Webex WFO og Webex Contact Center Integration Guide

For distribusjoner med nye WFM

Først publisert: 20 juli, 2021
Sist oppdatert: februar 28, 2025

Amerikas hovedkvarter
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETT (6387)
Faks: 408 527-0882

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE. PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Cisco-implementeringen av TCP-topptekstkompresjon er en tilrettelegging av et program som er utviklet av University of California, Berkeley (UCB) som del av UCBs versjon av UNIX-operativsystemet for offentlig domene. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ALLE DOKUMENTFILER OG PROGRAMVARE FOR DISSE LEVERANDØRENE LEVERES SOM DE ER MED ALLE FEIL, UAVHENGIG AV ANDRE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle utskrevne kopier og dupliserte, myke kopier av dette dokumentet regnes som ikke kontrollert. Se den gjeldende elektroniske versjonen for den nyeste versjonen.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser og telefonnumre er oppført på Ciscos nettsted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil vise en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Med enerett.

Innhold

Innhold 3

Brukere 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversikt 6

Introduksjon 8

Kvalitetsledelse (QM) 8

Workforce Management (New WFM) 11

Analytics 11

Innsikt 12

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center Architecture 13

Prosedyrer for konfigurasjon 15

Konfigurere Cisco Webex Contact Center 16

Forutsetninger 16

Prosedyrer for konfigurasjon 16

Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Forutsetninger 24

Prosedyrer for konfigurasjon 24

Koble WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Synkroniser metadata for å Webex WFO 35

Integreringsdetaljer for Cisco Webex Contact Center 45

Om Webex støtte for digital kanal for WFO 45

Chat-støtte 47

SMS-støtte 48

E-post-støtte 51

Komplekse samtalehendelser 51

Skjermopptak 55

Vedlegg **58**

Kjernekonfigurasjonsdata for 1.0 58

Brukere 58

Team 59

Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Trinn 1: Samle inn informasjon fra leverandøren av Webex kontaktsenter 60

Trinn 2: Konfigurer Webex kontaktsenter som en ACD i Webex WFO 61

Trinn 3: Konfigurere dataserveren 63

QM Data for 1,0 64

Lydopptak 64

Metadata for kontakt 67

Brukere

- Integreringens støttede og ikke-støttede funksjoner
- Oversikt over arkitektur på høyt nivå
- Prosedyrer for konfigurasjon
- Spesifikke integreringsdetaljer

Denne integreringsveiledningen er primært utviklet for kunder så vel som offisielle Cisco-partnere som vanligvis installerer og konfigurerer Webex WFO for kunder. I tillegg kan Ciscos implementeringsteknikere, støtteteknikere, salgsingeniører, utvikling og markedsføring finne nyttig informasjon i denne veiledningen.

Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversikt

Det finnes to versjoner av integrasjonen mellom Webex WFO og Cisco Webex Contact Center (CWCC). Disse versjonene er CWCC versjon 1.0 og CWCC versjon 2.0. Disse versjonene er kompatible med ulike sett med API-er som kalles 1.0 (eldre) API-er, CMSv2-API-er (overgangs-API-er som brukes til å overføre CWCC 1.0-distribusjoner til CWCC 2.0) og 2.0 (programmatiske API-er).

Se Konfigurasjonsprosedyrer for mer informasjon om hvilken prosedyre som skal følges, basert på hvilke API-er distribusjonen bruker.

VIKTIG CWCC 1.0 vises i Webex WFO-produktet som Cisco Customer Journey Platform.

Versjon og funksjonstilgjengelighet

Versjon og trekk	CWCC 1.0 med eldre CMSv1 Apier	CWCC 1.0 til 2.0 med CMSv2 API-er	CWCC 2.0 Med ettermæle API-er for CMSv1	CWCC 2.0 med Programmatisk Apier
Stereoopptak	Ikke tilgjengelig	Tilgjengelig	Tilgjengelig	Tilgjengelig
Pause og gjenoppta lyd (kun manuell)**	Tilgjengelig	Tilgjengelig	Tilgjengelig	Tilgjengelig
Skjermopptak, pause og gjenoppta (kun manuell)**	Tilgjengelig	Tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilgjengelig

MERK: For pauser (vent-hendelser) Webex WFO setter inn stillhet for lydopptak og setter inn en tom skjerm for skjermopptak.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) har to alternativer for pause og gjenoppta. Ett alternativ er manuell pause og gjenoppta, som bruker Cisco Agent Desktop. Det andre alternativet er automatisk pause og gjenoppta, noe som krever Ciscos API-er. For det API-baserte alternativet må de API kommandoene sendes til Cisco Smart Desktop-programvaren for at lyden skal kunne redigeres. Skjult lyd fra pause- og gjenoppta-dataene synkroniseres fra

CWCC til Webex WFO. Når Webex WFO tar inn den redigerte lyden, hvis skjermopptak er involvert Webex, redigerer WFO automatisk skjermen basert på den redigerte lyden før kontakten presenteres i Webex WFO. Både manuelle og automatiske pause- og gjenoppta-alternativer krever at brukeren har Cisco Agent Desktop programvare installert. De manuelle og automatiserte pause- og gjenoppta-alternativene for Webex WFO gjelder ikke for CWCC-integrasjonen. Webex WFO automatisk pause og gjenoppta ikke er tilgjengelig fordi RTP-signalet, som kreves for Webex WFO-initierte automatiserte hendelser, ikke går gjennom Webex WFO.

VIKTIG Pause og gjenoppta må aktiveres av Cisco. Kontakt din Cisco Account Manager for å be om tilgang.

Introduksjon

Webex WFO er en enhetlig arbeidsstyrkeoptimalisering (WFO) programvarepakke som integreres med Cisco Webex Contact Center for å gi samtaleopptak, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon, voice-of-the-customer (VoC) analyse og dataadministrasjon. Detaljene rundt de støttede integreringene er oppført nedenfor.

> **Støttede** funksjoner er tilgjengelige i både Contact Center Webex versjon 1.0 og Webex Contact Center versjon 2.0, med mindre annet er angitt.

Kvalitetsledelse (QM)

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon ikke	Støttet	Støttes for øyeblikket
Webex WFO tar opp lyd		X
Webex WFO importerer lydopptak fra Cisco Webex Contact Center	X Versjon 1.0: Minimum to timers forsinkelse før import. Versjon 2.0: Kontaktimport skjer når opptaket gjøres tilgjengelig for Webex WFO fra Webex kontaktsenter.	
Webex WFO-skjermopptak	X	
Webex WFO-lagring kreves for lagrer lyd i skyen	X	
Sky-til-sky-integrasjon for dataoverføring	X Dataoverføring via API-er er innebygd i integrasjonen	
Webex WFO tar inn lydopptak, pause og gjenoppta (manuell og automatisk)	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversikt for informasjon om gjeldende tilgjengelighet for lydopptak pause og gjenoppta, skjermopptak pause og gjenoppta, og stereoopptak.	

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Webex WFO-inntaksskjerm Innspilling Pause og Fortsett (manuell og automatisk)		
Stereoopptak		
Egendefinerte metadata	X Bare 2.0	
Opptak kryptert	X	
Tale energi hendelser		X
Live stemmeovervåking	X Tilgjengelig via Webex kontaktsentersamtale Overvåker	
Live skjermovervåking	X via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering støttes	X	
Metadataimport for kontakt	X	
Støtter flerkanalsintegrasjon		X*
CRM-integrasjon	X**	
Agentens webopptakskontroller og opptakskontroller API		X***
Talekanaler	X	
Digital kanal - Chat	X Se om Webex WFO Digital Kanalstøtte	
Digital kanal - SMS	X	

Funksjon ikke	Støttet	Støttes for øyeblikket
	Se om Webex støtte for digital kanal for WFO	
Digital kanal - E-post	X Se om Webex støtte for digital kanal for WFO	

**Cisco støtter import av tekstkontakter fra andre kilder med ekstra involvering i Ciscos tekniske støtte. Cisco Webex Contact Center har imidlertid for øyeblikket ikke en API for tilgang til tekstkontaktinnhold. Chat og annen tekst kontakter som håndteres i Cisco Webex Contact Center, kan ikke importeres til Webex WFO.*

***Åpen gjennomgang av produktintegrasjon.*

Start/stopp API-kontrollene er bare tilgjengelige for opptak på skjermen. Ytterligere teknisk støtte fra Cisco kan være nødvendig for å implementere ethvert API drevet skjermopptak.

Merk : Merking av anrop med Webex egendefinerte WFO-metadata i scenarioer med delopptak, støttes ikke.

MERK: Skjermopptak tas opp i biter på 10 minutter så lenge agenten er logget på. Skjermopptak som samsvarer med tidspunktene for lyd mottatt fra CWCC, settes sammen av Stasjonær klient fra disse bitene og lastet opp.

Edge-komponenter

Komponent	Obligatorisk	Ikke nødvendig
Dataserver for synkronisering, opptak, sanntidshendelser og medieimport	X	
Smart Desktop for skjermopptak, live skjermovervåking og skrivebordsanalysefunksjoner	X	
Smart Desktop på Windows OS	(tilgjengelig)	
Smart Desktop på Mac OS		(ikke tilgjengelig)

Workforce Management (New WFM)

WFM synkroniserer data for konfigurasjonsformål og historisk datatilknytning. Webex WFO WFM synkroniserer historiske data og sanntidsdata for bruk med planlegging og prognoser for arbeidsstyrken.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Datafeed for overholdelse i sanntid	X	
Datafeed for sanntidsetterlevelse (omnikanal)		X
Historisk datafeed – køstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentstatistikk	X	
Historisk datafeed – agentkøstatistikk	X	
Prognoser (tale)	X	
Prognoser (chat)	X	
Prognoser (e-post)	X	

Analytics

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Taleanalyse (tale til tekst)	X**	
Skrivebordsanalyse	X* Ikke synkronisert med opptak	
Tekstanalyse	X	

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
	Ventende hendelser (pauser) gjenspeiles som tomme, hvite områder uten transkripsjon.	
Instrumentbord med drill-down	X	
Prediktiv evalueringspoengsum	X	
Prediktiv NPS	X	
Sentimentanalyse	X	
Smart referansemåling for agent	X	
Avansert talesøk	X	

**Data fra Desktop Analytics er tilgjengelige i Analytics-oversikter og Data Explorer. På grunn av hvordan skrivebordsdata behandles, er de imidlertid ikke tilgjengelige i Media Player's Desktop-panelet.*

*** I CWCC versjon 1.0 er stereoopptak for øyeblikket ikke tilgjengelig. Derfor er transkripsjoner ikke delt av høyttaler.*

Innsikt

Insights er en AI-drevet BI-løsning som er en sentral del av Webex WFO-pakken. Insights gir blandet, ikke-silobasert rapportering som gjør at du sømløst kan kombinere alle data om arbeidsstyrkeengasjement og kundesamhandling fra hele Webex WFO. Insights gir deg muligheten til å visualisere dine Webex WFO-data gjennom handlingsbare rapporter og instrumentbord. Du må ha en innsiktslisens for å få tilgang til funksjonene i listen. Se Hvordan lisenser fungerer og Behandle roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.

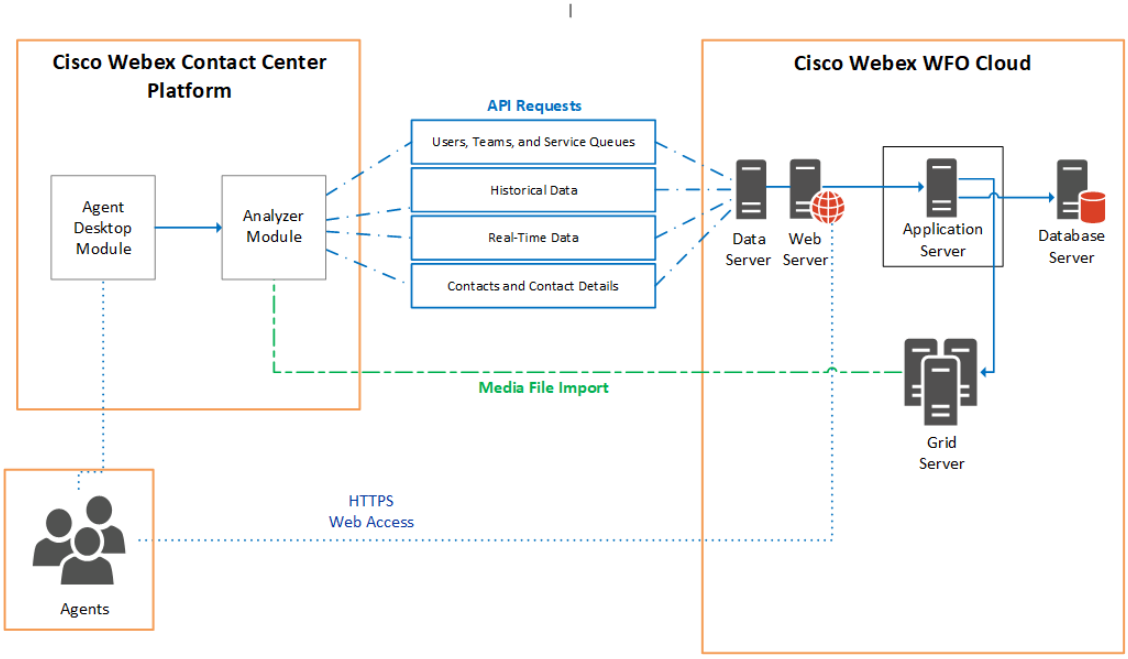
Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Forhåndsbygde dashbord	X	
Maskinlæringsdrevet analyse	X	
Egendefinerte temaer	X	

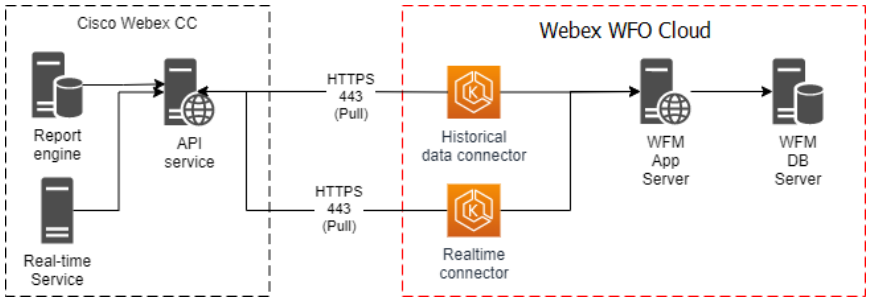
Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Autograf (automatisert datavisualisering)	X	
Visuelle alternativer (egendefinerte data visualisering)	X	
Deling av instrumentbord	X	

Webex WFO og Cisco Webex Contact Center Architecture

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser forbindelsen mellom Cisco Webex Contact Center og den Webex WFO-pakken. Legg merke til at diagrammet inneholder klassiske WFM.



Arkitekturdiagrammet nedenfor viser bare forbindelsen mellom Cisco Webex Contact Center og Webex WFO WFM.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Prosedyrer for konfigurasjon

Denne delen forklarer hvordan du konfigurerer Cisco Webex Contact Center-integrasjonen med Webex WFO, inkludert Webex WFO-WFM. Konfigurasjonsprosedyrene du må følge, varierer avhengig av hvilke Webex WFO-produkter organisasjonen din har kjøpt, og hvilke Cisco-API-er som brukes.

- Konfigurere Cisco Webex Contact Center
- Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0
- Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0
- Koble WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0

Oversikt over konfigurasjon av Cisco Webex Contact Center 1.0

CWCC 1.0-integrasjonen bruker Cisco 1.0 API-er og er kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM. En dataserver kan være nødvendig hvis implementeringen inkluderer synkronisering, opptak, sanntidshendelser og medieimport.

Følg fremgangsmåten "Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0".

Oversikt over konfigurasjon av Cisco Webex Contact Center 2.0

CWCC 2.0-integrasjonen kan bruke CMSv2 API-er og 2.0 (programmatiske) API-er. En dataserver kan være nødvendig hvis implementeringen inkluderer synkronisering, opptak, sanntidshendelser og medieimport.

API-er for CMSv2

- Kun kompatibel med WFO Webex QM, Analytics og Classic WFM
- Passer for brukere som går over fra CWCC 1.0 til 2.0
- Følg fremgangsmåten "Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programmatiske) API-er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM og WFM
- Hvis distribusjonen inkluderer QM, Analytics eller klassisk WFM følger du fremgangsmåten «Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0»
- Hvis distribusjonen omfatter WFM følger du fremgangsmåten "Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0" og "Connect Webex WFO WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0"

Konfigurere Cisco Webex Contact Center

Du må utføre prosedyrene som er oppført i dette emnet i Webex Control Hub før du konfigurerer CWCC 2.0-tilkoblingen i Webex WFO.

VIKTIG: Sett brukernavnet og passordet for Webex administratorkontoen din til aldri å utløpe. Cisco tilbakekaller tilgangstokener når brukerlegitimasjonen utløper. Derfor, hvis din Cisco-konto Brukernavn og passordinformasjon utløper, så må ACD i WFO Webex godkjennes på nytt. Ny godkjenning krever engasjement fra Ciscos tekniske støtte. Gi Ciscos tekniske støtte følgende informasjon.

- Webex administratorlegitimasjon for kontaktsenter (brukernavn og passord)
- Webex WFO-leier-ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex legitimasjon for WFO-leieradministrator (brukernavn og passord)
- Webex URL-adressen til WFO-domenet (f.eks. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Forutsetninger

- Brukernavnet er i FQDN-format.
- Brukeren har tilgang til Webex CC 2.0 API og Webex CC 2.0 Media API.
- Brukernavnet kan ikke være en personlig e-postadresse.
- Brukernavnet må være en e-postadresse som er opprettet ved hjelp av Active Directory-synkronisering med Cisco, eller som er opprettet manuelt i Ciscos administrasjonsportal.

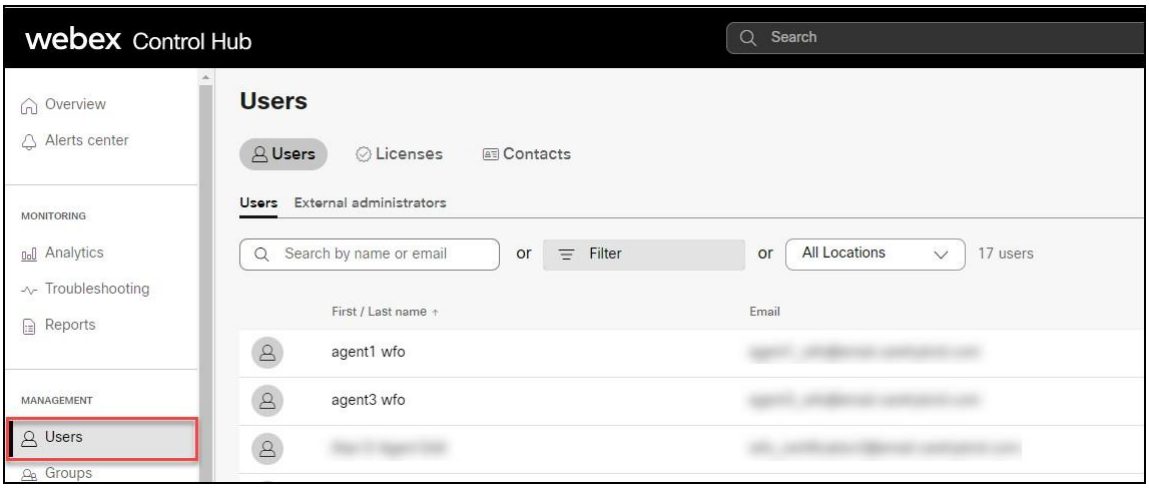
  Hvis Active Directory-synkronisering aktiveres senere og e-postadressen ikke finnes i Active Directory, slettes oppsettet i Cisco. Det vil være dupliserte lag og Brukere forårsaket av synkroniseringsproblemer med en ny e-postadresse.

Prosedyrer for konfigurasjon

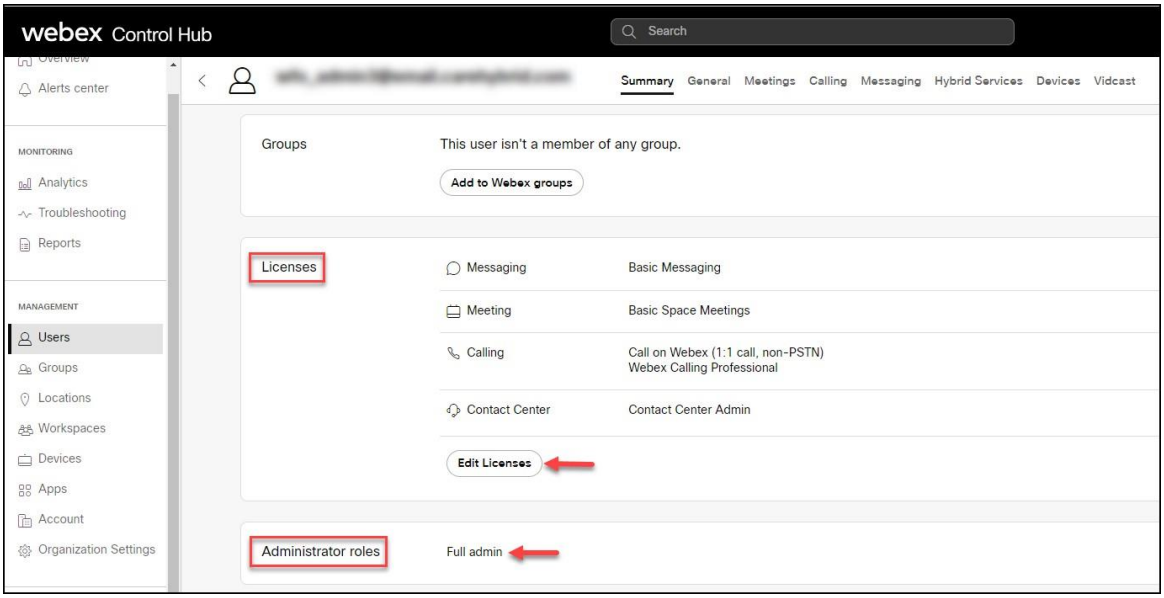
Tilordne roller og tillatelser

Brukerkontoen som brukes i denne prosedyren, brukes senere til å fullføre oauth-prosessen som trengs for å integrere med WFO Webex.

1. Få tilgang til Webex **Control Hub** for administratorer ved å navigere til admin.webex.com og angi legitimasjonen din.
2. Klikk Brukere under **Administrasjon** i det venstre navigasjonsfeltet.



3. Fra **Brukere-siden** velger du ønsket bruker fra tabellen.
4. Kontroller at brukeren som et minimum har lisensene og rollen som er oppført i tabellen nedenfor.



- Hvis de riktige lisensene ikke er tilordnet til brukeren, klikker du **Rediger lisenser** i lisensene -delen, og klikk **deretter Rediger lisenser** på nytt fra lisenssammendragssiden.
- Endre lisensene etter behov, og klikk **deretter Lagre**.
- Hvis de riktige rollene ikke er tilordnet, velger du rollen som er tilordnet i **Delen Administratorroller** på brukerens side.
- Endre rollene etter behov, og klikk **deretter Lagre**.

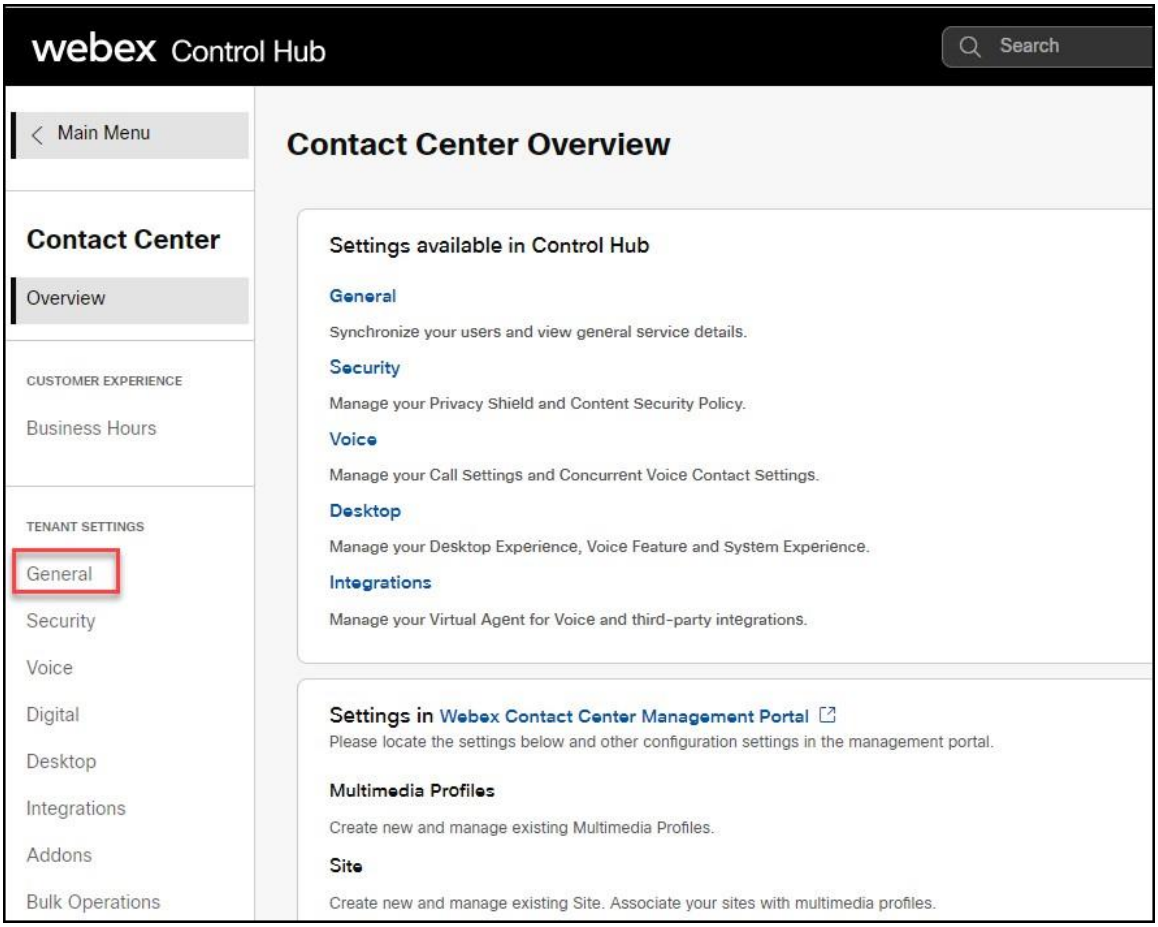
Lisenser	
Meldinger	Grunnleggende meldinger
	Avanserte meldinger
Møte	Grunnleggende rommøter
	Avanserte rommøter
	Webex Meetings Suite
Ringer	Ring på Webex (1:1-anrop, ikke-
Contact Center	Kontaktsenteradministrator
	Lisensiert agent > Premium Agent
Rolle	
Tjeneste	Administrator av

MERK: Hvis du opplever synkroniseringsproblemer, velger du ikonet

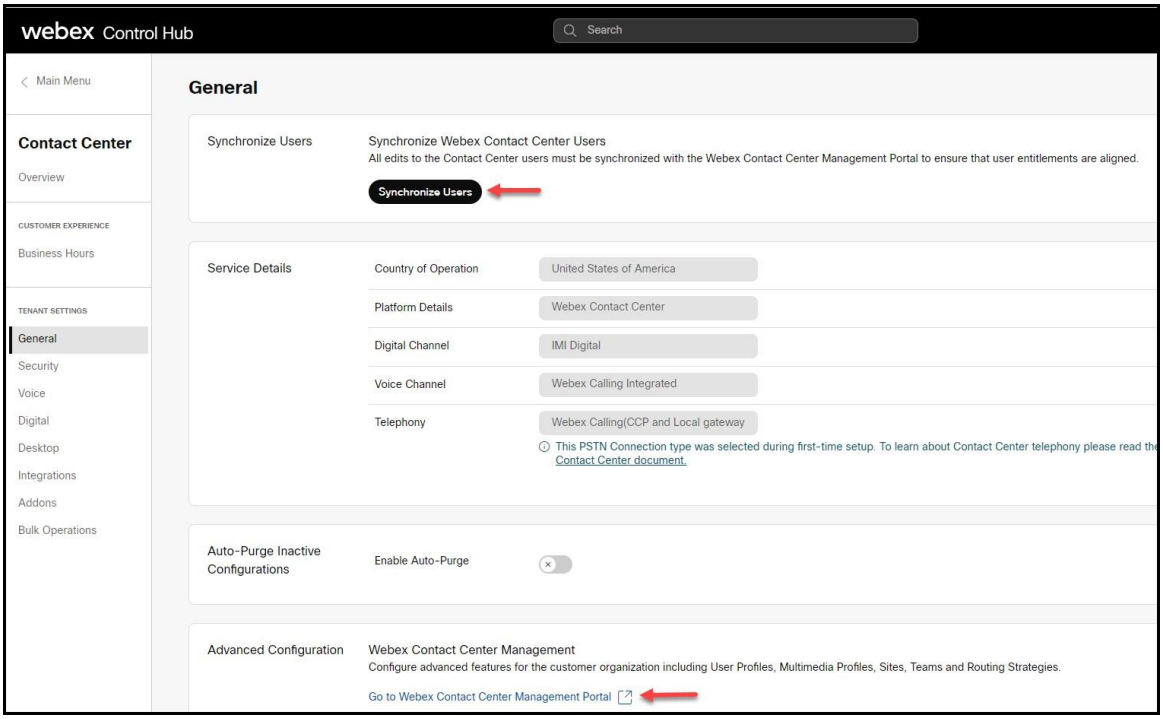
Organisasjonsadministrator avmerkingsboks og

Konfigurere innstillinger for kontaktsenter

1. Naviger til Kontaktsenter-siden i venstre navigasjonsfelt **Tjenester-delen** .
2. Klikk **Generelt** under **Leierinnstillinger** i kontaktsenterets venstre navigasjonsmeny.



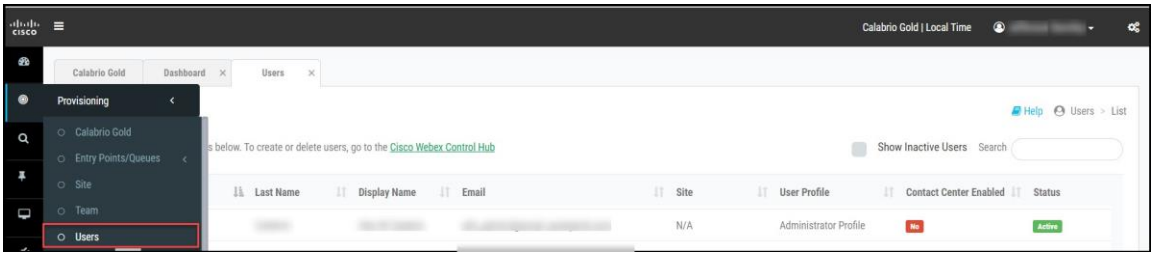
3. Klikk **Synkroniser brukere**.



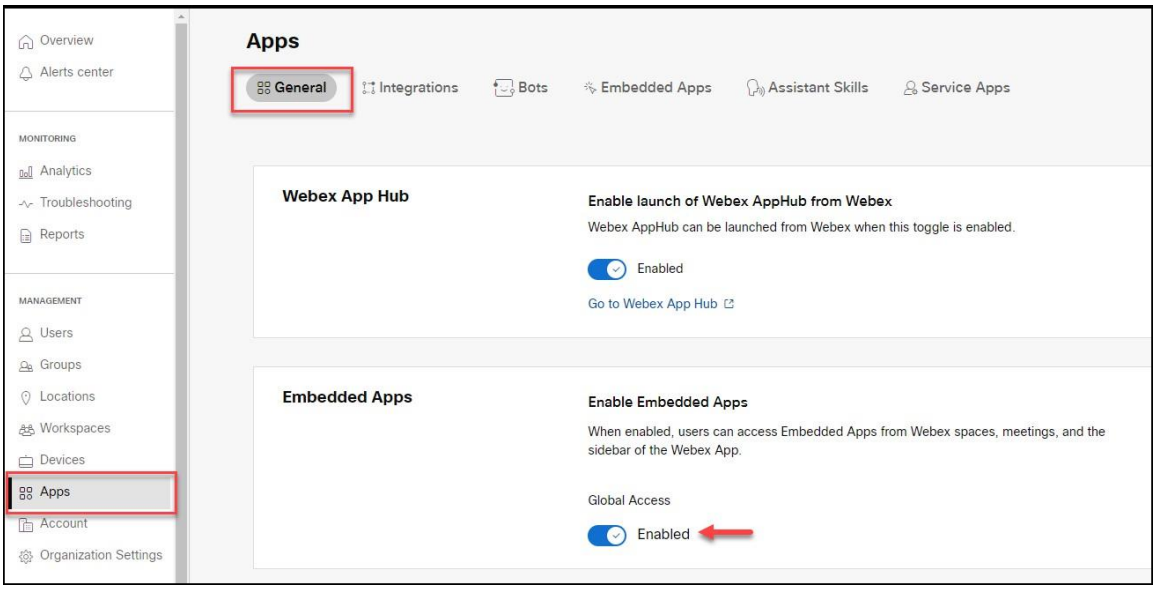
4. Klikk koblingen **Gå til Webex kontaktsenteradministrasjonsportal** . Administrasjonsportalen åpnes i et eget vindu.

5. Fra administrasjonsportalen kontrollerer du at kontoen API er synkronisert ved å gå til **Klargjøring** > **Brukere** fra venstre navigasjonsfelt.

   Statusen **Kontaktsenter aktivert** er **Nei** for denne kontoen.

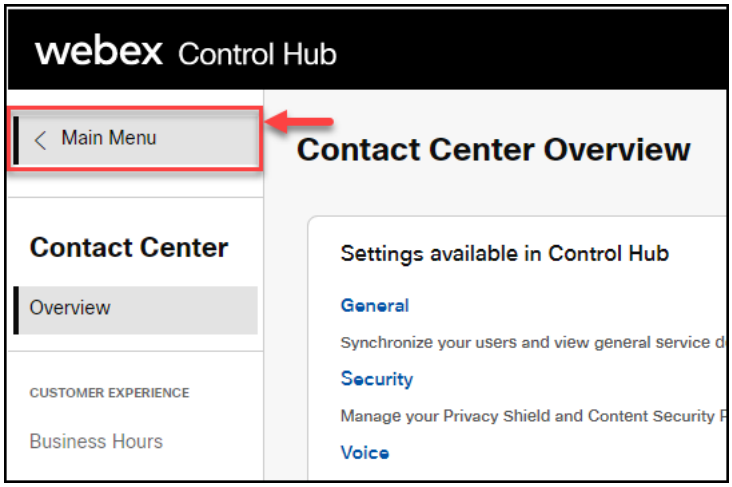


Konfigurer innstillinger for apper



1. Klikk på Apper **i administrasjonsdelen** i navigasjonsfeltet til venstre.

Hvis du er på noen av **kontaktsentersidene** , må du klikke **Hovedmeny**

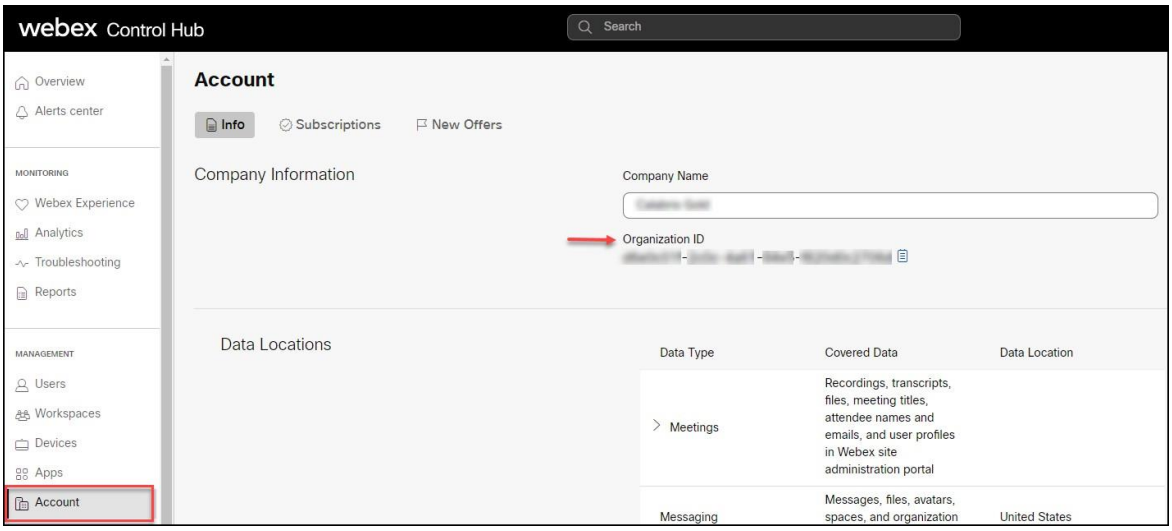


or å få tilgang **til Apper-siden** .

2. Fra kategorien Generelt på Apper-siden **slår du** på Global tilgang aktivert **.**

Finn organisasjons-ID-en

1. Naviger **til Konto-siden** fra venstre navigasjonslinje.
2. Lagre organisasjons-ID-en **på** et lett tilgjengelig sted. Ciscos organisasjons-ID kreves når du konfigurerer tilkoblingen til CWCC 2.0 i Webex WFO. Organisasjons-ID-en din er også kjent som leier-ID i Webex WFO.



Kartlegge API endepunkter

Se https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability for den nyeste definitive listen over API-er som er tilgjengelige for øyeblikket.

Region	Utviklerportal	API
OSS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Storbritannia	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validere konfigurasjonen

1. Prøv å logge på https://developer.webex-cx.com/ ved hjelp av et privat nettleservindu som Incognito for Chrome eller InPrivate for Edge-nettlesere.

2. Hvis påloggingsforsøket mislykkes, åpner du en støtteforespørsel med Cisco eller organisasjonens sertifiserte partner.

3. Prøv å logge på https://web.webex.com/ ved hjelp av et privat nettleservindu som Incognito for Chrome eller InPrivate for Edge-nettlesere.

4. Hvis påloggingsforsøket mislykkes, åpner du en støtteforespørsel med Cisco eller organisasjonens sertifiserte partner.

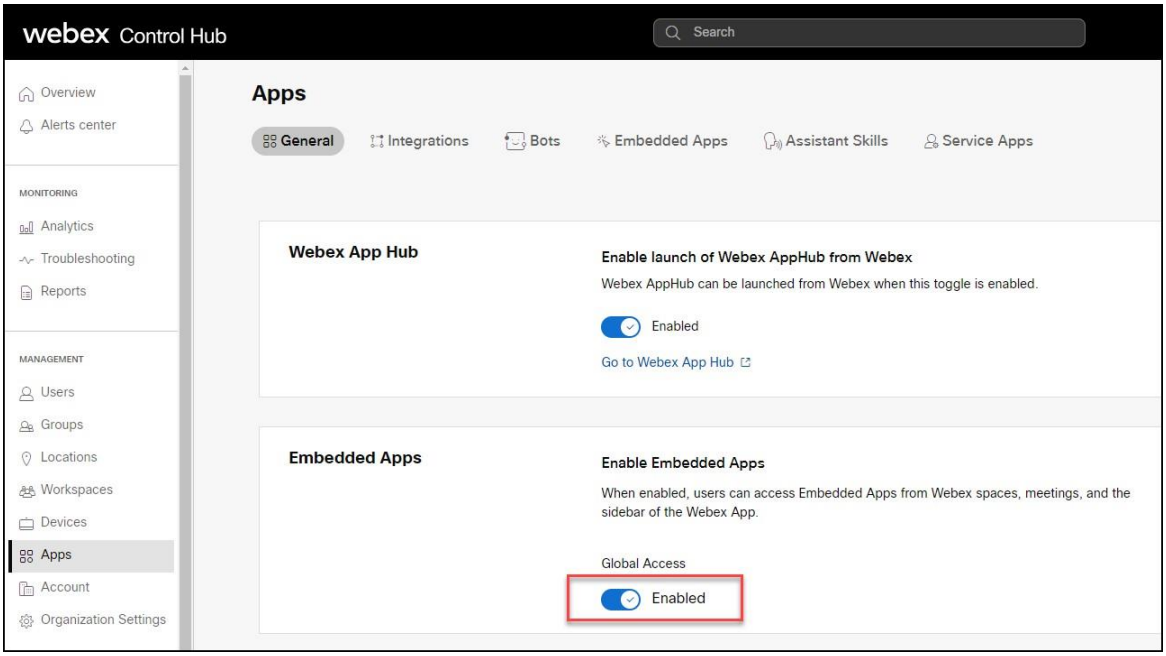
Aktiver integrasjonen med Pro Pack

VIKTIG: Utfør bare denne prosedyren hvis du har Pro Pack.

1. Logg på Webex Control Hub på https://admin.webex.com/.

2. Klikk på **Apper** under **Administrasjon** i navigasjonsfeltet til venstre.

3. Under **Embedded Apps** bytter du **Global tilgang** til **Aktivert**.



4. Klikk på **Integreringer**.

5. Tillat tilgang til den Webex WFO-integrasjonen ved å klikke på integreringen i listen eller ved å søke etter integrasjonen etter app-ID-en. Integreringens egenskapsvindu åpnes.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. I **Oversikt slår du**Tilgang for fremtidige brukere **til** På **.**

7. Klikk Alle **brukere**.
8. Klikk på **Lagre**.

Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0

Denne delen forklarer hvordan du konfigurerer tilkoblingen mellom Cisco Webex Contact Center 2.0 og Webex WFO. Organisasjons-IDen legges til tokenet for administratortilgang når du logger på.

VIKTIG: Vær ekstra forsiktig før du gjør endringer i kontoen du bruker til å konfigurere Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Hvis du må endre administrator

Passord med jevne mellomrom, bør du følge prosedyren Konfigurer automatisk ny autorisasjon umiddelbart etter at du har endret administratorpassordet for å sikre at tilkoblingen til integreringen ikke brytes.

Forutsetninger

Kopier følgende informasjon fra leverandøren av Webex kontaktsenter, og lagre den på et lett tilgjengelig sted. Følg fremgangsmåtene beskrevet i Konfigurere Cisco Webex Contact Center.

- Brukernavn – Dette er en brukers e-postadresse som er knyttet til administrativ legitimasjon i Cisco Webex Contact Center.
- Den Webex administratorbrukeren må ha de nødvendige tillatelsene og rollene i Kontrollhub Webex for det Webex kontaktsentersystemet. Se fremgangsmåten "Tilordne roller og tillatelser" i emnet Konfigurer Cisco Webex Contact Center hvis du vil ha mer informasjon.
- API URL-adresse – Den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Webex Contact Center-API, inkludert protokollen.
- Leier-ID – Dette er din Cisco Webex Contact Center organisasjons-ID.

Prosedyrer for konfigurasjon

BESTE PRAKSIS Cisco anbefaler at du konfigurerer CWCC 2.0 i en privat nettleserøkt, for eksempel inkognitomodus, i en Google Chrome- eller Microsoft Edge-nettleser.

- Konfigurer CWCC 2.0 ved hjelp av CMSv2 API-er – Følg denne fremgangsmåten hvis du er en eksisterende kunde som går over fra CWCC 1.0 til 2.0, og du har QM, Analytics eller Classic WFM.
- Konfigurer CWCC 2.0 ved hjelp av 2.0 programmatiske API-er – Følg denne fremgangsmåten hvis distribusjonen omfatter QM, Analytics, Classic WFM eller WFM og du ikke går over fra CWCC 1.0 til 2.0.

Hvis du har WFM, må du utføre Connect WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0

Etter å ha fullført prosedyren Konfigurer CWCC 2.0 ved hjelp av 2.0 programmatiske APIer.

Konfigurere CWCC 2.0 ved hjelp av CMSv2 API-er

1. I Webex WFO navigerer du til **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Klikk Legg **til**. Vinduet **ACD Detaljer** åpnes.
3. I vinduet ACD detaljer konfigurerer du feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
Velg ACD	Velg **Cisco Customer Journey Platform**. **MERK** Webex WFO refererer for øyeblikket til Webex kontaktsenter som Cisco Customer Journey Platform.
Navn	Skriv inn et unikt navn for ACD.

4. Klikk på **OK**.
5. I Velg **ACD** tabellen velger du Cisco Webex Contact Center ACD du nettopp opprettet.
6. Hopp over delen ACD Filtrering. Denne integreringen støtter ikke ACD-filtrering.
7. Konfigurer delen Cisco Customer Journey Platform API som følger.

Felt	Konfigurasjon
URL-adresse for Ciscos kundereiseplattform API	Skriv inn den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Webex Contact Center-API du lagret i trinn 1, inkludert protokollidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-adresse til Ciscos kundereiseplattform Medier API	Skriv inn den fullstendige URL-adressen til Webex Contact Center Media API du lagret i trinn 1, inkludert protokollidentifikatoren. **EKSEMPEL#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-innspilling
Brukernavn	Skriv inn e-postadressen til den Webex kontaktsenterbrukeren du har

Felt	Konfigurasjo
	lagret i trinn 1. Denne brukeren må ha tilgang til API for Webex Contact Center og Webex Contact Center Media API.
API-tast	Skriv inn API-tasten for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API som du lagret i trinn 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Merk av i avmerkingsboksen. Med denne avmerkingsboksen kan du koble til CWCC 2.0 med CMSv2 API-er.
Cisco-leier-ID	Angi den alfanumeriske identifikatoren for Webex-kontaktsenteret leierkonto. Dette er din Cisco-organisasjons-ID.

8. Konfigurer delen Synkroniseringsintervall som følger.

Seksjon	Beskrivelse
Intervall (minutter)	Skriv inn hvor ofte (i minutter) du vil at dataserveren skal synkronisere brukere, Team og servicekøer i Webex WFO med tilsvarende i Webex Contact Center. Hvis du vil ha mer informasjon om synkronisering med Webex Contact Center, kan du se Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 minutter.

9. Konfigurer delen Opptaksinnstillinger som følger.

Felt	Beskrivelse
ACD opptaksforsinkelse	Velg hvor lenge du vil WFM vente før den Importerer ACD statistikk etter at et intervall er avsluttet.
Aktiver gjenoppretting av data	(Valgfritt) Merk av i avmerkingsboksen hvis du vil ta opp data på nytt fra Hele dagen før. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer lenger enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette alle dataene fra forrige dag fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din blir korrekt

Felt	Beskrivelse
	Og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall.
Gjenerobring tid	Skriv inn tidspunktet på dagen du vil at Webex WFOfor å gjenerobre forrige dags data fra ACD.

10. (Valgfritt) Velg **Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak**. Dette lar deg ta opp skjermbildene til Webex kontaktsenteragenter som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Skjermopptak.
11. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere CWCC 2.0 ved hjelp av 2.0 programmatiske API-er

1. I Webex WFO navigerer du til **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Under Velg ACD klikker du **Legg til**.
3. Velg **Cisco Webex Contact Center 2.0** fra **rullegardinlisten Velg ACD** .
4. Konfigurer feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
ACD-navn	Skriv inn et unikt navn for ACD.
Brukernavn	Skriv inn CWCC-brukernavnet ditt. Dette er en bruker-e-postadresse som er knyttet til administrativ legitimasjon i CWCC.
API URL-adresse	Skriv inn den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Cisco Webex Contact Center API, inkludert protokollidentifikatoren.
Leier-ID	Angi organisasjons-IDen for CWCC-leierkontoen.
Produkter aktivert - Kvalitetsstyring	**Kvalitetsstyring** – Velg om organisasjonen har kjøpt kvalitetsstyring. Merk av **for Tale** hvis organisasjonen din bare vil at WFO Webex bare skal innta talekontakter. Merk av **for Digital (chat, SMS, e-post, sosialt)** hvis organisasjonen ønsker at WFO Webex skal ta inn chatter og SMS meldinger.

Felt	Konfigurasjo
	Og e-post.
Metadatatilordning	(Valgfritt) Lar deg tilordne CWCC-metadata til egendefinerte metadata Etiketter i Webex WFO. Se Synkronisere metadata til Webex WFO for mer informasjon. CWCC-metadataverdier synkroniseres med CWCC-kontakter til Webex WFO. CWCC-metadataverdiene tilordnes metadataetiketter som er opprettet i Metadatabehandling (finnes på Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling). Etter vellykket tilordning kan metadata brukes til å legge til en rekke sporbar informasjon til en kontakt i Webex WFO. Du finner metadatafelt i Detaljer-panelet på Media Player-siden (Samhandlinger-siden > åpne en kontakt). Du kan vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.
Synkroniseringsintervall (minutter)	Angir hvor ofte (i minutter) du vil synkronisere brukere, team og tjenestekøer i WFO Webex med tilsvarende i Cisco Webex Contact Center.
Opptaksforsinkelse (minutter)	Angir hvor lenge du vil WFM skal vente før den Importerer ACD statistikk etter at et intervall er avsluttet.
Aktiver gjenoppretting av data data på nytt	(Valgfritt) Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil ta opp fra hele dagen før.
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	(Valgfritt) Lar deg ta opp skjermbildene til CWCC-agenter som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Skjermopptak.
Tilordning av metadataspråk	Denne delen vises når du velger **Digital** i **delen Produkter aktivert** . Her kan du angi de egendefinerte metadataene som tilordner et språk til en tekstbasert kontakt, for eksempel en e-post eller en chatmelding. Metadataalternativene som er tilgjengelige, kommer fra metadatatilordningen seksjon.

Felt	Konfigurasjon
	Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden. Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen: A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO. B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer her (delen Tilordning av metadataspråk). C. Basisspråket du konfigurerer i delen Språk **for fallback-tekst** nedenfor. D. Standardspråket (engelsk).
Språk for fallback-tekst	Denne delen vises når du velger **Digital** i **Produkter Aktivert** seksjon. Velg språket du vil tilordne til tekstkontakter hvis de ikke har et tilknyttet språk når de importeres til WFO Webex og ikke har en metadataverdi som definert i **delen Språktilordning** for metadata ovenfor. Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden. Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen: A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO. B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer i delen Tilordning **av** metadataspråk ovenfor. C. Basisspråket du konfigurerer her (delen Språk for basistekst). D. Standardspråket (engelsk).

Felt	Konfigurasjo
URL-adresse for autorisasjon	**Denne** delen vises bare når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke når du oppretter en ny ACD. De Webex WFO-dataserverne kobles til kontaktsenteret Webex et tilgangstoken hver tolvte time. Hvis det oppstår en feil ved tokenoppdatering, brytes OAuth-prosessen. Hvis du konfigurerer denne innstillingen, kan systemet gjenopprette OAuth-godkjenningen i tilfelle tokenoppdatering mislykkes i maksimalt seksti dager. En feil ved oppdatering av token kan oppstå av flere årsaker, for eksempel følgende. ▪ Endre e-postadressen til administratorkontoen. ▪ Deaktivering av kontoen i Active Directory. ▪ Endre passordet i Active Directory. ▪ Bytte fra Active Directory-synkronisering til enkel pålogging i Cisco-kontoen. ▪ Endre domener.

5. Klikk på **Lagre**. Du blir omdirigert til påloggingssiden for Cisco Webex Contact Center.
6. Skriv inn brukernavnet og passordet for Cisco.
7. Når du har skrevet inn brukernavnet og passordet for Cisco, blir du sendt tilbake til Webex WFO.

Hvis du har nye WFM, må du utføre fremgangsmåten Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 etter at du har fullført denne.

Konfigurer automatisk ny autorisasjon

1. Kontroller at du er logget av Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO navigerer du til **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. Velg **Webex Contact Center 2.0-ACD fra** listen ACD servere **under Velg ACD** , og klikk **deretter Rediger**. Siden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD åpnes.

4. Gå til delen URL-adresse **for** autorisasjon og klikk på kopieringsikonet for å kopiere URL-adressen.
5. Åpne en privat nettleser, for eksempel inkognitomodus, i Google Chrome.
6. Lim inn nettadressen i den private nettleseren. Du blir deretter dirigert til påloggingssiden for Cisco Webex.
7. Skriv inn påloggingsinformasjonen til administratorkontoen som er koblet til denne ACD, og logg på. Deretter åpnes den Webex WFO-påloggingssiden.
8. Kopier kodestrengen i adressefeltet. Delen du må kopiere, starter etter likhetstegnet og fortsetter til slutten av URL-adressen.

   EKSEMPEL

   I eksemplet ovenfor er kodedelen i den røde skisserte boksen som begynner med Z og slutter med 1. Vær oppmerksom på at en del av kodestrengen er uskarp av sikkerhetshensyn.
9. Gå tilbake til ACD-siden for Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Skriv inn koden i den andre tekstboksen under **URL-adresse** for godkjenning.
11. Klikk **på Godkjenn**
12. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere en dataserver

1. I Webex WFO navigerer du til **Application Management** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon** av dataserver velger du dataserveren du vil bruke for Webex Contact Center-ACD.

3. Konfigurer følgende innstillinger.

Innstilling	Konfigurasjon
Regionale dataserver ACD synkroniseringsinnstillingene for Webex	Merk av for **Aktiver synkronisering** , og flytt deretter Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
Regionale dataserver ACD opptaksinnstillinger	Merk av for Aktiver **opptak** , og flytt deretter Webex Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
Regional dataserver reell-Innstillinger for tidshendelse	Merk av for Aktiver sanntidshendelser , og flytt deretter Webex Contact Center ACD fra Tilgjengelig til **Tilordnet .**
Innstillinger for Media Import Server	Merk av for **Aktiver medieimport** , og flytt deretter Webex Contact Center-ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.

4. Klikk på **Lagre**.

Koble WFM til Cisco Webex Contact Center 2.0

Integreringer-siden lar deg konfigurere, endre og distribuere Webex WFO WFM-integrasjoner for historisk og sanntidsoverholdelse av CWCC 2.0-plattformen. Dette emnet beskriver i detalj fremgangsmåten for å konfigurere Webex WFO WFM hvis du bruker 2.0 (programmatiske APIer).

> **MERK: Hvis du opplever problemer,** kontakt Calabrio Support for å få hjelp. Send en **forespørsel om** teknisk støtte fra Calabrio her: calabrio.com/support-request/

Forutsetninger

- Du har rollen som *superadministrator* i WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 må konfigureres på **Siden Programbehandling> ACD Konfigurasjon** . Se Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 hvis du vil ha mer informasjon.
- Samle inn følgende informasjon om Webex Contact Center-ACD fra **konfigurasjonssiden ACD** (**Programbehandling** > **Systemkonfigurasjon** > **ACD Konfigurasjon**).

  API URL – Dette er den grunnleggende nettadressen for Cisco Webex CC.

Webex WFO-server-ID – Dette er en Webex WFO ACD-ID som er utpekt til å identifisere CWCC unikt. Leier-ID – Dette er den unike alfanumeriske identifikatoren for din Webex WFO-leierkonto.

Sideplasseringer

WFM > WFM innstillinger > Integrasjoner > Cisco WebEx CC (prog. API 2.0) -

Historiske WFM > WFM innstillinger > integrasjoner > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA

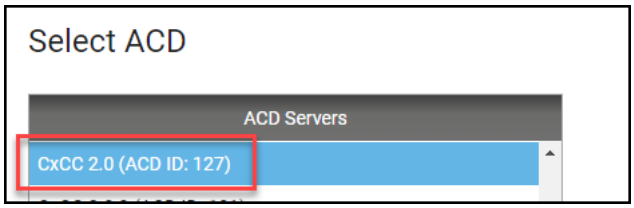
Fremgangsmåte

Du må konfigurere integreringen av historiske data før du kan konfigurere integreringen i sanntid. Dette er fordi agentsynkroniseringsprosessen fra kontaktsenterplattformen er avhengig av Historisk datainnsamling. Alle andre typer integreringer, for eksempel brukerimport, kan konfigureres i en hvilken som helst rekkefølge.

Konfigurere en ny eller oppdatere en eksisterende integrering

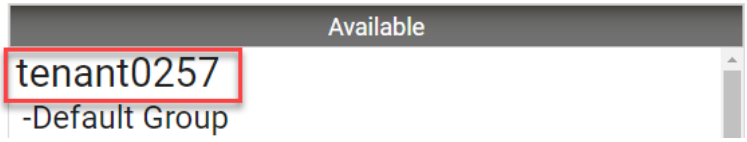
1. Naviger til **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Historisk**.
2. Klikk på For å konfigurere en ny integrering, eller klikk på For å oppdatere en eksisterende integrering.
3. Angi den nødvendige informasjonen i de tilgjengelige feltene. Hold markøren over informasjonsikonet ved siden av hvert felt, og les beskrivelsen nøye. Standardverdier vises i feltet Innstillinger **når det** er aktuelt.
    - **Cisco Webex CC Base URL** – Angi den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Webex Contact Center-API, inkludert protokollidentifikatoren. Dette er den **API URL-verdien** for ACD.
    - **Server-ID i Webex WFO** – Dette er en unik ACD-ID for CWCC. Når du har konfigurert CWCC-ACD på konfigurasjonssiden Programbehandling>Systemkonfigurasjon **>ACD , finner du server-ID-verdien (også kjent som ACD-ID) i** listen ACD servere **.**

EKSEMPEL



- **Leier-ID i Webex WFO** – Angi den bestemte verdien for Webex WFO-leier-ID. Dette er din Webex WFO-leier-ID. Det er ikke verdien for CWCC-leier-ID du angav på konfigurasjonssiden ACD .
  - Hvis du vil identifisere din Webex WFO-leier-ID, går du til **Programbehandling** > **Brukerkonfigurasjon** > **brukere**.
  - **I delen Brukerinformasjon** velger du en bruker fra **rullegardinlisten Velg bruker** .
  - Finn delen Tilknyttede grupper og team **,** og noter deg den første linjen som vises i listen. Dette er leier-ID-en din. Gå tilbake til Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrasjoner-siden. Kontakt Ciscos kundestøtte hvis du ikke finner leier-ID-en.

EKSEMPEL



4. Klikk **Lagre** for å lagre endringene.
5. Når knappen **Distribuer** er lagret, er den aktivert. Klikk **på Distribuer** for å ta i bruk de lagrede endringene og starte integreringen.
6. Når du har konfigurert koblingen for historiske data, går du til **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA** og gjenta disse trinnene for å konfigurere sanntidskontakten.

Distribusjonsprosessen kan ta opptil 5 minutter. Når du er ferdig, vises en grønn hake og en melding. Hold musepekeren over haken for å vise dato og klokkeslett for
Siste distribusjon. Hvis det vises en rød X i stedet for en grønn hake, kontakter du Ciscos kundestøtte.

Begrensninger for versjon 2.0

Inn/ut direkte kontaktantall og varighet er ikke tilgjengelig for statistikk over agentytelse.

«Overflyt» er ikke tilgjengelig som beregning.

Synkroniser metadata for å Webex WFO

Du kan definere hvilke Cisco Webex Contact Center (CWCC)-metadataverdier som synkroniseres med CWCC-kontakter til Webex WFO. Metadata kan hentes fra CWCCs globale variabelfelt eller Standardfelt returnert i API endepunktsvar. Derfra må metadataene være riktig formatert før de kan legges til Webex WFO. Konfigurasjonen er fullført når CWCC-metadataene er lagt til Webex WFO og tilordnet til en Webex WFO-metadataetikett.

Dette emnet beskriver fremgangsmåtene for innsamling og formatering av metadata fra CWCC API-svar, tilordningsprosedyren for Webex WFO og eksempler. Etter vellykket tilordning kan metadata brukes til å legge til en rekke sporbar informasjon til en kontakt i Webex WFO. Du finner metadatafelt i Detaljer-panelet på Media Player-siden (Samhandlinger-siden > åpne en kontakt). Du kan vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Globale variabler er egendefinerte felt som opprettes av Cisco. Mer informasjon om globale variabler er tilgjengelig på CWCC-administratorsiden. Standard egendefinerte metadatafelt stammer fra /søkeendepunkter i CWCC. Se Cisco-dokumentasjonen for mer informasjon, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Følgende kode er et eksempel/søk API svar.

Globale variabler støttes som egendefinerte metadata for talekanaler og alle digitale kanaler.


```
{
   "data": {
      "oppgave": {
         "oppgaver": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "kø": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "navn": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "avsluttet",
               "eier": {
                              "Navn": "Callbackorg2user1 Callbackorg2user1",
                  "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
```

```
                },
                "createdTime": 1629450000000,
                "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
                "channelType": "telefoni"
            }
        ]
    }
  }
}
```

Forutsetninger

- Cisco Webex Contact Center 2.0 må konfigureres som en ACD i Webex WFO.
- En metadataetikett må først opprettes i Metadata Manager i Webex WFO (som du finner på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) for hvert CWCC-metadatafelt du vil tilordne til en Webex WFO-metadataetikett.

  Du må velge **Tekst** fra **rullegardinlisten Metadatatype** på siden Metadatabehandling for at metadataene skal tilordnes.

  Kontroller at **rullegardinlisten Data ACD** er tom på siden Metadatabehandling. Alle andre felt på siden Metadatabehandling kan konfigureres etter behov.

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > ACD konfigurasjon > Cisco Webex Contact Center 2.0

Prosedyrer

Disse fremgangsmåtene beskriver hvordan du samler inn og formaterer riktige metadata fra CWCC-API svarendepunkter. Alle metadata må samsvare med disse formatene. Det finnes to tilgjengelige formater, avhengig av om standardfelt eller globale variabler brukes. Feltene skiller mellom store og små bokstaver og inneholder ingen mellomrom mellom teksten.

Du kan referere til eksemplet API forespørselen nedenfor når du formaterer metadata.

```
{
    taskDetails (
            fra: 1631192040000
            til: 1654515806364
            filter: {
```

```
                    Og: [
                        { channelType: { er lik: telefoni } }
                    ]
                }
        ) {
            oppgaver {
                id
                stringGlobalVariables(navn: "Global_VoiceName") {
                    navn
                    verdi
                }
            }
        }
    }
```

- Standard metadatafelt må formateres som
  <aktivitets- eller aktivitetsdetaljer>.<feltnavn>
- Metadatafelt for globale variabler må formateres som
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

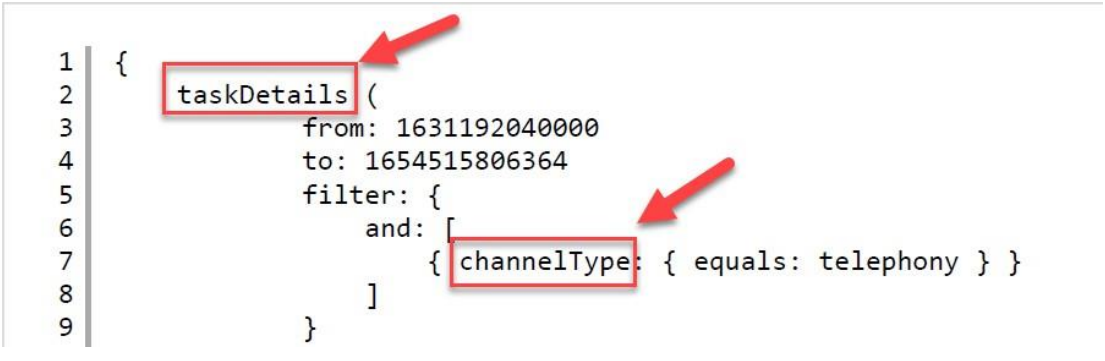
Samle inn og formatere standard metadatafelt for CWCC

1. Velg riktig prefiks basert på CWCC-API svaret. Endepunktene faller i to kategorier; de er <taskDetails> og <task>.

   Bruk teksten,taskDetails , som prefiks for alle taskDetails-svar. Bruk

   teksten, **oppgaven**, som prefiks for alle oppgavesvar.

   EKSEMPEL : Du bestemmer deg for at du vil samle inn metadata på "channelType". I eksemplet API forespørsel faller "channelType" i kategorien taskDetails. Derfor bruker du teksten **oppgaveDetaljer**

2. Legg til et punktum. Ikke legg til mellomrom.

EKSEMPEL **oppgaveDetaljer.**

3. Hvis det ikke er noen hierarkinivåer i metadataene du samler inn, legger du til feltnavnet og formaterer metadataverdien på følgende måte. Feltene skiller mellom store og små bokstaver og inneholder ingen mellomrom mellom teksten.

   <aktivitets- eller aktivitetsdetaljer>.<feltnavn>

   EKSEMPEL **taskDetails.channelType**

4. Hvis det er hierarkinivåer i metadataene du samler inn, formaterer du metadataverdien på følgende måte, uten mellomrom mellom teksten. CWCC 2.0-metadataene dine er nå klare til å tilordnes til Webex WFO-metadataetiketter.

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

Samle inn og formatere globale metadatafelt for CWCC

Globale variabler inneholder teksten GlobalVariables i det API svaret.

1. Velg riktig prefiks basert på CWCC-API svaret. Endepunktprefiksene faller i to kategorier; de er <taskDetails> og <task>.

   Bruk teksten,taskDetails , som prefiks for alle taskDetails-svar. Bruk

   teksten, **oppgaven**, som prefiks for alle oppgavesvar.

   EKSEMPEL : Du bestemmer deg for at du vil samle inn metadata på "Global_VoiceName". I forespørselseksempelet API faller navnet "Global_VoiceName" i oppgavekategorien. Derfor bruker du **tekstoppgaven**

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

2. Legg til punktum etter prefikset.

   EKSEMPEL **oppgave.**

3. Finn og kopier navnet på den globale variabelen slik det vises i det API svaret, og legg det deretter til i den formaterte teksten.

   EKSEMPEL oppgave. Global_VoiceName

4. Legg til et kolon.

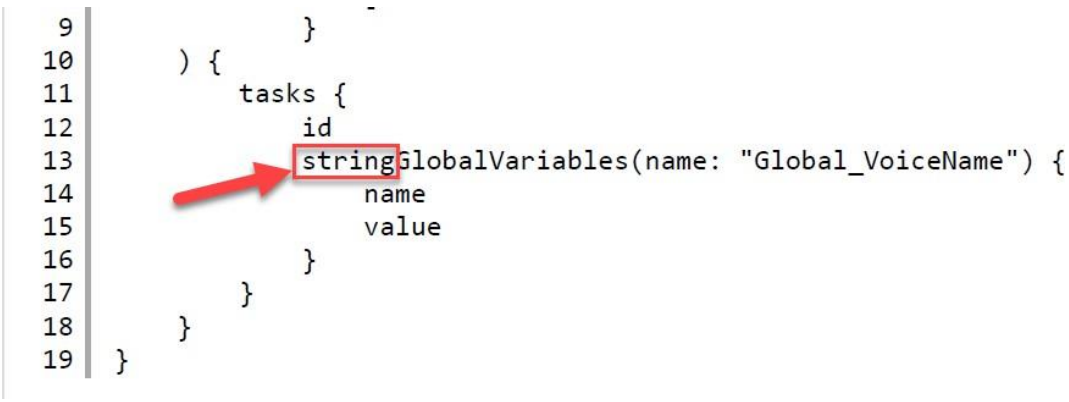
   EKSEMPEL oppgave. Global_VoiceName:

5. Finn datatypen på samme linje som navnet på den globale variabelen. Bruk stor forbokstav på den første bokstaven i datatypen.

   Nedenfor finner du en liste over alle støttede globale variabler og datatyper fra Cisco.

   - integerGlobalVariables – der <heltall> er datatypen.
   - stringGlobalVariables – der <String> er datatypen.
   - longGlobalVariables – der <Long> er datatypen.
   - doubleGlobalVariables – der <Dobbel> er datatypen.
   - booleanGlobalVariables – der <boolsk> er datatypen.

EKSEMPEL



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

Datatypen i dette eksemplet er streng. Den første bokstaven i datatypen må skrives med stor forbokstav. Bruk derfor Streng og legg den til i den formaterte teksten. **oppgave. Global_VoiceName:Streng**

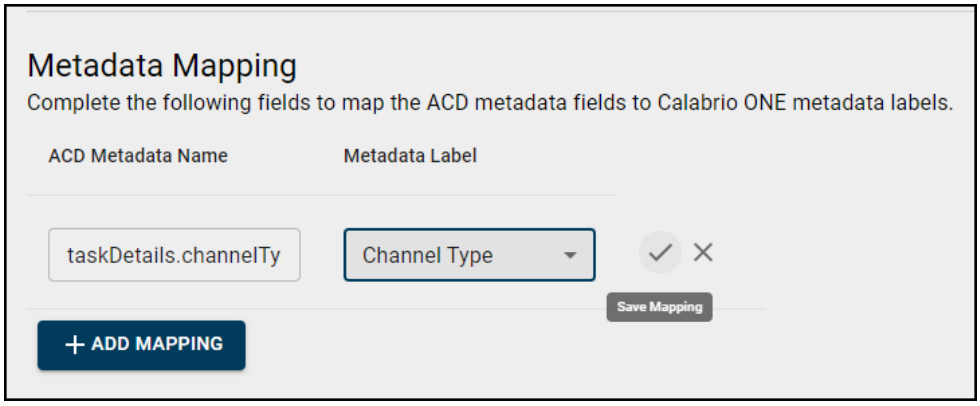
6. Kontroller at den formaterte teksten har følgende format. Feltene skiller mellom store og små bokstaver og inneholder ingen mellomrom mellom teksten. CWCC 2.0-metadataene dine er nå klare til å tilordnes til Webex WFO-metadataetiketter.

   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Tilordne CWCC-metadata i Webex WFO

1. Gå til konfigurasjonssiden for **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I **delen Metadatatilordning** klikker du **Legg til tilordning.**
3. I tekstboksen under **ACD Metadatanavn** angir du en CWCC-metadataverdi som er riktig formatert.
4. Klikk rullegardinlisten under **kolonnen Metadataetikett** , og velg en metadataetikett fra listen over alternativer.
5. Klikk hakeikonet for å lagre metadatatilordningen.

EKSEMPEL



6. (Valgfritt) Klikk **Legg til tilordning** for å legge til flere metadatatilordninger og gjenta etter behov.
7. Klikk **på Lagre** øverst til høyre på siden.

Metadataalternativer fra eksempelforespørsler

Nedenfor vises de tilgjengelige metadataalternativene for oppgaven.

Alternativer for oppgavemetadata i en

```
{
    oppgave(
        fra: 1631111190000
        til: 1634123120000
        filter: {
            Og: [
                { channelType: { er lik: telefoni } }
            ]
        }
    ) {
        oppgaver {
            id
            status
            channelType
            opprettetTid
            endedTime
            opprinnelse
            destinasjon
            kontaktReason
            retning
            eier { id navn }
            entryPoint { id name }
            termineringType
            kanalSubType
            kunde { navn telefonnummer e-post }
            er Aktiv
            er Tilbakeringing
                channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    tilbakeringingsnummer
                    tilbakeringingsstatus
                    tilbakeringing Opprinnelse
                    tilbakeringingsType
                }
                innspillingssted
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id navn }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalVarighet
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                konferanse Varighet
                consultCount
                konsultasjon Varighet
                holdCount
                hold Varighet
                selfserviceCount
                selvbetjeningVarighet
                forbundetAntall
                tilkoblet Varighet
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupVarighet
                ringingVarighet
                køVarighet
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Følgende viser de tilgjengelige metadataalternativene for taskDetails.

taskDetails metadataalternativer i en prøveforespørsel

```
{
    oppgavedetaljer(
                fra: 1631192040000
                til: 1634648040000
                filter: {
                    og: [
                        { channelType: { lik: telefoni } }
                    ]
                }
    ) {
            oppgaver {
```

```
                id
                status
                kanaltype
                opprettetTid
                endedTime
                opprinnelse
                destinasjon
                kontaktReason
                retning
                eier { id navn }
                entryPoint { id name }
                termineringType
                kanalSubType
                kunde { navn telefonnummer e-post }
                er Aktiv
                er Tilbakeringing
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    tilbakeringingsnummer
                    tilbakeringingsstatus
                    tilbakeringing Opprinnelse
                    tilbakeringingsType
                }
                innspillingssted
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id navn }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                totalVarighet
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                konferanse Varighet
                consultCount
                konsultasjon Varighet
                holdCount
                hold Varighet
                selfserviceCount
                selvbetjeningVarighet
                forbundetAntall
                tilkoblet Varighet
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupVarighet
                ringingVarighet
                køVarighet
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Ustøttede arrays

Lister og matriser støttes ikke for egendefinerte metadata. Følgende tabell spesifiserer hvilke matriser som ikke støttes.

Ustøttede arrays	Beskrivelse
køer	Køinformasjon.
nettsteder	ID, navn på det fysiske kontaktsenteret som oppgaven ble distribuert til.
team	ID, navn på teamet som samtalen ble distribuert til.
bidragsytere	Agenter som har håndtert oppgaven.
inngangspoeng	ID, navnet på det første landingsstedet til en kontakt i CWCC.

Integrasjonsdetaljer for Cisco Webex Contact Center

Denne delen forklarer hvordan data fra Cisco Webex Contact Center integreres med Webex WFO når de to systemene er koblet sammen.

Om Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO gir digital kanalstøtte for ditt CWCC flerkanals- eller flerkanalsystem. Med Webex WFO digital kanalstøtte blir lydopptakene, chat-transkripsjonene og SMS-transkripsjonene fra CWCC-systemet ditt inntatt av Webex WFO, visualisert og tilgjengelig på **Interaksjoner** siden.>. Digital kanalstøtte sikrer et omfattende syn på interaksjoner og en sømløs brukeropplevelse innenfor ACD WFO på tvers av kanaler. Dobbeltklikk på en hvilken som helst interaksjon på **Interaksjoner** siden for å få tilgang til interaksjonens data.

Begrepene multikanal og omnikanal kontaktsenter er ikke synonyme. De har tydelige forskjeller i hvordan de er definert. Multikanals kontaktsenter støtter ulike kommunikasjonskanaler. De støttede kanalene kan inkludere telefonsamtaler, e-poster, nettchat, sosiale medier og mer. Hver kanal opererer uavhengig, med sin egen kø og agenter spesialisert på å håndtere den aktuelle kanalen. Hver kanal er imidlertid i silo, noe som kan resultere i brudd i kommunikasjonen. Dette betyr at når en kunde flytter fra en kanal til en annen, mister kundeinteraksjonen kontinuitet og kontekst under reisen.

Mens omnikanal-kontaktsentre gir en sømløs og integrert opplevelse på tvers av alle kommunikasjonskanaler. Kanaler er sammenkoblet, slik at kunder kan starte en samtale på én kanal og fortsette den på en annen uten å gjenta informasjon. Omnikanalløsninger lar agenter kjenne hver kundes historie og håndtere kundeforespørsler raskt i alle kommunikasjonskanaler.

> **EKSEMPEL** Et eksempel på en omnikanalopplevelse er når en interaksjon starter som en chat, så fortsetter agenten og kunden interaksjonen med en telefonsamtale. Informasjon fra chat-kanalen Og talekanal kobles sammen ved hjelp av en integrert flerkanalsløsning.

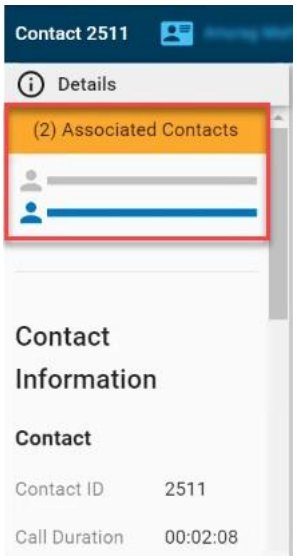
Støttede kontaktscenarier

Følgende scenarier støttes.

- Innkommende/utgående meldinger
- Overføringer
- Konferanser

> **MERK** Konferanser støttes ikke for e-postkanaler.

EKSEMPEL Interaksjonen som er avbildet i dette bildet inkluderer en overføring, og det er grunnen til at to deler av chatten er tilgjengelige i delen Tilknyttede kontakter. I delen Tilknyttede kontakter, du kan velge forskjellige agenter i chatten eller SMS transkripsjon. Blå viser den valgte agenten. Den fullstendige chatten eller SMS transkripsjonen vises uansett hvilken agent som er valgt; den valgte agenten vises imidlertid i blå talebokser på høyre side av en transkripsjonslogg.



Prosedyrer

Aktiver digitale kanaler

1. I Webex WFO, naviger til **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Klikk **Legg til** i **Velg ACD** -delen. **ACD Detaljer** vinduet åpnes.
3. Velg **Cisco Webex Contact Center 2.0** fra **Velg ACD** rullegardinlisten for å få tilgang til Webex.z-konfigurasjonssiden
4. I **Produkter aktivert** -delen klikker du på **Kvalitetsstyring**.
5. Klikk **Digital (Chat, SMS, e-post, sosial)**.
6. Klikk **Lagre**.
7. Start dataserveren på nytt for å sikre at endringene trer i kraft.

Filtrer for chat, SMS, e-post eller sosiale medier transkripsjoner på interaksjonssiden

1. I Webex WFO, naviger til **Interaksjoner**.
2. I **Filtre** -ruten klikker du på **Kontakttype** rullegardinlisten i Filtre-kolonnen.

3. Velg **Chat** for chat-transkripsjoner, **SMS** for SMS-transkripsjoner eller **E-post** for e-postutskrifter.
4. Klikk **Bruk**.

Begrensninger

Kommandoene Startskjerm og Stopp skjermopptakskontroller gjelder kun for skjerminteraksjoner uten en lydkontakt knyttet til dem. Dette kan brukes til å fange opp atferden på skjermen mens en agent håndterer en digital interaksjon, men den kobler ikke den digitale interaksjonsutskriften med interaksjonsdetaljene.

Chatstøtte

Når kunden din bruker chat for å kontakte en agent konfigurert på CWCC, blir chatten og dataene knyttet til chatten lagret i Webex WFO. Hver agent som er involvert i chatten har full chat-utskrift av hele interaksjonen, ikke bare deres individuelle del av interaksjonen.

Hver etappe av en interaksjon har en **kontakt-ID**, som er chattens unike ID. En **tilknyttet kontakt-ID** er identifikatoren som forbinder en original kontakt med alle avledede ben av kontakten som inntas i Webex WFO. En chat kan ha flere ben hvis den har overføringer eller konferanser.

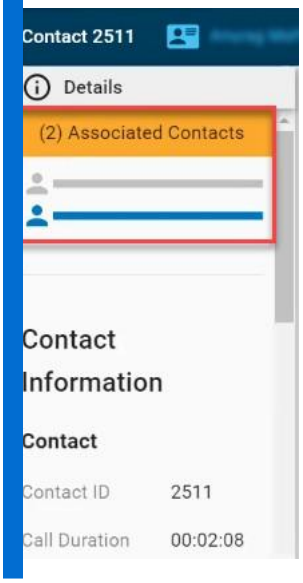
Dette betyr at hver etappe av en chat har en unik kontakt-ID, og alle avledede etapper av en chat har samme delte tilknyttede kontakt-ID. Etter å ha valgt en chat, kan du se alle tilknyttede chatter i chat-utskriften som vises på Interaksjoner-siden. Se Se data knyttet til en kontakt for mer informasjon.

Forutsetninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agent-dashbord).
- Du har en Cisco chat-widget konfigurert for Cisco Contact Center Desktop.

MERK Hvis det er flere agenter knyttet til chatten du valgte på grunn av overføringer eller konferanser, kan du se de ekstra agentenes chat-utskrifter ved å klikke på agenten i Associated

Kontakter-delen av detaljruten.



Begrensninger

- Chat-transkripsjoner er bare tilgjengelig i organisasjonen din der CWCC ACD er konfigurert. Chatter som oppstår med tredjepartsorganisasjoner er ikke tilgjengelige. Hvis en chat overføres til en tredjepart, gir Webex WFO kun data for agentens del av chatten før overføringen.
- Tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsistente for alle ledd i en tekstchat (inkludert overføringer og konferanser). Mens tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsistente for alle etapper av et taleanrop (inkludert overføringer og konferanser). Tilknyttede kontakt-ID-er varierer imidlertid mellom tekstchattene og taleanropene fra en enkelt kundereise.

SMS Støtte

Når kunden din og en agent utveksler SMS-meldinger, også kjent som tekstmeldinger, blir SMS-meldingene og dataene knyttet til disse SMS-meldingene innlemmet i Webex WFO. Hver agent som er involvert i samtalen har et fullstendig SMS-utskrift av hele interaksjonen, ikke bare deres individuelle del av interaksjonen. Hver etappe av en interaksjon har en kontakt-ID, som er SMS-interaksjonens unike ID. En tilknyttet kontakt-ID er identifikatoren som forbinder en original kontakt med alle avledede ben av kontakten som er innlemmet i Webex WFO. En SMS-samtale kan ha flere ben hvis den inkluderer overføringer eller konferanser.

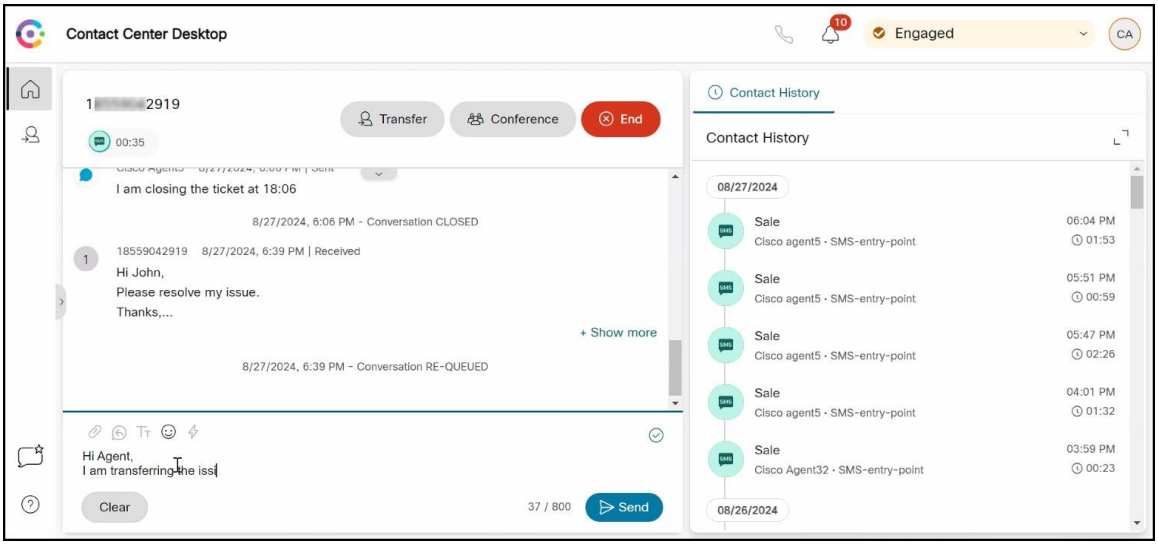
Dette betyr at hver del av en SMS har en unik kontakt-ID, og alle avledede ben av en SMS har samme delte tilknyttede kontakt-ID. Etter å ha valgt en SMS-kontakt på interaksjonssiden, kan du se alle tilknyttede SMS-meldinger i mediespilleren (**Interaksjoner** > Dobbeltklikk på en kontakt for å se dens SMS-utskrift). Se Se data knyttet til en kontakt for mer informasjon.

Forutsetninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agent-dashbord).
- Du har et gyldig telefonnummer konfigurert som en SMS-kø.

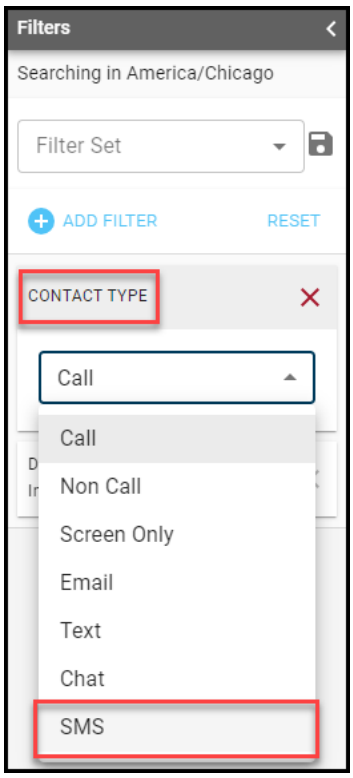
Eksempel flyt

Dette eksemplet illustrerer en typisk SMS-samtale mellom en kunde og Webex kontaktsenteragent.

1. En kunde bruker en mobiltelefon for å kontakte en agent.
2. Kundekontakten vises i Contact Center Desktop-køen, og agenten godtar.
3. Kunden og agenten utveksler SMS-meldinger i noen minutter, og deretter avslutter agenten chatten.
4. 

5. Agenter må avslutte samtalen ved å klikke **Avslutt** -knappen i deres Contact Center Desktop-system før Webex WFO kan innta SMS-transkripsjoner og SMS-data.
6. I Webex WFO, finn SMS-transkripsjonene dine ved å navigere til **Interaksjoner** siden. Sikre **Kontakttype** har blitt valgt som filter, filtrer etter **SMS** meldinger, og velg en SMS fra listen

av interaksjoner.

7. 

(Rullegardinlisten for kontakttypefilter på interaksjonssiden)

Begrensninger

- SMS-transkripsjoner er bare tilgjengelige i organisasjonen din der CWCC 2.0 ACD er konfigurert. SMS meldinger som oppstår med tredjepartsorganisasjoner er ikke tilgjengelig. Hvis en SMS-samtale overføres fra organisasjonens kontaktsenter til en annen tredjepartsorganisasjon, vil ikke transkripsjonen for den delen av SMS-samtalen være tilgjengelig i Webex WFO.
- Tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsistente for alle ledd i en SMS-samtale (inkludert overføringer og konferanser). Mens tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsistente for alle etapper av et taleanrop (inkludert overføringer og konferanser). Tilknyttede kontakt-ID-er er imidlertid forskjellige mellom SMS-samtalene og taleanrop fra en enkelt kundereise.

> **EKSEMPEL** En kundeinteraksjon inkluderer en SMS-samtale med én agent, deretter overføres SMS-samtalen til en andre agent, og til slutt den andre agenten og
> Kunden har en fem-minutters telefonsamtale før interaksjonen avsluttes. Innenfor Webex WFO, både første SMS samtale med kunden og den første agenten og den fortsatte

SMS-samtale som ble overført til den andre agenten, har samme tilknyttede kontakt-ID. Den fem minutter lange telefonsamtalen mellom kunden og den andre agenten har en annen tilknyttet kontakt-ID.

- Webex WFO bruker bare chat og SMS interaksjoner hvis **Kvalitetsledelse** er aktivert og **Digital (Chat, SMS)** avkrysningsboksen er valgt på **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfigurasjon** side. Hvis du gjør konfigurasjonsendringer på denne siden, dobbeltsjekk for å være sikker på at du ikke ved et uhell deaktiverer chat og SMS.

E-poststøtte

Forutsetninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agent-dashbord).
- Du har et gyldig telefonnummer konfigurert som en e-postkø.

Eksempel flyt

Dette eksemplet illustrerer en typisk e-postinteraksjon mellom en kunde og agent som tas inn i Webex WFO.

1. En kunde sender en e-post.
2. E-postmeldingen vises i en Cisco Contact Center Desktop (agent dashboard)-kø og plukkes opp av en agent.
3. Kunden og agenten utveksler e-postmeldinger i noen minutter.

   NOTE Agenter må avslutte samtalen før Webex WFO kan innta digitale kanaldata.

4. I Webex WFO, finn e-postutskrifter ved å navigere til **Interaksjoner** og velg en e-postinteraksjon fra listen.

Komplekse samtalehendelser

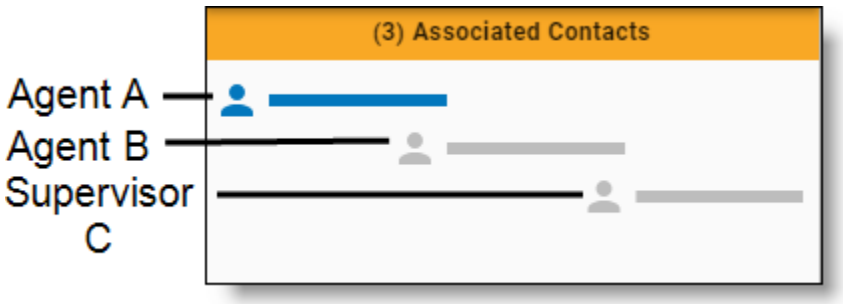
Dette emnet beskriver hvordan Webex WFO håndterer komplekse anropsscenarier. Komplekse samtalescenarier er ulike handlinger som kan finne sted under en samtale. De inkluderer overføringer, konferanser, ventinger og parkerte samtaler. I Cisco Webex Contact Center 2.0 dannes et segment når det er en deltakerendring, for eksempel når en agent blir med i en samtale for en konsultasjon.

I Webex WFO blir et lydanrop og alle tilhørende data, for eksempel skjermopptak og metadata, referert til som en kontakt. Tilknyttet kontakt-ID er identifikatoren som forbinder en original samtale med alle avledede ben av samtalen som er registrert i Webex WFO. Dette betyr at hver resulterende kontakt deler samme tilknyttede kontakt-ID som den opprinnelige samtalen. Du kan vise tilknyttede kontakter i mediespilleren (Samhandlinger > dobbeltklikk en kontakt).

Når flere agenter håndterer det samme kundeanropet (for eksempel når én agent overfører samtalen til en annen), oppretter WFO Webex en separat kontakt for hver agent som er involvert, og gir disse kontaktene samme tilknyttede kontakt-ID. Delen Tilknyttede kontakter viser slike kontakter, slik at du kan se alle segmenter av en samtale, fra når den kommer inn i kontaktsenteret til den slutter.

EKSEMPEL

En kunde ringer agent A. Agent A overfører kunden til agent B, og agent B overfører kunden til overordnet C. Webex WFO oppretter tre separate kontakter og gir dem samme tilknyttede kontakt-ID.



Forutsetninger

- Flaggene for funksjonen Segmentregistrering og Konsulter benopptak må være aktivert i Cisco-kontoen din. Kontakt Ciscos kundestøttetjenester for å få hjelp.
- Dette er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, kan du kontakte din Cisco Account Manager.
- Du må ha RTMS aktivert. Kontakt Ciscos tekniske kundestøtte for å konfigurere RTMS for organisasjonen.
- Du må ha konfigurert Webex Contact Center versjon 2.0. Se Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 hvis du vil ha mer informasjon.

- En metadataetikett må først opprettes i Metadata Manager i Webex WFO (som du finner på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) for hvert CWCC-metadatafelt du vil tilordne til en Webex WFO-metadataetikett.
    - Du må velge **Tekst** fra **rullegardinlisten Metadatatype** på siden Metadatabehandling for at metadataene fra CWCC skal tilordnes til en metadataetikett.

      BESTE PRAKSIS Skriv inn "anropstype" som **rullegardinlisten Tekst** fra **rullegardinlisten Metadatatype** .
    - Kontroller at **rullegardinlisten Data ACD** er tom på siden Metadatabehandling. Alle andre felt på siden Metadatabehandling kan konfigureres etter behov.

Sideplassering

Programadministrasjon > systemkonfigurasjon > ACD konfigurasjon

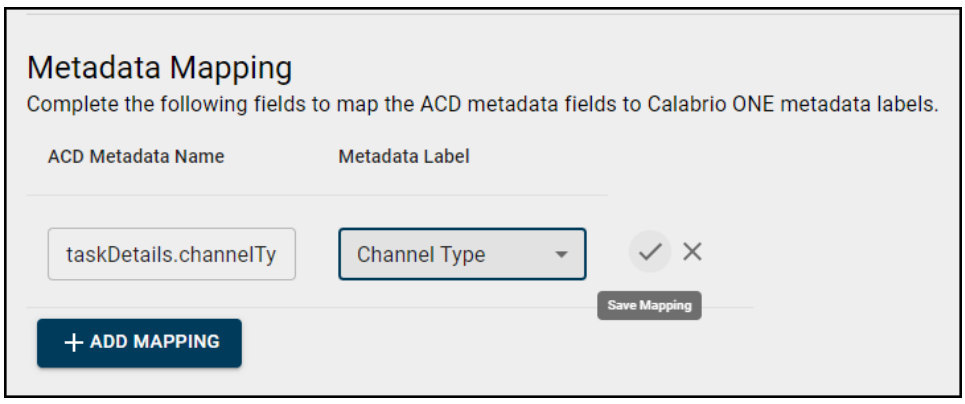
Fremgangsmåte

Tilordne metadata i Webex WFO

Du må tilordne egendefinerte metadata med verdiene "Kundesegment" og "Konsulter".

1. Gå til konfigurasjonssiden for **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I **delen Metadatatilordning** klikker du **Legg til tilordning.**
3. I tekstboksen under **ACD Metadatanavn** skriver du inn "Kundesegment".
4. Klikk rullegardinlisten under **kolonnen Metadataetikett** , og velg metadataetiketten for anropstypen du opprettet som en forutsetning, fra listen over alternativer.
5. Klikk hakeikonet for å lagre metadatatilordningen.

EKSEMPEL



6. Klikk **Legg til tilordning** for å legge til en ekstra metadatatilordning.
7. I tekstboksen under **ACD Metadatanavn** skriver du inn "Konsulter".
8. Klikk rullegardinlisten under **kolonnen Metadataetikett** , og velg metadataetiketten for anropstypen du opprettet som en forutsetning, fra listen over alternativer.
9. Klikk hakeikonet for å lagre metadatatilordningen.
10. Klikk **på Lagre** øverst til høyre på siden.

Komplekse anropshendelsestyper

- Overføringer – Webex WFO segmenterer samtalen etter antall ganger den ble overført. For hver overføring oppretter WFO Webex en egen kontakt, og den knytter hver kontakt til agenten som behandlet det segmentet av den overførte samtalen.
- Konferanser – Webex WFO segmenterer den opprinnelige samtalen i to kontakter. Den første kontakten i Webex WFO er knyttet til agenten som besvarte kundens anrop. Den andre kontakten er knyttet til agenten som ble brakt inn i samtalen. Opptaket for den første agentens kontakt strekker seg over hele tiden agenten er involvert i samtalen. Opptaket for den andre kontakten strekker seg bare over tiden da den andre agenten ble med i samtalen.
- Kald (blind) - Webex WFO bruker "kald (blind)" for å beskrive både overførings- og konferansescenarier. Denne beskrivelsen innebærer å rute et eksisterende anrop direkte til en ekstra agent uten kommunikasjon mellom de to agentene før overføringen eller konferansen finner sted.
- Varm - Webex WFO bruker "varm" for å beskrive både overførings- og konferansescenarier. Denne beskrivelsen betyr at den første agenten snakker med den andre agenten for å gi relevant kontekst og bakgrunnsinformasjon før overføringen eller konferansen finner sted. Konsultasjonsdelen av en varm overføring eller konferanse er inkludert i kontaktopptak.
- Parker – I parkerte scenarier deler Webex WFO samtalen i to kontakter. Opptaket for den første kontakten strekker seg over tiden før samtalen ble parkert. Opptaket for den andre kontakten strekker seg over tiden etter at samtalen ble hentet fra parken. Det betyr at parkering av en samtale avslutter en kontakt, og henting av en parkert samtale oppretter en ny kontakt.
- Rådgivning – Den første kontakten er knyttet til agenten som besvarte kundens anrop, og den andre kontakten er knyttet til agenten som ble brakt inn i samtalen for en konsultasjon. Opptaket for den første kontakten strekker seg over hele lengden av kundens samtale. Opptaket for den andre kontakten spenner bare over den tiden agentene konsulterte.

Tabellen nedenfor beskriver forskjellige typer anropshendelser, og hvis Webex støtter WFO dem.

Type	Støttet	Beskrivelse
Samtale godtatt/avsluttet	Ja	En agent godtar et kundeanrop, og samtalen avsluttes uten at noen samtalehendelser, for eksempel samtaler eller overføringer, finner sted.
Vent/Gjenoppta	Ja	En kunde blir satt på vent. Ventemusikk spilles av på kundens del av samtalen.
Pause og gjenoppta (manuell)	Ja	En samtale er satt på pause. Pause og gjenoppta overholder PCI-samsvarsstandarder. I motsetning til vent/gjenoppta spilles ingen ventemusikk på kundens del av samtalen. Bare stillhet høres. En bruker må manuelt utløse, pause og gjenoppta i sitt Cisco Webex CC-system, og Webex WFO gjenkjenner den manuelle utløseren.
Kald (blind) overføring Varm overføring	Ja	Et anrop overføres fra én agent til en annen agent.
Kald konferanse Varm konferanse	Ja	En samtalesamhandling med to eller flere agenter.
Parker	Nei	En samtale settes på vent (parkeres), og samtalen kan hentes av samme agent.

MERK: Skjermopptak støttes for den første agenten i en samtale. Skjermopptak støttes ikke for overførte anropsetapper.

Skjermopptak

Skjermopptak fanges opp gjennom Webex WFO Smart Desktop, ikke Cisco Webex CC.

Forutsetninger

For at skjermopptak skal fungere, må du sørge for at følgende funksjoner og komponenter er riktig konfigurert.

Funksjon	Konfigurasjon
Smart skrivebord	Webex WFO Smart Desktop må være installert og fungere på PC-ene

Funksjon	Konfigurasjon
	Der agenter logger seg på Webex CC, og hvert Smart Desktop må konfigureres til å bruke RTE-meldinger. RTE-meldinger konfigureres ved å merke av **for Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak** på konfigurasjonssiden for ACD for Webex CC. RTE-meldinger gjør det mulig for tilkoblede Smart Desktop-klienter å ta opp skjermopptak i ti minutters segmenter når en riktig konfigurert bruker logger seg på Webex CC.
Webex WFO-brukere agenter som	Når Webex WFO synkroniserer med Webex CC, importerer og synkroniserer den Webex WFO-brukere som har Webex CC-brukerprofiler. Bare brukere med Webex CC-brukerprofiler kan skjermregistreres. Disse brukerne må ha følgende tilleggskonfigurasjoner på Brukere-siden: ▪ Aktiver denne brukeren – Må velges. ▪ Roller – Må tilordnes til en rolle som er knyttet til tillatelsene Ta opp kontakter og Ta opp skjerm. ▪ Windows-pålogging – må være den samme som Windows-påloggingen som Webex CC-agenter bruker til å logge på PCen.

Ta skjermopptak

Følgende liste gir en oversikt over hvordan Webex WFO tar skjermopptak for Webex CC-agenter.

1. Agenten logger på en PC med Smart Desktop.

   Når en bruker som er riktig konfigurert i WFO Webex logger på en PC der Smart Desktop opererer og er konfigurert til å bruke RTE-meldinger, begynner Smart Desktop å fange skjermopptak i ti minutters segmenter som det lagrer lokalt. Den laster ennå ikke opp noen skjermopptak til Webex WFO.

Skjermopptakssegmentene krypteres på skrivebordet. Calabrio bruker en tofaktors krypteringsprosess ved hjelp av symmetrisk AES-CBC-256 og asymmetrisk RSA-CBC-2048 for å håndtere autentisering og kryptering av skjermopptaksfiler.

Smart Desktop lagrer disse segmentene på følgende sted:

C:\Programfiler (x86)\Vanlige filer\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Agenten håndterer kontakten i Webex CC.
3. Webex WFO importerer kontaktens lydopptak og metadata.
4. Webex WFO trekker ut og laster opp skjermopptaket fra agentens PC.

   Når Webex WFO laster opp kontakter fra Webex CC, begynner prosessen med å trekke ut og laste opp matchende skjermopptak. Webex WFO gjør dette ved å videresende tidsstempler for hver kontakt til riktig agent-PC.

   Når Smart Desktop mottar disse tidsstemplene, beskjærer og skjøter det skjermopptakssegmentene i et enkelt skjermopptak som samsvarer med kontaktens varighet. Deretter laster den opp skjermopptaket til Webex WFO.

   Skjermopptakssegmenter som ikke er knyttet til noen kontakt, analyseres for å verifisere at ingen avvik har oppstått, og slettes deretter. Hvis Smart Desktop mister forbindelsen til Webex WFO, utfører den en gjenopprettingsprosess når den kobles til igjen for å sikre at den oppretter skjermopptak for alle kontakter som håndteres av agenten i mellomtiden.

   EKSEMPEL En agent behandler en kontakt på slutten av dagen, slår deretter av PCen før Webex CC gjør kontakten tilgjengelig for Webex WFO. Når agenten slår på PCen
   Neste dag kobles Smart Desktop til WFO Webex igjen, og Webex WFO trekker ut og laster opp skjermopptaket da.

5. Agenten logger av.

   Når agenten logger av, stopper Smart Desktop innspillingen av nye skjermsegmenter.

Vedlegg

Se vedlegget for innhold som gjelder versjon 1.0 av Cisco Webex Contact Center-integrasjonen.

Kjernekonfigurasjonsdata for 1.0

Webex WFO synkroniserer følgende kjernekonfigurasjonsdata med ekvivalenter fra Cisco Webex Contact Center gjennom tre API forespørsler.

Brukere

Når Webex WFO importerer en ny bruker fra Webex kontaktsenter, opprettes en ny Webex WFO-bruker som har en Webex brukerprofil for kontaktsenteret.

Når noen endrer brukerdata i kontaktsenteret Webex, oppdager synkroniseringstjenesten dem og gjør flere endringer i WFO Webex. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Brukere med statusen Ikke aktiv i Webex kontaktsenter importeres ikke med mindre de gjenopprettes.

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex WFO
Ny bruker er lagt til.	Ny bruker er lagt til. Nærmere bestemt, synkroniseringstjenesten: ▪ Bruker Webex kontaktsenterbrukerens fornavn og etternavn på den Webex WFO-brukerens for- og etternavn. ▪ Bruker Webex-kontaktsenterbrukerens TID på Webex WFO-brukerens ACD-ID. ▪ Angir de Webex WFO-startdatoene for selskapet og avdelingen til datoen da synkroniseringen skjedde. ▪ Tilordner den Webex WFO-brukeren til standardteamet. **MERK** Webex WFO bevarer ikke relasjonen mellom Webex kontaktsenterbrukere og team. Se Lag. ▪ Hvis den Webex kontaktsenterbrukeren er aktivert for kontaktsenter, tilordner du standard agentrolle til den Webex WFO-brukeren. Ingen andre Webex WFO-roller synkroniseres med Webex Contact Center.

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex WFO
	MERK: Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruker som er synkronisert med en Webex kontaktsenterbruker som er kontaktsenter aktivert, tilordnes agentrollen på nytt neste gang Webex WFO synkroniseres med Webex kontaktsenter.
Brukerens fornavn eller etternavn endres.	Brukerens fornavn eller etternavn endres.
Brukeren slettes.	Brukeren er deaktivert.

Team

Webex WFO synkroniserer med Webex kontaktsenterteam av alle typer (kapasitetsbasert eller agentbasert), så lenge de er aktive. Det bevarer ikke relasjonen mellom Webex kontaktsenterbrukere og Webex kontaktsenterteam.

Når teamdata endres i Webex kontaktsenter, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex WFO
Nytt team er lagt til	Nytt team legges til med samme navn. Dette navnet er skrivebeskyttet. Teamnavnet endres	Lagnavnet endres.
Ny bruker legges til i et team	Ingen endring. Webex WFO ikke bevarer forholdet mellom Webex kontaktsenterbrukere og Webex kontaktsenterteam.
Brukeren fjernes fra et team	Ingen endring. Webex WFO ikke bevarer forholdet mellom Webex kontaktsenterbrukere og Webex kontaktsenterteam.
Team er slettet.	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i Webex WFO og tilordne brukere til dem, men disse nye teamene blir ikke lagt til Webex kontaktsenter.

En Webex WFO-bruker kan bare tilhøre ett team.

Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0

Denne delen forklarer hvordan du konfigurerer tilkoblingen mellom Cisco Webex Contact Center 1.0 og Webex WFO.

Trinn 1: Samle inn informasjon fra leverandøren av Webex kontaktsenter

Samle inn følgende API informasjon fra leverandøren av Webex kontaktsenter, og lagre den på et lett tilgjengelig sted:

- Fullstendig grunnleggende URL-adresse for Webex Contact Center-API, inkludert protokollen.
- Fullstendig grunnleggende URL-adresse for Webex Contact Center Media API, inkludert protokollen.
- E-postadressen til Webex Contact Center-brukeren som har tilgang til både Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
- API nøkkel for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.

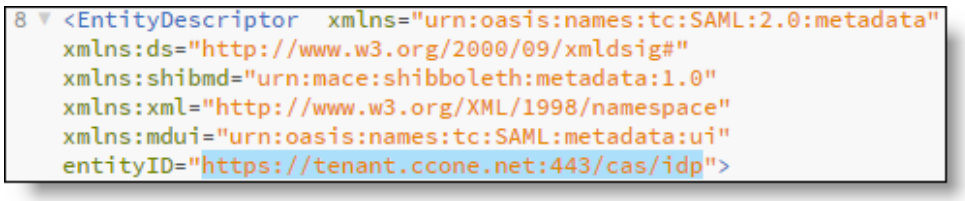
Når du konfigurerer den ACD tilkoblingen til Webex kontaktsenter i Webex WFO, trenger du denne informasjonen for å fylle ut delen Webex Contact Center API.

Følgende eksempelbilder viser Cisco Webex Contact Center 1.0 APIer.

- Enhets-ID

  EKSEMPEL

  Enhets-ID-en er uthevet i illustrasjonen nedenfor.



- URL-adresse for omdirigering av enkel pålogging

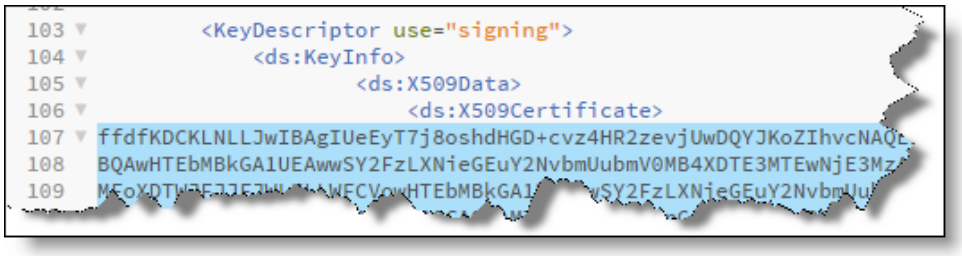
  EKSEMPEL

  URL-adressen for omadressering av enkel pålogging er uthevet i bildet nedenfor.

- Sertifikat for identitetsleverandør

EKSEMPEL

Sertifikatet til identitetsleverandøren er uthevet i bildet nedenfor.



Trinn 2: Konfigurer Webex kontaktsenter som en ACD i Webex WFO

Deretter legger du til og konfigurerer Webex kontaktsenter som en ACD i Webex WFO.

MERK Webex WFO refererer for øyeblikket til Webex kontaktsenter som Cisco Customer Journey Platform.

Legge til Webex kontaktsenter som en ACD

1. I Webex WFO navigerer du til Application Management > System Configuration > ACD Configuration.
2. Klikk Legg **til**.
3. I dialogboksen ACD detaljer konfigurerer du feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
Velg ACD	Velg **Cisco Customer Journey Platform**.
Navn	Skriv inn et unikt navn for ACD.

4. Klikk på **OK**.

Konfigurere Webex Contact Center-ACD

1. I tabellen ACD servere velger du Webex Contact Center ACD.
2. Hopp over delen ACD Filtrering. Denne integreringen støtter ikke ACD-filtrering.
3. Konfigurer delen Cisco Customer Journey Platform API som følger.

Felt	Konfigurasjon
URL-adresse for Ciscos kundereiseplattform API	Skriv inn den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Webex Contact Center-API du lagret i trinn 1, inkludert protokollidentifikatoren. **EKSEMPEL** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-adresse til Ciscos kundereiseplattform Medier API	Skriv inn den fullstendige URL-adressen til Webex Contact Center Media API du lagret i trinn 1, inkludert protokollidentifikatoren. **EKSEMPEL#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-innspilling
Brukernavn	Skriv inn e-postadressen til den Webex kontaktsenterbrukeren du har lagret i trinn 1. Denne brukeren må ha tilgang til API for Webex Contact Center og Webex Contact Center Media API.
API-tast	Skriv inn API-tasten for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API som du lagret i trinn 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Velg bare hvis du bruker Webex Contact Center 2.0. Dette muliggjør CMSv2 API-forespørsler.
Cisco-leier-ID	Skriv inn den alfanumeriske identifikatoren for Webex-kontaktsenteret leierkonto. Dette er din Cisco OrgId.

4. Konfigurer delen Synkroniseringsintervall som følger.

Seksjon	Beskrivelse
Intervall (minutter)	Skriv inn hvor ofte (i minutter) du vil at dataserveren skal synkronisere brukere, Team og servicekøer i Webex WFO med tilsvarende i Webex Contact Center. Hvis du vil ha mer informasjon om synkronisering med

Seksjon	Beskrivelse
	Webex Kontaktsenter, se Kjernekonfigurasjonsdata for 1.0. Minimum = 10 minutter.

5. Konfigurer delen Opptaksinnstillinger som følger.

Felt	Beskrivelse
ACD opptaksforsinkelse	Velg hvor lenge du vil WFM vente før den Importerer ACD statistikk etter at et intervall er avsluttet.
Aktiver gjenoppretting av data	(Valgfritt) Merk av i avmerkingsboksen hvis du vil ta opp data på nytt fra Hele dagen før. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer lenger enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette alle dataene fra forrige dag fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall.
Gjenerobring tid	Skriv inn tidspunktet på dagen du vil at WFO Webex skal gjenvinne forrige dags data fra ACD.

6. (Valgfritt) Velg **Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak**. Dette lar deg ta opp skjermbildene til Webex kontaktsenteragenter som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Hvis du vil ha mer informasjon om skjermopptak, kan du se QM Data for 1.0.
7. Klikk på **Lagre**.

Trinn 3: Konfigurere dataserveren

Konfigurere en dataserver for en Cisco Webex Contact Center ACD

1. I Webex WFO navigerer du til **Application Management** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon** av dataserver velger du dataserveren du vil bruke for Webex Contact Center-ACD.

3. Konfigurer følgende innstillinger.

Innstilling	Konfigurasjon
Regionale dataserver ACD synkroniseringsinnstillingene for Webex	Merk av for **Aktiver synkronisering** , og flytt deretter Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
Regionale dataserver ACD opptaksinnstillinger	Merk av for Aktiver **opptak** , og flytt deretter Webex Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
Regional dataserver reell-Innstillinger for tidshendelse	Merk av for Aktiver sanntidshendelser , og flytt deretter Webex Contact Center ACD fra Tilgjengelig til **Tilordnet .**
Innstillinger for Media Import Server	Merk av for **Aktiver medieimport** , og flytt deretter Webex Contact Center-ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.

4. Klikk på **Lagre**.

QM Data for 1,0

QM lar deg overvåke og evaluere hvor godt agentene dine svarer på kontaktene de mottar.

Lydopptak

Når QM er koblet til Cisco Webex Contact Center, opprettes og registreres kontakter i Webex kontaktsenter.

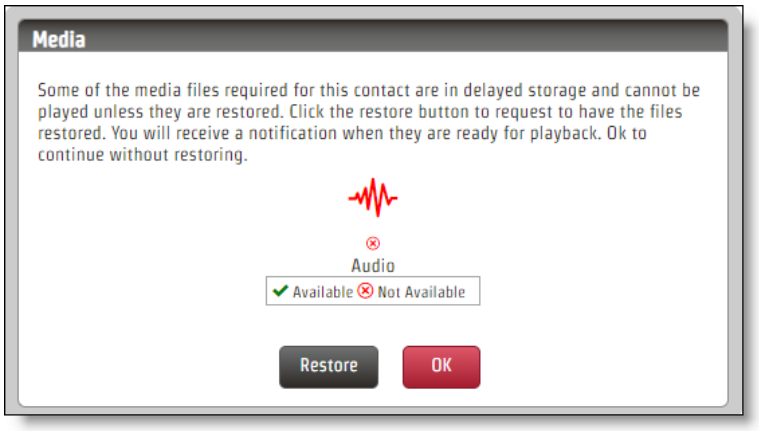
Hvis du vil importere en kontakt, importerer WFO Webex først kontaktmetadata via en API-forespørsel. Deretter importerer den lydopptaket via en annen API-forespørsel, sammenligner lydopptaket med kontaktmetadataene og knytter kontakten til agenten som behandlet det.

Når flere agenter håndterer en kontakt i Webex kontaktsenter (for eksempel når én agent overfører kontakten til en annen agent), bruker WFO Webex metadata til å segmentere kontakten i et samsvarende antall kontakter som deretter knyttes til de involverte individuelle agentene. Nærmere bestemt bestemmer Webex WFO når agenter var aktive i samtalen gjennom start- og slutttidsstempler og segmenterer kontakten deretter. Hver resulterende kontakt i WFO Webex har sine egne metadata og lydopptak.

Det kan ta opptil to timer for Webex kontaktsenter å gjøre en kontakt tilgjengelig for Webex WFO. Noen ganger kan det ta lengre tid før lydopptaket som er knyttet til kontakten, lastes opp.

NOTAT

Hvis du dobbeltklikker en kontakt som ennå ikke har et opplastet lydopptak, får du følgende melding:



I denne situasjonen er imidlertid ikke opptaket i forsinket lagring, og klikk på "Gjenopprett" fører ikke til at opptaket blir gjenopprettet. Opptaket er bare tilgjengelig for avspilling når opplastingsstatusen for lydfilen endres fra «Fil ennå ikke lastet opp» til «Filen er lastet opp».

Følgende avsnitt beskriver hvordan Webex WFO-segmenter Webex kontaktsenterkontakter som involverer konsultasjoner, overføringer eller konferanser.

Konsultasjoner

Webex WFO segmenterer den Webex kontaktsenterkontakten i to kontakter som har samme tilknyttede kontakt-ID.

Den første kontakten er knyttet til agenten som besvarte kundens anrop, og den andre kontakten er knyttet til agenten som ble brakt inn i samtalen for en konsultasjon. Opptaket for den første kontakten strekker seg over hele lengden av kundens samtale. Opptaket for den andre kontakten spenner bare over den tiden agentene konsulterte.

Under konsultasjonen registrerer Webex kontaktsenter bare kunden, ikke agentene.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer en kontakt der agent Braun rådførte seg med agent Hodges i 42 sekunder. Webex WFO segmenterer denne kontakten i to kontakter, 29 og 30.

Opptaket knyttet til kontakt 29 har en varighet på 00:02:21, som er hele tiden agent Braun var koblet til kunden. Opptaket knyttet til kontakt 30 har en varighet på 00:00:42, som bare er den tiden agent Hodges rådførte seg med agent Braun.

Begge opptakene har samme tilknyttede kontakt-ID.

Disse kontaktene kan velges og spilles av en etter en med Media Player. Alle tilknyttede kontakter vises i kategorien Tilknyttede kontakter, der de også kan velges og spilles av.

Overføringer

Webex WFO segmenterer Webex kontaktsenterkontakten etter antall ganger den ble overført. For hver overføring oppretter WFO Webex en egen kontakt, og den knytter hver kontakt til agenten som behandlet det segmentet av den overførte samtalen.

Alle segmenter av en overført samtale har samme tilknyttede kontakt-ID.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer en kontakt der agent Braun overførte kontakten til agent Hodges.

Webex WFO deler denne kontakten i to kontakter, 27 og 28. Opptaket for kontakt 27 har en varighet på 00:00:44, som er hvor lenge agent Braun var koblet til kunden før han overførte kontakten til agent Hodges. Opptaket for kontakt 28 har en varighet på 00:01:14, som er tiden Agent Hodges var koblet til kunden før kontakten ble avsluttet.

Begge opptakene har samme tilknyttede kontakt-ID.

Disse kontaktene kan velges og spilles av en etter en med Media Player. Alle tilknyttede kontakter vises i kategorien Tilknyttede kontakter, der de også kan velges og spilles av.

Konferanser

Webex WFO segmenterer den Webex kontaktsenterkontakten i to kontakter som har samme tilknyttede kontakt-ID.

Den første kontakten er knyttet til agenten som besvarte kundens anrop, og den andre kontakten er knyttet til agenten som ble brakt inn i samtalen for en konsultasjon og deretter for en konferanse. Opptaket for den første kontakten strekker seg over hele lengden av kundens samtale. Opptaket for den andre kontakten strekker seg bare over den tiden agentene konsulterte og var i konferansesamtalen.

Under konsultasjonen registrerer Webex kontaktsenter bare kunden, ikke agentene. Under telefonkonferansen registrerer Webex kontaktsenter både kunden og agentene.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer en kontakt fra Webex kontaktsenter der agent Braun rådførte seg med agent Hodges og deretter brakte agent Hodges inn i en konferansesamtale.

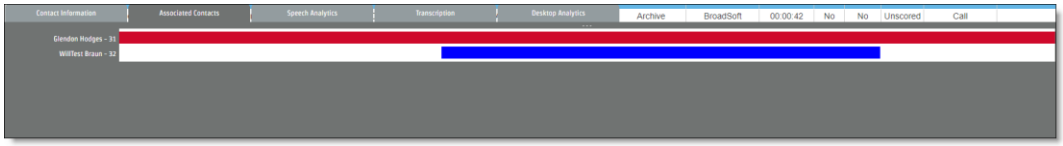
Webex WFO deler denne kontakten inn i to kontakter, 31 og 32. Opptaket for kontakt 31 har en varighet på 00:02:09, som er hele tiden agent Braun var koblet til kunden. Opptaket for kontakt 32 har en varighet på 00:01:00, som bare er den tiden agent Hodges konsulterte, og deretter i en konferansesamtale med agent Braun.

Begge opptakene har samme tilknyttede kontakt-ID.

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

Disse kontaktene kan velges og spilles av en etter en med Media Player. Alle tilknyttede kontakter vises i kategorien Tilknyttede kontakter, der de også kan velges og spilles av.

Følgende bilde viser mediespilleren når kontakt 31 er valgt. Fra fanen Tilknyttede kontakter kan kontakt 32 også velges og spilles av.



Metadata for kontakt

Webex WFO importerer ikke egendefinerte metadata fra Webex Contact Center 1.0, inkludert følgende:

- Data som heter Anrop
- Koder for avslutning

Tabellen nedenfor oppsummerer hvordan kontaktmetadata Webex fra Contact Center 1.0 er tilordnet tilsvarende kontaktmetadata i QM.

Webex CC	QM
Agent	Etternavn, fornavn
ANI	Anropende nummer
DNI	Ringte nummer
Dato	Dato, klokkeslett
Bruker TID	Agent ACD-ID
Økt-ID	Tilknyttet kontakt-ID

Webex WFO støtter tilpasset metadatatilordning for CWCC 2.0. Se Synkronisere metadata til Webex WFO hvis du vil ha mer informasjon.