# Webex WFO și Webex Ghid de integrare a centrului de contact

## Pentru implementări cu WFM clasice

**Prima publicare:** 29 septembrie 2020
**Ultima actualizare:** 28 februarie 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 web 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 vizualiza o listă a mărcilor comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1721R)

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

# Cuprins

**Cuprins** 3

**Audienţă** 5

**Cisco Webex Contact Center 1.0 și 2.0 Prezentare generală** 6

**Introducere** 8

Managementul calității (QM) 8

Managementul forței de muncă (WFM clasic) 11

Statistici 11

Intuiţii 12

Webex WFO și Cisco Webex Contact Center arhitectură 13

**Proceduri de configurare** 14

Configurarea Cisco Webex Contact Center 14

Condiţii prealabile 15

Proceduri de configurare 15

Conectarea la Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Condiţii prealabile 23

Proceduri de configurare 23

Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO 31

**Detalii de integrare pentru Cisco Webex Contact Center** 41

Despre Webex WFO Digital Channel Support 41

Asistență prin chat 43

Asistență SMS 44

Asistență prin e-mail 47

Evenimente complexe de apel 47

Înregistrare ecran 51

**Anexă** 54

Date de configurare de bază pentru 1.0 54
Utilizatori 54
Echipe 55
Cozi de servicii 55
Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Pasul 1: Colectați informații de la furnizorul Webex al centrului de contact 57
Pasul 2: Configurarea Webex Contact Center ca ACD în Webex WFO 58
Pasul 3: Configurarea serverului de date 60
(Opțional) Pasul 4: Activați autentificarea SAML 61
QM date pentru 1.0 62
Înregistrare audio 62
Metadate contact 65
Date WFM clasice pentru 1.0 65
Date istorice 66
Date în timp real 68

# 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, dezvoltare și marketing pot găsi informații utile în acest ghid.

# Cisco Webex Contact Center 1.0 și 2.0 Prezentare generală

Există două versiuni ale integrării dintre 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 de așteptare), Webex WFO inserează tăcerea pentru înregistrările audio și inserează un ecran gol pentru înregistrările ecranului.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) are două opțiuni pentru pauză și reluare. O opțiune este pentru pauză și reluare manuală, care utilizează Cisco Agent Desktop. A doua opțiune este pentru pauză și reluare automată, care necesită API-uri Cisco. Pentru opțiunea bazată pe API, comenzile API trebuie trimise către software-ul Cisco Smart Desktop pentru ca acesta să redacteze sunetul. Sunetul redactat din datele despre pauză și reluare este sincronizat din

CWCC către 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 Cisco Agent Desktop software. Opțiunile Webex de pauză și reluare manuală și automată ale WFO nu se aplică integrării CWCC. Webex Pauză și reluare automată WFO nu este disponibilă, deoarece semnalul RTP, care este necesar pentru Webex evenimente automate inițiate de WFO, nu trece printr Webex WFO.

**IMPORTANT** : Pauza și reluarea trebuie să fie activate de Cisco. Contactați managerul de cont Cisco pentru a solicita acces.

# Introducere

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

> **NOTĂ:** Caracteristicile acceptate sunt disponibile atât Webex Contact Center versiunea 1.0, cât și Webex Contact Center versiunea 2.0, cu excepția cazului în care se prevede altfel.

## Managementul calității (QM)

### Caracteristici disponibile

| Caracteristică | Acceptat | Momentan neacceptat |
|---|---|---|
| Webex WFO înregistrează audio | | X |
| Webex WFO importă înregistrarea audio din Cisco Webex Contact Center | X<br>Versiunea 1.0: Întârziere minimă de două ore înainte de import.<br>Versiunea 2.0: Importul persoanelor de contact are loc atunci când înregistrarea este pusă la dispoziția Webex WFO din Webex Contact Center. | |
| Webex înregistrare ecran WFO | X | |
| Webex stocare WFO necesară pentru stocarea sunetului în cloud | X | |
| Integrare cloud-to-cloud pentru transferul de date | X<br>Transferul de date prin API-uri este încorporat în integrare | |
| Webex WFO ingerează înregistrarea audio, pauză și reluare (manuală și automată) | Consultați Cisco Webex Contact Center Prezentare generală 1.0 și 2.0 pentru informații despre disponibilitatea curentă a înregistrării audio, pauză și reluare a înregistrării, pauză și reluare înregistrare ecran și înregistrare stereo. | |

| Caracteristică | Acceptat | Momentan neacceptat |
|---|---|---|
| Webex ecran de ingerare WFO<br>Înregistrare, pauză și reluare (manual și automat) | | |
| Înregistrare stereo | | |
| Metadate personalizate | X<br>Numai 2.0 | |
| Înregistrări criptate | X | |
| Evenimente energetice de vorbire | | X |
| Monitorizare vocală live | X<br>Disponibil prin Webex apel Contact Center<br>Monitorizare | |
| Monitorizarea ecranului live | X<br>prin Webex client WFO Smart Desktop | |
| Sincronizare acceptată | X<br>Utilizatori, echipe și cozi | |
| Importarea metadatelor de contact | X | |
| Suportă integrarea multicanal | | X* |
| Integrare CRM | X** | |
| Controale de înregistrare web agent și comenzi de înregistrare API | | X*** |
| Canale de voce | X | |
| Canal digital - Chat | X<br>Consultați Despre Webex WFO Digital<br>Suport pentru canale | |

| Caracteristică | Acceptat | Momentan neacceptat |
|---|---|---|
| Canal digital - SMS | X<br>Consultați Despre Webex suport WFO pentru canale digitale | |
| Canal digital - E-mail | X<br>Consultați Despre Webex suport WFO pentru canale digitale | |

**Cisco acceptă importul contactelor text din alte surse, cu implicarea suplimentară a Asistenței tehnice Cisco; Cu toate acestea, Cisco Webex Contact Center nu are în prezent o API pentru accesul la conținutul contactului text. Contactele de chat și alte contacte text tratate în Cisco Webex Contact Center nu pot fi importate în Webex WFO.*

***Deschideți revizuirea integrării produsului.*

*Comenzile de pornire/oprire API sunt disponibile numai pentru înregistrarea pe ecran. Poate fi necesară asistența tehnică Cisco suplimentară pentru a implementa orice înregistrare numai pe API a ecranului.*

**NOTĂ** : Etichetarea apelurilor cu Webex metadate particularizate WFO în scenarii de înregistrare pe bucate nu este acceptată.

**NOTĂ** : Înregistrările de ecran sunt înregistrate în bucăți de 10 minute pe durata conectării agentului. Înregistrările de ecran care corespund orelor 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) |

# Managementul forței de muncă (WFM clasic)

**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. Puneți 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 | |
| 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.*

# Statistici

## Caracteristici disponibile

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

| Caracte | Acceptat | Momentan neacceptat |
|---|---|---|
| Analiza vorbirii (transformarea vorbirii în text) | X** | |
| Analiza desktopului | X*<br><br>Nesincronizat cu înregistrările | |
| Analiza textului | X<br><br>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 | |
| Analiza comparativă inteligentă a agentului | X | |
| Căutare avansată a vorbirii | X | |

**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.*

# Intuiţii

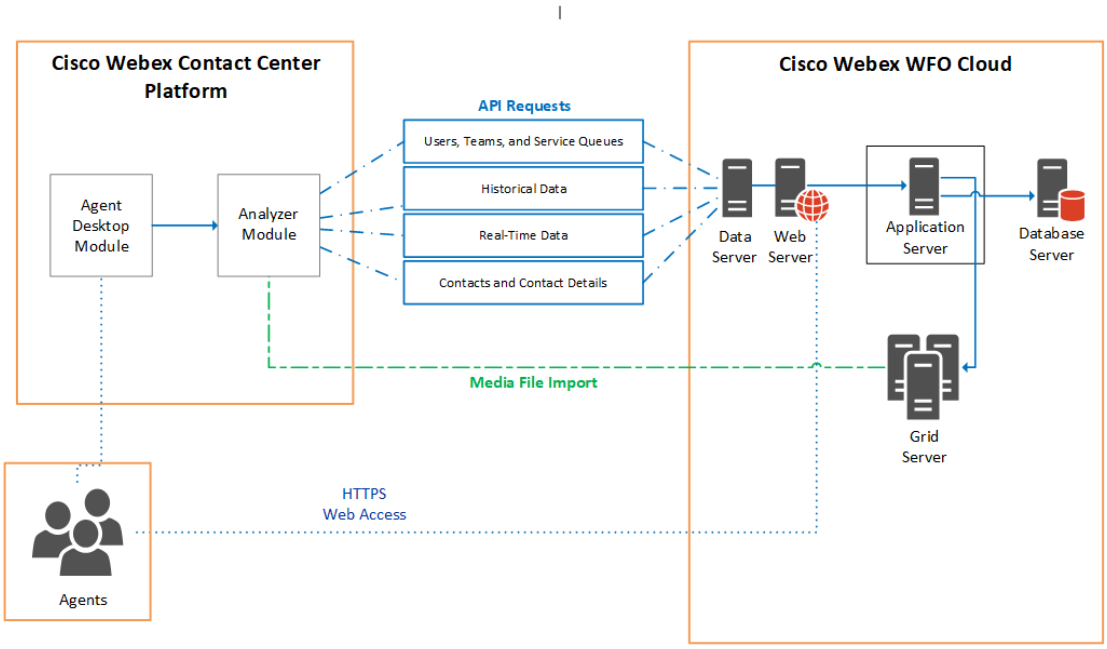
Insights este o soluție BI bazată pe AI, care este o parte esențială a suitei Webex WFO. Insights oferă rapoarte mixte, fără izolare, care vă permit să combinați fără probleme toate datele de gestionare a implicării forței de muncă și de interacțiune cu clienții din întreaga Webex WFO. Insights vă permite 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 funcționează licențele și Gestionarea rolurilor și permisiunilor 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 | |
| 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 WFM clasic.



# Proceduri de configurare

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

- Configurarea Cisco Webex Contact Center
- Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0
- Conectarea la Cisco Webex Contact Center 2.0

## Cisco Webex Contact Center 1.0 Prezentare generală a configurației

Integrarea CWCC 1.0 utilizează API-uri Cisco 1.0 și este compatibilă cu Webex WFO QM, Analytics și Classic WFM. Un server de date poate fi necesar dacă implementarea include sincronizare, captură, evenimente în timp real și import media.

Urmați procedura "Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0".

## Prezentare generală a configurației Cisco Webex Contact Center 2.0

Integrarea CWCC 2.0 poate utiliza API-uri CMSv2 și API-uri 2.0 (programatice). Un server de date poate fi necesar dacă implementarea include sincronizare, captură, evenimente în timp real și import media.

### API-uri CMSv2

- Compatibil numai cu Webex WFO QM, Analytics și Classic WFM
- Potrivit pentru utilizatorii care trec de la CWCC 1.0 la 2.0
- Urmați procedura "Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0"

### API-uri 2.0 (programatice)

- Compatibil cu Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Dacă implementarea include QM, Analytics sau WFM clasic, urmați procedura "Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 2.0"

# Configurarea 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. Cisco revocă tokenurile de acces atunci când expiră acreditările utilizatorului. Prin urmare, în cazul în care contul dvs.
Acreditările pentru numele de utilizator și parolă expiră, apoi ACD din Webex WFO trebuie să fie reautentificat. Reautentificarea necesită angajamentul de asistență tehnică Cisco. Furnizați Asistenței tehnice Cisco următoarele informații.
- Webex acreditările de administrator al centrului de contact (nume de utilizator și parolă)
- ID entitate găzduită Webex WFO
- Webex ID ACD WFO
- Webex acreditările de administrator al entității găzduite WFO (nume de utilizator și parolă)
- Webex adresa URL a domeniului WFO (de exemplu, porțiunea "us3" din www.us3.calabriocloud.com)

## Cerințe preliminare

- 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 utilizând sincronizarea Active Directory cu Cisco sau creată manual în portalul de administrare Cisco.

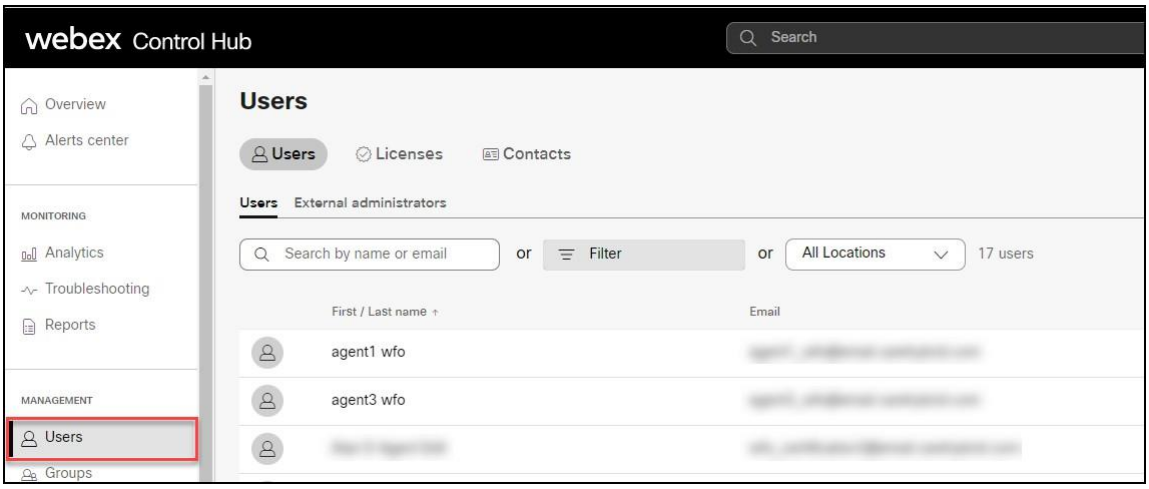
  **NOTĂ** : Dacă sincronizarea Active Directory este activată mai târziu și adresa de e-mail nu există în Active Directory, atunci configurarea din Cisco va fi ștearsă. Vor exista echipe duplicate și
  Utilizatori cauzați de probleme de sincronizare cu o nouă adresă de e-mail.

## Proceduri de configurare

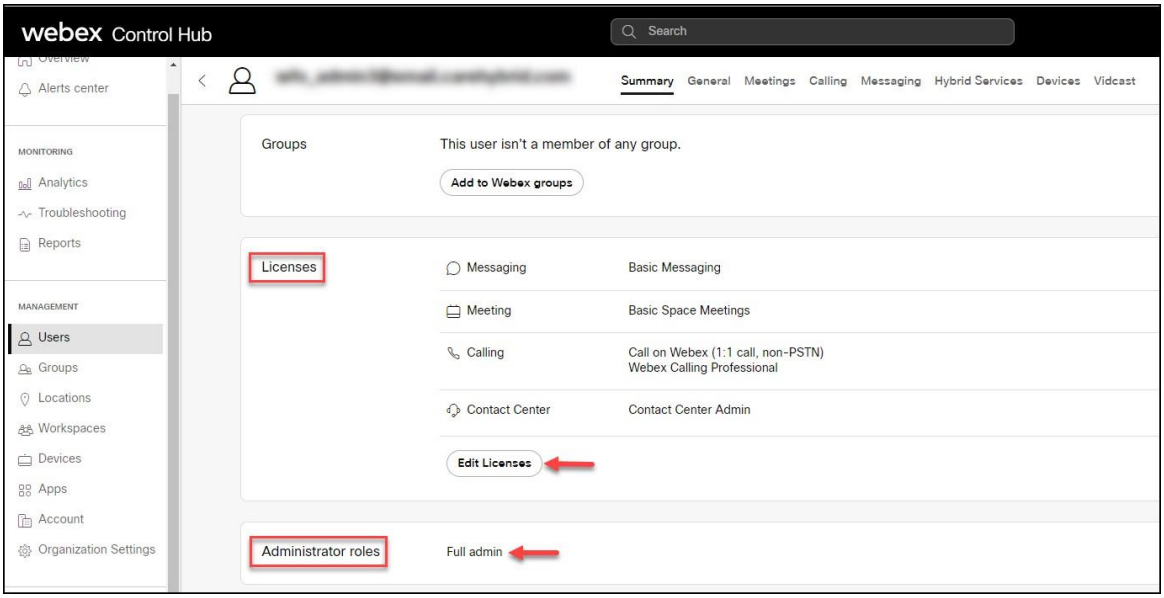
### Atribuirea rolurilor și permisiunilor

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

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




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




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

  , apoi faceți clic din nou pe **Editare licențe din pagina cu rezumatul licenței** .
- Modificați licențele după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare**.
- Dacă rolurile corespunzătoare nu sunt atribuite, selectați rolul atribuit în prezent în cadrul

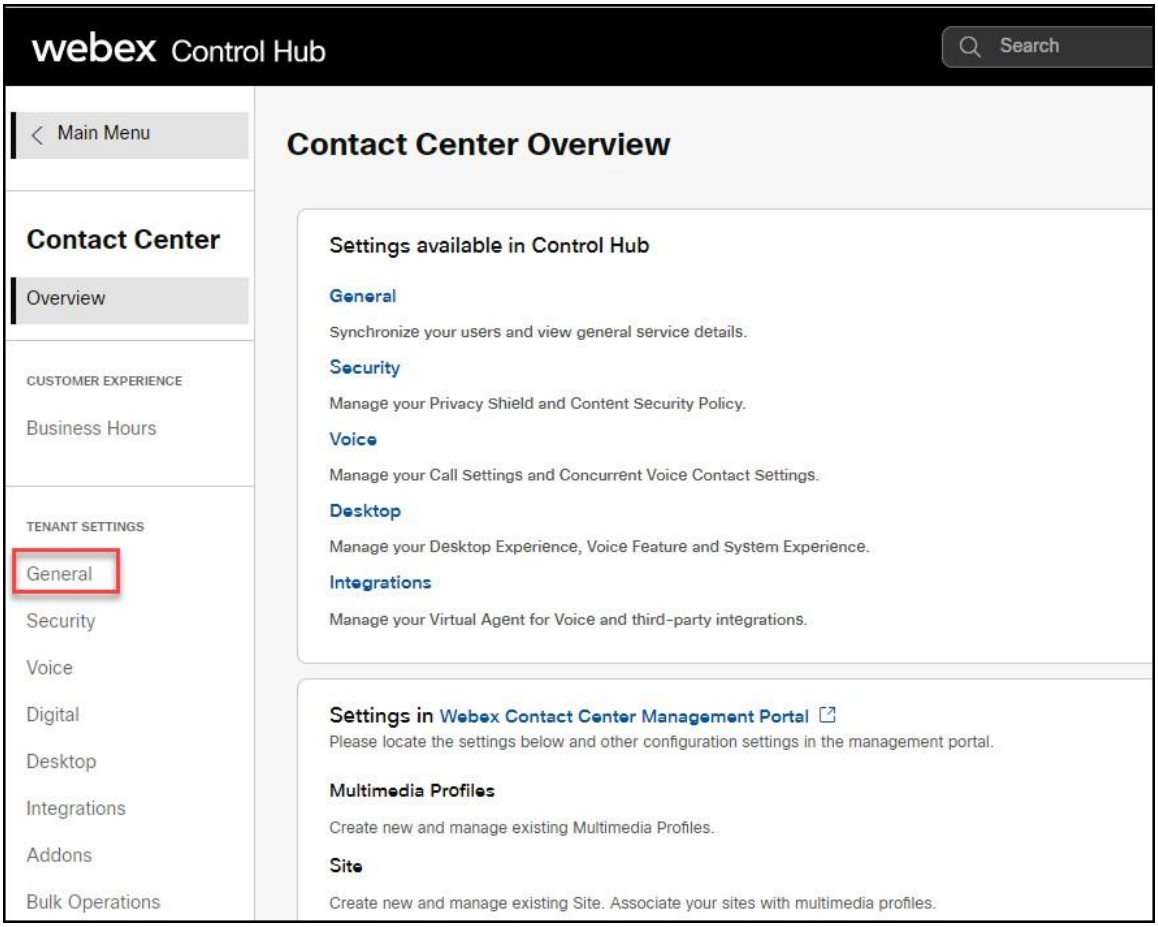
  **Secțiunea roluri** de administrator de pe pagina utilizatorului.
- Modificați rolurile după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvează**.

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

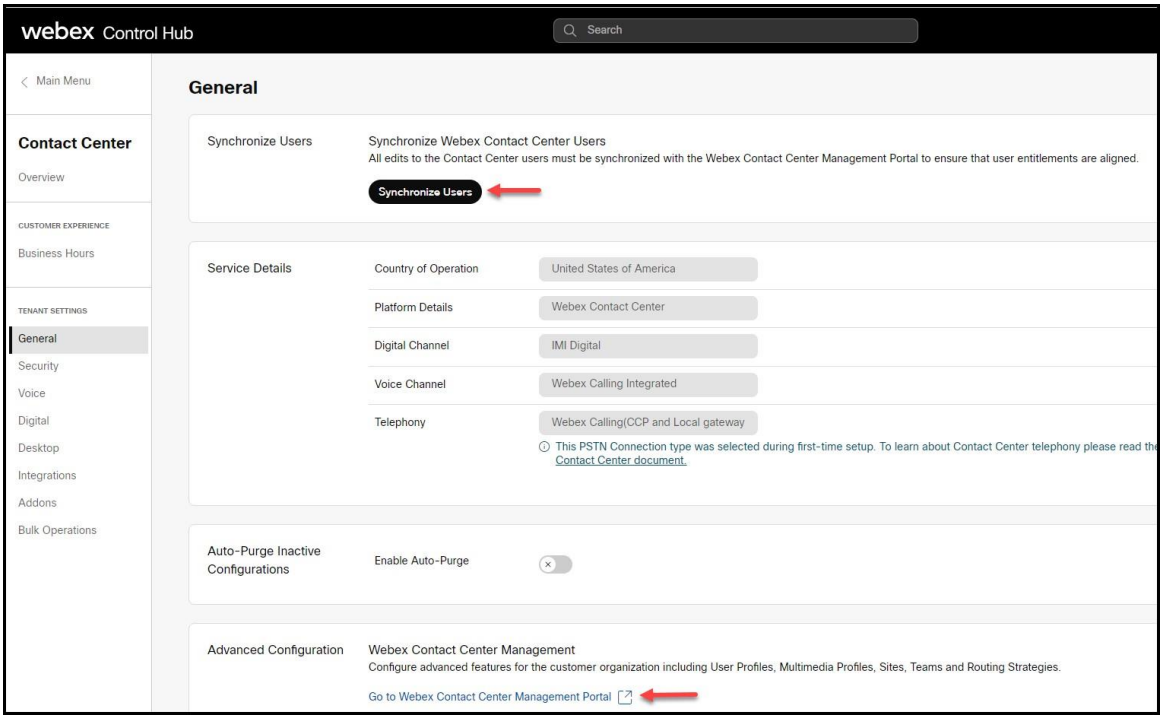
> **NOTĂ** : Dacă întâmpinați probleme de sincronizare, selectați pictograma
> **caseta de selectare Administrator organizație și**

## 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.



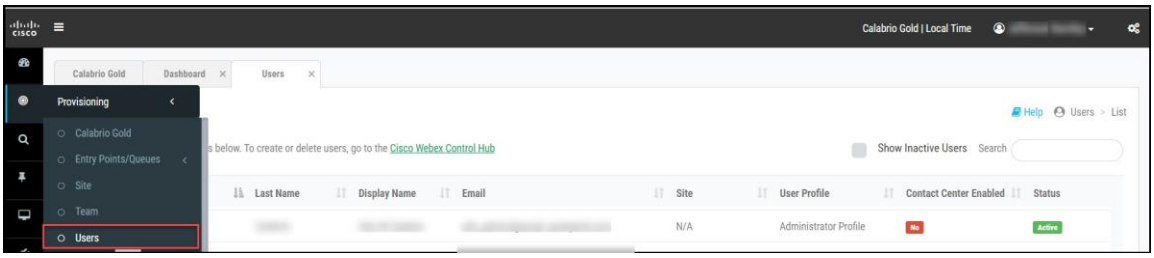

3. Faceți clic pe **Sincronizare utilizatori**.



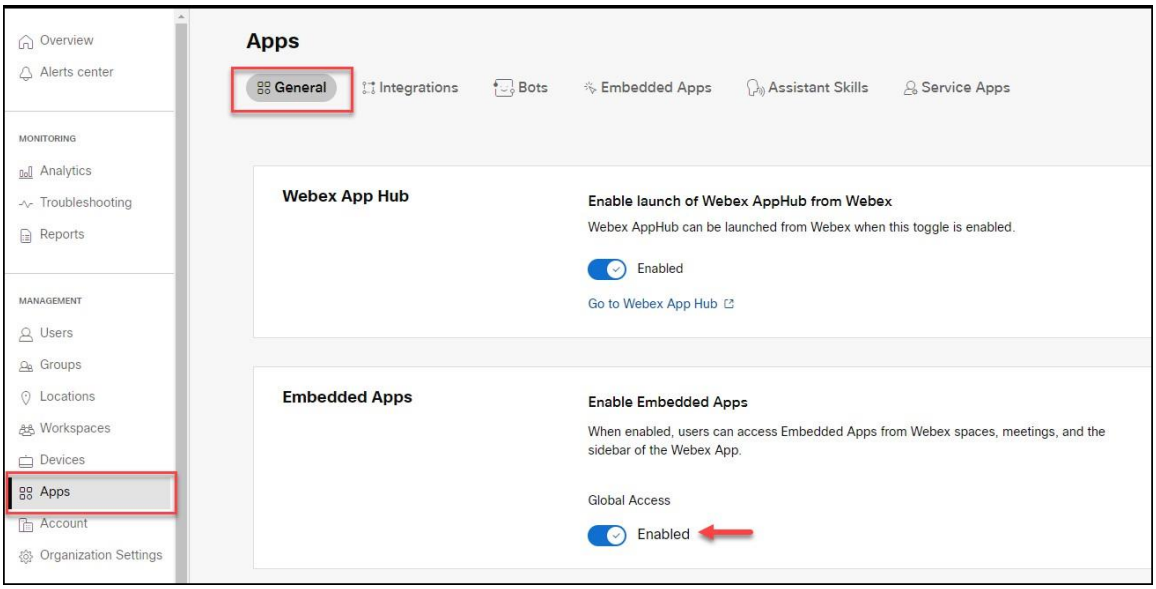

4. **Faceți clic pe linkul Accesați Webex Contact Center Management Portal** . Portalul de management se deschide într-o fereastră separată.

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

> **NOTĂ:** Starea **Contact Center Enabled (Centru de contact activat)** este **Nu** pentru acest cont.

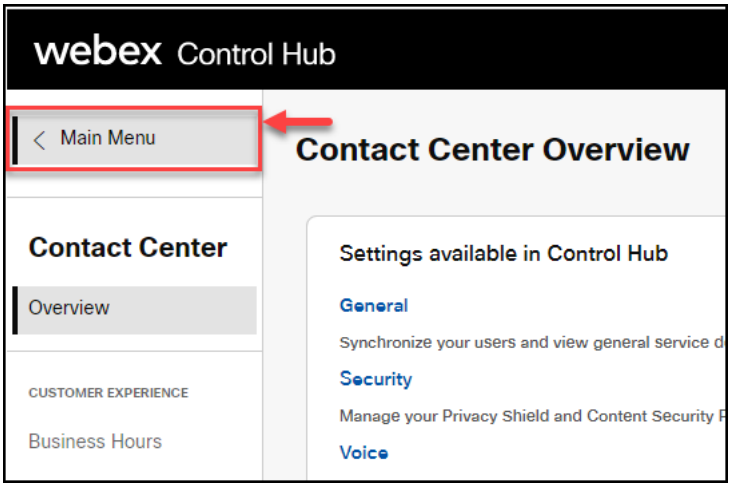



## Configurați setările aplicațiilor




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 .

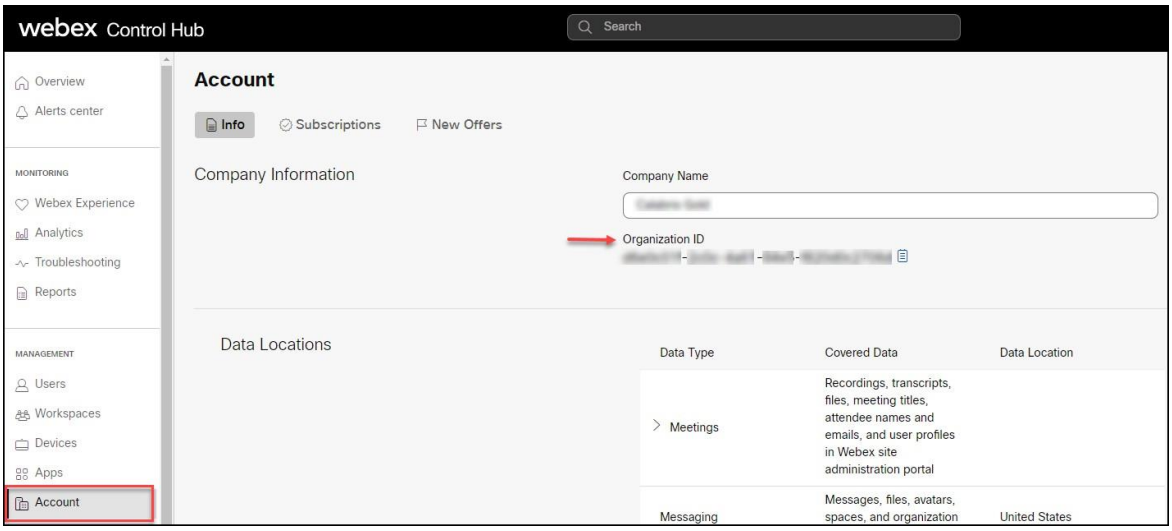



2. Din fila General a **paginii Aplicații** , activați comutatorul **Global Access Enabled** .

## Localizarea ID-ului organizației

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

2. **Salvați ID-ul** organizației într-o locație ușor de accesat. ID-ul organizației Cisco este necesar atunci când configurați conexiunea la CWCC 2.0 în Webex WFO. ID-ul organizației este, de asemenea, cunoscut sub numele de ID entitate găzduită în Webex WFO.




## Harta punctelor finale API

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 |
| Marea Britanie | 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 la Cisco sau la 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 la Cisco sau la partenerul certificat al organizației dvs.

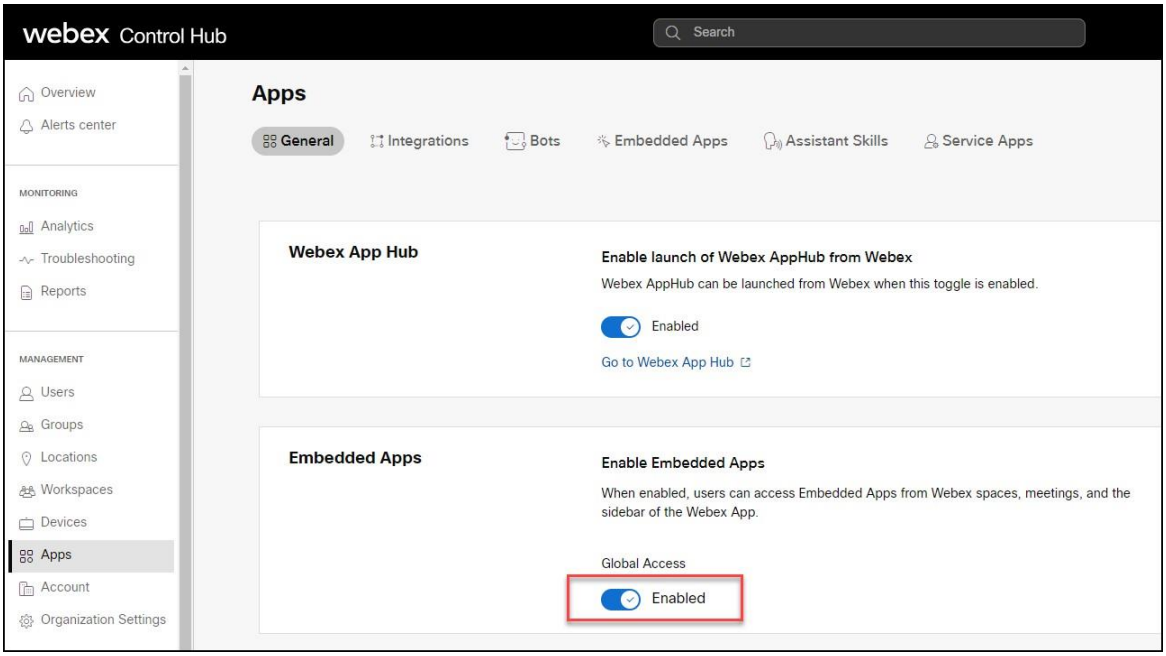
## Activați integrarea cu Pro Pack

**IMPORTANT** Efectuați această procedură numai dacă aveți Pro Pack.

1. Conectați-vă la Control Hub Webex 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 după ID-ul aplicației. Se deschide fereastra de proprietăți a integrării.

   ID-ul aplicației Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

# Conectarea 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. ID-ul organizației este adăugat la simbolul de acces al administratorului atunci când vă conectați.

> **IMPORTANT** : Fiți foarte precauți 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 automată imediat după ce modificați parola de administrator pentru a vă asigura că conexiunea integrării nu se rupe.

## Cerințe preliminare

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.

- Nume utilizator - Aceasta este o adresă de e-mail a utilizatorului asociată cu acreditările administrative din Cisco Webex Contact Center.
- Utilizatorul Webex Administrator trebuie să aibă permisiunile și rolurile necesare în Control Hub Webex pentru sistemul Webex Contact Center. Consultați procedura "Atribuirea rolurilor și permisiunilor" din subiectul Configurarea Cisco Webex Contact Center pentru mai multe detalii.
- API URL — URL-ul de bază complet al API Webex Contact Center, inclusiv protocolul.
- ID entitate găzduită — Acesta este ID-ul Cisco Webex Contact Center al organizației.

## Proceduri de configurare

> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Cisco recomandă să configurați CWCC 2.0 într-o sesiune de browser privată, cum ar fi modul incognito într-un browser Google Chrome sau Microsoft Edge.

- Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri CMSv2— Urmați această procedură dacă sunteți un client existent care trece de la CWCC 1.0 la 2.0 și aveți WFM QM, Analytics sau clasic.
- Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri programatice 2.0— Urmați această procedură dacă implementarea include QM, Analytics, WFM clasice sau WFM și nu treceți de la CWCC 1.0 la 2.0.

Dacă aveți WFM, trebuie să efectuați procedura de configurare Cisco Webex Contact Center 2.0 pentru Webex WFO WFM după finalizarea procedurii de configurare CWCC 2.0 utilizând API-uri programatice 2.0.

## Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri CMSv2

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

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| Selectați ACD | Selectați **Cisco Customer Journey Platform**.<br>**NOTĂ** Webex WFO se referă în prezent la Webex Contact Center ca Cisco Customer Journey Platform. |
| Nume | Introduceți un nume unic pentru ACD. |

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

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| URL API Platforma Cisco Customer Journey | Introduceți URL-ul de bază complet al API Webex Contact Center pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol.<br>**EXEMPLU** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Adresa URL API media a platformei Cisco Customer Journey | Introduceți URL-ul complet al API media Webex Contact Center pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol.<br>**EXEMPLU** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-înregistrare |

| Câm | Configurare |
|---|---|
| Nume de utilizator | 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 API Webex Contact Center și API Media Webex Contact Center. |
| Tasta API | Introduceți cheia de API pentru Webex Contact Center API și Webex API media Contact Center pe care le-ați salvat la pasul 1. |
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | Bifați caseta de selectare. Această casetă de selectare vă permite să vă conectați la CWCC 2.0 cu API-uri CMSv2. |
| ID entitate găzduită Cisco | Introduceți identificatorul alfanumeric al Webex Contact Center Cont de entitate găzduită. Acesta este ID-ul organizației Cisco. |

8. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

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

9. Configurați secțiunea Setări captură după cum urmează.

| Câmp | Descriere |
|---|---|
| Întârziere captură ACD | Selectați perioada de timp în care doriți să WFM așteptați înainte de aceasta Importă ACD statistici după încheierea unui interval. |
| Activați recapturarea datelor | (Opțional) Bifați caseta de selectare dacă doriți să recuperați datele din întreaga zi precedentă.<br><br>Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta pentru recapturarea tuturor datelor din ziua precedentă, de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost |

| Câmp | Descriere |
|---|---|
| | capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect. |
| Timp de recuperare | Introduceți ora din zi la care doriți ca Webex WFOsă recupereze datele din ziua precedentă din ACD. |

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

## Configurați CWCC 2.0 utilizând API-uri programatice 2.0

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

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| 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 în CWCC. |
| Adresa URL API | Introduceți URL-ul de bază complet al Cisco Webex Contact Center API, inclusiv identificatorul protocolului. |
| ID entitate găzduită | Introduceți ID-ul organizației pentru contul de entitate găzduită CWCC. |
| Produse activate - Managementul calității | **Managementul** calității - Selectați dacă organizația dvs. a achiziționat Managementul calității.<br>Bifați caseta de **selectare Voce** dacă organizația dorește doar ca WFO Webex să ingereze numai contacte vocale.<br>Bifați caseta de **selectare Digital (Chat, SMS, Email, Social)** dacă |

| Câm | Configurare |
|---|---|
| | organizația dorește Webex WFO să ingereze chat-uri și mesaje SMS și e-mailuri. |
| Maparea metadatelor | (Opțional) Vă permite să mapați metadatele CWCC la metadatele particularizate Etichete în Webex WFO. Consultați Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO pentru mai multe detalii. Valorile metadatelor CWCC sunt sincronizate cu contactele CWCC în Webex WFO. Valorile metadatelor CWCC sunt mapate la etichetele de metadate create în Managerul de metadate (aflate la Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager).<br><br>După maparea cu succes, metadatele pot fi utilizate pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite la o persoană de contact Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii din pagina Media Player (pagina Interacțiuni > deschide un contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs. |
| Interval de sincronizare (minute) | Indică cât de des (în minute) doriți să sincronizați utilizatorii, echipele și cozile de servicii dintr-Webex WFO cu echivalentele lor din Cisco Webex Contact Center. |
| Întârziere captură (minute) | Setează perioada de timp în care doriți să WFM așteptați înaintea ei importă ACD statistici după încheierea unui interval. |
| Activați recapturarea datelor recuperați datele | (Opțional) Bifați această casetă de selectare dacă doriți să din întreaga zi precedentă. |
| Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului | (Opțional) Vă permite să înregistrați ecranele agenților CWCC care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Pentru mai multe informații, consultați Înregistrare ecran. |
| Maparea limbii metadatelor | Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Aici puteți seta metadatele personalizate care atribuie o limbă unui contact bazat pe text, cum ar fi un e-mail sau un mesaj de chat.<br>Opțiunile de metadate disponibile provin din maparea **metadatelor** |

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| | secțiune.<br><br>Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni.<br><br>Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine:<br><br>A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO.<br>B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați aici (secțiunea Mapare limbă metadate).<br>C. Limba de rezervă pe care o configurați în secțiunea Limba textului **de rezervă de** mai jos.<br>D. Limba implicită (engleza). |
| Limba textului de rezervă | Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **Produse Secțiune activată** . Selectați limba de atribuit contactelor text dacă acestea nu au o limbă asociată atunci când sunt importate în Webex WFO și nu au o valoare a metadatelor, așa cum este definită în secțiunea Mapare **limbă metadate de** mai sus.<br><br>Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni.<br><br>Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine:<br><br>A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO.<br>B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați în secțiunea Mapare **limbă metadate** de mai sus.<br>C. Limba de rezervă pe care o configurați aici (secțiunea Limba textului de rezervă). |

| Câm | Configurare |
|---|---|
| | D. Limba implicită (engleza). |
| URL de autorizare | **NOTĂ:** Această secțiune apare numai când editați un ACD existent. Nu apare atunci când creați un ACD nou.<br><br>Serverele de date WFO Webex se conectează cu Webex Contact Center pentru un token de acces la fiecare douăsprezece ore. Dacă apare o eroare de reîmprospătare a simbolului, procesul OAuth se întrerupe.<br>Configurarea acestei setări permite sistemului dvs. să restabilească autentificarea OAuth în cazul unei erori de reîmprospătare a tokenului timp de maximum șaizeci de zile.<br><br>O eroare de reîmprospătare a tokenului poate apărea din mai multe motive, cum ar fi următoarele.<br><br>▪ Schimbarea adresei de e-mail a contului de administrator.<br>▪ Dezactivarea contului în Active Directory.<br>▪ Modificarea parolei în Active Directory.<br>▪ Trecerea de la sincronizarea Active Directory la conectarea unică în contul dvs. Cisco.<br>▪ Schimbarea domeniilor. |

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

## Configurarea reautorizării automate

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 ACD Webex Contact Center 2.0 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 adresa URL.

5. Deschideți un browser privat, cum ar fi modul incognito în Google Chrome.
6. Lipiți adresa URL în browserul privat. Apoi sunteți direcționat către pagina de conectare Cisco Webex.
7. Introduceți acreditările de conectare ale contului de administrator legat la acest ACD și conectați-vă. Apoi, se deschide pagina de conectare Webex WFO.
8. Copiați șirul de cod din bara de adrese. Secțiunea pe care trebuie să o copiați începe după semnul egal și continuă până la sfârșitul adresei URL.

**EXEMPLU**

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

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

## Configurarea unui server de date

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

3. Configurați următoarele setări.

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

4. Dați clic pe **Salvați**.

# Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO

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

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

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

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

```
1 | {
```

```
2     "date": {
3       "task": {
4         «sarcini»: [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequest": true,
8             "isActive": false,
9             «coadă»: [
10              {
11                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                "name": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "încheiat",
16            "proprietar": {
17              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "id": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefonie"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


## Cerințe preliminare

- Cisco Webex Contact Center 2.0 trebuie configurat ca ACD în Webex WFO.
- Mai întâi trebuie creată o etichetă de metadate în Managerul de metadate din 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 WFO Webex.

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

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

## Locația paginii

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

# Procedurile

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

Puteți consulta solicitarea de API eșantion de mai jos atunci când formatați metadatele.

```
{
    taskDetails (
            De la: 1631192040000
            către: 1654515806364
            filtru: {
                și: [
                    { channelType: { este egal cu: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        sarcini {
            Id
            stringGlobalVariables(nume: "Global_VoiceName") {
                nume
                valoare
            }
        }
    }
}
```

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

## Colectarea și formatarea câmpurilor de metadate standard CWCC

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

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

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

   activitate.

**EXEMPLU** : Decideți că doriți să colectați metadate pe "channelType". În solicitarea de API eșantion, "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 pentru a Webex etichetele de metadate WFO.

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

## Colectarea și formatarea câmpurilor de metadate variabile globale CWCC

Variabilele globale conțin textul VariabileGlobale în răspunsul API.

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

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

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

   activitate.

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

Activitatea text

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

2. Adăugați un punct după prefix.

**EXEMPLU de activitate.**

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

**EXEMPLU de activitate. Global_VoiceName**

4. Adăugați două puncte.

**EXEMPLU de activitate. Global_VoiceName:**

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

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

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

**EXEMPLU**

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

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

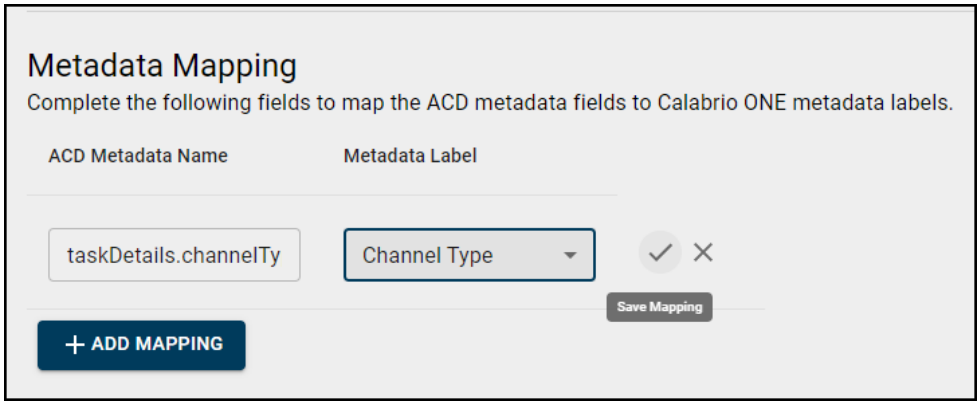
6. Asigurați-vă că textul formatat este în următorul format. Câmpurile sunt sensibile la litere mari și mici și nu includ spații între text. Metadatele CWCC 2.0 sunt acum gata pentru a fi mapate pentru a Webex etichetele de metadate WFO.

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

## Maparea metadatelor CWCC în Webex WFO

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

**EXEMPLU**




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

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

## Opțiuni de metadate din solicitări eșantion

### În continuare se afișează opțiunile de metadate disponibile pentru activitate.

Opțiuni pentru metadatele de activitate

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

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

## Matrice neacceptate

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

| Matrice neacceptate | Descriere |
|---|---|
| Cozile | Informații despre coadă. |
| Site-uri | ID, numele locației fizice a centrului de contact către care a fost distribuită sarcina. |
| 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 CWCC multicanal sau omnicanal. Cu Webex suport pentru canale digitale 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 cadrul 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.

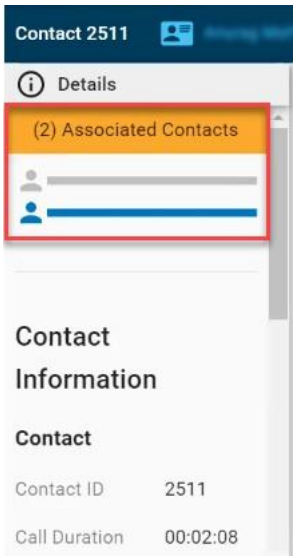
### Scenarii de contact acceptate

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. Transcrierea completă a chatului sau 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 **Selectare ACD** . Se **deschide fereastra ACD Detalii** .
3. Selectați **Cisco Webex Contact Center 2.0** de la **lista derulantă Select ACD** pentru a accesa pagina de configurare a 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**.
7. Reporniți serverul de date pentru a vă asigura că modificările au efect.

## Filtrați pentru transcrieri de chat, SMS, e-mail sau rețele sociale pe pagina Interacțiuni

1. În Webex WFO, navigați la **Interacțiuni**.
2. **În panoul Filtre** , faceți clic pe lista verticală Tip **persoană de** contact din coloana Filtre.

3. Selectați **Chat** pentru transcrieri **de chat, SMS** pentru transcrieri SMS sau **E-mail** pentru transcrieri de e-mail.
4. Dați clic pe **Aplicați**.

## Limitări

Comenzile Start Screen și Stop Screen Recording Controls se aplică interacțiunilor 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 interacțiune digitală, dar nu conectează transcrierea interacțiunii digitale cu detaliile interacțiunii.

## Asistență prin chat

Când clientul utilizează chatul pentru a contacta un agent configurat pe CWCC, chat-ul și datele asociate chat-ului sunt ingerate într-Webex WFO. Fiecare agent implicat în chat are transcrierea completă a întregii interacțiuni, nu doar a piciorului individual al interacțiunii.

Fiecare etapă a unei interacțiuni are un **ID** de contact, care este ID-ul unic al chatului. Un **ID** de contact asociat 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 conferințe.

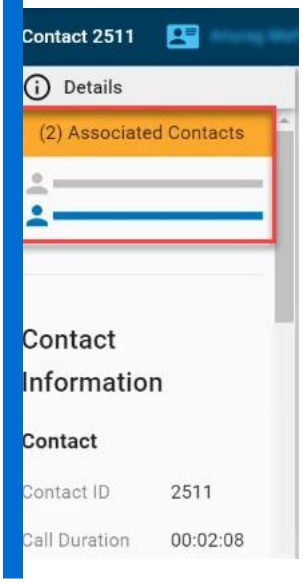
Aceasta înseamnă că fiecare etapă a unei conversații are un ID de contact unic și toate componentele derivate ale unei conversații au același ID de contact asociat partajat. După selectarea unei conversații, puteți vizualiza toate conversațiile asociate în transcrierea de chat afișată pe pagina Interacțiuni. Consultați Vizualizarea datelor asociate cu un contact pentru mai multe informații.

## Condiţii prealabile

- Aveți Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- Aveți un widget de chat Cisco configurat pentru Cisco Contact Center Desktop.

**NOTĂ** : Dacă există agenți suplimentari asociați cu chatul pe care l-ați selectat din cauza transferurilor sau conferințelor, vizualizați transcrierile de chat ale agenților suplimentari făcând clic pe agent în Asociat

Secțiunea Persoane de contact din panoul Detalii.




## Limitări

- Transcrierile de chat sunt disponibile numai în cadrul organizației în care este configurat ACD CWCC. Chat-urile care au loc cu organizații terțe nu sunt disponibile. Dacă un chat este transferat unei terțe părți, 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.

## Asistență SMS

Atunci când clientul și un agent fac schimb de mesaje SMS, cunoscute și sub numele de mesaje text, mesajele SMS și datele asociate cu aceste 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 etapă a unei interacțiuni are un ID de contact, care este ID-ul unic al interacțiunii SMS. Un ID de contact asociat este identificatorul care conectează un contact original cu toate segmentele derivate ale contactului care sunt ingerate într-Webex WFO. O conversație SMS poate avea mai multe picioare dacă include transferuri sau conferințe.

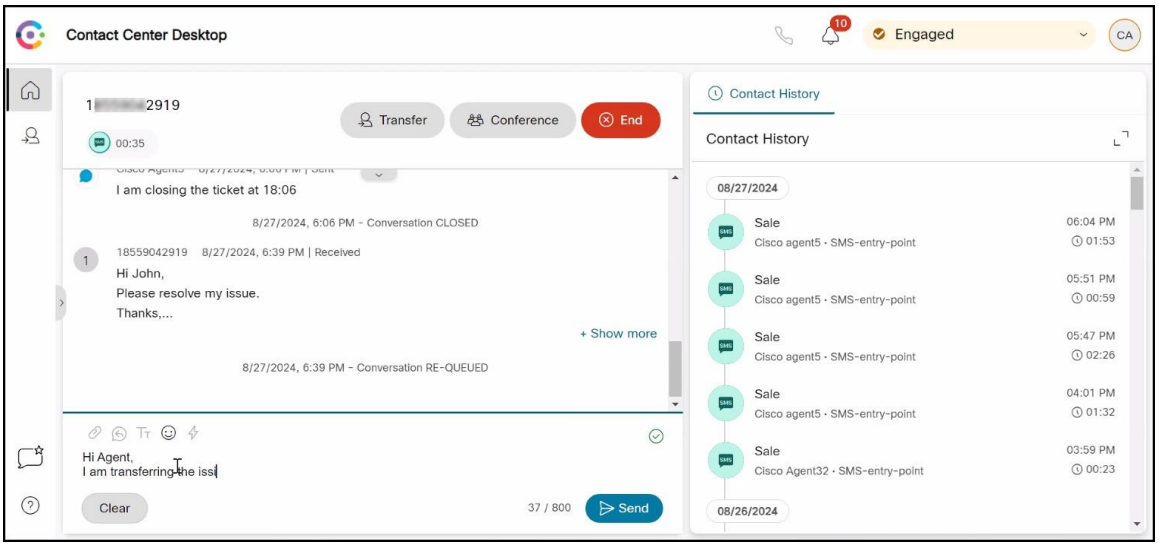
Aceasta înseamnă că fiecare segment al unei SMS are un ID de contact unic și toate segmentele derivate ale unei SMS au același ID de contact asociat partajat. După selectarea unui contact SMS pe pagina Interacțiuni, aveți posibilitatea să vizualizați toate mesajele SMS asociate în Media Player (**Interacțiuni** > Faceți dublu clic pe un contact pentru a-i vizualiza SMS transcrierea). Consultați Vizualizarea datelor asociate cu un contact pentru mai multe informații.

## Condiţii prealabile

- Aveți Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- Aveți un număr de telefon valid configurat ca o coadă SMS.

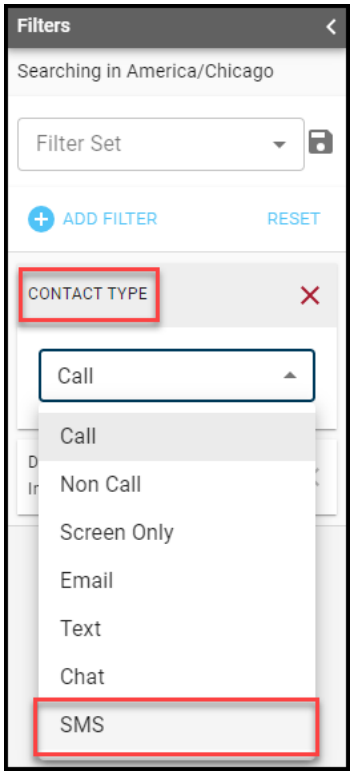
## Exemplu de flux

Acest exemplu ilustrează o conversație SMS tipică între un client și Webex agent al centrului de contact.

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 chatul.
4. 

5. Agenții trebuie să încheie conversația făcând clic pe **butonul Încheiere** din sistemul lor Contact Center Desktop înainte de Webex WFO poate 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 **SMS** mesaje și selectare a unui SMS din listă

de interacțiuni.

7. 

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

## Limitări

- SMS transcrieri sunt disponibile numai în cadrul organizației în care este configurat ACD CWCC 2.0. SMS mesagerie care are loc cu organizații terțe nu sunt disponibile. Dacă o conversație SMS este transferată de la centrul de contact al organizației către o altă organizație terță, transcrierea pentru acea porțiune a conversației SMS nu va fi disponibilă 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, cât SMS conversația cu clientul și primul agent și continuarea

SMS conversație care a fost transferată celui de-al doilea agent, aveți același ID de contact asociat. Apelul telefonic de cinci minute dintre client și al doilea agent are asociat un alt ID de contact.

- Webex WFO ingerează interacțiuni 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 (Agent dashboard).
- Aveți un număr de telefon valid configurat ca o coadă de e-mail.

### Exemplu de flux

Acest exemplu ilustrează o interacțiune tipică de e-mail între un client și 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 transcrierile de e-mail navigând la **pagina Interacțiuni** și selectați o interacțiune prin e-mail din listă.

# Evenimente complexe de apel

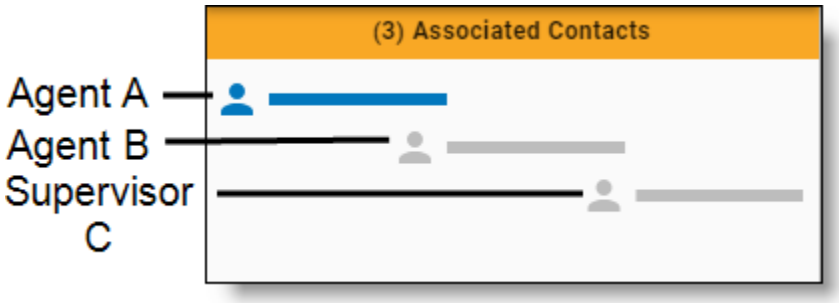
Acest subiect descrie modul în care Webex WFO gestionează scenarii complexe de apeluri. Scenariile complexe de apeluri sunt diverse acțiuni care pot avea loc în timpul unui apel. Acestea includ transferuri, conferințe, rețineri și apeluri parcate. În Cisco Webex Contact Center 2.0, un segment se formează atunci când există o schimbare de participant, 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 contact. ID-ul de contact asociat este identificatorul care conectează un apel original cu toate segmentele derivate ale apelului care sunt înregistrate în Webex WFO. Aceasta înseamnă că fiecare contact rezultat partajează același ID de contact asociat ca apelul inițial. Aveți posibilitatea să vizualizați contactele asociate în Media Player (Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact).

Atunci când mai mulți agenți gestionează același apel de client (de exemplu, atunci când un agent transferă apelul către altul), Webex WFO creează o persoană de contact separată pentru fiecare agent implicat și oferă acestor contacte același ID de contact asociat. 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 ID de contact asociat.




## Condiţii prealabile

- Semnalizatoarele caracteristicilor Înregistrare segmente și Consultare înregistrare picioare trebuie să fie activate în contul dvs. Cisco. Contactați serviciile de asistență Cisco pentru asistență.
- Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces anticipat la această caracteristică, contactați Cisco Account Manager.
- Trebuie să aveți RTMS activat. Contactați asistența tehnică Cisco pentru a configura RTMS pentru organizația dvs.
- Trebuie să aveți configurat Webex Contact Center versiunea 2.0. Consultați Conectarea la Cisco Webex Contact Center 2.0 pentru mai multe informații.

- Mai întâi trebuie creată o etichetă de metadate în Managerul de metadate din 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 WFO Webex.
  - 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 verticală ACD Date** este necompletată pe pagina Manager metadate. Toate celelalte câmpuri din pagina Manager metadate pot fi configurate după cum doriți.

## Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurarea > ACD configurarea sistemului

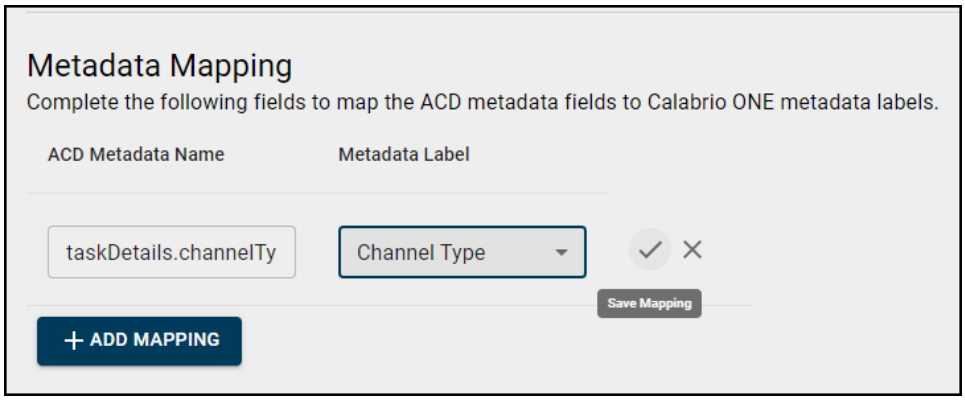
## Procedură

### Maparea metadatelor în Webex WFO

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

1. Navigați la **pagina Cisco Webex Contact Center configurare 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.

## Tipuri complexe de evenimente de apel

- Transferuri — Webex WFO segmentează apelul după numărul de ori în care a fost transferat. Pentru fiecare transfer, Webex WFO creează un contact separat 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 reţineri sau transferuri. |
| Aşteptare/Reluare | Da | Un client este pus în aşteptare. Muzica în aşteptare este redată pe piciorul clientului al apelului. |
| Pauză şi reluare (manual) | Da | Un apel este întrerupt. Întrerupeţi şi reluaţi respectă standardele de conformitate PCI. Spre deosebire de aşteptare/reluare, pe piciorul apelului clientului nu este redată muzică în aşteptare; Se aude doar tăcere.<br><br>Un utilizator trebuie să declanşeze manual pauza şi reluarea în sistemul Cisco Webex CC şi Webex WFO recunoaşte declanşatorul manual. |
| Transfer rece (orb)<br><br>Transfer cald | Da | Un apel este transferat de la un agent la altul. |
| Conferinţă rece<br><br>Conferinţă caldă | Da | O interacţiune de apel cu doi sau mai mulţi agenţi. |
| Parcare | Nu | Un apel este pus în aşteptare (parcat), iar apelul poate fi preluat (preluat) de acelaşi 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 funcţioneze, trebuie să vă asiguraţi că următoarele caracteristici şi componente sunt configurate corect.

| Caracteristică | Configurare |
|---|---|
| Desktop inteligent | Webex WFO Smart Desktop trebuie să fie instalat şi să funcţioneze pe PC-uri |

| Caracteristică | Configurare |
|---|---|
| | Unde agenții se conectează la Webex CC și fiecare desktop inteligent trebuie configurat pentru a utiliza mesageria RTE.<br><br>Mesageria RTE se configurează bifând caseta de **selectare Activare mesagerie RTE pentru înregistrarea** ecranului din pagina ACD Configurare pentru Webex CC.<br><br>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 utilizatori WFO | Când Webex WFO se sincronizează cu Webex CC, importă și sincronizează agenți ca Webex utilizatorii WFO care au Webex profiluri de utilizator CC. Numai utilizatorii cu Webex profiluri de utilizator CC pot fi înregistrați pe ecran.<br><br>Acești utilizatori trebuie să aibă următoarele configurații suplimentare pe pagina Utilizatori:<br><br>▪ Activare utilizator — Trebuie selectat.<br>▪ Roluri — Trebuie să fie atribuit unui rol care este asociat cu permisiunile Captură contacte și Ecran de înregistrare.<br>▪ Conectare Windows — Trebuie să fie identică cu autentificarea Windows utilizată de agenții Webex CC 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 este 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 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 computerul agentului.

   Odată ce Webex WFO încarcă contacte 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 la 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 pe 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.

5. Agentul se deconectează.

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

# 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 prin trei solicitări API.

### Utilizatori

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

Atunci când cineva modifică datele de utilizator într Webex Contact Center, serviciul de sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

> **NOTĂ:** Utilizatorii cu starea Inactiv într Webex centru de contact nu sunt importați decât dacă sunt restaurați.

| Modificarea Webex CC | Modificarea rezultată în Webex WFO |
|---|---|
| Se adaugă un utilizator nou. | Se adaugă un utilizator nou. Mai exact, serviciul de sincronizare:<br>▪ Aplică numele și prenumele utilizatorului Webex Contact Center la numele și prenumele utilizatorului Webex WFO.<br>▪ Aplică codul TID al utilizatorului Webex Contact Center la ID-ul de ACD al utilizatorului Webex WFO.<br>▪ Setează datele de începere Webex WFO pentru companie și departament la data la care a avut loc sincronizarea.<br>▪ Atribuie utilizatorul Webex WFO echipei implicite.<br>> **NOTĂ** Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii Webex Contact Center și echipe. Consultați Echipe.<br>▪ Dacă utilizatorul Webex centru de contact este activat pentru centrul de contact, atribuie rolul implicit de agent utilizatorului Webex WFO. Niciun alt rol Webex WFO nu este sincronizat cu Webex Contact Center. |

| Modificarea Webex CC | Modificarea rezultată în Webex WFO |
|---|---|
| | **NOTĂ:** Dacă eliminați rolul de agent de la un utilizator Webex WFO care este sincronizat cu un utilizator Webex Contact Center care<br>dacă centrul de contacte este activat, rolul de agent va fi reatribuit data viitoare când Webex WFO se sincronizează cu centrul Webex contact. |
| 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 centrului Webex contact și echipele Webex centru de contact.

Atunci când datele echipei sunt modificate într Webex Contact Center, serviciul de sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

| Modificarea 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 utilizatori ai centrului de contact și Webex echipele centrului de contact. |
| Utilizatorul este eliminat dintr-o echipă | Nici o schimbare. Webex WFO nu păstrează relația dintre Webex utilizatori ai centrului de contact și Webex echipele centrului de contact. |
| Echipa este ștearsă. | Nici o schimbare. |

Aveți posibilitatea să creați echipe noi în Webex WFO și să le atribuiți 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:

- Cozi
- Cozi de apelare

Atunci când datele unei cozi de așteptare sau ale unei cozi de apelare sunt modificate într Webex Contact Center, serviciul de sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

| Modificarea 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:<br>▪ Aplică numele cozii Webex centru de contact la numele cozii de așteptare serviciu Webex WFO<br>▪ Aplică TID coadă la ID-ul cozii de așteptare serviciu Webex WFO<br>▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO un tip de coadă de servicii de voce [interactivă]<br>▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO o ACD sursă a Webex Contact Center<br>În al doilea rând, se adaugă o nouă cartografiere a competențelor. Mai exact, serviciul de sincronizare face următoarele:<br>▪ Aplică numele cozii Webex centru de contact la numele de mapare a abilităților<br>▪ Atribuie coada de așteptare a serviciului Webex WFO asociată cu coada Webex Contact Center la maparea abilităților și îi acordă prioritatea 1. |
| Numele cozii este schimbat | Aplică noul nume al cozii Webex Contact Center la Webex WFO<br>Numai numele cozii de așteptare a serviciului. Webex WFO nu aplică noul nume de coadă Webex Contact Center la maparea abilităților asociate Webex WFO. |
| Coada este ștearsă | Nici o schimbare. Nici coada de servicii, nici maparea abilităților nu sunt șterse. |

# Conectați-vă la Cisco Webex Contact Center 1.0

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

## Pasul 1: Colectați informații de la furnizorul Webex al centrului de contact

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

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

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

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

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

- ID-ul entității

**EXEMPLU**

ID-ul entității este evidențiat în imaginea următoare.

```
8 ▼ <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
    xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
    xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
    xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
    xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
    entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL de redirecționare sign-on unic

**EXEMPLU**

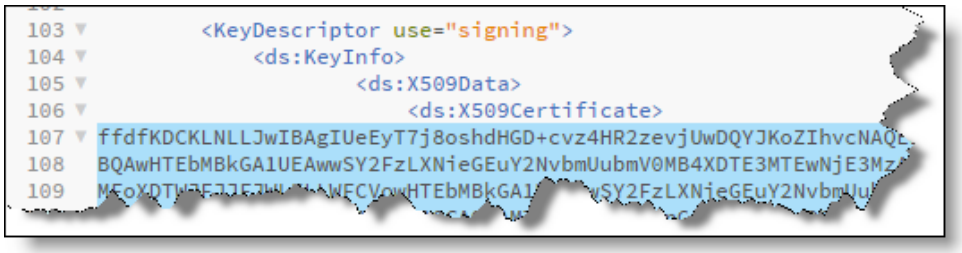
URL-ul de redirecționare sign-on unic este evidențiat în imaginea următoare.

```
91          <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
            SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
            SimpleSign/SSO"/>
92          <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
            Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Certificat de furnizor de identitate

**EXEMPLU**

Certificatul furnizorului de identitate este evidențiat în imaginea următoare.




## Pasul 2: Configurarea 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.

### Adăugarea Webex centru de contact ca ACD

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

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| Selectați ACD | Selectați **Cisco Customer Journey Platform**. |
| Nume | Introduceți un nume unic pentru ACD. |

4. Faceți clic pe **OK**.

### Configurarea Webex Contact Center ACD

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

| Câmp | Configurare |
|---|---|
| URL API Platforma Cisco Customer Journey | Introduceți URL-ul de bază complet al API Webex Contact Center pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol.<br>**EXEMPLU** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api |
| Adresa URL API media a platformei Cisco Customer Journey | Introduceți URL-ul complet al API media Webex Contact Center pe care l-ați salvat la pasul 1, inclusiv identificatorul de protocol.<br>**EXEMPLU** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-înregistrare |
| Nume de utilizator | 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 API Webex Contact Center și API Media Webex Contact Center. |
| Tasta API | Introduceți cheia de API pentru Webex Contact Center API și Webex API media Contact Center pe care le-ați salvat la pasul 1. |
| Cisco Webex Contact Center 1.0 | Selectați numai dacă utilizați Webex Contact Center 2.0. Acest lucru permite solicitările de API CMSv2. |
| ID entitate găzduită Cisco | Introduceți identificatorul alfanumeric al Webex Contact Center cont de entitate găzduită. Acesta este Cisco OrgId. |

4. Configurați secțiunea Interval de sincronizare după cum urmează.

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

5. Configurați secțiunea Setări captură după cum urmează.

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

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

## Pasul 3: Configurarea serverului de date

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

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

3. Configurați următoarele setări.

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

4. Dați clic pe **Salvați**.

## (Opțional) Pasul 4: Activați autentificarea SAML

Configurați serverul de date pentru a captura și procesa date dintr Webex centru de

contact. Webex WFO poate fi configurat ca furnizor de servicii care utilizează un IDP

terț.

### Activarea autentificării SAML

1. În Webex WFO, navigați la Application Management > Administration > Authentication.
2. Selectați **Activare autentificare** SAML.
3. Configurați câmpurile după cum urmează.

| Câmp | Descriere |
|---|---|
| Nume | Introduceți un nume unic pentru furnizorul de identitate. |
| ID-ul emitentului | Introduceți ID-ul de entitate pe care l-ați salvat la pasul 1. |
| URL conectare unică | Introduceți URL-ul de redirecționare sign-on unic pe care l-ați salvat la pasul 1. Certificat furnizor de identitate Importați certificatul furnizorului de identitate pe care l-ați salvat la pasul 1. |

4. Dați clic pe **Salvați**.

# QM date pentru 1.0

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

## Înregistrare audio

Atunci când QM este conectat la Cisco Webex Contact Center, contactele sunt create și înregistrate într Webex centru de contact.

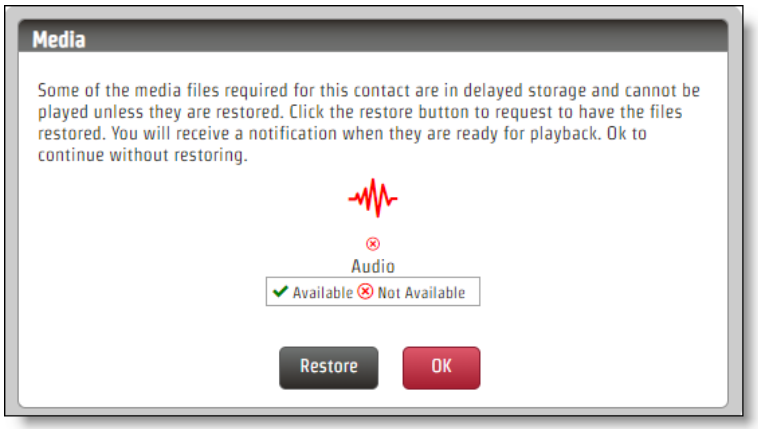
Pentru a importa o persoană de contact, Webex WFO importă mai întâi metadatele de contact printr-o solicitare API. Apoi, importă înregistrarea audio printr-o altă solicitare de API, potrivește înregistrarea audio cu metadatele de contact și asociază contactul cu agentul care a gestionat-o.

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

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

**NOTĂ**

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




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

Următoarele secțiuni descriu modul în care Webex segmente WFO Webex persoane de contact din centrul de contact care implică consultări, transferuri sau conferințe.

## Consultări

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două persoane de contact care au același ID de contact asociat.

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

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

**EXEMPLU**

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

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

Ambele înregistrări au același ID de contact asociat.

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

## Transferuri

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center după numărul de ori în care a fost transferat. Pentru fiecare transfer, Webex WFO creează un contact separat și asociază fiecare contact cu agentul care a gestionat acel segment al apelului transferat.

Toate segmentele unui apel transferat au același ID de contact asociat.

**EXEMPLU**

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

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

Ambele înregistrări au același ID de contact asociat.

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

## Conferinţe

Webex WFO segmentează contactul Webex Contact Center în două persoane de contact care au același ID de contact asociat.

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

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

**EXEMPLU**

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

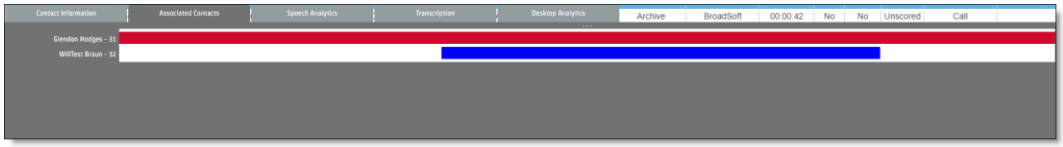
Webex WFO segmentează acest contact în două contacte, 31 și 32. Înregistrarea pentru contactul 31 are o durată de 00:02:09, care este întreaga perioadă de timp în care agentul Braun a fost conectat la client. Înregistrarea pentru contactul 32 are o durată de 00:01:00, care este doar durata de timp în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

Ambele înregistrări au același ID de contact asociat.

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

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

Următoarea imagine arată Media Player când este selectat contactul 31. Din fila Contacte asociate, persoana de contact 32 poate fi, de asemenea, selectată și redată.




## Metadate contact

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

- Date asociate apelurilor
- Coduri de încheiere

Următorul tabel rezumă modul în care metadatele de contact din Webex Contact Center 1.0 este mapat la metadate de contact echivalente în QM.

| Webex CC | QM |
|---|---|
| Agent | Nume, Prenume |
| ANI | Numărul apelului |
| DNI | Număr apelat |
| Data | Data, ora |
| ID utilizator | ID ACD agent |
| ID sesiune | ID persoană de contact asociată |

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

# Date WFM clasice pentru 1.0

WFM vă permite să programați agenți și să estimați cerințele de planificare a agenților, precum și să monitorizați dacă agenții dvs. le respectă programările.

## Date istorice

Webex WFO importă date istorice pentru cozile de servicii și agenți prin intermediul a 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 din zi. Unele date sunt calculate numai în interval. Alte date sunt calculate pe intervale.

| Coloana Webex CC | Descriere |
|---|---|
| tailueId_s | ID-ul cozii de așteptare a serviciului Webex Contact Center. |
| 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<br><br>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. |
| Sid | ID-ul sesiunii. |
| 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 servicii la care este atribuit agentul. Toate datele sunt calculate numai în interval.

| Coloana Webex CC | Descriere |
|---|---|
| agendId_s | ID-ul agentului Webex Contact Center. |
| 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 service a unui agent pentru fiecare interval de treizeci de minute din zi. Toate datele sunt calculate numai în intervalul de treizeci de minute.

| Coloana Webex CC | Descriere |
|---|---|
| agendId_s | ID-ul agentului. |
| queueId_s | ID-ul cozii de așteptare a serviciului Webex Contact Center. |
| 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 din zi. Toate datele sunt calculate pe intervale.

| Coloana Webex CC | Descriere |
|---|---|
| agendId_s | ID-ul agentului. |
| queueId_s | ID-ul cozii de așteptare a serviciului Webex Contact Center. |
| 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 a început în acest interval. Format = milisecunde. |

## Date în timp real

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

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

| Webex CC | Webex WFO |
|---|---|
| Disponibil | Gata disponibil |
| Conectat sau vorbind | Vorbi |
| Concluzionare | După efectuarea apelului |
| Apel în așteptare | În așteptare |
| Inactiv | Nepregătit |
| 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.