Webex WFO și Webex Contact Center Ghid de integrare

Pentru implementări cu noul WFM

Prima publicare: 20 iulie 2021
Ultima actualizare: 11 noiembrie 2025

Sediu Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 SUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-PLASE (6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE. LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea Cisco TCP comprimare antet este o adaptare a unui program dezvoltat de universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte a versiunii de domeniu public UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂREI ALTE GARANȚII DE AICI, TOATE FIȘIERELE DOCUMENT ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile imprimate și exemplarele soft duplicat ale acestui document sunt considerate necontrolate. Consultați versiunea curentă online pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele și numerele de telefon sunt listate pe site-ul Cisco la www.cisco.com/go/offices.

Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vedea o listă cu mărcile comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Audienţă

- Caracteristicile disponibile și nedisponibile ale integrării
- Caracteristicile acceptate și neacceptate ale integrării
- Prezentare generală a arhitecturii la nivel înalt
- Proceduri de configurare
- Detalii specifice de integrare

Acest ghid de integrare este conceput în principal pentru clienți, precum și pentru partenerii oficiali Cisco care instalează și configurează de obicei Webex WFO pentru clienți. În plus, inginerii de implementare Cisco, inginerii de asistență, inginerii de vânzări, dezvoltarea și marketingul pot găsi informații utile în acest ghid.

Cisco Webex Contact Center Prezentare generală 1.0 și 2.0

Există două versiuni ale integrării între Webex WFO și Cisco Webex Contact Center (CWCC). Aceste versiuni sunt CWCC versiunea 1.0 și CWCC versiunea 2.0. Aceste versiuni sunt compatibile cu diferite seturi de API-uri numite API-uri 1.0 (moștenite), API-uri CMSv2 (API-uri de tranziție care sunt utilizate pentru tranziția implementărilor CWCC 1.0 la CWCC 2.0) și 2.0 (API-uri programatice).

Consultați Proceduri de configurare pentru mai multe informații despre procedura de urmat, în funcție de API-urile utilizate de implementare.

IMPORTANT CWCC 1.0 apare în produsul Webex WFO ca Cisco Customer Journey Platform.

Disponibilitatea versiunilor și a caracteristicilor

Versiune și caracteristică	CWCC 1.0 cu CMSv1 moștenit Api	CWCC 1,0 până la 2,0 cu API-uri CMSv2	CWCC 2.0 cu moștenire API-uri CMSv1	CWCC 2.0 cu Programatice Api
Înregistrare stereo	N/A	Disponibil	Disponibil	Disponibil
Pauză și reluare audio (numai manual)**	Disponibil	Disponibil	Disponibil	Disponibil
Pauză și reluare înregistrare ecran (numai manual)**	Disponibil	Disponibil	N/A	Disponibil

NOTĂ: Pentru pauze (evenimente în așteptare) Webex WFO inserează tăcerea pentru înregistrările audio și inserează un ecran gol pentru înregistrările de pe ecran.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) are două opțiuni pentru pauză și reluare. O opțiune este pentru pauză și reluare manuală, care utilizează Cisco Agent Desktop. A doua opțiune este pentru pauză și reluare automată, care necesită API-uri Cisco. Pentru opțiunea bazată pe API, comenzile API trebuie trimise către Cisco Smart

Software desktop pentru ca acesta să redacteze sunetul. Conținutul audio redactat din datele despre pauză și reluare este sincronizat de la CWCC la Webex WFO. După ce Webex WFO ingerează sunetul redactat, dacă este implicată înregistrarea ecranului, Webex WFO redactează automat ecranul pe baza sunetului redactat înainte ca contactul să fie prezentat în Webex WFO. Atât opțiunile de pauză și reluare manuală, cât și cele automate necesită ca utilizatorul să aibă instalat software-ul Cisco Agent Desktop. Opțiunile de pauză și reluare manuală și automată Webex WFO nu se aplică integrării CWCC. Webex WFO Pauză și reluare automată nu este disponibilă, deoarece semnalul RTP, care este necesar pentru evenimentele automate Webex WFO inițiate, nu trece prin Webex WFO.

IMPORTANT : Pauza și reluarea trebuie să fie activate de Cisco. Vă rugăm să contactați managerul de cont Cisco pentru a solicita acces.

Introducere

Webex WFO este o suită software unificată de optimizare Workforce (WFO) care se integrează cu Cisco Webex Contact Center pentru a oferi înregistrarea apelurilor, managementul calității, managementul Workforce, analiza vocii clientului (VoC) și gestionarea datelor. Detaliile despre integrările acceptate sunt enumerate mai jos.

> **NOTĂ:** Caracteristicile acceptate sunt disponibile atât în Webex Contact Center versiunea 1.0, cât și în Webex Contact Center versiunea 2.0, dacă nu se specifică altfel.

Managementul calității (QM)

Managementul calității este inima suitei Workforce Optimizare. Este începutul traseului de date care duce la vocea clientului. Duceți servirea clientului la nivelul următor, cu accent pe calitate și implicați-vă agenții pentru a stimula retenția.

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Webex WFO înregistrează audio		X
Webex WFO importă audio Înregistrare din Cisco Webex Contact Center	X Versiunea 1.0: Există o întârziere de import de două până la trei ore. Versiunea 2.0: Importul contactelor are loc atunci când înregistrarea este pusă la dispoziția Webex WFO din Webex Contact Center. Importurile durează până la cincisprezece minute.	
Webex WFO înregistrarea ecranului	X	
Webex WFO stocare necesar pentru stocarea sunetului în cloud	X	
Integrare cloud-to-cloud pentru date transfer	X	

Caracte	**Acceptat**	**Actualmente**
	Transferul de date prin API-uri este încorporat în integrare	
Webex WFO ingerează înregistrarea audio, pauză și reluare (manuală și automată)	Consultați Cisco Webex Contact Center Prezentare generală 1.0 și 2.0 pentru	
Webex WFO ingerează înregistrarea ecranului, pauză și reluare (manuală și automată) Înregistrare stereo	Informații despre disponibilitatea curentă a înregistrării audio, pauză și reluare, înregistrare ecran, pauză și reluare și înregistrare stereo.	
Metadate personalizate	X Numai 2.0	
Înregistrări criptate	X	
Evenimente energetice de vorbire	X*** Tăcere și discuții doar despre evenimente pauză	Evenimente în așteptare și Nu sunt acceptate
Monitorizare vocală live	X Disponibil prin monitorizarea apelurilor Webex Contact Center	
Monitorizarea ecranului live	X Prin Webex WFO client Smart Desktop	
Sincronizare acceptată	X	
Importarea metadatelor de contact	X	
Integrare CRM	X*	
Controale de înregistrare web agent și		X**

Caracte	Acceptat	Actualmente
Comenzi de înregistrare API		
Suportă integrarea multicanal	X	
Canale de voce	X	
Canal digital - Chat	X Consultați Despre suportul pentru canalele digitale Webex WFO	
Canal digital - SMS	X Vezi Despre Webex WFO Suport pentru canale digitale	
Canal digital - E-mail	X Vezi Despre Webex WFO Suport pentru canale digitale	

**Deschideți revizuirea integrării produsului.*

*** Comenzile Start/Stop API sunt disponibile numai pentru înregistrarea pe ecran. Asistența tehnică suplimentară Cisco poate fi necesară pentru a implementa orice înregistrare bazată exclusiv pe ecranul API.*

Puteți configura perioada de timp în care trebuie să treacă vorbirea sau tăcerea pentru a vă înregistra ca evenimente. Consultați "Discuții despre evenimente" și "Evenimente de tăcere" în configurarea setărilor globale QM.

NOTĂ : etichetarea apelurilor cu metadate personalizate Webex WFO în scenarii de înregistrare fragmentară nu este acceptată.

NOTĂ : Înregistrările de ecran sunt înregistrate în bucăți de 10 minute pe durata conectării agentului. Înregistrările de ecran care se potrivesc cu orele audio primite de la CWCC sunt asamblate de
Client desktop din aceste bucăți și încărcat.

Componente Edge

Componentă	Obligatoriu	Nu este necesar
Server de date pentru sincronizare, captură, evenimente în timp real și import media		X
Smart Desktop pentru înregistrarea ecranului, monitorizarea live a ecranului și funcții de analiză desktop	X	
Smart Desktop pe sistemul de operare Windows	(disponibil)	
Smart Desktop pe MAC OS		(Indisponibil)

*Dacă migrați de la un server de date la o integrare fără server, vă rugăm să contactați Cisco Technical Support. Vezi Introducere.

Trebuie să aveți **activate Segment recording , Consult leg recording** și **Complex calls** . Consultați Evenimente complexe de apel pentru mai multe informații.

Workforce Management (nou WFM)

WFM este un software unificat, orientat spre utilizator, cu o abordare modernă. Perfecționați prognoza, simplificați programarea și administrarea și eliberați managerii să se concentreze pe adăugarea de valoare. PUT oamenii potriviți în locurile potrivite.
Oferiți-le posibilitatea de a lucra mai inteligent și de a oferi clienților o experiență consecventă și remarcabilă.

WFM sincronizează datele în scopuri de configurare și asociere a datelor istorice. Webex WFO WFM sincronizează datele istorice și în timp real pentru a fi utilizate cu programarea și prognozarea Workforce.

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Flux de date privind aderența în timp real	X	
Flux de date privind aderența în timp real (omnicanal)		X
Feed de date istorice - statistici privind cozile	X	

Caracteristică	Acceptat	Actualmente Neacceptat
Flux de date istorice - statistici agent	X	
Feed de date istorice - statistici privind coada de așteptare a agenților	X	
Prognoză (voce)	X	
Prognoză (chat)	X	
Prognoză (e-mail)	X	

Analytics

Analytics dispune de un depozit de aplicații avansate de analiză gata făcute, pentru a vă ajuta să creați un impact mare fără curba de învățare. Deblocați mina de aur a inteligenței îngropată în centrul dvs. de contact și transformați fiecare contact cu clienții și agenții în informații utile.

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Analiza vorbirii (transformarea vorbirii în text)	X**	
Analiza desktopului	X* Nesincronizat cu înregistrările	
Analiza textului	X Evenimentele în așteptare (pauzele) sunt reflectate ca spațiu alb gol, fără transcriere.	
Tablouri de bord cu detaliere	X	
Scor de evaluare predictivă	X	
NPS predictiv	X	

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Analiza sentimentelor	X	
Analiza comparativă inteligentă a agentului	X	
Căutare avansată a vorbirii	X	
Informații Omni Agent	X Este necesar un angajament cu Cisco Professional Services.***	

**Datele Analiză desktop sunt disponibile în tablourile de bord Analytics și în Exploratorul de date. Cu toate acestea, din cauza modului în care sunt procesate datele desktop, acestea nu sunt disponibile în panoul Desktop al Media Player.*

*** În CWCC versiunea 1.0 înregistrarea stereo nu este disponibilă în prezent; Prin urmare, transcrierile nu sunt împărțite în funcție de vorbitor.*

Omni Agent Intelligence se bazează pe metadate particularizate. Consultați Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO pentru mai multe informații.

Intuiţii

Insights este o soluție BI bazată pe AI, care este o parte esențială a suitei Webex WFO. Insights oferă rapoarte mixte, fără restricții, care vă permit să combinați perfect toate datele dvs. Workforce de gestionare a implicării și de interacțiune cu clienții din Webex WFO. Statisticile vă permit să vizualizați datele Webex WFO prin rapoarte și tablouri de bord acționabile. Aveți nevoie de o licență Insights pentru a accesa caracteristicile listate. Consultați Cum au fost licențeleși Gestionați rolurile și permisiunile pentru mai multe informații.

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Tablouri de bord pre-construite	X	
Analiză bazată pe machine learning	X	
Teme particularizate	X	

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Autograf (vizualizare automată a datelor)	X	
Opțiuni vizuale (date particularizate vizualizare)	X	
Partajarea tabloului de bord	X	

Webex WFO și Cisco Webex Contact Center Arhitectură

Diagrama arhitecturală de mai jos arată legătura dintre Cisco Webex Contact Center și suita Webex WFO. Rețineți că diagrama include clasicul WFM.

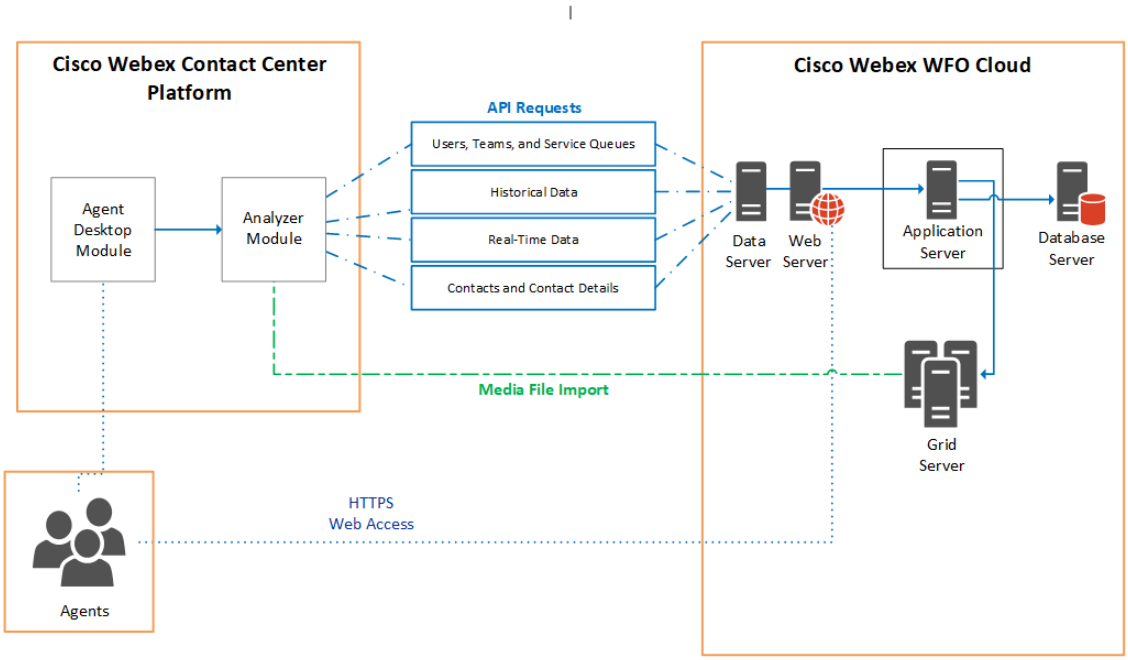
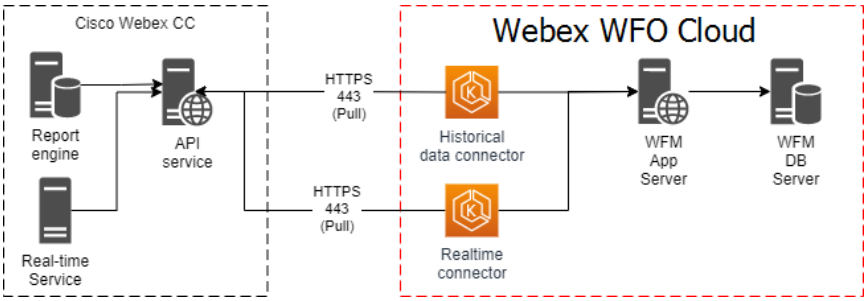


Diagrama arhitecturală de mai jos arată legătura dintre Cisco Webex Contact Center și Webex WFO WFM numai.


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

Proceduri de configurare

Această secțiune explică modul de configurare a integrării Cisco Webex Contact Center cu Webex WFO, inclusiv Webex WFO WFM. Procedurile de configurare pe care trebuie să le urmați variază în funcție de produsele Webex WFO achiziționate de organizația dvs. și de API-urile Cisco utilizate.

- Configurați Cisco Webex Contact Center
- Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conectați WFM la Cisco Webex Contact Center 2.0
- Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center Prezentare generală a configurației 2.0

Integrarea CWCC 2.0 utilizează API-uri 2.0 (programatice). Nu este necesar un server de date.

API-uri 2.0 (programatice)

- Compatibil cu Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM și WFM
- Dacă implementarea include WFM urmați butonul Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 și procedura Conectați WFM la procedura Cisco Webex Contact Center 2.0

Configurați Cisco Webex Contact Center

Trebuie să efectuați procedurile listate în acest subiect în Webex Control Hub înainte de a configura conexiunea CWCC 2.0 în Webex WFO.

> **IMPORTANT** : Setați numele de utilizator și parola contului de administrator Webex să nu expire niciodată. Acesta este un cont de tip serviciu. Nu ar trebui să fie un cont de e-mail personal. Cisco revocă
> Accesați simbolurile atunci când expiră acreditările utilizatorului. Prin urmare, dacă numele de utilizator și parola contului Cisco expiră, atunci ACD din Webex WFO trebuie să fie reautentificat. Reautentificarea necesită angajamentul Cisco de asistență tehnică. Furnizați asistență tehnică Cisco cu următoarele informații.
> - Webex Contact Center acreditări de administrator (nume de utilizator și parolă)
> - Webex WFO Chiriaș ID
> - Webex WFO ACD ID
> - Webex WFO acreditările administratorului entității găzduite (nume de utilizator și parolă)
> - Adresa URL a domeniului Webex WFO (de exemplu, porțiunea "us3" din www.us3.calabriocloud.com)

Condiţii prealabile

- Numele de utilizator este în formatul FQDN.
- Utilizatorul are acces la Webex CC 2.0 API și Webex CC 2.0 Media API.
- Numele de utilizator nu poate fi o adresă de e-mail personală.
- Numele de utilizator trebuie să fie o adresă de e-mail creată folosind Active Directory sync cu Cisco sau creată manual în portalul de administrare Cisco.

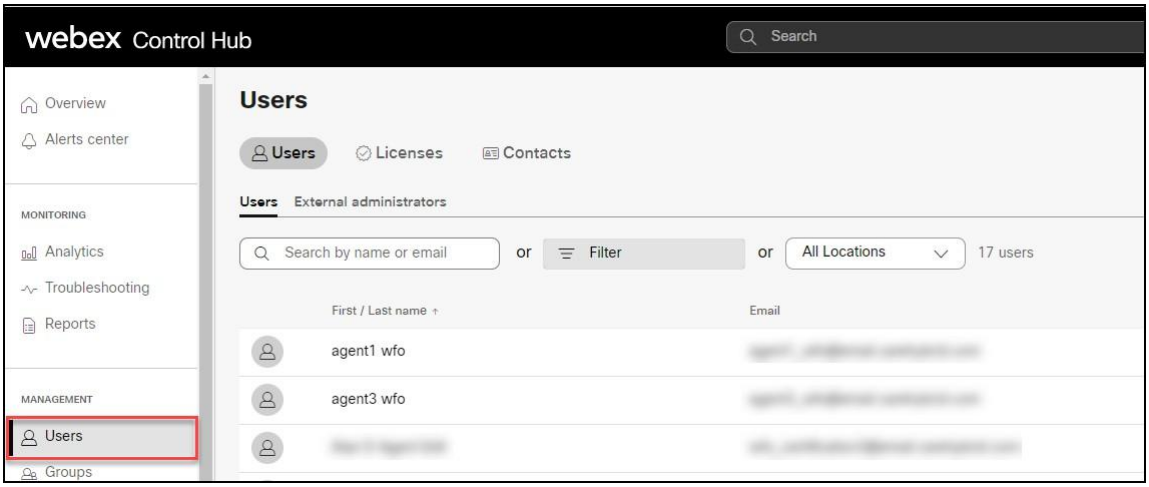
> **NOTĂ** : Dacă sincronizarea Active Directory este activată mai târziu și adresa de e-mail nu există în Active Directory, atunci configurarea din Cisco va fi ștearsă. Vor exista echipe duplicate și
> Utilizatori cauzați de probleme de sincronizare cu o nouă adresă de e-mail.

Proceduri de configurare

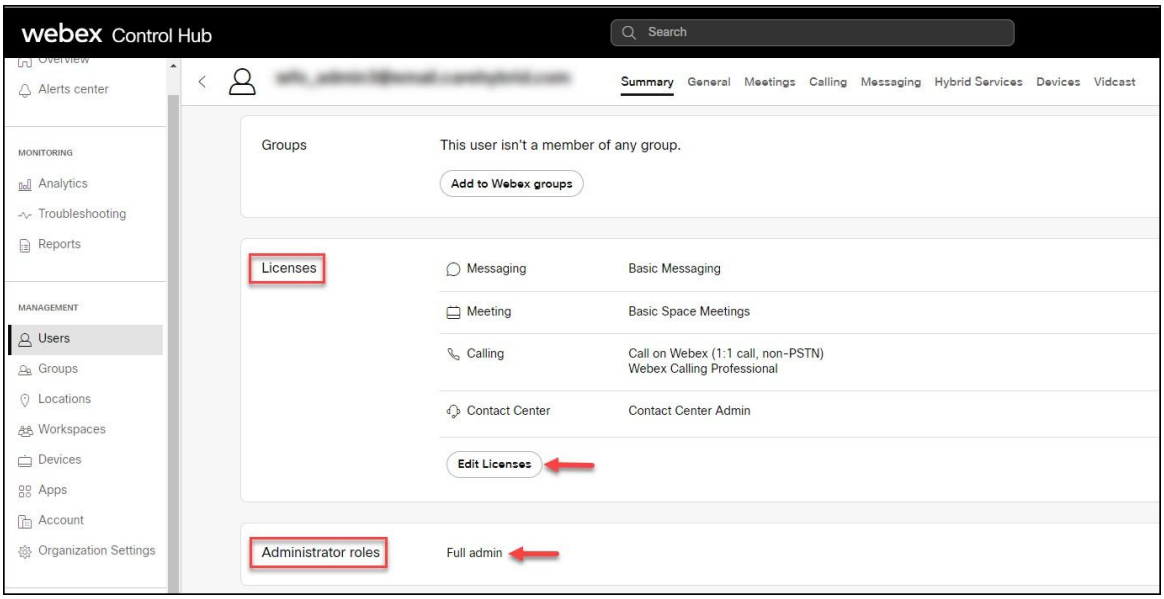
Atribuirea rolurilor și permisiunilor

Contul de utilizator utilizat în această procedură este utilizat ulterior pentru a finaliza procesul de oauth necesar pentru integrarea cu Webex WFO.

1. **Accesați Webex Control Hub** pentru administratori navigând la admin.webex.com și introducând acreditările.
2. Dați clic pe **Utilizatori** sub **Gestionare** în bara de navigare din stânga.



3. Din pagina Utilizatori , selectați utilizatorul dorit din tabel.
4. Asigurați-vă că utilizatorul are, cel puțin, licențele și rolul enumerate în tabelul de mai jos.



- Dacă licențele corespunzătoare nu sunt atribuite utilizatorului, faceți clic pe **Editare licențe** în cadrul **licențelor**

  , apoi faceți clic din nou pe **Editare licențe din pagina cu rezumatul licenței** .

- Modificați licențele după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare**.

- Dacă rolurile corespunzătoare nu sunt atribuite, selectați rolul atribuit în prezent în cadrul

  Secțiunea roluri de administrator de pe pagina utilizatorului.

- Modificați rolurile după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvează**.

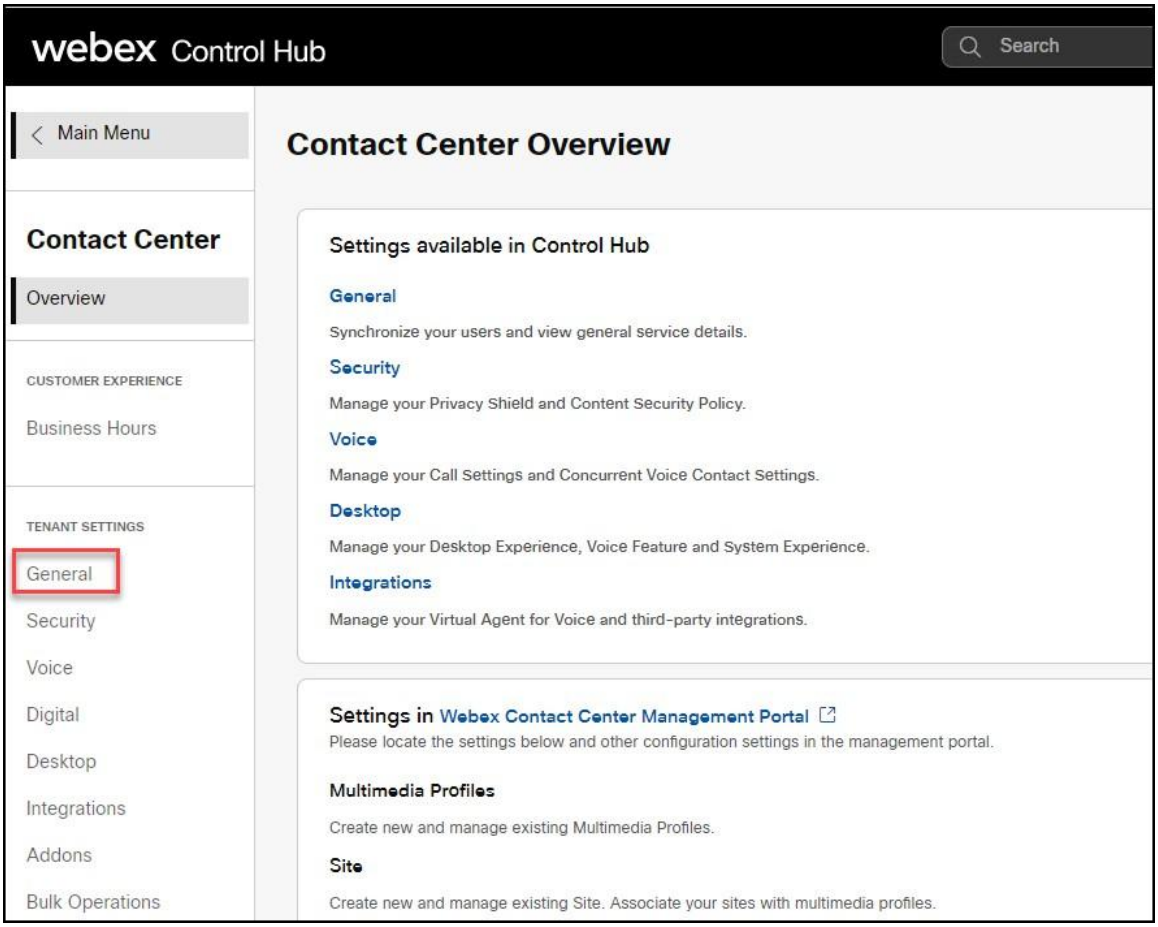
Licenţe	
Mesagerie	Mesagerie de bază
	Mesagerie avansată
Ședință	Întâlniri spațiale de bază
	Întâlniri spațiale avansate
	Webex Meetings Suite
Apel	Apel pe Webex (apel 1:1, non-PSTN)

Licenţe	
Centru de contact	Administrator centru de contact
	Agent licențiat > agent premium
Rol	
Servicii	Administrator serviciu centru

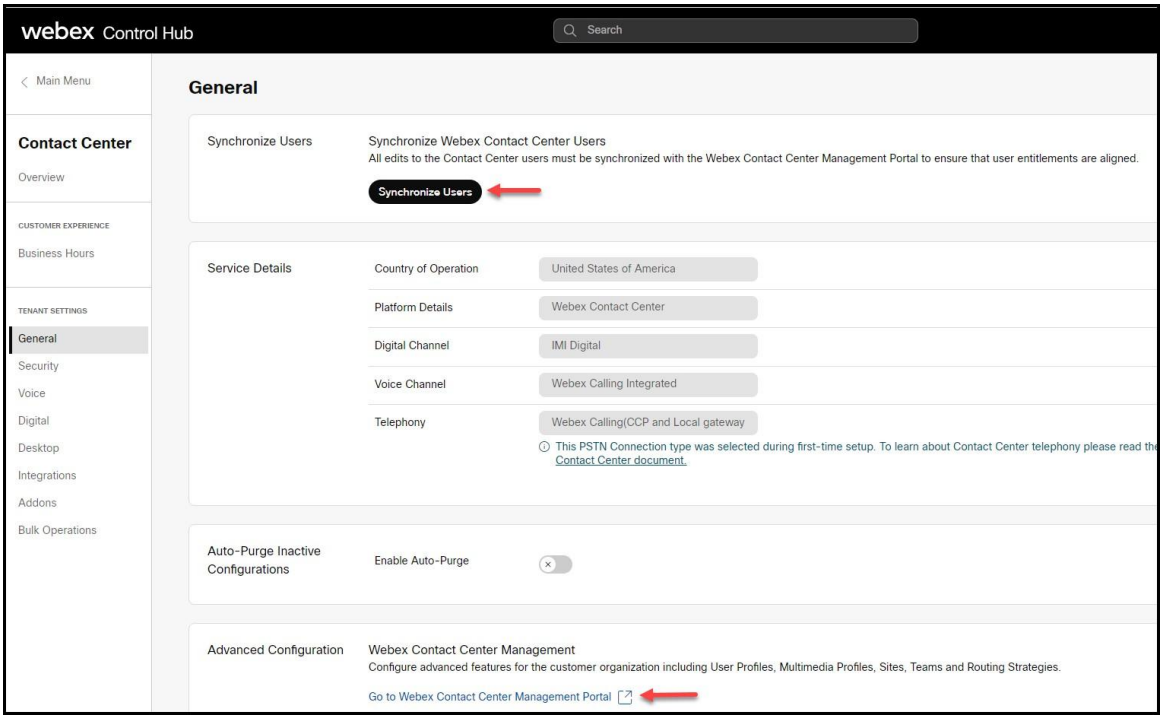
> **NOTĂ** : Dacă întâmpinați probleme de sincronizare, selectați pictograma
> **caseta de selectare Administrator organizație și**

Configurarea setărilor centrului de contact

1. Navigați la pagina Centru de **contact din bara** de navigare din stânga secțiunea Servicii **.**
2. Faceți clic pe **General** sub **Setări entitate găzduită** în meniul de navigare din stânga Centrului de contact.



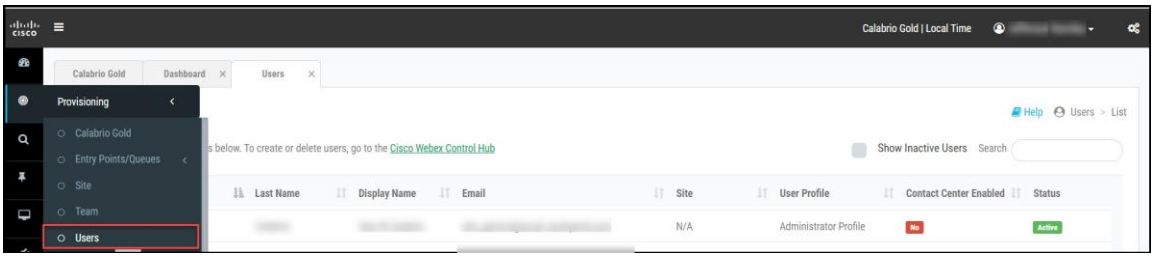
3. Faceți clic pe **Sincronizare utilizatori**.



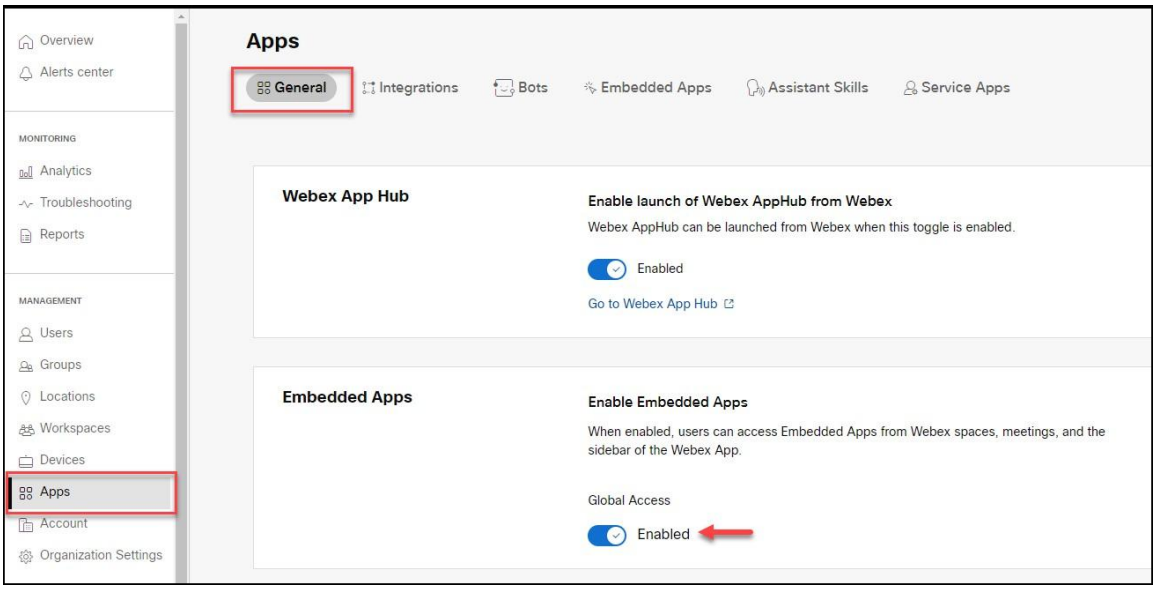
4. Faceți clic pe **linkul Go to Webex Contact Center Management Portal** . Portalul de management se deschide într-o fereastră separată.

5. Din Portalul de management, asigurați-vă că aveți contul API sincronizat, navigând la **Asigurare acces** > **Utilizatori** din bara de navigare din stânga.

NOTĂ Starea **Contact Center activat** este **Nu** pentru acest cont.

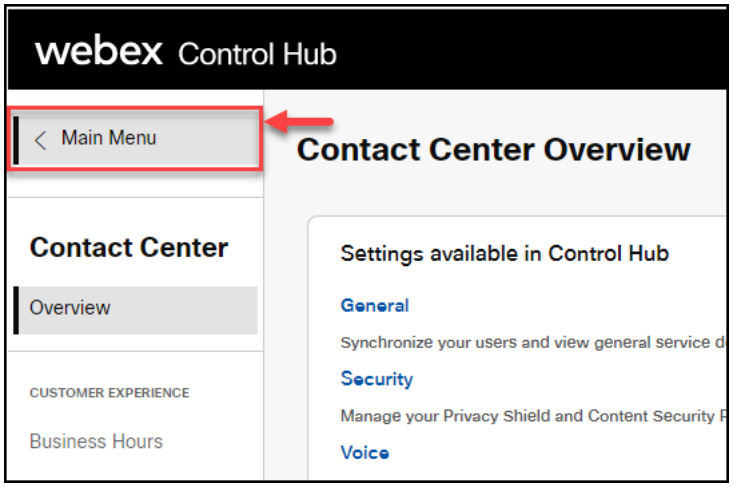


Configurați setările aplicațiilor



1. Dați clic pe **Aplicații** în secțiunea Gestionare din bara de navigare din stânga.

NOTĂ : Dacă vă aflați pe oricare dintre paginile Centrului **de** contact, trebuie să faceți clic pe **Meniu principal**



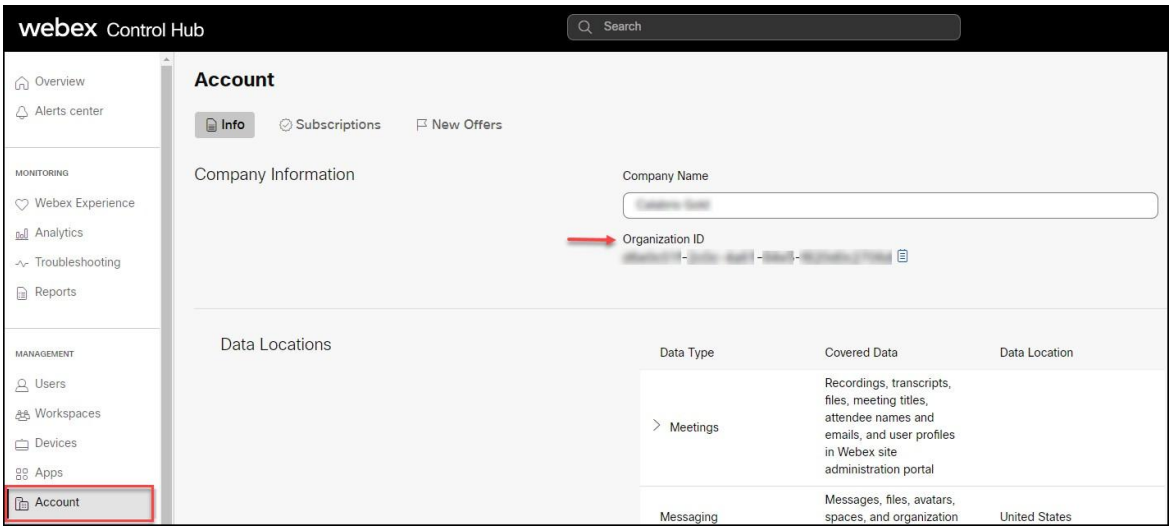
Pentru a accesa pagina Aplicații .

2. Din pagina General# **Tab a** aplicațiilor **, activați comutatorul** Global Access Enabled **.**

Localizați-vă organizația ID

1. Navigați la pagina Cont din bara de navigare din stânga.

2. Salvați-vă **organizația ID** într-o locație ușor de accesat. Organizația Cisco ID este necesară atunci când configurați conexiunea la CWCC 2.0 în Webex WFO. Organizația ID este cunoscută și sub numele de Entitate găzduită ID în Webex WFO.



Harta API puncte finale

Consultați https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability pentru cea mai recentă listă definitivă de API-uri disponibile în prezent.

Regiune	Portalul pentru dezvoltatori	API
NE	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Regatul Unit	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
Japonia	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validați configurația

1. Încercați să vă conectați la https://developer.webex-cx.com/ utilizând o fereastră de browser privată, cum ar fi Incognito pentru Chrome sau InPrivate pentru browserele Edge.

2. Dacă încercarea de conectare eșuează, deschideți un tichet de asistență cu Cisco sau partenerul certificat al organizației dvs.

3. Încercați să vă conectați la https://web.webex.com/ utilizând o fereastră de browser privată, cum ar fi Incognito pentru Chrome sau InPrivate pentru browserele Edge.

4. Dacă încercarea de conectare eșuează, deschideți un tichet de asistență cu Cisco sau cu partenerul certificat al organizației dvs.

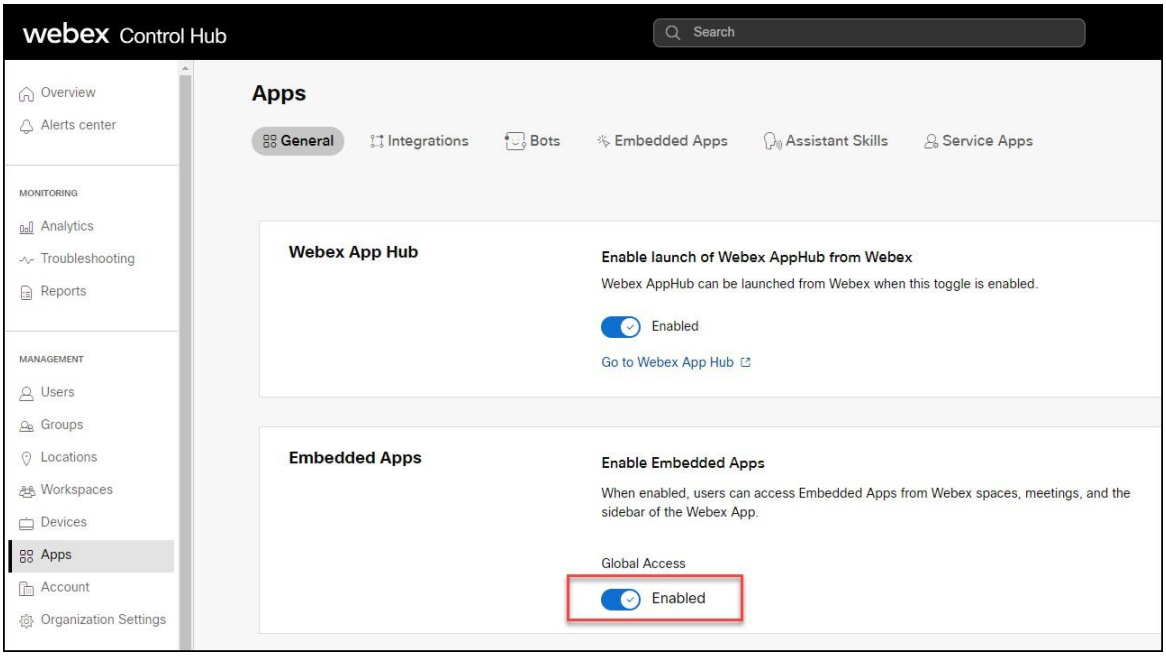
Activați integrarea cu Pro Pack

IMPORTANT Efectuați această procedură numai dacă aveți Pro Pack.

1. Conectați-vă la Webex Control Hub la https://admin.webex.com/.

2. Dați clic pe Aplicații sub **Management** în bara de navigare din stânga.

3. Sub **Aplicații încorporate**, comutați **accesul** global la **Activat**.



4. Faceți clic pe **Integrări**.

5. Permiteți accesul la integrarea Webex WFO făcând clic pe integrarea din listă sau căutând integrarea prin aplicația ID. Se deschide fereastra de proprietăți a integrării.

   Aplicația Calabrio ID —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. În **Prezentare generală**, comutați **Access for Future Users** la On (**Activat)**.

7. Faceți clic pe **Toți utilizatorii**.
8. Dați clic pe **Salvați**.

Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0

Această secțiune explică modul de configurare a conexiunii dintre Cisco Webex Contact Center 2.0 și Webex WFO. Organizația ID este adăugată la simbolul de acces al administratorului atunci când vă conectați.

IMPORTANT 1) Aveți grijă suplimentară înainte de a efectua modificări în contul pe care îl utilizați pentru a configura Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Dacă trebuie să schimbați administratorul Parola periodic, apoi ar trebui să urmați procedura Configurare reautorizare imediat după ce modificați parola de administrator pentru a vă asigura că conexiunea integrării nu se rupe.
2) Dacă sunteți un client existent care migrează de la utilizarea unui server de date configurat, trebuie să contactați managerul de cont.

Condiţii prealabile

Copiați următoarele informații de la furnizorul Webex Contact Center și salvați-le într-o locație ușor de accesat. Urmați procedurile detaliate în Configurarea Cisco Webex Contact Center.

- Utilizatorul dvs. de administrator Webex trebuie să aibă permisiunile și rolurile necesare în Webex Control Hub pentru sistemul Webex Contact Center. Consultați procedura "Atribuirea rolurilor și permisiunilor" din subiectul Configurarea Cisco Webex Contact Center pentru mai multe informații.
- Nume utilizator - Aceasta este o adresă de e-mail a utilizatorului asociată cu acreditările administrative din Cisco Webex Contact Center.

  CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă utilizați WFM, asigurați-vă că numele de utilizator Webex Contact Center
  câmpul este distinct de câmpul Calabrio **ONE API Nume** utilizator.

- API URL — URL-ul de bază complet al Webex Contact Center API, inclusiv protocolul.
- Chiriaș ID — Aceasta este organizația Cisco Webex Contact Center ID.
- Câmpul Calabrio ONE API Nume utilizator trebuie să îndeplinească următoarele criterii.
  - În Webex WFO, acest utilizator trebuie să aibă, de **asemenea, permisiunile Record Screen** și **Record Voice** atribuite rolului său. În **Gestionare** aplicații, utilizați **pagina Roluri pentru a atribui permisiuni rolurilor și utilizați** pagina Utilizatori pentru a atribui roluri utilizatorilor.
  - Acest utilizator trebuie să fie atribuit echipei implicite din lista verticală Echipă **din** meniul **Utilizatori** pagină din **Managementul aplicațiilor**.

- Acestui utilizator trebuie să i se ofere un domeniu complet prin selectarea tuturor grupurilor și echipelor din **Grupuri și echipe** asociate pe **pagina Utilizatori** din **Gestionarea aplicațiilor**.

Proceduri de configurare

BEST PRACTICE Cisco recomandă să configurați CWCC 2.0 într-o sesiune privată de browser, cum ar fi modul incognito într-un browser Google Chrome sau Microsoft Edge.

- Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0— Urmați această procedură dacă sunteți un client existent care trece de la CWCC 1.0 la 2.0 și aveți QM, Analytics sau Classic WFM.
- Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri programatice 2.0— Urmați această procedură dacă implementarea include QM, Analytics, Classic WFM sau WFM și nu treceți de la CWCC 1.0 la 2.0.

  Dacă aveți WFM, trebuie să efectuați Conectarea WFM la Cisco Webex Contact Center 2.0 După finalizarea procedurii Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs.

- După ce configurați un ACD, trebuie să configurați reautorizarea.

Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri programatice 2.0

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Sub Selectați ACD, faceți clic pe **Adăugare**.
3. Selectați **Cisco Webex Contact Center 2.0** din **lista derulantă Select ACD** .
4. Configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurație
Nume ACD	Introduceți un nume unic pentru ACD.
Nume de utilizator	Introduceți numele de utilizator CWCC. Aceasta este o adresă de e-mail a utilizatorului asociată cu acreditările administrative din CWCC. **IMPORTANT:** Acesta ar trebui să fie un cont de tip serviciu care nu trebuie schimbat niciodată. Schimbarea contului poate provoca Duplicați utilizatorii și echipele din sistem.

Câmp	Configurație
Adresa URL API	Introduceți URL-ul de bază complet al Cisco Webex Contact Center API, inclusiv identificatorul protocolului.
Chiriaș ID	Introduceți organizația ID a contului de entitate găzduită CWCC.
Calabrio ONE API Nume utilizator	Numele de utilizator al contului de serviciu Webex WFO. Acest cont de serviciu este denumit și cont de administrator entitate găzduită sau cont de utilizator API. Acest lucru este necesar pentru încărcarea datelor către entitatea găzduită corectă. Acest cont trebuie creat de un administrator de sistem, iar contul se află în sistemul entității găzduite. De asemenea, acestui cont de administrator de entitate găzduită trebuie să i se acorde permisiunile corecte pentru încărcarea datelor. Contactați Cisco Support pentru asistență la crearea acestui cont de administrator de entitate găzduită. Consultați Crearea unui utilizatorAPI și Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru mai multe informații. ▪ În Webex WFO, acest utilizator trebuie să aibă, de asemenea, permisiunile **Record Screen** și **Record Voice** atribuite rolului său. În **Gestionare** aplicații, utilizați **pagina Roluri pentru a atribui permisiuni rolurilor și utilizați** pagina Utilizatori pentru a atribui roluri utilizatorilor. ▪ Acest utilizator trebuie să fie atribuit echipei implicite din lista verticală Echipă de pe pagina Utilizatori **din Gestionare** aplicații. ▪ Acestui utilizator trebuie să i se ofere un domeniu complet prin selectarea tuturor grupurilor și echipelor din **Grupuri și echipe** asociate pe **pagina Utilizatori** din **Gestionarea aplicațiilor**.
Calabrio API Parolă utilizator	Parola contului de serviciu Webex WFO.
Produse activate - Calitate	**Managementul** calității – Selectați dacă organizația dvs. a achiziționat

Câm	Configurare
Gestiune	Managementul calității. Bifați caseta de **selectare Voce** dacă organizația dorește ca Webex WFO să ingereze doar contactele vocale. Bifați caseta de **selectare Digital (Chat, SMS, Email, Social)** dacă organizația dvs. dorește ca Webex WFO să ingereze chaturi, mesaje SMS și e-mailuri.
Maparea metadatelor	(Opțional) Vă permite să mapați metadatele CWCC la metadatele personalizate Etichete în Webex WFO. Consultați Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO pentru mai multe detalii. Valorile metadatelor CWCC sunt sincronizate cu contactele CWCC în Webex WFO. Valorile metadatelor CWCC sunt mapate la etichetele de metadate create în Managerul de metadate (aflate la Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). După maparea cu succes, metadatele pot fi utilizate pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite unui contact din Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii din pagina Media Player (pagina Interacțiuni > deschide un contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs.
Interval de sincronizare (minute)	Indică frecvența (în minute) cu care doriți să sincronizați utilizatorii, echipele și cozile de așteptare de servicii din Webex WFO cu echivalentele lor din Cisco Webex Contact Center.
Întârziere captură (minute)	Setează perioada de timp în care doriți ca WFM să aștepte înainte de aceasta importă statisticile ACD după încheierea unui interval.
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	(Opțional) Vă permite să înregistrați ecranele agenților CWCC care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Pentru mai multe informații, consultați Înregistrare ecran.
Activați recapturarea datelor	(Opțional) Bifați această casetă de selectare dacă doriți să recuperați datele din întreaga zi precedentă.

Câmp	Configurație
Media Import	Activați importul de fișiere media și de înregistrare în Webex WFO Din Webex Contact Center.
Sincronizare utilizator	Permite sincronizarea datelor utilizatorului în Webex WFO de la Webex Contact Center.
Maparea limbii metadatelor	Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Aici puteți seta metadatele personalizate care atribuie o limbă unui contact bazat pe text, cum ar fi un e-mail sau un mesaj de chat. Opțiunile de metadate disponibile provin din maparea **metadatelor** secțiune. Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat în Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați aici (secțiunea Mapare limbă metadate). C. Limba de rezervă pe care o configurați în secțiunea Limba textului **de rezervă de** mai jos. D. Limba implicită (engleza).
Limba textului de rezervă	Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **Produse Secțiune activată** . Selectați limba de atribuit contactelor text dacă acestea nu au o limbă asociată atunci când sunt importate în Webex WFO și nu au o valoare a metadatelor, așa cum este definită în secțiunea Mapare **limbă metadate** de mai sus. Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând

Câm	Configurare
	Următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat în Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați în secțiunea Mapare **limbă metadate** de mai sus. C. Limba de rezervă pe care o configurați aici (secțiunea Limba textului de rezervă). D. Limba implicită (engleza).
URL de autorizare	**NOTĂ:** Această secțiune apare numai când editați un ACD existent. Nu apare atunci când creați un ACD nou. Dacă apare o eroare de reîmprospătare a simbolului, procesul OAuth se întrerupe. Configurarea acestei setări permite sistemului dvs. să restabilească autentificarea OAuth în cazul unei erori de reîmprospătare a tokenului timp de maximum șaizeci de zile. O eroare de reîmprospătare a tokenului poate apărea din mai multe motive, cum ar fi următoarele. ▪ Schimbarea adresei de e-mail a contului de administrator. ▪ Dezactivarea contului în Active Directory. ▪ Schimbarea parolei în Active Directory. ▪ Trecerea de la sincronizarea Active Directory la conectarea unică în contul Cisco. ▪ Schimbarea domeniilor.

5. Dați clic pe **Salvați**. Sunteți redirecționat către pagina de conectare Cisco Webex Contact Center.
6. Introduceți numele de utilizator și parola Cisco.
7. După introducerea cu succes a numelui de utilizator și a parolei Cisco, sunteți direcționat înapoi la Webex WFO.

> **NOTĂ** : Dacă aveți o procedură nouă WFM, trebuie să efectuați procedura Conectare WFM la Cisco Webex Contact Center 2.0 după finalizarea acesteia.

Configurarea reautorizării

1. Asigurați-vă că sunteți deconectat de la Cisco Webex Contact Center.
2. În Webex WFO, navigați la **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. Sub **Select ACD**, selectați Webex Contact Center 2.0 ACD din **lista ACD Servers** și faceți clic pe **Editare**. Se deschide pagina Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Accesați secțiunea URL **de** autorizare și faceți clic pe pictograma de copiere pentru a copia adresa URL.
5. Deschideți un browser privat, cum ar fi modul incognito în Google Chrome.
6. Lipiți adresa URL în browserul privat. Apoi sunteți direcționat către pagina de conectare Cisco Webex.
7. Introduceți datele de conectare ale contului de administrator legat de acest ACD și conectați-vă. Apoi, se deschide pagina de conectare Webex WFO.
8. Copiați șirul de cod din bara de adrese. Secțiunea pe care trebuie să o copiați începe după semnul egal și continuă până la sfârșitul adresei URL.

> **EXEMPLU**
>
>
>
>
> În exemplul de mai sus, porțiunea de cod se află în caseta conturată cu roșu, începând cu Z și terminând cu 1. Rețineți, o parte din șirul de cod este estompată din motive de securitate.

9. Navigați înapoi la pagina ACD pentru Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Introduceți codul în a doua casetă text, sub **URL de autorizare.**
11. Faceți clic pe **Autorizare**.
12. Dați clic pe **Salvați**.

Conectați WFM la Cisco Webex Contact Center 2.0

Pagina Integrări vă permite să configurați, să modificați și să implementați integrări Webex WFO WFM pentru aderarea istorică și în timp real la platforma CWCC 2.0. Acest subiect explică în detaliu procedura de configurare a Webex WFO WFM dacă utilizați 2.0 (API-uri programatice).

> **NOTĂ:** Dacă întâmpinați probleme, contactați asistența Calabrio pentru asistență. Trimiteți o solicitare **de** asistență tehnică Calabrio aici: calabrio.com/support-request/

Condiţii prealabile

- Aveți rolul de *superadministrator* în WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 trebuie configurat pe **pagina Application Management** > **ACD Configuration** . Consultați Conectarea la Cisco Webex Contact Center 2.0pentru mai multe informații.
- Colectați următoarele informații despre Webex Contact Center ACD din **pagina ACD Configurare** (**Gestionare** aplicații> **Configurare** sistem> **ACD Configurație**).

  API URL - Aceasta este adresa URL de bază CC Cisco Webex.

  Webex WFO Server ID - Acesta este un Webex WFO ACD ID desemnat pentru a identifica în mod unic CWCC. Entitate găzduită ID — Acesta este identificatorul alfanumeric unic al contului dvs. de entitate găzduită Webex WFO.
- Semnalizatorul **caracteristicii ds-call-leg-state-api** trebuie să fie activat în Webex Control Hub.

Locațiile Paginii

WFM > WFM setări > Integrări > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Istoric WFM >

WFM setări > Integrări > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA

Procedură

> **NOTĂ** : Trebuie să configurați integrarea datelor istorice înainte de a putea configura integrarea în timp real. Acest lucru se datorează faptului că procesul de sincronizare a agentului de pe platforma centrului de contact se bazează pe:
> Colectarea datelor istorice. Toate celelalte tipuri de integrări, cum ar fi importul utilizatorului, pot fi configurate în orice ordine.

Configurarea unei integrări noi sau actualizarea unei integrări existente

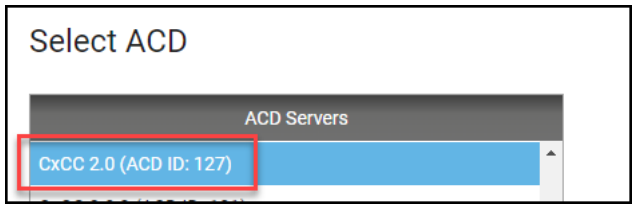
1. Navigați la **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - istoric**.
2. Clic Pentru a configura o integrare nouă sau faceți clic pe Pentru a actualiza o integrare existentă.

3. Introduceți informațiile necesare în câmpurile disponibile. Treceți cu mouse-ul peste pictograma de informații de lângă fiecare câmp și citiți cu atenție descrierea. Valorile implicite sunt, dacă este cazul, afișate în **câmpul Setări** .

   - **Cisco Webex Adresa URL de bază CC—** Introduceți adresa URL de bază completă a Webex Contact Center API, inclusiv identificatorul protocolului. Aceasta este valoarea adresei **URL** API pentru ACD.

   - **Server ID în Webex WFO** — Acesta este un ACD ID unic pentru CWCC. După configurarea CWCC ACD pe **pagina Application Management** >System Configuration > **ACD Configuration** , localizați Server ID (cunoscută și ca valoarea ACD ID) în **lista ACD Servers** .

     EXEMPLU

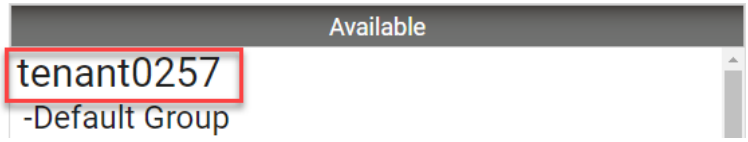
   - **Chiriaș ID în Webex WFO** — Introduceți valoarea ID specifică pentru Webex WFO entitate găzduită. Acesta este chiriașul Webex WFO ID. Nu este valoarea CWCC Entitate găzduită ID pe care ați introdus-o pe **pagina ACD Configurare** .

     - Pentru a identifica entitatea găzduită Webex WFO ID, navigați la **Managementul aplicațiilor** > **Configurație** utilizator> **Utilizatori**.

     - **În secțiunea Informații utilizator** , selectați orice utilizator din **lista verticală Selectare utilizator** .

     - **Găsiți secțiunea Grupuri asociate și Echipe** și notați prima linie care apare în listă. Acesta este chiriașul tău ID. Reveniți la Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Pagina de integrări. Contactați asistența Cisco dacă nu puteți localiza entitatea găzduită ID.

       EXEMPLU

4. Dați clic pe **Salvați** pentru a salva modificările.

5. Odată salvat, **butonul Implementare** este activat. Faceți clic pe **Implementare** pentru a aplica modificările salvate și a începe integrarea.

6. După configurarea conectorului de date istorice, navigați la **WFM> WFM setări** > **Integrări** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** și repetați acești pași pentru a configura conectorul de aderență în timp real.

> **NOTĂ** : Procesul de implementare poate dura până la 5 minute. După finalizare, se afișează o bifă verde și un mesaj. Treceți cu indicatorul mouse-ului peste marcajul de bifare pentru a afișa data și ora pentru
> Cea mai recentă implementare. Dacă se afișează un X roșu în locul unei bife verzi, contactați Cisco Support Services.

Versiunea 2.0 Limitări

Numărul și durata contactelor directe de intrare/ieșire nu sunt disponibile pentru statisticile de

performanță ale agenților. "Depășire" nu este disponibilă ca valoare.

Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO

Puteți defini ce valori de metadate Cisco Webex Contact Center (CWCC) sunt sincronizate cu contactele CWCC în Webex WFO. Metadatele pot fi colectate din câmpurile variabile globale CWCC sau
Câmpurile standard au returnat în API Endpoint Responses. De acolo, metadatele trebuie formatate corect înainte de a putea fi adăugate la Webex WFO. Configurarea este finalizată odată ce metadatele CWCC sunt adăugate la Webex WFO și mapate la o etichetă de metadate Webex WFO.

Acest subiect detaliază procedurile de colectare și formatare a metadatelor din răspunsurile CWCC API, procedura de mapare Webex WFO și exemple. După maparea cu succes, metadatele pot fi utilizate pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite unui contact din Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii din pagina Media Player (pagina Interacțiuni > deschide un contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs.

Variabilele globale sunt câmpuri personalizate create de Cisco. Mai multe informații despre variabilele globale sunt disponibile pe pagina CWCC Administrator. Câmpurile standard de metadate personalizate provin din punctele finale /search din CWCC. Consultați documentația Cisco pentru mai multe informații, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Următorul cod este un exemplu de răspuns /search API.

Variabilele globale sunt acceptate ca metadate personalizate pentru canalele vocale și toate canalele digitale.

```
1 | {
```

```
2      "date": {
3        "task": {
4          «sarcini»: [
5            {
6              "endedTime": 1630380960406,
7              "captureRequest": true,
8              "isActive": false,
9              «coadă»: [
10               {
11                 "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                 "name": "cb_outdial_queue"
13               }
14             ],
15             "status": "încheiat", "proprietar": {
16               "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
17               "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
18             },
19             "createdTime": 1629450000000,
20             "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
21             "channelType": "telefonie"
22           }
23         ]
24       }
25     }
26
27   }
```


Condiţii prealabile

- Cisco Webex Contact Center 2.0 trebuie configurat ca ACD în Webex WFO.
- O etichetă de metadate trebuie mai întâi creată în Managerul de metadate în Webex WFO (localizată la Application Management > QM > QM Configuration > Manager de metadate) pentru fiecare câmp de metadate CWCC pe care doriți să îl mapați la o etichetă de metadate Webex WFO.

  Trebuie să selectați **Text** din **lista verticală Tip** metadate din pagina Manager metadate pentru maparea metadatelor.

  Asigurați-vă că **lista derulantă ACD Date** este goală pe pagina Manager metadate. Toate celelalte câmpuri din pagina Manager metadate pot fi configurate după cum doriți.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația sistemului > global > configurația ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurile

Aceste proceduri detaliază modul de colectare și formatare a metadatelor adecvate din punctele finale de răspuns CWCC API. Toate metadatele trebuie să respecte aceste formate. Există două formate disponibile, în funcție de utilizarea câmpurilor standard sau a câmpurilor variabile globale. Câmpurile sunt sensibile la litere mari și mici și nu includ spații între text.

Puteți consulta exemplul de solicitare API de mai jos atunci când formatați metadatele.

```
1  {
2      taskDetails (
3              De la: 1631192040000
4              către: 1654515806364
5              filtru: {
6                  și: [
7                      { channelType: { este egal cu: telefonie } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         sarcini {
12             Id
13             stringGlobalVariables(nume: "Global_VoiceName") {
14                 nume
15                 valoare
16             }
17         }
18     }
19 }
```

- Câmpurile de metadate standard trebuie formatate ca
  <task sau taskDetails>.<fieldName>
- Câmpurile de metadate ale variabilelor globale trebuie formatate ca
  <task sau taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Colectarea și formatarea câmpurilor standard de metadate CWCC

1. Selectați prefixul corespunzător pe baza răspunsului CWCC API. Obiectivele finale se împart în două categorii; acestea sunt <taskDetails> și <task>.

   Utilizați textul, **taskDetails** , ca prefix pentru toate răspunsurile

   taskDetails. Utilizați text,task , ca prefix pentru toate răspunsurile la

   activitate.

EXEMPLU : Decideți că doriți să colectați metadate pe "channelType". În solicitarea eșantion API, "channelType" se încadrează în categoria taskDetails. Prin urmare, utilizați textul **taskDetails**

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

2. Adăugați un punct. Nu adăugați spațiere.

   EXEMPLU de activitateDetalii.

3. Dacă nu există niveluri ierarhice în metadatele pe care le colectați, adăugați numele câmpului și formatați valoarea metadatelor după cum urmează. Câmpurile sunt sensibile la litere mari și mici și nu includ spații între text.

   <task sau taskDetails>.<fieldName>

   EXEMPLU taskDetails.channelType

4. Dacă există niveluri ierarhice în metadatele pe care le colectați, formatați valoarea metadatelor după cum urmează, fără spații între text. Metadatele CWCC 2.0 sunt acum gata pentru a fi mapate la etichetele de metadate Webex WFO.

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

Colectarea și formatarea câmpurilor de metadate ale variabilelor globale CWCC

Variabilele globale conțin textul VariabileGlobale în răspunsul API.

1. Selectați prefixul corespunzător pe baza răspunsului CWCC API. Prefixele punctelor finale se împart în două categorii; acestea sunt <taskDetails> și <task>.

   Utilizați textul, **taskDetails** , ca prefix pentru toate răspunsurile

   taskDetails. Utilizați text,task , ca prefix pentru toate răspunsurile la

   activitate.

EXEMPLU : Decideți că doriți să colectați metadate pe "Global_VoiceName". În exemplul de solicitare API, numele "Global_VoiceName" se încadrează în categoria activități. Prin urmare, utilizați

Activitatea text

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

2. Adăugați un punct după prefix.

   EXEMPLU de activitate.

3. Găsiți și copiați numele variabilei globale așa cum apare în răspunsul API, apoi adăugați-l la textul formatat.

   EXEMPLU de activitate. Global_VoiceName

4. Adăugați două puncte.

   EXEMPLU de activitate. Global_VoiceName:

5. Găsiți tipul de date situat în aceeași linie cu numele variabilei globale. Scrieți cu majusculă prima literă a tipului de date.

   Mai jos, este o listă a tuturor variabilelor globale Cisco acceptate și a tipurilor de date.

   - integerGlobalVariables— unde <Integer> este tipul de date.
   - stringGlobalVariables— unde <String> este tipul de date.
   - longGlobalVariables— unde <Long> este tipul de date.
   - doubleGlobalVariables— unde <Double> este tipul de date.
   - booleanGlobalVariables— unde <boolean> este tipul de date.

EXEMPLU

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

Tipul de date din acest exemplu este șir. Prima literă a tipului de date trebuie scrisă cu majuscule. Prin urmare, utilizați Șir și adăugați-l la textul formatat. **sarcină. Global_VoiceName:Șir**

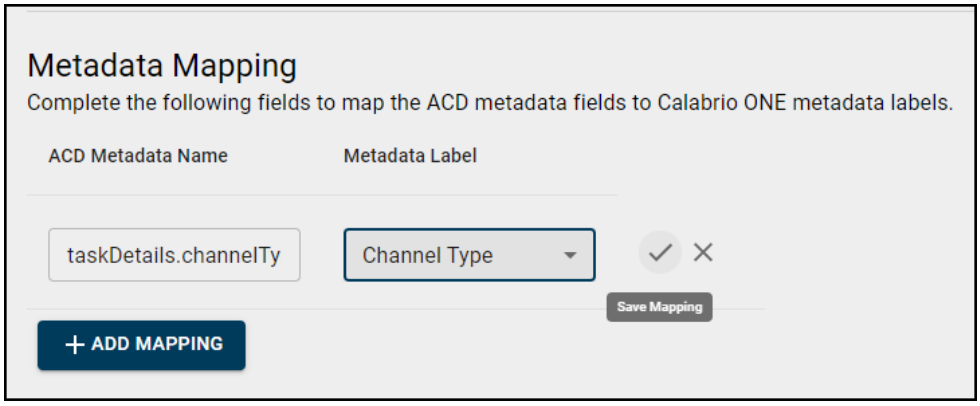
6. Asigurați-vă că textul formatat este în următorul format. Câmpurile sunt sensibile la litere mari și mici și nu includ spații între text. Metadatele CWCC 2.0 sunt acum gata pentru a fi mapate la etichetele de metadate Webex WFO.

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

Harta CWCC metadate în Webex WFO

1. Navigați la pagina de **configurare Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. În secțiunea Mapare metadate **, faceți clic pe** Adăugare mapare **.**
3. În caseta text de sub **ACD Nume** metadate, introduceți o valoare de metadate CWCC care este formatată corect.
4. Faceți clic pe lista derulantă de sub **coloana Etichetă** metadate și selectați o etichetă de metadate din lista de opțiuni.
5. Faceți clic pe pictograma de verificare pentru a salva maparea metadatelor.

EXEMPLU



6. (Opțional) Faceți clic pe **Adăugare mapare** pentru a adăuga mapări suplimentare de metadate și repetați după cum doriți.

7. Dați clic pe **Salvați** în colțul din dreapta sus al paginii.

Opțiuni de metadate din solicitări eșantion

În continuare se afișează opțiunile de metadate disponibile pentru activitate.

Opțiuni pentru metadatele de activitate

```
{
    sarcină(
            De la: 1631111190000
            către: 1634123120000
            filtru: {
                și: [
                        { channelType: { este egal cu: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        sarcini {
            Id
            stare
            channelType
            createdTime
            terminatTimp
            origine
            destinație
            contactReason
            direcție
            proprietar { ID nume }
            entryPoint { ID name }
            terminationType
            channelSubType
            client { nume telefonNumar email }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      apelare
                        inversăConnectTime
32                      număr de apelare inversă
33                      Stare apel invers
34                      callbackOrigin
35                      Tip apel invers
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID name }
40                  lastSite { ID nume }
41                  lastTeam { ID nume }
42                  lastEntryPoint { ID nume }
43                  totalDurată
44                  csatScor
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferințăDurată
48                  consultCount
49                  consultaDurată
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  autoservireDurată
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  încheiereDurată
60                  sonerieDurată
61                  coadădurată
62                  queueCount
63                  captureSolicitat
64              }
65          }
66      }
```

Următoarele afișează opțiunile de metadate disponibile pentru taskDetails.

taskDetails opțiunile de metadate dintr-o solicitare eșantion

```
1   {
2       taskDetails(
3                   De la: 1631192040000
4                   către: 1634648040000
5                   filtru: {
6                       și: [
7                           { channelType: { este egal cu: telefonie } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              sarcini {
```

```
12                  Id
13                  stare
14                  channelType
15                  createdTime
16                  terminatTimp
17                  origine
18                  destinație
19                  contactReason
20                  direcție
21                  proprietar { ID nume }
22                  entryPoint { ID nume }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  client { nume telefonNumar email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      apelare inversăConnectTime
32                      număr de apelare inversă
33                      Stare apel invers
34                      callbackOrigin
35                      Tip apel invers
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID name }
40                  lastSite { ID nume }
41                  lastTeam { ID nume }
42                  lastEntryPoint { ID nume }
43                  totalDurată
44                  csatScor
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferințăDurată
48                  consultCount
49                  consultaDurată
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  autoservireDurată
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  încheiereDurată
60                  sonerieDurată
61                  coadădurată
62                  queueCount
63                  captureSolicitat
64              }
65          }
66      }
```

Matrice neacceptate

Listele și matricele nu sunt acceptate pentru metadate particularizate. Următorul tabel specifică matricele care nu sunt acceptate.

Matrice neacceptate	Descriere
Cozile	Informații despre coadă.
Site-uri	ID, numele locației fizice a centrului de contact către care a fost distribuită activitatea.
echipe	ID, numele echipei către care a fost distribuit apelul.
Contribuabili	Agenții care s-au ocupat de sarcină.
Puncte de intrare	ID, numele locului inițial de aterizare al unui contact din CWCC.

Detalii de integrare pentru Cisco Webex Contact Center

Această secțiune explică modul în care datele din Cisco Webex Contact Center se integrează cu Webex WFO odată ce cele două sisteme sunt conectate.

Despre Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO oferă suport pentru canale digitale pentru sistemul dvs. CWCC multicanal sau omnicanal. Cu suportul pentru canalul digital Webex WFO, înregistrările audio, transcrierile chatului și transcrierile SMS din sistemul CWCC sunt ingerate de Webex WFO, vizualizate și accesibile pe **pagina Interacțiuni** . Suportul pentru canalele digitale asigură o imagine cuprinzătoare a interacțiunilor și o experiență perfectă a utilizatorului în Webex WFO pe toate canalele. Faceți dublu clic pe orice interacțiune din **pagina Interacțiuni** pentru a accesa datele interacțiunii.

Termenii centre de contact multicanal și omnicanal nu sunt sinonimi. Ele au diferențe distincte în modul în care sunt definite. Centrele de contact multicanal acceptă diverse canale de comunicare. Canalele acceptate pot include apeluri telefonice, e-mailuri, chat web, rețele sociale și multe altele. Fiecare canal funcționează independent, cu propria coadă și agenți specializați în gestionarea canalului respectiv. Cu toate acestea, fiecare canal este izolat, ceea ce poate duce la comunicații fracturate. Aceasta înseamnă că, atunci când un client trece de la un canal la altul, interacțiunea cu clientul pierde continuitatea și contextul în timpul călătoriei.

În timp ce centrele de contact omnicanal oferă o experiență perfectă și integrată pe toate canalele de comunicare. Canalele sunt interconectate, permițând clienților să înceapă o conversație pe un canal și să o continue pe altul fără a repeta informațiile. Soluțiile omnicanal permit agenților să cunoască istoricul fiecărui client și să gestioneze rapid solicitările clienților pe toate canalele de comunicare.

> **EXEMPLU** Un exemplu de experiență omnicanal este atunci când o interacțiune începe ca o conversație, apoi agentul și clientul continuă interacțiunea cu un apel telefonic. Informații de la canalul de chat
> și canalul de voce sunt conectate utilizând o soluție omnicanal integrată.

Scenarii de contact acceptate

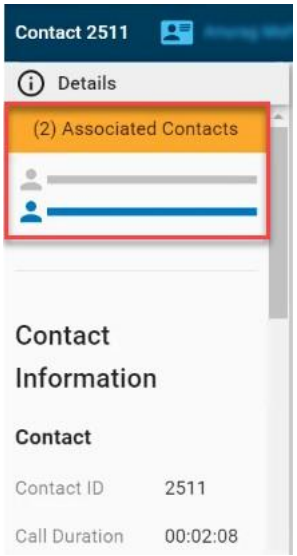
Sunt acceptate următoarele scenarii.

- Mesaje de intrare/ieșire
- Transferuri

- Conferințe

NOTĂ : Conferințele nu sunt acceptate pentru canalele de e-mail.

EXEMPLU Interacțiunea descrisă în această imagine include un transfer, motiv pentru care două părți ale chatului sunt disponibile în secțiunea Contacte asociate. În secțiunea Contacte asociate, Puteți selecta diferiți agenți în transcrierea chatului sau SMS. Albastrul descrie agentul selectat. Chatul complet sau transcrierea SMS se afișează indiferent de agentul selectat; Cu toate acestea, agentul selectat apare în casetele vocale albastre din partea dreaptă a unui jurnal de transcriere.



Procedurile

Activarea canalelor digitale

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Faceți clic pe **Adăugare** în **secțiunea Selectați ACD** . Se **deschide fereastra ACD Detalii** .
3. Selectați **Cisco Webex Contact Center 2.0** din **lista derulantă Select ACD** pentru a accesa pagina de configurare ACD.
4. **În secțiunea Produse activate** , faceți clic pe **Managementul** calității.
5. Faceți clic pe **Digital (chat, SMS, e-mail, social).**
6. Dați clic pe **Salvați**.

Filtraţi pentru transcrieri de chat, SMS, e-mail sau reţele sociale pe pagina Interacţiuni

1. În Webex WFO, navigaţi la **Interacţiuni**.
2. **În panoul Filtre** , faceţi clic pe lista verticală Tip **persoană de** contact din coloana Filtre.
3. Selectaţi **Chat** pentru transcrieri de chat, **transcrieri SMS** for SMS sau **E-mail** pentru transcrieri de e-mail.
4. Daţi clic pe **Aplicaţi**.

Limitările canalului digital

Comenzile Start Screen şi Stop Screen Recording Controls se aplică interacţiunilor doar pe ecran, fără un contact audio asociat cu acestea. Acest lucru poate fi utilizat pentru a captura comportamentul pe ecran în timp ce un agent gestionează o interacţiune digitală, dar nu conectează transcrierea interacţiunii digitale cu detaliile interacţiunii.

Asistenţă prin chat

Când clientul foloseşte chatul pentru a contacta un agent configurat pe CWCC, chatul şi datele asociate chatului sunt ingerate în Webex WFO. Fiecare agent implicat în chat are transcrierea completă a întregii interacţiuni, nu doar a piciorului individual al interacţiunii.

Fiecare etapă a unei interacţiuni are un **contact ID**, care este ID unic al chatului. Un **contact asociat ID** este identificatorul care conectează un contact original cu toate segmentele derivate ale contactului care sunt ingerate în Webex WFO. Un chat poate avea mai multe picioare dacă are transferuri sau conferinţe.

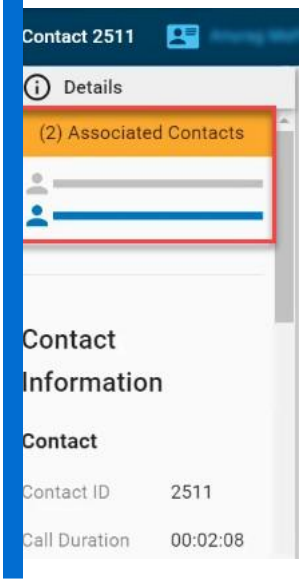
Aceasta înseamnă că fiecare etapă a unei conversaţii are un contact unic ID şi toate componentele derivate ale unei conversaţii au acelaşi contact asociat partajat ID. După selectarea unei conversaţii, puteţi vizualiza toate conversaţiile asociate în transcrierea de chat afişată pe pagina Interacţiuni. Consultaţi Vizualizarea datelor asociate cu un contact pentru mai multe informaţii.

Condiţii prealabile

- Aveţi Cisco Contact Center Desktop (tabloul de bord al agentului).
- Aveţi un widget de chat Cisco configurat pentru Cisco Contact Center Desktop.

NOTĂ : Dacă există agenţi suplimentari asociaţi cu chatul pe care l-aţi selectat din cauza transferurilor sau conferinţelor, vizualizaţi transcrierile de chat ale agenţilor suplimentari făcând clic pe agent în Asociat

Secțiunea Persoane de contact din panoul Detalii.



Limitările chatului

- Transcrierile de chat sunt disponibile numai în cadrul organizației în care este configurat CWCC ACD. Chat-urile care au loc cu organizații terțe nu sunt disponibile. Dacă un chat este transferat către o terță parte, Webex WFO furnizează date numai pentru porțiunea agentului din chat înainte de transfer.
- ID-urile de contact asociate rămân consecvente pentru toate segmentele unui chat text (inclusiv transferuri și conferințe). În timp ce ID-urile de contact asociate rămân consecvente pentru toate segmentele unui apel vocal (inclusiv transferuri și conferințe). Cu toate acestea, ID-urile de contact asociate diferă între chaturile text și apelurile vocale dintr-o singură călătorie a clientului.

SMS Asistență

Când clientul și un agent schimbă mesaje SMS, cunoscute și ca mesaje text, mesajele SMS și datele asociate cu acele mesaje SMS sunt ingerate în Webex WFO. Fiecare agent implicat în conversație are o transcriere completă SMS a întregii interacțiuni, nu doar a piciorului individual al interacțiunii. Fiecare picior al unei interacțiuni are un contact ID, care este ID unic al interacțiunii SMS. Un contact asociat ID este identificatorul care conectează un contact original cu toate segmentele derivate ale contactului care sunt ingerate în Webex WFO. O conversație SMS poate avea mai multe picioare dacă include transferuri sau conferințe.

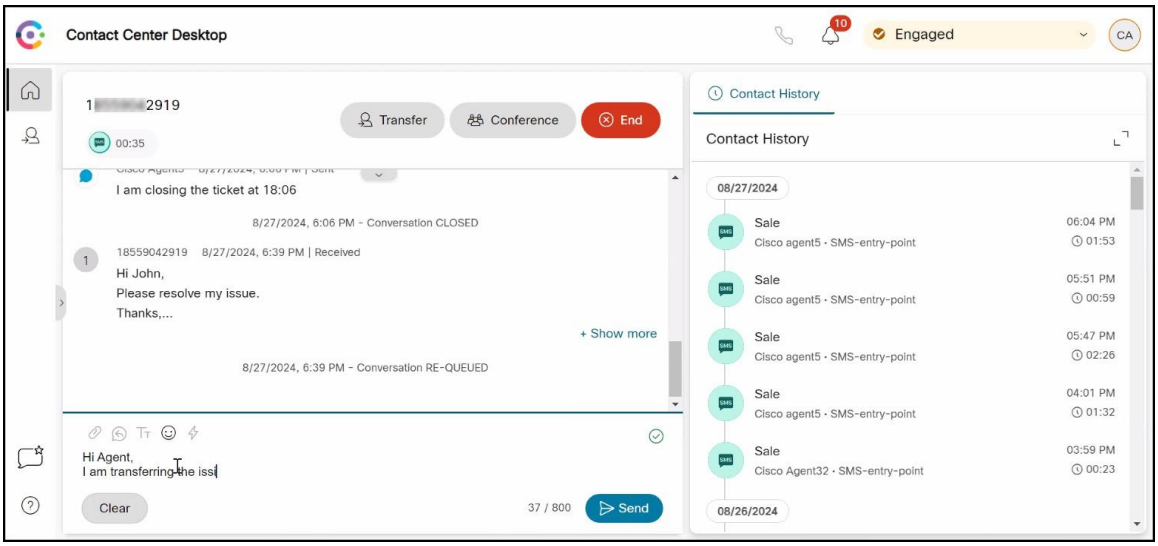
Aceasta înseamnă că fiecare picior al unui SMS are un contact unic ID și toate picioarele derivate ale unui SMS au același contact asociat comun ID. După selectarea unui contact SMS pe pagina Interacțiuni, puteți vizualiza toate mesajele SMS asociate în Media Player (**Interacțiuni** > Faceți dublu clic pe un contact pentru a-i vizualiza transcrierea SMS). Consultați Vizualizarea datelor asociate cu un contact pentru mai multe informații.

Condiţii prealabile

- Aveți Cisco Contact Center Desktop (tabloul de bord al agentului).
- Aveți un număr de telefon valid configurat ca o coadă SMS.

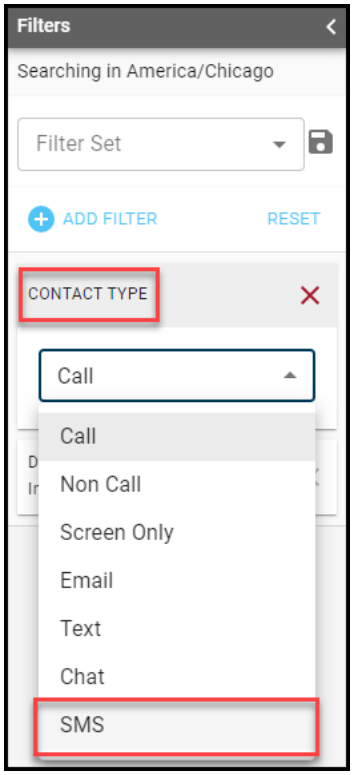
Exemplu de flux

Acest exemplu ilustrează o conversație tipică SMS între un client și agentul Webex Contact Center.

1. Un client utilizează un telefon mobil pentru a contacta un agent.
2. Contactul client apare în coada de așteptare Desktop centru de contact și agentul acceptă.
3. Clientul și agentul schimbă mesaje SMS timp de câteva minute, apoi agentul încheie chat-ul.
4. 

5. Agenții trebuie să încheie conversația făcând clic pe **butonul Încheiere** din sistemul desktop al centrului de contact înainte ca Webex WFO să poată ingera transcrierile SMS și datele SMS.
6. În Webex WFO, găsiți transcrierile SMS navigând la **pagina Interacțiuni** . Asigura **Tipul** de contact a fost selectat ca filtru, filtru pentru **mesajele SMS** și selectare a unui SMS din listă

de interacțiuni.

7. 

(Lista verticală de filtrare a tipului de contact din pagina Interacțiuni)

SMS limitări

- Transcrierile SMS sunt disponibile numai în cadrul organizației dvs., unde este configurat CWCC 2.0 ACD. SMS Mesajele care apar cu organizații terțe nu sunt disponibile. Dacă o conversație SMS este transferată de la centrul de contact al organizației către altă organizație terță, transcrierea pentru acea porțiune a conversației SMS nu va fi disponibilă în Webex WFO.
- ID-urile de contact asociate rămân consecvente pentru toate segmentele unei conversații SMS (inclusiv transferurile și conferințele). În timp ce ID-urile de contact asociate rămân consecvente pentru toate segmentele unui apel vocal (inclusiv transferuri și conferințe). Cu toate acestea, ID-urile de contact asociate diferă între conversațiile SMS și apelurile vocale dintr-o singură călătorie a clientului.

> **EXEMPLU** O interacțiune cu clienții include o conversație SMS cu un agent, apoi conversația SMS este transferată unui al doilea agent și, în final, celui de-al doilea agent și Clientul are un apel telefonic de cinci minute înainte de a încheia interacțiunea. În cadrul Webex WFO, atât conversația inițială SMS cu clientul și primul agent, cât și continuarea

SMS conversație care a fost transferată celui de-al doilea agent, aveți aceeași persoană de contact asociată ID. Convorbirea telefonică de cinci minute dintre client și al doilea agent are un contact asociat diferit ID.

- Webex WFO ingerează interacțiunile de chat și SMS numai dacă **este activat managementul** calității și caseta de **selectare Digital (chat, SMS)** este bifată pe **pagina Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuration** . Dacă efectuați modificări de configurare pe această pagină, verificați de două ori pentru a vă asigura că nu dezactivați accidental chatul și SMS.

Asistență prin e-mail

Condiţii prealabile

- Aveți Cisco Contact Center Desktop (tabloul de bord al agentului).
- Aveți un număr de telefon valid configurat ca o coadă de e-mail.

Exemplu de flux

Acest exemplu ilustrează o interacțiune tipică prin e-mail între un client și un agent, care este ingerată în Webex WFO.

1. Un client trimite un e-mail.
2. Mesajul de e-mail apare într-o coadă Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard) și este preluat de un agent.
3. Clientul și agentul schimbă mesaje de e-mail timp de câteva minute.

   NOTĂ : Agenții trebuie să încheie conversația înainte ca Webex WFO să poată ingera datele canalului digital.

4. În Webex WFO, găsiți transcrieri de e-mail navigând la **pagina Interacțiuni** și selectați o interacțiune prin e-mail din listă.

Evenimente complexe de apel

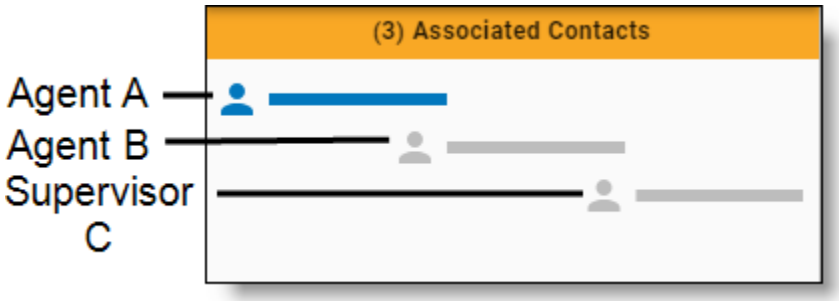
Acest subiect descrie modul în care Webex WFO gestionează scenarii complexe de apeluri. Scenariile complexe de apeluri sunt diverse acțiuni care pot avea loc în timpul unui apel. Acestea includ transferuri, conferințe, rețineri și apeluri parcate. În Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment se formează atunci când există o schimbare a participantului, cum ar fi atunci când un agent se alătură unui apel pentru o consultare.

În Webex WFO un apel audio și toate datele asociate, cum ar fi înregistrările ecranului și metadatele, sunt denumite persoane de contact. Contactul asociat ID este identificatorul care conectează un apel original cu toate segmentele derivate ale apelului înregistrate în Webex WFO. Aceasta înseamnă că fiecare contact rezultat partajează același contact asociat ID ca apelul inițial. Aveți posibilitatea să vizualizați contactele asociate în Media Player (Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact).

Când mai mulți agenți gestionează același apel al clienților (de exemplu, atunci când un agent transferă apelul către un alt agent), Webex WFO creează o persoană de contact separată pentru fiecare agent implicat și oferă acestor contacte același contact asociat ID. Secțiunea Contacte asociate afișează aceste contacte, permițându-vă să vedeți toate segmentele unui apel, din momentul în care intră în centrul de contact până când se termină.

EXEMPLU

Un client apelează agentul A. Agentul A transferă clientul către agentul B, iar agentul B transferă clientul către supervizorul C. Webex WFO creează trei contacte separate și le oferă același contact asociat ID.



În playerul media, fluxul audio de intrare este albastru, iar fluxul de ieșire este roșu. Un agent este descris pe un canal, iar toate celelalte părți implicate în apel sunt pe un canal separat. Consultați Ascultarea unui contact audio și Despre tăcere și discuții despre evenimente pentru mai multe informații despre panoul audio din playerul media.

Condiţii prealabile

- Următoarele setări trebuie să fie activate pentru entitatea găzduită a organizației dvs.
  - **Înregistrare** segment- Vă rugăm să contactați reprezentantul tehnic Cisco pentru a activa această setare.
  - **Consultați înregistrarea** piciorului - Vă rugăm să contactați reprezentantul tehnic Cisco pentru a activa această setare.
  - **Apeluri** complexe - Vă rugăm să contactați Cisco Technical Support pentru a activa această setare.

- **IMPORTANT Reprezentantul** dvs. tehnic Cisco trebuie să activeze **înregistrarea** segmentelor și **să consulte înregistrarea** picioarelor mai întâi în sistemul Cisco Webex Contact Center. Ulterior, Cisco Technical Support trebuie să permită **apeluri** complexe în cadrul Webex WFO.

- Trebuie să aveți Webex Contact Center versiunea 2.0 configurată. Consultați Conectarea la Cisco Webex Contact Center 2.0 pentru mai multe informații.
- O etichetă de metadate trebuie mai întâi creată în Managerul de metadate în Webex WFO (localizată la Application Management > QM > QM Configuration > Manager de metadate) pentru fiecare câmp de metadate CWCC pe care doriți să îl mapați la o etichetă de metadate Webex WFO.
  - Trebuie să selectați **Text** din **lista verticală Tip** metadate din pagina Manager metadate pentru ca metadatele din CWCC să fie mapate la o etichetă de metadate.

    CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Introduceți "tip apel" ca **Text** din lista verticală Tip **metadate** .

  - Asigurați-vă că **lista derulantă ACD Date** este goală pe pagina Manager metadate. Toate celelalte câmpuri din pagina Manager metadate pot fi configurate după cum doriți.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația sistemului > configurația ACD

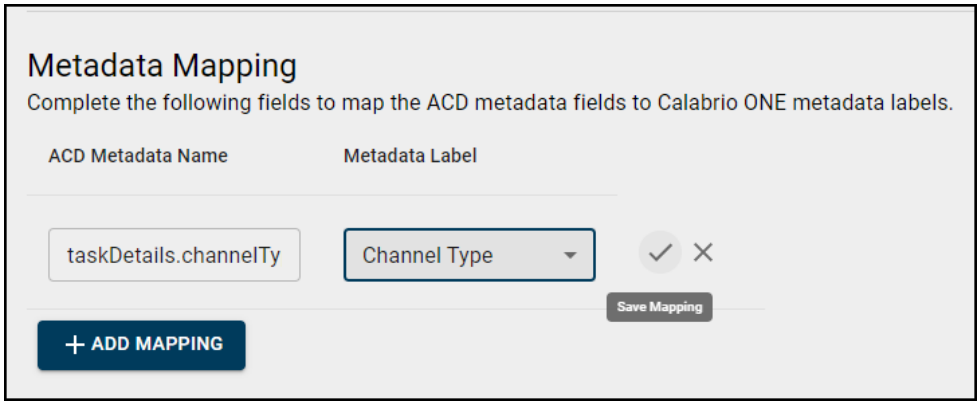
Procedură

Maparea metadatelor în Webex WFO

Trebuie să mapați metadatele personalizate cu valorile "Segment de clienți" și "Consultați".

1. Navigați la pagina de **configurare Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. În secțiunea Mapare metadate **, faceți clic pe** Adăugare mapare **.**
3. În caseta text de sub **ACD Nume metadate, introduceți "Segment** de clienți".
4. Faceți clic pe lista derulantă de sub **coloana Etichetă** metadate și selectați eticheta de metadate a tipului de apel pe care ați creat-o ca o condiție prealabilă din lista de opțiuni.
5. Faceți clic pe pictograma de verificare pentru a salva maparea metadatelor.

EXEMPLU



6. Faceți clic pe **Adăugare mapare** pentru a adăuga o mapare suplimentară a metadatelor.
7. În caseta text de sub **ACD Nume** metadate, introduceți "Consultați".
8. Faceți clic pe lista derulantă de sub **coloana Etichetă** metadate și selectați eticheta de metadate a tipului de apel pe care ați creat-o ca o condiție prealabilă din lista de opțiuni.
9. Faceți clic pe pictograma de verificare pentru a salva maparea metadatelor.
10. Dați clic pe **Salvați** în colțul din dreapta sus al paginii.

Activați apeluri complexe

1. Navigați la pagina de **configurare Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. În secțiunea **Activare apeluri** complexe, selectați comutatorul **Activare apeluri** complexe.
3. Dați clic pe **Salvați** în colțul din dreapta sus al paginii.

Tipuri complexe de evenimente de apel

- Transferuri — Webex WFO segmentează apelul după numărul de transferuri ale acestuia. Pentru fiecare transfer, Webex WFO creează o persoană de contact separată și asociază fiecare contact cu agentul care a gestionat acel segment al apelului transferat.
- Conferințe — Webex WFO segmentează apelul original în două contacte. Primul contact din Webex WFO este asociat cu agentul care a răspuns la apelul clientului. Al doilea contact este asociat cu agentul care a fost adus în apel. Înregistrarea contactului primului agent acoperă întreaga perioadă în care agentul este implicat în apel. Înregistrarea pentru cel de-al doilea contact acoperă numai perioada în care al doilea agent s-a alăturat apelului.

- Rece (orb) - Webex WFO folosește "rece (orb)" pentru a descrie atât scenariile de transfer, cât și cele de conferință. Acest descriptor implică direcționarea unui apel existent direct către un agent suplimentar, fără nicio comunicare între cei doi agenți înainte ca transferul sau conferința să aibă loc.
- Cald - Webex WFO folosește "cald" pentru a descrie atât scenariile de transfer, cât și cele de conferință. Acest descriptor înseamnă că primul agent vorbește cu al doilea agent pentru a furniza informații relevante despre context și informații generale înainte ca transferul sau conferința să aibă loc. Partea de consultare a unui transfer cald sau a unei conferințe este inclusă în înregistrările de contact.
- Parcuri — În scenariile parcate, Webex WFO segmentează apelul în două contacte. Înregistrarea pentru primul contact se întinde pe perioada anterioară parcării apelului. Înregistrarea celui de-al doilea contact se întinde pe perioada de timp de după ce apelul a fost preluat din parcare. Adică, parcarea unui apel încheie un contact, iar preluarea unui apel parcat creează un contact nou.
- Consultații – Primul contact este asociat cu agentul care a răspuns la apelul clientului, iar al doilea contact este asociat cu agentul care a fost adus în apel pentru o consultare. Înregistrarea pentru primul contact se întinde pe întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea celui de-al doilea contact acoperă doar perioada de timp în care agenții s-au consultat.

Următorul tabel detaliază diferitele tipuri de evenimente de apel și dacă Webex WFO le acceptă.

Tip	Acceptat	Descriere
Apel acceptat/încheiat	Da	Un agent acceptă un apel al clientului, iar apelul se încheie fără să aibă loc evenimente de apel, cum ar fi rețineri sau transferuri.
Așteptare/Reluare	Da	Un client este PUT în așteptare. Muzica în așteptare este redată pe piciorul clientului al apelului.
Pauză și reluare (manual)	Da	Un apel este întrerupt. Întrerupeți și reluați respectă standardele de conformitate PCI. Spre deosebire de așteptare/reluare, pe piciorul apelului clientului nu este redată muzică în așteptare; Se aude doar tăcere. Un utilizator trebuie să declanșeze manual pauză și reluare în sistemul său Cisco Webex CC, iar Webex WFO recunoaște declanșatorul manual.
Transfer rece (orb) Transfer cald	Da	Un apel este transferat de la un agent la altul.

Tip	Acceptat	Descriere
Conferință rece Conferință caldă	Da	O interacțiune de apel cu doi sau mai mulți agenți.
Parc	Nu	Un apel este PUT în așteptare (parcat), iar apelul poate fi preluat (preluat) de același agent.

NOTĂ : Înregistrarea ecranului este acceptată pentru primul agent dintr-un apel. Înregistrarea ecranului nu este acceptată pentru picioarele de apel transferate.

Înregistrare ecran

Înregistrarea ecranului este capturată prin Webex WFO Smart Desktop, nu Cisco Webex CC.

Condiţii prealabile

Pentru ca înregistrarea ecranului să funcționeze, trebuie să vă asigurați că următoarele caracteristici și componente sunt configurate corect.

Caracteristică	Configurație
Desktop inteligent	Webex WFO Smart Desktop trebuie să fie instalat și să funcționeze pe PC-uri Unde agenții se conectează la Webex CC și fiecare desktop inteligent trebuie configurat pentru a utiliza mesageria RTE. Mesageria RTE este configurată bifând caseta de **selectare Activare mesagerie RTE pentru înregistrarea** ecranului din pagina ACD Configurare pentru Webex CC. Mesageria RTE permite clienților Smart Desktop conectați să înregistreze înregistrările ecranului în segmente de zece minute atunci când un utilizator configurat corect se conectează la Webex CC.
Webex WFO Utilizatori	Când Webex WFO se sincronizează cu Webex CC, importă și sincronizează agenții ca Webex WFO utilizatori care au profiluri de utilizator Webex CC. Numai utilizatorii cu profiluri de utilizator Webex CC pot fi înregistrați pe ecran. Acești utilizatori trebuie să aibă următoarele configurații suplimentare pe pagina Utilizatori:

Caracteristică	Configurație
	▪ Activare utilizator — Trebuie selectat. ▪ Roluri — Trebuie să fie atribuit unui rol care este asociat cu permisiunile Captură contacte și Ecran de înregistrare. ▪ Conectare Windows — Trebuie să fie aceeași cu datele de conectare Windows pe care agenții Webex CC le utilizează pentru a se conecta la PC.

Captarea înregistrărilor ecranului

Următoarea listă oferă o prezentare generală a modului în care Webex WFO captează înregistrările ecranului pentru agenții Webex CC.

1. Agentul se conectează la un PC cu Smart Desktop.

   Când un utilizator care este configurat corect în Webex WFO se conectează la un PC pe care funcționează Smart Desktop și configurat să utilizeze mesageria RTE, Smart Desktop începe să capteze înregistrările ecranului în segmente de zece minute pe care le salvează local. Nu încarcă încă nicio înregistrare pe ecran în Webex WFO.

   Segmentele de înregistrare a ecranului sunt criptate pe desktop. Calabrio utilizează un proces de criptare cu doi factori folosind Symmetric AES-CBC-256 și Asymmetric RSA-CBC-2048 pentru a gestiona autentificarea și criptarea fișierelor de înregistrare a ecranului.

   Smart Desktop stochează aceste segmente în următoarea locație:

   C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Agentul gestionează contactul în Webex CC.
3. Webex WFO importă înregistrarea audio și metadatele contactului.
4. Webex WFO extrage și încarcă înregistrarea ecranului de pe PC-ul agentului.

   Odată ce Webex WFO încarcă contactele din Webex CC, începe procesul de extragere și încărcare a înregistrărilor de ecran potrivite. Webex WFO face acest lucru prin retransmiterea marcajelor temporale pentru fiecare contact către PC-ul agent corespunzător.

   Când Smart Desktop primește aceste marcaje temporale, decupează și îmbină segmentele de înregistrare a ecranului într-o singură înregistrare pe ecran care corespunde duratei contactului. Apoi, încarcă înregistrarea ecranului în Webex WFO.

Segmentele de înregistrare a ecranului care nu sunt asociate cu niciun contact sunt analizate pentru a verifica dacă nu au apărut discrepanțe, apoi sunt șterse. Dacă Smart Desktop își pierde conexiunea la Webex WFO, execută un proces de recuperare atunci când se reconectează pentru a se asigura că creează înregistrări pe ecran pentru toate contactele gestionate între timp de agent.

> **EXEMPLU** Un agent gestionează un contact la sfârșitul zilei, apoi închide PC-ul înainte ca Webex CC să pună contactul la dispoziția Webex WFO. Când agentul pornește PC-ul, pictograma A doua zi, Smart Desktop se reconectează la Webex WFO, iar Webex WFO extrage și încarcă înregistrarea ecranului atunci.

5. Agentul se deconectează.

   Când agentul face Logout, Smart Desktop oprește înregistrarea noilor segmente de ecran.

Despre configurațiile fără server

Serverul de date Webex WFO procesează solicitările și furnizează date. Mai exact, sincronizarea utilizatorilor și importul de date sunt procese ale serverului de date. Aceste procese sunt acum native integrării în sine; Prin urmare, nu mai este necesar un server de date.

Detalii proces

Dacă organizația dvs. desfășoară o nouă implementare netă a integrării QM pentru Cisco Webex Contact Center 2.0, atunci puteți urma procedurile detaliate în Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0 exact așa cum sunt scrise.

Cu toate acestea, dacă organizația dvs. migrează de la o integrare de server de date la o integrare fără server, vă rugăm să rețineți următoarele considerente.

1. Aceasta este o lansare controlată, ceea ce înseamnă că este necesară implicarea serviciilor profesionale. Un inginer trebuie să activeze caracteristica fără server Cisco 2.0 în numele organizației dvs. înainte de a putea continua cu pașii următori în acest proces.

2. Trebuie să dezactivați serverul de date utilizând pagina de configurare a serverului de date situată în **Managementul aplicațiilor** > **Configurație** sistem> **Configurare server de** date.

   - Eliminați toate setările și anulați marcarea tuturor casetelor de selectare pentru un singur server de date, una câte una, apoi faceți clic pe **Salvare**.

- Așteptați zece minute înainte de a trece la pasul următor.
- Faceți clic pe **Eliminare** pentru a elimina conexiunea serverului de date la ACD.

3. Asigurați-vă setările de configurare ACD (**Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration**) sunt actualizate.

   - Faceți clic pe comutatorul **Import media și** pe comutatorul Sincronizare **utilizator pe pagina de** configurare Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **pentru a activa importul media fără server și capacitățile de** sincronizare a utilizatorului.
   - **Webex WFO API Nume** utilizator— Trebuie să utilizați o adresă de e-mail asociată cu acreditările administrative în Cisco Webex Contact Center pentru acest câmp.
     - În Webex WFO, acest utilizator trebuie să aibă, de asemenea, permisiunile **Record Screen** și **Record Voice** atribuite rolului său. În **Gestionare** aplicații, utilizați **pagina Roluri pentru a atribui permisiuni rolurilor și utilizați** pagina Utilizatori pentru a atribui roluri utilizatorilor.
     - Acest utilizator trebuie să fie atribuit echipei implicite din lista verticală Echipă de pe pagina Utilizatori **din Gestionare** aplicații.
     - Acestui utilizator trebuie să i se ofere un domeniu de aplicare complet, selectând toate grupurile și echipele din **Grupuri și echipe** asociate pe **pagina Utilizatori** din **Gestionare** aplicații.

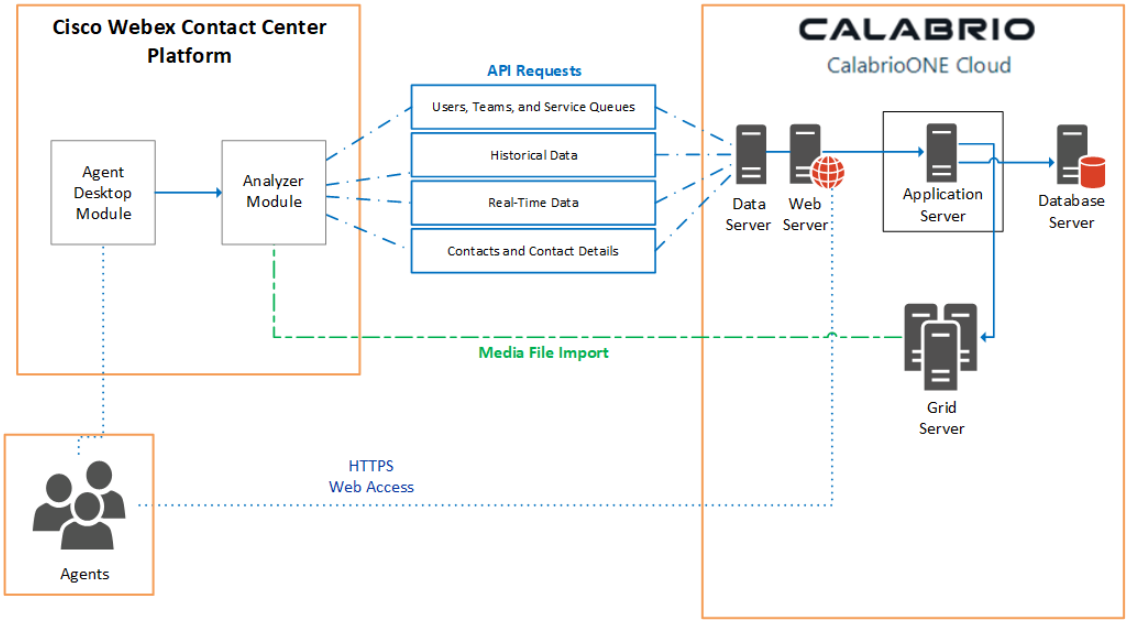
Anexă

Consultați anexa pentru conținutul referitor la versiunea 1.0 a integrării Cisco Webex Contact Center.

Date de configurare de bază pentru 1.0

Webex WFO sincronizează următoarele date de configurare de bază cu echivalente de la Cisco Webex Contact Center până la trei solicitări API.

Diagrama arhitecturală de mai jos arată legătura dintre Cisco Webex Contact Center și suita Webex WFO. Rețineți că diagrama include clasicul WFM.



Utilizatori

Când Webex WFO importă un utilizator nou din Webex Contact Center, creează un nou utilizator Webex WFO care are un profil de utilizator Webex Contact Center.

Când cineva modifică datele utilizatorului în Webex Contact Center, serviciul de sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

> **NOTĂ:** Utilizatorii cu starea Inactiv în Webex Contact Center nu sunt importați decât dacă sunt restaurați.

Schimbare în Webex CC	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă un utilizator nou.	Se adaugă un utilizator nou. Mai exact, serviciul de sincronizare: ▪ Aplică numele și prenumele utilizatorului Webex Contact Center la numele și prenumele utilizatorului Webex WFO. ▪ Aplică codul TID al utilizatorului Webex Contact Center la Webex WFO utilizatorului ACD ID. ▪ Setează datele de începere Webex WFO pentru companie și departament la data la care a avut loc sincronizarea. ▪ Atribuie utilizatorul Webex WFO echipei implicite. **NOTĂ#** Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii Webex Contact Center și echipe. Consultați Echipe. ▪ Dacă utilizatorul Webex Contact Center este activat pentru centrul de contact, atribuie rolul implicit de agent utilizatorului Webex WFO. Niciun alt rol Webex WFO nu este sincronizat cu Webex Contact Center. **NOTĂ:** Dacă eliminați rolul de agent de la un utilizator Webex WFO care este sincronizat cu un utilizator Webex Contact Center care Dacă centrul de contacte este activat, rolul de agent va fi reatribuit data viitoare când Webex WFO se sincronizează cu Webex Contact Center.
Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat.	Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat.
Utilizatorul este șters.	Utilizatorul este dezactivat.

Echipe

Webex WFO se sincronizează cu Webex Contact Center echipe de orice tip (bazate pe capacitate sau bazate pe agenți), atât timp cât acestea sunt active. Nu păstrează relația dintre utilizatorii Webex Contact Center și echipele Webex Contact Center.

Când datele echipei sunt modificate în Webex Contact Center, serviciul de sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Schimbare în Webex CC	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o nouă echipă	Noua echipă este adăugată cu același nume. Acest nume este
doar în citire. Numele echipei este schimbat	Numele echipei este schimbat.
Utilizatorul nou este adăugat la o echipă	Nici o schimbare. Webex WFO nu păstrează relația dintre Webex Contact Center utilizatori și Webex Contact Center echipe.
Utilizatorul este eliminat dintr-o echipă	Nici o schimbare. Webex WFO nu păstrează relația dintre Utilizatorii Webex Contact Center și echipele Webex Contact Center.
Echipa este ștearsă.	Nici o schimbare.

Puteți crea echipe noi în Webex WFO și le puteți atribui utilizatori, dar aceste echipe noi nu sunt adăugate la Webex Contact Center.

Un utilizator Webex WFO poate aparține unei singure echipe.

Despre configurațiile fără server

Serverul de date Webex WFO procesează solicitările și furnizează date. Mai exact, sincronizarea utilizatorilor și importul de date sunt procese ale serverului de date. Aceste procese sunt acum native integrării în sine; Prin urmare, nu mai este necesar un server de date.

Detalii proces

Dacă organizația dvs. desfășoară o nouă implementare netă a integrării QM pentru Cisco Webex Contact Center 2.0, atunci puteți urma procedurile detaliate în Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0 exact așa cum sunt scrise.

Cu toate acestea, dacă organizația dvs. migrează de la o integrare de server de date la o integrare fără server, vă rugăm să rețineți următoarele considerente.

1. Aceasta este o lansare controlată, ceea ce înseamnă că este necesară implicarea serviciilor profesionale. Un inginer trebuie să activeze caracteristica fără server Cisco 2.0 în numele organizației dvs. înainte de a putea continua cu pașii următori în acest proces.

2. Trebuie să dezactivați serverul de date utilizând pagina de configurare a serverului de date situată în **Managementul aplicațiilor** > **Configurație** sistem> **Configurare server de** date.

- Eliminați toate setările și anulați marcarea tuturor casetelor de selectare pentru un singur server de date, una câte una, apoi faceți clic pe **Salvare**.
- Așteptați zece minute înainte de a trece la pasul următor.
- Faceți clic pe **Eliminare** pentru a elimina conexiunea la serverul de date la ACD.

3. Asigurați-vă setările de configurare ACD (**Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration**) sunt actualizate.
   - Faceți clic pe comutatorul **Import media și** pe comutatorul Sincronizare **utilizator pe pagina de** configurare Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **pentru a activa importul media fără server și capacitățile de** sincronizare a utilizatorului.
   - **Webex WFO API Username** — Trebuie să utilizați o adresă de e-mail asociată cu acreditările administrative în Cisco Webex Contact Center pentru acest câmp.
     - În Webex WFO, acest utilizator trebuie să aibă, de **asemenea, permisiunile Record Screen** și **Record Voice** atribuite rolului său. În **Gestionare** aplicații, utilizați **pagina Roluri pentru a atribui permisiuni rolurilor și utilizați** pagina Utilizatori pentru a atribui roluri utilizatorilor.
     - Acest utilizator trebuie să fie atribuit echipei implicite din lista verticală Echipă de pe pagina Utilizatori **din Gestionare** aplicații.
     - Acestui utilizator trebuie să i se ofere un domeniu de aplicare complet, selectând toate grupurile și echipele din **Grupuri și echipe** asociate pe **pagina Utilizatori** din **Gestionare** aplicații.

Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0

Această secțiune explică modul de configurare a conexiunii dintre Cisco Webex Contact Center 1.0 și Webex WFO.

Pasul 1: Adunați informații de la furnizorul dvs. Webex Contact Center

Colectați următoarele informații API de la furnizorul Webex Contact Center și salvați-le într-o locație ușor de accesat:

- Adresa URL de bază completă a Webex Contact Center API, inclusiv protocolul.
- Adresa URL de bază completă a Webex Contact Center Media API, inclusiv protocolul.
- Adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center care este autorizat să acceseze atât Webex Contact Center API, cât și Webex Contact Center Media API.
- API cheie pentru Webex Contact Center API și Webex Contact Center Media API.

Când configurați conexiunea ACD cu Webex Contact Center în Webex WFO, veți avea nevoie de aceste informații pentru a finaliza secțiunea Webex Contact Center API.

NOTĂ : Următoarele imagini exemplu arată API-urile Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Entitatea ID

EXEMPLU

Entitatea ID este evidențiată în imaginea următoare.

```
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 redirecționare sign-on unic

EXEMPLU

URL-ul de redirecționare sign-on unic este evidențiat în imaginea următoare.

```
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"/>
```

- Certificat de furnizor de identitate

EXEMPLU

Certificatul furnizorului de identitate este evidențiat în imaginea următoare.

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

Pasul 2: Configurați Webex Contact Center ca ACD în Webex WFO

Apoi, adăugați și configurați Webex Contact Center ca ACD în Webex WFO.

NOTE Webex WFO se referă în prezent la Webex Contact Center ca Cisco Customer Journey Platform.

Adaugă Webex Contact Center ca ACD

1. În Webex WFO, navigați la Gestionare aplicații > Configurare sistem > Configurare ACD.
2. Faceți clic pe **Adăugare**.
3. În caseta de dialog ACD Detalii, configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurație
Selectați ACD	Selectați **Cisco Customer Journey Platform**.
Nume	Introduceți un nume unic pentru ACD.

4. Faceți clic pe **OK.**

Configurați Webex Contact Center ACD

1. În tabelul ACD Servers, selectați Webex Contact Center ACD.
2. Omiteți secțiunea ACD Filtrare. Această integrare nu acceptă ACD Filtering.
3. Configurați secțiunea Cisco Customer Journey Platform API după cum urmează.

Câmp	Configurație
Adresa URL Cisco Customer Journey Platform API	Introduceți URL-ul de bază complet al Webex Contact Center API pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul protocolului. **EXEMPLU** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Introduceți URL-ul complet al Webex Contact Center Media API pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol. **EXEMPLU** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-înregistrare
Nume de utilizator	Introdu adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center pe care îl ai salvat la pasul 1. Acest utilizator trebuie să fie autorizat să acceseze Webex Contact Center API și Webex Contact Center Media API.
API Cheie	Introduceți tasta API pentru Webex Contact Center API și Webex

Câmp	Configurație
	Contact Center Media API pe care le-ați salvat la pasul 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selectați numai dacă utilizați Webex Contact Center 2.0. Acest lucru permite solicitările CMSv2 API.
Cisco Chiriaș ID	Introduceți identificatorul alfanumeric al Webex Contact Center cont de entitate găzduită. Acesta este Cisco OrgId.

4. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

Secțiune	Descriere
Interval (minute) utilizatorii,	Introduceți cât de des (în minute) doriți ca serverul de date să sincronizeze Echipe și cozi de servicii în Webex WFO cu echivalentele lor în Webex Contact Center. Pentru mai multe informații despre sincronizarea cu Webex Contact Center, consultați Core Configuration Data pentru 1.0. Minim = 10 minute.

5. Configurați secțiunea Setări captură după cum urmează.

Câmp	Descriere
ACD Întârziere captură	Selectați perioada de timp în care doriți ca WFM să aștepte înainte de a o Importă statisticile ACD după încheierea unui interval.
Activați recapturarea datelor	(Opțional) Bifați caseta de selectare dacă doriți să recuperați datele din întreaga zi precedentă. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta pentru recapturarea tuturor datelor din ziua precedentă, de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect.
Timp de recuperare	Introdu ora din zi la care dorești ca Webex WFO să recupereze datele din ziua precedentă din ACD.

6. (Opțional) Selectați **Activare mesagerie RTE pentru înregistrarea** ecranului. Acest lucru vă permite să înregistrați ecranele agenților Webex Contact Center care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Pentru mai multe informații despre înregistrarea ecranului, consultați QM Date pentru 1.0.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Pasul 3: Configurarea serverului de date

Configurarea unui server de date pentru un Cisco Webex Contact Center ACD

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Din **lista verticală Select Data Server Configuration** , selectați serverul de date pe care doriți să îl utilizați pentru Webex Contact Center ACD.
3. Configurați următoarele setări.

Setare	Configurație
Server de date regional ACD Setări sincronizare	Bifați caseta de **selectare Activare sincronizare** , apoi mutați Webex Contact Center ACD de la **Disponibil** la **Atribuit**.
Server de date regional ACD Setări captură	Bifați caseta de **selectare Activare captură** , apoi mutați Webex Contact Center ACD de la **Disponibil** la **Atribuit**.
Server de date regional real-oră	Bifați caseta de **selectare Activare evenimente** în timp real, apoi mutați Webex Contact Center ACD de la **Disponibil** la **Atribuit**.
Setări server de import media	Bifați caseta de **selectare Activare import** media, apoi mutați Webex Contact Center ACD de la **Disponibil** la **Atribuit**.

4. Dați clic pe **Salvați**.

Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center utilizând API-urile CMSv2

Această secțiune explică modul de configurare a conexiunii dintre Cisco Webex Contact Center și Webex WFO pentru utilizatorii care trec de la 1.0 folosind API-uri CMSv2.

Configurați CWCC 2.0 utilizând API-urile CMSv2

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Faceți clic pe **Adăugare**. Se **deschide fereastra ACD Detalii** .
3. În fereastra ACD Detalii, configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurație
Selectați ACD	Selectați **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTĂ** Webex WFO se referă în prezent la Webex Contact Center ca Cisco Customer Journey Platform.
Nume	Introduceți un nume unic pentru ACD.

4. Faceți clic pe **OK.**
5. **În tabelul Select ACD** , selectați Cisco Webex Contact Center ACD pe care tocmai l-ați creat.
6. Omiteți secțiunea ACD Filtrare. Această integrare nu acceptă ACD Filtering.
7. Configurați secțiunea Cisco Customer Journey Platform API după cum urmează.

Câmp	Configurație
Adresa URL Cisco Customer Journey Platform API	Introduceți URL-ul de bază complet pentru Webex Contact Center API pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol. **EXEMPLU** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Introduceți URL-ul complet al Webex Contact Center Media API pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol. **EXEMPLU** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-înregistrare
Nume de utilizator	Introdu adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center pe care îl ai salvat la pasul 1. Acest utilizator trebuie să fie autorizat să acceseze Webex Contact Center API și Webex Contact Center Media API.
API Cheie	Introduceți tasta API pentru Webex Contact Center API și Webex

Câmp	Configurație
	Contact Center Media API pe care le-ați salvat la pasul 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Bifați caseta de selectare. Această casetă de selectare vă permite să vă conectați la CWCC 2.0 cu API-uri CMSv2.
Cisco Chiriaș ID	Introduceți identificatorul alfanumeric al Webex Contact Center Cont de entitate găzduită. Aceasta este organizația Cisco ID.

8. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

Secțiune	Descriere
Interval (minute) utilizatorii,	Introduceți cât de des (în minute) doriți ca serverul de date să sincronizeze Echipe și cozi de servicii în Webex WFO cu echivalentele lor în Webex Contact Center. Pentru mai multe informații despre sincronizarea cu Webex Contact Center, consultați Core Configuration Data for 1.0. Minim = 10 minute.

9. Configurați secțiunea Setări captură după cum urmează.

Câmp	Descriere
ACD Întârziere captură	Selectați perioada de timp în care doriți ca WFM să aștepte înainte de a o Importă statisticile ACD după încheierea unui interval.
Activați recapturarea datelor	(Opțional) Bifați caseta de selectare dacă doriți să recuperați datele din întreaga zi precedentă. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta pentru recapturarea tuturor datelor din ziua precedentă, de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect.
Timp de recuperare	Introduceți ora din zi la care doriți ca Webex WFOsă recupereze datele din ziua precedentă din ACD.

10. (Opțional) Selectați **Activare mesagerie RTE pentru înregistrarea** ecranului. Acest lucru vă permite să înregistrați ecranele agenților Webex Contact Center care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Pentru mai multe informații, consultați Înregistrare ecran.
11. Dați clic pe **Salvați**.

QM Date pentru 1.0

QM vă permite să monitorizați și să evaluați cât de bine răspund agenții dvs. la contactele pe care le primesc.

Înregistrare audio

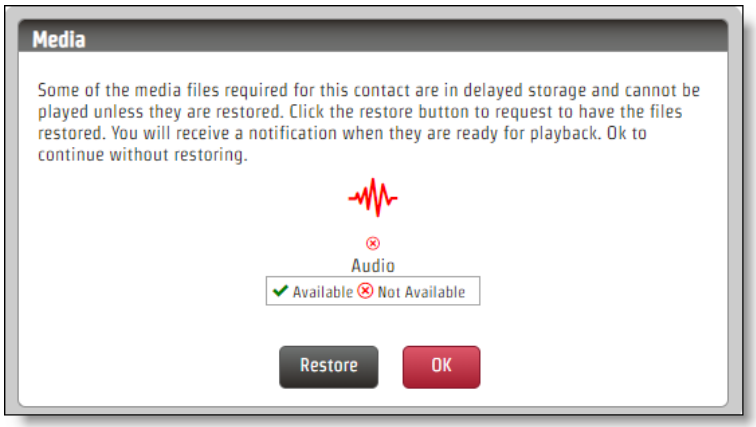
Când QM este conectat la Cisco Webex Contact Center, contactele sunt create și înregistrate în Webex Contact Center.

Pentru a importa o persoană de contact, Webex WFO importă mai întâi metadatele persoanei de contact printr-o solicitare API. Apoi, importă înregistrarea audio printr-o altă solicitare API, potrivește înregistrarea audio cu metadatele de contact și asociază contactul cu agentul care a gestionat-o.

Când mai mulți agenți tratează un contact în Webex Contact Center (de exemplu, când un agent transferă contactul altui agent), Webex WFO utilizează metadate pentru a segmenta contactul într-un număr corespunzător de contacte pe care apoi le asociază cu agenții individuali implicați. Mai exact, Webex WFO determină când agenții au fost activi în apel prin marcajele temporale de început și de sfârșit și segmentează contactul în consecință. Fiecare contact rezultat în Webex WFO are propriile metadate și înregistrări audio.

Poate dura până la două ore pentru ca Webex Contact Center să pună un contact la dispoziția Webex WFO. Uneori, încărcarea înregistrării audio asociate contactului poate dura mai mult.

> **NOTĂ**
> Dacă faceți dublu clic pe un contact care nu are încă o înregistrare audio încărcată, primiți următorul mesaj:



Cu toate acestea, în această situație, înregistrarea nu se află în spațiul de stocare întârziat și făcând clic pe "Restaurare" nu determină restaurarea înregistrării. Înregistrarea este disponibilă pentru redare numai după ce starea de încărcare a fișierului audio se schimbă de la "Fișierul nu a fost încă încărcat" la "Fișierul este încărcat".

Următoarele secțiuni descriu modul în care Webex WFO segmentează Webex Contact Center contactele care implică consultări, transferuri sau conferințe.

Consultări

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două persoane de contact care au aceeași persoană de contact asociată ID.

Primul contact este asociat cu agentul care a răspuns la apelul clientului, iar al doilea contact este asociat cu agentul care a fost adus în apel pentru o consultare. Înregistrarea pentru primul contact se întinde pe întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea celui de-al doilea contact acoperă doar perioada de timp în care agenții s-au consultat.

În timpul consultării, Webex Contact Center înregistrează numai clientul, nu și agenții.

EXEMPLU

Webex WFO importă un contact în care agentul Braun s-a consultat cu agentul Hodges timp de 42 de secunde. Webex WFO segmentează acest contact în două contacte, 29 și 30.

Înregistrarea asociată contactului 29 are o durată de 00:02:21, care este întreaga perioadă de timp în care agentul Braun a fost conectat la client. Înregistrarea asociată contactului 30 are o durată de 00:00:42, care este doar perioada de timp în care agentul Hodges s-a consultat cu agentul Braun.

Ambele înregistrări au același contact asociat ID.

Aceste contacte pot fi selectate și redate unul câte unul cu Media Player. Toate contactele asociate apar în Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Transferuri

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center după numărul de transferuri ale acestuia. Pentru fiecare transfer, Webex WFO creează o persoană de contact separată și asociază fiecare contact cu agentul care a gestionat acel segment al apelului transferat.

Toate segmentele unui apel transferat au aceeași persoană de contact asociată ID.

EXEMPLU

Webex WFO importă o persoană de contact în care agentul Braun a transferat persoana de contact agentului Hodges.

Webex WFO segmentează acest contact în două contacte, 27 și 28. Înregistrarea pentru contactul 27 are o durată de 00:00:44, care este durata de timp în care agentul Braun a fost conectat la client înainte de a transfera contactul către agentul Hodges. Înregistrarea pentru contactul 28 are o durată de 00:01:14, care este durata de timp în care agentul Hodges a fost conectat la client înainte de încheierea contactului.

Ambele înregistrări au același contact asociat ID.

Aceste contacte pot fi selectate și redate unul câte unul cu Media Player. Toate contactele asociate apar în Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Conferinţe

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două persoane de contact care au aceeași persoană de contact asociată ID.

Primul contact este asociat cu agentul care a răspuns la apelul clientului, iar al doilea contact este asociat cu agentul care a fost adus în apel pentru o consultare și apoi pentru o conferință. Înregistrarea pentru primul contact se întinde pe întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea celui de-al doilea contact acoperă doar perioada de timp în care agenții s-au consultat și în timpul teleconferinței.

În timpul consultării, Webex Contact Center înregistrează numai clientul, nu și agenții. În timpul apelului de conferință, Webex Contact Center înregistrează atât clientul, cât și agenții.

EXEMPLU

Webex WFO importă un contact din Webex Contact Center unde agentul Braun s-a consultat cu agentul Hodges și apoi l-a adus pe agentul Hodges într-un apel conferință.

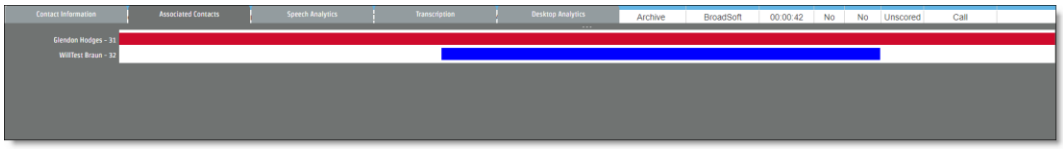
Webex WFO segmentează acest contact în două contacte, 31 și 32. Înregistrarea pentru contactul 31 are o durată de 00:02:09, care este întreaga perioadă de timp în care agentul Braun a fost conectat la client. Înregistrarea pentru contactul 32 are o durată de 00:01:00, care este doar durata de timp în care agentul Hodges s-a consultat și apoi a avut o conferință telefonică cu agentul Braun.

Ambele înregistrări au același contact asociat 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

Aceste contacte pot fi selectate și redate unul câte unul cu Media Player. Toate contactele asociate apar în Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Următoarea imagine arată Media Player când este selectat contactul 31. Din contactele asociate Tab, contactul 32 poate fi, de asemenea, selectat și redat.



Metadate contact

Webex WFO nu importă metadate personalizate din Webex Contact Center 1.0, inclusiv următoarele:

- Date asociate apelurilor
- Coduri de încheiere

Următorul tabel rezumă modul în care metadatele persoanelor de contact din Webex Contact Center 1.0 sunt mapate la metadatele echivalente ale persoanelor de contact din QM.

Webex CC	QM
Agent	Nume, Prenume
ANI	Numărul apelului
DNI	Număr apelat

Webex CC	QM
Data	Data, ora
ID utilizator	Agentul ACD ID
ID sesiune	Contact asociat ID

Webex WFO acceptă maparea metadatelor personalizate pentru CWCC 2.0. Consultați Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO pentru mai multe informații.

WFM Date pentru 2.0

Cartografierea datelor istorice

Următoarele tabele oferă informații despre datele din rapoartele statistice ale cozilor de așteptare, rapoartele statistice privind cozile de agenți și câmpurile Webex WFO WFM în timp real. Tabelele detaliază valorile la care se mapează fiecare punct de date Webex WFO în Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

> **NOTĂ** : Activitățile care nu au un ID sau un nume (ca în, șir nul sau vid) sunt filtrate în calculul statisticilor.

Raport statistic coadă

Webex WFO WFM Coadă Statistică	CWCC 2.0	Descriere
Data/Intervalul*	—	Data și ora selectate.
*	—	Coada unică ID așa cum este definită în CWCC 2.0. Această valoare nu apare în rapoarte, dar Este important pentru maparea cozilor.
Coadă*	sarcină. Queues.Last().ID – pentru Oferit, overflowOut (aceasta este prima etapă a contactul) sarcină. LastQueue,ID – pentru răspuns, abandonat, revărsat	Numele cozii, așa cum este definit în CWCC 2.0.

Webex WFO WFM Coadă Statistică	**CWCC 2.0**	**Descriere**
Nume coadă	sarcină. Cozile. Ultima (). Nume - pentru Oferit, overflowOut task.LastQueue.Name - pentru Răspuns, abandonat, debordant	—
Contacte oferite	Înregistrat în prima coadă și pe intervalul de sarcină. TimpCreat Numărat ca oferit atunci când există un coada și ID și numele nu sunt NUL sau Necompletat și tipul de terminare nu este respinsă	Numărul total de contacte primite la coadă.
Contacte la care s-a răspuns	Înregistrat în task.lastQueue și pe intervalul sarcină. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și este atribuite unei cozi de așteptare și unui agent (proprietar)	Numărul total de contacte la care s-a răspuns pentru coadă.
Răspuns în termen de Nivelul serviciilor	Înregistrat în task.lastQueue și pe intervalul sarcină. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și are un agent (proprietar)	Numărul total de contacte la care s-a răspuns în coadă care se încadrează în CWCC 2.0 configurate nivelul serviciilor. Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă TerminationType = Nu poate fi unul dintre tipurile de terminare abandonate (short_contact sau abandonate) și trebuie să aibă un proprietar

Webex WFO WFM Coadă Statistică	CWCC 2.0	Descriere
Contacte abandonate	Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType este short_ contact sau abandonat	Numărul total de contacte abandonate din coadă. Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă TerminationType = Trebuie să fie într-unul dintre tipurile de terminare abandonate (short_contact sau abandonate)
Abandonat la nivel de serviciu	Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. QueueDuration când TerminationType este abandonat QueueDuration este <= Nivel serviciu definit pentru această coadă	Numărul total de contacte abandonate, unde timpul de răspuns se situează între parametrii definiți "prag scurt de contact în secunde" și "nivel de serviciu în secunde".
Contacte scurte abandonate	Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType este short_ contact	Numărul total de contacte abandonate atunci când timpul de răspuns este mai mic decât parametrul definit "prag scurt de contact în secunde". Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă TerminationType = Trebuie short_contact

Webex WFO WFM Coadă Statistică	**CWCC 2.0**	**Descriere**
Revărsare	Înregistrat în prima coadă și în intervalul de activitate. TimpCreat Activitatea este considerată ca fiind depășită atunci când prima și ultima coadă sunt diferite și task.transferCount = 0	Numărul total de contacte din coadă care au fost trimise către altă coadă sau către un terț.
Revărsare în	Înregistrat în ultima coadă și în intervalul de activitate. TimpCreat Activitatea este considerată depășită atunci când prima și ultima coadă sunt diferite și task.transferCount = 0	Numărul total de contacte din coadă care au fost mai întâi în altă coadă.
Timp de contact	Task.ConnectedDuration Înregistrat în ultima coadă și în intervalul de activitate. TimpÎncheiat	Durata totală a contactelor PUT în această coadă și ulterior a răspuns. Această valoare apare în format hh:mm:ss.
După lucrul de contact	Task.WrapUpDuration Înregistrat în ultima coadă și în intervalul de activitate. TimpÎncheiat	Durata totală de concluzionare sau timpul administrativ după o persoană de contact pentru persoanele de contact la care s-a răspuns în coadă. Această valoare apare în format hh:mm:ss.
Întârziere totală la coadă, răspuns	Task.QueueDuration Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și are un agent (proprietar)	Timpul total al contactelor PUT pe coadă și ulterior răspuns. Această valoare apare în format hh:mm:ss.

Webex WFO WFM Coadă Statistică	**CWCC 2.0**	**Descriere**
Întârziere totală la coadă, abandonată	Task.QueueDuration Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType este short_ contact sau abandonat	Timpul total de coadă pentru contactele PUT din coadă și ulterior pierdut. Un contact este considerat pierdut atunci când apelantul închide înainte de a răspunde la apel. Această valoare apare în format hh:mm:ss.
Cea mai mare întârziere la coadă, răspuns	Max de Task.QueueDuration Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și are un agent (proprietar)	Cel mai lung timp din coadă pentru o persoană de contact care se afla într-o coadă și la care răspundea ulterior. Această valoare apare în format hh:mm:ss.
Cea mai mare întârziere la coadă, abandonată	Max de Task.QueueDuration Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType este short_ contact sau abandonat	Cel mai lung timp de coadă pentru un contact care se afla într-o coadă și care s-a pierdut ulterior. Un apel este considerat pierdut atunci când apelantul închide înainte de a răspunde la apel. Această valoare apare în format hh:mm:ss.

* Indică faptul că valoarea face parte din identificarea unică a fluxului de date istorice.

Statistici privind coada de așteptare a agenților

Webex WFO WFM Agent Statistici coadă	**CWCC 2.0**	**Descriere**
Data/Intervalul*	—	Data și ora selectate.
*	—	Coada unică ID așa cum este definită în CWCC 2.0. Această valoare nu apare în rapoarte, dar este importantă pentru maparea cozilor.
Coadă*	—	Numele cozii, așa cum este definit în CWCC 2.0. QueueId = task.LastQueue.Id Numecoadă = task.LastQueue.Name
Agent*	N/A	Numele agentului, așa cum este definit în modulul Persoane Webex WFO WFM.
*	CiUserId în Utilizator API prin Task.Owner.Id	Agentul unic ID așa cum este definit în CWCC 2.0. Această valoare nu apare în rapoarte, dar este important pentru agent cartografiere. Agent ID =
ACD Autentificare*	Task.Owner.Name	Conectarea agentului, așa cum este definită în Cisco Webex Contact Center 2.0.
Contacte la care s-a răspuns	Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și este atribuit unei cozi și unui agent (proprietar)	Numărul total de contacte la care s-a răspuns pentru coadă.

Webex WFO WFM Agent Statistici coadă	CWCC 2.0	Descriere
Contacte transferate	Înregistrat în task.lastQueue și în sarcina interval. CreatedTime + sarcină. Durată coadă Când TerminationType nu este short_contact sau abandonat și este atribuit unei cozi și unui agent (proprietar) Calculat dacă Task.transfercount > 0	Numărul total de contacte transferate.
Timp de contact	Task.ConnectedDuration Înregistrat în ultima coadă și în intervalul de activitate. TimpÎncheiat	Timpul total de convorbire pentru contactele ACD.
După contact Muncă	Task.WrapUpDuration Înregistrat în ultima coadă și în intervalul de activitate. TimpÎncheiat	Timpul total de încheiere.

* Indică faptul că valoarea face parte din identificarea unică a fluxului de date istorice.

Mapări în timp real ale datelor de aderență

Webex WFO Câmp în timp real	CWCC 2.0	Da/N obligatoriu	Descriere
Logare	CiUserId	D	Datele de conectare ale agentului sunt definite în Cisco Webex Contact Center 2.0.
NumeAgent	—	N	Datele de conectare ale agentului definite în Cisco Webex Contact Center 2.0.
Codul statului	starea actuală Combinat cu	D	Codul de stare, așa cum este definit de Cisco Webex Centrul de contact 2.0.

Webex WFO Câmp în timp	CWCC 2.0	Obligatoriu Da/N	Descriere
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (if applicable)		
StateDescription	Starea actuală Combined with idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (if applicable)	N	Numele statului, așa cum este definit de Cisco Webex Contact Center 2.0.
TimeInState	N/A	N	Timpul (în secunde) în care s-a aflat agentul Această stare.