Webex WFO 및 Webex Contact Center 통합 가이드

클래식 WFM을 사용한 배포의 경우

최초 게시일: 2020년 9월 29일

마지막 업데이트: November 11, 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 전화번호는 Cisco 웹사이트(www.cisco.com/go/offices)에 나와 있습니다.

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. 판권 소유.

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 WFO 설치하고 구성하는 공식 Cisco 파트너를 위해 설계되었습니다. 또한 Cisco 구현 엔지니어, 지원 엔지니어, 영업 엔지니어, 개발 및 마케팅 담당자는 이 가이드에서 유용한 정보를 찾을 수 있습니다.

Cisco Webex Contact Center 1.0 및 2.0 개요

Webex WFO와 Cisco Webex Contact Center(CWCC) 간의 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 배포를 CWCC 2.0으로 전환하는 데 사용되는 전환 API) 및 2.0(프로그래밍 방식 API)이라고 하는 다양한 API 세트와 호환됩니다.

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

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

버전 및 기능 사용 가능 여부

Version 및 특징	CWCC 1.0 레거시 CMSv1 사용 아피스	CWCC 1.0에서 2.0 CMSv2 API 사용	CWCC 2.0 레거시와 함께 CMSv1 API	CWCC 2.0 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)의 경우 Webex WFO 오디오 녹음에 무음을 삽입하고 화면 녹음에 빈 화면을 삽입합니다.

**Cisco Webex Contact Center(CWCC)에는 일시 중지와 다시 시작을 위한 두 가지 옵션이 있습니다. 한 가지 옵션은 수동 일시 중지 및 다시 시작이며 Cisco Agent Desktop를 사용합니다. 두 번째 옵션은 Cisco API가 필요한 자동화된 일시 중지 및 다시 시작을 위한 것입니다. API 기반 옵션의 경우 API

명령을 Cisco Smart로 보내야 합니다.

오디오를 편집하기 위한 데스크톱 소프트웨어. 일시 중지 및 다시 시작 데이터에서 수정된 오디오는 CWCC에서 Webex WFO로 동기화됩니다. Webex WFO가 수정된 오디오를 수집하면 화면 녹화가 포함된 경우 Webex WFO는 연락처가 Webex WFO에 표시되기 전에 수정된 오디오를 기반으로 화면을 자동 수정합니다. 수동 및 자동 일시 중지 및 다시 시작 옵션을 사용하려면 모두 사용자가 Cisco Agent Desktop 소프트웨어를 설치해야 합니다. Webex WFO 수동 및 자동 일시 중지 및 다시 시작 옵션은 CWCC 통합에 적용되지 않습니다. Webex WFO 시작된 자동화된 이벤트에 필요한 RTP 신호가 Webex WFO를 통과하지 않으므로 Webex WFO 자동 일시 중지 및 다시 시작을 사용할 수 없습니다.

> 중요 일시 중지 및 다시 시작은 Cisco로 활성화해야 합니다. Cisco 계정 관리자에게 문의하여 액세스를 요청하세요.

소개

Webex WFO는 Cisco Webex Contact Center와 통합되어 통화 녹음, 품질 관리, Workforce 관리, VoC(고객의 소리) 분석 및 데이터 관리를 제공하는 통합 Workforce 최적화(WFO) 소프트웨어 제품군입니다. 지원되는 통합에 대한 세부 정보는 아래에 나열되어 있습니다.

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

품질 관리 (QM)

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
Webex WFO 오디오를 녹음합니다.		X
Webex WFO 오디오를 가져옵니다. 녹음 출처: Cisco Webex Contact Center	X 버전 1.0 : 가져 오기가 2-3 시간 지연됩니다. 버전 2.0: 녹음을 Webex Contact Center에서 Webex WFO에게 사용할 수 있게 되면 연락처 가져오기가 발생합니다. 가져오기에는 최대 15분이 소요됩니다.	
Webex WFO 화면 녹화	X	
Webex WFO 스토리지가 필요합니다. 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 WFO 오디오 수집	Cisco Webex Contact Center 1.0 및 2.0 개요 참조	

기능	지원됨	현재 지원되지
녹음 일시 중지 및 다시 시작(수동 및 자동)		
Webex WFO 화면 녹화 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 가능성에 대한 정보입니다.	
스테레오 녹음		
사용자 정의 메타데이터	X 2.0 전용	
녹음이 암호화됨	X	
음성 에너지 이벤트	X*** 무음 및 대화 이벤트만	이벤트 보류 및 일시 중지 지원되지 않습니다
라이브 음성 모니터링	X Webex Contact Center 통화 모니터링을 통해 사용 가능	
라이브 화면 모니터링	X Webex WFO 스마트 데스크톱 클라이언트를 통해	
동기화 지원	X 사용자, 팀 및 대기열	
연결 메타데이터 가져오기	X	
CRM 통합	X*	
에이전트 웹 녹음 제어 및 녹음 제어 API		X**

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
다중 채널 통합 지원	X	
음성 채널	X	
디지털 채널 - 채팅	X Webex WFO 디지털 정보 보기 채널 지원	
디지털 채널 - SMS	X Webex WFO 디지털 정보 보기 채널 지원	
디지털 채널 - 이메일	X Webex WFO 디지털 정보 보기 채널 지원	

**제품 통합 검토를 엽니다.*

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

이벤트로 등록하기 위해 대화 또는 무음이 경과해야 하는 시간을 구성할 수 있습니다. QM 전역 설정 _ 구성의 "Talk Over Events" 및 "Silence Events"를참조하십시오.

> 참고: 청크 녹음 시나리오에서 Webex WFO 사용자 정의 메타데이터를 사용하여 통화에 태그를 지정하는 것은 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)

*데이터 서버에서 서버리스 통합으로 마이그레이션하는 경우 Cisco 기술 지원에 문의하십시오.
소개를 참조하십시오.

세그먼트 녹음 **, 상담 레그 녹음** 및 **복합 통화**가 활성화되어 있어야 합니다. 참고:
자세한 내용은 Complex call events 를 참조하십시오.

Workforce 매니지먼트 (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. PUT 적절한 장소에 적절한 사람들을 배치합니다.
더 스마트하게 작업하고 일관되고 뛰어난 고객 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다.

사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
과거 데이터	X	
실시간 데이터	X	
예측	X	

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
일정	X	
동기화 지원	X 사용자, 팀 및 대기열	

** 6개월이 지난 기록 데이터 캡처는 Webex Contact Center에서 데이터를 직접 사용할 수 없는 경우 전문 서비스 계약이 필요할 수 있습니다.*

분석

사용 가능한 기능

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

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
에이전트 스마트 벤치마킹	X	
고급 음성 검색	X	
옴니 에이전트 인텔리전스	X 클라우드 배포에만 사용할 수 있습니다. Cisco 전문 서비스와의 계약이 필요합니다.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence 는 사용자 지정 메타데이터에 의존합니다. 자세한 내용은 Webex WFO 에 메타데이터 동기화를 참조하십시오 .

통찰력

Insights는 Webex WFO 제품군의 핵심 부분인 AI 기반 BI 솔루션입니다. Insights는 Webex WFO의 모든 Workforce 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 How licenses wor k 및 Manage roles and permissions(역할 및 권한 관리)를 참조하십시오.

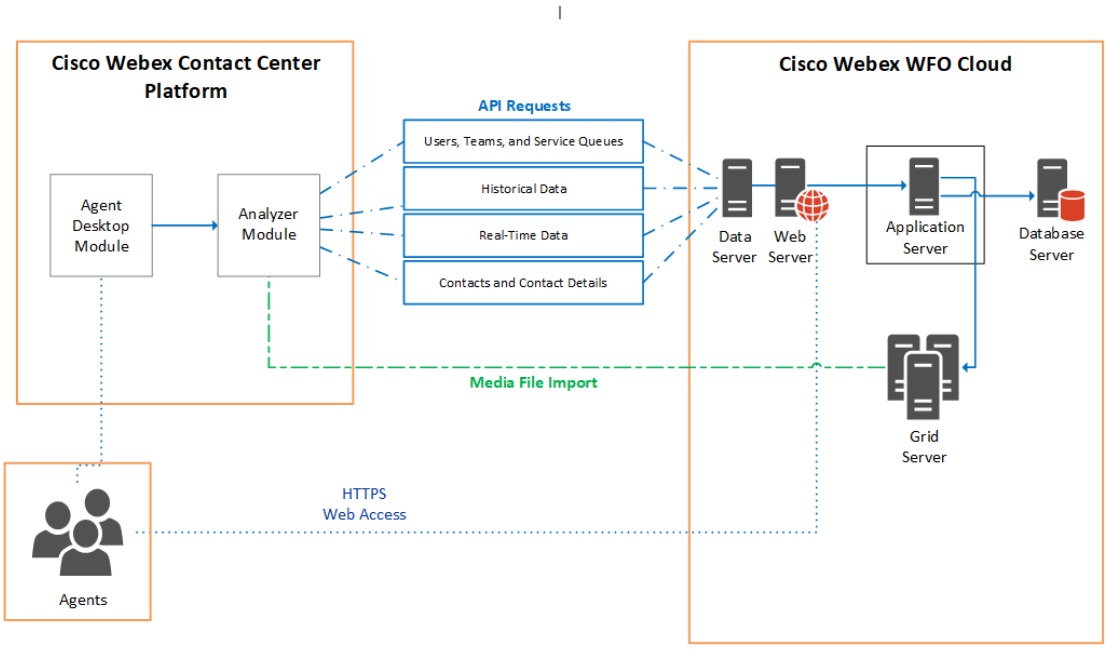
사용 가능한 기능

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
사전 구축된 대시보드	X	
기계 학습 기반 분석	X	
사용자 정의 테마	X	

기능	지원됨	현재 지원되지 않음
Autograph(자동화된 데이터 시각화)	X	
시각적 옵션(사용자 지정 데이터 시각화)	X	
대시보드 공유	X	

Webex WFO 및 Cisco Webex Contact Center 아키텍처

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



구성 절차

이 섹션에서는 Webex WFO WFM을 포함하여 Webex WFO와 Cisco Webex Contact Center 통합을 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 따라야 하는 구성 절차는 조직에서 구매한 Webex WFO 제품과 사용되는 Cisco API에 따라 달라집니다.

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

Cisco Webex Contact Center 2.0 구성 개요

CWCC 2.0 통합은 2.0(프로그래밍 방식) API를 사용합니다. 데이터 서버는 필요하지 않습니다.

2.0(프로그래매틱) API

- Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM과 호환 가능
- 배포에 QM, Analytics 또는 Classic WFM가 포함된 경우 Cisco Webex Contact Center 2.0 에 연결 절차를 따르십시오 .

Cisco Webex Contact Center 1.0 구성 개요

CWCC 1.0 통합은 CMSv2 API를 사용하며 Webex WFO QM, Analytics 및 클래식 WFM와 호환됩니다.

Cisco Webex Contact Center 1.0 에연결에 설명된 절차를 따릅니다.

CMSv2 API

- Webex WFO QM, Analytics 및 Classic WFM와만 호환됩니다.
- CWCC 1.0에서 2.0으로 전환하는 사용자에게 적합
- Cisco Webex Contact Center 1.0 에 연결 절차에 따라 Cisco Webex Contact Center 1.0 **확인란이 선택되고** Cisco 테넌트 ID **필드가 채워졌는지 확인해야** 합니다.

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. 서비스 유형 계정이어야 합니다. 개인 이메일 계정이 아니어야 합니다. Cisco 해지 사용자 자격 증명이 만료될 때 토큰에 액세스합니다. 따라서 Cisco 계정 사용자 이름 및 암호 자격 증명이 만료되면 Webex WFO의 ACD 다시 인증해야 합니다.
재인증에는 Cisco 기술 지원 참여가 필요합니다. 다음 정보와 함께 Cisco 기술 지원을 제공합니다.
- Webex Contact Center 관리자 자격 증명(사용자 이름 및 암호)
- Webex WFO 테넌트 ID
- 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 API에 액세스할 수 있습니다.
- 사용자 이름은 개인 이메일 주소일 수 없습니다.
- 사용자 이름은 Active Directory Cisco 동기화를 사용하여 만들거나 Cisco 관리 포털에서 수동으로 만든 이메일 주소여야 합니다.

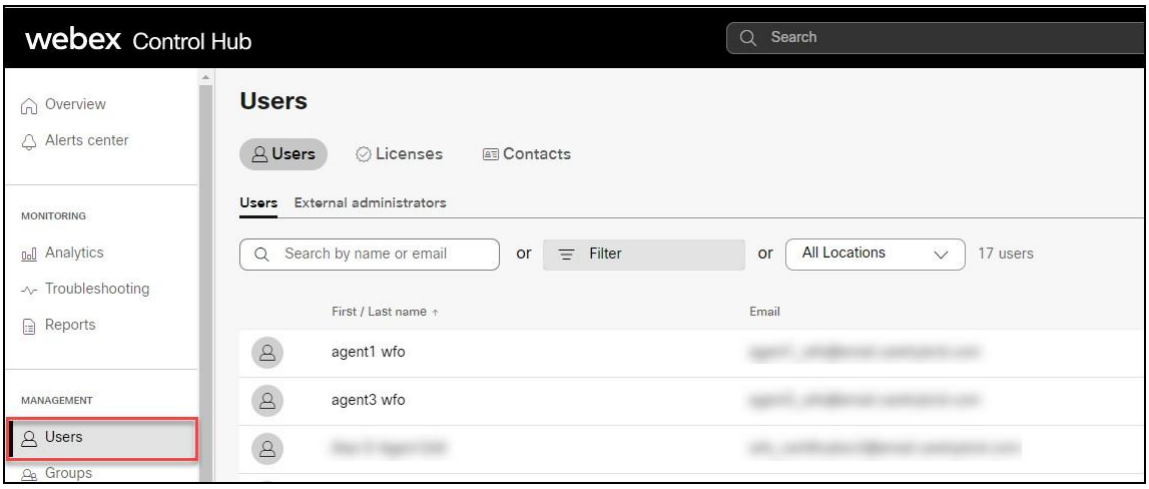
  참고 나중에 Active Directory 동기화가 활성화되고 이메일 주소가 Active Directory에 없으면 Cisco의 설정이 지워집니다. 중복된 팀이 있을 것이고
  새 전자 메일 주소와의 동기화 문제로 인해 발생하는 사용자입니다.

구성 절차

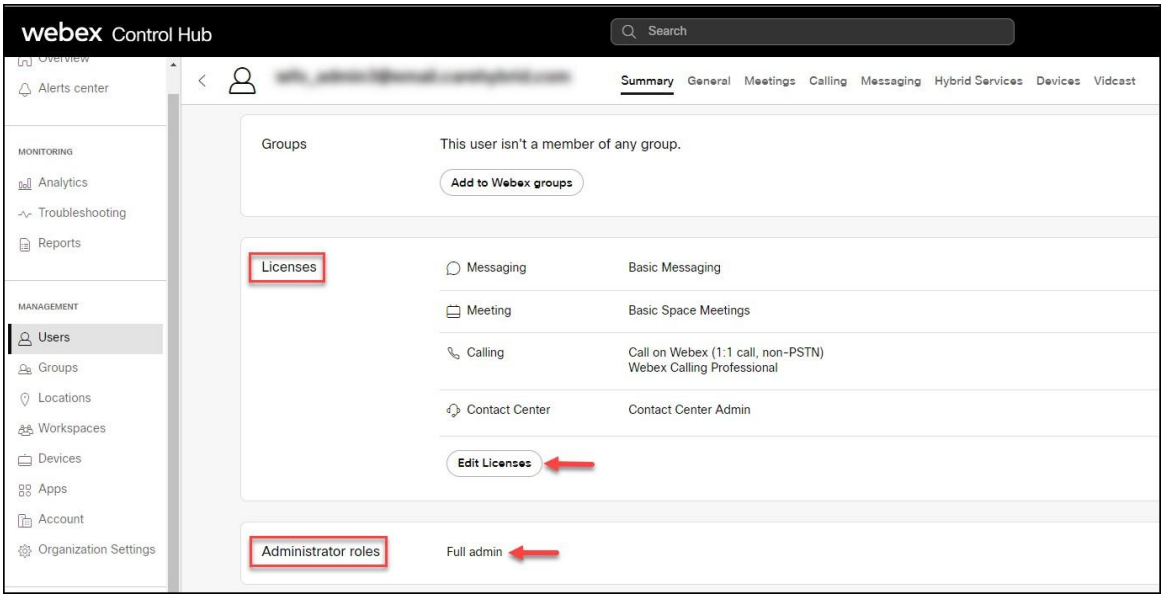
역할 및 권한 할당

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 Webex Control Hub** 에 액세스합니다.
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.

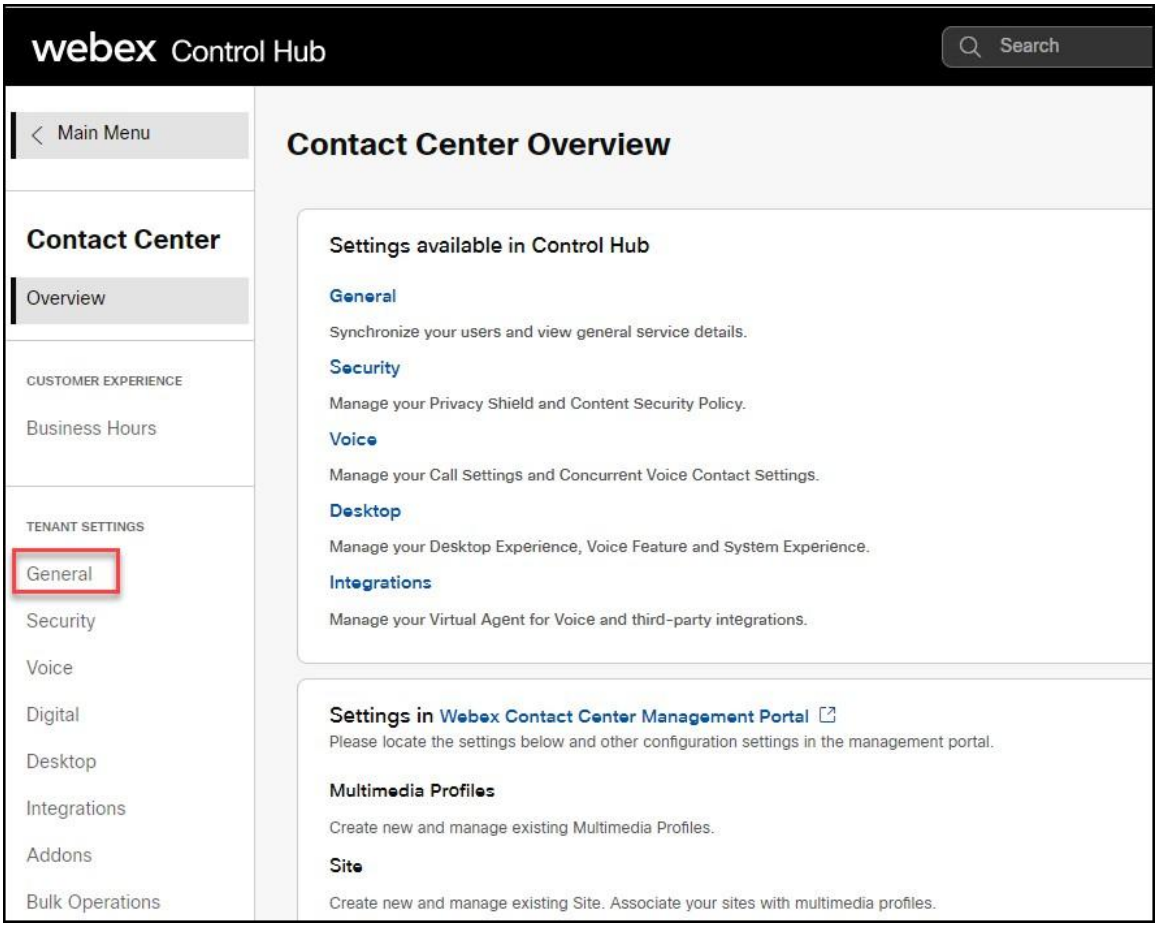
- 필요에 따라 역할을 수정한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.

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

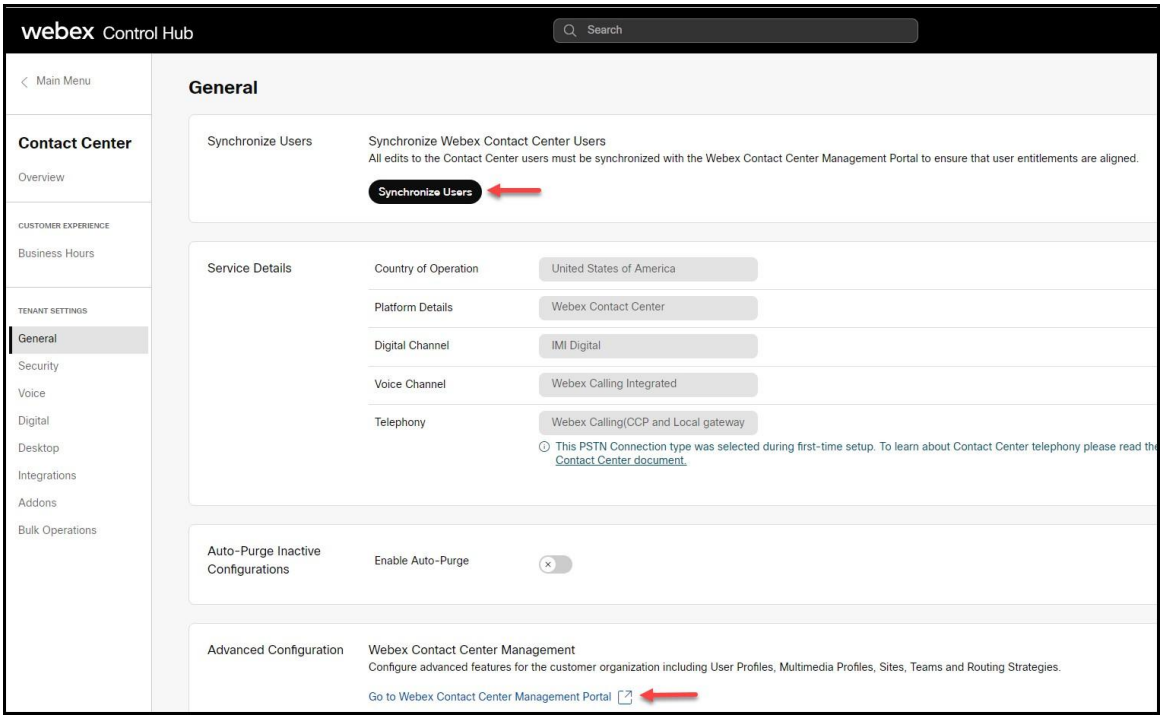
> 알림: 동기화 문제가 발생하면 **조직 관리자** 확인란을 선택하고 **전체 관리자** 역할.

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** .



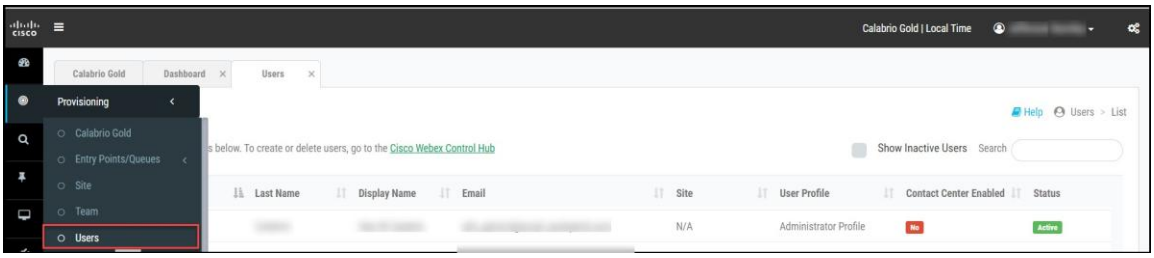
3. [사용자 **동기화]를 클릭합니다.**



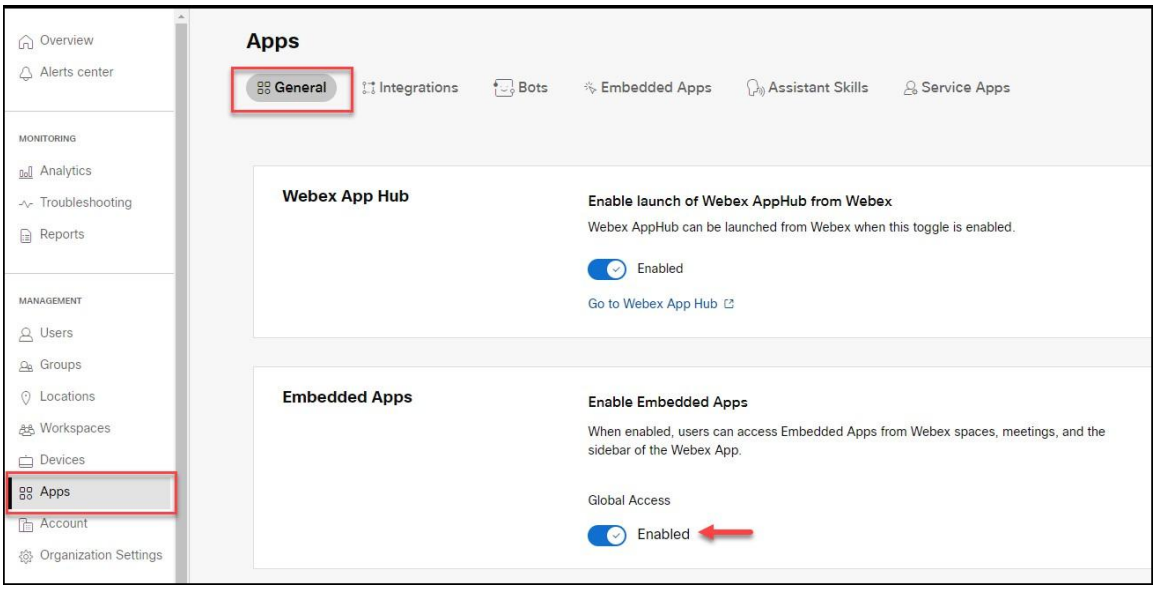
4. **Webex Contact Center 관리 포털** 로 이동 링크를 클릭합니다. 관리 포털이 별도의 창에서 열립니다.

5. 관리 포털에서 API 계정이 설정으로 이동하여 동기화되었는지 확인합니다.
   > **왼쪽 탐색 모음의 Users** .

메모 **이 계정에 대한 연결 센터 활성화** 상태는 아니요 **입니다** .

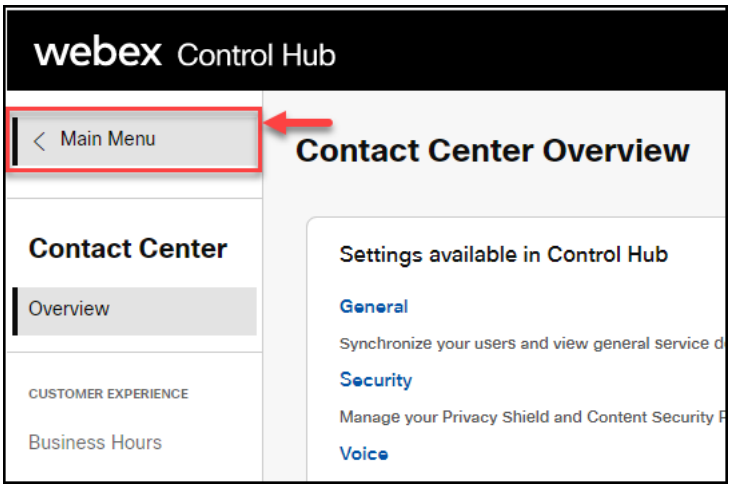


앱 설정 구성



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

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



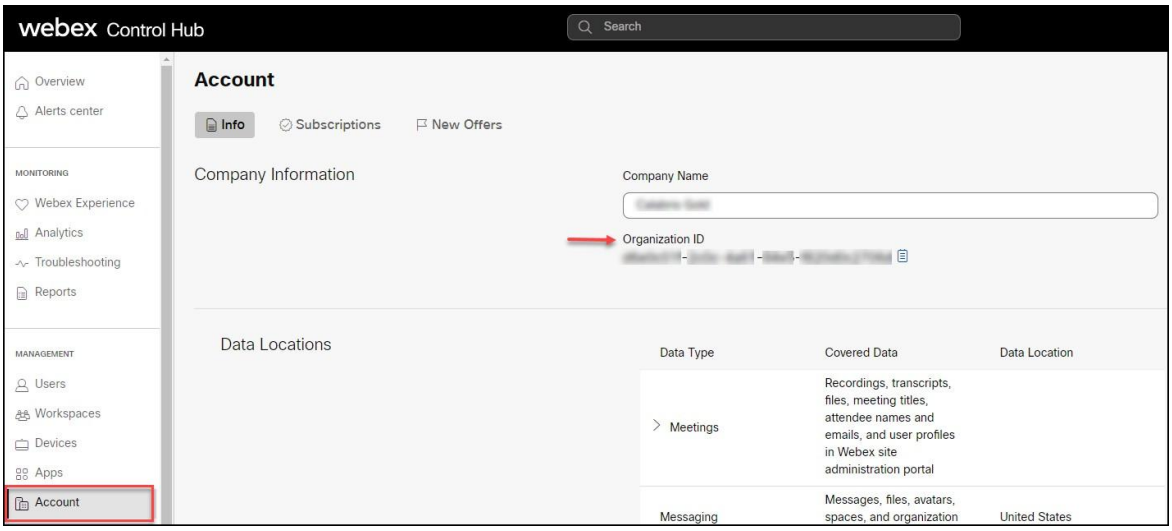
을 클릭하여 앱 **페이지에 액세스합니다** .

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

조직 찾기 ID

1. 왼쪽 탐색 모음에서 **계정** 페이지로 이동합니다.

2. **액세스하기 쉬운 위치에 조직 ID** 을(를) 저장합니다. Cisco 조직 ID은 Webex WFO에서 CWCC 2.0에 대한 연결을 설정할 때 필요합니다. 조직 ID은 Webex WFO에서 테넌트 ID이라고도 합니다.



API 엔드포인트 매핑

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

지역	개발자 포털	API
우리	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 인증된 파트너가 있는 지원 티켓을 엽니다.

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 인증된 파트너를 사용하여 지원 티켓을 엽니다.

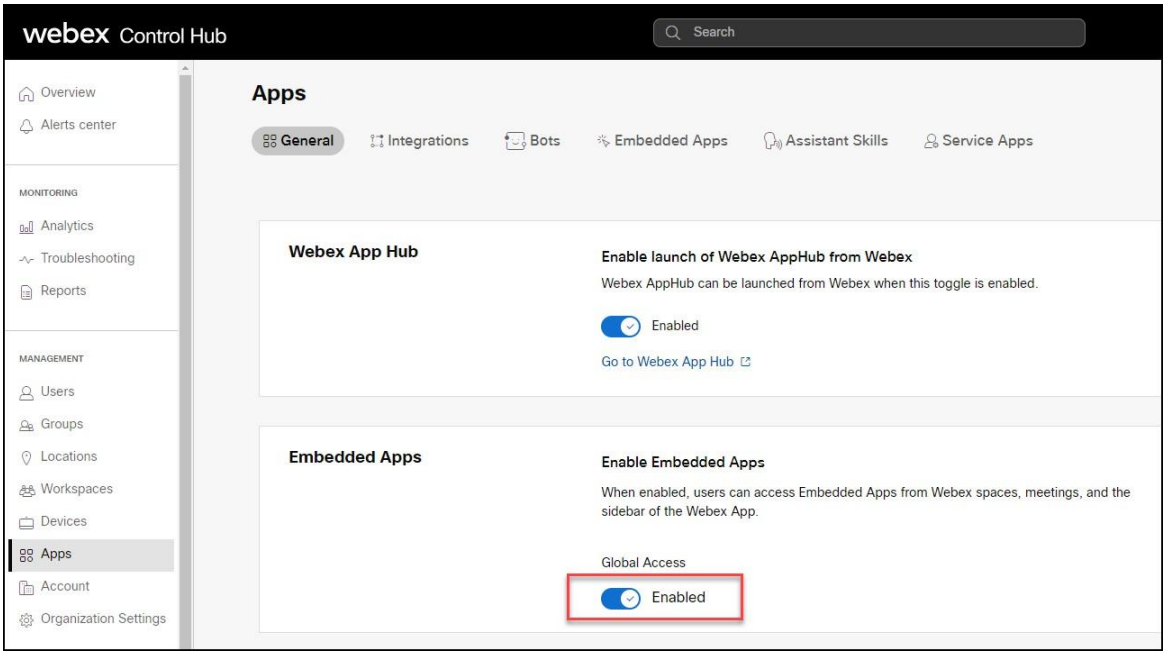
Pro Pack과의 통합 활성화

중요 Pro Pack이 있는 경우에만 이 절차를 수행하십시오.

1. Webex Control Hub(https://admin.webex.com/)에 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 ID은 로그인할 때 관리자 액세스 토큰에 추가됩니다.

> 중요 1) Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 구성하는 데 사용하는 계정을 변경하기 전에 각별한 주의를 기울이십시오. 관리자를 변경해야 하는 경우
> 암호를 주기적으로 사용하는 경우 관리자 암호를 변경한 직후 재인증 구성 절차를 따라 통합의 연결이 끊어지지 않도록 해야 합니다.
> 2) 구성된 데이터 서버를 사용하여 마이그레이션하는 기존 고객인 경우 계정 관리자에게 문의해야 합니다.

사전 요구 사항

Webex Contact Center 공급자에서 다음 정보를 복사하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다. 구성 Cisco Webex Contact Center 에 설명된 절차를 따릅니다.

- Webex 관리자 사용자는 Webex Contact Center 시스템에 필요한 Webex Control Hub 형식 및 역할을 가지고 있어야 합니다. 자세한 내용은 Cisco Webex Contact Center 구성 항목의 "역할 및 권한 할당" 절차를 참조하십시오.
- 사용자 이름 — Cisco Webex Contact Center의 관리 자격 증명과 연결된 사용자 이메일 주소입니다.

  > 모범 사례 WFM를 사용하는 경우 Webex Contact Center **사용자 이름** 필드가 Calabrio ONE API 사용자 이름 **필드와 별개입니다** .

- API URL — 프로토콜을 포함한 Webex Contact Center API,의 전체 기본 URL입니다.
- 테넌트 ID — Cisco Webex Contact Center 조직 ID입니다.
- Calabrio ONE API 사용자 이름 필드는 다음 기준을 충족해야 합니다.
  - Webex WFO에서 이 사용자는 해당 역할에 할당된 화면 **녹화 및** 음성 **녹음 권한도** 있어야 합니다. 애플리케이션 관리에서 **역할**페이지를 사용하여 **역할에 권한을 할당하고 사용자** 페이지를 사용하여 사용자에게 역할을 할당합니다.
  - 이 사용자는 사용자의 팀 **드롭다운 목록에서 기본 팀에 할당** 되어야 합니다. 응용 프로그램 관리 **의 페이지.**

- 애플리케이션 관리 **의 사용자** 페이지에 **있는** 연결된 그룹 및 팀에서 **모든 그룹 및 팀을**선택하여 이 사용자에게 전체 범위를 지정해야 합니다.

구성 절차

모범 사례 Cisco에서는 Google Chrome 또는 CWCC Edge 브라우저의 시크릿 모드와 같은 프라이빗 브라우저 세션에서 Microsoft 2.0을 구성할 것을 권장합니다.

- Cisco Webex Contact Center 2.0에 연결 - CWCC 1.0에서 2.0으로 전환하는 기존 고객이고 QM, Analytics 또는 Classic WFM이 있는 경우 이 절차를 따릅니다.
- 2.0 프로그래매틱 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 따릅니다.

  WFM가 있는 경우 2.0 프로그래밍 방식 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성 절차를 완료한 후 Webex WFO WFM 에 대해 Cisco Webex Contact Center 2.0 구성 절차를 수행해야 합니다.
- ACD를 구성한 후에는 재인증을 구성해야 합니다.

2.0 프로그래밍 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성

1. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 >시스템 구성>ACD 구성**으로**이동합니다.
2. Select ACD(# 선택)에서 Add(추가 **)를 클릭합니다**.
3. ACD 선택 드롭다운 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. 중요 이 계정은 절대 변경해서는 안 되는 서비스 유형 계정이어야 합니다. 계정을 변경하면 다음과 같은 문제가 발생할 수 있습니다. 시스템에서 중복 사용자 및 팀.

필드	구성
API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 Cisco Webex Contact Center API,의 전체 기본 URL을 입력합니다.
테넌트 ID	CWCC 테넌트 계정의 조직 ID을 입력합니다.
Calabrio ONE API 사용자 이름	Webex WFO 서비스 계정 사용자 이름 이 서비스 계정을 테넌트 관리자 계정 또는 API 사용자 계정이라고도 합니다. 이는 올바른 테넌트에 데이터를 업로드하는 데 필요합니다. 이 계정은 시스템 관리자가 만들어야 하며 계정은 테넌트 시스템에 상주합니다. 또한 이 테넌트 관리자 계정에는 데이터를 업로드할 수 있는 올바른 권한이 부여되어야 합니다. 이 테넌트 관리자 계정을 만드는 데 도움이 필요하면 Cisco 지원팀에 문의하세요. ▪ Webex WFO에서 이 사용자는 해당 역할에 할당된 화면 **녹화 및** 음성 **녹음 권한도** 있어야 합니다. 애플리케이션 관리에서 **역할**페이지를 사용하여 **역할에 권한을 할당하고 사용자** 페이지를 사용하여 사용자에게 역할을 할당합니다. ▪ 이 사용자는 애플리케이션 관리 **의 사용자** 페이지에 **있는** 팀 **드롭다운 목록에서 기본 팀에**할당되어야 합니다. ▪ 애플리케이션 관리 **의 사용자** 페이지에 **있는** 연결된 그룹 및 팀에서 **모든 그룹 및 팀을**선택하여 이 사용자에게 전체 범위를 지정해야 합니다.
Calabrio API 사용자 암호	Webex WFO 서비스 계정 암호
사용 제품 - 품질 관리	**품질 관리** - 조직에서 품질 관리를 구매했는지 여부를 선택합니다. **조직에서 Webex WFO만 음성 연락처만 수집하려는 경우 음성** 확인란을 선택합니다.

필드	컨피그레이션
	조직에서 Webex WFO를 사용하여 채팅, SMS 메시지 및 전자 메일을 수집하려는 경우 디지털(채팅, SMS, 전자 메일, 소셜)
	확인란을 선택합니다.
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 Webex WFO로 동기화됩니다. CWCC 메타데이터 값은 Metadata Manager(Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager)에서 만든 메타데이터 레이블에 매핑됩니다. 성공적으로 매핑된 후 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)	Webex WFO의 사용자, 팀 및 서비스 대기열을 Cisco Webex Contact Center의 해당 항목과 동기화하려는 빈도(분)를 나타냅니다.
캡처 지연(분)	WFM이 대기하기 전에 대기할 시간을 설정합니다. ACD 통계는 간격이 끝난 후 가져옵니다.
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	(선택 사항) Webex WFO로 화면 녹화를 구성한 CWCC 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 자세한 내용은 화면 녹화를 참조하십시오.
데이터 다시 캡처 활성화	(선택 사항) 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다 전날 전체에서.
미디어 가져오기	미디어 및 녹음 파일을 Webex WFO로 가져올 수 있습니다. Webex Contact Center에서.

필드	구성
사용자 동기화	사용자 데이터를 Webex Contact Center에서 Webex WFO으로 동기화할 수 있습니다.
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** 절. Webex WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다. Webex WFO은 다음 정보를 순서대로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처를 Webex WFO(으)로 가져올 때 이미 할당된 언어입니다. 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 WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다. Webex WFO은 다음 정보를 순서대로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처에 이미 할당되어 있는 언어

필드	컨피그레이션
	Webex WFO(으)로 가져옵니다. B. 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에서 구성하는** 사용자 정의 메타데이터 필드에 할당된 언어입니다. C. 여기서 구성하는 폴백 언어(폴백 텍스트 언어 섹션)입니다. D. 기본 언어(영어)입니다.
권한 부여 URL	참고: 이 섹션은 기존 ACD 편집할 때만 나타납니다. 새 ACD 만들 때는 나타나지 않습니다. 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 비밀번호 변경. ▪ Active Directory 동기화에서 Cisco 계정의 Single Sign-On으로 전환합니다. ▪ 도메인 변경.

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

재인증 구성

1. Cisco Webex Contact Center에서 로그아웃되었는지 확인합니다.
2. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 >시스템 구성>ACD 구성**으로**이동합니다.
3. ACD **선택 아래의**ACD 서버 **목록에서 Webex Contact Center 2.0 ACD** 를 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. 이 ACD에 연결된 관리자 계정의 로그인 자격 증명을 입력하고 로그인합니다. 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 ACD의 ACD 페이지로 돌아갑니다.
10. 인증 URL 아래의 **두 번째 텍스트 상자에 코드를 입력합니다**.
11. Authorize(권한 부여)를 클릭합니다 .
12. 저장을 **클릭합니다**.

메타데이터를 Webex WFO에 동기화

Cisco Webex Contact Center(CWCC) 메타데이터 값을 CWCC 연락처와 Webex WFO로 동기화할지 정의할 수 있습니다. 메타데이터는 CWCC의 전역 변수 필드에서 수집하거나 API 엔드포인트 응답에서 반환되는 표준 필드입니다. 여기에서 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 서식을 지정하는 절차, Webex WFO 매핑 절차 및 예제에 대해 자세히 설명합니다. 성공적으로 매핑된 후 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 지정 필드입니다. 전역 변수에 대한 자세한 내용은 CWCC 관리자 페이지에서 확인할 수 있습니다. 표준 사용자 정의 메타데이터 필드는 CWCC의 /search 엔드포인트에서 유래합니다. 자세한 내용은 Cisco 설명서를 참조하세요. https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. 다음 코드는 샘플 /search API 응답입니다.

전역 변수는 음성 채널 및 모든 디지털 채널에 대한 사용자 정의 메타데이터로 지원됩니다.

```
{
  "데이터": {
    "작업": {
      "작업": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": 참, "isActive": 거짓,
          "대기열": [
            {
              "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
              "이름": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "상태": "종료됨",
          "소유자": {
            "이름": "callbackorg2user1 콜백org2user1", "ID":
            "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
          "channelType": "텔레포니"
        ,
}
```

사전 요구 사항

- Cisco Webex Contact Center 2.0은 Webex WFO에서 ACD로 구성되어야 합니다.
- Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 각 CWCC 메타데이터 필드에 대해 먼저 메타데이터 관리자의 Webex WFO(Application Management > QM > QM Configuration> Metadata Manager)에 위치)에서 메타데이터 레이블을 만들어야 합니다.

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

  메타데이터 관리자 페이지에서 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
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- 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 서식 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 서식 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.

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
}
```

   텍스트 **작업**

2. 접두사 뒤에 마침표를 추가합니다.

   EXAMPLE 작업입니다.

3. API 응답에 표시되는 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 유형 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

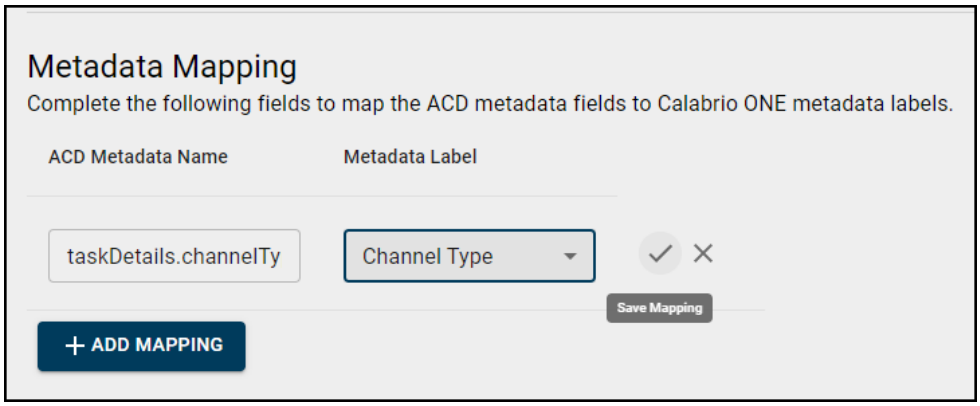
6. 서식이 지정된 텍스트가 다음 형식인지 확인합니다. 필드는 대/소문자를 구분하며 텍스트 사이에 공백을 포함하지 않습니다. 이제 CWCC 2.0 메타데이터를 Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑할 준비가 되었습니다.

   <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. ACD 메타데이터 이름 **아래의** 텍스트 상자에 올바른 형식의 CWCC 메타데이터 값을 입력합니다.

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	ID. 작업이 분산된 물리적 컨택 센터 위치의 이름입니다.
팀	ID, 통화가 배포된 팀의 이름입니다.
참여자	작업을 처리한 상담원입니다.
진입점	ID, CWCC에 있는 연락처의 초기 방문 장소 이름입니다.

Cisco Webex Contact Center에 대한 통합 세부 정보

이 섹션에서는 두 시스템이 연결되면 Cisco Webex Contact Center의 데이터가 Webex WFO와 통합되는 방법을 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 대화 내용 및 SMS 대화 내용을 Webex WFO에서 수집하고, 시각화하고, 상호 작용 **페이지에서 액세스할 수** 있습니다. 디지털 채널 지원은 채널 전반에 걸쳐 Webex WFO 내에서 상호 작용에 대한 포괄적인 보기와 원활한 사용자 경험을 보장합니다. 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.

> 예시 옴니채널 경험의 예로는 상담원이 채팅으로 상호 작용을 시작한 후 전화 통화로 상호 작용을 이어가는 경우가 있습니다. 채팅 채널에서 얻은 정보
> 음성 채널은 통합 옴니채널 솔루션을 사용하여 연결됩니다.

지원되는 연락 시나리오

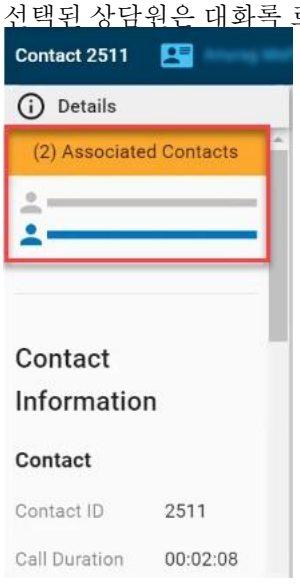
다음과 같은 시나리오가 지원됩니다.

- 수신/발신 메시징
- 이체

- 전화회의

> 참고 이메일 채널에서는 회의 기능이 지원되지 않습니다.

예시 이 이미지에 표시된 상호 작용에는 송금이 포함되어 있으므로 연결된 연락처 섹션에서 채팅의 두 가지 경로를 볼 수 있습니다. 관련 연락처 섹션 내에서,
채팅이나 SMS 대화록에서 다른 상담원을 선택할 수 있습니다. 파란색은 선택된 에이전트를 나타냅니다. 어떤 상담원을 선택하든 전체 채팅 내용 또는 SMS 대화록이 표시됩니다. 단, 선택된 상담원은 대화록 로그 오른쪽의 파란색 말풍선 상자에 나타납니다.



절차

디지털 채널 활성화

1. Webex WFO에서 **애플리케이션 관리** > **ACD 구성**으로 이동합니다.
2. **추가** 섹션에서 **ACD 선택** 을 클릭하세요. **ACD 세부 정보** 창이 열립니다.
3. ACD 선택 드롭다운 목록에서 Webex Contact Center 2.0을 선택하여 ACD 구성 페이지에 액세스하세요.
4. **제품 활성화** 섹션 내에서 **품질 관리**를 클릭합니다.
5. 디지털(채팅, SMS, 이메일, 소셜)을 클릭하세요.
6. 저장 버튼을 클릭하세요.

상호작용 페이지에서 채팅, SMS, 이메일 또는 소셜 미디어 대화 내용을 필터링하세요.

1. Webex WFO에서 **상호작용**으로 이동하세요.
2. 필터 창에서 필터 열 내의 연락처 유형 드롭다운 목록을 클릭합니다.
3. 채팅 기록을 보려면 **채팅** 을 선택하고, SMS **for SMS 기록을 보려면** SMSfor SMS 기록을 보려면 **이메일** 을 선택하세요.
4. **적용**을 클릭하세요.

디지털 채널의 한계

화면 녹화 시작 및 화면 녹화 중지 제어 명령은 음성 입력이 없는 화면 상호 작용에만 적용됩니다. 이 기능은 상담원이 디지털 상호작용을 처리하는 동안 화면상의 동작을 캡처하는 데 사용할 수 있지만, 디지털 상호작용 기록과 상호작용 세부 정보를 연결하지는 않습니다.

채팅 지원

고객이 채팅을 사용하여 CWCC에 구성된 상담원에게 문의하면 해당 채팅 및 채팅과 관련된 데이터가 Webex WFO로 수집됩니다. 채팅에 참여한 각 상담원은 자신이 담당한 부분뿐만 아니라 전체 대화 내용에 대한 전체 채팅 기록을 모두 확인할 수 있습니다.

상호 작용의 각 단계에는 **연락처 ID**가 있으며, 이는 채팅의 고유한 ID입니다. **연관 연락처 ID** 는 원본 연락처를 Webex WFO에 수집된 연락처의 모든 파생 다리와 연결하는 식별자입니다. 채팅은 전송이나 회의가 있는 경우 여러 단계로 진행될 수 있습니다.

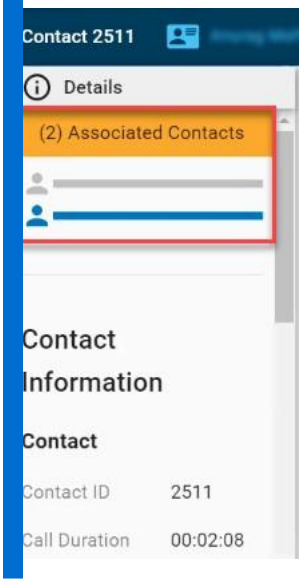
즉, 채팅의 각 단계에는 고유한 연락처(ID)가 있으며, 채팅에서 파생된 모든 단계에는 동일한 공유 연락처(ID)가 연결됩니다. 채팅을 선택하면 상호 작용 페이지에 표시되는 채팅 기록에서 해당 채팅과 관련된 모든 채팅을 볼 수 있습니다.

사전 요구 사항

- Cisco Contact Center 데스크톱(에이전트 대시보드)이 있습니다.
- Cisco 채팅 위젯이 Cisco Contact Center 데스크톱용으로 설정되어 있습니다.

> 참고 통화 전환이나 회의로 인해 선택한 채팅에 추가 상담원이 연결된 경우, 연결된 상담원 목록에서 해당 상담원을 클릭하여 추가 상담원의 채팅 기록을 확인하세요.

세부 정보 창의 연락처 섹션입니다.



채팅 제한 사항

- 채팅 기록은 CWCC ACD가 구성된 조직 내에서만 확인할 수 있습니다. 제3자 기관과의 채팅 내용은 공개되지 않습니다. 채팅이 제3자에게 이관되는 경우, Webex WFO는 이관 전 상담원이 진행했던 채팅 내용에 대한 데이터만 제공합니다.
- 연결된 연락처 ID는 텍스트 채팅의 모든 단계(이송 및 회의 포함)에서 일관되게 유지됩니다. 음성 통화의 모든 단계(통화 전환 및 회의 통화 포함)에서 연결된 연락처 ID는 일관되게 유지됩니다. 하지만 동일한 고객 여정 내에서 문자 채팅과 음성 통화에 연결된 연락처 ID가 서로 다릅니다.

SMS 지원

고객과 상담원이 문자 메시지라고도 하는 SMS 메시지를 주고받으면 SMS 메시지와 해당 SMS 메시지와 관련된 데이터가 Webex WFO에 저장됩니다. 대화에 참여한 각 상담원은 자신의 개별적인 대화 부분뿐만 아니라 전체 대화에 대한 SMS 녹취록을 모두 가지고 있습니다. 각 상호작용 단계에는 연락처 ID가 있으며, 이는 SMS 상호작용의 고유한 ID입니다. 관련 연락처 ID는 원래 연락처와 해당 연락처의 모든 파생 연결 부분을 연결하는 식별자이며, 이 연결 부분은 Webex WFO에 포함됩니다. SMS 대화는 이적이나 컨퍼런스가 포함될 경우 여러 단계로 진행될 수 있습니다.

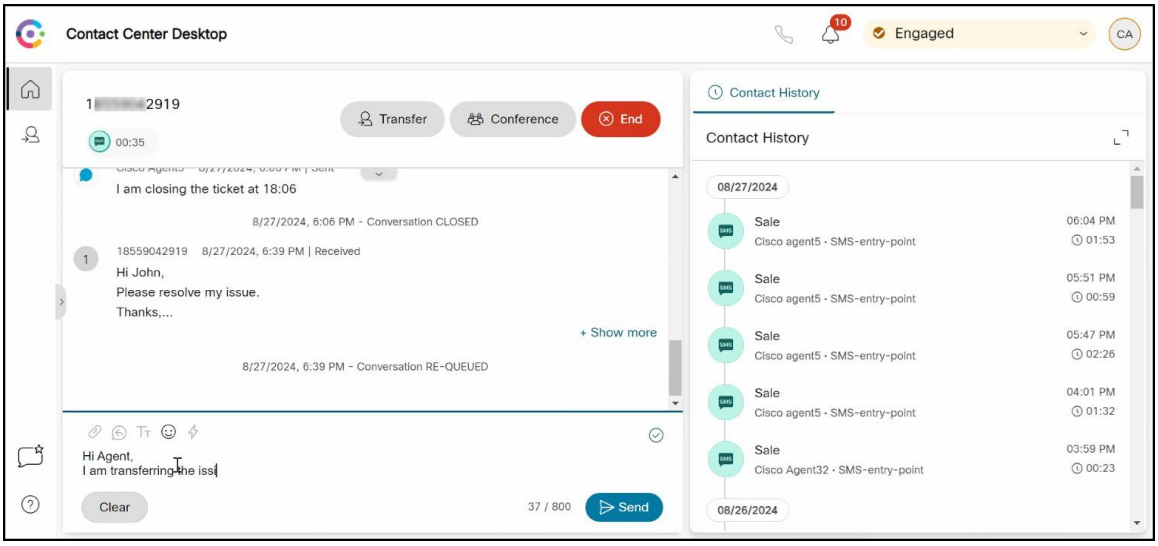
이는 SMS의 각 다리가 고유한 접점 ID를 갖고 있으며, SMS의 모든 파생 다리가 동일한 공유 연결 접점 ID를 갖고 있음을 의미합니다. 상호 작용 페이지에서 SMS 연락처를 선택하면 미디어 플레이어에서 연결된 모든 SMS 메시지를 볼 수 있습니다. **상호작용** 연락처를 두 번 클릭하면 해당 연락처의 SMS 대화록을 볼 수 있습니다.

사전 요구 사항

- Cisco Contact Center 데스크톱(에이전트 대시보드)이 있습니다.
- SMS 큐로 구성된 유효한 전화번호가 있습니다.

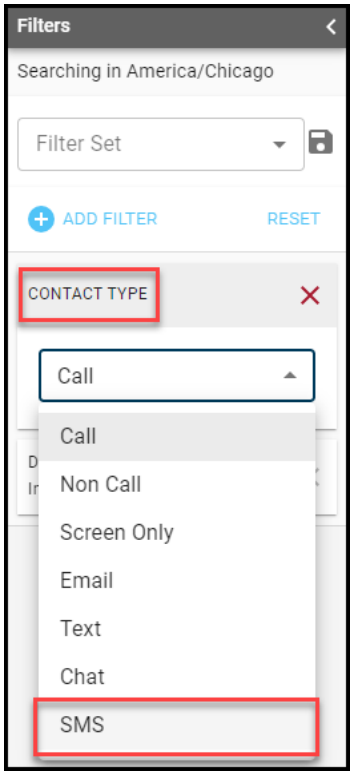
예시 흐름도

이 예시는 고객과 상담원 간의 일반적인 SMS 대화를 보여줍니다.

1. 고객이 휴대전화를 사용하여 상담원에게 연락합니다.
2. 고객 문의가 컨택센터 데스크톱 대기열에 나타나고 상담원이 이를 수락합니다.
3. 고객과 상담원은 몇 분 동안 SMS 메시지를 주고받다가 상담원이 채팅을 종료합니다.
4. 

5. 상담원은 Webex WFO가 SMS 대화록과 SMS 데이터를 수집하기 전에 컨택센터 데스크톱 시스템에서 **종료** 버튼을 클릭하여 대화를 종료해야 합니다.
6. Webex WFO에서 **상호작용** 페이지로 이동하여 SMS 대화록을 찾으세요. 보장하다 **연락처 유형** 이 필터로 선택되었습니다. **SMS** 메시지를 필터링하고 목록에서 SMS를 선택하세요.

상호작용의.

7. 

(상호작용 페이지의 연락처 유형 필터 드롭다운 목록)

SMS 제한 사항

- SMS 녹취록은 CWCC 2.0 및 ACD가 구성된 조직 내에서만 사용할 수 있습니다. SMS 타사 조직과의 메시징은 사용할 수 없습니다. SMS 통화가 귀사 고객센터에서 다른 제3자 기관으로 이관되는 경우, 해당 SMS 통화 부분의 녹취록은 Webex WFO에서 확인할 수 없습니다.
- SMS 대화의 모든 단계(이송 및 회의 포함)에서 관련 연락처 ID는 일관되게 유지됩니다. 음성 통화의 모든 단계(통화 전환 및 회의 통화 포함)에서 연결된 연락처 ID는 일관되게 유지됩니다. 하지만 SMS 대화와 음성 통화는 동일한 고객 여정 내에서 서로 다른 연락처 ID를 가집니다.

> 예시 고객 상호작용에는 한 상담원과의 SMS 대화가 포함되고, 그 후 SMS 대화가 두 번째 상담원에게 전달되며, 마지막으로 두 번째 상담원과
> 고객은 통화 종료 전에 5분간 통화할 수 있습니다. Webex WFO 내에서, 고객과 첫 번째 상담원 간의 초기 SMS 대화와 지속적인 대화 모두

SMS 대화가 두 번째 상담원에게 연결되었으며, 연결된 연락처는 ID로 동일합니다. 고객과 두 번째 상담원 간의 5분간의 통화에는 다른 연락처 번호 ID가 연결되어 있습니다.

- Webex WFO는 품질 관리가 활성화되어 있고 SMS 구성 페이지에서 디지털(채팅, SMS) 확인란이 선택된 경우에만 채팅 및 SMS 상호 작용을 수집합니다. 이 페이지에서 설정을 변경하는 경우, 실수로 채팅 및 SMS 채널을 비활성화하지 않도록 다시 한번 확인하십시오.

이메일 지원

사전 요구 사항

- Cisco Contact Center 데스크톱(에이전트 대시보드)이 있습니다.
- 이메일 대기열에 등록된 유효한 전화번호가 있습니다.

예시 흐름도

이 예시는 Webex WFO에 수집되는 고객과 상담원 간의 일반적인 이메일 상호 작용을 보여줍니다.

1. 고객이 이메일을 보냅니다.
2. 이메일 메시지는 Cisco Contact Center 데스크톱(상담원 대시보드) 대기열에 나타나며 상담원이 이를 확인합니다.
3. 고객과 상담원은 몇 분 동안 이메일을 주고받습니다.

   참고 상담원은 Webex WFO가 디지털 채널 데이터를 수집하기 전에 대화를 종료해야 합니다.

4. Webex WFO에서 **상호작용** 페이지로 이동하여 목록에서 이메일 상호작용을 선택하면 이메일 기록을 찾을 수 있습니다.

복잡한 통화 이벤트

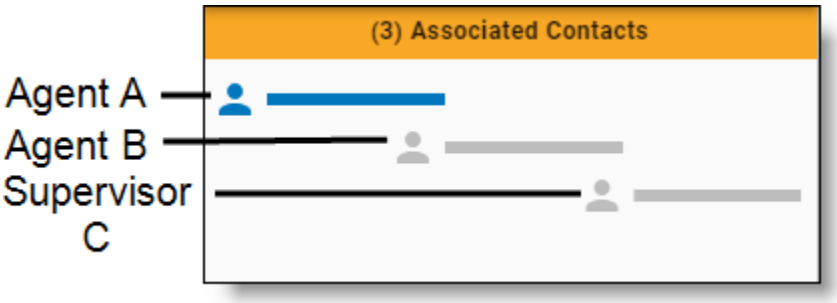
이 항목에서는 Webex WFO가 복잡한 통화 시나리오를 처리하는 방법을 설명합니다. 복잡한 통화 시나리오는 통화 중에 발생할 수 있는 다양한 상황을 의미합니다. 여기에는 통화 이월, 회의 통화, 통화 보류 및 대기 통화가 포함됩니다. Cisco Webex Contact Center 2.0에서는 상담원이 컨설팅을 위해 통화에 참여하는 등 참여자가 변경될 때 세그먼트가 형성됩니다.

Webex WFO에서는 음성 통화와 화면 녹화, 메타데이터 등 관련 데이터를 모두 '연락처'라고 부릅니다. 관련 연락처 ID는 원래 통화와 해당 통화의 모든 파생 구간을 연결하는 식별자이며, 이 구간들은 Webex WFO에 기록됩니다. 이는 결과적으로 생성된 각 연락처가 원래 통화와 동일한 연관 연락처 ID를 공유한다는 의미입니다. 미디어 플레이어에서 연결된 연락처를 볼 수 있습니다(상호작용 > 연락처를 두 번 클릭).

여러 상담원이 동일한 고객 통화를 처리하는 경우(예: 한 상담원이 다른 상담원에게 통화를 연결하는 경우), Webex WFO는 관련된 각 상담원에 대해 별도의 연락처를 생성하고 이러한 연락처에 동일한 연결 연락처 ID를 부여합니다. '연관 연락처' 섹션에는 이러한 연락처가 표시되어 통화가 콜센터에 연결된 시점부터 종료될 때까지의 모든 통화 과정을 확인할 수 있습니다.

예

고객이 상담원 A에게 전화를 겁니다. 상담원 A는 고객을 상담원 B에게 연결하고, 상담원 B는 고객을 관리자 C에게 연결합니다. Webex WFO는 세 개의 개별 연락처를 생성하고 각각에 동일한 연결 연락처 ID를 부여합니다.



미디어 플레이어에서 수신 오디오 스트림은 파란색이고, 송신 스트림은 빨간색입니다. 상담원 한 명은 한 채널에 표시되고, 통화에 참여하는 다른 모든 당사자는 별도의 채널에 표시됩니다. 보다 오디오를 들어보세요 연락하다 그리고 침묵과 대화에 관한 사건들 미디어 플레이어의 오디오 패널에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

사전 요구 사항

- 조직 테넌트에 대해 다음 설정을 활성화해야 합니다.
  - **세그먼트 녹화** - 이 설정을 활성화하려면 Cisco 기술 담당자에게 문의하십시오.
  - **다리 기록 상담** - 이 설정을 활성화하려면 ACD 기술 담당자에게 문의하십시오.
  - **복잡한 호출** - 이 설정을 활성화하려면 Cisco 기술 지원팀에 문의하십시오.

- 중요 Cisco 기술 담당자가 Cisco Webex Contact Center 시스템에서 **세그먼트 녹화** 를 활성화하고 **레그 녹화** 를 먼저 확인해야 합니다. 이후 Cisco 기술 지원팀은 Webex WFO 내에서 **복잡한 호출** 을 활성화해야 합니다.

- Webex Contact Center 버전 2.0이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Cisco Webex에 연결 컨택 센터 2.0 을 참조하세요.
- Webex WFO 메타데이터 레이블에 매핑하려는 각 CWCC 메타데이터 필드에 대해 Webex WFO 메타데이터 레이블을 먼저 생성해야 합니다. 이는 애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자에 있습니다.
  - CWCC의 메타데이터를 메타데이터 레이블에 매핑하려면 메타데이터 관리자 페이지의 **메타데이터 유형** 드롭다운 목록에서 **텍스트** 를 선택해야 합니다.

    모범 사례 **텍스트** 메타데이터 유형 **드롭다운 목록에서 "통화 유형"을 입력하세요.**

  - 메타데이터 관리자 페이지에서 **ACD 데이터** 드롭다운 목록이 비어 있는지 확인하십시오. 메타데이터 관리자 페이지의 나머지 모든 필드는 원하는 대로 구성할 수 있습니다.

페이지 위치

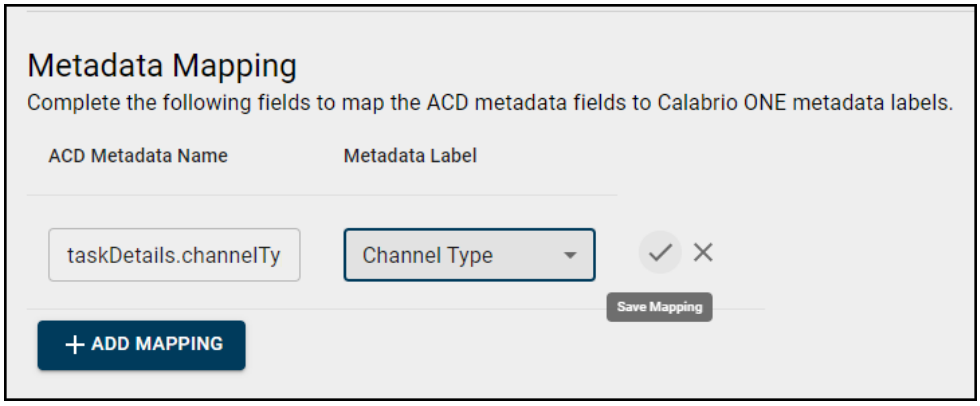
애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > ACD 구성

절차

Webex WFO의 지도 메타데이터

사용자 지정 메타데이터를 "고객 세그먼트" 및 "상담" 값에 매핑해야 합니다.

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 구성 페이지로 이동합니다.
2. **메타데이터 매핑** 섹션 내에서 **매핑 추가**를 클릭합니다.
3. **ACD 메타데이터 이름** 아래 텍스트 상자에 "고객 세그먼트"를 입력합니다.
4. **메타데이터 레이블** 열 아래의 드롭다운 목록을 클릭하고 옵션 목록에서 필수 조건으로 생성한 통화 유형 메타데이터 레이블을 선택합니다.
5. 메타데이터 매핑을 저장하려면 확인 아이콘을 클릭하세요.



예

6. 추가 메타데이터 매핑을 추가하려면 **매핑 추가** 를 클릭하세요.
7. **ACD 메타데이터 이름** 아래 텍스트 상자에 "Consult"를 입력합니다.
8. **메타데이터 레이블** 열 아래의 드롭다운 목록을 클릭하고 옵션 목록에서 필수 조건으로 생성한 통화 유형 메타데이터 레이블을 선택합니다.
9. 메타데이터 매핑을 저장하려면 확인 아이콘을 클릭하세요.
10. 페이지 오른쪽 상단에 있는 **저장** 을 클릭하세요.

복잡한 호출을 활성화합니다

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 구성 페이지로 이동합니다.
2. **복합 호출 활성화** 섹션 내에서 **복합 호출 활성화** 토글을 선택합니다.
3. 페이지 오른쪽 상단에 있는 **저장** 을 클릭하세요.

복합 통화 이벤트 유형

- 통화 전환 — Webex WFO는 통화가 전환된 횟수에 따라 통화를 분할합니다. Webex WFO는 각 통화 이체에 대해 별도의 연락처를 생성하고, 각 연락처를 이체된 통화의 해당 부분을 처리한 상담원과 연결합니다.
- 회의 — Webex WFO는 원래 통화를 두 개의 연락처로 분할합니다. Webex WFO의 첫 번째 연락처는 고객의 전화를 받은 상담원과 연결됩니다. 두 번째 연락처는 통화에 참여한 상담원과 관련됩니다. 첫 번째 상담원의 통화 녹음은 상담원이 통화에 참여한 전체 시간을 포함합니다. 두 번째 통화 녹음은 두 번째 상담원이 통화에 참여한 시간만 포함합니다.

- 콜드(블라인드) — Webex WFO는 이적 및 회의 시나리오 모두를 설명할 때 "콜드(블라인드)"라는 용어를 사용합니다. 이 설명은 통화 전환 또는 회의 통화가 이루어지기 전에 두 상담원 간에 아무런 통신 없이 기존 통화를 다른 상담원에게 직접 연결하는 것을 의미합니다.
- Warm — Webex WFO는 이적 및 회의 시나리오 모두를 설명할 때 "warm"이라는 단어를 사용합니다. 이 설명은 첫 번째 담당자가 두 번째 담당자에게 전달 또는 회의가 이루어지기 전에 관련 맥락 및 배경 정보를 제공하기 위해 대화를 나눈다는 것을 의미합니다. 웜 트랜스퍼(warm transfer) 또는 컨퍼런스(conference)의 상담 부분은 연락 기록에 포함됩니다.
- 주차 — 주차 상황에서 Webex WFO는 통화를 두 개의 연락처로 분할합니다. 첫 통화 녹음에는 통화가 중단되기 전까지의 시간이 포함됩니다. 두 번째 통화 녹음은 공원에서 통화가 연결된 이후의 시간을 포함합니다. 즉, 통화를 멈추면 연락처가 종료되고, 주차된 전화를 받으면 새로운 연락처가 생성됩니다.
- 상담 — 첫 번째 연락은 고객의 전화를 받은 상담원과 연관되어 있고, 두 번째 연락은 상담을 위해 호출된 상담원과 연관되어 있습니다. 첫 접촉 녹음은 고객의 통화 전체 시간을 아우릅니다. 두 번째 접촉 녹음은 요원들이 상담한 시간만 기록되어 있다.

다음 표는 다양한 콜 이벤트 유형과 Webex WFO이 이를 지원하는지 자세히 설명합니다.

Type(유형)	지원됨	설명
전화 수락/종료	예	상담원은 고객 전화를 받고, 통화는 대기나 전환과 같은 통화 이벤트가 발생하지 않고 종료됩니다.
보류/보류해제	예	고객이 PUT 대기 중입니다. 대기 음악은 고객 통화 구간에서 재생됩니다.
일시정지 및 재개 (매뉴얼)	예	통화가 일시정지됩니다. 일시정지 및 재개는 PCI 준수 기준을 준수합니다. 대기/재개와 달리, 고객 통화 구간에서는 대기 음악이 재생되지 않습니다; 오직 침묵만이 들린다. 사용자는 Cisco Webex CC 시스템 내에서 수동으로 일시정지와 재개를 트리거해야 하며, Webex WFO가 수동 트리거를 인식합니다.

콜드(블라인드) 전송	예	통화는 한 상담원에서 다른 상담원으로 전환됩니다.
웜 전송		

유형	지원됨	설명
냉기 회의 따뜻한 회의	예	두 명 이상의 상담원과의 통화 상호작용.
지정보류	아니요	통화는 PUT 대기(대기)되어 있으며, 같은 상담원이 통화를 인수(회수)할 수 있습니다.

> **참고:** 통화 중 첫 상담원에 대해 화면 녹화가 지원됩니다. 전송된 통화 구간에서는 화면 녹화가 지원되지 않습니다.

화면 녹화

화면 녹화는 Webex WFO 스마트 데스크톱을 통해 캡처되며, Cisco Webex CC가 아닙니다.

사전 요구 사항

화면 녹화가 제대로 작동하려면 다음 기능과 구성 요소가 올바르게 구성되어 있는지 반드시 확인해야 합니다.

기능	구성
스마트 데스크톱	Webex WFO 스마트 데스크톱은 PC에 설치되어 작동해야 합니다 상담원이 Webex CC에 로그인하고, 각 스마트 데스크톱은 RTE 메시징을 사용하도록 설정해야 합니다. RTE 메시지는 ACD 설정 페이지에서 Webex CC의 '화면 녹화 **용 RTE 메시지 활성화' 체크박스를 선택하여** 구성됩니다. RTE 메시징을 통해 연결된 스마트 데스크톱 클라이언트는 올바르게 설정된 사용자가 Webex CC에 로그인할 때 10분 단위로 화면 녹화를 녹화할 수 있습니다.
Webex WFO 사용자	Webex WFO가 Webex CC와 동기화되면, 에이전트를 가져오고 동기화합니다. Webex WFO 사용자 중 Webex CC 사용자 프로필을 가진 사용자들. Webex CC 사용자 프로필을 가진 사용자만 화면 녹화가 가능합니다. 이 사용자는 사용자 페이지에서 다음 추가 구성을 가져야 합니다:

기능	구성
	▪ 이 사용자 활성화 — 선택해야 합니다. ▪ 역할 — 연락처 캡처 및 기록 화면 권한과 연관된 역할에 할당되어야 합니다. ▪ Windows 로그인 — Webex CC 에이전트가 PC에 로그인할 때 사용하는 Windows 로그인과 동일해야 합니다.

화면 녹화 캡처

다음 목록은 Webex WFO가 Webex CC 요원의 화면 녹화를 어떻게 캡처하는지에 대한 개요를 제공합니다.

1. 에이전트가 스마트 데스크톱이 설치된 PC에 로그인합니다.

   Webex WFO에서 올바르게 설정된 사용자가 스마트 데스크톱이 운영되는 PC에 로그인하여 RTE 메시징을 사용하도록 설정하면, 스마트 데스크톱은 화면 녹화를 10분 단위로 캡처하여 로컬에 저장하기 시작합니다. 아직 Webex WFO에는 화면 녹화 영상을 업로드하지 않았습니다.

   화면 녹화 구간은 데스크톱에서 암호화되어 있습니다. 칼라브리오는 화면 녹화 파일의 인증 및 암호화를 위해 Symmetric AES-CBC-256과 Asymmetric RSA-CBC-2048을 사용하는 2단계 암호화 과정을 사용합니다.

   스마트 데스크톱은 이 세그먼트들을 다음 위치에 저장합니다:

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

2. 에이전트가 Webex CC에서 연락을 처리합니다.
3. Webex WFO는 연락처의 오디오 녹음과 메타데이터를 가져옵니다.
4. Webex WFO 에이전트의 PC에서 화면 녹화 영상을 추출해 업로드합니다.

   Webex WFO가 Webex CC에서 연락처를 업로드하면, 일치하는 화면 녹화 영상을 추출하고 업로드하는 과정을 시작합니다. Webex WFO는 각 연락처의 타임스탬프를 적절한 에이전트 PC에게 전달함으로써 이를 수행합니다.

   스마트 데스크톱이 이 타임스탬프를 받으면, 화면 녹화 구간을 자르고 연결하여 접촉 시간과 일치하는 단일 화면 녹화 영상으로 만듭니다. 그 후 화면 녹화 영상을 Webex WFO에 업로드합니다.

접촉과 관련 없는 화면 녹화 구간은 불일치가 발생하지 않았는지 분석한 후 삭제됩니다. 스마트 데스크톱이 Webex WFO 연결을 끊으면, 재연결할 때 복구 프로세스를 실행하여 상담원이 처리한 모든 연락처에 대해 화면 녹화를 만듭니다.

> **예시:** 상담원이 하루가 끝날 때 연락을 처리한 후, Webex CC가 Webex WFO에 연락을 제공하기 전에 PC를 종료합니다. 에이전트가 PC를 켜면
> 다음 날, 스마트 데스크톱이 Webex WFO에 다시 연결되고, Webex WFO가 화면 녹화를 추출해 업로드합니다.

5. 에이전트가 로그아웃합니다.

   상담원이 로그아웃하면 스마트 데스크톱은 새로운 화면 세그먼트 녹화를 중단합니다.

서버리스 구성에 대하여

Webex WFO 데이터 서버는 요청을 처리하고 데이터를 전달합니다. 구체적으로, 사용자 동기화와 데이터 가져오기는 데이터 서버 프로세스입니다. 이러한 과정들은 이제 통합 자체에 고유적으로 적용되었으며; 따라서 데이터 서버는 더 이상 필요하지 않습니다.

공정 세부사항

귀하의 조직이 Cisco Webex Contact Center 2.0을 위한 QM 통합의 순신규 구현을 진행하고 있다면, Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 에 명시된 절차를 정확히 따르면 됩니다.

하지만 귀하의 조직이 데이터 서버 통합에서 서버리스 통합으로 이전하는 경우에는 다음과 같은 고려사항을 유의해 주시기 바랍니다.

1. 이는 통제된 도입 방식으로, 전문 서비스 참여가 필요합니다. 엔지니어가 조직을 대신해 Cisco 2.0 서버리스 기능을 활성화해야 다음 단계로 진행할 수 있습니다.

2. 데이터 서버를 비활성화하려면 다음 페이지에 위치한 데이터 서버 설정 페이지를 사용해야 합니다.
   애플리케이션 관리 > **시스템 구성** > **데이터 서버 구성**.

   - 한 번에 한 데이터 서버에 대해 모든 설정을 제거하고 체크박스를 하나씩 해제한 후 저장 **을 클릭**하세요.

- 다음 단계로 넘어가기 전에 10분을 기다리세요.
- ACD에 대한 데이터 서버 연결을 제거하려면 제거 **를 클릭** 하세요.

3. ACD 구성 설정(**애플리케이션 관리** > **시스템 구성** > **ACD 구성**)이 최신 상태입니다.

- **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** 구성 페이지에서 미디어 가져오기 **토글 및** 사용자 동기화 **토글을** 클릭하여 서버리스 미디어 가져오기 및 사용자 동기화 기능을 활성화합니다.
- **Webex WFO API 사용자 이름** - 이 필드에는 Cisco Webex Contact Center의 관리 자격 증명과 연결된 전자 메일 주소를 사용해야 합니다.
  - Webex WFO에서 이 사용자는 해당 역할에 할당된 화면 **녹화 및** 음성 **녹음 권한도** 있어야 합니다. 애플리케이션 관리에서 **역할**페이지를 사용하여 **역할에 권한을 할당하고 사용자** 페이지를 사용하여 사용자에게 역할을 할당합니다.
  - 이 사용자는 애플리케이션 관리 **의 사용자** 페이지에 **있는** 팀 **드롭다운 목록에서 기본 팀에**할당되어야 합니다.
  - 이 사용자는 아래에 있는 모든 그룹과 팀을 선택하여 전체 범위를 제공해야 합니다. **응용 프로그램 관리의 사용자 페이지에 있는 연결된 그룹 및 팀Associated Groups and Teams** on the Users **page in Application** Management **.**

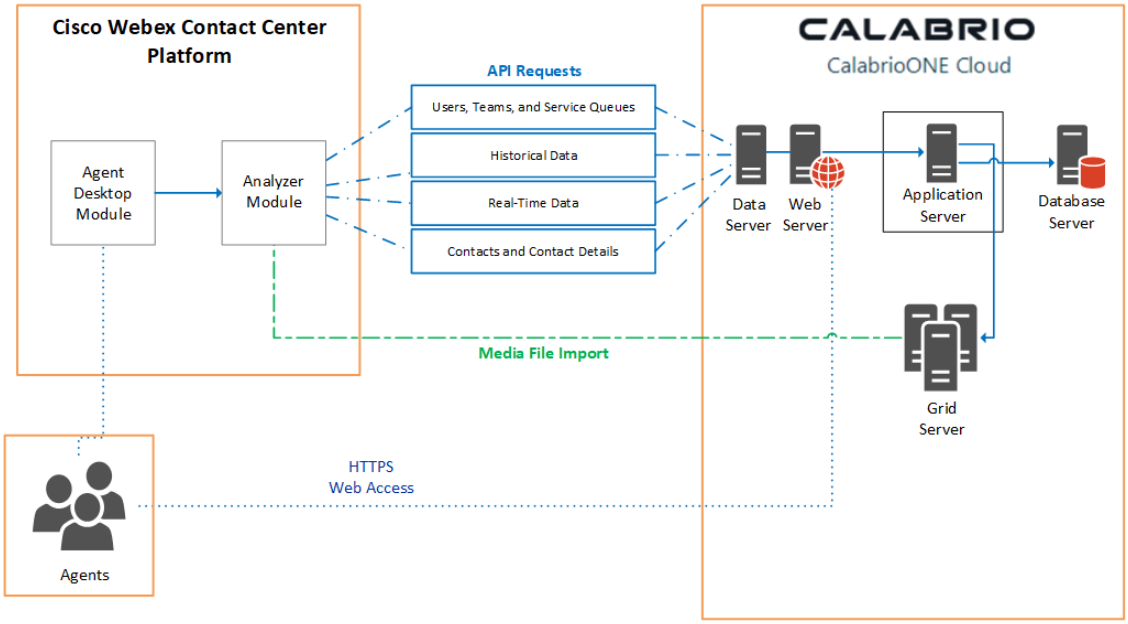
부록

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

1.0에 대한 핵심 구성 데이터

Webex WFO는 세 개의 API 요청을 통해 Cisco Webex Contact Center의 해당 항목과 다음 핵심 구성 데이터를 동기화합니다.

아래 아키텍처 다이어그램은 Cisco Webex Contact Center과 Webex WFO 제품군 간의 연결을 보여줍니다. 다이어그램에는 클래식 WFM가 포함되어 있습니다.



사용자

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

누군가 Webex Contact Center에서 사용자 데이터를 변경하면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

> 참고: Webex Contact Center에서 비활성 상태인 사용자는 복원되지 않는 한 가져오지 않습니다.

Webex CC의 변경	결과 변경 Webex WFO
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 #에 적용합니다ACD ID. ▪ 회사 및 부서의 Webex WFO 시작 날짜를 동기화가 발생한 날짜로 설정합니다. ▪ Webex WFO 사용자를 기본 팀에 할당합니다. 참고 Webex WFO는 Webex Contact Center 사용자와 팀 간의 관계를 유지하지 않습니다. 참고: 팀. ▪ Webex Contact Center 사용자가 고객지원센터가 활성화된 경우 Webex WFO 사용자에게 기본 상담원 역할을 할당합니다. 다른 Webex WFO 역할은 Webex Contact Center와 동기화되지 않습니다. 참고: Webex Contact Center 사용자와 동기화된 Webex WFO 사용자로부터 상담원 역할을 제거할 경우 고객지원센터가 활성화된 경우 다음에 Webex WFO가 Webex Contact Center와 동기화될 때 상담원 역할이 다시 할당됩니다.
사용자의 이름 또는 성이 변경됩니다.	사용자의 이름 또는 성이 변경됩니다.
사용자가 삭제되었습니다.	사용자가 비활성화되었습니다.

팀

Webex WFO 활성화된 모든 유형(용량 기반 또는 상담원 기반)의 Webex Contact Center 팀과 동기화됩니다. Webex Contact Center 사용자와 Webex Contact Center 팀 간의 관계는 유지되지 않습니다.

Webex Contact Center에서 팀 데이터가 변경되면 동기화 서비스는 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

Webex CC의 변경	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 사용자 및 Webex Contact Center 팀.
사용자가 팀에서 제거됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 Webex Contact Center 사용자 및 Webex Contact Center 팀.
팀이 삭제됩니다.	변경 사항 없음.

Webex WFO에서 새 팀을 만들고 사용자를 할당할 수 있지만 이러한 새 팀은 Webex Contact Center에 추가되지 않습니다.

Webex WFO 사용자는 한 팀에만 속할 수 있습니다.

서비스 대기열

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

- 큐
- 아웃다이얼 대기열

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

Webex CC의 변경	결과 변경 Webex WFO
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 #에 적용합니다ID ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 서비스 대기열 유형을 음성[대화형]으로 지정합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 소스 ACD Webex Contact Center 제공

Webex CC의 변경	결과 변경 Webex WFO
	둘째, 새로운 스킬 매핑이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. ▪ 기술 매핑 이름에 Webex Contact Center 대기열 이름을 적용합니다. ▪ Webex Contact Center 대기열과 연결된 Webex WFO 서비스 대기열을 기술 매핑에 할당하고 우선 순위를 1로 지정합니다.
큐 이름이 변경됩니다.	새 Webex Contact Center 대기열 이름을 #에 적용합니다Webex WFO 서비스 대기열 이름만. Webex WFO는 연결된 Webex Contact Center
	기술 매핑에 새 Webex WFO 대기열 이름을 적용하지 않습니다.
대기열이 삭제되었습니다.	변경 사항 없음. 서비스 대기열과 기술 매핑은 모두 삭제되지 않습니다.

서버리스 구성 정보

Webex WFO 데이터 서버는 요청을 처리하고 데이터를 전달합니다. 특히 사용자 동기화 및 데이터 가져오기는 데이터 서버 프로세스입니다. 이러한 프로세스는 이제 통합 자체에 고유합니다. 따라서 데이터 서버는 더 이상 필요하지 않습니다.

프로세스 세부 정보

조직에서 Cisco Webex Contact Center 2.0에 대한 QM 통합의 새로운 구현을 수행하는 경우 Cisco Webex Contact Center 2.0 에 연결에 자세히 설명된 절차를 작성된 대로 정확하게 따를 수 있습니다.

그러나 조직이 데이터 서버 통합에서 서버리스 통합으로 마이그레이션하는 경우 다음 고려 사항에 유의하십시오.

1. 이는 제어된 롤아웃이므로 전문 서비스 계약이 필요합니다. 엔지니어는 이 프로세스의 다음 단계를 진행하기 전에 조직을 대신하여 Cisco 2.0 서버리스 기능을 사용하도록 설정해야 합니다.

2. 다음 위치에 있는 데이터 서버 구성 페이지를 사용하여 데이터 서버를 비활성화해야 합니다.
   애플리케이션 관리 > **시스템 구성** > **데이터 서버 구성**.

- 모든 설정을 제거하고 단일 데이터 서버에 대해 한 번에 하나씩 모든 확인란의 선택을 취소한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.
- 10분 정도 기다린 후 다음 단계를 계속합니다.
- 제거 **를 클릭하여** ACD에 대한 데이터 서버 연결을 제거합니다.

3. ACD 구성 설정(**애플리케이션 관리** > **시스템 구성** > **ACD 구성**)이 최신 상태입니다.
   - **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** 구성 페이지에서 미디어 가져오기 **토글 및** 사용자 동기화 **토글을** 클릭하여 서버리스 미디어 가져오기 및 사용자 동기화 기능을 활성화합니다.
   - **Webex WFO API 사용자 이름** - 이 필드에는 Cisco Webex Contact Center의 관리 자격 증명과 연결된 전자 메일 주소를 사용해야 합니다.
     - Webex WFO에서 이 사용자는 화면에 **녹음 및** 음성 **녹음 권한이 역할에 할당되어 있어야 합니다** . 애플리케이션 관리에서 **역할**페이지를 사용하여 **역할에 권한을 할당하고 사용자** 페이지를 사용하여 사용자에게 역할을 할당합니다.
     - 이 사용자는 애플리케이션 관리 **의 사용자** 페이지에 **있는** 팀 **드롭다운 목록에서 기본 팀에**할당되어야 합니다.
     - 이 사용자는 아래에 있는 모든 그룹과 팀을 선택하여 전체 범위를 제공해야 합니다. **응용 프로그램 관리의 사용자 페이지에 있는 연결된 그룹 및 팀Associated Groups and Teams** on the Users **page in Application** Management **.**

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 Contact Center 공급자로부터 정보 수집

Webex Contact Center 공급자로부터 다음 API 정보를 수집하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.

- 프로토콜을 포함하여 Webex Contact Center API,의 전체 기본 URL입니다.
- 프로토콜을 포함하여 Webex Contact Center 미디어 API의 전체 기본 URL입니다.
- Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API 모두에 액세스할 수 있는 Webex Contact Center 사용자의 전자 메일 주소입니다.

- Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API의 API 키입니다.

Webex CC의 변경	결과 변경 Webex WFO

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

Webex Contact Center을 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.

- 엔터티 ID

  본보기

  엔터티 ID은 다음 이미지에서 강조 표시됩니다.

```
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 Contact Center를 ACD로 구성합니다Webex WFO

그런 다음 Webex WFO에서 Webex Contact Center를 ACD로 추가하고 구성합니다.

참고 Webex WFO 현재 Webex Contact Center를 Cisco Customer Journey Platform로 참조합니다.

Webex Contact Center을 ACD로 추가

1. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > ACD 구성으로 이동합니다.
2. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
3. ACD 세부 정보 대화 상자에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
ACD를 선택합니다.	Cisco Customer Journey Platform **를 선택합니다**.
이름	ACD의 고유한 이름을 입력합니다.

4. 확인을 **클릭합니다**.

Webex Contact Center ACD 구성

1. ACD 서버 테이블에서 Webex Contact Center ACD.
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

필드	구성
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 Contact Center 사용자의 전자 메일 주소를 입력합니다 1단계에서 저장했습니다. 이 사용자는 Webex Contact Center API
API 키	및 Webex Contact Center 미디어 API에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다. 1단계에서 저장한 Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API에 대해 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	#의 영숫자 식별자를 입력합니다Webex Contact Center 테넌트 계정. Cisco OrgId입니다.

4. 다음과 같이 [동기화 간격] 섹션을 구성합니다.

섹션	설명
간격(분)	데이터 서버가 사용자를 동기화하는 빈도(분)를 입력합니다. Webex WFO에 있는 팀 및 서비스 대기열과 Webex Contact Center에 해당 항목이 있습니다. Webex Contact Center와의 동기화에 대한 자세한 내용은 1.0 에 대한 핵심 구성 데이터를 참조하세요. 최소 = 10분.

5. 다음과 같이 캡처 설정 섹션을 구성합니다.

필드	설명
ACD 캡처 지연	WFM이(가) 대기할 시간을 선택합니다. ACD 통계는 간격이 끝난 후 가져옵니다.

필드	설명
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	Webex WFO가 ACD에서 전날의 데이터를 다시 캡처할 시간을 입력합니다.

6. (선택 사항) 화면 녹화 **를 위한 RTE 메시징 활성화를 선택합니다**. 이렇게 하면 Webex WFO로 화면을 녹화하도록 구성된 Webex Contact Center 에이전트의 화면을 녹화할 수 있습니다. 화면 녹화에 대한 자세한 내용은 1.0 에 대한 QM 데이터를 참조하세요.
7. 저장을 **클릭합니다**.

3단계: 데이터 서버 구성

Cisco Webex Contact Center ACD에 대한 데이터 서버 구성

1. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성 **으로 이동합니다**.
2. **데이터 서버 구성** 선택 드롭다운 목록에서 #에 사용할 데이터 서버를 선택합니다Webex Contact Center ACD.

3. 다음 설정을 구성합니다.

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

Webex Contact Center에서 데이터를 캡처하고 처리하도록 데이터 서버를

구성합니다. Webex WFO는 타사 IdP를 사용하는 서비스 공급업체로 구성할 수

있습니다.

SAML 인증 사용

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	1단계에서 저장한 Single Sign-On 리디렉션 URL을

입력합니다. ID 공급자 인증서	1단계에서 저장한 ID 공급자 인증서를 가져옵니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.

CMSv2 API를 사용하여 Cisco Webex Contact Center에 연결

이 섹션에서는 CMSv2 API를 사용하여 1.0에서 전환하는 사용자를 위해 Cisco Webex Contact Center와 Webex WFO 간의 연결을 설정하는 방법을 설명합니다.

CMSv2 API를 사용하여 CWCC 2.0 구성

1. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 >시스템 구성>ACD 구성**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 **를 선택합니다**. 참고 Webex WFO 현재 Webex Contact Center를 Cisco Customer Journey Platform로 참조합니다.
이름	ACD의 고유한 이름을 입력합니다.

4. 확인을 **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	구성
사용자 이름	Webex Contact Center 사용자의 전자 메일 주소를 입력합니다. 1단계에서 저장했습니다. 이 사용자는 Webex Contact Center API
API 키	및 Webex Contact Center 미디어 API에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다. 1단계에서 저장한 Webex Contact Center API 및 Webex Contact Center 미디어 API에 대해 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	#의 영숫자 식별자를 입력합니다Webex Contact Center 테넌트 계정. 이것은 당신의 Cisco 조직 ID입니다.

8. 다음과 같이 [동기화 간격] 섹션을 구성합니다.

섹션	설명
간격(분)	데이터 서버가 사용자를 동기화하는 빈도(분)를 입력합니다. 팀 및 서비스 대기열은 Webex WFO에 있고 해당 대기열은 Webex Contact Center에 있습니다. Webex Contact Center와의 동기화에 대한 자세한 내용은 1.0 에 대한 핵심 구성 데이터를 참조하세요. 최소 = 10분.

9. 다음과 같이 캡처 설정 섹션을 구성합니다.

필드	설명
ACD 캡처 지연	WFM이(가) 대기할 시간을 선택합니다 ACD 통계는 간격이 끝난 후 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 WFO로 화면 녹화하도록 구성된 Webex Contact Center 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 자세한 내용은 화면 녹화를 참조하십시오.
11. 저장을 **클릭합니다**.

QM 1.0에 대한 데이터

QM을 사용하면 상담원이 수신된 연결에 얼마나 잘 응답하는지 모니터링하고 평가할 수 있습니다.

오디오 녹음

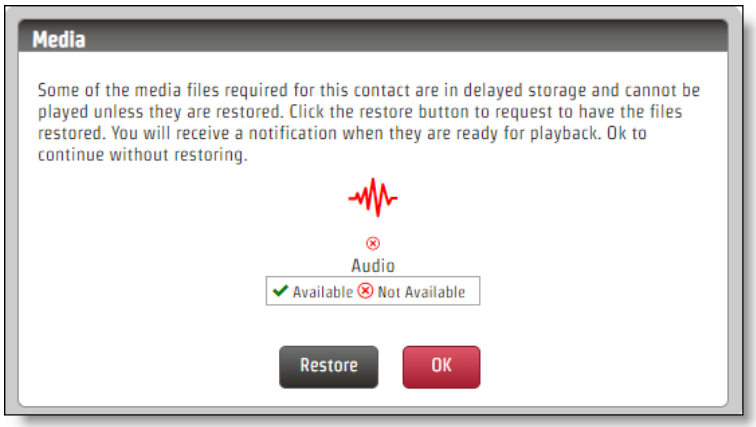
QM가 Cisco Webex Contact Center에 연결되면 연락처가 작성되어 Webex Contact Center에 기록됩니다.

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.

여러 상담원이 Webex Contact Center에서 연결을 처리하는 경우(예: 한 상담원이 다른 상담원에게 연결을 전송하는 경우) Webex WFO는 메타데이터를 사용하여 연결을 일치하는 수의 연결로 분할한 다음 관련된 개별 상담원과 연결합니다. 특히 Webex WFO은 시작 및 종료 타임스탬프를 통해 상담원이 통화에서 활성 상태였던 시기를 확인하고 그에 따라 연결을 분할합니다. Webex WFO의 각 결과 연결에는 고유한 메타데이터와 오디오 녹음이 있습니다.

Webex Contact Center에서 Webex WFO에게 연락처를 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 Webex WFO에서 상담, 전송 또는 전화회의가 포함된 연결을 Webex Contact Center 세그먼트화하는 방법에 대해 설명합니다.

상담

Webex WFO는 Webex Contact Center 연결을 ID 연결이 동일한 두 개의 연결로 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 중 Webex Contact Center는 상담원이 아닌 고객만 녹음합니다.

본보기

Webex WFO 브라운 요원이 하지스 요원과 42초 동안 상담한 연락처를 가져옵니다. Webex WFO은 이 연결을 29와 30의 두 연결로 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 녹음 모두 동일한 연결 연결 ID를 가지고 있습니다.

> Media Player에서 이러한 연락처를 선택하여 하나씩 재생할 수 있습니다. 관련된 모든 연결은 관련 연락처 Tab에 표시되며 여기에서 선택하고 재생할 수도 있습니다.

이체

Webex WFO는 Webex Contact Center 연결을 전송된 횟수로 분할합니다. 각 전달에 대해 Webex WFO은 별도의 연결을 만들고 각 연결을 전송된 통화의 해당 세그먼트를 처리한 상담원과 연결합니다.

연결된 통화의 모든 세그먼트에는 동일한 연결 ID가 있습니다.

> 본보기
>
> Webex WFO는 브라운 상담원이 호지스 상담원에게 연락처를 전달한 연락처를 가져옵니다.
>
> Webex WFO은 이 연결을 27과 28의 두 연결로 나눕니다. 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 녹음 모두 동일한 연결 연결 ID을 갖습니다.
>
> Media Player에서 이러한 연락처를 선택하여 하나씩 재생할 수 있습니다. 관련된 모든 연락처는 [관련 연락처] Tab에 표시되며, 여기에서 선택하고 재생할 수도 있습니다.

전화회의

Webex WFO은 Webex Contact Center 연결을 ID 연결이 동일한 두 개의 연결로 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 Webex Contact Center은 상담원이 아닌 고객만 녹음합니다. 전화회의 중에 Webex Contact Center은 고객과 상담원을 모두 녹음합니다.

> 본보기
>
> Webex WFO는 Webex Contact Center에서 브라운 요원이 하지스 요원과 상의한 후 하지스 요원을 전화회의에 참여시킨 연락처를 가져옵니다.

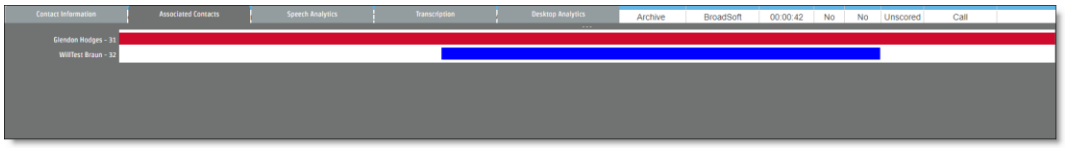
Webex WFO은 이 연결을 두 개의 연결, 31과 32로 분할합니다. 연결 31의 녹음 기간은 00:02:09이며, 이는 브라운 상담원이 고객과 연결된 전체 시간입니다. 연결 32의 녹음 기간은 00:01:00이며, 이는 하지스 요원이 상담을 하고 브라운 요원과 전화 회의를 진행한 시간일 뿐입니다.

두 녹음 모두 동일한 연결 연결 ID를 갖습니다.

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 연결은 [관련 연결] Tab에 나타나며 여기에서 선택하고 재생할 수도 있습니다.

다음 그림은 연락처 31이 선택되었을 때의 Media Player를 보여줍니다. 연결된 연락처 Tab에서 연락처 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 방식이 요약되어 있습니다.

Webex 참조	QM
상담사	성, 이름
ANI	발신 번호
증권 시세 표시기	호출된 번호

Webex 참조	QM
날짜	날짜, 시간
사용자 TID	상담원 ACD ID
세션 ID	연결된 연락처 ID

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

1.0에 대한 클래식 WFM 데이터

WFM를 사용하면 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 Contact Center 기록 데이터를 Webex WFO에서 사용할 수 있으려면 최대 2시간이 걸릴 수 있습니다. 실시간 데이터는 영향을 받지 않습니다.

서비스 대기열 내역 데이터

이 API 요청은 해당 날짜의 각 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 ID.
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

Webex CC 칼럼	설명
시드	세션 ID.
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 할당되는 서비스 대기열과 연관되지 않은 기록 데이터를 가져옵니다. 그런 다음 Webex WFO은 데이터를 상담원이 할당된 서비스 대기열 수로 나눕니다. 모든 데이터는 해당 구간에서만 계산됩니다.

Webex CC 칼럼	설명
agendId_s	Webex Contact Center 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 각 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 ID.
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 각 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 ID.
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	상담원이 시작한 연결과 통화하는 데 보낸 시간입니다. 이 간격. 형식 = 밀리초

실시간 데이터

Webex Contact Center가 WFM에 연결되면 API는 #에서 상담원의 상태가 변경될 때마다 Webex WFO를 업데이트합니다Webex Contact Center Agent Desktop. 그런 다음 Webex WFO Webex Contact Center 상담원 상태를 WFM의 해당 상담원 상태에 매핑하여 슈퍼바이저와 관리자가 실시간으로 상담원 일정 준수를 모니터링할 수 있도록 합니다.

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

Webex 참조	Webex WFO
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 파생됨)

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