Webex Calling Integrationsguide

Först publicerad: 16 september 2024
Senast uppdaterad: 03 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Målgrupp 5

Introduktion 6

Samtalsinspelning (CR) och kvalitetshantering (QM) 6

Insikter 8

Översikt över arkitektur 9

Konfigurera Webex Calling 11

Konfigurera Webex Calling i Webex WFO 19

Synkronisera metadata till Webex WFO 23

Information om integrering 29

Komplexa samtalshändelser 29

Om synkronisering 31

Begränsningar 34

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.

Introduktion

Webex WFO är en programvarusvit för enhetlig arbetskraftsoptimering (WFO) som integreras med Cisco Webex Calling för att tillhandahålla samtalsinspelning och datainsikter. Information om den integrering som stöds visas nedan.

Samtalsinspelning (CR) och kvalitetshantering (QM)

Quality Management är hjärtat i en personaloptimeringssvit. Det är början på dataspåret som leder till kundens röst. Ta servicen till din kund till nästa nivå med fokus på kvalitet och engagera dina agenter för att driva retention.

Tillgängliga funktioner

Funktion inte	Stöds	Stöds för närvarande
Webex WFO importerar ljud Inspelningar från Cisco Webex Ringa	X	
Webex WFO spelar in ljud		X Ljudet importeras från Cisco Webex Calling
Webex skärmen för WFO-import inspelningar	X	
Webex WFO-lagring som krävs för Lagra ljud i molnet		X
Moln-till-moln-integration	X	
Webex WFO matar in manuellt ljud Pausa och återuppta	X	

Funktion inte	Stöds	Stöds för närvarande
Webex WFO matar in manuell skärm Inspelningen, pausa och återuppta	X	
Stereoinspelning		X Webex WFO tar bara emot monodata från Webex Calling. Ljudströmmarna visas röda i mediaspelaren.
Kryptering av ljud och skärm inspelningar	X	
Webbinspelningskontroller och inspelningskontroller API	X	
Händelser för talenergi		X* Endast paushändelser stöds.
Registrerar komplexa samtalshändelser	X Mer information finns i Komplexa samtalshändelser .	
Live-övervakning av röst		X
Live-skärmövervakning	X	
Synkronisering stöds	X Användare och kontaktdata synkroniseras. Se Om synkronisering om du vill veta mer.	
Import av kontaktmetadata	X	
Anpassade metadata	X	
Stöder flerkanalig integration		X
CRM-integration		X

*Ljudinspelningar visas rött i mediaspelaren. Pausa händelsemarkörer stöds i mediaspelaren. I paus- och återupptagningsscenarier visas markörer för paushändelser endast i mediaspelaren för den person som manuellt utlöste paushändelsen under ett samtal. Markörer för paushändelser visas inte i mediaspelaren för andra personer i samtalet som inte utlöste paushändelsen manuellt.

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	

Översikt över arkitektur

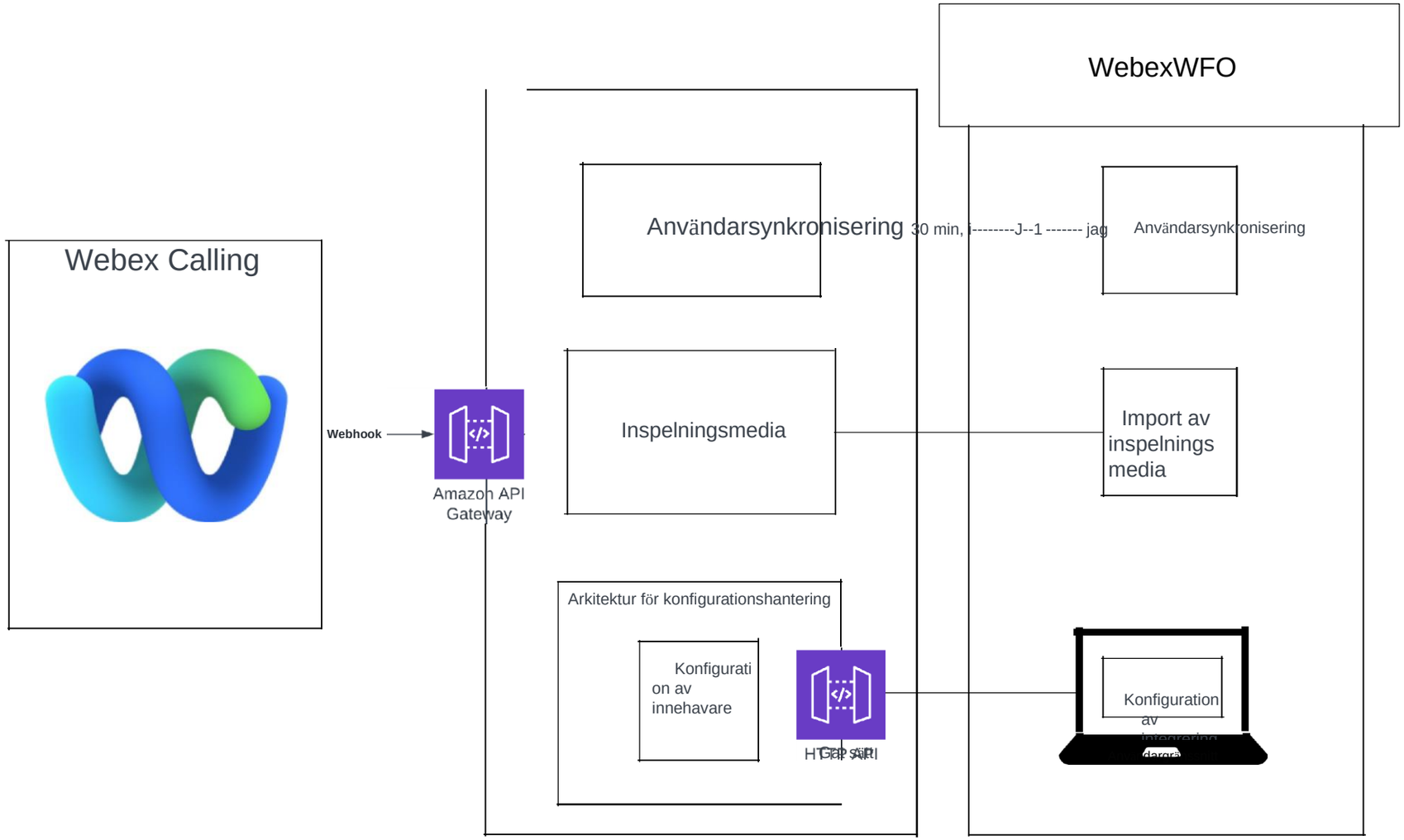
Integrationen mellan Cisco Webex Calling och Webex WFO är endast moln och den använder Amazon Web Services (AWS) serverlös arkitektur. Det betyder att en dataserver inte krävs eftersom programmen och tjänsterna körs i molnet. Huvudfunktionerna för denna integration är att synkronisera kontaktdata och användardata från ditt Webex Calling system till ditt Webex WFO-system.

Import av inspelningsmedia från Webex Calling till Webex WFO är en händelseutlöst process. När ett samtal sker i Webex Calling utlöser en webhook den angivna mål-URL:en och dirigerar begäran via en API gateway. En mängd olika processer och beräkningar sker inom AWS innan inspelningen laddas upp till Webex WFO. Användardata synkroniseras i 30-minutersintervaller. Användardata och inspelningsmedia associeras med varandra med hjälp av ett delat användar-ID.

> Det kan ta upp till trettio minuter innan användardata visas i interaktioner som listas på sidan Interaktioner i Webex WFO.

Arkitekturdiagram

Diagrammet på nästa sida illustrerar, på en hög nivå, integrationen mellan Cisco Webex Calling och Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Användarsynkronisering
30 min, i--------J--1 ------- jag
Användarsynkronisering
Inspelningsmedia
Import av inspelnings media
Arkitektur för konfigurationshantering
Konfigurati on av innehavare
Konfiguration av

Konfigurera Webex Calling

Om du vill konfigurera Webex Calling måste du först leta reda på och kopiera ditt organisations-ID i det Webex Calling systemet. Du kommer att ange den kopierade informationen i Webex WFO under en senare procedur som ansluter ditt Webex Calling-system till Webex WFO.

Du måste skapa och etablera ett administratörskonto. Det här kontot används för att från anslutningen mellan organisationens Webex Calling system och Webex WFO.

Du måste också redigera profilerna för alla användare vars samtal du vill att WFO Webex ska synkronisera. Procedurerna nedan vägleder dig genom dessa uppgifter.

BÄSTA PRAXIS 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 kan kräva medverkan från Ciscos tekniska support.
Om du måste ändra ditt lösenord måste du uppdatera fältet Calabrio API användarlösenord omedelbart. Mer information finns i Konfigurera Webex Calling i Webex WFO .
Underlåtenhet att göra det bryter integrationens importprocess.

Förutsättningar

- Om du har konfigurerat en Cisco Webex Contact Center integration måste du konfigurera en separat ytterligare Webex Calling integrering. Se integreringsguiden för Cisco Webex Contact Center för konfigurationsanvisningar om integreringen.
- Du behöver åtkomst till Webex Control Hub.
- I Webex Control Hub måste du ha ett användarkonto som passar följande parametrar.

  Det här användarkontot är det administratörskonto som används för att konfigurera integreringen. Procedurerna nedan hjälper dig att ge det här kontot rätt administratörsnivå Roller och behörigheter.

  - Användarnamnet är i FQDN-format.
  - Användarnamnet får inte vara en personlig e-postadress.

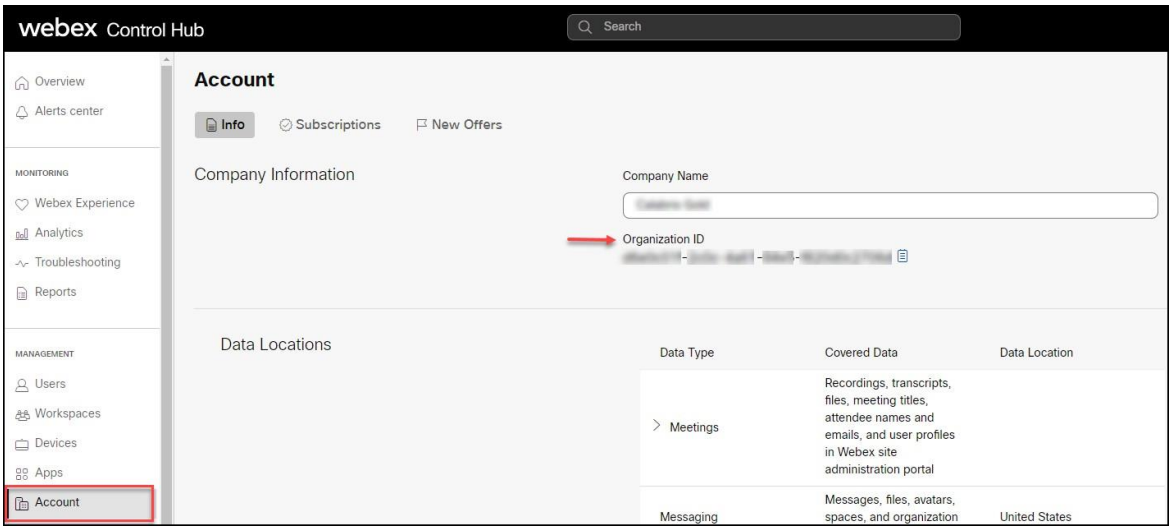
- Användarnamnet måste vara en e-postadress som skapats med Active Directory-synkronisering till Cisco eller som skapats manuellt i Ciscos administratörsportal.

Procedurer

Hitta ditt organisations-ID

Om din organisation har en Webex Contact Center-integrering är det organisations-ID du använder detsamma för både Webex Contact Center- och Webex Calling integreringar.

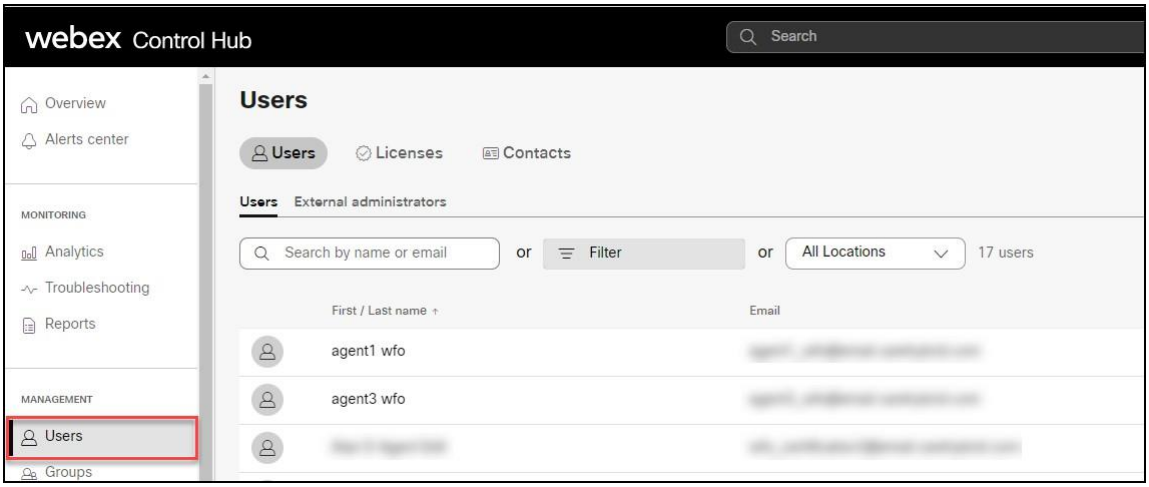
1. Åtkomst **Webex Control Hub** för administratörer genom att navigera till admin.webex.com och ange dina autentiseringsuppgifter.
2. Navigera till sidan **Konto** från det vänstra navigeringsfältet.
3. Kopiera ditt **organisations-ID** och spara det på en lättåtkomlig plats. Ditt Cisco-organisations-ID kallas klientorganisations-ID i WFO Webex och krävs när du konfigurerar anslutningen för att Webex Calling i Webex WFO.



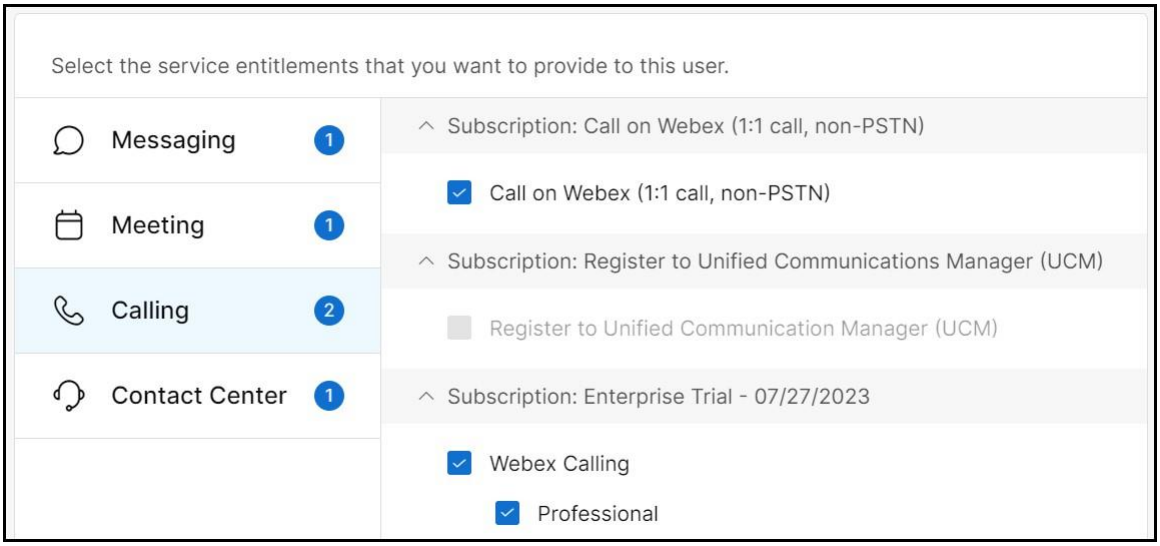
Tilldela licenser och roller till administratörskontot

Användarkontot som används i den här proceduren används senare för att slutföra autentiseringsprocessen som krävs för integrering med WFO Webex. Därför måste den här användaren vara en behörig användare med de behörigheter som anges i den här proceduren.

1. Klicka på **Användare** under **Hantering** i det vänstra navigeringsfältet.

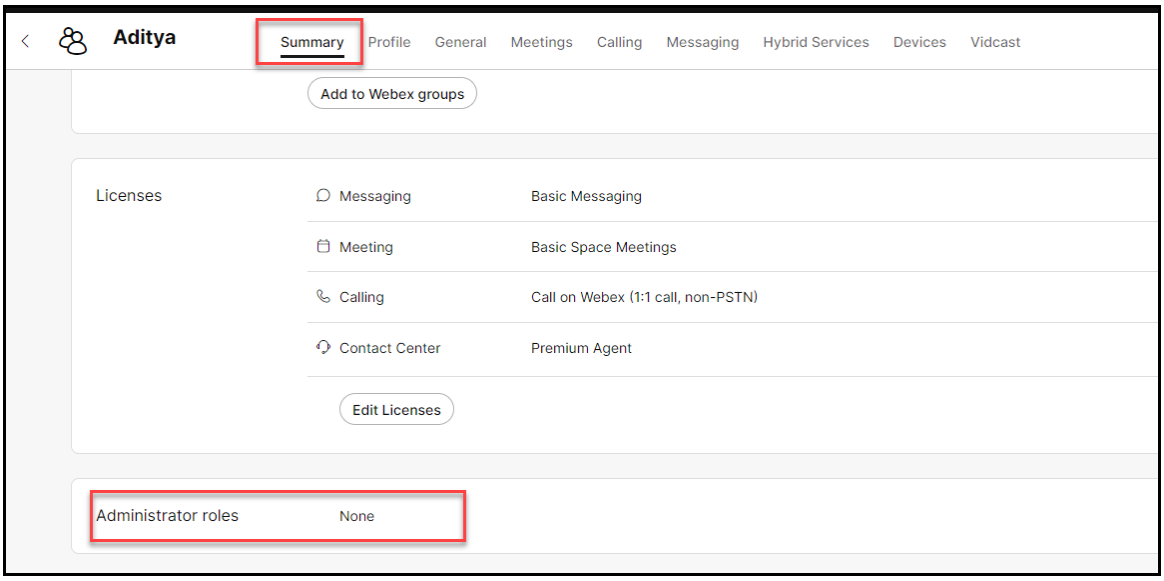


2. På sidan **Användare** kan du redigera en befintlig användare eller skapa en ny användare. Om du bestämmer dig för att redigera en befintlig användare fortsätter du till nästa steg.
   - Om du bestämmer dig för att skapa en ny användare klickar du på **Lägg till användare** och följer anvisningarna på skärmen. Kontrollera att den nyskapade användaren har de licenser som beskrivs i steg 5.
3. Välj önskad användare i tabellen för att öppna användarens konfigurationssida.
4. Navigera till avsnittet **Licenser** på **fliken Användarsammanfattning** och klicka på **Redigera licenser**.
5. Se till att användaren åtminstone har de **samtalslicenser** som anges i tabellen nedan. Du kan välja att ge användarna ytterligare licenser och roller som du vill.

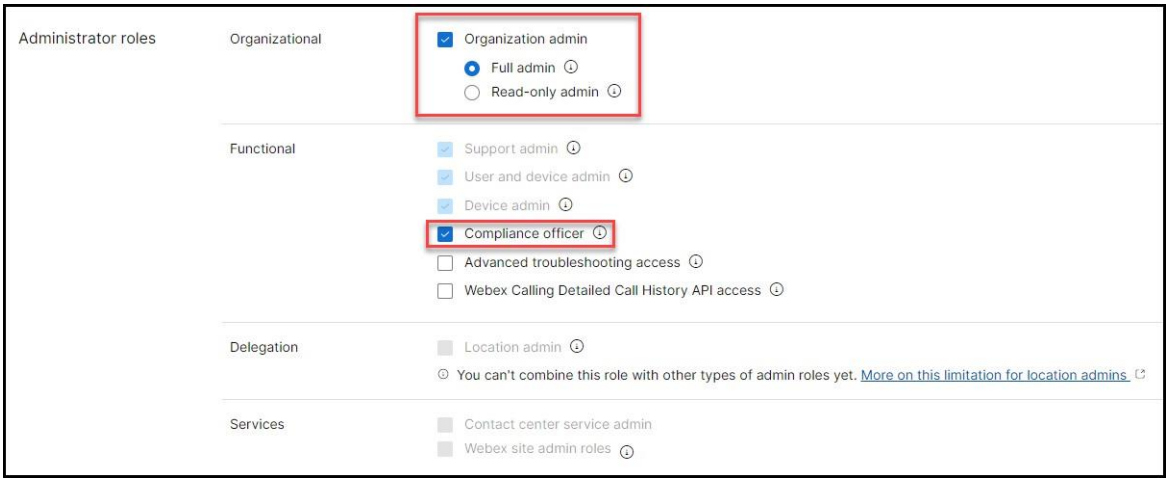


Licenser	
Kall	Markera kryssrutan **Webex Calling** . Markera kryssrutan **Professionell** .

6. Klicka på **Spara**. Redigeringssidan stängs och du är tillbaka på **fliken Sammanfattning** på användarens sida.
7. Klicka på **Administratörsroller**.



8. Se till att användaren har minst de roller som anges i tabellen nedan.



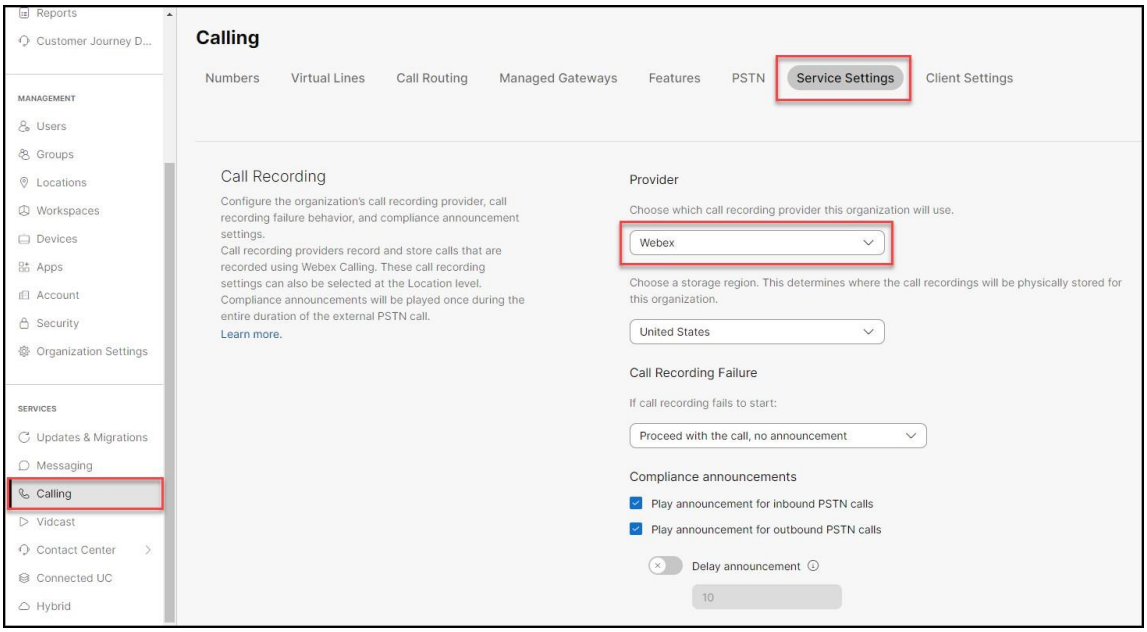
Administratörsroller	
Organisatorisk	Markera kryssrutan **Organisationsadministratör** . Välj **Fullständig administratör**.
Funktionell	Markera kryssrutan **Compliance officer** .

9. Klicka på **Spara**.

> Du kommer senare att ange användarnamnet för det här kontot i fältet **Användarnamn** under Konfigurera Webex Calling i Webex WFO-procedur .

Konfigurera Webex som organisationens leverantör av samtalsinspelningar

1. Klicka på **Ringer under** Tjänster i det vänstra navigeringsfältet. Sidan **Samtal** öppnas.
2. Klicka på fliken **Tjänstinställningar** högst upp på **sidan Samtal** .
3. Bläddra ner till **avsnittet Samtalsinspelning** .
4. Välj **Webex** i **listrutan Leverantör** .



5. Klicka på **Spara**.

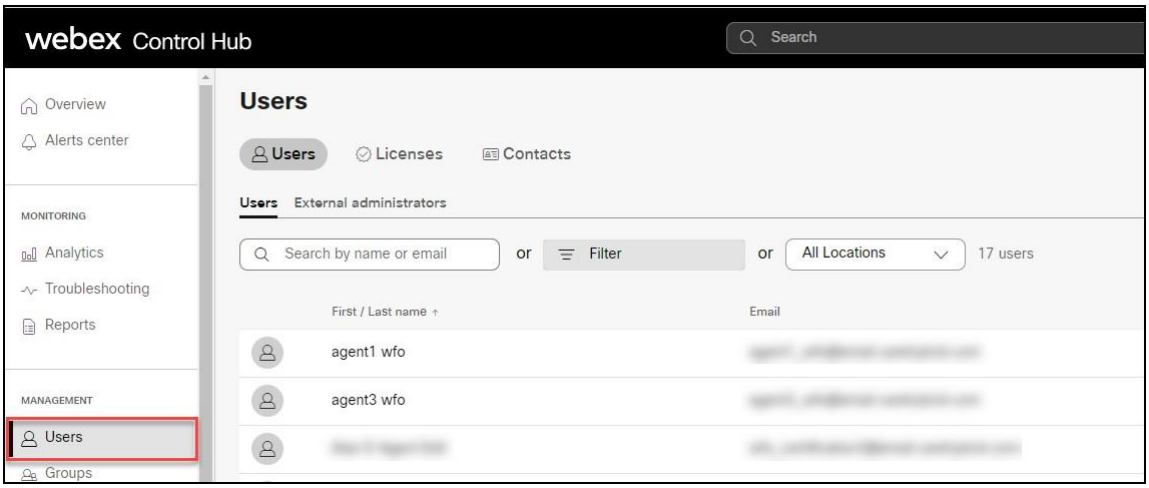
Konfigurera användare vars samtal du vill spela in

Den här proceduren beskriver hur du etablerar licensen för professionella samtal och aktiverar samtalsinspelning för användare vars data du vill synkronisera till WFO Webex.

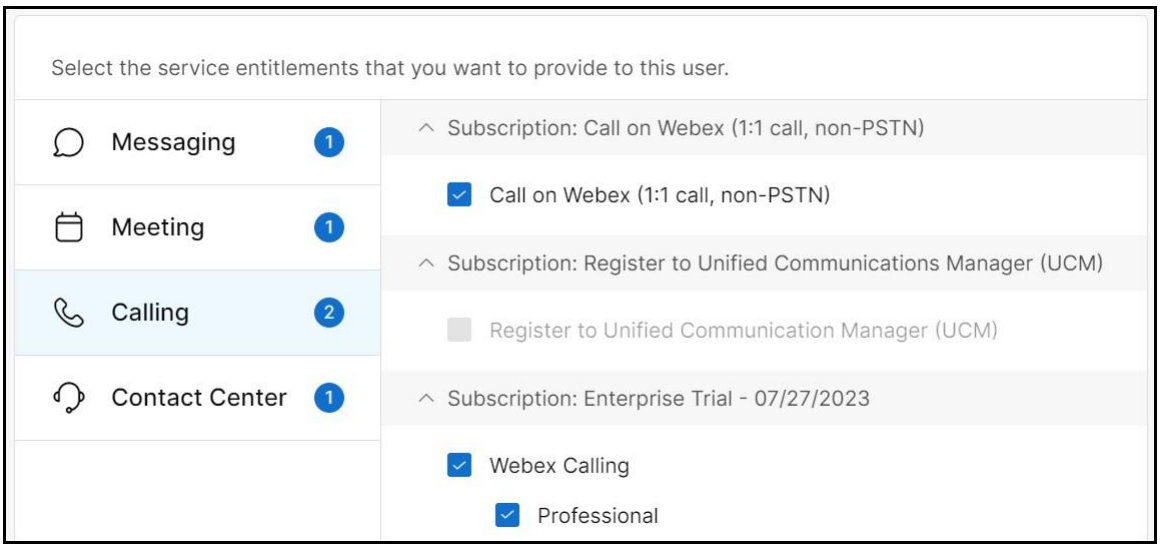
VIKTIGT Webex WFO synkroniserar bara användare som både har licensen för professionellt samtal och som har samtalsinspelning aktiverad. Om en Webex Calling användare inte har licensen för professionellt samtal

Och samtalsinspelning är aktiverad synkroniseras inte användarkontot och deras inspelningar till Webex WFO.

1. Klicka på **Användare** under **Hantering** i det vänstra navigeringsfältet.

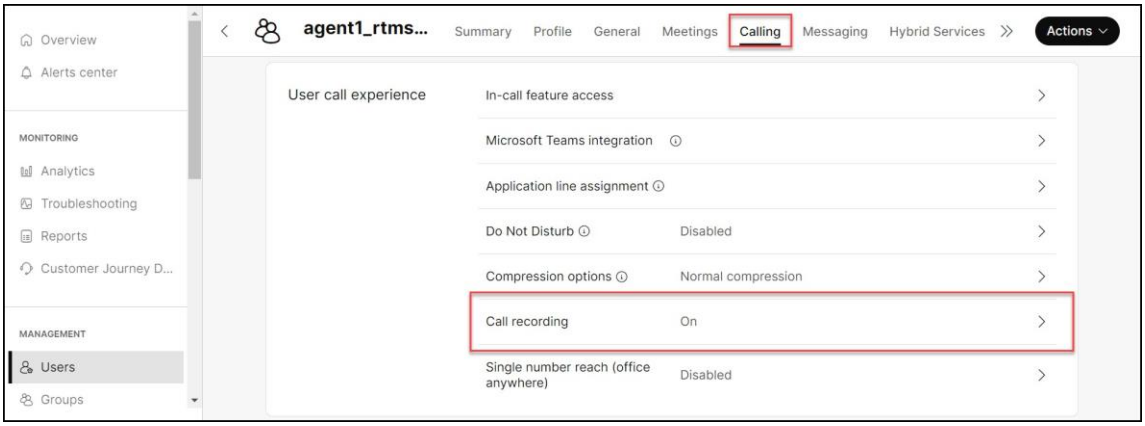


2. På sidan **Användare** väljer du önskad användare i tabellen för att öppna användarens konfigurationssida.
3. Navigera till avsnittet **Licenser** och klicka på **Redigera licenser**.
4. Se till att användaren åtminstone har de **samtalslicenser** som anges i tabellen nedan. Du kan välja att ge användarna ytterligare licenser och roller som du vill.

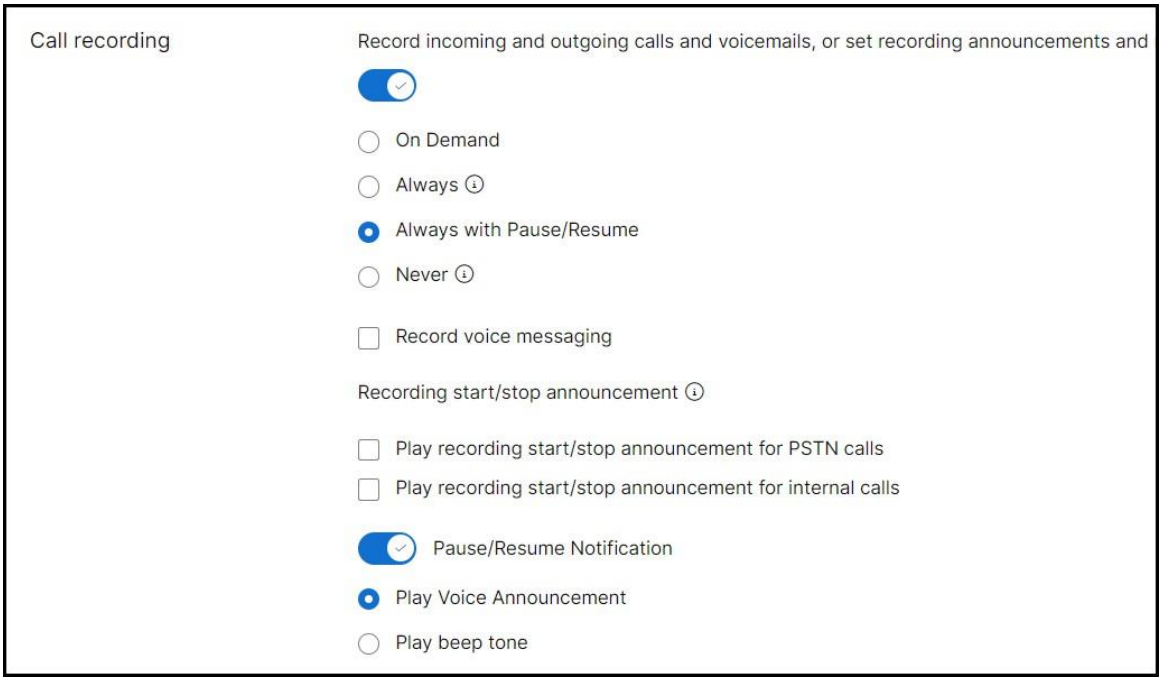


Licenser	
Kall	Markera kryssrutan **Webex Calling** . Markera kryssrutan **Professionell** .

5. Klicka på **Spara**. Redigeringssidan stängs.
6. Navigera till fliken **Samtal** .
7. Bläddra ned till **avsnittet Användarsamtalsupplevelse** och klicka på **Samtalsinspelning**.



8. Aktivera växlingsknappen för **Spela in inkommande och utgående samtal och röstmeddelanden, eller ställ in inspelningsmeddelanden och aviseringar**.



9. Välj **Alltid med paus/återuppta**.
10. Aktivera växlingsknappen för **Pausa/återuppta avisering**.
11. Välj **Spela upp röstmeddelande**.
12. Klicka på **Spara**.

Konfigurera Webex Calling i Webex WFO

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar anslutningen mellan Cisco Webex Calling och Webex WFO.

Förutsättningar

- Din Webex WFO-klientorganisation är online.
- Du har slutfört alla Webex Calling konfigurationsprocedurer som beskrivs i Ställ in Webex Calling topic.

Procedurer

BÄSTA PRAXIS: Konfigurera Webex Calling i en privat webbläsarsession, till exempel inkognitoläge, i webbläsaren Google Chrome eller Microsoft Edge.

Konfigurera Cisco Webex Calling som en ACD

1. I Webex WFO navigerar du till **Application Management** > **System Configuration (Systemkonfiguration** > **ACD Configuration**.
2. Klicka på **Lägg till**. Fönstret **ACD Information** öppnas.
3. Välj **Cisco Webex Calling** i listrutan Välj ACD.
4. Klicka på **OK** och Cisco Webex Calling **sedan** öppnas sidan.
5. Konfigurera följande fält enligt beskrivningen.

Fält	Konfiguration
ACD-namn	Ange ett unikt namn för ACD.
Användarnamn	Ange ditt Webex Calling användarnamn. Det här är en användares e-postadress som är kopplad till administratörsautentiseringsuppgifter i Webex Calling.
API webbadress	Skriv **https://webexapis.com** i textrutan. Detta är den fullständiga bas-URL:en för Cisco Webex Calling API, inklusive protokollet

Fält	Konfiguration
	identifierare. Detta är inte regionspecifikt.
Klientorganisations-ID	Ange organisations-ID för det Webex Calling innehavarkontot. Se proceduren "Hitta ditt organisations-ID" i Konfigurera Webex Samtal.
Cisco API användarnamn	**VIKTIGT** Du måste tilldela agentrollen och administratörsrollen till innehavaradministratörskontot. Om du Om du inte gör det importeras inte samtalen. Mer information finns i proceduren "Tilldela standardagent- och administratörsrollerna till ditt innehavaradministratörskonto" i integreringshandboken för Webex Calling. Användarnamn för ditt Webex WFO-tjänstkonto. Det här tjänstkontot kallas även för ditt innehavaradministratörskonto eller API användarkonto. Detta krävs för att ladda upp data till rätt klientorganisation. Det här kontot måste skapas av en systemadministratör och kontot finns i ditt klientsystem. Det här innehavaradministratörskontot måste också ges rätt behörighet att överföra data. Kontakta Cisco-supporten om du behöver hjälp med att skapa det här innehavaradministratörskontot. Mer information finns i Skapa en API användare och Hantera roller och behörigheter .
Cisco API användarlösenord	Lösenordet för Webex WFO-tjänstkontot. **VIKTIGT** Om du ändrar användarnamn eller lösenord för administratören Webex Calling måste du omedelbart göra samma ändringar för fälten Calabrio API användarnamn och Calabrio API användarlösenord.
Mappning av metadata	(Valfritt) Gör att du kan mappa Webex Calling metadata till anpassade

Fält	Konfiguration
	Metadataetiketter i Webex WFO. Webex Calling metadatavärden synkroniseras med Webex Calling kontakter till Webex WFO. De Webex Calling metadatavärdena mappas till metadataetiketter som du skapar i Metadatahanteraren (finns i Programhantering > QM > QM Konfiguration > Metadatahanteraren). När den har mappats kan du använda metadata för att lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Metadatafälten finns på fliken Kontaktinformation på sidan Media Player (Interaktioner > öppna en kontakt). Du kan visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.
Aktivera webhook-inställningar	**VIKTIGT Markera** inte den här kryssrutan förrän du har sparat den Webex Calling ACD konfigurationen. En webhook kan bara konfigureras en gång och endast när du har slutfört konfigurationsproceduren Webex Calling ACD. Skapa webhook – Aktiverar en återuppringningsfunktion som gör att Webex Calling och Webex WFO kan kommunicera med API:er.
URL för auktorisering	Det här avsnittet visas bara när du redigerar en befintlig ACD. Den visas inte när du skapar en ny ACD. Webex WFO ansluter till Webex Calling 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.

Fält	Konfiguration
	▪ Ändra lösenordet i Active Directory. ▪ Växla från Active Directory-synkronisering till enkel inloggning i ditt Cisco-konto. ▪ Ändra domäner.

6. Klicka på **Spara**.
7. Du omdirigeras till Cisco Webex Control Hub för att slutföra autentiseringsprocessen. Ange dina Cisco Webex Calling inloggningsuppgifter och klicka på **logga in**. Följ anvisningarna på skärmen för att acceptera anslutningen.

   Den här processen genererar en åtkomsttoken i systemet för att autentisera användaren för organisationens Cisco Webex Calling system.

Skapa och aktivera en webhook

1. På sidan Webex Calling ACD konfiguration klickar du på kryssrutan **Aktivera webhook-inställningar** . Knappen **Skapa webhook** visas.
2. Klicka på knappen **Skapa webhook** . Om det lyckas visas meddelandet "Webhook har skapats!".

   VIKTIGT: Ta inte bort webhooken i Cisco-utvecklarportalen eftersom det skulle bryta anslutningen.

3. Klicka på **Spara**.

Tilldela standardagent- och administratörsrollerna till ditt innehavaradministratörskonto

1. Navigera till Programhantering > Användarkonfiguration > Användare **.**
2. Välj **Redigera en befintlig användare** under **Vad vill du göra?**.
3. **Använd listrutan Välj användare** i avsnittet **Användarinformation** och sök efter användarnamnet för innehavaradministratörskontot som du angav i fältet Calabrio API användarnamn i den tidigare proceduren "Konfigurera Cisco Webex Calling som en ACD".

4. Gå till avsnittet **Roller** och välj standardagentroll och standardarbetsledarroller i **Tillgänglig** kolumn.
5. Klicka på den svarta högerpilen för att flytta standardagentrollen från **kolumnen Tillgänglig** till **Tilldelad** kolumn.
6. Klicka på **Spara**.

(Valfritt) Utesluta individer från att få sina inspelningar synkroniserade till Webex WFO

Det finns två tillgängliga alternativ om du inte vill att vissa personer ska spelas in i Webex Calling eller om du vill att deras inspelningar omedelbart ska raderas i Webex WFO.

- Det bästa alternativet är att inte spela in vissa individer genom att ändra deras behörigheter i ditt Webex Control Hub-system. Webex WFO importerar endast samtal från Webex Calling, därför bör du ändra dessa användares behörigheter direkt i ditt Webex Control Hub-system för att utesluta dem från att spelas in. Se till att användarna inte har tilldelats den professionella licensen eller samtalsinspelningen aktiverad. Se "Konfigurera användare vars samtal du vill spela in" i Konfigurera Webex Calling om du vill veta var du tar bort Professional-licensen och inaktiverar samtalsinspelning.
- Det andra alternativet är att använda QM arbetsflöden för att omedelbart radera inspelningar så snart de importeras till WFO Webex. Om du vill att importerade samtal ska tas bort direkt efter att de har importerats till WFO Webex konfigurerar du QM arbetsflöden som automatiskt tar bort inspelningar baserat på arbetsflödesregler. Läs följande hjälpartiklar om du vill veta mer om hur du skapar QM arbetsflöden.
    - QM Snabbreferens till arbetsflöden
    - Automatisera QM arbetsflöden
    - Så här fungerar arbetsflödesadministration

Synkronisera metadata till Webex WFO

I Webex det här avsnittet beskrivs procedurerna för att samla in och formatera metadata från Webex Calling, skapa metadataetiketter i WFO Metadata Manager och sedan mappa metadata från Webex Calling till Webex WFO-metadataetiketter. När du har mappat anpassade metadata från Webex Calling till metadataetiketter i WFO kan du använda Webex dessa mappade metadata för att lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Leta reda på metadatafälten i panelen Information i Media Player (finns på sidan Interaktioner > öppna en kontakt > panelen Information) där du kan visa eller ta bort metadatafält.

Förutsättningar

- Webex Calling måste konfigureras som en ACD i Webex WFO.
- Du måste ha följande behörigheter.
  - Administrera metadatafält
  - Visa anpassade metadata
  - Redigera anpassade metadata
  - Administrera ACD konfiguration

Sidans placering

- Programhantering > QM konfiguration > Metadatahanteraren (för att skapa metadataetiketter)
- Programhantering > systemkonfiguration > ACD konfiguration > Webex Calling (mappa Webex Calling metadata till metadataetiketter i Webex WFO)
- Fliken Interaktioner (för att visa anpassade metadata som är kopplade till inspelningar)

Procedurer

Samla in och formatera metadata

I den här proceduren beskrivs hur du samlar in och formaterar lämpliga metadata från Webex Calling innan du mappar dem till Webex WFO-metadataetiketter. Webex WFO stöder textbaserade metadata. Andra typer av metadata som datum, hyperlänkar och tal stöds inte.

1. Se Ciscos Consolidated Metadata Documentation and Sample Guide för en lista över metadatafält som stöds. Bestäm vilka fält du vill mappa.
2. Formatera fälten exakt som de är skrivna. Fälten är skiftlägeskänsliga. Lägg inte till avstånd.

   fält

   > **EXEMPEL** Om du vill mappa organisations-ID:t formaterar du formatet så här,orgId . Inte så här, OrgID.

3. Om metadata har ett delfält avgränsar du fältet och delfältet med en punkt.

   fält.underfält

EXEMPEL Om du vill mappa samtalsinspelnings-ID:t formaterar du fältet serviceData och underfälten callRecordingId så här.
serviceData.callRecordingId

Skapa metadataetiketter i metadatahanteraren

Innan du kan mappa metadata på sidan Webex Calling ACD konfiguration måste du först skapa och konfigurera metadataetiketter på sidan Metadatahanteraren.

1. Navigera till **Webex WFO** >**Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Fyll i fälten enligt beskrivningen nedan.

Du måste välja **Text** i listrutan **Metadatatyp** på sidan Metadatahanteraren om du vill mappa metadata. Konfigurera alla andra fält på sidan Metadatahanteraren efter behov.

Fält	Beskrivning
Metadatanyckel	(Genereras automatiskt) En unik identifierare för metadata Fält, som används av API:er. Metadatanyckeln genereras baserat på den text du anger i fältet Metadataetikett. Mellanslag ersätts med bindestreck och "-key" läggs till i slutet. Om du till exempel anger **exempeltext** i fältet Metadataetikett visas **exempel-text-nyckel** i fältet Metadatanyckel. Fältet Metadatanyckel tillåter inte et-tecken (&) eller likhetstecken (=). Om symbolerna visas i fältet Metadataetikett tas de automatiskt bort i fältet Metadatanyckel. Max antal tecken = 39.
Etikett för metadata	Namnet som är associerat med metadatafältet som visas i Sökresultat och kontaktinformation.
Typ av metadata	Vilken typ av information som finns i metadatafältet: datum, Hyperlänk, tal eller text.

Fält	Beskrivning
ACD data	Det här fältet gäller endast lokala distributioner av Webex WFO. Identifierar metadata som importerats från ACD. Webex WFO stämmer ACD data genom att matcha kontaktinformationen i WFO med samtalsinformationen som lagras i Webex ACD och ändrar kontaktinformationen i Webex WFO. Uppgifterna uppdateras regelbundet. När du mappar metadata till ACD data måste du markera Text i fältet Typ.
Nyckel för Datautforskaren	(Valfritt) En unik identifierare för att mappa metadata med data Utforskare. Du kan mappa upp till 20 metadatafält med Datautforskaren.
Kryssrutan Krypterad	(Valfritt) Välj det här alternativet om du vill rapportera om kontakter Baserat på anpassade metadatafält. Om du markerar den här rutan krypteras metadata Webex WFO när de lagras. Kryssrutan Krypterad aktiveras bara om kryssrutan Kan exporteras är avmarkerad. Du kan inte söka efter krypterade metadata.
Kryssruta som kan exporteras Webex WFO eller	Om du väljer det här alternativet kan du exportera metadata via En API. Den här kryssrutan är markerad som standard.
Skrivskyddad lägga till eller redigera	Om du väljer det här alternativet är metatdata skrivskyddat. Du kan inte Metadata till en kontakt via Webex WFO. Om metadata ACD data är den här kryssrutan markerad som standard och inaktiverad.

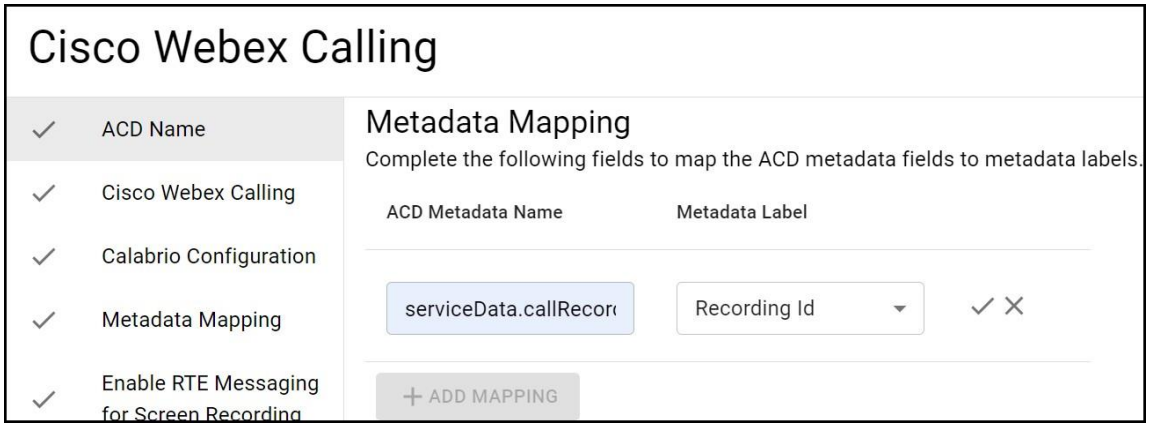
3. Klicka på **Spara**.

Mappa metadatavärden till metadataetiketter

Följ den här proceduren om du vill mappa metadata från Webex Calling och Webex WFO-metadataetiketter till varandra.

1. Navigera till **Webex WFO** >**Programhantering** > **Global** > **Systemkonfiguration** > **ACD konfiguration**.
2. Under **Välj ACD** klickar du på **Lägg till**.
3. Välj **Webex Calling i listrutan** Välj ACD **och klicka på** OK . Den **Webex Calling** öppnas.
4. **I avsnittet Metadatamappning** klickar du på **Lägg till mappning**.
5. I textrutan under **ACD Metadatanamn** anger du ett metadatavärde. Det här fältet är skiftlägeskänsligt och posten måste matcha strängtypen exakt.
6. Klicka på listrutan under **kolumnen Metadataetikett** och välj en metadataetikett i listan med alternativ. Listan med alternativ matchar tabellen med metadataetiketter på sidan Metadatahanteraren.

EXEMPEL I exempelbilden nedan mappas serviceData.callRecordingId till en metadataetikett.



7. Klicka på bockikonen för att spara metadatamappningen.
8. (Valfritt) Klicka på **Lägg till mappning** om du vill lägga till ytterligare metadatamappningar och upprepa om du vill.
9. Klicka på **Spara**.

Visa anpassade metadata som är kopplade till inspelningar

1. Klicka på fliken **Interaktioner** i det övre navigeringsfältet.
2. Klicka på ikonen Listalternativ i det övre högra hörnet.

3. Klicka på **Visa/dölj kolumner** i listrutan. Fönstret Visa/dölj kolumner öppnas.
4. Hitta avsnittet **Anpassade metadata** under **Dolda kolumner**.
5. Välj de anpassade metadatavärden som **du vill visa på sidan Interaktioner** . De metadata du väljer visas i tabellen Kolumner som **visas** .
6. Klicka på **Använd**.

Relaterade avsnitt

- Hantera metadatafält
- Utforska data som är kopplade till en kontakt
- Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt

Information om integrering

Det här kapitlet innehåller ytterligare information om synkronisering, komplexa samtalshändelser, datamappningar med mera.

Komplexa samtalshändelser

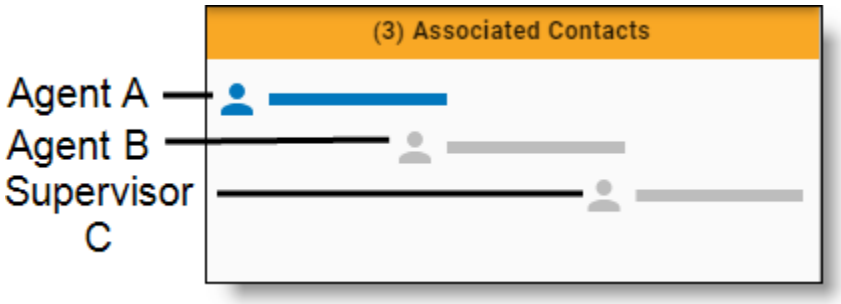
I det här avsnittet beskrivs hur WFO hanterar komplexa samtalsscenarier Webex. Komplexa samtalsscenarier är olika åtgärder som kan vidtas under ett samtal. De omfattar överföringar, konferenser, parkerade samtal och parkerade samtal. I Cisco Webex Calling bildas ett samtalssegment när en deltagare byts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

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

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

EXEMPEL

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



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 användaren 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 användaren som svarade på kundens samtal. Den andra kontakten är kopplad till användaren som togs med i samtalet. Inspelningen av den första användarens kontakt sträcker sig över hela tiden som användaren är involverad i samtalet. Inspelningen för den andra kontakten sträcker sig bara över den tid som den andra användaren anslöt sig till samtalet.
- Kall (blind) - Webex WFO använder "kall (blind)" för att beskriva både överförings- och konferensscenarier. Denna beskrivning innebär att ett befintligt samtal dirigeras direkt till en annan användare utan någon kommunikation mellan de två användarna innan överföringen eller konferensen äger rum.
- Varm - Webex WFO använder "varm" för att beskriva både överförings- och konferensscenarier. Denna beskrivning innebär att den första användaren talar med den andra användaren för att ge relevant sammanhang 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 användaren som svarade på kundens samtal och den andra kontakten är kopplad till användaren 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 användarna konsulterade.

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

Typ	Stöds	Beskrivning
Samtal accepterat/avslutat	Ja	En användare accepterar ett kundsamtal och samtalet avslutas utan att det Samtalshändelser, t.ex. vänteläge eller överföringar, som äger rum.
Samtal accepterat/avslutat - internt	Ja	En användare accepterar ett samtal från en annan användare i samma organisation.

Typ	Stöds	Beskrivning
Förfrågan/Åter	Ja	En kund spärras. Håll musik spelas på Kundens del av samtalet. Talenergihändelser, inklusive väntemarkörer, stöds inte för den här integreringen.
Pausa och återuppta (Manuell)	Ja	Ett samtal pausas. Pausa och återuppta efterlevnad av PCI standarder för överensstämmelse. Till skillnad från vänteläge/återupptagning är ingen väntemusik spelas på kundens del av samtalet; Endast tystnad hörs. En användare måste manuellt utlösa paus och återupptagande inom sin Cisco Webex Calling system och Webex WFO erkänner den manuella avtryckaren.
Kall (blind) överföring Varm överföring	Ja	Ett samtal överförs från en användare till en annan.
Kall konferens Varm konferens	Ja	En samtalsinteraktion med två eller flera användare.
Park*	Ja	Ett samtal sätts i vänteläge (parkeras) och samtalet kan besvaras (hämtas) av samma användare eller en annan användare.
Samtalskö	Ja	Uppringare väntar på sin tur att bli omhändertagna när alla är tillgängliga Representanter är upptagna.

* Jakt och hotell är också scenarier som stöds.

Om synkronisering

I det här avsnittet beskrivs hur användardata och kontaktdata från Webex Calling synkroniseras med Webex WFO.

VIKTIGT Om en Webex Calling användare inte har några inspelningar och inte har rätt inställningar konfigurerade (se Konfigurera Webex Calling) synkroniseras inte användaren till WFO Webex. När en Webex Calling inspelning identifieras för ett korrekt konfigurerat användarkonto identifierar Webex WFO det, synkroniserar det till Webex WFO och skapar en Webex WFO-användarprofil för användaren.

- Användare, inspelningar och inspelningsdata synkroniseras med trettiominutersintervaller.
- En användares ID-värde i Webex Calling mappas till värdet för Webex WFO Agent ACD ID.
- Användare som du skapar i Webex WFO underhålls bara i Webex WFO och synkroniseras inte tillbaka till Webex Calling. Synkronisering av data flödar uteslutande från Webex Calling till Webex WFO.
- Hierarkiska relationer i Webex Calling mellan agenter och arbetsledare bevaras inte i Webex WFO.
- Webex WFO importerar inspelningar från Webex Calling och import kräver bearbetningstid innan de blir tillgängliga i Webex WFO.

Tabellerna nedan beskriver när integreringen upptäcker en ändring i Webex Calling, vad den resulterande ändringen är i Webex WFO.

Användarsynkronisering

När det finns nya eller ändrade Webex Calling användardata identifierar synkroniseringstjänsten dem i trettiominutersintervall och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

> **OBS** Webex Calling användare måste ha de Webex Control Hub-inställningarna som beskrivs i proceduren "Konfigurera användare vars samtal du vill spela in" i Konfigurera Webex Calling synkroniseras.

Åtgärder i Webex Calling	Resulterande förändring i Webex WFO
En ny användare som har en inspelning läggs till. Synkroniseringstjänsten identifierar följande tre fält. ▪ Förnamn ▪ Efternamn ▪ Användar-ID	Ny användare läggs till. Mer specifikt uppdaterar synkroniseringstjänsten följande data för användarens nya Webex WFO-profil. ▪ Förnamn ▪ Efternamn ▪ ID ACD agent
Användarens för- eller efternamn ändras.	Användarens för- eller efternamn ändras.
Användaren har tagits bort. användaren i Webex	Användaren inaktiveras. Det finns fortfarande en post över den inaktiverade WFO.

Åtgärder i Webex Calling	Resulterande förändring i Webex WFO
Användaren har tilldelats rollen agent, arbetsledare eller administratör.	Användaren tilldelas standardagentrollen oavsett vilken roll de har i Webex Calling. Se Skapa och redigera användare om du vill veta hur du ändrar en användares roll.

Team

I Webex Calling existerar inte begreppet team (en samling agenter). När Webex Calling användare synkroniseras tilldelas de därför standardteamet Webex i WFO. Se Skapa och redigera användare för att lära dig hur du flyttar en användare från standardteamet och Hantera team för att lära dig mer om att konfigurera och anpassa team.

En användare kan bara tillhöra ett team i Webex WFO.

Synkronisering av kontaktdata

När en kontakt upptäcks i Webex Calling utförs Webex WFO de resulterande åtgärderna.

I händelse av avbrott eller fel har Webex WFO en återställningsprocess för att förhindra dataförlust.

Åtgärder i Webex Calling	Resulterande åtgärd i Webex WFO
En kontakt (till exempel ett telefonsamtal) har slutförts.	Synkroniserar inspelningen. ▪ Om användaren som hanterar kontakten inte finns i WFO skapar WFO Webex Webex en användarprofil för användaren och en kontakt som innehåller inspelningen och dess data på sidan Interaktioner. ▪ Om användaren som hanterar kontakten finns Webex i WFO skapar WFO Webex en kontakt med inspelningen och dess data på sidan Interaktioner. Se Spela upp kontakter för mer information om sidan Interaktioner.

Begränsningar

- Varje nytt samtal genererar ett sessions-ID, vilket gör att flera sessions-ID:n bildas och skulle resultera i flera samtalsinteraktioner som belamrar Webex WFO-gränssnittet. I vissa fall kan Webex WFO inte visa alla interaktioner i ett inspelningsgränssnitt.
- Webex WFO tar bara emot monosamtal från Webex Calling. Därför stöds inte funktioner som stöd för fullständig talenergihändelse, transkriptioner och andra analysfunktioner. Ljudströmmarna visas röda i mediaspelaren.
- Kontaktuppgifter, inklusive inspelningar och skärminspelningar, är tillgängliga för överförda samtalsben när överföringen är intern. Kontaktuppgifter är inte tillgängliga för överförda samtalsben när överföringen sker till en extern organisation.
- Talenergihändelser stöds inte, med undantag för paushändelser. Pausa talenergihändelser visas i mediaspelaren som är specifika för scenariot nedan.
    - Pausa händelsemarkörer stöds i mediaspelaren. I paus- och återupptagningsscenarier visas markörer för paushändelser endast i mediaspelaren för den person som manuellt utlöste paushändelsen under ett samtal. Markörer för paushändelser visas inte i mediaspelaren för andra personer i samtalet som inte utlöste paushändelsen manuellt.