Руководство по интеграции с Webex WFO и Webex Contact Center

Для развертываний с новым WFM

Дата первой публикации: 20 июля 2021 г
Последнее обновление: 25 июля 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 перечислены 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 no 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 (новый WFM) 11

Аналитика 12

Идеи 12

Архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center 13

Процедуры конфигурации 15

Настройка Cisco Webex Contact Center 15

Предварительная подготовка 16

Процедуры конфигурации 16

Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Предварительная подготовка 24

Процедуры конфигурации 24

Подключите WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Синхронизация метаданных с Webex WFO 32

Сведения об интеграции для Cisco Webex Contact Center 42

О поддержке цифровых каналов Webex WFO 42

Поддержка чата 44

Поддержка SMS 45

Поддержка по электронной почте 48

Сложные события вызова 48

Экранная запись 52

Приложение 55

Данные конфигурации ядра для версии 1.0 55

Пользователи 55

Группы по сервисам 56

Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Шаг 1: Сбор информации от провайдера Webex Contact Center 57

Шаг 2: Настройка Webex Contact Center как ACD в Webex WFO 58

Шаг 3: Настройка сервера данных 61

Подключение к интерфейсу Cisco Webex Contact Center с помощью ИНТЕРФЕЙСов CMSv2 61

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

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

Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0

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

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

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

Версия и доступность функций

Версия и особенность	CWCC 1,0 с устаревшей CMSv1 Пчела	CWCC 1,0 до 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 вставляет 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 используется Cisco Agent Desktop.

Второй вариант — автоматизированная пауза и возобновление, для которой требуется Cisco API. Для параметра на основе API команды API должны быть отправлены на умный телефон Cisco

Настольное программное обеспечение для его редактировать аудио. Отредактированная информация о паузе и возобновлении синхронизируется с CWCC на Webex WFO. Как только Webex WFO принимает на себя отредактированную аудио, если речь идет о записи экрана, Webex WFO автоматически отредактирует экран, основываясь на отредактированных аудио до того, как контакт будет представлен в Webex WFO. Варианты паузы и возобновления вручную и автоматически требуют, чтобы у пользователя было установлено программное обеспечение Cisco Agent Desktop. Варианты Webex WFO ручная и автоматическая пауза и возобновление неприменимы для интеграции с CWCC. Автоматическая пауза и возобновление Webex WFO недоступна, поскольку сигнал RTP, необходимый для автоматических событий, инициированных Webex WFO, не проходит через Webex WFO.

ВАЖНО Пауза и возобновление должны быть включены в Cisco. Чтобы запросить доступ, обратитесь в Cisco Account Manager.

Введение

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

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

Управление качеством (QM)

Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Webex WFO записывает аудио		X
Webex WFO импортирует аудио запись с Cisco Webex Contact Center	X Версия 1.0: Минимальная двухчасовая задержка перед импортом. Версия 2.0: импорт контактов происходит, когда запись становится доступной для Webex WFO от Webex Contact Center.	
Запись экрана Webex WFO	X	
Webex WFO требуется для хранения 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 принимает паузу и возобновление аудиозаписи	Сведения о текущей доступности паузы и аудиозаписи, см. обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0	

Функц	**Поддержи**	**Настоящее время**
(вручную и автоматически)		
Webex WFO пропись экрана пауза и возобновление записи (вручную и автоматически)	возобновление, пауза с экрана записи и возобновление, и аудиозапись.	
Аудиозапись		
Пользовательские метаданные	X Только 2.0	
Записи с шифрованием	X	
События энергопотребления речи	X*** Молчание и разговор только о событиях	События удержания и паузы не поддерживаются;
мониторинг голосовой связи в реальном времени	X Доступно через Webex Contact Center мониторинг вызовов	
Контроль за динамическим экраном	X через клиент Smart Desktop Webex WFO	
Синхронизация поддерживается	X	
Импорт метаданных контактов	X	
интеграция с СИСТЕМОЙ УПРАВЛЕНИЯ (МУР	X*	
Элементы управления веб-записью оператора и элементы управления записью API		X**
Поддержка многоканальной интеграции	X	
Голосовые каналы	X	

Функц	Поддержи	Настоящее время
Цифровой канал — чат	X См. сведения о поддержке цифровых каналов Webex WFO	
Цифровой канал — SMS	X См. раздел о поддержке цифровых каналов Webex WFO	
Цифровой канал — электронная почта	X См. раздел о поддержке цифровых каналов Webex WFO	

**Открытый обзор интеграции продуктов.*

*** Начало/остановка API элементы управления доступны только для записи на экране. Для выполнения записи только с экрана с управлением API может потребоваться дополнительная техническая поддержка Cisco.*

Для регистрации как события можно настроить время разговора или молчания. См. "Разговор по событиям" и "События молчания" в разделе "Настройка QM глобальных настроек".

ПРИМЕЧАНИЕ Тегирование вызовов с Webex WFO пользовательских метаданных в сценариях кусковой записи не поддерживается.

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

Граничные компоненты

Компонент	Требуется	Не требуется
Сервер данных для синхронизации, сбора, событий реального времени и мультимедиа		И
мпорт X		
Smart Desktop для записи с экрана, мониторинга динамических экранов,	X	

Компонент	Требуется	Не требуется
и функции аналитики настольных систем		
Умный рабочий стол в ОС Windows	(имеется)	
Smart Desktop в ос MAC		(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 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 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 в настоящее время отсутствует запись; поэтому текст текста текста не делится по ораторам.*

Идеи

Идеи — это решение BI на основе ИИ, которое является неотъемлемой частью пакета Webex WFO. Идеи предоставляют смешанные, неразробственные отчеты, что позволяет органично объединить все управления взаимодействием с рабочей силой

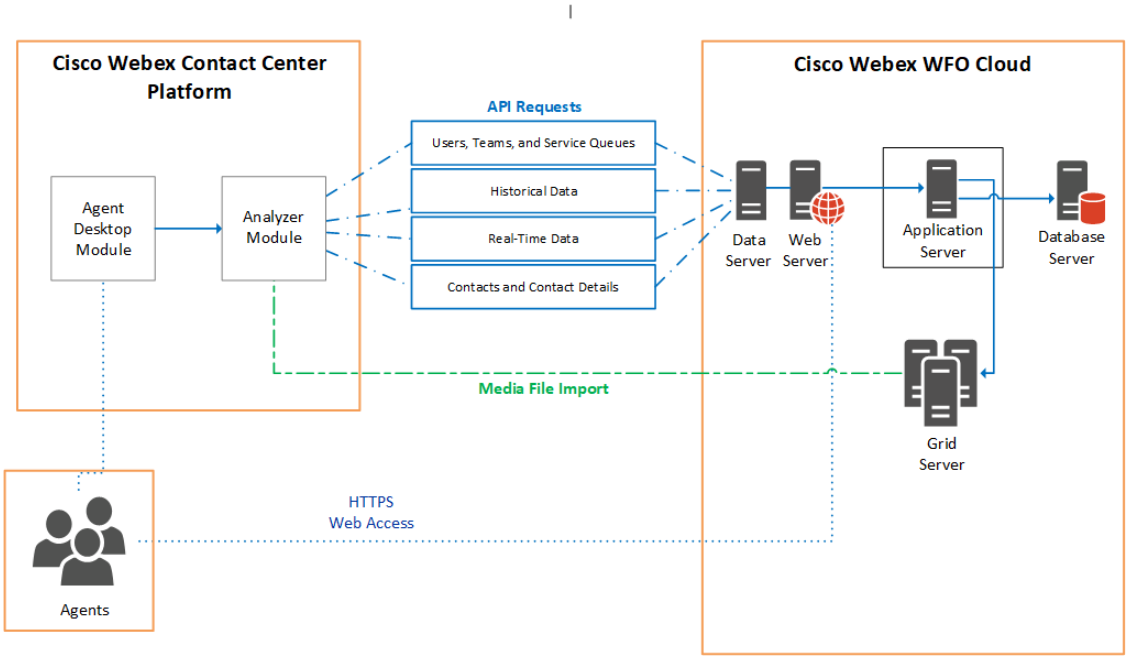
и данные о взаимодействии с клиентами из разных Webex WFO. Идеи позволяют визуализировать данные Webex WFO с помощью отчетов и панелей с последующим действием. Для доступа к перечисленным функциям вам потребуется лицензия Наум. Дополнительные сведения см. в разделах о работелицензий и управлении ролями и разрешениями.

Доступные функции

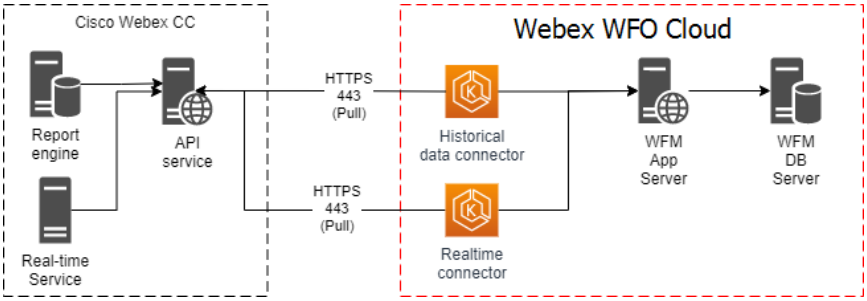
Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
предварительно построенные панели отчетов	X	
Анализ с помощью машинного обучения	X	
Пользовательские темы	X	
Автограф (автоматизированная визуализация данных);	X	
Визуальные параметры (пользовательские данные) м)	X	
Общий доступ к панели отчетов	X	

Архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center

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



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



Процедуры конфигурации

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

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

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0

Интеграция CWCC 2.0 использует API 2.0 (программные) Сервер данных не требуется.

2.0 (программные) API

- Совместим с Webex WFO QM, Analytics, классическим WFM и WFM
- Если развертывание включает WFM следуйте окне "Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0" процедура и процедура Подключить WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0

Настройка Cisco Webex Contact Center

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

> ВАЖНО. Задайте так, чтобы учетные данные имени пользователя и пароля администратора никогда не истекли, Webex учетной записи администратора. Cisco отозвал маркеры доступа при истечении учетных данных пользователя. Поэтому, если ваша учетная запись Cisco учетные данные имени пользователя и пароля истекают, после чего код ACD в Webex WFO необходимо выполнить повторную аутентификацию. Для повторной аутентификации требуется участие в технической поддержке Cisco. Снабжай Cisco технической поддержки со следующей информацией.
> - Учетные данные Webex Contact Center администратора (имя пользователя и пароль)
> - Идентификатор арендатора Webex WFO
> - Идентификатор Webex WFO ACD
> - Webex WFO учетные данные администратора клиента (имя пользователя и пароль)
> - URL домена Webex WFO (например, часть «us3» в www.us3.calabriocloud.com)

Предварительные условия

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

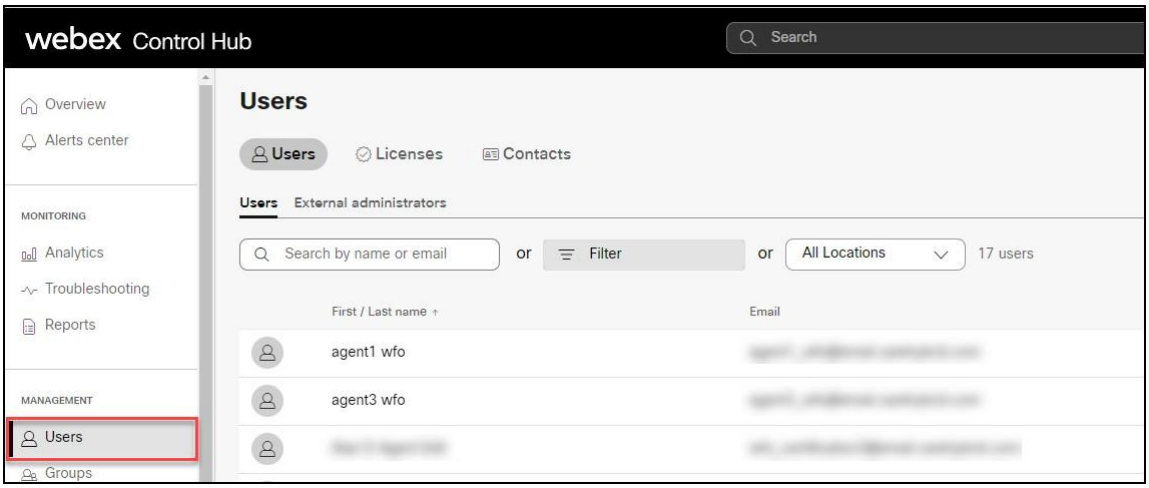
> ПРИМЕЧАНИЕ Если синхронизация Active Directory включена позже, а адрес электронной почты отсутствует в Active Directory, то настройка в Cisco будет удалена. Будут дублирующие группы и
> пользователи, вызванные проблемами с синхронизацией нового адреса электронной почты.

Процедуры конфигурации

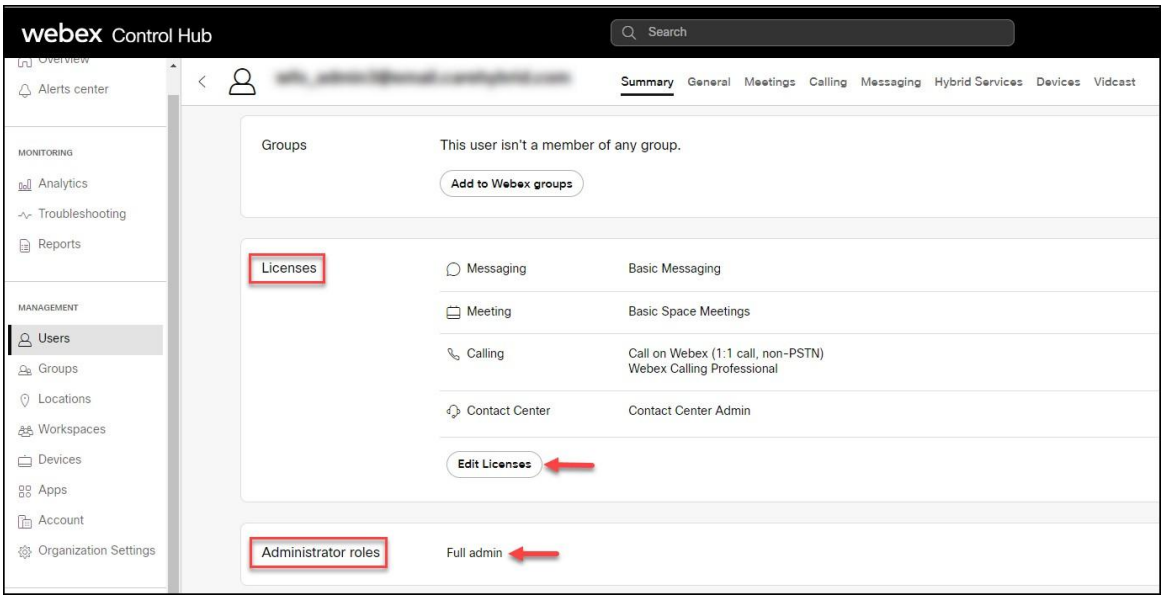
Назначение ролей и разрешений

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

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



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



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

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

- Измените лицензии необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

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

  Раздел «Роли администраторов» на странице пользователя.

- Измените роли необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

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

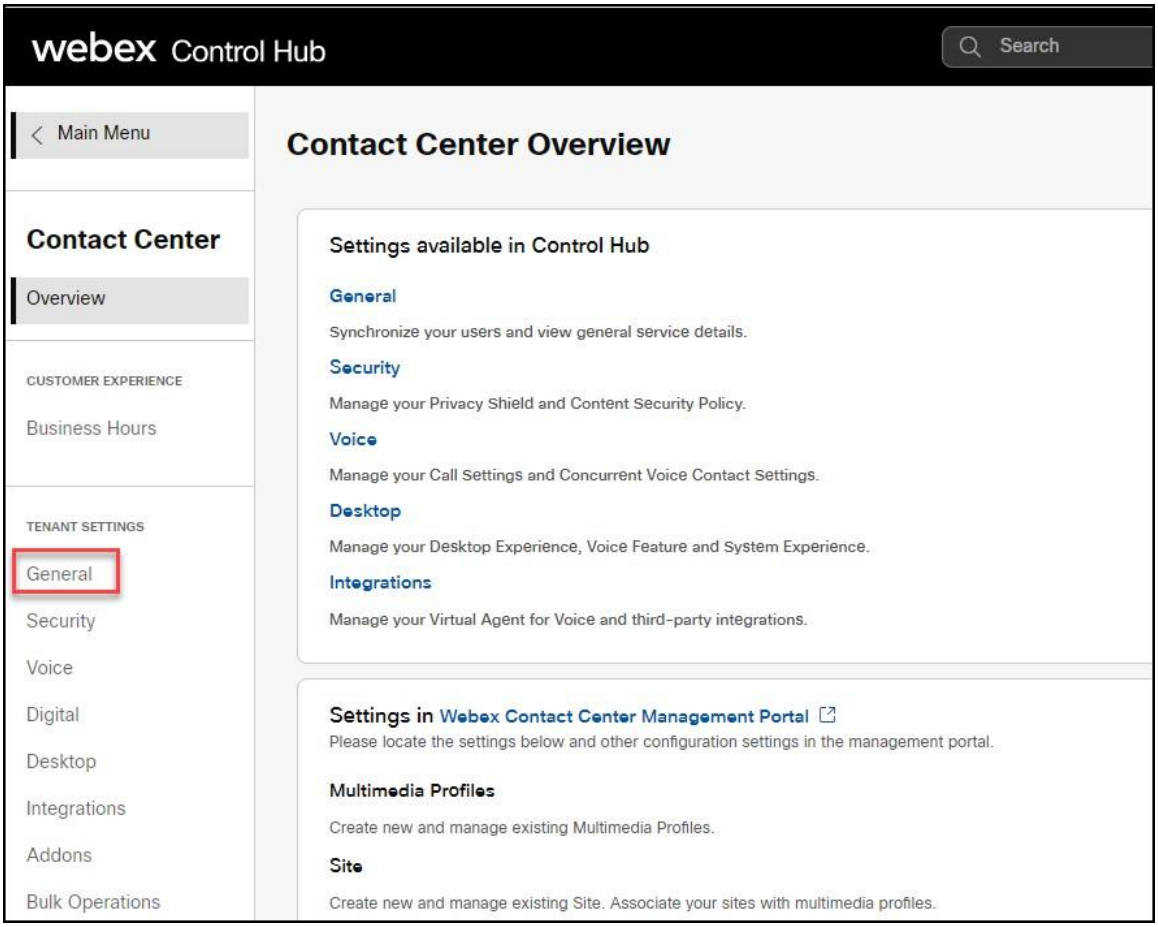
Вызов	Вызов на Webex (вызов 1 на 1, не в PSTN)

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

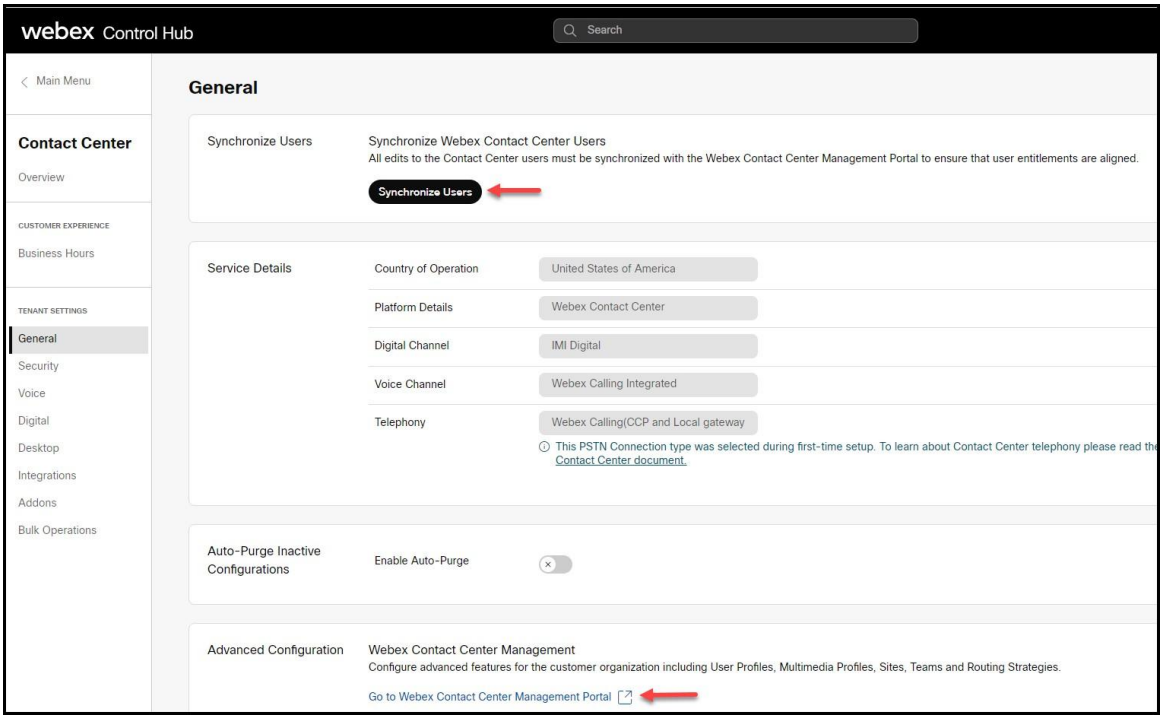
> ПРИМЕЧАНИЕ При возникновении проблем с синхронизацией выберите
> **Установите флажок администратора**

Настройка параметров контакт-центра

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



3. Щелкните **Синхронизировать пользователей**.

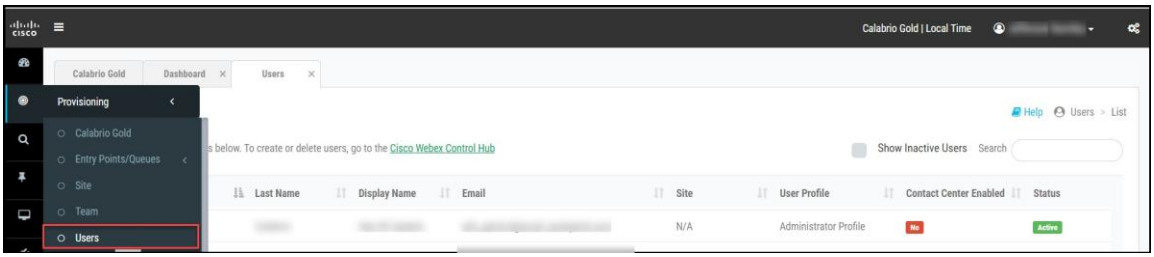


4. Щелкните ссылку **"Перейти к Webex Contact Center портал** управления". Портал управления откроется в отдельном окне.

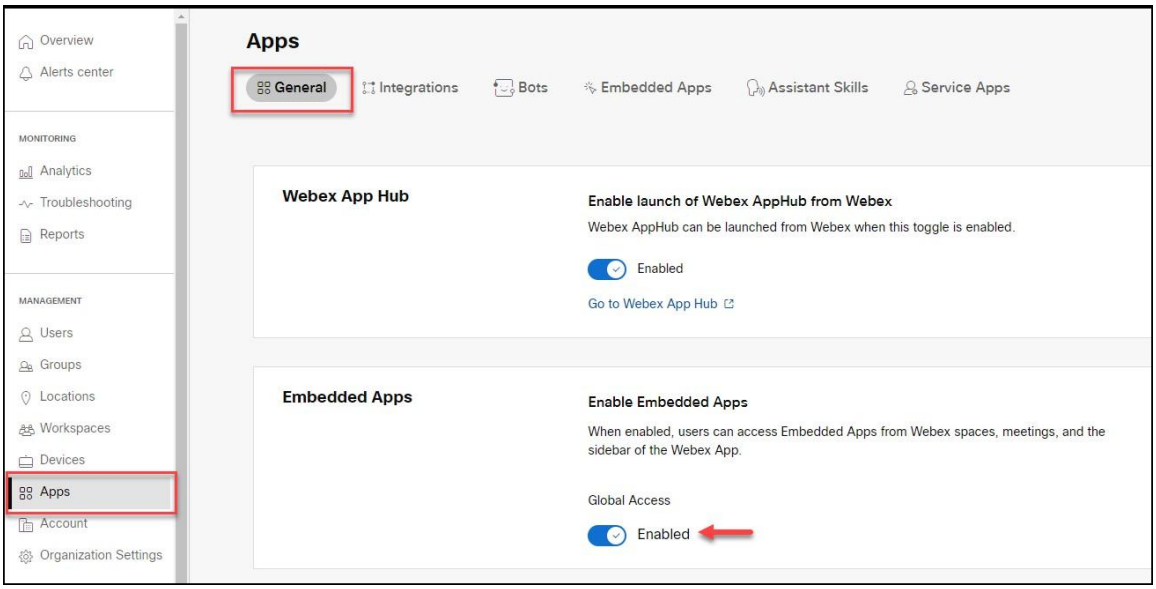
5. На портале управления убедитесь, что ваша учетная запись API была синхронизирована с помощью **функции подготовки**

   > **Пользователи** с левой панели навигации.

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

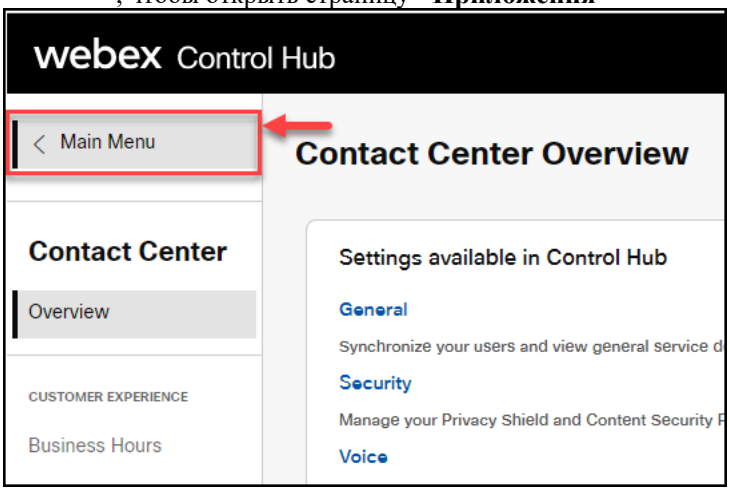


Настройка параметров приложений



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

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

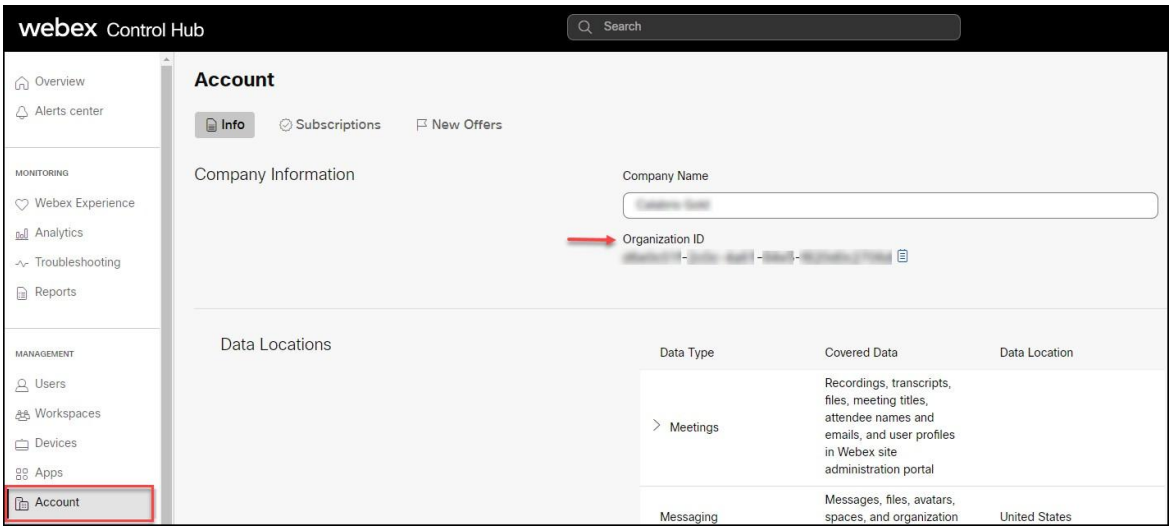


2. **На странице "Приложения** " откройте Tab "Общие " , переключите параметр "Глобальный **доступ включен** ".

Найдите идентификатор организации

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

2. Сохраните идентификатор организации в удобном для доступа месте Идентификатор организации Cisco требуется при настройке подключения к CWCC 2.0 в Webex WFO. Идентификатор организации также называется идентификатором клиента в Webex WFO.



Сопоставление конечных точек API

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/ , используя окно частного браузера, например Incognito для Chrome или InPrivate для браузеров Edge.

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

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

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

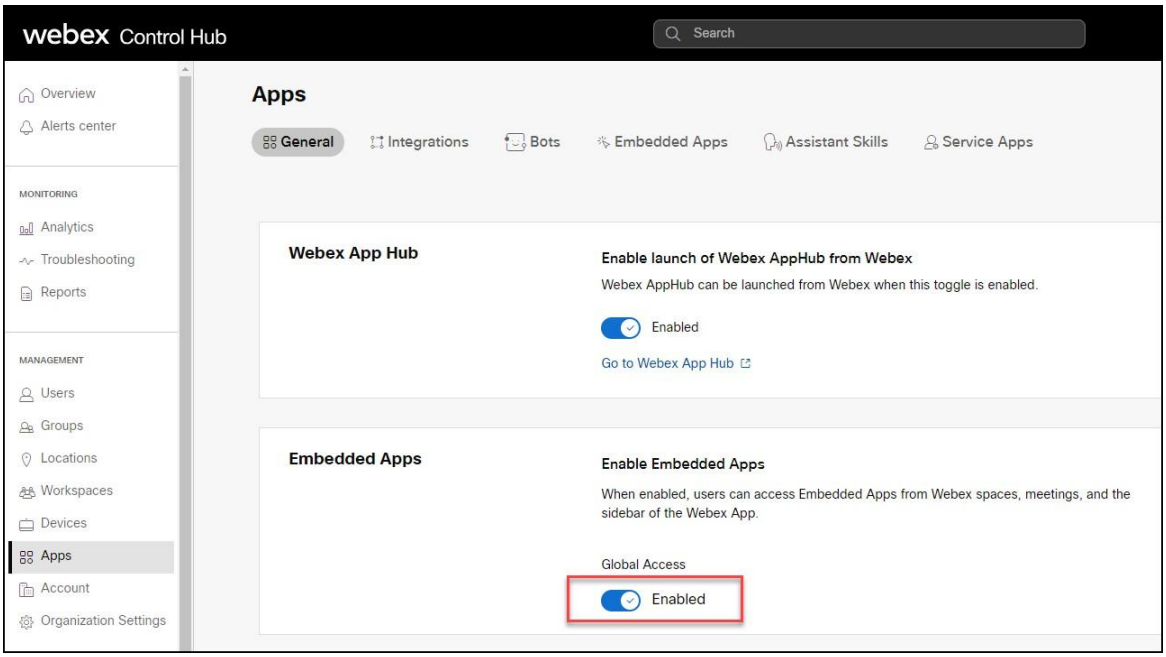
Включите интеграцию с пакетом Pro Pack

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

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

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

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



4. Щелкните по **интеграции**.

5. Доступ к интеграции Webex WFO можно разрешить, щелкнув интеграцию в списке или выполнив поиск интеграции 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 1) Будьте осторожны, прежде чем вносить изменения в учетную запись, с помощью 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.
2) Если вы являетесь заказчиком, который переходит от использования настроенного сервера данных, вам необходимо обратиться в службу технической поддержки Cisco по вызову технической поддержки.

Предварительные условия

Скопируйте следующую информацию у своего провайдера Webex Contact Center и сохраните ее в легкодоступном месте. Следуйте процедуре, подробно описанной 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 Control Hub для вашей системы Webex Contact Center. Подробнее см. процедуру «Назначать роли и разрешения» в разделе «Настройка Cisco Webex Contact Center ».
- API URL — полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, включая протокол.
- Идентификатор клиента — это идентификатор Cisco Webex Contact Center организации.

Процедуры конфигурации

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

- Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0 — следуйте этой процедуре, если существующий пользователь, переходящий с CWCC 1.0 на 2.0, и у вас QM, аналитика или классический WFM.

- Настройте CWCC 2.0 с помощью интерфейсов api-интерфейсов 2.0. Выполните эту процедуру, если в развертывание входят интерфейсы QM, Аналитика, Классический WFM или WFM и вы не переходите с CWCC 1.0 на 2.0.

  При наличии WFM необходимо провести передачу «Подключить WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0
  процедура после заполнения процедуры Настроить CWCC 2.0 с использованием программного интерфейса API версии 2.0.

- После настройки ACD необходимо настроить автоматическую повторную аутентификацию.

Настройте CWCC 2.0 с помощью программных интерфейсов 2.0

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

Поле	Управление конфигурацией
Имя ACD	Введите уникальное имя ACD.
Имя пользователя	Введите имя пользователя CWCC. Это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администратора в CWCC.
URL-адрес API	Введите полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола.
Идентификатор арендатора	Введите идентификатор организации учетной записи клиента CWCC.
Имя пользователя Calbrio ONE API	Имя пользователя учетной записи службы Webex WFO. Эта учетная запись службы также называется учетной записью администратора клиента или учетной записью пользователя API. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Эта учетная запись должна быть создана системным администратором, и она будет находиться в системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для отправки данных. Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию этого клиента

Пол	Управление
	учетная запись администратора. Дополнительную информацию см. в разделе Создание пользователя API, а также управление ролями и разрешениями .
Пароль пользователя API	ваш пароль учетной записи службы Webex WFO.
Продукция включена - Управление качеством	**Управление качеством** — выберите, купила ли ваша организация управление качеством. **Установите флажок "Голос",** если в вашей организации требуется, чтобы при выборе в Webex WFO только голосовых контактов. **Установите флажок «Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети)** », если ваша организация хочет, чтобы приложение Webex WFO для прослушивания чатов, сообщений SMS и электронной почты.
Сопоставление метаданных пользовательскими метаданными	(Необязательно) Позволяет сопоставлять метаданные CWCC с метки в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ». Значения метаданных CWCC синхронизируются с контактами CWCC с Webex WFO. Значения метаданных CWCC сопоставляются с метками метаданных, созданными в Диспетчере метаданных (размещены по адресу: Управление приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager). После успешной сопоставлений метаданные могут использоваться для добавления к контакту различной отслеживаемой информации в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" на странице Media Player (страница "Взаимодействия", > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.
Интервал синхронизации (в минутах)	Указывает, насколько часто (в минутах) требуется синхронизировать пользователей, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Cisco Webex Contact Center.
Задержка захвата (минуты)	Задает время ожидания WFM до него

импорт статистики ACD по истечении интервала.

Поле	Управление конфигурацией
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, которые настроены 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. Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации в следующем порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, настраиваемый здесь (раздел «Сопоставление языка метаданных»). C. Язык переключения, настраиваемый в разделе «Язык текста переключения на резервный **сервер** » ниже. D. Язык по умолчанию (английский).
Язык текста при переключении на резервный; в разделе «Продукты»	Этот раздел отображается при выборе « **Цифровой» Включенный** раздел. Выберите язык для назначения текстовым контактам, если у них нет связанного языка при импорте в Webex WFO и нет значения метаданных, как определено выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных».

В Webex WFO используется язык текстового контакта, чтобы найти результаты при использовании

Пол	Управление
	использовать фильтр поиска с текстом на странице "Взаимодействия". Webex WFO указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации в этом порядке: A. Язык, который уже назначен контакту при его импорте в Webex WFO. B. Язык, назначенный пользовательскому полю метаданных, заданный выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». C. Язык переключения, настраиваемый здесь (раздел «Язык текста переключения на резервный сервер»). D. Язык по умолчанию (английский).
URL авторизации	Примечание Этот раздел отображается только при редактировании существующего ACD. Она не появляется при создании нового ACD. При сбое обновления маркера процесс OAuth прерывается. Настройка этого параметра позволяет вашей системе восстановить аутентификацию OAuth в случае сбоя обновления маркера на срок не более шестидесяти дней. Сбой при обновлении маркера может произойти по нескольким причинам, таким как: ▪ Изменение адреса электронной почты учетной записи администратора. ▪ Деактивация учетной записи в Active Directory. ▪ Изменение пароля в Active Directory. ▪ Переключение с синхронизации Active Directory на единый вход в свою учетную запись Cisco. ▪ Изменение доменов.
Синхронизация пользователя	Обеспечивает синхронизацию пользовательских данных с данными о пользователе с Webex WFO от Webex Contact Center.

Поле	Управление конфигурацией
Импорт мультимедиа	Включите импорт медиафайлов и файлов записи в Webex WFO от Webex Contact Center.

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

> ПРИМЕЧАНИЕ Если у вас есть новый WFM, то после завершения этой процедуры необходимо провести процедуру «Подключить WFM 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**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. В разделе « **Выбрать ACD**» выберите Webex Contact Center 2.0 ACD в **списке «Серверы** ACD» и нажмите « **Изменить».** Откроется страница Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Перейдите в **раздел «URL** авторизации» и щелкните значок копирования, чтобы скопировать URL.
5. Откройте частный браузер, например режим инкогнито в Google Chrome.
6. Вставьте URL-адрес в частный браузер. Затем вы будете перенаправляться на страницу входа Cisco Webex.
7. Введите учетные данные для входа в учетную запись администратора, связанную с этой ACD, и войдите в систему. Затем открывается страница входа Webex WFO.
8. Скопируйте строку кода в адресной строке. Раздел, который вам нужно скопировать, начинается после знака равенства и продолжается до конца URL.

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

9. Вернитесь на страницу ACD для Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введите этот код во втором текстовом поле в разделе « **URL** авторизации».

11. Щелкните Авторизовать .
12. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключите WFM к Cisco Webex Contact Center 2.0

Страница "Интеграции" позволяет настраивать, изменять и развертывать интеграции с Webex WFO WFM для обеспечения исторического соблюдения своей платформы CWCC 2.0 в реальном времени. В этом разделе подробно описывается процедура настройки Webex WFO WFM при использовании интерфейсов 2.0 (программные интерфейсы-интерфейсы для низших значений).

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

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

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

Местоположения страниц

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

исторические настройки WFM > WFM > интеграции > Cisco Webex CC (Прог.

API 2.0) - RTA

Процедура

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

Настройте новую или обновленную существующую интеграцию

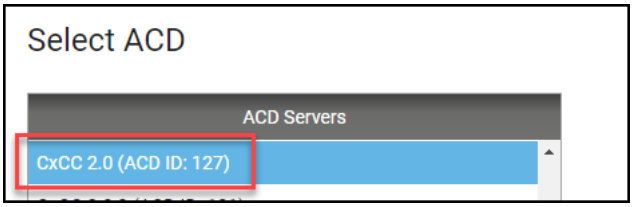
1. Перейдите в **WFM** > **WFM настройки** > **Интеграции** > **Cisco Webex CC (Прог. API 2.0) - Исторический**.

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

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

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

   - **Идентификатор сервера в Webex WFO** — это уникальный идентификатор ACD для CWCC. После настройки CWCC ACD на **странице "Управление приложениями** > **Система> ACD конфигурация** , найдите в **списке "Серверы** ACD" свое значение (также известное как ACD id).

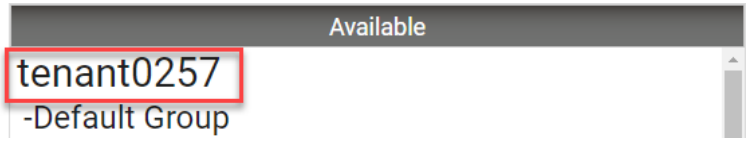
     ПРИМЕР 

   - **Идентификатор арендатора в Webex WFO** — введите значение идентификатора клиента в Webex WFO. Это ваш идентификатор клиента Webex WFO. Это значение не является значением CWCC идентификатора клиента, введенным **на странице конфигурации** ACD.

     - Для идентификации своего идентификатора клиента Webex WFO перейдите в раздел **"Управление приложениями** > **Конфигурация** пользователя> **Пользователи**.

- **В разделе «Информация о** пользователе» выберите любого пользователя в **раскрывающемся списке «Выбрать пользователя** ».
- **Найдите раздел "Связанные группы и группы"** и запишите первую строку, которая отображается в списке. Это ваш 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 **в** раздел WFM **>WFM параметры** > **Интеграции**
   >Cisco Webex CC (Прог. API 2.0) - RTA и повторите эти действия, чтобы настроить разъем приверженности в режиме реального времени.

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

Ограничения версии 2.0

Количество и длительность прямых контактов в состоянии ввести или вывести их

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

качестве показателя.

Синхронизация метаданных с Webex WFO

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

выполняется после того, как метаданные CWCC добавляются в Webex WFO и сопоставлены с меткой метаданных Webex WFO.

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

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

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


```
1  {
2     "данные": {
3        "задача": {
4           "задачи": [
5              {
6                 "завершено время": 1630380960406,
7                 "захват, завещаемый": правда,
8                 "isActive": ложь,
9                 "очередь": [
10                   {
11             "идентификатор": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                      "имя": "cb_outdial_queue"
13                   }
14                ],
15                "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-
                  53834e17d6f5",
22                ChannelType: телефония
23             }
24          ]
25       }
26    }
27 }
```

Предварительная подготовка

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

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

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

Расположение страницы

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

Процедуры

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

При форматировании метаданных можно ссылаться на пример запроса API ниже.

```
{
    задачиДетайы (
            от: 1631192040000
            to: 1654515806364
            фильтр: {
                и: [
                    { channelType: { равно: телефония } }
                ]
            }
    ) {
        задачи {
            id
            stringGlobalVariables(имя: "Global_VoiceName") {
                имя
                ценность
            }
        }
```

```
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 стандартные поля метаданных CWCC;

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

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

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

   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 сопоставляться с метками метаданных Webex WFO.

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

Соберите и форматируйте поля метаданных CWCC глобальных переменных

Global variables contain the text GlobalVariables in the API response.

1. Select the appropriate prefix based on the CWCC API response. The endpoint prefixes fall into two categories; they are <taskDetails> and <task>.

   Use the text, **taskDetails** , as a prefix for all taskDetails responses. Use

   the text, **task**, as a prefix for all task responses.

   EXAMPLE You decide you want to collect metadata on "Global_VoiceName". In the sample API request, "Global_VoiceName" name falls in the tasks category. Therefore you use the text **task**

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
}
```

2. Add a period after the prefix.

   EXAMPLE **task.**

3. Find and copy the global variable name as it appears in the API response and then add it to your formatted text.

   EXAMPLE **task.Global_VoiceName**

4. Add a colon.

   EXAMPLE **task.Global_VoiceName:**

5. Find the data type located in the same line as the global variable name. Capitalize the first letter of the data type.

   Below, is a list of all supported Cisco global variables and data types.

   - integerGlobalVariables— where <Integer> is the data type.
   - stringGlobalVariables— where <String> is the data type.
   - longGlobalVariables— where <Long> is the data type.
   - doubleGlobalVariables— where <Double> is the data type.
   - booleanGlobalVariables— where <Boolean> is the data type.

   EXAMPLE

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

   The data type in this example is string. The first letter of the data type must be capitalized. Therefore, use String and add it to your formatted text. **task.Global_VoiceName:String**

6. Ensure your formatted text is in the following format. Fields are case sensitive, and do not include any spaces between text. Your CWCC 2.0 metadata is now ready to be mapped to Webex WFO metadata labels.

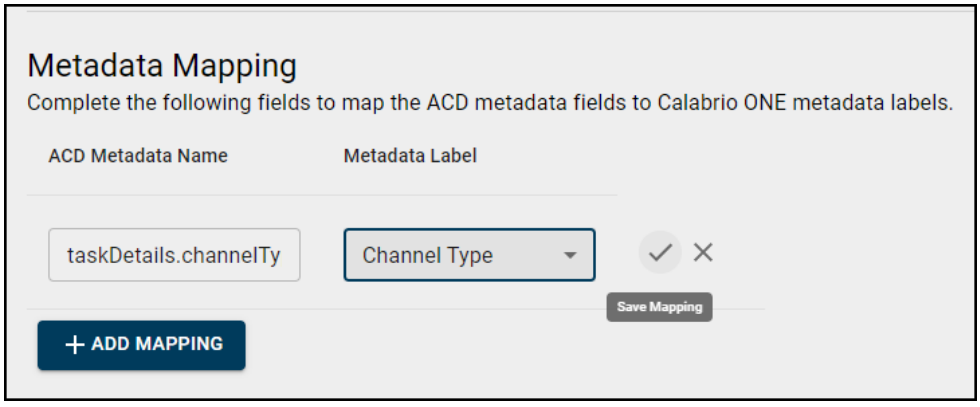
   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Map CWCC metadata in Webex WFO

1. Navigate to the **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD configuration page.
2. Within the **Metadata Mapping** section, click **Add Mapping**.
3. In the text box under **ACD Metadata Name**, enter a CWCC metadata value that is properly formatted.

4. Click the drop-down list under the **Metadata Label** column, and select a metadata label from the list of options.
5. Click the check icon to save the metadata mapping.

EXAMPLE



6. (Optional) Click **Add Mapping** to add additional metadata mappings and repeat as desired.
7. Click **Save** in the top-right corner of the page.

Metadata options from sample requests

The following shows the available metadata options for task.

task metadata options in a sample request

```
{
    task(
        from: 1631111190000
        to: 1634123120000
        filter: {
            and: [
                { channelType: { equals: telephony } }
            ]
        }
    ) {
        tasks {
            id
            status
            channelType
            createdTime
            endedTime
            origin
            destination
            contactReason
            direction
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
```

```
                    terminationType
                    channelSubType
                    customer { name phoneNumber email }
                    isActive
                    isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        callbackRequestTime
                        callbackConnectTime
                        callbackNumber
                        callbackStatus
                        callbackOrigin
                        callbackType
                    }
                    записьРасположение
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { id name }
                    lastSite { id name }
                    lastTeam { id name }
                    lastEntryPoint { id name }
                    Общее количество дутрации
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    conferenceCount
                    conferenceDuration
                    consultCount
                    консультации.Крат.
                    удержание
                    удержание мюраций
                    самообслуживаниеCount
                    самоуслугия
                    connectedCount
                    подключениесоединение
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    transferCount
                    завершениепродание
                    Ввод сигнала вызова
                    очередьУпорение
                    queueCount
                    захват, завещаемый
                }
        }
}
```

Далее показаны доступные параметры метаданных для задачDetails.

taskDetails параметры метаданных в примере запроса

```
{
        задачиПодробные параметров (
                    от: 1631192040000
                    to: 1634648040000
                    фильтр: {
```

```
                    и: [
                        { channelType: { равно: телефония } }
                    ]
                }
        ) {
            задачи {
                id
                статус
                channelType
                createdTime
                завершено время
                происхождение
                назначение
                contactЗапишитесь
                направление
                владелец { id name }
                entryPoint { id name }
                terminationType
                channelSubType
                customer { имя phoneNumber электронной почты }
                является активным
                isCallback
                channelMetaData { электронная почта { metaData темы }
                обратный вызовДата {
                    время обратного вызова
                    обратный вызовConnectTime
                    номер обратного вызова
                    статистика обратного вызова
                    история обратной связи
                    callbackType
                }
                записьРасположение
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                Общее количество дутрации
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                консультации.Крат.
                удержание
                удержание мюраций
                самообслуживанияCount
                самоуслугия
                connectedCount
                подключениесоединение
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                завершениепродание
                Ввод сигнала вызова
```

```
                    очередьУпорение
                    queueCount
                    захват,
                    завещаемый
                }
            }
        }
```

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 начального места посадки контакта в CWCC.

Сведения об интеграции для Cisco Webex Contact Center

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

О поддержке цифровых каналов Webex WFO

Webex WFO обеспечивает поддержку цифровых каналов для многоканальной или многоканальной системы CWCC. При поддержке цифрового канала Webex WFO аудиозаписи, стенограммы чата и стенограммы SMS из вашей системы CWCC пронизываются Webex WFO, визуализируются и доступны на **странице Взаимодействия** . Поддержка цифровых каналов обеспечивает исчерпывающее представление взаимодействий и безупречный пользовательский опыт в рамках Webex WFO различных каналов. 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:

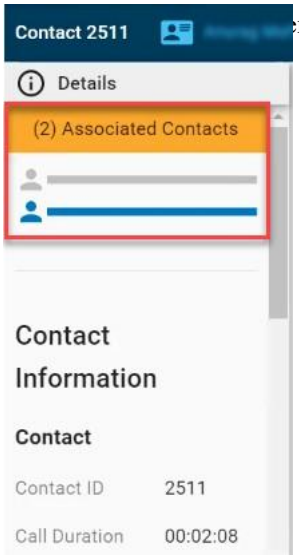
- Входящий/исходящий обмен сообщениями
- Передачи

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



снограммы.

Процедуры

Включите цифровые каналы

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

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

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

Ограничения

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

Поддержка чата

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

Каждый этап взаимодействия имеет **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.

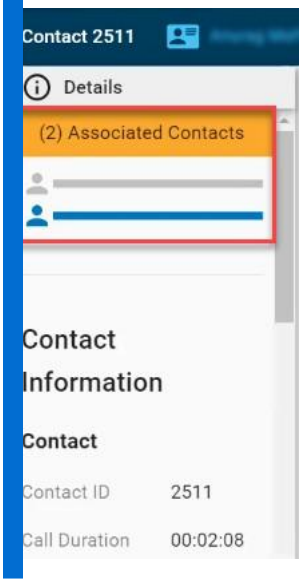
Это означает, что каждый этап чата имеет уникальный идентификатор контакта, а все производные этапы чата имеют один и тот же идентификатор контакта с общим доступом. Выбрав чат, вы можете просматривать все связанные чаты в стенограмме чата, отображаемой на странице "Взаимодействия". Дополнительную информацию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

Предварительная подготовка

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

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

Раздел «Контакты» на панели сведений.



Ограничения

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

Поддержка SMS

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

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

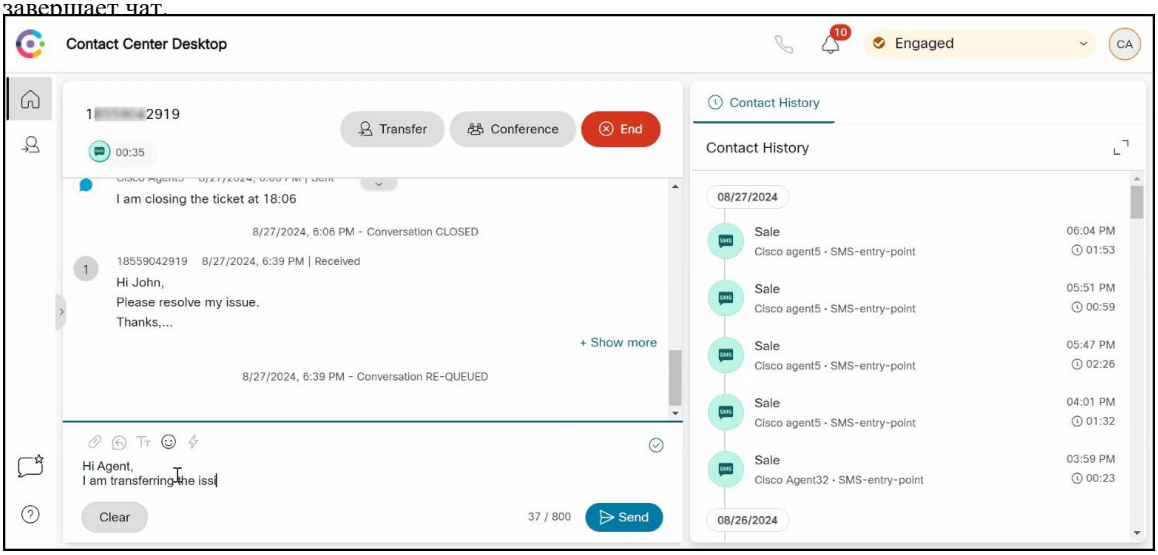
Предварительная подготовка

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

Пример потока

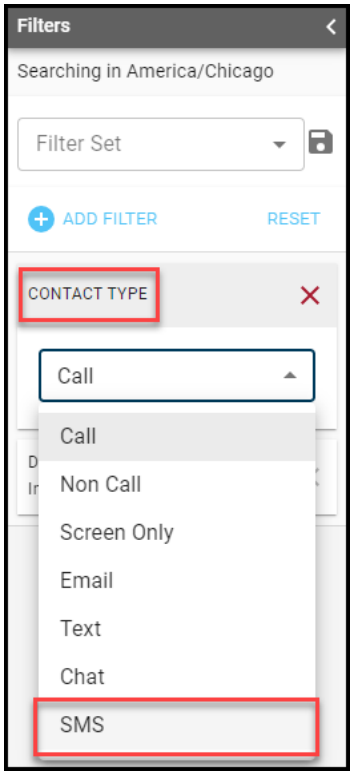
В этом примере показан типичный разговор между заказчиком и оператором Webex Contact Center SMS.

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



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

взаимодействий.

7. 

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

Ограничения

- Стенограммы SMS доступны только в вашей организации, в которой настроено CWCC ACD 2.0. Сообщения SMS сообщения, возникающие с сторонними организациями, недоступны. Если разговор SMS передается из контакт-центра вашей организации в другую стороннюю организацию, то стенограмма этой части разговора SMS будет доступна в Webex WFO.
- Идентификаторы связанных контактов остаются 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 связанных контактов отличаются между разговорами SMS и голосовыми вызовами в отдельном путешествии клиента.

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

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

- Webex WFO принимает только чат и взаимодействие с SMS, если **управление качеством** включен и **установлен флажок «Цифровой» (Чат, SMS)** на **странице «Cisco Webex Contact Center 2.0»ACD конфигурации** . Если вы вносите изменения конфигурации на этой странице, проверьте, что случайно не отключаете чат и SMS.

Поддержка по электронной почте

Предварительная подготовка

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

Пример потока

В этом примере иллюстрируется типичное взаимодействие пользователя с оператором по электронной почте, попадающим в Webex WFO.

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

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

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

Сложные события вызова

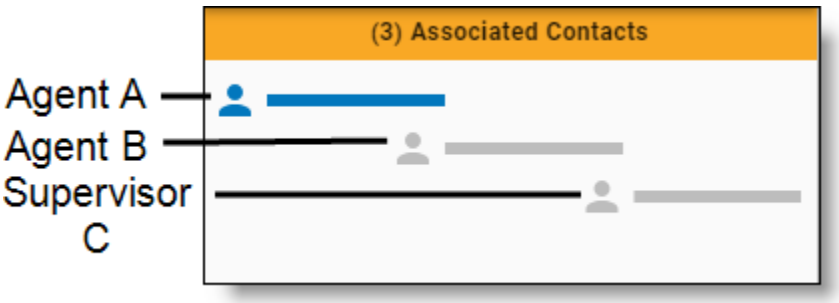
В этом разделе описывается, как Webex WFO обрабатывает сложные сценарии вызовов. Сложные сценарии вызовов — это различные действия, которые могут происходить во время вызова. Они включают в себя передачи, конференции, трюмы и запаркованных вызовов. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формируется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

В Webex WFO 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 отдельные контакты для каждого задействованного оператора и дает этим контактам один и тот же идентификатор связанного 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

- Флаги функции сегментации записи и консультации по этапу записи должны быть включены в вашей учетной записи Cisco. Обратитесь за помощью Cisco службы технической поддержки.
- Вам потребуется включить RTMS. Обратитесь в службу технической поддержки Cisco, чтобы настроить RTMS для вашей организации.
- Вам необходимо настроить Webex Contact Center версии 2.0. Дополнительную информацию см. в разделе «Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0 ».
- Сперва необходимо создать метку метаданных в Диспетчере метаданных в Webex WFO (размещенной в управлении приложениями > QM > QM Configuration > Metadata Manager) для каждого поля метаданных CWCC, которое необходимо сопоставить с меткой метаданных Webex WFO.

- Для сопоставления с меткой метаданны CWCC x необходимо выбрать **текст** в **раскрывающемся списке «Тип** метаданных» на странице Metadata Manager ("Диспетчер метаданных").

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

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

Расположение страницы

Конфигурация системы > управления приложениями > конфигурации ACD

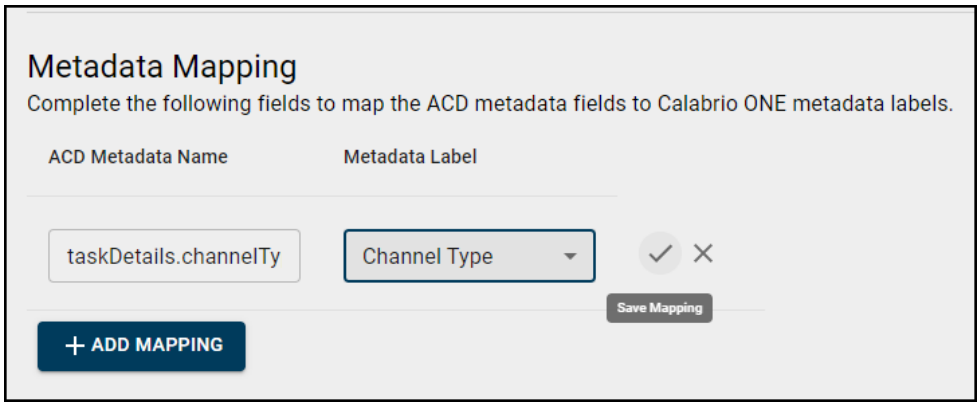
Процедура

Метаданные карты в Webex WFO

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

1. Перейдите на страницу конфигурации **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **В разделе "Сопоставление** метаданных" щелкните **Добавить сопоставление**.
3. В текстовом поле под **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 под **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

- Переводы — Webex WFO сегментирует вызов по числу переадресации. Для каждой передачи Webex WFO создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с оператором, обработавшим 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.
- Парки — в запаркованных сценариях Webex WFO сегментирует вызов на два контакта. Запись первого контакта охватывает время до того, как вызов был запаркован. Запись второго контакта охватывает время после того, как вызов был извлечен из парковки. Это означает, что парковка вызова завершает контакт, и при извлечении запаркованного вызова создается новый контакт.
- Консультации — первый контакт связан с оператором, ответившим на вызов клиента, а второй контакт связан с оператором, который был привлечен к вызову для консультации. Запись первого контакта охватывает всю длительность вызова клиента. Запись второго контакта охватывает только время, в течение времени, в течение времени, в течение которых операторы консультировались.

В следующей таблице приведены различные типы событий 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 PUT на удержании. Музыка в режиме удержания воспроизводится на ноге клиента во время вызова.
Пауза и возобновление (вручную)	Да	Вызов приостановлен. Приостановка и возобновление работы в соответствии со стандартами PCI. В отличие от удержания/возобновления, на ноге клиента во время вызова музыка на удержании не воспроизводится; слышно только молчание. Пользователь должен вручную инициировать паузу и возобновить работу в своей системе Cisco Webex CC, а 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 имеет значение PUT на удержании (запаркован), 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 с помощью 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, а каждый Smart Desktop должен быть настроен на использование сообщений RTE. Отправка сообщений RTE настраивается путем установки **флажка «Включить RTE Messaging для записи** экрана» на странице ACD конфигурация Webex CC. Функция обмена сообщениями RTE позволяет подключенным клиентам Smart Desktop записывать экранные записи в десятиминутных сегментах, когда правильно настроенный пользователь входит в Webex CC.
Пользователи Webex WFO синхронизация операторов как	Когда Webex WFO синхронизируется с Webex CC, выполняется импорт и пользователей Webex WFO с профилями пользователей Webex CC. Экран можно записывать только пользователей с профилями пользователей Webex CC. На странице "Пользователи" у этих пользователей должны быть следующие дополнительные конфигурации: ▪ Активировать этого пользователя — его необходимо выбрать. ▪ Роли — должны быть назначены роли, связанной с разрешениями захвата контактов и экрана записей. ▪ Вход Windows — должен совпадать с данными для входа Windows, которые операторы Webex CC используют для входа на ПК.

Захват экранных записей

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

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

   Когда пользователь, правильно настроенный в Webex WFO выполняет вход на ПК, на котором работает Smart Desktop, и настроен на использование сообщений RTE, Smart Desktop начинает записывать записи экрана за десятиминутные сегменты, сохраненные локально. Он еще не выгрузит никакие экранные записи 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 импорт аудиозаписи и метаданных контакта.
4. Webex WFO извлекает и выгрузит 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, ретранслируя отметки времени для каждого контакта на ПК соответствующего оператора.

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

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

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

5. Оператор выходит из системы.

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

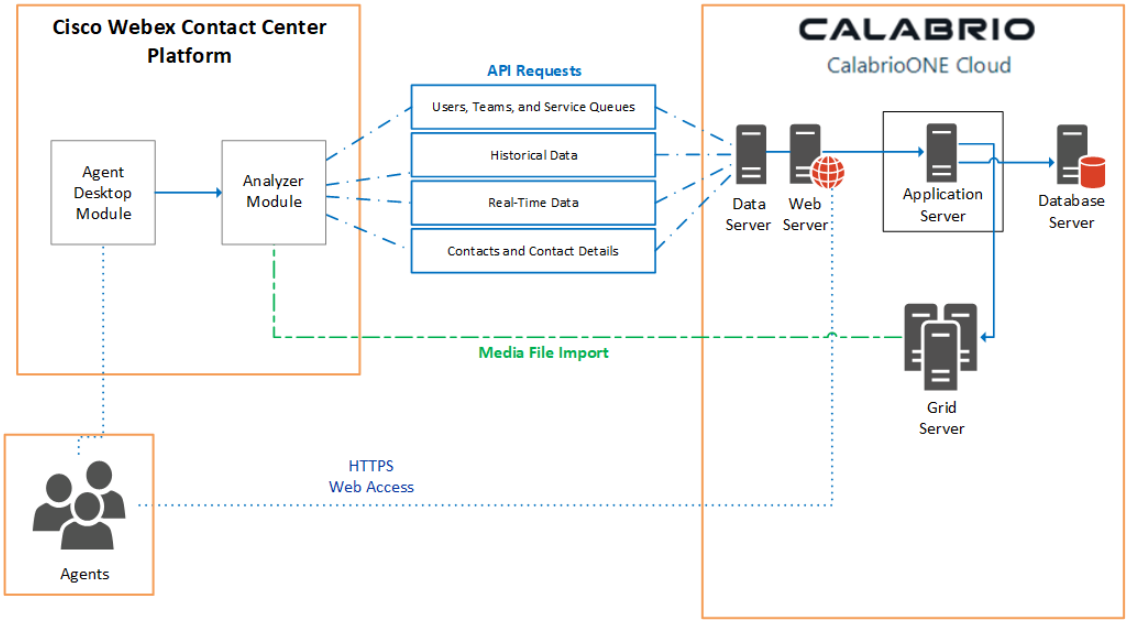
Приложение

Содержание, относящееся 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 запросов API.

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



Пользователи

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

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

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

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

Группы по сервисам

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

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

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

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

Пользователь Webex WFO может принадлежать только одной группе по сервисам.

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 от поставщика услуг Webex Contact Center

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

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

Если вы настраиваете подключение ACD с помощью Webex Contact Center в Webex WFO, эта информация потребуется для заполнения раздела Webex Contact Center API.

ПРИМЕЧАНИЕ. На следующих примерах показан интерфейсов API версии Cisco Webex Contact Center 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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

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

Далее, добавьте и настройте Webex Contact Center как ACD в Webex WFO.

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

Добавьте Webex Contact Center в качестве ACD

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

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

4. Нажмите **OK**.

Настройте Webex Contact Center ACD

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

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

Поле	Управление конфигурацией
Cisco Webex Contact Center 1.0	Выберите только если вы используете Webex Contact Center 2.0. Это позволяет выполнять запросы CMSv2 API.
Идентификатор арендатора Cisco Contact Center	Введите алфавитно-цифровой идентификатор Webex учетная запись клиента. Это ваш Cisco OrgId.

4. Далее описывается настройка раздела «Интервал синхронизации».

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

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

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

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

Шаг 3: Настройка сервера данных

Настройка сервера данных для Cisco Webex Contact Center ACD

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

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

4. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Подключение к интерфейсу Cisco Webex Contact Center с помощью ИНТЕРФЕЙСов CMSv2

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

Настройка CWCC 2.0 с помощью API-интерфейсов CMSv2

1. В Webex WFO перейдите к разделу **"Управление приложениями**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется **окно ACD «Сведения».**
3. В окне ACD «Сведения» настройте поля следующим образом.

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

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

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес Cisco Customer Journey Platform API	Введите полный базовый URL-адрес строки Webex Contact Center API, сохраненной в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Адрес мультимедиа Cisco Customer Journey Platform API	Введите полный URL-адрес параметра Webex Contact Center Media API, 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 Contact Center, сохранено в шаге 1. Этот пользователь должен иметь авторизацию для доступа к медиасреде API Webex Contact Center API и Webex Contact Center.
Ключ API	Введите клавиши API для Webex Contact Center API и Webex

Поле	Управление конфигурацией
	Contact Center Media API, сохраненный 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 арендатора Cisco	Введите алфавитно-цифровой идентификатор Webex Contact Center 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, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Webex Contact Center. Дополнительные сведения об синхронизации с Webex Contact Center см. в разделе «Данные конфигурации ядра» для версии 1.0. Минимально = 10 минут.

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

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

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

QM Данные для 1,0

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

Звукозапись

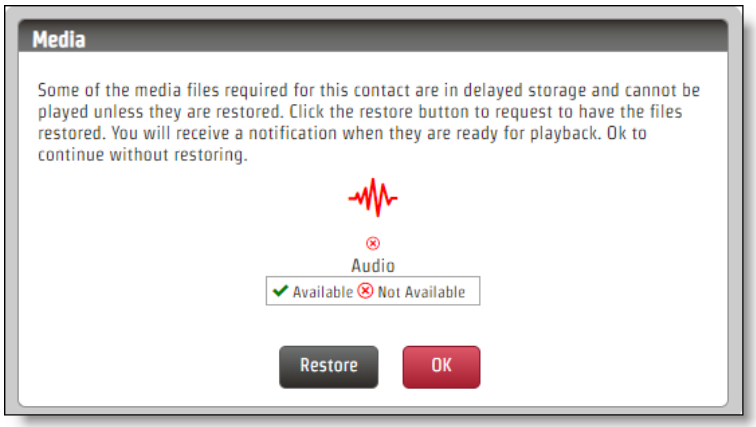
Если к Cisco Webex Contact Center подключается QM, контакты создаются и записываются в Webex Contact Center.

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

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

Webex Contact Center 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 сегментирует контакты Webex Contact Center, которые включают консультации, передачи или конференции.

Консультации

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center 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 Webex Contact Center записывает только заказчиков, а не операторов.

ПРИМЕР

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

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

Обе записи имеют один и тот же идентификатор контакта.

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

Передачи

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

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

> ПРИМЕР
> Webex WFO импортирует контакт, в котором оператор Braun передал его оператору Ходжесу.
>
> Webex WFO делит этот контакт на два контакта, 27 и 28. Запись контакта 27 длится 00:00:44, то есть длительностью времени, в течение которого оператор Браун был подключен к заказчику до передачи контакта оператору Ходжесу. Запись контакта 28 длится 00:01:14, то есть длительностью времени, в течение которого оператор Ходжес был подключен к заказчику до завершения контакта.
>
> Обе записи имеют один и тот же идентификатор контакта.
>
> Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в «Связанных контактах» Tab, где они также могут быть выбраны и воспроизведены.

Конференций

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center 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 Webex Contact Center записывает только клиента, а не операторов. Во время конференц-связи Webex Contact Center записывает как заказчика, так и операторов.

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

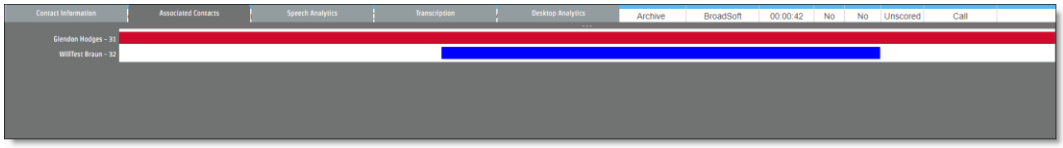
Webex WFO делит этот контакт на два контакта, 31 и 32. Запись контакта 31 — 00:02:09, то есть весь интервал времени, в течение которого оператор Braun был подключен к заказчику. Запись контакта 32 имеет продолжительность 00:01:00, что соответствует продолжительности времени, в течение которого оператор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

Обе записи имеют один и тот же 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 в «Ассоциированных контактах» Tab, где они также могут быть выбраны и воспроизведены.

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



Метаданные контактов

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

- Данные, связанные с вызовами
- Коды свертывания

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

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

Webex CC	QM
Дата	Дата, время
TiD пользователя	Идентификатор оператора ACD
Идентификатор сеанса	Идентификатор связанного контакта

Webex WFO поддерживает пользовательское сопоставление метаданных для CWCC 2.0.

Дополнительную информацию см. в разделе « Синхронизация метаданных с Webex WFO ».