Integrationsguide för Webex WFO och Webex Contact Center

För distributioner med nya WFM

Först publicerad: 20 juli 2021
Senast uppdaterad: 25 juli 2025

Huvudkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER. PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program utvecklat av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla utskrivna versioner och kopior av dokumentet betraktas som okontrollerade. Den senaste aktuella versionen finns alltid online.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser och telefonnummer finns på webbplatsen Cisco på www.cisco.com/go/offices.

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken eller inregistrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. Om du vill visa en lista över Cisco varumärken går du till den här URL: www.cisco.com/go/trademarks. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användning av ordet partner avser inte att ett partnerskap bildats mellan Cisco och något annat företag. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Målgrupp 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt 6

Introduktion 8

Kvalitetsledning (QM) 8

Workforce Management (Ny WFM) 11

Analys 12

Insikter 12

Webex WFO och Cisco Webex Contact Center Arkitektur 13

Konfigurationsprocedurer 15

Konfigurera Cisco Webex Contact Center 15

Förutsättningar 16

Konfigurationsprocedurer 16

Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Förutsättningar 24

Konfigurationsprocedurer 24

Anslut WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Synkronisera metadata till Webex WFO 32

Integrationsdetaljer för Cisco Webex Contact Center 42

Om Webex WFO stöd för digitala kanaler 42

Support för chatt 44

Support för SMS 45

E-postsupport 48

Komplexa samtalshändelser 48

Skärminspelning 52

Bilaga 55

Grundläggande konfigurationsdata för 1.0 55

Användare 55

Team 56

Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Steg 1: Samla in information från din Webex Contact Center leverantör 57

Steg 2: Konfigurera Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO 58

Steg 3: Konfigurera dataservern 61

Anslut till Cisco Webex Contact Center med CMSv2-API:er 61

QM data för 1.0 64

Ljudinspelning 64

Metadata för kontakt 67

Målgrupp

- Integreringens funktioner som stöds och inte stöds
- Översikt över arkitektur på hög nivå
- Konfigurationsprocedurer
- Specifik integrationsinformation

Den här integreringsguiden är främst utformad för kunder såväl som officiella Cisco-partner som vanligtvis installerar och konfigurerar Webex WFO för kunder. Dessutom kan Cisco implementeringsingenjörer, supporttekniker, försäljningsingenjörer, utveckling och marknadsföring hitta användbar information i den här guiden.

Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt

Det finns två versioner av integreringen mellan Webex WFO och Cisco Webex Contact Center (CWCC). Dessa versioner är CWCC version 1.0 och CWCC version 2.0. Dessa versioner är kompatibla med olika uppsättningar API:er som kallas 1.0-API:er (äldre), CMSv2-API:er (övergångs-API:er som används för att överföra CWCC 1.0-distributioner till CWCC 2.0) och 2.0 (programmatiska API:er).

Mer information om vilken procedur du ska följa finns i Konfigurationsprocedurer baserat på vilka API:er som används i distributionen.

VIKTIGT CWCC 1.0 visas i produkten Webex WFO som Cisco Customer Journey Platform.

Tillgänglighet för version och funktioner

Version och drag	CWCC 1.0 med äldre CMSv1 Api	CWCC 1,0 till 2,0 med CMSv2-API:er	CWCC 2.0 med arv API:er för CMSv1	CWCC 2.0 med Programmatiska Api
Stereoinspelning	Saknas	Tillgänglig	Tillgänglig	Tillgänglig
Pausa och återuppta ljudet (endast manuellt)**	Tillgänglig	Tillgänglig	Tillgänglig	Tillgänglig
Skärminspelningens paus och återupptagning (endast manuell)**	Tillgänglig	Tillgänglig	Saknas	Tillgänglig

OBS För pauser (väntehändelser) infogar Webex WFO tystnad för ljudinspelningar och infogar en tom skärm för skärminspelningar.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) har två alternativ för pausa och återuppta. Ett alternativ är manuell paus och återupptagning, som använder Cisco Agent Desktop. Det andra alternativet är för automatisk paus och återupptagning, vilket kräver Cisco-API:er. För det API-baserade alternativet måste kommandona API skickas till Cisco Smart

Skrivbordsprogramvara för att redigera ljud. Bortredigerat ljud från paus- och återupptagningsdata synkroniseras från CWCC till Webex WFO. När Webex WFO har tagit in det redigerade ljudet, om skärminspelning är inblandad, redigerar Webex WFO automatiskt skärmen baserat på det redigerade ljudet innan kontakten presenteras i Webex WFO. Både manuella och automatiska paus- och återupptagningsalternativ kräver att programvaran Cisco Agent Desktop är installerad. Alternativen Webex WFO manuell och automatisk paus och återupptagning kan inte användas för CWCC-integreringen. Webex WFO automatisk paus och återupptagning är inte tillgänglig eftersom RTP-signalen, som krävs för Webex WFO initierade automatiserade händelser, inte går igenom Webex WFO.

VIKTIGT Pausa och återuppta måste aktiveras av Cisco. Kontakta din Cisco Account Manager för att begära åtkomst.

Introduktion

Webex WFO är en programvarusvit för enhetlig arbetskraftsoptimering (WFO) som integreras med Cisco Webex Contact Center för att tillhandahålla samtalsinspelning, kvalitetshantering, personalhantering, röst-of-the-customer-analys (VoC) och datahantering. Informationen om de integrationer som stöds listas nedan.

> Funktioner som stöds är tillgängliga i både Webex Contact Center version 1.0 och Webex Contact Center version 2.0 om inget annat anges.

Kvalitetsledning (QM)

Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Webex WFO spelar in ljud		X
Webex WFO importerar ljud Inspelning från Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0: Minst två timmars fördröjning före import. Version 2.0: Kontaktimport sker när inspelningen görs tillgänglig för Webex WFO från Webex Contact Center.	
Webex WFO skärminspelning	X	
Webex WFO lagringsutrymme som krävs för lagrar ljud i molnet	X	
Moln-till-moln-integration för dataöverföring	X Dataöverföring via API:er är inbyggt i integrationen	
Webex WFO matar in ljudinspelning, pausa och återuppta	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt för information om aktuell tillgänglighet för ljudinspelning, paus och	

Funktio	**Stöds**	**För närvarande**
(manuell och automatisk)		
Webex WFO matar in skärminspelning, pausa och återuppta (manuellt och automatiskt) Stereoinspelning	Återuppta, pausa och återuppta skärminspelning samt stereoinspelning.	
Anpassade metadata	X Endast 2.0	
Inspelningar krypterade	X	
Händelser för talenergi	X*** Tystnad och prata endast över händelser	Parkera och pausa händelser Stöds inte
Live-övervakning av röst	X Tillgänglig via Webex Contact Center samtalsövervakning	
Live-skärmövervakning	X Via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering stöds	X	
Import av kontaktmetadata	X	
CRM-integration	X*	
Agentwebbinspelningskontroller och inspelningskontroller API		X**
Stöder flerkanalig integration	X	
Röstkanaler	X	

Funktio	Stöds	För närvarande
Digital kanal - Chatt	X Se Om stöd för Webex WFO digitala kanaler	
Digital kanal - SMS	X Se Om stöd för Webex WFO digitala kanaler	
Digital kanal - E-post	X Se Om stöd för Webex WFO digitala kanaler	

** Öppen granskning av produktintegration.*

*** Start / stopp API kontroller är tillgängliga för skärminspelning. Ytterligare Cisco teknisk support kan krävas för att implementera en API driven skärminspelning.*

Du kan konfigurera hur lång tid som samtal över eller tystnad måste passera för att registreras som händelser. Se "Prata över händelser" och "Tysta händelser" i Konfigurera de globala inställningarna för QM.

> OBS: Det går inte att tagga samtal med Webex WFO anpassade metadata i segmentinspelningsscenarier.

> Skärminspelningar spelas in i segment på 10 minuter under den tid som agenten är inloggad. Skärminspelningar som matchar ljudtiderna för mottagna från CWCC monteras av Skrivbordsklient från dessa segment och överförs.

Edge-komponenter

Komponent	Obligatorisk	Krävs inte
Dataserver för synkronisering, inspelning, realtidshändelser och media import		X
Smart Desktop för skärminspelning, liveskärmövervakning,	X	

Komponent	Obligatorisk	Krävs inte
och datoranalysfunktioner		
Smart Desktop på Windows OS	(tillgänglig)	
Smart Desktop på MAC OS		(ej tillgänglig)

Workforce Management (Ny WFM)

WFM synkroniserar data i konfigurationssyfte och associering av historiska data. Webex WFO WFM synkroniserar historiska och realtidsdata för användning med schemaläggning och prognoser för arbetskraften.

Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Datafeed för efterlevnad i realtid	X	
Datafeed för efterlevnad i realtid (flerkanalig)		X
Historisk datafeed - köstatistik	X	
Historisk datafeed – agentstatistik	X	
Historisk datafeed - agentköstatistik	X	
Prognoser (röst)	X	
Prognoser (chatt)	X	
Prognoser (e-post)	X	

Analys

Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Talanalys (tal till text)	X**	
Datoranalys	X* Synkroniseras inte med inspelningar	
Textanalys	X Väntehändelser (pauser) återspeglas som tomt tomt utrymme utan transkription.	
Instrumentpaneler med detaljgranskning	X	
Prediktiv utvärderingspoäng	X	
Prediktiv NPS	X	
Attitydanalys	X	
Agent Smart Benchmarking	X	
Avancerad talsökning	X	

**Desktop Analytics-data är tillgänglig i Analytics-instrumentpaneler och Datautforskaren. På grund av hur skrivbordsdata bearbetas är de dock inte tillgängliga i Media Player-panelen Skrivbord.*

*** I CWCC version 1.0 är stereoinspelning för närvarande inte tillgänglig; Därför delas transkriptioner inte med högtalare.*

Insikter

Insights är en AI-driven BI-lösning som är en viktig del av Webex WFO-sviten. Insights tillhandahåller blandad, icke-isolerad rapportering som gör att du sömlöst kan kombinera all hantering av personalengagemang

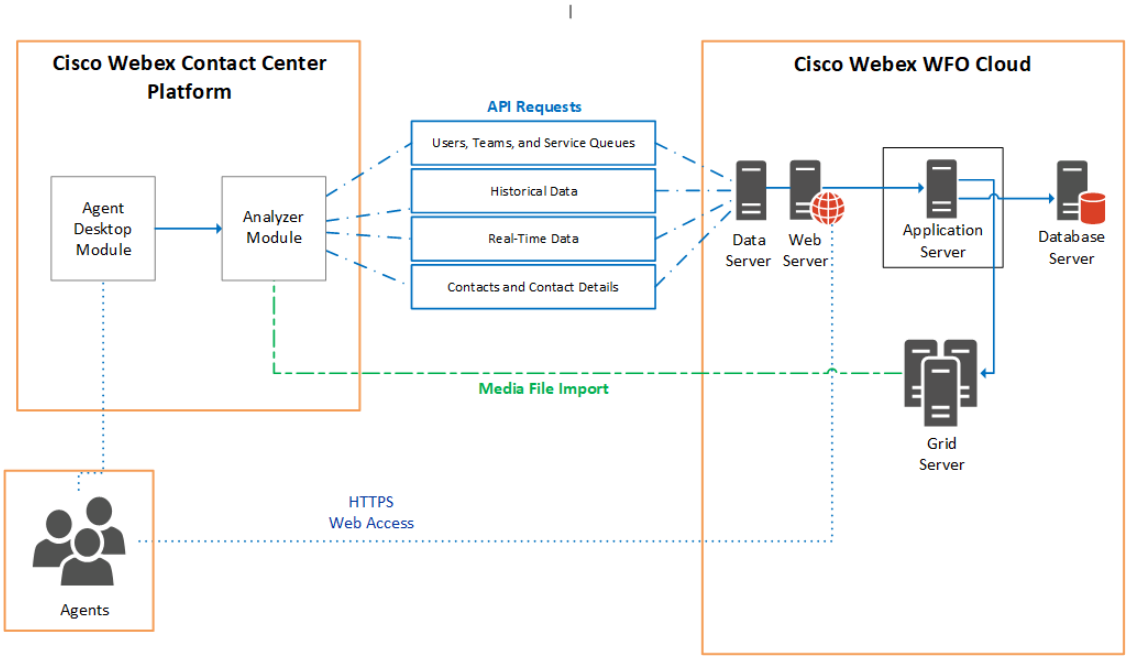
Och kundinteraktionsdata från hela Webex WFO. Med Insights kan du visualisera dina Webex WFO data med användbara rapporter och instrumentpaneler. Du behöver en Insights-licens för åtkomst till funktionerna i listan. Mer information finns i Så här fungerarlicenser och Hantera roller och behörigheter.

Tillgängliga funktioner

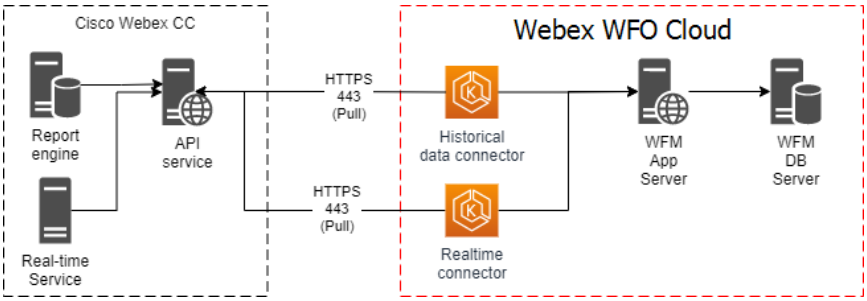
Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Förbyggda instrumentpaneler	X	
Maskininlärningsdriven analys	X	
Anpassade teman	X	
Autograf (automatiserad datavisualisering)	X	
Visuella alternativ (anpassade data visualisering)	X	
Delning av instrumentpaneler	X	

Webex WFO och Cisco Webex Contact Center Arkitektur

Arkitekturdiagrammet nedan visar kopplingen mellan Cisco Webex Contact Center och programsviten Webex WFO. Observera att diagrammet innehåller Klassisk WFM.



Arkitekturdiagrammet nedan visar endast kopplingen mellan Cisco Webex Contact Center och Webex WFO WFM.



Konfigurationsprocedurer

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar Cisco Webex Contact Center-integreringen med Webex WFO, inklusive Webex WFO WFM. De konfigurationsprocedurer du behöver följa varierar beroende på vilka Webex WFO-produkter din organisation har köpt och vilka Cisco-API:er som används.

- Konfigurera Cisco Webex Contact Center
- Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0
- Anslut WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0
- Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0

Översikt över Cisco Webex Contact Center 2.0-konfiguration

CWCC 2.0-integreringen använder 2.0-API:er (programmatiska). En dataserver krävs inte.

2.0 (programmatiska) API:er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM och WFM
- Om distributionen innehåller WFM följer du Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 procedur och Anslut proceduren WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfigurera Cisco Webex Contact Center

Du måste utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet i Webex Control Hub innan du konfigurerar CWCC 2.0-anslutningen i Webex WFO.

VIKTIGT Ange användarnamnet och lösenordet för ditt Webex administratörskonto så att de aldrig upphör att gälla. Cisco återkallar åtkomsttoken när användarens autentiseringsuppgifter upphör att gälla. Därför, om ditt Cisco konto
Inloggningsuppgifterna för användarnamn och lösenord upphör att gälla och sedan måste ACD i Webex WFO autentiseras på nytt. Omautentisering kräver Cisco teknisk support. Ge Cisco teknisk support med följande information.
- Webex Contact Center administratörsuppgifter (användarnamn och lösenord)
- Webex WFO Klientorganisations-ID
- Webex WFO ACD-ID
- Webex WFO Autentiseringsuppgifter för innehavaradministratör (användarnamn och lösenord)
- Webex WFO domän-URL (t.ex. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Förutsättningar

- Användarnamnet är i FQDN-format.
- Användaren har tillgång till Webex CC 2.0 API och Webex CC 2.0 Media API.
- Användarnamnet får inte vara en personlig e-postadress.
- Användarnamnet måste vara en e-postadress som skapats med Active Directory sync to Cisco eller skapats manuellt i Cisco adminportalen.

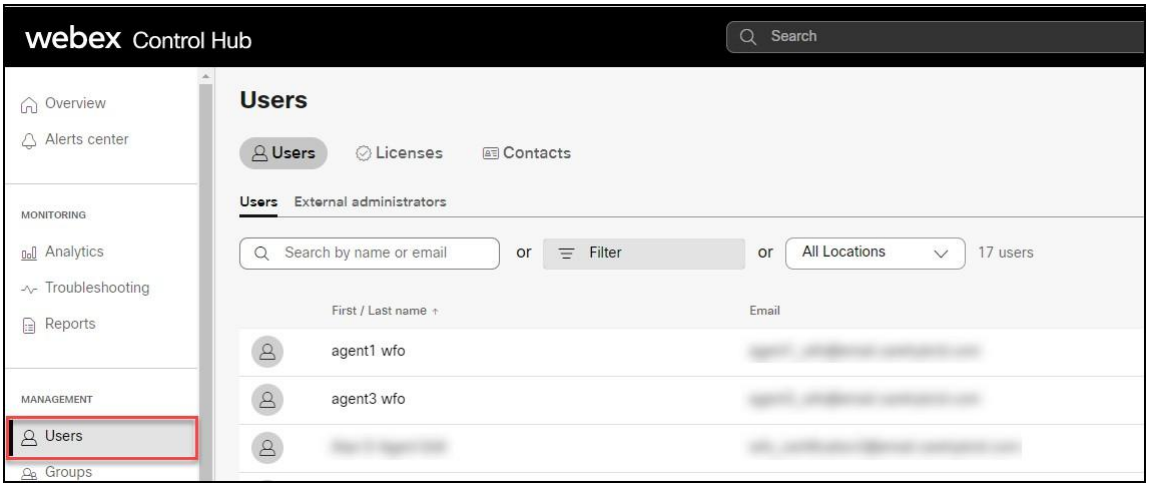
> Om synkroniseringen Active Directory aktiveras senare och e-postadressen inte finns i Active Directory raderas inställningen i Cisco. Det kommer att finnas dubbla team och Användare orsakade av synkroniseringsproblem med en ny e-postadress.

Konfigurationsprocedurer

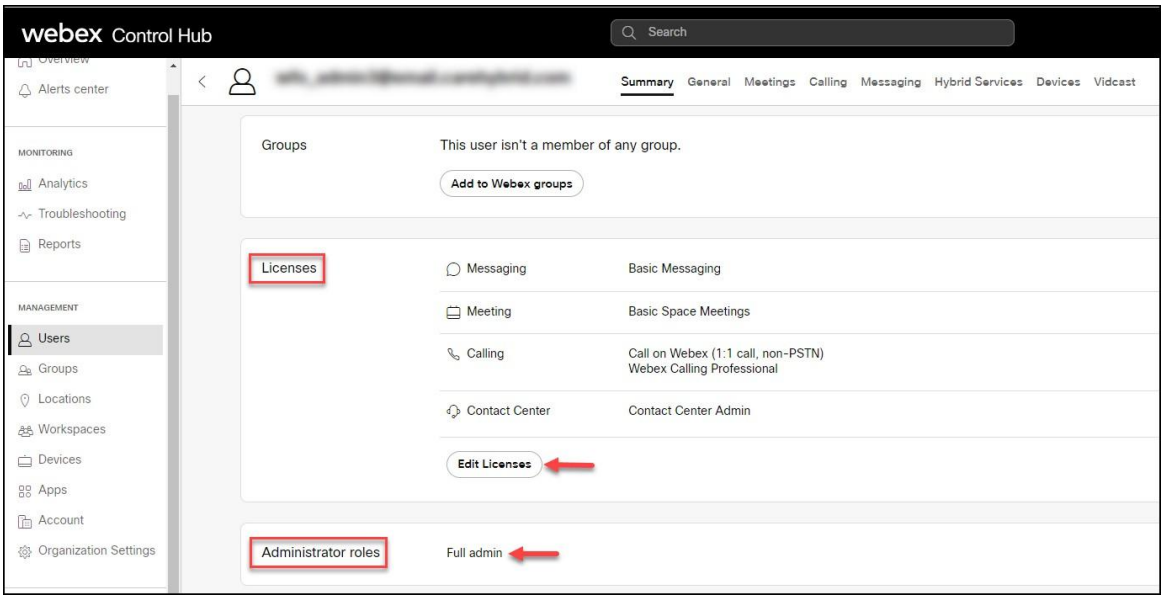
Tilldela roller och behörigheter

Användarkontot som används i den här proceduren används senare för att slutföra den oauth-process som behövs för att integrera med Webex WFO.

1. **Få åtkomst tillWebex Control Hub** för administratörer genom att gå till admin.webex.com och ange dina inloggningsuppgifter.
2. Klicka på **Användare** under **Hantering** i det vänstra navigeringsfältet.



3. På sidan **Användare** väljer du önskad användare i tabellen.
4. Se till att användaren har minst de licenser och den roll som anges i tabellen nedan.



- Om rätt licenser inte har tilldelats användaren klickar du på **Redigera licenser** inom licenserna Och klicka sedan på **Redigera licenser** igen på licenssammanfattningssidan.
- Ändra licenserna efter behov och klicka sedan på **Spara**.
- Om rätt roller inte har tilldelats väljer du den roll som för närvarande är tilldelad i **Avsnittet Administratörsroller** på användarens sida.
- Ändra rollerna efter behov och klicka sedan på **Spara**.

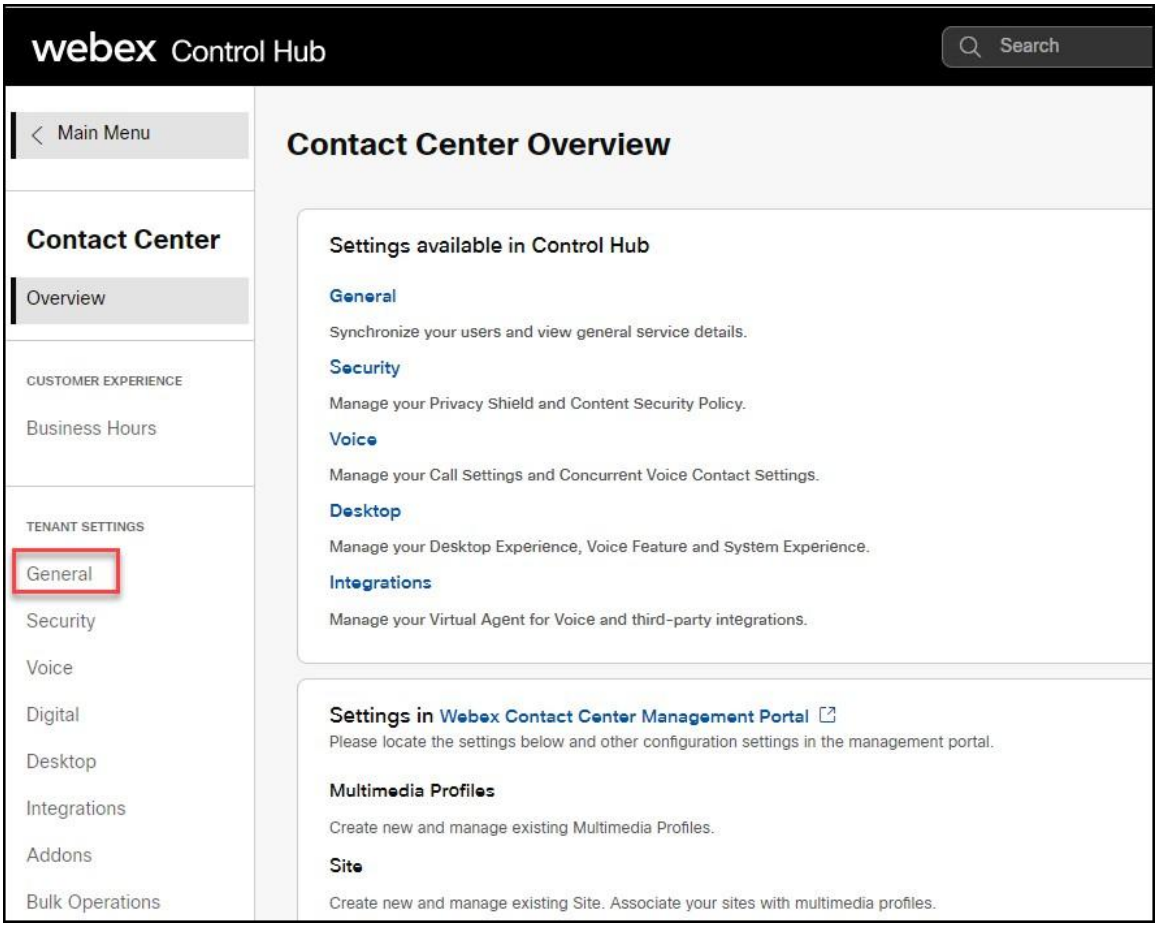
Licenser	
Meddelanden	Grundläggande meddelanden
	Avancerade meddelanden
Möte	Svit Webex Meetings
	Basic Space Meetings
Ringer	Samtal på Webex (1:1-samtal, icke-PSTN)

Licenser	
Kontaktcenter-	Kontaktcenteradministratör
	Licensierad agent > premiumagent
Roll	
Tjänster	Administratör för

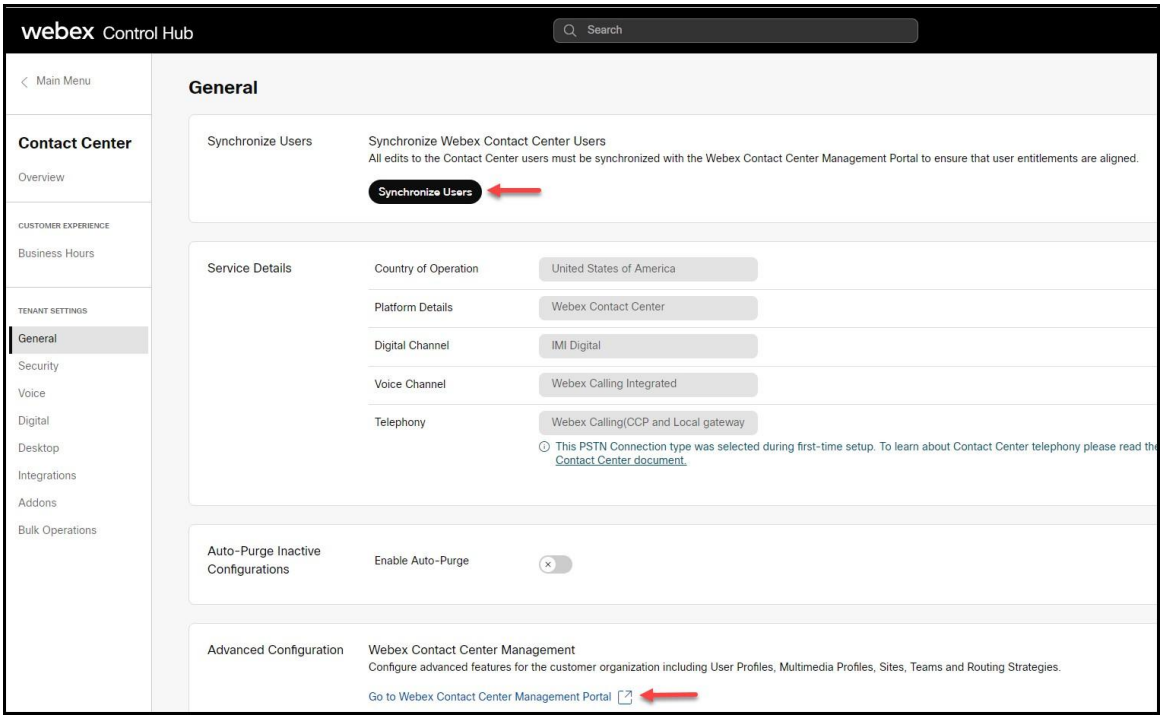
> Om du får synkroniseringsproblem väljer du ikonen **Organisationsadministratör** och tilldela kryssrutan **Fullständig**

Konfigurera kontaktcenterinställningar

1. Navigera till sidan **Contact Center** i det vänstra navigeringsfältet **Tjänster** .
2. Klicka på **Allmänt** under **Klientinställningar** i menyn till vänster i kontaktcentret.



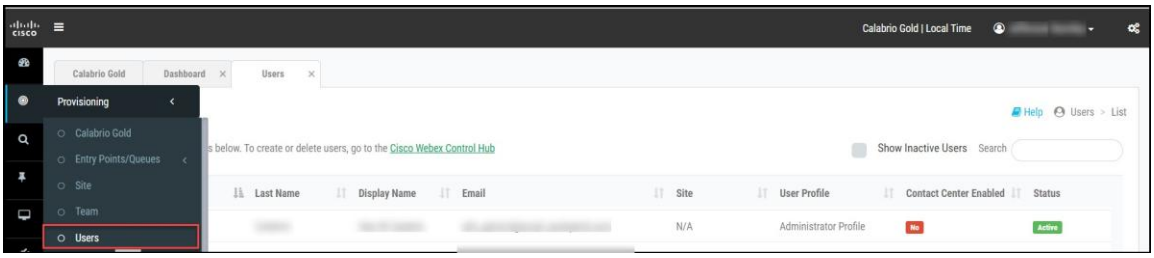
3. Klicka på **Synkronisera användare**.



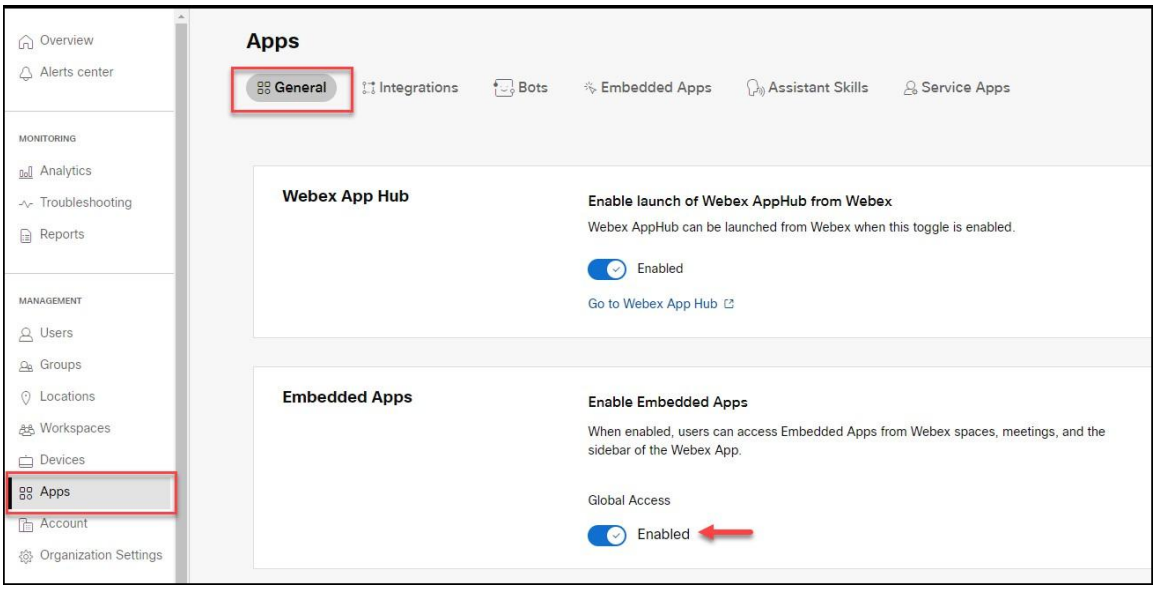
4. **Klicka på länken Gå till Webex Contact Center Management Portal** . Hanteringsportalen öppnas i ett separat fönster.

5. Från hanteringsportalen kontrollerar du att ditt API-konto är synkroniserat genom att gå till **Etablering** > **Användare** i det vänstra navigeringsfältet.

NOT Statusen **Kontaktcenteraktiverat** är **Nej** för det här kontot.

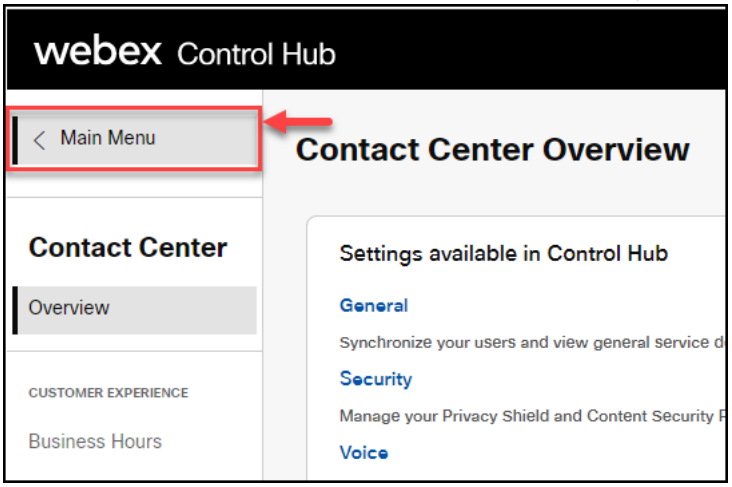


Konfigurera inställningar för appar



1. Klicka på **Appar** i avsnittet **Hantering** i det vänstra navigeringsfältet.

Om du är på någon av **kontaktcentersidorna** måste du klicka på **Huvudmeny**



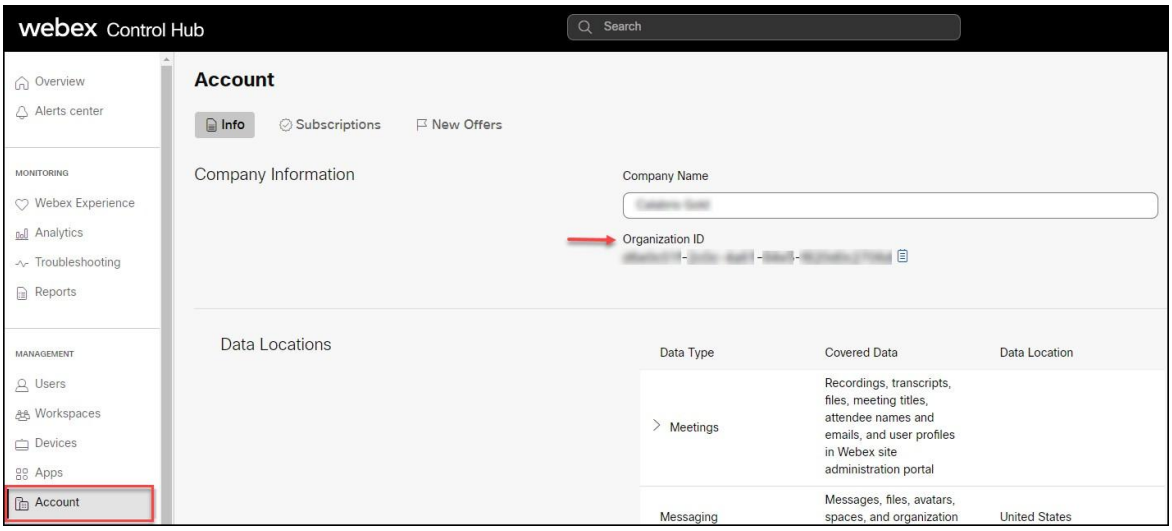
För att öppna **sidan Appar** .

2. **På sidan Allmänt** Tab på **sidan Appar** aktiverar du växlingsknappen **Global åtkomst aktiverad** .

Hitta ditt organisations-ID

1. Navigera till sidan **Konto** från det vänstra navigeringsfältet.

2. Spara ditt **organisations-ID** på en lättåtkomlig plats. Ditt organisations-ID Cisco krävs när du konfigurerar anslutningen till CWCC 2.0 i Webex WFO. Ditt organisations-ID kallas även klientorganisations-ID i Webex WFO.



Karta API slutpunkter

Se https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability för den senaste definitiva listan över API:er som för närvarande är tillgängliga.

Region	Portal för utvecklare	API
SV	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Storbritannien	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

Validera konfigurationen

1. Försök att logga in på https://developer.webex-cx.com/ med ett privat webbläsarfönster, till exempel inkognito för Chrome eller InPrivate för Edge-webbläsare.

2. Om inloggningsförsöket misslyckas öppnar du ett supportärende med Cisco eller organisationens certifierade partner.

3. Försök att logga in på https://web.webex.com/ med ett privat webbläsarfönster, till exempel inkognito för Chrome eller InPrivate för Edge-webbläsare.

4. Om inloggningsförsöket misslyckas öppnar du ett supportärende med Cisco eller organisationens certifierade partner.

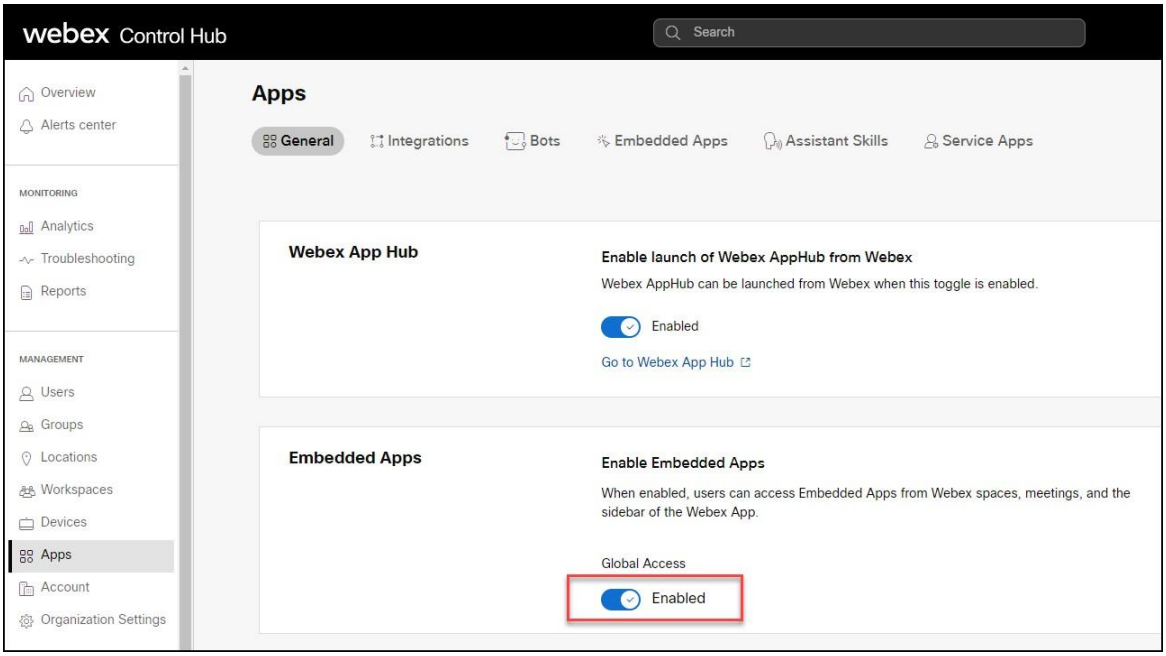
Aktivera integrationen med Pro Pack

VIKTIGT Utför endast den här proceduren om du har Pro Pack.

1. Logga in på Webex Control Hub på https://admin.webex.com/.

2. Klicka på **Appar** under **Hantering** i det vänstra navigeringsfältet.

3. Under **Inbäddade appar** växlar du Global **åtkomst** till **Aktiverad**.



4. Klicka på **Integrationer**.

5. Tillåt åtkomst till Webex WFO-integreringen genom att klicka på integreringen i listan eller genom att söka efter integreringen med hjälp av dess app-ID. Integreringens egenskapsfönster öppnas.

   Calabrio App-ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. I **Översikt växlar du**Åtkomst för framtida användare **till** På **.**

7. Klicka på **Alla användare**.
8. Klicka på **Spara**.

Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar anslutningen mellan Cisco Webex Contact Center 2.0 och Webex WFO. Organisations-ID:t läggs till i administratörsåtkomsttoken när du loggar in.

VIKTIGT 1) Var extra försiktig innan du gör några ändringar i kontot du använder för att konfigurera Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Om du måste byta administratör Lösenord med jämna mellanrum bör du följa proceduren Konfigurera automatisk omauktorisering omedelbart efter att du har ändrat administratörslösenordet för att säkerställa att integreringens anslutning inte bryts.
2) Om du är en befintlig kund som migrerar från att använda en konfigurerad dataserver måste du kontakta Cisco teknisk support för ett tekniskt serviceengagemang.

Förutsättningar

Kopiera följande information från din Webex Contact Center-leverantör och spara den på en lättillgänglig plats. Följ procedurerna som beskrivs i Konfigurera Cisco Webex Contact Center.

- Användarnamn – Det här är en användares e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i Cisco Webex Contact Center.
- Din Webex administratörsanvändare måste ha de behörigheter och roller som krävs i Webex Control Hub för ditt Webex Contact Center system. Mer information finns i proceduren "Tilldela roller och behörigheter" i avsnittet Konfigurera Cisco Webex Contact Center .
- API URL — Den fullständiga bas-URL:en för Webex Contact Center API, inklusive protokollet.
- Klientorganisations-ID – Det här är ditt organisations-ID för Cisco Webex Contact Center.

Konfigurationsprocedurer

BEST PRACTICE Cisco rekommenderar att du konfigurerar CWCC 2.0 i en privat webbläsarsession, till exempel inkognitoläge, i webbläsaren Google Chrome eller Microsoft Edge.

- Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 – Följ den här proceduren om du är en befintlig kund som övergår från CWCC 1.0 till 2.0 och du har QM, Analytics eller Classic WFM.

- Konfigurera CWCC 2.0 med 2.0 programmatiska API:er – Följ den här proceduren om distributionen innehåller QM, Analytics, klassiska WFM eller WFM och du inte övergår från CWCC 1.0 till 2.0.

  Om du har WFM måste du genomföra Anslut WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0
  När du har slutfört proceduren Konfigurera CWCC 2.0 med programmatiska API:er 2.0.

- När du har konfigurerat en ACD måste du konfigurera automatisk omauktorisering.

Konfigurera CWCC 2.0 med programmatiska API:er för 2.0

1. I Webex WFO navigerar du till **Programhantering**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
2. Under Välj ACD klickar du på **Lägg till**.
3. Välj **Cisco Webex Contact Center 2.0** i listrutan **Välj ACD** .
4. Konfigurera fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
ACD-namn	Ange ett unikt namn för ACD.
Användarnamn	Ange ditt användarnamn CWCC. Det här är en användares e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i CWCC.
API URL	Ange fullständig bas-URL för Cisco Webex Contact Center API,, inklusive protokollidentifieraren.
Klientorganisations-ID	Ange organisations-ID för CWCC-klientkontot.
Calabrio ONE API användarnamn	Ditt användarnamn för Webex WFO tjänstkontot. Det här tjänstkontot kallas även för ditt innehavaradministratörskonto eller API användarkonto. Detta krävs för att ladda upp data till rätt klientorganisation. Det här kontot måste skapas av en systemadministratör och kontot finns i ditt klientsystem. Det här innehavaradministratörskontot måste också ges rätt behörighet att överföra data. Kontakta Cisco Support om du behöver hjälp med att skapa den här klientorganisationen

Fält	Konfiguration
	Administratörskonto. Mer information finns i Skapa en API användareoch Hantera roller och behörigheter .
Calabrio API Användarlösenord	Lösenordet för ditt Webex WFO tjänstkonto.
Aktiverade produkter - Kvalitetshantering	**Quality Management** – Välj om din organisation har köpt Quality Management. Markera kryssrutan **Röst** om organisationen bara vill att Webex WFO endast ska mata in röstkontakter. Markera kryssrutan **Digitalt (chatt, SMS, e-post, socialt)** om organisationen vill att Webex WFO ska mata in chattar, SMS meddelanden och e-postmeddelanden.
Mappning av metadata	(Valfritt) Gör att du kan mappa CWCC-metadata till anpassade metadata Etiketter i Webex WFO. Mer information finns i Synkronisera metadata till Webex WFO . CWCC metadatavärden synkroniseras med CWCC kontakter till Webex WFO. Metadatavärdena CWCC mappas till metadataetiketter som skapas i metadatahanteraren (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). När mappningen har lyckats kan metadata användas för att lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Metadatafält finns på panelen Information på sidan Media Player (sidan Interaktioner > öppna en kontakt). Du kan visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.
Synkroniseringsintervall (minuter)	Anger hur ofta (i minuter) du vill synkronisera användare, team och tjänsteköer i Webex WFO med deras motsvarigheter i Cisco Webex Contact Center.
Inspelningsfördröjning (minuter)	Ställer in hur lång tid du vill att WFM ska vänta innan det Importerar ACD-statistik när ett intervall har avslutats.

Fält	Konfiguration
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera den här kryssrutan om du vill hämta data igen från hela föregående dag.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	(Valfritt) Gör att du kan spela in skärmarna för CWCC agenter som har konfigurerats för skärminspelning i Webex WFO. Mer information finns i Skärminspelning.
Språkmappning av metadata	Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Här kan du ange anpassade metadata som tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt, till exempel ett e-postmeddelande eller ett chattmeddelande. De tillgängliga metadataalternativen kommer från metadatamappningen sektion. Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du använder filtret Textsökning på sidan Interaktioner. Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning: A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO. B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält som du konfigurerar här (avsnittet Språkmappning för metadata). C. Reservspråket som du konfigurerar i **avsnittet Reservtextspråk** nedan. D. Standardspråket (engelska).
Reservtextspråk	Det här avsnittet visas när du väljer **Digitalt** i Produkter **Aktiverat** avsnitt. Välj det språk som ska tilldelas textkontakter om de inte har något associerat språk när de importeras till Webex WFO och inte har något metadatavärde enligt definitionen i **avsnittet Metadataspråkmappning** ovan. Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du

Fält	Konfiguration
	Använd filtret Textsökning på sidan Interaktioner. Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning: A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO. B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält och som du konfigurerar i avsnittet Språkmappning **för** metadata ovan. C. Reservspråket som du konfigurerar här (avsnittet Reservtextspråk). D. Standardspråket (engelska).
URL för auktorisering	OBS: Det här avsnittet visas bara när du redigerar en befintlig ACD. Den visas inte när du skapar en ny ACD. Om ett tokenuppdateringsfel inträffar bryts OAuth-processen. Genom att konfigurera den här inställningen kan systemet återupprätta OAuth-autentiseringen i händelse av ett tokenuppdateringsfel i högst sextio dagar. Ett tokenuppdateringsfel kan inträffa av flera orsaker, till exempel följande. ▪ Ändra e-postadressen för administratörskontot. ▪ Inaktivera kontot i Active Directory. ▪ Ändra lösenordet i Active Directory. ▪ Växla från Active Directory synkronisering till enkel inloggning i ditt Cisco konto. ▪ Ändra domäner.
Användarsynkronisering	Aktiverar synkronisering av användardata till Webex WFO från Webex Contact Center.

Fält	Konfiguration
Media Import	Aktivera import av media och inspelningsfiler till Webex WFO Från Webex Contact Center.

5. Klicka på **Spara**. Du omdirigeras till din Cisco Webex Contact Center inloggningssida.
6. Ange ditt användarnamn och lösenord för Cisco.
7. När du har angett ditt användarnamn och lösenord för Cisco dirigeras du tillbaka till Webex WFO.

> Om du har Nytt WFM måste du utföra proceduren Anslut WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0 när du har slutfört den här.

Konfigurera automatisk omauktorisering

1. Se till att du är utloggad från Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO navigerar du till **Programhantering**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
3. Under **Välj ACD** väljer du Webex Contact Center 2.0 ACD i **listan ACD Servrar** och klickar på **Redigera**. Sidan Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD öppnas.
4. Gå till **avsnittet Auktoriserings-URL** och klicka på kopieringsikonen för att kopiera URL:en.
5. Öppna en privat webbläsare, till exempel inkognitoläge i Google Chrome.
6. Klistra in URL:en i den privata webbläsaren. Du dirigeras sedan till inloggningssidan Cisco Webex.
7. Ange inloggningsuppgifterna för administratörskontot som är länkat till ACD och logga in. Sedan öppnas inloggningssidan Webex WFO.
8. Kopiera kodsträngen i adressfältet. Avsnittet som du behöver kopiera börjar efter likhetstecknet och fortsätter till slutet av webbadressen.

> **EXEMPEL**
>
>
>
>
> I exemplet ovan finns koddelen i den röda konturerade rutan som börjar med Z och slutar med 1. Observera att en del av kodsträngen är suddig av säkerhetsskäl.

9. Gå tillbaka till sidan ACD för Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Ange koden i den andra textrutan under **Auktoriserings-URL.**

11. Klicka på **Auktorisera**.
12. Klicka på **Spara**.

Anslut WFM till Cisco Webex Contact Center 2.0

På sidan Integrationer kan du konfigurera, ändra och distribuera Webex WFO WFM integrationer för historisk efterlevnad och efterlevnad i realtid av din CWCC 2.0-plattform. I det här avsnittet beskrivs i detalj hur du konfigurerar Webex WFO WFM om du använder 2.0 (programmatiska API:er).

> OBS: Om du upplever problem, kontakta Calabrio Support för hjälp. Skicka en **förfrågan om** teknisk support från Calabrio här: calabrio.com/support-request/

Förutsättningar

- Du har *rollen Superadministratör* i WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 måste konfigureras på **sidan Programhantering** > **ACD konfiguration** . Se Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0för mer information.
- Samla in följande information om Webex Contact Center ACD från **sidan ACD Configuration** (**Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **ACD Configuration**).

  API URL — Detta är din Cisco Webex CC Base URL.

  Webex WFO Server-ID — Detta är ett Webex WFO ACD-ID som är avsett att unikt identifiera

  CWCC. Klientorganisations-ID – Det här är den unika alfanumeriska identifieraren för ditt Webex

  WFO-klientkonto.
- Funktionsflaggan **ds-call-leg-state-api** måste vara aktiverad i Webex Control Hub.

Sidplatser

Inställningar för WFM > WFM > Integrationer > Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) -

Historiska WFM > WFM inställningar > Integrationer > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Procedur

Du måste konfigurera integrering av historiska data innan du kan konfigurera realtidsintegreringen. Det beror på att agentsynkroniseringsprocessen från kontaktcenterplattformen är beroende av Insamling av historiska data. Alla andra typer av integrationer, till exempel användarimport, kan konfigureras i valfri ordning.

Konfigurera en ny eller uppdatera en befintlig integrering

1. Gå till **WFM** > **WFM inställningar** > **Integrationer** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historiskt**.

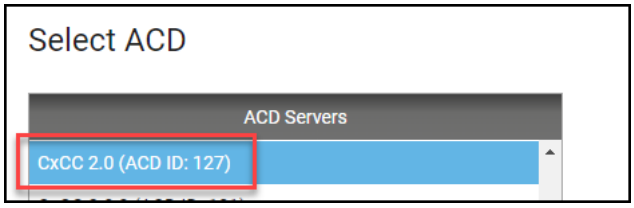
2. Klicka på Om du vill konfigurera en ny integrering eller klicka på För att uppdatera en befintlig integrering.

3. Ange den information som krävs i de tillgängliga fälten. Håll muspekaren över informationsikonen bredvid varje fält och läs beskrivningen noggrant. Standardvärden visas i tillämpliga fall i fältet **Inställningar** .

   - **Cisco Webex CC Base URL** — Ange den fullständiga bas-URL:en för Webex Contact Center API, inklusive protokollidentifieraren. Det här är **URL-värdet** API för ACD.

   - **Server-ID i Webex WFO** — Detta är ett unikt ACD-ID för CWCC. När du har konfigurerat **CWCC ACD på sidan Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **ACD letar** du reda på värdet för ditt server-ID (kallas även ACD-ID) i **listan ACD-servrar** .

     EXEMPEL

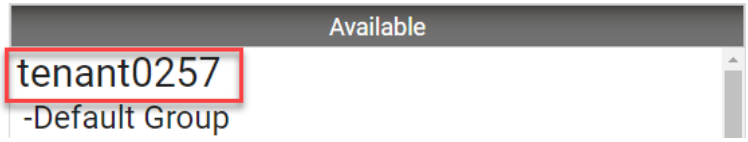
     

   - **Klientorganisations-ID i Webex WFO** – Ange ditt specifika värde för Webex WFO Klientorganisations-ID. Det här är ditt Webex WFO-klientorganisations-ID. Det är inte värdet för CWCC Klientorganisations-ID som du angav på **sidan ACD Konfiguration** .

     - Om du vill identifiera ditt Webex WFO-klientorganisations-ID navigerar du till **Programhantering** > **Användarkonfiguration** > **Användare**.

- I avsnittet **Användarinformation** väljer du en användare i **listrutan Välj användare** .
- Hitta avsnittet **Associerade grupper och team** och notera den första raden som visas i listan. Det här är ditt klientorganisations-ID. Gå tillbaka till Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrationssida. Kontakta Cisco-supporten om du inte kan hitta klientorganisations-ID:t.

EXEMPEL



4. Klicka på **Spara** för att spara ändringarna.
5. När knappen **Distribuera** har sparats aktiveras den. Klicka på **Distribuera** för att tillämpa de sparade ändringarna och starta integreringen.
6. När du har konfigurerat anslutningsappen för historiska data går du till **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) – RTA** och upprepa dessa steg för att konfigurera anslutningsappen för efterlevnad i realtid.

Distributionsprocessen kan ta upp till 5 minuter. När du är klar visas en grön bock och ett meddelande. Håll muspekaren över bockmarkeringen för att visa datum och tid för Senaste distributionen. Om ett rött X visas istället för en grön bock, kontakta Cisco Support Services.

Begränsningar i version 2.0

Antal in-/ut-kontakter och varaktighet är inte tillgängliga för statistik över agenternas prestationer.

"Overflow" är inte tillgängligt som mått.

Synkronisera metadata till Webex WFO

Du kan definiera vilka Cisco Webex Contact Center (CWCC) metadatavärden som synkroniseras med CWCC kontakter till Webex WFO. Metadata kan samlas in från CWCC:s globala variabelfält eller
Standardfält som returneras i API slutpunktssvar. Därifrån måste metadata formateras korrekt innan de kan läggas till i Webex WFO. Konfigurationen är klar när CWCC-metadata har lagts till i Webex WFO och mappats till en Webex WFO-metadataetikett.

I det här avsnittet beskrivs hur du samlar in och formaterar metadata från CWCC API-svar, mappningsproceduren Webex WFO och exempel. När mappningen har lyckats kan metadata användas för att lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Metadatafält finns på panelen Information på sidan Media Player (sidan Interaktioner > öppna en kontakt). Du kan visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.

Globala variabler är anpassade fält som skapas av Cisco. Mer information om globala variabler finns på din CWCC administratörssida. Standardfält för anpassade metadata kommer från /search-slutpunkter i CWCC. Mer information finns i dokumentationen för Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Följande kod är ett exempel på /search API-svar.

Globala variabler stöds som anpassade metadata för röstkanaler och alla digitala kanaler.


```
{
  "data": {
    "uppgift": {
      "uppgifter": [
        {
          "endedTime": 1630380960406,
          "captureRequested": true,
          "isActive": falskt,
          "kö": [
            {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
              "namn": "cb_outdial_queue"
            }
          ],
          "status": "avslutad",
          "ägare": {
                "namn": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
            "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
          },
          "createdTime": 1629450000000,
          "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
          "channelType": "telefoni"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Förutsättningar

- Cisco Webex Contact Center 2.0 måste konfigureras som en ACD i Webex WFO.
- En metadataetikett måste först skapas i Metadatahanteraren i Webex WFO (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) för varje CWCC metadatafält som du vill mappa till en Webex WFO metadataetikett.

  Du måste välja **Text** i listrutan **Metadatatyp** på sidan Metadatahanteraren för att metadata ska mappas.

  Kontrollera att listrutan ACD Data är tom på sidan Metadatahanteraren. Alla andra fält på sidan Metadatahanteraren kan konfigureras efter behov.

Sidans plats

Programhantering > Global > systemkonfiguration > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurer

Dessa procedurer beskriver hur du samlar in och formaterar lämpliga metadata från CWCC API svarsslutpunkter. Alla metadata måste överensstämma med dessa format. Det finns två tillgängliga format beroende på om standardfält eller globala variabelfält används. Fälten är skiftlägeskänsliga och innehåller inga blanksteg mellan texterna.

Du kan referera till exempelbegäran API nedan när du formaterar metadata.

```
1  {
2      taskDetails (
3              från: 1631192040000
4              till: 1654515806364
5              filter: {
6                  och: [
7                      { channelType: { lika med: telefoni } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         uppgifter {
12             id
13             stringGlobalVariables(namn: "Global_VoiceName") {
14                 Namn
15                 värde
16             }
17         }
```

```
18        }
19    }
```

- Standardmetadatafält måste formateras som
  <task eller taskDetails>.<fieldName>
- Metadatafält för globala variabler måste formateras som
  <task eller taskDetails>.<GlobalVariableName>:<datatyp>

Samla in och formatera CWCC standardmetadatafält

1. Välj lämpligt prefix baserat på CWCC API-svaret. Slutpunkterna delas in i två kategorier; de är <taskDetails> och <task>.

   Använd text,taskDetails **, som prefix för alla taskDetails-svar** .

   Använd text,task som prefix för alla uppgiftssvar.

   EXEMPEL : Du bestämmer dig för att samla in metadata på "channelType". I API-exempelbegäran faller "channelType" i kategorin taskDetails. Därför använder du texten **taskDetails**

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

2. Lägg till en punkt. Lägg inte till något avstånd.

   EXEMPEL **taskDetails.**

3. Om det inte finns några hierarkinivåer i de metadata som du samlar in lägger du till fältnamnet och formaterar metadatavärdet enligt följande. Fälten är skiftlägeskänsliga och innehåller inga blanksteg mellan texterna.

   <task eller taskDetails>.<fieldName>

   EXEMPEL **taskDetails.channelType**

4. Om det finns hierarkinivåer i de metadata som du samlar in formaterar du metadatavärdet enligt följande, utan blanksteg mellan texterna. Dina CWCC 2.0-metadata är nu redo att mappas till Webex WFO-metadataetiketter.

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

Samla in och formatera CWCC metadatafält för globala variabler

Globala variabler innehåller texten GlobalVariables i API-svaret.

1. Välj lämpligt prefix baserat på CWCC API-svaret. Slutpunktsprefixen delas in i två kategorier; de är <taskDetails> och <task>.

   Använd text,taskDetails **, som prefix för alla taskDetails-svar** .

   Använd text,task som prefix för alla uppgiftssvar.

   EXEMPEL : Du bestämmer dig för att samla in metadata på "Global_VoiceName". I API-exempelbegäran faller namnet "Global_VoiceName" i kategorin uppgifter. Därför använder du Uppgiften Text

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

2. Lägg till en punkt efter prefixet.

   EXEMPEL uppgift.

3. Hitta och kopiera namnet på den globala variabeln som det visas i API-svaret och lägg sedan till det i den formaterade texten.

   EXEMPEL uppgift. Global_VoiceName

4. Lägg till ett kolon.

   EXEMPEL uppgift. Global_VoiceName:

5. Sök efter datatypen på samma rad som namnet på den globala variabeln. Använd versaler för den första bokstaven i datatypen.

   Nedan finns en lista över alla Cisco globala variabler och datatyper som stöds.

   - integerGlobalVariables – där <Heltal> är datatypen.
   - stringGlobalVariables – där <String> är datatypen.
   - longGlobalVariables – där <Long> är datatypen.
   - doubleGlobalVariables – där <Double> är datatypen.
   - booleanGlobalVariables– där <boolesk> är datatypen.

   EXEMPEL

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

   Datatypen i det här exemplet är sträng. Den första bokstaven i datatypen måste skrivas med versaler. Använd därför String och lägg till det i din formaterade text. **uppgift. Global_VoiceName:Sträng**

6. Kontrollera att den formaterade texten har följande format. Fälten är skiftlägeskänsliga och innehåller inga blanksteg mellan texterna. Dina CWCC 2.0-metadata är nu redo att mappas till Webex WFO-metadataetiketter.

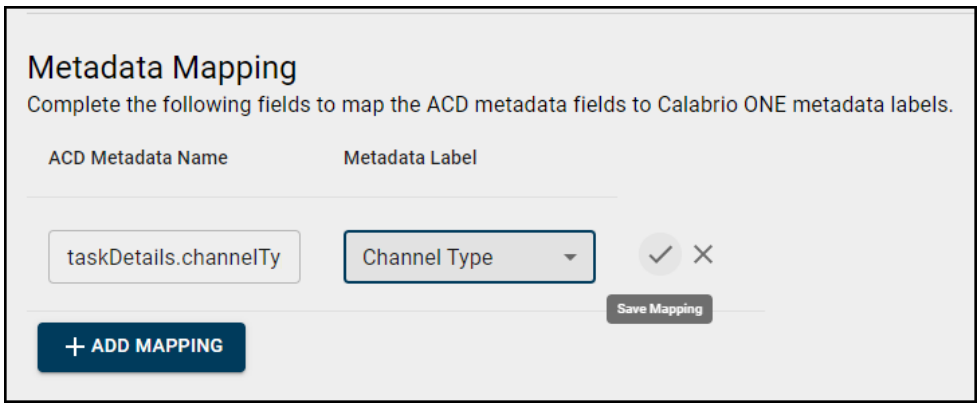
   <task eller taskDetails>.<GlobalVariableName>:<datatyp>

Mappa metadata för CWCC i Webex WFO

1. Navigera till **konfigurationssidan Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **I avsnittet Metadatamappning** klickar du på **Lägg till mappning**.
3. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du ett CWCC metadatavärde som är korrekt formaterat.

4. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj en metadataetikett i listan med alternativ.
5. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.

EXEMPEL



6. (Valfritt) Klicka på **Lägg till mappning** om du vill lägga till ytterligare metadatamappningar och upprepa om du vill.
7. Klicka på **Spara** längst upp till höger på sidan.

Metadataalternativ från exempelbegäranden

Nedan visas de tillgängliga metadataalternativen för uppgiften.

Metadataalternativ för uppgifter i en

```
{
    uppgift(
            från: 1631111190000
            till: 1634123120000
            filter: {
                och: [
                    { channelType: { lika med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        uppgifter {
            id
            status
            kanalTyp
            createdTime
            slutTid
            ursprung
            destination
            contactReason
            riktning
            ägare {id name}
            entryPoint {id name}
```

```
23                  avslutningstyp
24                  kanalSubtyp
25                  kund {namn, telefonnummer, e-post}
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { e-post { ämne metadata } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackStatus
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  inspelningsplats
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue {id name}
40                  lastSite {id name}
41                  lastTeam {id namn}
42                  lastEntryPoint {id name}
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  konferensVaraktighet
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupVaraktighet
60                  ringerVaraktighet
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Nedan visas de tillgängliga metadataalternativen för taskDetails.

taskDetails metadataalternativ i en exempelbegäran

```
1   {
2       taskDetails(
3                   från: 1631192040000
4                   till: 1634648040000
5                   filter: {
```

```
                    och: [
                        { channelType: { lika med: telefoni } }
                    ]
                }
        ) {
            uppgifter
                {
                 id
                status
                kanalTyp
                createdTime
                slutTid
                ursprung
                destination
                contactReason
                riktning
                ägare {id name}
                entryPoint {id name}
                avslutningstyp
                kanalSubtyp
                kund {namn, telefonnummer, e-post}
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { e-post { ämne metadata } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                inspelningsplats
                lastWrapupCodeName
                lastQueue {id name}
                lastSite {id name}
                lastTeam {id namn}
                lastEntryPoint {id name}
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                konferensVaraktighet
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                wrapupVaraktighet
                ringerVaraktighet
```

```
                queueDuration
                queueCount
                captureRequested
            }
        }
    }
```

Matriser som inte stöds

Listor och matriser stöds inte för anpassade metadata. I följande tabell anges vilka matriser som inte stöds.

Matriser som inte stöds	Beskrivning
köer	Köinformation.
Platser	ID, namnet på den fysiska kontaktcenterplats som uppgiften distribuerades till.
team	ID, namnet på teamet som samtalet distribuerades till.
Bidragsgivare	Agenter som har hanterat uppgiften.
entryPoints	ID, namnet på den första landningsplatsen för en kontakt i CWCC.

Integrationsdetaljer för Cisco Webex Contact Center

I det här avsnittet beskrivs hur data från Cisco Webex Contact Center integreras med Webex WFO när de två systemen har anslutits.

Om Webex WFO stöd för digitala kanaler

Webex WFO ger digitalt kanalstöd för ditt CWCC flerkanals- eller flerkanalssystem. Med stöd för Webex WFO digitala kanaler matas ljudinspelningar, chatttranskriptioner och SMS-transkriptioner från ditt CWCC-system in av Webex WFO, visualiseras och är tillgängliga på **sidan Interaktioner** . Stöd för digitala kanaler säkerställer en omfattande bild av interaktioner och en sömlös användarupplevelse inom Webex WFO över kanaler. Dubbelklicka på en interaktion på sidan **Interaktioner** för att komma åt interaktionens data.

Termerna flerkanaliga och flerkanaliga kontaktcenter är inte synonyma. De har tydliga skillnader i hur de definieras. Flerkanaliga kontaktcenter stöder olika kommunikationskanaler. De kanaler som stöds kan inkludera telefonsamtal, e-post, webbchatt, sociala medier och mer. Varje kanal arbetar självständigt, med sin egen kö och agenter som är specialiserade på att hantera just den kanalen. Varje kanal är dock isolerad, vilket kan resultera i bruten kommunikation. Det innebär att när en kund flyttar från en kanal till en annan förlorar kundinteraktionen kontinuitet och sammanhang under resans gång.

Medan flerkanaliga kontaktcenter ger en sömlös och integrerad upplevelse över alla kommunikationskanaler. Kanalerna är sammankopplade, vilket gör att kunderna kan starta en konversation på en kanal och fortsätta den på en annan utan att upprepa informationen. Omnikanallösningar gör det möjligt för agenter att känna till varje kunds historik och hantera kundförfrågningar snabbt i alla kommunikationskanaler.

> **EXEMPEL** Ett exempel på en flerkanalsupplevelse är när en interaktion börjar som en chatt, sedan fortsätter agenten och kunden interaktionen med ett telefonsamtal. Information från chattkanalen Och röstkanal är anslutna med en integrerad omnichannel-lösning.

Kontaktscenarier som stöds

Följande scenarier stöds.

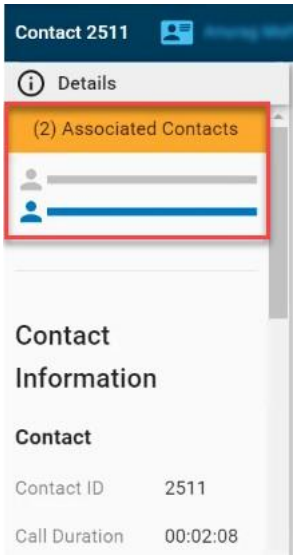
- Inkommande/utgående meddelanden
- Överföringar

- Konferenser

  OBS: Konferenser stöds inte för e-postkanaler.

EXEMPEL Interaktionen som visas i den här bilden inkluderar en överföring, vilket är anledningen till att två ben i chatten är tillgängliga i avsnittet Tillhörande kontakter. I avsnittet Tillhörande kontakter,

Du kan välja olika agenter i chatten eller i SMS transkriptet. Blått visar den valda agenten. Hela chatten eller SMS-transkriptet visas oavsett vilken agent som har valts. Den valda agenten visas dock i blå talrutor till höger i transkriptionsloggen.



Procedurer

Aktivera digitala kanaler

1. I Webex WFO navigerar du till **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Klicka på **Lägg till** i **avsnittet Välj ACD** . Fönstret **ACD Information** öppnas.
3. Välj **Cisco Webex Contact Center 2.0** i listrutan **Välj ACD** för att öppna konfigurationssidan ACD.
4. I avsnittet **Aktiverade** produkter klickar du på **Kvalitetshantering**.
5. Klicka på **Digitalt (chatt, SMS, e-post, socialt).**
6. Klicka på **Spara**.

Filter för chatt, SMS, e-post eller transkriptioner av sociala medier på sidan Interaktioner

1. I Webex WFO navigerar du till **Interaktioner**.
2. I fönstret **Filter klickar du på listrutan** Kontakttyp i kolumnen Filter.
3. Välj **Chatt** för transkriptioner av chattar, **SMS** for SMS transkriptioner eller **E-post** för transkriptioner via e-post.
4. Klicka på **Använd**.

Begränsningar

Kommandona Kontroller för inspelning på startskärmen och Stoppa skärm används för interaktioner med enbart skärmar utan någon associerad ljudkontakt. Detta kan användas för att fånga beteendet på skärmen medan en agent hanterar en digital interaktion, men det kopplar inte transkriptet av den digitala interaktionen till interaktionsdetaljerna.

Support för chatt

När kunden använder chatten för att kontakta en agent som konfigurerats på CWCC matas chatten och data som är kopplade till chatten in i Webex WFO. Varje agent som är involverad i chatten har fullständig chattutskrift av hela interaktionen, inte bara deras individuella del av interaktionen.

Varje del av en interaktion har ett **kontakt-ID**, vilket är chattens unika ID. Ett **associerat kontakt-ID** är identifieraren som kopplar en ursprunglig kontakt till alla härledda ben av kontakten som matas in i Webex WFO. En chatt kan ha flera ben om den har överföringar eller konferenser.

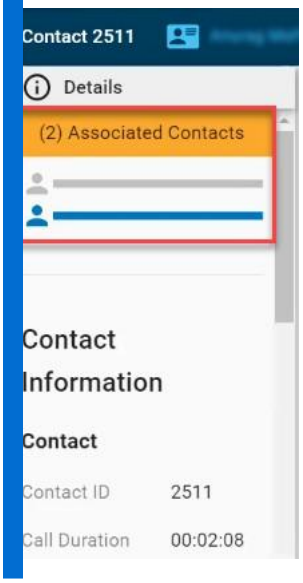
Det betyder att varje del av en chatt har ett unikt kontakt-ID och att alla derivatben i en chatt har samma delade associerade kontakt-ID. När du har valt en chatt kan du visa alla associerade chattar i chattutskriften som visas på sidan Interaktioner. Mer information finns i Visa data som är kopplade till en kontakt .

Förutsättningar

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentinstrumentpanel).
- Du har en Cisco chattwidget konfigurerad för Cisco Contact Center Desktop.

Om det finns ytterligare agenter associerade med chatten du valt på grund av överföringar eller konferenser, visa ytterligare agenters chattutskrifter genom att klicka på agenten i Associerad

Avsnittet Kontakter i fönstret Information.



Begränsningar

- Chatttranskriptioner är endast tillgängliga inom organisationen där CWCC ACD har konfigurerats. Chattar med tredjepartsorganisationer är inte tillgängliga. Om en chatt överförs till en tredje part tillhandahåller Webex WFO endast data för agentens del av chatten före överföringen.
- Tillhörande kontakt-ID förblir konsekventa för alla delar av en textchatt (inklusive överföringar och konferenser). Tillhörande kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Associerade kontakt-ID:n skiljer sig dock mellan textchattar och röstsamtal från en enda kundfärd.

Support för SMS

När kunden och en agent utbyter SMS-meddelanden, även kallade textmeddelanden, matas SMS-meddelandena och de data som är kopplade till dessa SMS-meddelanden in i Webex WFO. Varje agent som är involverad i konversationen har en fullständig SMS transkription av hela interaktionen, inte bara deras individuella del av interaktionen. Varje del av en interaktion har ett kontakt-ID, vilket är SMS-interaktionens unika ID. Ett associerat kontakt-ID är identifieraren som kopplar en ursprunglig kontakt till alla härledda ben av kontakten som matas in i Webex WFO. En SMS konversation kan ha flera ben om den innehåller överföringar eller konferenser.

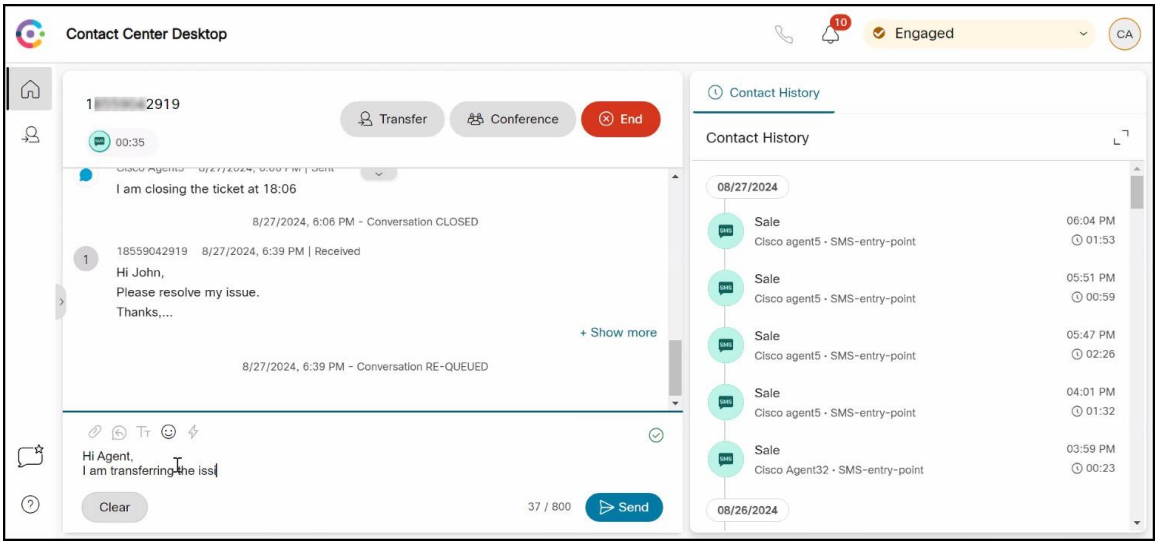
Det innebär att varje del av en SMS har ett unikt kontakt-ID och att alla härledda ben i en SMS har samma delade associerade kontakt-ID. När du har valt en SMS kontakt på sidan Interaktioner kan du visa alla associerade SMS-meddelanden i Media Player (**Interaktioner** > Dubbelklicka på en kontakt för att visa dess SMS-transkription). Mer information finns i Visa data som är kopplade till en kontakt .

Förutsättningar

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentinstrumentpanel).
- Du har ett giltigt telefonnummer konfigurerat som en SMS-kö.

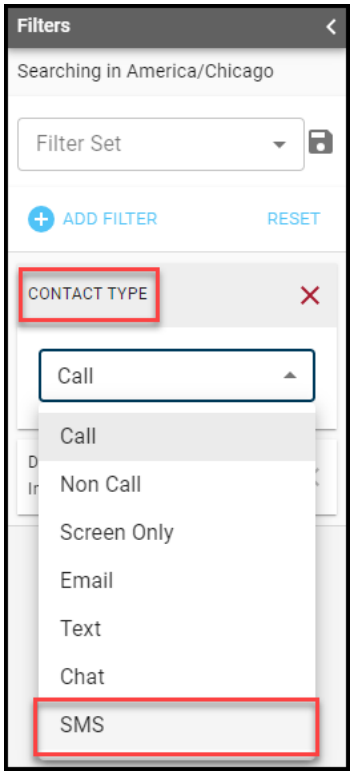
Exempel på flöde

Det här exemplet illustrerar en typisk SMS konversation mellan en kund och en Webex Contact Center-agent.

1. En kund använder en mobiltelefon för att kontakta en agent.
2. Kundkontakten visas i kön för Contact Center Desktop och agenten accepterar.
3. Kunden och agenten utbyter SMS meddelanden i några minuter och sedan avslutar agenten chatten.
4. 

5. Agenterna måste avsluta konversationen genom att klicka på **knappen Avsluta** i sitt Contact Center Desktop-system innan Webex WFO kan mata in SMS-transkriptioner och SMS-data.
6. I Webex WFO letar du reda på dina SMS-transkriptioner genom att gå till sidan Interaktioner . Se till **Kontakttyp** har valts som filter, filter för **SMS** meddelanden och väljer en SMS i listan

av interaktioner.

7. 

(Listrutan Filter för kontakttyp på sidan Interaktioner)

Begränsningar

- SMS transkriptioner är endast tillgängliga inom din organisation där CWCC 2.0 ACD har konfigurerats. SMS meddelanden som sker med tredjepartsorganisationer är inte tillgängliga. Om en SMS-konversation överförs från organisationens kontaktcenter till en annan tredjepartsorganisation är transkriptionen för den delen av SMS-konversationen inte tillgänglig i Webex WFO.
- Associerade kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av en SMS-konversation (inklusive överföringar och konferenser). Tillhörande kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Associerade kontakt-ID:n skiljer sig dock mellan SMS-konversationer och röstsamtal från en enda kundens färd.

> **EXEMPEL** En kundinteraktion inkluderar en SMS-konversation med en agent, sedan överförs SMS-konversationen till en andra agent och slutligen den andra agenten och Kunden har ett fem minuters telefonsamtal innan interaktionen avslutas. Inom Webex WFO, både inledande SMS konversation med kunden och den första agenten och den fortsatta

SMS konversation som överfördes till den andra agenten har samma associerade kontakt-ID. Det fem minuter långa telefonsamtalet mellan kunden och den andra agenten har ett annat associerat kontakt-ID.

- Webex WFO matar bara in chatt- och SMS-interaktioner om kvalitetshantering **är aktiverat och** kryssrutan Digital (chatt, SMS) **är markerad på** sidan Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguration **.** Om du gör konfigurationsändringar på den här sidan, dubbelkolla att du inte av misstag inaktiverar chatt och SMS.

E-postsupport

Förutsättningar

- Du har Cisco Contact Center Desktop (agentinstrumentpanel).
- Du har ett giltigt telefonnummer konfigurerat som en e-postkö.

Exempel på flöde

Det här exemplet illustrerar en typisk e-postinteraktion mellan en kund och agent som matas in i Webex WFO.

1. En kund skickar ett e-postmeddelande.
2. E-postmeddelandet visas i en Cisco Contact Center Desktop-kö (agentinstrumentpanel) och hämtas av en agent.
3. Kunden och agenten utbyter e-postmeddelanden i några minuter.

   OBSERVERA Agenter måste avsluta konversationen innan Webex WFO kan mata in digitala kanaldata.

4. I Webex WFO letar du reda på transkriptioner av e-postmeddelanden genom att gå till sidan **Interaktioner** och välja en e-postinteraktion i listan.

Komplexa samtalshändelser

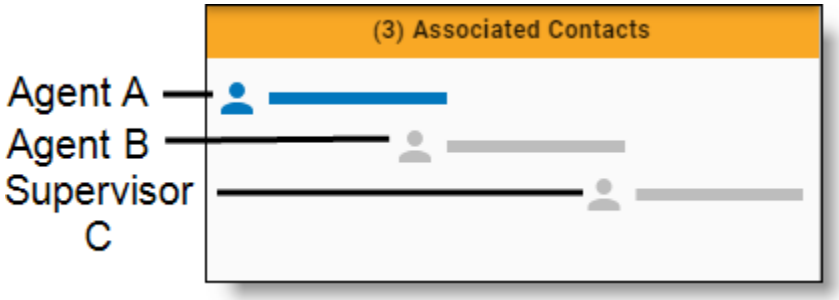
I det här avsnittet beskrivs hur Webex WFO hanterar komplexa samtalsscenarier. Komplexa samtalsscenarier är olika åtgärder som kan vidtas under ett samtal. De omfattar överföringar, konferenser, parkerade samtal och parkerade samtal. I Cisco Webex Contact Center 2.0 bildas ett segment när en deltagare byts ut, till exempel när en agent ansluter sig till ett konsultsamtal.

I Webex WFO kallas ett ljudsamtal och alla tillhörande data, till exempel skärminspelningar och metadata, för en kontakt. Associerat kontakt-ID är identifieraren som kopplar ett ursprungligt samtal till alla härledda delar av samtalet som spelas in i Webex WFO. Det innebär att varje resulterande kontakt delar samma associerade kontakt-ID som det ursprungliga samtalet. Du kan visa associerade kontakter i mediaspelaren (Interaktioner > dubbelklicka på en kontakt).

När flera agenter hanterar samma kundsamtal (till exempel när en agent överför samtalet till en annan) skapar Webex WFO en separat kontakt för varje involverad agent och ger dessa kontakter samma associerade kontakt-ID. I avsnittet Tillhörande kontakter visas sådana kontakter, så att du kan se alla segment i ett samtal, från det att det kommer in till kontaktcentret tills det avslutas.

EXEMPEL

En kund ringer till agent A. Agent A överför kunden till agent B och agent B överför kunden till arbetsledare C. Webex WFO skapar tre separata kontakter och ger dem samma associerade kontakt-ID.



Förutsättningar

- Funktionsflaggorna Segmentinspelning och Konsultbeninspelning måste aktiveras i ditt Cisco konto. Kontakta Cisco supporttjänster för hjälp.
- RTMS måste vara aktiverat. Kontakta den tekniska supporten för Cisco för att konfigurera RTMS för din organisation.
- Du måste ha Webex Contact Center version 2.0 konfigurerat. Se Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 för mer information.
- En metadataetikett måste först skapas i metadatahanteraren i Webex WFO (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) för varje CWCC metadatafält som du vill mappa till en Webex WFO metadataetikett.

- Du måste välja **Text** i **listrutan Metadatatyp** på sidan Metadatahanteraren för att metadata från CWCC ska mappas till en metadataetikett.

  BÄSTA PRAXIS Ange "samtalstyp" som **text** i **listrutan Metadatatyp** .

- **Kontrollera att listrutan ACD** data är tom på sidan Metadatahanteraren. Alla andra fält på sidan Metadatahanteraren kan konfigureras efter behov.

Sidans placering

Programhantering > systemkonfiguration > ACD Configuration

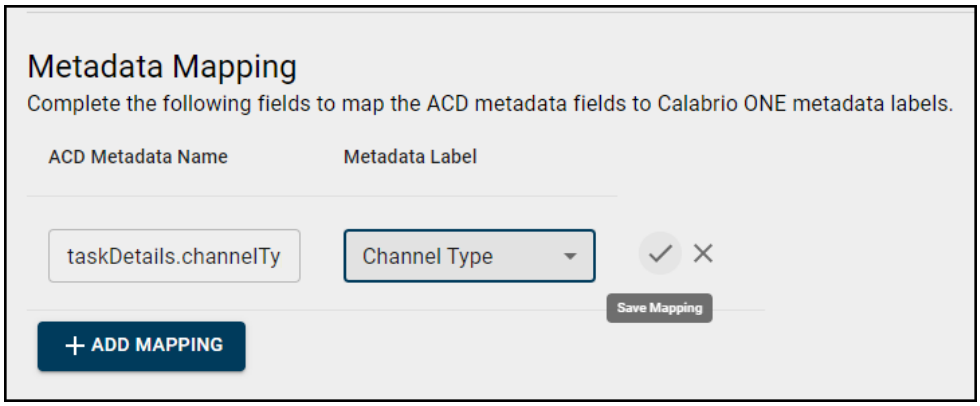
Procedur

Mappa metadata i Webex WFO

Du måste mappa anpassade metadata med värdena "Kundsegment" och "Konsultera".

1. Navigera till **konfigurationssidan Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **I avsnittet Metadatamappning** klickar du på **Lägg till mappning**.
3. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du "Kundsegment".
4. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj den metadataetikett för samtalstyp som du skapade som en förutsättning i listan med alternativ.
5. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.

EXEMPEL



6. Klicka på **Lägg till mappning** om du vill lägga till ytterligare en metadatamappning.
7. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du "Konsultera".

8. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj den metadataetikett för samtalstyp som du skapade som en förutsättning i listan med alternativ.
9. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.
10. Klicka på **Spara** längst upp till höger på sidan.

Komplexa typer av samtalshändelser

- Överföringar — Webex WFO segmenterar samtalet efter antalet gånger det överförts. För varje överföring skapar Webex WFO en separat kontakt som associerar varje kontakt med agenten som hanterade segmentet av det överförda samtalet.
- Konferenser — Webex WFO delar upp det ursprungliga samtalet i två kontakter. Den första kontakten i Webex WFO är kopplad till agenten som svarade på kundens samtal. Den andra kontakten är kopplad till agenten som togs med i samtalet. Inspelningen av den första agentens kontakt sträcker sig över hela den tid som agenten deltar i samtalet. Inspelningen av den andra kontakten sträcker sig bara över den tid som den andra agenten anslöt till samtalet.
- Kall (blind) - Webex WFO använder "kall (blind)" för att beskriva både överförings- och konferensscenarier. Den här beskrivningen innebär att ett befintligt samtal dirigeras direkt till en annan agent utan någon kommunikation mellan de två agenterna innan överföringen eller konferensen äger rum.
- Varm - Webex WFO använder "varm" för att beskriva både överförings- och konferensscenarier. Den här beskrivningen innebär att den första agenten talar med den andra agenten för att ge relevant kontext och bakgrundsinformation innan överföringen eller konferensen äger rum. Konsultationsdelen av en varm överföring eller konferens ingår i kontaktinspelningar.
- Parker – I parkerade scenarier segmenterar Webex WFO samtalet i två kontakter. Inspelningen av den första kontakten sträcker sig över tiden innan samtalet parkerades. Inspelningen för den andra kontakten sträcker sig över tiden efter att samtalet hämtades från parkeringen. Det innebär att parkering av ett samtal avslutar en kontakt, och om du hämtar ett parkerat samtal skapas en ny kontakt.
- Konsulter – Den första kontakten är kopplad till agenten som svarade på kundens samtal och den andra kontakten är kopplad till agenten som kopplades in i samtalet för en konsultation. Inspelningen av den första kontakten sträcker sig över hela kundens samtal. Inspelningen för den andra kontakten sträcker sig endast över den tid som agenterna konsulterade.

I följande tabell beskrivs olika typer av samtalshändelser och om Webex WFO stöder dem.

Typ	Stöds	Beskrivning
Samtal accepterat/avslutat	Ja	En agent accepterar ett kundsamtal och samtalet avslutas utan att några samtalshändelser, t.ex. vänteläge eller överföringar, har ägt rum.
Förfrågan/Åter	Ja	En kund är PUT parkerad. Väntemusik spelas på kundens del av samtalet.
Pausa och återuppta (manuell)	Ja	Ett samtal pausas. Pausa och återuppta följer PCI-efterlevnadsstandarder. Till skillnad från vänteläge/återupptagning spelas ingen väntemusik på kundens del av samtalet. Endast tystnad hörs. En användare måste manuellt utlösa paus och återupptagande i sitt Cisco Webex CC-system och Webex WFO känner igen den manuella utlösaren.
Kall (blind) överföring Varm överföring	Ja	Ett samtal överförs från en agent till en annan.
Kall konferens Varm konferens	Ja	En samtalsinteraktion med två eller flera agenter.
Park	Nej	Ett samtal är PUT parkerat (parkerat) och samtalet kan hämtas av samma agent.

Skärminspelning stöds för den första agenten i ett samtal. Skärminspelning stöds inte för överförda samtalsben.

Skärminspelning

Skärminspelning fångas via Webex WFO Smart Desktop, inte Cisco Webex CC.

Förutsättningar

För att skärminspelningen ska fungera måste du se till att följande funktioner och komponenter är korrekt konfigurerade.

Funktion	Konfiguration
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop måste installeras och fungera på datorerna

Funktion	Konfiguration
	Där agenter loggar in på Webex CC och varje Smart Desktop måste konfigureras för att använda RTE-meddelanden. RTE-meddelanden konfigureras genom att markera **kryssrutan Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning** på sidan ACD konfiguration för Webex CC. RTE-meddelanden gör det möjligt för anslutna Smart Desktop-klienter att spela in skärminspelningar i tiominuterssegment när en korrekt konfigurerad användare loggar in på Webex CC.
Webex WFO användare som	När Webex WFO synkroniseras med Webex CC importeras och synkroniseras agenter Webex WFO användare som har Webex CC-användarprofiler. Endast användare med Webex CC-användarprofiler kan skärminspelas. Dessa användare måste ha följande ytterligare konfigurationer på sidan Användare: ▪ Aktivera den här användaren — Måste väljas. ▪ Roller – Måste tilldelas en roll som är associerad med behörigheterna Hämta kontakter och Spela in skärm. ▪ Windows-inloggning – Måste vara samma som Windows-inloggningen som Webex CC-agenterna använder för att logga in på datorn.

Spela in skärminspelningar

Följande lista ger en översikt över hur Webex WFO hämtar skärminspelningar för Webex CC-agenter.

1. Agenten loggar in på en dator med Smart Desktop.

   När en användare som är korrekt konfigurerad i Webex WFO loggar in på en dator där Smart Desktop används och konfigurerad för att använda RTE-meddelanden, börjar Smart Desktop fånga skärminspelningar i tio minuters segment som sparas lokalt. Det laddar ännu inte upp några skärminspelningar till Webex WFO.

Skärminspelningssegmenten krypteras på skrivbordet. Calabrio använder en tvåfaktorskrypteringsprocess med symmetrisk AES-CBC-256 och asymmetrisk RSA-CBC-2048 för att hantera autentisering och kryptering av skärminspelningsfiler.

Smart Desktop lagrar dessa segment på följande plats:

C:\Program Files (x86)\Common Files\Calabrio ONE\Desktop\recordings

2. Agenten hanterar kontakten i Webex CC.
3. Webex WFO Importerar kontaktens ljudinspelning och metadata.
4. Webex WFO extraherar och laddar upp skärminspelningen från agentens dator.

   När Webex WFO laddar upp kontakter från Webex CC börjar processen med att extrahera och ladda upp matchande skärminspelningar. Webex WFO gör detta genom att vidarebefordra tidsstämplar för varje kontakt till lämplig agentdator.

   När Smart Desktop tar emot dessa tidsstämplar beskärs och skarvas skärminspelningssegmenten till en enda skärminspelning som matchar kontaktens varaktighet. Sedan laddar den upp skärminspelningen till Webex WFO.

   Skärminspelningssegment som inte är kopplade till någon kontakt analyseras för att verifiera att inga avvikelser har inträffat och raderas sedan. Om Smart Desktop förlorar anslutningen till Webex WFO kör det en återställningsprocess när det återansluter för att säkerställa att skärminspelningar skapas för alla kontakter som hanteras av agenten under tiden.

   > **EXEMPEL** En agent hanterar en kontakt i slutet av dagen och stänger sedan av datorn innan Webex CC gör kontakten tillgänglig för Webex WFO. När agenten slår på datorn visas
   > Nästa dag återansluter Smart Desktop till Webex WFO, och Webex WFO extraherar och laddar upp skärminspelningen då.

5. Agenten loggar ut.

   När agenten loggar ut slutar Smart Desktop att spela in nya skärmsegment.

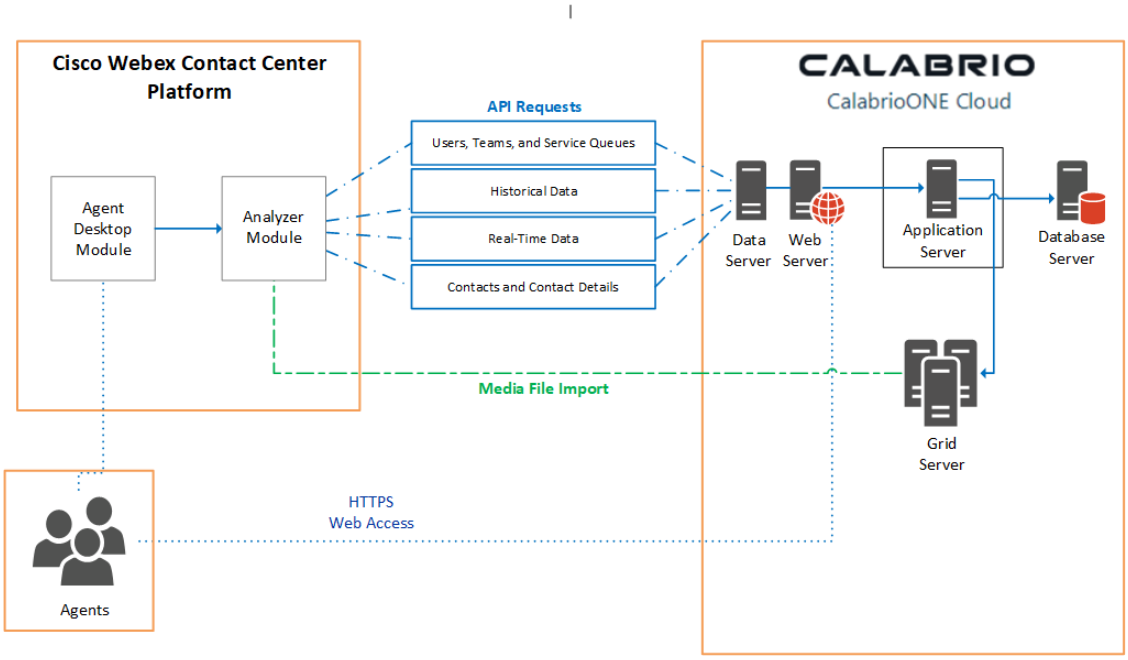
Bilaga

Se bilagan för innehåll som rör version 1.0 av Cisco Webex Contact Center-integrationen.

Grundläggande konfigurationsdata för 1.0

Webex WFO synkroniserar följande grundläggande konfigurationsdata med motsvarigheter från Cisco Webex Contact Center till tre API begäranden.

Arkitekturdiagrammet nedan visar kopplingen mellan Cisco Webex Contact Center och programsviten Webex WFO. Observera att diagrammet innehåller Klassisk WFM.



Användare

När Webex WFO importerar en ny användare från Webex Contact Center skapas en ny Webex WFO-användare med en Webex Contact Center-användarprofil.

När någon ändrar användardata i Webex Contact Center identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

> Användare med statusen Inte aktiv i Webex Contact Center importeras inte om de inte återställs.

Ändring i Webex CC	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny användare läggs till.	Ny användare läggs till. Synkroniseringstjänsten specifikt: ▪ Använder Webex Contact Center-användarens för- och efternamn på Webex WFO-användarens för- och efternamn. ▪ Tillämpar Webex Contact Center-användarens TID på Webex WFO-användarens ACD-ID. ▪ Anger startdatum Webex WFO för företaget och avdelningen till det datum då synkroniseringen skedde. ▪ Tilldelar Webex WFO användaren till standardteamet. **OBS** Webex WFO bevarar inte relationen mellan Webex Contact Center-användare och team. Se Lag. ▪ Om användaren Webex Contact Center är aktiverad tilldelar användaren Webex WFO standardagentrollen. Inga andra Webex WFO-roller synkroniseras med Webex Contact Center. Obs!: Om du tar bort agentrollen från en Webex WFO-användare som synkroniseras med en Webex Contact Center-användare som Om kontaktcenter är aktiverat tilldelas agentrollen på nytt nästa gång Webex WFO synkroniseras med Webex Contact Center.
Användarens för- eller efternamn ändras.	Användarens för- eller efternamn ändras.
Användaren har tagits bort.	Användaren inaktiveras.

Team

Webex WFO synkroniseras med Webex Contact Center team av alla typer (kapacitetsbaserade eller agentbaserade), så länge de är aktiva. Relationen mellan Webex Contact Center-användare och Webex Contact Center-team bevaras inte.

När teamdata ändras i Webex Contact Center identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i Webex CC	Resulterande förändring i Webex WFO
Nytt team läggs till	Nytt team läggs till med samma namn. Det här namnet är
skrivskyddat. Teamnamnet ändras	Teamnamnet ändras.
Ny användare läggs till i ett team	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen mellan Webex Contact Center användare och Webex Contact Center team.
Användaren tas bort från ett team	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen mellan Webex Contact Center användare och Webex Contact Center team.
Teamet har tagits bort.	Ingen förändring.

Du kan skapa nya team i Webex WFO och tilldela användare till dem, men dessa nya team läggs inte till i Webex Contact Center.

En Webex WFO användare kan bara tillhöra ett team.

Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar anslutningen mellan Cisco Webex Contact Center 1.0 och Webex WFO.

Steg 1: Samla in information från din Webex Contact Center-leverantör

Samla in följande API information från din Webex Contact Center leverantör och spara den på en lättillgänglig plats:

- Fullständig bas-URL för Webex Contact Center API, inklusive protokollet.
- Fullständig bas-URL för Webex Contact Center Media API, inklusive protokollet.
- E-postadress till användaren Webex Contact Center som har behörighet att komma åt både Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API.
- API för Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API.

När du konfigurerar anslutningen ACD med Webex Contact Center i Webex WFO behöver du den här informationen för att slutföra avsnittet Webex Contact Center API.

I följande exempelbilder visas Cisco Webex Contact Center 1.0-API:er.

- Enhets-id

EXEMPEL

Enhets-id:t markeras i följande bild.

```
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 för omdirigering med enkel inloggning

EXEMPEL

Omdirigerings-URL:en för enkel inloggning markeras i följande bild.

```
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"/>
```

- Certifikat för identitetsleverantör

EXEMPEL

Identitetsproviderns certifikat markeras i följande bild.

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

Steg 2: Konfigurera Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO

Lägg sedan till och konfigurera Webex Contact Center som en ACD i Webex WFO.

OBS Webex WFO refererar för närvarande till Webex Contact Center som Cisco Customer Journey Platform.

Lägg till Webex Contact Center som en ACD

1. I Webex WFO navigerar du till Programhantering > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration.
2. Klicka på **Lägg till**.
3. I dialogrutan ACD Information konfigurerar du fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
Välj ACD	Välj **Cisco Customer Journey Platform**.
Namn	Ange ett unikt namn för ACD.

4. Klicka på **OK**.

Konfigurera Webex Contact Center ACD

1. I tabellen ACD Servers väljer du din Webex Contact Center ACD.
2. Hoppa över avsnittet ACD Filtrering. Den här integreringen stöder inte ACD-filtrering.
3. Konfigurera avsnittet Cisco Customer Journey Platform API så här.

Fält	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	Ange den fullständiga bas-URL:en för Webex Contact Center API som du sparade i steg 1, inklusive protokollidentifieraren. **EXEMPEL** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Ange den fullständiga URL:en till Webex Contact Center Media API som du sparade i steg 1, inklusive protokollidentifieraren. **EXEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-inspelning
Användarnamn	Ange e-postadressen till Webex Contact Center användaren som du sparades i steg 1. Den här användaren måste ha behörighet att komma åt Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API.
API-knapp	Ange tangenten API för Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API som du sparade i steg 1.

Fält	Konfiguration
Cisco Webex Contact Center 1.0	Välj bara om du använder Webex Contact Center 2.0. Detta aktiverar CMSv2 API-begäranden.
Cisco Klientorganisations-ID	Ange den alfanumeriska identifieraren för Webex Contact Center Innehavarkonto. Det här är ditt Cisco OrgId.

4. Konfigurera avsnittet Synkroniseringsintervall enligt följande.

Sektion	Beskrivning
Intervall (minuter)	Ange hur ofta (i minuter) du vill att dataservern ska synkronisera användare, Team och tjänstköer i Webex WFO med motsvarande i Webex Contact Center. Mer information om synkronisering med Webex Contact Center finns i Grundläggande konfigurationsdata för 1.0. Minimum = 10 minuter.

5. Konfigurera avsnittet Inspelningsinställningar enligt följande.

Fält	Beskrivning
ACD Fånga fördröjning	Välj hur länge du vill att WFM ska vänta innan det Importerar ACD-statistik när ett intervall har avslutats.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera kryssrutan om du vill hämta data från Hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall.
Tid för återupptagning	Ange vilken tid på dagen du vill att Webex WFO ska hämta föregående dags data från ACD.

6. (Valfritt) Välj **Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning**. På så sätt kan du spela in skärmarna för Webex Contact Center agenter som har konfigurerats för skärminspelning i Webex WFO. Mer information om skärminspelning finns i QM Data för 1.0.
7. Klicka på **Spara**.

Steg 3: Konfigurera dataservern

Konfigurera en dataserver för en Cisco Webex Contact Center ACD

1. I Webex WFO navigerar du till **Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **Dataserverkonfiguration**.
2. I listrutan **Välj dataserverkonfiguration** väljer du den dataserver som du vill använda för Webex Contact Center ACD.
3. Konfigurera följande inställningar.

Inställning	Konfiguration
Regional dataserver ACD sedan synkroniseringsinställningarna för Webex Kontaktcenter ACD till **Tilldelad**. till	Markera kryssrutan **Aktivera synkronisering** och flytta från **Tillgänglig**
Regional dataserver ACD inställningarna för Webex Capture	Markera kryssrutan **Aktivera avbildning** och flytta sedan Kontaktcenter ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
Regional dataserver Real-sedan inställningarna för tidshändelser Webex Contact Center ACD till **Tilldelad**.	Markera kryssrutan **Aktivera realtidshändelser** och flytta från **Tillgänglig** till
Inställningar för Media Import Server	Markera kryssrutan **Aktivera medieimport** och flytta sedan Webex Contact Center ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.

4. Klicka på **Spara**.

Anslut till Cisco Webex Contact Center med CMSv2-API:er

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar anslutningen mellan Cisco Webex Contact Center och Webex WFO för användare som övergår från 1.0 med CMSv2-API:er.

Konfigurera CWCC 2.0 med CMSv2-API:er

1. I Webex WFO navigerar du till **Programhantering**>**Systemkonfiguration**>**ACD Konfiguration**.
2. Klicka på **Lägg till**. Fönstret **ACD Information** öppnas.
3. I fönstret ACD Information konfigurerar du fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
Välj ACD	Välj **Cisco Customer Journey Platform**. **OBS** Webex WFO refererar för närvarande till Webex Contact Center som Cisco Customer Journey Platform.
Namn	Ange ett unikt namn för ACD.

4. Klicka på **OK**.
5. **I tabellen Välj ACD** väljer du den Cisco Webex Contact Center ACD som du just skapade.
6. Hoppa över avsnittet ACD Filtrering. Den här integreringen stöder inte ACD-filtrering.
7. Konfigurera avsnittet Cisco Customer Journey Platform API så här.

Fält	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	Ange den fullständiga bas-URL:en för Webex Contact Center API som du sparade i steg 1, inklusive protokollidentifieraren. **EXEMPEL** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Ange den fullständiga URL:en till Webex Contact Center Media API som du sparade i steg 1, inklusive protokollidentifieraren. **EXEMPEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-inspelning
Användarnamn	Ange e-postadressen till Webex Contact Center användaren som du sparades i steg 1. Den här användaren måste ha behörighet till Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API.
API-knapp	Ange tangenten API för Webex Contact Center API och Webex

Fält	Konfiguration
	Contact Center Media API som du sparade i steg 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Markera kryssrutan. Med den här kryssrutan kan du ansluta till CWCC 2.0 med CMSv2-API:er.
Cisco Klientorganisations-ID	Ange den alfanumeriska identifieraren för din Webex Contact Center Innehavarkonto. Det här är ditt organisations-ID för Cisco.

8. Konfigurera avsnittet Synkroniseringsintervall enligt följande.

Sektion	Beskrivning
Intervall (minuter)	Ange hur ofta (i minuter) du vill att dataservern ska synkronisera användare, Team och tjänsteköer i Webex WFO med motsvarande i Webex Contact Center. Mer information om synkronisering med Webex Contact Center finns i Grundläggande konfigurationsdata för 1.0. Minimum = 10 minuter.

9. Konfigurera avsnittet Inspelningsinställningar enligt följande.

Fält	Beskrivning
ACD Fånga fördröjning	Välj hur länge du vill att WFM ska vänta innan det Importerar ACD-statistik när ett intervall har avslutats.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera kryssrutan om du vill hämta data från Hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall.
Tid för återupptagning	Ange den tid på dagen då du vill att Webex WFO ska hämta föregående dags data från ACD.

10. (Valfritt) Välj **Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning**. På så sätt kan du spela in skärmarna för Webex Contact Center agenter som har konfigurerats för skärminspelning i Webex WFO. Mer information finns i Skärminspelning.
11. Klicka på **Spara**.

QM Data för 1.0

QM låter dig övervaka och utvärdera hur väl dina agenter svarar på de kontakter de får.

Ljudinspelning

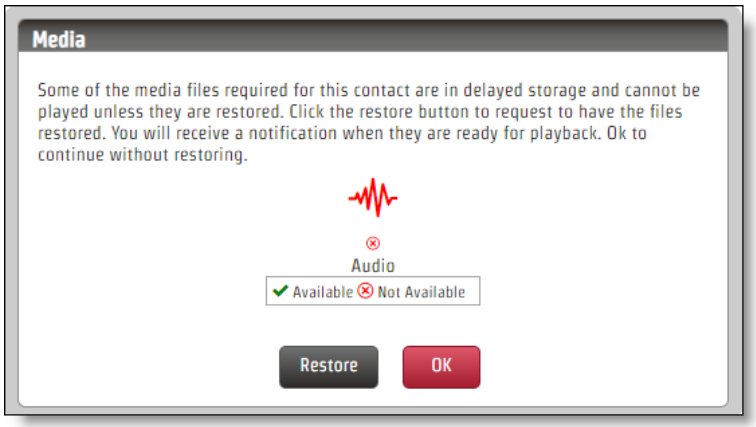
När QM är kopplat till Cisco Webex Contact Center skapas kontakter och registreras i Webex Contact Center.

Om du vill importera en kontakt importerar Webex WFO först kontaktmetadata via en API begäran. Sedan importeras ljudinspelningen via en annan API begäran, ljudinspelningen matchas med kontaktmetadata och kontakten associeras med agenten som hanterade den.

När flera agenter hanterar en kontakt i Webex Contact Center (till exempel när en agent överför kontakten till en annan agent) använder Webex WFO metadata för att segmentera kontakten i ett matchande antal kontakter som sedan associeras med de enskilda agenterna som ingår. Mer specifikt avgör Webex WFO när agenter var aktiva i samtalet genom start- och sluttidsstämplar och segmenterar kontakten därefter. Varje resulterande kontakt i Webex WFO har sina egna metadata och ljudinspelningar.

Det kan ta upp till två timmar innan Webex Contact Center gör en kontakt tillgänglig för Webex WFO. Ibland kan det ta längre tid för ljudinspelningen som är kopplad till kontakten att överföras.

> **NOT**
> Om du dubbelklickar på en kontakt som ännu inte har en överförd ljudinspelning visas följande meddelande:



Men i den här situationen är inspelningen inte i fördröjd lagring, och att klicka på "Återställ" orsakar inte att inspelningen återställs. Inspelningen är endast tillgänglig för uppspelning när ljudfilens överföringsstatus ändras från "Filen har ännu inte överförts" till "Filen är överförd".

I följande avsnitt beskrivs hur Webex WFO segmenterar Webex Contact Center kontakter som omfattar konsultationer, överföringar eller konferenser.

Samråd

Webex WFO segmenterar Webex Contact Center-kontakten i två kontakter som har samma associerade kontakt-ID.

Den första kontakten är kopplad till agenten som svarade på kundens samtal och den andra kontakten är kopplad till agenten som togs med i samtalet för en konsultation. Inspelningen av den första kontakten sträcker sig över hela kundens samtal. Inspelningen för den andra kontakten sträcker sig endast över den tid som agenterna konsulterade.

Under konsultationen registrerar Webex Contact Center endast kunden, inte agenterna.

EXEMPEL

Webex WFO importerar en kontakt där agent Braun rådgjorde med agent Hodges i 42 sekunder. Webex WFO segmenterar den här kontakten i två kontakter, 29 och 30.

Inspelningen som är kopplad till kontakt 29 varar 00:02:21, vilket är hela tiden som agent Braun var ansluten till kunden. Inspelningen som är kopplad till kontakt 30 varar 00:00:42, vilket endast är den tid som agent Hodges rådgjorde med agent Braun.

Båda inspelningarna har samma tillhörande kontakt-ID.

> Dessa kontakter kan väljas och spelas upp en efter en med Media Player. Alla associerade kontakter visas i Tillhörande kontakter Tab, där de också kan markeras och spelas upp.

Överföringar

Webex WFO segmenterar kontakten Webex Contact Center efter hur många gånger den har överförts. För varje överföring skapar Webex WFO en separat kontakt som associerar varje kontakt med agenten som hanterade segmentet av det överförda samtalet.

Alla segment i ett överfört samtal har samma tillhörande kontakt-ID.

> **EXEMPEL**
>
> Webex WFO importerar en kontakt där agent Braun överförde kontakten till agent Hodges.
>
> Webex WFO segmenterar den här kontakten i två kontakter, 27 och 28. Inspelningen för kontakt 27 varar 00:00:44, vilket är den tid som agent Braun var ansluten till kunden innan han överförde kontakten till agent Hodges. Inspelningen för kontakt 28 varar 00:01:14, vilket är den tid som agent Hodges var ansluten till kunden innan kontakten avslutades.
>
> Båda inspelningarna har samma tillhörande kontakt-ID.
>
> Dessa kontakter kan väljas och spelas upp en efter en med Media Player. Alla associerade kontakter visas i Tillhörande kontakter Tab, där de också kan markeras och spelas upp.

Konferenser

Webex WFO segmenterar Webex Contact Center-kontakten i två kontakter som har samma associerade kontakt-ID.

Den första kontakten är kopplad till agenten som svarade på kundens samtal och den andra kontakten är kopplad till agenten som togs med i samtalet för en konsultation och sedan för en konferens. Inspelningen av den första kontakten sträcker sig över hela kundens samtal. Inspelningen av den andra kontakten sträcker sig endast över den tid som agenterna rådfrågade och deltog i konferenssamtalet.

Under konsultationen registrerar Webex Contact Center endast kunden, inte agenterna. Under konferenssamtalet spelar Webex Contact Center in både kunden och agenterna.

> **EXEMPEL**
>
> Webex WFO importerar en kontakt från Webex Contact Center där agent Braun konsulterade agent Hodges och sedan tog med agent Hodges i ett konferenssamtal.

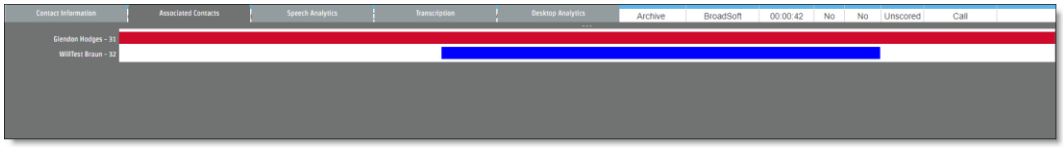
Webex WFO segmenterar den här kontakten i två kontakter, 31 och 32. Inspelningen för kontakt 31 varar 00:02:09, vilket är hela tiden som agent Braun var ansluten till kunden. Inspelningen för kontakt 32 varar 00:01:00, vilket endast är den tid som agent Hodges konsulterade och sedan under ett konferenssamtal med agent Braun.

Båda inspelningarna har samma tillhörande 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

Dessa kontakter kan väljas och spelas upp en efter en med Media Player. Alla associerade kontakter visas i Tillhörande kontakter Tab, där de också kan markeras och spelas upp.

Följande bild visar Media Player när kontakt 31 har valts. Från Tillhörande kontakter Tab kan kontakt 32 också väljas och spelas upp.



Metadata för kontakt

Webex WFO importerar inga anpassade metadata från Webex Contact Center 1.0, inklusive följande:

- Samtalsassocierade data
- Avslutningskoder

I följande tabell sammanfattas hur kontaktmetadata från Webex Contact Center 1.0 mappas till motsvarande kontaktmetadata i QM.

Webex CC	QM
Agenter	Efternamn, Förnamn
ANI	Uppringande nummer
DNI	Uppringt nummer

Webex CC	QM
Datum	Datum, tid
Användar-ID	Agent ACD ID
Sessions-ID	Associerat kontakt-ID

Webex WFO stöder anpassad metadatamappning för CWCC 2.0. Mer information finns i Synkronisera metadata till Webex WFO .