Guia de Integração de Webex Calling

Primeira publicação: 16 de setembro de 2024
Última atualização: 03 de fevereiro de 2025

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

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

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

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

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

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

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

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços e números de telefone encontram-se indicados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

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

© Cisco Systems, Inc 2024, 2025. Todos os direitos reservados.

Sumário

Conteúdo 3

Público-alvo 5

Introdução 6

Cr (Gravação de chamada) e Quality Management (QM) 6

Insights 8

Visão geral da arquitetura 9

Configurar Webex Calling 11

Configurar Webex Calling no WFO Webex 19

Metadados de sincronização para Webex WFO 23

Detalhes da integração 29

Eventos de chamadas complexos 29

Sobre a sincronização 31

Limitações 34

Público-alvo

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

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

Introdução

Webex WFO é um conjunto de software wfo (unified workforce optimization, otimização da força de trabalho) que se integra com Cisco Webex Calling de fornecer gravação de chamada e insights de dados. Os detalhes em torno da integração suportada estão listados abaixo.

Cr (Gravação de chamada) e Quality Management (QM)

O Quality Management é o centro de um conjunto de otimização da força de trabalho. É o começo da trilha de dados que leva à voz do cliente. Leve o atendimento do seu cliente para o próximo nível com foco na qualidade e envolva seus agentes para a retenção da unidade.

Recursos disponíveis

Recurso momento	Com suporte	Sem suporte no
Webex WFO importa áudio gravações de Cisco Webex ligação	X	
Webex O WFO grava o áudio		X O áudio é importado de Cisco Webex Calling
Webex WFO importa tela gravações	X	
Webex armazenamento de WFO necessário para Armazenar áudio na nuvem		X
Integração nuvem-nuvem	X	
Webex WFO ingere áudio manual Pausar e retomar	X	

Recurso momento	Com suporte	Sem suporte no
Webex WFO ingere tela manual Gravação de pausas e retomar	X	
Gravação estéreo		X Webex WFO recebe somente dados monofólios de Webex Calling. Os fluxos de áudio aparecem vermelhos no media player.
Criptografia de áudio e tela gravações	X	
Controles de gravação da Web e controles de gravação API	X	
Eventos de energia de fala		X* Somente eventos de pausa são suportados.
Registra eventos de chamadas complexos	X Consulte Eventos de chamadas complexos para obter mais informações.	
Monitoramento de voz ao vivo		X
Monitoramento de tela em tempo real	X	
Sincronização suportada	X Usuários e dados do contato são sincronizados. Consultar Sobre a sincronização para obter mais informações.	
Importação de metadados de contatos	X	
Metadados personalizados	X	

*As gravações de áudio aparecem vermelhas no Media Player. Os marcadores de evento de pausa são suportados no media player. Em cenários de pausa e retomada, os marcadores de evento de pausa aparecem apenas no media player da pessoa que acionou manualmente o evento de pausa durante uma chamada. Os marcadores de evento de pausa não aparecem no media player para outros indivíduos na chamada que não dispararam manualmente o evento de pausa.

Insights

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

Recursos disponíveis

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

Visão geral da arquitetura

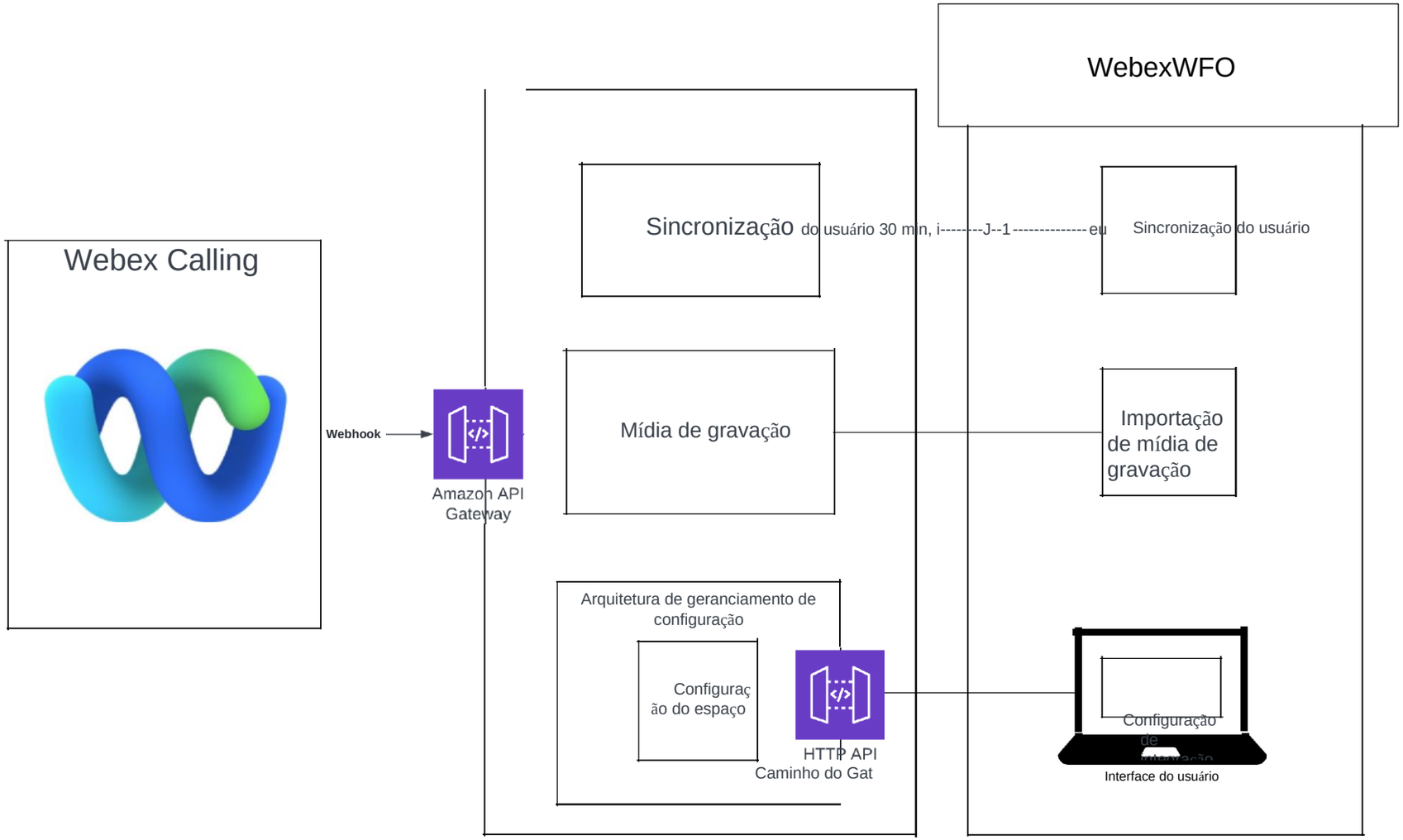
A integração entre Cisco Webex Calling e Webex WFO é apenas nuvem, e usa arquitetura sem servidor do Amazon Web Services (AWS). Isso significa que um servidor de dados não é obrigatório, pois os aplicativos e serviços são executados na nuvem. As principais funções dessa integração são sincronizar dados de contato e dados do usuário do sistema Webex Calling ao sistema Webex WFO.

Importar mídia de gravação de Webex Calling para Webex WFO é um processo iniciado por um evento. Quando uma chamada ocorre em Webex Calling, um webhook aciona a URL de destino especificada e roteia a solicitação por meio de um gateway API. Uma variedade de processos e cálculos ocorrem no AWS antes do carregamento da gravação Webex WFO. Os dados de usuário são sincronizados em intervalos de 30 minutos. As mídias de gravação e dados do usuário são associadas umas às outras usando uma ID de usuário compartilhada.

> **OBSERVAÇÃO** Pode levar até trinta minutos para que os dados do usuário apareçam nas interações listadas na página Interações Webex WFO.

Diagrama de arquitetura

O diagrama na próxima página ilustra, em um alto nível, a integração entre Cisco Webex Calling e Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Sincronização do usuário 30 min, i--------J--1---------- eu
Sincronização do usuário
Mídia de gravação
Importação de mídia de gravação
Arquitetura de geranciamento de configuração
Configuraç ão do espaço
HTTP API Caminho do Gat
Configuração de
Interface do usuário

Configurar Webex Calling

Para configurar Webex Calling, primeiro é necessário localizar e copiar o ID da organização no sistema Webex Calling. Você inserirá essas informações copiadas no Webex WFO durante um procedimento posterior que conecta seu sistema de Webex Calling com Webex WFO.

Você precisa criar e provisionar uma conta de administrador. Essa conta é usada na conexão entre o sistema Webex Calling da sua organização e o WFO Webex.

Também é necessário editar os perfis de todos os usuários cujas chamadas você deseja que Webex WFO sincronize. Os procedimentos abaixo o guiam dessas tarefas.

> **PRÁTICA RECOMENDADA** Defina Webex o nome de usuário da conta de administrador e as credenciais de senha para nunca expirar. A Cisco revoga os tokens de acesso quando as credenciais de usuário expiram. Portanto, se sua conta Cisco
> As credenciais de nome de usuário e senha expiram, então o ACD em Webex WFO precisa ser autenticado. A autenticação pode exigir um compromisso de Suporte técnico da Cisco.
> Se precisar alterar a senha, você deverá atualizar o campo Calabrio API Senha do usuário imediatamente. Consulte Configurar Webex Calling no Webex WFO para obter mais informações. Essa falha de fazer isso desfaz o processo de importação da integração.

Pré-requisitos

- Se você tiver uma integração Cisco Webex Contact Center configurada, será necessário configurar uma integração adicional Webex Calling separada. Consulte o *Cisco Webex Contact Center Guia* de Integração para obter instruções de configuração sobre essa integração.
- Você precisa de acesso ao Webex Control Hub.
- Dentro Webex Hub de controle, você precisa ter uma conta de usuário que se enquadra nos seguintes parâmetros.

  > **OBSERVAÇÃO** Essa conta de usuário será a conta de administrador usada para configurar essa integração. Os procedimentos abaixo guiarão você sobre como fornecer a essa conta o nível correto de administrador
  > Funções e permissões.

  - O nome de usuário está no formato FQDN.
  - O nome de usuário não pode ser um endereço de email pessoal.

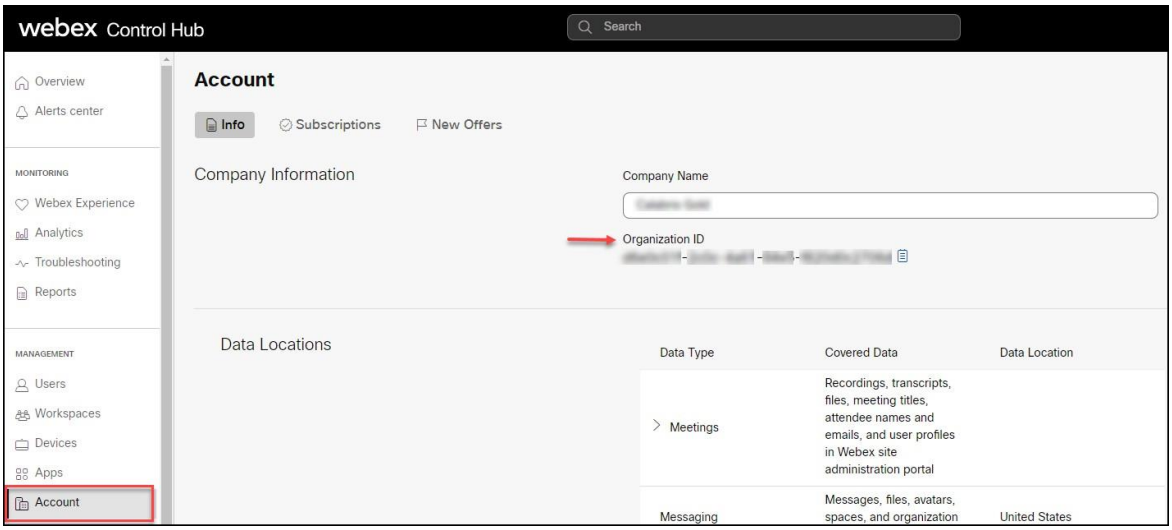
- O nome de usuário deve ser um endereço de e-mail criado usando a sincronização do Active Directory para a Cisco ou criado manualmente no portal admin da Cisco.

Procedimentos

Localizar sua ID da Organização

OBSERVAÇÃO Se a sua organização tiver uma integração com o Webex Contact Center, o ID da organização que você usar será igual para as integrações do Webex Contact Center e Webex Calling.

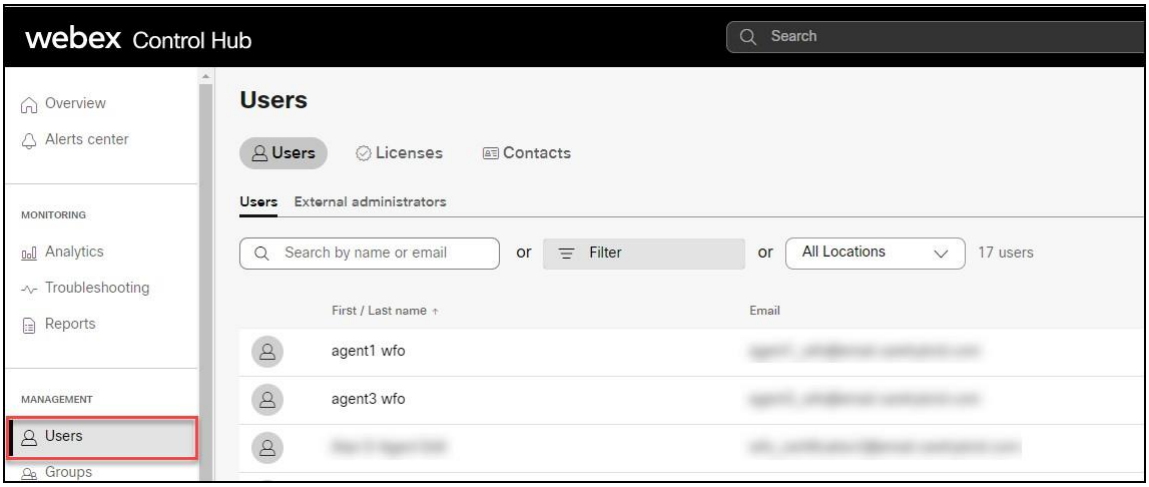
1. Acessar **Webex Hub de controle** para administradores navegando até o admin.webex.com e inserindo suas credenciais.
2. Navegue até a **página Conta** a partir da barra de navegação esquerda.
3. Copie a sua **ID** de organização e salve-a em um local de fácil acesso. Sua ID de organização da Cisco é referida como ID de espaço no Webex WFO e é necessária quando você configura a conexão para Webex Calling no WFO Webex.



Atribuir licenças e funções à conta do administrador

A conta de usuário usada neste procedimento é usada posteriormente para concluir o processo de autenticação necessário para se integrar ao WFO Webex. Portanto, este usuário deve ser um usuário autorizado com as permissões listadas neste procedimento.

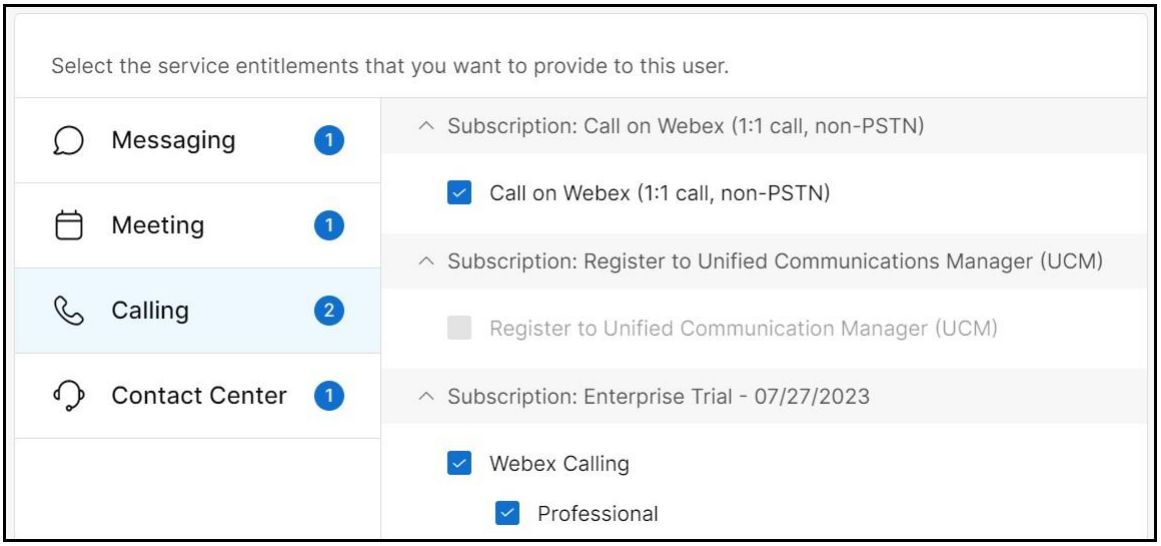
1. Clique **em Usuários** em **Gerenciamento** dentro da barra de navegação esquerda.



2. **Na página Usuários** , você pode editar um usuário existente ou criar um novo usuário. Se você decidir editar um usuário existente, siga para a próxima etapa.

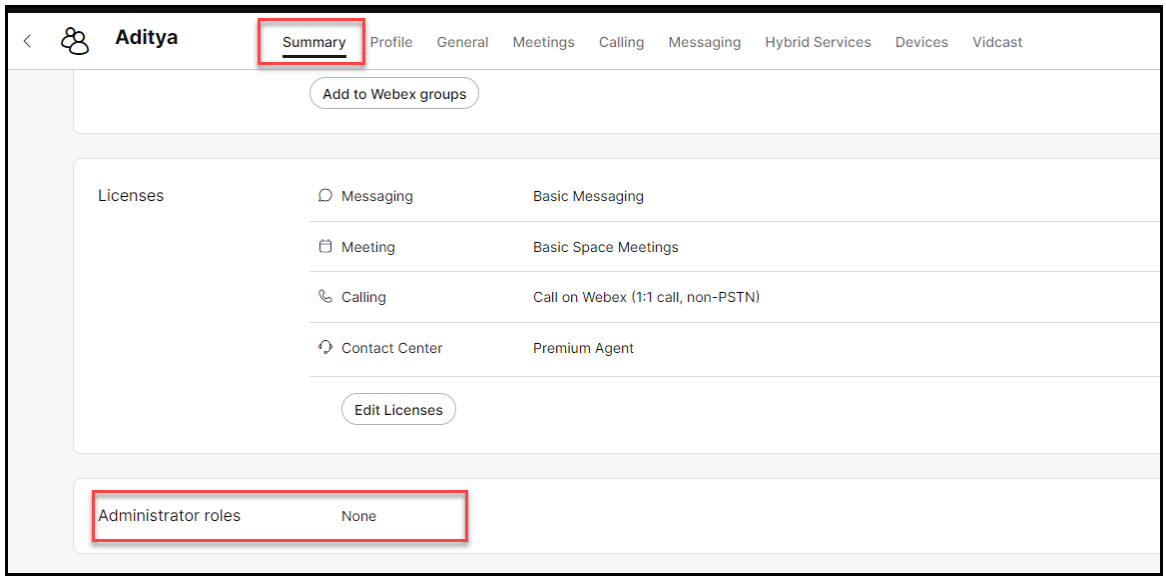
   - Como alternativa, se você decidir criar um novo usuário, clique **em Adicionar usuários** e siga as solicitações na tela. Certifique-se de que o usuário criado recentemente tenha as licenças descritas na etapa 5.

3. Selecione o usuário desejado na tabela para abrir a página de configuração desse usuário.
4. Navegue até a seção Licenças **sob a guia Resumo** do usuário **e clique** em Editar licenças **.**
5. Certifique-se de que o usuário tenha, no mínimo, as licenças de chamada listadas na tabela abaixo. Você pode optar por conceder aos usuários licenças e funções adicionais como desejar.

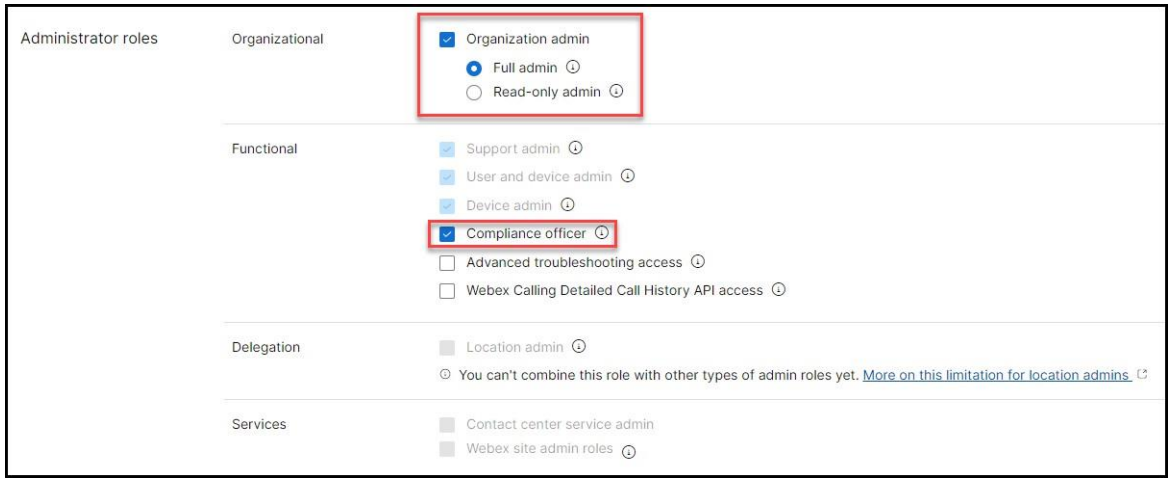


Licenças	
Chamando	Selecione a **caixa de seleção** Webex Calling seleção. Marque a **caixa de seleção Profissional** .

6. Clique **em Salvar**. A página de edição fecha e você está de volta na **guia Resumo** da página do usuário.
7. Clique **em funções** de administrador.



8. Certifique-se de que o usuário tenha, no mínimo, as funções listadas na tabela abaixo.



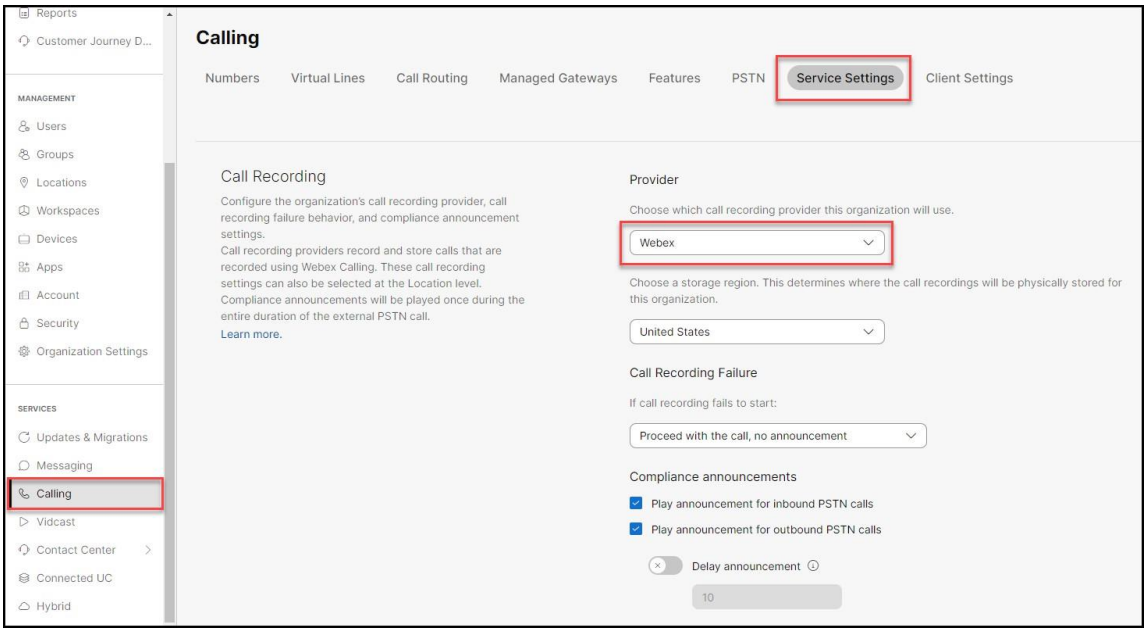
Funções de administrador	
Organizacional	Marque a caixa de seleção Administrador **da** organização. Selecione **Administrador completo**.
Funcional	Marque a **caixa de seleção Diretor** de conformidade.

9. Clique **em Salvar**.

> **OBSERVAÇÃO** Você posteriormente digitará o nome de usuário para essa conta no **campo Nome** de usuário durante o
> Configure Webex Calling no procedimento Webex WFO .

Configurar Webex como o provedor de gravação de chamadas da sua organização

1. Clique **em Chamar** em **Serviços** na barra de navegação esquerda. A **página Chamada** é aberta.
2. Clique na **guia Configurações** de serviço na parte superior da **página Chamada** .
3. Role para baixo até a seção Gravação **de** chamada.
4. Selecione **Webex** na **lista suspensa Provedor** .



5. Clique **em Salvar**.

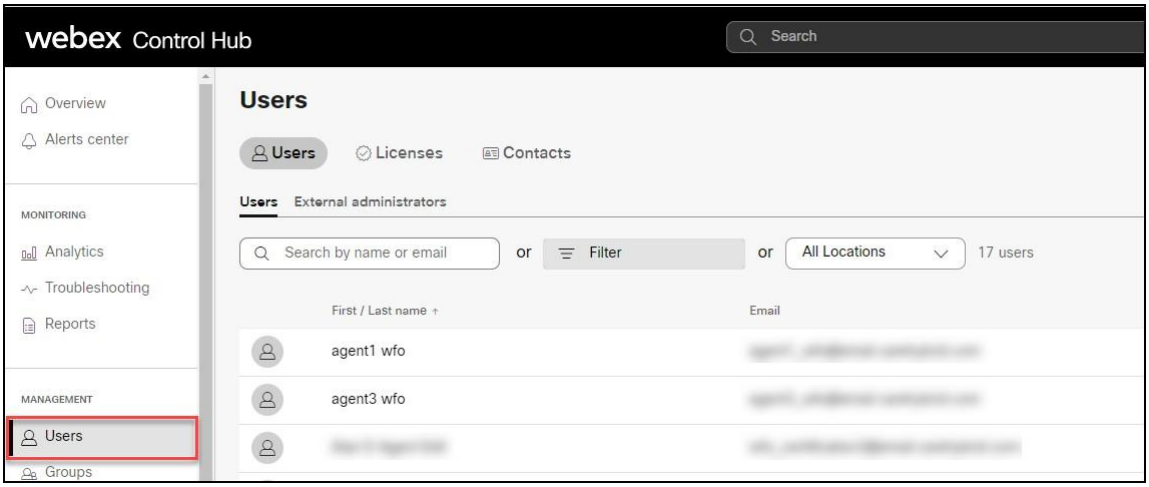
Configurar usuários cujas chamadas você deseja gravar

Este procedimento detalha como provisionar a licença de chamada profissional e ativar a gravação de chamada para usuários cujos dados você deseja sincronizar Webex WFO.

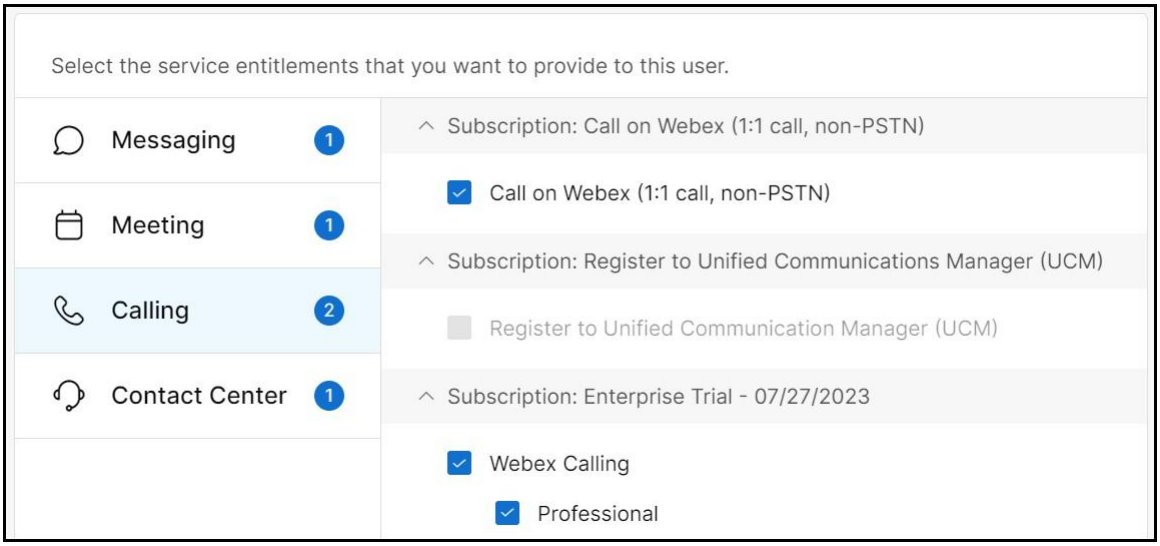
IMPORTANTE Webex o WFO sincroniza apenas os usuários que têm a licença de chamada profissional e estão com a gravação de chamada ativada. Se um usuário do Webex Calling não tiver a licença de chamada profissional

E gravação de chamada ativada, essa conta de usuário e suas gravações não são sincronizadas com Webex WFO.

1. Clique **em Usuários** em **Gerenciamento** dentro da barra de navegação esquerda.

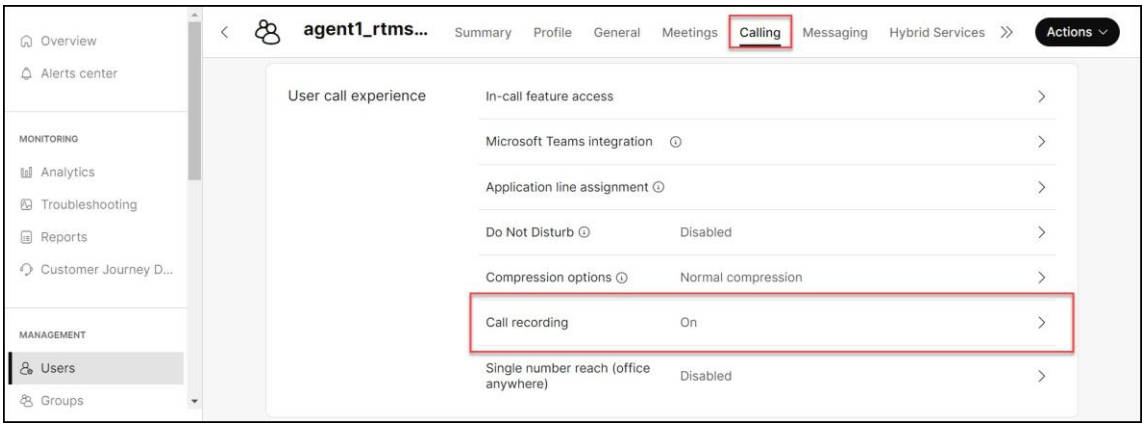


2. **Na página Usuários** , selecione o usuário desejado na tabela para abrir a página de configuração desse usuário.
3. Navegue até a **seção Licenças** e clique **em Editar licenças**.
4. Certifique-se de que o usuário tenha, no mínimo, as licenças de chamada listadas na tabela abaixo. Você pode optar por conceder aos usuários licenças e funções adicionais como desejar.

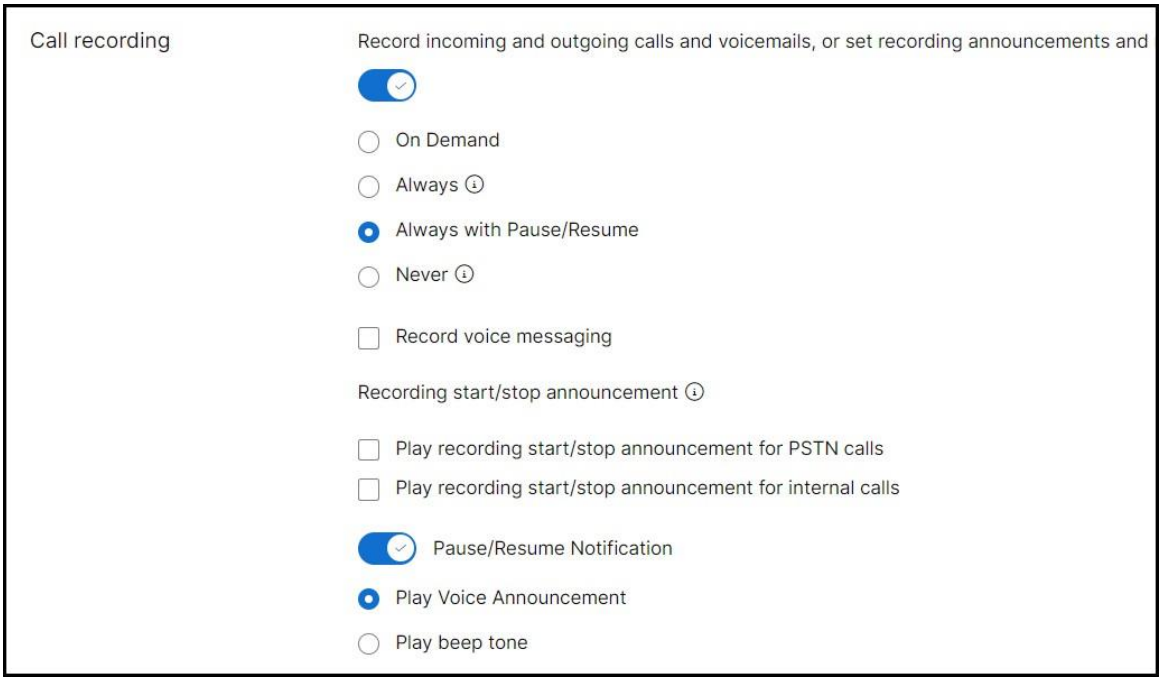


Licenças	
Chamando	Selecione a Webex Calling caixa de seleção. Marque a caixa de seleção **Profissional** .

5. Clique **em Salvar**. A página de edição será fechada.
6. Navegue até a guia **Chamada** .
7. Role para baixo até a seção Experiência **da chamada do** usuário e clique **em Gravação de chamada**.



8. Ative a alternância para **gravar chamadas recebidas e efetuadas e mensagens de voz ou defina avisos de gravação e notificações**.



9. Selecione **Sempre com Pausar/Retomar**.
10. Ative a alternância para **Pausar/Continuar a notificação**.
11. Selecione **Reproduzir aviso de voz**.
12. Clique **em Salvar**.

Configurar Webex Calling no WFO Webex

Este tópico explica como configurar a conexão entre o Cisco Webex Calling e o WFO Webex.

Pré-requisitos

- Seu espaço Webex WFO está on-line.
- Você concluiu com êxito todos os procedimentos de configuração Webex Calling detalhados na Configure Webex Calling tópico.

Procedimentos

PRÁTICA RECOMENDADA Configure Webex Calling em uma sessão privada do navegador, como modo incognito em um navegador Google Chrome ou Microsoft Edge.

Configurar Cisco Webex Calling como uma ACD

1. No Webex WFO, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do sistema> **ACD Configuração**.
2. Clique **em Adicionar**. A **janela ACD Detalhes** é aberta.
3. Selecione **Cisco Webex Calling** a lista suspensa Selecionar ACD.
4. Clique **em OK** e a **Cisco Webex Calling** página é aberta.
5. Configure os campos a seguir, conforme descrito.

Campo	Configuração
Nome do ACD	Insira um nome exclusivo para a ACD.
Nome de usuário	Digite o nome de usuário Webex Calling. Esse é um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas no Webex Calling.
URL do API	Insira **https://webexapis.com** na caixa de texto. Esta é a URL completa da Cisco Webex Calling API, incluindo o protocolo

Campo	Configuração
	identificador. Não é específico por região.
ID do Espaço	Digite a ID da Organização da Webex Calling conta de espaço. Consulte o procedimento "Localizar sua ID de organização" em Configurar Webex Chamadas.
Nome de usuário do Cisco API	**IMPORTANTE** Você deve atribuir a função de agente e de administrador a esta conta de administrador do espaço. Se você Se não o fizer, as chamadas não serão importadas. Consulte o procedimento "Atribuir o agente padrão e as funções de administrador à sua conta de administrador de *espaço" no Guia* de integração Webex Calling para obter mais informações. 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 da Cisco para obter ajuda na criação desta conta de administrador do espaço. Consulte Criar um usuário API e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações.
Senha do usuário do Cisco API	A senha da conta de serviço Webex WFO. **IMPORTANTE** Se você alterar o nome de usuário ou a senha do administrador do Webex Calling, é necessário efetuar imediatamente as mesmas alterações para os campos Nome de usuário do API Calabrio e Senha de usuário API Calabrio.
Mapeamento de metadados	(Opcional) Permite mapear metadados de Webex Calling para personalizar

Campo	Configuração
	Rótulos de metadados em Webex WFO. Webex Calling os valores de metadados são sincronizados com os contatos Webex Calling Webex WFO. Os valores de metadados Webex Calling são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Gerenciador de > de metadados). Depois de mapeado com êxito, é possível usar metadados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato Webex WFO. Os campos de metadados estão na guia Informações de contato da página Media Player (interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.
Ativar configurações do Webhook	**IMPORTANTE** Não marque essa caixa de seleção até salvar a configuração do Webex Calling ACD. Um webhook pode ser configurado somente uma vez e somente depois de concluir o procedimento de configuração Webex Calling ACD. Criar webhook—Ativa uma função de retorno de chamada que permite que Webex Calling e Webex WFO se comuniquem usando APIs.
URL de autorização	**OBSERVAÇÃO** Esta seção aparece apenas quando você edita uma ACD existente. Ela não aparece quando você cria uma nova ACD. Webex WFO se conecta a Webex Calling por um token de acesso a cada doze horas. Se ocorrer uma falha de atualização de token, o processo OAuth será quebrado. A configuração dessa configuração permite que seu sistema restabelece a autenticação OAuth no caso de uma falha de atualização de token no máximo sessenta dias. Uma falha de atualização de token pode ocorrer por várias razões, como a seguinte. ▪ Alterando o endereço de e-mail da conta do administrador. ▪ Desativando a conta no Active Directory.

Campo	Configuração
	▪ Alterando a senha no Active Directory. ▪ Alternância da sincronização do Active Directory para o logon único na sua conta Cisco. ▪ Alteração de domínios.

6. Clique **em Salvar**.
7. Você é redirecionado para Cisco Webex Control Hub para concluir o processo de autenticação. Insira suas credenciais de Cisco Webex Calling e clique **em** Fazer login. Siga os avisos na tela para aceitar a conexão.

> **OBSERVAÇÃO** Esse processo gera um token de acesso no sistema para autenticar o usuário para o sistema Cisco Webex Calling da sua organização.

Criar e ativar um webhook

1. Na página Configuração do Webex Calling ACD, clique na caixa de seleção Ativar Configurações **do** Webhook. O **botão Criar webhook** é exibido.
2. Clique no **botão Criar gancho** . Se for bem-sucedido, uma mensagem informando: "Webhook criado com sucesso!" aparece.

> **IMPORTANTE** Não exclua o webhook dentro do portal do desenvolvedor da Cisco porque isso quebraria a conexão.

3. Clique **em Salvar**.

Atribua as funções de agente e administrador padrão à sua conta de administrador do espaço

1. Navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **A configuração** do usuário> **Users**.
2. Selecione **Editar um usuário** existente em **O que você deseja fazer?**.
3. Use a **lista suspensa Selecionar usuário na** seção Informações **de usuário** e procure o nome de usuário da conta de administrador do espaço que você inseriu no campo Nome de usuário do API Calabrio no início, procedimento "Configure Cisco Webex Calling como um ACD".

4. Vá para a **seção Funções** e selecione a função de agente padrão e as funções de supervisor padrão na **Coluna disponível** .
5. Clique na seta preta voltada para a direita para mover a função padrão do agente da **coluna Disponível** para a **Coluna atribuída** .
6. Clique **em Salvar**.

(Opcional) Excluir indivíduos de terem suas gravações sincronizadas em Webex WFO

Existem duas opções disponíveis se você não quiser que determinados indivíduos sejam gravados no Webex Calling ou se desejar que suas gravações sejam excluídas imediatamente no Webex WFO.

- A opção preferencial é não gravar determinados indivíduos modificando suas permissões no sistema Webex Hub de controle. Webex o WFO importa apenas chamadas de Webex Calling; portanto, você deve modificar as permissões desses usuários diretamente no seu sistema Webex Control Hub para excluí-las de serem gravadas. Assegure-se de que os usuários não tenham a licença profissional atribuída ou a gravação de chamada ativada. Consulte "Configurar usuários cujas chamadas você deseja gravar" na Configuração Webex Calling para saber onde remover a licença profissional e desabilitar a gravação de chamada.
- A segunda opção é usar QM Fluxos de Trabalho para excluir imediatamente as gravações assim que elas forem importadas Webex WFO. Se desejar que as chamadas importadas sejam excluídas imediatamente depois de importadas Webex WFO, configure QM fluxos de trabalho que excluem automaticamente as gravações com base nas regras do fluxo de trabalho. Consulte os artigos de ajuda a seguir para obter mais informações sobre como criar fluxos de trabalho QM.
    - QM guia de referência rápida dos fluxos de trabalho
    - Automatizar fluxos de trabalho de QM
    - Como funciona a administração do fluxo de trabalho

Metadados de sincronização para Webex WFO

Este tópico detalha os procedimentos de coleta e formatação de metadados da Webex Calling, criando rótulos de metadados no Webex Gerenciador de metadados de WFO e, em seguida, mapeando os metadados de Webex Calling para Webex rótulos de metadados de WFO. Depois de mapear com êxito metadados personalizados de Webex Calling a rótulos de metadados em Webex WFO, é possível usar os metadados mapeados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato Webex WFO. Localize os campos de metadados no painel Detalhes do Media Player (localizado na página Interações > abra o painel Detalhes > contato), onde é possível visualizar ou excluir campos de metadados.

Pré-requisitos

- Webex Calling deve ser configurado como um ACD no WFO Webex.
- Você deve ter as seguintes permissões.
  - Administrar Campos de Metadados
  - Exibir metadados personalizados
  - Editar Metadados Personalizados
  - Administrar configuração de ACD

Local da página

- Gerenciamento de aplicativos > QM Gerenciador de metadados de > de configuração (para criar rótulos de metadados)
- Gerenciamento de aplicativos > > Webex Calling de configuração da configura > ACD ção do sistema (Para mapear Webex Calling metadados e metadados em Webex WFO)
- Guia Interações (Para visualizar metadados personalizados associados às gravações)

Procedimentos

Coletar e formatar metadados

Este procedimento detalha como coletar e formatar metadados apropriados de Webex Calling antes de mapeá-los para Webex rótulos de metadados de WFO. Webex WFO oferece suporte a metadados baseados em texto. Outros tipos de metadados, como datas, hiperlinks e números, não são suportados.

1. Consulte o Guia de Documentação de Metadados Consolidado e Amostras da Cisco para obter uma lista de campos de metadados suportados. Determine quais campos você deseja mapear.
2. Formate os campos exatamente como eles são escritos. Os campos diferenciam maiúsculas de minúsculas. Não adicione espaçamento.

   campo

   EXEMPLO Para mapear a ID da organização, formato como este,orgId . Não é assim, OrgID.
3. Se os metadados tiverem um sub-campo, separe o campo e o sub-campo com um período.

   campo.sub-campo

> **EXEMPLO** Para mapear a ID de gravação de chamada, formate o campo serviceData e o sub-campo CallRecordingId como este.
> serviceData.callRecordingId

Criar rótulos de metadados no Gerenciador de metadados

Para poder mapear metadados na página Configuração de Webex Calling ACD, você deve primeiro criar e configurar rótulos de metadados na página Gerenciador de metadados.

1. Navegue até **Webex WFO** > **Aplicativo do** aplicativo> **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Preencha os campos conforme descrito abaixo.

> **OBSERVAÇÃO** É preciso selecionar **Texto** na **lista suspensa Tipo** de metadados na página Gerenciador de metadados para mapear metadados. Configure todos os outros campos na página Gerenciador de metadados conforme desejado.

Campo	Descrição
Chave de metadados	(Gerado automaticamente) Um identificador exclusivo para os metadados , usado por APIs. A chave de metadados é gerada com base no texto inserido no campo Rótulo dos metadados. Os espaços são substituídos por hífens e a "tecla" é adicionada no final. Por exemplo, se você inserir **um texto** de exemplo no campo Rótulo dos metadados, o campo Chave de metadados exibirá **texto-exemplo**. O campo Chave de metadados não permite e comerciais (&) nem sinais iguais (=). Se esses símbolos aparecerem no campo Rótulo dos metadados, eles serão removidos automaticamente no campo Chave de metadados. Número máx. de caracteres = 39.
Rótulo do metadados	O nome associado ao campo de metadados exibido no Resultados da pesquisa e informações de contato.
Tipo de metadados	O tipo de informação contido no campo de metadados: data, Hiperlink, número ou texto.

Campo	Descrição
Dados do ACD	Esse campo só se aplica a implantações locais de Webex WFO. Identifica os metadados importados da ACD. Webex WFO reconcilia ACD dados, correspondendo informações de contato em Webex WFO com informações de chamadas armazenadas no ACD e altera as informações de contato no Webex WFO. Os dados são atualizados periodicamente. Ao mapear metadados para ACD Dados, selecione Texto no campo Tipo.
Chave do Data Explorer	(Opcional) Um identificador exclusivo para mapear metadados com dados Explorador. É possível mapear até 20 campos de metadados com o Data Explorer.
Caixa de seleção criptografada contatos	(Opcional) Selecione esta opção se quiser gerar relatórios sobre Com base em campos de metadados personalizados. Se você selecionar essa caixa, Webex o WFO criptografa os metadados quando armazenados. A caixa de seleção Criptografada será habilitada somente se a caixa de seleção Exportável estiver desmarcada. **OBSERVAÇÃO** Não é possível pesquisar metadados criptografados.
Caixa de seleção exportável WFO ou	Se selecionado, você pode exportar os metadados por meio de Webex Um API. Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
Somente leitura ou editar	Se selecionada, a metatdata será somente leitura. Você não pode adicionar Metadados de um contato por meio de Webex WFO. **OBSERVAÇÃO** Se os metadados estiverem ACD dados, essa caixa de seleção será marcada por padrão e estará desativada.

3. Clique **em Salvar**.

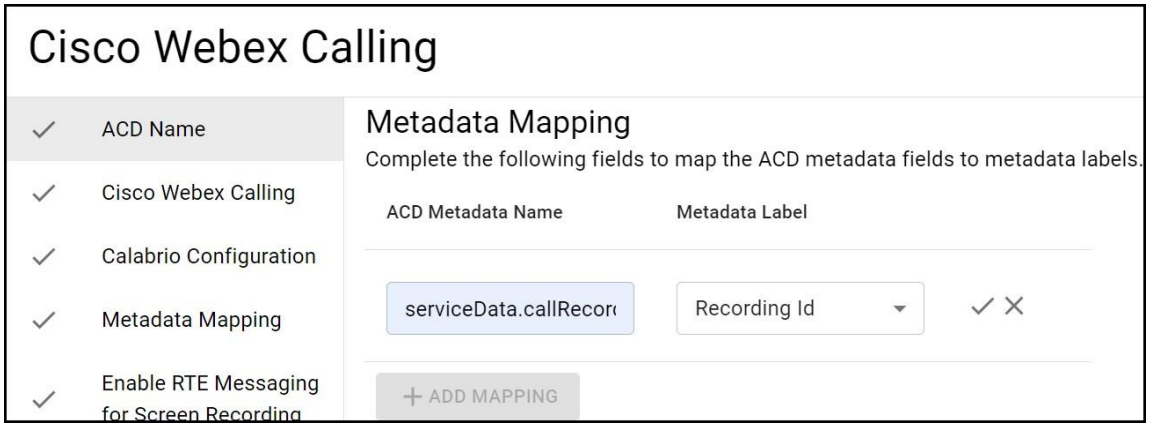
Mapear valores de metadados para rótulos de metadados

Siga este procedimento para mapear metadados entre Webex Calling e Webex rótulos dos metadados do WFO uns com

os outros.

1. Navegue até **Webex WFO** > **Aplicativo Management** > **Global** > **A configuração** do sistema> **ACD Configuração**.
2. Em **Selecionar ACD**, clique em **Adicionar**.
3. Selecione **Webex Calling a** lista **Selecionar ACD** escuta e clique **em Ok**. O **Webex Calling** Abre a página.
4. **Na seção Mapeamento** de metadados, clique **em Adicionar mapeamento**.
5. Na caixa **de texto em ACD Nome** dos metadados, insira um valor de metadados. Este campo diferencia maiúsculas e minúsculas e sua entrada deve corresponder exatamente ao tipo de cadeia de caracteres.
6. Clique na lista suspensa na coluna Rótulo **dos** metadados e selecione um rótulo de metadados na lista de opções. A lista de opções corresponde à tabela dos rótulos dos metadados na página Gerenciador de metadados.

   EXEMPLO Na imagem de exemplo abaixo de serviceData.callRecordingId está mapeada para um rótulo de metadados.



7. Clique no ícone de verificação para salvar o mapeamento de metadados.
8. (Opcional) Clique **em Adicionar mapeamento** para adicionar mapeamentos de metadados adicionais e repita conforme desejado.
9. Clique **em Salvar**.

Visualizar metadados personalizados associados às gravações

1. Clique na guia **Interações** na barra de navegação superior.
2. Clique no **ícone de opções** de lista no canto superior direito.

3. Na lista suspensa, clique **em Mostrar/Ocultar colunas**. A janela Mostrar/Ocultar colunas é aberta.
4. Encontre a **seção** Metadados personalizados **em colunas Ocultas**.
5. Selecione os valores de metadados personalizados que deseja mostrar na **página Interações** . Os metadados selecionados aparecem na **tabela De colunas Mostradas** .
6. Clique **em Aplicar**.

Tópicos relacionados

- Campos de geranciamento de metadados
- Explorar dados associados a um contato
- Editar metadados personalizados associados a um contato

Detalhes da integração

Este capítulo contém informações adicionais sobre sincronização, eventos de chamadas complexas, mapeamentos de dados e muito mais.

Eventos de chamadas complexos

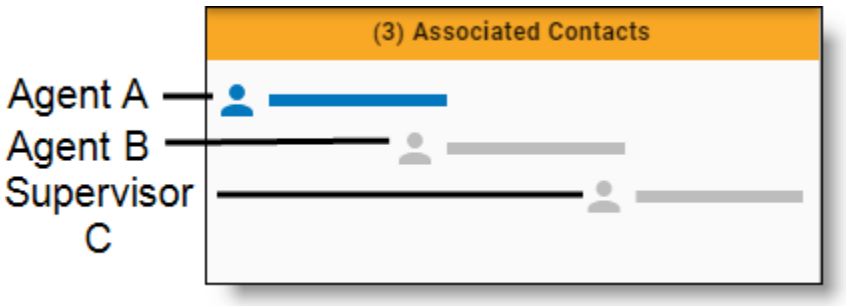
Este tópico descreve como Webex WFO lida com cenários complexos de chamadas. Os cenários complexos de chamadas são várias ações que podem ocorrer durante uma chamada. Elas incluem transferências, conferências, esperas e chamadas estacionadas. Em Cisco Webex Calling, um segmento de chamada é formado quando há uma mudança de participante, como quando um usuário ingressa em uma chamada para uma consulta.

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

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

EXEMPLO

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



Tipos de evento de chamada complexos

- Transferências — Webex O WFO segmenta a chamada pelo número de vezes que ela foi transferida. Para cada transferência, Webex WFO cria um contato separado e associa cada contato ao usuário que tratou desse segmento da chamada transferida.
- Conferências — Webex O WFO segmenta a chamada original em dois contatos. O primeiro contato no Webex WFO é associado ao usuário que atendeu a chamada do cliente. O segundo contato é associado ao usuário que foi trazido para a chamada. A gravação do contato do primeiro usuário abrange todo o tempo que o usuário está envolvido na chamada. A gravação do segundo contato abrange apenas o tempo em que o segundo usuário ingressou na chamada.
- Frio (cego) — Webex WFO usa "frio (cego)" para descrever os cenários de transferência e conferência. Esse descritor envolve rotear uma chamada existente diretamente para um usuário adicional, sem qualquer comunicação entre os dois usuários antes que a transferência ou a conferência ocorra.
- Quente — Webex O WFO usa "quente" para descrever os cenários de transferência e conferência. Esse descritor significa que o primeiro usuário falará com o segundo usuário para fornecer informações relevantes sobre contexto e plano de fundo antes da transferência ou conferência. A parte de consulta de uma transferência quente ou conferência é incluída nas gravações de contato.
- Parques — Em cenários estacionados Webex O WFO segmenta a chamada em dois contatos. A gravação do primeiro contato abrange a hora antes da chamada ser estacionada. A gravação do segundo contato abrange o tempo após a chamada ter sido recuperada do estacionamento. O estacionamento de uma chamada encerra um contato e recuperar uma chamada estacionada cria um novo contato.
- Consultas — O primeiro contato é associado ao usuário que atendeu à chamada do cliente, e o segundo contato é associado ao usuário 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 usuários estavam consultando.

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

Tipo	Com suporte	Descrição
Chamada aceita/encerrada nenhum	Sim	Um usuário aceita uma chamada do cliente, e a chamada é encerrada sem Eventos de chamadas, como esperas ou transferências, que estão ocorrendo.
Chamada aceita/encerrada - interna	Sim	Um usuário aceita uma chamada de outro usuário da mesma organização.

Tipo	Com suporte	Descrição
Espera/Contin.	Sim	Um cliente é colocado em espera. A música Em espera é reproduzida no leg do cliente da chamada. **OBSERVAÇÃO Os** eventos energéticos do discurso, incluindo marcadores de espera, não são suportados para essa integração.
Pausar e retomar (manual)	Sim	Uma chamada é pausada. Pausar e retomar adesões ao PCI padrões de conformidade. Ao contrário da espera/retomada, nenhuma música em espera é reproduzida no leg do cliente da chamada; somente o silêncio é ouvido. Um usuário deve acionar manualmente a pausa e retomar dentro de suas Cisco Webex Calling sistema e Webex WFO reconhece o gatilho manual.
Transferência com frio (cego) Transferência morna	Sim	Uma chamada é transferida de um usuário para outro usuário.
Conferência fria Conferência quente	Sim	Uma interação de chamada com dois ou mais usuários.
Parque*	Sim	Uma chamada é colocada em espera (estacionada) e a chamada pode ser atendida (recuperado) pelo mesmo usuário ou por outro usuário.
Fila de chamadas	Sim	Os chamadores esperam sua vez de serem atendidos quando todos estiverem disponíveis representantes estão ocupados.

* A caça e a hotelagem também são cenários suportados.

Sobre a sincronização

Esta seção explica como os dados do usuário e os dados de contato do Webex Calling sincronizam com o WFO Webex.

IMPORTANTE Se um usuário do Webex Calling não tiver nenhuma gravação e não tiver as configurações adequadas configuradas (consulte Configurar Webex Calling), o usuário não será sincronizado com Webex WFO.

Quando uma Webex Calling gravação é detectada para uma conta de usuário configurada corretamente, Webex o WFO a detecta, sincroniza-a em Webex WFO e cria um Webex perfil de usuário WFO para esse usuário.

- Usuários, gravações e dados de gravação são sincronizados em intervalos de trinta minutos.
- O valor de ID de um usuário em Webex Calling mapeia para o Webex valor de ID ACD agente do WFO.
- Os usuários que você cria no Webex WFO são mantidos apenas no Webex WFO e não são sincronizados de volta com Webex Calling. A sincronização de fluxos de dados é originada exclusivamente da Webex Calling para a Webex WFO.
- As relações hierárquicas na Webex Calling entre agentes e supervisores não são preservadas na Webex WFO.
- Webex O WFO importa gravações de Webex Calling e as importações exigem tempo de processamento antes de elas estarem disponíveis no WFO Webex.

As tabelas abaixo detalham quando a integração detecta uma alteração no Webex Calling, qual a alteração resultante na Webex WFO.

Sincronização do usuário

Quando há dados novos ou modificados Webex Calling usuário, o serviço de sincronização os detecta em intervalos de trinta minutos e faz várias alterações no WFO Webex. A tabela a seguir resume essas alterações.

OBSERVAÇÃO Webex Calling os usuários devem ter as configurações Webex Do Hub de Controle detalhadas no procedimento "Configurar usuários cujas chamadas você deseja gravar" em Configurar Webex Calling ser sincronizados.

Ação na Webex Calling	Alteração resultante no WFO Webex
Um novo usuário que possui uma gravação é adicionado. O serviço de sincronização identifica os três campos a seguir. ▪ Nome ▪ Sobrenome ▪ ID de usuário	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização atualiza os seguintes dados para o novo perfil WFO Webex do usuário. ▪ Nome ▪ Sobrenome ▪ ID do ACD do Agente
O nome ou sobrenome do usuário é alterado.	O nome ou sobrenome do usuário é alterado.
Usuário é excluído.	Usuário desativado. Um registro do usuário desativado ainda existe no Webex O WFO.

Ação na Webex Calling	Alteração resultante no WFO Webex
A função de usuário é atribuída a um agente, supervisor ou administrador.	O usuário recebe a função de agente padrão, independentemente da função no Webex Calling. Consulte Criar e editar usuários para saber como alterar a função de um usuário.

Equipes

Em Webex Calling, o conceito de uma equipe (uma coleção de agentes) não existe. Portanto, quando Webex Calling usuários são sincronizados, eles são atribuídos à equipe padrão no Webex WFO. Consulte Criar e editar usuários para saber como mover um usuário da equipe padrão e Gerenciar equipes para saber mais sobre como configurar e personalizar equipes.

Um usuário pode pertencer apenas a uma equipe no WFO Webex.

Sincronização de dados de contato

Quando um contato é detectado em Webex Calling, Webex WFO executa as ações resultantes.

OBSERVAÇÃO No caso de interrupções ou falhas, Webex O WFO tem um processo de recuperação para evitar perda de dados.

Ação na Webex Calling	Ação resultante no WFO Webex
Um contato (por exemplo, uma chamada telefônica) está concluído.	Sincroniza a gravação. ▪ Se o usuário que lida com o contato não existir na Webex WFO, Webex WFO criará um perfil de usuário para o usuário e um contato que inclua a gravação e seus dados na página Interações. ▪ Se o usuário que lida com o contato existir na Webex WFO, Webex WFO criará um contato dessa gravação e seus dados na página Interações. Consulte os contatos do Play para obter mais informações sobre a página Interações.

Limitações

- Cada chamada nova gera um ID de sessão, o que faz com que várias IDs de sessão se formem e isso resulta em várias interações de chamada desorganizando o Webex interface WFO. Em alguns casos, Webex WFO não consegue mostrar todas as interações em uma interface de gravação.
- Webex O WFO recebe apenas chamadas monofólios de Webex Calling. Portanto, não são suportados recursos como suporte total de evento de energia de discurso, transcrições e outros recursos de análise. Os fluxos de áudio aparecem vermelhos no media player.
- Os dados de contato, incluindo gravações e gravações de tela, estão disponíveis para pernas da chamada transferidas quando a transferência é interna. Os dados de contato não estão disponíveis para pernas da chamada transferida quando a transferência é para uma organização externa.
- Eventos de energia de discurso não são suportados, com exceção de eventos de pausa. Os eventos de energia do discurso pausam aparecem no media player específicos para o cenário detalhado abaixo.
    - Os marcadores de evento de pausa são suportados no media player. Em cenários de pausa e retomada, os marcadores de evento de pausa aparecem apenas no media player da pessoa que acionou manualmente o evento de pausa durante uma chamada. Os marcadores de evento de pausa não aparecem no media player para outros indivíduos na chamada que não dispararam manualmente o evento de pausa.