Руководство по интеграции Webex Calling

Дата первой публикации: 16 сентября 2024 г
Последнее обновление: 03 февраля 2025 г

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

2

Содержание

Содержание 3

Аудитория 5

Введение 6

Запись вызовов (CR) и управление качеством (QM) 6

Идеи 8

Обзор архитектуры 9

Настройка Webex Calling 11

Настройка Webex Calling в Webex WFO 19

Синхронизация метаданных с Webex WFO 23

Сведения об интеграции 29

Сложные события вызова 29

О синхронизации 31

Ограничения 34

Аудитория

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

Это руководство по интеграции предназначено в первую очередь для заказчиков, а также для официальных партнеров Cisco, которые обычно устанавливают и настраивают Webex WFO для пользователей. Кроме того, инженеры по внедрению Cisco, инженеры поддержки, инженеры по продажам, разработкам и маркетингу могут найти полезную информацию в этом руководстве.

Введение

Webex WFO — это пакет программного обеспечения для унифицированных кадров для оптимизации труда (WFO), который интегрируется с Cisco Webex Calling для обеспечения записи вызовов и анализа данных. Подробная информация о поддерживаемой интеграции приведена ниже.

Запись вызовов (CR) и управление качеством (QM)

Управление качеством является сердцем пакета оптимизации рабочей силы. Это начало следа данных, который приводит к голосу пользователя. Выведите обслуживание своих клиентов на следующий уровень с акцентом на качество и вовлечь ваших операторов для удержания.

Доступные функции

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Webex WFO импортирует аудио записи из Cisco Webex	B	
ызовы X Webex WFO записывает аудио		X Аудио импортируется из Cisco Webex Calling
экран импорта Webex WFO записи	X	
Webex требуется хранилище WFO сохранение аудио в облаке		X
Интеграция между облаком и облаком	X	
Webex WFO принимает аудио вручную пауза и возобновление	X	

Функция поддерживается	Поддерживается	В данный момент не
Webex экрана подхватов WFO вручную пауза записи и возобновление	X	
Аудиозапись		X Webex WFO получает только моноданные от Webex Calling. Аудиопотоки отображаются в медиаплеее красным цветом.
Шифрование аудио и экрана; записи	X	
Элементы управления веб-записью и API элементов управления записью	X	
События энергопотребления речи		X* Поддерживаются только события паузы.
Записывает сложные события вызова	X Подробнее см . раздел «События сложных вызовов».	
мониторинг голосовой связи в реальном времени		X
Контроль за динамическим экраном	X	
Синхронизация поддерживается	X Синхронизируются пользователи и контактные данные. См. О синхронизации подробнее.	
Импорт метаданных контактов	X	
Пользовательские метаданные	X	

*Аудиозаписи отображаются в медиаплеее красным цветом. В медиапле поддерживаются маркеры событий паузы. В сценариях паузы и возобновления маркеры события паузы отображаются только в медиаплее у пользователя, который вручную вызвал событие паузы во время вызова. Маркеры событий паузы не отображаются в медиаплеее у других абонентов при вызове, которые не вызвали событие паузы вручную.

Идеи

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

Доступные функции

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

Обзор архитектуры

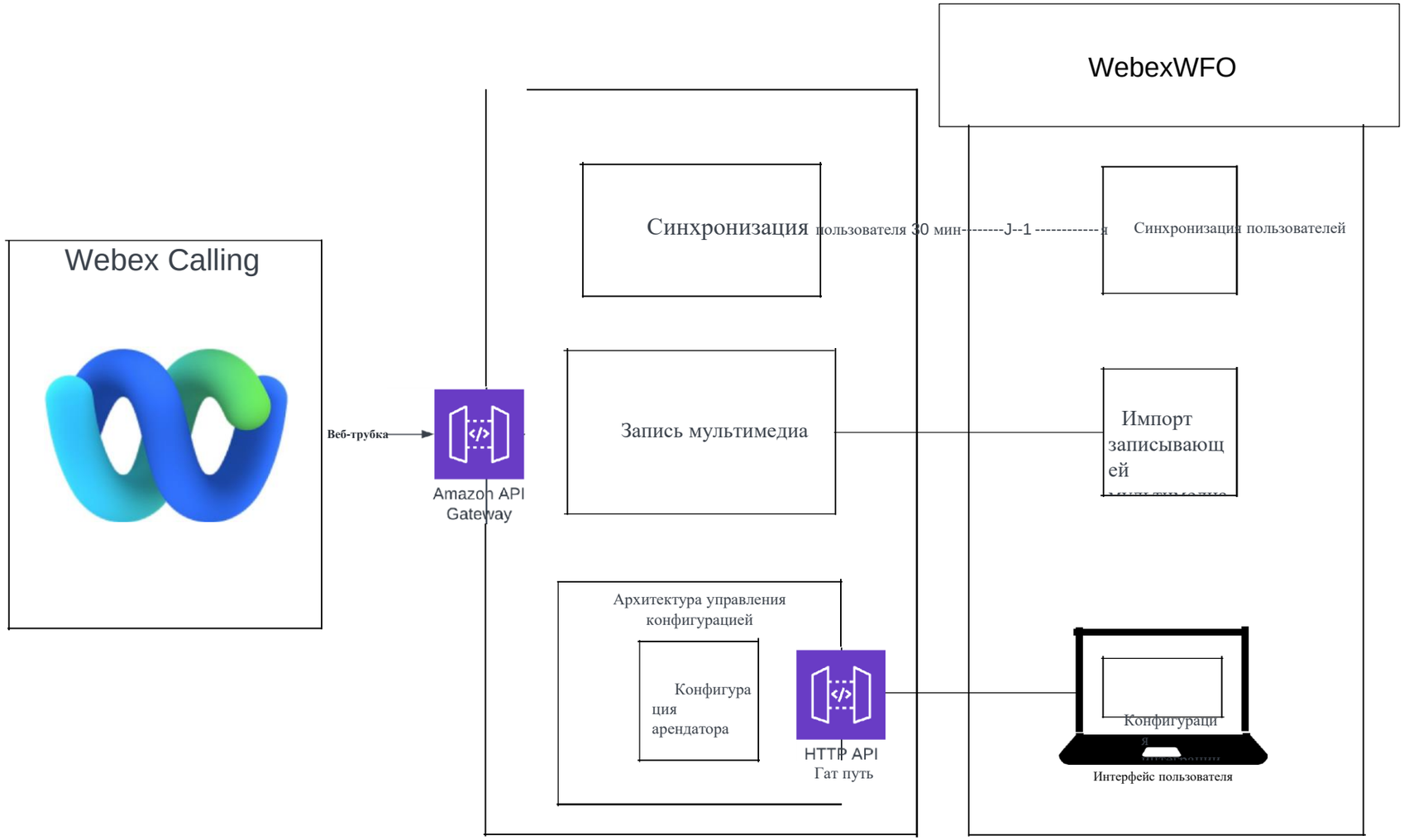
Интеграция Cisco Webex Calling и Webex WFO осуществляется только облачная, и в ней используется безсерверная архитектура Amazon Web Services (AWS). Это означает, что для работы приложений и служб в облаке сервер данных не требуется. Основные функции этой интеграции — синхронизация персональных данных и пользовательских данных из вашей Webex Calling системы с Webex системой WFO.

Импорт записывающей среды из Webex Calling в Webex WFO — это процесс, инициируемый событием. При выполнении вызова в Webex Calling веб-трубка инициирует указанный URL-адрес и маршрутизирует запрос через шлюз API. Перед загрузкой записи в Webex WFO в AWS выполняется ряд процессов и вычислений. Пользовательские данные синхронизируются с интервалом в 30 минут. Пользовательские данные и средства записи связываются друг с другом с помощью общего идентификатора пользователя.

> ПРИМЕЧАНИЕ Данные пользователя могут отображаться в взаимодействиях на странице "Взаимодействия" Webex WFO.

Схема архитектуры

На следующей странице показана на высоком уровне интеграция между Cisco Webex Calling и Webex управления качеством WFO.


WebexWFO
Webex Calling
Веб-трубка
Amazon API Gateway
Синхронизация пользователя 30 мин--------J--1 ----------я
Синхронизация пользователей
Запись мультимедиа
Импорт записывающ ей
Архитектура управления конфигурацией
Конфигура ция арендатора
HTTP API
Гат путь
Конфигураци
Интерфейс пользователя

Настройка Webex Calling

Чтобы настроить Webex Calling, необходимо сначала найти и скопировать идентификатор организации в Webex Calling системе. Скопированную информацию вы введете в Webex WFO в ходе более поздней процедуры соединения вашей Webex Calling системы с Webex WFO.

Необходимо создать и подготовить учетную запись администратора. Эта учетная запись используется для подключения между системой Webex Calling организации и Webex WFO.

Также необходимо отредактировать профили всех пользователей, вызовы которых вы хотите Webex WFO синхронизировать. Ниже приведены процедуры, которые приведены для руководства этими задачами.

> РЕКОМЕНДУЕТся настроить учетные данные имени пользователя и пароля Webex учетной записи администратора, которые никогда не истекают. Cisco отозвал маркеры доступа при истечении учетных данных пользователя. Поэтому, если ваша учетная запись Cisco учетные данные имени пользователя и пароля истекают, затем ACD в Webex WFO необходимо выполнить повторную аутентификацию. Для повторной аутентификации может потребоваться обслуживание службы технической поддержки Cisco.
> Если необходимо изменить свой пароль, необходимо немедленно обновить поле «Пароль API пользователя». Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка Webex Calling в Webex WFO ». В случае невыполнения этого действия нарушается процесс импорта интеграции.

Предварительные условия

- При наличии Cisco Webex Contact Center интеграции необходимо указать отдельный дополнительный Webex Calling интеграции. Инструкции по настройке *этой интеграции см. в руководстве по* интеграции Cisco Webex Contact Center.
- Вам потребуется доступ к Webex концентратору управления.
- В Webex Control Hub необходима учетная запись пользователя, соответствующая следующим параметрам:

  > ПРИМЕЧАНИЕ Эта учетная запись будет учетной записью администратора, используемой для настройки этой интеграции. Ниже приведены процедуры, которые помогут этой учетной записи получить правильный уровень администратора роли и разрешения.

  - Имя пользователя имеет формат полное доменное имя.
  - Именем пользователя не может быть персональный адрес электронной почты.

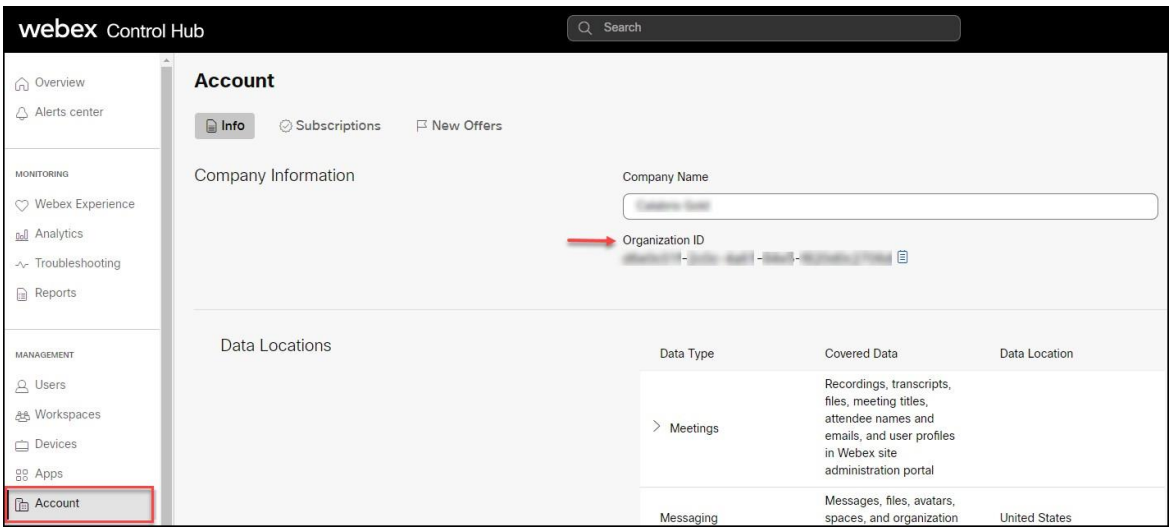
- Именем пользователя должен быть адрес электронной почты, созданный с помощью синхронизации Active Directory с Cisco или созданный вручную на портале администратора Cisco.

Процедуры

Найдите идентификатор организации

> Примечание Если в вашей организации предусмотрена интеграция Webex контакт-центра, используемый идентификатор организации одинаков для интеграции Webex контакт-центра и для Webex Calling интеграции.

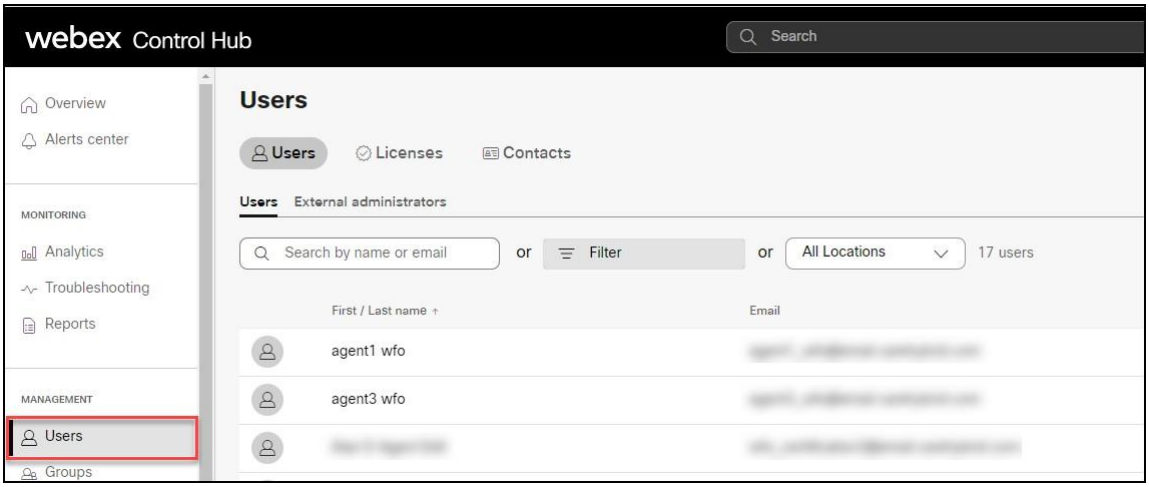
1. Доступ **Webex центр управления** для администраторов путем перехода к admin.webex.com и ввода учетных данных.
2. Перейдите на страницу **"Учетная запись** " слева на панели навигации.
3. Скопируйте идентификатор организации и сохраните его в удобном для доступа месте. Ваш идентификатор организации Cisco называется идентификатором клиента в Webex WFO и требуется при настройке подключения для Webex Calling в Webex WFO.



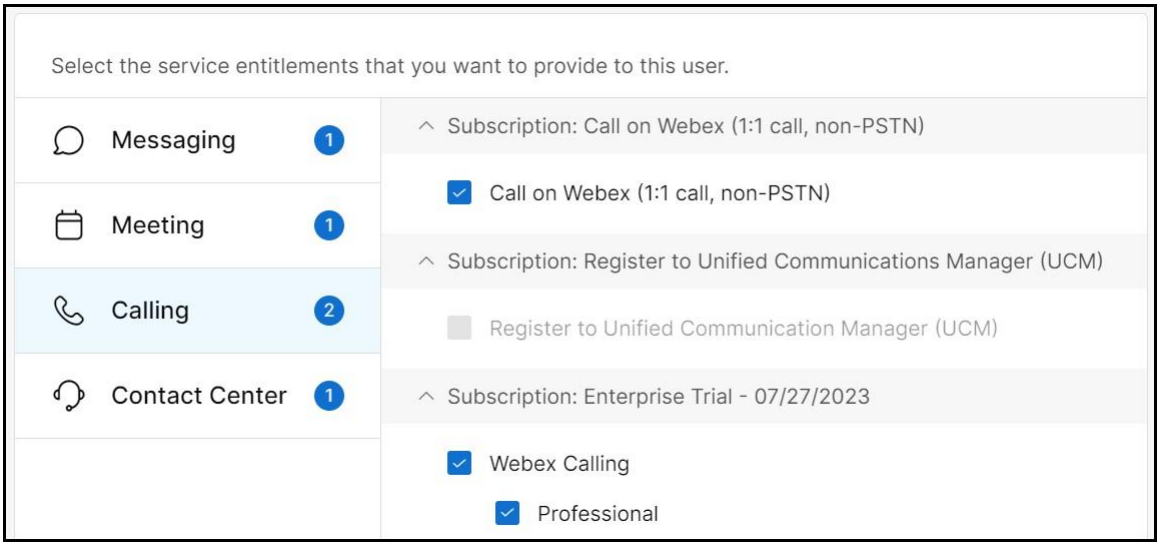
Назначьте лицензии и роли учетной записи администратора

Учетная запись пользователя, используемая в этой процедуре, позже используется для завершения процесса аутентификации, необходимого для интеграции с Webex WFO. Следовательно, это должен быть авторизованный пользователь с разрешениями, указанными в этой процедуре.

1. Щелкните " **Пользователи"** в разделе **"Управление** " в левой панели навигации.



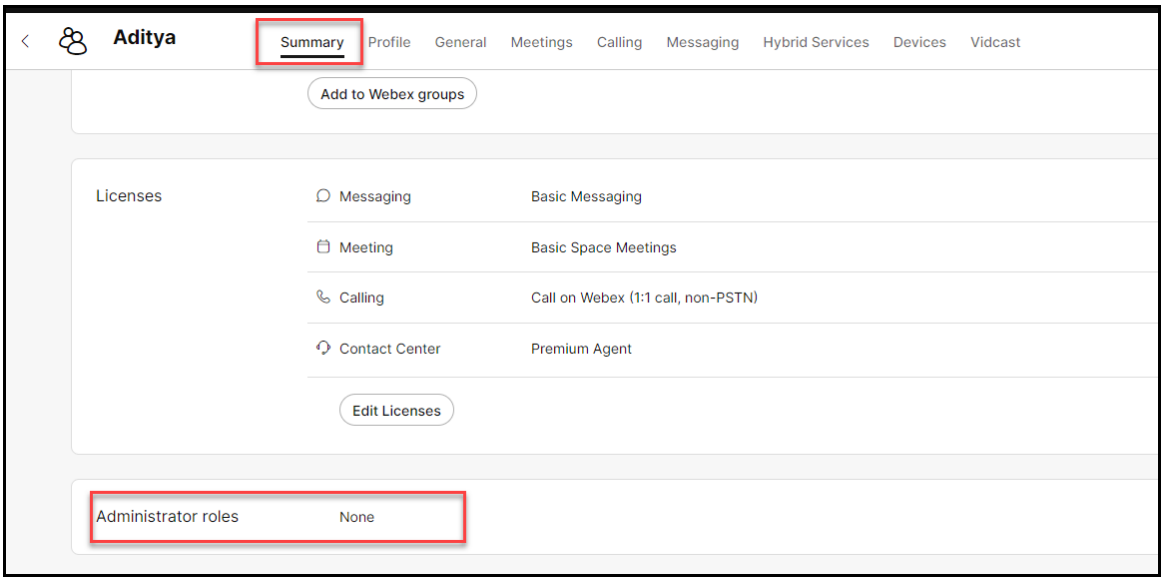
2. На странице " **Пользователи"** можно отредактировать существующего пользователя или создать его. Если вы решите изменить существующего пользователя, перейдите к следующему шагу.
   - Кроме того, если вы решите создать нового пользователя, щелкните "Добавить пользователей " и следуйте отображаемым на экране подсказкам. Убедитесь, что недавно созданный пользователь имеет лицензии, описанные в шаге 5.
3. Выберите нужного пользователя из таблицы, чтобы открыть страницу конфигурации этого пользователя.
4. Перейдите в **раздел "Лицензии"** на вкладке "Сводная информация о **пользователе** " и щелкните **"Изменить лицензии**".
5. Убедитесь, что у пользователя есть как минимум лицензии на **вызовы** , перечисленные в таблице ниже. Пользователям можно предоставлять дополнительные лицензии и роли по желанию.



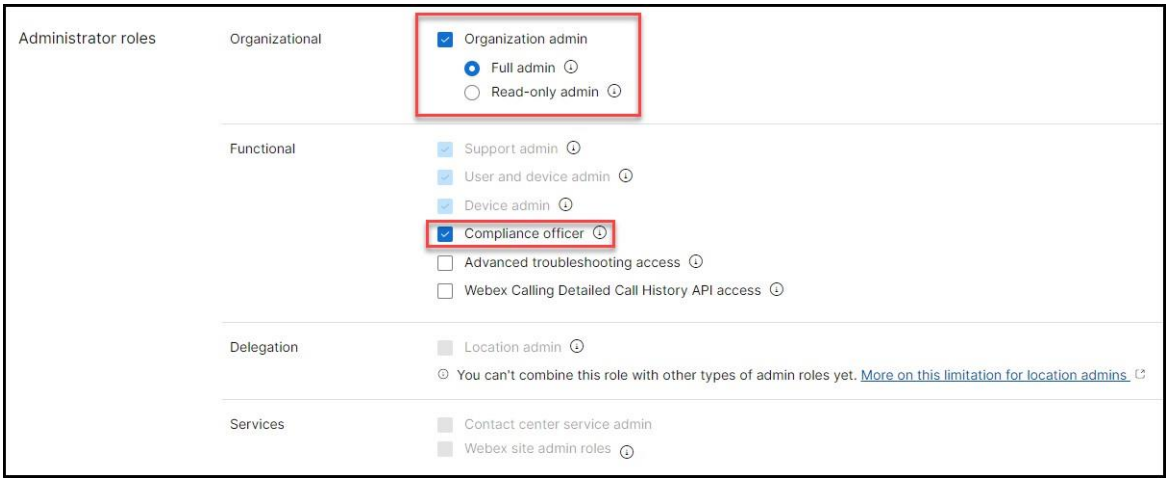
Лицензии	
Призвание	**Установите флажок Webex Calling** . **Установите флажок "Профессиональный** ".

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Страница редактирования закрывается, и вы вернелись на вкладку **"Сводка"** на странице пользователя.

7. Щелкните **роли администраторов**.



8. Убедитесь, что пользователь имеет как минимум роли, перечисленные в таблице ниже.



роли администраторов	
Организационный	**Установите флажок "Администратор** организации". Выберите **"Полный администратор**".
Функциональный требований».	Установите флажок «Сотрудник по **соблюдению нормативных**

9. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

> ПРИМЕЧАНИЕ Позже имя пользователя для этой учетной записи введите в поле Username ("Имя пользователя **")** во время
> Настройте Webex Calling Webex процедуре WFO .

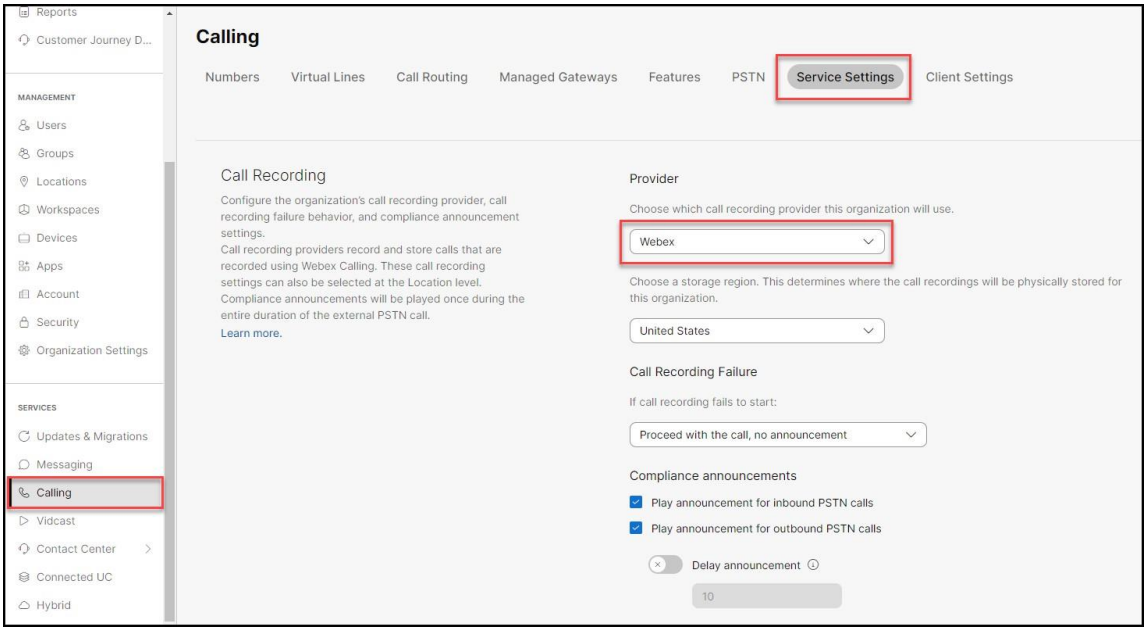
Настройте Webex в качестве поставщика записи вызовов своей организации

1. Щелкните « **Вызовы»** в разделе **«Службы** » в левой панели навигации. Откроется **страница «Вызовы** ».

2. Щелкните вкладку **«Параметры** сервиса» в верхней части страницы « **Вызовы** »

3. Прокрутите **список вниз до раздела «Запись** вызова».

4. Выберите **Webex** в **раскрывающемся списке «Поставщик** ».



5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

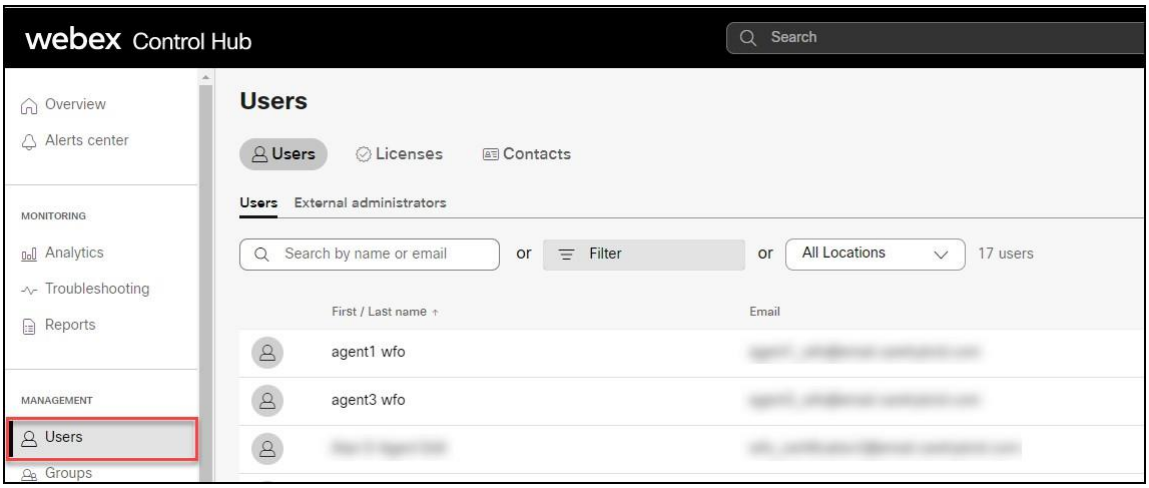
Настройте пользователей, вызовы которых необходимо записывать

Данная процедура описывает выделение лицензии на профессиональную вызовы и разрешение записи вызовов для пользователей, данные которых необходимо синхронизировать с Webex WFO.

ВАЖНО Webex WFO синхронизирует только пользователей, у которых есть лицензия на профессиональную вызовы и включенная запись вызова. Если пользователь Webex Calling не имеет лицензии на профессиональные вызовы

запись вызова включена, и эта учетная запись и ее записи не синхронизируются с Webex WFO.

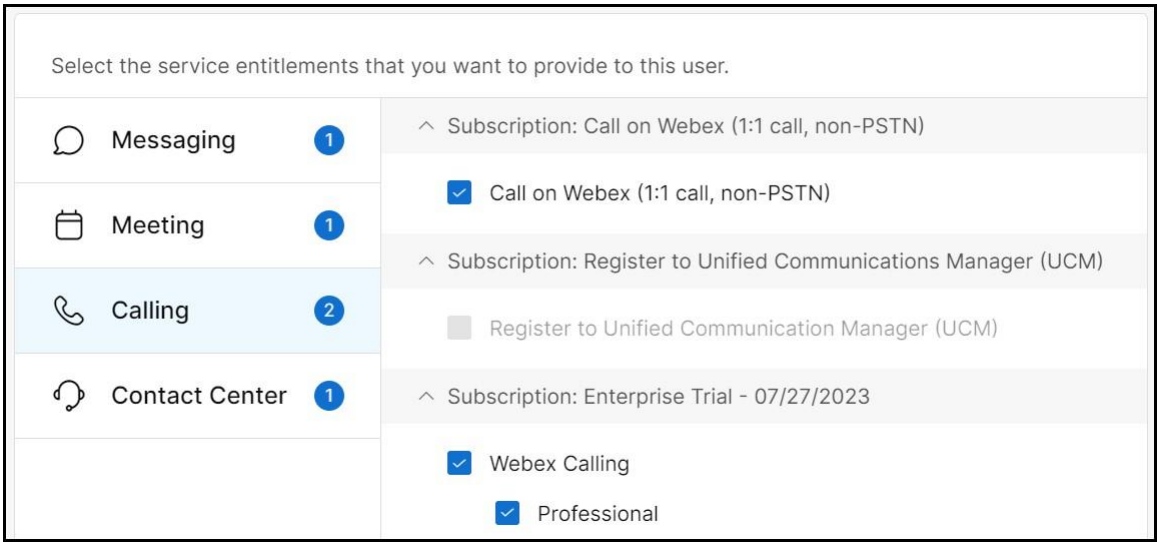
1. Щелкните " **Пользователи"** в разделе **"Управление** " в левой панели навигации.



2. На странице " **Пользователи** " выберите в таблице нужного пользователя, чтобы открыть страницу конфигурации этого пользователя.

3. Перейдите в раздел " **Лицензии** " и щелкните **"Изменить лицензии**".

4. Убедитесь, что у пользователя есть как минимум лицензии на **вызовы** , перечисленные в таблице ниже. Пользователям можно предоставлять дополнительные лицензии и роли по желанию.

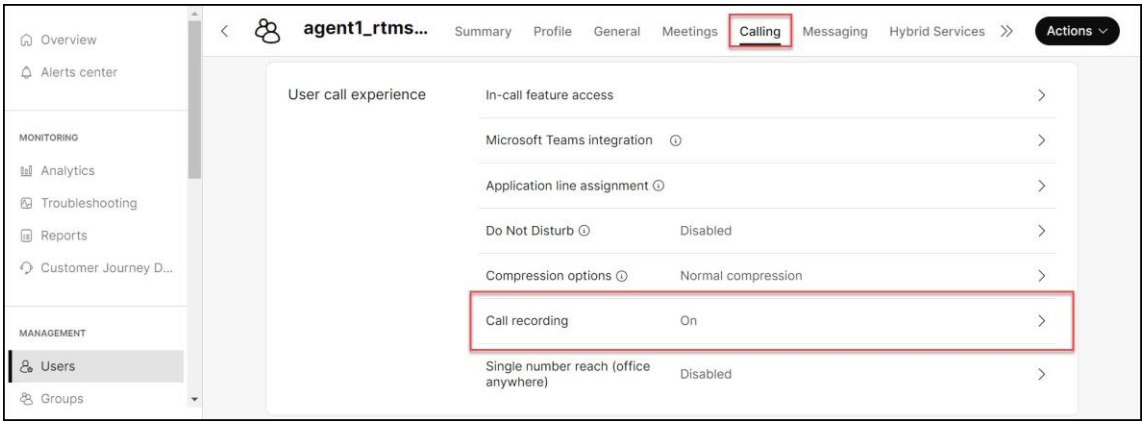


Лицензии	
Призвание	**Выберите флажок Webex Calling** .
	Установите флажок "Профессиональный ".

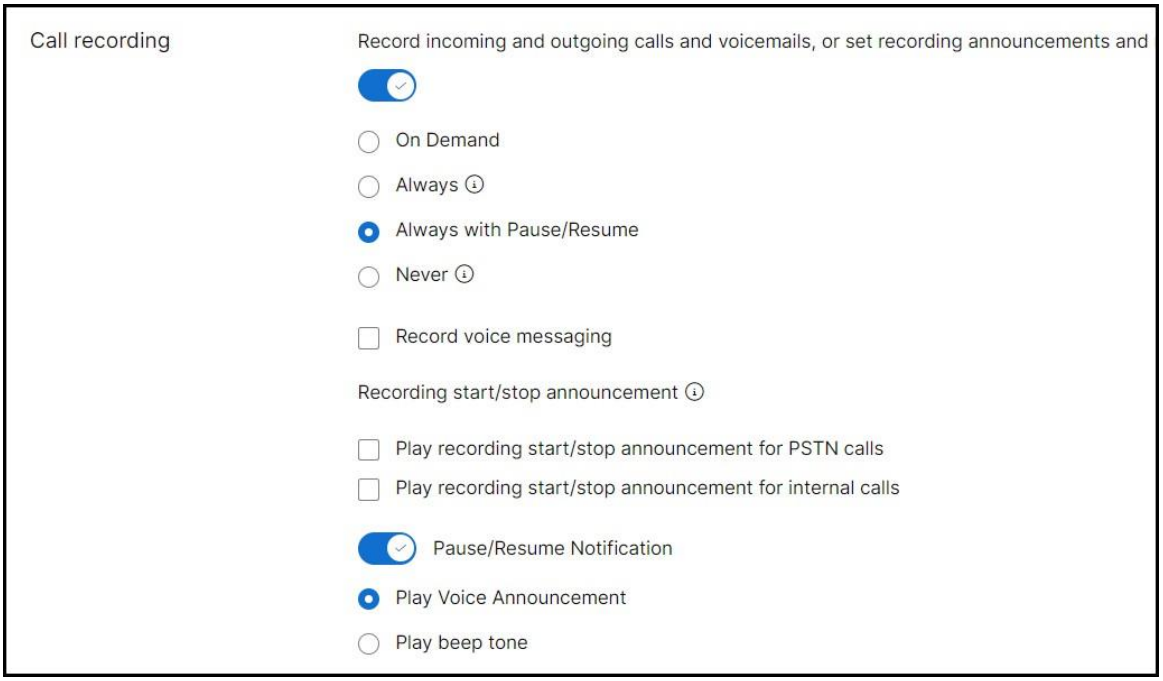
5. Нажмите Кнопку "Сохранить **".** Страница редактирования будет закрыта.

6. Перейдите на вкладку "Вызовы ".

7. Прокрутите **список вниз до раздела "Интерфейс вызовов** с пользователем" и щелкните **"Запись** вызова".



8. Включите переключение для **записи входящих и исходящих вызовов и голосовой почты или установите запись извещений и уведомлений**.



9. Выберите « **Всегда с паузой/возобновлением**».
10. Включите переключение для **уведомления** о паузе/возобновлении.
11. Выберите **Воспроизведение голосового извещения**.
12. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Настройка Webex Calling в Webex WFO

В этом разделе описывается настройка подключения между Cisco Webex Calling и Webex WFO.

Предварительные условия

- Клиент Webex WFO доступен на сайте.
- Успешно выполнены все процедуры конфигурации Webex Calling, подробные в разделе Настроить Webex Calling топ.

Процедуры

РЕКОМЕНДАЦИИ**:** Настройка Webex Calling в сеансе частного браузера, например в режиме инкогнито в браузере Google Chrome или Microsoft Edge.

Настройка Cisco Webex Calling как ACD

1. В Webex WFO перейдите к разделу **«Управление приложениями** > **Системная конфигурация** > **ACD Конфигурация**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется **окно сведений ACD** .
3. Выберите **Cisco Webex Calling** из раскрывающегося списка «Выбрать ACD».
4. Нажмите кнопку **ОК**, и откроется **Cisco Webex Calling** page.
5. Настройте следующие поля, как описано ниже.

Поле	Управление конфигурацией
Имя ACD	Введите уникальное имя ACD.
Имя пользователя	Введите имя пользователя Webex Calling. Это адрес электронной почты пользователя, связанный с учетными данными администраторов в Webex Calling.
URL API	Введите **https://webexapis.com** в текстовом поле. Это полный базовый URL-адрес Cisco Webex Calling API, включая протокол

Поле	Управление конфигурацией
	идентификатор. Это не является конкретным регионом.
Идентификатор арендатора Calling клиента.	Введите идентификатор организации учетной записи Webex См. процедуру "Найти идентификатор организации" в разделе Настройка Webex Кальлинг.
Имя пользователя Cisco API	ВАЖНО . Роли оператора и администратора необходимо назначить этой учетной записи администратора клиента. Если вы в противном случае вызовы не будут импортированы. Дополнительные сведения см. в процедуре "Назначение ролей операторов и администраторов по умолчанию учетной записи администратора клиента" в *руководстве по* интеграции Webex Calling. имя пользователя вашей Webex учетной записи службы WFO. Эта учетная запись службы также называется учетной записью администратора клиента или API пользователя. Это необходимо для передачи данных нужному арендатору. Эта учетная запись должна быть создана системным администратором, и она будет находиться в системе клиента. Этой учетной записи администратора клиента также должны быть предоставлены правильные разрешения для отправки данных. Обратитесь в службу поддержки Cisco за помощью по созданию учетной записи администратора клиента. Дополнительные сведения см. в разделе "Создание пользователя API" , "Управление ролями и разрешениями ".
Пароль пользователя API Cisco	Webex пароль учетной записи службы WFO. ВАЖНО В случае изменения имени пользователя или пароля администратора Webex Calling это необходимо сделать немедленно внести те же изменения в полях «Username» API «Имя пользователя» и «Пароль пользователя API«.
Сопоставление метаданных пользовательскими	(Необязательно) Позволяет сопоставлять Webex Calling метаданные с

Поле	Управление конфигурацией
	метки метаданных в Webex WFO. Webex Calling значения метаданных синхронизируются с Webex Calling контактами с Webex WFO. Значения Webex Calling метаданных сопоставляются с метками метаданных, создаваемыми в диспетчере метаданных (размещенном по адресу: управление приложениями > QM > QM конфигурация > Диспетчер метаданных). После успешной сопоставлении можно использовать метаданные для добавления разнообразной отслеживаемой информации к контакту в Webex WFO. Поля метаданных находятся на вкладке "Информация о контакте" на странице Media Player (Взаимодействие > открыть контакт). Поле метаданных можно просматривать, изменять или удалять в своей системе.
Включение настроек веб-трубки	ВАЖНО Установите этот флажок только после сохранения конфигурации Webex Calling ACD. Веб-трубка; ее можно настроить только один раз и только после завершения процедуры конфигурации Webex Calling ACD. Создать веб-трубку — включает функцию обратного вызова, которая позволяет Webex Calling и Webex WFO общаться с помощью API.
URL авторизации	ПРИМЕЧАНИЕ Этот раздел отображается только при редактировании существующего ACD. Он не появляется при создании нового ACD. Webex WFO подключается к Webex Calling для получения маркера доступа каждые двенадцать часов. 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.

Поле	Управление конфигурацией
	▪ Изменение пароля в Active Directory... ▪ Переключение с синхронизации Active Directory на единый вход в учетную запись Cisco. ▪ Изменение доменов.

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**
7. Для завершения аутентификации вы будете перенаправлены на Cisco Webex Control Hub. Введите свои учетные данные Cisco Webex Calling и нажмите " **Войти**". Для принятия подключения следуйте отображаемым на экране указаниям.

> Примечание . Этот процесс создает в системе маркер доступа для аутентификации пользователя Cisco Webex Calling системы вашей организации.

Создание и включение веб-трубки

1. На странице «Конфигурация Webex Calling ACD» установите **флажок «Включить параметры веб-трубки** ». Появится **кнопка "Создать веб-трубку** ".
2. Нажмите кнопку **"Создать веб-трубку"** В случае успешного завершения отображается сообщение «Webhook создан успешно!».

> ВАЖНО Не удаляйте веб-трубку на портале разработчика Cisco, так как это приведет к разрыву соединения.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Назначьте роли операторов и администраторов по умолчанию учетной записи администратора клиента

1. Перейдите к разделу **"Управление приложениями** > **Суп. конфигурация** > **Пользователи**.
2. Выберите **"Изменить существующего пользователя** " в разделе **"Что делать?"**.
3. **Используйте раскрывающийся список "Выбрать пользователя** " в **разделе "Информация о** пользователе" и найдите имя пользователя учетной записи администратора клиента, которое вы указали в поле "Имя пользователя API" в предыдущем разделе "Настройка Cisco Webex Calling как ACD".

4. Перейдите в **раздел "Роли"** и выберите роли оператора и супервизоров по умолчанию в **Доступный** столбец.

5. Щелкните черную правую стрелку, чтобы переместить роль оператора по умолчанию из столбца "Доступен **" в** столбец **Назначенный** столбец.

6. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

(Необязательно) Исключать пользователей из возможности синхронизации их записей с Webex WFO

Есть два варианта, если вы не хотите, чтобы некоторые люди записывали в Webex Calling или если вы хотите, чтобы их записи немедленно удалены в Webex WFO.

- Предпочтительным вариантом является не записывать некоторых людей путем изменения их разрешений в вашей Webex Control Hub системы. Webex WFO импортирует вызовы только из Webex Calling. Поэтому необходимо изменить разрешения этих пользователей непосредственно в своей системе Webex Control Hub для исключения их из записи. Убедитесь, что пользователям не назначена профессиональная лицензия или не включена запись вызовов. См. раздел "Настройка пользователей, чьи вызовы вы хотите записывать" в разделе Настройка Webex Calling чтобы узнать, где удалить профессиональную лицензию и отключить запись вызовов.

- Второй вариант — использовать QM рабочие процессы для немедленного удаления записей после их импорта в Webex WFO. Если необходимо, чтобы импортированные вызовы удаляются сразу после их импорта в Webex WFO, настройте QM рабочие процессы, которые будут автоматически удалять записи на основе правил рабочего процесса. Дополнительные сведения о создании рабочих QM рабочих процессов см. в следующих статьях справки:

  - Краткое руководство по рабочим процессам QM

  - Автоматизируйте рабочие процессы QM

  - Администрирование рабочих процессов

Синхронизация метаданных с Webex WFO

В этом разделе описаны процедуры сбора и форматирования метаданных из Webex Calling, создания меток метаданных в Webex WFO Metadata Manager, а затем сопоставления метаданных с Webex Calling в Webex меток метаданных WFO. После того, как вы успешно сопоставляете пользовательские метаданные из Webex Calling с метками метаданных в Webex WFO, вы можете использовать эти сопоставленные метаданные, чтобы добавить различную отслеживаемую информацию к контакту в Webex WFO. Найдите поля метаданных на панели "Сведения о проигрывателе Media Player" (на странице "Взаимодействие" > открыть панель "Контакты > сведения"), где можно просмотреть или удалить поля метаданных.

Предварительные условия

- Webex Calling необходимо настроить в качестве ACD в Webex WFO.
- Вам должны быть доступны следующие права:
  - Администрирование полей метаданных
  - Просмотр пользовательских метаданных
  - Изменение пользовательских метаданных
  - Администрирование конфигурации ACD

Расположение страницы

- > диспетчер метаданных > QM управления приложениями (для создания меток метаданных)
- > Webex Calling конфигурации системы > управления приложениями > ACD конфигурации (для сопоставления Webex Calling меток метаданных в Webex WFO)
- Вкладка "Взаимодействия" (для просмотра пользовательских метаданных, связанных с записями)

Процедуры

сбор и форматирование метаданных;

В этой процедуре подробно описывается сбор и форматирование соответствующих метаданных от Webex Calling, прежде чем сопоставлять их с метками Webex метаданных WFO. Webex WFO поддерживает текстовые метаданные. Другие типы метаданных, такие как даты, гиперссылки и номера, не поддерживаются.

1. Список поддерживаемых полей метаданных приведен в руководстве по консолидированным метаданным компании Cisco . Определите, поля, которые необходимо сопоставить.
2. Форматируйте поля так, как они написаны. Поля чувствительны к регистру. Не добавляйте интервал. поле

   > ПРИМЕР Для сопоставления идентификатора организации в формате, подобном этому,orgId . Не так, как это, OrgID.

3. Если метаданные имеют подполя, необходимо разделить их и подполя с помощью периода.

   поле field.subfield

ПРИМЕР Для сопоставления идентификатора записи вызова задайте формат поля serviceData и подполя callRecordingId так, как это.

serviceData.callЗаписьid

Создание меток метаданных в диспетчере метаданных

Прежде чем выполнять сопоставление метаданных на странице "Webex Calling ACD конфигурация", необходимо сначала создать и настроить метки метаданных на странице "Диспетчер метаданных".

1. Перейдите к **Webex управление** >Приложениями> **QM Конфигурация** > **Metadata Manager**.
2. Заполните поля, как описано ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ Для сопоставления метаданных необходимо выбрать **текст в раскрывающемся списке "Тип** метаданных" на странице "Диспетчер метаданных". Настройте все остальные поля на странице "Диспетчер метаданных" как нужно.

Поле	Описание
Ключ метаданных	(Создается автоматически) Уникальный идентификатор метаданных поля, используемых API. Ключ метаданных создается на основе текста, введенного в поле «Метка метаданных». Пробелы заменяются на дефис, а в конце добавляется «-клавиша». Например, если ввести **текст-пример** в поле «Метка метаданных», в поле «Ключ метаданных» будут отображаться **клавиши example-text-key**. В поле «Ключ метаданных» не допускаются амперсанды (&) и знаки равенства (=). Если эти символы отображаются в поле «Метка метаданных», они автоматически удаляются в поле «Ключ метаданных». Максимальное количество символов = 39.
Метка метаданных	Имя, связанное с полем метаданных, которое отображается в результаты поиска и контактная информация.
Тип метаданных	Тип информации, содержащейся в поле метаданных: дата, гиперссылка, номер или текст.

Поле	Описание
Данные ACD	Это поле относится только к развертываниям Webex WFO на территории. Определяет метаданные, импортированные из ACD. Webex WFO примиряет ACD данные, сопоставляя контактную информацию в Webex WFO с информацией о вызовах, хранящейся в ACD, и изменяет контактную информацию в Webex WFO. Данные периодически обновляются. При сопоставлении метаданных с ACD данными необходимо выбрать "Текст" в поле "Тип".
Клавиша проводника данных	(Необязательно) Уникальный идентификатор для сопоставления метаданных с данными Исследователь. С помощью проводника данных можно сопоставить до 20 полей метаданных.
Флажок «Шифрованный»	(Необязательно) Выберите этот параметр, чтобы получать отчеты о контактах на основе пользовательских полей метаданных. Если выбрать это поле, Webex WFO шифрует метаданные при их сохранение. Флажок «Зашифровано» доступен, только если флажок «Экспортируемая» снят. ПРИМЕЧАНИЕ Вы не можете выполнять поиск зашифрованных метаданных.
Флажок для экспорта	Если выбрано выбранное, можно экспортировать метаданные с помощью Webex WFO или API. Этот флажок установлен по умолчанию.
Только для чтения	Если выбрано, метатданные будут только для чтения. Нельзя добавить или изменить метаданные контакта через Webex WFO. ПРИМЕЧАНИЕ Если метаданные ACD данных, этот флажок установлен по умолчанию и отключен.

3. Нажмите Кнопку "Сохранить".

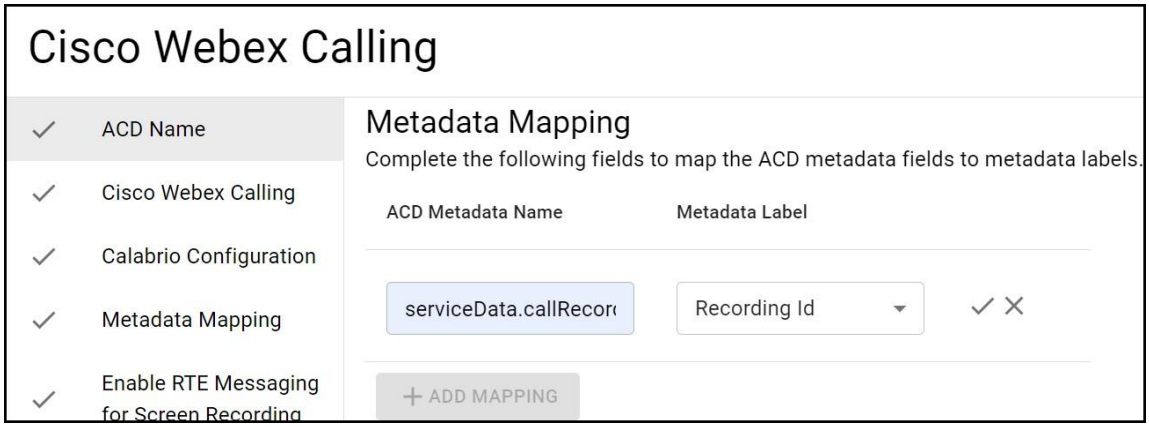
Сопоставить значения метаданных с метками метаданных

Чтобы сопоставить метаданные с Webex Calling и Webex меток метаданных WFO друг с другом, выполните

следующие действия.

1. Перейдите к **Webex управление >приложениями** > **Global** > **System Configuration** > **конфигурация** ACD.
2. В разделе " **Выбрать ACD**" нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выберите **Webex Calling** из **списка "Выбрать ACD** отпустить вниз" и нажмите " **OK".** В **Webex Calling**
   откроется страница.
4. **В разделе "Сопоставление** метаданных" щелкните **Добавить сопоставление**.
5. В текстовое поле в разделе **ACD «Имя** метаданных» введите значение метаданных. В этом поле учитывается регистр, и ваша запись должна в точности соответствовать типу строки.
6. Щелкните раскрывающийся список в столбце **"Метка** метаданных" и выберите метку метаданных в списке параметров. Список параметров соответствует таблице меток метаданных на странице Metadata Manager.

   ПРИМЕР В примере, приведенном под serviceData.callRecordingId сопоставляется с меткой метаданных.

7. Щелкните значок флажка, чтобы сохранить сопоставление метаданных.
8. (Необязательно) Щелкните **"Добавить сопоставление** ", чтобы добавить дополнительные сопоставления метаданных и повторите нужные действия.
9. Нажмите Кнопку "Сохранить **".**

Просмотр пользовательских метаданных, связанных с записями

1. Перейдите на **вкладку "Взаимодействия** " в верхней панели навигации.
2. **Щелкните значок списка параметров** в правом верхнем углу.

3. В раскрывающемся списке щелкните **Показать/Скрыть столбцы**. Откроется окно «Показ/скрытие столбцов».
4. Найдите раздел " **Пользовательские метаданные"** в разделе **"Скрытые столбцы**".
5. Выберите пользовательские значения метаданных, которые необходимо отобразить на **странице "Взаимодействия** ". Выбранные метаданные отображаются в таблице " **Показаны столбцы** ".
6. Нажмите кнопку « **Применить**».

Связанные разделы

- Управление полями метаданных
- Обзор данных, связанных с контактом
- Редактирование пользовательских метаданных, связанных с контактом

Сведения об интеграции

В этой главе приведена дополнительная информация, связанная с синхронизацией, сложными событиями вызова, сопоставлениями данных и пр.

Сложные события вызова

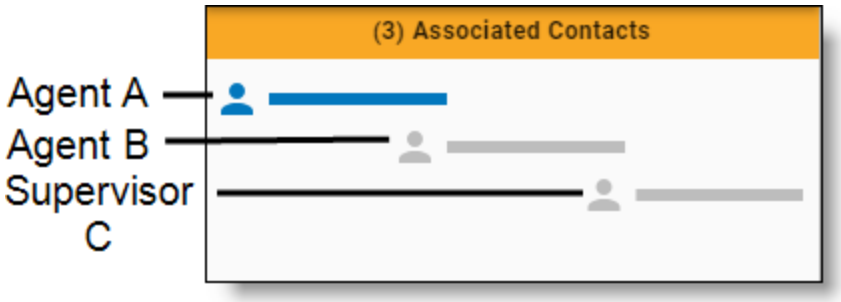
В этом разделе описывается, как Webex WFO обрабатывает сложные сценарии вызовов. Сложные сценарии вызовов — это различные действия, которые могут происходить во время вызова. Они включают в себя передачи, конференции, трюмы и запаркованных вызовов. В Cisco Webex Calling сегмент вызовов формируется при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

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

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

ПРИМЕР

Клиент звонит оператору A. Оператор A передает пользователя оператору B, а оператор B передает пользователя супервизору C. Webex WFO создает три отдельных контакта и дает им один и тот же идентификатор связанного контакта.



События сложных вызовов

- Передача — Webex WFO сегментирует вызов по числу переадресации. Для каждой передачи WFO Webex создает отдельный контакт и связывает каждый контакт с пользователем, обработавшим этот сегмент переадресованного вызова.
- Конференции — Webex WFO сегментирует оригинальный вызов на два контакта. Первый контакт в Webex WFO связан с пользователем, который ответил на вызов клиента. Второй контакт связан с пользователем, который был включен в вызов. Запись первого контакта пользователя охватывает все время его участия в вызове. Запись второго контакта охватывает только время присоединения второго пользователя к вызову.
- Холодный (слепой) — Webex WFO использует «холодный (слепой)» для описания сценариев передачи и конференц-связи. Этот дескриптор включает в себя маршрутизацию существующего вызова напрямую дополнительному пользователю без какой-либо связи между двумя пользователями до передачи вызова или конференц-связи.
- Теплый — Webex WFO использует «теплый» для описания сценариев передачи и конференц-связи. Этот дескриптор означает, что первый пользователь разговаривает со вторым пользователем, чтобы сообщить соответствующий контекст и справочную информацию до начала передачи вызова или конференции. Консультационная часть теплой передачи или конференц-связи включается в контактные записи.
- Парковки — в запаркованных сценариях Webex WFO сегментирует вызов на два контакта. Запись первого контакта охватывает время до того, как вызов был запаркован. Запись второго контакта охватывает время после того, как вызов был извлечен из парковки. Это означает, что парковка вызова завершает контакт, и при извлечении запаркованного вызова создается новый контакт.
- Консультации — первый контакт связан с пользователем, ответившим на вызов клиента, а второй контакт связан с пользователем, 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 периода, когда пользователи консультировались.

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

Тип	Поддерживается	Описание
Принятый/завершенный вызов каких-либо вызовов	Да	Пользователь принимает вызов клиента, и вызов завершается без события вызова, такие как удержание или передача вызовов;
Принятый/завершенный вызов — внутренний	Да	Пользователь принимает вызов от другого пользователя в той же организации.

Тип	Поддерживается	Описание
Удержание/возобновление	Да	Клиент ставится на удержание. На телефоне воспроизводится музыка на удержании этап вызова клиента. ПРИМЕЧАНИЕ События энергопотребления речи, включая маркеры удержания, не поддерживаются при этой интеграции.
Пауза и возобновление (вручную)	Да	Вызов приостановлен. Приостановка и возобновление присоединяется к PCI стандартов комплаенса. В отличие от удержания/возобновления, музыка на удержании не установлена воспроизводимые на ноге заказчика вызова; слышно только молчание. Пользователь должен вручную инициировать паузу и возобновить работу в пределах своей Cisco Webex Calling системы и Webex WFO распознает ручного триггера.
Холодная (слепая) передача Теплая передача	Да	Вызов передается от одного пользователя другому.
Холодная конференция Теплая конференция	Да	Взаимодействие с двумя или более пользователями.
Парк*	Да	Вызов ставится на удержание (запаркованный), и вызов может быть перехвачен (извлекается) тем же пользователем или другим пользователем.
Очередь вызовов	Да	Вызывающие абоненты ждут своей очереди, когда все доступны представители заняты.

* Охота и отельинг также поддерживаются сценарии.

О синхронизации

В этом разделе описывается, как синхронизируются данные пользователя и контактные данные Webex Calling с Webex WFO.

ВАЖНО Если у пользователя Webex Calling нет записей и не настроены соответствующие настройки (см. раздел «Настройка Webex Calling»), значит, он не синхронизируется с Webex WFO.

При определении Webex Calling записи для правильно настроенной учетной записи пользователя, Webex WFO обнаруживает ее, синхронизирует с Webex WFO и создает для этого пользователя Webex профиль пользователя WFO.

- Синхронизация пользователей, записей и данных о записях выполняется через тридцатиминутные интервалы.
- Значение идентификатора пользователя в Webex Calling соответствует значению Webex ACD идентификатора оператора WFO.
- Пользователи, создаваемые в Webex WFO, поддерживаются только в Webex WFO и обратно с Webex Calling не синхронизируются. Синхронизация потоков данных исключительно от Webex Calling к Webex WFO.
- Иерархические отношения в Webex Calling между операторами и супервизорами не сохраняются в Webex WFO.
- Webex WFO импортирует записи из Webex Calling, и для импорта требуется время обработки, прежде чем они будут доступны в Webex WFO.

В таблицах, приведенных ниже, подробно описано, когда интеграция обнаруживает изменение в Webex Calling, что в результате изменения произошло в Webex WFO.

Синхронизация пользователей

При наличии новых или измененных Webex Calling данных, сервис синхронизации обнаруживает их с тридцатиминутными интервалами и вносит ряд изменений в Webex WFO. Эти изменения приведены в следующей таблице.

> Примечание Webex Calling у пользователей должны быть подробные настройки Webex концентратора управления, которые описаны в процедуре «Настройка пользователей, вызовы которых необходимо записывать» в разделе «Настройка Webex Calling для синхронизации».

Действие в Webex Calling	В результате изменения Webex WFO
Будет добавлен новый пользователь с записью. Сервис синхронизации определяет следующие три поля: ▪ Имя ▪ Фамилия ▪ Идентификатор пользователя	Будет добавлен новый пользователь. В частности, сервис синхронизации обновляет следующие данные для нового пользователя Webex профиле WFO. ▪ Имя ▪ Фамилия ▪ Идентификатор ACD оператора
Имя или фамилия пользователя будут изменены.	Имя или фамилия пользователя будут изменены.
Пользователь удаляется.	Пользователь деактивирован. В Webex по-прежнему имеется запись об деактивируемом пользователе WFO.

Действие в Webex Calling	В результате изменения Webex WFO
Пользователю назначаются роли оператора, супервизора или администратора.	Пользователю назначается роль оператора по умолчанию независимо от его роли в Webex Calling. См. раздел «Создание и редактирование пользователей », где описывается изменение роли пользователя.

Группы по сервисам

В Webex Calling отсутствует концепция группы (коллектив операторов). Поэтому при синхронизации пользователей Webex Calling они назначаются группе по умолчанию в Webex WFO. См. раздел « Создание и редактирование пользователей », где описывается перемещение пользователя из группы по умолчанию, а также раздел «Управление группами », где приведены дополнительные сведения о настройке и настройке групп по сервисам.

Пользователь может принадлежать только одной группе по Webex WFO.

Синхронизация данных контакта

При обнаружении контакта в Webex Calling, WFO выполняет его действия Webex его результатом.

ПРИМЕЧАНИЕ . В случае отказов Webex WFO имеет процесс восстановления, чтобы предотвратить потерю данных.

Действие в Webex Calling	Результат действия, Webex WFO
Контакт (например, телефонный вызов) завершен.	Синхронизирует запись. ▪ Если пользователь, обрабатывающий контакт, не существует в Webex WFO, то Webex WFO создает профиль пользователя для этого пользователя и контакта, который содержит запись и ее данные на странице "Взаимодействия". ▪ Если пользователь, обрабатывающий этот контакт, существует в Webex WFO, то Webex WFO создает контакт с этой записью и ее данными на странице "Взаимодействие". Дополнительные сведения о странице "Взаимодействие" см. в разделе "Воспроизведение контактов ".

Ограничения

- Каждый новый вызов генерирует идентификатор сеанса, который вызывает формирование нескольких идентификаторов сеансов и приведет к тому, что несколько взаимодействий с вызовами загромождают Webex интерфейс WFO. В некоторых случаях, Webex WFO не может продемонстрировать все взаимодействия в одном интерфейсе записи.
- Webex WFO принимает только моновызовы из Webex Calling. Поэтому такие функции, как полная поддержка речевых событий, преобразования и другие функции аналитики не поддерживаются. Аудиопотоки отображаются в медиаплеее красным цветом.
- Контактные данные, включая записи и экранные записи, доступны для этапов переадресации вызова, если передача осуществляется внутренней. Контактные данные на этапах вызова недоступны при передаче во внешнюю организацию.
- События энергопотребления речи не поддерживаются, за исключением событий паузы. Энергоемкие речевые события паузы возникают в медиаплеее по сценарию, описанному ниже.
    - В медиапле поддерживаются маркеры событий паузы. В сценариях паузы и возобновления маркеры события паузы отображаются только в медиаплее у пользователя, который вручную вызвал событие паузы во время вызова. Маркеры событий паузы не отображаются в медиаплеее у других абонентов при вызове, которые не вызвали событие паузы вручную.