JAZ

CISCO

Webex WFO in Webex Vodnik za integracijo kontaktnega centra

Za uvajanja s klasično WFM

Prvič objavljeno: 29. september 2020
Zadnja posodobitev: Februar 28, 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 Ciscovi spletni strani na naslovu 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. Za ogled seznama 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Ciljna skupina 5

Pregled Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 6

Uvod 8

Management kakovosti (QM) 8

Upravljanje delovne sile (klasična WFM) 11

Analytics 11

Vpogled 12

Webex WFO in Cisco Webex Contact Center arhitektura 13

Konfiguracijski postopki 14

Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center 14

Predpogoji 15

Konfiguracijski postopki 15

Povezava z Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Predpogoji 23

Konfiguracijski postopki 23

Sinhronizacija metapodatkov v Webex WFO 31

Podrobnosti integracije za Cisco Webex Contact Center 41

O podpori za Webex digitalnih kanalov WFO 41

Podpora za klepet 43

SMS Podpora 44

E-poštna podpora 47

Zapleteni klicni dogodki 47

Snemanje zaslona 51

Dodatek 54

Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0 54
Uporabniki 54
Ekipe 55
Čakalne vrste storitev 55
Povezava z Cisco Webex Contact Center 1.0 56
1. korak: zberite podatke od ponudnika središča za stik Webex 57
2. korak: Konfigurirajte Webex kontaktno središče kot ACD v Webex WFO 58
3. korak: Konfigurirajte podatkovni strežnik 60
(Neobvezno) 4. korak: omogočite preverjanje pristnosti SAML 61
QM podatki za 1.0 62
Snemanje zvoka 62
Metapodatki o stiku 65
Klasični podatki WFM za 1,0 65
Zgodovinski podatki 66
Podatki v realnem času 68

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 Ciscovim partnerjem, ki običajno namestijo in konfigurirajo WFO Webex stranke. V tem priročniku so koristne informacije našli tudi Ciscovi inženirji za implementacijo, inženirji za podporo, prodajni inženirji, razvojni in trženjski delavci.

Pregled Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0

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 uvajanja CWCC 1.0 na 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 Webex izdelku WFO pojavlja kot Ciscova platforma za potovanje strank.

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 premor in nadaljevanje, ki uporablja Cisco Agent Desktop. Druga možnost je samodejna začasna zaustavitev in nadaljevanje, za kar so potrebni Ciscovi API-ji. Za možnost, ki temelji na API-ju, je treba ukaze API poslati programski opremi Cisco Smart Desktop, da lahko redigira zvok. Redigirani zvok iz podatkov o začasni prekinitvi in nadaljevanju se sinhronizira iz

CWCC bo 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 Cisco Agent Desktop programsko opremo. Priročnik Webex WFO ter možnosti samodejne začasne zaustavitve in nadaljevanja ne veljajo za integracijo CWCC. Webex Samodejna premor in nadaljevanje WFO ni na voljo, ker signal RTP, ki je potreben za samodejne dogodke, Webex ki jih sproži WFO, ne gre skozi Webex WFO.

POMEMBNO Cisco mora omogočiti začasno ustavitev in nadaljevanje. Za dostop se obrnite na 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 Webex Contact Center različice 1.0 in Webex Contact Center različice 2.0, razen če je navedeno drugače.

Management kakovosti (QM)

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex WFO snema zvok		X
Webex WFO uvozi zvočne posnetke iz Cisco Webex Contact Center	X Različica 1.0: Najmanj dvourna zamuda pred uvozom. Različica 2.0: Stik uvozite, ko je posnetek na voljo Webex WFO iz središča Webex za stike.	
Webex snemanje zaslona WFO	X	
Webex potreben prostor za shranjevanje WFO 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 (ročno in samodejno)	Glej Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Overview za informacije o trenutni razpoložljivosti zvočnih posnetkov, začasno ustavitev in nadaljevanje, snemanje zaslona, začasno ustavitev in nadaljevanje ter stereo snemanje.	

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex zaslon za zaužitje WFO Snemanje, začasna zaustavitev in nadaljevanje (ročno in samodejno)		
Stereo snemanje		
Metapodatki po meri	X Samo 2.0	
Posnetki šifrirani	X	
Dogodki v zvezi z energijo govora		X
Glasovno spremljanje v živo	X Na voljo prek klica Webex kontaktnega centra Nadzorovanje	
Spremljanje zaslona v živo	X prek Webex odjemalca WFO Smart Desktop	
Podprta sinhronizacija	X Uporabniki, ekipe in čakalne vrste	
Uvoz metapodatkov stika	X	
Podpira večkanalno integracijo		X*
Integracija CRM	X**	
Kontrolniki za spletno snemanje agentov in kontrolniki snemanja API		X***
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Klepet	X Oglejte si več o Webex WFO Digital Podpora kanala	

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Digitalni kanal - SMS	X Oglejte si več o Webex podpori za digitalne kanale WFO	
Digitalni kanal - e-pošta	X Oglejte si več o Webex podpori za digitalne kanale WFO	

**Cisco podpira uvoz besedilnih stikov iz drugih virov z dodatnim sodelovanjem Ciscove tehnične podpore. Vendar Cisco Webex Contact Center trenutno nima API za dostop do vsebine besedilnih stikov. Klepeta in drugih besedilnih stikov, ki se obravnavajo v Cisco Webex Contact Center, ni mogoče uvoziti v Webex WFO.*

***Pregled integracije odprtega izdelka.*

Kontrolniki Start/Stop API so na voljo za snemanje samo na zaslonu. Za izvajanje snemanja samo na zaslonu, ki ga poganja API, bo morda potrebna dodatna Ciscova tehnična podpora.

Opomba Označevanje klicev z metapodatki po meri WFO Webex 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 uvoz predstavnosti	X	
Pametno namizje za funkcije snemanja zaslona, spremljanja zaslona v živo in analitike za namizne računalnike	X	
Pametno namizje v operacijskem sistemu Windows	(na voljo)	
Pametno namizje v operacijskem sistemu Mac OS		(ni na voljo)

Upravljanje delovne sile (klasična WFM)

POMEMBNO Classic WFM je bil s 1. decembrom 2023 razglašen za konec prodaje in ni več na voljo za nakup.

WFM je enotna, k uporabniku usmerjena programska oprema s sodobnim pristopom. Izboljšajte napovedovanje, racionalizirajte razporejanje in skrbništvo ter brezplačne menedžerje, da se osredotočijo na dodajanje vrednosti. Postavite prave ljudi na prava mesta.
Omogočite jim, da delajo pametneje in zagotovijo dosledno in izjemno uporabniško izkušnjo.

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Pretekli podatki	X	
Podatki v realnem času	X	
Napovedovanje	X	
Razporejanje	X	
Podprta sinhronizacija	X Uporabniki, ekipe in čakalne vrste	

** Zajem preteklih podatkov, ki je starejši od šestih mesecev, lahko zahteva sodelovanje strokovnih storitev, če podatki niso neposredno na voljo v Webex kontaktnem centru.*

Analytics

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Govorna analitika (fonetika)	X** Na voljo samo za uvedbe na mestu uporabe	

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

Vpogled

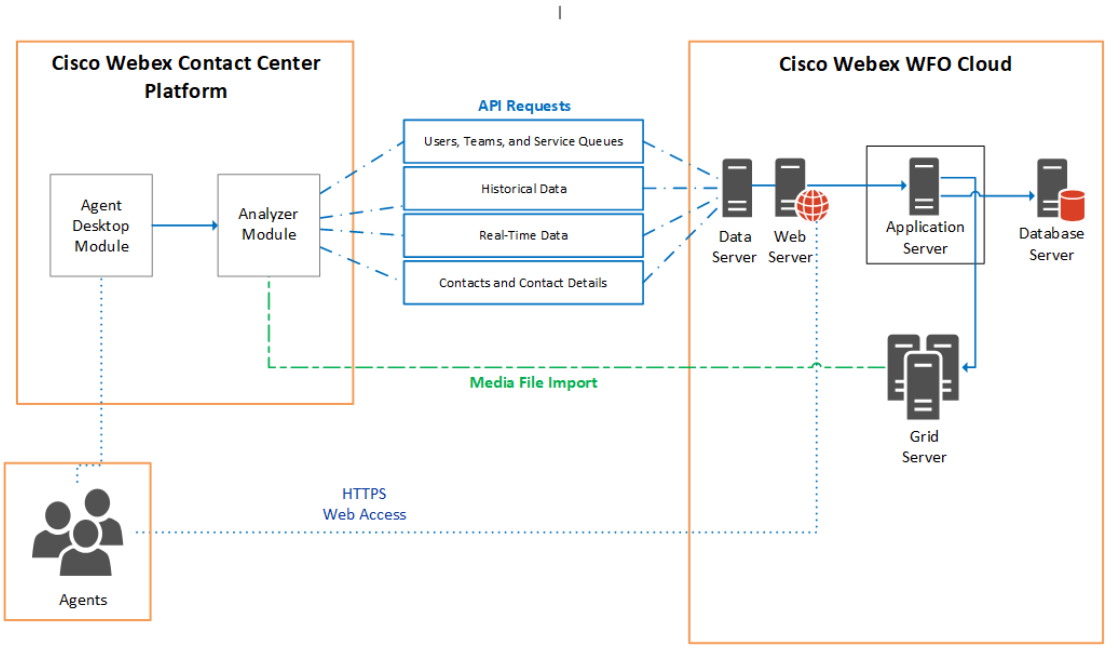
Insights je rešitev poslovnega obveščanja, ki temelji na umetni inteligenci in je osrednji del zbirke Webex WFO. Vpogledi zagotavljajo mešano, neovirano poročanje, ki vam omogoča nemoteno združevanje vseh podatkov o upravljanju angažiranosti delovne sile in interakciji s strankami iz Webex WFO. Vpogledi vam omogočajo, da ponazorite svoje Webex podatke 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 delujejo licence 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 Webex zbirko WFO. Upoštevajte, da diagram vključuje klasično WFM.



Konfiguracijski postopki

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

- Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center
- Povezava z Cisco Webex Contact Center 1.0
- Povezava z Cisco Webex Contact Center 2.0

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 1.0

Integracija CWCC 1.0 uporablja API-je Cisco 1.0 in je združljiva z Webex WFO QM, Analytics in Classic WFM. Podatkovni strežnik bo morda potreben, če vaša implementacija vključuje sinhronizacijo, zajem, dogodke v realnem času in uvoz predstavnosti.

Sledite postopku »Poveži se z Cisco Webex Contact Center 1.0«.

Pregled konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0

Integracija CWCC 2.0 lahko uporablja CMSv2 API-je in 2.0 (programske) API-je. Podatkovni strežnik bo morda potreben, če vaša implementacija vključuje sinhronizacijo, zajem, dogodke v realnem času in uvoz predstavnosti.

API-ji CMSv2

- Združljivo samo z Webex WFO QM, Analytics in Classic WFM
- Primerno za uporabnike, ki prehajajo iz CWCC 1.0 v 2.0
- Sledite postopku »Poveži se z Cisco Webex Contact Center 2.0«

2.0 (programski) API-ji

- Združljiv z Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Če uvajanje vključuje QM, Google Analytics ali klasični WFM, upoštevajte postopek »Poveži se s Cisco Webex Contact Center 2.0«

Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center

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

POMEMBNO: Nastavite uporabniško ime in geslo Webex skrbniškega računa tako, da nikoli ne potečejo. Cisco prekliče žetone za dostop, ko poverilnice uporabnika potečejo. Če imate torej svoj račun Cisco
Poverilnice za uporabniško ime in geslo potečejo, nato pa je treba ACD v Webex WFO ponovno preveriti. Za ponovno preverjanje pristnosti potrebujete sodelovanje Ciscove tehnične podpore. Ciscovi tehnični podpori zagotovite naslednje informacije.
- Webex Skrbniške poverilnice središča za stike (uporabniško ime in geslo)
- Webex ID najemnika WFO
- Webex ID ACD WFO
- Webex poverilnice skrbnika najemnika WFO (uporabniško ime in geslo)
- Webex URL domene WFO (npr. del »us3« v www.us3.calabriocloud.com)

Predpogoji

- Uporabniško ime je v obliki FQDN.
- Uporabnik ima dostop do 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 imenika Active Directory s Ciscom ali ročno ustvarjen na skrbniškem portalu Cisco.

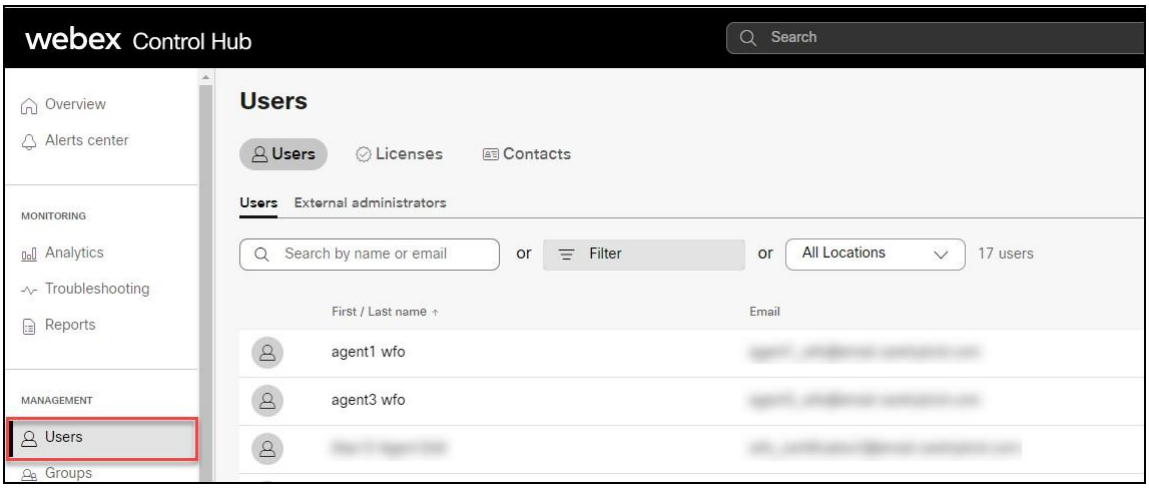
Opomba Če je sinhronizacija imenika Active Directory omogočena pozneje in e-poštni naslov ne obstaja v imeniku Active Directory, bo nastavitev v Ciscu izbrisana. Prišlo bo do podvojenih ekip in
Uporabniki, ki so jih povzročile težave s sinhronizacijo z novim e-poštnim naslovom.

Konfiguracijski postopki

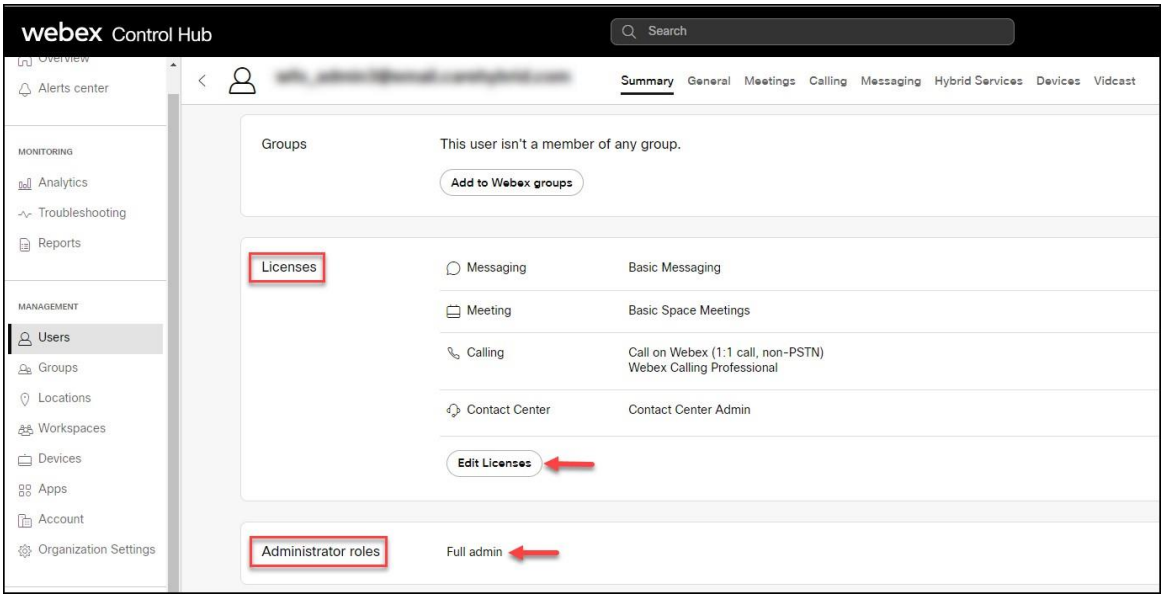
Dodeljevanje vlog in dovoljenj

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

1. **Do središča Webex Control Hub** za skrbnike dostopate tako, da se pomaknete do 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.



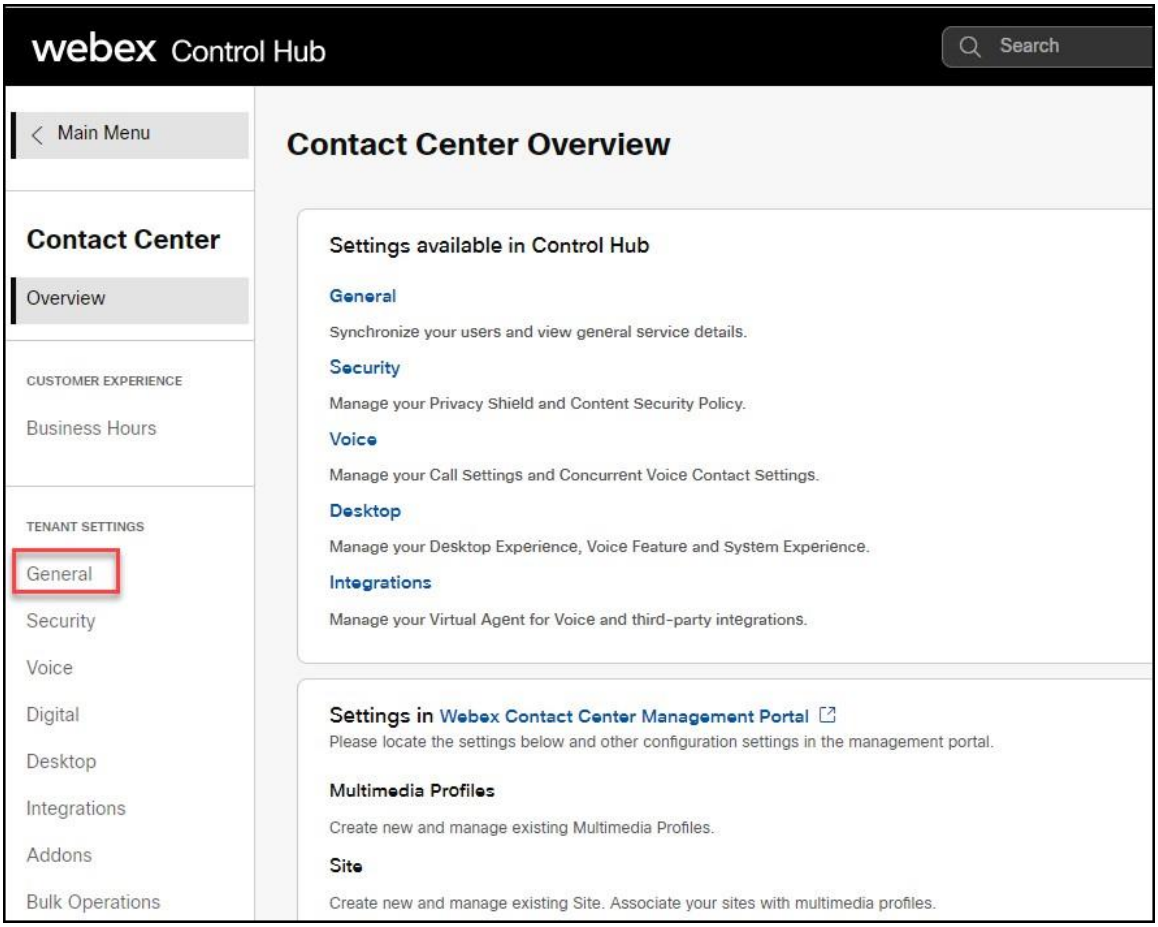
- Če uporabniku niso dodeljene ustrezne licence, kliknite **Uredi licence** znotraj **licenc**
  In nato znova kliknite **Uredi licence** na strani s povzetkom licence.
- Po potrebi spremenite licence in kliknite **Shrani**.
- Če ustrezne vloge niso dodeljene, izberite trenutno dodeljeno vlogo v **Razdelek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

Licence	
Sporočil	Osnovno sporočanje
	Napredno sporočanje
Srečanj	Osnovna vesoljska
	srečanja Napredna
	vesoljska srečanja
Kliče	Pokličite na Webex (klic 1:1, brez
Kontaktni	Skrbnik središča za stike
	Licencirani agent > premium
Vloga	
Storitve	Skrbnik storitve središča za

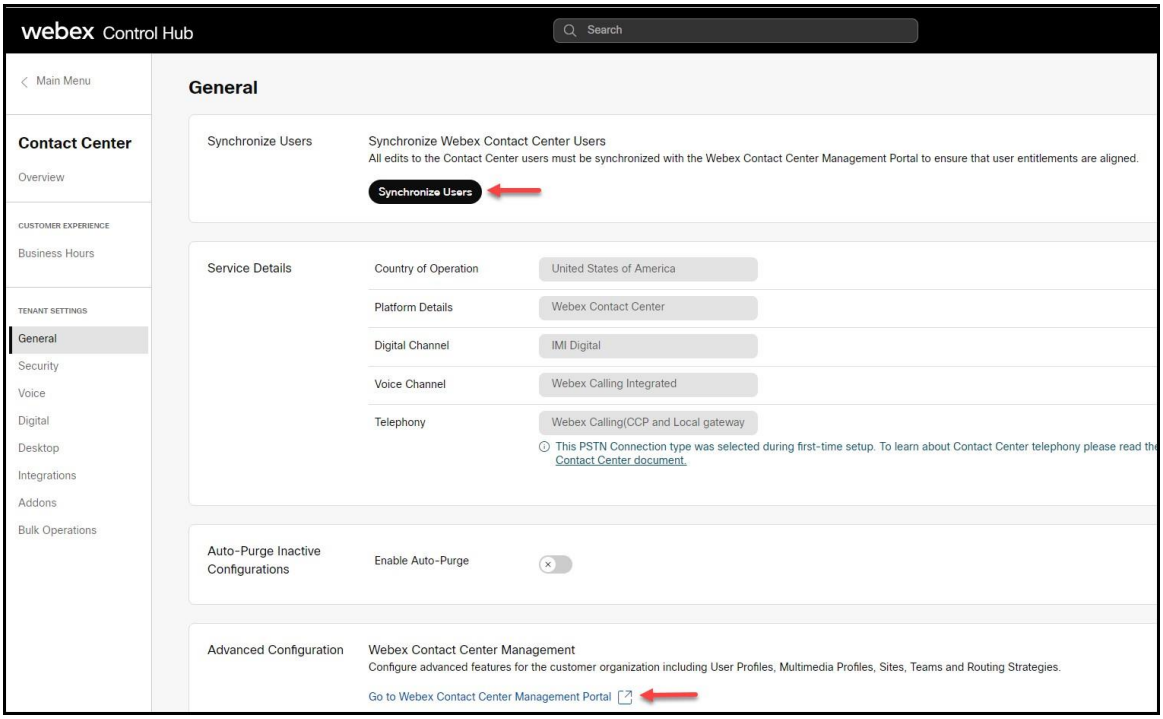
> **OPOMBA** Če imate težave s sinhronizacijo, izberite gumb
> **Potrditveno polje Skrbnik** organizacije in dodelite

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**.

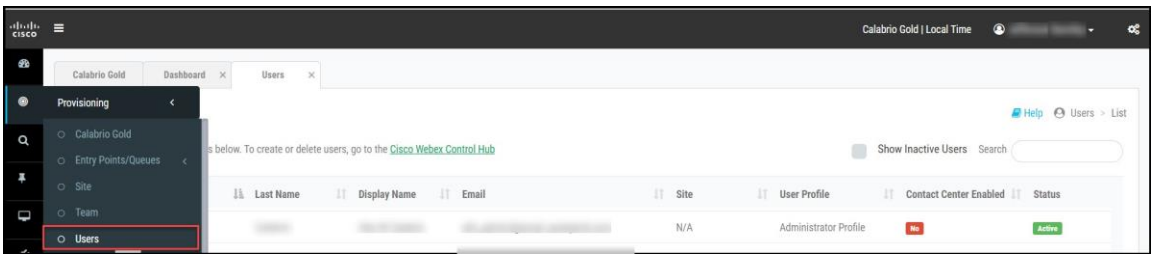


4. **Kliknite povezavo Pojdi Webex portal** za upravljanje središča za stike. Portal za upravljanje se odpre v ločenem oknu.

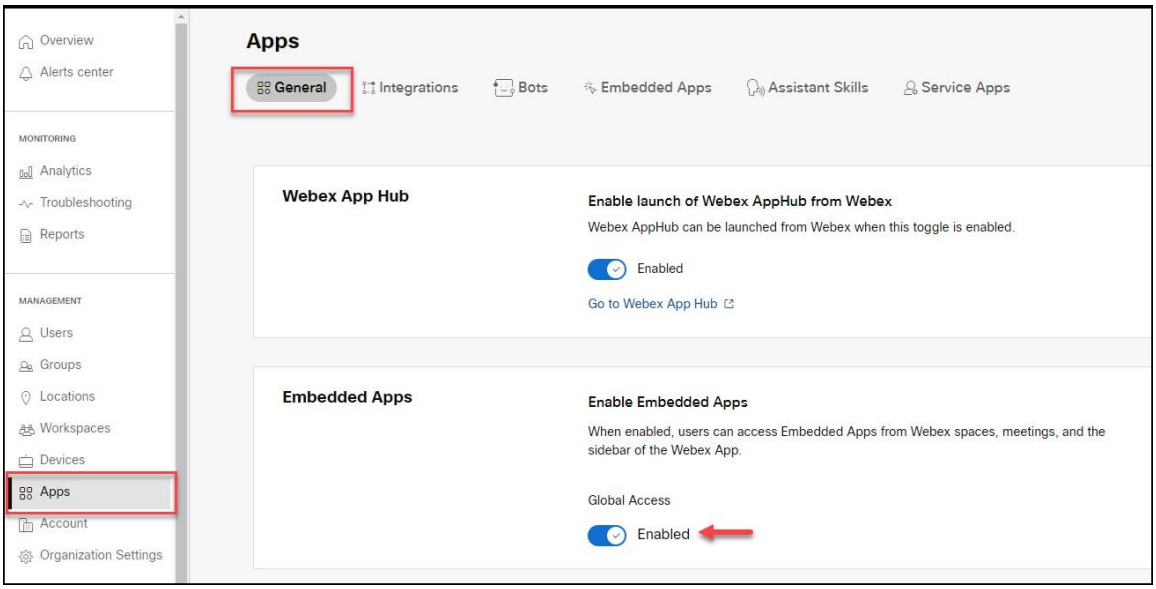
5. Na portalu za upravljanje preverite, ali je vaš račun API sinhroniziran, tako da se pomaknete na **možnost Omogočanje uporabe**

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

OPOMBA: **Stanje »Središče za stike omogočeno** « je **za ta račun Ne** .

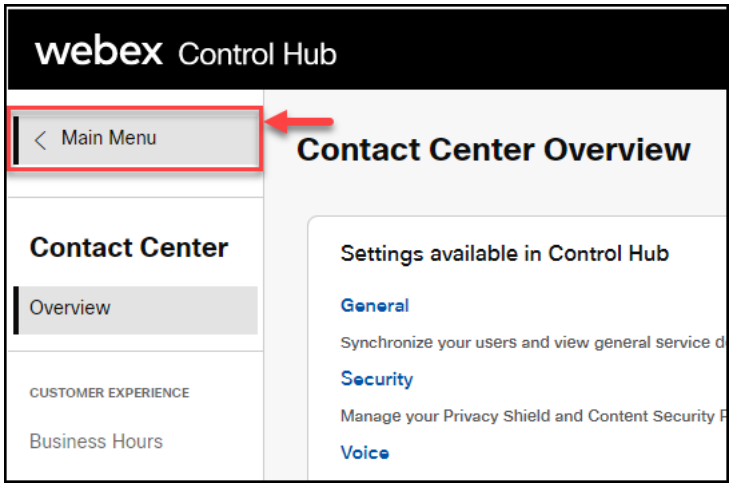


Konfiguracija nastavitev aplikacij



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

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



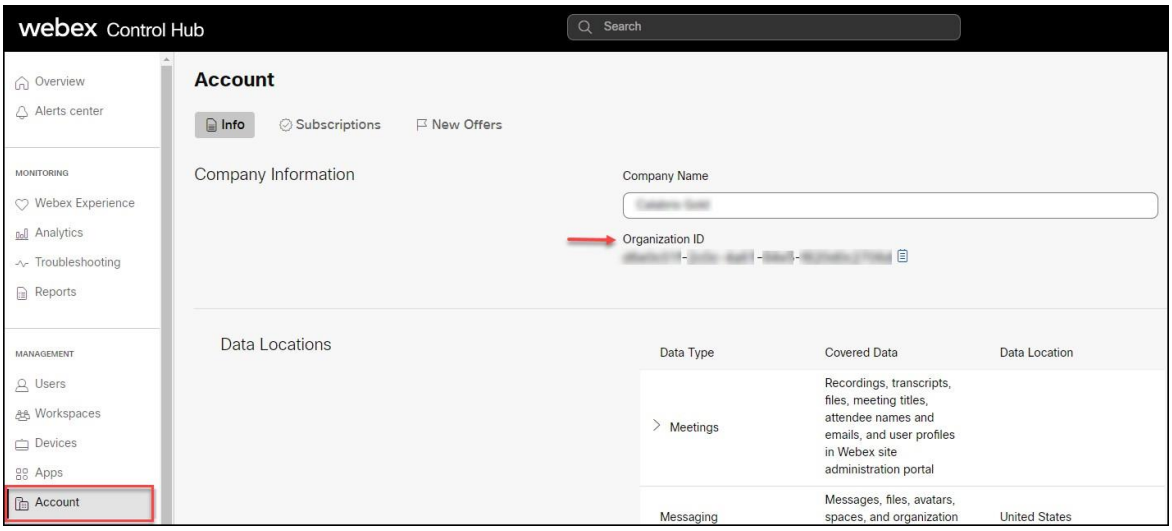
, da odprete stran s **programi** .

2. Na **zavihku Splošno** na **strani »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 Ciscove organizacije je obvezen, ko vzpostavljate povezavo s 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 podjetju 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 podjetju Cisco ali certificiranem partnerju vaše organizacije.

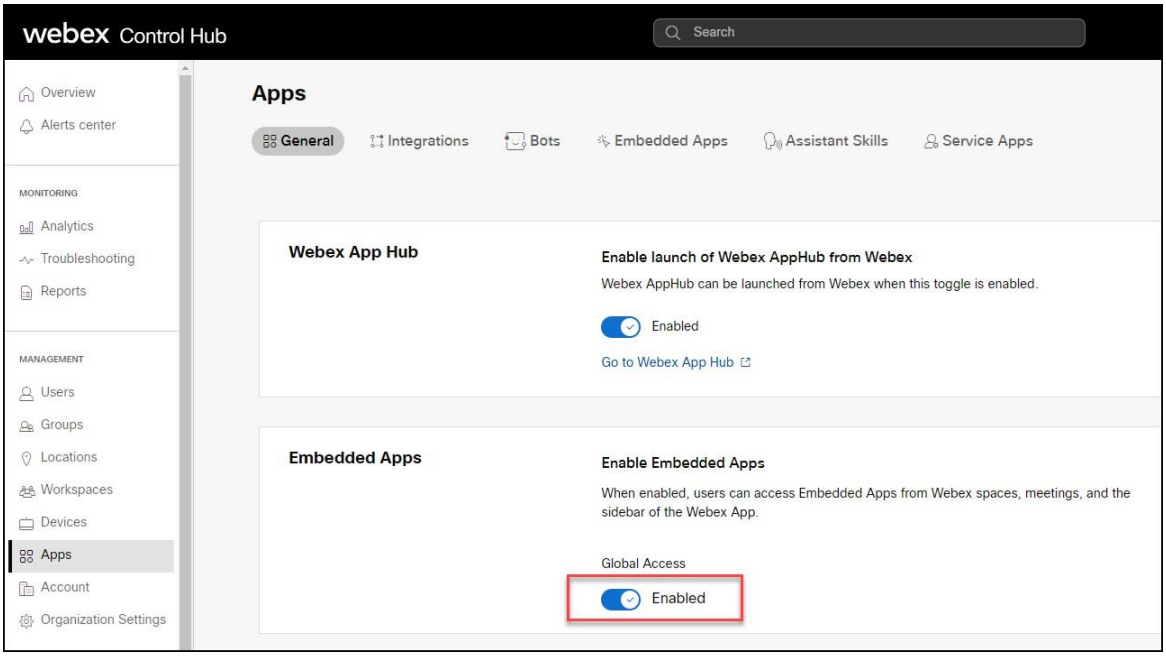
Omogočite integracijo s paketom Pro Pack

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

1. Prijavite se 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**.

Povezava 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:** Bodite še posebej previdni, preden spremenite račun, ki ga uporabljate za konfiguracijo 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.

Predpogoji

Kopirajte naslednje podatke od ponudnika Webex središča za stike in jih shranite na preprosto 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.
- Uporabnik Webex skrbnika mora imeti zahtevana dovoljenja in vloge v Webex nadzornem središču za sistem Webex središča za stike. Za več informacij si oglejte postopek »Dodeljevanje vlog in dovoljenj« v temi Konfiguriraj Cisco Webex Contact Center .
- API URL – celoten osnovni URL API Webex središča za stike, vključno s protokolom.
- ID najemnika – to je ID vaše Cisco Webex Contact Center organizacije.

Konfiguracijski postopki

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Cisco priporoča, da CWCC 2.0 konfigurirate v zasebni seji brskalnika, na primer v načinu brez beleženja zgodovine v brskalniku Google Chrome ali Microsoft Edge.

- Konfigurirajte CWCC 2.0 z API-ji CMSv2 – upoštevajte ta postopek, če ste obstoječa stranka, ki prehaja s CWCC 1.0 na 2.0 in imate QM, Google Analytics ali klasični WFM.
- Konfigurirajte CWCC 2.0 s programatičnimi API-ji 2.0 – upoštevajte ta postopek, če uvajanje vključuje QM, Analytics, Classic WFM ali WFM in ne prehajate s CWCC 1.0 na 2.0.

Če imate WFM, morate po končanem postopku Konfigurirajte CWCC 2.0 z uporabo programatičnih API-jev 2.0 izvesti postopek Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM .

Konfigurirajte CWCC 2.0 z API-ji CMSv2

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

Polje	Konfiguracija
Izberite ACD	Izberite **Cisco platformo za potovanje** strank. **OPOMBA** Webex WFO trenutno imenuje središče za stike Webex Cisco Customer Journey Platform.
Ime	Vnesite enolično ime za ACD.

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

Polje	Konfiguracija
URL platforme Cisco Customer Journey API	Vnesite celoten osnovni URL API središča za stike Webex, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL API medijev za platformo Cisco Customer Journey Platform	Vnesite celoten URL medijskega API Webex središča za stike, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snemanje

Polje	Konfiguracija
Uporabniško ime	Vnesite e-poštni naslov uporabnika Webex središča za stike, ki ste ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do API Webex Contact Center in API Webex Contact Center.
Ključ API	Vnesite API ključ za API središča za stike Webex in API Webex središča za stik, ki ste ga shranili v 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Izberite potrditveno polje. To potrditveno polje vam omogoča povezavo s CWCC 2.0 z API-ji CMSv2.
ID najemnika Cisco	Vnesite alfanumerični identifikator središča za stike Webex 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 enakovrednimi vrstami v Webex kontaktnem središču. Če želite več informacij o sinhronizaciji z Webex središča za stike, 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 WFM počakati, preden se pojavi Uvozi ACD statistiko po koncu presledka.
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

Polje	Opis
	Ujet 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 kontaktnega centra, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite več informacij, glejte Snemanje zaslona.
11. Kliknite **Shrani**.

Konfigurirajte CWCC 2.0 z 2.0 programskimi API-ji

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

Polje	Konfiguracija
ACD Ime	Vnesite enolično ime za ACD.
Uporabniško ime	Vnesite svoje uporabniško ime CWCC. To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v CWCC.
URL API	Vnesite celoten osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, vključno z identifikatorjem protokola.
ID najemnika	Vnesite ID organizacije za račun najemnika CWCC.
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 uporablja le glasovne stike. Izberite potrditveno **polje Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno),** če

Polje	Konfiguracija
	organizacija želi, da Webex WFO zaužije klepete in SMS sporočila ter 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 (ki jih najdete v možnosti 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)	Prikazuje, 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 čas, WFM katerega želite počakati, preden se pojavi Uvozi ACD statistiko po koncu presledka.
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov zajeti podatke	(Neobvezno) Potrdite to polje, če želite znova 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**

Polje	Konfiguracija
	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 stiku že dodeljen, ko ga uvozite 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 ob uvozu v WFO nimajo povezanega jezika in nimajo vrednosti metapodatkov Webex, kot je določeno v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov. 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 stiku že dodeljen, ko ga uvozite 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).

Polje	Konfiguracija
	D. Privzeti jezik (angleščina).
URL za preverjanje pristnosti	**Opomba** Ta razdelek je prikazan le, ko urejate obstoječo ACD. Ne prikaže se, ko ustvarite novo ACD. Podatkovni strežniki Webex WFO se vsakih dvanajst ur povežejo s kontaktnim centrom Webex za žeton za dostop. 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 imeniku Active Directory. ▪ Spreminjanje gesla v imeniku Active Directory. ▪ V Ciscovem računu preklopite s sinhronizacije imenika Active Directory na enotno prijavo. ▪ Spreminjanje domen.

5. Kliknite **Shrani**. Preusmerjeni ste na Cisco Webex Contact Center stran za prijavo.
6. Vnesite Ciscovo uporabniško ime in geslo.
7. Ko uspešno vnesete Ciscovo uporabniško ime in geslo, ste preusmerjeni nazaj na Webex WFO.

Konfiguracija samodejne ponovne avtorizacije

1. Prepričajte se, da ste odjavljeni iz Cisco Webex Contact Center.
2. V Webex WFO se pomaknite do **možnosti Konfiguracija** upravljanja **aplikacij**>Konfiguracija **sistema**>**ACD**.
3. V razdelku **Izberite ACD** na seznamu Strežniki **izberite ACD ACD** Webex Contact Center 2.0 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 Cisco Webex stran za prijavo.
7. Vnesite poverilnice za prijavo skrbniškega računa, povezanega 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 ACD Webex Contact Center 2.0.
10. Kodo vnesite v drugo besedilno polje pod **možnostjo URL** za avtorizacijo.
11. Kliknite **Pooblasti**.
12. Kliknite **Shrani**.

Konfiguracija podatkovnega strežnika

1. V Webex WFO se pomaknite do **možnosti Konfiguracija** 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
Območni ACD podatkovnega strežnika premaknite Webex Nastavitve sinhronizacije **Dodeljeno**.	Potrdite **polje Omogoči sinhronizacijo** in Središče za stike ACD od **Na voljo** do
Območni ACD podatkovnega strežnika Webex Nastavitve zajemanja	Potrdite **polje Omogoči zajem** in premaknite Središče za stike ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Regionalni podatkovni strežnik Real-premaknite nastavitve časovnih dogodkov **Dodeljeno**.	Potrdite **polje Omogoči dogodke** v realnem času in nato Kontaktni center Webex ACD od **Na voljo** do
Nastavitve strežnika za uvoz medijev	Potrdite **polje Omogoči uvoz** predstavnosti in premaknite Webex ACD središča za stike iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.

4. Kliknite **Shrani**.

Sinhronizacija metapodatkov v 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 polj globalnih spremenljivk CWCC ali
Standardna polja, vrnjena v API odzivih končnih točk. Od tam morajo biti metapodatki pravilno oblikovani, preden jih lahko dodate 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 za zbiranje in oblikovanje 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 izvirajo iz končnih točk iskanja v CWCC. Za več informacij glejte Ciscovo dokumentacijo, 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.

```
1 | {
```

```
2     "podatki": {
3       "opravilo": {
4         "naloge": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": true,
8             "isActive": false,
9             »čakalna vrsta«: [
10              {
11                  "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                "Ime": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "končano",
16            "lastnik": {
17                          "Ime": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefonija"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Predpogoji

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

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

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

Lokacija strani

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

Postopki

Ti postopki podrobno opisujejo, kako zbrati in oblikovati ustrezne metapodatke iz končnih točk odziva 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 spodnji vzorec API zahtevo.

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

- 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

   na opravila.

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

taskDetails

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

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 Webex oznake metapodatkov WFO.

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

Zbiranje in oblikovanje polj z metapodatki globalne spremenljivke CWCC

Globalne spremenljivke vsebujejo besedilo GlobalVariables v API odgovoru.

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

   na opravila.

PRIMER: Odločite se, da želite zbirati metapodatke o »Global_VoiceName«. V vzorčni API zahtevi 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 Ciscovih 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**

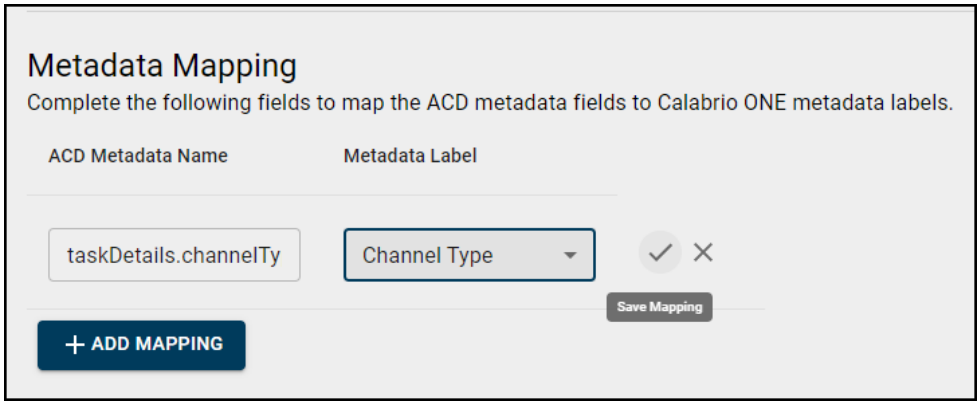
6. Prepričajte se, da je oblikovano besedilo v tej obliki zapisa. Polja razlikujejo med velikimi in malimi črkami in med besedilom ne vsebujejo presledkov. Vaši metapodatki CWCC 2.0 so zdaj pripravljeni za preslikavo v Webex oznake metapodatkov WFO.

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

Preslikava metapodatkov CWCC 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 **možnost ACD jo 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 } }
```

```
29                  callbackData {
30                      CallbackRequestTime
31                      Čas povratnega klicaČas
32                      Povratni klicŠtevilo
33                      Stanje povratnega klica
34                      callbackOrigin
35                      Vrsta povratnega klica
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id ime }
41                  lastTeam { id ime }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  skupajTrajanje
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  zadržiCount
51                  zadržiTrajanje
52                  samopostrežniCount
53                  samopostrežnaTrajanje
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  prenosCount
59                  wrapupDuration
60                  zvonjenjeTrajanje
61                  čakalna vrstaTrajanje
62                  Število čakalnih vrstCount
63                  zajemanjeZahtevano
64              }
65          }
66      }
```

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: {
6                       in: [
7                           { channelType: { je enako: telefonija } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11          Naloge {
```

```
12                  ID
13                  Stanje
14                  Vrsta kanala
15                  createdTime
16                  EndedTime
17                  poreklo
18                  cilj
19                  kontaktRazlog
20                  smer
21                  lastnik { ID ime }
22                  entryPoint { id ime }
23                  Vrsta prekinitve
24                  channelSubType
25                  stranka { ime phoneNumber email }
26                  isActive
27                  isPovratni klic
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      CallbackRequestTime
31                      Čas povratnega klicaČas
32                      Povratni klicŠtevilo
33                      Stanje povratnega klica
34                      callbackOrigin
35                      Vrsta povratnega klica
36                  }
37                  recordingLocation
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id ime }
41                  lastTeam { id ime }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  skupajTrajanje
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  zadržiCount
51                  zadržiTrajanje
52                  samopostrežniCount
53                  samopostrežnaTrajanje
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  prenosCount
59                  wrapupDuration
60                  zvonjenjeTrajanje
61                  čakalna vrstaTrajanje
62                  Število čakalnih vrstCount
63                  zajemanjeZahtevano
64              }
65          }
66      }
```

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 Webex digitalnih kanalov WFO

Webex WFO zagotavlja podporo za digitalne kanale za vaš večkanalni ali vsekanalni sistem CWCC. S podporo Webex digitalnega kanala 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 po kanalih. 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.

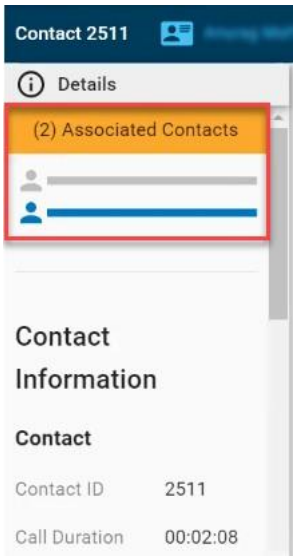
Podprti scenariji za stik

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 ali SMS prepisu lahko izberete različne agente. Modra prikazuje izbranega agenta. Celoten prepis klepeta ali SMS je prikazan ne glede na to, kateri agent je izbran; vendar se izbrani agent prikaže v modrih govornih poljih na desni strani dnevnika prepisa.



Postopki

Omogočanje digitalnih kanalov

1. V Webex WFO se pomaknite do **možnosti Konfiguracija** upravljanja **aplikacij**>ACD.
2. Kliknite **Dodaj** v razdelku Izberi **ACD** . Odpre **se okno ACD podrobnosti** .
3. Izberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** s spustnega **seznama Izberite ACD** za dostop do strani za konfiguracijo ACD.
4. V razdelku Omogočeni izdelki kliknite **Upravljanje** kakovosti.
5. Kliknite **Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno)**.
6. Kliknite **Shrani**.
7. Znova zaženite podatkovni strežnik, da zagotovite, da spremembe začnejo veljati.

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

1. V Webex WFO se pomaknite do razdelka **Interakcije**.
2. V **podoknu Filtri** kliknite spustni **seznam Vrsta** stika v stolpcu Filtri.

3. Izberite **Klepet** za prepise klepeta, **SMS za prepise 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, konfiguriranim v CWCC, se klepet in podatki, povezani s klepetom, vnesejo 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. Povezan **ID** 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.

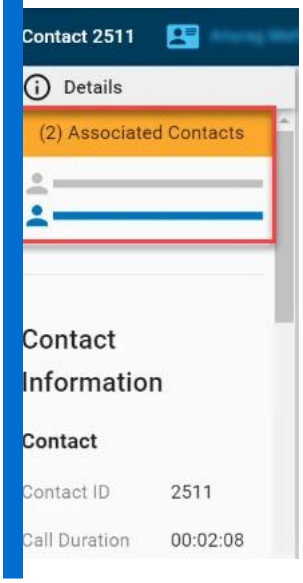
To pomeni, da ima vsaka noga klepeta edinstven ID stika, vse izpeljane noge klepeta pa imajo enak skupni ID povezanega stika. Ko izberete klepet, si lahko vse povezane klepete ogledate v prepisu klepeta, prikazanem na strani Interakcije. Če želite več informacij, glejte Ogled podatkov, povezanih s stikom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

Predpogoji

- Na voljo je namizje Ciscovega središča za stike (nadzorna plošča posrednika).
- Ciscov pripomoček za klepet imate konfiguriran za Cisco Contact Center Desktop.

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 ACD CWCC. 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 zastopnik izmenjata SMS sporočila, znana tudi kot besedilna sporočila, se SMS sporočila in podatki, povezani s temi SMS sporočili, zaužijejo v Webex WFO. Vsak agent, ki sodeluje v pogovoru, ima popoln SMS prepis celotne interakcije, ne le posamezne noge interakcije. Vsaka noga interakcije ima ID stika, ki je edinstven ID SMS interakcije. ID povezanega stika je identifikator, ki poveže izvirni stik z vsemi izpeljanimi nogami stika, ki se vnesejo v Webex WFO. SMS pogovor ima lahko več nog, če vključuje prestope ali konference.

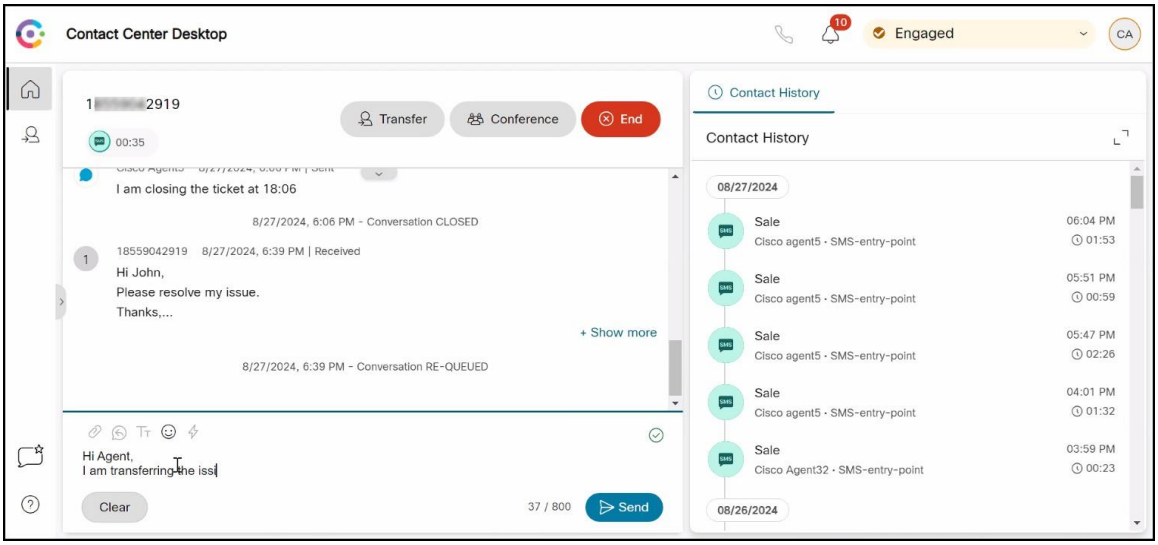
To pomeni, da ima vsaka noga SMS edinstven ID stika, vse izpeljane noge SMS pa imajo isti skupni povezani ID stika. Ko na strani »Interakcije« izberete SMS stik, si lahko ogledate vsa povezana SMS sporočila v programu Media Player (**Interakcije** > Dvokliknite stik, da si ogledate njegov SMS prepis).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

Predpogoji

- Na voljo je namizje Ciscovega središča za stike (nadzorna plošča posrednika).
- Veljavno telefonsko številko konfigurirate kot čakalno vrsto za SMS.

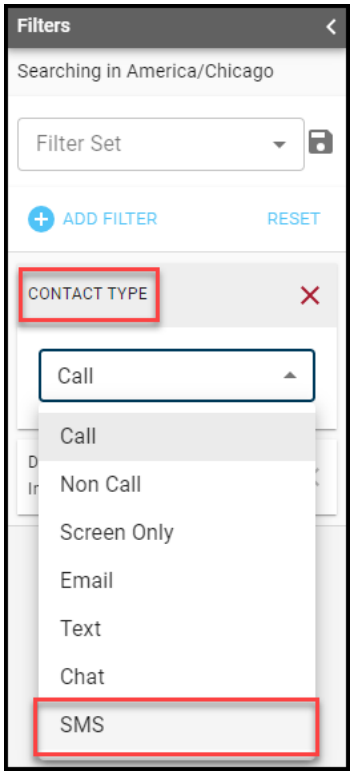
Vzorčni tok

Ta primer prikazuje običajen SMS pogovor med stranko in Webex posrednikom središča za stik.

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 izmenjata SMS sporočila za nekaj minut, nato pa agent konča klepet.
4. 

5. Posredniki morajo končati pogovor tako, da kliknejo **gumb Končaj** v namiznem sistemu središča za stike Webex preden lahko WFO zaužije SMS prepise in SMS podatke.
6. V Webex WFO poiščite prepise SMS tako, da se pomaknete na stran » **Interakcije** «. Zagotoviti **Vrsta** stika je bila izbrana kot filter, filtriranje za **SMS** sporočila in izbiro SMS s seznama

interakcij.

7. 

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

Omejitve

- SMS prepisi so na voljo samo v organizaciji, kjer je konfiguriran CWCC 2.0 ACD. SMS sporočila, do katerih pride pri drugih organizacijah, niso na voljo. Če je SMS pogovor prenesen iz središča za stike vaše organizacije v drugo neodvisno organizacijo, prepis za ta del SMS pogovora ne bo na voljo v Webex WFO.
- Povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse dele SMS pogovora (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 SMS pogovori in glasovnimi klici od ene same dejavnosti stranke.

> **PRIMER** Interakcija s stranko vključuje SMS pogovor z enim posrednikom, nato se SMS pogovor prenese na drugega posrednika, nazadnje 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 posrednika, ima enak povezan ID stika. Petminutni telefonski klic med stranko in drugim posrednikom ima drugačen ID stika.

- Webex WFO zaužije klepet in SMS interakcije samo Cisco Webex Contact Center, če **je omogočeno upravljanje** kakovosti in je na strani konfiguracije 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

- Na voljo je namizje Ciscovega središča za stike (nadzorna plošča posrednika).
- Veljavno telefonsko številko imate konfigurirano kot čakalna vrsta za e-pošto.

Vzorčni tok

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

1. Stranka pošlje e-poštno sporočilo.
2. E-poštno sporočilo se prikaže v čakalni vrsti Ciscovega središča za stike (nadzorna plošča posrednika), prevzame pa ga posrednik.
3. Stranka in agent si izmenjata e-poštna sporočila za nekaj minut.

   OPOMBA : Posredniki morajo končati pogovor Webex preden lahko WFO zaužije 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

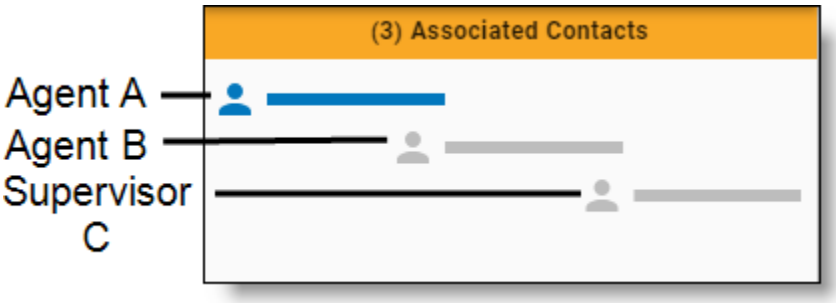
V tej temi je opisano Webex kako WFO obravnava zapletene scenarije klicev. Zapleteni scenariji klicev so različna dejanja, ki se lahko izvedejo med klicem. Vključujejo transferje, konference, zadržanja in parkirane klice. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment oblikuje, ko pride do spremembe udeleženca, 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 (na primer, ko en posrednik preusmeri klic drugemu), Webex WFO ustvari ločen stik za vsakega vpletenega posrednika in tem stikom dodeli isti povezani ID 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, zastopnik B pa stranko prenese na nadzornika C. Webex WFO ustvari tri ločene stike in jim da isti povezani ID stika.



Predpogoji

- Zastavici funkcij snemanja po odsekih in snemanja nog morata biti omogočeni v vašem Ciscovem računu. Za pomoč se obrnite na Ciscovo službo za podporo.
- To je nova funkcija, ki še ni splošno dostopna. Če želite zgodnji dostop do te funkcije, se obrnite na upravitelja računa Cisco.
- RTMS morate omogočiti. Obrnite se na Ciscovo tehnično podporo in konfigurirajte RTMS za svojo organizacijo.
- Konfigurirati morate Webex središče za stike različice 2.0. Za več informacij glejte Vzpostavljanje povezave s centrom za stike Cisco Webex Contact Center 2.0 .

- Oznako metapodatkov morate najprej ustvariti v upravitelju metapodatkov v Webex WFO (ki se nahaja v možnosti Upravljanje aplikacij > QM > QM konfiguracija > Upravitelj metapodatkov) za vsako polje metapodatkov CWCC, ki ga želite preslikati v Webex oznako metapodatkov WFO.
    - Za metapodatke iz CWCC morate izbrati **Besedilo** s **spustnega seznama Vrsta** metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov za preslikavo v oznako metapodatkov.

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

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

Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > konfiguracija > ACD konfiguracija sistema

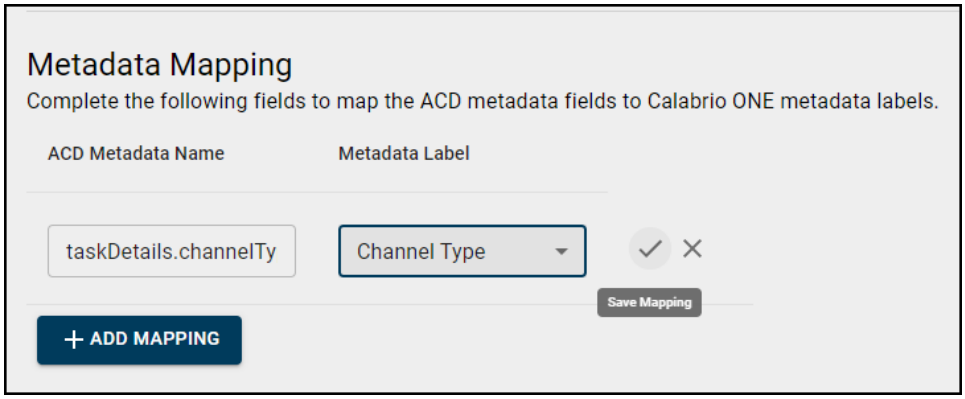
Postopek

Metapodatki zemljevida v Webex WFO

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

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 »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 »Svetuj«.
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

- Prenosi – Webex WFO segmentira klic glede na to, kolikokrat je bil preusmerjen. Za vsako preusmeritev Webex WFO 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 je odgovoril 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 klic segmentira 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 če jih podpira WFO Webex.

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 zadržana. 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 zadržan (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 Webex WFO Smart Desktop, ne Cisco Webex CC.

Predpogoji

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

Funkcija	Konfiguracija
Pametno namizje	Webex WFO Smart Desktop mora biti nameščen 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 Konfiguracija 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 uporabniki WFO	Ko Webex WFO sinhronizira s Webex CC, uvozi in sinhronizira posrednike kot Webex uporabnike WFO, ki imajo Webex uporabniške profile 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 sistem 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 Webex agente CC.

1. Posrednik se prijavi v računalnik s pametnim namizjem.

   Ko se uporabnik, ki je pravilno konfiguriran v Webex WFO, prijavi v 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. V Webex WFO še ne naloži nobenih posnetkov zaslona.

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 zvočne posnetke in metapodatke stika.
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 stori tako, da pošlje časovne žige za vsak stik ustreznemu 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 v 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 s Webex WFO, izvede postopek obnovitve, ko znova vzpostavi povezavo, 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 omogoči stik 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

Glejte dodatek za 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 API zahtev.

Uporabniki

Ko Webex WFO uvozi novega uporabnika iz središča Webex za stike, ustvari nov Webex uporabnika WFO, ki ima uporabniški profil Webex središča za stike.

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v Webex središču za stike, jih storitev sinhronizacije zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

> **Opomba :** Uporabniki s stanjem »Ni aktivno« v središču za stike Webex niso uvoženi, razen če so obnovljeni.

Sprememba Webex CC	Nastala sprememba Webex WFO
Dodan je nov uporabnik.	Dodan je nov uporabnik. Natančneje, storitev sinhronizacije: ▪ Uporabi ime in priimek uporabnika Webex središča za stike za Webex ime in priimek uporabnika WFO. ▪ Uporabi TID uporabnika Webex središča za stike za Webex ACD ID uporabnika WFO. ▪ Nastavi Webex začetne datume WFO za podjetje in oddelek na datum, ko je prišlo do sinhronizacije. ▪ Dodeli Webex uporabnika WFO privzeti ekipi. > **OPOMBA** Webex WFO ne ohranja odnosa med uporabniki Webex središča za stike in ekipami. Glejte Ekipe. ▪ Če je Webex uporabnik središča za stike omogočen, dodelite privzeto vlogo posrednika Webex uporabniku WFO. Nobena druga Webex vlog WFO ni sinhronizirana s središčem za stike Webex

Sprememba Webex CC	Nastala sprememba Webex WFO
	Opomba : Če odstranite vlogo posrednika Webex uporabnika WFO, ki je sinhroniziran z uporabnikom središča za stike Webex, ki če je središče za stike omogočeno, bo vloga posrednika znova dodeljena, ko se bo WFO naslednjič sinhroniziral Webex Webex središča za stike s središčem za stike.
Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.	Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.
Uporabnik se izbriše.	Uporabnik je deaktiviran.

Ekipe

Webex WFO se sinhronizira z vsemi vrstami skupin Webex kontaktnega središča (na podlagi zmogljivosti ali posrednika), če so aktivne. Ne ohranja odnosa med uporabniki Webex središča za stike in skupinami Webex središča za stik.

Ko Webex središče za stike spremenite podatke skupine, jih storitev sinhronizacije zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

Sprememba Webex CC	Nastala sprememba 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 razmerja med Webex Uporabniki središča za stike in Webex skupine središča za stik.
Uporabnik je odstranjen iz ekipe	Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja razmerja med Webex Uporabniki središča za stike in Webex skupine središča za stik.
Ekipa se izbriše.	Brez sprememb.

V Webex WFO lahko ustvarite nove ekipe in jim dodelite uporabnike, vendar te nove ekipe niso dodane Webex središče za stike.

Uporabnik Webex WFO lahko pripada samo eni ekipi.

Čakalne vrste storitev

Webex WFO sinhronizira naslednje vstopne točke/čakalne vrste iz Webex kontaktnega centra s čakalnimi vrstami storitev:

- Čakalne vrste
- Zunanje čakalne vrste

Ko se v središču za stike spremeni čakalna vrsta ali podatki o čakalni vrsti Webex, jih storitev sinhronizacije zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

Sprememba Webex CC	Nastala sprememba Webex WFO
Dodana je nova čakalna vrsta izvaja	Najprej je dodana nova čakalna vrsta storitev. Natančneje, storitev sinhronizacije Naslednje: ▪ Uporabi ime čakalne vrste Webex središča za stike za Webex ime čakalne vrste storitve WFO ▪ Uporabi TID čakalne vrste za Webex ID čakalne vrste storitve WFO ▪ (Samo za branje) Dodeli Webex čakalni vrsti storitve WFO vrsto čakalne vrste storitve Voice [Interactive] ▪ (Samo za branje) Čakalni vrsti za storitve Webex WFO dodeli izvorno ACD Webex središča za stike Drugič, dodana je nova preslikava spretnosti. Natančneje, storitev sinhronizacije naredi naslednje: ▪ Uporabi ime čakalne vrste Webex središča za stike za ime preslikave spretnosti ▪ Preslikavi spretnosti dodeli čakalno vrsto storitve Webex WFO, ki je povezana s čakalno vrsto Webex središča za stike, in ji da prednost 1.
Ime čakalne vrste je spremenjeno	Uporabi novo ime čakalne vrste Webex središča za stike za Webex WFO Samo ime čakalne vrste storitve. Webex WFO ne uporabi novega imena čakalne vrste Webex središča za stike za povezano preslikavo spretnosti Webex WFO.
Čakalna vrsta je izbrisana	Brez sprememb. Ne izbrišeta se niti čakalna vrsta storitve niti preslikava spretnosti.

Povezava 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 podatke od ponudnika središča za stik Webex

Od ponudnika Webex središča za stike zberite naslednje API informacije in jih shranite na preprosto dostopno mesto:

- Izpolnite osnovni URL API Webex Contact Center, vključno s protokolom.
- Celoten osnovni URL medijskega API Webex kontaktnega centra, vključno s protokolom.
- E-poštni naslov uporabnika središča za stike Webex, ki je pooblaščen za dostop do API središča za stike Webex in API Webex središča za stik.
- API ključ za Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.

Ko konfigurirate povezavo ACD s središčem za stike Webex v Webex WFO, boste te podatke potrebovali za dokončanje razdelka API Webex središča za stike.

Če nameravate Webex kontaktni center uporabiti kot ponudnika identitet (IDP) za preverjanje pristnosti SAML, iz datoteke z metapodatki SAML (ki jo zagotavlja Webex središče za stike) zberite tudi naslednje informacije in jih shranite na isto mesto, ki je preprosto dostopno.

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

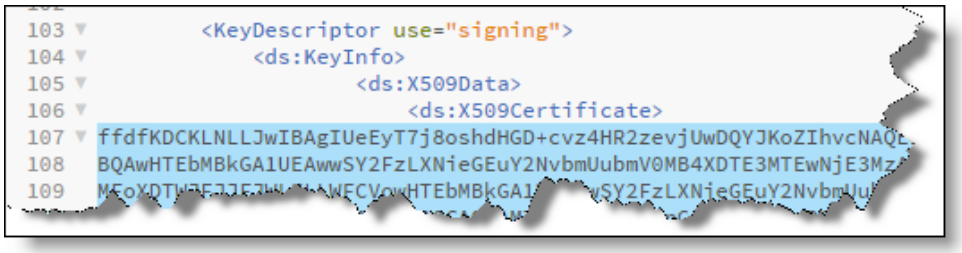
URL za preusmeritev z enotno prijavo je označen na naslednji sliki.

```
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.



2. korak: Konfigurirajte Webex kontaktno središče kot ACD v Webex WFO

Nato dodajte in konfigurirajte Webex središče za stike kot ACD v Webex WFO.

OPOMBA Webex WFO trenutno imenuje središče za stike Webex Cisco Customer Journey Platform.

Dodajanje Webex središča za stike kot ACD

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

Polje	Konfiguracija
Izberite ACD	Izberite **Cisco platformo za potovanje** strank.
Ime	Vnesite enolično ime za ACD.

4. Kliknite **OK**.

Konfiguriranje Webex središča za stike ACD

1. V tabeli ACD Servers (Strežniki) izberite ACD središča za stike Webex.
2. Preskočite razdelek ACD Filtriranje. Ta integracija ne podpira filtriranja ACD.
3. Konfigurirajte razdelek API Cisco Customer Journey Platform na naslednji način.

Polje	Konfiguracija
URL platforme Cisco Customer Journey API	Vnesite celoten osnovni URL API središča za stike Webex, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL API medijev za platformo Cisco Customer Journey Platform	Vnesite celoten URL medijskega API Webex središča za stike, 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 središča za stike, ki ste ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do API Webex Contact Center in API Webex Contact Center.
Ključ API	Vnesite API ključ za API središča za stike Webex in API Webex središča za stik, ki ste ga shranili v 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Izberite le, če uporabljate Webex Contact Center 2.0. To omogoča zahteve CMSv2 API.
ID najemnika Cisco	Vnesite alfanumerični identifikator središča za stike Webex 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 enakovrednimi vrstami v Webex kontaktnem središču. Če želite več informacij o sinhronizaciji z Webex središča za stike, 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 WFM počakati, preden se pojavi Uvozi ACD statistiko po koncu presledka.
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 kontaktnega centra, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite 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 **možnosti Konfiguracija** 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
Območni ACD podatkovnega strežnika premaknite Webex Nastavitve sinhronizacije	Potrdite **polje Omogoči sinhronizacijo** in Središče za stike ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Območni ACD podatkovnega strežnika Webex Nastavitve zajemanja	Potrdite **polje Omogoči zajem** in premaknite Središče za stike ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Regionalni podatkovni strežnik Real-premaknite nastavitve časovnih dogodkov	Potrdite **polje Omogoči dogodke** v realnem času in nato Kontaktni center Webex ACD od **Na voljo** do **Dodeljeno**.
Nastavitve strežnika za uvoz medijev	Potrdite **polje Omogoči uvoz** predstavnosti in premaknite Webex ACD središča za stike iz **Na voljo** v **Dodeljeno**.

4. Kliknite **Shrani**.

(Neobvezno) 4. korak: omogočite preverjanje pristnosti SAML

Konfigurirajte podatkovni strežnik za zajem in obdelavo podatkov Webex središča za

stike. Webex WFO je mogoče konfigurirati kot ponudnika storitev, ki uporablja IDP tretje

osebe.

Omogočanje preverjanja pristnosti SAML

1. V Webex WFO se pomaknite do razdelka Upravljanje aplikacij > upravljanje > preverjanje pristnosti.
2. Izberite **Omogoči SAML preverjanje pristnosti**.
3. Konfigurirajte polja na naslednji način.

Polje	Opis
Ime	Vnesite enolično ime ponudnika identitet.
ID izdajatelja	Vnesite ID entitete, ki ste ga shranili v 1. koraku.
URL za enojno prijavo	Vnesite URL za preusmeritev z enotno prijavo, ki ste ga shranili v 1. koraku.
Potrdilo ponudnika identitete	Uvozite potrdilo ponudnika identitet, ki ste ga shranili v 1. koraku.

4. Kliknite **Shrani**.

QM podatki za 1.0

QM vam omogoča spremljanje in ocenjevanje, 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 shranijo v Webex središče za stike.

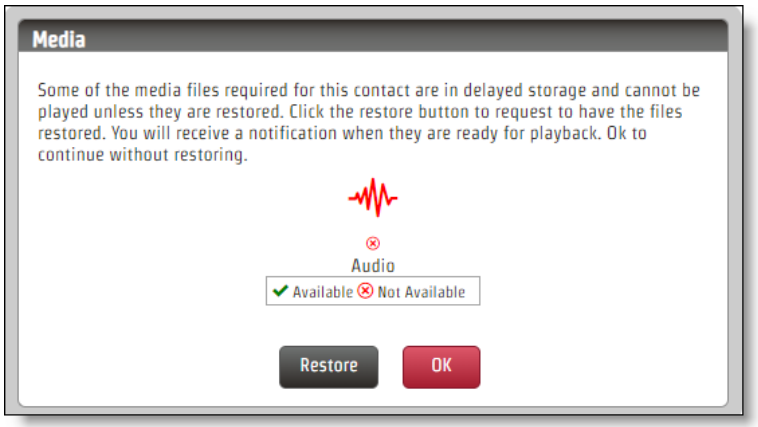
Če želite uvoziti stik, Webex WFO najprej uvozi metapodatke stika prek zahteve API. Nato uvozi zvočni posnetek prek druge zahteve API, poveže zvočni posnetek z metapodatki stika in poveže stik z agentom, ki ga je obdelal.

Ko stik v Webex središču za stike obravnava več posrednikov (ko na primer 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 posredniki. Natančneje, Webex WFO določi, 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.

Kontaktni center lahko traja do dve uri Webex da 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 spodnjih razdelkih je opisano, kako Webex segmenti WFO Webex stike središča za stike, ki vključujejo posvetovanja, prenose ali konference.

Posvetovanja

Webex WFO segmentira stik Webex središča za stike v dva stika, ki imata isti povezan ID 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 posvetovanjem Webex kontaktni center zabeleži samo stranko, ne zastopnikov.

PRIMER

Webex WFO uvozi stik, v katerem se je agent Braun 42 sekund posvetoval z agentom Hodgesom. Webex WFO ta stik segmentira v 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 na zavihku »Pridruženi stiki«, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

Preusmeritve

Webex WFO segmentira stik Webex kontaktnega centra glede na število prenosov. Za vsako preusmeritev Webex WFO 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, v katerem je agent Braun posredoval stik družbi Agent Hodges.

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 na zavihku »Pridruženi stiki«, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

Konference

Webex WFO segmentira stik Webex središča za stike v dva stika, ki imata isti povezan ID 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 kontaktni center zabeleži samo stranko, ne zastopnikov. Med konferenčnim klicem Webex središče za stike zabeleži stranko in posrednike.

PRIMER

Webex WFO uvozi stik iz Webex kontaktnega centra, kjer se je agent Braun posvetoval z agentom Hodgesom in nato agenta Hodgesa pripeljal v konferenčni klic.

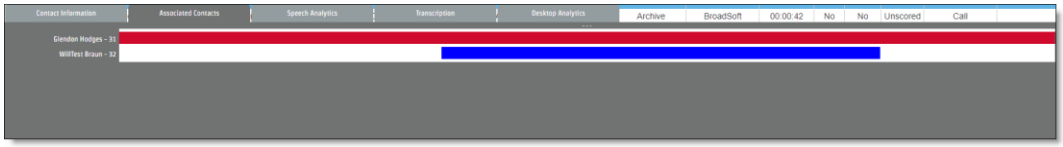
Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 31 in 32. Posnetek za kontakt 31 traja 00:02:09, kar je celoten čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko. Posnetek za kontakt 32 traja 00:01:00, kar je le čas, ko se je agent Hodges posvetoval in nato na konferenčnem klicu z agentom Braunom.

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 na zavihku »Pridruženi stiki«, kjer jih lahko tudi izberete in predvajate.

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



Metapodatki o stiku

Webex WFO iz središča za stike 1.0 ne uvoz Webex i metapodatkov po meri, vključno s temi:

- Podatki, povezani s klicem
- Zaključne kode

V spodnji tabeli je povzeto, kako so metapodatki o stikih iz središča za stike Webex 1.0 preslikani v enakovredne metapodatke o stikih v QM.

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

Klasični podatki WFM za 1,0

WFM vam omogoča razporejanje agentov in napovedovanje zahtev za razporejanje agentov ter spremljanje, ali vaši agenti sledijo njihovim urnikom.

Zgodovinski podatki

Webex WFO uvozi pretekle podatke za čakalne vrste storitev in posrednike prek štirih API zahtev. Traja lahko do dve uri Webex da bodo zgodovinski podatki središča za stike na voljo v Webex WFO. To ne vpliva na podatke v realnem času.

Zgodovinski podatki o čakalni vrsti storitev

Ta zahteva API uvoz preteklih podatkov za vsako čakalno vrsto Cisco Webex Contact Center storitev za vsak tridesetminutni interval v dnevu. Nekateri podatki se izračunajo samo v intervalu. Drugi podatki se izračunavajo v intervalih.

Webex Stolpec CC	Opis
ID_čakalne vrste s	ID čakalne vrste Webex središča za stike.
terminationType_s, kjer je vrednost = "opuščena"	(Samo interval) Število opuščenih klicev v tem intervalu.
Obravnavano_i	(Samo interval) Število klicev, ki so bili obravnavani v tem intervalu.
pogovorTrajanje_l	(V intervalih) Čas, ki so ga agenti porabili za pogovor s stiki To se je začelo v tem intervalu. Oblika = milisekunde.
zadržiTrajanje_l	(V intervalih) Čas, ki so ga imeli stiki, ki so se začeli v tem Interval je bil zadržan. Oblika = milisekunde.
Sid	ID seje.
wrapupDuration_i	(V intervalih) Čas, ki so ga agenti preživeli v zaključku Navedite po zaključku klicev, ki so se začeli v tem intervalu. Oblika = milisekunde.
čakalna vrstaTrajanje_l	(V intervalih) Čas, ki so ga stiki preživeli v storitvi čakalna vrsta, ki čaka na povezavo z agentom. Oblika =
milisekunde. isServiceLevel_i	Klici, ki so ustrezali ravni storitve v tem intervalu.

Podatki o storilnosti posrednikov, sorazmerni glede na čakalno vrsto storitve

Ta zahteva API uvozi pretekle podatke, ki niso povezani z nobeno čakalno vrsto storitve, ki ji je dodeljen posrednik za vsak tridesetminutni interval dneva. Nato Webex WFO podatke razdeli s številom čakalnih vrst storitev, ki jim je dodeljen posrednik. Vsi podatki se izračunajo samo v intervalu.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	ID agenta Webex kontaktnega centra.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "v mirovanju"	Čas, ki ga je agent preživel v stanju mirovanja. Oblika = milisekunde.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "Na voljo"	Čas, ki ga je posrednik preživel v razpoložljivem stanju. Oblika = milisekunde.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "na čakanju"	Čas, ki ga je posrednik preživel v stanju »Klic na čakanje«. Oblika = milisekunde.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "WrapUp"	Čas, ki ga je agent preživel v stanju zaključka. Oblika = milisekunde.
Razpon aktualnosti, kjer currentState_s != "Na voljo"	Čas, ki ga je agent preživel v vseh državah, ki niso bile na voljo. Oblika = milisekunde.

(Samo interval) Podatki o storilnosti posrednikov glede na čakalno vrsto storitve

Ta zahteva API uvozi pretekle podatke, povezane s posameznimi čakalnimi vrstami storitev posrednika, za vsak tridesetminutni interval v dnevu. Vsi podatki se izračunajo samo v tridesetminutnem intervalu.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID čakalne vrste Webex središča za stike.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "povezan"	Čas, ko je bil agentov telefon v tem intervalu v stanju Povezano. Oblika = milisekunde.
Razpon aktualnosti, kjer je currentState_s = "zvonjenje"	Čas, ko je bil agentov telefon v tem intervalu v stanju zvonjenja. Oblika = milisekunde.

(v intervalih) Podatki o storilnosti posrednikov glede na čakalno vrsto storitve

Ta zahteva API uvozi pretekle podatke, povezane s posameznimi čakalnimi vrstami storitev posrednika, za vsak tridesetminutni interval v dnevu. Vsi podatki se izračunavajo v intervalih.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID čakalne vrste Webex središča za stike.
handled_i	Število obravnavanih klicev.
wrapupDuration_i	Čas, ki so ga agenti porabili za pogovor s stiki, ki se je začel v tem Interval. Oblika = milisekunde.
holdDuration_l	Čas, ko so bili stiki, ki so se začeli v tem intervalu, na čakanju. Oblika = milisekunde.
transferCount_i	Število klicev, ki jih je posrednik prenesel.
talkDuration_l	Čas, ki ga je agent porabil za pogovor s stiki, ki se je začel v tem intervalu. Oblika = milisekunde.

Podatki v realnem času

Ko je Webex središče za stike povezano s WFM, se API posodobi Webex WFO vsakič, ko se v Agent Desktop Webex kontaktnega centra spremeni stanje posrednika. Webex WFO nato preslika stanje agenta Webex kontaktnega centra v enakovredno stanje agenta v WFM, kar nadzornikom in menedžerjem omogoča spremljanje upoštevanja urnika agentov v realnem času.

V spodnji tabeli je povzeto, kako so stanja posrednikov v Webex središča za stike Agent Desktop preslikana v stanja posrednika v WFM.

Webex CC	Webex WFO
Dosegljiv	Pripravljen na voljo
Povezano ali govorjenje	Govoriti
Zaključevanje	Po klicu delo
Klic na čakanju	Na čakanje
Mirovanje	Nepripravljen
N/R	Odjavljen (izpeljan iz stolpca isLogout_i v odgovoru API kontaktnem središču Webex)

POMEMBNO Obstaja omejitev 255 znakov, ki velja za celotno kombinacijo vseh kod razlogov »Ni pripravljen«, ki jih dodelite dejavnosti, ko konfigurirate preslikavo stanja upoštevanja.