Guia de Integração Webex WFO e Webex Contact Center

Para implantações com WFM clássico

Primeira publicação: 29 de setembro de 2020
Última atualização: 11 de novembro de 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Público-alvo

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

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

Visão geral do Cisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0

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

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

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

Versão e disponibilidade de recursos

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

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

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

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

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

Introdução

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

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

Gerenciamento de qualidade (QM)

Recursos Disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Webex WFO grava áudio		X
Webex WFO importa áudio Gravação de Cisco Webex Contact Center	X Versão 1.0: Atraso na importação de duas a três horas. Versão 2.0: A importação do contato ocorre quando a gravação é disponibilizada para Webex WFO de Webex Contact Center. As importações levam até 15 minutos.	
Webex WFO gravação de tela	X	
Armazenamento de Webex WFO necessário para armazenando áudio na nuvem	X	
Integração nuvem-nuvem para transferência de dados	X A transferência de dados por APIs está integrada à integração	
Webex WFO ingere áudio	Consulte Visão geral doCisco Webex Contact Center 1.0 e 2.0	

Recurs	Com	Atualmente Unsupported
gravação de pausas e retomadas (manual e automática)		
Webex WFO ingere pausa na gravação de tela e retomar (manual e automático)	informações sobre a disponibilidade atual de gravação de áudio pausar e retomar, pausa e retomar gravação de tela e retomar e gravação estéreo.	
Gravação estéreo		
Metadados personalizados	X Apenas 2.0	
Gravações criptografadas	X	
Eventos de energia de fala	X*** Somente eventos de silêncio e conversa	Eventos de espera e pausa Não são suportados
Monitoramento de voz ao vivo	X Disponível por meio do Webex Contact Center Call Monitoring	
Monitoramento de tela em tempo real	X Via Webex WFO cliente Smart Desktop	
Sincronização suportada	X Usuários, Equipes e Filas	
Importação de metadados de contatos	X	
Integração com o CRM	X*	
Controles de gravação e gravação da Web de agente API		X**

Recurso	Com suporte	Atualmente Unsupported
Suporta integração multicanal	X	
Canais de voz	X	
Canal digital - Bate-papo	X Consulte Sobre Webex WFO Digital Suporte de canal	
Canal digital - SMS	X Consulte Sobre o Webex WFO Digital Suporte de canal	
Canal digital - E-mail	X Consulte Sobre Webex WFO Digital Suporte de canal	

**Abrir revisão de integração de produto.*

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

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

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

OBSERVAÇÃO As gravações de tela são gravadas em pedaços de 10 minutos durante a duração em que o agente está conectado. As gravações de tela correspondendo 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 sistema operacional MAC		(indisponível)

*Se você estiver migrando de um servidor de dados para uma integração sem servidor, entre em contato com o Cisco Suporte técnico. Consulte Introdução.

Você precisa ativar a **gravação** de Segmento, **a gravação** de perna de consulta e **as chamadas** Complexas. Consultar Eventos de chamadas complexos para obter mais informações.

Gerenciamento de Workforce (WFM clássico)

IMPORTANTE Clássico WFM foi declarado Fim de venda a partir de 1º de dezembro de 2023 e não está mais disponível para compra.

WFM é um software unificado e focado no usuário com uma abordagem moderna. Aperfeiçoar a previsão, simplificar o agendamento e a administração e os gerentes livres para se concentrar em agregar valor. PUT as pessoas certas nos lugares certos.

Capacite-os para trabalhar de maneira mais inteligente e proporcionando uma experiência consistente e excepcional ao cliente.

Recursos Disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Dados históricos	X	
Dados em tempo real	X	
Previsão	X	

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Agendamento	X	
Sincronização suportada	X Usuários, Equipes e Filas	

** A captura de dados históricos que tenha mais de seis meses pode exigir um compromisso de Serviços profissionais se os dados não estiverem diretamente disponíveis no Webex Contact Center.*

Analytics

Recursos Disponíveis

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Análise do discurso (Funções fonéticas)	X** Disponível somente para implantações no local	
Análise do discurso (discurso em texto)	X**	
Análise de desktop	X* Não sincronizado com gravações	
Análise de texto	X Os eventos de espera (pausas) são refletidos como espaço em branco branco sem transcrição.	
Painéis com detalhamento	X	
Pontuação de avaliação preditiva	X	
NPS preditivo	X	
Análise de Sentimento	X	

Recurso	Com suporte	Sem suporte no momento
Benchmarking Inteligente de Agentes	X	
Pesquisa avançada do discurso	X	
Inteligência de Agente Omni	X Disponível somente para implantações em nuvem. Um compromisso com o Cisco Professional Services é obrigatório.***	

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

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

A Omni Agent Intelligence conta com metadados personalizados. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais informações.

Insights

Os insights são uma solução de BI alimentada por IA que é uma parte central do conjunto Webex WFO. Os insights fornecem relatórios mesclados e não silos que permitem que você combine perfeitamente todos os seus Workforce dados de geranciamento de engajamento e interação com o cliente de todo o Webex WFO. Os insights capacitam você a visualizar seus dados do Webex WFO através de relatórios e painéis acionáveis. Você precisa de uma licença Insights para acessar os recursos listados. Consulte Como as licenças work e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações.

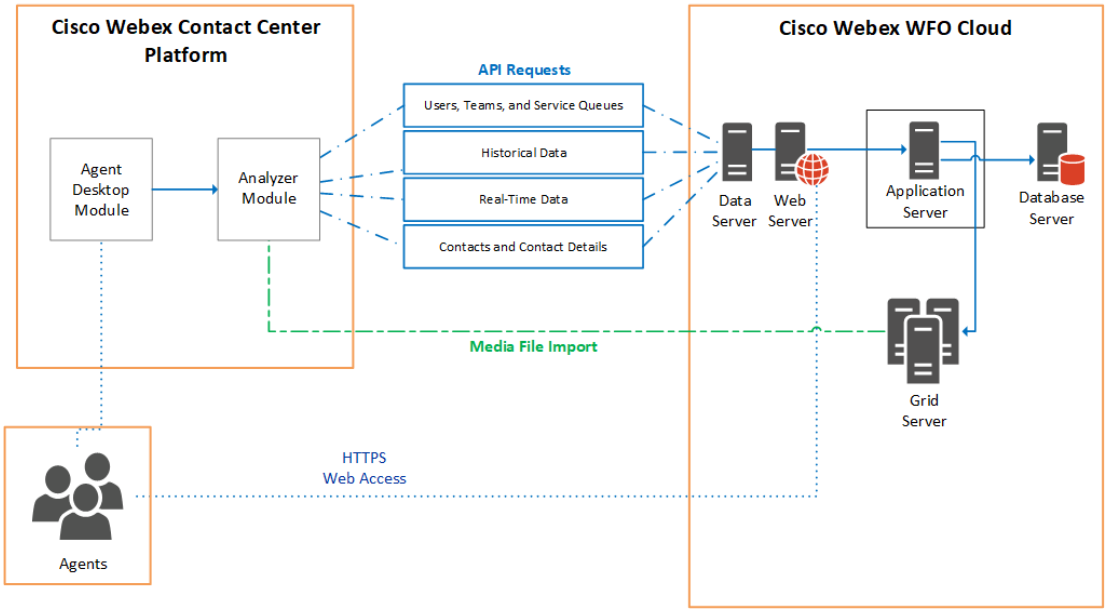
Recursos Disponíveis

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 Cisco Webex Contact Center Architecture

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



Procedimentos de configuração

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

- Configurar Cisco Webex Contact Center
- Conecte ao Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conecte ao Cisco Webex Contact Center 1.0

Visão geral da configuração do Cisco Webex Contact Center 2.0

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

2.0 APIs (programáticas)

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

Visão geral da configuração do Cisco Webex Contact Center 1.0

A integração CWCC 1.0 usa APIs CMSv2 e é compatível com Webex WFO QM, Analytics e WFM Clássico.

Siga o procedimento detalhado em Conectar ao Cisco Webex Contact Center 1.0.

CMSv2 APIs

- Compatível apenas com Webex WFO QM, Analytics e Classic WFM only
- Adequado para usuários que passam de CWCC 1.0 para 2.0
- Você precisa seguir o procedimento Conectar-se ao Cisco Webex Contact Center 1.0 , garantindo ao mesmo tempo que a **caixa de seleçãoCisco Webex Contact Center 1.0** está selecionada e que o **campo Cisco Espaço ID** foi preenchido.

Configurar Cisco Webex Contact Center

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

IMPORTANTE Definir suas credenciais de usuário e senha da conta Webex administrador para que nunca expirem. Isso é uma conta de tipo de serviço. Não deve ser uma conta de e-mail pessoal. Cisco revogadas
Tokens de acesso quando as credenciais de usuário expiram. Portanto, se o Cisco nome de usuário e as credenciais de senha da conta expirarem, o ACD em Webex WFO precisará ser autenticado. A reatenticação requer Cisco engajamento do Suporte técnico. Forneça o suporte técnico Cisco com as seguintes informações.
- Webex Contact Center credenciais de administrador (nome de usuário e senha)
- Webex WFO Espaço ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO credenciais de administrador de espaço (nome de usuário e senha)
- Webex WFO URL de domínio (por exemplo, a parte "us3" no www.us3.calabriocloud.com)

Pré-requisitos

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

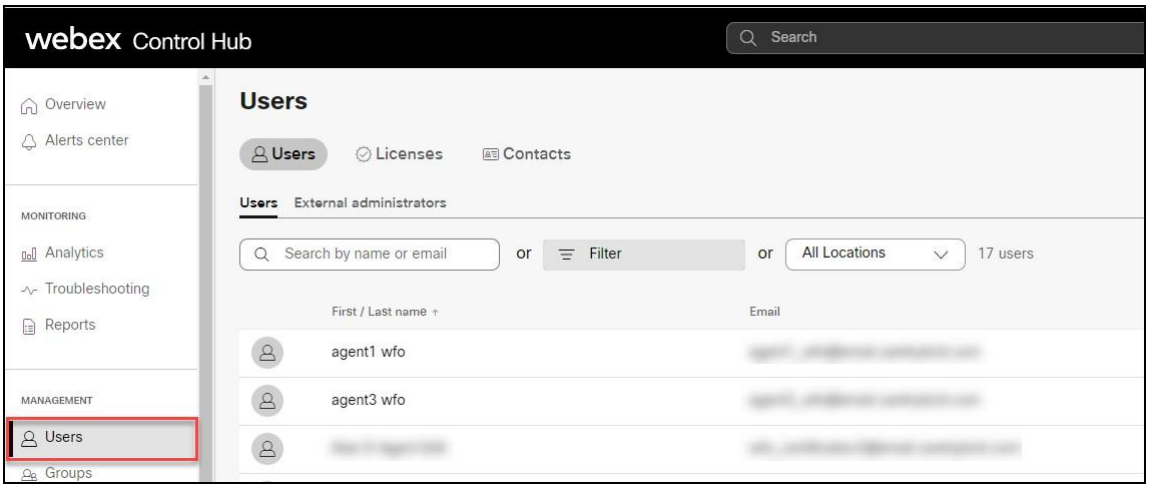
  OBSERVAÇÃO Se a sincronização do Active Directory for ativada mais tarde e o endereço de e-mail não existir em Active Directory, a configuração no Cisco será apagada. Haverá duplicação de equipes e
  Usuários causados por problemas de sincronização com um novo endereço de email.

Procedimentos de configuração

Atribuir funções e permissões

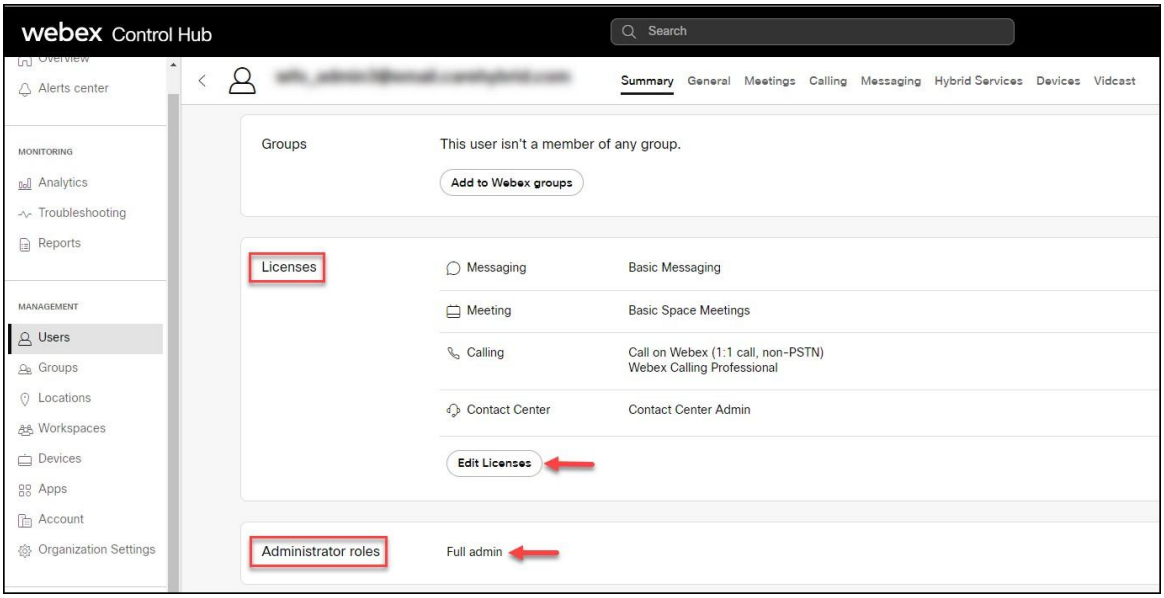
A conta de usuário usada neste procedimento é usada posteriormente para concluir o processo de oauth necessário para se integrar ao Webex WFO.

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



3. **Na página Usuários** , selecione o usuário desejado na tabela.

4. Certifique-se de que o usuário tenha, no mínimo, as licenças e a função listadas na tabela abaixo.



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

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

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

- Se as funções adequadas não forem atribuídas, selecione a função atribuída atualmente no **Seção de funções** de administrador na página do usuário.

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

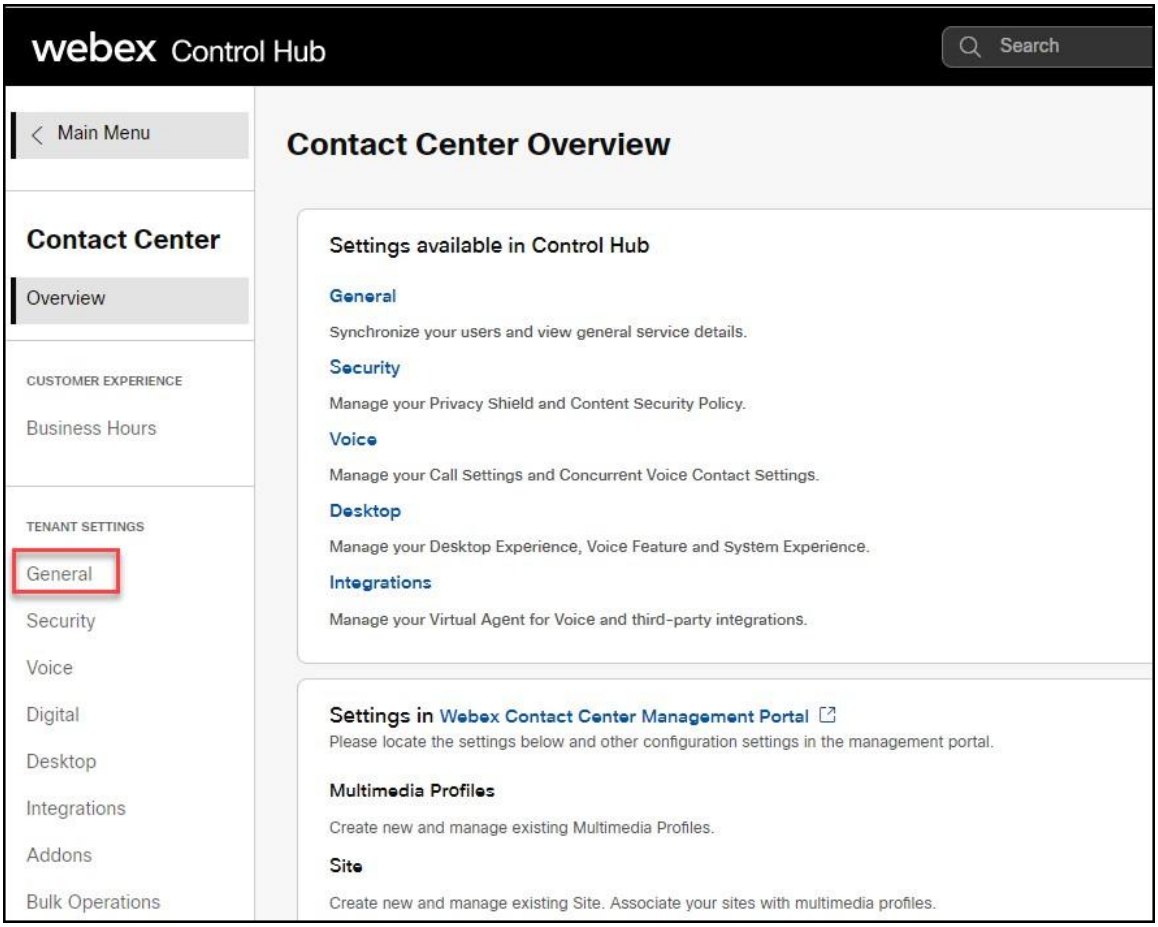
Licenças	
Mensagens	Mensagens básicas
	Mensagens
Reunião	Reuniões de espaço básico
	de reuniões de espaço
	avançado
Vocaçã	Chamada em Webex (chamada 1:1,
Central de	Administrador de central de contatos

Função	
Serviços	Administrador do Contact

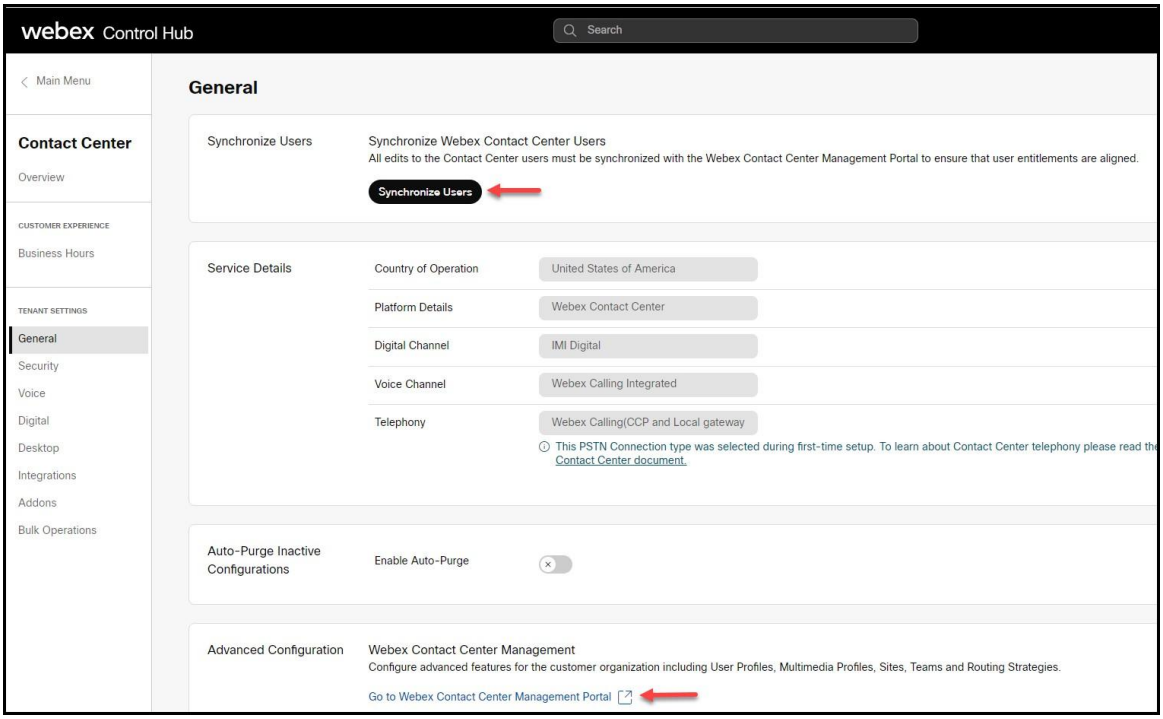
> **OBSERVAÇÃO** Se você tiver problemas de sincronização, selecione o ícone
> **Caixa de seleção Admin organizacional** e atribua o

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**.

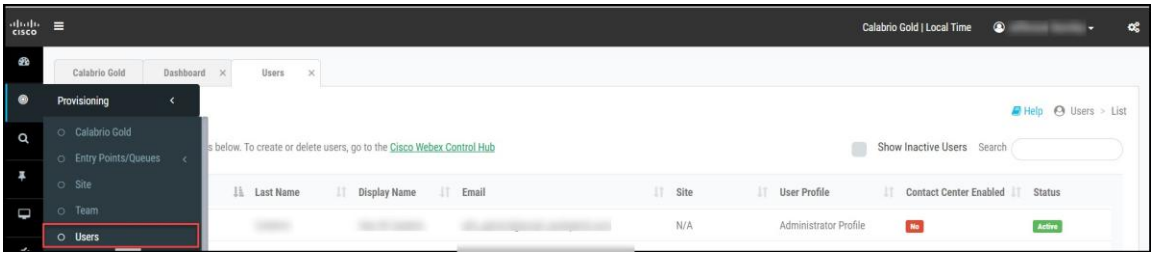


4. Clique no **link Ir para Webex Contact Center Management Portal** . O Portal de Gerenciamento é aberto em uma janela separada.

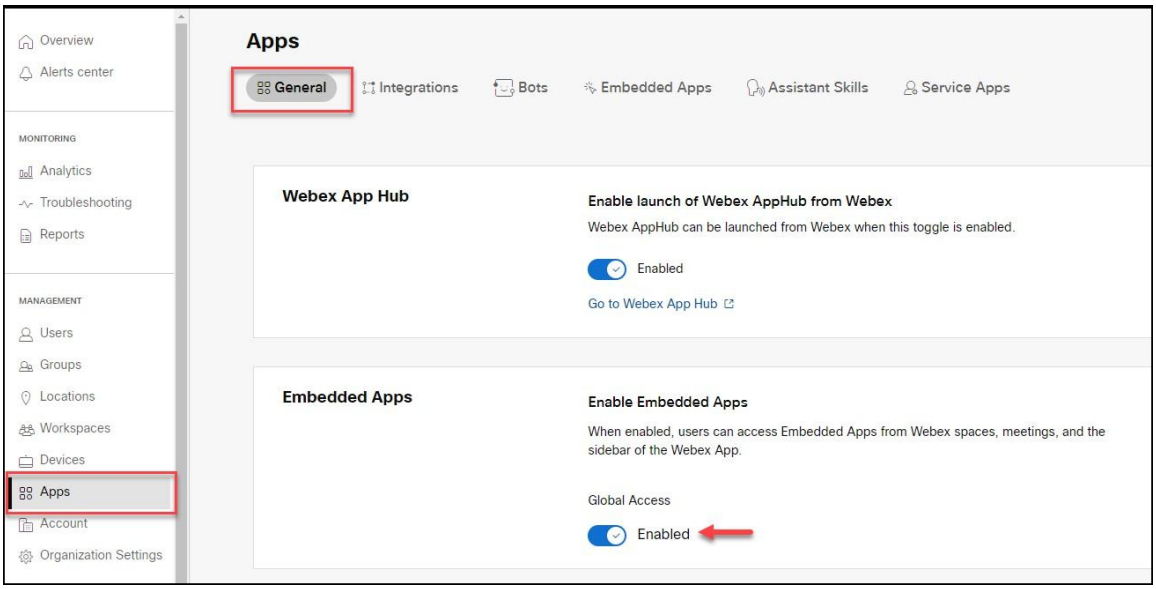
5. No Portal de Gerenciamento, assegure-se de que sua conta API esteja sincronizada navegando até **Provisionamento**

   >Users na barra de navegação esquerda.

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

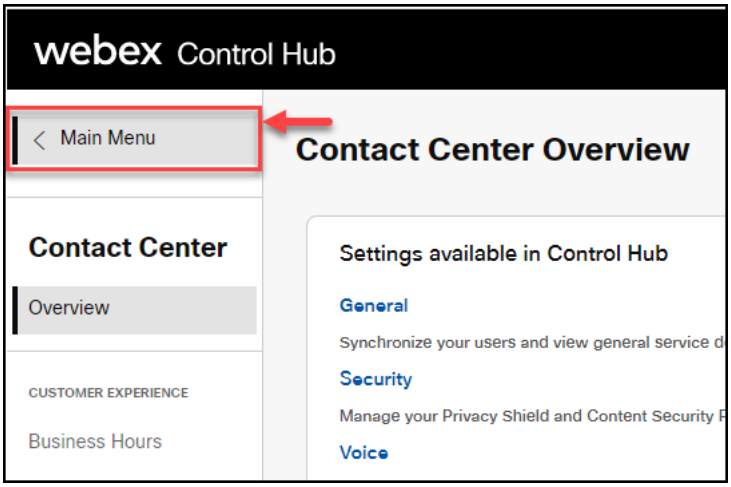


Configurar configurações de aplicativos



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

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

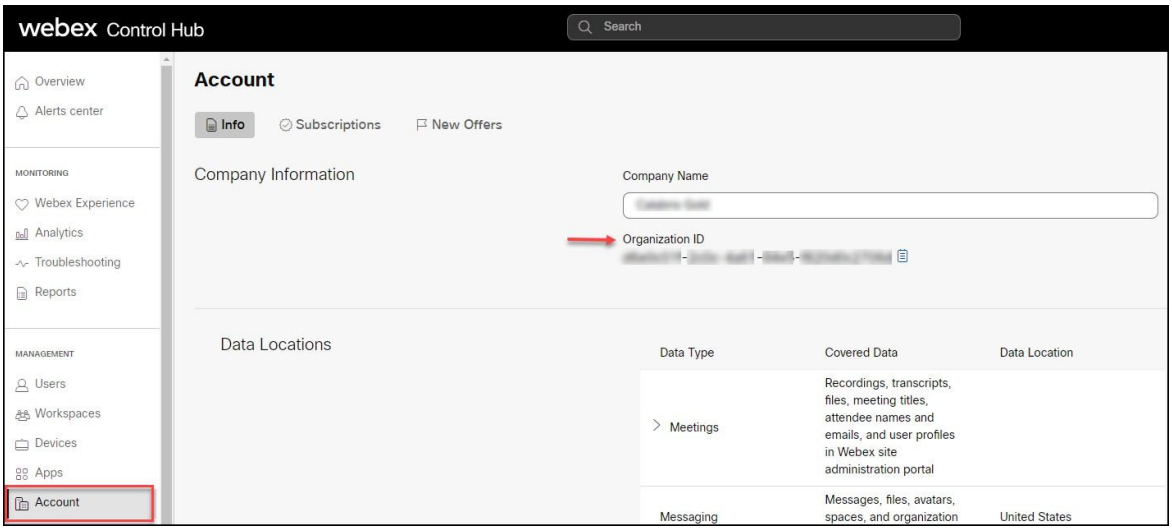


Para acessar a **página Aplicativos** .

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

Localizar a organização ID

1. Navegue até a **página Conta** a partir da barra de navegação esquerda.
2. Salve a sua **organização ID** em um local fácil de acessar. O Cisco Organização ID é necessário quando você configura a conexão com CWCC 2.0 em Webex WFO. Sua Organização ID também é conhecida como Espaço ID no Webex WFO.



Mapear API endpoints

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

Região	Portal do desenvolvedor	API
NOS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Reino Unido	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
UE (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japão	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validar a configuração

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

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

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

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

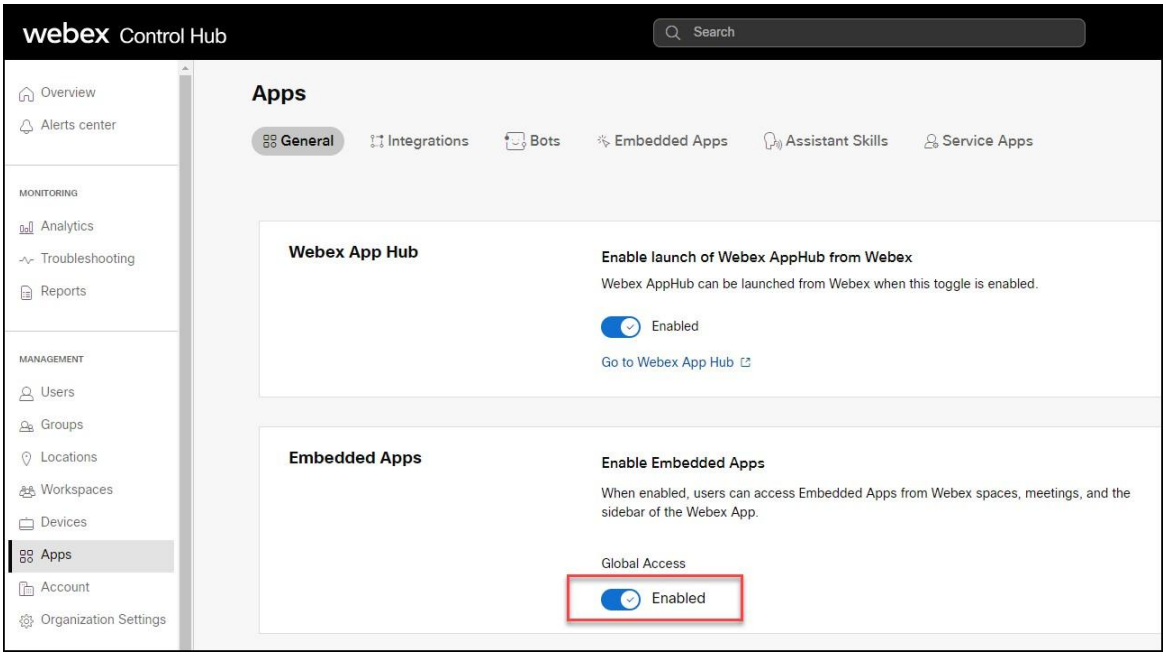
Habilitar a integração com o Pacote Pro

IMPORTANTE Somente conduza este procedimento se você tiver Pacote pro.

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

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

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



4. Clique **em Integrações**.

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

   ID do Aplicativo Calabrio — Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhjlhNjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **IMPORTANTE** 1) Tome cuidado extra antes de fazer quaisquer alterações na conta que você usa para configurar o seu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Se precisar alterar o administrador Periodicamente, você deve seguir o procedimento de reautorização da configuração imediatamente após ter alterado a senha do administrador para garantir que a conexão da integração não seja desativada.
> 2) Se você for um cliente existente que está migrando do uso de um servidor de dados configurado, precisará entrar em contato com o gerenciador de contas.

Pré-requisitos

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

- O usuário Webex Administrator deve ter as permissões e funções necessárias no Webex Control Hub para o seu sistema Webex Contact Center. Consulte o procedimento "Atribuir funções e permissões" no tópico Configurar Cisco Webex Contact Center para obter mais informações.
- Nome de usuário — Trata-se de um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no Cisco Webex Contact Center.

  > **PRÁTICA** RECOMENDADA Se você estiver usando WFM, assegure-se de que o Webex Contact Center **Nome de usuário**
  > é diferente do campo API nome de **usuário** calabrio ONE.

- API URL — A URL de base completa do Webex Contact Center API, incluindo o protocolo.
- Espaço ID — Este é o seu Cisco Webex Contact Center Organização ID.
- O campo API Nome de usuário do Calabrio ONE deve atender aos seguintes critérios.
  - Em Webex WFO, esse usuário também deve ter as **permissões gravar tela** e **gravar voz** atribuídas à sua função. No **Gerenciamento** de aplicativos, use a **página Funções** para atribuir permissões a funções e use a **página Usuários** para atribuir funções aos usuários.
  - Esse usuário deve ser atribuído à **Equipe** padrão na **lista suspensa Equipe** nos **Usuários** na **página Gerenciamento** de aplicativos.

- Esse usuário deve ter o objetivo total ao selecionar todos os grupos e equipes na **página Grupos e equipes associados** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.

Procedimentos de configuração

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

- Conectar-se a Cisco Webex Contact Center 2.0 — Siga este procedimento se você for um cliente existente que está em transição de CWCC 1.0 para 2.0 e tiver QM, Análise ou WFM Clássico.
- Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0— Siga este procedimento se sua implantação incluir QM, Analytics, Classic WFM ou WFM e você não estiver em transição de CWCC 1.0 para 2.0.

  Se você tiver WFM, deverá conduzir a Configuração Cisco Webex Contact Center 2.0 para o procedimento Webex WFO WFM depois de concluir a Configuração CWCC 2.0 usando o procedimento APIs programático 2.0.
- Depois de configurar um ACD, você deve configurar a reautorização.

Configurar CWCC 2.0 usando APIs programáticas 2.0

1. Em 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 suspensa Selecionar ACD** .
4. Configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
Nome do ACD	Insira um nome exclusivo para o ACD.
Nome de usuário	Digite o seu nome de usuário CWCC. Esse é um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no CWCC. **IMPORTANTE** : deve ser uma conta de tipo de serviço que nunca deverá ser alterada. Alterar a conta pode causar Duplicar usuários e equipes no sistema.

Campo	Configuração
URL do API	Digite a URL de base completa do Cisco Webex Contact Center API, incluindo o identificador de protocolo.
Espaço ID	Insira a Organização ID da conta do espaço CWCC.
Nome de usuário API Calabrio ONE	Seu nome de usuário da conta de serviço Webex WFO. Essa conta de serviço também é referida como sua conta de administrador do espaço ou conta de usuário API. Isso é necessário para carregar dados para o espaço correto. Essa conta precisa ser criada por um administrador do sistema e ela reside no seu sistema de espaço. Essa conta de administrador do espaço também precisa ter as permissões corretas para carregar dados. Entre em contato com o Suporte Cisco para obter ajuda na criação dessa conta de administrador do espaço. ▪ Em Webex WFO, esse usuário também deve ter as **permissões gravar tela** e **gravar voz** atribuídas à sua função. No **Gerenciamento** de aplicativos, use a **página Funções** para atribuir permissões a funções e use a **página Usuários** para atribuir funções aos usuários. ▪ Esse usuário deve ser atribuído à **Equipe** padrão na **lista suspensa Equipe** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos. ▪ Esse usuário deve ter o objetivo total ao selecionar todos os grupos e equipes na **página Grupos e equipes associados** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.
Calabrio API Senha do Usuário	Sua senha da conta de serviço Webex WFO.
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 deseja apenas Webex WFO ingerir contatos de voz somente.

Cam	Configuração
	Marque a **caixa de seleção Digital (Chat, SMS, E-mail, Social)** se a sua organização desejar Webex WFO ingerir chats e SMS mensagens e e-mails.
Mapeamento de metadados	(Opcional) Permite mapear metadados do CWCC para personalizar metadados Rótulos em Webex WFO. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais detalhes. Os valores de metadados do CWCC são sincronizados com os contatos CWCC no Webex WFO. Os valores de metadados CWCC são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadados Manager). Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato no formato Webex WFO. Os campos de metadados podem ser encontrados no painel Detalhes na página Media Player (página Interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.
Intervalo de sincronização (minutos)	Indica com que frequência (em minutos) você deseja sincronizar usuários, equipes e filas de serviço em Webex WFO com seus equivalentes no Cisco Webex Contact Center.
Atraso da captura (minutos)	Define a quantidade de tempo que você deseja que WFM aguardá-lo antes importa estatísticas do ACD após o intervalo terminar.
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	(Opcional) Permite gravar as telas de CWCC agentes que estão configurados para gravação de tela em Webex WFO. Para obter mais informações, consulte Gravação de tela.
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque esta caixa de seleção se quiser retomar dados de todo o dia anterior.
Importação de mídia	Ativar a importação de arquivos de mídia e gravação em Webex WFO De Webex Contact Center.

Campo	Configuração
Sincronização do usuário	Permite a sincronização dos dados do usuário no Webex WFO a partir do Webex Contact Center.
Mapeamento de idioma dos metadados	Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Aqui, você pode definir os metadados personalizados que atribuem um idioma a um contato baseado em texto, como um e-mail ou uma mensagem de bate-papo. As opções de metadados disponíveis são provenientes do **Mapeamento de metadados** secção. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma que já está atribuído ao contato quando ele é importado em Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou aqui (seção Mapeamento do idioma dos metadados). C. A linguagem de recuo que você configura na seção de idioma **do** texto Fallback abaixo. D. O idioma padrão (inglês).
Linguagem de texto de recuo	Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** nos **produtos Seção Habilitada** . Selecione o idioma a ser atribuído aos contatos de texto se eles não tiverem um idioma associado quando forem importados em Webex WFO e não tiverem um valor de metadados, conforme definido na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é

Cam	Configuração
	Importado em Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. C. O idioma de recuo que você configurar aqui (a seção de idioma do texto Fallback). D. O idioma padrão (inglês).
URL de autorização	**OBSERVAÇÃO** Essa seção aparece apenas quando você edita um ACD existente. Ela não aparece quando você cria um novo ACD. Se ocorrer uma falha de atualização de token, o processo OAuth será quebrado. A configuração dessa configuração permite que seu sistema restabelece a autenticação OAuth no caso de uma falha de atualização de token no máximo sessenta dias. Uma falha de atualização de token pode ocorrer por várias razões, como a seguinte. ▪ Alterando o endereço de e-mail da conta do administrador. ▪ Desativando a conta em Active Directory. ▪ Alterando a senha no Active Directory. ▪ Alterando de sincronização Active Directory para logon único na sua conta Cisco. ▪ Alteração de domínios.

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

Configurar reautorização

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

   EXEMPLO

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

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

Metadados de sincronização com Webex WFO

Você pode definir quais valores de metadados Cisco Webex Contact Center (CWCC) são sincronizados com CWCC contatos em Webex WFO. Os metadados podem ser coletados nos campos de variáveis globais do CWCC ou

Campos padrão retornados em respostas de API de ponto de saída. A partir daí, os metadados devem ser formatados corretamente para que possam ser adicionados ao Webex WFO. A configuração é concluída depois que os metadados CWCC são adicionados ao Webex WFO e mapeados para um rótulo Webex WFO de metadados.

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

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

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


```
{
   "dados": {
      "tarefa": {
         "tarefas": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true, "isActive": false,
               "fila": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d206a616",
                     "nome": "cb_outdial_queue"
                   }
                 ],
               "status": "ended",
               "owner": {
                  "nome": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "determin53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefonia"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Pré-requisitos

- Cisco Webex Contact Center 2.0 deve ser configurado como um ACD no Webex WFO.
- Um rótulo de metadados deve ser criado primeiro no Gerenciador de metadados no Webex WFO (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados CWCC que 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 a **lista suspensa Dados** ACD esteja em branco na página Gerenciador de metadados. Todos os outros campos na página Gerenciador de metadados podem ser configurados conforme desejado.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > > Global > System Configuration > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedimentos

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

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

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

```
18        }
19  }
```

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

Coletar e formatar campos de metadados padrão CWCC

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

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

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

   spostas da tarefa.

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

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

2. Adicionar um período. Não adicione nenhum espaçamento.

   EXEMPLO de detalhes de tarefas.

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

   <task ou detalhes da tarefa>.<fieldName>

   EXEMPLO taskDetails.channelType

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

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

Coletar e formatar campos de metadados de variáveis globais CWCC

As variáveis globais contêm o texto GlobalVariables na resposta API.

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

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

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

   spostas da tarefa.

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

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

2. Adicionar um período após o prefixo.

   Tarefa de EXEMPLO .

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

   Tarefa de EXEMPLO . Global_VoiceName

4. Adicionar dois-pontos.

   Tarefa de EXEMPLO . Global_VoiceName:

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

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

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

   EXEMPLO

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

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

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

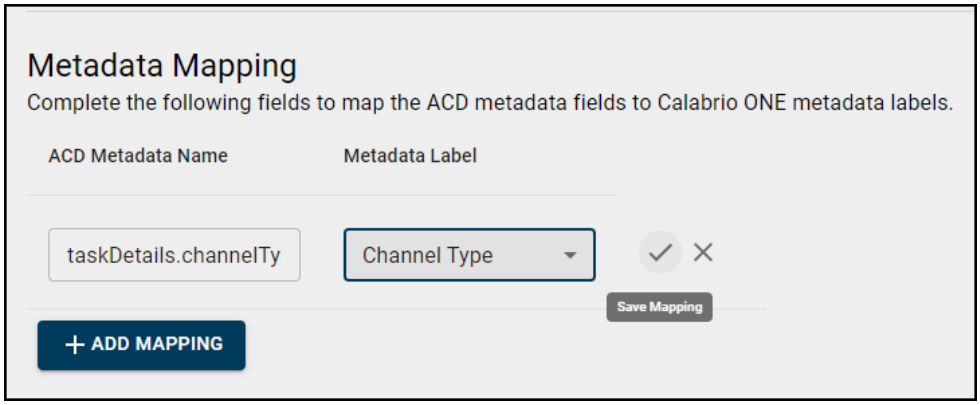
   <task ou taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Mapear metadados de CWCC em Webex WFO

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

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

EXEMPLO



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

Opções de metadados a partir de solicitações de exemplo

A seguir estão disponíveis as opções de metadados para tarefa.

opções de metadados de tarefa em uma

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

```
                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
                    tipoDeRetornoDeChamada
                }
                local de gravação
                últimoCódigoDeEncerramento
                últimaFila { ID nome }
                últimoSite { ID nome }
                lastTeam { ID nome }
                últimoPontoDeEntrada { ID nome }
                duração total
                Pontuação csat
                blindTransferCount
                contagem de conferências
                duração da conferência
                contagem de consultas
                duraçãoDaConsulta
                holdCount
                duração da espera
                autoatendimentoContagem
                autoatendimentoDuração
                contagem de conectados
                duraçãoConectado
                contagem de consultas à fila
                duraçãoDaConsultaParaFila
                contagem de transferências
                duração do resumo
                duração do toque
                duração da fila
                contagem de filas
                capturaSolicitada
            }
        }
    }
```

A seguir, são apresentadas as opções de metadados disponíveis para taskDetails.

Opções de metadados taskDetails em uma solicitação de exemplo

```
{
    Detalhes da tarefa(
                De: 1631192040000
                para: 1634648040000
                filtro: {
```

```
                    e: [
                            { channelType: { equals: telephony } }
                    ]
                }
        ) {
            tarefas {
                id
                estado
                tipoDeCanal
                tempo de criação
                tempo final
                origem
                destino
                motivo do contato
                direção
                proprietário { ID nome }
                entryPoint { ID nome }
                tipo de término
                subtipo de canal
                cliente { nome número de telefone e-mail }
                está ativo
                isCallback
                        channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    número de retorno de chamada
                    statusDeRetornoDeChamada
                    callbackOrigin
                    tipoDeRetornoDeChamada
                }
                local de gravação
                últimoCódigoDeEncerramento
                lastQueue { ID nome }
                últimoSite { ID nome }
                lastTeam { ID nome }
                lastEntryPoint { ID nome }
                duraçãoTotal
                Pontuação csat
                blindTransferCount
                contagem de conferências
                duração da conferência
                contagem de consultas
                duraçãoDaConsulta
                holdCount
                duração da espera
                autoatendimentoContagem
                autoatendimentoDuração
                contagem de conectados
                duraçãoConectado
                contagem de consultas à fila
                duraçãoDaEnfileiramento
                contagem de transferências
                duração do resumo
                duração do toque
```

```
                    duração da fila
                    contagem de filas
                    capturaSolicitada
                }
            }
        }
```

Matrizes não suportadas

Listas e matrizes não são suportadas para metadados personalizados. A tabela a seguir especifica quais matrizes não são suportadas.

Matrizes não suportadas	Descrição
filas	Informações da fila.
sites	ID, nome da localização física do centro de contato para a qual a tarefa foi distribuída.
equipes	ID, nome da equipe para a qual a chamada foi distribuída.
colaboradores	Agentes que já executaram a tarefa.
Pontos de entrada	ID, nome do local de pouso inicial de um contato em CWCC.

Detalhes de integração para Cisco Webex Contact Center

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

Sobre o suporte do canal digital Webex WFO

Webex WFO oferece suporte a canais digitais para o seu sistema multicanal ou omnicanal CWCC. Com o suporte do canal digital Webex WFO, as gravações de áudio, transcrições de bate-papo e transcrições SMS do seu sistema CWCC são integradas ao Webex WFO, visualizadas e acessíveis no site. **Interações** página. O suporte aos canais digitais garante uma visão abrangente das interações e uma experiência de usuário perfeita em Webex WFO em todos os canais. Dê um duplo clique em qualquer interação na **Interações** página para acessar os dados da interação.

Os termos contact centers multicanal e omnicanal não são sinônimos. Elas apresentam diferenças marcantes em suas configurações. Centros de contato multicanal oferecem suporte a diversos canais de comunicação. Os canais suportados podem incluir chamadas telefônicas, e-mails, bate-papo online, mídias sociais e muito mais. Cada canal opera de forma independente, com sua própria fila e agentes especializados no geranciamento desse canal específico. No entanto, cada canal é isolado, o que pode resultar em comunicações fragmentadas. Isso significa que, quando um cliente muda de um canal para outro, a interação com o cliente perde continuidade e contexto durante toda a jornada.

Enquanto os contact centers omnicanal proporcionam uma experiência integrada e sem interrupções em todos os canais de comunicação. Os canais estão interligados, permitindo que os clientes iniciem uma conversa em um canal e a continuem em outro sem repetir informações. Soluções omnicanal permitem que os agentes conheçam o histórico de cada cliente e lidiem rapidamente com solicitações em todos os canais de comunicação.

> **EXEMPLO** Um exemplo de experiência omnicanal é quando uma interação começa como um chat, então o agente e o cliente continuam a interação com uma ligação telefônica. Informações do canal de bate-papo
> E o canal de voz são conectados por meio de uma solução omnicanal integrada.

Cenários de contato suportados

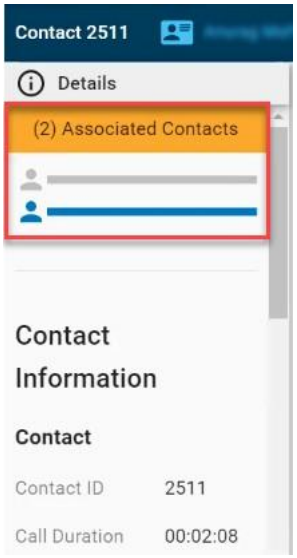
Os seguintes cenários são suportados.

- Mensagens de entrada/saída
- Transferências

- Conferência

NOTA : Conferências não são suportadas para canais de e-mail.

EXEMPLO A interação mostrada nesta imagem inclui uma transferência, por isso duas partes do chat estão disponíveis na seção Contatos Associados. Dentro da seção Contatos Associados,
Você pode selecionar diferentes agentes no chat ou na transcrição SMS. O azul representa o agente selecionado. O chat completo ou a transcrição SMS é exibido independentemente de qual agente for selecionado; No entanto, o agente selecionado aparece nas caixas de fala azuis no lado direito de um



Procedimentos

Ativar canais digitais

1. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de Aplicações> **ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar** na **seção Selecionar ACD** . A **janela de Detalhes** ACD se abre.
3. Selecione **Cisco Webex Contact Center 2.0** na **lista suspensa Select ACD** para acessar a página de configuração ACD.
4. Na seção Produtos Habilitados **, clique** em **Gestão** de Qualidade.
5. Clique **em Digital (Chat, SMS, E-mail, Redes Sociais).**
6. Clique **em Salvar**.

Filtre para chat, SMS, e-mail ou transcrições de redes sociais na página Interações

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

Limitações dos canais digitais

Os comandos Tela Inicial e Controle de Gravação da Tela Parar se aplicam a interações apenas na tela sem contato áudio associado a eles. 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 aos 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 Webex WFO. Cada agente envolvido no chat tem a transcrição completa de toda a interação, não apenas de sua parte individual da interação.

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

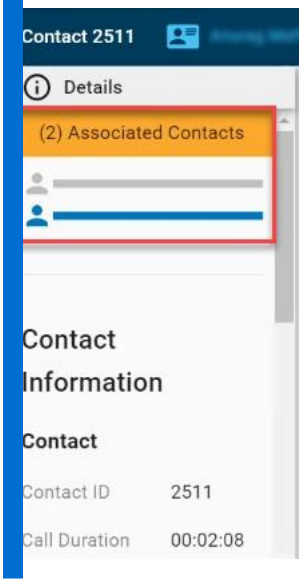
Isso significa que cada parte de um chat tem um contato único ID, e todas as partes derivadas de um chat têm o mesmo contato associado compartilhado ID. Após selecionar um chat, você pode visualizar todos os chats associados na transcrição do chat exibida na página de Interações.

Pré-requisitos

- Você tem o Cisco Contact Center Desktop (painel de agente).
- Você tem um widget de chat com o Cisco configurado para o Cisco Contact Center Desktop.

> **NOTA:** Se houver agentes adicionais associados ao chat que você selecionou devido a transferências ou conferências, veja as transcrições do chat dos agentes adicionais clicando no agente na seção Associada

Seção de contatos do painel de Detalhes.



Limitações do chat

- As transcrições do chat só estão disponíveis dentro da sua organização onde o CWCC ACD está configurado. Conversas que ocorrem com organizações terceirizadas não estão disponíveis. Se um chat for transferido para um terceiro, o Webex WFO fornece apenas dados para a parte do agente antes da transferência.
- Os IDs de contato associados permanecem consistentes para todas as etapas de um chat de texto (incluindo transferências e conferências). Enquanto os IDs de contato associados permanecem consistentes para todas as etapas 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.

SMS Suporte

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 Webex WFO. Cada agente envolvido na conversa tem uma transcrição completa SMS de toda a interação, não apenas de sua própria parte da interação. Cada etapa de uma interação tem um contato ID, que é o ID único da interação SMS. Um contato associado ID é o identificador que conecta um contato original com todas as derivadas do contato que são ingeridas no Webex WFO. Uma conversa de SMS pode ter vários sentidos se incluir transferências ou conferências.

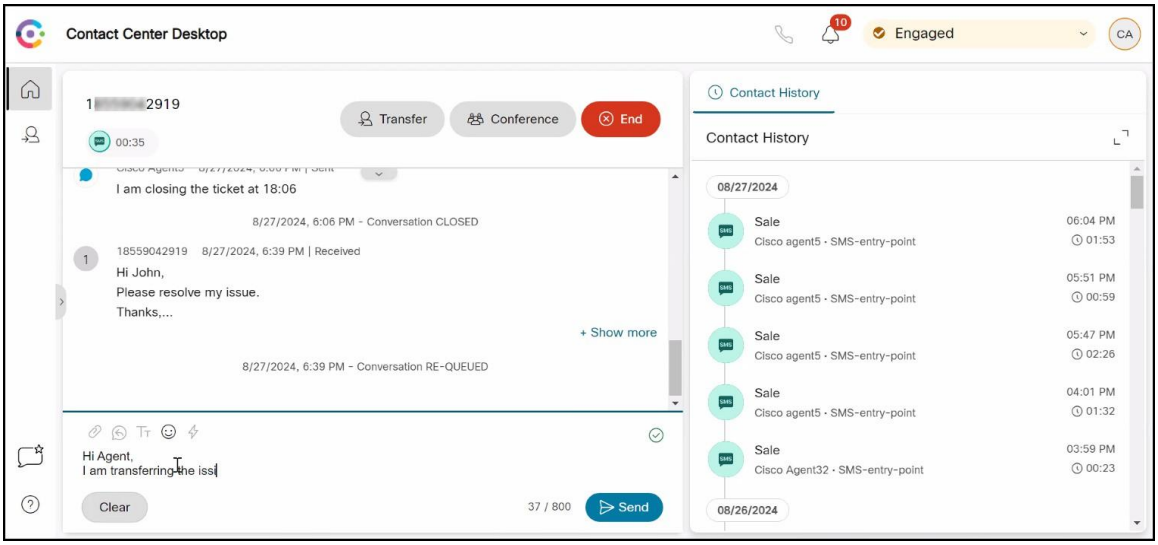
Isso significa que cada perna de um SMS tem um contato único ID, e todas as pernas derivadas de um SMS têm o mesmo contato associado compartilhado ID. Após selecionar um contato SMS na página Interações, você pode ver todas as mensagens associadas com SMS no Jogador de Mídia (**Interações** > Clique duas vezes em um contato para ver sua transcrição SMS).

Pré-requisitos

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

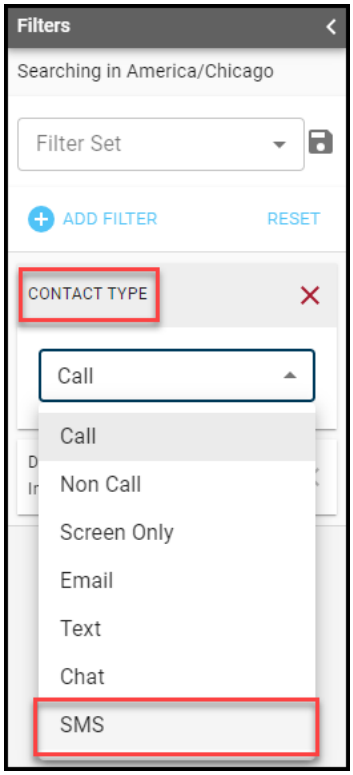
Exemplo de fluxo

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

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

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

de interações.

7. 

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

SMS limitações

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

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

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

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

Suporte por email

Pré-requisitos

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

Fluxo de exemplo

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

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

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

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

Eventos de chamadas complexos

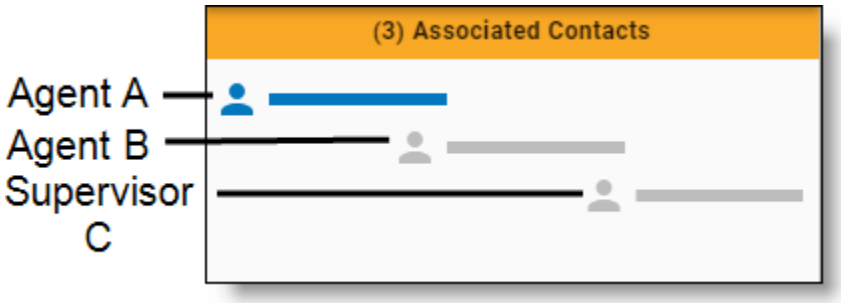
Este tópico descreve como Webex WFO trata cenários complexos de chamadas. Os cenários complexos de chamadas são várias ações que podem ocorrer durante uma chamada. Elas incluem transferências, conferências, esperas e chamadas estacionadas. Em Cisco Webex Contact Center 2.0, um segmento é formado quando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

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

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

EXEMPLO

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



No media player, o fluxo de áudio de entrada é azul e o fluxo de saída é vermelho. Um agente é retratado em um canal, e todas as outras partes envolvidas na chamada estão em um canal separado. Consulte Ouvir um contato de áudio e sobre eventos de silêncio e conversa para obter mais informações sobre o painel de áudio no Media Player.

Pré-requisitos

- As seguintes configurações precisam ser ativadas para o espaço da sua organização.
  - **Gravação** de segmento- Entre em contato com o representante Cisco técnico para habilitar essa configuração.
  - **Gravação** de perna de consulta- Entre em contato com o representante técnico do Cisco para habilitar essa configuração.
  - **Chamadas complexas** - Entre em contato com o Suporte técnico Cisco para ativar essa configuração.

- **IMPORTANTE** O representante técnico do Cisco deve ativar **a gravação de segmento e** a gravação de perna de consulta primeiro dentro do seu sistema Cisco Webex Contact Center. Posteriormente, o Suporte técnico do Cisco deve ativar **chamadas** complexas dentro do Webex WFO.

- Você precisa ter o Webex Contact Center versão 2.0 configurado. Consulte Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 para obter mais informações.
- Um rótulo de metadados deve ser criado primeiro no Gerenciador de metadados no Webex WFO (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuration > Metadata Manager) para cada campo de metadados CWCC que deseja mapear para um rótulo Webex WFO de metadados.
  - Você deve selecionar Texto **na** lista suspensa **Tipo** de metadados na página Gerenciador de metadados para os metadados a partir de CWCC para serem mapeados para um rótulo de metadados.

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

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

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > configuração do sistema > Configuração ACD

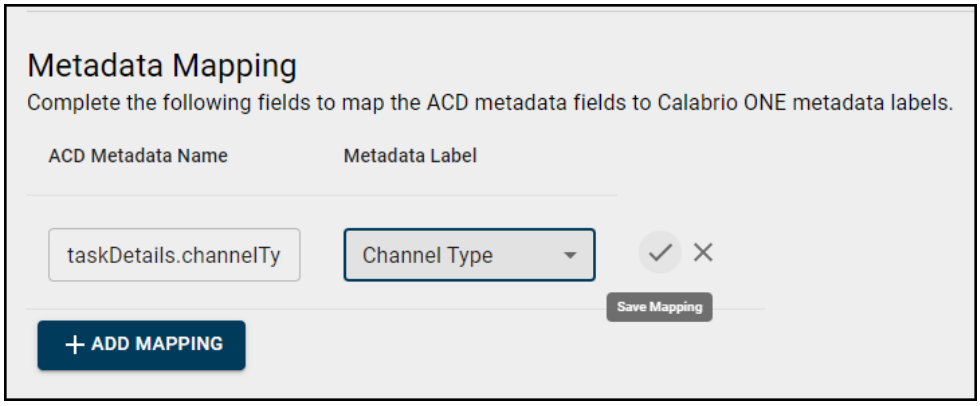
Procedimento

Mapear metadados em Webex WFO

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

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

EXEMPLO



6. Clique **em Adicionar mapeamento** para adicionar um mapeamento de metadados adicional.
7. Na caixa **de texto emACD 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.

Ativar chamadas complexas

1. Navegue até a **página de configuraçãoCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **Na seção Ativar chamadas** complexas, selecione a opção **Ativar chamadas** complexas.
3. Clique **em Salvar** no canto superior direito da página.

Tipos de evento de chamada complexos

- Transferências — O número Webex WFO segmenta a chamada pelo número de vezes que ela foi transferida. Para cada transferência, o Webex WFO cria um contato separado e associa cada contato ao agente que tratou desse segmento da chamada transferida.
- Conferências — A Webex WFO segmenta a chamada original em dois contatos. O primeiro contato em Webex WFO é associado ao agente que atendeu a chamada do cliente. O segundo contato é associado ao agente que foi trazido para a chamada. A gravação do contato do primeiro agente abrange o tempo todo que o agente está envolvido na chamada. A gravação do segundo contato abrange apenas o tempo em que o segundo agente ingressou na chamada.

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

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

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

Tipo	Com suporte	Descrição
Conferência fria quente	Sim	Uma interação de chamada com dois ou mais agentes.
Parque	Não	Uma chamada é PUT em espera (estacionada) e a chamada pode ser atendida (recuperada) pelo mesmo agente.

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

Gravação de Tela

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

Pré-requisitos

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

Recurso	Configuração
Área de Trabalho Inteligente	Webex WFO Smart Desktop precisa estar instalado e operando nos PCs Onde os agentes fazem logon em Webex CC, e cada Smart Desktop deve ser configurado para usar as mensagens RTE. A mensagem RTE é configurada marcando a caixa de seleção Ativar mensagens **RTE para gravação** de tela na página Configuração do ACD para Webex CC. A mensagem RTE permite que clientes Smart Desktop conectados gravem gravações de tela em segmentos de dez minutos quando um usuário configurado corretamente se conecta ao Webex CC.
Webex WFO Usuários como	Quando o Webex WFO sincroniza com o Webex CC, ele importa e sincroniza agentes Webex WFO usuários que têm perfis de usuário Webex CC. Apenas usuários com perfis de usuário Webex CC podem ser gravados por tela. Esses usuários devem ter as seguintes configurações adicionais na página Usuários:

Recurso	Configuração
	▪ Ativar este usuário — deve ser selecionado. ▪ Funções — Deve ser atribuída a uma função que esteja associada com as permissões de Capturar contatos e gravar tela. ▪ Logon no Windows — Deve ser o mesmo que o login no Windows que os agentes Webex CC usam para fazer logon no COMPUTADOR.

Captura de gravações de tela

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

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

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

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

   O Smart Desktop armazena estes segmentos no seguinte local:

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

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

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

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

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

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

5. O agente faz logoff.

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

Sobre configurações sem servidor

O Webex WFO Servidor de dados processa solicitações e fornece dados. Especificamente, sincronização do usuário e importação de dados são processos do servidor de dados. Esses processos agora são nativos da própria integração; portanto, um servidor de dados não é mais obrigatório.

Detalhes do processo

Se a sua organização estiver conduzindo uma nova implementação líquida da integração QM para Cisco Webex Contact Center 2.0, poderá seguir os procedimentos detalhados em Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 exatamente conforme eles estiverem escritos.

No entanto, se sua organização estiver migrando de uma integração de servidor de dados para uma integração sem servidor, observe as considerações a seguir.

1. Esta é uma implantação controlada, o que significa que um compromisso de serviços profissionais é necessário. Um engenheiro deve habilitar o recurso Cisco 2.0 sem servidor em nome da sua organização para que você possa continuar com as próximas etapas desse processo.

2. Você deve desativar seu servidor de dados usando a página de configuração do Servidor de dados localizada em **Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do sistema> **A configuração** do servidorData.

   - Remova todas as configurações e marque todas as caixas de seleção de um único servidor de dados uma de cada vez e clique **em Salvar**.

- Aguarde dez minutos antes de continuar para a próxima etapa.
- Clique **em Remover** para remover a conexão do servidor de dados com o seu ACD.

3. Assegure-se de suas configurações de configuração ACD (**Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema> **ACD Configuração**) estão atualizados.

   - Clique na alternância **De importação** de mídia e a sincronização **do** usuário ativar o **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** página de configuração para ativar os recursos de importação de mídia sem servidor e sincronização do usuário.
   - **Webex WFO API Nome** de usuário— Você deve usar um endereço de e-mail associado às credenciais administrativas em Cisco Webex Contact Center para esse campo.
     - Em Webex WFO, esse usuário também deve ter as **permissões gravar tela** e **gravar voz** atribuídas à sua função. No **Gerenciamento** de aplicativos, use a **página Funções** para atribuir permissões a funções e use a **página Usuários** para atribuir funções aos usuários.
     - Esse usuário deve ser atribuído à **Equipe** padrão na **lista suspensa Equipe** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.
     - Este usuário deve ter o objetivo completo ao selecionar todos os grupos e equipes em **Grupos e equipes associados** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.

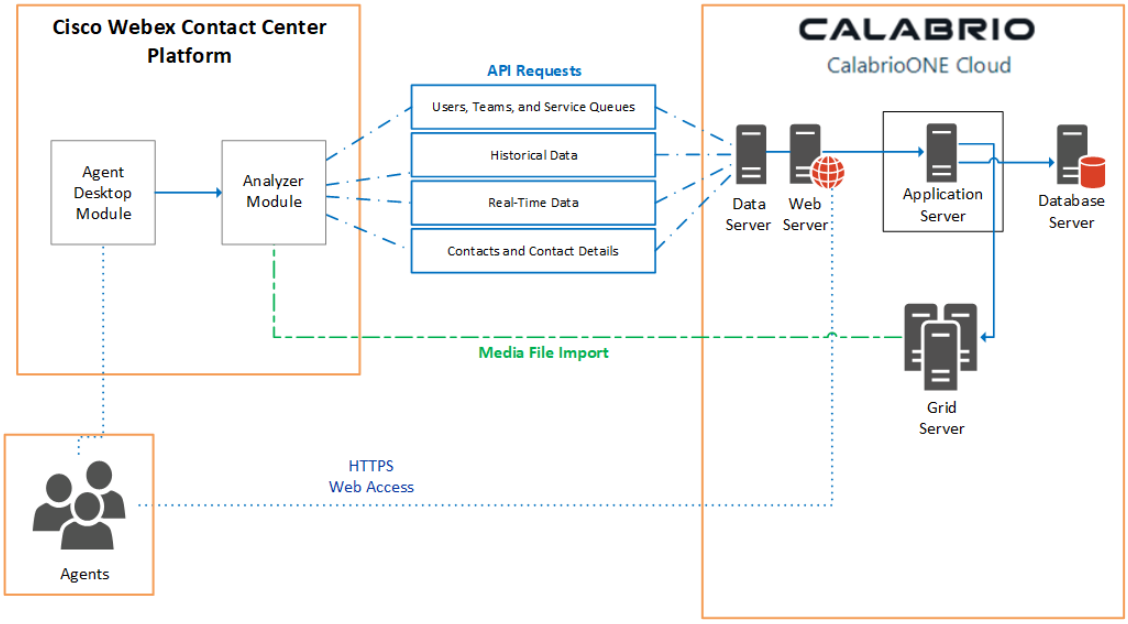
Apêndice

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

Dados de configuração principais para 1.0

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

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



Usuários

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

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

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

Alteração em Webex	Alteração resultante em Webex
O novo usuário é adicionado.	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do usuário Webex Contact Center ao nome e ao sobrenome do Webex WFO usuário. ▪ Aplica o TID do Webex Contact Center usuário ao Webex WFO ACD ID. ▪ Define as datas Webex WFO início da empresa e do departamento para a data em que a sincronização ocorreu. ▪ Atribui o usuário Webex WFO à equipe padrão. **OBSERVAÇÃO** Webex WFO não preserva o relacionamento entre Webex Contact Center usuários e equipes. Consultar Equipes. ▪ Se o usuário Webex Contact Center estiver habilitado para central de contatos, atribua a função de agente padrão ao usuário Webex WFO. Nenhuma outra função Webex WFO é sincronizada com o Webex Contact Center. **OBSERVAÇÃO** Se você remover a função de agente de um usuário do Webex WFO que está sincronizado com um usuário Webex Contact Center que a central de contato está habilitada, a função do agente será reatribuída na próxima vez que Webex WFO sincronizar com Webex Contact Center.
O nome ou sobrenome do usuário é alterado.	O nome ou sobrenome do usuário é alterado.
Usuário é excluído.	Usuário desativado.

Equipes

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

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

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

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

Um usuário Webex WFO pode pertencer apenas a uma equipe.

Filas de serviço

O Webex WFO sincroniza os seguintes Pontos de entrada/Filas de entrada a partir da Webex Contact Center com as filas de serviço:

- Filas
- Filas de saída

Quando um dado de uma fila ou de uma fila de saída é alterado no Webex Contact Center, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração em Webex CC	Alteração resultante no Webex WFO
Nova fila é adicionada	Primeiro, uma nova fila de serviço é adicionada. Especificamente, o serviço de sincronização faz o seguinte: ▪ Aplica o nome Webex Contact Center fila ao nome Webex WFO fila de serviço ▪ Aplica a TID da fila à fila de Webex WFO fila de serviço ID ▪ (Somente leitura) Fornece à fila Webex WFO serviço um tipo de Voz [Interativo] da fila de serviço ▪ (Somente leitura) Fornece à fila de serviço Webex WFO uma origem ACD de Webex Contact Center

Alteração em Webex	Alteração resultante em Webex
	Em segundo lugar, um novo mapeamento de habilidades é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização faz o seguinte: ▪ Aplica o nome Webex Contact Center fila ao nome do mapeamento de habilidades ▪ Atribui a Webex WFO fila de serviço associada à fila Webex Contact Center ao mapeamento de habilidades e que lhe dá uma prioridade de 1.
O nome da fila é alterado	Aplica o novo nome da fila Webex Contact Center ao Webex WFO somente nome da fila de serviço. Webex WFO não aplica o novo nome da fila Webex Contact Center ao Webex WFO mapeamento de habilidades associado.
A fila é excluída	Sem alteração. A fila de serviço nem o mapeamento de habilidades não são excluídos.

Sobre configurações sem servidor

O Webex WFO Servidor de dados processa solicitações e fornece dados. Especificamente, sincronização do usuário e importação de dados são processos do servidor de dados. Esses processos agora são nativos da própria integração; portanto, um servidor de dados não é mais obrigatório.

Detalhes do processo

Se a sua organização estiver conduzindo uma nova implementação líquida da integração QM para Cisco Webex Contact Center 2.0, poderá seguir os procedimentos detalhados em Conectar ao Cisco Webex Contact Center 2.0 exatamente conforme eles estiverem escritos.

No entanto, se sua organização estiver migrando de uma integração de servidor de dados para uma integração sem servidor, observe as considerações a seguir.

1. Esta é uma implantação controlada, o que significa que um compromisso de serviços profissionais é necessário. Um engenheiro deve habilitar o recurso Cisco 2.0 sem servidor em nome da sua organização para que você possa continuar com as próximas etapas desse processo.

2. Você deve desativar seu servidor de dados usando a página de configuração do Servidor de dados localizada em **Gerenciamento** de aplicativos> **Configuração** do sistema> **A configuração** do servidorData.

- Remova todas as configurações e marque todas as caixas de seleção de um único servidor de dados uma de cada vez e clique **em Salvar**.
- Aguarde dez minutos antes de continuar para a próxima etapa.
- Clique **em Remover** para remover a conexão do servidor de dados com o seu ACD.

3. Assegure-se de suas configurações de configuração ACD (**Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema>

ACD Configuração) estão atualizadas.

- Clique na **alternância De importação** de mídia e a sincronização **do** usuário ativar o **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** página de configuração para ativar os recursos de importação de mídia sem servidor e sincronização do usuário.
- **Webex WFO API Nome** de usuário— Você deve usar um endereço de e-mail associado às credenciais administrativas no Cisco Webex Contact Center para esse campo.
  - Em Webex WFO, esse usuário também deve ter as **permissões Gravar tela** e **Gravar voz** atribuídas à sua função. No **Gerenciamento** de aplicativos, use a **página Funções** para atribuir permissões a funções e use a **página Usuários** para atribuir funções aos usuários.
  - Esse usuário deve ser atribuído à **Equipe** padrão na **lista suspensa Equipe** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.
  - Este usuário deve ter o objetivo completo ao selecionar todos os grupos e equipes em **Grupos e equipes associados** na **página Usuários** no **Gerenciamento** de aplicativos.

Conecte ao Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

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

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

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

Se você estiver planejando usar o Webex Contact Center como provedor de identidade (IdP) para autenticação SAML, também reúna as seguintes informações do arquivo de metadados SAML (fornecido por Webex Contact Center) e salve-o no mesmo local de fácil acesso.

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

- Entidade ID

EXEMPLO

A entidade ID 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.

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

Em seguida, adicione e configure Webex Contact Center como um ACD em Webex WFO.

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

Adicionar Webex Contact Center como um ACD

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

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

4. Clique em **OK**.

Configurar o número Webex Contact Center ACD

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

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

Campo	Configuração
URL Cisco Customer Journey Platform Mídia API	Insira a URL completa do API Webex Contact Center Mídia API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-gravação
Nome do usuário	Digite o endereço de e-mail do usuário Webex Contact Center que você salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o Webex Contact Center API e o Webex Contact Center Media API.
API chave	Digite a chave API para o Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API que você salvou 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 do CMSv2.
Cisco Espaço ID	Digite o identificador alfanumérico do Webex Contact Center conta do espaço. Este é o seu Cisco OrgId.

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

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

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

Campo	Descrição
Atraso de ACD captura	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa estatísticas do ACD após o intervalo ser encerrado.

Campo	Descrição
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 o Webex WFO retome os dados do dia anterior do ACD.

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

Etapa 3: Configurar o servidor de dados

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

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

3. Defina as seguintes configurações.

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

4. Clique **em Salvar**.

(Opcional) Etapa 4: Ativar SAML autenticação

Configure o Servidor de Dados para capturar e processar dados do Webex Contact

Center. O Webex WFO pode ser configurado como um provedor de serviços que usa um

IdP de terceiros.

Ativar autenticação SAML

1. No Webex WFO, navegue até Gerenciamento de aplicativos > Administração > Autenticação.
2. Selecione **Ativar SAML Autenticação**.
3. Configure os campos como se segue.

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o provedor de identidade.
Número ID do Emissor	Insira a entidade ID que foi sálvia na Etapa 1.
URL de logon único	Digite a URL de redirecionamento de logon único que você salvou na Etapa 1.
Certificado do Provedor de Identidade	Importe o certificado do provedor de identidade que você salvou na Etapa 1.

4. Clique **em Salvar**.

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

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

Configurar CWCC 2.0 usando APIs CMSv2

1. Em Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos>**A Configuração** do sistema>**ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar**. A **janela Detalhes** do ACD é aberta.
3. Na janela ACD Detalhes, configure os campos da seguinte forma.

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

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

Campo	Configuração
URL do Cisco Customer Journey Platform API	Digite a URL de base completa do Webex Contact Center API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL da Cisco Customer Journey Platform Mídia API	Digite a URL completa do Webex Contact Center Media API que você salvou na Etapa 1, incluindo o identificador de protocolo. **EXEMPLO** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-gravação

Campo	Configuração
Nome do usuário	Digite o endereço de e-mail do usuário Webex Contact Center que você salvo na Etapa 1. Esse usuário deve estar autorizado a acessar o Webex Contact Center API e o Webex Contact Center Media API.
API chave	Insira a tecla API para o Webex Contact Center API e Webex Contact Center Media API que foi salvo na Etapa 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Marque a caixa de seleção. Essa caixa de seleção permite que você se conecte a CWCC 2.0 com APIs CMSv2.
Cisco Espaço ID	Insira o identificador alfanumérico do seu Webex Contact Center Conta do espaço. Esse é o seu Cisco Organização ID.

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

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

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

Campo	Descrição
Atraso de ACD captura	Selecione o período de tempo que deseja que WFM aguarde antes Importa estatísticas do ACD após o intervalo terminar.
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque a caixa de seleção se quiser retomar dados do O dia anterior inteiro. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi

Campo	Descrição
	capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto.
Tempo de Reconsc.	Insira a hora do dia em que você deseja que o WFOexwebex retome os dados do dia anterior do ACD.

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

QM Dados para 1.0

QM permite monitorar e avaliar o desempenho dos seus agentes em relação aos contatos recebidos.

Gravação de áudio

Quando QM está conectado a Cisco Webex Contact Center, os contatos são criados e registrados em Webex Contact Center.

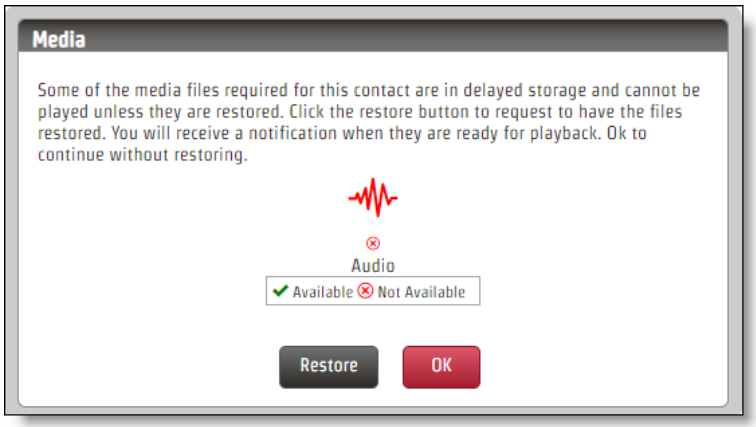
Para importar um contato, Webex WFO primeiro importa os metadados do contato por meio de uma solicitação API. Em seguida, importa a gravação de áudio por meio de outra solicitação API, compara a gravação de áudio com os metadados do contato e associa o contato ao agente que o atendeu.

Quando vários agentes lidam com um contato em Webex Contact Center (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 são então associados aos agentes individuais envolvidos. Especificamente, Webex WFO determina quando os agentes estavam ativos na chamada por meio dos registros de data e hora de início e término e segmenta o contato de acordo. Cada contato resultante em Webex WFO possui seus próprios metadados e gravação de áudio.

Pode levar até duas horas para que Webex Contact Center disponibilize um contato para Webex WFO. Às vezes, o carregamento da gravação de áudio associada ao contato pode demorar mais.

OBSERVAÇÃO

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



No entanto, nessa situação, a gravação não está em armazenamento temporário e clicar em "Restaurar" não restaura a gravação. A gravação estará disponível para reprodução somente quando o status do arquivo de áudio carregado mudar de "Arquivo ainda não carregado" para "Arquivo carregado".

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

Consultas

O segmento Webex WFO divide o contato Webex Contact Center em dois contatos que possuem o mesmo contato associado, ID.

O primeiro contato está associado ao agente que atendeu a ligação do cliente, e o segundo contato está associado ao agente que foi incluído na ligação 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 em que os agentes estavam em consulta.

Durante a consulta, Webex Contact Center grava 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 divide este contato em dois contatos, 29 e 30.

A gravação associada ao contato 29 tem duração de 00:02:21, que corresponde ao tempo total em que o agente Braun esteve conectado ao cliente. A gravação associada ao contato 30 tem uma duração de 00:00:42, que corresponde apenas ao tempo em que o Agente Hodges estava em consulta com o Agente Braun.

Ambas as gravações têm o mesmo contato associado: ID.

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

Transferências

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

Todos os segmentos de uma chamada transferida têm o mesmo contato associado: ID.

EXEMPLO

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

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

Ambas as gravações têm o mesmo contato associado: ID.

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

Conferências

O segmento Webex WFO divide o contato Webex Contact Center em dois contatos que possuem o mesmo contato associado, ID.

O primeiro contato está associado ao agente que atendeu a ligação do cliente, e o segundo contato está associado ao agente que foi incluído na ligação para uma consulta e, posteriormente, 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 em que os agentes estavam em consulta e na teleconferência.

Durante a consulta, o Webex Contact Center grava apenas o cliente, não os agentes. Durante a teleconferência, Webex Contact Center grava tanto o cliente quanto os agentes.

EXEMPLO

Webex WFO importa um contato de Webex Contact Center onde o Agente Braun consultou o Agente Hodges e depois trouxe o Agente Hodges para uma teleconferência.

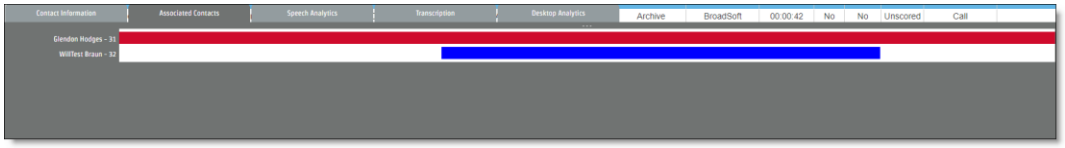
Webex WFO segmenta este contato em dois contatos, 31 e 32. A gravação do contato 31 tem duração de 00:02:09, que corresponde ao tempo total em que o Agente Braun esteve conectado ao cliente. A gravação do contato 32 tem duração de 00:01:00, que corresponde apenas ao tempo em que o Agente Hodges estava em consulta e, em seguida, em uma teleconferência com o Agente Braun.

Ambas as gravações têm o mesmo contato associado: ID.

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

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

A imagem a seguir mostra o reprodutor de mídia quando o contato 31 é selecionado. A partir dos Contatos Associados Tab, o contato 32 também pode ser selecionado e reproduzido.



Metadados de contato

Webex WFO não importa nenhum metadado personalizado de Webex Contact Center 1.0, incluindo os seguintes:

- Dados associados à chamada
- Códigos de conclusão

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

Webex CC	QM
Agente	Sobrenome, Nome
ANI	Número de chamada
DNI	Número chamado

Webex CC	QM
Data	Data, Hora
TID do usuário	Agente ACD ID
ID da Sessão	Contato associado ID

Webex WFO suporta mapeamento de metadados personalizados para CWCC 2.0. Ver Sincronizar metadados com Webex WFO Para obter mais informações.

Dados clássicos WFM para 1.0

O WFM permite agendar agentes e prever as necessidades de agendamento de agentes, além de monitorar se seus agentes estão cumprindo seus cronogramas.

Dados históricos

Webex WFO importa dados históricos para filas de serviço e agentes por meio de quatro solicitações API. Pode levar até duas horas para que os dados históricos de Webex Contact Center estejam disponíveis em Webex WFO. Os dados em tempo real não são afetados.

Dados históricos da fila de serviço

Esta solicitação API importa dados históricos para cada fila de serviço Cisco Webex Contact Center a cada intervalo de trinta minutos do dia. Alguns dados são calculados apenas no intervalo. Outros dados são calculados em intervalos.

Webex Coluna CC	Descrição
queueId_ s	A fila de serviço Webex Contact Center é ID.
Tipo de término_ s onde valor = "abandonado"	(Apenas o intervalo) O número de chamadas que foram abandonadas durante este intervalo.
tratado_ eu	(Apenas o intervalo) O número de chamadas atendidas durante este intervalo.
duraçãoDaConversa_ l contatos.	(Ao longo dos intervalos) O tempo que os agentes passaram conversando com os Que começou nesse intervalo. Formato = Milissegundos.
Duração da espera_ l	(Ao longo dos intervalos) O período de tempo que os contatos que começaram neste Os intervalos estavam em espera. Formato = Milissegundos.

Webex Coluna CC	Descrição
lado	A sessão ID.
Duração do wrapup_	(Ao longo dos intervalos) O tempo que os agentes passaram na fase de encerramento. estado após a conclusão de chamadas iniciadas nesse intervalo. Formato = Milissegundos.
Duração da fila_ serviço.	(Ao longo dos intervalos) O período de tempo que os contatos permaneceram no fila de espera para conexão com um agente. Formato =
milissegundos. isServiceLevel_i	As chamadas que atenderam ao nível de serviço durante esse intervalo.

Dados de produtividade do agente rateados por fila de serviço

Esta solicitação API importa dados históricos que não estão associados a nenhuma das filas de serviço às quais um agente é atribuído para cada intervalo de trinta minutos do dia. Em seguida, Webex WFO divide os dados pelo número de filas de serviço às quais o agente está atribuído. Todos os dados são calculados apenas no intervalo.

Webex Coluna CC	Descrição
agendId_s	O ID do agente Webex Contact Center.
Período de atividade onde currentState_s = "Ocioso"	O período de tempo que o agente permaneceu no estado ocioso. Formato = Milissegundos.
Período de atividade onde currentState_s = "Disponível"	O período de tempo que o agente permaneceu no estado Disponível. Formato = Milissegundos.
Período de atividade onde currentState_s = "em espera"	O tempo que o agente permaneceu no estado "Chamada em espera". Formatar = Milissegundos.
Intervalo de atividade onde currentState_s = "WrapUp"	O período de tempo que o agente permaneceu no estado de Encerramento (Wrap Up). Formato = Milissegundos.
Período de atividade onde currentState_s != "Disponível"	O período de tempo que o agente passou em todos os estados que não estavam disponíveis. Formato = Milissegundos.

(Apenas por intervalo) Dados de produtividade do agente por fila de serviço

Esta solicitação API importa dados históricos associados a cada uma das filas de serviço de um agente para cada intervalo de trinta minutos do dia. Todos os dados são calculados apenas em intervalos de trinta minutos.

Webex Coluna CC	Descrição
agendId_s	O agente ID.
queueId_s	A fila de serviço Webex Contact Center é ID.
Intervalo de atividade onde currentState_s = "Conectado"	O período de tempo em que o telefone do agente permaneceu conectado durante esse intervalo. Formato = Milissegundos.
Período de atividade onde currentState_s = "Tocando"	O período de tempo em que o telefone do agente permaneceu tocando durante esse intervalo. Formato = Milissegundos.

Dados de produtividade do agente (ao longo dos intervalos) por fila de serviço

Esta solicitação API importa dados históricos associados a cada uma das filas de serviço de um agente para cada intervalo de trinta minutos do dia. Todos os dados são calculados em intervalos.

Webex Coluna CC	Descrição
agendId_s	O agente ID.
queueId_s	A fila de serviço Webex Contact Center é ID.
tratado_i	O número de chamadas que foram tratadas.
duração_enrolamento_i	O tempo que os agentes passaram conversando com os contatos que começaram neste intervalo. Formato = Milissegundos.
holdDuration_l	O período de tempo em que os contatos iniciados nesse intervalo ficaram em espera. Formato = Milissegundos.
contagem_de_transferências_i	O número de chamadas que o agente transferiu.
duração_da_conversa	O tempo que o agente passou conversando com os contatos que começaram em Este intervalo. Formato = Milissegundos.

Dados em tempo real

Quando Webex Contact Center está conectado a WFM, um API atualiza Webex WFO sempre que o estado de um agente muda em Webex Contact Center Agent Desktop.. O Webex WFO mapeia o estado do agente Webex Contact Center para um estado de agente equivalente em WFM, permitindo que supervisores e gerentes monitorem a adesão à programação do agente em tempo real.

A tabela a seguir resume como os estados dos agentes em Webex Contact Center Agent Desktop são mapeados para os estados dos agentes em WFM.

Webex CC	Webex WFO
Disponível	Disponível para pronta entrega
Conectado ou conversando	Falar
Conclusão	Trabalho após o expediente
Chamada em espera	Espera
Ocioso	Não estou pronto
N/A	Desconectado (Obtido da coluna isLogout_i na resposta Webex Contact Center API)

IMPORTANTE Existe um limite de 255 caracteres que se aplica à combinação completa de todos os códigos de motivo "Não Pronto" que você está atribuindo a uma atividade ao configurar o mapeamento do estado de aderência.