Guia de Integração Webex WFO e Webex Contact Center

Para implantações com novo WFM

Primeira publicação: 20 de julho de 2021
Última atualização: 25 de julho de 2025

Sede nas Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 EUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO. A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público do sistema operacional UNIX da UCB. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE GUIA, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e as duplicatas digitais deste documento são consideradas cópias sobre as quais não temos controle. Consulte a versão on-line atual para obter a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços e números de telefone estão listados no site Cisco em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para visualizar uma lista de Cisco marcas comerciais, vá para este URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra "parceiro" não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Sumário

Conteúdo 3

Público-alvo 5

Visão geral do Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0 6

Introdução 8

QM (Quality Management, Gerenciamento de qualidade) 8

Gerenciamento da Força de Trabalho (Novo WFM) 11

da Cisco 12

Insights 12

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architecture 13

Procedimentos de configuração 15

Configurar Cisco Webex Contact Center 15

Pré-requisitos 16

Procedimentos de configuração 16

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Pré-requisitos 24

Procedimentos de configuração 24

Conecte WFM ao Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Metadados de sincronização com Webex WFO 32

Detalhes de integração do Cisco Webex Contact Center 42

Sobre o suporte a canais digitais Webex WFO 42

Suporte a chat 44

Suporte SMS 45

Suporte por email 48

Eventos de chamadas complexos 48

Gravação de Tela 52

Apêndice 55

Dados de configuração principais para 1.0 55

Usuários 55

Equipes 56

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Etapa 1: Reunir informações do seu provedor de Webex Contact Center 57

Etapa 2: Configurar Webex Contact Center como um ACD no Webex WFO 58

Etapa 3: Configurar o servidor de dados 61

Conectar-se a Cisco Webex Contact Center usando APIs cmsv2 61

QM Dados para 1.0 64

Gravação de áudio 64

Metadados de contatos 67

Público-alvo

- Os recursos suportados e sem suporte da integração
- Visão geral da arquitetura de alto nível
- Procedimentos de configuração
- Detalhes de integração específica

Este guia de integração foi desenvolvido principalmente para clientes, bem como para parceiros Cisco oficiais que normalmente instalam e configuram o Webex WFO para os clientes. Além disso, Cisco engenheiros de implementação, engenheiros de suporte, engenheiros de vendas, desenvolvimento e marketing podem encontrar informações úteis neste guia.

Visão geral do Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0

Existem duas versões da integração entre Webex WFO e Cisco Webex Contact Center (CWCC). Essas versões são CWCC versão 1.0 e CWCC versão 2.0. Essas versões são compatíveis com diferentes conjuntos de APIs chamados de APIs 1.0 (legado), APIs CMSv2 (APIs transitórias usadas para fazer a transição das implantações do CWCC 1.0 para as implantações CWCC 2.0) e 2.0 (APIs programáticas).

Consulte Procedimentos de configuração para obter mais informações sobre qual procedimento seguir com base nas APIs que sua implantação usa.

> **IMPORTANTE** CWCC 1.0 aparece no Webex WFO produto como Cisco Customer Journey Platform.

Versão e disponibilidade de recursos

Versão e característica	CWCC 1.0 com cmsv1 legado Apis	CWCC 1,0 a 2,0 com APIs do CMSv2	CWCC 2.0 com legado CMSv1 APIs	CWCC 2.0 com Programático Apis
Gravação estéreo	N/A	Disponível	Disponível	Disponível
Áudio pausado e retomar (apenas manual)**	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Gravação de tela interrompida e retomar (apenas manual)**	Disponível	Disponível	N/A	Disponível

> **OBSERVAÇÃO** Para pausas (eventos de espera) Webex WFO insere silêncio para gravações de áudio e insere uma tela em branco para gravações de tela.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) tem duas opções para pausar e retomar. Uma opção é para pausas e currículos manuais, que usam Cisco Agent Desktop. A segunda opção é para pausas e currículos automatizados, o que requer Cisco APIs. Para a opção baseada em API, os comandos API devem ser enviados ao Cisco Smart

Software de área de trabalho para ele redigir o áudio. O áudio redigido da pausa e retomar dados é sincronizado de CWCC a Webex WFO. Depois que Webex WFO ingerir o áudio redigido, se a gravação da tela estiver envolvida, Webex WFO redigi automaticamente a tela com base no áudio redigido antes de o contato ser apresentado em Webex WFO. As opções manuais e automatizadas de pausa e retomada exigem que o usuário tenha o Cisco Agent Desktop software instalado. As opções Webex WFO manual e automatizada de pausa e retomada não são aplicáveis à integração CWCC. Webex WFO pausa automática e retomar não está disponível porque o sinal RTP, que é necessário para Webex WFO eventos automatizados iniciados, não está passando por Webex WFO.

IMPORTANTE Pausar e retomar deve ser ativado pelo Cisco. Entre em contato com o seu Cisco Account Manager para solicitar acesso.

Introdução

O Webex WFO é um conjunto de software WFO (Unified Workforce Optimization, otimização da força de trabalho) que se integra com a Cisco Webex Contact Center para fornecer gravação de chamada, geranciamento de qualidade, geranciamento da força de trabalho, análise de voz do cliente (VoC) e geranciamento de dados. Os detalhes em torno das integrações suportadas estão listados abaixo.

> **OBSERVAÇÃO** Os recursos suportados estão disponíveis na versão Webex Contact Center versão 1.0 e Webex Contact Center versão 2.0, a menos que declarado de outra forma.

QM (Quality Management, Gerenciamento de qualidade)

Recursos disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Webex WFO grava áudio		X
Webex WFO importa áudio Gravação de Cisco Webex Contact Center	X Versão 1.0: Atraso mínimo de duas horas antes da importação. Versão 2.0: A importação do contato ocorre quando a gravação é disponibilizada para Webex WFO de Webex Contact Center.	
Webex WFO gravação de tela	X	
Armazenamento Webex WFO necessário para armazenando áudio na nuvem	X	
Integração nuvem-nuvem para transferência de dados	X A transferência de dados por APIs está integrada à integração	
Webex WFO ingere pausa na gravação de áudio e retomar	Consulte Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0 Visão geral para obter informações sobre a disponibilidade atual de pausas na gravação de áudio e	

Recurs	**Com**	**Atualmente Sem suporte**
(manual e automático)		
Webex WFO ingere pausa na gravação de tela e retomar (manual e automático)	Continuar, pausar e retomar gravação de tela e gravação estéreo.	
Gravação estéreo		
Metadados personalizados	X Apenas 2.0	
Gravações criptografadas	X	
Eventos de energia de fala	X*** Somente eventos de silêncio e conversa	Eventos de espera e pausa Não são suportados
Monitoramento de voz ao vivo	X Disponível por meio do Webex Contact Center Call Monitoring	
Monitoramento de tela em tempo real	X Via Webex WFO cliente Smart Desktop	
Sincronização suportada	X	
Importação de metadados de contatos	X	
Integração com o CRM	X*	
Controles de gravação e gravação da Web de agente API		X**
Suporta integração multicanal	X	
Canais de voz	X	

Recurs	Com	Atualmente Sem suporte
Canal digital - Bate-papo	X Consulte sobre o suporte a canais digitais Webex WFO	
Canal digital - SMS	X Consulte sobre o suporte a canais digitais Webex WFO	
Canal digital - E-mail	X Consulte sobre o suporte a canais digitais Webex WFO	

**Abrir revisão de integração de produto.*

*** Iniciar/interromper controles API estão disponíveis para gravação de tela somente. Podem ser necessários Cisco suporte técnico adicionais para implementar qualquer API somente gravação de tela movida.*

Você pode configurar o tempo que a conversa ou o silêncio devem passar para registrar como eventos. Consulte "Eventos de Conversa" e "Eventos de Silêncio" em Configurar QM configurações globais.

OBSERVAÇÃO Não é suportado marcar chamadas com Webex WFO metadados personalizados em cenários de gravação em pedaços.

OBSERVAÇÃO As gravações de tela são gravadas em pedaços de 10 minutos durante a duração em que o agente está conectado. As gravações de tela correspondem aos horários dos áudios recebidos do CWCC são montados pelo
Cliente de área de trabalho desses pedaços e carregado.

Componentes de borda

Componente	Obrigatório	Não obrigatório
Servidor de dados para sincronização, captura, eventos em tempo real e mídia importação	X	
Smart Desktop para gravação de tela, monitoramento de tela em tempo real,	X	

Componente	Obrigatório	Não obrigatório
e recursos de análise de desktop		
Smart Desktop no Windows OS	(disponíveis)	
Área de Trabalho Inteligente no sistema operacional MAC		(indisponível)

Gerenciamento da Força de Trabalho (Novo WFM)

O WFM sincroniza dados para fins de configuração e associação de dados históricos. O Webex WFO WFM sincroniza dados históricos e em tempo real para uso com o agendamento e a previsão da força de trabalho.

Recursos disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Feed de dados de adesão em tempo real	X	
Feed de dados de adesão em tempo real (omnicanal)		X
Feed de dados históricos - estatísticas da fila	X	
Feed de dados históricos - estatísticas do agente	X	
Feed de dados históricos - estatísticas da fila do agente	X	
Di previsão (voz)	X	
Previsão (bate-papo)	X	
Previsão (e-mail)	X	

da Cisco

Recursos disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Análise do discurso (discurso em texto)	X**	
Análise de desktop	X* Não sincronizado com gravações	
Análise de texto	X Os eventos de espera (pausas) são refletidos como espaço em branco branco sem transcrição.	
Painéis com detalhamento	X	
Pontuação de avaliação preditiva	X	
NPS preditivo	X	
Análise de Sentimento	X	
Benchmarking Inteligente de Agentes	X	
Pesquisa avançada do discurso	X	

**Os dados da Análise de desktop estão disponíveis nos painéis Análise e Data Explorer. No entanto, devido à forma como os dados da área de trabalho são processados, eles não estão disponíveis no painel Desktop do Media Player.*

*** Na versão CWCC a gravação estéreo 1.0 não está disponível no momento; portanto, as transcrições não são divididas pelo alto-falante.*

Insights

Os insights são uma solução de BI alimentada por IA que é uma parte central do conjunto Webex WFO. Os insights fornecem relatórios mesclados e não silos que permitem que você combine perfeitamente todo o seu geranciamento de engajamento da força de trabalho

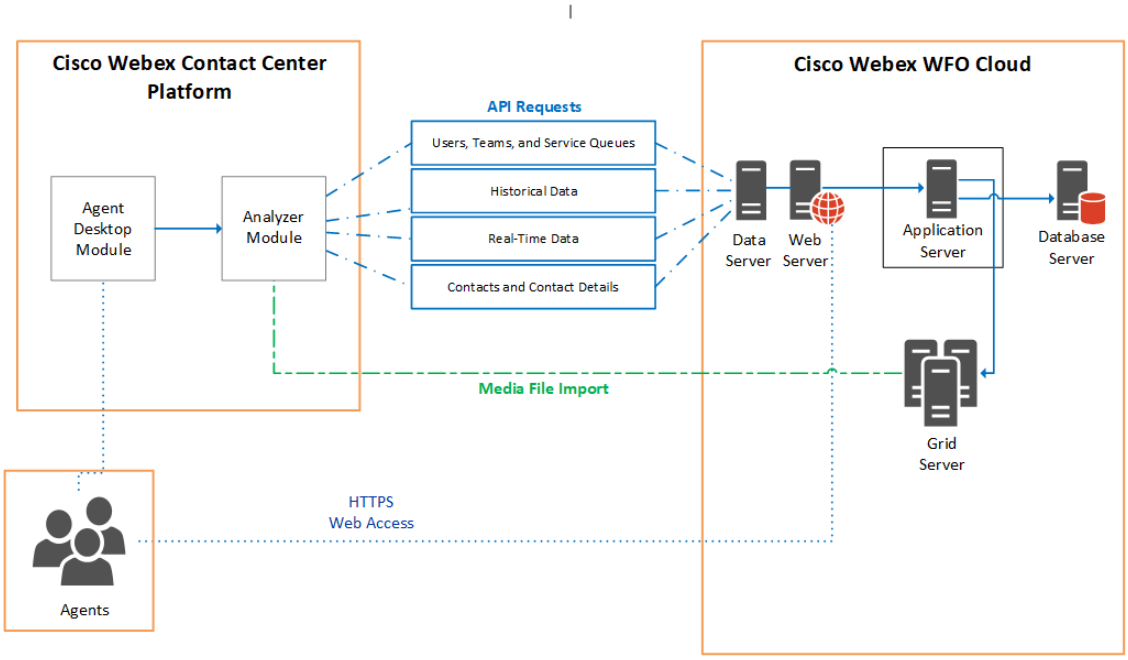
E dados de interação do cliente de todos os Webex WFO. Os insights capacitam você a visualizar seus dados do Webex WFO por meio de relatórios e painéis acionáveis. Você precisa de uma licença Insights para acessar os recursos listados. Consulte como as licenças funcionam, gerenciando funções e permissõespara obter mais informações.

Recursos disponíveis

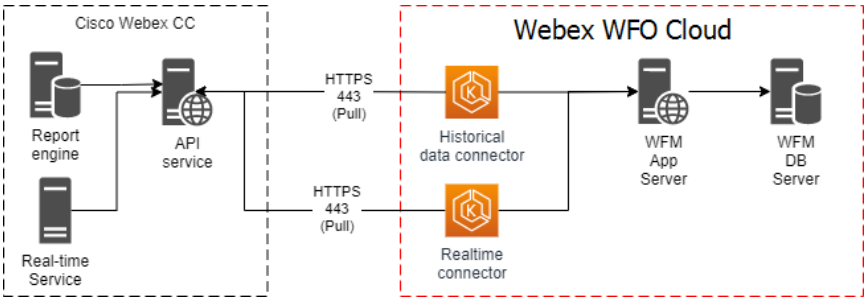
Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Painéis pré-construídos	X	
Análise alimentada por aprendizado de máquina	X	
Temas personalizados	X	
Autógrafo (visualização automática de dados)	X	
Opções visuais (dados personalizados visualização)	X	
Compartilhamento de painéis	X	

Webex WFO e Cisco Webex Contact Center Architecture

O diagrama de arquitetura abaixo mostra a conexão entre o Cisco Webex Contact Center e o conjunto Webex WFO. Observe que o diagrama inclui WFM clássico.



O diagrama de arquitetura abaixo mostra a conexão entre Cisco Webex Contact Center e Webex WFO WFM apenas.



Procedimentos de configuração

Esta seção explica como configurar a integração Cisco Webex Contact Center com o Webex WFO, incluindo Webex WFO WFM. Os procedimentos de configuração que você precisa seguir variam dependendo dos Webex WFO produtos que sua organização comprou e quais Cisco APIs são usados.

- Configurar Cisco Webex Contact Center
- Conecte ao Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conecte ao Cisco Webex Contact Center 1.0

Visão geral da configuração do Cisco Webex Contact Center 2.0

A integração CWCC 2.0 usa APIs 2.0 (programáticas). Um servidor de dados não é obrigatório.

2.0 APIs (programáticas)

- Compatível com Análise de Webex WFO QM,, WFM clássico e WFM
- Se a sua implantação incluir WFM siga a conexão com Cisco Webex Contact Center 2.0 procedimento e Conectar WFM ao procedimento Cisco Webex Contact Center 2.0

Configurar Cisco Webex Contact Center

Você precisa executar os procedimentos listados neste tópico dentro da sua Webex Control Hub antes de configurar a conexão CWCC 2.0 em Webex WFO.

IMPORTANTE Definir suas credenciais de usuário e senha da conta Webex administrador para que nunca expirem. O Cisco revoga os tokens de acesso quando as credenciais do usuário expiram. Portanto, se sua conta Cisco

As credenciais de nome de usuário e senha expiram, então o ACD em Webex WFO precisa ser autenticado. A reatenticação requer Cisco engajamento do Suporte técnico. Forneça o suporte técnico Cisco com as seguintes informações.

- Webex Contact Center credenciais de administrador (nome de usuário e senha)
- Webex WFO ID do Espaço
- ID do Webex WFO ACD
- Webex WFO credenciais de administrador de espaço (nome de usuário e senha)
- Webex WFO URL do domínio (por exemplo, a parte "us3" no www.us3.calabriocloud.com)

Pré-requisitos

- O nome de usuário está no formato FQDN.
- O usuário tem acesso aos Webex CC 2.0 API e Webex CC 2.0 Media API.
- O nome de usuário não pode ser um endereço de email pessoal.
- O nome de usuário deve ser um endereço de e-mail criado usando Active Directory sincronização para Cisco ou criado manualmente no Cisco portal admin.

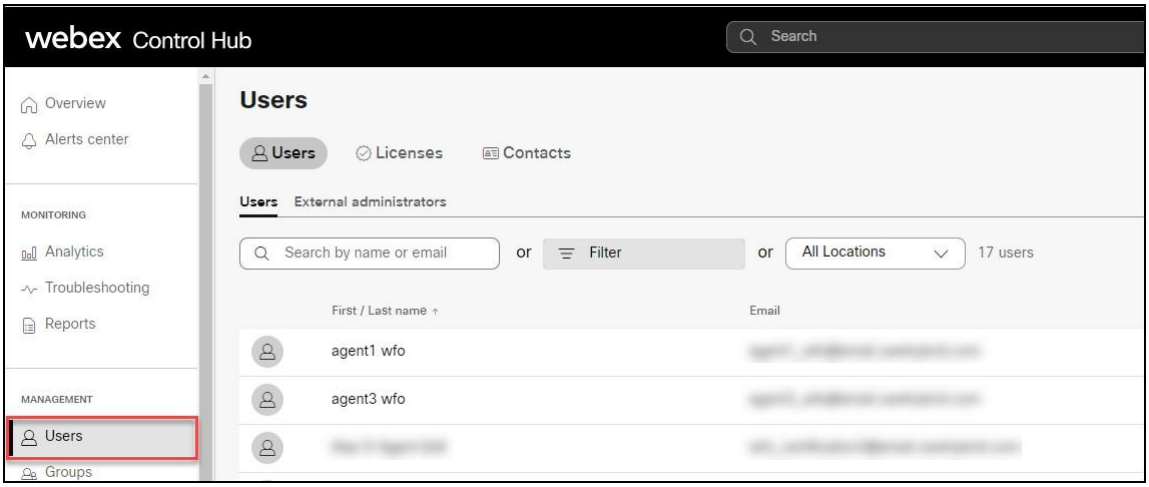
> **OBSERVAÇÃO** Se a sincronização do Active Directory for ativada mais tarde e o endereço de e-mail não existir em Active Directory, a configuração no Cisco será apagada. Haverá duplicação de equipes e
> Usuários causados por problemas de sincronização com um novo endereço de email.

Procedimentos de configuração

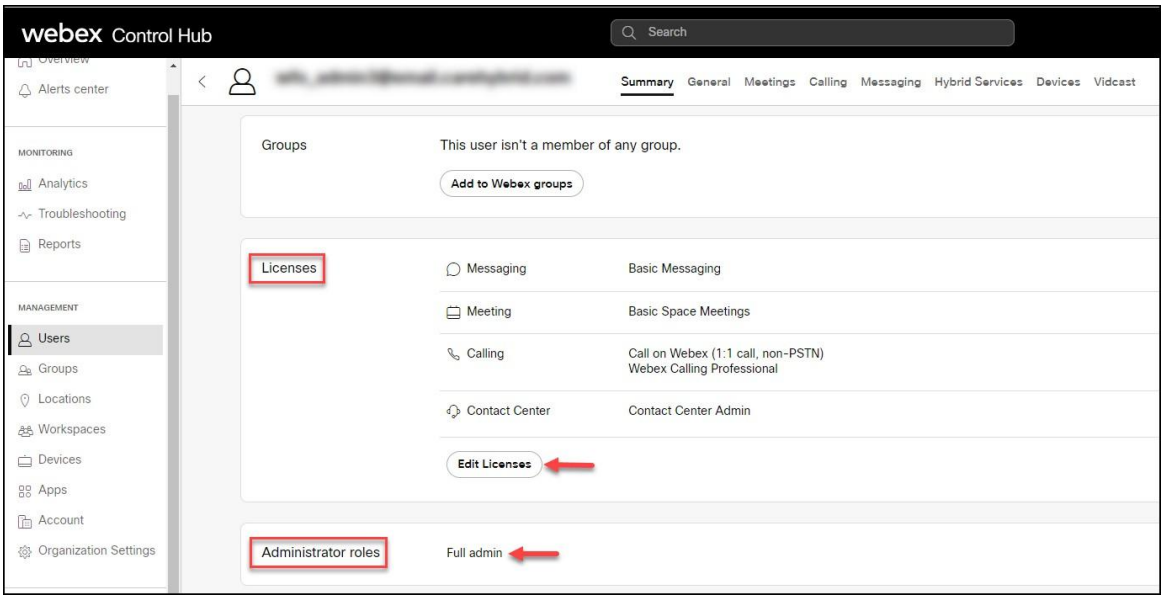
Atribuir funções e permissões

A conta de usuário usada neste procedimento é usada posteriormente para concluir o processo de oauth necessário para se integrar ao Webex WFO.

1. Acesse a **Webex Control HubWebex Control Hub** para administradores navegando até o admin.webex.com e inserindo suas credenciais.
2. Clique **em Usuários** em **Gerenciamento** dentro da barra de navegação esquerda.



3. **Na página Usuários** , selecione o usuário desejado na tabela.
4. Certifique-se de que o usuário tenha, no mínimo, as licenças e a função listadas na tabela abaixo.



- Se as licenças adequadas não forem atribuídas ao usuário, clique **em Editar licenças** dentro das **Licenças.**

  E clique **em Editar licenças** novamente a partir da página resumo de licenças.

- Modifique as licenças conforme necessário e clique **em Salvar**.

- Se as funções adequadas não forem atribuídas, selecione a função atribuída atualmente no

  Seção de funções de administrador na página do usuário.

- Modifique as funções conforme necessário e clique em **Salvar**.

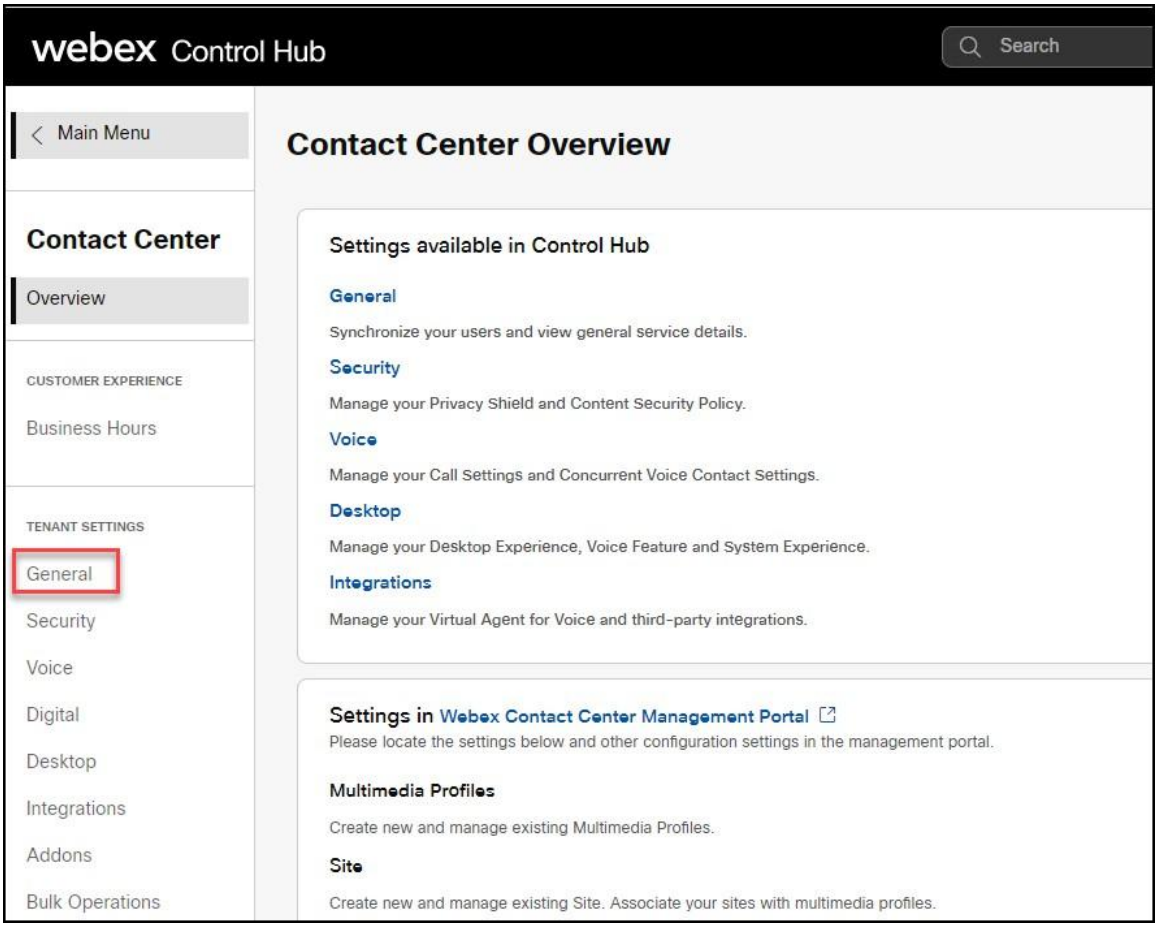
Licenças	
Mensagens	Mensagens básicas
	de mensagens
	avançadas
Reunião	Reuniões de espaço básico
	- Reuniões de espaço
	avançado Webex
	Meetings Suite
Chamando	Chamada em Webex (chamada 1:1, não PSTN)

Licenças	
Central de atendimento	Administrador de central de contatos
	Agente licenciado > agente
Função	
Serviços	Administrador do Contact

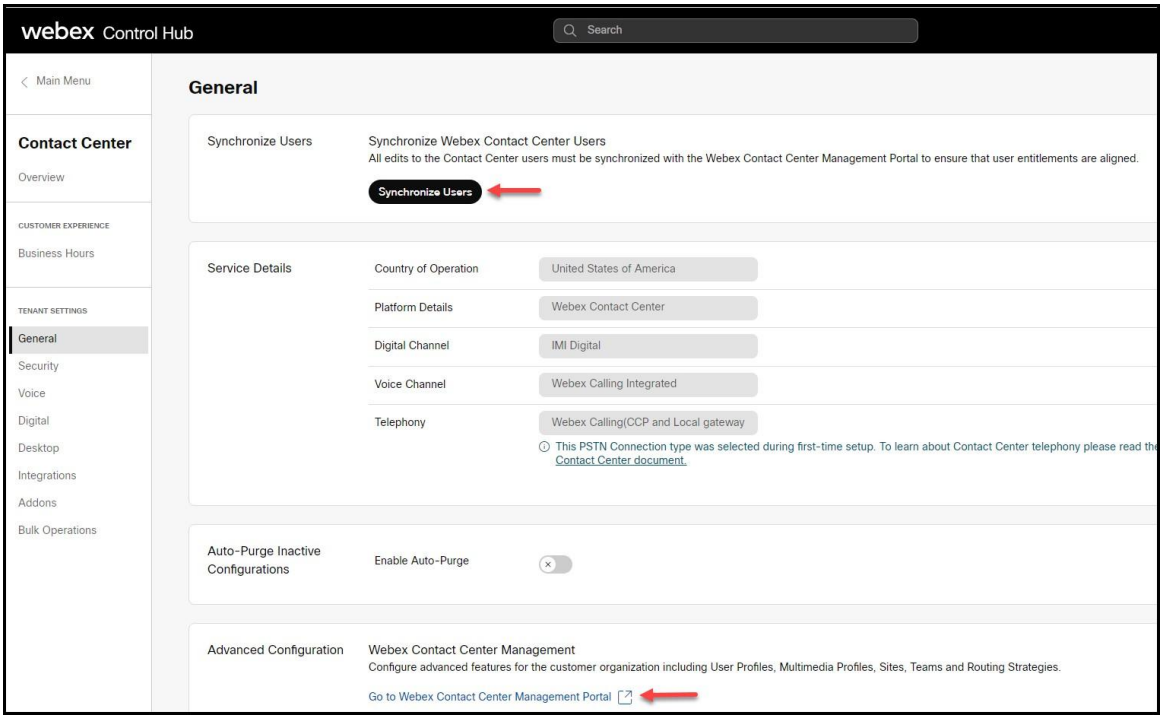
> **OBSERVAÇÃO** Se você tiver problemas de sincronização, selecione o ícone **Caixa de seleção Admin organizacional** e atribua o

Definir as configurações do Contact Center

1. Navegue até a **página Central** de contatos na seção Serviços **da barra** de navegação esquerda.
2. Clique **em Geral , em Configurações** de espaço, no menu de navegação esquerdo do Centro de contatos.



3. Clique **em Sincronizar Usuários**.

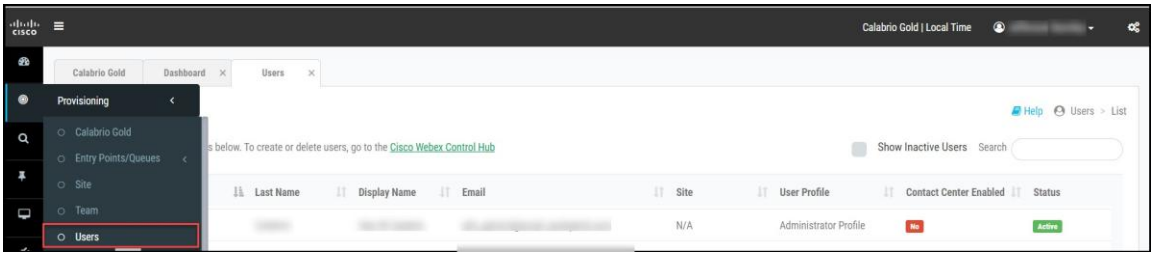


4. Clique no **link Ir para Webex Contact Center Management Portal** . O Portal de Gerenciamento é aberto em uma janela separada.

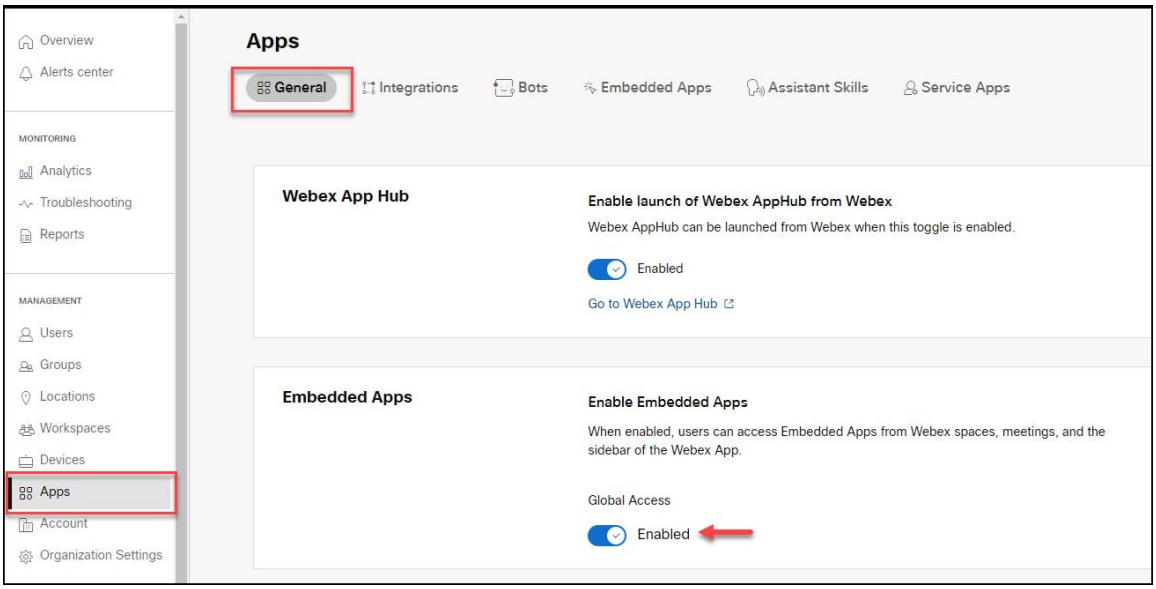
5. No Portal de Gerenciamento, assegure-se de que sua conta API esteja sincronizada navegando até **Provisionamento**

   >Users na barra de navegação esquerda.

   NOTA O **status Desv. Habilitado da** Central de Contatos é **Não** para essa conta.



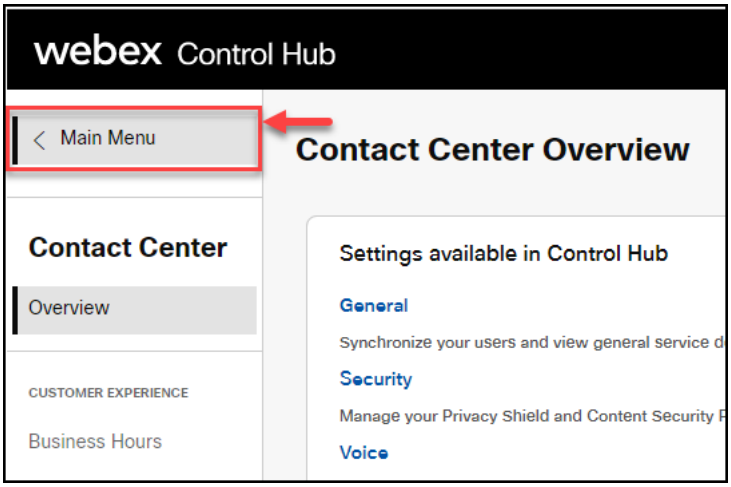
Configurar configurações de aplicativos



1. Clique **em Aplicativos** na **seção Gerenciamento** da barra de navegação esquerda.

OBSERVAÇÃO Se você estiver em qualquer uma das páginas do **Contact Center** , clique **no Menu principal.**

Para acessar a **página Aplicativos** .

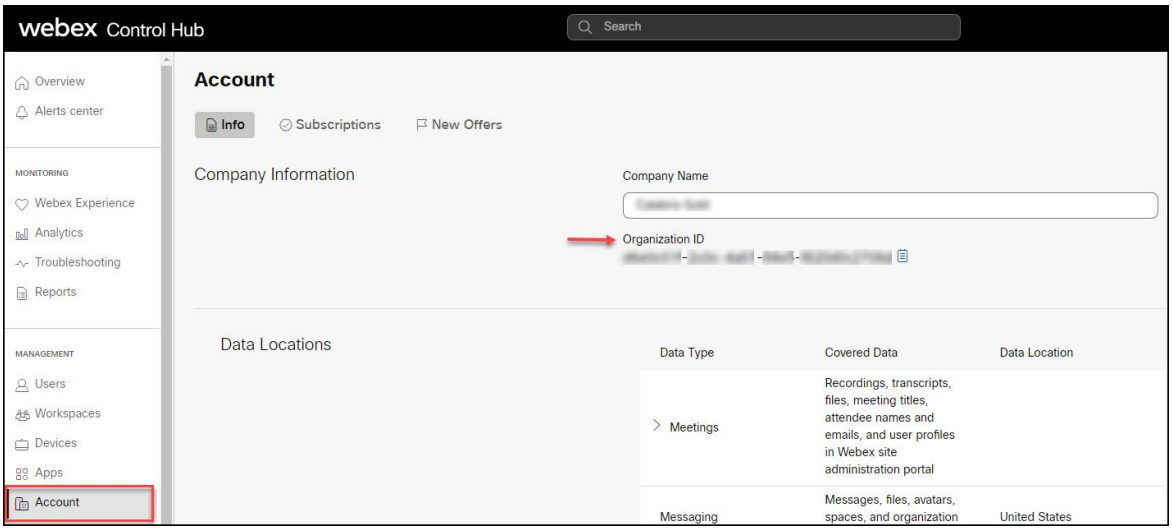


2. **Na página Geral** Tab da **página Aplicativos** , ative a chave **de Acesso global habilitado** .

Localizar sua ID da Organização

1. Navegue até a **página Conta** a partir da barra de navegação esquerda.

2. Salve sua **ID** da organização em um local de fácil acesso. Sua ID da organização Cisco é necessária quando você configura a conexão com CWCC 2.0 no Webex WFO. Sua ID da Organização também é conhecida como ID do Espaço em Webex WFO.



Mapear API endpoints

Consulte# https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability para obter a mais recente lista definitiva de APIs atualmente disponíveis.

Região	Portal do desenvolvedor	API
EUA	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Reino Unido	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
Japão	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validar a configuração

1. Tente fazer logon no https://developer.webex-cx.com/ usando uma janela privada do navegador, como Incognito para Chrome ou InPrivate para navegadores Edge.

2. Se a sua tentativa de logon falhar, abra uma entrada de suporte com o Cisco ou o parceiro certificado da sua organização.

3. Tente fazer logon no https://web.webex.com/ usando uma janela privada do navegador, como Incognito para Chrome ou InPrivate para navegadores Edge.

4. Se a sua tentativa de logon falhar, abra uma entrada de suporte com o Cisco ou o parceiro certificado da sua organização.

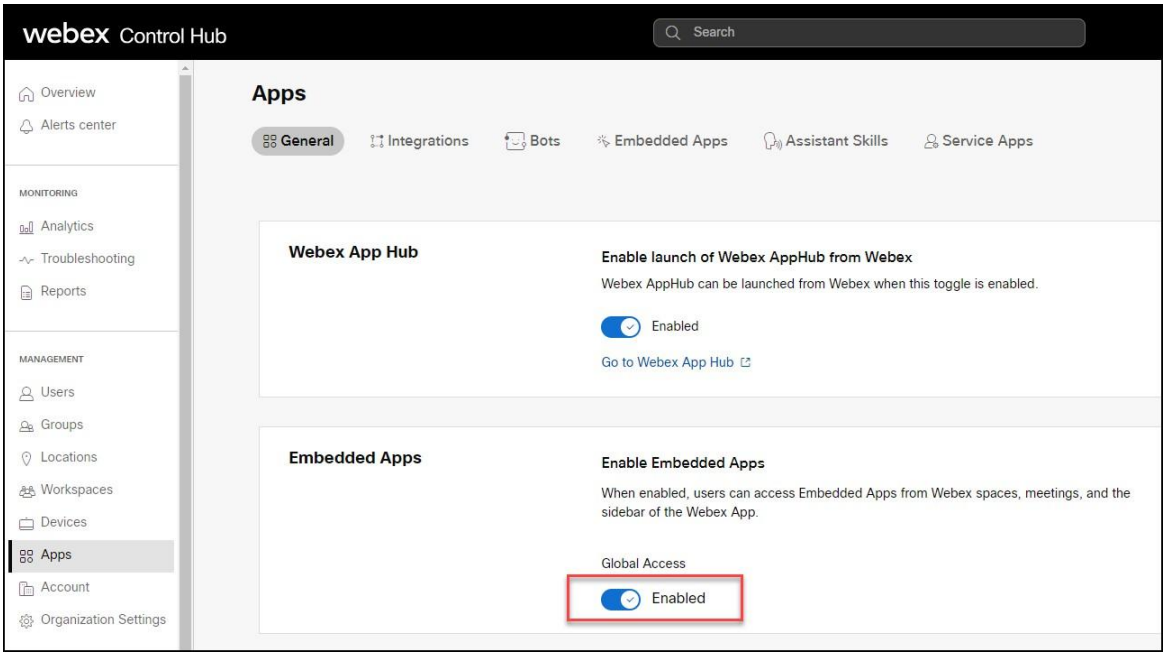
Habilitar a integração com o Pacote Pro

IMPORTANTE Somente conduza este procedimento se você tiver Pacote pro.

1. Faça logon no Webex Control Hub no https://admin.webex.com/.

2. Clique **em Aplicativos em Gerenciamento** na barra de navegação esquerda.

3. Em **aplicativos** incorporados, alterne **o Acesso** global ao **Habilitado**.



4. Clique **em Integrações**.

5. Permita acesso à integração Webex WFO clicando na integração na lista ou pesquisando a integração por sua ID de aplicativo. A janela de propriedades da integração é aberta.

   ID do aplicativo Calabrio — Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhjlhNjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Em **visão geral**, alterne **o acesso de usuários** futuros para **on**.

7. Clique **em Todos os usuários**.
8. Clique **em Salvar**.

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 2.0

Esta seção explica como configurar a conexão entre Cisco Webex Contact Center 2.0 e Webex WFO. O ID da organização é anexado ao token de acesso admin quando você faz login.

IMPORTANTE 1) Tome cuidado extra antes de fazer quaisquer alterações na conta que você usa para configurar o seu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Se precisar alterar o administrador

Periodicamente, você deve seguir o procedimento de reautorização automática de configuração imediatamente após ter alterado a senha do administrador para garantir que a conexão da integração não seja desativada.

2) Se você for um cliente existente que está migrando do uso de um servidor de dados configurado, será necessário entrar em contato com Cisco Suporte técnico para um contrato de serviços técnicos.

Pré-requisitos

Copie as seguintes informações do seu Webex Contact Center provedor e salve-as em um local de fácil acesso. Siga os procedimentos detalhados em Configurar Cisco Webex Contact Center.

- Nome de usuário — É um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no Cisco Webex Contact Center.
- O usuário do Webex Administrator deve ter as permissões e funções necessárias no Webex Control Hub para o seu sistema Webex Contact Center. Consulte o procedimento "Atribuir funções e permissões" no tópico Configurar Cisco Webex Contact Center para obter mais informações.
- API URL — A URL completa básica do Webex Contact Center API, incluindo o protocolo.
- ID do Espaço — Esta é a sua Cisco Webex Contact Center ID da Organização.

Procedimentos de configuração

PRÁTICA RECOMENDADACisco recomenda que você configure CWCC 2.0 em uma sessão privada do navegador, como no modo incognito em um Google Chrome ou no navegador Microsoft Edge.

- Conecte-se ao Cisco Webex Contact Center 2.0 — Siga este procedimento se você for um cliente existente que está em transição de CWCC 1.0 para 2.0 e tiver QM, Análise ou WFM Clássico.

- Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0— Siga este procedimento se sua implantação incluir QM, Analytics, Classic WFM ou WFM e você não estiver em transição de CWCC 1.0 para 2.0.

  Se você tiver WFM, deverá conduzir a WFM Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 Procedimento após concluir a Configuração CWCC 2.0 usando o procedimento APIs programático 2.0.

- Depois de configurar um ACD, você deve configurar a reautorização automática.

Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0

1. Em Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
2. Em Selecionar ACD, clique em **Adicionar**.
3. Selecione **Cisco Webex Contact Center 2.0** na **lista suspensa Selecionar ACD** .
4. Configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
Nome do ACD	Insira um nome exclusivo para o ACD.
Nome de usuário	Insira seu nome de usuário CWCC. Esse é um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no CWCC.
URL do API	Digite a URL de base completa do Cisco Webex Contact Center API, incluindo o identificador de protocolo.
ID do Espaço	Digite a ID da organização da conta do espaço CWCC.
Calabrio ONE API Nome de Usuário	Seu nome de usuário da conta de serviço Webex WFO. Essa conta de serviço também é referida como sua conta de administrador do espaço ou conta de usuário API. Isso é necessário para carregar dados para o espaço correto. Essa conta precisa ser criada por um administrador do sistema e ela reside no seu sistema de espaço. Essa conta de administrador do espaço também precisa ter as permissões corretas para carregar dados. Entre em contato com o Suporte Cisco para obter ajuda na criação deste espaço

Cam	Configuração
	Conta do administrador. Consulte Criar um usuárioAPI e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações.
Calabrio API Senha do Usuário	Sua senha da conta do Webex WFO serviço.
Produtos Habilitados - Gerenciamento de Qualidade	**Gerenciamento** de qualidade— selecione se sua organização adquiriu o Quality Management. Marque a **caixa de seleção Voz** se sua organização quiser apenas Webex WFO ingerir contatos de voz somente. Marque a **caixa de seleção Digital (Chat, SMS, E-mail, Social)** se a sua organização desejar Webex WFO ingerir chats e SMS mensagens e e-mails.
Mapeamento de metadados	(Opcional) Permite mapear metadados do CWCC para personalizar metadados Rótulos em Webex WFO. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais detalhes. Os valores de metadados do CWCC são sincronizados com os contatos CWCC no Webex WFO. Os valores de metadados CWCC são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadados Manager). Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato no formato Webex WFO. Os campos de metadados podem ser encontrados no painel Detalhes na página Media Player (página Interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.
Intervalo de sincronização (minutos)	Indica com que frequência (em minutos) você deseja sincronizar usuários, equipes e filas de serviço em Webex WFO com seus equivalentes no Cisco Webex Contact Center.
Atraso da captura (minutos)	Define a quantidade de tempo que você deseja que WFM aguardá-lo antes importa estatísticas do ACD após o intervalo ser encerrado.

Campo	Configuração
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque esta caixa de seleção se quiser retomar dados de todo o dia anterior.
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	(Opcional) Permite gravar as telas de CWCC agentes que estão configurados para gravação de tela em Webex WFO. Para obter mais informações, consulte Gravação de tela.
Mapeamento de idioma dos metadados	Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Aqui, você pode definir os metadados personalizados que atribuem um idioma a um contato baseado em texto, como um e-mail ou uma mensagem de bate-papo. As opções de metadados disponíveis são provenientes do **Mapeamento de metadados** secção. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro De pesquisa de texto na página Interações. Webex WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma que já está atribuído ao contato quando ele é importado em Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou aqui (seção Mapeamento do idioma dos metadados). C. A linguagem de recuo que você configura na seção de idioma **do** texto Fallback abaixo. D. O idioma padrão (inglês).
Linguagem de texto de recuo	Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** nos **produtos Seção Habilitada** . Selecione o idioma a ser atribuído aos contatos de texto se eles não tiverem um idioma associado quando forem importados em Webex WFO e não tiverem um valor de metadados, conforme definido na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para localizar resultados quando você

Cam	Configuração
	Use o filtro Pesquisa de texto da página Interações. Webex WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma que já está atribuído ao contato quando ele é importado em Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. C. O idioma de recuo que você configurar aqui (a seção de idioma do texto Fallback). D. O idioma padrão (inglês).
URL de autorização	**OBSERVAÇÃO** Essa seção aparece apenas quando você edita um ACD existente. Ela não aparece quando você cria um novo ACD. Se ocorrer uma falha de atualização de token, o processo OAuth será quebrado. A configuração dessa configuração permite que seu sistema restabelece a autenticação OAuth no caso de uma falha de atualização de token no máximo sessenta dias. Uma falha de atualização de token pode ocorrer por várias razões, como a seguinte. ▪ Alterando o endereço de e-mail da conta do administrador. ▪ Desativando a conta em Active Directory. ▪ Alterando a senha em Active Directory. ▪ Alterando da sincronização do Active Directory para o logon único na sua conta Cisco. ▪ Alteração de domínios.
Sincronização do usuário	Permite a sincronização dos dados do usuário no Webex WFO a partir do Webex Contact Center.

Campo	Configuração
Importação de mídia	Ativar a importação de arquivos de mídia e gravação em Webex WFO De Webex Contact Center.

5. Clique **em Salvar**. Você será redirecionado para a página de login Cisco Webex Contact Center.
6. Insira seu nome de usuário e senha Cisco.
7. Depois de inserir com êxito seu nome de usuário e senha Cisco, você é direcionado de volta ao Webex WFO.

> **OBSERVAÇÃO** Se você tiver o novo WFM, você deverá conduzir o procedimento Conectar WFM ao procedimento Cisco Webex Contact Center 2.0 depois de concluir este.

Configurar reautorização automática

1. Certifique-se de que você esteja desconectado do Cisco Webex Contact Center.
2. Em Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A Configuração** do Sistema>**ACD Configuração**.
3. Selecione ACD **, selecione o seu Webex Contact Center 2.0 ACD na** listaACD Servers **e clique** em Editar **.** A página Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD é aberta.
4. Vá até a **seção URL** de autorização e clique no ícone de cópia para copiar a URL.
5. Abra um navegador privado, como o modo incognito, no Google Chrome.
6. Cole a URL no navegador privado. Em seguida, você é roteado para a página de login Cisco Webex.
7. Insira as credenciais de login da conta de administrador vinculada a esse ACD e logon. Então, a página Webex WFO de login é aberta.
8. Copie a cadeia de caracteres do código na barra de endereços. A seção que você precisa copiar começa após o sinal de igual e continua até o final da URL.

> **EXEMPLO**
>
>
>
>
> No exemplo acima, a parte de código encontra-se na caixa vermelha esboçada começando com Z e terminando com 1. Observação: parte da cadeia de caracteres do código é desfocada para fins de segurança.

9. Navegue de volta para a página ACD do seu Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Digite o código na segunda caixa de texto em **URL** de autorização.

11. Clique **em Autorizar**.
12. Clique **em Salvar**.

Conecte WFM ao Cisco Webex Contact Center 2.0

A página Integrações permite configurar, modificar e implementar integrações Webex WFO WFM para adesão histórica e em tempo real à plataforma CWCC 2.0. Este tópico explica em detalhes o procedimento de configuração do Webex WFO WFM se você estiver usando 2.0 (APIs programáticas).

> **OBSERVAÇÃO** Se você tiver problemas, entre em contato com o Suporte Calabrio para obter assistência. Envie uma **solicitação** de suporte técnico Calabrio aqui: calabrio.com/support-request/

Pré-requisitos

- Você tem a função *de super administrador* no WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve ser configurado no **Gerenciamento** de aplicativos> **página Configuração** ACD. Consulte Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0para obter mais informações.
- Reúna as seguintes informações na sua Webex Contact Center ACD da **páginaACD Configuração** (**Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema> **ACD Configuração**).

  API URL — Esta é a SUA URL de base Cisco Webex CC.

  Webex WFO ID do servidor — Uma ID do Webex WFO ACD designada para identificar

  exclusivamente CWCC. ID do espaço — Esse é o identificador alfanumérico exclusivo da sua conta

  de espaço Webex WFO.
- O **sinalizador ds-call-leg-state-api** deve estar ativado em Webex Control Hub.

Locais da Página

WFM > configurações WFM > Integrações > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Histórico WFM > configurações do WFM > Integrações > Cisco Webex CC (Prog.

API 2.0) - RTA

Procedimento

OBSERVAÇÃO Você deve configurar a integração de dados históricos antes de configurar a integração em tempo real. Isso porque o processo de sincronização do agente a partir da plataforma da central de contatos conta com o
Coleção de dados históricos. Todos os outros tipos de integração, como a importação do usuário, podem ser configurados em qualquer ordem.

Configurar uma nova ou atualizar uma integração existente

1. Navegue até **WFM** > **WFM configurações** > **AgraçõesIntegrações** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Histórico**.

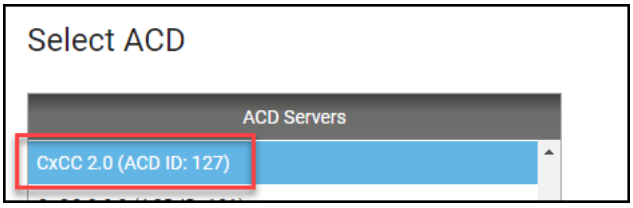
2. Clique em Para configurar uma nova integração, ou clique em Para atualizar uma integração existente.

3. Insira as informações necessárias nos campos disponíveis. Passe o cursor sobre o ícone de informações ao lado de cada campo e leia a descrição cuidadosamente. Os valores padrão são, quando aplicáveis, mostrados no **campo Configurações** .

   - **Cisco Webex URL** base CC — Digite a URL de base completa do Webex Contact Center API, incluindo o identificador de protocolo. Esse é o **valor URL** API do seu ACD.

   - **ID do servidor em Webex WFO** — Uma ID exclusiva do ACD para o CWCC. Após configurar o CWCC ACD no Gerenciamento **de aplicativos>** A configuração **do sistema>** página Configuração **ACD, localize o ID do servidor (também conhecido como valor ACD ID) na** listaACD Servers **.**

     EXEMPLO

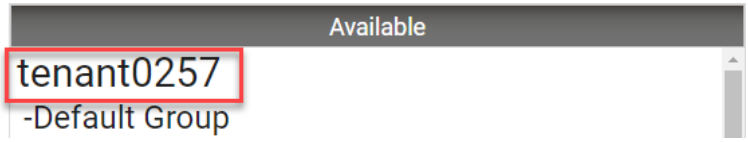
     

   - **ID do espaço em Webex WFO** — Insira seu valor específico de Webex WFO ID do Espaço. Esta é a sua ID do Espaço Webex WFO. Não é o valor CWCC ID de espaço que você inseriu na página Configuração **do** ACD.

     - Para identificar sua ID do espaço Webex WFO, vá até o **Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do usuário> **Users**.

- Na seção Informações do **usuário, selecione qualquer usuário na** lista suspensa Selecionar usuário **.**
- Encontre a **seção Grupos e equipes associados** e observe a primeira linha que aparece na lista. Esta é a sua ID do Espaço. Retorne à página Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Página Integrações. Entre em contato com o Suporte Cisco caso você não localize a ID do espaço.

EXEMPLO



4. Clique **em Salvar** para salvar as alterações.
5. Depois de salvo, o **botão Implantar** está ativado. Clique **em Implantar** para aplicar as alterações salvas e iniciar a integração.
6. Depois de configurar o conector de dados históricos, navegue para **as configurações** WFM > WFM> **Estinações de Contato**
   >Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA e repita essas etapas para configurar o conector de adesão em tempo real.

OBSERVAÇÃO O processo de implantação pode levar até 5 minutos. Depois de concluída, uma marca de seleção verde e uma mensagem são exibidas. Posicione o ponteiro do mouse sobre a marca de seleção para mostrar a data e hora do
Implantação mais recente. Se um X vermelho for mostrado em vez de uma marca de seleção verde, entre em contato com o Cisco Support Services.

Limitações da Versão 2.0

Contagem direta de contatos e duração não estão disponíveis para estatísticas de desempenho do agente. "Sobrecarga" não está disponível como uma métrica.

Metadados de sincronização com Webex WFO

Você pode definir quais valores de metadados Cisco Webex Contact Center (CWCC) são sincronizados com CWCC contatos no Webex WFO. Os metadados podem ser coletados nos campos de variáveis globais do CWCC ou
Campos padrão retornados em respostas API de ponto de saída. A partir daí, os metadados devem ser formatados corretamente para que possam ser adicionados ao Webex WFO. A configuração é concluída depois que os metadados CWCC são adicionados ao Webex WFO e mapeados para um rótulo de metadados Webex WFO.

Este tópico detalha os procedimentos de coleta e formatação de metadados das respostas do CWCC API, Webex WFO procedimento de mapeamento e exemplos. Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato em Webex WFO. Os campos de metadados podem ser encontrados no painel Detalhes na página Media Player (página Interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.

Variáveis globais são campos personalizados criados por Cisco. Mais informações sobre variáveis globais estão disponíveis na página CWCC Administrator. Os campos de metadados personalizados padrão provêm de /pontos de saída de pesquisa em CWCC. Consulte a documentação Cisco para obter mais informações, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. O código a seguir é um exemplo /pesquisa API resposta.

As variáveis globais são suportadas como metadados personalizados para os canais de voz e todos os canais digitais.


```
{
  "dados": {
    "tarefa": {
      "tarefas": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": verdadeiro,
          "isActive": falso,
          "fila": [
            {
                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
              "nome": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "ended",
          "proprietário": {
                "nome": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "id": "clique53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefonia"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Pré-requisitos

- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve ser configurado como um ACD no Webex WFO.
- Um rótulo de metadados deve ser criado primeiro no Gerenciador de metadados no Webex WFO (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados CWCC que você deseja mapear para um rótulo Webex WFO de metadados.

  Você deve selecionar **Texto** na **lista suspensa Tipo** de metadados na página Gerenciador de metadados a serem mapeados.

  Certifique-se de que a **lista suspensa Dados** ACD esteja em branco na página Gerenciador de metadados. Todos os outros campos na página Gerenciador de metadados podem ser configurados conforme desejado.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > > Configuração global do sistema > ACD Configuração > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedimentos

Estes procedimentos detalham como coletar e formatar metadados apropriados de CWCC API endpoints de resposta. Todos os metadados devem ser compatível com esses formatos. Existem dois formatos disponíveis dependendo se campos padrão ou campos de variáveis globais forem usados. Os campos diferenciam maiúsculas de minúsculas e não incluem espaços entre o texto.

Você pode referenciar a solicitação de API de exemplo abaixo ao formatar metadados.

```
1  {
2      detalhes de tarefas (
3              de: 1631192040000
4              para: 1654515806364
5              filtro: {
6                  e: [
7                      { channelType: { iguais: telefonia } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         tarefas {
12             id
13             stringGlobalVariables(nome: "Global_VoiceName") {
14                 nome
15                 valor
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

- Os campos de metadados padrão devem ser formatados como
  <task ou detalhes da tarefa>.<fieldName>
- Os campos de metadados de variáveis globais devem ser formatados como
  <task ou taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Coletar e formatar campos de metadados padrão CWCC

1. Selecione o prefixo apropriado com base na resposta CWCC API. Os terminais se encaixam em duas categorias; são <talhestaskDetalhes> e <task>.

   Use o texto,taskDetails , como um prefixo para todas as respostas de

   Detalhes da tarefa. Use o texto,tarefa , como um prefixo para todas as

   spostas da tarefa.

   EXEMPLO Você decide que deseja coletar metadados em "channelType". Na solicitação de exemplo API, "channelType" se enquadra na categoria Detalhes da tarefa. Portanto, você usa o texto
   detalhes de tarefas

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

2. Adicionar um período. Não adicione nenhum espaçamento.

   EXEMPLO de detalhes de tarefas.

3. Se não houver níveis de hierarquia nos metadados que estão sendo coletados, adicione o nome do campo e formate o valor dos metadados da seguinte forma. Os campos diferenciam maiúsculas de minúsculas e não incluem espaços entre o texto.

   <task ou detalhes da tarefa>.<fieldName>

   EXEMPLO taskDetails.channelType

4. Se houver níveis de hierarquia nos metadados que você está coletando, formate o valor dos metadados da seguinte forma, sem espaços entre o texto. Seus metadados CWCC 2.0 agora estão prontos para serem mapeados para Webex WFO rótulos de metadados.

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

Coletar e formatar campos de metadados de variáveis globais CWCC

As variáveis globais contêm o texto GlobalVariables na resposta API.

1. Selecione o prefixo apropriado com base na resposta CWCC API. Os prefixos de pontos de saída se encaixam em duas categorias; são <talhestaskDetalhes> e <task>.

   Use o texto,taskDetails , como um prefixo para todas as respostas de

   Detalhes da tarefa. Use o texto,tarefa , como um prefixo para todas as

   spostas da tarefa.

   EXEMPLO Você decide que deseja coletar metadados em "Global_VoiceName". Na solicitação de exemplo API, o nome "Global_VoiceName" se enquadra na categoria de tarefas. Portanto, você utiliza
   a tarefa de texto

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
    }
```

2. Adicionar um período após o prefixo.

   Tarefa de EXEMPLO .

3. Encontre e copie o nome da variável global conforme a exibição na resposta API e, em seguida, adicione-o ao texto formatado.

   Tarefa de EXEMPLO . Global_VoiceName

4. Adicionar dois-pontos.

   Tarefa de EXEMPLO . Global_VoiceName:

5. Encontre o tipo de dados localizado na mesma linha que o nome da variável global. Capitalize a primeira letra do tipo de dados.

   Abaixo, está uma lista de todos os tipos de dados e variáveis globais Cisco compatíveis.

   - integerGlobalVariables— em que <Integer> é o tipo de dados.
   - stringGlobalVariables— em que <String> é o tipo de dados.
   - longGlobalVariables— em que <Long> é o tipo de dados.
   - DoubleGlobalVariables— em que <Double> é o tipo de dados.
   - booleanoGlobalVariables— em que <Boolean> é o tipo de dados.

   EXEMPLO

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

   O tipo de dados deste exemplo é string. A primeira letra do tipo de dados deve ser maiúscula. Portanto, use Cadeia de caracteres e adicione-a ao texto formatado. **tarefa. Global_VoiceName:Cadeia de caracteres**

6. Certifique-se de que o texto formatado esteja no seguinte formato. Os campos diferenciam maiúsculas de minúsculas e não incluem espaços entre o texto. Seus metadados CWCC 2.0 agora estão prontos para serem mapeados para Webex WFO rótulos de metadados.

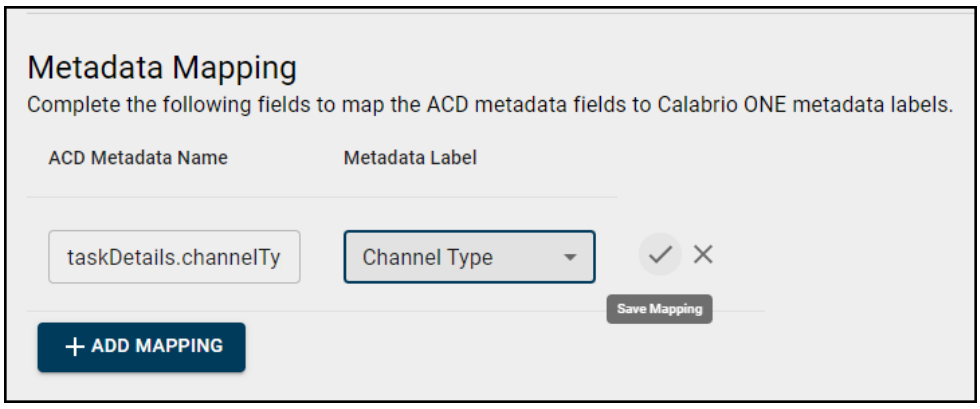
   <task ou taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Mapear metadados de CWCC em Webex WFO

1. Navegue até a **página de configuraçãoCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **Na seção Mapeamento** de metadados, clique **em Adicionar mapeamento**.
3. Na caixa de texto em **ACD Nome** dos metadados, insira um valor CWCC de metadados que esteja devidamente formatado.

4. Clique na lista suspensa na coluna Rótulo **dos** metadados e selecione um rótulo de metadados na lista de opções.
5. Clique no ícone de verificação para salvar o mapeamento de metadados.

EXEMPLO



6. (Opcional) Clique **em Adicionar mapeamento** para adicionar mapeamentos de metadados adicionais e repita conforme desejado.
7. Clique **em Salvar** no canto superior direito da página.

Opções de metadados a partir de solicitações de exemplo

A seguir estão disponíveis as opções de metadados para tarefa.

opções de metadados de tarefa em uma

```
1  {
2      tarefa(
3              de: 1631111190000
4              para: 1634123120000
5              filtro: {
6                  e: [
7                      { channelType: { iguais: telefonia } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         tarefas {
12             id
13             estado
14             tipo de canal
15             Tempo criado
16             tempo de término
17             origem
18             destino
19             contatoReason
20             direção
21             proprietário { nome da ID }
22             entryPoint { nome da id }
```

```
                    tipo de finalização
                    channelSubType
                    cliente { nome de e-mail do número do telefone }
                    está Ativo
                    isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        TempoRequestro de Retorno
                        TempoConectado de Retorno de Chamada
                        Número de retorno de chamada
                        status do retorno de chamada
                        callbackOrigin
                        tipo de retorno de chamada
                    }
                    alocação de gravações
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { nome da id }
                    lastSite { nome da id }
                    lastTeam { id name }
                    lastEntryPoint { nome da id }
                    TotalDuração
                    csatCompatibilidade
                    BlindTransferCount
                    contagem de conferências
                    conferência
                    Contagem de consulta
                    ConsultDuration
                    ContagemErros
                    Duração em espera
                    ContagemErros de auto-serviço
                    duração de auto-serviço
                    ContagemConectada
                    Duração conectada
                    ContagemToQueueCount de consulta
                    consultToQueueDuration
                    ContagemContagem
                    Duração de finalização
                    TocandoDuração
                    Duração da fila
                    ContagemErros
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

A seguir são exibidas as opções de metadados disponíveis para detalhes da tarefa.

opções de metadados de detalhes de tarefa em uma solicitação de exemplo

```
{
    detalhes de tarefas(
                    de: 1631192040000
                    para: 1634648040000
                    filtro: {
```

```
                    e: [
                        { channelType: { iguais: telefonia } }
                    ]
                }
        ) {
            tarefas {
                id
                estado
                tipo de canal
                Tempo criado
                tempo de término
                origem
                destino
                contatoReason
                direção
                proprietário { nome da ID }
                entryPoint { nome da id }
                tipo de finalização
                channelSubType
                cliente { nome de e-mail do número do telefone }
                está Ativo
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    TempoRequestro de Retorno
                    TempoConectado de Retorno de Chamada
                    Número de retorno de chamada
                    status do retorno de chamada
                    callbackOrigin
                    tipo de retorno de chamada
                }
                alocação de gravações
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { nome da id }
                lastSite { nome da id }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { nome da id }
                TotalDuração
                csatCompatibilidade
                BlindTransferCount
                contagem de conferências
                conferência
                Contagem de consulta
                ConsultDuration
                ContagemErros
                Duração em espera
                ContagemErros de auto-serviço
                duração de auto-serviço
                ContagemConectada
                Duração conectada
                ContagemToQueueCount de consulta
                consultToQueueDuration
                ContagemContagem
                Duração de finalização
                TocandoDuração
```

```
                    Duração da fila
                    ContagemErros
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Matrizes não suportadas

Listas e matrizes não são compatíveis com metadados personalizados. A tabela a seguir especifica quais matrizes não são compatíveis.

Matrizes não suportadas	Descrição
Filas	Informações da fila.
Sites	ID, nome do local da central de contatos física para a qual a tarefa foi distribuída.
equipes	ID, nome da equipe para a qual a chamada foi distribuída.
Contribuintes	Agentes que trataram a tarefa.
Pontos de entrada	ID, nome do local de pouso inicial de um contato em CWCC.

Detalhes de integração do Cisco Webex Contact Center

Esta seção explica como os dados do Cisco Webex Contact Center se integram ao Webex WFO depois que os dois sistemas são conectados.

Sobre o suporte a canais digitais Webex WFO

A Webex WFO fornece suporte de canal digital para o seu sistema multicanal ou omnicanal CWCC. Com o suporte do Webex WFO canal digital, as gravações de áudio, as transcrições de chat e o SMS transcrições do seu sistema CWCC são ingeridos pelo Webex WFO, visualizado e acessível na **página Interações** . O suporte de canal digital garante uma visão abrangente das interações e de uma experiência de usuário descompossa dentro do Webex WFO através dos canais. Clique duas vezes em qualquer interação na **página Interações** para acessar os dados da interação.

Os termos multicanal e omnicanal de centrais de contato não são sinônimos. Eles têm diferenças distintas na forma como são definidas. As centrais de contato multicanal suportam vários canais de comunicação. Os canais suportados podem incluir chamadas telefônicas, e-mails, bate-papo pela Web, mídias sociais e muito mais. Cada canal opera independentemente, com sua própria fila e agentes especializados no tratamento daquele canal específico. No entanto, cada canal é siloed, o que pode resultar em comunicações fraturadas. Isso significa que, quando um cliente passa de um canal para outro, a interação com o cliente perde a continuidade e o contexto durante a viagem.

Enquanto as centrais de contato omnicanal proporcionam uma experiência integrada e descompilada em todos os canais de comunicação. Os canais são interconectados, permitindo que os clientes iniciem uma conversa em um canal e continuem em outro sem repetir as informações. As soluções omnicanal permitem que os agentes conheçam o histórico de cada cliente e lidem rapidamente com as solicitações dos clientes em todos os canais de comunicação.

> **EXEMPLO** Um exemplo de uma experiência omnicanal é quando uma interação começa como um bate-papo e o agente e o cliente continuam a interação com uma chamada telefônica. Informações do canal de bate-papo
> E o canal de voz estão conectados usando uma solução omnicanal integrada.

Cenários de contato suportados

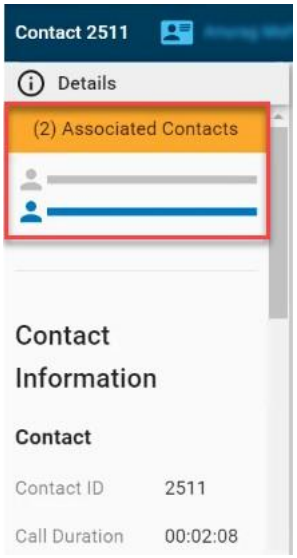
São suportados os cenários a seguir.

- Mensagens de entrada/saída
- Transferências

- Conferência

OBSERVAÇÃO As conferências não são suportadas para canais de email.

EXEMPLO A interação descrita nesta imagem inclui uma transferência, por isso duas partes do chat estão disponíveis na seção Contatos Associados. Na seção Contatos associados, é possível selecionar agentes diferentes no chat ou na transcrição do SMS. Azul representa o agente selecionado. O chat completo ou a transcrição do SMS não é exibido independente de qual agente foi selecionado. no entanto, o agente selecionado aparece em caixas de discurso azuis no lado direito de



Procedimentos

Ativar canais digitais

1. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar** na **seção Selecionar ACD** . A **janela Detalhes** do ACD é aberta.
3. Selecione **Cisco Webex Contact Center 2.0** da **lista suspensa** Selecionar ACD para acessar a página de configuração ACD.
4. **Na seção Produtos habilitados** , clique **em Gerenciamento** de qualidade.
5. Clique **em Digital (Chat, SMS, Email, Social)**.
6. Clique **em Salvar**.

Filtrar para chat, SMS, e-mail ou transcrições de mídia social na página Interações

1. No Webex WFO, navegue até **Interactions**.
2. **No painel Filtros** , clique na **lista suspensa Tipo** de contato na coluna Filtros.
3. Selecione **Chat** para transcrições de chat, **SMS** for SMS transcrições ou **Email** para transcrições de e-mail.
4. Clique **em Aplicar**.

Limitações

Os comandos Iniciar Tela e Interromper Controles de Gravação de Tela se aplicam a interações somente tela sem um contato de áudio associado a eles. Isso pode ser usado para capturar o comportamento na tela enquanto o agente trata de uma interação digital, mas não conecta a transcrição de interação digital com os detalhes da interação.

Suporte a chat

Quando o cliente usa um chat para entrar em contato com um agente configurado em CWCC, o chat e os dados associados ao chat são ingeridos em Webex WFO. Cada agente envolvido no chat tem uma transcrição completa de chat de toda a interação, não apenas de sua parte individual da interação.

Cada perna de uma interação tem uma **ID** de contato, que é a ID exclusiva do chat. Uma **ID** de contato associada é o identificador que conecta um contato original com todas as pernas derivativas do contato que são ingeridas em Webex WFO. Um bate-papo pode ter várias pernas se ele tiver transferências ou conferências.

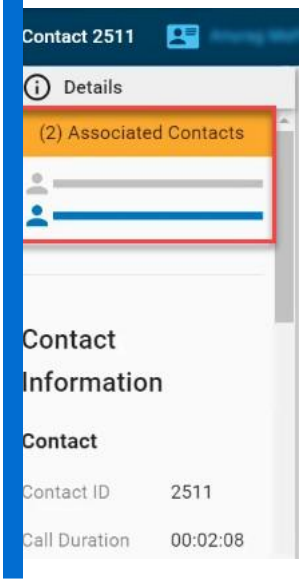
Isso significa que cada perna de um chat tem uma ID de contato exclusiva e todas as pernas derivativas de um chat têm a mesma ID de contato associada compartilhada. Depois de selecionar um chat, você poderá visualizar todos os chats associados na transcrição do chat exibida na página Interações. Consulte Exibir dados associados a um contato para obter mais informações.

Pré-requisitos

- Você possui o Cisco Contact Center Desktop (painel Agente).
- Você tem um widget Cisco chat configurado para Cisco Contact Center Desktop.

> **OBSERVAÇÃO** Se houver agentes adicionais associados ao chat selecionado devido a transferências ou conferências, exiba as transcrições de chat dos agentes adicionais clicando no agente no ícone Associado

Seção contatos do painel Detalhes.



Limitações

- As transcrições de chat são disponibilizadas apenas em sua organização em que o CWCC ACD está configurado. Os chats que ocorrem com organizações de terceiros não estão disponíveis. Se um chat for transferido para um terceiro, o Webex WFO fornecerá apenas dados da parte do chat do agente antes da transferência.
- As IDs de contato associadas permanecem consistentes para todos os pernas de um chat de texto (incluindo transferências e conferências). Embora as IDs de contato associadas permaneçam consistentes para todas as pernas de uma chamada de voz (incluindo transferências e conferências). No entanto, as IDs de contato associadas diferem entre os chats de texto e as chamadas de voz de uma única jornada do cliente.

Suporte SMS

Quando o cliente e um agente trocam mensagens SMS, também conhecidas como mensagens de texto, as mensagens SMS e os dados associados a essas mensagens do SMS são ingeridos em Webex WFO. Cada agente envolvido na conversação tem uma transcrição SMS completa de toda a interação, não apenas sua perna individual da interação. Cada perna de uma interação tem uma ID de contato, que é a ID exclusiva da SMS interação. Uma ID de contato associada é o identificador que conecta um contato original com todas as pernas derivativas do contato que são ingeridas em Webex WFO. Uma conversação SMS pode ter várias pernas se incluir transferências ou conferências.

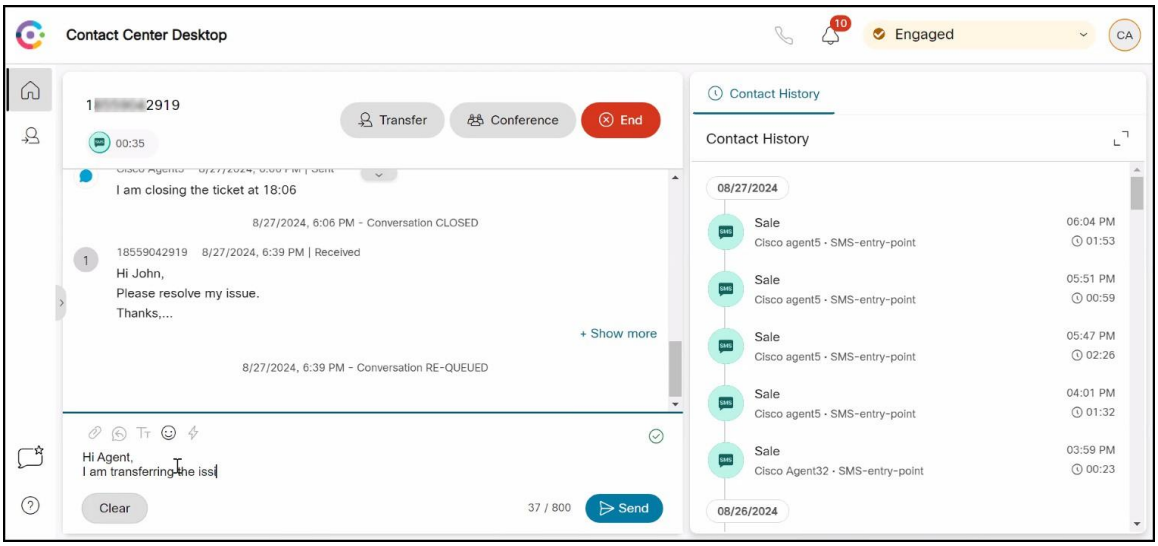
Isso significa que cada perna de um SMS tem uma ID de contato exclusiva e todas as pernas derivativas de um SMS têm a mesma ID de contato associada compartilhada. Depois de selecionar um contato SMS na página Interações, você pode exibir todas as mensagens SMS associadas no Media Player (**Interactions** > clique duas vezes em um contato para exibir sua transcrição SMS). Consulte Exibir dados associados a um contato para obter mais informações.

Pré-requisitos

- Você possui o Cisco Contact Center Desktop (painel Agente).
- Você possui um número de telefone válido configurado como uma fila SMS.

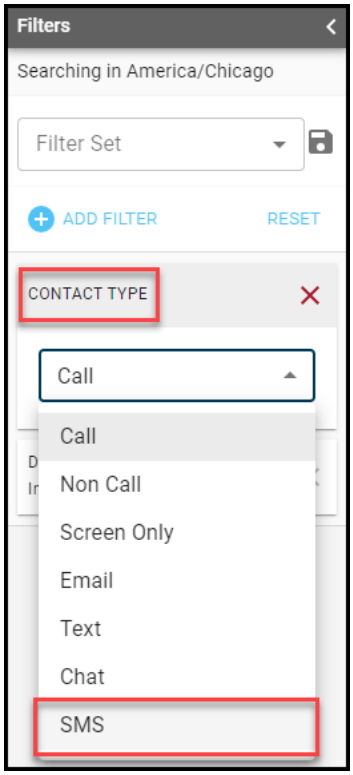
Fluxo de exemplo

Este exemplo ilustra uma conversação SMS típica entre um cliente e um agente Webex Contact Center.

1. Um cliente usa um celular para entrar em contato com um agente.
2. O contato do cliente aparece na fila do Contact Center Desktop e o agente aceita.
3. O cliente e o agente trocam SMS mensagens por alguns minutos e, em seguida, o agente encerra o chat.
4. 

5. Os agentes devem encerrar a conversa, clicando **no botão Terminar** em seu sistema Contact Center Desktop antes que Webex WFO possa ingerir SMS transcrições e SMS dados.
6. No Webex WFO, localize as transcrições do SMS navegando até a **página Interações** . Assegurar **O Tipo** de Contato foi selecionado como um filtro, filtre para **mensagensSMS** e selecione um SMS na lista

de interações.

7. 

(Lista suspensa de filtro Tipo de contato na página Interações)

Limitações

- SMS transcrições estão disponíveis apenas em sua organização em que o CWCC 2.0 ACD está configurado. O SMS mensagens que ocorre com organizações de terceiros não estão disponíveis. Se uma conversação SMS for transferida da central de contatos da sua organização para outra organização de terceiros, a transcrição dessa parte da conversação SMS não estará disponível em Webex WFO.
- As IDs de contato associadas permanecem consistentes para todos os pernas de uma conversação SMS (incluindo transferências e conferências). Embora as IDs de contato associadas permaneçam consistentes para todas as pernas de uma chamada de voz (incluindo transferências e conferências). No entanto, as IDs de contato associadas diferem entre as conversas SMS e as chamadas de voz de uma única jornada do cliente.

> **EXEMPLO** Uma interação do cliente inclui uma conversação SMS com um agente, então a conversação SMS é transferida para um segundo agente e, finalmente, para o segundo agente e para o
> O cliente tem uma chamada telefônica de cinco minutos antes de terminar a interação.
> Dentro do Webex WFO, tanto a SMS conversa inicial com o cliente quanto o primeiro agente e a continuação

SMS conversação que foi transferida para o segundo agente, têm a mesma ID de contato associada. A chamada telefônica de cinco minutos entre o cliente e o segundo agente tem uma ID de contato associada diferente.

- Webex WFO ingere apenas interações de chat e SMS se **o Gerenciamento** de qualidade estiver habilitado e a **caixa de seleção Digital (Chat, SMS)** for marcada na **página Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuração** . Se estiver fazendo alterações de configuração nesta página, verifique duas vezes para garantir que você não desative acidentalmente o chat e o SMS.

Suporte por email

Pré-requisitos

- Você possui o Cisco Contact Center Desktop (painel Agente).
- Você possui um número de telefone válido configurado como uma fila de email.

Fluxo de exemplo

Este exemplo ilustra uma interação típica de e-mail entre um cliente e um agente que é ingerida em Webex WFO.

1. Um cliente envia um e-mail.
2. A mensagem de email aparece em uma fila do Cisco Contact Center Desktop (Painel do agente) e é atendida por um agente.
3. O cliente e o agente trocam mensagens de email por alguns minutos.

   OBSERVAÇÃO Os agentes devem encerrar a conversa antes que Webex WFO possa ingerir dados de canal digital.

4. Em Webex WFO, localize transcrições de e-mail navegando até a **página Interações** e selecione uma interação por e-mail na lista.

Eventos de chamadas complexos

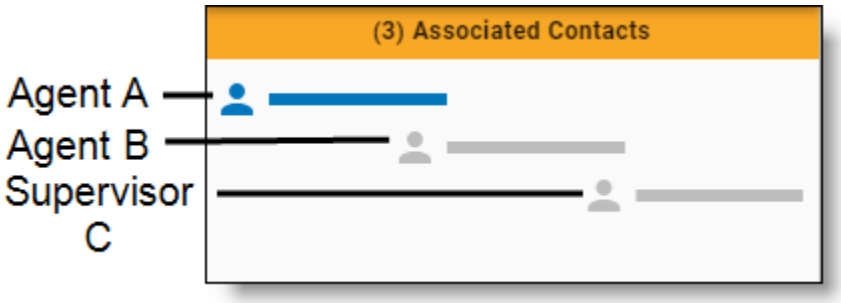
Este tópico descreve como a Webex WFO trata cenários complexos de chamadas. Os cenários complexos de chamadas são várias ações que podem ocorrer durante uma chamada. Elas incluem transferências, conferências, esperas e chamadas estacionadas. Em Cisco Webex Contact Center 2.0, um segmento é formado quando há uma alteração de participante, por exemplo, quando um agente participa de uma chamada para uma consulta.

Em Webex WFO uma chamada de áudio e todos os dados associados, como gravações de tela e metadados, são referidos como um contato. A ID de contato associada é o identificador que conecta uma chamada original a todos os aspectos derivativos da chamada que são gravadas em Webex WFO. Isso significa que cada contato resultante compartilha a mesma ID de contato associado da chamada original. Você pode exibir contatos associados no Media Player (Interações > clicar duas vezes em um contato).

Quando vários agentes tratam a mesma chamada do cliente (por exemplo, quando um agente transfere a chamada para outro), Webex WFO cria um contato separado para cada agente envolvido e fornece a esses contatos a mesma ID de contato associada. A seção Contatos Associados exibe esses contatos, permitindo que você veja todos os segmentos de uma chamada, desde quando ela entra no centro de contatos até quando é encerrada.

EXEMPLO

Um cliente liga para o Agente A. O Agente A transfere o cliente para o Agente B, e o Agente B transfere o cliente para o Supervisor C. Webex WFO cria três contatos separados e fornece a eles a mesma ID de contato associada.



Pré-requisitos

- Os sinalizadores do recurso Segment Recording and Consult Leg Recording precisam ser ativados dentro da sua conta Cisco. Entre em contato com os serviços de suporte Cisco para obter assistência.
- Você precisa ativar o RTMS. Entre em contato com o suporte técnico do Cisco para configurar o RTMS para sua organização.
- Você precisa ter o Webex Contact Center versão 2.0 configurado. Consulte Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 para obter mais informações.
- Um rótulo de metadados deve ser criado primeiro no Gerenciador de metadados no Webex WFO (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados CWCC que deseja mapear para um rótulo Webex WFO de metadados.

- Você deve selecionar Texto **na** lista suspensa **Tipo** de metadados na página Gerenciador de metadados para os metadados a partir de CWCC para serem mapeados para um rótulo de metadados.

  PRÁTICA RECOMENDADA Insira o "tipo de chamada" como texto da **lista suspensa Tipo** de metadados.

- Certifique-se de que a **lista suspensa ACD Dados** esteja em branco na página Gerenciador de metadados. Todos os outros campos na página Gerenciador de metadados podem ser configurados conforme desejado.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > configuração do sistema > Configuração ACD

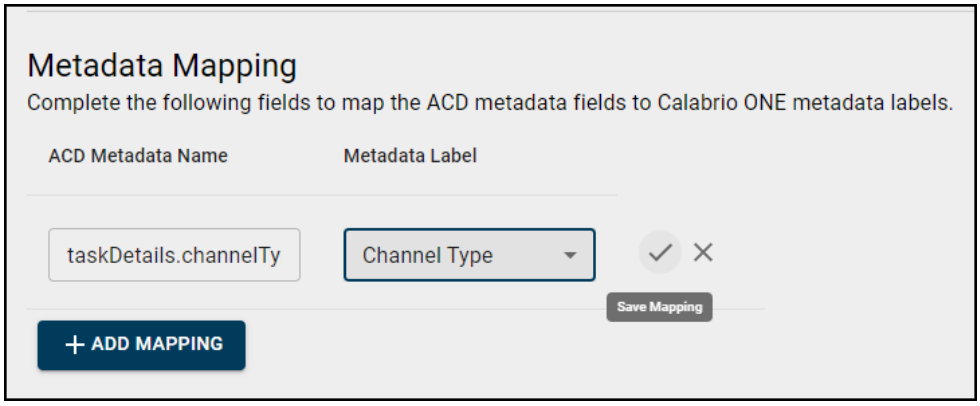
Procedimento

Mapear metadados em Webex WFO

É necessário mapear metadados personalizados com os valores" "Segmento do cliente" e "Consulta".

1. Navegue até a **página de configuraçãoCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **Na seção Mapeamento** de metadados, clique **em Adicionar mapeamento**.
3. Na caixa **de texto emACD Nome** dos metadados, digite "Segmento do cliente".
4. Clique na lista suspensa na coluna Rótulo **dos** metadados e selecione o rótulo dos metadados do tipo de chamada criado como um pré-requisito na lista de opções.
5. Clique no ícone de verificação para salvar o mapeamento de metadados.

EXEMPLO



6. Clique **em Adicionar mapeamento** para adicionar um mapeamento de metadados adicional.
7. Na caixa de texto em **ACD Nome** dos metadados, digite "Consulta".

8. Clique na lista suspensa na coluna Rótulo **dos** metadados e selecione o rótulo dos metadados do tipo de chamada criado como um pré-requisito na lista de opções.
9. Clique no ícone de verificação para salvar o mapeamento de metadados.
10. Clique **em Salvar** no canto superior direito da página.

Tipos de evento de chamada complexos

- Transferências — O número Webex WFO segmenta a chamada pelo número de vezes que ela foi transferida. Para cada transferência, o Webex WFO cria um contato separado e associa cada contato ao agente que tratou desse segmento da chamada transferida.
- Conferências — A Webex WFO segmenta a chamada original em dois contatos. O primeiro contato em Webex WFO é associado ao agente que atendeu a chamada do cliente. O segundo contato é associado ao agente que foi trazido para a chamada. A gravação do contato do primeiro agente abrange o tempo todo que o agente está envolvido na chamada. A gravação do segundo contato abrange apenas o tempo em que o segundo agente ingressou na chamada.
- Frio (cego) — O Webex WFO usa "frio (cego)" para descrever os cenários de transferência e de conferência. Este descritor envolve rotear uma chamada existente diretamente para um agente adicional, sem qualquer comunicação entre os dois agentes antes que a transferência ou a conferência ocorra.
- Quente — O Webex WFO usa "quente" para descrever os cenários de transferência e de conferência. Esse descritor significa que o primeiro agente falará com o segundo agente para fornecer informações relevantes sobre contexto e plano de fundo antes da transferência ou conferência. A parte de consulta de uma transferência quente ou conferência é incluída nas gravações de contato.
- Parques — Em cenários estacionados, Webex WFO segmenta a chamada em dois contatos. A gravação do primeiro contato abrange a hora antes da chamada ser estacionada. A gravação do segundo contato abrange o tempo após a chamada ter sido recuperada do estacionamento. O estacionamento de uma chamada encerra um contato e recuperar uma chamada estacionada cria um novo contato.
- Consultas — O primeiro contato é associado ao agente que atendeu à chamada do cliente e o segundo contato é associado ao agente que foi levado à chamada para uma consulta. A gravação do primeiro contato abrange toda a duração da chamada do cliente. A gravação do segundo contato abrange apenas o período de tempo que os agentes estavam consultando.

A tabela a seguir detalha diferentes tipos de evento de chamada e se Webex WFO os suporta.

Tipo	Com suporte	Descrição
Chamada aceita/encerrada	Sim	Um agente aceita uma chamada do cliente, e a chamada é encerrada sem que nenhum evento de chamada, como esperas ou transferências, ocorra.
Espera/Contin.	Sim	Um cliente é PUT em espera. A música de espera é reproduzida no leg do cliente da chamada.
Pausar e retomar (manual)	Sim	Uma chamada é pausada. Pausar e retomar a adesão às normas de conformidade com o PCI. Ao contrário da espera/retomada, nenhuma música em espera é tocada no trajeto do cliente da chamada; somente o silêncio é ouvido. Um usuário deve acionar manualmente a pausa e retomar dentro do sistema Cisco Webex CC e o Webex WFO reconhece o acionamento manual.
Transferência com frio (cego) Transferência morna	Sim	Uma chamada é transferida de um agente para outro agente.
Conferência fria Conferência quente	Sim	Uma interação de chamada com dois ou mais agentes.
Estacionar	Não	Uma chamada é PUT em espera (estacionada) e a chamada pode ser atendida (recuperada) pelo mesmo agente.

OBSERVAÇÃO A gravação de tela é suportada para o primeiro agente em uma chamada. A gravação de tela não é suportada para pernas da chamada transferida.

Gravação de Tela

A gravação de tela é capturada por meio da Webex WFO Smart Desktop, não do Cisco Webex CC.

Pré-requisitos

Para que a gravação de tela funcione, você deve verificar se os seguintes recursos e componentes estão corretamente configurados.

Recurso	Configuração
Área de Trabalho Inteligente	Webex WFO Smart Desktop precisa estar instalado e operando nos PCs

Recurso	Configuração
	Onde os agentes fazem logon em Webex CC e cada Smart Desktop deve ser configurado para usar as mensagens RTE. A mensagem RTE é configurada marcando a caixa de seleção Ativar mensagens **RTE para gravação** de tela na página Configuração do ACD para Webex CC. A mensagem RTE permite que clientes Smart Desktop conectados gravem gravações de tela em segmentos de dez minutos quando um usuário configurado corretamente se conecta ao Webex CC.
Webex WFO Usuários como	Quando o Webex WFO sincroniza com o Webex CC, ele importa e sincroniza agentes Webex WFO usuários que têm perfis de usuário Webex CC. Apenas usuários com perfis de usuário Webex CC podem ser gravados por tela. Esses usuários devem ter as seguintes configurações adicionais na página Usuários: ▪ Ativar este usuário — deve ser selecionado. ▪ Funções — Deve ser atribuída a uma função que esteja associada com as permissões de Capturar contatos e gravar tela. ▪ Logon no Windows — Deve ser o mesmo que o login no Windows que os agentes Webex CC usam para fazer logon no COMPUTADOR.

Captura de gravações de tela

A lista a seguir fornece uma visão geral de como o Webex WFO captura gravações de tela para agentes Webex CC.

1. O agente faz logon em um PC com o Smart Desktop.

   Quando um usuário que está corretamente configurado no Webex WFO faz logon em um PC onde o Smart Desktop está operando e configurado para usar mensagens RTE, o Smart Desktop começa a capturar gravações de tela em segmentos de dez minutos que sálvia localmente. Ele ainda não carrega nenhuma gravação de tela no Webex WFO.

Os segmentos de gravação de tela são criptografados na área de trabalho. A Calabrio utiliza um processo de criptografia de dois fatores utilizando o Simétrico AES-AAA-256 e o RSA-DESA-DAS-DESV-2048 para processar autenticação e criptografia de arquivos de gravação de tela.

O Smart Desktop armazena estes segmentos no seguinte local:

C:\Arquivos de Programas (x86)\Arquivos Comuns\Calabrio ONE\Desktop\gravações

2. O agente trata o contato em Webex CC.
3. Webex WFO importa a gravação de áudio e os metadados do contato.
4. Webex WFO extrai e carrega a gravação de tela do computador do agente.

   Depois que Webex WFO carrega contatos de Webex CC, ele inicia o processo de extração e carregamento de gravações de tela correspondentes. Webex WFO faz isso retransmissão de carimbos de data e hora de cada contato para o PC do agente apropriado.

   Quando o Smart Desktop recebe essas marcações de hora, ela se reproduziu e combina com os segmentos de gravação de tela em uma única gravação de tela que corresponde à duração do contato. Em seguida, ele carregará a gravação de tela para Webex WFO.

   Os segmentos de gravação de tela não associados a nenhum contato são analisados para verificar se não ocorreu nenhuma discrepância e, em seguida, excluídos. Se o Smart Desktop perder sua conexão com o Webex WFO, ele executará um processo de recuperação quando se reconectar para garantir que ele crie gravações de tela para todos os contatos tratados pelo agente nesse meio tempo.

   > **EXEMPLO** Um agente trata um contato no final do dia e, em seguida, desliga o PC antes que o Webex CC torne o contato disponível para Webex WFO. Quando o agente ativa o computador, o No dia seguinte, o Smart Desktop se reconecta ao Webex WFO, e Webex WFO extratos e carrega a gravação da tela.

5. O agente faz logoff.

   Quando o agente faz logoff, o Smart Desktop para de gravar novos segmentos de tela.

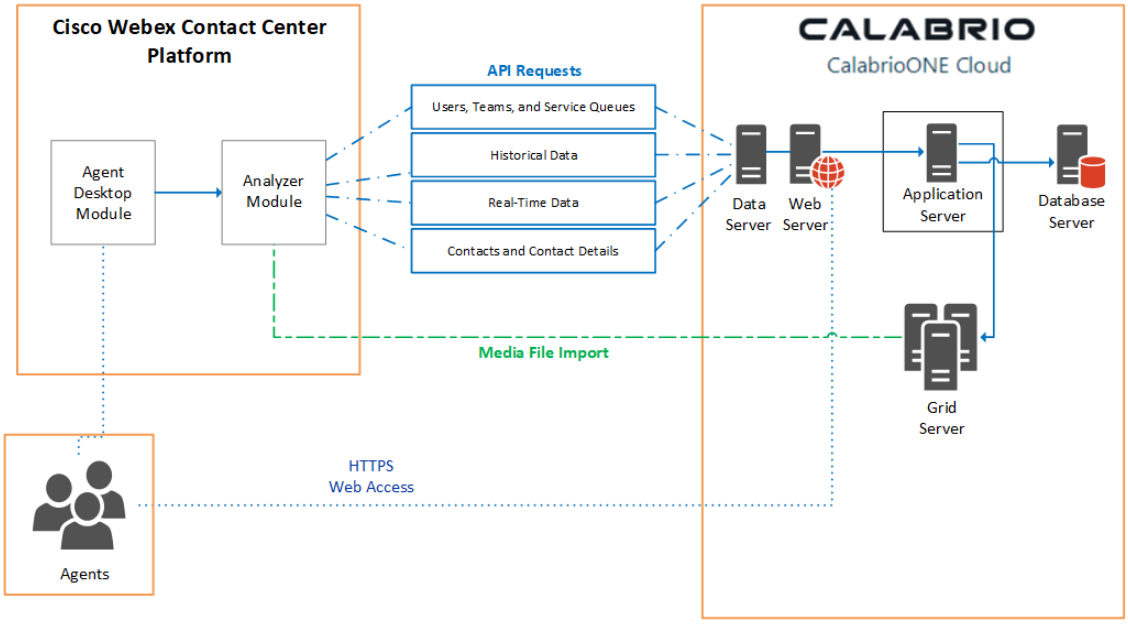
Apêndice

Consulte o apêndice para conteúdo referente à versão 1.0 da integração Cisco Webex Contact Center.

Dados de configuração principais para 1.0

Webex WFO sincroniza os seguintes dados de configuração principais com equivalentes de Cisco Webex Contact Center a três solicitações API.

O diagrama de arquitetura abaixo mostra a conexão entre o Cisco Webex Contact Center e o conjunto Webex WFO. Observe que o diagrama inclui WFM clássico.



Usuários

Quando o Webex WFO importa um novo usuário do Webex Contact Center, ele cria um novo usuário Webex WFO que tem um perfil de usuário Webex Contact Center.

Quando alguém altera os dados do usuário no Webex Contact Center, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

> **OBSERVAÇÃO** Os usuários com um status Não Ativo no Webex Contact Center não são importados a menos que estejam restaurados.

Alterar em Webex CC	Alteração resultante no Webex WFO
O novo usuário é adicionado.	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do usuário Webex Contact Center ao nome e ao sobrenome do usuário Webex WFO. ▪ Aplica o TID do Webex Contact Center usuário à Webex WFO ID ACD do usuário. ▪ Define as datas Webex WFO início da empresa e do departamento para a data em que a sincronização ocorreu. ▪ Atribui o usuário Webex WFO à equipe padrão. **OBSERVAÇÃO** Webex WFO não preserva o relacionamento entre Webex Contact Center usuários e equipes. Consultar Equipes. ▪ Se o usuário Webex Contact Center estiver habilitado para central de contatos, atribua a função de agente padrão ao usuário Webex WFO. Nenhuma outra função Webex WFO é sincronizada com o Webex Contact Center. **OBSERVAÇÃO** Se você remover a função de agente de um usuário do Webex WFO que está sincronizado com um usuário do Webex Contact Center que a central de contato está habilitada, a função do agente será reatribuída na próxima vez que Webex WFO sincronizar com Webex Contact Center.
O nome ou sobrenome do usuário é alterado.	O nome ou sobrenome do usuário é alterado.
Usuário é excluído.	Usuário desativado.

Equipes

Webex WFO sincroniza com Webex Contact Center equipes de qualquer tipo (Com base na capacidade ou com base no agente), desde que elas estejam ativas. Ele não preserva o relacionamento entre usuários Webex Contact Center e equipes Webex Contact Center.

Quando os dados da equipe são alterados em Webex Contact Center, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alterar em Webex CC	Alteração resultante no Webex WFO
A nova equipe é adicionada.	A nova equipe é adicionada com o mesmo nome. Esse nome é somente leitura. O nome da equipe é alterado
O nome da equipe é alterado.	O nome da equipe é alterado.
O novo usuário é adicionado a uma equipe	Sem alteração. Webex WFO não preserva a relação entre Webex Contact Center usuários e equipes Webex Contact Center.
O usuário é removido de uma equipe	Sem alteração. Webex WFO não preserva a relação entre Webex Contact Center usuários e equipes Webex Contact Center.
A equipe foi excluída.	Sem alteração.

Você pode criar novas equipes em Webex WFO e atribuir usuários a elas, mas essas novas equipes não são adicionadas ao Webex Contact Center.

Um usuário Webex WFO pode pertencer apenas a uma equipe.

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 1.0

Esta seção explica como configurar a conexão entre Cisco Webex Contact Center 1.0 e Webex WFO.

Etapa 1: Reunir informações do seu provedor de Webex Contact Center

Reúna as seguintes informações do API do seu provedor Webex Contact Center e salve-as em um local de fácil acesso:

- Preencha a URL da base do Webex Contact Center API, incluindo o protocolo.
- Preencha a URL da base do Webex Contact Center Mídia API, incluindo o protocolo.
- O endereço de email do usuário Webex Contact Center que está autorizado a acessar o Webex Contact Center API e o Webex Contact Center Media API.
- API chave para o Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API.

Quando você configurar a conexão ACD com Webex Contact Center no Webex WFO, precisará destas informações para concluir a seção Webex Contact Center API.

OBSERVAÇÃO As imagens de exemplo a seguir mostram Cisco Webex Contact Center 1,0 APIs.

- ID da Entidade

EXEMPLO

A ID da entidade é realçada na imagem a seguir.

```
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">
```

- URL de redirecionamento de logon único

EXEMPLO

A URL de redirecionamento de logon único é realçada na imagem a seguir.

```
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"/>
```

- Certificado do provedor de identidade

EXEMPLO

O certificado do provedor de identidade é destacado na imagem a seguir.

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

Etapa 2: Configurar Webex Contact Center como um ACD no Webex WFO

Em seguida, adicione e configure Webex Contact Center como um ACD no Webex WFO.

OBSERVAÇÃO Webex WFO se refere a Webex Contact Center como Cisco Customer Journey Platform.

Adicionar Webex Contact Center como um ACD

1. No Webex WFO, navegue até Gerenciamento de aplicativos > Configuração do sistema > ACD Configuração.
2. Clique **em Adicionar**.
3. Na caixa de diálogo ACD Detalhes, configure os campos da seguinte forma.

Campo	Configuração
Selecione ACD	Selecione **Cisco Customer Journey Platform**.
Nome	Insira um nome exclusivo para o ACD.

4. Clique em **OK**.

Configurar o número Webex Contact Center ACD

1. Na tabela ACD Servidores, selecione o seu Webex Contact Center ACD.
2. Ignore a seção ACD Filtragem. Essa integração não suporta ACD Filtragem.
3. Configure a seção Cisco Customer Journey Platform API como se segue.

Campo	Configuração
URL do Cisco Customer Journey Platform API	Digite a URL de base completa do Webex Contact Center API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL Cisco Customer Journey Platform Mídia API	Digite a URL completa do API Webex Contact Center Mídia API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-gravação
Nome do usuário	Digite o endereço de e-mail do usuário Webex Contact Center que você salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o Webex Contact Center API e o Webex Contact Center Media API.
Tecla API	Insira a chave API para o Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API que você salvou na Etapa 1.

Campo	Configuração
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selecione apenas se estiver usando Webex Contact Center 2.0. Isso ativa as solicitações de API do CMSv2.
Cisco ID do Espaço	Insira o identificador alfanumérico do Webex Contact Center conta do espaço. Este é o seu Cisco OrgId.

4. Configure a seção Intervalo de sincronização da seguinte forma.

Secção	Descrição
Intervalo (minutos) sincronize usuários.	Insira com que frequência (em minutos) você deseja que o Servidor de Dados Equipes e filas de serviço em Webex WFO com seus equivalentes no Webex Contact Center. Para obter mais informações sobre sincronização com Webex Contact Center, consulte Dados de configuração principais para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

5. Configure a seção Configurações de captura da seguinte forma.

Campo	Descrição
Atraso de ACD captura	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa estatísticas do ACD após o intervalo terminar.
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque a caixa de seleção se quiser retomar dados do O dia anterior inteiro. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto.
Tempo de Reconsc.	Insira a hora do dia em que deseja que Webex WFO retome os dados do dia anterior do ACD.

6. (Opcional) Selecione **Ativar mensagens RTE para gravação** de tela. Isso permite gravar as telas de Webex Contact Center agentes que estão configurados para gravação de tela em Webex WFO. Para obter mais informações sobre gravação de tela, consulte QM Dados para 1.0.
7. Clique **em Salvar**.

Etapa 3: Configurar o servidor de dados

Configurar um servidor de dados para um Cisco Webex Contact Center ACD

1. Em Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema> **A configuração do servidorData**.
2. **Na lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados, selecione o Servidor de dados que você deseja usar para o Webex Contact Center ACD.
3. Defina as seguintes configurações.

Configuração	Configuração
Servidor de Dados Regional ACD	Marque a **caixa de seleção Ativar sincronização** e mova a opção Webex Configurações de sincronização Central de contatos ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Servidor de Dados Regional ACD	Marque a **caixa de seleção Ativar captura** e mova o botão Webex Capturar Configurações Central de contatos ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Servidor de Dados Regional em Real-tempo real	Marque a **caixa de seleção Ativar eventos** em e mova as Configurações de evento de tempo O Webex Contact Center ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Configurações do servidor de importação de mídia	Marque a **caixa de seleção Ativar importação** de mídia e mova o Webex Contact Center ACD de **Disponível** para **Atribuído**.

4. Clique **em Salvar**.

Conectar-se a Cisco Webex Contact Center usando APIs do CMSv2

Esta seção explica como configurar a conexão entre o Cisco Webex Contact Center e o Webex WFO para usuários que estão em transição a partir de 1.0 usando APIs CMSv2.

Configurar CWCC 2.0 usando APIs CMSv2

1. Em Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar**. A **janela Detalhes** doACD é aberta.
3. Na janela ACD Detalhes, configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
Selecione ACD	Selecione **Cisco Customer Journey Platform**. **OBSERVAÇÃO** Webex WFO se refere a Webex Contact Center como Cisco Customer Journey Platform.
Nome	Insira um nome exclusivo para o ACD.

4. Clique em **OK**.
5. **Na tabela Selecionar ACD** , selecione a opção Cisco Webex Contact Center ACD que acabou de criar.
6. Ignore a seção ACD Filtragem. Essa integração não é compatível com o ACD Filtering.
7. Configure a seção Cisco Customer Journey Platform API como se segue.

Campo	Configuração
URL do Cisco Customer Journey Platform API	Digite a URL de base completa do Webex Contact Center API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL da Cisco Customer Journey Platform Mídia API	Digite a URL completa do API Webex Contact Center Mídia API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-gravação
Nome do usuário	Digite o endereço de e-mail do usuário Webex Contact Center que você salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o Webex Contact Center API e o Webex Contact Center Media API.
Tecla API	Digite a chave API para o Webex Contact Center API e Webex

Campo	Configuração
	Mídia da central de contatos API que você salvou na Etapa 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Marque a caixa de seleção. Essa caixa de seleção permite que você se conecte a CWCC 2.0 com APIs CMSv2.
Cisco ID do Espaço	Digite o identificador alfanumérico do seu Webex Contact Center Conta do espaço. Essa é a sua ID da Organização Cisco.

8. Configure a seção Intervalo de sincronização da seguinte forma.

Secção	Descrição
Intervalo (minutos) sincronize usuários.	Insira com que frequência (em minutos) você deseja que o Servidor de Dados Equipes e filas de serviço em Webex WFO com seus equivalentes em Webex Contact Center. Para obter mais informações sobre sincronização com Webex Contact Center, consulte Dados de configuração principais para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

9. Configure a seção Configurações de captura da seguinte forma.

Campo	Descrição
Atraso de ACD captura	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa estatísticas do ACD após o intervalo ser encerrado.
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque a caixa de seleção se quiser retomar dados do O dia anterior inteiro. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto.
Tempo de Reconsc.	Insira a hora do dia em que você deseja que o WFOexwebex retome os dados do dia anterior do ACD.

10. (Opcional) Selecione **Ativar mensagens RTE para gravação de tela**. Isso permite gravar as telas de Webex Contact Center agentes que estão configurados para gravação de tela em Webex WFO. Para obter mais informações, consulte Gravação de tela.
11. Clique **em Salvar**.

QM Dados para 1.0

A QM permite monitorar e avaliar como seus agentes respondem aos contatos recebidos.

Gravação de áudio

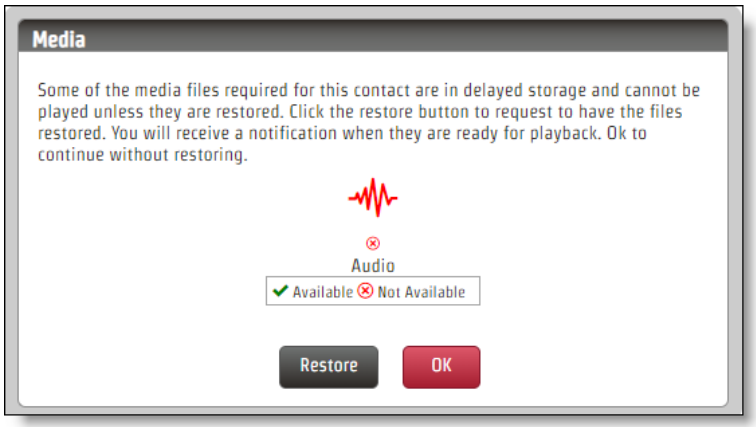
Quando o QM está conectado ao Cisco Webex Contact Center, os contatos são criados e gravados no Webex Contact Center.

Para importar um contato, Webex WFO primeiro importa metadados de contatos por meio de uma solicitação API. Em seguida, ele importa a gravação de áudio por meio de outra solicitação API, corresponde a gravação de áudio com os metadados de contato e associa o contato com o agente que o tratou.

Quando vários agentes tratam um contato no Webex Contact Center (por exemplo, quando um agente transfere o contato para outro agente), o Webex WFO usa metadados para segmentar o contato em um número correspondente de contatos que ele associa aos agentes individuais envolvidos. Especificamente, o Webex WFO determina quando os agentes estavam ativos na chamada através dos carimbos de data e início e fim e segmenta o contato de acordo. Cada contato resultante na Webex WFO tem seus próprios metadados e gravação de áudio.

Pode levar até duas horas para que o Webex Contact Center torne um contato disponível para Webex WFO. Às vezes, pode demorar mais para que a gravação de áudio associada ao contato seja carregada.

> **NOTA**
> Se você clicar duas vezes em um contato que ainda não tenha uma gravação de áudio carregada, você receberá a seguinte mensagem:



No entanto, nesta situação, a gravação não está em armazenamento atrasado, e clicar em "Restaurar" não faz com que a gravação seja restaurada. A gravação estará disponível para reprodução somente depois que o estado de carregamento do arquivo de áudio for alterado de "Arquivo ainda não carregado" para "O arquivo está carregado".

As seções a seguir descrevem como Webex WFO segmenta Webex Contact Center contatos que envolvem consultas, transferências ou conferências.

Consultas

O Webex WFO segmenta o contato Webex Contact Center em dois contatos que têm a mesma ID de contato associada.

O primeiro contato é associado ao agente que atendeu à chamada do cliente e o segundo contato é associado ao agente que foi levado à chamada para consulta. A gravação do primeiro contato abrange toda a duração da chamada do cliente. A gravação do segundo contato abrange apenas o período de tempo que os agentes estavam consultando.

Durante a consulta, a Webex Contact Center registra apenas o cliente, não os agentes.

EXEMPLO

Webex WFO importa um contato onde o Agente Braun consultou o Agente Hodges por 42 segundos. Webex WFO segmenta esse contato em dois contatos, 29 e 30.

A gravação associada ao contato 29 tem uma duração de 00:02:21, que é todo o tempo que o agente Braun teve conectado ao cliente. A gravação associada ao contato 30 tem uma duração de 00:00:42, que é apenas o período de tempo que o Agente Hodges estava consultando o Agente Braun.

Ambas as gravações têm a mesma ID de contato associada.

Esses contatos podem ser selecionados e reproduzidos um a um com o Media Player. Todos os contatos associados são exibidos no Tab Contatos Associados, onde eles também podem ser selecionados e reproduzidos.

Transferências

Webex WFO segmenta o contato Webex Contact Center pelo número de vezes que ele foi transferido. Para cada transferência, o Webex WFO cria um contato separado e associa cada contato ao agente que tratou desse segmento da chamada transferida.

Todos os segmentos de uma chamada transferida têm a mesma ID de contato associada.

EXEMPLO

Webex WFO importa um contato para onde o agente Braun transferiu o contato para o Agente Hodges.

Webex WFO segmenta esse contato em dois contatos, 27 e 28. A gravação para o contato 27 tem uma duração de 00:00:44, que é o período de tempo que o Agente Braun foi conectado ao cliente antes de transferir o contato para o agente Hodges. A gravação para o contato 28 tem uma duração de 00:01:14, que é o período de tempo que o Agente Hodges foi conectado ao cliente antes do contato terminar.

Ambas as gravações têm a mesma ID de contato associada.

Esses contatos podem ser selecionados e reproduzidos um a um com o Media Player. Todos os contatos associados são exibidos no Tab Contatos Associados, onde eles também podem ser selecionados e reproduzidos.

Conferência

O Webex WFO segmenta o contato Webex Contact Center em dois contatos que têm a mesma ID de contato associada.

O primeiro contato é associado ao agente que atendeu à chamada do cliente e o segundo contato é associado ao agente que foi levado à chamada para consulta e depois para uma conferência. A gravação do primeiro contato abrange toda a duração da chamada do cliente. A gravação do segundo contato abrange apenas o período de tempo que os agentes estiveram consultando e na chamada de conferência.

Durante a consulta, a Webex Contact Center registra apenas o cliente, não os agentes. Durante a chamada de conferência, o Webex Contact Center grava o cliente e os agentes.

EXEMPLO

Webex WFO importa um contato de Webex Contact Center onde o agente Braun consultou o agente Hodges e, em seguida, trouxe o agente Hodges para uma teleconferência.

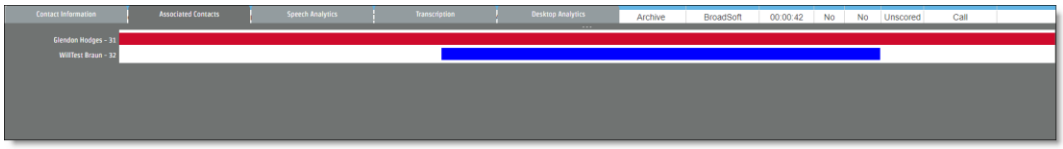
Webex WFO segmenta esse contato em dois contatos, 31 e 32. A gravação para o contato 31 tem uma duração de 00:02:09, que é todo o tempo que o agente Braun foi conectado ao cliente. A gravação para o contato 32 tem uma duração de 00:01:00, que é apenas o tempo que o Agente Hodges estava consultando e, em seguida, em uma chamada de conferência com o Agente Braun.

Ambas as gravações têm a mesma ID de contato associada.

▼ 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

Esses contatos podem ser selecionados e reproduzidos um a um com o Media Player. Todos os contatos associados são exibidos nos Tab Contatos Associados, onde também podem ser selecionados e reproduzidos.

A imagem a seguir mostra o Media Player quando o contato 31 é selecionado. A partir da lista Tab contatos associados, o contato 32 também pode ser selecionado e reproduzido.



Metadados de contatos

Webex WFO não importa nenhum metadado personalizado de Webex Contact Center 1.0, incluindo o seguinte:

- Dados associados à chamada
- Códigos de finalização

A tabela a seguir resume como os metadados de contatos do Webex Contact Center 1.0 são mapeados para metadados de contato equivalentes em QM.

Webex CC	QM
Agente	Sobrenome, nome
ANI	Número originador da chamada
DNI	Número chamado

Webex CC	QM
Data	Data, hora
ID do usuário	ID do ACD do agente
ID da Sessão	ID do Contato Associado

O Webex WFO suporta mapeamento de metadados personalizado para CWCC 2.0. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais informações.