Webex Sprievodca integráciou WFO a Webex Contact Center

Pre nasadenia s novými WFM

Prvýkrát publikované: 20. júla 2021
Posledná aktualizácia:28. februára 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 lokalite spoločnosti Cisco # 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 spoločnosti 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 11

Postrehy 12

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektúry 13

Postupy konfigurácie 15

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center 16

Predpoklady 16

Postupy konfigurácie 16

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Predpoklady 24

Postupy konfigurácie 24

Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Synchronizácia metaúdajov do Webex WFO 35

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center 45

Informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO 45

Chatová podpora 47

Podpora SMS 48

E-mailová podpora 51

Komplexné udalosti hovorov 51

Nahrávanie obrazovky 55

Príloha 58

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0 58

Používatelia 58

Tímy 59

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 1.0 60

1. krok: zhromaždite informácie od poskytovateľa kontaktného centra Webex 60

Krok 2: Konfigurácia Webex kontaktného centra ako ACD vo Webex WFO 61

Krok 3: Konfigurácia údajového servera 63

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 spoločnosti Cisco, ktorí zvyčajne inštalujú a konfigurujú Webex WFO pre zákazníkov. V tejto príručke nájdu užitočné informácie aj technici implementácie, technici podpory, inžinieri predaja, vývoj a marketing spoločnosti Cisco.

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 rozhrania API 1.0 (staršie), 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 objavuje v produkte WFO Webex ako platforma Cisco Customer Journey.

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 zadržania) Webex WFO vloží ticho pre zvukové nahrávky a vloží 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. V prípade možnosti založenej na rozhraní API sa príkazy API musia odoslať do softvéru Cisco Smart Desktop, aby mohol redigovať zvuk. Redigovaný zvuk z údajov pozastavenia a obnovenia sa synchronizuje z

CWCC na Webex WFO. Keď Webex WFO prijme upravený zvuk, ak ide o nahrávanie obrazovky, Webex WFO automaticky rediguje obrazovku na základe upraveného zvuku pred zobrazením kontaktu v Webex WFO. Manuálne aj automatické možnosti pozastavenia a obnovenia vyžadujú, aby mal používateľ nainštalovaný Cisco Agent Desktop softvér. Manuál Webex WFO a možnosti automatizovaného pozastavenia a obnovenia sa nevzťahujú na integráciu CWCC. Webex WFO automatické pozastavenie a obnovenie nie je k dispozícii, pretože RTP signál, ktorý je potrebný pre automatizované udalosti iniciované Webex WFO, neprechádza Webex WFO.

DÔLEŽITÉ: Spoločnosť Cisco musí povoliť funkciu Pause and Resume. Požiadajte o prístup svojho správcu účtu Cisco.

Úvod

Webex WFO je softvérový balík pre zjednotenú optimalizáciu 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:** Ak nie je uvedené inak, podporované funkcie sú k dispozícii v Webex Contact Center verzie 1.0 aj Webex Contact Center verzie 2.0.

Riadenie kvality (QM)

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Webex WFO nahráva zvuk		X
Webex WFO importuje zvukovú nahrávku zo 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 kontaktného centra.	
Webex nahrávanie obrazovky WFO	X	
Webex WFO potrebný ukladací priestor pre ukladanie zvuku v cloude	X	
Integrácia cloud-to-cloud na prenos dát	X Prenos dát prostredníctvom rozhraní API je zabudovaný do integrácie	
Webex WFO prijíma zvuk, nahrávanie, pozastavenie a obnovenie (manuálne a automaticky)	Informácie o aktuálnej dostupnosti pozastavenia a obnovenia nahrávania zvuku, pozastavenia a obnovenia nahrávania obrazovky, pozastavenia a obnovenia nahrávania obrazovky a stereofónneho nahrávania nájdete v Cisco Webex Contact Center časti Prehľad 1.0 a 2.0.	

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Webex obrazovka prijímania WFO Pozastavenie nahrávania a obnovenie (manuálne a automatické)		
Stereofónne nahrávanie		
Vlastné metaúdaje	X Iba 2.0	
Nahrávky šifrované	X	
Rečové energetické podujatia		X
Živé monitorovanie hlasu	X K dispozícii prostredníctvom hovoru Webex kontaktného centra Monitorovanie	
Monitorovanie živej obrazovky	X cez Webex klienta WFO Smart Desktop	
Podporovaná synchronizácia	X	
Import metaúdajov kontaktu	X	
Podporuje viackanálovú integráciu		X*
Integrácia CRM	X**	
Ovládacie prvky webového nahrávania agenta a ovládacie prvky záznamu API		X***
Hlasové kanály	X	
Digitálny kanál - Chat	X Pozrite si informácie o Webex WFO Digital Podpora kanálov	
Digitálny kanál - SMS	X	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
	Pozrite si informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO	
Digitálny kanál - e-mail	X Pozrite si informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO	

**Spoločnosť Cisco podporuje import textových kontaktov z iných zdrojov s dodatočným zapojením technickej podpory spoločnosti Cisco. Cisco Webex Contact Center však v súčasnosti nemá API na prístup k obsahu textových kontaktov. Chat a iné textové kontakty spracované v Cisco Webex Contact Center nie je možné importovať do Webex WFO.*

***Otvorená recenzia integrácie produktu.*

Ovládacie prvky spustenia/zastavenia API sú k dispozícii iba na nahrávanie na obrazovke. Na implementáciu akéhokoľvek nahrávania iba na obrazovke riadeného API môže byť potrebná dodatočná technická podpora spoločnosti Cisco.

POZNÁMKA: Označovanie hovorov Webex vlastnými metaúdajmi 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, ktoré zodpovedajú časom zvuku prijatého od 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 import médií	X	
Inteligentná pracovná plocha na nahrávanie obrazovky, monitorovanie živej obrazovky a funkcie analýzy pracovnej plochy	X	
Inteligentná pracovná plocha v operačnom systéme Windows	(k dispozícii)	
Inteligentná pracovná plocha v systéme Mac OS		(nie je k dispozícii)

Riadenie pracovnej sily (nové WFM)

WFM synchronizuje údaje na účely konfigurácie a priradenia 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	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
	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 verzie 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 kombinované, izolované prehľady, ktoré vám umožňujú bezproblémovo kombinovať všetky údaje o riadení zapojenia pracovnej sily a interakciách so zákazníkmi z celej Webex WFO. Insights vám umožňuje vizualizovať Webex údajov WFO prostredníctvom použiteľných zostáv a tabúľ. Na prístup k uvedeným funkciám potrebujete licenciu Insights. Ďalšie informácie nájdete v témach Ako fungujú licencie a Správa rolí a povolení.

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Vopred vytvorené palubné dosky	X	
Analýza založená na strojovom učení	X	
Vlastné motívy	X	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Autogram (automatizovaná vizualizácia údajov)	X	
Vizuálne možnosti (vlastné údaje vizualizácia)	X	
Zdieľanie tabule	X	

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektúry

Schéma architektúry nižšie zobrazuje prepojenie medzi Cisco Webex Contact Center a balíkom Webex WFO. Všimnite si, že diagram obsahuje klasické WFM.

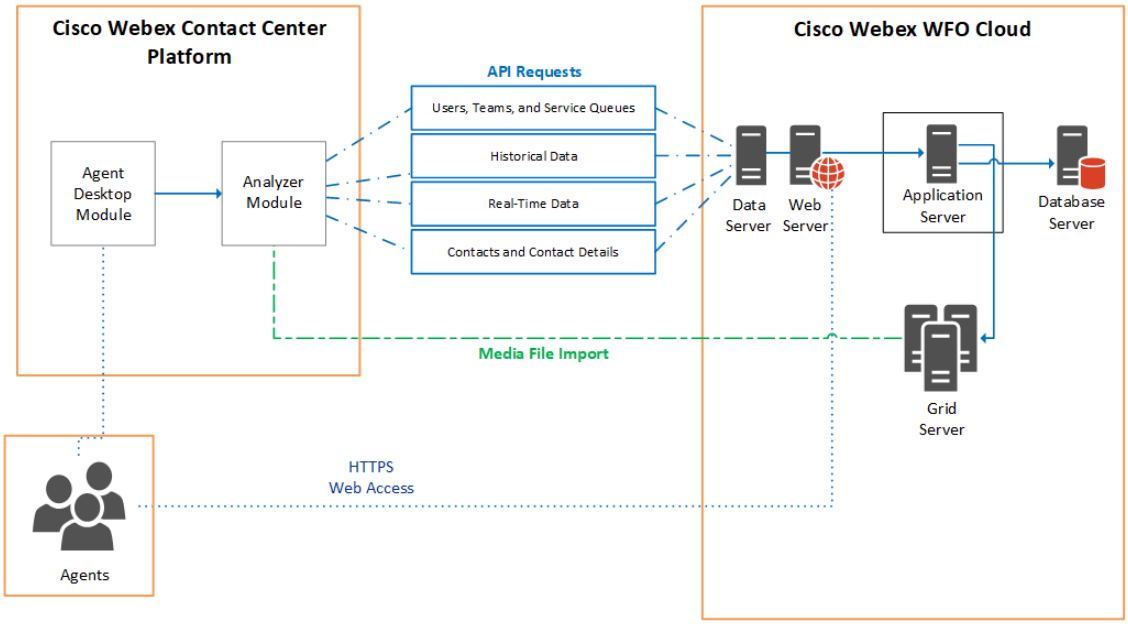
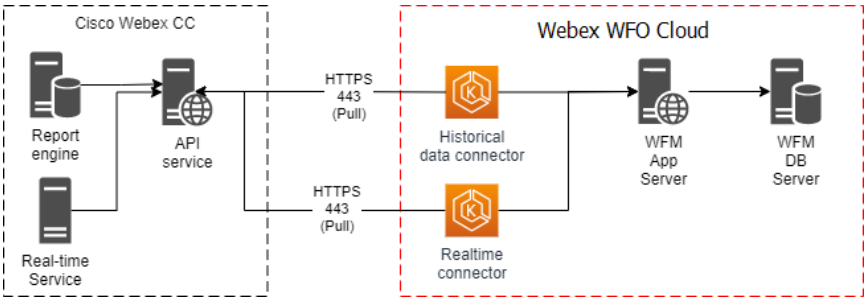


Schéma architektúry nižšie zobrazuje iba spojenie medzi Cisco Webex Contact Center a Webex WFO WFM.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Postupy konfigurácie

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

- Konfigurácia Cisco Webex Contact Center
- Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 1.0
- Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 1.0

Integrácia CWCC 1.0 využíva rozhrania Cisco 1.0 API a je kompatibilná s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM. Údajový server môže byť potrebný, ak vaša implementácia zahŕňa synchronizáciu, snímanie, udalosti v reálnom čase a import médií.

Postupujte podľa postupu "Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 1.0".

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 2.0

Integrácia CWCC 2.0 môže používať CMSv2 API a 2.0 (programové) API. Údajový server môže byť potrebný, ak vaša implementácia zahŕňa synchronizáciu, snímanie, udalosti v reálnom čase a import médií.

Rozhrania API CMSv2

- Kompatibilné iba s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM
- Vhodné pre používateľov prechádzajúcich z CWCC 1.0 na 2.0
- Postupujte podľa postupu "Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programové) rozhrania API

- Kompatibilné s Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM a WFM
- Ak vaše nasadenie zahŕňa QM, Analytics alebo klasické WFM, postupujte podľa postupu Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Ak vaše nasadenie zahŕňa WFM postupujte podľa postupov "Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 2.0" a "Pripojiť Webex WFO WFM na Cisco Webex Contact Center 2.0"

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center

Pred nastavením pripojenia CWCC 2.0 v Webex WFO je potrebné vykonať postupy uvedené v tejto téme v riadiacom centre Webex.

> **DÔLEŽITÉ:** Nastavte používateľské meno a heslo účtu správcu Webex tak, aby nikdy nevypršala ich platnosť. Spoločnosť Cisco zruší prístupové tokeny po uplynutí platnosti poverení používateľa. Preto, ak váš účet Cisco
> Platnosť poverení používateľského mena a hesla vyprší a potom je potrebné znova overiť ACD v Webex WFO. Opätovné overenie vyžaduje zapojenie technickej podpory spoločnosti Cisco.
> Poskytnite technickej podpore spoločnosti Cisco nasledujúce informácie.
> - Webex poverenia správcu kontaktného centra (meno používateľa a heslo),
> - ID nájomníka Webex WFO
> - Webex identifikátor ACD WFO
> - Webex poverenia správcu nájomníka WFO (meno používateľa a heslo)
> - Webex URL adresy domény WFO (napr. časť "us3" v www.us3.calabriocloud.com)

Predpoklady

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

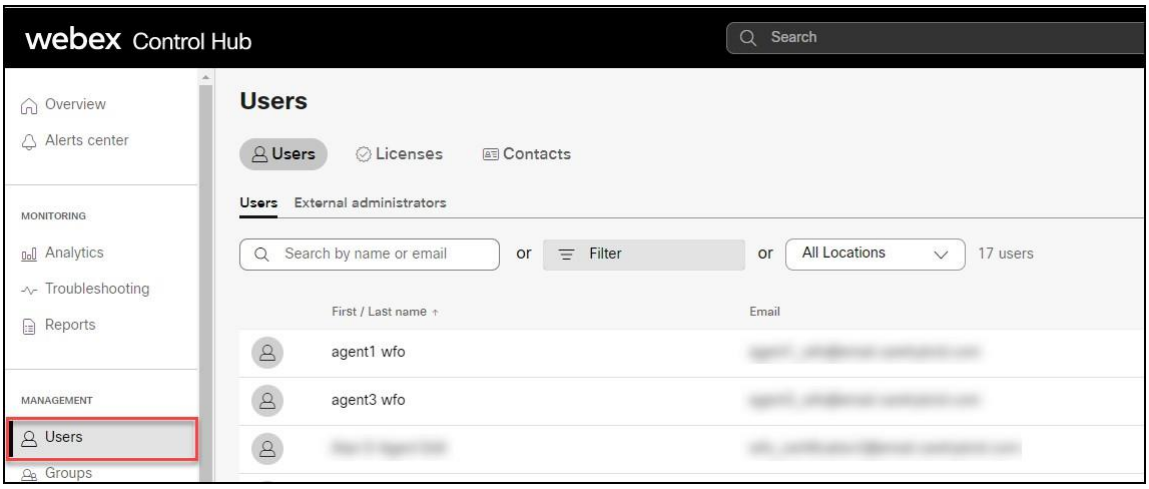
  > **POZNÁMKA:** Ak sa neskôr povolí synchronizácia služby Active Directory a e-mailová adresa neexistuje v službe Active Directory, nastavenie v aplikácii Cisco sa vymaže. K dispozícii budú duplicitné tímy a
  > Používateľov spôsobených problémami so synchronizáciou s novou e-mailovou adresou.

Postupy konfigurácie

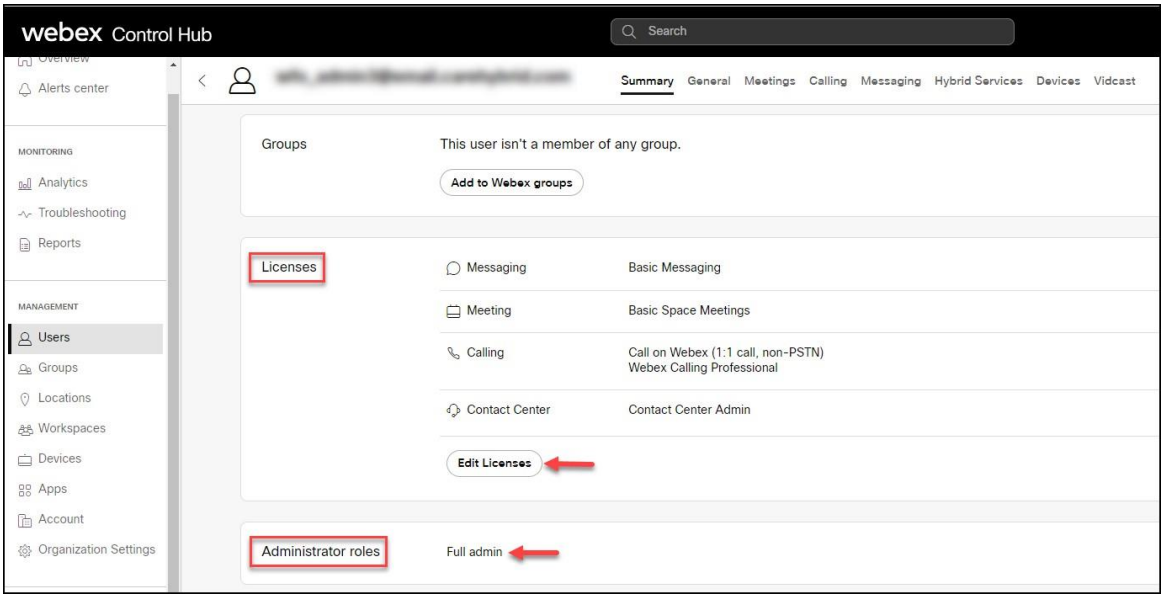
Priradenie rolí a povolení

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

1. Prístup k Webex riadiacemu centru 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

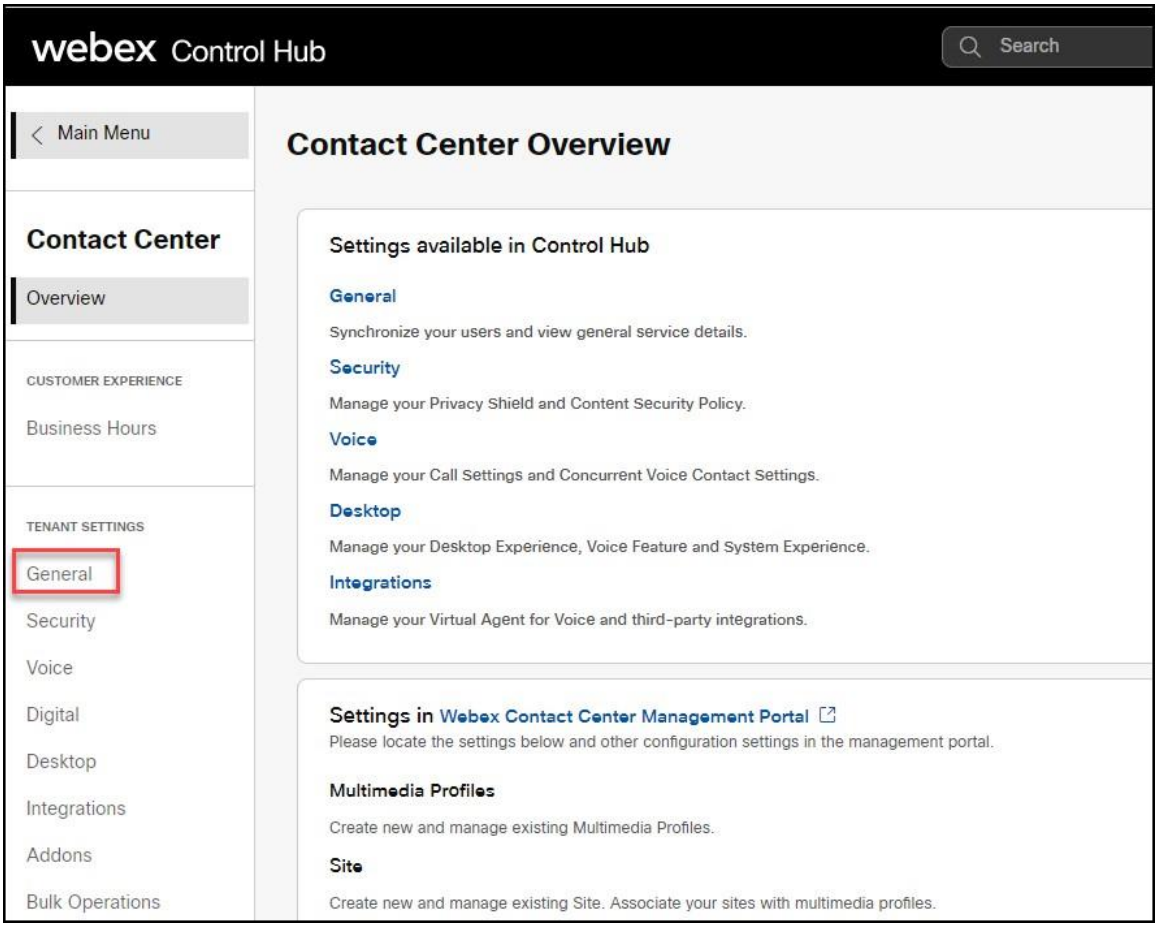
  Roly správcu na stránke používateľa.
- Podľa potreby upravte roly a kliknite na Uložiť .

Licencie	
Správy	Základné správy
	Rozšírené
Schôdza	Základné vesmírne
	stretnutia Pokročilé
	vesmírne stretnutia
Volani	Hovor na Webex (hovor 1:1, bez
Kontaktné	Správca kontaktného centra
	Licencovaný agent > prémiový
Rola	
Služby	Správca služby kontaktného

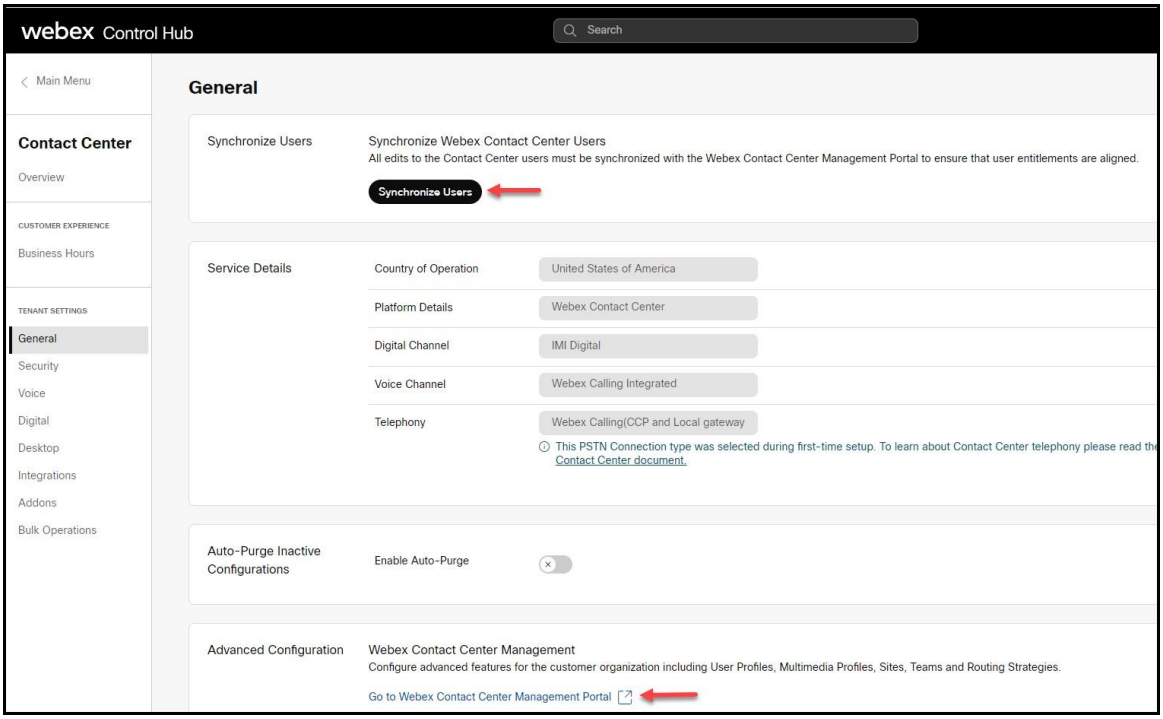
POZNÁMKA: Ak sa vyskytnú problémy so synchronizáciou, vyberte **Začiarkavacie políčko Organizačný správca** a

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.



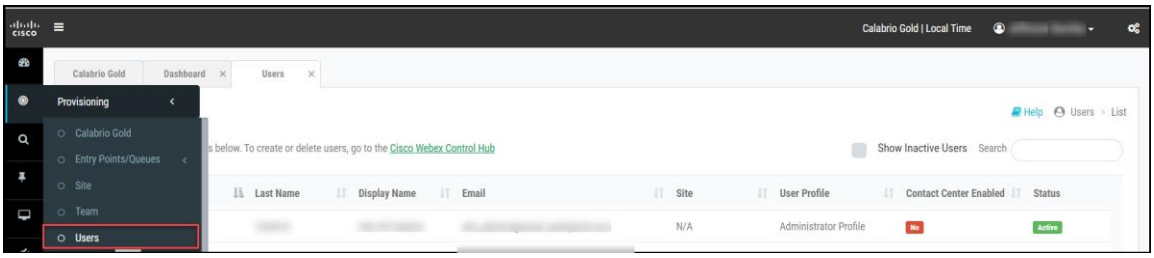
3. Kliknite na položku **Synchronizovať používateľov**.



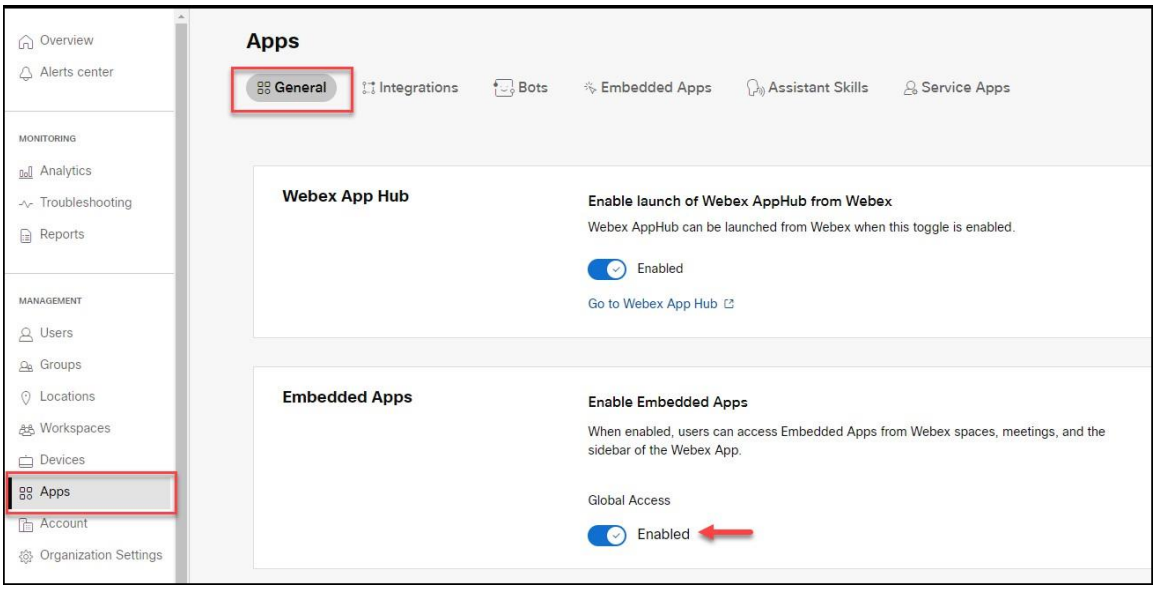
4. Kliknite na **prepojenie Prejsť na portál správy Webex centra kontaktov** . Portál správy sa otvorí v samostatnom okne.

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

POZNÁMKA: Stav Centrum kontaktov zapnuté **je pre toto konto Nie .**

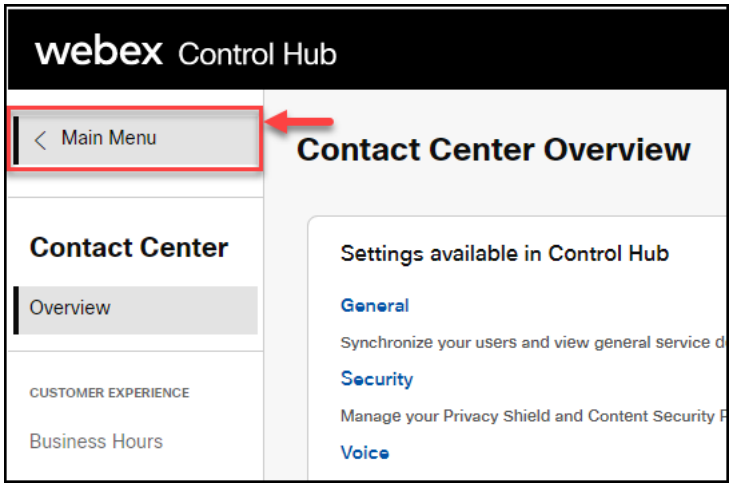


Konfigurácia nastavení aplikácií



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**



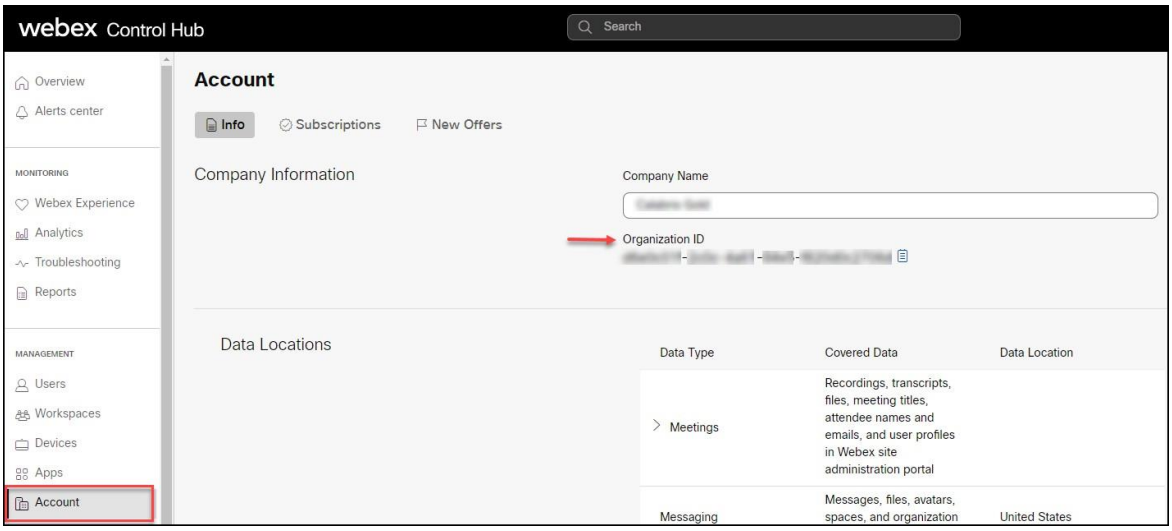
Prejdite na **stránku Aplikácie** .

2. Na karte Všeobecné **na stránke 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 ID organizácie Cisco sa vyžaduje pri nastavovaní pripojenia k CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaše ID organizácie je vo Webex WFO známe aj ako ID nájomníka.



Mapa koncových bodov API

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 spoločnosti 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 spoločnosti Cisco alebo certifikovaného partnera vašej organizácie.

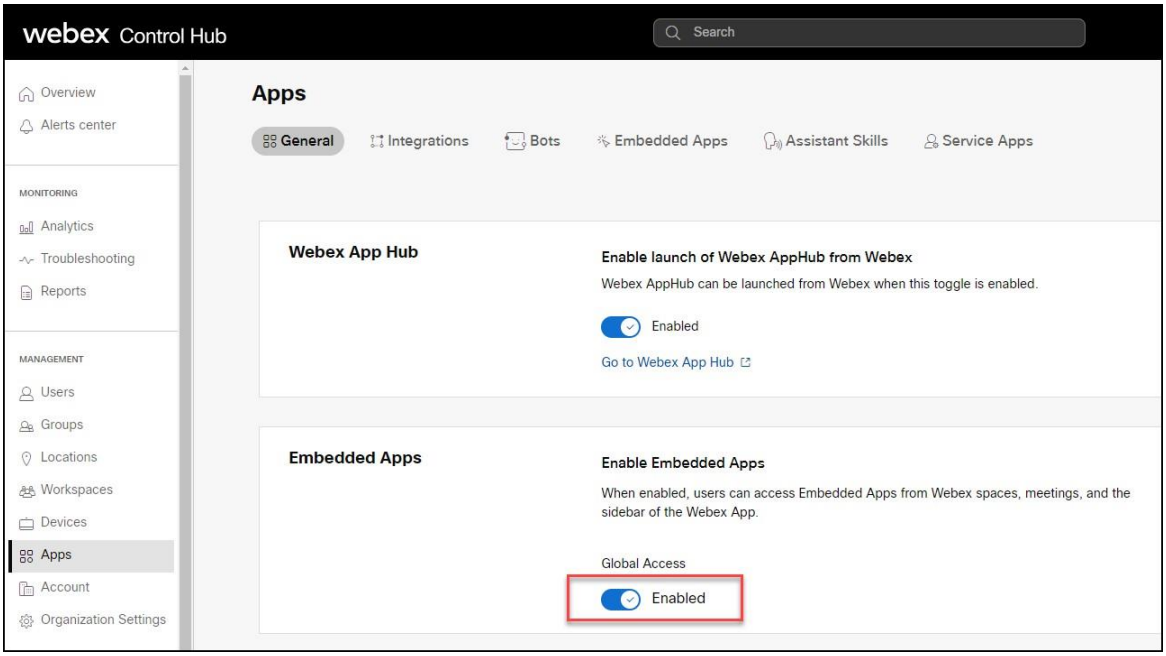
Povoliť integráciu s balíkom Pro Pack

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 .

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **DÔLEŽITÉ:** 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.

Predpoklady

Skopírujte nasledujúce informácie od poskytovateľa služby Webex Contact Center a uložte ich do ľahko dostupného umiestnenia. Postupujte podľa postupov uvedených v časti Konfigurácia Cisco Webex Contact Center.

- Meno používateľa – e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v Cisco Webex Contact Center.
- Používateľ Webex správca musí mať požadované povolenia a roly v Webex riadiacom centre pre systém Webex Contact Center. Ďalšie informácie nájdete v postupe "Priradiť roly a povolenia" v téme Konfigurácia Cisco Webex Contact Center .
- API URL – úplná základná URL adresa API kontaktného centra Webex vrátane protokolu.
- ID nájomníka – toto je vaše Cisco Webex Contact Center ID organizácie.

Postupy konfigurácie

> **OSVEDČENÉ POSTUPY** : Spoločnosť Cisco odporúča konfigurovať CWCC 2.0 v relácii súkromného prehliadača, ako je napríklad režim inkognito v prehliadači Google Chrome alebo Microsoft Edge.

- Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou rozhraní API CMSv2 — Tento postup použite, ak ste existujúci zákazník prechádzajúci z CWCC 1.0 na verziu 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 zahŕňa QM, Analytics, Classic WFM alebo WFM a neprechádzate z CWCC 1.0 na verziu 2.0.

Ak máte WFM, musíte vykonať WFM pripojenia na Cisco Webex Contact Center 2.0

Postup po dokončení procedúry Konfigurácia CWCC 2.0 pomocou programatických rozhraní API 2.0.

Konfigurácia 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 Podrobnosti** .
3. V okne ACD Podrobnosti nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Vyberte položku ACD	Vyberte platformu **Cisco Customer Journey**. **POZNÁMKA** Webex WFO v súčasnosti označuje Webex kontaktné centrum ako platformu Cisco Customer Journey.
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 ACD filtrovanie.
7. Nakonfigurujte API platformy Cisco Customer Journey Platform nasledovne.

Pole	Konfigurácia
Adresa URL platformy Cisco Customer Journey Platform API	Zadajte úplnú základnú adresu URL API Webex kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa ste	Zadajte e-mailovú adresu používateľa aplikácie Webex Contact Center, ktorého

Pole	Konfigurácia
	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 API kľúč pre API Webex Contact Center a Webex API médií kontaktného centra, 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.
ID nájomníka spoločnosti Cisco	Zadajte alfanumerický identifikátor vášho Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaše ID organizácie spoločnosti Cisco.

8. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

Sekcia	Popis
Interval (minúty) používateľov,	Zadajte, ako často (v minútach) chcete, aby dátový server synchronizoval Tímov a servisných frontov v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Webex kontaktnom centre. Ďalšie informácie o synchronizácii s aplikáciou 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 chcete WFM čakať Dovozy 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. To zaisťuje správnosť vašich štatistík

Pole	Popis
	A že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného získania	Zadajte denný čas, ktorý chceteWebex WFOna opätovné získanie údajov z predchádzajúceho dňa z ACD.

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

Konfigurácia CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API verzie 2.0

1. V Webex WFO prejdite na **položku** Správa aplikácií > **konfigurácia** systému > **ACD Konfigurácia**.
2. V časti Vybrať ACD kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. Vyberte **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.
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 (chat, SMS, e-mail, sociálne siete),** ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala chaty a SMS správy,

Pole	Konfigurácia
	A e-maily.
Mapovanie metaúdajov	(Voliteľné) Umožňuje mapovať metaúdaje CWCC k vlastným metaúdajom štítky v Webex WFO. Ďalšie podrobnosti nájdete v téme Synchronizácia metaúdajov na 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 lokalite Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom zmapovaní môžu byť metaúdaje použité 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 vo Webex WFO s ich ekvivalentmi v Cisco Webex Contact Center.
Zachytenie oneskorenia (minúty)	Nastavuje čas, ktorý má WFM čakať Dovozy ACD štatistiky po skončení určitého intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov údaje	(Voliteľné) Toto políčko začiarknite, ak chcete znova zachytiť 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.

Pole	Konfigurácia
	Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu 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 použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu 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).

Pole	Konfigurácia
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto časť sa zobrazí iba pri úprave existujúceho ACD. Pri vytváraní nového ACD sa nezobrazí. Údajové servery Webex WFO sa pripájajú k Webex kontaktnému centru a každých dvanásť hodín získavajú prístupový token. 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 službe Active Directory. ▪ Zmena hesla v službe Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie služby Active Directory na jediné prihlásenie v konte Cisco. ▪ Zmena domény.

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

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

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 ACD Webex Contact Center 2.0 zo zoznamu **ACD Servery** a kliknite na položku **Upraviť**. Otvorí sa ACD stránka Cisco Webex Contact Center 2.0.

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 Cisco Webex prihlasovaciu stránku.
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 ACD Webex Contact Center 2.0.
10. Zadajte kód do druhého textového poľa v časti **Autorizačná adresa URL.**
11. Kliknite na položku **Autorizovať**.
12. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia údajového servera

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

3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

Nastavenie	Konfigurácia
Regionálny dátový server ACD	Začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** a potom presuňte nastavenie synchronizácie Webex Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.
Regionálny dátový server ACD	Začiarknite políčko **Enable Capture (Povoliť zachytenie**) a potom presuňte Webex Capture Settings Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.
Regionálny dátový server Real -	Začiarknite políčko **Povoliť udalosti** v reálnom čase a potom presuňte nastavenie udalosti v čase Webex Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.
Nastavenia servera importu médií	Začiarknite políčko Povoliť import médií a potom premiestnite ACD Webex centra kontaktov z možnosti **Dostupné** do priradené .

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojte WFM k Cisco Webex Contact Center 2.0

Stránka Integrácie vám umožňuje konfigurovať, upravovať a nasadzovať Webex integrácie WFO WFM pre historické dodržiavanie vašej 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 nakonfigurované na **Stránka Konfigurácia** správy **aplikácií>** ACD. Ďalšie informácie nájdete v téme Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Nasledujúce informácie o svojom Webex kontaktnom centre získate ACD ACD zo **stránky Konfigurácia** (**Správa** aplikácií> **Konfigurácia** systému> **ACD Konfigurácia**).

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

Webex ID servera WFO — Toto je ID Webex WFO ACD určené na jednoznačnú identifikáciu

CWCC. ID nájomníka – jedinečný alfanumerický identifikátor konta nájomníka Webex WFO.

Umiestnenia stránok

WFM > WFM nastavenia > Integrations > 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** > **Integrations** > **Cisco WebEx CC (prog. API 2.0) - Historické**.

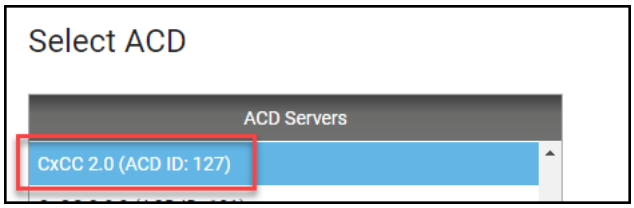
2. Kliknúť Ak chcete nakonfigurovať novú integráciu, alebo kliknite na ikonu Aktualizujte existujúcu integráciu.

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 Základná adresa URL** CC – zadajte úplnú základnú adresu URL API kontaktného centra Webex vrátane identifikátora protokolu. Toto je **API hodnota adresy URL** vášho ACD.

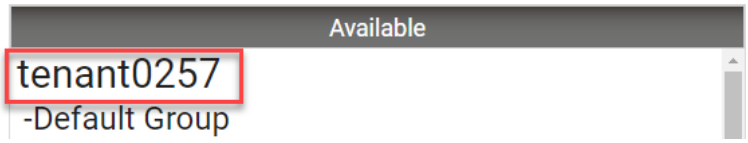
   - **ID servera v Webex WFO** – toto je jedinečné ID ACD pre CWCC. Po nakonfigurovaní ACD CWCC na **stránke Konfigurácia správy aplikácií>** konfigurácie **systému>** ACD vyhľadajte ID servera **(známe aj ako ID ACD) v zozname ACD Servery** .

PRÍKLAD



- **ID nájomníka vo Webex WFO** – zadajte konkrétnu hodnotu Webex WFO Tenant ID. Toto je vaše Webex ID nájomníka WFO. Nie je to hodnota ID nájomníka CWCC, ktorú ste zadali na **stránke Konfigurácia** ACD.
  - Ak chcete identifikovať svoje ID nájomníka Webex WFO, 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 Integrácie. Ak nemôžete nájsť ID nájomníka, obráťte sa na podporu spoločnosti 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 WFM > **WFM nastavenia** > **Integrácie** > **Cisco WebEx CC (prog. API 2.0) - RTA** a opakovaním týchto krokov nakonfigurujte konektor priľnavosti 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 spoločnosti 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 metaúdajov do Webex WFO

Môžete definovať, ktoré hodnoty metaúdajov Cisco Webex Contact Center (CWCC) sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Metaúdaje je možné zbierať z globálnych variabilných polí CWCC alebo
Štandardné polia sa vrátili do API odpovedí koncových bodov. Odtiaľ musia byť metaúdaje správne naformátované predtým, ako môžu byť pridané 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 môžu byť metaúdaje použité 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 spoločnosťou Cisco. Viac informácií o globálnych premenných nájdete na stránke správcu CWCC. Štandardné vlastné polia metaúdajov pochádzajú z koncových bodov /search v CWCC. Ďalšie informácie nájdete v dokumentácii spoločnosti Cisco, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Nasledujúci kód je ukážkou / odpoveďou na API vyhľadávania.

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"
```

```
19                  },
20                  "created Time": 1629450000000,
21                  "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22                  "channelType": "telefónia"
23              }
24          ]
25      }
26  }
27 }
```

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 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 mohli priradiť.

  Uistite sa **ACD že rozbaľovací zoznam 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 > konfigurácia > ACD konfigurácia systému > Cisco Webex Contact Center 2.0

Postupy

Tieto postupy podrobne opisujú, ako zhromažďovať a formátovať vhodné metaúdaje z koncových bodov CWCC API odpovedí. 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 sa môžete odvolať na vzorovú API požiadavku nižšie.

```
1 {
2     taskDetails (
3             Od: 1631192040000
4             Komu: 1654515806364
5             filter: {
```

```
6                       a: [
7                           { channelType: { rovná sa: telefónia } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              Úlohy {
12                  id
13                  stringGlobalVariables(názov: "Global_VoiceName") {
14                      meno
15                      hodnota
16                  }
17              }
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>

Zhromažďujte a formátujte štandardné polia metaúdajov CWCC

1. Vyberte príslušnú predponu na základe API odpovede CWCC. 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 na API patrí "channelType" do kategórie taskDetails. Preto používate text
   Podrobnosti o úlohe

   ```
   1  {
   2      taskDetails (
   3              from: 1631192040000
   4              to: 1654515806364
   5              filter: {
   6                  and: [
   7                      { channelType: { equals: telephony } }
   8                  ]
   9              }
   ```

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 Webex štítkov metaúdajov WFO.

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

Zhromažďujte a formátujte polia metaúdajov globálnych premenných CWCC

Globálne premenné obsahujú text GlobalVariables v API odpovedi.

1. Vyberte príslušnú predponu na základe API odpovede CWCC. 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**

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

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 globálnych premenných a typov údajov spoločnosti Cisco.

   - 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

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

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**

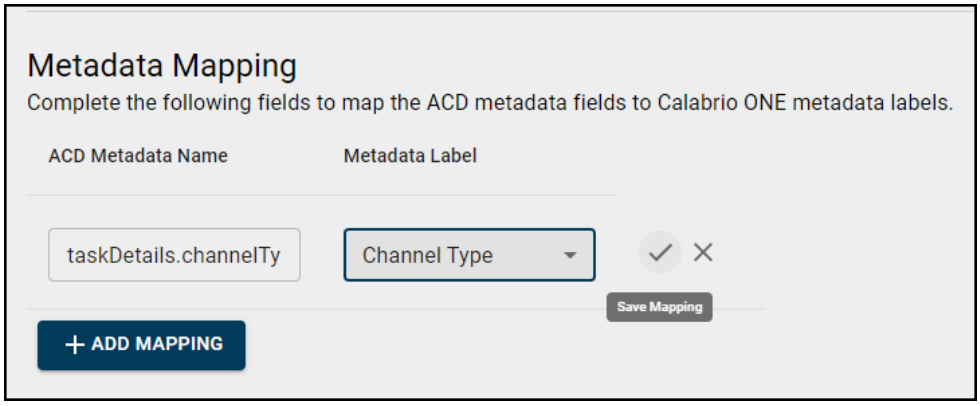
6. Uistite sa, že formátovaný text je v nasledujúcom formáte. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená a medzi textom nie sú žiadne medzery. Vaše metaúdaje CWCC 2.0 sú teraz pripravené na priradenie k Webex štítkov metaúdajov WFO.

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

Mapujte metaúdaje CWCC 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 naformátovaná.
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 } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      Číslo spätného volania
33                      Stav spätného volania
34                      Pôvod volania
35                      Typ spätného volania
36                  }
37                  nahrávanieUmiestnenie
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  celkové trvanie
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  počet konferencií
47                  konferenciaTrvanie
48                  konzultovať
49                  konzultované trvanie
50                  Počet podržaní
51                  Trvanie podržania
52                  samoobslužný počet
53                  selfserviceTrvanie
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  konzultovať ToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  Počet prevodov
59                  wrapupTrvanie
60                  Trvanie zvonenia
61                  Trvanie frontu
62                  Počet frontov
63                  captureRequest
64              }
65          }
66      }
```

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

Podrobnosti úlohy, možnosti metaúdajov vo vzorovej požiadavke

```
1   {
2       taskDetails(
3                   Od: 1631192040000
4                   Komu: 1634648040000
5                   filter: {
6                       a: [
7                           { channelType: { rovná sa: telefónia } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              Úlohy {
```

```
12                  id
13                  stav
14                  Typ kanála
15                  vytvorený čas
16                  endedTime
17                  pôvod
18                  cieľ
19                  kontaktDôvod
20                  smer
21                  Vlastník { ID meno }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  Podtyp kanála
25                  zákazník { meno phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      Číslo spätného volania
33                      Stav spätného volania
34                      Pôvod volania
35                      Typ spätného volania
36                  }
37                  nahrávanieUmiestnenie
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  celkové trvanie
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  počet konferencií
47                  konferenciaTrvanie
48                  konzultovať
49                  konzultované trvanie
50                  Počet podržaní
51                  Trvanie podržania
52                  samoobslužný počet
53                  selfserviceTrvanie
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  konzultovať ToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  Počet prevodov
59                  wrapupTrvanie
60                  Trvanie zvonenia
61                  Trvanie frontu
62                  Počet frontov
63                  captureRequest
64              }
65          }
66      }
```

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 dáta z Cisco Webex Contact Center integrujú s Webex WFO, keď sú tieto dva systémy prepojené.

O Webex Podpora digitálnych kanálov WFO

Webex WFO poskytuje podporu digitálnych kanálov pre váš viackanálový alebo omnikanálový systém CWCC. Vďaka podpore digitálneho kanála Webex WFO sú zvukové nahrávky, prepisy rozhovorov a prepisy SMS z vášho systému CWCC prijímané Webex WFO, vizualizované a prístupné na stránke **Interakcie/4** </a4. 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 multikanálové a omnikanálové kontaktné centrá nie sú synonymá. Majú výrazné rozdiely v tom, ako sú definované. Viackanálové kontaktné centrá podporujú rôzne komunikačné kanály. Podporované kanály môžu zahŕňať telefónne hovory, e-maily, webový chat, sociálne médiá a ďalšie. Každý kanál funguje nezávisle, s vlastným frontom a agentmi špecializovanými na obsluhu daného konkrétneho kanála. Každý kanál je však siloed, čo môže viesť k narušeniu komunikácie. To znamená, že keď sa zákazník presunie z jedného kanála do druhého, interakcia so zákazníkom počas cesty stráca kontinuitu a kontext.

Zatiaľ čo omnikanálové kontaktné centrá poskytujú bezproblémovú a integrovanú skúsenosť naprieč všetkými komunikačnými kanálmi. Kanály sú prepojené, čo umožňuje zákazníkom začať konverzáciu na jednom kanáli a pokračovať v nej na inom bez opakovania informácií. Omnikanálové riešenia umožňujú agentom poznať históriu každého zákazníka a rýchlo vybaviť požiadavky zákazníkov vo všetkých komunikačných kanáloch.

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

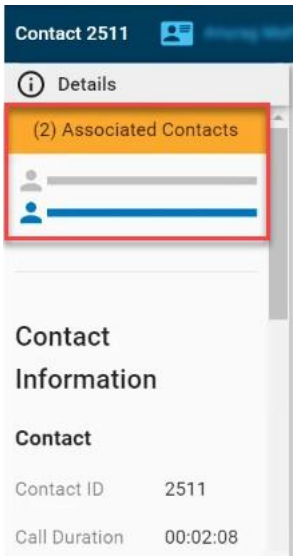
Podporované scenáre kontaktov

Podporované sú nasledujúce scenáre.

- Prichádzajúce/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 Pridružené kontakty k dispozícii dve časti rozhovoru. V sekcii Pridružené kontakty v chate alebo prepise SMS si môžete vybrať rôznych agentov. Modrá zobrazuje vybraného agenta. Celý rozhovor alebo prepis SMS sa zobrazí bez ohľadu na vybratého agenta; vybraný agent sa však zobrazí v modrých poliach reči na pravej strane protokolu prepisu.



Postupy

Povoliť digitálne kanály

1. V Webex WFO prejdite na **Správa aplikácií** > **ACD Konfigurácia**.
2. Kliknite na **Pridať** v sekcii **Vybrať ACD** . Otvorí sa okno **ACD Podrobnosti** .
3. Ak chcete získať prístup na konfiguračnú stránku ACD, vyberte **Cisco Webex Contact Center 2.0** z rozbaľovacieho zoznamu **Vybrať ACD** .
4. V sekcii **Produkty povolené** kliknite na **Riadenie kvality**.
5. Kliknite na **Digitálne (chat, SMS, e-mail, sociálne siete)**.
6. Kliknite na **Uložiť**.
7. Reštartujte údajový server, aby ste sa uistili, že zmeny nadobudnú účinnosť.

Filtrujte čet, SMS, e-maily alebo prepisy sociálnych médií na stránke Interakcie

1. V Webex WFO prejdite na **Interakcie**.
2. Na table **Filtre** kliknite na rozbaľovací zoznam **Typ kontaktu** v stĺpci Filtre.

3. Vyberte **Rozhovor** pre prepisy rozhovorov, **SMS** for SMS prepisy alebo **E-mail** pre prepisy e-mailov.
4. Kliknite na **Použiť**.

Obmedzenia

Príkazy Start Screen a Stop Screen Recording Controls sa vzťahujú na interakcie iba na obrazovke bez priradeného zvukového kontaktu. Dá sa to použiť na zachytenie správania na obrazovke, keď agent spracováva digitálnu interakciu, ale nespája to prepis digitálnej interakcie s detailmi interakcie.

Podpora chatu

Keď váš zákazník používa chat na kontaktovanie agenta nakonfigurovaného na CWCC, chat a údaje spojené s chatom sa prijímajú do Webex WFO. Každý agent zapojený do chatu má úplný prepis chatu celej interakcie, nielen svojej individuálnej časti interakcie.

Každá časť interakcie má **ID kontaktu**, čo je jedinečné ID četu. **ID pridruženého kontaktu** je identifikátor, ktorý spája pôvodný kontakt so všetkými odvodenými ramenami kontaktu, ktoré sú prijaté do Webex WFO. Chat môže mať viacero častí, ak má prenosy alebo konferencie.

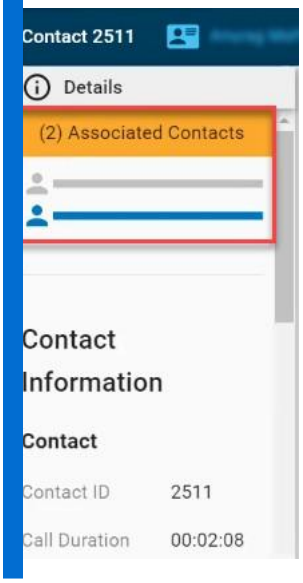
To znamená, že každá časť rozhovoru má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené časti rozhovoru majú rovnaké zdieľané priradené ID kontaktu. Po výbere chatu si môžete zobraziť všetky priradené chaty v prepise chatu zobrazenom na stránke Interakcie. Ďalšie informácie nájdete v časti Zobrazenie údajov priradených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

Predpoklady

- Máte pracovnú plochu kontaktného centra Cisco (hlavný panel agenta).
- Máte miniaplikáciu Cisco chat nakonfigurovanú pre pracovnú plochu kontaktného centra Cisco.

POZNÁMKA Ak sú k chatu, ktorý ste si vybrali, pridružení ďalší agenti z dôvodu presunov alebo konferencií, prezrite si prepisy rozhovorov ďalších agentov kliknutím na agenta v sekcii Priradené

Sekcia Kontakty na table Podrobnosti.



Obmedzenia

- Prepisy rozhovorov sú dostupné iba vo vašej organizácii, kde je nakonfigurované CWCC ACD. Rozhovory s organizáciami tretích strán nie sú dostupné. Ak je chat prenesený na tretiu stranu, Webex WFO poskytuje údaje iba pre agentovu časť chatu pred prenosom.
- Priradené ID kontaktu zostávajú konzistentné pre všetky časti textového rozhovoru (vrátane prenosov a konferencií). Priradené ID kontaktu zostávajú konzistentné pre všetky časti hlasového hovoru (vrátane prenosov a konferencií). Priradené ID kontaktu sa však medzi textovými rozhovormi a hlasovými hovormi z jednej cesty zákazníka líšia.

SMS Podpora

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

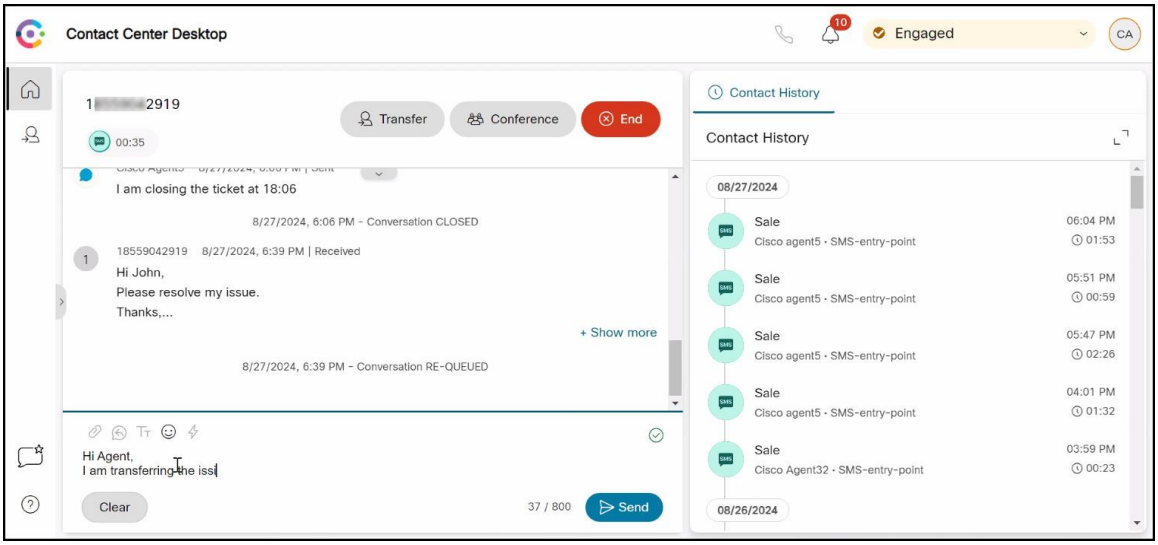
To znamená, že každá vetva SMS má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené vetvy SMS majú rovnaké zdieľané priradené ID kontaktu. Po výbere SMS kontaktu na stránke Interakcie si môžete zobraziť všetky súvisiace SMS správy v prehrávači médií (**Interakcie** > Dvojitým kliknutím na kontakt zobrazíte jeho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

Predpoklady

- Máte pracovnú plochu kontaktného centra Cisco (hlavný panel agenta).
- Máte platné telefónne číslo nakonfigurované ako SMS front.

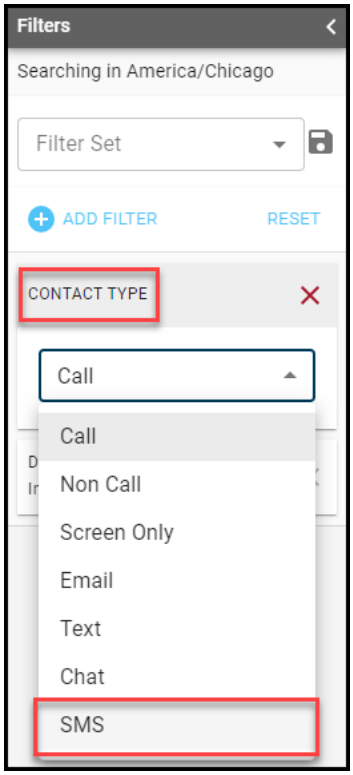
Príklad toku

Tento príklad ilustruje typický SMS rozhovor medzi zákazníkom a agentom Webex Kontaktného centra.

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

5. Agenti musia ukončiť konverzáciu kliknutím na tlačidlo **Ukončiť** v ich desktopovom systéme kontaktného centra predtým, ako Webex WFO môže prijať SMS prepisy a SMS údaje.
6. V Webex WFO vyhľadajte svoje prepisy SMS tak, že prejdete na stránku **Interakcie** . Zaistite **Typ kontaktu** bol vybratý ako filter, filtrujte **SMS** správy a vyberte SMS zo zoznamu

interakcií.

7. 

(Rozbaľovací zoznam filtra Typ kontaktu na stránke Interakcie)

Obmedzenia

- SMS prepisy sú dostupné 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 SMS konverzácia prenesie z kontaktného centra vašej organizácie do inej organizácie tretej strany, potom prepis tejto časti konverzácie SMS nebude dostupný v Webex WFO.
- ID pridružených kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky časti konverzácie SMS (vrátane prenosov a konferencií). Priradené ID kontaktu zostávajú konzistentné pre všetky časti hlasového hovoru (vrátane prenosov a konferencií). Priradené ID kontaktu sa však medzi SMS konverzácií a hlasových hovorov z jednej cesty zákazníka líšia.

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

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

- Webex WFO prijíma chat a interakcie SMS iba vtedy, ak **Manažment kvality** je povolený a **Digitálne (chat, SMS)** je začiarknuté políčko **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD konfigurácia** stránku. Ak na tejto stránke robíte zmeny v konfigurácii, skontrolujte, či ste náhodou nevypli chat a SMS.

E-mailová podpora

Predpoklady

- Máte pracovnú plochu kontaktného centra Cisco (hlavný panel agenta).
- Máte platné telefónne číslo nakonfigurované ako e-mailový front.

Príklad toku

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

1. Zákazník odošle e-mail.
2. E-mailová správa sa objaví vo fronte Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard) a vyzdvihne ju agent.
3. Zákazník a agent si niekoľko minút vymieňajú e-mailové správy.

   POZNÁMKA Agenti musia ukončiť konverzáciu predtým, ako Webex WFO môže prijímať údaje digitálneho kanála.

4. V Webex WFO vyhľadajte prepisy e-mailov tak, že prejdete na **Interakcie** a vyberte e-mailovú interakciu zo zoznamu.

Komplexné udalosti hovoru

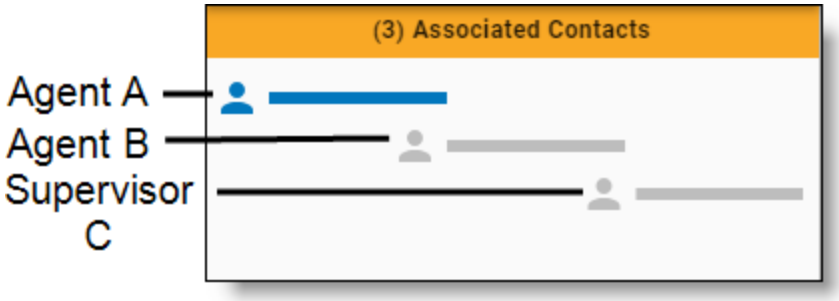
Táto téma popisuje, ako Webex WFO spracováva zložité scenáre hovorov. Zložité scenáre hovorov sú rôzne akcie, ktoré sa môžu uskutočniť počas hovoru. Zahŕňajú prestupy, konferencie, zadržania a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 sa segment vytvorí, keď dôjde k zmene účastníka, napríklad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

Vo Webex WFO sa zvukový hovor a všetky súvisiace údaje, ako sú záznamy obrazovky a metaúdaje, označujú ako kontakt. Priradené ID kontaktu je identifikátor, ktorý spája pôvodný hovor so všetkými odvodenými časťami hovoru, ktoré sú zaznamenané vo Webex WFO. To znamená, že každý výsledný kontakt zdieľa rovnaké ID pridruženého kontaktu ako pôvodný hovor. Súvisiace kontakty môžete zobraziť v prehrávači médií (Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt).

Keď viacerí agenti spracujú rovnaký hovor so zákazníkom (napríklad keď jeden agent prepojí hovor na druhého), Webex WFO vytvorí samostatný kontakt pre každého zúčastneného agenta a poskytne týmto kontaktom rovnaké priradené ID kontaktu. V časti Pridružené kontakty sa zobrazujú takéto kontakty, ktoré vám umožňujú zobraziť všetky segmenty hovoru od jeho vstupu do kontaktného centra až po jeho ukončenie.

PRÍKLAD

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



Predpoklady

- Príznaky funkcií Nahrávanie segmentov a Konzultácia nahrávania nôh musia byť povolené vo vašom účte Cisco. Požiadajte o pomoc služby podpory spoločnosti Cisco.
- Ide o novú funkciu, ktorá zatiaľ nie je všeobecne dostupná. Ak chcete získať skorší prístup k tejto funkcii, obráťte sa na svojho správcu účtu Cisco.
- Musíte mať zapnutý RTMS. Obráťte sa na technickú podporu spoločnosti Cisco a nakonfigurujte RTMS pre vašu organizáciu.
- Musíte mať nakonfigurované kontaktné centrum Webex verzie 2.0. Ďalšie informácie nájdete v časti Pripojenie k Cisco WebexContact Center 2.0 .

- Najprv je potrebné vytvoriť označenie metaúdajov v Správcovi metaúdajov v Webex WFO (nachádza sa v časti Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov) pre každé pole metaúdajov COWCC, 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.

    OSVEDČENÝ POSTUP Zadajte "typ hovoru" ako **text** z rozbaľovacieho zoznamu **Typ** metaúdajov.

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

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > konfigurácia > ACD konfigurácia systému

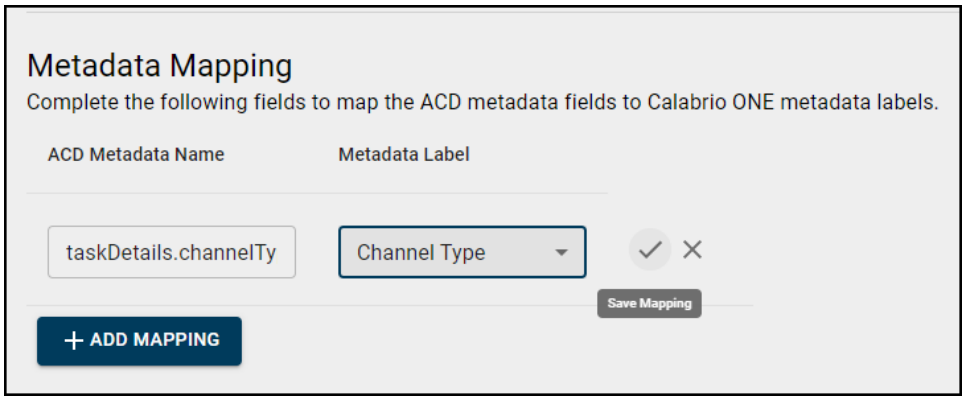
Postup

Metaúdaje mapy vo Webex WFO

Je potrebné mapovať vlastné metadáta s hodnotami "Segment zákazníkov" a "Konzultácia".

1. Prejdite naKonfiguračná **stránka Cisco Webex Contact Center 2.0ACD** .
2. V **časti Priradenie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
3. Do textového poľa v časti **Názov** metaúdajov ACD zadajte "Segment zákazníkov".
4. Kliknite na rozbaľovací zoznam v **stĺpci Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov typu volania, ktoré ste vytvorili ako požiadavku.
5. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte mapovanie metaúdajov.

PRÍKLAD



6. Kliknutím na **položku Pridať mapovanie** pridajte ďalšie priradenie metaúdajov.
7. Do textového poľa v časti **Názov** metaúdajov ACD zadajte "Konzultovať".
8. Kliknite na rozbaľovací zoznam v **stĺpci Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov typu volania, ktoré ste vytvorili ako požiadavku.
9. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte mapovanie metaúdajov.
10. Kliknite na Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Zložité typy udalostí hovoru

- Prenosy – Webex WFO segmentuje hovor podľa počtu jeho prepočinov. Pre každý prenos vytvorí Webex WFO samostatný kontakt a priradí každý kontakt k agentovi, ktorý spracoval daný segment presmerovaného hovoru.
- Konferencie – Webex WFO rozdeľuje pôvodný hovor na dva kontakty. Prvý kontakt vo Webex WFO je spojený s agentom, ktorý prijal hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol privedený do hovoru. Záznam pre kontakt prvého agenta zahŕňa celý čas, počas ktorého je agent zapojený do hovoru. Záznam druhého kontaktu zahŕňa iba čas, keď sa k hovoru pripojil druhý agent.
- Studený (slepý) — Webex WFO používa "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.
- Teplá — 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 Webex či ich 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 pozastavený. 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, pozastaviť a obnoviť 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 sa podrží (zaparkuje) a ten istý agent ho môže zdvihnúť (obnoviť).

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

Nahrávanie obrazovky

Nahrávanie obrazovky sa sníma 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 v 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) pre 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 používateľov WFO agentov ako	Keď sa Webex WFO synchronizuje so službou Webex CC, importuje a synchronizuje Webex používateľov WFO, 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 zaznamenáva záznamy obrazovky pre Webex agentov CC.

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

   Keď sa používateľ, ktorý je správne nakonfigurovaný vo 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 metaúdaje 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 do 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 inteligentná pracovná plocha stratí pripojenie k Webex WFO, po opätovnom pripojení vykoná proces obnovy, aby sa zabezpečilo, že vytvorí záznamy obrazovky pre všetky kontakty, ktoré medzičasom spracoval agent.

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

Používatelia

Keď Webex WFO importuje nového používateľa z Webex kontaktného centra, vytvorí nového používateľa Webex WFO s používateľským profilom Webex Contact Center.

Keď niekto zmení používateľské údaje v Webex Centre kontaktov, služba synchronizácie to zistí a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

> **POZNÁMKA:** Používatelia so stavom Neaktívni v Webex kontaktnom centre sa neimportujú, pokiaľ nie sú obnovení.

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena Webex WFO
Pridá sa nový používateľ.	Pridá sa nový používateľ. Konkrétne služba synchronizácie: ▪ Použije meno a priezvisko používateľa Webex kontaktného centra na meno a priezvisko používateľa Webex WFO. ▪ Použije identifikátor TID používateľa Webex kontaktného centra na identifikátor ACD používateľa Webex WFO. ▪ Nastaví Webex dátumov začatia WFO pre spoločnosť a oddelenie na dátum synchronizácie. ▪ Priradí používateľa Webex WFO predvolenému tímu. > **POZNÁMKA** Webex WFO nezachováva vzťah medzi Webex používateľmi a tímami kontaktného centra. Pozrite Tímy. ▪ Ak má používateľ Webex Contact Center povolené kontaktné centrum, priradí predvolenú rolu agenta používateľovi Webex WFO. Žiadne iné roly Webex WFO nie sú synchronizované s Webex Contact Center.

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena Webex WFO
	Poznámka: Ak odstránite rolu agenta používateľovi Webex WFO, ktorý je synchronizovaný s používateľom Webex Contact Center, ktorý Ak je povolené kontaktné centrum, rola agenta sa znova priradí 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 tímami Webex kontaktného centra ľubovoľného typu (založené na kapacite alebo založené na agentoch), pokiaľ sú aktívne. Nezachováva sa tým vzťah medzi Webex používateľmi kontaktného centra a tímami kontaktného centra Webex.

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

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena 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 používateľov kontaktného centra a Webex tímy kontaktného centra.
Používateľ bol odstránený z tímu	Žiadna zmena. Webex WFO nezachováva vzťah medzi Webex používateľov kontaktného centra a Webex tímy kontaktného centra.
Tím sa vymaže.	Žiadna zmena.

Môžete vytvoriť nové tímy vo Webex WFO a priradiť k nim používateľov, ale tieto nové tímy sa nepridajú do Webex kontaktného centra.

Používateľ Webex WFO môže patriť iba do jedného tímu.

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 1.0

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

1. krok: zhromaždite informácie od poskytovateľa kontaktného centra Webex

Od poskytovateľa služby Webex Contact Center zhromaždite nasledujúce API informácie a uložte ich na ľahko prístupné miesto:

- Úplná základná adresa URL API kontaktného centra Webex 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 API kontaktného centra Webex a Webex Contact Center Media API.
- API kľúč pre Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.

Keď nakonfigurujete ACD pripojenie k službe Webex Contact Center v Webex WFO, budete tieto informácie potrebovať na vyplnenie časti API Webex Contact Center.

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

- Entity ID

PRÍKLAD

ID entity je zvýraznené na nasledujúcom obrázku.

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

- URL adresa na presmerovanie jediného prihlásenia

PRÍKLAD

URL adresa presmerovania jediného prihlásenia je zvýraznená na nasledujúcom obrázku.

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

- Certifikát poskytovateľa identity

PRÍKLAD

Certifikát poskytovateľa identity je zvýraznený na nasledujúcom obrázku.

```
103         <KeyDescriptor use="signing">
104             <ds:KeyInfo>
105                     <ds:X509Data>
106                         <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW
```

Krok 2: Konfigurácia Webex kontaktného centra ako ACD vo Webex WFO

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

POZNÁMKA Webex WFO v súčasnosti označuje Webex kontaktné centrum ako platformu Cisco Customer Journey.

Pridanie Webex kontaktného centra ako ACD

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

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

4. Kliknite na tlačidlo **OK**.

Konfigurácia Webex ACD Contact Center

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

Pole	Konfigurácia
Adresa URL platformy Cisco Customer Journey Platform API	Zadajte úplnú základnú adresu URL API Webex kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa ste	Zadajte e-mailovú adresu používateľa aplikácie Webex Contact Center, ktorého 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 API kľúč pre API Webex Contact Center a Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Túto možnosť vyberte, iba ak používate Webex Contact Center 2.0. To umožňuje CMSv2 API požiadavky.
ID nájomníka spoločnosti Cisco účet nájomníka.	Zadajte alfanumerický identifikátor kontaktného centra Webex 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 Tímov a servisných frontov v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Webex kontaktnom centre. Ďalšie informácie o synchronizácii s

Sekcia	Popis
	Webex Kontaktné centrum 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 chcete WFM čakať Dovozy 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, kedy má Webex WFO znova načítať údaje z predchádzajúceho dňa z ACD.

6. (Voliteľné) Vyberte možnosť **Povoliť odosielanie správ RTE pre nahrávanie** obrazovky. To vám umožní zaznamenávať obrazovky Webex agentov kontaktného centra, 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 (Konfigurácia** údajového servera) vyberte údajový server, ktorý chcete použiť pre ACD Webex Contact Center.

3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

Nastavenie	Konfigurácia
Regionálny dátový server ACD presuňte nastavenie synchronizácie Webex Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.	Začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** a potom
Regionálny dátový server ACD **zachytenie**) a potom presuňte Webex Capture Settings Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.	Začiarknite políčko **Enable Capture (Povoliť**
Regionálny dátový server Real - potom presuňte nastavenie udalosti v čase Webex Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** na **Priradené**.	Začiarknite políčko **Povoliť udalosti** v reálnom čase a
Nastavenia servera importu médií	Začiarknite políčko Povoliť import médií a potom premiestnite ACD Webex centra kontaktov z možnosti **Dostupné** do priradené .

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

QM Údaje pre verziu 1.0

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

Nahrávanie zvuku

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

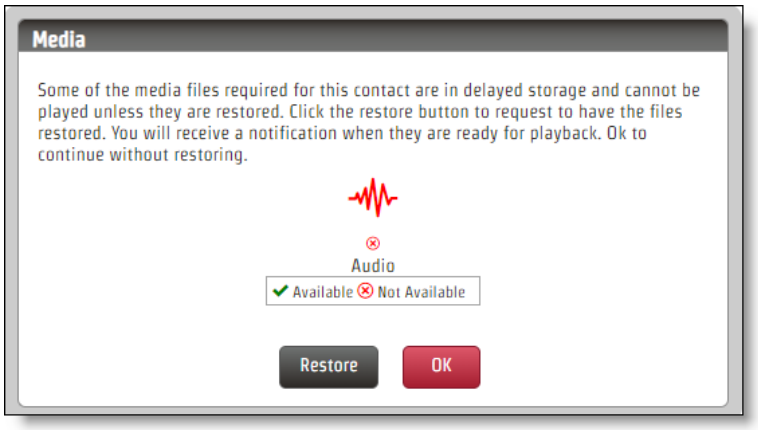
Ak chcete importovať kontakt, Webex WFO najprv importuje metaúdaje kontaktu prostredníctvom požiadavky na API. Potom importuje zvukovú nahrávku prostredníctvom inej API požiadavky, priradí zvukovú nahrávku k metaúdajom kontaktu a priradí kontakt k agentovi, ktorý ju spracoval.

Keď kontakt v Webex kontaktnom centre spracovávajú viacerí agenti (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.

Kontaktnému centru môže trvať až dve hodiny Webex kým 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 segmenty WFO Webex kontakty kontaktného centra, ktoré zahŕňajú konzultácie, prenosy alebo konferencie.

Konzultácie

Webex WFO rozdelí kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnakú priradenú identifikáciu 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 Kontaktné centrum eviduje 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 na karte Priradené kontakty, kde ich tiež môžete vybrať a prehrať.

Prepojenia

Webex WFO segmentuje kontakt kontaktného centra Webex 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 na karte Priradené kontakty, kde ich tiež môžete vybrať a prehrať.

Konferencie

Webex WFO rozdelí kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnakú priradenú identifikáciu 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 Kontaktné centrum eviduje iba zákazníka, nie agentov. Počas konferenčného hovoru zaznamenáva Webex kontaktné centrum zákazníka aj agentov.

PRÍKLAD

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

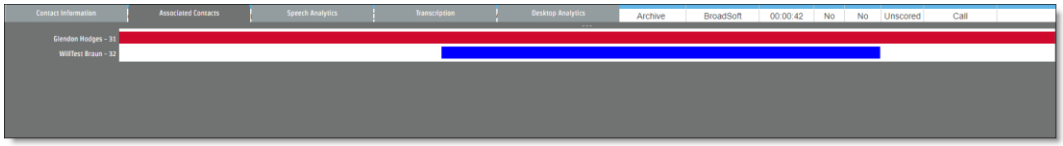
Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pre kontakt 31 má trvanie 00:02:09, čo je celá doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom. Nahrávka pre kontakt 32 má trvanie 00:01:00, čo je len doba, počas ktorej agent Hodges konzultoval a potom konferenčný hovor s agentom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

Nasledujúci obrázok zobrazuje prehrávač médií, keď je vybratý kontakt 31. Na karte Priradené kontakty je možné vybrať a prehrať aj kontakt 32.



Metaúdaje kontaktu

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

- Údaje súvisiace s hovorom
- Obalové kódy

Nasledujúca tabuľka obsahuje súhrn spôsobu, akým sa metaúdaje kontaktov z Webex Centra kontaktov 1.0 mapujú k ekvivalentným metaúdajom kontaktov v QM.

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