Webex Sprievodca integráciou WFO a Webex Contact Center

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:29. septembra 2020
Posledná aktualizácia:28. februára 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obsah

Obsah 3

Cieľová skupina 5

Prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0 6

Zavedenie 8

Riadenie kvality (QM) 8

Riadenie pracovnej sily (klasický WFM) 11

Analytics 11

Postrehy 12

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektúry 13

Postupy konfigurácie 14

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center 14

Predpoklady 15

Postupy konfigurácie 15

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Predpoklady 23

Postupy konfigurácie 23

Synchronizácia metaúdajov do Webex WFO 31

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center 41

Informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO 41

Chatová podpora 43

Podpora SMS 44

E-mailová podpora 47

Komplexné udalosti hovorov 47

Nahrávanie obrazovky 51

Príloha 54

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0 54
Používatelia 54
Tímy 55
Servisné fronty 55
Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 1.0 56
1. krok: zhromaždite informácie od poskytovateľa kontaktného centra Webex 57
Krok 2: Konfigurácia Webex kontaktného centra ako ACD vo Webex WFO 58
Krok 3: Konfigurácia údajového servera 60
(Voliteľné) Krok 4: Povolenie overenia SAML 61
QM Údaje pre verziu 1.0 62
Nahrávanie zvuku 62
Metaúdaje kontaktu 65
Klasické údaje WFM pre verziu 1.0 65
Historické údaje 66
Údaje v reálnom čase 68

Cieľová skupina

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

Táto integračná príručka je primárne určená pre zákazníkov, ako aj pre oficiálnych partnerov spoločnosti Cisco, ktorí zvyčajne inštalujú a konfigurujú Webex WFO pre zákazníkov. V tejto príručke nájdu užitočné informácie aj technici implementácie, technici podpory, inžinieri predaja, vývoj a marketing spoločnosti Cisco.

Prehľad Cisco Webex Contact Center 1.0 a 2.0

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

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

DÔLEŽITÉ: CWCC 1.0 sa objavuje v produkte WFO Webex ako platforma Cisco Customer Journey.

Dostupnosť verzie a funkcií

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

POZNÁMKA: Pri prestávkach (udalostiach zadržania) Webex WFO vloží ticho pre zvukové nahrávky a vloží prázdnu obrazovku pre záznamy obrazovky.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) má dve možnosti pozastavenia a obnovenia. Jednou z možností je manuálne pozastavenie a obnovenie, ktoré používa Cisco Agent Desktop. Druhou možnosťou je automatické pozastavenie a obnovenie, ktoré vyžaduje rozhrania Cisco API. V prípade možnosti založenej na rozhraní API sa príkazy API musia odoslať do softvéru Cisco Smart Desktop, aby mohol redigovať zvuk. Redigovaný zvuk z údajov pozastavenia a obnovenia sa synchronizuje z

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

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

Úvod

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

> **POZNÁMKA:** Ak nie je uvedené inak, podporované funkcie sú k dispozícii v Webex Contact Center verzie 1.0 aj Webex Contact Center verzie 2.0.

Riadenie kvality (QM)

Dostupné funkcie

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

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

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

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

***Otvorená recenzia integrácie produktu.*

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

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

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

Okrajové komponenty

Súčasť	Požadované	Nevyžaduje sa
Dátový server na synchronizáciu, zachytávanie, udalosti v reálnom čase a import médií	X	
Inteligentná pracovná plocha na nahrávanie obrazovky, monitorovanie živej obrazovky a funkcie analýzy pracovnej plochy	X	
Inteligentná pracovná plocha v operačnom systéme Windows	(k dispozícii)	

Inteligentná pracovná plocha v systéme Mac OS (nie je k dispozícii)

Riadenie pracovnej sily (klasický WFM)

DÔLEŽITÉ Classic WFM bol vyhlásený za ukončenie 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. Umiestnite správnych ľudí na správne miesta.
Umožnite im pracovať inteligentnejšie a poskytovať konzistentnú a vynikajúcu zákaznícku skúsenosť.

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Historické údaje	X	
Údaje v reálnom čase	X	
Predpovedanie	X	
Plánovanie	X	
Podporovaná synchronizácia	X	
	Používatelia, tímy a fronty	

** Zaznamenávanie historických údajov, ktoré je staršie ako šesť mesiacov, môže vyžadovať zapojenie profesionálnych služieb, ak údaje nie sú priamo dostupné v Webex kontaktnom centre.*

Analytics

Dostupné funkcie

Funkcia	Podporované	Momentálne nepodporované
Analýza reči (fonetika)	X**	
	K dispozícii len pre lokálne nasadenia	

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

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

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

Postrehy

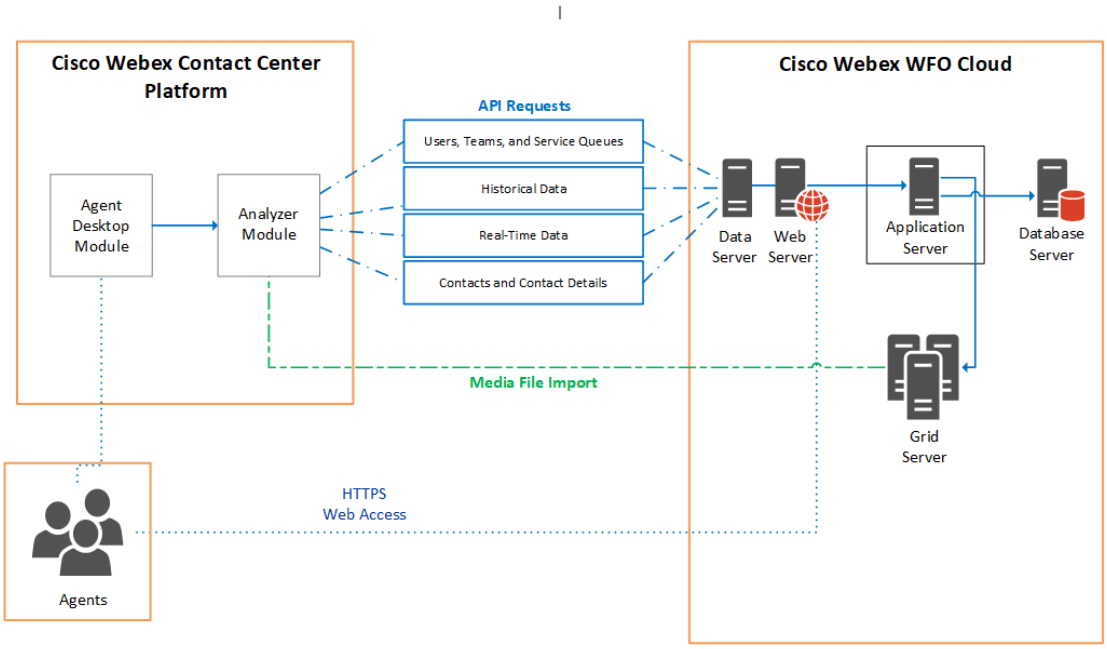
Insights je riešenie BI založené na umelej inteligencii, ktoré je kľúčovou súčasťou balíka Webex WFO. Insights poskytuje kombinované, izolované prehľady, ktoré vám umožňujú bezproblémovo kombinovať všetky údaje o riadení zapojenia pracovnej sily a interakciách so zákazníkmi z celej Webex WFO. Insights vám umožňuje vizualizovať Webex údajov WFO prostredníctvom použiteľných zostáv a tabúľ. Na prístup k uvedeným funkciám potrebujete licenciu Insights. Ďalšie informácie nájdete v témach Ako fungujú licencie a Správa rolí a povolení.

Dostupné funkcie

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

Webex WFO a Cisco Webex Contact Center architektúry

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



Postupy konfigurácie

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

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

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

Prehľad konfigurácie Cisco Webex Contact Center 2.0

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

Rozhrania API CMSv2

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

2.0 (programové) rozhrania API

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

Konfigurácia Cisco Webex Contact Center

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

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

Predpoklady

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

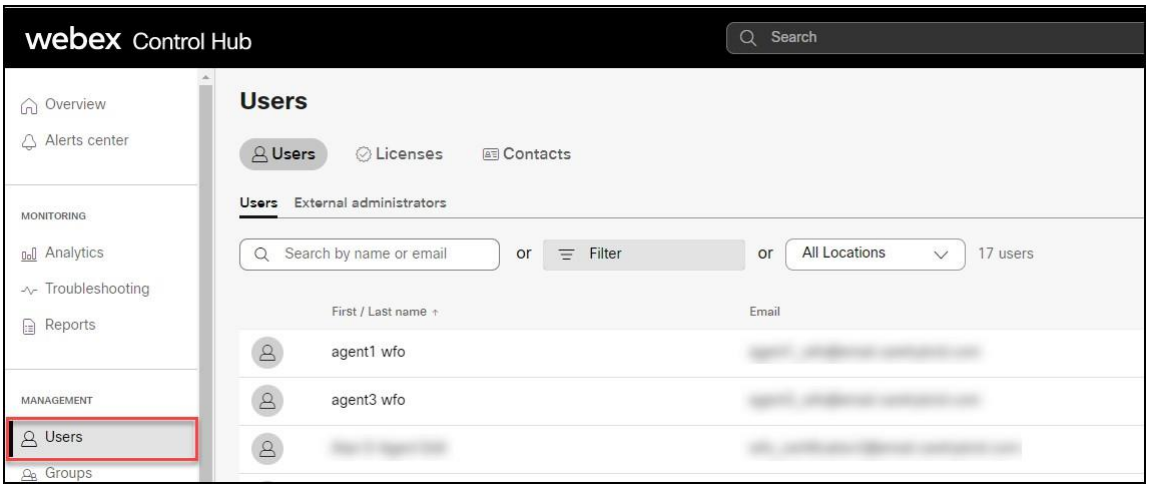
  POZNÁMKA: Ak sa neskôr povolí synchronizácia služby Active Directory a e-mailová adresa neexistuje v službe Active Directory, nastavenie v aplikácii Cisco sa vymaže. K dispozícii budú duplicitné tímy a
  Používateľov spôsobených problémami so synchronizáciou s novou e-mailovou adresou.

Postupy konfigurácie

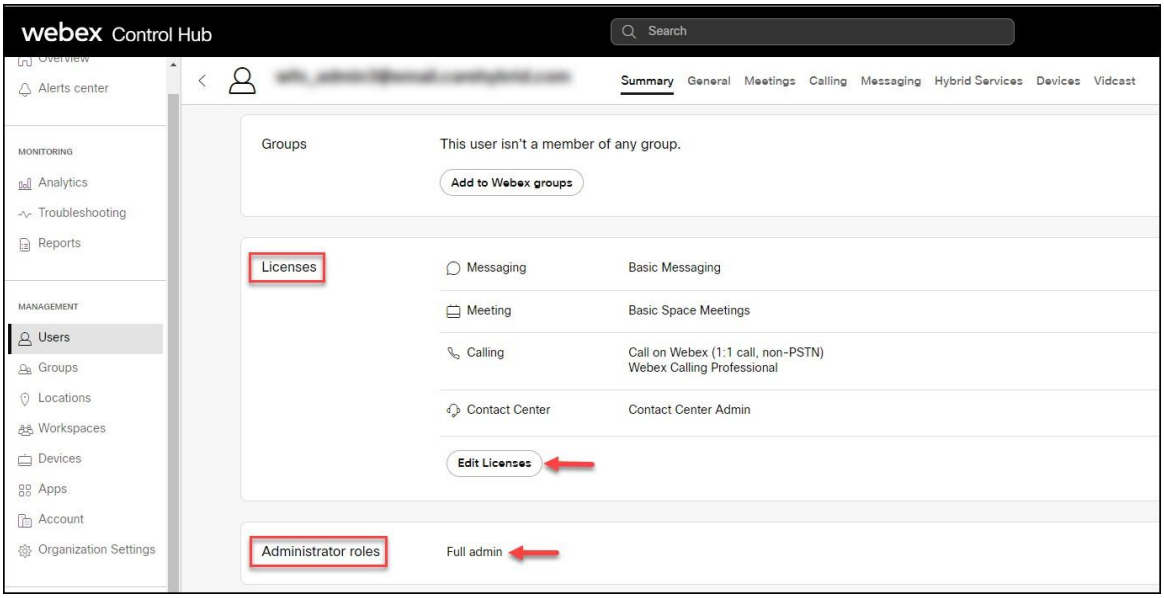
Priradenie rolí a povolení

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

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



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



- Ak používateľovi nie sú priradené správne licencie, kliknite na položku **Upraviť licencie** v rámci **licencií**

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

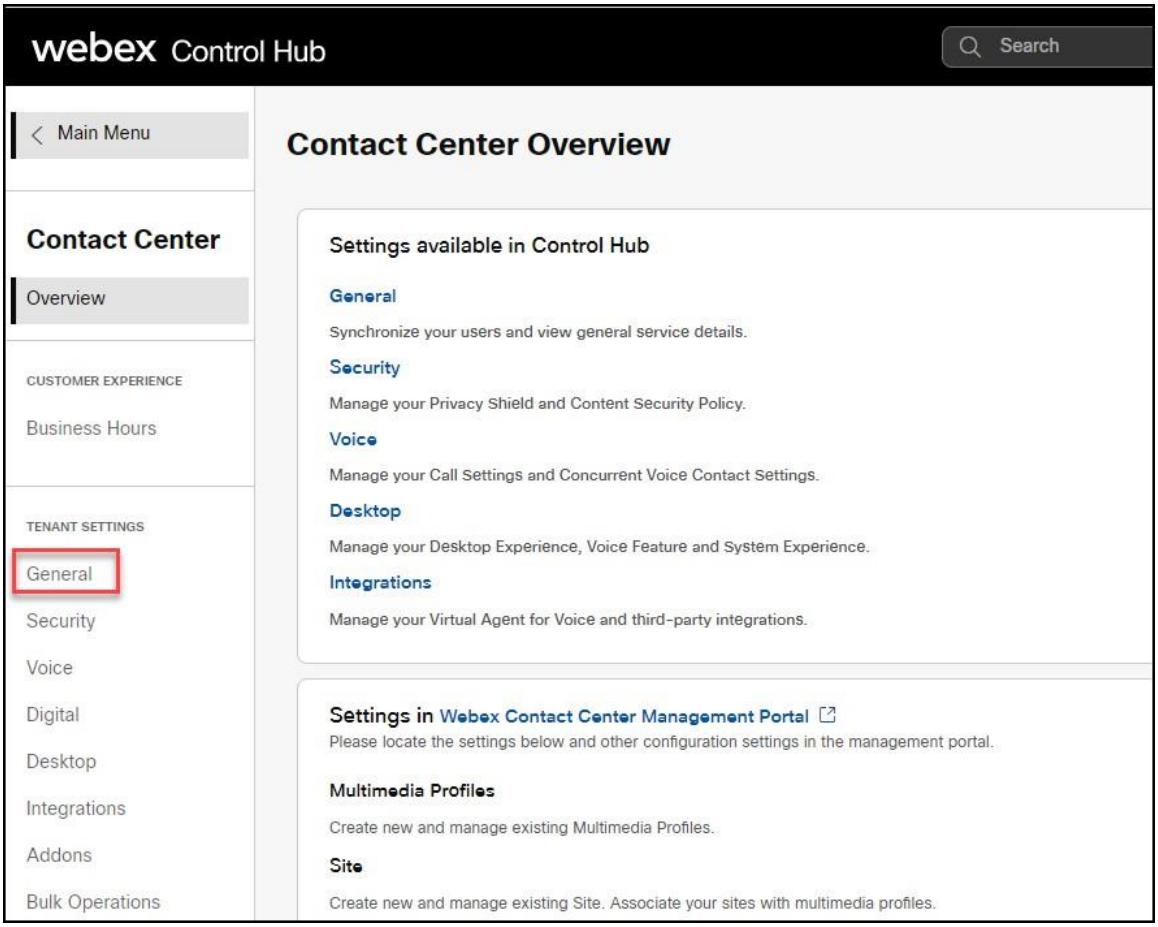
  Roly správcu na stránke používateľa.
- Podľa potreby upravte roly a kliknite na Uložiť .

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

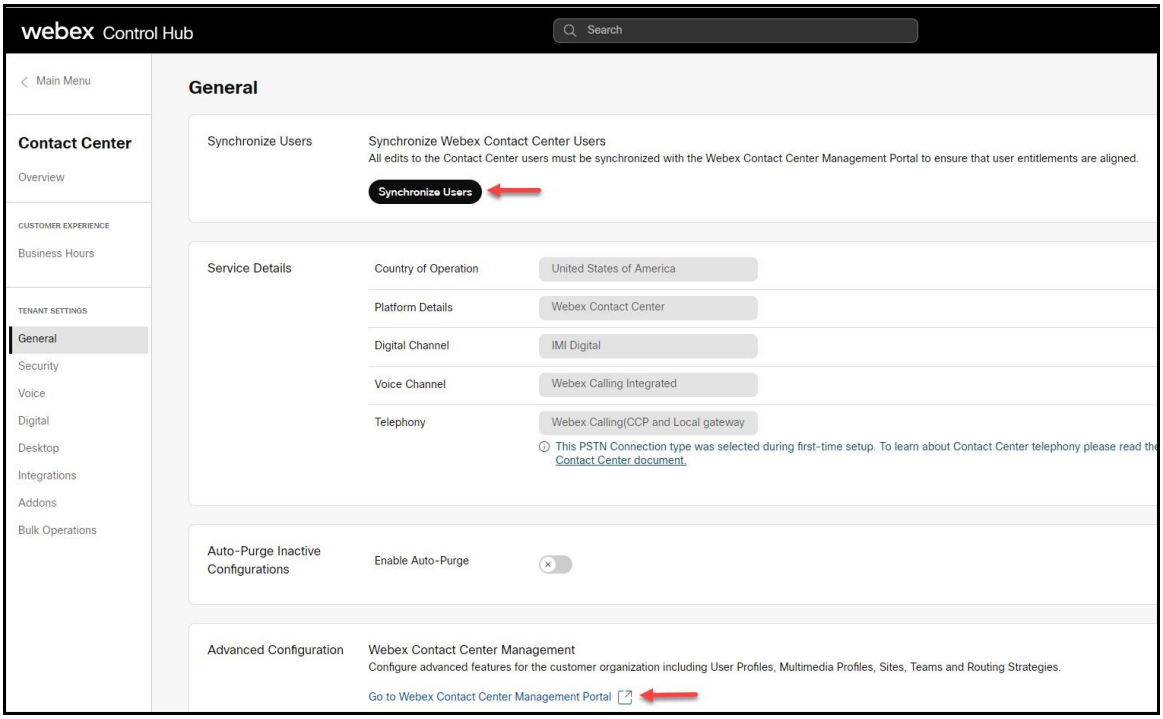
POZNÁMKA: Ak sa vyskytnú problémy so synchronizáciou, vyberte **Začiarkavacie políčko Organizačný správca** a

Konfigurácia nastavení aplikácie Contact Center

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



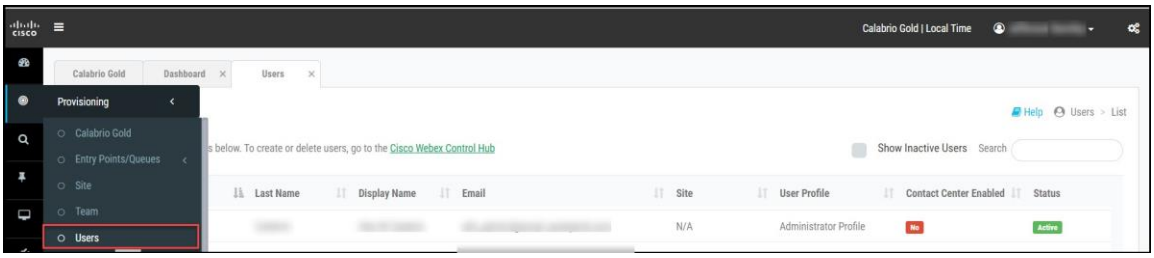
3. Kliknite na položku **Synchronizovať používateľov**.



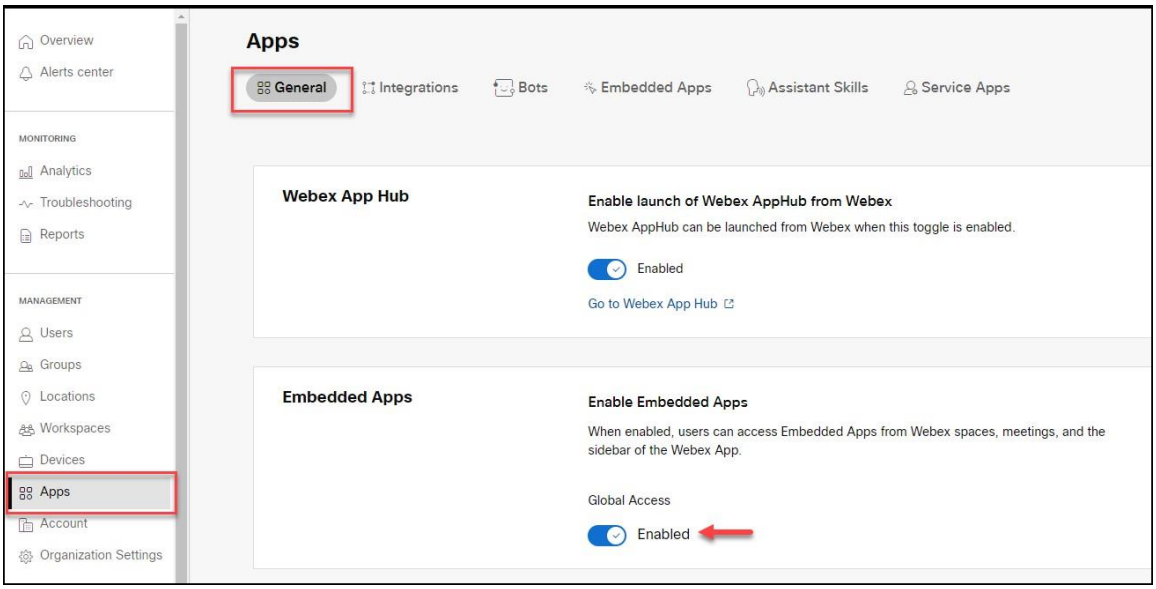
4. Kliknite na **prepojenie Prejsť na portál správy Webex centra kontaktov** . Portál správy sa otvorí v samostatnom okne.

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

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

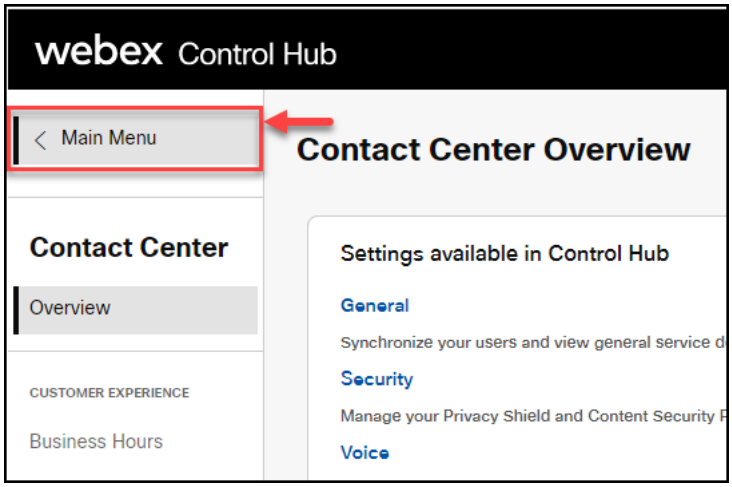


Konfigurácia nastavení aplikácií



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

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



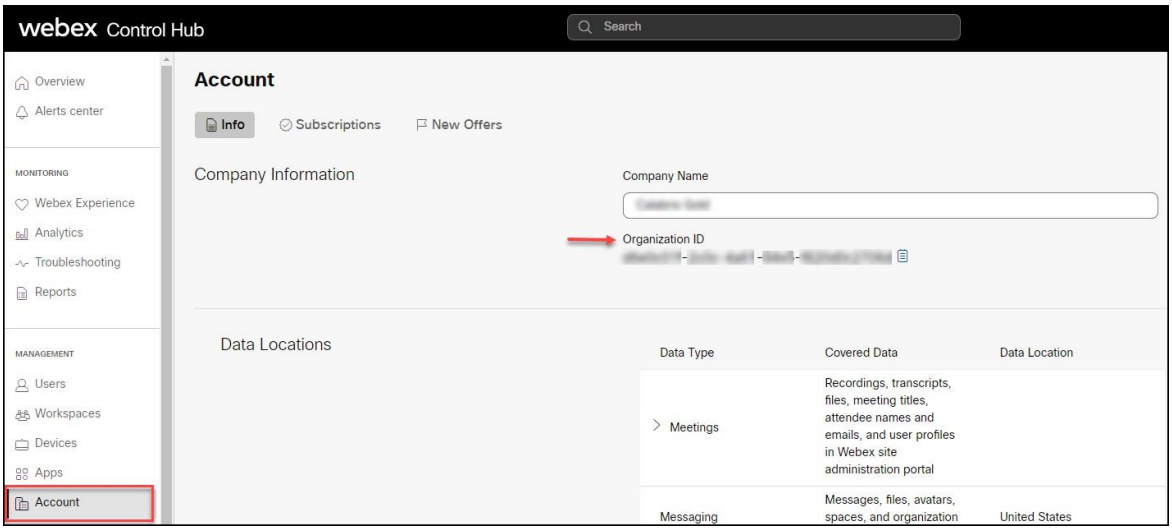
Prejdite na **stránku Aplikácie** .

2. Na karte Všeobecné **na stránke Aplikácie** zapnite prepínač **Globálny prístup povolený** .

Vyhľadanie ID organizácie

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

2. Uložte svoje **ID** organizácie na ľahko prístupné miesto. Vaše ID organizácie Cisco sa vyžaduje pri nastavovaní pripojenia k CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaše ID organizácie je vo Webex WFO známe aj ako ID nájomníka.



Mapa koncových bodov API

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

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

Overte konfiguráciu

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

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

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

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

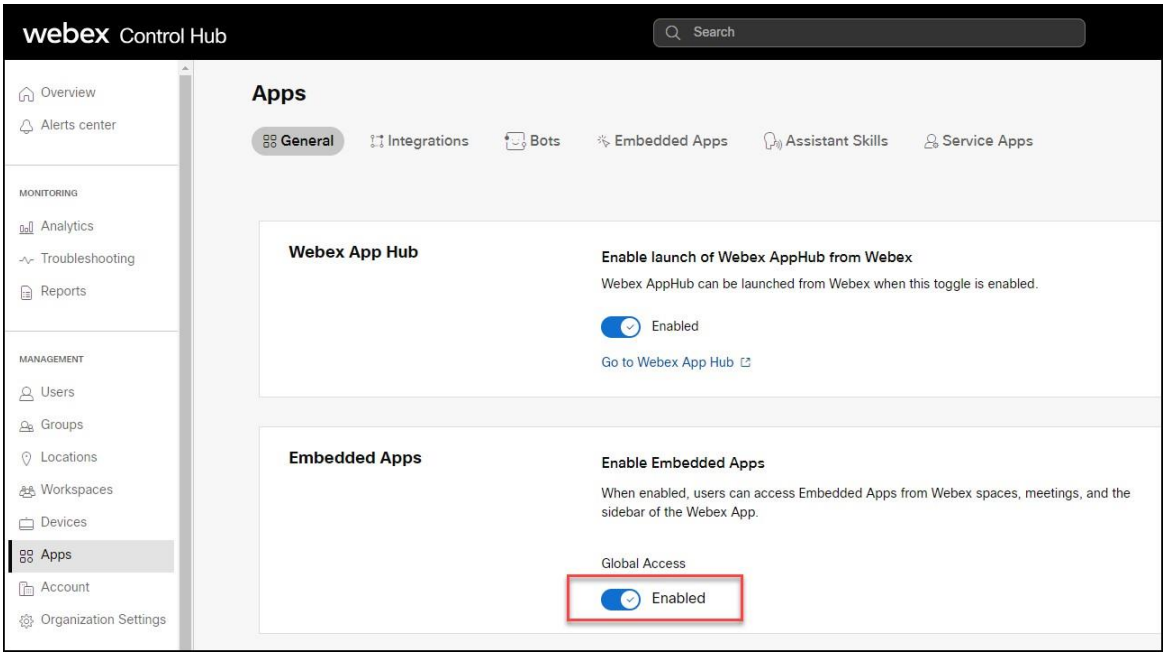
Povoliť integráciu s balíkom Pro Pack

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

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

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

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



4. Kliknite na položku **Integrácie**.

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

   ID aplikácie Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWIjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **DÔLEŽITÉ:** Pred vykonaním akýchkoľvek zmien v účte, ktorý používate na konfiguráciu Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD, buďte mimoriadne opatrní. Ak musíte zmeniť správcu Heslo pravidelne, potom by ste mali postupovať podľa postupu Konfigurovať automatickú opätovnú autorizáciu ihneď po zmene hesla správcu, aby ste sa uistili, že sa spojenie integrácie nepreruší.

Predpoklady

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

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

Postupy konfigurácie

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

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

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

Konfigurácia CWCC 2.0 pomocou rozhraní API CMSv2

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

Pole	Konfigurácia
Vyberte položku ACD	Vyberte platformu **Cisco Customer Journey**. **POZNÁMKA** Webex WFO v súčasnosti označuje Webex kontaktné centrum ako platformu Cisco Customer Journey.
Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.

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

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

Pole	Konfigurácia
Meno používateľa ste	Zadajte e-mailovú adresu používateľa aplikácie Webex Contact Center, ktorého uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Kľúč API	Zadajte API kľúč pre API Webex Contact Center a Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Zaškrtnite políčko. Toto začiarkavacie políčko vám umožňuje pripojiť sa k CWCC 2.0 pomocou CMSv2 API.
ID nájomníka spoločnosti Cisco	Zadajte alfanumerický identifikátor vášho Webex Contact Center účet nájomníka. Toto je vaše ID organizácie spoločnosti Cisco.

8. Nakonfigurujte časť Interval synchronizácie nasledovne.

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

9. Nakonfigurujte sekciu Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý chcete WFM čakať Dovozy ACD štatistiky po skončení určitého intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Začiarknite políčko, ak chcete znova získať údaje z Celý predchádzajúci deň. Ak bežne spracovávate hovory, ktoré trvajú dlhšie ako maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zaznamenať všetky údaje z predchádzajúceho dňa od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo

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 denný čas, ktorý chceteWebex WFOna opätovné získanie údajov z predchádzajúceho dňa z ACD.

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

Konfigurácia CWCC 2.0 pomocou programových rozhraní API verzie 2.0

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

Pole	Konfigurácia
ACD Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.
Meno používateľa	Zadajte svoje používateľské meno CWCC. Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v CWCC.
API URL adresa	Zadajte úplnú základnú adresu URL Cisco Webex Contact Center API vrátane identifikátora protokolu.
ID nájomníka	Zadajte ID organizácie konta nájomníka CWCC.
Povolené produkty - riadenie kvality	**Riadenie** kvality – vyberte, či si vaša organizácia zakúpila riadenie kvality. Začiarknite políčko Hlas, ak vaša organizácia chce, aby Webex WFO prijímala iba hlasové kontakty. Začiarknite políčko **Digitálne (konverzácia, SMS, e-mail, sociálne siete),** ak

Pole	Konfigurácia
	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 téme Synchronizácia metaúdajov na Webex WFO . Hodnoty metaúdajov CWCC sa synchronizujú s kontaktmi CWCC do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov CWCC sú priradené k označeniam metaúdajov vytvoreným v Správcovi metaúdajov (nachádza sa na lokalite Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom zmapovaní môžu byť metaúdaje použité na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov nájdete na paneli Podrobnosti na stránke prehrávača médií (stránka Interakcie > otvorenie kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.
Interval synchronizácie (minúty)	Označuje, ako často (v minútach) chcete synchronizovať používateľov, tímy a fronty služieb vo Webex WFO s ich ekvivalentmi v Cisco Webex Contact Center.
Zachytenie oneskorenia (minúty)	Nastavuje čas, ktorý má WFM čakať Dovozy ACD štatistiky po skončení určitého intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov údaje	(Voliteľné) Toto políčko začiarknite, ak chcete znova zachytiť z celého predchádzajúceho dňa.
Povoliť RTE Messaging pre nahrávanie obrazovky	(Voliteľné) Umožňuje zaznamenávať obrazovky agentov CWCC, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie nájdete v téme Nahrávanie obrazovky.
Mapovanie jazyka metaúdajov	Táto časť sa zobrazí, keď vyberiete možnosť **Digitálne** v **časti Povolené** produkty. Tu môžete nastaviť vlastné metaúdaje, ktoré priradia jazyk textovému kontaktu, ako je e-mail alebo chatová správa. Dostupné možnosti metaúdajov pochádzajú z mapovania **metaúdajov**

Pole	Konfigurácia
	sekcia. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré tu nakonfigurujete (časť Mapovanie jazyka metaúdajov). C. Núdzový jazyk, ktorý nakonfigurujete v časti Núdzový textový **jazyk** nižšie. D. Predvolený jazyk (angličtina).
Záložný textový jazyk	Táto časť sa zobrazí, keď v **časti Produkty vyberiete** možnosť Digitálne **Povolené** sekcie. Vyberte jazyk, ktorý chcete priradiť textovým kontaktom, ak nemajú priradený jazyk pri importe do Webex WFO a nemajú hodnotu metaúdajov, ako je definované v **časti Mapovanie** jazyka metaúdajov vyššie. Webex WFO používa jazyk textového kontaktu na vyhľadanie výsledkov, keď použijete filter textového vyhľadávania na stránke Interakcie. Webex WFO priradí jazyk textovému kontaktu pomocou nasledujúcich informácií v tomto poradí: A. Jazyk, ktorý je kontaktu priradený už pri importe do Webex WFO. B. Jazyk priradený k vlastnému poľu metaúdajov, ktoré nakonfigurujete v časti Priradenie **jazyka** metaúdajov vyššie. C. Núdzový jazyk, ktorý tu nakonfigurujete (časť Núdzový textový jazyk).

Pole	Konfigurácia
	D. Predvolený jazyk (angličtina).
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto časť sa zobrazí iba pri úprave existujúceho ACD. Pri vytváraní nového ACD sa nezobrazí. Údajové servery Webex WFO sa pripájajú k Webex kontaktnému centru a každých dvanásť hodín získavajú prístupový token. Ak dôjde k zlyhaniu obnovenia tokenu, proces OAuth sa preruší. Konfigurácia tohto nastavenia umožňuje systému obnoviť overenie OAuth v prípade zlyhania obnovenia tokenu maximálne na šesťdesiat dní. Zlyhanie obnovenia tokenu sa môže vyskytnúť z niekoľkých dôvodov, ako sú napríklad nasledujúce. ▪ Zmena e-mailovej adresy účtu správcu. ▪ Deaktivácia účtu v službe Active Directory. ▪ Zmena hesla v službe Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie služby Active Directory na jediné prihlásenie v konte Cisco. ▪ Zmena domény.

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

Konfigurácia automatickej opätovnej autorizácie

1. Uistite sa, že ste odhlásení z Cisco Webex Contact Center.
2. V Webex WFO prejdite na **položku Správa** aplikácií > **konfigurácia** systému > **ACD Konfigurácia**.
3. V časti **Vybrať ACD** vyberte ACD Webex Contact Center 2.0 zo zoznamu **ACD Servery** a kliknite na položku **Upraviť**. Otvorí sa ACD stránka Cisco Webex Contact Center 2.0.
4. Prejdite do **časti Adresa URL** pre autorizáciu a kliknutím na ikonu kópie skopírujte adresu URL.

5. V prehliadači Google Chrome otvorte súkromný prehliadač, napríklad režim inkognito.
6. Prilepte adresu URL do súkromného prehliadača. Potom budete presmerovaní na Cisco Webex prihlasovaciu stránku.
7. Zadajte prihlasovacie údaje účtu správcu prepojeného s týmto ACD a prihláste sa. Potom sa otvorí prihlasovacia stránka Webex WFO.
8. Skopírujte reťazec kódu do panela s adresou. Sekcia, ktorú musíte kopírovať, začína za znamienkom rovnosti a pokračuje až po koniec adresy URL.

PRÍKLAD

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

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

Konfigurácia údajového servera

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

3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

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

4. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Synchronizácia metaúdajov do Webex WFO

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

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

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

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

```
1 {
```

```
2     "údaje": {
3       "úloha": {
4         "Úlohy": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": pravda,
8             "isActive": nepravda,
9             "front": [
10              {
11                  "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                "názov": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "stav": "ukončený",
16            "vlastník": {
17                    "názov": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "ID": "74ab6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
19            },
20            "created Time": 1629450000000,
21            "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefónia"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Predpoklady

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

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

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

Umiestnenie stránky

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

Postupy

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

Pri formátovaní metaúdajov sa môžete odvolať na vzorovú API požiadavku nižšie.

```
1  {
2      taskDetails (
3              Od: 1631192040000
4              Komu: 1654515806364
5              filter: {
6                  a: [
7                      { channelType: { rovná sa: telefónia } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         Úlohy {
12             id
13             stringGlobalVariables(názov: "Global_VoiceName") {
14                 meno
15                 hodnota
16             }
17         }
18     }
19 }
```

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

Zhromažďujte a formátujte štandardné polia metaúdajov CWCC

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

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

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

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

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

2. Pridajte bodku. Nepridávajte žiadne medzery.

   PRÍKLAD úlohyPodrobnosti.

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

   <úloha alebo taskDetails>.<fieldName>

   PRÍKLAD taskDetails.channelType

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

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

Zhromažďujte a formátujte polia metaúdajov globálnych premenných CWCC

Globálne premenné obsahujú text GlobalVariables v API odpovedi.

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

   Použite text,taskDetails ako predponu pre všetky odpovede taskDetails.

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

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

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

2. Za predponu pridajte bodku.

   PRÍKLAD úlohy.

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

   PRÍKLAD úlohy. Global_VoiceName

4. Pridajte dvojbodku.

   PRÍKLAD úlohy. Global_VoiceName:

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

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

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

PRÍKLAD

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

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

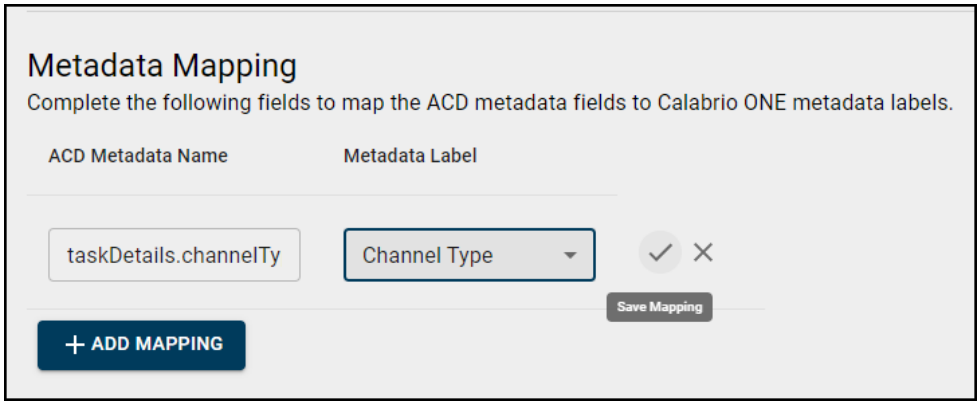
6. Uistite sa, že formátovaný text je v nasledujúcom formáte. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená a medzi textom nie sú žiadne medzery. Vaše metaúdaje CWCC 2.0 sú teraz pripravené na priradenie k Webex štítkov metaúdajov WFO.

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

Mapujte metaúdaje CWCC v Webex WFO

1. Prejdite na stránku konfigurácie **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **časti Mapovanie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
3. Do textového poľa v časti **ACD Názov** metaúdajov zadajte hodnotu metaúdajov CWCC, ktorá je správne naformátovaná.
4. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov.
5. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte priradenie metaúdajov.

PRÍKLAD



6. (Voliteľné) Kliknutím na položku **Pridať priradenie** pridajte ďalšie mapovania metaúdajov a postup zopakujte podľa potreby.

7. Kliknite na položku Uložiť v pravom hornom rohu stránky.

Možnosti metaúdajov zo vzorových žiadostí

V nasledujúcom texte sú uvedené dostupné možnosti metaúdajov pre úlohu.

Možnosti metaúdajov úlohy vo vzorovej

```
{
    úloha(
            Od: 1631111190000
            Komu: 1634123120000
            filter: {
                a: [
                        { channelType: { rovná sa: telefónia } }
                ]
            }
    ) {
        Úlohy {
            id
            stav
            Typ kanála
            vytvorený čas
            endedTime
            pôvod
            cieľ
            kontaktDôvod
            smer
            Vlastník { ID meno }
            entryPoint { id name }
            terminationType
            Podtyp kanála
            zákazník { meno phoneNumber email }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

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

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

Podrobnosti úlohy, možnosti metaúdajov vo vzorovej požiadavke

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

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

Nepodporované polia

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

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

Podrobnosti o integrácii pre Cisco Webex Contact Center

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

Informácie o podpore digitálnych kanálov Webex WFO

Webex WFO poskytuje podporu digitálnych kanálov pre váš viackanálový alebo omnichannel systém CWCC. Vďaka podpore Webex digitálnych kanálov WFO sú zvukové nahrávky, prepisy rozhovorov a SMS prepisy 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.

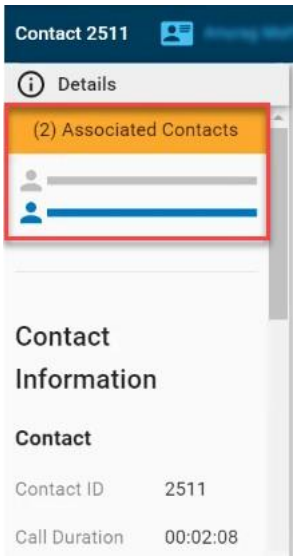
Podporované scenáre kontaktov

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 SMS prepis. Modrá farba zobrazuje vybraného agenta. Celý prepis rozhovoru alebo SMS sa zobrazí 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 Webex WFO prejdite na **položku** Správa aplikácií > **ACD Konfigurácia**.
2. Kliknite na položku **Pridať** v časti Vybrať **ACD** . Otvorí sa **okno ACD Podrobnosti** .
3. Vyberte **Cisco Webex Contact Center 2.0** z **rozbaľovacieho zoznamu Select ACD** a prejdite na stránku konfigurácie ACD.
4. V **časti Povolené** produkty kliknite na položku **Riadenie** kvality.
5. Kliknite na položku **Digitálne (chat, SMS, e-mail, sociálne siete).**
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
7. Reštartujte dátový server, aby sa zmeny prejavili.

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 položku **Chat** pre prepisy chatu, **SMS pre SMS** prepisy alebo **E-mail** pre prepisy e-mailov.
4. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Obmedzenia

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

Chatová podpora

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

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

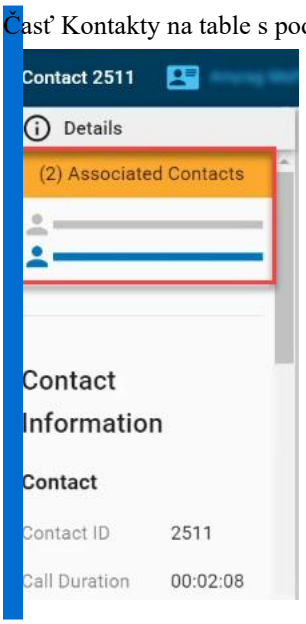
Znamená to, že každá časť chatu má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené časti chatu majú rovnaké zdieľané priradené ID kontaktu. Po výbere chatu môžete zobraziť všetky priradené chaty v prepise chatu zobrazenom na stránke Interakcie. Ďalšie informácie nájdete v téme Zobrazenie údajov priradených ku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

Predpoklady

- Máte aplikáciu Cisco Contact Center Desktop (tabuľa agenta).
- Pre aplikáciu Cisco Contact Center Desktop máte nakonfigurovanú miniaplikáciu Cisco Chat Widget.

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

Časť Kontakty na table s podrobnosťami.



Obmedzenia

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

Podpora SMS

Keď si váš zákazník a agent vymenia SMS správy, známe aj ako textové správy, SMS správy a údaje spojené s týmito správami SMS sa prijmú do Webex WFO. Každý agent zapojený do konverzácie má úplný SMS prepis celej interakcie, nielen svojej individuálnej nohy interakcie. Každý úsek interakcie má ID kontaktu, ktoré je jedinečným identifikátorom SMS interakcie. Priradená identifikácia kontaktu je identifikátor, ktorý spája pôvodný kontakt so všetkými odvodenými vetvami kontaktu, ktoré sú prijaté do Webex WFO. SMS konverzácia môže mať viacero vetiev, ak zahŕňa prenosy alebo konferencie.

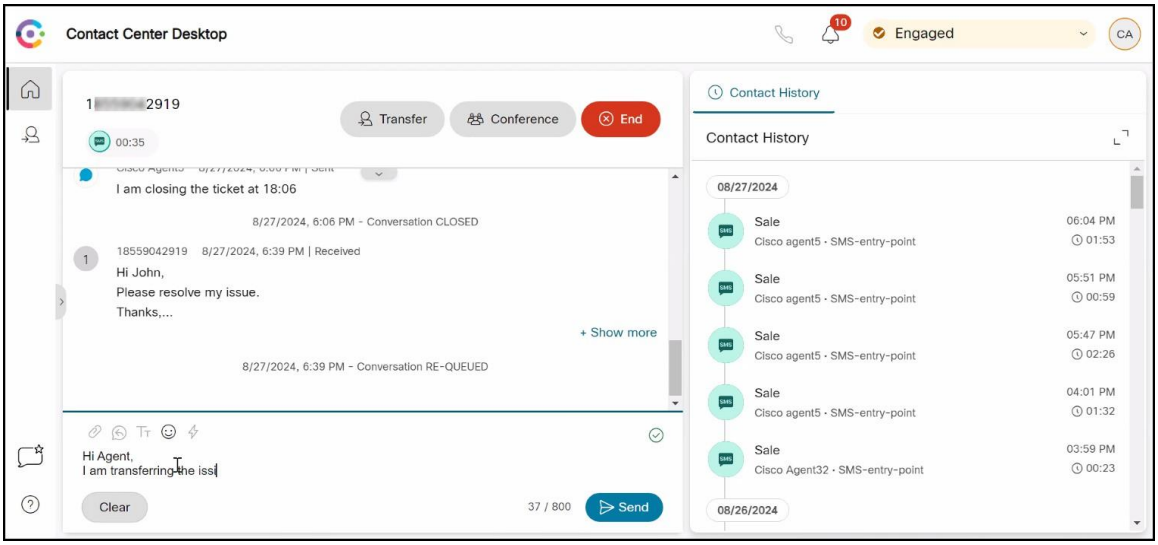
Znamená to, že každý úsek SMS má jedinečné ID kontaktu a všetky odvodené vetvy SMS majú rovnaký zdieľaný priradený identifikátor kontaktu. Po výbere SMS kontaktu na stránke Interakcie môžete zobraziť všetky súvisiace správy SMS v prehrávači médií (**Interakcie** > Dvojitým kliknutím na kontakt zobrazíte jeho SMS prepis). Ďalšie informácie nájdete v téme Zobrazenie údajov priradených ku kontaktu .

Predpoklady

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

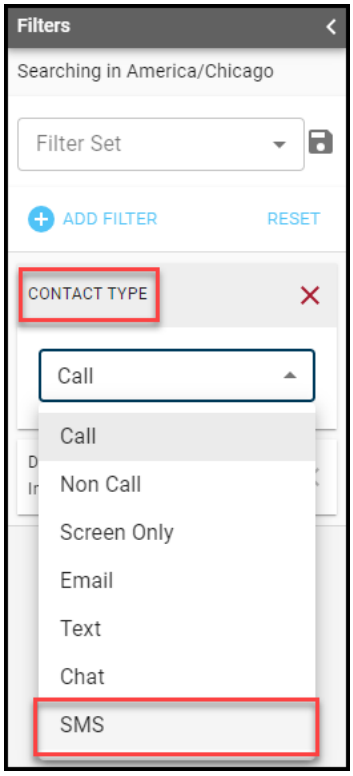
Príklad postupu

Tento príklad ilustruje typickú SMS konverzáciu medzi zákazníkom a Webex agentom kontaktného centra.

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

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

interakcií.

7. 

(Rozbaľovací zoznam filtra Typ kontaktu na stránke Interakcie)

Obmedzenia

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

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

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

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

E-mailová podpora

Predpoklady

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

Príklad postupu

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

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

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

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

Komplexné udalosti hovorov

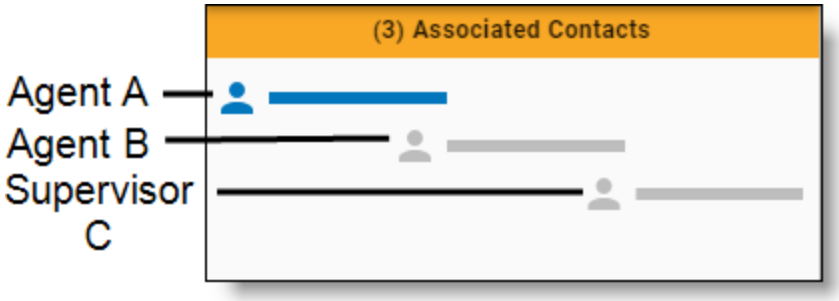
Táto téma popisuje, ako Webex WFO spracováva zložité scenáre hovorov. Zložité scenáre hovorov sú rôzne akcie, ktoré sa môžu uskutočniť počas hovoru. Zahŕňajú prepojenia, konferencie, podržania a zaparkované hovory. V Cisco Webex Contact Center 2.0 sa segment vytvorí, keď dôjde k zmene účastníka, napríklad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

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

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

PRÍKLAD

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



Predpoklady

- Vo vašom účte Cisco musia byť povolené príznaky funkcií Nahrávanie segmentov a Konzultované nahrávanie nôh. Ak potrebujete pomoc, obráťte sa na služby podpory spoločnosti Cisco.
- Ide o novú funkciu, ktorá ešte nie je všeobecne dostupná. Ak máte záujem o skorší prístup k tejto funkcii, obráťte sa na správcu účtu Cisco.
- Musíte mať povolený RTMS. Obráťte sa na technickú podporu spoločnosti Cisco a požiadajte o konfiguráciu systému RTMS pre vašu organizáciu.
- Musíte mať nakonfigurované Webex Contact Center verzie 2.0. Ďalšie informácie nájdete v téme Pripojenie k aplikácii Cisco Webex Contact Center 2.0 .

- Štítok metaúdajov musí byť najprv vytvorený v Správcovi metaúdajov v Webex WFO (nachádza sa na adrese Správa aplikácií > QM > QM konfigurácia > Správca metaúdajov) pre každé pole metaúdajov CWCC, ktoré chcete priradiť k označeniu metaúdajov Webex WFO.
    - Musíte vybrať položku **Text** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** metaúdajov na stránke Správca metaúdajov, aby sa metaúdaje z CWCC priradili k označeniu metaúdajov.

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

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

Umiestnenie stránky

Správa aplikácií > konfigurácia > ACD konfigurácia systému

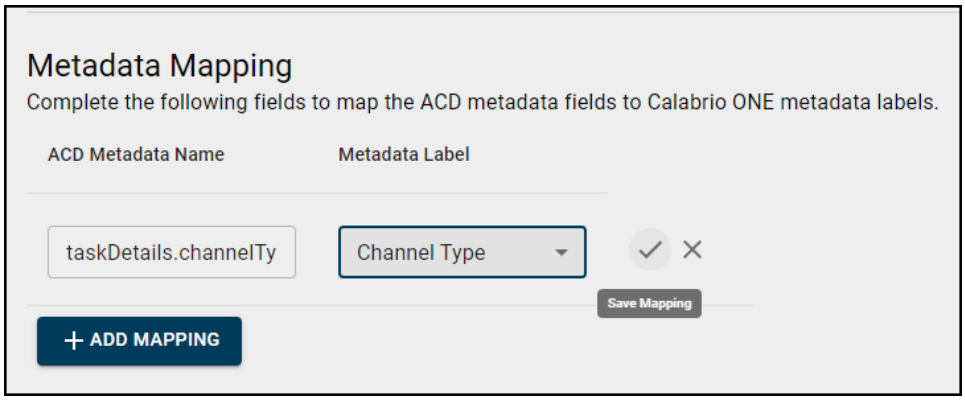
Postup

Mapovanie metaúdajov v Webex WFO

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

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

PRÍKLAD



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

Komplexné typy udalostí hovorov

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

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

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

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

Nahrávanie obrazovky

Nahrávanie obrazovky sa sníma prostredníctvom Webex WFO Smart Desktop, nie Cisco Webex CC.

Predpoklady

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

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

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

Snímanie záznamov obrazovky

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

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

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

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

Smart Desktop ukladá tieto segmenty na nasledujúcom mieste:

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

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

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

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

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

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

5. Agent sa odhlási.

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

Príloha

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

Základné konfiguračné údaje pre verziu 1.0

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

Používatelia

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

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

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

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

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena Webex WFO
	Poznámka: Ak odstránite rolu agenta používateľovi Webex WFO, ktorý je synchronizovaný s používateľom Webex Contact Center, ktorý Ak je povolené kontaktné centrum, rola agenta sa znova priradí pri najbližšej synchronizácii Webex WFO s Webex Contact Center.
Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.	Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.
Používateľ sa odstráni.	Používateľ je deaktivovaný.

Tímy

Webex WFO sa synchronizuje s tímami Webex kontaktného centra ľubovoľného typu (založené na kapacite alebo založené na agentoch), pokiaľ sú aktívne. Nezachováva sa tým vzťah medzi Webex používateľmi kontaktného centra a tímami kontaktného centra Webex.

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

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

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

Používateľ Webex WFO môže patriť iba do jedného tímu.

Servisné fronty

Webex WFO synchronizuje nasledujúce vstupné body alebo fronty z centra kontaktov Webex so servisnými frontami:

- Fronty
- Fronty vytáčania

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

Zmena v Webex CC	Výsledná zmena Webex WFO
Nový front je pridaný	Najprv sa pridá nový servisný front. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledujúci: ▪ Použitie názvu frontu Webex Contact Center na Webex názov frontu služby WFO ▪ Použije TID frontu na ID frontu služby WFO na Webex WFO ▪ (Iba na čítanie) Poskytne frontu Webex WFO typ frontu služieb Hlas [Interaktívny] ▪ (Iba na čítanie) Poskytne frontu služieb Webex WFO zdrojovú ACD kontaktného centra Webex Po druhé, pridáva sa nové mapovanie zručností. Služba synchronizácie konkrétne vykonáva nasledovné: ▪ Použije názov frontu Webex Contact Center na názov priradenia zručností ▪ Priradí Webex frontu služieb WFO, ktorý je priradený k frontu Webex kontaktného centra, k mapovaniu zručností a priradí mu prioritu 1.
Názov frontu sa zmenil	Použitie nového názvu frontu Webex Contact Center na Webex WFO Iba názov servisného frontu. Webex WFO nepoužije nový názov frontu Webex Contact Center na priradené priradenie Webex zručností WFO.
Front sa odstráni	Žiadna zmena. Neodstráni sa servisný front ani mapovanie zručností.

Pripojenie k Cisco Webex Contact Center 1.0

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

1. krok: zhromaždite informácie od poskytovateľa kontaktného centra Webex

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

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

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

Ak plánujete používať Webex kontaktné centrum ako poskytovateľa identity (IdP) na SAML overovanie, zhromaždite aj nasledujúce informácie zo súboru metaúdajov SAML (poskytnutého Webex kontaktným centrom) a uložte ich do rovnakého ľahko prístupného umiestnenia.

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

- Entity ID

PRÍKLAD

ID entity je zvýraznené na nasledujúcom obrázku.

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

- URL adresa na presmerovanie jediného prihlásenia

PRÍKLAD

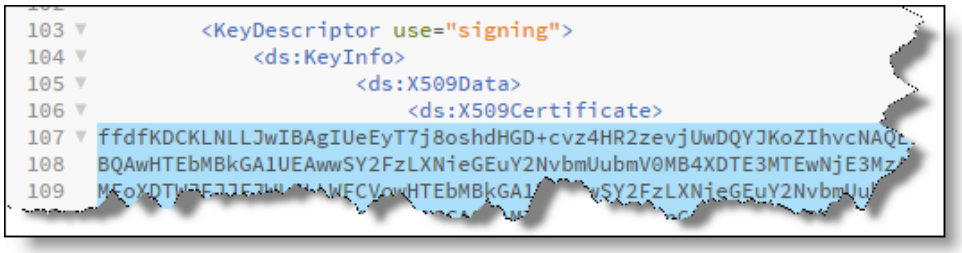
URL adresa presmerovania jediného prihlásenia je zvýraznená na nasledujúcom obrázku.

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

- Certifikát poskytovateľa identity

PRÍKLAD

Certifikát poskytovateľa identity je zvýraznený na nasledujúcom obrázku.



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

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

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

Pridanie Webex kontaktného centra ako ACD

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

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

4. Kliknite na tlačidlo **OK**.

Konfigurácia Webex ACD Contact Center

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

Pole	Konfigurácia
Adresa URL platformy Cisco Customer Journey Platform API	Zadajte úplnú základnú adresu URL API Webex kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Zadajte úplnú adresu URL Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1, vrátane identifikátora protokolu. **PRÍKLAD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-nahrávanie
Meno používateľa ste	Zadajte e-mailovú adresu používateľa aplikácie Webex Contact Center, ktorého uložené v kroku 1. Tento používateľ musí mať oprávnenie na prístup k Webex Contact Center API a Webex Contact Center Media API.
Kľúč API	Zadajte API kľúč pre API Webex Contact Center a Webex API médií kontaktného centra, ktoré ste uložili v kroku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Túto možnosť vyberte, iba ak používate Webex Contact Center 2.0. To umožňuje CMSv2 API požiadavky.
ID nájomníka spoločnosti Cisco	Zadajte alfanumerický identifikátor kontaktného centra Webex 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 Tímov a servisných frontov v Webex WFO s ich ekvivalentmi v Webex kontaktnom centre. Ďalšie informácie o synchronizácii s kontaktným centrom Webex nájdete v časti Údaje základnej konfigurácie pre verziu 1.0. Minimum = 10 minút.

5. Nakonfigurujte časť Nastavenia snímania nasledovne.

Pole	Popis
ACD Oneskorenie snímania	Vyberte čas, ktorý má WFM pred tým čakať Importuje štatistiky ACD po skončení intervalu.
Povoliť opätovný zber údajov	(Voliteľné) Ak chcete znova zachytiť údaje, začiarknite políčko Celý predchádzajúci deň. Ak bežne vybavujete hovory, ktoré trvajú dlhšie, než je maximálne predvolené oneskorenie, môžete sa rozhodnúť znova zaznamenávať údaje za celý predchádzajúci deň od polnoci do polnoci. Znovu zachytené údaje prepíšu to, čo bolo zachytené počas dňa. To zaisťuje, že vaše štatistiky sú správne a že údaje pre veľmi dlhé hovory sú v správnom intervale.
Čas opätovného zachytenia	Zadajte čas dňa, kedy má Webex WFO znovu získať údaje z predchádzajúceho dňa z ACD.

6. (Voliteľné) Vyberte **Povoliť RTE správy pre nahrávanie obrazovky**. To vám umožňuje nahrávať obrazovky Webex agentov kontaktného centra, ktorí sú nakonfigurovaní na nahrávanie obrazovky v Webex WFO. Ďalšie informácie o nahrávaní obrazovky nájdete v časti QM Údaje pre 1.0.
7. Kliknite na **Uložiť**.

Krok 3: Nakonfigurujte dátový server

Nakonfigurujte dátový server pre Cisco Webex Contact Center ACD

1. V Webex WFO prejdite na **Správa aplikácií** > **Konfigurácia systému** > **Konfigurácia dátového servera**.
2. Z rozbaľovacieho zoznamu **Vybrať konfiguráciu dátového servera** vyberte dátový server, ktorý chcete použiť pre Webex Kontaktné centrum ACD.

3. Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia.

Nastavenie	Konfigurácia
Regionálny dátový server ACD presuňte Webex Nastavenia synchronizácie	Začiarknite políčko **Povoliť synchronizáciu** a potom Kontaktné centrum ACD od **K dispozícii** do **Priradené**.
Regionálny dátový server ACD Webex Nastavenia snímania	Začiarknite políčko **Povoliť snímanie** a potom presuňte Kontaktné centrum ACD od **K dispozícii** do **Priradené**.
Regionálny dátový server Real- potom presuňte nastavenia časovej udalosti	Začiarknite políčko **Povoliť udalosti v reálnom čase** a Kontaktné centrum Webex ACD od **Dostupné** do **Priradené**.
Nastavenia servera importu médií	Začiarknite políčko **Povoliť import médií** a potom presuňte Webex Kontaktné centrum ACD z **Dostupné** do **As.**

4. Kliknite na **Uložiť**.

(Voliteľné) Krok 4: Povoľte SAML autentifikáciu

Nakonfigurujte dátový server na zachytávanie a spracovanie údajov z kontaktného centra

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

IdP tretej strany.

Povoľte autentifikáciu SAML

1. V Webex WFO prejdite na Správa aplikácií > Správa > Autentifikácia.
2. Vyberte **Povoliť SAML autentifikáciu**.
3. Nakonfigurujte polia nasledovne.

Pole	Popis
Názov	Zadajte jedinečný názov poskytovateľa identity.
ID vydavateľa	Zadajte ID entity, ktoré ste uložili v kroku 1.
URL jednotného prihlásenia	Zadajte adresu URL presmerovania jednotného prihlásenia, ktorú ste uložili v kroku 1.
Certifikát poskytovateľa identity	Importujte certifikát poskytovateľa identity, ktorý ste uložili v kroku 1.

4. Kliknite na **Uložiť**.

QM Údaje pre verziu 1.0

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

Nahrávanie zvuku

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

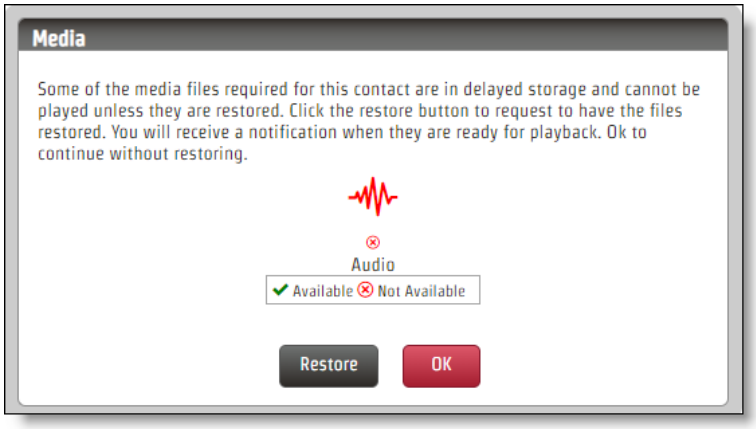
Ak chcete importovať kontakt, Webex WFO najprv importuje metadáta kontaktu prostredníctvom žiadosti API. Potom importuje zvukový záznam prostredníctvom ďalšej požiadavky API, priradí zvukový záznam k metadátam kontaktu a priradí kontakt k agentovi, ktorý ho spracoval.

Keď kontakt v Webex kontaktnom centre spracúva viacero agentov (napríklad keď jeden agent prenesie kontakt na iného agenta), Webex WFO použije metadáta na segmentovanie kontaktu na zodpovedajúci počet kontaktov, ktoré potom priradí k jednotlivým zapojeným agentom. Konkrétne, Webex WFO určuje, kedy boli agenti pri hovore aktívni, prostredníctvom časových pečiatok začiatku a konca a podľa toho segmentuje kontakt. Každý výsledný kontakt v Webex WFO má svoje vlastné metadáta a zvukový záznam.

Sprístupnenie kontaktu pre Webex WFO môže Webex Kontaktnému centru trvať až dve hodiny. Niekedy môže odovzdanie zvukového záznamu priradeného ku kontaktu trvať dlhšie.

NOTA

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



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

Nasledujúce časti popisujú, ako Webex segmenty WFO Webex kontakty kontaktného centra, ktoré zahŕňajú konzultácie, prenosy alebo konferencie.

Konzultácie

Webex WFO rozdelí kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnakú priradenú identifikáciu kontaktu.

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

Počas konzultácie Webex Kontaktné centrum eviduje iba zákazníka, nie agentov.

PRÍKLAD

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

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

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

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

Prepojenia

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

Všetky segmenty prepojeného hovoru majú priradenú identifikáciu kontaktu.

PRÍKLAD

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

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

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

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

Konferencie

Webex WFO rozdelí kontakt Webex Contact Center na dva kontakty, ktoré majú rovnakú priradenú identifikáciu kontaktu.

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

Počas konzultácie Webex Kontaktné centrum eviduje iba zákazníka, nie agentov. Počas konferenčného hovoru zaznamenáva Webex kontaktné centrum zákazníka aj agentov.

PRÍKLAD

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

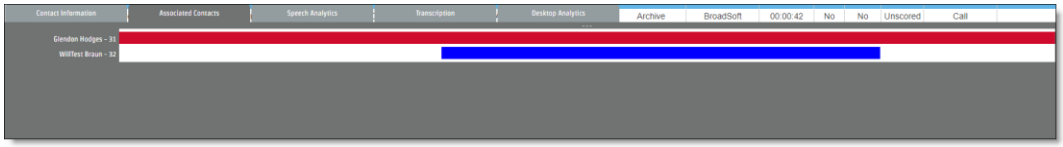
Webex WFO rozdelí tento kontakt na dva kontakty, 31 a 32. Záznam pre kontakt 31 má trvanie 00:02:09, čo je celá doba, počas ktorej bol agent Braun spojený so zákazníkom. Nahrávka pre kontakt 32 má trvanie 00:01:00, čo je len doba, počas ktorej agent Hodges konzultoval a potom konferenčný hovor s agentom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

Obe nahrávky majú priradené rovnaké ID kontaktu.

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

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

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



Metaúdaje kontaktu

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

- Údaje súvisiace s hovorom
- Obalové kódy

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

Webex CC	QM
Agent	Priezvisko, krstné meno
ANI	Volajúce číslo
DNI	Volané číslo
Dátum	Dátum a čas
TID používateľa	ID agenta ACD
ID relácie	Priradené ID kontaktu

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

Klasické údaje WFM 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 API požiadaviek. Môže trvať až dve hodiny Webex kým budú historické údaje kontaktného centra k dispozícii v Webex WFO. Údaje v reálnom čase nie sú ovplyvnené.

Historické údaje servisného frontu

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

Webex CC stĺpec	Popis
ID frontu_	ID frontu služieb kontaktného centra Webex.
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.
Sid	ID relácie.
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 kontaktného centra Webex,
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 priradené ku každému servisnému frontu agenta pre každý tridsaťminútový interval dňa. Všetky údaje sa počítajú iba v rámci tridsaťminútového intervalu.

Webex CC stĺpec	Popis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID frontu služieb kontaktného centra Webex.
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 priradené ku každému servisnému frontu agenta pre každý tridsaťminútový interval dňa. Všetky údaje sa počítajú v rôznych intervaloch.

Webex CC stĺpec	Popis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID frontu služieb kontaktného centra Webex.
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 v tomto intervale. Formát = milisekundy.

Údaje v reálnom čase

Keď je Webex kontaktné centrum pripojené k WFM, API aktualizuje Webex WFO vždy, keď sa zmení stav agenta v Agent Desktop kontaktného centra Webex. Webex WFO potom mapuje stav agenta kontaktného centra Webex na ekvivalentný stav agenta v WFM, čo umožňuje nadriadeným a manažérom monitorovať dodržiavanie plánu agenta v reálnom čase.

Nasledujúca tabuľka sumarizuje spôsob, akým sú stavy agentov v Agent Desktop kontaktného centra Webex 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	Podržať hovor
Nečinné	NEPRIPRAVENÝ
Nie je k dispozícii	Odhlásený (odvodené od stĺpca isLogout_i v Webex Contact Center API odpoveď)

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.