Sprievodca integráciou Webex Calling

Prvýkrát publikované:16. septembra 2024
Posledná aktualizácia: 03. 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

Obsah 3

Cieľová skupina 5

Zavedenie 6

Nahrávanie hovorov (CR) a riadenie kvality (QM) 6

Postrehy 8

Prehľad architektúry 9

Nastavenie Webex Calling 11

Konfigurácia Webex Calling v Webex WFO 19

Synchronizácia metaúdajov do Webex WFO 23

Podrobnosti o integrácii 29

Komplexné udalosti hovorov 29

Informácie o synchronizácii 31

Obmedzenia 34

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.

Úvod

Webex WFO je softvérový balík WFO (Unified Workforce Optimization), ktorý sa integruje s Cisco Webex Calling a poskytuje nahrávanie hovorov a prehľady údajov. Podrobnosti o podporovanej integrácii sú uvedené nižšie.

Nahrávanie hovorov (CR) a riadenie kvality (QM)

Riadenie kvality je srdcom balíka optimalizácie pracovnej sily. Je to začiatok dátovej stopy, ktorá vedie k hlasu zákazníka. Posuňte obsluhu svojich zákazníkov na vyššiu úroveň so zameraním na kvalitu a zapojte svojich agentov do podpory udržania.

Dostupné funkcie

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Webex WFO importuje zvuk Nahrávky z Cisco Webex Volanie	X	
Webex WFO nahráva zvuk		X Zvuk sa importuje z Cisco Webex Calling
Obrazovka importov Webex WFO Nahrávky	X	
Webex WFO potrebný ukladací priestor pre Ukladanie zvuku v cloude		X
Integrácia cloud-to-cloud	X	
Webex WFO prijíma manuálny zvuk Pozastavenie a obnovenie	X	

Funkcia nepodporované	Podporované	Momentálne
Webex WFO prijíma manuálnu obrazovku Pozastavenie nahrávania a obnovenie	X	
Stereofónne nahrávanie		X Webex WFO prijíma iba mono údaje z Webex Calling. Zvukové prúdy sa v prehrávači médií zobrazujú červené.
Šifrovanie zvuku a obrazovky Nahrávky	X	
Ovládacie prvky webového nahrávania a ovládacie prvky nahrávania API	X	
Rečové energetické podujatia		X* Podporované sú iba udalosti pozastavenia.
Zaznamenáva komplexné udalosti hovoru	X Ďalšie informácie nájdete v téme Komplexné udalosti hovorov .	
Živé monitorovanie hlasu		X
Monitorovanie živej obrazovky	X	
Podporovaná synchronizácia	X Používatelia a kontaktné údaje sa synchronizujú. Pozrite Ďalšie informácie nájdete v téme synchronizácia .	
Import metaúdajov kontaktu	X	
Vlastné metaúdaje	X	

*Zvukové nahrávky sa v prehrávači médií zobrazujú červenou farbou. V prehrávači médií sú podporované značky udalostí pozastavenia. V scenároch pozastavenia a obnovenia sa značky udalostí pozastavenia zobrazujú iba v prehrávači médií osoby, ktorá manuálne spustila udalosť pozastavenia počas hovoru. Značky udalostí pozastavenia sa v prehrávači médií nezobrazujú pre iné osoby v hovore, ktoré manuálne nespustili udalosť pozastavenia.

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	

Prehľad architektúry

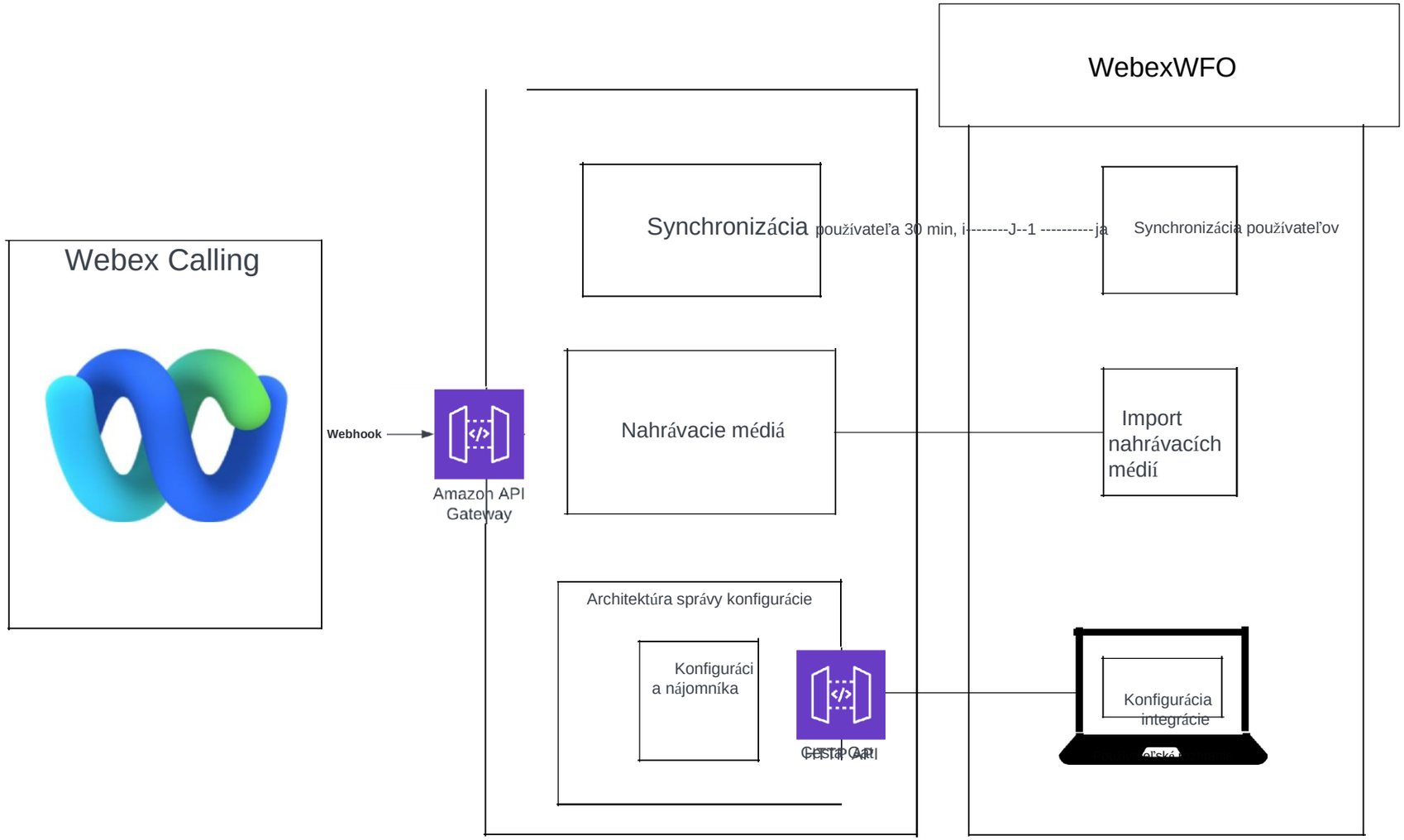
Integrácia medzi Cisco Webex Calling a Webex WFO je iba cloudová a používa bezserverovú architektúru Amazon Web Services (AWS). To znamená, že dátový server nie je potrebný, pretože aplikácie a služby bežia v cloude. Hlavnými funkciami tejto integrácie je synchronizácia kontaktných údajov a používateľských údajov z vášho systému Webex Calling do systému Webex WFO.

Importovanie záznamových médií z Webex Calling do Webex WFO je proces spustený udalosťou. Keď dôjde k hovoru v Webex Calling, webhook spustí zadanú cieľovú adresu URL a presmeruje požiadavku cez bránu API. V rámci AWS prebiehajú rôzne procesy a výpočty pred nahraním záznamu do Webex WFO. Používateľské údaje sa synchronizujú v 30-minútových intervaloch. Používateľské údaje a záznamové médiá sú navzájom priradené pomocou zdieľaného ID používateľa.

> **POZNÁMKA:** Môže trvať až tridsať minút, kým sa údaje používateľa zobrazia v interakciách uvedených na stránke Interakcie v Webex WFO.

Diagram architektúry

Diagram na nasledujúcej strane ilustruje na vysokej úrovni integráciu medzi riadením kvality WFO Cisco Webex Calling a Webex.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Synchronizácia používateľa 30 min, i--------J--1 ----------ja
Synchronizácia používateľov
Nahrávacie médiá
Import nahrávacích médií
Architektúra správy konfigurácie
Konfiguráci a nájomníka
Konfigurácia integrácie

Nastavenie Webex Calling

Ak chcete nakonfigurovať Webex Calling, musíte najprv vyhľadať a skopírovať ID organizácie v systéme Webex Calling. Tieto skopírované informácie zadáte do Webex WFO počas neskoršieho postupu, ktorý prepojí váš Webex Calling systém s Webex WFO.

Musíte vytvoriť a zriadiť konto správcu. Toto konto je zvyknuté na pripojenie medzi Webex Calling systémom vašej organizácie a Webex WFO.

Musíte tiež upraviť profily všetkých používateľov, ktorých hovory chcete synchronizovať Webex WFO. Nižšie uvedené postupy vás prevedú týmito úlohami.

OSVEDČENÝ POSTUP: 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 môže vyžadovať zapojenie technickej podpory spoločnosti Cisco.
Ak musíte zmeniť svoje heslo, musíte okamžite aktualizovať pole Calabrio API User Password.
Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia Webex Calling vo Webex WFO . Ak tak neurobíte, preruší sa proces importu integrácie.

Predpoklady

- Ak máte nastavenú integráciu Cisco Webex Contact Center, musíte nastaviť samostatnú dodatočnú integráciu Webex Calling. Pokyny na konfiguráciu tejto integrácie nájdete v Cisco Webex Contact Center *Príručke* integrácie.
- Potrebujete prístup k ovládaciemu centru Webex.
- V Webex Control Hub musíte mať používateľské konto, ktoré vyhovuje nasledujúcim parametrom.

  POZNÁMKA: Toto používateľské konto bude kontom správcu, ktoré sa použije na konfiguráciu tejto integrácie. Nižšie uvedené postupy vám pomôžu priradiť tomuto účtu správnu úroveň správcu
  Roly a povolenia.

  - Meno používateľa je vo formáte FQDN.
  - Používateľské meno nemôže byť osobná e-mailová adresa.

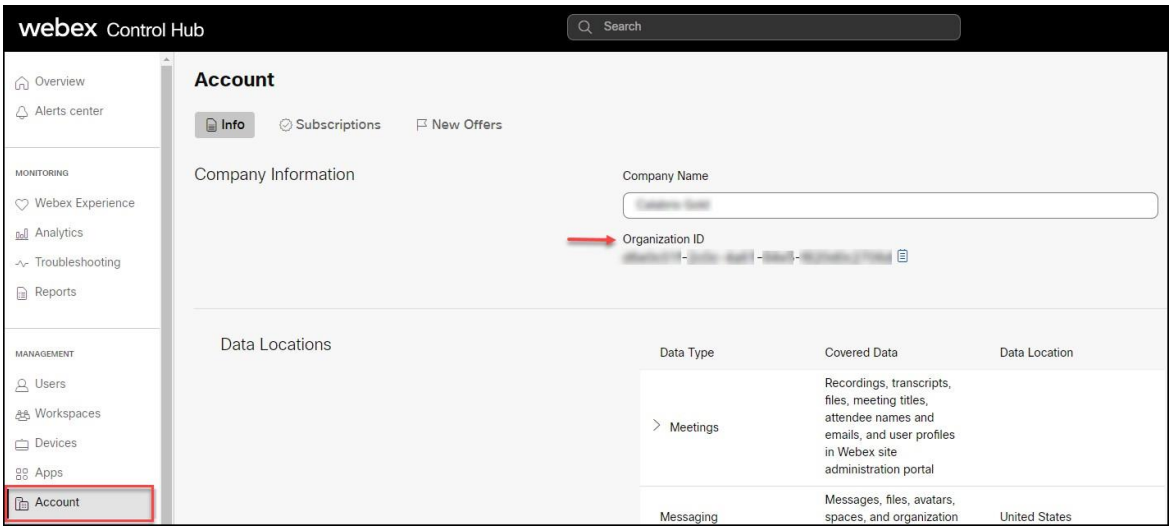
- Meno používateľa musí byť e-mailová adresa vytvorená pomocou synchronizácie služby Active Directory so spoločnosťou Cisco alebo manuálne na portáli na správu spoločnosti Cisco.

Postupy

Vyhľadanie ID organizácie

POZNÁMKA: Ak má vaša organizácia integráciu Webex Contact Center, potom ID organizácie, ktoré používate, je rovnaké pre integráciu Webex Contact Center aj Webex Calling.

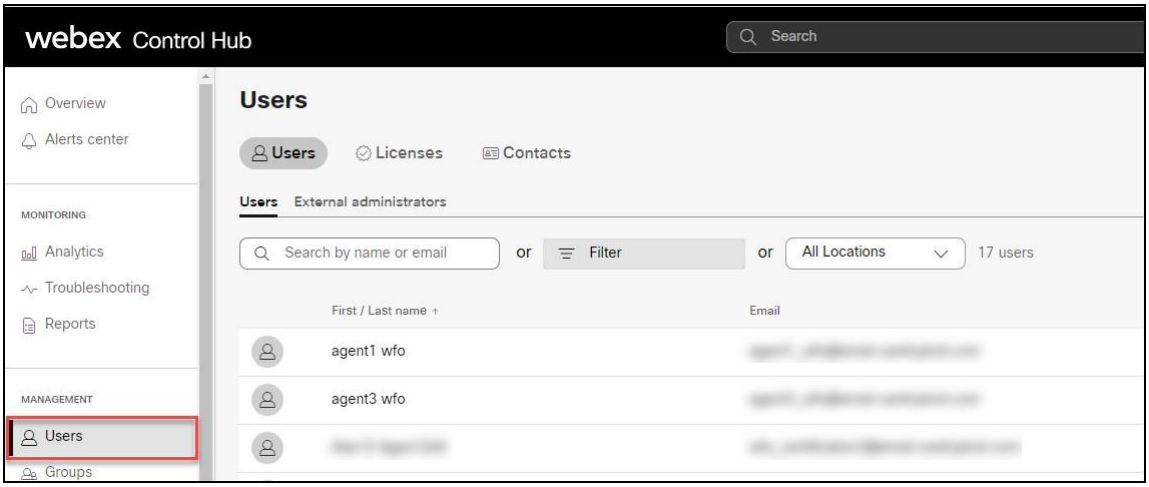
1. Access **Webex Control Hub** pre správcov tak, že prejdete na admin.webex.com a zadáte svoje poverenia.
2. Prejdite na **stránku Obchodný vzťah** z ľavého navigačného panela.
3. Skopírujte svoje **ID** organizácie a uložte ho do ľahko dostupného umiestnenia. Vaše ID organizácie Cisco sa vo Webex WFO označuje ako ID nájomníka a vyžaduje sa pri nastavovaní pripojenia k Webex Calling v Webex WFO.



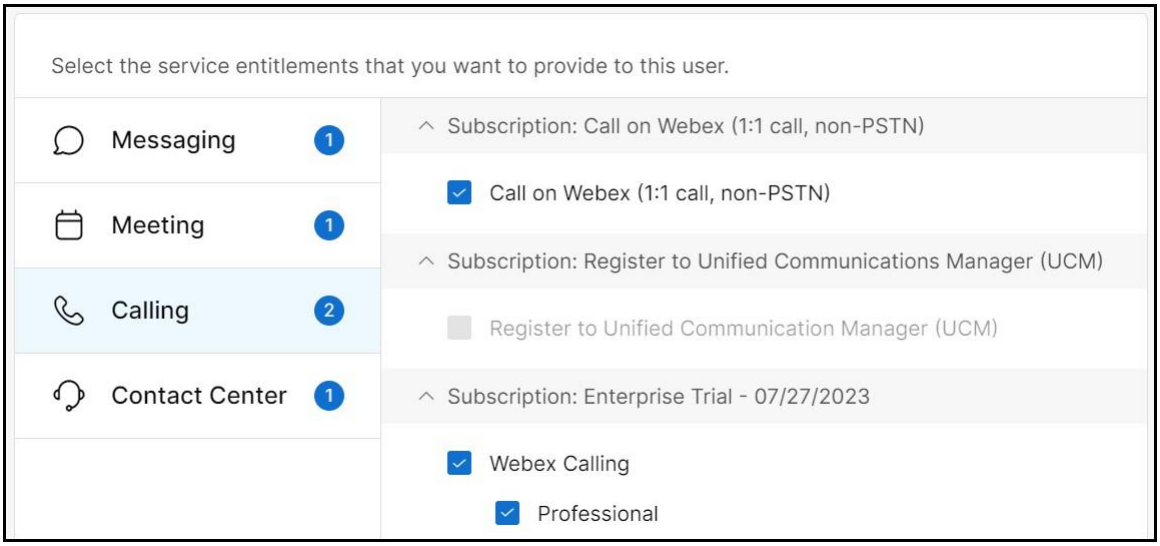
Priradenie licencií a rolí ku kontu správcu

Používateľské konto použité v tomto postupe sa neskôr použije na dokončenie procesu overovania potrebného na integráciu s Webex WFO. Preto musí byť tento používateľ oprávneným používateľom s povoleniami uvedenými v tomto postupe.

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



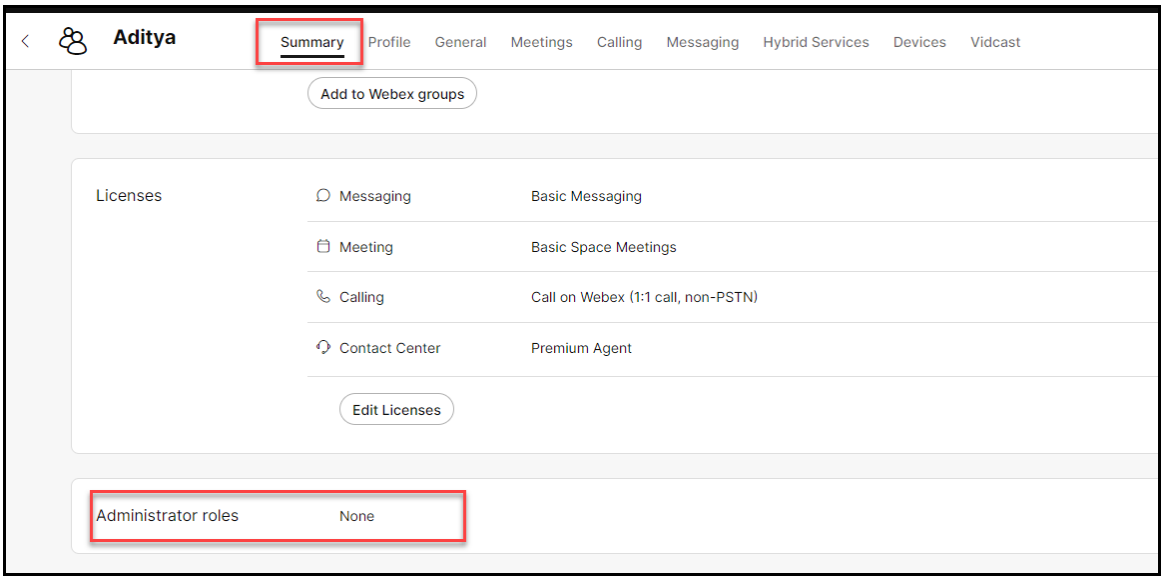
2. Na **stránke Používatelia** môžete upraviť existujúceho používateľa alebo vytvoriť nového používateľa. Ak sa rozhodnete upraviť existujúceho používateľa, prejdite na ďalší krok.
   - Ak sa rozhodnete vytvoriť nového používateľa, kliknite na položku **Pridať používateľov** a postupujte podľa pokynov na obrazovke. Uistite sa, že novovytvorený používateľ má licencie popísané v kroku 5.
3. Vyberte požadovaného používateľa z tabuľky a otvorte jeho konfiguračnú stránku.
4. Prejdite do **časti Licencie** na karte Súhrn **používateľa** a kliknite na položku **Upraviť licencie**.
5. Uistite sa, že používateľ má minimálne **licencie na volanie** uvedené v tabuľke nižšie. Môžete sa rozhodnúť udeliť používateľom ďalšie licencie a roly podľa vlastného uváženia.



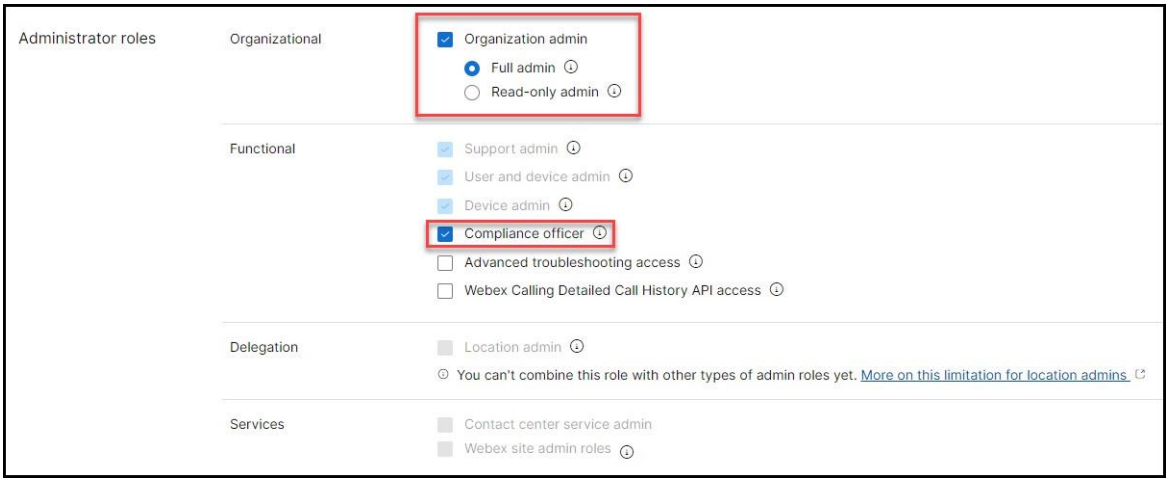
Licencie	
Volanie	Začiarknite políčko **Webex Calling** . Začiarknite políčko **Professional** .

6. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Stránka úprav sa zatvorí a vy sa vrátite na **kartu Súhrn** na stránke používateľa.

7. Kliknite na položku **Roly** správcu.



8. Uistite sa, že používateľ má minimálne roly uvedené v tabuľke nižšie.



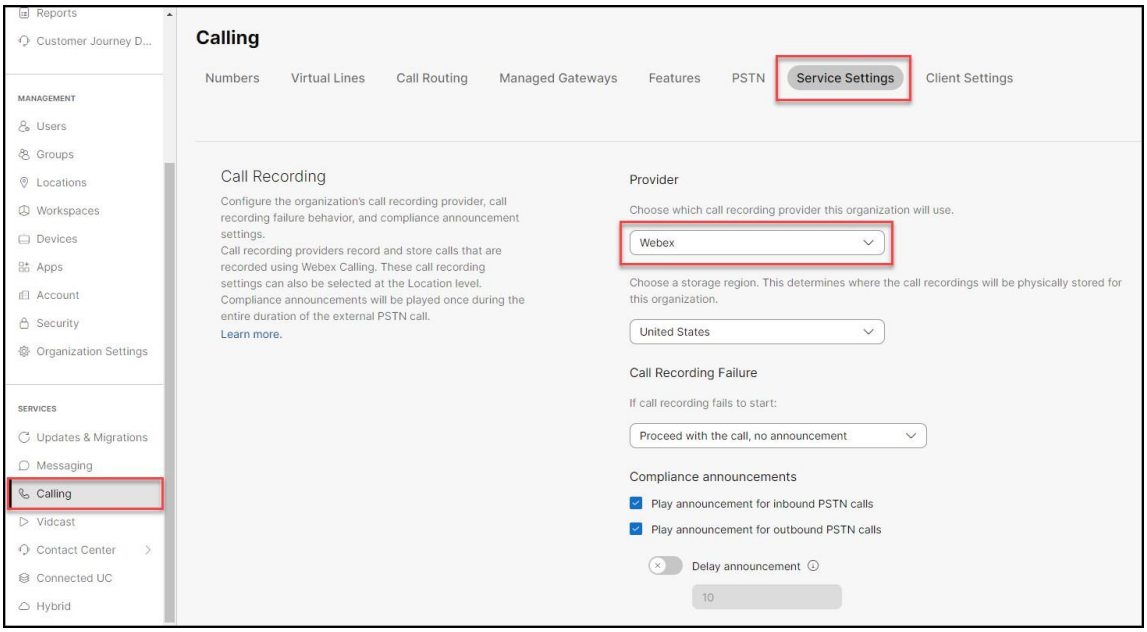
Roly správcu	
Organizačný	Začiarknite políčko **Správca** organizácie. Vyberte položku **Úplný správca**.
Funkčný	Začiarknite políčko Compliance officer **(Pracovník zodpovedný za dodržiavanie súladu**).

9. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

> **POZNÁMKA:** Používateľské meno pre tento účet neskôr zadáte do poľa Meno **používateľa** počas Nakonfigurujte Webex Calling v Webex procedúre WFO .

Konfigurácia Webex ako poskytovateľa nahrávania hovorov vo vašej organizácii

1. Kliknite na položku **Volanie** v časti **Služby** na ľavom navigačnom paneli. Otvorí **sa stránka Volanie** .
2. **Kliknite na kartu Nastavenie** služby v hornej časti **stránky Volanie** .
3. Posuňte sa nadol do časti Nahrávanie **hovorov** .
4. Vyberte **Webex** v rozbaľovacom zozname Poskytovateľ **.**



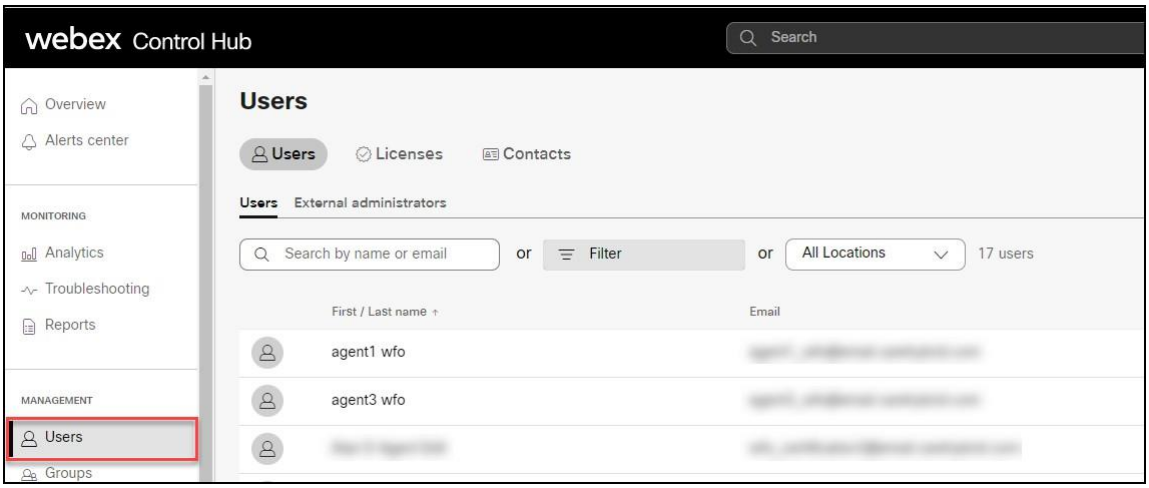
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia používateľov, ktorých hovory chcete nahrávať

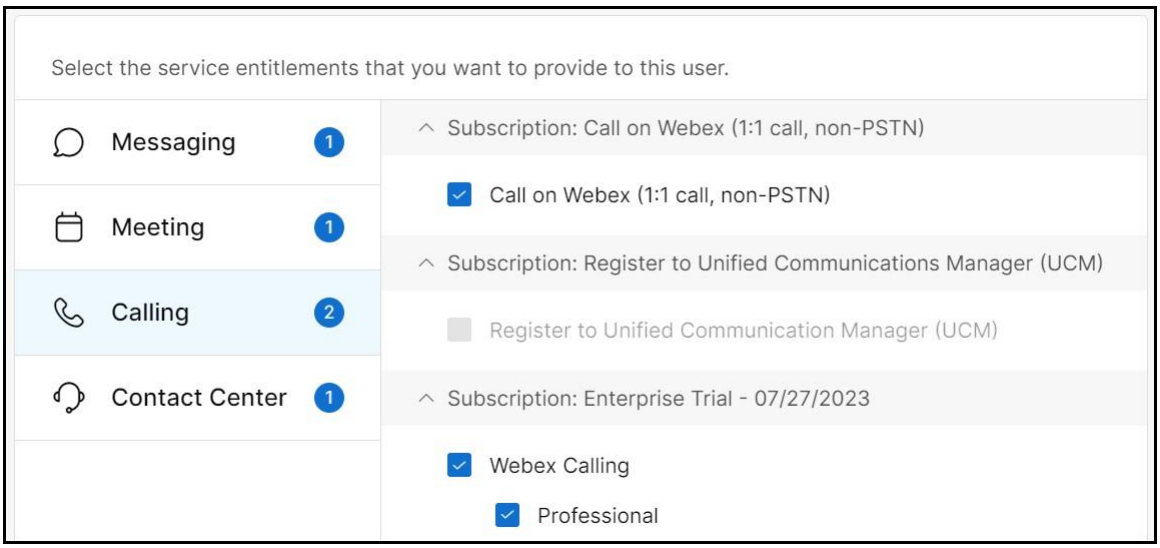
Tento postup podrobne popisuje, ako zriadiť licenciu na profesionálne volanie a povoliť nahrávanie hovorov pre používateľov, ktorých údaje chcete synchronizovať do Webex WFO.

DÔLEŽITÉ Webex WFO synchronizuje iba používateľov, ktorí majú licenciu na profesionálne volanie a majú zapnuté nahrávanie hovorov. Ak používateľ Webex Calling nemá licenciu na profesionálne volanie
A zapnuté nahrávanie hovorov, potom sa toto používateľské konto a jeho nahrávky nesynchronizujú s Webex WFO.

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

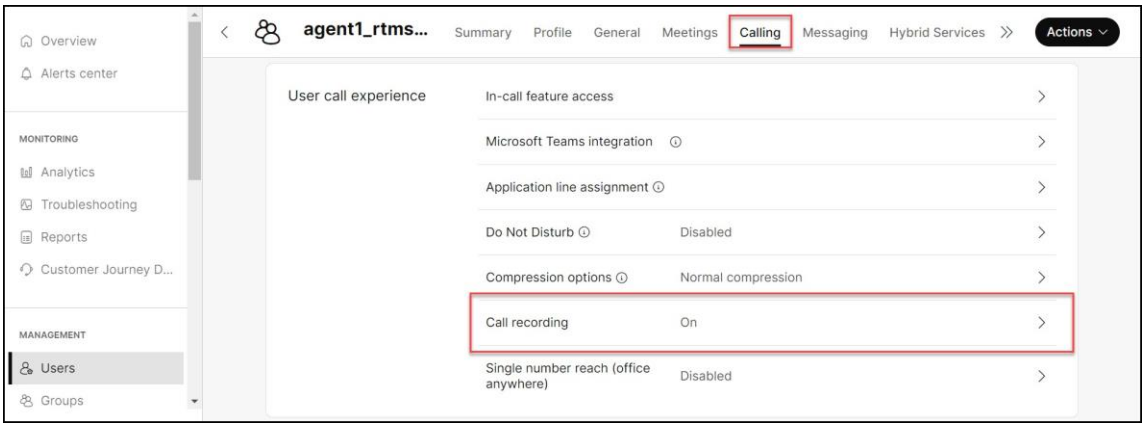


2. Na **stránke Používatelia** vyberte požadovaného používateľa z tabuľky a otvorte jeho stránku konfigurácie.
3. Prejdite do **časti Licencie** a kliknite na položku **Upraviť licencie**.
4. Uistite sa, že používateľ má minimálne **licencie na volanie** uvedené v tabuľke nižšie. Môžete sa rozhodnúť udeliť používateľom ďalšie licencie a roly podľa vlastného uváženia.

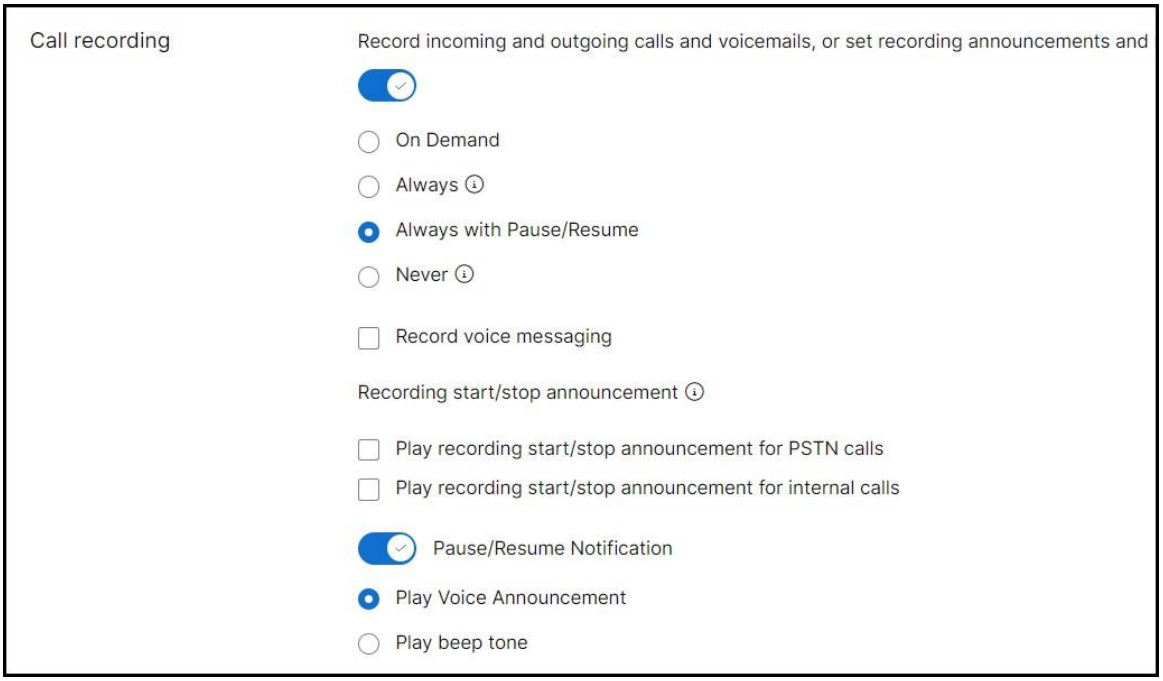


Licencie	
Volanie	Zaškrtnite políčko **Webex Calling** začiarkavacie políčko. Zaškrtnite políčko **Professional** .

5. Kliknite na tlačidlo Uložiť . Stránka úprav sa zatvorí.
6. Prejdite na **kartu Volajúci** .
7. Posuňte sa nadol do časti Skúsenosti **používateľa s hovormi** a kliknite na položku **Nahrávanie hovorov**.



8. Zapnite prepínač pre **možnosť Nahrávať prichádzajúce a odchádzajúce hovory a hlasové správy alebo nastavte nahrávanie oznámení a oznámení**.



9. Vyberte možnosť **Vždy s možnosťou Pozastaviť/Obnoviť**.

10. Povoľte prepínač pre **upozornenie** Pozastaviť/Obnoviť.

11. Vyberte položku **Play Voice Notification (Prehrať hlasové oznámenie)**.

12. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Konfigurácia Webex Calling v Webex WFO

Táto téma vysvetľuje, ako nastaviť pripojenie medzi Cisco Webex Calling a Webex WFO.

Predpoklady

- Váš nájomník Webex WFO je online.
- Úspešne ste dokončili všetky Webex Calling konfiguračné postupy podrobne opísané v Nastavte Webex Calling téma.

Postupy

OSVEDČENÝ POSTUP Nakonfigurujte Webex Calling v relácii súkromného prehliadača, ako je napríklad režim inkognito, v prehliadači Google Chrome alebo Microsoft Edge.

Konfigurácia Cisco Webex Calling ako ACD

1. V Webex WFO prejdite na **položku Správa** aplikácií > **konfigurácia** systému > **ACD Konfigurácia**.
2. Kliknite na tlačidlo **Pridať**. Otvorí sa **okno ACD Podrobnosti** .
3. Vyberte **položku Cisco Webex Calling** z rozbaľovacieho zoznamu Vybrať ACD.
4. Kliknite na tlačidlo **OK** a potom sa otvorí Cisco Webex Calling stránka.
5. Nakonfigurujte nasledujúce polia podľa popisu.

Pole	Konfigurácia
ACD Názov	Zadajte jedinečný názov ACD.
Meno používateľa	Zadajte svoje Webex Calling používateľské meno. Toto je e-mailová adresa používateľa priradená k povereniam správcu v Webex Calling.
API URL adresa	Do textového poľa zadajte **https://webexapis.com** . Toto je úplná základná adresa URL Cisco Webex Calling API vrátane protokolu

Pole	Konfigurácia
	identifikátor. Toto nie je špecifické pre daný región.
ID nájomníka	Zadajte ID organizácie konta nájomníka Webex Calling. Pozrite si postup "Vyhľadanie ID organizácie" v časti Nastavenie Webex hovory.
Cisco API používateľské meno	**DÔLEŽITÉ** K tomuto účtu správcu nájomníka musíte priradiť rolu agenta a rolu správcu. Ak V opačnom prípade sa hovory nebudú importovať. Ďalšie informácie nájdete v postupe "Priradenie predvolených rolí agenta a správcu ku kontu správcu nájomníka" v Webex Calling *Sprievodcovi* integráciou. Používateľské meno konta služby WFO Webex. Toto konto služby sa označuje aj ako konto správcu nájomníka alebo API používateľské konto. Je to potrebné na odovzdanie údajov správnemu nájomníkovi. Toto konto musí byť vytvorené správcom systému a konto sa nachádza vo vašom nájomníkovom systéme. Toto konto správcu nájomníka musí mať tiež správne povolenia na nahrávanie údajov. Požiadajte o pomoc s vytvorením tohto konta správcu nájomníka podporu spoločnosti Cisco. Ďalšie informácie nájdete v témach Vytvorenie používateľa API a Správa rolí a povolení.
Heslo používateľa API spoločnosti Cisco	Heslo konta služby WFO Webex. **DÔLEŽITÉ** Ak zmeníte používateľské meno alebo heslo správcu Webex Calling, musíte okamžite vykonajte rovnaké zmeny v poliach Calabrio API Username a Calabrio API User Password.
Mapovanie metaúdajov	(Voliteľné) Umožňuje priradiť Webex Calling metadáta k vlastným

Pole	Konfigurácia
	Označenia metaúdajov v Webex WFO. Webex Calling hodnoty metaúdajov sa synchronizujú s Webex Calling kontaktmi do Webex WFO. Hodnoty metaúdajov Webex Calling sa priradia k označeniam metaúdajov, ktoré vytvoríte v Správcovi metaúdajov (nachádza sa v časti Správa aplikácií > QM > QM Konfigurácia > Správca metaúdajov). Po úspešnom priradení môžete použiť metaúdaje na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Polia metaúdajov sa nachádzajú na karte Kontaktné informácie na stránke prehrávača médií (interakcie > otvorení kontaktu). Pole metaúdajov môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť zo systému.
Povoliť nastavenie zariadenia Webhook	**DÔLEŽITÉ:** Toto začiarkavacie políčko zaškrtávajte až po uložení konfigurácie Webex Calling ACD. Webhook je možné nastaviť iba raz a iba po dokončení procesu konfigurácie Webex Calling ACD. Vytvoriť Webhook – umožňuje funkciu spätného volania, ktorá umožňuje Webex Calling a Webex WFO komunikovať pomocou rozhraní API.
Adresa URL pre autorizáciu	**POZNÁMKA:** Táto časť sa zobrazí iba pri úprave existujúceho ACD. Pri vytváraní nového ACD sa nezobrazí. Webex WFO sa s Webex Calling pripája k prístupovému tokenu každých dvanásť hodín. 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.

Pole	Konfigurácia
	▪ Zmena hesla v službe Active Directory. ▪ Prepnutie zo synchronizácie služby Active Directory na jediné prihlásenie v konte Cisco. ▪ Zmena domény.

6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .
7. Budete presmerovaní na Cisco Webex Control Hub na dokončenie procesu overenia. Zadajte svoje Cisco Webex Calling poverenia a kliknite na tlačidlo **Prihlásiť** sa. Podľa pokynov na obrazovke potvrďte pripojenie.

> **POZNÁMKA:** Tento proces generuje prístupový token v systéme na overenie používateľa pre Cisco Webex Calling systém vašej organizácie.

Vytvorenie a povolenie webhooku

1. Na stránke Konfigurácia Webex Calling ACD začiarknite políčko **Povoliť nastavenie** Webhook. Zobrazí **sa tlačidlo Vytvoriť webhook** .
2. Kliknite na **tlačidlo Vytvoriť webhook** . V prípade úspešnosti sa zobrazí správa "Webhook bol vytvorený úspešne!".

> **DÔLEŽITÉ:** Neodstraňujte webhook z portálu vývojárov spoločnosti Cisco, pretože by sa tým prerušilo pripojenie.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Priradenie predvolených rolí agenta a správcu ku kontu správcu nájomníka

1. Prejdite do časti **Správa aplikácií** > **Konfigurácia** používateľa> **Používatelia**.
2. Vyberte položku **Upraviť existujúceho používateľa** v časti **Čo chcete urobiť?**.
3. Použite rozbaľovací zoznam Vybrať **používateľa** v časti Informácie **o** používateľovi a vyhľadajte používateľské meno konta správcu nájomníka, ktoré ste zadali do poľa Calabrio API Meno používateľa v predchádzajúcom postupe "Konfigurovať Cisco Webex Calling ako ACD".

4. Prejdite do **časti Roly** a vyberte predvolenú rolu agenta a predvolené roly supervízora v časti **Dostupný** stĺpec.
5. Kliknutím na čiernu šípku doprava presuňte predvolenú rolu agenta zo stĺpca **Dostupné** do **Priradený** stĺpec.
6. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

(Voliteľné) Vylúčenie jednotlivcov zo synchronizácie nahrávok do Webex WFO

Existujú dve dostupné možnosti, ak nechcete, aby boli určití jednotlivci zaznamenaní v Webex Calling alebo ak chcete, aby boli ich nahrávky okamžite odstránené v Webex WFO.

- Uprednostňovanou možnosťou je nezaznamenávať určitých jednotlivcov úpravou ich povolení v systéme Webex Control Hub. Webex WFO importuje iba hovory z Webex Calling, preto by ste mali upraviť povolenia týchto používateľov priamo v systéme ovládacieho centra Webex a vylúčiť ich z nahrávania. Uistite sa, že používatelia nemajú priradenú profesionálnu licenciu alebo povolené nahrávanie hovorov. Pozrite si časť "Konfigurácia používateľov, ktorých hovory chcete nahrávať" v časti Nastavenie Webex Calling a zistite, kde odobrať profesionálnu licenciu a zakázať nahrávanie hovorov.
- Druhou možnosťou je použiť QM pracovné postupy na okamžité odstránenie nahrávok hneď po ich importe do Webex WFO. Ak chcete, aby sa importované hovory odstránili ihneď po ich importovaní do Webex WFO, nastavte QM pracovné postupy, ktoré automaticky odstraňujú záznamy na základe pravidiel pracovného postupu. Ďalšie informácie o vytváraní QM pracovných postupov nájdete v nasledujúcich článkoch Pomocníka.
    - QM Stručná referenčná príručka k pracovným postupom
    - Automatizácia pracovných postupov QM
    - Ako funguje správa pracovných postupov

Synchronizácia metaúdajov do Webex WFO

Táto téma podrobne popisuje postupy zhromažďovania a formátovania metaúdajov z Webex Calling, vytváranie označení metaúdajov v správcovi metaúdajov Webex WFO a následné mapovanie metaúdajov z Webex Calling na Webex označení metaúdajov WFO. Po úspešnom priradení vlastných metaúdajov z Webex Calling na označenia metaúdajov vo Webex WFO môžete tieto priradené metaúdaje použiť na pridanie rôznych sledovateľných informácií ku kontaktu v Webex WFO. Vyhľadajte polia metaúdajov na paneli Podrobnosti prehrávača médií (nachádza sa na stránke Interakcie > otvorte panel kontaktov > podrobnosti), kde môžete zobraziť alebo odstrániť polia metaúdajov.

Predpoklady

- Webex Calling musí byť nakonfigurovaný ako ACD v Webex WFO.
- Musíte mať nasledujúce povolenia.
  - Správa polí metaúdajov
  - Zobrazenie vlastných metaúdajov
  - Úprava vlastných metaúdajov
  - Správa konfigurácie ACD

Umiestnenie stránky

- Správa > QM konfigurácia aplikácií > Správca metaúdajov (na vytvorenie označení metaúdajov)
- Správa aplikácií > Konfigurácia systému > ACD konfigurácia > Webex Calling (na mapovanie metaúdajov Webex Calling na označenia metaúdajov v Webex WFO)
- Karta Interakcie (na zobrazenie vlastných metadát priradených k nahrávkam)

Postupy

Zhromažďovanie a formátovanie metaúdajov

Tento postup podrobne popisuje, ako zhromažďovať a formátovať príslušné metaúdaje zo Webex Calling pred ich priradením k Webex označeniam metaúdajov WFO. Webex WFO podporuje textové metadáta. Iné typy metaúdajov, ako sú dátumy, hypertextové prepojenia a čísla, nie sú podporované.

1. Zoznam podporovaných polí metaúdajov nájdete v príručke Cisco Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide . Určite, ktoré polia chcete priradiť.
2. Naformátujte polia presne tak, ako sú napísané. V poliach sa rozlišujú veľké a malé písmená. Nepridávajte medzery.

   pole

   > **PRÍKLAD** Ak chcete priradiť ID organizácie, formát ako tento,orgId . Nie takto, OrgID.

3. Ak metaúdaje obsahujú čiastkové pole, oddeľte pole od čiastkového poľa bodkou.

   Pole.čiastkové pole

PRÍKLAD Ak chcete priradiť ID nahrávania hovoru, naformátujte pole serviceData a podpole callRecordingId takto.

serviceData.callRecordingId

Vytvorenie označení metaúdajov v Správcovi metaúdajov

Pred priradením metaúdajov na stránke Konfigurácia Webex Calling ACD musíte najprv vytvoriť a nakonfigurovať označenia metaúdajov na stránke Správca metaúdajov.

1. Prejdite na **Webex WFO** >**Správa aplikácií** > **QM Konfigurácia** > **Správca** metaúdajov.
2. Vyplňte polia podľa nižšie uvedeného postupu.

POZNÁMKA Ak chcete priradiť metaúdaje, musíte vybrať položku **Text** z rozbaľovacieho **zoznamu Typ** metaúdajov na stránke Správca metaúdajov. Nakonfigurujte všetky ostatné polia na stránke Správca metaúdajov podľa potreby.

Pole	Popis
Kľúč metaúdajov	(Automaticky generované) Jedinečný identifikátor metaúdajov, Pole, ktoré používajú rozhrania API. Kľúč metaúdajov sa generuje na základe textu, ktorý zadáte do poľa Označenie metaúdajov. Medzery sa nahradia spojovníkmi a na koniec sa pridá "-key". Ak napríklad zadáte **vzorový text** do poľa Označenie metaúdajov, v poli Kľúč metaúdajov sa zobrazí **vzorový textový kľúč**. Pole Kľúč metaúdajov neumožňuje znaky & ani znaky rovnosti (=). Ak sa tieto symboly zobrazia v poli Označenie metaúdajov, automaticky sa odstránia v poli Kľúč metaúdajov. Maximálny počet znakov = 39.
Označenie metaúdajov	Názov priradený k poľu metaúdajov, ktoré sa zobrazí v Výsledky vyhľadávania a kontaktné informácie.
Typ metaúdajov	Typ informácií obsiahnutých v poli metaúdajov: dátum, Hypertextové prepojenie, číslo alebo text.

Pole	Popis
ACD údaje	Toto pole sa vzťahuje len na lokálne nasadenia Webex WFO. Identifikuje metaúdaje importované z ACD. Webex WFO zosúladí ACD údaje porovnaním kontaktných informácií vo Webex WFO s informáciami o hovoroch uloženými v ACD a zmení kontaktné informácie v Webex WFO. Údaje sa pravidelne aktualizujú. Pri mapovaní metaúdajov na ACD údajov musíte vybrať možnosť Text v poli Typ.
Kľúč Prieskumníka údajov	(Voliteľné) Jedinečný identifikátor na priradenie metaúdajov s údajmi Bádateľ. Pomocou Prieskumníka údajov môžete priradiť až 20 polí metaúdajov.
Začiarkavacie políčko Šifrované	(Voliteľné) Túto možnosť vyberte, ak chcete nahlásiť kontakty Na základe vlastných polí metaúdajov. Ak začiarknete toto políčko, Webex WFO metaúdaje pri uložení zašifruje. Začiarkavacie políčko Šifrované je zapnuté iba vtedy, ak nie je začiarknuté políčko Exportovateľné. **POZNÁMKA:** Šifrované metaúdaje nemôžete vyhľadávať.
Exportovateľné začiarkavacie políčko	Ak je táto voľba vybratá, môžete metadáta exportovať cez Webex WFO alebo API. Toto políčko je predvolene začiarknuté.
Iba na čítanie	Ak je táto voľba vybratá, metatdata sú iba na čítanie. Nemôžete pridávať ani upravovať Metaúdaje kontaktu prostredníctvom Webex WFO. **POZNÁMKA:** Ak metaúdaje ACD údaje, toto začiarkavacie políčko je predvolene začiarknuté a vypnuté.

3. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

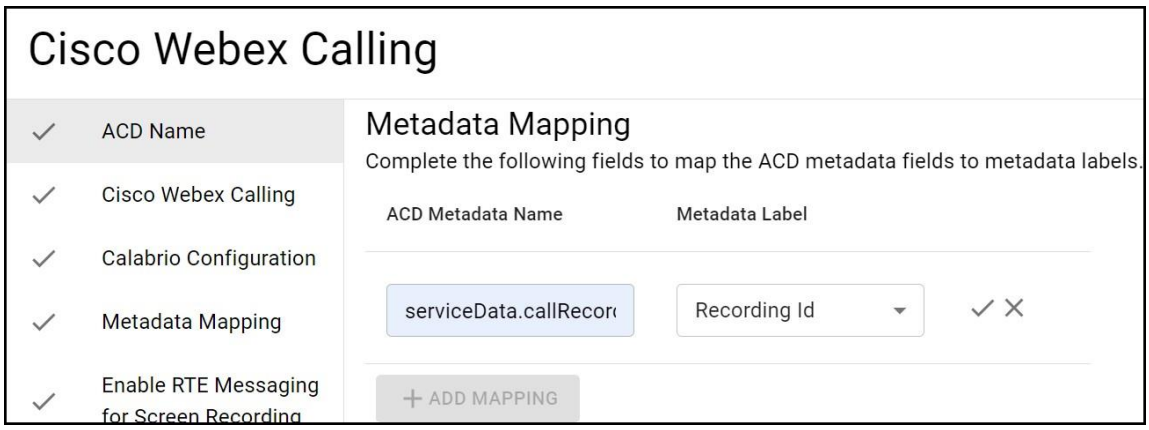
Priradenie hodnôt metaúdajov k označeniam metaúdajov

Ak chcete navzájom priradiť metaúdaje z Webex Calling a Webex označení metaúdajov WFO, postupujte podľa tohto postupu.

1. Prejdite na **Webex WFO >Správa aplikácií** > **Globálna** > **Konfigurácia** systému> **ACD Konfigurácia**.
2. V časti **Vybrať ACD** kliknite na tlačidlo **Pridať**.
3. Vyberte **Webex Calling** z rozbaľovacieho **zoznamu Vybrať ACD** a kliknite na tlačidlo **OK**. Spoločný **Webex Calling**

   Otvorí sa stránka.
4. V **časti Mapovanie** metaúdajov kliknite na položku **Pridať priradenie**.
5. Do textového poľa v časti **ACD Názov** metaúdajov zadajte hodnotu metaúdajov. V tomto poli sa rozlišujú veľké a malé písmená a zadanie sa musí presne zhodovať s typom reťazca.
6. Kliknite na rozbaľovací zoznam v stĺpci **Označenie** metaúdajov a zo zoznamu možností vyberte označenie metaúdajov. Zoznam možností sa zhoduje s tabuľkou označení metaúdajov na stránke Správca metaúdajov.

   PRÍKLAD : Na príklade nižšie je položka serviceData.callRecordingId priradená k označeniu metaúdajov.

7. Kliknutím na ikonu začiarknutia uložte priradenie metaúdajov.
8. (Voliteľné) Kliknutím na položku **Pridať priradenie** pridajte ďalšie mapovania metaúdajov a postup zopakujte podľa potreby.
9. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

Zobrazenie vlastných metadát priradených k nahrávkam

1. **Kliknite na kartu Interakcie** na hornom navigačnom paneli.
2. Kliknite na **ikonu Možnosti** zoznamu v pravom hornom rohu.

3. V rozbaľovacom zozname kliknite na položku **Zobraziť alebo skryť stĺpce**. Otvorí sa okno Zobraziť/skryť stĺpce.
4. **Vyhľadajte časť Vlastné metaúdaje** v časti **Skryté stĺpce**.
5. Vyberte hodnoty vlastných metaúdajov, ktoré chcete zobraziť na **stránke Interakcie** . Vybraté metaúdaje sa zobrazia v **tabuľke Zobrazené stĺpce** .
6. Kliknite na tlačidlo **Použiť**.

Súvisiace témy

- Správa polí metaúdajov
- Preskúmanie údajov priradených ku kontaktu
- Úprava vlastných metaúdajov priradených ku kontaktu

Podrobnosti o integrácii

Táto kapitola obsahuje ďalšie informácie týkajúce sa synchronizácie, zložitých udalostí hovorov, priradení údajov a ďalších.

Komplexné udalosti hovorov

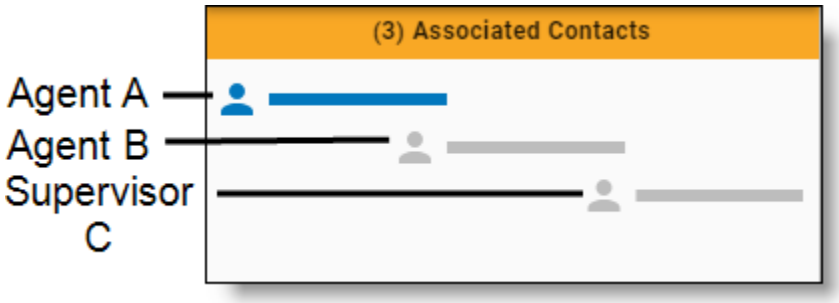
Táto téma popisuje, ako Webex WFO spracováva zložité scenáre hovorov. Zložité scenáre hovorov sú rôzne akcie, ktoré sa môžu uskutočniť počas hovoru. Zahŕňajú prepojenia, konferencie, podržania a zaparkované hovory. V Cisco Webex Calling sa segment hovorov vytvorí pri zmene účastníka, napríklad keď sa používateľ pripojí k hovoru o konzultácii.

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.



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 používateľovi, ktorý spracoval daný segment prepojeného hovoru.
- Konferencie — Webex WFO rozdelí pôvodný hovor na dva kontakty. Prvý kontakt v Webex WFO je spojený s používateľom, ktorý prijal hovor zákazníka. Druhý kontakt je spojený s používateľom, ktorý bol privedený do hovoru. Nahrávanie kontaktu prvého používateľa pokrýva celý čas, keď je používateľ zapojený do hovoru. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba čas, keď sa druhý používateľ 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 používateľa bez akejkoľvek komunikácie medzi týmito dvoma používateľmi pred uskutočnením prenosu alebo konferencie.
- Teplá — Webex WFO používa slovo "teplé" na opis scenárov prenosu aj konferencie. Tento deskriptor znamená, že prvý používateľ hovorí s druhým používateľom, 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 používateľom, ktorý prijal hovor zákazníka, a druhý kontakt je spojený s používateľom, ktorý bol prizvaný na konzultáciu. Záznam prvého kontaktu pokrýva celú dĺžku hovoru zákazníka. Záznam druhého kontaktu pokrýva iba čas, ktorý používatelia konzultovali.

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

Typ	Podporované	Popis
Hovor prijatý/ukončený hovoru	Áno	Používateľ prijme hovor zákazníka a hovor sa skončí bez akéhokoľvek Prebiehajúce udalosti hovorov, ako sú pozastavenia alebo prestupy.
Prijatý/ukončený hovor - interný	Áno	Používateľ prijme hovor od iného používateľa v rovnakej organizácii.

Typ	Podporované	Popis
Podržať/Pokračovať	Áno	Zákazník je pozastavený. Podržaná hudba sa prehráva na zákaznícka časť hovoru. **POZNÁMKA:** Udalosti týkajúce sa energie reči vrátane značiek podržania nie sú pre túto integráciu podporované.
Pozastavenie a obnovenie (príručka)	Áno	Hovor je pozastavený. Pozastaviť a obnoviť dodržiava PCI normy súladu. Na rozdiel od podržania / obnovenia, žiadna podržaná hudba nie je hrané na nohe zákazníka hovoru; Počuť len ticho. Používateľ musí manuálne spustiť pozastavenie a obnovenie v rámci svojho Cisco Webex Calling systém a Webex WFO uznáva manuálna spúšť.
Prenos za studena (naslepo) Teplý prenos	Áno	Hovor sa prepája z jedného používateľa na druhého.
Studená konferencia Teplá konferencia	Áno	Interakcia hovoru s dvoma alebo viacerými používateľmi.
Park*	Áno	Hovor sa podrží (zaparkuje) a hovor je možné zdvihnúť (načítané) tým istým alebo iným používateľom.
Front hovorov	Áno	Volajúci čakajú, kým na nich príde rad, keď budú mať všetci k dispozícii Zástupcovia sú zaneprázdnení.

* Lov a hotelierstvo sú tiež podporované scenáre.

Informácie o synchronizácii

Táto časť vysvetľuje, ako sa údaje používateľa a kontaktné údaje z Webex Calling synchronizujú so službou Webex WFO.

DÔLEŽITÉ Ak používateľ Webex Calling nemá žiadne nahrávky a nemá nakonfigurované správne nastavenia (pozrite časť Nastavenie Webex Calling), používateľ nie je synchronizovaný do Webex WFO.

Keď sa zistí záznam Webex Calling pre správne nakonfigurované používateľské konto, Webex WFO ho zistí, zosynchronizuje s Webex WFO a vytvorí pre daného používateľa Webex používateľský profil WFO.

- Používatelia, nahrávky a údaje záznamov sa synchronizujú v tridsaťminútových intervaloch.
- Hodnota identifikátora používateľa v Webex Calling sa priradí k Webex hodnote ACD ID agenta WFO.
- Používatelia, ktorých vytvoríte vo Webex WFO, sa zachovajú iba vo Webex WFO a nesynchronizujú sa späť do Webex Calling. Synchronizácia dátových tokov výlučne z Webex Calling do Webex WFO.
- Hierarchické vzťahy v Webex Calling medzi agentmi a supervízormi nie sú v Webex WFO zachované.
- Webex WFO importuje nahrávky z Webex Calling a dovozy vyžadujú čas spracovania, kým budú k dispozícii v Webex WFO.

Nižšie uvedené tabuľky podrobne popisujú, kedy integrácia zistí zmenu v Webex Calling, aká je výsledná zmena v Webex WFO.

Synchronizácia používateľov

Ak sa Webex Calling používateľovi objavia nové alebo upravené údaje, synchronizačná služba ich zistí v tridsaťminútových intervaloch a vykoná niekoľko zmien vo Webex WFO. V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté tieto zmeny.

> **POZNÁMKA** Webex Calling používatelia musia mať nastavenia ovládacieho centra Webex podrobne opísané v postupe "Konfigurácia používateľov, ktorých hovory chcete nahrávať" v časti Nastavenie Webex Calling na synchronizáciu.

Opatrenia v Webex Calling	Výsledná zmena Webex WFO
Pridá sa nový používateľ, ktorý má nahrávku. Služba synchronizácie identifikuje nasledujúce tri polia. ▪ Krstné meno ▪ Priezvisko ▪ ID použív.	Pridá sa nový používateľ. Synchronizačná služba konkrétne aktualizuje nasledujúce údaje pre nový profil WFO používateľa Webex. ▪ Krstné meno ▪ Priezvisko ▪ ID agenta ACD
Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.	Meno alebo priezvisko používateľa sa zmení.
Používateľ sa odstráni. Webex	Používateľ je deaktivovaný. Záznam o deaktivovanom používateľovi stále existuje v WFO.

Opatrenia v Webex Calling	Výsledná zmena Webex WFO
Používateľovi je priradená rola agenta, supervízora alebo správcu.	Používateľovi je priradená predvolená rola agenta bez ohľadu na jeho rolu v Webex Calling. Pozrite si tému Vytváranie a úprava používateľov a zistite, ako zmeniť rolu používateľa.

Tímy

V Webex Calling neexistuje koncept tímu (zbierka agentov). Preto keď sú Webex Calling používatelia synchronizovaní, sú priradení k predvolenému tímu v Webex WFO. Ďalšie informácie o nastavení a prispôsobení tímov nájdete v témach Vytvorenie a úprava používateľov , kde sa dozviete, ako presunúť používateľa z predvoleného tímu, a v téme Správa tímov .

Používateľ môže patriť iba do jedného tímu Webex WFO.

Synchronizácia údajov kontaktov

Keď sa v Webex Calling zistí kontakt, Webex WFO vykoná výsledné akcie.

POZNÁMKA: V prípade výpadkov alebo porúch má Webex WFO proces obnovy, aby sa zabránilo strate údajov.

Opatrenia v Webex Calling	Výsledná akcia v Webex WFO
Kontakt (napríklad telefonický hovor) je dokončený.	Synchronizuje nahrávku. ▪ Ak používateľ, ktorý manipuluje s kontaktom, neexistuje vo Webex WFO, Webex WFO vytvorí používateľský profil pre používateľa a kontakt, ktorý obsahuje záznam a jeho údaje na stránke Interakcie. ▪ Ak používateľ, ktorý manipuluje s kontaktom, existuje vo Webex WFO, potom Webex WFO vytvorí kontakt tohto záznamu a jeho údaje na stránke Interakcie. Ďalšie informácie o stránke Interakcie nájdete v téme Prehrávanie kontaktov .

Obmedzenia

- Každý nový hovor generuje ID relácie, ktoré spôsobuje vytvorenie viacerých ID relácií a vedie k viacerým interakciám hovorov, ktoré zahlcujú rozhranie Webex WFO. V niektorých prípadoch Webex WFO nedokáže zobraziť všetky interakcie v jednom nahrávacom rozhraní.
- Webex WFO prijíma iba mono hovory od Webex Calling. Preto nie sú podporované funkcie, ako je podpora udalostí s úplnou energiou reči, prepisy a ďalšie analytické funkcie. Zvukové prúdy sa v prehrávači médií zobrazujú červené.
- Kontaktné údaje vrátane nahrávok a záznamov obrazovky sú k dispozícii pre prepojené cesty hovoru, keď je prepojenie interné. Kontaktné údaje nie sú k dispozícii pre prepojené cesty hovoru, ak ide o prenos na externú organizáciu.
- Udalosti súvisiace s rečovou energiou nie sú podporované, s výnimkou udalostí pozastavenia. Udalosti pozastavenia energie reči sa zobrazia v prehrávači médií špecifické pre scenár popísaný nižšie.
    - V prehrávači médií sú podporované značky udalostí pozastavenia. V scenároch pozastavenia a obnovenia sa značky udalostí pozastavenia zobrazujú iba v prehrávači médií osoby, ktorá manuálne spustila udalosť pozastavenia počas hovoru. Značky udalostí pozastavenia sa v prehrávači médií nezobrazujú pre iné osoby v hovore, ktoré manuálne nespustili udalosť pozastavenia.