Webex VFO i Webex Kontakt centar Vodič za integraciju

Za primenu sa klasičnim WFM-om

Prvi put objavljeno: septembar 29, 2020
Poslednje izmene: februar 28, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m 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 navedeni su na veb lokaciji 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Cisco Webex Contact Center KSNUMKS i KSNUMKS Pregled 6

Uvod 8

Upravljanje kvalitetom (QM) 8

Upravljanje radnom snagom (Classic WFM) 11

Analitika 11

Uvid 12

Webex VFO i Cisco Webex Contact Center Arhitektura 13

Procedure konfiguracije 14

Konfigurišite Cisco Webex Contact Center 14

Preduslovi 15

Procedure konfiguracije 15

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS 23

Preduslovi 23

Procedure konfiguracije 23

Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO 31

Detalji o integraciji za Cisco Webex Contact Center 41

O Webex VFO podršci za digitalni kanal 41

Podrška za ćaskanje 43

SMS podrška 44

Podrška putem e-pošte 47

Kompleksni pozivni događaji 47

Snimanje ekrana 51

Aneks 54

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0 54
Korisnici 54
Timovi 55
Servisni redovi 55
Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS 56
Korak KSNUMKS: Prikupite informacije od vašeg provajdera Webex kontakt centra 57
Korak KSNUMKS: Konfigurišite Webex kontakt centar kao ACD u Webex VFO 58
Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka 60
(Opciono) Korak KSNUMKS: Omogućite SAML autentifikaciju 61
QM podaci za 1.0 62
Snimanje zvuka 62
Kontakt Metapodaci 65
Klasični WFM podaci za 1.0 65
Istorijski podaci 66
Podaci u realnom vremenu 68

Publika

- Podržane i nepodržane funkcije integracije
- Pregled arhitekture na visokom nivou
- Postupci 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 VFO za korisnike. Pored toga, Cisco inženjeri implementacije, inženjeri podrške, inženjeri prodaje, razvoj i marketing mogu pronaći korisne informacije u ovom vodiču.

Cisco Webex Contact Center KSNUMKS i KSNUMKS Pregled

Postoje dve verzije integracije između Webex VFO i Cisco Webex Contact Center (CVCC). Te verzije su CVCC verzija 1.0 i CVCC 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 CVCC 1.0 raspoređivanja na CVCC 2.0) i 2.0 (programski API).

Pogledajte Procedure konfiguracije za više informacija o tome koju proceduru treba slediti na osnovu API-ja koje vaše raspoređivanje koristi.

VAŽNO: CVCC KSNUMKS se pojavljuje u Webex VFO proizvodu kao Cisco Customer Journei Platform.

Dostupnost verzije i funkcija

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

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

** Cisco Webex Contact Center (CVCC) ima dve opcije za pauzu i nastavak. Jedna od opcija je za ručnu pauzu 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, API komande moraju biti poslate softveru Cisco Smart Desktop da bi se redigovao zvuk. Redigovani zvuk iz pauze i nastavi podatke se sinhronizuje sa

CVCC u Webex VFO. Kada Webex VFO unese redigovani zvuk, ako je uključen snimak ekrana, Webex VFO automatski rediguje ekran na osnovu redigovanog zvuka pre nego što je kontakt predstavljen u Webex VFO. I ručne i automatizovane opcije pauze i nastavka zahtevaju od korisnika da ima instaliran softver Cisco Agent Desktop. Webex VFO priručnik i automatske opcije pauze i nastavka nisu primenljive na CVCC integraciju. Webex VFO automatska pauza i nastavak nije dostupna jer RTP signal, koji je neophodan za automatizovane događaje koji su pokrenuli Webex VFO, ne prolazi kroz Webex VFO.

VAŽNO: Pauza i nastavak moraju biti omogućeni od strane Cisco-a. Molimo vas da kontaktirate svog Cisco menadžera naloga da biste zatražili pristup.

Uvod

Webex VFO je jedinstveni softverski paket za optimizaciju radne snage (VFO) koji se integriše sa Cisco Webex Contact Center-om kako bi obezbedio snimanje poziva, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom, analitiku glasa kupaca (VoC) i upravljanje podacima. Detalji oko podržanih integracija su navedeni u nastavku.

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

Upravljanje kvalitetom (QM)

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Webex VFO zapisi audio		X
Webex VFO uvozi audio snimak iz Cisco Webex Contact Center	X Verzija 1.0: Minimalno dva sata kašnjenja pre uvoza. Verzija 2.0: Kontakt uvoz se javlja kada je snimak dostupan Webex VFO iz Webex kontakt centra.	
Webex VFO snimanje ekrana	X	
Webex VFO skladištenje potrebno za s čuvanje zvuka u oblaku	K	
Integracija oblaka u oblak za prenos podataka	X Prenos podataka preko API-ja je ugrađen u integraciju	
Webex VFO unosi audio snimanje, pauzu i nastavak (ručno i automatski)	PogledajteCisco Webex Contact Center 1.0 i 2.0 Pregled za informacije o trenutnoj dostupnosti pauziranja i nastavka snimanja zvuka, pauzi i nastavku snimanja ekrana i stereo snimanju.	

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Webex VFO unosi ekran Snimanje pauza i nastavak (ručno i automatski)		
Stereo snimanje		
Prilagođeni metapodaci	X Samo 2.0	
Snimci šifrovani	X	
Događaji govorne energije		X
Praćenje glasa uživo	X Dostupno preko Webex Kontakt Centar poziv Nadgledanje	
Praćenje ekrana uživo	X preko Webex VFO Smart Desktop klijenta	
Sinhronizacija podržana	X Korisnici, timovi i redovi	
Uvoz metapodataka kontakata	X	
Podržava višekanalnu integraciju		X*
CRM integracija	X**	
Kontrole veb snimanja agenta i kontrole snimanja API		X***
Glasovni kanali	X	
Digitalni kanal - Ćaskanje	X Pogledajte o Webex VFO Digital Podrška kanala	

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Digitalni kanal - SMS	X Pogledajte o Webex VFO podršci za digitalni kanal	
Digitalni kanal - E-mail	X Pogledajte o Webex VFO podršci za digitalni kanal	

** Cisco podržava uvoz tekstualnih kontakata iz drugih izvora uz dodatno uključivanje Cisco tehničke podrške; međutim, Cisco Webex Contact Center trenutno nema API za pristup tekstualnom kontaktnom sadržaju. Ćaskanje i drugi tekstualni kontakti koji se obrađuju u Cisco Webex Contact Center-u ne mogu se uvesti u Webex VFO.*

*** Otvoreni pregled integracije proizvoda.*

Start / stop API kontrole su dostupne samo za snimanje ekrana. Dodatna Cisco tehnička podrška može biti potrebna za implementaciju bilo kog API-ja vođenog samo snimanja ekrana.

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

NAPOMENA : Snimci ekrana se snimaju u 10 minuta komada za vreme dok je agent prijavljen. Snimke ekrana koji odgovaraju vremenu zvuka primljenog od CVCC-a sastavlja Desktop klijent iz ovih komada i otpremljen.

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 desktop analitike funkcije	X	
Smart Desktop na Vindovs OS	(dostupno)	
Smart Desktop na Mac OS		(nedostupno)

Upravljanje radnom snagom (Classic WFM)

VAŽNO Klasični WFM je proglašen krajem prodaje od 1. decembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

WFM je jedinstveni softver fokusiran na korisnika sa modernim pristupom. Usavršite predviđanje, pojednostavite raspored i administraciju i oslobodite menadžere da se fokusiraju na dodavanje vrednosti. Stavite prave ljude na prava mesta.
Osnažite ih da rade pametnije i pruže konzistentno i izvanredno korisničko iskustvo.

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Istorijski podaci	X	
Podaci u realnom vremenu	X	
Predviđanje	X	
Planiranje	X	
Sinhronizacija podržana	X	
	Korisnici, timovi i redovi	

** Istorijsko snimanje podataka koje je starije od šest meseci može zahtevati angažman profesionalnih usluga ako podaci nisu direktno dostupni u Webex kontakt centru.*

Analitika

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Govorna analitika (fonetika)	X**	
	Dostupno samo za on-premise raspoređivanje	

Funkcij	Podržano	Trenutno nepodržano
Analitika govora (govor u tekst)	X**	
Desktop analitika	X* Nije sinhronizovan sa snimcima	
Tekstualna analitika	X Događaji zadržavanja (pauze) odražavaju se kao prazan beli prostor bez transkripcije.	
Kontrolne table sa drill-dovn	X	
Prediktivna evaluacija Rezultat	X	
Prediktivni NPS	X	
Analiza osećanja	X	
Agent Smart Benchmarking	X	
Napredna pretraga govora	X	

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

Uvid

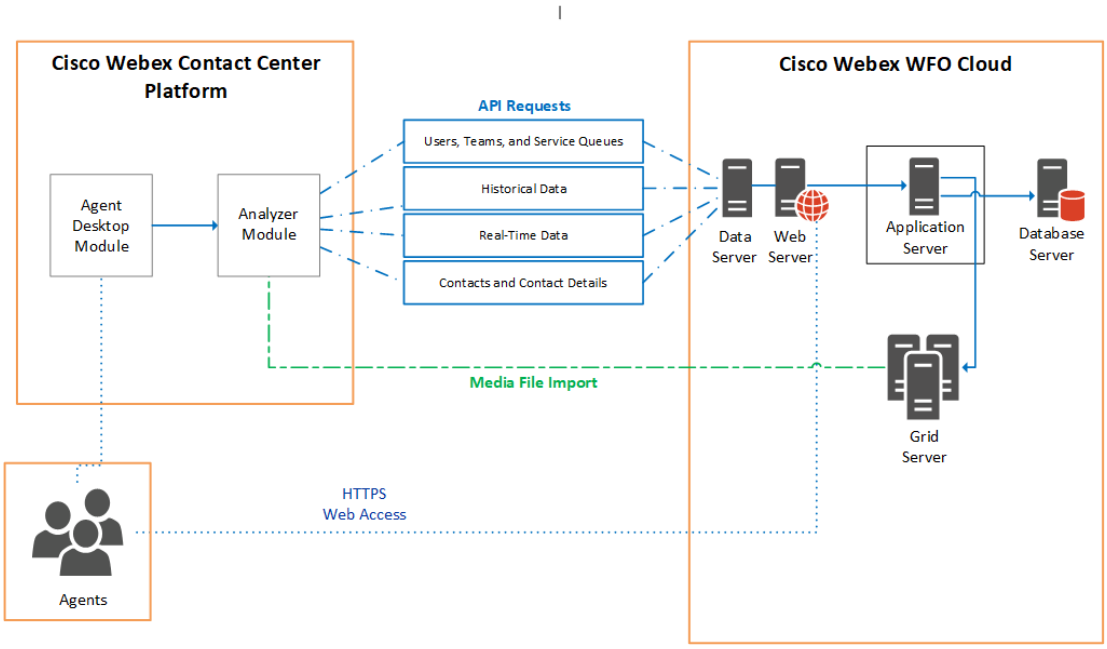
Insights je BI rešenje koje pokreće AI i koje je ključni deo Webex VFO paketa. Insights pruža kombinovano, ne-silosno izveštavanje koje vam omogućava da neprimetno kombinujete sve podatke o upravljanju angažovanjem radne snage i interakciji sa klijentima iz celog Webex VFO-a. Uvid vam omogućava da vizualizujete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

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Unapred izgrađene kontrolne table	X	
Analiza zasnovana na mašinskom učenju	X	
Prilagođene teme	X	
Autogram (automatizovana vizualizacija podataka)	X	
Vizuelne opcije (prilagođeni podaci vizuelizacija)	X	
Deljenje kontrolne table	X	

Webex VFO i Cisco Webex Contact Center Arhitektura

Dijagram arhitekture ispod prikazuje vezu između Cisco Webex Contact Center-a i Webex VFO paketa. Imajte na umu da dijagram uključuje klasični WFM.



Procedure konfiguracije

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

- Konfigurišite Cisco Webex Contact Center
- Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS
- Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS

Cisco Webex Contact Center KSNUMKS Pregled konfiguracije

CVCC KSNUMKS integracija koristi Cisco KSNUMKS API-je i kompatibilan je sa Webex VFO QM-om, Analitikom i Classic WFM-om. Server podataka može biti potreban ako vaša implementacija uključuje sinhronizaciju, snimanje, događaje u realnom vremenu i uvoz medija.

Pratite proceduru "Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS".

Cisco Webex Contact Center KSNUMKS Pregled konfiguracije

CVCC KSNUMKS integracija može koristiti CMSvKSNUMKS API-je i KSNUMKS (programske) API-je. Server podataka može biti potreban ako vaša implementacija uključuje sinhronizaciju, snimanje, događaje u realnom vremenu i uvoz medija.

CMSv2 API-ji

- Kompatibilan sa Webex VFO QM, Analitika, i Classic WFM samo
- Pogodno za korisnike koji prelaze sa CVCC 1.0 na 2.0
- Pratite proceduru "Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS"

2.0 (programski) API

- Kompatibilan sa Webex VFO QM, analitika, Classic WFM
- Ako vaša primena uključuje QM, Analitiku ili Classic WFM, pratite proceduru "Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS"

Konfigurišite Cisco Webex Contact Center

Potrebno je da izvršite procedure navedene u ovoj temi u okviru vašeg Webex Control Hub-a pre postavljanja CVCC KSNUMKS veze u Webex VFO.

VAŽNO Podesite svoj Webex admin nalog korisničko ime i lozinku akreditive da nikada ne istekne. Cisco ukida pristupne tokene kada isteknu korisničke akreditive. Stoga, ako je vaš Cisco nalog
Korisničko ime i lozinka akreditivi ističu, onda ACD u Webex VFO treba da bude ponovo autentifikovan. Ponovna autentifikacija zahteva angažovanje Cisco tehničke podrške. Snabdevanje Cisco tehničku podršku sa sledećim informacijama.
- Webex Kontakt centar admin akreditivi (korisničko ime i lozinka)
- Webex VFO ID stanara
- Webex VFO ACD ID
- Webex VFO administratorski akreditivi (korisničko ime i lozinka)
- Webex URL WFO 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 sinhronizacije Active Directori sa Cisco ili kreirana ručno na Cisco admin portalu.

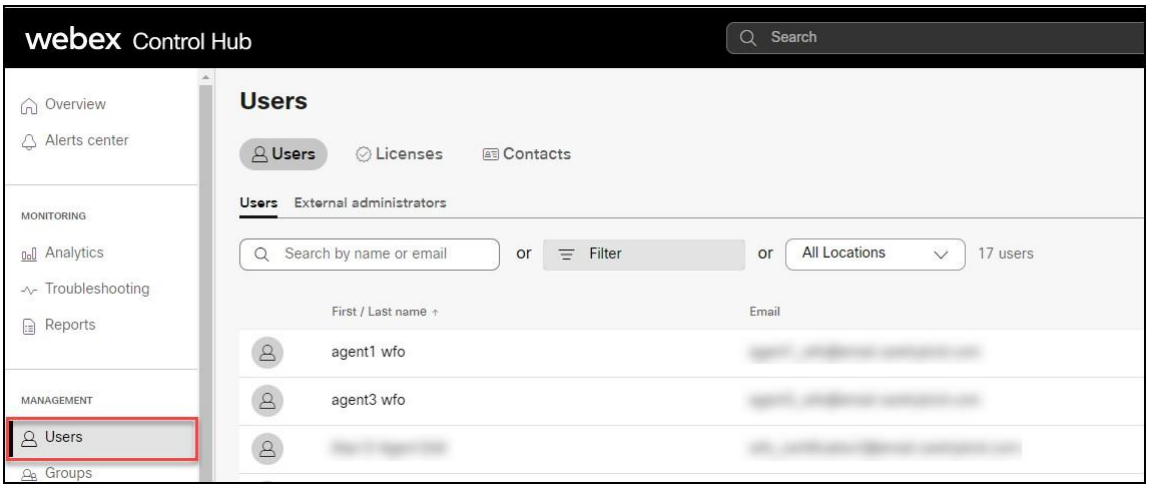
  NAPOMENA Ako je sinhronizacija Active Directori omogućena kasnije i adresa e-pošte ne postoji u Active Directori, onda će podešen u Cisco biti izbrisan. Biće dupli timovi i Korisnici izazvani problemima sinhronizacije sa novom adresom e-pošte.

Procedure konfiguracije

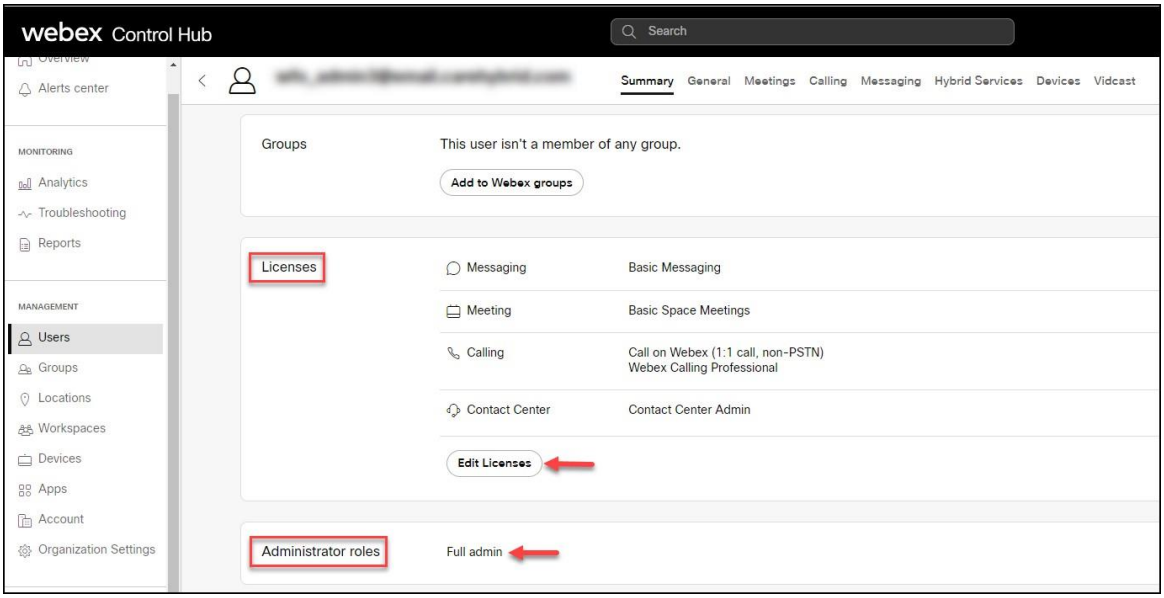
Dodelite uloge i dozvole

Korisnički nalog koji se koristi u ovom postupku se kasnije koristi za završetak oauth procesa potrebnog za integraciju sa Webex VFO.

1. Pristupite **Webex Control Hub** za administratore tako što ćete se kretati na admin.webex.com i unositi svoje akreditive.
2. Kliknite na dugme **Korisnici** pod **Upravljanje** u levoj traci 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.



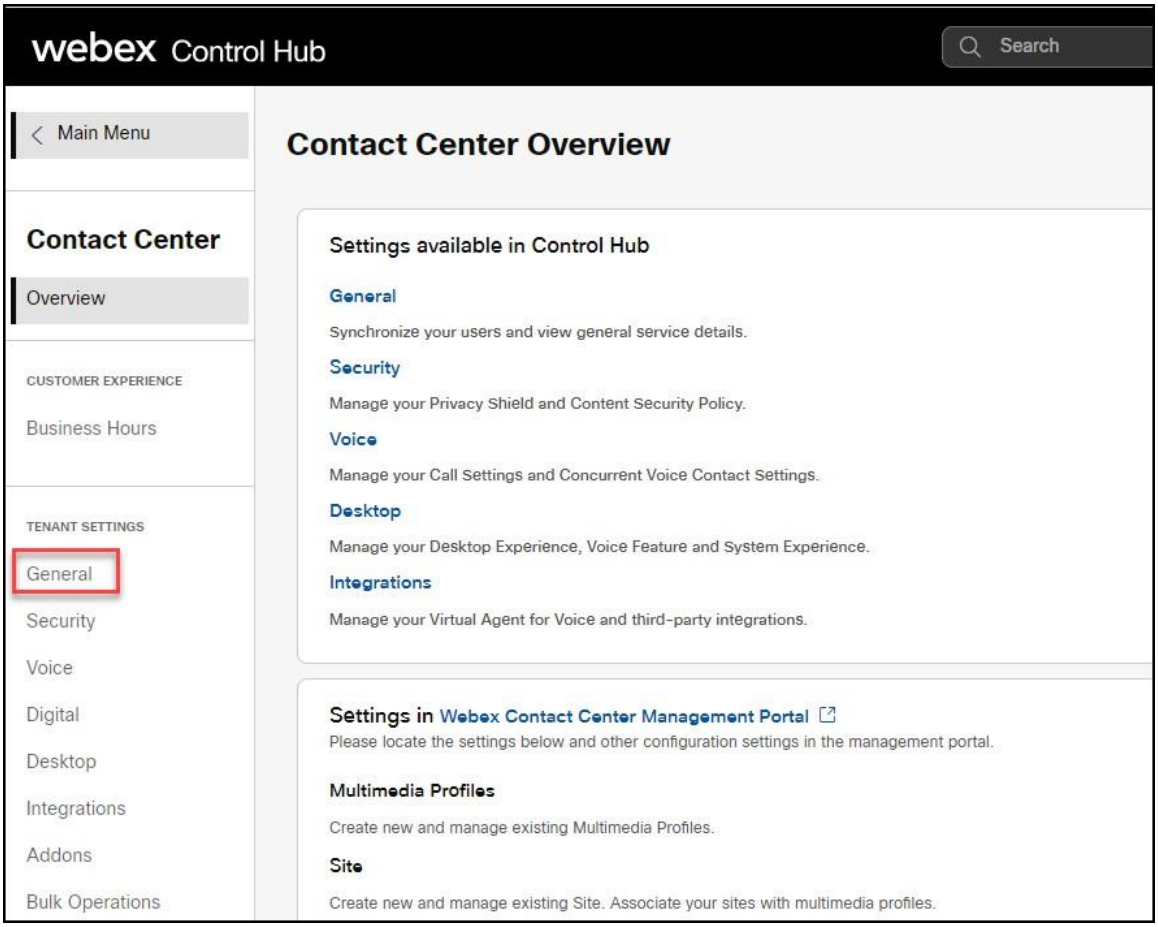
- Ako odgovarajuće licence nisu dodeljene korisniku, kliknite na dugme **Uredi licence** u okviru **Licence** A zatim kliknite **na dugme Izmeni licence** ponovo sa stranice sa rezimeom licence.
- Izmenite licence po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Ako odgovarajuće uloge nisu dodeljene, 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
Sastana	Osnovni prostorni sastanci
	Napredni svemirski
	sastanci
Zove	Poziv na Webex (1:1 poziv, ne-
Kontakt centar	Kontakt centar Administrator
	Licencirani agent > Premium
Uloga	
Usluge	Kontakt centar servis

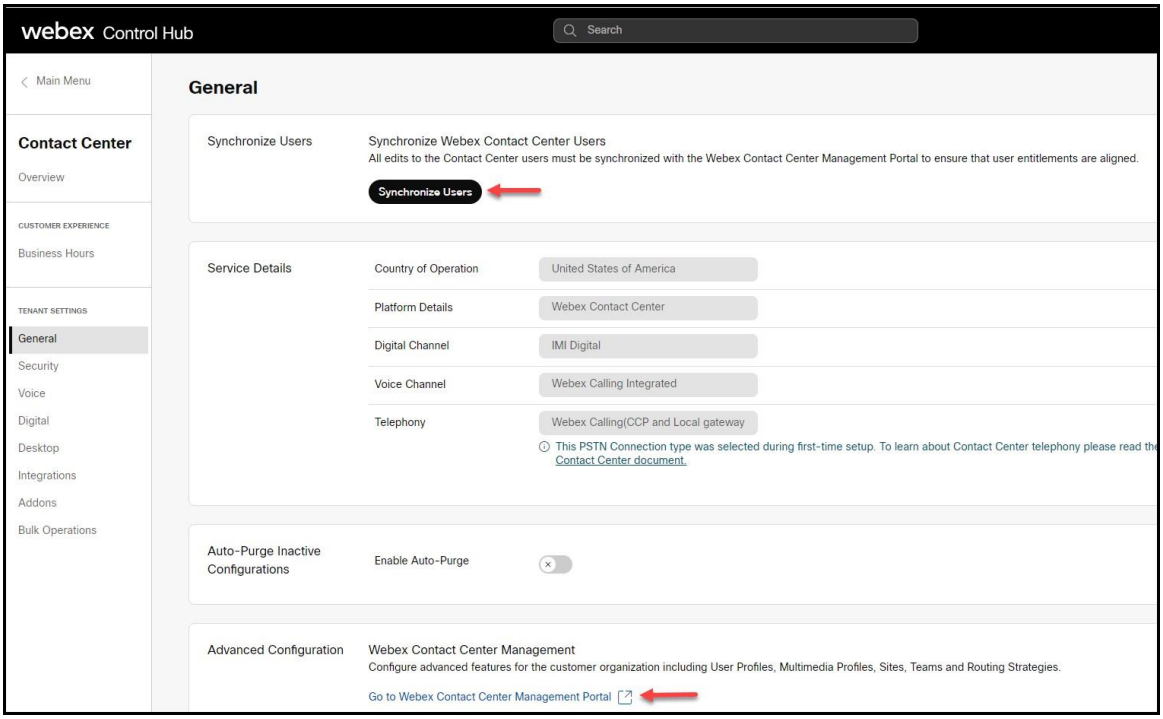
> **NAPOMENA** Ako imate problema sa sinhronizacijom, a zatim izaberite **Organizacioni administrator** polje za potvrdu i

Konfigurišite postavke kontakt centra

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



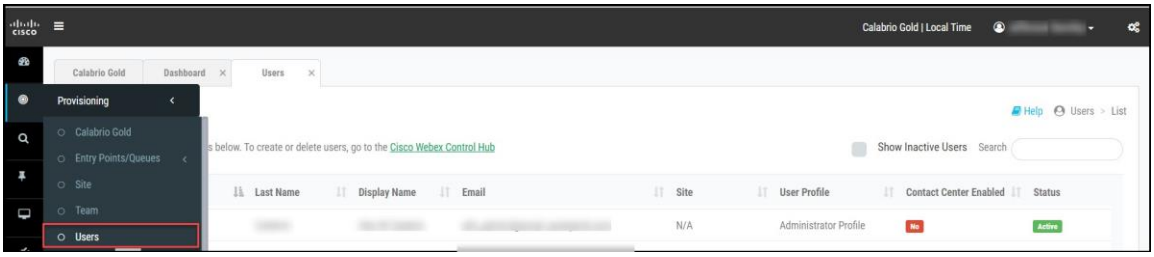
3. Kliknite na dugme **Sinhronizuj korisnike**.



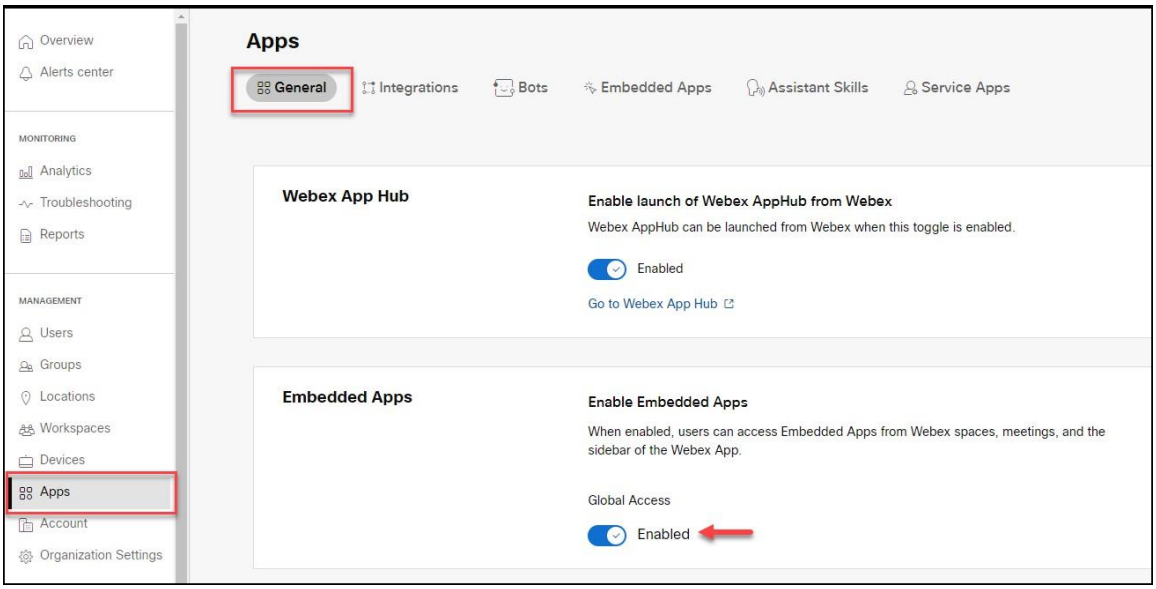
4. Kliknite na **link Idi na portal** za upravljanje kontaktnim centrom Webex. Portal za upravljanje se otvara u posebnom prozoru.

5. Sa portala za upravljanje, uverite se da je vaš API nalog sinhronizovan tako što ćete doći do **obezbeđivanja** > **Korisnici** sa leve trake za navigaciju.

NAPOMENA : Status Kontakt centar je Ne za ovaj nalog.

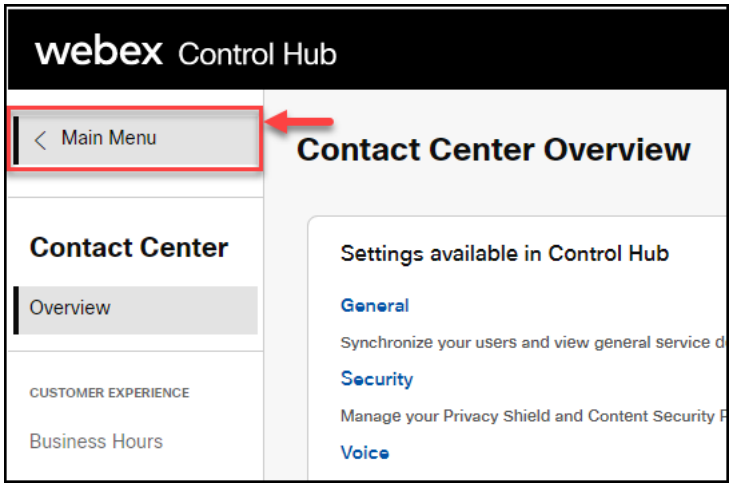


Konfigurišite podešavanja aplikacija



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

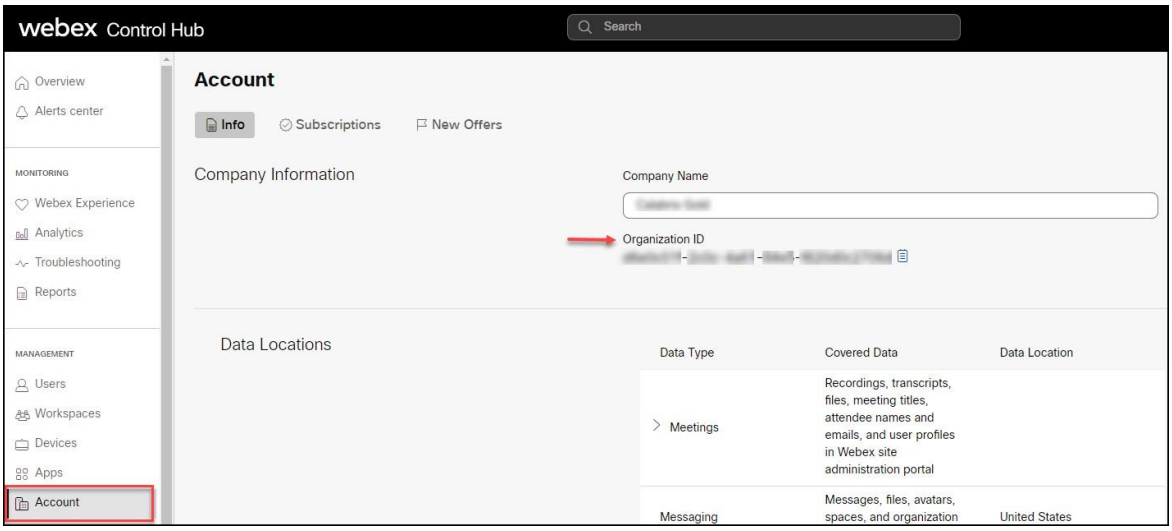
NAPOMENA Ako se nalazite na bilo kojoj stranici Kontakt centra , onda morate kliknuti na dugme **Glavni meni** a biste pristupili **stranici Apps** .



2. Na kartici Opšte na **stranici Aplikacije** , uključite **prekidač Globalni pristup omogućen** .

Pronađite ID svoje organizacije

1. Idite na **stranicu Nalog** sa leve trake za navigaciju.
2. Sačuvajte ID organizacije na lokaciji koja je lako dostupna. Vaš Cisco ID organizacije je potreban kada podesite vezu sa CVCC KSNUMKS u Webex VFO. ID vaše organizacije je takođe poznat kao ID stanara u Webex VFO.



Mapirajte krajnje tačke API-ja

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.

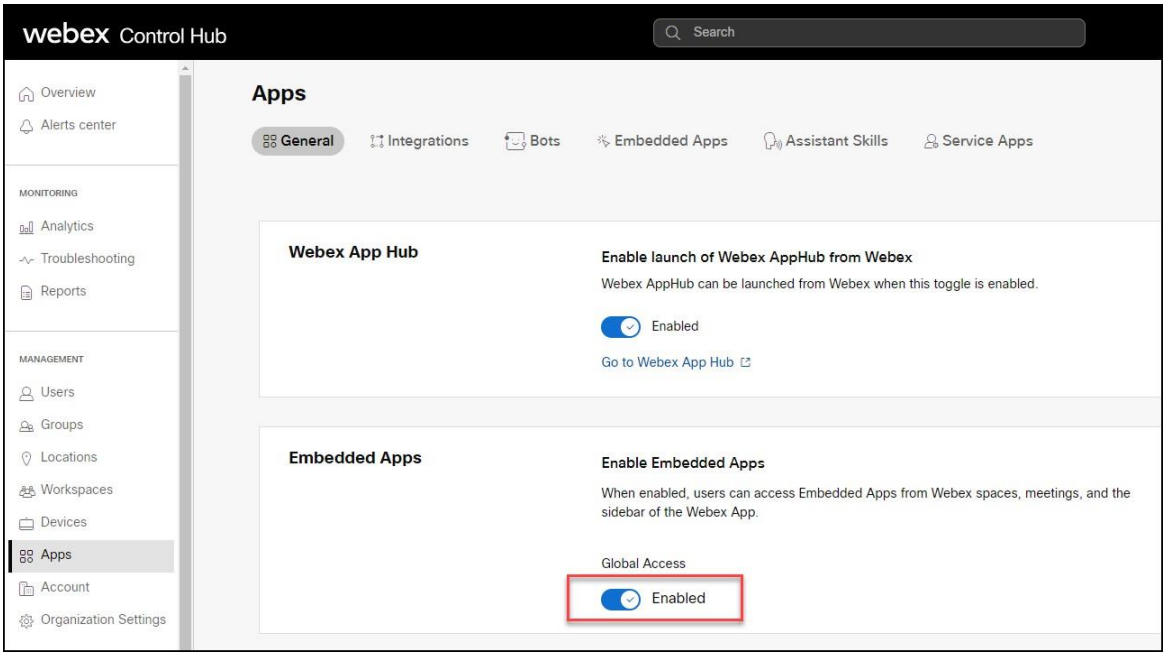
Omogućite integraciju sa Pro Pack-om

VAŽNO Ovu proceduru sprovedite samo ako imate Pro Pack.

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

2. Kliknite na Apps pod **Menadžment** u levoj navigacionoj traci.

3. U Embedded **Apps**, prebacite **Globalni pristup** na **Omogućeno**.



4. Kliknite **na dugme Integracije**.

5. Dozvolite pristup Webex VFO integraciji klikom na integraciju na listi ili traženjem integracije po App ID-u. Otvara se prozor svojstava integracije.

   Calabrio ID aplikacije —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS

Ovaj odeljak objašnjava kako da podesite vezu između Cisco Webex Contact Center KSNUMKS i Webex VFO. ID organizacije se dodaje administratorskom pristupnom tokenu kada se prijavite.

> **VAŽNO:** Budite oprezni pre nego što izvršite bilo kakve promene na nalogu koji koristite za konfigurisanje vašeg Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Ako morate da promenite administratora
>
> Lozinka periodično, onda bi trebalo da pratite Konfigurišite automatsku proceduru ponovnog ovlašćenja odmah nakon što promenite lozinku administratora kako bi se osiguralo da se veza integracije ne prekine.

Preduslovi

Kopirajte sledeće informacije od svog Webex Provajdera Kontakt Centra i sačuvajte ih na lako dostupnoj lokaciji. Pratite procedure detaljno opisane u Konfigurišite Cisco Webex Contact Center.

- Korisničko ime — Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u 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 "Dodeljivanje uloga i dozvola" u temi Konfigurišite Cisco Webex Contact Center za više.
- API URL — Potpuna osnovna URL API-ja Webex Contact Center, uključujući protokol.
- ID stanara — Ovo je vaš ID organizacije Cisco Webex Contact Center.

Procedure konfiguracije

> **NAJBOLJA PRAKSA** Cisco preporučuje da konfigurišete CVCC KSNUMKS u privatnoj sesiji pretraživača, kao što je anonimni režim u Google Chrome ili Microsoft Edge pretraživaču.

- Konfigurišite CVCC 2.0 koristeći CMSv2 API-je— Sledite ovu proceduru ako ste postojeći korisnik koji prelazi sa CVCC 1.0 na 2.0 i imate QM, Analitiku ili Classic WFM.
- Konfigurišite CVCC 2.0 koristeći 2.0 programske API-je— Sledite ovu proceduru ako vaša primena uključuje QM, Analitiku, Klasični WFM ili WFM i ne prelazite sa CVCC 1.0 na 2.0.

Ako imate WFM, morate da sprovedete Konfigurišite Cisco Webex Contact Center KSNUMKS za WebexVFO WFM proceduru nakon završetka postupka Konfigurišite CVCC KSNUMKS koristeći KSNUMKS programske API-je.

Konfigurišite CVCC KSNUMKS koristeći CMSvKSNUMKS API-je

1. U Webex VFO, idite na **Upravljanje** aplikacijama>**Konfiguracija** sistema>**ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**. Otvara se **prozor ACD Details** .
3. U prozoru ACD Detalji konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Izaberite ACD	Izaberite **Cisco Customer Journei Platform**. **NAPOMENAWebex** VFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journei Platform.
Ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.

4. Kliknite na dugme **OK.**
5. U Izaberite **ACD** tabelu, izaberite Cisco Webex Contact Center ACD koji ste upravo kreirali.
6. Preskočite odeljak ACD Filtering. Ova integracija ne podržava ACD filtriranje.
7. Konfigurišite odeljak API Cisco Customer Journei Platform na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Adresa API platforme za putovanje klijenata kompanije Cisco	Unesite kompletan osnovni URL Webex API-ja za kontakt centar koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Unesite kompletnu URL adresu Webex Contact Center Media API-ja koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS, uključujući identifikator protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje

Polje	Konfiguracija
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex kontakt centra koji ste sačuvan u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašćen za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
API ključ	Unesite API ključ za API Webex Contact Center i API za medije u kontaktnom centru Webex koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS.
Cisco Webex Contact Center KSNUMKS	Izaberite polje za potvrdu. Ovo polje za potvrdu vam omogućava da se povežete sa CVCC KSNUMKS pomoću CMSvKSNUMKS API-ja.
Cisco ID stanara	Unesite alfanumerički identifikator vašeg Webex kontakt centra Račun stanara. Ovo je vaš ID Cisco organizacije.

8. Konfigurišite odeljak Interval sinhronizacije na sledeći način.

Odeljku	Opis
Interval (minuta) korisnike,	Unesite koliko često (za nekoliko minuta) želite da server podataka sinhronizuje Timovi i servisni redovi u Webex VFO sa njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center-u. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center-om, pogledajte Osnovni konfiguracioni podaci za KSNUMKS. Minimalno = 10 minuta.

9. Konfigurišite odeljak Podešavanja snimanja na sledeći način.

Polje	Opis
ACD Snimanje Kašnjenje	Izaberite vreme koje želite da WFM sačeka pre nego što Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno prikupljanje podataka podatke iz	(Opciono) Izaberite polje za potvrdu ako želite da povratite Ceo prethodni dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je bilo

Polje	Opis
	zarobljen tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme vraćanja	Unesite doba dana koje želiteWebex VFOda biste ponovo uhvatili podatke prethodnog dana iz ACD-a.

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

Konfigurišite CVCC KSNUMKS koristeći KSNUMKS programske API-je

1. U Webex VFO, idite na **Upravljanje** aplikacijama>**Konfiguracija** sistema>**ACD Konfiguracija**.
2. Ispod Izaberi ACD, kliknite na dugme **Dodaj**.
3. IzaberiteCisco **Webex Contact Center KSNUMKS** iz Izaberite **ACDpadajuće** liste.
4. Konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
ACD ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje CVCC korisničko ime. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u CVCC-u.
URL API-ja	Unesite kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
ID stanara	Unesite ID organizacije CVCC naloga stanara.
Omogućeni proizvodi - Upravljanje kvalitetom	**Upravljanje** kvalitetom— Izaberite da li je vaša organizacija kupila Upravljanje kvalitetom. Izaberite polje za potvrdu **Glas** ako vaša organizacija želi samo da Webex VFO unosi samo glasovne kontakte. Izaberite polje za potvrdu Digital **(Chat, SMS, Email, Social)** ako je vaš

Polje	Konfiguracija
	organizacija želi da Webex VFO unosi ćaskanja i SMS poruke i e-poštu.
Mapiranje metapodataka metapodatke	(Opciono) Omogućava vam da mapirate CVCC metapodatke na prilagođene Etikete u Webex VFO. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO za više detalja. CVCC vrednosti metapodataka se sinhronizuju sa CVCC kontaktima u Webex VFO. Vrednosti CVCC metapodataka su mapirane na oznake metapodataka kreirane u Metadata Manager-u (koji se nalazi na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješno mapiranih, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje različitih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Polja metapodataka mogu se naći u panelu Detalji na stranici Media Plaier (stranica Interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.
Interval sinhronizacije (minuta)	Označava koliko često (za nekoliko minuta) želite da sinhronizujete korisnike, timove i redove usluga u Webex VFO sa njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center.
Kašnjenje snimanja (minuta)	Postavlja vreme koje želite da WFM sačeka pre nego što uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno prikupljanje podataka vratite podatke	(Opciono) Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da od celog prethodnog dana.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane CVCC agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex VFO. Za više informacija, pogledajte Snimanje ekrana.
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 potiču iz mapiranja **metapodataka**

Polje	Konfiguracija
	Odeljku. Webex VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex VFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji konfigurišete u odeljku **Rezervni jezik** teksta ispod. D. Podrazumevani jezik (engleski).
Rezervni jezik teksta	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 VFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. Webex VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex VFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali ovde (odeljak Rezervni jezik teksta).

Polje	Konfiguracija
	D. Podrazumevani jezik (engleski).
URL adresa autorizacije	**NAPOMENA** Ovaj odeljak se pojavljuje samo kada uređujete postojeći ACD. To se ne pojavljuje kada kreirate novi ACD. Webex VFO serveri podataka povezuju se sa Webex Contact Center za pristupni token svakih dvanaest sati. 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 maksimalno šezdeset dana. Neuspeh osvežavanja tokena može se desiti iz nekoliko razloga, kao što su sledeći. ▪ Promena adrese e-pošte administratorskog naloga. ▪ Deaktiviranje naloga u Active Directori. ▪ Promena lozinke u Active Directori. ▪ Prebacivanje sa sinhronizacije Active Directori na jedinstveno prijavljivanje na vašem Cisco nalogu. ▪ Promena domena.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Preusmereni ste na stranicu za prijavljivanje Cisco Webex Contact Center-a.
6. Unesite svoje Cisco korisničko ime i lozinku.
7. Nakon uspešnog unosa vašeg Cisco korisničkog imena i lozinke, vi ste usmereni nazad na Webex VFO.

Konfigurišite automatsku ponovnu autorizaciju

1. Uverite se da ste odjavljeni iz Cisco Webex Contact Center.
2. U Webex VFO, idite na **Upravljanje** aplikacijama>**Konfiguracija** sistema>**ACD Konfiguracija**.
3. U Izaberite **ACD**, izaberite svoj Webex Kontakt centar 2.0 ACD iz-ACD **Serveri** liste i kliknite na dugme **Uredi**. Otvara se stranica Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Idite na **odeljak URL adresa** autorizacije 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 prijavljivanje Cisco Webex-a.
7. Unesite akreditive za prijavljivanje administratorskog naloga povezanog sa ovim ACD i prijavite se. Zatim se otvara Webex VFO stranica za prijavljivanje.
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 ocrtanom polju počevši od Z i završavajući sa 1. Napomena, deo niza koda je zamagljen iz bezbednosnih razloga.

9. Vratite se na ACD stranicu za vaš Webex kontakt centar KSNUMKS ACD.
10. Unesite kod u drugom tekstualnom polju pod **URL adresa** autorizacije.
11. Kliknite na dugme **Authorize**.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite server podataka

1. U Webex VFO, idite na **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 a zatim premestite postavke Webex Sinc	Izaberite polje za potvrdu **Omogući sinhronizaciju** , Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
Regionalni server podataka ACD pomerite Webex Capture Settings	Izaberite polje za **potvrdu Enable Capture** , a zatim Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
Regionalni server podataka Real-vremenu, a zatim premestite podešavanja vremenskih događaja	Izaberite polje za potvrdu Omogući **događaje** u realnom Webex Kontakt centar ACD od **dostupnog** do **dodeljenog**.
Podešavanja servera za uvoz medija	Izaberite polje za **potvrdu Omogući uvoz** medija, a zatim premestite Webex kontakt centar ACD od **dostupnog** do **dodeljenog**.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO

Možete definisati koje su vrednosti metapodataka Cisco Webex Contact Center (CVCC) sinhronizovane sa CVCC kontaktima u Webex VFO. Metapodaci se mogu prikupiti iz polja globalnih varijabli CVCC-a ili
Standardna polja vraćena u odgovorima krajnje tačke API-ja. Odatle, metapodaci moraju biti ispravno formatirani pre nego što se mogu dodati u Webex VFO. Konfiguracija je završena kada se CVCC metapodaci dodaju u Webex VFO i mapiraju na oznaku Webex VFO metapodataka.

Ova tema detaljno opisuje procedure za prikupljanje i formatiranje metapodataka iz CVCC API odgovora, Webex VFO proceduru mapiranja i primere. Nakon uspješno mapiranih, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje različitih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Polja metapodataka mogu se naći u panelu Detalji na stranici Media Plaier (stranica Interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.

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

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

```
1 | {
```

```
    "podci": {
      "zadatak": {
        "zadaci": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": istina,
            "isActive": lažna,
            "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",
            "channelType": "telefonija"
          }
        ]
      }
    }
  }
```


Preduslovi

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

  Morate da izaberete **Tekst** iz **Tip** metapodataka padajuće liste na stranici Metadata Manager za metapodatke za mapiranje.

  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 > Globalna konfiguracija > konfiguracija sistema > ACD konfiguracija > Cisco Webex Contact Center KSNUMKS

Procedure

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

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

```
{
    taskDetails (
            od: 1631192040000
            do: 1654515806364
            Filter: {
                i: [
                    { channelTipe: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Zadaci {
            Id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                Ime
                Vrednost
            }
        }
    }
}
```

- Standardna polja metapodataka moraju biti formatirana kao
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- Polja globalnih promenljivih metapodataka moraju biti formatirana kao
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Tip podataka>

Prikupite i formatirajte CVCC standardna polja metapodataka

1. Izaberite odgovarajući prefiks na osnovu odgovora CVCC API-ja. Krajnje tačke spadaju u dve kategorije; to su <taskDetails> i <task>.

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

   Koristite tekst, zadatak **,** kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

PRIMER - Odlučili ste da želite da prikupite metapodatke na "channelTipe". U uzorku API zahteva, "channelTipe" spada u kategoriju taskDetails. Zato 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 razmak.

   PRIMER **zadatakDetalji.**

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

   <task or 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 CVCC KSNUMKS metapodaci su sada spremni za mapiranje na oznake Webex VFO metapodataka.

   <task or taskDetails>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Prikupite i formatirajte polja globalnih promenljivih metapodataka CVCC

Globalne varijable sadrže tekst GlobalVariables u odgovoru API-ja.

1. Izaberite odgovarajući prefiks na osnovu odgovora CVCC API-ja. Prefiksi krajnjih tačaka spadaju u dve kategorije; to su <taskDetails> i <task>.

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

   Koristite tekst, zadatak **,** kao prefiks za sve odgovore na zadatke.

PRIMER - Odlučili ste da želite da prikupite metapodatke na "Global_VoiceName". U uzorku API zahtevu, "Global_VoiceName" ime 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 zadatak.

3. Pronađite i kopirajte ime globalne promenljive onako kako se pojavljuje u odgovoru API-ja, a zatim ga dodajte u formatirani tekst.

   PRIMER zadatak. Global_VoiceName

4. Dodajte dvotačku.

   PRIMER zadatak. Global_VoiceName:

5. Pronađi tip podataka koji se nalazi u istoj liniji kao i globalno ime promenljive. Veliko 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 formatiranom tekstu. **Zadatak. Global_VoiceName:String**

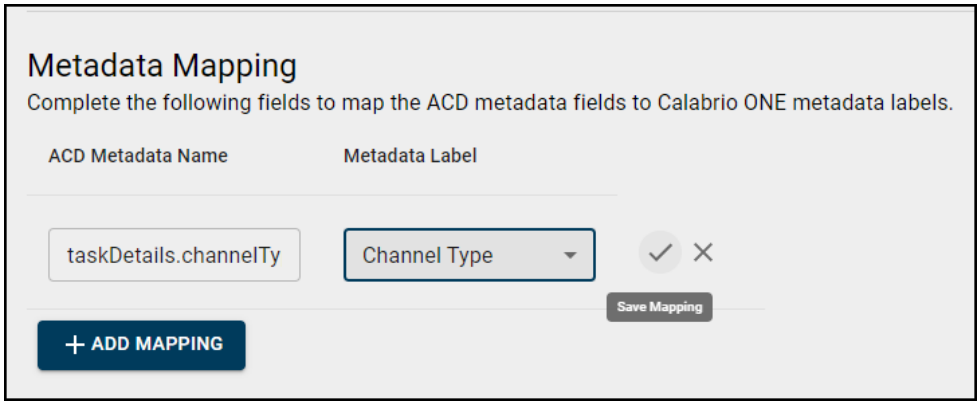
6. Uverite se da je vaš formatirani tekst u sledećem formatu. Polja su osjetljiva na velika i mala slova, i ne uključuju razmake između teksta. Vaši CVCC KSNUMKS metapodaci su sada spremni za mapiranje na oznake Webex VFO metapodataka.

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

Mapirajte CVCC metapodatke u Webex VFO

1. Idite naCisco **Webex Contact Center 2.0ACD** konfiguracijska stranica.
2. U odeljku **Mapiranje** metapodataka kliknite na dugme **Dodaj mapiranje**.
3. U tekstualno polje ispod **ACD Metadata Name**, unesite CVCC metadata vrednost koja je pravilno formatirana.
4. Kliknite na padajuću listu ispod **Metadata Label** 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 uzoraka zahteva

U nastavku su prikazane dostupne opcije metapodataka za zadatak.

Opcije metapodataka zadataka u zahtevu

```
{
    zadatak(
            od: 1631111190000
            do: 1634123120000
            Filter: {
                i: [
                        { channelTipe: { jednako: telefonija } }
                ]
            }
    ) {
        Zadaci {
            Id
            Status
            Tip kanala
            Vreme
            Vreme
            Porekla
            Odredište
            Kontakt Razlog
            Pravcu
            Vlasnik { ID ime }
            entryPoint { id ime }
            prekid
            kanalSubTip
            kupац { ime telefonBroj e-pošte }
            sadržina
            isPovratni poziv
                channelMetaData { email { predmet metaData } }
```

```
29                  Pretraživanje {
30                      PozivZahtevVreme
31                      Povratni pozivConnectTime
32                      Povratni pozivBroj
33                      Povratni poziv
34                      Povratni poziv
35                      Tip povratnog poziva
36                  }
37                  snimanjeLokacija
38                  lastWrapupKodno ime
39                  lastQueue { id ime }
40                  lastSite { id ime }
41                  lastTeam { id ime }
42                  lastEntryPoint { id ime }
43                  ukupnoTrajanje
44                  Udeo
45                  Srpsko-hrvatski
46                  Srpsko-hrvatski
47                  konferencijaTrajanje
48                  Sortiraj
49                  konsultacijaTrajanje
50                  OMILjENO
51                  Trajanje
52                  samoposluživanjeBroj
53                  samoposluživanjeTrajanje
54                  Srpsko-hrvatski
55                  connectedTrajanje
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  Sortiraj
59                  wrapupTrajanje
60                  zvonoTrajanjenje
61                  Sortiraj
62                  Sortiraj
63                  Pretraživanje
64              }
65          }
66      }
```

U nastavku su prikazane dostupne opcije metapodataka za taskDetails.

taskDetails opcije metapodataka u zahtevu za uzorak

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

```
12                  Id
13                  Status
14                  Tip kanala
15                  Vreme
16                  Vreme
17                  Porekla
18                  Odredište
19                  Kontakt Razlog
20                  Pravcu
21                  Vlasnik { ID ime }
22                  entryPoint { id ime }
23                  prekid
24                  kanalSubTip
25                  kupац { ime telefonBroj e-pošte }
26                  sadržina
27                  isPovratni poziv
28                  channelMetaData { email { predmet metaData } }
29                  Pretraživanje {
30                      PozivZahtevVreme
31                      Povratni pozivConnectTime
32                      Povratni pozivBroj
33                      Povratni poziv
34                      Povratni poziv
35                      Tip povratnog poziva
36                  }
37                  snimanjeLokacija
38                  lastWrapupKodno ime
39                  lastQueue { id ime }
40                  lastSite { id ime }
41                  lastTeam { id ime }
42                  lastEntryPoint { id ime }
43                  ukupnoTrajanje
44                  Udeo
45                  Srpsko-hrvatski
46                  Srpsko-hrvatski
47                  konferencijaTrajanje
48                  Sortiraj
49                  konsultacijaTrajanje
50                  OMILjENO
51                  Trajanje
52                  samoposluživanjeBroj
53                  samoposluživanjeTrajanje
54                  Srpsko-hrvatski
55                  connectedTrajanje
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  Sortiraj
59                  wrapupTrajanje
60                  zvonoTrajanjenje
61                  Sortiraj
62                  Sortiraj
63                  Pretraživanje
64              }
65          }
66      }
```

Nepodržani nizovi

Liste i nizovi nisu podržani za prilagođene metapodatke. Sledeća tabela specificira koja polja nisu podržana.

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

Detalji o integraciji za Cisco Webex Contact Center

Ovaj odeljak objašnjava kako se podaci iz Cisco Webex Contact Center-a integrišu sa Webex VFO-om kada se dva sistema povežu.

O Webex VFO podršci za digitalni kanal

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

Termini višekanalni i omnichannel kontakt centri nisu sinonimi. Oni imaju jasne 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 slomljenih komunikacija. 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 u 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 omnichannel rešenja.

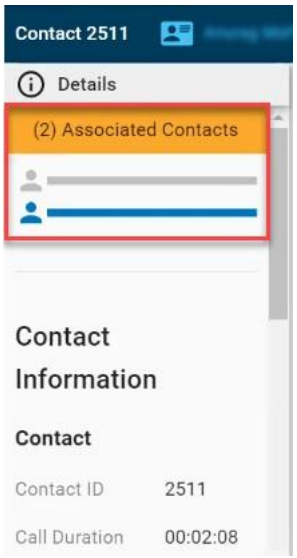
Podržani scenariji kontakata

Podržani su sledeći scenariji.

- Ulazne / 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 chatu ili SMS transkriptu. Plava prikazuje izabranog agenta. Potpuni chat ili SMS transkript prikazuje se bez obzira na to koji agent je izabran; međutim, izabrani agent se pojavljuje u plavim govornim poljima na desnoj strani dnevnika transkripta.



Procedure

Omogućite digitalne kanale

1. U Webex VFO, idite na **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Kliknite **dodati** u Izaberi **ACDsekcija** . Otvara se **prozor ACD Details** .
3. IzaberiteCisco **Webex Contact Center KSNUMKS** iz Izaberite **ACDpadajuće** liste da biste pristupili stranici za konfiguraciju ACD-a.
4. U odeljku **Proizvodi omogućeni** kliknite na dugme **Upravljanje** kvalitetom.
5. Kliknite na **Digital (ćaskanje, SMS, e-pošta, društvena)**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Ponovo pokrenite server podataka kako biste osigurali da promene stupe na snagu.

Filtrirajte transkripte za ćaskanje, SMS, e-poštu ili društvene medije na stranici Interakcije

1. U Webex VFO, idite na **Interakcije**.
2. U oknu Filteri kliknite na Tip kontakta padajuće liste unutar kolone Filteri.

3. Izaberite **Ćaskanje** za transkripte ćaskanja, **SMS** za SMS transkripte ili **E-pošta** za transkripte e-pošte.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Ograničenja

Komande Start Screen i Stop Screen Recording Controls primenjuju se na interakcije samo na ekranu 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 CVCC-u, ćaskanje i podaci povezani sa ćaskanjem se unose u Webex VFO. Svaki agent koji je uključen u ćaskanje ima potpuni transkript ćaskanja čitave interakcije, a ne samo njihovu pojedinačnu nogu interakcije.

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

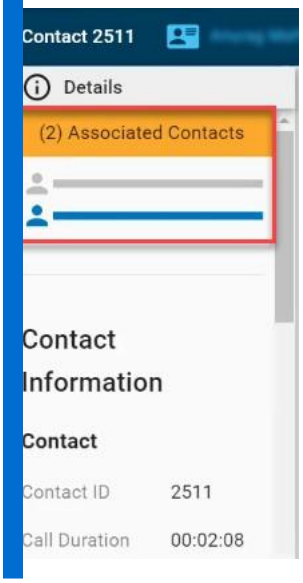
To znači da svaka noga ćaskanja ima jedinstveni ID kontakta, a sve izvedene noge ćaskanja imaju isti zajednički povezani ID kontakta. Nakon odabira ćaskanja, možete pregledati sve povezane razgovore u transkriptu ćaskanja prikazanom na stranici Interakcije. Pogledajte Pregled podataka povezanih sa kontaktom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

Preduslovi

- Imate Cisco kontakt centar Desktop (kontrolna tabla agenta).
- Imate Cisco chat vidžet konfigurisan za Cisco Contact Center Desktop.

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

Odeljak Kontakti u oknu Detalji.



Ograničenja

- Transkripti ćaskanja dostupni su samo u vašoj organizaciji u kojoj je konfigurisan CVCC ACD. Razgovori koji se javljaju sa organizacijama trećih strana nisu dostupni. Ako se ćaskanje prenese na treću stranu, Webex VFO pruža samo podatke za deo ćaskanja agenta pre prenosa.
- Povezani ID kontakta 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 kontakta razlikuju se između tekstualnih ćaskanja i glasovnih poziva sa jednog putovanja kupca.

SMS podrška

Kada vaš klijent i agent razmenjuju SMS poruke, takođe poznat kao tekstualne poruke, SMS poruke i podaci povezani sa tim SMS porukama se unose u Webex VFO. Svaki agent koji je uključen u razgovor ima kompletan SMS transkript čitave interakcije, a ne samo njihovu pojedinačnu nogu interakcije. Svaka noga interakcije ima ID kontakta, koji je jedinstveni ID SMS interakcije. Pridruženi ID kontakta je identifikator koji povezuje originalni kontakt sa svim izvedenim nogama kontakta koji se unose u Webex VFO. SMS razgovor može imati više nogu ako uključuje transfere ili konferencije.

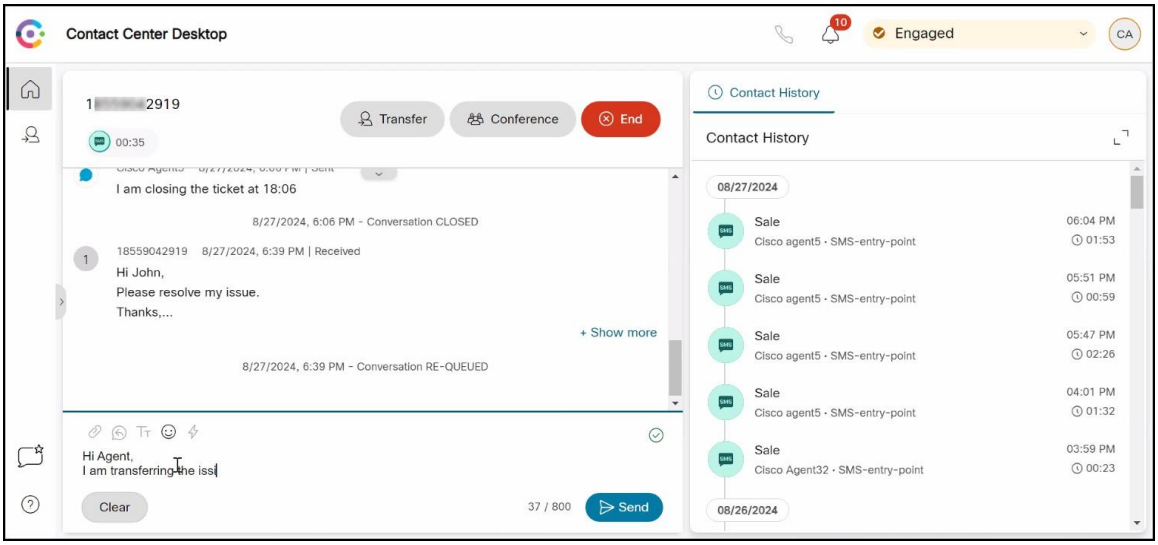
To znači da svaka noga SMS-a ima jedinstveni ID kontakta, a sve izvedene noge SMS-a imaju isti zajednički povezani ID kontakta. Nakon što izaberete SMS kontakt na stranici Interakcije, možete da vidite sve povezane SMS poruke u Media Plaier-u (**Interakcije** > Dvaput kliknite na kontakt da biste videli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

Preduslovi

- Imate Cisco kontakt centar Desktop (kontrolna tabla agenta).
- Imate važeći broj telefona konfigurisan kao SMS red.

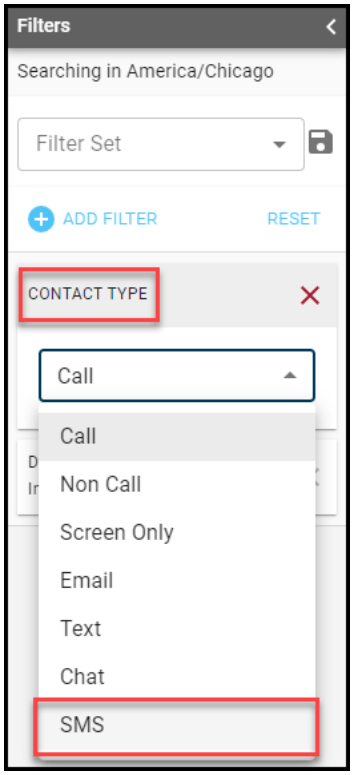
Primer protoka

Ovaj primer ilustruje tipičan SMS razgovor između klijenta i Webex kontakt centra 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 na nekoliko minuta, a zatim agent završava ćaskanje.
4. 

5. Agenti moraju prekinuti razgovor klikom na **dugme Kraj** u svom Kontakt Center Desktop sistemu pre nego što Webex VFO može da unese SMS transkripte i SMS podatke.
6. U Webex VFO-u, pronađite svoje SMS transkripte tako što ćete otići na stranicu Interakcije . Osigura **Tip** kontakta je izabran kao filter, filter za **SMSmessages** , i izaberite SMS sa liste

interakcija.

7. 

(Filter Tip kontakta padajuća lista na stranici Interakcije)

Ograničenja

- SMS transkripti su dostupni samo u vašoj organizaciji u kojoj je konfigurisan CVCC KSNUMKS ACD. SMS poruke koje se javljaju sa nezavisnim organizacijama 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 VFO.
- Povezani ID kontakta 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 kontakta razlikuju se između SMS razgovora i glasovnih poziva sa jednog putovanja kupca.

> **PRIMER** Interakcija sa klijentima uključuje SMS razgovor sa jednim agentom, zatim se SMS razgovor prenosi na drugog agenta, i na kraju drugog agenta i
> Kupac ima petominutni telefonski poziv pre završetka interakcije. U okviru Webex VFO-a, i početni SMS razgovor sa klijentom i prvim agentom i nastavak

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

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

Podrška putem e-pošte

Preduslovi

- Imate Cisco kontakt centar 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 koji se unosi u Webex VFO.

1. Kupac šalje e-poštu.
2. Poruka e-pošte se pojavljuje u redu za Cisco kontakt centar 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 VFO može da unese podatke o digitalnom kanalu.

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

Kompleksni pozivni događaji

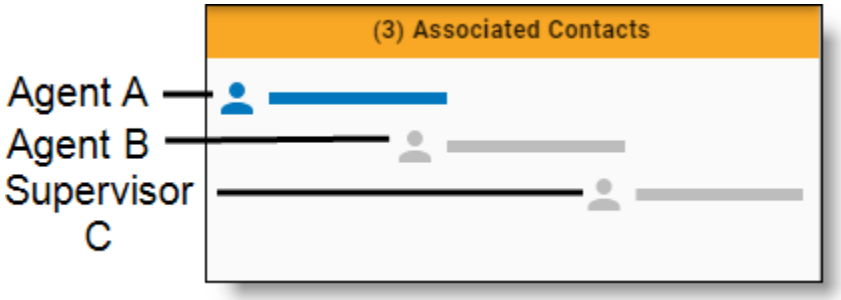
Ova tema opisuje kako Webex VFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva su različite akcije koje se mogu odvijati tokom poziva. Oni uključuju transfere, konferencije, čekanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Contact Center KSNUMKS, segment se formira kada dođe do promene učesnika,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

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

Kada više agenata rukuje istim pozivom klijenta (na primer, kada jedan agent prenese poziv na drugu), Webex VFO stvara poseban kontakt za svakog agenta koji je uključen i daje tim kontaktima isti povezani ID kontakta. 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 supervizoru C. Webex VFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti povezani ID kontakta.



Preduslovi

- Zastave funkcije snimanja segmenta i konsultacije sa snimanjem nogu moraju biti omogućene u okviru vašeg Cisco naloga. Kontaktirajte Cisco usluge podrške za pomoć.
- Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.
- Morate imati omogućen RTMS. Kontaktirajte Cisco tehničku podršku da biste konfigurisali RTMS za vašu organizaciju.
- Potrebno je da imate Webex Kontakt centar verzija 2.0 konfigurisan. Pogledajte Povezivanje sa Cisco WebexContact Center 2.0 za više informacija.

- Oznaka metapodataka mora prvo biti kreirana u Metadata Manager-u u Webex VFO (nalazi se na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) za svako CVCC polje metapodataka koje želite da mapirate na Webex VFO oznaku metapodataka.
  - Morate da izaberete **Tekst** iz **Tip** metapodataka padajuće liste na stranici Metadata Manager za metapodatke iz CVCC-a da biste se 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 > ACD konfiguracija sistema

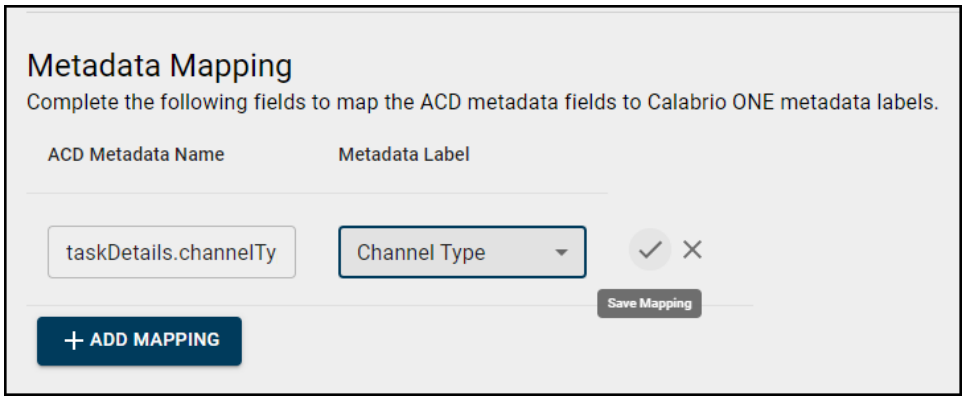
Procedura

Mapa metapodataka u Webex VFO

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

1. Idite naCisco **Webex Contact Center 2.0ACD** konfiguracijska stranica.
2. U odeljku **Mapiranje** metapodataka kliknite na dugme **Dodaj mapiranje**.
3. U polje za tekst pod **ACD Metadata Name**, unesite "Customer segment".
4. Kliknite na padajuću listu ispod **kolone Metadata Label** 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 polje za tekst pod **ACD Metadata Name**, unesite "Konsultovati".
8. Kliknite na padajuću listu ispod **kolone Metadata Label** 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.

Kompleksni tipovi događaja poziva

- Transferi — Webex WFO segmentira poziv po broju puta kada je prebačen. Za svaki prenos, Webex VFO stvara poseban kontakt i povezuje svaki kontakt sa agentom koji je upravljao tim segmentom prebačenog poziva.
- Konferencije — Webex WFO segmentira originalni poziv u dva kontakta. Prvi kontakt u Webex VFO 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 i transfer i konferencijske scenarije. 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 i transfer i konferencijske scenarije. 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. Konsultacije deo toplog transfera ili konferencije je uključen u kontakt snimke.
- Parkovi — U parkiranim scenarijima Webex WFO segmentira poziv u dva kontakta. Snimak za prvi kontakt obuhvata vreme pre nego što je poziv parkiran. Snimak za drugi kontakt obuhvata vreme nakon što je poziv preuzet iz parka. Znači, parkiranje poziva završava kontakt, i preuzimanje parkirani poziv stvara novi kontakt.
- Konsultuje — 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 da li ih Webex VFO podržava.

Tip	Podržano	Opis
Poziv prihvaćen / završen	Da	Agent prihvata poziv kupca, a poziv se završava bez ikakvih događaja poziva, kao što su zadržavanja ili transfera, koji se odvijaju.
Zadrži / nastavi	Da	Kupac je stavljen na čekanje. Hold muzika se reprodukuje na nozi poziva kupca.
Pauza i nastavak (uputstvo)	Da	Poziv je pauziran. Pauza i nastavak pridržavaju se standarda usklađenosti sa PCI-jem. Za razliku od zadržavanja / nastavka, ne muzika za zadržavanje se reprodukuje na nozi poziva kupca; Čuje se samo tišina. Korisnik mora ručno pokrenuti pauzu i nastaviti unutar svog Cisco Webex CC sistema, a Webex VFO prepoznaje ručni okidač.
Hladan (slepi) prenos Topli transfer	Da	Poziv se prenosi sa jednog agenta na drugog agenta.
Hladna konferencija Topla konferencija	Da	Poziv interakcija sa dva ili više agenata.
Parku	Ne	Poziv se stavlja na čekanje (parkiran), a poziv može biti preuzet (preuzet) od strane istog agenta.

NAPOMENA : Snimanje ekrana je podržano za prvog agenta u pozivu. Snimanje ekrana nije podržan za prebačene noge poziva.

Snimanje ekrana

Snimanje ekrana se snima preko Webex VFO 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 VFO Smart Desktop mora biti instaliran i radi na računarima

Funkcija	Konfiguracija
	Gde se agenti prijavljuju na Webex CC, a svaki Smart Desktop mora biti konfigurisan da koristi RTE poruke. RTE poruke se konfigurišu odabirom **potvrdnog polja 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 VFO korisnici	Kada se Webex VFO sinhronizuje sa Webex CC-om, 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: ▪ Aktiviraj ovog korisnika — Mora biti izabran. ▪ Uloge — Mora biti dodeljena ulozi koja je povezana sa dozvolama za snimanje kontakata i snimanje ekrana. ▪ Windows Login — Mora biti isti kao Windows login koji Webex CC agenti koriste za prijavljivanje na PC.

Snimanje snimaka ekrana

Sledeća lista daje pregled načina na koji Webex VFO 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 VFO 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 VFO.

Segmenti snimanja ekrana su šifrovani na radnoj površini. Calabrio koristi proces dvofaktorske enkripcije koristeći simetrični AES-CBC-256 i Asimetrični RSA-CBC-2048 za rukovanje autentifikacijom i enkripcijom datoteka za snimanje ekrana.

Smart Desktop čuva ove segmente na sledećoj lokaciji:

C: \ Program Files (kKSNUMKS) \ Common Files \ Calabrio ONE \ Desktop \ snimci

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

   Kada Webex VFO otpremi kontakte iz Webex CC-a, započinje proces izdvajanja i otpremanja odgovarajućih snimaka ekrana. Webex VFO to radi tako što prenosi vremenske oznake za svaki kontakt na odgovarajući računar agenta.

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

   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 VFO, on izvršava proces oporavka kada se ponovo poveže kako bi se osiguralo da stvara snimke ekrana za sve kontakte kojima je agent rukovao u međuvremenu.

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

5. Agent se odjavljuje.

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

Aneks

Pogledajte dodatak za sadržaj koji se odnosi na verziju KSNUMKS integracije Cisco Webex Contact Center-a.

Osnovni konfiguracijski podaci za 1.0

Webex VFO sinhronizuje sledeće osnovne konfiguracione podatke sa ekvivalentima iz Cisco Webex Contact Center-a kroz tri API zahteva.

Korisnici

Kada Webex VFO uvozi novog korisnika iz Webex Contact Center-a, on stvara novog Webex VFO korisnika koji ima korisnički profil Webex Contact Center-a.

Kada neko promeni korisničke podatke u Webex kontakt centru, servis sinhronizacije ga detektuje i čini nekoliko promena u Webex VFO. 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 VFO
Novi korisnik je dodat.	Novi korisnik je dodat. Konkretno, servis sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime korisnika Webex Contact Center na ime i prezime korisnika Webex VFO. ▪ Primenjuje TID korisnika Webex Contact Center na ACD ID korisnika Webex VFO. ▪ Postavlja datume početka Webex VFO za kompaniju i odeljenje do datuma kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje Webex VFO korisnika podrazumevanom timu. > **NAPOMENAWebex** VFO ne čuva odnos između korisnika i timova Webex Contact Center-a. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik Webex Contact Center omogućen, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta Webex VFO korisniku. Nijedna druga Webex VFO uloga nije sinhronizovana sa Webex Contact Center-om.

Promena u Webex CC	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	NAPOMENA : Ako uklonite ulogu agenta iz Webex VFO korisnika koji je sinhronizovan sa Webex Contact Center korisnikom koji je omogućen kontaktni centar, uloga agenta će biti dodeljena sledeći put kada se Webex VFO sinhronizuje sa Webex Contact Center-om.
Ime ili prezime korisnika se menja.	Ime ili prezime korisnika se menja.
Korisnik je obrisan.	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex VFO se sinhronizuje sa timovima Webex Contact Center bilo koje vrste (na bazi kapaciteta ili na bazi agenta), sve dok su aktivni. To ne čuva odnos između korisnika Webex Contact Center i timova Webex Contact Center.

Kada se podaci tima menjaju u Webex Contact Center-u, servis sinhronizacije ga detektuje i vrši nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Webex CC	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi tim je dodat	Novi tim je dodat sa istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi korisnik je dodat u tim	Nema promene. Webex VFO ne čuva odnos između Korisnici Webex Kontakt Centra i timovi Webex Kontakt Centra.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promene. Webex VFO ne čuva odnos između Korisnici Webex Kontakt Centra i timovi Webex Kontakt Centra.
Tim je izbrisan.	Nema promene.

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

Webex VFO korisnik može pripadati samo jednom timu.

Servisni redovi

Webex VFO sinhronizuje sledeće ulazne tačke / redove iz Webex kontakt centra sa redovima usluga:

- Redovi
- Outdial redovi

Kada se u Webex Contact Center promeni red ili podaci o redu za izlazne brojeve, servis za sinhronizaciju ga detektuje i čini nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Webex CC	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi red	Prvo, dodaje se novi red usluga. Konkretno, servis sinhronizacije radi Sledeći: ▪ Primenjuje ime reda Webex Kontakt Center na ime reda Webex VFO servisa ▪ Primenjuje TID rekue na Webex VFO servis rekue ID ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servis red tip reda usluga Voice [Interactive] ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servisnu liniju izvorni ACD Webex kontakt centra Drugo, dodaje se novo mapiranje veština. Konkretno, servis sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda Webex Contact Center na ime mapiranja veština ▪ Dodeljuje Webex VFO servisni red koji je povezan sa redom Webex Contact Center na mapiranje veština i daje mu prioritet KSNUMKS-a.
Ime reda je promenjeno	Primenjuje novo ime reda Webex Contact Center na Webex VFO samo ime reda usluga. Webex VFO ne primenjuje novo ime reda Webex Contact Center na pridruženo mapiranje veština Webex VFO.
Red je izbrisan	Nema promene. Ni red servisa ni mapiranje veština se ne brišu.

Povežite se sa Cisco Webex Contact Center KSNUMKS

Ovaj odeljak objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Contact Center KSNUMKS i Webex VFO.

Korak KSNUMKS: Prikupite informacije od vašeg provajdera Webex kontakt centra

Prikupite sledeće API informacije od vašeg Webex Kontakt Center provajdera i sačuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji:

- Kompletna osnovna URL API-ja Webex Contact Center, uključujući protokol.
- Kompletna osnovna URL adresa Webex Media API-ja za kontakt centar, uključujući protokol.
- Adresa e-pošte korisnika Webex Contact Center koji je ovlašćen za pristup Webex Contact Center API-ju i Webex Contact Center Media API-ju.
- API ključ za API Webex Contact Center i API Media API za kontaktni centar.

Kada konfigurišete ACD vezu sa Webex Contact Center u Webex VFO, trebat će vam ove informacije da biste popunili odeljak API Webex Contact Center.

Ako planirate da koristite Webex Kontakt centar kao provajder identiteta (IdP) za SAML autentifikaciju, takođe prikupite sledeće informacije iz SAML metadata fajl (obezbeđuje Webex Kontakt centar) i sačuvajte ga na istoj lako dostupnoj lokaciji.

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

- ID entiteta

PRIMER

ID entiteta 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 za preusmeravanje sa jedinstvenim prijavljivanjem

PRIMER

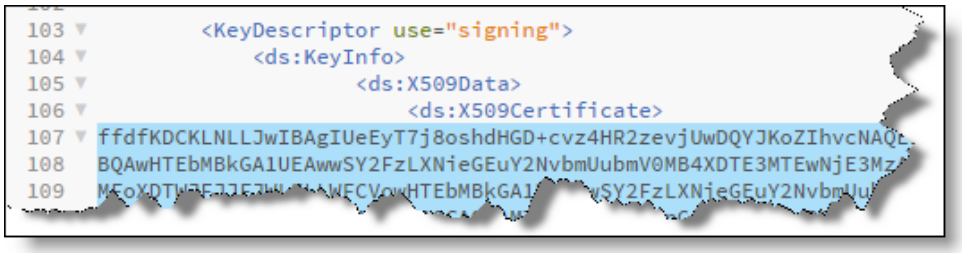
URL za preusmeravanje jedinstvenog prijavljivanja je istaknut na sledećoj slici.

```
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.



Korak KSNUMKS: Konfigurišite Webex kontakt centar kao ACD u Webex VFO

Zatim dodajte i konfigurišite Webex kontakt centar kao ACD u Webex VFO.

NAPOMENAWebex VFO trenutno se odnosi na Webex Contact Center kao Cisco Customer Journei Platform.

Dodajte Webex kontakt centar kao ACD

1. U Webex VFO, idite na Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sistema > ACD konfiguracija.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. U dijalogu ACD Detalji, konfigurišite polja na sledeći način.

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

4. Kliknite na dugme **OK.**

Konfigurišite Webex kontakt centar ACD

1. U tabeli ACD Servers izaberite Webex Contact Center ACD.
2. Preskočite odeljak ACD Filtering. Ova integracija ne podržava ACD filtriranje.
3. Konfigurišite odeljak API Cisco Customer Journei Platform na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Adresa API platforme za putovanje klijenata kompanije Cisco	Unesite kompletan osnovni URL Webex API-ja za kontakt centar koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS, uključujući identifikator protokola. **PRIMER** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Unesite kompletnu URL adresu Webex Contact Center Media API-ja koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS, uključujući identifikator protokola. **PRIMER#** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-snimanje
Korisničko ime	Unesite adresu e-pošte korisnika Webex kontakt centra koji ste sačuvan u koraku 1. Ovaj korisnik mora biti ovlašćen za pristup Webex Contact Center API i Webex Contact Center Media API.
API ključ	Unesite API ključ za API Webex Contact Center i API za medije u kontaktnom centru Webex koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS.
Cisco Webex Contact Center KSNUMKS	Izaberite samo ako koristite Webex Contact Center KSNUMKS. Ovo omogućava CMSv2 API zahteve.
Cisco ID stanara	Unesite alfanumerički identifikator Webex kontakt centra račun stanara. Ovo je vaš Cisco OrgId.

4. Konfigurišite odeljak Interval sinhronizacije na sledeći način.

Odeljku	Opis
Interval (minuta) korisnike,	Unesite koliko često (za nekoliko minuta) želite da server podataka sinhronizuje Timovi i servisni redovi u Webex VFO sa njihovim ekvivalentima u Webex Contact Center-u. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center-om, pogledajte Osnovni konfiguracioni podaci za KSNUMKS. Minimalno = 10 minuta.

5. Konfigurišite odeljak Podešavanja snimanja na sledeći način.

Polje	Opis
ACD Snimanje Kašnjenje	Izaberite vreme koje želite da WFM sačeka pre nego što Uvozi ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno prikupljanje podataka podatke iz	(Opciono) Izaberite polje za potvrdu ako želite da povratite Ceo prethodni dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme vraćanja	Unesite doba dana koje želite da Webex VFO povrati podatke prethodnog dana iz ACD-a.

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

Korak KSNUMKS: Konfigurišite server podataka

Konfigurišite server podataka za Cisco Webex Contact Center ACD

1. U Webex VFO, idite na **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 a zatim premestite postavke Webex Sinc	Izaberite polje za potvrdu **Omogući sinhronizaciju** , Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
Regionalni server podataka ACD pomerite Webex Capture Settings	Izaberite polje za **potvrdu Enable Capture** , a zatim Kontakt centar ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
Regionalni server podataka Real-vremenu, a zatim premestite podešavanja vremenskih događaja	Izaberite polje za potvrdu Omogući **događaje** u realnom Webex Kontakt centar ACD od **dostupnog** do **dodeljenog**.
Podešavanja servera za uvoz medija	Izaberite polje za **potvrdu Omogući uvoz** medija, a zatim premestite Webex kontakt centar ACD od **dostupnog** do **dodeljenog**.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

(Opciono) Korak KSNUMKS: Omogućite SAML autentifikaciju

Konfigurišite server podataka za snimanje i obradu podataka iz Webex kontakt centra.

Webex VFO se može konfigurisati kao provajder usluga koji koristi IdP-a treće strane.

Omogući SAML autentifikaciju

1. U Webex VFO, idite na upravljanje aplikacijama > administraciju > autentifikaciju.
2. Izaberite **Omogući SAML autentifikaciju**.
3. Konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Opis
Ime	Unesite jedinstveno ime za provajdera identiteta.
ID izdavača	Unesite ID entiteta koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS.
Jedinstvena URL adresa za prijavljivanje	Unesite URL za preusmeravanje jedinstvenog prijavljivanja koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS.
Sertifikat provajdera identiteta	Uvezite sertifikat provajdera identiteta koji ste sačuvali u koraku KSNUMKS.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

QM podaci za 1.0

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

Snimanje zvuka

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

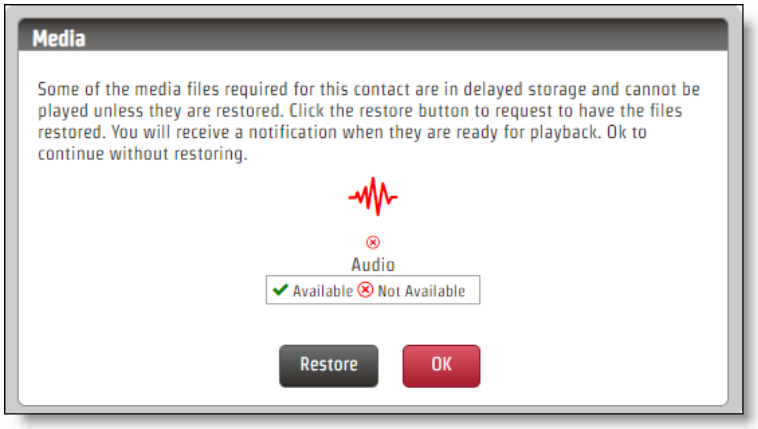
Da biste uvezli kontakt, Webex VFO prvo uvozi metapodatke kontakata putem API zahteva. Zatim, on uvozi audio snimak preko drugog API zahteva, odgovara audio snimak sa metapodacima kontakta, i povezuje kontakt sa agentom koji ga je rukovao.

Kada više agenata rukuje kontakt u Webex kontakt centru (na primer, kada jedan agent prenese kontakt na drugog agenta), Webex VFO koristi metapodatke za segmentiranje kontakta u odgovarajući broj kontakata koje se zatim povezuje sa pojedinačnim agentima koji su uključeni. Konkretno, Webex VFO određuje kada su agenti bili aktivni na pozivu putem vremenskih oznaka Start i End i u skladu s tim segmentira kontakt. Svaki rezultirajući kontakt u Webex VFO ima svoje metapodatke i audio zapis.

To može potrajati do dva sata za Webex Kontakt centar da napravi kontakt na raspolaganju Webex VFO. Ponekad, može potrajati duže za audio snimak povezan sa kontaktom da se otpremi.

NOTA

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



Međutim, u ovoj situaciji, snimak nije u odloženom skladištenju, a klikom na "Vrati" ne izaziva vraćanje 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 VFO segmentira kontakte Webex Contact Center koji uključuju konsultacije, transfere ili konferencije.

Konsultacije

Webex VFO segmentira kontakt Webex kontakt kontaktnog centra u dva kontakta koji imaju isti povezani ID kontakta.

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 Kontakt centar snima samo kupca, a ne agente.

PRIMER

Webex WFO uvozi kontakt u kojem se agent Braun konsultovao sa agentom Hodgesom 42 sekunde. Webex VFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, KSNUMKS i KSNUMKS.

Snimak povezan sa kontaktom 29 ima trajanje od 00:02:21, što je čitava dužina vremena da 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 odabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju na kartici Povezani kontakti, gde se takođe mogu odabrati i reprodukovati.

Prenosi

Webex VFO segmentira kontakt Webex kontakt kontaktnog centra po broju puta kada je prebačen. Za svaki prenos, Webex VFO stvara poseban kontakt i povezuje svaki kontakt sa agentom koji je upravljao tim segmentom prebačenog poziva.

Svi segmenti prenetog poziva imaju isti povezani ID kontakta.

PRIMER

Webex WFO uvozi kontakt u kojem je agent Braun preneo kontakt agentu Hodgesu.

Webex VFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, KSNUMKS i KSNUMKS. Snimak za kontakt 27 traje 00:00:44, što je dužina vremena u kojem je agent Braun bio povezan sa klijentom pre nego što je preneo kontakt na agenta Hodgesa. Snimak za kontakt 28 ima trajanje od 00:01:14, što je dužina vremena koje je agent Hodges bio povezan sa klijentom pre nego što je kontakt završio.

Oba snimka imaju isti povezani kontakt ID.

Ovi kontakti se mogu odabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju na kartici Povezani kontakti, gde se takođe mogu odabrati i reprodukovati.

Konferencije

Webex VFO segmentira kontakt Webex kontakt kontaktnog centra u dva kontakta koji imaju isti povezani ID kontakta.

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 Kontakt centar beleži samo kupca, a ne agente. Tokom konferencijskog poziva, Webex Kontakt centar beleži i kupca i agente.

PRIMER

Webex VFO uvozi kontakt iz Webex kontakt centra gde se agent Braun konsultovao sa agentom Hodgesom, a zatim doveo agenta Hodgesa u konferencijski poziv.

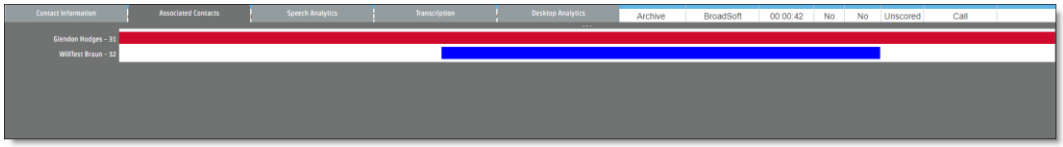
Webex VFO segmentira ovaj kontakt u dva kontakta, 31 i 32. Snimak za kontakt 31 traje 00:02:09, što je čitava dužina vremena u kojem je agent Braun bio povezan sa klijentom. Snimak za kontakt 32 traje 00:01:00, što je samo dužina vremena koje je agent Hodges konsultovao, a zatim na konferencijskom pozivu 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 odabrati i reprodukovati jedan po jedan pomoću Media Plaier-a. Svi povezani kontakti se pojavljuju na kartici Povezani kontakti, gde se takođe mogu odabrati i reprodukovati.

Sledeća slika prikazuje Media Plaier kada je izabran kontakt 31. Na kartici Povezani kontakti, kontakt 32 se takođe može izabrati i reprodukovati.



Kontakt Metapodaci

Webex VFO ne uvozi nikakve prilagođene metapodatke iz Webex Contact Center KSNUMKS, uključujući sledeće:

- Podaci povezani sa pozivom
- Vraц-up kodovi

Sledeća tabela sumira kako kontakt metapodaci iz Webex Contact Center 1.0 je mapiran na ekvivalentne kontakt metapodataka u QM.

Webex KZ	QM
Agent	Prezime, Ime
ANI	Pozivni broj
DNI	Pozvani broj
Datum	Datum, vreme
Korisnik TID	Agent ACD ID
ID sesije	Povezani ID kontakta

Webex VFO podržava prilagođeno mapiranje metapodataka za CVCC KSNUMKS. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO za više informacija.

Klasični WFM podaci za 1.0

WFM vam omogućava da zakažete agente i predvidite zahteve za zakazivanje agenata, kao i da pratite da li vaši agenti prate svoje rasporede.

Istorijski podaci

Webex VFO uvozi istorijske podatke za redove usluga i agente kroz četiri API zahteva. To može potrajati do dva sata za Webex Kontakt Center istorijski podaci da budu dostupni u Webex VFO. Podaci u realnom vremenu nisu pogođeni.

Istorijski podaci o redu usluga

Ovaj zahtev API-ja uvozi istorijske podatke za svaki Cisco Webex Contact Center servisni red za svaki tridesetominutni interval u toku dana. Neki podaci se izračunavaju samo u intervalu. Ostali podaci se izračunavaju u intervalima.

Webex CC Kolona	Opis
sortiraj_	ID reda reda Webex Contact Center.
terminationType_s gde je vrednost = "napuštena"	(Samo interval) Broj poziva koji su napušteni tokom ovog intervala.
Rukovao_sam	(Samo interval) Broj poziva koji su obrađeni tokom ovog intervala.
talkDuration_l	(U intervalima) Dužina vremena koje su agenti proveli u razgovoru sa kontaktima To je počelo u ovom intervalu. Format = milisekunde.
holdDuration_l	(U intervalima) Dužina vremena da kontakti koji su počeli u ovom Interval su bili na čekanju. Format = milisekunde.
Sid	ID sesije.
wrapupTrajanje_i	(U intervalima) Dužina vremena koje su agenti proveli u završetku država nakon završetka poziva koji su počeli u ovom intervalu. Format = milisekunde.
queueDuration_l	(U intervalima) Dužina vremena koje su kontakti proveli u službi red čeka da se poveže sa agentom. Format = milisekunde.
isServiceLevel_i	Pozivi koji su ispunili nivo usluge tokom ovog intervala.

Podaci o produktivnosti agenta proporcionalno po redu usluga

Ovaj zahtev API-ja uvozi istorijske podatke koji nisu povezani sa bilo kojim redovima usluga kojima je agent dodeljen za svaki tridesetominutni interval u toku dana. Zatim, Webex VFO deli podatke sa brojem redova usluga kojima je agent dodeljen. Svi podaci se izračunavaju samo u intervalu.

Webex CC Kolona	Opis
agendId_s	ID agenta Webex kontakt centra.
Actvity Span gde currentState_s = "u stanju mirovanja"	Dužina vremena koje je agent proveo u stanju mirovanja. Format = milisekunde.
Actvity Span gde currentState_s = "Dostupno"	Dužina vremena koje je agent proveo u dostupnom stanju. Format = milisekunde.
Actvity Span gde currentState_s = "na čekanju"	Dužina vremena koje je agent proveo u državi Call On Hold. Format = Milisekunde.
Actvity Span gde currentState_s = "WrapUp"	Dužina vremena koje je agent proveo u državi Wrap Up. Format = milisekunde.
Actvity Span gde currentState_s! = "Dostupno"	Dužina vremena koje je agent proveo u svim državama koje nisu bile dostupne. Format = milisekunde.

(Samo interval) Podaci o produktivnosti agenta po redu usluga

Ovaj API zahtev uvozi istorijske podatke povezane sa svakim redovima usluga agenta za svaki tridesetominutni interval u danu. Svi podaci se izračunavaju samo u intervalu od trideset minuta.

Webex CC Kolona	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID reda reda Webex Contact Center.
Actvity Span gde currentState_s = "Povezan"	Dužina vremena u kojem je telefon agenta bio u povezanom stanju tokom ovog intervala. Format = milisekunde.
Actvity Span gde currentState_s = "Zvonjava"	Dužina vremena u kojem je telefon agenta bio u stanju zvonjenja tokom ovog intervala. Format = milisekunde.

(U intervalima) Podaci o produktivnosti agenta po redu usluga

Ovaj API zahtev uvozi istorijske podatke povezane sa svakim redovima usluga agenta za svaki tridesetominutni interval u danu. Svi podaci se izračunavaju u intervalima.

Webex CC Kolona	Opis
agendId_s	ID agenta.
queueId_s	ID reda reda Webex Contact Center.
handled_i	Broj poziva koji su obrađeni.
wrapupDuration_i ovom	Dužina vremena koje su agenti proveli u razgovoru sa kontaktima koji su počeli u Interval. Format = milisekunde.
holdDuration_l	Dužina vremena u kojem su kontakti koji su započeli u ovom intervalu bili na čekanju. Format = milisekunde.
transferCount_i	Broj poziva koje je agent preneo.
talkDuration_l	Dužina vremena koje je agent proveo u razgovoru sa kontaktima koji su počeli u ovom intervalu. Format = milisekunde.

Podaci u realnom vremenu

Kada je Webex kontakt centar povezan sa WFM-om, API ažurira Webex VFO svaki put kada se stanje agenta promeni u Webex Contact Center Agent Desktop-u. Webex VFO zatim mapira stanje agenta Webex Contact Center na ekvivalentno stanje agenta u WFM-u, omogućavajući supervizorima i menadžerima da prate poštovanje rasporeda agenata u realnom vremenu.

Sledeća tabela sumira kako su stanja agenta u Webex Contact Center Agent Desktop mapirana na stanja agenta u WFM-u.

Webex KZ	Webex WFO
Dostupno	Spreman Dostupno
Povezan ili razgovor	Primamo
Zaključenje	Posle poziva Rad
Poziv na čekanje	Na čekanju
Neaktivno	Nije spreman
N/A	Odjavljeni (izvedeno iz isLogout_i kolone u Webex kontakt centar API odgovor)

VAŽNO Postoji ograničenje od 255 znakova koje se odnosi na punu kombinaciju svih kodova razloga "Nije spremno" koje dodeljujete aktivnosti prilikom konfigurisanja mapiranja stanja pridržavanja.