Przewodnik integracji Webex WFO i Webex Contact Center

W przypadku wdrożeń z nowym WFM

Data pierwszej publikacji: 20 lipca 2021 r.
Ostatnia aktualizacja: 25 lipca 2025 r.

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
faks: 408 527-0882

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŹNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW. LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WSKAZANI POWYŻEJ DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z OBSŁUGI, WYKORZYSTANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakiekolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie wydrukowane i zduplikowane kopie miękkie tego dokumentu uważane są za niekontrolowane. Aby mieć pewność, że korzystasz z najnowszej wersji, zapoznaj się z bieżącą wersją online.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy i numery telefonów są podane na stronie Cisco pod adresem www.cisco.com/go/offices.

Nazwa i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej spółek zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź do tego adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza stosunku partnerstwa między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zawartość

Zawartość 3

Do kogo adresowany jest ten podręcznik? 5

Cisco Webex Contact Center Przegląd 1.0 i 2.0 6

Wprowadzenie 8

Zarządzanie jakością (QM) 8

Zarządzanie personelem (Nowość WFM) 11

Analytics 12

Spostrzeżenia 12

Architektura Webex WFO i Cisco Webex Contact Center 13

Procedury konfiguracyjne 15

Konfiguracja Cisco Webex Contact Center 15

Wymagania wstępne 16

Procedury konfiguracyjne 16

Połącz się z Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Wymagania wstępne 24

Procedury konfiguracyjne 24

Połącz WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synchronizuj metadane z Webex WFO 32

Szczegóły integracji dla Cisco Webex Contact Center 42

Informacje o Webex WFO Obsługa kanałów cyfrowych 42

Obsługa czatu 44

SMS Wsparcie 45

Wsparcie przez e-mail 48

Złożone zdarzenia połączeń 48

Nagrywanie ekranu 52

Dodatek 55

Podstawowe dane konfiguracyjne dla wersji 1.0 55

Użytkownicy 55

Teams 56

Połącz się z Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Krok 1: Zbierz informacje od swojego dostawcy Webex Contact Center 57

Krok 2: Skonfiguruj Webex Contact Center jako ACD w Webex WFO 58

Krok 3: Konfigurowanie serwera danych 61

Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center przy użyciu interfejsów API CMSv2Connect to # using CMSv2 APIs 61

QM Dane dla wersji 1.0 64

Nagrywanie dźwięku 64

Metadane kontaktu 67

Do kogo adresowany jest ten podręcznik?

- Obsługiwane i nieobsługiwane funkcje integracji
- Omówienie architektury wysokiego poziomu
- Procedury konfiguracyjne
- Szczegółowe informacje dotyczące integracji

Ten przewodnik integracji jest przeznaczony przede wszystkim dla klientów, a także oficjalnych partnerów Cisco, którzy zazwyczaj instalują i konfigurują Webex WFO dla klientów. Ponadto inżynierowie ds. wdrożeń Cisco, inżynierowie pomocy technicznej, inżynierowie sprzedaży, programiści i marketing mogą znaleźć przydatne informacje w tym przewodniku.

Cisco Webex Contact Center Przegląd 1.0 i 2.0

Istnieją dwie wersje integracji między Webex WFO i Cisco Webex Contact Center (CWCC). Te wersje to CWCC wersja 1.0 i CWCC wersja 2.0. Te wersje są zgodne z różnymi zestawami interfejsów API, które są nazywane interfejsami API 1.0 (starsze), interfejsami API CMSv2 (przejściowe interfejsy API, które są używane do przejścia wdrożeń CWCC 1.0 do CWCC 2.0) i 2.0 (programistyczne interfejsy API).

Zobacz Procedury konfiguracji, aby uzyskać więcej informacji na temat procedury, którą należy zastosować w zależności od interfejsów API używanych we wdrożeniu.

WAŻNE CWCC 1.0 pojawia się w produkcie Webex WFO jako Cisco Customer Journey Platform.

Dostępność wersji i funkcji

Wersja i cecha	CWCC 1.0 ze starszym CMSv1 Apis	CWCC 1.0 do 2.0 z interfejsami API CMSv2	CWCC 2.0 ze spuścizną Interfejsy API CMSv1	CWCC 2.0 z Programowy Apis
Nagrywanie stereo	N/D	Dostępny	Dostępny	Dostępny
Wstrzymywanie i wznawianie dźwięku (tylko ręcznie)**	Dostępny	Dostępny	Dostępny	Dostępny
Wstrzymywanie i wznawianie nagrywania ekranu (tylko ręcznie)**	Dostępny	Dostępny	N/D	Dostępny

UWAGA: W przypadku pauz (zdarzeń wstrzymania) Webex WFO wstawia ciszę dla nagrań audio i wstawia pusty ekran dla nagrań ekranu.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ma dwie opcje wstrzymania i wznowienia. Jedną z opcji jest ręczne wstrzymywanie i wznawianie, które używa Cisco Agent Desktop. Druga opcja dotyczy automatycznego wstrzymywania i wznawiania, co wymaga interfejsów API Cisco. W przypadku opcji opartej na interfejsie API polecenia API muszą być wysyłane do Cisco Smart

Oprogramowanie komputerowe do redagowania dźwięku. Zredagowany dźwięk z danych pauzy i wznawiania jest synchronizowany od CWCC do Webex WFO. Gdy Webex WFO przetworzy zredagowany dźwięk, jeśli w grę wchodzi nagrywanie ekranu, Webex WFO automatycznie redaguje ekran na podstawie zredagowanego dźwięku przed prezentacją kontaktu w Webex WFO. Zarówno ręczne, jak i automatyczne opcje wstrzymywania i wznawiania wymagają od użytkownika zainstalowanego oprogramowania Cisco Agent Desktop. Ręczne i automatyczne opcje wstrzymywania i wznawiania Webex WFO nie mają zastosowania do integracji CWCC. Webex WFO Automatyczne wstrzymywanie i wznawianie nie jest dostępne, ponieważ sygnał RTP, który jest wymagany dla zdarzeń automatycznych inicjowanych przez Webex WFO, nie przechodzi przez Webex WFO.

WAŻNE : Wstrzymanie i wznowienie musi być włączone przez Cisco. Skontaktuj się ze swoim Account Managerem Cisco, aby poprosić o dostęp.

Wprowadzenie

Webex WFO to zunifikowany pakiet oprogramowania do optymalizacji siły roboczej (WFO), który integruje się z Cisco Webex Contact Center w celu zapewnienia nagrywania rozmów, zarządzania jakością, zarządzania personelem, analizy głosu klienta (VoC) i zarządzania danymi. Poniżej wymieniono szczegółowe informacje na temat obsługiwanych integracji.

> **UWAGA** : Obsługiwane funkcje są dostępne zarówno w wersji Webex Contact Center 1.0, jak i Webex Contact Center wersji 2.0, chyba że zaznaczono inaczej.

Zarządzanie jakością (QM)

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Webex WFO nagrywa dźwięk		X
Webex WFO importuje dźwięk Nagranie z Cisco Webex Contact Center	X Wersja 1.0: Co najmniej dwugodzinne opóźnienie przed importem. Wersja 2.0: Import kontaktów następuje po udostępnieniu nagrania Webex WFO z Webex Contact Center.	
Webex WFO nagrywanie ekranu	X	
Webex WFO miejsce wymagane dla przechowywanie dźwięku w chmurze	X	
Integracja między chmurą w celu przesyłania danych	X Transfer danych za pośrednictwem interfejsów API jest wbudowany w integrację	
Webex WFO pozyskuje nagrywanie dźwięku, wstrzymywanie i wznawianie	Zobacz Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Przegląd, aby uzyskać informacje na temat aktualnej dostępności nagrywania audio, pauzy i	

Funkcj	**obsług.**	**Obecnie Nieobsługiw**
(ręczne i automatyczne)		
Webex WFO pozyskuje nagrywanie ekranu, wstrzymywanie i wznawianie (ręcznie i automatycznie)	Wznawianie, wstrzymywanie i wznawianie nagrywania ekranu oraz nagrywanie stereo.	
Nagrywanie stereo		
Metadane niestandardowe	X Tylko 2.0	
Nagrania zaszyfrowane	X	
Zdarzenia związane z energią mowy	X*** Wyciszanie i omawianie tylko wydarzeń zdarzeń	Wstrzymywanie i wstrzymywanie Nie są obsługiwane
Monitorowanie głosu na żywo	X Dostępne za pośrednictwem funkcji monitorowania połączeń Webex Contact Center	
Monitorowanie na żywo	X Przez klienta Webex WFO Smart Desktop	
Obsługiwana synchronizacja	X	
Importowanie metadanych kontaktów	X	
Integracja z CRM	X*	
Kontrolki nagrywania sieci i nagrywania agenta API		X**
Obsługuje integrację wielokanałową	X	
Kanały głosowe	X	

Funkcj	obsług.	Obecnie Nieobsługiw
Kanał cyfrowy - Czat	X Zobacz Informacje o obsłudze kanału cyfrowego Webex WFO	
Kanał cyfrowy - SMS	X Zobacz Informacje o Webex WFO Obsługa kanałów cyfrowych	
Kanał cyfrowy - E-mail	X Zobacz Informacje o obsłudze kanału cyfrowego Webex WFO	

** Otwarty przegląd integracji produktu.*

*** Elementy sterujące Start / Stop API są dostępne tylko do nagrywania na ekranie. Dodatkowe Cisco Wsparcie techniczne może być wymagane do zaimplementowania dowolnego nagrywania tylko na ekranie API.*

Można skonfigurować czas, jaki musi upłynąć rozmowa lub cisza, aby zarejestrować się jako wydarzenia. Zobacz "Talk Over Events" i "Silence Events" w Konfigurowanie ustawień globalnych QM.

UWAGA Oznaczanie połączeń niestandardowymi metadanymi Webex WFO w scenariuszach nagrywania fragmentów nie jest obsługiwane.

UWAGA Nagrania ekranu są rejestrowane w 10-minutowych porcjach przez cały czas, w którym agent jest zalogowany. Nagrania ekranowe odpowiadające czasom dźwięku odebranego z CWCC są montowane przez
Klient stacjonarny z tych kawałków i przesłany.

Komponenty Edge

Składnik	Wymagane	Nie wymagane
Serwer danych do synchronizacji, przechwytywania, zdarzeń w czasie rzeczywistym i multimediów		
mport X		I
Smart Desktop do nagrywania ekranu, monitorowania ekranu na żywo,	X	

Składnik	Wymagane	Nie wymagane
i funkcje analityki komputerowej		
Smart Desktop w systemie operacyjnym Windows	(dostępny)	
Smart Desktop w systemie MAC OS		(niedostępne)

Zarządzanie pracownikami (Nowość WFM)

WFM synchronizuje dane w celu konfiguracji i skojarzenia danych historycznych. Webex WFO WFM synchronizuje dane historyczne i dane w czasie rzeczywistym do wykorzystania w planowaniu i prognozowaniu siły roboczej.

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Źródło danych zgodności w czasie rzeczywistym	X	
Źródło danych zgodności w czasie rzeczywistym (wielokanałowe)		X
Źródło danych historycznych - statystyki kolejki	X	
Źródło danych historycznych - statystyki agenta	X	
Źródło danych historycznych — statystyki kolejki agenta	X	
Prognozowanie (głos)	X	
Prognozowanie (czat)	X	
Prognozowanie (e-mail)	X	

Analytics

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Analiza mowy (zamiana mowy na tekst)	X**	
Analityka desktopowa	X* Nie synchronizuje się z nagraniami	
Analiza tekstu	X Zdarzenia wstrzymania (pauzy) są odzwierciedlane jako puste białe znaki bez transkrypcji.	
Pulpity nawigacyjne z funkcją wyszukiwania szczegółowego	X	
Wynik oceny predykcyjnej	X	
Predykcyjny NPS	X	
Analiza sentymentu	X	
Inteligentna analiza porównawcza agentów	X	
Zaawansowane wyszukiwanie mowy	X	

**Dane usługi Desktop Analytics są dostępne w pulpitach Analytics i Eksploratorze danych. Jednak ze względu na sposób przetwarzania danych na pulpicie nie są one dostępne w panelu Pulpit odtwarzacza multimedialnego.*

*** W CWCC wersji 1.0 nagrywanie stereo jest obecnie niedostępne; Dlatego transkrypcje nie są dzielone przez mówcę.*

Spostrzeżenia

Insights to oparte na sztucznej inteligencji rozwiązanie BI, które jest podstawową częścią pakietu Webex WFO. Aplikacja Insights zapewnia mieszane, nieodizolowane raporty, które umożliwiają płynne łączenie całego zarządzania zaangażowaniem pracowników

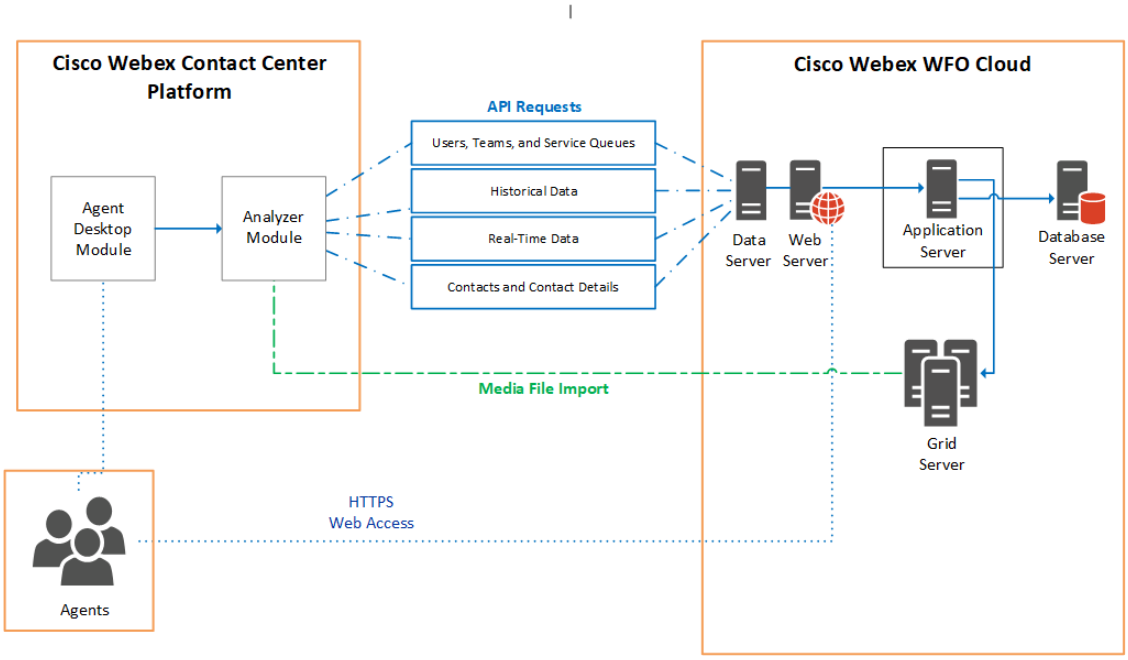
Oraz dane dotyczące interakcji z klientami z całego Webex WFO. Aplikacja Insights umożliwia wizualizację danych Webex WFO za pomocą praktycznych raportów i pulpitów nawigacyjnych. Aby uzyskać dostęp do wymienionych funkcji, potrzebna jest licencja aplikacji Insights. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Jak działająlicencje i Zarządzanie rolami i uprawnieniami.

Dostępne funkcje

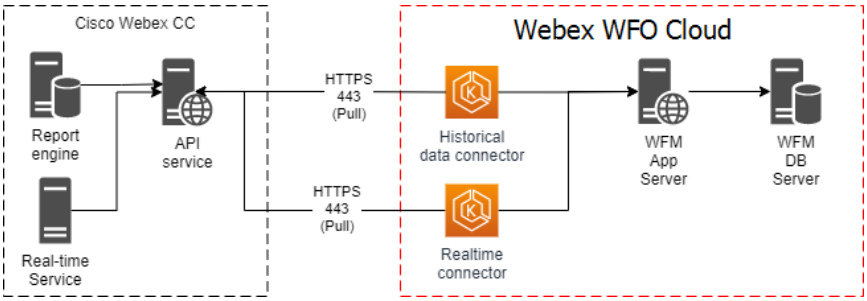
Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Gotowe pulpity nawigacyjne	X	
Analiza oparta na uczeniu maszynowym	X	
Motywy niestandardowe	X	
Autograf (automatyczna wizualizacja danych)	X	
Opcje wizualne (dane niestandardowe wizualizacja)	X	
Udostępnianie pulpitu nawigacyjnego	X	

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center Architektura

Poniższy schemat architektury pokazuje połączenie między Cisco Webex Contact Center a pakietem Webex WFO. Zauważ, że diagram zawiera klasyczny WFM.



Poniższy schemat architektury pokazuje połączenie tylko między Cisco Webex Contact Center i Webex WFO WFM.



Procedury konfiguracyjne

W tej sekcji wyjaśniono, jak skonfigurować integrację Cisco Webex Contact Center z Webex WFO, w tym Webex WFO WFM. Procedury konfiguracji, których należy przestrzegać, różnią się w zależności od tego, które produkty Webex WFO zakupiła organizacja i które interfejsy API Cisco są używane.

- Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center
- Połącz się z Cisco Webex Contact Center 2.0
- Połącz WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0
- Połącz się z Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Przegląd konfiguracji

Integracja CWCC 2.0 wykorzystuje interfejsy API 2.0 (programmatic). Serwer danych nie jest wymagany.

Interfejsy API 2.0 (programistyczne)

- Kompatybilny z Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM i WFM
- Jeśli wdrożenie zawiera WFM postępuj zgodnie z zasadami Połącz z Cisco Webex Contact Center 2.0 i Połącz WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfiguracja Cisco Webex Contact Center

Przed skonfigurowaniem połączenia CWCC 2.0 w Webex WFO należy wykonać procedury wymienione w tym temacie w obrębie Webex Control Hub.

> **WAŻNE Ustaw** nazwę użytkownika i hasło konta administratora Webex tak, aby nigdy nie wygasały. Cisco odwołuje tokeny dostępu po wygaśnięciu poświadczeń użytkownika. Dlatego, jeśli Twoje konto Cisco
> Poświadczenia nazwy użytkownika i hasła wygasają, a następnie ACD w Webex WFO musi zostać ponownie uwierzytelniony. Ponowne uwierzytelnienie wymaga zaangażowania Cisco pomocy technicznej. Zaopatrz dział pomocy technicznej Cisco następujące informacje.
> - Webex Contact Center poświadczenia administratora (nazwa użytkownika i hasło)
> - Webex WFO Identyfikator dzierżawy
> - Webex WFO ACD ID
> - Webex WFO poświadczenia administratora dzierżawy (nazwa użytkownika i hasło)
> - Adres URL domeny Webex WFO (np. część "us3" w www.us3.calabriocloud.com)

Warunki wstępne

- Nazwa użytkownika jest w formacie FQDN.
- Użytkownik ma dostęp do Webex CC 2.0 API i Webex CC 2.0 Media API.
- Nazwa użytkownika nie może być osobistym adresem e-mail.
- Nazwa użytkownika musi być adresem e-mail utworzonym przy użyciu Active Directory synchronizacji z Cisco lub utworzonym ręcznie w portalu administracyjnym Cisco.

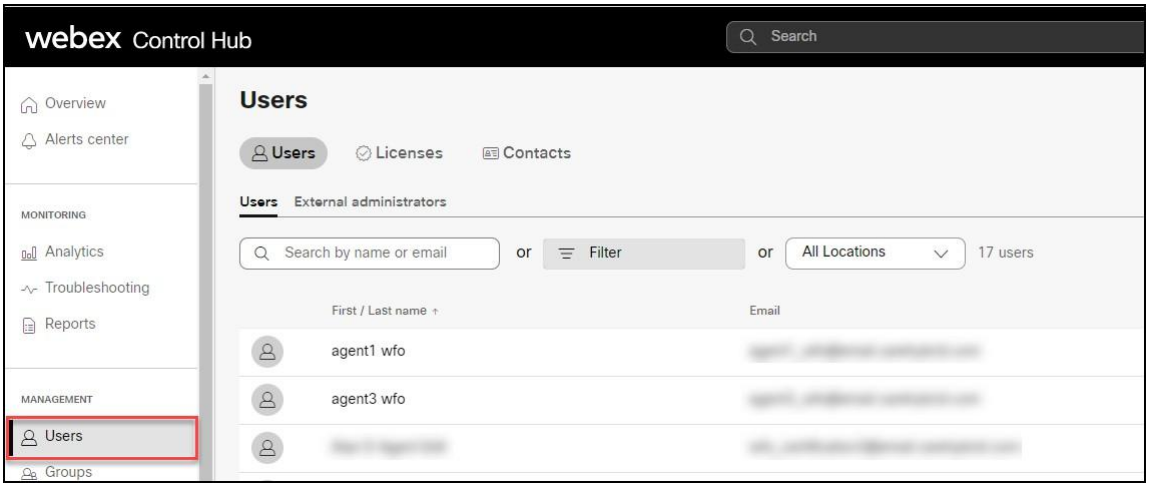
> **UWAGA** Jeśli synchronizacja Active Directory zostanie włączona później, a adres e-mail nie istnieje w Active Directory, konfiguracja w Cisco zostanie usunięta. Będą dublowane zespoły i
> Użytkowników spowodowanych problemami z synchronizacją z nowym adresem e-mail.

Procedury konfiguracyjne

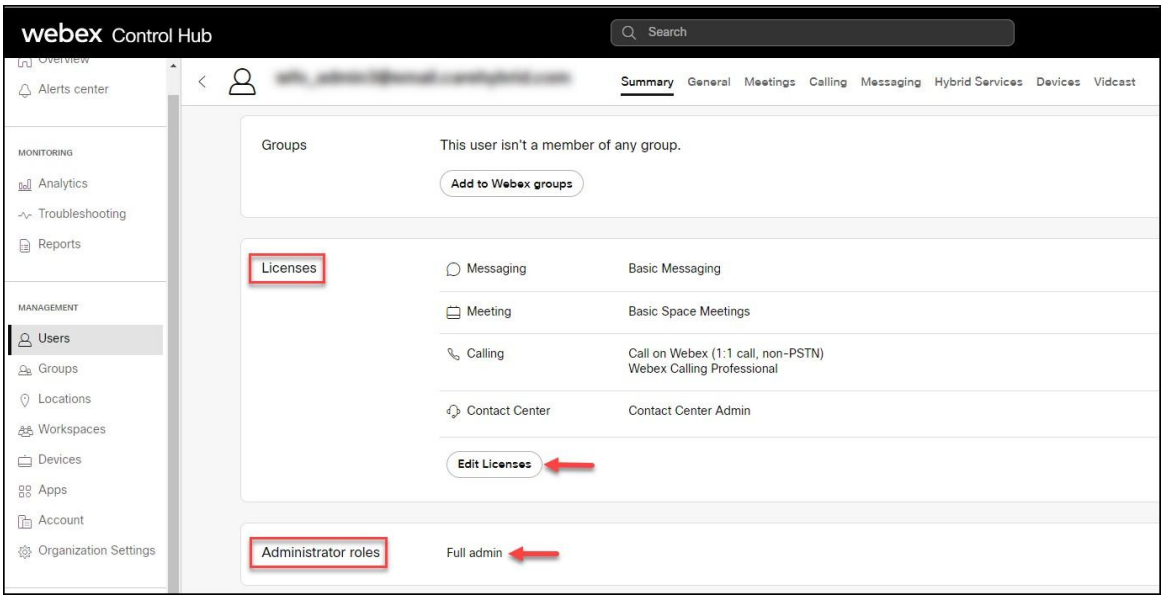
Przypisywanie ról i uprawnień

Konto użytkownika użyte w tej procedurze jest później używane do ukończenia procesu OAUTH potrzebnego do integracji z Webex WFO.

1. **Uzyskaj dostęp do Webex Control Hub** dla administratorów, przechodząc do admin.webex.com i wprowadzając swoje poświadczenia.
2. Kliknij pozycję **Użytkownicy** w obszarze **Zarządzanie** na pasku nawigacyjnym po lewej stronie.



3. **Na stronie Użytkownicy** wybierz żądanego użytkownika z tabeli.
4. Upewnij się, że użytkownik ma co najmniej licencje i role wymienione w poniższej tabeli.



- Jeśli do użytkownika nie przypisano odpowiednich licencji, kliknij przycisk **Edytuj licencje** w obszarze **Licencje**

  , a następnie ponownie kliknij przycisk **Edytuj licencje** na stronie podsumowania licencji.

- W razie potrzeby zmodyfikuj licencje, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

- Jeśli nie przypisano odpowiednich ról, wybierz aktualnie przypisaną rolę w obszarze

  Sekcja Role administratora na stronie użytkownika.

- Zmodyfikuj role stosownie do potrzeb, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

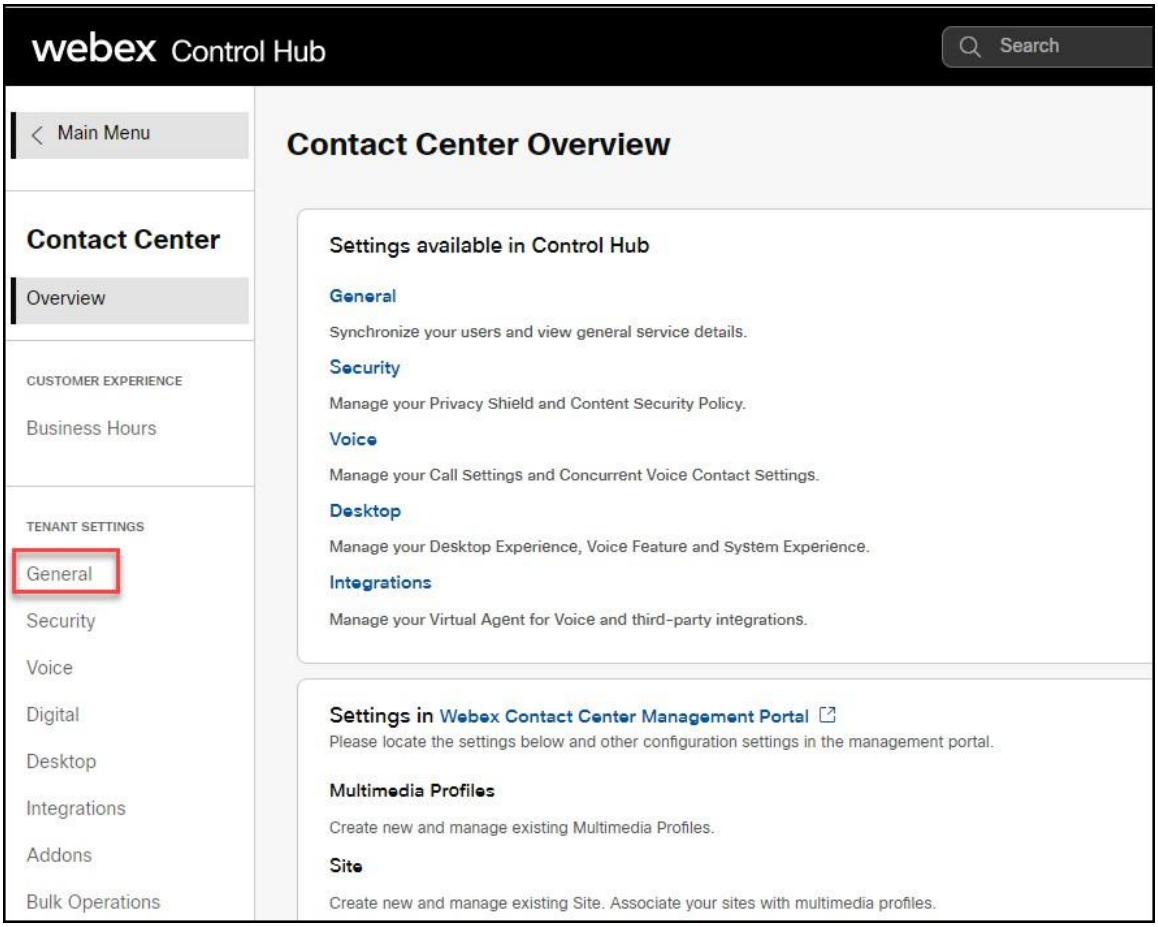
Licencje	
Wiadomości	Podstawowe
	wiadomości
	Zaawansowane
	wiadomości
Spotkanie	Podstawowe spotkania
	kosmiczne Advanced
	Space Meetings Webex
	Meetings Suite
Dzwonienie	Połączenie Webex (połączenie 1:1, inne niż PSTN)

Licencje	
Centrum kontaktu	Administrator centrum kontaktowego
	Licencjonowany agent > Premium
Rola	
Usługi	Administrator usługi

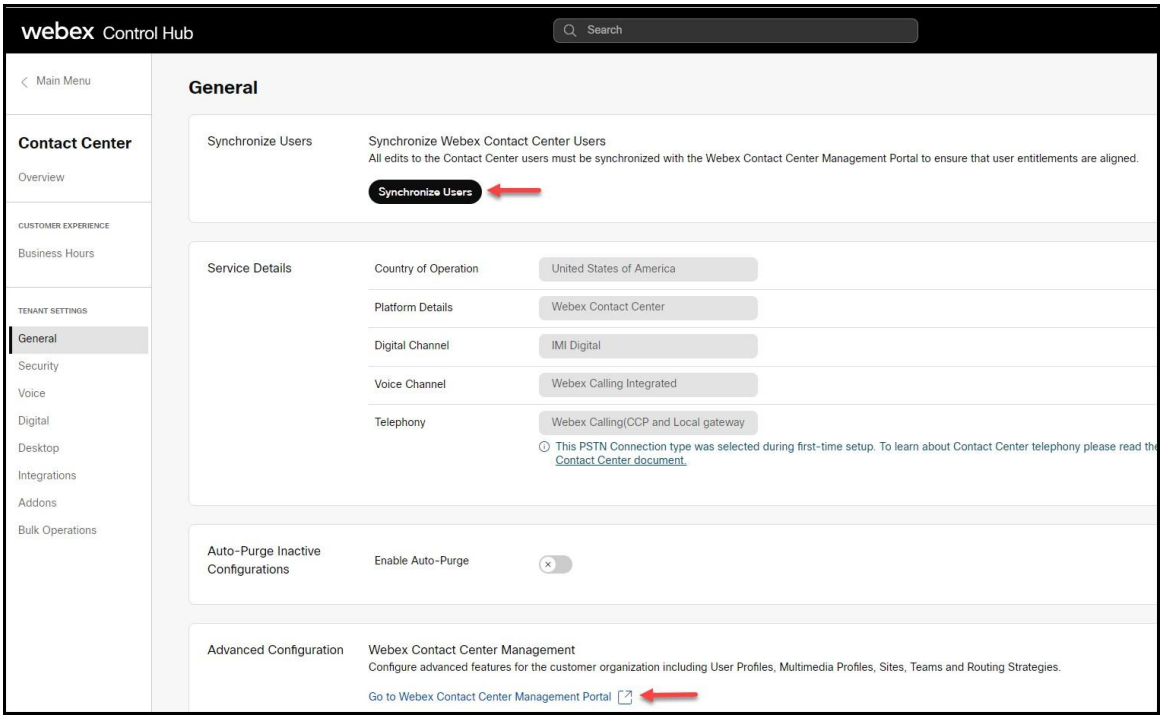
> **UWAGA** Jeśli występują problemy z synchronizacją, wybierz ikonę
> **Pole wyboru Administrator** organizacji i przypisz

Konfigurowanie ustawień Contact Center

1. Przejdź do **strony Contact Center** w sekcji Usługi **na lewym pasku** nawigacyjnym.
2. Kliknij pozycję **Ogólne** w obszarze **Ustawienia** dzierżawy w lewym menu nawigacyjnym Centrum kontaktów.



3. Kliknij przycisk **Synchronizuj użytkowników**.

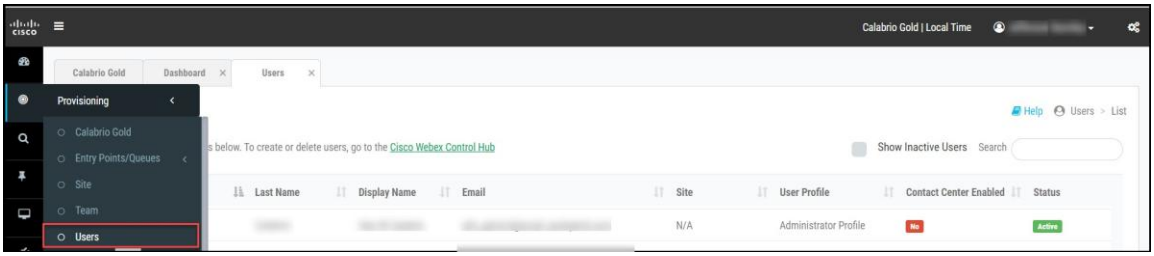


4. **Kliknij łącze Przejdź do portalu** zarządzania Webex Contact Center. Portal zarządzania zostanie otwarty w osobnym oknie.

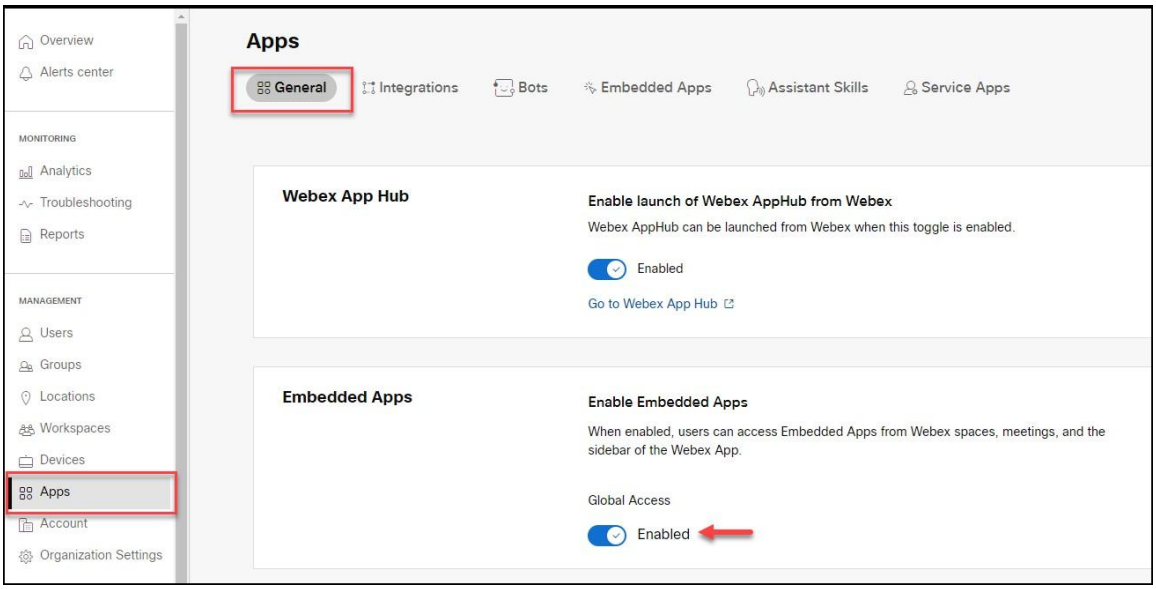
5. W portalu zarządzania upewnij się, że konto API jest zsynchronizowane, przechodząc do **sekcji Obsługa administracyjna**

   > **Użytkownicy** z lewego paska nawigacyjnego.

   NUTA Stan **Centrum** kontaktów włączony to **Nie** dla tego konta.

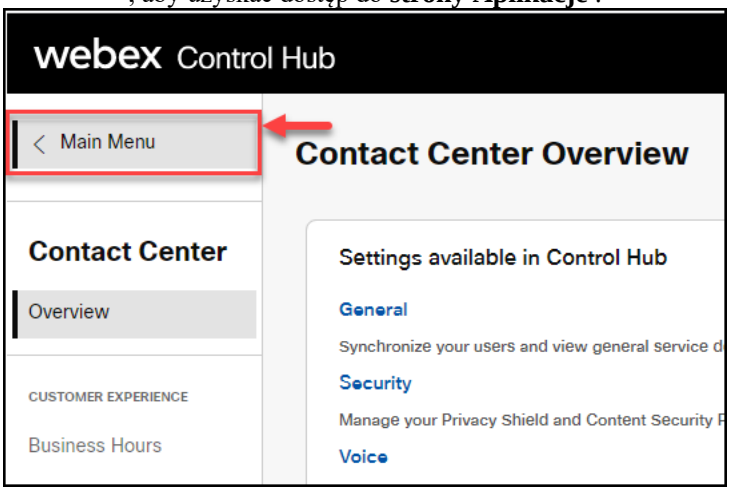


Konfigurowanie ustawień aplikacji



1. Kliknij pozycję **Aplikacje** w **sekcji Zarządzanie** na lewym pasku nawigacyjnym.

UWAGA Jeśli jesteś na dowolnej **ze stron Contact Center** , musisz kliknąć **Menu główne** , aby uzyskać dostęp do **strony Aplikacje** .

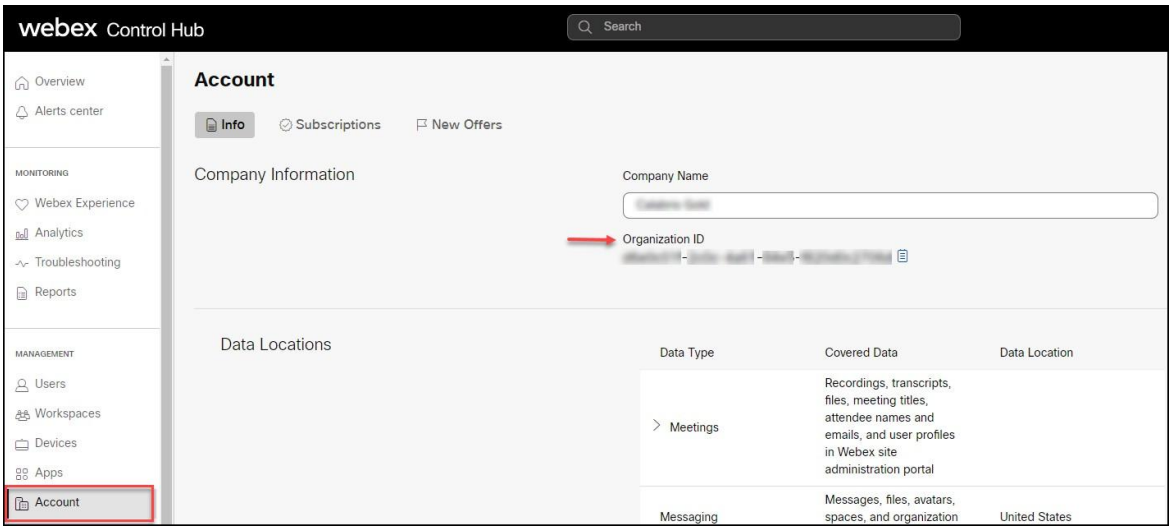


2. Na stronie **Ogólne** Tab **na stronie Aplikacje** włącz przełącznik Włączony **dostęp globalny** .

Znajdź swój identyfikator organizacji

1. Przejdź do **strony Konto** z lewego paska nawigacyjnego.

2. **Zapisz identyfikator** organizacji w łatwo dostępnej lokalizacji. Identyfikator organizacji Cisco jest wymagany podczas konfigurowania połączenia z CWCC 2.0 w Webex WFO. Identyfikator organizacji jest również nazywany identyfikatorem dzierżawy w Webex WFO.



Mapa API punktów końcowych

Zapoznaj się z https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability najnowszą ostateczną listą obecnie dostępnych interfejsów API.

Region	Portal deweloperów	API
NAM	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Wielka Brytania	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
UE (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japonia	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Sprawdź poprawność konfiguracji

1. Spróbuj zalogować się do https://developer.webex-cx.com/ przy użyciu prywatnego okna przeglądarki, takiego jak Incognito dla przeglądarek Chrome lub InPrivate dla przeglądarek Edge.

2. Jeśli próba logowania nie powiedzie się, otwórz zgłoszenie do pomocy technicznej u Cisco lub certyfikowanego partnera Twojej organizacji.

3. Spróbuj zalogować się do https://web.webex.com/ przy użyciu prywatnego okna przeglądarki, takiego jak Incognito dla przeglądarek Chrome lub InPrivate dla przeglądarek Edge.

4. Jeśli próba zalogowania się nie powiedzie, otwórz zgłoszenie do pomocy technicznej u Cisco lub certyfikowanego partnera Twojej organizacji.

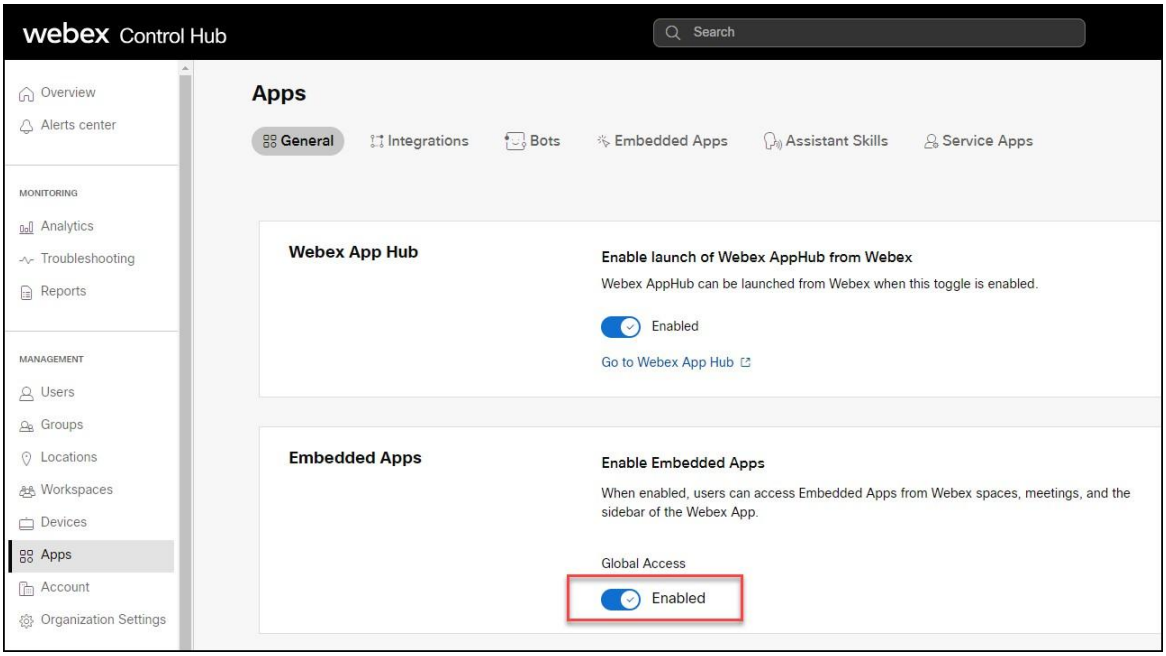
Włącz integrację z pakietem Pro Pack

WAŻNE Tę procedurę należy wykonać tylko wtedy, gdy masz pakiet Pro Pack.

1. Zaloguj się do Webex Control Hub at https://admin.webex.com/.

2. Kliknij pozycję **Aplikacje** w obszarze **Zarządzanie** na pasku nawigacyjnym po lewej stronie.

3. W obszarze **Osadzone aplikacje** przełącz opcję **Dostęp** globalny na **Włączone**.



4. Kliknij Integracje .

5. Zezwól na dostęp do integracji Webex WFO, klikając integrację na liście lub wyszukując integrację według identyfikatora aplikacji. Zostanie otwarte okno właściwości integracji.

   Identyfikator aplikacji Calabrio —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. W **obszarze Przegląd** włącz **opcję Dostęp dla przyszłych użytkowników** .

7. Kliknij opcję **Wszyscy użytkownicy**.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Połącz się z Cisco Webex Contact Center 2.0

Ta sekcja wyjaśnia, jak skonfigurować połączenie między Cisco Webex Contact Center 2.0 i Webex WFO. Identyfikator organizacji jest dołączany do tokenu dostępu administratora podczas logowania.

WAŻNE 1) Zachowaj szczególną ostrożność przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian na koncie, którego używasz do konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Jeśli konieczna jest zmiana administratora

Należy postępować zgodnie z procedurą Konfiguruj automatyczną ponowną autoryzację natychmiast po zmianie hasła administratora, aby upewnić się, że połączenie integracji nie zostanie zerwane.

2) Jeśli jesteś istniejącym klientem migrującym ze skonfigurowanego serwera danych, musisz skontaktować się z pomocą techniczną Cisco w celu skorzystania z usług technicznych.

Warunki wstępne

Skopiuj poniższe informacje od dostawcy Webex Contact Center i zapisz je w łatwo dostępnym miejscu. Postępuj zgodnie z procedurami opisanymi w temacie Konfiguracja Cisco Webex Contact Center.

- Nazwa użytkownika — Jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.
- Użytkownik Webex Administrator musi mieć wymagane uprawnienia i role w Webex Control Hub dla systemu Webex Contact Center. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz procedurę "Przypisywanie ról i uprawnień" w temacie Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center API, wraz z protokołem.
- Identyfikator dzierżawy — identyfikator organizacji Cisco Webex Contact Center.

Procedury konfiguracyjne

SPRAWDZONE POSTĘPOWANIE Cisco zaleca skonfigurowanie CWCC 2.0 w prywatnej sesji przeglądarki, takiej jak tryb incognito w przeglądarce Google Chrome lub Microsoft Edge.

- Połącz się z Cisco Webex Contact Center 2.0 — wykonaj tę procedurę, jeśli jesteś istniejącym klientem przechodzącym z CWCC 1.0 na 2.0 i masz QM, Analytics lub Classic WFM.

- Skonfiguruj CWCC 2.0 przy użyciu programistycznych interfejsów API 2.0 — postępuj zgodnie z tą procedurą, jeśli wdrożenie obejmuje QM, Analytics, Classic WFM lub WFM i nie jest przechodzenie z CWCC 1.0 do 2.0.

  Jeśli masz WFM, musisz przeprowadzić Connect WFM do Cisco Webex Contact Center 2.0 Po zakończeniu procedury Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

- Po skonfigurowaniu ACD należy skonfigurować automatyczną ponowną autoryzację.

Konfigurowanie CWCC 2.0 przy użyciu programistycznych interfejsów API 2.0

1. W Webex WFO przejdź do **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. W obszarze Wybierz ACD kliknij przycisk **Dodaj**.
3. Wybierz **Cisco Webex Contact Center 2.0** z **listy rozwijanej Wybierz ACD** .
4. Skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Nazwa pliku ACD	Wprowadź unikatową nazwę ACD.
Nazwa użytkownika	Wpisz swoją nazwę użytkownika CWCC. Jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w CWCC.
API URL	Wprowadź pełny podstawowy adres URL Cisco Webex Contact Center API, wraz z identyfikatorem protokołu.
Identyfikator dzierżawy	Wprowadź identyfikator organizacji konta dzierżawy CWCC.
Calabrio ONE API Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika konta usługi Webex WFO. To konto usługi jest również nazywane kontem administratora dzierżawy lub kontem użytkownika API. Jest to wymagane do przekazywania danych do właściwej dzierżawy. To konto musi zostać utworzone przez administratora systemu, a konto znajduje się w systemie dzierżawy. To konto administratora dzierżawy również musi mieć odpowiednie uprawnienia do przekazywania danych. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby uzyskać pomoc przy tworzeniu tej dzierżawy

Pole	Konfiguracja
	Konto administratora. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie użytkownikaAPI i Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
Calabrio API Hasło użytkownika	Twoje hasło do konta usługi Webex WFO.
Produkty włączone - Zarządzanie jakością	**Zarządzanie** jakością — wybierz, jeśli organizacja zakupiła zarządzanie jakością. Zaznacz pole wyboru Głos **,** jeśli Twoja organizacja chce, aby tylko Webex WFO pozyskiwała tylko kontakty głosowe. **Zaznacz pole wyboru Cyfrowy (czat, SMS, e-mail, społecznościowe),** jeśli organizacja chce, aby Webex WFO pozyskiwało czaty, wiadomości SMS i wiadomości e-mail.
Mapowanie metadanych niestandardowe	(Opcjonalnie) Umożliwia mapowanie metadanych CWCC na metadane Etykiety w Webex WFO. Zobacz Synchronizowanie metadanych z Webex WFO , aby uzyskać więcej informacji. Wartości metadanych CWCC są synchronizowane z kontaktami CWCC w Webex WFO. Wartości metadanych CWCC są mapowane na etykiety metadanych utworzone w Menedżerze metadanych (dostępnym pod adresem Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych). Po pomyślnym zmapowaniu metadane mogą służyć do dodawania różnych informacji śledzonych do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły na stronie Odtwarzacz multimedialny (strona Interakcje > otworzyć kontakt). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.
Interwał synchronizacji (minuty)	Wskazuje, jak często (w minutach) mają być synchronizowane użytkownicy, zespoły i kolejki usług w Webex WFO z ich odpowiednikami w Cisco Webex Contact Center.
Opóźnienie przechwytywania (minuty)	Ustawia czas oczekiwania WFM Importuje statystyki ACD po zakończeniu określonego przedziału.

Pole	Konfiguracja
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie przechwycić dane z całego poprzedniego dnia.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	(Opcjonalnie) Umożliwia nagrywanie ekranów agentów CWCC, którzy są skonfigurowani do nagrywania ekranu w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Nagrywanie ekranu.
Mapowanie języka metadanych	Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Tutaj możesz ustawić niestandardowe metadane, które przypisują język kontaktowi tekstowemu, takim jak e-mail lub wiadomość czatu. Dostępne opcje metadanych pochodzą z **mapowania metadanych** sekcja. Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru wyszukiwania tekstowego na stronie Interakcje. Webex WFO przypisuje język do kontaktu tekstowego, używając następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO. B. Język przypisany do skonfigurowanego tutaj niestandardowego pola metadanych (sekcja Mapowanie języka metadanych). C. Język rezerwowy skonfigurowany w **sekcji Rezerwowy język** tekstowy poniżej. D. Język domyślny (angielski).
Rezerwowy język tekstowy	Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Cyfrowe** w obszarze **Produkty Włączona** sekcja. Wybierz język, który ma zostać przypisany do kontaktów tekstowych, jeśli nie mają one skojarzonego języka podczas importowania do Webex WFO i nie mają wartości metadanych zdefiniowanej w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej. Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego, aby znaleźć wyniki, gdy

Pole	Konfiguracja
	Użyj filtru Wyszukiwanie tekstowe na stronie Interakcje. Webex WFO przypisuje język kontaktowi tekstowemu, używając następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO. B. Język przypisany do niestandardowego pola metadanych skonfigurowanego w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej. C. Skonfigurowany tutaj język rezerwowy (sekcja Rezerwowy język tekstowy). D. Język domyślny (angielski).
Adres URL autoryzacji	**UWAGA** Ta sekcja jest wyświetlana tylko podczas edytowania istniejącego elementu ACD. Nie jest on wyświetlany po utworzeniu nowego ACD. Jeśli wystąpi niepowodzenie odświeżania tokenu, proces OAuth zostanie przerwany. Skonfigurowanie tego ustawienia umożliwia systemowi przywrócenie uwierzytelniania OAuth w przypadku niepowodzenia odświeżania tokenu przez maksymalnie sześćdziesiąt dni. Niepowodzenie odświeżania tokenu może wystąpić z kilku powodów, takich jak następujące. ▪ Zmiana adresu e-mail konta administratora. ▪ Dezaktywacja konta w Active Directory. ▪ Zmiana hasła w Active Directory. ▪ Przechodzenie z synchronizacji Active Directory na logowanie jednokrotne na koncie Cisco. ▪ Zmiana domen.
Synchronizacja użytkowników	Włącza synchronizację danych użytkownika do Webex WFO z Webex Contact Center.

Pole	Konfiguracja
Importowanie multimediów	Włącz importowanie multimediów i plików nagrań do Webex WFO Od Webex Contact Center.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Nastąpi przekierowanie na stronę logowania Cisco Webex Contact Center.
6. Wprowadź swoją nazwę użytkownika i hasło Cisco.
7. Po pomyślnym wprowadzeniu nazwy użytkownika i hasła Cisco nastąpi przekierowanie z powrotem do Webex WFO.

> **UWAGA** Jeśli masz nowy WFM, po zakończeniu tej procedury należy przeprowadzić procedurę łączenia WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Konfigurowanie automatycznej ponownej autoryzacji

1. Upewnij się, że jesteś wylogowany z Cisco Webex Contact Center.
2. W Webex WFO przejdź do Application Management **>System Configuration**>ACD Configuration**.**
3. W obszarze **Wybierz ACD** wybierz Webex Contact Center 2.0 ACD z **listy ACD Serwery** i kliknij przycisk **Edytuj**. Zostanie otwarta strona Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Przejdź do **sekcji Adres URL** autoryzacji i kliknij ikonę kopiowania, aby skopiować adres URL.
5. Otwórz prywatną przeglądarkę, taką jak tryb incognito, w Google Chrome.
6. Wklej adres URL w przeglądarce prywatnej. Następnie nastąpi przekierowanie na stronę logowania Cisco Webex.
7. Wprowadź dane logowania do konta administratora powiązanego z tym ACD i zaloguj się. Następnie otworzy się strona logowania Webex WFO.
8. Skopiuj ciąg kodu z paska adresu. Sekcja, którą należy skopiować, zaczyna się po znaku równości i jest kontynuowana do końca adresu URL.

> **PRZYKŁAD**
>
>
>
>
> W powyższym przykładzie część kodu znajduje się w czerwonym polu rozpoczynającym się od litery Z i kończącej się na 1. Uwaga: część ciągu kodu jest zamazana ze względów bezpieczeństwa.

9. Wróć do strony ACD Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Wprowadź kod w drugim polu tekstowym w obszarze **Adres URL** autoryzacji.

11. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
12. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Połącz WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0

Strona Integracje umożliwia konfigurowanie, modyfikowanie i wdrażanie integracji Webex WFO WFM w celu historycznego i rzeczywistego dostosowania do platformy CWCC 2.0. W tym temacie szczegółowo opisano procedurę konfigurowania Webex WFO WFM w przypadku korzystania z interfejsu API 2.0 (programistyczne interfejsy API).

> **UWAGA:** W przypadku problemów skontaktuj się z pomocą techniczną Calabrio w celu uzyskania pomocy. **Wyślij zgłoszenie** do pomocy technicznej Calabrio tutaj: calabrio.com/support-request/

Wymagania wstępne

- *Masz rolę superadministratora* w WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 musi być skonfigurowany na **stronie Application Management** > **ACD Configuration** . Zobacz Łączenie się z Cisco Webex Contact Center 2.0, aby uzyskać więcej informacji.
- Zbierz następujące informacje na Webex Contact Center ACD ze **strony KonfiguracjaACD (Konfiguracja** aplikacji > Konfiguracja **systemu**>ACD).

  API URL — to jest podstawowy adres URL Cisco Webex CC.

  Webex WFO Identyfikator serwera — Jest to identyfikator Webex WFO ACD przeznaczony do jednoznacznej identyfikacji CWCC. Identyfikator dzierżawy — unikatowy alfanumeryczny identyfikator konta dzierżawy Webex WFO.
- Flaga **funkcji ds-call-leg-state-api** musi być włączona w Webex Control Hub.

Lokalizacje stron

WFM > Ustawienia WFM > Integracje > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Historyczne ustawienia WFM > WFM > Integracje > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Procedura

UWAGA Przed skonfigurowaniem integracji w czasie rzeczywistym należy skonfigurować integrację danych historycznych. Wynika to z faktu, że proces synchronizacji agenta z platformy centrum kontaktów opiera się na
Gromadzenie danych historycznych. Wszystkie inne typy integracji, takie jak import użytkowników, można konfigurować w dowolnej kolejności.

Konfigurowanie nowej lub aktualizowanie istniejącej integracji

1. Przejdź do **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historyczne**.

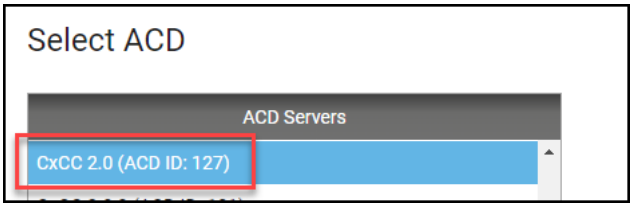
2. Kliknij , aby skonfigurować nową integrację, lub kliknij przycisk , aby zaktualizować istniejącą integrację.

3. Wprowadź wymagane informacje w dostępnych polach. Najedź kursorem na ikonę informacji obok każdego pola i uważnie przeczytaj opis. Wartości domyślne są, jeśli ma to zastosowanie, wyświetlane w **polu Ustawienia** .

   - **Cisco Webex CC Base URL** — wprowadź pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center API, wraz z identyfikatorem protokołu. **Jest to wartość API adresu URL** ACD.

   - **Identyfikator serwera w Webex WFO** — jest to unikatowy identyfikator ACD dla CWCC. Po skonfigurowaniu CWCC ACD na **stronie Application Management** > **System Configuration>** ACD Configuration (Zarządzanie aplikacją# Configuration **(Konfiguracja** systemu) znajdź wartość identyfikatora serwera (nazywaną również ACD ID) na **liście ACD Serwery** .

     PRZYKŁAD

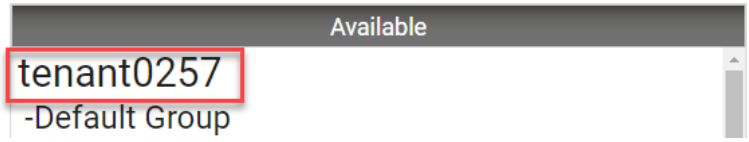
     

   - **Identyfikator dzierżawy w Webex WFO** — wprowadź konkretną wartość Webex WFO identyfikatora dzierżawy. To jest identyfikator dzierżawy Webex WFO. Nie jest to wartość CWCC Tenant ID wprowadzona na **stronie Konfiguracja** ACD.

     - Aby zidentyfikować identyfikator dzierżawy Webex WFO, przejdź do **obszaru Zarządzanie aplikacjami** >
       Konfiguracja użytkownika> **Użytkownicy**.

- **W sekcji Informacje o** użytkowniku wybierz dowolnego użytkownika z **listy rozwijanej Wybierz użytkownika** .
- Znajdź sekcję Skojarzone **grupy i zespoły** i zanotuj pierwszy wiersz wyświetlony na liście. To jest Twój identyfikator dzierżawy. Wróć do Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Strona integracji. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, jeśli nie możesz zlokalizować identyfikatora dzierżawy.

PRZYKŁAD



4. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmiany.
5. Po zapisaniu **przycisk Wdróż** jest włączony. Kliknij przycisk **Wdróż** , aby zastosować zapisane zmiany i rozpocząć integrację.
6. Po skonfigurowaniu łącznika danych historycznych przejdź do **WFM** > **WFM ustawienia** > **Integracje** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** i powtórz te kroki, aby skonfigurować łącznik adherence w czasie rzeczywistym.

UWAGA Proces wdrażania może potrwać do 5 minut. Po zakończeniu wyświetlany jest zielony znacznik wyboru i komunikat. Umieść wskaźnik myszy na znaczniku wyboru, aby wyświetlić datę i godzinę
Najnowsze wdrożenie. Jeśli zamiast zielonego znacznika wyboru wyświetlany jest czerwony znak X, skontaktuj się z działem pomocy technicznej Cisco.

Wersja 2.0 Ograniczenia

Liczba i czas trwania bezpośrednich kontaktów przychodzących i wychodzących nie są dostępne

dla statystyk wydajności agentów. Opcja "Przepełnienie" nie jest dostępna jako metryka.

Synchronizuj metadane z Webex WFO

Można określić, które wartości metadanych Cisco Webex Contact Center (CWCC) mają być synchronizowane z kontaktami CWCC w Webex WFO. Metadane mogą być zbierane z pól zmiennych globalnych CWCC lub
Standardowe pola zwrócone w odpowiedziach punktów końcowych API. Stamtąd metadane muszą zostać poprawnie sformatowane, zanim będzie można je dodać do Webex WFO. Konfiguracja jest zakończona po dodaniu metadanych CWCC do Webex WFO i zamapowaniu na etykietę metadanych Webex WFO.

W tym temacie opisano szczegółowo procedury zbierania i formatowania metadanych z odpowiedzi CWCC API, procedurę mapowania Webex WFO i przykłady. Po pomyślnym zmapowaniu metadane mogą być używane do dodawania różnych informacji śledzonych do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły na stronie Odtwarzacz multimedialny (strona Interakcje > otworzyć kontakt). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.

Zmienne globalne to pola niestandardowe utworzone przez Cisco. Więcej informacji na temat zmiennych globalnych można znaleźć na stronie CWCC Administrator. Standardowe niestandardowe pola metadanych pochodzą z punktów końcowych /search w CWCC. Zobacz dokumentację Cisco, aby uzyskać więcej informacji, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Poniższy kod jest przykładową odpowiedzią /search API.

Zmienne globalne są obsługiwane jako niestandardowe metadane dla kanałów głosowych i wszystkich kanałów cyfrowych.


```
{
  "data": {
    "task": {
      "zadania": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": true,
          "isActive": false,
          "kolejka": [
            {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "name": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "zakończony",
          "właściciel": {
                "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            "ID": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefonia"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Wymagania wstępne

- Cisco Webex Contact Center 2.0 musi być skonfigurowany jako ACD w Webex WFO.
- Etykietę metadanych należy najpierw utworzyć w Menedżerze metadanych w obszarze Webex WFO (znajdującym się w obszarze Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Configuration > Menedżer metadanych) dla każdego pola metadanych CWCC, które ma zostać zamapowane na etykietę metadanych Webex WFO.

  Aby metadane miały zostać zamapowane, należy wybrać pozycję **Tekst** z **listy rozwijanej Typ** metadanych na stronie Menedżer metadanych.

  Upewnij się, **że lista rozwijana Dane** ACD jest pusta na stronie Menedżer metadanych. Wszystkie pozostałe pola na stronie Menedżer metadanych można skonfigurować zgodnie z potrzebami.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja systemu > > Konfiguracja ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedury

Te procedury szczegółowo opisują sposób zbierania i formatowania odpowiednich metadanych z punktów końcowych odpowiedzi CWCC API. Wszystkie metadane muszą być zgodne z tymi formatami. Dostępne są dwa formaty w zależności od tego, czy używane są pola standardowe, czy pola zmiennych globalnych. W polach rozróżniana jest wielkość liter i nie zawierają spacji między tekstami.

Podczas formatowania metadanych możesz odwołać się do przykładowego żądania API poniżej.

```
{
    taskDetails (
            od: 1631192040000
            do: 1654515806364
            filtr: {
                oraz: [
                    { channelType: { równa się: telefonia } }
                ]
            }
    ) {
        zadania {
            identyfikator
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                nazwa
                wartość
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Standardowe pola metadanych muszą być sformatowane jako
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- Pola metadanych zmiennych globalnych muszą być sformatowane jako
  <task lub taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Typ danych>

Zbieranie i formatowanie standardowych pól metadanych CWCC

1. Wybierz odpowiedni prefiks na podstawie odpowiedzi CWCC API. Punkty końcowe dzielą się na dwie kategorie; są to <taskDetails> i <task>.

   Użyj text,taskDetails , jako prefiksu dla wszystkich odpowiedzi

   taskDetails. Użyj text,task , jako prefiksu dla wszystkich odpowiedzi na

   żądanie.

   PRZYKŁAD Decydujesz, że chcesz zbierać metadane na "channelType". W przykładowym żądaniu API "channelType" należy do kategorii taskDetails. Dlatego używasz tekstu **taskDetails**

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

2. Dodaj kropkę. Nie dodawaj odstępów.

   PRZYKŁAD **taskDetails.**

3. Jeśli w zbieranych metadanych nie ma poziomów hierarchii, dodaj nazwę pola i sformatuj wartość metadanych w następujący sposób. W polach rozróżniana jest wielkość liter i nie zawierają spacji między tekstami.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   PRZYKŁAD **taskDetails.channelType**

4. Jeśli w zbieranych metadanych znajdują się poziomy hierarchii, sformatuj wartość metadanych w następujący sposób, bez spacji między tekstem. Metadane CWCC 2.0 są teraz gotowe do mapowania na etykiety metadanych Webex WFO.

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

Zbieranie i formatowanie pól metadanych zmiennej globalnej CWCC

Zmienne globalne zawierają tekst GlobalVariables w odpowiedzi API.

1. Wybierz odpowiedni prefiks na podstawie odpowiedzi CWCC API. Prefiksy punktów końcowych dzielą się na dwie kategorie; są to <taskDetails> i <task>.

   Użyj text,taskDetails , jako prefiksu dla wszystkich odpowiedzi

   taskDetails. Użyj text,task , jako prefiksu dla wszystkich odpowiedzi na

   danie.

   PRZYKŁAD Decydujesz, że chcesz zbierać metadane na "Global_VoiceName". W przykładowym żądaniu API nazwa "Global_VoiceName" należy do kategorii zadań. Dlatego używasz
   Zadanie tekstowe

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

2. Dodaj kropkę po prefiksie.

   PRZYKŁADOWE zadanie.

3. Znajdź i skopiuj nazwę zmiennej globalnej wyświetlaną w odpowiedzi API, a następnie dodaj ją do sformatowanego tekstu.

   PRZYKŁADOWE zadanie. Global_VoiceName

4. Dodaj dwukropek.

   PRZYKŁADOWE zadanie. Global_VoiceName:

5. Znajdź typ danych znajdujący się w tym samym wierszu, co nazwa zmiennej globalnej. Pierwszą literę typu danych należy wpisać wielką literą.

   Poniżej znajduje się lista wszystkich obsługiwanych zmiennych globalnych Cisco i typów danych.

   - integerGlobalVariables — gdzie <Integer> jest typem danych.
   - stringGlobalVariables — gdzie <String> jest typem danych.
   - longGlobalVariables — gdzie <Long> jest typem danych.
   - doubleGlobalVariables — gdzie <Double> jest typem danych.
   - booleanGlobalVariables — gdzie <Boolean> jest typem danych.

   PRZYKŁAD

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

   Typ danych w tym przykładzie to ciąg. Pierwsza litera typu danych musi być pisana wielką literą. Dlatego użyj ciągu i dodaj go do sformatowanego tekstu. **zadanie. Global_VoiceName:Ciąg**

6. Upewnij się, że sformatowany tekst ma następujący format. W polach rozróżniana jest wielkość liter i nie zawierają spacji między tekstami. Metadane CWCC 2.0 są teraz gotowe do mapowania na etykiety metadanych Webex WFO.

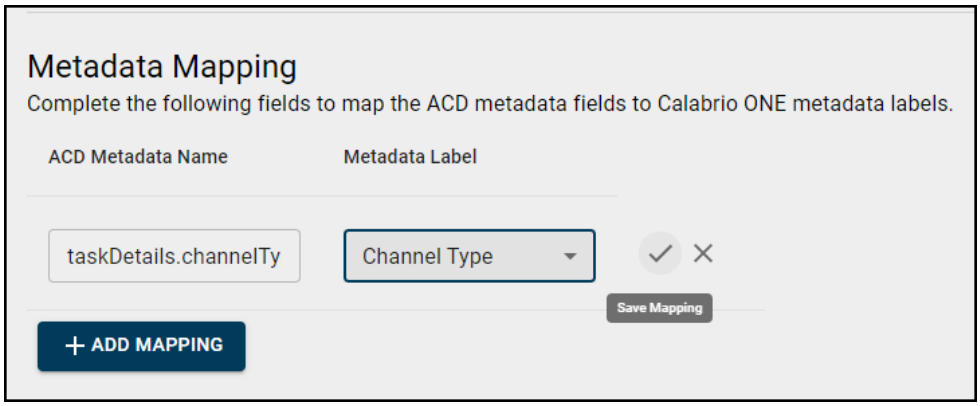
   <task lub taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Typ danych>

Mapowanie metadanych CWCC w Webex WFO

1. Przejdź do **strony konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **W sekcji Mapowanie** metadanych kliknij Dodaj **mapowanie**.
3. W polu tekstowym # **ACD Nazwa** metadanych wprowadź poprawnie sformatowaną wartość metadanych CWCC.

4. Kliknij listę rozwijaną w kolumnie Etykieta metadanych i wybierz etykietę metadanych z listy opcji.
5. Kliknij ikonę zaznaczenia, aby zapisać mapowanie metadanych.

PRZYKŁAD



6. (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Dodaj mapowanie** , aby dodać kolejne mapowania metadanych i powtórz je zgodnie z potrzebami.
7. Kliknij **Zapisz** w prawym górnym rogu strony.

Opcje metadanych z przykładowych żądań

Poniżej przedstawiono dostępne opcje metadanych dla zadania.

Opcje metadanych zadania w

```
{
    task(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            filtr: {
                oraz: [
                    { channelType: { równa się: telefonia } }
                ]
            }
    ) {
        zadania {
            identyfikator
            stan
            Typ kanału
            createdTime
            endedTime
            pochodzenie
            cel
            contactReason
            kierunek
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
```

```
23                  terminationType
24                  podtyp kanału
25                  klient { name phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { temat metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber (numer zwrotny)
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      Typ callbackType
36                  }
37                  nagrywanieLokalizacja
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferencjaCzas trwania
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceCzas trwania
54                  connectedCount
55                  connectedDuration (Czas trwania)
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingCzas trwania
61                  queueDuration (Czas trwania kolejki)
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Poniżej przedstawiono dostępne opcje metadanych dla taskDetails.

taskDetails metadane options in a sample request

```
1   {
2       taskDetails(
3                   od: 1631192040000
4                   do: 1634648040000
5                   filtr: {
```

```
6                       oraz: [
7                           { channelType: { równa się: telefonia } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11          zadania {
12           identyfi
               kator
13                  stan
14                  Typ kanału
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  pochodzenie
18                  cel
19                  contactReason
20                  kierunek
21                  owner { id name }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  podtyp kanału
25                  klient { name phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { temat metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber (numer zwrotny)
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      Typ callbackType
36                  }
37                  nagrywanieLokalizacja
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferencjaCzas trwania
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceCzas trwania
54                  connectedCount
55                  connectedDuration (Czas trwania)
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingCzas trwania
```

```
                    queueDuration
                    (Czas trwania
                    kolejki)
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Nieobsługiwane tablice

Listy i tablice nie są obsługiwane w przypadku metadanych niestandardowych. W poniższej tabeli określono, które tablice nie są obsługiwane.

Nieobsługiwane tablice	Opis
Kolejek	Informacje o kolejce.
Witryn	ID, nazwa lokalizacji fizycznego centrum kontaktu, do którego zadanie zostało rozdzielone.
zespoły	ID, nazwa zespołu, do którego połączenie zostało przekazane.
Współpracowników	Agenci, którzy obsłużyli zadanie.
entryPoints (punkty wejścia)	ID, nazwa początkowego miejsca docelowego kontaktu w CWCC.

Szczegóły integracji dla Cisco Webex Contact Center

Ta sekcja wyjaśnia, w jaki sposób dane z Cisco Webex Contact Center integrują się z Webex WFO po połączeniu dwóch systemów.

O Webex WFO Obsługa kanałów cyfrowych

Webex WFO zapewnia cyfrową obsługę kanału dla systemu wielokanałowego lub wielokanałowego CWCC. Dzięki obsłudze kanału cyfrowego Webex WFO nagrania audio, transkrypcje rozmów i transkrypcje SMS z systemu CWCC są pobierane przez Webex WFO, wizualizowane i dostępne na **stronie Interakcje** . Obsługa kanałów cyfrowych zapewnia kompleksowy wgląd w interakcje i bezproblemowe wrażenia użytkownika w ramach Webex WFO we wszystkich kanałach. Kliknij dwukrotnie dowolną interakcję na **stronie Interakcje** , aby uzyskać dostęp do danych interakcji.

Terminy wielokanałowe i omnichannel contact center nie są synonimami. Mają wyraźne różnice w sposobie ich definiowania. Wielokanałowe contact center obsługują różne kanały komunikacji. Obsługiwane kanały mogą obejmować rozmowy telefoniczne, wiadomości e-mail, czat internetowy, media społecznościowe i inne. Każdy kanał działa niezależnie, z własną kolejką i agentami wyspecjalizowanymi w obsłudze tego konkretnego kanału. Jednak każdy kanał jest odizolowany, co może prowadzić do zerwania komunikacji. Oznacza to, że gdy klient przechodzi z jednego kanału do drugiego, interakcja z klientem traci ciągłość i kontekst podczas podróży.

Natomiast wielokanałowe centra kontaktowe zapewniają bezproblemowe i zintegrowane doświadczenie we wszystkich kanałach komunikacji. Kanały są ze sobą połączone, dzięki czemu klienci mogą rozpocząć rozmowę na jednym kanale i kontynuować ją na innym bez powtarzania informacji. Rozwiązania omnichannel pozwalają agentom poznać historię każdego klienta i szybko obsługiwać żądania klientów we wszystkich kanałach komunikacji.

PRZYKŁAD Przykładem doświadczenia wielokanałowego jest sytuacja, w której interakcja rozpoczyna się jako czat, a następnie agent i klient kontynuują interakcję za pomocą połączenia telefonicznego. Informacje z kanału czatu
I kanał głosowy są połączone za pomocą zintegrowanego rozwiązania omnichannel.

Obsługiwane scenariusze kontaktów

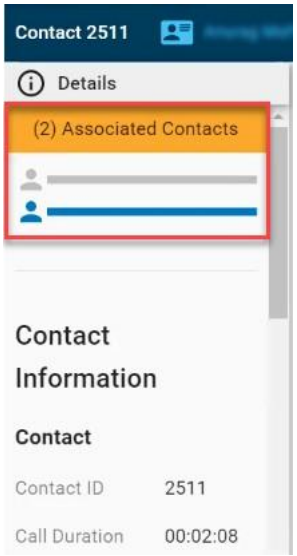
Obsługiwane są następujące scenariusze.

- Wiadomości przychodzące/wychodzące
- Przekazania

- Konferencje

UWAGA : Konferencje nie są obsługiwane dla kanałów poczty e-mail.

PRZYKŁAD Interakcja przedstawiona na tym obrazku obejmuje transfer, dlatego dwie części czatu są dostępne w sekcji Powiązane kontakty. W sekcji Powiązane kontakty
Możesz wybrać różnych agentów w transkrypcji czatu lub SMS. Kolor niebieski przedstawia wybranego agenta. Pełny czat lub transkrypcja SMS jest wyświetlana bez względu na wybranego agenta. Jednak wybrany agent jest wyświetlany w niebieskich polach mowy po prawej stronie



Procedury

Włącz kanały cyfrowe

1. W Webex WFO przejdź do **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Kliknij **przycisk Dodaj** w **sekcji Wybierz ACD** . Zostanie **otwarte okno ACD Szczegóły** .
3. Wybierz **Cisco Webex Contact Center 2.0** z **listy rozwijanej Wybierz ACD** , aby uzyskać dostęp do strony konfiguracji ACD.
4. **W sekcji Produkty włączone** kliknij opcję **Zarządzanie** jakością.
5. Kliknij **Cyfrowy (Czat, SMS, E-mail, Społecznościowe).**
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Filtrowanie transkrypcji czatu, SMS, wiadomości e-mail lub mediów społecznościowych na stronie Interakcje

1. W Webex WFO przejdź do sekcji **Interakcje**.
2. W okienku **Filtry** kliknij **listę rozwijaną Typ** kontaktu w kolumnie Filtry.
3. Wybierz **opcję Czat** dla transkrypcji czatu, **SMS** for SMS transkrypcje lub **E-mail** dla transkrypcji wiadomości e-mail.
4. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Ograniczenia

Polecenia Ekran początkowy i Zatrzymaj formanty nagrywania ekranu są stosowane do interakcji na ekranie bez skojarzonego z nimi kontaktu dźwiękowego. Można go użyć do uchwycenia zachowania na ekranie, gdy agent obsługuje interakcję cyfrową, ale nie łączy transkrypcji interakcji cyfrowej ze szczegółami interakcji.

Obsługa czatu

Gdy klient korzysta z czatu w celu skontaktowania się z agentem skonfigurowanym na CWCC, czat i dane powiązane z nim są przenoszone do Webex WFO. Każdy agent zaangażowany w czat ma pełny zapis czatu całej interakcji, a nie tylko jego indywidualny etap interakcji.

Każdy etap interakcji ma **identyfikator** kontaktu, który jest unikalnym identyfikatorem rozmowy. Skojarzony **identyfikator** kontaktu to identyfikator, który łączy oryginalny kontakt ze wszystkimi pochodnymi odcinkami kontaktu, które zostały pozyskane do Webex WFO. Czat może mieć wiele odcinków, jeśli zawiera transfery lub konferencje.

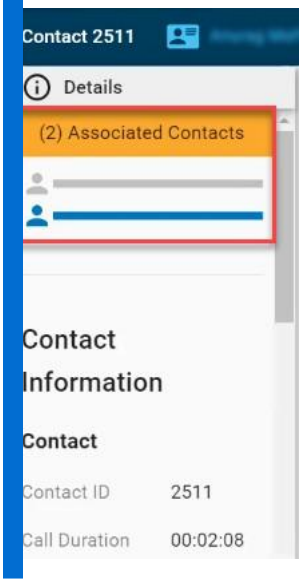
Oznacza to, że każdy etap czatu ma unikatowy identyfikator kontaktu, a wszystkie pochodne odcinki czatu mają ten sam wspólny powiązany identyfikator kontaktu. Po wybraniu czatu można wyświetlić wszystkie skojarzone czaty w transkrypcji czatu wyświetlanej na stronie Interakcje. Zobacz Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem , aby uzyskać więcej informacji.

Wymagania wstępne

- Masz Cisco Contact Center Desktop (pulpit nawigacyjny agenta).
- Masz widżet czatu Cisco skonfigurowany dla Cisco Contact Center Desktop.

UWAGA: Jeśli z wybranym czatem są powiązani dodatkowi agenci z powodu transferów lub konferencji, przejrzyj transkrypcje rozmów dodatkowych agentów, klikając agenta w polu Powiązane

Kontakty w okienku Szczegóły.



Ograniczenia

- Transkrypcje rozmów są dostępne tylko w organizacji, w której skonfigurowano CWCC ACD. Czaty prowadzone z organizacjami zewnętrznymi są niedostępne. Jeśli czat zostanie przekazany stronie trzeciej, Webex WFO dostarczy dane tylko dla części czatu agenta przed transferem.
- Powiązane identyfikatory kontaktów pozostają spójne dla wszystkich etapów czatu tekstowego (w tym transferów i konferencji). Natomiast powiązane identyfikatory kontaktów pozostają spójne dla wszystkich odcinków połączenia głosowego (w tym przekazów i konferencji). Jednak skojarzone identyfikatory kontaktów różnią się między czatami tekstowymi i połączeniami głosowymi z jednego procesu pozyskiwania klientów.

SMS Wsparcie

Gdy klient i agent wymieniają wiadomości SMS, znane również jako wiadomości tekstowe, wiadomości SMS i dane powiązane z tymi wiadomościami SMS są przekształcane w Webex WFO. Każdy agent zaangażowany w rozmowę ma pełny zapis SMS całej interakcji, a nie tylko jego indywidualny etap interakcji. Każdy etap interakcji ma identyfikator kontaktu, który jest unikalnym identyfikatorem interakcji SMS. Skojarzony identyfikator kontaktu to identyfikator, który łączy oryginalny kontakt ze wszystkimi pochodnymi odcinkami kontaktu, które zostały pozyskane do Webex WFO. Rozmowa SMS może mieć wiele odcinków, jeśli obejmuje transfery lub konferencje.

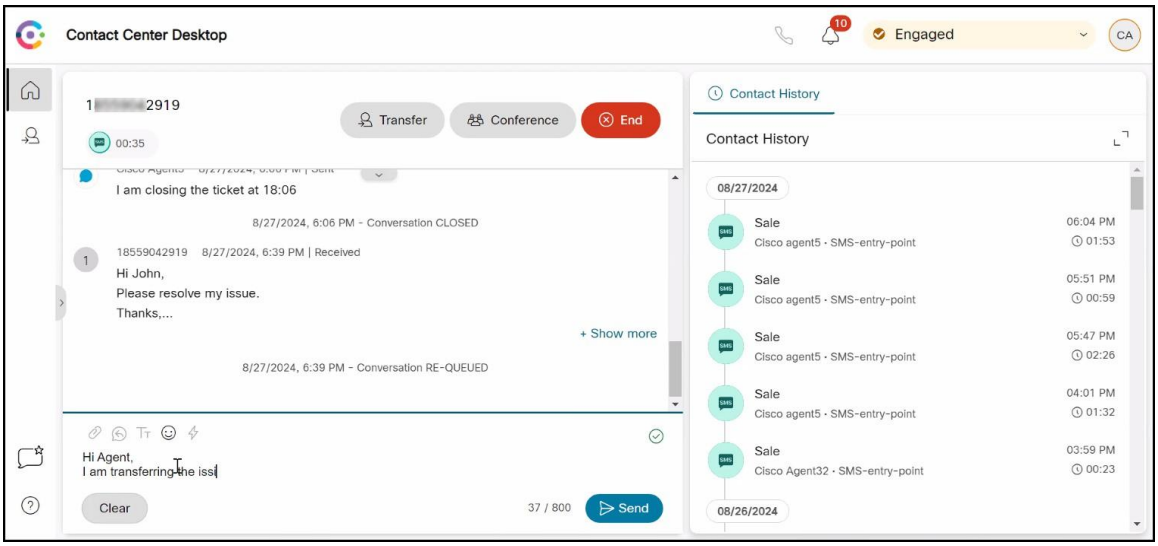
Oznacza to, że każdy odcinek SMS ma unikalny identyfikator kontaktu, a wszystkie pochodne części SMS mają ten sam wspólny powiązany identyfikator kontaktu. Po wybraniu kontaktu SMS na stronie Interakcje można wyświetlić wszystkie powiązane wiadomości SMS w odtwarzaczu multimedialnym (**Interakcje** > Kliknij dwukrotnie kontakt, aby wyświetlić jego transkrypcję SMS). Zobacz Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem , aby uzyskać więcej informacji.

Wymagania wstępne

- Masz Cisco Contact Center Desktop (pulpit nawigacyjny agenta).
- Masz prawidłowy numer telefonu skonfigurowany jako kolejka SMS.

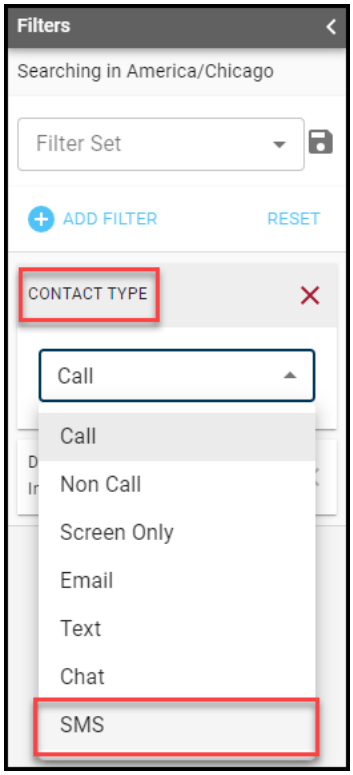
Przykładowy przepływ

Ten przykład ilustruje typową rozmowę SMS między klientem a agentem Webex Contact Center.

1. Klient używa telefonu komórkowego, aby skontaktować się z agentem.
2. Kontakt z klientem pojawi się w kolejce Contact Center Desktop, a agent zaakceptuje.
3. Klient i agent wymieniają wiadomości SMS przez kilka minut, a następnie agent kończy czat.
4. 

5. Agenci muszą zakończyć rozmowę, klikając **przycisk Zakończ** w systemie Contact Center Desktop, zanim Webex WFO będzie mógł pozyskać transkrypcje SMS i dane SMS.
6. W Webex WFO znajdź transkrypcje SMS, przechodząc do **strony Interakcje** . Zapewniać **Typ** kontaktu został wybrany jako filtr, odfiltruj **wiadomości SMS** i wybierz SMS z listy

interakcji.

7. 

(Lista rozwijana Filtr Typ kontaktu na stronie Interakcje)

Ograniczenia

- Transkrypcje SMS są dostępne tylko w organizacji, w której skonfigurowano CWCC 2.0 ACD. Komunikaty SMS wysyłane w organizacjach zewnętrznych są niedostępne. Jeśli konwersacja SMS zostanie przeniesiona z centrum kontaktu Twojej organizacji do innej organizacji zewnętrznej, transkrypcja tej części konwersacji SMS nie będzie dostępna w Webex WFO.
- Powiązane identyfikatory kontaktów pozostają spójne dla wszystkich etapów konwersacji SMS (w tym transferów i konferencji). Natomiast powiązane identyfikatory kontaktów pozostają spójne dla wszystkich odcinków połączenia głosowego (w tym przekazów i konferencji). Jednak skojarzone identyfikatory kontaktów różnią się między rozmowami SMS a połączeniami głosowymi z jednego procesu pozyskiwania klientów.

> **PRZYKŁAD** Interakcja z klientem obejmuje rozmowę SMS z jednym agentem, następnie rozmowa SMS jest przenoszona do drugiego agenta, a na końcu drugi agent i
> Klient ma pięciominutową rozmowę telefoniczną przed zakończeniem interakcji. W ramach Webex WFO zarówno wstępna SMS rozmowa z klientem i pierwszym agentem, jak i kontynuacja

SMS konwersacja, która została przekazana do drugiego agenta, ma ten sam powiązany identyfikator kontaktu. Pięciominutowa rozmowa telefoniczna między klientem a drugim agentem ma inny identyfikator kontaktu.

- Webex WFO pozyskuje rozmowy i interakcje SMS tylko wtedy, gdy **włączone jest zarządzanie** jakością i **na stronie Konfiguracja** Cisco Webex Contact Center ACD jest zaznaczone pole wyboru Digital (Chat, SMS) **.** Jeśli wprowadzasz zmiany konfiguracji na tej stronie, upewnij się, że przypadkowo nie wyłączyłeś czatu i SMS.

Wsparcie przez e-mail

Wymagania wstępne

- Masz Cisco Contact Center Desktop (pulpit nawigacyjny agenta).
- Masz prawidłowy numer telefonu skonfigurowany jako kolejka poczty e-mail.

Przykładowy przepływ

Ten przykład ilustruje typową interakcję e-mail między klientem a agentem, która jest pozyskiwana do Webex WFO.

1. Klient wysyła wiadomość e-mail.
2. Wiadomość e-mail pojawia się w kolejce pulpitu Cisco Contact Center (pulpit nawigacyjny agenta) i jest odbierana przez agenta.
3. Klient i agent wymieniają wiadomości e-mail przez kilka minut.

   UWAGA : Agenci muszą zakończyć rozmowę, zanim Webex WFO będzie mógł pozyskać dane kanału cyfrowego.

4. W Webex WFO znajdź transkrypcje wiadomości e-mail, przechodząc do **strony Interakcje** i wybierając interakcję e-mail z listy.

Złożone zdarzenia połączeń

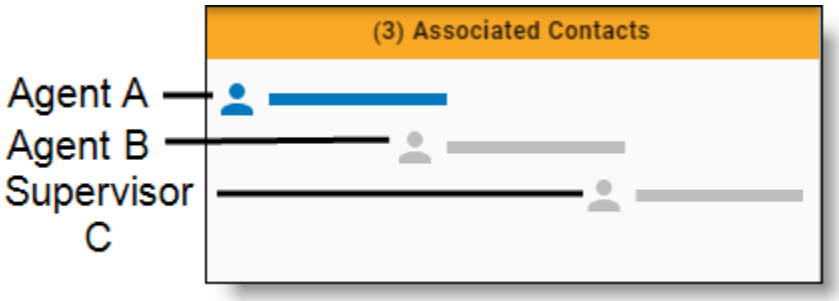
W tym temacie opisano, jak Webex WFO obsługuje złożone scenariusze połączeń. Złożone scenariusze połączeń to różne działania, które mogą mieć miejsce podczas połączenia. Obejmują one transfery, konferencje, wstrzymania i zaparkowane połączenia. W Cisco Webex Contact Center 2.0 segment jest tworzony, gdy następuje zmiana uczestnika, na przykład, gdy agent dołącza do połączenia na konsultację.

W Webex WFO połączenie audio i wszystkie powiązane z nim dane, takie jak nagrania ekranu i metadane, są określane jako kontakt. Powiązany identyfikator kontaktu to identyfikator łączący oryginalne połączenie ze wszystkimi pochodnymi odcinkami połączenia zarejestrowanymi w Webex WFO. Oznacza to, że każdy wynikowy kontakt ma ten sam powiązany identyfikator kontaktu, co oryginalne połączenie. Skojarzone kontakty można wyświetlić w odtwarzaczu multimedialnym (Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt).

Gdy wielu agentów obsługuje to samo połączenie z klientem (na przykład gdy jeden agent przekazuje połączenie do drugiego), Webex WFO tworzy osobny kontakt dla każdego zaangażowanego agenta i nadaje tym kontaktom ten sam powiązany identyfikator kontaktu. Sekcja Powiązane kontakty wyświetla takie kontakty, umożliwiając wyświetlenie wszystkich segmentów połączenia, od momentu wejścia do centrum kontaktów do momentu jego zakończenia.

PRZYKŁAD

Klient dzwoni do agenta A. Agent A przekazuje klienta do agenta B, a agent B przekazuje klienta przełożonemu C. Webex WFO tworzy trzy oddzielne kontakty i nadaje im ten sam powiązany identyfikator kontaktu.



Wymagania wstępne

- Flagi funkcji Nagrywanie segmentów i Nagrywanie z konsultacją nóg muszą być włączone na koncie Cisco. Skontaktuj się z działem pomocy technicznej Cisco, aby uzyskać pomoc.
- Musisz mieć włączony RTMS. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby skonfigurować RTMS dla swojej organizacji.
- Musisz mieć skonfigurowany Webex Contact Center wersja 2.0. Zobacz Łączenie się z Cisco Webex Contact Center 2.0 , aby uzyskać więcej informacji.
- Etykietę metadanych należy najpierw utworzyć w Menedżerze metadanych w obszarze Webex WFO (znajdującym się w obszarze Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych) dla każdego pola metadanych CWCC, które ma zostać zamapowane na etykietę metadanych Webex WFO.

- Aby metadane z CWCC do mapowania na etykietę metadanych należy wybrać pozycję **Tekst** z **listy rozwijanej Typ** metadanych na stronie Menedżer metadanych.

  NAJLEPSZA PRAKTYKA Wprowadź "typ połączenia" jako tekst z **listy rozwijanej Typ** metadanych.

- Upewnij się, **że lista rozwijana Dane** ACD jest pusta na stronie Menedżer metadanych. Wszystkie pozostałe pola na stronie Menedżer metadanych można skonfigurować zgodnie z potrzebami.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > ACD

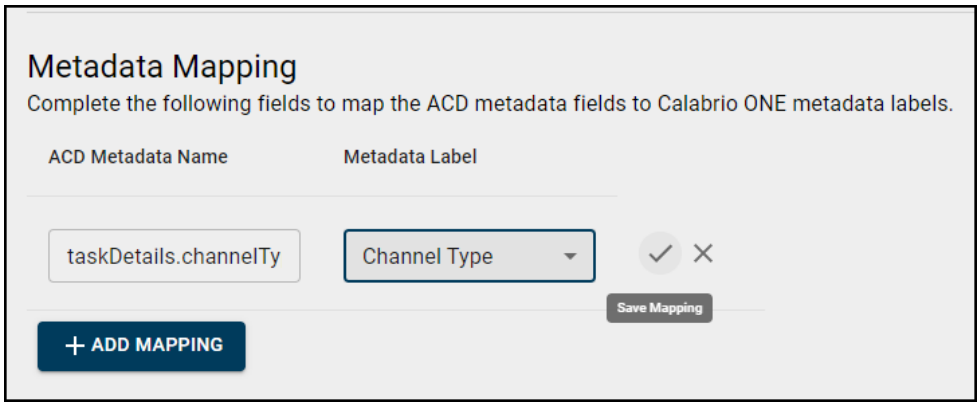
Procedura

Metadane mapy w Webex WFO

Musisz zmapować niestandardowe metadane z wartościami "Segment klienta" i "Konsultuj".

1. Przejdź do **strony konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **W sekcji Mapowanie** metadanych kliknij Dodaj **mapowanie**.
3. W polu tekstowym # **ACD Nazwa metadanych wpisz "Segment** klienta".
4. Kliknij listę rozwijaną w **kolumnie Etykieta** metadanych i z listy opcji wybierz etykietę metadanych typu połączenia utworzoną jako warunek wstępny.
5. Kliknij ikonę zaznaczenia, aby zapisać mapowanie metadanych.

PRZYKŁAD



6. Kliknij Dodaj **mapowanie** , aby dodać dodatkowe mapowanie metadanych.
7. W polu tekstowym pod **ACD Nazwa** metadanych wpisz "Consult".

8. Kliknij listę rozwijaną w **kolumnie Etykieta** metadanych i z listy opcji wybierz etykietę metadanych typu połączenia utworzoną jako warunek wstępny.
9. Kliknij ikonę zaznaczenia, aby zapisać mapowanie metadanych.
10. Kliknij **Zapisz** w prawym górnym rogu strony.

Złożone typy zdarzeń połączeń

- Transfery — Webex WFO dzieli połączenie na segmenty według liczby przekierowań. Dla każdego przekazania Webex WFO tworzy osobny kontakt i kojarzy każdy kontakt z agentem, który obsługiwał ten segment przekazywanego połączenia.
- Konferencje — Webex WFO dzieli oryginalne połączenie na dwa kontakty. Pierwszy kontakt w Webex WFO jest powiązany z agentem, który odebrał połączenie klienta. Drugi kontakt jest powiązany z agentem, który został wprowadzony do połączenia. Nagranie pierwszego kontaktu agenta obejmuje cały czas, w którym agent jest zaangażowany w połączenie. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas, w którym drugi agent dołączył do połączenia.
- Zimny (ślepy) — Webex WFO używa "zimny (ślepy)" do opisania zarówno scenariuszy transferu, jak i konferencji. Ten deskryptor obejmuje przekierowanie istniejącego połączenia bezpośrednio do dodatkowego agenta bez komunikacji między dwoma agentami przed przekazaniem lub konferencją.
- Ciepły — Webex WFO używa słowa "ciepły" do opisania zarówno scenariuszy transferu, jak i konferencji. Ten deskryptor oznacza, że pierwszy agent rozmawia z drugim agentem, aby zapewnić odpowiedni kontekst i informacje ogólne przed przeniesieniem lub konferencją. Część konsultacyjna ciepłego transferu lub konferencji jest zawarta w nagraniach kontaktów.
- Parki — w zaparkowanych scenariuszach Webex WFO dzieli połączenie na dwa kontakty. Nagranie pierwszego kontaktu obejmuje czas przed zaparkowaniem połączenia. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje czas po odebraniu połączenia z parku. Oznacza to, że zaparkowanie połączenia powoduje zakończenie kontaktu, a odebranie zaparkowanego połączenia powoduje utworzenie nowego kontaktu.
- Konsultacje — pierwszy kontakt jest powiązany z agentem, który odebrał połączenie klienta, a drugi kontakt jest powiązany z agentem, który został przyprowadzony do połączenia w celu konsultacji. Nagranie pierwszego kontaktu obejmuje całą długość połączenia klienta. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas, w którym agenci konsultowali się.

W poniższej tabeli wyszczególniono różne typy zdarzeń połączeń oraz informacje o tym, czy Webex WFO je obsługuje.

Typ	obsług.	Opis
Połączenie zaakceptowane/zakończone	Tak	Agent przyjmuje połączenie z klientem, a połączenie kończy się bez żadnych zdarzeń związanych z połączeniem, takich jak wstrzymanie lub przekazanie.
Zawieś/Wznów	Tak	Klient jest PUT wstrzymany. Muzyka wstrzymania jest odtwarzana na odcinku połączenia klienta.
Wstrzymywanie i wznawianie (ręcznie)	Tak	Połączenie zostało wstrzymane. Wstrzymywanie i wznawianie jest zgodne ze standardami zgodności z PCI. W przeciwieństwie do zawieszania/wznawiania, na odcinku połączenia klienta nie jest odtwarzana żadna muzyka wstrzymana; Słychać tylko ciszę. Użytkownik musi ręcznie uruchomić pauzę i wznowienie w systemie Cisco Webex CC, a Webex WFO rozpoznaje ręczny wyzwalacz.
Transfer zimny (ślepy) Ciepły transfer	Tak	Połączenie jest przekazywane od jednego agenta do drugiego.
Zimna konferencja Ciepła konferencja	Tak	Interakcja połączenia z dwoma lub więcej agentami.
Parkuj	Nie	Połączenie jest PUT zawieszone (zaparkowane), a połączenie może zostać odebrane (odebrane) przez tego samego agenta.

UWAGA Nagrywanie zawartości ekranu jest obsługiwane dla pierwszego agenta w połączeniu. Nagrywanie ekranu nie jest obsługiwane dla przekazywanych odcinków połączenia.

Nagrywanie ekranu

Nagrywanie ekranu jest przechwytywane przez Webex WFO Smart Desktop, a nie Cisco Webex CC.

Wymagania wstępne

Aby nagrywanie ekranu działało, należy upewnić się, że następujące funkcje i składniki są poprawnie skonfigurowane.

Funkcja	Konfiguracja
Inteligentny pulpit	Webex WFO Smart Desktop musi być zainstalowany i działać na komputerach PC

Funkcja	Konfiguracja
	Gdzie agenci logują się do Webex CC, a każdy Smart Desktop musi być skonfigurowany do korzystania z wiadomości RTE. Obsługę wiadomości RTE konfiguruje się, zaznaczając **pole wyboru Włącz obsługę wiadomości RTE dla nagrywania** ekranu na stronie Konfiguracja ACD dla Webex CC. Komunikaty RTE umożliwiają podłączonym klientom Smart Desktop nagrywanie nagrań ekranu w dziesięciominutowych segmentach, gdy poprawnie skonfigurowany użytkownik zaloguje się do Webex CC.
Webex WFO Użytkownicy synchronizowani jako	Podczas synchronizacji Webex WFO z Webex CC agenci są importowani i Webex WFO użytkowników, którzy mają profile użytkowników Webex CC. Tylko użytkownicy z profilami użytkowników Webex CC mogą być nagrywani na ekranie. Ci użytkownicy muszą mieć następujące dodatkowe konfiguracje na stronie Użytkownicy: ▪ Aktywuj tego użytkownika — musi być wybrana. ▪ Role — muszą być przypisane do roli skojarzonej z uprawnieniami Przechwyć kontakty i Ekran nagrywania. ▪ Logowanie systemu Windows — musi być takie samo jak logowanie systemu Windows, którego agenci Webex CC używają do logowania się na komputerze.

Przechwytywanie nagrań ekranu

Poniższa lista zawiera przegląd sposobu, w jaki Webex WFO przechwytuje nagrania ekranu dla agentów Webex CC.

1. Agent loguje się na komputerze za pomocą funkcji Smart Desktop.

   Gdy użytkownik, który jest poprawnie skonfigurowany w Webex WFO loguje się na komputerze, na którym działa Smart Desktop i jest skonfigurowany do korzystania z wiadomości RTE, Smart Desktop zaczyna przechwytywać nagrania ekranu w dziesięciominutowych segmentach, które zapisuje lokalnie. Nie przesyła jeszcze żadnych nagrań ekranu do Webex WFO.

Segmenty nagrywania ekranu są szyfrowane na pulpicie. Calabrio wykorzystuje proces szyfrowania dwuskładnikowego przy użyciu symetrycznego AES-CBC-256 i asymetrycznego RSA-CBC-2048 do obsługi uwierzytelniania i szyfrowania plików nagrań ekranu.

Smart Desktop przechowuje te segmenty w następującej lokalizacji:

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

2. Agent obsługuje kontakt w Webex CC.
3. Webex WFO importuje nagranie audio i metadane kontaktu.
4. Webex WFO wyodrębnia i przesyła nagranie ekranu z komputera agenta.

   Gdy Webex WFO prześle kontakty z Webex CC, rozpoczyna proces wyodrębniania i przesyłania pasujących nagrań ekranu. Webex WFO robi to, przekazując znaczniki czasu dla każdego kontaktu do odpowiedniego komputera agenta.

   Po otrzymaniu tych sygnatur czasowych aplikacja Smart Desktop przycina i łączy segmenty nagrywania ekranu w jedno nagranie ekranu odpowiadające czasowi trwania kontaktu. Następnie przesyła nagranie ekranu do Webex WFO.

   Segmenty nagrań ekranu, które nie są powiązane z żadnym kontaktem, są analizowane w celu sprawdzenia, czy nie wystąpiły rozbieżności, a następnie usuwane. Jeśli Smart Desktop utraci połączenie z Webex WFO, wykonuje proces odzyskiwania po ponownym połączeniu, aby upewnić się, że w międzyczasie tworzy nagrania ekranu dla wszystkich kontaktów obsługiwanych przez agenta.

   > **PRZYKŁAD** : Agent obsługuje kontakt na koniec dnia, a następnie wyłącza komputer, zanim Webex DW udostępni kontakt Webex WFO. Gdy agent włączy komputer,
   > Następnego dnia Smart Desktop ponownie łączy się z Webex WFO, a Webex WFO wyodrębnia i przesyła nagranie ekranu.

5. Agent się wylogowywa.

   Gdy agent się wyloguje, program Smart Desktop przestaje rejestrować nowe segmenty ekranu.

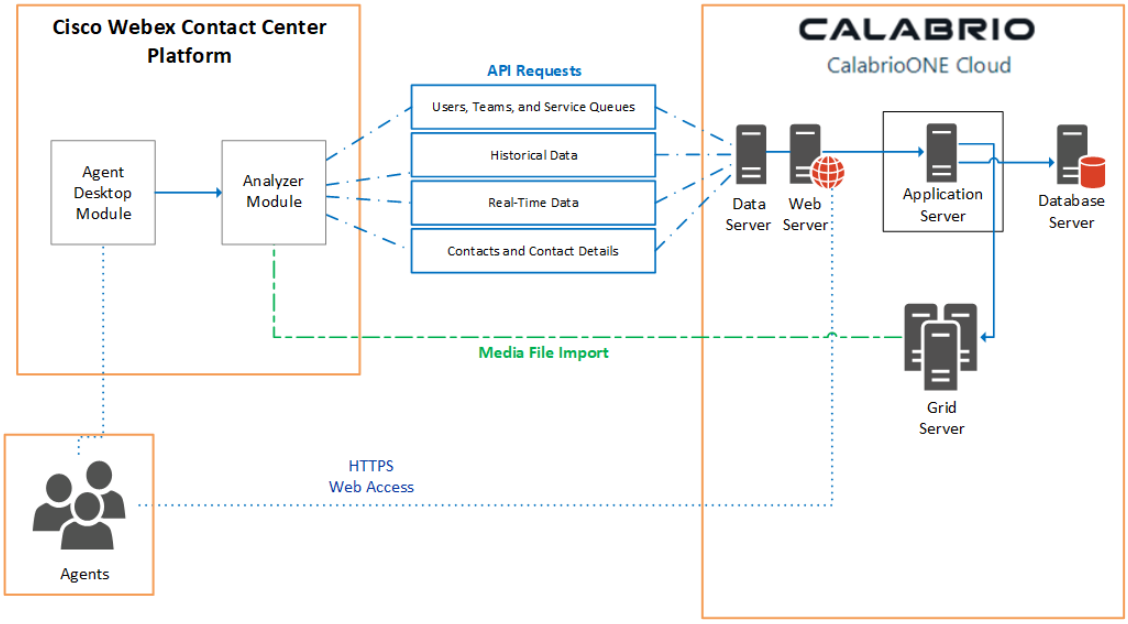
Dodatek

W dodatku znajdują się treści dotyczące wersji 1.0 integracji Cisco Webex Contact Center.

Podstawowe dane konfiguracyjne dla wersji 1.0

Webex WFO synchronizuje następujące podstawowe dane konfiguracyjne z odpowiednikami od Cisco Webex Contact Center do trzech żądań API.

Poniższy schemat architektury pokazuje połączenie między Cisco Webex Contact Center a pakietem Webex WFO. Zauważ, że diagram zawiera klasyczny WFM.



Użytkownicy

Gdy Webex WFO importuje nowego użytkownika z Webex Contact Center, tworzy nowego użytkownika Webex WFO, który ma profil użytkownika Webex Contact Center.

Gdy ktoś zmieni dane użytkownika w Webex Contact Center, usługa synchronizacji wykryje to i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

> **UWAGA** Użytkownicy ze stanem Nieaktywny w Webex Contact Center nie są importowani, dopóki nie zostaną przywróceni.

Zmiana w Webex CC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Zostanie dodany nowy użytkownik.	Zostanie dodany nowy użytkownik. W szczególności usługa synchronizacji: ▪ Stosuje imię i nazwisko użytkownika Webex Contact Center do imienia i nazwiska użytkownika Webex WFO. ▪ Stosuje TID użytkownika Webex Contact Center do identyfikatora ACD użytkownika Webex WFO. ▪ Ustawia daty rozpoczęcia Webex WFO dla firmy i działu na datę przeprowadzenia synchronizacji. ▪ Przypisuje użytkownika Webex WFO do domyślnego zespołu. **UWAGA** Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami i zespołami Webex Contact Center. Patrz Zespoły. ▪ Jeśli użytkownik Webex Contact Center ma włączone centrum kontaktów, przypisuje domyślną rolę agenta użytkownikowi Webex WFO. Żadne inne role Webex WFO nie są synchronizowane z Webex Contact Center. **UWAGA** : Jeśli usuniesz rolę agenta użytkownikowi Webex WFO, który jest synchronizowany z użytkownikiem Webex Contact Center, który Jeśli funkcja Contact-Center jest włączona, rola agenta zostanie przypisana ponownie przy następnej synchronizacji Webex WFO z Webex Contact Center.
Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.	Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.
Użytkownik zostanie usunięty.	Użytkownik jest dezaktywowany.

Teams

Webex WFO synchronizuje się z zespołami Webex Contact Center dowolnego typu (opartymi na pojemności lub agentami), o ile są one aktywne. Nie zachowuje relacji między użytkownikami Webex Contact Center a zespołami Webex Contact Center.

Gdy dane zespołu zostaną zmienione w Webex Contact Center, usługa synchronizacji wykryje je i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Webex CC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nowy zespół	Zostanie dodany nowy zespół o tej samej nazwie. Ta nazwa jest tylko do odczytu.
Zmieniono nazwę zespołu	Nazwa zespołu zostanie zmieniona.
Nowy użytkownik jest dodawany do zespołu	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między Webex Contact Center użytkowników i Webex Contact Center zespołów.
Użytkownik został usunięty z zespołu	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między Webex Contact Center użytkowników i Webex Contact Center zespołów.
Zespół zostanie usunięty.	Bez zmian.

Możesz tworzyć nowe zespoły w Webex WFO i przypisywać do nich użytkowników, ale te nowe zespoły nie są dodawane do Webex Contact Center.

Użytkownik Webex WFO może należeć tylko do jednego zespołu.

Połącz się z Cisco Webex Contact Center 1.0

W tej sekcji wyjaśniono, jak skonfigurować połączenie między Cisco Webex Contact Center 1.0 i Webex WFO.

Krok 1: Zbierz informacje od swojego dostawcy Webex Contact Center

Zbierz następujące informacje API od swojego dostawcy Webex Contact Center i zapisz je w łatwo dostępnym miejscu:

- Wypełnij podstawowy adres URL Webex Contact Center API, wraz z protokołem.
- Pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center Media API, łącznie z protokołem.
- Adres e-mail użytkownika Webex Contact Center, który jest upoważniony do dostępu zarówno do Webex Contact Center API, jak i Webex Contact Center Media API.
- API dla Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.

Podczas konfigurowania połączenia ACD z Webex Contact Center w Webex WFO te informacje będą potrzebne do ukończenia sekcji Webex Contact Center API.

UWAGA Poniższe przykładowe obrazy pokazują interfejsy API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Identyfikator jednostki

PRZYKŁAD

Identyfikator jednostki jest wyróżniony na poniższej ilustracji.

```
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">
```

- Adres URL przekierowania logowania jednokrotnego

PRZYKŁAD

Adres URL przekierowania logowania jednokrotnego jest wyróżniony na poniższej ilustracji.

```
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"/>
```

- Certyfikat dostawcy tożsamości

PRZYKŁAD

Certyfikat dostawcy tożsamości jest wyróżniony na poniższej ilustracji.

```
103 ▼        <KeyDescriptor use="signing">
104 ▼            <ds:KeyInfo>
105 ▼                    <ds:X509Data>
106 ▼                        <ds:X509Certificate>
107 ▼ ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108   BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109   MFoXDT[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```

Krok 2: Skonfiguruj Webex Contact Center jako ACD w Webex WFO

Następnie dodaj i skonfiguruj Webex Contact Center jako ACD w Webex WFO.

UWAGA Webex WFO obecnie odnosi się do Webex Contact Center jako Cisco Customer Journey Platform.

Dodaj Webex Contact Center jako ACD

1. W Webex WFO przejdź do pozycji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu > Konfiguracja ACD.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**.
3. W oknie dialogowym Szczegóły ACD skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Wybierz ACD	Wybierz **Cisco Customer Journey Platform**.
Nazwa	Wprowadź unikatową nazwę ACD.

4. Kliknij przycisk **OK**.

Skonfiguruj Webex Contact Center ACD

1. W tabeli ACD Serwery wybierz Webex Contact Center ACD.
2. Pomiń sekcję Filtrowanie ACD. Ta integracja nie obsługuje filtrowania ACD.
3. Skonfiguruj sekcję Cisco Customer Journey Platform API w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Cisco Customer Journey Platform API URL	Wprowadź pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center API zapisanego w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Wprowadź pełny adres URL Webex Contact Center Media API zapisanego w kroku 1, łącznie z identyfikatorem protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nagranie
Nazwa użytkownika	Wprowadź adres e-mail użytkownika Webex Contact Center zapisane w kroku 1. Ten użytkownik musi mieć autoryzację, aby uzyskać dostęp do Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
Klucz API	Wprowadź API dla Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API zapisanych w kroku 1.

Pole	Konfiguracja
Cisco Webex Contact Center 1.0	Wybierz tylko wtedy, gdy używasz Webex Contact Center 2.0. Spowoduje to włączenie żądań CMSv2 API.
Cisco Identyfikator dzierżawy	Wprowadź alfanumeryczny identyfikator Webex Contact Center Konto dzierżawy. To jest Twój identyfikator Cisco OrgId.

4. Skonfiguruj sekcję Interwał synchronizacji w następujący sposób.

Sekcja	Opis
Interwał (minuty) użytkowników.	Określ, jak często (w minutach) serwer danych ma synchronizować Zespołów i kolejek serwisowych w Webex WFO z ich odpowiednikami w Webex Contact Center. Aby uzyskać więcej informacji na temat synchronizacji z Webex Contact Center, zobacz Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 minut.

5. Skonfiguruj sekcję Ustawienia przechwytywania w następujący sposób.

Pole	Opis
ACD Opóźnienie przechwytywania	Wybierz czas, przez który WFM ma czekać Importuje statystyki ACD po zakończeniu określonego przedziału.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie pobrać dane z Cały poprzedni dzień. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu.
Czas ponownego odzyskania	Wprowadź godzinę, o której Webex WFO ma odzyskać dane z poprzedniego dnia z ACD.

6. (Opcjonalnie) Wybierz **opcję Włącz wiadomości RTE dla nagrywania** ekranu. Umożliwia to nagrywanie ekranów agentów Webex Contact Center, którzy są skonfigurowani do nagrywania ekranu w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji na temat nagrywania ekranu, zobacz QM Dane dla wersji 1.0.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Krok 3: Konfigurowanie serwera danych

Konfigurowanie serwera danych dla Cisco Webex Contact Center ACD

1. W Webex WFO przejdź do **Application Management** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. **Z listy rozwijanej Wybierz konfigurację** serwera danych wybierz serwer danych, którego chcesz użyć dla Webex Contact Center ACD.
3. Skonfiguruj następujące ustawienia.

Ustawienie	Konfiguracja
Regionalny Serwer Danych ACD	**Zaznacz pole wyboru Włącz synchronizację** , a następnie przenieś ustawienia synchronizacji Webex Contact Center ACD od **Dostępne** do **przypisanego**.
Regionalny Serwer Danych ACD	**Zaznacz pole wyboru Włącz przechwytywanie** , a następnie przenieś ustawienia przechwytywania WebexContact Center ACD od **Dostępne** do **przypisanego**.
Regionalny serwer danych Real-rzeczywistego	Zaznacz pole wyboru Włącz zdarzenia **czasu** , a następnie przenieś ustawienia zdarzeń czasowych Webex Contact Center ACD z **Dostępne** do **przypisanych**.
Ustawienia serwera importu nośników	**Zaznacz pole wyboru Włącz import** nośnika, a następnie przenieś wartość Webex Contact Center ACD z **Dostępne** do **przypisanej**.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center przy użyciu interfejsów API CMSv2Connect to # using CMSv2 APIs

W tej sekcji wyjaśniono, jak skonfigurować połączenie między Cisco Webex Contact Center i Webex WFO dla użytkowników przechodzących z wersji 1.0 przy użyciu interfejsów API CMSv2.

Konfigurowanie CWCC 2.0 przy użyciu interfejsów API CMSv2

1. W polu Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami**>**Konfiguracja** systemu>**ACD**.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**. **Zostanie otwarte okno ACD Szczegóły** .
3. W oknie ACD Szczegóły skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Wybierz ACD	Wybierz **Cisco Customer Journey Platform**. **UWAGA** Webex WFO obecnie odnosi się do Webex Contact Center jako Cisco Customer Journey Platform.
Nazwa	Wprowadź unikatową nazwę ACD.

4. Kliknij przycisk **OK**.
5. **W tabeli Wybierz ACD** wybierz właśnie utworzony Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Pomiń sekcję Filtrowanie ACD. Ta integracja nie obsługuje filtrowania ACD.
7. Skonfiguruj sekcję Cisco Customer Journey Platform API w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Cisco Customer Journey Platform API URL	Wprowadź pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center API zapisanego w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Wprowadź pełny adres URL Webex Contact Center Media API zapisanego w kroku 1 wraz z identyfikatorem protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nagranie
Nazwa użytkownika	Wprowadź adres e-mail użytkownika Webex Contact Center zapisane w kroku 1. Ten użytkownik musi mieć autoryzację dostępu do Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
Klucz API	Wprowadź API dla znaków Webex Contact Center API i Webex

Pole	Konfiguracja
	Nośnik centrum kontaktu API zapisany w kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaznacz to pole wyboru. To pole wyboru umożliwia nawiązywanie połączenia z CWCC 2.0 za pomocą interfejsów API CMSv2.
Cisco Identyfikator dzierżawy	Wprowadź alfanumeryczny identyfikator Webex Contact Center Konto dzierżawy. To jest identyfikator organizacji Cisco.

8. Skonfiguruj sekcję Interwał synchronizacji w następujący sposób.

Sekcja	Opis
Interwał (minuty) użytkowników.	Określ, jak często (w minutach) serwer danych ma synchronizować Zespoły, a kolejki serwisowe w Webex WFO z ich odpowiednikami w Webex Contact Center. Aby uzyskać więcej informacji na temat synchronizacji z Webex Contact Center, zobacz Core Configuration Data for 1.0. Minimum = 10 minut.

9. Skonfiguruj sekcję Ustawienia przechwytywania w następujący sposób.

Pole	Opis
ACD Opóźnienie przechwytywania	Wybierz czas, przez który WFM ma czekać Importuje statystyki ACD po zakończeniu określonego przedziału czasu.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie pobrać dane z Cały poprzedni dzień. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są
	poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu.
Czas ponownego odzyskania	Wprowadź godzinę, o której Webex WFO ma odzyskać dane z poprzedniego dnia z ACD.

10. (Opcjonalnie) Wybierz **opcję Włącz wiadomości RTE dla nagrywania ekranu**. Umożliwia to nagrywanie ekranów agentów Webex Contact Center, którzy są skonfigurowani do nagrywania ekranu w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Nagrywanie ekranu.
11. Kliknij przycisk **Zapisz**.

QM Dane dla wersji 1.0

QM pozwala monitorować i oceniać, jak dobrze agenci reagują na kontakty, które otrzymują.

Nagrywanie dźwięku

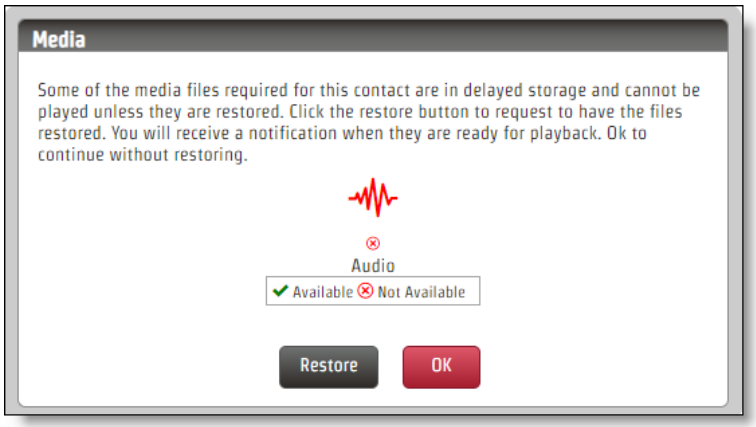
Gdy QM jest połączony z Cisco Webex Contact Center, kontakty są tworzone i rejestrowane w Webex Contact Center.

Aby zaimportować kontakt, Webex WFO najpierw importuje metadane kontaktu za pomocą żądania API. Następnie importuje nagranie audio za pomocą innego żądania API, dopasowuje nagranie audio do metadanych kontaktu i kojarzy kontakt z agentem, który go obsługiwał.

Gdy wielu agentów obsługuje kontakt w Webex Contact Center (na przykład, gdy jeden agent przekazuje kontakt innemu agentowi), Webex WFO używa metadanych do segmentacji kontaktu na pasującą liczbę kontaktów, które następnie kojarzy z poszczególnymi zaangażowanymi agentami. W szczególności Webex WFO określa, kiedy agenci byli aktywni w połączeniu za pomocą znaczników czasu rozpoczęcia i zakończenia i odpowiednio segmentuje kontakt. Każdy wynikowy kontakt w Webex WFO ma własne metadane i nagranie audio.

Udostępnienie kontaktu Webex Contact Center Webex WFO może potrwać do dwóch godzin. Czasami przesyłanie nagrania audio skojarzonego z kontaktem może potrwać dłużej.

> **NUTA**
> Jeśli klikniesz dwukrotnie kontakt, który nie ma jeszcze przekazanego nagrania dźwiękowego, pojawi się następujący komunikat:



Jednak w tej sytuacji nagranie nie znajduje się w pamięci z opóźnieniem, a kliknięcie przycisku "Przywróć" nie powoduje przywrócenia nagrania. Nagranie jest dostępne do odtworzenia tylko wtedy, gdy stan przesyłania pliku audio zmieni się z "Plik jeszcze nie przesłany" na "Plik został przesłany".

W poniższych sekcjach opisano, jak Webex WFO segmentuje Webex Contact Center kontakty obejmujące konsultacje, transfery lub konferencje.

Konsultacje

Webex WFO dzieli kontakt Webex Contact Center na dwa kontakty, z którymi jest skojarzony ten sam identyfikator kontaktu.

Pierwszy kontakt jest skojarzony z agentem, który odebrał połączenie klienta, a drugi kontakt jest powiązany z agentem, który został przyprowadzony do połączenia w celu konsultacji. Nagranie pierwszego kontaktu obejmuje całą długość połączenia klienta. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas, w którym agenci konsultowali się.

Podczas konsultacji Webex Contact Center rejestruje tylko klienta, a nie agentów.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje kontakt, w którym agent Braun konsultował się z agentem Hodgesem przez 42 sekundy. Webex WFO dzieli ten kontakt na dwa kontakty, 29 i 30.

Nagranie związane z kontaktem 29 ma czas trwania 00:02:21, czyli cały czas, przez jaki agent Braun był połączony z klientem. Nagranie związane z kontaktem 30 trwa 00:00:42, czyli tylko tyle, ile czasu agent Hodges konsultował z agentem Braunem.

Oba nagrania mają ten sam skojarzony identyfikator kontaktu.

Kontakty te można wybierać i odtwarzać jeden po drugim za pomocą odtwarzacza multimedialnego. Wszystkie powiązane kontakty zostaną wyświetlone w polu Powiązane kontakty Tab, gdzie można je również wybrać i odtworzyć.

Przekazania

Wartość Webex WFO dzieli kontakt na segmenty Webex Contact Center według liczby przeniesień. Dla każdego przekazania Webex WFO tworzy osobny kontakt i kojarzy każdy kontakt z agentem, który obsługiwał ten segment przekazywanego połączenia.

Wszystkie segmenty przekazywanego połączenia mają ten sam identyfikator kontaktu.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje kontakt, w którym agent Braun przeniósł kontakt do agenta Hodgesa.

Webex WFO dzieli ten kontakt na dwa kontakty, 27 i 28. Nagranie dla kontaktu 27 ma czas trwania 00:00:44, który jest czasem, przez jaki agent Braun był połączony z klientem, zanim przekazał kontakt agentowi Hodgesowi. Nagranie dla kontaktu 28 ma czas trwania 00:01:14, czyli czas, przez jaki agent Hodges był połączony z klientem przed zakończeniem kontaktu.

Oba nagrania mają ten sam skojarzony identyfikator kontaktu.

Kontakty te można wybierać i odtwarzać jeden po drugim za pomocą odtwarzacza multimedialnego. Wszystkie powiązane kontakty zostaną wyświetlone w polu Skojarzone kontakty Tab, gdzie można je również wybrać i odtworzyć.

Konferencje

Webex WFO dzieli kontakt Webex Contact Center na dwa kontakty, z którymi jest skojarzony ten sam identyfikator kontaktu.

Pierwszy kontakt jest powiązany z agentem, który odebrał połączenie klienta, a drugi kontakt jest powiązany z agentem, który został zaproszony do połączenia na konsultację, a następnie na konferencję. Nagranie pierwszego kontaktu obejmuje całą długość połączenia klienta. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas, w którym agenci konsultowali się i uczestniczyli w rozmowie konferencyjnej.

Podczas konsultacji Webex Contact Center rejestruje tylko klienta, a nie agentów. Podczas połączenia konferencyjnego Webex Contact Center rejestruje zarówno klienta, jak i agentów.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje kontakt z Webex Contact Center, w którym agent Braun konsultował się z agentem Hodgesem, a następnie zaprosił agenta Hodgesa na połączenie konferencyjne.

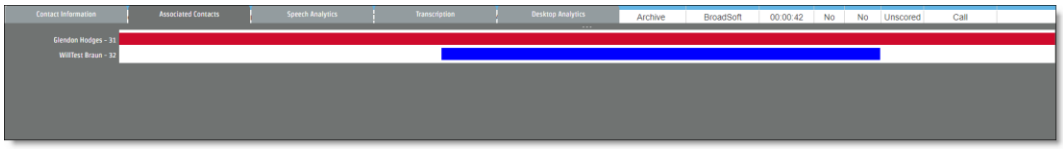
Webex WFO dzieli ten kontakt na dwa kontakty, 31 i 32. Nagranie dla kontaktu 31 ma czas trwania 00:02:09, czyli cały czas, przez jaki agent Braun był połączony z klientem. Nagranie dla kontaktu 32 trwa od 00:01:00, czyli tylko tyle, ile czasu agent Hodges konsultował, a następnie odbywał telekonferencję z agentem Braunem.

Oba nagrania mają ten sam skojarzony identyfikator kontaktu.

▼ 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

Kontakty te można wybierać i odtwarzać jeden po drugim za pomocą odtwarzacza multimedialnego. Wszystkie powiązane kontakty zostaną wyświetlone w polu Powiązane kontakty Tab, gdzie można je również wybrać i odtworzyć.

Na poniższej ilustracji pokazano odtwarzacz multimedialny po wybraniu kontaktu 31. Z listy Powiązane kontakty Tab można również wybrać i odtworzyć kontakt 32.



Metadane kontaktu

Element Webex WFO nie importuje żadnych niestandardowych metadanych z Webex Contact Center 1.0, w tym:

- Dane powiązane z połączeniem
- Kody zawijania

W poniższej tabeli podsumowano, w jaki sposób metadane kontaktu z Webex Contact Center 1.0 są mapowane na równoważne metadane kontaktów w QM.

Webex CC	QM
Agent	Nazwisko, Imię
ANI	Numer dzwoniący
DNI	Wybrany numer

Webex CC	QM
Data	Data, godzina
Użytkownik TID	Identyfikator ACD agenta
Session ID (Identyfikator sesji)	Powiązany identyfikator kontaktu

Webex WFO obsługuje niestandardowe mapowanie metadanych dla CWCC 2.0. Zobacz Synchronizowanie metadanych z Webex WFO , aby uzyskać więcej informacji.