Cisco

Integreringsveiledningen for Webex WFO og Webex Contact Center

For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: September 29, 2020
Sist oppdatert: November 11, 2025

Amerikas hovedkvarter
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
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 Cisco-nettstedet 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 se 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

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 Cisco implementeringsingeniører, støtteingeniører, 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 forskjellige 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 for manuell pause og gjenoppta, som bruker Cisco Agent Desktop. Det andre alternativet er for automatisk pause og gjenoppta, som krever Cisco APIer. For det API-baserte alternativet må API-kommandoene sendes til Cisco Smart

Stasjonær programvare for å redigere lyd. Redigert lyd fra pause- og gjenoppta-dataene synkroniseres fra CWCC til Webex WFO. Når Webex WFO inntar den redigerte lyden, hvis skjermopptak er involvert, redigerer Webex WFO automatisk skjermen basert på den redigerte lyden før kontakten presenteres i Webex WFO. Både manuelle og automatiserte pause- og gjenoppta-alternativer krever at brukeren har Cisco Agent Desktop programvare installert. Webex WFO manuelle og automatiserte pause- og gjenoppta-alternativer gjelder ikke for CWCC-integreringen. Webex WFO automatisk pause og gjenoppta er ikke tilgjengelig fordi RTP-signalet, som kreves for Webex WFO initierte automatiserte hendelser, ikke går gjennom Webex WFO.

VIKTIG Pause og gjenoppta må være aktivert av Cisco. Kontakt din Cisco kontoadministrator for å be om tilgang.

Introduksjon

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

MERK: Støttede funksjoner er tilgjengelige i både Webex Contact Center versjon 1.0 og Webex Contact Center versjon 2.0 med mindre annet er angitt.

Kvalitetsstyring (QM)

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Webex WFO tar opp lyd		X
Webex WFO importerer lyd Opptak fra Cisco Webex Contact Center	X Versjon 1.0: Det er en importforsinkelse på to til tre timer. Versjon 2.0: Kontaktimport skjer når opptaket gjøres tilgjengelig for Webex WFO fra Webex Contact Center. Importen tar opptil femten minutter.	
Webex WFO skjermopptak	X	
Webex WFO lagringsplass kreves for lagrer lyd i skyen	X	
Sky-til-sky-integrasjon for dataoverføring	X Dataoverføring via API-er er innebygd i integrasjonen	
Webex WFO inntar lyd	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 og 2.0 Oversikt for	

Funksj	Støttet	Nå Ustøttet
Opptak, pause og gjenoppta (manuell og automatisk)		
Webex WFO inntar skjermopptak, pause og gjenoppta (manuell og automatisk)	Informasjon om tilgjengeligheten av lydopptak, pause og gjenoppta, skjermopptak, pause og gjenoppta, og stereoopptak.	
Stereoopptak		
Egendefinerte metadata	X Bare 2.0	
Opptak kryptert	X	
Tale energi hendelser	X*** Taushet og snakk bare om hendelser hendelser på pause	Sette hendelser på vent og sette Støttes ikke
Live stemmeovervåking	X Tilgjengelig via Webex Contact Center samtaleovervåking	
Live skjermovervåking	X Via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering støttes	X Brukere, team og køer	
Metadataimport for kontakt	X	
CRM-integrasjon	X*	
Agentens webopptakskontroller og opptakskontroller API		X**

Funksjon	Støttet	Nå Ustøttet
Støtter flerkanalsintegrasjon	X	
Talekanaler	X	
Digital kanal - Chat	X Se om Webex WFO Digital Kanalstøtte	
Digital kanal - SMS	X Se om Webex WFO Digital Kanalstøtte	
Digital kanal - E-post	X Se om Webex WFO Digital Kanalstøtte	

** Åpen produktintegrasjon gjennomgang.*

*** Start/stopp API-kontroller er tilgjengelige kun for opptak av skjermen. Ytterligere Cisco teknisk støtte kan være nødvendig for å implementere et hvilket som helst API-drevet skjermopptak.*

Du kan konfigurere hvor lang tid overtallig eller stillhet må gå for å registreres som hendelser. Se "Talk Over Events" og "Silence Events" i Konfigurer QM globale innstillinger.

Merk : Merking av anrop med Webex WFO egendefinerte 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)

*Hvis du migrerer fra en dataserver til en serverløs integrasjon, kan du kontakte Cisco teknisk støtte. Se Innledning.

Du må ha **segmentopptak**, **konsulter benopptak** og **komplekse samtaler** aktivert. Se Komplekse samtalehendelser for mer informasjon.

Workforce Ledelse (Klassisk WFM)

VIKTIG Classic WFM er erklært salgsslutt fra og med 1. desember 2023 og er ikke lenger tilgjengelig for kjøp.

WFM er en enhetlig, brukerfokusert programvare med en moderne tilnærming. Finpuss prognoser, effektiviser planlegging og administrasjon, og frigjør ledere til å fokusere på å tilføre verdi. PUT de rette menneskene på de riktige stedene.
Gi dem muligheten til å jobbe smartere og levere en konsekvent og enestående kundeopplevelse.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Historiske data	X	
Data i sanntid	X	
Prognoser	X	

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Planlegging	X	
Synkronisering støttes	X Brukere, team og køer	

** Historisk datafangst som er eldre enn seks måneder kan kreve et Professional Services-engasjement hvis dataene ikke er direkte tilgjengelige i Webex Contact Center.*

Analytics

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Taleanalyse (fonetikk)	X** Bare tilgjengelig for lokale distribusjoner	
Taleanalyse (tale til tekst)	X**	
Skrivebordsanalyse	X* Ikke synkronisert med opptak	
Tekstanalyse	X Ventende hendelser (pauser) gjenspeiles som tomme, hvite områder uten transkripsjon.	
Instrumentbord med drill-down	X	
Prediktiv evalueringspoengsum	X	
Prediktiv NPS	X	
Sentimentanalyse	X	

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Smart referansemåling for agent	X	
Avansert talesøk	X	
Omni Agent Intelligence	X Bare tilgjengelig for skydistribusjoner. Et engasjement med Cisco Professional Services er nødvendig.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence er avhengig av egendefinerte metadata. Se Synkronisere metadata til Webex WFO hvis du vil ha mer informasjon.

Innsikt

Insights er en AI-drevet BI-løsning som er en sentral del av Webex WFO-serien. Insights gir blandet, ikke-silorapportering som gjør at du sømløst kan kombinere alle Workforce engasjementsadministrasjons- og kundesamhandlingsdata fra hele Webex WFO. Innsikt gir deg muligheten til å visualisere Webex WFO-dataene dine gjennom rapporter og instrumentbord som krever handling. Du må ha en innsiktslisens for å få tilgang til funksjonene i listen. Se Hvordan lisenser fungererog Behandle roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.

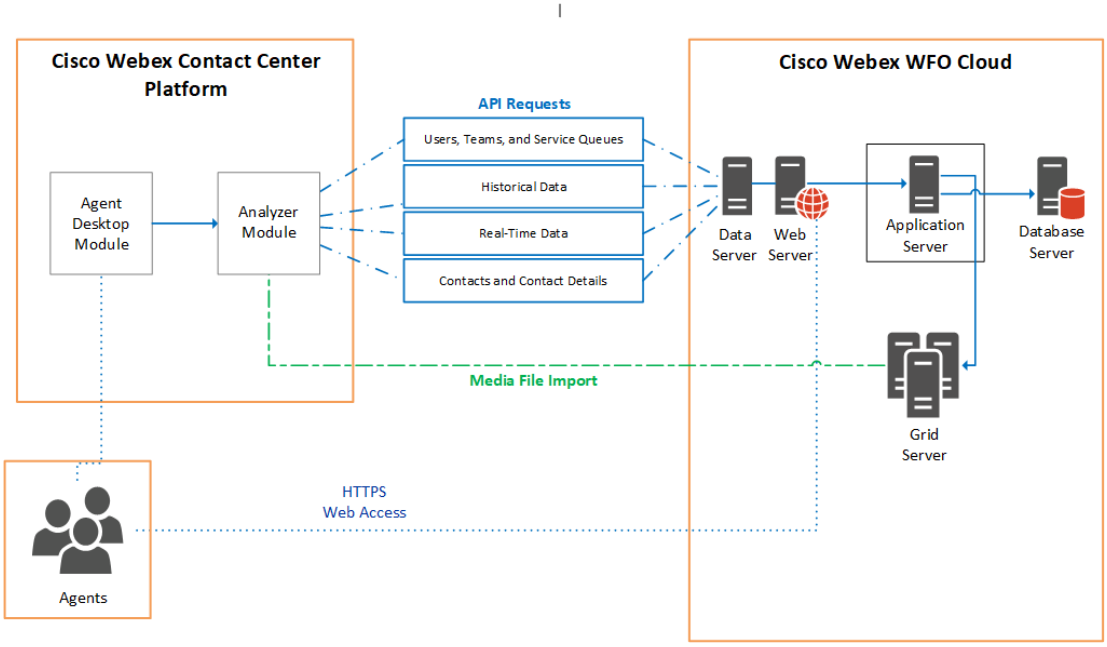
Tilgjengelige funksjoner

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 Arkitektur

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



Prosedyrer for konfigurasjon

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

- Konfigurer Cisco Webex Contact Center
- Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0
- Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Konfigurasjonsoversikt

CWCC 2.0-integrasjonen bruker 2.0 (programmatiske) API-er. En dataserver er ikke nødvendig.

2.0 (programmatiske) API-er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Hvis distribusjonen inkluderer QM, Analytics eller klassisk WFM følger du fremgangsmåten Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Konfigurasjonsoversikt

CWCC 1.0-integrasjonen bruker CMSv2 API-er og er kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM.

Følg fremgangsmåten som er beskrevet i Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0.

API-er for CMSv2

- Kun kompatibel med Webex WFO QM, Analytics og Classic WFM
- Passer for brukere som går over fra CWCC 1.0 til 2.0
- Du må følge fremgangsmåten Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0 og kontrollere at avmerkingsboksen **Cisco Webex Contact Center 1.0** er merket av og **at feltet Cisco Leier ID** er fylt ut.

Konfigurer 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. Dette er en tjenestetypekonto. Det bør ikke være en personlig e-postkonto. Cisco tilbakekaller Tilgangstokener når brukerlegitimasjonen utløper. Derfor, hvis brukernavnet og passordet for Cisco-kontoen din utløper, må ACD i Webex WFO godkjennes på nytt.
Ny autentisering krever Cisco engasjement for teknisk støtte. Gi Cisco teknisk støtte følgende informasjon.
- Webex Contact Center administratorlegitimasjon (brukernavn og passord)
- Webex WFO Leier ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO legitimasjon for leieradministrator (brukernavn og passord)
- Webex WFO domeneadresse (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 til Cisco, eller som opprettes manuelt i administrasjonsportalen Cisco.

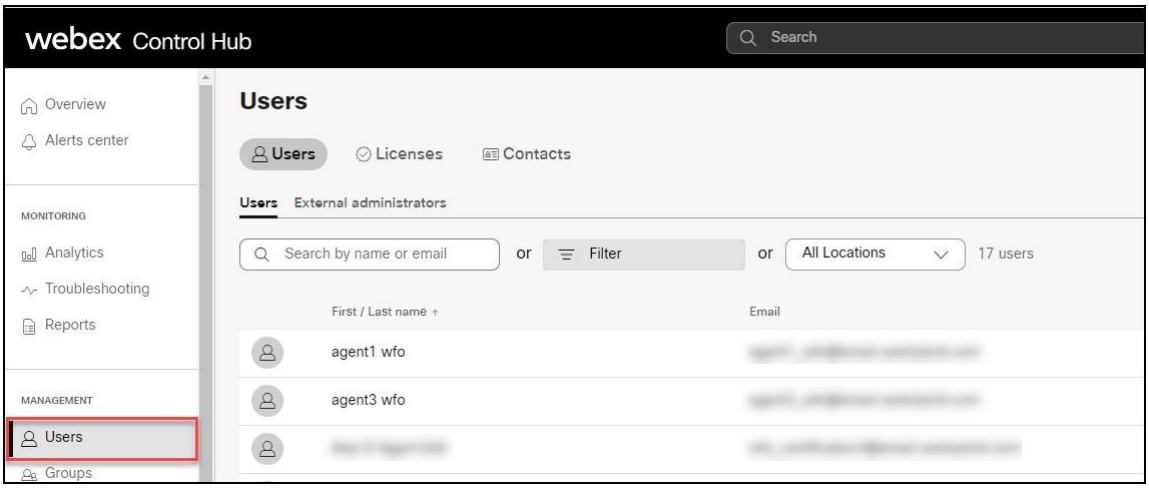
  Hvis Active Directory-synkronisering aktiveres senere og e-postadressen ikke finnes i Active Directory, slettes oppsettet i Cisco. Det vil være dupliserte lag og Brukere forårsaket av synkroniseringsproblemer med en ny e-postadresse.

Prosedyrer for konfigurasjon

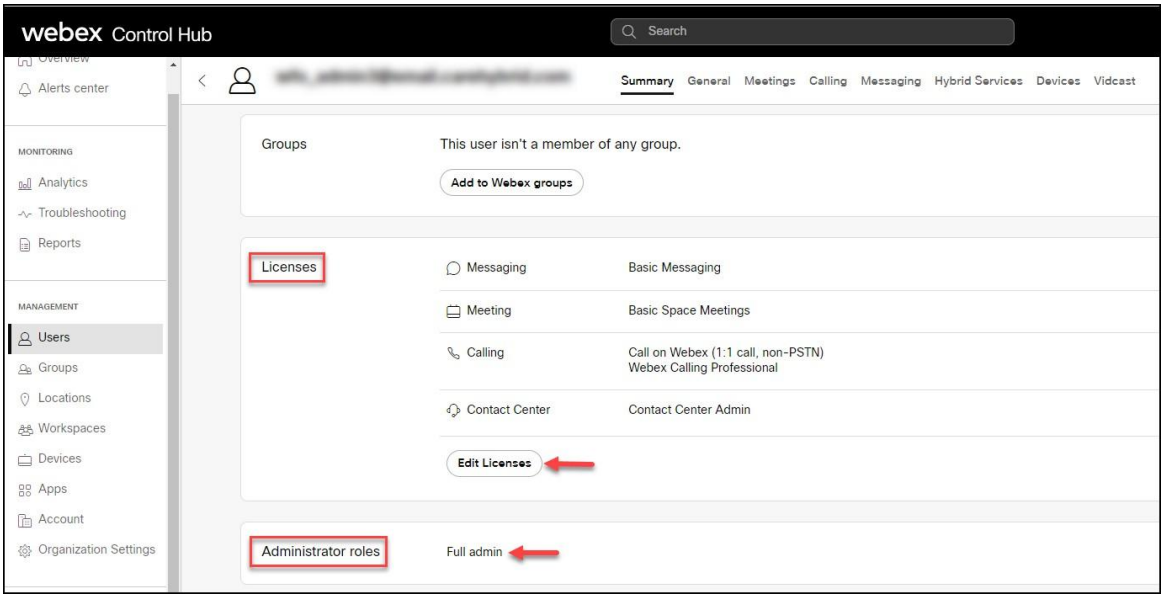
Tilordne roller og tillatelser

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

1. **Få tilgang til Webex Control Hub** for administratorer ved å navigere til admin.webex.com og angi påloggingsinformasjonen 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.



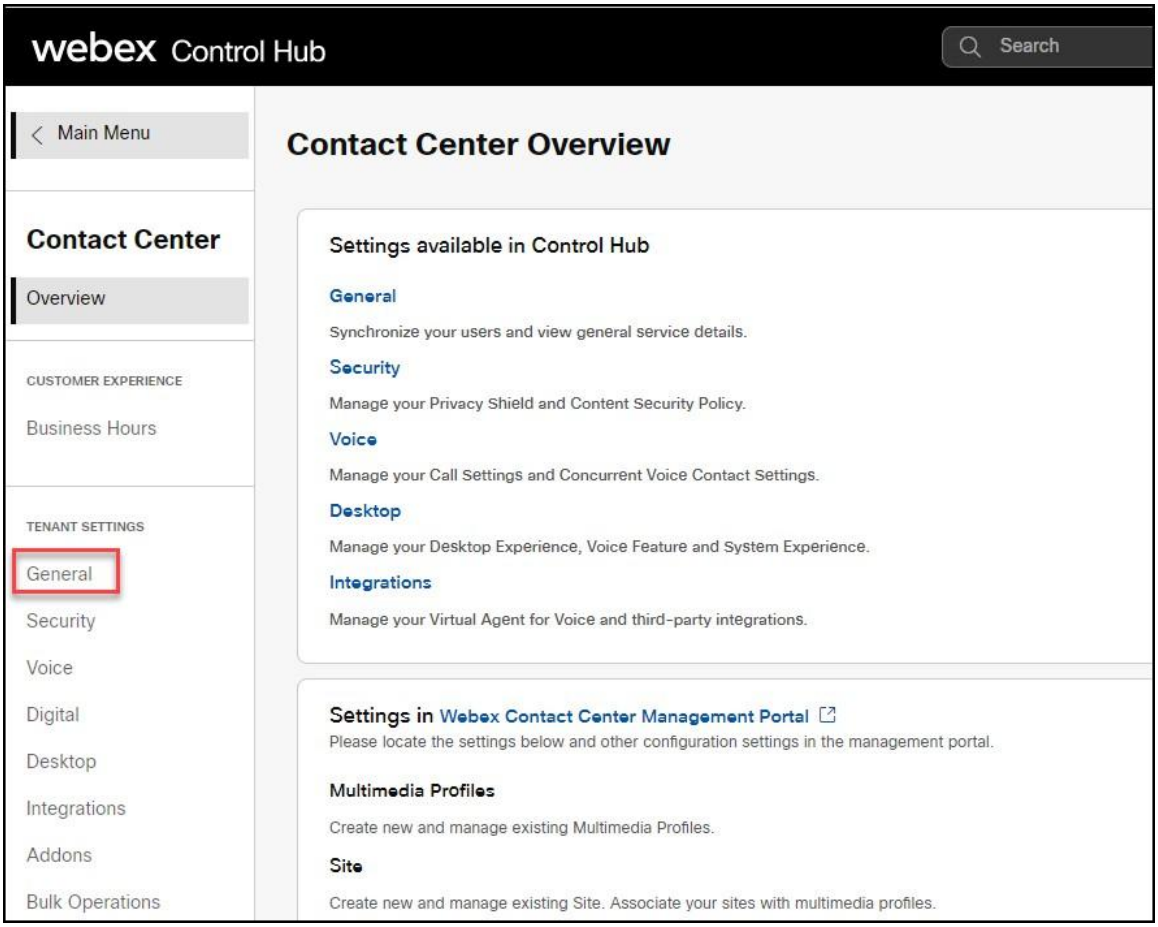
- Hvis de riktige lisensene ikke er tilordnet til brukeren, klikker du **Rediger lisenser** i lisensene -delen, og klikk **deretter Rediger lisenser** på nytt fra lisenssammendragssiden.
- Endre lisensene etter behov, og klikk **deretter Lagre**.
- Hvis de riktige rollene ikke er tilordnet, velger du 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-samtale, ikke-
Kontaktsenter	Kontaktsenteradministrator
	Lisensiert agent > Premium Agent
Rolle	
Tjeneste	Administrator av

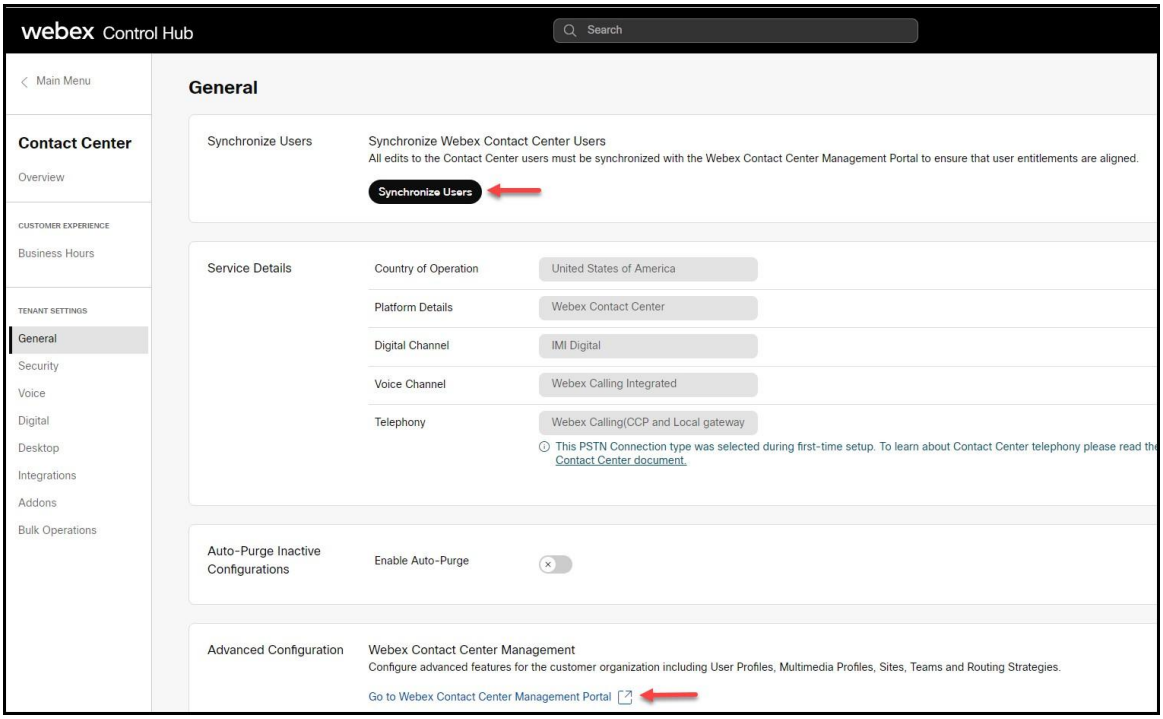
MERK: Hvis du opplever synkroniseringsproblemer, velger du ikonet **Organisasjonsadministrator** avmerkingsboks og

Konfigurere innstillinger for kontaktsenter

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



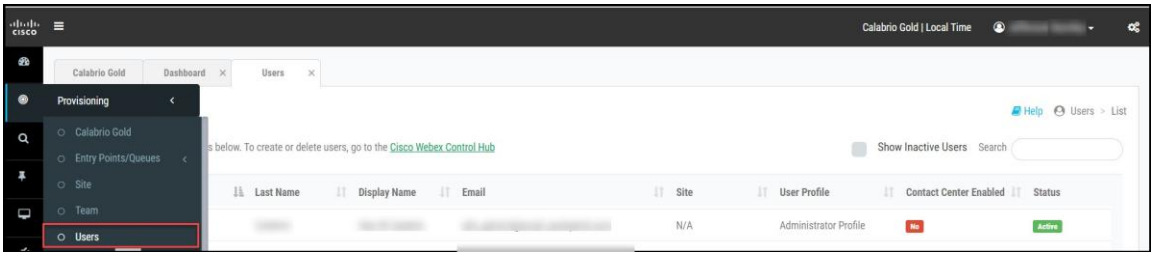
3. Klikk **Synkroniser brukere**.



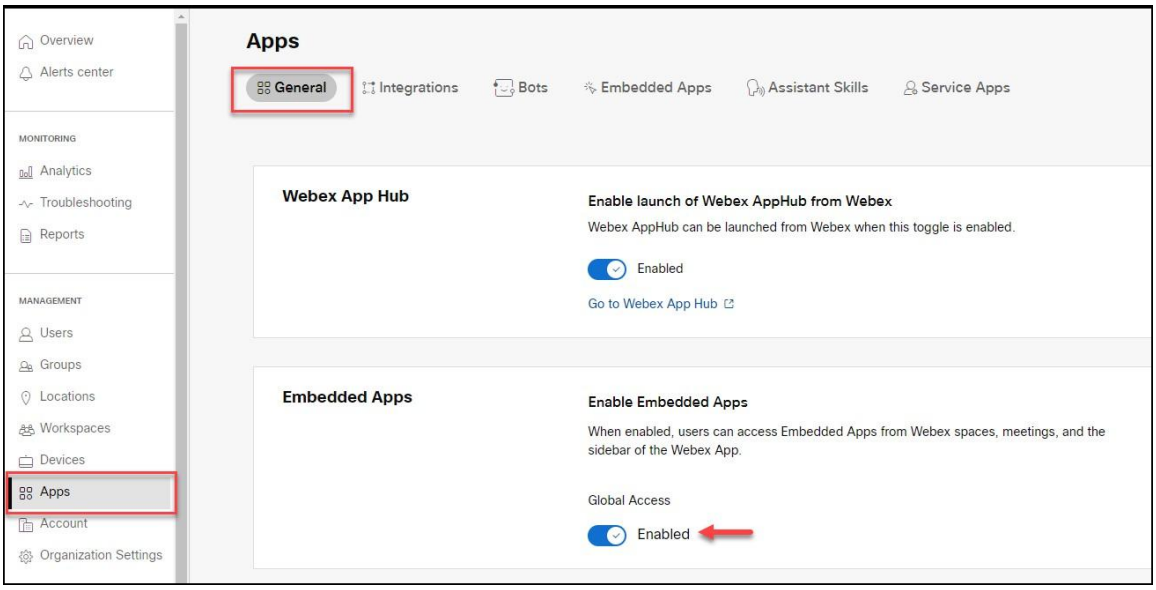
4. Klikk koblingen **Gå til Webex Contact Center Management Portal** . Administrasjonsportalen åpnes i et eget vindu.

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

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

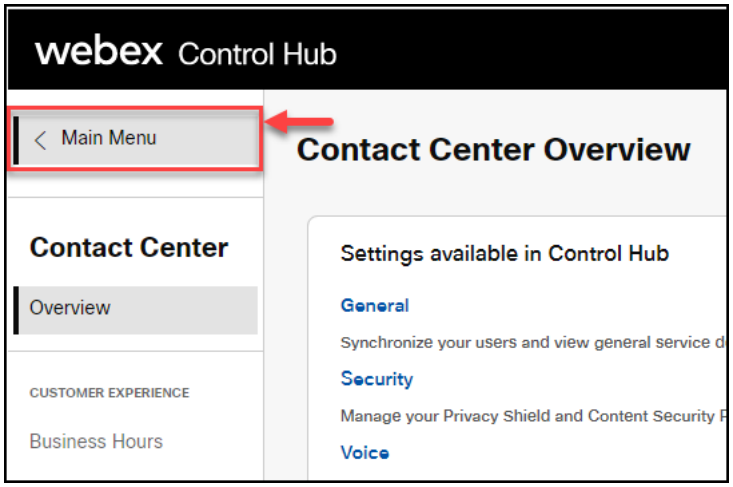


Konfigurer innstillinger for apper



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

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

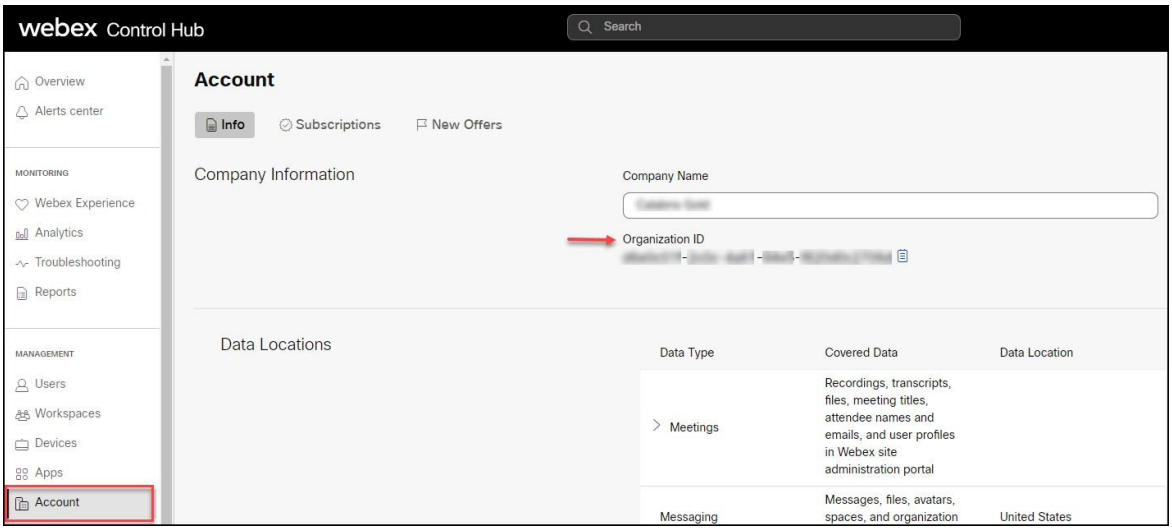


or å få tilgang **til Apper-siden** .

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

Finn din organisasjon ID

1. Naviger **til Konto-siden** fra venstre navigasjonslinje.
2. Lagre organisasjonen # **ID** på et lett tilgjengelig sted. Din Cisco organisasjon ID kreves når du konfigurerer tilkoblingen til CWCC 2.0 i Webex WFO. Organisasjonen ID kalles også Leier ID i Webex WFO.



Kart 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.

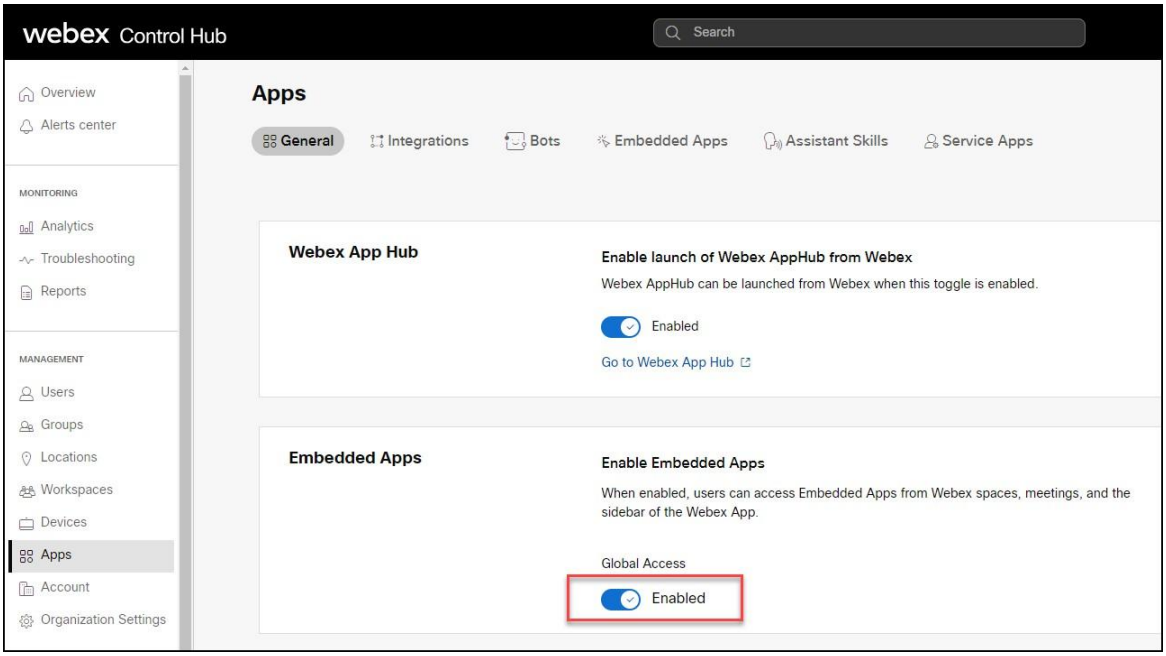
Aktiver integrasjonen med Pro Pack

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

1. Logg inn 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 Webex WFO-integrasjonen ved å klikke på integreringen i listen eller ved å søke etter integrasjonen med App ID. 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. Organisasjonen ID legges til tokenet for administratortilgang når du logger på.

VIKTIG 1) 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 ny autorisasjon umiddelbart etter at du har endret administratorpassordet for å sikre at tilkoblingen til integreringen ikke brytes.
2) Hvis du er en eksisterende kunde som overfører fra å bruke en konfigurert dataserver, må du kontakte kontoadministratoren.

Forutsetninger

Kopier følgende informasjon fra Webex Contact Center-leverandøren din, og lagre den på et lett tilgjengelig sted. Følg fremgangsmåtene beskrevet i Konfigurer Cisco Webex Contact Center.

- Administratorbrukeren Webex må ha de nødvendige tillatelsene og rollene i Webex Control Hub for Webex Contact Center-systemet. Se fremgangsmåten "Tilordne roller og tillatelser" i emnet Konfigurer Cisco Webex Contact Center hvis du vil ha mer informasjon.
- Brukernavn – Dette er en brukers e-postadresse som er knyttet til administrativ legitimasjon i Cisco Webex Contact Center.

  BESTE PRAKSIS Hvis du bruker WFM, må du kontrollere at Webex Contact Center **brukernavnet** -feltet er forskjellig fra brukernavnfeltet **Calabrio** ONE API.

- API URL - Den komplette basisadressen til Webex Contact Center API, inkludert protokollen.
- Leier ID – Dette er din Cisco Webex Contact Center organisasjon ID.
- Brukernavnfeltet Calabrio ONE API må oppfylle følgende kriterier.
  - I Webex WFO må denne brukeren også ha tillatelsene **Record Screen** og **Record Voice** tilordnet rollen sin. I **Programbehandling** bruker du **Roller-siden** til å tilordne tillatelser til roller, og Brukere-siden til å tilordne roller til brukere.
  - Denne brukeren må være tilordnet til **standardteamet** fra **rullegardinlisten Team** i rullegardinlisten Brukere
    siden i **Programbehandling**.

- Denne brukeren må gis fullt omfang ved å velge alle gruppene og teamene under **Tilknyttede grupper og Team** på Brukere-siden i **Programbehandling**.

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.

- Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 – 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 inkluderer 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 fremgangsmåten Konfigurer Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM etter å ha fullført prosedyren Konfigurer CWCC 2.0 ved hjelp av 2.0 programmatiske APIer.

- Når du har konfigurert en ACD, må du konfigurere ny autorisasjon.

Konfigurer 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 brukernavnet CWCC. Dette er en brukers e-postadresse knyttet til administrativ legitimasjon i CWCC. **VIKTIG:** Dette bør være en tjenestetypekonto som aldri skal endres. Endring av kontoen din kan føre til Duplisere brukere og team i systemet.

Felt	Konfigurasjon
API URL-adresse	Skriv inn den fullstendige basis-URL-adressen til Cisco Webex Contact Center API,, inkludert protokollidentifikatoren.
Leier ID	Angi organisasjonen ID for leierkontoen CWCC.
Calabrio ONE API brukernavn	Brukernavnet for Webex WFO-tjenestekontoen. Denne tjenestekontoen kalles også leieradministratorkontoen eller API-brukerkontoen. Dette kreves for å laste opp data til riktig leier. Denne kontoen må opprettes av en systemansvarlig, og kontoen ligger i leiersystemet. Denne leieradministratorkontoen må også gis de riktige tillatelsene til å laste opp data. Kontakt Cisco Support for å få hjelp med å opprette denne leieradministratorkontoen. ▪ I Webex WFO må denne brukeren også ha tillatelsene **Record Screen** og **Record Voice** tilordnet rollen sin. I **Programbehandling** bruker du **Roller-siden** til å tilordne tillatelser til roller, og Brukere-siden til å tilordne roller til brukere. ▪ Denne brukeren må være tilordnet til **standardteamet** fra **rullegardinlisten Team** på **Brukere-siden** i **Programbehandling**. ▪ Denne brukeren må gis fullt omfang ved å velge alle gruppene og teamene under **Tilknyttede grupper og Team** på Brukere-siden i **Programbehandling**.
Calabrio API brukerpassord	Passordet til Webex WFO-tjenestekontoen din.
Produkter aktivert - Kvalitetsstyring	**Kvalitetsstyring** – Velg om organisasjonen har kjøpt kvalitetsstyring. Merk av for **Tale** hvis organisasjonen bare vil at Webex WFO bare skal ta inn talekontakter.

Felt	Konfigurasjo
	Merk av for **Digital (Chat, SMS, E-post, Sosialt)** hvis organisasjonen vil at Webex WFO skal ta inn chatter, SMS-meldinger og e-poster.
Metadatatilordning	(Valgfritt) Lar deg tilordne CWCC-metadata til egendefinerte metadata Etiketter i Webex WFO. Se Synkronisere metadata til Webex WFO hvis du vil ha mer informasjon. CWCC metadataverdier synkroniseres med CWCC kontakter til Webex WFO. Metadataverdiene CWCC tilordnes metadataetiketter som er opprettet i Metadatabehandling (finnes på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Når de er tilordnet, kan metadata brukes til å legge til en rekke sporbare opplysninger for 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 Webex WFO med tilsvarende i Cisco Webex Contact Center.
Opptaksforsinkelse (minutter)	Angir hvor lenge du vil at WFM skal vente før det Importerer ACD-statistikk etter at et intervall er avsluttet.
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.
Aktiver gjenoppretting av data på nytt	(Valgfritt) Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil ta opp data fra hele dagen før.
Import av medier	Aktiver import av media og opptak av filer til Webex WFO Fra Webex Contact Center.

Felt	Konfigurasjon
Brukersynkronisering	Aktiverer synkronisering av brukerdata til Webex WFO fra Webex Contact Center.
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. 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 den 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 Webex WFO 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 er

Felt	Konfigurasjo
	Importert 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).
URL-adresse for autorisasjon	**Denne** delen vises bare når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke når du oppretter en ny ACD. 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 din. ▪ Endre domener.

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

Konfigurer ny autorisasjon

1. Forsikre deg om at du er logget ut av Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO navigerer du til **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. Under **Velg ACD** velger du Webex Contact Center 2.0 ACD fra **listen ACD-servere** og klikker på **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 Cisco Webex.
7. Skriv inn påloggingsinformasjonen til administratorkontoen som er koblet til denne ACD og logg på. Deretter åpnes påloggingssiden Webex WFO.
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. Naviger 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**.

Synkroniser metadata til Webex WFO

Du kan definere hvilke Cisco Webex Contact Center (CWCC) metadataverdier som synkroniseres med CWCC kontakter til Webex WFO. Metadata kan hentes fra CWCC 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 i Webex WFO og tilordnet en Webex WFO-metadataetikett.

Dette emnet beskriver fremgangsmåtene for innsamling og formatering av metadata fra CWCC API-svar, tilordningsprosedyren Webex WFO og eksempler. Når de er tilordnet, kan metadata brukes til å legge til ulike typer 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 opprettet av Cisco. Mer informasjon om globale variabler er tilgjengelig på CWCC Administrator-siden. Standard egendefinerte metadatafelt stammer fra /søkeendepunkter i CWCC. Se Cisco dokumentasjon for mer informasjon, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Følgende kode er et eksempel på /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": {
                        "Name": "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 ACD i Webex WFO.
- En metadataetikett må først opprettes i Metadatabehandling 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 ACD Data** er tom på siden Metadata Manager. Alle andre felt på siden Metadatabehandling kan konfigureres etter behov.

Sideplassering

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Prosedyrer

Disse fremgangsmåtene beskriver hvordan du samler inn og formaterer riktige metadata fra CWCC API-responsendepunkter. 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 eksempelforespørselen API nedenfor når du formaterer metadata.

```
{
    taskDetails (
            fra: 1631192040000
            til: 1654515806364
            filter: {
                Og: [
                    { channelType: { er lik: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        oppgaver {
            Id
            stringGlobalVariables(navn: "Global_VoiceName") {
                navn
                verdi
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- 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 CWCC standard metadatafelt

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 forespørselen API eksempel 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 bli tilordnet til Webex WFO-metadataetiketter.

   <oppgave eller oppgavedetaljer>.<nivå-en-feltnavn>.<nivå-to-feltnavn>

Samle inn og formater CWCC globale variable metadatafelt

Globale variabler inneholder teksten GlobalVariables i API-svaret.

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

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

   Bruk teksten, **oppgave**, som et prefiks for alle oppgavesvar.

   EKSEMPEL Du bestemmer deg for at du vil samle inn metadata om «Global_VoiceName». I eksempelforespørselen API faller navnet «Global_VoiceName» inn 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 et punktum etter prefikset.

   EKSEMPEL oppgave.

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

   EKSEMPEL oppgave.Globalt_Stemmenavn

4. Legg til et kolon.

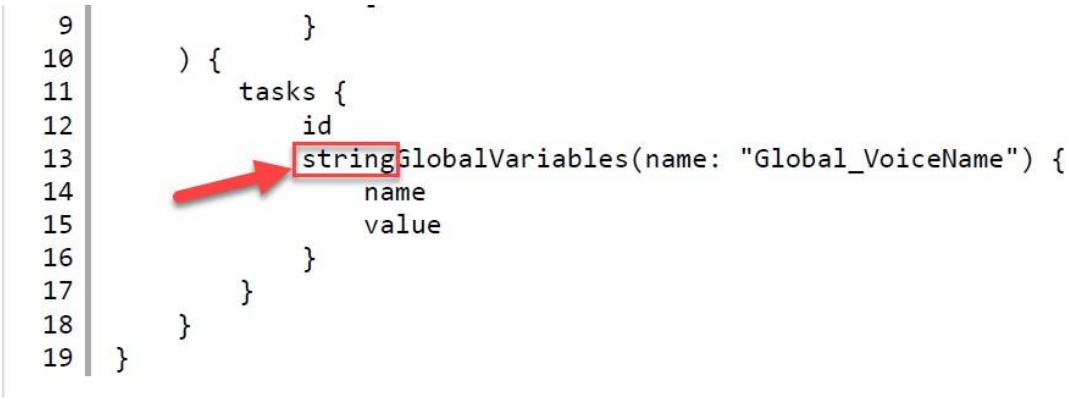
   EKSEMPEL oppgave.Globalt_Stemmenavn:

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

   Nedenfor er en liste over alle støttede Cisco globale variabler og datatyper.

   - heltallGlobaleVariabler— der <Heltall> er datatypen.
   - stringGlobalVariables— der <String> er datatypen.
   - longGlobalVariables – der <Long> er datatypen.
   - doubleGlobalVariables— der <Double> er datatypen.
   - boolskGlobaleVariabler— der <Boolsk> er datatypen.

   EKSEMPEL

   Datatypen i dette eksemplet er streng. Den første bokstaven i datatypen må være stor. Bruk derfor String og legg den til i den formaterte teksten. **task.Global_VoiceName:String**

6. Sørg for at den formaterte teksten er i følgende format. Feltene skiller mellom store og små bokstaver og inneholder ikke mellomrom mellom tekst. CWCC 2.0-metadataene dine er nå klare til å bli tilordnet til Webex WFO-metadataetiketter.

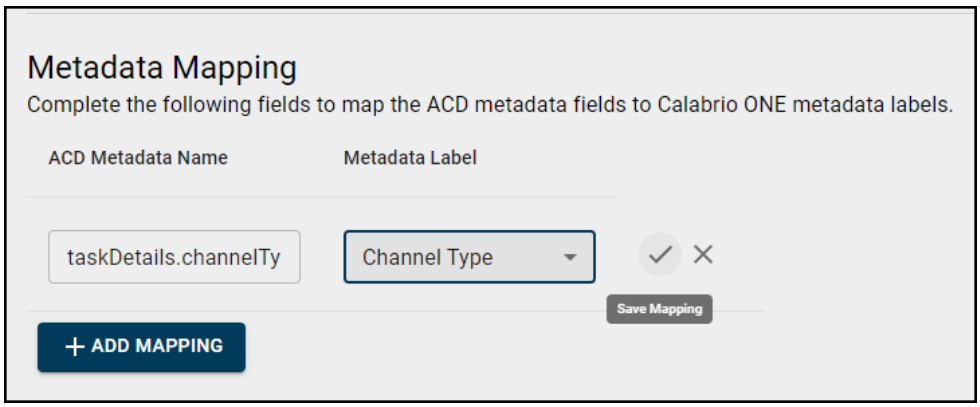
   <oppgave eller oppgavedetaljer>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Kartlegg CWCC-metadata i Webex WFO

1. Naviger til konfigurasjonssiden **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I delen **Metadatatilordning** klikker du på **Legg til tilordning**.
3. I tekstboksen under **ACD Metadatanavn** skriver du inn en CWCC metadataverdi som er riktig formatert.

4. Klikk på rullegardinlisten under kolonnen **Metadataetikett** , og velg en metadataetikett fra listen over alternativer.
5. Klikk på avmerkingsikonet for å lagre metadatatilordningen.

EKSEMPEL



6. (Valgfritt) Klikk på **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

Følgende viser de tilgjengelige metadataalternativene for oppgaven.

Alternativer for oppgavemetadata i en

```
{
    oppgave(
            fra: 1631111190000
            til: 1634123120000
            filter: {
                og: [
                    { kanaltype: { er lik: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        oppgaver
            Id
            status
            kanaltype
            opprettetTid
            sluttid
            opprinnelse
            destinasjon
            kontaktÅrsak
            retning
            eier { ID navn }
            inngangspunkt { ID navn }
```

```
                oppsigelsestype
                kanalundertype
                kunde {navn telefonnummer e-post }
                er Aktiv
                erTilbakeringing
                kanalMetaData { e-post { emne metaData } }
                tilbakeringingsdata {
                    tilbakeringingsforespørselstid
                    tilbakeringingTilkoblingstid
                    tilbakeringingsnummer
                    tilbakeringingsstatus
                    tilbakeringingOpprinnelse
                    tilbakeringingType
                }
                innspillingSted
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID navn }
                lastSite { ID navn }
                lastTeam { ID navn }
                lastEntryPoint { ID navn }
                totalvarighet
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                konferanseVarighet
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdVarighet
                selvbetjeningAntallAntall
                selvbetjeningVarighet
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupVarighet
                ringingVarighet
                queueDuration
                queueCount
                fangstForespurt
            }
        }
}
```

Nedenfor vises de tilgjengelige metadataalternativene for taskDetails.

Alternativer for oppgavedetaljer Metadata i en eksempelforespørsel

```
{
    taskDetails(
                fra: 1631192040000
                til: 1634648040000
                filter: {
```

```
                Og: [
                                { channelType: { er lik: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        oppgaver {
            Id
            status
            channelType
            opprettetTid
            avsluttetTid
            opprinnelse
            destinasjon
            contactReason
            retning
            eier { ID navn }
            entryPoint { ID navn }
            oppsigelseType
            channelSubType
            kunde { navn telefonnummer e-post }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
            tilbakeringingsdata {
                tilbakeringingForespørselstid
                tilbakeringingConnectTime
                tilbakeringingsnummer
                tilbakeringingsstatus
                tilbakeringingOpprinnelse
                tilbakeringingType
            }
            innspillingSted
            lastWrapupCodeName
            lastQueue { ID navn }
            lastSite { ID navn }
            lastTeam { ID navn }
            lastEntryPoint { ID navn }
            totalvarighet
            csatScore
            blindTransferCount
            conferenceCount
            konferanseVarighet
            consultCount
            consultDuration
            holdCount
            holdVarighet
            selvbetjeningAntallAntall
            selvbetjeningVarighet
            connectedCount
            connectedDuration
            consultToQueueCount
            consultToQueueDuration
            transferCount
            wrapupVarighet
            ringingVarighet
```

```
                queueDuration
                queueCount
                fangstForespurt
            }
        }
    }
```

Matriser som ikke støttes

Lister og matriser støttes ikke for egendefinerte metadata. Tabellen nedenfor angir hvilke matriser som ikke støttes.

Matriser som ikke støttes	Beskrivelse
Køer	Køinformasjon.
Nettsteder	ID, navnet på plasseringen for det fysiske kontaktsenteret som oppgaven ble distribuert til.
team	ID, navnet på teamet som anropet ble distribuert til.
Bidragsytere	Agenter som har håndtert oppgaven.
entryPoints	ID, navnet på det første landingsstedet for en kontakt i CWCC.

Integrasjon Detaljer 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-støtte

Webex WFO gir støtte for digital kanal for CWCC flerkanals- eller omnikanalsystemet. Med støtte for Webex WFO digital kanal blir lydopptak, chat-utskrifter og SMS-transkripsjoner fra CWCC-systemet inntatt av Webex WFO, visualisert og tilgjengelig på **Samhandlinger-siden** . Støtte for digitale kanaler sikrer en omfattende oversikt over interaksjoner og en sømløs brukeropplevelse innen Webex WFO på tvers av kanaler. Dobbeltklikk på en samhandling på **Samhandlinger-siden** for å få tilgang til samhandlingens data.

Begrepene flerkanals og omnikanal kontaktsentre er ikke synonyme. De har tydelige forskjeller i hvordan de defineres. Flerkanals kontaktsentre støtter ulike kommunikasjonskanaler. De støttede kanalene kan inkludere telefonsamtaler, e-post, nettprat, sosiale medier og mer. Hver kanal opererer uavhengig, med sin egen kø og agenter som er spesialisert på å håndtere den aktuelle kanalen. Hver kanal er imidlertid silobasert, noe som kan føre til brutt kommunikasjon. 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 kundene kan starte en samtale på en kanal og fortsette den på en annen uten å gjenta informasjon. Omnikanalløsninger gjør det mulig for agenter å kjenne hver kundes historie og håndtere kundeforespørsler raskt i alle kommunikasjonskanaler.

> **EKSEMPEL** Et eksempel på en omnikanalopplevelse er når en samhandling starter som en chat, og deretter fortsetter agenten og kunden samhandlingen med en telefonsamtale. Informasjon fra chattekanalen
> Og talekanal kobles sammen ved hjelp av en integrert omnikanalløsning.

Støttede kontaktscenarier

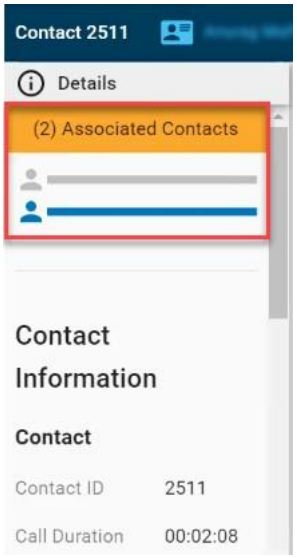
Følgende scenarier støttes.

- Inngående/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 etapper i chatten er tilgjengelige i delen Tilknyttede kontakter. I delen Tilknyttede kontakter, Du kan velge forskjellige agenter i chatten eller SMS-utskriften. Blå viser den valgte agenten. Hele chatten eller SMS-utskriften 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 navigerer du til **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Klikk på Legg til **under Velg ACD** . Vinduet **ACD Details** åpnes.
3. Velg **Cisco Webex Contact Center 2.0** fra **rullegardinlisten Velg ACD** for å få tilgang til konfigurasjonssiden ACD.
4. I delen **Produkter aktivert** klikker du på **Kvalitetsstyring**.
5. Klikk Digital **(chat, SMS, e-post, sosialt).**
6. Klikk på **Lagre**.

Filtrer for chat, SMS, e-post eller transkripsjoner av sosiale medier på Samhandlinger-siden

1. I Webex WFO navigerer du til **Interaksjoner**.
2. **I Filtre-ruten** klikker du **rullegardinlisten Kontakttype** i Filtre-kolonnen.
3. Velg **Chat** for chat-utskrifter, **SMS** for SMS transkripsjoner eller **E-post for e-postutskrifter** .
4. Klikk på **Bruk**.

Begrensninger for digitale kanaler

Kommandoene Startskjerm og Stopp skjermopptakskontroller gjelder for samhandlinger med bare skjerm uten en tilknyttet lydkontakt. Dette kan brukes til å registrere virkemåten på skjermen mens en agent håndterer en digital samhandling, men den kobler ikke transkripsjonen for digital samhandling til samhandlingsdetaljene.

Chat-støtte

Når kunden din bruker chat til å kontakte en agent som er konfigurert på CWCC, blir chatten og dataene knyttet til chatten tatt inn i Webex WFO. Hver agent som er involvert i chatten, har full chatutskrift 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 kobler en opprinnelig kontakt med alle avledede etapper av kontakten som er inntatt i Webex WFO. En chat kan ha flere bein hvis den har overføringer eller konferanser.

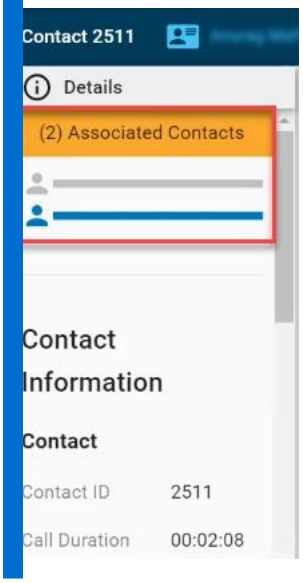
Dette betyr at hver etappe av en chat har en unik kontakt ID, og alle avledede etapper av en chat har den samme delte tilknyttede kontakten ID. Når du har valgt en chat, kan du se alle tilknyttede chatter i chat-utskriften som vises på Samhandlinger-siden.

Forutsetninger

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentinstrumentbord).
- 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 chatutskriftene til de ekstra agentene ved å klikke på agenten i Tilknyttet

Kontakter-delen i detaljruten.



Begrensninger for chat

- Chat-utskrifter er bare tilgjengelige i organisasjonen der CWCC ACD er konfigurert. Chatter som forekommer med tredjepartsorganisasjoner, er ikke tilgjengelige. Hvis en chat overføres til en tredjepart, gir Webex WFO bare data for agentens del av chatten før overføringen.
- Tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsekvente for alle deler av en tekstchat (inkludert overføringer og konferanser). Mens tilknyttede kontakt-ID-er forblir konsekvente for alle etapper av et taleanrop (inkludert overføringer og konferanser). Tilknyttede kontakt-ID-er varierer imidlertid mellom tekstchatter og taleanrop fra én enkelt kundereise.

SMS Støtte

Når kunden og en agent utveksler SMS-meldinger, også kalt tekstmeldinger, tas SMS-meldingene og dataene som er knyttet til disse SMS-meldingene, inn i Webex WFO. Hver agent som er involvert i samtalen, har en fullstendig SMS transkripsjon av hele interaksjonen, ikke bare deres individuelle etappe av interaksjonen. Hver etappe i en samhandling har en kontakt ID, som er SMS-interaksjonens unike ID. En tilknyttet kontakt ID er identifikatoren som kobler en opprinnelig kontakt med alle avledede etapper av kontakten som er inntatt i Webex WFO. En SMS samtale kan ha flere ben hvis den inkluderer overføringer eller konferanser.

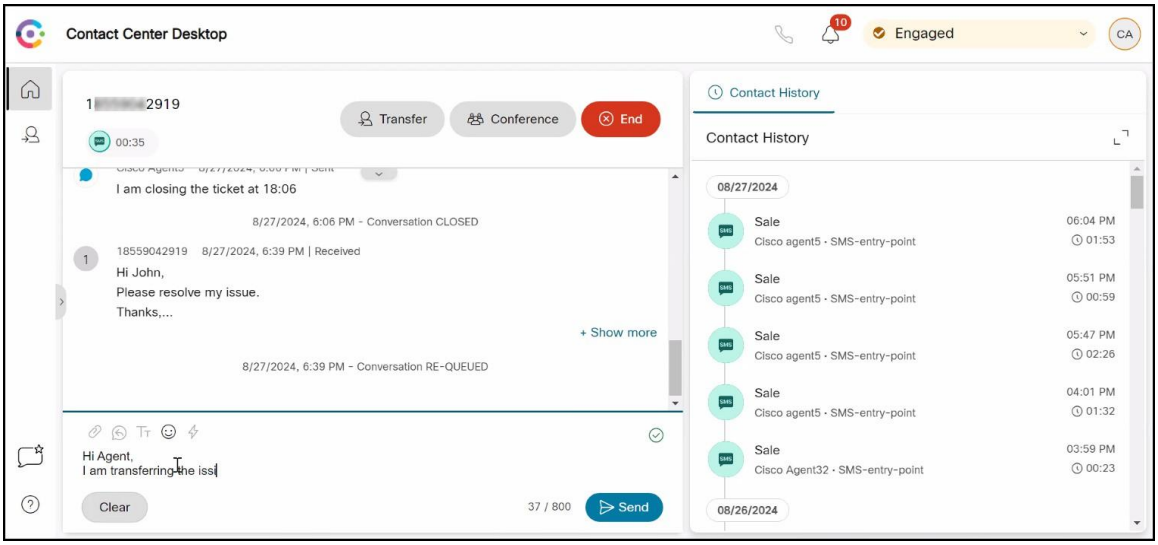
Dette betyr at hver etappe av en SMS har en unik kontakt ID, og alle avledede etapper av en SMS har samme delte tilknyttede kontakt ID. Når du har valgt en SMS-kontakt på Samhandlinger-siden, kan du vise alle tilknyttede SMS-meldinger i mediespilleren (**Samhandlinger** > Dobbeltklikk på en kontakt for å vise SMS-utskriften).

Forutsetninger

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

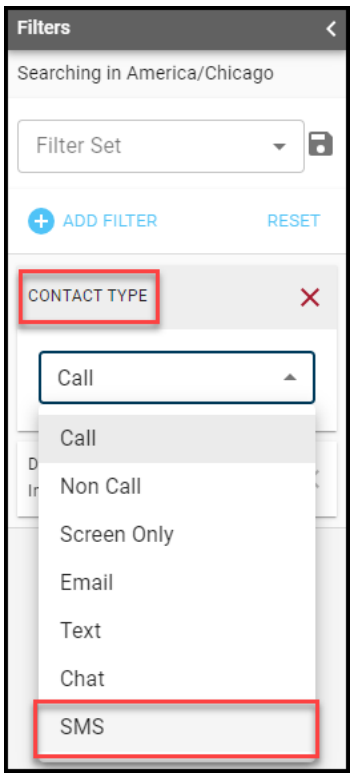
Eksempel på flyt

Dette eksemplet illustrerer en typisk SMS samtale mellom en kunde og Webex Contact Center agent.

1. En kunde bruker en mobiltelefon til å kontakte en agent.
2. Kundekontakten vises i kontaktsenterets skrivebordskø, 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 skrivebordssystemet for kontaktsenteret før Webex WFO kan innta SMS-transkripsjoner og SMS-data.
6. I Webex WFO finner du SMS-transkripsjonene dine ved å gå til **Samhandlinger-siden** . Sikre **Kontakttype** er valgt som filter, filter for **SMS** meldinger og velger SMS fra listen

av interaksjoner.

7. 

(rullegardinlisten Kontakttype-filteret på Samhandlinger-siden)

SMS begrensninger

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

> **EKSEMPEL** En kundesamhandling omfatter en SMS-samtale med én agent, deretter overføres SMS-samtalen til en annen agent, og til slutt den andre agenten og
> Kunden har en fem minutters telefonsamtale før interaksjonen avsluttes. Innen Webex WFO, både innledende SMS samtale med kunden og den første agenten og 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 inntar bare chat- og SMS-interaksjoner hvis kvalitetsstyring **er aktivert og det er merket** av for **Digital (Chat, SMS)** på konfigurasjonssiden Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **.** Hvis du gjør konfigurasjonsendringer på denne siden, må du dobbeltsjekke at du ikke ved et uhell deaktiverer chat og SMS.

E-post-støtte

Forutsetninger

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

Eksempel på flyt

Dette eksemplet illustrerer en typisk e-postsamhandling 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-kø (agentinstrumentbord) og hentes av en agent.
3. Kunden og agenten utveksler e-postmeldinger i noen minutter.

   Agenter må avslutte samtalen før Webex WFO kan hente inn digitale kanaldata.
4. I Webex WFO finner du e-postutskrifter ved å navigere til Samhandlinger-siden og velge en e-postinteraksjon fra listen.

Komplekse samtalehendelser

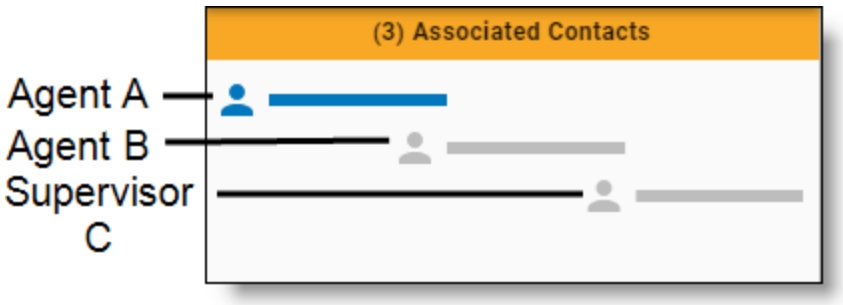
Dette emnet beskriver hvordan Webex WFO håndterer komplekse anropsscenarier. Komplekse samtalescenarier er ulike handlinger som kan finne sted under en samtale. De inkluderer overføringer, konferanser, reservasjoner og parkerte samtaler. I Cisco Webex Contact Center 2.0 dannes et segment når det er en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

I Webex WFO en lydsamtale og alle tilhørende data, for eksempel skjermopptak og metadata, blir referert til som en kontakt. Tilknyttet kontakt ID er identifikatoren som kobler et opprinnelig anrop med alle avledede etapper av samtalen som er registrert i Webex WFO. Dette betyr at hver resulterende kontakt deler den samme tilknyttede kontakten 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 anropet til en annen agent), oppretter Webex WFO en separat kontakt for hver agent som er involvert, og gir disse kontaktene den samme tilknyttede kontakten 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 den samme tilknyttede kontakten ID.



I mediespilleren er den inngående lydstrømmen blå, og den utgående strømmen er rød. Én agent er avbildet på én kanal, og alle andre parter som er involvert i samtalen, er på en egen kanal. Se Lytte til en lydkontakt og Om stillhet og snakke over hendelser for mer informasjon om lydpanelet i mediespilleren.

Forutsetninger

- Følgende innstillinger må aktiveres for organisasjonens leier.
  - **Segmentopptak** – Kontakt din tekniske representant for Cisco for å aktivere denne innstillingen.
  - **Rådfør deg med registrering** av etapper - Kontakt din tekniske representant Cisco for å aktivere denne innstillingen.
  - **Komplekse samtaler** – Ta kontakt med Cisco teknisk kundestøtte for å aktivere denne innstillingen.

- **VIKTIG** Din tekniske representant for Cisco må først aktivere **segmentopptak** og **konsultere etappeopptak** i Cisco Webex Contact Center-systemet ditt. Etterpå må Cisco teknisk støtte aktivere **komplekse anrop** innenfor Webex WFO.

- Du må ha konfigurert Webex Contact Center versjon 2.0. Se Koble til Cisco Webex Kontaktsenter 2.0 for mer informasjon.
- En metadataetikett må først opprettes i Metadata Manager i Webex WFO (som ligger under Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadata Manager) for hvert CWCC metadatafelt du vil tilordne til en Webex WFO metadataetikett.
  - Du må velge **Tekst** fra rullegardinlisten **Metadatatype** på Metadatabehandling-siden for at metadataene fra CWCC skal tilordnes til en metadataetikett.

    BESTE PRAKSIS Skriv inn «anropstype» som **Tekst** fra rullegardinlisten **Metadatatype** .
  - Sørg for at rullegardinlisten **ACD Data** er tom på siden Metadatabehandling. Alle andre felt på Metadatabehandling-siden kan konfigureres etter ønske.

Sideplassering

Programadministrasjon > Systemkonfigurasjon > ACD-konfigurasjon

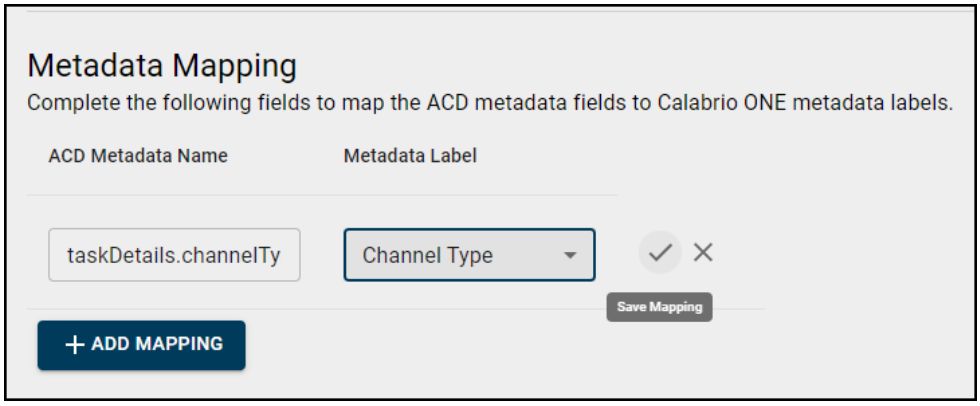
Prosedyre

Kartmetadata i Webex WFO

Du må tilordne tilpassede metadata med verdiene «Kundesegment» og «Konsultasjon».

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

EKSEMPEL



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

Aktiver komplekse samtaler

1. Naviger til konfigurasjonssiden for **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I delen **Aktiver komplekse anrop** velger du veksleknappen **Aktiver komplekse anrop** .
3. 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 Webex WFO en separat kontakt, og den knytter hver kontakt til agenten som håndterte det segmentet av den overførte samtalen.
- Konferanser – Webex WFO deler den opprinnelige samtalen opp i to kontakter. Den første kontakten i Webex WFO er tilknyttet agenten som besvarte kundens anrop. Den andre kontakten er tilknyttet 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 den andre agenten ble med i samtalen.

- Kald (blind) – Webex WFO bruker «kald (blind)» for å beskrive både overførings- og konferansescenarioer. Denne beskrivelsen innebærer å rute en eksisterende samtale 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 konferansescenarioer. 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 segmenterer 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.
- Konsultasjoner – Den første kontakten er knyttet til agenten som besvarte kundens anrop, og den andre kontakten er knyttet til agenten som ble tatt med i samtalen for en konsultasjon. Opptaket for den første kontakten strekker seg over hele kundens samtalelengde. Opptaket for den andre kontakten strekker seg bare over tiden agentene rådførte seg.

Tabellen nedenfor beskriver ulike typer anropshendelser og om Webex WFO støtter dem.

Type	Støttet	Beskrivelse
Samtale mottatt/avsluttet	Ja	En agent godtar en kundesamtale, og samtalen avsluttes uten at noen samtalehendelser, som for eksempel venting eller overføringer, finner sted.
Vent/Gjenoppta	Ja	En kunde er PUT på vent. Ventemusikk spilles av på kundens del av samtalen.
Pause og gjenoppta (manuelt)	Ja	En samtale er satt på pause. Pause og gjenoppta overholder PCI-samsvarsstandarder. I motsetning til vent/gjenoppta, spilles det ikke av vent-musikk 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	En samtale overføres fra én agent til en annen agent.

Type	Støttet	Beskrivelse
Kald konferanse Varm konferanse	Ja	En samtaleinteraksjon med to eller flere agenter.
Parkere	Nei	En samtale er PUT på vent (parkert), og samtalen kan tas imot (hentes) av samme agent.

NOTE Skjermopptak støttes for den første agenten i en samtale. Skjermopptak støttes ikke for overførte samtaleledd.

Skjermopptak

Skjermopptak gjøres via 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 Der agenter logger seg på Webex CC, og hver Smart Desktop må konfigureres til å bruke RTE-meldinger. RTE-meldinger konfigureres ved å velge **Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak** avmerkingsboksen på ACD-konfigurasjonssiden for Webex CC. RTE-meldinger lar tilkoblede Smart Desktop-klienter 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 synkroniseres med Webex CC, importerer og synkroniserer den Webex WFO-brukere som har Webex CC-brukerprofiler. Bare brukere med Webex CC-brukerprofiler kan bli tatt opp på skjermen. Disse brukerne må ha følgende tilleggskonfigurasjoner på Brukere-siden:

Funksjon	Konfigurasjon
	▪ Aktiver denne brukeren – Må velges. ▪ Roller – Må tilordnes en rolle som er knyttet til tillatelsene Ta kontakter og Ta opp skjermbilde. ▪ Windows-pålogging – Må være den samme som Windows-påloggingen som Webex CC-agentene bruker for å logge på PC-en.

Ta opp skjermopptak

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

1. Agenten logger seg på en PC med Smart Desktop.

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

   Skjermopptakssegmentene er kryptert på skrivebordet. Calabrio bruker en tofaktors krypteringsprosess med 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)\Fellesfiler\Calabrio ONE\Desktop\opptak

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

   Når Webex WFO laster opp kontakter fra Webex CC, starter 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 den skjermopptakssegmentene til ett enkelt skjermopptak som samsvarer med varigheten av kontakten. Deretter laster den opp skjermopptaket til Webex WFO.

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

> **EKSEMPEL** En agent håndterer en kontakt på slutten av dagen, og slår deretter av PC-en før Webex CC gjør kontakten tilgjengelig for Webex WFO. Når agenten slår på PC-en
> Neste dag kobler Smart Desktop seg til Webex WFO på nytt, og Webex WFO pakker ut og laster deretter opp skjermopptaket.

5. Agenten logger ut.

   Når agenten logger ut, stopper Smart Desktop opptak av nye skjermsegmenter.

Om serverløse konfigurasjoner

Webex WFO-dataserveren behandler forespørsler og leverer data. Mer spesifikt er brukersynkronisering og dataimport dataserverprosesser. Disse prosessene er nå innebygde i selve integrasjonen; derfor er det ikke lenger behov for en dataserver.

Prosessdetaljer

Hvis organisasjonen din gjennomfører en ny nettimplementering av QM-integrasjonen for Cisco Webex Contact Center 2.0, kan du følge prosedyrene beskrevet i Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 akkurat slik de er skrevet.

Hvis organisasjonen din imidlertid migrerer fra en dataserverintegrasjon til en serverløs integrasjon, bør du være oppmerksom på følgende hensyn.

1. Dette er en kontrollert utrulling, som betyr at det kreves et engasjement av profesjonelle tjenester. En tekniker må aktivere Cisco 2.0-funksjonen for servere på vegne av organisasjonen din før du kan fortsette med de neste trinnene i denne prosessen.

2. Du må deaktivere dataserveren din ved hjelp av konfigurasjonssiden for dataserveren som ligger i **Applikasjonsadministrasjon** > **Systemkonfigurasjon** > **Konfigurasjon av dataserver** .

   - Fjern alle innstillinger og fjern merket i alle avmerkingsboksene for én dataserver om gangen, og klikk deretter **Spare** .

- Vent ti minutter før du fortsetter til neste trinn.
- Klikk **Fjerne** for å fjerne dataservertilkoblingen til ACD.

3. Sørg for at ACD-konfigurasjonsinnstillingene dine (**Programadministrasjon** > **Systemkonfigurasjon** > **ACD Konfigurasjonen**) er oppdatert.
    - Klikk på **Medieimport** -bryteren og **Brukersynkronisering** -bryteren på **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurasjonssiden for å aktivere serverløs medieimport og brukersynkronisering.
    - **Webex WFO API Brukernavn** – Du må bruke en e-postadresse tilknyttet administratorrettigheter i Webex Contact Center for dette feltet.
        - I Webex WFO må denne brukeren også ha tillatelsene **Ta opp skjerm** og **Ta opp stemme** tilordnet rollen sin. I **Programadministrasjon** bruker du **Roller** siden for å tilordne tillatelser til roller, og bruker **Brukere** siden for å tilordne roller til brukere.
        - Denne brukeren må tilordnes til **Standardteam** fra rullegardinlisten **Team** på **Brukere** siden i **Programadministrasjon**.
        - Denne brukeren må få full kontroll ved å velge alle gruppene og teamene under **Tilknyttede grupper og team** på **Brukere** siden i **Programadministrasjon**.

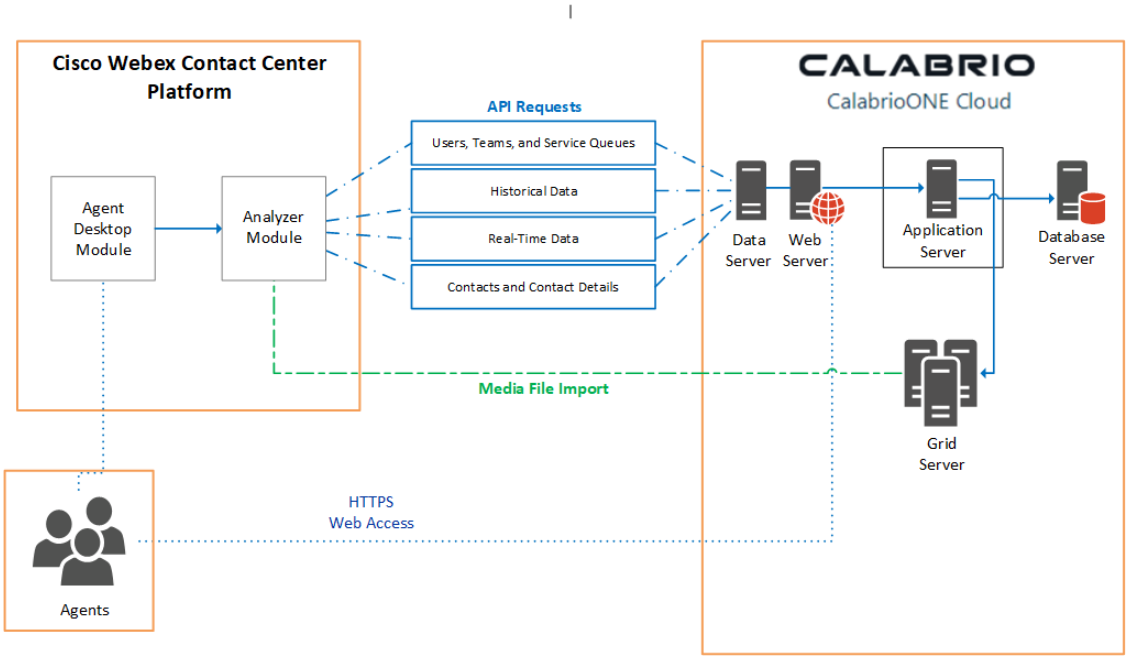
Vedlegg

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

Kjernekonfigurasjonsdata for 1.0

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

Arkitekturdiagrammet nedenfor viser forbindelsen mellom Cisco Webex Contact Center og Webex WFO-pakken. Merk at diagrammet inkluderer klassisk WFM.



Brukere

Når Webex WFO importerer en ny bruker fra Webex Contact Center, opprettes en ny Webex WFO-bruker som har en Webex Contact Center-brukerprofil.

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

MERK Brukere med statusen Ikke aktiv i Webex Contact Center importeres ikke med mindre de gjenopprettes.

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex
Ny bruker er lagt til.	Ny bruker er lagt til. Mer spesifikt, synkroniseringstjenesten: ▪ Bruker Webex Contact Center-brukerens for- og etternavn til Webex WFO-brukeren. ▪ Bruker Webex Contact Center-brukerens TID på Webex WFO-brukerens ACD ID. ▪ Setter startdatoene for Webex WFO for firmaet og avdelingen til datoen da synkroniseringen skjedde. ▪ Tilordner Webex WFO-brukeren til standardteamet. **MERK** Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Webex Contact Center-brukere og -team. Se Lag. ▪ Hvis Webex Contact Center-brukeren er kontaktsenteraktivert, tilordnes standardagentrollen til Webex WFO-brukeren. Ingen andre Webex WFO-roller er synkronisert med Webex Contact Center. **MERK** Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruker som er synkronisert med en Webex Contact Center-bruker som Hvis kontaktsenteret er aktivert, vil agentrollen bli tilordnet på nytt neste gang Webex WFO synkroniseres med Webex Contact Center.
Brukerens for- eller etternavn er endret.	Brukerens for- eller etternavn er endret.
Brukeren er slettet.	Brukeren er deaktivert.

Lag

Webex WFO synkroniseres med Cisco Webex Contact Center-team av alle typer (kapasitetsbaserte eller agentbaserte), så lenge de er aktive. Det bevarer ikke forholdet mellom Webex Contact Center-brukere og Webex Contact Center-team.

Når teamdata endres i Webex Contact Center, 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 lag er lagt til	Nytt lag er lagt til med samme navn. Dette navnet er
skrivebeskyttet. Lagnavnet er endret	Lagnavnet er endret.
Ny bruker legges til i et team	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Webex Contact Center-brukere og Webex Contact Center-team.
Brukeren er fjernet fra et team	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Webex Contact Center-brukere og Webex Contact Center-team.
Laget er slettet.	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i Webex WFO og tilordne brukere til dem, men disse nye teamene legges ikke til i Webex Contact Center.

En Webex WFO-bruker kan bare tilhøre ett lag.

Servicekøer

Webex WFO synkroniserer følgende inngangspunkter/køer fra Webex Contact Center med tjenestekøer:

- Køer
- Utgående køer

Når data for enten en kø eller en outdail-kø endres i Webex Contact Center, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex WFO
Ny kø er lagt til	Først legges en ny servicekø til. Mer spesifikt gjør synkroniseringstjenesten følgende: følgende: ▪ Bruker kønavnet Webex Contact Center på tjenestekønavnet Webex WFO ▪ Bruker kø-TID-en på Webex WFO-tjenestekøen ID ▪ (Skrivebeskyttet) Gir Webex WFO-tjenestekøen en tjenestekøtype av typen Tale [Interaktiv] ▪ (Skrivebeskyttet) Gir Webex WFO-tjenestekøen en kilde ACD for Webex Contact Center

Endring i Webex CC	Resulterende endring i Webex
	For det andre legges en ny ferdighetskartlegging til. Mer spesifikt gjør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Bruker kønavnet Webex Contact Center på navnet på ferdighetstilordningen ▪ Tilordner Webex WFO-tjenestekøen som er tilknyttet Webex Contact Center-køen til ferdighetstilordningen og gir den prioritet 1.
Kønavnet er endret	Bruker det nye Webex Contact Center-kønavnet på Webex WFO kun navn på servicekø. Webex WFO bruker ikke det nye Webex Contact Center-kønavnet på den tilknyttede Webex WFO-ferdighetstilordningen.
Køen er slettet	Ingen endring. Verken servicekøen eller ferdighetstilordningen slettes.

Om serverløse konfigurasjoner

Webex WFO-dataserveren behandler forespørsler og leverer data. Mer spesifikt er brukersynkronisering og dataimport dataserverprosesser. Disse prosessene er nå innebygde i selve integrasjonen; derfor er det ikke lenger behov for en dataserver.

Prosessdetaljer

Hvis organisasjonen din gjennomfører en ny nettimplementering av QM-integrasjonen for Cisco Webex Contact Center 2.0, kan du følge prosedyrene som er beskrevet i Koble til Cisco Webex Contact Center 2.0 nøyaktig slik de er skrevet.

Hvis organisasjonen din imidlertid migrerer fra en dataserverintegrasjon til en serverløs integrasjon, bør du være oppmerksom på følgende hensyn.

1. Dette er en kontrollert utrulling, som betyr at det kreves et engasjement av profesjonelle tjenester. En tekniker må aktivere Cisco 2.0-funksjonen for servere på vegne av organisasjonen din før du kan fortsette med de neste trinnene i denne prosessen.
2. Du må deaktivere dataserveren din ved hjelp av konfigurasjonssiden for dataserveren som ligger i **Programadministrasjon** > **Systemkonfigurasjon** > **Dataserverkonfigurasjon**.

- Fjern alle innstillinger og fjern merket i alle avmerkingsboksene for én dataserver om gangen, og klikk deretter på **Lagre**.
- Vent ti minutter før du fortsetter til neste trinn.
- Klikk på **Fjern** for å fjerne dataservertilkoblingen til ACD.

3. Sørg for at ACD-konfigurasjonsinnstillingene dine (**Programadministrasjon** > **Systemkonfigurasjon** > **ACD Konfigurasjonen**) er oppdatert.
    - Klikk på **Medieimport** -bryteren og **Brukersynkronisering** -bryteren på **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** konfigurasjonssiden for å aktivere serverløs medieimport og brukersynkronisering.
    - **Webex WFO API Brukernavn** – Du må bruke en e-postadresse tilknyttet administratorrettigheter i Cisco Webex Contact Center for dette feltet.
        - I Webex WFO må denne brukeren også ha tillatelsene **Ta opp skjerm** og **Ta opp stemme** tildelt rollen sin. I **Programadministrasjon** bruker du **Roller** siden for å tilordne tillatelser til roller, og bruker **Brukere** siden for å tilordne roller til brukere.
        - Denne brukeren må tilordnes til **Standardteam** fra rullegardinlisten **Team** på siden **Brukere** i **Programadministrasjon**.
        - Denne brukeren må få full kontroll ved å velge alle gruppene og teamene under **Tilknyttede grupper og team** på **Brukere** siden i **Programadministrasjon**.

Koble til Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Trinn 1: Samle inn informasjon fra Webex Contact Center-leverandøren din

Samle inn følgende API-informasjon fra Webex Contact Center-leverandøren din, og lagre den på et lett tilgjengelig sted:

- Fullstendig basis-URL for Webex Contact Center API, inkludert protokollen.
- Fullstendig basis-URL for Webex Contact Center-mediet API, inkludert protokollen.
- E-postadressen til Webex Contact Center-brukeren som er autorisert til å få tilgang til både Webex Contact Center API- og Webex Contact Center-mediene API.
- API-nøkkel for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.

Når du konfigurerer ACD-tilkoblingen med Webex Contact Center i Webex WFO, trenger du denne informasjonen for å fullføre Webex Contact Center API-delen.

Hvis du planlegger å bruke Webex Contact Center som en identitetsleverandør (IdP) for SAML-autentisering, må du også samle inn følgende informasjon fra SAML-metadatafilen (levert av Webex Contact Center) og lagre den på samme lett tilgjengelige sted.

MERK Følgende eksempelbilder viser Cisco Webex Contact Center 1.0 API-er.

- Enhet ID

EKSEMPEL

Enheten ID er uthevet i bildet nedenfor.

```
8 ▼ <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
    xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
    xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
    xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
    xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
    entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL-adresse for omdirigering av enkeltpålogging

EKSEMPEL

Omdirigerings-URL-en for enkel pålogging er uthevet i bildet nedenfor.

```
91          <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
            SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
            SimpleSign/SSO"/>
92          <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
            Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Sertifikat for identitetsleverandør

EKSEMPEL

Identitetsleverandørsertifikatet er uthevet i bildet nedenfor.

Trinn 2: Konfigurer Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO

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

MERK Webex WFO refererer for tiden til Webex Contact Center som Cisco Customer Journey Platform.

Legg til Webex Contact Center som en ACD

1. I Webex WFO navigerer du til Programbehandling > Systemkonfigurasjon > ACD Konfigurasjon.
2. Klikk på **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 **OK**.

Konfigurer Webex Contact Center ACD

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

Felt	Konfigurasjon
Cisco Customer Journey Platform API URL	Skriv inn den fullstendige basis-URL-en til Webex Contact Center API som du lagret i trinn 1, inkludert protokoll-ID-en. **EKSEMPEL** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Felt	Konfigurasjon
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Skriv inn den fullstendige URL-en til Webex Contact Center-mediet API som du lagret i trinn 1, inkludert protokoll-ID-en. **EKSEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-opptak
Brukernavn	Skriv inn e-postadressen til Webex Contact Center-brukeren du lagret i trinn 1. Denne brukeren må være autorisert for å få tilgang til Webex Contact Center API og Webex Contact Center-mediene API.
API-tast	Skriv inn API-nøkkelen 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 aktiverer CMSv2 API-forespørsler.
Cisco Leietaker ID	Skriv inn den alfanumeriske identifikatoren til Webex Contact Center leietakerkonto. Dette er din Cisco organisasjons-ID.

4. Konfigurer Synkroniseringsintervall-delen som følger.

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

5. Konfigurer delen Opptaksinnstillinger som følger.

Felt	Beskrivelse
ACD Forsinkelse i opptak	Velg hvor lenge du vil at WFM skal vente før den Importerer ACD-statistikk etter at et intervall er over.

Felt	Beskrivelse
Aktiver datainnsamling	(Valgfritt) Merk av i boksen hvis du vil hente data på nytt fra Hele den foregående dagen. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer lenger enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å hente inn alle dataene fra gårsdagen fra midnatt til midnatt. De gjeninnsamlede dataene overskriver det som ble registrert i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt, og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall.
Gjenfangsttid	Angi tidspunktet på dagen du vil at Webex WFO skal hente inn dataene fra dagen før fra ACD.

6. (Valgfritt) Velg **Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak**. Dette lar deg ta opp skjermbildene til Webex Contact Center-agenter 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: Konfigurer dataserveren

Konfigurer en dataserver for en Cisco Webex Contact Center ACD

1. I Webex WFO, naviger til **Programadministrasjon** > **Systemkonfigurasjon** > **Dataserverkonfigurasjon**.
2. Fra rullegardinlisten **Velg dataserverkonfigurasjon** velger du dataserveren du vil bruke for Webex Contact Center ACD.

3. Konfigurer følgende innstillinger.

Innstilling	Konfigurasjon
Regional dataserver ACD Webex Synkroniseringsinnstillinger	Merk av i boksen **Aktiver synkronisering** , og flytt deretter Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tildelt**.
Regional dataserver ACD Opptaksinnstillinger	Merk av i boksen **Aktiver opptak** , og flytt deretter Webex Kontaktsenter ACD fra **Tilgjengelig** til **Tildelt**.
Regional dataserver-reell Innstillinger for tidshendelser	Merk av i boksen **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**.

(Valgfritt) Trinn 4: Aktiver SAML-autentisering

Konfigurer dataserveren til å registrere og behandle data fra Webex Contact Center.

Webex WFO kan konfigureres som en tjenesteleverandør som bruker en tredjeparts IdP.

Aktiver SAML-autentisering

1. I Webex WFO går du til Application Management > Administration > Authentication.
2. Velg **Aktiver** SAML-godkjenning.
3. Konfigurer feltene som følger.

Felt	Beskrivelse
Navn	Skriv inn et unikt navn for identitetsleverandøren.
Utsteder ID	Skriv inn Enhet ID du lagret i trinn 1.
URL-adresse for enkel pålogging	Skriv inn URL-adressen for omadressering av enkel pålogging som du lagret i trinn 1.
Sertifikat for identitetsleverandør	Importer identitetsleverandørsertifikatet du lagret i trinn 1.

4. Klikk på **Lagre**.

Koble til Cisco Webex Contact Center ved hjelp av CMSv2 API-er

Denne delen forklarer hvordan du konfigurerer tilkoblingen mellom Cisco Webex Contact Center og Webex WFO for brukere som går over fra 1.0 ved hjelp av CMSv2 API-er.

Konfigurer 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 Details** åpnes.
3. I vinduet ACD Details konfigurerer du feltene som følger.

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

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

Felt	Konfigurasjon
Cisco Customer Journey Platform API URL-adresse	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
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Skriv inn den fullstendige nettadressen til Webex Contact Center Media API du lagret i trinn 1, inkludert protokollidentifikatoren. **EKSEMPEL#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-innspilling

Felt	Konfigurasjon
Brukernavn	Skriv inn e-postadressen til Webex Contact Center-brukeren du har lagret i trinn 1. Denne brukeren må ha tilgang til Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API.
API-tast	Skriv inn API-tasten for Webex Contact Center API og Webex Contact Center Media API 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	Skriv inn den alfanumeriske identifikatoren for Webex Contact Center leierkonto. Dette er din Cisco organisasjon 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 Forsinkelse i opptak	Velg hvor lenge du vil at WFM skal vente før det 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 var

Felt	Beskrivelse
	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 tiden 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 Contact Center agenter som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Skjermopptak.
11. 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 Contact Center.

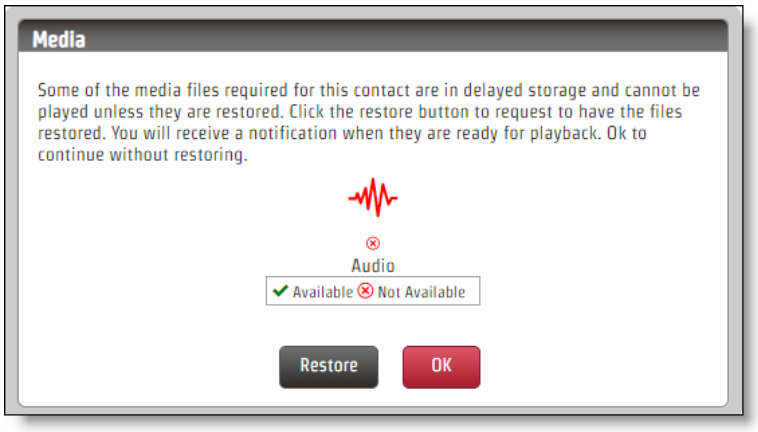
Når du skal importere en kontakt, importerer Webex WFO først kontaktmetadata via en API-forespørsel. Deretter importerer den lydopptaket via en annen API-forespørsel, sammenligner lydopptaket med kontaktmetadataene og knytter kontakten til agenten som behandlet det.

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

Det kan ta opptil to timer for Webex Contact Center 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».

Delene nedenfor beskriver hvordan Webex WFO segmenterer Webex Contact Center kontakter som involverer konsultasjoner, overføringer eller konferanser.

Konsultasjoner

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten 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 Contact Center kun 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 Tilknyttede kontakter Tab, der de også kan velges og spilles av.

Overføringer

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten etter antall ganger den ble overført. For hver overføring oppretter Webex WFO en egen kontakt, og hver kontakt knyttes 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 segmenterer 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 Tilknyttede kontakter Tab, der de også kan velges og spilles av.

Konferanser

Webex WFO segmenterer Webex Contact Center-kontakten 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 Contact Center kun kunden, ikke agentene. Under telefonkonferansen registrerer Webex Contact Center både kunden og agentene.

EKSEMPEL

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

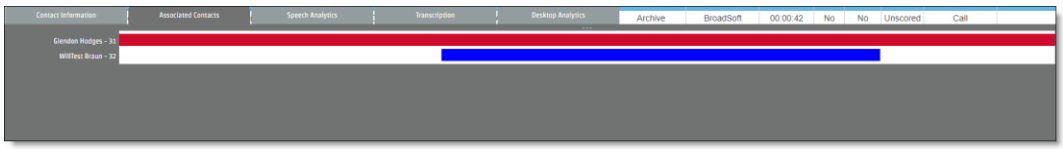
Webex WFO segmenterer denne kontakten i to kontakter, 31 og 32. Opptaket for kontakt 31 har en varighet på 00:02:09, som er hele tiden agent Braun var koblet til kunden. Opptaket for kontakt 32 har en varighet på 00:01:00, som bare er den tiden agent Hodges konsulterte, og deretter i en konferansesamtale 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 Tilknyttede kontakter Tab, der de også kan velges og spilles av.

Følgende bilde viser mediespilleren når kontakt 31 er valgt. Fra Tilknyttede kontakter Tab 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 fra Webex Contact Center 1.0 er tilordnet tilsvarende kontaktmetadata i QM.

Webex CC	QM
Agent	Etternavn, fornavn
ANI	Anropende nummer
DNI	Ringte nummer

Webex CC	QM
Dato	Dato, klokkeslett
Bruker TID	Agent ACD ID
Økt-ID	Tilknyttet kontakt ID

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

Klassisk WFM Data for 1.0

WFM lar deg planlegge agenter og forutsi agentplanleggingskrav, samt overvåke om agentene følger tidsplanene.

Historiske data

Webex WFO importerer historiske data for servicekøer og agenter gjennom fire API-forespørsler. Det kan ta opptil to timer før Webex Contact Center historiske data er tilgjengelige i Webex WFO. Sanntidsdata påvirkes ikke.

Historiske data for servicekø

Denne API-forespørselen importerer historiske data for hver Cisco Webex Contact Center-tjenestekø for hvert tretti minutters intervall i løpet av dagen. Noen data beregnes bare i intervallet. Andre data beregnes på tvers av intervaller.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
queueId_s	Tjenestekøen Webex Contact Center er ID.
terminationType_s where value = "forlatt"	(Bare intervall) Antall anrop som ble avbrutt i løpet av dette intervallet.
Håndtert_i	(Bare intervall) Antall anrop som ble behandlet i løpet av dette intervallet.
talkDuration_l	(Over intervaller) Hvor lang tid agenter brukte på å snakke med kontakter Det begynte i dette intervallet. Format = Millisekunder.
holdDuration_l	(Over intervaller) Hvor lang tid kontaktene som begynte i dette Intervallet var på vent. Format = Millisekunder.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
Sid	Sesjonen ID.
wrapupVarighet_i	(Over intervaller) Hvor lang tid agentene brukte på avslutningen tilstand etter å ha fullført samtaler som begynte i dette intervallet. Format = Millisekunder.
queueDuration_l	(Over intervaller) Hvor lenge kontaktene var i tjenesten kø som venter på å bli koblet til en agent. Format = Millisekunder.
isServiceLevel_i	Anropene som oppfylte tjenestenivået i løpet av dette intervallet.

Agentproduktivitetsdata fordelt etter tjenestekø

Denne API-forespørselen importerer historiske data som ikke er knyttet til noen av servicekøene som en agent er tilordnet til for hvert tretti minutters intervall i løpet av dagen. Deretter deler Webex WFO dataene på antall tjenestekøer som agenten er tilordnet til. Alle data beregnes kun i intervallet.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Webex Contact Center-agentens ID.
Actvity Span hvor currentState_s = "Idle"	Hvor lang tid agenten har vært i tilstanden Inaktiv. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "Tilgjengelig"	Hvor lenge agenten har vært i tilstanden Tilgjengelig. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "på vent"	Tiden agenten tilbrakte i tilstanden Samtale på vent. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "WrapUp"	Hvor lang tid agenten har tilbrakt i tilstanden Fullfør. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s != "Tilgjengelig"	Tiden agenten brukte i alle tilstander som ikke var tilgjengelige. Format = Millisekunder.

(Bare intervall) Agentproduktivitetsdata etter tjenestekø

Denne API-forespørselen importerer historiske data knyttet til hver av agentens servicekøer for hvert tretti minutters intervall i løpet av dagen. Alle data beregnes kun innenfor tretti minutters-intervallet.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Webex Contact Center-tjenestekøens ID.
Actvity Span hvor currentState_s = "Tilkoblet"	Hvor lenge agentens telefon var i tilstanden Tilkoblet i løpet av dette intervallet. Format = Millisekunder.
Actvity Span hvor currentState_s = "Ringing"	Hvor lenge agentens telefon var i ringetilstand i løpet av dette intervallet. Format = Millisekunder.

(Over intervaller) Agentproduktivitetsdata etter tjenestekø

Denne API-forespørselen importerer historiske data knyttet til hver av agentens servicekøer for hvert tretti minutters intervall i løpet av dagen. Alle data beregnes på tvers av intervaller.

Webex CC-kolonne	Beskrivelse
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Webex Contact Center-tjenestekøens ID.
handled_i	Antall anrop som ble behandlet.
wrapupDuration_i	Hvor lang tid agenter brukte på å snakke med kontakter som begynte i dette mellomrom. Format = Millisekunder.
holdDuration_l	Hvor lenge kontakter som begynte i dette intervallet, var på vent. Format = Millisekunder.
transferCount_i	Antall anrop som agenten overførte.
talkDuration_l	Hvor lang tid agenten brukte på å snakke med kontakter som begynte i Dette intervallet. Format = Millisekunder.

Sanntidsdata

Når Webex Contact Center er koblet til WFM, oppdateres API Webex WFO hver gang en agents tilstand endres i Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO tilordner deretter Webex Contact Center-agenttilstanden til en tilsvarende agenttilstand i WFM, slik at ledere og ledere kan overvåke agentens tidsplanoverholdelse i sanntid.

Tabellen nedenfor oppsummerer hvordan agenttilstander i Webex Contact Center Agent Desktop tilordnes til agenttilstander i WFM.

Webex CC	Webex WFO
Tilgjengelig	Klar tilgjengelig
Tilkoblet eller Snakker	Snakke
Fullfør	Arbeid etter samtale
Samtale på vent	Sette på vent
Inaktiv	Ikke klar
Ikke tilgjengelig	Avlogget (Utledet fra isLogout_i-kolonnen i Webex Contact Center API-svaret)

VIKTIG: Det er en grense på 255 tegn som gjelder for den fullstendige kombinasjonen av alle årsakskodene "Ikke klar" du tilordner til en aktivitet når du konfigurerer tilordning av etterlevelsetilstand.