JAZ

Cisco

Webex WFO in Webex Contact Center Vodnik za integracijo

Za uvajanja z novim WFM

Prvič objavljeno: Julij 20, 2021
Zadnja posodobitev: Julij 25, 2025

Sedež v Ameriki
Cisco Systems, Inc.
170 Zahodna
Tasmanova vožnja
San Jose, CA 95134-
1706 ZDA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Telefaks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV. LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA MOREBITNO DRUGO JAMSTVO V TEM DOKUMENTU SO VSE DATOTEKE Z DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV ZAGOTOVLJENE V TAKI OBLIKI, »KOT SO«, IN Z VSEMI NAPAKAMI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, MED KATERA MED DRUGIM SPADAJO TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ NAČINA POSLOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vsi natisnjeni izvodi in dvojniki elektronskih izvodov tega dokumenta so obravnavani kot nenadzorovani. Najnovejša različica je spletna različica.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi in telefonske številke so navedeni na spletni strani Cisco na www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Če si želite ogledati seznam blagovnih znamk Cisco, pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Ciljna skupina 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Pregled 6

Uvod 8

Upravljanje kakovosti (QM) 8

Upravljanje delovne sile (novo WFM) 11

Analytics 12

Vpogled 12

Webex WFO in Cisco Webex Contact Center Arhitektura 13

Konfiguracijski postopki 15

Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center 15

Predpogoji 16

Konfiguracijski postopki 16

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Predpogoji 24

Konfiguracijski postopki 24

Povežite WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO 32

Podrobnosti integracije za Cisco Webex Contact Center 42

O podpori za digitalne kanale Webex WFO 42

Podpora za klepet 44

SMS Podpora 45

E-poštna podpora 48

Zapleteni klicni dogodki 48

Snemanje zaslona 52

Dodatek 55

Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0 55

Uporabniki 55

Ekipe 56

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 1.0 57

1. korak: Zberite informacije od svojega ponudnika Webex Contact Center 57

2. korak: Konfigurirajte Webex Contact Center kot ACD v Webex WFO 58

3. korak: Konfigurirajte podatkovni strežnik 61

Povežite se z Cisco Webex Contact Center z uporabo CMSv2 API-jev 61

QM Podatki za 1.0 64

Snemanje zvoka 64

Metapodatki o stiku 67

Ciljna skupina

- Podprte in nepodprte funkcije integracije
- Pregled arhitekture na visoki ravni
- Konfiguracijski postopki
- Podrobnosti specifične integracije

Ta priročnik za integracijo je namenjen predvsem strankam in uradnim Cisco partnerjem, ki običajno namestijo in konfigurirajo Webex WFO za stranke. Poleg tega lahko inženirji implementacije Cisco, podporni inženirji, prodajni inženirji, razvoj in trženje najdejo koristne informacije v tem priročniku.

Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Pregled

Obstajata dve različici integracije med Webex WFO in Cisco Webex Contact Center (CWCC). Ti različici sta CWCC različica 1.0 in CWCC različica 2.0. Te različice so združljive z različnimi nabori API-jev, ki se imenujejo 1.0 (starejši) API-ji, CMSv2 API-ji (prehodni API-ji, ki se uporabljajo za prehod uvajanj CWCC 1.0 v CWCC 2.0) in 2.0 (programski API-ji).

Za več informacij o tem, kateri postopek upoštevati glede na to, katere API-je uporablja uvajanje, glejte Postopki konfiguracije.

POMEMBNO CWCC 1.0 se v izdelku Webex WFO pojavi kot Cisco Customer Journey Platform.

Razpoložljivost različic in funkcij

Različica in funkcija	CWCC 1.0 s starejšim CMSv1 Api	CWCC 1.0 do 2.0 z API-ji CMSv2	CWCC 2.0 z zapuščino API-ji CMSv1	CWCC 2.0 s Programski Api
Stereo snemanje	N/R	Dosegljiv	Dosegljiv	Dosegljiv
Začasna zaustavitev in nadaljevanje zvoka (samo ročno)**	Dosegljiv	Dosegljiv	Dosegljiv	Dosegljiv
Začasna zaustavitev snemanja zaslona in nadaljevanje snemanja zaslona (samo ročno)**	Dosegljiv	Dosegljiv	N/R	Dosegljiv

Opomba : Za premore (zadržanje dogodkov) Webex WFO vstavi tišino za zvočne posnetke in vstavi prazen zaslon za posnetke zaslona.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ima dve možnosti za premor in nadaljevanje. Ena od možnosti je ročna pavza in nadaljevanje, ki uporablja Cisco Agent Desktop. Druga možnost je samodejna začasna

zaustavitev in nadaljevanje, ki zahteva API-je Cisco. Za možnost, ki temelji na API-ju, je treba ukaze API poslati pametnemu Cisco

Namizna programska oprema za redigiranje zvoka. Redigirani zvok iz podatkov o premoru in življenjepisu se sinhronizira iz CWCC v Webex WFO. Ko Webex WFO zaužije redigiran zvok, če gre za snemanje zaslona, Webex WFO samodejno redigira zaslon na podlagi redigiranega zvoka, preden se stik prikaže v Webex WFO. Možnosti ročne in samodejne zaustavitve in nadaljevanja zahtevajo, da ima uporabnik nameščeno programsko opremo Cisco Agent Desktop. Možnosti priročnika Webex WFO ter možnosti samodejne začasne zaustavitve in nadaljevanja ne veljajo za integracijo CWCC. Webex WFO Samodejna premor in nadaljevanje nista na voljo, ker signal RTP, ki je potreben za avtomatizirane dogodke Webex WFO, ne gre skozi Webex WFO.

POMEMBNO Premor in nadaljevanje mora omogočiti Cisco. Za zahtevo za dostop se obrnite na svojega upravitelja računa Cisco.

Uvod

Webex WFO je poenoten programski paket za optimizacijo delovne sile (WFO), ki se integrira z Cisco Webex Contact Center za zagotavljanje snemanja klicev, upravljanja kakovosti, upravljanja delovne sile, analize glasu strank (VoC) in upravljanja podatkov. Podrobnosti o podprtih integracijah so navedene spodaj.

> **OPOMBA** : Podprte funkcije so na voljo v različicah Webex Contact Center 1.0 in Webex Contact Center 2.0, razen če je navedeno drugače.

Upravljanje kakovosti (QM)

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex WFO snema zvok		X
Webex WFO uvozi zvok Snemanje iz Cisco Webex Contact Center	X Različica 1.0: Najmanj dvourna zamuda pred uvozom. Različica 2.0: Uvoz stikov se zgodi, ko je posnetek na voljo Webex WFO iz Webex Contact Center.	
Webex WFO snemanje zaslona	X	
Webex WFO potrebna shramba za shranjevanje zvoka v oblaku	X	
Integracija iz oblaka v oblak za prenos podatkov	X Prenos podatkov prek API-jev je vgrajen v integracijo	
Webex WFO zaužije snemanje zvoka, začasno ustavitev in nadaljevanje	Glej Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Pregled za informacije o trenutni razpoložljivosti prekinitve snemanja zvoka in	

Funkcij	**Podprto**	**Trenutno Nepodprta**
(ročno in samodejno)		
Webex WFO zaužije snemanje zaslona, premor in nadaljevanje (ročno in samodejno) Stereo snemanje	Nadaljuj, snemanje zaslona, premor in nadaljevanje snemanja ter stereo snemanje.	
Metapodatki po meri	X Samo 2.0	
Posnetki šifrirani	X	
Dogodki v zvezi z energijo govora	X*** Samo tišina in pogovor o dogodkih dogodkov	Zadržanje in začasna zaustavitev Niso podprti
Glasovno spremljanje v živo	X Na voljo prek spremljanja klicev Webex Contact Center	
Spremljanje zaslona v živo	X Prek odjemalca Webex WFO Smart Desktop	
Podprta sinhronizacija	X	
Uvoz metapodatkov stika	X	
Integracija CRM	X*	
Kontrolniki za spletno snemanje agentov in kontrolniki snemanja API		X**
Podpira večkanalno integracijo	X	
Glasovni kanali	X	

Funkcij	Podprto	Trenutno Nepodprta
Digitalni kanal - Klepet	X Oglejte si podporo za digitalne kanale Webex WFO	
Digitalni kanal - SMS	X Oglejte si podporo za digitalne kanale Webex WFO	
Digitalni kanal - e-pošta	X Oglejte si O podpori za digitalne kanale Webex WFO	

**Pregled integracije izdelka odprt.*

*** Kontrolniki Start/stop API so na voljo za snemanje samo na zaslonu. Dodatna Cisco tehnična podpora bo morda potrebna za izvajanje katerega koli snemanja samo zaslona, ki ga poganja API.*

Nastavite lahko, koliko časa mora preteči pogovor ali tišina, da se registrirate kot dogodki. Glejte »Pogovor o dogodkih« in »Tihi dogodki« v razdelku Konfiguracija globalnih nastavitev QM.

> **Opomba Označevanje** klicev z metapodatki Webex WFO po meri v scenarijih snemanja kosov ni podprto.

> **OPOMBA:** Zaslonski posnetki se snemajo v 10-minutnih kosih za čas, ko je agent prijavljen. Posnetke zaslona, ki ustrezajo časom zvoka, prejetega od CWCC, sestavi
> Namizni odjemalec iz teh kosov in naložen.

Robne komponente

Del	Zahtevano	Ni potrebno
Podatkovni strežnik za sinhronizacijo, zajem, dogodke v realnem času in predstavnost uvoz		X
Pametno namizje za snemanje zaslona, spremljanje zaslona v živo,	X	

Del	Zahtevano	Ni potrebno
in funkcije analitike za namizne aplikacije		
Pametno namizje v operacijskem sistemu Windows	(na voljo)	
Pametno namizje na MAC OS		(ni na voljo)

Upravljanje delovne sile (novo WFM)

WFM sinhronizira podatke za namene konfiguracije in zgodovinskega povezovanja podatkov. Webex WFO WFM sinhronizira zgodovinske podatke in podatke v realnem času za uporabo z načrtovanjem in napovedovanjem delovne sile.

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Vir podatkov o skladnosti v realnem času	X	
Sprotni vir podatkov o skladnosti (večkanalni)		X
Zgodovinski vir podatkov – statistika čakalnih vrst	X	
Pretekli vir podatkov – statistika agentov	X	
Pretekli vir podatkov – statistika čakalnih vrst posrednikov	X	
Napovedovanje (glas)	X	
Napovedovanje (klepet)	X	
Napovedovanje (e-pošta)	X	

Analytics

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Analiza govora (pretvorba govora v besedilo)	X**	
Analitika za namizne aplikacije	X* Ni sinhronizirano s posnetki	
Besedilna analitika	X Dogodki zadržanja (premori) so prikazani kot prazen prazen prostor brez prepisa.	
Nadzorne plošče z vrtanjem navzdol	X	
Ocena napovedne ocene	X	
Napovedni NPS	X	
Analiza razpoloženja	X	
Pametna primerjalna analiza agentov	X	
Napredno iskanje govora	X	

**Podatki analitike za namizne aplikacije so na voljo na nadzornih ploščah storitve Analytics in v Raziskovalcu podatkov. Vendar pa zaradi načina obdelave namiznih podatkov niso na voljo na namizni plošči programa Media Player.*

*** V različici CWCC 1.0 stereo snemanje trenutno ni na voljo; Zato prepisi niso razdeljeni z govornikom.*

Vpogled

Insights je rešitev poslovnega obveščanja, ki temelji na umetni inteligenci in je osrednji del zbirke Webex WFO. Vpogledi zagotavljajo mešano, neovirano poročanje, ki vam omogoča nemoteno združevanje upravljanja angažiranosti delovne sile

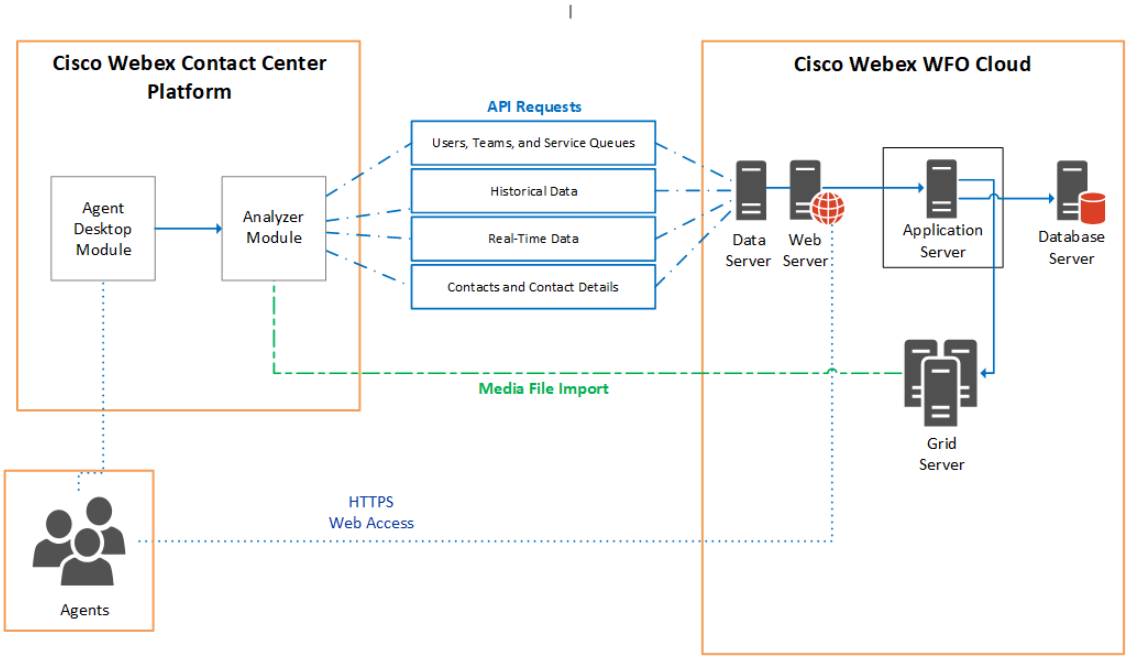
In podatke o interakciji s strankami iz vseh Webex WFO. Vpogledi vam omogočajo, da ponazorite podatke Webex WFO s poročili in nadzornimi ploščami, na podlagi katerih je mogoče ukrepati. Za dostop do navedenih funkcij potrebujete licenco za vpoglede. Če želite več informacij, glejte Kako delujejolicence in Upravljanje vlog in dovoljenj.

Razpoložljive funkcije

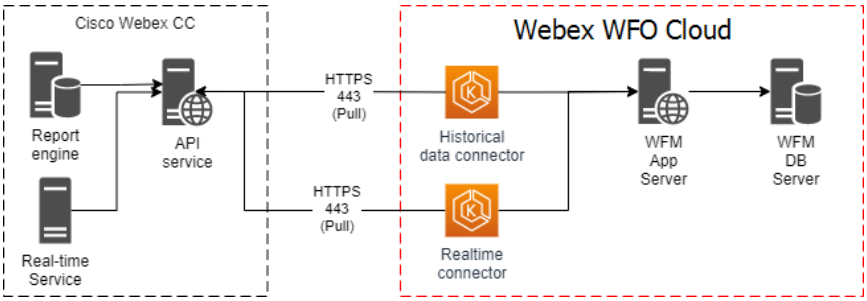
Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Vnaprej izdelane nadzorne plošče	X	
Analiza, ki temelji na strojnem učenju	X	
Teme po meri	X	
Avtogram (avtomatizirana vizualizacija podatkov)	X	
Vizualne možnosti (podatki po meri vizualizacija)	X	
Skupna raba nadzorne plošče	X	

Webex WFO in Cisco Webex Contact Center Arhitektura

Spodnji arhitekturni diagram prikazuje povezavo med Cisco Webex Contact Center in zbirko Webex WFO. Upoštevajte, da diagram vključuje Classic WFM.



Spodnji arhitekturni diagram prikazuje povezavo samo med Cisco Webex Contact Center in Webex WFO WFM.



Konfiguracijski postopki

V tem razdelku je razloženo, kako konfigurirate integracijo Cisco Webex Contact Center z Webex WFO, vključno z Webex WFO WFM. Postopki konfiguracije, ki jih morate upoštevati, se razlikujejo glede na to, katere izdelke Webex WFO je vaša organizacija kupila in kateri API-ji Cisco se uporabljajo.

- Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center
- Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0
- Povežite WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0
- Povežite se z Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Pregled konfiguracije

Integracija CWCC 2.0 uporablja 2.0 (programske) API-je. Podatkovni strežnik ni potreben.

2.0 (programski) API-ji

- Združljivo z Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM in WFM
- Če vaša uvedba vključuje WFM sledite možnosti Poveži se z Cisco Webex Contact Center 2.0 postopek in Povežite WFM s postopkom Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center

Postopke, navedene v tej temi, morate izvesti v svojem Webex Control Hub preden nastavite povezavo CWCC 2.0 v Webex WFO.

POMEMBNO: Nastavite uporabniško ime in geslo za skrbniški račun Webex tako, da nikoli ne potečejo. Cisco prekliče žetone za dostop, ko poverilnice uporabnika potečejo. Torej, če vaš Cisco račun
Poverilnice za uporabniško ime in geslo potečejo, nato pa je treba ponovno preveriti pristnost ACD v Webex WFO. Za ponovno preverjanje pristnosti potrebujete sodelovanje Cisco Technical Support. Tehnični podpori Cisco priskrbite naslednje informacije.
- Webex Contact Center skrbniške poverilnice (uporabniško ime in geslo)
- Webex WFO ID najemnika
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO poverilnice skrbnika najemnika (uporabniško ime in geslo)
- URL domene Webex WFO (npr. del »us3« v www.us3.calabriocloud.com)

Predpogoji

- Uporabniško ime je v obliki FQDN.
- Uporabnik ima dostop do medijev Webex CC 2.0 API in Webex CC 2.0 Media API.
- Uporabniško ime ne more biti osebni e-poštni naslov.
- Uporabniško ime mora biti e-poštni naslov, ustvarjen s sinhronizacijo Active Directory z Cisco ali ustvarjen ročno na skrbniškem portalu Cisco.

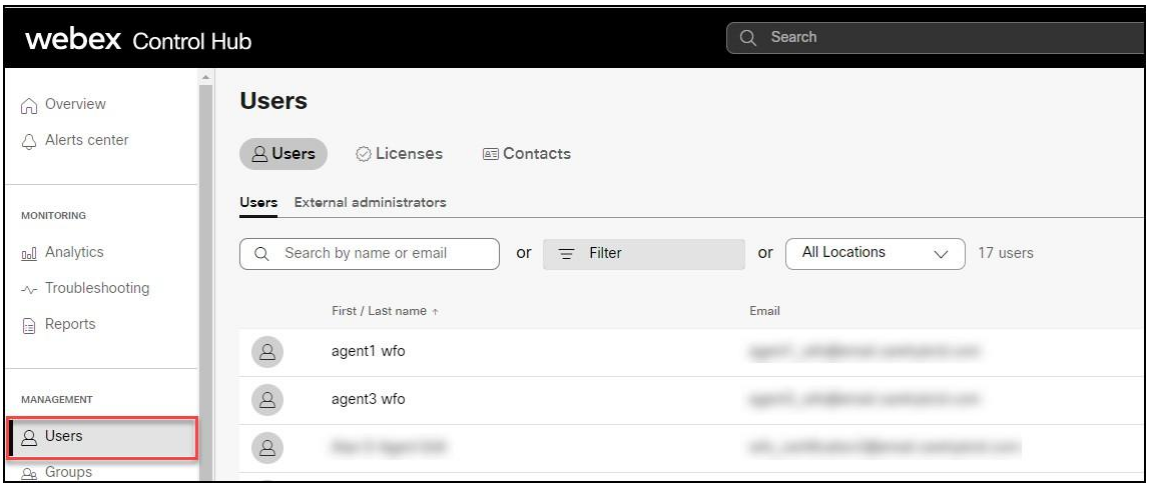
> **OPOMBA** Če je sinhronizacija Active Directory omogočena pozneje in e-poštni naslov ne obstaja v Active Directory, bo nastavitev v Cisco izbrisana. Prišlo bo do podvojenih ekip in Uporabniki, ki so jih povzročile težave s sinhronizacijo z novim e-poštnim naslovom.

Konfiguracijski postopki

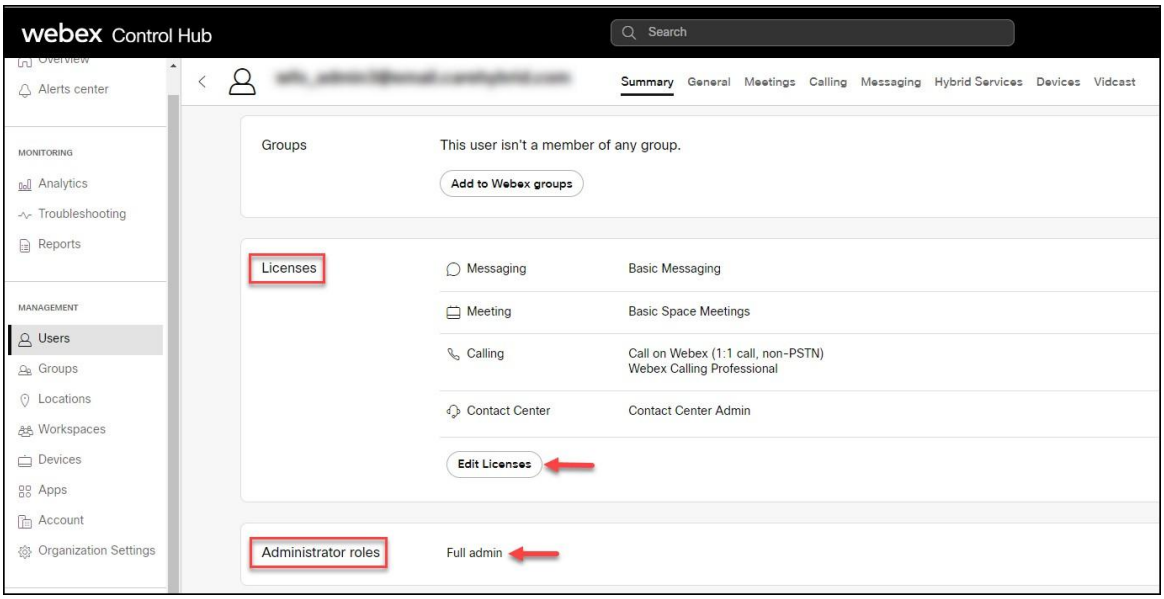
Dodeljevanje vlog in dovoljenj

Uporabniški račun, uporabljen v tem postopku, se pozneje uporabi za dokončanje postopka oauth, potrebnega za integracijo z Webex WFO.

1. **Do Webex Control Hub** za skrbnike dostopate tako, da se pomaknete na admin.webex.com in vnesete svoje poverilnice.
2. Kliknite **Uporabniki v razdelku** Upravljanje v levi vrstici za krmarjenje.



3. Na **strani Uporabniki** izberite želenega uporabnika iz tabele.
4. Prepričajte se, da ima uporabnik vsaj licence in vlogo, navedeno v spodnji tabeli.



- Če uporabniku niso dodeljene ustrezne licence, kliknite **Uredi licence** znotraj **licenc**
  In nato znova kliknite **Uredi licence** na strani s povzetkom licence.
- Po potrebi spremenite licence in kliknite **Shrani**.
- Če ustrezne vloge niso dodeljene, izberite trenutno dodeljeno vlogo v **Razdelek »Skrbniške vloge«** na strani uporabnika.
- Po potrebi spremenite vloge in kliknite **Shrani**.

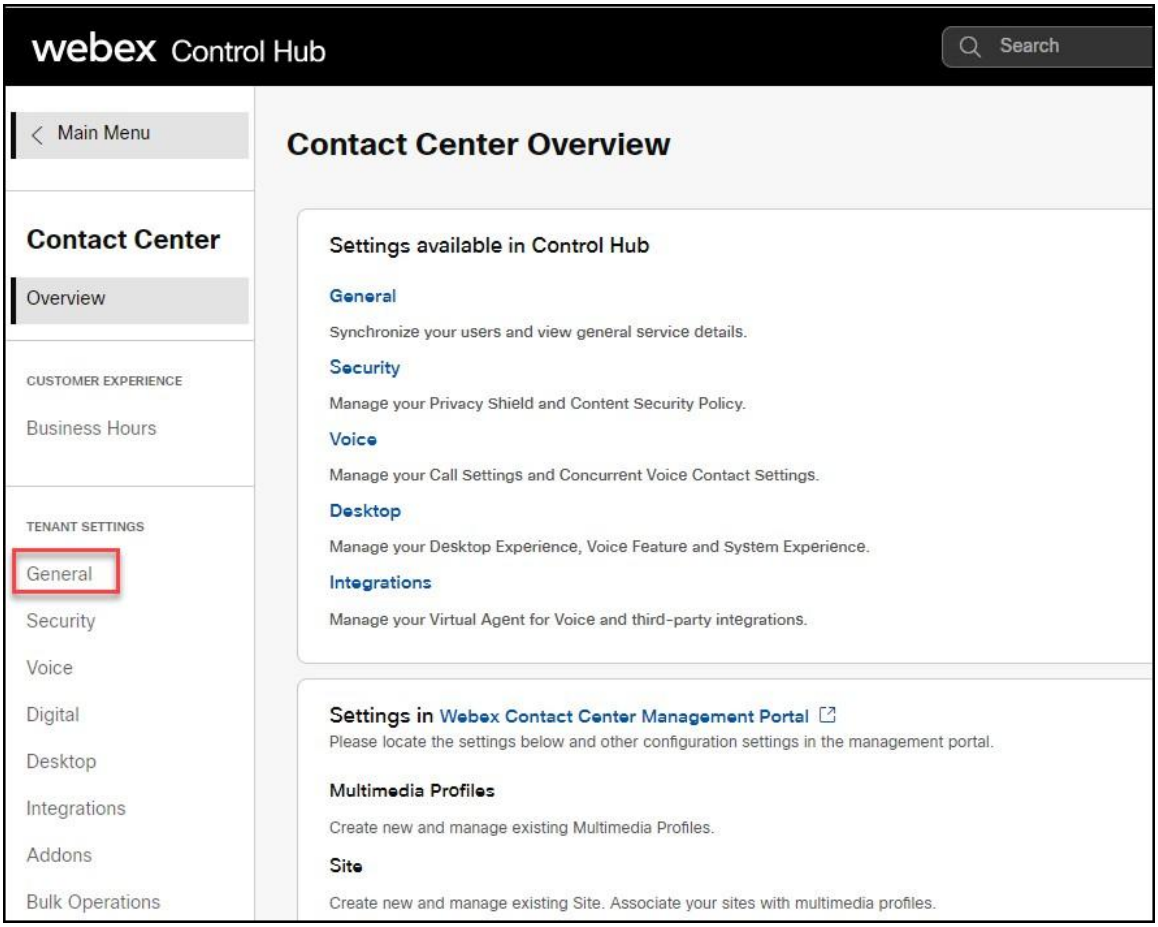
Licence	
Sporočil	Napredno sporočanje
	osnovnega
	sporočanja
Srečanje	Osnovna vesoljska
	srečanja Napredna
	vesoljska srečanja Webex
	Meetings Suita
Kliče	Pokličite na Webex (klic 1:1, ne PSTN)

Licence	
Kontaktni center	Skrbnik središča za stike
	Licencirani agent > premium
Vloga	
Storitve	Skrbnik storitve središča za

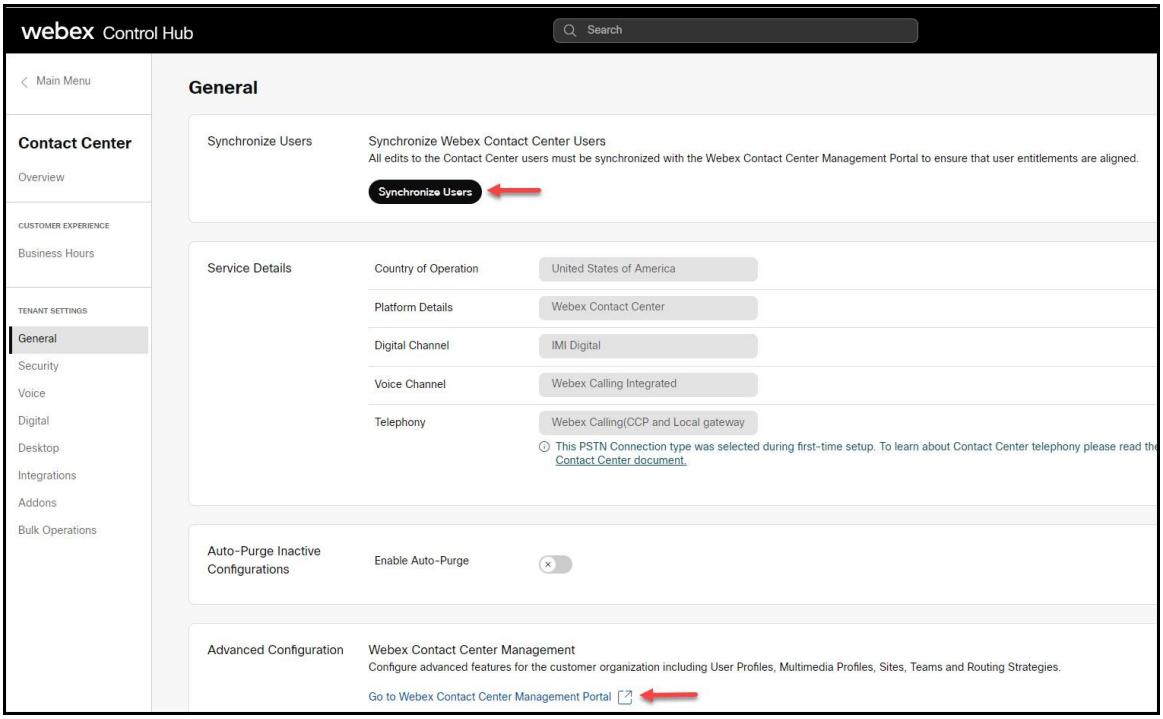
> **OPOMBA** Če imate težave s sinhronizacijo, izberite gumb
> **Potrditveno polje Skrbnik** organizacije in dodelite

Konfiguracija nastavitev središča za stike

1. Pomaknite se na stran središča **za stike** v levem razdelku vrstice **za krmarjenje Storitve** .
2. Kliknite **Splošno** v razdelku **Nastavitve** najemnika v levem navigacijskem meniju središča za stike.



3. Kliknite **Sinhroniziraj uporabnike**.

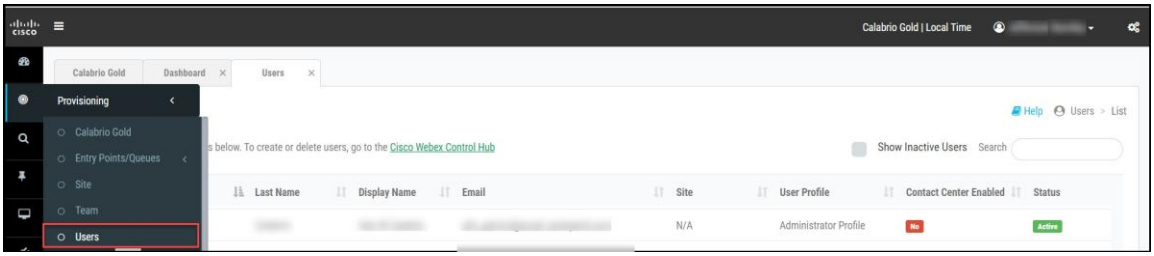


4. Kliknite povezavo Pojdi na Webex Contact Center Management Portal **.** Portal za upravljanje se odpre v ločenem oknu.

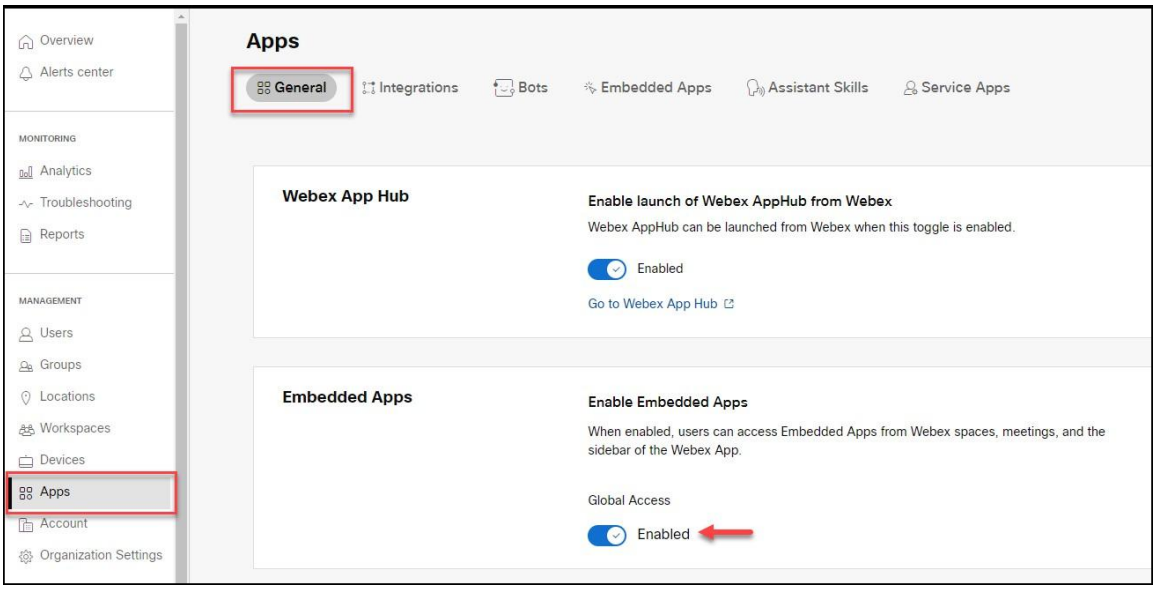
5. Na portalu za upravljanje preverite, ali je vaš račun API sinhroniziran, tako da se pomaknete do **možnosti Omogočanje uporabe**

   > **Uporabniki** iz leve vrstice za krmarjenje.

OPOMBA Stanje **središča za stike omogočeno** je Ne za ta račun.

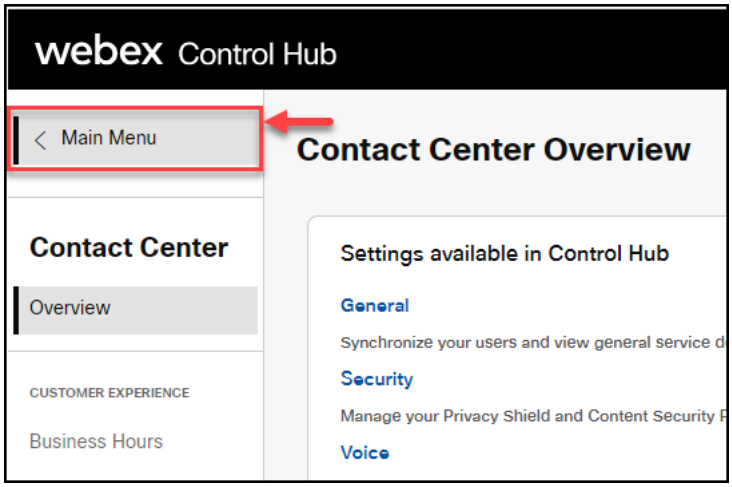


Konfiguracija nastavitev aplikacij



1. Kliknite **Programi** v razdelku Upravljanje v levi vrstici za krmarjenje.

Opomba Če ste na kateri koli **strani kontaktnega centra** , morate klikniti **Glavni meni**



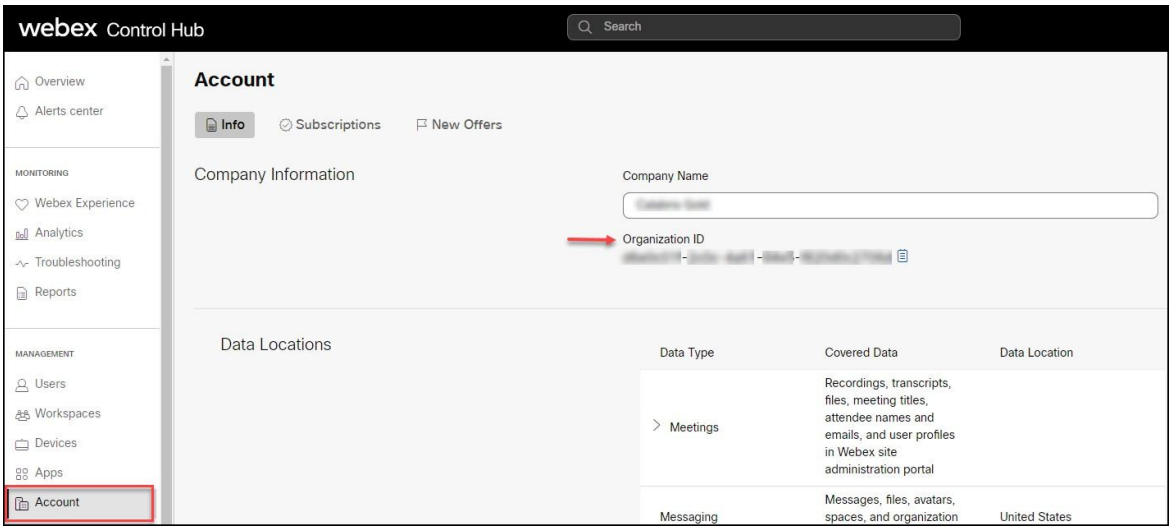
, da odprete stran s **programi** .

2. Na **strani »Splošno** Tab **»Aplikacije** « preklopite stikalo »Globalni dostop omogočen **«.**

Poiščite ID organizacije

1. Pomaknite se na **stran računa** iz leve vrstice za krmarjenje.

2. **ID organizacije** shranite na enostavno dostopno mesto. ID organizacije Cisco je potreben, ko nastavite povezavo na CWCC 2.0 v Webex WFO. ID vaše organizacije je v Webex WFO znan tudi kot ID najemnika.



Preslikava API končnih točk

Za najnovejši dokončni seznam API-jev, ki so trenutno na voljo, glejte https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Regija	Portal za razvijalce	API
MIDVA	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
PREVAJANJE...	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Združeno kraljestvo	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japonska	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Potrditev konfiguracije

1. Poskusite se prijaviti v https://developer.webex-cx.com/ z zasebnim oknom brskalnika, kot je Incognito za Chrome ali InPrivate za brskalnike Edge.
2. Če poskus prijave ne uspe, odprite vstopnico za podporo pri Cisco ali certificiranem partnerju vaše organizacije.

3. Poskusite se prijaviti v https://web.webex.com/ z zasebnim oknom brskalnika, kot je Incognito za Chrome ali InPrivate za brskalnike Edge.

4. Če poskus prijave ne uspe, odprite vstopnico za podporo pri Cisco ali certificiranem partnerju vaše organizacije.

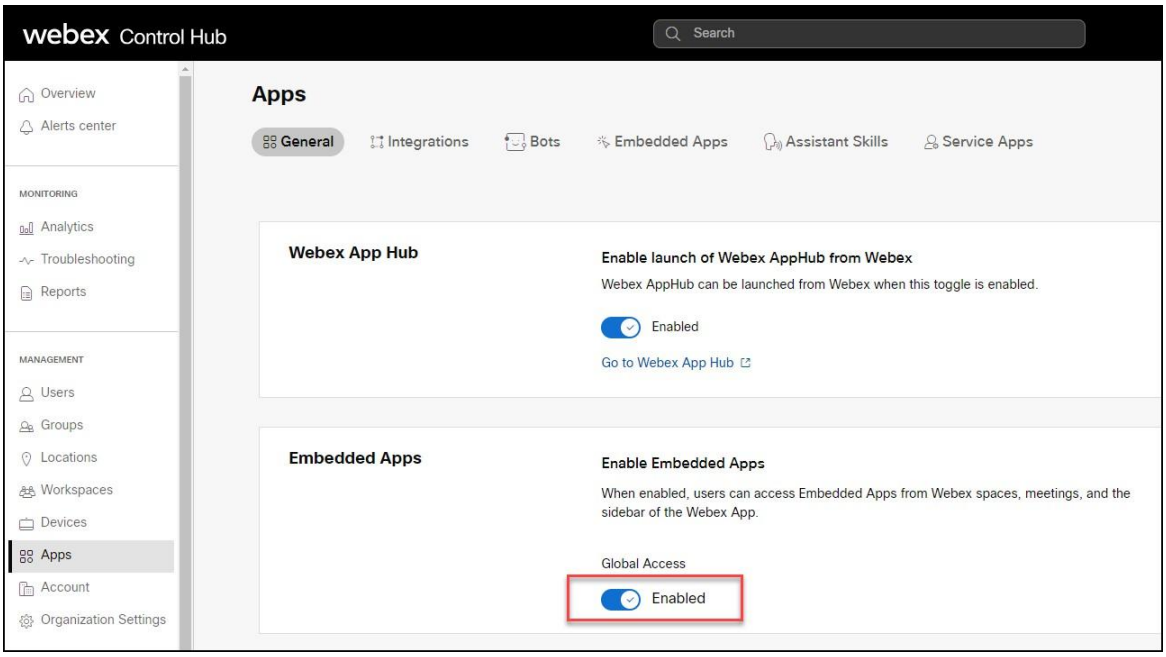
Omogočite integracijo s paketom Pro Pack

POMEMBNO: Ta postopek izvedite le, če imate paket Pro.

1. Prijavite se v Webex Control Hub na https://admin.webex.com/.

2. Kliknite **Programi** v razdelku **Upravljanje** v levi vrstici za krmarjenje.

3. V razdelku **Vdelane aplikacije** preklopite **Globalni dostop** do **Omogočeno**.



4. Kliknite **Integracije**.

5. Dovolite dostop do integracije Webex WFO s klikom na integracijo na seznamu ali z iskanjem integracije po ID-ju aplikacije. Odpre se okno z lastnostmi integracije.

   ID aplikacije Calabrio —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. V **pregledu** preklopite **dostop za bodoče uporabnike** na **Vklopljeno**.

7. Kliknite **Vsi uporabniki**.
8. Kliknite **Shrani**.

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0

V tem razdelku je razloženo, kako nastavite povezavo med Cisco Webex Contact Center 2.0 in Webex WFO. ID organizacije je ob prijavi dodan žetonu skrbniškega dostopa.

POMEMBNO 1) Bodite še posebej previdni, preden spremenite račun, ki ga uporabljate za konfiguriranje Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Če morate zamenjati skrbnika
Občasno geslo, nato pa takoj po spremembi skrbniškega gesla sledite postopku Konfiguriraj samodejno ponovno avtorizacijo , da zagotovite, da se povezava integracije ne prekine.
2) Če ste obstoječa stranka, ki se seli iz uporabe konfiguriranega podatkovnega strežnika, se morate za sodelovanje tehničnih storitev obrniti na Cisco Tehnična podpora.

Predpogoji

Kopirajte naslednje podatke od svojega ponudnika Webex Contact Center in jih shranite na enostavno dostopno mesto. Upoštevajte postopke, ki so podrobno opisani v konfiguraciji Cisco Webex Contact Center.

- Uporabniško ime - To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Cisco Webex Contact Center.
- Vaš uporabnik Webex Administrator mora imeti zahtevana dovoljenja in vloge v Webex Control Hub za vaš sistem Webex Contact Center. Za več informacij si oglejte postopek »Dodeljevanje vlog in dovoljenj« v temi Konfiguriraj Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Celoten osnovni URL Webex Contact Center API, vključno s protokolom.
- ID najemnika - To je vaš ID organizacije Cisco Webex Contact Center.

Konfiguracijski postopki

BEST PRACTICE Cisco priporoča, da konfigurirate CWCC 2.0 v zasebni seji brskalnika, kot je način brez beleženja zgodovine v brskalniku Google Chrome ali Microsoft Edge.

- Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0 – Upoštevajte ta postopek, če ste obstoječa stranka, ki prehaja z CWCC 1.0 na 2.0 in imate QM, Google Analytics ali Classic WFM.

- Konfigurirajte CWCC 2.0 z 2.0 programatičnimi API-ji – upoštevajte ta postopek, če uvajanje vključuje QM, Analytics, Classic WFM ali WFM in ne prehajate z CWCC 1.0 na 2.0.

  Če imate WFM, morate izvesti Connect WFM na Cisco Webex Contact Center 2.0
  Postopek po končanem postopku Konfigurirajte CWCC 2.0 s postopkom programatičnih API-jev 2.0.

- Ko konfigurirate ACD, morate Konfigurirajte samodejno vnovično pooblastitev.

Konfigurirajte CWCC 2.0 z 2.0 programatičnimi API-ji

1. V razdelku Webex WFO se pomaknite do konfiguracije **upravljanja aplikacij**>**sistema** >**ACD**.
2. V razdelku Izberite ACD kliknite **Dodaj**.
3. S spustnega **seznama Izberite ACD izberite** Cisco Webex Contact Center **2.0** .
4. Konfigurirajte polja na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
ACD Ime	Vnesite enolično ime za ACD.
Uporabniško ime	Vnesite svoje CWCC uporabniško ime. To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v CWCC.
API URL	Vnesite celoten osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, vključno z identifikatorjem protokola.
ID najemnika	Vnesite ID organizacije za račun najemnika CWCC.
Calabrio ONE API Uporabniško ime	Uporabniško ime vašega Webex WFO storitvenega računa. Ta račun storitve se imenuje tudi skrbniški račun najemnika ali uporabniški račun API. To je potrebno za nalaganje podatkov v ustreznega najemnika. Ta račun mora ustvariti skrbnik sistema, račun pa je v sistemu najemnikov. Ta skrbniški račun najemnika mora imeti tudi ustrezna dovoljenja za nalaganje podatkov. Obrnite se na Cisco Podpora za pomoč pri ustvarjanju tega najemnika

Polje	Konfiguracija
	Skrbniški račun. Za več informacij glejte Ustvarjanje uporabnikaAPI in Upravljanje vlog in dovoljenj.
Uporabniško geslo Calabrio API	Geslo vašega računa storitve Webex WFO.
Omogočeni izdelki - upravljanje kakovosti	**Upravljanje** kakovosti – izberite, ali je vaša organizacija kupila upravljanje kakovosti. Potrdite polje Glasovni klici **,** če vaša organizacija želi, da Webex WFO zaužije samo glasovne stike. Potrdite **polje Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno),** če vaša organizacija želi, da Webex WFO zaužije klepete, sporočila SMS in e-poštna sporočila.
Preslikava metapodatkov	(Neobvezno) Omogoča preslikavo metapodatkov CWCC v metapodatke po meri Oznake v Webex WFO. Za več podrobnosti glejte Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO . Vrednosti metapodatkov CWCC se sinhronizirajo s stiki CWCC v Webex WFO. Vrednosti metapodatkov CWCC so preslikane v oznake metapodatkov, ustvarjene v upravitelju metapodatkov (najdete jih v razdelku Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov). Po uspešni preslikavi lahko metapodatke uporabite za dodajanje različnih sledljivih informacij stiku v Webex WFO. Polja z metapodatki najdete v podoknu s podrobnostmi na strani predvajalnika predstavnosti (stran z interakcijami > odpiranje stika). Polje metapodatkov si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete iz sistema.
Interval sinhronizacije (minute)	Označuje, kako pogosto (v minutah) želite sinhronizirati uporabnike, ekipe in čakalne vrste storitev v Webex WFO z njihovimi ustrezniki v Cisco Webex Contact Center.
Zakasnitev zajemanja (minute)	Nastavi, koliko časa želite, da WFM počaka, preden ga dobi Uvozi ACD statistiko po koncu intervala.

Polje	Konfiguracija
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov	(Neobvezno) Potrdite to polje, če želite znova zajeti podatke od celotnega prejšnjega dne.
Omogoči pošiljanje sporočil RTE za snemanje zaslona	(Neobvezno) Omogoča snemanje zaslonov agentov CWCC, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite več informacij, glejte Snemanje zaslona.
Preslikava jezika metapodatkov	Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Tukaj lahko nastavite metapodatke po meri, ki dodelijo jezik besedilnemu stiku, kot je e-poštno sporočilo ali sporočilo v klepetu. Možnosti metapodatkov, ki so na voljo, izhajajo iz preslikave **metapodatkov** Oddelek. Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter iskanja po besedilu na strani Interakcije. Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu: A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO. B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Preslikava jezika metapodatkov). C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate v **spodnjem razdelku »Nadomestni jezik«** besedila. D. Privzeti jezik (angleščina).
Nadomestni besedilni jezik	Ta razdelek se prikaže, ko v **izdelkih izberete** Digitalno **Omogočen** razdelek. Izberite jezik, ki ga želite dodeliti besedilnim stikom, če nimajo povezanega jezika, ko so uvoženi v Webex WFO in nimajo vrednosti metapodatkov, kot je določeno v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov. Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko

Polje	Konfiguracija
	Uporabite filter Iskanje po besedilu na strani Interakcije. Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu: A. Jezik, ki je stiku že dodeljen, ko je uvožen v Webex WFO. B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov. C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Nadomestni jezik besedila). D. Privzeti jezik (angleščina).
URL za preverjanje pristnosti	**OPOMBA:** Ta razdelek se prikaže samo, ko uredite obstoječo oznako ACD. Ne prikaže se, ko ustvarite nov ACD. Če pride do napake pri osveževanju žetonov, se proces OAuth prekine. Če konfigurirate to nastavitev, lahko sistem v primeru neuspešnega osveževanja žetonov znova vzpostavi preverjanje pristnosti OAuth za največ šestdeset dni. Do napake pri osveževanju žetona lahko pride iz več razlogov, kot so naslednji. ▪ Spreminjanje e-poštnega naslova skrbniškega računa. ▪ Deaktiviranje računa v Active Directory. ▪ Spreminjanje gesla v Active Directory. ▪ Preklop s sinhronizacije Active Directory na enotno prijavo v računu Cisco. ▪ Spreminjanje domen.
Sinhronizacija uporabnikov	Omogoča sinhronizacijo uporabniških podatkov v Webex WFO iz Webex Contact Center.

Polje	Konfiguracija
Uvoz medijev	Omogočite uvoz predstavnosti in datotek za snemanje v Webex WFO Iz Webex Contact Center.

5. Kliknite **Shrani**. Preusmerjeni ste na svojo Cisco Webex Contact Center stran za prijavo.
6. Vnesite svoje Cisco uporabniško ime in geslo.
7. Po uspešnem vnosu uporabniškega imena in gesla Cisco boste preusmerjeni nazaj na Webex WFO.

> **OPOMBA:** Če imate novo WFM, morate po zaključku tega izvesti postopek Connect WFM na Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Konfiguracija samodejne ponovne avtorizacije

1. Prepričajte se, da ste odjavljeni iz Cisco Webex Contact Center.
2. V razdelku Webex WFO se pomaknite do konfiguracije upravljanja aplikacij>**sistema**>**ACD**.
3. V razdelku **Izberite ACD** na seznamu ACD strežnikov **izberite svoj Webex Contact Center 2.0 ACD** in kliknite **Uredi**. Odpre se stran Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Pojdite v **razdelek URL** za avtorizacijo in kliknite ikono za kopiranje, da kopirate URL.
5. V brskalniku Google Chrome odprite zasebni brskalnik, kot je način brez beleženja zgodovine.
6. Prilepite URL v zasebni brskalnik. Nato ste preusmerjeni na stran za prijavo Cisco Webex.
7. Vnesite poverilnice za prijavo skrbniškega računa, povezane s tem ACD, in se prijavite. Nato se odpre stran za prijavo Webex WFO.
8. Kopirajte kodni niz v naslovno vrstico. Razdelek, ki ga morate kopirati, se začne po enačaju in se nadaljuje do konca URL-ja.

> **PRIMER**
>
>
>
>
> V zgornjem primeru je del kode v rdečem označenem polju, ki se začne z Z in konča z 1. Opomba: del kodnega niza je zaradi varnostnih razlogov zamegljen.

9. Pomaknite se nazaj na stran ACD za svoj Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Kodo vnesite v drugo besedilno polje pod **možnostjo URL** za avtorizacijo.

11. Kliknite **Pooblasti**.
12. Kliknite **Shrani**.

Povežite WFM z Cisco Webex Contact Center 2.0

Stran Integracije vam omogoča konfiguriranje, spreminjanje in uvajanje integracij Webex WFO WFM za zgodovinsko upoštevanje platforme CWCC 2.0 v realnem času. V tej temi je podrobno razložen postopek konfiguriranja Webex WFO WFM, če uporabljate 2.0 (programski API-ji).

> **OPOMBA:** Če naletite na težave, se za pomoč obrnite na podporo za Calabrio. Zahtevo za **tehnično podporo v Calabriu pošljite** tukaj: calabrio.com/support-request/

Predpogoji

- Vlogo super administratorja imate v WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfiguriran na strani Konfiguracija **upravljanja aplikacij>** ACD. Za več informacij glejte Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0.
- Naslednje informacije o svoji Webex Contact Center ACD zberite na **strani ACD Konfiguracija** (**Upravljanje** aplikacij> **Konfiguracija** sistema> **ACD**).

  API URL - To je vaš osnovni URL Cisco Webex CC.

  Webex WFO ID strežnika - To je ID Webex WFO ACD, namenjen enolični identifikaciji CWCC. ID najemnika – to je enolični alfanumerični identifikator vašega računa najemnika Webex WFO.
- Zastavica **funkcije DS-call-leg-state-api** mora biti omogočena v Webex Control Hub.

Lokacije strani

WFM > WFM nastavitve > Integracije > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Zgodovinske nastavitve WFM > WFM > integracije > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA

Postopek

Opomba Preden lahko konfigurirate integracijo v realnem času, morate konfigurirati integracijo preteklih podatkov. Do tega pride, ker postopek sinhronizacije posrednika s platforme središča za stike temelji na

Zbiranje preteklih podatkov. Vse druge vrste integracij, kot je uvoz uporabnika, lahko konfigurirate v poljubnem vrstnem redu.

Konfiguriranje nove ali posodobitev obstoječe integracije

1. Pomaknite se do **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Zgodovinsko**.

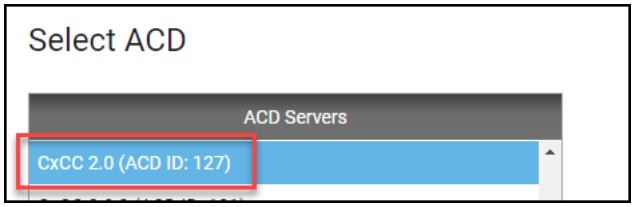
2. Click , da konfigurirate novo integracijo, ali kliknite, da posodobite obstoječo integracijo.

3. V polja, ki so na voljo, vnesite zahtevane informacije. Premaknite miškin kazalec nad ikono z informacijami poleg vsakega polja in natančno preberite opis. Privzete vrednosti so po potrebi prikazane v polju **»Nastavitve** «.

   - **Cisco Webex Osnovni URL** CC – vnesite celoten osnovni URL Webex Contact Center API, vključno z identifikatorjem protokola. To je **vrednost URL-ja** API za vaš ACD.

   - **ID strežnika v Webex WFO** - To je edinstven ID ACD za CWCC. Ko konfigurirate CWCC ACD na **strani Konfiguracija upravljanja aplikacij**> sistema > ACD, poiščite vrednost ID strežnika (znan tudi kot ACD ID) na **seznamu ACD Servers** .

     PRIMER

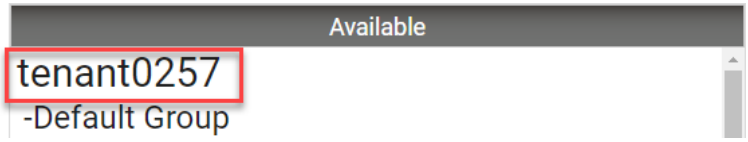
   - **ID najemnika v Webex WFO** - Vnesite določeno vrednost Webex WFO ID najemnika. To je vaš Webex WFO ID najemnika. To ni vrednost ID najemnika CWCC, ki ste jo vnesli na strani konfiguracije **ACD** .

     - Če želite prepoznati ID najemnika Webex WFO, se pomaknite do **možnosti Upravljanje** aplikacij>

       Uporabniška konfiguracija > **uporabniki**.

- V razdelku Podatki o **uporabniku izberite poljubnega uporabnika s spustnega** seznama Izberite uporabnika **.**
- Poiščite razdelek Povezane skupine in ekipe in si zabeležite prvo vrstico, ki se prikaže na seznamu. To je vaš ID najemnika. Vrnite se na Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Stran z integracijami. Obrnite se na Cisco Podpora , če ID-ja najemnika ne najdete.

PRIMER



4. Kliknite Shrani , da shranite spremembe.
5. Ko ga **shranite, je gumb Uvedi** omogočen. Kliknite **Uvedi** , da uveljavite shranjene spremembe in začnete integracijo.
6. Ko konfigurirate zgodovinski podatkovni konektor, se pomaknite do **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (prog. API 2.0) - RTA** in ponovite te korake, da konfigurirate priključek za skladnost v realnem času.

OPOMBA : Postopek uvajanja lahko traja do 5 minut. Ko končate, se prikažeta zelena kljukica in sporočilo. Kazalec miške premaknite nad kljukico, da prikažete datum in čas
Najnovejša uvedba. Če je namesto zelene kljukice prikazan rdeč X, se obrnite na Cisco Support Services.

Omejitve različice 2.0

Število in trajanje neposrednega stika v tujini nista na voljo za statistiko uspešnosti agentov.

»Prekoračitev« ni na voljo kot meritev.

Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO

Določite lahko, katere vrednosti metapodatkov Cisco Webex Contact Center (CWCC) se sinhronizirajo s stiki CWCC v Webex WFO. Metapodatke je mogoče zbrati iz globalnih spremenljivih polj CWCC ali
Standardna polja, vrnjena v odgovorih končnih točk API. Od tam morajo biti metapodatki pravilno oblikovani, preden jih lahko dodate v Webex WFO. Konfiguracija je končana, ko so metapodatki CWCC dodani Webex WFO in preslikani v oznako metapodatkov Webex WFO.

V tej temi so podrobno opisani postopki zbiranja in oblikovanja metapodatkov iz odgovorov CWCC API, postopek preslikave Webex WFO in primeri. Po uspešni preslikavi lahko metapodatke uporabite za dodajanje različnih sledljivih informacij stiku v Webex WFO. Polja z metapodatki najdete v podoknu s podrobnostmi na strani predvajalnika predstavnosti (stran z interakcijami > odpiranje stika). Polje metapodatkov si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete iz sistema.

Globalne spremenljivke so polja po meri, ki jih ustvari Cisco. Več informacij o globalnih spremenljivkah je na voljo na strani skrbnika CWCC. Standardna polja metapodatkov po meri izhajajo iz končnih točk iskanja /search v CWCC. Za več informacij glejte dokumentacijo Cisco,https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Naslednja koda je vzorčni odgovor /search API.

Globalne spremenljivke so podprte kot metapodatki po meri za govorne kanale in vse digitalne kanale.


```
{
  "podatki": {
    "opravilo": {
      "naloge": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": true,
          "isActive": false,
          »čakalna vrsta«: [
            {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "Ime": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "končano",
          "lastnik": {
                        "Ime": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefonija"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Predpogoji

- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfiguriran kot ACD v Webex WFO.
- Oznako metapodatkov je treba najprej ustvariti v upravitelju metapodatkov v Webex WFO (ki se nahaja v > konfiguraciji QM > QM # > Upravitelj metapodatkov) za vsako polje metapodatkov CWCC, ki ga želite preslikati v oznako metapodatkov Webex WFO.

  Če želite metapodatke preslikati, morate izbrati **Besedilo** s spustnega **seznama Vrsta** metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov.

  Prepričajte se, da **je spustni seznam ACD Data** na strani Upravitelj metapodatkov prazen. Vsa ostala polja na strani upravitelja metapodatkov lahko konfigurirate po želji.

Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija globalnega > sistema > konfiguracija ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Postopki

Ti postopki podrobno opisujejo, kako zbrati in oblikovati ustrezne metapodatke iz končnih točk odgovora CWCC API. Vsi metapodatki morajo ustrezati tem oblikam zapisa. Na voljo sta dve obliki zapisa, odvisno od tega, ali so uporabljena standardna polja ali polja globalne spremenljivke. Polja razlikujejo med velikimi in malimi črkami in med besedilom ne vsebujejo presledkov.

Pri oblikovanju metapodatkov se lahko sklicujete na spodnjo vzorčno zahtevo API.

```
{
    taskDetails (
            iz: 1631192040000
            za: 1654515806364
            filter: {
                in: [
                    { channelType: { je enako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Naloge {
            ID
            stringGlobalVariables(ime: "Global_VoiceName") {
                ime
                vrednost
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Polja s standardnimi metapodatki morajo biti oblikovana kot
  <Task or taskDetails>.<fieldName>
- Polja z metapodatki globalne spremenljivke morajo biti oblikovana kot
  <Podatkovni tip task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<>

Zbiranje in oblikovanje standardnih metapodatkovnih polj CWCC

1. Izberite ustrezno predpono glede na odgovor CWCC API. Končne točke spadajo v dve kategoriji; to so <PodrobnostiOpravila> in <Opravilo>.

   Uporabite besedilo,taskDetails , kot predpono za vse odgovore

   taskDetails. Uporabite besedilo,opravilo , kot predpono za vse odgovore

   a opravila.

   PRIMER Odločite se, da želite zbirati metapodatke na »channelType«. V vzorčni zahtevi API spada »channelType« v kategorijo taskDetails. Zato uporabljate besedilo
   taskDetails

2. Dodajte piko. Ne dodajajte razmikov.

   PRIMER opravilaPodrobnosti.

3. Če v metapodatkih, ki jih zbirate, ni ravni hierarhije, dodajte ime polja in vrednost metapodatkov oblikujte na naslednji način. Polja razlikujejo med velikimi in malimi črkami in med besedilom ne vsebujejo presledkov.

   <Task or taskDetails>.<fieldName>

   PRIMER taskDetails.channelType

4. Če so v metapodatkih, ki jih zbirate, ravni hierarhije, vrednost metapodatkov oblikujte na naslednji način, brez presledkov med besedilom. Vaši metapodatki CWCC 2.0 so zdaj pripravljeni za preslikavo v oznake metapodatkov Webex WFO.

   <opravilo ali taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Zbiranje in oblikovanje CWCC polj z metapodatki globalne spremenljivke

Globalne spremenljivke vsebujejo besedilo GlobalSpremenljivke v odgovoru API.

1. Izberite ustrezno predpono glede na odgovor CWCC API. Predpone končne točke spadajo v dve kategoriji; to so <PodrobnostiOpravila> in <Opravilo>.

   Uporabite besedilo,taskDetails , kot predpono za vse odgovore

   taskDetails. Uporabite besedilo,opravilo , kot predpono za vse odgovore

   opravila.

   PRIMER: Odločite se, da želite zbirati metapodatke o »Global_VoiceName«. V vzorčni zahtevi API ime »Global_VoiceName« spada v kategorijo opravil. Zato uporabljate Besedilno **opravilo**

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

2. Za predpono dodajte piko.

   VZORČNO opravilo.

3. Poiščite in kopirajte ime globalne spremenljivke, kot je prikazano v odgovoru API, nato pa ga dodajte oblikovanemu besedilu.

   VZORČNO opravilo. Global_VoiceName

4. Dodajte dvopičje.

   VZORČNO opravilo. Global_VoiceName:

5. Poiščite podatkovni tip, ki se nahaja v isti vrstici kot ime globalne spremenljivke. Prvo črko podatkovnega tipa zapišite z veliko začetnico.

   Spodaj je seznam vseh podprtih Cisco globalnih spremenljivk in podatkovnih tipov.

   - celo številoGlobalSpremenljivke— kjer je <celo število> podatkovni tip.
   - stringGlobalVariables— kjer je <String> podatkovni tip.
   - longGlobalVariables — kjer je <Long> podatkovni tip.
   - doubleGlobalVariables— kjer je <Dvojno> podatkovni tip.
   - booleanGlobalVariables— kjer je <logična vrednost> podatkovni tip.

   PRIMER

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

   Podatkovni tip v tem primeru je niz. Prva črka podatkovnega tipa mora biti napisana z veliko začetnico. Zato uporabite String in ga dodajte oblikovanemu besedilu. **opravilo. Global_VoiceName:Niz**

6. Prepričajte se, da je oblikovano besedilo v tej obliki zapisa. Polja razlikujejo med velikimi in malimi črkami in med besedilom ne vsebujejo presledkov. Vaši metapodatki CWCC 2.0 so zdaj pripravljeni za preslikavo v oznake metapodatkov Webex WFO.

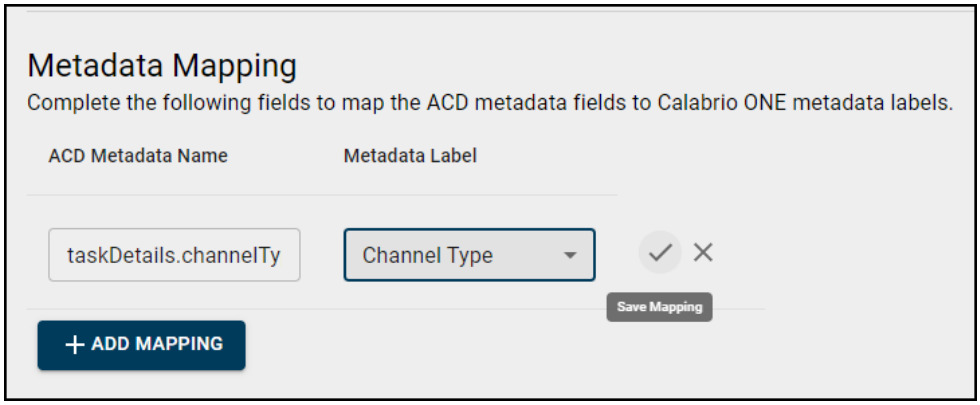
   <Podatkovni tip task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<>

Preslikava CWCC metapodatkov v Webex WFO

1. Pomaknite se na stran konfiguracije **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **razdelku Preslikava** metapodatkov kliknite **Dodaj preslikavo**.
3. V besedilno polje pod **ACD Ime** metapodatkov vnesite vrednost metapodatkov CWCC, ki je pravilno oblikovana.

4. Kliknite spustni seznam v **stolpcu Oznaka** metapodatkov in na seznamu možnosti izberite oznako metapodatkov.
5. Kliknite ikono za preverjanje, da shranite preslikavo metapodatkov.

PRIMER



6. (Neobvezno) Kliknite **Dodaj preslikavo** , da dodate dodatne preslikave metapodatkov in jih po želji ponovite.
7. Kliknite Shrani v zgornjem desnem kotu strani.

Možnosti metapodatkov iz vzorčnih zahtev

V nadaljevanju so prikazane možnosti metapodatkov, ki so na voljo za opravilo.

Možnosti metapodatkov opravila v

```
{
    opravilo(
            Iz: 1631111190000
            za: 1634123120000
            filter: {
                in: [
                    { channelType: { je enako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Naloge {
            ID
            Stanje
            Vrsta kanala
            createdTime
            EndedTime
            poreklo
            cilj
            kontaktRazlog
            smer
            lastnik { ID ime }
            entryPoint { id ime }
```

```
                    Vrsta prekinitve
                    channelSubType
                    stranka { ime phoneNumber email }
                    isActive
                    isPovratni klic
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    callbackData {
                        CallbackRequestTime
                        Čas povratnega klicaČas
                        Povratni klicŠtevilo
                        Stanje povratnega klica
                        callbackOrigin
                        Vrsta povratnega klica
                    }
                    recordingLocation
                    lastWrapupCodeName
                    lastQueue { id name }
                    lastSite { id ime }
                    lastTeam { id ime }
                    lastEntryPoint { id name }
                    skupajTrajanje
                    csatScore
                    blindTransferCount
                    conferenceCount
                    conferenceDuration
                    consultCount
                    consultDuration
                    zadržiCount
                    zadržiTrajanje
                    samopostrežniCount
                    samopostrežnaTrajanje
                    connectedCount
                    connectedDuration
                    consultToQueueCount
                    consultToQueueDuration
                    prenosCount
                    wrapupDuration
                    zvonjenjeTrajanje
                    čakalna vrstaTrajanje
                    Število čakalnih vrstCount
                    zajemanjeZahtevano
                }
            }
        }
```

V nadaljevanju so prikazane možnosti metapodatkov, ki so na voljo za taskDetails.

Možnosti metapodatkov taskDetails v vzorčni zahtevi

```
1  {
2      taskDetails(
3                  Iz: 1631192040000
4                  za: 1634648040000
5                  filter: {
```

```
                    in: [
                        { channelType: { je enako: telefonija } }
                    ]
                }
        ) {
            Naloge {
                ID
                Stanje
                Vrsta kanala
                createdTime
                EndedTime
                poreklo
                cilj
                kontaktRazlog
                smer
                lastnik { ID ime }
                entryPoint { id ime }
                Vrsta prekinitve
                channelSubType
                stranka { ime phoneNumber email }
                isActive
                isPovratni klic
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    CallbackRequestTime
                    Čas povratnega klicaČas
                    Povratni klicŠtevilo
                    Stanje povratnega klica
                    callbackOrigin
                    Vrsta povratnega klica
                }
                recordingLocation
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id ime }
                lastTeam { id ime }
                lastEntryPoint { id name }
                skupajTrajanje
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                conferenceDuration
                consultCount
                consultDuration
                zadržiCount
                zadržiTrajanje
                samopostrežniCount
                samopostrežnaTrajanje
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                prenosCount
                wrapupDuration
                zvonjenjeTrajanje
```

```
                    čakalna
                    vrstaTrajanje
                    Število čakalnih
                    vrstCount
                    zajemanjeZahtevano
                }
            }
        }
```

Nepodprta polja

Seznami in polja niso podprti za metapodatke po meri. V spodnji tabeli je navedeno, katera polja niso podprta.

Nepodprta polja	Opis
Čakalne vrste	Informacije o čakalni vrsti.
Strani	ID, ime lokacije fizičnega kontaktnega centra, na katero je bilo opravilo razdeljeno.
ekipe	ID, ime ekipe, ki ji je bil klic razdeljen.
Sodelavci	Agenti, ki so opravili nalogo.
Vstopne točke	ID, ime začetnega mesta pristanka stika v CWCC.

Podrobnosti integracije za Cisco Webex Contact Center

V tem razdelku je razloženo, kako se podatki iz Cisco Webex Contact Center integrirajo z Webex WFO, ko sta oba sistema povezana.

O podpori za digitalne kanale Webex WFO

Webex WFO zagotavlja podporo digitalnim kanalom za vaš večkanalni ali večkanalni sistem CWCC. S podporo digitalnega kanala Webex WFO zvočne posnetke, prepise klepeta in prepise SMS iz vašega sistema CWCC zaužije Webex WFO, vizualizira in je dostopen **na strani Interakcije** . Podpora digitalnim kanalom zagotavlja celovit pogled na interakcije in brezhibno uporabniško izkušnjo znotraj Webex WFO med kanali. Dvokliknite katero koli interakcijo **na strani »Interakcije** «, da dostopate do podatkov interakcije.

Izraza večkanalni in večkanalni kontaktni centri nista sinonima. Imajo izrazite razlike v načinu njihove opredelitve. Večkanalni kontaktni centri podpirajo različne komunikacijske kanale. Podprti kanali lahko vključujejo telefonske klice, e-pošto, spletni klepet, družabne medije in še več. Vsak kanal deluje neodvisno, s svojo čakalno vrsto in agenti, specializiranimi za ravnanje s tem kanalom. Vendar pa je vsak kanal silosiran, kar lahko povzroči zlomljene komunikacije. To pomeni, da ko se stranka premakne iz enega kanala v drugega, interakcija s stranko med potovanjem izgubi kontinuiteto in kontekst.

Medtem ko večkanalni kontaktni centri zagotavljajo brezhibno in integrirano izkušnjo v vseh komunikacijskih kanalih. Kanali so med seboj povezani, kar strankam omogoča, da začnejo pogovor v enem kanalu in ga nadaljujejo v drugem, ne da bi ponavljale informacije. Vsekanalne rešitve omogočajo posrednikom, da poznajo zgodovino vsake stranke in hitro obravnavajo zahteve strank v vseh komunikacijskih kanalih.

> **PRIMER** Primer vsekanalne izkušnje je, ko se interakcija začne kot klepet, nato agent in stranka nadaljujeta interakcijo s telefonskim klicem. Informacije iz kanala klepeta
> In glasovni kanal sta povezana z integrirano vsekanalno rešitvijo.

Podprti scenariji za stik

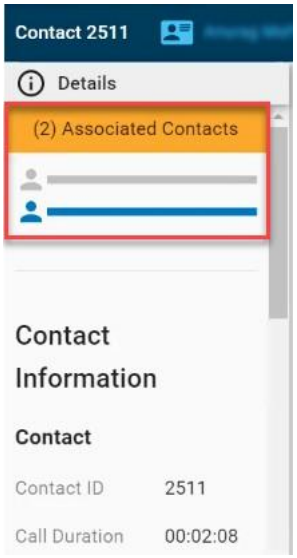
Podprti so naslednji scenariji.

- Dohodno/odhodno sporočanje
- Preusmeritve

- Konference

OPOMBA : Konference niso podprte za e-poštne kanale.

PRIMER Interakcija, prikazana na tej sliki, vključuje prenos, zato sta v razdelku Povezani stiki na voljo dve nogi klepeta. V razdelku Povezani stiki
V klepetu lahko izberete različne agente ali prepis SMS. Modra prikazuje izbranega agenta. Celoten klepet ali prepis SMS se prikaže ne glede na to, kateri agent je izbran; Vendar pa je izbrani agent prikazan v modrih govornih poljih na desni strani dnevnika prepisa.



Postopki

Omogočanje digitalnih kanalov

1. V razdelku Webex WFO se pomaknite do **možnosti Upravljanje** aplikacij> **ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite **Dodaj** v **razdelku Izberite ACD** . Odpre **se okno s podrobnostmi** ACD.
3. Na **spustnem seznamu Izberite ACD izberite** Cisco Webex Contact Center **2.0** za dostop do konfiguracijske strani ACD.
4. V razdelku Omogočeni izdelki kliknite **Upravljanje** kakovosti.
5. Kliknite **Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno)**.
6. Kliknite **Shrani**.

Filter za prepise klepeta, SMS, e-pošte ali družabnih omrežij na strani »Interakcije«

1. V razdelku Webex WFO se pomaknite do možnosti **Interakcije**.
2. V **podoknu Filtri** kliknite spustni **seznam Vrsta** stika v stolpcu Filtri.
3. Izberite **Klepet** za prepise klepeta, **prepise SMS** for SMS ali **E-pošta** za prepise e-pošte.
4. Kliknite **Uporabi**.

Omejitve

Ukaza kontrolnikov začetnega zaslona in nadzora za ustavitev snemanja zaslona veljata za interakcije samo na zaslonu, pri katerih ni povezan zvočni stik. To se lahko uporabi za zajemanje vedenja na zaslonu, medtem ko agent upravlja digitalno interakcijo, vendar ne poveže prepisa digitalne interakcije s podrobnostmi interakcije.

Podpora za klepet

Ko vaša stranka prek klepeta stopi v stik z agentom, ki je konfiguriran na CWCC, se klepet in podatki, povezani s klepetom, zaužijejo v Webex WFO. Vsak agent, ki sodeluje v klepetu, ima popoln prepis klepeta celotne interakcije, ne le posamezne noge interakcije.

Vsaka noga interakcije ima ID **stika**, ki je edinstven ID klepeta. ID povezanega **stika** je identifikator, ki poveže izvirni stik z vsemi izpeljanimi nogami stika, ki se vnesejo v Webex WFO. Klepet ima lahko več nog, če ima prestope ali konference.

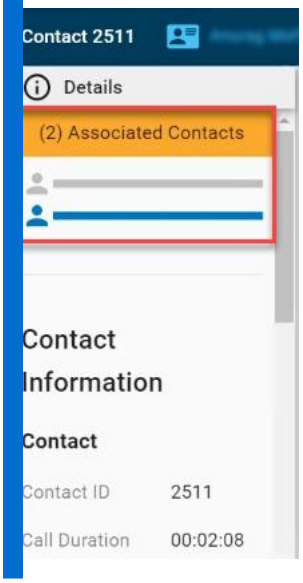
To pomeni, da ima vsaka noga klepeta edinstven ID stika, vse izpeljane noge klepeta pa imajo enak skupni ID povezanega stika. Ko izberete klepet, si lahko vse povezane klepete ogledate v prepisu klepeta, prikazanem na strani Interakcije. Če želite več informacij, glejte Ogled podatkov, povezanih s stikom .

Predpogoji

- Imate Cisco Contact Center namizje (nadzorna plošča agenta).
- Za Cisco Contact Center Desktop imate konfiguriran pripomoček za klepet Cisco.

OPOMBA: Če so s klepetom, ki ste ga izbrali, povezani dodatni agenti zaradi prestopov ali konferenc, si oglejte prepise klepeta dodatnih agentov s klikom na posrednika v pridruženem

Razdelek »Stiki« v podoknu s podrobnostmi.



Omejitve

- Prepisi klepeta so na voljo samo v vaši organizaciji, kjer je konfiguriran CWCC ACD. Klepeti, do katerih pride z organizacijami tretjih oseb, niso na voljo. Če se klepet prenese na tretjo osebo, Webex WFO zagotovi samo podatke za agentov del klepeta pred prenosom.
- Povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse dele besedilnega klepeta (vključno s prenosi in konferencami). Povezani ID-ji stikov ostajajo dosledni za vse etape glasovnega klica (vključno s preusmeritvami in konferencami). Vendar se povezani ID-ji stikov razlikujejo med besedilnimi klepeti in glasovnimi klici ene same dejavnosti stranke.

SMS Podpora

Ko si stranka in posrednik izmenjata sporočila SMS, znana tudi kot besedilna sporočila, se sporočila SMS in podatki, povezani s temi sporočili SMS, zaužijejo v Webex WFO. Vsak agent, ki sodeluje v pogovoru, ima celoten SMS prepis celotne interakcije, ne le posamezne noge interakcije. Vsaka noga interakcije ima ID stika, ki je edinstven ID interakcije SMS. Povezan ID stika je identifikator, ki povezuje izvirni stik z vsemi izpeljanimi nogami stika, ki se vnesejo v Webex WFO. Pogovor SMS ima lahko več nog, če vključuje prestope ali konference.

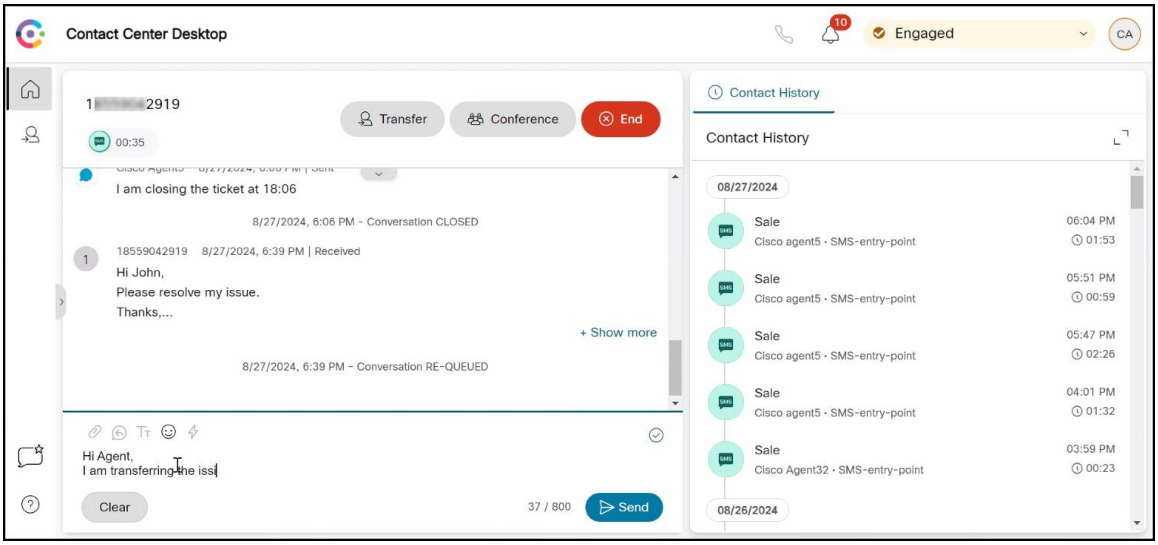
To pomeni, da ima vsaka noga SMS edinstven ID stika, vse izpeljane noge SMS pa imajo enak skupni povezani ID stika. Ko na strani »Interakcije« izberete stik SMS, si lahko ogledate vsa povezana sporočila SMS v programu Media Player (**Interakcije** > Dvokliknite stik, da si ogledate njegov prepis SMS). Če želite več informacij, glejte Ogled podatkov, povezanih s stikom .

Predpogoji

- Imate namizje Cisco Contact Center (nadzorna plošča agenta).
- Veljavno telefonsko številko imate konfigurirano kot čakalna vrsta SMS.

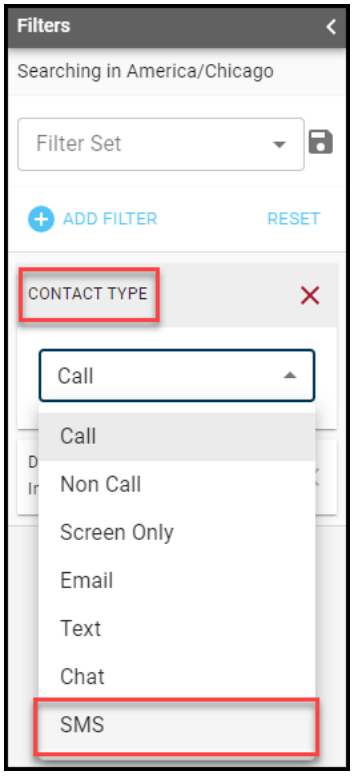
Vzorčni tok

Ta primer ponazarja tipičen SMS pogovor med stranko in agentom Webex Contact Center.

1. Stranka uporablja mobilni telefon za stik z agentom.
2. Stik stranke se prikaže v čakalni vrsti središča za stike in posrednik ga sprejme.
3. Stranka in agent si za nekaj minut izmenjata sporočila SMS, nato pa agent klepet konča.
4. 

5. Agenti morajo končati pogovor s klikom na **gumb Končaj** v svojem namiznem sistemu Contact Center, preden lahko Webex WFO zaužijejo prepise SMS in podatke SMS.
6. V Webex WFO poiščite prepise SMS tako, da se pomaknete na stran Interakcije . Zagotoviti **Vrsta** stika je bila izbrana kot filter, filtriranje **sporočil SMS** in na seznamu izberite SMS

interakcij.

7. 

(Spustni seznam filtra vrste stika na strani »Interakcije«)

Omejitve

- Prepisi SMS so na voljo samo v vaši organizaciji, kjer je konfiguriran CWCC 2.0 ACD. SMS sporočila, ki jih prejmete pri drugih organizacijah, niso na voljo. Če pogovor SMS prenesete iz središča za stike vaše organizacije v drugo neodvisno organizacijo, prepis za ta del pogovora SMS ne bo na voljo v Webex WFO.
- Povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse dele pogovora SMS (vključno s prestopi in konferencami). Povezani ID-ji stikov ostajajo dosledni za vse etape glasovnega klica (vključno s preusmeritvami in konferencami). Vendar se povezani ID-ji stikov razlikujejo med pogovori SMS in glasovnimi klici ene same dejavnosti stranke.

> **PRIMER** Interakcija s stranko vključuje pogovor SMS z enim agentom, nato se pogovor SMS prenese na drugega agenta, na koncu pa na drugega agenta in
> Stranka opravi petminutni telefonski klic, preden konča interakcijo. V okviru Webex WFO tako začetni SMS pogovor s stranko in prvim agentom kot nadaljevanje

SMS pogovor, ki je bil prenesen na drugega agenta, ima enak povezan ID stika. Petminutni telefonski klic med stranko in drugim posrednikom ima drugačen ID stika.

- Webex WFO zaužije klepet in interakcije SMS samo, če **je omogočeno upravljanje** kakovosti in je na strani konfiguracije **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD izbrano potrditveno** polje Digitalno (klepet, SMS **).** Če na tej strani spreminjate konfiguracijo, dvakrat preverite, ali ne boste pomotoma onemogočili klepeta in SMS.

E-poštna podpora

Predpogoji

- Imate Cisco Contact Center namizje (nadzorna plošča agenta).
- Veljavno telefonsko številko imate konfigurirano kot čakalna vrsta za e-pošto.

Vzorčni tok

Ta primer ponazarja običajno interakcijo e-pošte med stranko in posrednikom, ki se vnese v Webex WFO.

1. Stranka pošlje e-poštno sporočilo.
2. E-poštno sporočilo se prikaže v čakalni vrsti Cisco Contact Center Desktop (nadzorna plošča agenta) in ga prevzame posrednik.
3. Stranka in agent si izmenjata e-poštna sporočila za nekaj minut.

   OPOMBA: Agenti morajo končati pogovor, preden lahko Webex WFO zaužijejo podatke o digitalnih kanalih.

4. V Webex WFO poiščite prepise e-pošte tako, da se pomaknete na stran Interakcije in na seznamu izberite interakcijo z e-pošto.

Zapleteni klicni dogodki

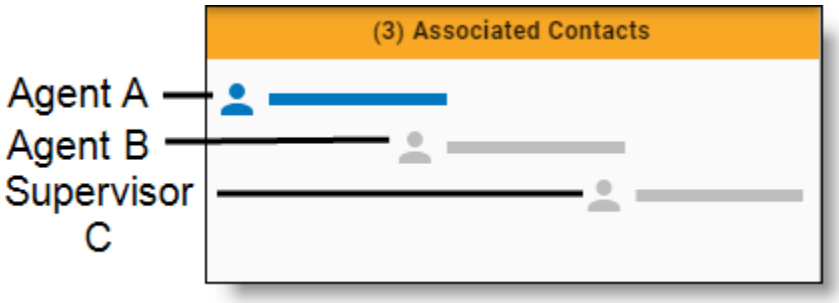
V tej temi je opisano, kako Webex WFO obravnava zapletene scenarije klicev. Zapleteni scenariji klicev so različna dejanja, ki se lahko izvedejo med klicem. Vključujejo transferje, konference, zadržanja in parkirane klice. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment oblikuje, ko pride do spremembe udeleženca, na primer, ko se posrednik pridruži klicu za posvetovanje.

V Webex WFO se zvočni klic in vsi z njim povezani podatki, kot so posnetki zaslona in metapodatki, imenujejo stik. ID povezanega stika je identifikator, ki poveže izvirni klic z vsemi izpeljanimi etapami klica, ki so zabeležene v Webex WFO. To pomeni, da ima vsak stik enak ID povezanega stika kot prvotni klic. Povezane stike si lahko ogledate v programu Media Player (Interakcije > Dvokliknite stik).

Ko isti klic stranke obravnava več posrednikov (ko na primer en posrednik preusmeri klic drugemu), Webex WFO ustvari ločen stik za vsakega vpletenega posrednika in tem stikom dodeli isti ID povezanega stika. V razdelku Povezani stiki so prikazani takšni stiki, ki vam omogočajo ogled vseh segmentov klica, od vstopa v center za stike do konca klica.

PRIMER

Stranka pokliče agenta A. Agent A prenese stranko na agenta B, agent B pa stranko prenese na nadzornika C. Webex WFO ustvari tri ločene stike in ji da isti povezani ID stika.



Predpogoji

- Zastavici funkcij snemanja segmentov in snemanja nog morata biti omogočeni v vašem računu Cisco. Za pomoč se obrnite na službo za podporo Cisco.
- RTMS morate omogočiti. Obrnite se na Cisco tehnično podporo, da konfigurirate RTMS za svojo organizacijo.
- Konfigurirati morate Webex Contact Center različico 2.0. Za več informacij glejte Povezovanje z Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Oznako metapodatkov je treba najprej ustvariti v upravitelju metapodatkov v Webex WFO (ki se nahaja na naslovu Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov) za vsako polje metapodatkov CWCC, ki ga želite preslikati v oznako metapodatkov Webex WFO.

- Če želite preslikati v oznako metapodatkov CWCC, morate izbrati **Besedilo** s spustnega **seznama Vrsta** metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov.

  NAJBOLJŠA PRAKSA Vnesite »vrsta klica **« kot besedilo** s spustnega **seznama Vrsta** metapodatkov.

- Prepričajte se, da **je spustni seznam ACD Data** na strani Upravitelj metapodatkov prazen. Vsa ostala polja na strani upravitelja metapodatkov lahko konfigurirate po želji.

Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema > konfiguracija ACD

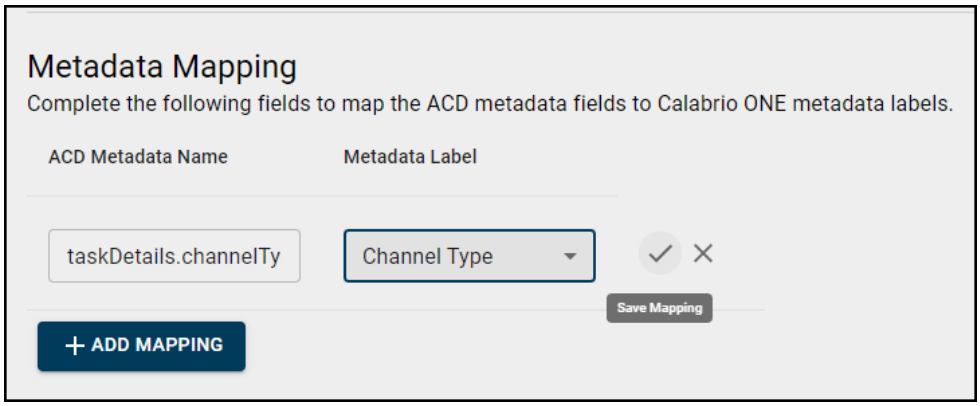
Postopek

Preslikava metapodatkov v Webex WFO

Metapodatke po meri morate preslikati z vrednostmi »Segment stranke« in »Svetovanje«.

1. Pomaknite se na konfiguracijsko **stran Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V **razdelku Preslikava** metapodatkov kliknite **Dodaj preslikavo**.
3. V besedilno polje pod **ACD Ime** metapodatkov vnesite »Segment stranke«.
4. Kliknite spustni seznam v **stolpcu Oznaka** metapodatkov in na seznamu možnosti izberite oznako metapodatkov vrste klica, ki ste jo ustvarili kot predpogoj.
5. Kliknite ikono za preverjanje, da shranite preslikavo metapodatkov.

PRIMER



6. Kliknite **Dodaj preslikavo** , da dodate dodatno preslikavo metapodatkov.
7. V besedilno polje pod **ACD Ime** metapodatkov vnesite "Najavi".

8. Kliknite spustni seznam v **stolpcu Oznaka** metapodatkov in na seznamu možnosti izberite oznako metapodatkov vrste klica, ki ste jo ustvarili kot predpogoj.
9. Kliknite ikono za preverjanje, da shranite preslikavo metapodatkov.
10. Kliknite Shrani v zgornjem desnem kotu strani.

Zapletene vrste dogodkov klicev

- Preusmeritve – Webex WFO segmentira klic glede na to, kolikokrat je bil preusmerjen. Webex WFO za vsako preusmeritev ustvari ločen stik in poveže vsak stik z agentom, ki je upravljal ta segment prenesenega klica.
- Konference - Webex WFO segmentira prvotni klic v dva stika. Prvi stik v Webex WFO je povezan z agentom, ki se je odzval na klic stranke. Drugi stik je povezan z agentom, ki je bil vključen v klic. Snemanje stika prvega agenta traja ves čas, ko agent sodeluje v klicu. Snemanje drugega stika traja le toliko časa, kot se je klicu pridružil drugi posrednik.
- Hladno (slepo) - Webex WFO uporablja "hladno (slepo)" za opis scenarijev prenosa in konference. Ta deskriptor vključuje usmerjanje obstoječega klica neposredno k dodatnemu agentu brez kakršne koli komunikacije med obema agentoma pred prenosom ali konferenco.
- Toplo - Webex WFO uporablja "toplo" za opis scenarijev prenosa in konference. Ta deskriptor pomeni, da prvi agent govori z drugim agentom, da zagotovi ustrezne kontekstne in osnovne informacije pred prenosom ali konferenco. Posvetovalni del toplega prenosa ali konference je vključen v kontaktne posnetke.
- Parki - V parkiranih scenarijih Webex WFO segmentira klic v dva stika. Posnetek prvega stika zajema čas pred parkiranjem klica. Posnetek za drugi stik zajema čas po prevzemu klica iz parka. To pomeni, da parkiranje klica konča stik, pridobivanje parkiranega klica pa ustvari nov stik.
- Svetovanje – prvi stik je povezan z zastopnikom, ki se je odzval na klic stranke, drugi stik pa je povezan z zastopnikom, ki je bil vključen v klic na posvetovanje. Posnetek prvega stika zajema celotno dolžino klica stranke. Posnetek drugega stika naj bi zajemal le čas, ki so ga zastopniki posvetovali.

V spodnji tabeli so podrobno opisane različne vrste dogodkov klicev in ali jih Webex WFO podpira.

Vrsta	Podprto	Opis
Klic sprejet/končan	da	Posrednik sprejme klic stranke, klic pa se konča brez dogodkov klica, kot so zadržanja ali prenosi.
Zadrži/nadaljuj	da	Stranka je PUT na čakanju. Glasba na čakanju se predvaja na strankini nogi klica.
Začasna ustavitev in nadaljevanje (ročno)	da	Klic je začasno ustavljen. Začasno ustavite in nadaljujte v skladu s standardi skladnosti s PCI. Za razliko od zadrževanja/nadaljevanja se na strankini nogi klica ne predvaja glasba za zadrževanje; Sliši se samo tišina. Uporabnik mora ročno sprožiti začasno zaustavitev in nadaljevanje v svojem sistemu Cisco Webex CC, Webex WFO pa prepozna ročni sprožilec.
Hladen (slep) prenos Topel prenos	da	Klic se preusmeri z enega posrednika na drugega.
Hladna konferenca Topla konferenca	da	Interakcija klica z dvema ali več agenti.
Parkiraj	ne	Klic je PUT na čakanju (parkiran), klic pa lahko prevzame (prevzame) isti agent.

OPOMBA: Snemanje zaslona je podprto za prvega posrednika v klicu. Snemanje zaslona ni podprto za prenesene noge klicev.

Snemanje zaslona

Snemanje zaslona je zajeto prek programa Webex WFO Smart Desktop in ne prek Cisco Webex CC.

Predpogoji

Za delovanje snemanja zaslona morate zagotoviti, da so naslednje funkcije in komponente pravilno konfigurirane.

Funkcija	Konfiguracija
Pametno namizje	Webex WFO Pametno namizje mora biti nameščeno in delovati na osebnih računalnikih

Funkcija	Konfiguracija
	Kjer se posredniki prijavijo v Webex CC in mora biti vsako pametno namizje konfigurirano za uporabo sporočil RTE. Sporočila RTE konfigurirate tako, **da potrdite polje Omogoči sporočila RTE za snemanje** zaslona na strani konfiguracije ACD za Webex CC. Sporočila RTE povezanim odjemalcem pametnega namizja omogočajo snemanje posnetkov zaslona v desetminutnih segmentih, ko se pravilno konfiguriran uporabnik prijavi v Webex CC.
Webex WFO Uporabniki	Ko se Webex WFO sinhronizira z Webex CC, uvozi in sinhronizira posrednike kot Webex WFO uporabniki, ki imajo uporabniške profile Webex CC. Samo uporabniki z uporabniškimi profili Webex CC se lahko snemajo na zaslonu. Ti uporabniki morajo imeti na strani Uporabniki naslednje dodatne konfiguracije: ▪ Aktiviraj tega uporabnika — Mora biti izbrana. ▪ Vloge — Mora biti dodeljena vlogi, ki je povezana z dovoljenji za zajem stikov in snemanje zaslona. ▪ Prijava v Windows — Mora biti enaka prijavi v Windows, ki jo agenti Webex CC uporabljajo za prijavo v računalnik.

Zajem posnetkov zaslona

Naslednji seznam ponuja pregled, kako Webex WFO zajame posnetke zaslona za agente Webex CC.

1. Posrednik se prijavi v računalnik s pametnim namizjem.

   Ko se uporabnik, ki je pravilno konfiguriran v Webex WFO, prijavi v osebni računalnik, v katerem deluje Smart Desktop in je konfiguriran za uporabo sporočil RTE, začne Smart Desktop zajemati posnetke zaslona v desetminutnih segmentih, ki jih lokalno shrani. Še ne naloži nobenih posnetkov zaslona na Webex WFO.

Segmenti snemanja zaslona so šifrirani na namizju. Calabrio uporablja dvofaktorski postopek šifriranja z uporabo simetričnih AES-CBC-256 in asimetričnega RSA-CBC-2048 za obdelavo preverjanja pristnosti in šifriranja datotek za snemanje zaslona.

Smart Desktop shrani te segmente na to mesto:

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

2. Agent obravnava stik v Webex CC.
3. Webex WFO uvozi zvočni posnetek stika in metapodatke.
4. Webex WFO izvleče in naloži posnetek zaslona iz računalnika agenta.

   Ko Webex WFO naloži stike iz Webex CC, začne postopek pridobivanja in nalaganja ujemajočih se posnetkov zaslona. Webex WFO to naredi tako, da posreduje časovne žige za vsak stik ustreznemu osebnemu računalniku agenta.

   Ko pametno namizje prejme te časovne žige, segmente snemanja zaslona obreže in združi v en sam posnetek zaslona, ki se ujema s trajanjem stika. Nato naloži posnetek zaslona na Webex WFO.

   Segmenti snemanja zaslona, ki niso povezani z nobenim stikom, se analizirajo, da se preveri, ali ni prišlo do neskladij, nato pa se izbrišejo. Če Smart Desktop izgubi povezavo z Webex WFO, ob ponovni vzpostavitvi povezave izvede postopek obnovitve in tako zagotovi, da ustvari posnetke zaslona za vse stike, s katerimi medtem upravlja agent.

   > **PRIMER:** Posrednik ob koncu dneva obravnava stik, nato pa izklopi računalnik, preden Webex CC da stik na voljo Webex WFO. Ko agent vklopi računalnik,
   > Naslednji dan se Smart Desktop ponovno poveže z Webex WFO, Webex WFO pa nato izvleče in naloži posnetek zaslona.

5. Agent se odjavi.

   Ko se posrednik odjavi, Smart Desktop preneha snemati nove segmente zaslona.

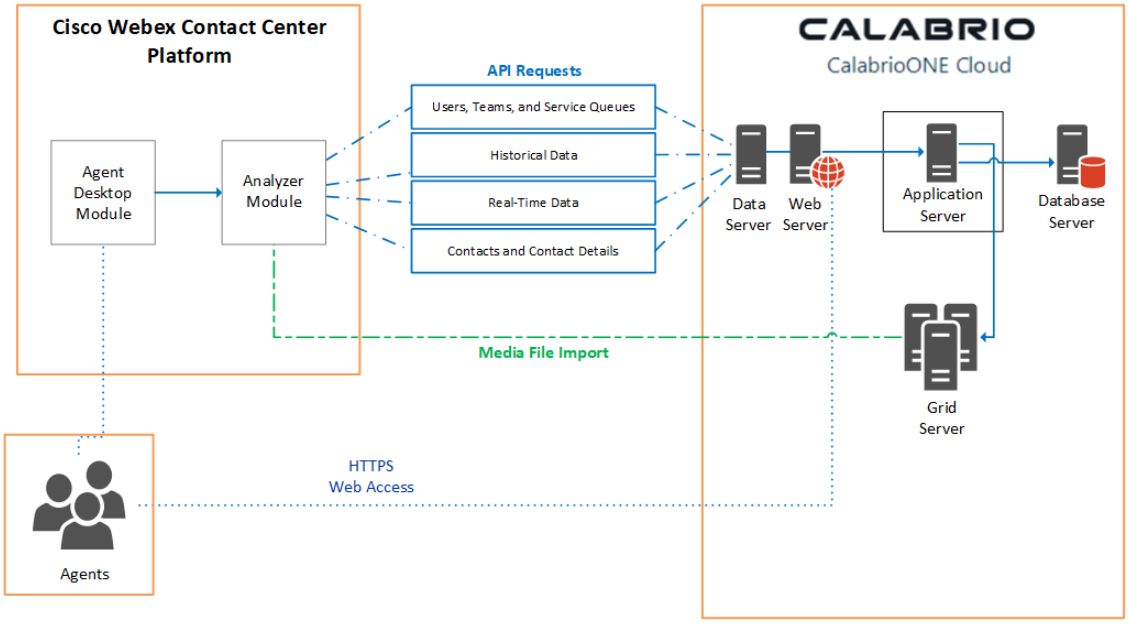
Dodatek

V dodatku najdete vsebino, ki se nanaša na različico 1.0 integracije Cisco Webex Contact Center.

Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0

Webex WFO sinhronizira naslednje osnovne konfiguracijske podatke z ekvivalenti od Cisco Webex Contact Center do treh zahtev API.

Spodnji arhitekturni diagram prikazuje povezavo med Cisco Webex Contact Center in zbirko Webex WFO. Upoštevajte, da diagram vključuje klasično WFM.



Uporabniki

Ko Webex WFO uvozi novega uporabnika iz Webex Contact Center, ustvari novega uporabnika Webex WFO, ki ima uporabniški profil Webex Contact Center.

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v Webex Contact Center, jih sinhronizacijska storitev zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

> **OPOMBA** : Uporabniki s statusom »Ni aktivno« v Webex Contact Center niso uvoženi, razen če so obnovljeni.

Sprememba v Webex CC	Nastala sprememba Webex WFO
Dodan je nov uporabnik.	Dodan je nov uporabnik. Natančneje, storitev sinhronizacije: ▪ Uporabi ime in priimek uporabnika Webex Contact Center za ime in priimek uporabnika Webex WFO. ▪ Uporabi TID uporabnika Webex Contact Center za ID ACD uporabnika Webex WFO. ▪ Nastavi začetne datume Webex WFO za podjetje in oddelek na datum, ko je prišlo do sinhronizacije. ▪ Uporabnika Webex WFO dodeli privzeti ekipi. **NOTE** Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki Webex Contact Center in ekipami. Glejte Ekipe. ▪ Če je uporabnik Webex Contact Center omogočeno središče za stike, dodelite privzeto vlogo posrednika uporabniku Webex WFO. Nobena druga vloga Webex WFO ni sinhronizirana z Webex Contact Center. **OPOMBA** : Če vlogo posrednika odstranite uporabniku Webex WFO, ki je sinhroniziran z uporabnikom Webex Contact Center, ki Če je omogočeno središče za stike, bo vloga posrednika znova dodeljena, ko se Webex WFO naslednjič sinhronizira z Webex Contact Center.
Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.	Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.
Uporabnik se izbriše.	Uporabnik je deaktiviran.

Ekipe

Webex WFO se sinhronizira z ekipami Webex Contact Center katere koli vrste (na podlagi zmogljivosti ali agenta), če so aktivne. Ne ohranja odnosa med uporabniki Webex Contact Center in ekipami Webex Contact Center.

Ko se podatki ekipe spremenijo v Webex Contact Center, jih sinhronizacijska storitev zazna in naredi več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

Sprememba v Webex CC	Nastala sprememba v Webex WFO
Dodana je nova ekipa	Doda se nova ekipa z istim imenom. To ime je samo za branje.
Ime ekipe se spremeni	Ime ekipe se spremeni.
V ekipo je dodan nov uporabnik	Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa med Webex Contact Center uporabniki in ekipe Webex Contact Center.
Uporabnik je odstranjen iz ekipe	Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja odnosa med Webex Contact Center uporabniki in ekipe Webex Contact Center.
Ekipa se izbriše.	Brez sprememb.

Nove ekipe lahko ustvarite v Webex WFO in jim dodelite uporabnike, vendar te nove ekipe niso dodane v Webex Contact Center.

Uporabnik Webex WFO lahko pripada samo eni ekipi.

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 1.0

V tem razdelku je razloženo, kako nastavite povezavo med Cisco Webex Contact Center 1.0 in Webex WFO.

1. korak: Zberite informacije od svojega ponudnika Webex Contact Center

Od svojega ponudnika Webex Contact Center zberite naslednje podatke API in jih shranite na enostavno dostopno mesto:

- Celoten osnovni URL Webex Contact Center API, vključno s protokolom.
- Popoln osnovni URL Webex Contact Center Media API, vključno s protokolom.
- E-poštni naslov uporabnika Webex Contact Center, ki je pooblaščen za dostop do Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.
- API tipka za Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.

Ko konfigurirate povezavo ACD z Webex Contact Center v Webex WFO, boste te podatke potrebovali za dokončanje razdelka Webex Contact Center API.

OPOMBA : Naslednji primeri slik prikazujejo API-je Cisco Webex Contact Center 1.0.

- ID entitete

PRIMER

ID entitete je označen na naslednji sliki.

```
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 za preusmeritev z enotno prijavo

PRIMER

URL za preusmeritev z enotno prijavo je označen na naslednji sliki.

```
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"/>
```

- Potrdilo ponudnika identitete

PRIMER

Potrdilo ponudnika identitete je označeno na naslednji sliki.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```

2. korak: Konfigurirajte Webex Contact Center kot ACD v Webex WFO

Nato dodajte in konfigurirajte Webex Contact Center kot ACD v Webex WFO.

NOTE Webex WFO se trenutno nanaša na Webex Contact Center kot Cisco Customer Journey Platform.

Dodajte Webex Contact Center kot ACD

1. V Webex WFO se pomaknite do Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > ACD Konfiguracija.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. V pogovornem oknu ACD Details konfigurirajte polja na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
Izberite ACD	Izberite **Cisco Customer Journey Platform**.
Ime	Vnesite enolično ime za ACD.

4. Kliknite **OK**.

Konfigurirajte Webex Contact Center ACD

1. V tabeli ACD Servers izberite svoj Webex Contact Center ACD.
2. Preskočite razdelek ACD Filtering. Ta integracija ne podpira filtriranja ACD.
3. Konfigurirajte razdelek Cisco Customer Journey Platform API na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Vnesite celoten osnovni URL Webex Contact Center API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Vnesite celoten URL Webex Contact Center Media API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snemanje
Uporabniško ime	Vnesite e-poštni naslov uporabnika Webex Contact Center, ki ste ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do programov Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.
Ključ API	Vnesite tipko API za Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API, ki ste ju shranili v 1. koraku.

Polje	Konfiguracija
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izberite samo, če uporabljate Webex Contact Center 2.0. To omogoča zahteve CMSv2 API.
Cisco ID najemnika	Vnesite alfanumerični identifikator Webex Contact Center račun najemnika. To je vaš Cisco OrgId.

4. Konfigurirajte razdelek Interval sinhronizacije na naslednji način.

Oddelek	Opis
Interval (minute) uporabnike,	Vnesite, kako pogosto (v minutah) želite, da podatkovni strežnik sinhronizira Ekipe in čakalne vrste storitev v Webex WFO z ustrezniki v Webex Contact Center. Če želite več informacij o sinhronizaciji z oznako Webex Contact Center, glejte Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0. Najmanj = 10 minut.

5. Konfigurirajte razdelek Nastavitve zajemanja na naslednji način.

Polje	Opis
ACD Zakasnitev zajemanja	Izberite čas, ki ga želite počakati z WFM pred njim Uvozi statistiko ACD po koncu intervala.
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov	(Neobvezno) Potrdite polje, če želite znova zajeti podatke iz Ves prejšnji dan. Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne od polnoči do polnoči. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu.
Čas ponovnega zajemanja	Vnesite čas dneva, za katerega želite, da Webex WFO ponovno zajame podatke prejšnjega dne iz ACD.

6. (Neobvezno) Izberite **Omogoči sporočanje RTE za snemanje zaslona**. To vam omogoča snemanje zaslonov agentov Webex Contact Center, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Za več informacij o snemanju zaslona glejte QM Podatki za 1.0.
7. Kliknite **Shrani**.

3. korak: Konfigurirajte podatkovni strežnik

Konfiguriranje podatkovnega strežnika za Cisco Webex Contact Center ACD

1. V Webex WFO se pomaknite do konfiguracije **konfiguracije >podatkovnega strežnika** za upravljanje **aplikacij> sistema**.
2. Na spustnem **seznamu Select Data Server Configuration (Izbira konfiguracije** podatkovnega strežnika) izberite podatkovni strežnik, ki ga želite uporabiti za Webex Contact Center ACD.
3. Konfigurirajte naslednje nastavitve.

Nastavitev	Konfiguracija
Regionalni podatkovni strežnik ACD nastavitve sinhronizacije Webex	Potrdite **polje Omogoči sinhronizacijo** in premaknite Kontaktni center ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Območni podatkovni strežnik ACD zajemanja Webex	Potrdite **polje Omogoči zajem** in premaknite nastavitve Kontaktni center ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Regionalni podatkovni strežnik Real-premaknite nastavitve časovnih dogodkov	Potrdite **polje Omogoči dogodke** v realnem času in nato Webex Contact Center ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Nastavitve strežnika za uvoz medijev	Potrdite **polje Omogoči uvoz** predstavnosti in premaknite Webex Contact Center ACD iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.

4. Kliknite **Shrani**.

Povežite se z Cisco Webex Contact Center z uporabo CMSv2 API-jev

V tem razdelku je razloženo, kako nastavite povezavo med Cisco Webex Contact Center in Webex WFO za uporabnike, ki prehajajo iz 1.0 z uporabo API-jev CMSv2.

Konfigurirajte CWCC 2.0 z uporabo API-jev CMSv2

1. V razdelku Webex WFO se pomaknite do konfiguracije upravljanja aplikacij>**sistema**>**ACD**.
2. Kliknite **Dodaj**. Odpre **se okno s podrobnostmi** ACD.
3. V oknu s podrobnostmi ACD konfigurirajte polja na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
Izberite ACD	Izberite **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** Webex WFO se trenutno nanaša na Webex Contact Center kot Cisco Customer Journey Platform.
Ime	Vnesite enolično ime za ACD.

4. Kliknite **OK**.
5. V tabeli **Izberite ACD** izberite Cisco Webex Contact Center ACD, ki ste ga pravkar ustvarili.
6. Preskočite razdelek ACD Filtriranje. Ta integracija ne podpira filtriranja ACD.
7. Razdelek Cisco Customer Journey Platform API konfigurirajte na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Vnesite celoten osnovni URL Webex Contact Center API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Vnesite celoten URL Webex Contact Center Media API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snemanje
Uporabniško ime	Vnesite e-poštni naslov uporabnika Webex Contact Center, ki ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do programov Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.
Ključ API	Vnesite tipko API za Webex Contact Center API in Webex

Polje	Konfiguracija
	Kontaktni center Media API, ki ste ga shranili v 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izberite potrditveno polje. To potrditveno polje vam omogoča, da se povežete z CWCC 2.0 z API-ji CMSv2.
Cisco ID najemnika	Vnesite alfanumerični identifikator svojega Webex Contact Center Račun najemnika. To je vaš ID organizacije Cisco.

8. Konfigurirajte razdelek Interval sinhronizacije na naslednji način.

Oddelek	Opis
Interval (minute) uporabnike,	Vnesite, kako pogosto (v minutah) želite, da podatkovni strežnik sinhronizira Ekipe in čakalne vrste storitev v Webex WFO z ustrezniki v Webex Contact Center. Če želite več informacij o sinhronizaciji z Webex Contact Center, glejte Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0. Najmanj = 10 minut.

9. Konfigurirajte razdelek Nastavitve zajemanja na naslednji način.

Polje	Opis
ACD Zakasnitev zajemanja	Izberite čas, ki ga želite počakati z WFM pred njim Uvozi statistiko ACD po koncu intervala.
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov	(Neobvezno) Potrdite polje, če želite znova zajeti podatke iz Ves prejšnji dan. Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne od polnoči do polnoči. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo zajeto čez dan. To zagotavlja, da so vaši statistični podatki pravilni in da so podatki za zelo dolge klice v pravilnem intervalu.
Čas ponovnega zajemanja	Vnesite čas dneva, za katerega želiteWebex WFOda ponovno zajame podatke prejšnjega dne iz ACD.

10. (Neobvezno) Izberite **Omogoči sporočanje RTE za snemanje** zaslona. To vam omogoča snemanje zaslonov agentov Webex Contact Center, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite več informacij, glejte Snemanje zaslona.
11. Kliknite **Shrani**.

QM Podatki za 1.0

QM vam omogoča, da spremljate in ocenjujete, kako dobro se vaši agenti odzivajo na stike, ki jih prejmejo.

Snemanje zvoka

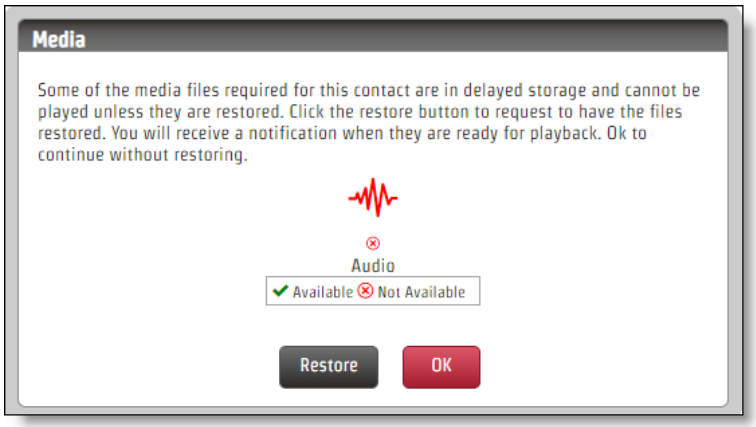
Ko je QM povezan z Cisco Webex Contact Center, se stiki ustvarijo in posnamejo v Webex Contact Center.

Če želite uvoziti stik, Webex WFO najprej uvozi metapodatke stika prek zahteve API. Nato uvozi zvočni posnetek prek druge zahteve API, se ujema z zvočnim posnetkom z metapodatki stika in poveže stik z agentom, ki ga je obdelal.

Ko stik v Webex Contact Center obravnava več posrednikov (na primer, ko en posrednik prenese stik drugemu posredniku), Webex WFO uporabi metapodatke za segmentiranje stika v ujemajoče se število stikov, ki jih nato poveže s posameznimi vpletenimi agenti. Natančneje, Webex WFO določa, kdaj so bili posredniki aktivni v klicu, prek časovnih žigov Start in End ter ustrezno segmentira stik. Vsak nastali stik v Webex WFO ima svoje metapodatke in zvočni posnetek.

Webex Contact Center lahko traja do dve uri, da je stik na voljo Webex WFO. Včasih lahko traja dlje, preden se zvočni posnetek, povezan s stikom, prenese.

> **OPOMBA**
> Če dvokliknete stik, ki še nima prenesenega zvočnega posnetka, se prikaže to sporočilo:



Vendar v tem primeru snemanje ni v zakasnjenem pomnilniku in klik na "Obnovi" ne povzroči obnovitve posnetka. Posnetek je na voljo za predvajanje šele, ko se stanje prenosa zvočne datoteke spremeni iz »Datoteka še ni prenesena« v »Datoteka je naložena«.

V naslednjih razdelkih je opisano, kako Webex WFO segmentira stike Webex Contact Center, ki vključujejo posvetovanja, prestope ali konference.

Posvetovanja

Webex WFO segmentira stik Webex Contact Center v dva stika, ki imata isti ID povezanega stika.

Prvi stik je povezan z agentom, ki se je odzval na klic stranke, drugi stik pa je povezan z agentom, ki je bil vključen v klic na posvetovanje. Posnetek prvega stika zajema celotno dolžino klica stranke. Posnetek drugega stika naj bi zajemal le čas, ki so ga zastopniki posvetovali.

Med svetovanjem Webex Contact Center beleži samo stranko, ne zastopnikov.

PRIMER

Webex WFO uvozi stik, kjer se je agent Braun 42 sekund posvetoval z agentom Hodgesom. Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 29 in 30.

Posnetek, povezan s kontaktom 29, traja 00:02:21, kar je celoten čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko. Posnetek, povezan s kontaktom 30, traja 00:00:42, kar je le čas, ki ga je agent Hodges posvetoval z agentom Braunom.

Oba posnetka imata enak ID stika.

> Te stike lahko izberete in predvajate enega za drugim s predvajalnikom Media Player. Vsi povezani stiki so prikazani v razdelku Povezani stiki Tab, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

Preusmeritve

Webex WFO segmentira stik Webex Contact Center glede na to, kolikokrat je bil prenesen. Webex WFO za vsako preusmeritev ustvari ločen stik in poveže vsak stik z agentom, ki je upravljal ta segment prenesenega klica.

Vsi segmenti prenesenega klica imajo enak ID povezanega stika.

> **PRIMER**
>
> Webex WFO uvozi stik, pri katerem je agent Braun prenesel stik na agenta Hodgesa.
>
> Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 27 in 28. Posnetek za kontakt 27 traja 00:00:44, kar je čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko, preden je ta posredoval stik agentu Hodgesu. Posnetek za kontakt 28 traja 00:01:14, kar je čas, ko je agent Hodges vzpostavil povezavo s stranko pred koncem stika.
>
> Oba posnetka imata enak ID stika.
>
> Te stike lahko izberete in predvajate enega za drugim s predvajalnikom Media Player. Vsi povezani stiki so prikazani v razdelku Povezani stiki Tab, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

Konference

Webex WFO segmentira stik Webex Contact Center v dva stika, ki imata isti ID povezanega stika.

Prvi stik je povezan z agentom, ki se je odzval na klic stranke, drugi stik pa je povezan z agentom, ki je bil vključen v klic na posvetovanje in nato na konferenco. Posnetek prvega stika zajema celotno dolžino klica stranke. Posnetek drugega stika zajema le čas, ki so ga agenti svetovali in sodelovali pri konferenčnem klicu.

Med posvetovanjem Webex Contact Center beleži samo stranko, ne agentov. Med konferenčnim klicem Webex Contact Center beleži tako stranko kot agente.

> **PRIMER**
>
> Webex WFO uvozi stik iz Webex Contact Center, kjer se je agent Braun posvetoval z agentom Hodgesom in nato agenta Hodgesa pripeljal v konferenčni klic.

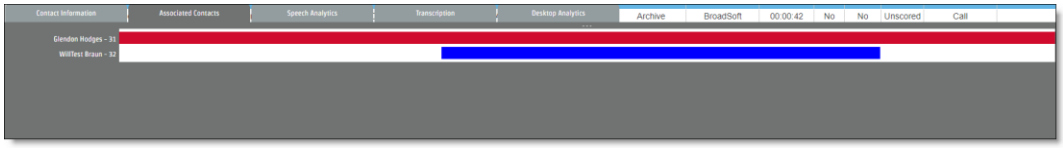
Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 31 in 32. Posnetek za kontakt 31 traja 00:02:09, kar je celoten čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko. Posnetek za kontakt 32 traja 00:01:00, kar je le čas, ko se je agent Hodges posvetoval in nato na konferenčnem klicu z agentom Braunom.

Oba posnetka imata enak ID stika.

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

Te stike lahko izberete in predvajate enega za drugim s predvajalnikom Media Player. Vsi povezani stiki so prikazani v razdelku Povezani stiki Tab, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

Naslednja slika prikazuje predvajalnik predstavnosti, ko je izbran stik 31. V razdelku Povezani stiki Tab lahko izberete in predvajate tudi stik 32.



Metapodatki o stiku

Webex WFO ne uvozi nobenih metapodatkov po meri iz Webex Contact Center 1.0, vključno z naslednjimi:

- Podatki, povezani s klicem
- Zaključne kode

V spodnji tabeli je povzeto, kako so metapodatki o stikih iz Webex Contact Center 1.0 preslikani v enakovredne metapodatke o stiku v QM.

Webex CC	QM
Telefonist	Priimek, Ime
ANI	Klicna številka
DNI	Klicana številka

Webex CC	QM
Datum	Datum, čas
TID uporabnika	ID agenta ACD
ID seje	ID povezanega stika

Webex WFO podpira preslikavo metapodatkov po meri za CWCC 2.0. Za več informacij glejte Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO .