JAZ

Cisco

Webex WFO in Webex Contact Center Vodnik za integracijo

Za uvajanja s klasičnim WFM

Prvič objavljeno: 29. september 2020
Zadnja posodobitev: November 11, 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciljna skupina

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Pregled

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

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

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

Razpoložljivost različic in funkcij

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

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

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ima dve možnosti za premor in nadaljevanje. Ena od možnosti je

ročni premor in nadaljevanje, ki uporablja Cisco Agent Desktop. Druga možnost je samodejna premor in nadaljevanje, ki zahteva API-je Cisco. Za možnost, ki temelji na API-ju, je treba ukaze API poslati pametnemu Cisco

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

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

Uvod

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

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

Upravljanje kakovosti (QM)

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex WFO snema zvok		X
Webex WFO uvozi zvok Snemanje iz Cisco Webex Contact Center	X Različica 1.0: Obstaja zakasnitev uvoza od dveh do treh ur. Različica 2.0: Uvoz stikov se zgodi, ko je posnetek na voljo Webex WFO iz Webex Contact Center. Uvoz traja do petnajst minut.	
Webex WFO snemanje zaslona	X	
Webex WFO potreben prostor za shranjevanje 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 zvok	Glej Cisco Webex Contact Center 1.0 in 2.0 Pregled za	

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

Funkcija	Podprto	Trenutno Nepodprta
Podpira večkanalno integracijo	X	
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Klepet	X Oglejte si Webex WFO Digital Podpora kanala	
Digitalni kanal - SMS	X Oglejte si Webex WFO Digital Podpora kanala	
Digitalni kanal - e-pošta	X Oglejte si Webex WFO Digital Podpora kanala	

**Pregled integracije izdelka odprt.*

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

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

Opomba Označevanje klicev z metapodatki po meri Webex WFO 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

Komponenta	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 na MAC OS		(ni na voljo)

*Če selite iz podatkovnega strežnika v integracijo brez strežnika, se obrnite na Cisco tehnično podporo. Glej Uvod.

Omogočeno mora biti **snemanje segmentov**, **snemanje** nog in **zapleteni klici** . Glejte Zapleteni klicni dogodki za več informacij.

Workforce Management (klasično 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. PUT prave ljudi na pravih mestih.
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	

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Razporejanje	X	
Podprta sinhronizacija	X Uporabniki, ekipe in čakalne vrste	

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

Analytics

Razpoložljive funkcije

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

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Pametna primerjalna analiza agentov	X	
Napredno iskanje govora	X	
Omni Agent Intelligence	X	
	Na voljo samo za uvajanje v oblaku. Potrebno je sodelovanje s strokovnimi storitvami Cisco.***	

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

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

Omni Agent Intelligence se opira na metapodatke po meri. Za več informacij glejte Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO .

Vpogled

Insights je rešitev poslovnega obveščanja, ki temelji na umetni inteligenci in je osrednji del zbirke Webex WFO. Vpogledi ponujajo mešano, neovirano poročanje, ki vam omogoča nemoteno združevanje vseh podatkov o upravljanju dejavnosti Workforce in interakciji s strankami iz vseh Webex WFO. Vpogledi vam omogočajo, da ponazorite podatke Webex WFO s poročili in nadzornimi ploščami, na podlagi katerih je mogoče ukrepati. Za dostop do navedenih funkcij potrebujete licenco za vpoglede. Če želite več informacij, glejte How licenses work in Upravljanje vlog in dovoljenj.

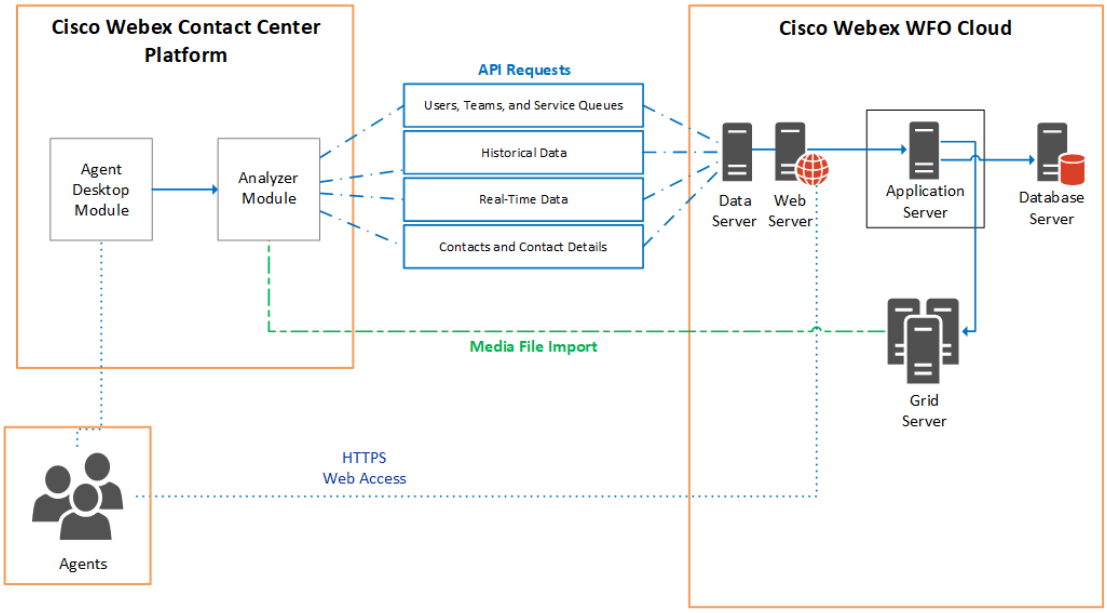
Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Vnaprej izdelane nadzorne plošče	X	
Analiza, ki temelji na strojnem učenju	X	
Teme po meri	X	

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Avtogram (avtomatizirana vizualizacija podatkov)	X	
Vizualne možnosti (podatki po meri vizualizacija)	X	
Skupna raba nadzorne plošče	X	

Webex WFO in Cisco Webex Contact Center Arhitektura

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



Konfiguracijski postopki

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

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

Cisco Webex Contact Center 2.0 Pregled konfiguracije

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

2.0 (programski) API-ji

- Združljiv z Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Če uvajanje vključuje QM, Analytics ali klasično WFM, upoštevajte postopek Poveži se z Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 Pregled konfiguracije

Integracija CWCC 1.0 uporablja API-je CMSv2 in je združljiva z Webex WFO QM, Analytics in Classic WFM.

Upoštevajte postopek, ki je podrobno opisan v razdelku Poveži se z Cisco Webex Contact Center 1.0.

API-ji CMSv2

- Združljivo samo s storitvijo Webex WFO QM, Analytics in klasično WFM
- Primerno za uporabnike, ki prehajajo iz CWCC 1.0 v 2.0
- Upoštevati morate postopek Poveži se z Cisco Webex Contact Center 1.0 in hkrati zagotoviti, da je izbrano potrditveno **polje Cisco Webex Contact Center 1.0** in izpolnjeno **polje Cisco Najemnik ID** .

Konfigurirajte Cisco Webex Contact Center

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

POMEMBNO: Nastavite uporabniško ime in geslo za skrbniški račun Webex tako, da nikoli ne potečejo. To je račun vrste storitve. Ne sme biti osebni e-poštni račun. Cisco prekliče Dostopajte do žetonov, ko poverilnice uporabnika potečejo. Če torej vaše uporabniško ime in geslo računa Cisco potečeta, je treba ACD v Webex WFO ponovno overiti.
Za ponovno preverjanje pristnosti potrebujete sodelovanje Cisco tehnične podpore. Tehnični podpori Cisco priskrbite naslednje informacije.
- Webex Contact Center skrbniške poverilnice (uporabniško ime in geslo)
- Webex WFO Najemnik ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO poverilnice skrbnika najemnika (uporabniško ime in geslo)
- URL domene Webex WFO (npr. del »us3« v www.us3.calabriocloud.com)

Predpogoji

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

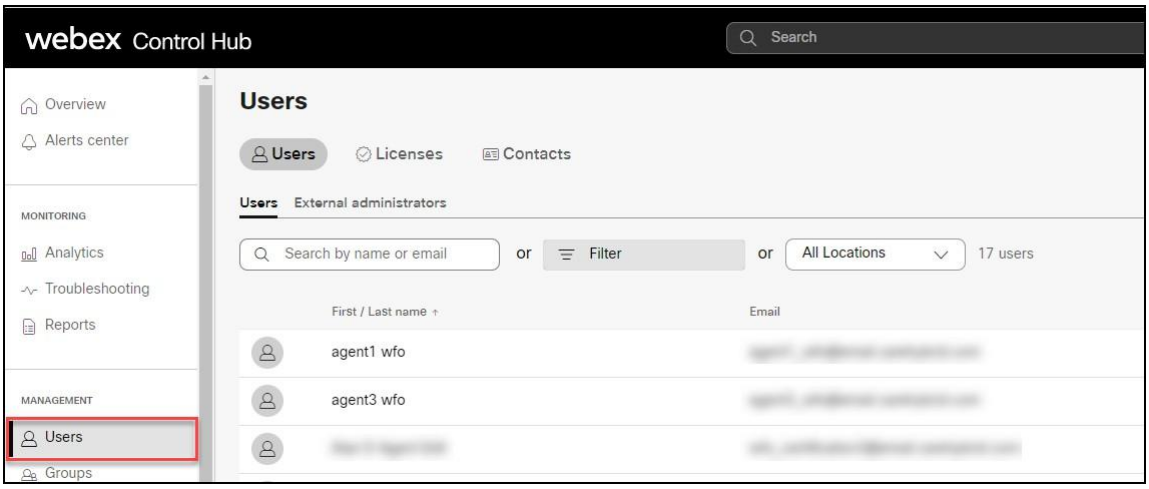
  OPOMBA Če je sinhronizacija Active Directory omogočena pozneje in e-poštni naslov ne obstaja v Active Directory, bo nastavitev v Cisco izbrisana. Prišlo bo do podvojenih ekip in
  Uporabniki, ki so jih povzročile težave s sinhronizacijo z novim e-poštnim naslovom.

Konfiguracijski postopki

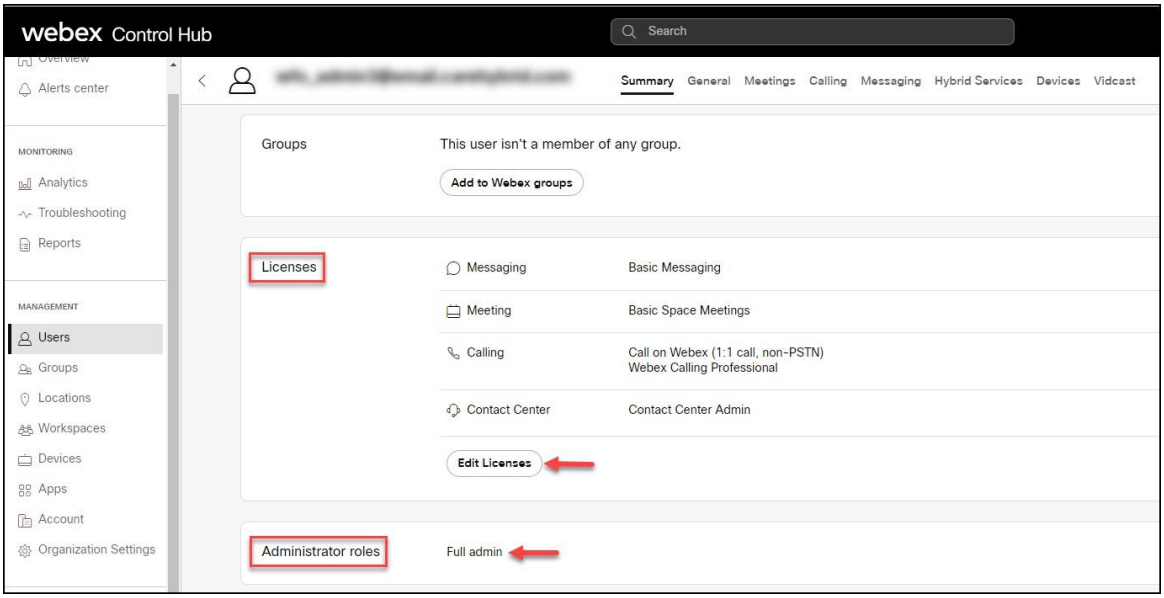
Dodeljevanje vlog in dovoljenj

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

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



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



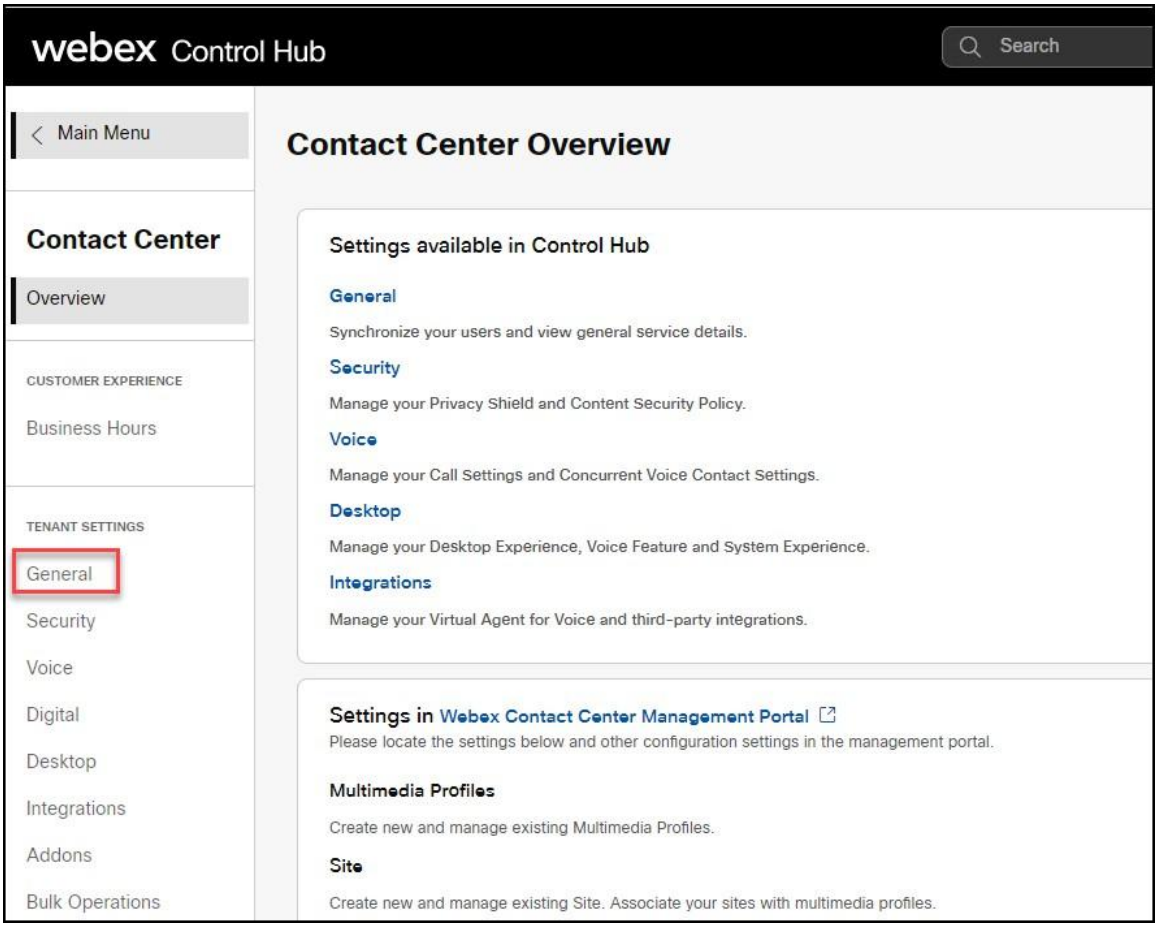
- Če uporabniku niso dodeljene ustrezne licence, kliknite **Uredi licence** znotraj **licenc**
  In nato znova kliknite **Uredi licence** na strani s povzetkom licence.
- Po potrebi spremenite licence in kliknite **Shrani**.
- Če ustrezne vloge niso dodeljene, izberite trenutno dodeljeno vlogo v **Razdelek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

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

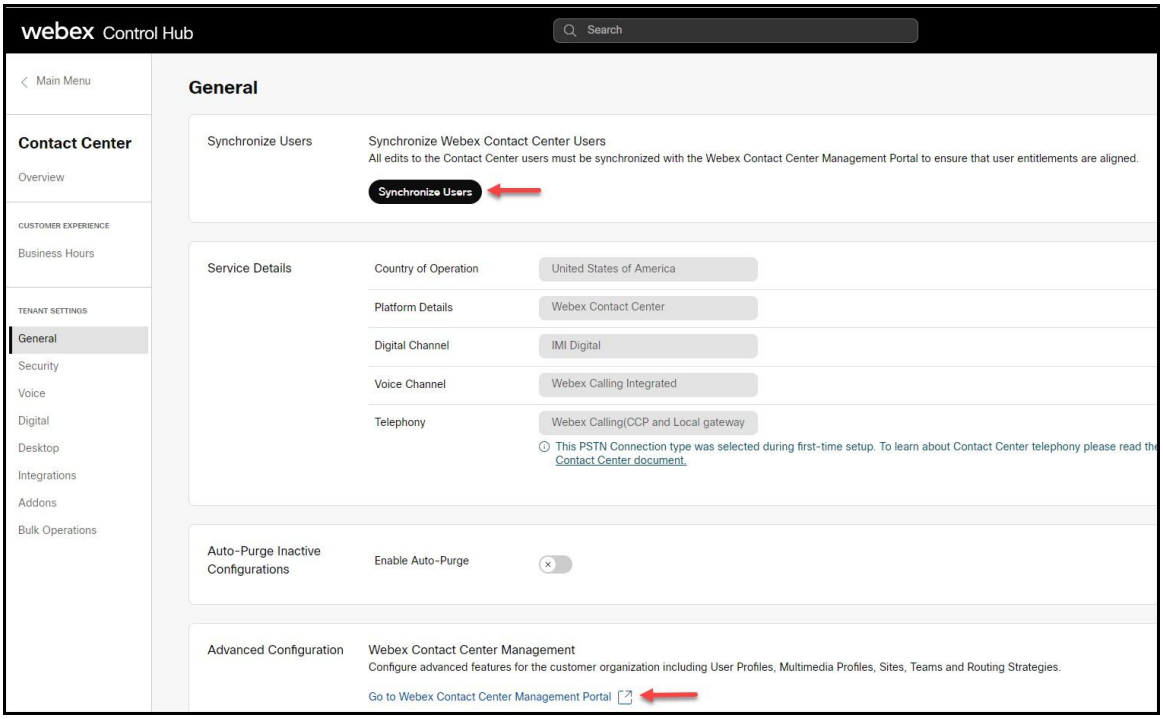
> **OPOMBA** Če imate težave s sinhronizacijo, izberite gumb
> **Potrditveno polje Skrbnik** organizacije in dodelite

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**.

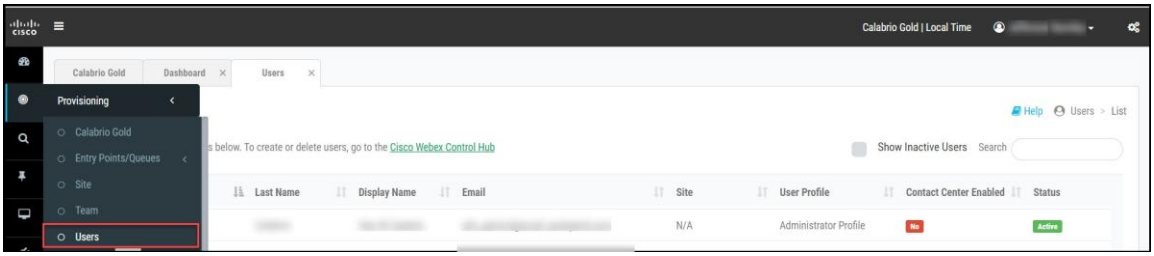


4. **Kliknite povezavo Pojdi na Webex Contact Center Management Portal** . Portal za upravljanje se odpre v ločenem oknu.

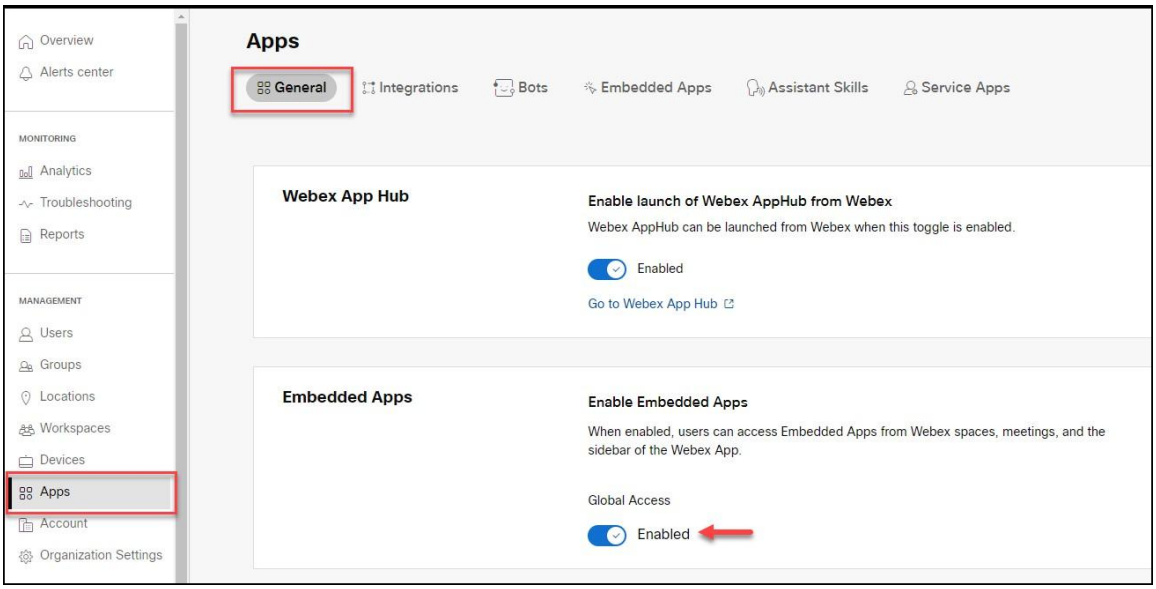
5. Na portalu za upravljanje preverite, ali je vaš račun API sinhroniziran, tako da se pomaknete na **možnost Omogočanje uporabe**

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

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

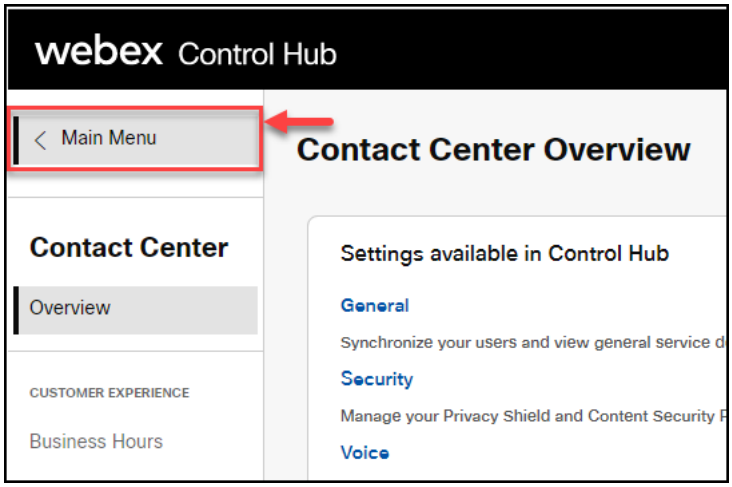


Konfiguracija nastavitev aplikacij



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

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



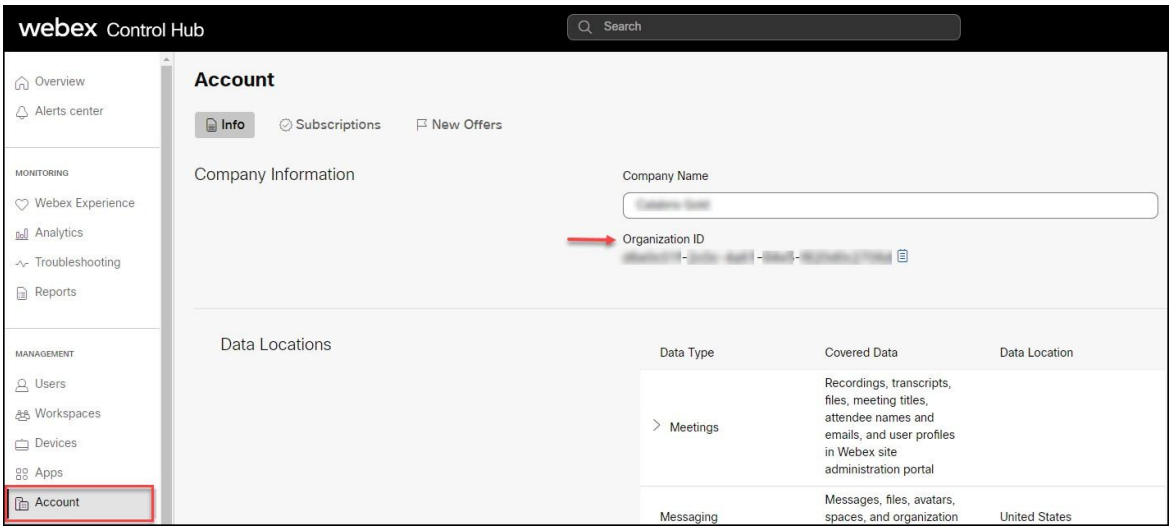
, da odprete stran s **programi** .

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

Poiščite svojo organizacijo ID

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

2. Shranite svojo **organizacijo ID** na enostavno dostopno mesto. Vaša Cisco organizacija ID je potrebna, ko nastavite povezavo na CWCC 2.0 v Webex WFO. Vaša organizacija ID je znana tudi kot Najemnik ID v Webex WFO.



Preslikava API končnih točk

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

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

Potrditev konfiguracije

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

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

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

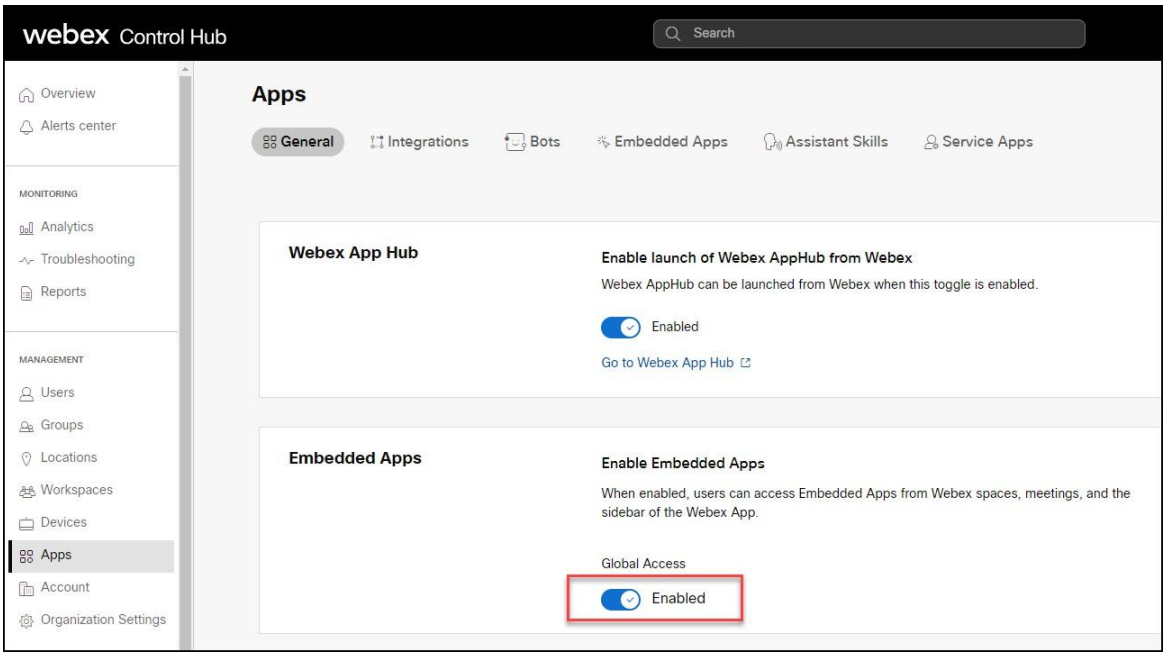
Omogočite integracijo s paketom Pro Pack

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

1. Prijavite se v Webex Control Hub at 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 prek aplikacije ID. Odpre se okno z lastnostmi integracije.

   Aplikacija Calabrio ID —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0

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

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

Predpogoji

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

- Vaš uporabnik Webex Administrator mora imeti zahtevana dovoljenja in vloge v Webex Control Hub za vaš sistem Webex Contact Center. Za več informacij si oglejte postopek »Dodeljevanje vlog in dovoljenj« v temi Konfiguriraj Cisco Webex Contact Center .
- Uporabniško ime - To je uporabniški e-poštni naslov, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Cisco Webex Contact Center.

  > **NAJBOLJŠA PRAKSA** Če uporabljate WFM, se prepričajte, da je uporabniško ime Webex Contact Center polje se razlikuje od polja **uporabniškega imena** Calabrio ONE API.

- API URL — Celoten osnovni URL Webex Contact Center API, vključno s protokolom.
- Najemnik ID - To je vaša Cisco Webex Contact Center organizacija ID.
- Polje uporabniškega imena Calabrio ONE API mora izpolnjevati naslednje pogoje.
  - V Webex WFO mora imeti ta uporabnik tudi dovoljenja za snemanje **zaslona** in **glasu** za snemanje, dodeljena njegovi vlogi. **V razdelku Upravljanje** programov uporabite **stran Vloge** za dodelitev dovoljenj vlogam in na **strani Uporabniki** dodelite vloge uporabnikom.
  - Ta uporabnik mora biti dodeljen privzeti ekipi s spustnega seznama Ekipa na **Uporabniki** stran v **Upravljanje** aplikacij.

- Temu uporabniku je treba dati celoten obseg tako, da izbere vse skupine in ekipe pod **Povezane skupine in ekipe** na **strani Uporabniki** v **upravljanju** aplikacij.

Konfiguracijski postopki

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

- Povežite se z Cisco Webex Contact Center 2.0 – Upoštevajte ta postopek, če ste obstoječa stranka, ki prehaja z CWCC 1.0 na 2.0 in imate QM, Google Analytics ali Classic WFM.
- Konfigurirajte CWCC 2.0 z 2.0 programatičnimi API-ji – upoštevajte ta postopek, če uvajanje vključuje QM, Analytics, Classic WFM ali WFM in ne prehajate z CWCC 1.0 na 2.0.

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

- Ko konfigurirate ACD, morate konfigurirati vnovično pooblastitev.

Konfigurirajte CWCC 2.0 z 2.0 programskimi API-ji

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

Polje	Konfiguracija
ACD Ime	Vnesite enolično ime za ACD.
Uporabniško ime	Vnesite svoje CWCC uporabniško ime. To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v CWCC. **POMEMBNO** To bi moral biti račun vrste storitve, ki ga nikoli ne smete spreminjati. Spreminjanje računa lahko povzroči Podvojite uporabnike in ekipe v sistemu.

Polje	Konfiguracija
API URL	Vnesite celoten osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, vključno z identifikatorjem protokola.
Najemnik ID	Vnesite organizacijo ID računa najemnika CWCC.
Calabrio ONE API Uporabniško ime	Uporabniško ime vašega Webex WFO storitvenega računa. Ta račun storitve se imenuje tudi skrbniški račun najemnika ali uporabniški račun API. To je potrebno za nalaganje podatkov v ustreznega najemnika. Ta račun mora ustvariti skrbnik sistema, račun pa je v sistemu najemnikov. Ta skrbniški račun najemnika mora imeti tudi ustrezna dovoljenja za nalaganje podatkov. Obrnite se na Cisco Podpora za pomoč pri ustvarjanju tega skrbniškega računa najemnika. ▪ V Webex WFO mora imeti ta uporabnik tudi dovoljenja za snemanje **zaslona** in **glasu** za snemanje, dodeljena njegovi vlogi. **V razdelku Upravljanje** programov uporabite **stran Vloge** za dodelitev dovoljenj vlogam in na **strani Uporabniki** dodelite vloge uporabnikom. ▪ Ta uporabnik mora biti dodeljen privzeti ekipi s spustnega **seznama Ekipa** na **strani Uporabniki** v **upravljanju** aplikacij. ▪ Temu uporabniku je treba dati celoten obseg tako, da izbere vse skupine in ekipe pod **Povezane skupine in ekipe** na **strani Uporabniki** v **upravljanju aplikacij**.
Uporabniško geslo Calabrio API	Geslo vašega računa storitve Webex WFO.
Omogočeni izdelki - upravljanje kakovosti	**Upravljanje** kakovosti – izberite, ali je vaša organizacija kupila upravljanje kakovosti. Potrdite polje Glasovni **,** če vaša organizacija želi, da Webex WFO zaužije samo glasovne stike.

Polje	Konfiguracija
	Izberite potrditveno **polje Digitalno (klepet, SMS, e-pošta, družabno),** če vaša organizacija želi, da Webex WFO zaužije klepete, sporočila SMS in e-poštna sporočila.
Preslikava metapodatkov	(Neobvezno) Omogoča preslikavo metapodatkov CWCC v metapodatke po meri Oznake v Webex WFO. Za več podrobnosti glejte Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO . Vrednosti metapodatkov CWCC se sinhronizirajo s stiki CWCC v Webex WFO. Vrednosti metapodatkov CWCC so preslikane v oznake metapodatkov, ustvarjene v upravitelju metapodatkov (najdete ga 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)	Označuje, kako pogosto (v minutah) želite sinhronizirati uporabnike, ekipe in čakalne vrste storitev v Webex WFO z njihovimi ustrezniki v Cisco Webex Contact Center.
Zakasnitev zajemanja (minute)	Nastavi čas, ko želite, da WFM počaka, preden ga dobi Uvozi ACD statistiko po koncu intervala.
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.
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov podatke	(Neobvezno) Potrdite to polje, če želite znova zajeti od celotnega prejšnjega dne.
Uvoz medijev	Omogočanje uvoza predstavnosti in snemanja datotek v Webex WFO Iz Webex Contact Center.

Polje	Konfiguracija
Sinhronizacija uporabnikov	Omogoča sinhronizacijo uporabniških podatkov v Webex WFO iz Webex Contact Center.
Preslikava jezika metapodatkov	Ta razdelek se prikaže, ko v razdelku Izdelki omogočeni izberete **Digitalno .** Tukaj lahko nastavite metapodatke po meri, ki dodelijo jezik besedilnemu stiku, kot je e-poštno sporočilo ali sporočilo v klepetu. Možnosti metapodatkov, ki so na voljo, izhajajo iz preslikave **metapodatkov** Oddelek. Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter za iskanje besedila na strani Interakcije. Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu: A. Jezik, ki je že dodeljen stiku, ko je uvožen v Webex WFO. B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Preslikava jezika metapodatkov). C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate v **spodnjem razdelku »Nadomestni jezik«** besedila. D. Privzeti jezik (angleščina).
Nadomestni besedilni jezik	Ta razdelek se prikaže, ko v **izdelkih izberete** Digitalno **Omogočen** razdelek. Izberite jezik, ki ga želite dodeliti besedilnim stikom, če nimajo povezanega jezika, ko so uvoženi v Webex WFO in nimajo vrednosti metapodatkov, kot je določeno v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov. Webex WFO uporablja jezik besedilnega stika za iskanje rezultatov, ko uporabite filter za iskanje po besedilu na strani Interakcije. Webex WFO dodeli jezik besedilnemu stiku z uporabo naslednjih informacij v tem vrstnem redu: A. Jezik, ki je stiku že dodeljen, ko je ta že dodeljen

Polje	Konfiguracija
	Uvoženo v Webex WFO. B. Jezik, dodeljen polju metapodatkov po meri, ki ga konfigurirate v **zgornjem razdelku Preslikava** jezika metapodatkov. C. Nadomestni jezik, ki ga konfigurirate tukaj (razdelek Nadomestni jezik besedila). D. Privzeti jezik (angleščina).
URL za preverjanje pristnosti	**OPOMBA:** Ta razdelek se prikaže samo, ko uredite obstoječo oznako ACD. Ne prikaže se, ko ustvarite nov ACD. Če pride do napake pri osveževanju žetonov, se proces OAuth prekine. Če konfigurirate to nastavitev, lahko sistem v primeru neuspešnega osveževanja žetonov znova vzpostavi preverjanje pristnosti OAuth za največ šestdeset dni. Do napake pri osveževanju žetona lahko pride iz več razlogov, kot so naslednji. ▪ Spreminjanje e-poštnega naslova skrbniškega računa. ▪ Deaktiviranje računa v Active Directory. ▪ Spreminjanje gesla v Active Directory. ▪ Preklop s sinhronizacije Active Directory na enotno prijavo v računu Cisco. ▪ Spreminjanje domen.

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

Konfiguracija ponovne avtorizacije

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

   PRIMER

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

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

Sinhronizacija metapodatkov z Webex WFO

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

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

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

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


```
{
    "podatki": {
        "opravilo": {
            "naloge": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": true, "isActive": false,
                    »čakalna vrsta«: [
                        {
                            "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                            "Ime": "cb_outdial_queue"
                         }
                      ],
                    "status": "končano",
                    "lastnik": {
                        "Ime": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                        "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15ff0B6C6C3C"
                    },
                    "createdTime": 1629450000000,
                    "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
                    "channelType": "telefonija"
                }
            ]
        }
    }

}
```

Predpogoji

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

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

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

Lokacija strani

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

Postopki

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

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

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

```
18        }
19  }
```

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

Zbiranje in oblikovanje CWCC standardnih metapodatkovnih polj

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

   Uporabite besedilo,taskDetails , kot predpono za vse odgovore

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

   a opravila.

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

```
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 oznake metapodatkov Webex WFO.

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

Zbiranje in oblikovanje CWCC polj z metapodatki globalne spremenljivke

Globalne spremenljivke vsebujejo besedilo GlobalVariables v odgovoru API.

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

   Uporabite besedilo,taskDetails , kot predpono za vse odgovore

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

   opravila.

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

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

2. Za predpono dodajte piko.

   VZORČNO opravilo.

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

   VZORČNO opravilo. Global_VoiceName

4. Dodajte dvopičje.

   VZORČNO opravilo. Global_VoiceName:

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

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

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

   PRIMER

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

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

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

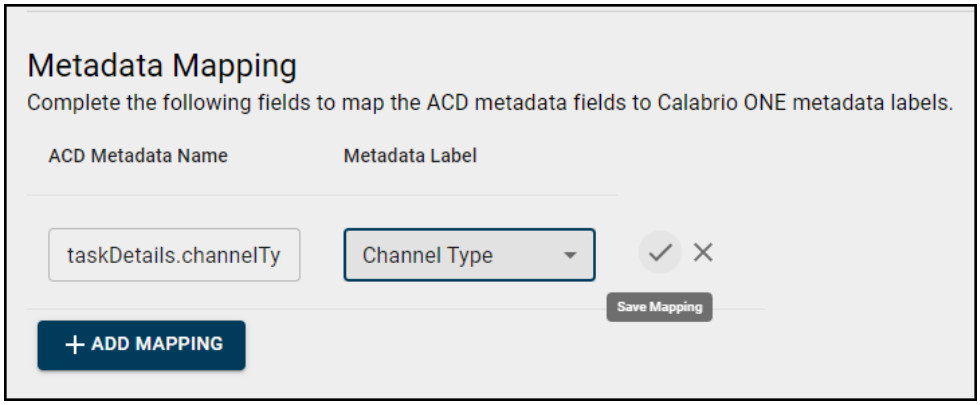
   <Podatkovni tip task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<>

Preslikava CWCC metapodatkov v Webex WFO

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

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

PRIMER



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

Možnosti metapodatkov iz vzorčnih zahtev

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

Možnosti metapodatkov opravila v

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

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

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

Možnosti metapodatkov taskDetails v vzorčni zahtevi

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

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

```
                    čakalna
                    vrstaTrajanje
                    queueCount
                    Zahtevano
                    zajemanje
                }
            }
        }
```

Nepodprte tabele

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

Nepodprte tabele	Opis
čakalne vrste	Informacije o čakalni vrsti.
Spletna mesta	ID, ime fizične lokacije kontaktnega centra, kamor je bila naloga razdeljena.
ekipe	ID, ime ekipe, ki ji je bil klic dodeljen.
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 pojasnjeno, kako se podatki iz Cisco Webex Contact Center integrirajo s Webex WFO, ko sta sistema povezana.

O podpori digitalnih kanalov Webex WFO

Webex WFO zagotavlja podporo digitalnim kanalom za vaš večkanalni ali omnikanalni sistem CWCC. S podporo za digitalni kanal Webex WFO so zvočni posnetki, prepisi klepetov in prepisi SMS iz vašega sistema CWCC vneseni v Webex WFO, vizualizirani in dostopni na strani **Interakcije** . Podpora digitalnih kanalov zagotavlja celovit pregled interakcij in brezhibno uporabniško izkušnjo znotraj Webex WFO na vseh kanalih. Dvokliknite katero koli interakcijo na strani **Interakcije** za dostop do podatkov o interakciji.

Izraza večkanalni in večkanalni kontaktni centri nista sinonima. Imajo izrazite razlike v načinu, kako so opredeljeni. Večkanalni kontaktni centri podpirajo različne komunikacijske kanale. Podprti kanali lahko vključujejo telefonske klice, e-pošto, spletni klepet, družbena omrežja in drugo. Vsak kanal deluje neodvisno, s svojo čakalno vrsto in agenti, specializiranimi za upravljanje tega določenega kanala. Vendar pa je vsak kanal ločen, kar lahko povzroči prekinjeno komunikacijo. To pomeni, da ko stranka preide iz enega kanala v drugega, interakcija s stranko med potjo izgubi kontinuiteto in kontekst.

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

> **PRIMER** Primer večkanalne izkušnje je, ko se interakcija začne kot klepet, nato pa agent in stranka nadaljujeta interakcijo s telefonskim klicem. Informacije iz klepetalnega kanala
> In govorni kanal sta povezana z integrirano večkanalno rešitvijo.

Podprti scenariji stika

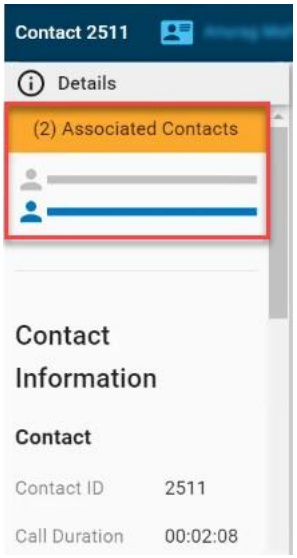
Podprti so naslednji scenariji.

- Dohodna/odhodna sporočila
- 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 dva dela klepeta. V razdelku Povezani stiki
V klepetu ali prepisu SMS lahko izberete različne agente. Modra barva prikazuje izbranega agenta. Celoten klepet ali prepis SMS se prikaže ne glede na to, kateri agent je izbran; vendar se izbrani agent prikaže v modrih govornih poljih na desni strani dnevnika prepisov.



Postopki

Omogočanje digitalnih kanalov

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

Na strani Interakcije filtrirajte za klepet, SMS, e-pošto ali prepise družbenih medijev.

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

Omejitve digitalnih kanalov

Ukaza za začetni zaslon in ustavitev snemanja zaslona veljata za interakcije samo na zaslonu, ki niso povezane z zvočnim stikom. To se lahko uporabi za zajem vedenja na zaslonu, medtem ko agent obravnava digitalno interakcijo, vendar ne poveže prepisa digitalne interakcije s podrobnostmi interakcije.

Podpora v klepetu

Ko vaša stranka uporabi klepet za stik z agentom, konfiguriranim na CWCC, se klepet in podatki, povezani s klepetom, vnesejo v Webex WFO. Vsak agent, ki sodeluje v klepetu, ima celoten prepis klepeta celotne interakcije, ne le svojega posameznega dela interakcije.

Vsak del interakcije ima **kontakt ID**, kar je edinstven ID klepeta. En **povezani stik ID** je identifikator, ki povezuje izvirni stik z vsemi izpeljanimi vejami stika, ki so vnesene v Webex WFO. Klepet ima lahko več koncev, če vključuje preusmeritve ali konference.

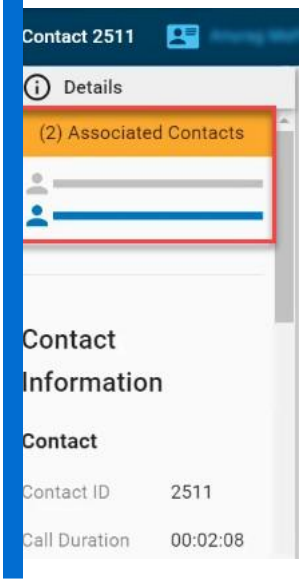
To pomeni, da ima vsaka veja klepeta edinstven stik ID, vse izpeljane veje klepeta pa imajo isti skupni povezani stik ID. Ko izberete klepet, si lahko vse povezane klepete ogledate v prepisu klepeta, ki je prikazan na strani Interakcije.

Predpogoji

- Imate Cisco Contact Center Namizje (nadzorna plošča agenta).
- Za namizje Cisco Contact Center imate konfiguriran klepetalni pripomoček Cisco.

OPOMBA Če so s klepetom, ki ste ga izbrali, zaradi preusmeritev ali konferenc povezani dodatni agenti, si oglejte prepise klepetov dodatnih agentov tako, da v razdelku Povezano kliknete na agenta

Razdelek Stiki v podoknu s podrobnostmi.



Omejitve klepeta

- Prepisi klepetov so na voljo samo znotraj vaše organizacije, kjer je konfiguriran CWCC ACD. Klepeti s tretjimi organizacijami niso na voljo. Če se klepet prenese na tretjo osebo, Webex WFO posreduje le podatke za del klepeta, ki ga je imel agent pred prenosom.
- Povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse faze besedilnega klepeta (vključno s preusmerjanji in konferencami). Medtem ko povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse dele glasovnega klica (vključno s preusmerjanji in konferencami). Vendar se povezani ID-ji stikov razlikujejo med besedilnimi klepeti in glasovnimi klici iz ene same dejavnosti stranke.

SMS Podpora

Ko si stranka in agent izmenjata sporočila SMS, znana tudi kot besedilna sporočila, se sporočila SMS in podatki, povezani s temi sporočili SMS, vnesejo v Webex WFO. Vsak agent, ki sodeluje v pogovoru, ima celoten SMS prepis celotne interakcije, ne le posameznega dela interakcije. Vsaka veja interakcije ima stik ID, ki je edinstven ID interakcije SMS. Povezani stik ID je identifikator, ki povezuje izvirni stik z vsemi izpeljanimi vejami stika, ki so vnesene v Webex WFO. Pogovor SMS ima lahko več delov, če vključuje preusmeritve ali konference.

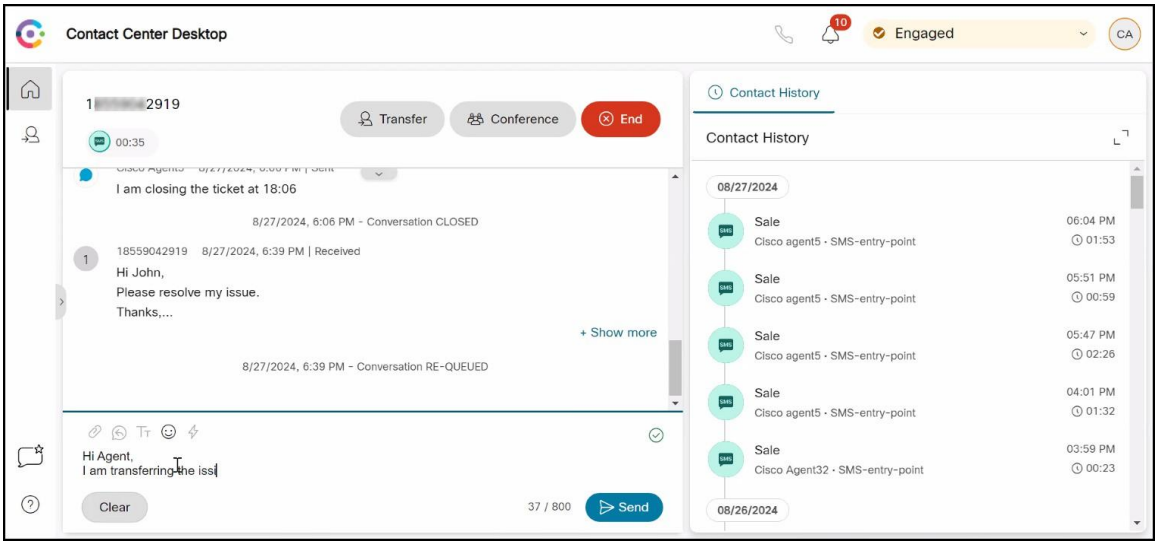
To pomeni, da ima vsaka veja SMS edinstven stik ID, vse izpeljane veje SMS pa imajo isti skupni povezani stik ID. Ko na strani Interakcije izberete stik SMS, si lahko v predvajalniku predstavnosti ogledate vsa povezana sporočila SMS (**Interakcije** > Dvokliknite stik, da si ogledate njegov prepis SMS).

Predpogoji

- Imate Cisco Contact Center Namizje (nadzorna plošča agenta).
- Imate veljavno telefonsko številko, konfigurirano kot čakalno vrsto SMS.

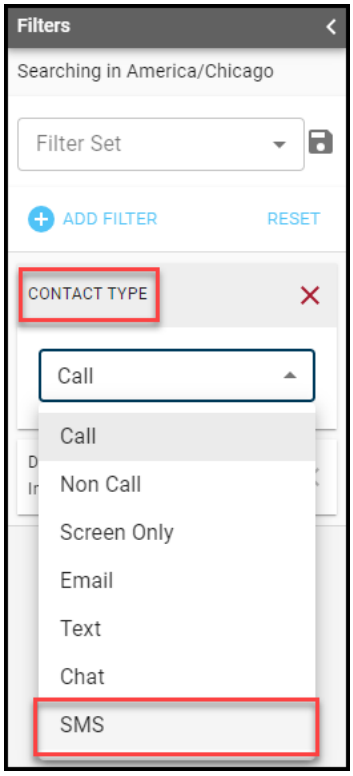
Primer poteka

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

1. Stranka uporablja mobilni telefon za stik z agentom.
2. Stik s stranko se prikaže v čakalni vrsti programa Contact Center Desktop in agent sprejme ponudbo.
3. Stranka in agent si nekaj minut izmenjujeta sporočila SMS, nato pa agent konča klepet.
4. 

5. Agenti morajo pogovor končati s klikom na gumb **Konec** v svojem sistemu za namizne stike, preden lahko Webex WFO prevzame prepise SMS in podatke SMS.
6. V Webex WFO poiščite svoje prepise SMS tako, da se pomaknete na stran **Interakcije** . Zagotovite **Vrsta stika** je bila izbrana kot filter, filtrirajte za sporočila **SMS** in s seznama izberite SMS

interakcij.

7. 

(Spustni seznam filtra Vrsta stika na strani Interakcije)

SMS omejitve

- Prepisi SMS so na voljo samo znotraj vaše organizacije, kjer je konfiguriran CWCC 2.0 ACD. Sporočila SMS, ki se pojavljajo pri organizacijah tretjih oseb, niso na voljo. Če se pogovor SMS prenese iz kontaktnega centra vaše organizacije v drugo organizacijo tretje osebe, prepis tega dela pogovora SMS ne bo na voljo v Webex WFO.
- Povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse faze pogovora SMS (vključno s prenosi in konferencami). Medtem ko povezani ID-ji stikov ostanejo dosledni za vse dele glasovnega klica (vključno s preusmerjanji in konferencami). Vendar se povezani ID-ji stikov razlikujejo med pogovori SMS in glasovnimi klici iz ene same dejavnosti stranke.

> **PRIMER** Interakcija s stranko vključuje pogovor SMS z enim agentom, nato se pogovor SMS prenese na drugega agenta in na koncu drugi agent ter
> Stranka ima petminutni telefonski klic, preden zaključi interakcijo. Znotraj Webex WFO, tako začetni SMS pogovor s stranko in prvim agentom kot tudi nadaljnji

SMS pogovor, ki je bil prenesen na drugega agenta, ima isti povezani stik ID. Petminutni telefonski klic med stranko in drugim agentom ima drugačen povezan stik ID.

- Webex WFO vnese klepet in interakcije SMS samo, če **Upravljanje kakovosti** je omogočeno in **Digitalno (klepet, SMS)** je potrditveno polje izbrano na **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguracija** stran. Če na tej strani spreminjate konfiguracijo, dvakrat preverite, ali ste pomotoma onemogočili klepet in SMS.

Podpora po e-pošti

Predpogoji

- Imate Cisco Contact Center Namizje (nadzorna plošča agenta).
- Imate veljavno telefonsko številko, konfigurirano kot čakalno vrsto za e-pošto.

Primer poteka

Ta primer ponazarja tipično e-poštno interakcijo med stranko in agentom, ki je vnesena v Webex WFO.

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

   OPOMBA Agenti morajo končati pogovor, preden lahko Webex WFO vnese podatke digitalnega kanala.

4. V Webex WFO poiščite prepise e-pošte tako, da se pomaknete na **Interakcije** stran in s seznama izberite e-poštno interakcijo.

Kompleksni klicni dogodki

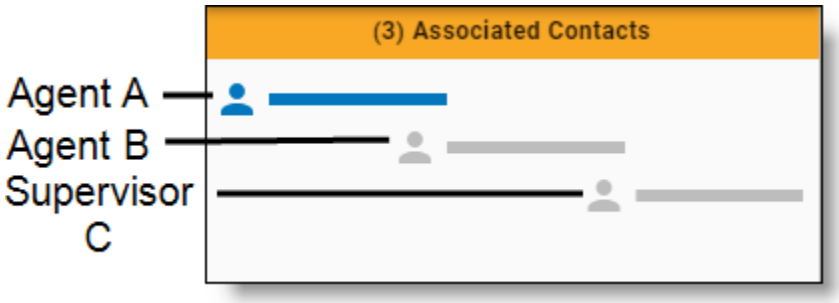
Ta tema opisuje, kako Webex WFO obravnava kompleksne scenarije klicev. Kompleksni scenariji klicev so različna dejanja, ki se lahko zgodijo med klicem. Vključujejo preusmeritve, konference, čakanja in parkirane klice. V Cisco Webex Contact Center 2.0 se segment oblikuje, ko pride do spremembe udeleženca, na primer, ko se agent pridruži klicu za posvet.

V Webex WFO se zvočni klic in vsi z njim povezani podatki, kot so posnetki zaslona in metapodatki, imenujejo stik. Povezani stik ID je identifikator, ki povezuje prvotni klic z vsemi izpeljanimi deli klica, ki so zabeleženi v Webex WFO. To pomeni, da ima vsak nastali stik isti povezani stik ID kot prvotni klic. Povezane stike si lahko ogledate v predvajalniku medijev (Interakcije > Dvokliknite stik).

Ko isti klic stranke obravnava več agentov (na primer, ko en agent klic prenese na drugega agenta), Webex WFO ustvari ločen stik za vsakega vpletenega agenta in tem stikom dodeli isti povezani stik ID. V razdelku Povezani stiki so prikazani taki stiki, kar vam omogoča ogled vseh segmentov klica, od trenutka, ko vstopi v kontaktni center, do trenutka, ko se konča.

PRIMER

Stranka pokliče agenta A. Agent A preusmeri stranko na agenta B, agent B pa stranko preusmeri na nadzornika C. Webex WFO ustvari tri ločene stike in jim dodeli isti povezani stik ID.



V predvajalniku medijev je vhodni zvočni tok modre barve, odhodni tok pa rdeče. En agent je prikazan na enem kanalu, vse ostale stranke, ki sodelujejo v klicu, pa na ločenem kanalu. Za več informacij o zvočni plošči v predvajalniku medijev glejte poglavji Poslušanje zvočnega stika in O dogodkih tišine in pogovora .

Predpogoji

- Za najemnika vaše organizacije je treba omogočiti naslednje nastavitve.
  - **Snemanje segmentov** - Za omogočanje te nastavitve se obrnite na tehničnega predstavnika Cisco.
  - **Snemanje posnetka noge** - Za omogočanje te nastavitve se obrnite na tehničnega predstavnika Cisco.
  - **Kompleksni klici** - Za omogočanje te nastavitve se obrnite na tehnično podporo Cisco.

- **POMEMBNO** Vaš tehnični predstavnik Cisco mora najprej omogočiti **snemanje segmentov** in **preveriti snemanje odsekov** v vašem sistemu Cisco Webex Contact Center. Nato mora tehnična podpora Cisco omogočiti **kompleksne klice** znotraj Webex WFO.

- Imeti morate konfigurirano različico 2.0 Webex Contact Center. Za več informacij glejte Povezava s Cisco Webex Kontaktni center 2.0 .
- Oznako metapodatkov je treba najprej ustvariti v Upravitelju metapodatkov v Webex WFO (ki se nahaja v Upravljanje aplikacij > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodatkov) za vsako polje metapodatkov CWCC, ki ga želite preslikati v oznako metapodatkov Webex WFO.
  - Za metapodatke iz CWCC, ki jih želite preslikati v oznako metapodatkov, morate na spustnem seznamu **Vrsta metapodatkov** izbrati **Besedilo** .

    NAJBOLJŠA PRAKSA V spustnem seznamu Vrsta metapodatkov **vnesite »vrsta klica« kot** besedilo **.**

  - Prepričajte se, da je spustni seznam **ACD Podatki** na strani Upravitelj metapodatkov prazen. Vsa druga polja na strani Upravitelj metapodatkov je mogoče konfigurirati po želji.

Lokacija strani

Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > ACD Konfiguracija

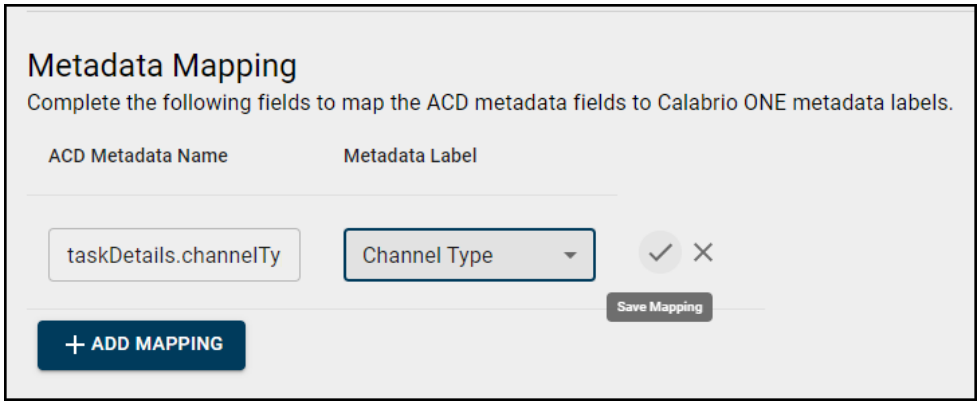
Postopek

Metapodatki zemljevida v Webex WFO

Metapodatke po meri morate preslikati z vrednostmi »Segment strank« in »Posvetovanje«.

1. Pojdite na konfiguracijsko stran **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V razdelku **Preslikava metapodatkov** kliknite **Dodaj preslikavo**.
3. V besedilno polje pod **ACD Ime metapodatkov** vnesite »Segment strank«.
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 kljukice, da shranite preslikavo metapodatkov.

PRIMER



6. Kliknite **Dodaj preslikavo** , da dodate dodatno preslikavo metapodatkov.
7. V besedilno polje pod **ACD Ime metapodatkov** vnesite »Posvetuj se«.
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 kljukice, da shranite preslikavo metapodatkov.
10. V zgornjem desnem kotu strani kliknite **Shrani** .

Omogoči kompleksne klice

1. Pomaknite se do konfiguracijske strani **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. V razdelku **Omogoči kompleksne klice** izberite preklopno stikalo **Omogoči kompleksne klice** .
3. V zgornjem desnem kotu strani kliknite **Shrani** .

Vrste kompleksnih dogodkov klicev

- Preusmeritve – Webex WFO segmentira klic glede na število preusmeritev. Za vsako preusmeritev Webex WFO ustvari ločen stik in vsak stik poveže z agentom, ki je obravnaval ta segment preusmerjenega klica.
- Konference – Webex WFO razdeli prvotni klic na 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. Posnetek stika prvega agenta zajema celoten čas, ko je agent vključen v klic. Posnetek za drugi stik zajema le čas, ko se je drugi agent pridružil klicu.

- Hladno (slepo) – Webex WFO uporablja izraz »hladno (slepo)« za opis scenarijev preusmeritve in konference. Ta opis vključuje preusmeritev obstoječega klica neposredno na dodatnega agenta brez kakršne koli komunikacije med obema agentoma, preden se izvede preusmeritev ali konferenca.
- Toplo – Webex WFO uporablja besedo »toplo« za opis scenarijev prenosa in konference. Ta opis pomeni, da se prvi agent pogovori z drugim agentom, da mu zagotovi ustrezne kontekstualne in osnovne informacije, preden se izvede prenos ali konferenca. Posvetovalni del toplega prenosa ali konference je vključen v posnetke stikov.
- Parki – V parkiranih scenarijih Webex WFO klic razdeli na dva stika. Posnetek prvega stika zajema čas, preden je bil klic parkiran. Posnetek drugega stika zajema čas po tem, ko je bil klic prevzet iz parkirne številke. To pomeni, da parkiranje klica konča stik, ponovno pridobivanje parkiranega klica pa ustvari nov stik.
- Posvetovanja – Prvi stik je povezan z agentom, ki je odgovoril na klic stranke, drugi stik pa z agentom, ki je bil vključen v klic zaradi posvetovanja. Posnetek prvega stika zajema celotno dolžino klica stranke. Posnetek drugega stika zajema le čas, ko sta se agenta posvetovala.

Naslednja tabela podrobno opisuje različne vrste dogodkov klicev in ali jih Webex WFO podpira.

Vrsta	Podprto	Opis
Klic sprejet/končan	da	Agent sprejme klic stranke in klic se konča brez kakršnih koli dogodkov klica, kot so čakanje ali preusmeritve.
Zadrži/nadaljuj	da	Stranka je PUT na čakanju. Glasba za čakanje se predvaja na naročnikovem delu klica.
Začasna ustavitev in nadaljevanje (ročno)	da	Klic je začasno ustavljen. Začasna ustavitev in nadaljevanje sta v skladu s standardi skladnosti PCI. Za razliko od zadrževanja/nadaljevanja se na strankinem delu klica ne predvaja glasba za čakanje; sliši se le tišina. Uporabnik mora ročno sprožiti premor in nadaljevanje v svojem sistemu CC Cisco Webex, Webex WFO pa prepozna ročni sprožilec.
Hladni (slepi) prenos Topel prenos	da	Klic se prenese od enega agenta k drugemu agentu.

Vrsta	Podprto	Opis
Hladna konferenca Topla konferenca	da	Klicna interakcija z dvema ali več agenti.
Park	Ne	Klic je PUT na čakanju (parkiran) in ga lahko prevzame (ponovno prevzame) isti agent.

OPOMBA Snemanje zaslona je podprto za prvega agenta v klicu. Snemanje zaslona ni podprto za preusmerjene klice.

Snemanje zaslona

Snemanje zaslona se izvaja prek pametnega namizja Webex WFO, ne prek aplikacije Cisco Webex.

Predpogoji

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

Funkcija	Konfiguracija
Pametno namizje računalnikih	Webex WFO Pametno namizje mora biti nameščeno in delujoče na osebnih Kjer se agenti prijavijo v Webex CC in kjer mora biti vsako pametno namizje konfigurirano za uporabo sporočanja RTE. Sporočila RTE konfigurirate tako, da na strani Konfiguracija ACD za Webex CC izberete potrditveno polje **Omogoči sporočila RTE za snemanje zaslona** . Sporočanje RTE omogoča povezanim odjemalcem Smart Desktop snemanje posnetkov zaslona v desetminutnih segmentih, ko se pravilno konfiguriran uporabnik prijavi v Webex CC.
Webex WFO Uporabniki	Ko se Webex WFO sinhronizira s Webex CC, uvozi in sinhronizira agente kot Uporabniki Webex WFO, ki imajo uporabniške profile Webex. Zaslona se lahko snemajo samo uporabniki z uporabniškimi profili Webex CC. Ti uporabniki morajo imeti na strani Uporabniki naslednje dodatne konfiguracije:

Funkcija	Konfiguracija
	▪ Aktiviraj tega uporabnika – Izbrano mora biti. ▪ Vloge – Dodeljene morajo biti vlogi, ki je povezana z dovoljenji za zajemanje stikov in snemanje zaslona. ▪ Prijava v sistem Windows – Mora biti enaka prijavi v sistem Windows, ki jo agenti CC Webex uporabljajo za prijavo v računalnik.

Zajemanje posnetkov zaslona

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

1. Agent se prijavi v računalnik s programom Smart Desktop.

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

   Segmenti posnetkov zaslona so na namizju šifrirani. Calabrio uporablja dvofaktorski postopek šifriranja s simetričnim AES-CBC-256 in asimetričnim RSA-CBC-2048 za obravnavo preverjanja pristnosti in šifriranja datotek posnetkov zaslona.

   Smart Desktop shrani te segmente na naslednjo lokacijo:

   C:\Programske datoteke (x86)\Skupne datoteke\Calabrio ONE\Namizje\posnetki

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

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

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

Segmenti posnetkov zaslona, ki niso povezani z nobenim stikom, se analizirajo, da se preveri, ali ni prišlo do neskladij, nato pa se izbrišejo. Če Smart Desktop izgubi povezavo z Webex WFO, ob ponovni povezavi izvede postopek obnovitve, da zagotovi ustvarjanje posnetkov zaslona za vse stike, s katerimi je agent medtem upravljal.

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

5. Agent se odjavi.

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

O konfiguracijah brez strežnika

Podatkovni strežnik Webex WFO obdeluje zahteve in dostavlja podatke. Natančneje, sinhronizacija uporabnikov in uvoz podatkov sta procesa podatkovnega strežnika. Ti procesi so zdaj del same integracije; zato podatkovni strežnik ni več potreben.

Podrobnosti postopka

Če vaša organizacija izvaja novo implementacijo integracije QM za Cisco Webex Contact Center 2.0, lahko sledite postopkom, podrobno opisanim v poglavju *Poveži se z Cisco Webex Contact Center 2.0*, natančno tako, kot so zapisani.

Če pa vaša organizacija prehaja z integracije podatkovnega strežnika na integracijo brez strežnika, upoštevajte naslednje dejavnike.

1. Gre za nadzorovano uvajanje, kar pomeni, da je potrebno sodelovanje strokovnih storitev. Inženir mora v imenu vaše organizacije omogočiti funkcijo Cisco 2.0 brez strežnika, preden lahko nadaljujete z naslednjimi koraki v tem postopku.

2. Podatkovni strežnik morate deaktivirati na strani za konfiguracijo podatkovnega strežnika, ki se nahaja v **Upravljanje aplikacij** > **Konfiguracija sistema** > **Konfiguracija podatkovnega strežnika**.

   - Odstranite vse nastavitve in počistite vsa potrditvena polja za posamezen podatkovni strežnik, nato pa kliknite **Shrani**.

- Počakajte deset minut, preden nadaljujete z naslednjim korakom.
- Kliknite **Odstrani** , da odstranite povezavo podatkovnega strežnika z vašim ACD.

3. Prepričajte se, da so vaše nastavitve konfiguracije ACD (**Upravljanje aplikacij** > **Konfiguracija sistema** > **ACD Konfiguracija**) je posodobljena.
   - Kliknite stikalo **Uvoz medijev** in stikalo **Sinhronizacija uporabnikov** na strani za konfiguracijo **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , da omogočite uvoz medijev brez strežnika in zmogljivosti sinhronizacije uporabnikov.
   - **Webex WFO API Uporabniško ime** — Za to polje morate uporabiti e-poštni naslov, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Cisco Webex Contact Center.
     - V Webex WFO mora imeti ta uporabnik svoji vlogi dodeljeni tudi dovoljenji za **Snemanje zaslona** in **Snemanje glasu** . V razdelku **Upravljanje aplikacij** uporabite stran **Vloge** za dodelitev dovoljenj vlogam in stran **Uporabniki** za dodelitev vlog uporabnikom.
     - Tega uporabnika je treba dodeliti **Privzeti ekipi** iz spustnega seznama **Ekipa** na strani **Uporabniki** v **Upravljanje aplikacij**.
     - Temu uporabniku je treba dati poln obseg z izbiro vseh skupin in ekip pod **Povezane skupine in ekipe** na strani **Uporabniki** v **Upravljanje aplikacij**.

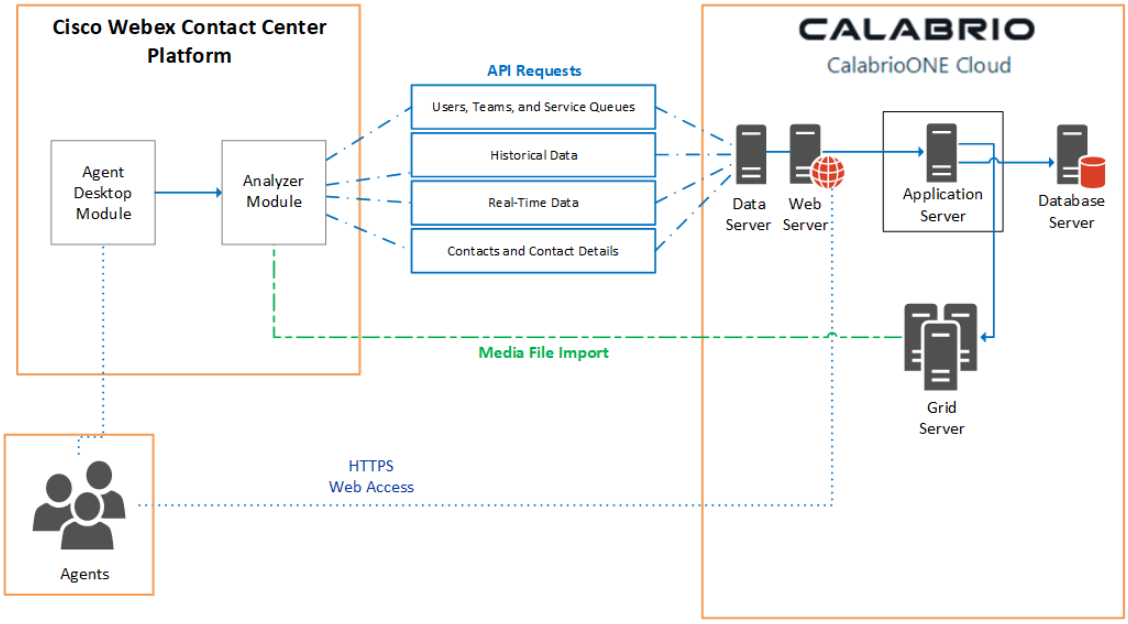
Dodatek

Za vsebino, ki se nanaša na različico 1.0 integracije Cisco Webex Contact Center, glejte dodatek.

Osnovni konfiguracijski podatki za različico 1.0

Webex WFO sinhronizira naslednje osnovne konfiguracijske podatke z ustrezniki iz Cisco Webex Contact Center prek treh zahtev API.

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



Uporabniki

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

Ko nekdo spremeni uporabniške podatke v Webex Contact Center, storitev sinhronizacije to zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. Naslednja tabela povzema te spremembe.

OPOMBA Uporabniki s statusom »Ni aktiven« v Webex Contact Center se ne uvozijo, razen če so obnovljeni.

Sprememba v Webex	Nastala sprememba v Webex
Dodan je nov uporabnik.	Dodan je nov uporabnik. Natančneje, storitev sinhronizacije: ▪ Uporabi ime in priimek uporabnika Webex Contact Center za ime in priimek uporabnika Webex WFO. ▪ Uporabi TID uporabnika Webex Contact Center za ACD ID. uporabnika Webex WFO ▪ Nastavi začetne datume Webex WFO za podjetje in oddelek na datum sinhronizacije. ▪ Dodeli uporabnika Webex WFO privzeti ekipi. **OPOMBA** Webex WFO ne ohranja razmerja med uporabniki in ekipami Webex Contact Center. Glejte Ekipe. ▪ Če ima uporabnik Webex Contact Center omogočen dostop do kontaktnega centra, dodeli privzeto vlogo agenta uporabniku Webex WFO. Nobena druga vloga Webex WFO ni sinhronizirana z Webex Contact Center. **OPOMBA** Če odstranite vlogo agenta uporabniku Webex WFO, ki je sinhroniziran z uporabnikom Webex Contact Center, ki Če je kontaktni center omogočen, bo vloga agenta prerazporejena naslednjič, ko se bo Webex WFO sinhroniziral z Webex Contact Center.
Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.	Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.
Uporabnik je izbrisan.	Uporabnik je deaktiviran.

Skupine

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

Ko se podatki ekipe spremenijo v Webex Contact Center, storitev sinhronizacije to zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. Naslednja tabela povzema te spremembe.

Sprememba v Webex CC	Posledična sprememba v Webex WFO
Dodana je nova ekipa	Dodana je 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 Uporabniki Webex Contact Center in ekipe Webex Contact Center.
Uporabnik je odstranjen iz ekipe	Brez sprememb. Webex WFO ne ohranja razmerja med Uporabniki Webex Contact Center in ekipe Webex Contact Center.
Ekipa je izbrisana.	Brez sprememb.

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

Uporabnik Webex WFO lahko pripada samo eni ekipi.

Čakalne vrste za storitve

Webex WFO sinhronizira naslednje vstopne točke/čakalne vrste iz Webex Contact Center s čakalnimi vrstami storitev:

- Čakalne vrste
- Čakalne vrste za zunanje klice

Ko se v Webex Contact Center spremenijo podatki čakalne vrste ali čakalne vrste za odhodne klice, storitev sinhronizacije to zazna in izvede več sprememb v Webex WFO. Naslednja tabela povzema te spremembe.

Sprememba v Webex CC	Posledična sprememba v Webex WFO
Dodana je nova čakalna vrsta	Najprej se doda nova čakalna vrsta storitev. Storitev sinhronizacije opravlja predvsem naslednje naslednje: ▪ Uporabi ime čakalne vrste Webex Contact Center za ime čakalne vrste storitve Webex WFO. ▪ Uporabi TID čakalne vrste za čakalno vrsto storitve Webex WFO ID ▪ (Samo za branje) Dodeli čakalni vrsti storitev Webex WFO vrsto čakalne vrste storitev Glas [Interaktivno] ▪ (Samo za branje) Dodeli čakalni vrsti storitve Webex WFO vir ACD od Webex Contact Center

Sprememba Webex	Nastala sprememba Webex WFO
	Drugič, dodano je novo preslikavanje spretnosti. Storitev sinhronizacije naredi naslednje: ▪ Uporabi ime čakalne vrste Webex Contact Center za ime preslikave znanja. ▪ Dodeli čakalno vrsto storitve Webex WFO, ki je povezana s čakalno vrsto Webex Contact Center, preslikavi znanja in ji da prioriteto 1.
Ime čakalne vrste je spremenjeno	Uporabi novo ime čakalne vrste Webex Contact Center za Webex WFO samo ime čakalne vrste storitev. Webex WFO ne uporabi novega imena čakalne vrste Webex Contact Center za povezano preslikavo spretnosti Webex WFO.
Čakalna vrsta je izbrisana izbrišeta.	Brez sprememb. Niti čakalna vrsta storitev niti preslikava znanj in spretnosti se ne

O konfiguracijah brez strežnika

Podatkovni strežnik Webex WFO obdeluje zahteve in dostavlja podatke. Natančneje, sinhronizacija uporabnikov in uvoz podatkov sta procesa podatkovnega strežnika. Ti procesi so zdaj del same integracije; zato podatkovni strežnik ni več potreben.

Podrobnosti postopka

Če vaša organizacija izvaja novo implementacijo integracije QM za Cisco Webex Contact Center 2.0, lahko sledite postopkom, podrobno opisanim v Poveži se z Cisco Webex Contact Center 2.0 točno tako, kot so napisani.

Če pa vaša organizacija prehaja z integracije podatkovnega strežnika na integracijo brez strežnika, upoštevajte naslednje dejavnike.

1. Gre za nadzorovano uvajanje, kar pomeni, da je potrebno sodelovanje strokovnih storitev. Inženir mora v imenu vaše organizacije omogočiti funkcijo Cisco 2.0 brez strežnika, preden lahko nadaljujete z naslednjimi koraki v tem postopku.

2. Podatkovni strežnik morate deaktivirati na strani za konfiguracijo podatkovnega strežnika, ki se nahaja v **Upravljanje aplikacij** > **Konfiguracija sistema** > **Konfiguracija podatkovnega strežnika** .

- Odstranite vse nastavitve in počistite vsa potrditvena polja za posamezen podatkovni strežnik, nato pa kliknite **Shrani** .
- Počakajte deset minut, preden nadaljujete z naslednjim korakom.
- Kliknite **Odstrani** da odstranite povezavo podatkovnega strežnika z vašim ACD.

3. Poskrbite, da bodo vaše konfiguracijske nastavitve ACD (**Upravljanje aplikacij** > **Konfiguracija sistema** > **ACD Konfiguracija**) so posodobljeni.
   - Kliknite na **Uvoz medijev** preklop in **Sinhronizacija uporabnika** vklopi **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** stran s konfiguracijo, da omogočite uvoz medijev brez strežnika in zmogljivosti sinhronizacije uporabnikov.
   - **Webex WFO API Uporabniško ime** — Za to polje morate uporabiti e-poštni naslov, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Cisco Webex Contact Center.
     - V Webex WFO mora imeti ta uporabnik tudi **Snemanje zaslona** in **Snemanje glasu** dovoljenja, dodeljena njihovi vlogi. V **Upravljanje aplikacij**, uporabite **Vloge** stran za dodeljevanje dovoljenj vlogam in uporabo **Uporabniki** stran za dodeljevanje vlog uporabnikom.
     - Ta uporabnik mora biti dodeljen **Privzeta ekipa** iz **Ekipa** spustnem seznamu na **Uporabniki** stran v **Upravljanje aplikacij** .
     - Temu uporabniku je treba dati poln obseg z izbiro vseh skupin in ekip pod **Povezane skupine in ekipe** na strani »Uporabniki« **v** razdelku »Upravljanje **aplikacij«**.

Povežite se z Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

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

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

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

Če nameravate Webex Contact Center uporabiti kot ponudnika identitet (IDP) za preverjanje pristnosti SAML, iz datoteke z metapodatki SAML (ki jo zagotavlja Webex Contact Center) zberite tudi naslednje informacije in jih shranite na isto enostavno dostopno mesto.

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

- Subjekt ID

PRIMER

Entiteta ID je označena na naslednji sliki.

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

- URL za preusmeritev z enotno prijavo

PRIMER

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

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

- Potrdilo ponudnika identitete

PRIMER

Potrdilo ponudnika identitete je označeno na naslednji sliki.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW[illegible]WFCVowHTEbMBkGA1[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```


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

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

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

Dodajte Webex Contact Center kot ACD

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

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

4. Kliknite **V redu**.

Konfigurirajte Webex Contact Center ACD

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

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Vnesite celoten osnovni URL Webex Contact Center API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Vnesite celoten URL Webex Contact Center Media API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snemanje
Uporabniško ime	Vnesite e-poštni naslov uporabnika Webex Contact Center, ki ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do programov Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.
Ključ API	Vnesite tipko API za Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API, ki ste ju shranili v 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izberite samo, če uporabljate Webex Contact Center 2.0. To omogoča zahteve CMSv2 API.
Cisco Najemnik ID	Vnesite alfanumerični identifikator Webex Contact Center račun najemnika. To je vaš Cisco OrgId.

4. Konfigurirajte razdelek Interval sinhronizacije na naslednji način.

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

5. Konfigurirajte razdelek Nastavitve zajemanja na naslednji način.

Polje	Opis
ACD Zakasnitev zajemanja	Izberite čas, ki ga želite WFM počakati, preden ga preteče Uvozi statistiko ACD po koncu intervala.

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

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

3. korak: Konfigurirajte podatkovni strežnik

Konfiguriranje podatkovnega strežnika za Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Konfigurirajte naslednje nastavitve.

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

4. Kliknite **Shrani**.

(Neobvezno) 4. korak: omogočite preverjanje pristnosti SAML

Konfigurirajte podatkovni strežnik za zajem in obdelavo podatkov iz Webex Contact

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

tretje osebe.

Omogoči preverjanje pristnosti SAML

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

Polje	Opis
Ime	Vnesite enolično ime ponudnika identitet.
Izdajatelj ID	Vnesite entiteto ID, ki ste jo 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**.

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

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

Konfigurirajte CWCC 2.0 z uporabo API-jev CMSv2

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

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

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

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL	Vnesite celoten osnovni URL Webex Contact Center API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Vnesite celoten URL Webex Contact Center Media API, ki ste ga shranili v 1. koraku, vključno z identifikatorjem protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snemanje

Polje	Konfiguracija
Uporabniško ime	Vnesite e-poštni naslov uporabnika Webex Contact Center, ki ga shranjeno v 1. koraku. Ta uporabnik mora biti pooblaščen za dostop do medijev Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API.
Ključ API	Vnesite tipko API za Webex Contact Center API in Webex Contact Center Media API, ki ste ju shranili v 1. koraku.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izberite potrditveno polje. To potrditveno polje vam omogoča, da se povežete z CWCC 2.0 z API-ji CMSv2.
Cisco Najemnik ID	Vnesite alfanumerični identifikator svojega Webex Contact Center Račun najemnika. To je vaša Cisco organizacija ID.

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 v Webex Contact Center. Če želite več informacij o sinhronizaciji z Webex Contact Center, glejte Osnovni konfiguracijski podatki za 1.0. Najmanj = 10 minut.

9. Konfigurirajte razdelek Nastavitve zajemanja na naslednji način.

Polje	Opis
ACD Zakasnitev zajemanja	Izberite čas, ki ga želite počakati WFM pred njim Uvozi ACD statistiko po koncu intervala.
Omogočanje vnovičnega zajemanja podatkov	(Neobvezno) Potrdite polje, če želite znova zajeti podatke iz Ves prejšnji dan. Če redno upravljate klice, ki trajajo dlje od največje privzete zakasnitve, lahko znova zajamete celotne podatke prejšnjega dne od polnoči do polnoči. Ponovno zajeti podatki prepišejo, kaj je bilo

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 Contact Center, ki so konfigurirani za snemanje zaslona v Webex WFO. Če želite več informacij, glejte Snemanje zaslona.
11. Kliknite **Shrani**.

QM Podatki za 1.0

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

Snemanje zvoka

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

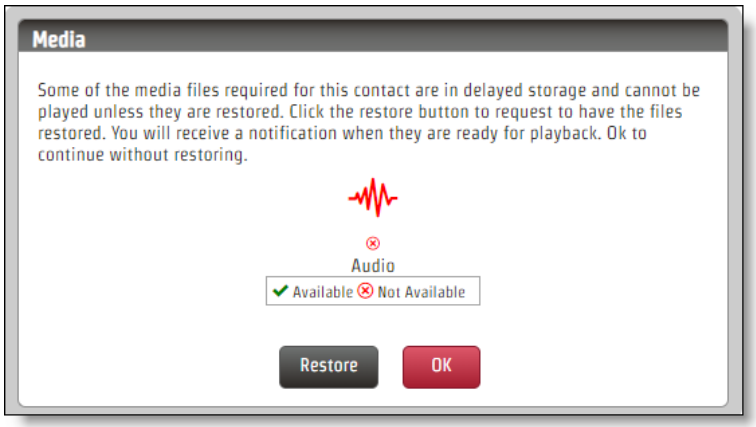
Če želite uvoziti stik, Webex WFO najprej uvozi metapodatke stika prek zahteve API. Nato uvozi zvočni posnetek prek druge zahteve API, poveže zvočni posnetek z metapodatki stika in poveže stik z agentom, ki ga je obdelal.

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

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

OPOMBA

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



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

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

Posvetovanja

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

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 Contact Center beleži samo stranko, ne agentov.

PRIMER

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

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

Oba posnetka imata enak povezan stik ID.

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

Preusmeritve

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

Vsi segmenti preusmerjenega klica imajo enak povezan stik ID.

PRIMER

Webex WFO uvozi stik, pri katerem je agent Braun prenesel stik na agenta Hodgesa.

Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 27 in 28. Posnetek za kontakt 27 traja 00:00:44, kar je čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko, preden je ta posredoval stik agentu Hodgesu. Posnetek za kontakt 28 traja 00:01:14, kar je čas, ko je agent Hodges vzpostavil povezavo s stranko pred koncem stika.

Oba posnetka imata enak povezan stik ID.

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

Konference

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

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

PRIMER

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

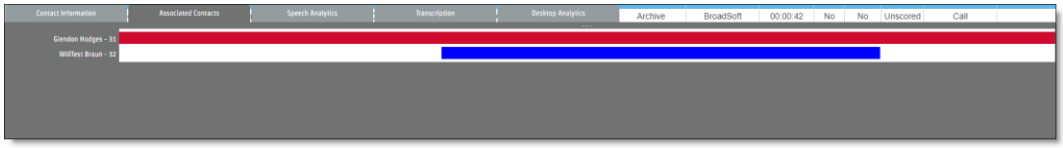
Webex WFO ta stik segmentira na dva stika, 31 in 32. Posnetek za kontakt 31 traja 00:02:09, kar je celoten čas, ko je bil agent Braun povezan s stranko. Posnetek za kontakt 32 traja 00:01:00, kar je le čas, ko se je agent Hodges posvetoval in nato na konferenčnem klicu z agentom Braunom.

Oba posnetka imata enak povezan stik ID.

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

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

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



Metapodatki o stiku

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

- Podatki, povezani s klicem
- Zaključne kode

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

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

Webex CC	QM
Datum	Datum, čas
TID uporabnika	Agent ACD ID
ID seje	Povezan stik ID

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

Klasični WFM podatki 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 zahtev API. Traja lahko do dve uri, da so zgodovinski podatki Webex Contact Center na voljo v Webex WFO. To ne vpliva na podatke v realnem času.

Zgodovinski podatki o čakalni vrsti storitev

Ta zahteva API uvozi zgodovinske podatke za vsako čakalno vrsto storitve Cisco Webex Contact Center 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	Čakalna vrsta storitve Webex Contact Center ID.
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.

Webex Stolpec CC	Opis
Sid	Seja ID.
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 razdeli podatke s številom čakalnih vrst storitev, ki jim je dodeljen posrednik. Vsi podatki se izračunajo samo v intervalu.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	Webex Contact Center agent ID.
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 z vsako čakalno vrsto za storitve posrednika, za vsak tridesetminutni interval na dan. Vsi podatki se izračunajo samo v tridesetminutnem intervalu.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	Agentov ID.
queueId_s	Webex Contact Center čakalna vrsta storitve ID.
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 z vsako čakalno vrsto za storitve posrednika, za vsak tridesetminutni interval na dan. Vsi podatki se izračunavajo v intervalih.

Webex Stolpec CC	Opis
agendId_s	Agentov ID.
queueId_s	ID čakalne vrste storitve Webex Contact Center.
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 Ta interval. Oblika = milisekunde.

Podatki v realnem času

Ko je Webex Contact Center povezan z WFM, API posodobi Webex WFO vsakič, ko se stanje agenta spremeni v Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO nato preslika stanje agenta Webex Contact Center v enakovredno stanje agenta v WFM, kar nadzornikom in menedžerjem omogoča, da spremljajo upoštevanje urnika agentov v realnem času.

V spodnji tabeli je povzeto, kako so stanja posrednikov v Webex Contact Center Agent Desktop preslikana v stanja posrednikov v WFM.

Webex CC	Webex WFO
Dosegljiv	Pripravljen na voljo
Povezano ali govorjenje	Govoriti
Zaključevanje	Po klicu delo
Klic na čakanju	Držati
Mirovanje	Ni pripravljen
N/R	Odjavljen (izpeljan iz stolpca isLogout_i v odgovoru Webex Contact Center API)

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