Webex WFO i Webex Contact Center Vodič za integraciju

Za raspoređivanje sa novim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 20, 2021
Poslednje izmene: novembar 11, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet u Kaliforniji, Berkli (UCB) kao deo UCB verzije javnog domena UNIX operativnog sistema. Sva prava zadržana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. CISCO I GORENAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PRODAJU, PRILAGOĐENOST ODREĐENOJ SVRSI I NEKRŠENJE ILI PROIZIŠLE IZ ISPORUKE, KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duple kopije ovog dokumenta smatraju se nekontrolisanim. Pogledajte trenutnu onlajn verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese i brojevi telefona su navedeni na sajtu Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Publika

- Integracija je dostupna i nije dostupna funkcije
- Podržane i nepodržane funkcije integracije
- Pregled arhitekture na visokom nivou
- Procedure konfiguracije
- Specifični detalji integracije

Ovaj vodič za integraciju je prvenstveno dizajniran za kupce, kao i za zvanične Cisco partnere koji obično instaliraju i konfigurišu Webex WFO za kupce. Pored toga, Cisco inženjeri implementacije, inženjeri podrške, inženjeri prodaje, razvoj i marketing mogu pronaći korisne informacije u ovom vodiču.

Cisco Webex Contact Center Pregled 1.0 i 2.0

Postoje dve verzije integracije između Webex WFO i Cisco Webex Contact Center (CWCC). Te verzije su CWCC verzija 1.0 i CWCC verzija 2.0. Ove verzije su kompatibilne sa različitim skupovima API-ja koji se nazivaju 1.0 (nasleđeni) API-ji, CMSv2 API-ji (prelazni API-ji koji se koriste za prelazak CWCC 1.0 primene na CWCC 2.0) i 2.0 (programski API-ji).

Pogledajte Procedure konfiguracije za više informacija o tome koju proceduru treba pratiti na osnovu API-ja koje koristi vaša primena.

> **VAŽNO** CWCC 1.0 se pojavljuje u proizvodu Webex WFO kao Cisco Customer Journey Platform.

Dostupnost verzija i funkcija

Verzija i Funkcija	CWCC 1.0 sa nasleđem CMSv1 Apis	CWCC 1.0 do 2.0 sa CMSv2 API-jima	CWCC 2.0 sa nasleđem CMSv1 API-ji	CWCC 2.0 Sa Programski Apis
Stereo snimanje	N/A	Dostupno	Dostupno	Dostupno
Audio pauza i nastavak (samo uputstvo)**	Dostupno	Dostupno	Dostupno	Dostupno
Snimanje ekrana pauza i nastavak (samo uputstvo)**	Dostupno	Dostupno	N/A	Dostupno

> **NAPOMENA:** Za pauze (zadržavanje događaja) Webex WFO ubacuje tišinu za audio snimke i ubacuje prazan ekran za snimke ekrana.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) ima dve opcije za pauzu i nastavak. Jedna od opcija je za ručno pauziranje i nastavak, koji koristi Cisco Agent Desktop. Druga opcija je za automatsku pauzu i nastavak, što zahteva Cisco API-je. Za opciju zasnovanu na API-ju, komande API moraju biti poslate na Cisco Smart

Desktop softver za to da rediguje zvuk. Redigovani zvuk iz podataka o pauzi i nastavku sinhronizuje se sa CWCC na Webex WFO. Kada Webex WFO unese redigovani zvuk, ako je uključeno snimanje ekrana, Webex WFO automatski rediguje ekran na osnovu redigovanog zvuka pre nego što je kontakt predstavljen u Webex WFO. I ručne i automatske opcije pauze i nastavka zahtevaju od korisnika da ima instaliran Cisco Agent Desktop softver. Webex WFO ručne i automatizovane opcije pauze i nastavka nisu primenljive na CWCC integraciju. Webex WFO automatska pauza i nastavak nije dostupan jer signal RTP, koji je neophodan za Webex WFO pokrenute automatizovane događaje, ne prolazi kroz Webex WFO.

VAŽNO Pauza i nastavak moraju biti omogućeni Cisco. Molimo kontaktirajte svog Cisco Account Managera da zatražite pristup.

Uvod

Webex WFO je jedinstveni softverski paket za optimizaciju Workforce (WFO) koji se integriše sa Cisco Webex Contact Center kako bi obezbedio snimanje poziva, upravljanje kvalitetom, upravljanje Workforce, analitiku glasa kupca (VoC) i upravljanje podacima. Detalji oko podržanih integracija su navedeni u nastavku.

> **NAPOMENA:** Podržane funkcije su dostupne i u Webex Contact Center verziji 1.0 i Webex Contact Center verziji 2.0, osim ako nije drugačije navedeno.

Upravljanje kvalitetom (QM)

Upravljanje kvalitetom je srce paketa Workforce Optimization. To je početak traga podataka koji vodi do glasa kupca. Uzmite služenje klijentima na viši nivo sa fokusom na kvalitet i angažuju svoje agente da voze zadržavanje.

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Webex WFO snima audio		X
Webex WFO uvozi audio Snimak iz Cisco Webex Contact Center	X Verzija 1.0: Postoji kašnjenje uvoza od dva do tri sata. Verzija 2.0: Uvoz kontakata se dešava kada je snimak dostupan Webex WFO iz Webex Contact Center. Uvoz traje do petnaest minuta.	
Webex WFO snimanje ekrana	X	
Webex WFO skladištenje potrebno za s čuvanje zvuka u oblaku	K	
Integracija oblaka u oblak za podatke s prenos	K	

Funkcij	**Podržano**	**Trenutno Nepodržane**
	Prenos podataka preko API-ja ugrađen je u integraciju	
Webex WFO Ingests audio snimanje pauza i nastavak (ručno i automatski)	Pogledajte Cisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Pregled za Informacije o trenutnoj dostupnosti pauze i nastavka audio snimanja, pauze i nastavka snimanja ekrana i stereo snimanja.	
Webex WFO unese snimanje ekrana, pauza i nastavak (ručno i automatski)		
Stereo snimanje		
Prilagođeni metapodaci	X Samo 2.0	
Snimci šifrovani	X	
Govorni energetski događaji	X*** Tišina i razgovor samo o događajima	Držite i pauzirajte događaje Nisu podržani
Praćenje glasa uživo	X Dostupno preko Webex Contact Center Nadgledanje poziva	
Praćenje ekrana uživo	X Preko Webex WFO Smart Desktop klijenta	
Sinhronizacija podržana	X	
Uvoz metapodataka o kontaktima	X	
CRM integracija	X*	
Kontrola veb snimanja agenta i		X**

Funkcij	Podržano	Trenutno Nepodržane
Kontrole snimanja API		
Podržava višekanalnu integraciju	X	
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Ćaskanje	X Pogledajte o Webex WFO Podrška za digitalne kanale	
Digitalni kanal - SMS	X Pogledajte o Webex WFO Podrška za digitalne kanale	
Digitalni kanal - E-mail	X Pogledajte o Webex WFO Podrška za digitalne kanale	

** Otvori pregled integracije proizvoda.*

*** Start / stop API kontrole su dostupne za snimanje samo ekrana. Dodatna Cisco Tehnička podrška može biti potrebna za implementaciju bilo kojeg API snimanja samo ekrana.*

Možete konfigurisati količinu vremena koje razgovor ili tišina mora da prođe da biste se registrovali kao događaji. Pogledajte "Razgovor o događajima" i "Utišaj događaje" u Konfiguriši QM globalna podešavanja.

NAPOMENA Označavanje poziva sa Webex WFO prilagođenim metapodacima u scenarijima snimanja komada nije podržano.

NAPOMENA: Snimci ekrana se snimaju u delovima od 10 minuta za vreme trajanja kada je agent prijavljen. Snimci ekrana koji odgovaraju vremenu zvuka primljenog od CWCC su sastavljeni od strane
Desktop klijent iz ovih delova i uploaded.

Edge komponente

Komponenta	Obavezno	Nije potrebno
Server podataka za sinhronizaciju, snimanje, događaje u realnom vremenu i uvoz medija		X
Smart Desktop za snimanje ekrana, praćenje ekrana uživo i funkcije analitike na radnoj površini	X	
Smart Desktop na Vindovs OS-u	(dostupno)	
Smart Desktop na MAC OS		(nedostupan)

*Ako migrirate sa servera podataka na integraciju bez servera, obratite se tehničkoj podršci Cisco. Vidi Uvod.

Potrebno je da imate **Segment snimanje**, **Konsultujte snimanje** nogu, i Složeni pozivi omogućeno. Pogledajte Kompleksni pozivni događaji za više informacija.

Workforce Menadžment (Novo WFM)

WFM je jedinstven softver usmeren na korisnika sa modernim pristupom. Usavršite predviđanje, pojednostavite raspored i administraciju i oslobodite menadžere da se fokusiraju na dodavanje vrednosti. PUT pravim ljudima na pravim mestima.
Osnažite ih da rade pametnije i pružaju konzistentno i izvanredno korisničko iskustvo.

WFM sinhronizuje podatke za potrebe konfiguracije i istorijske asocijacije podataka. Webex WFO WFM sinhronizuje istorijske podatke i podatke u realnom vremenu za upotrebu sa zakazivanjem i predviđanjem Workforce.

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Feed podataka o poštovanju u realnom vremenu	X	
Feed podataka o pridržavanju u realnom vremenu (omni-kanal)		X
Izvor istorijskih podataka - statistika reda	X	

Funkcija	Podržano	Trenutno Nepodržane
Izvor istorijskih podataka - statistika agenta	X	
Izvor istorijskih podataka - statistika reda agenta	X	
Predviđanje (glas)	X	
Predviđanje (ćaskanje)	X	
Predviđanje (e-mail)	X	

Analitika

Analitika sadrži spremište gotovih naprednih analitičkih aplikacija koje će vam pomoći da stvorite veliki uticaj bez krive učenja. Otključajte zlatni rudnik inteligencije zakopan u vašem kontakt centru i transformišite svaki kontakt sa klijentima i agentima u uvid u akciju.

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Govorna analitika (govor u tekst)	X**	
Desktop analitika	X* Nije sinhronizovan sa snimcima	
Tekstualna analitika	X Događaji zadržavanja (pauze) se odražavaju kao prazan prostor bez transkripcije.	
Kontrolne table sa bušenjem	X	
Prediktivni rezultat evaluacije	X	
Prediktivni NPS	X	

Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Analiza raspoloženja	X	
Agent Smart Benchmarking	X	
Napredna pretraga govora	X	
Omni Agent Inteligencija	X Potreban je angažman sa Cisco Professional Services.***	

** Podaci Desktop Analitics dostupni su na kontrolnim tablama Analitike i Data Ekplorer-u. Međutim, zbog načina na koji se obrađuju podaci na radnoj površini, nije dostupan na Desktop panelu Media Plaier-a.*

*** U CWCC verziji 1.0 stereo snimanje trenutno nije dostupno; stoga transkripcije nisu podeljene po govorniku.*

Omni Agent Intelligence se oslanja na prilagođene metapodatke. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex WFO za više informacija.

Uvidi

Insights je BI rešenje koje pokreće AI i koje je ključni deo paketa Webex WFO. Insights pruža kombinovano, ne-silosno izveštavanje koje vam omogućava da neprimetno kombinujete sve svoje Workforce upravljanje angažovanjem i podatke o interakciji sa klijentima iz celog Webex WFO. Insights vam omogućava da vizualizujete svoje Webex WFO podatke putem izveštaja i kontrolnih tabli. Potrebna vam je licenca za uvid u pristup navedenim funkcijama. Pogledajte Kako licence vork i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.

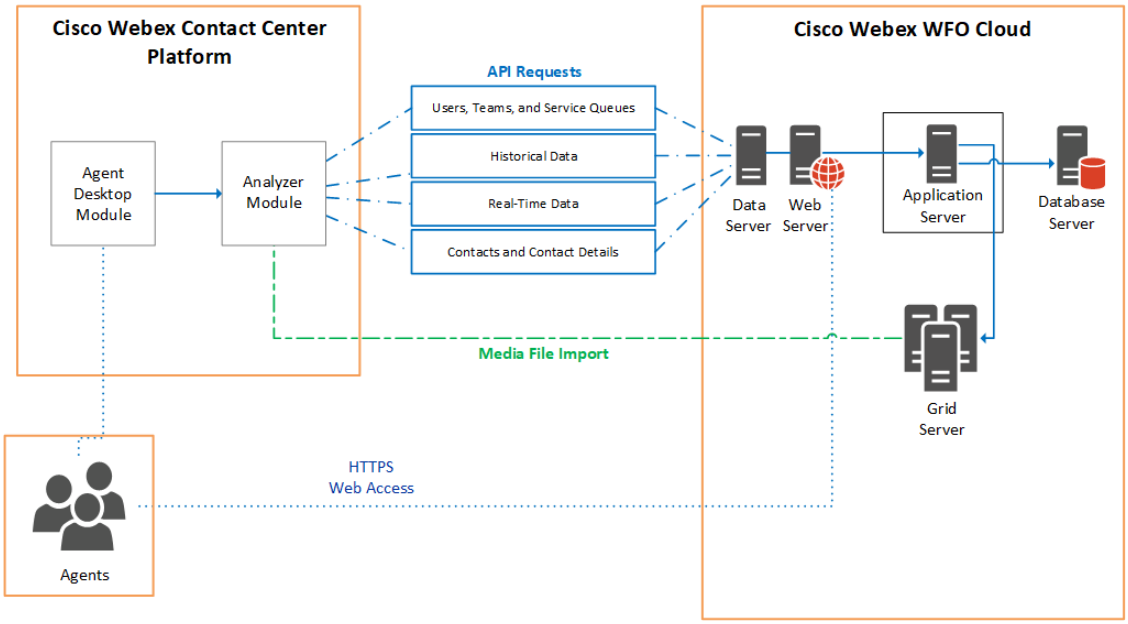
Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Unapred izgrađene kontrolne table	X	
Analiza mašinskog učenja	X	
Prilagođene teme	X	

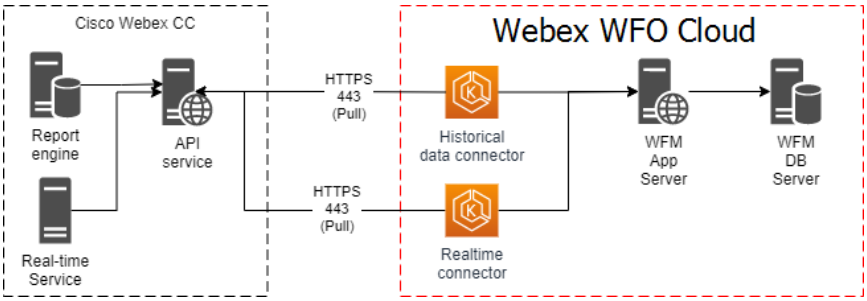
Funkcija	Podržano	Trenutno nije podržan
Autogram (automatska vizualizacija podataka)	X	
Vizuelne opcije (prilagođeni podaci vizualizacija)	X	
Deljenje kontrolne table	X	

Webex WFO i Cisco Webex Contact Center Arhitektura

Dijagram arhitekture ispod prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO paketa. Imajte na umu da dijagram uključuje Classic WFM.



Dijagram arhitekture ispod prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO WFM samo.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Procedure konfiguracije

Ovaj odeljak objašnjava kako konfigurisati Cisco Webex Contact Center integraciju sa Webex WFO, uključujući Webex WFO WFM. Procedure konfiguracije koje treba da pratite variraju u zavisnosti od toga koje Webex WFO proizvode je vaša organizacija kupila i koji Cisco API-ji se koriste.

- Konfigurišite Cisco Webex Contact Center
- Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 2.0
- Povežite WFM sa Cisco Webex Contact Center 2.0
- Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Pregled konfiguracije

Integracija CWCC 2.0 koristi 2.0 (programske) API-je. Server podataka nije potreban.

2.0 (programski) API-ji

- Kompatibilan sa Webex WFO QM, Analitika, Classic WFM i WFM
- Ako vaša primena uključuje WFM pratite Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 procedure i Povežite WFM sa Cisco Webex Contact Center 2.0 procedurom

Konfigurišite Cisco Webex Contact Center

Potrebno je da izvršite procedure navedene u ovoj temi u okviru vašeg Webex Control Hub pre nego što podesite CWCC 2.0 vezu u Webex WFO.

> **VAŽNO** Podesite korisničko ime i lozinku Webex administratorskog naloga da nikada ne istekne. Ovo je račun tipa usluge. To ne bi trebalo da bude lični nalog e-pošte. Cisco opoziva
> Pristupni tokeni kada isteknu korisničke akreditive. Stoga, ako vaše korisničko ime i lozinka Cisco naloga isteknu, onda ACD u Webex WFO treba ponovo autentifikovati.
> Ponovna autentifikacija zahteva Cisco angažman tehničke podrške. Snabdevanje Cisco tehničku podršku sa sledećim informacijama.
> - Webex Contact Center administratorski akreditivi (korisničko ime i lozinka)
> - Webex WFO Stanar ID
> - Webex WFO ACD ID
> - Webex WFO akreditivi administratora stanara (korisničko ime i lozinka)
> - Webex WFO URL domena (npr. "us3" deo u www.us3.calabriocloud.com)

Preduslovi

- Korisničko ime je u FQDN formatu.
- Korisnik ima pristup Webex CC 2.0 API i Webex CC 2.0 Media API.
- Korisničko ime ne može biti lična adresa e-pošte.
- Korisničko ime mora biti adresa e-pošte kreirana pomoću Active Directory sinhronizacije sa Cisco ili kreirana ručno na Cisco admin portalu.

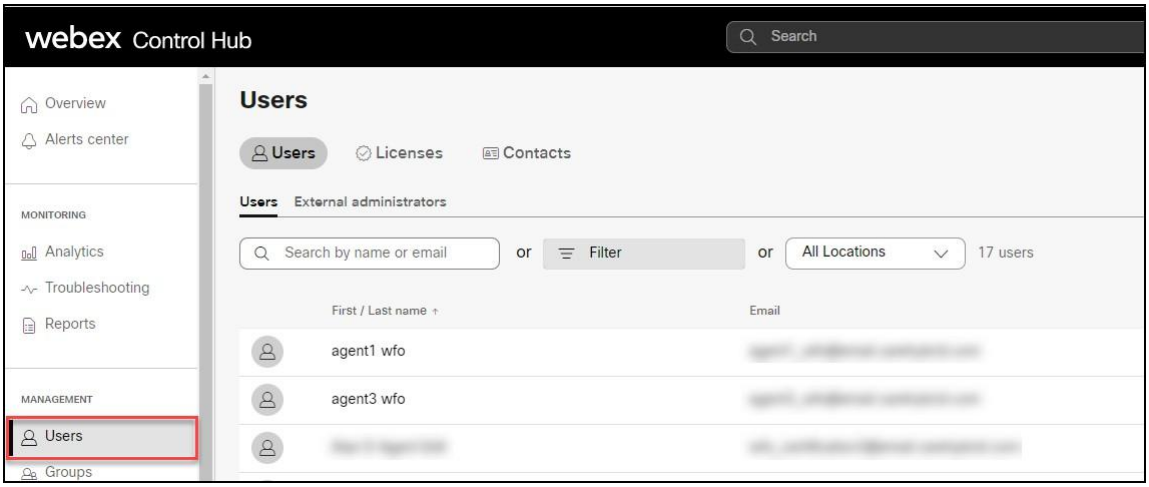
> **NAPOMENA** Ako je sinhronizacija Active Directory omogućena kasnije i adresa e-pošte ne postoji u Active Directory, onda će podešavanje u Cisco biti izbrisano. Biće duplih timova i
> Korisnici izazvani problemima sinhronizacije sa novom adresom e-pošte.

Procedure konfiguracije

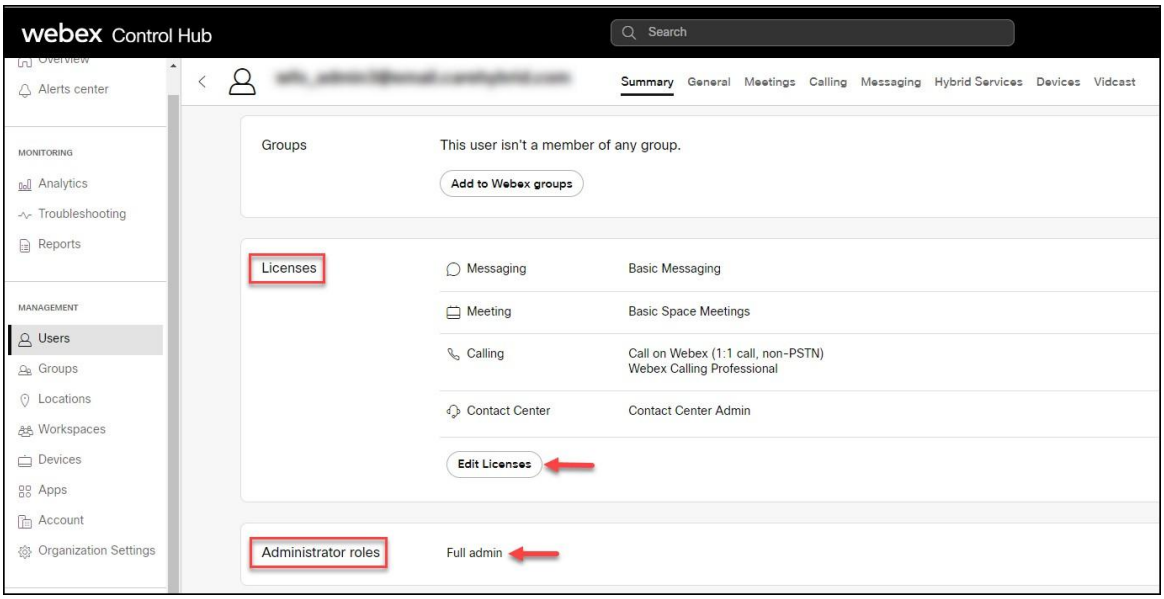
Dodelite uloge i dozvole

Korisnički nalog koji se koristi u ovoj proceduri se kasnije koristi za završetak oauth procesa potrebnog za integraciju sa Webex WFO.

1. Pristupite **Webex Control Hub** za administratore tako što ćete navigirati na admin.webex.com i uneti svoje akreditive.
2. Kliknite na dugme **Korisnici** pod Upravljanje unutar leve trake za navigaciju.



3. Na stranici Korisnici izaberite željenog korisnika iz tabele.
4. Uverite se da korisnik ima, u najmanju ruku, licence i ulogu navedene u tabeli ispod.



- Ako odgovarajuće licence nisu dodeljene korisniku, kliknite na dugme **Uredi licence** u **okviru licenci** Odeljak, a zatim ponovo kliknite na dugme **Edit Licenses** sa stranice sa rezimeom licence.
- Izmenite licence po potrebi, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .
- Ako odgovarajuće uloge nisu dodeljene, izaberite trenutno dodeljenu ulogu u okviru **Odeljak Administratorske uloge** na korisničkoj stranici.
- Izmenite uloge po potrebi, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .

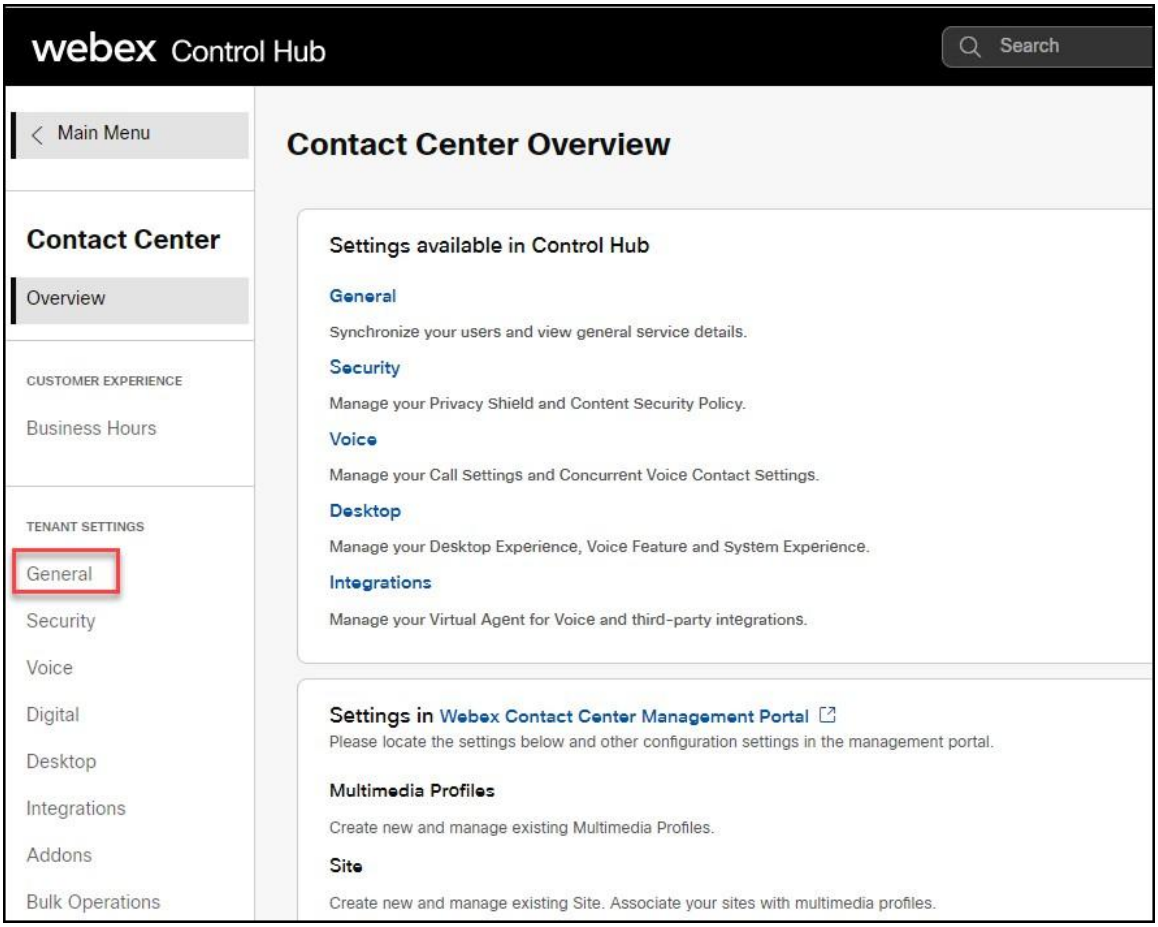
Licence	
Messaging	Osnovne poruke
	Napredne poruke
Sastanak	Osnovni svemirski
	sastanci Napredni
	svemirski sastanci Webex Meetings Suite
Zove	Poziv na Webex (1:1 poziv, ne-PSTN)

Licence	
Kontakt centar	Kontakt centar Administrator
	Licencirani agent > Premium
Uloga	
Usluge	Kontakt centar servis admin

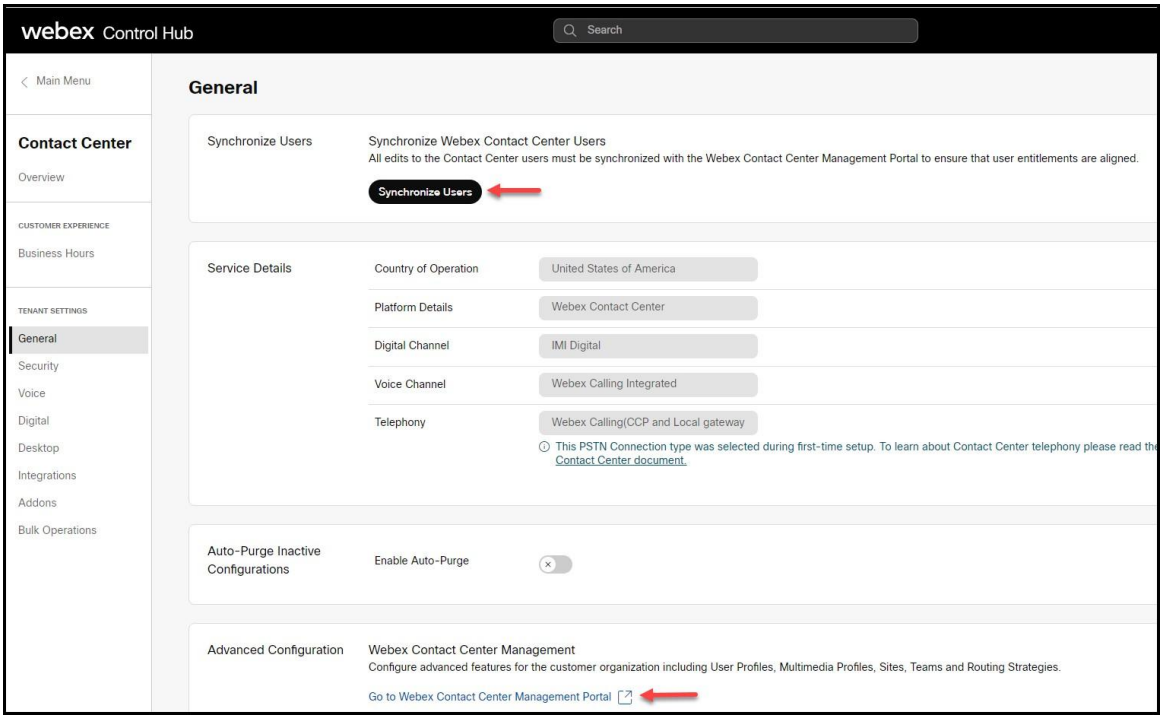
> **NAPOMENA** Ako imate problema sa sinhronizacijom, a zatim izaberite **Organizacioni administrator** polje za potvrdu i

Konfigurišite podešavanja kontakt centra

1. Idite na stranicu Kontakt **centar** u odeljku Usluge **na levoj traci** za navigaciju.
2. Kliknite na dugme **Opšte** pod **Podešavanja** stanara u levom navigacionom meniju Kontakt centra.



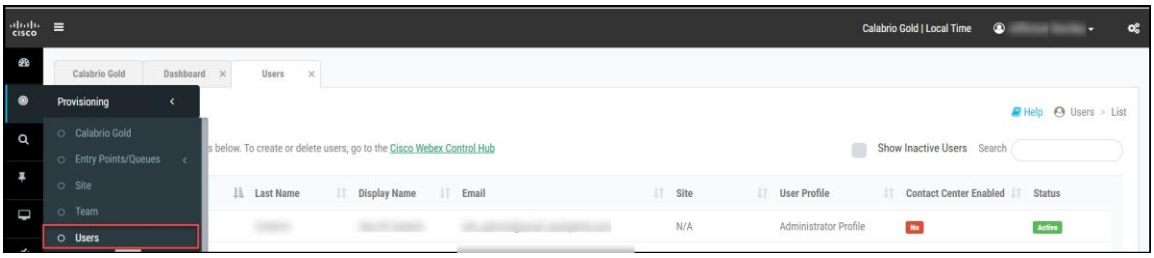
3. Kliknite na dugme **Sinhronizuj korisnike**.



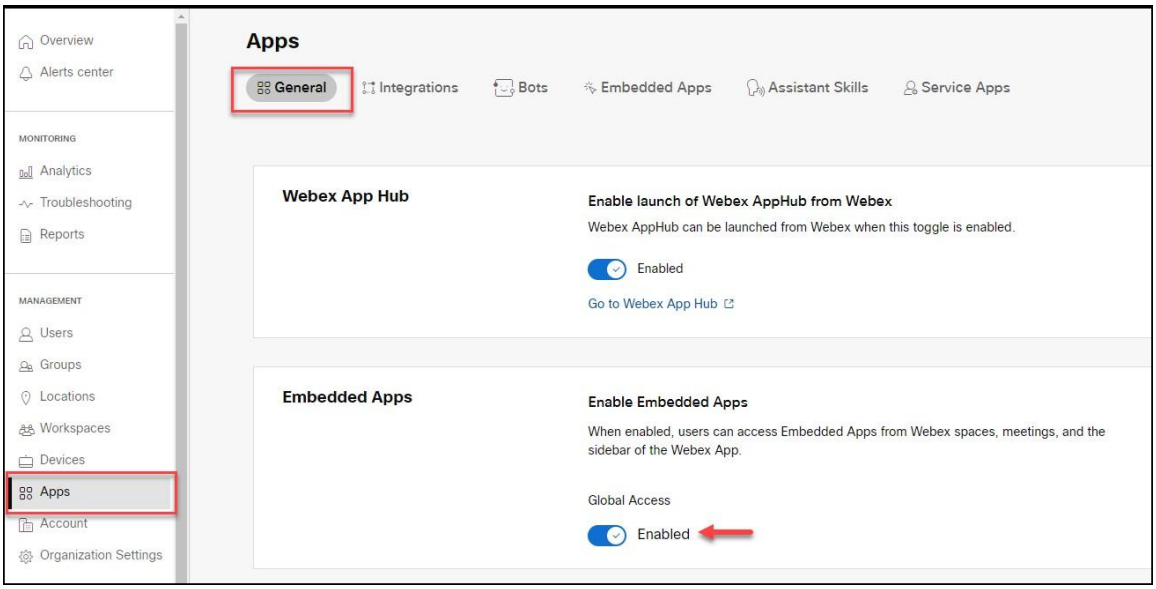
4. Kliknite na vezu **Idi na Webex Contact Center Management Portal** . Portal za upravljanje se otvara u posebnom prozoru.

5. Na portalu za upravljanje uverite se da je vaš API nalog sinhronizovan tako što ćete preći na **Provisioning** > **Korisnici** sa leve trake za navigaciju.

NOTA **Status** Kontakt centar je **Ne** za ovaj nalog.

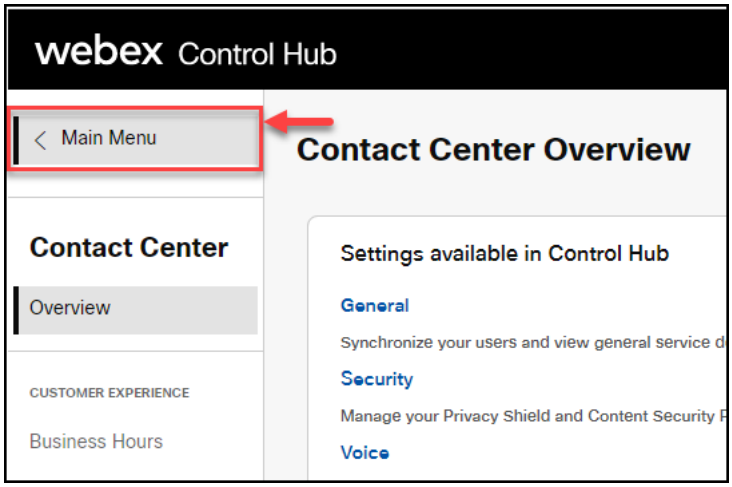


Konfigurišite podešavanja aplikacija



1. Kliknite na dugme **Aplikacije** u odeljku Upravljanje na levoj traci za navigaciju.

NAPOMENA Ako ste na bilo kojoj od **stranica Kontakt centar** , potrebno je da kliknete **na dugme Glavni meni**



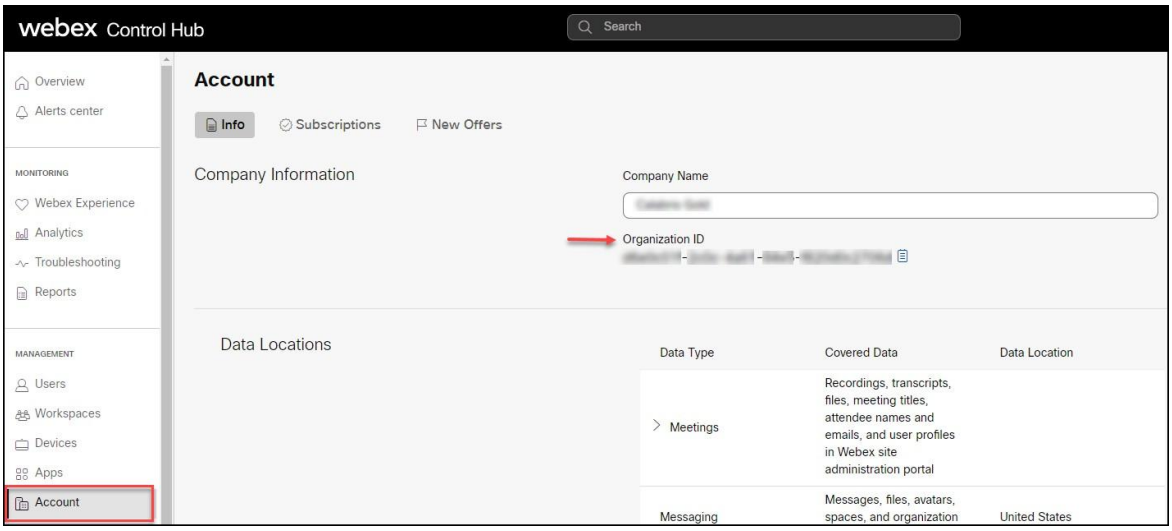
Da biste pristupili **stranici aplikacija** .

2. Iz **General#** Tab **stranice** Apps **uključite prekidač Global Access Enabled** .

Pronađite svoju organizaciju ID

1. Idite na stranicu Nalog sa leve trake za navigaciju.

2. Sačuvajte svoju **organizaciju ID** na lokaciji koja je lako dostupna. Vaša Cisco Organizacija ID je potrebna kada podesite vezu sa CWCC 2.0 u Webex WFO. Vaša organizacija ID je takođe poznata kao Tenant ID u Webex WFO.



Mapa API krajnje tačke

Pogledajte https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability za najnoviju definitivnu listu API-ja koji su trenutno dostupni.

Regiona	Portal za programere	API
NAS	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Velike britanije	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
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Potvrdite konfiguraciju

1. Pokušajte da se prijavite na https://developer.webex-cx.com/ koristeći privatni prozor pretraživača kao što je Incognito za Chrome ili InPrivate za Edge pretraživače.

2. Ako vaš pokušaj prijavljivanja ne uspe, otvorite kartu za podršku sa Cisco ili sertifikovanim partnerom vaše organizacije.

3. Pokušajte da se prijavite na https://web.webex.com/ koristeći privatni prozor pretraživača kao što je Incognito za Chrome ili InPrivate za Edge pretraživače.

4. Ako vaš pokušaj prijavljivanja ne uspe, otvorite kartu za podršku sa Cisco ili sertifikovanim partnerom vaše organizacije.

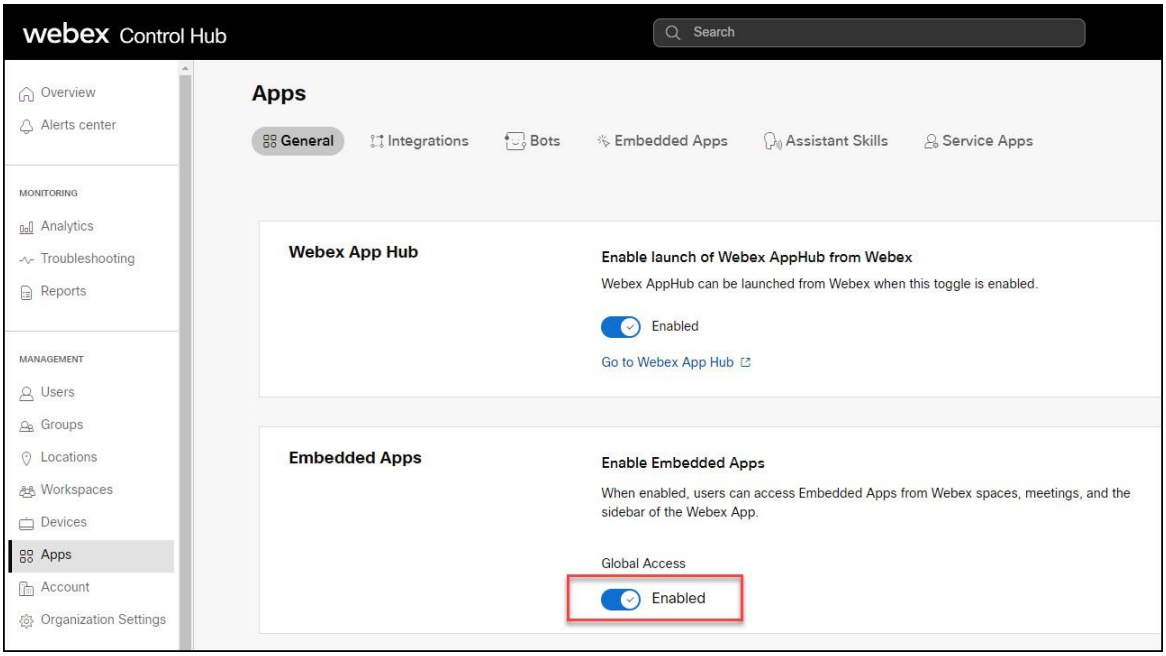
Omogućite integraciju sa Pro Pack

VAŽNO: Ovu proceduru sprovedite samo ako imate Pro Pack.

1. Prijavite se u Webex Control Hub at https://admin.webex.com/.

2. Kliknite **na Aplikacije** pod **Upravljanje** u levoj navigacijskoj traci.

3. Pod **ugrađenim aplikacijama**, prebacite **Globalni pristup** na **Omogućeno**.



4. Kliknite **na Integracije**.

5. Dozvolite pristup integraciji Webex WFO klikom na integraciju na listi ili traženjem integracije pomoću aplikacije ID. Otvara se prozor svojstava integracije.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. U pregledu , uključite **pristup za buduće korisnike** na **On**.

7. Kliknite na dugme **Svi korisnici**.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 2.0

Ovaj odeljak objašnjava kako da podesite vezu između Cisco Webex Contact Center 2.0 i Webex WFO. Organizacija ID se dodaje administratorskom pristupnom tokenu kada se prijavite.

> **VAŽNO** 1) Budite posebno oprezni pre nego što napravite bilo kakve izmene na nalogu koji koristite za konfigurisanje Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ako morate da promenite administratora Lozinku periodično, onda bi trebalo da pratite Konfigurišite proceduru ponovnog ovlašćenja odmah nakon što promenite lozinku administratora kako bi se osiguralo veza integracije ne prekida. KSNUMKS) Ako ste postojeći kupac koji migrira iz korišćenja konfigurisanog servera podataka, potrebno je da kontaktirate svog menadžera naloga.

Preduslovi

Kopirajte sledeće informacije od svog Webex Contact Center provajdera i sačuvajte ih na lokaciji kojoj je lako pristupiti. Pratite procedure detaljno opisane u Konfigurišite Cisco Webex Contact Center.

- Vaš Webex Administrator korisnik mora imati potrebne dozvole i uloge u Webex Control Hub za vaš Webex Contact Center sistem. Pogledajte proceduru "Dodeli uloge i dozvole" u temi Konfigurisanje Cisco Webex Contact Center za više.
- Korisničko ime — Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u Cisco Webex Contact Center.

  > **NAJBOLJA PRAKSA** Ako koristite WFM, uverite se da je korisničko ime Webex Contact Center polje se razlikuje od vašeg **polja Calabrio ONE API Korisničko ime** .

- API URL — Kompletan osnovni URL Webex Contact Center API, uključujući protokol.
- Stanar ID — Ovo je vaša Cisco Webex Contact Center organizacija ID.
- Polje Calabrio ONE API Korisničko ime mora ispunjavati sledeće kriterijume.
  - U Webex WFO, ovaj korisnik takođe mora imati **dozvole za snimanje ekrana** i **snimanje glasa** dodeljene njihovoj ulozi. U **upravljanju** aplikacijama, koristite **stranicu Uloge** da biste dodelili dozvole ulogama i koristite stranicu Korisnici da biste dodelili uloge korisnicima.
  - Ovaj korisnik mora biti dodeljen podrazumevanom timu sa **padajuće liste tima** na korisnicima stranica u **Upravljanje aplikacijama**.

- Ovom korisniku mora se dati puni opseg odabirom svih grupa i timova pod **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **Upravljanje aplikacijama**.

Procedure konfiguracije

BEST PRACTICE Cisco preporučuje da konfigurišete CWCC 2.0 u privatnoj sesiji pretraživača, kao što je anonimni režim u Google Chrome-u ili Microsoft Edge pretraživaču.

- Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 2.0— Pratite ovu proceduru ako ste postojeći kupac koji prelazi sa CWCC 1.0 na 2.0 i imate QM, Analitika ili Classic WFM.
- Konfigurišite CWCC 2.0 koristeći 2.0 programske API-je— Pratite ovu proceduru ako vaša implementacija uključuje QM, Analytics, Classic WFM, ili WFM i ne prelazite sa CWCC 1.0 na 2.0.

  Ako imate WFM, morate sprovesti Connect WFM na Cisco Webex Contact Center 2.0 Procedura nakon završetka Konfigurišite CWCC 2.0 koristeći 2.0 programske API-je proceduru.

- Nakon što konfigurišete ACD, morate konfigurisati ponovnu autorizaciju.

Konfigurišite CWCC 2.0 koristeći 2.0 programske API-je

1. U Webex WFO, idite na **Application Management**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
2. U odjeljku Izaberi ACD kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Izaberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** sa padajuće liste **Izaberi ACD** .
4. Konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
ACD ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje korisničko ime CWCC. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u CWCC. **VAŽNO** Ovo bi trebalo da bude nalog servisnog tipa koji nikada ne bi trebalo da se menja. Promena naloga može da izazove Duplirati korisnike i timove u sistemu.

Polje	Konfiguracija
API URL adresa	Unesite kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
Stanar ID	Unesite organizaciju ID CWCC tenant naloga.
Calabrio ONE API Korisničko ime	Korisničko ime vašeg Webex WFO servisnog naloga. Ovaj servisni nalog se takođe naziva vaš administratorski nalog stanara ili API korisnički nalog. Ovo je potrebno za učitavanje podataka na ispravan stanar. Ovaj nalog treba da kreira administrator sistema, a nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj račun administratora stanara takođe treba dati ispravne dozvole za učitavanje podataka. Kontaktirajte Cisco Podrška za pomoć u kreiranju ovog naloga administratora stanara. Pogledajte Kreiranje korisnikaAPI i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija. ▪ U Webex WFO, ovaj korisnik takođe mora imati **dozvole za snimanje ekrana** i **snimanje glasa** dodeljene njihovoj ulozi. U **upravljanju** aplikacijama, koristite **stranicu Uloge** da biste dodelili dozvole ulogama i koristite stranicu Korisnici da biste dodelili uloge korisnicima. ▪ Ovaj korisnik mora biti dodeljen podrazumevanom timu sa padajuće liste Tim **na stranici Korisnici u** Upravljanje aplikacijama **.** ▪ Ovom korisniku mora se dati puni opseg odabirom svih grupa i timova pod **Pridružene grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **Upravljanje aplikacijama**.
Calabrio API Korisnička lozinka	Vaša Webex WFO lozinka za račun usluge.
Proizvodi Omogućeno - Kvalitet	**Upravljanje kvalitetom** — Izaberite da li je vaša organizacija kupila

Polje	Konfiguracija
Upravljanje	Upravljanje kvalitetom. Izaberite polje za potvrdu Glas ako vaša organizacija želi samo Webex WFO da unosi samo glasovne kontakte. Izaberite polje za potvrdu Digital **(Chat, SMS, Email, Social)** ako vaša organizacija želi Webex WFO da unese ćaskanja i SMS poruke i e-poštu.
Mapiranje metapodataka metapodatke	(Opciono) Omogućava vam da mapirate CWCC metapodatke na prilagođene Oznake u Webex WFO. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex WFO za više detalja. CWCC vrednosti metapodataka se sinhronizuju sa CWCC kontaktima u Webex WFO. Vrednosti metapodataka CWCC su mapirane na oznake metapodataka kreirane u Metadata Manager (koji se nalazi na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspešnog mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se naći na panelu Detalji na stranici Media Plaier-a (stranica Interakcije > otvorite kontakt). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.
Interval sinhronizacije (minuta)	Označava koliko često (u minutama) želite da sinhronizujete korisnike, timove i redove usluga u Webex WFO sa njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center.
Snimanje Kašnjenje (minuta)	Postavlja količinu vremena koju želite WFM da sačekate pre njega Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane CWCC agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex WFO. Za više informacija, pogledajte Snimanje ekrana.
Omogućite ponovno snimanje podataka	(Opciono) Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da povratite podatke od celog prethodnog dana.

Polje	Konfiguracija
Uvoz medija	Omogućite uvoz medija i datoteka za snimanje u Webex WFO Od Webex Contact Center.
Sinhronizacija korisnika	Omogućava sinhronizaciju korisničkih podataka u Webex WFO od Webex Contact Center.
Mapiranje jezika metapodataka	Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u odeljku **Proizvodi omogućeni** . Ovde možete podesiti prilagođene metapodatke koji dodeljuju jezik tekstualnom kontaktu kao što je e-pošta ili poruka za ćaskanje. Dostupne opcije metapodataka dolaze iz mapiranja **metapodataka** Odeljku. Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali u odeljku **Rezervni tekstualni jezik** ispod. D. Podrazumevani jezik (engleski).
Rezervni tekstualni jezik	Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u Proizvodi **Omogućeno** odeljak. Izaberite jezik koji želite dodeliti tekstualnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik kada se uvoze u Webex WFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći

Polje	Konfiguracija
	Sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. C. Rezervni jezik koji ste ovde konfigurisali (odeljak Rezervni tekstualni jezik). D. Podrazumevani jezik (engleski).
URL za ovlašćenje	**NAPOMENA** Ovaj odeljak se pojavljuje samo kada uređujete postojeći ACD. Ne pojavljuje se kada kreirate novi ACD. Ako dođe do neuspeha osvežavanja tokena, onda se OAuth proces prekida. Konfigurisanje ove postavke omogućava vašem sistemu da ponovo uspostavi OAuth autentifikaciju u slučaju neuspeha osvežavanja tokena za najviše šezdeset dana. Neuspeh osvežavanja tokena može se javiti iz nekoliko razloga, kao što su sledeći. ▪ Promena adrese e-pošte administratorskog naloga. ▪ Deaktiviranje naloga u Active Directory. ▪ Promena lozinke u Active Directory. ▪ Prelazak sa Active Directory sinhronizacije na jedinstvenu prijavu na vašem Cisco nalogu. ▪ Promena domena.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Preusmereni ste na svoju Cisco Webex Contact Center stranicu za prijavljivanje.
6. Unesite svoje Cisco korisničko ime i lozinku.
7. Nakon uspešnog unosa Cisco korisničkog imena i lozinke, preusmereni ste nazad na Webex WFO.

> **NAPOMENA** Ako imate Novo WFM, morate da sprovedete proceduru Poveži WFM sa Cisco Webex Kontakt centrom 2.0 nakon završetka ove.

Konfigurišite ponovnu autorizaciju

1. Uverite se da ste odjavljeni sa Cisco Webex Contact Center.
2. U Webex WFO, idite na **Upravljanje aplikacijama**>**Konfiguracija** sistema>**ACD Konfiguracija**.
3. Pod **Izaberi ACD**, izaberite svoj Webex Contact Center 2.0 ACD sa liste **ACD Serveri** i kliknite na **dugme Uredi**. Otvara se stranica Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Idite na **odeljak URL** za autorizaciju i kliknite na ikonu kopiranja da biste kopirali URL.
5. Otvorite privatni pregledač kao što je anonimni režim u Google Chrome-u.
6. Nalepite URL u privatnom pretraživaču. Zatim ste preusmereni na stranicu za prijavu Cisco Webex.
7. Unesite akreditive za prijavljivanje administratorskog naloga povezanog sa ovim ACD i prijavite se. Zatim se otvara stranica za prijavu Webex WFO.
8. Kopirajte niz koda u adresno polje. Odeljak koji treba da kopirate počinje posle znaka jednakosti i nastavlja se do kraja URL-a.

   > **PRIMER**
   >
   >
   >
   >
   > U gornjem primeru, deo koda je u crvenom okvirnom polju počevši sa Z i završavajući sa 1. Napomena, deo niza koda je zamagljen iz bezbednosnih razloga.

9. Vratite se na stranicu ACD za svoj Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Unesite kod u drugo polje za tekst pod **URL adresom** za autorizaciju.
11. Kliknite na dugme **Autorizuj**.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite WFM sa Cisco Webex Contact Center 2.0

Stranica Integracije vam omogućava da konfigurišete, modifikujete i primenite Webex WFO WFM integracije za istorijsko i u realnom vremenu pridržavanje vaše CWCC 2.0 platforme. Ova tema detaljno objašnjava proceduru za konfigurisanje Webex WFO WFM ako koristite 2.0 (programske API-je).

> **NAPOMENA:** Ako naiđete na probleme, kontaktirajte Calabrio podršku za pomoć. Pošaljite zahtev **za** tehničku podršku Calabrio ovde: calabrio.com/support-request/

Preduslovi

- Imate ulogu Super administratora unutar WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfigurisan na **stranici Application Management** > **ACD Configuration** . Pogledajte Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 2.0za više informacija.
- Prikupite sledeće informacije o vašem Webex Contact Center ACD sa **stranice ACD Konfiguracija** (**Upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija** sistema> **ACD Konfiguracija**).

  API URL — Ovo je vaš Cisco Webex CC Base URL.

  Webex WFO Server ID — Ovo je Webex WFO ACD ID označen da jedinstveno identifikuje CWCC.

  Tenant ID — Ovo je jedinstveni alfanumerički identifikator vašeg Webex WFO tenant naloga.
- Zastava **osobina ds-call-leg-state-api** mora biti omogućena u Webex Control Hub.

Lokacije stranica

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

Istorijska WFM > WFM podešavanja > Integracije > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Procedura

> **NAPOMENA:** Morate konfigurisati integraciju istorijskih podataka pre nego što konfigurišete integraciju u realnom vremenu. To je zato što se proces sinhronizacije agenta sa platforme kontakt centra oslanja na
> Prikupljanje istorijskih podataka. Sve ostale vrste integracija, kao što je uvoz korisnika, mogu se konfigurisati u bilo kom redosledu.

Konfigurišite novu ili ažurirajte postojeću integraciju

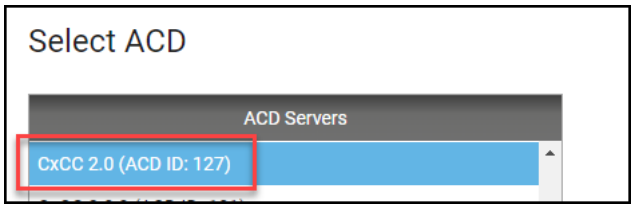
1. Navigate to **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Istorijski**.
2. Kliknite na dugme Da biste konfigurisali novu integraciju, ili kliknite na dugme Da ažurirate postojeću integraciju.

3. Unesite potrebne informacije u dostupna polja. Zadržite pokazivač iznad ikone informacija pored svakog polja i pažljivo pročitajte opis. Podrazumevane vrednosti su, kada je primenljivo, prikazane u polju **Podešavanja** .

   - **Cisco Webex CC Base URL** — Unesite kompletan osnovni URL Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola. Ovo je **API URL** vrednost za vaš ACD.

   - **Server ID u Webex WFO** — Ovo je jedinstveni ACD ID za CWCC. Nakon konfigurisanja CWCC ACD na **stranici Konfiguracija** sistema za upravljanje aplikacijama > Konfiguracija **sistema>** ACD, pronađite svoj server ID (takođe poznat kao ACD ID) vrednost na listi **ACD servera** .

     PRIMER

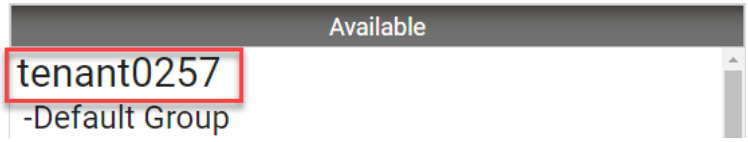
   - **Tenant ID u Webex WFO** — Unesite svoju specifičnu Webex WFO Tenant ID vrednost. Ovo je vaš Webex WFO stanar ID. To nije CWCC Tenant ID vrednost koju ste uneli na **stranici ACD Konfiguracija** .

     - Da biste identifikovali svoj Webex WFO Tenant ID, idite na **Upravljanje aplikacijama** > **Korisnička konfiguracija** > **Korisnici**.

     - U **odeljku Informacije** o korisniku izaberite bilo kog korisnika iz **padajuće liste Izaberi korisnika** .

     - Pronađite **odeljak Povezane grupe i timovi** i zabeležite prvu liniju koja se pojavljuje na listi. Ovo je vaš stanar ID. Povratak na Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Stranica sa integracijama. Kontaktirajte Cisco podršku ako ne možete da pronađete stanara ID.

       PRIMER

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promene.

5. Kada se sačuva, **dugme Deploi** je omogućeno. Kliknite na dugme **Razmeni** da biste primenili sačuvane promene i započeli integraciju.

6. Nakon konfigurisanja konektora istorijskih podataka, idite na **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - RTA** i ponovite ove korake da biste konfigurisali konektor za pridržavanje u realnom vremenu.

> **NAPOMENA:** Proces raspoređivanja može potrajati do 5 minuta. Kada se završi, prikazuju se zelena kvačica i poruka. Prelećite pokazivač miša preko kvačice da biste prikazali datum i vreme za Najnovije raspoređivanje. Ako je umesto zelene kvačice prikazan crveni Iks, kontaktirajte Cisco Služba za podršku.

Verzija 2.0 Ograničenja

Broj i trajanje direktnih kontakata nisu dostupni za statistiku učinka agenta. "Prelivanje" nije

dostupno kao metrika.

Sinhronizujte metapodatke sa Webex WFO

Možete definisati koje Cisco Webex Contact Center (CWCC) vrednosti metapodataka se sinhronizuju sa CWCC kontaktima u Webex WFO. Metapodaci se mogu prikupljati iz globalnih varijabilnih polja CWCC ili
Standardna polja vraćena u API odgovorima krajnje tačke. Odatle, metapodaci moraju biti ispravno formatirani pre nego što se mogu dodati u Webex WFO. Konfiguracija je završena kada se metapodaci CWCC dodaju u Webex WFO i mapiraju na oznaku metapodataka Webex WFO.

Ova tema detaljno opisuje procedure za prikupljanje i formatiranje metapodataka iz CWCC API odgovora, proceduru mapiranja Webex WFO i primere. Nakon uspješnog mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se naći na panelu Detalji na stranici Media Plaier-a (stranica Interakcije > otvorite kontakt). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.

Globalne varijable su prilagođena polja kreirana od strane Cisco. Više informacija o globalnim varijablama dostupno je na vašoj stranici CWCC Administrator. Standardna prilagođena polja metapodataka potiču iz / search krajnjih tačaka u CWCC. Pogledajte Cisco dokumentaciju za više informacija, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Sledeći kod je uzorak / search API odgovor.

Globalne varijable su podržane kao prilagođeni metapodaci za glasovne kanale i sve digitalne kanale.

```
1 | {
```

```
    "podaci": {
      "zadatak": {
        "zadaci": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": true,
            "isActive": false,
            "red": [
              {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                "ime": "cb_outdial_queue"
              }
            ],
            "status": "završen", "vlasnik": {
              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
              "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
            },
            "createdTime": 1629450000000,
            "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
            "channelTipe": "telefonija"
          }
        ]
      }
    }

}
```


Preduslovi

- Cisco Webex Contact Center 2.0 mora biti konfigurisan kao ACD u Webex WFO.
- Oznaka metapodataka mora prvo biti kreirana u Metadata Manager u Webex WFO (nalazi se na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako polje metapodataka CWCC koje želite da mapirate na Webex WFO oznaku metapodataka.

  Morate da izaberete **Tekst** iz padajuće liste **Tip** metapodataka na stranici Menadžer metapodataka za mapiranje metapodataka.

  Uverite se da **je padajuća lista ACD podataka** prazna na stranici Menadžer metapodataka. Sva ostala polja na stranici Metadata Manager mogu se konfigurisati po želji.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > ACD Konfiguracija > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedure

Ove procedure detaljno opisuju kako prikupiti i formatirati odgovarajuće metapodatke iz CWCC API krajnjih tačaka odgovora. Svi metapodaci moraju biti u skladu sa ovim formatima. Postoje dva dostupna formata u zavisnosti od toga da li se koriste standardna polja ili polja globalnih promenljivih. Polja su osjetljiva na velika i mala slova, i ne sadrže razmake između teksta.

Možete se pozvati na uzorak API zahtev ispod prilikom formatiranja metapodataka.

```
{
    taskDetails (
            od: 1631192040000
            za: 1654515806364
            filter: {
                i: [
                    { channelTipe: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Zadaci {
            Id
            stringGlobalVariables(ime: "Global_VoiceName") {
                Ime
                Vrednost
            }
        }
    }
}
```

- Standardna polja metapodataka moraju biti formatirana kao
  <zadatak ili taskDetails>.<fieldName>
- Polja metapodataka globalne promenljive moraju biti formatirana kao
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tip podataka>

Prikupite i formatirajte CWCC standardna polja metapodataka

1. Izaberite odgovarajući prefiks na osnovu CWCC API odgovora. Krajnje tačke spadaju u dve kategorije; oni su <taskDetails> i <task>.

   Koristite tekst,taskDetails , kao prefiks za sve taskDetails odgovore.

   Koristite tekst,task , kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

PRIMER Odlučite da želite da prikupite metapodatke na "channelType". U uzorku API zahtev, "channelType" spada u kategoriju taskDetails. Zbog toga koristite tekst **zadatakDetalji**

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

2. Dodajte tačku. Nemojte dodavati nikakav razmak.

   PRIMER **taskDetails.**

3. Ako nema nivoa hijerarhije u metapodacima koje prikupljate, dodajte ime polja i formatirajte vrednost metapodataka na sledeći način. Polja su osjetljiva na velika i mala slova, i ne sadrže razmake između teksta.

   <zadatak ili taskDetails>.<fieldName>

   PRIMER **taskDetails.channelType**

4. Ako postoje nivoi hijerarhije u metapodacima koje prikupljate, formatirajte vrednost metapodataka na sledeći način, bez razmaka između teksta. Vaši CWCC 2.0 metapodaci su sada spremni za mapiranje na Webex WFO oznake metapodataka.

   <zadatak ili taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Prikupite i formatirajte CWCC polja metapodataka globalne promenljive

Globalne varijable sadrže tekst GlobalVariables u odgovoru API.

1. Izaberite odgovarajući prefiks na osnovu odgovora CWCC API. Prefiksi krajnjih tačaka spadaju u dve kategorije; oni su <taskDetails> i <task>.

   Koristite tekst,taskDetails , kao prefiks za sve taskDetails odgovore.

   Koristite tekst,task , kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

PRIMER Odlučite da želite da prikupite metapodatke o "Global_VoiceName". U uzorku API zahteva, ime "Global_VoiceName" spada u kategoriju zadataka. Zbog toga koristite Tekstualni **zadatak**

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

2. Dodajte tačku posle prefiksa.

   PRIMER zadatka.

3. Pronađite i kopirajte ime globalne promenljive kao što se pojavljuje u odgovoru API, a zatim ga dodajte u svoj formatirani tekst.

   PRIMER zadatka. Global_VoiceName

4. Dodajte dvotačku.

   PRIMER zadatka. Global_VoiceName:

5. Pronađite tip podataka koji se nalazi u istoj liniji kao i ime globalne promenljive. Velikim slovom prvo slovo tipa podataka.

   Ispod je lista svih podržanih Cisco globalnih varijabli i tipova podataka.

   - integerGlobalVariables— gde je <Integer> tip podataka.
   - stringGlobalVariables— gde je <String> tip podataka.
   - longGlobalVariables— gde je <Long> tip podataka.
   - doubleGlobalVariables— gde je <Double> tip podataka.
   - booleanGlobalVariables— gde je <Boolean> tip podataka.

PRIMER

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

Tip podataka u ovom primeru je string. Prvo slovo tipa podataka mora biti napisano velikim slovom. Stoga, koristite String i dodajte ga u svoj formatirani tekst. **Zadatak. Global_VoiceName:string**

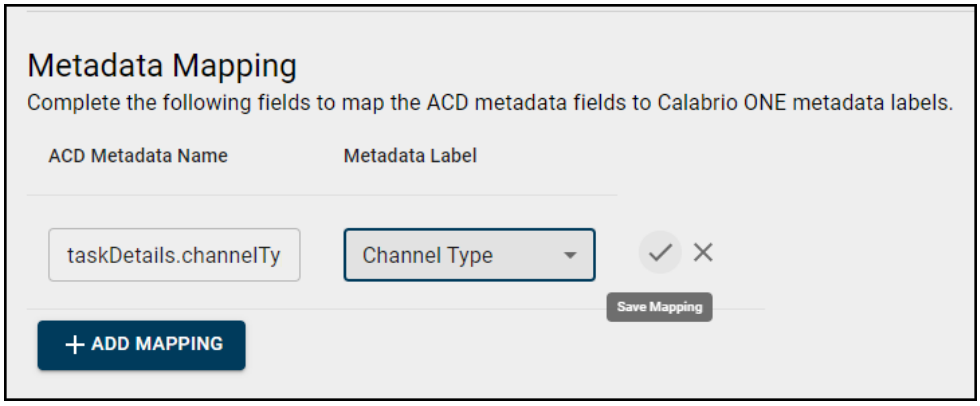
6. Uverite se da je vaš formatirani tekst u sledećem formatu. Polja su osjetljiva na velika i mala slova, i ne sadrže razmake između teksta. Vaši CWCC 2.0 metapodaci su sada spremni za mapiranje na Webex WFO oznake metapodataka.

   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tip podataka>

Mapa CWCC metapodataka u Webex WFO

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U okviru **Mapiranje** metapodataka sekcija, kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstualno polje pod **ACD Ime** metapodataka, unesite CWCC vrednost metapodataka koja je pravilno formatirana.
4. Kliknite na padajuću listu ispod **Oznaka** metapodataka kolona, i izaberite oznaku metapodataka sa liste opcija.
5. Kliknite na ikonu za proveru da biste sačuvali mapiranje metapodataka.

PRIMER



6. (Opciono) Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatna mapiranja metapodataka i ponovite po želji.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem desnom uglu stranice.

Opcije metapodataka iz zahteva za uzorke

Sledeće prikazuje dostupne opcije metapodataka za zadatak.

Opcije metapodataka zadataka u zahtevu

```
{
    zadatak(
            od: 1631111190000
            za: 1634123120000
            filter: {
                i: [
                        { channelTipe: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Zadaci {
            Id
            Status
            Kategorije
            kreirano vreme
            Kraj
            Porekla
            Odredište
            kontaktRazlog
            Pravcu
            vlasnik { ID ime }
            entryPoint { ID ime }
            terminationTip
            kanalSubTipe
            kupac { ime phoneNumber email }
            jeAktivan
            isPovratni poziv
                channelMetaData { e-mail { predmet metapodataka } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      povratni
                        pozivPovezivanjeVreme
32                      povratni broj
33                      povratni pozivStatus
34                      povratni pozivPoreklo
35                      Povratni pozivTip
36                  }
37                  snimanjeLokacija
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID ime }
40                  lastSite { ID ime }
41                  lastTeam { ID ime }
42                  lastEntryPoint { ID ime }
43                  ukupanTrajanje
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  Pretraga
47                  konferencijaTrajanje
48                  konsultovatiCount
49                  konsultovatiTrajanje
50                  Pretraživanje
51                  Trajanje
52                  samoposluživanjeCount
53                  samoposluživanjeTrajanje
54                  connectedCount
55                  connectedTrajanje
56                  konsultovatiToQueueCount
57                  konsultovatiToQueueTrajanje
58                  Pretraživanje
59                  Pretraga
60                  Trajanje
61                  Pretraživanje
62                  Pretraživanje
63                  SnimanjeZatraženo
64              }
65          }
66  }
```

Sledi prikazano dostupne opcije metapodataka za taskDetails.

taskDetails opcije metapodataka u zahtevu uzorka

```
1   {
2       taskDetails(
3                   od: 1631192040000
4                   za: 1634648040000
5                   filter: {
6                       i: [
7                           { channelTipe: { jednako: telefonija } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              Zadaci {
```

```
12                  Id
13                  Status
14                  Kategorije
15                  kreirano vreme
16                  Kraj
17                  Porekla
18                  Odredište
19                  kontaktRazlog
20                  Pravcu
21                  vlasnik { ID ime }
22                  entryPoint { ID ime }
23                  terminationTip
24                  kanalSubTipe
25                  kupac { ime phoneNumber email }
26                  jeAktivan
27                  isPovratni poziv
28                  channelMetaData { e-mail { predmet metapodataka } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      povratni pozivPovezivanjeVreme
32                      povratni broj
33                      povratni pozivStatus
34                      povratni pozivPoreklo
35                      Povratni pozivTip
36                  }
37                  snimanjeLokacija
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { ID ime }
40                  lastSite { ID ime }
41                  lastTeam { ID ime }
42                  lastEntryPoint { ID ime }
43                  ukupanTrajanje
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  Pretraga
47                  konferencijaTrajanje
48                  konsultovatiCount
49                  konsultovatiTrajanje
50                  Pretraživanje
51                  Trajanje
52                  samoposluživanjeCount
53                  samoposluživanjeTrajanje
54                  connectedCount
55                  connectedTrajanje
56                  konsultovatiToQueueCount
57                  konsultovatiToQueueTrajanje
58                  Pretraživanje
59                  Pretraga
60                  Trajanje
61                  Pretraživanje
62                  Pretraživanje
63                  SnimanjeZatraženo
64              }
65          }
66      }
```

Nepodržani nizovi

Liste i nizovi nisu podržani za prilagođene metapodatke. Sledeća tabela određuje koji nizovi nisu podržani.

Nepodržani nizovi	Opis
Redovi	Informacije o redu.
Lokacije	ID, naziv lokacije fizičkog kontakt centra na koju je zadatak distribuiran.
teams	ID, ime tima kome je poziv distribuiran.
saradnici	Agenti koji su se bavili zadatkom.
Ulazne tačke	ID, ime početnog mesta sletanja kontakta u CWCC.

Detalji integracije za Cisco Webex Contact Center

Ovaj odeljak objašnjava kako se podaci iz Cisco Webex Contact Center integrišu sa Webex WFO kada su dva sistema povezana.

O Webex WFO Podrška za digitalne kanale

Webex WFO pruža podršku za digitalne kanale za vaš CWCC višekanalni ili omnichannel sistem. Sa Webex WFO podrškom za digitalne kanale, audio snimci, transkripti ćaskanja i SMS transkripti iz vašeg CWCC sistema unose Webex WFO, vizuelizovani i dostupni na stranici Interakcije . Podrška za digitalne kanale obezbeđuje sveobuhvatan pogled na interakcije i besprekorno korisničko iskustvo u okviru Webex WFO preko kanala. Dvaput kliknite na bilo koju interakciju na stranici Interakcije da biste pristupili podacima interakcije.

Termini višekanalni i višekanalni kontakt centri nisu sinonimi. Oni imaju različite razlike u tome kako su definisani. Višekanalni kontakt centri podržavaju različite kanale komunikacije. Podržani kanali mogu uključivati telefonske pozive, e-poštu, veb chat, društvene medije i još mnogo toga. Svaki kanal radi nezavisno, sa sopstvenim redom i agentima specijalizovanim za rukovanje tim kanalom. Međutim, svaki kanal je silos, što može dovesti do slomljene komunikacije. To znači, kada se kupac kreće sa jednog kanala na drugi, interakcija sa klijentima gubi kontinuitet i kontekst tokom putovanja.

Dok omnichannel kontakt centri pružaju besprekorno i integrisano iskustvo na svim kanalima komunikacije. Kanali su međusobno povezani, omogućavajući korisnicima da započnu razgovor na jednom kanalu i nastave ga na drugom bez ponavljanja informacija. Omnichannel rešenja omogućavaju agentima da znaju istoriju svakog kupca i brzo obrađuju zahteve kupaca u svim kanalima komunikacije.

> **PRIMER** Primer višekanalnog iskustva je kada interakcija započne kao ćaskanje, a zatim agent i klijent nastavljaju interakciju telefonskim pozivom. Informacije sa kanala za ćaskanje
> I glasovni kanal su povezani pomoću integrisanog višekanalnog rešenja.

Podržani scenariji kontakata

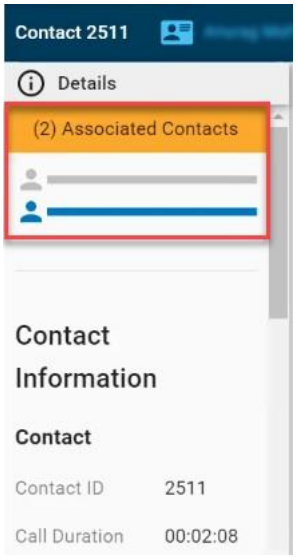
Podržani su sledeći scenariji.

- Dolazne / odlazne poruke
- Prenosi

- Konferencije

NAPOMENA - Konferencije nisu podržane za kanale e-pošte.

PRIMER - Interakcija prikazana na ovoj slici uključuje prenos, zbog čega su dve noge ćaskanja dostupne u odeljku Povezani kontakti. U odeljku Povezani kontakti,
Možete odabrati različite agente u ćaskanju ili SMS transkriptu. Plava prikazuje izabranog agenta. Kompletan chat ili SMS transkript se prikazuje bez obzira koji agent je izabran; Međutim, izabrani agent se pojavljuje u plavim govornim kutijama na desnoj strani dnevnika transkripta.



Procedure

Omogućite digitalne kanale

1. U Webex WFO, idite na **Upravljanje aplikacijama** > **ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite na dugme **Add** u odeljku **Izaberi ACD** . Otvara **se prozor ACD Detalji** .
3. Izaberite **Cisco Webex Contact Center 2.0** sa padajuće liste **Izaberi ACD** da biste pristupili stranici konfiguracije ACD.
4. U odeljku **Omogućeni** proizvodi kliknite na dugme **Upravljanje kvalitetom**.
5. Kliknite na **Digital (Chat, SMS, Email, Social)**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Filtrirajte transkripte za ćaskanje, SMS, e-poštu ili transkripte društvenih medija na stranici Interakcije

1. U Webex WFO idite na **Interakcije**.
2. U okviru **okna Filteri** kliknite **na Tip** kontakta padajuće liste unutar Filteri kolona.
3. Izaberite **Ćaskanje** za transkripte ćaskanja, **SMS** for SMS transkripte ili **E-poštu** za transkripte e-pošte.
4. Kliknite **na dugme Appli.**

Ograničenja digitalnih kanala

Komande Start Screen i Stop Screen Recording Controls primenjuju se na interakcije samo sa ekranom bez audio kontakta povezanog sa njima. Ovo se može koristiti za snimanje ponašanja na ekranu dok agent upravlja digitalnom interakcijom, ali ne povezuje transkript digitalne interakcije sa detaljima interakcije.

Podrška za ćaskanje

Kada vaš klijent koristi ćaskanje da kontaktira agenta konfigurisanog na CWCC, ćaskanje i podaci povezani sa ćaskanjem unose se u Webex WFO. Svaki agent koji je uključen u ćaskanje ima potpuni transkript ćaskanja celokupne interakcije, a ne samo njihovu pojedinačnu nogu interakcije.

Svaka noga interakcije ima **kontakt ID**, što je jedinstveni ID ćaskanja. Pridruženi **kontakt ID** je identifikator koji povezuje originalni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koje se unose u Webex WFO. Ćaskanje može imati više nogu ako ima transfere ili konferencije.

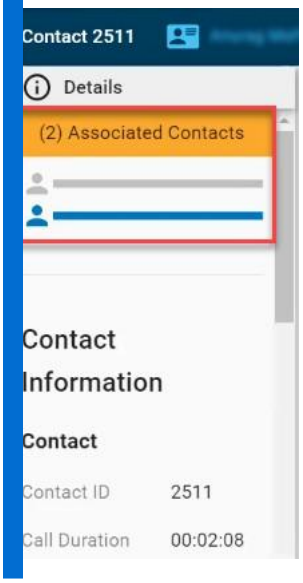
To znači da svaka noga ćaskanja ima jedinstveni kontakt ID, a sve izvedene noge ćaskanja imaju isti zajednički povezani kontakt ID. Nakon što izaberete ćaskanje, možete da vidite sve povezane ćaskanja u transkriptu ćaskanja prikazanom na stranici Interakcije. Pogledajte Pregled podataka povezanih sa kontaktom za više informacija.

Preduslovi

- Imate Cisco Contact Center Desktop (kontrolna tabla agenta).
- Imate Cisco vidžet za ćaskanje konfigurisan za Cisco Contact Center Desktop.

NAPOMENA - Ako postoje dodatni agenti povezani sa ćaskanjem koje ste odabrali zbog transfera ili konferencija, pogledajte transkripte ćaskanja dodatnih agenata klikom na agenta u Pridruženom

Odeljak Kontakti u oknu Detalji.



Ograničenja ćaskanja

- Transkripti ćaskanja dostupni su samo u vašoj organizaciji gde je konfigurisan CWCC ACD. Ćaskanja koja se javljaju sa organizacijama trećih strana nisu dostupna. Ako se ćaskanje prenese na treću stranu, Webex WFO pruža samo podatke za deo ćaskanja agenta pre prenosa.
- Povezani ID kontakata ostaju konzistentni za sve noge tekstualnog ćaskanja (uključujući transfere i konferencije). Dok povezani kontakt ID-ovi ostaju konzistentni za sve noge glasovnog poziva (uključujući transfere i konferencije). Međutim, povezani ID kontakata razlikuju se između tekstualnih ćaskanja i glasovnih poziva iz jednog putovanja kupca.

SMS Podrška

Kada vaš klijent i agent razmenjuju SMS poruke, takođe poznate kao tekstualne poruke, SMS poruke i podaci povezani sa tim SMS porukama se unose u Webex WFO. Svaki agent koji je uključen u razgovor ima pun SMS transkript celokupne interakcije, a ne samo njihov pojedinačni deo interakcije. Svaka noga interakcije ima kontakt ID, što je jedinstveni ID interakcije SMS. Pridruženi kontakt ID je identifikator koji povezuje originalni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koje se unose u Webex WFO. SMS razgovor može imati više nogu ako uključuje transfere ili konferencije.

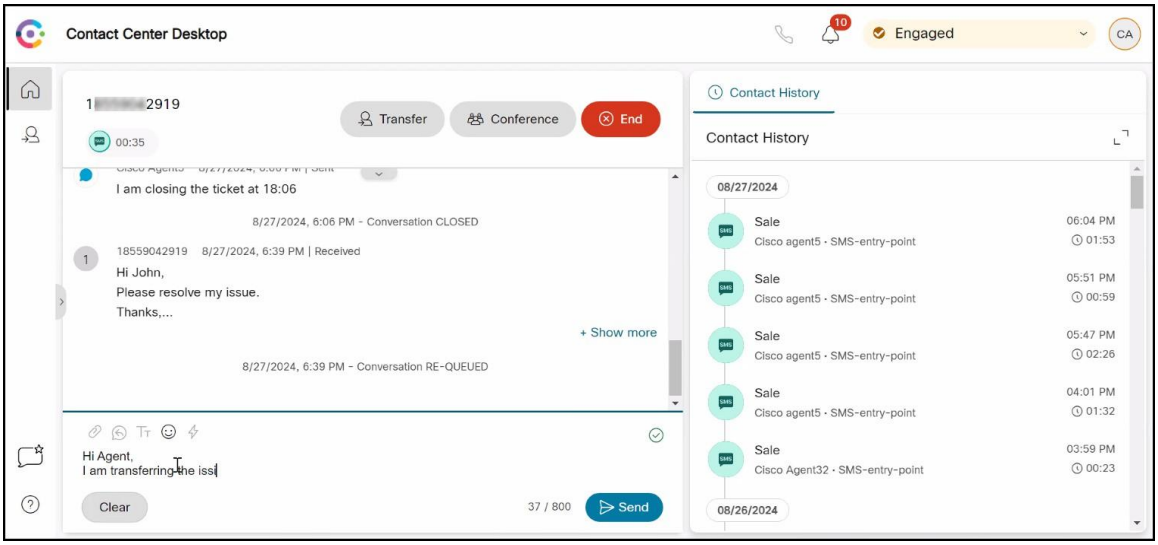
To znači da svaka noga SMS ima jedinstveni kontakt ID, a sve izvedene noge SMS imaju isti zajednički povezani kontakt ID. Nakon što izaberete SMS kontakt na stranici Interakcije, možete da vidite sve povezane SMS poruke u Media Plaier-u (**Interakcije** > Dvaput kliknite na kontakt da biste videli njegov SMS transkript). Pogledajte Pregled podataka povezanih sa kontaktom za više informacija.

Preduslovi

- Imate Cisco Contact Center Desktop (kontrolna tabla agenta).
- Imate važeći telefonski broj konfigurisan kao SMS red.

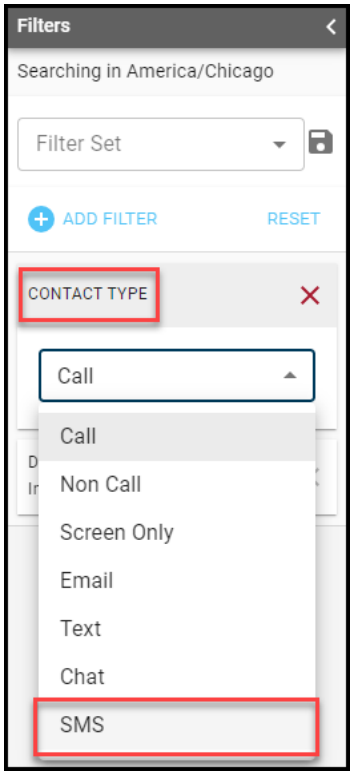
Primer protoka

Ovaj primer ilustruje tipičan SMS razgovor između kupca i Webex Contact Center agenta.

1. Kupac koristi mobilni telefon da kontaktira agenta.
2. Kontakt sa klijentom se pojavljuje u redu za kontakt centar na radnoj površini, a agent prihvata.
3. Kupac i agent razmenjuju SMS poruke nekoliko minuta, a zatim agent završava ćaskanje.
4. 

5. Agenti moraju da prekinu razgovor klikom na **dugme Kraj** u svom sistemu kontaktnog centra pre nego što Webex WFO može da unese SMS transkripte i SMS podatke.
6. U Webex WFO pronađite svoje SMS transkripte tako što ćete otići na stranicu Interakcije . Osigura **Tip** kontakta je izabran kao filter, filtrirajte # **SMS** poruke i izaberite SMS sa liste

interakcija.

7. 

(Filter filtera kontakta padajuće liste na stranici Interakcije)

SMS ograničenja

- SMS transkripti su dostupni samo u vašoj organizaciji gde je konfigurisan CWCC 2.0 ACD. SMS poruke koje se javljaju sa organizacijama trećih strana nisu dostupne. Ako se SMS razgovor prenese iz kontakt centra vaše organizacije u drugu organizaciju treće strane, onda transkript za taj deo SMS razgovora neće biti dostupan u Webex WFO.
- Povezani ID kontakata ostaju konzistentni za sve noge SMS razgovora (uključujući transfere i konferencije). Dok povezani kontakt ID-ovi ostaju konzistentni za sve noge glasovnog poziva (uključujući transfere i konferencije). Međutim, povezani ID kontakata razlikuju se između SMS razgovora i glasovnih poziva sa jednog korisničkog putovanja.

> **PRIMER** Interakcija sa klijentom uključuje SMS razgovor sa jednim agentom, zatim se SMS razgovor prenosi na drugog agenta, i na kraju na drugog agenta i
> Klijent ima pet minuta telefonskog poziva pre završetka interakcije. U okviru Webex WFO, i početni SMS razgovor sa klijentom i prvim agentom i nastavak

SMS razgovor koji je prebačen na drugog agenta, imaju isti povezani kontakt ID. Petominutni telefonski poziv između kupca i drugog agenta ima drugačiji povezani kontakt ID.

- Webex WFO unosi chat i SMS interakcije samo ako **je omogućeno upravljanje** kvalitetom i **polje za potvrdu Digital (Chat, SMS)** je izabrano na **stranici Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguracija** . Ako pravite promene konfiguracije na ovoj stranici, dvaput proverite da li ste slučajno onemogućili ćaskanje i SMS.

Podrška putem e-pošte

Preduslovi

- Imate Cisco Contact Center Desktop (kontrolna tabla agenta).
- Imate važeći broj telefona konfigurisan kao red e-pošte.

Primer protoka

Ovaj primer ilustruje tipičnu interakciju e-pošte između kupca i agenta koja se unosi u Webex WFO.

1. Kupac šalje e-poštu.
2. Poruka e-pošte se pojavljuje u redu Cisco Contact Center Desktop (kontrolna tabla agenta) i preuzima je agent.
3. Kupac i agent razmenjuju poruke e-pošte za nekoliko minuta.

   NAPOMENA: Agenti moraju prekinuti razgovor pre nego što Webex WFO može da unese podatke o digitalnim kanalima.

4. U Webex WFO pronađite transkripte e-pošte tako što ćete otići na stranicu Interakcije i odabrati interakciju e-pošte sa liste.

Kompleksni pozivni događaji

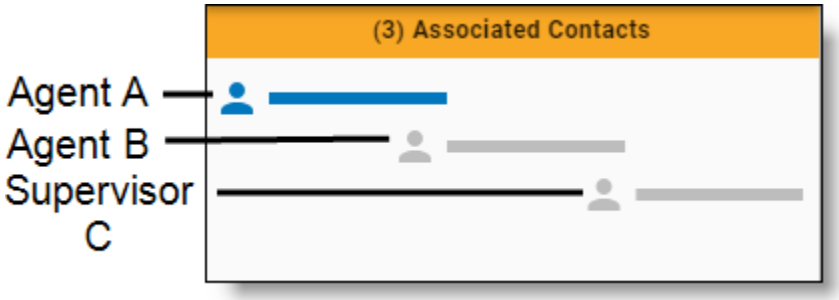
Ova tema opisuje kako Webex WFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva su različite akcije koje se mogu odvijati tokom poziva. Oni uključuju transfere, konferencije, čekanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Contact Center 2.0, segment se formira kada postoji promena učesnika, kao što je kada se agent pridruži pozivu za konsultacije.

U Webex WFO audio poziv i svi njegovi povezani podaci, kao što su snimci ekrana i metapodaci, nazivaju se kontaktom. Pridruženi kontakt ID je identifikator koji povezuje originalni poziv sa svim izvedenim nogama poziva koje su snimljene u Webex WFO. To znači da svaki rezultirajući kontakt deli isti povezani kontakt ID kao i originalni poziv. Možete da vidite povezane kontakte u Media Plaier (interakcije > dvaput kliknite na kontakt).

Kada više agenata obrađuje isti poziv klijenta (na primer, kada jedan agent prenese poziv na drugog agenta), Webex WFO kreira poseban kontakt za svakog uključenog agenta i daje tim kontaktima isti povezani kontakt ID. Odeljak Povezani kontakti prikazuje takve kontakte, omogućavajući vam da vidite sve segmente poziva, od kada uđe u kontakt centar do kada se završi.

PRIMER

Klijent poziva agenta A. Agent A prenosi klijenta na agenta B, a agent B prenosi klijenta na supervizora C. Webex WFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti povezani kontakt ID.



U medija plejeru dolazni audio tok je plav, a odlazni tok je crven. Jedan agent je prikazan na jednom kanalu, a sve ostale strane uključene u poziv su na posebnom kanalu. Pogledajte Slušajte audio kontakt i O tišini i razgovarajte o događajima za više informacija o audio panelu u medija plejeru.

Preduslovi

- Sledeća podešavanja moraju biti omogućena za stanara vaše organizacije.
  - **Snimanje** segmenata - Molimo kontaktirajte svog Cisco tehničkog predstavnika da biste omogućili ovu postavku.
  - **Konsultujte snimanje** nogu- Molimo kontaktirajte svog Cisco tehničkog predstavnika da biste omogućili ovu postavku.
  - **Složeni pozivi** - Molimo kontaktirajte Cisco Tehničku podršku da biste omogućili ovu postavku.

- **VAŽNO:** Vaš tehnički predstavnik Cisco mora omogućiti **snimanje** segmenata i **prvo konsultovati snimanje** nogu u vašem Cisco Webex Contact Center sistemu. Nakon toga, Cisco Tehnička podrška mora omogućiti **složene pozive** unutar Webex WFO.

- Potrebno je da imate konfigurisan Webex Contact Center verziju 2.0. Pogledajte Povežite se sa Cisco Webex Kontakt centar 2.0 za više informacija.
- Oznaka metapodataka mora prvo biti kreirana u Metadata Manager u Webex WFO (nalazi se na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako polje metapodataka CWCC koje želite da mapirate na Webex WFO oznaku metapodataka.
  - Morate da izaberete **Tekst** sa padajuće liste **Tip** metapodataka na stranici Menadžer metapodataka za metapodatke iz CWCC da biste mapirali na oznaku metapodataka.

    NAJBOLJA PRAKSA - Unesite "tip poziva" kao **tekst** iz padajuće liste **Tip** metapodataka.

  - Uverite se da **je padajuća lista ACD podataka** prazna na stranici Metadata Manager. Sva ostala polja na stranici Metadata Manager mogu se konfigurisati po želji.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > ACD Konfiguracija

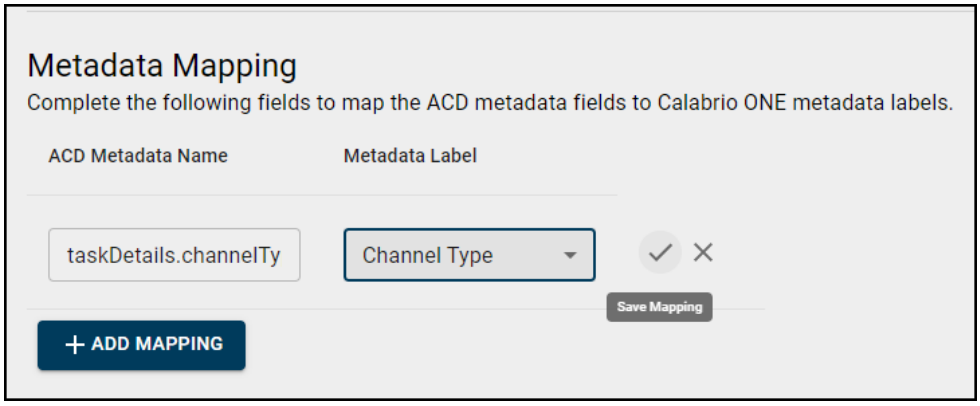
Procedura

Metapodaci mape u Webex WFO

Potrebno je da mapirate prilagođene metapodatke sa vrednostima, "Segment kupaca" i "Konsultovati".

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U okviru **Mapiranje** metapodataka sekcija, kliknite **Dodaj mapiranje**.
3. U polje za tekst pod **ACD Ime** metapodataka, unesite "Segment kupaca".
4. Kliknite na padajuću listu ispod **Oznaka** metapodataka kolona, i izaberite oznaku metapodataka tipa poziva koju ste kreirali kao preduslov sa liste opcija.
5. Kliknite na ikonu za proveru da biste sačuvali mapiranje metapodataka.

PRIMER



6. Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatno mapiranje metapodataka.
7. U tekstualno polje pod **ACD Ime** metapodataka, unesite "Konsultovati".
8. Kliknite na padajuću listu ispod **Oznaka** metapodataka kolona, i izaberite oznaku metapodataka tipa poziva koju ste kreirali kao preduslov sa liste opcija.
9. Kliknite na ikonu za proveru da biste sačuvali mapiranje metapodataka.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem desnom uglu stranice.

Omogućite složene pozive

1. Idite na **stranicu konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. U okviru **Omogući složene pozive** odeljak, izaberite **prekidač Omogući složene pozive** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem desnom uglu stranice.

Složeni tipovi događaja poziva

- Transferi — Webex WFO segmentira poziv po broju puta kada je prebačen. Za svaki prenos, Webex WFO stvara poseban kontakt, i povezuje svaki kontakt sa agentom koji je rukovao tim segmentom prebačenog poziva.
- Konferencije — Webex WFO segmentira originalni poziv u dva kontakta. Prvi kontakt u Webex WFO povezan je sa agentom koji je odgovorio na poziv kupca. Drugi kontakt je povezan sa agentom koji je doveden u poziv. Snimak za kontakt prvog agenta obuhvata sve vreme kada je agent uključen u poziv. Snimak za drugi kontakt obuhvata samo vreme kada se drugi agent pridružio pozivu.

- Hladno (slepo) — Webex WFO koristi "hladno (slepo)" da opiše scenarije transfera i konferencije. Ovaj deskriptor podrazumeva usmeravanje postojećeg poziva direktno na dodatnog agenta bez ikakve komunikacije između dva agenta pre prenosa ili konferencije.
- Toplo — Webex WFO koristi "toplo" da opiše scenarije transfera i konferencije. Ovaj deskriptor znači da prvi agent razgovara sa drugim agentom kako bi pružio relevantan kontekst i osnovne informacije pre nego što se transfer ili konferencija održi. Konsultativni deo toplog transfera ili konferencije uključen je u kontakt snimke.
- Parkovi — U parkiranim scenarijima Webex WFO segmentira poziv na dva kontakta. Snimak za prvi kontakt obuhvata vreme pre nego što je poziv bio parkiran. Snimak za drugi kontakt obuhvata vreme nakon što je poziv preuzet iz parka. Znači, parkiranje poziva završava kontakt, a preuzimanje parkiranog poziva stvara novi kontakt.
- Konsultacije — Prvi kontakt je povezan sa agentom koji je odgovorio na poziv klijenta, a drugi kontakt je povezan sa agentom koji je doveden u poziv za konsultacije. Snimak za prvi kontakt obuhvata celu dužinu poziva kupca. Snimak za drugi kontakt obuhvata samo dužinu vremena koje su agenti konsultovali.

Sledeća tabela detaljno opisuje različite tipove događaja poziva i ako ih Webex WFO podržava.

Tip	Podržano	Opis
Poziv prihvaćen/završen	Da	Agent prihvata poziv klijenta, a poziv se završava bez ikakvih događaja poziva, kao što su čekanja ili transferi, koji se odvijaju.
Zadrži / nastavi	Da	Kupac je PUT na čekanju. Hold muzika se pušta na nozi kupca poziva.
Pauza i nastavak (uputstvo)	Da	Poziv je pauziran. Pauza i nastavak pridržava se standarda usklađenosti sa PCI-om. Za razliku od zadržavanja / nastavljanja, na nozi poziva kupca se ne pušta muzika; čuje se samo tišina. Korisnik mora ručno pokrenuti pauzu i nastaviti unutar svog Cisco Webex CC sistema, a Webex WFO prepoznaje ručni okidač.
Hladni (slepi) prenos Topli prenos	Da	Poziv se prenosi sa jednog agenta na drugog agenta.

Tip	Podržano	Opis
Hladna konferencija	Da	Interakcija poziva sa dva ili više agenata.
Topla konferencija		
Parku	Ne	Poziv je PUT na čekanju (parkiran), a poziv može preuzeti (preuzeti) isti agent.

NAPOMENA Snimanje ekrana je podržano za prvog agenta u pozivu. Snimanje ekrana nije podržan za prenesene pozivne noge.

Snimanje ekrana

Snimanje ekrana se snima preko Webex WFO Smart Desktop, a ne Cisco Webex CC.

Preduslovi

Da bi snimanje ekrana funkcionisalo, morate osigurati da su sledeće funkcije i komponente ispravno konfigurisane.

Funkcija	Konfiguracija
Pametna radna površina	Webex WFO Smart Desktop mora biti instaliran i radi na računarima Gde se agenti prijavljuju na Webex CC, a svaki Smart Desktop mora biti konfigurisan da koristi RTE poruke. RTE poruke se konfigurišu tako što ćete izabrati polje za potvrdu Omogući **RTE poruke za snimanje** ekrana na stranici ACD Konfiguracija za Webex CC. RTE poruke omogućavaju povezanim Smart Desktop klijentima da snimaju snimke ekrana u desetominutnim segmentima kada se ispravno konfigurisani korisnik prijavi na Webex CC.
Webex WFO Korisnici	Kada se Webex WFO sinhronizuje sa Webex CC, on uvozi i sinhronizuje agente kao Webex WFO korisnici koji imaju Webex CC korisničke profile. Samo korisnici sa Webex CC korisničkim profilima mogu biti snimljeni na ekranu. Ovi korisnici moraju imati sledeće dodatne konfiguracije na stranici Korisnici:

Funkcija	Konfiguracija
	▪ Aktiviraj ovog korisnika — Mora biti izabran. ▪ Uloge — Mora biti dodeljen ulozi koja je povezana sa dozvolama za snimanje kontakata i snimanja ekrana. ▪ Windows Login — Mora biti isti kao Windows prijava koju Webex CC agenti koriste za prijavljivanje na računar.

Snimanje snimaka ekrana

Sledeća lista daje pregled kako Webex WFO snima snimke ekrana za Webex CC agente.

1. Agent se prijavljuje na računar sa Smart Desktop-om.

   Kada se korisnik koji je ispravno konfigurisan u Webex WFO prijavi na računar na kojem Smart Desktop radi i konfiguriše da koristi RTE poruke, Smart Desktop počinje da snima snimke ekrana u desetominutnim segmentima koje čuva lokalno. Još uvek ne postavlja nikakve snimke ekrana na Webex WFO.

   Segmenti snimanja ekrana su šifrovani na radnoj površini. Calabrio koristi dvofaktorski proces šifrovanja koristeći simetrični AES-CBC-256 i Asimetrični RSA-CBC-2048 za rukovanje autentifikaciju i enkripciju datoteka za snimanje ekrana.

   Smart Desktop čuva ove segmente na sledećoj lokaciji:

   C: \ Program Files (k86) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ recordings

2. Agent obrađuje kontakt u Webex CC.
3. Webex WFO uvozi audio snimak i metapodatke kontakta.
4. Webex WFO izvlači i učitava snimak ekrana sa računara agenta.

   Kada Webex WFO otpremi kontakte iz Webex CC, započinje proces izdvajanja i učitavanja odgovarajućih snimaka ekrana. Webex WFO to radi prenošenjem vremenskih oznaka za svaki kontakt odgovarajućem računaru agenta.

   Kada Smart Desktop primi ove vremenske oznake, on obrezuje i spaja segmente snimanja ekrana u jedan snimak ekrana koji odgovara trajanju kontakta. Zatim postavlja snimak ekrana na Webex WFO.

Segmenti snimanja ekrana koji nisu povezani sa bilo kojim kontaktom analiziraju se kako bi se potvrdilo da nije došlo do odstupanja, a zatim se brišu. Ako Smart Desktop izgubi vezu sa Webex WFO, izvršava proces oporavka kada se ponovo poveže kako bi se osiguralo da kreira snimke ekrana za sve kontakte kojima agent upravlja u međuvremenu.

> **PRIMER** Agent obrađuje kontakt na kraju dana, a zatim isključuje računar pre nego što Webex CC učini kontakt dostupnim Webex WFO. Kada agent uključi računar
> Sledećeg dana, Smart Desktop se ponovo povezuje sa Webex WFO, a Webex WFO tada izvlači i učitava snimak ekrana.

5. Agent se odjavljuje.

   Kada se agent odjavi, Smart Desktop prestaje da snima nove segmente ekrana.

O konfiguracijama bez servera

Server podataka Webex WFO obrađuje zahteve i isporučuje podatke. Konkretno, sinhronizacija korisnika i uvoz podataka su procesi servera podataka. Ovi procesi su sada izvorni za samu integraciju; stoga, server podataka više nije potreban.

Detalji procesa

Ako vaša organizacija sprovodi neto novu implementaciju QM integracije za Cisco Webex Contact Center 2.0, onda možete pratiti procedure detaljno opisane u Poveži se sa Cisco Webex Contact Center 2.0 tačno onako kako su napisane.

Međutim, ako vaša organizacija migrira sa integracije servera podataka na integraciju bez servera, imajte na umu sledeća razmatranja.

1. Ovo je kontrolisano uvođenje, što znači da je potreban angažman profesionalnih usluga. Inženjer mora da omogući Cisco 2.0 serverless funkciju u ime vaše organizacije pre nego što nastavite sa sledećim koracima u ovom procesu.

2. Morate deaktivirati server podataka koristeći stranicu za konfiguraciju servera podataka koja se nalazi u **Upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija** sistema> **konfiguracija** servera podataka.

   - Uklonite sva podešavanja i poništite sve polja za potvrdu za jedan server podataka jedan po jedan, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

- Sačekajte deset minuta pre nego što pređete na sledeći korak.
- Kliknite na dugme **Ukloni** da biste uklonili vezu servera podataka sa vašim ACD.

3. Obezbedite podešavanja konfiguracije ACD (**Application Management** > **Konfiguracija** sistema> **ACD Konfiguracija**) su ažurni.
   - Kliknite na **prekidač Uvoz** medija i **prekidač Sinhronizacija** korisnika na **stranici konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** da biste omogućili uvoz medija bez servera i mogućnosti sinhronizacije korisnika.
   - **Webex WFO API Korisničko ime** — Morate koristiti adresu e-pošte povezanu sa administrativnim akreditivima u Cisco Webex Contact Center za ovo polje.
     - U Webex WFO, ovaj korisnik takođe mora imati **dozvole za snimanje ekrana** i **snimanje glasa** dodeljene njihovoj ulozi. U **upravljanju** aplikacijama, koristite **stranicu Uloge** da biste dodelili dozvole ulogama i koristite stranicu Korisnici da biste dodelili uloge korisnicima.
     - Ovaj korisnik mora biti dodeljen podrazumevanom timu sa padajuće liste Tim **na stranici Korisnici u** Upravljanje aplikacijama **.**
     - Ovom korisniku se mora dati puni opseg odabirom svih grupa i timova pod **Povezane grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **Upravljanje aplikacijama**.

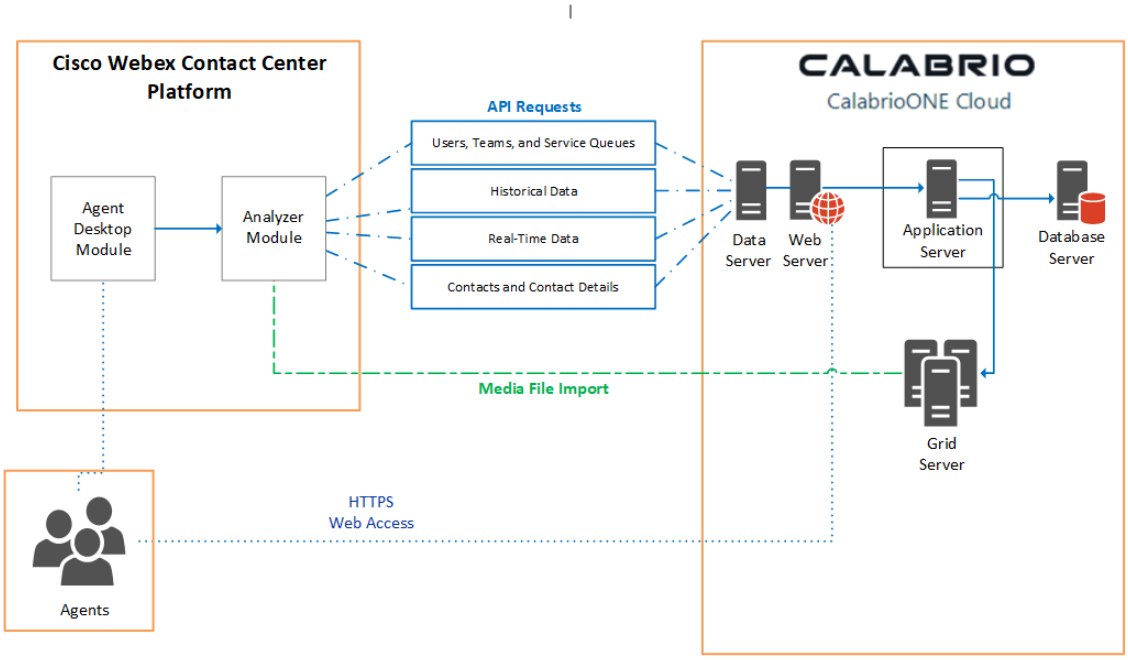
Aneks

Pogledajte dodatak za sadržaj koji se odnosi na verziju 1.0 integracije Cisco Webex Contact Center.

Osnovni konfiguracioni podaci za 1.0

Webex WFO sinhronizuje sledeće osnovne konfiguracijske podatke sa ekvivalentima od Cisco Webex Contact Center kroz tri API zahteva.

Dijagram arhitekture ispod prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO paketa. Imajte na umu da dijagram uključuje Classic WFM.



Korisnici

Kada Webex WFO uveze novog korisnika iz Webex Contact Center, on kreira novog Webex WFO korisnika koji ima Webex Contact Center korisnički profil.

Kada neko promeni korisničke podatke u Webex Contact Center, servis za sinhronizaciju to detektuje i napravi nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

> **NAPOMENA** Korisnici sa statusom Not Active u Webex Contact Center se ne uvoze osim ako se ne vrate.

Promena u Webex CC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi korisnik.	Dodat je novi korisnik. Konkretno, usluga sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime korisnika Webex Contact Center na ime i prezime korisnika Webex WFO. ▪ Primenjuje TID korisnika Webex Contact Center na Webex WFO korisnika ACD ID. ▪ Postavlja Webex WFO datume početka za kompaniju i odeljenje na datum kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje korisnika Webex WFO podrazumevanom timu. **NAPOMENA#** Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik Webex Contact Center omogućen kontaktni centar, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta korisniku Webex WFO. Nijedna druga Webex WFO uloga nije sinhronizovana sa Webex Contact Center. **NAPOMENA:** Ako uklonite ulogu agenta od korisnika Webex WFO koji je sinhronizovan sa korisnikom Webex Contact Center koji Da li je omogućen kontaktni centar, uloga agenta će biti preraspoređena sledeći put kada se Webex WFO sinhronizuje sa Webex Contact Center.
Ime ili prezime korisnika se menja.	Ime ili prezime korisnika se menja.
Korisnik je izbrisan.	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex WFO se sinhronizuje sa Webex Contact Center timovima bilo koje vrste (Capacity Based ili Agent Based), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.

Kada se podaci tima menjaju u Webex Contact Center, usluga sinhronizacije ih detektuje i pravi nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Webex CC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi tim	Novi tim je dodan sa istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi korisnik je dodan u tim	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između Webex Contact Center korisnika i Webex Contact Center timova.
Tim je izbrisan.	Nema promene.

Možete kreirati nove timove u Webex WFO i dodeliti im korisnike, ali ovi novi timovi se ne dodaju u Webex Contact Center.

Korisnik Webex WFO može pripadati samo jednom timu.

O konfiguracijama bez servera

Server podataka Webex WFO obrađuje zahteve i isporučuje podatke. Konkretno, sinhronizacija korisnika i uvoz podataka su procesi servera podataka. Ovi procesi su sada izvorni za samu integraciju; stoga, server podataka više nije potreban.

Detalji procesa

Ako vaša organizacija sprovodi neto novu implementaciju QM integracije za Cisco Webex Contact Center 2.0, onda možete pratiti procedure detaljno opisane u Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 2.0 tačno onako kako su napisane.

Međutim, ako vaša organizacija migrira sa integracije servera podataka na integraciju bez servera, imajte na umu sledeća razmatranja.

1. Ovo je kontrolisano uvođenje, što znači da je potreban angažman profesionalnih usluga. Inženjer mora da omogući Cisco 2.0 serverless funkciju u ime vaše organizacije pre nego što nastavite sa sledećim koracima u ovom procesu.

2. Morate deaktivirati server podataka koristeći stranicu za konfiguraciju servera podataka koja se nalazi u **Upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija** sistema> **konfiguracija** servera podataka.

- Uklonite sva podešavanja i poništite sve polja za potvrdu za jedan server podataka jedan po jedan, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Sačekajte deset minuta pre nego što pređete na sledeći korak.
- Kliknite na dugme **Ukloni** da biste uklonili vezu servera podataka sa vašim ACD.

3. Obezbedite svoje ACD podešavanja konfiguracije (**Upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija** sistema> **ACD Konfiguracija**) su ažurni.
   - Kliknite na **prekidač Uvoz** medija i **prekidač Sinhronizacija** korisnika na **stranici konfiguracije Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** da biste omogućili uvoz medija bez servera i mogućnosti sinhronizacije korisnika.
   - **Webex WFO API Korisničko ime** — Morate koristiti adresu e-pošte povezanu sa administrativnim akreditivima u Cisco Webex Contact Center za ovo polje.
     - U Webex WFO, ovaj korisnik takođe mora imati **dozvole za snimanje ekrana** i **snimanje glasa** dodeljene njihovoj ulozi. U **upravljanju** aplikacijama, koristite **stranicu Uloge** da biste dodelili dozvole ulogama i koristite stranicu Korisnici da biste dodelili uloge korisnicima.
     - Ovaj korisnik mora biti dodeljen podrazumevanom timu sa padajuće liste Tim **na stranici Korisnici u** Upravljanje aplikacijama **.**
     - Ovom korisniku se mora dati puni opseg odabirom svih grupa i timova pod **Povezane grupe i timovi** na **stranici Korisnici** u **Upravljanje aplikacijama**.

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center 1.0

Ovaj odeljak objašnjava kako da podesite vezu između Cisco Webex Contact Center 1.0 i Webex WFO.

Korak 1: Prikupite informacije od svog Webex Contact Center provajdera

Prikupite sledeće API informacije od svog Webex Contact Center provajdera i sačuvajte ih na lako dostupnoj lokaciji:

- Kompletna osnovna URL adresa Webex Contact Center API, uključujući protokol.
- Kompletan osnovni URL Webex Contact Center medija API, uključujući i protokol.
- Adresa e-pošte korisnika Webex Contact Center koji je ovlašćen da pristupi i Webex Contact Center API i Webex Contact Center medijima API.
- API ključ za Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.

Kada konfigurišete ACD vezu sa Webex Contact Center u Webex WFO, biće vam potrebne ove informacije da biste popunili odeljak Webex Contact Center API.

NAPOMENA Sledeće slike primera prikazuju Cisco Webex Contact Center 1.0 API-je.

- Entitet ID

PRIMER

Entitet ID je istaknut na sledećoj slici.

```
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 adresa za preusmeravanje jedinstvenog prijavljivanja

PRIMER

URL za preusmeravanje jedinstvenog prijavljivanja je istaknut na sledećoj slici.

```
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"/>
```

- Sertifikat provajdera identiteta

PRIMER

Sertifikat provajdera identiteta je istaknut na sledećoj slici.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 M
```

Korak 2: Konfigurišite Webex Contact Center kao ACD u Webex WFO

Zatim dodajte i konfigurišite Webex Contact Center kao ACD u Webex WFO.

NOTE Webex WFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journey Platform.

Dodaj Webex Contact Center kao ACD

1. U Webex WFO, idite na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > ACD Konfiguracija.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. U ACD Detalji dijalog, konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Izaberite ACD	Select **Cisco Customer Journey Platform**.
Ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.

4. Kliknite na dugme **OK.**

Konfigurišite Webex Contact Center ACD

1. U tabeli ACD Serveri izaberite svoj Webex Contact Center ACD.
2. Preskočite odeljak ACD Filtriranje. Ova integracija ne podržava ACD filtriranje.
3. Konfigurišite odeljak Cisco Customer Journey Platform API na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL adresa	Unesite kompletan osnovni URL Webex Contact Center API koji ste sačuvali u koraku 1, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL	Unesite kompletan URL Webex Contact Center Media API koji ste sačuvali u koraku 1, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Contact Center koji ste sačuvan u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašćen za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center medijima API.
API Ključ	Unesite taster API za Webex Contact Center API i Webex

Polje	Konfiguracija
	Kontakt centar Mediji API koje ste sačuvali u koraku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izaberite samo ako koristite Webex Contact Center 2.0. Ovo omogućava CMSv2 API zahteve.
Cisco Stanar ID	Unesite alfanumerički identifikator Webex Contact Center račun stanara. Ovo je vaš Cisco OrgId.

4. Konfigurišite odeljak Interval sinhronizacije na sledeći način.

Odeljku	Opis
Interval (minuta) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da server podataka sinhronizuje Timovi i redovi usluga u Webex WFO sa njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center, pogledajte Osnovni konfiguracioni podaci za 1.0. Minimum = 10 minuta.

5. Konfigurišite odeljak Podešavanja snimanja na sledeći način.

Polje	Opis
ACD Kašnjenje snimanja	Izaberite količinu vremena koju želite WFM da sačekate pre nego što je Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno snimanje podataka podatke iz	(Opciono) Izaberite polje za potvrdu ako želite da povratite Ceo prethodni dan. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme ponovnog hvatanja	Unesite vreme dana koje želite Webex WFO da biste povratili podatke prethodnog dana iz ACD.

6. (Opciono) Izaberite **Omogući RTE poruke za snimanje** ekrana. Ovo vam omogućava da snimite ekrane Webex Contact Center agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex WFO. Za više informacija o snimanju ekrana, pogledajte QM Podaci za 1.0.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka

Konfigurišite server podataka za Cisco Webex Contact Center ACD

1. U Webex WFO idite na **Konfiguracija servera za upravljanje aplikacijama** > **Konfiguracija sistema>** Konfiguracija servera podataka.
2. Iz **padajuće liste Izaberite konfiguraciju** servera podataka izaberite server podataka koji želite da koristite za Webex Contact Center ACD.
3. Konfigurišite sledeća podešavanja.

Postavka	Konfiguracija
Regionalni server podataka ACD zatim pomerite Webex Podešavanja sinhronizacije do **dodeljenog**.	Izaberite polje za potvrdu **Omogući sinhronizaciju** , a Kontakt centar ACD od **dostupnog**
Regionalni server podataka ACD pomerite Webex Capture Settings	Izaberite polje za potvrdu **Enable Capture** , a zatim Kontakt centar ACD od **dostupnog** do **dodeljenog**.
Regionalni server podataka Real-vremenu, a zatim pomerite podešavanja vremenskih događaja **dostupnog** do **dodeljenog**.	Izaberite polje za potvrdu **Omogući događaje** u realnom Webex Contact Center ACD od
Podešavanja servera za uvoz medija	Izaberite polje za potvrdu **Omogući uvoz** medija, a zatim premestite Webex Contact Center ACD iz **Dostupno** u **Dodeljeno**.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center koristeći CMSv2 API-je

Ovaj odeljak objašnjava kako da podesite vezu između Cisco Webex Contact Center i Webex WFO za korisnike koji prelaze sa 1.0 koristeći CMSv2 API-je.

Konfigurišite CWCC 2.0 koristeći CMSv2 API-je

1. U Webex WFO, idite na **Application Management**>**Konfiguracija** sistema>**ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**. Otvara **se prozor ACD Detalji** .
3. U prozoru ACD Detalji konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Izaberite ACD	Select **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** Webex WFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journey Platform.
Ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.

4. Kliknite na dugme **OK.**
5. U tabeli **Izaberi ACD** izaberite Cisco Webex Contact Center ACD koju ste upravo kreirali.
6. Preskočite odeljak ACD Filtriranje. Ova integracija ne podržava ACD filtriranje.
7. Konfigurišite odeljak Cisco Customer Journey Platform API na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Cisco Customer Journey Platform API URL adresa	Unesite kompletan osnovni URL Webex Contact Center API koji ste sačuvali u koraku 1, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Mediji API URL adresa	Unesite kompletan URL Webex Contact Center Media API koji ste sačuvali u koraku 1, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex Contact Center koji ste sačuvan u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašćen za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center medijima API.
API Ključ	Unesite taster API za Webex Contact Center API i Webex

Polje	Konfiguracija
	Kontakt centar Mediji API koje ste sačuvali u koraku 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Izaberite polje za potvrdu. Ovo polje za potvrdu vam omogućava da se povežete sa CWCC 2.0 sa CMSv2 API-jima.
Cisco Stanar ID	Unesite alfanumerički identifikator vašeg Webex Contact Center Račun stanara. Ovo je vaša Cisco organizacija ID.

8. Konfigurišite odeljak Interval sinhronizacije na sledeći način.

Odeljku	Opis
Interval (minuta) korisnike,	Unesite koliko često (u minutama) želite da server podataka sinhronizuje Timovi i redovi usluga u Webex WFO sa njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center, pogledajte Osnovni konfiguracioni podaci za 1.0. Minimum = 10 minuta.

9. Konfigurišite odeljak Podešavanja snimanja na sledeći način.

Polje	Opis
ACD Kašnjenje snimanja	Izaberite količinu vremena koju želite WFM da sačekate pre nego što je Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno snimanje podataka podatke iz	(Opciono) Izaberite polje za potvrdu ako želite da povratite Ceo prethodni dan. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme ponovnog hvatanja	Unesite vreme dana koje želiteVek VFOda biste ponovo snimili podatke prethodnog dana iz ACD.

10. (Opciono) Izaberite **Omogući RTE poruke za snimanje** ekrana. Ovo vam omogućava da snimite ekrane Webex Contact Center agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex WFO. Za više informacija, pogledajte Snimanje ekrana.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

QM Podaci za 1.0

QM vam omogućava da pratite i procenjujete koliko dobro vaši agenti reaguju na kontakte koje primaju.

Snimanje zvuka

Kada je QM povezan sa Cisco Webex Contact Center, kontakti se kreiraju i snimaju u Webex Contact Center.

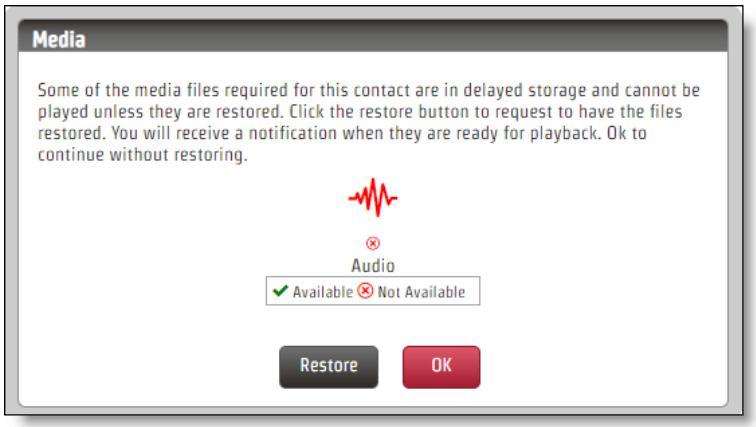
Da biste uvezli kontakt, Webex WFO prvo uvozi metapodatke kontakta putem zahteva API. Zatim uvozi audio snimak putem drugog API zahteva, upoređuje audio snimak sa kontaktnim metapodacima i povezuje kontakt sa agentom koji ga je rukovao.

Kada više agenata rukuje kontaktom u Webex Contact Center (na primer, kada jedan agent prenese kontakt na drugog agenta), Webex WFO koristi metapodatke za segmentiranje kontakta u odgovarajući broj kontakata koje zatim povezuje sa pojedinačnim agentima koji su uključeni. Konkretno, Webex WFO određuje kada su agenti bili aktivni na pozivu kroz Start i End vremenske oznake i segmentira kontakt u skladu s tim. Svaki rezultirajući kontakt u Webex WFO ima svoje metapodatke i audio snimak.

Može potrajati i do dva sata da Webex Contact Center napravi kontakt dostupnim Webex WFO. Ponekad, može potrajati duže za audio snimak povezan sa kontaktom da se otpremi.

NOTA

Ako dvaput kliknete na kontakt koji još uvek nema otpremljeni audio snimak, dobićete sledeću poruku:



Međutim, u ovoj situaciji, snimak nije u odloženom skladištenju, a klikom na "Vrati" ne dolazi do vraćanja snimka. Snimak je dostupan za reprodukciju samo kada se stanje otpremanja audio datoteke promeni iz "Datoteka još nije otpremljena" u "Datoteka je otpremljena".

Sledeći odeljci opisuju kako Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakte koji uključuju konsultacije, transfere ili konferencije.

Konsultacije

Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakt u dva kontakta koji imaju isti povezani kontakt ID.

Prvi kontakt je povezan sa agentom koji je odgovorio na poziv kupca, a drugi kontakt je povezan sa agentom koji je doveden u poziv za konsultacije. Snimak za prvi kontakt obuhvata celu dužinu poziva kupca. Snimak za drugi kontakt obuhvata samo dužinu vremena koje su agenti konsultovali.

Tokom konsultacija, Webex Contact Center beleži samo kupca, a ne agente.

PRIMER

Webex WFO uvozi kontakt gde se agent Braun konsultovao sa agentom Hodgesom 42 sekunde. Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 29 i 30.

Snimak povezan sa kontaktom 29 ima trajanje 00:02:21, što je čitavo vreme koje je agent Braun bio povezan sa klijentom. Snimak povezan sa kontaktom 30 traje 00:00:42, što je samo dužina vremena koje je agent Hodges konsultovao sa agentom Braunom.

Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.

> Ovi kontakti se mogu izabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju u Associated Contacts Tab, gde se takođe mogu izabrati i reprodukovati.

Prenosi

Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakt po broju puta kada je prebačen. Za svaki transfer, Webex WFO stvara poseban kontakt, i povezuje svaki kontakt sa agentom koji je rukovao tim segmentom prebačenog poziva.

Svi segmenti prebačenog poziva imaju isti povezani kontakt ID.

> **PRIMER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt gde je agent Braun preneo kontakt agentu Hodgesu.
>
> Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 27 i 28. Snimak za kontakt 27 ima trajanje 00:00:44, što je dužina vremena koje je agent Braun bio povezan sa klijentom pre nego što je preneo kontakt na agenta Hodges. Snimak za kontakt 28 traje 00:01:14, što je dužina vremena u kojem je agent Hodges bio povezan sa klijentom pre nego što je kontakt završio.
>
> Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.
>
> Ovi kontakti se mogu izabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju u Associated Contacts Tab, gde se takođe mogu izabrati i reprodukovati.

Konferencije

Webex WFO segmentira Webex Contact Center kontakt u dva kontakta koji imaju isti povezani kontakt ID.

Prvi kontakt je povezan sa agentom koji je odgovorio na poziv kupca, a drugi kontakt je povezan sa agentom koji je doveden u poziv za konsultacije, a zatim za konferenciju. Snimak za prvi kontakt obuhvata celu dužinu poziva kupca. Snimak za drugi kontakt obuhvata samo dužinu vremena koje su agenti konsultovali i na konferencijskom pozivu.

Tokom konsultacija, Webex Contact Center beleži samo kupca, a ne agente. Tokom konferencijskog poziva, Webex Contact Center beleži i kupca i agente.

> **PRIMER**
>
> Webex WFO uvozi kontakt iz Webex Contact Center gde se agent Braun konsultovao sa agentom Hodgesom, a zatim doveo agenta Hodgesa u konferencijski poziv.

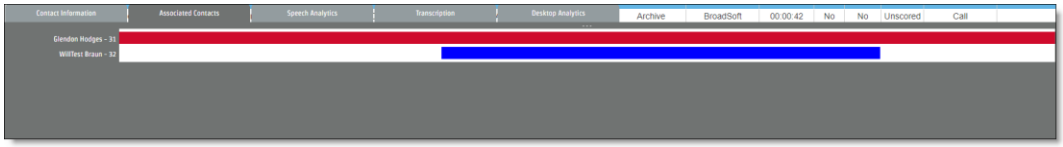
Webex WFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 31 i 32. Snimak za kontakt 31 traje 00:02:09, što je čitavo vreme koje je agent Braun bio povezan sa klijentom. Snimak za kontakt 32 traje 00:01:00, što je samo dužina vremena koje je agent Hodges konsultovao, a zatim na konferencijskom pozivu sa agentom Braunom.

Oba snimka imaju isti povezani kontakt 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

Ovi kontakti se mogu izabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju u Associated Contacts Tab, gde se takođe mogu izabrati i reprodukovati.

Sledeća slika prikazuje Media Plaier kada je izabran kontakt 31. Iz pridruženih kontakata Tab, kontakt 32 se takođe može izabrati i reprodukovati.



Kontakt Metapodaci

Webex WFO ne uvozi nikakve prilagođene metapodatke iz Webex Contact Center 1.0, uključujući sledeće:

- Podaci povezani sa pozivom
- Kodovi za završetak

Sledeća tabela sumira kako su metapodaci kontakta iz Webex Contact Center 1.0 mapirani na ekvivalentne metapodatke kontakta u QM.

Webex KZ	QM
Agent	Prezime, Ime
ANI	Pozivni broj
DNI	Pozvani broj

Webex KZ	QM
Datum	Datum, vreme
Korisnik TID	Agent ACD ID
ID sesije	Povezani kontakt ID

Webex WFO podržava prilagođeno mapiranje metapodataka za CWCC 2.0. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex WFO za više informacija.

WFM Podaci za 2.0

Mapiranje istorijskih podataka

Sledeće tabele pružaju informacije o podacima iz izveštaja o statistici redova, izveštaja o statistici reda agenata i Webex WFO WFM polja u realnom vremenu. Tabele detaljno opisuju vrednosti koje svaka Webex WFO tačka podataka mapira u Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

NAPOMENA Zadaci koji nemaju ID ili ime (kao u, nulti ili prazan string) su filtrirani u izračunavanju statistike.

Izveštaj o statistici reda

Webex WFO WFM Red Statistika	CWCC 2.0	Opis
Datum / Interval*	—	Izabrani datum i vreme.
*	—	Jedinstveni red ID kao što je definisan u CWCC 2.0. Ova metrika se ne pojavljuje u izveštajima, ali važno je za mapiranje redova.
Redosled*	Zadatak. Queues.Last().ID – za Offered, overflowOut (ovo je prva noga kontakt) Zadatak. LastQueue,ID – za odgovor, napuštena, preplavljenaU	Ime reda kao što je definisano u CWCC 2.0.

Webex WFO WFM Red Statistika	**CWCC 2.0**	**Opis**
Naziv reda za čekanje	Zadatak. Redovi. Poslednji (). Ime – za Offered, overflowOut task.LastQueue.Name - za Odgovorio, napušten, prelio se	—
Ponuđeni kontakti	Registrovan u prvom redu i u intervalu zadatka. Kreirano vreme Računa se kao ponuđeno kada postoji red i ID i ime nisu null ili prazan i tip prestanka nije odbačen	Ukupan broj dolaznih kontakata na Redosled.
Odgovorio na kontakte	Registrovan na task.lastQueue i na intervalu Zadatak. Kreirano vreme + Zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i dodeljen redu i agentu (vlasnik)	Ukupan broj odgovorenih kontakata za Redosled.
Odgovoreno u roku nivo usluga	Registrovan na task.lastQueue i na intervalu Zadatak. Kreirano vreme + Zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i ima agenta (vlasnika)	Ukupan broj odgovorenih kontakata u red koji se nalazi u okviru CWCC 2.0 je konfigurisan nivo usluge. Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda TerminationType = Ne može biti jedan od napuštenih tipova prekida (short_contact ili napušten) i mora imati vlasnika

Webex WFO WFM Red Statistika	**CWCC 2.0**	**Opis**
Napušteni kontakti	Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada je TerminationType short_ kontakt ili napušten	Ukupan broj napuštenih kontakata u redu. Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda TerminationTipe = Mora biti u jednom od napuštenih tipova prekida (short_contact ili napušteno)
Napušten u okviru nivoa usluge	Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. QueueDuration Kada je TerminationType napušten QueueDuration je <= Nivo usluge definisan za ovaj red	Ukupan broj napuštenih kontakata gde je vreme odgovora između definisanih parametara "prag kratkog kontakta u sekundama" i "nivo usluge u sekundama".
Napušteni kratki kontakti	Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada je TerminationType short_ kontakt	Ukupan broj napuštenih kontakata gde je vreme odgovora manje od definisanog parametra "prag kratkog kontakta u sekundama". Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda TerminationType = Mora biti short_contact

Webex WFO WFM Red Statistika	CWCC 2.0	Opis
Prelivanje	Registrovan na prvom redu i na intervalu zadatka. Kreirano vreme Zadatak se smatra preplavljenim kada su prvi i poslednji red različiti i task.transferCount = 0	Ukupan broj kontakata za red koji su poslati u drugi red ili trećoj strani.
Prelivanje u	Registrovan na poslednjem redu i na intervalu zadatka. Kreirano vreme Zadatak se smatra preliva kada su prvi i poslednji red različiti i task.transferCount = 0	Ukupan broj kontakata u redu koji su bili u drugom redu prvi.
Vreme kontakta	Task.ConnectedDuration Registrovan na poslednjem redu i na intervalu zadatka. Završeno vreme	Ukupno trajanje kontakta za kontakte PUT u ovaj red i potom odgovorio. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.
Posle kontaktnog rada	Task.WrapUpTrajanje Registrovan na poslednjem redu i na intervalu zadatka. Završeno vreme	Ukupno trajanje završetka ili administrativno vreme nakon kontakta za kontakte na koje je odgovoreno u redu. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.
Ukupno kašnjenje u redu, odgovorio	Task.QueueDuration Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i ima agenta (vlasnika)	Ukupno vreme kontakata PUT u redu i naknadno odgovorio. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.

Webex WFO WFM Red Statistika	**CWCC 2.0**	**Opis**
Ukupno kašnjenje u redu, napušteno	Task.QueueDuration Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada je TerminationType short_ kontakt ili napušten	Ukupno vreme čekanja za kontakte PUT u redu čekanja i naknadno izgubljeno. Kontakt se smatra izgubljenim kada pozivalac prekine vezu pre nego što se odgovori na poziv. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.
Najduže kašnjenje u redu, odgovorio	Mak od Task.QueueDuration Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i ima agenta (vlasnika)	Najduže vreme čekanja za kontakt koji je bio u redu, a zatim je naknadno odgovorio. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.
Najduže kašnjenje u redu, napušteno	Mak od Task.QueueDuration Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada je TerminationType short_ kontakt ili napušten	Najduže vreme čekanja za kontakt koji je bio u redu, a zatim je kasnije izgubio. Poziv se smatra izgubljenim kada pozivalac prekine vezu pre nego što se odgovori na poziv. Ova vrednost se pojavljuje u hh:mm:ss formatu.

* Označava da je metrika deo jedinstvene identifikacije istorijskog izvora podataka.

Statistika reeda agenta

Webex WFO WFM Agent Statistika reda	**CWCC 2.0**	**Opis**
Datum / Interval*	—	Izabrani datum i vreme.
*	—	Jedinstveni red ID kao što je definisan u CWCC 2.0. Ova metrika se ne pojavljuje u izveštajima, ali je važna za mapiranje redova.
Redosled*	—	Ime reda kao što je definisano u CWCC 2.0. QueueId = task.LastQueue.Id QueueName = task.LastQueue.Name
Agent*	N/A	Ime agenta kao što je definisano u Webex WFO WFM modulu Ljudi.
*	CiUserId u korisniku API kroz Task.Owner.Id	Jedinstveni agent ID kao što je definisano u CWCC 2.0. Ova metrika se ne pojavljuje u izveštaji, ali je važno za agenta Mapiranje. Agent ID =
ACD Prijava*	Task.Owner.Name	Prijava agenta kao što je definisano u Cisco Webex Contact Center 2.0.
Odgovori Kontakti	Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i dodeljen je redu i agenta (vlasnika)	Ukupan broj odgovorenih kontakata za red.

Webex WFO WFM Agent Statistika reda	CWCC 2.0	Opis
Preneti kontakti	Registrovan na task.lastQueue i na zadatku intervala. CreatedTime + zadatak. Trajanje reda Kada TerminationType nije short_contact ili napušten i dodeljen je redu i agent (vlasnik) Izračunato ako Task.transfercount > 0	Ukupan broj prenetih kontakata.
Vreme kontakta	Task.ConnectedDuration Registrovan na poslednjem redu i na intervalu zadatka. Završeno vreme	Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata.
Posle kontakta Posao	Task.WrapUpTrajanje Registrovan na poslednjem redu i na intervalu zadatka. Završeno vreme	Ukupno vreme završetka.

* Označava da je metrika deo jedinstvene identifikacije istorijskog izvora podataka.

Mapiranje podataka o pridržavanju u realnom vremenu

Webex WFO Polje u realnom vremenu	CWCC 2.0	Obavezan I / N	Opis
Prijavite se	CiUserId	Y	Prijava agenta definisana u Cisco Webex Contact Center 2.0.
Ime agenta	—	N	Prijava agenta definisana u Cisco Webex Contact Center 2.0.
Državni kod	AktualnoDržava U kombinaciji sa	Y	Državni kod kao što je definisano sa Cisco Webex Kontakt centar 2.0.

Webex WFO Polje u	CWCC 2.0	Obavezno I / N	Opis
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (ako je primenljivo)		
Država Opis	AktualnoDržava U kombinaciji sa idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (ako je primenljivo)	N	Ime države kao što je definisano sa Cisco Webex Contact Center 2.0.
VremeInState	N/A	N	Vreme (u sekundama) u kojem je agent bio Ovo stanje.