ID는 텍스트 채팅(전송 및 전화회의 포함)의 모든 레그에서 일관되게 유지됩니다. 반면 연결된 연락처 ID는 음성 통화(호전환 및 전화회의 포함)의 모든 레그에 대해 일관되게 유지됩니다. 그러나 연결된 연락처 ID는 단일 고객 여정의 문자 채팅과 음성 통화 간에 다릅니다.

SMS 지원

고객과 상담원이 SMS 메시지(문자 메시지라고도 함)를 교환하면 SMS 메시지와 이러한 SMS 메시지와 연결된 데이터가 Webex WFO로 수집됩니다. 대화에 관련된 각 상담원은 상호 작용의 개별 레그뿐만 아니라 전체 상호 작용의 전체 SMS 대화 내용을 가지고 있습니다. 상호 작용의 각 레그에는 SMS 상호 작용의 고유 ID인 연락처 ID가 있습니다. 연결된 연락처 ID는 원래 연락처와 Webex WFO로 수집된 연락처의 모든 파생 레그를 연결하는 식별자입니다. SMS 대화에 호전환이나 전화회의가 포함되는 경우 여러 레그가 있을 수 있습니다.

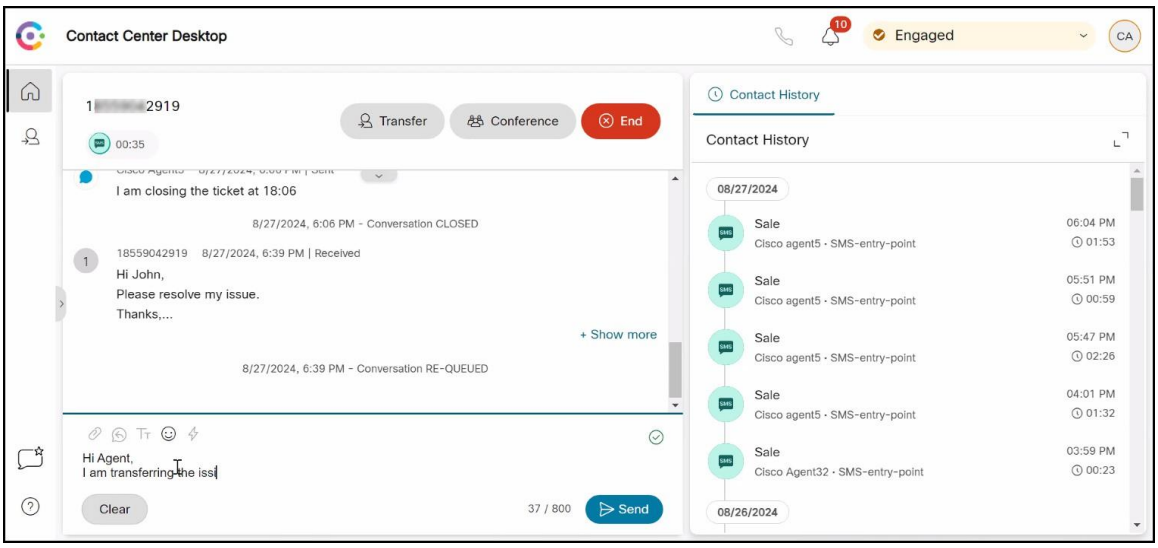
즉, SMS의 각 레그에는 고유한 연락처 ID가 있으며 SMS의 모든 파생 레그는 동일한 공유 연결 연락처 ID를 갖습니다. 상호 작용 페이지에서 SMS 연락처를 선택하면 Media Player에서 관련된 모든 SMS 메시지를 볼 수 있습니다(**상호 작용** > 연결을 두 번 클릭하여 SMS 기록을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 연락처 와 연결된 데이터 보기를 참조하십시오 .

사전 요건

- Cisco Contact Center Desktop(상담원 대시보드)이 있습니다.
- SMS 대기열로 구성된 유효한 전화 번호가 있습니다.

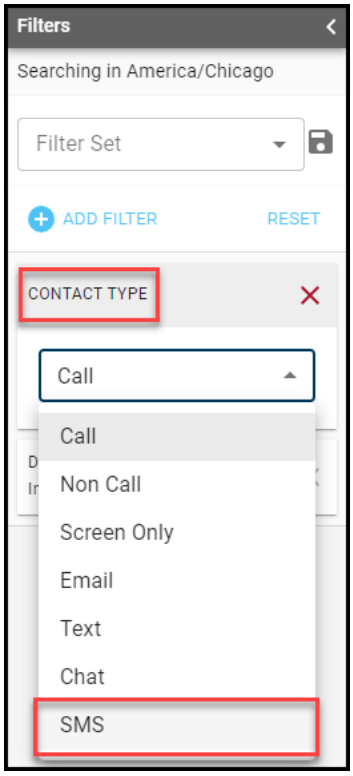
흐름 예

이 예는 고객과 Webex 컨택 센터 상담원 간의 일반적인 SMS 대화를 보여줍니다.

1. 고객이 휴대폰을 사용하여 상담원에게 연락합니다.
2. 고객 연락처가 Contact Center Desktop 대기열에 나타나고 상담원이 수락합니다.
3. 고객과 상담원이 몇 분 동안 SMS 메시지를 교환한 후 상담원이 채팅을 종료합니다.
4. 

5. 상담원이 Contact Center Desktop 시스템에서 [종료] **단추를 클릭하여** 대화를 종료해야만 WFO Webex SMS 기록 및 SMS 데이터를 수집할 수 있습니다.
6. WFO Webex 상호 작용 **페이지로 이동하여** SMS 대화 내용을 찾습니다. 확인 **연결 유형이** 필터로 선택되었습니다SMS **메시지 필터링** 및 목록에서 SMS 선택합니다.

상호 작용의.

7. 

(상호 작용 페이지의 연결 유형 필터 드롭다운 목록)

제한 사항

- SMS 성적표는 CWCC 2.0 ACD 구성된 조직 내에서만 사용할 수 있습니다. 타사 조직에서 발생하는 SMS 메시징은 사용할 수 없습니다. SMS 대화가 조직의 컨택 센터에서 다른 타사 조직으로 전송되는 경우 SMS 대화의 해당 부분에 대한 기록을 Webex WFO에서 사용할 수 없습니다.
- 연결된 연락처 ID는 SMS 대화(전송 및 전화회의 포함)의 모든 레그에서 일관되게 유지됩니다. 반면 연결된 연락처 ID는 음성 통화(호전환 및 전화회의 포함)의 모든 레그에 대해 일관되게 유지됩니다. 그러나 연결된 연락처 ID는 단일 고객 여정의 SMS 대화와 음성 통화 간에 다릅니다.

> 예 고객 상호 작용에는 한 상담원과의 SMS 대화가 포함된 다음 SMS 대화가 두 번째 상담원에게 전달되고, 마지막으로 두 번째 상담원과
> 고객은 상호 작용을 종료하기 전에 5분 동안 전화 통화를 합니다. Webex WFO 내에서 고객 및 첫 번째 상담원과의 초기 SMS 대화 및 계속되는 대화입니다.

두 번째 상담원에게 전달된 대화SMS 동일한 연결 ID를 갖습니다. 고객과 두 번째 상담원 간의 5분 전화 통화는 연결된 연결 ID가 다릅니다.

- Webex WFO는 품질 관리가 **활성화되어 있고** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 구성 **페이지에서 디지털(채팅, SMS)** 확인란이 선택된 **경우에만** 채팅 및 SMS 상호 작용을 수집합니다. 이 페이지에서 구성을 변경하는 경우 실수로 채팅 및 SMS 사용하지 않도록 다시 한 번 확인하십시오.

이메일 지원

사전 요건

- Cisco Contact Center Desktop(상담원 대시보드)이 있습니다.
- 전자 메일 대기열로 구성된 유효한 전화 번호가 있습니다.

흐름 예

이 예에서는 Webex WFO로 수집되는 고객과 상담원 간의 일반적인 전자 메일 상호 작용을 보여줍니다.

1. 고객이 이메일을 보냅니다.
2. 전자 메일 메시지가 Cisco Contact Center Desktop(상담원 대시보드) 대기열에 나타나고 상담원이 선택합니다.
3. 고객과 상담원이 몇 분 동안 전자 메일 메시지를 교환합니다.

   참고: 상담원은 대화를 종료Webex 먼저 WFO가 디지털 채널 데이터를 수집할 수 있습니다.

4. WFO Webex 상호 작용 **페이지로 이동하여** 전자 메일 기록을 찾고 목록에서 전자 메일 상호 작용을 선택합니다.

복잡한 통화 이벤트

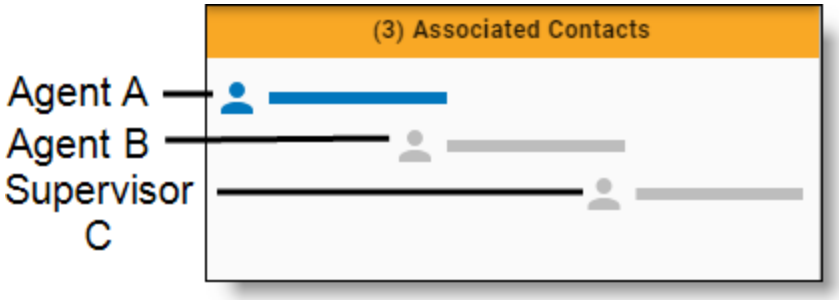
이 항목에서는 WFO Webex 복잡한 통화 시나리오를 처리하는 방법에 대해 설명합니다. 복잡한 통화 시나리오는 통화 중에 발생할 수 있는 다양한 작업입니다. 여기에는 호전환, 전화회의, 보류 및 지정보류된 통화가 포함됩니다. Cisco Webex Contact Center 2.0에서는 상담원이 상담 통화에 참여할 때와 같이 참가자가 변경될 때 세그먼트가 형성됩니다.

Webex WFO에서는 음성 통화 및 화면 녹화 및 메타데이터와 같은 모든 관련 데이터를 연락처라고 합니다. 연결된 연결 ID는 원래 통화와 Webex WFO에 기록된 모든 파생 통화 레그를 연결하는 식별자입니다. 즉, 각 결과 연락처는 원래 통화와 동일한 관련 연락처 ID를 공유합니다. Media Player에서 관련 연결을 볼 수 있습니다(상호 작용 > 연락처를 두 번 클릭).

여러 상담원이 동일한 고객 통화를 처리할 때(예: 한 상담원이 다른 상담원에게 통화를 호전환하는 경우) Webex WFO는 관련된 각 상담원에 대해 별도의 연락처를 만들고 이러한 연락처에 동일한 연결 연락처 ID를 제공합니다. [관련 연결] 섹션에는 이러한 연결이 표시되어 통화가 연결 센터에 들어올 때부터 종료될 때까지의 모든 세그먼트를 볼 수 있습니다.

본보기

고객이 상담원 A에게 전화를 겁니다. 상담원 A는 고객을 상담원 B로 연결하고, 상담원 B는 고객을 감독자 C로 연결합니다. Webex WFO는 세 개의 개별 연락처를 만들고 동일한 연결 ID를 제공합니다.



사전 요건

- 세그먼트 녹음 및 상담 레그 녹음 기능 플래그는 Cisco 계정 내에서 활성화해야 합니다. 도움이 필요하면 Cisco 지원 서비스에 문의하십시오.
- 이 기능은 아직 일반적으로 사용할 수 없는 새로운 기능입니다. 이 기능을 미리 액세스하고자 하는 경우, Cisco 계정 관리자에게 문의하십시오.
- RTMS를 사용하도록 설정해야 합니다. 조직에 맞게 RTMS를 구성하려면 Cisco 기술 지원부에 문의하십시오.
- Webex Contact Center 버전 2.0을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 을 참조하십시오.

- 먼저 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 각 CWCC 메타데이터 필드에 대해 메타데이터 관리자> Application Management > QM > QM Configuration)에 있는 Webex WFO의 Metadata Manager에서 메타데이터 레이블을 만들어야 합니다.
  - CWCC 의 **메타데이터를 메타데이터 레이블에 매핑하려면 [메타데이터 관리자] 페이지의 [메타데이터 유형**] 드롭다운 목록에서 [텍스트 **]를 선택해야** 합니다.

    > 모범 사례**:** 메타데이터 유형 드롭다운 목록에서 텍스트로 **"통화 유형** "을 **입력합니다** .

  - **메타데이터 관리자 페이지의 ACD 데이터** 드롭다운 목록이 비어 있는지 확인합니다. 메타데이터 관리자 페이지의 다른 모든 필드는 원하는 대로 구성할 수 있습니다.

페이지 위치

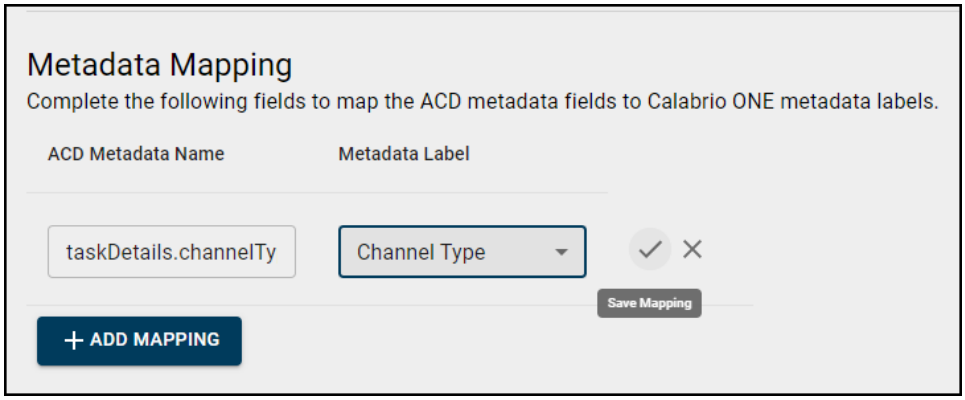
애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > ACD 구성

절차

Webex WFO의 메타데이터 매핑

사용자 지정 메타데이터를 "Customer segment" 및 "Consult" 값과 매핑해야 합니다.

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 구성 페이지로 이동합니다.
2. 메타데이터 매핑(Metadata Mapping) **섹션에서 매핑 추가(Add Mapping**)를 클릭합니다 **.**
3. 메타데이터 이름 **아래의** 텍스트 상자에 "고객 세그먼트"ACD 입력합니다.
4. 메타데이터 레이블 **열 아래의** 드롭다운 목록을 클릭하고 옵션 목록에서 필수 구성 요소로 만든 통화 유형 메타데이터 레이블을 선택합니다.
5. 확인 아이콘을 클릭하여 메타데이터 매핑을 저장합니다.


Metadata Mapping
Complete the following fields to map the ACD metadata fields to Calabrio ONE metadata labels.
ACD Metadata Name
Metadata Label
taskDetails.channelTy
Channel Type
Save Mapping
+ ADD MAPPING

본보기

6. 매핑 **추가를 클릭하여** 메타데이터 매핑을 추가합니다.
7. 메타데이터 이름 **아래의** 텍스트 상자에 "Consult"ACD 입력합니다.
8. 메타데이터 레이블 **열 아래의** 드롭다운 목록을 클릭하고 옵션 목록에서 필수 구성 요소로 만든 통화 유형 메타데이터 레이블을 선택합니다.
9. 확인 아이콘을 클릭하여 메타데이터 매핑을 저장합니다.
10. 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 저장을 **클릭합니다** .

복잡한 통화 이벤트 유형

- 호전환 — Webex WFO는 호전환된 횟수로 통화를 분할합니다. 각 호전환에 대해 Webex WFO는 별도의 연결을 만들고 각 연결을 호전환된 통화의 해당 세그먼트를 처리한 상담원과 연결합니다.
- 전화회의 — Webex WFO는 원래 통화를 두 개의 연락처로 분할합니다. Webex WFO의 첫 번째 연결은 고객의 통화에 응답한 상담원과 연결됩니다. 두 번째 연결은 통화에 들어온 상담원과 연결됩니다. 첫 번째 상담원의 연결 녹음은 상담원이 통화에 관련된 전체 시간 전체에 걸쳐 있습니다. 두 번째 연결의 녹음은 두 번째 상담원이 통화에 참여한 시간까지만 포함됩니다.
- 콜드(블라인드) — Webex WFO는 호전환 및 전화회의 시나리오를 설명하기 위해 "콜드(블라인드)"를 사용합니다. 이 설명자에는 호전환 또는 전화회의가 발생하기 전에 두 상담원 간에 통신 없이 기존 통화를 추가 상담원에게 직접 라우팅하는 작업이 포함됩니다.
- 웜 — Webex WFO는 호전환 및 전화회의 시나리오를 설명할 때 "웜"을 사용합니다. 이 설명자는 첫 번째 상담원이 호전환 또는 전화회의가 시작되기 전에 두 번째 상담원에게 관련 컨텍스트 및 배경 정보를 제공하기 위해 이야기함을 의미합니다. 웜 전달 또는 전화회의의 상담 부분은 연결 녹음에 포함됩니다.
- 지정보류 — 지정보류된 시나리오에서 Webex WFO는 통화를 두 개의 연결로 분할합니다. 첫 번째 연결의 녹음은 통화가 지정보류되기 전의 시간입니다. 두 번째 연결의 녹음은 지정보류에서 통화를 검색한 이후의 시간에 걸쳐 있습니다. 즉, 통화를 지정보류하면 연락처가 종료되고, 지정보류된 통화를 검색하면 새 연락처가 만들어집니다.
- 상담 — 첫 번째 연결은 고객의 전화에 응답한 상담원과 연결되고 두 번째 연결은 상담을 위해 통화에 참여하게 된 상담원과 연결됩니다. 첫 번째 연결의 녹음은 고객의 전체 통화 길이에 걸쳐 있습니다. 두 번째 연결의 녹음에는 상담원이 상담한 기간만 포함됩니다.

다음 표에서는 다양한 통화 이벤트 유형 및 Webex WFO가 이러한 유형을 지원하는지 여부에 대해 자세히 설명합니다.

Type(유형)	지원됨	설명
통화 수락/종료	예	상담원이 고객의 통화를 수락하면 보류 또는 호전환과 같은 통화 이벤트가 발생하지 않고 통화가 종료됩니다.
보류/보류해제	예	고객이 보류됩니다. 보류 음악은 고객의 통화 레그에서 재생됩니다.
일시 중지 및 다시 시작(수동)	예	통화가 일시 중지됩니다. 일시 중지 및 재개는 PCI 규정 준수 표준을 준수합니다. 보류/보류해제와 달리 고객의 통화 레그에서는 보류 음악이 재생되지 않습니다. 침묵만 들립니다. 사용자가 Cisco Webex CC 시스템 내에서 일시 중지 및 다시 시작을 수동으로 트리거해야 하며, Webex WFO는 수동 트리거를 인식합니다.
콜드(블라인드) 전송 웜 전송	예	통화가 한 상담원에서 다른 상담원으로 전환됩니다.
콜드 컨퍼런스 따뜻한 회의	예	둘 이상의 상담원과의 통화 상호 작용입니다.
지정보류	아니요	통화가 보류(지정보류)되고 동일한 상담원이 통화를 당겨받을(검색) 수 있습니다.

참고: 화면 녹화는 통화의 첫 번째 상담원에 대해 지원됩니다. 호전환된 통화 레그에 대해서는 화면 녹화가 지원되지 않습니다.

화면 녹화

화면 녹화는 Cisco Webex CC Webex 아닌 WFO 스마트 데스크톱을 통해 캡처됩니다.

사전 요건

화면 녹화가 작동하려면 다음 기능 및 구성 요소가 올바르게 구성되어 있는지 확인해야 합니다.

기능	구성

스마트 데스크톱	Webex WFO 스마트 데스크톱이 PC에 설치되어 작동해야 합니다.

기능	구성
	여기서 상담원은 Webex CC에 로그온하며, 각 스마트 데스크톱은 RTE 메시징을 사용하도록 구성되어야 합니다. RTE 메시징은 Webex CC의 **ACD 구성 페이지에서 화면 녹화** 에 RTE 메시징 활성화 확인란을 선택하여 구성합니다. RTE 메시징을 사용하면 올바르게 구성된 사용자가 Webex CC에 로그온할 때 연결된 스마트 데스크톱 클라이언트가 10분 세그먼트로 화면 녹화를 녹화할 수 있습니다.
WFO 사용자 Webex	Webex WFO가 Webex CC와 동기화될 때 상담원을 Webex CC 사용자 프로파일이 있는 WFO 사용자를 Webex. Webex CC 사용자 프로필이 있는 사용자만 화면을 녹화할 수 있습니다. 이러한 사용자는 사용자 페이지에서 다음과 같은 추가 구성이 있어야 합니다. ▪ 이 사용자 활성화 — 반드시 선택해야 합니다. ▪ 역할 — 연락처 캡처 및 화면 녹화 권한과 관련된 역할에 할당되어야 합니다. ▪ Windows 로그인 — Webex CC 상담원이 PC에 로그온하는 데 사용하는 Windows 로그인과 동일해야 합니다.

화면 녹화 캡처

다음 목록에서는 WFO Webex Webex CC 상담원을 위해 화면 녹화를 캡처하는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

1. 상담원이 스마트 데스크톱이 설치된 PC에 로그온합니다.

   Webex WFO에 올바르게 구성된 사용자가 스마트 데스크톱이 작동 중이고 RTE 메시징을 사용하도록 구성된 PC에 로그온하면 스마트 데스크톱은 화면 녹화를 10분 단위로 캡처하여 로컬로 저장합니다. 아직 화면 녹화를 Webex WFO에 업로드하지 않습니다.

화면 녹화 세그먼트는 데스크톱에서 암호화됩니다. Calabrio는 대칭 AES-CBC-256 및 비대칭 RSA-CBC-2048을 사용하는 2단계 암호화 프로세스를 사용하여 화면 녹화 파일의 인증 및 암호화를 처리합니다.

스마트 데스크톱은 이러한 세그먼트를 다음 위치에 저장합니다.

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

2. 상담원이 Webex CC에서 연결을 처리합니다.
3. Webex WFO는 연락처의 오디오 녹음 및 메타데이터를 가져옵니다.
4. Webex WFO는 상담원의 PC에서 화면 녹화를 추출하고 업로드합니다.

   WFO Webex Webex CC에서 연락처를 업로드하면 일치하는 화면 녹화를 추출하고 업로드하는 프로세스를 시작합니다. Webex WFO는 각 연락처에 대한 타임스탬프를 해당 에이전트 PC로 릴레이하여 이 작업을 수행합니다.

   Smart Desktop은 이러한 타임스탬프를 수신하면 화면 녹화 세그먼트를 잘라내어 연결 기간과 일치하는 단일 화면 녹화로 연결합니다. 그런 다음 화면 녹화를 Webex WFO에 업로드합니다.

   연결과 관련되지 않은 화면 녹화 세그먼트를 분석하여 불일치가 발생하지 않았는지 확인한 다음 삭제합니다. 스마트 데스크톱은 WFO와 Webex 연결이 끊어진 경우 다시 연결할 때 복구 프로세스를 실행하여 그 동안 상담원이 처리한 모든 연결의 화면 녹화를 만듭니다.

   > 예 상담원이 하루 일과를 끝내면서 연결을 처리한 다음 CC Webex WFO에서 해당 연결을 사용할 수 있도록 하기 전에 PC를 종료Webex. 에이전트가 PC를 켜면 다음 날 Smart Desktop은 Webex WFO에 다시 연결되고 Webex WFO는 화면 녹화를 추출하여 업로드합니다.

5. 상담원이 로그아웃합니다.

   상담원이 로그아웃하면 Smart Desktop은 새 화면 세그먼트 녹화를 중지합니다.

부록

Cisco Webex Contact Center 통합 버전 1.0과 관련된 내용은 부록을 참조하십시오.

1.0에 대한 핵심 구성 데이터

Webex WFO는 다음과 같은 핵심 구성 데이터를 Cisco Webex Contact Center에서 3개의 API 요청에 이르는 등가물과 동기화합니다.

사용자

WFO Webex Webex Contact Center에서 새 사용자를 가져올 때 Webex Contact Center 사용자 프로파일을 가진 새 Webex WFO 사용자를 만듭니다.

누군가 Webex 컨택 센터에서 사용자 데이터를 변경하면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경 작업을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

> 참고: 컨택 센터에서 비활성 상태Webex 사용자는 복원되지 않는 한 가져오지 않습니다.

Webex CC의 변화	Webex WFO의 결과 변경
새 사용자가 추가됩니다.	새 사용자가 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음과 같습니다. ▪ Webex Contact Center 사용자의 이름과 성을 Webex WFO 사용자의 이름과 성에 적용합니다. ▪ Webex Contact Center 사용자의 TID를 Webex WFO 사용자의 ACD ID에 적용합니다. ▪ 회사 및 부서의 Webex WFO 시작 날짜를 동기화가 발생한 날짜로 설정합니다. ▪ Webex WFO 사용자를 기본 팀에 할당합니다. > 참고 Webex WFO는 Webex 컨택 센터 사용자와 팀 간의 관계를 보존하지 않습니다. 참고: 팀. ▪ Webex 고객지원센터 사용자가 고객지원센터 사용이 활성화된 경우 기본 상담원 역할을 Webex WFO 사용자에게 할당합니다. 다른 Webex WFO 역할은 Webex Contact

Center와 동기화되지 않습니다.

Webex CC의 변화	Webex WFO의 결과 변경
	참고: Webex 컨택 센터 사용자와 동기화된 Webex WFO 사용자로부터 상담원 역할을 제거할 경우 연결 센터가 활성화된 경우 다음에 Webex WFO가 Webex 고객지원센터와 동기화될 때 상담원 역할이 다시 할당됩니다.
사용자의 이름 또는 성이 변경됩니다.	사용자의 이름 또는 성이 변경됩니다.
사용자가 삭제되었습니다.	사용자가 비활성화되었습니다.

팀

Webex WFO는 활성 상태인 모든 유형(용량 기반 또는 상담원 기반)의 Webex 고객지원센터 팀과 동기화됩니다. Webex Contact Center 사용자와 Webex Contact Center 팀 간의 관계는 유지되지 않습니다.

Webex 컨택 센터에서 팀 데이터가 변경되면 동기화 서비스에서 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경 작업을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

Webex CC의 변화	Webex WFO의 결과 변경
새 팀이 추가됩니다	같은 이름의 새 팀이 추가됩니다. 이 이름은 읽기
전용입니다. 팀 이름이 변경됩니다	팀 이름이 변경됩니다.
새 사용자가 팀에 추가됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 Webex Contact Center 사용자와 Webex Contact Center 팀.
사용자가 팀에서 제거됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 Webex Contact Center 사용자와 Webex Contact Center 팀.
팀이 삭제됩니다.	변경 사항 없음.

Webex WFO에서 새 팀을 만들고 사용자를 할당할 수 있지만 이러한 새 팀은 Webex 컨택 센터에 추가되지 않습니다.

Webex WFO 사용자는 한 팀에만 속할 수 있습니다.

서비스 대기열

Webex WFO는 Webex Contact Center의 다음 진입점/대기열을 서비스 대기열과 동기화합니다.

- 대기열
- 아웃다이얼 대기열

Webex Contact Center에서 대기열 또는 아웃다이얼 대기열 데이터가 변경되면 동기화 서비스에서 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

Webex CC의 변화	Webex WFO의 결과 변경
새 큐가 추가됩니다	먼저 새 서비스 대기열이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음: ▪ Webex Contact Center 대기열 이름을 Webex WFO 서비스 대기열 이름에 적용합니다. ▪ 대기열 TID를 Webex WFO 서비스 대기열 ID에 적용합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 음성[대화형]의 서비스 대기열 유형을 지정합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 Webex Contact Center의 소스 ACD 제공합니다. 둘째, 새로운 스킬 매핑이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. ▪ Webex Contact Center 대기열 이름을 기술 매핑 이름에 적용합니다. ▪ Webex Contact Center 대기열과 연결된 Webex WFO 서비스 대기열을 기술 매핑에 할당하고 우선 순위 1을 지정합니다.
큐 이름이 변경됩니다.	새 Webex Contact Center 대기열 이름을 Webex WFO에 적용합니다. 서비스 대기열 이름만. Webex WFO는 연결된 Webex WFO 기술 매핑에 새 Webex Contact Center 대기열 이름을 적용하지 않습니다.
대기열이 삭제되었습니다.	변경 사항 없음. 서비스 대기열과 기술 매핑은 모두 삭제되지 않습니다.

Cisco Webex Contact Center 1.0에 연결

이 섹션에서는 Cisco Webex Contact Center 1.0과 Webex WFO 간의 연결을 설정하는 방법에 대해

설명합니다.

1단계: Webex 컨택 센터 공급자로부터 정보 수집

Webex 컨택 센터 공급자로부터 다음 API 정보를 수집하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.

- 프로토콜을 포함하여 Webex Contact Center API의 전체 기본 URL입니다.
- 프로토콜을 포함하여 Webex Contact Center 미디어 API의 전체 기본 URL입니다.
- Webex Contact Center API과 Webex Contact Center 미디어 API 모두 액세스할 수 있는 Webex Contact Center 사용자의 전자 메일 주소입니다.
- Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API의 API 키입니다.

Webex WFO에서 Webex Contact Center와의 ACD 연결을 구성할 때 Webex Contact Center API 섹션을 완료하려면 이 정보가 필요합니다.

Webex Contact Center를 SAML 인증을 위한 IdP(ID 공급자)로 사용하려는 경우 SAML 메타데이터 파일(Webex Contact Center에서 제공)에서 다음 정보를 수집하여 액세스하기 쉬운 동일한 위치에 저장합니다.

참고: 다음 예제 이미지는 Cisco Webex Contact Center 1.0 API를 보여 줍니다.

- 엔티티 ID

  본보기

  엔티티 ID는 다음 이미지에서 강조 표시되어 있습니다.

```
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">
```

- Single Sign-On 리디렉션 URL

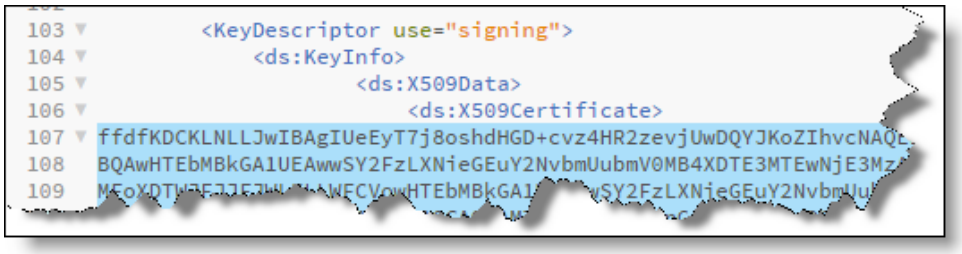
  본보기

  Single Sign-On 리디렉션 URL은 다음 이미지에서 강조 표시됩니다.

```
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 공급자 인증서

> **본보기**
>
> ID 공급자 인증서는 다음 이미지에서 강조 표시됩니다.



2단계: Webex WFO에서 Webex Contact Center를 ACD으로 구성

그런 다음 Webex WFO에 Contact Center를 Webex ACD으로 추가하고 구성합니다.

> **참고** Webex WFO는 현재 Webex Contact Center를 Cisco Customer Journey Platform이라고 합니다.

Webex Contact Center를 ACD로 추가

1. Webex WFO에서 Application Management(애플리케이션 관리) > System Configuration(시스템 컨피그레이션) > ACD Configuration(컨피그레이션)으로 이동합니다.
2. Add(추가)를 클릭합니다.
3. [ACD 세부 정보] 대화 상자에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
ACD 선택	Cisco Customer Journey Platform 을 선택합니다.
이름	ACD의 고유한 이름을 입력합니다.

4. **확인**을 클릭합니다.

Webex Contact Center ACD 구성

1. ACD 서버 테이블에서 Webex 컨택 센터 ACD 선택합니다.
2. ACD 필터링 섹션을 건너뜁니다. 이 통합은 ACD 필터링을 지원하지 않습니다.
3. 다음과 같이 Cisco Customer Journey Platform API 섹션을 구성합니다.

필드	구성
Cisco Customer Journey Platform API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 1단계에서 저장한 Webex Contact Center API의 전체 기본 URL을 입력합니다. 예 https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 미디어 API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 1단계에서 저장한 Webex Contact Center 미디어 API의 전체 URL을 입력합니다. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 녹음
사용자 이름	Webex 고객지원센터 사용자의 전자 메일 주소를 입력합니다 1단계에서 저장했습니다. 이 사용자는 Webex Contact Center API
API 키	및 Webex Contact Center 미디어 API에 액세스할 수 있는 권한을 받아야 합니다. 1단계에서 저장한 Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API의 API 키를 입력합니다.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Webex Contact Center 2.0을 사용하는 경우에만 선택합니다. 이렇게 하면 CMSv2 API 요청이 활성화됩니다.
Cisco 테넌트 ID	Webex Contact Center의 영숫자 식별자를 입력합니다 테넌트 계정. 이 ID가 Cisco 조직 ID입니다.

4. 다음과 같이 [동기화 간격] 섹션을 구성합니다.

섹션	설명
간격(분)	데이터 서버가 사용자를 동기화하는 빈도(분)를 입력합니다. Webex WFO의 팀 및 서비스 대기열(Webex 컨택 센터의 해당 팀 및 서비스 대기열 포함) Webex Contact Center와 동기화하는 방법에 대한 자세한 내용은 Core Configuration Data for 1.0 을 참조하십시오. 최소 = 10분.

5. 다음과 같이 캡처 설정 섹션을 구성합니다.

필드	설명
ACD 캡처 지연	WFM 대기할 시간을 선택합니다 는 간격이 끝난 후에 ACD 통계를 가져옵니다.
데이터 다시 캡처 활성화	(선택 사항) 다음에서 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다. 전날 전체. 최대 기본 지연보다 오래 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다.
탈환 시간	WFO가 ACD에서 전날의 데이터를 다시 캡처하도록 Webex 시간을 입력합니다.

6. (선택 사항) 화면 녹화 **를 위한 RTE 메시징 활성화를 선택합니다**. 이렇게 하면 Webex WFO에서 화면 녹화를 위해 구성된 Webex 컨택 센터 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 화면 녹화에 대한 자세한 내용은 QM 데이터 1.0 을 참조하세요.
7. 저장을 **클릭합니다**.

3단계: 데이터 서버 구성

Cisco Webex Contact Center ACD에 대한 데이터 서버 구성

1. WFO Webex 애플리케이션 관리 **>시스템 구성** > 데이터 서버 구성 **으로**이동합니다.
2. **데이터 서버 구성** 선택 드롭다운 목록에서 Webex Contact Center ACD 사용할 데이터 서버를 선택합니다.

3. 다음 설정을 구성합니다.

설정	구성
지역 데이터 서버 ACD 이동합니다 **됨으로**변경되었습니다.	**동기화** 사용 확인란을 선택한 다음 Webex 동기화 설정을 컨택 센터 ACD 사용 가능 **에서** 할당
지역 데이터 서버 ACD 이동합니다	**캡처** 사용 확인란을 선택한 다음 Webex 캡처 설정을 컨택 센터 ACD 사용 가능 **에서** 할당 **됨으로**변경되었습니다.
지역 데이터 서버 실제 선택한 다음 Time Event(시간 이벤트 설정)를 이동합니다 가능 **에서** 할당됨으로 ACD.	Enable Real-Time Events(**실시간 이벤트** 사용) 확인란을 Webex Contact Center가 사용
미디어 가져오기 서버 설정	**[미디어 가져오기** 사용] 확인란을 선택한 다음 Webex Contact Center ACD [사용 가능 **]에서** [할당됨 **]으로**이동합니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.

(선택 사항) 4단계: SAML 인증 사용

컨택 센터에서 데이터를 캡처하고 처리하도록 데이터 서버를 구성합니다Webex

Webex WFO는 타사 IdP를 사용하는 서비스 공급업체로 구성할 수 있습니다.

SAML 인증 활성화

1. Webex WFO에서 Application Management(애플리케이션 관리) > Administration > Authentication(인증)으로 이동합니다.
2. SAML 인증 **사용을 선택합니다**.
3. 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	설명
이름	ID 제공자의 고유한 이름을 입력합니다.
발급자 ID	1단계에서 저장한 엔티티 ID를 입력합니다.
SSO(Single Sign On) URL 입력합니다.	1단계에서 저장한 Single Sign-On 리디렉션 URL을
ID 공급자 인증서	1단계에서 저장한 ID 공급자 인증서를 가져옵니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.

1.0에 대한 QM 데이터

QM 사용하면 상담원이 수신한 연결에 얼마나 잘 응답하는지 모니터링하고 평가할 수 있습니다.

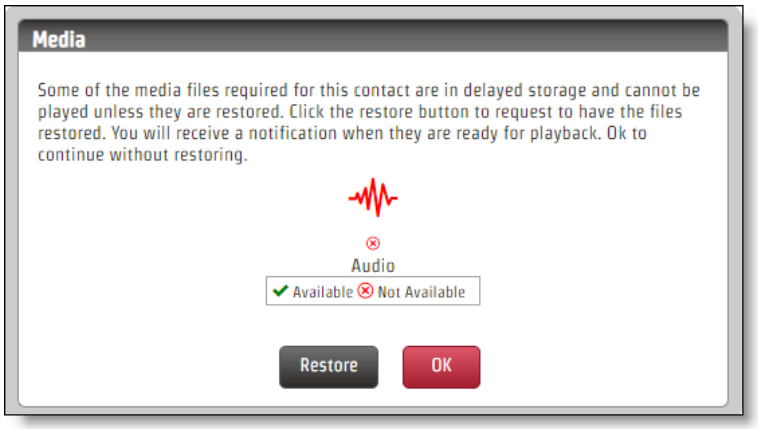
오디오 녹음

QM가 Cisco Webex Contact Center에 연결되면 연결이 만들어지고 컨택 센터에 기록됩니다Webex.

연락처를 가져오기 위해 Webex WFO는 먼저 API 요청을 통해 연락처 메타데이터를 가져옵니다. 그런 다음 다른 API 요청을 통해 오디오 녹음을 가져오고, 오디오 녹음을 연결 메타데이터와 일치시키고, 해당 연결을 처리한 상담원과 연결합니다.

한 상담원이 다른 상담원에게 연결을 연결하는 경우처럼 여러 상담원Webex 연결 센터에서 하나의 연결을 처리할 때 Webex WFO는 메타데이터를 사용하여 해당 연결을 일치하는 수의 연결로 분할한 다음 관련된 개별 상담원과 연결합니다. 특히 Webex WFO는 시작 및 종료 타임스탬프를 통해 상담원이 통화에서 활성 상태였던 시기를 확인하고 그에 따라 연결을 세그먼트화합니다. Webex WFO의 각 결과 연락처에는 고유한 메타데이터와 오디오 녹음이 있습니다.

컨택 센터에서 Webex WFO Webex 연결을 제공하는 데 최대 2시간이 걸릴 수 있습니다. 경우에 따라 연락처와 관련된 오디오 녹음을 업로드하는 데 시간이 더 오래 걸릴 수 있습니다.

> 메모
>
> 업로드된 오디오 녹음이 아직 없는 연락처를 두 번 클릭하면 다음 메시지가 표시됩니다.
>
> 
>
>
> 그러나 이 상황에서는 녹음이 지연 저장되지 않으며 "복원"을 클릭해도 녹음이 복원되지 않습니다. 오디오 파일 업로드 상태가 "파일이 아직 업로드되지 않음"에서 "파일이 업로드됨"으로 변경된 후에만 녹음을 재생할 수 있습니다.

다음 섹션에서는 WFO 세그먼트Webex 상담, 호전환 또는 전화회의가 포함된 컨택 센터 연결을 Webex 방법에 대해 설명합니다.

상담

Webex WFO는 Webex 고객지원센터 연락처를 연결된 연락처 ID가 동일한 두 개의 연락처로 나눕니다.

첫 번째 연결은 고객의 통화에 응답한 상담원과 연결되고 두 번째 연결은 상담을 위해 통화에 참여한 상담원과 연결됩니다. 첫 번째 연결의 녹음은 고객의 전체 통화 길이에 걸쳐 있습니다. 두 번째 연결의 녹음에는 상담원이 상담한 기간만 포함됩니다.

상담 중에 고객지원센터Webex 상담원이 아닌 고객만 녹음합니다.

> 본보기
>
> Webex WFO는 브라운 요원이 42초 동안 하지스 요원과 상담한 연락처를 가져옵니다. Webex WFO는 이 연결을 29와 30, 두 개의 연락처로 나눕니다.
>
> 연결 29와 관련된 녹음의 지속 시간은 00:02:21이며, 이는 브라운 상담원이 고객과 연결된 전체 시간입니다. 연결 30과 관련된 녹음의 지속 시간은 00:00:42이며, 이는 하지스 요원이 브라운 요원과 상담한 시간일 뿐입니다.
>
> 두 녹음에는 동일한 연결 연결 ID가 있습니다.
>
> Media Player에서 이러한 연락처를 선택하여 하나씩 재생할 수 있습니다. 관련된 모든 연락처는 [관련 연락처] 탭에 표시되며 여기에서 연락처를 선택하여 재생할 수도 있습니다.

이체

Webex WFO는 Webex 연결 센터 연결을 호전환된 횟수로 분할합니다. 각 호전환에 대해 Webex WFO는 별도의 연결을 만들고 각 연결을 호전환된 통화의 해당 세그먼트를 처리한 상담원과 연결합니다.

호전환된 통화의 모든 세그먼트에는 동일한 연결 ID가 있습니다.

> 본보기
>
> Webex WFO는 Braun 상담원이 Hodges 상담원에게 연락처를 전송한 연락처를 가져옵니다.

Webex WFO는 이 연결을 27과 28, 두 개의 연락처로 분할합니다. 연결 27의 녹음 기간은 00:00:44이며, 이는 브라운 상담원이 호지스 상담원에게 연결을 전송하기 전에 고객과 연결되어 있었던 시간입니다. 연결 28의 녹음 기간은 00:01:14이며, 이는 연결이 종료되기 전에 Hodges 상담원이 고객과 연결되었던 시간입니다.

두 녹음에는 동일한 연결 연결 ID가 있습니다.

Media Player에서 이러한 연락처를 선택하여 하나씩 재생할 수 있습니다. 관련된 모든 연락처는 [관련 연락처] 탭에 표시되며 여기에서 연락처를 선택하여 재생할 수도 있습니다.

전화회의

Webex WFO는 Webex 고객지원센터 연락처를 연결된 연락처 ID가 동일한 두 개의 연락처로 나눕니다.

첫 번째 연결은 고객의 통화에 응답한 상담원과 연결되고 두 번째 연결은 상담과 회의를 위해 통화에 들어온 상담원과 연결됩니다. 첫 번째 연결의 녹음은 고객의 전체 통화 길이에 걸쳐 있습니다. 두 번째 연결의 녹음은 상담원이 상담 중이고 전화회의 통화에 참여한 기간에만 포함됩니다.

상담 중에 고객지원센터Webex 상담원이 아닌 고객만 녹음합니다. 전화회의 통화 중에 컨택 센터Webex 고객과 상담원 모두를 녹음합니다.

본보기

Webex WFO는 Braun 상담원Webex Hodges 상담원과 상담한 후 Hodges 상담원을 전화회의에 연결한 컨택 센터에서 연락처를 가져옵니다.

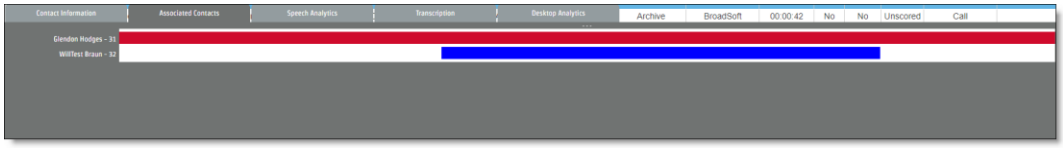
Webex WFO는 이 연결을 두 개의 연결, 31과 32로 분할합니다. 연결 31의 녹음 기간은 00:02:09이며, 이는 브라운 상담원이 고객과 연결된 전체 시간입니다. 연결 32의 녹음 기간은 00:01:00이며, 이는 하지스 요원이 상담을 하고 브라운 요원과 전화 회의를 진행한 시간일 뿐입니다.

두 녹음에는 동일한 연결 연결 ID가 있습니다.

▼ 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

Media Player에서 이러한 연락처를 선택하여 하나씩 재생할 수 있습니다. 관련된 모든 연락처는 [관련 연락처] 탭에 표시되며 여기에서 연락처를 선택하여 재생할 수도 있습니다.

다음 그림은 연락처 31이 선택되었을 때의 Media Player를 보여줍니다. [관련 연결] 탭에서 연결 32를 선택하고 재생할 수도 있습니다.



연결 메타데이터

Webex WFO는 Webex Contact Center 1.0에서 다음을 포함한 사용자 지정 메타데이터를 가져오지 않습니다.

- 통화 관련 데이터
- 후속 작업 코드

다음 표에는 Webex Contact Center 1.0의 연결 메타데이터가 QM의 해당 연결 메타데이터에 매핑되는 방법이 요약되어 있습니다.

Webex 참조	QM
상담사	성, 이름
ANI	발신 번호
증권 시세 표시기	호출된 번호
날짜	날짜, 시간
사용자 TID	상담원 ACD ID
세션 ID	연결된 연락처 ID

Webex WFO는 CWCC 2.0에 대한 사용자 정의 메타데이터 매핑을 지원합니다. 자세한 내용은 Webex WFO 에 메타데이터 동기화를 참조하십시오 .

1.0에 대한 클래식 WFM 데이터

WFM 사용하여 상담원의 일정을 관리하고 상담원 일정 요구 사항을 예측할 수 있을 뿐만 아니라 상담원이 일정을 준수하는지 여부를 모니터링할 수 있습니다.

기록 데이터

Webex WFO는 4개의 API 요청을 통해 서비스 대기열 및 상담원에 대한 기록 데이터를 가져옵니다. Webex WFO에서 컨택 센터 내역 데이터를 사용할 수 있으려면 Webex 2시간까지 걸릴 수 있습니다. 실시간 데이터는 영향을 받지 않습니다.

서비스 대기열 내역 데이터

이 API 요청은 하루 중 매 30분 간격으로 각 Cisco Webex Contact Center 서비스 대기열에 대한 기록 데이터를 가져옵니다. 일부 데이터는 구간 내에서만 계산됩니다. 다른 데이터는 간격에 걸쳐 계산됩니다.

Webex CC 칼럼	설명
queueId_s	Webex Contact Center 서비스 대기열의 ID입니다.
terminationType_s 여기서 value = "abandoned"	(간격만 해당) 이 간격 동안 취소된 통화 수입니다.
처리됨_I	(간격만 해당) 이 간격 동안 처리된 통화 수입니다.
talkDuration_l	(간격 간) 상담원이 연결과 통화하는 데 보낸 시간입니다 이 간격에서 시작되었습니다. 형식 = 밀리초
보류 기간_l	(간격 간) 이 단계에서 시작된 연결의 시간 간격이 보류 중이었습니다. 형식 = 밀리초
시드	세션 ID입니다.
wrapupDuration_i	(간격 간) 상담원이 후속 작업에 소요한 시간입니다 이 간격에 시작된 통화를 완료한 후의 상태입니다. 형식 = 밀리초
대기열 기간_l	(간격 간) 연결이 서비스에서 소요한 시간입니다 대기열이 상담원에게 연결되기를 기다리고 있습니다. 형식 =
밀리초 isServiceLevel_i	이 간격 동안 서비스 수준을 충족한 통화입니다.

서비스 대기열별 비례 배분된 상담원 생산성 데이터

이 API 요청은 하루 중 매 30분 간격으로 상담원이 할당된 서비스 대기열과 연관되지 않은 기록 데이터를 가져옵니다. 그런 다음 Webex WFO는 데이터를 상담원이 할당된 서비스 대기열 수로 나눕니다. 모든 데이터는 해당 구간에서만 계산됩니다.

Webex CC 칼럼	설명
agendId_s	Webex 고객지원센터 상담원의 ID입니다.
Actvity Span(여기서 currentState_s = "유휴")	상담원이 유휴 상태로 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초
Actvity Span where currentState_s = "Available"	상담원이 사용 가능 상태로 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초
활동 범위(currentState_s = "보류")	상담원이 통화 보류 상태로 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초.
Actvity Span where currentState_s = "WrapUp"	상담원이 후속 작업 상태로 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초
Actvity Span where currentState_s != "Available"	상담원이 사용할 수 없는 모든 상태에서 소요한 시간입니다. 형식 = 밀리초

(인터벌만) 서비스 대기열별 상담원 생산성 데이터

이 API 요청은 하루 중 매 30분 간격으로 각 상담원의 서비스 대기열과 연관된 기록 데이터를 가져옵니다. 모든 데이터는 30분 간격 내에서만 계산됩니다.

Webex CC 칼럼	설명
agendId_s	상담원의 ID입니다.
queueId_s	Webex Contact Center 서비스 대기열의 ID입니다.
Actvity Span 여기서 currentState_s = "연결됨"	해당 간격 동안 상담원의 전화기가 연결됨 상태로 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초
Actvity Span where currentState_s = "Ringing"	해당 간격 동안 상담원의 전화가 벨소리 울림 상태였던 시간입니다. 형식 = 밀리초

(간격 간) 서비스 대기열별 상담원 생산성 데이터

이 API 요청은 하루 중 매 30분 간격으로 각 상담원의 서비스 대기열과 연관된 기록 데이터를 가져옵니다. 모든 데이터는 간격에 걸쳐 계산됩니다.

Webex CC 칼럼	설명
agendId_s	상담원의 ID입니다.
queueId_s	Webex Contact Center 서비스 대기열의 ID입니다.
handled_i	처리한 통화 수입니다.
wrapupDuration_i	이 단계에서 상담원이 연결과 통화하는 데 보낸 시간입니다 간. 형식 = 밀리초
holdDuration_l	이 간격 내에 시작된 연결이 보류된 기간입니다. 형식 = 밀리초
transferCount_i	상담원이 전달한 통화 수입니다.
talkDuration_l	이 간격 동안 상담원이 연결을 시작하는 데 보낸 시간입니다. 형식 = 밀리초

실시간 데이터

컨택 센터Webex WFM에 연결되어 있으면 Webex 컨택 센터 Agent Desktop Webex 상담원의 상태가 변경될 때마다 API WFO가 업데이트됩니다. 그런 다음 Webex WFO는 Webex Contact Center 상담원 상태를 WFM의 해당 상담원 상태로 매핑하므로 슈퍼바이저와 관리자가 실시간으로 상담원 일정 준수를 모니터링할 수 있습니다.

다음 표에는 Webex Contact Center Agent Desktop의 상담원 상태가 WFM의 상담원 상태에 매핑되는 방법이 요약되어 있습니다.

Webex 참조	WFO Webex
사용 가능	준비 완료 사용 가능
연결됨 또는 통화 중	말하다
후속 작업	통화 후 작업
통화 보류	보류
유휴	준비 안 됨
해당 없음	로그아웃됨(Webex Contact Center API 응답의 isLogout_i 열에서 가져옴)

중요 : 준수 상태 매핑을 구성할 때 활동에 할당하는 모든 "준비 안 됨" 사유 코드의 전체 조합에 적용되는 255자 제한이 있습니다.