Sprievodca integráciou Webex WFO a Webex Contact Center

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:29. septembra 2020
Posledná aktualizácia: 11. novembra 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Cieľová skupina

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

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

Prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0

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

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

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

Dostupnosť verzie a funkcií

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

POZNÁMKA Pre pauzy (udalosti podržania) Webex WFO vkladá ticho pre zvukové nahrávky a vkladá prázdnu obrazovku pre záznamy obrazovky.

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

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

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

Úvod

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

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

Riadenie kvality (QM)

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Webex WFO nahráva zvuk		X
Webex WFO importuje zvuk Nahrávka z Cisco Webex Contact Center	X Verzia 1.0: Import sa oneskoril o dve až tri hodiny. Verzia 2.0: Import kontaktov nastane, keď je nahrávka sprístupnená Webex WFO z Webex Contact Center. Dovoz trvá až pätnásť minút.	
Nahrávanie obrazovky Webex WFO	X	
Webex WFO ukladací priestor potrebný 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	Pozrite si prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 pre	

Funkci	**Podporov**	**Aktuálne Nepodporov**
pozastavenie nahrávania a obnovenie (manuálne a automatické)		
Webex WFO prijíma nahrávanie obrazovky, pozastavenie a obnovenie (manuálne a automatické)	Informácie o aktuálnej dostupnosti pozastavenia a obnovenia nahrávania zvuku, pozastavenia a obnovenia nahrávania obrazovky a stereofónneho nahrávania.	
Stereofónne nahrávanie		
Vlastné metaúdaje	X Iba 2.0	
Nahrávky šifrované	X	
Rečové energetické podujatia	X*** Ticho a hovorte iba o udalostiach	Podržanie a pozastavenie udalostí Nie sú podporované
Živé monitorovanie hlasu	X K dispozícii prostredníctvom Webex Contact Center monitorovania hovorov	
Monitorovanie živej obrazovky	X Cez Webex WFO Smart Desktop klienta	
Podporovaná synchronizácia	X Používatelia, tímy a fronty	
Import metaúdajov kontaktu	X	
Integrácia CRM	X*	
Ovládacie prvky webového nahrávania agenta a ovládacie prvky nahrávania API		X**

Funkcia	Podporované	Aktuálne Nepodporované
Podporuje viackanálovú integráciu	X	
Hlasové kanály	X	
Digitálny kanál - Chat	X Pozri o Webex WFO Digital Podpora kanálov	
Digitálny kanál - SMS	X Pozri o Webex WFO Digital Podpora kanálov	
Digitálny kanál - e-mail	X Pozri o Webex WFO Digital Podpora kanálov	

**Otvorená kontrola integrácie produktu.*

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

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

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

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

Okrajové komponenty

Súčasť	Požadované	Nevyžaduje sa
Dátový server na synchronizáciu, zachytávanie, udalosti v reálnom čase a 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 operačnom systéme MAC		(nie je k dispozícii)

*Ak migrujete z dátového servera na integráciu bez servera, kontaktujte technickú podporu Cisco. Pozri Úvod.

Musíte mať **povolené nahrávanie segmentov**, **konzultované nahrávanie** nôh a **komplexné hovory** . Pozrite Komplexné udalosti hovorov pre viac informácií.

Workforce Správa (klasická WFM)

DÔLEŽITÉ Classic WFM bol vyhlásený za koniec predaja k 1. decembru 2023 a už nie je možné ho kúpiť.

WFM je jednotný softvér zameraný na používateľa s moderným prístupom. Zdokonaľte prognózy, zjednodušte plánovanie a správu a umožnite manažérom sústrediť sa na pridanú hodnotu. PUT správnych ľudí na správnych miestach.
Umožnite im pracovať inteligentnejšie a poskytovať konzistentnú a vynikajúcu zákaznícku skúsenosť.

Dostupné funkcie

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Historické údaje	X	
Údaje v reálnom čase	X	
Predpovedanie	X	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Plánovanie	X	
Podporovaná synchronizácia	X Používatelia, tímy a fronty	

** Zber historických údajov, ktorý je starší ako šesť mesiacov, môže vyžadovať zapojenie profesionálnych služieb, ak údaje nie sú priamo dostupné v Webex Contact Center.*

Analytics

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Analýza reči (fonetika)	X** K dispozícii len pre lokálne nasadenia	
Analýza reči (prevod reči na text)	X**	
Počítačová analytika	X* Nesynchronizované s nahrávkami	
Analýza textu	X Udalosti podržania (prestávky) sa zobrazia ako prázdne medzery bez prepisu.	
Tabule s prechodom na detaily	X	
Skóre prediktívneho hodnotenia	X	
Prediktívne NPS	X	
Analýza sentimentu	X	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Inteligentné porovnávanie agentov	X	
Rozšírené vyhľadávanie reči	X	
Spravodajstvo agenta Omni	X	
	K dispozícii iba pre cloudové nasadenia. Vyžaduje sa zapojenie do Cisco Professional Services.***	

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

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

Omni Agent Intelligence sa spolieha na vlastné metaúdaje. Ďalšie informácie nájdete v téme Synchronizácia metaúdajov s Webex WFO .

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 vaše Workforce údaje o riadení zapojenia a interakciách so zákazníkmi z celej Webex WFO. Prehľady vám umožňujú vizualizovať údaje Webex WFO prostredníctvom použiteľných zostáv a tabúľ. Na prístup k uvedeným funkciám potrebujete licenciu Insights. Ďalšie informácie nájdete v témach Ako sa licencie preháňajú a Správa rolí a povolení.

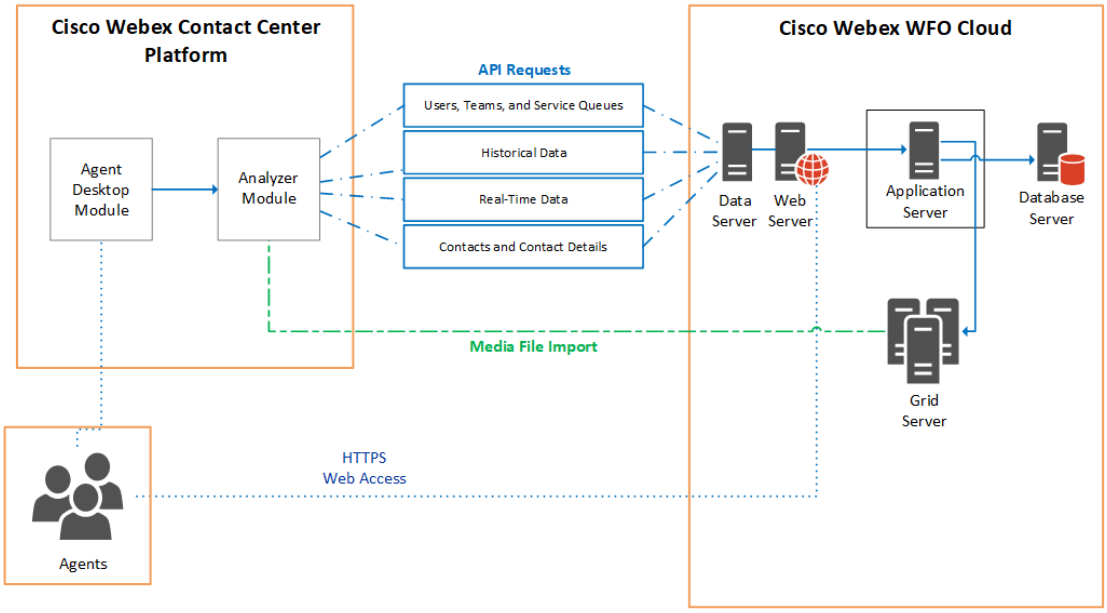
Dostupné funkcie

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	

Architektúra Webex WFO a Cisco Webex Contact Center

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



Postupy konfigurácie

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

- Konfigurácia Cisco Webex Contact Center
- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0
- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 1.0

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 2.0

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

2.0 (programové) rozhrania API

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

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 1.0

Integrácia CWCC 1.0 používa rozhrania API CMSv2 a je kompatibilná s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM.

Postupujte podľa postupu uvedeného v časti Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 1.0.

Rozhrania API CMSv2

- Kompatibilné iba s Webex WFO QM, Analytics a Classic WFM
- Vhodné pre používateľov prechádzajúcich z CWCC 1.0 na 2.0
- Musíte postupovať podľa postupu Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 1.0 a zároveň sa uistiť, že je začiarknuté políčko **Cisco Webex Contact Center 1.0** a **že bolo vyplnené pole Cisco Nájomník ID** .

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center

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

DÔLEŽITÉ: Nastavte používateľské meno a heslo účtu Webex admin tak, aby nikdy nevypršala ich platnosť. Toto je konto typu služby. Nemal by to byť osobný e-mailový účet. Cisco ruší Prístupové tokeny po uplynutí platnosti poverení používateľa. Preto, ak platnosť vášho používateľského mena a hesla účtu Cisco vyprší, je potrebné znova overiť ACD v Webex WFO. Opätovné overenie vyžaduje zapojenie technickej podpory Cisco. Poskytnite Cisco Technická podpora s nasledujúcimi informáciami.
- Webex Contact Center poverenia správcu (používateľské meno a heslo)
- Webex WFO Nájomník ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO poverenia správcu nájomníka (používateľské meno a heslo)
- Webex WFO adresa URL domény (napr. časť "US3" v www.us3.calabriocloud.com)

Predpoklady

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

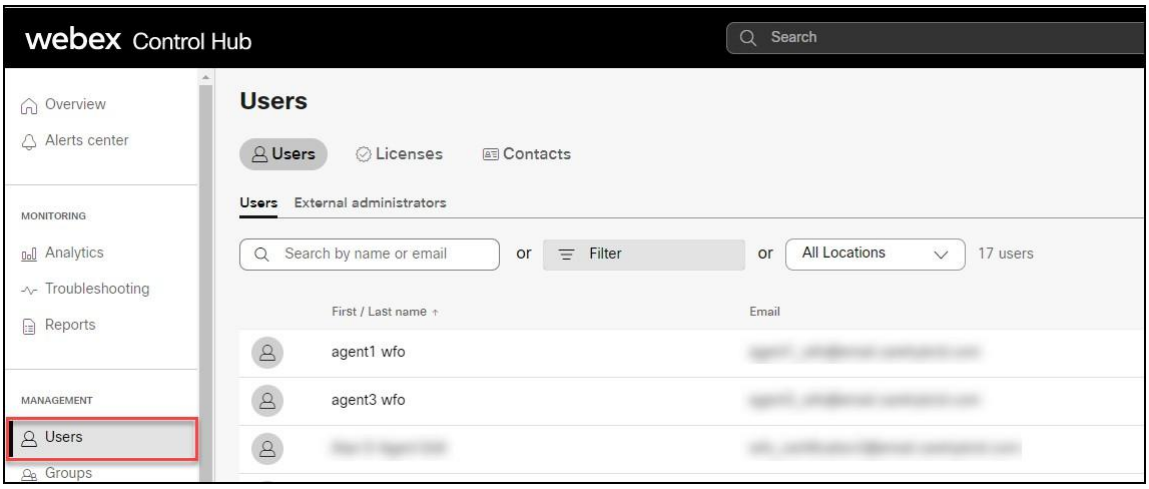
  POZNÁMKA: Ak je synchronizácia Active Directory povolená neskôr a e-mailová adresa neexistuje v Active Directory, nastavenie v Cisco sa vymaže. K dispozícii budú duplicitné tímy a
  Používateľov spôsobených problémami so synchronizáciou s novou e-mailovou adresou.

Postupy konfigurácie

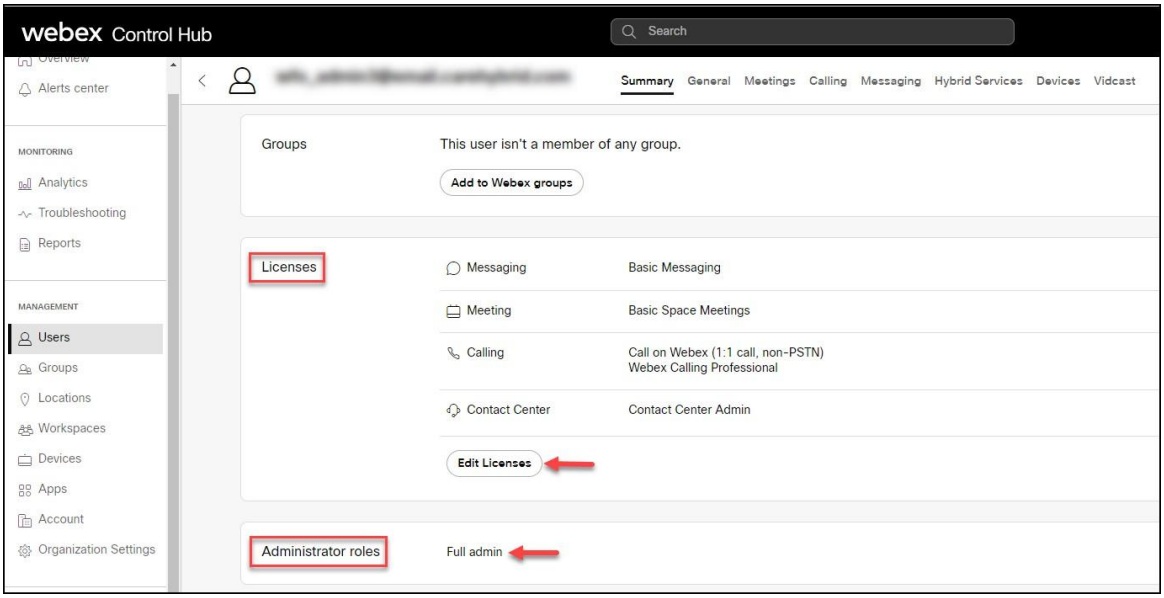
Priradenie rolí a povolení

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

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



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



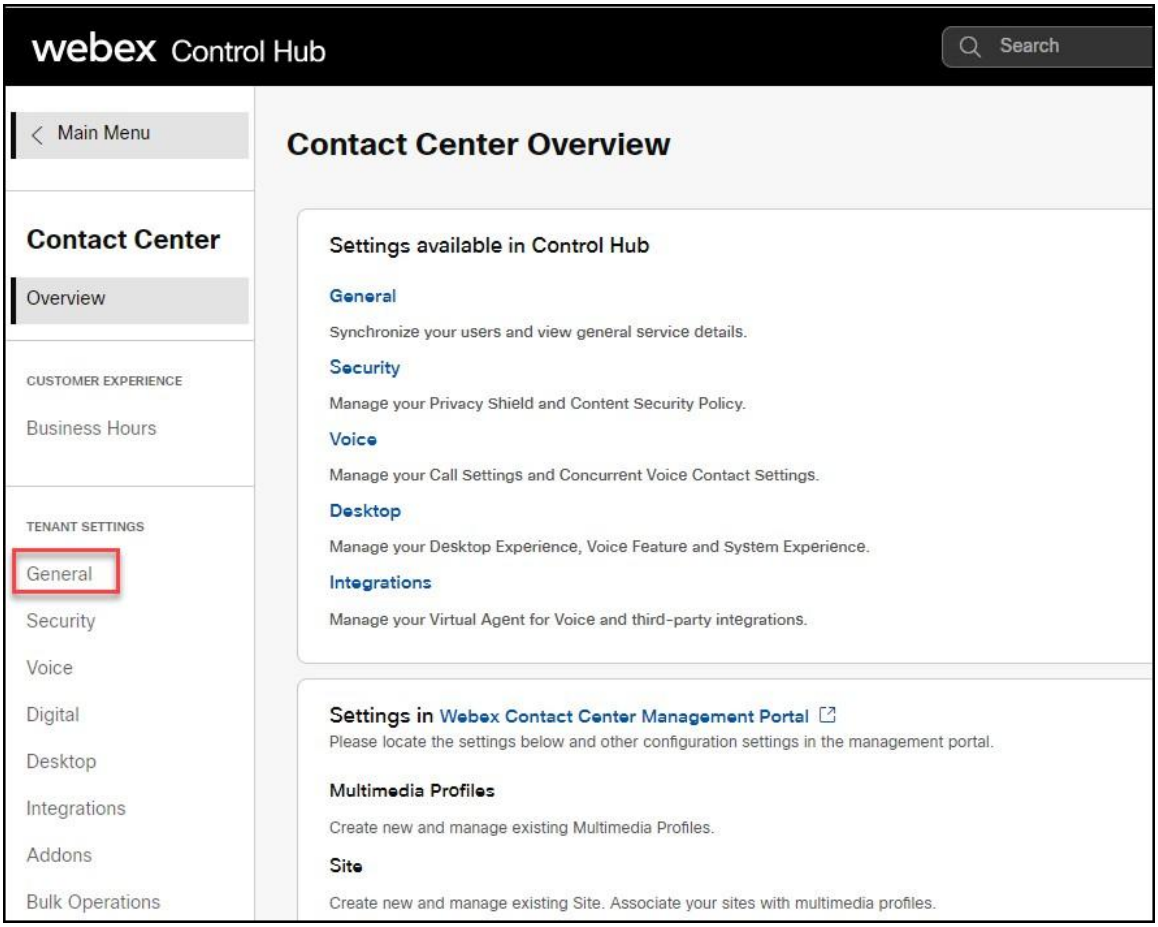
- Ak používateľovi nie sú priradené správne licencie, kliknite na položku **Upraviť licencie** v rámci **licencií** A potom znova kliknite na položku **Upraviť licencie** na stránke súhrnu licencií.
- Podľa potreby upravte licencie a kliknite na tlačidlo Uložiť .
- Ak nie sú priradené správne roly, vyberte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

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

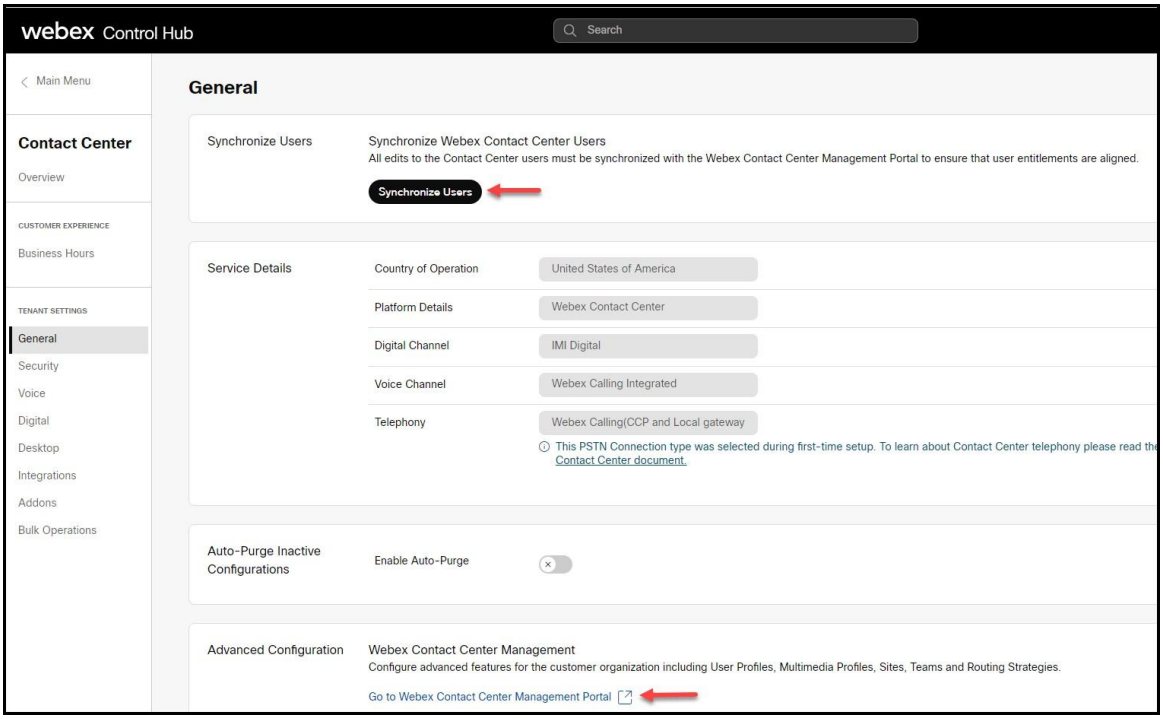
POZNÁMKA: Ak sa vyskytnú problémy so synchronizáciou, vyberte **Začiarkavacie políčko Organizačný správca** a

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.



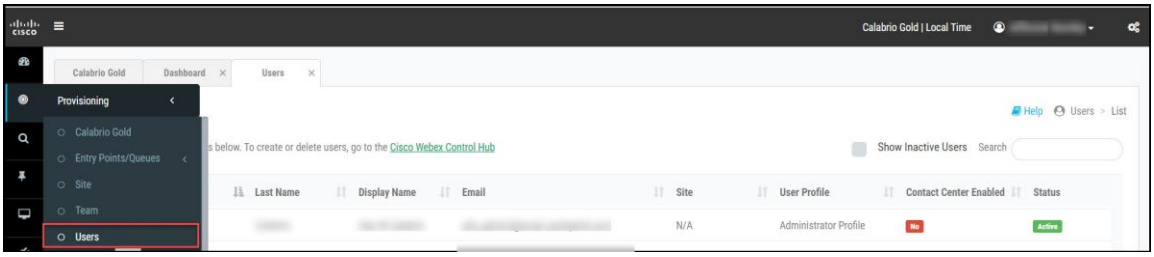
3. Kliknite na položku **Synchronizovať používateľov**.



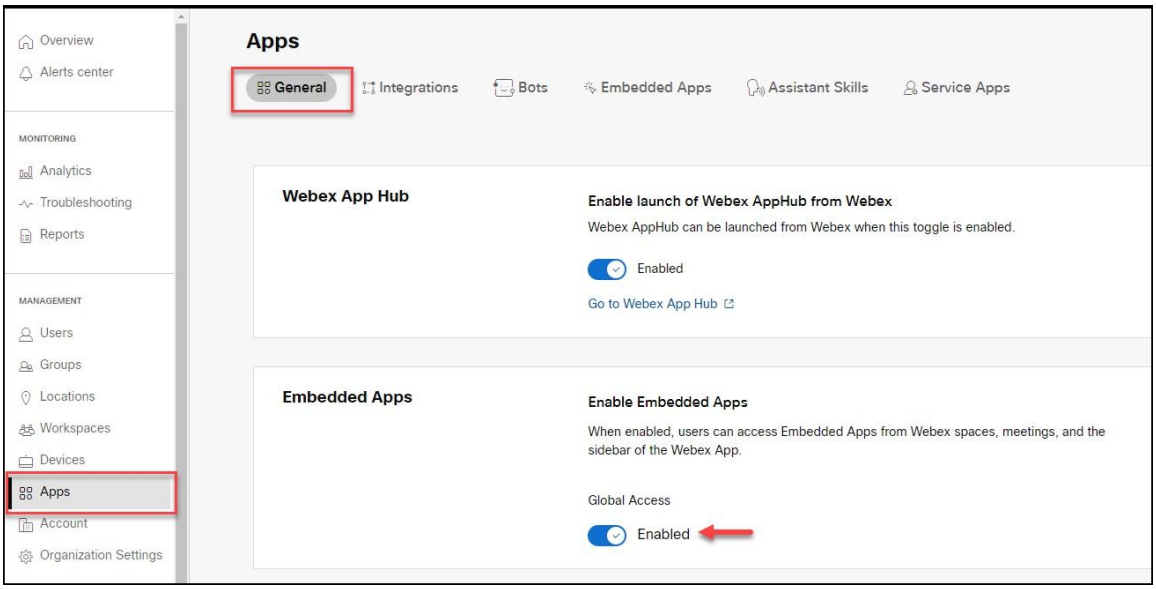
4. Kliknite na **prepojenie Prejsť na Webex Contact Center Management Portal** . Portál správy sa otvorí v samostatnom okne.

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

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

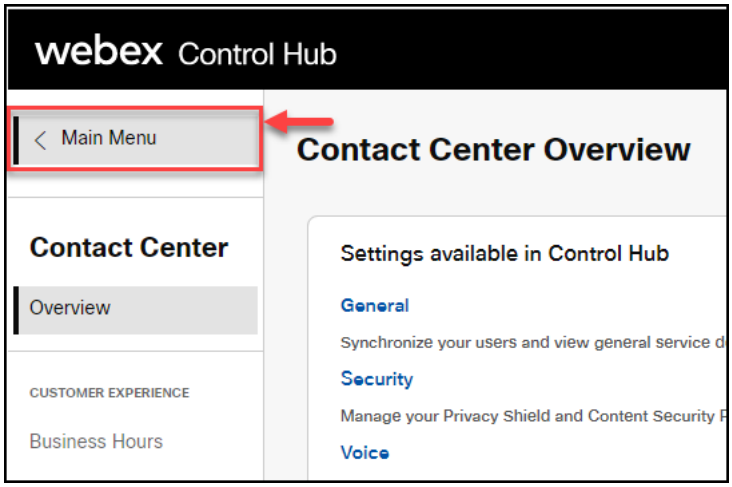


Konfigurácia nastavení aplikácií



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

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



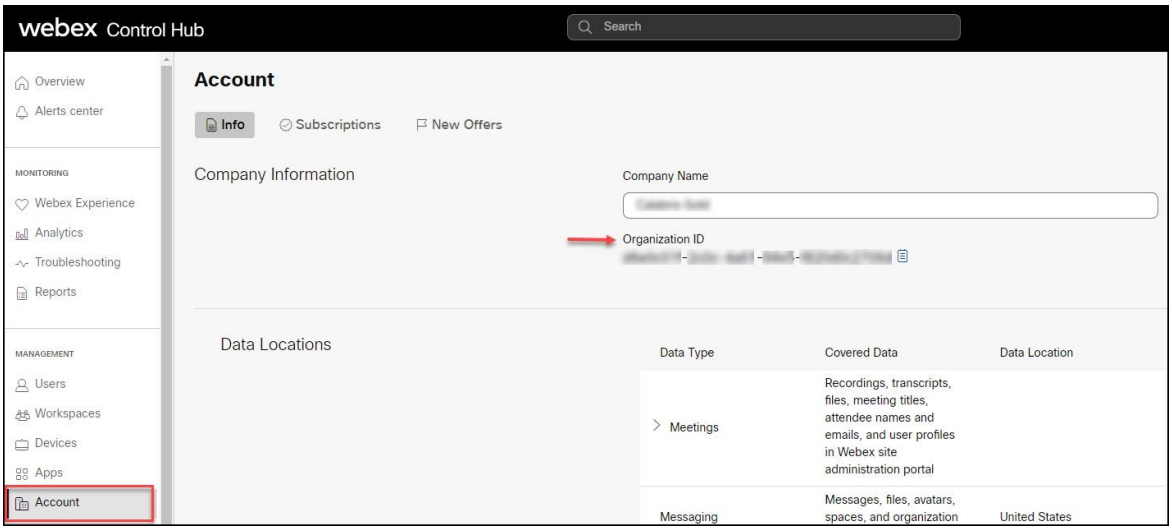
Prejdite na **stránku Aplikácie** .

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

Nájdite svoju organizáciu ID

1. Prejdite na **stránku Obchodný vzťah** z ľavého navigačného panela.

2. Uložte svoju **organizáciu ID** na ľahko prístupnom mieste. Vaša Cisco organizácia ID sa vyžaduje, keď nastavíte pripojenie k CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaša organizácia ID je v Webex WFO známa aj ako nájomník ID.



Mapa API koncových bodov

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

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

Overte konfiguráciu

1. Pokúste sa prihlásiť do https://developer.webex-cx.com/ pomocou okna súkromného prehliadača, ako je napríklad inkognito pre prehliadač Chrome alebo InPrivate pre prehliadače Edge.

2. Ak váš pokus o prihlásenie zlyhá, otvorte žiadosť o podporu u Cisco alebo certifikovaného partnera vašej organizácie.

3. Pokúste sa prihlásiť do https://web.webex.com/ pomocou okna súkromného prehliadača, ako je napríklad inkognito pre prehliadač Chrome alebo InPrivate pre prehliadače Edge.

4. Ak pokus o prihlásenie zlyhá, otvorte žiadosť o podporu u Cisco alebo certifikovaného partnera vašej organizácie.

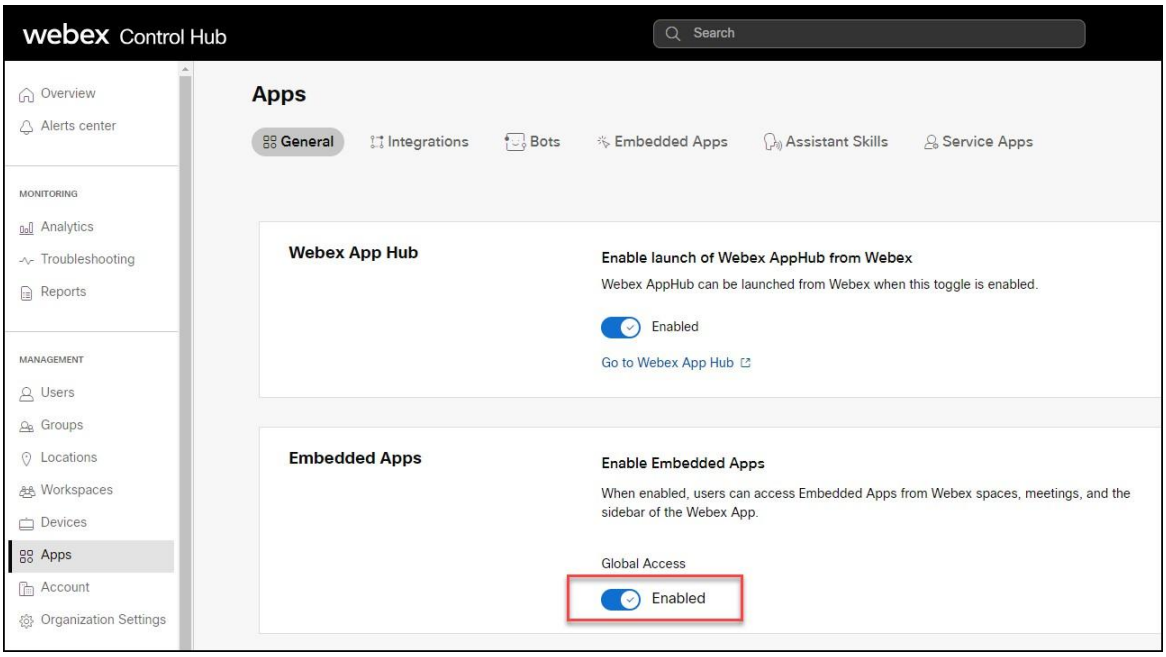
Povoliť integráciu s balíkom Pro Pack

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

1. Prihláste sa do Webex Control Hub na https://admin.webex.com/.

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

3. V časti **Vložené aplikácie** prepnite **možnosť Globálny prístup** na **Povolené**.



4. Kliknite na položku **Integrácie**.

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

   Aplikácia Calabrio ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWIjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **DÔLEŽITÉ:** 1) Pred vykonaním akýchkoľvek zmien v účte, ktorý používate na konfiguráciu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD, buďte mimoriadne opatrní. Ak musíte zmeniť správcu Heslo pravidelne, potom by ste mali postupovať podľa postupu konfigurácie opätovnej autorizácie ihneď po zmene hesla správcu, aby ste sa uistili, že sa spojenie integrácie nepreruší.
> 2) Ak ste existujúci zákazník, ktorý migruje z používania nakonfigurovaného dátového servera, musíte kontaktovať svojho správcu účtu.

Predpoklady

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

- Váš používateľ Webex Administrator musí mať požadované povolenia a roly v Webex Control Hub pre váš systém Webex Contact Center. Ďalšie informácie nájdete v postupe "Priradiť roly a povolenia" v téme Konfigurácia Cisco Webex Contact Center .
- Používateľské meno - Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v Cisco Webex Contact Center.

  > **OSVEDČENÝ POSTUP** Ak používate WFM, uistite sa, že Webex Contact Center **Používateľské meno** pole je odlišné od poľa **používateľského mena** Calabrio ONE API.

- API URL — Úplná základná adresa URL Webex Contact Center API, vrátane protokolu.
- Nájomník ID — Toto je vaša Cisco Webex Contact Center organizácia ID.
- Pole Používateľské meno Calabrio ONE API musí spĺňať nasledujúce kritériá.
  - V Webex WFO musí mať tento používateľ k svojej role priradené **aj povolenia Obrazovka** nahrávania a **Hlasový** záznam. V **časti Správa** aplikácií použite **stránku Roly** na priradenie povolení rolám a **stránku Používatelia** na priradenie rolí používateľom.
  - Tento používateľ musí byť priradený k predvolenému **tímu** z rozbaľovacieho **zoznamu Tím** na **stránke Používatelia**
    v časti Správa aplikácií.

- Tomuto používateľovi musí byť poskytnutý plný rozsah výberom všetkých skupín a tímov v časti **Priradené skupiny a tímy na stránke Používatelia** v **časti Správa** aplikácií.

Postupy konfigurácie

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

- Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 2.0— Tento postup použite, ak ste existujúci zákazník, ktorý prechádza z CWCC 1.0 na 2.0 a máte QM, Analytics alebo Classic WFM.
- Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API verzie 2.0 – tento postup použite, ak vaše nasadenie obsahuje QM, Analytics, Classic WFM alebo WFM a neprechádzate z CWCC 1.0 na 2.0.

  Ak máte WFM, musíte vykonať postup Konfigurovať Cisco Webex Contact Center 2.0 pre Webex WFO WFM po dokončení procedúry Konfigurovať CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API 2.0.

- Po nakonfigurovaní ACD musíte nakonfigurovať opätovnú autorizáciu.

Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API 2.0

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

Pole	Konfigurácia
ACD Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.
Meno používateľa	Zadajte svoje používateľské meno CWCC. Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v CWCC. **DÔLEŽITÉ:** Toto by malo byť konto typu služby, ktoré by sa nikdy nemalo meniť. Zmena účtu môže spôsobiť: Duplicitní používatelia a tímy v systéme.

Pole	Konfigurácia
API URL	Zadajte úplnú základnú adresu URL Cisco Webex Contact Center API, vrátane identifikátora protokolu.
Nájomník ID	Zadajte hodnotu Organizácia ID konta nájomníka CWCC.
Používateľské meno Calabrio ONE API	Vaše používateľské meno účtu služby Webex WFO. Toto konto služby sa označuje aj ako konto správcu nájomníka alebo používateľské konto API. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Toto konto musí byť vytvorené správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov. Kontaktujte Cisco Support a požiadajte o pomoc s vytvorením tohto konta správcu nájomníka. ▪ V Webex WFO musí mať tento používateľ k svojej role priradené **aj povolenia Obrazovka** nahrávania a **Hlasový** záznam. V **časti Správa** aplikácií použite **stránku Roly** na priradenie povolení rolám a **stránku Používatelia** na priradenie rolí používateľom. ▪ Tento používateľ musí byť priradený k predvolenému **tímu** z rozbaľovacieho **zoznamu Tím** na **stránke Používatelia** v **časti Správa** aplikácií. ▪ Tomuto používateľovi musí byť poskytnutý plný rozsah výberom všetkých skupín a tímov v časti **Priradené skupiny a tímy na stránke Používatelia** v **časti Správa aplikácií**.
Calabrio API Heslo používateľa	Vaše heslo konta služby Webex WFO.
Povolené produkty - riadenie kvality	**Riadenie** kvality – vyberte, či si vaša organizácia zakúpila riadenie kvality. Začiarknite políčko **Hlas,** ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala iba hlasové kontakty.

Pole	Konfigurácia
	Začiarknite políčko **Digitálne (konverzácia, SMS, e-mail, sociálne siete),** ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala chaty a SMS správy a e-maily.
Mapovanie metaúdajov	(Voliteľné) Umožňuje mapovať metaúdaje CWCC k vlastným metaúdajom štítky v Webex WFO. Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Synchronizácia metaúdajov s Webex WFO . Hodnoty metaúdajov CWCC sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov CWCC sú priradené k označeniam metaúdajov vytvoreným v Správcovi metaúdajov (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom zmapovaní je možné metaúdaje použiť na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti na stránke prehrávača médií (stránka Interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.
Interval synchronizácie (minúty)	Označuje, ako často (v minútach) chcete synchronizovať používateľov, tímy a fronty služieb v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Cisco Webex Contact Center.
Zachytenie oneskorenia (minúty)	Nastaví čas, počas ktorého má WFM čakať importuje štatistiky ACD po skončení intervalu.
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.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Toto políčko začiarknite, ak chcete znova zachytiť údaje z celého predchádzajúceho dňa.
Import médií	Povoľte import médií a nahrávacích súborov do Webex WFO Z Webex Contact Center.

Pole	Konfigurácia
Synchronizácia používateľa	Umožňuje synchronizáciu používateľských údajov do Webex WFO od Webex Contact Center.
Mapovanie jazyka metaúdajov	Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Tu môžete nastaviť vlastné metaúdaje, ktoré priradia jazyk textovému kontaktu, ako je e-mail alebo chatová správa. Dostupné možnosti metaúdajov pochádzajú z mapovania **metaúdajov** sekcia. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí textovému kontaktu jazyk pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré tu nakonfigurujete (časť Mapovanie jazyka metaúdajov). C. Núdzový jazyk, ktorý nakonfigurujete v časti Núdzový textový **jazyk** nižšie. D. Predvolený jazyk (angličtina).
Záložný textový jazyk	Táto časť sa zobrazí, keď v **časti Produkty vyberiete** možnosť Digitálne **Povolené** sekcie. Vyberte jazyk, ktorý chcete priradiť textovým kontaktom, ak nemajú priradený jazyk pri importe do Webex WFO a nemajú hodnotu metaúdajov, ako je definované v časti Mapovanie **jazyka** metaúdajov vyššie. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter Textové vyhľadávanie na stránke Interakcie. Webex WFO priradí textovému kontaktu jazyk pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už vtedy, keď je

Pole	Konfigurácia
	Importované do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré nakonfigurujete v časti Priradenie **jazyka** metaúdajov vyššie. C. Núdzový jazyk, ktorý tu nakonfigurujete (časť Núdzový textový jazyk). D. Predvolený jazyk (angličtina).
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto časť sa zobrazí iba vtedy, keď upravíte existujúcu ACD. Nezobrazí sa, keď vytvoríte nový ACD. Ak dôjde k zlyhaniu obnovenia tokenu, proces OAuth sa preruší. Konfigurácia tohto nastavenia umožňuje systému obnoviť overenie OAuth v prípade zlyhania obnovenia tokenu maximálne na šesťdesiat dní. Zlyhanie obnovenia tokenu sa môže vyskytnúť z niekoľkých dôvodov, ako sú napríklad nasledujúce. ▪ Zmena e-mailovej adresy účtu správcu. ▪ Deaktivácia účtu v Active Directory. ▪ Zmena hesla v Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie Active Directory na jediné prihlásenie vo vašom účte Cisco. ▪ Zmena domény.

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

Konfigurácia opätovnej autorizácie

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

   PRÍKLAD

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

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

Synchronizácia metadát s Webex WFO

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

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

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

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


```
{
    "údaje": {
        "úloha": {
            "Úlohy": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": true, "isActive": false,
                    "front": [
                        {
                            "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                            "názov": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "stav": "ukončené",
                    "vlastník": {
                        "Názov": "Callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                        "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
                    },
                    "created Time": 1629450000000,
                    "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
                    "channelType": "telefónia"
                }
            ]
        }
    }

}
```

Predpoklady

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

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

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

Umiestnenie stránky

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

Postupy

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

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

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

```
18        }
19    }
```

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

Zhromažďovanie a formátovanie štandardných polí metaúdajov CWCC

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

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

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

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

   ```
   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 označeniam metaúdajov Webex WFO.

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

Zhromažďovanie a formátovanie polí metaúdajov CWCC globálnych premenných

Globálne premenné obsahujú text GlobalVariables v odpovedi API.

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

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

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

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

```
            }
        ) {
            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 Cisco globálnych premenných a typov údajov.

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

   PRÍKLAD

   ```
   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 štítkom metaúdajov Webex WFO.

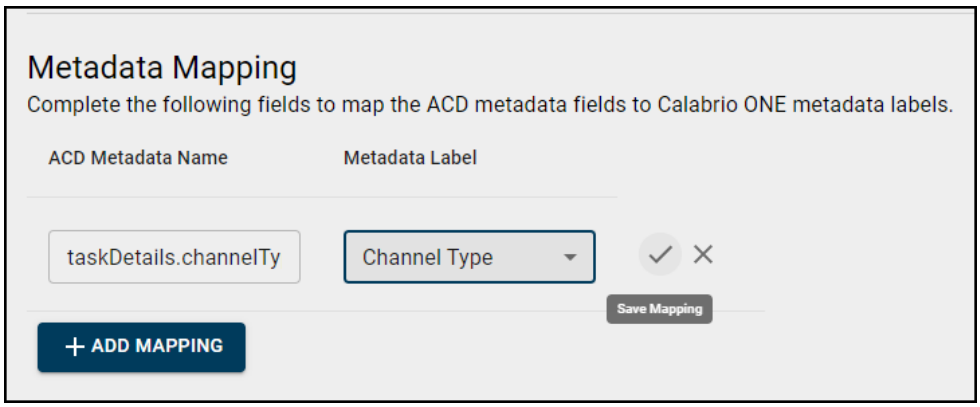
   <úloha alebo taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Mapa CWCC metadát v Webex WFO

1. Prejdite na stránku konfigurácie **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **časti Mapovanie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
3. Do textového poľa v časti **ACD Názov** metaúdajov zadajte hodnotu metaúdajov CWCC, ktorá je správne 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
            Majiteľ { ID meno }
            entryPoint { ID name }
```

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

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

Podrobnosti úlohy, možnosti metaúdajov vo vzorovej požiadavke

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

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

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

Nepodporované polia

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

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

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center

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

O podpore digitálnych kanálov Webex WFO

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

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

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

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

Podporované scenáre kontaktov

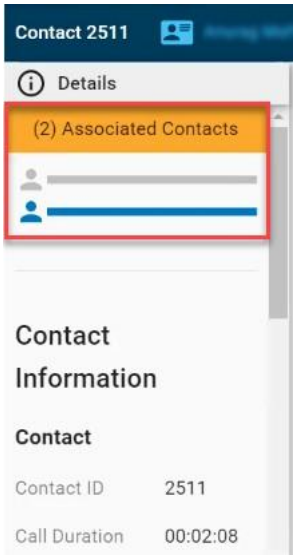
Podporované sú nasledujúce scenáre.

- Prichádzajúce a odchádzajúce správy
- Prepojenia

- Konferencie

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

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



Postupy

Povolenie digitálnych kanálov

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

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

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

Obmedzenia digitálnych kanálov

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

Chatová podpora

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

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

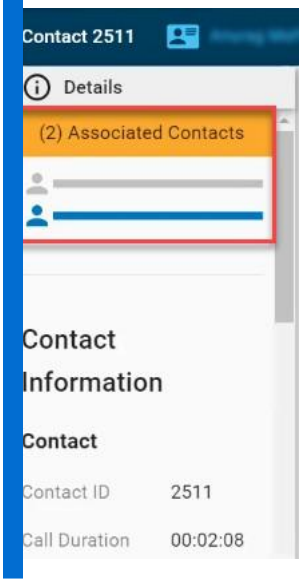
To znamená, že každá časť chatu má jedinečný kontakt ID a všetky odvodené časti chatu majú rovnaký zdieľaný priradený kontakt ID. Po výbere chatu môžete zobraziť všetky priradené chaty v prepise chatu zobrazenom na stránke Interakcie.

Predpoklady

- Máte Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta).
- Máte nakonfigurovaný widget chatu Cisco pre pracovnú plochu Cisco Contact Center.

POZNÁMKA Ak sú k vybranému chatu priradení ďalší agenti z dôvodu prepojení alebo konferencií, zobrazte si prepisy chatu ďalších agentov kliknutím na agenta v časti Priradené

Sekcia Kontakty na table s podrobnosťami.



Obmedzenia chatu

- Prepisy chatu sú dostupné iba vo vašej organizácii, kde je nakonfigurovaný parameter CWCC ACD. Chaty, ktoré prebiehajú s organizáciami tretích strán, nie sú k dispozícii. Ak sa chat prenesie na tretiu stranu, Webex WFO poskytne iba údaje pre časť chatu agenta pred prenosom.
- Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky fázy textového chatu (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky časti hlasového hovoru (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov sa však líšia medzi textovými chatmi a hlasovými hovormi z jednej zákazníckej činnosti.

SMS Podpora

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

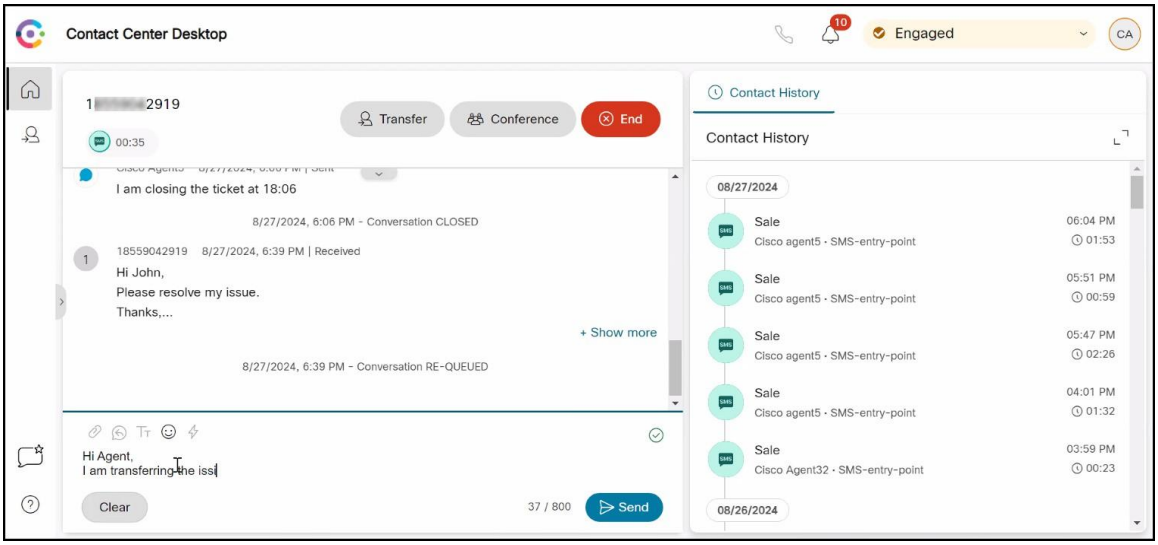
To znamená, že každá vetva SMS má jedinečný kontakt ID a všetky odvodené vetve SMS majú rovnaký zdieľaný pridružený kontakt ID. Po výbere kontaktu SMS na stránke Interakcie si môžete v Prehrávači médií zobraziť všetky súvisiace správy SMS (**Interakcie** > Dvojitým kliknutím na kontakt zobrazíte jeho prepis SMS).

Predpoklady

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

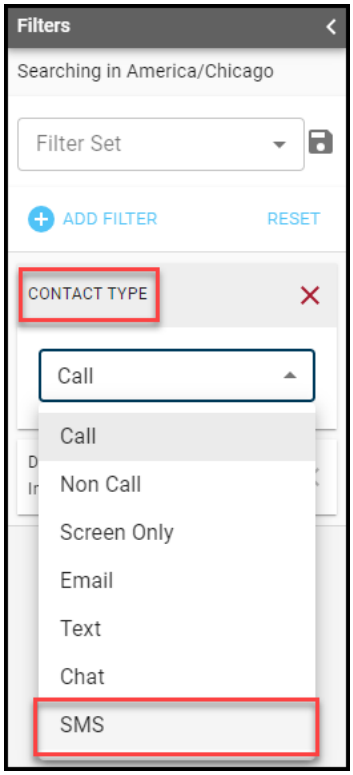
Príklad postupu

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

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

5. Agenti musia ukončiť konverzáciu kliknutím na tlačidlo **Ukončiť** vo svojom systéme Contact Center Desktop predtým, ako Webex WFO bude môcť prijímať prepisy SMS a údaje SMS.
6. V sekcii Webex WFO vyhľadajte svoje prepisy SMS na stránke **Interakcie** . Zabezpečiť **Ako filter bol vybratý typ kontaktu** , filtrujte správy **SMS** a vyberte zo zoznamu SMS

interakcií.

7. 

(Rozbaľovací zoznam filtra Typ kontaktu na stránke Interakcie)

SMS obmedzenia

- Prepisy SMS sú dostupné iba vo vašej organizácii, kde je nakonfigurovaný CWCC 2.0 ACD. SMS Správy, ktoré sa vyskytujú u organizácií tretích strán, nie sú k dispozícii. Ak sa konverzácia SMS prenesie z kontaktného centra vašej organizácie do inej organizácie tretej strany, prepis tejto časti konverzácie SMS nebude k dispozícii v Webex WFO.
- Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky fázy konverzácie SMS (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov zostávajú konzistentné pre všetky časti hlasového hovoru (vrátane prepojení a konferencií). Priradené ID kontaktov sa však líšia medzi konverzáciami SMS a hlasovými hovormi z jednej zákazníckej činnosti.

> **PRÍKLAD** Interakcia so zákazníkom zahŕňa konverzáciu SMS s jedným agentom, potom je konverzácia SMS presmerovaná na druhého agenta a nakoniec druhý agent a Zákazník má päťminútový telefonický hovor pred ukončením interakcie. V rámci Webex WFO prebiehala úvodná konverzácia SMS so zákazníkom a prvým agentom, ako aj pokračovanie

Konverzácia SMS, ktorá bola prenesená na druhého agenta, má rovnaký priradený kontakt ID. Päťminútový telefonický hovor medzi zákazníkom a druhým agentom má iný priradený kontakt ID.

- Webex WFO prijíma iba chat a interakcie SMS, ak **Riadenie kvality** je povolené a **Digitálne (Chat, SMS)** je začiarknuté políčko na **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfigurácia** stránka. Ak na tejto stránke vykonávate zmeny konfigurácie, dvakrát skontrolujte, či ste omylom nevypli chat a SMS.

Podpora e-mailom

Predpoklady

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

Príklad postupu

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

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

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

4. V Webex WFO vyhľadajte prepisy e-mailov prejdením na **Interakcie** stránku a vyberte zo zoznamu e-mailovú interakciu.

Komplexné udalosti hovorov

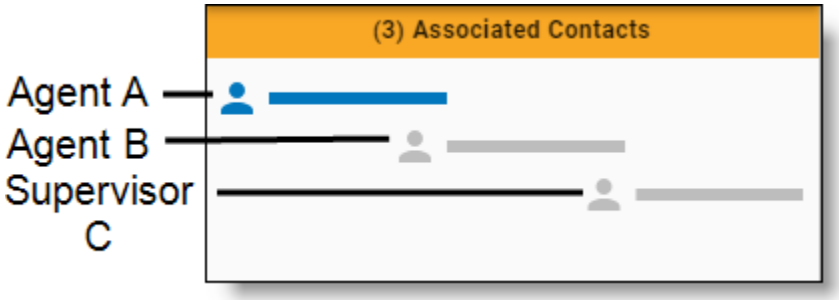
Táto téma popisuje, ako Webex WFO rieši zložité scenáre hovorov. Komplexné scenáre hovorov sú rôzne akcie, ktoré sa môžu počas hovoru uskutočniť. Patria sem prepojenia, konferencie, podržania a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 sa segment vytvorí pri zmene účastníka, napríklad keď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

V Webex WFO sa zvukový hovor a všetky s ním spojené údaje, ako sú nahrávky obrazovky a metadáta, označujú ako kontakt. Priradený kontakt ID je identifikátor, ktorý spája pôvodný hovor so všetkými odvodenými časťami hovoru, ktoré sú zaznamenané v Webex WFO. To znamená, že každý výsledný kontakt zdieľa rovnaký priradený kontakt ID ako pôvodný hovor. Priradené kontakty si môžete zobraziť v Prehrávači médií (Interakcie > Dvojité kliknutie na kontakt).

Keď viacero agentov spracováva ten istý hovor so zákazníkom (napríklad keď jeden agent presmeruje hovor na iného agenta), Webex WFO vytvorí samostatný kontakt pre každého zúčastneného agenta a priradí týmto kontaktom rovnaký priradený kontakt ID. V sekcii Priradené kontakty sa zobrazujú takéto kontakty, čo vám umožňuje vidieť všetky segmenty hovoru, od jeho prijatia do kontaktného centra až po jeho ukončenie.

PRÍKLAD

Zákazník volá agentovi A. Agent A prepojí zákazníka s agentom B a agent B prepojí zákazníka s supervízorom C. Webex WFO vytvorí tri samostatné kontakty a priradí im rovnaký priradený kontakt ID.



V prehrávači médií je prichádzajúci zvukový stream modrý a odchádzajúci stream červený. Jeden agent je zobrazený na jednom kanáli a všetky ostatné strany zapojené do hovoru sú na samostatnom kanáli. Viac informácií o zvukovom paneli v prehrávači médií nájdete v častiach Vypočutie zvukového kontaktu a O udalostiach ticha a rozprávania .

Predpoklady

- Pre nájomníka vašej organizácie je potrebné povoliť nasledujúce nastavenia.
  - **Nahrávanie segmentov** - Ak chcete toto nastavenie povoliť, kontaktujte svojho technického zástupcu Cisco.
  - **Záznam konzultácie nohy** - Ak chcete toto nastavenie povoliť, kontaktujte svojho technického zástupcu Cisco.
  - **Komplexné volania** - Ak chcete toto nastavenie povoliť, kontaktujte technickú podporu Cisco.

- **DÔLEŽITÉ** Váš technický zástupca Cisco musí najprv povoliť **záznam segmentov** a **pozrieť si záznam úsekov** vo vašom systéme Cisco Webex Contact Center. Následne musí technická podpora Cisco povoliť **zložité volania** v rámci Webex WFO.

- Musíte mať nakonfigurovaný Webex Contact Center verzie 2.0. Viac informácií nájdete v časti Pripojenie k Cisco Webex Kontaktné centrum 2.0.
- Najprv je potrebné vytvoriť označenie metadát v Správcovi metadát v Webex WFO (nachádza sa v časti Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metadát) pre každé pole metadát CWCC, ktoré chcete namapovať na označenie metadát Webex WFO.
  - Pre metadáta z CWCC, ktoré sa majú namapovať na označenie metadát, musíte vybrať **Text** z rozbaľovacieho zoznamu **Typ metadát** na stránke Správca metadát.

    NAJLEPŠÍ POSTUP Zadajte „typ volania“ ako **Text** z rozbaľovacieho zoznamu **Typ metadát** .

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

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > Konfigurácia systému > ACD Konfigurácia

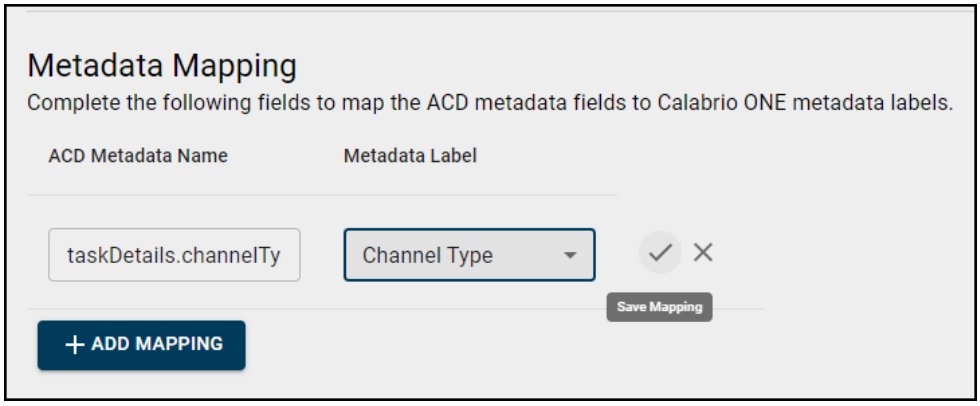
Postup

Metadáta mapy v Webex WFO

Musíte namapovať vlastné metadáta s hodnotami „Segment zákazníkov“ a „Konzultácia“.

1. Prejdite na konfiguračnú stránku **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V sekcii **Mapovanie metadát** kliknite na položku **Pridať mapovanie**.
3. Do textového poľa v časti **ACD Názov metadát** zadajte „Segment zákazníkov“.
4. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie metadát** a zo zoznamu možností vyberte označenie metadát typu volania, ktoré ste vytvorili ako predpoklad.
5. Kliknite na ikonu začiarknutia pre uloženie mapovania metadát.

PRÍKLAD



6. Kliknite na položku **Pridať mapovanie** a pridajte ďalšie mapovanie metadát.
7. Do textového poľa v časti **ACD Názov metadát** zadajte „Konzultovať“.
8. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie metadát** a zo zoznamu možností vyberte označenie metadát typu volania, ktoré ste vytvorili ako predpoklad.
9. Kliknite na ikonu začiarknutia pre uloženie mapovania metadát.
10. Kliknite na tlačidlo Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Povoliť zložité hovory

1. Prejdite na stránku konfigurácie **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **časti Povoliť komplexné hovory** vyberte prepínač Povoliť komplexné hovory .
3. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Komplexné typy udalostí hovorov

- Prepojenie — Webex WFO segmentuje hovor podľa počtu prepojení. Pre každé prepojenie vytvorí Webex WFO samostatný kontakt a každý kontakt priradí k agentovi, ktorý spracoval daný segment prepojeného hovoru.
- Konferencie — Webex WFO rozdelí pôvodný hovor na dva kontakty. Prvý kontakt v Webex WFO je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol privedený do hovoru. Nahrávanie prvého kontaktu agenta pokrýva celý čas, keď je agent zapojený do hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba čas, keď sa druhý agent pripojil k hovoru.

- Studený (slepý) — Webex WFO používa výraz "studený (slepý)" na opis scenárov prenosu aj konferencie. Tento deskriptor zahŕňa smerovanie existujúceho hovoru priamo na ďalšieho agenta bez akejkoľvek komunikácie medzi týmito dvoma agentmi pred uskutočnením prenosu alebo konferencie.
- Warm — Webex WFO používa "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 parkovaných scenároch Webex WFO rozdelí hovor na dva kontakty. Nahrávka prvého kontaktu sa odohráva pred zaparkovaním hovoru. Nahrávka druhého kontaktu pokrýva čas po obnovení hovoru z parku. To znamená, že zaparkovaním hovoru sa kontakt ukončí a obnovením zaparkovaného hovoru sa vytvorí nový kontakt.
- Konzultácie — Prvý kontakt je spojený s agentom, ktorý odpovedal na hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojený s agentom, ktorý bol prizvaný na konzultáciu. Záznam prvého kontaktu pokrýva celú dĺžku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba dobu, počas ktorej agenti konzultovali.

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

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

Typ	Podporované	Popis
Studená konferencia	Áno	Interakcia hovoru s dvoma alebo viacerými agentmi.
Teplá konferencia		
Park	Nie	Hovor je PUT podržaný (zaparkovaný) a hovor môže vyzdvihnúť (obnoviť) ten istý agent.

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

Nahrávanie obrazovky

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

Predpoklady

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

Funkcia	Konfigurácia
Inteligentná pracovná plocha	Webex WFO Smart Desktop musí byť nainštalovaný a funkčný na počítačoch 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 odosielanie správ RTE pre nahrávanie** obrazovky na stránke ACD 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 WFO Používatelia ako	Keď sa Webex WFO synchronizuje s Webex CC, importuje a synchronizuje agentov Webex WFO používateľov, ktorí majú používateľské profily Webex CC. Obrazovkou môžu byť zaznamenaní iba používatelia s používateľskými profilmi Webex CC. Títo používatelia musia mať na stránke Používatelia nasledujúce ďalšie

konfigurácie.

Funkcia	Konfigurácia
	▪ Aktivovať tohto používateľa – musí byť vybratý. ▪ Roly – musia byť priradené k roli, ktorá je priradená k povoleniam Zachytiť kontakty a Obrazovka záznamu. ▪ Prihlásenie do systému Windows — musí byť rovnaké ako prihlásenie do systému Windows, ktoré agenti Webex CC používajú na prihlásenie do počítača.

Snímanie záznamov obrazovky

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

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

   Keď sa používateľ, ktorý je správne nakonfigurovaný v Webex WFO, prihlási do počítača, kde 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 na Webex WFO.

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

   Smart Desktop ukladá tieto segmenty na nasledujúcom mieste:

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

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

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

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

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

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

5. Agent sa odhlási.

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

Informácie o konfiguráciách bez servera

Dátový server Webex WFO spracováva požiadavky a dodáva údaje. Konkrétne synchronizácia používateľov a import údajov sú procesy dátového servera. Tieto procesy sú teraz natívne pre samotnú integráciu; Preto už nie je potrebný dátový server.

Podrobnosti o procese

Ak vaša organizácia vykonáva úplne novú implementáciu integrácie QM pre Cisco Webex Contact Center 2.0, potom môžete postupovať podľa postupov podrobne opísaných v časti Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 2.0 presne tak, ako sú napísané.

Ak však vaša organizácia migruje z integrácie dátového servera na integráciu bez servera, vezmite prosím na vedomie nasledujúce aspekty.

1. Ide o kontrolované zavádzanie, čo znamená, že sa vyžaduje zapojenie profesionálnych služieb. Technik musí povoliť funkciu Cisco 2.0 bez servera v mene vašej organizácie, aby ste mohli pokračovať v ďalších krokoch v tomto procese.

2. Údajový server musíte deaktivovať pomocou stránky konfigurácie dátového servera, ktorá sa nachádza v **Správa** aplikácií> **konfigurácia** systému> **konfigurácia** dátového servera.

   - Postupne odstráňte všetky nastavenia a zrušte začiarknutie všetkých políčok pre jeden údajový server a potom kliknite na tlačidlo Uložiť .

- Počkajte desať minút a potom pokračujte ďalším krokom.
- Kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** odstránite pripojenie dátového servera k vášmu ACD.

3. Uistite sa, že máte nastavenia konfigurácie ACD (**Správa aplikácií** > **Konfigurácia** systému> **ACD Konfigurácia**) sú aktuálne.
   - Kliknutím na prepínač **Import** médií a Synchronizácia **používateľa** na konfiguračnej **stránke Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** povolíte import médií bez servera a možnosti synchronizácie používateľov.
   - **Webex WFO API Meno** používateľa – pre toto pole musíte v Cisco Webex Contact Center použiť e-mailovú adresu priradenú k povereniam správcu.
     - V Webex WFO musí mať tento používateľ k svojej role priradené **aj povolenia Obrazovka** nahrávania a **Hlasový** záznam. V **časti Správa** aplikácií použite **stránku Roly** na priradenie povolení rolám a **stránku Používatelia** na priradenie rolí používateľom.
     - Tento používateľ musí byť priradený k predvolenému **tímu** z rozbaľovacieho **zoznamu Tím** na **stránke Používatelia** v **časti Správa** aplikácií.
     - Tomuto používateľovi musí byť poskytnutý plný rozsah výberom všetkých skupín a tímov v časti **Priradené skupiny a tímy na stránke Používatelia** v **časti Správa** aplikácií.

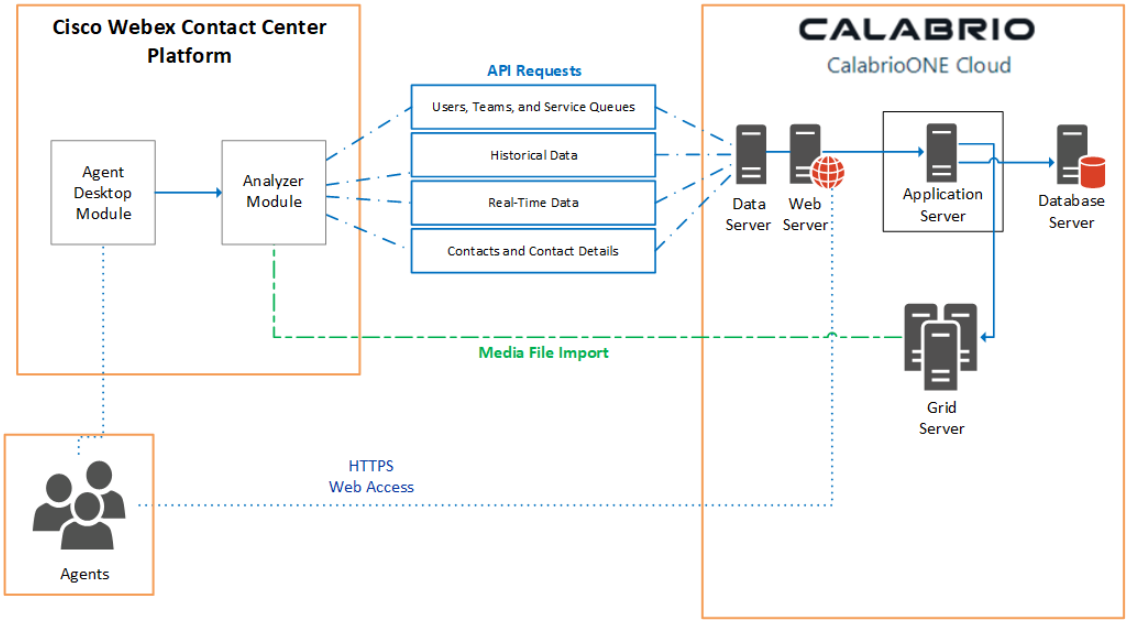
Príloha

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

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0

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

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



Používatelia

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

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

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

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

Tímy

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

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

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

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

Používateľ Webex WFO môže patriť iba do jedného tímu.

Servisné fronty

Webex WFO synchronizuje nasledujúce vstupné body/fronty z Webex Contact Center so servisnými frontami:

- Fronty
- Fronty vytáčania

Keď sa údaje frontu alebo frontu vytáčania zmenia v Webex Contact Center, synchronizačná služba to zistí a vykoná niekoľko zmien v Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena v Webex WFO
Nový front je pridaný	Najprv sa pridá nový servisný front. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledujúci: ▪ Použije názov frontu Webex Contact Center na názov frontu služby Webex WFO ▪ Použije TID frontu na front služieb Webex WFO ID ▪ (Iba na čítanie) Dáva frontu služieb Webex WFO typ frontu služieb Hlas [Interaktívny] ▪ (Iba na čítanie) Dáva frontu služieb Webex WFO hodnotu Zdroj ACD čísla Webex Contact Center

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena v Webex WFO
	Po druhé, pridáva sa nové mapovanie zručností. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu Webex Contact Center na názov priradenia zručností ▪ Priradí front služby Webex WFO, ktorý je priradený k frontu Webex Contact Center, k mapovaniu schopností a priradí mu prioritu 1.
Názov frontu sa zmenil	Použije nový názov frontu Webex Contact Center na Webex WFO Iba názov servisného frontu. Webex WFO nepoužíva nový názov frontu Webex Contact Center na priradené mapovanie zručností Webex WFO.
Front sa odstráni	Žiadna zmena. Neodstráni sa servisný front ani mapovanie zručností.

Informácie o konfiguráciách bez servera

Dátový server Webex WFO spracováva požiadavky a dodáva údaje. Konkrétne synchronizácia používateľov a import údajov sú procesy dátového servera. Tieto procesy sú teraz natívne pre samotnú integráciu; Preto už nie je potrebný dátový server.

Podrobnosti o procese

Ak vaša organizácia vykonáva úplne novú implementáciu integrácie QM pre Cisco Webex Contact Center 2.0, potom môžete postupovať podľa postupov podrobne opísaných v časti Pripojiť k Cisco Webex Contact Center 2.0 presne tak, ako sú napísané.

Ak však vaša organizácia migruje z integrácie dátového servera na integráciu bez servera, vezmite prosím na vedomie nasledujúce aspekty.

1. Ide o kontrolované zavádzanie, čo znamená, že sa vyžaduje zapojenie profesionálnych služieb. Technik musí povoliť funkciu Cisco 2.0 bez servera v mene vašej organizácie, aby ste mohli pokračovať v ďalších krokoch v tomto procese.

2. Údajový server musíte deaktivovať pomocou stránky konfigurácie dátového servera, ktorá sa nachádza v **Správa** aplikácií> **konfigurácia** systému> **konfigurácia** dátového servera.

- Postupne odstráňte všetky nastavenia a zrušte začiarknutie všetkých políčok pre jeden údajový server a potom kliknite na tlačidlo Uložiť .
- Počkajte desať minút a potom pokračujte ďalším krokom.
- Kliknutím na tlačidlo **Odstrániť** odstránite pripojenie dátového servera k vášmu ACD.

3. Uistite sa, že máte nastavenia konfigurácie ACD (**Správa aplikácií>** Konfigurácia systému> **ACD Konfigurácia**) sú aktuálne.
   - Kliknutím na prepínač **Import** médií a prepínač Synchronizácia **používateľa** na konfiguračnej **stránke Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** povolíte import médií bez servera a možnosti synchronizácie používateľa.
   - **Webex WFO API Meno** používateľa – pre toto pole musíte v Cisco Webex Contact Center použiť e-mailovú adresu priradenú k povereniam správcu.
     - V Webex WFO musí mať tento používateľ k svojej role priradené **aj povolenia Obrazovka** nahrávania a **Hlasový** záznam. V **časti Správa** aplikácií použite **stránku Roly** na priradenie povolení rolám a **stránku Používatelia** na priradenie rolí používateľom.
     - Tento používateľ musí byť priradený k predvolenému **tímu** z rozbaľovacieho **zoznamu Tím** na **stránke Používatelia** v **časti Správa** aplikácií.
     - Tomuto používateľovi musí byť poskytnutý plný rozsah výberom všetkých skupín a tímov v časti **Priradené skupiny a tímy na stránke Používatelia** v **časti Správa aplikácií**.

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Krok 1: Zhromaždite informácie od svojho poskytovateľa Webex Contact Center

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

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

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

Ak plánujete použiť Webex Contact Center ako poskytovateľa identity (IdP) na overenie SAML, zhromaždite tiež nasledujúce informácie zo súboru metaúdajov SAML (poskytnutého Webex Contact Center) a uložte ich na rovnaké ľahko prístupné miesto.

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

- Entita ID

PRÍKLAD

Entita ID je zvýraznená 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+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```


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

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

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

Pridajte Webex Contact Center ako ACD

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

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

4. Kliknite na tlačidlo **OK.**

Konfigurácia Webex Contact Center ACD

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

Pole	Konfigurácia
Cisco Customer Journey Platform API URL	Zadajte úplnú základnú adresu URL Webex Contact Center API, ktorú ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Pole	Konfigurácia
Cisco Customer Journey Platform Médiá API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex Contact Center médií API, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa	Zadajte e-mailovú adresu používateľa Webex Contact Center, ktorého ste uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k médiám Webex Contact Center API a Webex Contact Center API.
Kľúč API	Zadajte kľúč API pre médiá Webex Contact Center API a Webex Contact Center API, 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.
Cisco Nájomník ID	Zadajte alfanumerický identifikátor znaku Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaše Cisco OrgId.

4. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

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

5. Nakonfigurujte sekciu Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý chcete, aby WFM čakal pred ním Importuje štatistiky ACD po skončení určitého intervalu.

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

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

Krok 3: Konfigurácia údajového servera

Konfigurácia údajového servera pre Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

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

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

(Voliteľné) Krok 4: Povolenie overenia SAML

Nakonfigurujte dátový server tak, aby zachytával a spracovával údaje z Webex Contact

Center. Webex WFO je možné nakonfigurovať ako poskytovateľa služieb, ktorý používa

IdP tretej strany.

Povoliť overenie SAML

1. V Webex WFO prejdite na položku Správa aplikácií > správa > overovanie.
2. Vyberte položku **Povoliť SAML Authentication**.
3. Nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Popis
Názov	Zadajte jedinečný názov poskytovateľa identity.
Vydavateľ ID	Zadajte entitu ID, ktorú ste uložili v kroku 1.
URL adresa pre jediné prihlásenie	Zadajte URL adresu presmerovania jedného prihlásenia, ktorú ste uložili v kroku 1.
Certifikát poskytovateľa identity	Importujte certifikát poskytovateľa identity, ktorý ste uložili v kroku 1.

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Pripojte sa k Cisco Webex Contact Center pomocou rozhraní CMSv2 API

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

Nakonfigurujte CWCC 2.0 pomocou rozhraní API CMSv2

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

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

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

Pole	Konfigurácia
Cisco Customer Journey Platform API URL adresa	Zadajte úplnú základnú adresu URL Webex Contact Center API, ktorú ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Médiá API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex Contact Center médií API, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie

Pole	Konfigurácia
Meno používateľa	Zadajte e-mailovú adresu používateľa Webex Contact Center, ktorého ste uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k médiám Webex Contact Center API a Webex Contact Center API.
Kľúč API	Zadajte kľúč API pre médiá Webex Contact Center API a Webex Contact Center API, ktoré ste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtnite políčko. Toto začiarkavacie políčko vám umožňuje pripojiť sa k CWCC 2.0 pomocou CMSv2 API.
Cisco Nájomník ID	Zadajte alfanumerický identifikátor Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaša Cisco organizácia ID.

8. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

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

9. Nakonfigurujte sekciu Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý chcete, aby WFM čakal pred ním Importuje ACD štatistiky po skončení 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

Pole	Popis
	zachytené počas dňa. Tým sa zabezpečí, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného získania	Zadajte čas dňa, ktorý chceteWebex WFOna opätovné načítanie údajov z predchádzajúceho dňa z ACD.

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

QM Údaje pre verziu 1.0

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

Nahrávanie zvuku

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

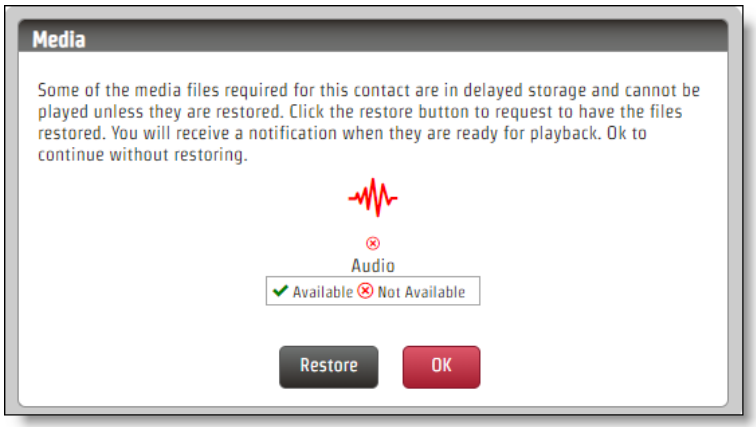
Ak chcete importovať kontakt, Webex WFO najprv importuje metaúdaje kontaktu prostredníctvom požiadavky API. Potom importuje zvukovú nahrávku prostredníctvom inej požiadavky API, priradí zvukovú nahrávku k metaúdajom kontaktu a spojí kontakt s agentom, ktorý ho spracoval.

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

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

NOTA

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



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

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

Konzultácie

Funkcia Webex WFO segmentuje kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnaký priradený kontakt ID.

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

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

PRÍKLAD

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

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

Obe nahrávky majú rovnaký priradený kontakt ID.

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

Prepojenia

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

Všetky segmenty prepojeného hovoru majú rovnaký priradený kontakt ID.

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 rovnaký priradený kontakt ID.

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

Konferencie

Webex WFO rozdelí kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnaký priradený kontakt ID.

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

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

PRÍKLAD

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

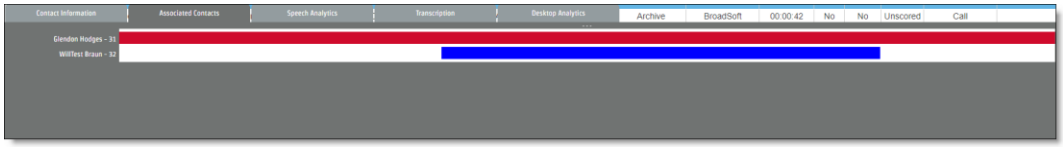
Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pre kontakt 31 má trvanie 00:02:09, čo je celá doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom. Nahrávka pre kontakt 32 má trvanie 00:01:00, čo je len doba, počas ktorej agent Hodges konzultoval a potom konferenčný hovor s agentom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

Obe nahrávky majú rovnaký priradený kontakt ID.

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

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

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



Metaúdaje kontaktu

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

- Údaje súvisiace s hovorom
- Obalové kódy

Nasledujúca tabuľka sumarizuje, ako sa metaúdaje kontaktov z Webex Contact Center 1.0 mapujú k ekvivalentným metaúdajom kontaktov v QM.

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

Webex CC	QM
Dátum	Dátum a čas
TID používateľa	Agent ACD ID
ID relácie	Súvisiaci kontakt ID

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

Klasické WFM Údaje pre verziu 1.0

WFM vám umožňuje naplánovať agentov a predpovedať požiadavky na plánovanie agentov, ako aj sledovať, či vaši agenti dodržiavajú svoje plány.

Historické údaje

Webex WFO importuje historické údaje pre fronty služieb a agentov prostredníctvom štyroch požiadaviek API. Môže trvať až dve hodiny, kým budú historické údaje Webex Contact Center k dispozícii v Webex WFO. Údaje v reálnom čase nie sú ovplyvnené.

Historické údaje servisného frontu

Táto požiadavka API importuje historické údaje pre každý servisný front Cisco Webex Contact Center pre každý tridsaťminútový interval dňa. Niektoré údaje sa počítajú iba v intervale. Ďalšie údaje sa počítajú v rôznych intervaloch.

Webex CC stĺpec	Popis
ID frontu_	Servisný front Webex Contact Center je ID.
terminationType_s, kde hodnota = "opustené"	(Iba interval) Počet hovorov, ktoré boli počas tohto intervalu zrušené.
Zvládnuté_i	(Iba interval) Počet hovorov, ktoré boli spracované počas tohto intervalu.
Trvanie_hovoru l	(Naprieč intervalmi) Čas, ktorý agenti strávili rozhovormi s kontaktmi To začalo v tomto intervale. Formát = milisekundy.
Trvanie_podržania l	(Naprieč intervalmi) Dĺžka času, ktorý kontakty začali v tomto Interval bol pozastavený. Formát = milisekundy.

Webex Stĺpec CC	Popis
Sid	Relácia ID.
wrapupTrvanie_i	(Naprieč intervalmi) Dĺžka času, ktorý agenti strávili v balení stav po dokončení hovorov, ktoré začali v tomto intervale. Formát = milisekundy.
frontTrvanie_l	(Naprieč intervalmi) Doba, ktorú kontakty strávili v službe rad čakajúci na pripojenie k agentovi. Formát = milisekundy.
isServiceLevel_i	Hovory, ktoré počas tohto intervalu dosiahli úroveň služby.

Údaje o produktivite agenta prorated podľa servisného frontu

Táto požiadavka API importuje historické údaje, ktoré nie sú priradené k žiadnemu zo servisných frontov, ku ktorým je priradený agent pre každý tridsaťminútový interval dňa. Potom Webex WFO vydelí údaje počtom frontov služieb, ku ktorým je agent priradený. Všetky údaje sa počítajú iba v intervale.

Webex CC stĺpec	Popis
agendId_s	ID agenta Webex Contact Center.
Rozpätie aktov, kde currentState_s = "nečinné"	Doba, ktorú agent strávil v stave nečinnosti. Formát = milisekundy.
Rozsah aktov, kde currentState_s = "K dispozícii"	Doba, ktorú agent strávil v stave Dostupné. Formát = milisekundy.
Rozpätie aktvity, kde currentState_s = "podržané"	Čas, ktorý agent strávil v stave podržania hovoru. Formát = milisekundy.
Actvity Sparan, kde currentState_s = "WrapUp"	Doba, ktorú agent strávil v stave Wrap Up. Formát = milisekundy.
Rozpätie aktov, kde currentState_s != "K dispozícii"	Čas, ktorý agent strávil vo všetkých štátoch, ktoré neboli k dispozícii. Formát = milisekundy.

(iba interval) Údaje o produktivite agenta podľa servisného frontu

Táto požiadavka API importuje historické údaje spojené s každým servisným frontom agenta pre každý

tridsaťminútový interval dňa. Všetky údaje sa počítajú iba v rámci tridsaťminútového intervalu.

Webex Stĺpec CC	Popis
agendId_s	Agentov ID.
queueId_s	Servisný front Webex Contact Center je ID.
Rozpätie aktov, kde currentState_s = "Pripojené"	Doba, počas ktorej bol telefón agenta počas tohto intervalu v stave Pripojené. Formát = milisekundy.
Actvity Rozpätie, kde currentState_s = "zvonenie"	Doba, počas ktorej bol telefón agenta počas tohto intervalu v stave zvonenia. Formát = milisekundy.

(v rôznych intervaloch) Údaje o produktivite agenta podľa servisného frontu

Táto požiadavka API importuje historické údaje spojené s každým servisným frontom agenta pre každý tridsaťminútový interval dňa. Všetky údaje sa počítajú v rôznych intervaloch.

Webex Stĺpec CC	Popis
agendId_s	Agentov ID.
queueId_s	Servisný front Webex Contact Center je ID.
handled_i	Počet hovorov, ktoré boli spracované.
wrapupDuration_i	Dĺžka času, ktorý agenti strávili rozhovormi s kontaktmi, ktoré začali v tomto interval. Formát = milisekundy.
holdDuration_l	Čas, počas ktorého kontakty, ktoré začali v tomto intervale, boli pozastavené. Formát = milisekundy.
transferCount_i	Počet hovorov, ktoré agent presmeroval.
talkDuration_l	Čas, ktorý agent strávil rozhovorom s kontaktmi, ktoré začali Tento interval. Formát = milisekundy.

Údaje v reálnom čase

Keď je Webex Contact Center pripojený k WFM, API aktualizuje Webex WFO zakaždým, keď sa stav agenta zmení v Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO potom mapuje stav agenta Webex Contact Center na ekvivalentný stav agenta v WFM, čo umožňuje nadriadeným a manažérom monitorovať dodržiavanie plánu agenta v reálnom čase.

Nasledujúca tabuľka sumarizuje, ako sú stavy agentov v Webex Contact Center Agent Desktop priradené k stavom agentov v WFM.

Webex CC	Webex WFO
K dispozícii	Pripravené k dispozícii
Pripojený alebo hovoriaci	Hovoriť
Kompletizácia	Po skončení hovoru
Podržaný hovor	Držať
Nečinné	Nie je pripravený
Nie je k dispozícii	Odhlásený (odvodené od stĺpca isLogout_i v odpovedi Webex Contact Center API)

DÔLEŽITÉ: Existuje obmedzenie počtu znakov na 255 znakov, ktoré sa vzťahuje na úplnú kombináciu všetkých kódov dôvodu "Nepripravené", ktoré priraďujete aktivite pri konfigurácii mapovania stavu dodržiavania.