Руководство по интеграции Webex WFO и Webex контакт-центра

Для развертываний с новым WFM

Дата первой публикации: 20 июля 2021 г
Последнее обновление: 28 февраля 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 приведены 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. Для просмотра списка 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)

© Cisco Systems Inc., 2021–2025 гг. Все права защищены.

Содержание

Содержание 3

Аудитория 5

Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 6

Введение 8

Управление качеством (QM) 8

Управление рабочей силой (Новая WFM) 11

Аналитика 11

Идеи 12

архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center 13

Процедуры конфигурации 15

Настройка Cisco Webex Contact Center 16

Предварительная подготовка 16

Процедуры конфигурации 16

Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Предварительная подготовка 24

Процедуры конфигурации 24

Подключение WFM к Cisco Webex Contact Center версии 2.0 32

Синхронизация метаданных с Webex WFO 35

Сведения об интеграции для Cisco Webex Contact Center 45

Сведения о поддержке Webex цифровых каналов WFO 45

Поддержка чата 47

Поддержка SMS 48

Поддержка по электронной почте 51

Сложные события вызова 51

Экранная запись 55

Приложение 58

Данные конфигурации ядра для версии 1.0 58

Пользователи 58

Группы по сервисам 59

Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Шаг 1: Сбор информации о поставщике Webex контакт-центра 60

Шаг 2: Настройка контакт-центра Webex как ACD в Webex WFO 61

Шаг 3: Настройка сервера данных 63

QM данные для 1,0 64

Звукозапись 64

Метаданные контактов 67

Аудитория

- Поддерживаемые и неподдерживаемые функции интеграции
- Обзор архитектуры высокого уровня
- Процедуры конфигурации
- Конкретные сведения об интеграции

Это руководство по интеграции предназначено в первую очередь для заказчиков, а также для официальных партнеров Cisco, которые обычно устанавливают и настраивают Webex WFO для пользователей. Кроме того, инженеры по внедрению Cisco, инженеры поддержки, инженеры по продажам, разработкам 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), CMSv2 API (переходные API, которые используются для перехода развертываний CWCC 1.0 к CWCC 2.0) и 2.0 (программные интерфейсы-интерфейсы-интерфейсы для безусловных параметров).

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

ВАЖНЫЙ CWCC 1.0 в Webex продукта WFO называется 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 которой используются Cisco Agent Desktop.

Второй вариант — автоматизированная пауза и возобновление, для которой требуются интерфейсы Cisco API. Для параметра на основе API команды API должны быть отправлены программному обеспечению Cisco Smart Desktop, чтобы оно редактировало звук. Отредактированная пауза и синхронизируются данные о возобновлении

CWCC Webex WFO. После того, как Webex WFO прокрутит отредактированную аудио, если речь идет о записи экрана, Webex WFO автоматически отредактирует экран, основываясь на отредактированных аудио до контакта, представленного в Webex WFO. Как варианты паузы, так и автоматической паузы и возобновления требуют, чтобы у пользователя было установлено Cisco Agent Desktop программное обеспечение. Варианты Webex WFO вручную и автоматические паузы и возобновления неприменимы к интеграции CWCC. Webex автоматическая пауза и возобновление WFO недоступна, поскольку RTP сигнал, необходимый для Webex автоматических событий, инициированных WFO, не проходит Webex WFO.

> Пауза и возобновление ВАЖНО должны быть включены корпорацией Cisco. Для получения доступа обратитесь к Cisco Account Manager.

Введение

Webex WFO — это пакет программного обеспечения для унифицированных кадров для оптимизации (WFO), который интегрируется с Cisco Webex Contact Center обеспечивает запись вызовов, управление качеством, управление персоналом, аналитику голоса клиента (VoC) и управление данными. Ниже приведена информация о поддерживаемых интеграциях.

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

Управление качеством (QM)

Доступные функции

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Webex WFO записывает аудио		X
Webex WFO импортирует аудиозапись из Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Минимальная двухчасовая задержка перед импортом. Версия 2.0: импорт контактов происходит, когда запись становится доступной Webex WFO из Webex контакт-центра.	
запись Webex экрана WFO	X	
Webex требуется хранилище WFO с сохранением аудио в облаке	X	
Интеграция между облаком и облаком для передачи данных	X Передача данных через API-интерфейсы встроена в интеграцию	
Webex WFO обеспечивает паузу и возобновление аудиозаписи (вручную и автоматически)	См . Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0 Обзор , о текущих доступности аудиозаписи паузы и возобновления, экранной записи паузы и возобновления и безумия и безумной записи.	

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Webex экрана промыскивания WFO пауза записи и возобновление (вручную и автоматически)		
Аудиозапись		
Пользовательские метаданные	X Только 2.0	
Записи с шифрованием	X	
События энергопотребления речи		X
мониторинг голосовой связи в реальном времени	X Доступно через Webex Call Contact Center Контроль	
Контроль за динамическим экраном	X через Webex клиент WFO Smart Desktop	
Синхронизация поддерживается	X	
Импорт метаданных контактов	X	
Поддержка многоканальной интеграции		X*
интеграция с СИСТЕМОЙ УПРАВЛЕНИЯ (МУР	X**	
элементы управления веб- записью оператора и элементы управления записью API		X***
Голосовые каналы	X	
Цифровой канал — чат	X См. сведения о Webex WFO Digital Поддержка каналов	
Цифровой канал — SMS	X	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
	См . сведения о поддержке Webex цифровых каналов WFO	
Цифровой канал — электронная почта	X См . сведения о поддержке Webex цифровых каналов WFO	

**Cisco поддерживает импорт текстовых контактов из других источников с участием службы технической поддержки Cisco; однако в настоящее время у Cisco Webex Contact Center нет API доступа к контенту текстовых контактов. Чат и другие текстовые контакты, обработанные в Cisco Webex Contact Center, невозможно импортировать в Webex WFO.*

***Открытый обзор интеграции продуктов.*

Элементы управления стартом/остановкой API доступны только для записи на экране. Для выполнения записи только API управляемой экранной записи может потребоваться дополнительная техническая поддержка Cisco.

ПРИМЕЧАНИЕ Тегирование вызовов с Webex пользовательскими метаданными WFO 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 экрана
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 Mac OS		(отсутствует)

Управление рабочей силой (Новая WFM)

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

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	
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

Доступные функции

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Голосовая аналитика (речь о тексте)	X**	
Аналитика настольных систем	X* Не синхронизирован с записями	
Аналитика текста	X	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
	События удержания (паузы) отображаются как пустое пробелы без преобразования.	
Панели с детализацией	X	
Индекс прогнозируемой оценки	X	
Прогнозируемые NPS	X	
Анализ настроений	X	
Умный бенчмаркинг оператора	X	
Расширенный голосовой поиск	X	

**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 битумов в настоящее время отсутствует; поэтому текст текста текста не делится по ораторам.*

Идеи

Идеи — это решение BI на основе ИИ, которое является неотъемлемой частью Webex пакета WFO. Идеи предоставляет смешанные, неразробовые отчеты, что позволяет вам органично объединить все данные по управлению взаимодействием с рабочей силой и данными о взаимодействии с клиентами из Webex WFO. Идеи позволяют визуализировать Webex данные WFO с помощью отчетов и панелей с последующим действием. Для доступа к перечисленным функциям вам потребуется лицензия Наум. Дополнительные сведения см. в разделах о работе лицензий и управлении ролями и разрешениями .

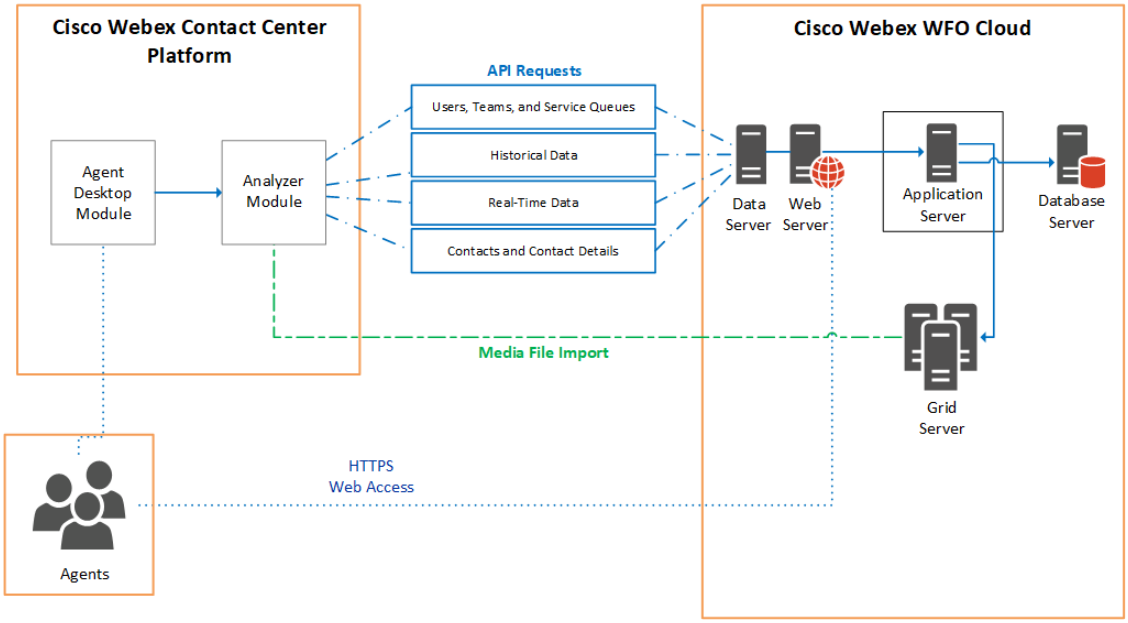
Доступные функции

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

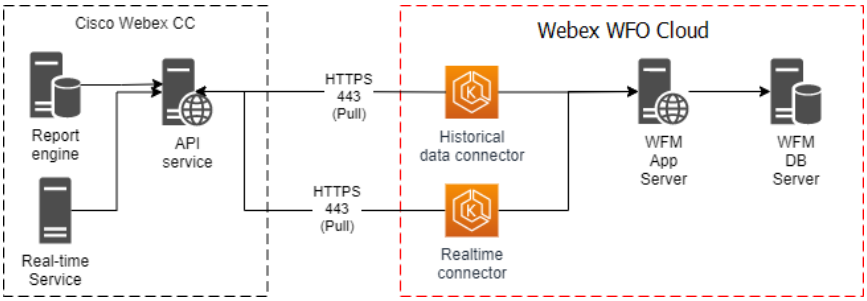
Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Автограф (автоматизированная визуализация данных);	X	
Визуальные параметры (пользовательские данные) м)	X	
Общий доступ к панели отчетов	X	

архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center

Соединение между Cisco Webex Contact Center и пакетом Webex WFO показано на рисунке ниже. Обратите внимание, что диаграмма содержит классические WFM.



На рисунке ниже показана связь между Cisco Webex Contact Center и Webex WFM WFO.


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 Cisco Webex Contact Center с Webex WFO, в том числе с Webex WFM WFO. Процедуры конфигурации, которым нужно следовать, различаются в зависимости от Webex продуктов WFO, приобретенных вашей организацией, и от того, какие интерфейсы Cisco API используются.

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

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center версии 1.0

Интеграция CWCC 1.0 использует API-интерфейсы Cisco версии 1.0 и совместима с Webex QM WFO, Analytics и Classic WFM. Может потребоваться сервер данных, если реализация включает синхронизацию, захват, события реального времени и импорт мультимедиа.

Следуйте процедуре "Подключиться к Cisco Webex Contact Center 1.0".

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0

Интеграция CWCC 2.0 может использовать CMSv2 API и 2.0 (программные) API-интерфейсы. Может потребоваться сервер данных, если реализация включает синхронизацию, захват, события реального времени и импорт мультимедиа.

API-интерфейсы CMSv2

- Совместим только с Webex QM, Аналитика и Классический WFM
- Подходит для перехода пользователей с CWCC 1.0 на 2.0
- Выполните процедуру "Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (программные) API

- Совместим с QM WFO Webex, аналитикой, классическим WFM и WFM
- Если в развертывание включены QM, Аналитика или Классические WFM следуйте процедуре «Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0»
- Если развертывание включает в себя WFM следуйте процедуре "Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0" и "Подключить Webex WFO WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0"

Настройка Cisco Webex Contact Center

Перед настройкой подключения CWCC 2.0 в Webex WFO необходимо выполнить процедуру, приведенную в этом разделе, в окне Webex управляющего концентратора.

ВАЖНО. Задайте для учетной записи администратора Webex пароль и имя пользователя никогда не истекает. Cisco отозвал маркеры доступа при истечении учетных данных пользователя. Поэтому, если ваша учетная запись Cisco
учетные данные имени пользователя и пароля истекают, затем ACD в Webex WFO необходимо выполнить повторную аутентификацию. Для повторной аутентификации требуется участие службы технической поддержки Cisco. Сообщите в службу технической поддержки Cisco следующую информацию:
- Webex Contact Center учетные данные администратора (имя пользователя и пароль)
- Webex идентификатор клиента WFO
- идентификатор Webex ACD WFO
- Webex учетные данные администратора клиента WFO (имя пользователя и пароль)
- Webex URL-адрес домена WFO (например, часть «us3» в www.us3.calabriocloud.com)

Предварительные условия

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

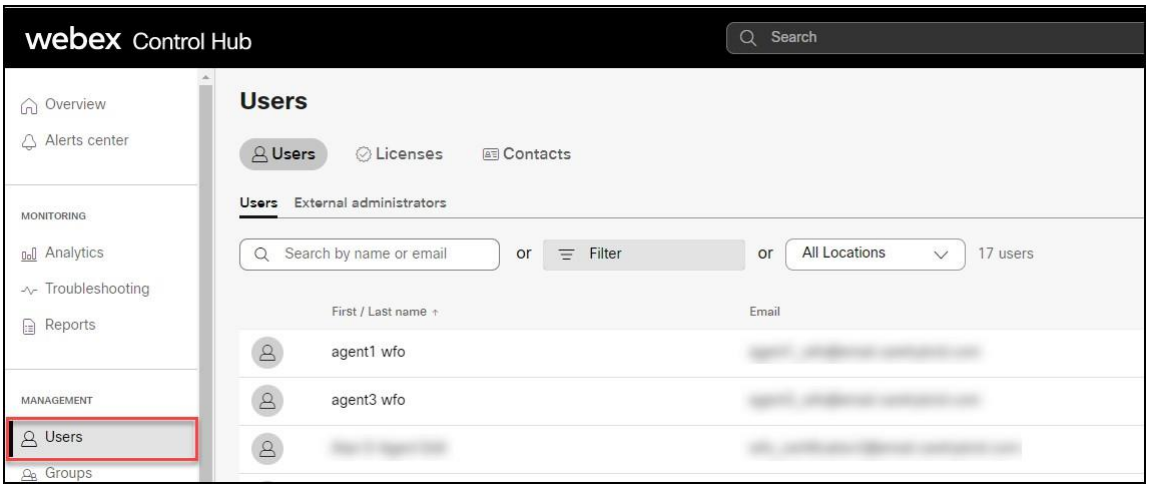
  ПРИМЕЧАНИЕ Если синхронизация Active Directory включена позже, а адрес электронной почты отсутствует в Active Directory, то настроенная в Cisco будет стерта. Будут дублирующие группы и
  пользователи, вызванные проблемами с синхронизацией нового адреса электронной почты.

Процедуры конфигурации

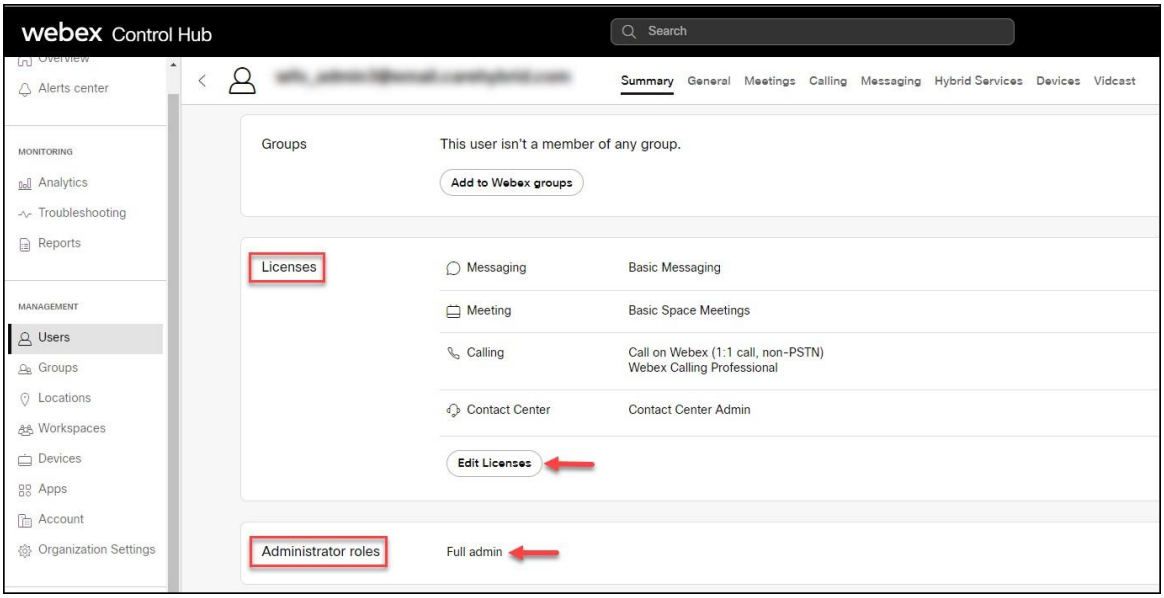
Назначение ролей и разрешений

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

1. Перейдите в **центр управления** Webex 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.

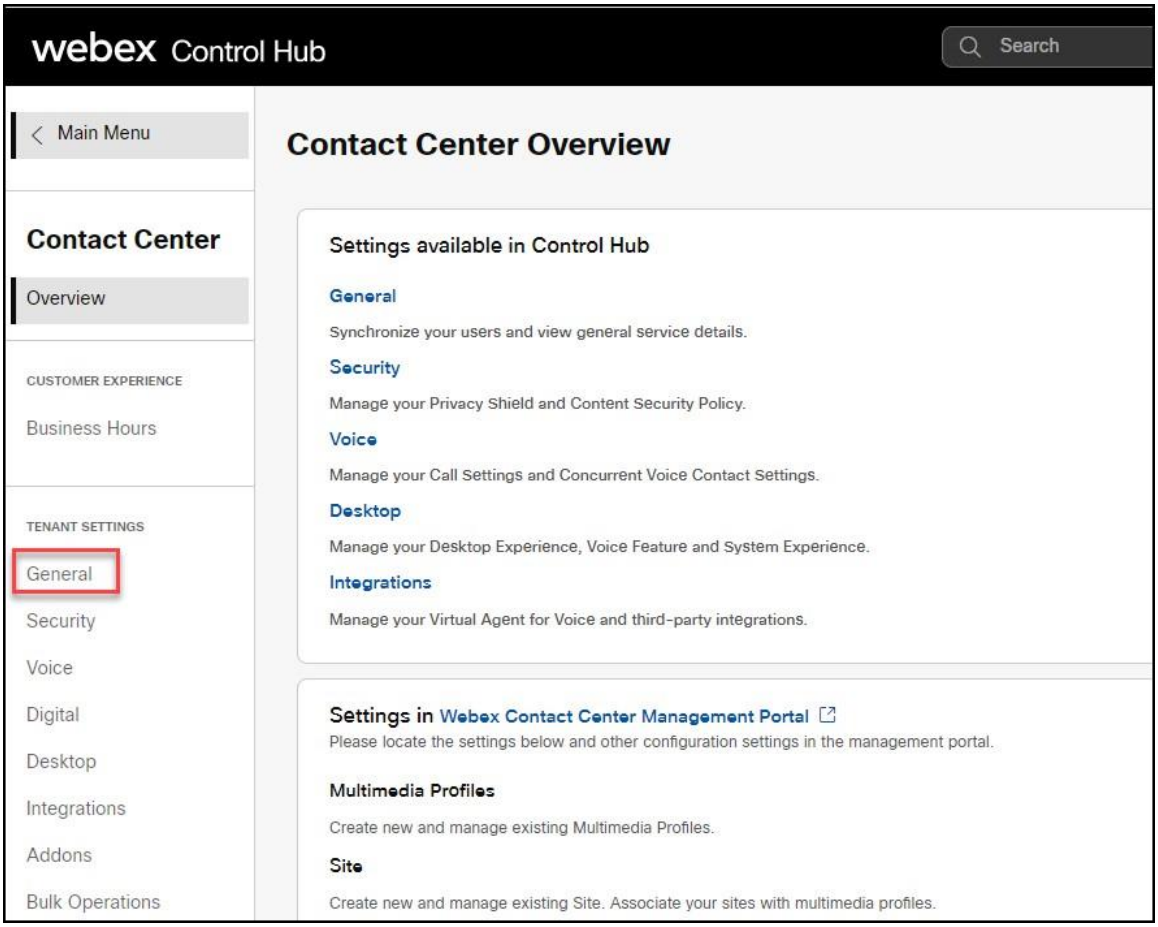
- Измените роли необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

Лицензии	
Обмен сообщениями	Базовый обмен сообщениями
	Расширенные
Встреч	Базовые совещания
	Расширенное
	пространство совещания
Вызов	Вызов по Webex (1:1 вызов, не-
Контакт-	Contact Center Admin
	Лицензированный оператор >
Роль	
Услуги	Администратор службы

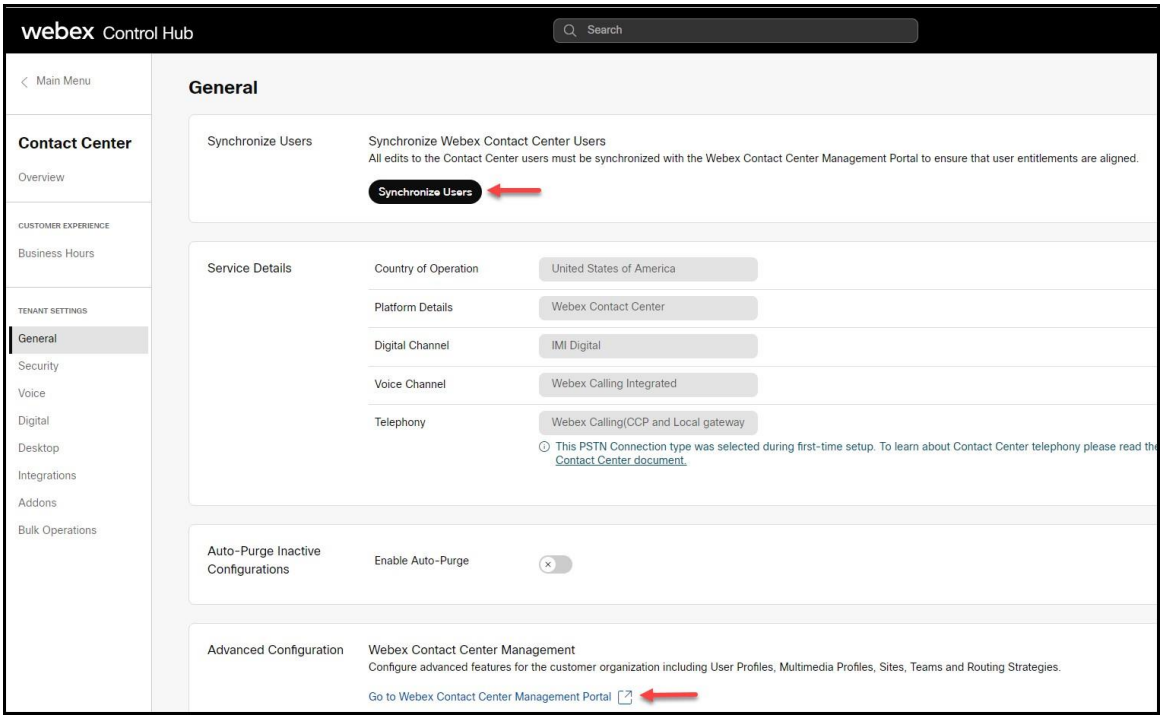
> ПРИМЕЧАНИЕ При возникновении проблем с синхронизацией выберите
> **Установите флажок администратора**

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**.

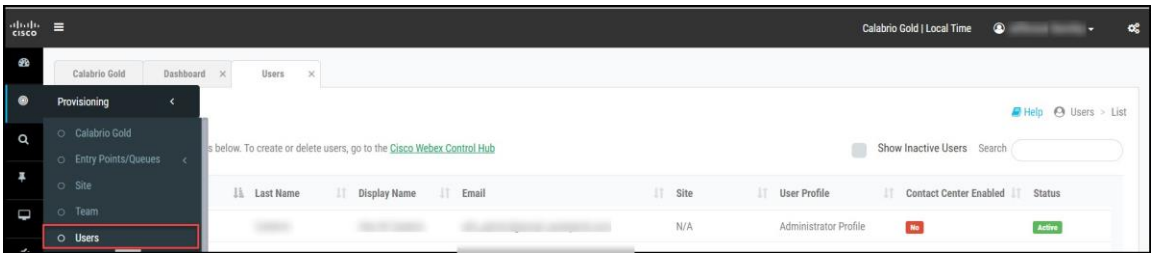


4. Щелкните ссылку **"Перейти к Webex портал** управления Контакт-центром". Портал управления откроется в отдельном окне.

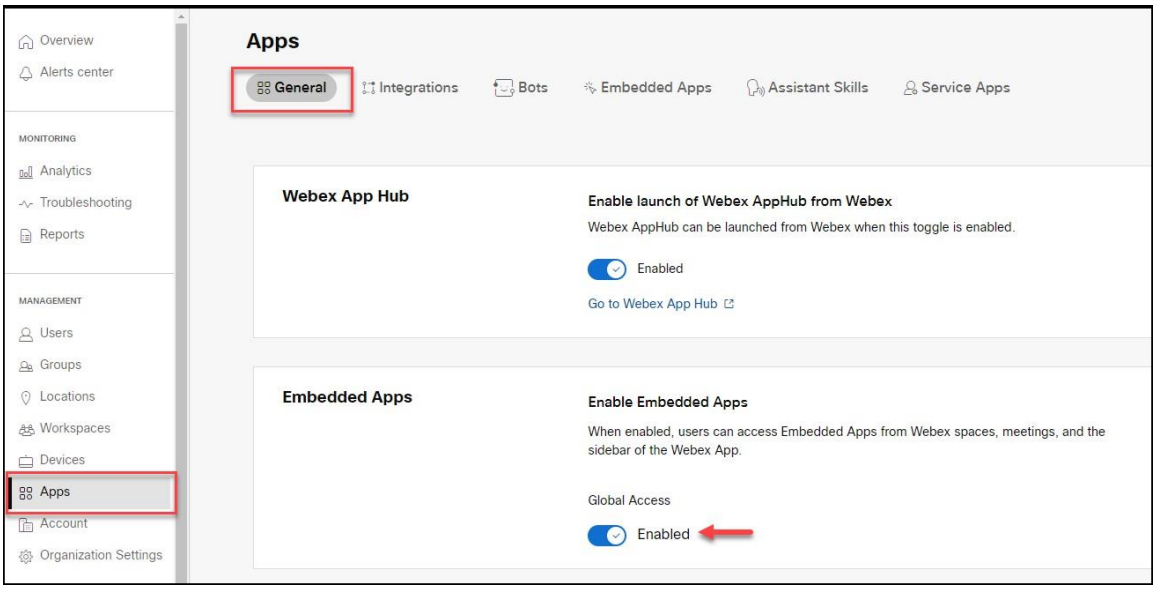
5. На портале управления убедитесь, что ваша API учетная запись синхронизирована с помощью **функции подготовки**

   > **Пользователи** с левой панели навигации.

   ПРИМЕЧАНИЕ Для **контакт-центра статусом «Включено** » для этой учетной записи является **«Нет** ».

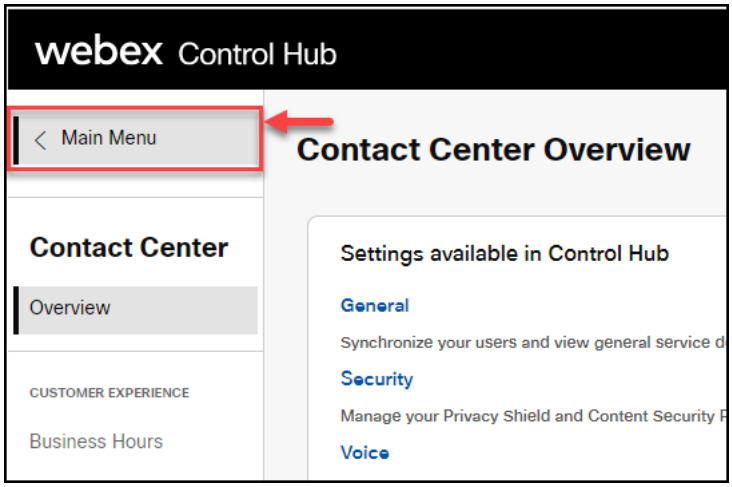


Настройка параметров приложений



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

ПРИМЕЧАНИЕ На любой странице контакт-центра щелкните **Главное меню**



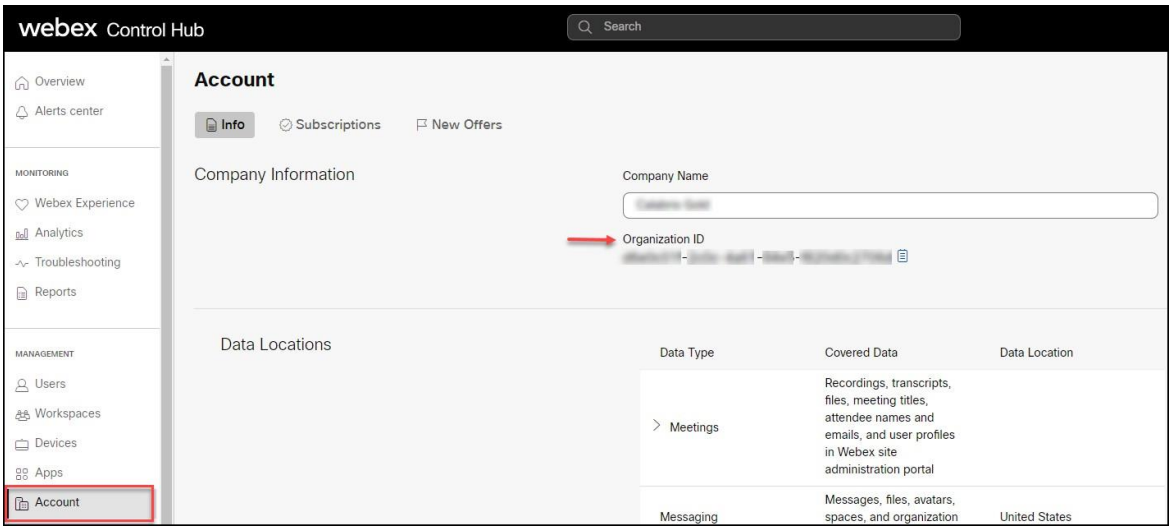
, чтобы открыть страницу **"Приложения** "

2. На вкладке **"Общие** " **страницы "Приложения** " включите параметр "Глобальный **доступ включен** ".

Найдите идентификатор организации

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

2. Сохраните идентификатор организации в удобном для доступа месте При настройке подключения к CWCC 2.0 в Webex WFO требуется идентификатор организации Cisco. Идентификатор организации также известен как идентификатор клиента в Webex WFO.



Сопоставление API конечных точек

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

Регион	Портал разработчика	API
US	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/ с помощью окна частного браузера, например Incognito для Chrome или InPrivate для браузеров Edge.

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

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

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

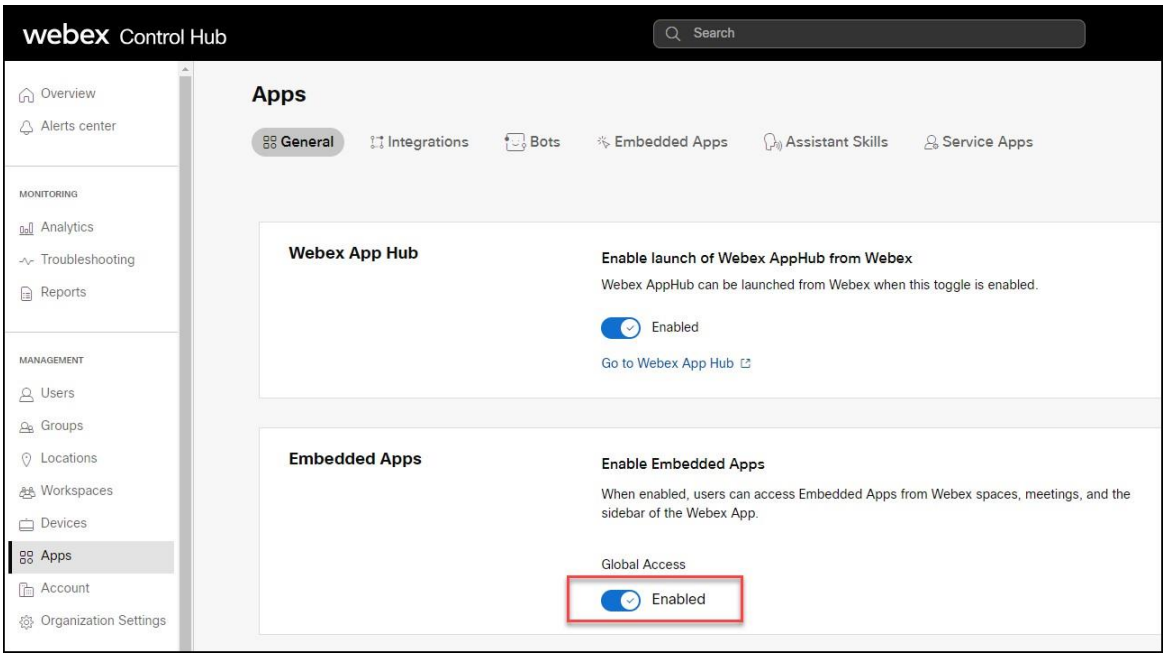
Включите интеграцию с пакетом Pro Pack

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. Разрешить доступ к Webex интеграции WFO можно щелкнуть интеграцию в списке или найти интеграцию по идентификатору приложения. Откроется окно свойств интеграции.

   Идентификатор приложения «Калабрио» — 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. Идентификатор организации добавляется к маркеру доступа администратора при входе в систему.

> ВАЖНО**,** будьте осторожны, прежде чем вносить изменения в учетную запись, используемую для настройки Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Необходимо изменить администратора
>
> периодически следует выполнять процедуру автоматической повторной удостовериться в процедуре «Настроить автоматическую повторную аутентификацию » сразу после изменения пароля администратора для обеспечения того, чтобы соединение с системой интеграции не прерывалось.

Предварительные условия

Скопируйте следующую информацию у поставщика услуг Webex контакт-центра и сохраните ее в удобном для доступа месте. Следуйте инструкциям, описанным в разделе «Настройка Cisco Webex Contact Center».

- Имя пользователя — это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администратора в Cisco Webex Contact Center.
- Администратор Webex должен иметь необходимые разрешения и роли в Webex управляющего центра для системы Webex Contact Center. Подробнее см. процедуру «Назначать роли и разрешения» в разделе «Настроить Cisco Webex Contact Center topic».
- URL API — полный базовый URL API Webex контакт-центра, включая протокол.
- Идентификатор клиента — это Cisco Webex Contact Center идентификатор организации.

Процедуры конфигурации

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

- Настройте CWCC 2.0 с помощью API-интерфейсов CMSv2 — выполните эту процедуру, если вы являетесь пользователем перехода с CWCC 1.0 на 2.0, и у вас есть QM, аналитика или классический WFM.
- Настройте CWCC 2.0 с помощью интерфейсов API-интерфейсов версии 2.0. Если в развертывание входят QM, Аналитика, Классический WFM или WFM и вы не переходите с

CWCC 1.0 на 2.0.

При наличии WFM необходимо провести WFM Connect до Cisco Webex Contact Center 2.0 процедура после заполнения процедуры Настроить CWCC 2.0 с использованием программного интерфейса API версии 2.0.

Настройка CWCC 2.0 с помощью API-интерфейсов CMSv2

1. В Webex WFO перейдите к разделу **«Управление приложениями**>**Системная конфигурация**>**ACD Конфигурация**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется **окно сведений ACD** .
3. Настройте поля следующим образом в окне «Сведения ACD».

Поле	Управление конфигурацией
Выберите ACD	Выберите **платформу** для путешествий пользователей Cisco. ПРИМЕЧАНИЕ Webex В настоящее время WFO называется Webex Contact Center платформой Cisco Customer Journey Platform.
Имя	Введите уникальное имя ACD.

4. Нажмите **OK**.
5. В разделе " **Выбрать ACD** table" выберите только что созданный Cisco Webex Contact Center ACD.
6. Пропустите раздел «ACD фильтрация». Эта интеграция не поддерживает фильтрацию ACD.
7. Далее описывается настройка API разделе «Платформа путешествия пользователей Cisco»

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес платформы «Путешествие с пользователем» Cisco API	Введите полный базовый URL-адрес Webex контакт-центра API, сохраненный в шаге 1, включая идентификатор протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адрес среды API платформы «Путешествие пользователя» Cisco	Введите полный URL-адрес медиа-API Webex Contact Center, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. запись **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex контакт-центра,

Пол	Управление
	сохранено в шаге 1. Этому пользователю должна быть разрешена авторизация для доступа к API контакт-центра Webex и к медиа-API Webex Контакт-центра.
Ключ API	Введите ключ API для API контакт-центра Webex и Webex Contact Center Media API, сохраненных в шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Установите этот флажок. Этот флажок позволяет подключиться к CWCC 2.0 с помощью ИНТЕРФЕЙСов CMSv2.
Идентификатор клиента Cisco	Введите алфавитно-цифровой идентификатор контакт-центра Webex учетная запись клиента. Это ваш идентификатор организации Cisco.

8. Далее описывается настройка раздела «Интервал синхронизации».

Секция	Описание
Интервал (в минутах)	Введите, как часто (в минутах) следует выполнять синхронизацию пользователей на сервере данных, групп и очередей служб в Webex WFO с их эквивалентами в Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с Webex контакт-центром 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 сбора ACD	Выберите время, в которое WFM его ожидание импорт ACD статистики 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. При этом гарантируется правильность статистики

Поле	Описание
	и что данные для очень длинных вызовов задается через правильный интервал.
Время повторного извлечения	Введите время суток, которое вы хотите получить,WFO для повторного извлечения данных предыдущего дня из ACD.

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

Настройте CWCC 2.0, используя программные интерфейсы(API) версии 2.0

1. В Webex WFO перейдите к разделу **«Управление приложениями**>**Системная конфигурация**>**ACD Конфигурация**.
2. В разделе "Выбрать ACD" нажмите кнопку Добавить .
3. Выбрать **Cisco Webex Contact Center 2.0** в списке " **Выбрать ACD** слып вниз".
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.
URL API	Введите полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола.
Идентификатор арендатора CWCC.	Введите идентификатор организации учетной записи клиента
Продукция включена - Управление качеством	**Управление качеством** — выберите, купила ли ваша организация управление качеством. Установите флажок " **Голос",** если в вашей организации требуется, чтобы Webex WFO только для прослушивания голосовых контактов. **Установите флажок «Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети),** если ваша организация хочет Webex WFO для

прослушивания чатов и SMS сообщений,

Пол	Управление

	и электронные письма.
Сопоставление метаданных пользовательскими метаданными	(Необязательно) Позволяет сопоставлять метаданные CWCC с меток 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 > QM > QM конфигурацией > Metadata Manager). После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления разнообразной 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.
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 до него импорт ACD статистики по истечении интервала.
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок для повторного извлечения данных из всего предыдущего дня.
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны операторов CWCC, настроенных для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе «Экранная запись».
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.

Пол	Управление

Поле	Управление конфигурацией
	Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует 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;	Этот раздел отображается при выборе « **Цифровой»** в разделе «Продукты» **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". Webex WFO язык контактам, основанным на тексте, использует следующую информацию 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).

Пол	Управление
URL авторизации	ПРИМЕЧАНИЕ Этот раздел отображается только при редактировании существующего ACD. Он не появляется при создании нового ACD. Серверы данных WFO Webex каждые двенадцать часов подключаются к Webex контакт-центру для получения маркера доступа. 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 учетную запись Cisco. ▪ Изменение доменов.

5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Вы будете перенаправлены на 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 в Webex WFO.

   ПРИМЕЧАНИЕ При наличии новых WFM по завершении ее выполнения необходимо провести процедуру WFM Подключить к Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Настройте автоматическую повторную аутентификацию

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 контакт-центр 2.0 ACD в **списке ACD серверы** и нажмите « **Изменить».** Откроется страница ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.

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 перенаправляться на страницу входа Cisco Webex.
7. Введите учетные данные для входа в учетную запись администратора, связанную с этой ACD и выполните вход. 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. Вернитесь на ACD страницу 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 **".**

Настройка сервера данных

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями** > **Системная конфигурация** > **Data Server Configuration**".
2. **В раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию** сервера данных" выберите сервер данных, который необходимо использовать в Webex контакт-центра ACD.

3. Настройте следующие параметры:

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

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключение WFM к Cisco Webex Contact Center версии 2.0

Страница «Интеграции» позволяет настраивать, изменять и развертывать Webex интеграции WFM WFO для архивного присоединения к платформе CWCC 2.0 и в реальном времени. В этом разделе подробно описывается процедура настройки Webex WFO WFM при использовании версии 2.0 (программ-интерфейсов-интерфейсов- интерфейсов-интерфейсов- интерфейсов- интерфейсов-интерфейсов для 2.0).

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

Предварительная подготовка

- В WFM у вас есть роль суперадминистратора .
- Cisco Webex Contact Center 2.0 необходимо настроить в **Управление приложениями** > **ACD страница «Конфигурация** ». Дополнительные сведения см. в разделе «Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0 ».
- Следующую информацию о ACD контакт-центра Webex можно собрать **на**

странице «Конфигурация ACD» (Управление приложениями > System Configuration > ACD Configuration)

URL API — это базовый URL Cisco Webex CC.

Webex идентификатор сервера WFO — это Webex ACD идентификатор WFO, предназначенный для уникальной идентификации CWCC. Идентификатор клиента — это уникальный алфавитно-цифровой идентификатор вашей Webex учетной записи клиента WFO.

Местоположения страниц

настройки WFM > WFM > интеграции > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) —

статистические настройки WFM > WFM > интеграции > Cisco WebEx CC (Прог.

API 2.0) - RTA

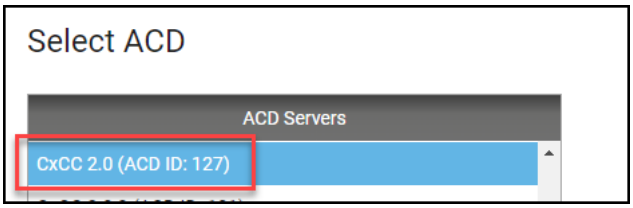
Процедура

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

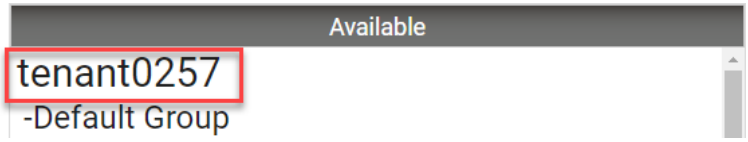
1. Перейдите к разделу **WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Исторический**.
2. Щелкните чтобы настроить новую интеграцию, или щелкните , чтобы обновить существующую интеграцию.
3. Заведите необходимую информацию в доступные поля. Наведите курсор мыши на значок информации рядом с каждым полем и тщательно ознакомьтесь с описанием. Если это применимо, значения по умолчанию отображаются в поле " **Параметры** ".
   - **Cisco Webex БАЗОВЫЙ URL** CC — введите полный базовый URL API Webex контакт-центра, включая идентификатор протокола. **Это значение URL API** для вашего ACD.
   - **Идентификатор сервера в Webex WFO** — это уникальный ACD идентификатор для CWCC. После настройки ACD CWCC на **странице «Конфигурация** приложений **>System Configuration** > **ACD** найдите в списке «Серверы **ACD» значение** идентификатора сервера (также известного как ACD идентификатор).

ПРИМЕР



- **Идентификатор арендатора в Webex WFO** — введите значение Webex идентификатора клиента WFO. Это ваш Webex идентификатор клиента WFO. Это значение не является идентификатором клиента CWCC, введенным **на странице ACD конфигурация** .
  - Чтобы определить свой Webex идентификатор клиента 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 идентификатор арендатора. Возврат к Cisco Webex Contact Center (Прог. API 2.0) Страница Интеграции. Если не удается найти идентификатор клиента, обратитесь в службу поддержки Cisco.

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 к разделу **WFM>** WFM настройки > Интеграции **>Cisco WebEx CC (Прог. API 2.0) — RTA** и повторите следующие действия для настройки разъема 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
стандартные поля, возвращенные в API ответов конечных точек; После этого метаданные должны быть правильно отформатированы, прежде чем их можно будет добавить в Webex WFO. Настройка завершается, как только 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, а также примеры. После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления разнообразной 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 "Администратор CWCC". Стандартные поля пользовательских метаданных происходят из конечных точек /search в CWCC. Для получения дополнительной информации см. документацию по Cisco# https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Далее приводится пример ответа /search API.

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


```
{
   "данные": {
      "задача": {
         "задачи": [
            {
               "завершено время": 1630380960406,
               "захват, завещаемый": правда,
               "isActive": ложь,
               "очередь": [
                  {
            "идентификатор": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "имя": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "статус": "завершен",
```

```
16          "владелец": {
17                  "имя": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              Идентификатор: 74ab6507-a32a-479c-bda7-
                15ff0b6c6c3c"
```

```
19                  },
20                  "CreatedTime": 1629450000000,
21                  "идентификатор": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-
22                  53834e17d6f5",
23              }
24          ]
25      }
26  }
27 }
```

Предварительная подготовка

- Cisco Webex Contact Center 2.0 должен быть настроен как ACD в Webex WFO.
- Сперва должна быть создана метка метаданных в metadata Manager в Webex WFO (находится в управлении приложениями > QM > QM конфигурации > Metadata Manager) для каждого поля метаданных CWCC, которое необходимо сопоставить с Webex меткой метаданных 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 ACD "Данные** " пуст. Все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" можно настроить как нужно.

Расположение страницы

Управление приложениями > конфигурация глобальной > системы > ACD > Cisco Webex Contact Center версии 2.0

Процедуры

В этих процедурах описывается сбор и форматирование соответствующих метаданных, полученных от CWCC API конечных точек ответа. 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 приведенный ниже пример запроса API.

```
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>

собирать и форматировать поля метаданных CWCC;

1. Выберите соответствующий префикс на основе ответа API CWCC. 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

   ля 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 для сопоставления с Webex метками метаданных WFO.

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

Собирать и форматировать поля метаданных глобальных переменных CWCC;

Глобальные переменные содержат текстовые ГлобальныеVariables в ответе API.

1. Выберите соответствующий префикс на основе ответа API CWCC. 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

   ля 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 глобальных переменных И типов данных Cisco.

   - 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**

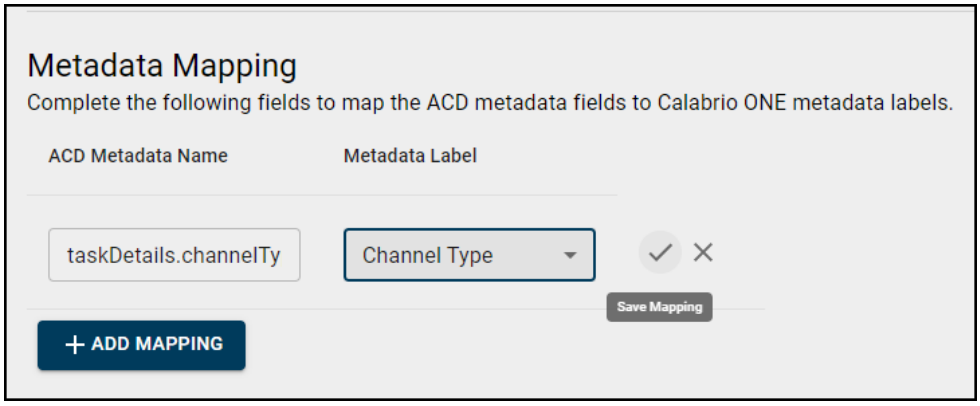
6. Убедитесь, что текст имеет следующий формат: Поля с учетом регистра не содержат пробелов между текстом. Метаданные CWCC 2.0 теперь готовы для сопоставления с Webex метками метаданных WFO.

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

Сопоставление метаданных 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             contact3апишитесь
20             направление
21             владелец { id name }
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 name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  Общее количество дутрации
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  консультации.Крат.
50                  удержание
51                  удержание мюраций
52                  самообслуживаниясCount
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 name }
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 name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
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      }
```

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	Идентификатор, имя местоположения физического контакт-центра, на который была распространена задача.
группы	Идентификатор, имя группы, в которую был распределен вызов.
Участников	Операторы, которые обработали задачу.
точки ввода	Идентификатор, имя исходного места посадки контакта в CWCC.

Сведения об интеграции для Cisco Webex Contact Center

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

Сведения о поддержке Webex цифровых каналов WFO

Webex WFO обеспечивает поддержку многоканальной или многоканальной системы CWCC. При поддержке Webex цифровых каналов WFO аудиозаписи, стенограммы чатов и SMS стенограммы из вашей системы CWCC прогружаются Webex WFO, визуализируются и доступны на **странице "Взаимодействия** ". Поддержка цифровых каналов обеспечивает исчерпывающее представление взаимодействий и безупречный пользовательский опыт 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

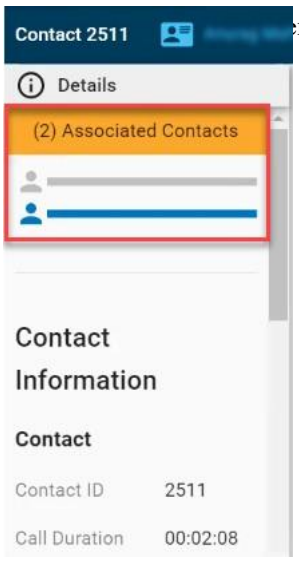
Поддерживаются следующие сценарии:

- 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 SMS стенограммы. Синий изображает выбранного оператора. Полный чат или SMS стенограмма отображается независимо от того, какой оператор выбран; однако выбранный оператор отображается в синих речевых полях в



ногграммы.

Процедуры

Включите цифровые каналы

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями** > **ACD Конфигурация**".
2. Нажмите кнопку " **Добавить" в** разделе "Выбрать ACD затрат". Откроется **окно сведений ACD** .
3. Выберите **Cisco Webex Contact Center 2.0** из **списка "Выбрать ACD** вниз", 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 **".**
7. Перезапустите сервер данных, чтобы изменения вступили в силу.

Отфильтровать стенограммы чата, SMS, электронной почты и социальных медиа на странице "Взаимодействия"

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** для SMS стенограммы или **электронная почта** для стенограммы сообщений электронной почты.
4. Нажмите кнопку « **Применить**».

Ограничения

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 в 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 **идентификатор** контакта, который является уникальным идентификатором чата. Связанный **идентификатор** контакта — это идентификатор, связывающий исходный контакт со всеми производными этапами контакта, попадающими в Webex WFO. Чат может иметь несколько операций, если в нем есть передачи или конференции.

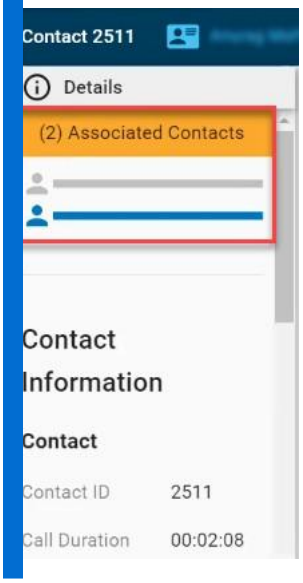
Это означает, что каждый этап чата имеет уникальный идентификатор контакта, а все производные этапы чата имеют один и тот же идентификатор контакта с общим доступом. Выбрав чат, вы можете просматривать все связанные чаты в стенограмме чата, отображаемой на странице "Взаимодействия". Дополнительную информацию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

Предварительная подготовка

- У вас есть Cisco Contact Center Desktop (панель отчетов оператора)
- Для Cisco Contact Center Desktop настроен 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

- Стенограммы чатов доступны только в вашей организации, в которой настроена ACD CWCC. Чаты с сторонними организациями недоступны. Если чат передается третьей стороне, Webex WFO предоставляет данные только 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 заказчик и оператор обмениваются SMS сообщениями, также называемыми текстовыми сообщениями, SMS сообщения и данные, связанные с этими SMS сообщениями, 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 идентификатор контакта, который является уникальным идентификатором SMS взаимодействия. Связанный идентификатор контакта — это идентификатор, который связывает исходный контакт со всеми производными этапами контакта, попадающими в Webex WFO. Разговор SMS может иметь несколько этапа, если он включает в себя передачи или конференции.

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

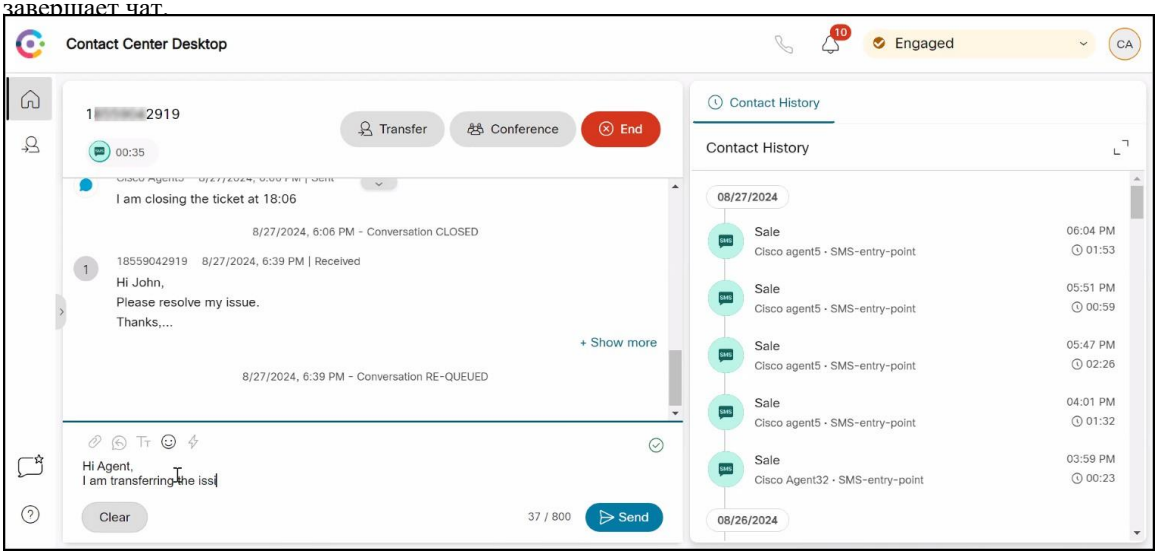
Предварительная подготовка

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

Пример потока

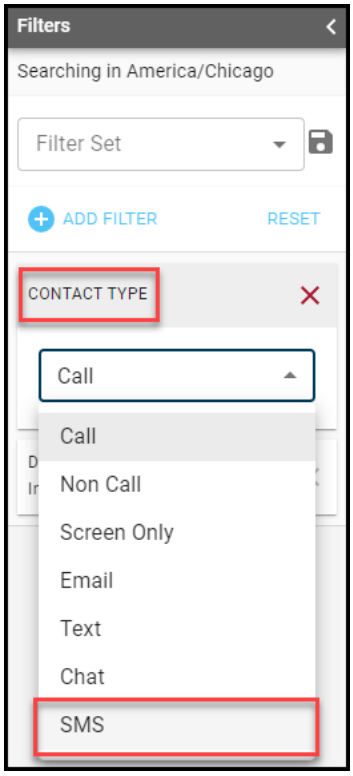
В этом примере показан типичный SMS разговор между заказчиком и оператором Webex контакт-центра.

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 SMS сообщениями в течение нескольких минут, после чего оператор завершает чат.



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

взаимодействий.

7. 

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

Ограничения

- SMS стенограммы доступны в вашей организации, в которой настроена ACD CWCC версии 2.0. SMS обмена сообщениями со сторонними организациями недоступны. Если SMS разговор 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 последовательными на всех этапах разговора 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 контактов, SMS разговоров и голосовых вызовов в рамках одного путешествия клиента, различаются.

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

SMS разговор, переданный второму оператору, имеют тот же идентификатор контакта. В случае пятиминутного телефонного вызова между заказчиком и вторым оператором имеется другой идентификатор контакта.

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

Поддержка по электронной почте

Предварительная подготовка

- У вас есть 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 берется оператором.
3. Заказчик и оператор обмениваются сообщениями электронной почты в течение нескольких минут.

   ПРИМЕЧАНИЕ операторы должны завершить разговор, прежде чем Webex WFO сможет использовать данные цифровых каналов.

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

Сложные события вызова

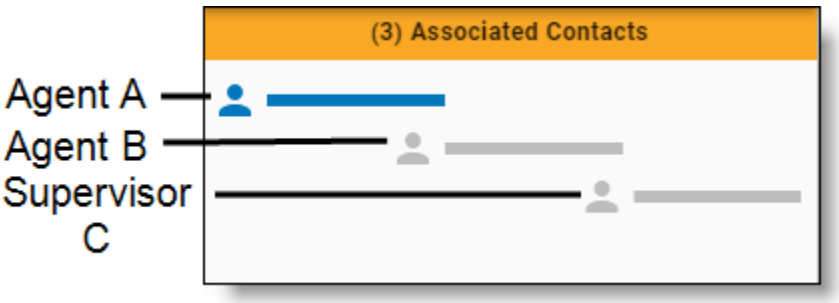
В этом разделе описывается, как Webex WFO обрабатывает сложные сценарии вызовов. Сложные сценарии вызовов — это различные действия, которые могут происходить во время вызова. Они включают в себя передачи, конференции, трюмы и запаркованных вызовов. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формируется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

В Webex WFO это аудиовызов, и все связанные с ним данные, такие как экранные записи и метаданные, называются контактом. Связанный идентификатор контакта — это идентификатор, который соединяет исходный вызов со всеми производными этапами вызова, записанными в Webex WFO. Это означает, что у каждого полученного контакта имеется один и тот же идентификатор связанного контакта, 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 переадресует вызов другому), Webex WFO создает для каждого задействованного оператора отдельные контакты и дает этим контактам один и тот же идентификатор контакта. 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 дает им один и тот же идентификатор связанного контакта.



Предварительная подготовка

- В учетной записи Cisco необходимо включить флаги функции сегментации и консультации по этапу записи. Обратитесь за помощью в службы технической поддержки Cisco.
- Это новая функция, которая еще не является общедоступной. Для раннего доступа к этой функции обратитесь к Cisco Account Manager.
- Вам потребуется включить RTMS. Обратитесь в службу технической поддержки Cisco для настройки RTMS для своей организации.
- Необходимо настроить Webex Contact Center версии 2.0. Дополнительную информацию см. в разделе «Подключение к Cisco Webex Контакт-центр 2.0 ».

- Сперва должна быть создана метка метаданных в metadata Manager в Webex WFO (находится в управлении приложениями > QM > QM конфигурации > Metadata Manager) для каждого поля метаданных CWCC, которое необходимо сопоставить с Webex меткой метаданных WFO.
    - Для сопоставления метаданных с меткой метаданных из CWCC необходимо выбрать **текст** из **раскрывающегося списка "Тип** метаданных" на странице "Диспетчер метаданных".

      ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА Введите тип вызовов в **качестве текста** в **раскрывающемся списке "Тип** метаданных".
    - Убедитесь **, что на странице "Диспетчер метаданных" раскрывающийся список ACD "Данные** " пуст. Все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" можно настроить как нужно.

Расположение страницы

> ACD конфигурации системы > управления приложениями

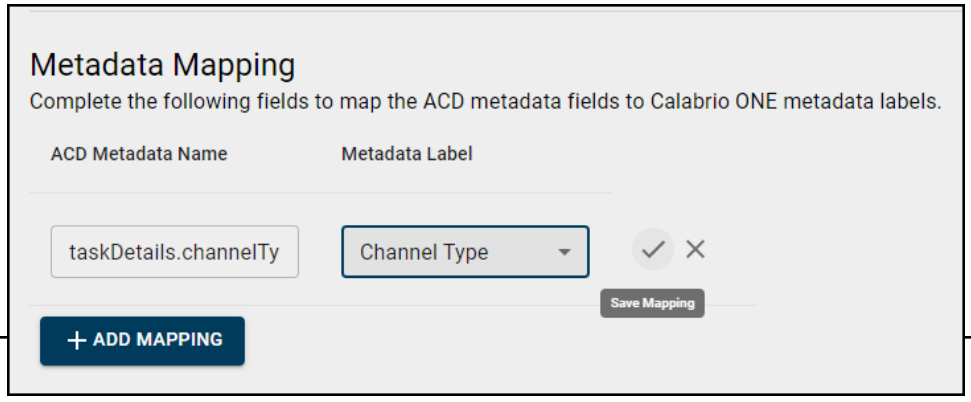
Процедура

Сопоставление метаданных 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 пользователя".
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.

События сложных вызовов

- Передача — Webex WFO сегментирует вызов по числу переадресации. Для каждой передачи WFO Webex создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с оператором, который обрабатывал этот сегмент переадресованного вызова.
- Конференции — Webex WFO сегментирует оригинальный вызов на два контакта. Первый контакт в Webex WFO связан с оператором, который ответил 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.
- Парковки — 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 вызовов, 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 ставится на удержание. 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 инициировать паузу и возобновить работу в своей Cisco Webex системы CC, при этом Webex WFO распознает триггер вручную.
Холодная (слепая) передача Теплая передача	Да	Вызов передается от одного оператора к другому.
Холодная конференция Теплая конференция	Да	Взаимодействие вызова с двумя или несколькими операторами.
Парковка	Нет	Вызов ставится на удержание (запаркованный), и вызов может быть перехватен (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 Cisco Webex CC.

Предварительная подготовка

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

Функция	Управление конфигурацией
	где операторы входят в Webex CC, и каждый Smart Desktop должен быть настроен для использования сообщений RTE. Отправка сообщений RTE настраивается путем установки **флажка «Включить RTE Messaging для записи** экрана» на странице ACD Конфигурация Webex CC. Функция обмена сообщениями RTE позволяет подключенным клиентам Smart Desktop записывать экранные записи в десятиминутных сегментах при входе правильно настроенного пользователя в Webex CC.
Webex пользователей WFO синхронизируются как	Когда Webex WFO синхронизируется с Webex CC, операторы импортируются и Webex пользователям WFO с Webex профилями пользователей CC. Экран можно записывать только пользователей с профилями пользователей Webex CC. На странице "Пользователи" у этих пользователей должны быть следующие дополнительные конфигурации: ▪ Активировать этого пользователя — его необходимо выбрать. ▪ Роли — должны быть назначены роли, связанной с разрешениями захвата контактов и экрана записей. ▪ Вход Windows — должен совпадать с именем входа Windows, используемым операторами Webex CC 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 в 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 импортирует аудиозапись и метаданные контакта.
4. Webex WFO извлекает и загружает экранную запись с ПК оператора.

   После того, как Webex WFO загружает контакты из Webex CC, он начинает процесс извлечения и выгрузки совпадающих экранных записей. Webex WFO делает это, передавая 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 в 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 создавать экранные записи для всех контактов, обработанных оператором тем временем.

   > 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 восстанавливает соединение с Webex WFO, и Webex WFO извлекает и выгрузка экранной записи.

5. Оператор выходит из системы.

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

Приложение

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

Данные конфигурации ядра для версии 1.0

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

Пользователи

При импорте Webex WFO нового пользователя из Webex контакт-центра создается пользователь Webex WFO с профилем пользователя Webex контакт-центра.

При изменении данных пользователей в контакт-центре Webex, сервис синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

> ПРИМЕЧАНИЕ Пользователи со статусом «Неактивный» в Webex контакт-центре импортируются только после восстановления.

Изменение в Webex CC	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь.	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба синхронизации: ▪ Применим имя и фамилию пользователя Webex контакт-центра к имени и фамилии пользователя Webex WFO. ▪ Приметит TID Webex Контакт-центра к Webex идентификатору ACD пользователя WFO. ▪ Задает Webex даты начала синхронизации для компании и отдела WFO. ▪ Назначает пользователя Webex WFO в группу по умолчанию. > ПРИМЕЧАНИЕ Webex В WFO не сохраняются отношения между пользователями Webex контакт-центра и группами по сервисам. См. Команды. ▪ Если контакт-центр Webex включен, роль оператора по умолчанию назначается пользователю Webex WFO. Никакие другие роли Webex WFO не синхронизируются с Webex Contact Center.

Изменение в Webex CC	В результате изменения Webex WFO
	ПРИМЕЧАНИЕ . Если роль оператора удалена у пользователя Webex WFO, который синхронизирован с пользователем Webex контакт-центра, который после включения контакт-центра роль оператора будет переназначна при следующем синхронизации Webex WFO с Webex контакт-центром.
Имя или фамилия пользователя будут изменены.	Имя или фамилия пользователя будут изменены.
Пользователь удаляется.	Пользователь деактивирован.

Группы по сервисам

Webex WFO синхронизируется с группами Webex контакт-центра любого типа (на основе обрабатывающей способности или на основе операторов), если они активны. В нем не сохраняются отношения между Webex пользователями контакт-центра и группами Webex контакт-центра.

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

Изменение в Webex CC	В результате изменения 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 связь между Webex групп по сервисам контакт-центра и Webex контакт-центра.
Пользователь удаляется из группы	Без изменений. Webex WFO не сохраняет связь между Webex групп по сервисам контакт-центра и Webex контакт-центра.
Группа по сервисам удаляется.	Без изменений.

В Webex WFO можно создавать новые группы и назначать им пользователей, но эти группы не добавляются в Webex контакт-центр.

Пользователь Webex WFO может принадлежать только одной группе по сервисам.

Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0

В этом разделе описывается настройка подключения между Cisco Webex Contact Center 1.0 и Webex WFO.

Шаг 1: Сбор информации о поставщике Webex контакт-центра

Соберите следующую API информацию от поставщика услуг Webex контакт-центра и сохраните ее в удобном для доступа месте:

- Заполните базовый URL API контакт-центра Webex, включая адрес протокола.
- Заполните базовый URL-адрес API Webex Contact Center, включая этот протокол.
- Адрес электронной почты пользователя контакт-центра Webex, которому разрешен доступ как к API контакт-центру Webex API API, так и к медиа-API Webex Contact Center.
- API клавиша для API контакт-центра Webex и API Webex Контакт-центра.

При настройке подключения ACD к контакт-центру Webex в Webex WFO эта информация потребуется для заполнения раздела «API Webex контакт-центр».

ПРИМЕЧАНИЕ . Ниже приведены примеры изображений, Cisco Webex Contact Center API версии 1.0.

- Идентификатор объекта

  ПРИМЕР
  Идентификатор объекта выделен на следующем рисунке.

```
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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW
```

Шаг 2: Настройка контакт-центра Webex как ACD в Webex WFO

Затем добавьте и настройте контакт-центр Webex в качестве ACD в Webex WFO.

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

Добавьте Webex Contact Center в качестве ACD

1. В Webex WFO перейдите к разделу "Управление приложениями > конфигурация системы > ACD конфигурация".
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выполните настройку полей в диалоговом окне "сведения ACD".

Поле	Управление конфигурацией
Выберите ACD	Выберите **платформу** для путешествий пользователей Cisco.
Имя	Введите уникальное имя ACD.

4. Нажмите **OK**.

Настройте ACD Webex Contact Center

1. В таблице "Серверы ACD" выберите ACD Webex контакт-центра.
2. Пропустите раздел «ACD фильтрация». Эта интеграция не поддерживает фильтрацию ACD.
3. Далее описывается настройка API разделе «Платформа путешествия пользователей Cisco»

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес платформы «Путешествие с пользователем» Cisco API	Введите полный базовый URL-адрес Webex контакт-центра API, сохраненный в шаге 1, включая идентификатор протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адрес среды API платформы «Путешествие пользователя» Cisco	Введите полный URL-адрес медиа-API Webex Contact Center, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. запись **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex контакт-центра, сохранено в шаге 1. Этому пользователю должна быть разрешена авторизация для доступа к API контакт-центра Webex и к медиа- API Webex Контакт-центра.
Ключ API	Введите ключ API для API контакт-центра Webex и Webex Contact Center Media API, сохраненных в шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Выберите только если вы используете Webex Contact Center 2.0. Это позволяет выполнять API запросы CMSv2.
Идентификатор клиента Cisco Webex	Введите алфавитно-цифровой идентификатор контакт-центра 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, групп и очередей служб в Webex WFO с их эквивалентами в Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с

Секция	Описание
	Webex Контакт-центр см. раздел Данные конфигурации ядра для версии 1.0. Минимально = 10 минут.

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

Поле	Описание
Задержка сбора ACD	Выберите время, в которое WFM его ожидание импорт ACD статистики 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 требуется Webex WFO вернуть данные предыдущего дня из ACD.

6. (Необязательно) Выберите **«Включить RTE Messaging для записи** экрана». Это позволяет записывать экраны операторов Webex контакт-центра, 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** > **Data Server Configuration**".
2. **В раскрывающемся списке "Выбрать конфигурацию** сервера данных" выберите сервер данных, который необходимо использовать в Webex контакт-центра ACD.

3. Настройте следующие параметры:

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

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

QM данные для 1,0

QM позволяет контролировать и оценить, насколько хорошо операторы реагируют на получаемые контакты.

Звукозапись

При подключении QM к Cisco Webex Contact Center контакты создаются и записываются в Webex контакт-центре.

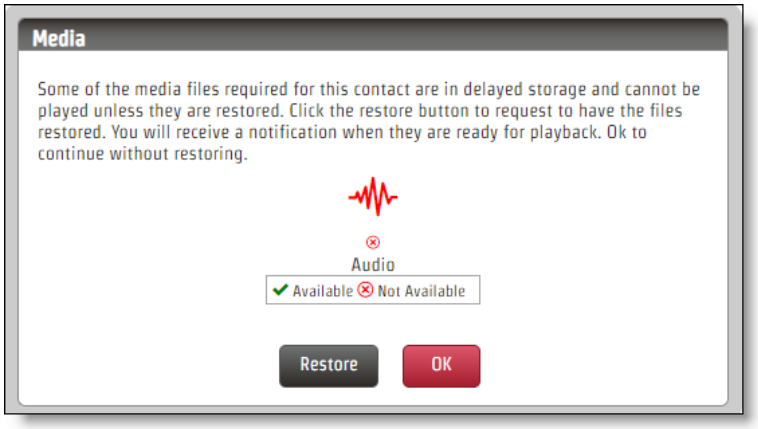
Чтобы импортировать контакт, сначала Webex WFO импортировать метаданные контакта с помощью API запроса. Затем он импортирует аудиозапись по другому запросу API, сопоставляет аудиозапись с метаданными контакта и связывает контакт с оператором, который обрабатывал ее.

Когда несколько операторов обрабатывают контакт в Webex контакт-центре (например, когда один оператор передает контакт другому), Webex WFO использует метаданные для сегментации контакта в соответствующее число контактов, которое затем связывается 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.

Webex контакт-центра может занять 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 сегменты Webex контакты контакт-центров, которые включают консультации, передачи или конференции.

Консультации

Webex WFO сегментирует контакт Webex контакт-центра на два контакта с одинаковым идентификатором контакта.

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 контакт-центр Webex регистрирует только заказчиков, а не операторов.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, где оператор Браун беседовал 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 идентификатор контакта.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются на вкладке "Связанные контакты", где также можно выбрать и воспроизвести их.

Передачи

Webex WFO сегментирует контакт Webex контакт-центра на количество случаев его передачи. Для каждой передачи WFO Webex создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с оператором, который обрабатывал этот сегмент переадресованного вызова.

Все сегменты переадресованного вызова имеют один и тот же идентификатор контакта.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, в котором оператор Браун передал его 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 идентификатор контакта.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются на вкладке "Связанные контакты", где также можно выбрать и воспроизвести их.

Конференций

Webex WFO сегментирует контакт Webex контакт-центра на два контакта с одинаковым идентификатором контакта.

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 контакт-центр Webex записывает только клиентов, а не операторов. Во время конференц-связи в контакт-центре Webex записываются как заказчик, так и операторы.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт из Webex контакт-центра, где оператор Браун консультировался с оператором Ходжес, а затем привел оператора Ходжеса в конференцию.

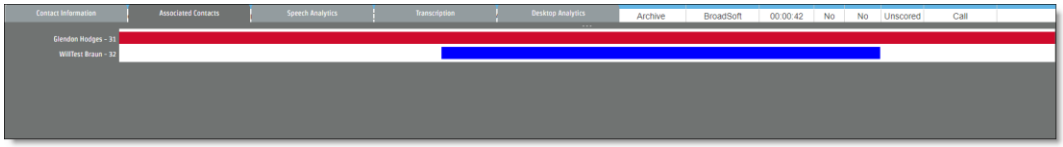
Webex WFO делит этот контакт на два контакта — 31 и 32. Запись контакта 31 — 00:02:09, то есть весь интервал времени, в течение которого оператор Braun был подключен к заказчику. Запись контакта 32 имеет продолжительность 00:01:00, что соответствует продолжительности времени, в течение которого оператор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

Обе записи имеют один и тот же идентификатор контакта.

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 на вкладке "Связанные контакты", где также можно выбрать и воспроизвести их.

На следующем рисунке показан медиаплеер, если выбран контакт 31. На вкладке "Связанные контакты" также можно выбрать и воспроизвести контакт 32.



Метаданные контактов

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

- Данные, связанные с вызовами
- Коды свертывания

В следующей таблице приведена сводная информация о том, как метаданные контактов 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
Дата	Дата, время
TiD пользователя	Идентификатор ACD оператора
Идентификатор сеанса	Идентификатор связанного контакта

Webex WFO поддерживает пользовательское сопоставление метаданных для CWCC 2.0. Для получения дополнительной информации см. раздел «Синхронизация метаданных с Webex WFO ».