Cisco

Sprievodca integráciou Webex WFO a Webex Contact Center

Pre nasadenia s novým WFM

Prvýkrát publikované: 20. júla 2021
Posledná aktualizácia: 25. júla 2025

Centrála pre Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, Kalifornia
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-SIETÍ (6387)
Fax: 408 527-0882

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV. LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ TU UVEDENÚ ZÁRUKU SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ „TAK, AKO SÚ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplicitné softvérové kópie tohto dokumentu sa považujú za nekontrolované. Aktuálna verzia online je najnovšou verziou.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy a telefónne čísla sú uvedené na webovej stránke Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1721R)

© 2021 – 2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

Obsah 3

Cieľová skupina 5

Prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 6

Zavedenie 8

Riadenie kvality (QM) 8

Riadenie pracovnej sily (nové WFM) 11

Analytics 12

Postrehy 12

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektúra 13

Postupy konfigurácie 15

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center 15

Predpoklady 16

Postupy konfigurácie 16

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Predpoklady 24

Postupy konfigurácie 24

Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synchronizácia metadát s Webex WFO 32

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center 42

O podpore digitálnych kanálov Webex WFO 42

Chatová podpora 44

SMS Podpora 45

E-mailová podpora 48

Komplexné udalosti hovorov 48

Nahrávanie obrazovky 52

Príloha 55

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0 55

Používatelia 55

Tímy 56

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Krok 1: Zhromaždite informácie od svojho poskytovateľa Webex Contact Center 57

Krok 2: Nakonfigurujte Webex Contact Center ako ACD v Webex WFO 58

Krok 3: Konfigurácia údajového servera 61

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center pomocou CMSv2 API 61

QM Údaje pre verziu 1.0 64

Nahrávanie zvuku 64

Metaúdaje kontaktu 67

Cieľová skupina

- Podporované a nepodporované funkcie integrácie
- Prehľad architektúry na vysokej úrovni
- Konfiguračné postupy
- Konkrétne podrobnosti o integrácii

Táto integračná príručka je primárne určená pre zákazníkov, ako aj pre oficiálnych partnerov Cisco, ktorí zvyčajne inštalujú a konfigurujú Webex WFO pre zákazníkov. Okrem toho môžu v tejto príručke nájsť užitočné informácie Cisco implementační inžinieri, inžinieri podpory, inžinieri predaja, vývoj a marketing.

Prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0

Existujú dve verzie integrácie medzi Webex WFO a Cisco Webex Contact Center (CWCC). Tieto verzie sú CWCC verzia 1.0 a CWCC verzia 2.0. Tieto verzie sú kompatibilné s rôznymi množinami rozhraní API, ktoré sa nazývajú 1.0 (staršie) rozhrania API, rozhrania API CMSv2 (prechodné rozhrania API, ktoré sa používajú na prechod nasadení CWCC 1.0 na CWCC 2.0) a 2.0 (programové rozhrania API).

Ďalšie informácie o tom, ktorý postup treba použiť na základe rozhraní API, ktoré používa vaše nasadenie, nájdete v časti Postupy konfigurácie.

DÔLEŽITÉ CWCC 1.0 sa v produkte Webex WFO zobrazí ako Cisco Customer Journey Platform.

Dostupnosť verzie a funkcií

Verzia a rys	CWCC 1.0 so starším CMSv1 Api	CWCC 1.0 až 2.0 pomocou rozhraní API CMSv2	CWCC 2.0 s dedičstvom Rozhrania API CMSv1	CWCC 2.0 s Programový Api
Stereofónne nahrávanie	Nie je k dispozícii	K dispozícii	K dispozícii	K dispozícii
Pozastavenie a obnovenie zvuku (iba manuálne)**	K dispozícii	K dispozícii	K dispozícii	K dispozícii
Pozastavenie a obnovenie nahrávania obrazovky (iba manuálne)**	K dispozícii	K dispozícii	Nie je k dispozícii	K dispozícii

POZNÁMKA Pri prestávkach (udalostiach pozastavenia) Webex WFO vkladá ticho pre zvukové nahrávky a vkladá prázdnu obrazovku pre záznamy obrazovky.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) má dve možnosti pozastavenia a obnovenia. Jednou z možností je manuálne pozastavenie a obnovenie, ktoré používa Cisco Agent Desktop. Druhou možnosťou je automatické pozastavenie a obnovenie, ktoré vyžaduje rozhrania Cisco API. Pre možnosť založenú na rozhraní API musia byť príkazy API odoslané do Cisco Smart

Softvér pre stolné počítače na redigovanie zvuku. Redigovaný zvuk z údajov pozastavenia a obnovenia sa synchronizuje z CWCC na Webex WFO. Keď Webex WFO prehltne redigovaný zvuk, ak ide o nahrávanie obrazovky, Webex WFO automaticky rediguje obrazovku na základe redigovaného zvuku predtým, ako sa kontakt zobrazí v Webex WFO. Manuálne aj automatické možnosti pozastavenia a obnovenia vyžadujú, aby mal používateľ nainštalovaný softvér Cisco Agent Desktop. Možnosti manuálneho a automatického pozastavenia a obnovenia Webex WFO sa nevzťahujú na integráciu CWCC. Webex WFO automatické pozastavenie a obnovenie nie je k dispozícii, pretože signál RTP, ktorý je potrebný pre Webex WFO iniciované automatizované udalosti, neprechádza Webex WFO.

DÔLEŽITÉ Pozastavenie a obnovenie musí povoliť Cisco. Kontaktujte svojho správcu účtu Cisco a požiadajte o prístup.

Úvod

Webex WFO je softvérový balík na optimalizáciu zjednotenej pracovnej sily (WFO), ktorý sa integruje s Cisco Webex Contact Center a poskytuje nahrávanie hovorov, riadenie kvality, riadenie pracovnej sily, analýzu hlasu zákazníka (VoC) a správu údajov. Podrobnosti o podporovaných integráciách sú uvedené nižšie.

POZNÁMKA: Podporované funkcie sú k dispozícii v Webex Contact Center verzii 1.0 aj Webex Contact Center verzii 2.0, pokiaľ nie je uvedené inak.

Riadenie kvality (QM)

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Webex WFO nahráva zvuk		X
Webex WFO importuje zvuk Nahrávka z Cisco Webex Contact Center	X Verzia 1.0: Minimálne dvojhodinové oneskorenie pred importom. Verzia 2.0: Import kontaktov nastane, keď je nahrávka sprístupnená Webex WFO z Webex Contact Center.	
Webex WFO nahrávanie obrazovky	X	
Webex WFO ukladací priestor potrebný na ukladanie zvuku v cloude	X	
Integrácia cloud-to-cloud na prenos dát	X Prenos dát prostredníctvom rozhraní API je zabudovaný do integrácie	
Webex WFO prehltne zvukovú nahrávku, pozastaví a obnoví	Informácie o aktuálnej dostupnosti zvukového záznamu nájdete v časti Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 Prehľad a	

Funkci	Podporov	Aktuálne Nepodporov
(manuálne a automatické)		
Webex WFO prijíma nahrávanie obrazovky, pozastavenie a obnovenie (manuálne a automatické)	Obnovenie, pozastavenie a obnovenie nahrávania obrazovky a stereofónne nahrávanie.	
Stereofónne nahrávanie		
Vlastné metaúdaje	X Iba 2.0	
Nahrávky šifrované	X	
Rečové energetické podujatia	X*** Ticho a hovorte iba o udalostiach	Podržanie a pozastavenie udalostí Nie sú podporované
Živé monitorovanie hlasu	X K dispozícii prostredníctvom monitorovania hovorov Webex Contact Center	
Monitorovanie živej obrazovky	X Cez Webex WFO Smart Desktop klient	
Podporovaná synchronizácia	X	
Import metaúdajov kontaktu	X	
Integrácia CRM	X*	
Ovládacie prvky webového nahrávania agenta a ovládacie prvky nahrávania API		X**
Podporuje viackanálovú integráciu	X	
Hlasové kanály	X	

Funkci	Podporov	Aktuálne Nepodporov
Digitálny kanál - Chat	X Pozrite si časť O podpore digitálnych kanálov Webex WFO	
Digitálny kanál - SMS	X Pozrite si časť O podpore digitálnych kanálov Webex WFO	
Digitálny kanál - e-mail	X Pozri O podpore digitálnych kanálov Webex WFO	

**Otvorená kontrola integrácie produktu.*

*** Ovládacie prvky Start/stop API sú k dispozícii iba na nahrávanie na obrazovke. Na implementáciu akéhokoľvek záznamu iba na obrazovke API riadeného obrazovkou môže byť potrebná ďalšia technická podpora Cisco.*

Môžete nakonfigurovať, ako dlho musí uplynúť rozhovor alebo ticho, aby ste sa zaregistrovali ako udalosti. Pozrite si časti "Talk Over Events" a "Silence Events" v časti Konfigurácia globálnych nastavení QM.

POZNÁMKA: Označovanie hovorov vlastnými metaúdajmi Webex WFO v scenároch nahrávania chunk nie je podporované.

POZNÁMKA: Záznamy obrazovky sa zaznamenávajú v 10-minútových úsekoch po dobu, počas ktorej je agent prihlásený. Záznamy obrazovky zodpovedajúce časom zvuku prijatého z CWCC zostavuje
Desktopový klient z týchto kúskov a nahraný.

Okrajové komponenty

Súčasť	Požadované	Nevyžaduje sa
Dátový server na synchronizáciu, zachytávanie, udalosti v reálnom čase a médiá import		X
Smart Desktop pre nahrávanie obrazovky, živé monitorovanie obrazovky,	X	

Súčasť	Požadované	Nevyžaduje sa
a funkcie analýzy počítačov		
Inteligentná pracovná plocha v operačnom systéme Windows	(k dispozícii)	
Inteligentná pracovná plocha v operačnom systéme MAC		(nie je k dispozícii)

Riadenie pracovnej sily (nové WFM)

WFM synchronizuje údaje na účely konfigurácie a asociácie historických údajov. Webex WFO WFM synchronizuje historické údaje a údaje v reálnom čase na použitie s plánovaním a prognózovaním pracovnej sily.

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Informačný kanál údajov o dodržiavaní v reálnom čase	X	
Informačný kanál dodržiavania v reálnom čase (omnikanálový)		X
Historický informačný kanál údajov - štatistika frontu	X	
Historický informačný kanál údajov – štatistika agentov	X	
Historický informačný kanál - štatistika frontu agentov	X	
Prognózovanie (hlas)	X	
Prognózy (chat)	X	
Prognózy (e-mail)	X	

Analytics

Dostupné funkcie

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Analýza reči (prevod reči na text)	X**	
Počítačová analytika	X* Nesynchronizované s nahrávkami	
Analýza textu	X Udalosti podržania (prestávky) sa zobrazia ako prázdne medzery bez prepisu.	
Tabule s prechodom na detaily	X	
Skóre prediktívneho hodnotenia	X	
Prediktívne NPS	X	
Analýza sentimentu	X	
Inteligentné porovnávanie agentov	X	
Rozšírené vyhľadávanie reči	X	

**Údaje služby Desktop Analytics sú k dispozícii na informačných paneloch služby Analytics a Prieskumníkovi údajov. Z dôvodu spôsobu spracovania údajov pracovnej plochy však nie sú k dispozícii na paneli Pracovná plocha prehrávača Media Player.*

*** V CWCC verzii 1.0 stereofónny záznam momentálne nie je k dispozícii; Preto prepisy nie sú rozdelené podľa rečníka.*

Postrehy

Insights je riešenie BI založené na umelej inteligencii, ktoré je kľúčovou súčasťou balíka Webex WFO. Insights poskytuje zmiešané, izolované prehľady, ktoré vám umožňujú bezproblémovo kombinovať riadenie zapojenia všetkých pracovníkov

A údaje o interakciách so zákazníkmi z celej Webex WFO. Insights vám umožňuje vizualizovať vaše Webex WFO údaje prostredníctvom akčných zostáv a tabúľ. Na prístup k uvedeným funkciám potrebujete licenciu Insights. Ďalšie informácie nájdete v témach Ako fungujúlicencie a Správa rolía povolení.

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Vopred vytvorené palubné dosky	X	
Analýza založená na strojovom učení	X	
Vlastné motívy	X	
Autogram (automatizovaná vizualizácia údajov)	X	
Vizuálne možnosti (vlastné údaje vizualizácia)	X	
Zdieľanie tabule	X	

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center Architektúra

Diagram architektúry nižšie ukazuje spojenie medzi Cisco Webex Contact Center a sadou Webex WFO. Všimnite si, že diagram obsahuje klasickú verziu WFM.

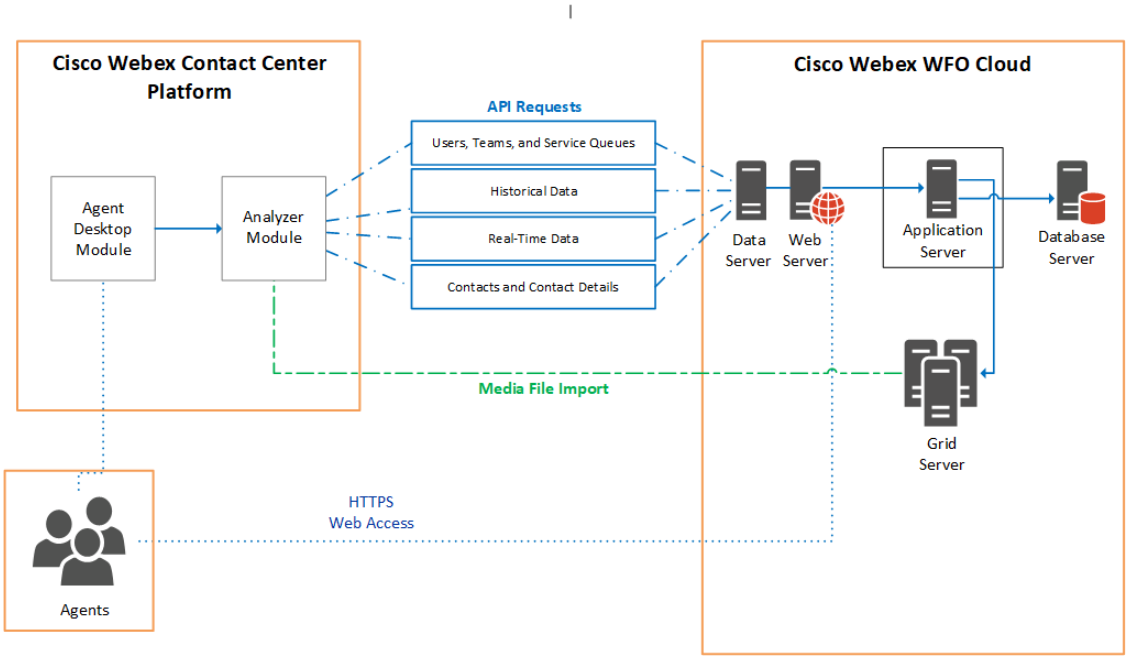
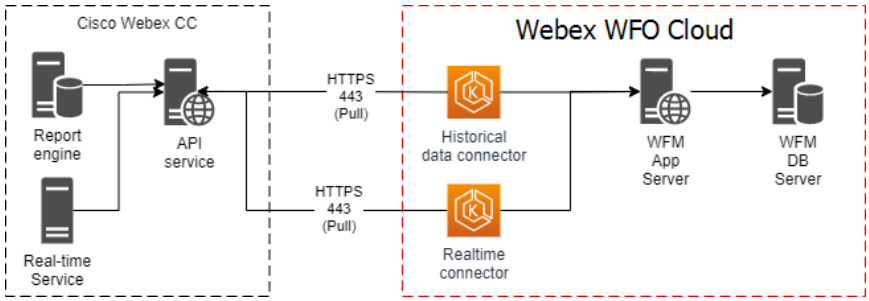


Schéma architektúry nižšie zobrazuje iba spojenie medzi Cisco Webex Contact Center a Webex WFO WFM.



Postupy konfigurácie

Táto časť vysvetľuje, ako nakonfigurovať integráciu Cisco Webex Contact Center s Webex WFO vrátane Webex WFO WFM. Postupy konfigurácie, ktoré musíte dodržiavať, sa líšia v závislosti od toho, ktoré produkty Webex WFO vaša organizácia zakúpila a ktoré rozhrania Cisco API sa používajú.

- Konfigurovať Cisco Webex Contact Center
- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 1.0

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 2.0

Integrácia CWCC 2.0 využíva 2.0 (programové) rozhrania API. Údajový server sa nevyžaduje.

2.0 (programové) rozhrania API

- Kompatibilné s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM a WFM
- Ak vaše nasadenie zahŕňa WFM, postupujte podľa Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 2.0 postup a postup pripojenia WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center

Pred nastavením pripojenia CWCC 2.0 v Webex WFO musíte vykonať postupy uvedené v tejto téme v rámci Webex Control Hub.

DÔLEŽITÉ: Nastavte používateľské meno a heslo účtu Webex správcu tak, aby nikdy nevypršala ich platnosť. Cisco zruší prístupové tokeny, keď vyprší platnosť poverení používateľa. Preto, ak váš účet Cisco

Platnosť poverení používateľského mena a hesla vyprší, potom je potrebné znova overiť ACD v Webex WFO. Opätovné overenie vyžaduje zapojenie Cisco technickej podpory. Poskytnite Cisco technickú podporu s nasledujúcimi informáciami.

- Webex Contact Center poverenia správcu (používateľské meno a heslo)
- Webex WFO ID nájomníka
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO poverenia správcu nájomníka (používateľské meno a heslo)
- Webex WFO adresa URL domény (napr. časť "US3" v www.us3.calabriocloud.com)

Predpoklady

- Meno používateľa je vo formáte FQDN.
- Používateľ má prístup k médiám Webex CC 2.0 API a Webex CC 2.0 API.
- Používateľské meno nemôže byť osobná e-mailová adresa.
- Používateľské meno musí byť e-mailová adresa vytvorená pomocou synchronizácie Active Directory s Cisco alebo vytvorená manuálne na portáli na správu Cisco.

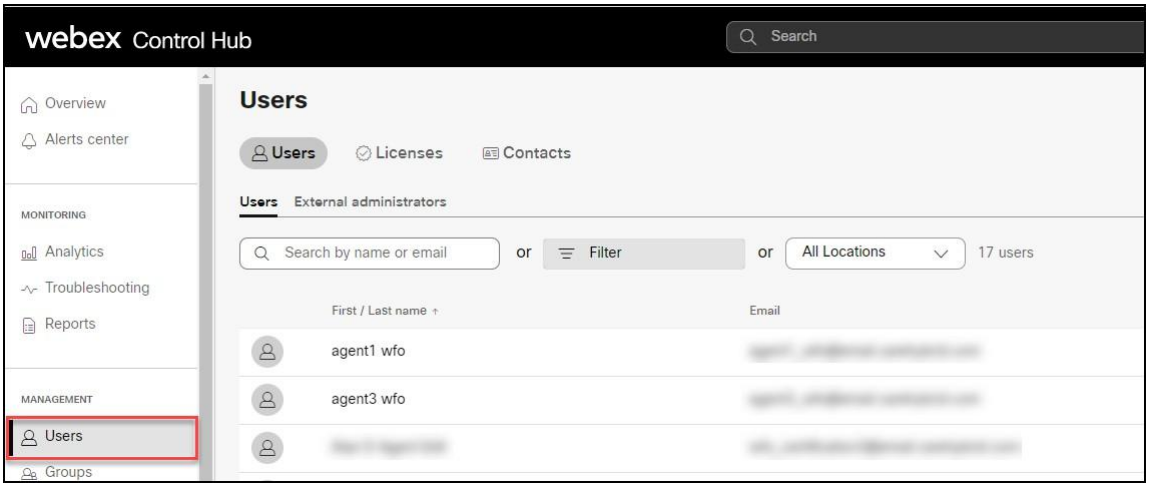
> **POZNÁMKA:** Ak je synchronizácia Active Directory povolená neskôr a e-mailová adresa neexistuje v Active Directory, nastavenie v Cisco sa vymaže. K dispozícii budú duplicitné tímy a
> Používateľov spôsobených problémami so synchronizáciou s novou e-mailovou adresou.

Postupy konfigurácie

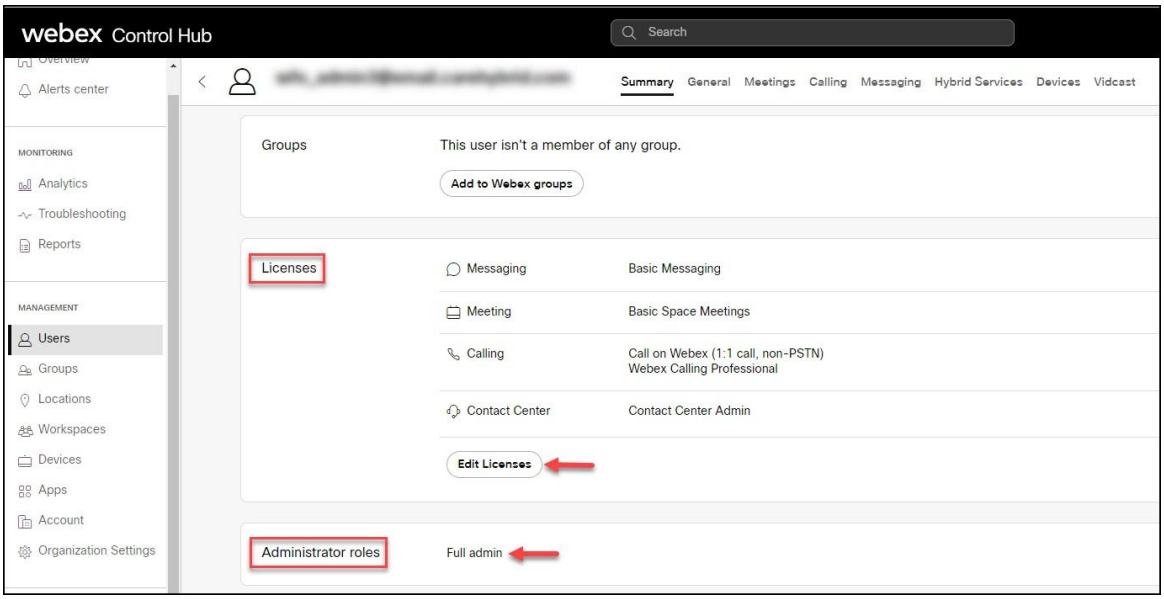
Priradenie rolí a povolení

Používateľské konto použité v tomto postupe sa neskôr použije na dokončenie procesu oauth potrebného na integráciu s Webex WFO.

1. Prístup k # **Webex Control Hub** pre správcov získate tak, že prejdete na admin.webex.com a zadáte svoje poverenia.
2. Kliknite na položku **Používatelia** v časti **Správa** na ľavom navigačnom paneli.



3. Na **stránke Používatelia** vyberte z tabuľky požadovaného používateľa.
4. Uistite sa, že používateľ má minimálne licencie a rolu uvedené v tabuľke nižšie.



- Ak používateľovi nie sú priradené správne licencie, kliknite na položku **Upraviť licencie** v rámci **licencií** A potom znova kliknite na položku **Upraviť licencie** na stránke súhrnu licencií.
- Podľa potreby upravte licencie a kliknite na tlačidlo Uložiť .
- Ak nie sú priradené správne roly, vyberte aktuálne priradenú rolu v rámci **Roly** správcu na stránke používateľa.
- Podľa potreby upravte roly a kliknite na Uložiť .

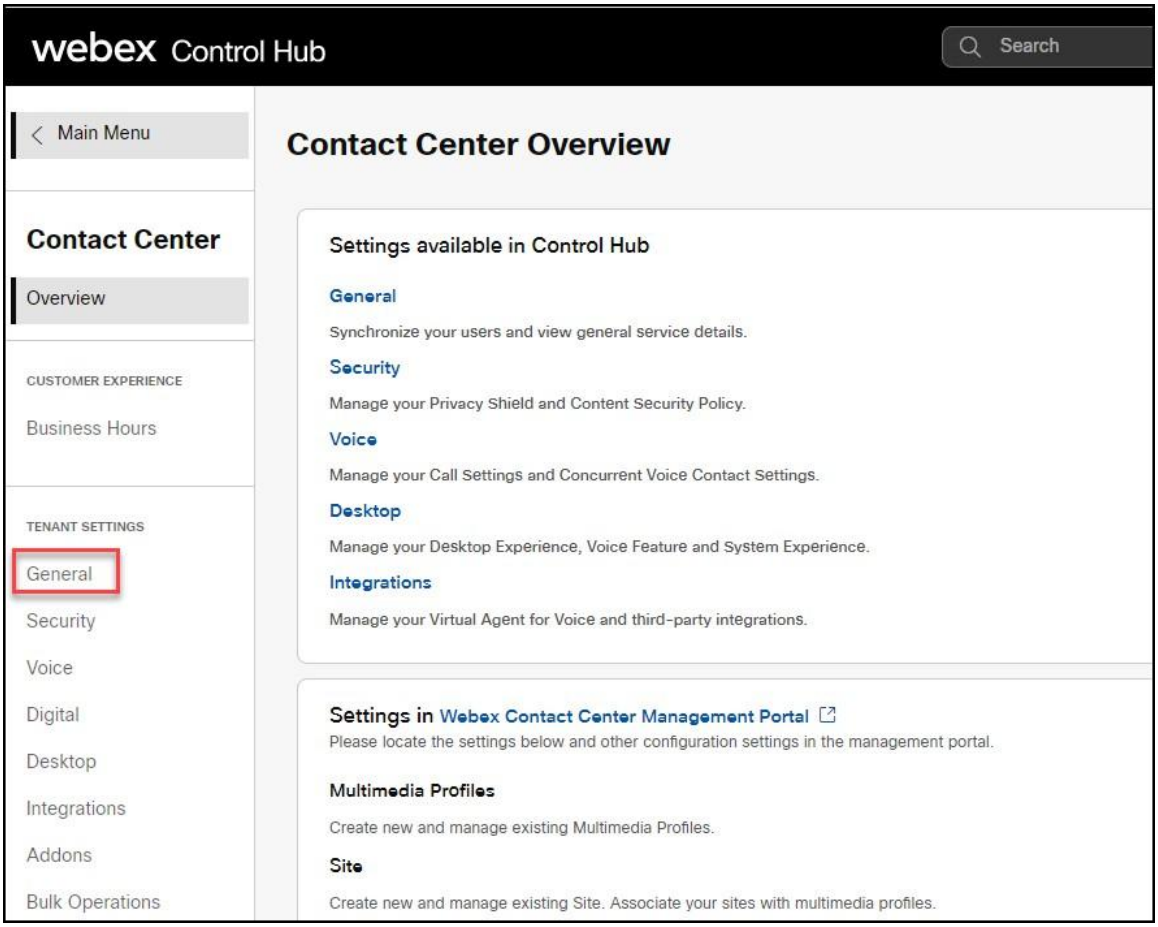
Licencie	
Správy	Základné správy
	Rozšírené správy
Schôdza	Základné vesmírne
	stretnutia Pokročilé
	vesmírne stretnutia Webex
	Meetings Suite
Volanie	Hovor Webex (hovor 1:1, bez PSTN)

Licencie	
Kontaktné centrum	Správca kontaktného centra
	Licencovaný agent > prémiový
Rola	
Služby	Správca služby kontaktného

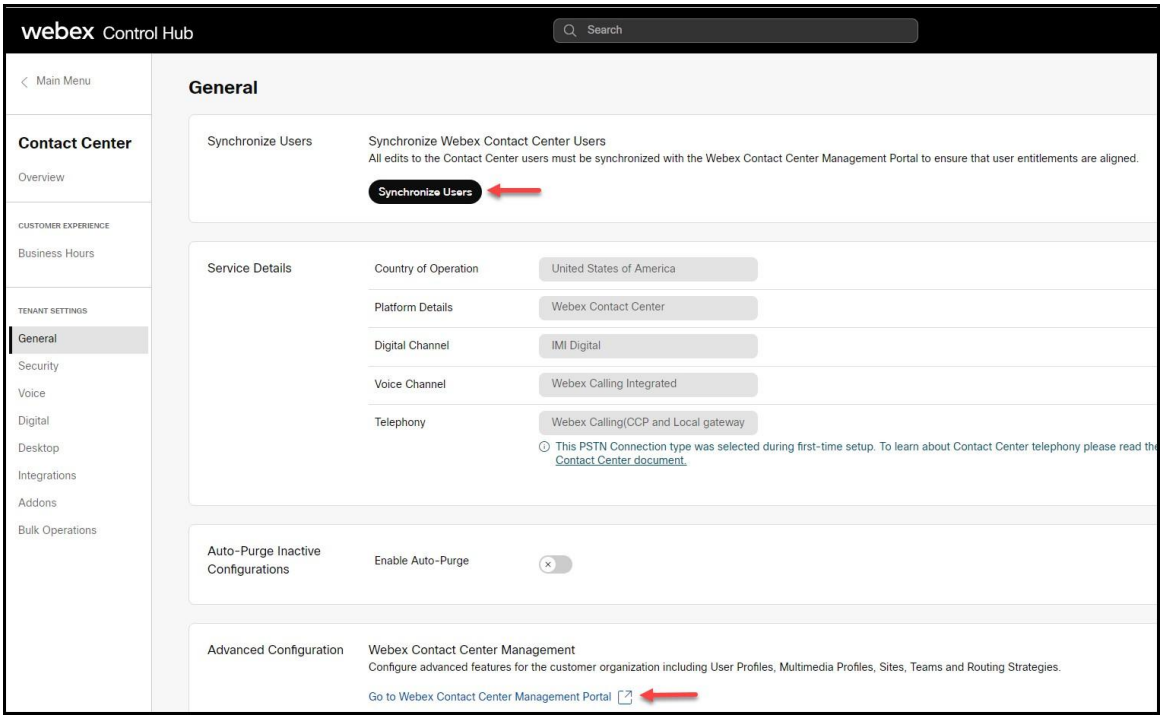
> **POZNÁMKA:** Ak sa vyskytnú problémy so synchronizáciou, vyberte **Začiarkavacie políčko Organizačný správca** a

Konfigurácia nastavení aplikácie Contact Center

1. Prejdite na stránku Centrum kontaktov v časti Služby **na ľavom navigačnom paneli** .
2. Kliknite na položku **Všeobecné** v časti **Nastavenie** nájomníka v ľavej navigačnej ponuke Centra kontaktov.



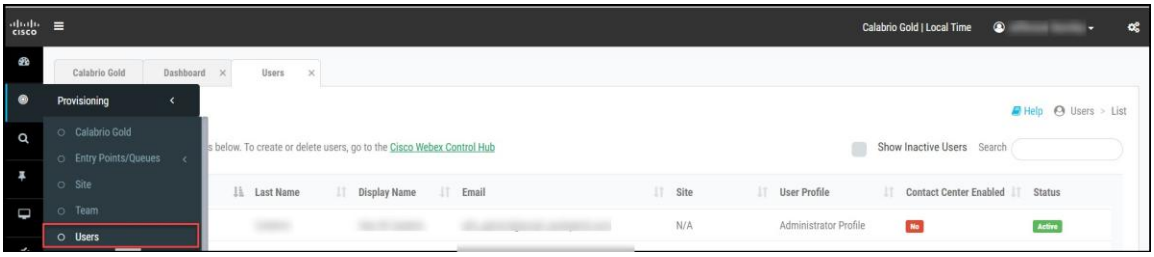
3. Kliknite na položku **Synchronizovať používateľov**.



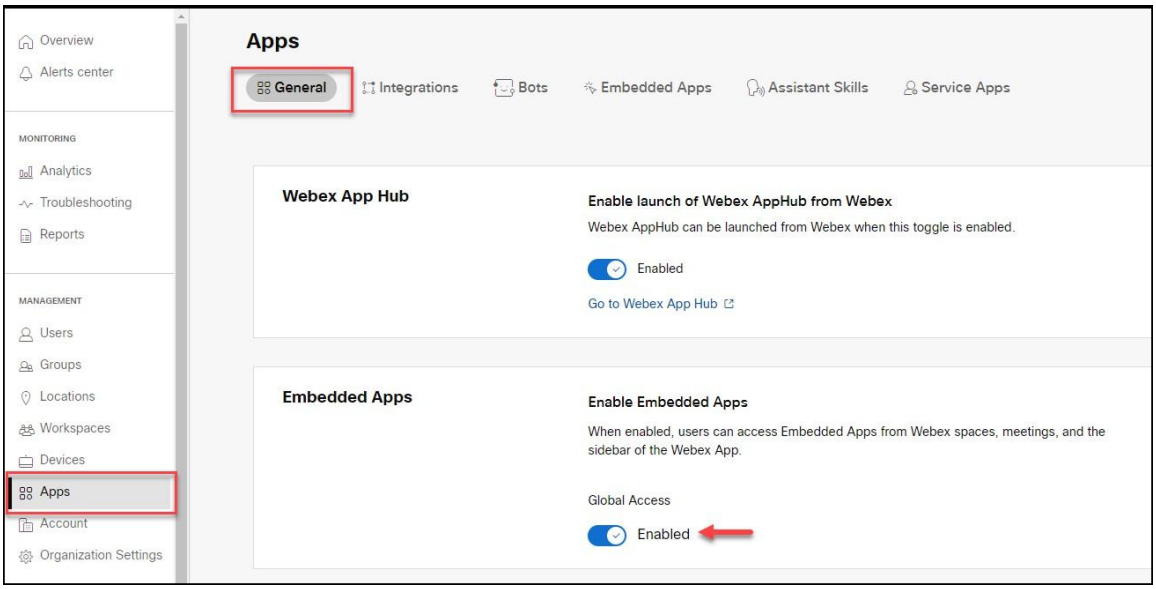
4. Kliknite na **prepojenie Prejsť na Webex Contact Center Management Portal** . Portál správy sa otvorí v samostatnom okne.

5. Na portáli správy skontrolujte, či je vaše konto API synchronizované tak, že prejdete na položku **Poskytovanie** > **Používatelia** na ľavom navigačnom paneli.

NOTA Stav **Centrum kontaktov povolené je pre toto konto Nie .**

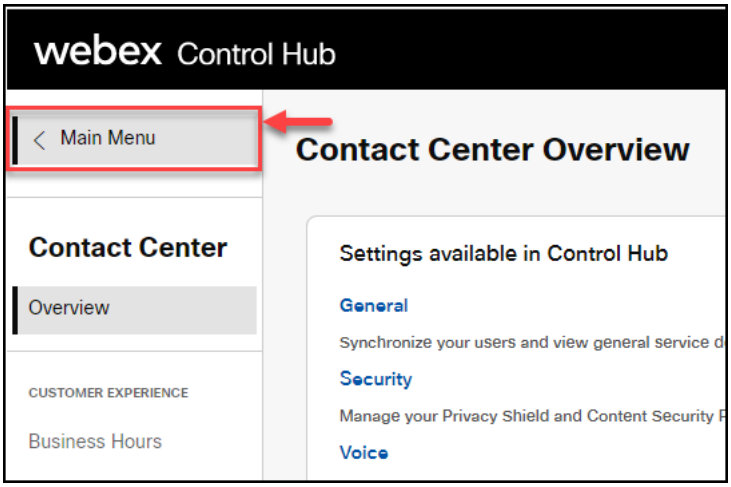


Konfigurácia nastavení aplikácií



1. Kliknite na položku **Aplikácie** v **časti Správa** na ľavom navigačnom paneli.

POZNÁMKA: Ak sa nachádzate na niektorej zo stránok kontaktného **centra** , musíte kliknúť na položku **Hlavná ponuka**

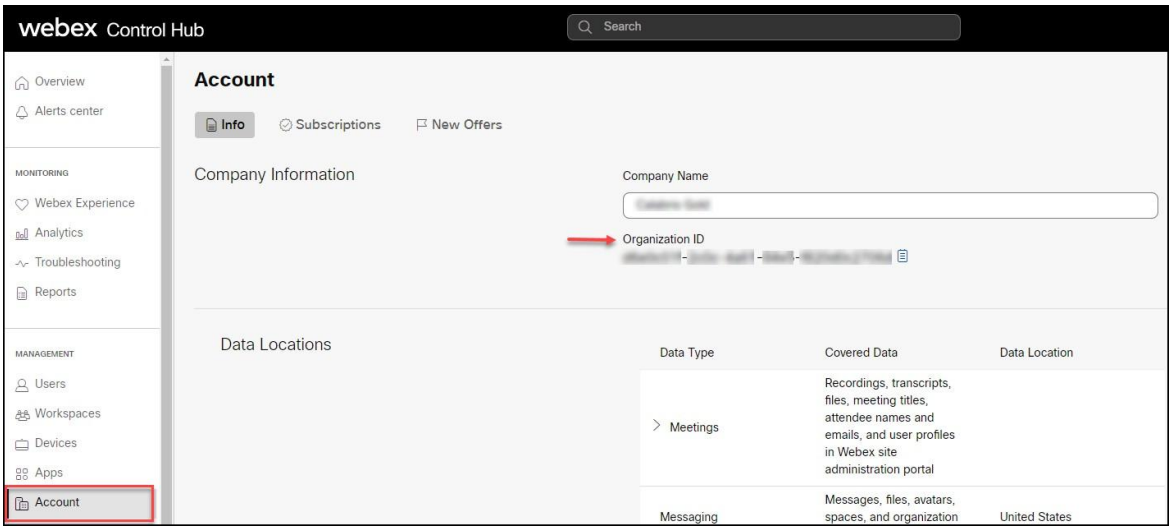


Prejdite na **stránku Aplikácie** .

2. Na stránke Všeobecné **Tab** stránky Aplikácie **zapnite prepínač** Globálny prístup povolený **.**

Vyhľadanie ID organizácie

1. Prejdite na **stránku Obchodný vzťah** z ľavého navigačného panela.
2. Uložte svoje **ID** organizácie na ľahko prístupné miesto. Vaše Cisco ID organizácie je povinné, keď nastavíte pripojenie k CWCC 2.0 v Webex WFO. ID vašej organizácie je v Webex WFO známe aj ako ID nájomníka.



Mapa API koncových bodov

Najnovší definitívny zoznam rozhraní API, ktoré sú momentálne k dispozícii, nájdete v článku https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Región	Portál pre vývojárov	API
NÁS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Spojené kráľovstvo	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EÚ (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japonsko	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Overte konfiguráciu

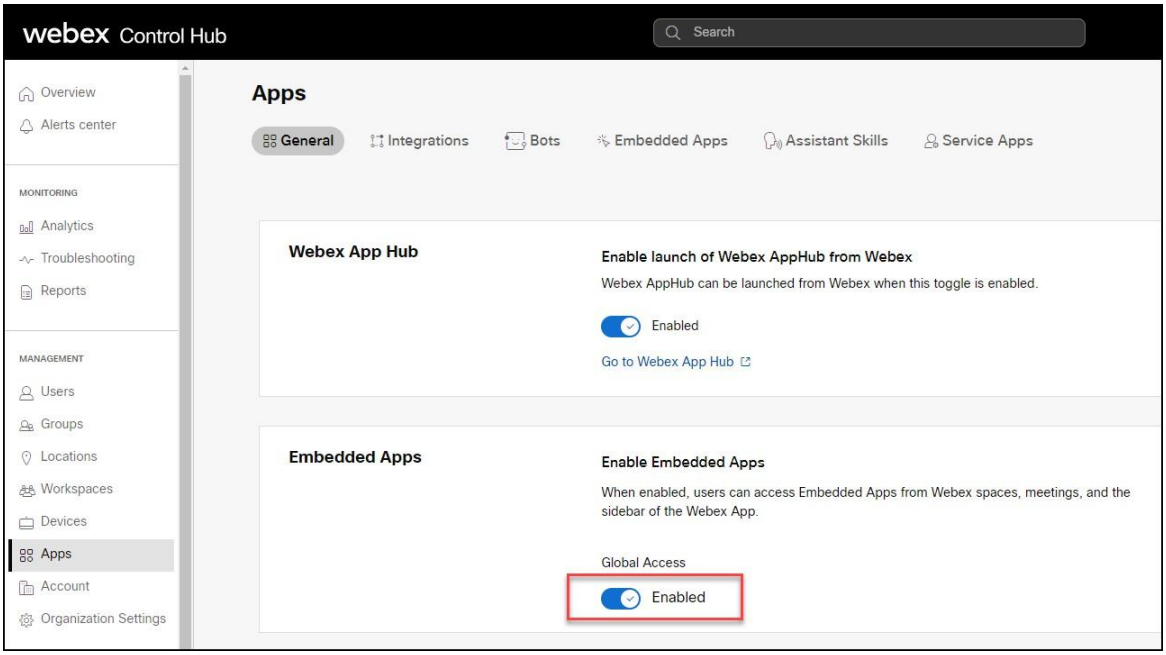
1. Pokúste sa prihlásiť do https://developer.webex-cx.com/ pomocou okna súkromného prehliadača, ako je napríklad inkognito pre prehliadač Chrome alebo InPrivate pre prehliadače Edge.
2. Ak pokus o prihlásenie zlyhá, otvorte žiadosť o podporu u Cisco alebo certifikovaného partnera vašej organizácie.

3. Pokúste sa prihlásiť do https://web.webex.com/ pomocou okna súkromného prehliadača, ako je napríklad inkognito pre prehliadač Chrome alebo InPrivate pre prehliadače Edge.
4. Ak pokus o prihlásenie zlyhá, otvorte žiadosť o podporu u Cisco alebo certifikovaného partnera vašej organizácie.

Povoliť integráciu s balíkom Pro Pack

DÔLEŽITÉ: Tento postup vykonávajte, iba ak máte Pro Pack.

1. Prihláste sa do Webex Control Hub na # https://admin.webex.com/.
2. Kliknite na položku **Aplikácie** v časti **Správa** na ľavom navigačnom paneli.
3. V časti **Vložené aplikácie** prepnite **možnosť Globálny prístup** na **Povolené**.



4. Kliknite na položku **Integrácie**.
5. Povoľte prístup k integrácii Webex WFO kliknutím na integráciu v zozname alebo vyhľadaním integrácie pomocou ID aplikácie. Otvorí sa okno vlastností integrácie.

   ID aplikácie Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWIjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. V časti **Prehľad** prepnite položku **Access pre budúcich používateľov** na možnosť **Zapnuté**.

7. Kliknite na položku **Všetci používatelia**.
8. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0

Táto časť vysvetľuje, ako nastaviť spojenie medzi Cisco Webex Contact Center 2.0 a Webex WFO. ID organizácie sa pri prihlásení pripojí k prístupovému tokenu správcu.

DÔLEŽITÉ: 1) Pred vykonaním akýchkoľvek zmien v účte, ktorý používate na konfiguráciu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD, buďte mimoriadne opatrní. Ak musíte zmeniť správcu Heslo pravidelne, potom by ste mali postupovať podľa postupu Konfigurovať automatickú opätovnú autorizáciu ihneď po zmene hesla správcu, aby ste sa uistili, že sa spojenie integrácie nepreruší.
2) Ak ste existujúci zákazník, ktorý migruje z používania nakonfigurovaného dátového servera, musíte kontaktovať Cisco Technical Support pre zákazku technických služieb.

Predpoklady

Skopírujte nasledujúce informácie od svojho poskytovateľa Webex Contact Center a uložte ich na ľahko prístupné miesto. Postupujte podľa postupov uvedených v časti Konfigurácia Cisco Webex Contact Center.

- Používateľské meno - Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v Cisco Webex Contact Center.
- Váš používateľ Webex Administrator musí mať požadované povolenia a roly v Webex Control Hub pre váš systém Webex Contact Center. Ďalšie informácie nájdete v postupe "Priradiť roly a povolenia" v téme Konfigurácia Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Úplná základná adresa URL Webex Contact Center API, vrátane protokolu.
- ID nájomníka – toto je vaše Cisco Webex Contact Center ID organizácie.

Postupy konfigurácie

BEST PRACTICE Cisco odporúča, aby ste CWCC 2.0 nakonfigurovali v relácii súkromného prehliadača, ako je režim inkognito v prehliadači Google Chrome alebo Microsoft Edge.

- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0— Postupujte podľa tohto postupu, ak ste existujúci zákazník, ktorý prechádza z CWCC 1.0 na 2.0 a máte QM, Analytics alebo Classic WFM.

- Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API verzie 2.0 – tento postup použite, ak vaše nasadenie obsahuje QM, Analytics, Classic WFM alebo WFM a neprechádzate z CWCC 1.0 na 2.0.

  Ak máte WFM, musíte vykonať pripojenie WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0
  Postup po dokončení procedúry Konfigurácia CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API 2.0.

- Po nakonfigurovaní ACD musíte nakonfigurovať automatickú opätovnú autorizáciu.

Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou 2.0 programatických rozhraní API

1. V Webex WFO prejdite na **položku Správa** aplikácií > **Konfigurácia** systému >**ACD Konfigurácia**.
2. V časti Vyberte ACD kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. Vyberte **položku Cisco Webex Contact Center 2.0** z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **ACD** .
4. Nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
ACD Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.
Meno používateľa	Zadajte svoje používateľské meno CWCC. Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v CWCC.
API URL adresa	Zadajte úplnú základnú adresu URL Cisco Webex Contact Center API, vrátane identifikátora protokolu.
ID nájomníka	Zadajte ID organizácie konta nájomníka CWCC.
Používateľské meno Calabrio ONE API	Vaše používateľské meno účtu služby Webex WFO. Toto konto služby sa označuje aj ako konto správcu nájomníka alebo používateľské konto API. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Toto konto musí byť vytvorené správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov. Kontaktujte Cisco Support a požiadajte o pomoc s vytvorením tohto nájomníka

Pole	Konfigurácia
	Účet správcu. Ďalšie informácie nájdete v témach Vytvorenie používateľaAPI a Správa rolí a povolení.
Calabrio API Heslo používateľa	Vaše heslo konta služby Webex WFO.
Povolené produkty - riadenie kvality	**Riadenie** kvality – vyberte, či si vaša organizácia zakúpila riadenie kvality. Začiarknite políčko Hlas, ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala iba hlasové kontakty. Začiarknite políčko **Digitálne (konverzácia, SMS, e-mail, sociálne siete),** ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala chaty a SMS správy a e-maily.
Mapovanie metaúdajov	(Voliteľné) Umožňuje priradiť metadáta CWCC k vlastným metaúdajom štítky v Webex WFO. Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Synchronizácia metaúdajov s Webex WFO . Hodnoty metaúdajov CWCC sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov CWCC sú priradené k označeniam metaúdajov vytvoreným v Správcovi metaúdajov (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom zmapovaní je možné metaúdaje použiť na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti na stránke prehrávača médií (stránka Interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.
Interval synchronizácie (minúty)	Označuje, ako často (v minútach) chcete synchronizovať používateľov, tímy a fronty služieb v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Cisco Webex Contact Center.
Zachytenie oneskorenia (minúty)	Nastaví čas, počas ktorého má WFM čakať importuje štatistiky ACD po skončení intervalu.

Pole	Konfigurácia
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Toto políčko začiarknite, ak chcete znova zachytiť údaje z celého predchádzajúceho dňa.
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	(Voliteľné) Umožňuje zaznamenávať obrazovky agentov CWCC, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky, v Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v téme Nahrávanie obrazovky.
Mapovanie jazyka metaúdajov	Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Tu môžete nastaviť vlastné metaúdaje, ktoré priradia jazyk textovému kontaktu, ako je e-mail alebo chatová správa. Dostupné možnosti metaúdajov pochádzajú z mapovania **metaúdajov** sekcia. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí textovému kontaktu jazyk pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré tu nakonfigurujete (časť Mapovanie jazyka metaúdajov). C. Núdzový jazyk, ktorý nakonfigurujete v časti Núdzový textový **jazyk** nižšie. D. Predvolený jazyk (angličtina).
Záložný textový jazyk	Táto časť sa zobrazí, keď v **časti Produkty vyberiete** možnosť Digitálne **Povolené** sekcie. Vyberte jazyk, ktorý chcete priradiť textovým kontaktom, ak nemajú priradený jazyk pri importe do Webex WFO a nemajú hodnotu metaúdajov, ako je definované v časti Mapovanie **jazyka** metaúdajov vyššie. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď

Pole	Konfigurácia
	Použite filter Textové vyhľadávanie na stránke Interakcie. Webex WFO priradí textovému kontaktu jazyk pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré nakonfigurujete v časti Priradenie **jazyka** metaúdajov vyššie. C. Núdzový jazyk, ktorý tu nakonfigurujete (časť Núdzový textový jazyk). D. Predvolený jazyk (angličtina).
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto sekcia sa zobrazí iba vtedy, keď upravíte existujúcu ACD. Nezobrazí sa, keď vytvoríte nový ACD. Ak dôjde k zlyhaniu obnovenia tokenu, proces OAuth sa preruší. Konfigurácia tohto nastavenia umožňuje systému obnoviť overenie OAuth v prípade zlyhania obnovenia tokenu maximálne na šesťdesiat dní. Zlyhanie obnovenia tokenu sa môže vyskytnúť z niekoľkých dôvodov, ako sú napríklad nasledujúce. ▪ Zmena e-mailovej adresy účtu správcu. ▪ Deaktivácia účtu v Active Directory. ▪ Zmena hesla v Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie Active Directory na jediné prihlásenie vo vašom účte Cisco. ▪ Zmena domény.
Synchronizácia používateľa	Umožňuje synchronizáciu používateľských údajov do Webex WFO od Webex Contact Center.

Pole	Konfigurácia
Import médií	Povoľte import médií a nahrávacích súborov do Webex WFO Z Webex Contact Center.

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Budete presmerovaní na svoju prihlasovaciu stránku Cisco Webex Contact Center.
6. Zadajte svoje používateľské meno a heslo Cisco.
7. Po úspešnom zadaní používateľského mena a hesla Cisco budete presmerovaní späť na Webex WFO.

> **POZNÁMKA:** Ak máte nový WFM, musíte po dokončení tohto postupu vykonať postup Pripojiť WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Konfigurácia automatickej opätovnej autorizácie

1. Uistite sa, že ste odhlásení z Cisco Webex Contact Center.
2. V Webex WFO prejdite na **položku** Správa aplikácií >**Konfigurácia** systému >**ACD Konfigurácia**.
3. V časti **Vybrať ACD** vyberte zo zoznamu ACD servery **Webex Contact Center 2.0 ACD** a kliknite na položku **Upraviť**. Otvorí sa stránka Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Prejdite do **časti Adresa URL** pre autorizáciu a kliknutím na ikonu kópie skopírujte adresu URL.
5. V prehliadači Google Chrome otvorte súkromný prehliadač, napríklad režim inkognito.
6. Prilepte adresu URL do súkromného prehliadača. Potom budete presmerovaní na prihlasovaciu stránku Cisco Webex.
7. Zadajte prihlasovacie údaje účtu správcu prepojeného s týmto ACD a prihláste sa. Potom sa otvorí prihlasovacia stránka Webex WFO.
8. Skopírujte reťazec kódu do panela s adresou. Sekcia, ktorú musíte kopírovať, začína za znamienkom rovnosti a pokračuje až po koniec adresy URL.

> **PRÍKLAD**
>
>
>
>
> Vo vyššie uvedenom príklade je časť kódu v červenom rámčeku začínajúcom písmenom Z a končiac číslom 1. Upozorňujeme, že časť reťazca kódu je z bezpečnostných dôvodov rozmazaná.

9. Prejdite späť na stránku ACD pre váš Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Zadajte kód do druhého textového poľa v časti **Autorizačná adresa URL.**

11. Kliknite na položku **Autorizovať**.
12. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Stránka Integrácie vám umožňuje konfigurovať, upravovať a nasadzovať integrácie Webex WFO WFM pre historické dodržiavanie platformy CWCC 2.0 v reálnom čase. Táto téma podrobne vysvetľuje postup konfigurácie Webex WFO WFM, ak používate 2.0 (programové rozhrania API).

POZNÁMKA: Ak sa vyskytnú problémy, požiadajte o pomoc podporu spoločnosti Calabrio.

Pošlite **žiadosť o** technickú podporu spoločnosti Calabrio tu: calabrio.com/support-request/

Predpoklady

- V rámci WFM máte rolu *supersprávcu* .
- Cisco Webex Contact Center 2.0 musí byť nakonfigurovaný na **stránke Konfigurácia** správy **aplikácií>** ACD. Ďalšie informácie nájdete v časti Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Zhromaždite nasledujúce informácie o svojom Webex Contact Center ACD zo **stránky ACD Konfigurácia** (**Správa aplikácií** > **Konfigurácia** systému> **ACD Konfigurácia**).

  API URL - Toto je vaša Cisco Webex CC Base URL.

  Webex WFO ID servera - Toto je ID Webex WFO ACD určené na jednoznačnú identifikáciu CWCC.

  ID nájomníka — jedinečný alfanumerický identifikátor vášho konta nájomníka Webex WFO.
- Príznak **funkcie ds-call-leg-state-api** musí byť povolený v Webex Control Hub.

Umiestnenia stránok

WFM > WFM nastavenia > Integrácie > Cisco Webex CC (prog. API 2.0) -

Historické nastavenia WFM > WFM > Integrácie > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0)

- RTA

Postup

POZNÁMKA: Pred konfiguráciou integrácie v reálnom čase musíte nakonfigurovať integráciu historických údajov. Je to preto, že proces synchronizácie agenta z platformy kontaktného centra sa spolieha na:
Zber historických údajov. Všetky ostatné typy integrácií, ako napríklad import používateľa, je možné nakonfigurovať v ľubovoľnom poradí.

Konfigurácia novej alebo aktualizácia existujúcej integrácie

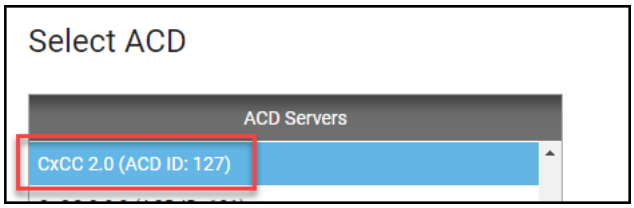
1. Prejdite na **WFM** > **WFM nastavenia** > **Integrácie** > **Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - Historické**.

2. Kliknúť Ak chcete nakonfigurovať novú integráciu, alebo kliknite na ikonu Aktualizujte existujúcu integráciu.

3. Zadajte požadované informácie do dostupných polí. Umiestnite kurzor myši na ikonu informácií vedľa každého poľa a pozorne si prečítajte popis. Predvolené hodnoty sa v prípade potreby zobrazujú v **poli Nastavenia** .

   - **Cisco Webex CC Base URL –** zadajte úplnú základnú adresu URL Webex Contact Center API, vrátane identifikátora protokolu. Toto je **hodnota webovej adresy** API pre váš ACD.
   - **ID servera v Webex WFO** —Toto je jedinečné ACD ID pre CWCC. Po nakonfigurovaní CWCC ACD na **stránke Konfigurácia správy aplikácií>** konfigurácie **systému>** ACD vyhľadajte ID servera **(známe aj ako ACD ID) v zozname ACD Servery** .

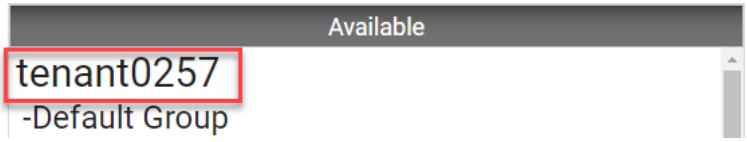
     PRÍKLAD

   - **ID nájomníka v Webex WFO** —Zadajte konkrétnu hodnotu Webex WFO ID nájomníka. Toto je vaše Webex WFO ID nájomníka. Nie je to hodnota CWCC ID nájomníka **, ktorú ste zadali na stránke ACD Konfigurácia** .
     - Ak chcete identifikovať svoje Webex WFO ID nájomníka, prejdite na **položku Správa** aplikácií> **Konfigurácia** používateľa > **používatelia**.

- V časti Informácie o **používateľovi vyberte ľubovoľného používateľa z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať používateľa .**
- **Nájdite sekciu Priradené skupiny a tímy** a poznačte si prvý riadok, ktorý sa zobrazí v zozname. Toto je vaše ID nájomníka. Návrat na Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Stránka integrácií. Ak nemôžete nájsť ID nájomníka, kontaktujte podporu Cisco.

PRÍKLAD



4. Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte zmeny.
5. Po uložení je tlačidlo Nasadiť povolené. Kliknutím na Nasadiť použijete uložené zmeny a spustíte integráciu.
6. Po nakonfigurovaní historického konektora údajov prejdite na **položku WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - RTA** a opakovaním týchto krokov nakonfigurujte konektor dodržiavania v reálnom čase.

POZNÁMKA: Proces nasadenia môže trvať až 5 minút. Po dokončení sa zobrazí zelený znak začiarknutia a správa. Podržaním ukazovateľa myši nad znakom začiarknutia zobrazíte dátum a čas Najnovšie nasadenie. Ak sa namiesto zeleného znaku začiarknutia zobrazuje červený znak X, obráťte sa na služby podpory Cisco.

Obmedzenia verzie 2.0

Počet a trvanie priamych kontaktov nie sú pre štatistiky výkonnosti agentov k dispozícii.

"Pretečenie" nie je k dispozícii ako metrika.

Synchronizácia metadát s Webex WFO

Môžete definovať, ktoré hodnoty metaúdajov Cisco Webex Contact Center (CWCC) sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Metadáta je možné zbierať z globálnych variabilných polí CWCC alebo
Štandardné polia sa vrátili v časti API Odpovede koncového bodu. Odtiaľ musia byť metaúdaje správne naformátované predtým, ako ich možno pridať do Webex WFO. Konfigurácia sa dokončí po pridaní metaúdajov CWCC do Webex WFO a priradení k označeniu metaúdajov Webex WFO.

Táto téma podrobne popisuje postupy zhromažďovania a formátovania metaúdajov z odpovedí CWCC API, postup mapovania Webex WFO a príklady. Po úspešnom zmapovaní je možné metaúdaje použiť na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti na stránke prehrávača médií (stránka Interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.

Globálne premenné sú vlastné polia vytvorené Cisco. Viac informácií o globálnych premenných nájdete na stránke CWCC Administrator. Štandardné vlastné polia metaúdajov pochádzajú z koncových bodov /search v CWCC. Ďalšie informácie nájdete v dokumentácii Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Nasledujúci kód je ukážkovou odpoveďou /search API.

Globálne premenné sú podporované ako vlastné metadáta pre hlasové kanály a všetky digitálne kanály.


```
{
   "údaje": {
      "úloha": {
         "Úlohy": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": pravda,
               "isActive": nepravda,
               "front": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "názov": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "stav": "ukončený",
               "vlastník": {
                              "názov": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74ab6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
               },
               "created Time": 1629450000000,
               "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefónia"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Predpoklady

- Cisco Webex Contact Center 2.0 musí byť nakonfigurovaný ako ACD v Webex WFO.
- Štítok metaúdajov musí byť najprv vytvorený v správcovi metaúdajov v Webex WFO (nachádza sa na lokalite Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov) pre každé pole metaúdajov CWCC, ktoré chcete priradiť k označeniu metaúdajov Webex WFO.

  Musíte vybrať položku **Text** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** metaúdajov na stránke Správca metaúdajov, aby sa metaúdaje mohli priradiť.

  Uistite sa, **že rozbaľovací zoznam ACD Údaje** je na stránke Správca metaúdajov prázdny. Všetky ostatné polia na stránke Správca metaúdajov je možné nakonfigurovať podľa potreby.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Globálna konfigurácia systému > > ACD Konfigurácia > Cisco Webex Contact Center 2.0

Postupy

Tieto postupy podrobne opisujú, ako zhromažďovať a formátovať vhodné metaúdaje z koncových bodov odpovedí CWCC API. Všetky metaúdaje musia byť v súlade s týmito formátmi. K dispozícii sú dva formáty v závislosti od toho, či sa používajú štandardné polia alebo polia globálnych premenných. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená a medzi textom nie sú žiadne medzery.

Pri formátovaní metaúdajov môžete odkazovať na vzorovú požiadavku API uvedenú nižšie.

```
{
    taskDetails (
            Od: 1631192040000
            Komu: 1654515806364
            filter: {
                a: [
                    { channelType: { rovná sa: telefónia } }
                ]
            }
    ) {
        Úlohy {
            id
            stringGlobalVariables(názov: "Global_VoiceName") {
                meno
                hodnota
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Štandardné polia metaúdajov musia byť formátované ako
  <úloha alebo taskDetails>.<fieldName>
- Polia metaúdajov globálnych premenných musia byť formátované ako
  <úloha alebo taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Zhromažďovanie a formátovanie CWCC štandardných polí metaúdajov

1. Vyberte príslušnú predponu na základe odpovede CWCC API. Sledované parametre spadajú do dvoch kategórií; sú to <taskDetails> a <task>.

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

   Použite text,úloha ako predponu pre všetky odpovede na úlohy.

   PRÍKLAD Rozhodnete sa, že chcete zhromažďovať metadáta na "channelType". Vo vzorovej požiadavke API patrí "channelType" do kategórie taskDetails. Preto používate text **Podrobnosti o úlohe**

2. Pridajte bodku. Nepridávajte žiadne medzery.

   PRÍKLAD úlohyPodrobnosti.

3. Ak v zhromažďovaných metaúdajoch nie sú žiadne úrovne hierarchie, pridajte názov poľa a naformátujte hodnotu metaúdajov nasledujúcim spôsobom. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená a medzi textom nie sú žiadne medzery.

   <úloha alebo taskDetails>.<fieldName>

   PRÍKLAD taskDetails.channelType

4. Ak sa v zhromažďovaných metaúdajoch nachádzajú úrovne hierarchie, naformátujte hodnotu metaúdajov nasledujúcim spôsobom, pričom medzi textom nebudú žiadne medzery. Vaše metaúdaje CWCC 2.0 sú teraz pripravené na priradenie k označeniam metaúdajov Webex WFO.

   <task or taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Zhromažďovanie a formátovanie polí metaúdajov globálnych premenných CWCC

Globálne premenné obsahujú text GlobalVariables v odpovedi API.

1. Vyberte príslušnú predponu na základe odpovede CWCC API. Predpony koncových bodov spadajú do dvoch kategórií; sú to <taskDetails> a <task>.

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

   Použite text,úloha ako predponu pre všetky odpovede na úlohy.

   PRÍKLAD: Rozhodnete sa, že chcete zhromažďovať metadáta na "Global_VoiceName". Vo vzorovej požiadavke API patrí názov "Global_VoiceName" do kategórie úloh. Preto používate Textová **úloha**

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

2. Za predponu pridajte bodku.

   PRÍKLAD úlohy.

3. Vyhľadajte a skopírujte názov globálnej premennej tak, ako sa zobrazuje v odpovedi API, a potom ho pridajte do formátovaného textu.

   PRÍKLAD úlohy. Global_VoiceName

4. Pridajte dvojbodku.

   PRÍKLAD úlohy. Global_VoiceName:

5. Vyhľadajte typ údajov umiestnený v rovnakom riadku ako názov globálnej premennej. Prvé písmeno typu údajov píšte veľkými písmenami.

   Nižšie je uvedený zoznam všetkých podporovaných Cisco globálnych premenných a typov údajov.

   - integerGlobalVariables – kde <Celé číslo> je typ údajov.
   - stringGlobalVariables — kde <String> je typ údajov.
   - longGlobalVariables—kde <Long> je typ údajov.
   - doubleGlobalVariables — kde <Double> je typ údajov.
   - booleanGlobalVariables – kde <boolovský> je typ údajov.

PRÍKLAD

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

Typ údajov v tomto príklade je reťazec. Prvé písmeno typu údajov musí byť veľké. Preto použite reťazec a pridajte ho do formátovaného textu. **úloha. Global_VoiceName:Reťazec**

6. Uistite sa, že formátovaný text je v nasledujúcom formáte. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená a medzi textom nie sú žiadne medzery. Vaše metaúdaje CWCC 2.0 sú teraz pripravené na priradenie k označeniam metaúdajov Webex WFO.

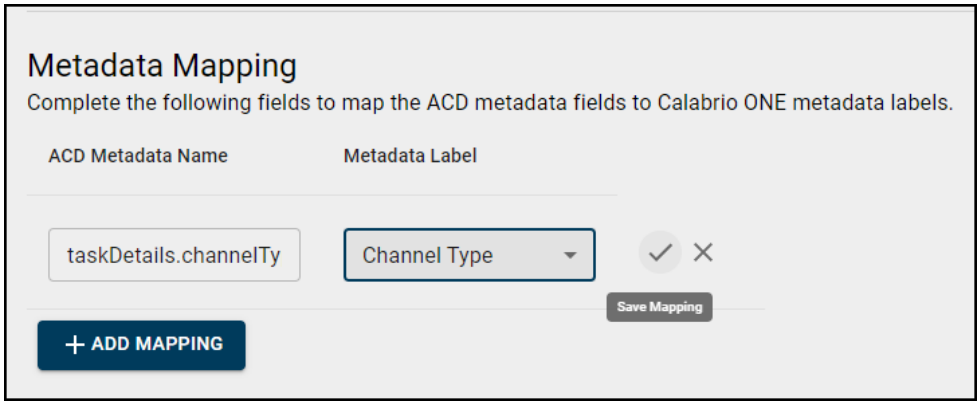
   <úloha alebo taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Mapa CWCC metadát v Webex WFO

1. Prejdite na stránku konfigurácie **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **časti Mapovanie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
3. Do textového poľa v časti **ACD Názov** metaúdajov zadajte hodnotu metaúdajov CWCC, ktorá je správne formátovaná.

4. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov.
5. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte priradenie metaúdajov.

PRÍKLAD



6. (Voliteľné) Kliknutím na položku **Pridať priradenie** pridajte ďalšie mapovania metaúdajov a postup zopakujte podľa potreby.
7. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Možnosti metaúdajov zo vzorových žiadostí

V nasledujúcom texte sú uvedené dostupné možnosti metaúdajov pre úlohu.

Možnosti metaúdajov úlohy vo vzorovej

```
{
    úloha(
            Od: 1631111190000
            Komu: 1634123120000
            filter: {
                a: [
                    { channelType: { rovná sa: telefónia } }
                ]
            }
    ) {
        Úlohy {
            id
            stav
            Typ kanála
            vytvorený čas
            endedTime
            pôvod
            cieľ
            kontaktDôvod
            smer
            Vlastník { ID meno }
            entryPoint { id name }
```

```
                terminationType
                Podtyp kanála
                zákazník { meno phoneNumber email }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    Číslo spätného volania
                    Stav spätného volania
                    Pôvod volania
                    Typ spätného volania
                }
                nahrávanieUmiestnenie
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                celkové trvanie
                csatScore
                blindTransferCount
                počet konferencií
                konferenciaTrvanie
                konzultovať
                konzultované trvanie
                Počet podržaní
                Trvanie podržania
                samoobslužný počet
                selfserviceTrvanie
                connectedCount
                connectedDuration
                konzultovať ToQueueCount
                consultToQueueDuration
                Počet prevodov
                wrapupTrvanie
                Trvanie zvonenia
                Trvanie frontu
                Počet frontov
                captureRequest
            }
        }
    }
```

V nasledujúcom texte sú uvedené dostupné možnosti metaúdajov pre položku Podrobnosti úlohy.

Podrobnosti úlohy, možnosti metaúdajov vo vzorovej požiadavke

```
{
    taskDetails(
                Od: 1631192040000
                Komu: 1634648040000
                filter: {
```

```
                    a: [
                        { channelType: { rovná sa: telefónia } }
                    ]
                }
    ) {
            Úlohy {
                id
                stav
                Typ kanála
                vytvorený čas
                endedTime
                pôvod
                cieľ
                kontaktDôvod
                smer
                Vlastník { ID meno }
                entryPoint { id name }
                terminationType
                Podtyp kanála
                zákazník { meno phoneNumber email }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    Číslo spätného volania
                    Stav spätného volania
                    Pôvod volania
                    Typ spätného volania
                }
                nahrávanieUmiestnenie
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                celkové trvanie
                csatScore
                blindTransferCount
                počet konferencií
                konferenciaTrvanie
                konzultovať
                konzultované trvanie
                Počet podržaní
                Trvanie podržania
                samoobslužný počet
                selfserviceTrvanie
                connectedCount
                connectedDuration
                konzultovať ToQueueCount
                consultToQueueDuration
                Počet prevodov
                wrapupTrvanie
                Trvanie zvonenia
```

```
                Trvanie frontu
                Počet frontov
                captureRequest
            }
        }
    }
```

Nepodporované polia

Zoznamy a polia nie sú podporované pre vlastné metaúdaje. Nasledujúca tabuľka špecifikuje, ktoré polia nie sú podporované.

Nepodporované polia	Popis
Fronty	Informácie o fronte.
Stránky	ID, názov fyzického umiestnenia kontaktného centra, do ktorého bola úloha distribuovaná.
Tímy	ID, názov tímu, ktorému bol hovor distribuovaný.
Prispievateľov	Agenti, ktorí zvládli úlohu.
Vstupné body	ID, názov počiatočného miesta pristátia kontaktu v CWCC.

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center

Táto časť vysvetľuje, ako sa údaje z Cisco Webex Contact Center integrujú s Webex WFO po prepojení týchto dvoch systémov.

O podpore digitálnych kanálov Webex WFO

Webex WFO poskytuje podporu digitálnych kanálov pre váš viackanálový alebo viackanálový systém CWCC. Vďaka podpore digitálnych kanálov Webex WFO sú zvukové nahrávky, prepisy rozhovorov a prepisy SMS z vášho systému CWCC prijímané Webex WFO, vizualizované a prístupné na **stránke Interakcie** . Podpora digitálnych kanálov zaisťuje komplexný pohľad na interakcie a bezproblémovú používateľskú skúsenosť v rámci Webex WFO naprieč kanálmi. Dvojitým kliknutím na ľubovoľnú interakciu na **stránke Interakcie** získate prístup k údajom interakcie.

Pojmy viackanálové a viackanálové kontaktné centrá nie sú synonymá. Majú výrazné rozdiely v tom, ako sú definované. Viackanálové kontaktné centrá podporujú rôzne komunikačné kanály. Podporované kanály môžu zahŕňať telefonické hovory, e-maily, webový chat, sociálne médiá a ďalšie. Každý kanál funguje nezávisle, s vlastným frontom a agentmi špecializovanými na manipuláciu s týmto konkrétnym kanálom. Každý kanál je však uzavretý, čo môže mať za následok rozbitú komunikáciu. To znamená, že keď sa zákazník presunie z jedného kanála do druhého, interakcia so zákazníkom počas cesty stráca kontinuitu a kontext.

Zatiaľ čo viackanálové kontaktné centrá poskytujú bezproblémový a integrovaný zážitok naprieč všetkými komunikačnými kanálmi. Kanály sú vzájomne prepojené, čo umožňuje zákazníkom začať konverzáciu na jednom kanáli a pokračovať v nej na inom kanáli bez opakovania informácií. Omnichannel riešenia umožňujú agentom poznať históriu každého zákazníka a rýchlo vybavovať požiadavky zákazníkov vo všetkých komunikačných kanáloch.

> **PRÍKLAD** Príkladom viackanálového zážitku je, keď interakcia začína ako chat, potom agent a zákazník pokračujú v interakcii telefonickým hovorom. Informácie z chatovacieho kanála A hlasový kanál sú prepojené pomocou integrovaného omnichannel riešenia.

Podporované scenáre kontaktov

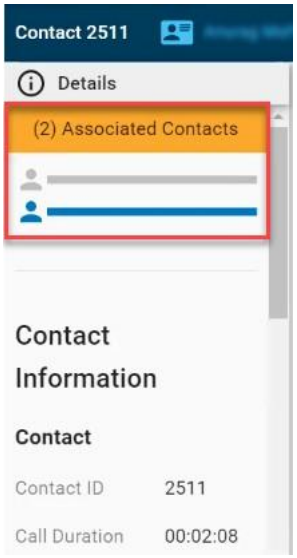
Podporované sú nasledujúce scenáre.

- Prichádzajúce a odchádzajúce správy
- Prepojenia

- Konferencie

POZNÁMKA: Konferencie nie sú podporované pre e-mailové kanály.

PRÍKLAD Interakcia znázornená na tomto obrázku zahŕňa prenos, a preto sú v sekcii Priradené kontakty k dispozícii dve vetvy chatu. V sekcii Priradené kontakty
Môžete si vybrať rôznych agentov v chate alebo prepise SMS. Modrá farba zobrazuje vybraného agenta. Zobrazí sa celý chat alebo prepis SMS bez ohľadu na to, ktorý agent je vybraný; Vybraný agent sa však zobrazí v modrých rečových poliach na pravej strane denníka prepisov.



Postupy

Povolenie digitálnych kanálov

1. V časti Webex WFO prejdite na **položku Správa** aplikácií> **ACD Konfigurácia**.
2. Kliknite na položku **Pridať** v **časti Vybrať ACD** . Otvorí sa **okno ACD Details** .
3. Výberom **položky Cisco Webex Contact Center 2.0** z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať **ACD** prejdite na stránku konfigurácie ACD.
4. V **časti Povolené** produkty kliknite na položku **Riadenie** kvality.
5. Kliknite na položku **Digitálne (chat, SMS, e-mail, sociálne siete).**
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Filtrovanie prepisov chatu, SMS, e-mailov alebo sociálnych médií na stránke Interakcie

1. V Webex WFO prejdite na položku **Interakcie**.
2. Na **table Filtre** kliknite na rozbaľovací **zoznam Typ** kontaktu v stĺpci Filtre.
3. Vyberte možnosť **Chat** pre prepisy chatu, **SMS** for SMS prepisy alebo **E-mail** pre prepisy e-mailov.
4. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Obmedzenia

Príkazy Ovládacie prvky Domovská obrazovka a Zastaviť nahrávanie obrazovky sa vzťahujú na interakcie iba na obrazovke bez priradeného zvukového kontaktu. To sa dá použiť na zachytenie správania na obrazovke, zatiaľ čo agent spracováva digitálnu interakciu, ale nespája prepis digitálnej interakcie s podrobnosťami o interakcii.

Chatová podpora

Keď váš zákazník použije chat na kontaktovanie agenta nakonfigurovaného na CWCC, chat a údaje spojené s chatom sa prijmú do Webex WFO. Každý agent zapojený do chatu má úplný prepis chatu celej interakcie, nielen svoju individuálnu časť interakcie.

Každá časť interakcie má ID **kontaktu**, čo je jedinečný identifikátor chatu. Priradené **ID** kontaktu je identifikátor, ktorý spája pôvodný kontakt so všetkými odvodenými vetvami kontaktu, ktoré sú prijaté do Webex WFO. Chat môže mať viac nôh, ak má prenosy alebo konferencie.

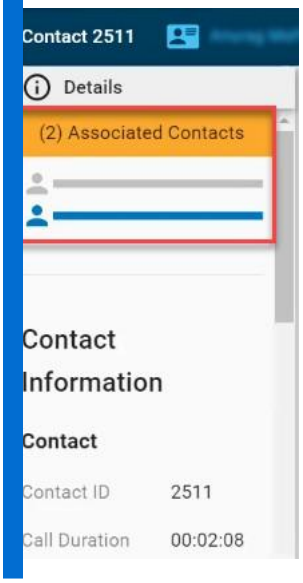
Znamená to, že každá časť chatu má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené časti chatu majú rovnaké zdieľané priradené ID kontaktu. Po výbere chatu môžete zobraziť všetky priradené chaty v prepise chatu zobrazenom na stránke Interakcie. Ďalšie informácie nájdete v téme Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu .

Predpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta).
- Pre Cisco Contact Center Desktop máte nakonfigurovanú miniaplikáciu chatu Cisco.

POZNÁMKA: Ak sú k chatu, ktorý ste si vybrali, priradení ďalší agenti z dôvodu transferov alebo konferencií, zobrazte prepisy chatu ďalších agentov kliknutím na agenta v časti Priradené

Časť Kontakty na table s podrobnosťami.



Obmedzenia

- Prepisy chatov sú k dispozícii iba vo vašej organizácii, kde je nakonfigurované CWCC ACD. Chaty s organizáciami tretích strán nie sú k dispozícii. Ak je chat prenesený na tretiu stranu, Webex WFO poskytuje iba údaje pre agentovu časť chatu pred prenosom.
- Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky časti textového chatu (vrátane prenosov a konferencií). Hoci sú priradené ID kontaktov, zostávajú konzistentné pre všetky úseky hlasového hovoru (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov sa však líšia medzi textovými rozhovormi a hlasovými hovormi z jednej činnosti zákazníka.

SMS Podpora

Keď si váš zákazník a agent vymenia správy SMS, známe aj ako textové správy, správy SMS a údaje spojené s týmito správami SMS sa prijmú do Webex WFO. Každý agent zapojený do konverzácie má úplný SMS prepis celej interakcie, nielen svojej individuálnej časti interakcie. Každá časť interakcie má ID kontaktu, čo je jedinečný identifikátor interakcie SMS. Priradený identifikátor kontaktu je identifikátor, ktorý spája pôvodný kontakt so všetkými odvodenými vetvami kontaktu, ktoré sú prijaté do Webex WFO. Konverzácia SMS môže mať viacero častí, ak zahŕňa prenosy alebo konferencie.

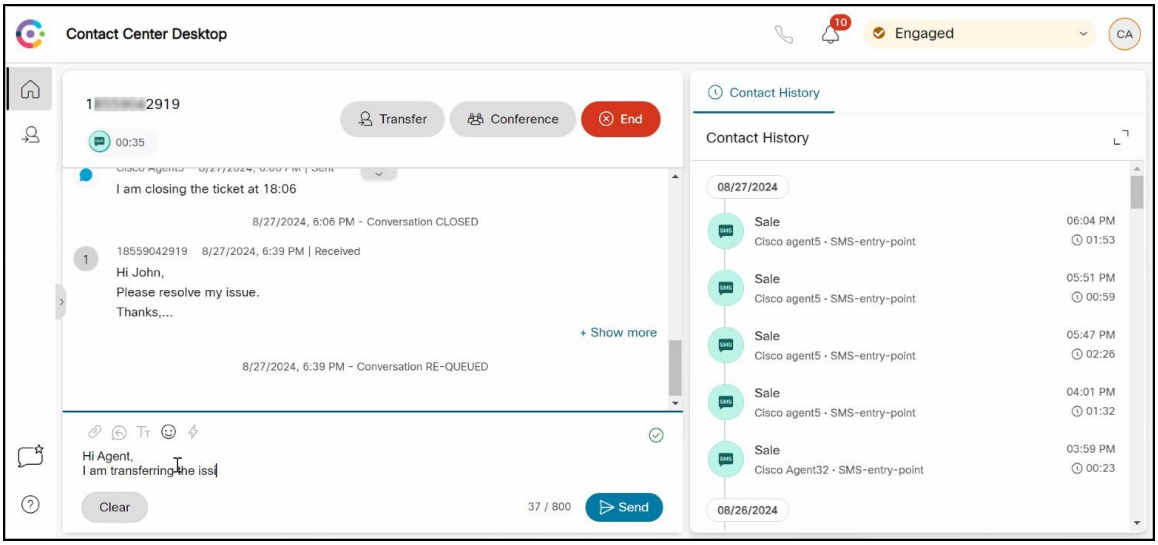
To znamená, že každý úsek SMS má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené vetvy SMS majú rovnaké zdieľané priradené ID kontaktu. Po výbere kontaktu SMS na stránke Interakcie môžete zobraziť všetky priradené správy SMS v prehrávači médií (**Interakcie** > Dvojitým kliknutím na kontakt zobrazíte jeho prepis SMS). Ďalšie informácie nájdete v téme Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu .

Predpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta).
- Máte platné telefónne číslo nakonfigurované ako front SMS.

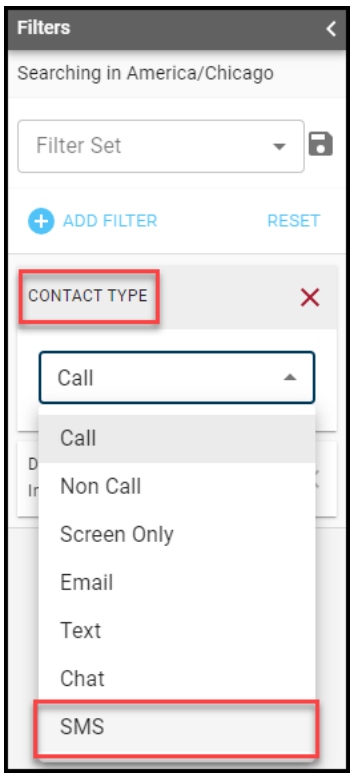
Príklad postupu

Tento príklad ilustruje typickú SMS konverzáciu medzi zákazníkom a Webex Contact Center agentom.

1. Zákazník používa mobilný telefón na kontaktovanie agenta.
2. Kontakt zákazníka sa zobrazí vo fronte pracovnej plochy kontaktného centra a agent ho prijme.
3. Zákazník a agent si na niekoľko minút vymenia SMS správy a potom agent ukončí chat.
4. 

5. Agenti musia ukončiť konverzáciu kliknutím na **tlačidlo Ukončiť** vo svojom systéme Contact Center Desktop predtým, ako Webex WFO môže prijať prepisy SMS a údaje SMS.
6. V časti Webex WFO vyhľadajte svoje prepisy SMS tak, že prejdete na **stránku Interakcie** . Zabezpečiť **Typ** kontaktu bol vybratý ako filter, filter pre **SMS** správ a zo zoznamu vyberte SMS

interakcií.

7. 

(Rozbaľovací zoznam filtra Typ kontaktu na stránke Interakcie)

Obmedzenia

- Prepisy SMS sú k dispozícii iba vo vašej organizácii, kde je nakonfigurované CWCC 2.0 ACD. SMS správy, ktoré sa vyskytujú v organizáciách tretích strán, nie sú k dispozícii. Ak sa konverzácia SMS prenesie z centra kontaktov vašej organizácie do inej organizácie tretej strany, prepis danej časti konverzácie SMS nebude k dispozícii v Webex WFO.
- Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky časti konverzácie SMS (vrátane prepojení a konferencií). Hoci sú priradené ID kontaktov, zostávajú konzistentné pre všetky úseky hlasového hovoru (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov sa však líšia medzi konverzáciami SMS a hlasovými hovormi z jednej činnosti zákazníka.

> **PRÍKLAD** Interakcia so zákazníkom zahŕňa konverzáciu SMS s jedným agentom, potom sa konverzácia SMS prenesie na druhého agenta a nakoniec na druhého agenta a Zákazník má päťminútový telefonát pred ukončením interakcie. V rámci Webex WFO počiatočná SMS konverzácia so zákazníkom a prvým agentom a pokračovanie

SMS konverzácia, ktorá bola prenesená na druhého agenta, má rovnaké priradené ID kontaktu. Päťminútový telefonický hovor medzi zákazníkom a druhým agentom má iné priradené ID kontaktu.

- Webex WFO prijíma interakcie s chatom a SMS iba vtedy, ak **je povolené riadenie** kvality a ak je začiarknuté **políčko** Digitálne (chat, SMS)) **na stránke Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfigurácia** . Ak na tejto stránke vykonávate zmeny konfigurácie, dôkladne skontrolujte, či omylom nezakážete chat a SMS.

E-mailová podpora

Predpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta).
- Máte platné telefónne číslo nakonfigurované ako e-mailový front.

Príklad postupu

Tento príklad ilustruje typickú e-mailovú interakciu medzi zákazníkom a agentom, ktorá je prijatá do Webex WFO.

1. Zákazník pošle e-mail.
2. E-mailová správa sa zobrazí vo fronte Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta) a vyzdvihne ju agent.
3. Zákazník a agent si na niekoľko minút vymieňajú e-mailové správy.

   POZNÁMKA: Agenti musia ukončiť konverzáciu skôr, ako Webex WFO môže prijať údaje digitálneho kanála.

4. V časti Webex WFO vyhľadajte prepisy e-mailov tak, že prejdete na **stránku Interakcie** a zo zoznamu vyberiete interakciu s e-mailom.

Komplexné udalosti hovorov

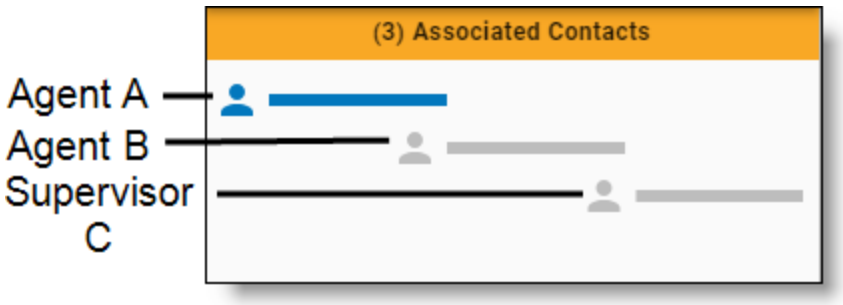
Táto téma popisuje, ako Webex WFO spracováva zložité scenáre hovorov. Zložité scenáre hovorov sú rôzne akcie, ktoré sa môžu uskutočniť počas hovoru. Zahŕňajú prepojenia, konferencie, podržania a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 sa segment vytvorí, keď dôjde k zmene účastníka, napríklad keď sa agent pripojí k výzve na konzultáciu.

V Webex WFO sa zvukový hovor a všetky súvisiace údaje, ako sú záznamy obrazovky a metadáta, označujú ako kontakt. Priradené ID kontaktu je identifikátor, ktorý spája pôvodný hovor so všetkými odvodenými vetvami hovoru, ktoré sú zaznamenané v Webex WFO. Znamená to, že každý výsledný kontakt zdieľa rovnakú priradenú identifikáciu kontaktu ako pôvodný hovor. Priradené kontakty môžete zobraziť v prehrávači médií (Interakcie > Dvakrát kliknite na kontakt).

Keď ten istý hovor zákazníka vybavujú viacerí agenti (napríklad keď jeden agent presmeruje hovor na druhého), Webex WFO vytvorí samostatný kontakt pre každého zapojeného agenta a poskytne týmto kontaktom rovnaké priradené ID kontaktu. V časti Priradené kontakty sa zobrazujú takéto kontakty, ktoré vám umožňujú zobraziť všetky segmenty hovoru od jeho vstupu do centra kontaktov až po jeho ukončenie.

PRÍKLAD

Zákazník zavolá agentovi A. Agent A presmeruje zákazníka na agenta B a agent B prevedie zákazníka na supervízora C. Webex WFO vytvorí tri samostatné kontakty a poskytne im rovnaké priradené ID kontaktu.



Predpoklady

- Príznaky funkcií Nahrávanie segmentov a Konzultované nahrávanie nôh musia byť povolené vo vašom účte Cisco. Ak potrebujete pomoc, kontaktujte služby podpory Cisco.
- Musíte mať povolený RTMS. Kontaktujte Cisco Technical Support a nakonfigurujte RTMS pre svoju organizáciu.
- Musíte mať nakonfigurovanú Webex Contact Center verziu 2.0. Ďalšie informácie nájdete v téme Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Štítok metaúdajov musí byť najprv vytvorený v správcovi metaúdajov v Webex WFO (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov) pre každé pole metaúdajov CWCC, ktoré chcete priradiť k označeniu metaúdajov Webex WFO.

- Musíte vybrať položku **Text** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** metaúdajov na stránke Správca metaúdajov, aby sa metaúdaje z CWCC priradili k označeniu metaúdajov.

  OSVEDČENÉ POSTUPY Zadajte "typ hovoru **" ako text** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** metaúdajov.

- Uistite sa, **že rozbaľovací zoznam ACD Údaje** je na stránke Správca metaúdajov prázdny. Všetky ostatné polia na stránke Správca metaúdajov je možné nakonfigurovať podľa potreby.

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > konfigurácia systému > ACD Konfigurácia

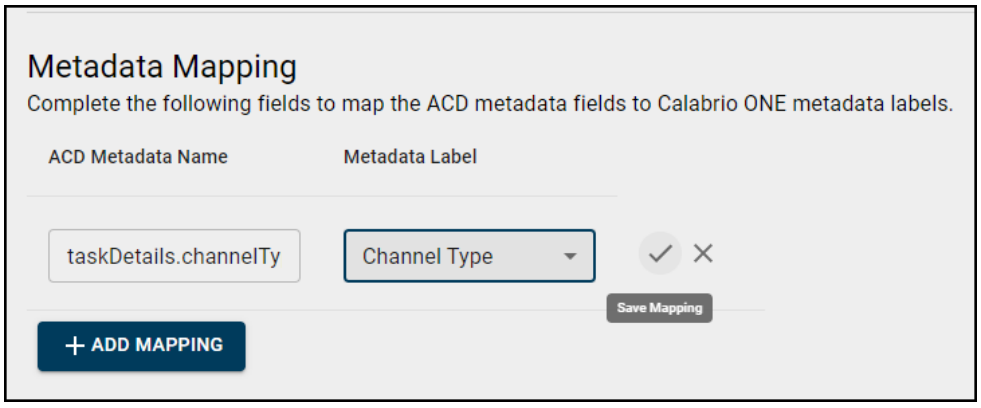
Postup

Priraďte metadáta do Webex WFO

Musíte mapovať vlastné metadáta s hodnotami "Zákaznícky segment" a "Konzultovať".

1. Prejdite na stránku konfigurácie **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **časti Mapovanie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
3. Do textového poľa pod # **ACD Názov** metadát zadajte "Zákaznícky segment".
4. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov typu hovoru, ktoré ste vytvorili ako nevyhnutný predpoklad.
5. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte priradenie metaúdajov.

PRÍKLAD



6. Kliknutím na položku **Pridať priradenie** pridajte ďalšie priradenie metaúdajov.
7. Do textového poľa v časti **ACD Názov** metaúdajov zadajte "konzultovať".

8. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov typu hovoru, ktoré ste vytvorili ako nevyhnutný predpoklad.
9. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte priradenie metaúdajov.
10. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Komplexné typy udalostí hovorov

- Prepojenia — Webex WFO segmentuje hovor podľa počtu jeho prepojení. Pre každé prepojenie vytvorí Webex WFO samostatný kontakt a každý kontakt priradí k agentovi, ktorý spracoval daný segment prepojeného hovoru.
- Konferencie — Webex WFO rozdelí pôvodný hovor na dva kontakty. Prvý kontakt v Webex WFO je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol privedený do hovoru. Nahrávanie prvého kontaktu agenta pokrýva celý čas, keď je agent zapojený do hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba čas, keď sa druhý agent pripojil k hovoru.
- Studený (slepý) — Webex WFO používa výraz "studený (slepý)" na opis scenárov prenosu aj konferencie. Tento deskriptor zahŕňa smerovanie existujúceho hovoru priamo na ďalšieho agenta bez akejkoľvek komunikácie medzi týmito dvoma agentmi pred uskutočnením prenosu alebo konferencie.
- Warm — Webex WFO používa slovo "teplé" na opis scenárov prenosu aj konferencie. Tento deskriptor znamená, že prvý agent hovorí s druhým agentom, aby poskytol relevantný kontext a základné informácie pred uskutočnením prenosu alebo konferencie. Konzultačná časť teplého transferu alebo konferencie je súčasťou záznamov kontaktov.
- Parky — V zaparkovaných scenároch Webex WFO rozdelí hovor na dva kontakty. Nahrávka prvého kontaktu sa odohráva pred zaparkovaním hovoru. Nahrávka druhého kontaktu pokrýva čas po obnovení hovoru z parku. To znamená, že zaparkovaním hovoru sa kontakt ukončí a obnovením zaparkovaného hovoru sa vytvorí nový kontakt.
- Konzultácie — Prvý kontakt je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol prizvaný na konzultáciu. Záznam prvého kontaktu pokrýva celú dĺžku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba dobu, počas ktorej agenti konzultovali.

Nasledujúca tabuľka obsahuje podrobnosti o rôznych typoch udalostí hovorov a o tom, či ich Webex WFO podporuje.

Typ	Podporované	Popis
Hovor prijatý/ukončený	Áno	Agent prijme hovor zákazníka a hovor sa skončí bez akýchkoľvek udalostí hovoru, ako sú pozastavenia alebo prepojenia.
Podržať/Pokračovať	Áno	Zákazník je PUT podržaný. Podržaná hudba sa prehráva na nohe hovoru zákazníka.
Pozastavenie a obnovenie (manuálne)	Áno	Hovor je pozastavený. Pozastavenie a obnovenie je v súlade s normami súladu s PCI. Na rozdiel od podržania / obnovenia sa na nohe hovoru zákazníka neprehráva žiadna podržaná hudba; Počuť len ticho. Používateľ musí manuálne spustiť pozastavenie a obnovenie v rámci svojho systému Cisco Webex CC a Webex WFO rozpozná manuálny spúšťač.
Prenos za studena (naslepo) Teplý prenos	Áno	Hovor sa prepája z jedného agenta na druhého agenta.
Studená konferencia Teplá konferencia	Áno	Interakcia hovoru s dvoma alebo viacerými agentmi.
Parkovať	Nie	Hovor je PUT podržaný (zaparkovaný) a hovor môže vyzdvihnúť (obnoviť) ten istý agent.

POZNÁMKA: Nahrávanie obrazovky je podporované pre prvého agenta v hovore. Nahrávanie obrazovky nie je podporované pre prepojené cesty hovoru.

Nahrávanie obrazovky

Nahrávanie obrazovky je zachytené prostredníctvom Webex WFO Smart Desktop, nie Cisco Webex CC.

Predpoklady

Aby záznam obrazovky fungoval, musíte sa uistiť, že nasledujúce funkcie a komponenty sú správne nakonfigurované.

Funkcia	Konfigurácia
Inteligentná pracovná plocha	Webex WFO Smart Desktop musí byť nainštalovaný a funkčný na počítačoch

Funkcia	Konfigurácia
	Kde sa agenti prihlasujú do Webex CC a každá inteligentná pracovná plocha musí byť nakonfigurovaná na používanie správ RTE. Odosielanie správ RTE sa konfiguruje začiarknutím **políčka Povoliť službu RTE Messaging for Screen Recording (Povoliť odosielanie správ RTE pre nahrávanie** obrazovky) na stránke ACD Configuration (Konfigurácia Webex CC). RTE messaging umožňuje pripojeným klientom Smart Desktop zaznamenávať záznamy obrazovky v desaťminútových segmentoch, keď sa správne nakonfigurovaný používateľ prihlási do Webex CC.
Webex WFO Používatelia ako	Keď sa Webex WFO synchronizuje s Webex CC, importuje a synchronizuje agentov Webex WFO používateľov, ktorí majú používateľské profily Webex CC. Obrazovkou môžu byť zaznamenaní iba používatelia s používateľskými profilmi Webex CC. Títo používatelia musia mať na stránke Používatelia nasledujúce ďalšie konfigurácie: ▪ Aktivovať tohto používateľa – musí byť vybratý. ▪ Roly – musia byť priradené k roli, ktorá je priradená k povoleniam Zachytiť kontakty a Obrazovka záznamu. ▪ Prihlásenie do systému Windows — Musí byť rovnaké ako prihlásenie do systému Windows, ktoré agenti Webex CC používajú na prihlásenie do počítača.

Snímanie záznamov obrazovky

Nasledujúci zoznam poskytuje prehľad o tom, ako Webex WFO zachytáva záznamy obrazovky pre agentov Webex CC.

1. Agent sa prihlási do počítača so službou Smart Desktop.

   Keď sa používateľ, ktorý je správne nakonfigurovaný v Webex WFO, prihlási do počítača, v ktorom je spustená služba Smart Desktop a nakonfigurovaná na používanie správ RTE, služba Smart Desktop začne zaznamenávať záznamy obrazovky v desaťminútových segmentoch, ktoré ukladá lokálne. Zatiaľ nenahráva žiadne záznamy obrazovky do Webex WFO.

Segmenty nahrávania obrazovky sú na pracovnej ploche šifrované. Calabrio používa dvojfaktorový šifrovací proces pomocou symetrického AES-CBC-256 a asymetrického RSA-CBC-2048 na spracovanie autentifikácie a šifrovania súborov záznamu obrazovky.

Smart Desktop ukladá tieto segmenty na nasledujúcom mieste:

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Agent spracuje kontakt v Webex CC.
3. Webex WFO importuje zvukovú nahrávku a metadáta kontaktu.
4. Webex WFO extrahuje a nahrá záznam obrazovky z počítača agenta.

   Keď Webex WFO nahrá kontakty z Webex CC, začne proces extrahovania a nahrávania zodpovedajúcich záznamov obrazovky. Webex WFO to robí tak, že prenáša časové pečiatky pre každý kontakt do príslušného počítača agenta.

   Keď Smart Desktop dostane tieto časové pečiatky, oreže a spojí segmenty záznamu obrazovky do jedného záznamu obrazovky, ktorý zodpovedá trvaniu kontaktu. Potom nahrá záznam obrazovky na Webex WFO.

   Segmenty záznamu obrazovky, ktoré nie sú spojené so žiadnym kontaktom, sa analyzujú, aby sa overilo, či sa nevyskytli žiadne nezrovnalosti, a potom sa odstránia. Ak služba Smart Desktop stratí pripojenie k službe Webex WFO, po opätovnom pripojení vykoná proces obnovy, aby sa zabezpečilo, že vytvorí záznamy obrazovky pre všetky kontakty, ktoré medzitým agent spracoval.

   > **PRÍKLAD** Agent na konci dňa spracuje kontakt a potom vypne počítač skôr, ako Webex CC kontakt sprístupní Webex WFO. Keď agent zapne počítač,
   > Nasledujúci deň sa Smart Desktop znova pripojí k Webex WFO a Webex WFO potom extrahuje a nahrá záznam obrazovky.

5. Agent sa odhlási.

   Keď sa agent odhlási, Smart Desktop prestane zaznamenávať nové segmenty obrazovky.

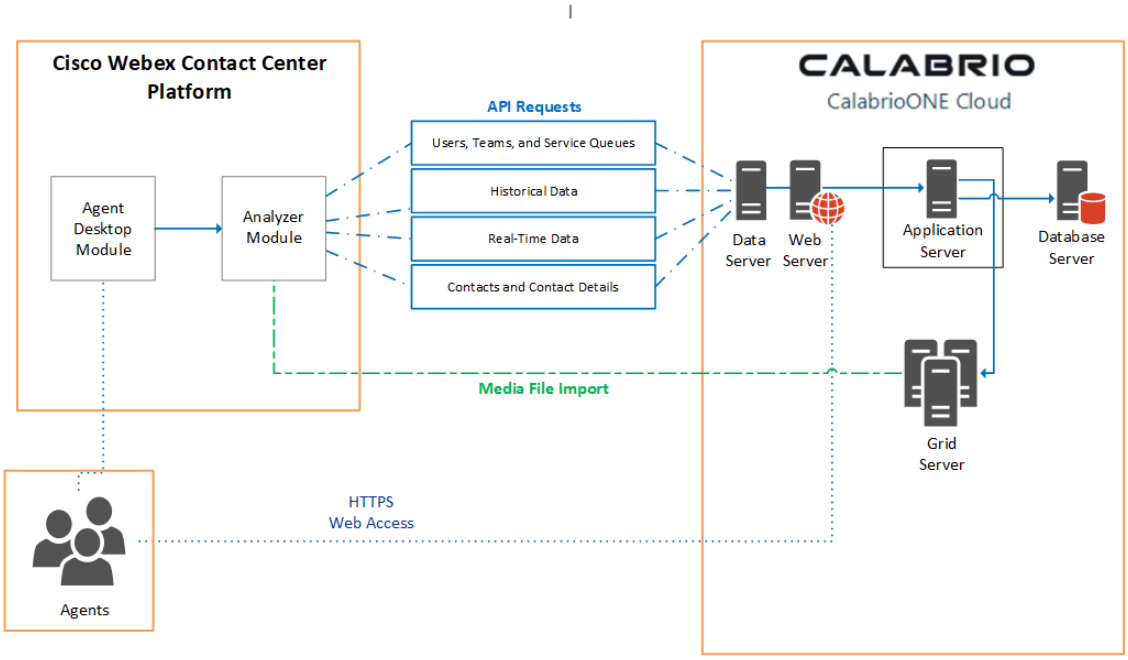
Príloha

V prílohe nájdete obsah týkajúci sa verzie 1.0 integrácie Cisco Webex Contact Center.

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0

Webex WFO synchronizuje nasledujúce základné konfiguračné údaje s ekvivalentmi od Cisco Webex Contact Center cez tri API požiadavky.

Diagram architektúry nižšie ukazuje spojenie medzi Cisco Webex Contact Center a sadou Webex WFO. Všimnite si, že diagram obsahuje klasickú verziu WFM.



Používatelia

Keď Webex WFO importuje nového používateľa z Webex Contact Center, vytvorí nového používateľa Webex WFO, ktorý má používateľský profil Webex Contact Center.

Keď niekto zmení používateľské údaje v Webex Contact Center, synchronizačná služba to zistí a vykoná niekoľko zmien v Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

POZNÁMKA: Používatelia so stavom Neaktívne v Webex Contact Center sa neimportujú, kým nie sú obnovení.

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena v Webex WFO
Pridá sa nový používateľ.	Pridá sa nový používateľ. Konkrétne služba synchronizácie: ▪ Použije meno a priezvisko používateľa Webex Contact Center na meno a priezvisko používateľa Webex WFO. ▪ Použije identifikátor TID používateľa Webex Contact Center na identifikátor ACD používateľa Webex WFO. ▪ Nastaví dátumy začatia Webex WFO pre spoločnosť a oddelenie na dátum synchronizácie. ▪ Priradí používateľa Webex WFO predvolenému tímu. **NOTE** Webex WFO nezachováva vzťah medzi Webex Contact Center používateľmi a tímami. Pozrite Tímy. ▪ Ak má používateľ Webex Contact Center povolené centrum kontaktov, priradí používateľovi Webex WFO predvolenú rolu agenta. Žiadne iné roly Webex WFO nie sú synchronizované s Webex Contact Center. **POZNÁMKA:** Ak odstránite rolu agenta používateľovi Webex WFO, ktorý je synchronizovaný s používateľom Webex Contact Center, ktorý Ak je povolené centrum kontaktov, rola agenta bude priradená pri najbližšej synchronizácii Webex WFO s Webex Contact Center.
Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.	Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.
Používateľ sa odstráni.	Používateľ je deaktivovaný.

Tímy

Webex WFO sa synchronizuje s Webex Contact Center tímami akéhokoľvek typu (založené na kapacite alebo založené na agentoch), pokiaľ sú aktívne. Nezachováva vzťah medzi používateľmi Webex Contact Center a Webex Contact Center tímami.

Keď sa tímové údaje zmenia na Webex Contact Center, služba synchronizácie ich zistí a vykoná niekoľko zmien v Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena v Webex WFO
Pribudol nový tím	Pribudne nový tím s rovnakým názvom. Tento názov je určený
iba na čítanie. Názov tímu sa zmenil	Názov tímu sa zmení.
Do tímu sa pridá nový používateľ	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi Webex Contact Center používateľov a Webex Contact Center tímov.
Používateľ bol odstránený z tímu	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi Webex Contact Center používateľov a Webex Contact Center tímov.
Tím sa vymaže.	Žiadna zmena.

Môžete vytvoriť nové tímy v Webex WFO a priradiť k nim používateľov, ale tieto nové tímy sa nepridajú do Webex Contact Center.

Používateľ Webex WFO môže patriť iba do jedného tímu.

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 1.0

Táto časť vysvetľuje, ako nastaviť spojenie medzi Cisco Webex Contact Center 1.0 a Webex WFO.

Krok 1: Zhromaždite informácie od svojho poskytovateľa Webex Contact Center

Zhromaždite nasledujúce informácie API od svojho poskytovateľa Webex Contact Center a uložte ich na ľahko prístupné miesto:

- Úplná základná adresa URL Webex Contact Center API, vrátane protokolu.
- Úplná základná adresa URL Webex Contact Center Media API vrátane protokolu.
- E-mailová adresa používateľa Webex Contact Center, ktorý má oprávnenie na prístup k Webex Contact Center API aj Webex Contact Center Media API.
- API kľúč pre Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.

Keď nakonfigurujete pripojenie ACD s Webex Contact Center v Webex WFO, budete tieto informácie potrebovať na dokončenie časti Webex Contact Center API.

POZNÁMKA: Nasledujúce príklady obrázkov zobrazujú rozhrania API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Entity ID

PRÍKLAD

ID entity je zvýraznené na nasledujúcom obrázku.

```
<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 adresa na presmerovanie jediného prihlásenia

PRÍKLAD

URL adresa presmerovania jediného prihlásenia je zvýraznená na nasledujúcom obrázku.

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

- Certifikát poskytovateľa identity

PRÍKLAD

Certifikát poskytovateľa identity je zvýraznený na nasledujúcom obrázku.

```
<KeyDescriptor use="signing">
    <ds:KeyInfo>
            <ds:X509Data>
                <ds:X509Certificate>
ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
```

Krok 2: Nakonfigurujte Webex Contact Center ako ACD v Webex WFO

Potom pridajte a nakonfigurujte Webex Contact Center ako ACD v Webex WFO.

NOTE Webex WFO v súčasnosti označuje Webex Contact Center ako Cisco Customer Journey Platform.

Pridajte Webex Contact Center ako ACD

1. V Webex WFO prejdite na položku Správa aplikácií > Konfigurácia systému > ACD Konfigurácia.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. V dialógovom okne ACD Podrobnosti nakonfigurujte polia nasledujúcim spôsobom.

Pole	Konfigurácia
Vyberte ACD	Vyberte položku **Cisco Customer Journey Platform**.
Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.

4. Kliknite na tlačidlo **OK**.

Konfigurácia Webex Contact Center ACD

1. V tabuľke ACD Servery vyberte svoj Webex Contact Center ACD.
2. Preskočte časť ACD Filtrovanie. Táto integrácia nepodporuje filtrovanie ACD.
3. Nakonfigurujte sekciu Cisco Customer Journey Platform API nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadajte úplnú základnú adresu URL Webex Contact Center API, ktorú ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Médiá API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex Contact Center médií API, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa	Zadajte e-mailovú adresu používateľa Webex Contact Center, ktorého ste uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Kľúč API	Zadajte kľúč API pre médiá Webex Contact Center API a Webex Contact Center API, ktoré ste uložili v kroku 1.

Pole	Konfigurácia
Cisco Webex Contact Center 1.0	Túto možnosť vyberte, iba ak používate Webex Contact Center 2.0. To umožňuje požiadavky CMSv2 API.
Cisco ID nájomníka	Zadajte alfanumerický identifikátor znaku Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaše Cisco OrgId.

4. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

Sekcia	Popis
Interval (minúty) používateľov,	Zadajte, ako často (v minútach) chcete, aby dátový server synchronizoval Tímy a servisné fronty v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Webex Contact Center. Ďalšie informácie o synchronizácii s Webex Contact Center nájdete v téme Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0. Minimum = 10 minút.

5. Nakonfigurujte sekciu Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý má WFM čakať pred ním Importuje ACD štatistiky po skončení určitého intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Začiarknite políčko, ak chcete znova získať údaje z Celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie ako maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zaznamenať všetky údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného získania	Zadajte čas dňa, ktorý má Webex WFO znova načítať údaje z predchádzajúceho dňa z hodnoty ACD.

6. (Voliteľné) Vyberte možnosť **Povoliť odosielanie správ RTE pre nahrávanie obrazovky**. To vám umožní zaznamenávať obrazovky agentov Webex Contact Center, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie o nahrávaní obrazovky nájdete v téme QM Údaje pre verziu 1.0.
7. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Krok 3: Konfigurácia údajového servera

Konfigurácia údajového servera pre Cisco Webex Contact Center ACD

1. V Webex WFO prejdite na **položku Správa** aplikácií > **Konfigurácia** systému > **Konfigurácia** dátového servera.
2. Z **rozbaľovacieho zoznamu Select Data Server Configuration (Výber konfigurácie** údajového servera) vyberte údajový server, ktorý chcete použiť pre Webex Contact Center ACD.
3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

Nastavenie	Konfigurácia
Regionálny dátový server ACD presuňte nastavenia synchronizácie Webex	Začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** a potom Kontaktné centrum ACD od **Dostupné** po **Priradené**.
Regionálny dátový server ACD nastavenia digitalizácie Webex	Začiarknite políčko **Povoliť zachytenie** a potom presuňte Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.
Regionálny dátový server Real - potom presuňte nastavenie udalosti v čase	Začiarknite políčko **Povoliť udalosti** v reálnom čase a Webex Contact Center ACD z **K dispozícii** na **Priradené**.
Nastavenia servera importu médií	Začiarknite políčko **Povoliť import** médií a potom presuňte položku Webex Contact Center ACD z **možnosti Dostupné** do polohy **Priradené**.

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center pomocou rozhraní API CMSv2

Táto časť vysvetľuje, ako nastaviť pripojenie medzi Cisco Webex Contact Center a Webex WFO pre používateľov prechádzajúcich z verzie 1.0 pomocou rozhraní CMSv2 API.

Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou rozhraní API CMSv2

1. V Webex WFO prejdite na **položku** Správa aplikácií >**Konfigurácia** systému > **ACD Konfigurácia**.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Otvorí sa **okno ACD Details** .
3. V okne ACD Podrobnosti nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Vyberte ACD	Vyberte položku **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** Webex WFO v súčasnosti označuje Webex Contact Center ako Cisco Customer Journey Platform.
Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.

4. Kliknite na tlačidlo **OK**.
5. **V tabuľke Select ACD** vyberte Cisco Webex Contact Center ACD, ktorý ste práve vytvorili.
6. Preskočte časť ACD Filtrovanie. Táto integrácia nepodporuje filtrovanie ACD.
7. Nakonfigurujte sekciu Cisco Customer Journey Platform API nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Cisco Customer Journey Platform API URL adresa	Zadajte úplnú základnú adresu URL Webex Contact Center API, ktorú ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Médiá API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex Contact Center médií API, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa	Zadajte e-mailovú adresu používateľa Webex Contact Center, ktorého ste uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k médiám Webex Contact Center API a Webex Contact Center API.
Kľúč API	Zadajte kľúč API pre Webex Contact Center API a Webex

Pole	Konfigurácia
	Médiá centra kontaktov API, ktoré ste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtnite políčko. Toto začiarkavacie políčko vám umožňuje pripojiť sa k CWCC 2.0 pomocou CMSv2 API.
Cisco ID nájomníka	Zadajte alfanumerický identifikátor Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaše Cisco ID organizácie.

8. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

Sekcia	Popis
Interval (minúty) používateľov,	Zadajte, ako často (v minútach) chcete, aby dátový server synchronizoval Tímy a servisné fronty v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Webex Contact Center. Ďalšie informácie o synchronizácii s Webex Contact Center nájdete v téme Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0. Minimum = 10 minút.

9. Nakonfigurujte sekciu Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý má WFM čakať pred ním Importuje ACD štatistiky po skončení určitého intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Začiarknite políčko, ak chcete znova získať údaje z Celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie ako maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zaznamenať všetky údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného získania	Zadajte čas dňa, ktorý chceteWebex WFOna opätovné načítanie údajov z predchádzajúceho dňa z ACD.

10. (Voliteľné) Vyberte možnosť **Povoliť odosielanie správ RTE pre nahrávanie** obrazovky. To vám umožní zaznamenávať obrazovky agentov Webex Contact Center, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v téme Nahrávanie obrazovky.
11. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

QM Údaje pre verziu 1.0

QM vám umožňuje monitorovať a vyhodnocovať, ako dobre vaši agenti reagujú na kontakty, ktoré dostanú.

Nahrávanie zvuku

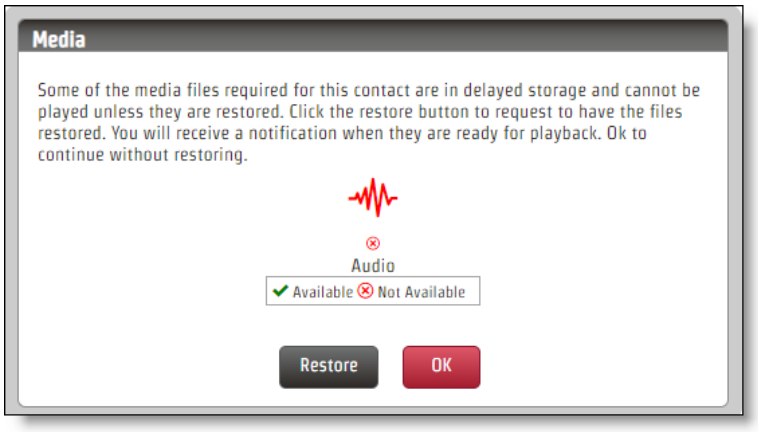
Keď je QM pripojený k Cisco Webex Contact Center, kontakty sa vytvoria a zaznamenajú v Webex Contact Center.

Ak chcete importovať kontakt, Webex WFO najprv importuje metaúdaje kontaktu prostredníctvom požiadavky API. Potom importuje zvukovú nahrávku prostredníctvom inej požiadavky API, priradí zvukovú nahrávku k metaúdajom kontaktu a spojí kontakt s agentom, ktorý ho spracoval.

Keď viacerí agenti spracovávajú kontakt v Webex Contact Center (napríklad, keď jeden agent prenesie kontakt na iného agenta), Webex WFO použije metadáta na segmentáciu kontaktu do zodpovedajúceho počtu kontaktov, ktoré potom priradí k jednotlivým zúčastneným agentom. Konkrétne Webex WFO určuje, kedy boli agenti aktívni počas hovoru prostredníctvom časových pečiatok začiatku a konca, a podľa toho segmentuje kontakt. Každý výsledný kontakt v Webex WFO má svoje vlastné metadáta a zvukový záznam.

Môže trvať až dve hodiny, kým Webex Contact Center sprístupní kontakt Webex WFO. Nahranie zvukovej nahrávky spojenej s kontaktom môže niekedy trvať dlhšie.

> **NOTA**
> Ak dvakrát kliknete na kontakt, ktorý ešte nemá nahratú zvukovú nahrávku, zobrazí sa nasledujúce hlásenie:



V tejto situácii však záznam nie je v oneskorenom úložisku a kliknutie na tlačidlo "Obnoviť" nespôsobí obnovenie záznamu. Nahrávka je k dispozícii na prehrávanie až po zmene stavu nahrávania zvukového súboru z "Súbor ešte nenahratý" na "Súbor je nahratý".

Nasledujúce časti popisujú, ako Webex WFO segmentuje Webex Contact Center kontakty, ktoré zahŕňajú konzultácie, prenosy alebo konferencie.

Konzultácie

Webex WFO segmentuje Webex Contact Center kontakt do dvoch kontaktov, ktoré majú rovnaké priradené ID kontaktu.

Prvý kontakt je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol privedený do hovoru na konzultáciu. Záznam prvého kontaktu pokrýva celú dĺžku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba dobu, počas ktorej agenti konzultovali.

Počas konzultácie Webex Contact Center zaznamenáva iba zákazníka, nie agentov.

PRÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt, kde agent Braun konzultoval s agentom Hodgesom 42 sekúnd. Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 29 a 30.

Nahrávka spojená s kontaktom 29 má trvanie 00:02:21, čo je celá doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom. Nahrávka spojená s kontaktom 30 má trvanie 00:00:42, čo je len doba, počas ktorej agent Hodges konzultoval s agentom Braunom.

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

Tieto kontakty je možné postupne vyberať a prehrávať pomocou prehrávača médií. Všetky priradené kontakty sa zobrazia v priradených kontaktoch Tab, kde ich môžete tiež vybrať a prehrať.

Prepojenia

Funkcia Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center podľa počtu prenosov. Pre každé prepojenie vytvorí Webex WFO samostatný kontakt a každý kontakt priradí k agentovi, ktorý spracoval daný segment prepojeného hovoru.

Všetky segmenty prepojeného hovoru majú priradenú identifikáciu kontaktu.

PRÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt, kde agent Braun preniesol kontakt na agenta Hodgesa.

Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 27 a 28. Nahrávka kontaktu 27 trvá 00:00:44, čo je doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom predtým, ako kontakt preniesol na agenta Hodgesa. Záznam pre kontakt 28 trvá 00:01:14, čo je doba, počas ktorej bol agent Hodges spojený so zákazníkom pred ukončením kontaktu.

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

Tieto kontakty je možné postupne vyberať a prehrávať pomocou prehrávača médií. Všetky priradené kontakty sa zobrazia v časti Priradené kontakty Tab, kde ich môžete tiež vybrať a prehrať.

Konferencie

Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center do dvoch kontaktov, ktoré majú rovnaké priradené ID kontaktu.

Prvý kontakt je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol privedený do hovoru na konzultáciu a potom na konferenciu. Záznam prvého kontaktu pokrýva celú dĺžku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba dobu, počas ktorej agenti konzultovali a počas konferenčného hovoru.

Počas konzultácie Webex Contact Center zaznamenáva iba zákazníka, nie agentov. Počas konferenčného hovoru Webex Contact Center zaznamenáva zákazníka aj agentov.

PRÍKLAD

Webex WFO importuje kontakt z Webex Contact Center, kde agent Braun konzultoval s agentom Hodgesom a potom priviedol agenta Hodgesa do konferenčného hovoru.

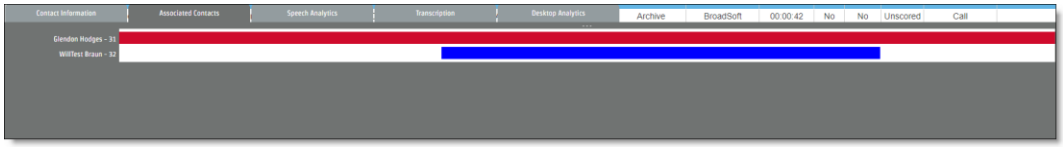
Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pre kontakt 31 má trvanie 00:02:09, čo je celá doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom. Nahrávka pre kontakt 32 má trvanie 00:01:00, čo je len doba, počas ktorej agent Hodges konzultoval a potom konferenčný hovor s agentom Braunom.

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

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

Tieto kontakty je možné postupne vyberať a prehrávať pomocou prehrávača médií. Všetky priradené kontakty sa zobrazia v priradených kontaktoch Tab, kde ich môžete tiež vybrať a prehrať.

Nasledujúci obrázok zobrazuje prehrávač médií, keď je vybratý kontakt 31. Z priradených kontaktov Tab je možné vybrať a prehrať aj kontakt 32.



Metaúdaje kontaktu

Webex WFO neimportuje žiadne vlastné metadáta z Webex Contact Center 1.0 vrátane nasledujúcich:

- Údaje súvisiace s hovorom
- Obalové kódy

Nasledujúca tabuľka sumarizuje, ako sa metaúdaje kontaktov z Webex Contact Center 1.0 mapujú na ekvivalentné metaúdaje kontaktov v QM.

Webex CC	QM
Agent	Priezvisko, krstné meno
ANI	Volajúce číslo
DNI	Volané číslo

Webex CC	QM
Dátum	Dátum a čas
TID používateľa	ID agenta ACD
ID relácie	Priradené ID kontaktu

Webex WFO podporuje vlastné mapovanie metadát pre CWCC 2.0. Ďalšie informácie nájdete v téme Synchronizácia metaúdajov s Webex WFO .