Przewodnik integracji z Webex Calling

Data pierwszej publikacji: 16 września 2024 r.
Ostatnia aktualizacja: luty 03, 2025

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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

2

Zawartość

Zawartość 3

Do kogo adresowany jest ten podręcznik? 5

Wprowadzenie 6

Nagrywanie rozmów (CR) i zarządzanie jakością (QM) 6

Spostrzeżenia 8

Przegląd architektury 9

Konfigurowanie Webex Calling 11

Konfigurowanie Webex Calling w Webex WFO 19

Synchronizowanie metadanych z Webex WFO 23

Szczegóły integracji 29

Złożone zdarzenia połączeń 29

Informacje o synchronizacji 31

Ograniczenia 34

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.

Wprowadzenie

Webex WFO to pakiet oprogramowania do ujednoliconej optymalizacji siły roboczej (WFO), który integruje się z Cisco Webex Calling w celu zapewnienia nagrywania rozmów i wglądu w dane. Poniżej wymieniono szczegółowe informacje dotyczące obsługiwanej integracji.

Nagrywanie rozmów (CR) i zarządzanie jakością (QM)

Zarządzanie jakością jest sercem pakietu optymalizacji siły roboczej. Jest to początek ścieżki danych, która prowadzi do głosu klienta. Przenieś obsługę klienta na wyższy poziom, koncentrując się na jakości i angażuj agentów w celu zwiększenia retencji.

Dostępne funkcje

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Webex WFO importuje dźwięk nagrania z Cisco Webex Nawiązywanie połączenia	X	
Webex WFO nagrywa dźwięk		X Dźwięk jest importowany z Cisco Webex Calling
Webex ekranu importu WFO Nagrania	X	
Webex magazyn WFO wymagany do Przechowywanie dźwięku w chmurze		X
Integracja między chmurą	X	
Webex WFO pobiera ręczny dźwięk Wstrzymywanie i wznawianie	X	

Funkcja	obsług.	Obecnie nieobsługiwane
Webex WFO pobiera ręczny ekran Nagrywanie, wstrzymywanie i wznawianie	X	
Nagrywanie stereo		X Webex WFO odbiera tylko dane mono z Webex Calling. Strumienie audio są wyświetlane w odtwarzaczu multimedialnym na czerwono.
Szyfrowanie dźwięku i ekranu Nagrania	X	
Kontrolki nagrywania w Internecie i Sterowanie nagrywaniem API	X	
Zdarzenia związane z energią mowy		X* Obsługiwane są tylko zdarzenia pauzy.
Rejestruje złożone zdarzenia połączeń	X Zobacz Złożone zdarzenia połączeń, aby dowiedzieć się więcej.	
Monitorowanie głosu na żywo		X
Monitorowanie na żywo	X	
Obsługiwana synchronizacja	X Użytkownicy i dane kontaktów są synchronizowane. Patrz Informacje o synchronizacji , aby dowiedzieć się więcej.	
Importowanie metadanych kontaktów	X	
Metadane niestandardowe	X	
Obsługuje integrację wielokanałową		X

*Nagrania audio są wyświetlane w odtwarzaczu multimedialnym na czerwono. Znaczniki zdarzeń pauzy są obsługiwane w odtwarzaczu multimedialnym. W scenariuszach wstrzymywania i wznawiania znaczniki zdarzeń pauzy pojawiają się tylko w odtwarzaczu multimedialnym osoby, która ręcznie wywołała zdarzenie pauzy podczas połączenia. Znaczniki zdarzenia pauzy nie pojawiają się w odtwarzaczu multimedialnym dla innych osób biorących udział w połączeniu, które nie wywołały ręcznie zdarzenia pauzy.

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	

Przegląd architektury

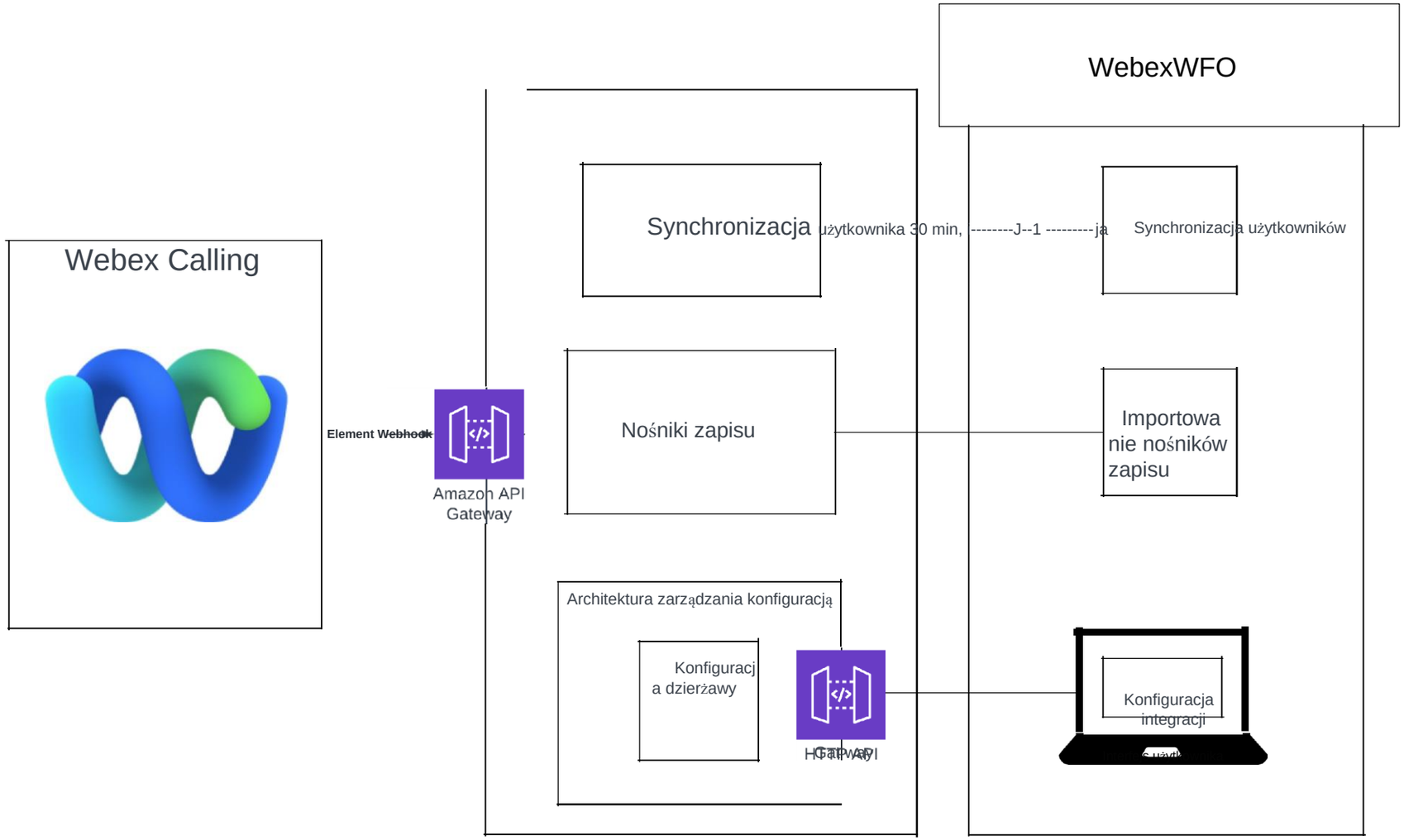
Integracja między Cisco Webex Calling i Webex WFO odbywa się tylko w chmurze i wykorzystuje bezserwerową architekturę Amazon Web Services (AWS). Oznacza to, że serwer danych nie jest wymagany, ponieważ aplikacje i usługi działają w chmurze. Główne funkcje tej integracji to synchronizacja danych kontaktowych i danych użytkownika z systemu Webex Calling z systemem Webex WFO.

Importowanie nośników zapisu z Webex Calling do Webex WFO jest procesem wyzwalanym zdarzeniami. Gdy połączenie występuje w Webex Calling, element webhook wyzwala określony docelowy adres URL i kieruje żądanie przez bramę API. Różnorodne procesy i obliczenia odbywają się w AWS, zanim nagranie zostanie przesłane do Webex WFO. Dane użytkownika są synchronizowane w odstępach 30-minutowych. Dane użytkownika i nośniki zapisu są kojarzone ze sobą przy użyciu wspólnego identyfikatora użytkownika.

> **UWAGA** Może upłynąć do trzydziestu minut, zanim dane użytkownika pojawią się w interakcjach wymienionych na stronie Interakcje w Webex WFO.

Diagram architektury

Diagram na następnej stronie ilustruje, na wysokim poziomie, integrację między Cisco Webex Calling i Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Element Webhook
Amazon API Gateway
Synchronizacja użytkownika 30 min, --------J--1 ---------ja
Synchronizacja użytkowników
Nośniki zapisu
Importowanie nośników zapisu
Architektura zarządzania konfiguracją
Konfiguracja dzierżawy
Konfiguracja integracji

Konfigurowanie Webex Calling

Aby skonfigurować Webex Calling, należy najpierw zlokalizować i skopiować identyfikator organizacji w systemie Webex Calling. Te skopiowane informacje zostaną wprowadzone do Webex WFO podczas późniejszej procedury łączącej system Webex Calling z Webex WFO.

Musisz utworzyć i zainicjować konto administratora. To konto jest używane do połączenia między systemem Webex Calling organizacji a Webex WFO.

Należy także edytować profile wszystkich użytkowników, których połączenia mają być synchronizowane Webex WFO. Poniższe procedury przeprowadzą użytkownika przez te zadania.

SPRAWDZONE PRAKTYKI 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 może wymagać zaangażowania pomocy technicznej Cisco. Jeśli musisz zmienić hasło, musisz natychmiast zaktualizować pole Calabrio API Hasło użytkownika. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie Webex Calling w Webex WFO . Niezastosowanie się do tego przerywa proces importowania integracji.

Wymagania wstępne

- Jeśli masz skonfigurowaną integrację Cisco Webex Contact Center, musisz skonfigurować oddzielną dodatkową integrację Webex Calling. Zapoznaj się z *Cisco Webex Contact Center Przewodnikiem* integracji aby uzyskać instrukcje dotyczące konfiguracji tej integracji.
- Wymagany jest dostęp do Webex Centrum sterowania.
- W Webex Control Hub musisz mieć konto użytkownika, które pasuje do następujących parametrów.

  UWAGA: To konto użytkownika będzie kontem administratora używanym do konfigurowania tej integracji. Poniższe procedury pomogą Ci, jak nadać temu kontu odpowiedni poziom administratora
  Role i uprawnienia.

  - Nazwa użytkownika jest w formacie FQDN.
  - Nazwa użytkownika nie może być osobistym adresem e-mail.

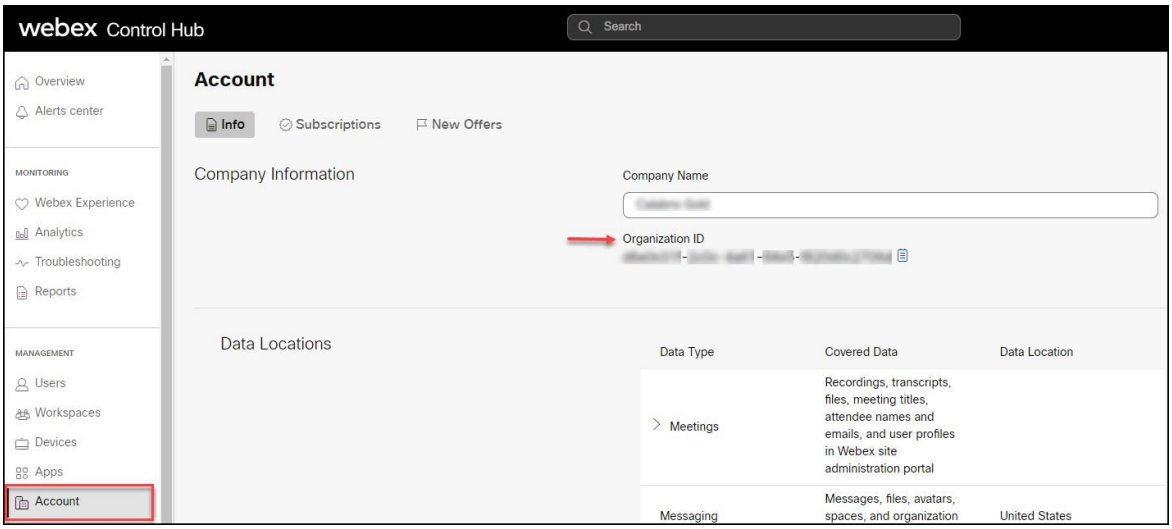
- Nazwa użytkownika musi być adresem e-mail utworzonym za pomocą synchronizacji usługi Active Directory z Cisco lub utworzonym ręcznie w portalu administracyjnym Cisco.

Procedury

Znajdź swój identyfikator organizacji

UWAGA Jeśli w organizacji jest Webex integracja z centrum kontaktów, używany identyfikator organizacji jest taki sam zarówno dla integracji Webex Contact Center, jak i Webex Calling.

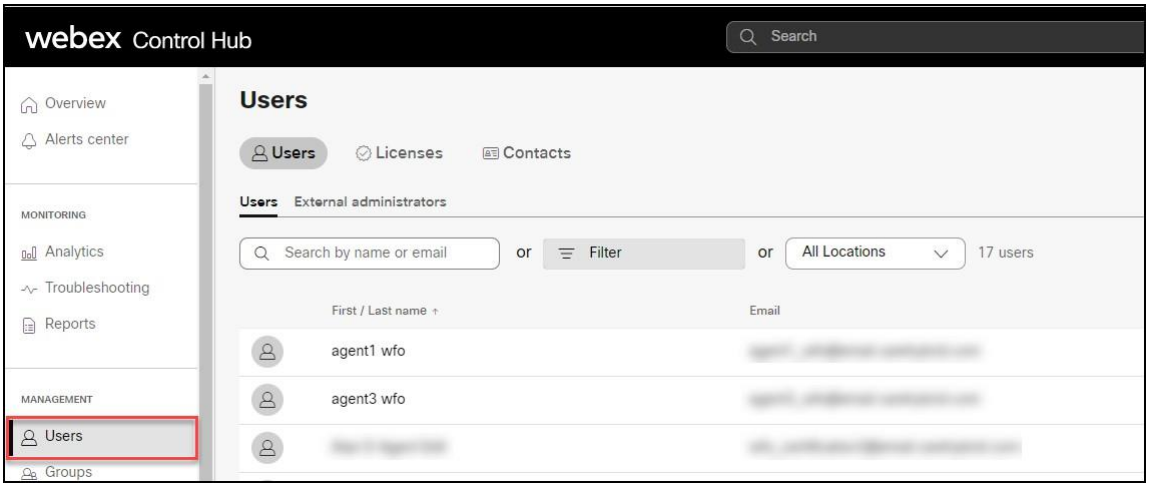
1. Uzyskaj dostęp **do centrum** sterowania Webex dla administratorów, przechodząc do admin.webex.com i wprowadzając swoje poświadczenia.
2. Przejdź do **strony Konto** z lewego paska nawigacyjnego.
3. Skopiuj identyfikator organizacji i zapisz go w łatwo dostępnym miejscu. Identyfikator organizacji Cisco jest nazywany identyfikatorem dzierżawy w Webex WFO i jest wymagany podczas konfigurowania połączenia do Webex Calling w Webex WFO.



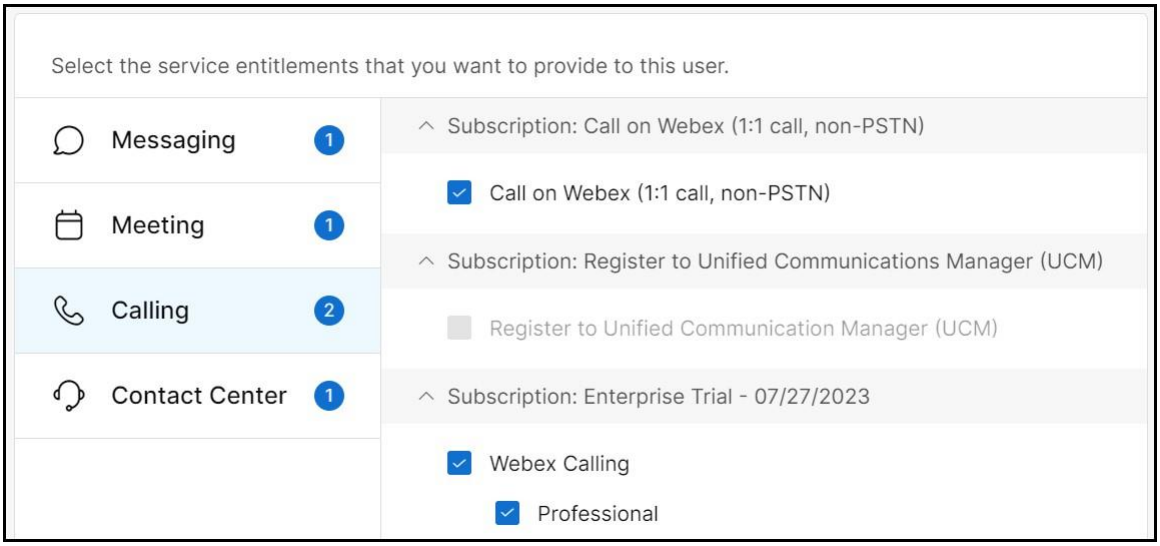
Przypisywanie licencji i ról do konta administratora

Konto użytkownika użyte w tej procedurze jest później używane do ukończenia procesu uwierzytelniania wymaganego do integracji z Webex WFO. W związku z tym ten użytkownik musi być autoryzowanym użytkownikiem z uprawnieniami wymienionymi w tej procedurze.

1. Kliknij pozycję **Użytkownicy** w obszarze **Zarządzanie** na pasku nawigacyjnym po lewej stronie.



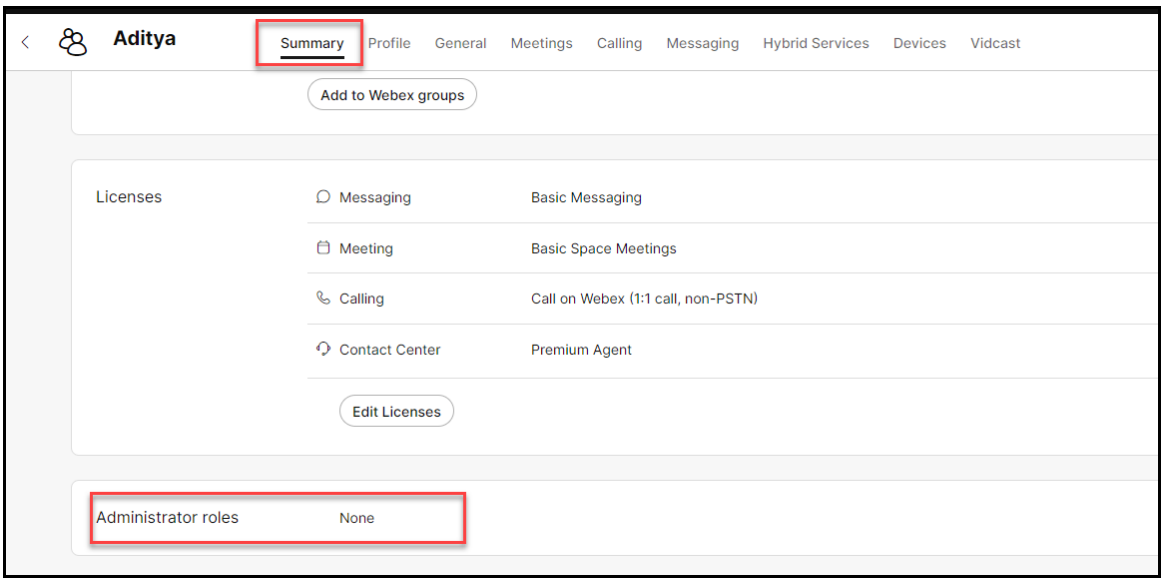
2. **Na stronie Użytkownicy** możesz edytować istniejącego użytkownika lub utworzyć nowego. Jeśli zdecydujesz się edytować istniejącego użytkownika, przejdź do następnego kroku.
   - Alternatywnie, jeśli zdecydujesz się utworzyć nowego użytkownika, kliknij przycisk **Dodaj użytkowników** i postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie. Upewnij się, że nowo utworzony użytkownik ma licencje opisane w kroku 5.
3. Wybierz żądanego użytkownika z tabeli, aby otworzyć stronę konfiguracji tego użytkownika.
4. Przejdź do **sekcji Licencje** na karcie Podsumowanie **użytkownika** i kliknij przycisk **Edytuj licencje**.
5. Upewnij się, **że użytkownik posiada licencje Calling** co najmniej wymienione w poniższej tabeli. Możesz przyznać użytkownikom dodatkowe licencje i role, według własnego uznania.



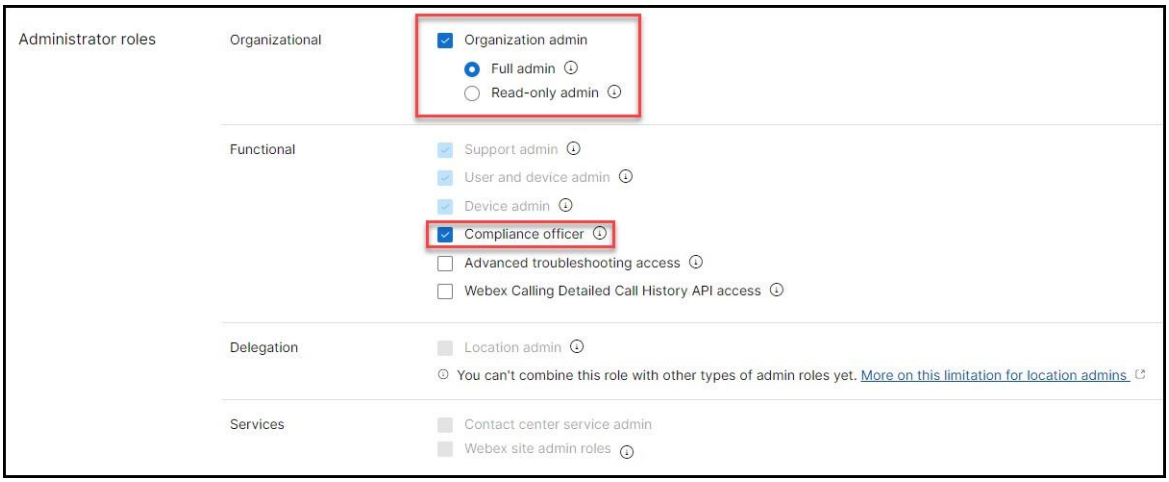
Licencje	
Wywołanie	**Zaznacz pole wyboru Webex Calling** .
	Zaznacz pole wyboru Professional **(Profesjonalny**).

6. Kliknij przycisk **Zapisz**. Strona edycji zostanie zamknięta i nastąpi powrót do **karty Podsumowanie** na stronie użytkownika.

7. Kliknij pozycję **Role administratora**.



8. Upewnij się, że użytkownik ma co najmniej role wymienione w poniższej tabeli.



Role administratora	
Organizacyjnej	**Zaznacz pole wyboru Administrator** organizacji. Wybierz opcję **Pełne administrator.**
Funkcjonalny	**Zaznacz pole wyboru Specjalista** ds. zgodności.

9. Kliknij przycisk **Zapisz**.

> **UWAGA** : Nazwę użytkownika tego konta wprowadzisz później w **polu Nazwa użytkownika** podczas Skonfiguruj Webex Calling w Webex procedury WFO .

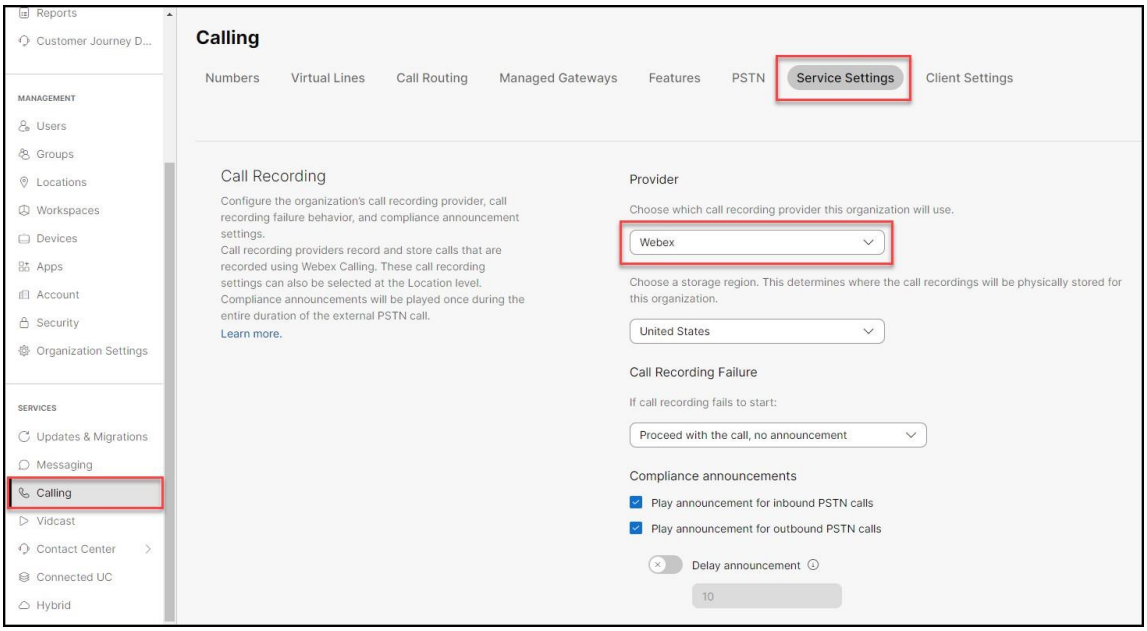
Skonfiguruj Webex jako dostawcę nagrywania rozmów w organizacji

1. Kliknij pozycję **Nawiązywanie połączeń** w obszarze **Usługi** na lewym pasku nawigacyjnym. Zostanie **otwarta strona Nawiązywanie połączeń** .

2. **Kliknij kartę Ustawienia** usługi u góry strony Nawiązywanie **połączenia** .

3. Przewiń w dół do **sekcji Nagrywanie** rozmów.

4. Wybierz Webex z **listy rozwijanej Dostawca** .



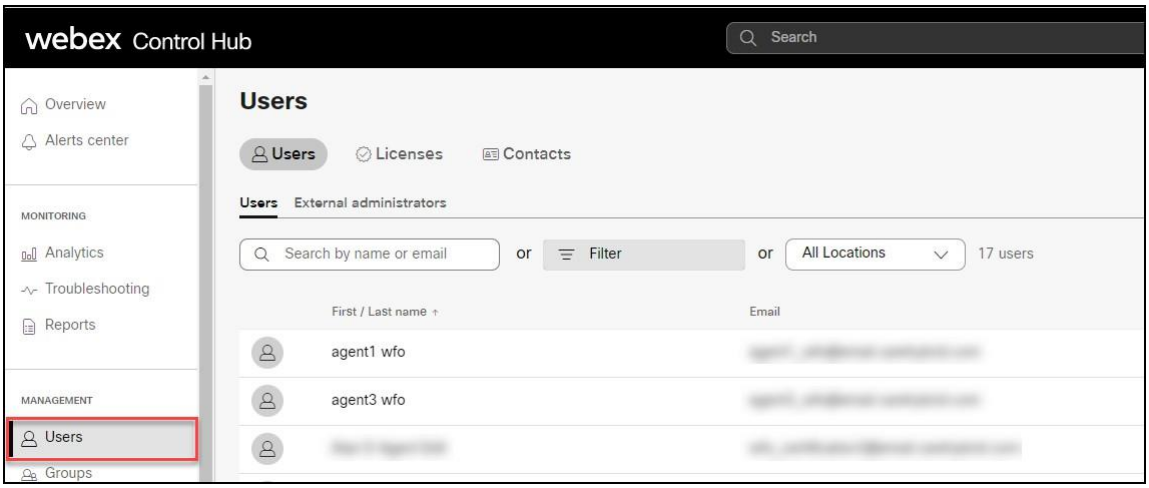
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie użytkowników, których rozmowy mają być nagrywane

Ta procedura zawiera szczegółowe informacje na temat obsługi licencji na połączenia zawodowe i włączania nagrywania rozmów dla użytkowników, których dane mają być synchronizowane z Webex WFO.

WAŻNE Webex WFO synchronizuje tylko tych użytkowników, którzy mają zarówno licencję na rozmowy profesjonalne, jak i włączone nagrywanie rozmów. Jeśli użytkownik Webex Calling nie ma licencji na wykonywanie połączeń zawodowych
I nagrywanie połączeń jest włączone, to konto użytkownika i jego nagrania nie są synchronizowane z Webex WFO.

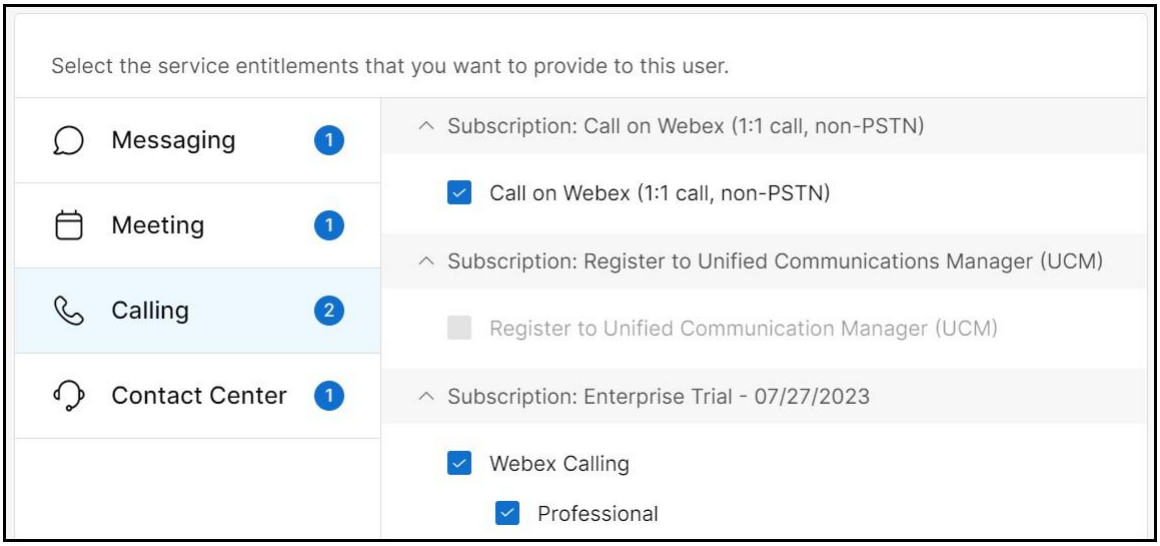
1. Kliknij pozycję **Użytkownicy** w obszarze **Zarządzanie** na pasku nawigacyjnym po lewej stronie.



2. **Na stronie Użytkownicy** wybierz żądanego użytkownika z tabeli, aby otworzyć stronę konfiguracji tego użytkownika.

3. Przejdź do **sekcji Licencje** i kliknij opcję **Edytuj licencje**.

4. Upewnij się, **że użytkownik posiada licencje Calling** co najmniej wymienione w poniższej tabeli.
   Możesz przyznać użytkownikom dodatkowe licencje i role, według własnego uznania.

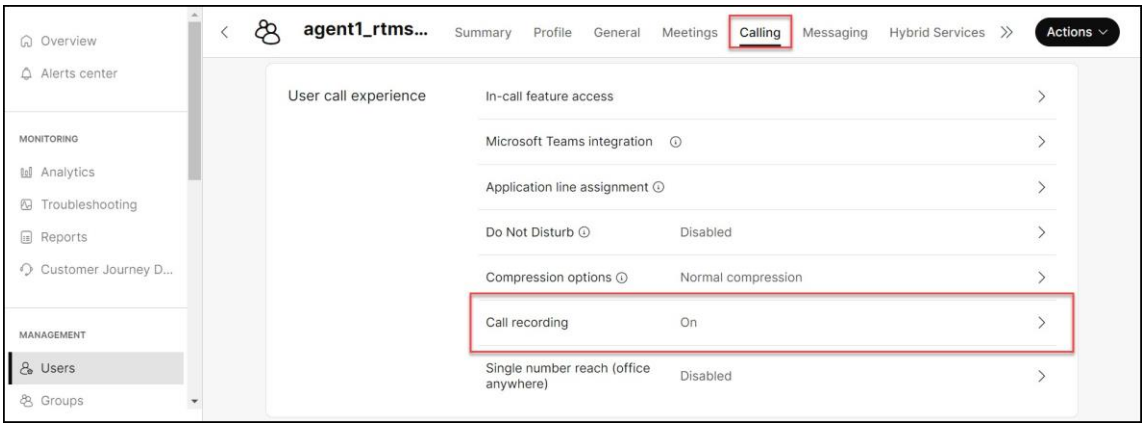


Licencje	
Wywołanie	**Zaznacz pole wyboru Webex Calling** .
	Zaznacz pole wyboru Profesjonalny .

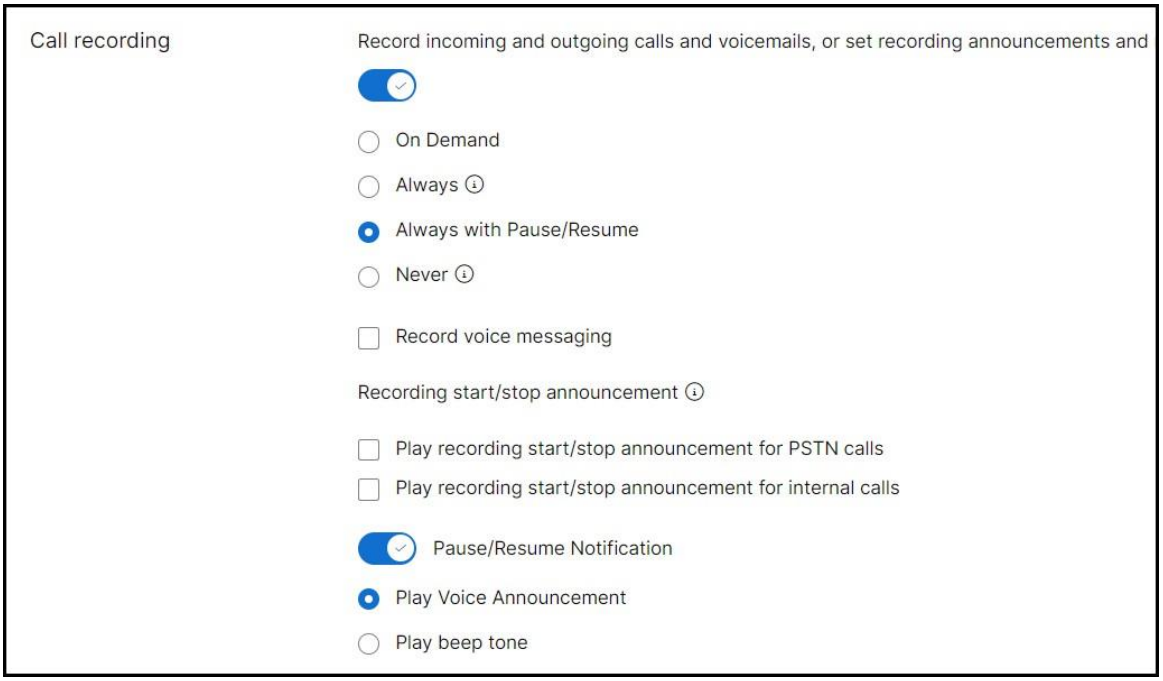
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Strona edycji zostanie zamknięta.

6. Przejdź do karty Nawiązywanie **połączenia** .

7. Przewiń w dół do sekcji User **call experience (Środowisko** połączeń użytkownika) i kliknij pozycję **Nagrywanie** rozmów.



8. Włącz przełącznik Nagrywaj **połączenia przychodzące i wychodzące oraz wiadomości głosowe lub ustaw ogłoszenia i powiadomienia** o nagrywaniu.



9. Wybierz opcję **Zawsze ze wstrzymaniem/wznowieniem**.
10. Włącz przełącznik dla **Wstrzymaj/Wznów powiadomienie**.
11. Wybierz opcję **Odtwórz zapowiedź głosową**.
12. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie Webex Calling w Webex WFO

W tym temacie wyjaśniono, jak skonfigurować połączenie między Cisco Webex Calling i Webex WFO.

Wymagania wstępne

- Dzierżawa Webex WFO jest w trybie online.
- Wszystkie procedury konfiguracji Webex Calling zostały pomyślnie zakończone szczegółowo w Skonfiguruj Webex Calling temat.

Procedury

SPRAWDZONE PRAKTYKI Skonfiguruj Webex Calling w prywatnej sesji przeglądarki, takiej jak tryb incognito w przeglądarce Google Chrome lub Microsoft Edge.

Konfigurowanie Cisco Webex Calling jako ACD

1. W Webex WFO przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** systemu>ACD **Konfiguracja**.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie **otwarte okno ACD Szczegóły** .
3. Wybierz Cisco Webex Calling z listy rozwijanej Wybierz ACD.
4. Kliknij przycisk **OK,** a następnie zostanie otwarta Cisco Webex Calling strona.
5. Skonfiguruj poniższe pola zgodnie z opisem.

Pole	Konfiguracja
Nazwa pliku ACD	Wprowadź unikatową nazwę ACD.
Nazwa użytkownika	Wprowadź nazwę użytkownika Webex Calling. Jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w Webex Calling.
API URL	Wpisz **https://webexapis.com** w polu tekstowym. Jest to pełny podstawowy adres URL Cisco Webex Calling API wraz z protokołem

Pole	Konfiguracja
	identyfikator. To nie jest specyficzne dla regionu.
Identyfikator dzierżawy	Wprowadź identyfikator organizacji konta dzierżawcy Webex Calling. Zobacz procedurę "Znajdowanie identyfikatora organizacji" w temacie Konfigurowanie Webex Nawiązywanie połączeń.
Nazwa użytkownika Cisco API	**WAŻNE** Do tego konta administratora dzierżawy należy przypisać rolę agenta i administratora. Jeśli Jeśli tego nie zrobisz, połączenia nie będą importowane. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz procedurę "Przypisywanie domyślnych ról agenta i administratora do konta administratora dzierżawy" w *Webex Calling Przewodniku* integracji. Nazwa użytkownika konta usługi WFO Webex. To konto usługi jest również nazywane kontem administratora dzierżawy lub kontem użytkownika API. Jest to wymagane do przekazywania danych do właściwej dzierżawy. To konto musi zostać utworzone przez administratora systemu, a konto znajduje się w systemie dzierżawcy. To konto administratora dzierżawy również musi mieć odpowiednie uprawnienia do przekazywania danych. Skontaktuj się z pomocą techniczną firmy Cisco, aby uzyskać pomoc przy tworzeniu tego konta administratora dzierżawy. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie użytkownika API i Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
Hasło użytkownika Cisco API	Hasło konta usługi WFO Webex. **WAŻNE W** przypadku zmiany nazwy użytkownika lub hasła administratora Webex Calling należy wykonać następujące czynności: natychmiast wprowadź te same zmiany dla pól Calabrio API Nazwa użytkownika i Calabrio API Hasło użytkownika.
Mapowanie metadanych niestandardowe	(Opcjonalnie) Umożliwia mapowanie metadanych Webex Calling na

Pole	Konfiguracja
	Etykiety metadanych w Webex WFO. Webex Calling wartości metadanych są synchronizowane z Webex Calling kontaktami w Webex WFO. Wartości metadanych Webex Calling są mapowane na etykiety metadanych utworzone w Menedżerze metadanych (dostępnym w oknie Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych). Po pomyślnym zmapowaniu można użyć metadanych, aby dodać różne śledzone informacje do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych znajdują się na karcie Informacje kontaktowe na stronie odtwarzacza multimedialnego (Interakcje > otwierania kontaktu). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.
Włączanie ustawień elementu Webhook	**WAŻNE:** Nie zaznaczaj tego pola wyboru, dopóki konfiguracja Webex Calling ACD nie zostanie zapisana. Element webhook można skonfigurować tylko raz i dopiero po zakończeniu procedury konfiguracji Webex Calling ACD. Utwórz element Webhook — włącza funkcję wywołania zwrotnego, która umożliwia Webex Calling i Webex WFO komunikowanie się przy użyciu interfejsów API.
Adres URL autoryzacji	**UWAGA** Ta sekcja jest wyświetlana tylko podczas edytowania istniejącego ACD. Nie jest on wyświetlany podczas tworzenia nowego ACD. Webex WFO łączy się z Webex Calling 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.

Pole	Konfiguracja
	▪ Zmiana hasła w usłudze Active Directory. ▪ Przełączanie z synchronizacji Active Directory na logowanie jednokrotne na koncie Cisco. ▪ Zmiana domen.

6. Kliknij przycisk **Zapisz**.
7. Nastąpi przekierowanie do Cisco Webex Control Hub w celu ukończenia procesu uwierzytelniania. Wprowadź Cisco Webex Calling poświadczenia i kliknij przycisk **zaloguj się**. Postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie, aby zaakceptować połączenie.

> **UWAGA** Ten proces generuje token dostępu w systemie w celu uwierzytelnienia użytkownika w systemie Cisco Webex Calling organizacji.

Tworzenie i włączanie elementu webhook

1. Na stronie Konfiguracja Webex Calling ACD kliknij **pole wyboru Włącz ustawienia** elementu Webhook. Zostanie **wyświetlony przycisk Utwórz element Webhook** .
2. Kliknij przycisk Utwórz **element Webhook** . Jeśli się powiedzie, zostanie wyświetlony komunikat "Webhook created successfully!".

> **WAŻNE** : Nie należy usuwać elementu webhook w portalu dewelopera Cisco, ponieważ spowodowałoby to zerwanie połączenia.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przypisz domyślne role agenta i administratora do konta administratora dzierżawyAssign the default agent and administrator roles to your tenant administrator account

1. Przejdź do **sekcji Zarządzanie aplikacjami** > **Konfiguracja** użytkownika> **Użytkownicy**.
2. Wybierz pozycję **Edytuj istniejącego użytkownika** w obszarze **Co chcesz zrobić?**.
3. **Użyj listy rozwijanej Wybierz użytkownika** w **sekcji Informacje o** użytkowniku i wyszukaj nazwę użytkownika konta administratora dzierżawy wprowadzoną w polu Calabrio API Username we wcześniejszej procedurze "Konfigurowanie Cisco Webex Calling jako ACD".

4. Przejdź do **sekcji Role** i wybierz domyślną rolę agenta oraz domyślne role przełożonego w polu **Dostępna** kolumna.
5. Kliknij czarną strzałkę w prawo, aby przenieść domyślną rolę agenta z **kolumny Dostępne** do **Przypisana** kolumna.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

(Opcjonalnie) Wykluczanie poszczególnych osób z synchronizowania ich nagrań z Webex WFO

Dostępne są dwie opcje, jeśli nie chcesz, aby niektóre osoby były nagrywane w Webex Calling lub jeśli chcesz, aby ich nagrania zostały natychmiast usunięte w Webex WFO.

- Preferowanym rozwiązaniem jest nierejestrowanie określonych osób przez modyfikowanie ich uprawnień w systemie Webex Control Hub. Webex WFO importuje tylko połączenia z Webex Calling, dlatego uprawnienia tych użytkowników należy modyfikować bezpośrednio w systemie Webex Control Hub, aby wykluczyć je z nagrywania. Upewnij się, że użytkownicy nie mają przypisanej licencji zawodowej ani włączonego nagrywania rozmów. Zobacz sekcję "Konfigurowanie użytkowników, których rozmowy chcesz nagrywać" w temacie Konfigurowanie Webex Calling aby dowiedzieć się, gdzie usunąć licencję zawodową i wyłączyć nagrywanie rozmów.
- Drugą opcją jest użycie przepływów pracy QM do natychmiastowego usuwania nagrań, gdy tylko zostaną zaimportowane do Webex WFO. Jeśli chcesz, aby zaimportowane połączenia były usuwane natychmiast po ich zaimportowaniu do Webex WFO, skonfiguruj QM przepływy pracy, które automatycznie usuwają nagrania na podstawie reguł przepływu pracy. Zapoznaj się z poniższymi artykułami pomocy, aby dowiedzieć się więcej o tworzeniu przepływów pracy QM.
    - QM Skrócona instrukcja obsługi przepływów pracy
    - Automatyzacja przepływów pracy QM
    - Jak działa administrowanie przepływem pracy

Synchronizowanie metadanych z Webex WFO

W tym temacie opisano szczegółowo procedury zbierania i formatowania metadanych z Webex Calling, tworzenia etykiet metadanych w Webex menedżerze metadanych WFO, a następnie mapowania metadanych z etykiet metadanych Webex Calling na Webex WFO. Po pomyślnym mapowaniu metadanych niestandardowych z etykiet Webex Calling na etykiety metadanych w Webex WFO można użyć tych zamapowanych metadanych do dodania różnych informacji do kontaktu w Webex WFO. Znajdź pola metadanych w panelu Szczegóły odtwarzacza multimedialnego (znajdującym się na stronie Interakcje > otworzyć kontakt > panelu Szczegóły), w którym można wyświetlać lub usuwać pola metadanych.

Wymagania wstępne

- Webex Calling musi być skonfigurowany jako ACD w Webex WFO.
- Musisz mieć następujące uprawnienia.
  - Administrowanie polami metadanych
  - Wyświetlanie niestandardowych metadanych
  - Edytowanie metadanych niestandardowych
  - Administrowanie konfiguracją ACD

Lokalizacja strony

- Zarządzanie aplikacjami > QM konfiguracja > Menedżer metadanych (tworzenie etykiet metadanych)
- Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > ACD > Webex Calling konfiguracji (mapowanie metadanych Webex Calling na etykiety metadanych w Webex WFO)
- Karta Interakcje (aby wyświetlić niestandardowe metadane powiązane z nagraniami)

Procedury

Zbieranie i formatowanie metadanych

Ta procedura zawiera szczegółowe informacje na temat zbierania i formatowania odpowiednich metadanych z Webex Calling przed zamapowaniem ich na etykiety metadanych Webex WFO. Webex WFO obsługuje metadane tekstowe. Inne typy metadanych, takie jak daty, hiperłącza i liczby, nie są obsługiwane.

1. Listę obsługiwanych pól metadanych można znaleźć w przewodniku Cisco Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide (Skonsolidowana dokumentacja metadanych i przykłady danych). Określ, które pola chcesz zmapować.
2. Sformatuj pola dokładnie tak, jak zostały zapisane. W polach rozróżniana jest wielkość liter. Nie dodawaj odstępów.

   pole

   > **PRZYKŁAD** Aby zmapować identyfikator instytucji, sformatuj go w następujący sposób,orgId . Nie tak, OrgID.

3. Jeśli metadane mają subpole, oddziel pole i podpole kropką.

   field.subfield

PRZYKŁAD Aby zmapować identyfikator nagrania połączenia, sformatuj pola serviceData i subpola callRecordingId w następujący sposób.
serviceData.callRecordingId

Tworzenie etykiet metadanych w Menedżerze metadanych

Aby można było mapować metadane na stronie Konfiguracja Webex Calling ACD, należy najpierw utworzyć i skonfigurować etykiety metadanych na stronie Menedżer metadanych.

1. Przejdź do **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Wypełnij pola w sposób opisany poniżej.

UWAGA Aby mapować metadane, należy wybrać pozycję **Tekst** z **listy rozwijanej Typ** metadanych na stronie Menedżer metadanych. Skonfiguruj wszystkie pozostałe pola na stronie Menedżer metadanych zgodnie z potrzebami.

Pole	Opis
Klucz metadanych	(Generowane automatycznie) Unikatowy identyfikator metadanych Używane przez interfejsy API. Klucz metadanych jest generowany na podstawie tekstu wprowadzonego w polu Etykieta metadanych. Spacje są zastępowane myślnikami, a na końcu dodawany jest "-key". Jeśli na przykład w polu Etykieta metadanych zostanie wprowadzony **przykładowy tekst** , w polu Klucz metadanych zostanie wyświetlony **tekst przykład-tekst-klucz.** W polu Klucz metadanych nie są dozwolone znaki handlowe "i" (&) ani znaki równości (=). Jeśli te symbole znajdują się w polu Etykieta metadanych, są automatycznie usuwane w polu Klucz metadanych. Maksymalna liczba znaków = 39.
Etykieta metadanych	Nazwa skojarzona z polem metadanych wyświetlanym w polu Wyniki wyszukiwania i informacje kontaktowe.
Typ metadanych	Rodzaj informacji zawartych w polu metadanych: data, Hiperłącze, liczba lub tekst.

Pole	Opis
Dane ACD	To pole ma zastosowanie tylko do lokalnych wdrożeń Webex WFO. Identyfikuje metadane zaimportowane z ACD. Webex WFO uzgadnia ACD dane, dopasowując informacje kontaktowe w Webex WFO z informacjami o połączeniach przechowywanymi w ACD i zmienia informacje kontaktowe w Webex WFO. Dane są okresowo aktualizowane. Podczas mapowania metadanych na ACD Dane należy wybrać opcję Tekst w polu Typ.
Klucz Eksploratora danych metadanych z danymi	(Opcjonalnie) Unikatowy identyfikator służący do mapowania Badacz. Za pomocą Eksploratora danych można mapować maksymalnie 20 pól metadanych.
Pole wyboru Zaszyfrowane	(Opcjonalnie) Wybierz tę opcję, jeśli chcesz tworzyć raporty dotyczące kontaktów Na podstawie niestandardowych pól metadanych. Jeśli zaznaczysz to pole, Webex WFO zaszyfruje przechowywane metadane. Pole wyboru Zaszyfrowane jest zaznaczone tylko wtedy, gdy pole wyboru Możliwość eksportu jest wyczyszczone. **UWAGA** Nie można wyszukiwać zaszyfrowanych metadanych.
Pole wyboru Możliwość eksportu za pomocą Webex WFO lub	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, metadane można wyeksportować API. To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.
Tylko do odczytu dodawać ani edytować	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, metatdata jest tylko do odczytu. Nie można Metadane do kontaktu za pośrednictwem Webex WFO. **UWAGA** Jeśli metadane są ACD danymi, to pole wyboru jest domyślnie zaznaczone i jest wyłączone.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

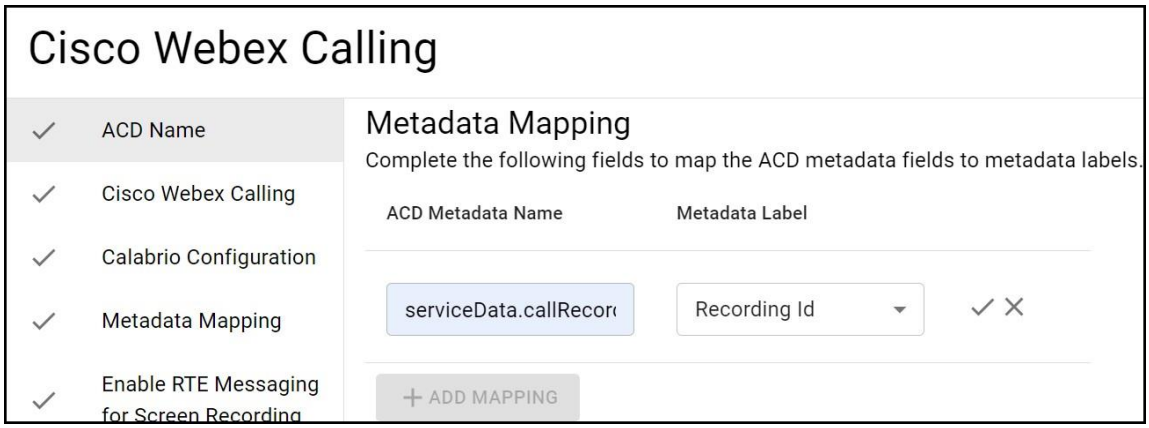
Mapowanie wartości metadanych na etykiety metadanych

Wykonaj tę procedurę, aby mapować metadane z etykiet metadanych Webex Calling i Webex WFO na siebie.

1. Przejdź do **Webex WFO >Application Management** > **Global> System Configuration** > **ACD Konfiguracja**.
2. W obszarze **Wybierz ACD** kliknij przycisk **Dodaj**.
3. Wybierz Webex Calling z **listy rozwijanej Wybierz ACD** i kliknij przycisk **OK**. Do dyspozycji **Webex Calling**

   Otworzy się strona.
4. **W sekcji Mapowanie** metadanych kliknij Dodaj **mapowanie**.
5. W polu tekstowym ACD **Nazwa** metadanych wprowadź wartość metadanych. W tym polu rozróżniana jest wielkość liter, a wpis musi dokładnie odpowiadać typowi ciągu.
6. Kliknij listę rozwijaną w kolumnie Etykieta metadanych i wybierz etykietę metadanych z listy opcji. Lista opcji jest zgodna z tabelą etykiet metadanych na stronie Menedżer metadanych.

   PRZYKŁAD: Na poniższej ilustracji przykładowej serviceData.callRecordingId jest mapowana na etykietę metadanych.



7. Kliknij ikonę zaznaczenia, aby zapisać mapowanie metadanych.
8. (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Dodaj mapowanie** , aby dodać kolejne mapowania metadanych i powtórz je zgodnie z potrzebami.
9. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyświetlanie niestandardowych metadanych skojarzonych z nagraniami

1. Kliknij kartę Interakcje na górnym pasku nawigacyjnym.
2. **Kliknij ikonę Opcje** listy w prawym górnym rogu.

3. Na liście rozwijanej kliknij pozycję **Pokaż/Ukryj kolumny**. Zostanie otwarte okno Pokaż/Ukryj kolumny.
4. **Znajdź sekcję Metadane** niestandardowe w sekcji **Ukryte kolumny**.
5. Wybierz niestandardowe wartości metadanych, które mają być wyświetlane na stronie Interakcje .
   Wybrane metadane zostaną wyświetlone w **tabeli Pokazane kolumny** .
6. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie polami metadanych
- Eksplorowanie danych skojarzonych z kontaktem
- Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem

Szczegóły integracji

Ten rozdział zawiera dodatkowe informacje dotyczące synchronizacji, złożonych zdarzeń połączeń, mapowań danych i innych.

Złożone zdarzenia połączeń

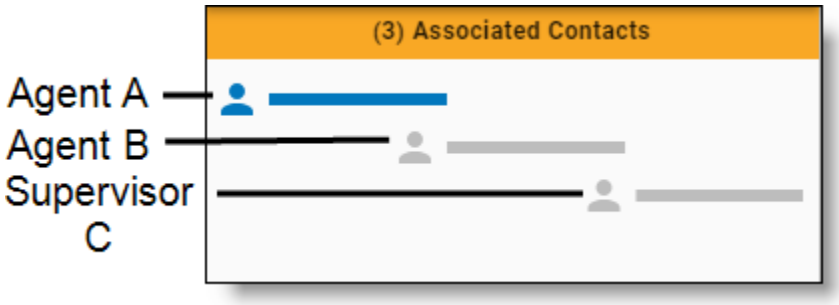
W tym temacie opisano, jak Webex WFO obsługuje złożone scenariusze połączeń. Złożone scenariusze połączeń to różne działania, które mogą mieć miejsce podczas połączenia. Obejmują one transfery, konferencje, wstrzymania i zaparkowane połączenia. W Cisco Webex Calling segment połączenia jest tworzony,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

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.



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 użytkownikiem, który obsłużył ten segment przekazywanego połączenia.
- Konferencje — Webex WFO dzieli oryginalne połączenie na dwa kontakty. Pierwszy kontakt w Webex WFO jest powiązany z użytkownikiem, który odebrał połączenie klienta. Drugi kontakt jest skojarzony z użytkownikiem, który został wprowadzony do połączenia. Nagranie pierwszego kontaktu użytkownika obejmuje cały czas, w którym użytkownik jest zaangażowany w połączenie. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas, w którym drugi użytkownik dołączył do połączenia.
- Zimny (ślepy) — Webex WFO używa "zimnego (ślepego)" do opisania zarówno scenariuszy transferowych, jak i konferencyjnych. Ten deskryptor polega na przekierowaniu istniejącego połączenia bezpośrednio do dodatkowego użytkownika bez jakiejkolwiek komunikacji między dwoma użytkownikami przed przekazaniem lub konferencją.
- Ciepły — Webex WFO używa słowa "ciepły" do opisania zarówno scenariuszy transferu, jak i konferencji. Ten deskryptor oznacza, że pierwszy użytkownik rozmawia z drugim użytkownikiem, aby podać 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 skojarzony z użytkownikiem, który odebrał połączenie klienta, a drugi kontakt jest skojarzony z użytkownikiem, który został zaproszony do połączenia w celu konsultacji. Nagranie pierwszego kontaktu obejmuje całą długość połączenia klienta. Nagranie drugiego kontaktu obejmuje tylko czas konsultacji.

Poniższa tabela zawiera szczegółowe informacje o różnych typach zdarzeń połączeń oraz o tym, czy Webex WFO je obsługuje.

Typ	obsług.	Opis
Połączenie zaakceptowane/zakończone bez żadnego połączenia	Tak	Użytkownik przyjmuje połączenie z klientem, a połączenie kończy się Zdarzenia związane z połączeniami, takie jak wstrzymania lub przeniesienia, mają miejsce.
Połączenie zaakceptowane/zakończone - wewnętrzne	Tak	Użytkownik akceptuje połączenie od innego użytkownika w tej samej organizacji.

Typ	obsług.	Opis
Zawieś/Wznów	Tak	Klient zostaje wstrzymany. Zawieszenie muzyki jest odtwarzane w etap połączenia klienta. **UWAGA** Zdarzenia energii mowy, w tym znaczniki wstrzymania, nie są obsługiwane przez tę integrację.
Wstrzymywanie i wznawianie (ręcznie)	Tak	Połączenie zostało wstrzymane. Wstrzymywanie i wznawianie zgodnie z PCI standardy zgodności. W przeciwieństwie do zawieszania/wznawiania, muzyka bez wstrzymania nie jest odtwarzane na odcinku połączenia klienta; Słychać tylko ciszę. Użytkownik musi ręcznie wyzwolić wstrzymanie i wznowienie w swoim Cisco Webex Calling system, a Webex WFO rozpoznaje ręczny spust.
Transfer zimny (ślepy) Ciepły transfer	Tak	Połączenie jest przekazywane od jednego użytkownika do drugiego.
Zimna konferencja Ciepła konferencja	Tak	Interakcja połączenia z co najmniej dwoma użytkownikami.
Park*	Tak	Połączenie jest zawieszane (zaparkowane) i można je odebrać (pobrane) przez tego samego użytkownika lub innego użytkownika.
Kolejka połączeń	Tak	Dzwoniący czekają na swoją kolej, gdy wszyscy będą dostępni Przedstawiciele są zajęci.

* Polowanie i hotelarstwo są również obsługiwane scenariusze.

Informacje o synchronizacji

W tej sekcji wyjaśniono, w jaki sposób dane użytkownika i dane kontaktów z Webex Calling są synchronizowane z Webex WFO.

WAŻNE Jeśli użytkownik Webex Calling nie ma żadnych nagrań i nie ma skonfigurowanych odpowiednich ustawień (patrz Konfigurowanie Webex Calling), nie jest synchronizowany z Webex WFO.

Po wykryciu nagrania Webex Calling dla poprawnie skonfigurowanego konta użytkownika Webex WFO je wykrywa, synchronizuje z Webex WFO i tworzy dla tego użytkownika Webex profil użytkownika WFO.

- Użytkownicy, nagrania i dane nagrań są synchronizowane w trzydziestominutowych odstępach.
- Wartość identyfikatora użytkownika w Webex Calling jest mapowana na wartość identyfikatora ACD agenta WFO Webex.
- Użytkownicy utworzeni w Webex WFO są obsługiwani tylko w Webex WFO i nie są synchronizowani z Webex Calling. Synchronizacja przepływów danych wyłącznie z Webex Calling do Webex WFO.
- Hierarchiczne relacje w Webex Calling między agentami a przełożonymi nie są zachowywane w Webex WFO.
- Webex WFO importuje nagrania z Webex Calling, a importy wymagają czasu przetwarzania, zanim będą dostępne w Webex WFO.

Poniższe tabele opisują, kiedy integracja wykryje zmianę w Webex Calling, jaka jest wynikowa zmiana w Webex WFO.

Synchronizacja użytkowników

W przypadku pojawienia się nowych lub zmodyfikowanych danych użytkownika Webex Calling usługa synchronizacji wykrywa je w trzydziestominutowych odstępach czasu i wprowadza kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

> **UWAGA** Webex Calling użytkownicy muszą mieć Webex ustawienia centrum sterowania wyszczególnione w procedurze "Konfigurowanie użytkowników, których połączenia chcesz nagrywać" w temacie Konfigurowanie Webex Calling do synchronizacji.

Działanie w Webex Calling	Wynikająca z tego zmiana w Webex WFO
Zostanie dodany nowy użytkownik, który ma nagranie. Usługa synchronizacji identyfikuje następujące trzy pola. ▪ Imię ▪ Nazwisko ▪ Identyfikator użytkownika	Zostanie dodany nowy użytkownik. W szczególności usługa synchronizacji aktualizuje następujące dane dla nowego profilu WFO Webex użytkownika. ▪ Imię ▪ Nazwisko ▪ Identyfikator ACD agenta
Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.	Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.
Użytkownik zostanie usunięty. istnieje w Webex	Użytkownik jest dezaktywowany. Rejestr dezaktywowanego użytkownika nadal WFO.

Działanie w Webex Calling	Wynikająca z tego zmiana w Webex WFO
Użytkownik ma przypisaną rolę agenta, przełożonego lub administratora.	Użytkownik ma przypisaną domyślną rolę agenta niezależnie od jego roli w Webex Calling. Zobacz Tworzenie i edytowanie użytkowników , aby dowiedzieć się, jak zmienić ich rolę.

Teams

W Webex Calling pojęcie zespołu (zbioru agentów) nie istnieje. Dlatego podczas synchronizacji Webex Calling użytkownicy są przypisywani do domyślnego zespołu w Webex WFO. Zobacz Tworzenie i edytowanie użytkowników , aby dowiedzieć się, jak przenieść użytkownika z domyślnego zespołu, i Zarządzanie zespołami , aby dowiedzieć się więcej o konfigurowaniu i dostosowywaniu zespołów.

Użytkownik może należeć tylko do jednego zespołu w Webex WFO.

Synchronizacja danych kontaktów

Po wykryciu kontaktu w Webex Calling Webex WFO wykonuje wynikowe działania.

UWAGA W przypadku awarii lub awarii Webex WFO ma proces odzyskiwania, aby zapobiec utracie danych.

Działanie w Webex Calling	Wynikowe działanie w Webex WFO
Kontakt (na przykład rozmowa telefoniczna) został ukończony.	Synchronizuje nagranie. ▪ Jeśli użytkownik obsługujący kontakt nie istnieje w Webex WFO, Webex WFO utworzy profil użytkownika dla użytkownika i kontakt, który zawiera nagranie i jego dane na stronie Interakcje. ▪ Jeśli użytkownik obsługujący kontakt istnieje w Webex WFO, wówczas Webex WFO tworzy kontakt tego nagrania i jego dane na stronie Interakcje. Zobacz Odtwarzanie kontaktów , aby uzyskać więcej informacji na temat strony Interakcje.

Ograniczenia

- Każde nowe połączenie generuje identyfikator sesji, co powoduje utworzenie wielu identyfikatorów sesji i powoduje wiele interakcji połączeń zaśmiecających Webex interfejs WFO. W niektórych przypadkach Webex WFO nie jest w stanie zaprezentować wszystkich interakcji w jednym interfejsie nagrywania.
- Webex WFO odbiera tylko połączenia mono od Webex Calling. W związku z tym funkcje takie jak pełna obsługa zdarzeń związanych z energią mowy, transkrypcje i inne funkcje analityczne nie są obsługiwane. Strumienie audio są wyświetlane w odtwarzaczu multimedialnym na czerwono.
- Dane kontaktowe, w tym nagrania i nagrania ekranu, są dostępne dla przekazywanych odcinków połączenia, gdy przekazywanie ma charakter wewnętrzny. Dane kontaktowe nie są dostępne dla przekazywanych odcinków połączeń, gdy przekazywanie odbywa się do organizacji zewnętrznej.
- Zdarzenia energii mowy nie są obsługiwane, z wyjątkiem zdarzeń pauzy. Zdarzenia energii mowy pauzy są wyświetlane w odtwarzaczu multimedialnym specyficznym dla scenariusza opisanego poniżej.
    - Znaczniki zdarzeń pauzy są obsługiwane w odtwarzaczu multimedialnym. W scenariuszach wstrzymywania i wznawiania znaczniki zdarzeń pauzy pojawiają się tylko w odtwarzaczu multimedialnym osoby, która ręcznie wywołała zdarzenie pauzy podczas połączenia. Znaczniki zdarzenia pauzy nie pojawiają się w odtwarzaczu multimedialnym dla innych osób biorących udział w połączeniu, które nie wywołały ręcznie zdarzenia pauzy.