Webex Calling Integreringsveiledning

Først publisert: September 16, 2024
Sist oppdatert: 3. februar 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Brukere 5

Introduksjon 6

Samtaleopptak (CR) og kvalitetsstyring (QM) 6

Innsikt 8

Oversikt over arkitektur 9

Konfigurere Webex Calling 11

Konfigurere Webex Calling i Webex WFO 19

Synkroniser metadata til Webex WFO 23

Detaljer om integrering 29

Komplekse samtalehendelser 29

Om synkronisering 31

Begrensninger 34

Brukere

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

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

Introduksjon

Webex WFO er en enhetlig programvarepakke for optimalisering av arbeidsstyrken (WFO) som integreres med Cisco Webex Calling for å gi samtaleopptak og datainnsikt. Detaljene rundt den støttede integreringen er oppført nedenfor.

Samtaleopptak (CR) og kvalitetsstyring (QM)

Kvalitetsstyring er hjertet i en arbeidsstyrkeoptimaliseringspakke. Det er begynnelsen på datasporet som fører til kundens stemme. Ta det å betjene kunden din til neste nivå med fokus på kvalitet, og engasjer agentene dine for å øke bevaringen.

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon ikke	Støttet	Støttes for øyeblikket
Webex WFO importerer lyd Opptak fra Cisco Webex	X	
-anrop Webex WFO tar opp lyd		X Lyd importeres fra Cisco Webex Calling
Webex WFO-importskjerm Innspillinger	X	
Webex WFO-lagring kreves for Lagre lyd i skyen		X
Sky-til-sky-integrasjon	X	
Webex WFO tar inn manuell lyd Pause og gjenoppta	X	

Funksjon ikke	Støttet	Støttes for øyeblikket
Webex WFO inntar manuell skjerm Innspilling Pause og Fortsett	X	
Stereoopptak		X Webex WFO mottar bare monodata fra Webex Calling. Lydstrømmer vises rødt i mediespilleren.
Kryptering av lyd og skjerm Innspillinger	X	
Webopptakskontroller og Opptakskontroller API	X	
Tale energi hendelser		X* Bare pausehendelser støttes.
Registrerer komplekse samtalehendelser	X Se Komplekse samtalehendelser for å finne ut mer.	
Live stemmeovervåking		X
Live skjermovervåking	X	
Synkronisering støttes	X Brukere og kontaktdata synkroniseres. Se Om synkronisering for å finne ut mer.	
Metadataimport for kontakt	X	
Egendefinerte metadata	X	
Støtter flerkanalsintegrasjon		X
CRM-integrasjon		X

*Lydopptak vises rødt i mediespilleren. Sett hendelsesmarkører på pause støttes i mediespilleren. I pause- og gjenopptakelsesscenarier vises markører for pausehendelser bare i mediespilleren til personen som utløste pausehendelsen manuelt under en samtale. Sett hendelsesmarkører på pause vises ikke i mediespilleren for andre personer i samtalen som ikke utløste pausehendelsen manuelt.

Innsikt

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

Tilgjengelige funksjoner

Funksjon	Støttet	Støttes for øyeblikket ikke
Forhåndsbygde dashbord	X	
Maskinlæringsdrevet analyse	X	
Egendefinerte temaer	X	
Autograf (automatisert datavisualisering)	X	
Visuelle alternativer (egendefinerte data visualisering)	X	
Deling av instrumentbord	X	

Oversikt over arkitektur

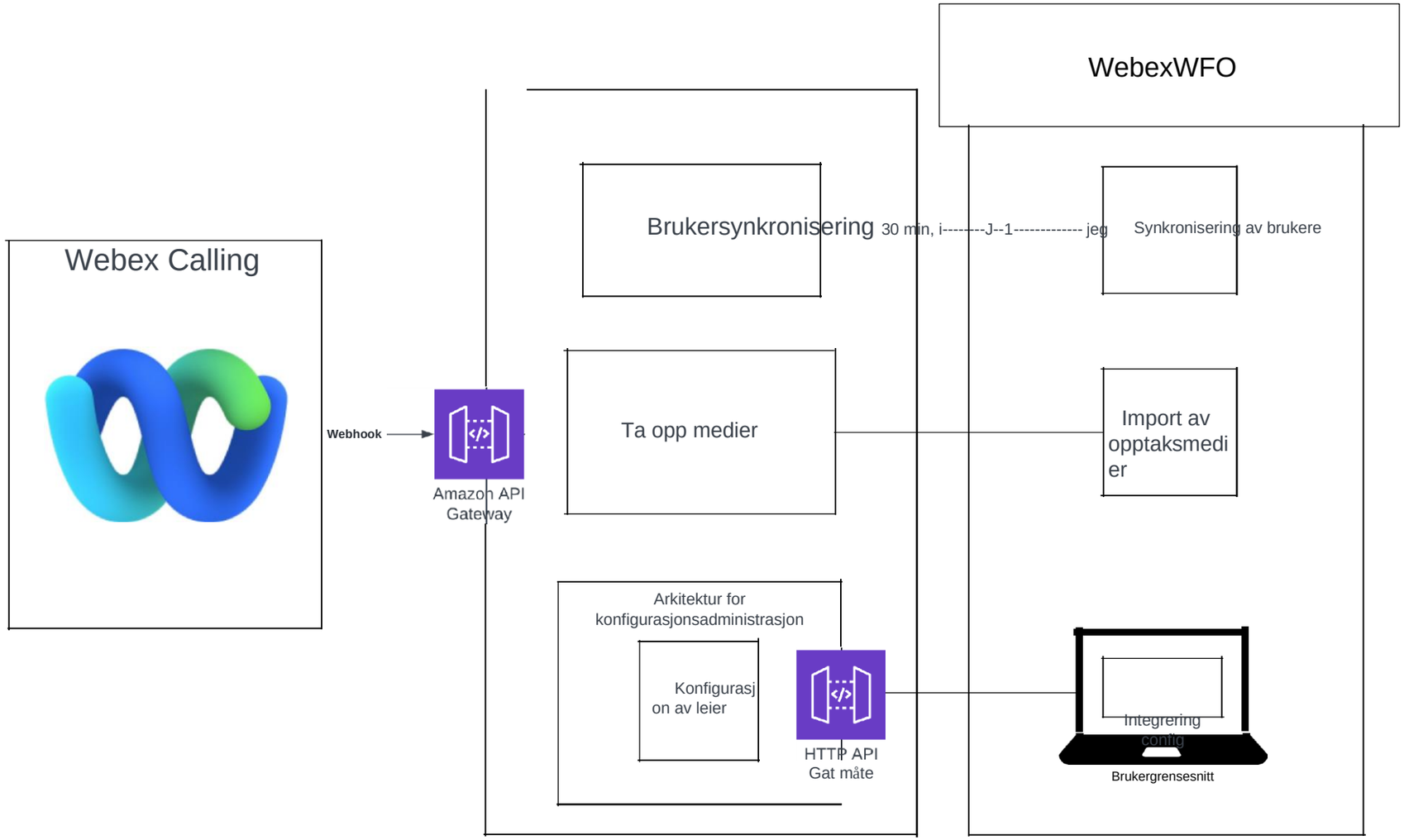
Integrasjonen mellom Cisco Webex Calling og Webex WFO er bare sky, og den bruker Amazon Web Services (AWS) serverløs arkitektur. Dette betyr at en dataserver ikke er nødvendig ettersom applikasjonene og tjenestene kjører i skyen. Hovedfunksjonene i denne integrasjonen er å synkronisere kontaktdata og brukerdata fra Webex Calling-systemet til ditt Webex WFO-system.

Import av opptaksmedier fra Webex Calling til Webex WFO er en hendelsesutløst prosess. Når et anrop forekommer i Webex Calling, utløser en webhook den angitte mål-URL-adressen og ruter forespørselen gjennom en API gateway. En rekke prosesser og beregninger finner sted i AWS før opptaket lastes opp til Webex WFO. Brukerdata synkroniseres i intervaller på 30 minutter. Brukerdata og opptaksmedier knyttes til hverandre ved hjelp av en delt bruker-ID.

> **MERK:** Det kan ta opptil tretti minutter før brukerdata vises i samhandlinger som er oppført på Samhandlinger-siden i WFO Webex.

Arkitektur Diagram

Diagrammet på neste side illustrerer, på et høyt nivå, integrasjonen mellom Cisco Webex Calling og Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Brukersynkronisering
30 min, i--------J--1---------- jeg
Synkronisering av brukere
Ta opp medier
Import av opptaksmedi er
Arkitektur for konfigurasjonsadministrasjon
Konfigurasj on av leier
HTTP API Gat måte
Integrering config
Brukergrensesnitt

Konfigurere Webex Calling

Hvis du vil konfigurere Webex Calling, må du først finne og kopiere organisasjons-IDen i Webex Calling systemet. Du vil legge inn denne kopierte informasjonen i WFO Webex under en senere prosedyre som kobler Webex Calling systemet ditt til WFO Webex.

Du må opprette og klargjøre en administratorkonto. Denne kontoen brukes til fra tilkoblingen mellom organisasjonens Webex Calling system og Webex WFO.

Du må også redigere profilene til alle brukerne hvis samtaler du vil Webex WFO skal synkronisere. Prosedyrene nedenfor veileder deg gjennom disse oppgavene.

BESTE PRAKSIS Sett brukernavnet og passordet for Webex administratorkontoen din til aldri å utløpe. Cisco tilbakekaller tilgangstokener når brukerlegitimasjonen utløper. Derfor, hvis din Cisco-konto
Brukernavn og passordinformasjon utløper, så må ACD i WFO Webex godkjennes på nytt. Ny godkjenning kan kreve et engasjement fra Ciscos tekniske støtte.
Hvis du må endre passordet ditt, må du oppdatere feltet Calabrio API brukerpassord umiddelbart. Se Konfigurere Webex Calling i Webex WFO hvis du vil ha mer informasjon. Unnlatelse av å gjøre dette bryter integrasjonens importprosess.

Forutsetninger

- Hvis du har konfigurert en Cisco Webex Contact Center-integrering, må du konfigurere en separat ekstra Webex Calling-integrering. Se integreringsveiledningen for Cisco Webex Contact Center for konfigurasjonsinstruksjoner om denne integreringen.
- Du trenger tilgang til Webex Control Hub.
- I Webex Control Hub må du ha en brukerkonto som passer til følgende parametere.

  MERK: Denne brukerkontoen vil være administratorkontoen som brukes til å konfigurere denne integrasjonen. Prosedyrene nedenfor vil veilede deg om hvordan du gir denne kontoen riktig administratornivå
  Roller og tillatelser.

  - Brukernavnet er i FQDN-format.
  - Brukernavnet kan ikke være en personlig e-postadresse.

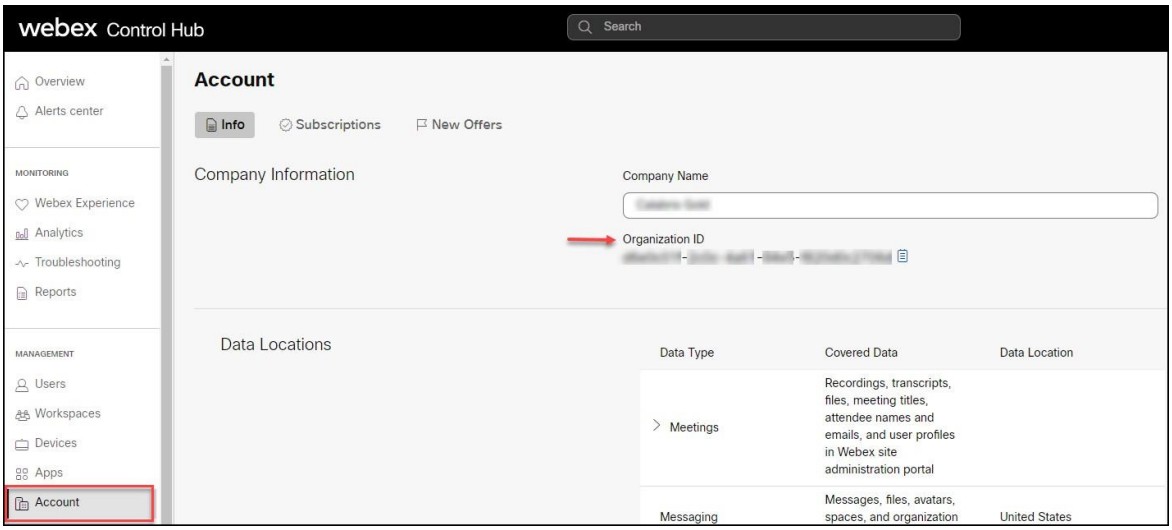
- Brukernavnet må være en e-postadresse som er opprettet ved hjelp av Active Directory-synkronisering med Cisco, eller som er opprettet manuelt i Ciscos administrasjonsportal.

Prosedyrer

Finn organisasjons-ID-en

Hvis organisasjonen har en Webex Contact Center-integrering, er organisasjons-IDen du bruker, den samme for både Webex Contact Center og Webex Calling integreringer.

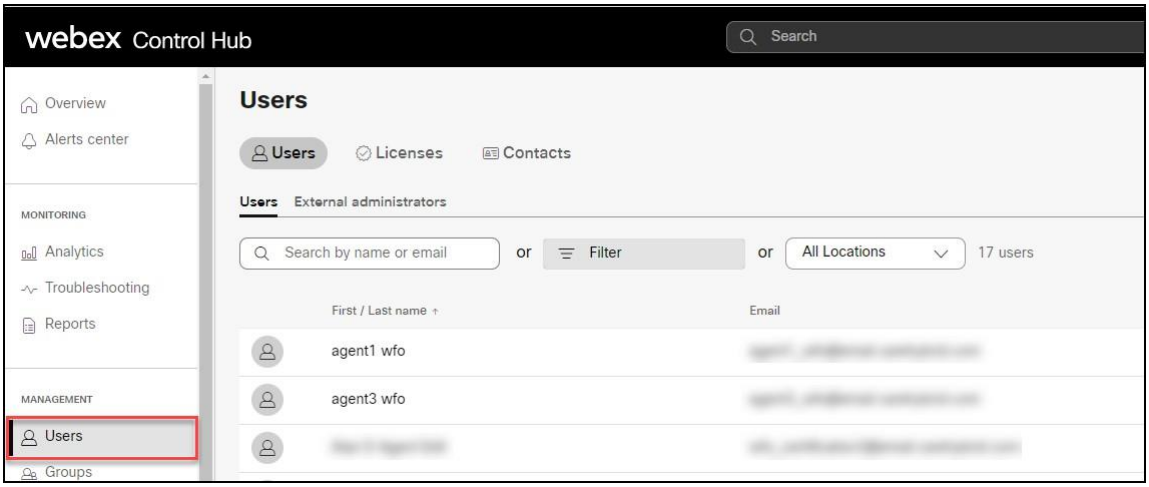
1. Få tilgang **til Webex Kontrollhub** for administratorer ved å navigere til admin.webex.com og angi legitimasjonen din.
2. Naviger **til Konto-siden** fra venstre navigasjonslinje.
3. Kopier **organisasjons-ID-en**, og lagre den på et lett tilgjengelig sted. Ciscos organisasjons-ID kalles leier-ID i Webex WFO, og den kreves når du konfigurerer tilkoblingen til Webex Calling i Webex WFO.



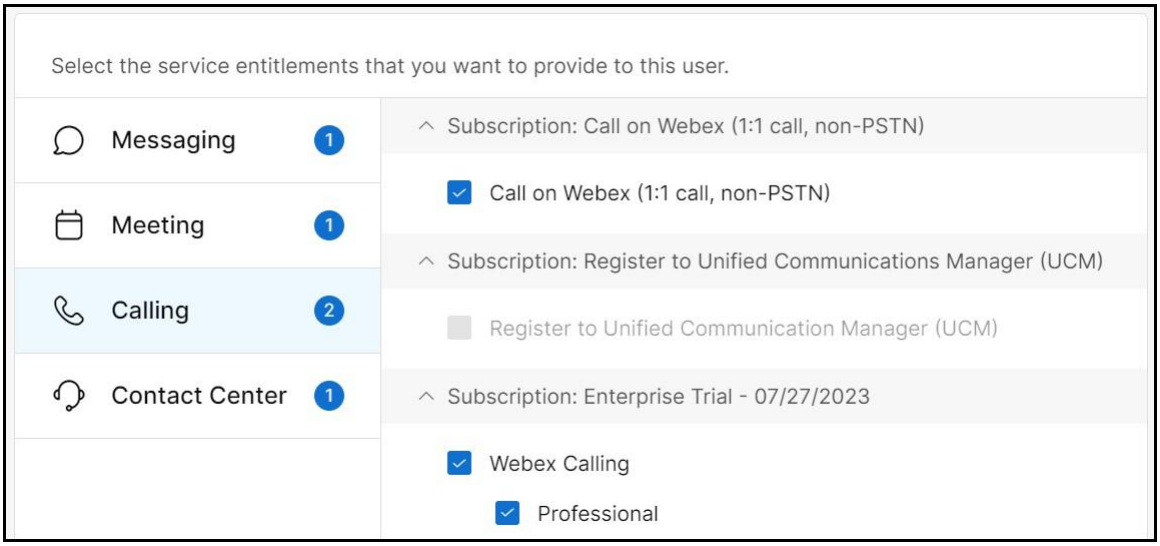
Tilordne lisenser og roller til administratorkontoen

Brukerkontoen som brukes i denne prosedyren, brukes senere til å fullføre autentiseringsprosessen som trengs for å integrere med WFO Webex. Derfor må denne brukeren være en autorisert bruker med tillatelsene som er oppført i denne prosedyren.

1. Klikk Brukere under **Administrasjon** i det venstre navigasjonsfeltet.

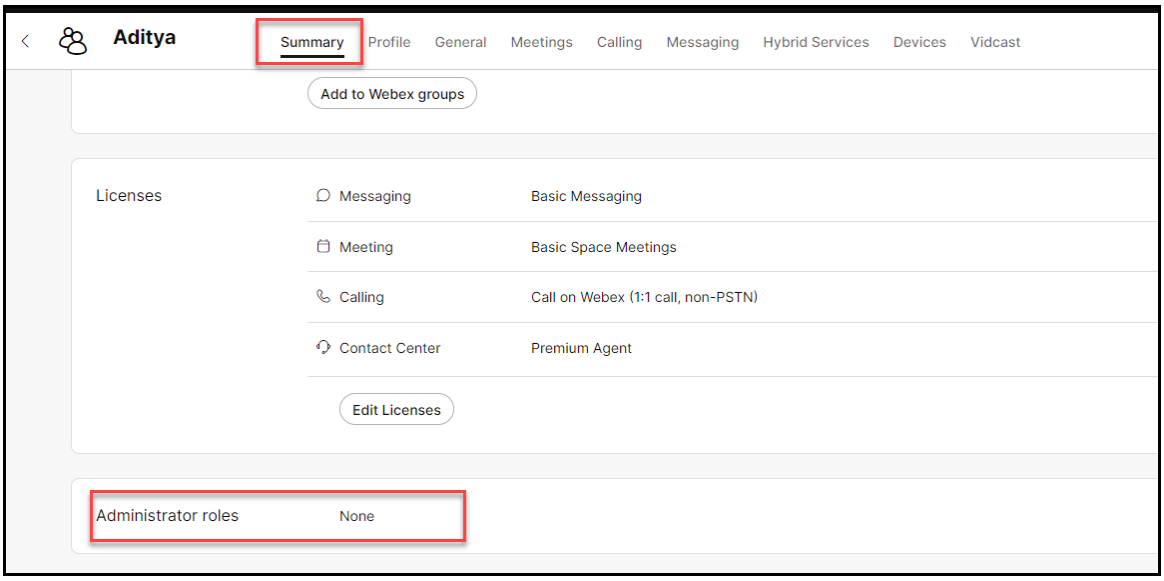


2. Fra Brukere-siden kan du redigere en eksisterende bruker eller opprette en ny bruker. Hvis du bestemmer deg for å redigere en eksisterende bruker, går du videre til neste trinn.
   - Hvis du bestemmer deg for å opprette en ny bruker, kan du også klikke på **Legg til brukere** og følge instruksjonene på skjermen. Kontroller at den nyopprettede brukeren har lisensene som er beskrevet i trinn 5.
3. Velg ønsket bruker fra tabellen for å åpne konfigurasjonssiden for den brukeren.
4. Gå til Lisenser-delen **under kategorien Sammendrag** for brukere **, og klikk** Rediger lisenser **.**
5. Kontroller at brukeren minst har anropslisensene **som er oppført i tabellen** nedenfor. Du kan velge å gi brukere flere lisenser og roller etter eget ønske.

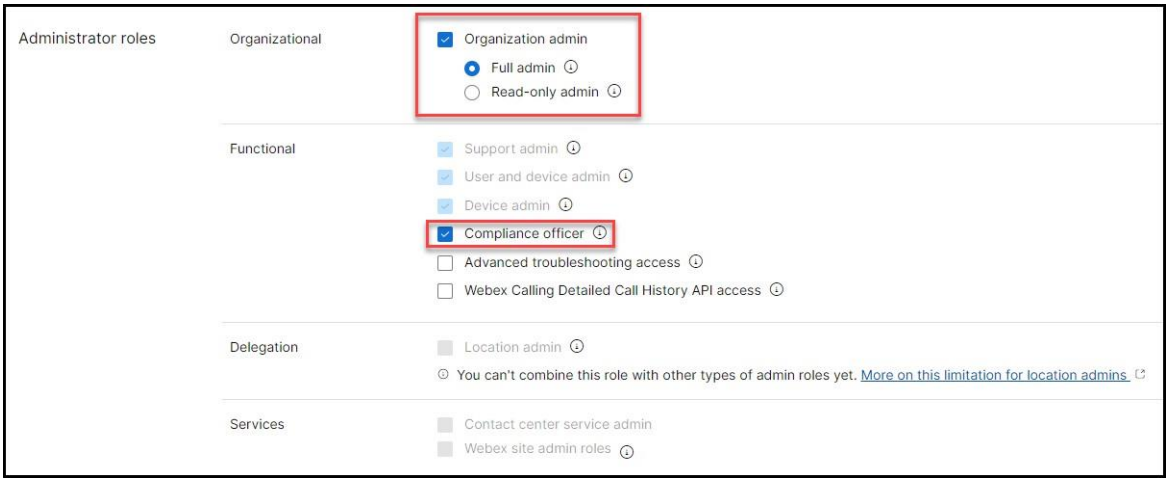


Lisenser	
Ringer	Merk av for **Webex Calling** . Merk av for **Profesjonell** .

6. Klikk på **Lagre**. Redigeringssiden lukkes, og du er tilbake på **Sammendrag-fanen** på brukerens side.
7. Klikk **på Administratorroller**.



8. Kontroller at brukeren minst har rollene som er oppført i tabellen nedenfor.



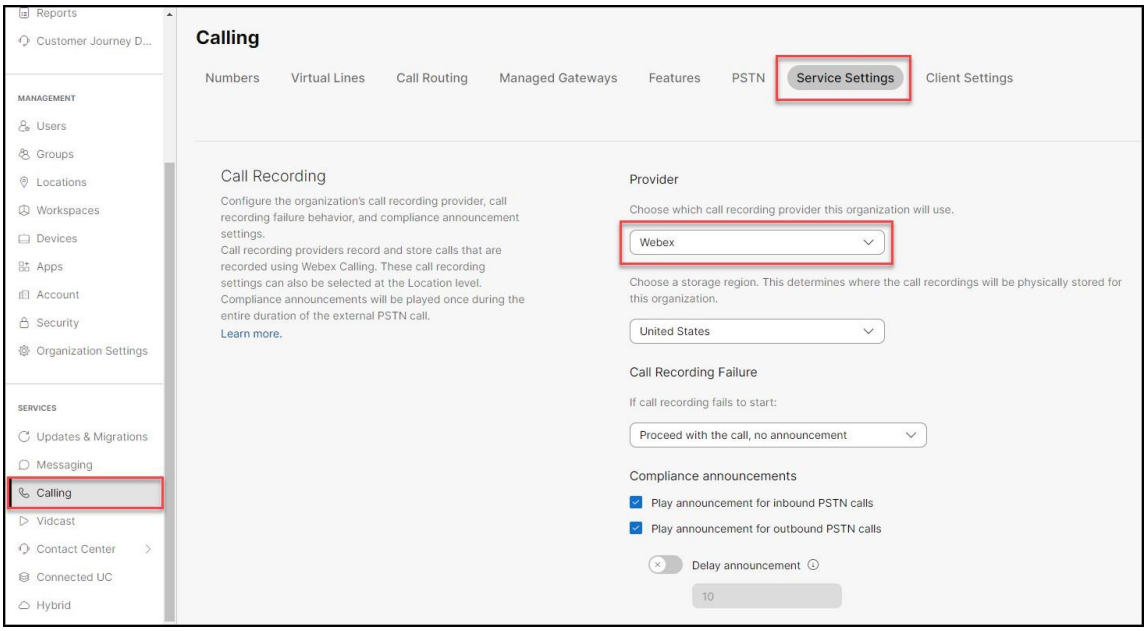
Administratorroller	
Organisatorisk	Merk av for **Organisasjonsadministrator** . Velg **Full administrator**.
Funksjonell	Merk av for **Samsvarsansvarlig** .

9. Klikk på **Lagre**.

> **MERK:** Du vil senere skrive inn brukernavnet for denne kontoen i Brukernavn-feltet under Konfigurer Webex Calling i Webex WFO-prosedyre .

Konfigurer Webex som organisasjonens leverandør av samtaleopptak

1. Klikk på **Anrop under** Tjenester i navigasjonsfeltet til venstre. Siden **Anrop** åpnes.
2. Klikk kategorien **Tjenesteinnstillinger øverst på** ringesiden.
3. Rull ned til **delen Samtaleopptak** .
4. Velg **Webex** i **rullegardinlisten Leverandør** .



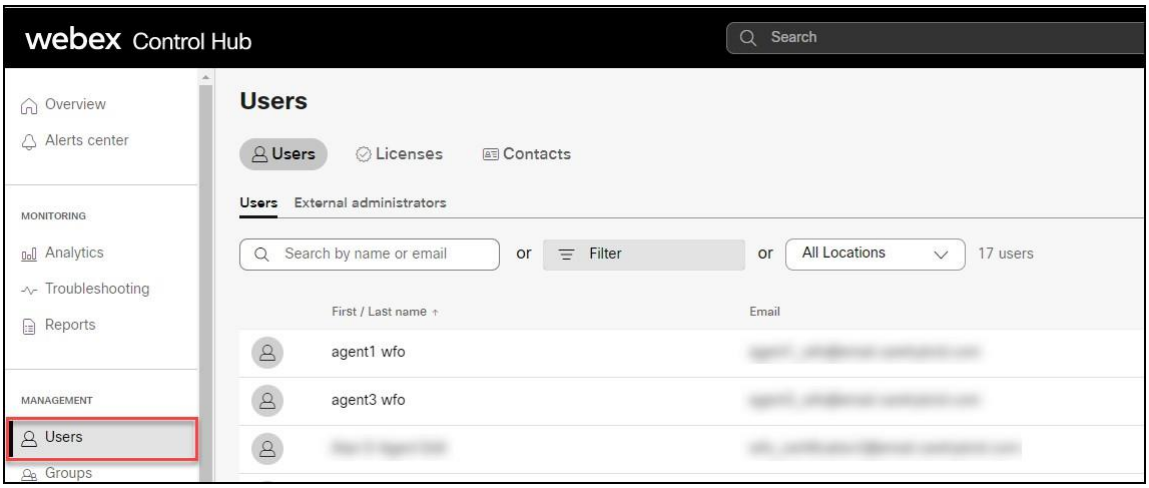
5. Klikk på **Lagre**.

Konfigurer brukere du vil ta opp samtaler med

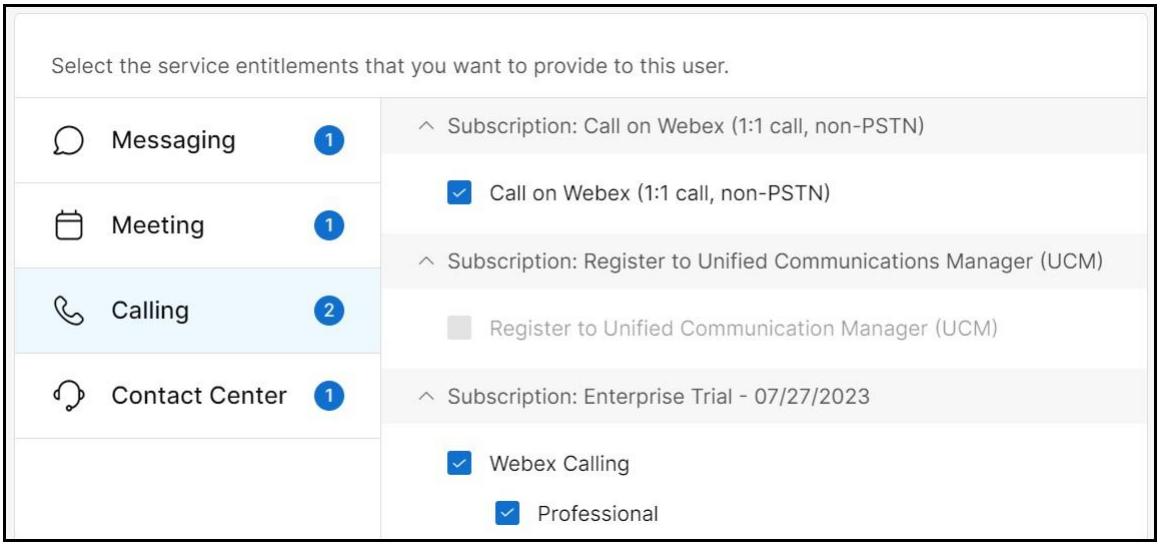
Denne prosedyren beskriver hvordan du klargjør lisensen for profesjonelle anrop og aktiverer samtaleopptak for brukere hvis data du vil synkronisere til Webex WFO.

VIKTIG Webex WFO synkroniserer bare brukere som har både den profesjonelle anropslisensen og har samtaleopptak slått på. Hvis en Webex Calling bruker ikke har lisensen for profesjonelle anrop
Og samtaleopptak slått på, synkroniseres ikke den brukerkontoen og opptakene deres til Webex WFO.

1. Klikk Brukere under **Administrasjon** i det venstre navigasjonsfeltet.

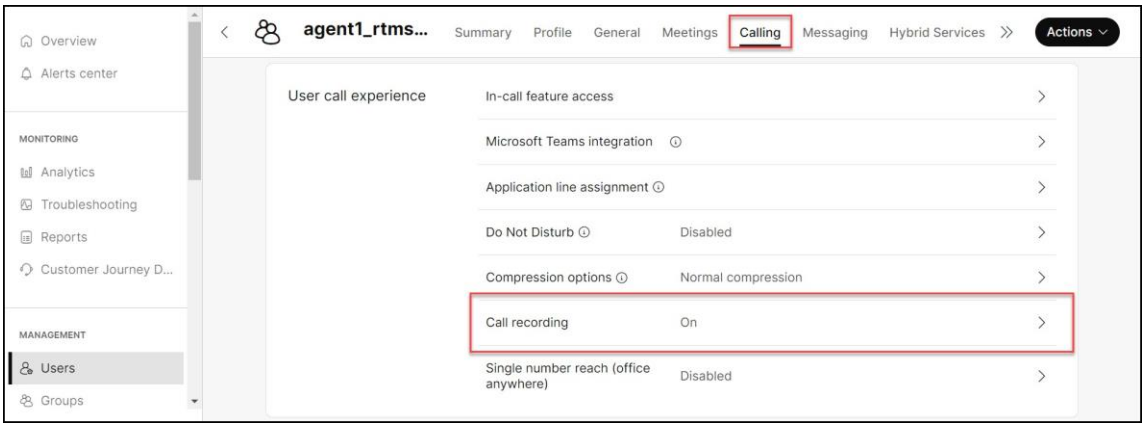


2. Fra **Brukere-siden** velger du ønsket bruker fra tabellen for å åpne brukerens konfigurasjonsside.
3. Gå til **Lisenser-delen** og klikk **Rediger lisenser**.
4. Kontroller at brukeren minst har anropslisensene **som er oppført i tabellen** nedenfor. Du kan velge å gi brukere flere lisenser og roller etter eget ønske.

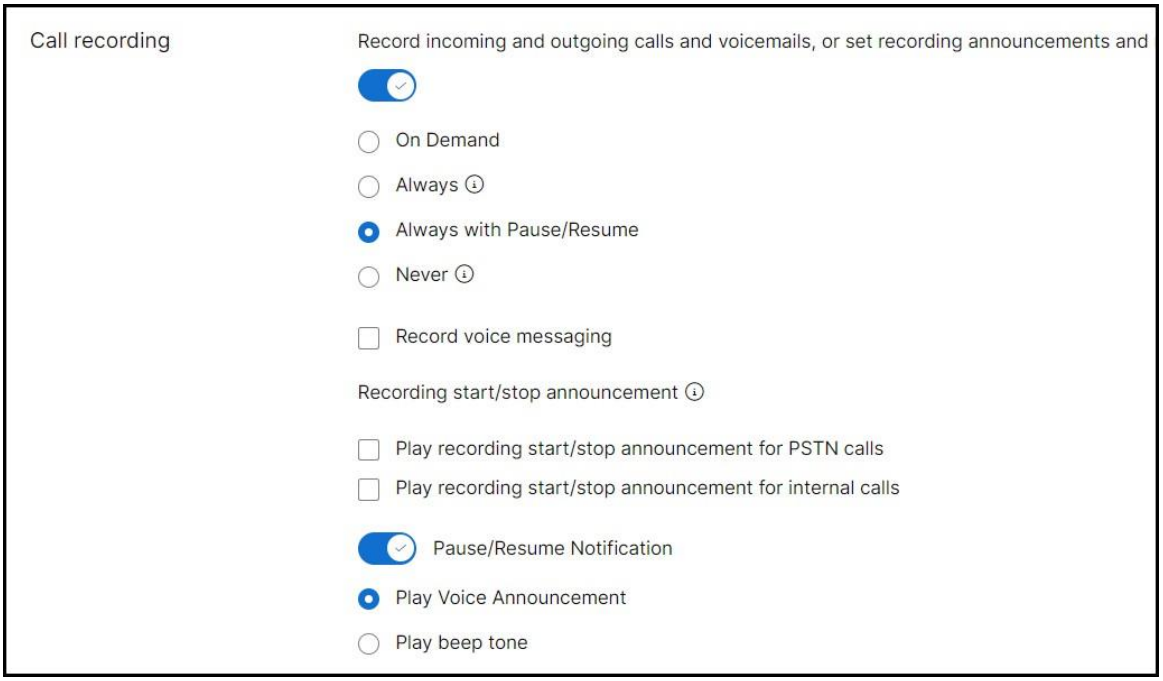


Lisenser	
Ringer	Merk av i Webex Calling avmerkingsboksen. Merk av for **Profesjonell** .

5. Klikk på **Lagre**. Redigeringssiden lukkes.
6. Naviger til **kategorien Ring.**
7. Rull ned til **delen Brukeropplevelse for brukersamtale,** og klikk på **Samtaleopptak**.



8. Aktiver veksleknappen for **Ta opp innkommende og utgående anrop og talemeldinger, eller angi opptakskunngjøringer** og varsler.



9. Velg **Alltid med pause/gjenoppta**.

10. Aktiver bryteren for **pause / gjenoppta varsling**.

11. Velg **Spill av talemeldinger**.

12. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere Webex Calling i Webex WFO

Dette emnet forklarer hvordan du konfigurerer tilkoblingen mellom Cisco Webex Calling og Webex WFO.

Forutsetninger

- Din Webex WFO-leier er tilkoblet.
- Du har fullført alle de Webex Calling konfigurasjonsprosedyrene som er beskrevet i Konfigurer Webex Calling emne.

Prosedyrer

BESTE PRAKSIS Konfigurer Webex Calling i en privat nettleserøkt, for eksempel inkognitomodus, i en Google Chrome- eller Microsoft Edge-nettleser.

Konfigurere Cisco Webex Calling som en ACD

1. I Webex WFO navigerer du til **Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration**.
2. Klikk Legg **til**. Vinduet **ACD Detaljer** åpnes.
3. Velg **Cisco Webex Calling fra rullegardinlisten Velg ACD** .
4. Klikk **OK** Cisco Webex Calling siden.
5. Konfigurer følgende felt som beskrevet.

Felt	Konfigurasjon
ACD-navn	Skriv inn et unikt navn for ACD.
Brukernavn	Skriv inn ditt Webex Calling brukernavn. Dette er en brukers e-postadresse som er knyttet til administrativ legitimasjon i Webex Calling.
API URL-adresse	Skriv inn **https://webexapis.com** i tekstboksen. Dette er den fullstendige grunnleggende URL-adressen til Cisco Webex Calling API, inkludert protokollen

Felt	Konfigurasjon
	Identifikator. Dette er ikke regionspesifikt.
Leier-ID	Skriv inn organisasjons-IDen for den Webex Calling leierkontoen. Se fremgangsmåten "Finn organisasjons-ID-en" i Konfigurere Webex anrop.
Brukernavn for Cisco API	**VIKTIG** Du må tilordne agentrollen og administratorrollen til denne leieradministratorkontoen. Hvis du Hvis dette ikke gjøres, blir ikke anrop importert. Se fremgangsmåten "Tilordne standardagent- og administratorroller til leieradministratorkontoen" i integreringsveiledningen *for* Webex Calling hvis du vil ha mer informasjon. Brukernavnet for din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekontoen kalles også leieradministratorkontoen eller API brukerkonto. 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 Ciscos kundestøtte for å få hjelp til å opprette denne leieradministratorkontoen. Se Opprette en API bruker og Administrere roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.
Brukerpassord for Cisco API	Passordet til Webex WFO-tjenestekonto. **VIKTIG** Hvis du endrer Webex Calling administrators brukernavn eller passord, må du umiddelbart gjøre de samme endringene for feltene Calabrio API Brukernavn og Calabrio API brukerpassord.
Metadatatilordning	(Valgfritt) Lar deg tilordne Webex Calling metadata til egendefinert

Felt	Konfigurasjon
	Metadataetiketter i Webex WFO. Webex Calling metadataverdiene synkroniseres med Webex Calling kontakter til Webex WFO. De Webex Calling metadataverdiene tilordnes metadataetiketter du oppretter i Metadatabehandling (finnes på Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling). Når den er tilordnet, kan du bruke metadata til å legge til forskjellige typer sporbar informasjon til en kontakt i Webex WFO. Metadatafelt vises i kategorien Kontaktinformasjon på Media Player-siden (Samhandlinger > åpne en kontakt). Du kan vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.
Aktiver Webhook-innstillinger	**VIKTIG:** Ikke merk av i denne avmerkingsboksen før du har lagret Webex Calling ACD konfigurasjonen. En webhook kan bare konfigureres én gang, og bare etter at du har fullført fremgangsmåten for Webex Calling ACD konfigurasjon. Opprett webhook - Aktiverer en tilbakeringingsfunksjon som lar Webex Calling og Webex WFO kommunisere ved hjelp av API-er.
URL-adresse for autorisasjon	**Denne** delen vises bare når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke når du oppretter en ny ACD. Webex kobler WFO til Webex Calling for et tilgangstoken hver tolvte time. Hvis det oppstår en feil ved tokenoppdatering, brytes OAuth-prosessen. Hvis du konfigurerer denne innstillingen, kan systemet gjenopprette OAuth-godkjenningen i tilfelle tokenoppdatering mislykkes i maksimalt seksti dager. En feil ved oppdatering av token kan oppstå av flere årsaker, for eksempel følgende. ▪ Endre e-postadressen til administratorkontoen. ▪ Deaktivering av kontoen i Active Directory.

Felt	Konfigurasjon
	▪ Endre passordet i Active Directory. ▪ Bytte fra Active Directory-synkronisering til enkel pålogging i Cisco-kontoen. ▪ Endre domener.

6. Klikk på **Lagre**.
7. Du blir omdirigert til Cisco Webex Control Hub for å fullføre godkjenningsprosessen. Skriv inn Cisco Webex Calling-legitimasjonen din, og klikk på **logg på**. Følg instruksjonene på skjermen for å godta tilkoblingen.

> **Denne** prosessen genererer et tilgangstoken i systemet for å godkjenne brukeren for organisasjonens Cisco Webex Calling system.

Opprett og aktiver en webhook

1. På konfigurasjonssiden Webex Calling ACD klikker du avmerkingsboksen Enable Webhook Settings (Aktiver innstillinger **for webhook).** Opprett **webhook-knappen** vises.
2. Klikk på **Opprett webhook-knappen** . Hvis det lykkes, vises en melding som sier "Webhook opprettet vellykket!"

> **VIKTIG:** Ikke slett webhooken i Cisco-utviklerportalen, fordi dette vil bryte tilkoblingen.

3. Klikk på **Lagre**.

Tilordne standardagent- og administratorrollene til leieradministratorkontoen

1. Naviger til Programbehandling > Brukerkonfigurasjon > Brukere **.**
2. Velg **Rediger en eksisterende bruker** under **Hva vil du gjøre?**.
3. **Bruk rullegardinlisten Velg bruker** i **delen Brukerinformasjon** , og søk etter brukernavnet for leieradministratorkontoen du angav i Calabrio API-brukernavnfeltet i den tidligere "Konfigurer Cisco Webex Calling som en ACD"-prosedyren.

4. Gå til Roller-delen , og velg standard agentrolle og standard lederroller i **Tilgjengelig** kolonne.
5. Klikk den svarte pilen som peker mot høyre for å flytte standard agentrolle fra **kolonnen Tilgjengelig** til **Tilordnet** kolonne.
6. Klikk på **Lagre**.

(Valgfritt) Ekskluder enkeltpersoner fra å få opptakene sine synkronisert til Webex WFO

Det er to tilgjengelige alternativer hvis du ikke vil at bestemte personer skal spilles inn i Webex Calling eller hvis du vil at opptakene deres umiddelbart skal slettes i Webex WFO.

- Det foretrukne alternativet er å ikke registrere bestemte personer ved å endre tillatelsene deres i Webex Control Hub-systemet. Webex WFO bare importerer anrop fra Webex Calling, derfor bør du endre disse brukernes tillatelser direkte i Webex Control Hub-systemet for å utelukke dem fra å bli registrert. Forsikre deg om at brukerne ikke har tilordnet profesjonell lisens eller samtaleopptak aktivert. Se "Konfigurere brukere du vil ta opp samtaler for" i Konfigurer Webex Calling for å finne ut hvor du fjerner den profesjonelle lisensen og deaktiverer samtaleopptak.
- Det andre alternativet er å bruke arbeidsflytene QM til å slette opptak umiddelbart så snart de importeres til Webex WFO. Hvis du vil at importerte anrop skal slettes umiddelbart etter at de er importert til Webex WFO, konfigurerer du QM arbeidsflyter som automatisk sletter opptak basert på arbeidsflytregler. Se hjelpeartiklene nedenfor for å lære mer om hvordan du oppretter QM arbeidsflyter.
    - QM Hurtigreferanseveiledning for arbeidsflyter
    - Automatiser QM arbeidsflyter
    - Slik fungerer arbeidsflytadministrasjon

Synkroniser metadata til Webex WFO

Dette emnet beskriver fremgangsmåtene for å samle inn og formatere metadata fra Webex Calling, opprette metadataetiketter i WFO Webex metadatabehandling og deretter tilordne metadataene fra Webex Calling til Webex WFO-metadataetiketter. Når du har tilordnet egendefinerte metadata fra Webex Calling til metadataetiketter i Webex WFO, kan du bruke de tilordnede metadataene til å legge til ulike typer sporbar informasjon for en kontakt i Webex WFO. Finn metadatafelt i detaljpanelet for Media Player (på Samhandlinger-siden > åpne et detaljpanel for kontakt >) der du kan vise eller slette metadatafelt.

Forutsetninger

- Webex Calling må konfigureres som en ACD i Webex WFO.
- Du må ha følgende tillatelser.
  - Administrere metadatafelt
  - Vise egendefinerte metadata
  - Redigere egendefinerte metadata
  - Administrere ACD konfigurasjon

Sideplassering

- Programbehandling > QM konfigurasjon > Metadatabehandling (for å opprette metadataetiketter)
- Programbehandling > Systemkonfigurasjon > ACD Konfigurasjon > Webex Calling (For å tilordne Webex Calling metadata til metadataetiketter i Webex WFO)
- Samhandlinger-fanen (for å vise egendefinerte metadata knyttet til opptak)

Prosedyrer

Samle inn og formatere metadata

Denne fremgangsmåten beskriver hvordan du samler inn og formaterer riktige metadata fra Webex Calling før du tilordner dem til Webex WFO-metadataetiketter. Webex WFO støtter tekstbaserte metadata. Andre typer metadata, for eksempel datoer, hyperkoblinger og tall, støttes ikke.

1. Se Ciscos dokumentasjon og eksempler for konsoliderte metadata for en liste over støttede metadatafelt. Bestem hvilke felt du vil tilordne.
2. Formater feltene nøyaktig slik de er skrevet. Feltene skiller mellom store og små bokstaver. Ikke legg til mellomrom.

   felt

   EKSEMPEL Hvis du vil tilordne organisasjons-ID-en, formateres formatet slik,orgId . Ikke slik, OrgID.

3. Hvis metadataene har et underfelt, skiller du feltet og underfeltet med et punktum.

   felt.underfelt

EKSEMPEL Hvis du vil tilordne opptaks-ID-en for samtalen, formaterer du tjenesteData-feltet og underfeltet callRecordingId på denne måten.

serviceData.callRecordingId

Opprette metadataetiketter i Metadatabehandling

Før du kan tilordne metadata på konfigurasjonssiden Webex Calling ACD, må du først opprette og konfigurere metadataetiketter på siden Metadatabehandling.

1. Naviger til **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Fyll ut feltene som beskrevet nedenfor.

Du må velge **Tekst** fra **rullegardinlisten Metadatatype** på siden Metadatabehandling for å tilordne metadata. Konfigurer alle andre felt på siden Metadatabehandling etter behov.

Felt	Beskrivelse
Metadatanøkkel	(Automatisk generert) En unik identifikator for metadataene -feltet, brukt av API-er. Metadatanøkkelen genereres basert på teksten du skriver inn i feltet Metadataetikett. Mellomrom erstattes med bindestreker, og "-nøkkel" legges til på slutten. Hvis du for eksempel skriver inn **eksempeltekst** i feltet Metadataetikett, viser **feltet Metadatanøkkel eksempel-tekstnøkkel**. Feltet Metadatanøkkel tillater ikke &-tegn eller likhetstegn (=). Hvis disse symbolene vises i feltet Metadataetikett, fjernes de automatisk i feltet Metadatanøkkel. Maksimalt antall tegn = 39.
Metadataetikett	Navnet som er knyttet til metadatafeltet som vises i Søkeresultater og kontaktinformasjon.
Metadatatype	Informasjonstypen i metadatafeltet: dato, Hyperkobling, tall eller tekst.

Felt	Beskrivelse
ACD Data	Dette feltet gjelder bare for lokale distribusjoner av Webex WFO. Identifiserer metadataene som importeres fra ACD. Webex WFO avstemmer dataene ACD ved å matche kontaktinformasjonen i WFO Webex med samtaleinformasjon lagret i ACD og endrer kontaktinformasjonen i Webex WFO. Dataene oppdateres med jevne mellomrom. Når du tilordner metadata til ACD Data, må du velge Tekst i Type-feltet.
Data Explorer-nøkkel	(Valgfritt) En unik identifikator for å tilordne metadata med data Utforsker. Du kan tilordne opptil 20 metadatafelt med Datautforsker.
Kryptert avmerkingsboks	(Valgfritt) Velg dette alternativet hvis du vil rapportere om kontakter Basert på egendefinerte metadatafelt. Hvis du merker av i denne boksen, krypterer WFO Webex metadataene når de lagres. Avmerkingsboksen Kryptert aktiveres bare hvis det ikke er merket av for Eksporterbar. **Du** kan ikke søke etter krypterte metadata.
Kan eksporteres	Hvis valgt, kan du eksportere metadataene via Webex WFO eller En API. Som standard er det merket av i denne avmerkingsboksen.
Skrivebeskyttet ikke legge til eller redigere	Hvis dette alternativet er valgt, er metatdataene skrivebeskyttet. Du kan Metadata til en kontakt gjennom Webex WFO. **Hvis** metadataene er ACD data, er det merket av i denne avmerkingsboksen som standard og deaktivert.

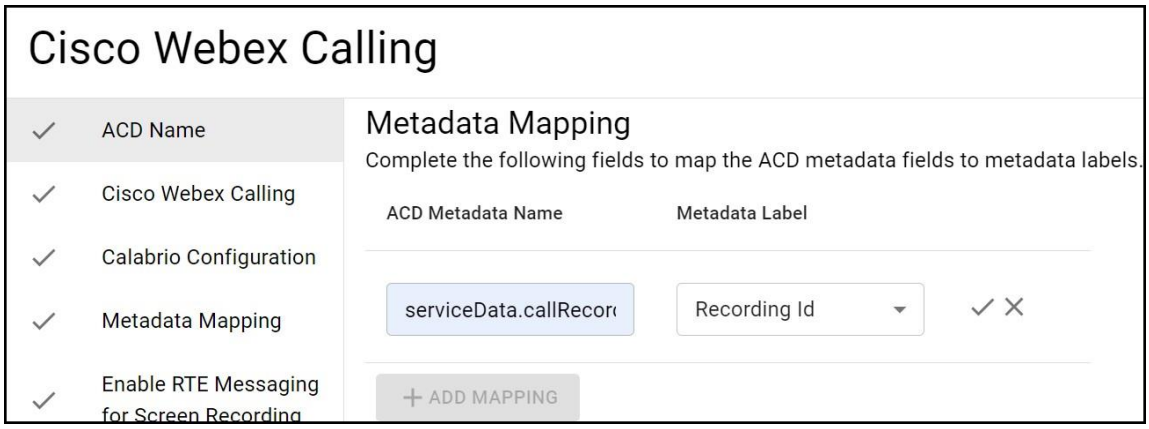
3. Klikk på **Lagre**.

Tilordne metadataverdier til metadataetiketter

Følg denne fremgangsmåten for å tilordne metadata fra Webex Calling og Webex WFO-metadataetiketter til hverandre.

1. Naviger til **Webex WFO >Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD Konfigurasjon**.
2. Under **Velg ACD** klikker du **Legg til**.
3. Velg **Webex Calling** fra **rullegardinlisten Velg ACD** , og klikk **OK**. Den **Webex Calling** Siden åpnes.
4. I **delen Metadatatilordning** klikker du **Legg til tilordning.**
5. Skriv inn en metadataverdi i tekstboksen under **ACD Metadatanavn**. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver, og oppføringen må samsvare nøyaktig med strengtypen.
6. Klikk rullegardinlisten under **kolonnen Metadataetikett** , og velg en metadataetikett fra listen over alternativer. Listen over alternativer samsvarer med tabellen med metadataetiketter på siden Metadatabehandling.

   EKSEMPEL : I eksempelbildet nedenfor er serviceData.callRecordingId tilordnet til en metadataetikett.

7. Klikk hakeikonet for å lagre metadatatilordningen.
8. (Valgfritt) Klikk **Legg til tilordning** for å legge til flere metadatatilordninger og gjenta etter behov.
9. Klikk på **Lagre**.

Vise egendefinerte metadata tilknyttet opptak

1. Klikk Samhandlinger-fanen i det øverste navigasjonsfeltet.
2. Klikk på **ikonet for listealternativer** øverst til høyre.

3. Klikk **Vis/skjul kolonner** fra rullegardinlisten. Vinduet Vis/skjul kolonner åpnes.
4. **Finn delen Egendefinerte metadata** under **Skjulte kolonner**.
5. Velg de egendefinerte metadataverdiene du vil vise på **Samhandlinger-siden** . Metadataene du velger, vises i tabellen **Viste kolonner** .
6. Klikk på **Bruk**.

Beslektede emner

- Behandle metadatafelt
- Utforske data knyttet til en kontakt
- Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt

Detaljer om integrering

Dette kapittelet inneholder tilleggsinformasjon om synkronisering, komplekse samtalehendelser, datatilordninger og mer.

Komplekse samtalehendelser

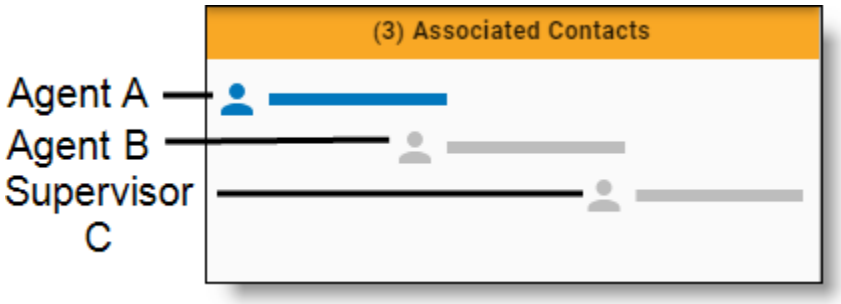
Dette emnet beskriver hvordan Webex WFO håndterer komplekse anropsscenarier. Komplekse samtalescenarier er ulike handlinger som kan finne sted under en samtale. De inkluderer overføringer, konferanser, reservasjoner og parkerte samtaler. I Cisco Webex Calling dannes et samtalesegment når det er en deltakerendring,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

I Webex WFO blir en lydsamtale og alle tilhørende data, for eksempel skjermopptak og metadata, 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 samme tilknyttede kontakt-ID som den opprinnelige samtalen. Du kan vise tilknyttede kontakter i mediespilleren (Samhandlinger > dobbeltklikk en kontakt).

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

EKSEMPEL

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



Komplekse anropshendelsestyper

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

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

Type	Støttet	Beskrivelse
Samtale godtatt/avsluttet	Ja	En bruker godtar et kundeanrop, og samtalen avsluttes uten noen Samtalehendelser, for eksempel tilbakeføringer eller overføringer, finner sted.
Samtale akseptert/avsluttet – internt	Ja	En bruker godtar et anrop fra en annen bruker i samme organisasjon.

Type	Støttet	Beskrivelse
Vent/Gjenoppta	Ja	En kunde blir satt på vent. Ventemusikk spilles av på kundens etappe av samtalen. **MERK** Taleenergihendelser, inkludert ventemarkører, støttes ikke for denne integreringen.
Pause og gjenoppta (manuell)	Ja	En samtale er satt på pause. Pause og gjenoppta følger PCI samsvarsstandarder. I motsetning til hold/gjenoppta, er ingen ventemusikk spilt på kundens etappe av samtalen; Bare stillhet høres. En bruker må manuelt utløse, stanse midlertidig og gjenoppta i sine Cisco Webex Calling system, og Webex WFO gjenkjenner den manuelle utløseren.
Kald (blind) overføring Varm overføring	Ja	En samtale overføres fra én bruker til en annen bruker.
Kald konferanse Varm konferanse	Ja	En samtalesamhandling med to eller flere brukere.
Park*	Ja	En samtale settes på vent (parkeres), og samtalen kan hentes (hentet) av samme bruker eller en annen bruker.
Anropskø	Ja	Innringere venter på sin tur til å bli ivaretatt når alle er tilgjengelige Representantene er opptatt.

* Jakt og hotellarbeid støttes også scenarier.

Om synkronisering

Denne delen forklarer hvordan brukerdata og kontaktdata fra Webex Calling synkroniseres med Webex WFO.

VIKTIG Hvis en Webex Calling bruker ikke har noen opptak og ikke har de riktige innstillingene konfigurert (se Konfigurere Webex Calling), synkroniseres ikke brukeren til Webex WFO.
Når et Webex Calling-opptak oppdages for en riktig konfigurert brukerkonto, oppdager Webex WFO det, synkroniserer det til Webex WFO og oppretter en Webex WFO-brukerprofil for den brukeren.

- Brukere, opptak og opptaksdata synkroniseres i tretti minutters intervaller.
- En brukers ID-verdi i Webex Calling tilordnes til den Webex WFO-agent ACD ID-verdien.
- Brukere som du oppretter i WFO Webex opprettholdes bare i WFO Webex og synkroniseres ikke tilbake til Webex Calling. Synkronisering av datastrømmer utelukkende fra Webex Calling til Webex WFO.
- Hierarkiske relasjoner i Webex Calling mellom agenter og overordnede er ikke bevart i Webex WFO.
- Webex WFO importerer opptak fra Webex Calling, og import krever behandlingstid før de er tilgjengelige i Webex WFO.

Tabellene nedenfor viser når integrasjonen oppdager en endring i Webex Calling, hva den resulterende endringen er i Webex WFO.

Synkronisering av brukere

Når det er nye eller endrede Webex Calling brukerdata, oppdager synkroniseringstjenesten det i tretti minutters intervaller og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

MERK Webex Calling Brukere må ha innstillingene for Webex Control Hub som beskrevet i prosedyren "Konfigurer brukere du vil ta opp samtaler med" i Konfigurer Webex Calling som skal synkroniseres.

Handling i Webex Calling	Resulterende endring i Webex WFO
En ny bruker som har et opptak, legges til. Synkroniseringstjenesten identifiserer følgende tre felt. ▪ Fornavn ▪ Etternavn ▪ Bruker-ID	Ny bruker er lagt til. Spesielt oppdaterer synkroniseringstjenesten følgende data for brukerens nye Webex WFO-profil. ▪ Fornavn ▪ Etternavn ▪ Agent ACD-ID
Brukerens fornavn eller etternavn endres.	Brukerens fornavn eller etternavn endres.
Brukeren slettes. Webex	Brukeren er deaktivert. En oppføring over den deaktiverte brukeren finnes fortsatt i WFO.

Handling i Webex Calling	Resulterende endring i Webex WFO
Brukeren er tilordnet en agent-, leder- eller administratorrolle.	Brukeren er tilordnet standard agentrolle uavhengig av rollen i Webex Calling. Se Opprette og redigere brukere for å finne ut hvordan du endrer en brukers rolle.

Team

I Webex Calling eksisterer ikke konseptet med et team (en samling agenter). Når Webex Calling brukere synkroniseres, blir de derfor tilordnet til standardteamet i Webex WFO. Se Opprette og redigere brukere for å lære hvordan du flytter en bruker fra standardteamet og Administrere team for å lære mer om hvordan du konfigurerer og tilpasser team.

En bruker kan bare tilhøre ett team i Webex WFO.

Synkronisering av kontaktdata

Når en kontakt oppdages i Webex Calling, utfører Webex WFO de resulterende handlingene.

MERK I tilfelle strømbrudd eller feil, har Webex WFO en gjenopprettingsprosess for å forhindre tap av data.

Handling i Webex Calling	Resulterende tiltak i Webex WFO
En kontakt (for eksempel en telefonsamtale) er fullført.	Synkroniserer opptaket. ▪ Hvis brukeren som håndterer kontakten, ikke finnes i Webex WFO, oppretter WFO Webex oppretter en brukerprofil for brukeren og en kontakt som inkluderer opptaket og dets data på Samhandlinger-siden. ▪ Hvis brukeren som håndterer kontakten, finnes i WFO Webex, oppretter WFO Webex en kontakt for dette opptaket og tilhørende data på Samhandlinger-siden. Se Spill av kontakter hvis du vil ha mer informasjon om Samhandlinger-siden.

Begrensninger

- Hvert nye anrop genererer en økt-ID, noe som fører til at flere økt-ID-er dannes og vil resultere i flere samtaleinteraksjoner som roter til det Webex WFO-grensesnittet. I noen tilfeller kan ikke Webex WFO vise frem alle interaksjoner i ett opptaksgrensesnitt.
- Webex WFO mottar bare monoanrop fra Webex Calling. Derfor støttes ikke funksjoner som full støtte for taleenergihendelser, transkripsjoner og andre analysefunksjoner. Lydstrømmer vises rødt i mediespilleren.
- Kontaktdata, inkludert opptak og skjermopptak, er tilgjengelig for overførte samtaleetapper når overføringen er intern. Kontaktdata er ikke tilgjengelig for overførte anropsetapper når overføringen skjer til en ekstern organisasjon.
- Taleenergihendelser støttes ikke, med unntak av pausehendelser. Sett taleenergihendelser på pause vises i mediespilleren spesifikt for scenariet beskrevet nedenfor.
    - Sett hendelsesmarkører på pause støttes i mediespilleren. I pause- og gjenopptakelsesscenarier vises markører for pausehendelser bare i mediespilleren til personen som utløste pausehendelsen manuelt under en samtale. Sett hendelsesmarkører på pause vises ikke i mediespilleren for andre personer i samtalen som ikke utløste pausehendelsen manuelt.