Vodnik za integracijo Webex Calling

Prvič objavljeno: September 16, 2024
Zadnja posodobitev: 03 februar 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

Vsebina 3

Ciljna skupina 5

Uvod 6

Snemanje klicev (CR) in upravljanje kakovosti (QM) 6

Vpogled 8

Pregled arhitekture 9

Nastavitev Webex Calling 11

Konfiguracija Webex Calling v Webex WFO 19

Sinhronizacija metapodatkov v Webex WFO 23

Podrobnosti o integraciji 29

Zapleteni klicni dogodki 29

O sinhronizaciji 31

Omejitve 34

Ciljna skupina

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

Ta priročnik za integracijo je namenjen predvsem strankam in uradnim Ciscovim partnerjem, ki običajno namestijo in konfigurirajo WFO Webex stranke. V tem priročniku so koristne informacije našli tudi Ciscovi inženirji za implementacijo, inženirji za podporo, prodajni inženirji, razvojni in trženjski delavci.

Uvod

Webex WFO je zbirka programske opreme za poenoteno optimizacijo delovne sile (WFO), ki se integrira z Cisco Webex Calling za zagotavljanje snemanja klicev in vpogledov v podatke. Podrobnosti o podprti integraciji so navedene spodaj.

Snemanje klicev (CR) in upravljanje kakovosti (QM)

Upravljanje kakovosti je srce paketa za optimizacijo delovne sile. To je začetek podatkovne sledi, ki vodi do glasu stranke. Popeljite strežbo svojim strankam na višjo raven s poudarkom na kakovosti in vključite svoje agente, da povečajo zadrževanje.

Razpoložljive funkcije

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex WFO uvozi zvok posnetki iz Cisco Webex Klicanje	X	
Webex WFO snema zvok		X Zvok se uvaža iz Cisco Webex Calling
Webex Zaslon za uvoz WFO Posnetkov	X	
Webex potreben prostor za shranjevanje WFO Shranjevanje zvoka v oblaku		X
Integracija iz oblaka v oblak	X	
Webex WFO zaužije ročni zvok Začasna ustavitev in nadaljevanje	X	

Funkcija	Podprto	Trenutno ni podprto
Webex WFO zaužije ročni zaslon Snemanje, začasna zaustavitev in nadaljevanje	X	
Stereo snemanje		X Webex WFO prejema samo mono podatke od Webex Calling. Zvočni tokovi so v predvajalniku predstavnosti prikazani rdeče.
Šifriranje zvoka in zaslona Posnetkov	X	
Kontrolniki za snemanje v spletu in Kontrolniki snemanja API	X	
Dogodki v zvezi z energijo govora		X* Podprti so samo dogodki začasne zaustavitve.
Snemanje zapletenih dogodkov klicev	X Če želite izvedeti več, glejte Zapleteni dogodki klicev .	
Glasovno spremljanje v živo		X
Spremljanje zaslona v živo	X	
Podprta sinhronizacija	X Uporabniki in kontaktni podatki se sinhronizirajo. Glejte Več informacij o sinhronizaciji .	
Uvoz metapodatkov stika	X	
Metapodatki po meri	X	
Podpora večkanalne integracije		X

*Zvočni posnetki so v predvajalniku predstavnosti prikazani rdeče. V predvajalniku predstavnosti so podprte oznake dogodkov za začasno ustavitev. V scenarijih premora in nadaljevanja so oznake za začasno ustavitev dogodka prikazane samo v predvajalniku predstavnosti osebe, ki je ročno sprožila dogodek premora med klicem. Oznake za začasno ustavitev dogodkov se v predvajalniku medijev ne prikažejo drugim osebam v klicu, ki niso ročno sprožile dogodka premora.

Vpogled

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

Razpoložljive funkcije

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

Pregled arhitekture

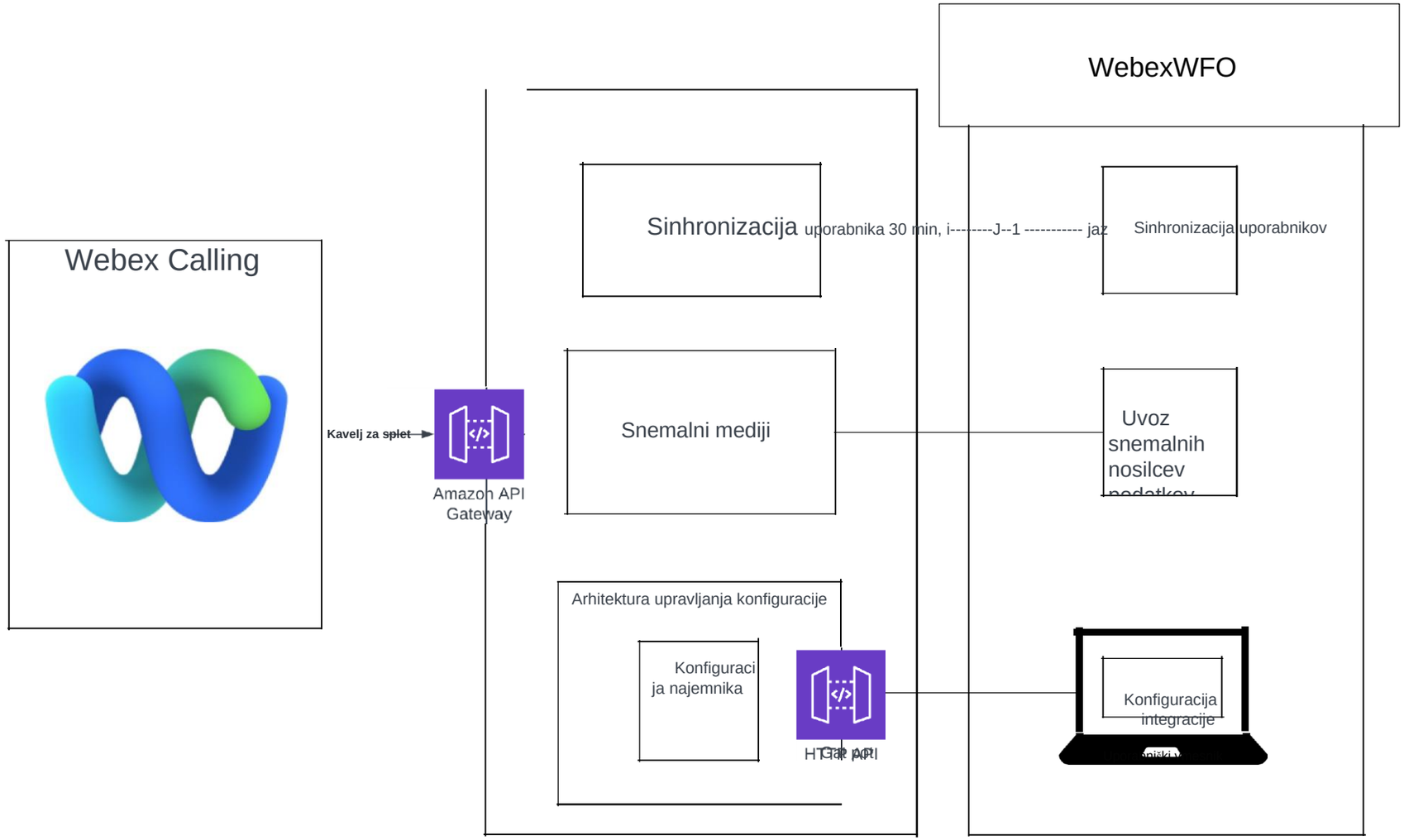
Integracija med Cisco Webex Calling in Webex WFO je samo v oblaku in uporablja arhitekturo brez strežnika Amazon Web Services (AWS). To pomeni, da podatkovni strežnik ni potreben, saj se aplikacije in storitve izvajajo v oblaku. Glavne funkcije te integracije so sinhronizacija kontaktnih in uporabniških podatkov iz vašega sistema Webex Calling z vašim sistemom Webex WFO.

Uvoz snemalnih medijev iz Webex Calling v Webex WFO je postopek, ki ga sproži dogodek. Ko pride do klica v Webex Calling, spletni kavelj sproži navedeni ciljni URL in zahtevo usmeri prek prehoda API. V AWS potekajo različni procesi in izračuni, preden se snemanje naloži Webex WFO. Uporabniški podatki se sinhronizirajo v 30-minutnih intervalih. Uporabniški podatki in snemalni mediji so med seboj povezani s skupnim ID-jem uporabnika.

> **OPOMBA:** Traja lahko do trideset minut, da se uporabniški podatki prikažejo v interakcijah, navedenih na strani »Interakcije« v Webex WFO.

Arhitekturni diagram

Diagram na naslednji strani na visoki ravni prikazuje integracijo med Cisco Webex Calling in Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Kavelj za splet
Amazon API Gateway
Sinhronizacija uporabnika 30 min, i--------J--1 ---------- jaz
Sinhronizacija uporabnikov
Snemalni mediji
Uvoz snemalnih nosilcev podatkov
Arhitektura upravljanja konfiguracije
Konfiguraci ja najemnika
Konfiguracija integracije

Nastavitev Webex Calling

Če želite konfigurirati Webex Calling, morate najprej poiskati in kopirati ID organizacije v sistemu Webex Calling. Te kopirane podatke boste vnesli v Webex WFO med kasnejšim postopkom, ki poveže vaš sistem Webex Calling z Webex WFO.

Ustvariti in omogočiti morate skrbniški račun. Ta račun se uporablja za povezavo med sistemom Webex Calling vaše organizacije in Webex WFO.

Prav tako morate urediti profile vseh uporabnikov, katerih klice želite Webex WFO sinhronizirati. Spodnji postopki vas vodijo skozi te naloge.

> **NAJBOLJŠA PRAKSA** Nastavite uporabniško ime in geslo Webex skrbniškega računa tako, da nikoli ne potečejo. Cisco prekliče žetone za dostop, ko poverilnice uporabnika potečejo. Če imate torej svoj račun Cisco
> Poverilnice za uporabniško ime in geslo potečejo, nato pa je treba ACD v Webex WFO ponovno preveriti. Za ponovno preverjanje pristnosti boste morda morali uporabiti Ciscovo tehnično podporo.
> Če morate spremeniti geslo, morate takoj posodobiti polje uporabniškega gesla Calabrio API. Za več informacij glejte Konfiguracija Webex Calling v Webex WFO . Če tega ne storite, prekinete postopek uvoza integracije.

Predpogoji

- Če imate nastavljeno integracijo Cisco Webex Contact Center, morate nastaviti ločeno dodatno integracijo Webex Calling. Navodila za konfiguracijo te integracije najdete v *Cisco Webex Contact Center priročniku* za integracijo.
- Potrebujete dostop do Webex nadzornega središča.
- V Webex Control Hub morate imeti uporabniški račun, ki ustreza naslednjim parametrom.

  > **Opomba** Ta uporabniški račun bo skrbniški račun, s katerim boste konfigurirali to integracijo. Spodnji postopki vas bodo vodili, kako temu računu zagotoviti pravo skrbniško raven Vloge in dovoljenja.

  - Uporabniško ime je v obliki FQDN.
  - Uporabniško ime ne more biti osebni e-poštni naslov.

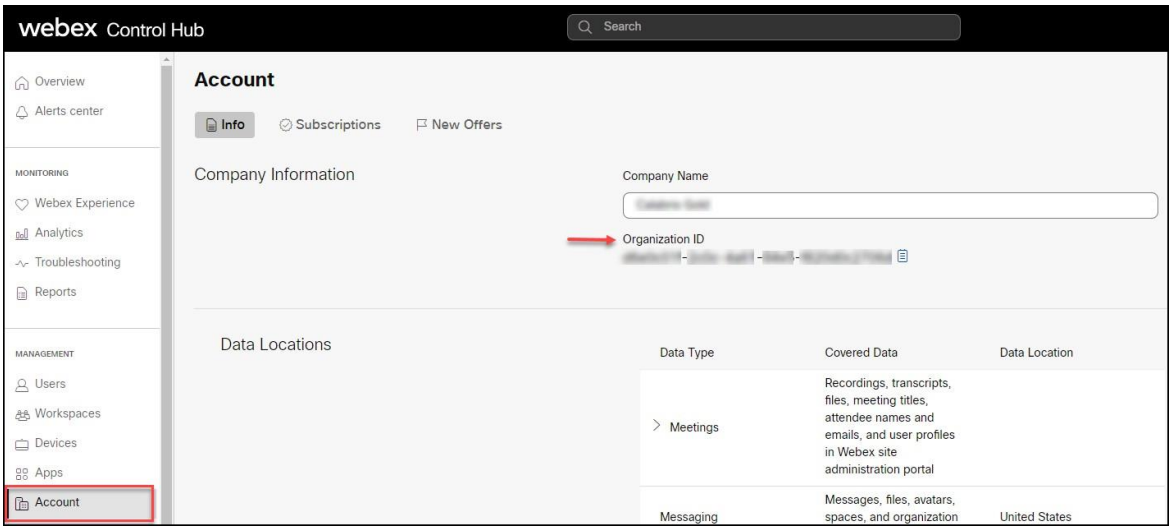
- Uporabniško ime mora biti e-poštni naslov, ustvarjen s sinhronizacijo imenika Active Directory s Ciscom ali ročno ustvarjen na skrbniškem portalu Cisco.

Postopki

Poiščite ID organizacije

> **Opomba** : Če ima vaša organizacija integracijo s središčem za stike Webex, je ID organizacije, ki ga uporabljate, enak za Webex središča za stike in integracije Webex Calling.

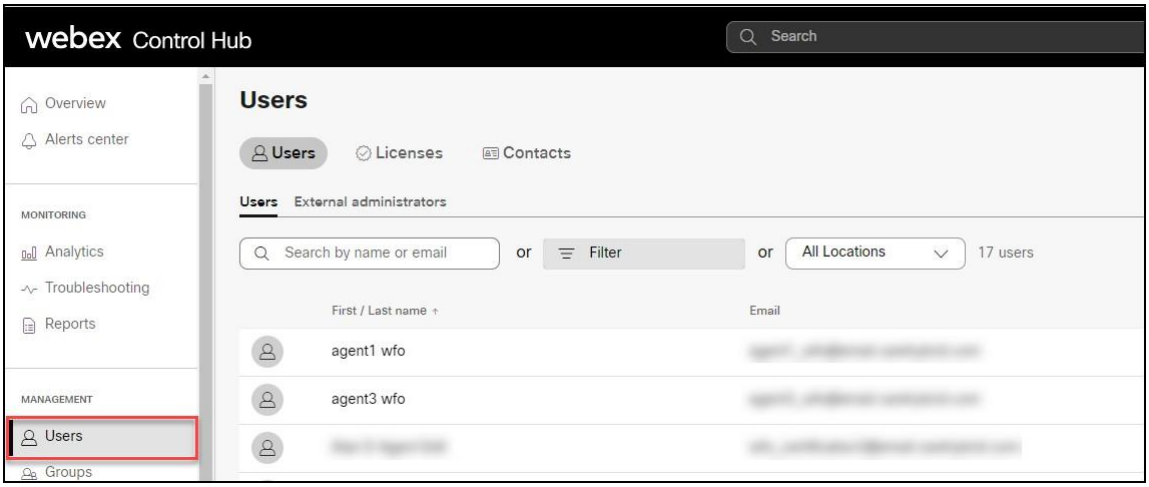
1. Access **Webex Control Hub** za skrbnike tako, da se pomaknete do admin.webex.com in vnesete svoje poverilnice.
2. Pomaknite se na **stran računa** iz leve vrstice za krmarjenje.
3. Kopirajte **ID** organizacije in ga shranite na preprosto dostopno mesto. ID vaše Ciscove organizacije se v Webex WFO imenuje ID najemnika in ga potrebujete, ko nastavite povezavo z Webex Calling v Webex WFO.



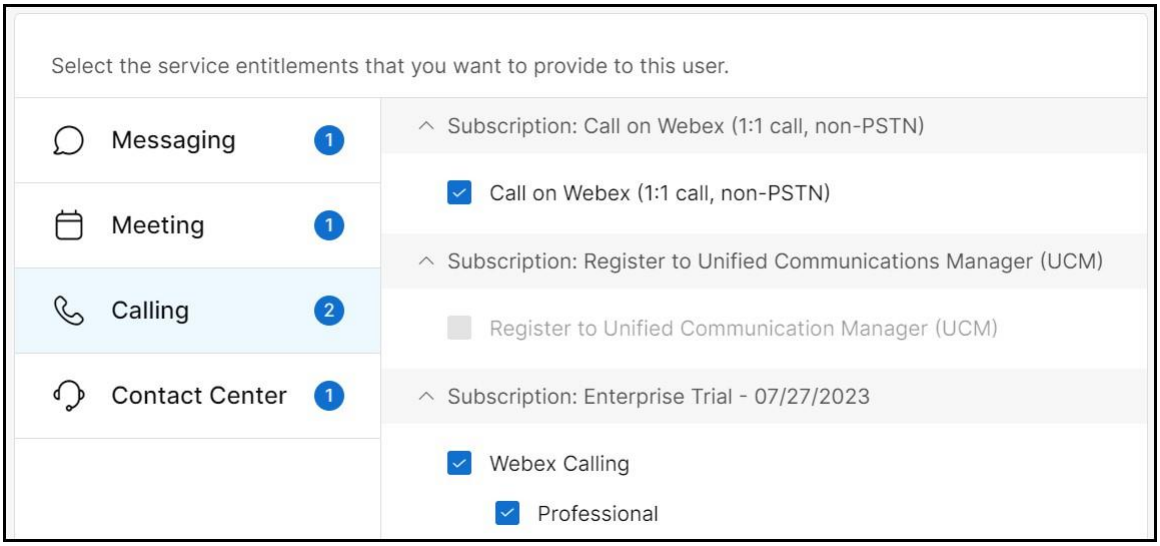
Dodeljevanje licenc in vlog skrbniškemu računu

Uporabniški račun, uporabljen v tem postopku, se pozneje uporabi za dokončanje postopka preverjanja pristnosti, ki je potreben za integracijo z Webex WFO. Zato mora biti ta uporabnik pooblaščen uporabnik z dovoljenji, navedenimi v tem postopku.

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

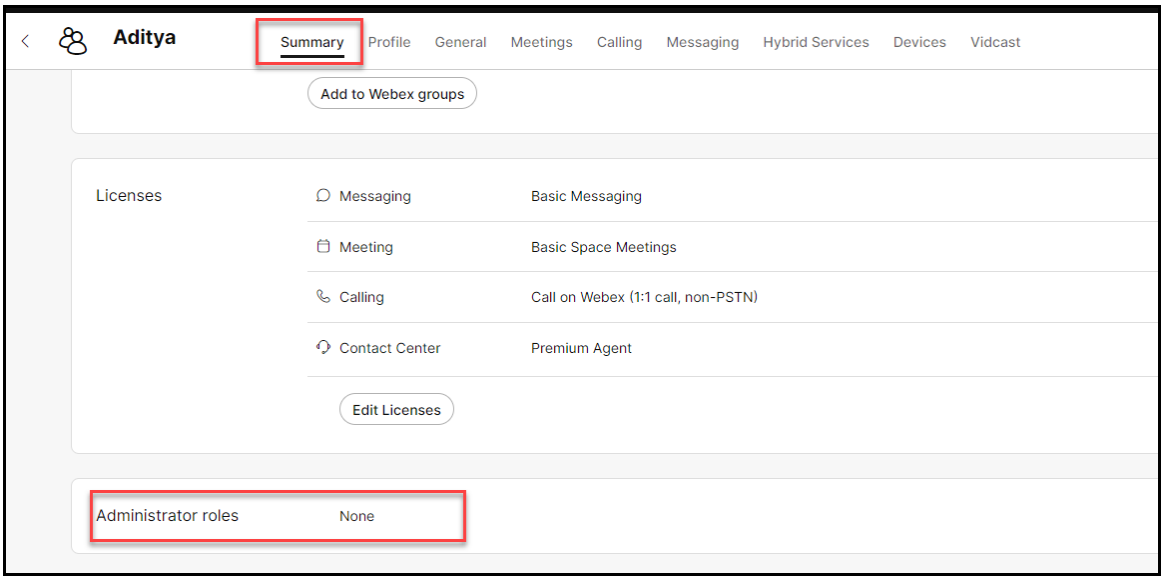


2. Na **strani Uporabniki** lahko uredite obstoječega uporabnika ali ustvarite novega uporabnika. Če se odločite za urejanje obstoječega uporabnika, nadaljujte z naslednjim korakom.
   - Če pa se odločite ustvariti novega uporabnika, kliknite **Dodaj uporabnike** in sledite pozivom na zaslonu. Prepričajte se, da ima novo ustvarjeni uporabnik licence, opisane v 5. koraku.
3. V tabeli izberite želenega uporabnika, da odprete stran za konfiguracijo tega uporabnika.
4. Pomaknite se do razdelka **Licence** pod zavihkom Povzetek **uporabnika in kliknite**Uredi licence.
5. Prepričajte se, da ima uporabnik vsaj licence za klicanje **,** navedene v spodnji tabeli. Uporabnikom lahko po želji dodelite dodatne licence in vloge.

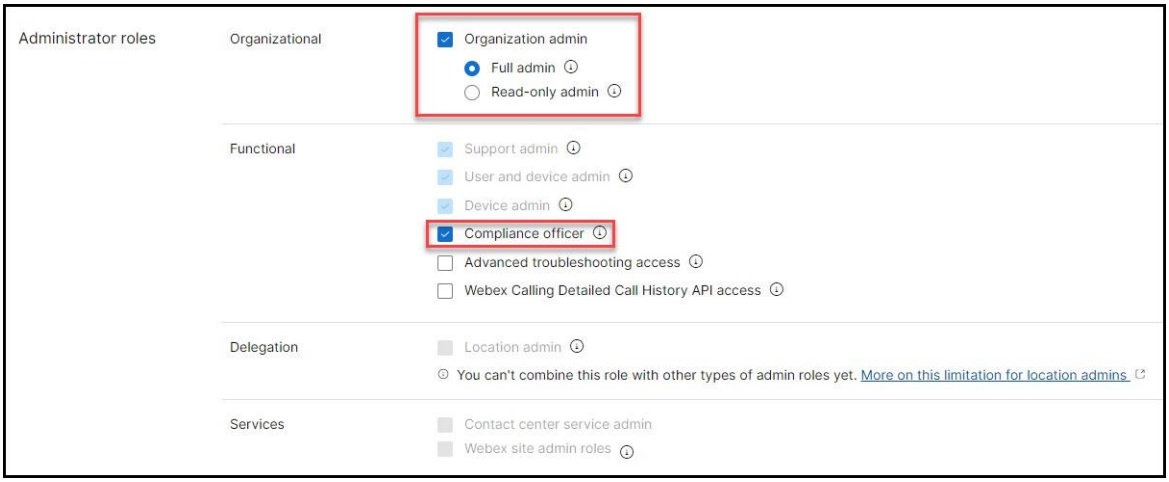


Licence	
Kliče	Izberite Webex Calling **potrditveno polje** . Izberite potrditveno **polje »Professional** «.

6. Kliknite **Shrani**. Stran za urejanje se zapre in spet ste na **zavihku »Povzetek** « na uporabnikovi strani.
7. Kliknite **Skrbniške vloge**.



8. Prepričajte se, da ima uporabnik vsaj vloge, navedene v spodnji tabeli.



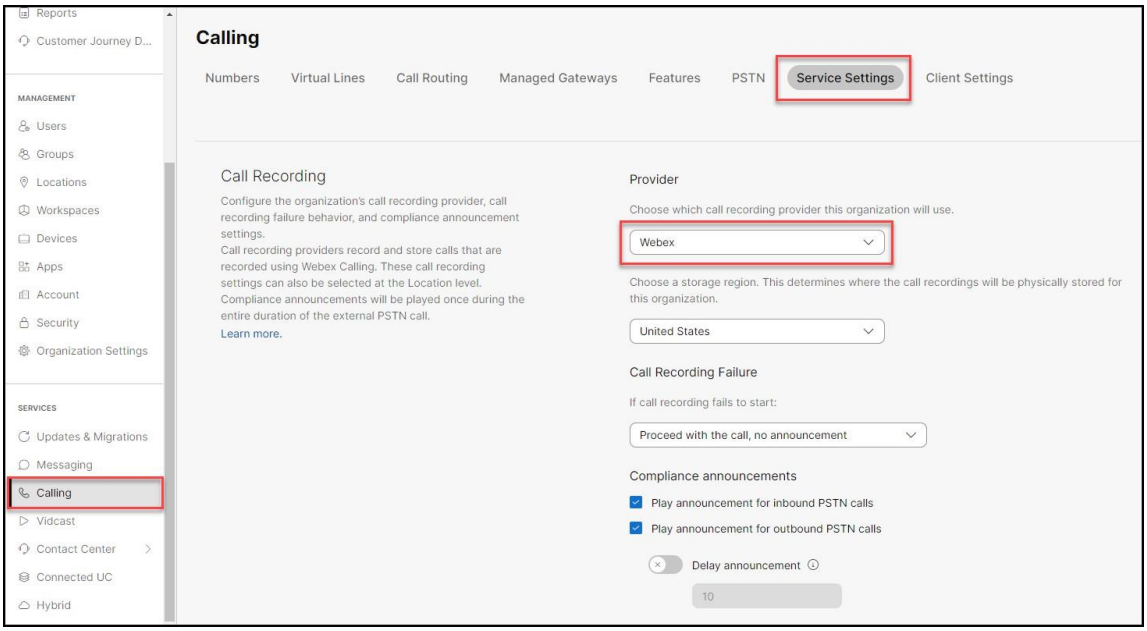
Skrbniške vloge	
Organizacijske	Izberite potrditveno **polje Skrbnik** organizacije. Izberite **Celoten skrbnik**.
Funkcionalno	Potrdite **polje Nadzornik** za skladnost s predpisi.

9. Kliknite **Shrani**.

> **OPOMBA:** Uporabniško ime za ta račun boste pozneje vnesli v **polje Uporabniško ime** med Konfigurirajte Webex Calling v postopku Webex WFO .

Konfigurirajte Webex kot ponudnika snemanja klicev v organizaciji

1. Kliknite **Klicanje** v razdelku **Storitve** v levi vrstici za krmarjenje. Odpre se stran za **klicanje** .
2. **Kliknite zavihek Nastavitve** storitve na vrhu strani za **klicanje** .
3. Pomaknite se navzdol do razdelka Snemanje **klicev** .
4. Izberite **Webex spustnem seznamu Ponudnik** .



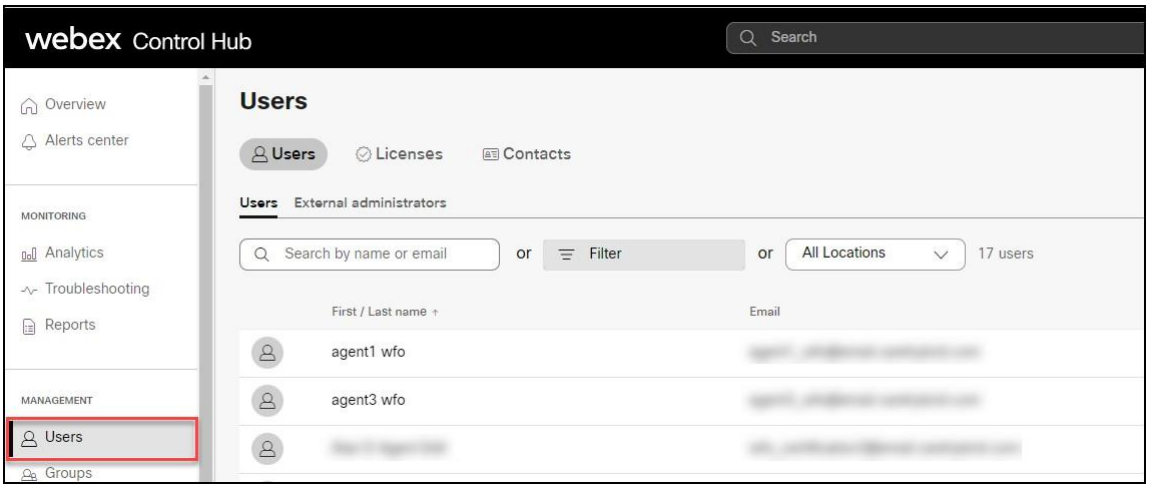
5. Kliknite **Shrani**.

Konfiguriranje uporabnikov, katerih klice želite posneti

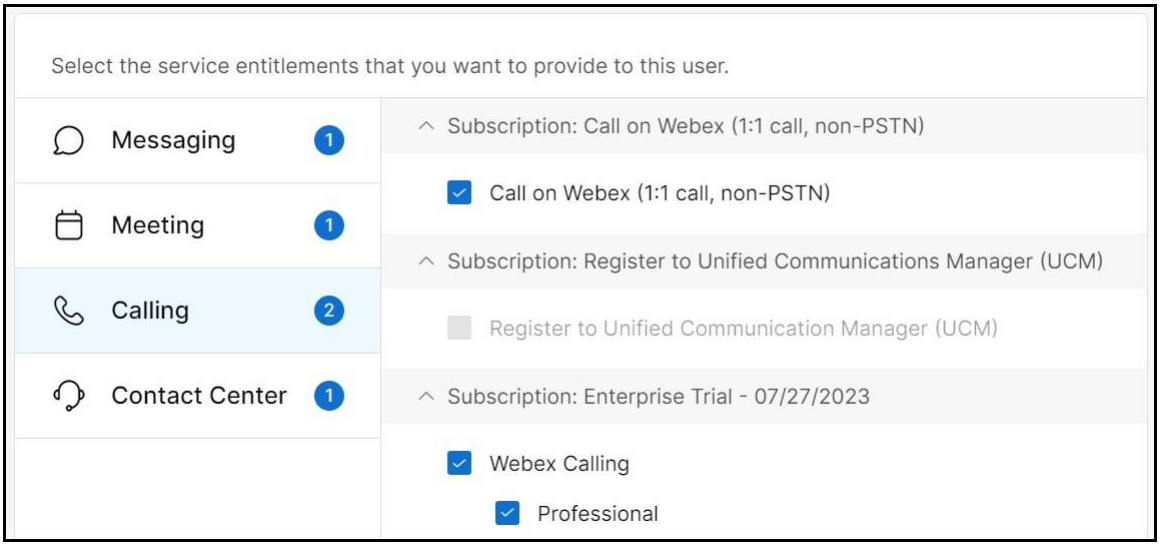
Ta postopek podrobno opisuje, kako dodeliti licenco za profesionalno klicanje in omogočiti snemanje klicev za uporabnike, katerih podatke želite sinhronizirati Webex WFO.

POMEMBNO Webex WFO sinhronizira samo uporabnike, ki imajo licenco za profesionalne klice in imajo vklopljeno snemanje klicev. Če uporabnik Webex Calling nima licence za profesionalno klicanje
In snemanje klicev vklopljeno, potem ta uporabniški račun in njegovi posnetki niso sinhronizirani z Webex WFO.

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

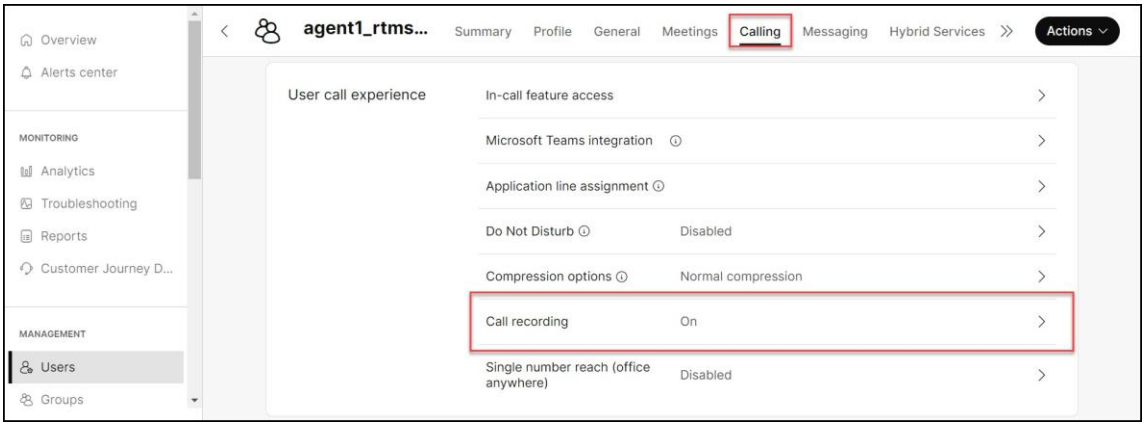


2. Na **strani Uporabniki** izberite želenega uporabnika iz tabele, da odprete stran za konfiguracijo tega uporabnika.
3. Pomaknite se do razdelka **Licence** in kliknite **Uredi licence**.
4. Prepričajte se, da ima uporabnik vsaj licence za klicanje **,** navedene v spodnji tabeli. Uporabnikom lahko po želji dodelite dodatne licence in vloge.

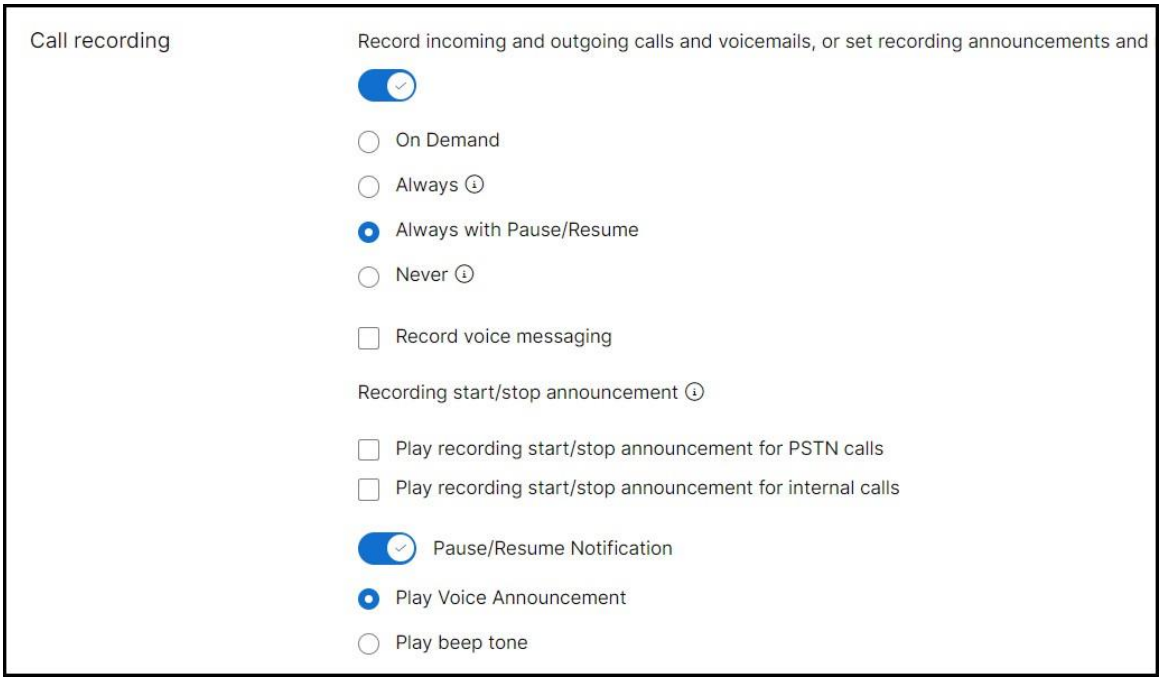


Licence	
Kliče	Izberite Webex Calling **potrditveno polje** . Izberite potrditveno **polje Profesionalno** .

5. Kliknite **Shrani**. Stran za urejanje se zapre.
6. Pomaknite se na **zavihek Klicanje** .
7. Pomaknite se navzdol do razdelka **Izkušnja z** uporabniškimi klici in kliknite **Snemanje klicev**.



8. Omogočite preklopno stikalo za **Snemanje dohodnih in odhodnih klicev ter glasovne pošte ali nastavite obvestila in obvestila o snemanju**.



9. Izberite **Vedno s premorom/nadaljevanjem**.
10. Omogočite preklopno stikalo za obvestilo **o**začasni ustavitvi/nadaljevanju.
11. Izberite **Predvajaj glasovno obvestilo**.
12. Kliknite **Shrani**.

Konfiguracija Webex Calling v Webex WFO

V tej temi je razloženo, kako nastavite povezavo med Cisco Webex Calling in Webex WFO.

Predpogoji

- Vaš Webex najemnik WFO je na spletu.
- Uspešno ste zaključili vse postopke konfiguracije Webex Calling, ki so podrobno opisani v Nastavite Webex Calling temo.

Postopki

NAJBOLJŠA PRAKSA Konfigurirajte Webex Calling v seji zasebnega brskalnika, na primer v načinu brez beleženja zgodovine v brskalniku Google Chrome ali Microsoft Edge.

Konfigurirajte Cisco Webex Calling kot ACD

1. V Webex WFO se pomaknite do **možnosti Konfiguracija** upravljanja **aplikacij>** Konfiguracija **sistema>ACD**.
2. Kliknite **Dodaj**. Odpre **se okno ACD podrobnosti** .
3. Izberite Cisco Webex Calling **s spustnega seznama Izberi** ACD.
4. Kliknite **V redu** in odpre se **Cisco Webex Calling** stran.
5. Konfigurirajte naslednja polja, kot je opisano.

Polje	Konfiguracija
ACD Ime	Vnesite enolično ime za ACD.
Uporabniško ime	Vnesite Webex Calling uporabniško ime. To je e-poštni naslov uporabnika, povezan s skrbniškimi poverilnicami v Webex Calling.
URL API	V besedilno polje vnesite **https://webexapis.com** . To je celoten osnovni URL Cisco Webex Calling API, vključno s protokolom

Polje	Konfiguracija
	Identifikator. To ni specifično za regijo.
ID najemnika	Vnesite ID organizacije za račun Webex Calling najemnika. Oglejte si postopek »Iskanje ID-ja organizacije« v razdelku Nastavitev Webex klicanja.
Uporabniško ime za Cisco API	**POMEMBNO** Temu skrbniškemu računu najemnika morate dodeliti vlogo posrednika in skrbniško vlogo. Če Če tega ne storite, klici ne bodo uvoženi. Za več informacij si oglejte postopek »Dodeljevanje privzetih vlog posrednika in skrbniških vlog skrbniškemu računu najemnika« v *Webex Calling Vodniku* za integracijo. Uporabniško ime vašega Webex računa storitve WFO. Ta račun storitve se imenuje tudi skrbniški račun najemnika ali API uporabniški račun. 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. Za pomoč pri ustvarjanju tega skrbniškega računa najemnika se obrnite na podporo podjetja Cisco. Če želite več informacij, glejte Ustvarjanje API uporabnika in Upravljanje vlog in dovoljenj.
Uporabniško geslo za Cisco API	Geslo Webex računa storitve WFO. **POMEMBNO** Če spremenite uporabniško ime ali geslo skrbnika Webex Calling, morate takoj naredite enake spremembe za polji Calabrio API Username in Calabrio API User Password.
Preslikava metapodatkov	(Neobvezno) Omogoča preslikavo Webex Calling metapodatkov v po meri

Polje	Konfiguracija
	Oznake metapodatkov v Webex WFO. Webex Calling vrednosti metapodatkov so sinhronizirane s Webex Calling stiki v Webex WFO. Vrednosti Webex Calling metapodatkov so preslikane v oznake metapodatkov, ki jih ustvarite v upravitelju metapodatkov (najdete jih v upravitelju aplikacij > QM > QM konfiguraciji > upravitelju metapodatkov). Ko je uspešno preslikana, lahko z metapodatki stiku v Webex WFO dodate različne informacije, ki jim je mogoče slediti. Polja z metapodatki so na zavihku Podatki o stiku na strani predvajalnika predstavnosti (Interakcije > odpiranje stika). Polje metapodatkov si lahko ogledate, ga uredite ali izbrišete iz sistema.
Omogoči nastavitve za Webhook	**POMEMBNO** Tega potrditvenega polja potrdite šele, ko shranite konfiguracijo Webex Calling ACD. Spletni kavelj Nastavite ga lahko samo enkrat in šele po končanem postopku konfiguracije Webex Calling ACD. Ustvari spletni kavelj – omogoči funkcijo povratnega klica, ki Webex Calling in Webex WFO omogoča komunikacijo z API-ji.
URL za preverjanje pristnosti	**Opomba** Ta razdelek je prikazan le, ko urejate obstoječo ACD. Ne prikaže se, ko ustvarite novo ACD. Webex WFO se vsakih dvanajst ur poveže z Webex Calling za žeton za dostop. Če pride do napake pri osveževanju žetonov, se proces OAuth prekine. Če konfigurirate to nastavitev, lahko sistem v primeru neuspešnega osveževanja žetonov znova vzpostavi preverjanje pristnosti OAuth za največ šestdeset dni. Do napake pri osveževanju žetona lahko pride iz več razlogov, kot so naslednji. ▪ Spreminjanje e-poštnega naslova skrbniškega računa. ▪ Deaktiviranje računa v imeniku Active Directory.

Polje	Konfiguracija
	▪ Spreminjanje gesla v imeniku Active Directory. ▪ V Ciscovem računu preklopite s sinhronizacije imenika Active Directory na enotno prijavo. ▪ Spreminjanje domen.

6. Kliknite **Shrani**.
7. Preusmerjeni boste na Cisco Webex Control Hub, da dokončate postopek preverjanja pristnosti. Vnesite Cisco Webex Calling poverilnice in kliknite **Prijava**. Sledite pozivom na zaslonu, da sprejmete povezavo.

> **Opomba** V tem postopku se v sistemu ustvari žeton za dostop za preverjanje pristnosti uporabnika za Cisco Webex Calling sistem vaše organizacije.

Ustvarjanje in omogočanje spletnega kavlja

1. Na strani Konfiguracija Webex Calling ACD kliknite potrditveno **polje Omogoči nastavitve** spletnega kavlja. Prikaže **se gumb Ustvari spletni kavelj** .
2. **Kliknite gumb Ustvari spletni kavelj** . Če je uspešen, se prikaže sporočilo »Webhook je uspešno ustvarjen!«.

> **POMEMBNO** : Ne izbrišite spletne kljuke na portalu razvijalca Cisco, ker bi s tem prekinili povezavo.

3. Kliknite **Shrani**.

Dodeljevanje privzetih vlog posrednika in skrbnika skrbniškemu računu najemnika

1. Pomaknite se do razdelka **Upravljanje aplikacij>** Uporabniška konfiguracija > Uporabniki .
2. Izberite **Uredi obstoječega uporabnika** pod možnostjo **Kaj želite narediti?**.
3. Uporabite spustni **seznam Izberite uporabnika** v **razdelku Podatki** o uporabniku in poiščite uporabniško ime skrbniškega računa najemnika, ki ste ga vnesli v polje Calabrio API Uporabniško ime v prejšnjem postopku »Konfiguriraj Cisco Webex Calling kot ACD«.

4. Pojdite v **razdelek Vloge in izberite vlogo privzetega** posrednika in vlogo nadzornika neplačil v **Razpoložljiv** stolpec.
5. Kliknite črno puščico na desni strani, da premaknete privzeto vlogo posrednika iz stolpca **Na voljo** v **Dodeljeni** stolpec.
6. Kliknite **Shrani**.

(Neobvezno) Izključitev posameznikov iz sinhronizacije njihovih posnetkov Webex WFO

Na voljo sta dve možnosti, če ne želite, da se določeni posamezniki snemajo v Webex Calling ali če želite, da se njihovi posnetki takoj izbrišejo v Webex WFO.

- Zaželena možnost je, da določenih posameznikov ne beležite s spreminjanjem njihovih dovoljenj v sistemu Webex Control Hub. Webex WFO uvaža samo klice iz Webex Calling, zato spremenite dovoljenja teh uporabnikov neposredno v sistemu Webex Control Hub, da jih izključite iz snemanja. Prepričajte se, da uporabniki nimajo dodeljene poklicne licence ali omogočenega snemanja klicev. Glejte »Konfiguriranje uporabnikov, katerih klice želite posneti« v razdelku Nastavitev Webex Calling če želite izvedeti, kje lahko odstranite strokovno licenco in onemogočite snemanje klicev.
- Druga možnost je, da uporabite QM poteke dela za takojšnje brisanje posnetkov takoj, ko so uvoženi v Webex WFO. Če želite, da se uvoženi klici izbrišejo takoj po uvozu Webex WFO, nastavite QM poteke dela, ki samodejno izbrišejo posnetke na podlagi pravil poteka dela. Če želite izvedeti več o ustvarjanju QM potekov dela, si oglejte te članke s pomočjo.
    - QM Vodnik s kratkimi navodili za poteke dela
    - Avtomatizacija potekov dela QM
    - Kako deluje skrbništvo poteka dela

Sinhronizacija metapodatkov v Webex WFO

V tej temi so podrobno opisani postopki zbiranja in oblikovanja metapodatkov iz Webex Calling, ustvarjanje oznak metapodatkov Webex v upravitelju metapodatkov WFO in nato preslikava metapodatkov iz Webex Calling v Webex oznake metapodatkov WFO. Ko v Webex WFO uspešno preslikate metapodatke po meri iz Webex Calling v oznake metapodatkov, lahko s temi preslikanimi metapodatki stiku v Webex WFO dodate različne informacije, ki jim je mogoče slediti. Poiščite polja z metapodatki v podoknu s podrobnostmi o programu Media Player (na strani »Interakcije> odprete podokno s podrobnostmi stika> kjer si lahko ogledate ali izbrišete polja z metapodatki«.

Predpogoji

- Webex Calling mora biti konfiguriran kot ACD v Webex WFO.
- Imeti morate naslednja dovoljenja.
  - Upravljanje polj metapodatkov
  - Ogled metapodatkov po meri
  - Urejanje metapodatkov po meri
  - Upravljanje konfiguracije ACD

Lokacija strani

- Upravljanje aplikacij > QM konfiguracija > upravitelj metapodatkov (za ustvarjanje oznak metapodatkov)
- Upravljanje aplikacij > konfiguracija sistema > ACD konfiguracija > Webex Calling (za preslikavo Webex Calling metapodatkov v oznake metapodatkov v Webex WFO)
- Zavihek »Interakcije« (za ogled metapodatkov po meri, povezanih s posnetki)

Postopki

Zbiranje in oblikovanje metapodatkov

V tem postopku je podrobno opisano, kako zbrati in oblikovati ustrezne metapodatke iz Webex Calling, preden jih preslikate v Webex oznake metapodatkov WFO. Webex WFO podpira besedilne metapodatke. Druge vrste metapodatkov, kot so datumi, hiperpovezave in številke, niso podprte.

1. Seznam podprtih polj metapodatkov najdete v Ciscovem priročniku za usklajeno dokumentacijo metapodatkov in vzorce. Določite, katera polja želite preslikati.
2. Polja oblikujte točno tako, kot so napisana. Polja razlikujejo med velikimi in malimi črkami. Ne dodajajte razmikov.

   polje

   > **PRIMER** Če želite preslikati ID organizacije, oblikujte tako,orgId .
   > Ni tako, OrgID.

3. Če imajo metapodatki podpolje, ločite polje in podpolje s piko.

   polje.podpolje

> **PRIMER** Če želite preslikati ID posnetka klica, tako oblikujte polji serviceData in callRecordingId.
> serviceData.callRecordingId

Ustvarjanje oznak metapodatkov v upravitelju metapodatkov

Preden lahko metapodatke preslikate na strani Konfiguracija Webex Calling ACD, morate najprej ustvariti in konfigurirati oznake metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov.

1. Pomaknite se do **Webex WFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Izpolnite polja, kot je opisano spodaj.

> **Opomba** Če želite preslikati metapodatke, **morate na spustnem seznamu Vrsta** metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov izbrati **Besedilo** . Po želji konfigurirajte vsa druga polja na strani upravitelja metapodatkov.

Polje	Opis
Ključ metapodatkov	(Samodejno ustvarjeno) Enolični identifikator metapodatkov Polje, ki ga uporabljajo API-ji. Ključ metapodatkov se ustvari na podlagi besedila, ki ga vnesete v polje Oznaka metapodatkov. Presledki se zamenjajo z vezaji, na koncu pa se doda "-key". Če na primer v polje Oznaka metapodatkov vnesete **vzorčno besedilo** , se v polju Ključ z metapodatki prikaže **vzor-besedilni ključ**. Polje »Ključ metapodatkov« ne dovoli znaka »in« (&) ali enakih znakov (=). Če se ti simboli prikažejo v polju Oznaka metapodatkov, se samodejno odstranijo v polje Ključ metapodatkov. Največje število znakov = 39.
Oznaka metapodatkov	Ime, povezano s poljem metapodatkov, ki je prikazano v Rezultati iskanja in podatki za stik.
Vrsta metapodatkov	Vrsta informacij v polju metapodatkov: datum, Hiperpovezava, številka ali besedilo.

Polje	Opis
ACD podatki	To polje velja samo za uvedbe Webex WFO na mestu uporabe. Identificira metapodatke, uvožene iz ACD. Webex WFO usklajuje ACD podatke tako, da primerja kontaktne podatke v Webex WFO z informacijami o klicu, shranjenimi v ACD, in spremeni kontaktne podatke v Webex WFO. Podatki se redno posodabljajo. Ko metapodatke preslikate v ACD podatke, morate v polju Vrsta izbrati Besedilo.
Ključ raziskovalca podatkov	(Neobvezno) Enolični identifikator za preslikavo metapodatkov s podatki Raziskovalec. Z Raziskovalcem podatkov lahko preslikate do 20 polj z metapodatki.
Šifrirano potrditveno polje	(Neobvezno) To možnost izberite, če želite poročati o stikih Na podlagi polj metapodatkov po meri. Če izberete to polje, Webex WFO šifrira metapodatke, ko so shranjeni. Potrditveno polje Šifrirano je omogočeno le, če je potrditveno polje Izvozno počiščeno. **Opomba** : Šifriranih metapodatkov ni mogoče iskati.
Potrditveno polje za izvoz	Če izberete to možnost, lahko metapodatke izvozite prek Webex WFO ali API. To potrditveno polje je privzeto izbrano.
Samo za branje dodajati ali urejati	Če je ta možnost izbrana, so metapodatki samo za branje. Ni mogoče Metapodatke stiku prek Webex WFO. **Opomba** Če so metapodatki ACD podatki, je to potrditveno polje privzeto izbrano in onemogočeno.

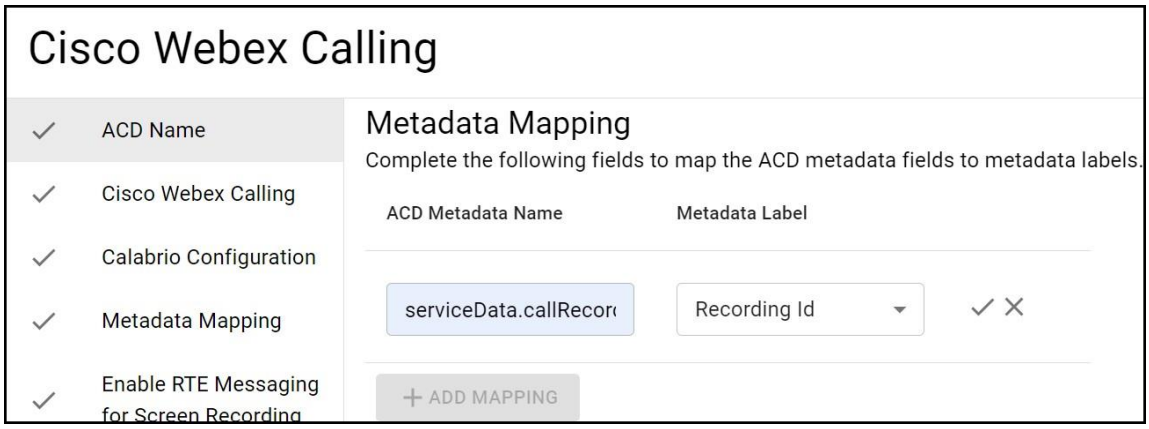
3. Kliknite **Shrani**.

Preslikava vrednosti metapodatkov v oznake metapodatkov

Upoštevajte ta postopek, če želite preslikati metapodatke iz Webex Calling in med seboj Webex oznake metapodatkov WFO.

1. Pomaknite se do **Webex WFO** **>Upravljanje** aplikacij> **Globalna** > **sistemska konfiguracija** > **ACD Konfiguracija**.
2. V razdelku **Izberite ACD** kliknite **Dodaj**.
3. Izberite **Webex Calling s spustnega** seznama Izberite ACD **in kliknite** V redu . The **Webex Calling** Stran se odpre.
4. V **razdelku Preslikava** metapodatkov kliknite **Dodaj preslikavo**.
5. V besedilno polje pod **možnostjo Ime** metapodatkov vnesite vrednost metapodatkov ACD To polje razlikuje med velikimi in malimi črkami in vaš vnos se mora natančno ujemati z vrsto niza.
6. Kliknite spustni seznam v **stolpcu Oznaka** metapodatkov in na seznamu možnosti izberite oznako metapodatkov. Seznam možnosti se ujema s tabelo z oznakami metapodatkov na strani Upravitelj metapodatkov.

   PRIMER: Na spodnji sliki serviceData.callRecordingId je preslikan v oznako metapodatkov.

7. Kliknite ikono za preverjanje, da shranite preslikavo metapodatkov.
8. (Neobvezno) Kliknite **Dodaj preslikavo** , da dodate dodatne preslikave metapodatkov in jih po želji ponovite.
9. Kliknite **Shrani**.

Ogled metapodatkov po meri, povezanih s posnetki

1. Kliknite zavihek » **Interakcije** « v zgornji vrstici za krmarjenje.
2. Kliknite ikono **Možnosti seznama** v zgornjem desnem kotu.

3. Na spustnem seznamu kliknite **Pokaži/skrij stolpce**. Odpre se okno Pokaži/skrij stolpce.
4. **Poiščite razdelek Metapodatki** po meri v razdelku **Skriti stolpci**.
5. Izberite vrednosti metapodatkov po meri, ki jih želite prikazati na strani » **Interakcije** «. Izbrani metapodatki so prikazani v tabeli **Prikazani stolpci** .
6. Kliknite **Uporabi**.

Sorodne teme

- Upravljanje polj metapodatkov
- Raziskovanje podatkov, povezanih s stikom
- Urejanje metapodatkov po meri, povezanih s stikom

Podrobnosti o integraciji

V tem poglavju so dodatne informacije o sinhronizaciji, zapletenih klicnih dogodkih, preslikavah podatkov in še več.

Zapleteni klicni dogodki

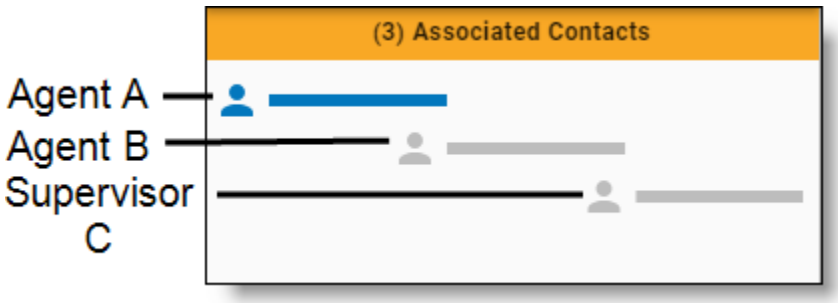
V tej temi je opisano Webex kako WFO obravnava zapletene scenarije klicev. Zapleteni scenariji klicev so različna dejanja, ki se lahko izvedejo med klicem. Vključujejo transferje, konference, zadržanja in parkirane klice. V Cisco Webex Calling se segment klicev oblikuje, ko pride do spremembe udeleženca,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

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

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

PRIMER

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



Zapletene vrste dogodkov klicev

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

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

Vrsta	Podprto	Opis
Klic sprejet/končan	da	Uporabnik sprejme klic stranke, klic pa se konča brez klica Dogodki klicev, kot so zadržanja ali prenosi, ki potekajo.
Klic sprejet/končan – interni	da	Uporabnik sprejme klic drugega uporabnika iz iste organizacije.

Vrsta	Podprto	Opis
Zadrži/nadaljuj	da	Stranka je zadržana. Glasba na čakanju se predvaja na zaslonu strankina noga klica. **OPOMBA** : Dogodki energije govora, vključno z oznakami na čakanju, niso podprti za to integracijo.
Premor in nadaljevanje (priročnik)	da	Klic je začasno ustavljen. Premor in nadaljevanje se drži PCI standardi skladnosti. Za razliko od zadrževanja/nadaljevanja, glasba brez zadrževanja ni igral na strankini nogi klica; Sliši se samo tišina. Uporabnik mora ročno sprožiti začasno zaustavitev in nadaljevanje v okviru svojega Cisco Webex Calling sistem in Webex WFO prepozna ročni sprožilec.
Hladen (slep) prenos Topel prenos	da	Klic se preusmeri z enega uporabnika na drugega.
Hladna konferenca Topla konferenca	da	Interakcija klica z dvema ali več uporabniki.
Park*	da	Klic je zadržan (parkiran) in klic je mogoče prevzeti (pridobljeno) s strani istega uporabnika ali drugega uporabnika.
Čakalna vrsta klicev	da	Klicatelji čakajo, da bodo na vrsti, ko bodo na voljo Predstavniki so zaposleni.

* Podprta scenarija sta tudi lov in hoteliranje.

O sinhronizaciji

V tem razdelku je razloženo, kako se uporabniški podatki in podatki o stikih iz Webex Calling sinhronizirajo s Webex WFO.

POMEMBNO Če uporabnik Webex Calling nima posnetkov in nima konfiguriranih ustreznih nastavitev (glejte Nastavitev Webex Calling), uporabnik ni sinhroniziran v Webex WFO.

Ko je zaznan posnetek Webex Calling za pravilno konfiguriran uporabniški račun, ga Webex WFO zazna, sinhronizira v Webex WFO in ustvari Webex uporabniški profil WFO za tega uporabnika.

- Uporabniki, posnetki in podatki o snemanju se sinhronizirajo v tridesetminutnih intervalih.
- Vrednost ID-ja uporabnika v Webex Calling preslika v Webex vrednost ACD ID agenta WFO.
- Uporabniki, ki jih ustvarite v Webex WFO, se vzdržujejo samo v Webex WFO in niso sinhronizirani nazaj v Webex Calling. Sinhronizacija podatkovnih tokov izključno od Webex Calling do Webex WFO.
- Hierarhični odnosi v Webex Calling med agenti in nadzorniki v Webex WFO niso ohranjeni.
- Webex WFO uvozi posnetke iz Webex Calling, uvoz pa zahteva čas obdelave, preden so na voljo v Webex WFO.

V spodnjih tabelah je podrobno opisano, kdaj integracija zazna spremembo Webex Calling, kakšna je posledična sprememba v Webex WFO.

Sinhronizacija uporabnikov

Ko so na voljo novi ali spremenjeni Webex Calling uporabniški podatki, jih sinhronizacijska storitev zazna v tridesetminutnih intervalih in izvede več sprememb v Webex WFO. V spodnji tabeli so povzete te spremembe.

OPOMBA Webex Calling uporabniki morajo imeti nastavitve Webex nadzornega središča, ki so podrobno opisane v postopku »Konfiguriraj uporabnike, katerih klice želite posneti« v razdelku Nastavitev Webex Calling za sinhronizacijo.

Ukrepi v Webex Calling	Nastala sprememba Webex WFO
Dodan je nov uporabnik s posnetkom. Sinhronizacijska storitev prepozna ta tri polja. ▪ Ime ▪ Priimek ▪ ID uporabnika	Dodan je nov uporabnik. Natančneje, sinhronizacijska storitev posodobi naslednje podatke za uporabnikov novi profil Webex WFO. ▪ Ime ▪ Priimek ▪ ID agenta ACD
Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.	Uporabnikovo ime ali priimek se spremeni.
Uporabnik se izbriše. Webex	Uporabnik je deaktiviran. Zapis o deaktiviranem uporabniku še vedno obstaja v WFO.

Ukrepi v Webex Calling	Nastala sprememba Webex WFO
Uporabniku je dodeljena vloga posrednika, nadzornika ali skrbnika.	Privzeta vloga posrednika je dodeljena uporabniku ne glede na njegovo vlogo v Webex Calling. Glejte Ustvarjanje in urejanje uporabnikov , če želite izvedeti, kako spremenite vlogo uporabnika.

Ekipe

V Webex Calling koncept ekipe (zbirka agentov) ne obstaja. Ko so Webex Calling uporabniki sinhronizirani, so dodeljeni privzeti ekipi v Webex WFO. Glejte Ustvarjanje in urejanje uporabnikov , če želite izvedeti, kako premakniti uporabnika iz privzete ekipe, in Upravljanje ekip , če želite izvedeti več o nastavitvi in prilagajanju ekip.

Uporabnik lahko pripada samo eni ekipi v Webex WFO.

Sinhronizacija podatkov o stikih

Ko je v Webex Calling zaznan stik, Webex WFO izvede nastala dejanja.

OPOMBA: V primeru izpadov ali okvar ima Webex WFO postopek obnovitve, da prepreči izgubo podatkov.

Ukrepi v Webex Calling	Rezultat ukrepanja v Webex WFO
Stik (na primer telefonski klic) je dokončan.	Sinhronizira posnetek. ▪ Če uporabnik, ki obravnava stik, ne obstaja v Webex WFO, Webex WFO ustvari uporabniški profil za uporabnika in stik, ki vključuje posnetek in njegove podatke na strani za interakcije. ▪ Če uporabnik, ki upravlja stik, obstaja v Webex WFO, Webex WFO ustvari stik tega posnetka in njegovih podatkov na strani Interakcije. Če želite več informacij o strani »Interakcije«, glejte Stiki iz Predvajanja.

Omejitve

- Vsak nov klic ustvari ID seje, ki povzroči oblikovanje več ID-jev sej in povzroči več interakcij s klici, kar bi zapolnilo vmesnik Webex WFO. V nekaterih primerih Webex WFO ne more prikazati vseh interakcij v enem snemalnem vmesniku.
- Webex WFO sprejema samo mono klice od Webex Calling. Zato funkcije, kot so popolna podpora za dogodke z energijo govora, prepisi in druge analitične funkcije, niso podprte. Zvočni tokovi so v predvajalniku predstavnosti prikazani rdeče.
- Kontaktni podatki, vključno s posnetki in posnetki zaslona, so na voljo za prenesene noge klicev, ko je prenos interni. Podatki o stikih niso na voljo za prenesene etape klicev, ko gre za prenos v zunanjo organizacijo.
- Dogodki govorne energije niso podprti, z izjemo dogodkov premora. Premor Dogodki v zvezi z energijo govora se prikažejo v predvajalniku medijev, ki je specifičen za spodaj opisani scenarij.
    - V predvajalniku predstavnosti so podprte oznake dogodkov za začasno ustavitev. V scenarijih premora in nadaljevanja so oznake za začasno ustavitev dogodka prikazane samo v predvajalniku predstavnosti osebe, ki je ročno sprožila dogodek premora med klicem. Oznake za začasno ustavitev dogodkov se v predvajalniku medijev ne prikažejo drugim osebam v klicu, ki niso ročno sprožile dogodka premora.