Webex Calling Ghid de integrare

Prima publicare: 16 septembrie 2024
Ultima actualizare: 03 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

Cuprins 3

Audienţă 5

Introducere 6

Înregistrarea apelurilor (CR) și managementul calității (QM) 6

Intuiţii 8

Prezentare generală a arhitecturii 9

Configurarea Webex Calling 11

Configurați Webex Calling în Webex WFO 19

Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO 23

Detalii de integrare 29

Evenimente complexe de apel 29

Despre sincronizare 31

Limitări 34

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.

Introducere

Webex WFO este o suită software unificată de optimizare a forței de muncă (WFO) care se integrează cu Cisco Webex Calling pentru a oferi înregistrarea apelurilor și informații despre date. Detaliile legate de integrarea acceptată sunt enumerate mai jos.

Înregistrarea apelurilor (CR) și managementul calității (QM)

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

Caracteristici disponibile

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Webex WFO importă audio înregistrări din Cisco Webex Apelare	X	
Webex WFO înregistrează audio		X Audio este importat din Cisco Webex Calling
Webex WFO importă ecranul Înregistrări	X	
Webex stocare WFO necesară pentru Stocarea audio în cloud		X
Integrare cloud-to-cloud	X	
Webex WFO ingerează audio manual Pauză și reluare	X	

Caracteristică	Acceptat	Momentan neacceptat
Webex WFO ingerează ecranul manual Înregistrare, pauză și reluare	X	
Înregistrare stereo		X Webex WFO primește numai date mono de la Webex Calling. Fluxurile audio apar roșii în playerul media.
Criptarea sunetului și a ecranului Înregistrări	X	
Comenzi de înregistrare web și Comenzile de înregistrare API	X	
Evenimente energetice de vorbire		X* Sunt acceptate numai evenimentele de pauză.
Înregistrează evenimentele complexe ale apelurilor	X Consultați Evenimente complexe de apel pentru a afla mai multe.	
Monitorizare vocală live		X
Monitorizarea ecranului live	X	
Sincronizare acceptată	X Utilizatorii și datele de contact sunt sincronizate. Consultați Despre sincronizare pentru a afla mai multe.	
Importarea metadatelor de contact	X	
Metadate personalizate	X	

*Înregistrările audio apar roșii în playerul media. Marcatorii de evenimente pauză sunt acceptați în playerul media. În scenariile de pauză și reluare, marcatorii de evenimente de pauză apar numai în playerul media al persoanei care a declanșat manual evenimentul de pauză în timpul unui apel. Marcatorii de evenimente Pauză nu apar în playerul media pentru alte persoane din apel care nu au declanșat manual evenimentul de pauză.

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	

Prezentare generală a arhitecturii

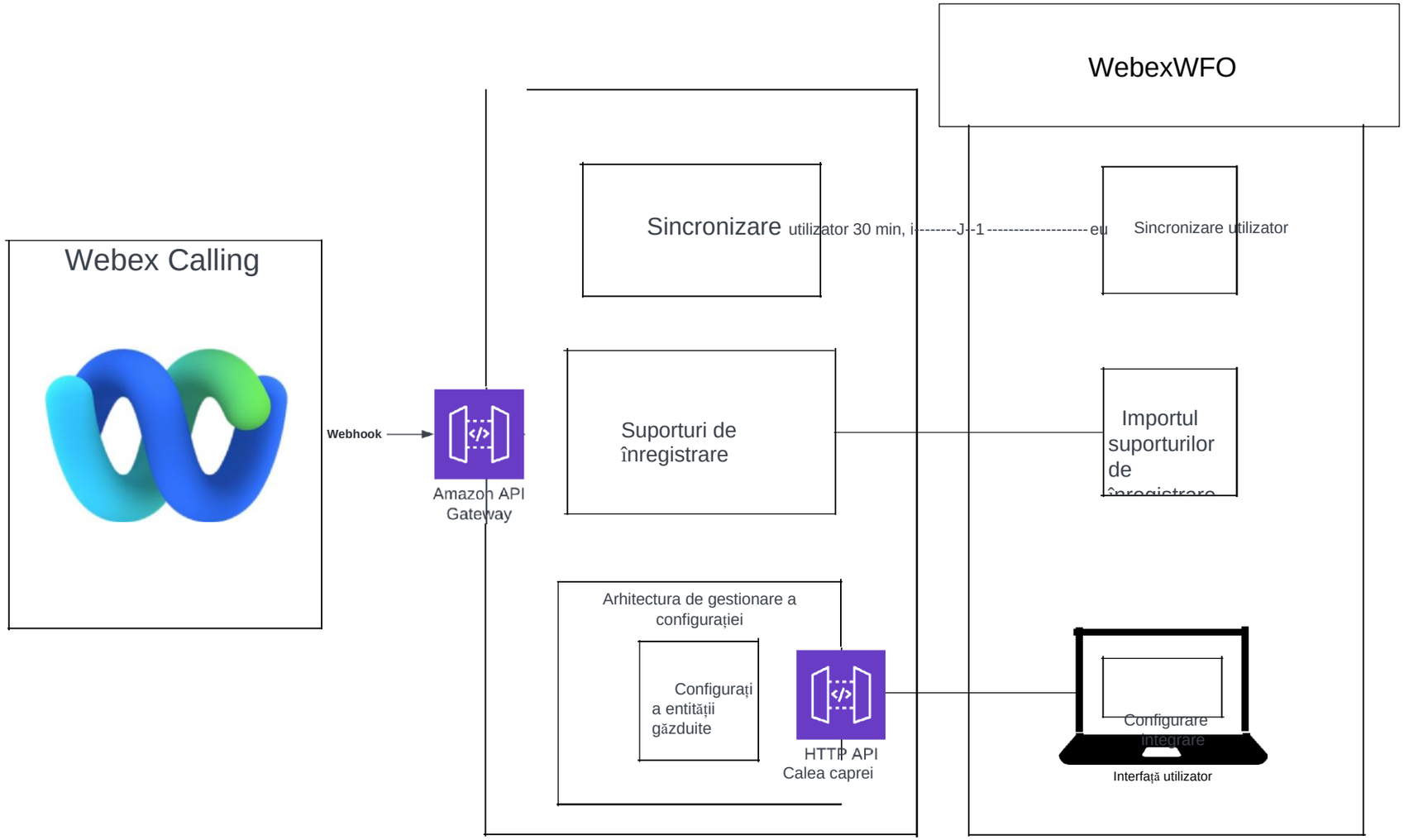
Integrarea dintre Cisco Webex Calling și Webex WFO este numai cloud și utilizează arhitectura fără server Amazon Web Services (AWS). Aceasta înseamnă că nu este necesar un server de date, deoarece aplicațiile și serviciile rulează în cloud. Principalele funcții ale acestei integrări sunt sincronizarea datelor de contact și a datelor de utilizator din sistemul Webex Calling cu sistemul Webex WFO.

Importul suporturilor de înregistrare din Webex Calling Webex WFO este un proces declanșat de eveniment. Când un apel are loc în Webex Calling, un webhook declanșează URL-ul țintă specificat și direcționează solicitarea printr-un gateway API. O varietate de procese și calcule au loc în AWS înainte ca înregistrarea să fie încărcată Webex WFO. Datele utilizatorului sunt sincronizate la intervale de 30 de minute. Datele utilizatorului și suporturile de înregistrare sunt asociate între ele utilizând un ID de utilizator partajat.

> **NOTĂ** : Poate dura până la treizeci de minute pentru ca datele utilizatorului să apară în interacțiunile listate pe pagina Interacțiuni din Webex WFO.

Diagrama arhitecturii

Diagrama de pe pagina următoare ilustrează, la nivel înalt, integrarea dintre Cisco Webex Calling și Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Sincronizare utilizator 30 min, i--------J--1 ---------- eu
Sincronizare utilizator
Suporturi de înregistrare
Importul suporturilor de
Arhitectura de gestionare a configurației
Configurați a entității găzduite
HTTP API Calea caprei
Configurare integrare
Interfață utilizator

Configurarea Webex Calling

Pentru a configura Webex Calling, trebuie mai întâi să localizați și să copiați ID-ul organizației în sistemul Webex Calling. Veți introduce aceste informații copiate într-Webex WFO în timpul unei proceduri ulterioare care conectează sistemul Webex Calling cu Webex WFO.

Trebuie să creați și să furnizați un cont de administrator. Acest cont este utilizat pentru conexiunea dintre sistemul Webex Calling al organizației dvs. și Webex WFO.

De asemenea, trebuie să editați profilurile tuturor utilizatorilor ale căror apeluri doriți Webex sincronizarea WFO. Procedurile de mai jos vă ghidează prin aceste sarcini.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** 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 poate necesita un angajament de asistență tehnică Cisco.
> Dacă trebuie să vă schimbați parola, atunci trebuie să actualizați imediat câmpul Calabrio API User Password. Consultați Configurarea Webex Calling în Webex WFO pentru mai multe informații.
> Nerespectarea acestui lucru întrerupe procesul de import al integrării.

Condiţii prealabile

- Dacă ați configurat o integrare Cisco Webex Contact Center, trebuie să configurați o integrare separată Webex Calling suplimentară. Consultați Cisco Webex Contact Center Ghid *de integrare pentru instrucțiuni de configurare referitoare la* integrarea respectivă.
- Aveți nevoie de acces la Control Hub Webex.
- În Webex Control Hub, trebuie să aveți un cont de utilizator care să se potrivească următorilor parametri.

  > **NOTĂ:** Acest cont de utilizator va fi contul de administrator utilizat pentru a configura această integrare. Procedurile de mai jos vă vor ghida cu privire la modul de a oferi acestui cont nivelul corect de administrator
  > Roluri și permisiuni.

  - Numele de utilizator este în format FQDN.
  - Numele de utilizator nu poate fi o adresă de e-mail personală.

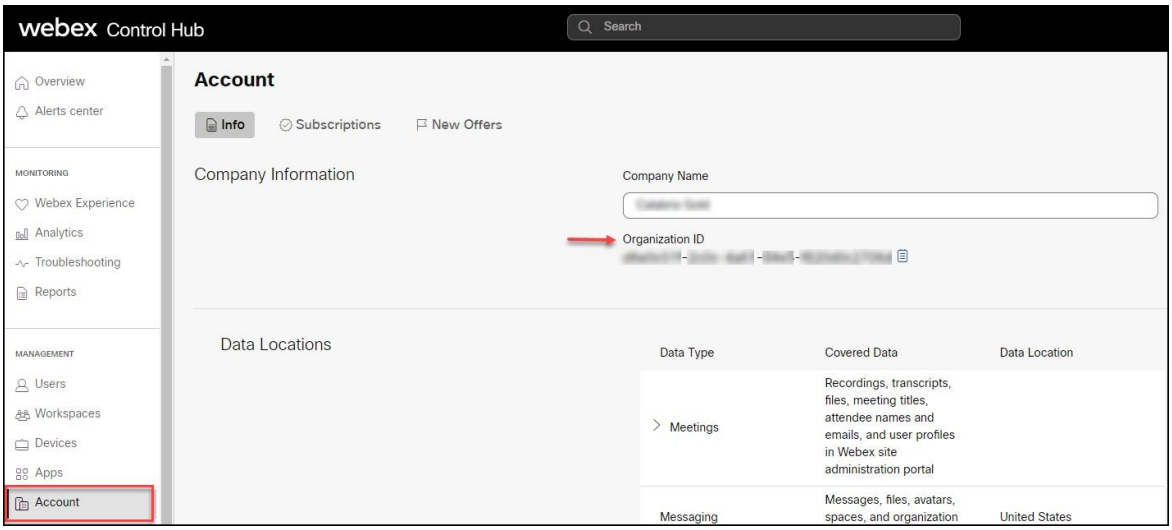
- Numele de utilizator trebuie să fie o adresă de e-mail creată utilizând sincronizarea Active Directory cu Cisco sau creată manual în portalul de administrare Cisco.

Procedurile

Localizarea ID-ului organizației

NOTĂ : Dacă organizația dvs. are o integrare Webex Contact Center, atunci ID-ul organizației pe care îl utilizați este același atât pentru Webex Contact Center, cât și pentru Webex Calling integrări.

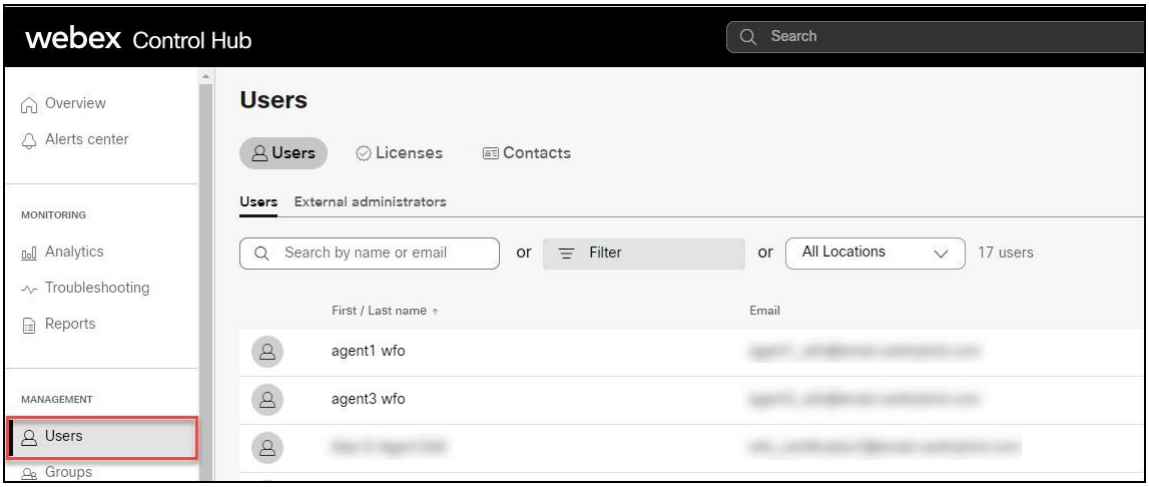
1. Accesați **Webex Control Hub** pentru administratori navigând la admin.webex.com și introducând acreditările.
2. Navigați la pagina Cont din bara de navigare din stânga.
3. Copiați ID-ul organizației și salvați-l într-o locație ușor de accesat. ID-ul organizației Cisco este denumit ID entitate găzduită în Webex WFO și este obligatoriu atunci când configurați conexiunea la Webex Calling în Webex WFO.



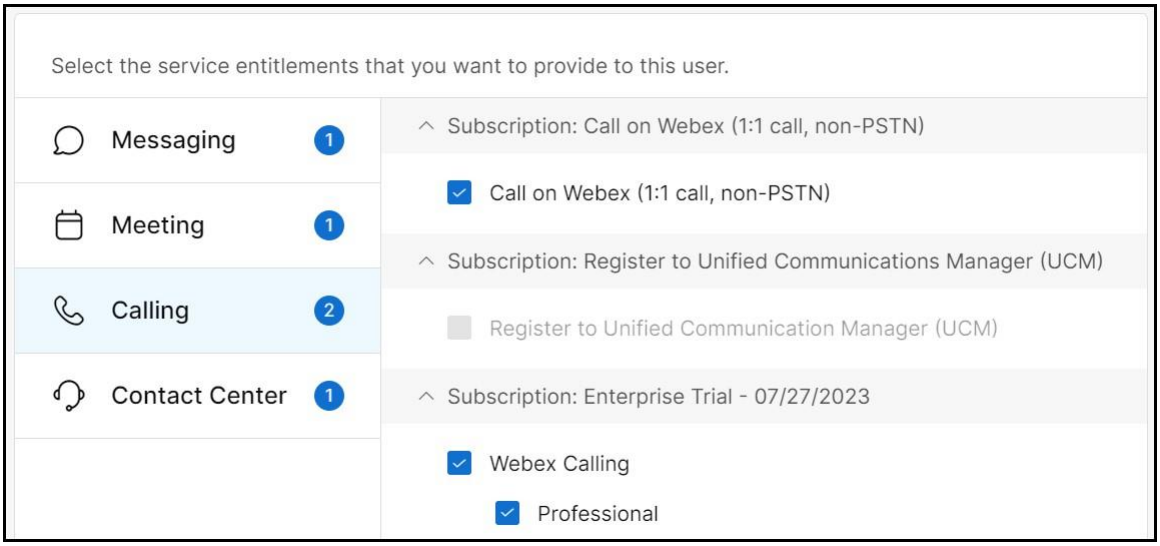
Atribuirea de licențe și roluri contului de administrator

Contul de utilizator utilizat în această procedură este utilizat ulterior pentru a finaliza procesul de autentificare necesar pentru integrarea cu Webex WFO. De aceea, acest utilizator trebuie să fie un utilizator autorizat cu permisiunile listate în această procedură.

1. Dați clic pe **Utilizatori** sub **Gestionare** în bara de navigare din stânga.

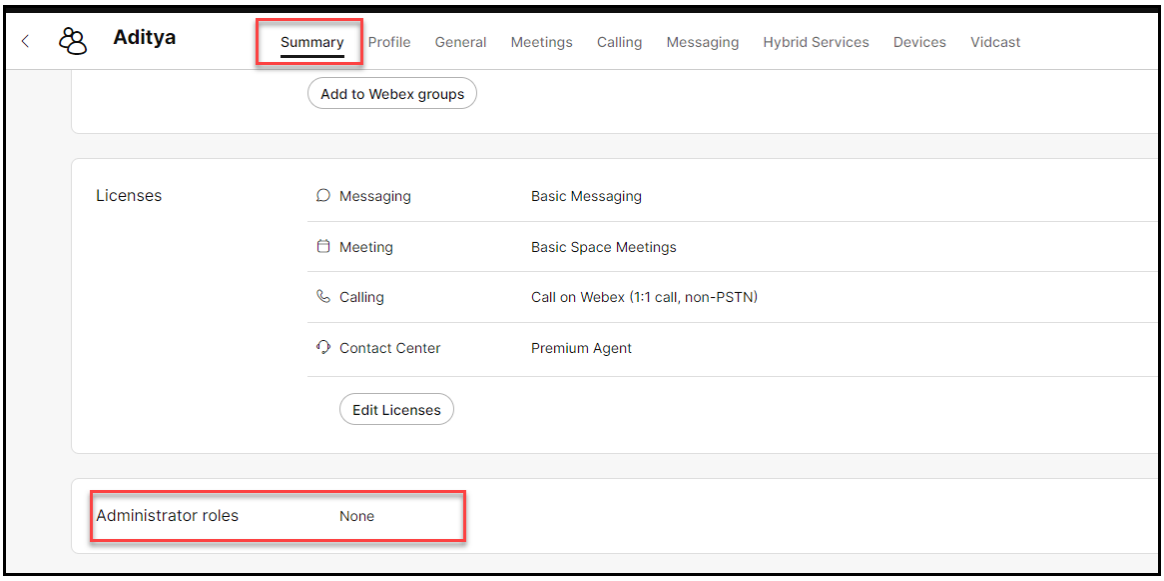


2. Din pagina Utilizatori , aveți posibilitatea să editați un utilizator existent sau să creați un utilizator nou. Dacă decideți să editați un utilizator existent, treceți la pasul următor.
   - Alternativ, dacă decideți să creați un utilizator nou, faceți clic pe **Adăugare utilizatori** și urmați instrucțiunile de pe ecran. Asigurați-vă că utilizatorul nou creat are licențele descrise la pasul 5.
3. Selectați utilizatorul dorit din tabel pentru a deschide pagina de configurare a acelui utilizator.
4. Navigați la secțiunea Licențe **de sub fila Rezumat** utilizator **și faceți clic pe** Editare licențe **.**
5. Asigurați-vă că utilizatorul deține cel puțin licențele de **apelare** enumerate în tabelul de mai jos. Puteți alege să acordați utilizatorilor licențe și roluri suplimentare, după cum doriți.

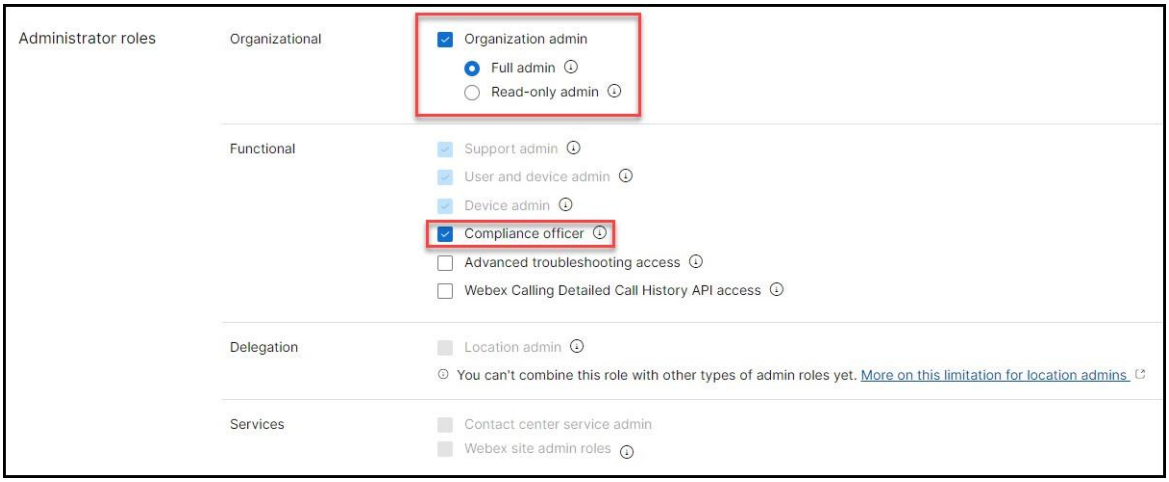


Licențe	
Se apelează	Bifați **caseta Webex Calling** selectare. Bifați caseta de **selectare Professional** .

6. Dați clic pe **Salvați**. Pagina de editare se închide și reveniți la **fila Rezumat** a paginii utilizatorului.
7. Faceți clic pe **Roluri de** administrator.



8. Asigurați-vă că utilizatorul are, cel puțin, rolurile enumerate în tabelul de mai jos.



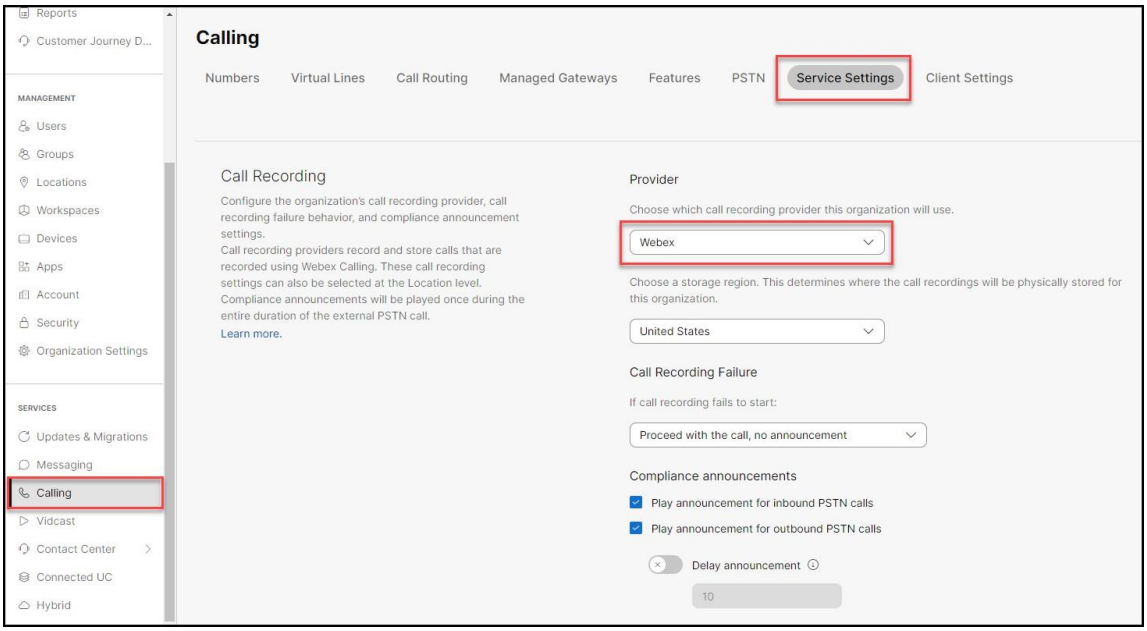
Roluri de administrator	
Organizatoric	Bifați caseta de selectare Administrator **organizație** . Selectați **Administrator** complet.
Funcțional	Bifați caseta de selectare Ofițer **de** conformitate.

9. Dați clic pe **Salvați**.

> **NOTĂ** : Veți introduce ulterior numele de utilizator pentru acest cont în câmpul Nume **utilizator** în timpul Configurați Webex Calling în procedura Webex WFO .

Configurați Webex ca furnizor de înregistrare a apelurilor organizației dvs.

1. Faceți clic pe **Apelare sub** Servicii în bara de navigare din stânga. Se **deschide pagina Apelare** .
2. Faceți clic pe fila Setări serviciu din partea de sus a **paginii Apelare** .
3. Derulați în jos până la **secțiunea Înregistrare** apeluri.
4. Selectați **Webex** în **lista verticală Furnizor** .



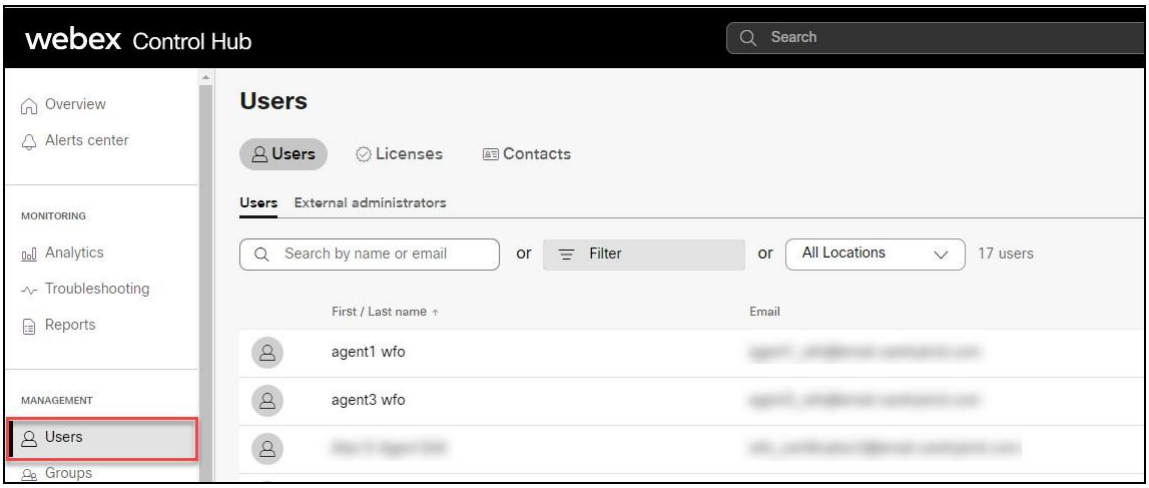
5. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați utilizatorii ale căror apeluri doriți să le înregistrați

Această procedură detaliază modul de furnizare a licenței de apelare profesională și de activare a înregistrării apelurilor pentru utilizatorii ale căror date doriți să fie sincronizate într-Webex WFO.

IMPORTANT Webex WFO sincronizează numai utilizatorii care au atât licența de apelare profesională, cât și înregistrarea apelurilor activată. Dacă un utilizator Webex Calling nu are licența de apelare profesională
și înregistrarea apelurilor activată, atunci contul de utilizator respectiv și înregistrările acestuia nu sunt sincronizate cu Webex WFO.

1. Dați clic pe **Utilizatori** sub **Gestionare** în bara de navigare din stânga.

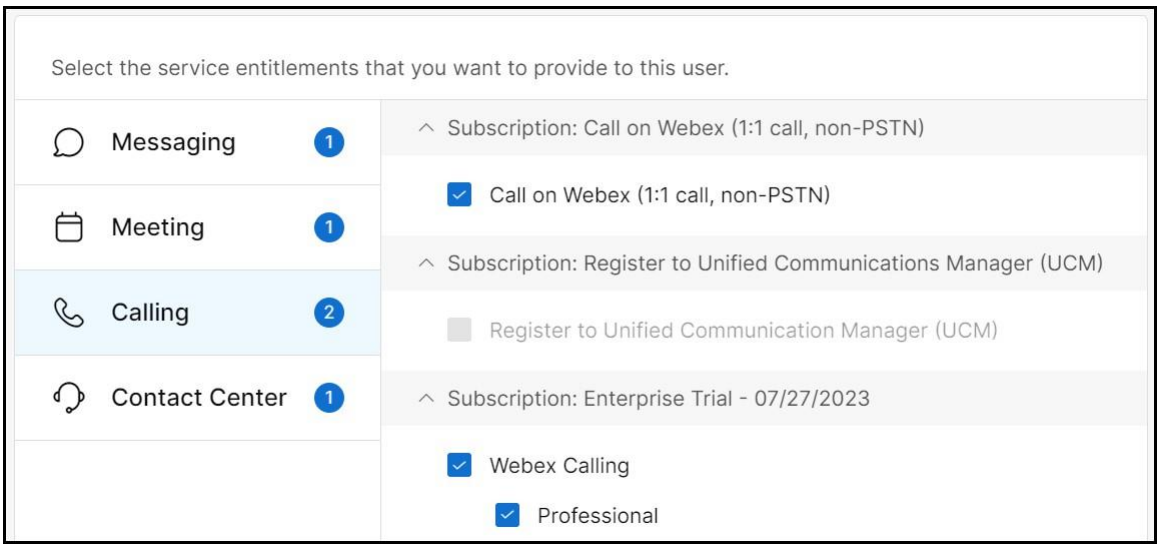


2. Din pagina Utilizatori , selectați utilizatorul dorit din tabel pentru a deschide pagina de configurare a acelui utilizator.

3. Navigați la **secțiunea Licențe** și faceți clic pe **Editare licențe**.

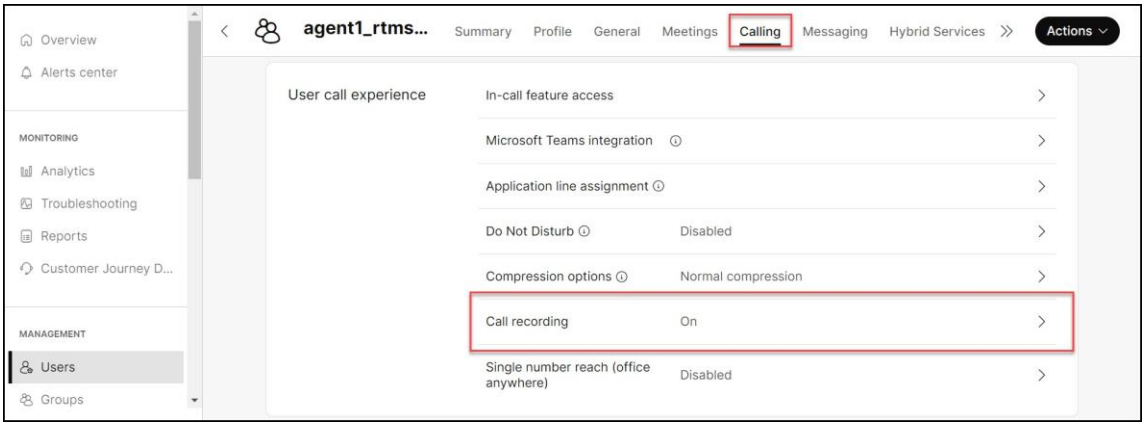
4. Asigurați-vă că utilizatorul deține cel puțin licențele de **apelare** enumerate în tabelul de mai jos.

   Puteți alege să acordați utilizatorilor licențe și roluri suplimentare, după cum doriți.

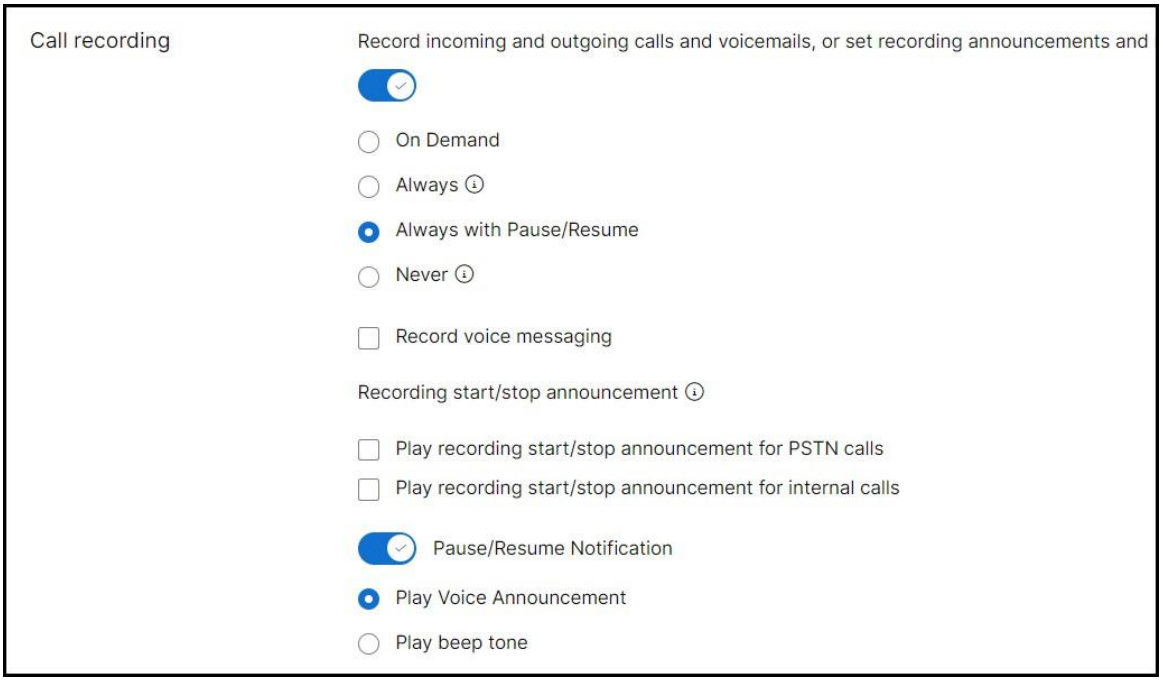


Licenţe	
Se apelează	Bifați caseta **Webex Calling** selectare. Bifați caseta de **selectare Profesional** .

5. Dați clic pe **Salvați**. Pagina de editare se închide.
6. Navigați la **fila Apelare** .
7. Derulați în jos la secțiunea Experiența apelurilor **utilizatorilor și faceți clic pe** Înregistrare **apeluri.**



8. Activați comutatorul pentru **Înregistrați apelurile și mesajele vocale primite și efectuate sau setați înregistrarea anunțurilor și notificărilor**.



9. Selectați **Întotdeauna cu pauză/Reluare**.
10. Activați comutatorul pentru **notificarea Pauză/Reluare**.
11. Selectați **Redați anunțul** vocal.
12. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați Webex Calling în Webex WFO

Acest subiect explică modul de configurare a conexiunii dintre Cisco Webex Calling și Webex WFO.

Condiţii prealabile

- Entitatea găzduită Webex WFO este online.
- Ați finalizat cu succes toate procedurile de configurare Webex Calling detaliate în Configurați Webex Calling topic.

Procedurile

CELE MAI BUNE PRACTICI : configurați Webex Calling într-o sesiune de browser privată, cum ar fi modul incognito într-un browser Google Chrome sau Microsoft Edge.

Configurarea Cisco Webex Calling ca ACD

1. În Webex WFO, navigați la **Application Management** > **System Configuration** > **ACD Configuration**.
2. Faceți clic pe **Adăugare**. Se **deschide fereastra ACD Detalii** .
3. Selectați **Cisco Webex Calling** din lista verticală Select ACD.
4. Faceți clic pe **OK,** apoi **se deschide pagina Cisco Webex Calling** .
5. Configurați următoarele câmpuri conform descrierii.

Câmp	Configurare
Nume ACD	Introduceți un nume unic pentru ACD.
Nume de utilizator	Introduceți numele de utilizator Webex Calling. Aceasta este o adresă de e-mail a utilizatorului asociată cu acreditările administrative din Webex Calling.
Adresa URL API	Introduceți **https://webexapis.com** în caseta text. Acesta este URL-ul de bază complet al Cisco Webex Calling API, inclusiv protocolul

Câmp	Configurare
	Identificator. Acest lucru nu este specific regiunii.
ID entitate găzduită	Introduceți ID-ul organizației pentru contul de entitate găzduită Webex Calling. Consultați procedura "Localizarea ID-ului organizației" din Configurarea Webex Apelarea.
Nume utilizator Cisco API	**IMPORTANT** Trebuie să atribuiți rolul de agent și rolul de administrator acestui cont de administrator de entitate găzduită. Dacă dvs. În caz contrar, apelurile nu vor fi importate. Pentru mai multe detalii, consultați procedura "Atribuirea rolurilor implicite de agent și administrator contului de administrator de entitate găzduită" din Ghidul de integrare Webex Calling. Numele de utilizator al contului de serviciu Webex WFO. Acest cont de serviciu este denumit și cont de administrator entitate găzduită sau cont de utilizator API. Acest lucru este necesar pentru încărcarea datelor către entitatea găzduită corectă. Acest cont trebuie creat de un administrator de sistem, iar contul se află în sistemul entității găzduite. De asemenea, acestui cont de administrator de entitate găzduită trebuie să i se acorde permisiunile corecte pentru încărcarea datelor. Contactați asistența Cisco pentru asistență la crearea acestui cont de administrator de entitate găzduită. Consultați Crearea unui utilizator API și Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru mai multe informații.
Parolă utilizator Cisco API	Parola contului de serviciu WFO Webex. **IMPORTANT** Dacă schimbați numele de utilizator sau parola administratorului Webex Calling, atunci trebuie efectuați imediat aceleași modificări pentru câmpurile Calabrio API Nume utilizator și Calabrio API Parolă utilizator.
Maparea metadatelor	(Opțional) Vă permite să mapați Webex Calling metadate la particularizate

Câmp	Configurare
	Etichete de metadate în Webex WFO. Webex Calling valori de metadate sunt sincronizate cu contactele Webex Calling într-Webex WFO. Valorile Webex Calling ale metadatelor sunt mapate la etichetele de metadate pe care le creați în Manager metadate (aflate la Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). După ce este mapat cu succes, puteți utiliza metadatele pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite la o persoană de contact din Webex WFO. Câmpurile de metadate se află în fila Informații de contact din pagina Media Player (Interacțiuni > deschideți un contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs.
Activați setările Webhook	**IMPORTANT** Nu bifați această casetă de selectare decât după ce salvați configurația Webex Calling ACD. Un webhook poate fi configurată o singură dată și numai după ce finalizați procedura de configurare Webex Calling ACD. Create Webhook—Activează o funcție de apelare inversă care permite Webex Calling și Webex WFO să comunice utilizând API-uri.
URL de autorizare	**NOTĂ:** Această secțiune apare numai când editați un ACD existent. Nu apare atunci când creați un ACD nou. Webex WFO se conectează cu Webex Calling pentru un token de acces la fiecare douăsprezece ore. Dacă apare o eroare de reîmprospătare a simbolului, procesul OAuth se întrerupe. Configurarea acestei setări permite sistemului dvs. să restabilească autentificarea OAuth în cazul unei erori de reîmprospătare a tokenului timp de maximum șaizeci de zile. O eroare de reîmprospătare a tokenului poate apărea din mai multe motive, cum ar fi următoarele. ▪ Schimbarea adresei de e-mail a contului de administrator. ▪ Dezactivarea contului în Active Directory.

Câmp	Configurare
	▪ Modificarea parolei în Active Directory. ▪ Trecerea de la sincronizarea Active Directory la conectarea unică în contul dvs. Cisco. ▪ Schimbarea domeniilor.

6. Dați clic pe **Salvați**.
7. Sunteți redirecționat către Cisco Webex Control Hub pentru a finaliza procesul de autentificare. Introduceți acreditările Cisco Webex Calling și faceți clic pe **Conectare**. Urmați instrucțiunile de pe ecran pentru a accepta conexiunea.

> **NOTĂ:** Acest proces generează un simbol de acces în sistem pentru autentificarea utilizatorului pentru sistemul Cisco Webex Calling al organizației dvs.

Crearea și activarea unui webhook

1. Din pagina Webex Calling ACD Configuration, faceți clic pe caseta de **selectare Enable Webhook Settings (Activare setări** Webhook). Apare **butonul Create Webhook (Creare cârlig** web).
2. Faceți clic pe **butonul Creare Webhook** . Dacă reușește, apare un mesaj care spune "Webhook creat cu succes!".

> **IMPORTANT** : Nu ștergeți webhook-ul din portalul dezvoltatorului Cisco, deoarece acest lucru ar întrerupe conexiunea.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Atribuiți rolurile implicite de agent și administrator contului dvs. de administrator de entitate găzduită

1. Navigați la **Gestionare** aplicații> **Configurare** utilizator> **Utilizatori**.
2. Selectați **Editați un utilizator** existent sub **Ce doriți să faceți?**.
3. Utilizați lista verticală Select **user (Selectare utilizator**) din secțiunea User Information (Informații utilizator **)** și căutați numele de utilizator al contului de administrator al entității găzduite pe care l-ați introdus în câmpul Calabrio API Username în procedura anterioară "Configure Cisco Webex Calling as an ACD".

4. Accesați **secțiunea Roluri** și selectați rolul implicit de agent și rolurile implicite de supervizor în **Coloană disponibilă** .

5. Faceți clic pe săgeata neagră orientată spre dreapta pentru a muta rolul implicit de agent din **coloana Disponibil** în
   Coloană atribuită .

6. Dați clic pe **Salvați**.

(Opțional) Excludeți persoanele de la sincronizarea înregistrărilor lor într-Webex WFO

Există două opțiuni disponibile dacă nu doriți ca anumite persoane să fie înregistrate în Webex Calling sau dacă doriți ca înregistrările lor să fie șterse imediat în Webex WFO.

- Opțiunea preferabilă este să nu înregistrați anumite persoane modificându-le permisiunile în cadrul sistemului Webex Control Hub. Webex WFO importă numai apeluri din Webex Calling; prin urmare, ar trebui să modificați permisiunile acestor utilizatori direct în sistemul Webex Control Hub pentru a le exclude de la înregistrare. Asigurați-vă că utilizatorii nu au licența profesională atribuită sau înregistrarea apelurilor activată. Consultați "Configurarea utilizatorilor ale căror apeluri doriți să le înregistrați" în Configurare Webex Calling pentru a afla unde să eliminați licența profesională și să dezactivați înregistrarea apelurilor.

- A doua opțiune este să utilizați fluxurile QM lucru pentru a șterge imediat înregistrările imediat ce sunt importate în Webex WFO. Dacă doriți ca apelurile importate să fie șterse imediat după ce sunt importate în Webex WFO, configurați QM fluxuri de lucru care șterg automat înregistrările pe baza regulilor fluxului de lucru. Consultați următoarele articole de ajutor pentru a afla mai multe despre crearea fluxurilor QM lucru.

    - QM Ghid de referință rapidă pentru fluxurile de lucru

    - Automatizarea fluxurilor de lucru QM

    - Cum funcționează administrarea fluxului de lucru

Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO

Acest subiect detaliază procedurile de colectare și formatare a metadatelor din Webex Calling, crearea etichetelor de metadate în Webex Manager de metadate WFO și apoi maparea metadatelor din Webex Calling Webex etichete de metadate WFO. După ce mapați cu succes metadatele particularizate de la Webex Calling la etichetele de metadate Webex WFO, puteți utiliza metadatele mapate pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite la o persoană de contact din WFO Webex. Localizați câmpurile de metadate în panoul Detalii Media Player (situat în pagina Interacțiuni > deschideți un panou persoană de contact > Detalii), unde puteți vizualiza sau șterge câmpurile de metadate.

Condiţii prealabile

- Webex Calling trebuie configurat ca ACD în Webex WFO.
- Trebuie să aveți următoarele permisiuni.
  - Administrarea câmpurilor de metadate
  - Vizualizarea metadatelor personalizate
  - Editare metadate personalizate
  - Administrarea ACD configurației

Locația paginii

- Application Management > QM Configuration > Metadata Manager (Pentru a crea etichete de metadate)
- Application Management > System Configuration > ACD Configuration > Webex Calling (Pentru a mapa metadatele Webex Calling la etichetele de metadate Webex WFO)
- Fila Interacțiuni (pentru a vizualiza metadatele personalizate asociate înregistrărilor)

Procedurile

Colectarea și formatarea metadatelor

Această procedură detaliază modul de colectare și formatare a metadatelor corespunzătoare din Webex Calling înainte de a le mapa la etichetele de metadate Webex WFO. Webex WFO acceptă metadate bazate pe text. Alte tipuri de metadate, cum ar fi datele, hyperlinkurile și numerele, nu sunt acceptate.

1. Consultați Ghidul Cisco privind documentația consolidată pentru metadate și eșantioane pentru o listă de câmpuri de metadate acceptate. Determinați câmpurile pe care doriți să le mapați.
2. Formatați câmpurile exact așa cum sunt scrise. Câmpurile sunt sensibile la majuscule și minuscule. Nu adăugați spațiere.

   câmp

   > **EXEMPLU** Pentru a mapa ID-ul organizației, format ca acesta,orgId . Nu așa,OrgID .

3. Dacă metadatele au un subcâmp, separați câmpul și subcâmpul cu un punct.

   field.subfield

> **EXEMPLU** Pentru a mapa ID-ul de înregistrare a apelului, formatați câmpul serviceData și subcâmpul callRecordingId astfel.
> serviceData.callRecordingId

Crearea etichetelor de metadate în Managerul de metadate

Înainte de a putea mapa metadatele pe pagina Configurare Webex Calling ACD, trebuie mai întâi să creați și să configurați etichete de metadate în pagina Manager metadate.

1. Navigați la **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Completați câmpurile descrise mai jos.

> **NOTĂ** : Trebuie să selectați **Text** din **lista verticală Tip** metadate din pagina Manager metadate pentru a mapa metadatele. Configurați toate celelalte câmpuri din pagina Manager metadate după cum doriți.

Câmp	Descriere
Cheie metadate	(Generat automat) Un identificator unic pentru metadate Câmp, utilizat de API-uri. Cheia de metadate este generată pe baza textului pe care îl introduceți în câmpul Etichetă metadate. Spațiile sunt înlocuite cu cratime, iar "-key" este adăugat la sfârșit. De exemplu, dacă introduceți **text** exemplu în câmpul Etichetă metadate, câmpul Cheie metadate afișează **exemplu-text-cheie**. Câmpul Cheie metadate nu permite ampersanzi (&) sau semne egale (=). Dacă aceste simboluri apar în câmpul Etichetă metadate, ele sunt eliminate automat din câmpul Cheie metadate. Nr. maxim de caractere = 39.
Etichetă metadate	Numele asociat câmpului de metadate care apare în Rezultatele căutării și informațiile de contact.
Tip metadate	Tipul de informații conținute în câmpul de metadate: data, Hyperlink, număr sau text.

Câmp	Descriere
ACD datelor	Acest câmp se aplică numai implementărilor locale ale Webex WFO. Identifică metadatele importate din ACD. Webex WFO reconciliază datele ACD prin potrivirea informațiilor de contact din Webex WFO cu informațiile despre apeluri stocate în ACD și modifică informațiile de contact Webex WFO. Datele sunt actualizate periodic. Când mapați metadatele la ACD date, trebuie să selectați Text în câmpul Tip.
Cheie explorator de date	(Opțional) Un identificator unic pentru maparea metadatelor cu Date Explorer. Puteți mapa până la 20 de câmpuri de metadate cu Explorator de date.
Casetă de selectare criptată contact	(Opțional) Selectați această opțiune dacă doriți să raportați persoanele de Pe baza câmpurilor de metadate personalizate. Dacă selectați această casetă, Webex WFO criptează metadatele atunci când sunt stocate. Caseta de selectare Criptat este activată numai dacă este debifată caseta de selectare Exportabil. **NOTĂ** : Nu puteți căuta metadate criptate.
Caseta de selectare exportabil sau	Dacă este selectată, puteți exporta metadatele prin Webex WFO Un API. Această casetă de selectare este bifată în mod implicit.
Numai citire edita	Dacă este selectată, metatdata este doar în citire. Nu puteți adăuga sau Metadate unei persoane de contact prin Webex WFO. **NOTĂ** : Dacă metadatele sunt date ACD, această casetă de selectare este bifată în mod implicit și este dezactivată.

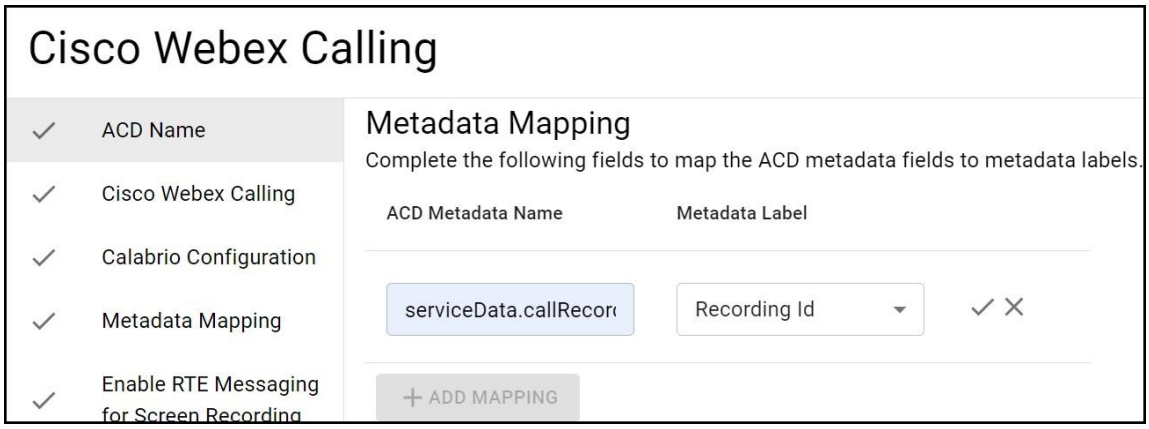
3. Dați clic pe **Salvați**.

Maparea valorilor metadatelor la etichetele de metadate

Urmați această procedură pentru a mapa metadatele de la Webex Calling și Webex etichete de metadate WFO între ele.

1. Navigați la **Webex WFO >Application Management** > **Global** > **System Configuration** > **ACD Configurație**.
2. Sub **Selectați ACD**, faceți clic pe **Adăugare**.
3. Selectați **Webex Calling** din **lista verticală Select ACD** și faceți clic pe **Ok**. Cel **Webex Calling** Se deschide pagina.
4. În secțiunea Mapare metadate **, faceți clic pe** Adăugare mapare **.**
5. În caseta text de sub **ACD Nume** metadate, introduceți o valoare a metadatelor. Acest câmp este sensibil la litere mari și mici, iar intrarea trebuie să corespundă exact tipului de șir.
6. Faceți clic pe lista derulantă de sub **coloana Etichetă** metadate și selectați o etichetă de metadate din lista de opțiuni. Lista de opțiuni corespunde tabelului de etichete de metadate din pagina Manager metadate.

   EXEMPLU : În exemplul de imagine de mai jos , serviceData.callRecordingId este mapat la o etichetă de metadate.

7. Faceți clic pe pictograma de verificare pentru a salva maparea metadatelor.
8. (Opțional) Faceți clic pe **Adăugare mapare** pentru a adăuga mapări suplimentare de metadate și repetați după cum doriți.
9. Dați clic pe **Salvați**.

Vizualizarea metadatelor personalizate asociate înregistrărilor

1. Faceți clic pe **fila Interacțiuni** din bara de navigare de sus.
2. Faceți clic pe **pictograma Opțiuni** listă din colțul din dreapta sus.

3. Din lista verticală, faceți clic pe **Afișare/Ascundere coloane.** Se deschide fereastra Afișare/Ascundere coloane.
4. **Găsește secțiunea Metadate** personalizate sub **Coloane ascunse**.
5. Selectați valorile metadatelor personalizate pe care doriți să le afișați în **pagina Interacțiuni** .

   Metadatele pe care le selectați apar în **tabelul Coloane** afișate.
6. Dați clic pe **Aplicați**.

Subiecte conexe

- Gestionarea câmpurilor de metadate
- Explorarea datelor asociate cu un contact
- Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact

Detalii de integrare

Acest capitol conține informații suplimentare privind sincronizarea, evenimentele complexe ale apelurilor, mapările de date și multe altele.

Evenimente complexe de apel

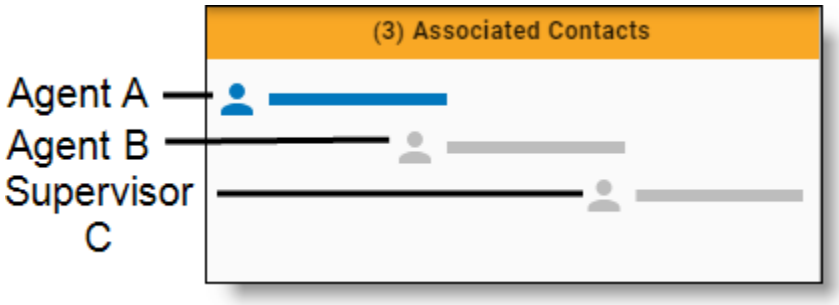
Acest subiect descrie modul în care Webex WFO gestionează scenarii complexe de apeluri. Scenariile complexe de apeluri sunt diverse acțiuni care pot avea loc în timpul unui apel. Acestea includ transferuri, conferințe, reținerii și apeluri parcate. În Cisco Webex Calling, un segment de apel se formează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



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 utilizatorul care a gestionat acel segment al apelului transferat.
- Conferințe - Webex WFO segmentează apelul original în două contacte. Primul contact dintr Webex WFO este asociat cu utilizatorul care a răspuns la apelul clientului. Al doilea contact este asociat cu utilizatorul care a fost adus în apel. Înregistrarea pentru contactul primului utilizator acoperă întreaga perioadă în care utilizatorul este implicat în apel. Înregistrarea pentru cel de-al doilea contact acoperă numai perioada de timp în care al doilea utilizator 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 utilizator suplimentar, fără nicio comunicare între cei doi utilizatori 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 utilizator vorbește cu al doilea utilizator pentru a oferi 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 utilizatorul care a răspuns la apelul clientului, iar al doilea contact este asociat cu utilizatorul care a fost adus la apel pentru o consultare. Înregistrarea pentru primul contact se întinde pe întreaga durată a apelului clientului. Înregistrarea pentru cel de-al doilea contact acoperă numai durata de timp pe care utilizatorii au consultat-o.

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

Tip	Acceptat	Descriere
Apel acceptat/încheiat apel	Da	Un utilizator acceptă un apel al clientului, iar apelul se încheie fără niciun Evenimente de apel, cum ar fi reținerii sau transferuri, care au loc.
Apel acceptat/încheiat - intern	Da	Un utilizator acceptă un apel de la un alt utilizator din aceeași organizație.

Tip	Acceptat	Descriere
Așteptare/Reluare	Da	Un client este pus în așteptare. Muzica în așteptare este redată pe butonul piciorul clientului al apelului. **NOTĂ** : Evenimentele energetice de vorbire, inclusiv marcajele de menținere, nu sunt acceptate pentru această integrare.
Pauză și reluare (manual)	Da	Un apel este întrerupt. Întreruperea și reluarea aderă la PCI standarde de conformitate. Spre deosebire de așteptare/reluare, nicio muzică în așteptare nu este jucat pe piciorul clientului al apelului; Se aude doar tăcere. Un utilizator trebuie să declanșeze manual pauză și reluare în cadrul Cisco Webex Calling sistem și Webex recunoaște WFO declanșatorul manual.
Transfer rece (orb) Transfer cald	Da	Un apel este transferat de la un utilizator la altul.
Conferință rece Conferință caldă	Da	O interacțiune de apel cu doi sau mai mulți utilizatori.
Parc*	Da	Un apel este pus în așteptare (parcat) și apelul poate fi preluat (preluate) de același utilizator sau de un utilizator diferit.
Coadă apeluri	Da	Apelanții își așteaptă rândul pentru a fi asistați atunci când toate sunt disponibile Reprezentanții sunt ocupați.

* Vânătoarea și hotelarea sunt, de asemenea, scenarii acceptate.

Despre sincronizare

Această secțiune explică modul în care datele utilizatorului și datele de contact din Webex Calling se sincronizează cu Webex WFO.

IMPORTANT Dacă un utilizator Webex Calling nu are nicio înregistrare și nu are configurate setările corespunzătoare (consultați Configurarea Webex Calling), atunci utilizatorul nu este sincronizat într-Webex WFO.

Atunci când este detectată o înregistrare Webex Calling pentru un cont de utilizator configurat corect, Webex WFO o detectează, o sincronizează într-Webex WFO și creează un Webex profil de utilizator WFO pentru acel utilizator.

- Utilizatorii, înregistrările și datele de înregistrare sunt sincronizate la intervale de treizeci de minute.
- Valoarea ID-ului unui utilizator din Webex Calling mapează la valoarea Webex WFO Agent ACD ID.
- Utilizatorii pe care îi creați în Webex WFO sunt menținuți numai în Webex WFO și nu sunt sincronizați înapoi la Webex Calling. Sincronizarea fluxurilor de date exclusiv de la Webex Calling la Webex WFO.
- Relațiile ierarhice în Webex Calling dintre agenți și supraveghetori nu sunt păstrate în Webex WFO.
- Webex WFO importă înregistrări din Webex Calling, iar importurile necesită timp de procesare înainte de a fi disponibile în Webex WFO.

Tabelele de mai jos detaliază când integrarea detectează o modificare a Webex Calling, care este modificarea rezultată în Webex WFO.

Sincronizare utilizator

Atunci când există date Webex Calling utilizator noi sau modificate, serviciul de sincronizare le detectează la intervale de treizeci de minute și face mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

> **NOTĂ** Webex Calling utilizatorii trebuie să aibă setările Webex Control Hub detaliate în procedura "Configurarea utilizatorilor ale căror apeluri doriți să le înregistrați" din Configurare Webex Calling de sincronizat.

Acțiune în Webex Calling	Modificarea rezultată în Webex WFO
Este adăugat un utilizator nou care are o înregistrare. Serviciul de sincronizare identifică următoarele trei câmpuri. ▪ Prenume ▪ Nume de familie ▪ IDutilizator	Se adaugă un utilizator nou. Mai exact, serviciul de sincronizare actualizează următoarele date pentru noul profil Webex WFO al utilizatorului. ▪ Prenume ▪ Nume de familie ▪ ID ACD agent
Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat.	Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat.
Utilizatorul este șters. Webex	Utilizatorul este dezactivat. O înregistrare a utilizatorului dezactivat există încă în WFO.

Acțiune în Webex Calling	Modificarea rezultată în Webex WFO
Utilizatorului îi este atribuit un rol de agent, supervizor sau administrator.	Utilizatorului îi este atribuit rolul implicit de agent, indiferent de rolul său în Webex Calling. Consultați Crearea și editarea utilizatorilor pentru a afla cum să modificați rolul unui utilizator.

Echipe

În Webex Calling, conceptul de echipă (o colecție de agenți) nu există. De aceea, atunci când Webex Calling utilizatori sunt sincronizați, aceștia sunt atribuiți echipei implicite în Webex WFO. Consultați Crearea și editarea utilizatorilor pentru a afla cum să mutați un utilizator din echipa implicită și Gestionarea echipelor pentru a afla mai multe despre configurarea și particularizarea echipelor.

Un utilizator poate aparține unei singure echipe din Webex WFO.

Sincronizarea datelor de contact

Când este detectat un contact în Webex Calling, Webex WFO efectuează acțiunile rezultate.

NOTĂ : În caz de întreruperi sau defecțiuni, Webex WFO are un proces de recuperare pentru a preveni pierderea datelor.

Acțiune în Webex Calling	Acțiunea rezultată în Webex WFO
Un contact (de exemplu, un apel telefonic) este finalizat.	Sincronizează înregistrarea. ▪ Dacă utilizatorul care gestionează contactul nu există într Webex WFO, atunci Webex WFO creează un profil de utilizator pentru utilizator și un contact care include înregistrarea și datele sale pe pagina Interacțiuni. ▪ Dacă utilizatorul care gestionează contactul există într Webex WFO, atunci Webex WFO creează un contact al acelei înregistrări și al datelor sale pe pagina Interacțiuni. Consultați Redarea persoanelor de contact pentru mai multe informații despre pagina Interacțiuni.

Limitări

- Fiecare apel nou generează un ID de sesiune, ceea ce determină formarea mai multor ID-uri de sesiune și ar avea ca rezultat mai multe interacțiuni cu apelurile care aglomerează interfața WFO Webex. În unele cazuri, Webex WFO nu poate prezenta toate interacțiunile într-o singură interfață de înregistrare.
- Webex WFO primește numai apeluri mono de la Webex Calling. Prin urmare, caracteristici precum suportul pentru evenimente cu energie vocală completă, transcrierile și alte caracteristici de analiză nu sunt acceptate. Fluxurile audio apar roșii în playerul media.
- Datele de contact, inclusiv înregistrările și înregistrările ecranului, sunt disponibile pentru picioarele de apel transferate atunci când transferul este intern. Datele de contact nu sunt disponibile pentru picioarele de apel transferate atunci când transferul este către o organizație externă.
- Evenimentele de energie a vorbirii nu sunt acceptate, cu excepția evenimentelor de pauză. Evenimentele de energie a vorbirii în pauză apar în playerul media specific scenariului detaliat mai jos.
    - Marcatorii de evenimente pauză sunt acceptați în playerul media. În scenariile de pauză și reluare, marcatorii de evenimente de pauză apar numai în playerul media al persoanei care a declanșat manual evenimentul de pauză în timpul unui apel. Marcatorii de evenimente Pauză nu apar în playerul media pentru alte persoane din apel care nu au declanșat manual evenimentul de pauză.