Integrationsguide för Webex WFO och Webex Contact Center

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 29 september 2020
Senast uppdaterad: 11 november 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

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 implementeringstekniker, 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. Redigerat 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 användaren har Cisco Agent Desktop-programvaran 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 med Cisco. Kontakta din Cisco Account Manager för att begära åtkomst.

Introduktion

Webex WFO är en enhetlig programvarusvit för Workforce optimering (WFO) som integreras med Cisco Webex Contact Center för att tillhandahålla samtalsinspelning, kvalitetshantering, Workforce hantering, VoC-analys (voice-of-the-customer) 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: Det finns en importfördröjning på två till tre timmar. Version 2.0: Kontaktimport sker när inspelningen görs tillgänglig för Webex WFO från Webex Contact Center. Importen tar upp till femton minuter.	
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 ljud	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt för	

Funktio	**Stöds**	**För närvarande**
Inspelning, paus och återupptagning (manuell och automatisk) Webex WFO matar in skärminspelning, pausar och återupptar (manuellt och automatiskt) Stereoinspelning	Information om aktuell tillgänglighet för ljudinspelningens paus och återupptagande, skärminspelningens paus och återupptagning 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 Användare, team och köer	
Import av kontaktmetadata	X	
CRM-integration	X*	
Agentwebbinspelningskontroller och inspelningskontroller API		X**

Funktion	Stöds	För närvarande Unsupported
Stöder flerkanalig integration	X	
Röstkanaler	X	
Digital kanal - Chatt	X Se Om Webex WFO Digital Stöd för kanaler	
Digital kanal - SMS	X Se Om Webex WFO Digital Stöd för kanaler	
Digital kanal - E-post	X Se Om Webex WFO Digital Stöd för 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 från CWCC sätts samman av Skrivbordsklient från dessa segment och överförs.

Edge-komponenter

Komponent	Obligatorisk	Krävs inte
Dataserver för synkronisering, inspelning, realtidshändelser och medieimport		X
Smart Desktop för skärminspelning, liveskärmövervakning och skrivbordsanalysfunktioner	X	
Smart Desktop på Windows OS	(tillgänglig)	
Smart Desktop på MAC OS		(ej tillgänglig)

*Om du migrerar från en dataserver till en serverlös integration, vänligen kontakta Cisco teknisk support. Se inledningen.

Du måste ha **Segmentinspelning**, **Konsultera beninspelning** och **Komplexa samtal** aktiverade. Se Komplexa samtalshändelser för mer information.

Workforce Management (Klassisk WFM)

VIKTIGT Classic WFM har förklarats vara slut på försäljningen den 1 december 2023 och är inte längre tillgänglig för köp.

WFM är en enhetlig, användarfokuserad programvara med ett modernt tillvägagångssätt. Finslipa prognoser, effektivisera schemaläggning och administration och gör det möjligt för chefer att fokusera på mervärde. PUT rätt personer på rätt plats.
Ge dem möjlighet att arbeta smartare och leverera en konsekvent och enastående kundupplevelse.

Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Historiska data	X	
Data i realtid	X	
Prognostisering	X	

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Schemaläggning	X	
Synkronisering stöds	X Användare, team och köer	

** Historisk datainsamling som är äldre än sex månader kan kräva ett Professional Services-engagemang om data inte är direkt tillgängliga i Webex Contact Center.*

Analytics

Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Talanalys (fonetik)	X** Endast tillgängligt för lokala distributioner	
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	

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Agent Smart Benchmarking	X	
Avancerad talsökning	X	
Omni Agent Intelligens	X Endast tillgängligt för molndistributioner. Ett engagemang med Cisco Professional Services krävs.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence förlitar sig på anpassade metadata. Mer information finns i Synkronisera metadata till Webex WFO .

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 alla dina Workforce engagemangshanterings- och kundinteraktionsdata från hela Webex WFO. Med Insights kan du visualisera dina Webex WFO-data via användbara rapporter och instrumentpaneler. Du behöver en Insights-licens för åtkomst till funktionerna i listan. Mer information finns i Hur licenser registreras och Hantera roller och behörigheter .

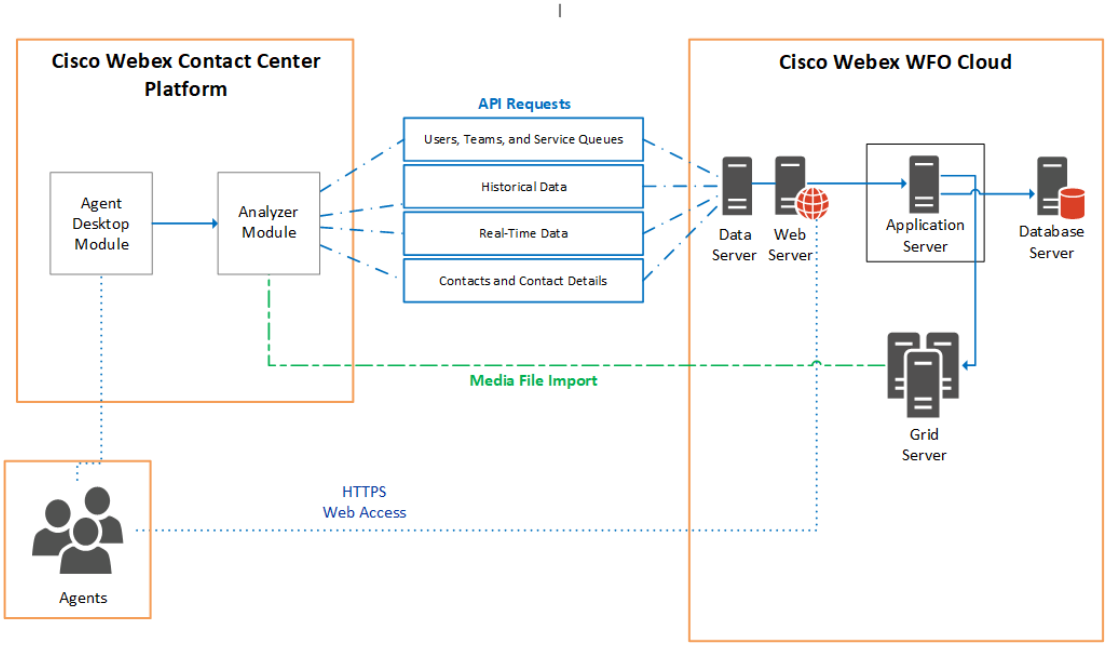
Tillgängliga funktioner

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Förbyggda instrumentpaneler	X	
Maskininlärningsdriven analys	X	
Anpassade teman	X	

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
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.



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 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
- Om distributionen innehåller QM, Analytics eller Klassisk WFM följer du proceduren Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0

Översikt över Cisco Webex Contact Center 1.0-konfigurationen

CWCC 1.0-integreringen använder CMSv2-API:er och är kompatibel med Webex WFO QM, Analytics och klassiska WFM.

Följ proceduren som beskrivs i Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0.

API:er för CMSv2

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics och klassisk WFM
- Lämplig för användare som övergår från CWCC 1.0 till 2.0
- Du måste följa proceduren Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0 och samtidigt se till att **kryssrutan Cisco Webex Contact Center 1.0** är markerad och **att fältet Cisco Klientorganisation ID** har fyllts i.

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. Det här är ett konto av tjänsttyp. Det bör inte vara ett personligt e-postkonto. Cisco återkallar
åtkomsttoken när användarautentiseringsuppgifterna upphör att gälla. Om användarnamnet och lösenordet för ditt Cisco konto upphör att gälla måste därför ACD i Webex WFO autentiseras igen. Omautentisering kräver engagemang från Cisco teknisk support. Ange Cisco teknisk support med följande information.
- Webex Contact Center administratörsuppgifter (användarnamn och lösenord)
- Webex WFO Innehavare 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 formatet FQDN.
- 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 synkroniserats med Cisco eller skapats manuellt i administratörsportalen Cisco.

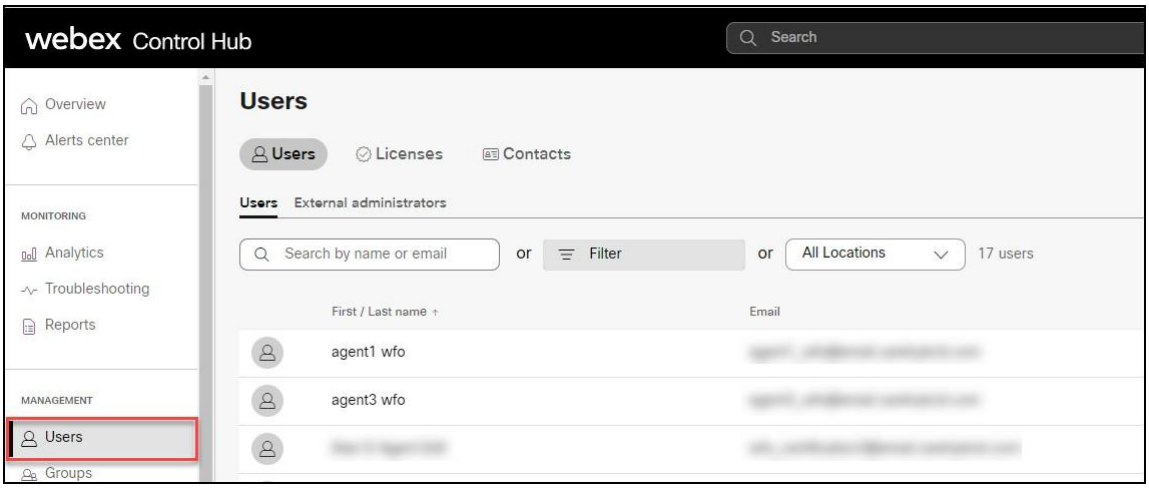
  Om synkroniseringen Active Directory aktiveras senare och e-postadressen inte finns i Active Directory raderas inställningen i Cisco. Det kommer att finnas dubbla team och Användare orsakade av synkroniseringsproblem med en ny e-postadress.

Konfigurationsprocedurer

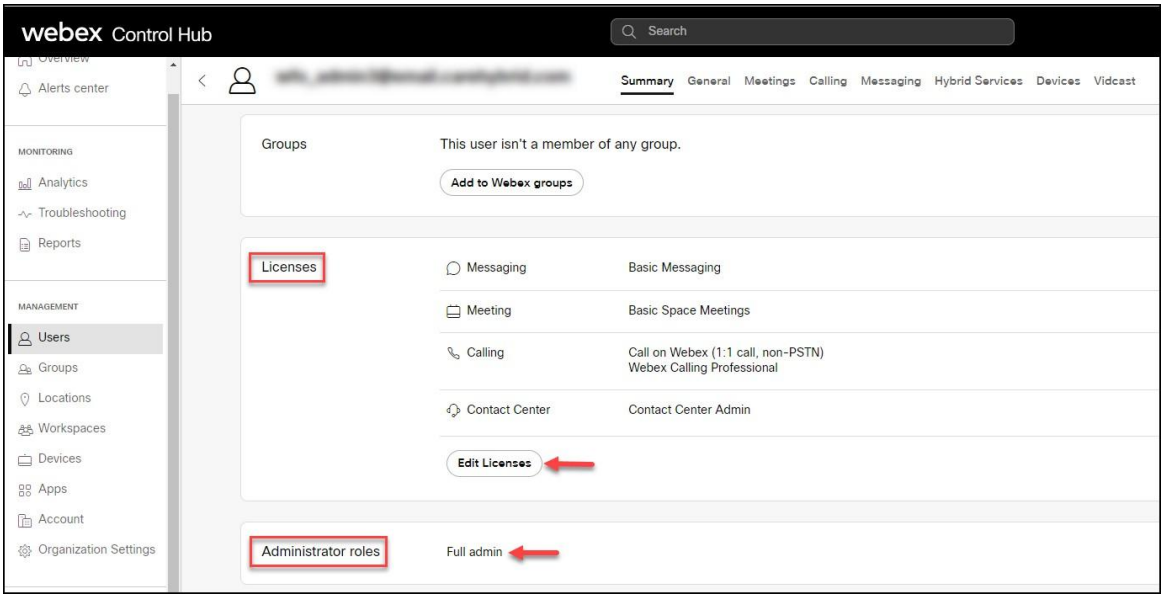
Tilldela roller och behörigheter

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.



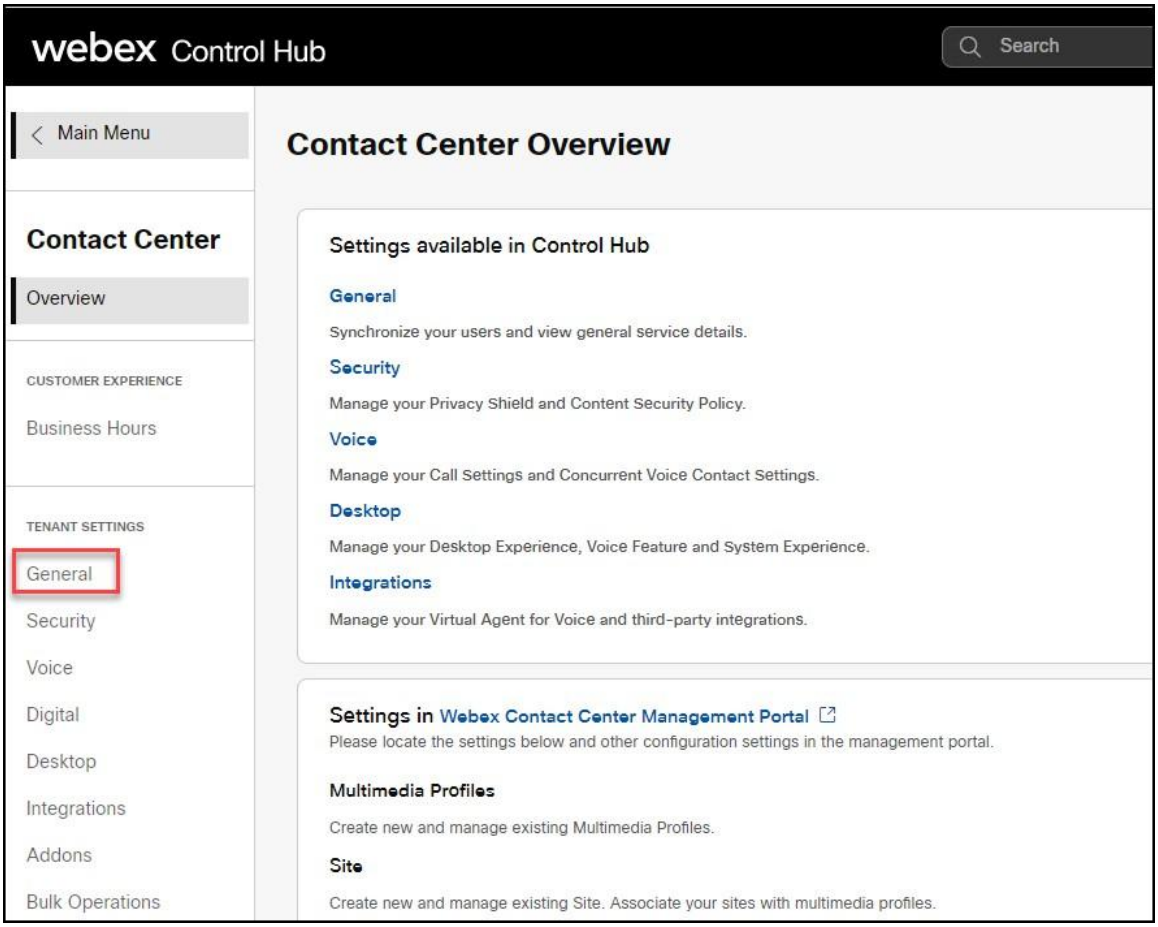
- Om rätt licenser inte har tilldelats användaren klickar du på **Redigera licenser** inom licenserna Och klicka sedan på **Redigera licenser** igen på licenssammanfattningssidan.
- Ändra licenserna efter behov och klicka sedan på **Spara**.
- Om rätt roller inte har tilldelats väljer du den roll som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

Licenser	
Meddelanden	Grundläggande meddelanden
	Avancerade
Möte	Grundläggande
	rymdmöten Avancerade
	rymdmöten
Kall	Samtal på Webex (1:1-samtal, icke-
Kontaktcenter	Kontaktcenteradministratör
	Licensierad agent > premiumagent
Roll	
Tjänster	Administratör för

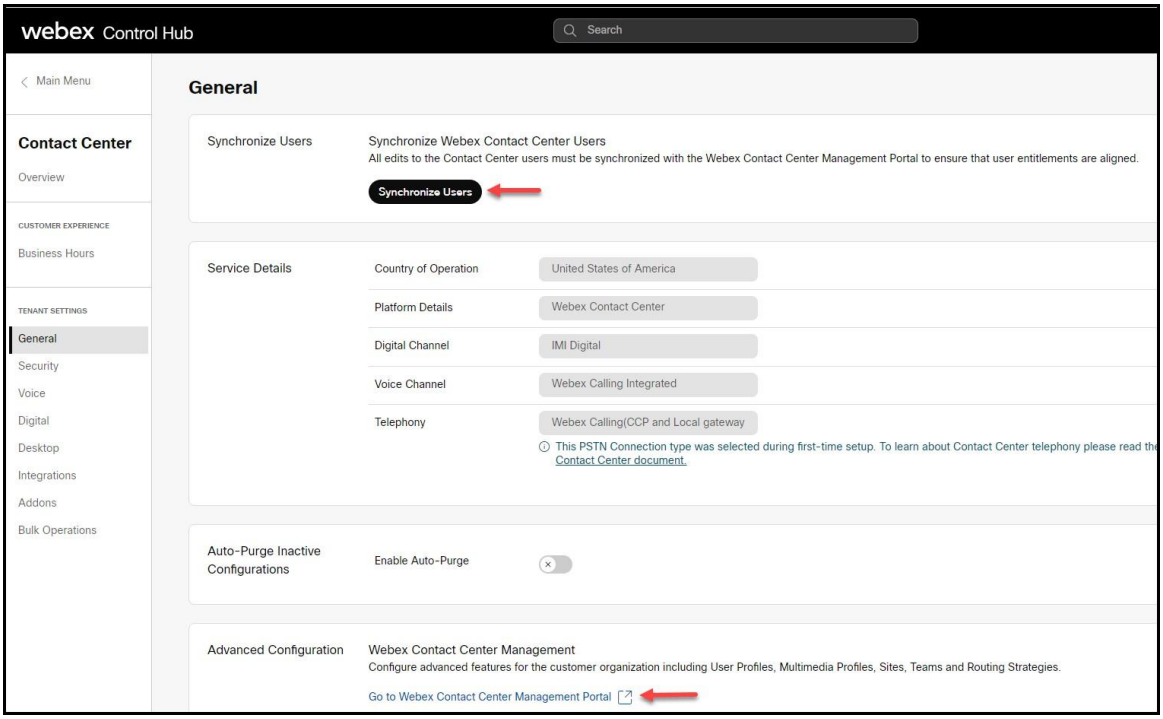
> Om du får synkroniseringsproblem väljer du ikonen **Organisationsadministratör** och tilldela kryssrutan **Fullständig**

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.



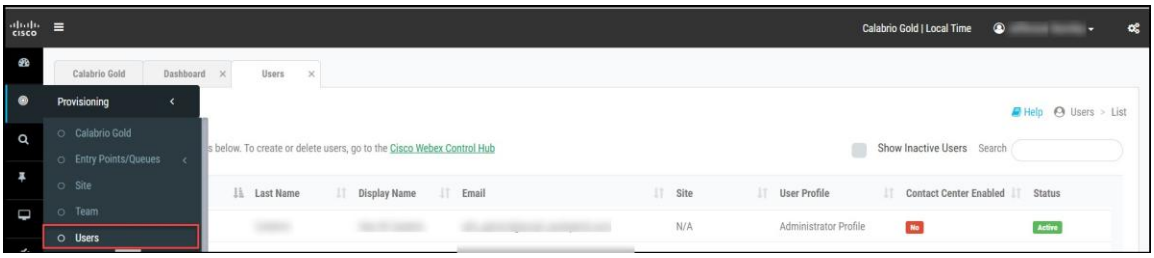
3. Klicka på **Synkronisera användare**.



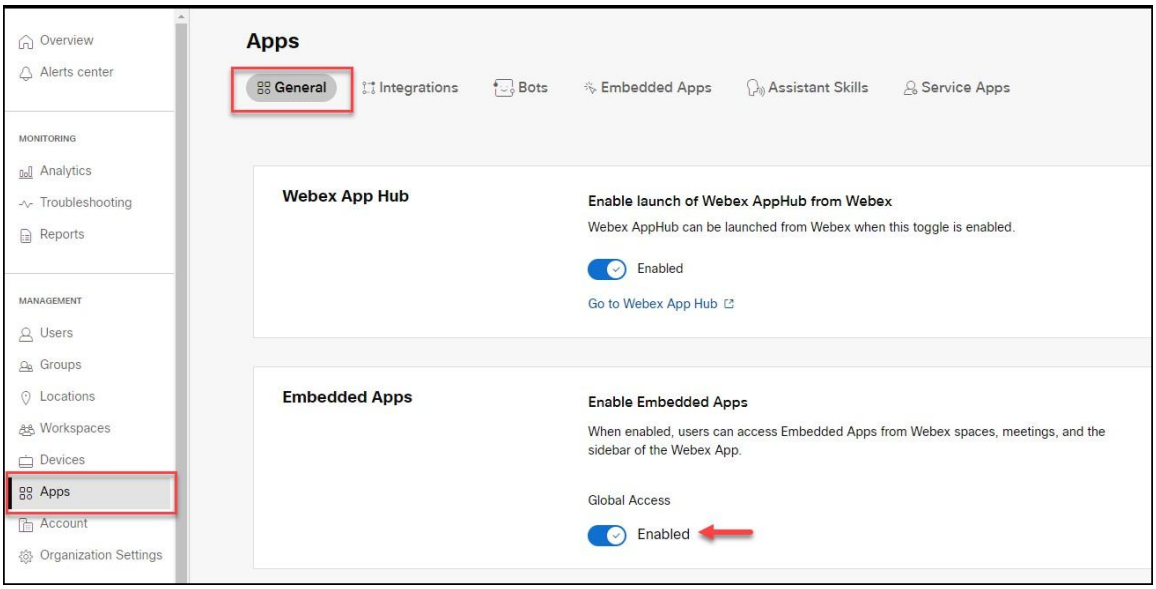
4. Klicka på länken **Gå till Webex Contact Center Management Portal** . Hanteringsportalen öppnas i ett separat fönster.

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.

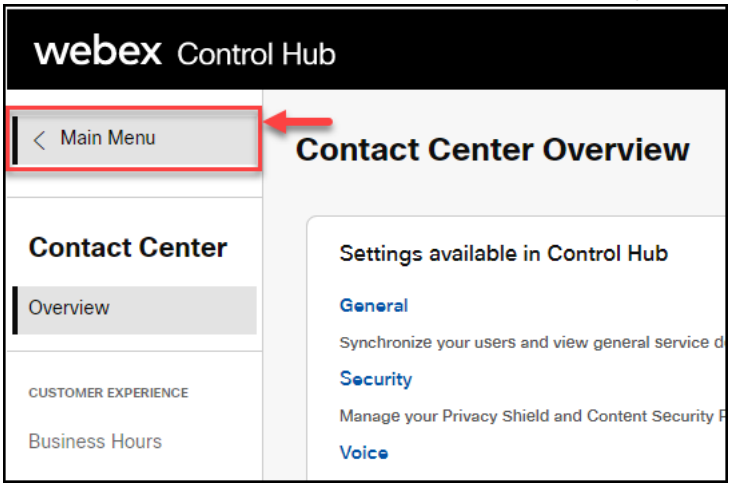


Konfigurera inställningar för appar



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

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



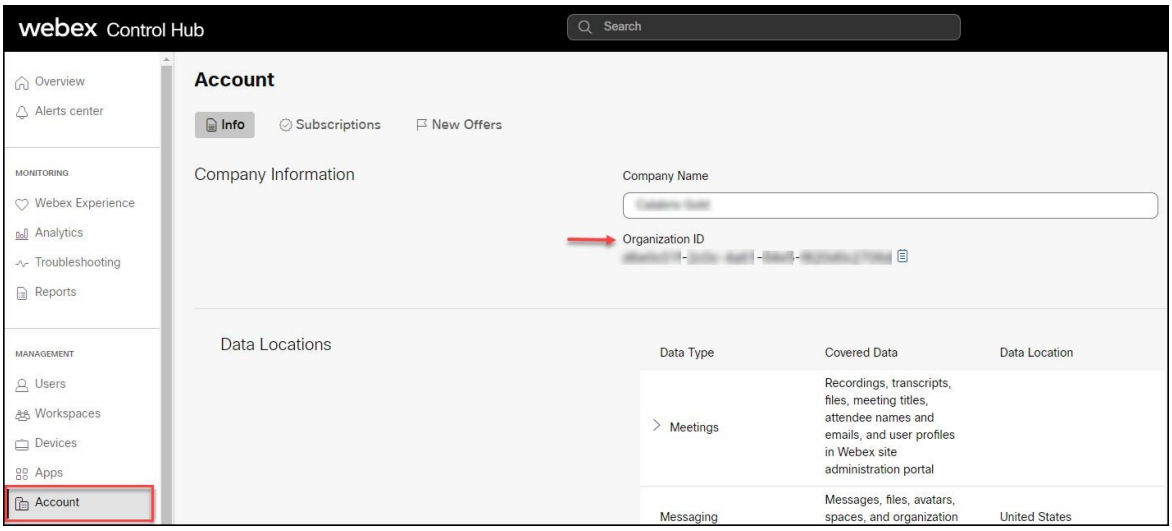
För att öppna **sidan Appar** .

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

Hitta din organisation ID

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

2. Spara din **organisation ID** på en lättillgänglig plats. Din Cisco Organisation ID krävs när du konfigurerar anslutningen till CWCC 2.0 i Webex WFO. Din organisation ID kallas även för Klientorganisation 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
OSS	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 ditt inloggningsförsök 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 ditt inloggningsförsök misslyckas öppnar du ett supportärende med Cisco eller organisationens certifierade partner.

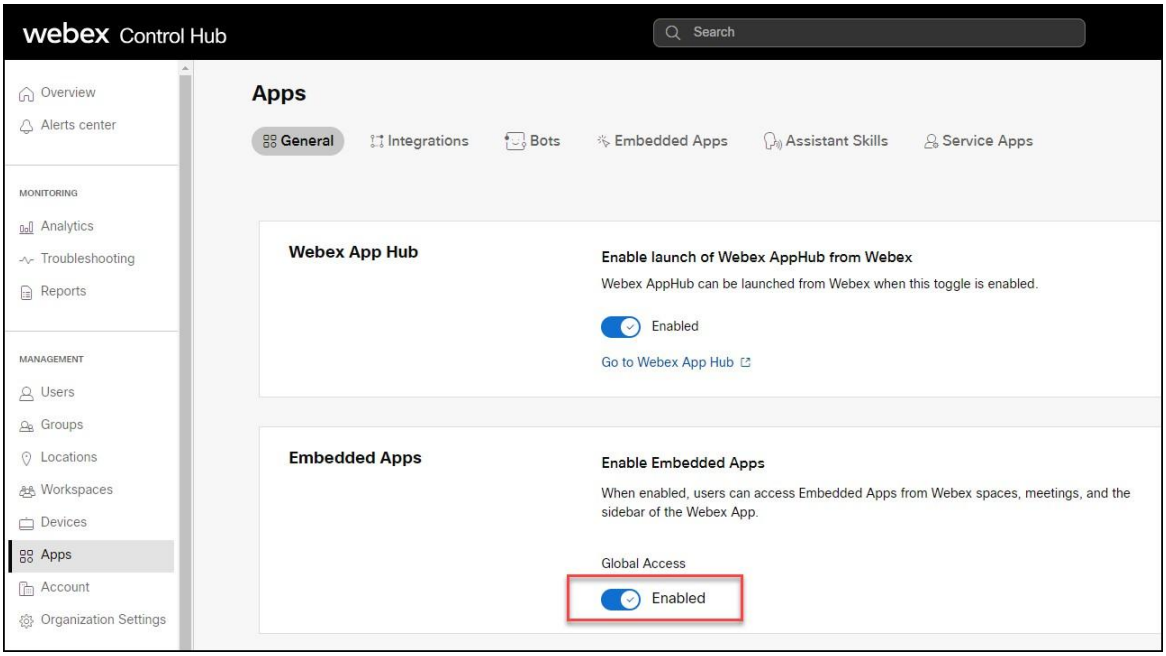
Aktivera integrationen med Pro Pack

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-integrationen genom att klicka på integrationen i listan eller genom att söka efter integrationen med 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. Organisation ID 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 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 din kontoansvarige.

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.

- 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 .
- Användarnamn – Det här är en användares e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i Cisco Webex Contact Center.

  > **BÄSTA PRAXIS** Om du använder WFM kontrollerar du att användarnamnet Webex Contact Center skiljer sig från **fältet Calabrio ONE API användarnamn** .

- API URL — Den fullständiga bas-URL:en för Webex Contact Center API, inklusive protokollet.
- Klientorganisation ID — Det här är din Cisco Webex Contact Center organisation ID.
- Fältet Calabrio ONE API användarnamn måste uppfylla följande kriterier.
  - I Webex WFO måste den här användaren också ha behörigheterna **Spela in skärm** och **Spela in röst** tilldelad sin roll. I **Programhantering** använder du **sidan Roller** för att tilldela behörigheter till roller och använder sidan **Användare** för att tilldela roller till användare.
  - Den här användaren måste tilldelas till **standardteamet** från **listrutan Team** på Users (Användare) **i Programhantering**.

- Den här användaren måste få full omfattning genom att välja alla grupper och team under **Associerade grupper och team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.

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 utföra proceduren Konfigurera Cisco Webex Contact Center 2.0 för Webex WFO WFM när du har slutfört proceduren Konfigurera CWCC 2.0 med hjälp av 2.0 programmatiska API:er.

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

Konfigurera CWCC 2.0 med 2.0 programmatiska API:er

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. **VIKTIGT** Detta bör vara ett konto av tjänsttyp som aldrig bör ändras. Om du ändrar ditt konto kan det orsaka Duplicera användare och team i systemet.

Fält	Konfiguration
API URL	Ange den fullständiga bas-URL:en för Cisco Webex Contact Center API,, inklusive protokollidentifieraren.
Hyresgäst ID	Ange OrganisationID för innehavarkontot CWCC.
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 supporten om du behöver hjälp med att skapa det här innehavaradministratörskontot. ▪ I Webex WFO måste den här användaren också ha behörigheterna **Spela in skärm** och **Spela in röst** tilldelad sin roll. I **Programhantering** använder du **sidan Roller** för att tilldela behörigheter till roller och använder sidan **Användare** för att tilldela roller till användare. ▪ Den här användaren måste tilldelas till **standardteamet** i **listrutan Team** på **sidan Användare** i **Programhantering**. ▪ Den här användaren måste få full omfattning genom att välja alla grupper och team under **Associerade grupper och team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.
Calabrio API Användarlösenord	Ditt lösenord för Webex WFO tjänstkontot.
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.

Fält	Konfiguration
	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). Efter att ha mappats 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)	Anger hur lång tid du vill att WFM ska vänta innan det Importerar ACD-statistik när ett intervall har avslutats.
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.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera den här kryssrutan om du vill hämta data igen från hela föregående dag.
Media Import	Aktivera import av media och inspelningsfiler till Webex WFO Från Webex Contact Center.

Fält	Konfiguration
Användarsynkronisering	Aktiverar synkronisering av användardata till Webex WFO från Webex Contact Center.
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 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 är

Fält	Konfiguration
	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	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.

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

Konfigurera 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**.

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 de globala variabelfälten i CWCC 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. Efter att ha mappats 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 sidan CWCC administratör. Standardfält för anpassade metadata kommer från /search-slutpunkter i CWCC. Mer information finns i dokumentationen om Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Följande kod är ett exempel på svaret /search API.

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


```
{
    "data": {
        "uppgift": {
            "uppgifter": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": true, "isActive": false,
                    "kö": [
                        {
                            "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                            "namn": "cb_outdial_queue"
                         }
                      ],
                    "status": "avslutad",
                    "ägare": {
                        "name": "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 globala variabla metadatafält

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. Sök reda på 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.

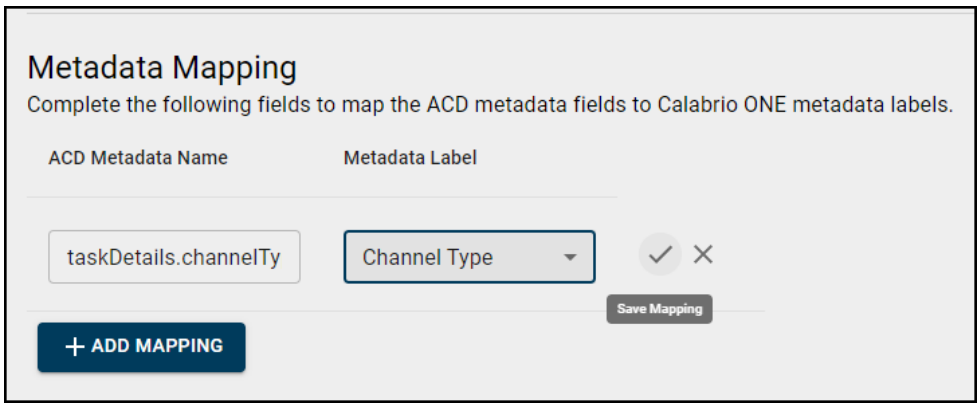
   <task eller taskDetails>.<GlobalVariableName>:<datatyp>

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 namn }
            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 namn }
40                  lastSite { ID namn }
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 namn }
            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 namn }
            lastSite { ID namn }
            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 det fysiska kontaktcenter 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 omnikanalupplevelse 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 hjälp av en integrerad omnikanallösning.

Kontaktscenarier som stöds

Följande scenarier stöds.

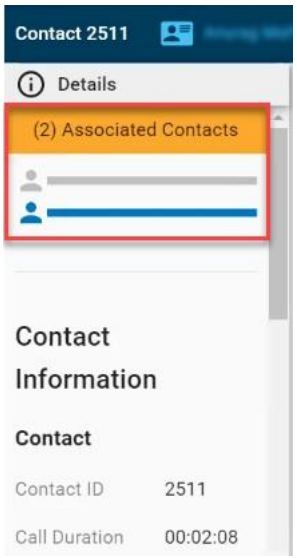
- Inkommande/utgående meddelanden
- Överföringar

- 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 delar av chatten är tillgängliga i avsnittet Associerade kontakter. Inom avsnittet Associerade kontakter,

Du kan välja olika agenter i chatten eller SMS-transkriptet. Blått avbildar den valda agenten. Den fullständiga chatten eller SMS-transkriptionen visas oavsett vilken agent som är vald; den valda agenten visas dock i blå talrutor på höger sida av en transkriptionslogg.



Förfaranden

Aktivera digitala kanaler

1. I Webex WFO, navigera till **Programhantering** > **ACD Konfiguration**.
2. Klicka på **Lägg till** i avsnittet **Välj ACD** . Fönstret **ACD Detaljer** öppnas.
3. Välj **Cisco Webex Contact Center 2.0** från rullgardinsmenyn **Välj ACD** för att komma åt konfigurationssidan ACD.
4. I avsnittet **Aktiverade produkter** klickar du på **Kvalitetshantering**.
5. Klicka **Digital (chatt, SMS, e-post, sociala medier)**.
6. Klicka på **Spara**.

Filtrera efter chatt, SMS, e-post eller transkript från sociala medier på sidan Interaktioner

1. I Webex WFO, navigera till **Interaktioner**.
2. I rutan **Filter** klickar du på rullgardinsmenyn **Kontakttyp** i kolumnen Filter.
3. Välj **Chatt** för chattranskriptioner, **SMS** for SMS-transkriptioner eller **E-post** för e-posttranskriptioner.
4. Klicka på **Verkställ**.

Begränsningar för digitala kanaler

Kommandona Starta skärm och Stoppa skärminspelning gäller för interaktioner endast på skärmen utan en ljudkontakt kopplad till dem. Detta kan användas för att fånga beteendet på skärmen medan en agent hanterar en digital interaktion, men det kopplar inte den digitala interaktionstranskriptionen till interaktionsdetaljerna.

Chattsupport

När din kund använder chatt för att kontakta en agent som är konfigurerad på CWCC, matas chatten och data som är kopplade till chatten in i Webex WFO. Varje agent som är involverad i chatten har en fullständig chattranskription av hela interaktionen, inte bara sin individuella del av interaktionen.

Varje del av en interaktion har en **kontakt ID**, vilket är chattens unika ID. En **associerad 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 etapper om den har överföringar eller konferenser.

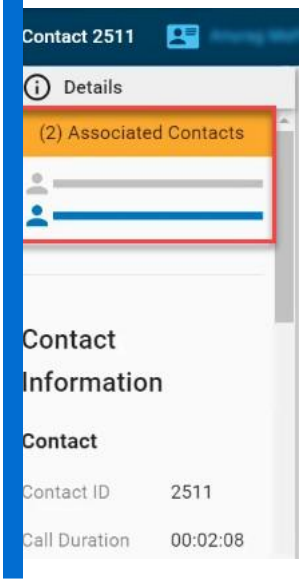
Det betyder att varje del av en chatt har en unik kontakt ID, och alla härledda del av en chatt har samma delade associerade kontakt ID. När du har valt en chatt kan du se alla associerade chattar i chattranskriptet som visas på sidan Interaktioner.

Förutsättningar

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

OBS! Om det finns ytterligare agenter kopplade till den chatt du valt på grund av överföringar eller konferenser, se de ytterligare agenternas chattavskrifter genom att klicka på agenten i fältet Associerade.

Kontakter-avsnittet i informationsfönstret.



Chattbegränsningar

- Chattavskrifter är endast tillgängliga inom din organisation där CWCC ACD är konfigurerad. Chattar som sker 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.
- Associerade kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av en textchatt (inklusive överföringar och konferenser). Medan tillhörande kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Tillhörande kontakt-ID:n skiljer sig dock åt mellan textchattar och röstsamtal från en enskild kundresa.

SMS Stöd

När din kund och en agent utbyter SMS-meddelanden, även kända som textmeddelanden, matas SMS-meddelandena och 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 sin individuella del av interaktionen. Varje del av en interaktion har en kontakt ID, vilket är SMS-interaktionens unika ID. En associerad kontakt ID är identifieraren som kopplar en ursprunglig kontakt med alla härledda ben av kontakten som matas in i Webex WFO. En SMS-konversation kan ha flera etapper om den inkluderar överföringar eller konferenser.

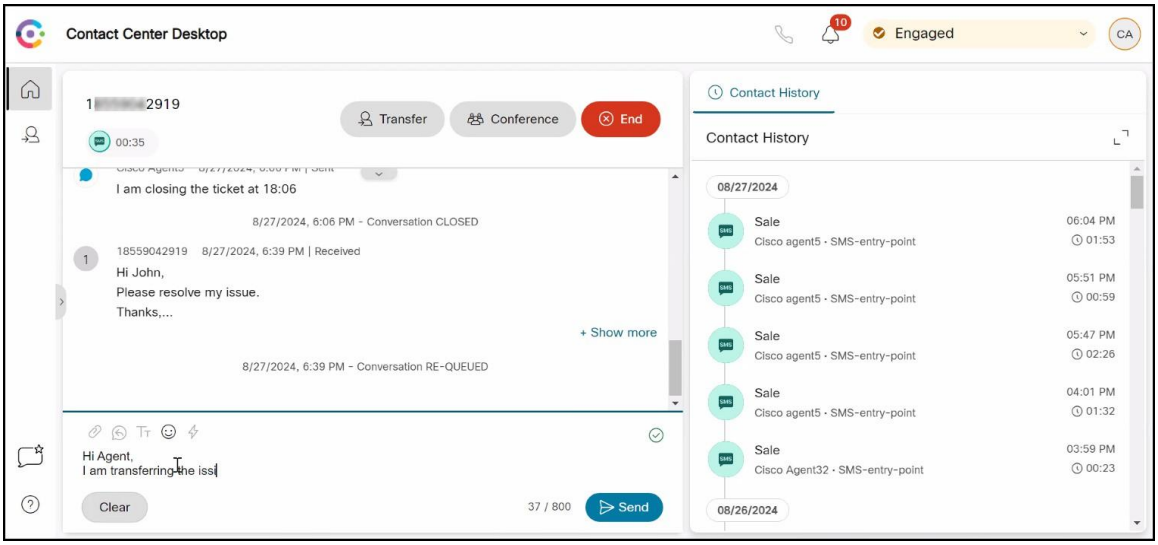
Det betyder att varje ben i en SMS har en unik kontakt ID, och alla härledda ben i en SMS har samma delade associerade kontakt ID. Efter att du valt en SMS-kontakt på sidan Interaktioner kan du se alla associerade SMS-meddelanden i mediaspelaren (**Interaktioner** > Dubbelklicka på en kontakt för att visa dess SMS-transkription).

Förutsättningar

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

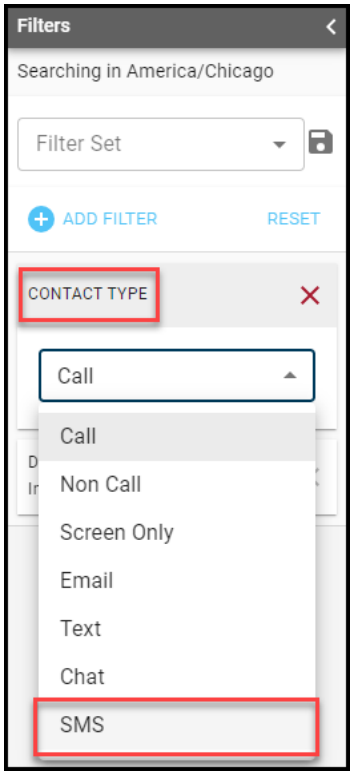
Exempelflöde

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. Agenter måste avsluta konversationen genom att klicka på **Slut-knappen** i sitt System för Contact Center Desktop innan Webex WFO kan ta in SMS transkriptioner och SMS data.
6. I Webex WFO, hitta dina SMS-transkriptioner genom att navigera till **sidan Interaktioner** . Se till **Kontakttyp** har valts som filter, filtrera för **SMS** meddelanden och välj en SMS från listan

av interaktioner.

7. 

(Rullgardinsmenyn för filter för kontakttyp på sidan Interaktioner)

SMS begränsningar

- SMS utskrifter är endast tillgängliga inom din organisation där CWCC 2.0 ACD är konfigurerad. SMS meddelanden som sker med tredjepartsorganisationer är inte tillgängliga. Om en SMS-konversation överförs från din organisations kontaktcenter till en annan tredjepartsorganisation, kommer transkriptionen för den delen av SMS-konversationen inte att finnas tillgänglig i Webex WFO.
- Associerade kontakt-ID:n är konsekventa för alla delar av en SMS-konversation (inklusive överföringar och konferenser). Samtidigt är tillhörande kontakt-ID:n konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Dock skiljer sig associerade kontakt-ID:n mellan SMS konversationer och röstsamtal från en enskild kundresa.

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

- Webex WFO tar bara in chatt och SMS interaktioner om Quality Management **är aktiverat och kryssrutan** Digital (Chatt, SMS) **är markerad på** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfigurationssidan **.** Om du gör konfigurationsändringar på denna sida, 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.

Exempelflöde

Detta exempel illustrerar en typisk e-postinteraktion mellan en kund och en agent som tas in i Webex WFO.

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

   OBS: Agenter måste avsluta konversationen innan Webex WFO kan ta emot digital kanaldata.

4. I Webex WFO, hitta e-posttranskriptioner genom att navigera till **sidan Interaktioner** och välj en e-postinteraktion från listan.

Komplexa anropshändelser

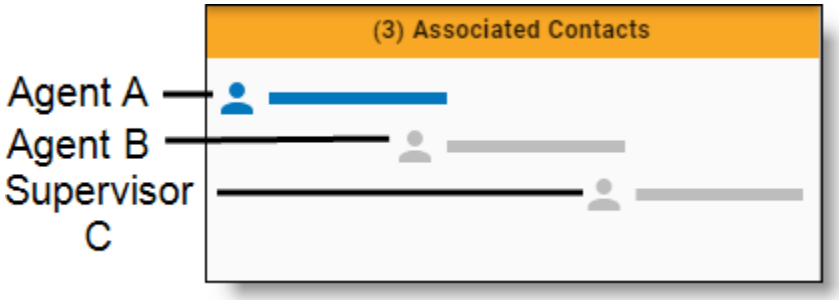
Detta ämne beskriver hur Webex WFO hanterar komplexa samtalsscenarier. Komplexa samtalsscenarier är olika handlingar som kan ske under ett samtal. De inkluderar överföringar, konferenser, pauser och parkerade samtal. I Cisco Webex Contact Center 2.0 bildas ett segment när det sker ett deltagarbyte, till exempel när en agent ansluter sig till ett samtal för konsultation.

I Webex WFO kallas ett ljudsamtal och all dess tillhörande data, såsom skärminspelningar och metadata, för en kontakt. Associerad kontakt ID är identifieraren som kopplar ett ursprungligt samtal till alla derivator av samtalet som är inspelade i Webex WFO. Detta innebär att varje kontakt delar samma Associerade kontakt ID som det ursprungliga samtalet. Du kan se associerade kontakter i Media Player (Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt).

När flera agenter hanterar samma kundsamtal (till exempel när en agent vidarekopplar samtalet till en annan agent), skapar Webex WFO en separat kontakt för varje agent och ger dessa kontakter samma associerade kontakt ID. Avsnittet Associerade kontakter visar sådana kontakter, vilket gör att du kan se alla delar av ett samtal, från det att det kommer in i kontaktcentret till när det avslutas.

EXEMPEL

En kund ringer Agent A. Agent A kopplar kunden till Agent B, och Agent B vidarebefordrar kunden till Supervisor C. Webex WFO skapar tre separata kontakter och ger dem samma associerade kontakt ID.



I mediaspelaren är den inkommande ljudströmmen blå och den utgående strömmen är röd. En agent avbildas på en kanal, och alla andra inblandade i samtalet är på en separat kanal. Se Lyssna på en ljudkontakt och Om tystnad och prata om händelser för mer information på ljudpanelen i mediespelaren.

Förutsättningar

- Följande inställningar måste aktiveras för din organisations hyresgäst.
  - **Segmentinspelning** – Vänligen kontakta din Cisco tekniska representant för att aktivera denna inställning.
  - **Konsultera beninspelning** – Vänligen kontakta din Cisco tekniska representant för att aktivera denna inställning.
  - **Komplexa** samtal – Vänligen kontakta Cisco teknisk support för att aktivera denna inställning.

- **VIKTIGT** Din Cisco tekniska representant måste aktivera **segmentinspelning** och **konsultera beninspelning** först i ditt Cisco Webex Contact Center-system. Därefter måste den tekniska supporten för Cisco aktivera **komplexa samtal** inom Webex WFO.

- 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

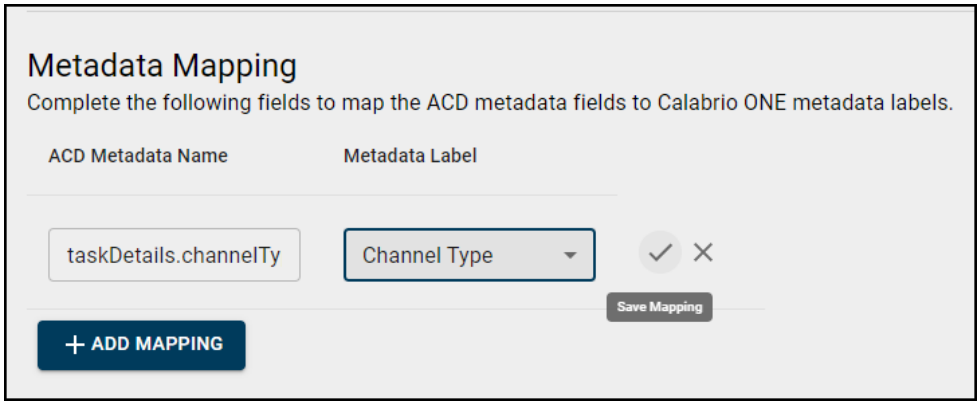
Procedur

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.

Aktivera komplexa samtal

1. Navigera till **konfigurationssidan Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. I avsnittet **Aktivera komplexa samtal** väljer du växlingsknappen **Aktivera komplexa samtal** .
3. Klicka på **Spara** längst upp till höger på sidan.

Komplexa typer av samtalshändelser

- Överföringar — Webex WFO segmenterar samtalet efter hur många 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 delar Webex WFO upp 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. väntеläge 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 väntеläge/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.

Typ	Stöds	Beskrivning
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 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:

Funktion	Konfiguration
	▪ 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 konfigureras 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 körs en återställningsprocess när den återansluts 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.

Om serverlösa konfigurationer

Webex WFO dataservern bearbetar begäranden och levererar data. Användarsynkronisering och dataimport är dataserverprocesser. Dessa processer är nu inbyggda i själva integrationen; Därför behövs inte längre en dataserver.

Information om processen

Om din organisation genomför en ny nettoimplementering av QM-integreringen för Cisco Webex Contact Center 2.0 kan du följa procedurerna som beskrivs i Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 exakt som de är skrivna.

Men om din organisation migrerar från en dataserverintegrering till en serverlös integrering bör du tänka på följande.

1. Detta är en kontrollerad lansering, vilket innebär att ett professionellt tjänsteengagemang krävs. En tekniker måste aktivera den serverlösa Cisco 2.0-funktionen för organisationens räkning innan du kan fortsätta med nästa steg i den här processen.

2. Du måste inaktivera dataservern med hjälp av konfigurationssidan för dataservern som finns i **Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **Dataserverkonfiguration**.

   - Ta bort alla inställningar och avmarkera alla kryssrutor för en enskild dataserver, en i taget, och klicka sedan på **Spara**.

- Vänta tio minuter innan du fortsätter till nästa steg.
- Klicka på **Ta bort** för att ta bort dataserveranslutningen till ACD.

3. Kontrollera dina ACD konfigurationsinställningar (**Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**) är uppdaterade.

   - Klicka på växlingsknappen **Medieimport** och växlingsknappen **Användarsynkronisering** på **konfigurationssidan Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** för att aktivera funktioner för serverlös medieimport och användarsynkronisering.
   - **Webex WFO API Användarnamn** – Du måste använda en e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i Cisco Webex Contact Center för det här fältet.
     - I Webex WFO måste den här användaren också ha behörigheterna **Spela in skärm** och **Spela in röst** tilldelad sin roll. I **Programhantering** använder du **sidan Roller** för att tilldela behörigheter till roller och använder sidan **Användare** för att tilldela roller till användare.
     - Den här användaren måste tilldelas till **standardteamet** i **listrutan Team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.
     - Den här användaren måste ges full omfattning genom att välja alla grupper och team under **Associerade grupper och team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.

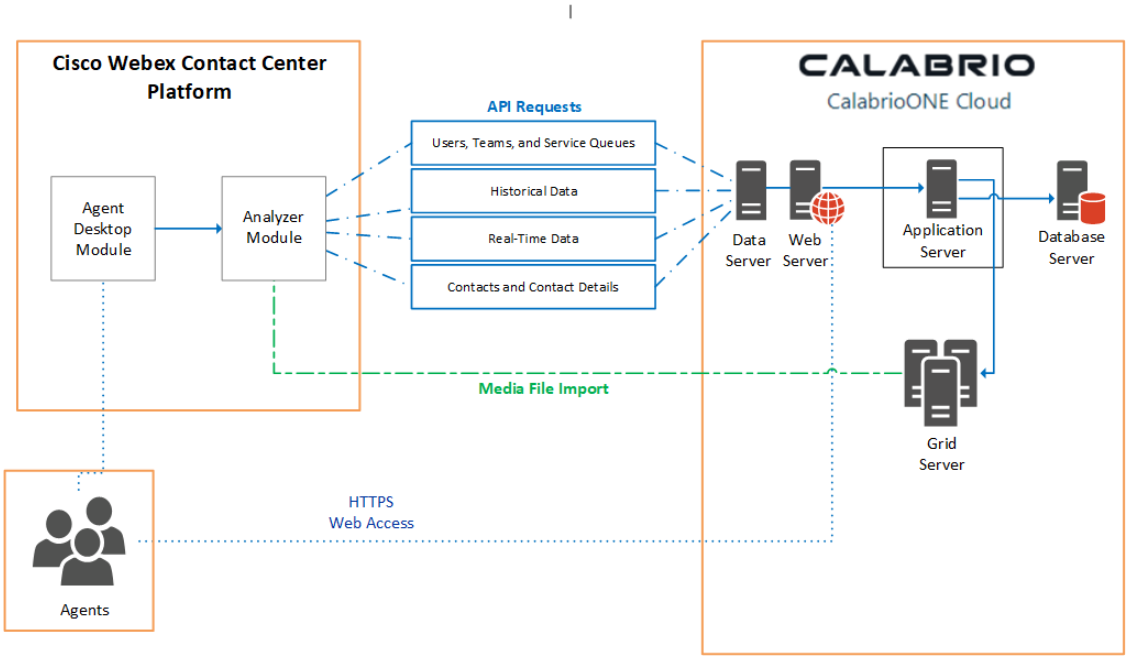
Bilaga

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

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 det 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
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.

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.

Tjänsteköer

Webex WFO synkroniserar följande startpunkter/köer från Webex Contact Center med tjänsteköer:

- Köer
- Köer för uppringning

När antingen en kö eller en uppringningsködata 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
Ny kö läggs till	Först läggs en ny tjänstekö till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder könamnet Webex Contact Center på namnet på tjänstkön Webex WFO ▪ Tillämpar kön TID på Webex WFO tjänstkön ID ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstekön Webex WFO tjänstekötypen Röst [Interaktiv] ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstkön Webex WFO källan ACD Webex Contact Center

Ändring i Webex CC	Resulterande förändring i Webex
	För det andra läggs en ny kompetensmappning till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder könamnet Webex Contact Center på kompetensmappningsnamnet ▪ Tilldelar tjänstekön Webex WFO som är associerad med kön Webex Contact Center kompetensmappningen och ger den prioriteten 1.
Könamnet ändras	Använder det nya Webex Contact Center könamnet på Webex WFO Endast namn på tjänstkö. Webex WFO tillämpar inte det nya Webex Contact Center-könamnet på den associerade Webex WFO-kompetensmappningen.
Kön har tagits bort	Ingen förändring. Varken tjänstekön eller kompetensmappningen tas bort.

Om serverlösa konfigurationer

Webex WFO dataservern bearbetar begäranden och levererar data. Användarsynkronisering och dataimport är dataserverprocesser. Dessa processer är nu inbyggda i själva integrationen; Därför behövs inte längre en dataserver.

Information om processen

Om din organisation genomför en ny nettoimplementering av QM-integreringen för Cisco Webex Contact Center 2.0 kan du följa procedurerna som beskrivs i Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 exakt som de är skrivna.

Men om din organisation migrerar från en dataserverintegrering till en serverlös integrering bör du tänka på följande.

1. Detta är en kontrollerad lansering, vilket innebär att ett professionellt tjänsteengagemang krävs. En tekniker måste aktivera den serverlösa Cisco 2.0-funktionen för organisationens räkning innan du kan fortsätta med nästa steg i den här processen.

2. Du måste inaktivera dataservern med hjälp av konfigurationssidan för dataservern som finns i **Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **Dataserverkonfiguration**.

- Ta bort alla inställningar och avmarkera alla kryssrutor för en enskild dataserver, en i taget, och klicka sedan på **Spara**.
- Vänta tio minuter innan du fortsätter till nästa steg.
- Klicka på **Ta bort** för att ta bort dataserveranslutningen till ACD.

3. Kontrollera dina ACD konfigurationsinställningar (**Programhantering** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**) är uppdaterade.

   - Klicka på växlingsknappen **Medieimport** och växlingsknappen **Användarsynkronisering** på **konfigurationssidan Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** för att aktivera funktioner för serverlös medieimport och användarsynkronisering.
   - **Webex WFO API Användarnamn** – Du måste använda en e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i Cisco Webex Contact Center för det här fältet.
     - I Webex WFO måste den här användaren också ha behörigheterna **Spela in skärm** och **Spela in röst** tilldelad sin roll. I **Programhantering** använder du **sidan Roller** för att tilldela behörigheter till roller och använder sidan **Användare** för att tilldela roller till användare.
     - Den här användaren måste tilldelas till **standardteamet** i **listrutan Team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.
     - Den här användaren måste ges full omfattning genom att välja alla grupper och team under **Associerade grupper och team** på **sidan Användare** i **Programhantering**.

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

Om du planerar att använda Webex Contact Center som identitetsleverantör (IdP) för SAML-autentisering ska du även samla in följande information från metadatafilen SAML (tillhandahålls av Webex Contact Center) och spara den på samma lättåtkomliga plats.

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

- Entitet ID

EXEMPEL

Entiteten ID 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.

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

Fält	Konfiguration
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.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Välj bara om du använder Webex Contact Center 2.0. Detta aktiverar CMSv2 API-begäranden.
Cisco Innehavare ID	Ange alfanumerisk identifierare 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 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.

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.

Fält	Beskrivning
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 till **Tilldelad**.	Markera kryssrutan **Aktivera synkronisering** och flytta Kontaktcenter ACD 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	Markera kryssrutan **Aktivera realtidshändelser** och flytta Webex Contact Center ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
Inställningar för Media Import Server	Markera kryssrutan **Aktivera medieimport** och flytta sedan Webex Contact Center ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.

4. Klicka på **Spara**.

(Valfritt) Steg 4: Aktivera SAML-autentisering

Konfigurera dataservern för att samla in och bearbeta data från Webex Contact Center.

Webex WFO kan konfigureras som en tjänsteleverantör som använder en IdP från tredje

part.

Aktivera SAML-autentisering

1. I Webex WFO navigerar du till Programhantering > Administration > autentisering.
2. Välj **Aktivera SAML** autentisering.
3. Konfigurera fälten enligt följande.

Fält	Beskrivning
Namn	Ange ett unikt namn för identitetsleverantören.
Emittent ID	Ange entiteten ID som du sparade i steg 1.
URL för enkel inloggning	Ange den omdirigerings-URL för enkel inloggning som du sparade i steg 1.
Certifikat för identitetsleverantör	Importera identitetsleverantörscertifikatet som du sparade i steg 1.

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 nyss 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

Fält	Konfiguration
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.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Markera kryssrutan. Med den här kryssrutan kan du ansluta till CWCC 2.0 med CMSv2-API:er.
Cisco Innehavare ID	Ange den alfanumeriska identifieraren för Webex Contact Center Innehavarkonto. Det här är din Cisco organisation ID.

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. Återtagna data skriver över det som var

Fält	Beskrivning
	fångas 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

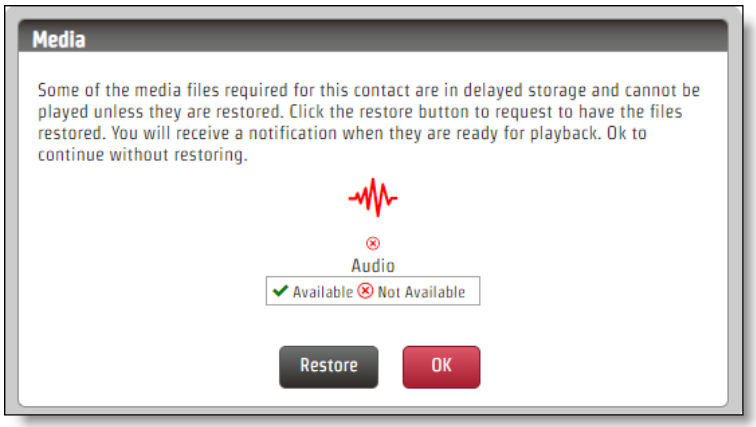
När QM är kopplat till Cisco Webex Contact Center skapas kontakter och registreras i Webex Contact Center.

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 associerade 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.

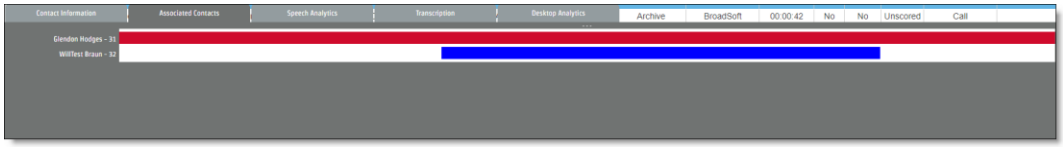
Webex WFO segmenterar kontakten i två kontakter, 31 och 32. Inspelningen för kontakt 31 varar 00:02:09, vilket är hela tiden som agent Braun var ansluten till kunden. Inspelningen för kontakt 32 varar 00:01:00, vilket endast är den tid som agent Hodges konsulterade och sedan under ett konferenssamtal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

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

Klassiska WFM data för 1.0

WFM låter dig schemalägga agenter och prognostisera agentschemaläggningskrav, samt övervaka om dina agenter följer sina scheman.

Historiska data

Webex WFO importerar historiska data för tjänsteköer och agenter via fyra API begäranden. Det kan ta upp till två timmar innan Webex Contact Center historiska data blir tillgängliga i Webex WFO. Realtidsdata påverkas inte.

Historiska data i tjänstekön

Denna API begäran importerar historiska data för varje Cisco Webex Contact Center tjänstekö för varje trettiominutersintervall under dagen. Vissa data beräknas endast i intervallet. Övriga data beräknas över intervall.

Webex CC-kolumn	Beskrivning
queueId_s	Tjänstekön Webex Contact Center ID.
avslutningsTyp_s där värde = "övergiven"	(Endast intervall) Antalet samtal som övergavs under det här intervallet.
hanterad_i	(Endast intervall) Antalet samtal som hanterades under intervallet.
talkDuration_l	(Över intervall) Hur lång tid agenterna har ägnat åt att prata med kontakter Det började i detta intervall. Format = millisekunder.
holdDuration_l	(Över intervall) Hur lång tid som kontakter som började i detta Intervallet var på is. Format = millisekunder.

Webex CC-kolumn	Beskrivning
Sid	Sessionen ID.
wrapupDuration_i	(Över intervall) Hur lång tid agenterna tillbringade i avslutningen efter slutförande av samtal som påbörjades under det här intervallet. Format = millisekunder.
queueDuration_l	(Över intervall) Hur lång tid kontakterna tillbringade i tjänsten Kö som väntar på att kopplas till en agent. Format = millisekunder.
isServiceLevel_i	De samtal som uppnådde servicenivån under det här intervallet.

Agentproduktivitetsdata proportionellt per tjänstekö

Den här API-begäran importerar historiska data som inte är associerade med någon av de tjänsteköer som en agent tilldelas för varje trettiominutersintervall under dagen. Sedan dividerar Webex WFO data med antalet tjänsteköer som agenten har tilldelats. Alla data beräknas endast i intervallet.

Webex CC-kolumn	Beskrivning
agendId_s	Agentens Webex Contact Center ID.
Aktuitetsspännvidd där currentState_s = "tomgång"	Hur lång tid agenten har varit i viloläge. Format = millisekunder.
Aktuitetsspännvidd där currentState_s = "Tillgänglig"	Den tid som agenten har tillbringat i tillståndet Tillgänglig. Format = millisekunder.
Aktuitetsspann där currentState_s = "i vänteläge"	Den tid som agenten tillbringade i tillståndet Samtal i vänteläge. Format = millisekunder.
Aktuitetsspann där currentState_s = "Avslutning"	Hur lång tid agenten har varit i tillståndet Avslutning. Format = millisekunder.
Aktuitetsspann där currentState_s != "Tillgänglig"	Den tid som agenten tillbringade i alla tillstånd som inte var tillgängliga. Format = millisekunder.

(Endast intervall) Agentproduktivitetsdata per tjänstekö

Den här API-begäran importerar historiska data som är kopplade till var och en av agentens tjänstekön för varje trettiominutersintervall under dagen. Alla data beräknas endast inom trettiominutersintervallet.

Webex CC-kolumn	Beskrivning
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Tjänstekön Webex Contact Center ID.
Aktuitetsspännvidd där currentState_s = "Ansluten"	Hur länge agentens telefon var i tillståndet Ansluten under det här intervallet. Format = millisekunder.
Actvity Span där currentState_s = "Ringer"	Hur länge agentens telefon var i tillståndet Ringer under det här intervallet. Format = millisekunder.

(Över intervall) Agentproduktivitetsdata per tjänstekö

Den här API-begäran importerar historiska data som är kopplade till var och en av agentens tjänsteköer för varje trettiominutersintervall under dagen. Alla data beräknas över intervall.

Webex CC-kolumn	Beskrivning
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	Tjänstekön Webex Contact Center ID.
handled_i	Antal samtal som hanterats.
wrapupDuration_i	Den tid som agenter tillbringade med att prata med kontakter som började i den här intervall. Format = millisekunder.
holdDuration_l	Hur lång tid kontakter som började i intervallet var parkerade. Format = millisekunder.
transferCount_i	Antalet samtal som agenten överfört.
talkDuration_l	Den tid som agenten tillbringade med att prata med kontakter som började i Detta intervall. Format = millisekunder.

Data i realtid

När Webex Contact Center är kopplat till WFM uppdateras en API Webex WFO varje gång en agents tillstånd ändras i Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO mappar sedan agenttillståndet Webex Contact Center till motsvarande agenttillstånd i WFM, vilket gör det möjligt för arbetsledare och chefer att övervaka efterlevnaden av agentschemat i realtid.

I följande tabell sammanfattas hur agenttillstånd i Webex Contact Center Agent Desktop mappas till agenttillstånd i WFM.

Webex CC	Webex WFO
Tillgänglig	Redo tillgänglig
Ansluten eller Pratar	Prata
Avslutn	Arbete efter samtal
Samtal parkerat	Parkera
Inaktiv	Inte redo
Saknas	Utloggad (härleds från kolumnen isLogout_i i Webex Contact Center API-svaret)

VIKTIGT Det finns en gräns på 255 tecken som gäller för den fullständiga kombinationen av alla orsakskoder "Inte klar" som du tilldelar en aktivitet när du konfigurerar mappning av efterlevnadstillstånd.