Cisco

Webex WFO ve Webex Contact Center Entegrasyon Kılavuzu

Yeni WFM ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 20 Temmuz 2021
Son Güncelleme: 25 Temmuz 2025

Amerika Genel Merkezi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 ABD
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR. BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

Cisco'nun TCP başlık sıkıştırması uygulaması, University of California, Berkeley'in (UCB) UNIX işletim sisteminin herkese açık sürümü kapsamında UCB tarafından geliştirilen bir programın uyarlamasıdır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADAKİ BAŞKA HİÇBİR GARANTİYE BAKILMAKSIZIN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM BELGE DOSYALARI VE YAZILIMLARI, TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SAĞLANMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR DAHİL OLMAK ÜZERE ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK KAYDIYLA DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HİÇBİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Bu belgenin tüm basılı kopyaları ve yedek elektronik kopyaları denetim dışı kabul edilmektedir. En son sürüm için geçerli çevrimiçi sürüme bakın.

Cisco’nun dünya çapında 200’den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler ve telefon numaraları Cisco web sitesinde# www.cisco.com/go/offices listelenir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler 3

Hedef Kitle 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0'a Genel Bakış 6

Giriş 8

Kalite Yönetimi (QM) 8

İş Gücü Yönetimi (Yeni WFM) 11

Analitikler 12

Anlayış 12

Webex WFO ve Cisco Webex Contact Center Mimarisi 13

Yapılandırma Yordamları 15

Cisco Webex Contact Center Yapılandırma 15

Ön Koşullar 16

Yapılandırma Yordamları 16

Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma 24

Ön Koşullar 24

Yapılandırma Yordamları 24

WFM Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma 30

Meta Verileri Webex WFO Ile Senkronize Etme 32

Cisco Webex Contact Center için Entegrasyon Ayrıntıları 42

Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında 42

Sohbet Desteği 44

SMS Desteği 45

E-posta Desteği 48

Karmaşık çağrı olayları 48

Ekran Kaydı 52

Ek 55

1.0 için Temel Yapılandırma Verileri 55

Kullanıcılar 55

Ekipler 56

Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlanma 57

1. Adım: Webex Contact Center Sağlayıcınızdan Bilgi Toplama 57

Adım 2: Webex Contact CenterWebex WFO içinde ACD olarak yapılandırın 58

3. Adım: Veri Sunucusunu Yapılandırma 61

CMSv2 API'lerini kullanarak Cisco Webex Contact Center'ye Bağlanma 61

1.0 için QM Verileri 64

Ses Kaydı 64

İletişim Meta Verileri 67

Hedef Kitle

- Entegrasyonun desteklenen ve desteklenmeyen özellikleri
- Yüksek seviye mimariye genel bakış
- Yapılandırma yordamları
- Belirli entegrasyon ayrıntıları

Bu entegrasyon kılavuzu esas olarak müşteriler için olduğu kadar genellikle müşteriler için Webex WFO yükleyip yapılandıran resmi Cisco iş ortakları için de tasarlanmıştır. Ayrıca, Cisco uygulama mühendisleri, destek mühendisleri, satış mühendisleri, geliştirme ve pazarlama bu kılavuzda yararlı bilgiler bulabilirsiniz.

Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0'a Genel Bakış

Entegrasyonun Webex WFO ve Cisco Webex Contact Center (CWCC) arasında iki sürümü vardır. Bu sürümler CWCC sürüm 1.0 ve CWCC sürüm 2.0'dır. Bu sürümler, 1.0 (eski) API'ler, CMSv2 API'leri (CWCC 1.0 dağıtımlarını CWCC 2.0'a) ve 2.0 (programlı API'lere) geçmek için kullanılan geçiş API'leri olarak adlandırılan farklı API kümeleri ile uyumludur.

Dağıtımınızın hangi API'leri kullandığına bağlı olarak hangi prosedürü izleyeceğiniz hakkında daha fazla bilgi için Yapılandırma Yordamları'na bakın .

ÖNEMLİ CWCC 1.0, Webex WFO ürününde Cisco Customer Journey Platform olarak görünür.

Sürüm ve özellik kullanılabilirliği

Sürüm ve özellik	CWCC 1,0 eski CMSv1 ile Apı 'leri	CWCC 1,0 - 2,0 CMSv2 API'leriyle	CWCC 2.0 eski ile CMSv1 API'leri	CWCC 2,0 ile Programlı Apı 'leri
Stereo kayıt	Yok	Uygun	Uygun	Uygun
Ses duraklatma ve sürdürme (yalnızca elle)**	Uygun	Uygun	Uygun	Uygun
Ekran kaydı duraklatma ve sürdürme (yalnızca elle)**	Uygun	Uygun	Yok	Uygun

NOT Duraklamalar (olayları bekletme) için Webex WFO ses kayıtları için sessizlik ekler ve ekran kayıtları için boş ekran ekler.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) duraklatma ve sürdürme için iki seçeneğe sahiptir. Manuel duraklatma ve sürdürme için Cisco Agent Desktop kullanan bir seçenektir. İkinci seçenek, Cisco API'lerini gerektiren otomatik duraklatma ve sürdürmedir. API tabanlı seçenek için, API komutları Cisco Akıllı'ya gönderilmelidir

Sesi yeniden canlandırmak için masaüstü yazılımı. Duraklatma ve sürdürme verilerinden yeniden çıkarılan ses CWCC ile Webex WFO arasında senkronize edilir. Ekran kaydı söz konusuysa, Webex WFO redakte edilmiş sesi aldıktan sonra, Webex WFO, iletişim kaydının Webex WFO içinde sunulmasından önce, yeniden kesilen sesi temel alarak ekranı otomatik olarak yeniden kaydeder. Manuel ve otomatikleştirilmiş duraklatma ve sürdürme seçeneklerinin her ikisi de kullanıcının Cisco Agent Desktop yazılımının yüklü olmasını gerektirir. Manuel ve otomatikleştirilmiş Webex WFO duraklatma ve sürdürme seçenekleri CWCC entegrasyonu için geçerli değildir. Başlatılan otomatik olaylar için gereken RTP sinyali Webex WFO'Webex WFO için gereken Webex WFO otomatik duraklama ve sürdürme kullanılamıyor.

ÖNEMLİ Duraklatma ve sürdürme Cisco tarafından etkinleştirilmelidir. Erişim istemek için lütfen Cisco Hesap Yöneticinize başvurun.

Giriş

Webex WFO çağrı kaydı, kalite yönetimi, işgücü yönetimi, müşterinin sesi (VoC) analizi ve veri yönetimi sağlamak için Cisco Webex Contact Center ile entegre bir unified işgücü optimizasyonu (WFO) yazılım paketidir. Desteklenen entegrasyonlarla ilgili ayrıntılar aşağıda listelenmiştir.

NOT Desteklenen özellikler, aksi belirtilmedikçe, Webex Contact Center sürüm 1.0 ve Webex Contact Center sürüm 2.0'da kullanılabilir.

Kalite Yönetimi (QM)

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Webex WFO sesi kaydeder		X
Webex WFO ses içe aktarır Cisco Webex Contact Center'nden kaydetme	X Sürüm 1.0: İçe aktarmadan önce en az iki saatlik gecikme. Sürüm 2.0: Kayıt, Webex Contact Center 'den Webex WFO için kullanılabilir hale getirildiğinde kişi içe aktarma işlemi gerçekleşir.	
Webex WFO ekran kaydı	X	
Webex WFO saklama alanı gerekli ulutta ses saklayan X	B	
Veri aktarımı için buluttan buluta entegrasyonu	X API'ler aracılığıyla veri aktarımı, entegrasyonda yerleşiktir	
Webex WFO ses kaydı duraklatma ve sürdürmeyi tıkar	Bkz . Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0 Ses kaydı duraksamasının geçerli kullanılabilirliği hakkında bilgi için	

Özellik	Destekleni	Şu anda Desteklenmi
(manuel ve otomatik)		
Webex WFO ekran kayıt duraklatma ve sürdürmeyi yutar (manuel ve otomatik)	Sürdürme, ekran kaydı duraklatma ve sürdürme ve stereo kaydetme.	
Stereo kayıt		
Özel meta veriler	X Yalnızca 2,0	
Şifreli kayıtlar	X	
Konuşma enerjisi olayları	X*** Yalnızca olaylar üzerinde sessizlik ve konuşma duraklatma	Olayları bekletme ve desteklenmez
Canlı ses izleme	X Webex Contact Center Arama İzleme ile Kullanılabilir	
Canlı ekran izleme	X Webex WFO Akıllı Masaüstü istemcisi aracılığıyla	
Senkronizasyon destekleniyor	X	
İletişim meta verisi alma	X	
CRM entegrasyonu	X*	
Temsilci web kayıt denetimleri ve kayıt denetimleri API		X**
Çok kanallı entegrasyonu destekler	X	
Ses kanalları	X	

Özellik	Destekleni	Şu anda Desteklenmi
Dijital kanal - Sohbet	X Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında Bkz.	
Dijital kanal - SMS	X Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında Bkz.	
Dijital kanal - E-posta	X Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında Bkz.	

**Açık ürün entegrasyonu gözden geçirme.*

*** Start/stop API denetimleri yalnızca ekran kaydı için kullanılabilir. Herhangi bir API sürücüsüne sadece kayıt uygulamak için ek Cisco Teknik Desteği gerekli olabilir.*

Olay olarak kaydolmak için üzerinde konuşmanın veya sessizliğin geçmesi gereken süreyi yapılandırabilirsiniz. Genel ayarları QM Yapılandırma'daki "Olaylar Üzerinde Konuşma" ve "Sessizlik Olayları" seçeneklerine bakın.

NOT Taşma kayıt senaryolarında Webex WFO özel meta verilerle çağrıların etiketlenmesi desteklenmez.

NOT Ekran kayıtları, temsilcinin oturum açtığı süre için 10 dakikalık kayıtlarda kaydedilir. CWCC alınan ses saatlerine uyan ekran kayıtları
Bu para üstü paralar masaüstü istemcisi ve yüklendi.

Kenar Bileşenleri

Bileşen	Gerekli	Gerekli Değil
Senkronizasyon, yakalama, gerçek zamanlı olaylar ve ortam için Veri Sunucusu alma		X
Ekran kaydı için Akıllı Masaüstü, canlı ekran izleme,	X	

Bileşen	Gerekli	Gerekli Değil
ve masaüstü analitiği özellikleri		
Windows İşletim Sistemi'nda Akıllı Masaüstü	(uygun)	
MAC İşletim Sistemindeki Akıllı Masaüstü		(kullanılamaz)

İş Gücü Yönetimi (Yeni WFM)

WFM yapılandırma amaçları ve geçmiş veri ilişkilendirmesi için verileri senkronize eder. Webex WFO WFM, kullanım için geçmiş ve gerçek zamanlı verileri işgücünün zamanlaması ve tahminleri ile senkronize eder.

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Gerçek zamanlı bağlılık veri özet akışı	X	
Gerçek zamanlı bağlılık veri özet akışı (çok kanallı)		X
Geçmiş veri özet akışı - kuyruk istatistikleri	X	
Geçmiş veri özet akışı - temsilci istatistikleri	X	
Geçmiş veri özet akışı - temsilci sırası istatistikleri	X	
Tahmin (ses)	X	
Tahmin (sohbet)	X	
Tahmin (e-posta)	X	

Analitikler

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Konuşma Analitiği (Konuşmadan Metne)	X**	
Masaüstü Analitiği	X* Kayıtlarla senkronize edilmez	
Metin Analizi	X Bekletme olayları (duraklamalar), kopyasız boş boşluk olarak yansıtılır.	
Ayrıntıya gitme öğeleri içeren panolar	X	
Öngörüsel Değerlendirme Puanı	X	
Öngörüsel NPS	X	
Duygu Analizi	X	
Temsilci Akıllı Kıyaslama	X	
Gelişmiş Konuşma Araması	X	

**Desktop Analytics verileri, Analytics panolarında ve Veri Gezgini'nde mevcuttur. Ancak, masaüstü verilerinin nasıl işlendiği nedeniyle, Medya Oynatıcı'nın Masaüstü panelinde kullanılamaz.*

*** CWCC sürüm 1.0 stereo kaydı şu anda kullanılamıyor; bu nedenle kopyaların hoparlöre bölünmez.*

Anlayış

Insights, Webex WFO paketinin temel parçası olan, yapay zeka destekli bir BI çözümüdür. İçgörüler, tüm iş gücü katılım yönetiminizi kesintisiz bir şekilde birleştirmenize olanak sağlayan, karıştırılmış, silolanmamış raporlama sağlar

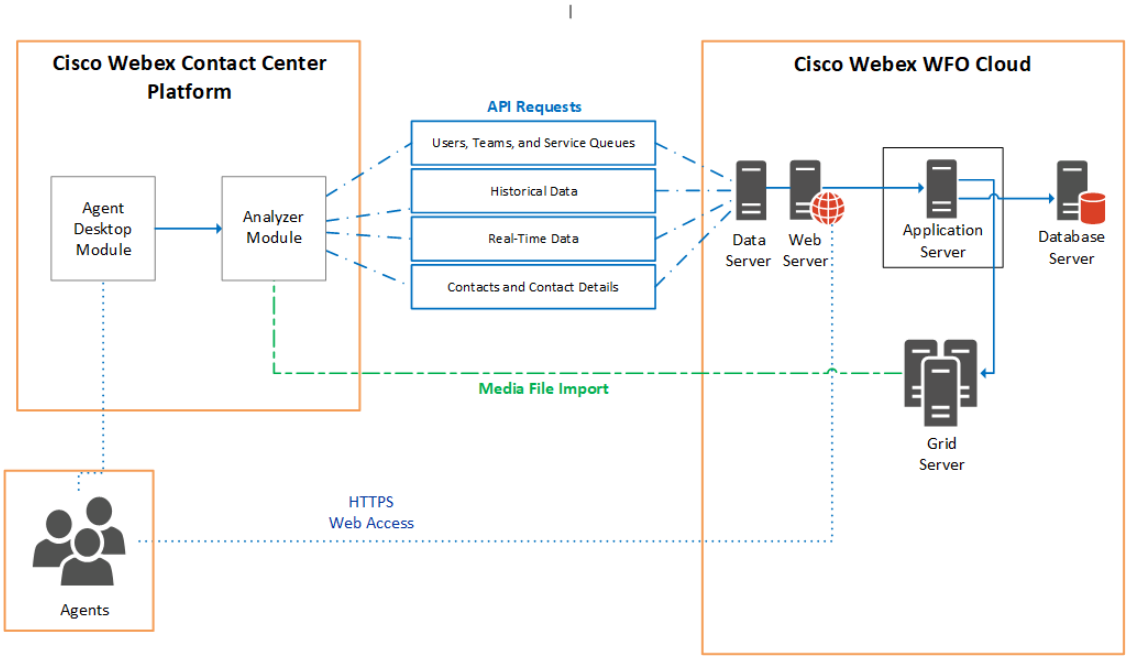
Ve Webex WFO genelinden müşteri etkileşim verileri. İçgörüler, işlem yapılabilir raporlar ve panolar aracılığıyla Webex WFO verilerinizi görselleştirmenize güç verir. Listelenen özelliklere erişmek için bir Insights lisansına ihtiyacınız vardır. Lisansların nasıl çalıştığına vedaha fazla bilgi için rolleri ve izinleri yönetmeye bakın.

Mevcut Özellikler

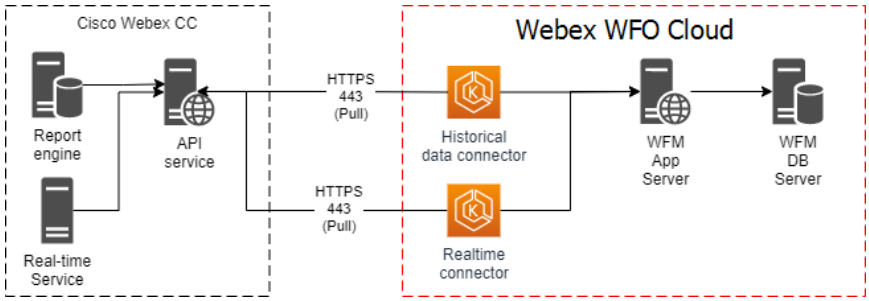
Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Önceden oluşturulmuş panolar	X	
Makine öğrenmesi destekli analiz	X	
Özel tasarım	X	
İmza (otomatik veri düzeltme)	X	
Görsel seçenekler (özel veriler taslak)	X	
Pano paylaşımı	X	

Webex WFO ve Cisco Webex Contact Center Mimarisi

Aşağıdaki mimari diyagramda Cisco Webex Contact Center ile Webex WFO grubu arasındaki bağlantı gösterilmektedir. Diyagramda Klasik WFM yer aldığına dikkat edin.



Aşağıdaki mimari diyagramda yalnızca Cisco Webex Contact Center ve Webex WFO WFM arasındaki bağlantı gösterilmektedir.



Yapılandırma Yordamları

Bu bölümde, Webex WFO WFM dahil olmak üzere Cisco Webex Contact Center Webex WFO ile tümleştirmenin nasıl yapılandırılır açıklanmaktadır. Uygulamanız gereken yapılandırma yordamları, kuruluşunuzun satın aldığı Webex WFO ürünlerine ve hangi Cisco API'lerinin kullanıldığına bağlı olarak değişir.

- Cisco Webex Contact Center Yapılandırma
- Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma
- WFM Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma
- Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlanma

Cisco Webex Contact Center 2.0 Yapılandırmaya Genel Bakış

CWCC 2.0 entegrasyonu 2.0 (programlı) API kullanır. Veri sunucusu gerekli değildir.

2.0 (programlı) API'ler

- Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM ve WFM
- Dağıtımınız WFM içeriyorsa, Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlan'ı izleyin
  yordam ve WFM Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlan yordamı

Cisco Webex Contact Center Yapılandırma

Webex Control Hub içinde, CWCC 2.0 bağlantısını Webex WFO olarak ayarlamadan önce, bu konuda listelenen yordamları gerçekleştirmeniz gerekir.

> ÖNEMLİ Webex yönetici hesabı kullanıcı adınızı ve parola kimlik bilgilerinizi her zaman geçerli olacak şekilde ayarlayın. Cisco, kullanıcı kimlik bilgilerinin süresi dolduğunda erişim simgelerini iptal eder. Bu nedenle, Cisco hesabınız
> Kullanıcı adı ve parola kimlik bilgilerinin süresi dolarsa, Webex WFO içindeki ACD yeniden doğrulanması gerekir. Yeniden kimlik doğrulama için Cisco Teknik Destek katılımı gerekir.
> Aşağıdaki bilgilerle birlikte Cisco Teknik Destek sağlayın.
> - Webex Contact Center yönetici kimlik bilgileri (kullanıcı adı ve parola)
> - Webex WFO Kiracı Kimliği
> - Webex WFO ACD Kimliği
> - Webex WFO kiracı yöneticisi kimlik bilgileri (kullanıcı adı ve parola)
> - Webex WFO alan URL'si (örneğin, www.us3.calabriocloud.com " us3" bölümü)

Önkoşullar

- Kullanıcı adı FQDN biçimindedir.
- Kullanıcının Webex CC 2.0 API ve Webex CC 2.0 Ortam API erişimi vardır.
- Kullanıcı adı kişisel bir e-posta adresi olamaz.
- Kullanıcı adı, Active Directory Cisco senkronizasyonu kullanılarak oluşturulan veya Cisco yönetici portalında el ile oluşturulan bir e-posta adresi olmalıdır.

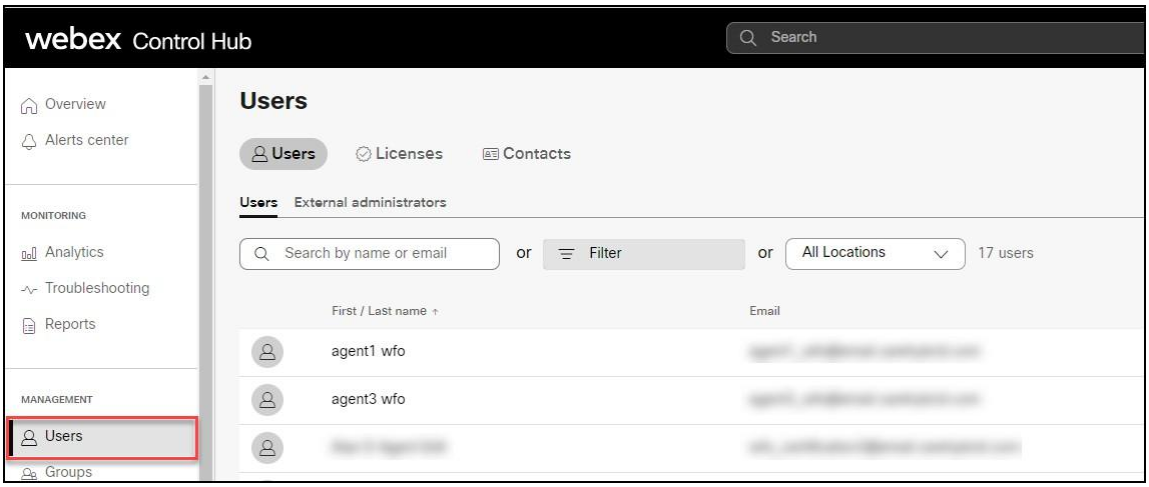
> **NOT** Daha sonra Active Directory senkronizasyonu etkinse ve e-posta adresi Active Directory içinde yoksa, Cisco içindeki ayar silinir. Yinelenen ekipler olacak ve Yeni e-posta adresinde eşitleme sorunlarının neden olduğu kullanıcılar.

Yapılandırma Yordamları

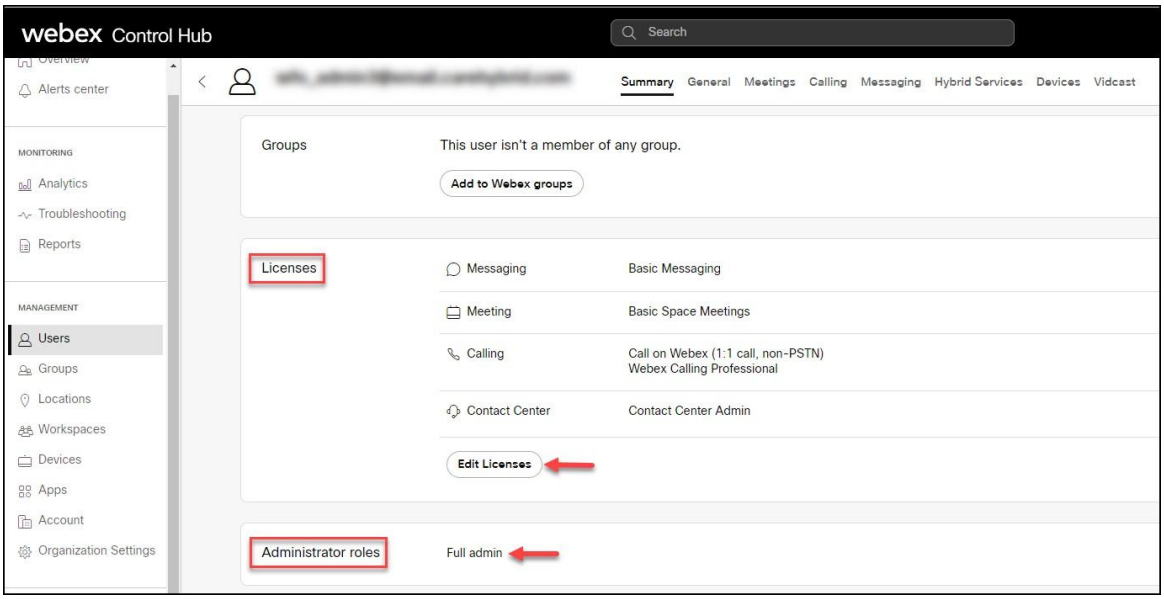
Roller ve izinler atama

Bu yordamda kullanılan kullanıcı hesabı daha sonra Webex WFO ile entegre etmek için gereken oauth işlemini tamamlamak için kullanılır.

1. **Yöneticiler için Webex Control Hubadmin.webex.com** adresine giderek ve kimlik bilgilerinizi girerek erişin.
2. Sol gezinti çubuğunda Yönetim **altından** Kullanıcılar'ı **tıklayın** .



3. Kullanıcılar **sayfasından** , tablodan istediğiniz kullanıcıyı seçin.
4. Kullanıcının en az aşağıdaki tabloda listelenen lisanslara ve role sahip olduğundan emin olun.



- Kullanıcıya uygun lisanslar atanmamışsa, Lisanslar içindeki Lisansları **Düzenle'yi** tıklatın **.** Bölümüne gidin ve lisans özeti sayfasından Lisansları **Düzenle'yi yeniden tıklatın** .
- Lisansları gerektiği gibi değiştirip Kaydet'i **tıklatın**.
- Uygun roller atanmamışsa,
  Kullanıcının sayfasındaki yönetici rolleri bölümü.
- Rolleri gerektiği gibi değiştirip Kaydet'i **tıklatın**.

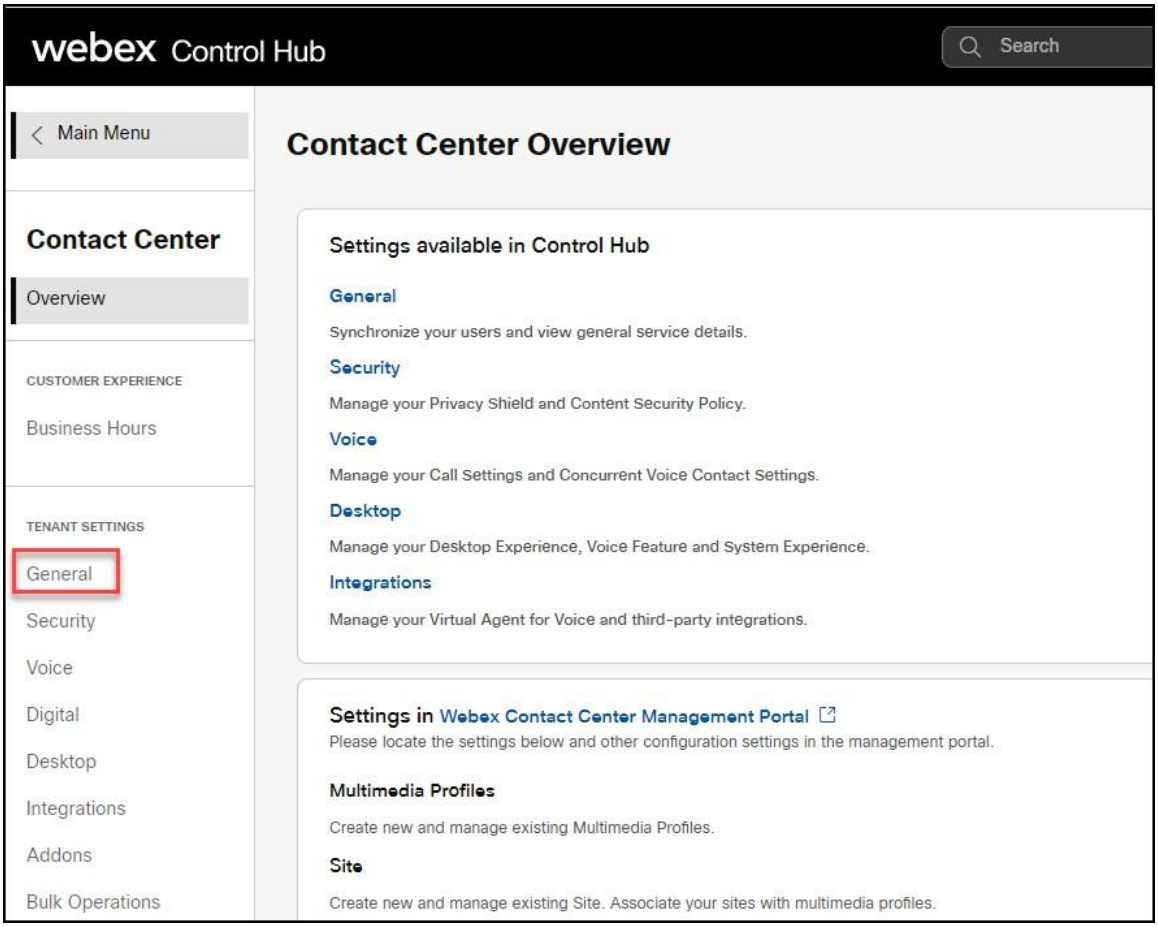
Lisans	
Mesajlaşma	Temel Mesajlaşma
	Gelişmiş Mesajlaşma
Toplantı	Temel Uzay Toplantıları
	Gelişmiş Alan Toplantıları
	Webex Meetings Paketi
Aranıyor	Webex Arama (1:1 arama, PSTN olmayan)

Lisans	
Contact Center	Contact Center Yöneticisi
	Lisanslı Temsilci > Premium
Rol	
Hizmetl	Bağlantı merkezi hizmet

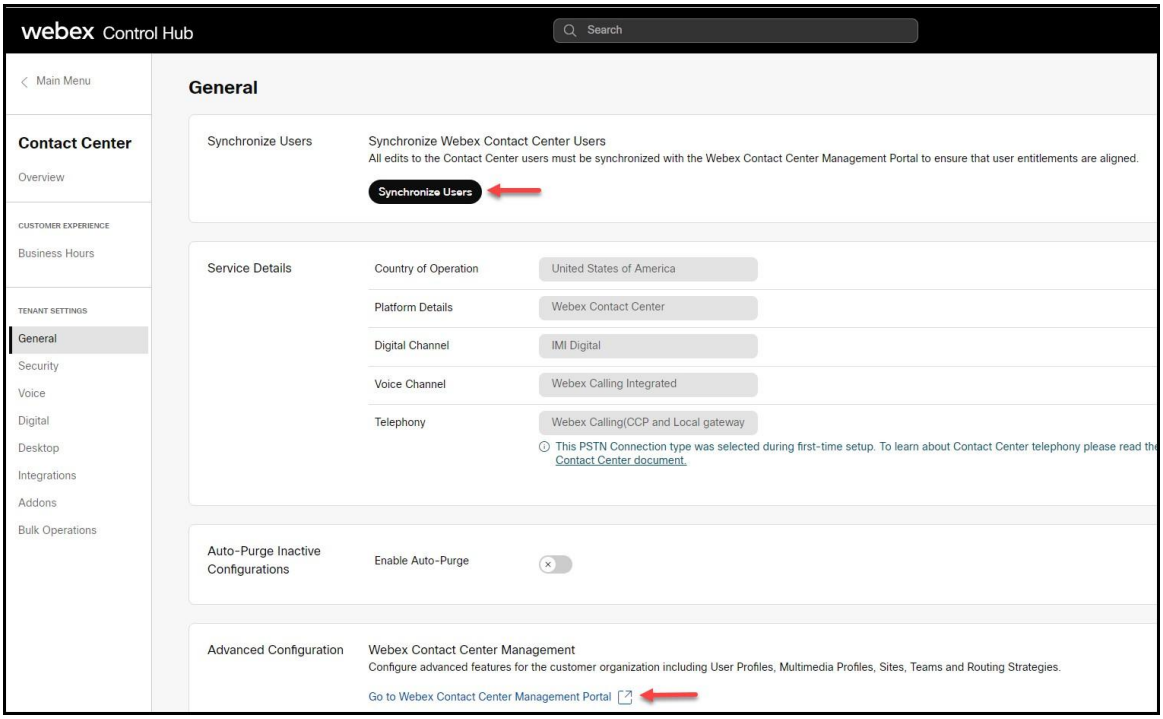
> **NOT** Senkronizasyon sorunları yaşarsanız **Kurumsal yönetici** onay kutusu ve **yönetici** rolü.

Bağlantı Merkezi ayarlarını yapılandırma

1. **Sol gezinti çubuğu** Hizmetler **bölümünde Bağlantı Merkezi** sayfasına gidin.
2. İletişim Merkezi sol gezinti menüsünde kiracı ayarları **altında** Genel'i **tıklatın** .



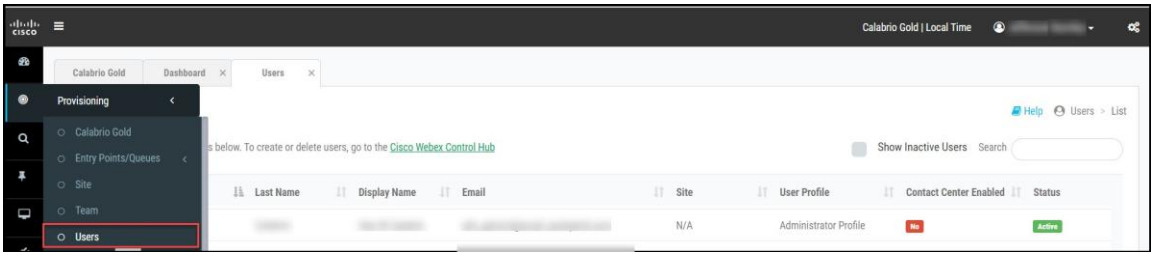
3. Kullanıcıları Senkronize Et'i **tıklayın**.



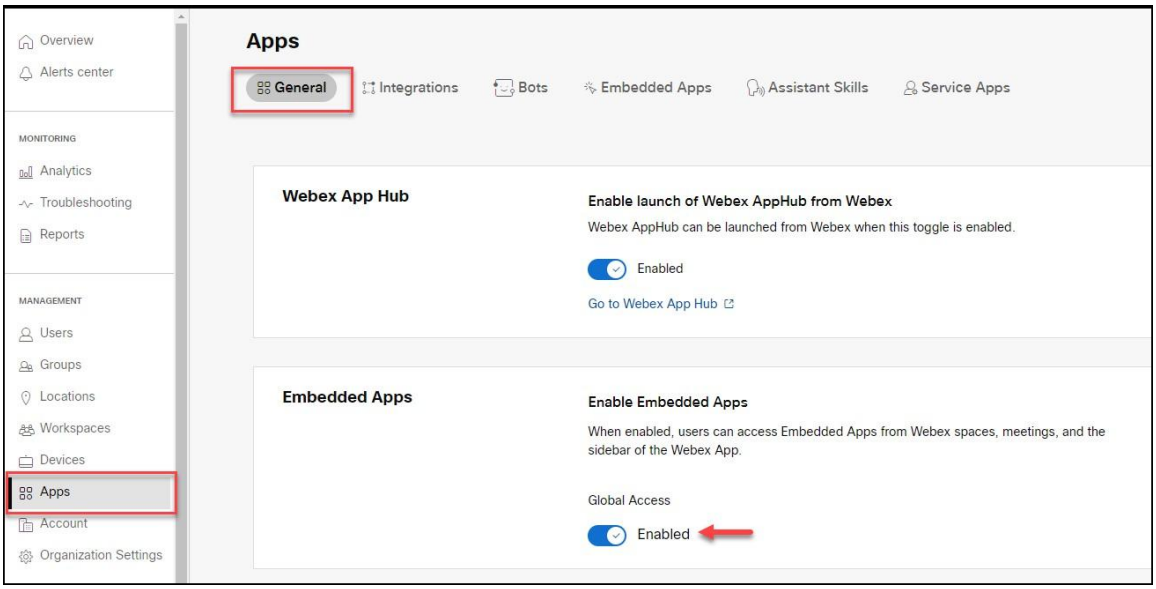
4. **Webex Contact Center Management Portal'a** Git bağlantısını tıklatın. Management Portal ayrı bir pencerede açılır.

5. Management Portal'dan, API hesabınızın Tedarik'e giderek senkronize edildiğinden **emin olun sol gezinti çubuğundan >Users** .

NOT **İletişim Merkezi Tarafından Etkinleştirildi** durumu bu hesap için Hayır'dır .

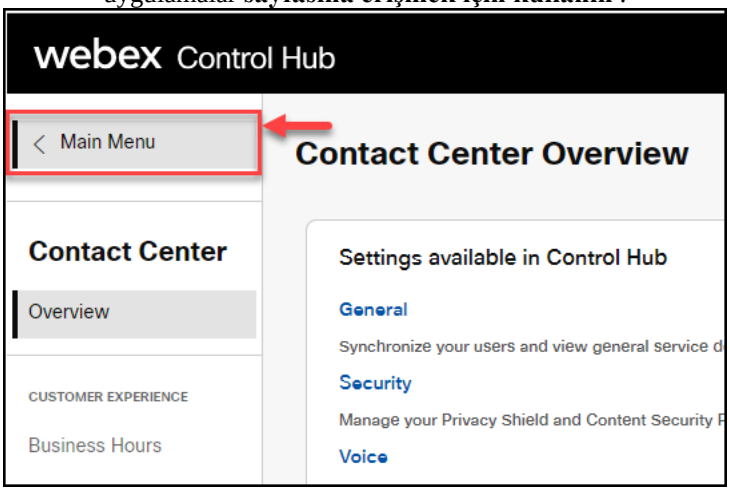


Uygulama Ayarlarını Yapılandırma



1. Sol gezinti çubuğunun **Yönetim** bölümünde Uygulamalar'ı **tıklayın** .

NOT : Contact Center **sayfalarından** birindeyseniz, Ana Menü'ye tıklamanız **gerekir** uygulamalar **sayfasına erişmek için kullanın** .

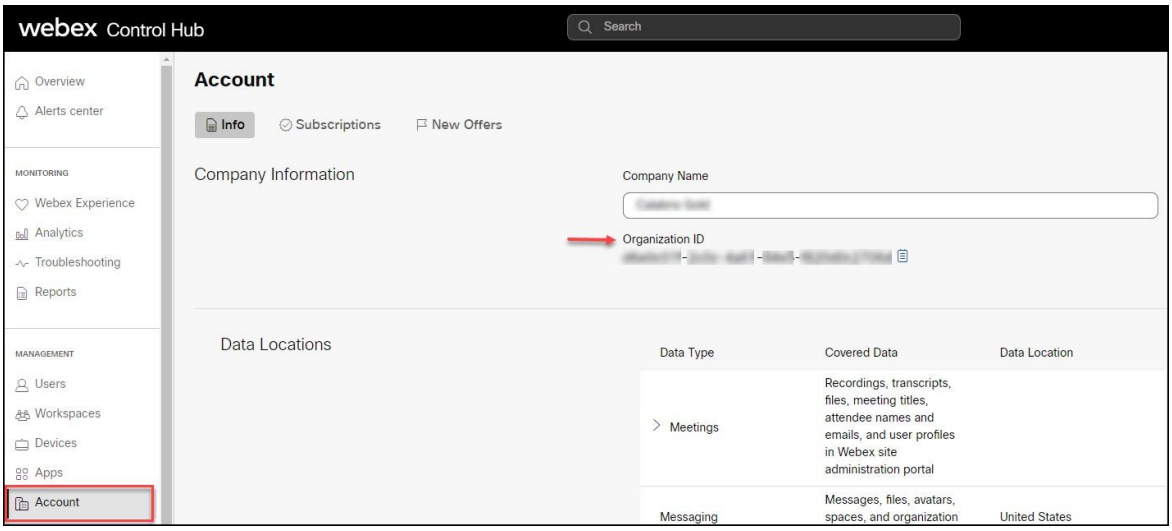


2. **Uygulamalar** sayfasının Genel **Tab sayfasından** Genel Erişim Etkin **düğmesini açın** .

Kuruluş Kimliğinizi Bulma

1. Sol gezinme çubuğundan **Hesap** sayfasına gidin.

2. **Kuruluş kimliğinizi** erişimi kolay bir konumda kaydedin. CiscoWebex WFO içinde CWCC 2.0'a bağlantı ayarlarken Cisco Kuruluş Kimliğiniz gereklidir. Organizasyon kimliğiniz Webex WFO içinde Kiracı Kimliği olarak da bilinir.



API uç noktalarını eşleştirme

Şu anda mevcut API'lerin en son kesin listesi için bkz. https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability .

Bölge	Developer Portal	API
US	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
BK	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
AB (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Japonya	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Yapılandırmayı doğrula

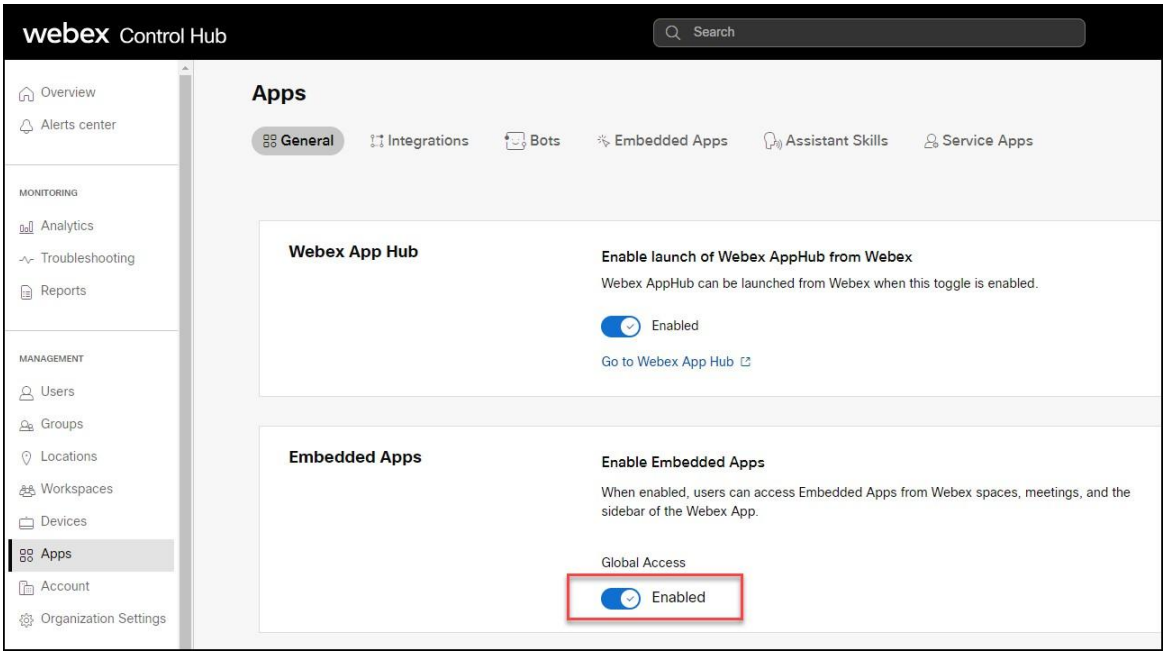
1. Chrome için Incognito veya Edge tarayıcılar için InPrivate gibi özel bir tarayıcı penceresi kullanarak https://developer.webex-cx.com/ oturum açmaya çalışma.
2. Oturum açma denemeniz başarısız olursa Cisco veya kuruluşunuzun sertifikalı iş ortağı ile bir destek bileti açın.

3. Chrome için Incognito veya InPrivate for Edge tarayıcıları gibi özel bir tarayıcı penceresi kullanarak https://web.webex.com/ oturum açmaya çalışma.
4. Oturum açma denemeniz başarısız olursa Cisco veya kuruluşunuzun sertifikalı iş ortağı ile bir destek bileti açın.

Pro Pack ile entegrasyonu etkinleştirme

ÖNEMLİ Bu prosedürü sadece Pro Paketiniz varsa gerçekleştirin.

1. Webex Control Hub# https://admin.webex.com/ oturum açın.
2. Sol gezinti çubuğunda Yönetim **altındaki** Uygulamalar'ı **tıklayın** .
3. Katıştırılmış Uygulamalar **altında**, Etkin'e **Genel Erişim'i açın**.



4. Entegrasyonlar'ı **tıklayın**.
5. Listedeki tümleştirmeyi tıklayarak veya Uygulama Kimliğiyle entegrasyonu arayarak Webex WFO entegrasyonuna erişime izin verin. Entegrasyonun özellikler penceresi açılır.

   Calabrio Uygulama Kimliği — Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJJZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Genel Bakış'ta , Gelecekteki Kullanıcılar için Erişimi Açık durumuna **getirin**.

7. Tüm kullanıcılar'ı **tıklayın**.
8. Kaydet'i **tıklayın**.

Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma

Bu bölümde Cisco Webex Contact Center 2.0 ve Webex WFO arasında bağlantının nasıl kurulacakları açıklanmaktadır. Oturum açtığınızda yönetici erişim belirtecine Kuruluş Kimliği eklenir.

> ÖNEMLİ 1) Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD yapılandırmak için kullandığınız hesaba herhangi bir değişiklik yapmadan önce ekstra dikkat edin. Yöneticiyi değiştirmeniz gerekirse Parolayı düzenli olarak kullandığınızda, entegrasyonun bağlantısının kopmaması için yönetici parolasını değiştirdikten hemen sonra Otomatik yeniden yetkilendirmeyi yapılandırma prosedürünü izlemeniz gerekir.
> 2) Yapılandırılmış bir veri sunucusu kullanarak geçiş yapılan mevcut bir müşteriyseniz, bir teknik hizmet etkileşimi için Cisco Teknik Destek numarasına başvurmanız gerekir.

Önkoşullar

Webex Contact Center sağlayıcınızdan aşağıdaki bilgileri kopyalayın ve erişimi kolay bir konuma kaydedin. Configure Cisco Webex Contact Center içindeayrıntılı olan yordamları izleyin.

- Kullanıcı adı - Bu, Cisco Webex Contact Center içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilen bir kullanıcı e-posta adresidir.
- Webex Yönetici kullanıcınız, Webex Contact Center sisteminiz için Webex Control Hub içinde gerekli izinlere ve rollere sahip olmalıdır. Daha fazlası için Cisco Webex Contact Center Konusunu Yapılandırma başlığındaki "Rolleri ve izinleri atama" prosedürüne bakın.
- API URL - Protokol dahil olmak üzere Webex Contact Center API, tüm temel URL'si.
- Kiracı Kimliği — Bu, Cisco Webex Contact Center Kuruluş Kimliğinizdir.

Yapılandırma Yordamları

> **BEST PRACTICE** Cisco, Google Chrome'da veya Microsoft Edge tarayıcısında gizli mod gibi özel bir tarayıcı oturumunda CWCC 2.0'ı yapılandırmanızı önerir.

- Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanın— CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapıyorsanız ve QM, Analytics veya Klasik WFM sahipseniz bu prosedürü izleyin.

- 2.0 programlı API'leri kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırın— Dağıtımınız QM, Analytics, Classic WFM veya WFM içeriyorsa ve CWCC 1.0'dan 2.0'a geçmiyorsanız bu prosedürü izleyin.

  WFM varsa, Connect WFM - Cisco Webex Contact Center 2.0
  Yordam, 2.0 programlı API'leri kullanarak CWCC 2.0 Yapılandırma yordamını tamamladıktan sonra.

- Bir ACD yapılandırdıktan sonra, otomatik yeniden yetkilendirme yapılandırmanız gerekir .

2.0 programlı API kullanarak CWCC 2.0 yapılandırma

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>**ACD Yapılandırması'na** gidin.
2. ACD Seç altında Ekle'yi **tıklayın**.
3. # **ACD Seç açılır listesinden** Cisco Webex Contact Center **2.0'ı** seçin.
4. Alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
ACD Adı	ACD için benzersiz bir ad girin.
Kullanıcı Adı	CWCC kullanıcı adınızı girin. Bu, CWCC içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir kullanıcı e-posta adresidir.
API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Cisco Webex Contact Center API, tam temel URL'sini girin.
Kiracı Kimliği	CWCC kiracı hesabının Kuruluş Kimliğini girin.
Calabrio ONE API Kullanıcı Adı	Webex WFO hizmet hesabı kullanıcı adınız. Bu hizmet hesabına kiracı yöneticiniz hesabı veya API kullanıcı hesabı da denir. Bu, verileri doğru kiracıya yüklemek için gereklidir. Bu hesabın bir sistem yöneticisi tarafından oluşturulması gerekir ve hesap kiracı sisteminizde bulunur. Bu kiracı yönetici hesabına ayrıca verileri karşıya yüklemek için doğru izinlerin verilmesi gerekir. Bu kiracıyı oluşturma konusunda yardım için Cisco Desteğine Başvurun

Alan	Yapılandırma
	Yönetici hesabı. Daha fazla bilgi için bkz . API kullanıcısıoluşturma ve Rol ve izinleri yönetme.
Calabrio API Kullanıcı Parolası	Webex WFO hizmet hesabı parolanız.
Etkinleştirilen Ürünler - Kalite Yönetimi	**Kalite Yönetimi— Kurumunuzun Kalite Yönetimini** satın almış olup olmadığını seçin. **Kuruluşunuz yalnızca Webex WFO yalnızca sesli kişileri almak isterse Ses** onay kutusunu seçin. **Kuruluşunuz sohbetler, SMS mesajları ve e-postaları almak için Webex WFO istiyorsanız Dijital (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal)** onay kutusunu işaretleyin.
Meta Veri Eşleme	(İsteğe bağlı) CWCC meta verileri özel meta veriyle eşleştirmenize olanak sağlar Etiketleri Webex WFO. Daha fazla ayrıntı için bkz . Senkronizasyon Meta Verileri - Webex WFO . CWCC meta veri değerleri, CWCC iletişim kayıtlarıyla Webex WFO olarak senkronize edilir. CWCC meta veri değerleri, Metadata Manager'da oluşturulan meta veri etiketleriyle eşlenir (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi'nde bulunur). Başarıyla eşlendikten sonra, meta veriler bir kişiye Webex WFO içinde çeşitli izlenebilen bilgiler eklemek için kullanılabilir. Meta veri alanları, Medya Oynatıcı sayfasındaki Ayrıntılar panelinde (Etkileşimler sayfası > bir iletişim kaydını açar) bulunabilir. Sisteminizden bir meta veri alanı görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.
Eşitleme Aralığı (Dakika)	Webex WFO içindeki kullanıcıları, ekipleri ve hizmet sıralarını ne sıklıkta (dakika olarak) Cisco Webex Contact Center eşdeğerleri ile senkronize etmek istediğinizi gösterir.
Yakalama Gecikmesi (dakika)	WFM beklemesini istediğiniz süreyi ayarlar bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.

Alan	Yapılandırma
Veri Yakalamayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Verileri yeniden ele geçirmek istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin tüm önceki günden itibaren.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Ekran kaydı için yapılandırılmış CWCC temsilcilerin ekranlarını Webex WFO. Daha fazla bilgi için bkz . Ekran Kaydı.
Meta Veri Dili Eşleme	Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Burada, e-posta veya sohbet mesajı gibi metin tabanlı bir kişiye dil atayan özel meta verileri ayarlayabilirsiniz. Kullanılabilen meta veri seçenekleri Meta Veri Eşleme'den **gelir** bölüm. Webex WFO Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için metin iletişim kaydının dilini kullanır. Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırada bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan dil. B. Burada yapılandırdığınız özel meta veri alanına atanmış bir dil (Meta Veri Dili Eşleme bölümü). C. Aşağıdaki Geri dönüş metin dili bölümünde yapılandırdığınız **geri dönüş dili** . D. Varsayılan dil (İngilizce).
Geri dönüş metin dili	Bu bölüm, Ürünlerde Dijital **seçildiğinde görüntülenir. Etkin** bölümü. Metin iletişim kayıtları Webex WFO içine alındığında ilişkilendirilmiş bir dili yoksa ve yukarıdaki Meta Veri Dili Eşleme **bölümünde tanımlanan bir meta veri değerine sahip değilse, metin iletişim kayıtlarına** atanacak dili seçin. Webex WFO zaman sonuçları bulmak için bir metin iletişim kaydının dilini kullanır

Alan	Yapılandırma
	Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullanın. Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırayla bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan bir dil. B. Yukarıdaki Metadata Dil Eşleme **bölümünde yapılandırdığınız** bir özel meta veri alanına atanmış dil. C. Burada yapılandırdığınız geri dönüş dili (Geri dönüş metin dili bölümü). D. Varsayılan dil (İngilizce).
Yetkilendirme URL'si	**NOT** Bu bölüm yalnızca mevcut bir ACD düzenlediğinizde görünür. Yeni bir ACD oluşturduğunuzda görünmez. Bir belirteç yenileme hatası oluşursa, OAuth işlemi son bulur. Bu ayarı yapılandırmak, en fazla altmış gün süreyle belirteç yenileme hatası durumunda sisteminizin OAuth kimlik doğrulamasını yeniden kurmasına olanak sağlar. Simge yenileme hatası, aşağıdaki gibi çeşitli nedenlerden dolayı oluşabilir. ▪ Yönetici hesabının e-posta adresini değiştirme. ▪ Active Directory içinde hesabı devre dışı bırakmak. ▪ Active Directory içinde parolayı değiştirme. ▪ Active Directory senkronizasyondan Cisco hesabınızda tekli oturum açmaya geçiş yapma. ▪ Etki alanlarını değiştirme.
Kullanıcı Senkronizasyonu	Kullanıcı verilerinin Webex Contact Center içinden Webex WFO ile eşitlenmesini sağlar.

Alan	Yapılandırma
Ortam Alma	Ortam ve kayıt dosyalarının Webex WFO içine aktarılmasını etkinleştirin 'den (Webex Contact Center)

5. Kaydet'i **tıklayın**. Cisco Webex Contact Center oturum açma sayfanıza yeniden yönlendirilirsiniz.
6. Cisco kullanıcı adınızı ve parolanızı girin.
7. Cisco kullanıcı adınızı ve parolanızı başarıyla girdikten sonra, yeniden Webex WFO'e yönlendirilirsiniz.

> **NOT** Yeni WFM varsa, bunu tamamladıktan sonra Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 prosedürünü gerçekleştirmeniz gerekir.

Otomatik yeniden yetkilendirme yapılandırma

1. Cisco Webex Contact Center oturumunuz açık olduğundan emin olun.
2. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>**ACD Yapılandırması'na** gidin.
3. ACD Seç altında **, ACD Sunucuları**listesinden Webex Contact Center 2.0 ACD seçerek Düzenle'yi tıklayın **.** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD sayfası açılır.
4. Yetkilendirme URL'si **bölümüne gidin ve URL'yi** kopyalamak için kopyala simgesini tıklayın.
5. Google Chrome'da gizli mod gibi özel bir tarayıcı açın.
6. URL'yi özel tarayıcıya yapıştırın. Daha sonra Cisco Webex oturum açma sayfasına yönlendirilirsiniz.
7. Bu ACD bağlı yönetici hesabının oturum açma kimlik bilgilerini girin ve oturum açın. Ardından Webex WFO oturum açma sayfası açılır.
8. Adres çubuğundaki kod dizesini kopyalayın. Kopyalamanız gereken bölüm eşittir işaretinden sonra başlar ve URL'nin sonuna doğru devam eder.

> ÖRNEK
>
>
>
>
> Yukarıdaki örnekte, kod bölümü Z ile başlayıp 1 ile biten kırmızı özetlenmiş kutudadır. Not, güvenlik nedeniyle kod dizesinin bir kısmı bulanıklaştırılır.

9. Webex Contact Center 2.0 ACD için ACD sayfasına geri gidin.
10. Kodu Yetkilendirme URL'si **altındaki**ikinci metin kutusuna girin.

11. Yetki ver'i **tıklatın**.
12. Kaydet'i **tıklayın**.

WFM Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma

Entegrasyonlar sayfası, CWCC 2.0 platformunuza geçmiş ve gerçek zamanlı bağlılık için Webex WFO WFM entegrasyonlarını yapılandırmanıza, değiştirmenize ve dağıtmanıza olanak sağlar. Bu konu başlığında, 2.0 (programlı API' ler) kullanıyorsanız Webex WFO WFM yapılandırma prosedürü ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

NOT : Sorun yaşarsanız yardım için Calabrio Destek'e başvurun. **Buraya Calabrio teknik destek isteği** gönder: calabrio.com/support-request/

Ön Koşullar

- WFM içinde Süper yönetici *rolünüz vardır* .
- Cisco Webex Contact Center 2.0, Uygulama Yönetimi> **ACD Yapılandırma** sayfasında yapılandırılmalıdır **.** Daha fazla bilgi için bkz . Cisco Webex Contact Center 2.0'aBağlanma.
- Webex Contact Center ACD hakkında aşağıdaki bilgileri ACD Yapılandırma sayfasından **(** Uygulama Yönetimi**> Sistem Yapılandırması** > ACD Yapılandırması **) toplayın.**

  API URL - Bu, Cisco Webex CC Tabanlı URL'nizdir.

  Webex WFO Sunucu Kimliği — Bu, CWCC benzersiz bir şekilde tanımlamak için belirlenmiş bir Webex WFO ACD kimliğidir. Kiracı Kimliği — Bu, Webex WFO kiracı hesabınızın benzersiz alfasayısal tanımlayıcısıdır.
- **ds-call-leg-state-api** özellik bayrağı Webex Control Hub içinde etkinleştirilmelidir.

Sayfa Konumları

Entegrasyonlar > WFM > Cisco Webex CC (Prog) > WFM ayarları. API 2.0) -

Entegrasyonlar > Geçmiş WFM > WFM ayarları > Cisco Webex CC (Prog. API 2,0) -

RTA

Prosedür

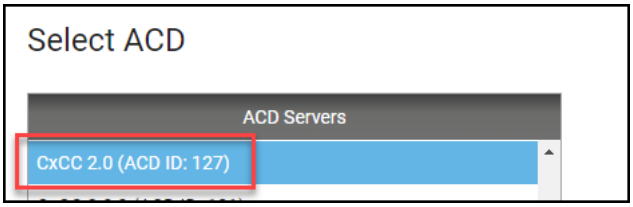
NOT Gerçek zamanlı entegrasyonu yapılandırabilmek için önce geçmiş veri entegrasyonunu yapılandırmanız gerekir. Bunun nedeni, iletişim merkezi platformundan temsilci senkronizasyonu işleminin
Geçmiş veri koleksiyonu. Kullanıcı alma gibi diğer tümleştirme türleri herhangi bir sırayla yapılandırılabilir.

Yeni bir entegrasyonu yapılandırma veya mevcut entegrasyonu güncelleme

1. **WFM** > **WFM ayarlarına** > **Inegrations** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Geçmiş**.
2. Tıklama Yeni bir entegrasyonu yapılandırmak için veya Varolan bir entegrasyonu güncellemek için.
3. Uygun alanlara gerekli bilgileri girin. Her alanın yanındaki bilgi simgesinin üzerine gelin ve açıklamayı dikkatle okuyun. Varsayılan değerler, uygun olduğunda Ayarlar **alanında gösterilir** .

   - **Cisco Webex CC Temel URL** —Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Webex Contact Center API, temel URL'sinin tamamını girin. Bu, ACD için API URL **değeridir** .
   - **Webex WFO'deki** Sunucu Kimliği— Bu, CWCC için benzersiz bir ACD kimliğidir. Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması** > ACD **Yapılandırma** sayfasında CWCC ACD yapılandırdıktan sonra, ACD Sunucuları **listesinde Sunucu Kimliğinizi (ACD Kimliği olarak da bilinir) değerini** bulun.

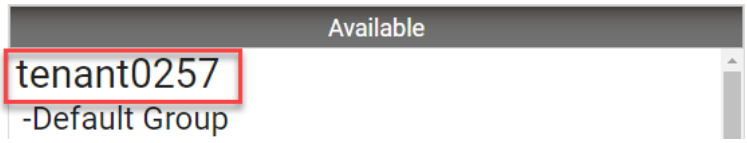
     ÖRNEK

   - **Webex WFO** kiracı kimliği— İlgili Webex WFO Kiracı Kimliği değerinizi girin. Bu sizin Webex WFO Kiracı Kimliğinizdir. Bu, CWCC Yapılandırma **sayfasında girdiğiniz** ACD Kiracı Kimliği değeri değildir.
     - Webex WFO Kiracı Kimliğinizi tanımlamak için Uygulama Yönetimi'ne gidin> **Kullanıcı Yapılandırması** > **Users**.

- **Kullanıcı Bilgileri** bölümünde, Kullanıcı **Seç açılır listesinden** herhangi bir kullanıcıyı seçin.
- **İlişkili Gruplar ve Ekipler** bölümünü bulun ve listede görünen ilk hattı not edin. Bu, Kiracı kimliğinizdir. Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Entegrasyonlar sayfası. Kiracı Kimliğini bulamıyorsanız Cisco Destek'e başvurun.

ÖRNEK



4. Değişikliklerinizi kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .
5. Kaydettikten sonra Dağıt düğmesi etkin olur. Kaydedilen değişiklikleri uygulamak ve tümleştirmeyi başlatmak için Dağıt'ı **tıklayın** .
6. Geçmiş veri bağlayıcısını yapılandırdıktan sonraWFM > WFM ayarlarına **gidin** > **Integrations >Cisco Webex CC (Artı. API 2.0) - RTA** ve gerçek zamanlı bağlayıcıyı yapılandırmak için bu adımları tekrarlayın.

NOT Dağıtım işlemi 5 dakika kadar sürebilir. Tamamlandıktan sonra yeşil bir onay işareti ve bir mesaj gösterilir. Fare işaretçisini onay işaretinin üzerine getirerek
En son dağıtım. Yeşil onay işareti yerine kırmızı bir X gösterilirse, Cisco Destek Hizmetleri'ne başvurun.

Sürüm 2.0 Sınırlamaları

Gelen/giden doğrudan iletişim sayısı ve süresi temsilci performans istatistikleri için kullanılamaz.

"Taşma" bir metrik olarak kullanılamaz.

Meta Verileri Webex WFO Ile Senkronize Etme

Hangi Cisco Webex Contact Center (CWCC) meta veri değerlerinin CWCC iletişim kayıtlarıyla Webex WFO olarak senkronize edilebileceğini tanımlayabilirsiniz. Meta veriler CWCC genel değişken alanlarından veya
API uç noktası yanıtlarında döndürülen standart alanlar. Buradan, meta veriler Webex WFO'e eklenebilmesi için doğru şekilde biçimlendirilmelidir. CWCC meta verileri Webex WFO eklenip bir Webex WFO meta veri etiketiyle eşlendiğinde yapılandırma tamamlanır.

Bu konu başlığında CWCC API yanıtlarından meta verileri toplama ve biçimlendirme yordamları, Webex WFO eşleme prosedürü ve örnekler ayrıntılı olarak verilmiştir. Başarıyla eşlendikten sonra, meta veriler bir kişiye Webex WFO içinde çeşitli izlenebilir bilgiler eklemek için kullanılabilir. Meta veri alanları, Medya Oynatıcı sayfasındaki Ayrıntılar panelinde (Etkileşimler sayfası > bir iletişim kaydını açar) bulunabilir. Sisteminizden bir meta veri alanı görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.

Genel değişkenler Cisco tarafından oluşturulan özel alanlardır. Genel değişkenler hakkında daha fazla bilgi CWCC Yönetici sayfanızda bulunabilir. Standart özel meta veri alanları CWCC içindeki /search uç yerlerinden türetir. Daha fazla bilgi için Cisco belgelerine bakın, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Aşağıdaki kod örnek bir /search API yanıtıdır.

Genel değişkenler, ses kanalları ve tüm dijital kanallarda özel meta veri olarak desteklenir.

```
{
   "veri": {
      "görev": {
         "görevler": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": doğru,
               "isActive": false,
               "Kuyruk": [
                  {
                              "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "name": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "sona erdi",
               "sahip": {
                              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telefon"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Ön Koşullar

- Cisco Webex Contact Center 2.0, Webex WFO içinde ACD olarak yapılandırılmalıdır.
- Bir Webex WFO meta veri etiketine eşlemek istediğiniz her CWCC meta veri alanı için öncelikle Webex WFO meta veri yöneticisinde (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma >Metadata Manager'da bulunan) bir meta veri etiketi oluşturulmalıdır.

  Meta verilerin eşılabilmesi için Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki Meta Veri Türü **açılır listesinden Metin seçmeniz** gerekir.

  Metadata Manager sayfasındaACD Veri açılır listesinin boş olduğundan emin olun. Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki diğer tüm alanlar istenildiği şekilde yapılandırılabilir.

Sayfa Konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırma > ACD Yapılandırma > Cisco Webex Contact Center 2.0

Yordam

Bu yordamlar CWCC API yanıt uç noktalarından uygun meta verilerin nasıl toplanıp biçimlendirilip biçimlendirilip biçimlendirilip toplanıp biçimlendirilip toplanıp Tüm meta veriler bu biçimlere uygun olmalıdır. Standart alanların veya genel değişken alanlarının kullanılıp kullanılmay olduğuna bağlı olarak iki kullanılabilir biçim vardır. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk içermez.

Meta verileri biçimlendirırken aşağıdaki örnek API isteğine başvurabilirsiniz.

```
{
    görevAyrılar (
            gönderen: 1631192040000
            şunun için: 1654515806364
            filtre: {
                ve: [
                    { channelType: { eşittir: telefon } }
                ]
            }
    ) {
        görevler {
            kimlik
            stringGlobalVariables(ad: "Global_VoiceName") {
                ad
                değer
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Standart meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <task veya görevAyrılar>.<fieldName>
- Genel değişken meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <task veya taskAyrıntıları>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Standart meta veri alanlarını CWCC toplama ve biçimlendirme

1. CWCC API yanıtına dayalı olarak uygun öneki seçin. Uç noktalar iki kategoriye ayrılır; bunlar <taskAyrıntıları> ve <task>.

   Tüm görev Ayrıntıları **yanıtları için bir önek olarak metni** ,

   görevAyrılarını kullanın. Metin, **görev**, tüm görev yanıtları için bir

   nek olarak kullanın.

   ÖRNEK "channelType" üzerinde meta veri toplamak istediğiniz karar verirsiniz. Örnek API isteğinde, "channelType" görev Kuyruğu kategorisine düşer. Bu nedenle metni **görevAyrılar**

2. Nokta ekleyin. Aralık eklemeyin.

   ÖRNEK **görevAyrılar.**

3. Toplamakta olduğunuz meta verilerde hiyerarşi düzeyi yoksa, alan adını ekleyin ve meta veri değerini aşağıdaki gibi biçimlendirin. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk içermez.

   <task veya görevAyrılar>.<fieldName>

   ÖRNEK **taskDetails.channelType**

4. Topladığınız meta verilerde hiyerarşi düzeyleri varsa, metin arasında boşluk olmadan meta veri değerini aşağıdaki gibi biçimlendirin. CWCC 2.0 meta veriniz artık Webex WFO meta veri etiketleriyle eşlenmeye hazır.

   <task veya taskAyrıntılar>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

CWCC genel değişken meta veri alanlarını toplama ve biçimlendirme

Genel değişkenler API yanıtında GlobalVariables metnini içerir.

1. CWCC API yanıtını temel alarak uygun öneki seçin. Uç nokta önekleri iki kategoriye ayrılır; bunlar <taskAyrıntıları> ve <task>.

   Tüm görev Ayrıntıları **yanıtları için bir önek olarak metni** ,

   görevAyrılarını kullanın. Metin, **görev**, tüm görev yanıtları için bir

   nek olarak kullanın.

   ÖRNEK "Global_VoiceName" üzerinde meta veri toplamak istediğinize karar verirsiniz. Örnek API isteğinde, "Global_VoiceName" adı görev kategorisine girer. Bu nedenle metin **görevi**

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

2. Önekten sonra bir nokta ekleyin.

   ÖRNEK görev.

3. Genel değişken adını API yanıtında göründüğü şekliyle bulun ve kopyalayın ve ardından biçimlendirilmiş metninize ekleyin.

   ÖRNEK görev. Global_VoiceName

4. İki nokta üst üste ekleyin.

   ÖRNEK görev. Global_VoiceName:

5. Genel değişken adıyla aynı satırda bulunan veri türünü bulun. Veri türünün ilk harfini büyük harfle yazın.

   Aşağıda desteklenen tüm Cisco genel değişkenlerin ve veri türlerinin listesi bulunmaktadır.

   - integerGlobalVariables— burada veri türü <Integer>dır.
   - stringGlobalVariables— burada veri türü <String>dir.
   - longGlobalVariables— burada <Long> veri türüdür.
   - doubleGlobalVariables— burada <Double> veri türüdür.
   - booleGlobalVariables— burada <Boole> veri türüdür.

   ÖRNEK

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

   Bu örnekteki veri türü dizedir. Veri türünün ilk harfi büyük olmalıdır. Bu nedenle, Dize'yi kullanın ve biçimlendirilmiş metninize ekleyin. **görev. Global_VoiceName:Dize**

6. Biçimlendirilmiş metninizin aşağıdaki biçimde olduğundan emin olun. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk içermez. CWCC 2.0 meta veriniz artık Webex WFO meta veri etiketleriyle eşlenmeye hazır.

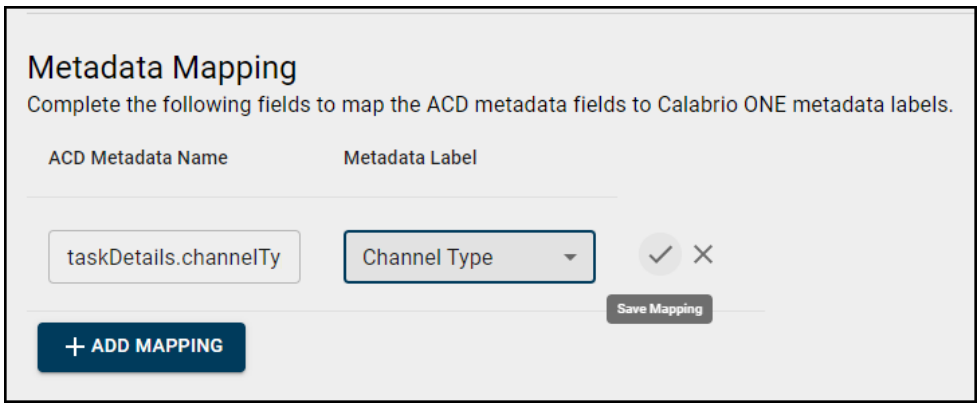
   <task veya taskAyrıntıları>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

CWCC meta verilerini Webex WFO olarak eşleştirme

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD yapılandırma sayfasına gidin.
2. **Meta Veri Eşleme bölümünde Eşleme** Ekle'yi **tıklayın**.
3. ACD Meta Veri Adı **altındaki** metin kutusuna, düzgün biçimlendirilmiş bir CWCC meta veri değeri girin.

4. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden bir meta veri etiketi seçin.
5. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.

ÖRNEK



6. (İsteğe bağlı) Ek meta veri eşlemeleri eklemek için Eşleme **Ekle'yi tıklayın** ve istenildiği gibi tekrarlayın.
7. Sayfanın sağ üst köşesinde Kaydet'i **tıklayın** .

Örnek isteklerden meta veri seçenekleri

Aşağıda görev için kullanılabilir meta veri seçenekleri gösterilmektedir.

örnek bir istekteki görev meta verisi

```
{
    görev(
        gönderen: 1631111190000
        şunun için: 1634123120000
        filtre: {
            ve: [
                { channelType: { eşittir: telefon } }
            ]
        }
    ) {
        görevler {
            kimlik
            durum
            channelType
            createdTime
            sona ermişSüresi
            köken
            hedef
            iletişimAyrıdan
            yön
            sahip { kimlik adı }
            entryPoint { kimlik adı }
```

```
                terminationType
                channelSubType
                müşteri { ad telefonNumaası e-posta }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { e-posta { konu metaData } }
                geri aramaVerileri {
                    geri aramaRequestTime
                    geri aramaÇağrıSüresi
                    geri aramaNumayısı
                    geri aramaDurumu
                    geri aramaOrigin
                    geri aramaTürü
                }
                kayıtYokasyonu
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { kimlik adı }
                lastSite { kimlik adı }
                lastTeam { kimlik adı }
                lastEntryPoint { kimlik adı }
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                konferansSayısı
                konferansDurma
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                aktarmaSayısı
                toparlamaDurma
                çalmaDurma
                kuyrukDurma
                queueCount
                yakalamaSüresi
            }
        }
    }
```

Aşağıdaki, görev Ayrıntıları için kullanılabilir meta veri seçeneklerini gösterir.

görev Örnek bir istekte meta veri seçeneklerini gösterir

```
{
    görevAyrılar(
                gönderen:
                1631192040000
                şunun için:
                1634648040000
                filtre: {
```

```
                    ve: [
                        { channelType: { eşittir: telefon } }
                    ]
                }
    ) {
        görevler {
            kimlik
                durum
                channelType
                createdTime
                sona ermişSüresi
                köken
                hedef
                iletişimAyrıdan
                yön
                sahip { kimlik adı }
                entryPoint { kimlik adı }
                terminationType
                channelSubType
                müşteri { ad telefonNuması e-posta }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { e-posta { konu metaData } }
                geri aramaVerileri {
                    geri aramaRequestTime
                    geri aramaÇağrıSüresi
                    geri aramaNumayısı
                    geri aramaDurumu
                    geri aramaOrigin
                    geri aramaTürü
                }
                kayıtYokasyonu
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { kimlik adı }
                lastSite { kimlik adı }
                lastTeam { kimlik adı }
                lastEntryPoint { kimlik adı }
                totalDuration
                csatScore
                blindTransferCount
                konferansSayısı
                konferansDurma
                consultCount
                consultDuration
                holdCount
                holdDuration
                selfserviceCount
                selfserviceDuration
                connectedCount
                connectedDuration
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                aktarmaSayısı
                toparlamaDurma
                çalmaDurma
```

```
61                  kuyrukDurma
62                  queueCount
63                  yakalamaSüresi
64              }
65          }
66      }
```

Desteklenmeyen diziler

Listeler ve diziler özel meta veriler için desteklenmez. Aşağıdaki tablo hangi dizilerin desteklenmediğini belirtir.

Desteklenmeyen diziler	Açıklama
Sıra	Kuyruk Bilgileri.
Site	Kimlik, görevin dağıtıldığı fiziksel iletişim merkezi konumunun adı.
ekipler	Kimlik, çağrının dağıtıldığı ekibin adı.
Katkıda bulunan	Görevi işleyen temsilciler.
Giriş Noktaları	Kimlik, CWCC iletişim kaydının ilk iniş yerinin adı.

Cisco Webex Contact Center için Entegrasyon Ayrıntıları

Bu bölümde, iki sistem bağlandığında Cisco Webex Contact Center'daki verilerin Webex WFO ile nasıl entegre olduğu açıklanmaktadır.

Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında

Webex WFO, CWCC çok kanallı veya çok kanallı sisteminiz için dijital kanal desteği sağlar. Dijital kanal desteği Webex WFO, ses kayıtları, sohbet dökümleri ve CWCC sisteminizdeki SMS dökümleri Webex WFO tarafından alınır, Etkileşimler **sayfasında görselleştirilir ve erişilebilir** . Dijital kanal desteği, etkileşimlerin kapsamlı bir görünümünü ve kanallarda Webex WFO içinde kesintisiz bir kullanıcı deneyimi sağlar. Etkileşimler **sayfasındaki herhangi bir etkileşimi** çift tıklayarak etkileşimin verilerine erişin.

Çok kanallı ve çok kanallı iletişim merkezleri eş anlamlı değildir. Tanımlanmaları konusunda farklı farkları vardır. Çok kanallı iletişim merkezleri çeşitli iletişim kanallarını destekler. Desteklenen kanallarda telefon aramaları, e-postalar, web sohbeti, sosyal medya ve daha fazlası bulunabilir. Her kanal bağımsız olarak çalışır ve kendi sırası ile bu kanalı işlemekte uzman temsilciler bulunur. Ancak her kanal silolanmış olup, iletişimlerin çatlamayla sonuçlanabileceği bir durumdur. Bunun anlamı, bir müşteri bir kanaldan diğerine geçtiğinde, müşteri etkileşimi yolculuk sırasında eğlenceyi ve bağlamı kaybeder.

Öte yandan, çok değerli iletişim merkezleri ise tüm iletişim kanallarında kesintisiz ve entegre bir deneyim sunar. Kanalların birbirine bağlı olması, müşterilerin bir kanalda konuşma başlatmalarına ve bilgileri tekrarlamadan başka bir kanalda devam etmelerine olanak sağlar. Çok değerli çözümler, temsilcilerin her müşterinin geçmişini bilebilmesini ve müşteri taleplerini tüm iletişim kanallarında hızlı bir şekilde ele almalarını sağlar.

> ÖRNEK Bir çok mekanel deneyime örnek olarak, bir etkileşim sohbet olarak başladığında, temsilci ve müşteri bir telefon görüşmesi ile etkileşime devam eder. Sohbet kanalından gelen bilgiler Ve ses kanalı entegre bir çok kanallı bir çözüm kullanılarak bağlanır.

Desteklenen kişi senaryoları

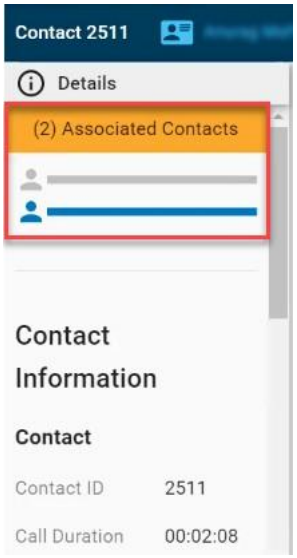
Aşağıdaki senaryolar desteklenir.

- Gelen/giden mesajlaşma
- Aktarımlar

- Konferans

> **NOT** Konferanslar e-posta kanallarında desteklenmez.

ÖRNEK Bu görüntüde gösterilen etkileşim bir aktarma içerir, bu yüzden sohbetin iki bacağı İlişkili kişiler bölümünde mevcuttur. İlişkili kişiler bölümünde,
sohbette veya SMS dökümü içinde farklı temsilciler seçebilirsiniz. Mavi, seçilen temsilciyi gösterir. Hangi temsilci seçilirse seçsin tam sohbet veya SMS dökümü görüntülenir; ancak, seçilen temsilci döküm günlüğünün sağ tarafındaki mavi konuşma kutularında görünür.



Yordam

Dijital kanalları etkinleştirme

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi > ACD Yapılandırması'na **gidin**.
2. ACD **Seç bölümünde Ekle'yi tıklayın** . **ACD Ayrıntıları** penceresi açılır.
3. ACD yapılandırma sayfasına erişmek için ACD **Seç açılır listesinden Cisco Webex Contact Center 2.0'ı seçin** .
4. **Ürünler Etkinleştirildi** bölümünde Kalite Yönetimi'ne **tıklayın**.
5. Dijital(Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal)' **i tıklayın**.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Etkileşimler sayfasında sohbet, SMS, e-posta veya sosyal medya dökümleri için filtre uygulama

1. Webex WFO'nde Etkileşimler'e gidin.
2. **Filtreler bölmesinde, Filtreler** sütununda Kişi Türü **açılır listesini tıklayın** .
3. **Sohbet dökümleri için Sohbet** , **SMS** for SMS dökümleri veya **e-posta dökümleri için E-posta** seçin.
4. Uygula'yı **tıklayın**.

Kısıtlamalar

Başlangıç Ekranı ve Ekran Kayıt Denetimlerini Durdur komutları, ilişkili bir sesli iletişim kaydı olmadan yalnızca ekran etkileşimleri için geçerlidir. Bu, bir temsilci dijital etkileşimi işlerken ekrandaki davranışı yakalamak için kullanılabilir, ancak dijital etkileşim dökümünü etkileşim ayrıntılarıyla bağlamaz.

Sohbet Desteği

Müşteriniz CWCC üzerinde yapılandırılan bir temsilciyle iletişim kurmak için sohbeti kullandığında, sohbetle ilişkili sohbet ve veriler Webex WFO içine alınır. Sohbetle ilgili her temsilci, sadece kendi etkileşimin kendi bacağı için değil tüm etkileşimin tam sohbet dökümüne sahiptir.

Bir etkileşimin her bir bacağı, sohbetin benzersiz kimliği **olan bir**iletişim kimliğine sahiptir. **İlişkili iletişim kimliği** , orijinal bir iletişim kaydınıWebex WFO içine alınan iletişimin tüm bacaklarına bağlayan tanımlayıcıdır. Bir sohbetin aktarmaları veya konferansları varsa birden çok bacağı olabilir.

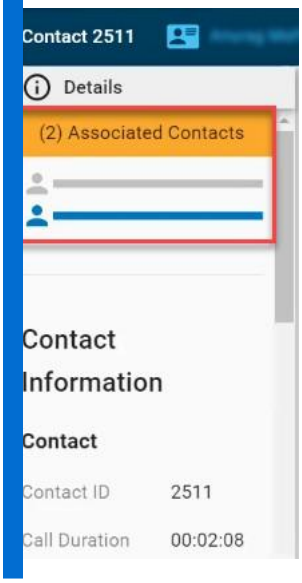
Bu, bir sohbetin her bacağının benzersiz bir iletişim kimliğine sahip olduğu ve sohbetin tüm uzatılmış bacaklarında aynı paylaşılan iletişim kimliğine sahip olduğu anlamına gelir. Bir sohbet seçtikten sonra, etkileşimler sayfasında görüntülenen sohbet dökümü içinde ilişkili tüm sohbetleri görüntüleyebilirsiniz. Daha fazla bilgi için bkz . Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme.

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Masaüstünüz (Temsilci panoları) vardır.
- Cisco Contact Center Masaüstü için yapılandırılmış bir Cisco sohbet aracınız vardır.

NOT Aktarmalar veya konferanslar nedeniyle seçtiğiniz sohbetle ilişkili ek temsilciler varsa, İlişkili'ndeki temsilciyi tıklayarak ek temsilcilerin sohbet dökümlerini görüntüleyin.

Ayrıntılar bölmesinin Kişiler bölümü.



Kısıtlamalar

- Sohbet dökümleri yalnızca CWCC ACD yapılandırıldığı kurum içinde kullanılabilir. Üçüncü taraf kuruluşlarla gerçekleşen sohbetler kullanılamaz. Bir sohbet üçüncü bir tarafa aktarılırsa, Webex WFO yalnızca aktarmadan önce sohbetin temsilcinin bölümü için veri sağlar.
- İlişkili iletişim kimliği, metin sohbetinin (aktarmalar ve konferanslar dahil) tüm bacakları için tutarlı kalır. İlişkili iletişim kimlikleri sesli aramanın tüm bacakları için (aktarmalar ve konferanslar dahil) tutarlı kalırken. Bununla birlikte, ilişkili iletişim kimliği, tek bir müşteri yolculuğundaki metin sohbetleri ile sesli aramalar arasında farklılık gösterir.

SMS Desteği

Müşteriniz ve bir temsilcinin metin mesajları olarak da bilinen SMS mesajları, SMS mesajları ve bu SMS mesajları ile ilişkili veriler Webex WFO içine alınır. Konuşmayla ilgili her temsilci, sadece etkileşimin kendi bacağı değil, tüm etkileşimin tam bir SMS dökümüne sahiptir. Etkileşimin her bir bacağı, SMS etkileşimin benzersiz kimliği olan bir iletişim kimliğine sahiptir. İlişkili iletişim kimliği, orijinal bir iletişim kaydını Webex WFO içine alınan iletişimin tüm omzunun bacaklarına bağlayan tanımlayıcıdır. Aktarmalar veya konferanslar içeren bir SMS konuşmasının birden çok bacağı olabilir.

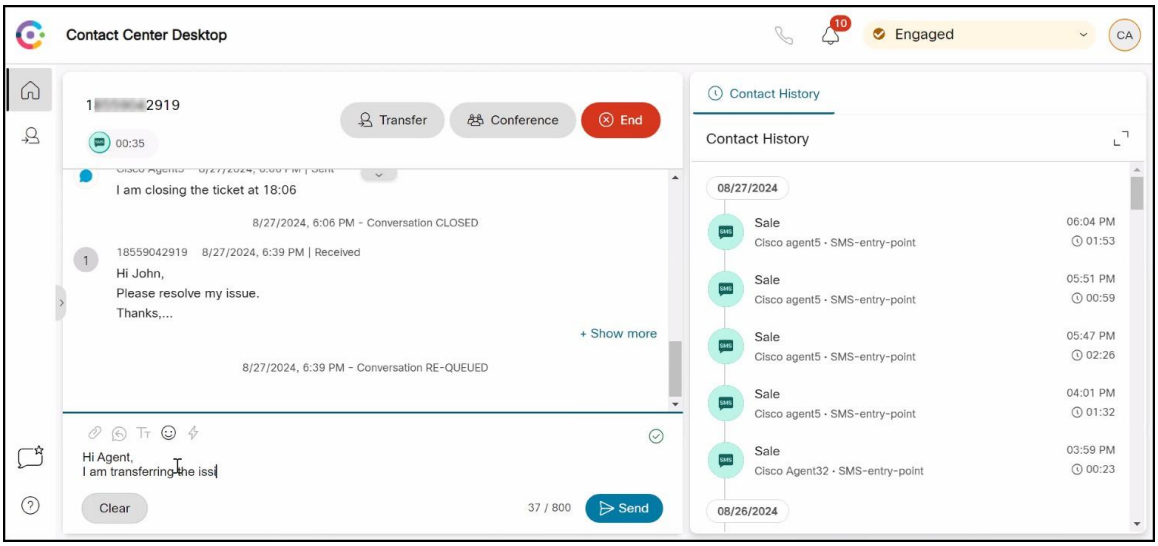
Bu, bir SMS her bacağının benzersiz bir iletişim kimliğine sahip olduğu ve SMS tüm boş ayakların aynı paylaşılan iletişim kimliğine sahip olduğu anlamına gelir. Etkileşimler sayfasında bir SMS iletişim kaydı seçtikten sonra, Ortam Yürütücüsü'nde ilişkili tüm SMS mesajlarını görüntüleyebilirsiniz (**Etkileşimler** > Bir kişiyi çift tıklatarak bu kişinin SMS dökümünü görüntüleyebilirsiniz. Daha fazla bilgi için bkz . Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme.

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Masaüstünüz (Temsilci panoları) vardır.
- SMS sırası olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız vardır.

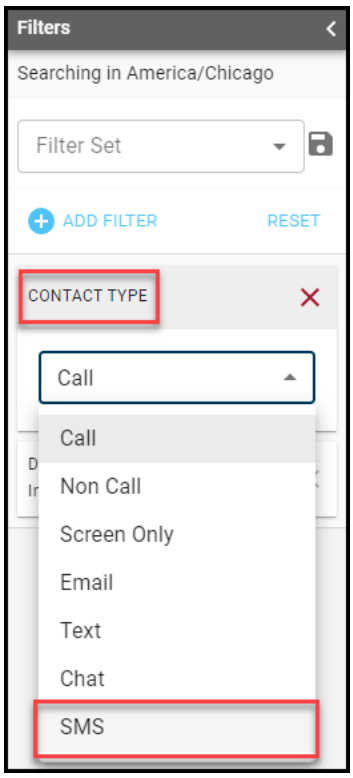
Örnek akış

Bu örnek, bir müşteri ve Webex Contact Center temsilci arasındaki tipik bir SMS konuşmasını gösterir.

1. Bir müşteri bir temsilciye bağlanmak için cep telefonu kullanır.
2. Müşteri iletişim kaydı Contact Center Desktop sırasında görünür ve temsilci kabul eder.
3. Müşteri ve temsilci değişimi birkaç dakika boyunca SMS mesajları alır ve sonra temsilci sohbeti sonlandırır.
4. 

5. Temsilcilerin Webex WFO dökümleri ve SMS SMS dökümlerini almaları için önce Contact Center Desktop sistemlerindeki Sonlandır **düğmesini tıklayarak** sohbeti sonlandırmaları gerekir.
6. Webex WFO'nde, Etkileşimler **sayfasına giderek** SMS dökümlerinizi bulun. Sağlamak **Kişi Türü** filtre, SMS **mesajları için** filtre ve listeden bir SMS seçilmiştir

etkileşimlerin.

7. 

(Etkileşimler sayfasındaki İletişim Türü filtresi açılır listesi)

Kısıtlamalar

- SMS dökümleri yalnızca CWCC 2.0 ACD yapılandırılmış olduğu kurum içinde kullanılabilir. Üçüncü taraf kuruluşlarla yapılan SMS mesajlaşma kullanılamıyor. Bir SMS konuşması kuruluşunuzun iletişim merkezinden başka bir üçüncü taraf kuruluşa aktarılırsa, SMS konuşmasının bu bölümünün dökümü Webex WFO içinde kullanılamaz.
- İlişkili iletişim kimlikleri bir SMS konuşmasının tüm bacakları için tutarlı kalır (aktarmalar ve konferanslar dahil). İlişkili iletişim kimlikleri sesli aramanın tüm bacakları için (aktarmalar ve konferanslar dahil) tutarlı kalırken. Bununla birlikte, ilişkili iletişim kayıtları tek bir müşteri yolculuğundaki SMS konuşmaları ve sesli aramalar arasında farklılık gösterir.

> ÖRNEK Bir müşteri etkileşimi bir temsilciyle bir SMS konuşması içerir ve sonra SMS konuşması ikinci temsilciye ve son olarak da ikinci temsilci ile
> Müşteri, etkileşimi sonlandırmadan önce beş dakikalık bir telefon çağrısına sahiptir. Webex WFO içinde, hem müşteriyle hem de ilk temsilciyle ilk SMS konuşma ve devam

SMS ikinci temsilciye aktarılan konuşma aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir. Müşteri ve ikinci temsilci arasındaki beş dakikalık telefon çağrısının farklı bir ilişkili iletişim kimliği vardır.

- Webex WFO yalnızca Kalite Yönetimi etkinse **sohbeti ve SMS etkileşimlerini yanıtlar ve** Cisco Webex Contact Center ACD Yapılandırma **sayfasında Dijital (Sohbet, SMS)** onay kutusu seçilir . Bu sayfada yapılandırma değişiklikleri yapıyorsanız, yanlışlıkla sohbeti ve SMS devre dışı bırakmadığınızdan emin olmak için çift işaretleyin.

E-posta Desteği

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Masaüstünüz (Temsilci pano) vardır.
- E-posta sırası olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız vardır.

Örnek akış

Bu örnek, bir müşteri ve temsilci arasında Webex WFO içine alınan tipik bir e-posta etkileşimlerini gösterir.

1. Bir müşteri e-posta gönderir.
2. E-posta iletisi bir Cisco Contact Center Masaüstü (Temsilci panosu) sırasında görünür ve bir temsilci tarafından alınır.
3. Müşteri ve temsilci birkaç dakika için e-posta mesajları alışverişi.

   NOT : Webex WFO dijital kanal verilerini almadan önce temsilcilerin konuşmayı sonlandırması gerekir.

4. Webex WFO'nde, Etkileşimler sayfasına giderek **e-posta dökümlerini** bulun ve listeden bir e-posta etkileşimi seçin.

Karmaşık çağrı olayları

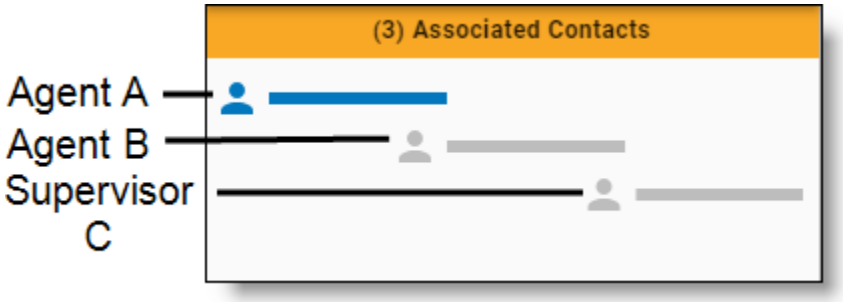
Bu konu başlığında Webex WFO karmaşık çağrı senaryolarını nasıl işlediği açıklanmaktadır. Karmaşık çağrı senaryoları, bir çağrı sırasında gerçekleştirilebilen çeşitli eylemlerdir. Bunlar aktarmalar, konferanslar, bekletmeler ve park edilmiş çağrılar içerir. Cisco Webex Contact Center 2.0'da, bir temsilci danışma çağrısına katıldığında gibi bir katılımcı değişikliği olduğunda bir segment oluşur.

Webex WFO sesli çağrıda ve ekran kayıtları ve meta veriler gibi ilişkili tüm veriler iletişim kaydı olarak adlandırılır. İlişkili iletişim kimliği, orijinal bir çağrıyı, Webex WFO'da kayıtlı çağrının tüm açık bacaklarıyla bağlayan tanımlayıcıdır. Bu, sonuç olarak elde edilen her iletişim kaydının, orijinal aramayla aynı İlişkilendirilmiş iletişim kimliğini paylaştığı anlamına gelir. İlişkilendirilmiş kişileri Ortam Yürütücüsü'nde görüntüleyebilirsiniz (Etkileşimler > Bir kişiyi çift tıklatma).

Birden çok temsilci aynı müşteri çağrısını işlediğinde (örneğin, bir temsilci çağrıyı diğerine aktardığında), Webex WFO ilgili her temsilci için ayrı bir iletişim kaydı oluşturur ve bu iletişim kayıtlarına aynı ilişkili iletişim kimliğini verir. İlişkili İletişimler bölümü bu tür iletişim kayıtlarını görüntüler ve bir çağrının iletişim merkezine girdiğinden bitişine kadar tüm segmentlerini görmenize olanak sağlar.

ÖRNEK

Bir müşteri Temsilci A.'yi arar. Temsilci A müşteriyi Temsilci B'ye, Temsilci B ise müşteriyi Gözetmen C'ye aktarır. Webex WFO üç ayrı iletişim kaydı oluşturur ve onlara aynı ilişkili iletişim kimliğini verir.



Ön Koşullar

- Segment Kaydı ve Bacak Kaydına Danış özellik bayraklarının Cisco hesabınızda etkinleştirilmesi gerekir. Destek için destek hizmetlerini Cisco iletişim numarası.
- RTMS'nin etkinleştirilmiş olması gerekir. Kuruluşunuz için RTMS yapılandırmak için İletişim No. Cisco Teknik Desteği.
- Webex Contact Center sürüm 2.0'ın yapılandırılmış olması gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma.
- Bir Webex WFO meta veri etiketine eşlemek istediğiniz her CWCC meta veri alanı için önce Webex WFO meta veri yöneticisinde (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma >Metadata Manager)'da bir meta veri etiketi oluşturulmalıdır.

- CWCC öğesinden **meta veri etiketine eşleştirmek için Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki Meta Veri Türü** açılır listesinden Metin **seçmeniz** gerekir.

  BEST PRACTICE Meta Veri Türü **açılır listesinden** Metin olarak "çağrı türü" girin.

- **Meta Veri Yöneticisi sayfasında ACD Verileri** açılır listesinin boş olduğundan emin olun. Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki diğer tüm alanlar istenildiği şekilde yapılandırılabilir.

Sayfa konumu

ACD Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması

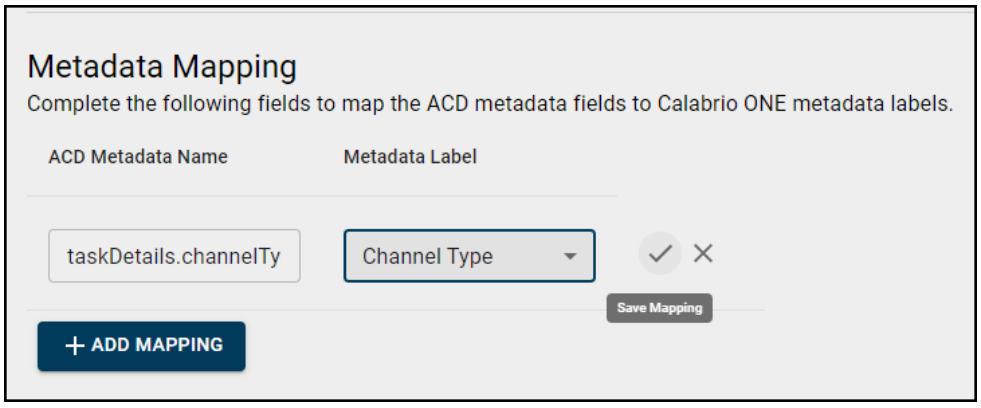
Prosedür

Webex WFO içinde meta verileri eşleştirme

Özel meta verileri "Müşteri segmenti" ve "Danış" değerleriyle eşleştirmeniz gerekir.

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD yapılandırma sayfasına gidin.
2. **Meta Veri Eşleme bölümünde Eşleme** Ekle'yi **tıklayın**.
3. ACD Meta Veri Adı **altındaki** metin kutusuna "Müşteri segmenti" girin.
4. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden ön koşul olarak oluşturduğunuz çağrı türü meta veri etiketini seçin.
5. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.

   ÖRNEK

6. Ek meta veri eşlemesi eklemek için Eşleme **Ekle'yi tıklatın** .
7. ACD Meta Veri Adı **altındaki** metin kutusuna "Danış" girin.

8. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden ön koşul olarak oluşturduğunuz çağrı türü meta veri etiketini seçin.
9. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.
10. Sayfanın sağ üst köşesinde Kaydet'i **tıklayın** .

Karmaşık çağrı olayı türleri

- Aktarmalar — Webex WFO çağrıyı aktarılan sayısına göre segmentlere kaydeder. Her aktarma için, Webex WFO ayrı bir iletişim oluşturur ve her iletişim kaydını aktarılan çağrının bu segmentini işleyen temsilciyle ilişkilendirir.
- Konferanslar - Webex WFO ilk çağrıyı iki iletişim kaydında segmentlere kaydeder. Webex WFO içindeki ilk iletişim kaydı, müşterinin çağrısını yanıtlayan temsilci ile ilişkilendirilir. İkinci iletişim, çağrıya getirilen temsilci ile ilişkilendirilir. İlk temsilcinin iletişim kaydı, temsilcinin çağrıyla ilgili olduğu sürenin tamamına yayılır. İkinci iletişim kaydının alınması yalnızca ikinci temsilcinin çağrıya katıldığı süredir.
- Soğuk (kör) - Webex WFO aktarma ve konferans senaryolarını açıklamak için "soğuk (kör)" kullanır. Bu tanımlayıcı, aktarma veya konferans gerçekleşmeden önce, mevcut bir çağrıyı iki temsilci arasında herhangi bir iletişim olmaksızın doğrudan ek bir temsilciye yönlendirmeyi içerir.
- Sıcak — Webex WFO aktarma ve konferans senaryolarını açıklamak için "sıcak" kullanır. Bu açıklayıcı, aktarma veya konferans gerçekleşmeden önce ilgili bağlam ve arka plan bilgilerini sağlamak için ilk temsilcinin ikinci temsilciyle konuştuğu anlamına gelir. Sıcak bir aktarma veya konferansın danışma kısmı, iletişim kayıtlarına dahildir.
- Parklar — Park edilmiş senaryolarda Webex WFO çağrıyı iki iletişim kaydında segmentlere kaydeder. İlk iletişim kaydı, aramanın park edilmeden önceki zamanı kapsar. İkinci iletişim kaydının alınması, aramanın parktan alınmasına kadar olan süredir. Yani, bir aramanın park edilmemesi bir iletişim kaydını sonlandırır ve park edilmiş bir aramanın alınması yeni bir iletişim kaydı oluşturur.
- Danışmalar - İlk iletişim kaydı müşterinin çağrısını yanıtlayan temsilciyle, ikinci iletişim kaydı ise danışma için çağrıya getirilen temsilciyle ilişkilendirilir. İlk iletişim kaydı müşteri aramasının tüm uzunluğuna yayılır. İkinci iletişim kaydı yalnızca temsilcilerin danışıldığı süreye kadardır.

Aşağıdaki tabloda farklı çağrı olayı türleri ve Webex WFO destekliyorsa ayrıntılar ve ayrıntılar yer alır.

Tür	Destekleniyor	Açıklama
Çağrı kabul edildi/sona erdi	Evet	Temsilci bir müşteri çağrısını kabul eder ve çağrı bekletme veya aktarma gibi herhangi bir çağrı olayı olmadan sona erer.
Bekletme/Sürdürme	Evet	Bir müşteri PUT beklemededir. Çağrının müşteri bacağında bekletme müziği çalınılır.
Duraklatma ve sürdürme (manuel)	Evet	Arama duraklatıldı. Duraklatma ve sürdürme, PCI uyumluluk standartlarına uygundur. Bekletme/sürdürmenin aksine, aramanın müşteri bacağında bekletme müziği çalınmaması; sadece sessizlik duyulur. Bir kullanıcının Cisco Webex CC sistemi içinde duraklatma ve sürdürmeyi manuel olarak başlatması ve Webex WFO manuel tetikleyiciyi tanıması gerekir.
Soğuk (kör) aktarma Sıcak aktarma	Evet	Bir çağrı bir temsilciden başka bir temsilciye aktarılır.
Soğuk konferans Sıcak konferans	Evet	İki veya daha fazla temsilciyle bir çağrı etkileşimi.
Hatta Beklet	Hayır	Çağrı PUT beklemede (park edilmiş) çağrıdır ve çağrı aynı temsilci tarafından alınabilir (geri alınabilir).

NOT Ekran kaydı, bir çağrıdaki ilk temsilci için desteklenir. Aktarılan arama bacakları için ekran kaydı desteklenmez.

Ekran Kaydı

Ekran kaydı, Cisco Webex CC'Cisco Webex değil, Webex WFO Akıllı Masaüstü ile yakalanır.

Ön Koşullar

Ekran kaydının çalışması için, aşağıdaki özelliklerin ve bileşenlerin doğru yapılandırılmış olduğundan emin olmanız gerekir.

Özellik	Yapılandırma
Akıllı Masaüstü	Webex WFO Akıllı Masaüstü PC'lere yüklenip çalıştırılmalıdır

Özellik	Yapılandırma
	Burada temsilciler Webex CC'de oturum açar ve her Akıllı Masaüstü, RTE mesajlaşmasını kullanacak şekilde yapılandırılmalıdır. RTE mesajlaşma, Webex CC için ACD Yapılandırma sayfasındaki Ekran Kaydı **için RTE Mesajlaşmasını Etkinleştir onay kutusu seçilerek** yapılandırılır. RTE mesajlaşma, bağlı Akıllı Masaüstü istemcilerinin, doğru yapılandırılmış bir kullanıcı Webex CC'de oturum açtığında, on dakikalık segmentlerde ekran kayıtlarını kaydetmesine olanak verir.
Webex WFO Kullanıcıları senkronize eder:	Webex WFO Webex CC ile senkronize edildiğinde, temsilcileri şu şekilde alır ve Webex CC kullanıcı profilleri olan Webex WFO kullanıcılar. Yalnızca Webex CC kullanıcı profilleri olan kullanıcılar kaydedilebilir. Bu kullanıcılar, Kullanıcılar sayfasında aşağıdaki ek yapılandırmalara sahip olmalıdır: ▪ Bu kullanıcıyı etkinleştir — Seçilmelidir. ▪ Roller - Kişileri Yakalama ve Kayıt Ekranı izinleri ile ilişkilendirilmiş bir role atanmalıdır. ▪ Windows Oturum Açma — Webex CC temsilcilerinin bilgisayarda oturum açmak için kullandığı Windows oturum açma ile aynı olmalıdır.

Ekran kayıtlarını yakalama

Aşağıdaki liste, Webex WFO Webex CC temsilcileri için ekran kayıtlarını nasıl yakaladığına genel bir bakış sağlar.

1. Temsilci, Akıllı Masaüstü ile bir bilgisayarda oturum açar.

   Webex WFO içinde doğru şekilde yapılandırılmış bir kullanıcı, Akıllı Masaüstü'nün çalıştığı ve RTE mesajlaşmasını kullanacak şekilde yapılandırıldığı bir bilgisayarda oturum açtığında, Akıllı Masaüstü yerel olarak kaydettiğiniz on dakikalık segmentlerde ekran kayıtlarını yakalamaya başlar. Henüz hiçbir ekran kaydını Webex WFO'e yüklemez.

Ekran kayıt segmentleri masaüstünde şifrelenir. Calabrio, ekran kayıt dosyalarının kimlik doğrulaması ve şifrelenmesini işlemek için Simetrik AES-CBC-256 ve Asimetrik RSA-CBC-2048 kullanarak iki faktörlü bir şifreleme işlemi kullanır.

Akıllı Masaüstü bu segmentleri aşağıdaki konumda depolar:

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

2. Temsilci iletişim kaydını Webex CC biçiminde işler.
3. Webex WFO kişinin ses kaydını ve meta verilerini içe aktarır.
4. Webex WFO, ekran kaydını temsilcinin pc'sinden ayıklar ve karşıya yükler.

   Webex WFO kişileri Webex CC'den yükledikten sonra, eşleşen ekran kayıtlarını çıkarma ve karşıya yükleme işlemini başlatır. Webex WFO bunu, her iletişim kaydının zaman damgasını uygun temsilci bilgisayarına aktararak yapar.

   Akıllı Masaüstü bu zaman damgasını aldığında, örtük bir biçimde ekran kayıt segmentlerini iletişim süresiyle eşleşen tek ekranlı bir kayıt haline getirmiştir. Ardından, ekran kaydını Webex WFO öğesine yükler.

   Herhangi bir iletişim kaydıyla ilişkilendirilmeyen ekran kayıt segmentleri, herhangi bir tutarsızlık olmadığını doğrulamak için analiz edilir ve ardından silinir. Akıllı Masaüstü Webex WFO bağlantısını kaybederse, bu arada temsilci tarafından işlenen tüm iletişim kayıtları için ekran kayıtları oluşturmasını sağlamak üzere yeniden bağlandığında bir kurtarma işlemi yürütür.

   > ÖRNEK Günün sonunda bir temsilci bir iletişim kaydını işler ve sonra Webex CC iletişim kaydını Webex WFO için uygun hale getirene kadar bilgisayarı kapatır. Temsilci bilgisayarı açtığınızda,
   > Sonraki gün, Akıllı Masaüstü Webex WFO'e yeniden bağlanır ve Webex WFO ekran kaydını ayıklayıp karşıya yükler.

5. Temsilci oturumu kapatır.

   Temsilci oturumu kapattığında, Akıllı Masaüstü yeni ekran segmentlerini kaydetmeyi durdurur.

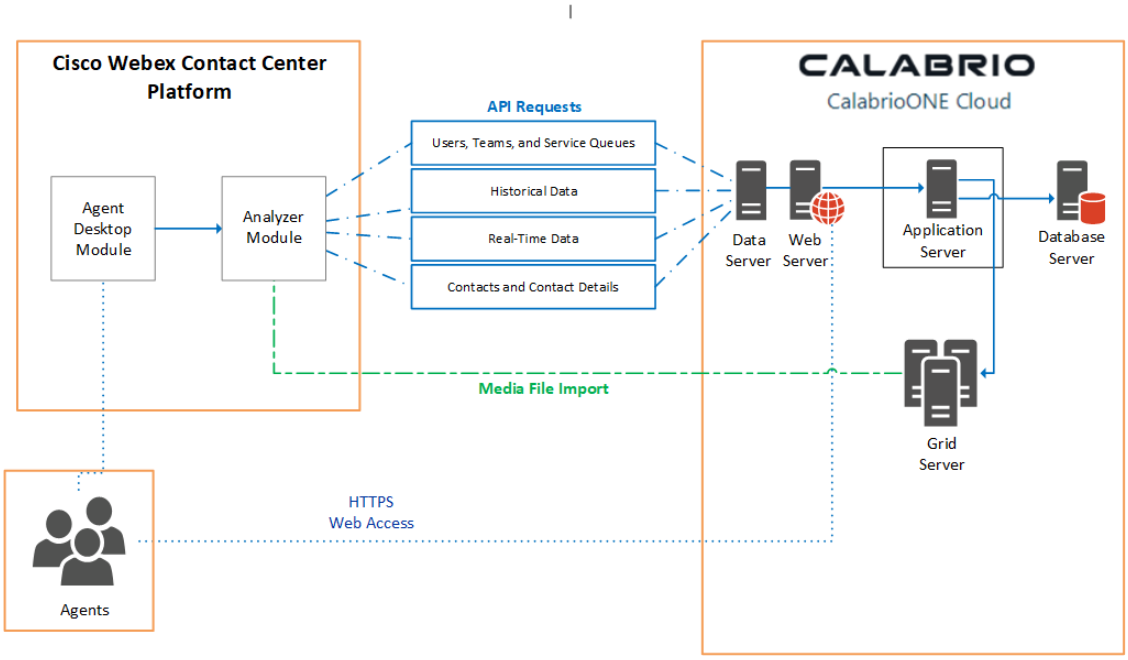
Ek

Cisco Webex Contact Center entegrasyonunun sürüm 1.0'ı ile ilgili içerik için eke bakın.

1.0 için Temel Yapılandırma Verileri

Webex WFO aşağıdaki ana yapılandırma verilerini Cisco Webex Contact Center ile üç API isteği arasındaki eşdeğerlerle senkronize eder.

Aşağıdaki mimari diyagramda Cisco Webex Contact Center ile Webex WFO grubu arasındaki bağlantı gösterilmektedir. Diyagramda Klasik WFM yer aldığına dikkat edin.



Kullanıcılar

Webex WFO Webex Contact Center'nden yeni bir kullanıcı aldığında, Webex Contact Center kullanıcı profiline sahip yeni bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur.

Biri Webex Contact Center içinde kullanıcı verilerini değiştirdiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

NOT Webex Contact Center Etkin Değil durumundaki kullanıcılar geri yüklenmedikleri sürece alınmaz.

Webex CC'sinde Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni kullanıcı eklenir.	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti: ■ Webex Contact Center kullanıcısının adını ve soyadını Webex WFO kullanıcısının adı ve soyadına uygular. ■ Webex Contact Center kullanıcı TID'sini Webex WFO kullanıcısının ACD kimliğine uygular. ■ Şirket ve bölüm için Webex WFO başlangıç tarihlerini senkronizasyon gerçekleştiği tarihe ayarlar. ■ Webex WFO kullanıcısını varsayılan eki kişiye atar. **NOT** Webex WFO, Webex Contact Center kullanıcılar ve ekipler arasındaki ilişkiyi korumaz. Bkz. Ekipler. ■ Webex Contact Center kullanıcısı iletişim merkezi etkinse, varsayılan temsilci rolünü Webex WFO kullanıcısına atar. Başka hiçbir Webex WFO rolü Webex Contact Center ile senkronize edilmez. **NOT** Temsilci rolünü, bir Webex Contact Center kullanıcısı ile senkronize edilen bir Webex WFO kullanıcısından kaldırırsanız, iletişim merkezi etkinse, Webex WFO Webex Contact Center ile bir sonraki senkronizasyonda temsilci rolü yeniden atanır.
Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.	Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.
Kullanıcı silinir.	Kullanıcı devre dışı bırakıldı.

Ekipler

Webex WFO etkin oldukları sürece herhangi bir türden (Kapasite Tabanlı veya Temsilci Tabanlı) Webex Contact Center ekipleriyle senkronize edilir. Webex Contact Center kullanıcıları ve Webex Contact Center ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz.

Ekip verileri Webex Contact Center içinde değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Webex CC'sinde Değişiklik	Sonuç Olarak Webex WFO
Yeni ekip eklendi	Yeni ekip aynı ada eklenir. Bu ad salt okunurdur. Ekip adı
değiştirildiğinde	Ekip adı değiştirilir.
Takıma yeni kullanıcı eklenir	Değişiklik yok. Webex WFO arasındaki ilişkiyi korumaz Webex Contact Center kullanıcılar ve Webex Contact Center ekipleri.
Kullanıcı bir ekipten kaldırılır	Değişiklik yok. Webex WFO arasındaki ilişkiyi korumaz Webex Contact Center kullanıcıları ve Webex Contact Center ekipleri.
Ekip silinir.	Değişiklik yok.

Webex WFO içinde yeni ekipler oluşturabilir ve onlara kullanıcılar atayabilirsiniz, ancak bu yeni ekipler Webex Contact Center'e eklenmez.

Bir Webex WFO kullanıcısı yalnızca bir eki ye ait olabilir.

Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlanma

Bu bölümde Cisco Webex Contact Center 1.0 ile Webex WFO arasında bağlantının nasıl kurulacakları açıklanmaktadır.

1. Adım: Webex Contact Center Sağlayıcınızdan Bilgi Toplama

Webex Contact Center sağlayıcınızdan aşağıdaki API bilgilerini toplayın ve erişimi kolay bir konuma kaydedin:

- Protokol dahil olmak üzere Webex Contact Center API, temel URL'sini tamamlayın.
- Protokol dahil olmak üzere Webex Contact Center Ortam API temel URL'sini tamamlayın.
- Hem Webex Contact Center API hem de Webex Contact Center Ortam API'na erişme yetkisi olan Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresi.
- Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API için API tuşu.

ACD bağlantısını Webex WFO içinde Webex Contact Center ile yapılandırdığınızda, Webex Contact Center API bölümünü tamamlamak için bu bilgilere ihtiyacınız olacaktır.

NOT Aşağıdaki örnek resimler Cisco Webex Contact Center 1,0 API'leri göstermektedir.

- Varlık Kimliği

> **ÖRNEK**
> Varlık kimliği aşağıdaki resimde vurgulanır.

```
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">
```

- Tekli oturum açma yeniden yönlendirme URL'si

> **ÖRNEK**
> Tekli oturum açma yeniden yönlendirme URL'si aşağıdaki resimde vurgulanır.

```
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"/>
```

- Kimlik sağlayıcı sertifikası

> **ÖRNEK**
> Kimlik sağlayıcı sertifikası aşağıdaki resimde vurgulanır.

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

Adım 2: Webex Contact Center Webex WFO içinde ACD olarak yapılandırın

Ardından, Webex Contact Center Webex WFO içinde ACD olarak ekleyin ve yapılandırın.

NOT Webex WFO şu anda Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform anlamına gelir.

Webex Contact Center ACD olarak ekleme

1. Webex WFO'nde, ACD Yapılandırma > Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması'na gidin.
2. Ekle'yi **tıklatın**.
3. ACD Ayrıntıları iletişim kutusunda alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
ACD Seçin	Cisco Customer Journey Platform **seçin**.
Ad	ACD için benzersiz bir ad girin.

4. **Tamam**'a tıklayın.

Webex Contact Center ACD Yapılandırma

1. ACD Sunucuları tablosunda, Webex Contact Center ACD.
2. ACD Filtreleme bölümünü atlayın. Bu entegrasyon ACD Filtrelemeyi desteklemez.
3. Cisco Customer Journey Platform API bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Cisco Customer Journey Platform API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center API tam temel URL'sini girin. ÖRNEK https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Ortam API URL'si	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center Ortam API, protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam URL'sini girin. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-kaydı
Kullanıcı Adı	Girdiğiniz Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresini girin Adım 1'e kaydedilir. Bu kullanıcının Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API'na erişme yetkisinin olması gerekir.
API Anahtarı	Adım 1'e kaydettiğiniz Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API için API tuşunu girin.

Alan	Yapılandırma
Cisco Webex Contact Center 1.0	Yalnızca Webex Contact Center 2.0 kullanıyorsanız seçin. Bu, CMSv2 API isteklerine olanak verir.
Cisco Kiracı Kimliği	Webex Contact Center alfasayısal tanımlayıcısını girin kiracı hesabı. Bu sizin Cisco OrgId'inizdir.

4. Eşitleme Aralığı bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Bölüm	Açıklama
Aralık (Dakika) olarak) girin.	Veri Sunucusunun kullanıcıları ne sıklıkta senkronizemesini istediğinizi (dakika Ekiplerin ve Webex WFO içindeki hizmet sıralarının Webex Contact Center eşdeğerleri vardır. Webex Contact Center ile senkronizasyon hakkında daha fazla bilgi için, bkz . 1.0 için Temel Yapılandırma Verileri. Minimum = 10 dakika.

5. Yakalama Ayarları bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Açıklama
ACD Yakalama Gecikmesi	WFM beklemesini istediğiniz süreyi seçin Bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme işaretleyin	(İsteğe bağlı) Verileri şundan yeniden almak istiyorsanız onay kutusunu önceki günün tümü. Maksimum varsayılan gecikmeden daha uzun süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin
Yeniden Yakalama Süresi	doğru aralıkta olmasını sağlar. Önceki günün verilerini Webex WFO ACD'nden yeniden yakalamasını istediğiniz günün saatini girin.

6. (İsteğe bağlı) Ekran Kaydı **için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştir'i seçin**. Bu, Webex WFO içinde ekran kaydı için yapılandırılan Webex Contact Center temsilcilerinin ekranlarını kaydetmenize olanak sağlar. Ekran kaydı hakkında daha fazla bilgi için bkz . QM 1.0 verileri.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

3. Adım: Veri Sunucusunu Yapılandırma

Cisco Webex Contact Center ACD için Veri Sunucusu Yapılandırma

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması'na **gidin**.
2. Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden** , Webex Contact Center ACD. için kullanmak istediğiniz Veri Sunucusunu seçin
3. Aşağıdaki ayarları yapılandırın.

Ayar	Yapılandırma
Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları'nı taşıma	Senkronizasyonu Etkinleştir onay kutusunu işaretleyip Webex Uygun'dan Atanmış'a İletişim Merkezi ACD.
Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları'nı taşıma	Yakalamayı Etkinleştir onay kutusunu işaretleyip Webex Uygun'dan Atanan'a kadar İletişim Merkezi ACD.
Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek- seçin ve ardından Saat Olay Ayarlarını taşıma	**Gerçek Zamanlı Olayları** Etkinleştir onay kutusunu Uygun'dan Atanan'a Webex Contact Center ACD.
Ortam Alma Sunucusu Ayarları	Ortam İçe Aktarmayı Etkinleştir onay kutusunu seçin ve ardından Webex Contact Center ACD Uygun **öğesinden** Atanan'a taşıyın.

4. Kaydet'i **tıklayın**.

CMSv2 API'lerini kullanarak Cisco Webex Contact Center'ye Bağlanma

Bu bölümde, CMSv2 API'lerini kullanarak 1.0'dan geçiş yapılan kullanıcılar için Cisco Webex Contact Center ve Webex WFO arasında bağlantının nasıl kurulacakları açıklanmaktadır.

CMSv2 API'lerini kullanarak CWCC 2.0 Yapılandırma

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>**ACD Yapılandırma'ya** gidin.
2. Ekle'yi **tıklatın**. **ACD Ayrıntılar** penceresi açılır.
3. ACD Ayrıntıları penceresinde, alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
ACD seçin	Cisco Customer Journey Platform **seçin**. **NOT** Webex WFO şu anda Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform anlamına gelir.
Ad	ACD için benzersiz bir ad girin.

4. **Tamam**'a tıklayın.
5. **ACD** Seç tablosunda, yeni oluşturduğunuz Cisco Webex Contact Center ACD seçin.
6. ACD Filtreleme bölümünü atlayın. Bu entegrasyon ACD Filtrelemeyi desteklemez.
7. Cisco Customer Journey Platform API bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Cisco Customer Journey Platform API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center API tam temel URL'sini girin. ÖRNEK https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Ortam API URL'si	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center Ortam API, protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam URL'sini girin. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-kaydı
Kullanıcı Adı	Oluşturduğunuz Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresini girin Adım 1'e kaydedilir. Bu kullanıcının Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API'na erişme yetkisinin olması gerekir.
API Anahtarı	Webex Contact Center API ve Webex için API tuşunu girin

Alan	Yapılandırma
	Adım 1'de kaydettiğiniz Contact Center Media API.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Onay kutusunu seçin. Bu onay kutusu CMSv2 API'leriyle CWCC 2.0'a bağlanmanıza olanak sağlar.
Cisco Kiracı Kimliği	Webex Contact Center alfasayısal tanımlayıcısını girin Kiracı hesabı. Bu, Cisco Kuruluş Kimliğinizdir.

8. Eşitleme Aralığı bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Bölüm	Açıklama
Aralık (Dakika) olarak) girin.	Veri Sunucusunun kullanıcıları ne sıklıkta senkronizemesini istediğinizi (dakika Ekipleri ve Webex WFO içindeki hizmet sıralarını Webex Contact Center eşdeğerleri ile birlikte. Webex Contact Center ile senkronizasyon hakkında daha fazla bilgi için, bkz . 1.0 için Temel Yapılandırma Verileri. Minimum = 10 dakika.

9. Yakalama Ayarları bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Açıklama
ACD Yakalama Gecikmesi	WFM beklemesini istediğiniz süreyi seçin Bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme işaretleyin	(İsteğe bağlı) Verileri şundan yeniden almak istiyorsanız onay kutusunu önceki günün tümü. Maksimum varsayılan gecikmeden daha uzun süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.
Yeniden Yakalama Süresi	Günün saatine,Webex WFO'nun önceki günün verilerini ACD'nden yeniden yakalamasını istediğiniz saati girin.

10. (İsteğe bağlı) Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştir'i seçin . Bu, Webex WFO içinde ekran kaydı için yapılandırılan Webex Contact Center temsilcilerin ekranlarını kaydetmenize olanak sağlar. Daha fazla bilgi için bkz . Ekran Kaydı.
11. Kaydet'i tıklayın .

1.0 için QM Verileri

QM, temsilcilerinizin aldıkları iletişim kayıtlarını ne kadar iyi yanıtladığını izlemenize ve değerlendirmenize olanak sağlar.

Ses Kaydı

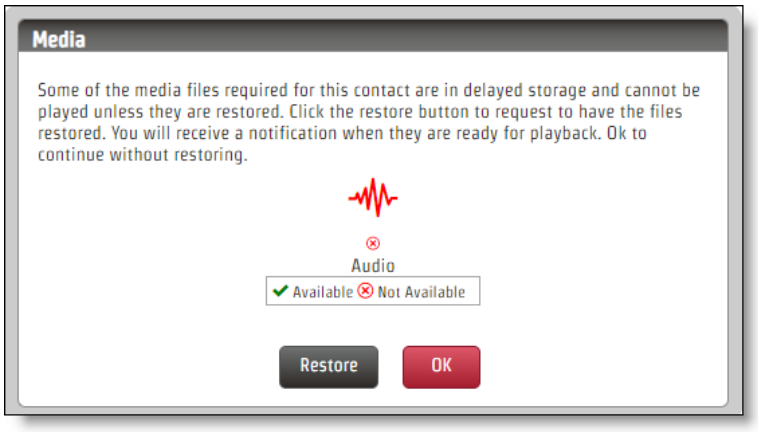
QM Cisco Webex Contact Center'a bağlandığında, iletişim kayıtları oluşturulur ve Webex Contact Center alanına kaydedilir.

Bir kişiyi almak için, Webex WFO önce bir API isteğiyle kişi meta verilerini içeri aktarır. Ardından, başka bir API isteği üzerinden ses kaydını içe aktarır, ses kaydını iletişim meta verileriyle eşleştirir ve iletişim kaydını işleyen temsilciyle ilişkilendirir.

Birden çok temsilci Webex Contact Center içinde bir iletişim kaydını işlediğinde (örneğin, bir temsilci iletişim kaydını başka bir temsilciye aktardığında), Webex WFO iletişim kaydını ilgili tek tek temsilcilerle ilişkilendirdiği iletişimlerin eşleşen bir sayısına bölmek için meta verileri kullanır. Özellikle, Webex WFO Başlangıç ve Bitiş zaman aralıkları aracılığıyla temsilcilerin çağrıda ne zaman etkin olduğunu belirler ve iletişim kaydını buna göre segmentlere ayırır. Webex WFO sonucu oluşan her iletişim kaydının kendi meta verileri ve ses kaydı vardır.

Bir iletişim kaydının Webex WFO için uygun olması Webex Contact Center iki saat kadar sürebilir. Bazen, kişi ile ilişkili ses kaydının yüklenmesi daha uzun sürebilir.

> **NOT**
> Henüz karşıya yüklenen bir ses kaydına sahip olmayan bir kişiyi çift tıkladığınızda aşağıdaki mesajı alırsınız:



Ancak, bu durumda, kayıt gecikmeli depolama alanında değildir ve "Geri Yükle"ye tıklamak kaydın geri yüklenmesine neden olmaz. Kayıt, ancak ses dosyası yükleme durumu "Dosya henüz yüklenmedi" durumundan "Dosya karşıya yüklendi" durumuna geçtiğinde kayıttan dinlemeye uygun olur.

Aşağıdaki bölümlerde, danışma, aktarma veya konferans içeren Webex WFO segmentlerinin Webex Contact Center iletişimlerin nasıl olduğu açıklanmaktadır.

Danışma

Webex WFO, Webex Contact Center iletişim kaydını aynı ilişkili iletişim kimliğine sahip iki iletişim kaydına segmentler.

İlk iletişim, müşterinin çağrısını yanıtlayan temsilciyle ve ikinci iletişim kaydı ise danışma çağrısına getirilen temsilciyle ilişkilendirilir. İlk iletişim kaydı müşteri aramasının tüm uzunluğuna yayılır. İkinci iletişim kaydı yalnızca temsilcilerin danışıldığı süreye kadardır.

Danışma sırasında, Webex Contact Center temsilciler için değil, yalnızca müşteriyi kaydeder.

ÖRNEK

Webex WFO, Temsilci Braun'un Temsilci Hodges ile 42 saniye boyunca danıştığı bir iletişim kaydını içe aktarır. Webex WFO bu iletişim kaydını 29 ve 30 şeklinde iki iletişim kaydına segmentler.

29 ile ilişkili kaydın süresi 00:02:21 olup Agent Braun'un müşteriye bağlandığı sürenin tamamıdır. 30 ile ilişkili kaydın süresi 00:00:42 olup bu, Temsilci Hodges'ın Temsilci Braun'a danıştığı sürenin uzunluğudur.

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları İlişkili Kişiler Tab içinde görünür ve burada bunlar da seçilebilir ve oynatılabilir.

Aktarımlar

Webex WFO, Webex Contact Center iletişim kaydının aktarıldığı sayısına göre segmentler. Her aktarma için, Webex WFO ayrı bir iletişim kaydı oluşturur ve her iletişim kaydını aktarılan çağrının bu segmentini işleyen temsilciyle ilişkilendirir.

Aktarılan çağrının tüm segmentleri aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

ÖRNEK

Webex WFO, Temsilci Braun'un iletişim kaydını Temsilci Hodges'e aktardığı bir iletişim kaydını içe aktarır.

Webex WFO bu iletişim kaydını 27 ve 28 şeklinde iki iletişim kaydına segmentler. 27 iletişim kaydı 00:00:44 süresine sahiptir ve Bu, Temsilci Braun'un iletişim kaydını Temsilci Hodges'e aktarmadan önce müşteriye bağlandığı süredir. 28 iletişim kaydı 00:01:14 süresine sahiptir ve bu, Temsilci Hodges'in iletişim sona ermeden önce müşteriye bağlandığı sürenin uzunluğudur.

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları İlişkili Kişiler Tab içinde görünür ve burada bunlar da seçilebilir ve oynatılabilir.

Konferans

Webex WFO, Webex Contact Center iletişim kaydını aynı ilişkili iletişim kimliğine sahip iki iletişim kaydına segmentler.

İlk iletişim, müşterinin çağrısını yanıtlayan temsilciyle ve ikinci iletişim kaydı ise danışma ve ardından konferans çağrısına getirilen temsilciyle ilişkilendirilir. İlk iletişim kaydı müşteri aramasının tüm uzunluğuna yayılır. İkinci iletişim kaydı yalnızca temsilcilerin danıştıkları ve konferans çağrısı süresine yayılır.

Danışma sırasında, Webex Contact Center yalnızca müşteriyi kaydeder, temsilcileri değil. Konferans çağrısı sırasında, Webex Contact Center hem müşteriyi hem de temsilcileri kaydeder.

ÖRNEK

Webex WFO, Temsilci Braun'un Temsilci Hodges'e danıştığı ve ardından Temsilci Hodges'i konferans çağrısına getirdiği Webex Contact Center uygulamasından bir iletişim kaydını içe aktarır.

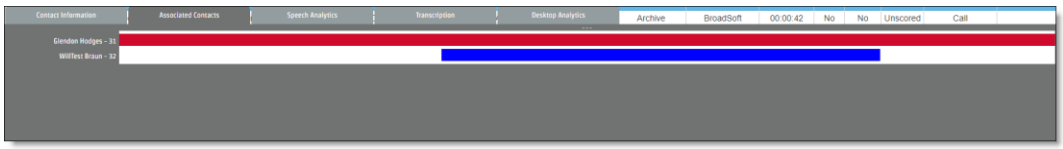
Webex WFO bu iletişim kaydını 31 ve 32 şeklinde iki iletişim kaydında segmentlere kaydeder. İletişim kaydı 31 için 00:02:09 süresi vardır ve bu, Agent Braun'un müşteriye bağlandığı sürenin tamamıdır. 32 iletişim kaydının 00:01:00 olarak süresi vardır; bu süre yalnızca Temsilci Hodges'ın danıştığı ve ardından Temsilci Braun ile konferans çağrısı yaptığı süredir.

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

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

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları İlişkili Kişiler Tab içinde görünür ve burada bunlar da seçilebilir ve oynatılabilir.

Aşağıdaki resimde, kişi 31 seçildiğinde Medya Oynatıcı gösterilmektedir. İlişkili Kişiler Tab'nden, 32 kişi de seçilebilir ve geri oynatılabilir.



İletişim Meta Verileri

Webex WFO, Webex Contact Center 1.0'dan aşağıdakiler dahil hiçbir özel meta veri almaz:

- Çağrıyla ilişkili veriler
- Toparlama kodları

Aşağıdaki tabloda, Webex Contact Center 1.0'daki iletişim meta verilerinin QM içindeki eşdeğer iletişim meta verileriyle nasıl eşlendiği özetlenir.

Webex CC	QM
Temsilci	Soyadı, Adı
ANI	Arayan Numara
DNI	Aranan Numara

Webex CC	QM
Tarih	Tarih, Saat
Kullanıcı TID'si	Temsilci ACD Kimliği
Oturum Kimliği	İlişkilendirilmiş İletişim Kimliği

Webex WFO, CWCC 2.0 için özel meta veri eşlemesini destekler. Daha fazla bilgi için bkz . Senkronizasyon Metadata to Webex WFO .