Webex Calling Integration Guide

Prvi put objavljeno: septembar 16, 2024
Poslednje izmene: februar 03, 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Publika 5

Uvod 6

Poziv za snimanje (CR) i upravljanje kvalitetom (QM) 6

Uvid 8

Pregled arhitekture 9

Podesite Webex Calling 11

Konfigurišite Webex Calling u Webex VFO 19

Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO 23

Detalji integracije 29

Kompleksni pozivni događaji 29

O sinhronizaciji 31

Ograničenja 34

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.

Uvod

Webex VFO je jedinstveni softverski paket za optimizaciju radne snage (VFO) koji se integriše sa Cisco Webex Calling-om kako bi obezbedio snimanje poziva i uvid u podatke. Detalji oko podržane integracije su navedeni u nastavku.

Poziv za snimanje (CR) i upravljanje kvalitetom (QM)

Upravljanje kvalitetom je srce paketa za optimizaciju radne snage. To je početak traga podataka koji vodi do glasa kupca. Uzmite služenje svom klijentu na viši nivo sa fokusom na kvalitet i angažujte svoje agente da voze zadržavanje.

Dostupne funkcije

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Webex VFO uvozi audio snimci sa Cisco Webex Pozivanje	X	
Webex VFO zapisi audio		X Audio je uvezen iz Cisco Webex Calling
Webex VFO uvozi ekran Snimke	X	
Webex VFO skladištenje potrebno za Čuvanje zvuka u oblaku		X
Integracija oblaka u oblak	X	
Webex VFO ingests uputstvo audio Pauza i nastavak	X	

Funkcija	Podržano	Trenutno nepodržano
Webex VFO unosi ručni ekran Snimanje pauza i nastavak	X	
Stereo snimanje		X Webex VFO prima samo mono podatke od Webex Calling-a. Audio tokovi se pojavljuju crveno u medija plejeru.
Enkripcija zvuka i ekrana Snimke	X	
Kontrole veb snimanja i snimanje kontrole API	X	
Događaji govorne energije		X* Podržani su samo događaji pauze.
Beleži složene pozive događaje	X Pogledajte Kompleksni pozivni događaji da biste saznali više.	
Praćenje glasa uživo		X
Praćenje ekrana uživo	X	
Sinhronizacija podržana	X Korisnici i kontakt podaci su sinhronizovani. Pogledajte O sinhronizaciji da biste saznali više.	
Uvoz metapodataka kontakata	X	
Prilagođeni metapodaci	X	
Podržava višekanalnu integraciju		X

* Audio snimci se pojavljuju crveno u medija plejeru. Pauza markeri događaja su podržani u media plaieru. U scenarijima pauze i nastavka, markeri događaja pauze pojavljuju se samo u medijskom plejeru osobe koja je ručno pokrenula događaj pauze tokom poziva. Markeri događaja pauze se ne pojavljuju u media playeru za druge pojedince u pozivu koji nisu ručno pokrenuli događaj pauze.

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	

Pregled arhitekture

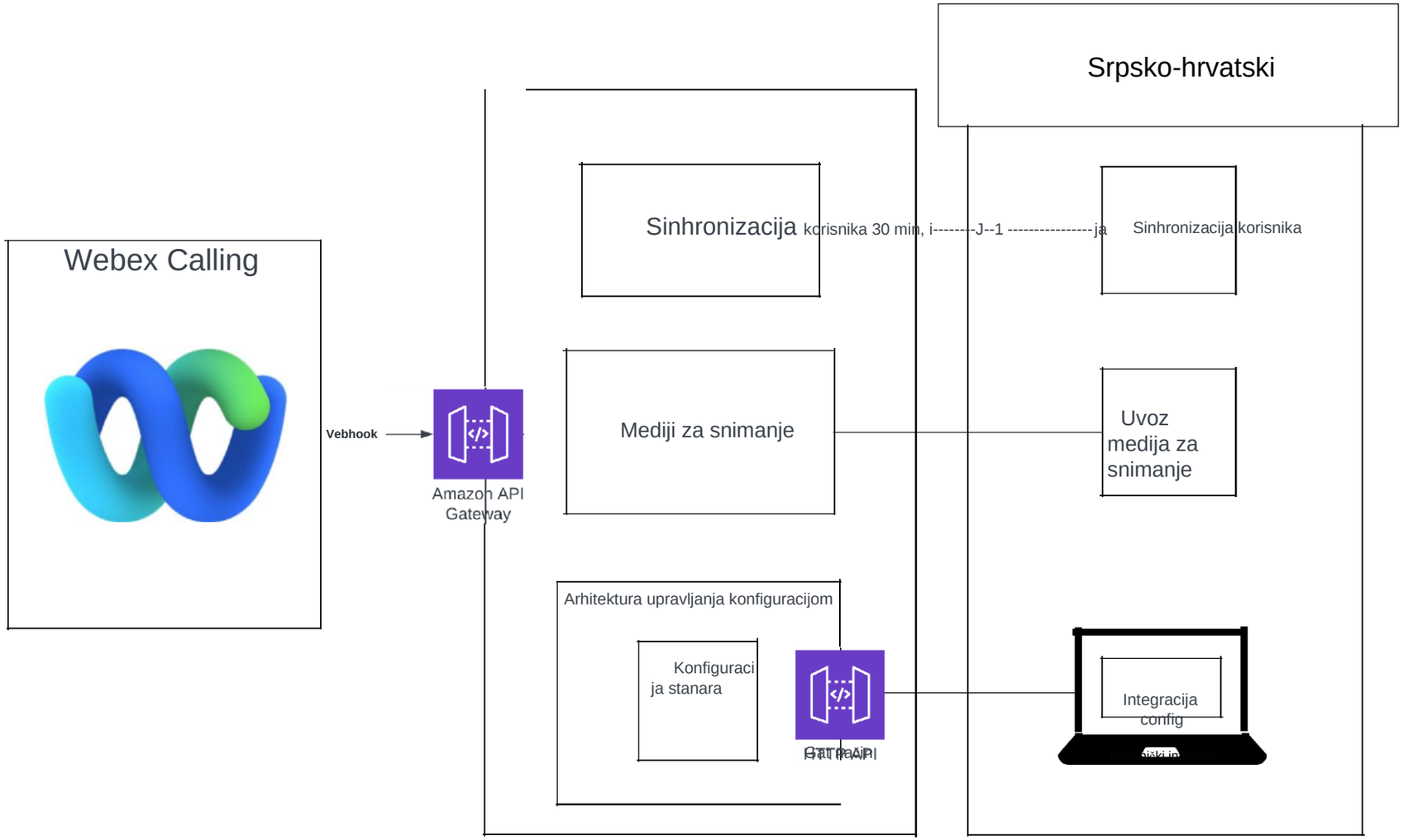
Integracija između Cisco Webex Calling-a i Webex VFO-a je samo u oblaku i koristi Amazon Veb Services (AVS) arhitekturu bez servera. To znači da server podataka nije potreban jer aplikacije i usluge rade u oblaku. Glavne funkcije ove integracije su sinhronizacija podataka o kontaktima i korisničkih podataka iz vašeg Webex Calling sistema sa vašim Webex VFO sistemom.

Uvoz medija za snimanje sa Webex Calling-a na Webex VFO je proces koji se pokreće događaj. Kada se poziv dogodi u Webex Calling-u, vebhook aktivira određeni ciljni URL i usmerava zahtev kroz API gatevai. Različiti procesi i proračuni se odvijaju unutar AVS-a pre nego što se snimak otpremi na Webex VFO. Korisnički podaci se sinhronizuju u intervalima od 30 minuta. Korisnički podaci i mediji za snimanje su povezani jedni sa drugima pomoću zajedničkog korisničkog ID-a.

> **NAPOMENA** : Može potrajati i do trideset minuta da se korisnički podaci pojave u interakcijama navedenim na stranici Interakcije u Webex VFO.

Arhitektura Dijagram

Dijagram na sledećoj stranici ilustruje, na visokom nivou, integraciju između Cisco Webex Calling i Webex VFO Quality Management.


Srpsko-hrvatski
Webex Calling
Vebhook
Amazon API Gateway
Sinhronizacija korisnika 30 min, i--------J--1 ----------ja
Sinhronizacija korisnika
Mediji za snimanje
Uvoz medija za snimanje
Arhitektura upravljanja konfiguracijom
Konfiguraci ja stanara
Integracija config

Podesite Webex Calling

Da biste konfigurisali Webex Calling, prvo morate locirati i kopirati ID organizacije u vašem Webex Calling sistemu. Ove kopirane informacije ćete uneti u Webex VFO tokom kasnije procedure koja povezuje vaš Webex Calling sistem sa Webex VFO.

Potrebno je da kreirate i obezbedite administratorski nalog. Ovaj nalog se koristi za vezu između Webex Calling sistema vaše organizacije i Webex VFO.

Takođe morate da izmenite profile svih korisnika čije pozive želite da se Webex VFO sinhronizuje. Procedure u nastavku vas vode kroz ove zadatke.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Podesite svoje korisničko ime i lozinku za Webex admin nalog da nikada ne istekne. Cisco ukida pristupne tokene kada isteknu korisničke akreditive. Stoga, ako je vaš Cisco nalog
> Korisničko ime i lozinka akreditivi isteku, onda ACD u Webex VFO treba da bude ponovo autentifikovan. Ponovna autentifikacija može zahtijevati angažman Cisco tehničke podrške.
> Ako morate da promenite lozinku, onda morate odmah da ažurirate polje Calabrio API User Passvord. Pogledajte Konfigurišite Webex Calling u Webex VFO za više informacija. Ako to ne učinite, prekida proces uvoza integracije.

Preduslovi

- Ako imate podešenu integraciju Cisco Webex Contact Center-a, potrebno je da podesite zasebnu dodatnu integraciju Webex Calling-a. Pogledajte *Cisco Webex Contact Center Integration Guide* za uputstva za konfiguraciju te integracije.
- Potreban vam je pristup Webex Control Hub-u.
- U okviru Webex Control Hub-a, morate imati korisnički nalog koji odgovara sledećim parametrima.

  > **NAPOMENA** Ovaj korisnički nalog će biti administratorski nalog koji se koristi za konfigurisanje ove integracije. Procedure u nastavku će vas uputiti kako da ovom nalogu date pravi nivo administratora
  > Uloge i dozvole.

  - Korisničko ime je u FQDN formatu.
  - Korisničko ime ne može biti lična adresa e-pošte.

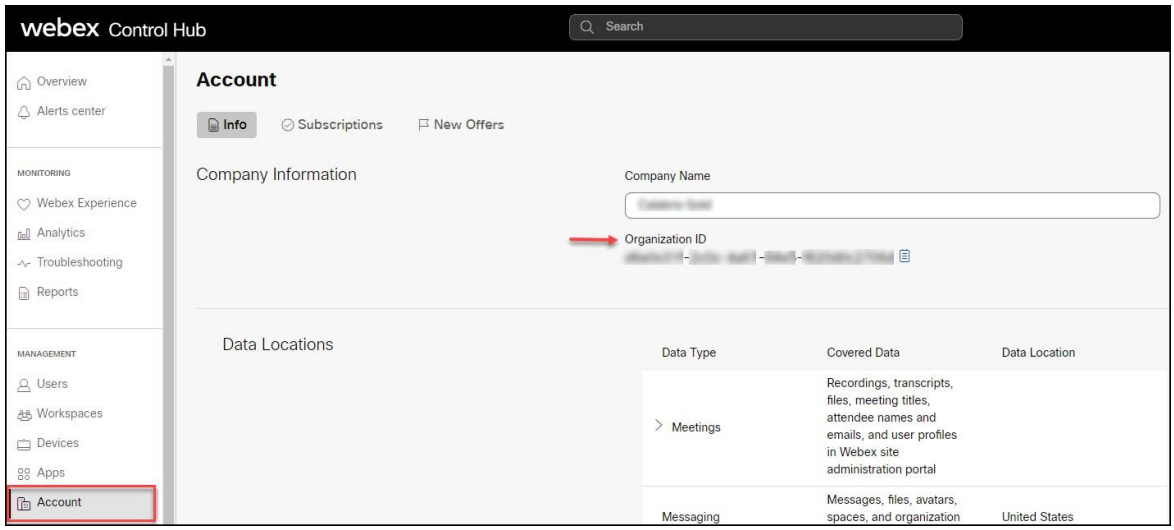
- Korisničko ime mora biti adresa e-pošte kreirana pomoću sinhronizacije Active Directori sa Cisco ili kreirana ručno na Cisco admin portalu.

Procedure

Pronađite ID svoje organizacije

NAPOMENA - Ako vaša organizacija ima integraciju Webex Contact Center-a, onda je ID organizacije koji koristite isti za integracije Webex Contact Center i Webex Calling.

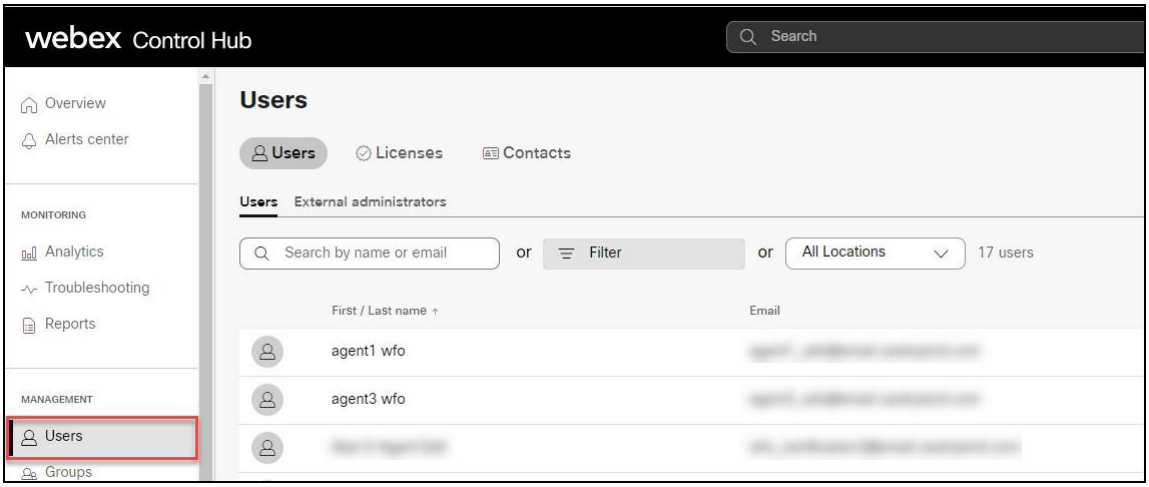
1. Pristup Webex **Control Hub** za administratore tako što ćete navigirati na admin.webex.com i unositi svoje akreditive.
2. Idite na **stranicu Nalog** sa leve trake za navigaciju.
3. Kopirajte ID organizacije i sačuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji. Vaš ID Cisco organizacije se naziva ID stanara u Webex VFO-u, a potreban je kada podesite vezu sa Webex Calling-om u Webex VFO.



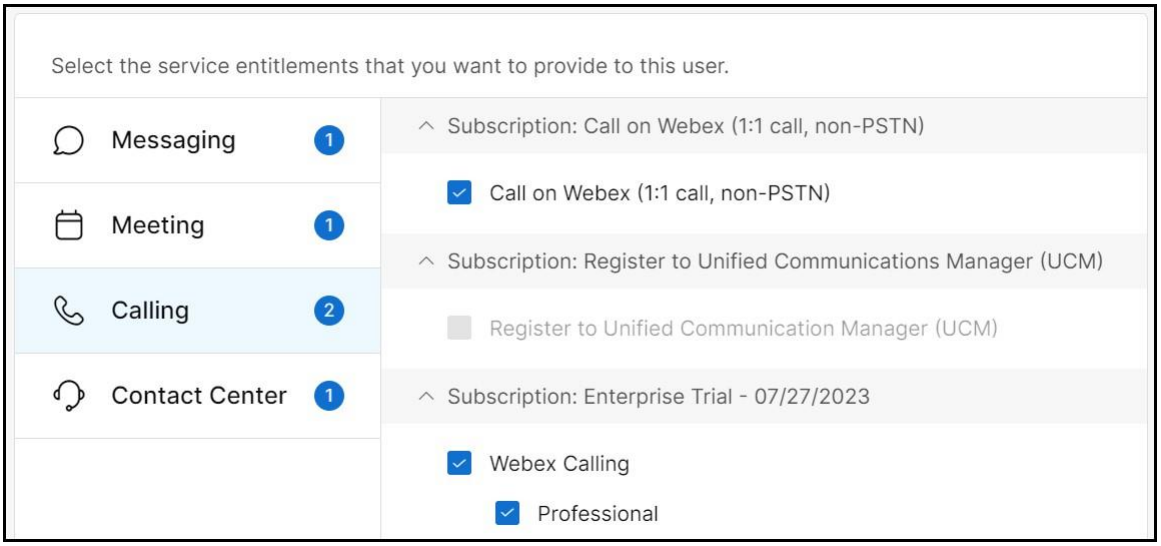
Dodelite licence i uloge administratorskom nalogu

Korisnički nalog koji se koristi u ovom postupku se kasnije koristi za završetak procesa autentifikacije koji je potreban za integraciju sa Webex VFO. Stoga, ovaj korisnik mora biti ovlašćeni korisnik sa dozvolama navedenim u ovoj proceduri.

1. Kliknite na dugme **Korisnici** pod **Upravljanje** u levoj traci za navigaciju.



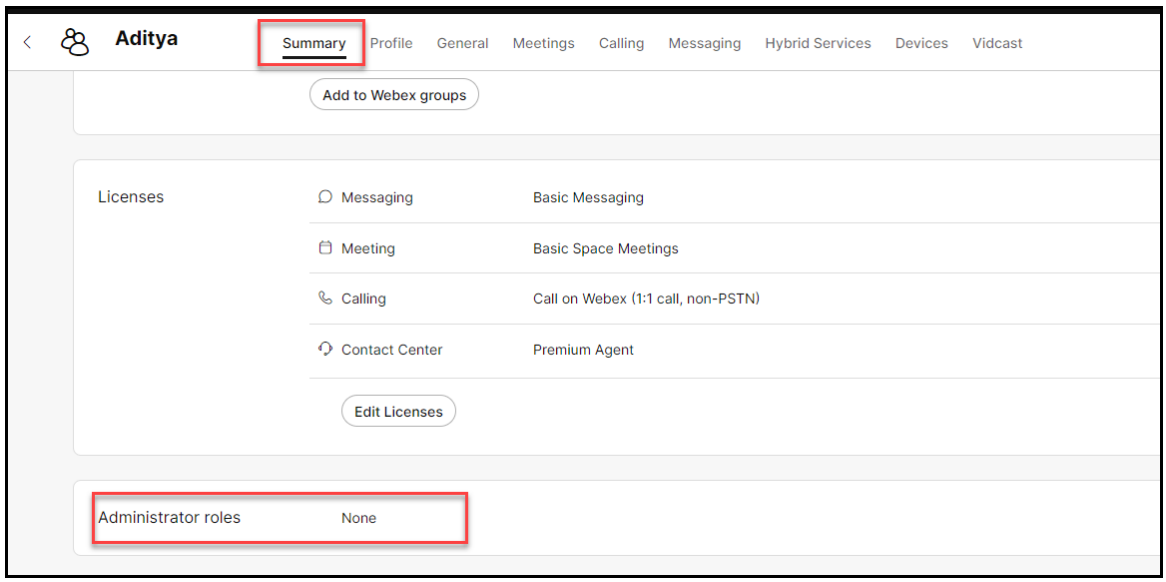
2. Na stranici Korisnici možete urediti postojećeg korisnika ili kreirati novog korisnika. Ako odlučite da izmenite postojećeg korisnika, pređite na sledeći korak.
    - Alternativno, ako odlučite da kreirate novog korisnika, kliknite na dugme **Dodaj korisnike** i pratite uputstva na ekranu. Uverite se da novostvoreni korisnik ima licence opisane u koraku 5.
3. Izaberite željenog korisnika iz tabele da biste otvorili stranicu za konfiguraciju tog korisnika.
4. Idite na odeljak Licence **pod korisničkom** karticom Rezime **, i kliknite na** dugme Uredi licence **.**
5. Uverite se da korisnik ima, u najmanju ruku, **licence za pozivanje** navedene u tabeli ispod. Možete izabrati da korisnicima odobrite dodatne licence i uloge po želji.



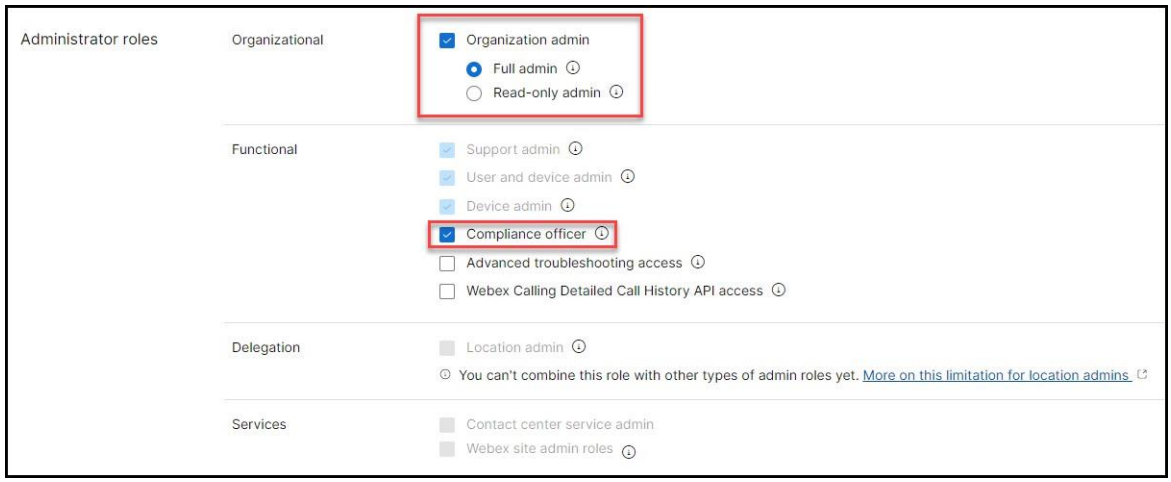
Licence	
Zove	IzaberiteWebex **Calling** polje za potvrdu. Izaberite polje za **potvrdu Professional** .

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Stranica za uređivanje se zatvara, a vi ste se vratili na **karticu Sažetak** korisničke stranice.

7. Kliknite na dugme **Administratorske uloge**.



8. Uverite se da korisnik ima, u najmanju ruku, uloge navedene u tabeli ispod.



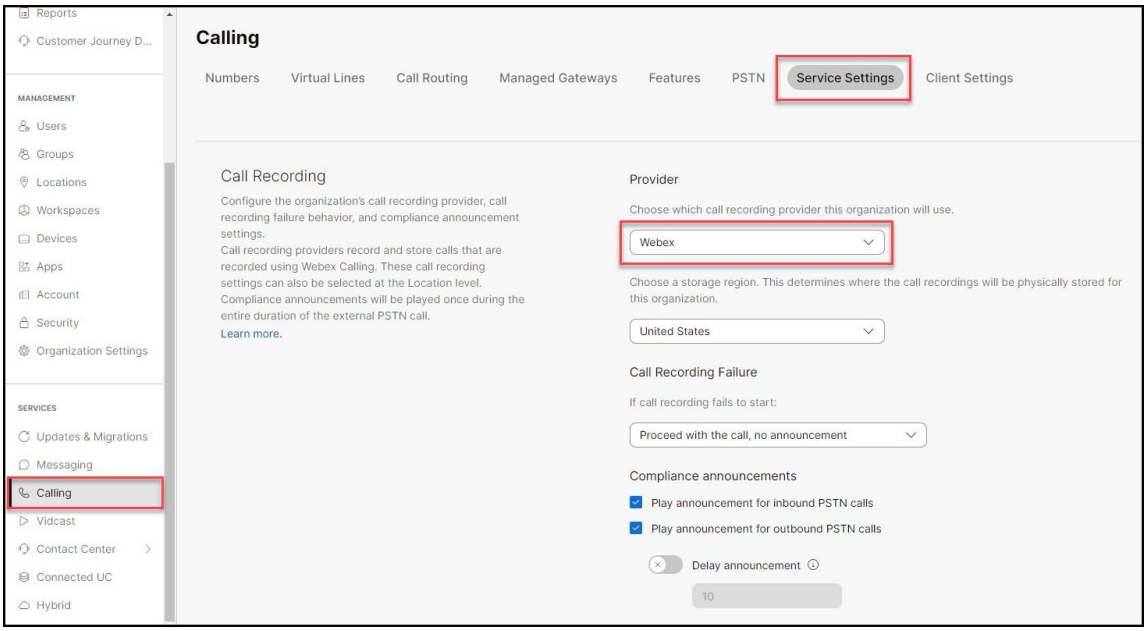
Uloge administratora	
Organizacioni	Izaberite polje za potvrdu **Administrator** organizacije. Izaberite **Full admin**.
Funkcionalna	Izaberite polje za potvrdu **službenika** za usklađenost.

9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Kasnije ćete uneti korisničko ime za ovaj nalog u **polje Korisničko ime** tokom Konfigurišite Webex Calling u Webex VFO proceduri.

Konfigurišite Webex kao provajdera za snimanje poziva vaše organizacije

1. Kliknite na dugme **Pozivanje** pod **Usluge** u levoj traci za navigaciju. **Otvara se stranica Pozivanje** .
2. Kliknite na karticu Podešavanja usluge na vrhu **stranice Pozivanje** .
3. Pomerite se nadole do odeljka **Snimanje** poziva.
4. IzaberiteWebexu padajućoj listi **provajdera** .



5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

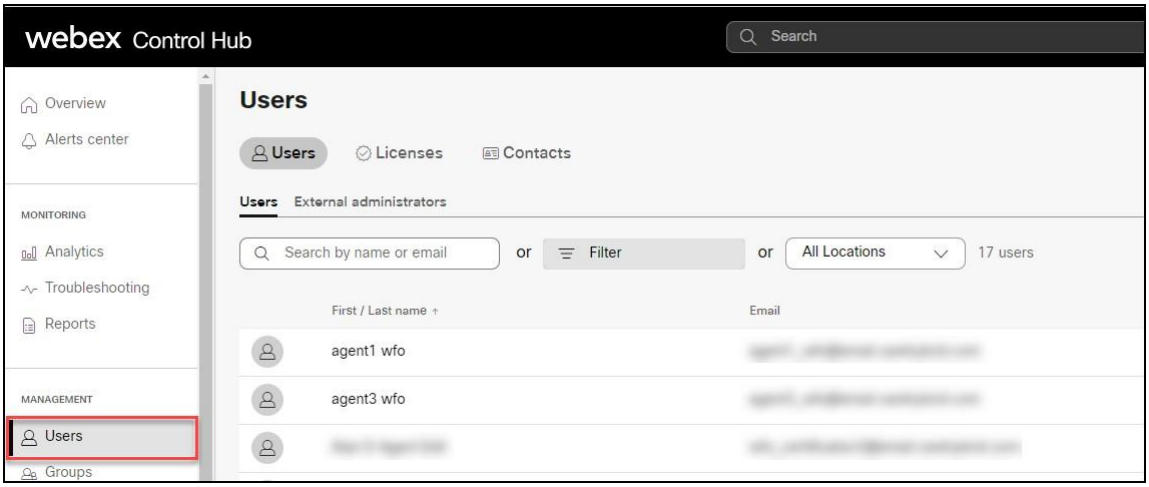
Konfigurišite korisnike čije pozive želite da snimite

Ova procedura detaljno opisuje kako da obezbedi profesionalnu dozvolu za pozivanje i omogući snimanje poziva za korisnike čiji podaci želite sinhronizovani u Webex VFO.

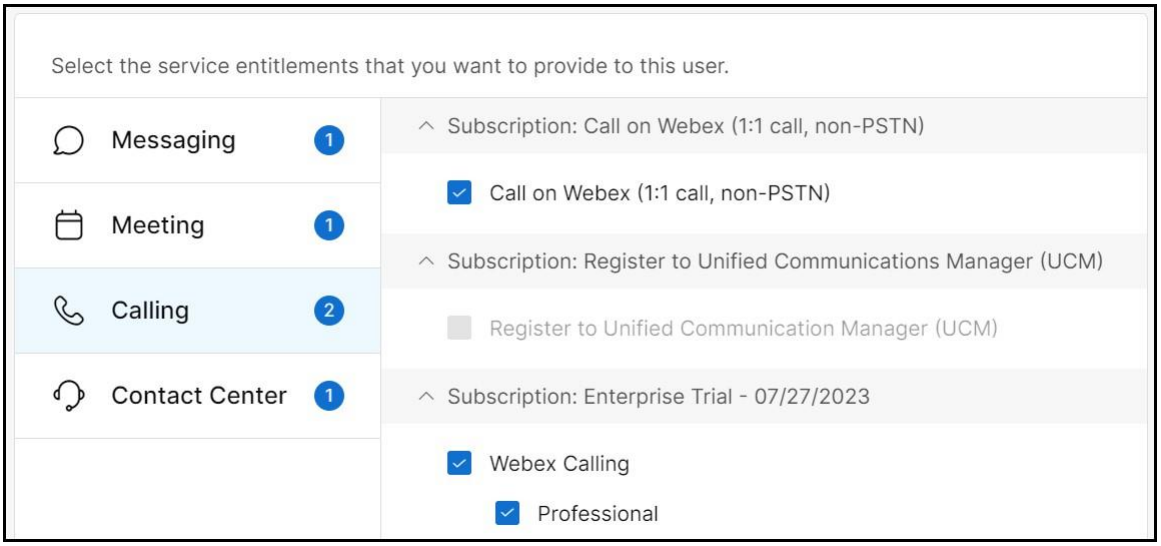
VAŽNOWebex VFO sinhronizuje samo korisnike koji imaju i profesionalnu dozvolu za pozivanje i imaju uključeno snimanje poziva. Ako korisnik Webex Calling-a nema licencu za profesionalno pozivanje

I snimanje poziva uključeno, onda taj korisnički nalog i njihovi snimci nisu sinhronizovani sa Webex VFO.

1. Kliknite na dugme **Korisnici** pod **Upravljanje** u levoj traci za navigaciju.



2. Na stranici Korisnici izaberite željenog korisnika iz tabele da biste otvorili stranicu za konfiguraciju tog korisnika.
3. Idite na **odeljak Licence** i kliknite na **dugme Uredi licence**.
4. Uverite se da korisnik ima, u najmanju ruku, **licence za pozivanje** navedene u tabeli ispod. Možete izabrati da korisnicima odobrite dodatne licence i uloge po želji.

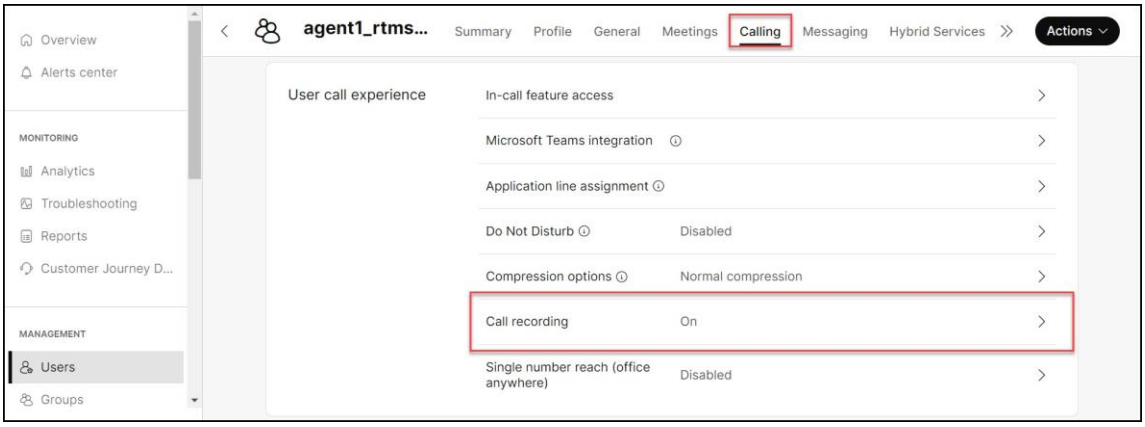


Licence

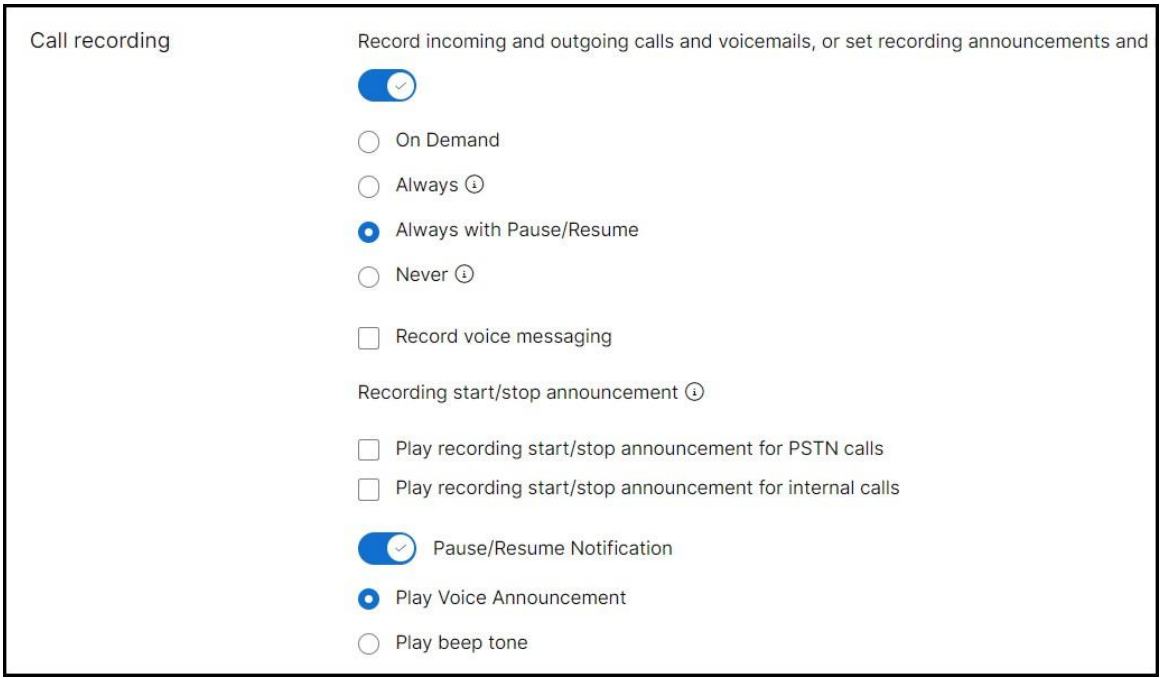
Zove IzaberiteWebex **Callingpolje** za potvrdu.

Izaberite polje za **potvrdu Professional** .

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Stranica za uređivanje se zatvara.
6. Idite na **karticu Pozivanje** .
7. Pomerite se nadole do odeljka Korisničko **iskustvo** poziva i kliknite na dugme **Snimanje** poziva.



8. Omogućite prekidač za **snimanje dolaznih i odlaznih poziva i govorne pošte, ili podesite snimanje najave i obaveštenja**.



9. Izaberite **Uvek sa Pauza / Resume**.
10. Omogućite prekidač za **Pauza / Resume Notification**.
11. Izaberite **Plai Voice Announcement**.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite Webex Calling u Webex VFO

Ova tema objašnjava kako postaviti vezu između Cisco Webex Calling-a i Webex VFO-a.

Preduslovi

- Vaš Webex VFO stanar je na mreži.
- Uspešno ste završili sve procedure konfiguracije Webex Calling-a detaljno opisane u Podesite Webex Callingtopic .

Procedure

NAJBOLJA PRAKSA - Konfigurišite Webex Calling u privatnoj sesiji pretraživača, kao što je anonimni režim u Google Chrome ili Microsoft Edge pretraživaču.

Konfigurišite Cisco Webex Calling kao ACD

1. U Webex VFO, idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Konfiguracija** sistema> **ACD Konfiguracija**.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**. Otvara se **prozor ACD Details** .
3. IzaberiteCisco **Webex Callingiz** padajuće liste Izaberi ACD.
4. Kliknite **OK**, a zatimCisco **Webex Callingstrana** .
5. Konfigurišite sledeća polja kao što je opisano.

Polje	Konfiguracija
ACD ime	Unesite jedinstveno ime za ACD.
Korisničko ime	Unesite svoje korisničko ime Webex Calling. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u Webex Calling-u.
URL API-ja	Enter **https://webexapis.com** u polje za tekst. Ovo je kompletna osnovna URL adresa Cisco Webex Calling API, uključujući protokol

Polje	Konfiguracija
	Identifikator. Ovo nije specifično za region.
ID stanara	Unesite ID organizacije naloga stanara Webex Calling. Pogledajte proceduru "Locirajte ID organizacije" u Podesite WebexCalling .
Cisco API korisničko ime	**VAŽNO** Morate dodeliti ulogu agenta i ulogu administratora ovom nalogu administratora stanara. Ako ste Ako to ne učine, pozivi neće biti uvezeni. Pogledajte proceduru "Dodelite podrazumevane uloge agenta i administratora vašem nalogu administratora stanara" u *Webex Calling Integration Guide* za više. Vaše korisničko ime za Webex VFO servis. Ovaj servisni nalog se takođe naziva administratorskim nalogom vašeg stanara ili korisničkim nalogom API-ja. Ovo je potrebno za učitavanje podataka u ispravnom stanaru. Ovaj nalog treba da kreira administrator sistema, a nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj administratorski nalog stanara takođe treba dati ispravne dozvole za otpremanje podataka. Kontaktirajte Cisco podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreirajte API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.
Cisco API korisnička lozinka	Lozinka naloga Webex VFO servisa. **VAŽNO** - Ako promenite korisničko ime ili lozinku administratora Webex Calling-a, onda morate odmah napravite iste promene za polja Calabrio API Korisničko ime i Calabrio API User Passvord.
Mapiranje metapodataka prilagođene	(Opciono) Omogućava vam da mapirate metapodatke Webex Calling na

Polje	Konfiguracija
	Oznake metapodataka u Webex VFO. Vrednosti metapodataka Webex Calling sinhronizuju se sa Webex Calling kontaktima u Webex VFO. Webex Calling vrednosti metapodataka su mapirane na oznake metapodataka koje kreirate u Metadata Manager (nalazi se u Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon što je uspešno mapiran, možete koristiti metapodatke da dodate različite informacije koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Polja metapodataka nalaze se na kartici Kontakt informacije na stranici Media Plaier (Interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.
Omogućite podešavanja Vebhook-a	**VAŽNO** Nemojte da označite ovaj kvadrat za potvrdu dok ne sačuvate konfiguraciju Webex Calling ACD. Vebhook može se podesiti samo jednom i tek nakon što završite postupak Webex Calling ACD konfiguracije. Create Webhook—Omogućava funkciju povratnog poziva koja omogućava Webex Calling i Webex WFO da komuniciraju pomoću API-ja.
URL adresa autorizacije	**NAPOMENA** Ovaj odeljak se pojavljuje samo kada uređujete postojeći ACD. To se ne pojavljuje kada kreirate novi ACD. Webex VFO se povezuje sa Webex Calling-om 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.

Polje	Konfiguracija
	▪ Promena lozinke u Active Directori. ▪ Prebacivanje sa sinhronizacije Active Directori na jedinstveno prijavljivanje na vašem Cisco nalogu. ▪ Promena domena.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Preusmereni ste na Cisco Webex Control Hub da biste dovršili proces autentifikacije. Unesite svoje Cisco Webex Calling akreditive i kliknite **na dugme Prijavite se**. Pratite uputstva na ekranu da biste prihvatili vezu.

NAPOMENA : Ovaj proces generiše pristupni token u sistemu za autentifikaciju korisnika za Cisco Webex Calling sistem vaše organizacije.

Kreirajte i omogućite vebhook

1. Na stranici Webex Calling ACD Konfiguracija, kliknite na Enable **Webhook Settings čekboks** . Pojavljuje se **dugme Create Webhook** .
2. Kliknite na dugme Create **Webhook** . Ako je uspešan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi: "Vebhook je uspešno kreiran!".

VAŽNO: Nemojte brisati vebhook na portalu vašeg Cisco programera jer bi to prekinulo vezu.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite podrazumevane uloge agenta i administratora vašem nalogu administratora stanara

1. Idite na **Application Management** > **User Configuration** > **Users**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika** pod **Šta želite da uradite?**.
3. Koristite padajuću listu Izaberi **korisnika** u odeljku Informacije o korisniku i potražite korisničko ime naloga administratora stanara koje ste uneli u polje Korisničko ime Calabrio API-ja u ranijem postupku "Konfigurišite Cisco Webex Calling kao ACD".

4. Idite na **Uloge** odeljak i izaberite podrazumevanu ulogu agenta i podrazumevane uloge supervizora u **Dostupna** kolona.
5. Kliknite na crnu strelicu okrenutu desno da biste premestili podrazumevanu ulogu agenta iz **kolone Dostupno** u **Dodeljena** kolona.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

(Opciono) Isključite pojedince iz sinhronizacije svojih snimaka u Webex VFO

Postoje dve dostupne opcije ako ne želite da se određeni pojedinci snimaju u Webex Calling-u ili ako želite da se njihovi snimci odmah izbrišu u Webex VFO.

- Poželjna opcija je da ne snimate određene pojedince modifikacijom njihovih dozvola unutar vašeg Webex Control Hub sistema. Webex VFO uvozi samo pozive iz Webex Calling; stoga, trebalo bi da izmenite dozvole ovih korisnika direktno u vašem Webex Control Hub sistemu da biste ih isključili iz snimanja. Uverite se da korisnici nemaju dodeljenu profesionalnu dozvolu ili omogućeno snimanje poziva. Pogledajte "Konfigurišite korisnike čije pozive želite da snimite" u Podesite Webex Calling-da biste saznali gde da uklonite profesionalnu licencu i onemogućite snimanje poziva.
- Druga opcija je da koristite QM tokove posla da odmah izbrišete snimke čim se uvezeju u Webex VFO. Ako želite da se uvezeni pozivi izbrišu odmah nakon što su uvezeni u Webex VFO, podesite QM tokove posla koji automatski brišu snimke na osnovu pravila toka posla. Pogledajte sledeće članke pomoći da biste saznali više o kreiranju QM tokova posla.
    - QM Brzi referentni vodič za tokove posla
    - Automatizujte QM tokove posla
    - Kako funkcioniše administracija toka posla

Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO

Ova tema detaljno opisuje procedure za prikupljanje i formatiranje metapodataka iz Webex Calling-a, kreiranje oznaka metapodataka u Webex VFO Metadata Manager-u, a zatim mapiranje metapodataka iz Webex Calling-a u oznake metapodataka Webex VFO. Nakon što uspešno mapirate prilagođene metapodatke iz Webex Calling-a na oznake metapodataka u Webex VFO-u, možete koristiti te mapirane metapodatke da biste dodali različite informacije koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Pronađite polja metapodataka u Media Plaier Detalji panel (nalazi se na stranici Interakcije > otvorite kontakt > Detalji panel) gde možete da vidite ili izbrišete polja metapodataka.

Preduslovi

- Webex Calling mora biti konfigurisan kao ACD u Webex VFO.
- Morate imati sledeće dozvole.
  - Administriranje polja metapodataka
  - Pogledaj prilagođene metapodatke
  - Uredi prilagođene metapodatke
  - Administrirajte ACD konfiguraciju

Lokacija stranice

- Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Metadata Manager (Za kreiranje oznaka metapodataka)
- Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sistema > ACD konfiguracija > Webex Calling (Za mapiranje Webex Calling metapodataka na oznake metapodataka u Webex VFO)
- Kartica interakcije (Da biste videli prilagođene metapodatke povezane sa snimcima)

Procedure

Prikupite i formatirajte metapodatke

Ova procedura detaljno opisuje kako da prikupite i formatirate odgovarajuće metapodatke iz Webex Calling-a pre nego što ga mapirate na oznake metapodataka Webex VFO. Webex VFO podržava tekstualne metapodatke. Druge vrste metapodataka kao što su datumi, hiperlinkovi i brojevi nisu podržani.

1. Pogledajte Cisco-ovu konsolidovanu dokumentaciju o metapodacima i vodič za uzorke za listu podržanih polja metapodataka. Odredite koja polja želite da mapirate.
2. Formatirajte polja tačno onako kako su napisana. Polja su osjetljiva na velika i mala slova. Nemojte dodavati razmak.

   Polje

   > **PRIMER** Da biste mapirali ID organizacije, formatirajte ovako,orgId . Ne ovako, OrgID.

3. Ako metapodaci imaju podpolje, odvojite polje i podpolje sa tačkom.

   Srpskohrvatski / srpskohrvatski

PRIMER Da biste mapirali ID snimanja poziva, formatirajte servData polje i callRecordingId podpolje ovako.
serviceData.callRecordingId

Kreirajte oznake metapodataka u Metadata Manager-u

Pre nego što možete da mapirate metapodatke na stranici Webex Calling ACD Konfiguracija, prvo morate kreirati i konfigurisati oznake metapodataka na stranici Metadata Manager.

1. Idite na **Webex VFO >Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Popunite polja kao što je opisano u nastavku.

NAPOMENA : Morate da izaberete **Tekst** iz **Tip** metapodataka padajuće liste na stranici Metadata Manager da biste mapirali metapodatke. Konfigurišite sva ostala polja na stranici Metadata Manager po želji.

Polje	Opis
Ključ metapodataka	(Automatski generisano) Jedinstveni identifikator za metapodatke Polje, koje koriste API-ji. Ključ metapodataka se generiše na osnovu teksta koji unesete u polje Metadata Label. Razmaci se zamenjuju crticama, a na kraju se dodaje "-key". Na primer, ako unesete **primer teksta** u polje Metadata Label, polje Metadata Key prikazuje **example-tekt-kei**. Polje Metapodaci Ključ ne dozvoljava ampersands (&) ili znake jednakosti (=). Ako se ti simboli pojave u polju Metadata Label, oni se automatski uklanjaju u polju Metadata Key. Maksimalni broj znakova = 39.
Oznaka metapodataka	Ime povezano sa poljem metapodataka koje se pojavljuje u Rezultati pretrage i kontakt informacije.
Tip metapodataka	Vrsta informacija sadržanih u polju metapodataka: datum, Hiperveza, broj ili tekst.

Polje	Opis
ACD podaci	Ovo polje je primenljivo samo za on-premise raspoređivanje Webex VFO. Identifikuje metapodatke uvezene iz ACD-a. Webex VFO usklađuje ACD podatke podudaranjem kontakt informacije u Webex VFO sa informacijama o pozivu koji se nalaze u ACD i menja kontakt informacije u Webex VFO. Podaci se periodično ažuriraju. Kada mapirate metapodatke na ACD podatke, morate da izaberete Tekst u polju Tip.
Ključ Data Ekplorer podacima	(Opciono) Jedinstveni identifikator za mapiranje metapodataka sa Explorer. Možete mapirati do 20 polja metapodataka pomoću Data Ekplorer-a.
Šifrovano polje za potvrdu	(Opciono) Izaberite ovu opciju ako želite da izveštavate o kontaktima Na osnovu prilagođenih polja metapodataka. Ako izaberete ovo polje, Webex VFO šifrira metapodatke kada se čuvaju. Polje za potvrdu Šifrovano je omogućeno samo ako je polje za potvrdu "Izvoz" obrisano. **NAPOMENA** Ne možete tražiti šifrovane metapodatke.
Polje za potvrdu koje se može izvoziti Webex VFO ili	Ako se izabere, možete da izvezete metapodatke preko API. Ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano.
Samo za čitanje izmenite	Ako je izabran, metatdata je samo za čitanje. Ne možete da dodate ili Metapodaci za kontakt preko Webex VFO. **NAPOMENA** Ako su metapodaci ACD podaci, ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano i onemogućeno.

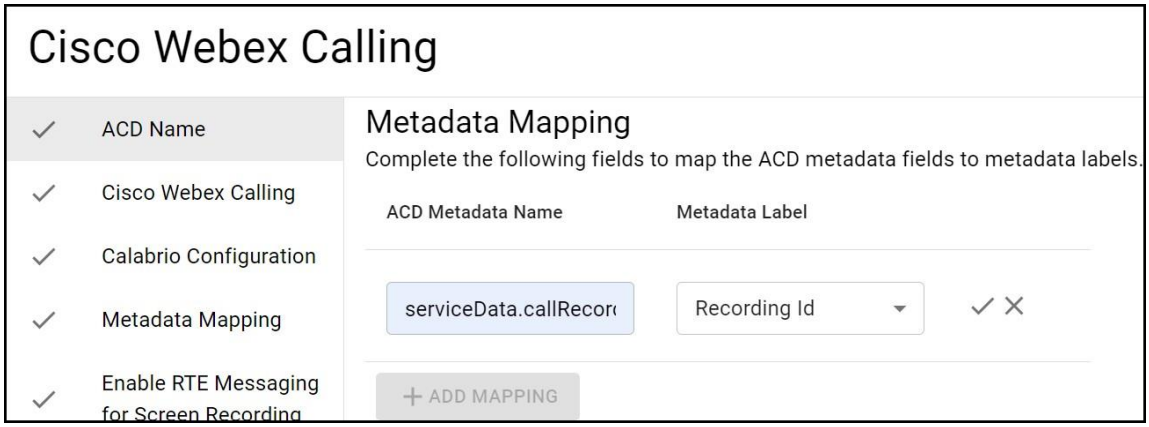
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Mapirajte vrednosti metapodataka na oznake metapodataka

Pratite ovu proceduru da biste mapirali metapodatke iz Webex Calling i Webex VFO metapodataka jedni drugima.

1. Idite na **Webex VFO >Application Management** > **Global** > **Sistem Configuration** > **ACD konfiguracija**.
2. Ispod **Izaberi ACD**, kliknite na dugme **Dodaj**.
3. IzaberiteWebex **Callingiz** Izaberi **ACDpadajuće** liste i kliknite na dugme **Ok**. TheWebex **Calling** Otvara se stranica.
4. U odeljku **Mapiranje** metapodataka kliknite na dugme **Dodaj mapiranje**.
5. U polje za tekst pod **ACD Metadata Name**, unesite vrednost metapodataka. Ovo polje je osjetljivo na velika i mala slova, i vaš unos mora tačno odgovarati tipu stringa.
6. Kliknite na padajuću listu ispod **Metadata Label** kolona i izaberite oznaku metapodataka sa liste opcija. Lista opcija se poklapa sa tabelom oznaka metapodataka na stranici Metadata Manager.

   PRIMER - Na slici primera ispod serviceData.callRecordingId je mapiran na oznaku metapodataka.



7. Kliknite na ikonu za proveru da biste sačuvali mapiranje metapodataka.
8. (Opciono) Kliknite **Dodaj mapiranje** da biste dodali dodatna mapiranja metapodataka i ponovite po želji.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pogledaj prilagođene metapodatke povezane sa snimcima

1. Kliknite na karticu Interakcije u gornjoj traci za navigaciju.
2. Kliknite na ikonu **Opcije** liste u gornjem desnom uglu.

3. Na padajućoj listi kliknite na dugme **Prikaži / Sakrij kolone**. Otvara se prozor Prikaži / Sakrij kolone.
4. Pronađite odeljak Prilagođeni **metapodaci** pod **Skrivene kolone**.
5. Izaberite prilagođene vrednosti metapodataka koje želite da prikažete na **stranici Interakcije** . Metapodaci koje izaberete se pojavljuje u tabeli **Prikazane kolone** .
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Upravljanje poljima metapodataka
- Istražite podatke povezane sa kontaktom
- Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom

Detalji integracije

Ovo poglavlje sadrži dodatne informacije u vezi sa sinhronizacijom, složenim događajima poziva, mapiranjem podataka i još mnogo toga.

Kompleksni pozivni događaji

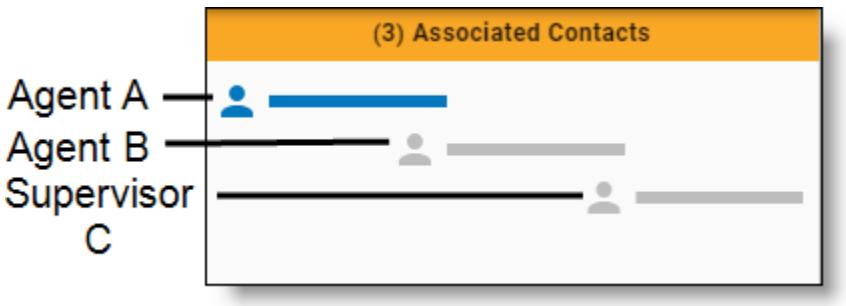
Ova tema opisuje kako Webex VFO obrađuje složene scenarije poziva. Složeni scenariji poziva su različite akcije koje se mogu odvijati tokom poziva. Oni uključuju transfere, konferencije, čekanja i parkirane pozive. U Cisco Webex Calling-u, segment poziva se formira kada dođe do promene učesnika, kao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

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.



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 korisnikom koji je obradio taj segment prebačenog poziva.
- Konferencije — Webex WFO segmentira originalni poziv u dva kontakta. Prvi kontakt u Webex VFO povezan je sa korisnikom koji je odgovorio na poziv kupca. Drugi kontakt je povezan sa korisnikom koji je doveden u poziv. Snimak za kontakt prvog korisnika obuhvata sve vreme kada je korisnik uključen u poziv. Snimak za drugi kontakt obuhvata samo vreme kada se drugi korisnik 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 korisnika bez ikakve komunikacije između dva korisnika pre prenosa ili konferencije odvija.
- Toplo — Webex WFO koristi "toplo" da opiše i transfer i konferencijske scenarije. Ovaj deskriptor znači da prvi korisnik razgovara sa drugim korisnikom kako bi pružio relevantan kontekst i osnovne informacije pre nego što se prenos 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 korisnikom koji je odgovorio na poziv kupca, a drugi kontakt je povezan sa korisnikom 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 korisnici konsultovali.

Sledeća tabela detaljno opisuje različite tipove događaja poziva i da li ih Webex VFO podržava.

Tip	Podržano	Opis
Poziv prihvaćen / završen	Da	Korisnik prihvata poziv kupca, a poziv se završava bez ikakvog Poziv događaji, kao što su zadržavanja ili transferi, koji se odvijaju.
Poziv prihvaćen/završen - interni	Da	Korisnik prihvata poziv od drugog korisnika u istoj organizaciji.

Tip	Podržano	Opis
Zadrži / nastavi	Da	Kupac je stavljen na čekanje. Držite muziku se reprodukuje na Noga poziva kupca. **NAPOMENA** - Događaji govorne energije, uključujući markere zadržavanja, nisu podržani za ovu integraciju.
Pauza i nastavak (uputstvo)	Da	Poziv je pauziran. Pauza i nastavak se pridržavaju PCI-a standardi usklađenosti. Za razliku od zadržavanja / nastavka, nema muzike za zadržavanje igrao na nozi kupca poziva; Čuje se samo tišina. Korisnik mora ručno pokrenuti pauzu i nastaviti u okviru svog Cisco Webex Calling sistem, i Webex VFO prepoznaje ručni okidač.
Hladan (slepi) prenos Topli transfer	Da	Poziv se prenosi sa jednog korisnika na drugog korisnika.
Hladna konferencija Topla konferencija	Da	Poziv interakcija sa dva ili više korisnika.
Parku*	Da	Poziv se stavlja na čekanje (parkiran), a poziv se može preuzeti (preuzeto) od strane istog korisnika ili drugog korisnika.
Red poziva	Da	Pozivaoci čekaju svoj red da se prisustvuju kada su svi dostupni Predstavnici su zauzeti.

* Lov i hoteliranje su takođe podržani scenariji.

O sinhronizaciji

Ovaj odeljak objašnjava kako se korisnički podaci i podaci o kontaktima iz Webex Calling-a sinhronizuju sa Webex VFO.

VAŽNO: Ako korisnik Webex Calling-a nema snimke i nema konfigurisane odgovarajuće postavke (pogledajte Podešavanje Webex Calling), onda korisnik nije sinhronizovan sa Webex VFO. Kada se detektuje snimak Webex Calling-a za pravilno konfigurisan korisnički nalog, Webex VFO ga detektuje, sinhronizuje sa Webex VFO i kreira Webex VFO korisnički profil za tog korisnika.

- Korisnici, snimci i podaci o snimanju sinhronizuju se u intervalima od trideset minuta.
- Korisnička ID vrednost u Webex Calling-u mapira se na Webex VFO Agent ACD ID vrednost.
- Korisnici koje kreirate u Webex VFO-u održavaju se samo u Webex VFO-u i nisu sinhronizovani nazad sa Webex Calling-om. Sinhronizacija tokova podataka isključivo od Webex Calling-a do Webex VFO-a.
- Hijerarhijski odnosi u Webex Calling-u između agenata i supervizora nisu sačuvani u Webex VFO.
- Webex VFO uvozi snimke iz Webex Calling-a, a uvoz zahteva vreme obrade pre nego što budu dostupni u Webex VFO.

Donje tabele detaljno opisuju kada integracija otkrije promenu u Webex Calling-u, koja je rezultirajuća promena u Webex VFO.

Sinhronizacija korisnika

Kada postoje novi ili modifikovani korisnički podaci Webex Calling-a, usluga sinhronizacije ga detektuje u intervalima od trideset minuta i vrši nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

NAPOMENAWebex Calling korisnici moraju imati postavke Webex Control Hub-a detaljno opisane u postupku "Konfigurišite korisnike čije pozive želite da snimite" u Podesite Webex Calling da se sinhronizuju.

Akcija u Webex Calling-u	Nastala promena u Webex VFO
Dodaje se novi korisnik koji ima snimak. Usluga sinhronizacije identifikuje sledeća tri polja. ▪ Prezime ▪ Prezime ▪ Korisnički ID	Novi korisnik je dodat. Konkretno, servis sinhronizacije ažurira sledeće podatke za novi Webex VFO profil korisnika. ▪ Prezime ▪ Prezime ▪ Agent ACD ID
Ime ili prezime korisnika se menja.	Ime ili prezime korisnika se menja.
Korisnik je obrisan.	Korisnik je deaktiviran. Zapis o deaktiviranom korisniku i dalje postoji u Webex-u VFO.

Akcija u Webex Calling-u	Nastala promena u Webex VFO
Korisniku je dodeljena uloga agenta, supervizora ili administratora.	Korisniku se dodeljuje podrazumevana uloga agenta bez obzira na njihovu ulogu u Webex Calling-u. Pogledajte Kreiranje i uređivanje korisnika da biste saznali kako da promenite ulogu korisnika.

Timovi

U Webex Calling-u, koncept tima (zbirka agenata) ne postoji. Stoga, kada se korisnici Webex Calling-a sinhronizuju, oni se dodeljuju podrazumevanom timu u Webex VFO. Pogledajte Kreiranje i uređivanje korisnika da biste saznali kako da premestite korisnika iz podrazumevanog tima i Upravljanje timovima da biste saznali više o postavljanju i prilagođavanju timova.

Korisnik može pripadati samo jednom timu u Webex VFO.

Sinhronizacija podataka o kontaktima

Kada se kontakt otkrije u Webex Calling-u, Webex VFO vrši rezultirajuće akcije.

NAPOMENA - U slučaju prekida ili kvarova, Webex VFO ima proces oporavka kako bi se sprečio gubitak podataka.

Akcija u Webex Calling-u	Dobijena akcija u Webex VFO
Kontakt (na primer, telefonski poziv) je završen.	Sinhronizuje snimak. ▪ Ako korisnik koji rukuje kontaktom ne postoji u Webex VFO, onda Webex VFO kreira korisnički profil za korisnika i kontakt koji uključuje snimanje i njegove podatke na stranici Interakcije. ▪ Ako korisnik koji rukuje kontaktom ne postoji u Webex VFO, onda Webex VFO stvara kontakt tog snimka i njegovih podataka na stranici Interakcije. Pogledajte Plai kontakte za više informacija o stranici Interakcije.

Ograničenja

- Svaki novi poziv generiše ID sesije, što uzrokuje formiranje više ID-ova sesija i rezultiralo bi višestrukim interakcijama poziva koje zatrpavaju Webex VFO interfejs. U nekim slučajevima, Webex VFO nije u stanju da prikaže sve interakcije u jednom interfejsu za snimanje.
- Webex VFO prima samo mono pozive od Webex Calling-a. Zbog toga nisu podržane funkcije kao što su potpuna podrška za događaje govorne energije, transkripcije i druge analitičke funkcije. Audio tokovi se pojavljuju crveno u medija plejeru.
- Kontakt podaci, uključujući snimke i snimke ekrana, dostupni su za prenosene noge poziva kada je prenos interni. Kontakt podaci nisu dostupni za prebačene noge poziva kada je prenos na spoljnu organizaciju.
- Događaji govorne energije nisu podržani, sa izuzetkom događaja pauze. Pauziranje govorne energije događaji se pojavljuju u media plejeru specifičnom za scenario opisan u nastavku.
    - Pauza markeri događaja su podržani u media plaieru. U scenarijima pauze i nastavka, markeri događaja pauze pojavljuju se samo u medijskom plejeru osobe koja je ručno pokrenula događaj pauze tokom poziva. Markeri događaja pauze se ne pojavljuju u media playeru za druge pojedince u pozivu koji nisu ručno pokrenuli događaj pauze.