Webex Przewodnik integracji WFO i Webex Contact Center

Do wdrożeń z klasyczną WFM

Data pierwszej publikacji: 29 września 2020 r.
Ostatnia aktualizacja: 28 lutego 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 dostępne w witrynie internetowej firmy 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.

Zawartość

Zawartość 3

Do kogo adresowany jest ten podręcznik? 5

Przegląd Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 6

Wprowadzenie 8

Zarządzanie jakością (QM) 8

Zarządzanie pracownikami (WFM klasyczne) 11

Analytics 11

Spostrzeżenia 12

Webex WFO i architektura Cisco Webex Contact Center 13

Procedury konfiguracyjne 14

Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center 14

Wymagania wstępne 15

Procedury konfiguracyjne 15

Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Wymagania wstępne 23

Procedury konfiguracyjne 23

Synchronizowanie metadanych z Webex WFO 31

Szczegóły integracji dla Cisco Webex Contact Center 41

Informacje o Webex obsłudze kanału cyfrowego WFO 41

Obsługa czatu 43

Wsparcie dla SMS 44

Wsparcie przez e-mail 47

Złożone zdarzenia połączeń 47

Nagrywanie ekranu 51

Dodatek 54

Podstawowe dane konfiguracyjne dla wersji 1.0 54
Użytkownicy 54
Teams 55
Kolejki serwisowe 55
Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Krok 1: Zbierz informacje od Webex dostawcy centrum kontaktowego 57
Krok 2: Skonfiguruj Webex Contact Center jako ACD w Webex WFO 58
Krok 3: Konfigurowanie serwera danych 60
(Opcjonalnie) Krok 4: Włącz uwierzytelnianie SAML 61
QM danych 1.0 62
Nagrywanie dźwięku 62
Metadane kontaktu 65
Classic WFM Data for 1.0 65
Dane historyczne 66
Dane w czasie rzeczywistym 68

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 oraz oficjalnych partnerów Cisco, którzy zazwyczaj instalują i konfigurują Webex WFO dla klientów. Ponadto przydatne informacje można znaleźć w tym przewodniku inżynierowie ds. wdrożeń, inżynierowie pomocy technicznej, inżynierowie ds. sprzedaży, rozwoju i marketingu.

Przegląd Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0

Istnieją dwie wersje integracji między Webex WFO i Cisco Webex Contact Center (CWCC). Te wersje to CWCC w wersji 1.0 i CWCC w wersji 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 przenoszenia 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 funkcja WFO wstawia ciszę dla nagrań audio i wstawia pusty ekran dla nagrań ekranu.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ma dwie opcje pauzy i wznawiania. Jedną z opcji jest ręczne wstrzymywanie i wznawianie, które używa Cisco Agent Desktop. Druga opcja to automatyczne wstrzymywanie i wznawianie, które wymaga interfejsów API Cisco. W przypadku opcji opartej na interfejsie API polecenia API muszą zostać wysłane do oprogramowania Cisco Smart Desktop, aby mogło ono redagować dźwięk. Zredagowany dźwięk z danych pauzy i wznawiania jest synchronizowany z

CWCC do Webex WFO. Po 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 zainstalowania Cisco Agent Desktop oprogramowania. Ręczne Webex WFO oraz automatyczne opcje wstrzymywania i wznawiania nie mają zastosowania do integracji CWCC. Webex automatyczne wstrzymywanie i wznawianie WFO nie jest dostępne, ponieważ sygnał RTP, który jest wymagany dla automatycznych zdarzeń zainicjowanych przez Webex WFO, nie przechodzi Webex WFO.

WAŻNE : Firma Cisco musi włączyć funkcję wstrzymywania i wznawiania. Skontaktuj się z menedżerem konta Cisco, aby poprosić o dostęp.

Wprowadzenie

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

> **UWAGA:** O ile nie określono inaczej, obsługiwane funkcje są dostępne zarówno w Webex Contact Center w wersji 1.0, jak i Webex w wersji 2.0.

Zarządzanie jakością (QM)

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Webex WFO nagrywa dźwięk		X
Webex WFO importuje nagrania dźwiękowe z Cisco Webex Contact Center	X Wersja 1.0: Co najmniej dwugodzinne opóźnienie przed importem. Wersja 2.0: Import kontaktów ma miejsce, gdy nagranie jest udostępniane Webex WFO z Webex Contact Center.	
Webex nagrywanie ekranu WFO	X	
Webex magazyn WFO wymagany do 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 przyjmuje nagrywanie, wstrzymywanie i wznawianie (ręcznie i automatycznie)	Zobacz Cisco Webex Contact Center Omówienie wersji 1.0 i 2.0, aby uzyskać informacje na temat bieżącej dostępności funkcji wstrzymywania i wznawiania nagrywania dźwięku, wstrzymywania i wznawiania nagrywania ekranu oraz nagrywania stereo.	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Webex ekran pozyskiwania WFO Nagrywanie, wstrzymywanie i wznawianie (ręczne i automatyczne)		
Nagrywanie stereo		
Metadane niestandardowe	X Tylko 2.0	
Nagrania zaszyfrowane	X	
Zdarzenia związane z energią mowy		X
Monitorowanie głosu na żywo	X Dostępne za pośrednictwem połączenia Webex Contact Center Monitorowanie	
Monitorowanie na żywo	X za pośrednictwem klienta WFO Smart Desktop Webex	
Obsługiwana synchronizacja	X Użytkownicy, zespoły i kolejki	
Importowanie metadanych kontaktów	X	
Obsługuje integrację wielokanałową		X*
Integracja z CRM	X**	
Kontrolki nagrywania w Internecie agenta i kontrolki nagrywania API		X***
Kanały głosowe	X	
Kanał cyfrowy - Czat	X Zobacz Informacje o Webex WFO Digital Obsługa kanałów	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Kanał cyfrowy - SMS	X Zobacz Informacje o obsłudze kanału cyfrowego WFO Webex	
Kanał cyfrowy - E-mail	X Zobacz Informacje o obsłudze kanału cyfrowego WFO Webex	

**Firma Cisco obsługuje importowanie kontaktów tekstowych z innych źródeł przy dodatkowym zaangażowaniu działu pomocy technicznej Cisco; Jednak obecnie Cisco Webex Contact Center nie ma API dostępu do treści kontaktów tekstowych. Czatu ani innych kontaktów tekstowych obsługiwanych w Cisco Webex Contact Center nie można importować do Webex WFO.*

***Otwarty przegląd integracji produktu.*

Elementy sterujące Start/Stop API są dostępne tylko do nagrywania na ekranie. Dodatkowe wsparcie techniczne firmy Cisco może być wymagane w celu zaimplementowania nagrywania tylko na ekranie sterowanym przez API.

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)

Zarządzanie pracownikami (WFM klasyczne)

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. Umieść właściwych ludzi we 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	
Planowania	X	
Obsługiwana synchronizacja	X	
	Użytkownicy, zespoły i kolejki	

** Przechwytywanie danych historycznych starszych niż sześć miesięcy może wymagać zaangażowania w świadczenie usług profesjonalnych, 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	

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

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

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

Spostrzeżenia

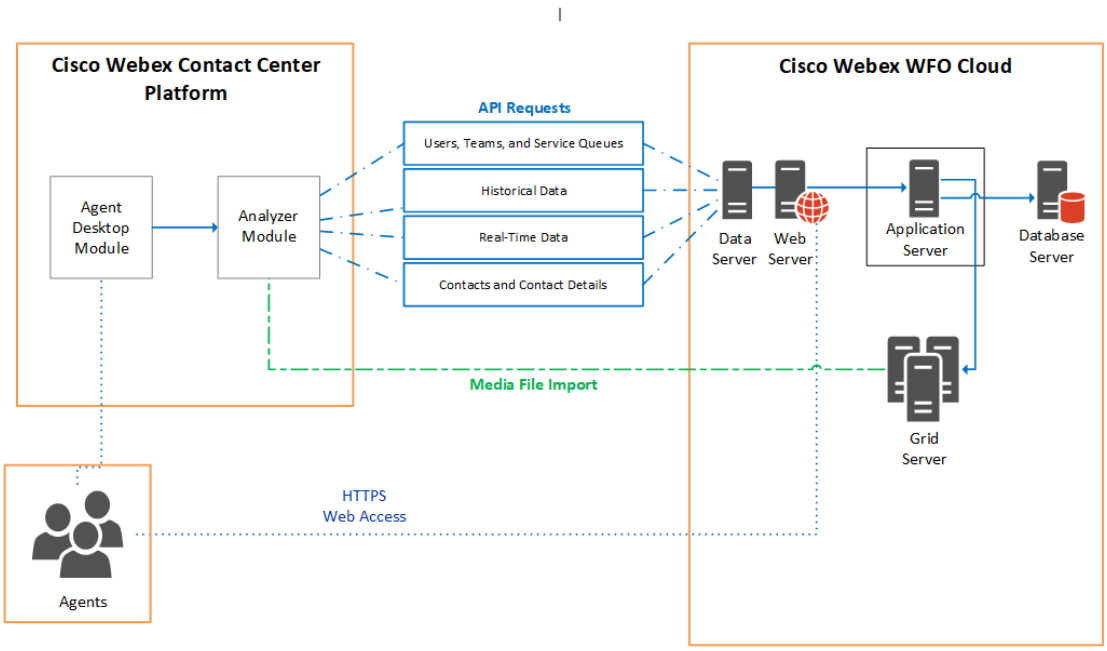
Insights to oparte na sztucznej inteligencji rozwiązanie BI, które jest podstawową częścią pakietu Webex WFO. Insights zapewnia mieszane, nieodizolowane raportowanie, które umożliwia płynne łączenie wszystkich danych dotyczących zarządzania zaangażowaniem pracowników i interakcji z klientami z całego Webex WFO. Aplikacja Insights umożliwia wizualizację Webex danych 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	
Autograf (automatyczna wizualizacja danych)	X	
Opcje wizualne (dane niestandardowe wizualizacja)	X	
Udostępnianie pulpitu nawigacyjnego	X	

Webex WFO i architektura Cisco Webex Contact Center

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



Procedury konfiguracyjne

W tej sekcji wyjaśniono, jak skonfigurować integrację Cisco Webex Contact Center z Webex WFO, w tym Webex WFM WFO. Procedury konfiguracyjne, których należy przestrzegać, różnią się w zależności od tego, które Webex produkty WFO zostały zakupione przez organizację i jakie interfejsy API Cisco są używane.

- Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center
- Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 1.0
- Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Przegląd konfiguracji

Integracja CWCC 1.0 korzysta z interfejsów API Cisco 1.0 i jest zgodna z Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM. Serwer danych może być wymagany, jeśli implementacja obejmuje synchronizację, przechwytywanie, zdarzenia w czasie rzeczywistym i importowanie multimediów.

Postępuj zgodnie z procedurą "Połącz z Cisco Webex Contact Center 1.0".

Omówienie konfiguracji Cisco Webex Contact Center 2.0

Integracja CWCC 2.0 może korzystać z interfejsów API CMSv2 i 2.0 (programistycznych) API. Serwer danych może być wymagany, jeśli implementacja obejmuje synchronizację, przechwytywanie, zdarzenia w czasie rzeczywistym i importowanie multimediów.

Interfejsy API CMSv2

- Zgodność tylko z Webex WFO QM, Analytics i Classic WFM
- Odpowiedni dla użytkowników przechodzących z CWCC 1.0 na 2.0
- Postępuj zgodnie z procedurą "Połącz z Cisco Webex Contact Center 2.0"

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 "Połącz z Cisco Webex Contact Center 2.0"

Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center

Przed skonfigurowaniem połączenia CWCC 2.0 w Webex WFO należy wykonać w Webex Control Hub.

WAŻNE Ustaw nazwę użytkownika i hasło konta administratora Webex tak, aby nigdy nie wygasały. Firma Cisco odwołuje tokeny dostępu po wygaśnięciu poświadczeń użytkownika. W związku z tym, jeśli konto Cisco
Poświadczenia nazwy użytkownika i hasła wygasają, a następnie ACD w Webex WFO musi zostać ponownie uwierzytelniony. Ponowne uwierzytelnienie wymaga zaangażowania pomocy technicznej Cisco. Do działu pomocy technicznej firmy Cisco należy przekazać następujące informacje.
- Webex poświadczenia administratora Contact Center (nazwa użytkownika i hasło)
- Webex identyfikator dzierżawy WFO
- Webex identyfikator ACD WFO
- Webex poświadczenia administratora dzierżawy WFO (nazwa użytkownika i hasło)
- Webex URL domeny WFO (np. część "us3" w www.us3.calabriocloud.com)

Warunki wstępne

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

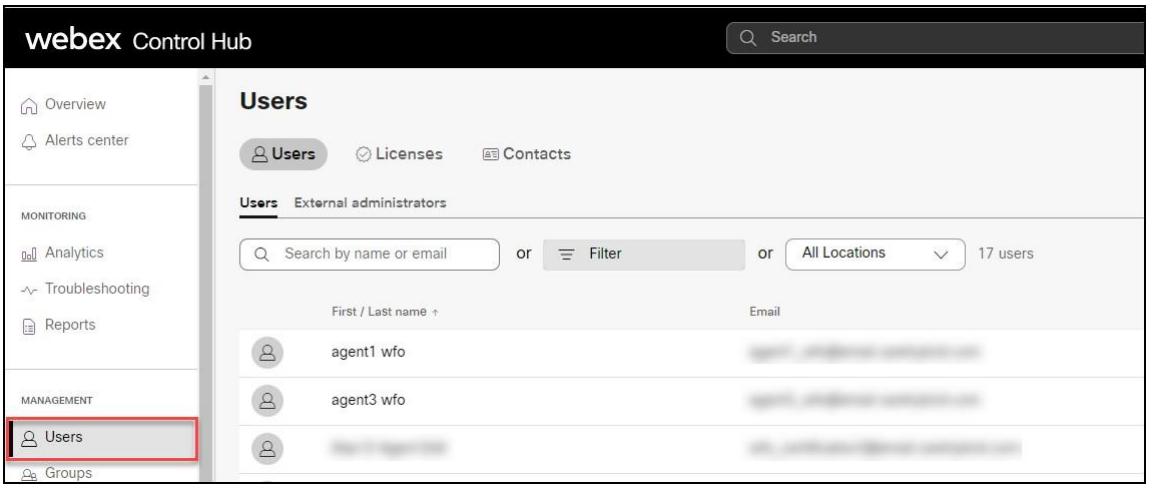
  UWAGA Jeśli synchronizacja usługi Active Directory zostanie włączona później, a adres e-mail nie istnieje w usłudze Active Directory, konfiguracja w programie Cisco zostanie wymazana. Będą dublowane zespoły i
  Użytkowników spowodowanych problemami z synchronizacją z nowym adresem e-mail.

Procedury konfiguracyjne

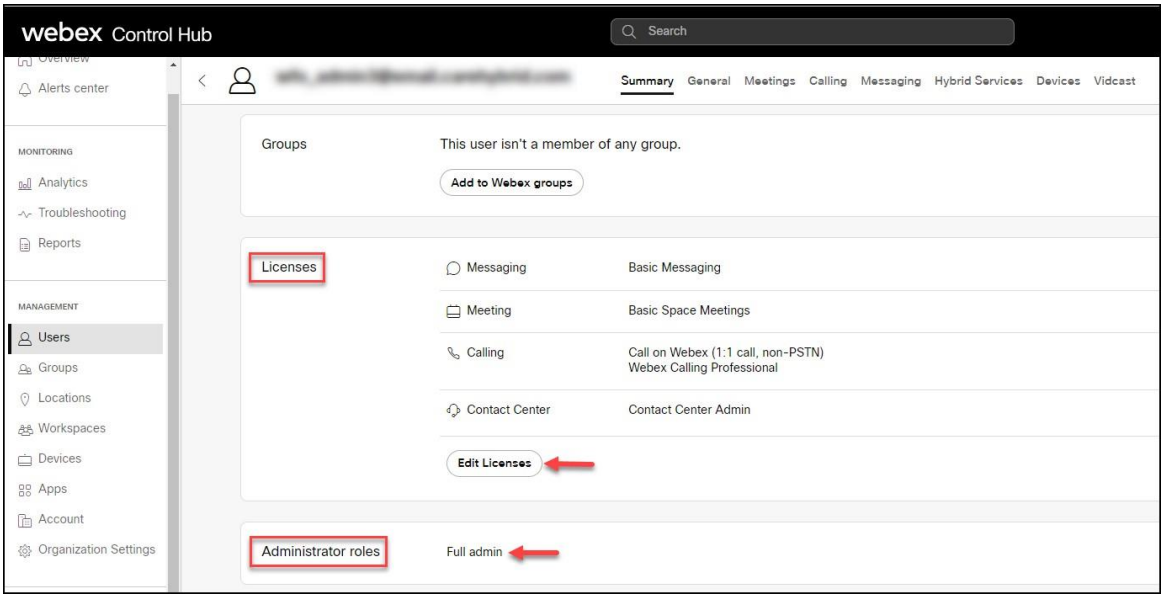
Przypisywanie ról i uprawnień

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

1. **Uzyskaj dostęp do Centrum** sterowania Webex 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**.

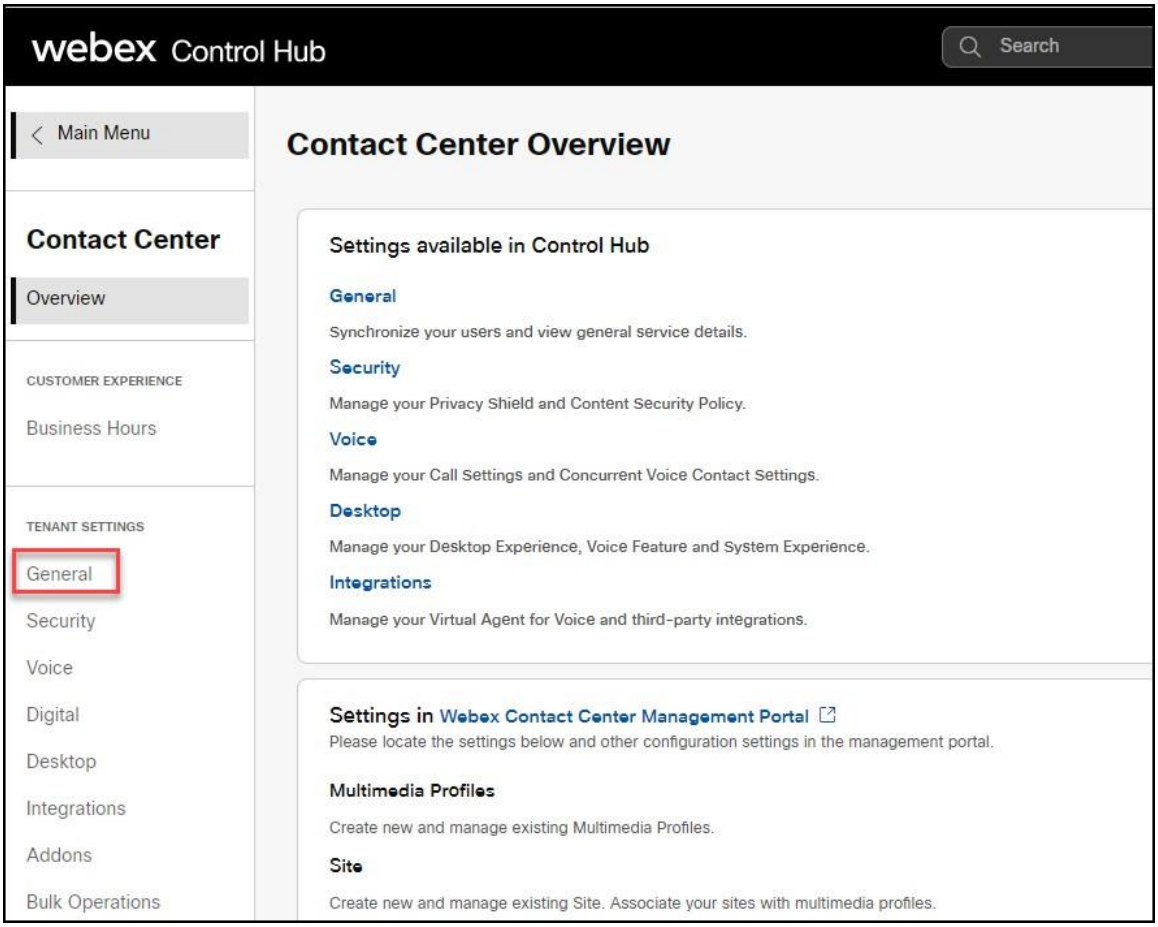
Licencje	
Wiadomości	Podstawowe wiadomości
	Zaawansowane
Spotkan	Podstawowe spotkania
	kosmiczne Zaawansowane
	spotkania kosmiczne
Wywoł	Połączenie Webex (połączenie 1:1,
Centrum	Administrator centrum kontaktowego

Rola	
Usługi	Administrator usługi

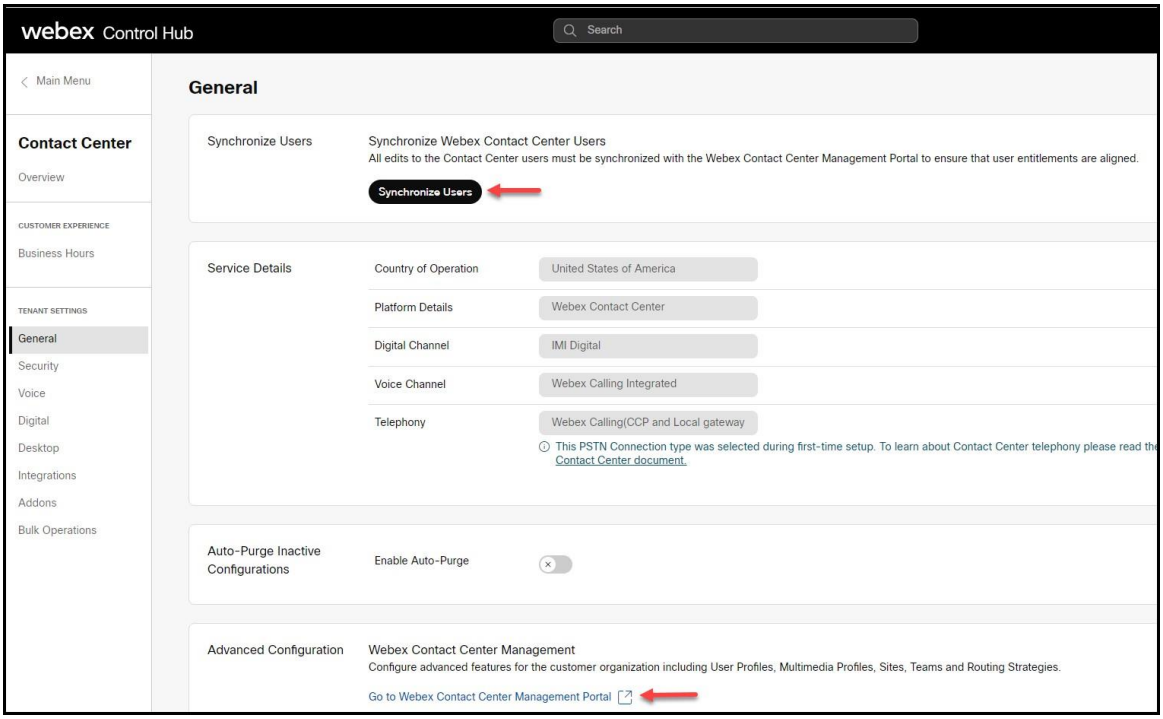
> **UWAGA** Jeśli występują problemy z synchronizacją, wybierz ikonę
> **Pole wyboru Administrator** organizacji i przypisz

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**.

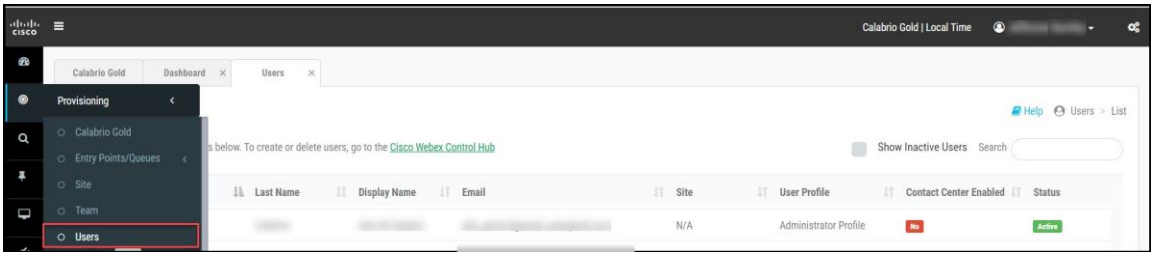


4. **Kliknij łącze Przejdź do Webex Contact Center Management Portal** . Portal zarządzania zostanie otwarty w osobnym oknie.

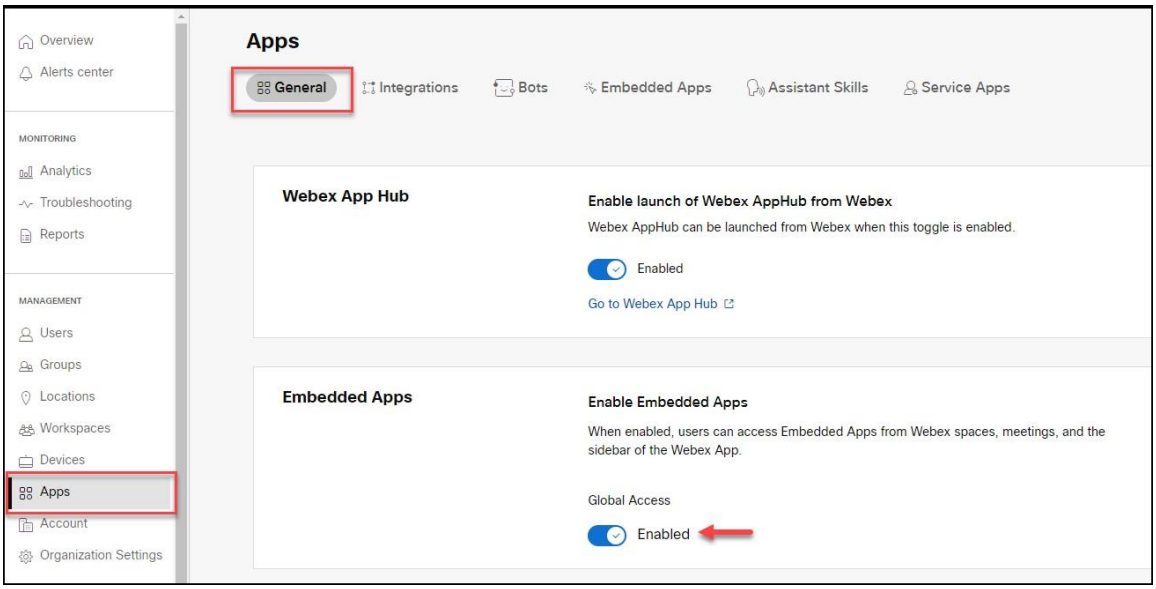
5. W portalu zarządzania upewnij się, że konto API jest zsynchronizowane, przechodząc do **sekcji Obsługa administracyjna**

   > **Użytkownicy** z lewego paska nawigacyjnego.

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

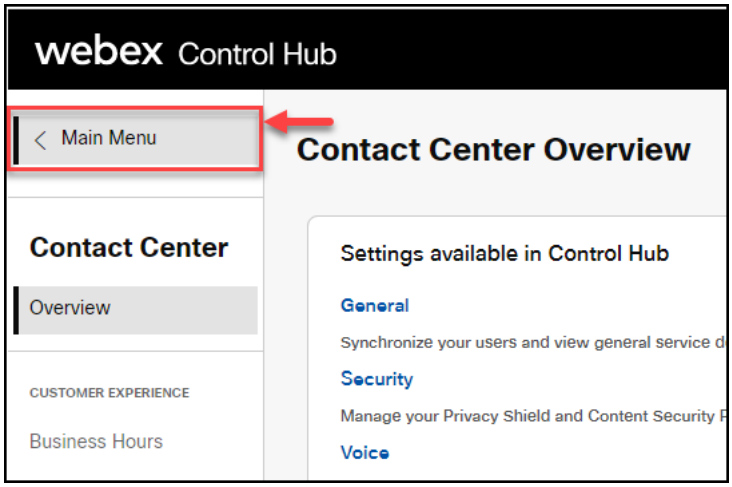


Konfigurowanie ustawień aplikacji



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

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



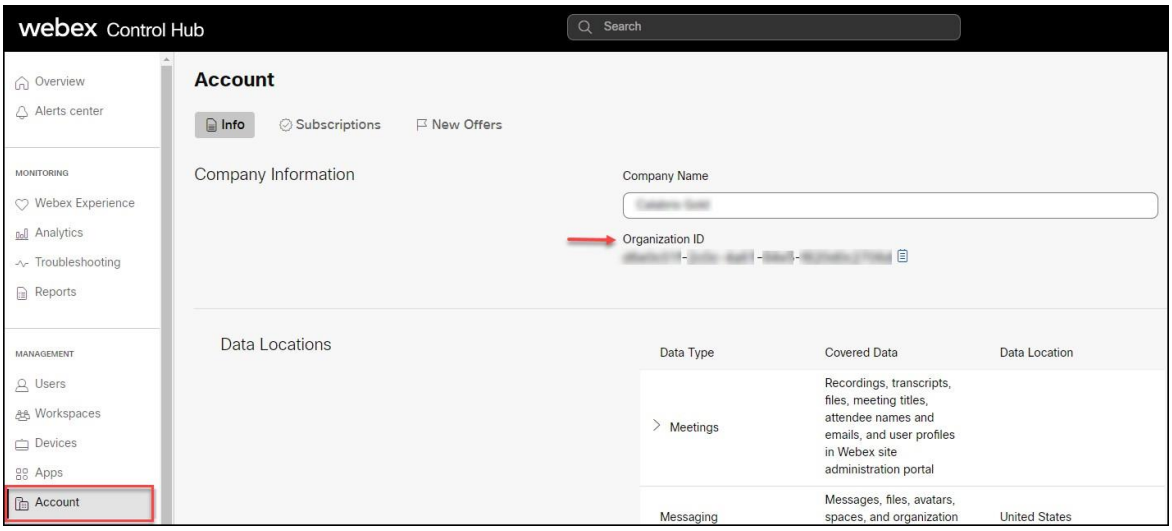
, aby zyskać dostęp do **strony Aplikacje** .

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

Znajdź swój identyfikator organizacji

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

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



Mapowanie 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 bilet pomocy technicznej u firmy 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 bilet pomocy technicznej u firmy Cisco lub certyfikowanego partnera Twojej organizacji.

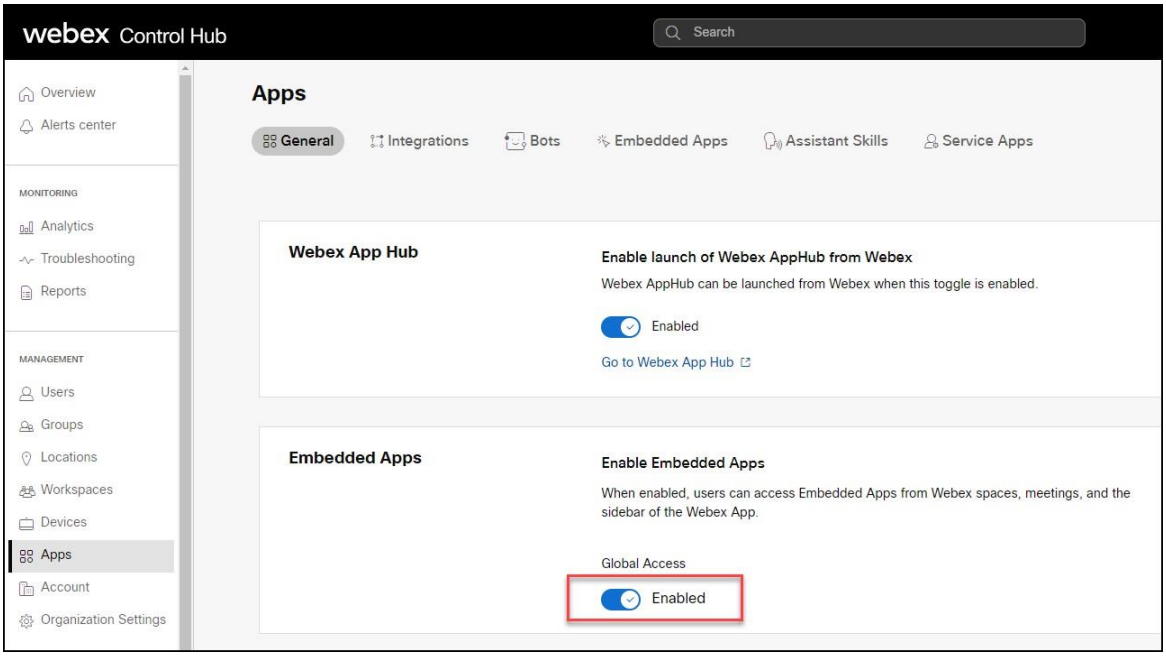
Włącz integrację z pakietem Pro Pack

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

1. Zaloguj się do centrum sterowania Webex pod adresem https://admin.webex.com/.

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

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



4. Kliknij Integracje .

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

   Identyfikator aplikacji Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 2.0

W tej sekcji wyjaśniono, jak skonfigurować połączenie między Cisco Webex Contact Center 2.0 a Webex WFO. Identyfikator organizacji jest dołączany do tokenu dostępu administratora podczas logowania.

WAŻNE Należy zachować szczególną ostrożność przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian na koncie używanym do konfigurowania ACD Cisco Webex Contact Center 2.0. Jeśli konieczna jest zmiana administratora

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

Warunki wstępne

Skopiuj poniższe informacje od dostawcy Webex Contact Center i zapisz je w łatwo dostępnym miejscu. Wykonaj procedury opisane w sekcji Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center.

- Nazwa użytkownika — jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.
- Użytkownik Webex Administrator musi mieć wymagane uprawnienia i role w centrum sterowania Webex dla systemu Webex Contact Center. Więcej informacji można znaleźć w procedurze "Przypisywanie ról i uprawnień" w temacie Konfigurowanie Cisco Webex Contact Center .
- API URL — pełny podstawowy adres URL API Webex Contact Center, łącznie z protokołem.
- Identyfikator dzierżawy — identyfikator organizacji Cisco Webex Contact Center.

Procedury konfiguracyjne

NAJLEPSZA PRAKTYKA Firma Cisco zaleca skonfigurowanie funkcji CWCC 2.0 w prywatnej sesji przeglądarki, takiej jak tryb incognito w przeglądarce Google Chrome lub Microsoft Edge.

- Skonfiguruj aplikację CWCC 2.0 przy użyciu interfejsów API CMSv2 — wykonaj tę procedurę, jeśli jesteś istniejącym klientem przechodzącym z programu CWCC 1.0 na 2.0 i masz QM, Analytics lub Classic WFM.
- Skonfiguruj program CWCC 2.0 przy użyciu programistycznych interfejsów API w wersji 2.0 — postępuj zgodnie z tą procedurą, jeśli wdrożenie obejmuje programy QM, Analytics, Classic WFM lub WFM i nie jest przeprowadzane przejście z wersji CWCC 1.0 do 2.0.

Jeśli masz WFM, musisz przeprowadzić procedurę Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM po ukończeniu procedury Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

Konfigurowanie programu CWCC 2.0 przy użyciu interfejsów API CMSv2

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

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

4. Kliknij przycisk **OK**.
5. W ACD **tabeli Wybierz 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
Adres URL API platformy Cisco Customer Journey Platform	Wprowadź pełny podstawowy adres URL API Webex Contact Center zapisany w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Adres URL API multimediów platformy Cisco Customer Journey Platform	Wprowadź pełny adres URL Webex API nośników z centrum kontaktowego zapisanego w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nagranie

Pole	Konfiguracja
Nazwa użytkownika	Wprowadź adres e-mail użytkownika Webex Contact Center, którego zapisane w kroku 1. Ten użytkownik musi mieć autoryzację, aby uzyskać dostęp do API Webex Contact Center i Webex Contact Center Media API.
Klucz API	Wprowadź klucz API dla Webex API Contact Center i Webex API nośnika Contact Center zapisanego w kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaznacz to pole wyboru. To pole wyboru umożliwia nawiązywanie połączenia z programem CWCC 2.0 za pomocą interfejsów API CMSv2.
Identyfikator dzierżawy Cisco	Wprowadź alfanumeryczny identyfikator Webex Contact Center Konto dzierżawy. To jest identyfikator organizacji Cisco.

8. Skonfiguruj sekcję Interwał synchronizacji w następujący sposób.

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

9. Skonfiguruj sekcję Ustawienia przechwytywania w następujący sposób.

Pole	Opis
Opóźnienie przechwytywania ACD	Wybierz czas, przez który WFM ma czekać Importuje statystyki ACD po upływie określonego czasu.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie pobrać dane z Cały poprzedni dzień. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co 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 Webex WFO ma odzyskać dane z poprzedniego dnia z ACD.

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

Konfigurowanie programu CWCC 2.0 przy użyciu programistycznych interfejsów API w wersji 2.0

1. W Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami**>**Konfiguracja** systemu>ACD **Konfiguracja**.
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	Wprowadź swoją nazwę użytkownika CWCC. Jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w witrynie CWCC.
API URL	Wprowadź pełny podstawowy adres URL Cisco Webex Contact Center API wraz z identyfikatorem protokołu.
Identyfikator dzierżawy	Wprowadź identyfikator organizacji konta dzierżawy CWCC.
Produkty włączone - Zarządzanie jakością	**Zarządzanie** jakością — wybierz, jeśli organizacja zakupiła zarządzanie jakością. Zaznacz pole wyboru Głos **,** jeśli organizacja chce, aby tylko Webex WFO pozyskiwała tylko kontakty głosowe. **Zaznacz pole wyboru Cyfrowy (czat, SMS, E-mail, Społecznościowe),** jeśli

Pole	Konfiguracja
	organizacja chce, aby Webex WFO pozyskiwało czaty, wiadomości SMS i e-maile.
Mapowanie metadanych niestandardowe	(Opcjonalnie) Umożliwia mapowanie metadanych CWCC na metadane Etykiety w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Synchronizowanie metadanych z Webex WFO . Wartości metadanych CWCC są synchronizowane z kontaktami CWCC w Webex WFO. Wartości metadanych CWCC są mapowane na etykiety metadanych utworzone w Menedżerze metadanych (dostępnym w aplikacji Zarządzanie > QM > QM konfiguracja > Menedżer metadanych). Po pomyślnym mapowaniu metadane mogą służyć do dodawania różnych informacji śledzonych do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły na stronie Odtwarzacz multimedialny (strona Interakcje > otworzyć kontakt). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.
Interwał synchronizacji (minuty)	Wskazuje, jak często (w minutach) mają być synchronizowane użytkownicy, zespoły i kolejki usług w Webex WFO z ich odpowiednikami w Cisco Webex Contact Center.
Opóźnienie przechwytywania (minuty)	Ustawia czas oczekiwania WFM zanim to nastąpi Importuje statystyki ACD po upływie określonego czasu.
Włącz ponowne przechwytywanie danych ponownie przechwycić dane	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz z całego poprzedniego dnia.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	(Opcjonalnie) Umożliwia nagrywanie ekranów agentów CWCC skonfigurowanych do nagrywania ekranu w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Nagrywanie ekranu.
Mapowanie języka metadanych	Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Tutaj możesz ustawić niestandardowe metadane, które przypisują język kontaktowi tekstowemu, takim jak e-mail lub wiadomość czatu. Dostępne opcje metadanych pochodzą z **mapowania metadanych**

Pole	Konfiguracja
	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 Webex do 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, używając następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO. B. Język przypisany do niestandardowego pola metadanych skonfigurowanego w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej. C. Skonfigurowany tutaj język rezerwowy (sekcja Rezerwowy język tekstowy).

Pole	Konfiguracja
	D. Język domyślny (angielski).
Adres URL autoryzacji	**UWAGA** Ta sekcja jest wyświetlana tylko podczas edytowania istniejącego ACD. Nie jest on wyświetlany podczas tworzenia nowego ACD. Serwery danych Webex WFO łączą się z Webex Contact Center w celu uzyskania tokenu dostępu co dwanaście godzin. 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 usłudze Active Directory. ▪ Zmiana hasła w usłudze Active Directory. ▪ Przełączanie 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 nazwę użytkownika i hasło Cisco.
7. Po pomyślnym wprowadzeniu nazwy użytkownika i hasła Cisco nastąpi przekierowanie z powrotem do Webex WFO.

Konfigurowanie automatycznej ponownej autoryzacji

1. Upewnij się, że wylogowałeś się z Cisco Webex Contact Center.
2. W Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami**>**Konfiguracja** systemu>ACD **Konfiguracja**.
3. W obszarze **Wybierz ACD** wybierz ACD Webex Contact Center 2.0 z **listy Serwery** ACD i kliknij przycisk **Edytuj**. Zostanie otwarta strona ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.
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 poświadczenia logowania konta administratora powiązanego z tym ACD i zaloguj się. Następnie zostanie otwarta 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 ACD Webex Contact Center 2.0.
10. Wprowadź kod w drugim polu tekstowym w obszarze **Adres URL** autoryzacji.
11. Kliknij **przycisk Autoryzuj**.
12. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie serwera danych

1. W Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **Konfiguracja** serwera danych.
2. **Z listy rozwijanej Wybierz konfigurację** serwera danych wybierz serwer danych, który ma być używany przez ACD Webex Contact Center.

3. Skonfiguruj następujące ustawienia.

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

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Synchronizowanie metadanych 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 globalnych pól zmiennych CWCC lub
Pola standardowe zwracane w API odpowiedziach punktów końcowych. 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 ich 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 mapowaniu metadane mogą służyć do dodawania różnych informacji śledzonych do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły na stronie Odtwarzacz multimedialny (strona Interakcje > otworzyć kontakt). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.

Zmienne globalne to pola niestandardowe utworzone przez firmę Cisco. Więcej informacji na temat zmiennych globalnych można znaleźć na stronie administratora CWCC. Standardowe niestandardowe pola metadanych pochodzą z punktów końcowych /search w CWCC. Więcej informacji można znaleźć w dokumentacji firmy Cisco, 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.

```
1 | {
```

```
2     "data": {
3       "task": {
4         "zadania": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": true,
8             "isActive": false,
9             "kolejka": [
10              {
11                  "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                "name": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "zakończony",
16            "właściciel": {
17                    "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "ID": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefonia"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Warunki wstępne

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

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

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

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja > ACD systemu > > 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.

```
1  {
2      taskDetails (
3              od: 1631192040000
4              do: 1654515806364
5              filtr: {
6                  oraz: [
7                      { channelType: { równa się: telefonia } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         zadania {
12             identyfikator
13             stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                 nazwa
15                 wartość
16             }
17         }
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

   zadanie.

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 zmiennych globalnych 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

   zadanie.

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 i typów danych Cisco.

   - 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**

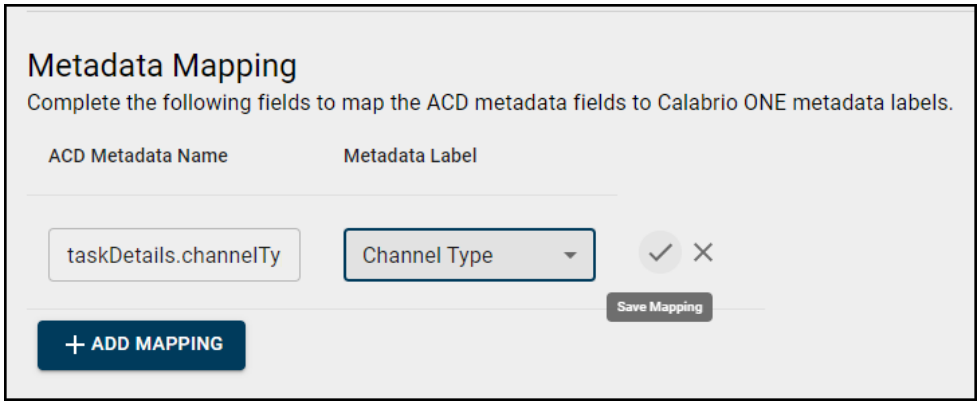
6. Upewnij się, że sformatowany tekst ma następujący format. W polach rozróżniana jest wielkość liter i nie zawierają spacji między tekstami. Metadane CWCC 2.0 są teraz gotowe do mapowania na etykiety metadanych Webex WFO.

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

PRZYKŁAD



6. (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Dodaj mapowanie** , aby dodać kolejne mapowania metadanych i powtórz je zgodnie z potrzebami.

7. Kliknij **Zapisz** w prawym górnym rogu strony.

Opcje metadanych z przykładowych żądań

Poniżej przedstawiono dostępne opcje metadanych dla zadania.

Opcje metadanych zadania w

```
{
    task(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            filtr: {
                oraz: [
                        { channelType: { równa się: telefonia } }
                ]
            }
    ) {
        zadania {
            identyfikator
            stan
            Typ kanału
            createdTime
            endedTime
            pochodzenie
            cel
            contactReason
            kierunek
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
            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 name }
                    lastSite { id name }
                    lastTeam { id name }
                    lastEntryPoint { id name }
                    totalDuration
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    conferenceCount
                    konferencjaCzas trwania
                    consultCount
                    consultDuration
                    holdCount
                    holdDuration
                    selfserviceCount
                    selfserviceCzas trwania
                    connectedCount
                    connectedDuration (Czas
                    trwania)
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    transferCount
                    wrapupDuration
                    ringingCzas trwania
                    queueDuration (Czas trwania
                    kolejki)
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
}
```

Poniżej przedstawiono dostępne opcje metadanych dla taskDetails.

taskDetails metadane options in a sample request

```
{
    taskDetails(
                od: 1631192040000
                do: 1634648040000
                filtr: {
                    oraz: [
                        { channelType: { równa się: telefonia } }
                    ]
                }
    ) {
            zadania {
```

```
12                  identyfikator
13                  stan
14                  Typ kanału
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  pochodzenie
18                  cel
19                  contactReason
20                  kierunek
21                  owner { id name }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  podtyp kanału
25                  klient { name phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { temat metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber (numer zwrotny)
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      Typ callbackType
36                  }
37                  nagrywanieLokalizacja
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferencjaCzas trwania
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceCzas trwania
54                  connectedCount
55                  connectedDuration (Czas trwania)
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingCzas trwania
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 lokalizacji fizycznego centrum kontaktu, do którego zadanie zostało rozdzielone.
zespoły	ID, nazwa zespołu, do którego połączenie zostało przekazane.
Współpracowników	Agenci, którzy obsłużyli zadanie.
entryPoints (punkty wejścia)	ID, nazwa początkowego miejsca docelowego kontaktu w CWCC.

Szczegóły integracji dla Cisco Webex Contact Center

W tej sekcji wyjaśniono, w jaki sposób dane z Cisco Webex Contact Center integrują się z Webex WFO po połączeniu obu systemów.

Informacje o Webex obsłudze kanału cyfrowego WFO

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

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

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

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

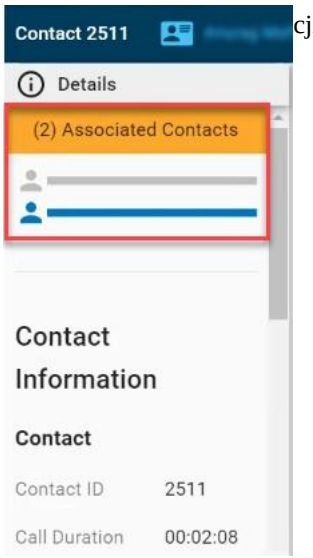
Obsługiwane scenariusze kontaktów

Obsługiwane są następujące scenariusze.

- Wiadomości przychodzące/wychodzące
- Przekazania
- Konferencje

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

PRZYKŁAD Interakcja przedstawiona na tym obrazku obejmuje transfer, dlatego dwie części czatu są dostępne w sekcji Powiązane kontakty. W sekcji Powiązane kontakty
Możesz wybrać różnych agentów w transkrypcji czatu lub SMS. Kolor niebieski przedstawia wybranego agenta. Pełny zapis czatu lub transkrypcji SMS jest wyświetlany niezależnie od wybranego agenta, jednak wybrany agent jest wyświetlany w niebieskich polach mowy po prawej cji.



Procedury

Włącz kanały cyfrowe

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

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

1. W Webex WFO przejdź do pozycji **Interakcje**.
2. W okienku **Filtry** kliknij **listę rozwijaną Typ** kontaktu w kolumnie Filtry.

3. Wybierz **opcję Czat** dla transkrypcji rozmów SMS transkrypcje SMS lub **E-mail** , aby uzyskać transkrypcje wiadomości e-mail.
4. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Ograniczenia

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

Obsługa czatu

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

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

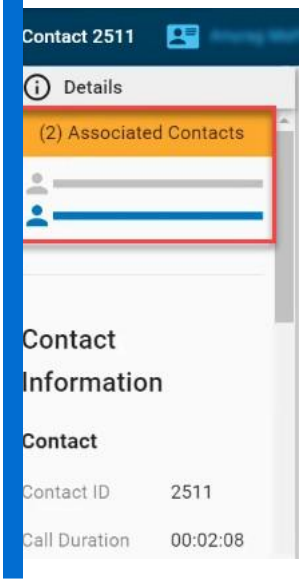
Oznacza to, że każdy etap czatu ma unikatowy identyfikator kontaktu, a wszystkie pochodne odcinki czatu mają ten sam wspólny powiązany identyfikator kontaktu. Po wybraniu czatu można wyświetlić wszystkie skojarzone czaty w transkrypcji czatu wyświetlanej na stronie Interakcje. Zobacz Wyświetlanie danych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

Wymagania wstępne

- Masz program Cisco Contact Center Desktop (pulpit nawigacyjny agenta).
- Widżet czatu Cisco został skonfigurowany dla programu Cisco Contact Center Desktop.

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

Kontakty w okienku Szczegóły.



Ograniczenia

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

Wsparcie dla SMS

Gdy klient i agent wymieniają SMS wiadomości, nazywane również wiadomościami tekstowymi, wiadomości SMS i dane skojarzone z tymi wiadomościami SMS są pozyskiwane do Webex WFO. Każdy agent zaangażowany w rozmowę ma pełny SMS zapis całej interakcji, a nie tylko jego indywidualny etap interakcji. Każdy etap interakcji ma identyfikator kontaktu, który jest unikalnym identyfikatorem interakcji SMS. Skojarzony identyfikator kontaktu to identyfikator łączący oryginalny kontakt ze wszystkimi pochodnymi odcinkami kontaktu, które są pozyskiwane do Webex WFO. Rozmowa SMS może mieć wiele etapów, jeśli obejmuje transfery lub konferencje.

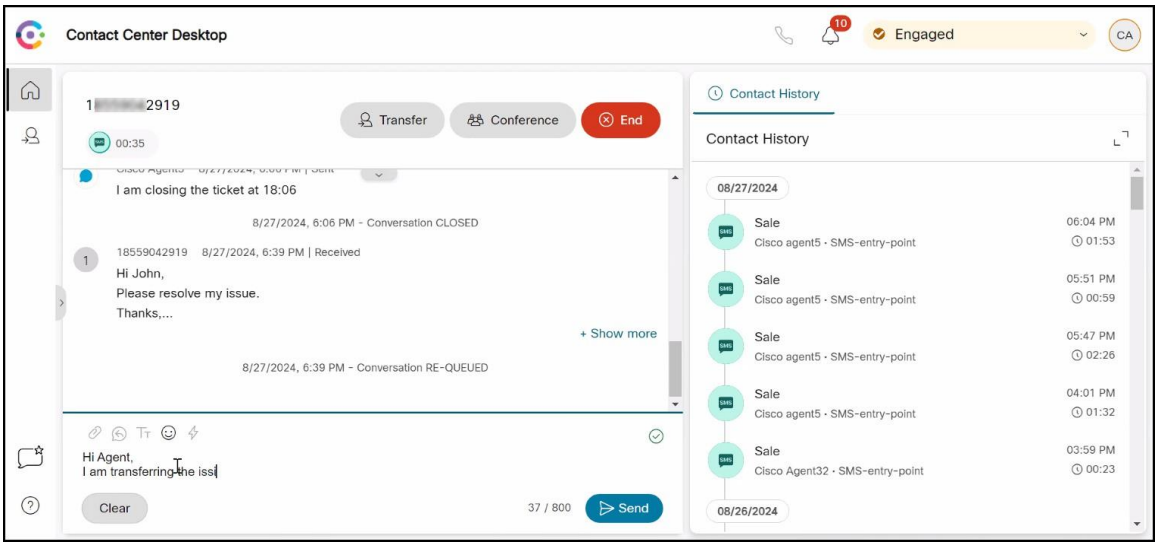
Oznacza to, że każdy odcinek SMS ma unikatowy identyfikator kontaktu, a wszystkie pochodne odcinki SMS mają ten sam wspólny skojarzony identyfikator kontaktu. Po wybraniu kontaktu SMS na stronie Interakcje można wyświetlić wszystkie skojarzone wiadomości SMS w odtwarzaczu multimedialnym (**Interakcje**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

Wymagania wstępne

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

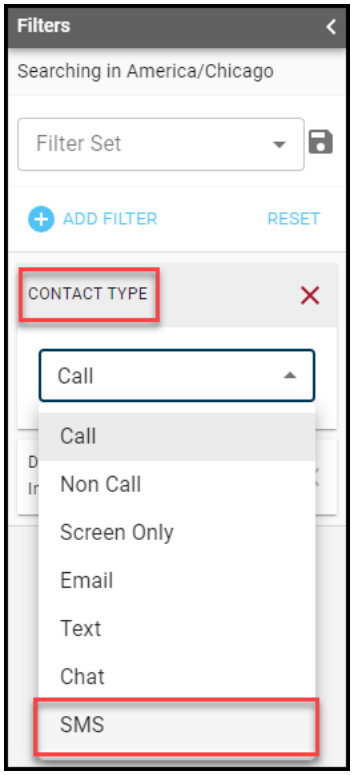
Przykładowy przepływ

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

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

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

interakcji.

7. 

(Lista rozwijana Filtr Typ kontaktu na stronie Interakcje)

Ograniczenia

- Transkrypcje SMS są dostępne tylko w organizacji, w której skonfigurowano ACD CWCC 2.0. SMS wiadomości, które mają miejsce w organizacjach zewnętrznych, są niedostępne. Jeśli konwersacja SMS zostanie przeniesiona z centrum kontaktów organizacji do innej organizacji zewnętrznej, transkrypcja tej części konwersacji SMS nie będzie dostępna w Webex WFO.
- Powiązane identyfikatory kontaktów pozostają spójne dla wszystkich etapów SMS konwersacji (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 SMS rozmowami i połączeniami głosowymi z jednego procesu pozyskiwania klientów.

> **PRZYKŁAD** Interakcja z klientem obejmuje SMS rozmowę z jednym agentem, następnie rozmowę 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 rozmowa SMS z klientem i pierwszym agentem, jak i kontynuacja

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

- Webex WFO pozyskuje rozmowy i interakcje SMS tylko wtedy, gdy **włączone jest zarządzanie** jakością i **jest zaznaczone pole wyboru Cyfrowy (rozmowa, SMS)** na stronie Konfiguracja **ACD Cisco Webex Contact Center 2.0** . Jeśli wprowadzasz zmiany konfiguracji na tej stronie, upewnij się, że przypadkowo nie wyłączysz rozmowy i SMS.

Wsparcie przez e-mail

Wymagania wstępne

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

Przykładowy przepływ

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

1. Klient wysyła wiadomość e-mail.
2. Wiadomość e-mail pojawi się w kolejce Cisco Contact Center Desktop (pulpit nawigacyjny agenta) i zostanie odebrana przez agenta.
3. Klient i agent wymieniają wiadomości e-mail przez kilka minut.

   UWAGA Agenci muszą zakończyć rozmowę Webex zanim WFO będzie mogło 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

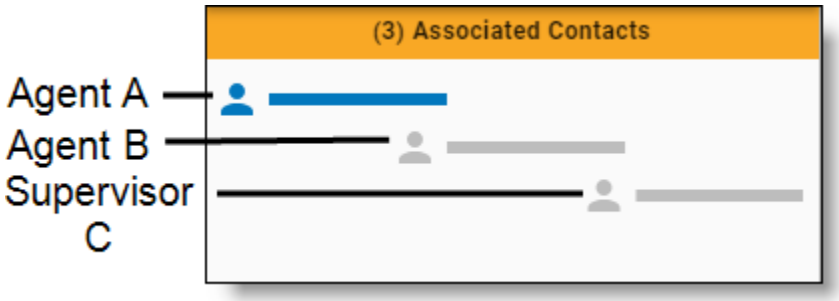
W tym temacie opisano, jak Webex WFO obsługuje złożone scenariusze połączeń. Złożone scenariusze połączeń to różne działania, które mogą mieć miejsce podczas połączenia. Obejmują one transfery, konferencje, wstrzymania i zaparkowane połączenia. W Cisco Webex Contact Center 2.0 segment jest tworzony,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

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

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

PRZYKŁAD

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



Wymagania wstępne

- Flagi funkcji Nagrywanie segmentów i Nagrywanie z konsultacją nóg muszą być włączone na koncie Cisco. Skontaktuj się z działem pomocy technicznej firmy Cisco, aby uzyskać pomoc.
- Jest to nowa funkcja, która nie jest jeszcze ogólnie dostępna. Jeśli chcesz mieć wcześniejszy dostęp do tej funkcji, skontaktuj się ze swoim menedżerem konta Cisco.
- Musisz mieć włączony RTMS. Skontaktuj się z działem pomocy technicznej firmy Cisco, aby skonfigurować protokół RTMS w organizacji.
- Musisz mieć skonfigurowane Webex Contact Center w wersji 2.0. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Łączenie się z programem Cisco Webex Contact Center 2.0 .

- Etykietę metadanych należy najpierw utworzyć w Menedżerze metadanych w Webex WFO (znajdującym się w Application Management > QM > QM Configuration > Menedżer metadanych) dla każdego pola metadanych CWCC, które ma zostać zamapowane na etykietę metadanych Webex WFO.
  - Aby metadane z CWCC zostały zamapowane 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 ACD Dane** na stronie Menedżer metadanych jest pusta. Wszystkie pozostałe pola na stronie Menedżer metadanych można skonfigurować zgodnie z potrzebami.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja > ACD konfiguracji systemu

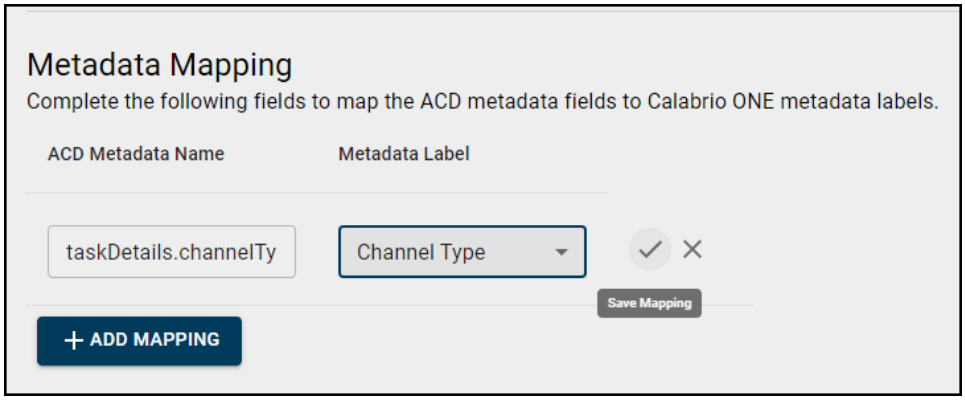
Procedura

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 pod **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.

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 "zimnego (ślepego)" do opisania zarówno scenariuszy transferowych, jak i konferencyjnych. 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.

Poniższa tabela zawiera szczegółowe informacje o różnych typach zdarzeń połączeń oraz 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 zostaje 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 wyzwolić wstrzymanie i wznowienie w systemie Cisco Webex CC, a Webex WFO rozpozna wyzwalacz ręczny.
Transfer zimny (ślepy) Ciepły transfer	Tak	Połączenie jest przekazywane od jednego agenta do drugiego.
Zimna konferencja Ciepła konferencja	Tak	Interakcja połączenia z dwoma lub więcej agentami.
Parkuj	Nie	Połączenie jest zawieszane (parkowane), 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 za pomocą 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

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

Przechwytywanie nagrań ekranu

Poniższa lista zawiera omówienie sposobu przechwytywania nagrań ekranu Webex 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 rozpoczyna przechwytywanie nagrań ekranu w dziesięciominutowych segmentach, które zapisuje lokalnie. Nie przesyła jeszcze żadnych nagrań ekranu do Webex WFO.

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

Smart Desktop przechowuje te segmenty w następującej lokalizacji:

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

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

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

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

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

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

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.

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 dokona kilku zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

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

Zmiana w Webex CC	Wynikająca z tego zmiana w Webex WFO
Zostanie dodany nowy użytkownik.	Zostanie dodany nowy użytkownik. W szczególności usługa synchronizacji: ▪ Stosuje imię i nazwisko użytkownika Webex Contact Center do imienia i nazwiska użytkownika Webex WFO. ▪ Stosuje identyfikator TID użytkownika Webex Contact Center do identyfikatora ACD użytkownika Webex WFO. ▪ Ustawia daty rozpoczęcia Webex WFO dla firmy i działu na datę przeprowadzenia synchronizacji. ▪ Przypisuje użytkownika Webex WFO do domyślnego zespołu. > **UWAGA** Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami i zespołami Webex Contact Center. Patrz Zespoły. ▪ Jeśli użytkownik Webex Contact Center ma włączone centrum kontaktów, przypisuje domyślną rolę agenta Webex użytkownikowi WFO. Żadne inne role Webex WFO nie są synchronizowane z Webex Contact Center.

Zmiana w Webex CC	Wynikająca z tego zmiana w Webex WFO
	UWAGA : Jeśli rola agenta zostanie usunięta z Webex użytkownika WFO, który jest synchronizowany z użytkownikiem Webex Contact Center, który: Jeśli centrum obsługi kontaktów jest włączone, rola agenta zostanie przypisana ponownie przy następnej synchronizacji Webex WFO z centrum kontaktów Webex.
Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.	Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.
Użytkownik zostanie usunięty.	Użytkownik jest dezaktywowany.

Teams

Webex WFO synchronizuje się z zespołami centrum kontaktów Webex 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 dokona kilku zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Webex CC	Wynikająca z tego 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 użytkowników Contact Center i Webex zespołów Contact Center.
Użytkownik został usunięty z zespołu	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między Webex użytkowników Contact Center i Webex zespołów Contact Center.
Zespół zostanie usunięty.	Bez zmian.

W Webex WFO można tworzyć nowe zespoły 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 Webex Contact Center z kolejkami usługi:

- Kolejki
- Kolejki poł. wychodzących

Po zmianie danych kolejki lub kolejki wybierania numerów w Webex Contact Center usługa synchronizacji wykrywa je i wprowadza kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Webex CC	Wynikająca z tego zmiana w Webex WFO
Dodano nową kolejkę wykonuje	Najpierw dodawana jest nowa kolejka usług. W szczególności usługa synchronizacji następujący: ▪ Stosuje nazwę kolejki Webex Contact Center do nazwy kolejki usługi WFO Webex ▪ Stosuje identyfikator TID kolejki do identyfikatora kolejki usługi WFO Webex ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO typ kolejki usługi Voice [Interactive] ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi WFO Webex ACD źródłowy Webex centrum kontaktów Po drugie, dodano nowe mapowanie umiejętności. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki Webex Contact Center do nazwy mapowania umiejętności ▪ Przypisuje Webex kolejkę usługi 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. 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.

Nawiązywanie połączenia z Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Krok 1: Zbierz informacje od Webex dostawcy centrum kontaktowego

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

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

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

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 przedstawiają interfejsy API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Identyfikator jednostki

PRZYKŁAD

Identyfikator jednostki jest wyróżniony na poniższej ilustracji.

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

- Adres URL przekierowania logowania jednokrotnego

PRZYKŁAD

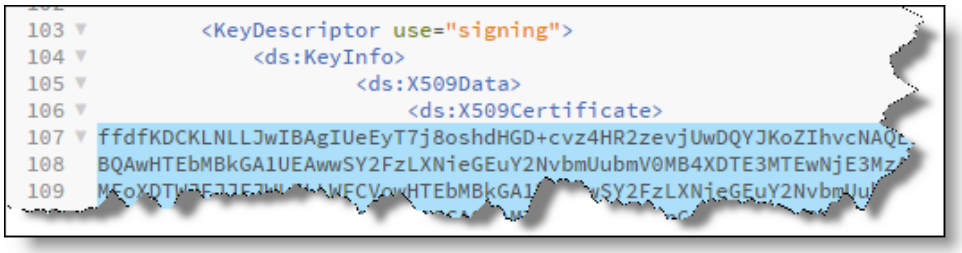
Adres URL przekierowania logowania jednokrotnego jest wyróżniony na poniższej ilustracji.

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

- Certyfikat dostawcy tożsamości

PRZYKŁAD

Certyfikat dostawcy tożsamości jest wyróżniony na poniższej ilustracji.



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 określa Webex Contact Center jako Cisco Customer Journey Platform.

Dodawanie Webex Contact Center jako ACD

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

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

4. Kliknij przycisk **OK**.

Konfigurowanie ACD Webex Contact Center

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

Pole	Konfiguracja
Adres URL API platformy Cisco Customer Journey Platform	Wprowadź pełny podstawowy adres URL API Webex Contact Center zapisany w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Adres URL API multimediów platformy Cisco Customer Journey Platform	Wprowadź pełny adres URL Webex API nośników z centrum kontaktowego zapisanego w kroku 1, w tym identyfikator protokołu. **PRZYKŁAD#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nagranie
Nazwa użytkownika	Wprowadź adres e-mail użytkownika Webex Contact Center, którego zapisane w kroku 1. Ten użytkownik musi mieć autoryzację, aby uzyskać dostęp do API Webex Contact Center i Webex Contact Center Media API.
Klucz API	Wprowadź klucz API dla Webex API Contact Center i Webex API nośnika Contact Center zapisanego w kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Wybierz tylko wtedy, gdy używasz Webex Contact Center 2.0. Umożliwia to żądanie API CMSv2.
Identyfikator dzierżawy Cisco Konto dzierżawy. To jest identyfikator Cisco OrgId.	Wprowadź alfanumeryczny identyfikator Webex Contact Center

4. Skonfiguruj sekcję Interwał synchronizacji w następujący sposób.

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

5. Skonfiguruj sekcję Ustawienia przechwytywania w następujący sposób.

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

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 **opcji Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu> **Konfiguracja** serwera danych.
2. **Z listy rozwijanej Wybierz konfigurację** serwera danych wybierz serwer danych, który ma być używany przez ACD Webex Contact Center.

3. Skonfiguruj następujące ustawienia.

Ustawienie	Konfiguracja
Regionalny serwer danych ACD Webex Ustawienia synchronizacji Centrum kontaktów ACD	**Zaznacz pole wyboru Włącz synchronizację** , a następnie przenieś z **Dostępne** do **przypisanego**.
Regionalny serwer danych ACD Webex Ustawienia przechwytywania Centrum kontaktów ACD	**Zaznacz pole wyboru Włącz przechwytywanie** , a następnie przenieś z **Dostępne** do **przypisanego**.
Regionalny serwer danych Real-rzeczywistego Webex Ustawienia zdarzeń czasowych ACD centrum kontaktowego	Zaznacz pole wyboru Włącz zdarzenia **czasu** , a następnie przenieś z **Dostępne** do **przypisanego**.
Ustawienia serwera importu nośników	**Zaznacz pole wyboru Włącz import** nośnika, a następnie przenieś ACD Webex Contact Center z **Dostępne** do **przypisanego**.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

(Opcjonalnie) Krok 4: Włącz uwierzytelnianie SAML

Skonfiguruj serwer danych do przechwytywania i przetwarzania danych z centrum kontaktów Webex. Webex WFO można skonfigurować jako dostawcę usług korzystającego z dostawcy tożsamości innej firmy.

Włącz uwierzytelnianie SAML

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

Pole	Opis
Nazwa	Wprowadź unikatową nazwę dostawcy tożsamości.
Identyfikator wystawcy	Wpisz identyfikator jednostki zapisany 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**.

QM danych 1.0

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

Nagrywanie dźwięku

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

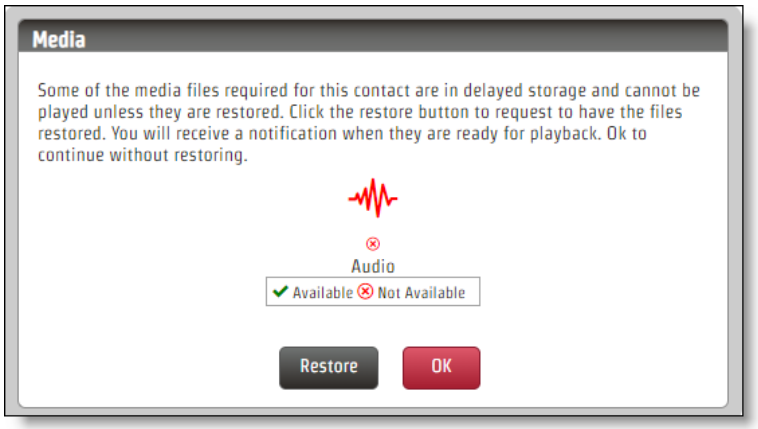
Aby zaimportować kontakt, Webex WFO najpierw importuje metadane kontaktu za pośrednictwem żądania API. Następnie importuje nagranie audio za pomocą innego żądania API, dopasowuje nagranie audio do metadanych kontaktu i kojarzy kontakt z agentem, który go obsługiwał.

Gdy kontakt Webex centrum kontaktów obsługuje wielu agentów (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 trakcie połączenia, 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 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 segmenty WFO Webex kontaktami centrum kontaktów, które obejmują konsultacje, transfery lub konferencje.

Konsultacje

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

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

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

PRZYKŁAD

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

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

Oba nagrania mają ten sam skojarzony identyfikator kontaktu.

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

Przekazania

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

Wszystkie segmenty przekazywanego połączenia mają ten sam identyfikator kontaktu.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje kontakt, w którym agent Braun 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 skojarzony identyfikator kontaktu.

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

Konferencje

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

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

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

PRZYKŁAD

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

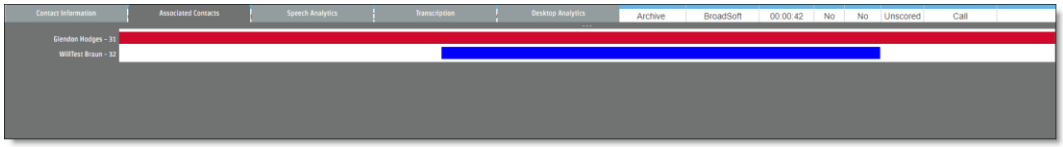
Webex WFO dzieli ten kontakt na dwa kontakty, 31 i 32. Nagranie dla kontaktu 31 ma czas trwania 00:02:09, czyli cały czas, przez jaki agent Braun był połączony z klientem. Nagranie dla kontaktu 32 trwa od 00:01:00, czyli tylko tyle, ile czasu agent Hodges konsultował, a następnie odbywał telekonferencję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

Oba nagrania mają ten sam skojarzony identyfikator kontaktu.

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

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

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



Metadane kontaktu

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

- Dane powiązane z połączeniem
- Kody zawijania

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

Webex CC	QM
Agent	Nazwisko, Imię
ANI	Numer dzwoniący
DNI	Wybrany numer
Data	Data, godzina
Użytkownik TID	Identyfikator ACD agenta
Session ID (Identyfikator sesji)	Powiązany identyfikator kontaktu

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

Classic WFM Data for 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	Identyfikator 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.
Sid	Identyfikator sesji.
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	Identyfikator 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	Identyfikator agenta.
queueId_s	Identyfikator 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	Identyfikator agenta.
queueId_s	Identyfikator 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 tym przedziale czasu. 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 Agent Desktop Webex Contact Center. Następnie Webex WFO 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 sposób mapowania stanów agentów w Agent Desktop Webex Contact Center 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 API Webex Contact Center)

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