Webex WFO och Webex Contact Center Integration Guide

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 29 september 2020
Senast uppdaterad: 28 februari 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 Ciscos webbplats 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. En lista över Ciscos varumärken finns på följande 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.

Innehåll

Innehåll 3

Målgrupp 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt 6

Introduktion 8

Kvalitetsledning (QM) 8

Workforce Management (klassisk WFM) 11

Analys 11

Insikter 12

Webex WFO och Cisco Webex Contact Center Architecture 13

Konfigurationsprocedurer 14

Konfigurera Cisco Webex Contact Center 14

Förutsättningar 15

Konfigurationsprocedurer 15

Ansluta till Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Förutsättningar 23

Konfigurationsprocedurer 23

Synkronisera metadata till Webex WFO 31

Integrationsinformation för Cisco Webex Contact Center 41

Om Webex WFO stöd för digitala kanaler 41

Support för chatt 43

SMS Support 44

E-postsupport 47

Komplexa samtalshändelser 47

Skärminspelning 51

Bilaga 54

Grundläggande konfigurationsdata för 1.0 54
Användare 54
Team 55
Tjänsteköer 55
Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Steg 1: Samla in information från din Webex kontaktcenterleverantör 57
Steg 2: Konfigurera Webex kontaktcenter som en ACD i Webex WFO 58
Steg 3: Konfigurera dataservern 60
(Valfritt) Steg 4: Aktivera SAML autentisering 61
QM data för 1.0 62
Ljudinspelning 62
Metadata för kontakt 65
Klassiska WFM data för 1.0 65
Historiska data 66
Data i realtid 68

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 Ciscos 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 integrationen 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 (äldre) API:er, 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 WFO-produkten Webex 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

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 paus och återupptagande. Ett alternativ är manuell paus och återupptagning, som använder Cisco Agent Desktop. Det andra alternativet är för automatisk paus och återupptagande, vilket kräver Cisco API: er. För det API-baserade alternativet måste de API kommandona skickas till Cisco Smart Desktop-programvaran för att det ska kunna redigera ljud. Bortredigerat ljud från paus- och återupptagningsdata synkroniseras från

CWCC till Webex WFO. När Webex WFO matar in det redigerade ljudet Webex, om skärminspelning är inblandad, redigerar 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 programvara installerad. De manuella och automatiserade alternativen för Webex WFO och automatisk paus och återupptagning är inte tillämpliga för CWCC-integrationen. Webex WFO automatisk paus och återupptagning är inte tillgänglig eftersom RTP signalen, som krävs för Webex WFO-initierade automatiserade händelser, inte går igenom Webex WFO.

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

Introduktion

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

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

Kvalitetsledning (QM)

Tillgängliga funktioner

Funktion inte	Stöds	Stöds för närvarande
Webex WFO spelar in ljud		X
Webex WFO importerar ljudinspelning från Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0: Minst två timmars fördröjning före import. Version 2.0: Kontaktimport sker när inspelningen görs tillgänglig för Webex WFO från Webex kontaktcenter.	
Webex WFO-skärminspelning	X	
Webex WFO-lagring 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 ljudinspelningen, pausa och återuppta (manuell och automatisk)	Se Cisco Webex Contact Center 1.0 och 2.0 Översikt för information om aktuell tillgänglighet för ljudinspelningens paus och återupptagning, skärminspelningens paus och återupptagning samt stereoinspelning.	

Funktion	Stöds	Stöds för närvarande inte
Webex skärmen för WFO-inmatning Inspelningen, pausa och återuppta (manuell och automatisk)		
Stereoinspelning		
Anpassade metadata	X Endast 2.0	
Inspelningar krypterade	X	
Händelser för talenergi		X
Live-övervakning av röst	X Tillgänglig via Webex Contact Center Call Övervakning	
Live-skärmövervakning	X via Webex WFO Smart Desktop-klient	
Synkronisering stöds	X Användare, team och köer	
Import av kontaktmetadata	X	
Stöder flerkanalig integration		X*
CRM-integration	X**	
Kontroller för agentwebbinspelning och inspelningskontroller API		X***
Röstkanaler	X	
Digital kanal - Chatt	X Se Om Webex WFO Digital Stöd för kanaler	

Funktion inte	Stöds	Stöds för närvarande
Digital kanal - SMS	X Se Om Webex stöd för WFO:s digitala kanaler	
Digital kanal - E-post	X Se Om Webex stöd för WFO:s digitala kanaler	

**Cisco stöder import av textkontakter från andra källor med ytterligare inblandning av Ciscos tekniska support. Cisco Webex Contact Center har dock för närvarande ingen API för åtkomst till textkontaktinnehåll. Chatt och andra textkontakter som hanteras i Cisco Webex Contact Center kan inte importeras till WFO Webex.*

***Öppen granskning av produktintegration.*

Starta/stoppa API kontroller är tillgängliga för skärminspelning. Ytterligare teknisk support från Cisco kan krävas för att implementera en API driven skärminspelning.

> Det går inte att tagga samtal med Webex anpassade WFO-metadata i segmentinspelningsscenarier.
>
> Skärminspelningar spelas in i segment på 10 minuter under den tid som agenten är inloggad. Skärminspelningar som matchar ljudtiderna för mottagning 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)

Workforce Management (klassisk WFM)

VIKTIGT Classic WFM har förklarats vara slut på försäljningen den 1 december 2023 och finns inte längre att köpa.

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. Sätt 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	
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 kontaktcenter.*

Analys

Tillgängliga funktioner

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

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

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

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

Insikter

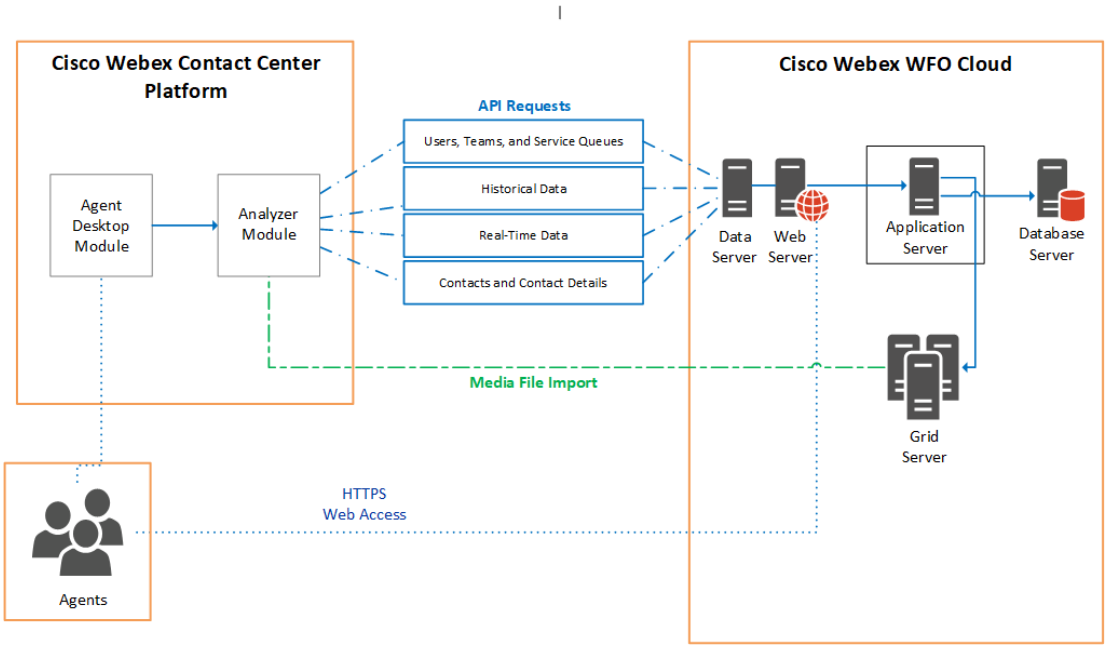
Insights är en AI-driven BI-lösning som är en viktig del av Webex WFO-sviten. Insights tillhandahåller blandad, icke-isolerad rapportering som gör att du sömlöst kan kombinera all din personalengagemangshantering och kundinteraktionsdata från hela Webex WFO. Med Insights kan du visualisera dina Webex WFO-data via användbara rapporter och instrumentpaneler. Du behöver en Insights-licens för åtkomst till funktionerna i listan. Mer information finns i Så här fungerar licenser och Hantera roller och behörigheter .

Tillgängliga funktioner

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

Webex WFO och Cisco Webex Contact Center Architecture

Arkitekturdiagrammet nedan visar kopplingen mellan Cisco Webex Contact Center och Webex WFO-sviten. Observera att diagrammet innehåller klassiska WFM.



Konfigurationsprocedurer

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

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

Konfigurationsöversikt över Cisco Webex Contact Center 1.0

CWCC 1.0-integrationen använder Cisco 1.0 API:er och är kompatibel med Webex WFO QM, Analytics och Classic WFM. En dataserver kan krävas om implementeringen omfattar synkronisering, inspelning, realtidshändelser och medieimport.

Följ proceduren "Anslut till Cisco Webex Contact Center 1.0".

Konfigurationsöversikt över Cisco Webex Contact Center 2.0

CWCC 2.0-integrationen kan använda CMSv2 API:er och 2.0 (programmatiska) API:er. En dataserver kan krävas om implementeringen omfattar synkronisering, inspelning, realtidshändelser och medieimport.

API:er för CMSv2

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics och Classic WFM
- Lämplig för användare som övergår från CWCC 1.0 till 2.0
- Följ proceduren "Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programmatiska) API:er

- Kompatibel med Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Om implementeringen innehåller QM, Analytics eller klassiska WFM följer du proceduren Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0

Konfigurera Cisco Webex Contact Center

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

VIKTIGT Ange användarnamnet och lösenordet för ditt Webex administratörskonto så att de aldrig upphör att gälla. Cisco återkallar token när användarens inloggningsuppgifter upphör att gälla. Om ditt Cisco-konto
Användarnamn och lösenord upphör att gälla, då måste ACD i Webex WFO autentiseras på nytt. Omautentisering kräver engagemang från Ciscos tekniska support. Kontakta Ciscos tekniska support med följande information.
- Webex Administratörsautentiseringsuppgifter för kontaktcenter (användarnamn och lösenord)
- Webex WFO-klientorganisations-ID
- Webex WFO ACD-ID
- Webex WFO-klientadministratörsautentiseringsuppgifter (användarnamn och lösenord)
- Webex WFO-domän-URL (t.ex. "us3"-delen i www.us3.calabriocloud.com)

Förutsättningar

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

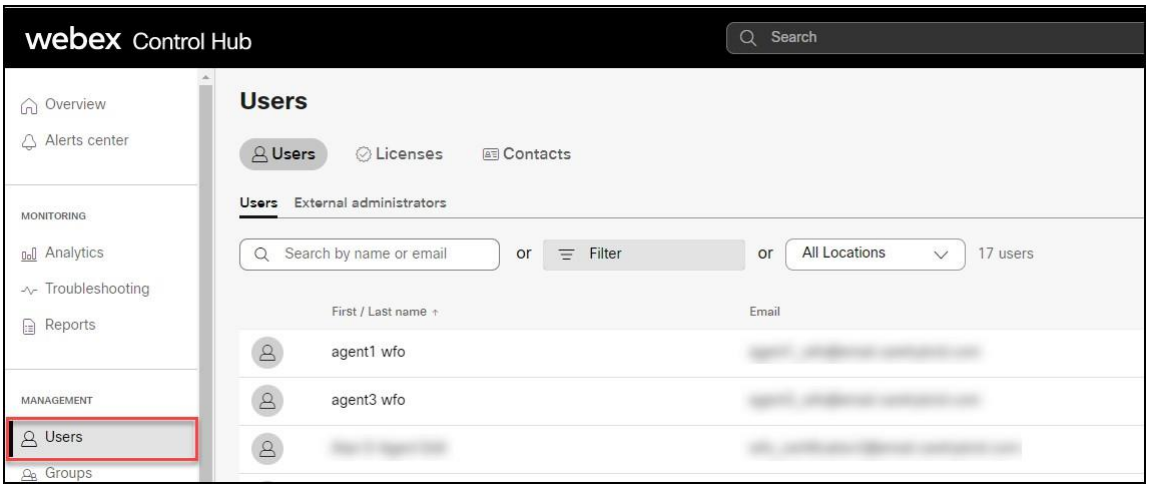
> Om Active Directory-synkronisering aktiveras senare och e-postadressen inte finns i Active Directory raderas inställningen i Cisco. Det kommer att finnas dubbla team och Användare orsakade av synkroniseringsproblem med en ny e-postadress.

Konfigurationsprocedurer

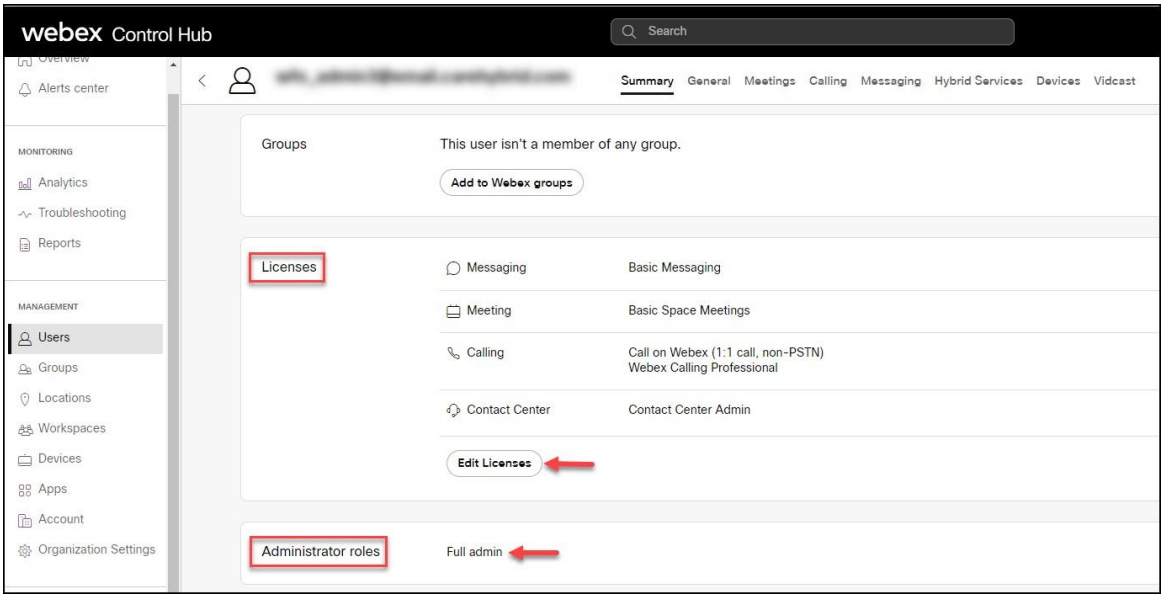
Tilldela roller och behörigheter

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

1. **Få åtkomst till Webex Control Hub** för administratörer genom att navigera till admin.webex.com och ange dina autentiseringsuppgifter.
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.



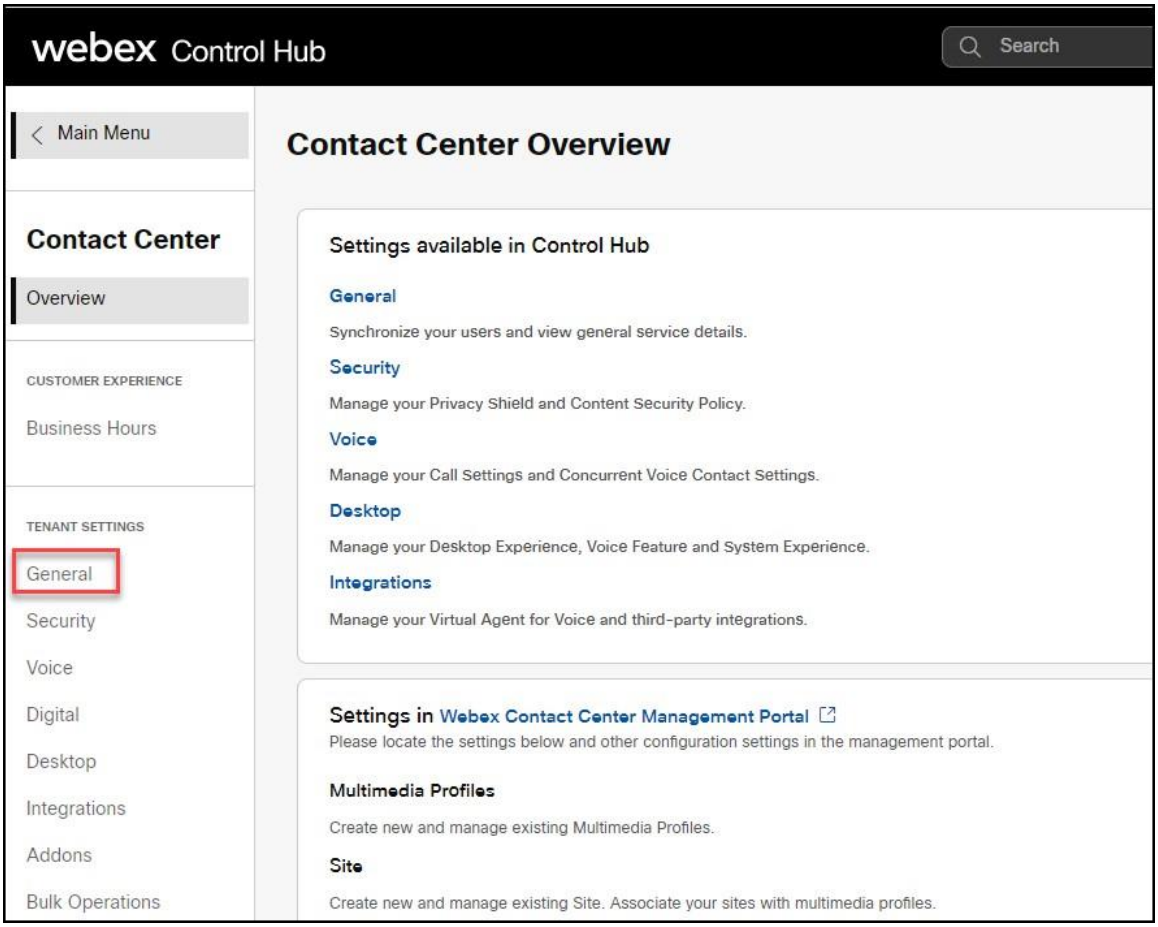
- Om rätt licenser inte har tilldelats användaren klickar du på **Redigera licenser** inom licenserna Och klicka sedan på **Redigera licenser** igen på licenssammanfattningssidan.
- Ändra licenserna efter behov och klicka sedan på **Spara**.
- Om rätt roller inte har tilldelats väljer du den roll som 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
Ringer	Samtal på Webex (1:1-samtal, icke-
Kontaktcenter-	Kontaktcenteradministratör
	Licensierad agent > premiumagent
Roll	
Tjänster	Administratör för

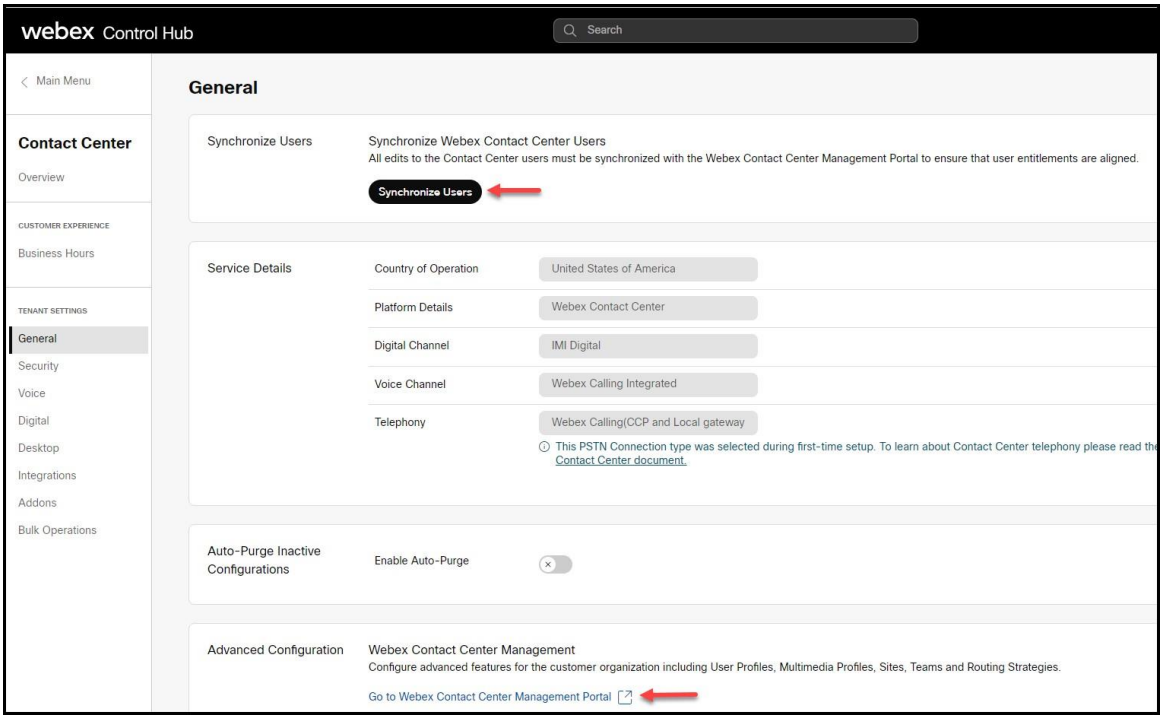
> Om du får synkroniseringsproblem väljer du ikonen **Organisationsadministratör** och tilldela kryssrutan **Fullständig**

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.



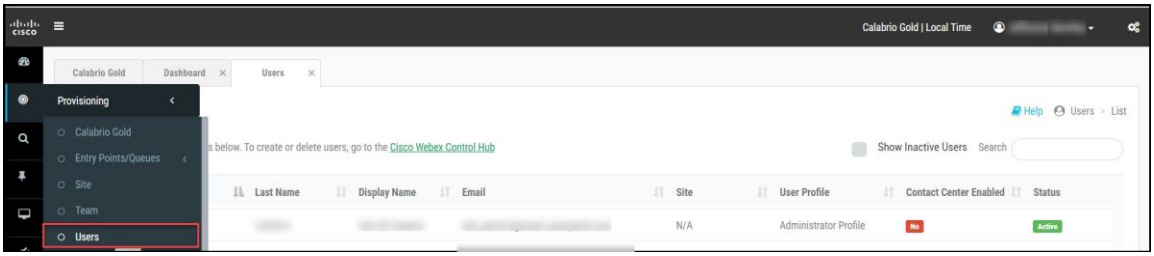
3. Klicka på **Synkronisera användare**.



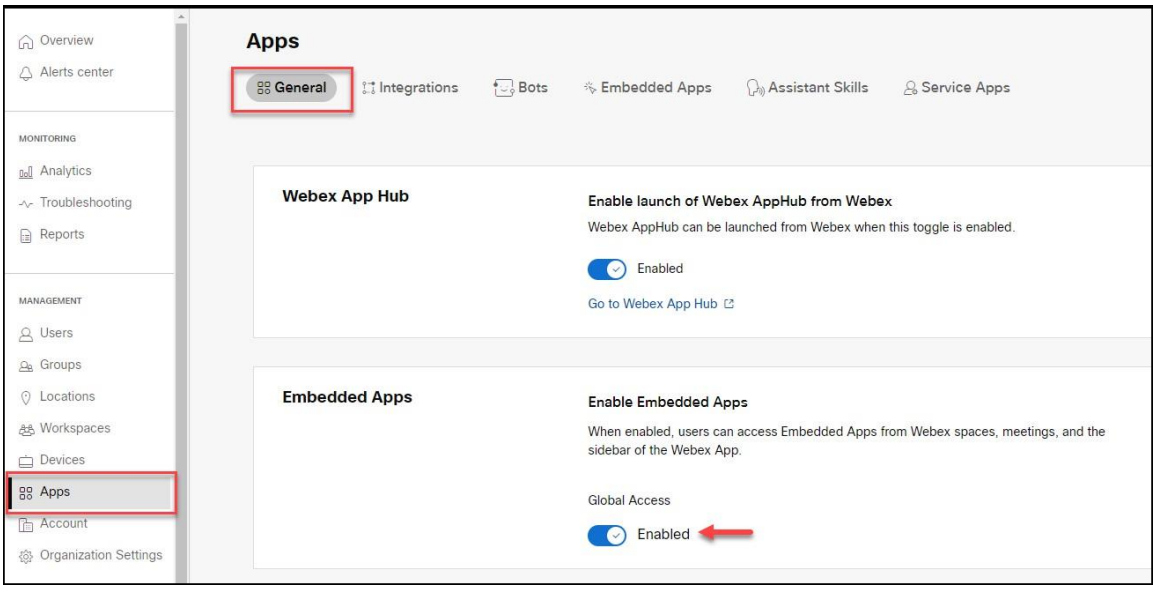
4. Klicka på länken **Gå till Webex kontaktcenterhanteringsportal** . Hanteringsportalen öppnas i ett separat fönster.

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

   Statusen **Kontaktcenteraktiverat** är **Nej** för det här kontot.

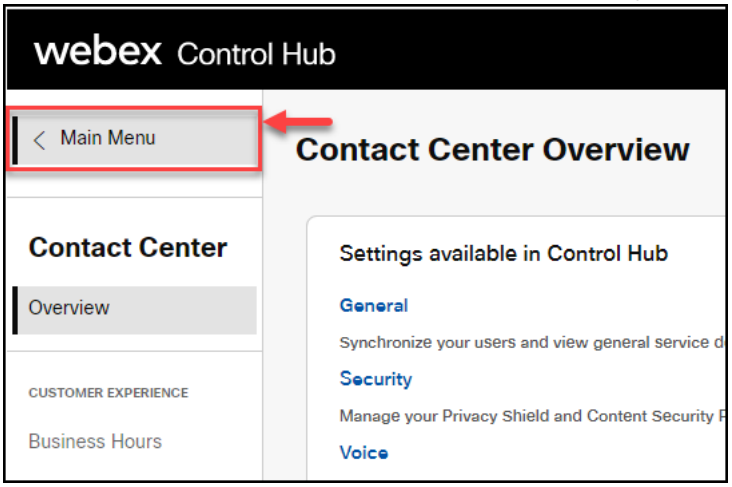


Konfigurera inställningar för appar



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

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

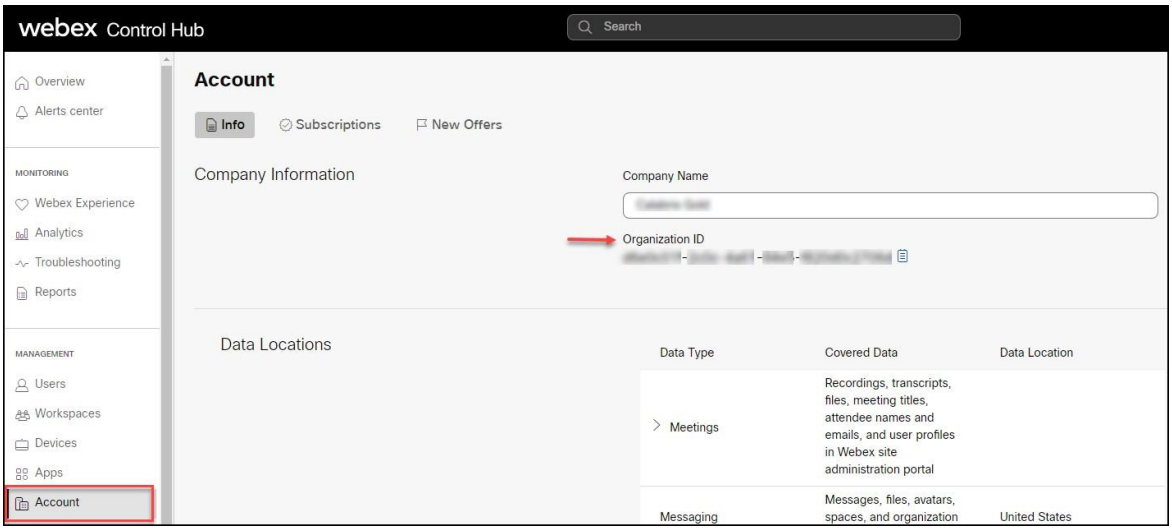
   För att öppna **sidan Appar** .

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

Hitta ditt organisations-ID

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

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



Mappa API slutpunkter

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

Region	Portal för utvecklare	API
SV	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Storbritannien	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japan	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Validera konfigurationen

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

2. Om ditt inloggningsförsök misslyckas öppnar du ett supportärende hos Cisco eller din organisations 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 hos Cisco eller din organisations certifierade partner.

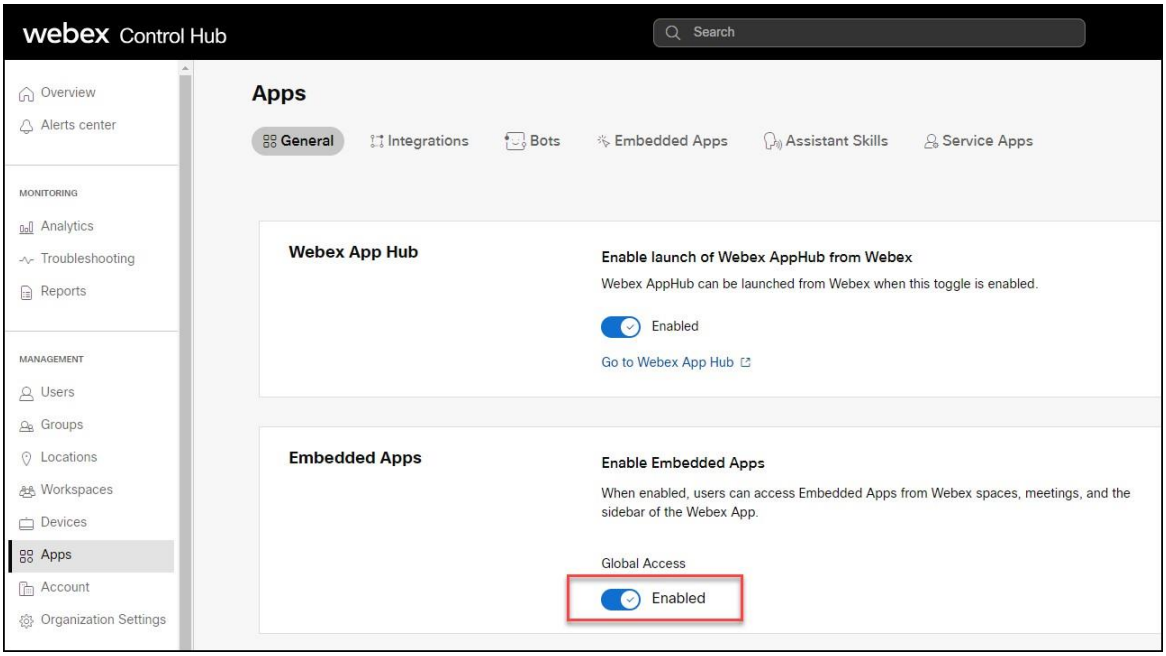
Aktivera integrationen med Pro Pack

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

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

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

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



4. Klicka på **Integrationer**.

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

   Calabrio App-ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Ansluta till Cisco Webex Contact Center 2.0

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

> **VIKTIGT** Var extra försiktig innan du gör några ändringar i kontot som du använder för att konfigurera Cisco Webex Contact Center 2.0-ACD. Om du måste byta administratör Lösenord med jämna mellanrum bör du följa proceduren Konfigurera automatisk omauktorisering omedelbart efter att du har ändrat administratörslösenordet för att säkerställa att integreringens anslutning inte bryts.

Förutsättningar

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

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

Konfigurationsprocedurer

> **BÄSTA PRAXIS** Cisco rekommenderar att du konfigurerar CWCC 2.0 i en privat webbläsarsession, till exempel inkognitoläge, i webbläsaren Google Chrome eller Microsoft Edge.

- Konfigurera CWCC 2.0 med CMSv2 API:er – Följ den här proceduren om du är en befintlig kund som övergår från CWCC 1.0 till 2.0 och har QM, Analytics eller Classic WFM.
- Konfigurera CWCC 2.0 med 2.0 programmatiska API:er – Följ den här proceduren om implementeringen innehåller QM, Analytics, Classic 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 2.0 programmatiska API:er.

Konfigurera CWCC 2.0 med CMSv2 API:er

1. I Webex WFO navigerar du till **Application Management**>**System Configuration (Systemkonfiguration**>**ACD Configuration**.
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**. **Webex WFO** hänvisar 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 enligt följande.

Fält	Konfiguration
Webbadress till Cisco Customer Journey Platform API	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
Media API URL för Cisco Customer Journey Platform	Ange den fullständiga webbadressen 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 den Webex Contact Center-användare som du sparades i steg 1. Den här användaren måste ha behörighet till Webex Contact Center-API och Webex Contact Center Media API.
API-knapp	Ange nyckeln 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-klientorganisations-ID	Ange den alfanumeriska identifieraren för ditt Webex kontaktcenter Innehavarkonto. Det här är ditt organisations-ID för Cisco.

8. Konfigurera avsnittet Synkroniseringsintervall enligt följande.

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

9. Konfigurera avsnittet Inspelningsinställningar enligt följande.

Fält	Beskrivning
ACD Fånga fördröjning	Välj hur lång tid du vill att WFM ska vänta innan den 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 hos Webex Contact Center-agenter som har konfigurerats för skärminspelning Webex i WFO. Mer information finns i Skärminspelning.
11. Klicka på **Spara**.

Konfigurera CWCC 2.0 med hjälp av programmatiska API:er 2.0

1. I Webex WFO navigerar du till **Application Management**>**System Configuration (Systemkonfiguration**>**ACD Configuration**.
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 CWCC-användarnamn. Detta är en användares e-postadress som associeras med administrativa inloggningsuppgifter i CWCC.
API webbadress	Ange den fullständiga bas-URL:en för Cisco Webex Contact Center API, inklusive protokollidentifieraren.
Klientorganisations-ID	Ange organisations-ID för CWCC-innehavarkontot.
Aktiverade produkter - Kvalitetshantering	**Quality Management** – Välj om din organisation har köpt Quality Management. Markera kryssrutan **Röst** om organisationen bara vill att WFO Webex ska mata in röstkontakter. Markera kryssrutan **Digitalt (chatt, SMS, e-post, socialt)** om din

Fält	Konfiguration
	organisationen vill att WFO Webex ska mata in chattar och SMS meddelanden och e-postmeddelanden.
Mappning av metadata	(Valfritt) Låter dig 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. CWCC-metadatavärdena mappas till metadataetiketter som skapas i Metadatahanteraren (finns i Programhantering > QM > QM Konfiguration > Metadatahanteraren). 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 WFO Webex med deras motsvarigheter i Cisco Webex Contact Center.
Inspelningsfördröjning (minuter)	Anger hur lång tid du vill att WFM ska vänta innan den Importerar ACD statistik när ett intervall har avslutats.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera den här kryssrutan om du vill hämta data igen från hela föregående dag.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	(Valfritt) Gör att du kan spela in skärmar på CWCC-agenter som är konfigurerade för skärminspelning i Webex WFO. Mer information finns i Skärminspelning.
Språkmappning av metadata	Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Här kan du ange anpassade metadata som tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt, till exempel ett e-postmeddelande eller ett chattmeddelande. De tillgängliga metadataalternativen kommer från metadatamappningen

Fält	Konfiguration
	sektion. Webex WFO använder textkontaktens 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 WFO Webex. 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 Webex till WFO och inte har något metadatavärde enligt definitionen i **avsnittet Metadataspråkmappning** ovan. Webex WFO använder textkontaktens 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 WFO Webex. 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).

Fält	Konfiguration
	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. WFO Webex dataservrarna ansluter till Webex kontaktcenter för en åtkomsttoken var tolfte timme. 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 användarnamn och lösenord för Cisco.
7. När du har angett ditt Cisco-användarnamn och lösenord dirigeras du tillbaka till Webex WFO.

Konfigurera automatisk omauktorisering

1. Se till att du är utloggad från Cisco Webex Contact Center.
2. I Webex WFO navigerar du till **Application Management**>**System Configuration (Systemkonfiguration**>**ACD Configuration**.
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 den Cisco Webex inloggningssidan.
7. Ange inloggningsuppgifterna för administratörskontot som är länkat till den här ACD och logga in. Sedan öppnas inloggningssidan för 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 din Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Ange koden i den andra textrutan under **Auktoriserings-URL.**
11. Klicka på **Auktorisera**.
12. Klicka på **Spara**.

Konfigurera en dataserver

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 Data Server ACD sedan Webex synkroniseringsinställningar	Markera kryssrutan **Aktivera synkronisering** och flytta Kontaktcenter ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
Regional Data Server ACD inställningarna för Webex avbildning	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**.

Synkronisera metadata till Webex WFO

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

Det här avsnittet beskriver procedurerna för insamling och formatering av metadata från CWCC-API-svar, WFO-mappningsproceduren för Webex 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 skapats av Cisco. Mer information om globala variabler finns på din CWCC-administratörssida. Anpassade standardmetadatafält kommer från /search-slutpunkter i CWCC. Mer information finns i Cisco-dokumentationen, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Följande kod är ett exempel på /sök API svar.

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

```
{
```

```
2     "data": {
3       "uppgift": {
4         "uppgifter": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": true,
8             "isActive": falskt,
9             "kö": [
10              {
11                  "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
12                "namn": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "avslutad",
16            "ägare": {
17                        "namn": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "ID": "FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefoni"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


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 i 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 konfiguration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedurer

Dessa procedurer beskriver hur man 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 exemplet API begäran nedan när du formaterar metadata.

```
{
    taskDetails (
            från: 1631192040000
            till: 1654515806364
            filter: {
                och: [
                    { channelType: { lika med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        uppgifter {
            id
            stringGlobalVariables(namn: "Global_VoiceName") {
                Namn
                värde
            }
        }
    }
}
```

- 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 exemplet API begäran 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:s globala variabla metadatafält

Globala variabler innehåller texten GlobalVariables i det 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 exemplet API begäran 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 så 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 globala Cisco-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**

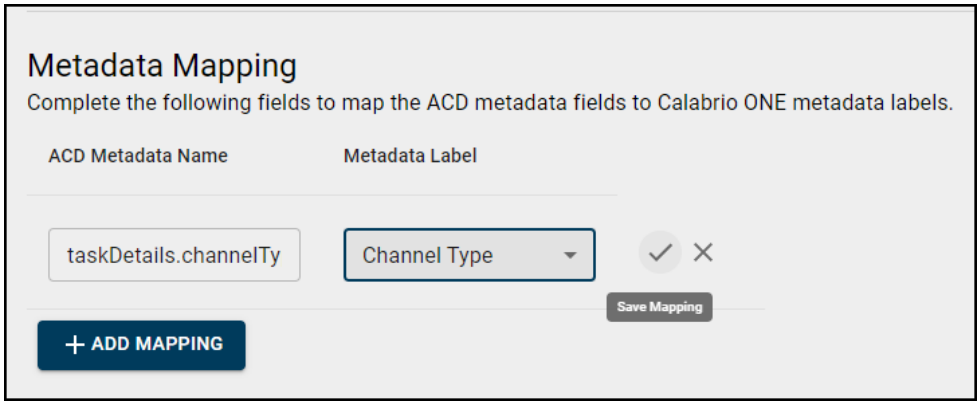
6. Kontrollera att den formaterade texten har följande format. Fälten är skiftlägeskänsliga och innehåller inga blanksteg mellan texterna. Dina CWCC 2.0-metadata är nu redo att mappas till Webex WFO-metadataetiketter.

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

Mappa CWCC-metadata i Webex WFO

1. Navigera till konfigurationssidan för **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. **I avsnittet Metadatamappning** klickar du på **Lägg till mappning**.
3. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du ett CWCC-metadatavärde som är korrekt formaterat.
4. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj en metadataetikett i listan med alternativ.
5. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.

EXEMPEL



6. (Valfritt) Klicka på **Lägg till mappning** om du vill lägga till ytterligare metadatamappningar och upprepa om du vill.

7. Klicka på **Spara** längst upp till höger på sidan.

Metadataalternativ från exempelbegäranden

Nedan visas de tillgängliga metadataalternativen för uppgiften.

Metadataalternativ för uppgifter i en

```
{
    uppgift(
            från: 1631111190000
            till: 1634123120000
            filter: {
                och: [
                        { channelType: { lika med: telefoni } }
                ]
            }
    ) {
        uppgifter {
            id
            status
            kanalTyp
            createdTime
            slutTid
            ursprung
            destination
            contactReason
            riktning
            ägare {id name}
            entryPoint {id name}
            avslutningstyp
            kanalSubtyp
            kund {namn, telefonnummer, e-post}
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { e-post { ämne metadata } }
```

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

Nedan visas de tillgängliga metadataalternativen för taskDetails.

taskDetails metadataalternativ i en exempelbegäran

```
1   {
2       taskDetails(
3                   från: 1631192040000
4                   till: 1634648040000
5                   filter: {
6                       och: [
7                           { channelType: { lika med: telefoni } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              uppgifter {
```

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

Matriser som inte stöds

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

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

Integrationsinformation för Cisco Webex Contact Center

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

Om Webex WFO stöd för digitala kanaler

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

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

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

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

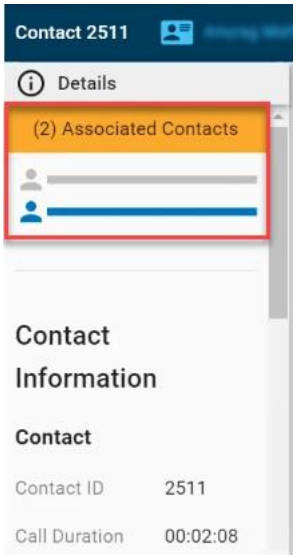
Kontaktscenarier som stöds

Följande scenarier stöds.

- Inkommande/utgående meddelanden
- Överföringar
- Konferenser

> OBS: Konferenser stöds inte för e-postkanaler.

EXEMPEL Interaktionen som visas i den här bilden inkluderar en överföring, vilket är anledningen till att två ben i chatten är tillgängliga i avsnittet Tillhörande kontakter. I avsnittet Tillhörande kontakter,
Du kan välja olika agenter i chatten eller SMS transkription. Blått visar den valda agenten. Den fullständiga chatten eller SMS transkriptionen visas oavsett vilken agent som har valts, men den valda agenten visas i blå talrutor till höger i transkriptionsloggen.



Procedurer

Aktivera digitala kanaler

1. I Webex WFO navigerar du till **Application Management** > **ACD Configuration**.
2. Klicka på **Lägg till** i avsnittet **Välj ACD** . Fönstret **ACD Information** öppnas.
3. Välj **Cisco Webex Contact Center 2.0** i listrutan **Välj ACD** för att öppna sidan ACD konfiguration.
4. I avsnittet **Products Enabled** klickar du på **Quality Management**.
5. Klicka på **Digital (chatt, SMS, e-post, socialt)**.
6. Klicka på **Spara**.
7. Starta om dataservern för att säkerställa att ändringarna träder i kraft.

Filtrera efter transkriptioner av chatt, SMS, e-post eller 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 **Chat** för chattavskrifter, **SMS** for SMS-avskrifter eller **e-post** för e-postutskrifter.
4. Klicka på **Använd**.

Begränsningar

Kommandona Startskärm och Stoppa skärminspelningskontroller 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 den kopplar inte ihop det digitala interaktionsutskriften med interaktionsdetaljerna.

Chattsupport

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

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

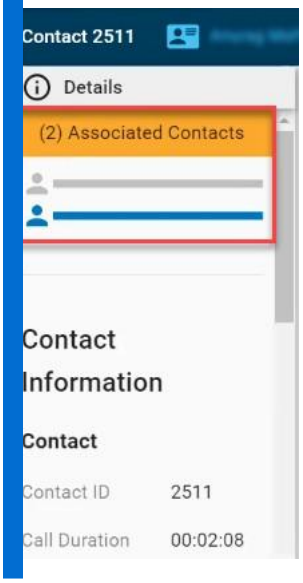
Detta innebär att varje del av en chatt har ett unikt kontakt-ID, och alla härledda delar av en chatt har samma delade associerade kontakt-ID. När du har valt en chatt kan du se alla associerade chattar i chattranskriptet som visas på sidan Interaktioner. Se Visa data kopplade till en kontakt för mer information.

Förutsättningar

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

OBS Om det finns ytterligare agenter kopplade till chatten du valde på grund av överföringar eller konferenser, se de ytterligare agenternas chattranskriptioner genom att klicka på agenten i Associated

Kontaktsektionen i informationsfönstret.



Begränsningar

- Chattranskriptioner är endast tillgängliga inom din organisation där CWCC ACD är konfigurerat. 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.
- Tillhörande kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av en textchatt (inklusive överföringar och konferenser). Medan associerade kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Däremot skiljer sig associerade kontakt-ID:n mellan textchattar och röstsamtal från en enda kundresa.

SMS Support

När din kund och en agent utbyter SMS-meddelanden, även kända som textmeddelanden, matas SMS-meddelandena och data som är associerade med dessa SMS-meddelanden in i Webex WFO. Varje agent som är involverad i konversationen har en fullständig SMS-utskrift av hela interaktionen, inte bara deras individuella del av interaktionen. Varje del av en interaktion har ett kontakt-ID, som är SMS-interaktionens unika ID. Ett associerat kontakt-ID är identifieraren som kopplar en ursprunglig kontakt med alla derivatben av kontakten som matas in i Webex WFO. En SMS konversation kan ha flera ben om den inkluderar överföringar eller konferenser.

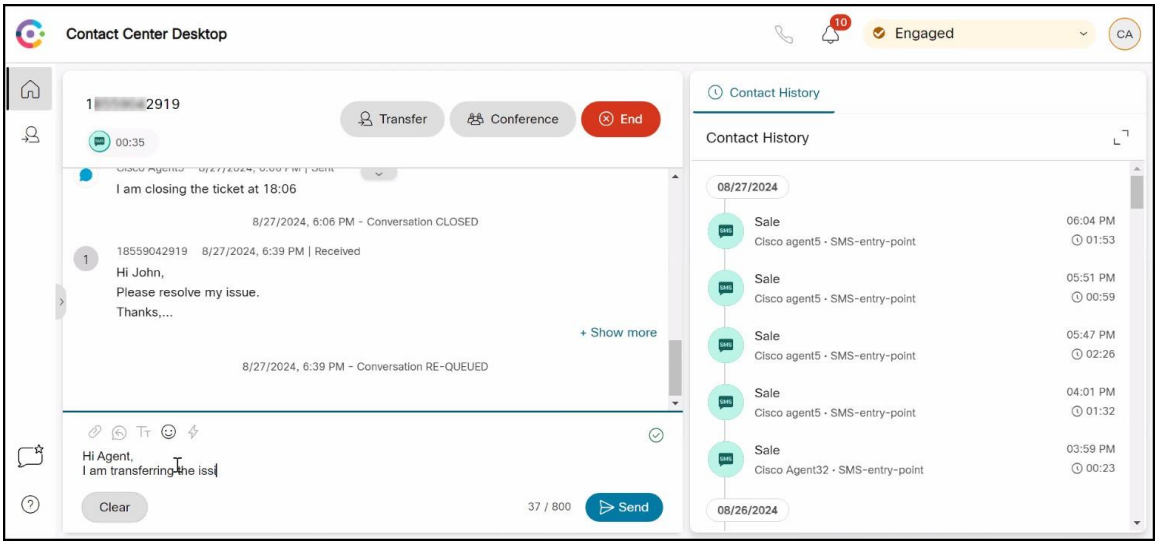
Detta innebär att varje etapp av en SMS har ett unikt kontakt-ID, och alla härledda ben av en SMS har samma delade associerade kontakt-ID. Efter att ha valt en SMS-kontakt på interaktionssidan kan du se alla associerade SMS-meddelanden i mediaspelaren (**Interaktioner** > Dubbelklicka på en kontakt för att se dess SMS-transkript). Se Visa data kopplade till en kontakt för mer information.

Förutsättningar

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

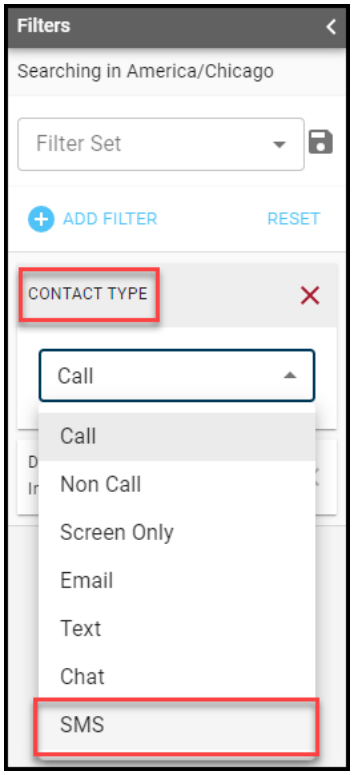
Exempelflöde

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

1. En kund använder en mobiltelefon för att kontakta en agent.
2. Kundkontakten visas i Contact Center Desktop-kön 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 **Avsluta** knappen i deras Contact Center Desktop-system innan Webex WFO kan mata in SMS transkriptioner och SMS data.
6. I Webex WFO, lokalisera dina SMS-avskrifter genom att navigera till **Interaktioner** sida. Säkerställa **Kontakttyp** har valts som filter, filter för **SMS** meddelanden och välj en SMS från listan

av interaktioner.

7. 

(Rullgardinslistan för filter för kontakttyp på interaktionssidan)

Begränsningar

- SMS-transkriptioner 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 utskriften för den delen av SMS-konversationen inte att vara tillgänglig i Webex WFO.
- Associerade kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av en SMS-konversation (inklusive överföringar och konferenser). Medan associerade kontakt-ID:n förblir konsekventa för alla delar av ett röstsamtal (inklusive överföringar och konferenser). Däremot skiljer sig associerade kontakt-ID:n mellan SMS-konversationerna och röstsamtal från en enda kundresa.

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

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

- Webex WFO tar bara in chatt- och SMS-interaktioner om **Kvalitetshantering** är aktiverad och **Digital (Chat, SMS/a11>markerad på kryssrutan)** sidan **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Konfiguration** . Om du gör konfigurationsändringar på den här sidan, dubbelkolla för att se till 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

Det här exemplet 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-kö (agentinstrumentpanel) och hämtas av en agent.
3. Kunden och agenten utbyter e-postmeddelanden under några minuter.

   OBS Agenter måste avsluta konversationen innan Webex WFO kan mata in digital kanaldata.

4. I Webex WFO, leta reda på e-postutskrifter genom att navigera till sidan **Interaktioner** och välj en e-postinteraktion från listan.

Komplexa samtalshändelser

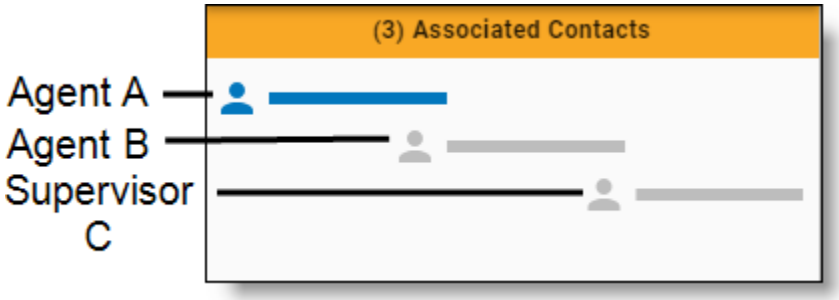
Det här ämnet beskriver hur Webex WFO hanterar komplexa samtalsscenarier. Komplexa samtalsscenarier är olika åtgärder som kan ske under ett samtal. De inkluderar överföringar, konferenser, parkerade samtal och parkerade samtal. I Cisco Webex Contact Center 2.0 bildas ett segment när det sker en deltagarebyte, till exempel när en agent går med i ett samtal för en konsultation.

I Webex WFO kallas ett ljudsamtal och all tillhörande data, såsom skärminspelningar och metadata, som en kontakt. Associerat kontakt-ID är identifieraren som kopplar ett ursprungligt samtal med alla härledda ben av samtalet som är inspelade i Webex WFO. Detta innebär att varje resulterande 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 överför samtalet till en annan), skapar Webex WFO en separat kontakt för varje involverad agent och ger dessa kontakter samma associerade kontakt-ID. Avsnittet Associerade kontakter visar sådana kontakter, så att du kan se alla segment av ett samtal, från när det kommer in i kontaktcentret till när det avslutas.

EXEMPEL

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



Förutsättningar

- Flaggor för Segmentinspelning och Consult Leg Recording måste vara aktiverade i ditt Cisco-konto. Kontakta Ciscos supporttjänster för hjälp.
- Detta är en ny funktion som ännu inte är allmänt tillgänglig. Om du vill ha tidig tillgång till den här funktionen, kontakta din Cisco Account Manager.
- Du måste ha RTMS aktiverat. Kontakta Ciscos tekniska support för att konfigurera RTMS för din organisation.
- Du måste ha Webex Contact Center version 2.0 konfigurerad. Se Anslut till Cisco Webex Contact Center 2.0 för mer information.

- En metadataetikett måste först skapas i Metadata Manager i Webex WFO (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager till varje datafält som du vill mappa till CWCC) Webex WFO-metadataetikett.
  - Du måste välja **Text** från **Metadatatyp** rullgardinsmenyn på sidan Metadata Manager för att metadata från CWCC ska mappas till en metadataetikett.

    BÄSTA PRAXIS Ange "samtalstyp" som **Text** från **Metadatatyp** rullgardinsmenyn.

  - Se till att **ACD Data** rullgardinsmenyn är tom på sidan Metadata Manager. Alla andra fält på sidan Metadatahanterare kan konfigureras efter önskemål.

Sidans plats

Programhantering > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration

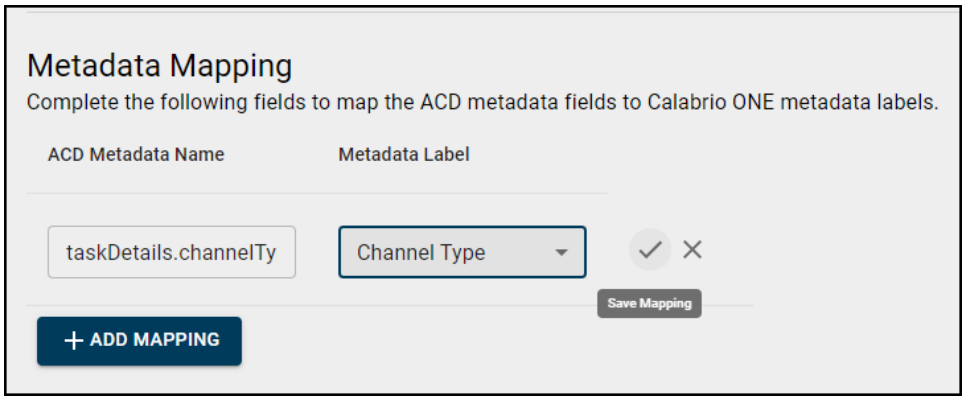
Procedur

Karta metadata i Webex WFO

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

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

EXEMPEL



6. Klicka på **Lägg till mappning** om du vill lägga till ytterligare en metadatamappning.
7. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du "Konsultera".
8. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj den metadataetikett för samtalstyp som du skapade som en förutsättning i listan med alternativ.
9. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.
10. Klicka på **Spara** längst upp till höger på sidan.

Komplexa typer av samtalshändelser

- Överföringar – Webex WFO segmenterar samtalet efter hur många gånger det har 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 WFO Webex kopplas 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. vänteläge eller överföringar, har ägt rum.
Förfrågan/Åter	Ja	En kund spärras. Väntemusik spelas på kundens del av samtalet.
Pausa och återuppta (manuell)	Ja	Ett samtal pausas. Pausa och återuppta följer PCI-efterlevnadsstandarder. Till skillnad från vänteläge/återupptagning spelas ingen väntemusik på kundens del av samtalet. Endast tystnad hörs. En användare måste manuellt utlösa paus och återupptagande i sitt Cisco Webex CC-system, och Webex WFO känner igen den manuella utlösaren.
Kall (blind) överföring Varm överföring	Ja	Ett samtal överförs från en agent till en annan.
Kall konferens Varm konferens	Ja	En samtalsinteraktion med två eller flera agenter.
Park	Nej	Ett samtal parkeras och samtalet kan hämtas av samma agent.

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

Skärminspelning

Skärminspelning registreras 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 vara installerat och fungera på datorerna

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

Spela in skärminspelningar

Följande lista ger en översikt över hur WFO samlar in skärminspelningar Webex 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 kopia.
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 återansluter för att säkerställa att skärminspelningar skapas för alla kontakter som hanteras av agenten under tiden.

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

5. Agenten loggar ut.

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

Bilaga

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

Grundläggande konfigurationsdata för 1.0

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

Användare

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

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

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

Ändring i Webex CC	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny användare läggs till.	Ny användare läggs till. Synkroniseringstjänsten specifikt: ▪ Använder Webex Contact Center-användarens för- och efternamn på Webex WFO-användarens för- och efternamn. ▪ Tillämpar Webex Contact Center-användarens TID på Webex WFO-användarens ACD-ID. ▪ Anger startdatum för Webex WFO för företaget och avdelningen till det datum då synkroniseringen skedde. ▪ Tilldelar Webex WFO-användaren till standardteamet. > **Webex WFO** bevarar inte relationen mellan Webex kontaktcenteranvändare och team. Se Lag. ▪ Om Webex Contact Center-användaren är kontaktcenteraktiverad tilldelas standardagentrollen till Webex WFO-användaren. Inga andra Webex WFO-roller synkroniseras med Webex Contact Center.

Ändring i Webex CC	Resulterande förändring i Webex WFO
	Obs!: Om du tar bort agentrollen från en Webex WFO-användare som synkroniseras med en Webex Contact Center-användare som är kontaktcenteraktiverat 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 kontaktcenterteam av alla typer (kapacitetsbaserade eller agentbaserade), så länge de är aktiva. Relationen mellan Webex kontaktcenteranvändare och Webex kontaktcenterteam bevaras.

När teamdata ändras i Webex Contact Center identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i WFO Webex. 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 förhållandet mellan Webex Contact Center-användare och Webex Contact Center-team.
Användaren tas bort från ett team	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte förhållandet mellan Webex Contact Center-användare och Webex Contact Center-team.
Teamet har tagits bort.	Ingen förändring.

Du kan skapa nya team i WFO och tilldela användare Webex dem, men de nya teamen läggs inte till Webex kontaktcenter.

En Webex WFO-användare kan bara tillhöra ett team.

Tjänsteköer

Webex WFO synkroniserar följande startpunkter/köer från Webex kontaktcenter med tjänsteköer:

- Köer
- Köer för att ringa ut

När antingen en kö eller en uppringningsködata ändras i Webex Contact Center identifierar synkroniseringstjänsten detta och gör flera ändringar i WFO Webex. 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 namnet på Webex kontaktcenterkön på namnet på Webex WFO-tjänstkön ▪ Tillämpar kö-TID på Webex WFO-tjänstkö-ID ▪ (Skrivskyddad) Ger Webex WFO-tjänstkön tjänstekötypen Röst [Interaktiv] ▪ (Skrivskyddad) Ger Webex WFO-tjänstkön en ACD för Webex kontaktcenter För det andra läggs en ny kompetensmappning till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder namnet på Webex kontaktcenterkön på kompetensmappningsnamnet ▪ Tilldelar Webex WFO-tjänstkön som är associerad med Webex Contact Center-kön till kompetensmappningen och ger den prioriteten 1.
Könamnet ändras	Använder det nya Webex kontaktcenterkön på Webex WFO Endast namn på tjänstkö. Webex WFO används inte det nya Webex kontaktcenterkön på den associerade Webex WFO-kompetensmappningen.
Kön har tagits bort	Ingen förändring. Varken tjänstekön eller kompetensmappningen tas bort.

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 kontaktcenterleverantör

Samla in följande API information från din Webex kontaktcenterleverantör 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 nyckel för Webex Contact Center API och Webex Contact Center Media API.

När du konfigurerar ACD anslutning till Webex kontaktcenter Webex i 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 SAML-metadatafilen (som tillhandahålls av Webex Contact Center) och spara den på samma lättåtkomliga plats.

Följande exempelbilder visar Cisco Webex Contact Center 1.0-API:er.

- Enhets-id

EXEMPEL

Enhets-id:t markeras i följande bild.

```
8  <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
   xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
   xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
   xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
   xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
   entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL för omdirigering med enkel inloggning

EXEMPEL

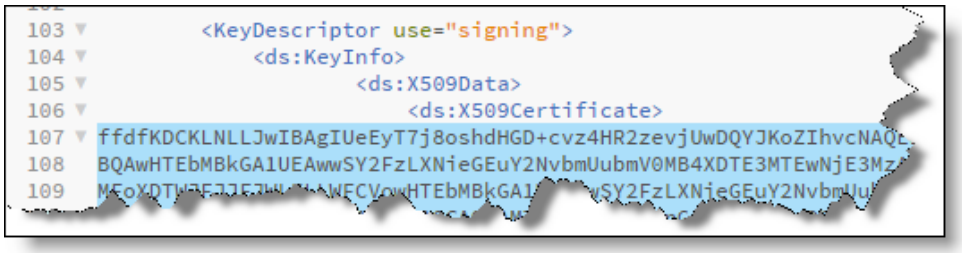
Omdirigerings-URL:en för enkel inloggning markeras i följande bild.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Certifikat för identitetsleverantör

EXEMPEL

Identitetsproviderns certifikat markeras i följande bild.



Steg 2: Konfigurera Webex kontaktcenter som en ACD i Webex WFO

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

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

Lägga till Webex kontaktcenter 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 servrar väljer du Webex kontaktcenter ACD.
2. Hoppa över avsnittet ACD filtrering. Den här integreringen stöder inte ACD filtrering.
3. Konfigurera avsnittet Cisco Customer Journey Platform API enligt följande.

Fält	Konfiguration
Webbadress till Cisco Customer Journey Platform API	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
Media API URL för Cisco Customer Journey Platform	Ange den fullständiga webbadressen 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 den Webex Contact Center-användare som du sparades i steg 1. Den här användaren måste ha behörighet till Webex Contact Center-API och Webex Contact Center Media API.
API-knapp	Ange nyckeln 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-klientorganisations-ID	Ange den alfanumeriska identifieraren för Webex kontaktcenter 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 lång tid du vill att WFM ska vänta innan den Importerar ACD statistik när ett intervall har avslutats.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera kryssrutan om du vill hämta data från Hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall.
Tid för återupptagning	Ange vilken tid på dagen du vill 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 hos Webex Contact Center-agenter som har konfigurerats för skärminspelning Webex i WFO. Mer information om skärminspelning finns 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 Data Server ACD sedan Webex synkroniseringsinställningar	Markera kryssrutan **Aktivera synkronisering** och flytta Kontaktcenter ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
Regional Data Server ACD inställningarna för Webex avbildning	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 kontaktcenter.

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

part.

Aktivera SAML-autentisering

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

Fält	Beskrivning
Namn	Ange ett unikt namn för identitetsleverantören.
Utfärdar-ID	Ange enhets-id:t 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**.

QM data för 1.0

QM kan du övervaka och utvärdera hur väl dina agenter svarar på de kontakter de tar emot.

Ljudinspelning

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

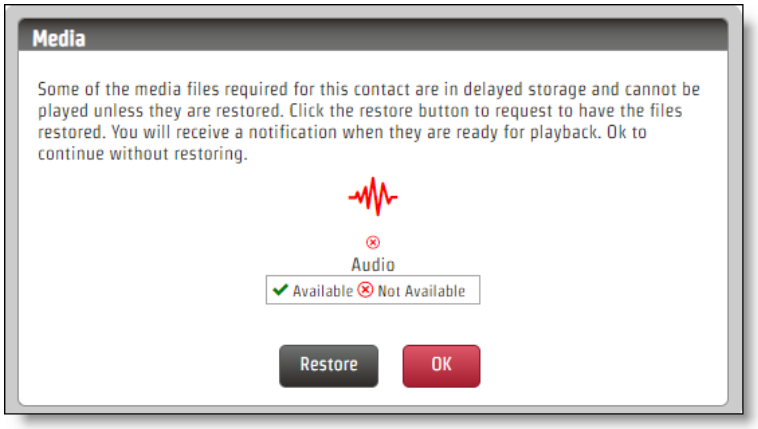
Om du vill importera en kontakt importerar Webex WFO först kontaktmetadata via en API begäran. Sedan importeras ljudinspelningen via en annan API begäran, ljudinspelningen matchas med kontaktmetadata och kontakten associeras med agenten som hanterade den.

När flera agenter hanterar en kontakt i Webex kontaktcenter (till exempel när en agent överför kontakten till en annan agent) använder WFO metadata Webex för att segmentera kontakten i ett matchande antal kontakter som sedan associeras med de enskilda agenterna. WFO avgör specifikt när agenter var aktiva Webex 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 för Webex kontaktcenter att göra 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-segment Webex kontaktcenterkontakter som omfattar konsultationer, överföringar eller konferenser.

Samråd

Webex WFO segmenteras kontakten Webex kontaktcentret 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 kontaktcenter endast kunden, inte agenterna.

EXEMPEL

Webex WFO importerar en kontakt där agent Braun rådgjorde med agent Hodges i 42 sekunder. Webex WFO segmenterar denna kontakt 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 tillhörande kontakter visas på fliken Tillhörande kontakter, där de också kan markeras och spelas upp.

Överföringar

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

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

EXEMPEL

Webex WFO importerar en kontakt där agent Braun överförde kontakten till agent Hodges.

Webex WFO delar upp 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 tillhörande kontakter visas på fliken Tillhörande kontakter, där de också kan markeras och spelas upp.

Konferenser

Webex WFO segmenteras kontakten Webex kontaktcentret 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 registrerar Webex kontaktcenter både kunden och agenterna.

EXEMPEL

Webex WFO importerar en kontakt från Webex kontaktcenter där agent Braun konsulterade agent Hodges och sedan tog med agent Hodges i ett konferenssamtal.

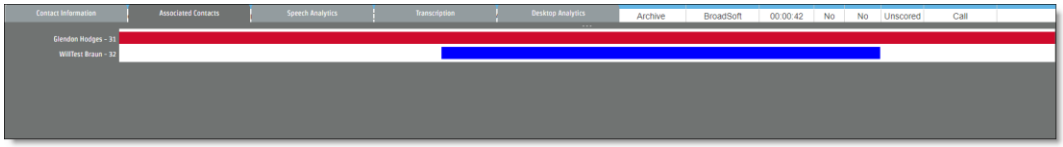
Webex WFO segmenterar denna kontakt i två kontakter, 31 och 32. Inspelningen för kontakt 31 varar 00:02:09, vilket är hela tiden som agent Braun var ansluten till kunden. Inspelningen för kontakt 32 varar 00:01:00, vilket endast är den tid som agent Hodges konsulterade och sedan under ett konferenssamtal 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 tillhörande kontakter visas på fliken Tillhörande kontakter, där de också kan markeras och spelas upp.

Följande bild visar Media Player när kontakt 31 har valts. På fliken Tillhörande kontakter kan kontakt 32 också markeras 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
Datum	Datum, tid
Användar-ID	ID ACD agent
Sessions-ID	Associerat 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 kan du 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

Den här 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 Kolumn Kopia	Beskrivning
queueId_s	ID för Webex Contact Center-tjänstens kö.
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.
Sid	Sessions-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 WFO data Webex med antalet tjänstköer som agenten har tilldelats. Alla data beräknas endast i intervallet.

Webex Kolumn Kopia	Beskrivning
agendId_s	ID för Webex Contact Center-agent.
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 associerade med var och en av agentens tjänsteköer för varje trettiominutersintervall under dagen. Alla data beräknas endast inom trettiominutersintervallet.

Webex Kolumn Kopia	Beskrivning
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	ID för Webex Contact Center-tjänstens kö.
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 associerade med var och en av agentens tjänsteköer för varje trettiominutersintervall under dagen. Alla data beräknas över intervall.

Webex Kolumn Kopia	Beskrivning
agendId_s	Agentens ID.
queueId_s	ID för Webex Contact Center-tjänstens kö.
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 under det här intervallet. Format = millisekunder.

Data i realtid

När Webex kontaktcenter är anslutet till WFM uppdateras en API Webex WFO varje gång en agents status ändras i Webex Contact Center-Agent Desktop. Webex WFO mappar sedan agenttillståndet i Webex kontaktcenter till motsvarande agenttillstånd i WFM, vilket gör det möjligt för arbetsledare och chefer att övervaka efterlevnaden av agentscheman 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 klar
Saknas	Utloggad (härleds från kolumnen isLogout_i i Webex Contact Center API-svar)

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.