Cisco

Przewodnik integracji Webex WFO i Webex Contact Center

Dla wdrożeń z klasycznym WFM

Data pierwszej publikacji: 29 września 2020 r.
Ostatnia aktualizacja: 11 listopada 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

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 zainicjowanych zdarzeń automatycznych Webex WFO, nie przechodzi przez Webex WFO.

WAŻNE Wstrzymywanie i wznawianie 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 Workforce (WFO), który integruje się z Cisco Webex Contact Center w celu zapewnienia nagrywania rozmów, zarządzania jakością, zarządzania Workforce, 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: Opóźnienie importu wynosi od dwóch do trzech godzin. Wersja 2.0: Import kontaktów ma miejsce, gdy nagranie jest udostępniane Webex WFO z Webex Contact Center. Import trwa do piętnastu minut.	
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 dźwięk	Zobacz Cisco Webex Contact Center Omówienie wersji 1.0 i 2.0 dla	

Funkcj	**obsług.**	**Obecnie Nieobsługiw**
nagrywanie, wstrzymywanie i wznawianie (ręczne i automatyczne) Webex WFO pozyskuje nagrywanie ekranu, wstrzymywanie i wznawianie (ręcznie i automatycznie) Nagrywanie stereo	Informacje o bieżącej dostępności funkcji wstrzymywania i wznawiania nagrywania dźwięku, wstrzymywania i wznawiania nagrywania ekranu oraz nagrywania 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 Użytkownicy, zespoły i kolejki	
Importowanie metadanych kontaktów	X	
Integracja z CRM	X*	
Kontrolki nagrywania w Internecie agenta i kontrolki nagrywania API		X**

Funkcja	obsług.	Obecnie Nieobsługiwane
Obsługuje integrację wielokanałową	X	
Kanały głosowe	X	
Kanał cyfrowy - Czat	X Zobacz Informacje o Webex WFO Digital Obsługa kanałów	
Kanał cyfrowy - SMS	X Zobacz Informacje o Webex WFO Digital Obsługa kanałów	
Kanał cyfrowy - E-mail	X Zobacz About Webex WFO Digital Obsługa kanałów	

** Otwarty przegląd integracji produktu.*

*** Elementy sterujące Start / Stop API są dostępne tylko do nagrywania na ekranie. Dodatkowa pomoc techniczna Cisco może być wymagana do zaimplementowania dowolnego nagrywania tylko ekranu 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 odbieranego 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 importowania multimediów		X
Smart Desktop do nagrywania ekranu, monitorowania ekranu na żywo i funkcji analizy pulpitu	X	
Smart Desktop w systemie operacyjnym Windows	(dostępny)	
Smart Desktop w systemie MAC OS		(niedostępne)

*Jeśli migrujesz z serwera danych do integracji bezserwerowej, skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco. Patrz Wprowadzenie.

Musisz mieć **włączone nagrywanie segmentów, nagrywanie** nóg z konsultacją i **złożone połączenia** . Patrz Złożone zdarzenia połączeń, aby uzyskać więcej informacji.

Workforce Zarządzanie (Classic WFM)

WAŻNE : Classic WFM został ogłoszony końcem sprzedaży z dniem 1 grudnia 2023 r. i nie jest już dostępny w sprzedaży.

WFM to ujednolicone, zorientowane na użytkownika oprogramowanie o nowoczesnym podejściu. Udoskonal prognozowanie, usprawnij planowanie i administrację oraz pozwól menedżerom skupić się na dodawaniu wartości. PUT właściwych ludzi na właściwych miejscach.
Daj im możliwość inteligentniejszej pracy i zapewnienia spójnej i wyjątkowej obsługi klienta.

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Dane historyczne	X	
Dane w czasie rzeczywistym	X	
Prognozowanie	X	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Planowania	X	
Obsługiwana synchronizacja	X Użytkownicy, zespoły i kolejki	

** Przechwytywanie danych historycznych starszych niż sześć miesięcy może wymagać zaangażowania w usługi profesjonalne, jeśli dane nie są bezpośrednio dostępne w Webex Contact Center.*

Analytics

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Analiza mowy (fonetyka)	X** Dostępne tylko dla wdrożeń lokalnych	
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	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Inteligentna analiza porównawcza agentów	X	
Zaawansowane wyszukiwanie mowy	X	
Inteligencja Omni Agent	X Dostępne tylko dla wdrożeń w chmurze. Wymagane jest zaangażowanie w Cisco Professional Services.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence opiera się na niestandardowych metadanych. Zobacz Synchronizowanie metadanych z Webex WFO , aby uzyskać więcej informacji.

Spostrzeżenia

Insights to oparte na sztucznej inteligencji rozwiązanie BI, które jest podstawową częścią pakietu Webex WFO. Insights zapewnia mieszane, nieodizolowane raporty, które umożliwiają płynne łączenie wszystkich danych dotyczących zarządzania zaangażowaniem Workforce i 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 działają licencje i Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

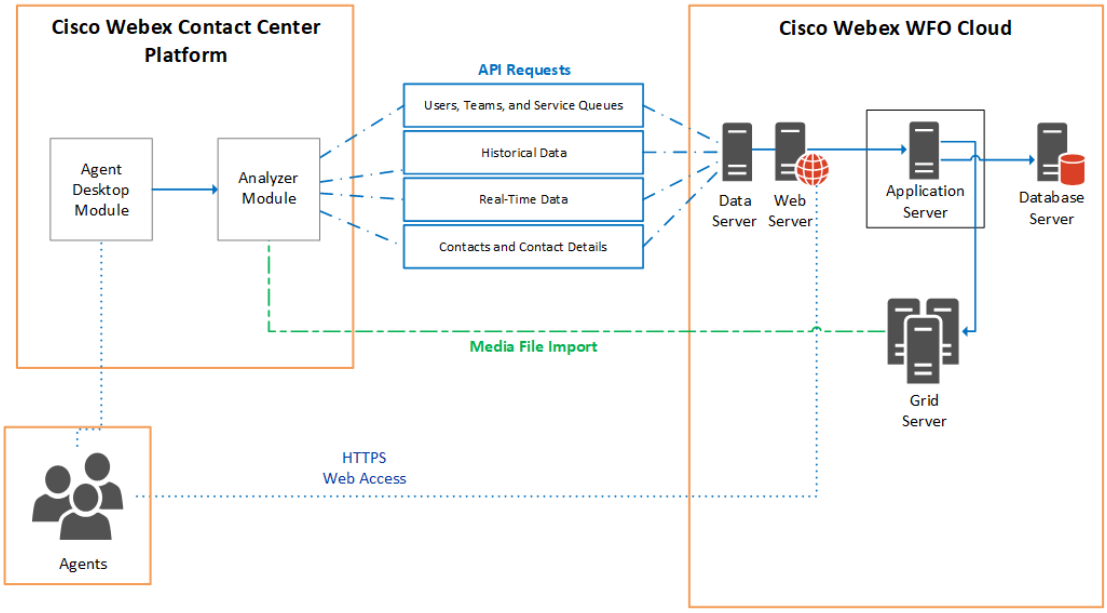
Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Gotowe pulpity nawigacyjne	X	
Analiza oparta na uczeniu maszynowym	X	
Motywy niestandardowe	X	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
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.



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.

- Konfiguracja Cisco Webex Contact Center
- Połącz się 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
- Jeśli wdrożenie obejmuje QM, Analytics lub Classic WFM postępuj zgodnie z procedurą Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Przegląd konfiguracji

Integracja CWCC 1.0 korzysta z interfejsów API CMSv2 i jest kompatybilna z Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM.

Postępuj zgodnie z procedurą opisaną w temacie Połącz z Cisco Webex Contact Center 1.0.

Interfejsy API CMSv2

- Kompatybilny tylko z Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM
- Odpowiedni dla użytkowników przechodzących z CWCC 1.0 na 2.0
- Należy postępować zgodnie z procedurą Połącz z Cisco Webex Contact Center 1.0 , upewniając się, że pole wyboru Cisco Webex Contact Center 1.0 **jest zaznaczone** , **a pole Cisco dzierżawy ID** zostało wypełnione.

Konfiguracja Cisco Webex Contact Center

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

WAŻNE Ustaw nazwę użytkownika i hasło konta administratora Webex tak, aby nigdy nie wygasały. Jest to konto typu usługi. Nie powinno to być osobiste konto e-mail. Cisco odwołuje Tokeny dostępu po wygaśnięciu poświadczeń użytkownika. Dlatego jeśli nazwa użytkownika i hasło konta Cisco wygasną, ACD w Webex WFO musi zostać ponownie uwierzytelniony. Ponowne uwierzytelnienie wymaga zaangażowania Cisco pomocy technicznej. Zaopatrz dział pomocy technicznej Cisco o następujące informacje.
- Webex Contact Center poświadczenia administratora (nazwa użytkownika i hasło)
- Webex WFO Najemca ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO poświadczenia administratora dzierżawy (nazwa użytkownika i hasło)
- Webex WFO URL domeny (np. część "us3" w www.us3.calabriocloud.com)

Wymagania wstępne

- Nazwa użytkownika ma format 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 funkcji synchronizacji Active Directory z Cisco lub utworzonym ręcznie w portalu administracyjnym Cisco.

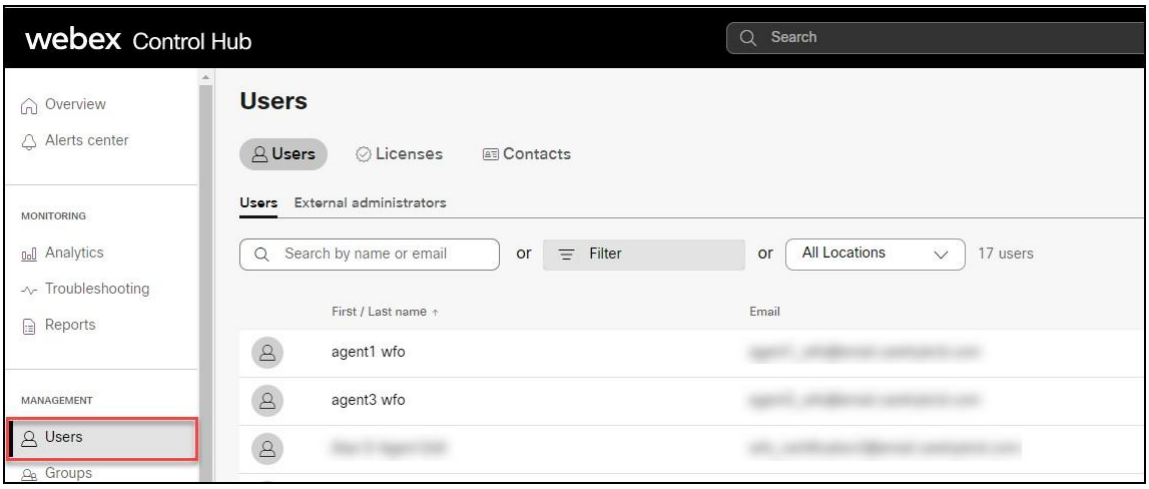
  UWAGA Jeśli synchronizacja Active Directory zostanie włączona później, a adres e-mail nie istnieje w Active Directory, konfiguracja w Cisco zostanie usunięta. Będą dublowane zespoły i
  Użytkowników spowodowanych problemami z synchronizacją z nowym adresem e-mail.

Procedury konfiguracyjne

Przypisywanie ról i uprawnień

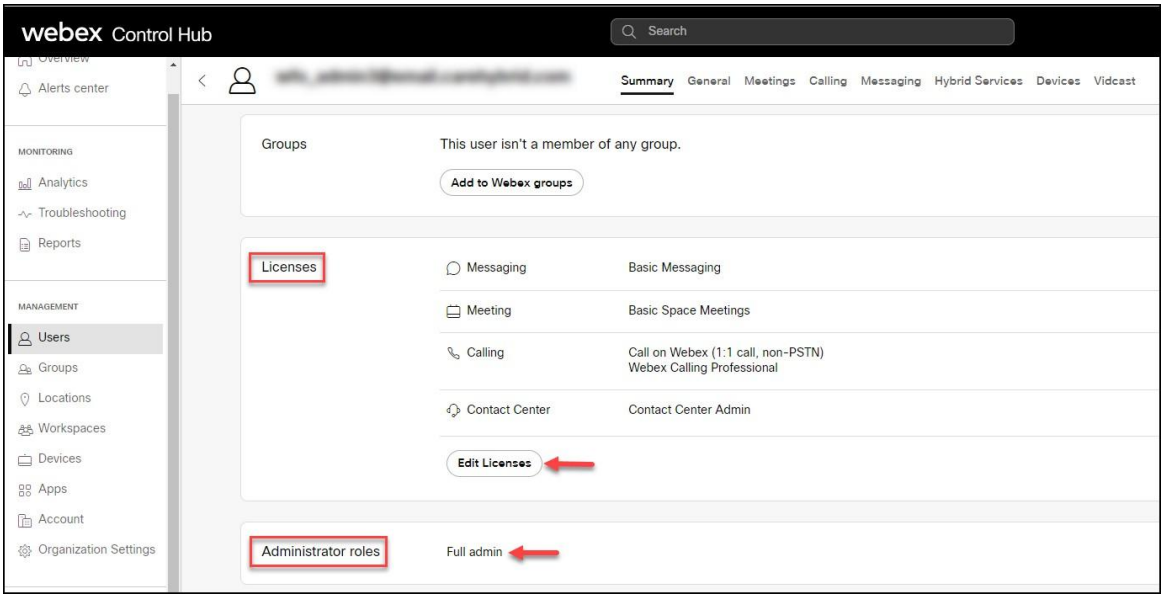
Konto użytkownika użyte w tej procedurze jest później używane do ukończenia procesu OAUTH potrzebnego do integracji z Webex WFO.

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**.

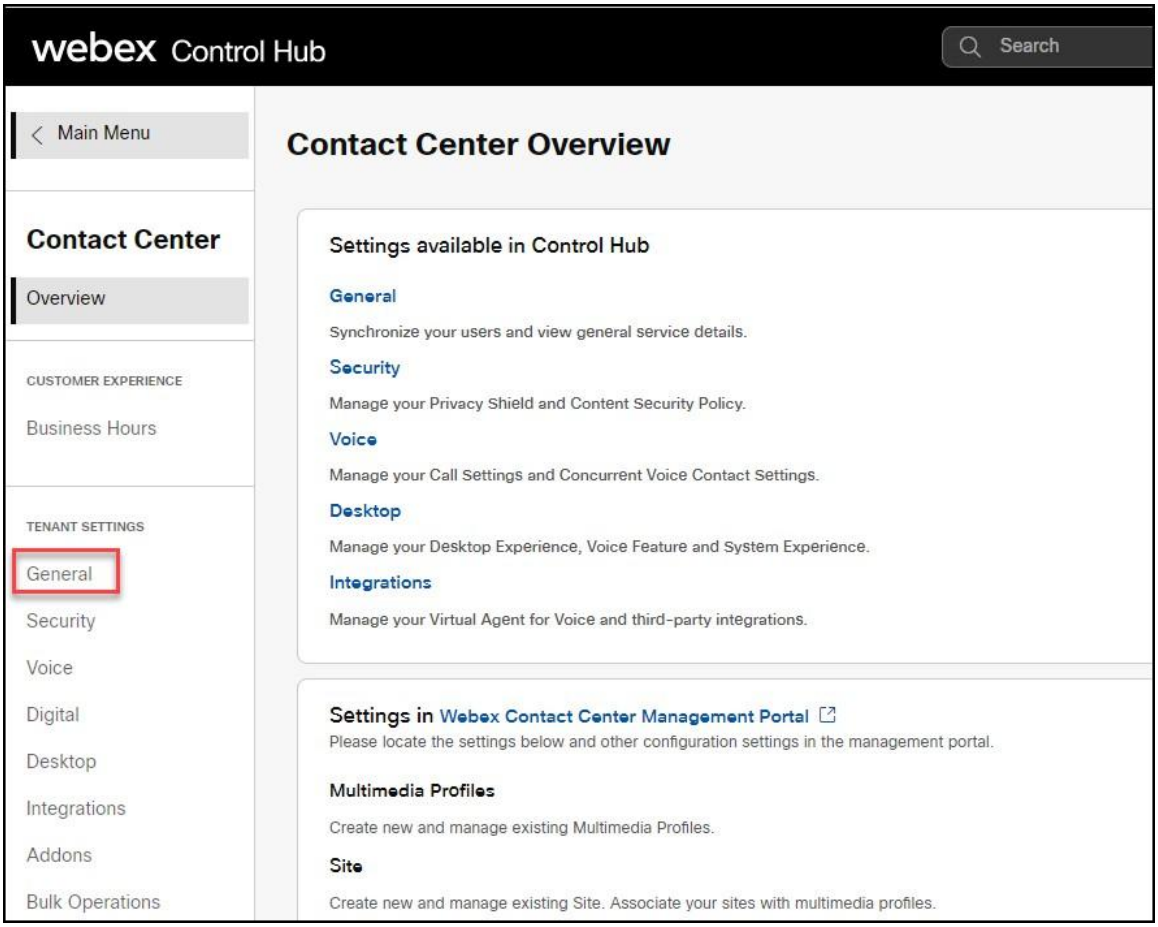
Licencje	
Wiadomości	Podstawowe wiadomości
	Zaawansowane
Spotkan	Podstawowe spotkania
	kosmiczne Zaawansowane
	spotkania kosmiczne
Wywoł	Połączenie Webex (połączenie 1:1,
Centrum	Administrator centrum kontaktowego

Rola	
Usługi	Administrator usługi

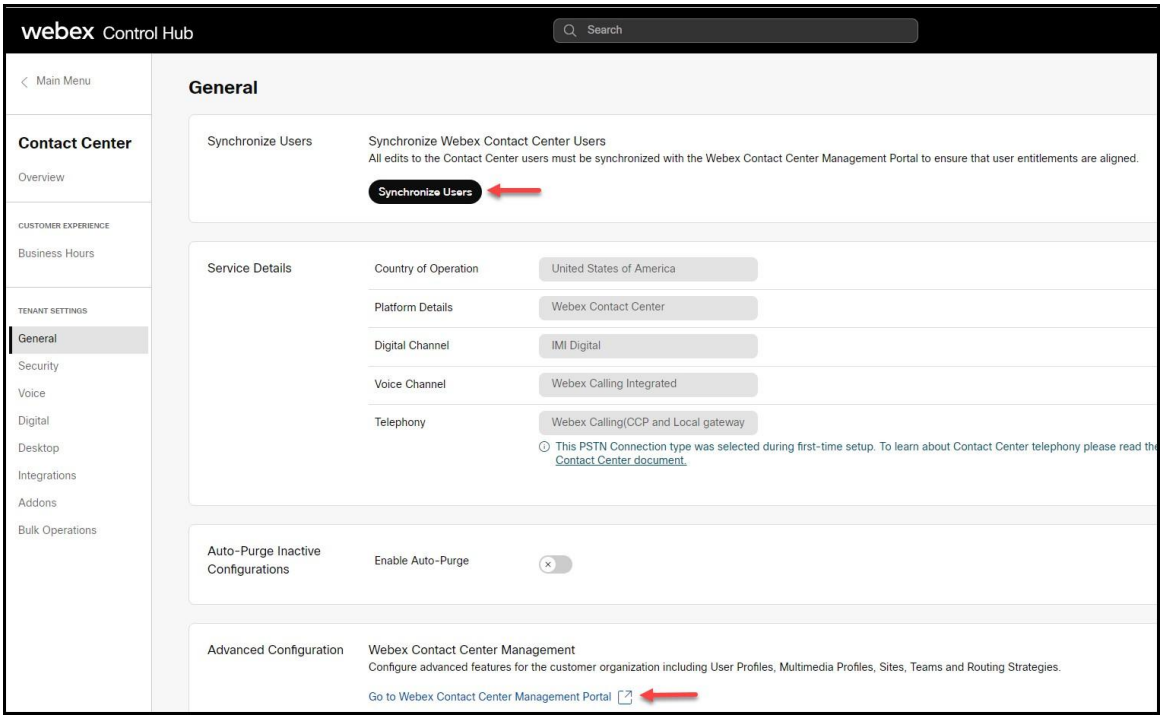
> **UWAGA** Jeśli występują problemy z synchronizacją, wybierz ikonę
> **Pole wyboru Administrator** organizacji i przypisz

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**.

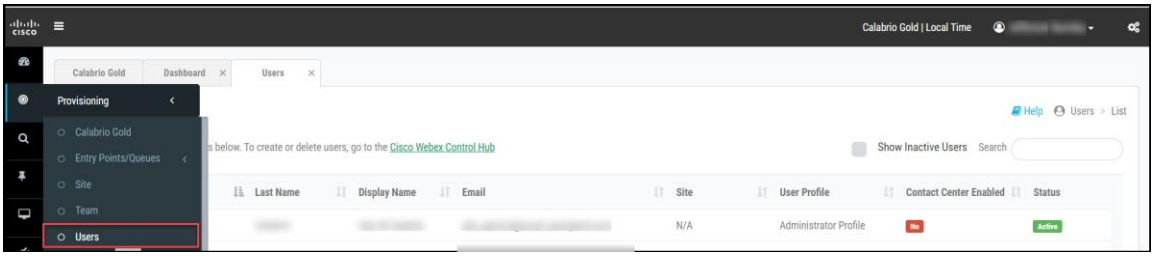


4. **Kliknij łącze Przejdź do portalu** zarządzania Webex Contact Center. Portal zarządzania zostanie otwarty w osobnym oknie.

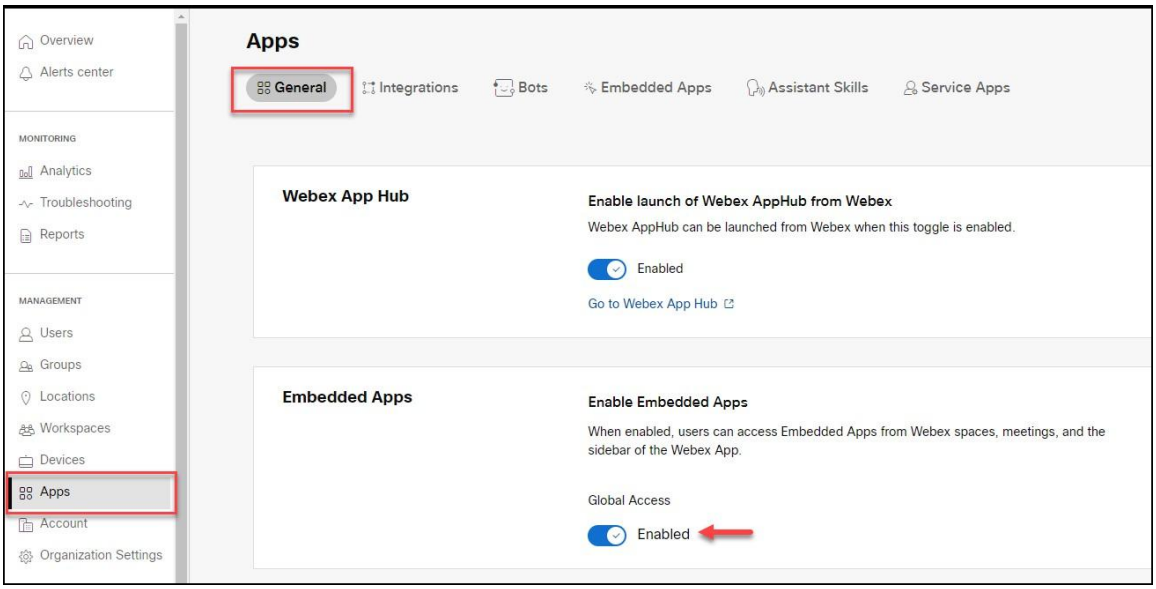
5. W portalu zarządzania upewnij się, że konto API jest zsynchronizowane, przechodząc do **sekcji Obsługa administracyjna**

   > **Użytkownicy** z lewego paska nawigacyjnego.

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

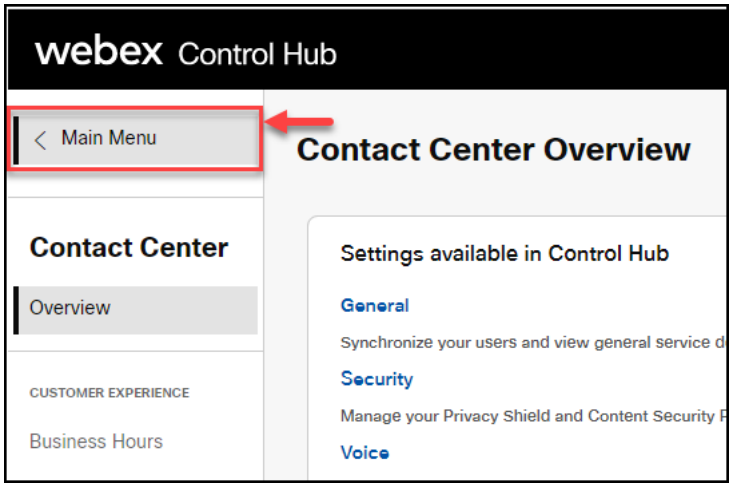


Konfigurowanie ustawień aplikacji



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

UWAGA Jeśli jesteś na dowolnej **ze stron Contact Center** , musisz kliknąć **Menu główne**



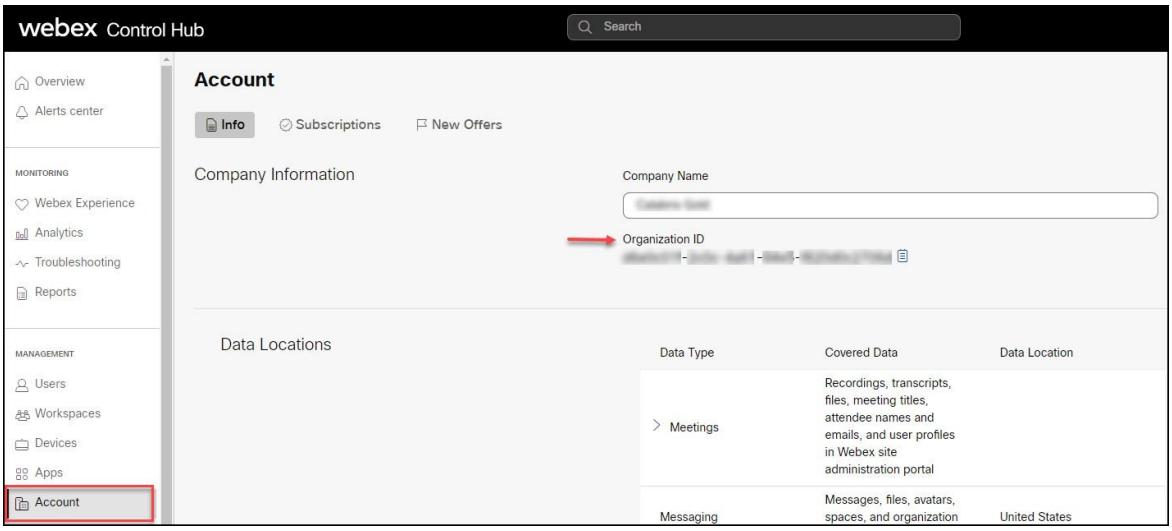
, aby zyskać dostęp do **strony Aplikacje** .

2. Na stronie **Ogólne** Tab **na stronie Aplikacje** włącz **przełącznik Dostęp globalny włączony** .

Znajdź swoją organizację ID

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

2. Zapisz swoją **organizację ID** w łatwo dostępnym miejscu. Organizacja Cisco ID jest wymagana podczas konfigurowania połączenia do CWCC 2.0 w Webex WFO. Twoja organizacja ID jest również znana jako dzierżawa ID 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 zalogowania się nie powiedzie, 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.

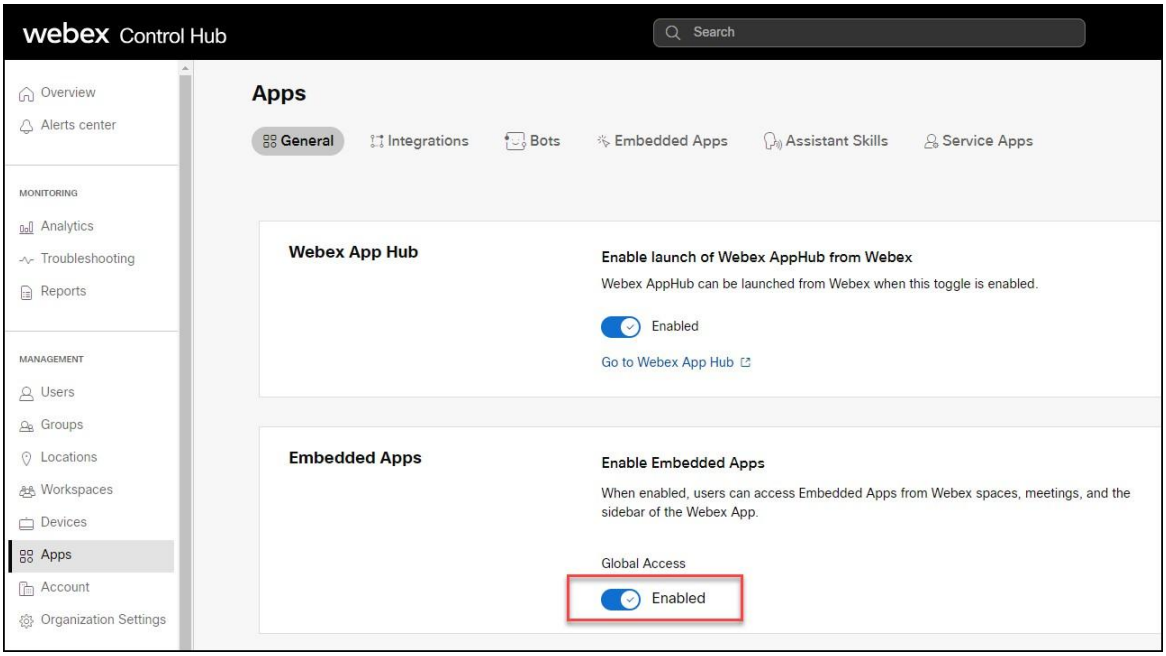
Włącz integrację z pakietem Pro Pack

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 za pomocą aplikacji ID. Zostanie otwarte okno właściwości integracji.

   Aplikacja Calabrio ID -

   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. Element Organizacja ID 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 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 ze swoim menedżerem konta.

Wymagania wstępne

Skopiuj poniższe informacje od dostawcy Webex Contact Center i zapisz je w łatwo dostępnej lokalizacji. Postępuj zgodnie z procedurami opisanymi w temacie Konfiguracja 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 .
- Nazwa użytkownika — jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.

  > **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Jeśli używasz WFM, upewnij się, że nazwa użytkownika Webex Contact Center
  > różni się od pola **Calabrio ONE API Nazwa użytkownika** .

- API URL — Pełny podstawowy adres URL Webex Contact Center API, wraz z protokołem.
- Tenant ID — To jest Twoja organizacja Cisco Webex Contact Center ID.
- Pole Calabrio ONE API Nazwa użytkownika musi spełniać następujące kryteria.
  - W Webex WFO ten użytkownik musi mieć **również przypisane uprawnienia Nagrywanie ekranu** i **Nagrywanie głosu** do swojej roli. W **obszarze Zarządzanie** aplikacjami użyj **strony Role, aby przypisać uprawnienia do ról, a strona** Użytkownicy użyj strony Użytkownicy , aby przypisać role użytkownikom.
  - Ten użytkownik musi być przypisany do **zespołu domyślnego** z **listy rozwijanej Zespół** w sekcji **Użytkownicy**
    w **zarządzaniu aplikacjami**.

- Użytkownikowi należy nadać pełny zakres, wybierając wszystkie grupy i zespoły w obszarze **Skojarzone grupy i zespoły** na **stronie Użytkownicy w** obszarze Zarządzanie **aplikacjami**.

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 — Postępuj zgodnie z tą procedurą, 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 na 2.0.

  Jeśli masz WFM, musisz przeprowadzić procedurę Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM po zakończeniu procedury Configure CWCC 2.0 przy użyciu programistycznych interfejsów API 2.0.

- Po skonfigurowaniu ACD należy skonfigurować 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. **WAŻNE** : Powinno to być konto typu usługi, którego nigdy nie należy zmieniać. Zmiana konta może spowodować Duplikować użytkowników i zespoły w systemie.

Pole	Konfiguracja
API URL	Wprowadź pełny podstawowy adres URL Cisco Webex Contact Center API, wraz z identyfikatorem protokołu.
Najemca ID	Wprowadź nazwę organizacji ID 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 tego konta administratora dzierżawy. ▪ W Webex WFO ten użytkownik musi mieć **również przypisane uprawnienia Nagrywanie ekranu** i **Nagrywanie głosu** do swojej roli. W **obszarze Zarządzanie** aplikacjami użyj **strony Role, aby przypisać uprawnienia do ról, a strona** Użytkownicy użyj strony Użytkownicy , aby przypisać role użytkownikom. ▪ Ten użytkownik musi być przypisany do zespołu domyślnego z listy rozwijanej Zespół **na** stronie Użytkownicy **w** module Zarządzanie aplikacjami **.** ▪ Użytkownikowi należy nadać pełny zakres, wybierając wszystkie grupy i zespoły w obszarze **Skojarzone grupy i zespoły** na **stronie Użytkownicy w** obszarze Zarządzanie **aplikacjami**.
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.

Pole	Konfiguracja
	Zaznacz pole wyboru Cyfrowy (Czat, SMS, E-mail, Społecznościowe), jeśli Twoja organizacja chce, aby Webex WFO pozyskiwały 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 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.
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.
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.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie przechwycić dane z całego poprzedniego dnia.
Importowanie multimediów	Włącz importowanie multimediów i plików nagrań do Webex WFO Od Webex Contact Center.

Pole	Konfiguracja
Synchronizacja użytkowników	Umożliwia synchronizację danych użytkownika z Webex WFO z Webex Contact Center.
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 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 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 do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru wyszukiwania tekstowego na stronie Interakcje. Webex WFO przypisuje język kontaktowi tekstowemu przy użyciu następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu w momencie jego istnienia

Pole	Konfiguracja
	Zaimportowane 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.

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.

Konfigurowanie ponownej autoryzacji

1. Upewnij się, że jesteś wylogowany z Cisco Webex Contact Center.
2. W obszarze Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami**>**Konfiguracja** systemu>**ACD Konfiguracja**.
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. Przejdź z powrotem do strony ACD dla 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**.

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

Pola standardowe zwracane w odpowiedziach punktów końcowych API. Stamtąd metadane muszą być 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 oraz przykłady. Po pomyślnym zmapowaniu metadane mogą służyć do dodawania różnych śledzonych informacji 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 polu 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 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 > > > konfiguracji 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

   ıdanie.

   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.

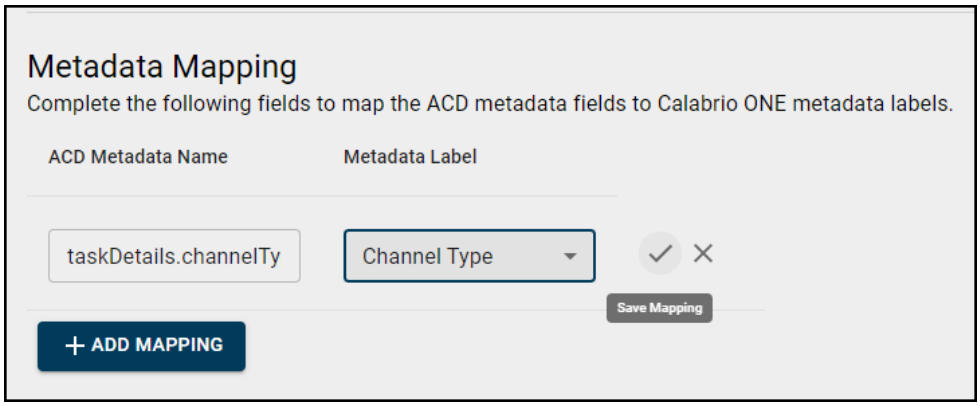
   <task lub taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Typ danych>

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
            właściciel { ID nazwa }
            entryPoint { ID nazwa }
```

```
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 nazwa }
40                  lastSite { ID nazwa }
41                  lastTeam { ID name }
42                  lastEntryPoint { ID nazwa }
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: {
```

```
                    oraz: [
                              { channelType: { równa się: telefonia } }
                    ]
               }
          ) {
               zadania {
                    identyfikator
                    stan
                    Typ kanału
                    createdTime
                    endedTime
                    pochodzenie
                    cel
                    contactReason
                    kierunek
                    właściciel { ID nazwa }
                    entryPoint { ID nazwa }
                    terminationType
                    podtyp kanału
                    klient { name phoneNumber email }
                    isActive
                    isCallback
                              channelMetaData { email { temat metaData } }
                    callbackData {
                         callbackRequestTime
                         callbackConnectTime
                         callbackNumber (numer zwrotny)
                         callbackStatus
                         callbackOrigin
                         Typ callbackType
                    }
                    nagrywanieLokalizacja
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { ID nazwa }
                    lastSite { ID nazwa }
                    lastTeam { ID nazwa }
                    lastEntryPoint { ID nazwa }
                    totalDuration
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    conferenceCount
                    konferencjaCzas trwania
                    consultCount
                    consultDuration
                    holdCount
                    holdDuration
                    selfserviceCount
                    selfserviceCzas trwania
                    connectedCount
                    connectedDuration (Czas trwania)
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    transferCount
                    wrapupDuration
                    ringingCzas trwania
```

```
61                  queueDuration
                    (Czas trwania
                    kolejki)
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

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 fizycznej lokalizacji centrum kontaktowego, do którego zadanie zostało rozdzielone.
zespoły	ID, nazwa zespołu, do którego skierowano połączenie.
Współpracowników	Agenci, którzy obsłużyli zadanie.
entryPoints (punkty wejścia)	ID, nazwa początkowego miejsca lądowania 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 wielokanałowe pozwalają agentom poznać historię każdego klienta i szybko odpowiadać na prośby klientów we wszystkich kanałach komunikacji.

> **PRZYKŁAD** Przykładem doświadczenia wielokanałowego jest sytuacja, gdy interakcja rozpoczyna się od czatu, a następnie agent i klient kontynuują interakcję za pomocą rozmowy telefonicznej. Informacje z kanału czatu
> I kanał głosowy są połączone przy użyciu zintegrowanego rozwiązania wielokanałowego.

Obsługiwane scenariusze kontaktu

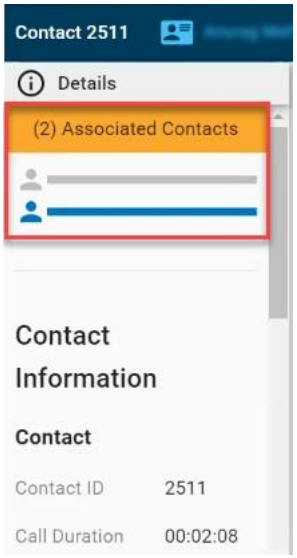
Obsługiwane są następujące scenariusze.

- Wiadomości przychodzące/wychodzące
- Przekazania

- Konferencje

UWAGA Konferencje nie są obsługiwane przez kanały e-mail.

PRZYKŁAD Interakcja przedstawiona na tym obrazku obejmuje przeniesienie, dlatego w sekcji Powiązane kontakty dostępne są dwie części czatu. W sekcji Powiązane kontakty
Możesz wybrać różnych agentów na czacie lub w transkrypcji SMS. Kolor niebieski przedstawia wybranego agenta. Pełny zapis rozmowy lub SMS jest wyświetlany niezależnie od wybranego agenta. Jednakże wybrany agent pojawia się w niebieskich polach dialogowych po prawej stronie



Procedury

Włącz kanały cyfrowe

1. W Webex WFO przejdź do **Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja ACD**.
2. Kliknij **Dodaj** w **sekcji Wybierz ACD** . Otworzy się 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 **Włączone produkty** kliknij opcję **Zarządzanie jakością**.
5. Kliknij **Cyfrowo (czat, SMS, e-mail, media społecznościowe)**.
6. Kliknij **Zapisz**.

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

1. W Webex WFO przejdź do **Interakcji**.
2. W panelu **Filtry** kliknij listę rozwijaną **Typ kontaktu** w kolumnie Filtry.
3. Wybierz **Czat** w celu uzyskania transkryptów czatu, **transkryptów SMS** for SMS lub **E-mail** w celu uzyskania transkryptów w wiadomościach e-mail.
4. Kliknij **Zastosuj**.

Ograniczenia kanałów cyfrowych

Polecenia Rozpocznij ekran i Zatrzymaj nagrywanie ekranu dotyczą interakcji wyłącznie na ekranie, bez powiązanego z nimi kontaktu audio. Można go użyć do przechwycenia zachowania na ekranie, gdy agent obsługuje interakcję cyfrową, nie łączy jednak transkryptu interakcji cyfrowej ze szczegółami interakcji.

Wsparcie czatu

Gdy Twój klient użyje czatu, aby skontaktować się z agentem skonfigurowanym w CWCC, czat i dane powiązane z czatem zostaną przechwycone do Webex WFO. Każdy agent biorący udział w czacie ma dostęp do pełnego zapisu całej interakcji, a nie tylko do swojego indywidualnego etapu rozmowy.

Każda noga interakcji ma **kontakt ID**, który jest unikalnym numerem ID czatu. Powiązany kontakt ID **to identyfikator łączący oryginalny kontakt ze wszystkimi pochodnymi odnogami kontaktu, które są pobierane do Webex WFO.** Rozmowa może mieć wiele odcinków, jeśli obejmuje transfery lub konferencje.

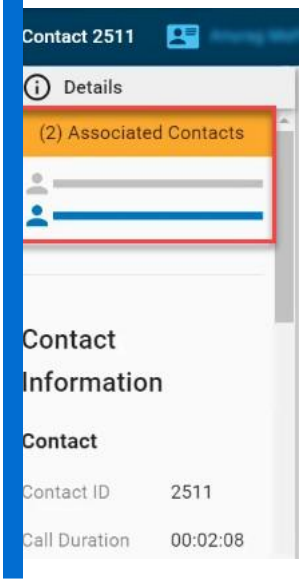
Oznacza to, że każda odnoga czatu ma unikalny kontakt ID, a wszystkie pochodne odnogi czatu mają ten sam wspólny skojarzony kontakt ID. Po wybraniu czatu możesz zobaczyć wszystkie powiązane czaty w transkrypcie czatu wyświetlanym na stronie Interakcje.

Wymagania wstępne

- Masz Cisco Contact Center Desktop (pulpit agenta).
- Masz skonfigurowany widget czatu Cisco dla pulpitu Cisco Contact Center.

UWAGA Jeśli z wybranym czatem są powiązani dodatkowi agenci ze względu na przeniesienia lub konferencje, wyświetl transkrypcje czatów dodatkowych agentów, klikając agenta w polu Powiązani

Sekcja Kontakty w panelu Szczegóły.



Ograniczenia czatu

- Transkrypcje czatów są dostępne wyłącznie w organizacji, w której skonfigurowano tag CWCC ACD. Czaty z organizacjami zewnętrznymi nie są dostępne. Jeśli rozmowa zostanie przeniesiona do osoby trzeciej, Webex WFO dostarczy jedynie danych dotyczących części rozmowy należącej do agenta przed przeniesieniem.
- Przypisane identyfikatory kontaktów pozostają takie same dla wszystkich etapów rozmowy tekstowej (w tym przekierowań i konferencji). Jednocześnie powiązane identyfikatory kontaktów pozostają takie same dla wszystkich etapów połączenia głosowego (w tym przekierowań i konferencji). Jednakże powiązane identyfikatory kontaktów różnią się w przypadku czatów tekstowych i połączeń głosowych w ramach pojedynczej ścieżki klienta.

SMS Wsparcie

Gdy klient i agent wymieniają wiadomości SMS, zwane również wiadomościami tekstowymi, wiadomości SMS i dane powiązane z tymi wiadomościami SMS są przetwarzane w usłudze Webex WFO. Każdy agent biorący udział w rozmowie ma pełny zapis SMS całej interakcji, a nie tylko jej pojedynczego etapu. Każda noga interakcji ma kontakt ID, który jest unikalnym ID interakcji SMS. Powiązany kontakt ID to identyfikator łączący oryginalny kontakt ze wszystkimi pochodnymi odnogami kontaktu, które są przetwarzane w Webex WFO. Rozmowa SMS może mieć wiele etapów, jeśli obejmuje transfery lub konferencje.

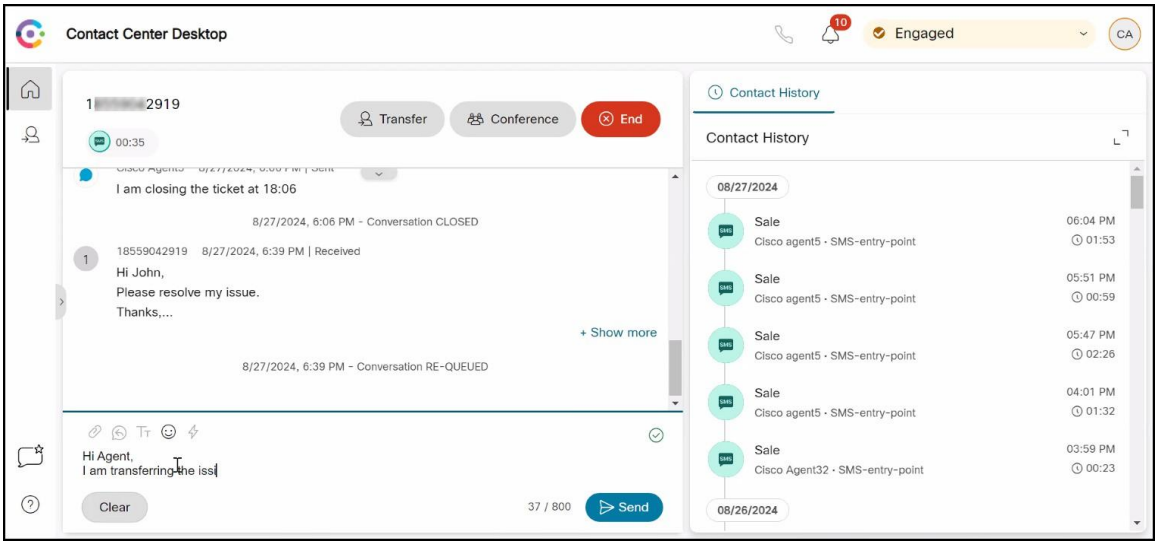
Oznacza to, że każda odnoga SMS ma unikalny kontakt ID, a wszystkie pochodne odnogi SMS mają ten sam wspólny skojarzony kontakt ID. Po wybraniu kontaktu SMS na stronie Interakcje możesz wyświetlić wszystkie powiązane wiadomości SMS w odtwarzaczu multimedialnym (**Interakcje** > Kliknij dwukrotnie kontakt, aby wyświetlić jego transkrypt SMS).

Wymagania wstępne

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

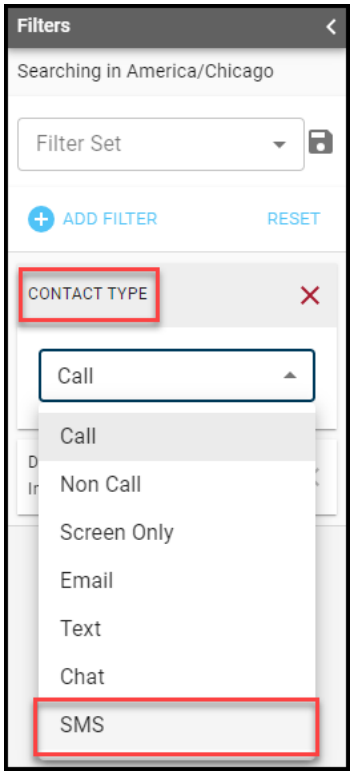
Przykładowy przepływ

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)

SMS ograniczenia

- Transkrypcje SMS są dostępne tylko w organizacji, w której skonfigurowano CWCC 2.0 ACD. Komunikaty SMS wysyłane z organizacjami zewnętrznymi 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 rozmowa, która została przekazana drugiemu agentowi, ma ten sam powiązany kontakt ID. Pięciominutowa rozmowa telefoniczna między klientem a drugim agentem ma inny kontakt skojarzony ID.

- Webex WFO pozyskuje rozmowy i interakcje SMS tylko wtedy, gdy **włączone jest zarządzanie** jakością i **zaznaczone jest pole wyboru Cyfrowy (czat, SMS)** na stronie Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguracja **.** 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 w 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

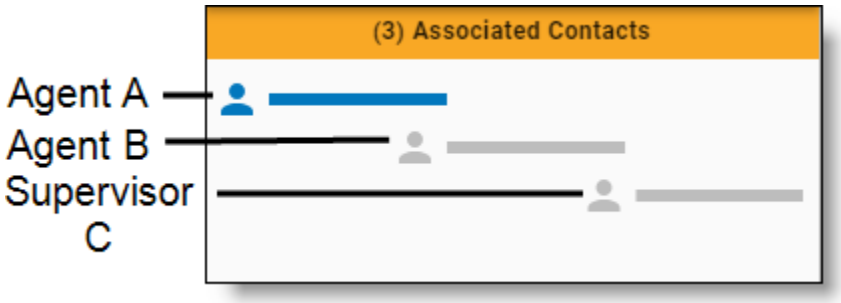
W tym temacie opisano, jak Webex WFO obsługuje złożone scenariusze połączeń. Złożone scenariusze połączeń to różne działania, które mogą mieć miejsce podczas połączenia. Obejmują one transfery, konferencje, wstrzymania i zaparkowane połączenia. W Cisco Webex Contact Center 2.0 segment jest tworzony, 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 kontakt ID to identyfikator łączący oryginalne połączenie ze wszystkimi pochodnymi odcinkami połączenia zarejestrowanymi w Webex WFO. Oznacza to, że każdy wynikowy kontakt ma ten sam powiązany kontakt ID co oryginalne połączenie. Skojarzone kontakty można wyświetlić w odtwarzaczu multimedialnym (Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt).

Jeśli jedno połączenie z klientem obsługuje wielu agentów (na przykład gdy jeden agent przekazuje połączenie do innego agenta), Webex WFO tworzy osobny kontakt dla każdego zaangażowanego agenta i nadaje tym kontaktom ten sam powiązany kontakt ID. 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 kontakt ID.



W odtwarzaczu multimedialnym przychodzący strumień audio jest niebieski, a strumień wychodzący jest czerwony. Jeden agent jest przedstawiony na jednym kanale, a wszystkie pozostałe strony zaangażowane w połączenie znajdują się na oddzielnym kanale. Aby uzyskać więcej informacji na temat panelu audio w odtwarzaczu multimedialnym, zobacz tematy Odsłuchiwanie kontaktu dźwiękowego i Informacje o ciszy i rozmowach nad zdarzeniami .

Wymagania wstępne

- Dla dzierżawy organizacji należy włączyć następujące ustawienia.
  - **Nagrywanie** segmentów — skontaktuj się z przedstawicielem technicznym Cisco, aby włączyć to ustawienie.
  - **Skonsultuj nagrywanie** nóg - Skontaktuj się z przedstawicielem technicznym Cisco, aby włączyć to ustawienie.
  - **Połączenia** złożone — skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby włączyć to ustawienie.

- **WAŻNE Twój** przedstawiciel techniczny Cisco musi najpierw włączyć **nagrywanie** segmentów i **skonsultować nagrywanie** nóg w systemie Cisco Webex Contact Center. Następnie dział pomocy technicznej Cisco musi włączyć **złożone połączenia** w ramach Webex WFO.

- Musisz mieć skonfigurowaną wersję Webex Contact Center 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 polu 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

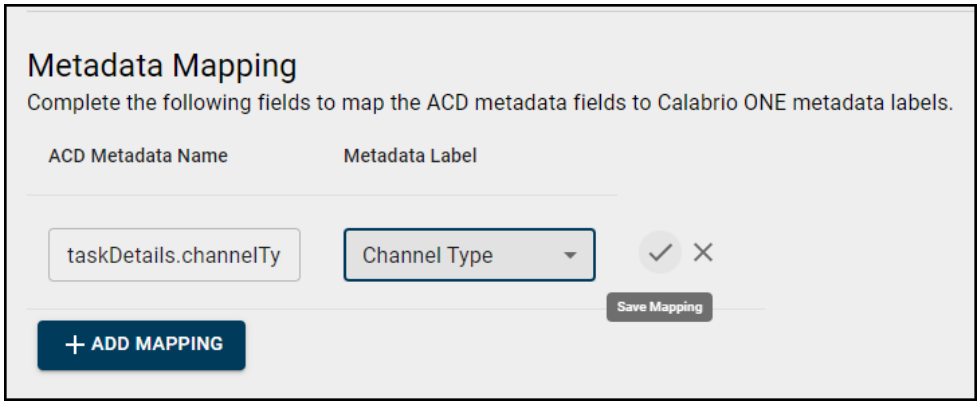
Procedura

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 w obszarze **ACD Nazwa metadanych wpisz "Segment** klientów".
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.

Włącz złożone połączenia

1. Przejdź do **strony konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **W sekcji Włącz połączenia** złożone wybierz **przełącznik Włącz połączenia** złożone.
3. 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 rozpozna ręczny wyzwalacz.
Transfer zimny (ślepy) Ciepły transfer	Tak	Połączenie jest przekazywane od jednego agenta do drugiego.

Typ	obsług.	Opis
Zimna konferencja	Tak	Interakcja połączenia z dwoma lub więcej agentami.
Ciepła konferencja		
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 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.

Użytkownicy muszą mieć następujące dodatkowe konfiguracje na stronie Użytkownicy:

Funkcja	Konfiguracja
	▪ 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 poprawnie skonfigurowany w Webex WFO loguje się na komputerze, na którym działa pulpit Smart Desktop i jest skonfigurowany do korzystania z wiadomości RTE, program 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 dźwięku 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 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, wykona proces odzyskiwania po ponownym nawiązaniu połączenia, aby upewnić się, że w międzyczasie utworzy nagrania ekranu dla wszystkich kontaktów obsługiwanych przez agenta.

> **PRZYKŁAD** : Agent obsługuje kontakt pod koniec dnia, a następnie wyłącza komputer, zanim Webex CC 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.

Informacje o konfiguracjach bezserwerowych

Serwer danych Webex WFO przetwarza żądania i dostarcza dane. W szczególności synchronizacja użytkowników i import danych to procesy serwera danych. Procesy te są obecnie rodzime dla samej integracji; W związku z tym serwer danych nie jest już wymagany.

Szczegóły procesu

Jeśli Twoja organizacja przeprowadza nową implementację integracji QM dla Cisco Webex Contact Center 2.0, możesz wykonać procedury opisane w Połącz z Cisco Webex Contact Center 2.0 dokładnie tak, jak zostały napisane.

Jeśli jednak Twoja organizacja migruje z integracji serwera danych do integracji bezserwerowej, należy zwrócić uwagę na następujące kwestie.

1. Jest to kontrolowane wdrożenie, co oznacza, że wymagane jest zaangażowanie w profesjonalne usługi. Inżynier musi włączyć funkcję bezserwerową Cisco 2.0 w imieniu organizacji, aby można było przejść do kolejnych kroków tego procesu.

2. Serwer danych należy dezaktywować na stronie konfiguracji serwera danych, która znajduje się w folderze **Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **Konfiguracja** serwera danych.

   - Usuń wszystkie ustawienia i usuń zaznaczenie wszystkich pól wyboru dla jednego serwera danych pojedynczo, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

- Odczekaj dziesięć minut, zanim przejdziesz do następnego kroku.
- Kliknij przycisk **Usuń** , aby usunąć połączenie serwera danych z ACD.

3. Upewnij się, że ustawienia konfiguracyjne ACD (**Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **ACD Configuration**) są aktualne.

   - **Kliknij przełącznik Import** nośnika i **przełącznik Synchronizacja** użytkownika na **stronie konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , aby włączyć funkcje importu bezserwerowych nośników i synchronizacji użytkowników.
   - **Webex WFO API Nazwa użytkownika** — w tym polu należy użyć adresu e-mail skojarzonego z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.
     - W Webex WFO ten użytkownik musi mieć **również przypisane uprawnienia Record Screen** i **Record Voice** przypisane do jego roli. W **obszarze Zarządzanie** aplikacjami użyj **strony Role, aby przypisać uprawnienia do ról, a strona** Użytkownicy użyj strony Użytkownicy , aby przypisać role użytkownikom.
     - Ten użytkownik musi być przypisany do zespołu domyślnego z listy rozwijanej Zespół **na** stronie Użytkownicy **w** module Zarządzanie aplikacjami **.**
     - Użytkownikowi należy nadać pełny zakres, wybierając wszystkie grupy i zespoły w obszarze **Skojarzone grupy i zespoły** na **stronie Użytkownicy** w **module Zarządzanie aplikacjami**.

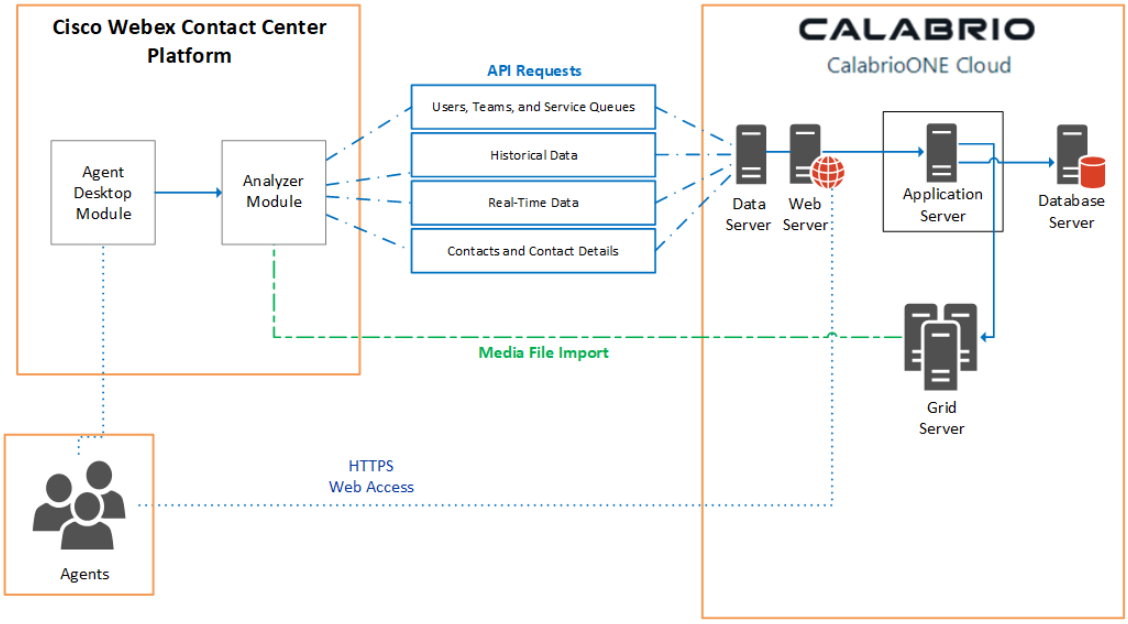
Dodatek

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
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 Webex Contact Center użytkownika do ACD ID. 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.

Zespołów

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.

Kolejki serwisowe

Webex WFO synchronizuje następujące punkty wejścia/kolejki z Webex Contact Center z kolejkami usługi:

- Kolejek
- Kolejki wybierania numerów

Gdy dane kolejki lub kolejki wybierania numerów zostaną zmienione w Webex Contact Center, usługa synchronizacji wykryje to i dokona kilku zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Webex CC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nową kolejkę	Najpierw dodawana jest nowa kolejka usług. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujący: ▪ Stosuje nazwę kolejki Webex Contact Center do nazwy kolejki usługi Webex WFO ▪ Stosuje TID kolejki do kolejki usługi Webex WFO ID ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO typ kolejki usługi Voice [Interactive] ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO źródło ACD z Webex Contact Center

Zmiana w Webex CC	Wynikowa zmiana w Webex
	Po drugie, dodano nowe mapowanie umiejętności. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki Webex Contact Center do nazwy mapowania umiejętności ▪ Przypisuje kolejkę usługi Webex WFO skojarzoną z kolejką Webex Contact Center do mapowania umiejętności i nadaje jej priorytet 1.
Zmiana nazwy kolejki	Stosuje nową nazwę kolejki Webex Contact Center do Webex WFO Tylko nazwa kolejki usługi. Element Webex WFO nie stosuje nowej nazwy kolejki Webex Contact Center do skojarzonego mapowania umiejętności Webex WFO.
Kolejka została usunięta	Bez zmian. Ani kolejka usługi, ani mapowanie umiejętności nie są usuwane.

Informacje o konfiguracjach bezserwerowych

Serwer danych Webex WFO przetwarza żądania i dostarcza dane. W szczególności synchronizacja użytkowników i import danych to procesy serwera danych. Procesy te są obecnie rodzime dla samej integracji; W związku z tym serwer danych nie jest już wymagany.

Szczegóły procesu

Jeśli Twoja organizacja przeprowadza nową implementację integracji QM dla Cisco Webex Contact Center 2.0, możesz wykonać procedury opisane w Połącz z Cisco Webex Contact Center 2.0 dokładnie tak, jak zostały napisane.

Jeśli jednak Twoja organizacja migruje z integracji serwera danych do integracji bezserwerowej, należy zwrócić uwagę na następujące kwestie.

1. Jest to kontrolowane wdrożenie, co oznacza, że wymagane jest zaangażowanie w profesjonalne usługi. Inżynier musi włączyć funkcję bezserwerową Cisco 2.0 w imieniu organizacji, aby można było przejść do kolejnych kroków tego procesu.

2. Serwer danych należy dezaktywować na stronie konfiguracji serwera danych, która znajduje się w folderze **Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **Konfiguracja** serwera danych.

- Usuń wszystkie ustawienia i usuń zaznaczenie wszystkich pól wyboru dla jednego serwera danych pojedynczo, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.
- Odczekaj dziesięć minut, zanim przejdziesz do następnego kroku.
- Kliknij przycisk **Usuń** , aby usunąć połączenie serwera danych z ACD.

3. Upewnij się, że ustawienia konfiguracyjne ACD (**Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **ACD Configuration**) są aktualne.
   - **Kliknij przełącznik Import** nośnika i **przełącznik Synchronizacja** użytkownika na **stronie konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , aby włączyć funkcje importowania i synchronizacji użytkowników bezserwerowych multimediów.
   - **Webex WFO API Nazwa użytkownika** — w tym polu należy użyć adresu e-mail skojarzonego z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.
     - W Webex WFO ten użytkownik musi mieć **również przypisane uprawnienia Record Screen** i **Record Voice** przypisane do jego roli. W **obszarze Zarządzanie** aplikacjami użyj **strony Role, aby przypisać uprawnienia do ról, a strona** Użytkownicy użyj strony Użytkownicy , aby przypisać role użytkownikom.
     - Ten użytkownik musi być przypisany do zespołu domyślnego z listy rozwijanej Zespół **na** stronie Użytkownicy **w** module Zarządzanie aplikacjami **.**
     - Użytkownikowi należy nadać pełny zakres, wybierając wszystkie grupy i zespoły w obszarze **Skojarzone grupy i zespoły** na **stronie Użytkownicy** w **module Zarządzanie aplikacjami**.

Połącz się z Cisco Webex Contact Center 1.0

Ta sekcja wyjaśnia, 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 dostawcy Webex Contact Center i zapisz je w łatwo dostępnej lokalizacji:

- 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.

Jeśli planujesz używać Webex Contact Center jako dostawcy tożsamości (IdP) do uwierzytelniania SAML, zbierz również następujące informacje z pliku metadanych SAML (dostarczonego przez Webex Contact Center) i zapisz je w tej samej, łatwo dostępnej lokalizacji.

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

- Podmiot ID

PRZYKŁAD

Encja ID jest wyróżniona 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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW[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, łącznie z identyfikatorem protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

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

4. Skonfiguruj sekcję Interwał synchronizacji w następujący sposób.

Sekcja	Opis
Interwał (minuty) użytkowników.	Określ, jak często (w minutach) serwer danych ma synchronizować Zespoły i 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.

5. Skonfiguruj sekcję Ustawienia przechwytywania w następujący sposób.

Pole	Opis
ACD Opóźnienie przechwytywania	Wybierz czas, przez jaki WFM ma czekać Importuje statystyki ACD po zakończeniu przedziału czasu.

Pole	Opis
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**.

(Opcjonalnie) Krok 4: Włącz uwierzytelnianie SAML

Skonfiguruj serwer danych do przechwytywania i przetwarzania danych z Webex Contact Center. Webex WFO może być skonfigurowany jako dostawca usług, który korzysta z dostawcy tożsamości innej firmy.

Włącz uwierzytelnianie SAML

1. W Webex WFO przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Administracja > uwierzytelnianie.
2. Wybierz **Włącz uwierzytelnianie** SAML.
3. Skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Opis
Nazwa	Wprowadź unikatową nazwę dostawcy tożsamości.
Emitent ID	Wprowadź encję ID zapisaną w kroku 1.
Adres URL logowania jednokrotnego	Wprowadź adres URL przekierowania logowania jednokrotnego zapisany w kroku 1.
Certyfikat dostawcy tożsamości	Zaimportuj certyfikat dostawcy tożsamości zapisany w kroku 1.

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 Webex WFO przejdź do **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
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, łącznie z identyfikatorem protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nagranie

Pole	Konfiguracja
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 Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API zapisanych w kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaznacz to pole wyboru. To pole wyboru umożliwia łączenie się z CWCC 2.0 za pomocą interfejsów API CMSv2.
Cisco Najemca ID	Wprowadź alfanumeryczny identyfikator Webex Contact Center Konto dzierżawy. To jest Twoja organizacja Cisco ID.

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 jaki 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 było

Pole	Opis
	uchwycone 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 chceszWebex WFO 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.

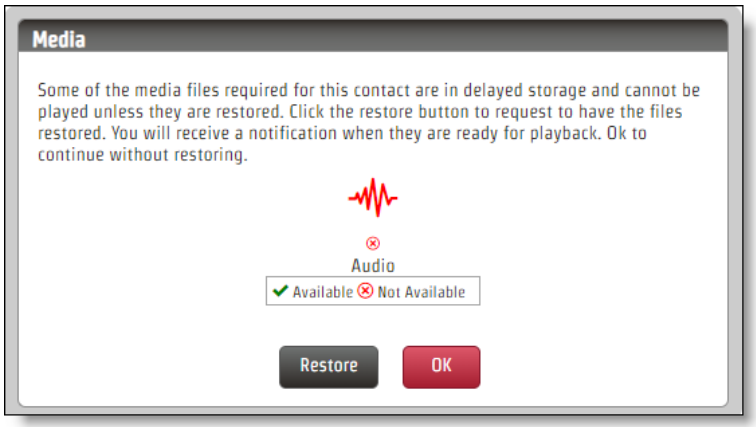
Aby zaimportować kontakt, element Webex WFO najpierw importuje metadane kontaktu za pomocą żądania API. Następnie importuje nagranie audio za pomocą innego żądania API, dopasowuje nagranie audio do metadanych kontaktu i kojarzy kontakt z agentem, który go obsługiwał.

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 dźwięku.

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 taki sam kontakt ID.

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 powiązany kontakt ID.

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 kontakt ID.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje kontakt, w którym agent Braun przekazał go agentowi Hodgesowi.

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 powiązany kontakt ID.

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.

Konferencje

Webex WFO dzieli kontakt Webex Contact Center na dwa kontakty, z którymi jest skojarzony taki sam kontakt ID.

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.

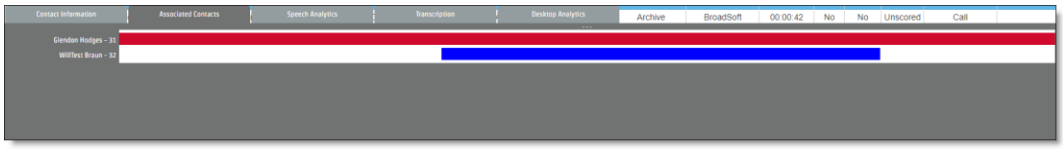
Webex WFO dzieli ten kontakt na dwa kontakty, 31 i 32. Nagranie dla kontaktu 31 ma czas trwania 00:02:09, czyli cały czas, przez jaki agent Braun był połączony z klientem. Nagranie dla kontaktu 32 trwa od 00:01:00, czyli tylko tyle, ile czasu agent Hodges konsultował, a następnie odbywał telekonferencję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

Oba nagrania mają ten sam powiązany kontakt ID.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

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 sposób mapowania metadanych kontaktu z Webex Contact Center 1.0 na równoważne metadane kontaktu w QM.

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

Webex CC	QM
Data	Data, godzina
Użytkownik TID	Agent ACD ID
Session ID (Identyfikator sesji)	Powiązany kontakt ID

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

Classic WFM Dane dla wersji 1.0

WFM umożliwia planowanie agentów i prognozowanie wymagań dotyczących planowania agentów, a także monitorowanie, czy agenci postępują zgodnie ze swoimi harmonogramami.

Dane historyczne

Webex WFO importuje dane historyczne dla kolejek usług i agentów za pośrednictwem czterech żądań API. Udostępnienie danych historycznych Webex Contact Center w Webex WFO może potrwać do dwóch godzin. Nie ma to wpływu na dane w czasie rzeczywistym.

Dane historyczne kolejki usługi

To żądanie API importuje dane historyczne dla każdej kolejki usługi Cisco Webex Contact Center dla każdego trzydziestominutowego interwału w ciągu dnia. Niektóre dane są obliczane tylko w przedziale czasu. Inne dane są obliczane w przedziałach czasu.

Webex Kolumna CC	Opis
queueId_s	ID kolejki usługi Webex Contact Center.
terminationType_s where value = "abandoned"	(Tylko interwały) Liczba połączeń porzuconych w tym przedziale czasu.
obsłużone_i	(Tylko interwały) Liczba połączeń obsłużonych w danym przedziale czasu.
talkDuration_l kontaktami	(W różnych przedziałach czasu) Czas spędzony przez agentów na rozmowach z To zaczęło się w tym przedziale czasu. Format = milisekundy.
holdDuration_l	(W różnych przedziałach czasu) Czas trwania kontaktów, który rozpoczął się w tym Interwał został wstrzymany. Format = milisekundy.

Webex Kolumna CC	Opis
Sid	Sesja ID.
wrapupCzas trwania_i	(W różnych przedziałach czasu) Czas spędzony przez agentów na zakończeniu po zakończeniu połączeń rozpoczętych w tym przedziale czasu. Format = milisekundy.
queueDuration_l	(W różnych przedziałach czasu) Czas spędzony przez kontakty w usłudze Kolejka oczekująca na połączenie z agentem. Format =
milisekundy. isServiceLevel_i	Połączenia, które osiągnęły poziom usługi w tym przedziale
czasu.	

Dane dotyczące produktywności agentów są naliczane proporcjonalnie do kolejki usług

To żądanie API importuje dane historyczne, które nie są skojarzone z żadną kolejką usługi, do której agent jest przypisany dla każdego trzydziestominutowego interwału w ciągu dnia. Następnie Webex WFO dzieli dane przez liczbę kolejek usługi, do których agent jest przypisany. Wszystkie dane są obliczane tylko w przedziale czasu.

Webex Kolumna CC	Opis
agendId_s	ID agenta Webex Contact Center.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "Idle"	Czas spędzony przez agenta w stanie bezczynności. Format = milisekundy.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "Dostępny"	Czas spędzony przez agenta w stanie Dostępne. Format = milisekundy.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "wstrzymane"	Czas spędzony przez agenta w stanie Połączenie wstrzymane. Format = milisekundy.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "WrapUp"	Czas spędzony przez agenta w stanie zawijania. Format = milisekundy.
Actvity Span, gdzie currentState_s != "Dostępny"	Czas spędzony przez agenta we wszystkich stanach, które nie były dostępne. Format = milisekundy.

(Tylko interwał) Dane o produktywności agentów według kolejki usług

To żądanie API importuje dane historyczne skojarzone z każdą kolejką usługi agenta dla każdego

trzydziestominutowego interwału w ciągu dnia. Wszystkie dane są obliczane tylko w trzydziestominutowym przedziale czasu.

Webex Kolumna CC	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID kolejki usługi Webex Contact Center.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "Połączony"	Czas, przez jaki telefon agenta był w stanie Połączono w tym przedziale czasu. Format = milisekundy.
Actvity Span, gdzie currentState_s = "Dzwonienie"	Czas, przez jaki telefon agenta był w stanie dzwonienia w tym przedziale czasu. Format = milisekundy.

(w różnych odstępach czasu) Dane o produktywności agentów według kolejki usług

To żądanie API importuje dane historyczne skojarzone z każdą kolejką usługi agenta dla każdego trzydziestominutowego interwału w ciągu dnia. Wszystkie dane są obliczane w przedziałach czasu.

Webex Kolumna CC	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID kolejki usługi Webex Contact Center.
handled_i	Liczba połączeń, które zostały obsłużone.
wrapupDuration_i	Czas spędzony przez agentów na rozmowach z kontaktami, które rozpoczęły się w tym interwał. Format = milisekundy.
holdDuration_l	Czas, przez jaki kontakty rozpoczęte w tym przedziale czasu były wstrzymane. Format = milisekundy.
transferCount_i	Liczba połączeń przekazanych przez agenta.
talkDuration_l	Czas spędzony przez agenta na rozmowach z kontaktami rozpoczętymi w Tego przedziału. Format = milisekundy.

Dane w czasie rzeczywistym

Gdy Webex Contact Center jest połączony z WFM, API aktualizuje Webex WFO za każdym razem, gdy zmienia się stan agenta w Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO następnie mapuje stan agenta Webex Contact Center na równoważny stan agenta w WFM, umożliwiając przełożonym i menedżerom monitorowanie przestrzegania harmonogramu agentów w czasie rzeczywistym.

W poniższej tabeli podsumowano, w jaki sposób stany agentów w Webex Contact Center Agent Desktop są mapowane na stany agentów w WFM.

Webex CC	Webex WFO
Dostępny	Gotowy dostępny
Połączenie lub rozmowa	Mówić
Podsumowanie	Praca po rozmowie
Połączenie zawieszone	Zawieszanie
Bezczynny	Niegotowy
N/D	Wylogowany (na podstawie kolumny isLogout_i w odpowiedzi Webex Contact Center API)

WAŻNE Istnieje limit 255 znaków, który dotyczy pełnej kombinacji wszystkich kodów przyczyn "Niegotowe" przypisywanych do działania podczas konfigurowania mapowania stanu zgodności.