Руководство по интеграции с Webex WFO и Webex Contact Center

Для развертываний с новым WFM

Дата первой публикации: 20 июля 2021 г
Обновлено: 11 ноября 2025 г

Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-СЕТИ (6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТОВ И СВЕДЕНИЯ О НИХ, ПРИВЕДЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ. ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие верхних колонтитулов TCP в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Члены правления Университета Калифорнии, 1981 г.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, А ТАКЖЕ ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование реально существующих IP-адресов или телефонных номеров в различных примерах является случайным и непреднамеренным.

Никакие печатные экземпляры и электронные копии не контролируются. Последняя версия указана в текущей онлайн-версии.

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса и номера телефонов указаны на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке URL: www.cisco.com/go/trademarks. Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

Аудитория

- Функции, доступные для интеграции
- Поддерживаемые и неподдерживаемые функции интеграции
- Обзор архитектуры высокого уровня
- Процедуры конфигурации
- Конкретные сведения об интеграции

Данное руководство по интеграции предназначено в первую очередь как для заказчиков, так и для официальных партнеров Cisco которые обычно устанавливают и настраивают Webex WFO для пользователей. Кроме того, Cisco инженеры по реализации, инженеры поддержки, инженеры по продажам, развитию и маркетингу могут найти полезную информацию в этом руководстве.

Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0

Существует два варианта интеграции между Webex WFO и Cisco Webex Contact Center (CWCC). Эти версии CWCC версии 1.0 и CWCC версии 2.0. Эти версии совместимы с различными наборами API, которые называются API 1.0 (устаревшие), ИНТЕРФЕЙСы-интерфейсы CMSv2 (переходные API,которые используются для перехода от CWCC развертывания 1.0 к CWCC 2.0) и 2.0 (программные интерфейсы-интерфейсы для м. 2.0).

Дополнительные сведения о процедурах, которым следует следовать, см. в разделе «Процедуры конфигурации», на основе каких API-интерфейсов используется в вашем развертывании.

> ВАЖНО CWCC 1.0 в продукте Webex WFO отображается как Cisco Customer Journey Platform.

Версия и доступность функций

Версия и особенность	CWCC 1,0 с устаревшей CMSv1 Пчела	CWCC 1,0 – 2,0 с API-интерфейсами CMSv2	CWCC 2,0 с наследием API-интерфейсы CMSv1	CWCC 2.0 с Программный Пчела
Аудиозапись	Н/Д	В сети	В сети	В сети
Голосовая пауза и возобновление (только вручную)**	В сети	В сети	В сети	В сети
Пауза на экране записи и возобновление (только вручную)**	В сети	В сети	Н/Д	В сети

> ПРИМЕЧАНИЕ Для пауз (событий удержания) Webex WFO вставляет молчание для аудиозаписей и пустой экран для экранных записей.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) имеет два варианта: пауза и возобновление. Одним из вариантов является ручная пауза и возобновление, в котором используется Cisco Agent Desktop. Второй вариант — автоматизированная пауза и возобновление, для которой требуется Cisco API. Для параметра на основе API команды API должны быть отправлены на умный телефон Cisco Smart

Настольное программное обеспечение для его редактировать аудио. Отредактированная информация о паузе и возобновлении синхронизируется с CWCC на Webex WFO. После того, как Webex WFO прохватывает отредактированную аудио, если речь идет о записи экрана, Webex WFO автоматически отредактирует экран, основываясь на отредактированных аудио до того, как контакт отображается в Webex WFO. Как варианты паузы, так и автоматической паузы и возобновления требуют, чтобы у пользователя было установлено программное обеспечение Cisco Agent Desktop. Варианты Webex WFO вручную и автоматические паузы и возобновления неприменимы к интеграции с CWCC. Автоматическая пауза и возобновление Webex WFO недоступна, поскольку сигнал RTP, который требуется для автоматических событий Webex WFO, не проходит через Webex WFO.

> ВАЖНО Пауза и возобновление должны быть включены с помощью Cisco. Обратитесь к своему диспетчеру Cisco Account Manager, чтобы запросить доступ.

Введение

Webex WFO — это унифицированный пакет программного обеспечения для оптимизации Workforce (WFO), который интегрируется с Cisco Webex Contact Center для обеспечения записи вызовов, управления качеством, управления Workforce, аналитики голоса клиента (VoC) и управления данными. Ниже приведена информация о поддерживаемых интеграциях.

> ПРИМЕЧАНИЕ Поддерживаемые функции доступны в Webex Contact Center версии 1.0 и Webex Contact Center версии 2.0, если не указано иное.

Управление качеством (QM)

Управление качеством является сердцем Workforce оптимизации пакета. Это начало тропы данных, которая ведет к голосу пользователя. Выведите обслуживание своих клиентов на следующий уровень с акцентом на качество и вовлечь ваших операторов для удержания.

Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Webex WFO записывает аудио		X
Webex WFO импортирует аудио запись с Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Имеется задержка на импорте от двух до трех часов. Версия 2.0: импорт контактов происходит, когда запись становится доступной для Webex WFO от Webex Contact Center. Импорт занимает до пятнадцати минут.	
Запись экрана Webex WFO	X	
Необходимое хранилище Webex WFO с сохранением аудио в облаке	X	
Интеграция с облачным облаком для данных	П	
ередача X		

Функц	**Поддержи**	**Настоящее время**
	Передача данных через API-интерфейсы встроена в интеграцию	
Webex WFO принимает паузу и возобновление аудиозаписи (вручную и автоматически)	Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 см. информация о текущей доступности аудиозаписи паузы и возобновления, экранной записи паузы и возобновления, а также аудиозаписи, а также аудиозаписи.	
Webex WFO прохоть экран паузы и возобновления записи (вручную и автоматически)		
Аудиозапись		
Пользовательские метаданные	X Только 2.0	
Записи с шифрованием	X	
События энергопотребления речи	X*** Молчание и разговор только о событиях	События удержания и паузы не поддерживаются;
мониторинг голосовой связи в реальном времени	X Доступно через Webex Contact Center мониторинг вызовов	
Контроль за динамическим экраном	X через клиент Smart Desktop Webex WFO	
Синхронизация поддерживается	X	
Импорт метаданных контактов	X	
интеграция с СИСТЕМОЙ УПРАВЛЕНИЯ (МУР	X*	
Элементы управления веб-записью оператора, и		X**

Функц	Поддержи	Настоящее время
элементы управления записью API		
Поддержка многоканальной интеграции	X	
Голосовые каналы	X	
Цифровой канал — чат	X См. раздел о поддержке цифровых каналов Webex WFO	
Цифровой канал — SMS	X См. сведения о поддержке цифровых каналов Webex WFO	
Цифровой канал — электронная почта	X См. раздел о поддержке цифровых каналов Webex WFO	

**Открытый обзор интеграции продуктов.*

*** Управление стартом/остановкой API доступно только для записи на экране. Может потребоваться дополнительная техническая поддержка Cisco для реализации записи только с API с управляемым экраном.*

Для регистрации как события можно настроить время разговора или молчания. См. раздел «Разговор по событиям» и «Замолчать события» в разделе «Настройка QM глобальных настроек».

ПРИМЕЧАНИЕ Тегирование вызовов с Webex WFO пользовательские метаданные в сценариях записи кусочков не поддерживается.

ПРИМЕЧАНИЕ Экранные записи записываются за 10-минутными кусками за время входа оператора в систему. Экранные записи, соответствующие времени передачи звука от CWCC, собираются с помощью
клиент настольного компьютера из этих кусков и загружен.

Граничные компоненты

Компонент	Требуется	Не требуется
Сервер данных для синхронизации, сбора, импорта событий реального времени и импорта мультимедиа		X
Smart Desktop для записи с экрана, мониторинга динамических экранов и аналитики рабочего стола	X	
Умный рабочий стол в ОС Windows	(имеется)	
Smart Desktop в ОС MAC		(отсутствует)

*При переходе с сервера данных на безсерверную интеграцию обратитесь в службу технической поддержки Cisco. См . введение.

Вам необходимо иметь **сегмент записи**, **консультации этап записи**, а сложные **вызовы** включены. См. Для получения дополнительной информации — сложные события вызова.

Управление Workforce (Новый WFM)

WFM — это унифицированное, ориентированное на пользователя программное обеспечение с современным подходом. Отточить прогноз, упростить планирование и администрирование, и освободить менеджеров, чтобы сосредоточиться на добавлении стоимости. PUT нужных людей в нужных местах.
Дать им возможность работать умнее и обеспечить последовательный и выдающийся опыт клиентов.

WFM синхронизирует данные для целей конфигурации и связи статистических данных. Webex WFO WFM синхронизирует исторические данные и данные реального времени для использования с планированием и прогнозированием Workforce.

Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Веб-канал данных о присоединении в режиме реального времени	X	
Веб-канал данных о присоединении в режиме реального времени (многоканальный)		X

Веб-канал исторических данных — статистика по очередям	X

Функция	Настоящее время	
	Поддерживается	Неподдерживаемые
Веб-канал исторических данных — статистика операторов	X	
Веб-канал исторических данных — статистика очереди операторов	X	
Прогнозирование (голосовое)	X	
Прогнозирование (чат)	X	
Прогнозирование (электронная почта)	X	

Аналитика

Аналитика имеет репозиторий готовых расширенных аналитических приложений, которые помогают создать большое влияние без кривой обучения. Откройте золотую жилою разведки, похороненной в вашем контакт-центре и превратите каждый контакт клиентов и операторов в практические идеи.

Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Голосовая аналитика (речь о тексте)	X**	
Аналитика настольных систем	X* Не синхронизирован с записями	
Аналитика текста	X События удержания (паузы) отображаются как пустое пробелы без преобразования.	
Панели с детализацией	X	
Индекс прогнозируемой оценки	X	
Прогнозируемые NPS	X	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Анализ настроений	X	
Умный бенчмаркинг оператора	X	
Расширенный голосовой поиск	X	
Omni Agent Intelligence	X Требуется взаимодействие с профессиональными услугами Cisco.***	

**Данные Desktop Analytics доступны на панели аналитики и в проводнике данных. Однако из-за того, как обрабатываются данные на рабочем столе, они недоступны на панели Media Player "Рабочий стол".*

*** В CWCC версии 1.0 запись аудиозаписи на данный момент отсутствует; поэтому текст текста текста не делится по ораторам.*

Omni Agent Intelligence полагается на пользовательские метаданные. Дополнительную информацию см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ».

Идеи

Идеи — это решение BI на основе ИИ, которое является основной частью пакета Webex WFO. Идеи предоставляет смешанные, неразробовые отчеты, что позволяет органично объединить все данные об управлении Workforce взаимодействии и взаимодействии с клиентами из разных Webex WFO. Понимание позволяет визуализировать данные Webex WFO с помощью отчетов и панелей с последующим действием. Для доступа к перечисленным функциям вам потребуется лицензия Наум. Дополнительную информацию см. в разделе «Как лицензирование к и управление ролями и разрешениями» приведены в разделе .

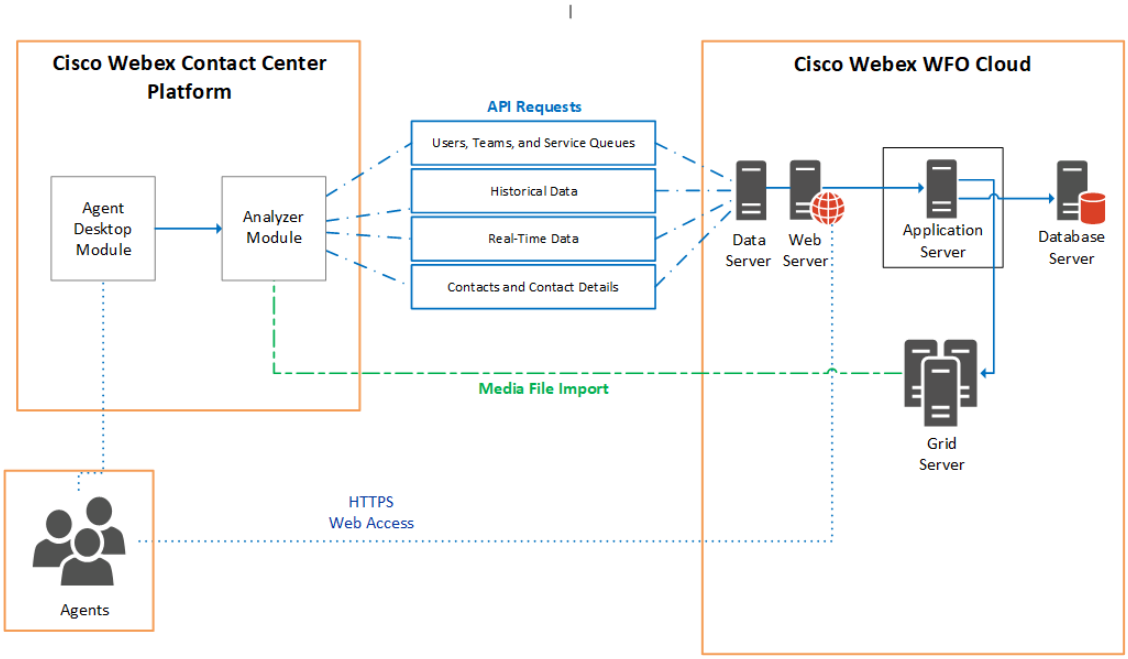
Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
предварительно построенные панели отчетов	X	
Анализ с помощью машинного обучения	X	
Пользовательские темы	X	

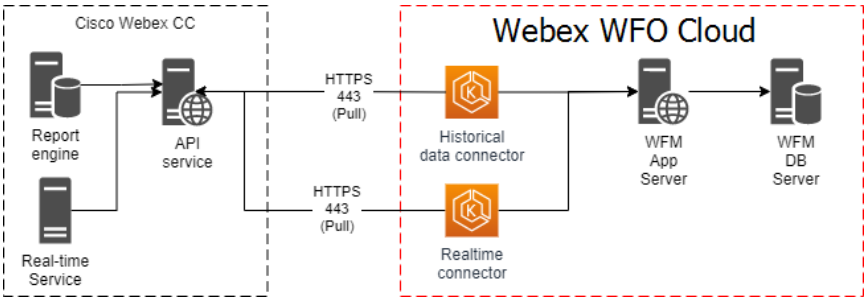
Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Автограф (автоматизированная визуализация данных);	X	
Визуальные параметры (пользовательские данные) м)	X	
Общий доступ к панели отчетов	X	

Архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center

На рисунке, приведенном ниже, показано соединение между Cisco Webex Contact Center и пакетом Webex WFO. Обратите внимание, что диаграмма содержит классический WFM.



На рисунке ниже показано соединение между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO WFM.


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

Процедуры конфигурации

В этом разделе описывается настройка интеграции с Cisco Webex Contact Center с Webex WFO, в том числе с Webex WFO WFM. Процедуры конфигурации, которым нужно следовать, различаются в зависимости от продуктов Webex WFO, приобретенных вашей организацией, и от того, какие api-интерфейсы Cisco используются.

- Настройка Cisco Webex Contact Center
- Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0
- Подключите WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0
- Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0

Интеграция CWCC 2.0 использует api-интерфейсы 2.0 (программные) Сервер данных не требуется.

2.0 (программные) API

- Совместим с кодами Webex WFO QM, Analytics, Классический WFM и WFM
- Если в вашем развертывании содержится WFM следуйте окне "Подключить к Cisco Webex Contact Center 2.0"

процедура и процедура Connect WFM с Cisco Webex Contact Center версии 2.0

Настройка Cisco Webex Contact Center

Перед настройкой подключения Webex Control Hub CWCC 2.0 в Webex WFO необходимо выполнить действия, перечисленные в этом разделе.

> ВАЖНО: Задайте для учетной записи администратора имя пользователя и пароль Webex, чтобы их срок действия никогда не истекал. Это будет учетная запись типа службы. Это не должна быть персональная учетная запись электронной почты. Cisco отозвал доступа к маркерам по истечении срока действия учетных данных пользователя; Поэтому, если учетные данные учетной записи Cisco истекают, необходимо выполнить повторную аутентификацию имени пользователя и пароля для ACD в Webex WFO.
> Для повторной аутентификации требуется участие в технической поддержке Cisco.
> Предоставить техническую поддержку Cisco со следующей информацией.
> - Учетные данные администратора Webex Contact Center (имя пользователя и пароль)
> - Арендатор Webex WFO ID
> - Webex WFO ACD ID
> - Учетные данные администратора клиента Webex WFO (имя пользователя и пароль)
> - URL домена Webex WFO (например, часть «us3» в www.us3.calabriocloud.com)

Предварительные условия

- Имя пользователя имеет формат FQDN.
- Пользователь имеет доступ к media API Webex CC 2.0 API и Webex CC 2.0.
- Именем пользователя не может быть персональный адрес электронной почты.
- Именем пользователя должен быть адрес электронной почты, созданный с помощью функции Active Directory синхронизации с Cisco или созданный вручную на портале администратора Cisco.

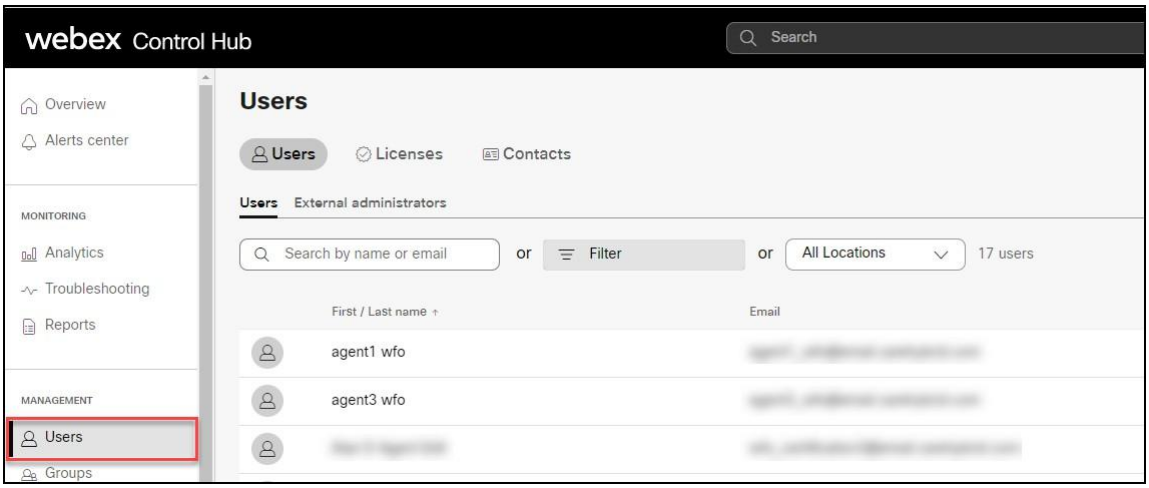
> ПРИМЕЧАНИЕ Если синхронизация Active Directory включена позже, а адрес электронной почты отсутствует в Active Directory, то настройка в Cisco будет удалена. Будут дублирующие группы и пользователи, вызванные проблемами с синхронизацией нового адреса электронной почты.

Процедуры конфигурации

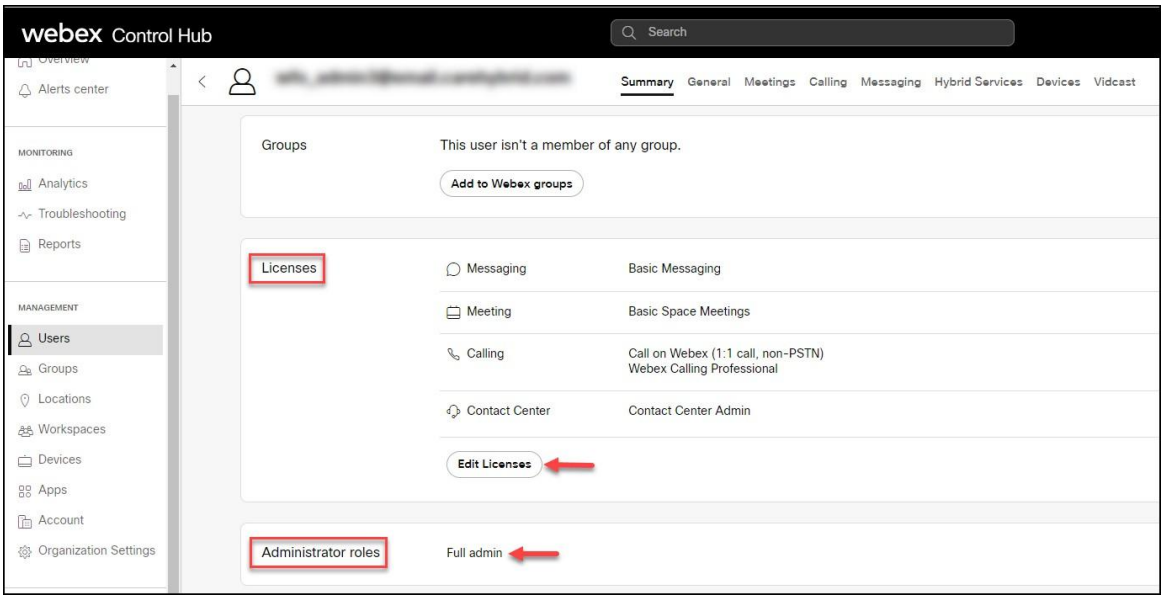
Назначение ролей и разрешений

Учетная запись пользователя, используемая в этой процедуре, позже используется для завершения процесса oauth, необходимого для интеграции с Webex WFO.

1. Перейдите к **Webex Control Hub** для администраторов, перейдя к admin.webex.com и введя свои учетные данные.
2. Щелкните " **Пользователи"** в разделе **"Управление** " в левой панели навигации.



3. На странице " **Пользователи** " выберите нужного пользователя в таблице.
4. Убедитесь, что у пользователя есть как минимум лицензии и роли, перечисленные в таблице ниже.



- Если соответствующие лицензии не назначены пользователю, щелкните " **Изменить лицензии** " в поле **"Лицензии"**

  затем снова щелкните **"Изменить лицензии"** на странице с сводной информацией о лицензировании.

- Измените лицензии необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

- Если правильные роли не назначены, выберите назначенную в данный момент роль в пределах

  Раздел «Роли администраторов» на странице пользователя.

- Измените роли необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

Лицензии	
Обмен сообщениями	Базовый
	расширенный
	обмен
	сообщениями
	Messaging Advanced
	Messaging
Встреча	Основное пространство
	совещаний Расширенное
	пространство совещаний
	Webex Meetings люкс

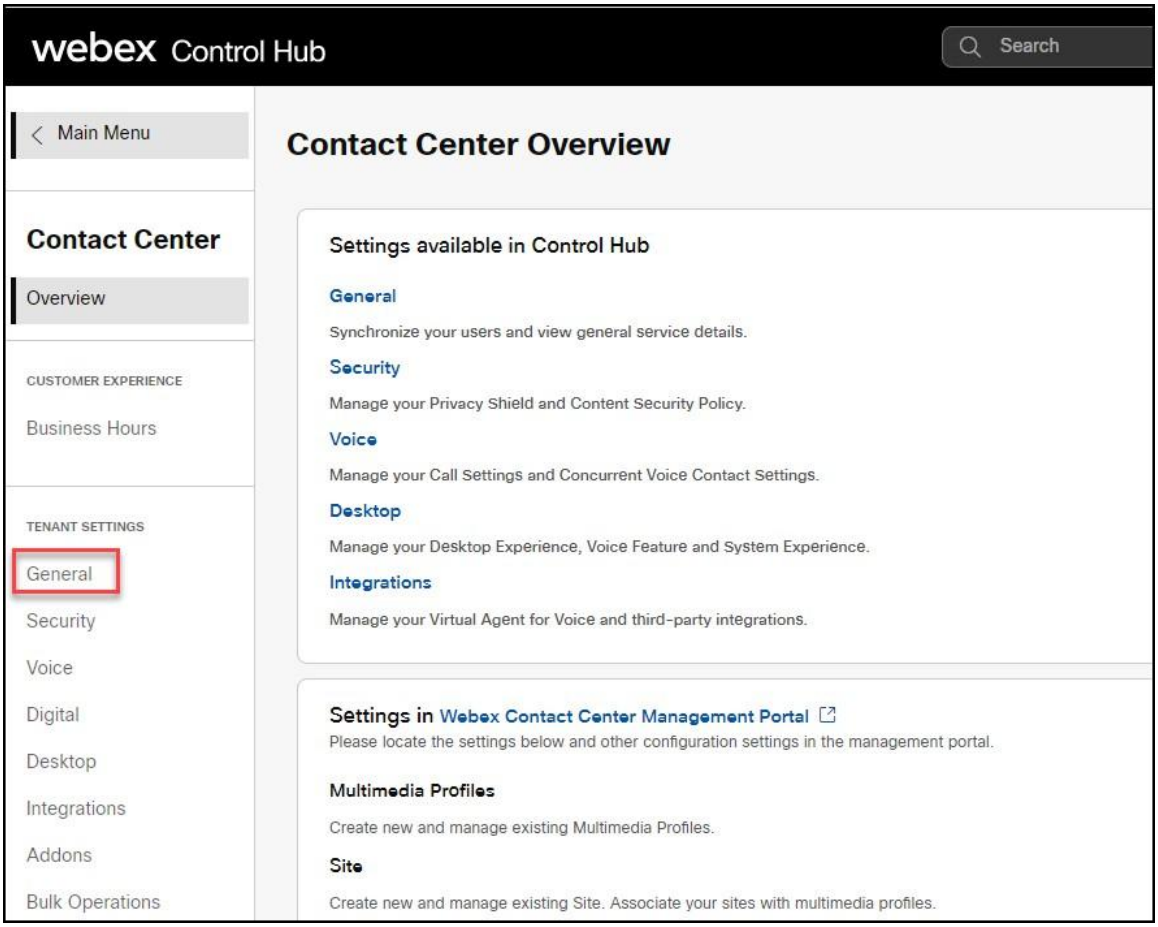
Призвание	Вызов на Webex (1:1 вызов, не в PSTN)

Лицензии	
Контакт-центр	Contact Center Admin
	Лицензированный оператор >
Роль	
Услуги	Администратор службы

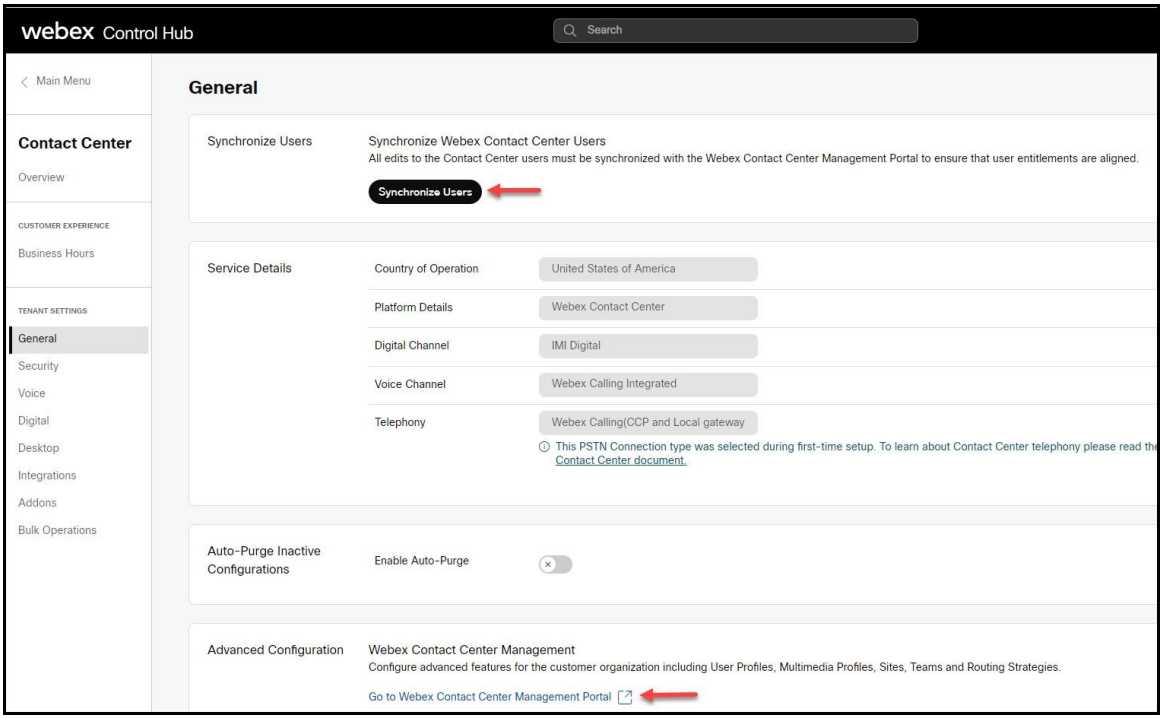
> ПРИМЕЧАНИЕ При возникновении проблем с синхронизацией выберите
> **Установите флажок администратора**

Настройка параметров контакт-центра

1. Перейдите на страницу **Contact Center** в разделе "Службы" на левой панели **навигации** .
2. Щелкните " **Общие"** в разделе **"Параметры арендатора** " в левом меню навигации "Контакт-центр".



3. Щелкните **Синхронизировать пользователей**.

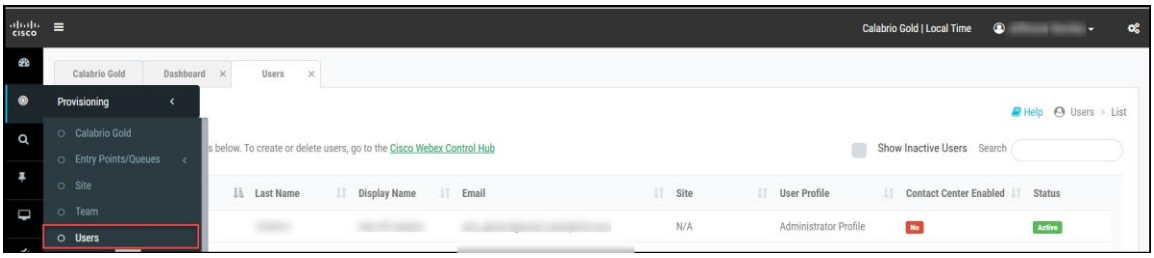


4. Щелкните ссылку **«Перейти к порталу управления** Webex Contact Center». Портал управления откроется в отдельном окне.

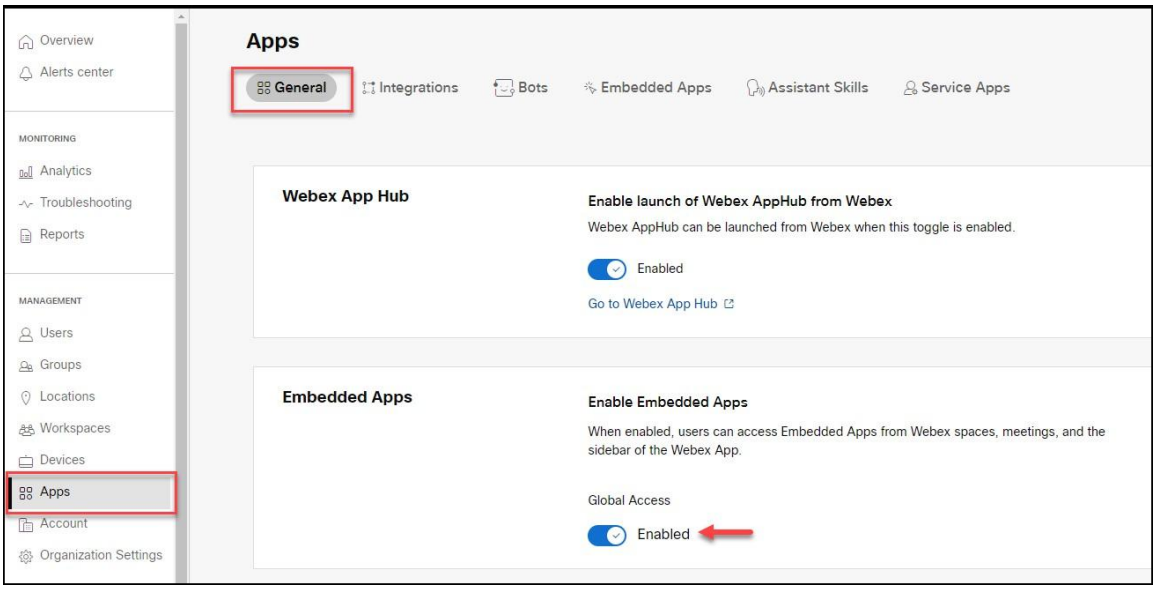
5. На портале управления убедитесь, что ваша учетная запись API синхронизирована с **помощью функции подготовки**

   > **Пользователи** с левой панели навигации.

   ЗАМЕТКА Статусом **«Контакт-центр включен** » для этой учетной записи является **«Нет** ».

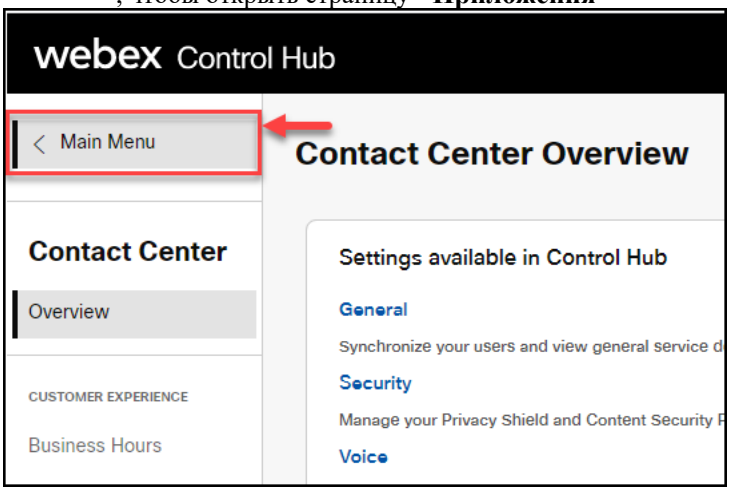


Настройка параметров приложений



1. Щелкните « **Приложения» в** разделе «Управление **» левой** панели навигации.

ПРИМЕЧАНИЕ На любой странице контакт-центра щелкните **Главное меню** , чтобы открыть страницу **"Приложения** "

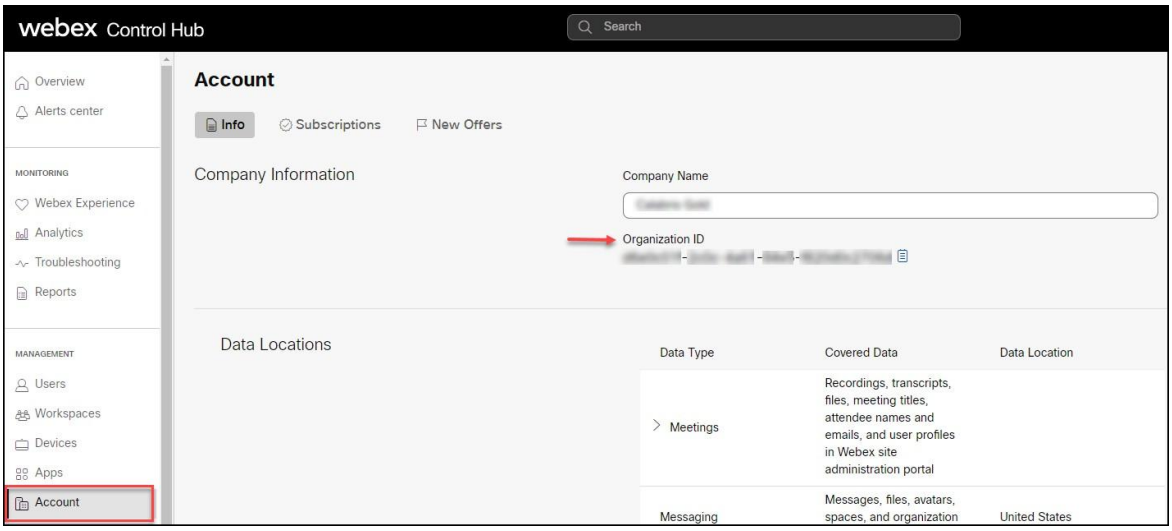


2. **На странице "Приложения", открыв общие** Tab **страницы "Приложения** " **, включите параметр "Глобальный доступ включен** ".

Найдите ID в своей организации

1. Перейдите на страницу **"Учетная запись** " слева на панели навигации.

2. **Сохраните организацию ID** в легкодоступном месте. При настройке подключения к Cisco CWCC 2.0 в Webex WFO требуется организация ID. Организация ID также называется клиентом ID в Webex WFO.



Сопоставление конечных точек API

Последний окончательный список API, доступных в данный момент, см. в https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Область	Портал разработчика	API
НАС	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
АНЗ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Франкфурт)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Япония	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Проверьте конфигурацию

1. Попытайтесь войти в https://developer.webex-cx.com/ , используя окно частного браузера, например Incognito для Chrome или InPrivate для браузеров Edge.

2. Если попытка входа не удалась, откройте запрос в службу поддержки Cisco или у сертифицированного партнера своей организации.

3. Попытайтесь войти в https://web.webex.com/ с помощью окна частного браузера, например Incognito для Chrome или InPrivate для браузеров Edge.

4. Если попытка входа не удалась, откройте запрос на поддержку у Cisco или у сертифицированного партнера своей организации.

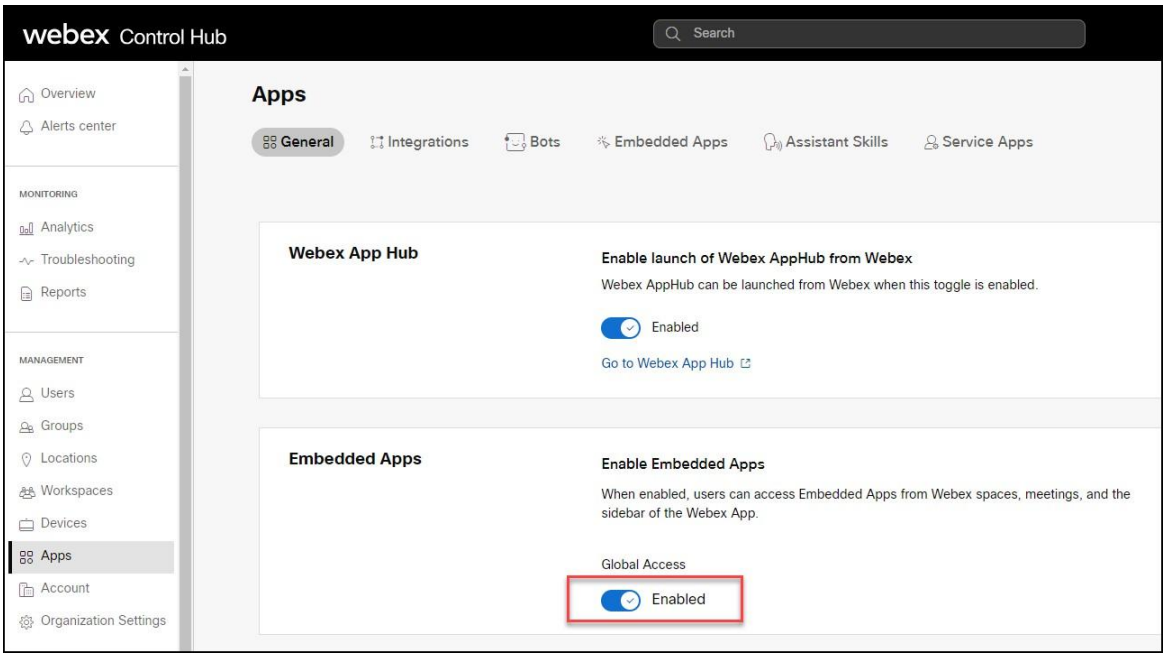
Включите интеграцию с пакетом Pro Pack

ВАЖНО , провести эту процедуру можно только при наличии пакета Pro Pack.

1. Войдите в Webex Control Hub на https://admin.webex.com/.

2. Щелкните приложения в разделе **"Управление"** в левой панели навигации.

3. В разделе **"Встроенные приложения"** выберите параметр **"Глобальный доступ"** на **"Включено"**.



4. Щелкните по **интеграции**.

5. Доступ к интеграции Webex WFO можно разрешить, щелкнув интеграцию в списке или выполнив поиск интеграции в приложении ID. Откроется окно свойств интеграции.

   Приложение «Калабрио» ID — Y2lzY29zcGFyazzL3VZL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmM3ZGVjZWI3Nzkw MGM4OTY3MmM4MTVmYNmYWJJJGI4ОГнхЕмиксНзNHHZjlhNjBlZTg0YTNJJQ4NTlm

6. В **разделе "Обзор"**, переключение **доступа для будущих пользователей** на " **Вкл**.

7. Щелкните " **Все пользователи**".
8. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0

В этом разделе описывается настройка подключения между Cisco Webex Contact Center 2.0 и Webex WFO. Организация ID добавляется к маркеру доступа администратора при входе в систему.

> ВАЖНО 1) Проявляйте особую осторожность, прежде чем вносить изменения в учетную запись, с помощью какой учетной записи настраиваете Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Необходимо изменить администратора
> периодически пароль, для обеспечения возможности подключения к интеграции вы должны немедленно следовать процедуре повторной удостовериться в процедуре конфигурирования повторной удостовериться в том, что пароль не прерывается.
> 2) Если вы являетесь заказчиком, который мигрирует от использования настроенного сервера данных, вам необходимо обратиться к своему менеджеру по учетной записи.

Предварительные условия

Скопируйте следующую информацию у своего провайдера Webex Contact Center и сохраните ее в легкодоступном месте. Следуйте процедуре, подробно описанной в разделе "Настроить Cisco Webex Contact Center".

- Администратор Webex должен иметь необходимые разрешения и роли в Webex Control Hub для вашей системы Webex Contact Center. Подробнее см. процедуру «Назначать роли и разрешения» в разделе «Настройка Cisco Webex Contact Center ».
- Имя пользователя — это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администратора в Cisco Webex Contact Center.

  > РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИ использовании WFM убедитесь, что это имя пользователя Webex Contact Center
  > значение этого поля отличается от **поля «Username» (1018)«12»("12-API имя пользователя** ").

- URL-адрес API — полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, включая протокол.
- Клиент ID — это ваша организация Cisco Webex Contact Center ID.
- Поле «Имя пользователя» (Calbrio ONE) API должно соответствовать следующим критериям:
  - В Webex WFO этому пользователю также должны быть **назначены разрешения на экран** записи и **запись голоса** , назначенные для его роли. В **разделе "Управление приложениями**" используйте **страницу "Роли"** для назначения разрешений ролям, а страницу " **Пользователи"** - назначить роли пользователям.
  - Этого пользователя необходимо назначить группе **по** умолчанию из **раскрывающегося списка «Пользователи»**

страницу в **разделе "Управление приложениями**".

- Этому пользователю должна быть предоставлена полная область действия путем выбора всех групп и групп в разделе **"Связанные группы и группы** по сервисам" **на странице "Пользователи"** в **разделе "Управление приложениями**".

Процедуры конфигурации

BEST PRACTICE Cisco рекомендует настраивать CWCC 2.0 в сеансе частного браузера, например в режиме инкогнито в браузере Google Chrome или браузере Microsoft Edge.

- Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0 — следуйте этой процедуре, если вы являетесь заказчиком, переходящем с CWCC 1.0 на 2.0, и у вас есть QM, аналитика или классический WFM.
- Настройте CWCC 2.0, используя программные интерфейсы для программного интерфейса 2.0. Выполните эту процедуру, если в развертывание входят интерфейсы QM, Аналитика, Классический WFM или WFM и вы не переходите с CWCC 1.0 на 2.0.

  При наличии WFM необходимо провести подключение WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0 процедура после заполнения процедуры Конфигурировать CWCC 2.0 с использованием программного интерфейса API версии 2.0.
- После настройки ACD необходимо выполнить настройку повторной аутентификации.

Настройте CWCC 2.0, используя программные интерфейсы 2.0

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. В разделе "Выбрать ACD" нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выберите **Cisco Webex Contact Center 2.0 в** раскрывающемся списке "Выбрать ACD".
4. Выполните настройку полей следующим образом.

Поле	Управление конфигурацией
Имя ACD	Введите уникальное имя ACD.
Имя пользователя	Введите имя пользователя CWCC. Это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администратора в CWCC. ВАЖНО Это должна быть учетная запись типа обслуживания, которую никогда не следует изменять. Причиной может быть изменение вашей учетной записи дублирование пользователей и групп по сервисам в системе;

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес API	Введите полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола.
Арендатор ID	Введите ID организации учетной записи клиента CWCC.
Имя пользователя Calbrio ONE API	имя пользователя учетной записи службы Webex WFO. Эта учетная запись службы также называется учетной записью администратора клиента или учетной записью пользователя API. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Эта учетная запись должна быть создана системным администратором, и она будет находиться в системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для отправки данных. Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию этой учетной записи администратора клиента. Дополнительную информацию см. в разделе "Создание пользователя API"и "Управление ролями и разрешениями ". ▪ В Webex WFO этому пользователю также должны быть **назначены разрешения на экран** записи и **запись голоса** , назначенные для его роли. В **разделе "Управление приложениями**" используйте **страницу "Роли"** для назначения разрешений ролям, а страницу " **Пользователи"** - назначить роли пользователям. ▪ Этого пользователя необходимо назначить группе по **умолчанию с** помощью раскрывающегося списка "Группа **по сервисам" на странице "Пользователи" в** разделе "Управление приложениями **".** ▪ Этому пользователю должна быть предоставлена полная область действия путем выбора всех групп и групп в разделе **"Связанные группы и группы** по сервисам" **на странице "Пользователи"** в **разделе "Управление приложениями**".
Пароль пользователя API	пароль учетной записи службы Webex WFO.

Включенные продукты — качество	**Управление качеством** — выберите, купила ли ваша организация

Пол	Управление
Управление	Управление качеством. **Установите флажок "Голос",** если в вашей организации требуется, чтобы при выборе в Webex WFO только голосовых контактов. **Установите флажок «Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети)** », если ваша организация хочет, чтобы Webex WFO для прослушивания чатов, сообщений и электронной почты SMS и электронной почты.
Сопоставление метаданных пользовательскими метаданными	(Необязательно) Позволяет сопоставлять метаданные CWCC с метки в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ». Значения метаданных CWCC синхронизируются с контактами CWCC с Webex WFO. Значения метаданных CWCC сопоставляются с метками метаданных, созданными в Диспетчере метаданных (размещены по адресу: управление приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager). После успешной сопоставлении метаданные могут использоваться для добавления к контакту различной отслеживаемой информации в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" на странице Media Player (страница "Взаимодействия", > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.
Интервал синхронизации (в минутах)	Указывает, насколько часто (в минутах) требуется синхронизировать пользователей, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Cisco Webex Contact Center.
Задержка захвата (минуты)	Задает время ожидания WFM импорт статистики ACD по истечении интервала.
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны операторов CWCC, которые настроены для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе «Экранная запись».
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок для повторного извлечения данных

из всего предыдущего дня.

Поле	Управление конфигурацией
Импорт мультимедиа	Включите импорт медиафайлов и файлов записи в Webex WFO от Webex Contact Center.
Синхронизация пользователя	Обеспечивает синхронизацию пользовательских данных с данными Webex WFO от Webex Contact Center.
Сопоставление языка метаданных	Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Здесь вы можете задать пользовательские метаданные, которые назначают язык текстовым контактам, например электронной почте или сообщению чата. Варианты метаданных, доступные в сопоставлении **метаданных** секция. Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO — язык текстового контакта, использующий следующую информацию в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, настраиваемый здесь (раздел «Сопоставление языка метаданных»). C. Язык переключения, настраиваемый в разделе «Язык текста переключения на резервный **сервер** » ниже. D. Язык по умолчанию (английский).
Язык текста при переключении на резервный; в разделе «Продукты»	Этот раздел отображается при выборе « **Цифровой» Включенный** раздел. Выберите язык для назначения текстовым контактам, если у них нет связанного языка при импорте в Webex WFO и нет значения метаданных, как определено выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие".

Пол	Управление
	следующая информация в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, заданный выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». C. Язык переключения, настраиваемый здесь (раздел «Язык текста переключения на резервный сервер»). D. Язык по умолчанию (английский).
URL авторизации	ПРИМЕЧАНИЕ Этот раздел отображается только при редактировании существующего ACD. Она не появляется при создании нового ACD. При сбое обновления маркера процесс OAuth прерывается. Настройка этого параметра позволяет вашей системе восстановить аутентификацию OAuth в случае сбоя обновления маркера на срок не более шестидесяти дней. Сбой при обновлении маркера может произойти по нескольким причинам, таким как: ▪ Изменение адреса электронной почты учетной записи администратора. ▪ Деактивация учетной записи в Active Directory. ▪ Изменение пароля в Active Directory. ▪ Переключение с синхронизации Active Directory на единый вход в учетной записи Cisco. ▪ Изменение доменов.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Вы будете перенаправлены на вашу страницу входа Cisco Webex Contact Center.
6. Введите имя пользователя и пароль Cisco.
7. После успешного ввода имени пользователя и пароля Cisco вы будете направлены обратно на Webex WFO.

> ПРИМЕЧАНИЕ Если у вас есть новый WFM, то после заполнения этой процедуры необходимо провести процедуру «Подключить WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Настройка повторной аутентификации

1. Убедитесь, что вы вышли из Cisco Webex Contact Center.
2. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями**>**Системная конфигурация**>**ACD Конфигурация**".
3. В разделе " **Выбрать ACD**" выберите Webex Contact Center 2.0 ACD в **списке "Серверы** ACD" и нажмите " **Изменить".** Откроется страница Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Перейдите в **раздел «URL** авторизации» и щелкните значок копирования, чтобы скопировать URL.
5. Откройте частный браузер, например режим инкогнито в Google Chrome.
6. Вставьте URL-адрес в частный браузер. Затем вы будете направлены на страницу входа Cisco Webex.
7. Введите учетные данные для входа в учетную запись администратора, связанную с этой ACD и войдите в систему. Затем открывается страница входа Webex WFO.
8. Скопируйте строку кода в адресной строке. Раздел, который вам нужно скопировать, начинается после знака равенства и продолжается до конца URL.

   ПРИМЕР

   В приведенном выше примере часть кода содержится в красном прямоугольнике, начиная с Z и заканчивая 1. Обратите внимание, что часть строки кода размыта в целях безопасности.

9. Перейдите обратно на страницу ACD для Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введите этот код во втором текстовом поле в разделе « **URL** авторизации».
11. Щелкните Авторизовать .
12. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключите WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0

Страница "Интеграции" позволяет настраивать, изменять и развертывать интеграции с Webex WFO WFM для обеспечения исторического соблюдения требований к платформе CWCC 2.0 в реальном времени. В этом разделе подробно описывается процедура настройки Webex WFO WFM при использовании интерфейсов api-интерфейсов версии 2.0.0.

ПРИМЕЧАНИЕ В случае возникновения проблем обратитесь за помощью в службу поддержки Calebrio. Отправьте запрос **на** техническую поддержку Погона: calabrio.com/support-request/

Предварительные условия

- В WFM у вас есть *роль суперадминистратора* .
- Настройка Cisco Webex Contact Center 2.0 должна выполняться на **странице "Управление приложениями** > **ACD конфигурация** . Дополнительную информацию см. в разделе «Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0».
- Соберите следующую информацию о Webex Contact Center ACD со **страницы «Конфигурация** ACD» («**Управление приложениями** > **Системная конфигурация** > **ACD конфигурация**).

  URL-адрес API — это базовый URL-адрес Cisco Webex CC Base.

  Сервер Webex WFO ID — это Webex WFO ACD ID, предназначенный для уникальной идентификации CWCC. Клиент ID — это уникальный алфавитно-цифровой идентификатор вашей учетной записи клиента Webex WFO.
- Флаг **функции ds-call-leg-state-api** должен быть включен в Webex Control Hub.

Местоположения страниц

Настройки WFM > WFM WFM > интеграции > Cisco Webex CC (Прог. API 2.0)

— исторические настройки WFM > WFM > интеграции > Cisco Webex CC

(Прог. API 2.0) - RTA

Процедура

ПРИМЕЧАНИЕ Прежде чем выполнять настройку интеграции в режиме реального времени, необходимо настроить интеграцию исторических данных. Это связано с тем, что процесс синхронизации операторов с платформы контакт-центра зависит от сбор исторических данных. Все остальные типы интеграции, такие как импорт пользователя, можно настроить в любом порядке.

Настройте новую или обновленную существующую интеграцию

1. Перейдите к **WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Исторический**.

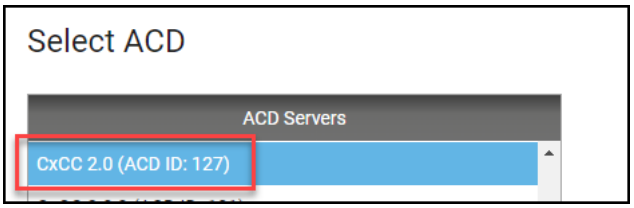
2. Щелкните чтобы настроить новую интеграцию, или щелкните, чтобы обновить существующую интеграцию.

3. Заведите необходимую информацию в доступные поля. Наведите курсор мыши на значок информации рядом с каждым полем и тщательно ознакомьтесь с описанием. Если это применимо, значения по умолчанию отображаются в поле " **Параметры** ".

   - **Cisco Webex БАЗОВЫЙ URL-адрес CC Base —** введите полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола. Это **значение URL-адреса** API для вашего ACD.

   - **Сервер ID в Webex WFO** — это уникальный ACD ID для CWCC. После настройки CWCC ACD на **странице "Управление приложениями** > **System Configuration** > **ACD Configuration** " найдите в **списке "Серверы** ACD" свое значение ID (также известное как значение ACD ID).

     ПРИМЕР

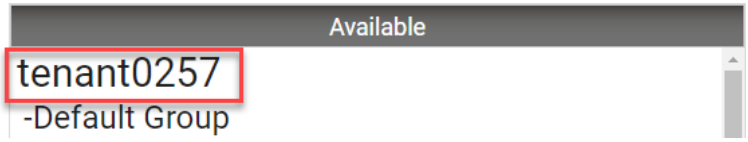
   - **Клиент ID в Webex WFO** — введите значение для клиента Webex WFO ID. Это ваш Webex WFO арендатор ID. Это значение no ID клиента CWCC, введенное на **странице конфигурации** ACD.

     - Для определения клиента ID Webex WFO перейдите в раздел **"Управление приложениями** >
       Конфигурация пользователя> **Пользователи**.

     - **В разделе «Информация о** пользователе» выберите любого пользователя в **раскрывающемся списке «Выбрать пользователя** ».

     - **Найдите раздел "Связанные группы и группы"** и запишите первую строку, которая отображается в списке. Это ваш арендатор ID. Возврат к Cisco Webex Contact Center (Прог. API 2.0) Страница интеграции. Обратитесь в поддержку Cisco, если не удается найти клиент ID.

       ПРИМЕР

4. Нажмите кнопку "Сохранить" , чтобы сохранить внесенные изменения.

5. После сохранения кнопка "Развертывание " включается. Щелкните Развернуть , чтобы применить сохраненные изменения и начать интеграцию.

6. После настройки соединителя статистических данных перейдите в **раздел WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции**
   >Cisco Webex CC (Прог. API 2.0) – RTA и повторите эти действия, чтобы настроить разъем приверженности в режиме реального времени.

ПРИМЕЧАНИЕ Процесс развертывания может занять до 5 минут. По завершении выдается зеленый флажок и отображается сообщение. Наведите указатель мыши на флажок, чтобы показать дату и время выполнения флажка
самое последнее развертывание. Если вместо зеленой галочки отображается красный значок X, обратитесь в службу технической поддержки Cisco.

Ограничения версии 2.0

Количество и длительность прямых контактов в состоянии ввести или вывести их

недоступны для статистики производительности оператора. "Переполнение" не доступно в

качестве показателя.

Синхронизация метаданных с Webex WFO

Можно определить, какие значения метаданных Cisco Webex Contact Center (CWCC) синхронизируются с контактами CWCC в Webex WFO. Метаданные можно собирать из полей глобальных переменных CWCC или из полей глобальных переменных
стандартные поля, возвращенные в ответах API конечных точек; Оттуда метаданные должны быть правильно отформатированы, прежде чем их можно будет добавить в Webex WFO. Настройка выполняется после того, как метаданные CWCC добавляются в Webex WFO и сопоставлены с меткой метаданных Webex WFO.

В этом разделе описаны процедуры сбора и форматирования метаданных из ответов CWCC API, процедура сопоставления Webex WFO и примеры. После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления различной отслеживаемой информации к контакту в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" на странице Media Player (страница "Взаимодействия", > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.

Глобальные переменные — это пользовательские поля, созданные Cisco. Дополнительную информацию о глобальных переменных можно найти на странице CWCC Администратор. Стандартные поля пользовательских метаданных вытекают из конечных точек поиска в CWCC. Дополнительную информацию см. в документации по Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Следующий код представляет собой пример ответа /search API.

Глобальные переменные поддерживаются в качестве пользовательских метаданных для голосовых каналов и всех цифровых каналов.

```
1 {
```

```
2     "данные": {
3       "задача": {
4         "задачи": [
5           {
6             "конец времени":
7             1630380960406,
8             "захват,завещал": истина,
9             "isActive": ложь,
10            "очередь": [
11              {
12                "ID": e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
13                "имя": "cb_outdial_queue"
14              }
15            ],
16            "статус": "закончился",
17            "владелец": {
18              "имя": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
19              "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
20            },
21            "CreatedTime": 1629450000000,
22            "ID": fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
23            ChannelType: телефония
24          }
25        ]
26      }
27  }
```


Предварительные условия

- Cisco Webex Contact Center 2.0 должен быть настроен как ACD в Webex WFO.
- Сперва необходимо создать метку метаданных в Диспетчере метаданных в Webex WFO (размещенной по адресу Управление приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager) для каждого поля метаданных CWCC, которое необходимо сопоставить с меткой метаданных Webex WFO.

  Для сопоставления метаданных необходимо выбрать **текст** в **раскрывающемся списке «Тип** метаданных» на странице Metadata Manager ("Диспетчер метаданных").

  Убедитесь, что на странице "Диспетчер метаданных" раскрывающийся список "Данные ACD" пуст. Все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" можно настроить как нужно.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурации глобальной > системы > ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедуры

В этих процедурах описывается сбор и форматирование соответствующих метаданных с конечных точек ответа CWCC API. Все метаданные должны соответствовать этим форматам. Существует два доступных формата в зависимости от того, используются стандартные поля или поля глобальных переменных. Поля с учетом регистра не содержат пробелов между текстом.

При форматировании метаданных можно ссылаться на пример запроса API ниже.

```
1  {
2      задачиДетайы (
3              от: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              фильтр: {
6                  и: [
7                      { channelType: { равно: телефония } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         задачи {
12             id
13             stringGlobalVariables(имя: "Global_VoiceName") {
14                 имя
15                 ценность
16             }
17         }
18     }
19 }
```

- Стандартные поля метаданных должны иметь формат
  <задака или компоненты задач>.<fieldName>
- Поля метаданных глобальных переменных должны иметь формат
  <задака или данные задач>.<GlobalVariableName>:< Data Type>

Соберите и форматируйте поля стандартных метаданных CWCC;

1. Выберите соответствующий префикс на основе ответа CWCC API. Конечные точки делятся на две категории. это <задаки> и <задаки>.

   Используйте текст **, taskDetails** , в качестве префикса для всех

   ответов taskDetails. Используйте текст **задачи** в качестве префикса

   для всех ответов на задачи.

ПРИМЕР Вы решили, что хотите собирать метаданные о "channelType". В примере запроса API channelType попадает в категорию taskDetails. Поэтому следует использовать текст **компоненты задач**

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

2. Добавьте период. Не добавляйте интервал.

   Пример **задачиПодробнее.**

3. Если в собираемых метаданных нет уровней иерархии, добавьте имя поля и задайте следующий формат значения метаданных. Поля с учетом регистра не содержат пробелов между текстом.

   <задака или компоненты задач>.<fieldName>

   ПРИМЕР **taskDetails.channelType**

4. Если в собираемых метаданных есть уровни иерархии, задайте следующие форматы значений метаданных без пробелов между текстом. Метаданные CWCC 2.0 теперь готовы сопоставляться с метками Webex WFO метаданных.

   <задака или задачи.параметров>.<уровневый-один-fieldName>.<уровневый-два-fieldName>

Соберите и форматируйте поля метаданных CWCC глобальных переменных

Глобальные переменные содержат текстовые ГлобальныеVariables в ответе API.

1. Выберите соответствующий префикс на основе ответа CWCC API. Префиксы конечных точек делятся на две категории. это <задаки> и <задаки>.

   Используйте текст **, taskDetails** , в качестве префикса для всех

   ответов taskDetails. Используйте текст **задачи** в качестве префикса

   для всех ответов на задачи.

ПРИМЕР Вы решили собирать метаданные о "Global_VoiceName". В примере запроса API имя «Global_VoiceName» попадает в категорию задач. Поэтому используйте текстовой **задачи**

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

2. Добавьте период после префикса.

   Пример **задачи.**

3. Найдите и скопируйте имя глобальной переменной в том виде, как оно отображается в ответе API, а затем добавьте его в форматированный текст.

   Пример **задачи. Global_VoiceName**

4. Добавить двоеточие.

   Пример **задачи. Global_VoiceName:**

5. Найдите тип данных, расположенный в той же строке, что и имя глобальной переменной. Первая буква типа данных заглавная буква.

   Ниже приведен список всех поддерживаемых Cisco глобальных переменных и типов данных.

   - целое числоGlobalVariables — где <Интехн> — тип данных.
   - stringGlobalVariables — тип данных <String>.
   - longGlobalVariables — тип данных <Long>.
   - doubleGlobalVariables — тип данных <Double>.
   - логическиеGlobalVariables — тип данных <Boolean>.

ПРИМЕР

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

В этом примере используется тип данных string. Первая буква типа данных должна быть заглавной. Поэтому используйте строку и добавьте ее в форматированный текст. **задача.** **Global_VoiceName:строка**

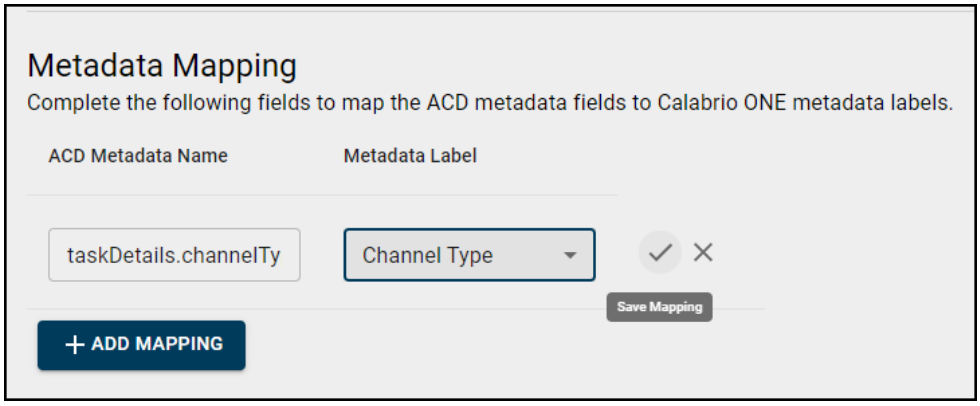
6. Убедитесь, что текст имеет следующий формат: Поля с учетом регистра не содержат пробелов между текстом. Метаданные CWCC 2.0 теперь готовы для сопоставлений с метками Webex WFO метаданных.

   <задака или данные задач>.<GlobalVariableName>:< Data Type>

Метаданные карты CWCC в Webex WFO

1. Перейдите на страницу **конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **В разделе "Сопоставление** метаданных" щелкните **Добавить сопоставление**.
3. В текстовое поле в разделе **«ACD Имя** метаданных» введите значение метаданных CWCC надлежащим образом.
4. Щелкните раскрывающийся список в столбце **"Метка** метаданных" и выберите метку метаданных в списке параметров.
5. Щелкните значок флажка, чтобы сохранить сопоставление метаданных.

ПРИМЕР



6. (Необязательно) Щелкните **"Добавить сопоставление** ", чтобы добавить дополнительные сопоставления метаданных и повторите нужные действия.

7. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу страницы.

Параметры метаданных из примеров запросов

Ниже показаны доступные параметры метаданных для задачи.

параметры метаданных задач в

```
1  {
2      задача (
3              от: 1631111190000
4              to: 1634123120000
5              фильтр: {
6                  и: [
7                          { channelType: { равно: телефония } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         задачи {
12             id
13             статус
14             channelType
15             createdTime
16             завершено время
17             происхождение
18             назначение
19             contactЗапишитесь
20             направление
21             владелец { ID имя }
22             entryPoint { ID имя }
23             terminationType
24             channelSubType
25             customer { имя phoneNumber электронной почты }
26             является активным
27             isCallback
28              channelMetaData { электронная почта { metaData темы }
```

```
29                  обратный вызовДата {
30                      время обратного вызова
31                      обратный
                        вызовConnectTime
32                      номер обратного вызова
33                      статистика обратного
                        вызова
34                      история обратной связи
35                      callbackType
36                  }
37                  записьРасположение
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID имя }
40                  lastSite { ID имя }
41                  lastTeam { ID имя }
42                  lastEntryPoint { ID имя }
43                  Общее количество дутрации
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  консультации.Крат.
50                  удержание
51                  удержание мюраций
52                  самообслуживаниеCount
53                  самоуслугия
54                  connectedCount
55                  подключениесоединение
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  завершениепродание
60                  Ввод сигнала вызова
61                  очередьУпорение
62                  queueCount
63                  захват, завещаемый
64              }
65          }
66  }
```

Далее показаны доступные параметры метаданных для задачDetails.

taskDetails параметры метаданных в примере запроса

```
1   {
2       задачиПодробные параметров (
3                   от: 1631192040000
4                   to: 1634648040000
5                   фильтр: {
6                       и: [
7                           { channelType: { равно: телефония } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              задачи {
```

```
12                  id
13                  статус
14                  channelType
15                  createdTime
16                  завершено время
17                  происхождение
18                  назначение
19                  contactЗапишитесь
20                  направление
21                  владелец { ID имя }
22                  entryPoint { ID name }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  customer { имя phoneNumber электронной почты }
26                  является активным
27                  isCallback
28                  channelMetaData { электронная почта { metaData темы }
29                  обратный вызовДата {
30                      время обратного вызова
31                      обратный вызовConnectTime
32                      номер обратного вызова
33                      статистика обратного вызова
34                      история обратной связи
35                      callbackType
36                  }
37                  записьРасположение
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID имя }
40                  lastSite { ID имя }
41                  lastTeam { ID имя }
42                  lastEntRyPoint { ID имя }
43                  Общее количество дутрации
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  консультации.Крат.
50                  удержание
51                  удержание мюраций
52                  самообслуживанияCount
53                  самоуслугия
54                  connectedCount
55                  подключениесоединение
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  завершениепродание
60                  Ввод сигнала вызова
61                  очередьУпорение
62                  queueCount
63                  захват, завещаемый
64              }
65          }
66      }
```

Неподдерживаемые массивы

Списки и массивы не поддерживаются для пользовательских метаданных. В следующей таблице указано, какие массивы не поддерживаются.

Неподдерживаемые массивы	Описание
Очереди	Информация о очереди.
Сайтов	ID, имя местоположения физического контакт-центра, на который была распространена задача.
группы	ID, название группы, которому был передан вызов.
Участников	Операторы, которые обработали задачу.
точки ввода	ID, название начального места посадки контакта в CWCC.

Сведения об интеграции для Cisco Webex Contact Center

В этом разделе описывается, как данные от Cisco Webex Contact Center интегрируются с Webex WFO после подключения двух систем.

Сведения о поддержке цифровых каналов Webex WFO

Webex WFO обеспечивает поддержку цифровых каналов для многоканальной или многоканальной системы CWCC. При поддержке цифрового канала Webex WFO аудиозаписи, стенограммы чата и стенограммы SMS из вашей системы CWCC прописываются Webex WFO, визуализируются и доступны на **странице Взаимодействия** . Поддержка цифровых каналов обеспечивает исчерпывающее представление взаимодействий и безупречный пользовательский опыт в рамках Webex WFO по каналам. Дважды щелкните любое взаимодействие на странице "Взаимодействия" **,** чтобы получить доступ к данным о взаимодействии.

Термины многоканальные и многоканальные контакт-центры не являются несовместимы. Они имеют четкие различия в том, как они определяются. Многоканальные контакт-центры поддерживают различные каналы связи. Поддерживаемые каналы могут включать телефонные вызовы, сообщения электронной почты, веб-чат, социальные сети и многое другое. Каждый канал работает независимо, при этом имеется собственная очередь, а операторы специализируются на работе с этим каналом. Однако каждый канал силосован, что может привести к разрушению коммуникаций. Это означает, что когда клиент переходит из одного канала в другой, взаимодействие с клиентом теряет непрерывность и контекст во время путешествия.

В то время как многоканальные контакт-центры обеспечивают бесшовную и интегрированную работу по всем каналам связи. Каналы взаимосвязаны, что позволяет клиентам начать разговор на одном канале и продолжить его на другом, не повторяя информацию. Многоканальные решения позволяют операторам знать историю каждого заказчика и оперативно обрабатывать запросы клиентов по всем каналам связи.

> Пример многоканального взаимодействия: когда взаимодействие начинается как чат, а оператор и заказчик продолжают взаимодействие с телефонным вызовом. Информация из канала чата
> и подключение голосовых каналов используется интегрированным многоканальным решением.

Поддерживаемые сценарии контактов

Поддерживаются следующие сценарии:

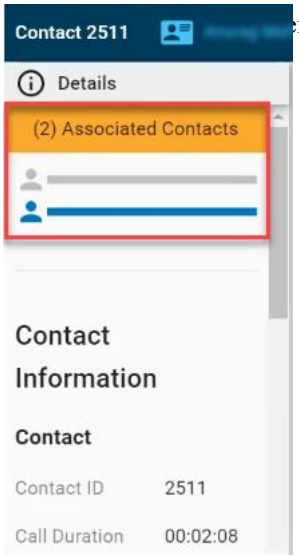
- Входящий/исходящий обмен сообщениями
- Передачи

- Конференций

Note Конференции не поддерживаются для каналов электронной почты.

ПРИМЕР Взаимодействие, описанное на этом изображении, включает в себя передачу, поэтому в разделе «Связанные контакты» доступны два этапа чата. В разделе «Связанные контакты» выполните следующие сведения

в чате можно выбрать различных операторов или в стенограмме SMS. Синий изображает выбранного оператора. Полный чат или стенограмма SMS отображается независимо от того, какой оператор выбран; однако выбранный оператор отображается в синих речевых полях в



снограммы.

Процедуры

Включите цифровые каналы

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями** > **ACD Конфигурация**".
2. Нажмите кнопку **Добавить** в **разделе "Выбрать ACD** ". Откроется **окно Сведений** о ACD.
3. Выберите **Cisco Webex Contact Center 2.0** из **раскрывающегося списка "Выбрать ACD** ", чтобы открыть страницу конфигурации ACD.
4. **В разделе «Продукты, включенные** » щелкните « **Управление качеством**».
5. Щелкните **Digital (Чат, SMS, Электронная почта, Социальные сети)**.
6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Фильтр для чата, SMS, электронной почты или стенограмм в социальных сетях на странице "Взаимодействие"

1. В Webex WFO перейдите в раздел **Взаимодействия**.
2. На **панели "Фильтры** " щелкните **раскрывающийся список "Тип** контакта" в столбце "Фильтры".
3. Выберите **Чат** для стенограмм чата, **SMS** for SMS стенограммы или **Электронная почта** для записей электронной почты.
4. Нажмите кнопку « **Применить**».

Ограничения цифровых каналов

Команды управления записью «Начальный экран» и «Остановка экрана» применяются к экранным взаимодействиям без связанного с ними звукового контакта. Это можно использовать для фиксации поведения на экране в то время, как оператор обрабатывает цифровое взаимодействие, но не связывает стенограмму цифрового взаимодействия с деталями взаимодействия.

Поддержка чата

Когда клиент использует чат, чтобы связаться с оператором, настроенным на CWCC, чат и данные, связанные с ним, поступают в Webex WFO. Каждый оператор, участвующий в чате, имеет полную стенограмму чата всего взаимодействия, а не только их отдельный этап взаимодействия.

Каждый этап взаимодействия имеет **контакт ID**, который является уникальным ID чата. Связанный **контакт ID** — это идентификатор, связывающий исходный контакт со всеми производными компонентов контакта, попадающих в Webex WFO. Чат может иметь несколько операций, если в нем есть передачи или конференции.

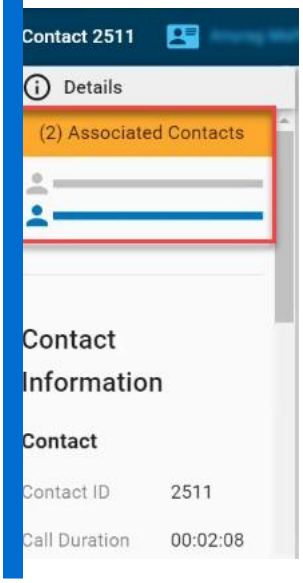
Это означает, что каждый этап чата имеет уникальный контакт ID, а все производные этапы чата имеют один и тот же общий связанный контакт ID. Выбрав чат, вы можете просматривать все связанные чаты в стенограмме чата, отображаемой на странице "Взаимодействия". Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр данных, связанных с контактом ».

Предварительные условия

- Имеется Cisco Contact Center Desktop (панель отчетов оператора)
- Для Cisco Contact Center Desktop у вас есть виджет чата Cisco.

ПРИМЕЧАНИЕ . Если с чатом, выбранным вами в результате передач или конференций, связаны дополнительные операторы, для просмотра стенограмм чата дополнительных операторов щелкните оператора в разделе «Связаны»

Раздел «Контакты» на панели сведений.



Ограничения чата

- Стенограммы чата доступны только в вашей организации, в которой настроено значение CWCC ACD. Чаты с сторонними организациями недоступны. Если чат передается третьей стороне, Webex WFO предоставляет только данные о части чата оператора до передачи.
- Идентификаторы связанных контактов остаются одинаковыми на всех этапах текстового чата (включая передачи и конференции). В то время как идентификаторы связанных контактов остаются одинаковыми на всех этапах голосового вызова (включая передачи и конференции). Однако идентификаторы связанных контактов различаются между текстовыми чатами и голосовыми вызовами в рамках одного путешествия клиента.

Поддержка SMS

Когда клиент и оператор обмениваются сообщениями SMS, также называемыми текстовыми сообщениями, сообщения SMS и данные, связанные с этими сообщениями SMS, поступают в Webex WFO. Каждый оператор, участвующий в разговоре, имеет полную SMS стенограмму всего взаимодействия, а не только их отдельных этапов взаимодействия. Каждый этап взаимодействия имеет контакт ID, который является уникальным ID SMS взаимодействия. Связанный контакт ID — это идентификатор, связывающий исходный контакт со всеми производными этапами контакта, попадающими в Webex WFO. Разговор SMS может иметь несколько ног, если он включает в себя передачи или конференции.

Это означает, что каждый этап SMS имеет уникальный контакт ID, а все производные этапы SMS иметь один и тот же общий связанный контакт ID. Выбрав контакт SMS на странице "Взаимодействия", можно просмотреть все связанные сообщения SMS в проигрывателе Media Player (**взаимодействия** > дважды щелкните контакт, чтобы просмотреть его стенограмму в SMS). Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр данных, связанных с контактом ».

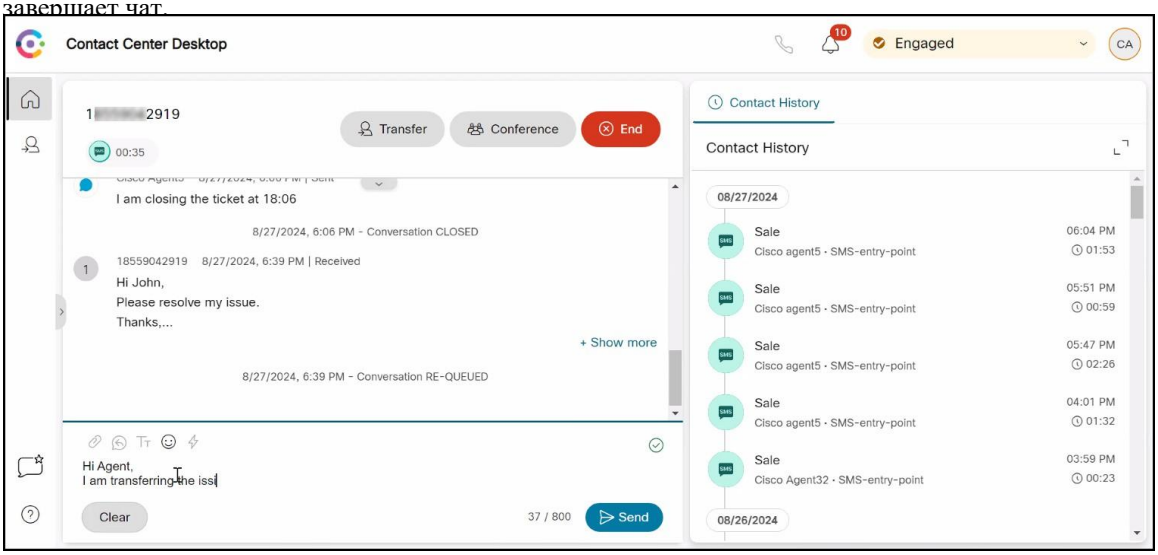
Предварительные условия

- Имеется Cisco Contact Center Desktop (панель отчетов оператора)
- Для очереди SMS настроен допустимый номер телефона.

Пример потока

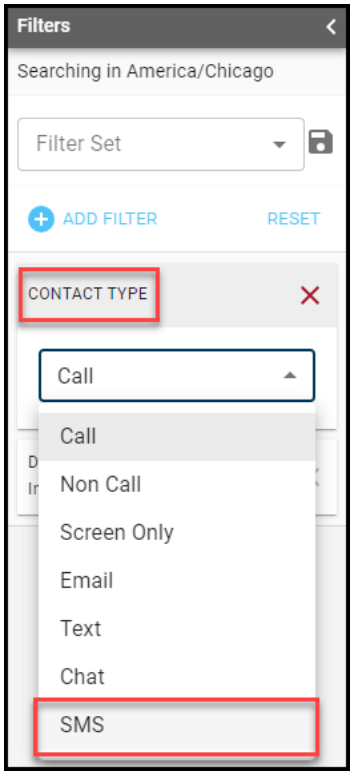
В этом примере показан типичный разговор между пользователем и оператором Webex Contact Center SMS.

1. Заказчик использует мобильный телефон для связи с оператором.
2. Контакт пользователя появится в очереди Contact Center Desktop, и оператор принимает.
3. Клиент и оператор обмениваются сообщениями SMS в течение нескольких минут, после чего оператор завершает чат.



4.
5. Операторы должны завершить разговор, щелкнув **кнопку «Конец** » в системе Contact Center Desktop, прежде чем Webex WFO смогут получить стенограммы SMS и данные SMS.
6. В Webex WFO найдите стенограммы SMS перейдите на **страницу Взаимодействия** . Обеспечивать **Тип** контакта выбран в качестве фильтра, фильтра для **сообщений SMS** и выберите в списке SMS

взаимодействий.

7. 

(Раскрывающийся список «Фильтр типов контакта» на странице «Взаимодействие»)

Ограничения SMS

- Стенограммы SMS доступны в вашей организации, где настроено CWCC 2.0 ACD. Сообщения SMS сообщения со сторонними организациями недоступны. Если разговор SMS передается из контакт-центра вашей организации в другую стороннюю организацию, то стенограмма этой части разговора SMS будет доступна в Webex WFO.
- Идентификаторы связанных контактов остаются одинаковыми на всех этапах разговора с SMS (включая передачи и конференции). В то время как идентификаторы связанных контактов остаются одинаковыми на всех этапах голосового вызова (включая передачи и конференции). Однако идентификаторы связанных контактов отличаются между разговорами SMS и голосовыми вызовами в отдельном путешествии клиента.

> ПРИМЕР Взаимодействие с клиентом включает разговор с одним оператором SMS, затем разговор в SMS передается второму оператору, и, наконец, второму оператору и оператору
> клиент имеет пятиминутный телефонный вызов, прежде чем завершить взаимодействие. В рамках Webex WFO, как первоначальный разговор SMS с заказчиком и первым оператором, так и продолжение

SMS разговоре, переданном второму оператору, у них же связанный контакт ID. Пятиминутный телефонный вызов между заказчиком и вторым оператором имеет другой связанный контакт ID.

- Webex WFO использует только чат и взаимодействие SMS, если управление качеством **включена и** установлен флажок Digital (Чат, SMS) **на** странице Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD конфигурации **.** Если вы вносите изменения конфигурации на этой странице, проверьте, не случайно ли вы отключаете чат и SMS.

Поддержка по электронной почте

Предварительные условия

- Имеется Cisco Contact Center Desktop (панель отчетов оператора)
- Для очереди электронной почты настроен допустимый номер телефона.

Пример потока

В этом примере иллюстрируется типичное взаимодействие по электронной почте между заказчиком и оператором, попадающим в Webex WFO.

1. Клиент отправляет электронное письмо.
2. Сообщение электронной почты появляется в очереди Cisco Contact Center Desktop (панель отчетов оператора) и перехватывается оператором.
3. Заказчик и оператор обмениваются сообщениями электронной почты в течение нескольких минут.

   ПРИМЕЧАНИЕ Операторы должны завершить разговор, прежде чем Webex WFO сможет принять данные цифровых каналов.

4. В Webex WFO найдите стенограммы электронной почты **, перейдя на** страницу Взаимодействия, и выберите взаимодействие по электронной почте в списке.

Сложные события вызова

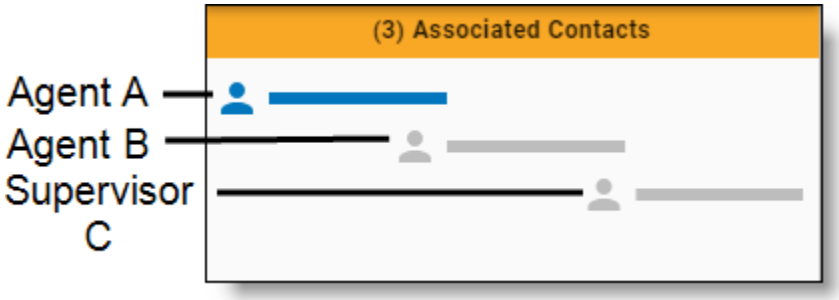
В этом разделе описывается, как Webex WFO обрабатывает сложные сценарии вызовов. Сложные сценарии вызовов — это различные действия, которые могут происходить во время вызова. Они включают в себя передачи, конференции, трюмы и запаркованных вызовов. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формируется при изменении участника, например, когда оператор присоединяется к вызову для консультации.

В Webex WFO аудиовызов и все связанные с ним данные, такие как экранные записи и метаданные, называются контактом. Связанный контакт ID — это идентификатор, который соединяет исходный вызов со всеми производными этапами вызова, записанными в Webex WFO. Это означает, что у каждого полученного контакта один и тот же связанный контакт ID, что и при исходном вызове. Связанные контакты можно просматривать в проигрывателе Media Player (для взаимодействия > дважды щелкните контакт).

Когда несколько операторов обрабатывают один и тот же вызов клиента (например, когда один оператор передает вызов другому оператору), Webex WFO создает отдельные контакты для каждого задействованного оператора и передает этим контактам один и тот же связанный контакт ID. В разделе «Связанные контакты» отображаются такие контакты, позволяющие видеть все сегменты вызова, от момента входа в контакт-центр до завершения вызова.

ПРИМЕР

Клиент звонит оператору A. Оператор A передает пользователя оператору B, а оператор B передает пользователя супервизору C. Webex WFO создает три отдельных контакта и передает им тот же связанный контакт ID.



В проигрывателе входящий звуковой поток светится синим цветом, а исходящий — красным цветом. Один оператор отображается на одном канале, а все остальные участвующие в вызове стороны находятся на отдельном канале. Дополнительные сведения о звуковой панели медиаплеера см. в разделах « Прослушивание аудиоконтета » и «О молчании и разговоре о событиях ».

Предварительные условия

- Для клиента вашей организации необходимо включить следующие параметры:
  - **Сегмент записи** - обратитесь к техническому представителю Cisco для включения этой настройки.
  - **Обратитесь к техническому** представителю Cisco для включения этого параметра.
  - **Сложные вызовы** — обратитесь в службу технической поддержки Cisco для включения этого параметра.

- **ВАЖНО** Ваш технический представитель Cisco должен включить **сегментную запись** и **консультации по этапу записи** сначала в вашей системе Cisco Webex Contact Center. После этого техническая поддержка Cisco должна включать **сложные вызовы** в пределах Webex WFO.

- Вам необходимо настроить Webex Contact Center версии 2.0. Дополнительную информацию см. в разделе «Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0 ».
- Сперва должна быть создана метка метаданных в диспетчере метаданных в Webex WFO (находится в управлении приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager) для каждого поля метаданных CWCC, которое необходимо сопоставить с меткой метаданных Webex WFO.
  - Для сопоставления с меткой метаданных необходимо выбрать **текст** из **раскрывающегося списка "Тип** метаданных" на странице "Диспетчер метаданных" для сопоставления с меткой метаданных от CWCC.

    ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Введите тип вызовов в **качестве текста** в **раскрывающемся списке "Тип** метаданных".

  - **Убедитесь, что на странице "Диспетчер метаданных" раскрывающийся список "Данные** ACD" пуст. Все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" можно настроить как нужно.

Расположение страницы

Конфигурация системы > управления приложениями > конфигурации ACD

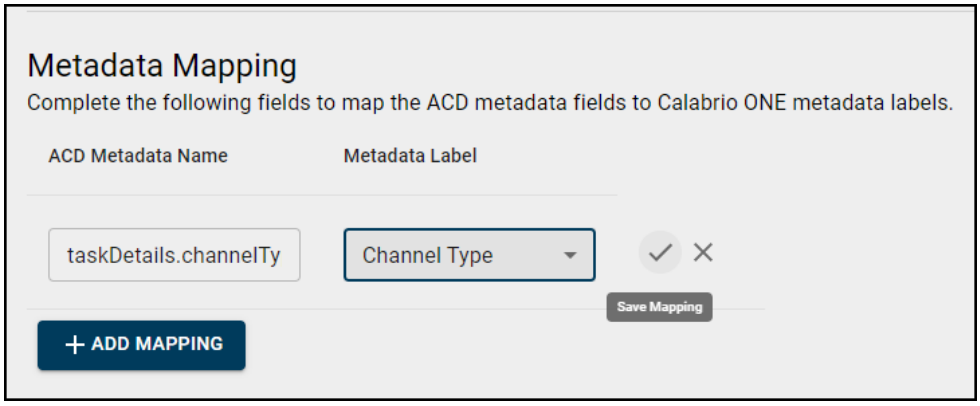
Процедура

Метаданные карты в Webex WFO

Необходимо сопоставить пользовательские метаданные со значениями «Сегмент пользователя» и «Консультировать».

1. Перейдите на страницу конфигурации **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **В разделе "Сопоставление** метаданных" щелкните **Добавить сопоставление**.
3. В текстовом поле в разделе **ACD Имя** метаданных укажите "Сегмент пользователей".
4. Щелкните раскрывающийся список в столбце **"Метка** метаданных" и выберите метку метаданных типа вызовов, созданную в качестве предварительного условия в списке параметров.
5. Щелкните значок флажка, чтобы сохранить сопоставление метаданных.

ПРИМЕР



6. Щелкните **"Добавить сопоставление",** чтобы добавить дополнительное сопоставление метаданных.
7. В текстовом поле в разделе **ACD Имя** метаданных укажите "Consult".
8. Щелкните раскрывающийся список в столбце **"Метка** метаданных" и выберите метку метаданных типа вызовов, созданную в качестве предварительного условия в списке параметров.
9. Щелкните значок флажка, чтобы сохранить сопоставление метаданных.
10. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу страницы.

Включение сложных вызовов

1. Перейдите на страницу **конфигурацииCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **В разделе «Разрешить сложные вызовы** » выберите **переключение «Включить сложные вызовы** ».
3. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу страницы.

События сложных вызовов

- Transfers — Webex WFO сегментирует вызов по числу переадресации. Для каждой передачи Webex WFO создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с оператором, который обработал этот сегмент переадресованного вызова.
- Конференции — Webex WFO сегментирует оригинальный вызов на два контакта. Первый контакт в Webex WFO связан с оператором, ответившим на вызов клиента. Второй контакт связан с оператором, который был привлечен к вызову. Запись контакта первого оператора охватывает все время его участия в вызове. Запись второго контакта охватывает только время присоединения второго оператора к вызову.

- Холодный (слепой) — Webex WFO использует «холодный (слепой)» для описания сценариев передачи и конференц-связи. Этот дескриптор предполагает маршрутизацию существующего вызова напрямую дополнительному оператору без какой-либо связи между двумя операторами до начала передачи вызова или конференции.
- Теплый — Webex WFO использует «теплый» для описания сценариев передачи и конференц-связи. Этот дескриптор означает, что первый оператор разговаривает со вторым оператором, чтобы сообщить соответствующий контекст и справочную информацию до начала передачи или конференции. Консультационная часть теплой передачи или конференц-связи включается в контактные записи.
- Парки — в запаркованных сценариях Webex WFO сегментирует вызов на два контакта. Запись первого контакта охватывает время до того, как вызов был запаркован. Запись второго контакта охватывает время после того, как вызов был извлечен из парковки. Это означает, что парковка вызова завершает контакт, и при извлечении запаркованного вызова создается новый контакт.
- Консультации — первый контакт связан с оператором, ответившим на вызов клиента, а второй контакт связан с оператором, который был привлечен к вызову для консультации. Запись первого контакта охватывает всю длительность вызова клиента. Запись второго контакта охватывает только время, в течение времени, в течение времени, в течение которых операторы консультировались.

В следующей таблице приведены различные типы событий вызова, и если Webex WFO поддерживает их.

Тип	Поддерживается	Описание
Принятый/завершенный вызов	Да	Оператор принимает вызов клиента, и вызов завершается без каких-либо событий вызова, таких как удержание или передача вызова.
Удержание/возобновление	Да	Клиент находится PUT на удержании. Музыка в режиме удержания воспроизводится на ноге клиента во время вызова.
Пауза и возобновление (вручную)	Да	Вызов приостановлен. Приостановка и возобновление работы в соответствии со стандартами PCI. В отличие от удержания/возобновления, на ноге клиента во время вызова музыка на удержании не воспроизводится; слышно только молчание. Пользователь должен вручную активировать паузу и возобновить в своей системе Cisco Webex CC, а Webex WFO распознает триггер вручную.

Холодная (слепая) передача	Да	Вызов передается от одного оператора к другому.
Теплая передача		

Тип	Поддерживается	Описание
Холодная конференция	Да	Взаимодействие вызова с двумя или несколькими операторами.
Теплая конференция		
Парковка	Нет	Вызов находится на удержании PUT (запаркован), и вызов может быть перехвачен (извлечен) тем же оператором.

ПРИМЕЧАНИЕ Экранная запись поддерживается для первого оператора в вызове. Экранная запись не поддерживается для этапов переадресации вызова.

Экранная запись

Экранная запись записывается с помощью Webex WFO Smart Desktop, а не с помощью Cisco Webex CC.

Предварительные условия

Для работы экранной записи необходимо убедиться в правильной настройке следующих функций и компонентов:

Функция	Управление конфигурацией
Умный рабочий стол	Webex WFO Smart Desktop должен быть установлен и работать на пк где операторы входят в Webex CC, а каждый Smart Desktop должен быть настроен на использование сообщений RTE. Отправка сообщений RTE настраивается путем установки **флажка «Включить RTE Messaging для записи** экрана» на странице ACD конфигурация для Webex CC. Функция обмена сообщениями RTE позволяет подключенным клиентам Smart Desktop записывать экранные записи в десятиминутных сегментах, когда правильно настроенный пользователь выполняет вход в Webex CC.
Пользователи Webex WFO синхронизация операторов как	Когда Webex WFO синхронизируется с Webex CC, выполняется импорт и пользователи Webex WFO с профилями пользователей Webex CC. Экран можно записывать только пользователей с профилями пользователей Webex CC.

На странице "Пользователи" у этих пользователей должны быть следующие дополнительные конфигурации:

Функция	Управление конфигурацией
	▪ Активировать этого пользователя — его необходимо выбрать. ▪ Роли — должны быть назначены роли, связанной с разрешениями захвата контактов и экрана записей. ▪ Вход Windows — должен совпадать с данными для входа Windows, которые операторы Webex CC используют для входа на ПК.

Захват экранных записей

В следующем списке приводится обзор того, как Webex WFO захватывает экранные записи для операторов Webex CC.

1. Оператор выполняет вход на ПК с помощью Smart Desktop.

   Когда пользователь, правильно настроенный в Webex WFO, выполняет вход на ПК, на котором работает Smart Desktop, и настроен на использование сообщений RTE, Smart Desktop начинает записывать записи экрана за десятиминутные сегменты, сохраненные локально. Он еще не выгрузит никаких экранных записей на Webex WFO.

   Сегменты записи на экране шифруются на рабочем столе. Для аутентификации и шифрования файлов записи экрана в B 1048 в 100-2048 в 2048 используется процесс двухфакторного шифрования с использованием симметричного AES-CBC-256 и асимметричного RSA-CBC-2048.

   В Smart Desktop эти сегменты хранятся в следующем расположении:

   C:\Программные файлы (x86)\Общие файлы\Calbrio ONE\Desktop\записи

2. Оператор обрабатывает контакт в Webex CC.
3. Webex WFO импорт аудиозаписи и метаданных контакта.
4. Webex WFO извлекает и выгрузит экранную запись с ПК оператора.

   После того, как Webex WFO выгрузит контакты из Webex CC, он начинает процесс извлечения и выгрузки совпадающих экранных записей. Webex WFO делает это путем ретрансляции отметки времени для каждого контакта на пк соответствующего оператора.

   Когда Smart Desktop получает эти отметки времени, выполняется посев и объединение сегментов экранной записи в одну экранную запись, соответствующую длительности контакта. Затем он загружает экранную запись на Webex WFO.

Сегменты экранной записи, не связанные с каким-либо контактом, анализируются для проверки отсутствия несоответствий, а затем удаляются. Если Smart Desktop теряет связь с Webex WFO, он выполняет процесс восстановления при повторном подключении, чтобы гарантированно создать экранные записи для всех контактов, обработанных оператором за это время.

> ПРИМЕР Оператор обрабатывает контакт в конце дня, а затем отключает ПК, прежде чем Webex CC сделает контакт доступным для Webex WFO. Когда оператор включает ПК, на следующий день, Smart Desktop снова подключается к Webex WFO, и Webex WFO извлекает и загружает экранную запись затем.

5. Оператор выходит из системы.

   Когда оператор выходит из системы, Smart Desktop прекращает записывать новые сегменты экрана.

Сведения о безсерверных конфигурациях

Сервер данных Webex WFO обрабатывает запросы и доставляет данные. Синхронизация пользователей и импорт данных — это процессы сервера данных. Эти процессы в настоящее время являются родными для самой интеграции; поэтому сервер данных больше не требуется.

Сведения о процессе

Если в вашей организации проводится чистая новая реализация интеграции QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, то вы можете следовать процедуре, подробно описанной в разделе "Подключить к Cisco Webex Contact Center 2.0 " именно так, как они написаны.

Однако если в вашей организации выполняется переход от интеграции с серверами данных к безсерверной, примите во внимание следующие принципы.

1. Это контролируемое выкатка, то есть требуется привлечение профессиональных услуг. Инженер должен включить функцию Cisco 2.0 serverless от имени вашей организации, прежде чем можно будет приступить к последующим действиям в этом процессе.

2. Для деактивации сервера данных необходимо воспользоваться страницей конфигурации сервера данных, расположенной по адресу **Управление приложениями** > **Конфигурация** системы> **Конфигурация** сервера данных.

   - Удалите все параметры и снимите флажки для одного сервера данных по одному. Затем нажмите кнопку **"Сохранить".**

- Подождите десять минут, прежде чем продолжить работу по шагу.
- Нажмите кнопку **"Удалить"** , чтобы удалить подключение сервера данных к ACD.

3. Убедитесь в параметрах конфигурации ACD (**управление приложениями** > **System Configuration** > **ACD Конфигурация**) актуальны.

   - **Щелкните переключения «Импорт мультимедиа» и** «Синхронизация **пользователя» на** страницах Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **, чтобы включить функции импорта** и синхронизации пользователей без сервера.
   - **Имя пользователя** Webex WFO API — для этого поля необходимо использовать адрес электронной почты, связанный с учетными данными администратора в Cisco Webex Contact Center.
     - В Webex WFO этому пользователю также должны быть **назначены разрешения на экран** записи и **запись голоса** , назначенные для его роли. В **разделе "Управление приложениями**" используйте **страницу "Роли"** для назначения разрешений ролям, а страницу " **Пользователи"** - назначить роли пользователям.
     - Этого пользователя необходимо назначить группе по **умолчанию с** помощью раскрывающегося списка "Группа **по сервисам" на странице "Пользователи" в** разделе "Управление приложениями **".**
     - Этому пользователю должна быть предоставлена полная область действия путем выбора всех групп и групп в разделе **Связанные группы и группы по сервисам** на странице " **Пользователи** " в **разделе "Управление приложениями**".

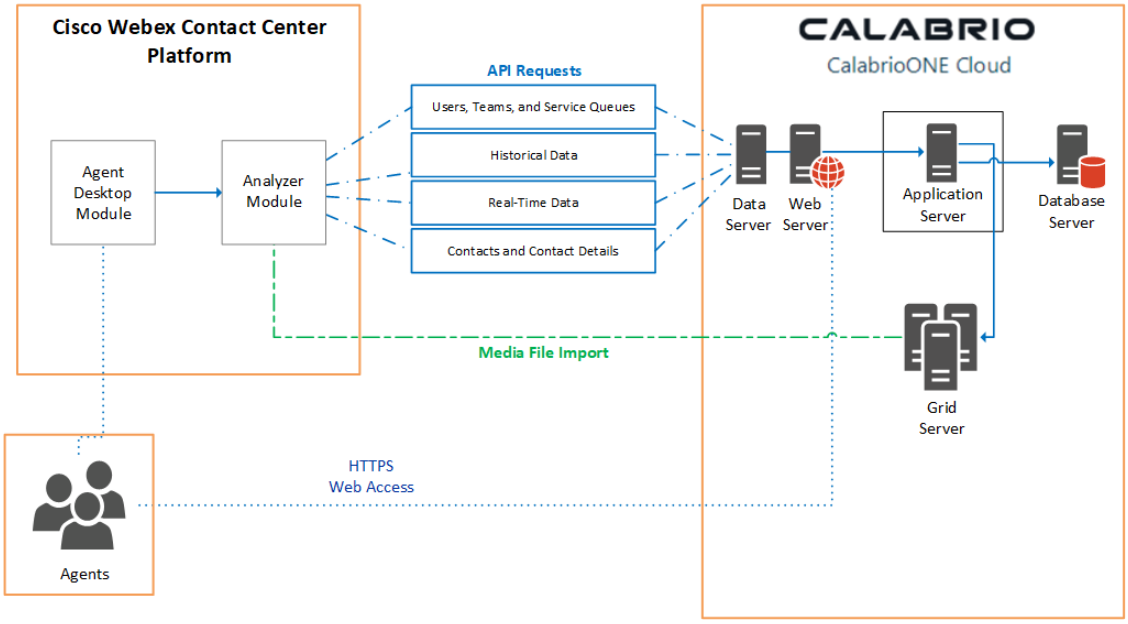
Приложение

Содержание, относяющееся к версии 1.0 Cisco Webex Contact Center интеграции, см. в приложении.

Данные конфигурации ядра для версии 1.0

Webex WFO синхронизирует следующие данные конфигурации ядра с эквивалентами от Cisco Webex Contact Center до трех запросов API.

На рисунке, приведенном ниже, показано соединение между пакетом Cisco Webex Contact Center и пакетом Webex WFO. Обратите внимание, что диаграмма содержит классический WFM.



Пользователи

При импорте Webex WFO нового пользователя из номера Webex Contact Center создается новый пользователь Webex WFO с профилем пользователя Webex Contact Center.

При изменении пользовательских данных в Webex Contact Center сервис обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

> ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи с статусом «Неактивный» в Webex Contact Center импортируются только после восстановления.

Изменение в Webex CC	В результате изменится Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь. синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применим имя и фамилию пользователя Webex Contact Center к имени и фамилии пользователя Webex WFO. ▪ Приметит TID пользователя Webex Contact Center к ACD ID. пользователя Webex WFO ▪ Задает Webex WFO даты начала для компании и отдела — дату выполнения синхронизации. ▪ Назначение пользователя Webex WFO группе по умолчанию. **NOTE** Webex WFO не сохраняет отношения между пользователями Webex Contact Center и группами по сервисам. См. Команды. ▪ Если контакт-центр включен для пользователя Webex Contact Center, роль оператора по умолчанию назначается пользователю Webex WFO. Никакие другие роли Webex WFO с Webex Contact Center не синхронизируются. ПРИМЕЧАНИЕ . Если роль оператора удалена от пользователя Webex WFO, синхронизированного с пользователем Webex Contact Center, который после включения контакт-центра роль оператора будет переназначна при следующей синхронизации Webex WFO с Webex Contact Center.
Имя или фамилия пользователя будут изменены.	Имя или фамилия пользователя будут изменены.
Пользователь удаляется.	Пользователь деактивирован.

Группы по сервисам

Webex WFO синхронизируется с группами по Webex Contact Center любого типа (на основе обрабатывающей способности или на основе операторов), если они активны. При этом не сохраняются отношения между пользователями Webex Contact Center и группами по Webex Contact Center.

При изменении данных группы в Webex Contact Center сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение в Webex CC	В результате изменится Webex WFO
Будет добавлена новая группа по сервисам	Новая команда добавляется с таким же
именем. Это имя только для чтения. Будет изменено имя группы	Будет изменено
название группы.	
В группу добавляется новый пользователь	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения между
Группы по сервисам по Webex Contact Center и Webex Contact Center.	
Пользователь удаляется из группы	Без изменений. Webex WFO не сохраняет отношения между
группы по Webex Contact Center и Webex Contact Center.	
Группа по сервисам удаляется.	Без изменений.

В разделе Webex WFO можно создавать новые группы и назначать им пользователей, но эти группы не добавляются в Webex Contact Center.

Пользователь Webex WFO может принадлежать только одной группе по сервисам.

Сведения о безсерверных конфигурациях

Сервер данных Webex WFO обрабатывает запросы и доставляет данные. Синхронизация пользователей и импорт данных — это процессы сервера данных. Эти процессы в настоящее время являются родными для самой интеграции; поэтому сервер данных больше не требуется.

Сведения о процессе

Если в вашей организации проводится чистая новая реализация интеграции QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, то вы можете следовать процедуре, подробно описанной в разделе "Подключить к Cisco Webex Contact Center 2.0 " именно так, как они написаны.

Однако если в вашей организации выполняется переход от интеграции с серверами данных к безсерверной, примите во внимание следующие принципы.

1. Это контролируемое выкатка, то есть требуется привлечение профессиональных услуг. Инженер должен включить функцию Cisco 2.0 serverless от имени вашей организации, прежде чем можно будет приступить к последующим действиям в этом процессе.

2. Для деактивации сервера данных необходимо воспользоваться страницей конфигурации сервера данных, расположенной по адресу **Управление приложениями** > **Конфигурация** системы> **Конфигурация** сервера данных.

- Удалите все параметры и снимите флажки для одного сервера данных по одному. Затем нажмите кнопку **"Сохранить".**
- Подождите десять минут, прежде чем продолжить работу по шагу.
- Нажмите кнопку **"Удалить"** , чтобы удалить подключение сервера данных к ACD.

3. Убедитесь в параметрах конфигурации ACD (**управление приложениями** > **System Configuration** > **ACD Конфигурация**) актуальны.
   - **Щелкните переключения «Импорт мультимедиа» и** «Синхронизация **пользователя» на** страницах Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **, чтобы включить функции импорта** и синхронизации пользователей без сервера.
   - **Имя пользователя** Webex WFO API — для этого поля необходимо использовать адрес электронной почты, связанный с учетными данными администратора в Cisco Webex Contact Center.
     - В Webex WFO этому пользователю также должны быть **назначены разрешения на экран** записей и **запись голоса** , назначенные для его роли. В **разделе "Управление приложениями**" используйте **страницу "Роли"** для назначения разрешений ролям, а страницу " **Пользователи"** - назначить роли пользователям.
     - Этого пользователя необходимо назначить группе по **умолчанию с** помощью раскрывающегося списка "Группа **по сервисам" на странице "Пользователи" в** разделе "Управление приложениями **".**
     - Этому пользователю должна быть предоставлена полная область действия путем выбора всех групп и групп в разделе **Связанные группы и группы по сервисам** на странице " **Пользователи** " в **разделе "Управление приложениями**".

Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0

В этом разделе описываются настройки подключения между Cisco Webex Contact Center 1.0 и Webex WFO.

Шаг 1: Сбор информации от провайдера Webex Contact Center

Соберите следующую API информацию от провайдера Webex Contact Center и сохраните ее в легкодоступном месте:

- Заполните базовый URL-адрес Webex Contact Center API, включая протокол.
- Заполните базовый URL-адрес среды Webex Contact Center Media API, включая адрес протокола.
- Адрес электронной почты пользователя Webex Contact Center, которому разрешен доступ как к медиасреде Webex Contact Center API, так и к мультимедиа Webex Contact Center API.

- Клавиши API для мультимедиа Webex Contact Center API и Webex Contact Center API.

При настройке подключения ACD с Webex Contact Center в Webex WFO, эта информация потребуется для заполнения раздела Webex Contact Center API.

ПРИМЕЧАНИЕ. На следующих примерах показан интерфейсы API версии Cisco Webex Contact Center версии 1.0.

- Объект ID

ПРИМЕР

На следующем рисунке выделен объект ID.

```
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-адрес перенаправления единого входа

ПРИМЕР

URL-адрес перенаправления единого входа выделен на следующем рисунке.

```
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"/>
```

- Сертификат поставщика идентификационной информации

ПРИМЕР

Сертификат поставщика идентификационной информации выделен на следующем рисунке.

```
103 ▼        <KeyDescriptor use="signing">
104 ▼            <ds:KeyInfo>
105 ▼                    <ds:X509Data>
106 ▼                        <ds:X509Certificate>
107 ▼ ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108   BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109   MFoXDTW
```

Шаг 2: Настройка Webex Contact Center как ACD в Webex WFO

Затем добавьте и настройте Webex Contact Center как ACD в Webex WFO.

ПРИМЕЧАНИЕ Webex WFO в настоящее время называется Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform.

Добавьте Webex Contact Center в качестве ACD

1. В Webex WFO перейдите к разделу "Конфигурация системы управления приложениями > > ACD Конфигурация".
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. В диалоговом окне "Сведения ACD" настройте поля следующим образом.

Поле	Управление конфигурацией
Выберите ACD	Выберите **Cisco Customer Journey Platform**.
Имя	Введите уникальное имя ACD.

4. Нажмите кнопку **ОК**.

Настройте Webex Contact Center ACD

1. В таблице ACD Servers (Серверы) выберите Webex Contact Center ACD.
2. Пропустите раздел «ACD фильтрация». Эта интеграция не поддерживает фильтрацию ACD.
3. Настройте раздел Cisco Customer Journey Platform API следующим образом.

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес Cisco Customer Journey Platform API	Введите полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адрес мультимедиа API Cisco Customer Journey Platform	Введите полный URL-адрес параметра Webex Contact Center Media API, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. Запись ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex Contact Center, сохранено в шаге 1. Этот пользователь должен быть авторизован для доступа к средам Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введите клавиши API для клавиш Webex Contact Center API и Webex

Поле	Управление конфигурацией
	Contact Center Media API, который был сохранен в шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Выберите только если вы используете Webex Contact Center 2.0. Это включает запросы CMSv2 API.
Клиент Cisco ID	Введите алфавитно-цифровой идентификатор Webex Contact Center учетная запись клиента. Это ваш Cisco OrgId.

4. Далее описывается настройка раздела «Интервал синхронизации».

Секция	Описание
Интервал (в минутах)	Введите, как часто (в минутах) следует выполнять синхронизацию пользователей на сервере данных, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с Webex Contact Center см. в разделе «Данные конфигурации ядра» для версии 1.0. Минимально = 10 минут.

5. Выполните настройку в разделе «Параметры захвата» следующим образом:

Поле	Описание
Задержка захвата ACD	Выберите время, в которое WFM следует ждать его ожидания импорт статистики ACD по истечении интервала.
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок, если требуется повторно извлечь данные из весь предыдущий день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся дольше, чем максимальная задержка по умолчанию, вы можете возобновить данные всех предыдущих дней с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов.
Время повторного извлечения	Введите время суток, которое вы хотите Webex WFO повторно захватить данные предыдущего дня из ACD.

6. (Необязательно) Выберите **«Включить RTE Messaging для записи** экрана». Таким образом вы можете записывать на экраны операторов Webex Contact Center, которые настроены для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения о записи на экране см. в разделе QM данные для версии 1.0.
7. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Шаг 3: Настройка сервера данных

Настройка сервера данных для Cisco Webex Contact Center ACD

1. В Webex WFO перейдите к разделу **«Управление приложениями** > **Системная конфигурация** > **Конфигурация** сервера Данных.
2. **В раскрывающемся списке «Выбрать конфигурацию** сервера данных» выберите сервер данных, который необходимо использовать для Webex Contact Center ACD.
3. Настройте следующие параметры:

Параметр	Управление конфигурацией
Региональный сервер данных ACD	**Установите флажок «Включить синхронизацию** », затем переместите параметр Webex синхронизации Контакт-центр ACD от "Доступен **для назначенных ".**
Региональный сервер данных ACD	**Установите флажок «Включить захват»,** затем переместите параметры захвата Webex Контакт-центр ACD из "Доступен **для назначенных ".**
Региональный сервер данных:	**Установите флажок «Включить события** реального времени», затем переместите настройки событий времени Webex Contact Center ACD от **"Доступен** для назначенных ".
Параметры сервера импорта мультимедиа	**Установите флажок "Включить импорт** мультимедиа", затем переместите Webex Contact Center ACD из **"Доступен** для **назначенных**".

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключение к интерфейсу Cisco Webex Contact Center с помощью API-интерфейсов CMSv2

В этом разделе описывается, как настроить подключение между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO для пользователей, переходящих от версии 1.0 с помощью ИНТЕРФЕЙСов CMSv2 API.

Настройка CWCC 2.0 с помощью API-интерфейсов CMSv2

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется **окно ACD «Сведения** ».
3. Выполните настройку полей следующим образом в окне ACD Details (Сведения)

Поле	Управление конфигурацией
Выберите ACD	Выберите **Cisco Customer Journey Platform**. ПРИМЕЧАНИЕ Webex WFO в настоящее время называется Webex Contact Center как Cisco Customer Journey Platform.
Имя	Введите уникальное имя ACD.

4. Нажмите кнопку **ОК**.
5. **В таблице "Выберите ACD** " выберите только что созданный Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Пропустите раздел ACD фильтрация. Эта интеграция не поддерживает фильтрацию ACD.
7. Настройте раздел Cisco Customer Journey Platform API следующим образом.

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес Cisco Customer Journey Platform API	Введите полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адрес мультимедиа API Cisco Customer Journey Platform	Введите полный URL-адрес мультимедиа Webex Contact Center API, сохраненного в шаге 1, включая идентификатор протокола. Запись ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex Contact Center, сохранено в шаге 1. Этот пользователь должен иметь авторизацию для доступа к средам Webex Contact Center API и
Ключ API	Webex Contact Center Media API. Введите клавиши API для Webex Contact Center API и Webex

Поле	Управление конфигурацией
	Contact Center Media API, который был сохранен в шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Установите этот флажок. Этот флажок позволяет подключиться к CWCC 2.0 с интерфейсами API CMSv2.
Клиент Cisco ID	Введите алфавитно-цифровой идентификатор Webex Contact Center учетная запись клиента. Это ваша Cisco организация ID.

8. Далее описывается настройка раздела «Интервал синхронизации».

Секция	Описание
Интервал (в минутах)	Введите, как часто (в минутах) следует выполнять синхронизацию пользователей на сервере данных, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с Webex Contact Center см. в разделе «Данные конфигурации ядра» для версии 1.0. Минимально = 10 минут.

9. Выполните настройку в разделе «Параметры захвата» следующим образом:

Поле	Описание
Задержка захвата ACD	Выберите время, в которое WFM следует ждать его ожидания импорт статистики ACD по истечении интервала.
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок, если требуется повторно извлечь данные из весь предыдущий день. Если вы обычно обрабатываете вызовы, которые длятся дольше, чем максимальная задержка по умолчанию, вы можете возобновить данные всех предыдущих дней с полуночи до полуночи. Повторно захваченные данные перезаписывает то, что было захвачено в течение суток. Это гарантирует правильность вашей статистики и правильность интервала времени для очень длинных вызовов.
Время повторного извлечения	Введите время суток, которое вы хотите, WFOto повторно захватить данные предыдущего дня из ACD.

10. (Необязательно) Выберите **«Включить RTE Messaging для записи** экрана». Это позволяет записывать на экраны операторов Webex Contact Center, которые настроены для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе «Экранная запись».
11. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

QM данные для 1,0

QM позволяет контролировать и оценить, насколько хорошо ваши операторы реагируют на контакты, которые они получают.

Звукозапись

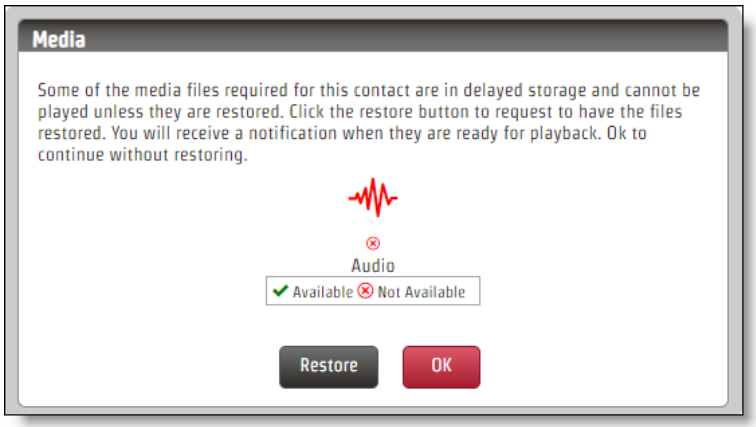
Если к Cisco Webex Contact Center подключается QM, контакты создаются и записываются в Webex Contact Center.

Чтобы импортировать контакт, Webex WFO сначала импортируйте метаданные контакта с помощью запроса API. Затем он импортирует аудиозапись по другому запросу API, сопоставляет аудиозапись с метаданными контакта и связывает контакт с оператором, который обрабатывал ее.

Когда несколько операторов обрабатывают контакт в Webex Contact Center (например, когда один оператор передает контакт другому оператору), Webex WFO использует метаданные для сегментации контакта в соответствующее число контактов, которые затем связываются с отдельными задействованными операторами. В частности, Webex WFO определяет время активных операторов в вызове с помощью временных меток начала и завершения и соответственно сегментирует контакт. Каждый полученный контакт в Webex WFO имеет свои метаданные и аудиозапись.

На Webex Contact Center может потребоваться до двух часов, чтобы сделать контакт доступным для Webex WFO. Загрузка аудиозаписи, связанной с данным контактом, может занять больше времени.

> ЗАМЕТКА
> Если дважды щелкнуть контакт, у которого еще не загружена аудиозапись, появится следующее сообщение:



Однако в данной ситуации запись не находится в с задержкой хранения, и нажатие кнопки «Восстановить» не приводит к восстановлению записи. Запись доступна для воспроизведения только после того, как состояние выгрузки аудиофайла изменится с «Файл еще не загружен» на «Файл выгружен»

В следующих разделах описывается, как Webex WFO сегментирует контакты Webex Contact Center, которые связаны с консультациями, передачами или конференциями.

Консультации

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center на два контакта с одинаковым контактом ID.

Первый контакт связан с оператором, ответившим на вызов клиента, а второй контакт связан с оператором, который был привлечен к вызову для консультации. Запись первого контакта охватывает всю длительность вызова клиента. Запись второго контакта охватывает только время, в течение времени, в течение времени, в течение которых операторы консультировались.

Во время консультации Webex Contact Center записывает только клиентов, а не операторов.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, где Оператор Браун консультировался с оператором Ходжес в течение 42 секунд. Webex WFO делит этот контакт на два контакта, 29 и 30.

Запись, связанная с контактом 29, имеет длительность 00:02:21, то есть весь интервал времени, в течение которого оператор Braun был подключен к заказчику. Запись, связанная с контактом 30, имеет продолжительность 00:00:42, которая равна продолжительности времени, в течение которого оператор Ходжес консультировался с оператором Брауном.

Обе записи имеют один и тот же связанный контакт ID.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в «Ассоциированных контактах» Tab, где также могут быть выбраны и воспроизведены.

Передачи

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center по числу перемещений. Для каждой передачи Webex WFO создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с оператором, который обработал этот сегмент переадресованного вызова.

Все сегменты переадресованного вызова имеют один и тот же связанный контакт ID.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, в котором Оператор Braun передал контакт оператору Ходжесу.

Webex WFO делит этот контакт на два контакта, 27 и 28. Запись контакта 27 длится 00:00:44, то есть длительностью времени, в течение которого оператор Браун был подключен к заказчику до передачи контакта оператору Ходжесу. Запись контакта 28 длится 00:01:14, то есть длительностью времени, в течение которого оператор Ходжес был подключен к заказчику до завершения контакта.

Обе записи имеют один и тот же связанный контакт ID.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в «Ассоциированных контактах» Tab, где они также могут быть выбраны и воспроизведены.

Конференций

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center на два контакта с одинаковым контактом ID.

Первый контакт связан с оператором, который ответил на вызов клиента, а второй контакт связан с оператором, который был привлечен к вызову для консультации, а затем для конференции. Запись первого контакта охватывает всю длительность вызова клиента. Запись второго контакта охватывает только время, в течение времени, в течение которых операторы консультировались и проходили конференц-вызов.

Во время консультации Webex Contact Center записывает только заказчиков, а не операторов. Во время конференц-вызова Webex Contact Center записывает как заказчика, так и операторов.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт из Webex Contact Center где Оператор Браун консультировался с оператором Ходжес, а затем привел оператора Ходжеса в конференцию.

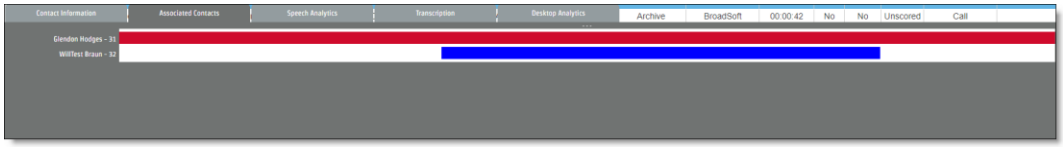
Webex WFO делит этот контакт на два контакта, 31 и 32. Запись контакта 31 — 00:02:09, то есть весь интервал времени, в течение которого оператор Braun был подключен к заказчику. Запись контакта 32 имеет продолжительность 00:01:00, что соответствует продолжительности времени, в течение которого оператор Ходжес консультировал, а затем общался с оператором Braun в ходе конференц-связи.

Обе записи имеют один и тот же связанный контакт ID.

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

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в списке "Связанные контакты" ("Tab", где они также могут быть выбраны и воспроизведены.

На следующем рисунке показан медиаплеер, если выбран контакт 31. В разделе «Связанные контакты» Tab также можно выбрать и воспроизвести контакт 32.



Метаданные контактов

Webex WFO не импортирует никакие пользовательские метаданные из Webex Contact Center 1.0, включая следующие:

- Данные, связанные с вызовами
- Коды свертывания

В следующей таблице приведена сводная информация о том, как метаданные контакта из Webex Contact Center 1.0 сопоставляют с эквивалентными метаданными контакта в QM.

Webex CC	QM
Оператор	Фамилия, имя
ANI	Номер вызываемого абонента
DNI	Вызываемый номер

Webex CC	QM
Дата	Дата, время
TiD пользователя	Оператор ACD ID
Идентификатор сеанса	Связанный контакт ID

Webex WFO поддерживает пользовательское сопоставление метаданных для CWCC 2.0. Дополнительную информацию см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ».

WFM Данные для 2.0

Сопоставление статистических данных

В следующих таблицах приведены сведения о данных, полученных из отчетов по статистике очередей, отчетов статистики операторов и отчетов о Webex WFO WFM полей реального времени. В таблицах подробно описаны значения, которые сопоставляются каждой точке данных Webex WFO в Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

> ПРИМЕЧАНИЕ . Задачи, не имеющие имени ID (например, пустая или пустая строка), отфильтровываются при подсчете статистики.

Отчет по статистике очереди

Очередь Webex WFO WFM Статистика	**CWCC 2.0**	**Описание**
Дата/интервал*	—	Выбранная дата и время.
*	—	Уникальная очередь ID, определенная в CWCC 2.0. Этот показатель не отображается в отчетах, но это важно для сопоставления очередей.
Очередь*	задача. Очереди.Last().ID — для предлагаемого, переполнения (это первый этап контакт) задача. LastQueue,ID — для отвеченных, прерванный, переполненный	Имя очереди, определенное в CWCC 2.0.

Очередь Webex WFO WFM Статистика	**CWCC 2,0**	**Описание**
Имя очереди	задача. Очереди. Последнее (). Имя — для предложенного, overflowOut task.LastQueue.Name - для Ответили, прерваны, переполнены	—
Предлагаемые контакты	зарегистрирована в первой очереди и на интервале задачи. Создано Время Учитывается как предлагаемое, если есть очередь и ID и имя не являются тип null или пустой и тип завершения; не отклоняется	Общее число входящих контактов на очередь.
Контакты, на которые был дан ответ	Зарегистрировано в task.lastQueue и на интервале задача. Время создания + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не поддерживается short_contact или прервана, и является назначено очереди и оператору (владелец)	Общее число отвеченных контактов для очередь.
Отвечен в уровень обслуживания	Зарегистрировано в task.lastQueue и на интервале задача. Время создания + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не short_contact или прерван, и имеет оператора (владельца)	Общее число отвеченных контактов в очереди, которые настроены в пределах CWCC 2.0 уровень обслуживания. Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация TerminationType = не может быть одним из прерванных типов завершения

(short_contact или прерванных) и должен иметь владельца

Очередь Webex WFO WFM	**CWCC 2.0**	**Описание**
Прерванные контакты	Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType short_ контакт или прерван	Общее число прерванных контактов в очереди. Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация TerminationType = Должно быть одного из типов завершения (short_contact или прерванного)
Прервано в рамках уровня обслуживания	Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. QueueDuration, если TerminationType прерван Параметр QueueDuration <= для этой очереди определяется уровень обслуживания	Общее число прерванных контактов, когда время ответа находится между заданным «пороговым значением короткого контакта в секундах» и «Уровень обслуживания в секундах».
Прерванные короткие контакты	Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если контакт TerminationType является short_ контактом	Общее число прерванных контактов, если время ответа меньше заданного параметра «пороговое значение короткого контакта в секундах». Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация TerminationType = должен быть short_contact

Очередь Webex WFO WFM Статистика	**CWCC 2.0**	**Описание**
Переполнение	Зарегистрирован в первой очереди и на интервал задачи. Создано Время Задача считается переполненной, когда первая и последняя очереди различаются и task.transferCount = 0	Общее число контактов в очереди, которые были отправлены другой очереди или третьей стороне.
Переполнение	Зарегистрирована в последней очереди и на интервале задачи. Создано Время Задача считается переполненной, когда первая и последняя очереди различаются и task.transferCount = 0	Общее число контактов в очереди, сперва поступивших в другую очередь.
Время контакта	Задача.ConnectedDuration Зарегистрирована в последней очереди и на интервале задачи. Время окончания	Общая длительность контактов PUT в эта очередь и впоследствии ответил. Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.
После работы контакта	Задача.ЗавершениеДумерация Зарегистрирована в последней очереди и на интервале задачи. Время окончания	Общая длительность завершения или административное время после контакта для контактов, отвеченных в очереди. Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.
Общая задержка в очереди, ответ	Задача.QueueDuration Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не short_contact или прерван, и имеет оператора (владельца)	

Общее время контактов PUT в	очереди и последующего ответа.	Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.

Очередь Webex WFO WFM	**CWCC 2,0**	**Описание**
Общая задержка в очереди, прервана	Задача.QueueDuration Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType short_ контакт или прерван	Общее время в очереди контактов PUT в очереди и впоследствии потеряно. Контакт считается потерянным, когда вызывающий абонент вешает трубку до ответа на вызов. Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.
Самая длинная задержка в очереди при ответе	Макс. задача.QueueDuration Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не short_contact или прерван, и имеет оператора (владельца)	Самое длинное время в очереди для контакта, который был в очереди, а затем ответил. Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.
Самая длинная задержка в очереди(прервана)	Макс. задача.QueueDuration Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType short_ контакт или прерван	Самое длинное время в очереди для контакта, который был в очереди, а затем впоследствии потерян. Вызов считается потерянным, когда вызывающий абонент вешает трубку до ответа на вызов. Это значение отображается в формате ЧЧ:мм:сс.

* Указывает, что этот показатель является частью уникальной идентификации канала исторических данных.

Статистика очереди операторов

Оператор Webex WFO WFM Статистика очереди	**CWCC 2,0**	**Описание**
Дата/интервал*	—	Выбранная дата и время.
*	—	Уникальная очередь ID, как она определена в CWCC 2.0. Этот показатель не отображается в отчетах, но он важен для сопоставления очередей.
Очередь*	—	Имя очереди, определенное в CWCC 2.0. QueueId = task.LastQueue.Id QueueName = task.LastQueue.Name
Агент*	Н/Д	Имя оператора, описано в модуле "Люди" Webex WFO WFM.
*	CiUserId в идентификаторе пользователя API до Task.Owner.Id	Уникальный оператор ID, указанный в CWCC 2.0. Этот показатель не отображается в отчеты, но это важно для оператора отображение. Оператор ID =
Вход ACD*	Task.Owner.Name	Вход оператора, как определено в Cisco Webex Contact Center 2.0.
Контакты, на которые был дан ответ	Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не short_contact или прерван и назначается очереди и оператору (владельцу)	Общее число отвеченных контактов для очереди.

Оператор Webex WFO WFM Статистика очереди	**CWCC 2.0**	**Описание**
Переданные контакты	Зарегистрировано на задаче task.lastQueue и в интервальной задаче. CreatedTime + задача. ОчередьДурация Если TerminationType не short_contact или прерван, и назначается очереди и оператору (владельцу) вычисляется, если Task.transfercount > 0	Общее число переданных контактов.
Время контакта	Задача.ConnectedDuration Зарегистрирована в последней очереди и на интервале задачи. Время окончания	Общее время разговора для контактов ACD.
После контакта Работа	Задача.ЗавершениеДумерация Зарегистрирована в последней очереди и на интервале задачи. Время окончания	Общее время подворачивания.

* Указывает, что этот показатель является частью уникальной идентификации канала исторических данных.

Сопоставления данных о присоединении в режиме реального времени

Webex WFO поле реального времени	**CWCC 2,0**	**Обязательный Y/N**	**Описание**
Логон	CiUserId	Да	Вход оператора определен в Cisco Webex Contact Center 2.0.
Операторназ	—	Нет	Вход оператора определен в Cisco Webex Contact Center 2.0.
Код состояния	текущийсгосудар	Да	Код состояния, определенный с помощью Cisco Webex

Webex WFO Поле	**CWCC 2,0**	**Обязательный Г/не**	**Описание**
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (если применимо)		
Описание состояния	текущийсгосудар В сочетании с id id ожидания ох обертыванияUpAuxCodeId (если применимо)	Нет	Имя состояния, определенное в Cisco Webex Contact Center 2.0.
Времявыссуд	Н/Д	Нет	Время (в секундах), в которое был оператор это состояние.