Guia de Integração do WEBEX WFO e Webex Contact Center

Para implantações com novo WFM

Primeira publicação: 20 de julho de 2021
Última atualização: 28 de fevereiro 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 encontram-se indicados no site da 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 ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o 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

Cisco Webex Contact Center visão geral do 1.0 e 2.0 6

Introdução 8

QM (Quality Management, Gerenciamento de qualidade) 8

Gerenciamento da Força de Trabalho (Nova WFM) 11

da Cisco 11

Insights 12

Webex WFO e arquitetura de Cisco Webex Contact Center 13

Procedimentos de configuração 15

Configurar Cisco Webex Contact Center 16

Pré-requisitos 16

Procedimentos de configuração 16

Conectar-se a Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Pré-requisitos 24

Procedimentos de configuração 24

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Metadados de sincronização para Webex WFO 35

Detalhes de integração da Cisco Webex Contact Center 45

Sobre Webex suporte de canal digital WFO 45

Suporte a chat 47

suporte de SMS 48

Suporte por email 51

Eventos de chamadas complexos 51

Gravação de Tela 55

Apêndice 58

Dados de configuração principais para 1.0 58

Usuários 58

Equipes 59

Conectar-se a Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Etapa 1: Reunir informações do seu Webex provedor de central de contatos 60

Etapa 2: Configurar Webex central de contatos como uma ACD no WFO Webex 61

Etapa 3: Configurar o servidor de dados 63

Dados de QM 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 oficiais da Cisco que geralmente instalam e configuram Webex WFO para clientes. Além disso, engenheiros de implementação da Cisco, engenheiros de suporte, engenheiros de vendas, desenvolvimento e marketing podem encontrar informações úteis neste guia.

Cisco Webex Contact Center visão geral do 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 implantações de CWCC 1.0 de transição para 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 produto WFO como Plataforma Cisco Customer Journey.

Versão e disponibilidade de recursos

Versão e característica	CWCC 1.0 com cmsv1 legado Apis	CWCC 1.0 para 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 usa Cisco Agent Desktop. A segunda opção é para pausas e retomadas automáticas, que exigem APIs da Cisco. Para a opção baseada em API, os comandos de API devem ser enviados ao software Cisco Smart Desktop para que ele seja redigido. O áudio redigido a partir da pausa e da retomada dos dados é sincronizado a partir de

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

IMPORTANTE Pausar e retomar deve ser ativado pela Cisco. Entre em contato com o Gerenciador de contas da Cisco para solicitar acesso.

Introdução

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 de 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 em 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 momento	Com suporte	Sem suporte no
Webex O WFO grava o áudio		X
Webex WFO importa gravação de áudio 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 do Webex Contact Center.	
Webex gravação de tela de WFO	X	
Webex armazenamento de 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 (manual e automático)	Consulte Cisco Webex Contact Center visão geral 1.0 e 2.0 para obter informações sobre a disponibilidade atual de pausas e retomadas na gravação de áudio, pausas e retomadas na gravação de tela e gravação estéreo.	

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Webex WFO ingere tela gravação de pausas e retomar (manual e automático)		
Gravação estéreo		
Metadados personalizados	X Apenas 2.0	
Gravações criptografadas	X	
Eventos de energia de fala		X
Monitoramento de voz ao vivo	X Disponível por meio da chamada Webex contact center Monitorização	
Monitoramento de tela em tempo real	X por meio do Webex cliente WFO Smart Desktop	
Sincronização suportada	X	
Importação de metadados de contatos	X	
Suporta integração multicanal		X*
Integração com o CRM	X**	
Controles de gravação e de gravação da Web do agente API		X***
Canais de voz	X	
Canal digital - Bate-papo	X Consulte sobre Webex WFO Digital Suporte de canal	
Canal digital - SMS	X	

Recurso momento	Com suporte	Sem suporte no
	Consulte sobre Webex suporte de canal digital WFO	
Canal digital - E-mail	X Consulte sobre Webex suporte de canal digital WFO	

**A Cisco suporta a importação de contatos de texto de outras fontes com envolvimento adicional do Suporte técnico da Cisco; no entanto, Cisco Webex Contact Center não tem uma API de acesso ao conteúdo do contato de texto. Os contatos de chat e outros textos tratados na Cisco Webex Contact Center não podem ser importados Webex WFO.*

***Abrir revisão de integração de produtos.*

Os controles de API de início/parada estão disponíveis para gravação de tela somente. O suporte técnico adicional da Cisco pode ser solicitado a implementar API somente gravação de tela movida.

OBSERVAÇÃO Não é suportado marcar chamadas com Webex metadados personalizados de WFO 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 que correspondem aos horários de áudio 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 importação de mídia	X	
Smart Desktop para gravação de tela, monitoramento de tela em tempo real e recursos de análise de desktop	X	
Smart Desktop no Windows OS	(disponíveis)	
Smart Desktop no Mac OS		(indisponível)

Gerenciamento da Força de Trabalho (Nova WFM)

WFM sincroniza dados para fins de configuração e associação de dados históricos. Webex WFO WFM sincroniza dados históricos e em tempo real para uso com o agendamento e 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	

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
	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 1.0 do CWCC, a gravação estéreo 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 continuamente todos os seus dados de geranciamento de engajamento da força de trabalho e de interação com o cliente de todo o WFO Webex. Os insights capacitam você a visualizar seus dados 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 permissões para obter mais informações.

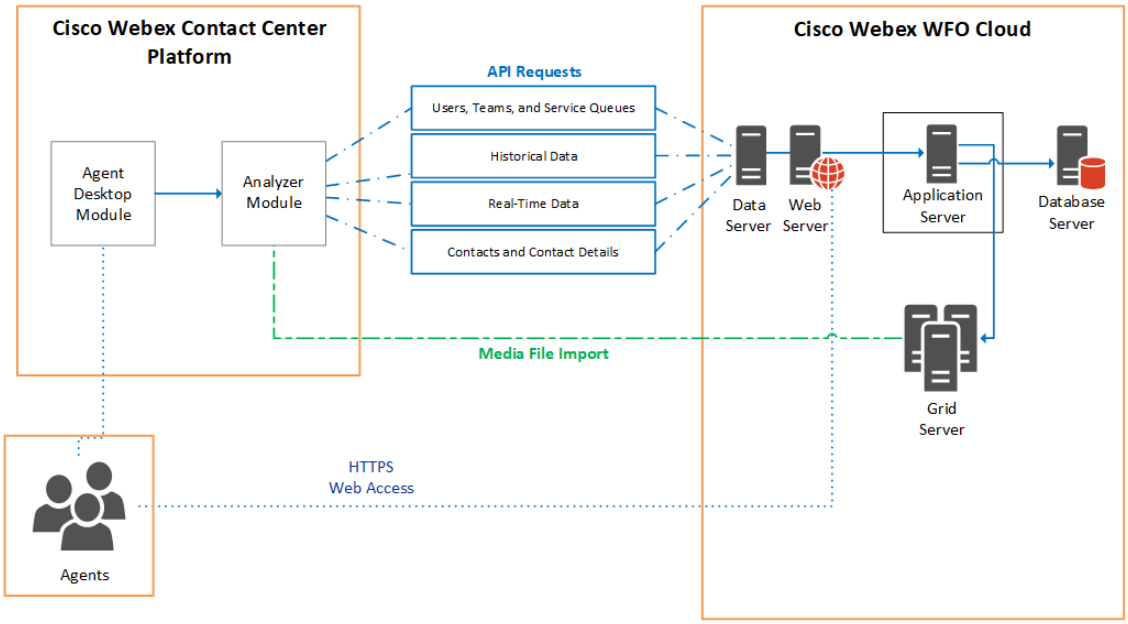
Recursos disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Painéis pré-construídos	X	
Análise alimentada por aprendizado de máquina	X	
Temas personalizados	X	

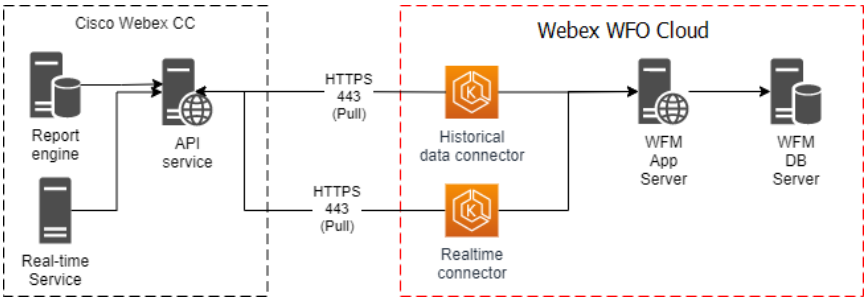
Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Autógrafo (visualização automática de dados)	X	
Opções visuais (dados personalizados visualização)	X	
Compartilhamento de painéis	X	

Webex WFO e arquitetura de Cisco Webex Contact Center

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



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


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Procedimentos de configuração

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

- Configurar Cisco Webex Contact Center
- Conectar-se a Cisco Webex Contact Center 1.0
- Conectar-se a Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

visão geral da configuração do Cisco Webex Contact Center 1.0

A integração ao CWCC 1.0 usa APIs do Cisco 1.0 e é compatível com Webex QM WFO, Análise e WFM Classic. Um servidor de dados pode ser necessário se sua implementação incluir sincronização, captura, eventos em tempo real e importação de mídia.

Siga o procedimento "Conectar-se ao Cisco Webex Contact Center 1.0".

Visão geral da configuração do Cisco Webex Contact Center 2.0

A integração ao CWCC 2.0 pode usar APIs CMSv2 e 2.0 (programáticas). Um servidor de dados pode ser necessário se sua implementação incluir sincronização, captura, eventos em tempo real e importação de mídia.

CMSv2 APIs

- Compatível somente com Webex QM WFO, Análise e WFM Clássico
- Adequado para usuários que passam de CWCC 1.0 para 2.0
- Siga o procedimento "Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 APIs (programáticas)

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

Configurar Cisco Webex Contact Center

Você precisa executar os procedimentos listados neste tópico dentro do seu Webex Control Hub antes de configurar a conexão CWCC 2.0 no Webex WFO.

> **IMPORTANTE** Definir suas credenciais de nome de usuário e senha da conta de administração Webex para que nunca expirem. A Cisco revoga os tokens de acesso quando as credenciais de 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 o engajamento do Suporte técnico da Cisco. Forneça suporte técnico da Cisco com as seguintes informações.
>
> - Webex credenciais de administrador da Central de contatos (nome de usuário e senha)
> - Webex ID do espaço do WFO
> - ID do ACD do WFO Webex
> - Webex credenciais de administrador de espaço do WFO (nome de usuário e senha)
> - Webex URL do domínio WFO (por exemplo, a parte "us3" no www.us3.calabriocloud.com)

Pré-requisitos

- O nome de usuário está no formato FQDN.
- O usuário tem acesso ao Webex cc 2.0 API e Webex cc 2.0 API de mídia.
- 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 a sincronização do Active Directory para a Cisco ou criado manualmente no portal admin da Cisco.

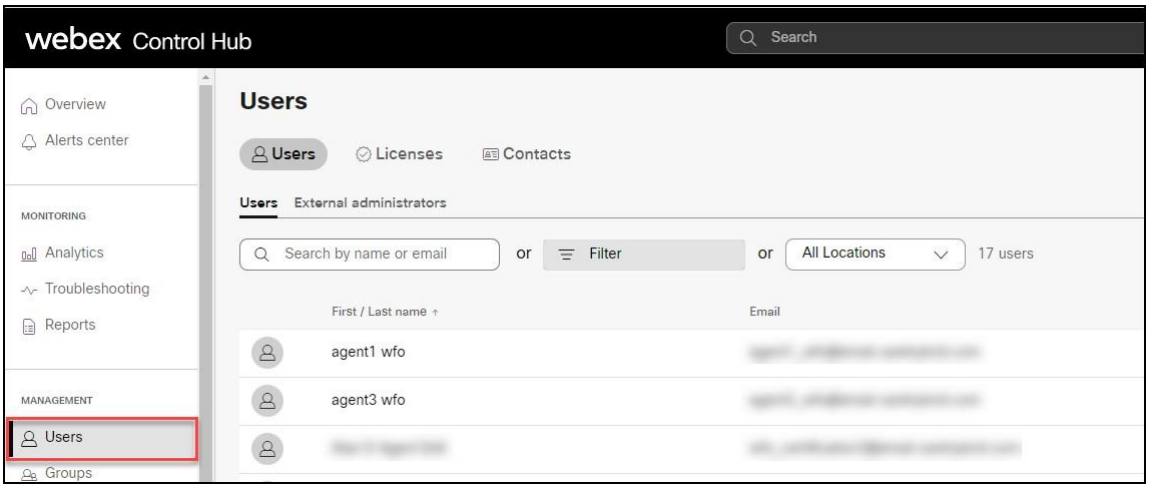
  > **OBSERVAÇÃO** Se a sincronização do Active Directory estiver ativada posteriormente e o endereço de e-mail não existir no Active Directory, a configuração na Cisco será apagada. Haverá duplicação de equipes e
  >
  > Usuários causados por problemas de sincronização com um novo endereço de email.

Procedimentos de configuração

Atribuir funções e permissões

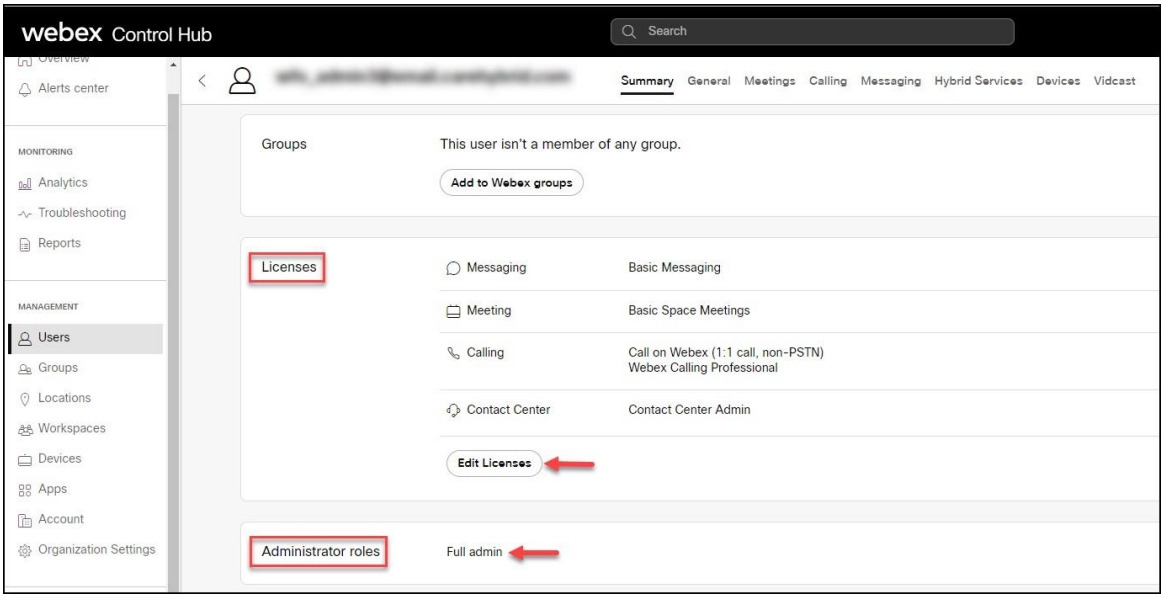
A conta de usuário usada neste procedimento é usada posteriormente para concluir o processo de oauth necessário para se integrar ao WFO Webex.

1. Acesse o **Webex Hub** de controle 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**.

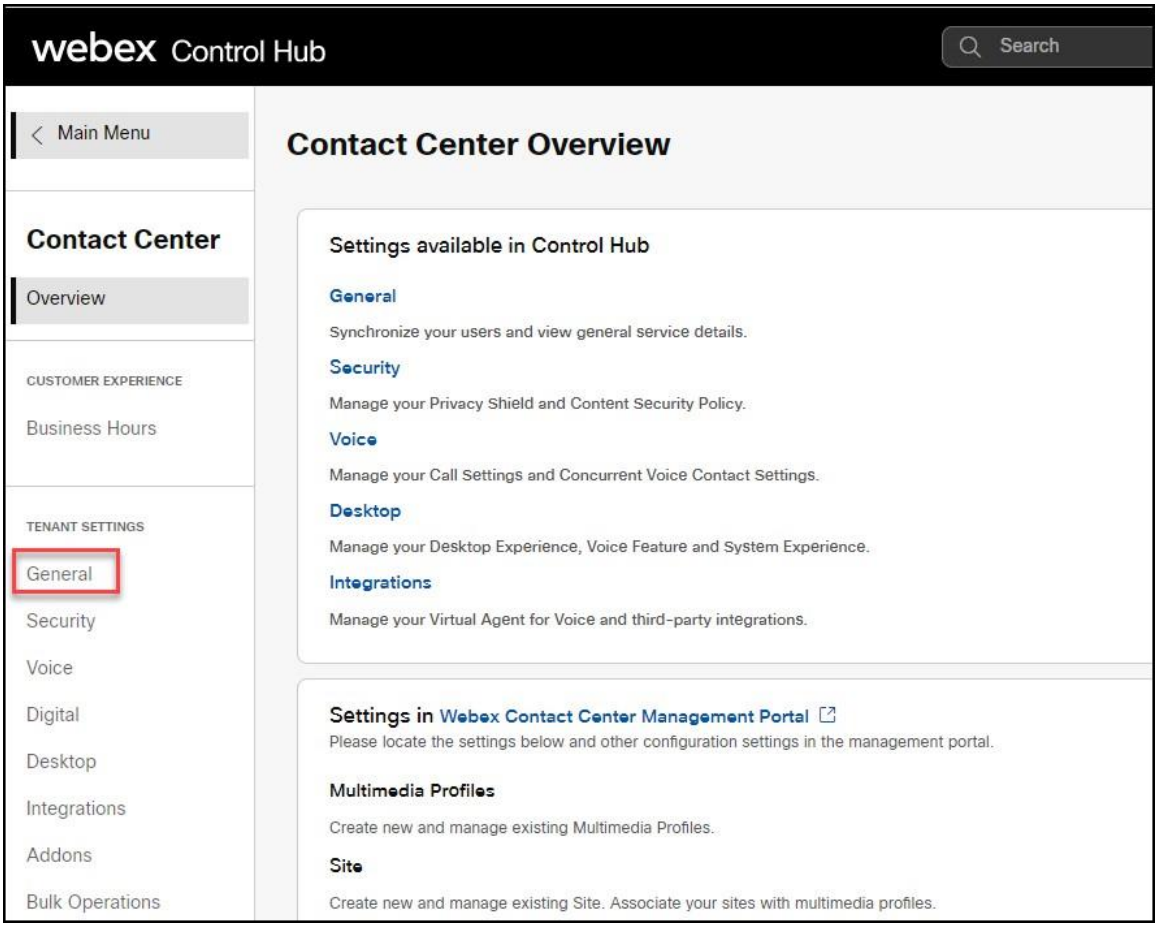
Licenças	
Mensagens	Mensagens básicas
	Mensagens
Reunião	Reuniões de espaço básico
	de reuniões de espaço
	avançado
Chama	Chamada em Webex (chamada 1:1,
Central de	Administrador de central de contatos

Função	
Serviços	Administrador do Contact

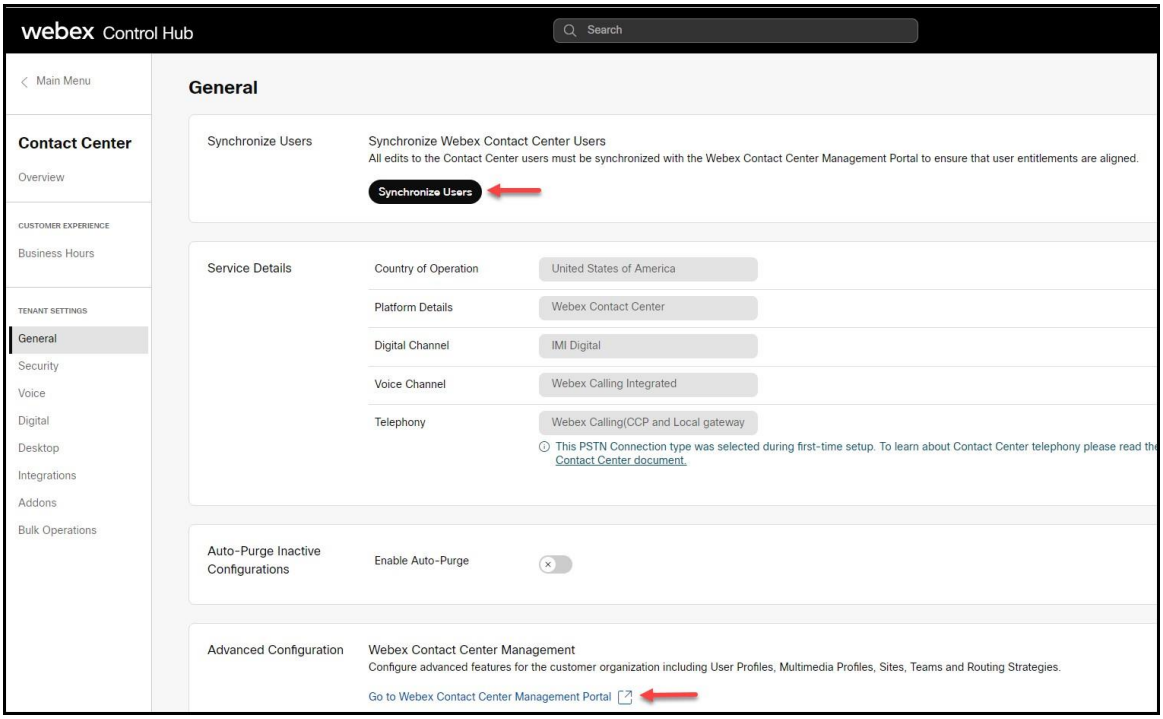
> **OBSERVAÇÃO** Se você tiver problemas de sincronização, selecione o ícone
> **Caixa de seleção Admin organizacional** e atribua o

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**.

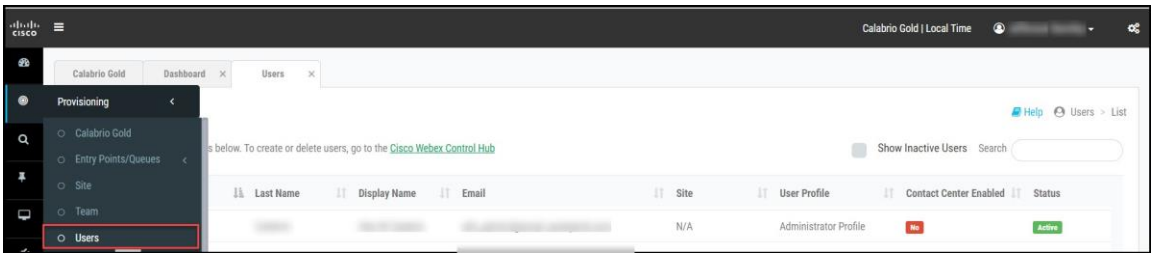


4. Clique no **link Ir para Webex Portal de Gerenciamento de** Central de Contatos. O Portal de Gerenciamento é aberto em uma janela separada.

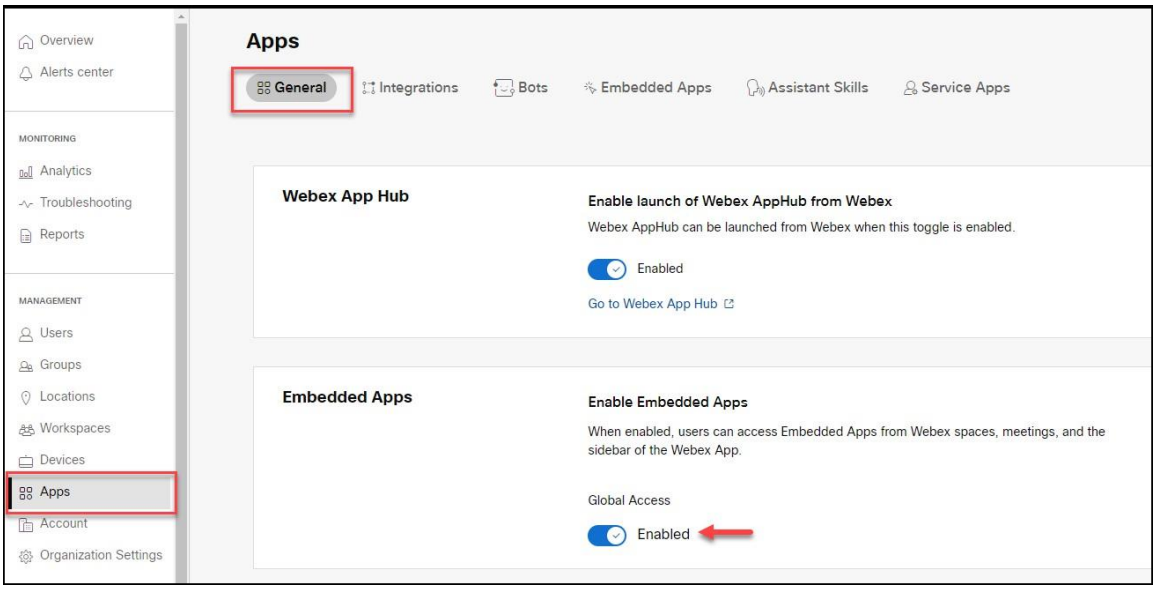
5. No Portal de Gerenciamento, assegure-se de que sua conta de API esteja sincronizada navegando até Provisionamento

   >**Users** na barra de navegação esquerda.

   OBSERVAÇÃO O **status Habilitado da** central de contato é **Não** para essa conta.

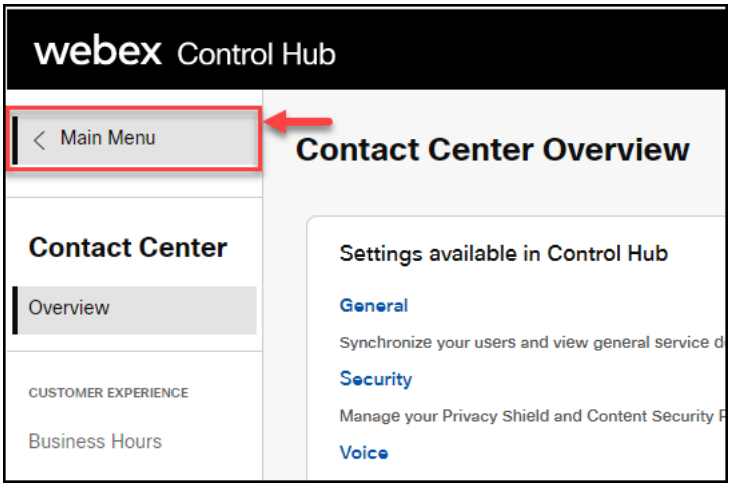


Configurar configurações de aplicativos



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.**



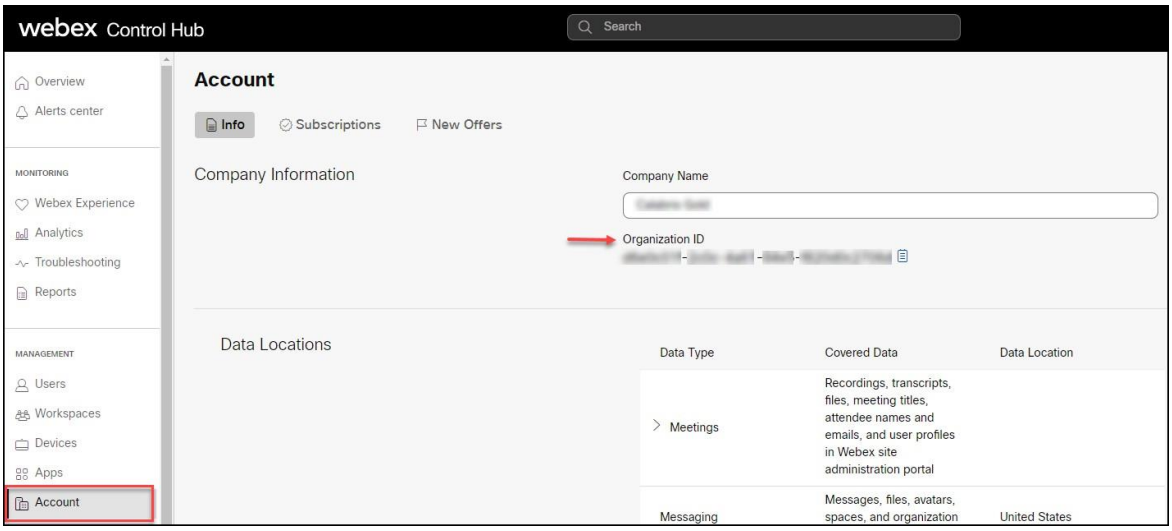
Para acessar a **página Aplicativos** .

2. **Na guia Geral** da **página Aplicativos** , ative a opção **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. O ID de organização da Cisco é obrigatório quando você configura a conexão com o CWCC 2.0 em Webex WFO. Sua ID de organização também é conhecida como ID de espaço no Webex WFO.



Mapear API terminais

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

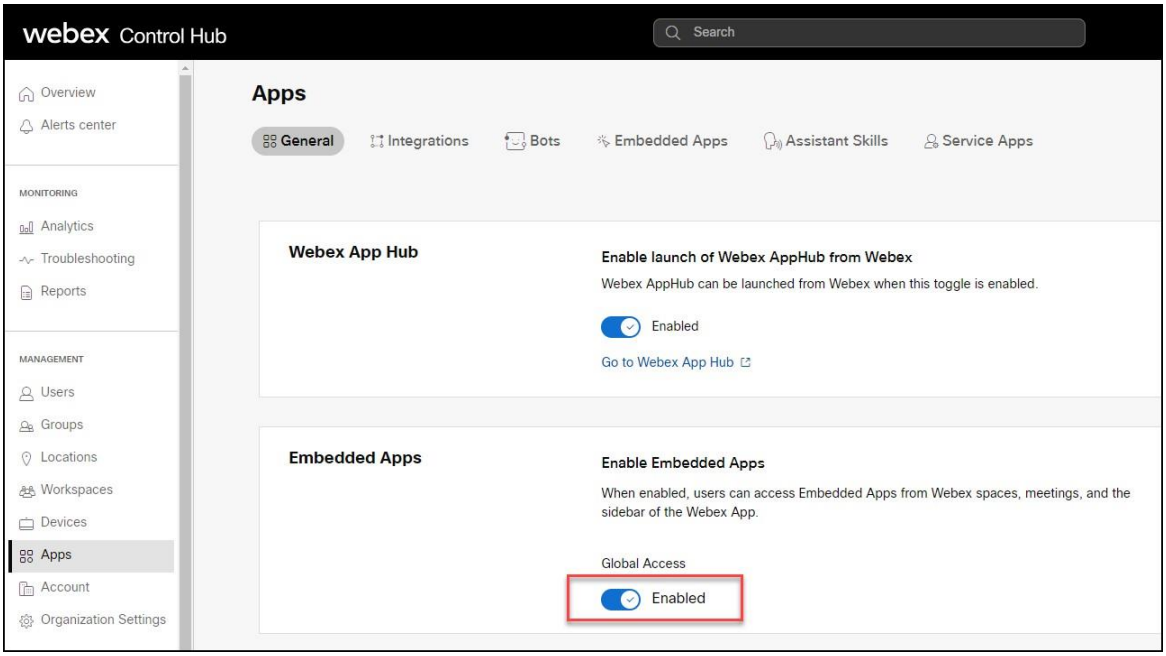
Habilitar a integração com o Pacote Pro

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 Webex integração com o 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**.

Conectar-se a 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 Tome** cuidado extra antes de fazer qualquer alteração na conta que você usa para configurar sua 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.

Pré-requisitos

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

- Nome de usuário — Um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no Cisco Webex Contact Center.
- O usuário administrador do Webex deve ter as permissões e funções necessárias Webex Hub de controle para o sistema Webex Contact Center. Consulte o procedimento "Atribuir funções e permissões" na configuração Cisco Webex Contact Center tópico para obter mais informações.
- API URL — A URL de base completa da API da Central de contatos Webex, incluindo o protocolo.
- ID do Espaço — Esta é a sua ID da Organização Cisco Webex Contact Center.

Procedimentos de configuração

> **PRÁTICA** RECOMENDADA A Cisco recomenda que você configure o CWCC 2.0 em uma sessão privada do navegador, como no modo incognito em um navegador Google Chrome ou Microsoft Edge.

- Configurar CWCC 2.0 usando APIs CMSv2 — Siga este procedimento se você for um cliente existente que faça a transição do CWCC 1.0 para 2.0 e tiver QM, Análise ou WFM Classic.
- Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0— Siga este procedimento se sua implantação incluir QM, Análise, WFM clássico ou WFM e você não estiver fazendo a transição do CWCC 1.0 para a 2.0.

Se tiver WFM, você deve conduzir o WFM Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 Procedimento após concluir o Configure CWCC 2.0 utilizando procedimento APIs programáticos 2.0.

Configurar CWCC 2.0 usando AS APIs do CMSv2

1. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar**. A **janela ACD Detalhes** é aberta.
3. Na janela ACD Detalhes, configure os campos como se segue.

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

4. Clique em **OK**.
5. Na opção **Selecionar ACD** tável, selecione o Cisco Webex Contact Center ACD que acabou de criar.
6. Ignore a seção Filtragem ACD. Essa integração não é compatível com Filtragem de ACD.
7. Configure a plataforma Cisco Customer Journey API seção da seguinte forma.

Campo	Configuração
URL de API plataforma Cisco Customer Journey	Digite a URL de base completa da Webex Contact Center API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL de API de Mídia de Jornada do Cliente da Cisco	Digite a URL completa da Webex API de Mídia da Central de Contatos 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 do Webex Contact Center que você

Cam	Configuração
	salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o API da central de contato Webex e o API de mídia da central de contatos Webex.
Tecla API	Digite a chave de API do Webex API da Central de Contatos e Webex API de Mídia da Central de Contatos que foi sálvia na Etapa 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Marque a caixa de seleção. Essa caixa de seleção permite conectar-se ao CWCC 2.0 com APIs CMSv2.
ID do Espaço Cisco	Digite o identificador alfanumérico da central de contatos do Webex Conta do espaço. Esta é a sua ID de organização da 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 no Webex WFO com seus equivalentes no Webex Contact Center. Para obter mais informações sobre sincronização com Webex Contact Center, consulte Dados de configuração core para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

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

Campo	Descrição
Atraso da captura de ACD	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa ACD estatísticas após o intervalo ter sido encerrado.
Ativar a reconscagem de dados O dia anterior inteiro.	(Opcional) Marque a caixa de seleção se quiser retomar dados do 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.

Campo	Descrição
	E que os dados de chamadas muito longas estão no intervalo correto.
Tempo de Reconsc.	Insira a hora do dia em que você deseja que o logon únicowebex 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 agentes da Central de contatos que estão configurados para gravação de tela no Webex WFO. Para obter mais informações, consulte Gravação de tela.
11. Clique **em Salvar**.

Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0

1. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
2. Em Selecionar ACD, clique em **Adicionar**.
3. Selecione **Cisco Webex Contact Center 2.0** na **lista Selecionar ACD** retom.
4. Configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
Nome do ACD	Insira um nome exclusivo para a ACD.
Nome de usuário	Digite seu nome de usuário de CWCC. Trata-se de 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 de espaço do CWCC.
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 somente contatos de voz. Marque a **caixa de seleção Digital (Chat, SMS, E-mail, Social)** se sua organização desejar Webex WFO ingerir chats e SMS mensagens,

Cam	Configuração
	e-mails.
Mapeamento de metadados	(Opcional) Permite mapear metadados de CWCC para personalizar metadados Rótulos no Webex WFO. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais detalhes. Os valores de metadados de CWCC são sincronizados com os contatos de CWCC Webex WFO. Os valores de metadados do CWCC são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciador de metadados do Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Metadados). Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato 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 no Webex WFO com seus equivalentes na Cisco Webex Contact Center.
Atraso da captura (minutos)	Define o período de tempo que você deseja que WFM espere antes dele importa ACD estatísticas após o intervalo ter sido encerrado.
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 dos agentes CWCC configurados para gravação de tela no 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.

Campo	Configuração
	Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado 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 para 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 encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado 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).

Cam	Configuração
URL de autorização	**OBSERVAÇÃO** Esta seção aparece apenas quando você edita uma ACD existente. Ela não aparece quando você cria uma nova ACD. Os Webex servidores de dados WFO se conectam à central de contato Webex para um token de acesso a cada doze horas. 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 no Active Directory. ▪ Alterando a senha no Active Directory. ▪ Alternância da sincronização do Active Directory para o logon único na sua conta Cisco. ▪ Alteração de domínios.

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

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

Configurar reautorização automática

1. Certifique-se de que você não faça logoff da Cisco Webex Contact Center.
2. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
3. Em **Selecionar ACD**, selecione seu Webex ACD da Central de Contatos 2.0 na **lista ACD Servidores** e clique **em Editar**. A página de 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 logon da conta de administrador vinculada a esse ACD e faça logon. Em seguida, será aberta a página de login Webex WFO.
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 de 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**.

Configurar um servidor de dados

1. No 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
ACD do Servidor de Dados Regional Configurações de sincronização	Marque a **caixa de seleção Ativar sincronização** e mova o Webex A central de atendimento ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
ACD do Servidor de Dados Regional Configurações de captura	Marque a **caixa de seleção Ativar captura** e, em seguida, mova o Webex A central de atendimento ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Servidor de Dados Regional em Real-time Configurações de evento de tempo real	Marque a **caixa de seleção Ativar eventos** em tempo e mova as O Webex Contact Center ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Configurações do servidor de importação de mídia	Marque a **caixa de seleção Habilitar importação** de mídia e mova o Webex ACD do Centro de Contatos de **Disponível** para **Atribuído**.

4. Clique **em Salvar**.

Conectar WFM a Cisco Webex Contact Center 2.0

A página Integrações permite configurar, modificar e implementar Webex integrações de WFM WFO para adesão histórica e em tempo real à plataforma CWCC 2.0. Este tópico explica em detalhes o procedimento de configuração 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> **ACD página Configuração** . Consulte Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 para obter mais informações.
- Reúna as seguintes informações sobre a sua Webex ACD da Central de contatos na **página Configuração** ACD (**Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema> **ACD Configuração**).

  API URL — Esta é a URL base do cc Cisco Webex.

Webex ID do servidor WFO — Trata-se de uma ID Webex do ACD WFO designada para identificar exclusivamente o CWCC. ID do espaço — Esse é o identificador alfanumérico exclusivo da sua conta de espaço Webex WFO.

Locais da Página

WFM > WFM configurações > Integrações > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Configurações de WFM > WFM histórico > Integrações > Cisco WebEx CC (Prog. API 2,0) - RTA

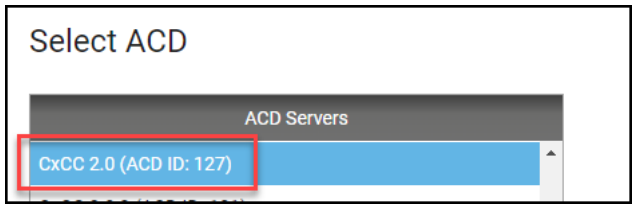
Procedimento

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

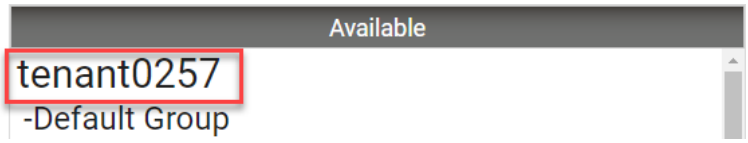
1. Navegue até **WFM** > **WFM configurações** > **EscalaçõesIntegrações** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2,0) - Histórico**.
2. Clique em Para configurar uma nova integração, ou clique em Para atualizar uma integração existente.
3. Insira as informações necessárias nos campos disponíveis. Passe o cursor 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 da API central de contato Webex, incluindo o identificador de protocolo. Este é o **API valor de URL** do seu ACD.
   - **ID do servidor em Webex WFO** — Uma ID ACD exclusiva para o CWCC. Após configurar o ACD de CWCC na página Gerenciamento **de aplicativos**> Sistema > ACD a página Configuração **, localize o valor do ID do servidor (também conhecido como ID do ACD) na** lista ACD Servidores **.**

EXEMPLO



- **ID do espaço em Webex WFO** — Insira seu valor específico Webex ID do espaço WFO. Esta é a sua Webex ID do Espaço WFO. Não é o valor de ID de espaço do CWCC inserido na **página Configuração** ACD.
  - Para identificar sua Webex ID de espaço do 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 Cisco Webex Contact Center (Prog. API página Integrações 2.0). Entre em contato com o Suporte da Cisco se não conseguir localizar o 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>Ativá-los **>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 os Serviços de suporte da Cisco.

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 para Webex WFO

Você pode definir quais valores de metadados Cisco Webex Contact Center (CWCC) são sincronizados com os contatos do CWCC Webex WFO. Os metadados podem ser coletados nos campos de variáveis globais do CWCC ou
Campos padrão retornados em respostas de ponto de saída API. A partir daí, os metadados devem ser formatados corretamente para que possam ser adicionados a Webex WFO. A configuração é concluída depois que os metadados de CWCC são adicionados a Webex WFO e mapeados para um rótulo de metadados Webex WFO.

Este tópico detalha os procedimentos de coleta e formatação de metadados das respostas da API CWCC, os Webex procedimento de mapeamento de WFO e exemplos. Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato 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 pela Cisco. Mais informações sobre variáveis globais estão disponíveis em sua página Administrador do CWCC. Os campos de metadados personalizados padrão derivam de /search endpoints no CWCC. Consulte a documentação da Cisco para obter mais informações https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. O código a seguir é uma resposta de exemplo/API de pesquisa.

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 Gerenciador de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados do CWCC que você deseja mapear para um rótulo de metadados Webex WFO.

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

  Certifique-se de que ACD **lista suspensa 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 > ACD global de configuração do sistema > do sistema > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedimentos

Estes procedimentos detalham como coletar e formatar metadados apropriados do 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.

```
{
    detalhes de tarefas (
            de: 1631192040000
            para: 1654515806364
            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>

Campos de metadados padrão de CWCC de coleção e formato

1. Selecione o prefixo apropriado baseado na resposta do API CWCC. 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 API de exemplo, "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 do CWCC 2.0 agora estão prontos para serem mapeados para Webex rótulos de metadados de WFO.

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

Campos de metadados de variáveis globais de CWCC de coleção e formato

As variáveis globais contêm o texto GlobalVariables na resposta do API.

1. Selecione o prefixo apropriado baseado na resposta do API CWCC. 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 API de exemplo, o nome "Global_VoiceName" se enquadra na categoria de tarefas. Portanto, você utiliza
   a tarefa de texto

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

2. Adicionar um período após o prefixo.

   Tarefa de EXEMPLO .

3. Encontre e copie o nome da variável global conforme a exibição na resposta do API e adicione-a 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 da 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**

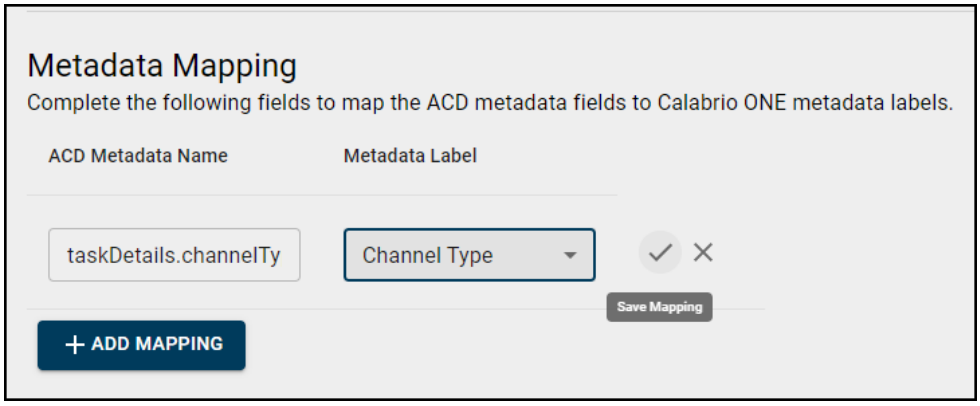
6. Certifique-se de que o texto formatado esteja no seguinte formato. Os campos diferenciam maiúsculas de minúsculas e não incluem espaços entre o texto. Seus metadados do CWCC 2.0 agora estão prontos para serem mapeados para Webex rótulos de metadados de WFO.

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

Mapear metadados de CWCC no Webex WFO

1. Navegue até a **página de configuração Cisco 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 de metadados de CWCC 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

```
{
    tarefa(
            de: 1631111190000
            para: 1634123120000
            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
                }
            }
        }
```

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 no CWCC.

Detalhes de integração da Cisco Webex Contact Center

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

Sobre Webex suporte de canal digital WFO

Webex O WFO fornece suporte de canal digital para seu sistema multicanal ou omnicanal do CWCC. Com Webex suporte de canal digital WFO, as gravações de áudio, transcrições de chat e SMS transcrições de seu sistema CWCC são ingeridas por Webex WFO, visualizadas e acessíveis na **página Interações** . O suporte de canal digital garante uma visão abrangente das interações e de uma experiência de usuário descomplicada dentro 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.

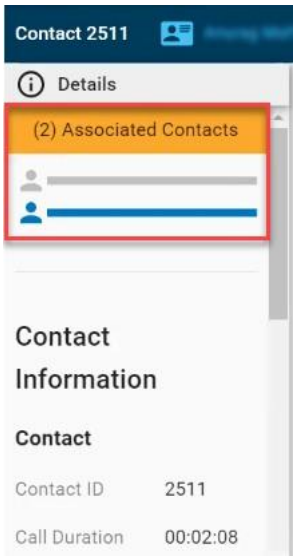
Cenários de contato suportados

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 retratada nesta imagem inclui uma transferência, e é por isso que duas partes do bate-papo estão disponíveis na seção Contatos Associados. Na seção Contatos Associados, você pode selecionar diferentes agentes no chat ou na transcrição SMS. Azul representa o agente selecionado. O chat completo ou a transcrição SMS é exibida independentemente do agente selecionado; no entanto, o agente selecionado aparece em caixas de fala azuis no lado direito de um



Procedimentos

Habilitar canais digitais

1. No WFO Webex, navegue até **Gerenciamento de aplicativos** > **Configuração ACD**.
2. Clique em **Adicionar** na seção **Selecionar ACD** . A janela Detalhes **ACD** abre.
3. Selecione **Cisco Webex Contact Center 2.0** na 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, E-mail, Social)**.
6. Clique em **Salvar**.
7. Reinicie o servidor de dados para garantir que as alterações entrem em vigor.

Filtrar para bate-papo, SMS, e-mail ou transcrições de mídia social na página de interações

1. No WFO Webex, navegue até **Interações**.
2. No painel **Filtros** , clique na lista suspensa **Tipo de contato** na coluna Filtros.

3. Selecione **Bate-papo** para transcrições de bate-papo, **SMS** for SMS transcrições ou **E-mail** para transcrições de e-mail.
4. Clique em **Aplicar**.

Limitações

Os comandos Iniciar tela e Parar controles de gravação de tela se aplicam a interações somente de tela sem um contato de áudio associado a elas. Isso pode ser usado para capturar o comportamento na tela enquanto um agente lida com uma interação digital, mas não conecta a transcrição da interação digital com os detalhes da interação.

Suporte por chat

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

Cada etapa de uma interação tem um **ID de contato**, que é o ID exclusivo do chat. Um **ID de contato associado** é o identificador que conecta um contato original com todas as pernas derivadas do contato que são ingeridas no WFO Webex. Um bate-papo pode ter várias etapas se tiver transferências ou conferências.

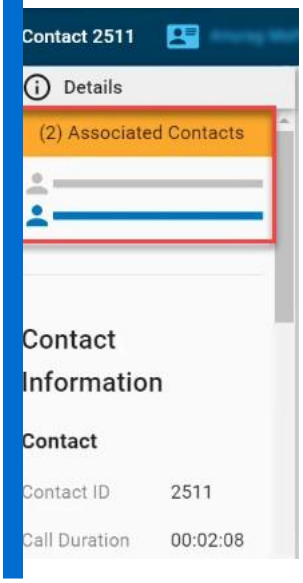
Isso significa que cada segmento de um bate-papo tem um ID de contato exclusivo, e todos os segmentos derivados de um bate-papo têm o mesmo ID de contato associado compartilhado. Depois de selecionar um chat, você pode visualizar todos os chats associados na transcrição do chat exibida na página Interações. Consulte Exibir dados associados a um contato para obter mais informações.

Pré-requisitos

- Você tem o Cisco Contact Center Desktop (painel do agente).
- Você tem um widget de bate-papo da Cisco configurado para o Cisco Contact Center Desktop.

NOTA Se houver agentes adicionais associados ao chat que você selecionou devido a transferências ou conferências, visualize as transcrições do chat dos agentes adicionais clicando no agente na seção Associado

Seção Contatos do painel Detalhes.



Limitações

- As transcrições de bate-papo só estarão disponíveis na sua organização onde o CWCC ACD estiver configurado. Os chats que ocorrem com organizações terceirizadas não estão disponíveis. Se um chat for transferido para terceiros, o Webex WFO só fornecerá dados para a parte do chat do agente antes da transferência.
- Os IDs de contato associados permanecem consistentes para todos os trechos de um bate-papo por texto (incluindo transferências e conferências). Enquanto os IDs de contato associados permanecem consistentes para todos os trechos de uma chamada de voz (incluindo transferências e conferências). No entanto, os IDs de contato associados diferem entre os chats de texto e as chamadas de voz de uma única jornada do cliente.

Suporte SMS

Quando seu cliente e um agente trocam mensagens SMS, também conhecidas como mensagens de texto, as mensagens SMS e os dados associados a essas mensagens SMS são ingeridos no WFO Webex. Cada agente envolvido na conversa tem uma transcrição completa SMS de toda a interação, não apenas de sua parte individual da interação. Cada etapa de uma interação tem um ID de contato, que é o ID exclusivo da interação SMS. Um ID de contato associado é o identificador que conecta um contato original com todas as pernas derivadas do contato que são ingeridas no WFO Webex. Uma conversa SMS pode ter vários trechos se incluir transferências ou conferências.

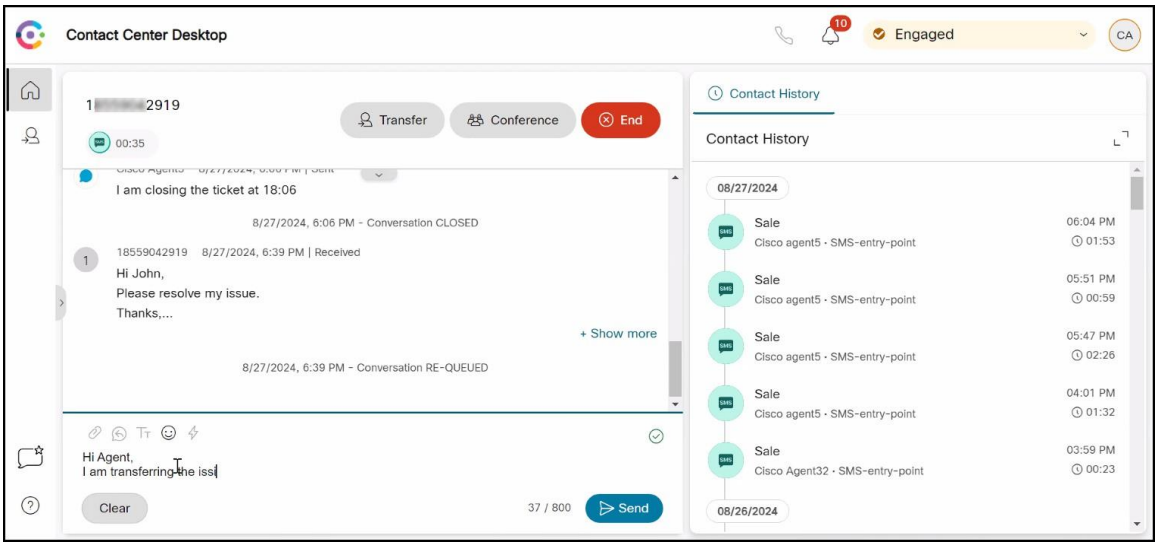
Isso significa que cada segmento de um SMS tem um ID de contato exclusivo, e todos os segmentos derivados de um SMS têm o mesmo ID de contato associado compartilhado. Após selecionar um contato SMS na página Interações, você pode visualizar todas as mensagens SMS associadas no Media Player (**Interações** > Clique duas vezes em um contato para visualizar sua transcrição SMS). Ver Ver dados associados a um contato para maiores informações.

Pré-requisitos

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

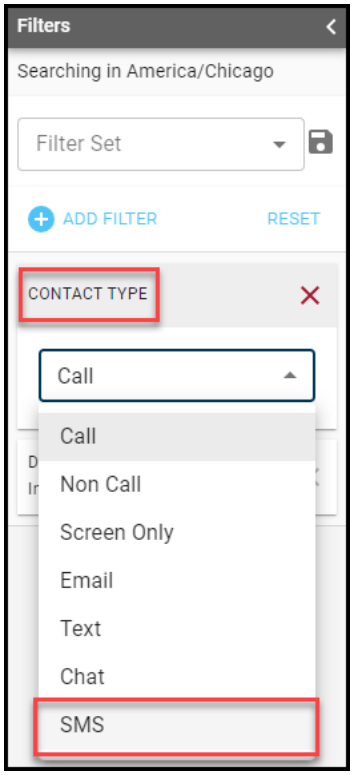
Fluxo de exemplo

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

1. Um cliente usa um telefone 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 mensagens SMS por alguns minutos e, em seguida, o agente encerra o bate-papo.
4. 

5. Os agentes devem encerrar a conversa clicando no **Fim** botão no sistema Contact Center Desktop antes que o WFO Webex possa ingerir transcrições SMS e dados SMS.
6. No WFO Webex, localize suas transcrições SMS navegando até **Interações** página. Garantir **Tipo de contato** foi selecionado como um filtro, filtro para **SMS** mensagens e selecione SMS da lista

de interações.

7. 

(A lista suspensa do filtro Tipo de contato na página Interações)

Limitações

- As transcrições SMS só estão disponíveis na sua organização onde o CWCC 2.0 ACD está configurado. Mensagens SMS que ocorrem com organizações terceirizadas não estão disponíveis. Se uma conversa SMS for transferida do contact center da sua organização para outra organização terceirizada, a transcrição dessa parte da conversa SMS não estará disponível no WFO Webex.
- Os IDs de contato associados permanecem consistentes para todos os trechos de uma conversa SMS (incluindo transferências e conferências). Enquanto os IDs de contato associados permanecem consistentes para todos os trechos de uma chamada de voz (incluindo transferências e conferências). No entanto, os IDs de contato associados diferem entre as conversas SMS e as chamadas de voz de uma única jornada do cliente.

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

A conversa SMS que foi transferida para o segundo agente tem o mesmo ID de contato associado. A chamada telefônica de cinco minutos entre o cliente e o segundo agente tem um ID de contato associado diferente.

- Webex O WFO só ingere chat e interações SMS se **Gestão da Qualidade** está habilitado e o **Digital (Bate-papo, SMS)** a caixa de seleção está marcada em **Configuração do Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** página. Se você estiver fazendo alterações de configuração nesta página, verifique novamente para ter certeza de não desabilitar acidentalmente o chat e SMS.

Suporte por e-mail

Pré-requisitos

- Você tem o Cisco Contact Center Desktop (painel do agente).
- Você tem um número de telefone válido configurado como uma fila de e-mail.

Fluxo de exemplo

Este exemplo ilustra uma interação de e-mail típica entre um cliente e um agente que é inserida no WFO Webex.

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

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

4. No WFO Webex, localize as transcrições de e-mail navegando até **Interações** página e selecione uma interação de e-mail na lista.

Eventos de chamada complexos

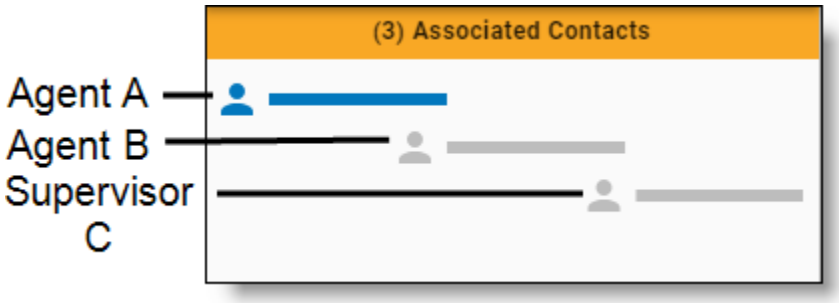
Este tópico descreve como o WFO Webex lida com cenários de chamadas complexas. Cenários de chamadas complexas são várias ações que podem ocorrer durante uma chamada. Elas incluem transferências, conferências, retenções e chamadas estacionadas. No Cisco Webex Contact Center 2.0, um segmento é formado quando há uma mudança de participante, como quando um agente entra em uma chamada para uma consulta.

No WFO Webex, uma chamada de áudio e todos os seus dados associados, como gravações de tela e metadados, são chamados de contato. O ID de contato associado é o identificador que conecta uma chamada original com todos os trechos derivados da chamada que são registrados no Webex WFO. Isso significa que cada contato resultante compartilha o mesmo ID de contato associado da chamada original. Você pode visualizar contatos associados no Media Player (Interações > Clique duas vezes em um contato).

Quando vários agentes atendem à mesma chamada de cliente (por exemplo, quando um agente transfere a chamada para outro), o Webex WFO cria um contato separado para cada agente envolvido e fornece a esses contatos o mesmo ID de contato associado. A seção Contatos Associados exibe esses contatos, permitindo que você veja todos os segmentos de uma chamada, desde quando ela entra no contact center até quando ela termina.

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 O WFO cria três contatos separados e atribui a eles o mesmo ID de contato associado.



Pré-requisitos

- Os sinalizadores de recurso Gravação de segmento e Gravação de trecho de consulta precisam ser habilitados na sua conta Cisco. Entre em contato com os serviços de suporte da Cisco para obter assistência.
- Este é um novo recurso que ainda não está disponível para o público em geral. Se desejar acesso antecipado a esse recurso, entre em contato com seu gerente de contas da Cisco.
- Você precisa ter o RTMS habilitado. Entre em contato com o Suporte Técnico da Cisco para configurar o RTMS para sua organização.
- Você precisa ter o Webex Contact Center versão 2.0 configurado. Ver Conecte-se a Cisco Webex Central de Atendimento 2.0 para maiores informações.

- Um rótulo de metadados deve ser criado primeiro no Gerenciador de metadados no Webex WFO (localizado no Gerenciador de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados do CWCC que você deseja mapear para um rótulo de metadados Webex WFO.
    - É preciso selecionar **Texto** da **lista suspensa Tipo** de metadados na página Gerenciador de metadados para os metadados do CWCC a 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 ACD **lista suspensa 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

Configuração > ACD de geranciamento de aplicativos > configuração do sistema

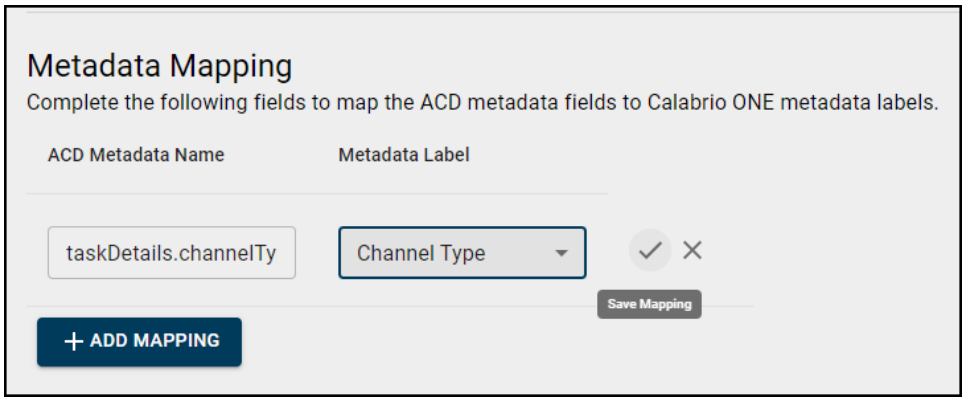
Procedimento

Mapear metadados em Webex WFO

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

1. Navegue até a **página de configuração Cisco 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, 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 — Webex O WFO segmenta a chamada pelo número de vezes que ela foi transferida. Para cada transferência, Webex WFO cria um contato separado e associa cada contato ao agente que tratou desse segmento da chamada transferida.
- Conferências — Webex O WFO segmenta a chamada original em dois contatos. O primeiro contato no 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) — Webex WFO usa "frio (cego)" para descrever os cenários de transferência e 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 — Webex O WFO usa "quente" para descrever os cenários de transferência e 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 O 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 suportar.

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 colocado 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 de seus Cisco Webex sistema CC e Webex o WFO reconhecer 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 colocada em espera (estacionada) e 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 do Webex WFO Smart Desktop, não 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 deve estar instalado e operando nos PCs

Recurso	Configuração
	Onde os agentes fazem logon no Webex CC e cada Smart Desktop deve ser configurado para usar mensagens RTE. A mensagem RTE é configurada marcando a caixa de seleção Ativar mensagens **RTE para gravação** de tela na página Configuração da 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 a Webex CC.
Webex usuários de WFO como	Quando Webex WFO é sincronizado com Webex CC, ele importa e sincroniza agentes Webex usuários de WFO que têm perfis de usuário Webex CC. Apenas usuários com perfis de usuário de 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 da Webex CC usam para fazer logon no PC.

Captura de gravações de tela

A lista a seguir fornece uma visão geral de como 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 Webex CC.
3. Webex WFO importa a gravação de áudio e os metadados do contato.
4. Webex o WFO extrai e carrega a gravação de tela do COMPUTADOR do agente.

   Depois que Webex WFO carrega os contatos de Webex CC, ele inicia o processo de extração e carregamento de gravações de tela correspondentes. Webex o 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 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 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 extrai os extratos de WFO e carrega a gravação de 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 de API.

Usuários

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

Quando alguém altera os dados do usuário na 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.

Alteração na Webex CC	Alteração resultante no WFO da Webex
O novo usuário é adicionado.	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do usuário do Webex Contact Center ao Webex nome e sobrenome do usuário do WFO. ▪ Aplica a TID do usuário do Webex Contact Center à Webex ID do ACD do usuário do WFO. ▪ Define os Webex datas de início do WFO da empresa e do departamento para a data em que a sincronização ocorreu. ▪ Atribui o usuário Webex WFO à equipe padrão. > **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO não preserva o relacionamento entre Webex usuários da Central de contatos e equipes. Consultar Equipes. ▪ Se o usuário da Webex Contact Center estiver habilitado para central de contato, atribua a função de agente padrão ao Webex usuário WFO. Nenhuma outra função Webex WFO é sincronizada com Webex Contact Center.

Alteração na Webex CC	Alteração resultante no WFO da Webex
	OBSERVAÇÃO Se você remover a função de agente de um usuário do Webex WFO que está sincronizado com um Webex usuário da Central de contatos que a central de contato está habilitada, a função do agente será reatribuída na próxima vez Webex sincronizações do WFO 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 é sincronizado com Webex equipes da Central de contatos de qualquer tipo (Baseado em capacidade ou Baseado no agente), desde que eles estejam ativos. Ele não preserva o relacionamento entre os usuários da Webex Contact Center e as equipes da Webex Contact Center.

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

Alteração na Webex CC	Alteração resultante no WFO da Webex
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 novo usuário é adicionado a uma equipe	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre Webex usuários da Central de contatos e equipes da central de atendimento Webex.
O usuário é removido de uma equipe	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre Webex usuários da Central de contatos e equipes da central de atendimento Webex.
A equipe foi excluída.	Sem alteração.

É possível criar novas equipes Webex WFO e atribuir usuários a elas, mas essas novas equipes não são adicionadas a Webex Contact Center.

Um Webex usuário de WFO pode pertencer apenas a uma equipe.

Conectar-se a 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 Webex provedor de central de contatos

Obtenha as seguintes informações de API do seu provedor de central de contatos Webex e salve-as em um local de fácil acesso:

- Preencha a URL de base da API central de contato Webex, incluindo o protocolo.
- Preencha a URL da base Webex API de Mídia da Central de Contatos, incluindo o protocolo.
- O endereço de e-mail do usuário do Webex Contact Center com autorização para acessar o API da central de contatos Webex e o API de mídia do contact center Webex.
- API chave do API Webex Contact Center e Webex API de Mídia da Central de Contato.

Quando você configurar a conexão do ACD com Webex Contact Center Webex WFO, precisará destas informações para concluir a seção Webex Contact Center API da central de contatos.

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 MFoXDTW
```

Etapa 2: Configurar Webex central de contatos como uma ACD no WFO Webex

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

OBSERVAÇÃO Webex O WFO se refere atualmente à Webex Contact Center como Plataforma Cisco Customer Journey.

Adicionar Webex Contact Center como uma ACD

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

Campo	Configuração
Selecione ACD	Selecione **a Plataforma** Cisco Customer Journey.
Nome	Insira um nome exclusivo para a ACD.

4. Clique em **OK**.

Configurar o Webex ACD do Contact Center

1. Na tabela Servidores ACD, selecione o ACD da central de contatos Webex.
2. Ignore a seção Filtragem ACD. Essa integração não é compatível com Filtragem de ACD.
3. Configure a plataforma Cisco Customer Journey API seção da seguinte forma.

Campo	Configuração
URL de API plataforma Cisco Customer Journey	Digite a URL de base completa da Webex Contact Center API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL de API de Mídia de Jornada do Cliente da Cisco	Digite a URL completa da Webex API de Mídia da Central de Contatos 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 do Webex Contact Center que você salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o API da central de contato Webex e o API de mídia da central de contatos Webex.
Tecla API	Digite a chave de API do Webex API da Central de Contatos e Webex API de Mídia da Central de Contatos que foi sálvia na Etapa 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Selecione apenas se estiver usando Webex Contact Center 2.0. Isso ativa as solicitações de API cmsv2.
ID do Espaço Cisco	Digite o identificador alfanumérico da central de contato Webex 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 no Webex WFO com seus equivalentes no Webex Contact Center. Para obter mais informações sobre sincronização com o

Secção	Descrição
	Webex Central de contatos, consulte Dados de configuração principais para 1.0. Mínimo = 10 minutos.

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

Campo	Descrição
Atraso da captura de ACD	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa ACD estatísticas após o intervalo ter sido 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 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 agentes da Central de contatos que estão configurados para gravação de tela no 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. No 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
ACD do Servidor de Dados Regional Configurações de sincronização	Marque a **caixa de seleção Ativar sincronização** e mova o Webex A central de atendimento ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
ACD do Servidor de Dados Regional Configurações de captura	Marque a **caixa de seleção Ativar captura** e, em seguida, mova o Webex A central de atendimento ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Servidor de Dados Regional em Real-tempo Configurações de evento de tempo real	Marque a **caixa de seleção Ativar eventos** em tempo real e mova as O Webex Contact Center ACD de **Disponível** para **Atribuído**.
Configurações do servidor de importação de mídia	Marque a **caixa de seleção Habilitar importação** de mídia e mova o Webex ACD do Centro de Contatos de **Disponível** para **Atribuído**.

4. Clique **em Salvar**.

Dados de QM para 1.0

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

Gravação de áudio

Quando QM está conectado à Cisco Webex Contact Center, os contatos são criados e gravados na Webex Contact Center.

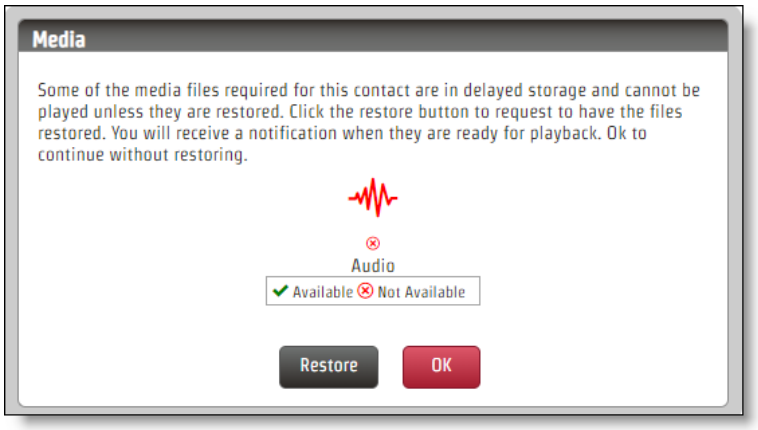
Para importar um contato, Webex WFO primeiro importa metadados de contato por meio de uma solicitação de API. Em seguida, importa a gravação de áudio por meio de outra solicitação do API, corresponde a gravação de áudio com os metadados de contato e associa o contato com o agente que o tratou.

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

Pode levar até duas horas até Webex Central de Contatos tornar 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 segmentos do WFO Webex contatos da central de contatos que envolvem consultas, transferências ou conferências.

Consultas

Webex WFO segmenta o Webex contato da Central de contato 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, 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 na guia Contatos Associados, onde eles também podem ser selecionados e reproduzidos.

Transferências

Webex WFO segmenta o Webex contato da Central de contato pelo número de vezes que ele foi transferido. Para cada transferência, 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 na guia Contatos Associados, onde eles também podem ser selecionados e reproduzidos.

Conferência

Webex WFO segmenta o Webex contato da Central de contato 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, Webex Contact Center registra apenas o cliente, não os agentes. Durante a chamada de conferência, Webex Central de contato registra o cliente e os agentes.

EXEMPLO

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

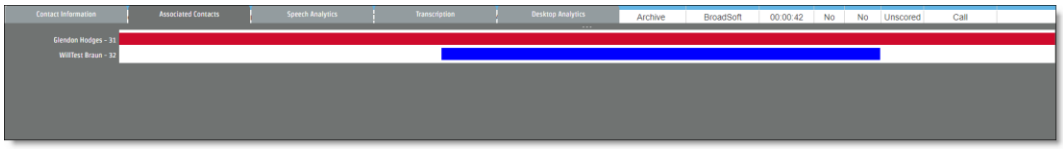
Webex WFO segmenta esse contato em dois contatos, 31 e 32. A gravação para o contato 31 tem uma duração de 00:02:09, que é todo o tempo que o agente Braun foi conectado ao cliente. A gravação para o contato 32 tem uma duração de 00:01:00, que é apenas o tempo que o Agente Hodges estava consultando e, 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 na guia Contatos Associados, onde eles também podem ser selecionados e reproduzidos.

A imagem a seguir mostra o Media Player quando o contato 31 é selecionado. Na guia Contatos associados, o contato 32 também pode ser selecionado e reproduzido.



Metadados de contatos

Webex O WFO não importa nenhum metadado personalizado 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 da Webex Contact Center 1.0 são mapeados para um metadados de contato equivalente na QM.

Webex CC	QM
Agente	Sobrenome, nome
ANI	Número originador da chamada
DNI	Número chamado
Data	Data, hora
ID do usuário	ID do ACD do Agente
ID da Sessão	ID do Contato Associado

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