Webex WFO și Webex Contact Center Ghid de integrare

Pentru implementări cu clasicul WFM

Prima publicare: 29 septembrie 2020
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 această adresă 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Audienţă

- 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, ceea ce necesită API-uri Cisco. Pentru opțiunea bazată pe API, comenzile API trebuie trimise către Cisco Smart

Software desktop pentru ca acesta să redacteze sunetul. Sunetul redactat din datele de pauză și reluare este sincronizat de la CWCC la Webex WFO. Odată 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)

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 transferul de date	X Transferul de date prin API-uri este încorporat în integrare	
Webex WFO ingerează audio	Consultați Cisco Webex Contact Center Prezentare generală 1.0 și 2.0 pentru	

Caracte	Acceptat	Actualmente
înregistrare, pauză și reluare (manuală și automată)		
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 Utilizatori, echipe și cozi	
Importarea metadatelor de contact	X	
Integrare CRM	X*	
Controale de înregistrare web a agentului și controale de înregistrare API		X**

Caracteristică	Acceptat	Actualmente Neacceptat
Suportă integrarea multicanal	X	
Canale de voce	X	
Canal digital - Chat	X Vezi despre Webex WFO Digital Suport pentru canale	
Canal digital - SMS	X Vezi despre Webex WFO Digital Suport pentru canale	
Canal digital - E-mail	X Vezi Despre Webex WFO Digital Suport pentru canale	

**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 "Oprirea evenimentelor prin 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 (Clasic WFM)

IMPORTANT Classic WFM a fost declarat Sfârșitul vânzării începând cu 1 decembrie 2023 și nu mai este disponibil pentru cumpărare.

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.

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Date istorice	X	
Date în timp real	X	
Prognoză	X	

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Programarea	X	
Sincronizare acceptată	X Utilizatori, echipe și cozi	

** Captarea datelor istorice mai vechi de șase luni poate necesita un angajament de servicii profesionale dacă datele nu sunt disponibile direct în Webex Contact Center.*

Analytics

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Analiza vorbirii (fonetică)	X** Disponibil numai pentru implementări locale	
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	
Analiza sentimentelor	X	

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Analiza comparativă inteligentă a agentului	X	
Căutare avansată a vorbirii	X	
Informații Omni Agent	X	
	Disponibil numai pentru implementări în cloud. 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 izolare, care vă permit să combinați perfect toate datele de gestionare a implicării Workforce 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.

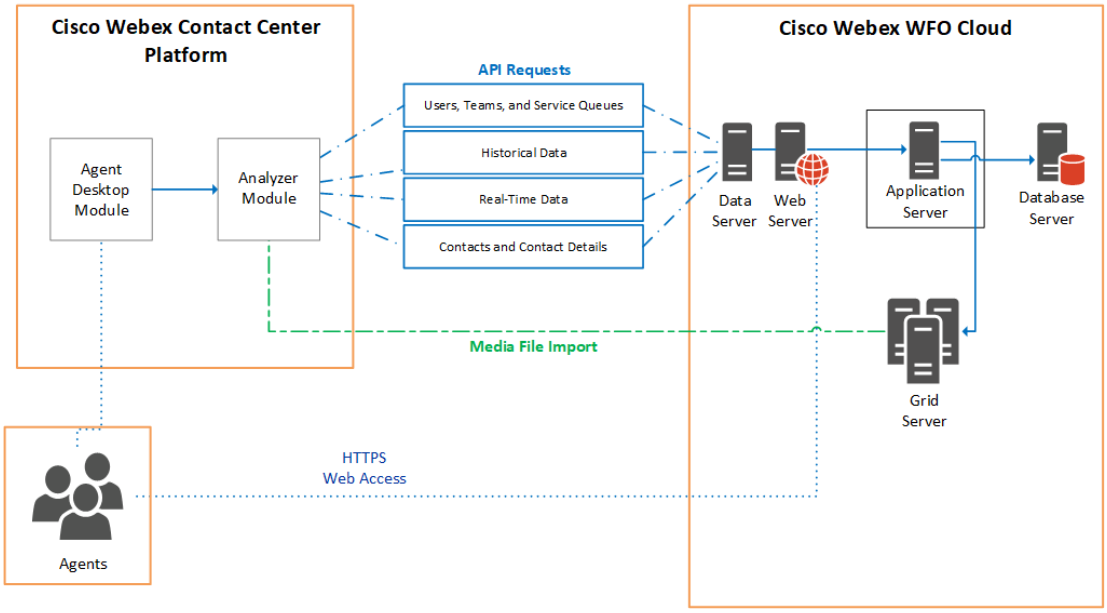
Caracteristici disponibile

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.



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-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
- Dacă implementarea include QM, Analytics sau clasic WFM urmați procedura Conectare la Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center Prezentare generală a configurației 1.0

Integrarea CWCC 1.0 utilizează API-uri CMSv2 și este compatibilă cu Webex WFO QM, Analytics și Classic WFM.

Urmați procedura detaliată în Conectare la Cisco Webex Contact Center 1.0.

API-uri CMSv2

- Compatibil numai cu Webex WFO QM, Analytics și cu versiunea clasică WFM
- Potrivit pentru utilizatorii care trec de la CWCC 1.0 la 2.0
- Trebuie să urmați procedura Conectare la Cisco Webex Contact Center 1.0 , asigurându-vă în același timp că este bifată caseta de **selectare Cisco Webex Contact Center 1.0** și **că a fost completat câmpul Cisco Entitate găzduită ID** .

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 reautentificate.
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 format 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.

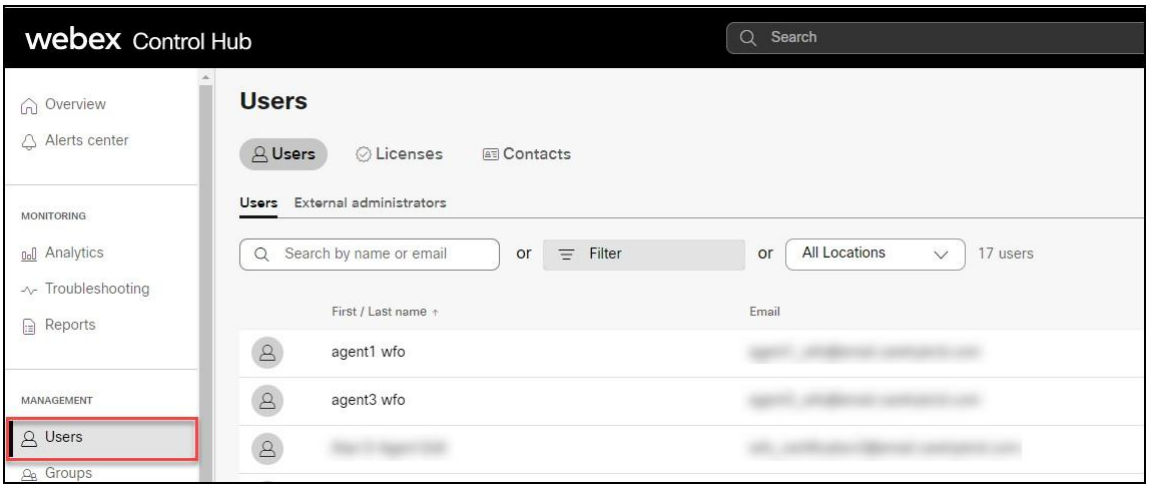
  NOTĂ : Dacă sincronizarea Active Directory este activată mai târziu și adresa de e-mail nu există în Active Directory, atunci configurarea din Cisco va fi ștearsă. Vor exista echipe duplicate și
  Utilizatori cauzați de probleme de sincronizare cu o nouă adresă de e-mail.

Proceduri de configurare

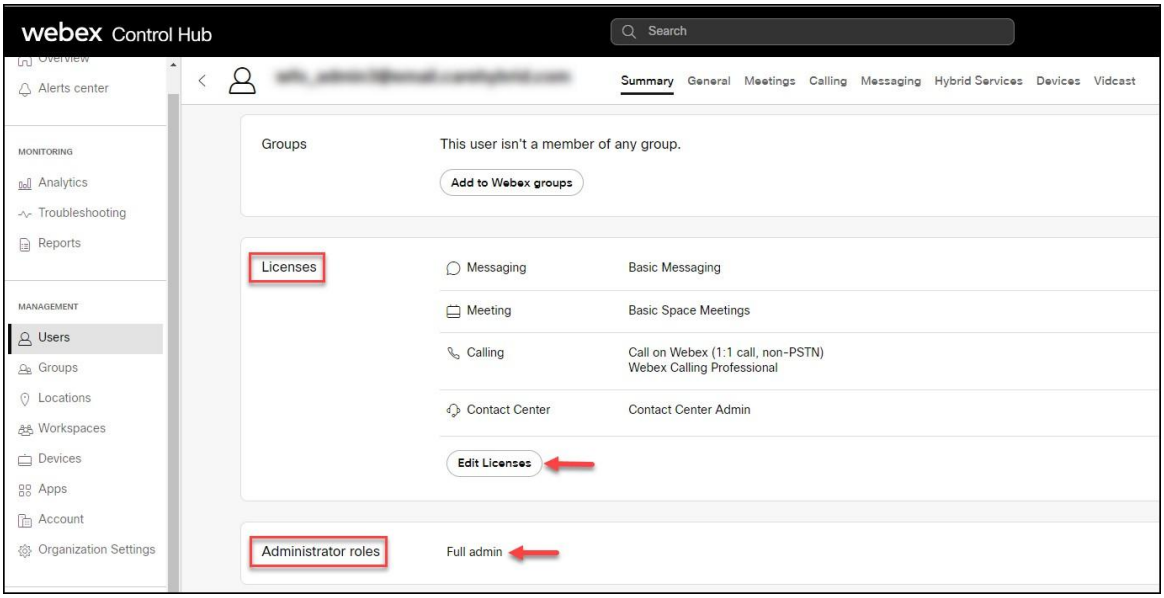
Atribuirea rolurilor și permisiunilor

Contul de utilizator utilizat în această procedură este utilizat ulterior pentru a finaliza procesul de oauth necesar integrării 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.

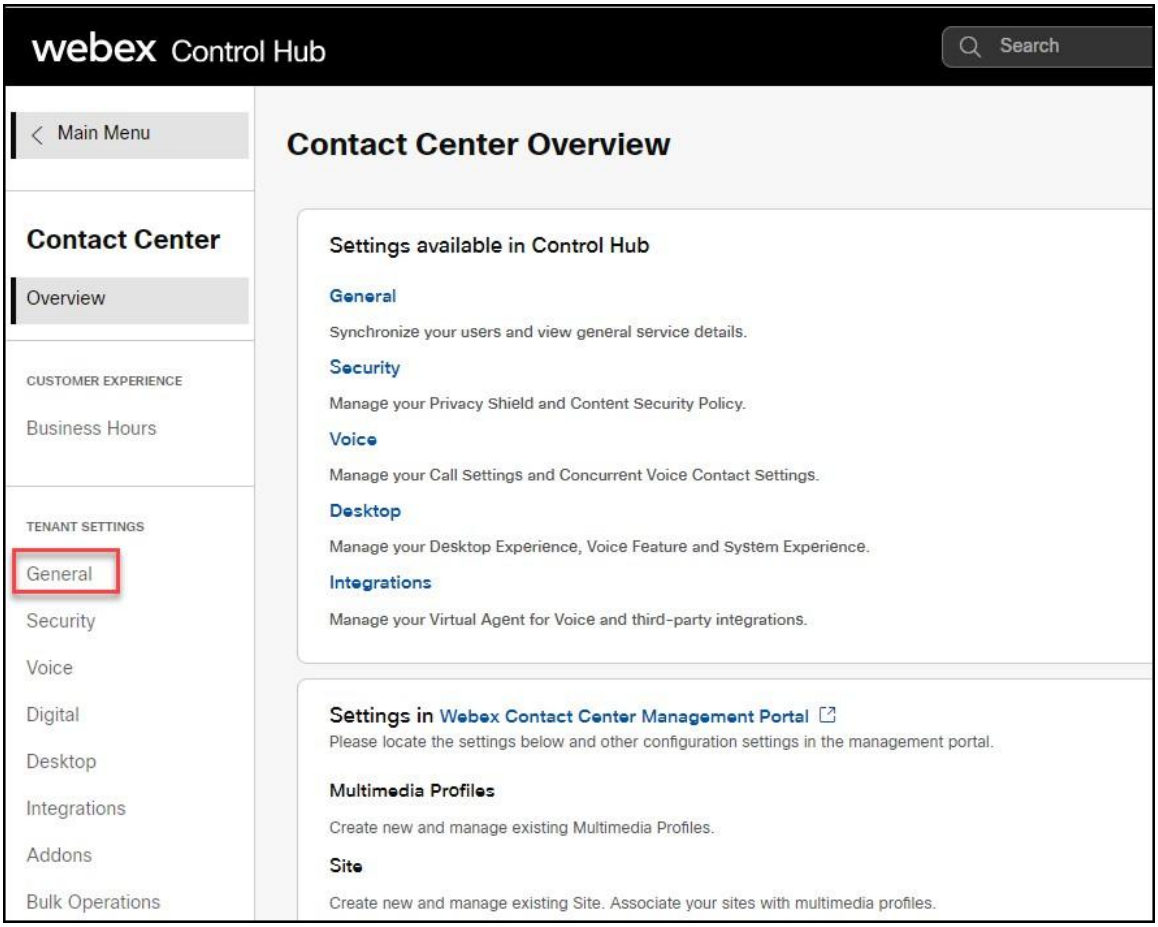
- Modificați rolurile după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvează**.

Licenţe	
Mesagerie	Mesagerie de bază
	Mesagerie avansată
Ședință	Întâlniri spațiale de bază
	Întâlniri spațiale avansate
	Webex Meetings Suită
Apel	Apel pe Webex (apel 1:1, non-
Centru de	Administrator centru de contact
	Agent licențiat > agent premium
Rol	
Servicii	Administrator serviciu centru

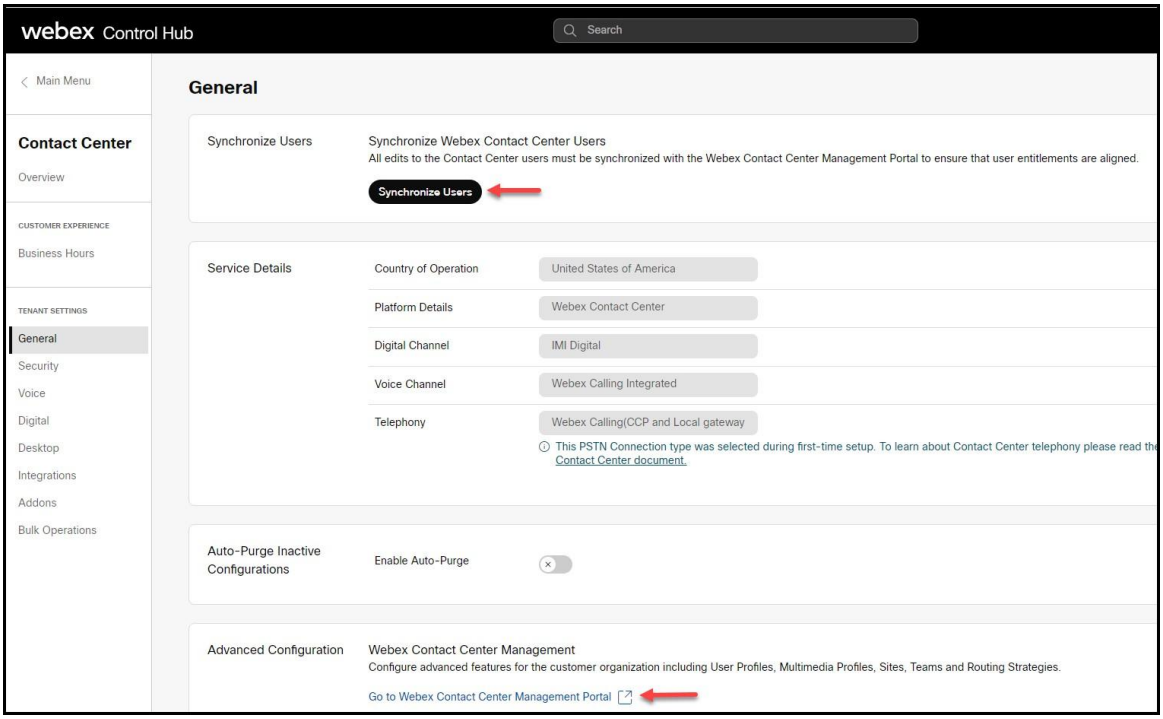
> **NOTĂ** : Dacă întâmpinați probleme de sincronizare, selectați pictograma
> **caseta de selectare Administrator organizație și**

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.



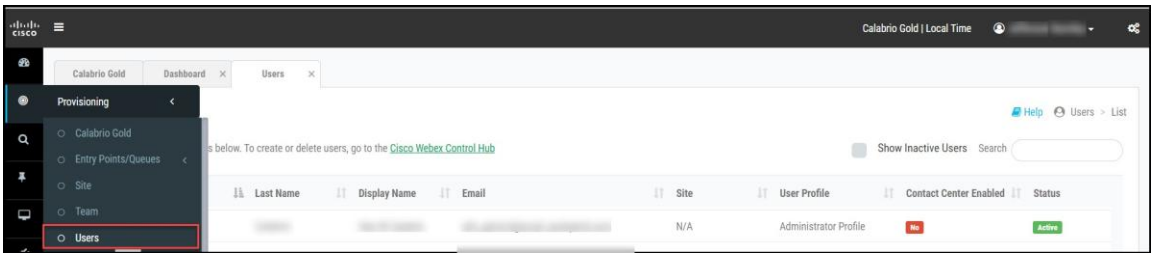
3. Faceți clic pe **Sincronizare utilizatori**.



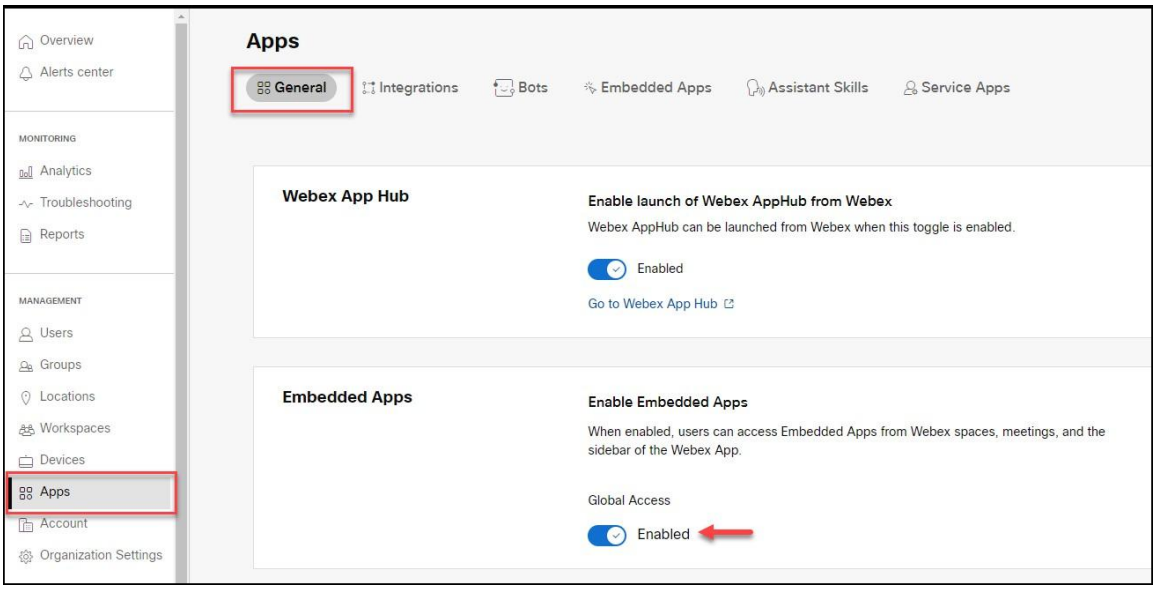
4. **Faceți clic pe linkul Accesați portalul de management** Webex Contact Center. Portalul de management se deschide într-o fereastră separată.

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.

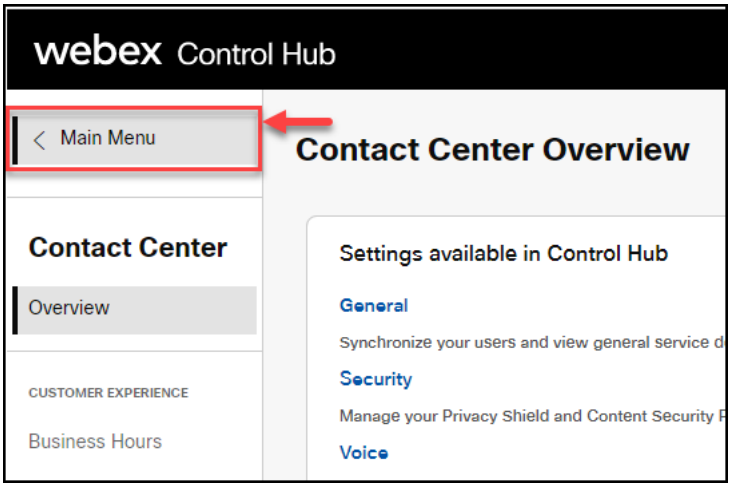


Configurați setările aplicațiilor



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 .

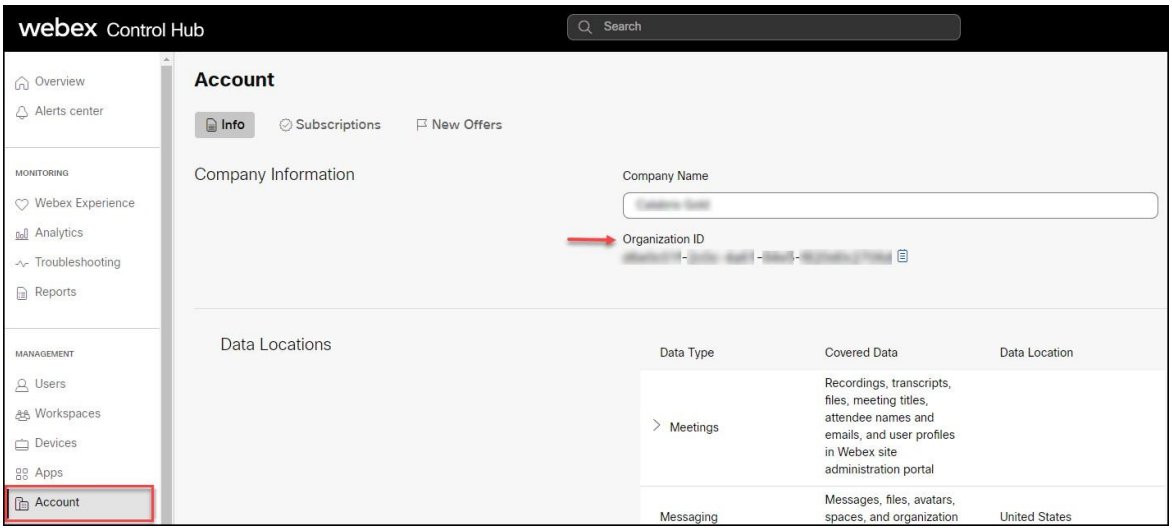


2. Din pagina General# **Tab a** aplicațiilor **, activați comutatorul** Global Access Enabled **.**

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 dvs. 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 partenerul certificat al organizației dvs.

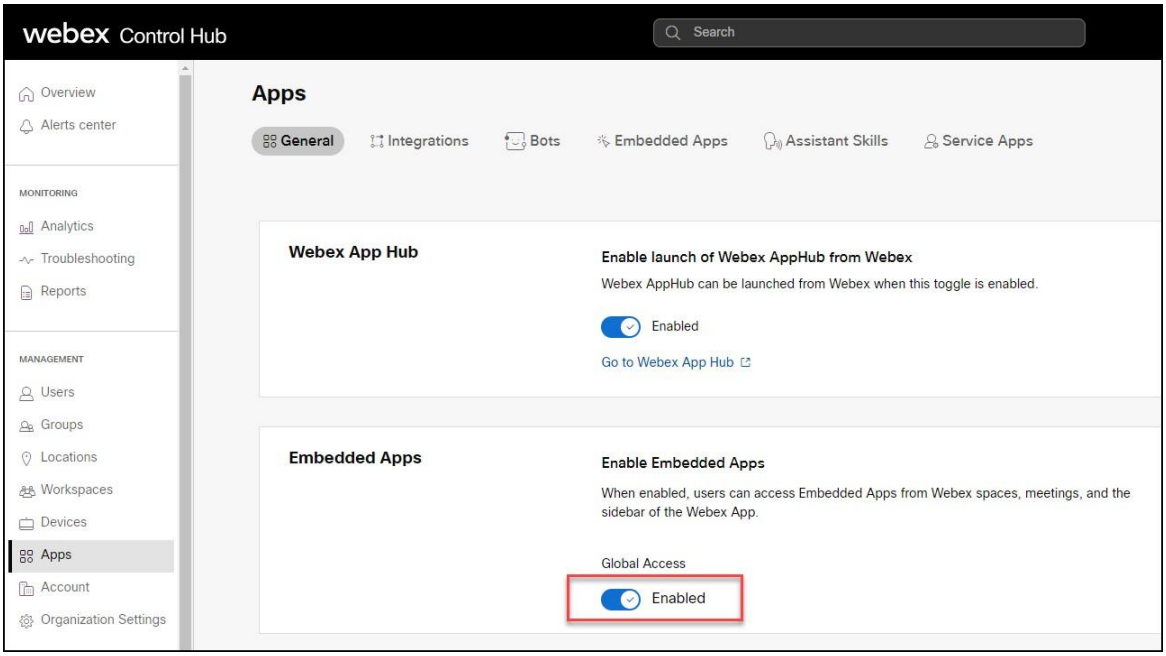
Activați integrarea cu Pro Pack

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 procedura Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM după finalizarea procedurii Configure CWCC 2.0 utilizând API-urile programatice 2.0.
- 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 Select ACD, faceți clic pe **Add**.
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. ▪ 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. ▪ Acest utilizator trebuie să aibă acces complet prin selectarea tuturor grupurilor și echipelor din secțiunea *Grupuri și echipe asociate* de pe pagina *Utilizatori* din secțiunea *Gestionare aplicații* **.**
Calabrio API Parolă utilizator	Parola contului dvs. de serviciu Webex WFO.
Produse activate - Managementul calității	**Managementul calității** — Selectați dacă organizația dumneavoastră a achiziționat servicii de management al calității. Bifați caseta de selectare *Voce* dacă organizația dvs. dorește ca Webex WFO să ingereze doar contacte vocale.

Câm	Configurare
	Bifați caseta de selectare **Digital (Chat, SMS, Email, Social)** dacă organizația dvs. dorește ca Webex WFO să ingereze chat-uri și mesaje SMS, precum și e-mailuri.
Maparea metadatelor	(Opțional) Vă permite să mapați metadatele CWCC la metadate 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 Metadata Manager (situat în Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). După maparea cu succes, metadatele pot fi folosite pentru a adăuga o varietate de informații de urmărire la un contact din Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii de pe pagina Player media (pagina Interacțiuni > deschideți 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 servicii din Webex WFO cu echivalentele lor din Cisco Webex Contact Center.
Întârziere captură (minute)	Setează intervalul de timp pe care doriți ca WFM să îl aștepte înainte de a importă statisticile ACD după încheierea unui interval.
Activați mesageria 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 Înregistrarea ecranului.
Activați recuperarea datelor	(Opțional) Bifați această casetă de selectare dacă doriți să recuperați datele din toată ziua precedentă.
Import media	Activați importul de fișiere media și de înregistrări în Webex WFO De la Webex Contact Center.

Câmp	Configurație
Sincronizare utilizator	Permite sincronizarea datelor utilizatorilor în Webex WFO din Webex Contact Center.
Maparea limbajului metadatelor	Această secțiune apare 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 folosește limba unui contact prin text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text folosind următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când acesta este importat în Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate personalizat pe care îl configurați aici (secțiunea Mapare limbă metadate). C. Limba de rezervă pe care o configurați în secțiunea **Limba text de rezervă** de mai jos. D. Limba implicită (engleză).
Limbaj text de rezervă	Această secțiune apare când selectați **Digital** în secțiunea **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 de metadate așa cum este definită în secțiunea **Maparea limbii metadatelor** de mai sus. Webex WFO folosește limba unui contact prin text pentru a găsi rezultate atunci când folosești filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text folosind următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când acesta este

Câm	Configurare
	Importat în Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate personalizat pe care îl configurați în secțiunea *Maparea limbii metadatelor* de mai sus. C. Limba de rezervă pe care o configurați aici (secțiunea Limbă text de rezervă). D. Limba implicită (engleză).
URL de autorizare	**NOTĂ** Această secțiune apare numai atunci când editați un fișier ACD existent. Nu apare când creezi un nou ACD. Dacă apare o eroare de reîmprospătare a token-ului, atunci procesul OAuth se întrerupe. Configurarea acestei setări permite sistemului dvs. să restabilească autentificarea OAuth în cazul unei erori de reîmprospătare a token-ului, timp de maximum șaizeci de zile. O eroare de reîmprospătare a jetonului 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 autentificare unică în contul tău Cisco. ▪ Schimbarea domeniilor.

5. Clic **Salva**. Ești redirecționat către pagina ta de conectare Cisco Webex Contact Center.
6. Introduceți numele de utilizator și parola Cisco.
7. După ce ați introdus cu succes numele de utilizator și parola Cisco, veți fi redirecționat înapoi către Webex WFO.

Configurați reautorizarea

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 **Selectați ACD**, selectați Webex Contact Center 2.0 ACD din lista **ACD Servere** 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 URL-ul.
5. Deschideți un browser privat, cum ar fi modul incognito în Google Chrome.
6. Lipiți adresa URL în browserul privat. Apoi ești direcționat către pagina de conectare Cisco Webex.
7. Introduceți datele de autentificare ale contului de administrator conectat la acest ACD și conectați-vă. Apoi, se deschide pagina de autentificare 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 că o parte a șirului 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 de text de sub **Adresa URL de autorizare**.
11. Faceți clic pe **Autorizare**.
12. Faceți clic pe **Salvare**.

Sincronizează metadatele cu Webex WFO

Puteți defini ce valori ale metadatelor Cisco Webex Contact Center (CWCC) sunt sincronizate cu contactele CWCC în Webex WFO. Metadatele pot fi colectate din câmpurile variabilelor globale ale CWCC sau

Câmpuri standard returnate în răspunsurile la endpoint-ul API. De acolo, metadatele trebuie formatate corect înainte de a putea fi adăugate la Webex WFO. Configurarea este completă după ce metadatele CWCC sunt adăugate la Webex WFO și mapate la o etichetă de metadate Webex WFO.

Acest subiect detaliază procedurile pentru colectarea și formatarea metadatelor din răspunsurile CWCC API, procedura de mapare Webex WFO și exemple. După maparea cu succes, metadatele pot fi folosite pentru a adăuga o varietate de informații de urmărire la un contact din Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii de pe pagina Player media (pagina Interacțiuni > deschideți 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 de administrator CWCC. Câmpurile standard de metadate personalizate provin din endpoint-urile /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 la /search API.

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


```
{
   "date": {
      "sarcină": {
         "sarcini": [
            {
               „endTime”: 1630380960406,
               „captureRequested”: adevărat, „este activă”:
               fals,
               "coadă": [
                  {
                     „ID”: „e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616”,
                     "nume": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "stare": "încheiat",
               "proprietar": {
                  "nume": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               „ID”: „fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5”,
               "canalType": "telefonie"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Condiţii prealabile

- Cisco Webex Contact Center 2.0 trebuie configurat ca ACD în Webex WFO.
- O etichetă de metadate trebuie mai întâi creată în Metadata Manager, în Webex WFO (situat în Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) 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 derulantă **Tip de metadate** de pe pagina Manager de metadate pentru ca metadatele să fie mapate.

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

Locația paginii

Gestionare aplicații > Global > Configurare sistem > ACD Configurare > Cisco Webex Contact Center 2.0

Proceduri

Aceste proceduri detaliază modul de colectare și formatare a metadatelor corespunzătoare 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 majuscule/minuscule și nu includ spații între text.

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

```
{
    Detalii sarcină (
        de la: 1631192040000
        către: 1654515806364
        filtru: {
            și: [
                { channelType: { equals: telefonie } }
            ]
        }
    ) {
        sarcini {
            Id
            șirGlobalVariables(nume: "Global_VoiceName") {
                nume
                valoare
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Câmpurile standard de metadate trebuie formatate astfel
  <sarcină sau Detalii Sarcină>.<NumeCâmp>
- Câmpurile de metadate ale variabilelor globale trebuie formatate ca
  <task sau taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Colectarea și formatarea câmpurilor de metadate standard 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

   ctivitate.

   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

   tivitate.

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

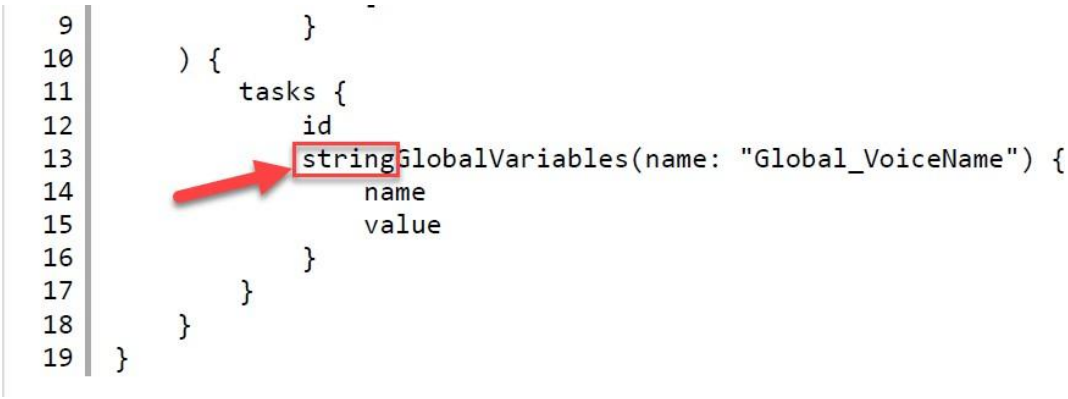
   EXEMPLU de activitate. Global_VoiceName:

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

   Tipul de date din acest exemplu este șir. Prima literă a tipului de date trebuie scrisă cu majusculă. 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.

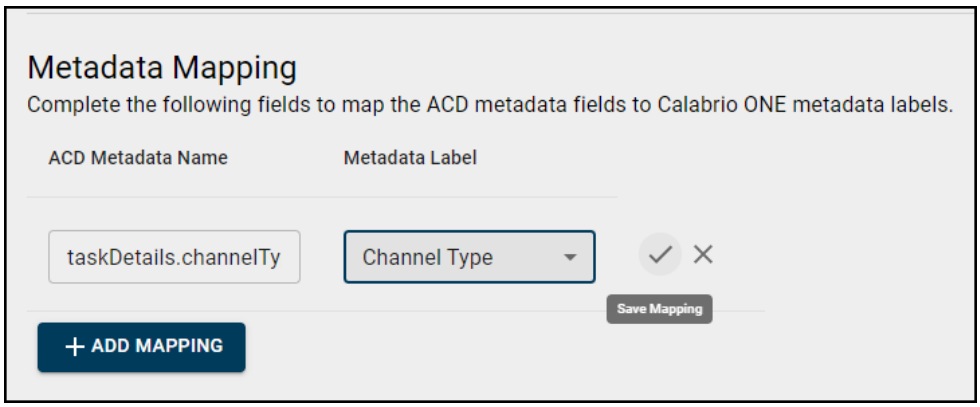
   <task sau taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

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

```
1  {
2      sarcină(
3              De la: 1631111190000
4              către: 1634123120000
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 name }
```

```
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      }
```

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
```

```
                    coadădurată
                    queueCount
                    captureSolicitat
                }
            }
        }
```

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 vizualizare 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

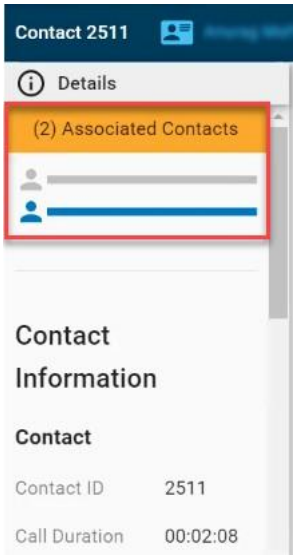
Sunt acceptate următoarele scenarii.

- Mesaje de intrare/ieșire
- Transferuri

- Conferinţe

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 chat sau în transcrierea 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.

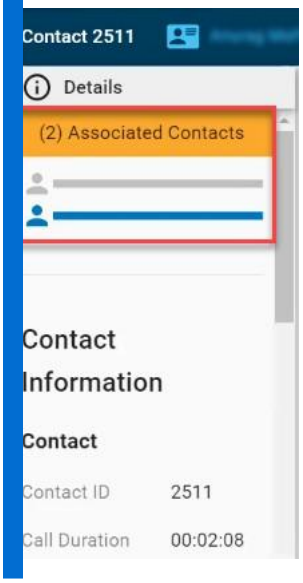
Aceasta înseamnă că fiecare etapă a unei conversaţii are un contact unic ID şi toate componentele derivate ale unei conversaţii au aceeaşi persoană de contact asociată partajată ID. După selectarea unei conversaţii, puteţi vizualiza toate conversaţiile asociate în transcrierea de chat afişată pe pagina Interacţiuni.

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.

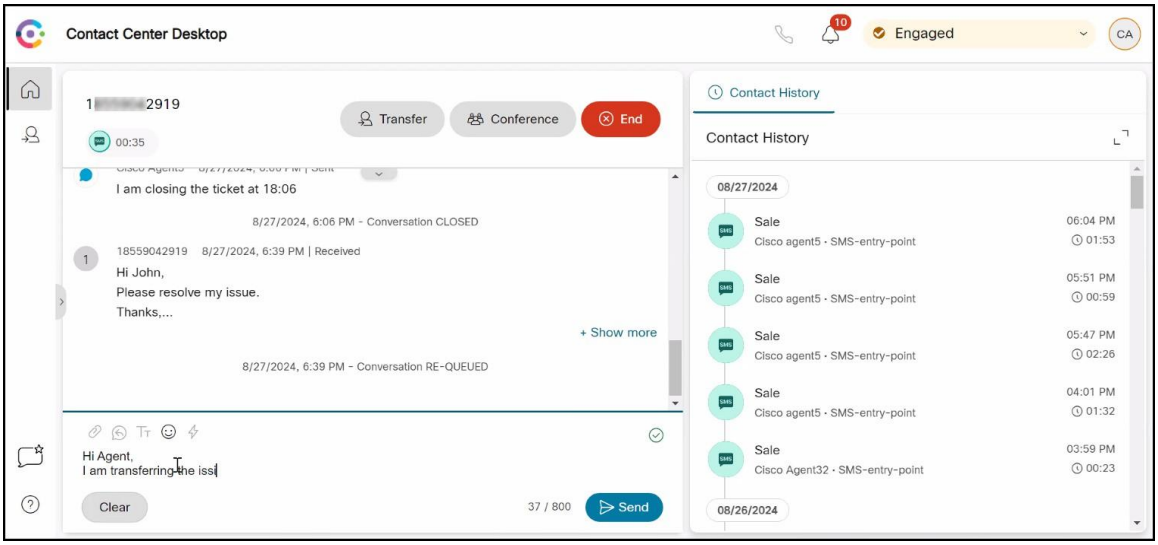
Aceasta înseamnă că fiecare picior al unui SMS are un contact unic ID și toate picioarele derivate ale unui SMS au același contact asociat comun ID. După selectarea unui contact SMS pe pagina Interacțiuni, puteți vizualiza toate mesajele SMS asociate în Media Player (**Interacțiuni** > Faceți dublu clic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

Condiţii prealabile

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

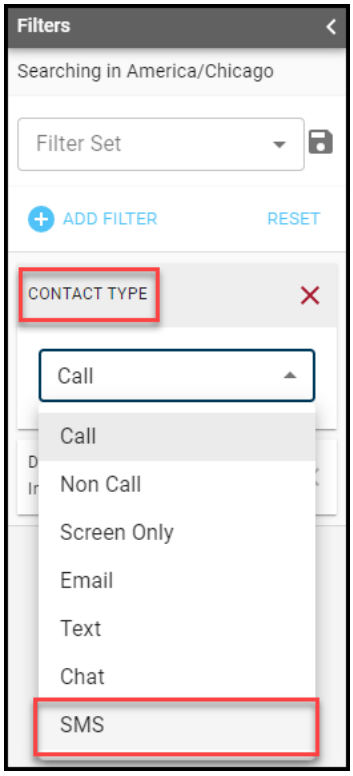
Exemplu de flux

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

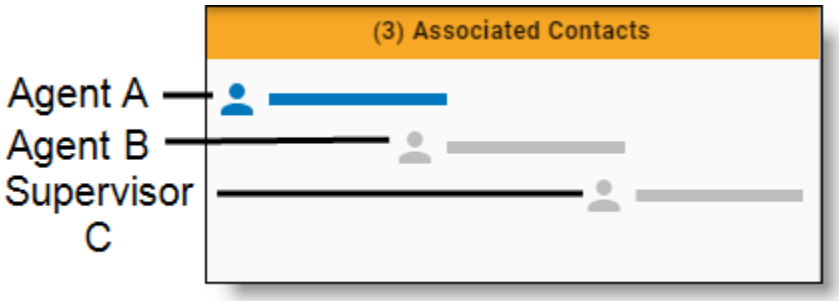
Acest subiect descrie modul în care Webex WFO gestionează scenarii complexe de apeluri. Scenariile complexe de apeluri sunt diverse acțiuni care pot avea loc în timpul unui apel. Acestea includ transferuri, conferințe, rețineri și apeluri parcate. În Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment se formează 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 clientului (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, asistența tehnică Cisco 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

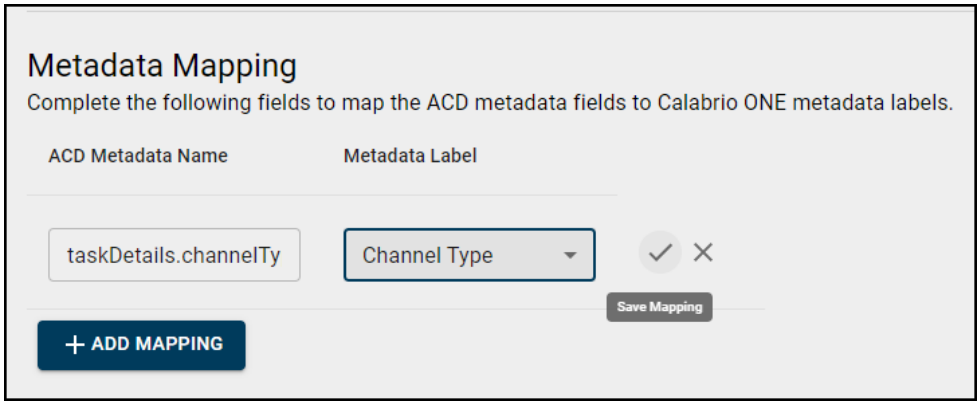
Procedură

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 reținerи 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.

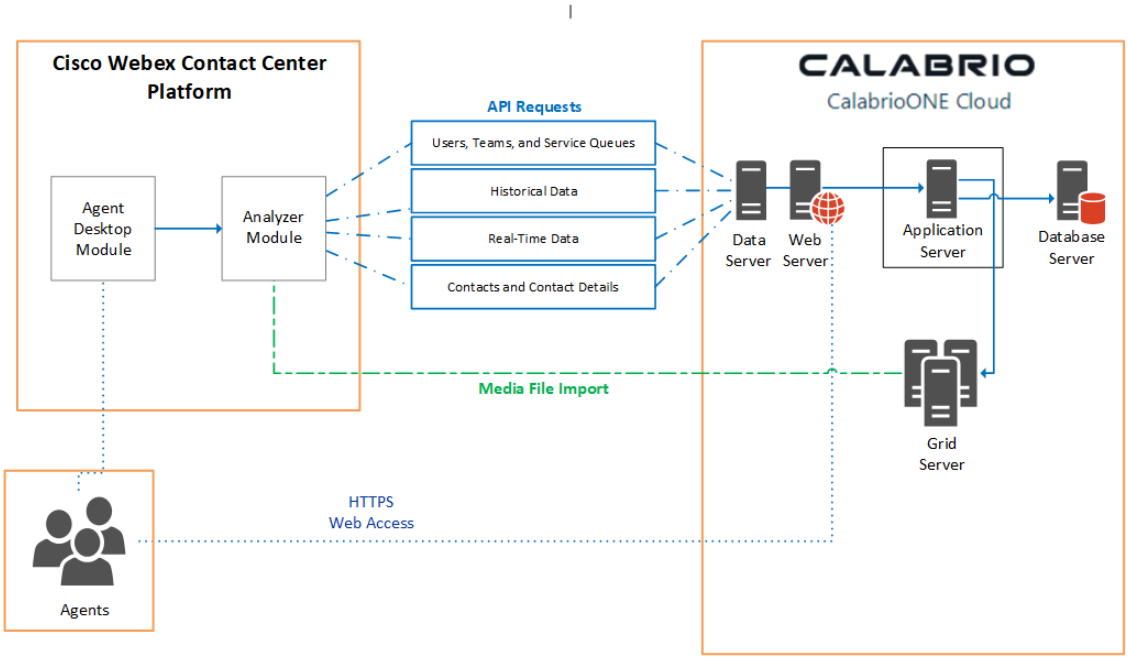
Anexă

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	Modificarea rezultată în Webex
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. Alte roluri Webex WFO nu sunt sincronizate 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 echipele Webex Contact Center de orice tip (bazate pe capacitate sau 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 Webex Contact Center utilizatori și Webex Contact Center echipe.
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.

Cozi de servicii

Webex WFO sincronizează următoarele puncte de intrare/cozi din Webex Contact Center cu cozile de servicii:

- Cozile
- Cozi de apelare

Când datele unei cozi de așteptare sau ale unei cozi de apelare 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 coadă nouă	Mai întâi, se adaugă o nouă coadă de servicii. Mai exact, serviciul de sincronizare face următor: ▪ Aplică numele cozii de așteptare Webex Contact Center la numele cozii de serviciu Webex WFO ▪ Aplică TID coadă la coada de așteptare Webex WFO serviciu ID ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO un tip de coadă de serviciu de voce [interactivă] ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO o sursă ACD de Webex Contact Center

Schimbare în Webex	Modificarea rezultată în Webex
	În al doilea rând, se adaugă o nouă cartografiere a competențelor. Mai exact, serviciul de sincronizare face următoarele: ▪ Aplică numele cozii Webex Contact Center la numele de mapare a abilităților ▪ Atribuie coada de așteptare de serviciu Webex WFO asociată cu coada Webex Contact Center mapării abilităților și îi acordă prioritatea 1.
Numele cozii este schimbat	Aplică noul nume al cozii Webex Contact Center la Webex WFO Numai numele cozii de așteptare a serviciului. Webex WFO nu aplică noul nume al cozii Webex Contact Center mapării de abilități Webex WFO asociate.
Coada este ștearsă	Nici o schimbare. Nici coada de servicii, nici maparea abilităților nu sunt șterse.

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 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 **Gestionarea aplicațiilor**.

Conectează-te 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: Colectați informații de la furnizorul dvs. Webex Contact Center

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

- URL-ul complet de bază al fișierului Webex Contact Center API,, inclusiv protocolul.
- URL-ul complet de bază al fișierului media Webex Contact Center API, inclusiv protocolul.
- Adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center care este autorizat să acceseze atât conținutul media Webex Contact Center API, cât și conținutul media Webex Contact Center API.
- Cheia API 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 completa secțiunea Webex Contact Center API.

Dacă intenționați să utilizați Webex Contact Center ca furnizor de identitate (IdP) pentru autentificarea SAML, colectați și următoarele informații din fișierul de metadate SAML (furnizat de Webex Contact Center) și salvați-l în aceeași locație ușor accesibilă.

NOTĂ Următoarele imagini exemplificative prezintă API-urile Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Entitate 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 pentru autentificare unică

EXEMPLU

Adresa URL de redirecționare pentru autentificare unică este evidențiată 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 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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```


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

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

NOTĂ 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 > ACD Configurare.
2. Faceți clic pe **Adăugați**.
3. În caseta de dialog ACD Details, 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 Servere ACD, selectați Webex Contact Center ACD.-ul dvs.
2. Sari peste secțiunea de filtrare ACD. Această integrare nu acceptă filtrarea ACD.
3. Configurați secțiunea Cisco Customer Journey Platform API după cum urmează.

Câmp	Configurație
Cisco Customer Journey Platform API URL	Introduceți adresa URL de bază completă a fișierului Webex Contact Center API pe care l-ați salvat la Pasul 1, inclusiv identificatorul protocolului. **EXEMPLU** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Câmp	Configurație
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Introduceți adresa URL completă a fișierului media Webex Contact Center 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 utilizați	Introduceți adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center pe care îl salvat la Pasul 1. Acest utilizator trebuie să fie autorizat să acceseze Webex Contact Center API și Webex Contact Center Media API.
Cheie API	Introduceți cheia API pentru Webex Contact Center API și Webex 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. Aceasta activează cererile CMSv2 API.
Cisco Chiriaș ID	Introduceți identificatorul alfanumeric al fișierului Webex Contact Center cont de chiriaș. Acesta este Cisco OrgId-ul organizației tale.

4. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

Secțiune	Descriere
Interval (minute) utilizatorii,	Introduceți frecvența (în minute) cu care 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 Date de configurare de bază pentru versiunea 1.0. Minim = 10 minute.

5. Configurați secțiunea Setări de captură după cum urmează.

Câmp	Descriere
ACD Întârziere de captură	Selectați intervalul de timp pe care doriți să îl aștepte WFM înainte de a Importă statisticile ACD după încheierea unui interval.

Câmp	Descriere
Activați recuperarea datelor	(Opțional) Bifați caseta de selectare dacă doriți să recuperați datele din Toată ziua precedentă. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă implicită, puteți opta pentru recuperarea tuturor datelor din ziua precedentă de la miezul nopții la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru asigură corectitudinea statisticilor și faptul că datele pentru apelurile foarte lungi se află în intervalul corect.
Timp de recuperare	Introduceți ora din zi la care doriți ca Webex WFO să recupereze datele din ziua precedentă din ACD.

6. (Opțional) Selectați **Activați mesageria 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 versiunea 1.0 .
7. Clic **Salva** .

Pasul 3: Configurați serverul de date

Configurați un 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 derulantă **Selectați configurația serverului de date** , 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 mutați Setările de sincronizare Webex la **Atribuit**.	Bifați caseta de selectare **Activați sincronizarea** , apoi Centru de contact ACD de la **Disponibil** până
Server de date regional ACD de captură Webex	Bifați caseta de selectare **Activați captura** , apoi mutați setările Centru de contact ACD de la **Disponibil** până la **Atribuit**.
Server de date regionale Real- apoi mutați Setări eveniment orar	Bifați caseta de selectare **Activați evenimentele în timp real** , Webex Contact Center ACD de la **Disponibil** la **Atribuit**.
Setări server de import media	Bifați caseta de selectare **Activați importul media** , apoi mutați Webex Contact Center ACD din **Disponibil** în **Atribuit**.

4. Faceți clic pe **Salvare**.

(Opțional) Pasul 4: Activați autentificarea SAML

Configurați serverul de date pentru a captura și procesa date de la Webex Contact Center.

Webex WFO poate fi configurat ca furnizor de servicii care utilizează un IdP terț.

Activează autentificarea SAML

1. În Webex WFO, navigați la Gestionare aplicații > Administrare > Autentificare.
2. Selectați **Activați autentificarea SAML**.
3. Configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Descriere
Nume	Introduceți un nume unic pentru furnizorul de identitate.
Emitent ID	Introduceți entitatea ID pe care ați salvat-o la Pasul 1.
URL de conectare unică	Introduceți adresa URL de redirecționare pentru autentificare
unică pe care ați salvat-o la Pasul 1. Certificat furnizor de identitate	Importați certificatul
furnizorului de identitate pe care l-ați salvat la Pasul 1.	

4. Faceți clic pe **Salvare**.

Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center folosind 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 versiunea 1.0 folosind API-uri CMSv2.

Configurați CWCC 2.0 folosind API-urile CMSv2

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Faceți clic pe **Adăugați**. Se deschide fereastra *DetaliiACD*.
3. În fereastra Detalii ACD, 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 **Selectați ACD** , selectați fișierul Cisco Webex Contact Center ACD pe care tocmai l-ați creat.
6. Sari peste secțiunea de filtrare ACD. Această integrare nu acceptă filtrarea ACD.
7. Configurați secțiunea Cisco Customer Journey Platform API după cum urmează.

Câmp	Configurație
Cisco Customer Journey Platform API URL	Introduceți adresa URL de bază completă a fișierului 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 adresa URL completă a fișierului media Webex Contact Center API pe care l-ați salvat la Pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol. **EXEMPLU** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-înregistrare

Câmp	Configurație
Nume de utilizator utilizați	Introduceți adresa de e-mail a utilizatorului Webex Contact Center pe care îl salvat la Pasul 1. Acest utilizator trebuie să fie autorizat să acceseze fișierele media Webex Contact Center API și Webex Contact Center API.
API Cheie	Introduceți cheia API pentru Webex Contact Center API și Webex 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-urile CMSv2.
Cisco Chiriaș ID	Introduceți identificatorul alfanumeric al codului Webex Contact Center Cont de chiriaș. Aceasta este organizația voastră Cisco ID.

8. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

Secțiune	Descriere
Interval (minute) utilizatorii,	Introduceți frecvența (în minute) cu care 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 Date de configurare de bază pentru versiunea 1.0. Minim = 10 minute.

9. Configurați secțiunea Setări de captură după cum urmează.

Câmp	Descriere
ACD Întârziere de captare	Selectați intervalul de timp pe care doriți să îl aștepte WFM înainte de a Importă statisticile ACD după încheierea unui interval.
Activați recuperarea datelor	(Opțional) Bifați caseta de selectare dacă doriți să recuperați datele din Toată ziua precedentă. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă implicită, puteți opta pentru recuperarea tuturor datelor din ziua precedentă de la miezul nopții la miezul nopții. Datele recuperate suprascriu ceea ce a fost

Câmp	Descriere
	capturat în timpul zilei. Acest lucru asigură corectitudinea statisticilor și faptul că datele pentru apelurile foarte lungi se află în intervalul corect.
Timp de recuperare	Introduceți ora din zi la care doriți ca Webex WFO să recupereze datele din ziua precedentă din ACD.

10. (Opțional) Selectați **Activați mesageria 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 Înregistrarea ecranului.
11. Faceți clic pe **Salvare**.

QM Date pentru versiunea 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.

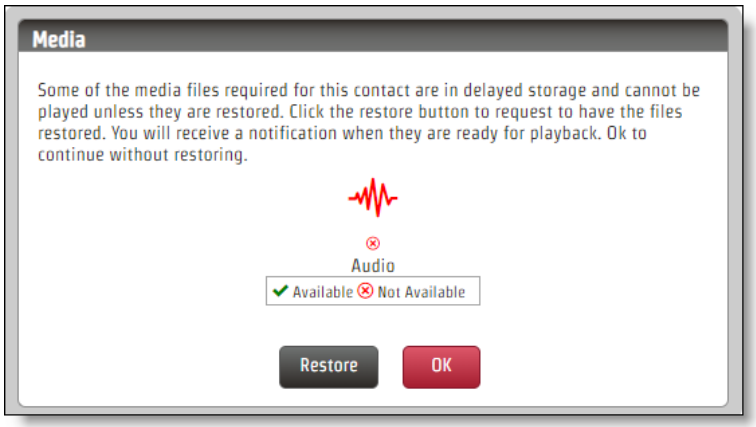
Pentru a importa un contact, Webex WFO importă mai întâi metadatele contactului printr-o solicitare API. Apoi, importă înregistrarea audio printr-o altă solicitare API, potrivește înregistrarea audio cu metadatele contactului și asociază contactul cu agentul care l-a gestionat.

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

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

NOTA

Dacă faceți dublu clic pe o persoană de contact care nu are încă o înregistrare audio încărcată, primiți următorul mesaj:



Totuși, în această situație, înregistrarea nu se află în stocare întârziată, iar dacă faceți clic pe „Restaurare”, aceasta nu va fi restaurată. 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 contactele Webex Contact Center care implică consultări, transferuri sau conferințe.

Consultații

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două contacte care au același contact asociat 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 consultație. Înregistrarea primului contact acoperă întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea pentru al doilea contact acoperă doar perioada de timp în care agenții au fost consultați.

În timpul consultării, Webex Contact Center înregistrează doar 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 reprezintă întreaga perioadă de timp în care agentul Braun a fost conectat la client. Înregistrarea asociată cu contactul 30 are o durată de 00:00:42, care este doar durata 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 ajutorul Media Player. Toate contactele asociate apar în secțiunea Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Transferuri

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center după numărul de transferuri. Pentru fiecare transfer, Webex WFO creează un contact separat și asociază fiecare contact cu agentul care a gestionat segmentul respectiv al apelului transferat.

Toate segmentele unui apel transferat au același contact asociat ID.

EXEMPLU

Webex WFO importă un contact pe care agentul Braun l-a transferat 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 intervalul 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 intervalul 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 ajutorul Media Player. Toate contactele asociate apar în secțiunea Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Conferințe

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două contacte care au același contact asociat 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 consultație și apoi pentru o conferință. Înregistrarea primului contact acoperă întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea pentru al doilea contact acoperă doar perioada de timp în care agenții au fost în consultație și în cadrul conferinței telefonice.

În timpul consultării, Webex Contact Center înregistrează doar 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-o conferință telefonică.

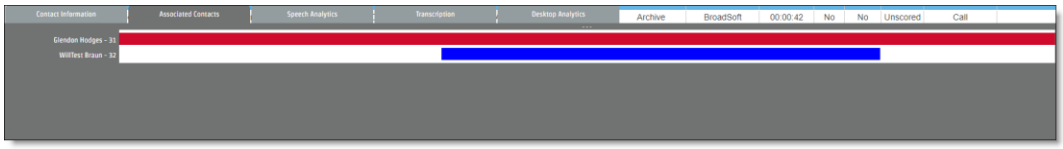
Webex WFO segmentează acest contact în două contacte, 31 și 32. Înregistrarea pentru contactul 31 are o durată de 00:02:09, care reprezintă întreaga durată de timp în care agentul Braun a fost conectat la client. Înregistrarea pentru contactul 32 are o durată de 00:01:00, care este doar durata de timp în care agentul Hodges a fost consultat și apoi într-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 ajutorul Media Player. Toate contactele asociate apar în secțiunea Contacte asociate Tab, unde pot fi, de asemenea, selectate și redate.

Următoarea imagine prezintă playerul media când este selectat contactul 31. Din secțiunea Contacte asociate Tab, se poate selecta și reda și contactul 32.



Metadate de contact

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

- Date asociate apelurilor
- Coduri de încheiere

Următorul tabel prezintă pe scurt modul în care metadatele de contact din Webex Contact Center 1.0 sunt mapate la metadatele de contact echivalente 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.

Datele clasice WFM pentru 1.0

WFM vă permite să programați agenți și să prognozați cerințele de planificare a agenților, precum și să monitorizați dacă agenții dvs. respectă programele lor.

Date istorice

Webex WFO importă date istorice pentru cozile de așteptare de servicii și agenți prin patru solicitări API. Poate dura până la două ore pentru ca datele istorice Webex Contact Center să fie disponibile în Webex WFO. Datele în timp real nu sunt afectate.

Date istorice din coada de așteptare a serviciului

Această solicitare API importă date istorice pentru fiecare coadă de așteptare de servicii Cisco Webex Contact Center pentru fiecare interval de treizeci de minute dintr-o zi. Unele date sunt calculate numai în interval. Alte date sunt calculate pe intervale.

Webex Coloana CC	Descriere
tailueId_s	Coada de așteptare a serviciului Webex Contact Center este ID.
terminationType_s where value = "abandonat"	(Numai interval) Numărul de apeluri care au fost abandonate în acest interval.
manipulat_i	(Numai interval) Numărul de apeluri care au fost tratate în acest interval.
talkDuration_l contact	(Pe intervale) Durata de timp pe care agenții au petrecut-o vorbind cu persoanele de Care a început în acest interval. Format = milisecunde.
holdDuration_l	(Pe intervale) Durata de timp în care contactele care au început în acest Interval au fost în așteptare. Format = milisecunde.

Webex Coloana CC	Descriere
Sid	Sesiunea ID.
încheiereDurata_i	(Pe intervale) Durata de timp pe care agenții au petrecut-o în încheiere după finalizarea apelurilor care au început în acest interval. Format = milisecunde.
coadăDurata_l	(Pe intervale) Durata de timp petrecută de contacte în serviciu Coadă care așteaptă să fie conectată la un agent. Format =
milisecunde. isServiceLevel_i	Apelurile care au atins nivelul de serviciu în acest interval.

Date de productivitate agent proporționale cu coada de așteptare serviciu

Această solicitare API importă date istorice care nu sunt asociate cu niciuna dintre cozile de așteptare de servicii la care este alocat un agent pentru fiecare interval de treizeci de minute din zi. Apoi, Webex WFO împarte datele la numărul de cozi de așteptare serviciu la care este atribuit agentul. Toate datele sunt calculate numai în interval.

Webex Coloana CC	Descriere
agendId_s	Agentul Webex Contact Center ID.
Actvity Span unde currentState_s = "Inactiv"	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o în starea Inactiv. Format = milisecunde.
Actvity Span unde currentState_s = "Disponibil"	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o în starea Disponibil. Format = milisecunde.
Actvity Span unde currentState_s = "în așteptare"	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o în starea Call On Hold. Format = milisecunde.
Actvity Span unde currentState_s = "WrapUp"	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o în starea Încheiere. Format = milisecunde.
Actvity Span unde currentState_s != "Disponibil"	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o în toate statele care nu erau disponibile. Format = milisecunde.

(Numai interval) Date de productivitate agent după coada de așteptare serviciu

Această solicitare API importă date istorice asociate cu fiecare coadă de servicii a unui agent pentru fiecare interval de treizeci de minute dintr-o zi. Toate datele sunt calculate numai în intervalul de treizeci de minute.

Webex Coloana CC	Descriere
agendId_s	Agentul este ID.
queueId_s	Coada de așteptare pentru serviciul Webex Contact Center este ID.
Actvity Span unde currentState_s = "Conectat"	Durata de timp în care telefonul agentului a fost în starea Conectat în acest interval. Format = milisecunde.
Actvity Span unde currentState_s = "Ringing"	Durata de timp în care telefonul agentului a fost în starea Sonerie în acest interval. Format = milisecunde.

(pe intervale) Date de productivitate agent după coada de așteptare serviciu

Această solicitare API importă date istorice asociate cu fiecare coadă de service a unui agent pentru fiecare interval de treizeci de minute dintr-o zi. Toate datele sunt calculate pe intervale.

Webex Coloana CC	Descriere
agendId_s	Agentul este ID.
queueId_s	Coada de așteptare a serviciului Webex Contact Center este ID.
handled_i	Numărul de apeluri care au fost gestionate.
wrapupDuration_i acest lucru	Durata de timp pe care agenții au petrecut-o vorbind cu contactele care au început în interval. Format = milisecunde.
holdDuration_l	Durata de timp în care contactele care au început în acest interval au fost în așteptare. Format = milisecunde.
transferCount_i	Numărul de apeluri transferate de agent.
talkDuration_l	Durata de timp pe care agentul a petrecut-o vorbind cu contactele care au început în Acest interval. Format = milisecunde.

Date în timp real

Când Webex Contact Center este conectat la WFM, un API actualizează Webex WFO de fiecare dată când starea unui agent se schimbă în Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO mapează apoi starea agentului Webex Contact Center la o stare echivalentă a agentului în WFM, permițând supervizorilor și managerilor să monitorizeze respectarea programului agentului în timp real.

Următorul tabel rezumă modul în care stările agenților din Webex Contact Center Agent Desktop sunt mapate la stările agenților din WFM.

Webex CC	Webex WFO
Disponibil	Gata disponibil
Conectat sau vorbind	Vorbi
Concluzionare	După efectuarea apelului
Apel în așteptare	În aşteptare
Inactiv	Nu este gata
N/A	Deconectat (derivat din coloana isLogout_i din răspunsul Webex Contact Center API)

IMPORTANT Există o limită de 255 de caractere care se aplică combinației complete a tuturor codurilor de motive "Nepregătit" pe care le atribuiți unei activități la configurarea mapării stării de aderență.