Руководство по интеграции с Webex WFO и Webex Contact Center

Для развертываний с классическим WFM

Дата первой публикации: 29 сентября 2020 г
Обновлено: 11 ноября 2025 г

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

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, девелопменту и маркетингу могут найти полезную информацию в этом руководстве.

Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0

Существует два варианта интеграции между Webex WFO и Cisco Webex Contact Center (CWCC). Эти версии CWCC версии 1.0 и CWCC версии 2.0. Эти версии совместимы с различными наборами API, которые называются API 1.0 (устаревшие), CMSv2 API (переходные API-интерфейсы, которые используются для перехода от CWCC развертывания 1.0 к CWCC 2.0) и 2.0 (программные интерфейсы-интерфейсы для программ-интерфейсов без параметров 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 отображается 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 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 smart 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 в 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 вручную и автоматические паузы и возобновления неприменимы для интеграции с CWCC. Автоматическая пауза и возобновление Webex WFO недоступна, поскольку сигнал RTP, необходимый для автоматических событий 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 Workforce (WFO), который интегрируется с Cisco Webex Contact Center для обеспечения записи вызовов, управления качеством, управления Workforce, аналитики голоса пользователя (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: Имеется задержка на импорте от двух до трех часов. Версия 2.0: импорт контактов происходит, когда запись становится доступной для Webex WFO от Webex Contact Center. Импорт занимает до пятнадцати минут.	
Запись Webex WFO экрана	X	
Хранилище Webex WFO требуется для 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 аудио	Обзор Cisco Webex Contact Center 1.0 и 2.0	

Функц	**Поддержи**	**Настоящее время**
пауза при записи и возобновление (вручную и автоматически)		
Пауза и возобновление записи Webex WFO захоранивания экрана (вручную и автоматически)	информация о текущей доступности аудиозаписи паузы и возобновления, экранной записи паузы и возобновления, а также аудиозаписи, а также аудиозаписи.	
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 Пользователи, группы по сервисам и очереди	
Импорт метаданных контактов	X	
интеграция с СИСТЕМОЙ УПРАВЛЕНИЯ (МУР	X*	
Элементы управления веб-записью для операторов и элементы управления записью API		X**

Функция	Поддерживается	Настоящее время Неподдерживаемые
Поддержка многоканальной интеграции	X	
Голосовые каналы	X	
Цифровой канал — чат	X См. раздел о Webex WFO Digital Поддержка каналов	
Цифровой канал — SMS	X См. раздел о Webex WFO Digital Поддержка каналов	
Цифровой канал — электронная почта	X См. раздел о Webex WFO Digital Поддержка каналов	

**Открытый обзор интеграции продуктов.*

*** Элементы управления старта/остановки API доступны только для записи с экрана. Может потребоваться дополнительная техническая поддержка Cisco для реализации записи только с API управляемым экраном.*

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 записи кусочков не поддерживается.

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

Граничные компоненты

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

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

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

Управление Workforce (классический WFM)

IMPORTANT Classic WFM был объявлен конец продажи на 1 декабря 2023 года и больше не доступен для покупки.

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

Доступные функции

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Исторические данные	X	
Оперативные данные	X	
Прогнозирование	X	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Планирование	X	
Синхронизация поддерживается	X	
	Пользователи, группы по сервисам и очереди	

** Для сбора исторических данных старше шести месяцев может потребоваться участие в работе профессиональных служб, если эти данные недоступны напрямую в Webex Contact Center.*

Аналитика

Доступные функции

Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
Голосовая аналитика (телефоника)	X** Доступно только для локальных развертываний	
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	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Умный бенчмаркинг оператора	X	
Расширенный голосовой поиск	X	
Omni Agent Intelligence	X Доступно только для облачных развертываний. Требуется взаимодействие с профессиональными услугами Cisco.***	

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

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

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

Идеи

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

Доступные функции

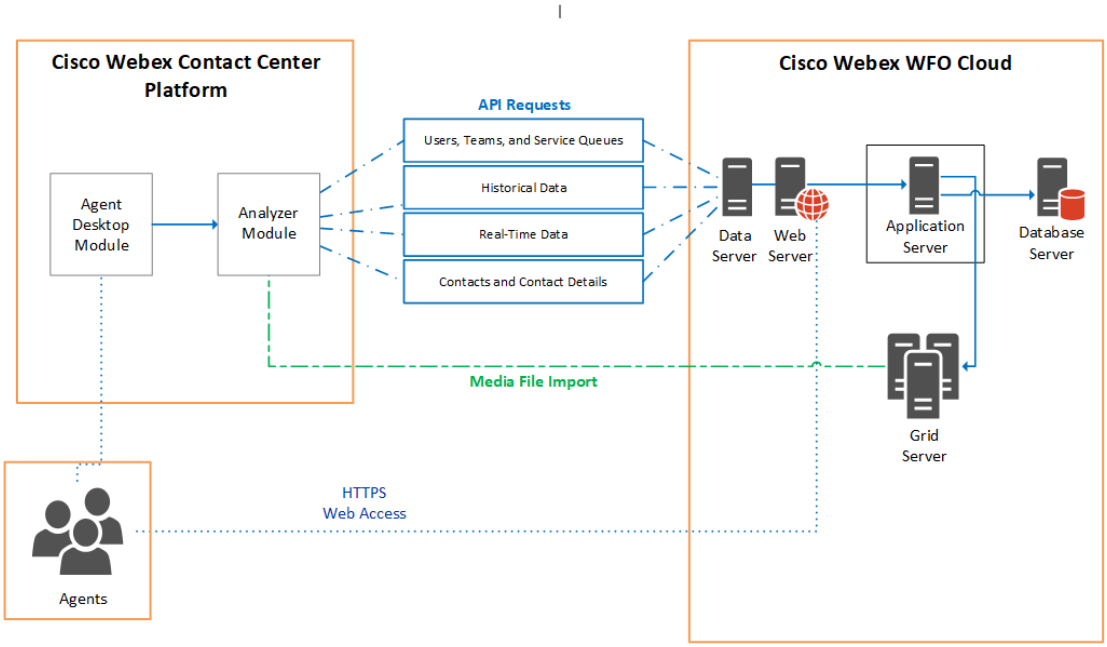
Функция	Поддерживается	В данный момент не поддерживается
предварительно построенные панели отчетов	X	
Анализ с помощью машинного обучения	X	

Пользовательские темы	X

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

Архитектура Webex WFO и Cisco Webex Contact Center

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



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
- Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0

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

2.0 (программные) API

- Совместим с Webex WFO QM, Analytics, классический WFM
- Если развертывание включает QM, Analytics или классический WFM следуйте процедуре «Подключиться к Cisco Webex Contact Center 2.0 »

Обзор конфигурации Cisco Webex Contact Center 1.0

Интеграция с CWCC 1.0 использует API-интерфейсы CMSv2 и совместима с интерфейсами Webex WFO QM, Analytics и Classic WFM.

Следуйте подробной процедуре в разделе Подключение к Cisco Webex Contact Center 1.0.

API-интерфейсы CMSv2

- Совместим только с Webex WFO QM, Analytics и классическим WFM
- Подходит для перехода от CWCC 1.0 на 2.0
- Необходимо следовать процедуре "Подключиться к Cisco Webex Contact Center 1.0 ", а также убедиться, что **установлен флажок Cisco Webex Contact Center 1.0** и **заполнено поле Cisco Tenant ID** .

Настройка Cisco Webex Contact Center

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

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

Предварительные условия

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

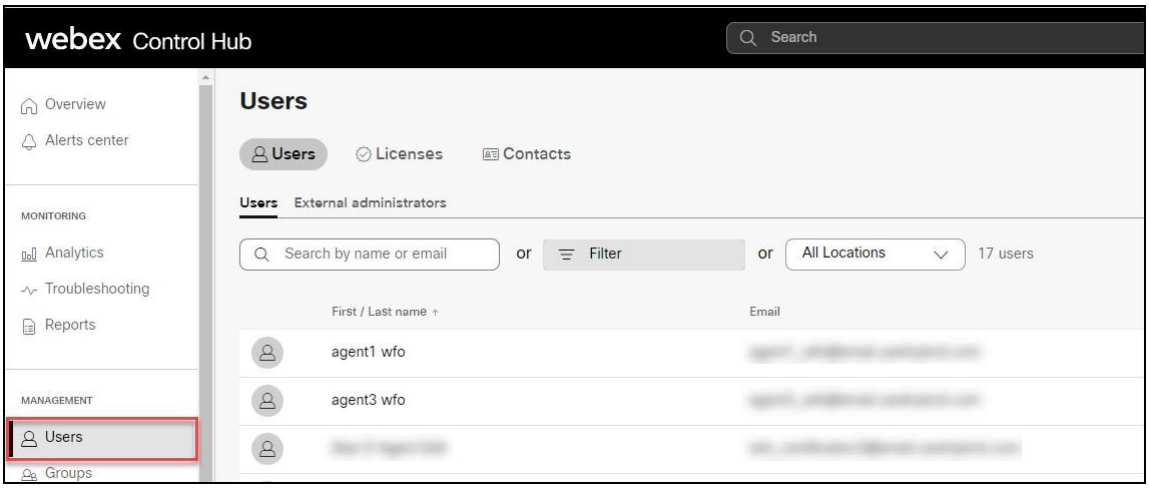
  ПРИМЕЧАНИЕ Если синхронизация Active Directory включена позже, а адрес электронной почты отсутствует в Active Directory, то настройка в Cisco будет удалена. Будут дублирующие группы и пользователи, вызванные проблемами с синхронизацией нового адреса электронной почты.

Процедуры конфигурации

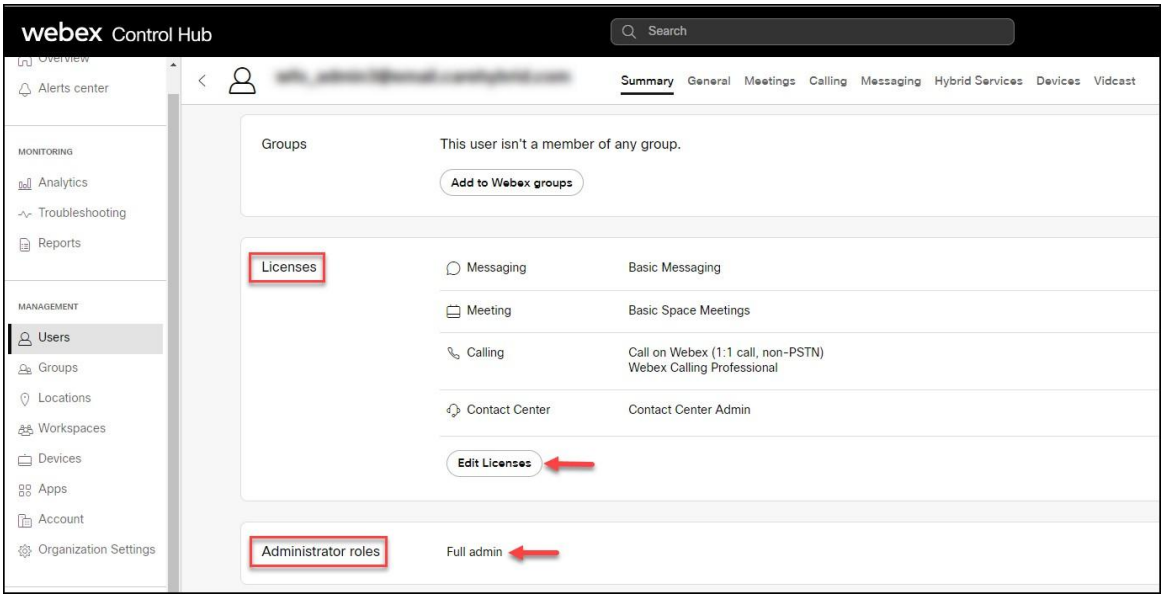
Назначение ролей и разрешений

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

1. Перейдите к **Webex Control HubWebex 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.

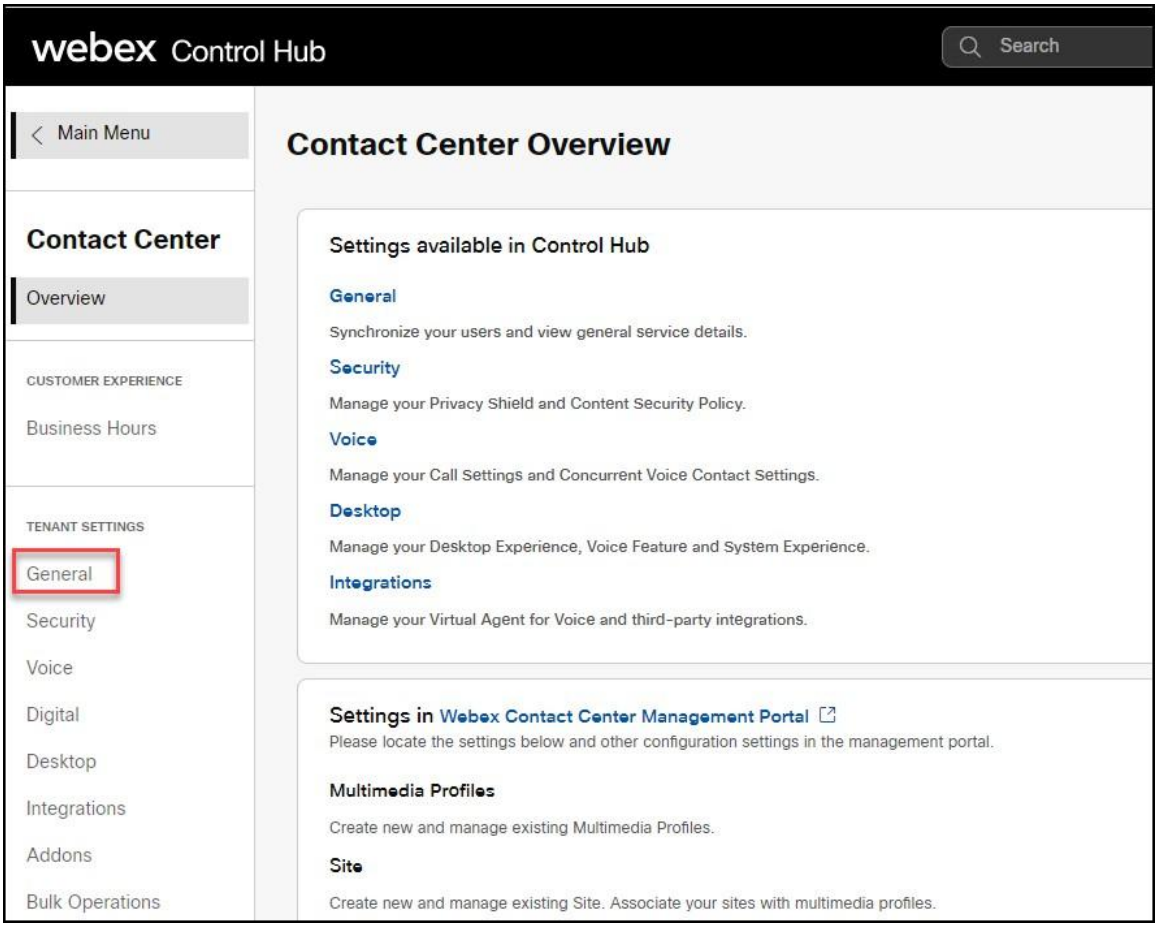
- Измените роли необходимым образом, затем нажмите Сохранить .

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

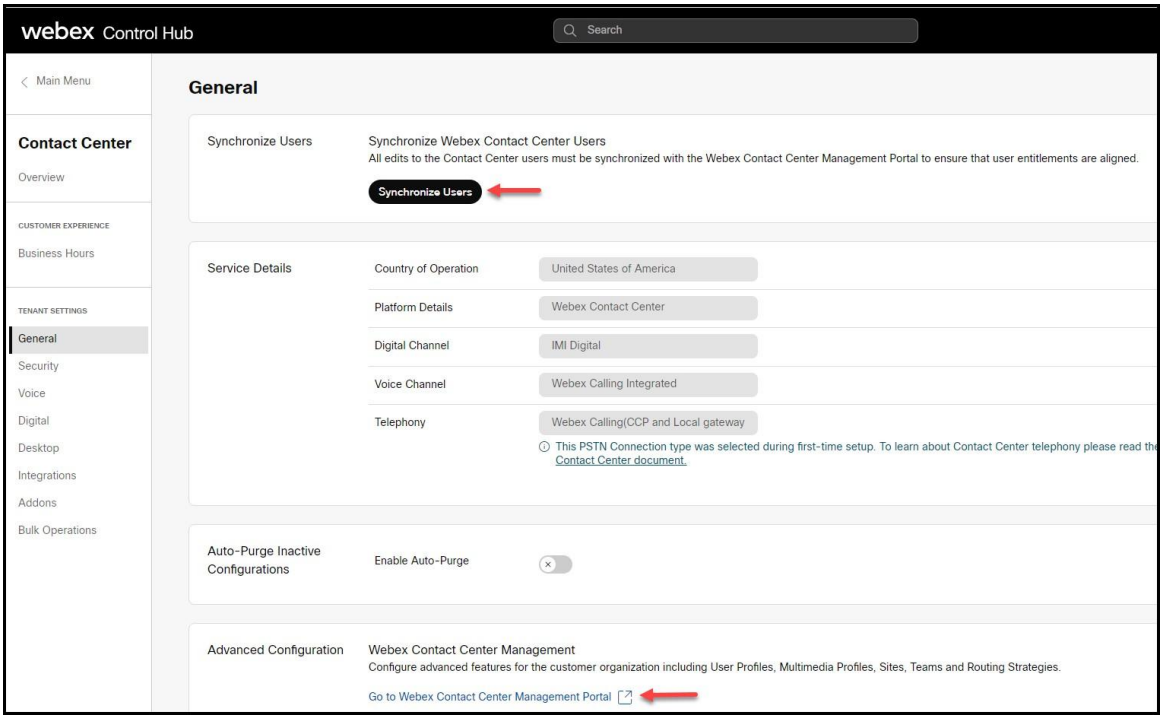
> ПРИМЕЧАНИЕ При возникновении проблем с синхронизацией выберите
> **Установите флажок администратора**

Настройка параметров контакт-центра

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



3. Щелкните **Синхронизировать пользователей**.

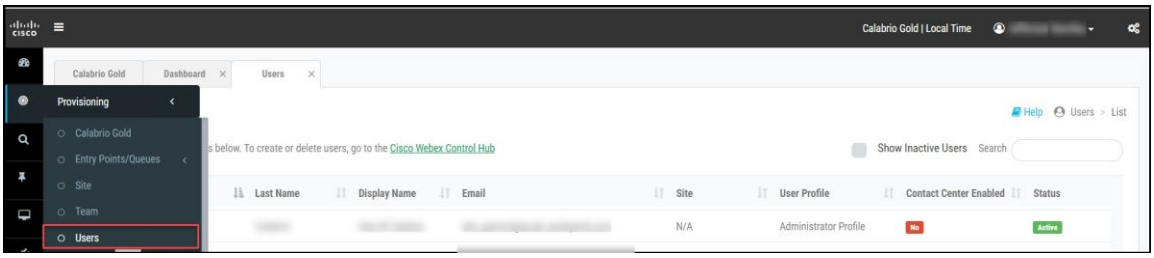


4. Щелкните ссылку **"Перейти к порталу управления** Webex Contact Center". Портал управления откроется в отдельном окне.

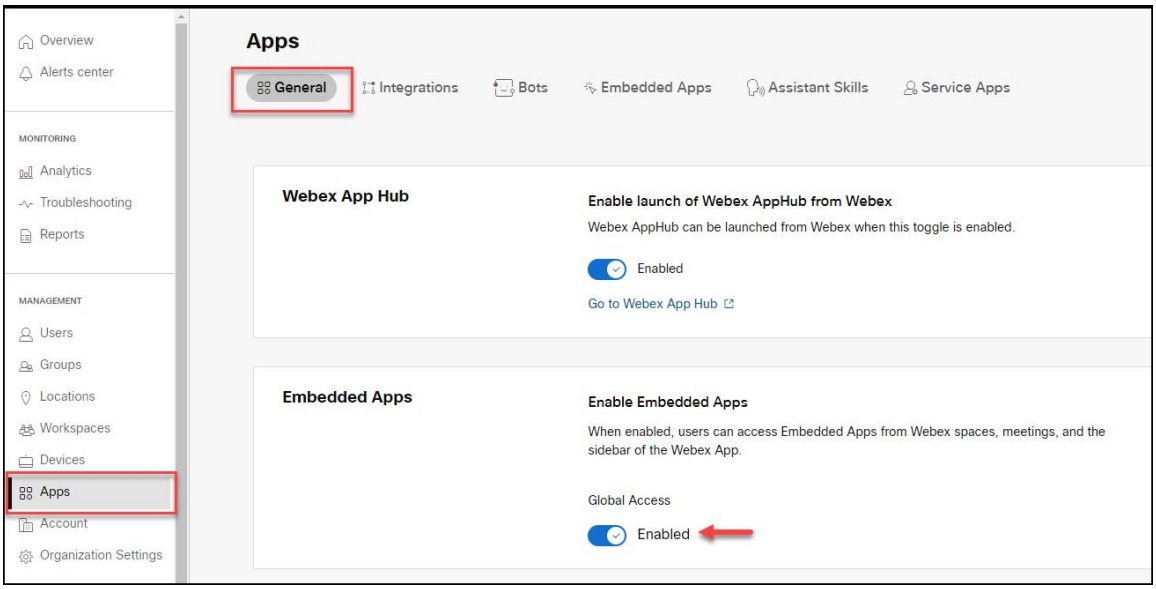
5. На портале управления убедитесь, что ваша учетная запись API была синхронизирована с **помощью функции подготовки**

   > **Пользователи** с левой панели навигации.

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

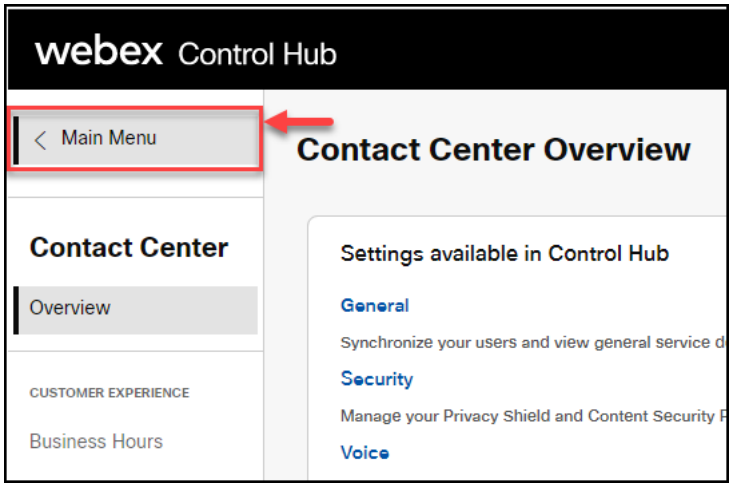


Настройка параметров приложений



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

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



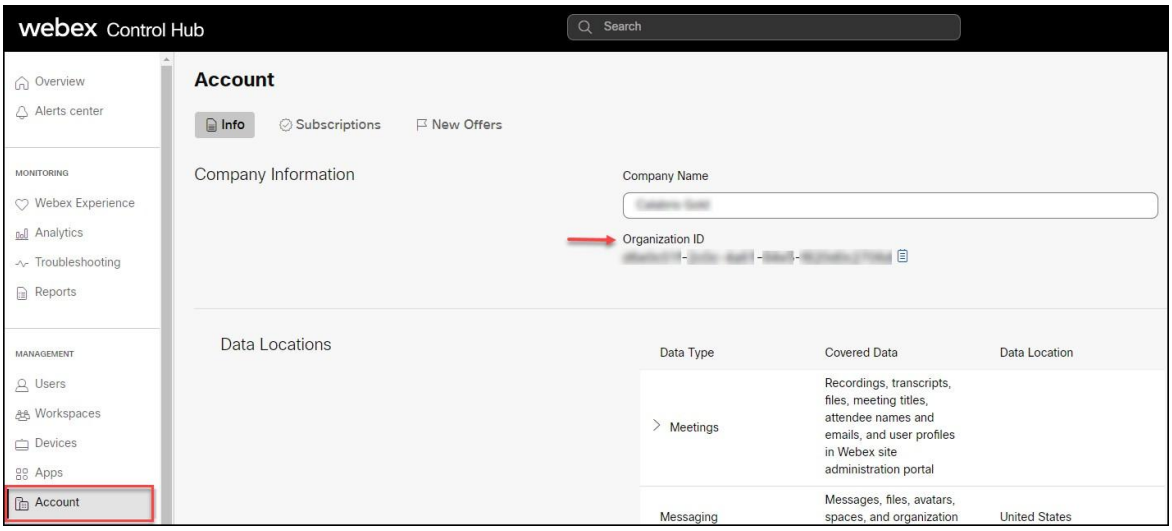
, чтобы открыть страницу **"Приложения** "

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

Найдите ID в своей организации

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

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



Сопоставление конечных точек API

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

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

Проверьте конфигурацию

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

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

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

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

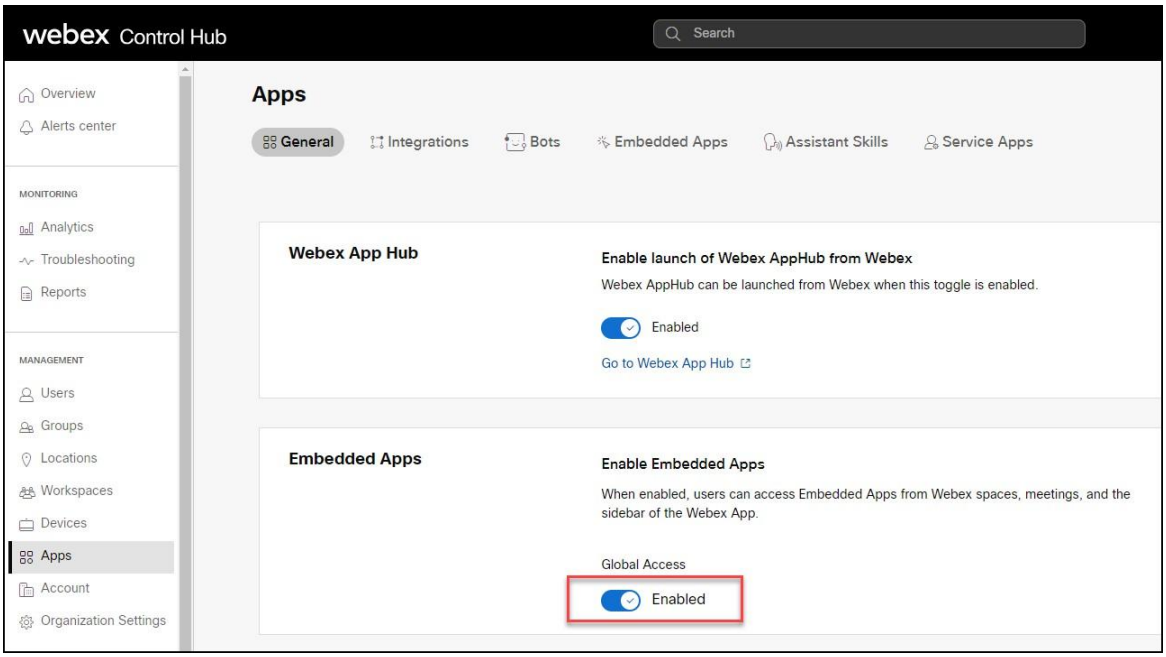
Включите интеграцию с пакетом Pro Pack

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. Разрешить доступ к интеграции Webex WFO, щелкнув интеграцию в списке или выполнив поиск интеграции по приложению ID. Откроется окно свойств интеграции.

   Приложение «Калабрио» ID — Y2lzY29zcGFyazzL3VZL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmM3ZGVjZWI3Nzkw MGM4OTY3MmM4MTVmYNmYWJJJGI4ОГнхЕмиксНзNHHZjlhNjBlZTg0YTNJJQ4NTlm

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

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

Подключение к Cisco Webex Contact Center 2.0

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

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

Предварительные условия

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

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

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

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

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

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

Процедуры конфигурации

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

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

  При наличии WFM необходимо провести процедуру Конфигурировать Cisco Webex Contact Center 2.0 для Webex WFO WFM после заполнения процедуры Настроить CWCC 2.0 с использованием процедуры программных интерфейсов api 2.0.
- После настройки ACD необходимо выполнить настройку повторной аутентификации.

Настройте CWCC 2.0, используя программные интерфейсы 2.0

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

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

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес API	Введите полный базовый URL-адрес Cisco Webex Contact Center API, включая идентификатор протокола.
Арендатор ID	Введите ID организации для 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 с созданием этой учетной записи администратора клиента. ▪ В Webex WFO этому пользователю также должны быть **назначены разрешения на экран** записи и **запись голоса** , назначенные для его роли. В **разделе "Управление приложениями**" используйте **страницу "Роли"** для назначения разрешений ролям, а страницу " **Пользователи"** - назначить роли пользователям. ▪ Этого пользователя необходимо назначить группе по **умолчанию с** помощью раскрывающегося списка "Группа **по сервисам" на странице "Пользователи" в** разделе "Управление приложениями **".** ▪ Этому пользователю должна быть предоставлена полная область действия путем выбора всех групп и групп в разделе **"Связанные группы и группы** по сервисам" **на странице "Пользователи"** в **разделе "Управление приложениями**".
Пароль пользователя API	пароль учетной записи службы Webex WFO.
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.

Пол	Управление
	Установите флажок «Цифровой (чат, SMS, электронная почта, социальные сети) », если ваша организация хочет, чтобы Webex WFO прослушивали чаты, сообщения SMS и электронную почту.
Сопоставление метаданных пользовательскими метаданными	(Необязательно) Позволяет сопоставлять метаданные CWCC с метки в Webex WFO. Подробнее см. раздел «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 в диспетчере метаданных > QM > QM Configuration > Metadata Manager). После успешной сопоставлении метаданные могут использоваться для добавления разнообразной отслеживаемой информации к контакту в Webex WFO. Поля метаданных можно найти на панели "Сведения" на странице Media Player (страница "Взаимодействия", > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.
Интервал синхронизации (в минутах)	Указывает, насколько часто (в минутах) требуется синхронизировать пользователей, группы и очереди служб в Webex WFO с их эквивалентами в Cisco Webex Contact Center.
Задержка захвата (минуты)	Задает время ожидания WFM импорт статистики ACD по истечении интервала.
Включение RTE Messaging для записи экрана	(Необязательно) Позволяет записывать экраны операторов CWCC, которые настроены для записи экрана в Webex WFO. Дополнительные сведения см. в разделе «Экранная запись».
Включение повторного сбора данных	(Необязательно) Установите этот флажок для повторного извлечения данных из всего предыдущего дня.
Импорт мультимедиа	Включите импорт медиафайлов и файлов записи в Webex WFO от Webex Contact Center.

Поле	Управление конфигурацией
Синхронизация пользователя	Обеспечивает синхронизацию пользовательских данных с данными о пользователе с полем Webex WFO от Webex Contact Center.
Сопоставление языка метаданных	Этот раздел появляется при выборе « **Цифровой»** в разделе « **Продукты включены** ». Здесь вы можете задать пользовательские метаданные, которые назначают язык текстовым контактам, например электронной почте или сообщению чата. Варианты метаданных, доступные в сопоставлении **метаданных** секция. Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO 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, указанного выше в **разделе «Сопоставление** языка метаданных». Webex WFO использует язык текстового контакта для поиска результатов при использовании фильтра текстового поиска на странице "Взаимодействие". Webex WFO указывает язык текстовому контакту с использованием следующей информации в следующем порядке:

A. Язык, который уже назначен контакту, когда он доступен

Пол	Управление

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

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

Настройка повторной аутентификации

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. Перейдите 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 **".**

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. После этого метаданные должны быть правильно отформатированы, прежде чем их можно будет добавить в Webex WFO. Настройка завершается, как только метаданные CWCC добавляются в Webex WFO и сопоставлены с меткой метаданных Webex WFO.

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

Глобальные переменные — это пользовательские поля, созданные Cisco. Дополнительную информацию о глобальных переменных можно найти на странице CWCC Администратор. Стандартные поля пользовательских метаданных вытекают из конечных точек 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.


```
{
    "данные": {
        "задача": {
            "задачи": [
                {
                    "конец времени": 1630380960406,
                    "захват,завещал": истина, "isActive": ложь,
                    "очередь": [
                        {
                            "ID": e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                            "имя": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "статус": "закончился",
                    "владелец": {
                        "имя": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                        "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
                    },
                    "CreatedTime": 1629450000000,
                    "ID": fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                    ChannelType: телефония
                }
            ]
        }
    }

}
```

Предварительные условия

- Cisco Webex Contact Center 2.0 должен быть настроен как ACD в Webex WFO.
- Сперва должна быть создана метка метаданных в диспетчере метаданных в Webex WFO (размещена 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 на странице "Диспетчер метаданных" раскрывающийся список "Данные ACD" пуст. Все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" можно настроить как нужно.

Расположение страницы

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

Процедуры

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

При форматировании метаданных можно обратиться к примеру 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 Webex WFO метаданных.

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

Соберите и форматируйте поля метаданных CWCC глобальных переменных

Глобальные переменные содержат текстовые ГлобальныеVariables в ответе API.

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

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

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

   ля всех ответов на задачи.

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

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

2. Добавьте период после префикса.

   Пример **задачи.**

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

   Пример **задачи. Global_VoiceName**

4. Добавить двоеточие.

   Пример **задачи. Global_VoiceName:**

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

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

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

ПРИМЕР

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

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

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

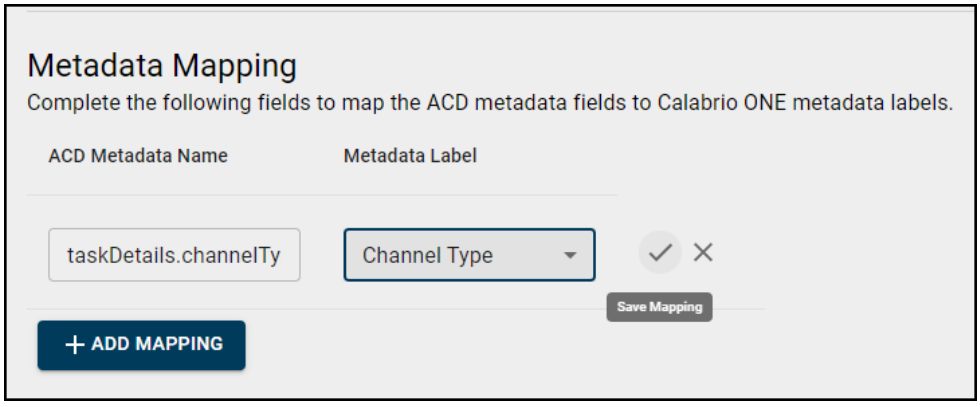
   <задача или данные задач>.<GlobalVariableName>:< Data Type>

Метаданные карты CWCC в Webex WFO

1. Перейдите на страницу **конфигурации Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **В разделе "Сопоставление** метаданных" щелкните **Добавить сопоставление**.
3. В текстовое поле в разделе **«ACD Имя** метаданных» введите значение метаданных CWCC надлежащим образом.

4. Щелкните раскрывающийся список в столбце **"Метка** метаданных" и выберите метку метаданных в списке параметров.
5. Щелкните значок флажка, чтобы сохранить сопоставление метаданных.

ПРИМЕР



6. (Необязательно) Щелкните **"Добавить сопоставление** ", чтобы добавить дополнительные сопоставления метаданных и повторите нужные действия.
7. Щелкните " **Сохранить"** в правом верхнем углу страницы.

Параметры метаданных из примеров запросов

Ниже показаны доступные параметры метаданных для задачи.

параметры метаданных задач в

```
{
    задача (
            от: 1631111190000
            to: 1634123120000
            фильтр: {
                и: [
                    { channelType: { равно: телефония } }
                ]
            }
    ) {
        задачи {
            id
            статус
            channelType
            createdTime
            завершено время
            происхождение
            назначение
            contactЗапишитесь
            направление
            владелец { ID имя }
            entryPoint { ID имя }
```

```
                    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
                        callbackOrigin
                        callbackType
                    }
                    Место записи
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { ID name }
                    LastSite { ID имя }
                    LastTeam { ID имя }
                    lastEntryPoint { ID name }
                    общая продолжительность
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    количество конференций
                    Продолжительность конференции
                    consultCount
                    консультацияПродолжительность
                    holdCount
                    holdDuration
                    selfserviceCount
                    самообслуживаниеПродолжительность
                    connectedCount
                    connectedDuration
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    transferCount
                    обертываниеПродолжительность
                    длительность звонка
                    queueDuration
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Ниже представлены доступные параметры метаданных для параметра taskDetails.

Параметры метаданных taskDetails в примере запроса

```
{
    taskDetails(
                    от: 1631192040000
                    Кому: 1634648040000
                    фильтр: {
```

```
6                       и: [
7                                   { channelType: { equals: telephony } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              задачи {
12                  id
13                  статус
14                  тип канала
15                  созданноеВремя
16                  завершенное время
17                  источник
18                  место назначения
19                  причина контакта
20                  направление
21                  владелец { ID имя }
22                  entryPoint { ID name }
23                  terminationType
24                  подтип канала
25                  клиент { имя номер телефона адрес электронной
                    почты }
26                  isActive
27                  isCallback
28                          channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  Место записи
38                  lastWrapupCodeName
39                  LastQueue { ID имя }
40                  LastSite { ID имя }
41                  LastTeam { ID имя }
42                  LastEntryPoint { ID имя }
43                  общая продолжительность
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  количество конференций
47                  Продолжительность конференции
48                  consultCount
49                  консультацияПродолжительность
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  самообслуживаниеПродолжительность
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  обертываниеПродолжительность
60                  длительность звонка
```

```
                    queueDuration
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Неподдерживаемые массивы

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

Неподдерживаемые массивы	Описание
очереди	Информация об очереди.
сайты	ID, название физического контакт-центра, в который была передана задача.
группы	ID, название команды, которой был передан звонок.
авторы	Агенты, которые выполнили это задание.
точки входа	ID, название места первоначальной посадки контакта в CWCC.

Подробности интеграции для Cisco Webex Contact Center

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

О поддержке цифрового канала Webex WFO

Webex WFO обеспечивает поддержку цифровых каналов для вашей многоканальной или омниканальной системы CWCC. Благодаря поддержке цифрового канала Webex WFO, аудиозаписи, расшифровки чатов и расшифровки SMS из вашей системы CWCC обрабатываются системой Webex WFO, визуализируются и становятся доступными на платформе. **Взаимодействия** страница. Поддержка цифровых каналов обеспечивает всесторонний обзор взаимодействий и бесперебойную работу пользователей в рамках Webex WFO на всех каналах. Дважды щелкните по любому элементу взаимодействия на **Взаимодействия** страница для доступа к данным взаимодействия.

Термины «многоканальный» и «омниканальный контакт-центр» не являются синонимами. Они существенно различаются в том, как их определяют. Многоканальные контакт-центры поддерживают различные каналы связи. В число поддерживаемых каналов могут входить телефонные звонки, электронная почта, веб-чат, социальные сети и многое другое. Каждый канал работает независимо, со своей собственной очередью и агентами, специализирующимися на обработке именно этого канала. Однако каждый канал изолирован, что может привести к фрагментации связи. Это означает, что когда клиент переходит с одного канала на другой, взаимодействие с клиентом теряет непрерывность и контекст на протяжении всего пути.

В то время как омниканальные контакт-центры обеспечивают бесперебойную и интегрированную работу по всем каналам связи. Каналы взаимосвязаны, что позволяет клиентам начать разговор по одному каналу и продолжить его по другому, 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:

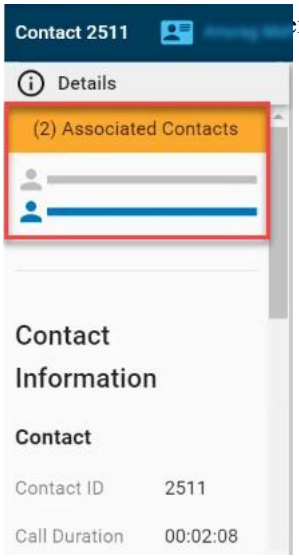
- Входящий/исходящий обмен сообщениями
- Передачи

- 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, SMS, электронной почты или стенограмм в социальных сетях на странице "Взаимодействие"

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

Ограничения цифровых каналов

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

Поддержка чата

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

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

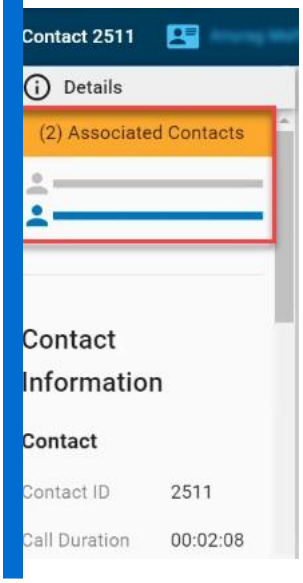
Это означает, что каждый этап чата имеет уникальный контакт ID, а все производные этапы чата имеют одинаковый общий связанный контакт ID. Выбрав чат, вы можете просматривать все связанные чаты в стенограмме чата, отображаемой на странице "Взаимодействия".

Предварительные условия

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

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

Раздел «Контакты» на панели сведений.



Ограничения чата

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

Поддержка SMS

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

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

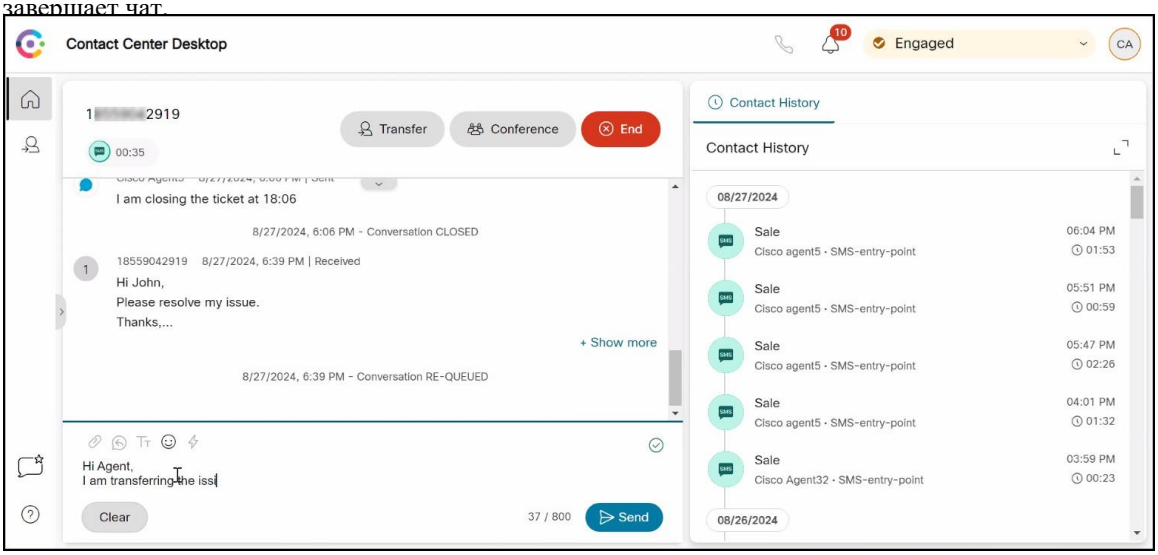
Предварительные условия

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

Пример потока

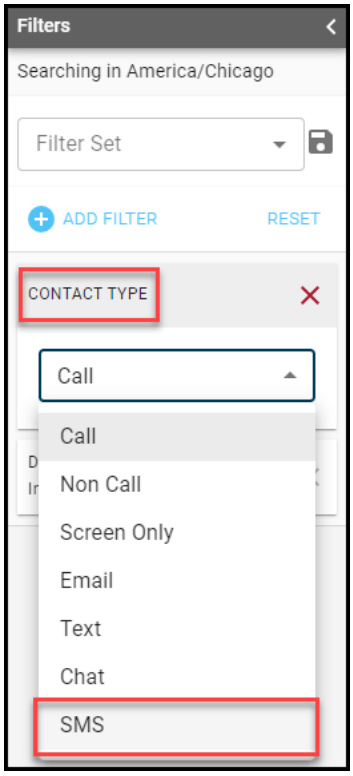
В этом примере показан типичный разговор между заказчиком и оператором Webex Contact Center SMS.

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 своей системе Contact Center Desktop, прежде чем Webex WFO сможет получить стенограммы SMS и данные SMS.
6. В Webex WFO найдите стенограммы SMS, перейдя на **страницу Взаимодействия** . Обеспечивать **Тип** контакта выбран в качестве фильтра, фильтра для **сообщений SMS** и выберите в списке SMS

взаимодействий.

7. 

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

Ограничения SMS

- Стенограммы SMS доступны в вашей организации, в которой настроено CWCC ACD 2.0. Сообщения SMS сообщения со сторонними организациями недоступны. Если разговор SMS передается из контакт-центра вашей организации в другую стороннюю организацию, то стенограмма этой части разговора SMS будет недоступна в Webex WFO.
- Идентификаторы связанных контактов остаются последовательными на всех этапах разговора с номером 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 разговоре, переданном второму оператору, у них же связанный контакт ID. Пятиминутный телефонный вызов между заказчиком и вторым оператором имеет другой связанный контакт ID.

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

Поддержка по электронной почте

Предварительные условия

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

Пример потока

В этом примере иллюстрируется типичное взаимодействие 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 берется 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

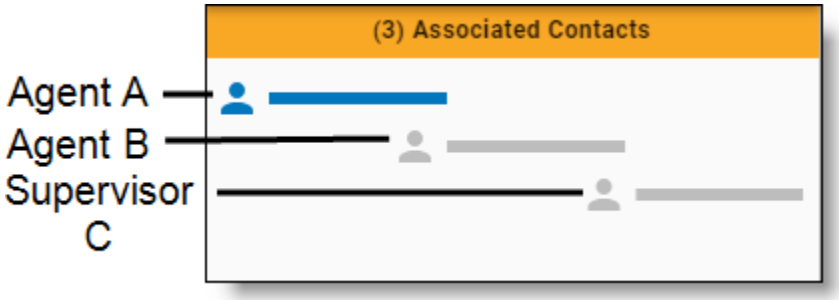
В этом разделе описывается, как Webex WFO обрабатывает сложные сценарии вызовов. Сложные сценарии вызовов — это различные действия, которые могут происходить во время вызова. Они включают в себя передачи, конференции, трюмы и запаркованных вызовов. В Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формируется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

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

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

ПРИМЕР

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



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

Предварительные условия

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

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

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

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

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

Расположение страницы

Конфигурация системы > управления приложениями > конфигурации ACD

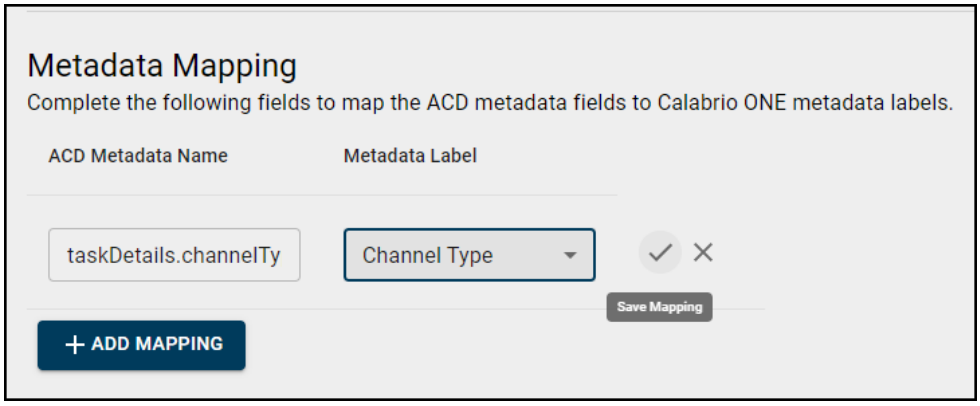
Процедура

Метаданные карты в Webex WFO

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

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

ПРИМЕР



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

Включение сложных вызовов

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

События сложных вызовов

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

- Холодный (слепой) — Webex WFO использует «холодный (слепой)» для описания сценариев передачи и конференц-связи. Этот дескриптор предполагает маршрутизацию существующего вызова напрямую дополнительному оператору без какой-либо связи между двумя операторами до начала передачи вызова или конференции.
- Теплый — Webex WFO использует «тепло» 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 сведения о различных типах 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 находится PUT на удержании. Музыка в режиме удержания воспроизводится на ноге клиента во время вызова.
Пауза и возобновление (вручную)	Да	Вызов приостановлен. Приостановка и возобновление работы в соответствии со стандартами PCI. В отличие от удержания/возобновления, на ноге клиента во время вызова музыка на удержании не воспроизводится; слышно только молчание.

		Пользователь должен вручную инициировать паузу и возобновить ее в системе Cisco Webex CC, а Webex WFO распознает триггер вручную.
Холодная (слепая) передача Теплая передача	Да	Вызов передается от одного оператора к другому.

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

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

Экранная запись

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

Предварительные условия

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

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

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

Захват экранных записей

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

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

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

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

   В Smart Desktop эти сегменты хранятся в следующем расположении:

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

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

   После того, как Webex WFO выгрузит контакты из Webex CC, он начинает процесс извлечения и выгрузки совпадающих экранных записей. Webex WFO делает это, 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 в Webex WFO.

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

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

5. Оператор выходит из системы.

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

Сведения о безсерверных конфигурациях

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

Сведения о процессе

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

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

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

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

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

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

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

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

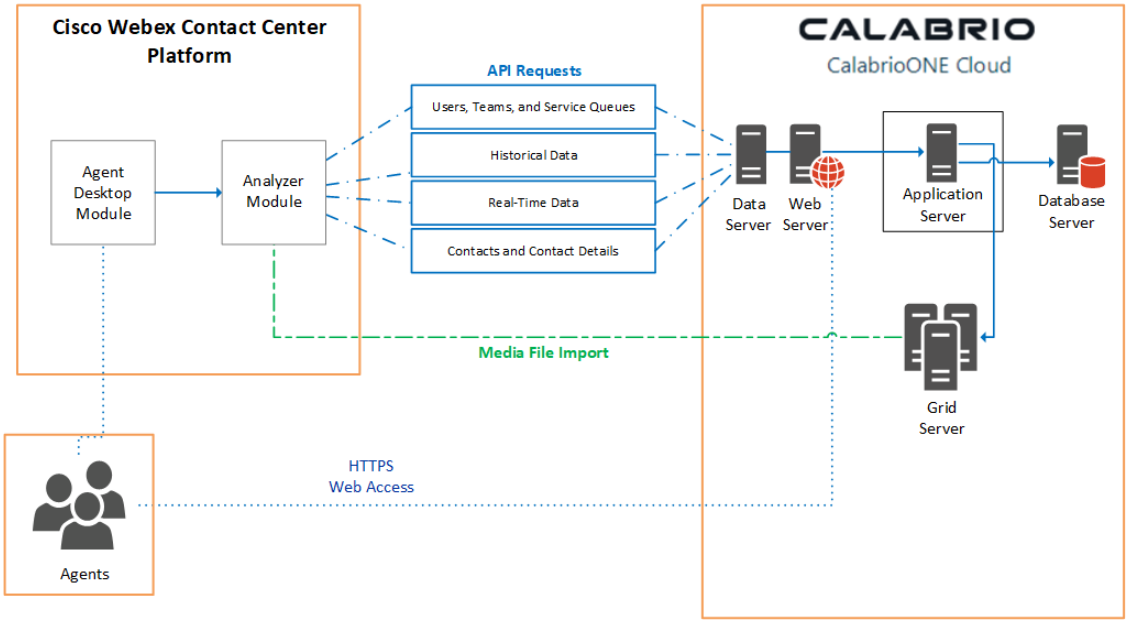
Приложение

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

Данные конфигурации ядра для версии 1.0

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

На рисунке, приведенном ниже, показано соединение между 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 синхронизации обнаруживает их и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

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

Изменение в Webex	В результате произошли
Будет добавлен новый пользователь. синхронизации:	Будет добавлен новый пользователь. В частности, служба ▪ Применим имя и фамилию пользователя Webex Contact Center к имени и фамилии пользователя Webex WFO. ▪ Приметит TID пользователя Webex Contact Center к ACD ID. пользователя Webex WFO ▪ Задает значение Webex WFO даты начала для компании и отдела — даты 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 вы удаляете роль оператора с пользователем Webex WFO, синхронизированным с пользователем Webex Contact Center, который после включения контакт-центра роль оператора будет переназначна при следующей синхронизации Webex WFO с Webex Contact Center.
Имя или фамилия пользователя будут изменены.	Имя или фамилия пользователя будут изменены.
Пользователь удаляется.	Пользователь деактивирован.

Группы по сервисам

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

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

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

Очереди службы

Webex WFO синхронизирует следующие точки/очереди ввода от Webex Contact Center с очередями служб

- Очереди
- Очереди выходного набора

Если в Webex Contact Center изменяются данные очереди или очереди выходного набора, сервис синхронизации обнаруживает его и вносит несколько изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

Изменение в Webex CC	В результате изменится Webex WFO
Добавляется новая очередь	Сначала добавляется новая очередь услуг. В частности, сервис синхронизации выполняет следующий: ▪ Применим имя очереди Webex Contact Center к имени очереди службы Webex WFO ▪ Применяет очередь TID к очереди Webex WFO ID ▪ (Только для чтения) Дает очереди Webex WFO очереди службы типа "Голос [Интерактивный] ▪ (Только для чтения) Дает очереди служб Webex WFO источник ACD, который содержит Webex Contact Center

Изменение в Webex	В результате произошли
	Во-вторых, добавлено новое сопоставление навыков. В частности, служба синхронизации обеспечивает следующие возможности ▪ Применим имя очереди Webex Contact Center к имени сопоставления навыков ▪ Назначает очередь служб Webex WFO, связанную с очередью Webex Contact Center, сопоставлению навыков, и дает ей приоритет 1.
Будет изменено имя очереди	Применим новое имя очереди Webex Contact Center к Webex WFO только имя очереди службы. Webex WFO не применяет новое имя очереди Webex Contact Center к связанному Webex WFO
	сопоставлению навыков.
Очередь удаляется	Без изменений. Ни очередь службы, ни сопоставление навыков не удаляются.

Сведения о безсерверных конфигурациях

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

Сведения о процессе

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

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

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

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

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

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

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 провайдера Webex Contact Center

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

- Заполните базовый URL-адрес Webex Contact Center API, включая протокол.
- Заполните базовый URL-адрес сред передачи API Webex Contact Center, 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 мультимедиа Webex Contact Center API и Webex Contact Center API.

Изменение в Webex	В результате произошли

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

Если вы планируете использовать Webex Contact Center в качестве поставщика идентификационных данных (IdP) для аутентификации по SAML, соберите также следующую информацию из файла метаданных SAML (предоставляется в Webex Contact Center) и сохраните его в том же легкодоступном месте.

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

- Объект ID

ПРИМЕР

На следующем рисунке выделен объект ID.

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

- URL-адрес перенаправления единого входа

ПРИМЕР

URL-адрес перенаправления единого входа выделен на следующем рисунке.

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

- Сертификат поставщика идентификационной информации

ПРИМЕР

Сертификат поставщика идентификационной информации выделен на следующем рисунке.

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

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

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

Добавьте Webex Contact Center в качестве ACD

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

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

4. Нажмите кнопку **ОК**.

Настройте Webex Contact Center ACD

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

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес Cisco Customer Journey Platform API	Введите полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Поле	Управление конфигурацией
URL-адрес мультимедиа API Cisco Customer Journey Platform	Введите полный URL-адрес параметра Webex Contact Center Media API, сохраненного в шаге 1, с указанием идентификатора протокола. Запись ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex Contact Center, сохранено в шаге 1. Этот пользователь должен быть авторизован для доступа к средам Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введите клавишу API для мультимедиа Webex Contact Center API и Webex Contact Center API, сохраненных в шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Выберите только если вы используете Webex Contact Center 2.0. Это включает запросы CMSv2 API.
Клиент Cisco ID	Введите алфавитно-цифровой идентификатор Webex Contact Center учетная запись клиента. Это ваш Cisco OrgId.

4. Далее описывается настройка раздела «Интервал синхронизации».

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

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

Поле	Описание
Задержка захвата ACD	Выберите время, в которое WFM следует ждать его ожидания импорт статистики ACD по истечении интервала.

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

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

Шаг 3: Настройка сервера данных

Настройка сервера данных для Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Настройте следующие параметры:

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

4. Нажмите **Сохранить**.

(Необязательно) Шаг 4: Включите аутентификацию SAML

Настройте сервер данных для сбора и обработки данных из Webex Contact Center.

Webex WFO может быть настроен как поставщик услуг, использующий стороннего

поставщика идентификации (IdP).

Включить аутентификацию SAML

1. В папке Webex WFO перейдите в раздел «Управление приложениями» > «Администрирование» > «Аутентификация».
2. Выберите **Включить аутентификацию SAML**.
3. Настройте поля следующим образом.

Поле	Описание
Имя	Введите уникальное имя для поставщика идентификационных данных.
Эмитент ID	Введите объект ID, который вы сохранили на шаге 1.
URL-адрес единого входа	Введите URL-адрес перенаправления для единого входа, который вы сохранили на шаге 1. Сертификат поставщика удостоверений.

Импортируйте сертификат поставщика идентификации, который вы сохранили на шаге 1.

4. Нажмите **Сохранить**.

Подключитесь к каналу Cisco Webex Contact Center, используя API CMSv2.

В этом разделе объясняется, как настроить соединение между Cisco Webex Contact Center и Webex WFO для пользователей, переходящих с версии 1.0 с использованием API CMSv2.

Настройте CWCC 2.0 с использованием API CMSv2.

1. В папке Webex WFO перейдите в раздел **Управление приложениями**>**Конфигурация системы**>**ACD Конфигурация**.
2. Нажмите **Добавить**. Открывается окно **ACD Details** .
3. В окне "Подробности" ACD настройте поля следующим образом.

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

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

Поле	Управление конфигурацией
Cisco Customer Journey Platform API URL	Введите полный базовый URL-адрес Webex Contact Center API, который вы сохранили на шаге 1, включая идентификатор протокола. ПРИМЕР https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медиа API URL	Введите полный URL-адрес медиафайла Webex Contact Center API, который вы сохранили на шаге 1, включая идентификатор протокола. ПРИМЕР https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запись

Поле	Управление конфигурацией
Имя пользователя который вы	Введите адрес электронной почты пользователя Webex Contact Center, Сохранено на шаге 1. Этот пользователь должен иметь разрешение на доступ к медиафайлам Webex Contact Center API и Webex Contact Center API.
Ключ API	Введите ключ API для Webex Contact Center API и Webex Contact Center Media API, который вы сохранили на шаге 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Установите флажок. Этот флажок позволяет подключиться к CWCC 2.0 с помощью API CMSv2.
Cisco Арендатор ID	Введите буквенно-цифровой идентификатор вашего Webex Contact Center Учетная запись арендатора. Это ваша организация Cisco ID.

8. Настройте раздел «Интервал синхронизации» следующим образом.

Секция	Описание
Интервал (минуты) синхронизировал пользователей.	Укажите, как часто (в минутах) вы хотите, чтобы сервер данных Команды и очереди обслуживания находятся в канале Webex WFO, а их эквиваленты — в канале Webex Contact Center. Для получения дополнительной информации о синхронизации с Webex Contact Center см. Основные конфигурационные данные для версии 1.0. Минимальное время = 10 минут.

9. Настройте раздел «Параметры захвата» следующим образом.

Поле	Описание
ACD Задержка захвата	Выберите время, в течение которого вы хотите, чтобы WFM ждал перед этим импортирует статистику ACD после окончания интервала.
Включить восстановление данных из	(Необязательно) Установите флажок, если хотите восстановить данные весь предыдущий день. Если вы регулярно обрабатываете звонки, длительность которых превышает максимальную задержку по умолчанию, вы можете выбрать опцию восстановления всех данных за предыдущий

день, начиная с полуночи и до полуночи. Восстановленные данные перезаписывают то, что было ранее.

Поле	Описание
	снято днем. Это гарантирует корректность вашей статистики и правильность интервала данных для очень длительных звонков.
Время повторного захвата	Введите время суток, когда вы хотите, чтобы Webex WFO восстановил данные за предыдущий день из ACD.

10. (Необязательно) Выберите **Включить обмен сообщениями RTE для записи экрана**. Это позволяет записывать экраны агентов Webex Contact Center, которые настроены на запись экрана в Webex WFO. Для получения дополнительной информации см. Запись экрана.
11. Нажмите **Сохранить**.

QM Данные для версии 1.0

QM позволяет отслеживать и оценивать, насколько хорошо ваши агенты реагируют на поступающие к ним обращения.

Аудиозапись

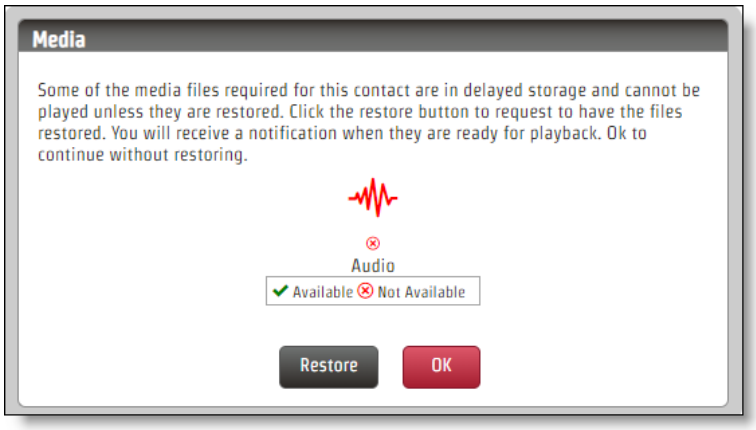
Когда QM подключен к Cisco Webex Contact Center, контакты создаются и записываются в Webex Contact Center.

Для импорта контакта, команда Webex WFO сначала импортирует метаданные контакта посредством запроса API. Затем система импортирует аудиозапись через еще один запрос API, сопоставляет аудиозапись с метаданными контакта и связывает контакт с агентом, который его обработал.

Когда несколько агентов обрабатывают контакт в Webex Contact Center (например, когда один агент передает контакт другому), Webex WFO использует метаданные для сегментации контакта на соответствующее количество контактов, которые затем связываются с отдельными участвующими агентами. В частности, Webex WFO определяет, когда агенты были активны во время звонка, используя временные метки начала и окончания, и сегментирует контакт соответствующим образом. Каждый полученный контакт в Webex WFO имеет свои собственные метаданные и аудиозапись.

Для того чтобы контакт стал доступен пользователю Webex Contact Center, может потребоваться до двух часов. Иногда загрузка аудиозаписи, связанной с контактом, может занять больше времени.

> ПРИМЕЧАНИЕ
> Если вы дважды щелкнете по контакту, для которого еще не загружена аудиозапись, вы получите следующее сообщение:



Однако в этой ситуации запись не находится в отложенном хранилище, и нажатие кнопки «Восстановить» не приводит к восстановлению записи. Воспроизведение записи станет доступно только после того, как состояние загрузки аудиофайла изменится с «Файл еще не загружен» на «Файл загружен».

В следующих разделах описывается, как Webex WFO сегментирует контакты Webex Contact Center, связанные с консультациями, переводами или конференциями.

Консультации

Webex WFO разделяет контакт Webex Contact Center на два контакта, имеющих один и тот же связанный контакт ID.

Первый контакт связан с агентом, ответившим на звонок клиента, а второй контакт связан с агентом, привлеченным к разговору для консультации. Запись первого контакта охватывает всю продолжительность разговора с клиентом. Запись второго контакта охватывает только тот период времени, в течение которого агенты консультировались.

В процессе консультации Webex WFO записывает только клиента, а не агентов.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, в котором агент Браун консультировался с агентом Ходжесом в течение 42 секунд. Webex WFO разделяет этот контакт на два контакта: 29 и 30.

Запись, связанная с контактом № 29, длится 00:02:21, что соответствует общему времени, в течение которого агент Браун был подключен к клиенту. Запись, связанная с контактом № 30, длится 00:00:42, что соответствует только времени, в течение которого агент Ходжес консультировался с агентом Брауном.

Обе записи имеют одинаковый контактный номер ID.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в разделе «Связанные контакты» Tab, где их также можно выбрать и воспроизвести.

Передачи

Webex WFO сегментирует контакт Webex Contact Center по количеству переадресаций. Для каждого переадресованного звонка Webex WFO создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с агентом, который обработал данный сегмент переадресованного звонка.

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

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт, который агент Браун передал агенту Ходжесу.

Webex WFO разделяет этот контакт на два, 27 и 28. Запись для контакта 27 длится 00:00:44, что соответствует времени, в течение которого агент Браун был связан с клиентом, прежде чем он передал контакт агенту Ходжесу. Запись контакта № 28 длится 00:01:14, что соответствует времени, в течение которого агент Ходжес был связан с клиентом до завершения контакта.

Обе записи имеют одинаковый контактный номер ID.

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в разделе «Связанные контакты» Tab, где их также можно выбрать и воспроизвести.

Конференции

Webex WFO разделяет контакт Webex Contact Center на два контакта, имеющих один и тот же связанный контакт ID.

Первый контакт связан с агентом, ответившим на звонок клиента, а второй контакт связан с агентом, который был привлечен к звонку для консультации, а затем для совещания. Запись первого контакта охватывает всю продолжительность разговора с клиентом. Запись второго контакта охватывает только тот период времени, в течение которого агенты консультировались и участвовали в телефонной конференции.

В ходе консультации Webex Contact Center записывает только клиента, а не операторов. Во время телефонной конференции Webex Contact Center записывает разговоры как с клиентом, так и с агентами.

ПРИМЕР

Webex WFO импортирует контакт из Webex Contact Center, где агент Браун консультировался с агентом Ходжесом, а затем подключил агента Ходжеса к конференц-звонку.

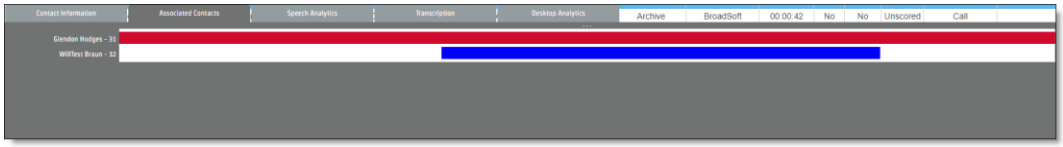
Webex WFO разделяет этот контакт на два контакта, 31 и 32. Запись для контакта 31 длится 00:02:09, что соответствует общему времени, в течение которого агент Браун был подключен к клиенту. Запись контакта № 32 длится 00:01:00, что соответствует только времени, в течение которого агент Ходжес консультировался, а затем участвовал в конференц-звонке с агентом Брауном.

Обе записи имеют одинаковый контактный номер ID.

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

Эти контакты можно выбрать и воспроизвести по одному с помощью медиаплеера. Все связанные контакты отображаются в разделе «Связанные контакты» Tab, где их также можно выбрать и воспроизвести.

На следующем изображении показан медиаплеер при выборе контакта 31. В списке связанных контактов Tab можно также 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 звонками
- Коды завершения

В следующей таблице приведено краткое описание того, как метаданные контактов из Webex Contact Center 1.0 сопоставляются с эквивалентными метаданными контактов в QM.

Webex CC	QM
Оператор	Фамилия, Имя
ANI	Номер телефона для связи
ДНР	Вызываемый номер

Webex CC	QM
Дата	Дата, время
Пользователь TID	Агент ACD ID
Идентификатор сеанса	Контактная информация: ID

Webex WFO поддерживает пользовательское сопоставление метаданных для CWCC 2.0. Видеть Синхронизация метаданных с Webex WFO для получения более подробной информации.

Классические данные WFM для версии 1.0

WFM позволяет планировать работу агентов и прогнозировать потребности в планировании рабочего времени, а также отслеживать, соблюдают ли агенты свой график.

Исторические данные

Webex WFO импортирует исторические данные для очередей обслуживания и агентов посредством четырех запросов API. Для того чтобы исторические данные Webex Contact Center стали доступны в Webex WFO, может потребоваться до двух часов. На данные в режиме реального времени это не повлияет.

Исторические данные об очередях обслуживания

Этот запрос API импортирует исторические данные для каждой очереди сервиса Cisco Webex Contact Center за каждый тридцатиминутный интервал в течение дня. Некоторые данные рассчитываются только в пределах интервала. Остальные данные рассчитываются по интервалам.

Webex CC Column	Описание
queueId_ c	Очередь обслуживания Webex Contact Center ID.
terminationType_ где значение = "заброшено"	(Только за интервал) Количество звонков, прерванных в течение этого интервала.
обработано_ я	(Только за интервал) Количество звонков, обработанных за этот интервал.
talkDuration_ л общение с контактами.	(По интервалам) Продолжительность времени, которое агенты тратили на Это началось в этот период. Формат = Миллисекунды.
holdDuration_ л начавшиеся в этом периоде,	(По интервалам) Продолжительность времени, в течение которого контакты, Интервал был приостановлен. Формат = Миллисекунды.

Webex CC Column	Описание
сид	Сессия ID.
wrapupDuration_i заключительной части.	(По интервалам) Продолжительность времени, которое агенты провели в состояние после завершения звонков, начавшихся в этом интервале. Формат = Миллисекунды.
queueDuration_l службе.	(По интервалам) Продолжительность времени, которое контакты провели в Ожидание подключения к агенту в очереди. Формат =

миллисекунды. isServiceLevel_i Звонки, соответствующие уровню обслуживания за этот

период.

Данные о производительности агентов, пропорционально распределенные по очередям обслуживания.

Этот запрос API импортирует исторические данные, не связанные ни с одной из очередей обслуживания, к которым назначен агент, для каждого тридцатиминутного интервала в течение дня. Затем функция Webex WFO делит данные на количество очередей обслуживания, к которым назначен агент. Все данные рассчитаны только в пределах интервала.

Webex CC Column	Описание
agenId_s	ID агента Webex Contact Center.
Период активности, где currentState_s = "Idle"	Продолжительность времени, которое агент провел в состоянии бездействия. Формат = Миллисекунды.
Activity Span where currentState_s = "Available"	Продолжительность времени, которое агент провел в состоянии «Доступен». Формат = Миллисекунды.
Activity Span where currentState_s = "on-hold"	Продолжительность времени, которое оператор провел в режиме ожидания вызова. Формат = Миллисекунды.
Activity Span where currentState_s = "WrapUp"	Продолжительность времени, которое агент провел в состоянии "Завершение". Формат = Миллисекунды.
Activity Span where currentState_s != "Available"	Продолжительность времени, которое агент провел во всех штатах, которые не были указаны в списке доступных. Формат = Миллисекунды.

(Только с интервалом) Данные о производительности агентов по очередям обслуживания

Этот запрос API импортирует исторические данные, связанные с каждой из очередей обслуживания агента, за каждый тридцатиминутный интервал в течение дня. Все данные обрабатываются только в пределах тридцатиминутного интервала.

Webex CC Column	Описание
agenId_s	Агент ID.
queueId_s	Очередь обслуживания Webex Contact Center ID.
Activity Span where currentState_s = "Connected"	Продолжительность времени, в течение которого телефон агента находился в состоянии «Подключено» в течение этого интервала. Формат = Миллисекунды.
Activity Span where currentState_s = "Ringing"	Продолжительность времени, в течение которого телефон агента находился в состоянии "Звонок" в течение этого интервала. Формат = Миллисекунды.

(По интервалам) Данные о производительности агентов по очередям обслуживания

Этот запрос API импортирует исторические данные, связанные с каждой из очередей обслуживания агента, за каждый тридцатиминутный интервал в течение дня. Все данные рассчитываются по интервалам.

Webex CC Column	Описание
agenId_s	Агент ID.
queueId_s	Очередь обслуживания Webex Contact Center ID.
handled_i	Количество вызовов, которые были обработаны.
wrapupDuration_i	Продолжительность времени, которое агенты тратили на общение с контактами, начиная с этого момента. интервал. Формат = Миллисекунды.
holdDuration_l	Продолжительность периода, в течение которого контакты, начавшиеся в этот интервал, были приостановлены. Формат = Миллисекунды.
transferCount_i	Количество звонков, которые переадресовал оператор.
talkDuration_l	Продолжительность времени, которое агент потратил на общение с контактами, начиная с этот интервал. Формат = Миллисекунды.

Данные в реальном времени

Когда Webex Contact Center подключен к WFM, API обновляет Webex WFO каждый раз, когда состояние агента изменяется в Webex Contact Center Agent Desktop.. Затем Webex WFO сопоставляет

состояние агента Webex Contact Center с эквивалентным состоянием агента в WFM, что позволяет супервайзерам и менеджерам отслеживать соблюдение агентами графика работы в режиме реального времени.

В следующей таблице приведено краткое описание того, как состояния агентов в Webex Contact Center Agent Desktop сопоставляются с состояниями агентов в WFM.

Webex CC	Webex WFO
В сети	Готово Доступно
Подключены или разговаривают?	Разговаривать
Завершение	Работа после звонка
Звонок на удержании	Удерж
Бездействие	Не готов
Н/Д	Выход из системы (получено из столбца isLogout_i в ответе Webex Contact Center API)

ВАЖНО Существует ограничение в 255 символов, которое применяется ко всей комбинации кодов причин «Не готово», присваиваемых действию при настройке сопоставления состояний соответствия.