Webex WFO ve Webex Contact Center Entegrasyon Kılavuzu

Classic WFM ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 29 Eylül 2020
Son Güncelleme: 11 Kasım 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

Hedef Kitle

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

Bu entegrasyon kılavuzu esas olarak müşteriler için ve genellikle müşteriler için Webex WFO yükleyip yapılandıran resmi Cisco iş ortakları için 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 kümeleriyle 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 bir 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'leri gerektiren otomatik duraklatma ve sürdürmedir. API tabanlı seçenek için, API komutları Cisco Akıllı

Sesi yeniden canlandırmak için masaüstü yazılımı. Duraklatma ve sürdürme verilerinden yenilenen ses CWCC ile Webex WFO arasında senkronize edilir. Webex WFO, redakte edilmiş sesi aldıktan sonra, ekran kaydı söz konusuysa, 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 duraklatma ve sürdürme Webex WFO 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 talep etmek için lütfen Cisco Hesap Yöneticinize başvurun.

Giriş

Webex WFO, arama kaydı, kalite yönetimi, Workforce yönetimi, müşterinin sesi (VoC) analizi ve veri yönetimi sağlamak için Cisco Webex Contact Center ile entegre bir unified Workforce optimizasyon (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)

Kullanılabilir 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: İki ila üç saatlik bir içe aktarma gecikmesi vardır. Sürüm 2.0: Kayıt, Webex Contact Center 'den Webex WFO için kullanılabilir hale getirildiğinde kişi içe aktarma işlemi gerçekleşir. İthalat onbeş dakika kadar sürer.	
Webex WFO ekran kaydı	X	
Webex WFO depolama gerekli ulutta ses saklayan X	B	
Veri aktarımı için buluttan buluta entegrasyonu	X API'ler aracılığıyla veri aktarımı, entegrasyonda yerleşiktir	
Webex WFO ses yutular	Bkz. Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0'a Genel Bakış	

Özellik	Destekleni	Şu anda Desteklenme
kayıt duraklatma ve sürdürme (manuel ve otomatik)		
Webex WFO ekran kaydı duraklatma ve sürdürmeyi yutar (manuel ve otomatik)	ses kaydı duraklama ve sürdürme, ekran kaydı duraklatma ve sürdürme ve stereo kaydetmenin geçerli kullanılabilirliği ile ilgili bilgiler.	
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 Kullanıcılar, Ekipler ve Kuyruklar	
İletişim meta verisi alma	X	
CRM entegrasyonu	X*	
Temsilci web kayıt denetimleri ve kayıt denetimleri API		X**

Özellik	Destekleniyor	Şu anda Desteklenme -yen
Çok kanallı entegrasyonu destekler	X	
Ses kanalları	X	
Dijital kanal - Sohbet	X Webex WFO Digital Hakkında Bkz. Kanal Desteği	
Dijital kanal - SMS	X Bkz. Webex WFO Dijital Hakkında Kanal Desteği	
Dijital kanal - E-posta	X Webex WFO Digital Hakkında Bkz. Kanal Desteği	

**Açık ürün entegrasyonu gözden geçirme.*

*** Start/stop API kontrolleri 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'da"Olaylar Üzerinde Konuşma" ve "Sessizlik Olayları" seçeneklerine bakın.

NOT Taşma kayıt senaryolarında Webex WFO özel meta verilerle çağrıları etiketlemek desteklenmez.

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

Kenar Bileşenleri

Parça	Gerekli	Gerekli Değil
Senkronizasyon, yakalama, gerçek zamanlı olaylar ve ortam alma için Veri Sunucusu		X
Ekran kaydı, canlı ekran izleme ve masaüstü analitiği özellikleri için Akıllı Masaüstü	X	
Windows İşletim Sistemi'nda Akıllı Masaüstü	(uygun)	
MAC İşletim Sistemindeki Akıllı Masaüstü		(kullanılamaz)

*Bir veri sunucusundan sunucusuz entegrasyona geçiş yapıyorsanız, lütfen Cisco Teknik Destek numarasına başvurun. Bkz . Giriş.

Segment kaydı, **Bacak kaydını danış ve**Karmaşık çağrıların **etkin olması gerekir** . Bkz. Daha fazla bilgi için karmaşık çağrı olayları .

Workforce Yönetimi (Klasik WFM)

ÖNEMLİ Klasik WFM 1 Aralık 2023 tarihi itibarıyla Satışa Sunuldu ve artık satın alınamayacak.

WFM, modern yaklaşıma sahip, unified, kullanıcı odaklı bir yazılımdır. Hone tahmin, planlamayı ve yönetimi basitleştirme ve değer eklemeye odaklanmak için ücretsiz yöneticilerin kullanımı. #doğru yerlerde doğru insanları PUT.
Daha akıllı çalışmalarına olanak sağlayın ve tutarlı ve sıradışı bir müşteri deneyimi sunun.

Kullanılabilir Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Geçmiş verileri	X	
Gerçek zamanlı veriler	X	
Tahmin	X	

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Zamanlama	X	
Senkronizasyon destekleniyor	X Kullanıcılar, Ekipler ve Kuyruklar	

** Altı adan daha eski geçmiş veri yakalama, veriler Webex Contact Center içinde doğrudan mevcut değilse, Profesyonel Hizmetler etkileşimi gerektirebilir.*

Analytics

Kullanılabilir Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Konuşma Analitiği (Fonetik)	X** Yalnızca yerinde dağıtımlar için kullanılabilir	
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	

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Temsilci Akıllı Kıyaslama	X	
Gelişmiş Konuşma Araması	X	
Omni Agent Intelligence	X	
	Yalnızca bulut dağıtımları için kullanılabilir. Cisco Profesyonel Hizmetler ile bir katılım gereklidir.***	

**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.*

Agent Intelligence özel meta veriye dayanır. Daha fazla bilgi için bkz . Webex WFO Senkronizasyon Meta Verileri.

Anlayış

Insights, Webex WFO paketinin temel parçası olan, yapay zeka destekli bir BI çözümüdür. İçgörüler, Webex WFO genelindeki Workforce katılım yönetimi ve müşteri etkileşim verilerinizin tümünü kesintisiz bir şekilde birleştirmenize olanak sağlayan, karıştırılmış, sililmemiş raporlama sağlar. İçgörüler, işlem yapılabilir raporlar ve panolar aracılığıyla Webex WFO verilerinizi görselleştirmenize güç verir. Listelenen özelliklere erişmek için bir Insights lisansına ihtiyacınız vardır. Daha fazla bilgi için lisansların kullanım şekli ve Rolleri ve izinleri yönetme bölümüne bakın .

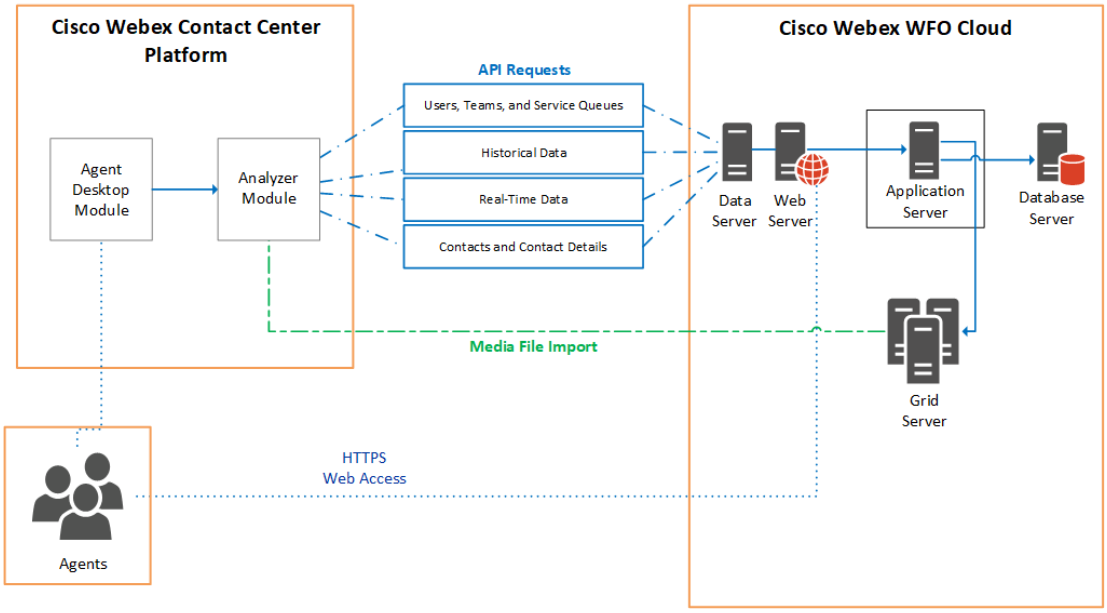
Kullanılabilir Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Önceden oluşturulmuş panolar	X	
Makine öğrenmesi destekli analiz	X	
Özel tasarım	X	

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
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.



Yapılandırma Yordamları

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

- Cisco Webex Contact Center Yapılandırma
- 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 ile uyumludur
- Dağıtımınız QM, Analytics veya Classic WFM içeriyorsa, Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlan prosedürünü izleyin .

Cisco Webex Contact Center 1.0 Yapılandırmaya Genel Bakış

CWCC 1.0 entegrasyonu CMSv2 API'lerini kullanır ve Webex WFO QM, Analytics ve Klasik WFM ile uyumludur.

Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlan'daayrıntılı olarak prosedürü izleyin.

CMSv2 API'leri

- Yalnızca Webex WFO QM, Analizi ve Klasik WFM ile uyumludur
- CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapmak için uygundur
- Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlan onay kutusunun işaretlenmesi ve Cisco Webex Contact Center Kiracı **ID alanının doldurulmasını sağlarken** , Cisco Cisco Webex Contact Center 1.0'a **Bağlan yordamını izlemeniz** gerekir.

Cisco Webex Contact Center Yapılandırma

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

ÖNEMLİ Webex yönetici hesabı kullanıcı adınızı ve parola kimlik bilgilerinizi her zaman geçerli olacak şekilde ayarlayın. Bu bir servis türü hesaptır. Kişisel bir e-posta hesabı olmamalıdır. Cisco iptal eder
Kullanıcı kimlik bilgilerinin süresi dolduğunda belirteclere erişin. Bu nedenle, Cisco hesap kullanıcı adınız ve parola kimlik bilgilerinizin süresi dolarsa, Webex WFO içindeki ACD yeniden doğrulanması gerekir.
Yeniden kimlik doğrulama için Cisco Teknik Destek katılımı gerekir. Aşağıdaki bilgilerle birlikte Cisco Teknik Destek kaynağı.
- Webex Contact Center yönetici kimlik bilgileri (kullanıcı adı ve parola)
- Webex WFO Kiracı ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO kiracı yöneticisi kimlik bilgileri (kullanıcı adı ve parola)
- Webex WFO etki alanı URL'si (örneğin, "us3" bölümü in www.us3.calabriocloud.com)

Ön Koşullar

- 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 senkronizasyonu Cisco kullanılarak oluşturulan veya Cisco yönetici portalında el ile oluşturulan bir e-posta adresi olmalıdır.

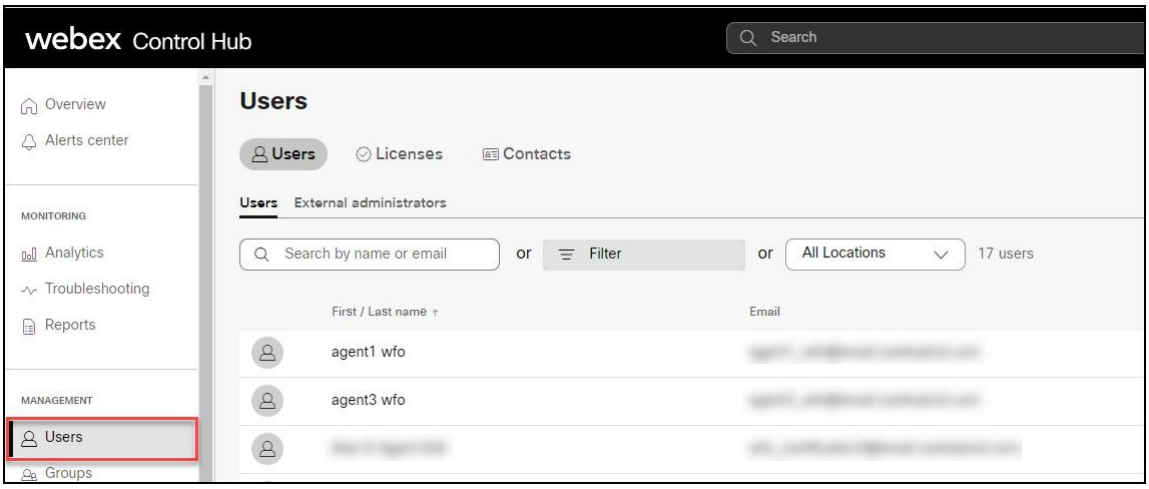
  NOT Daha sonra Active Directory senkronizasyonu etkinse ve e-posta adresi Active Directory içinde yoksa, Cisco içindeki ayar silinir. Yinelenen ekipler olacak ve Yeni e-posta adresinde eşitleme sorunlarının neden olduğu kullanıcılar.

Yapılandırma Yordamları

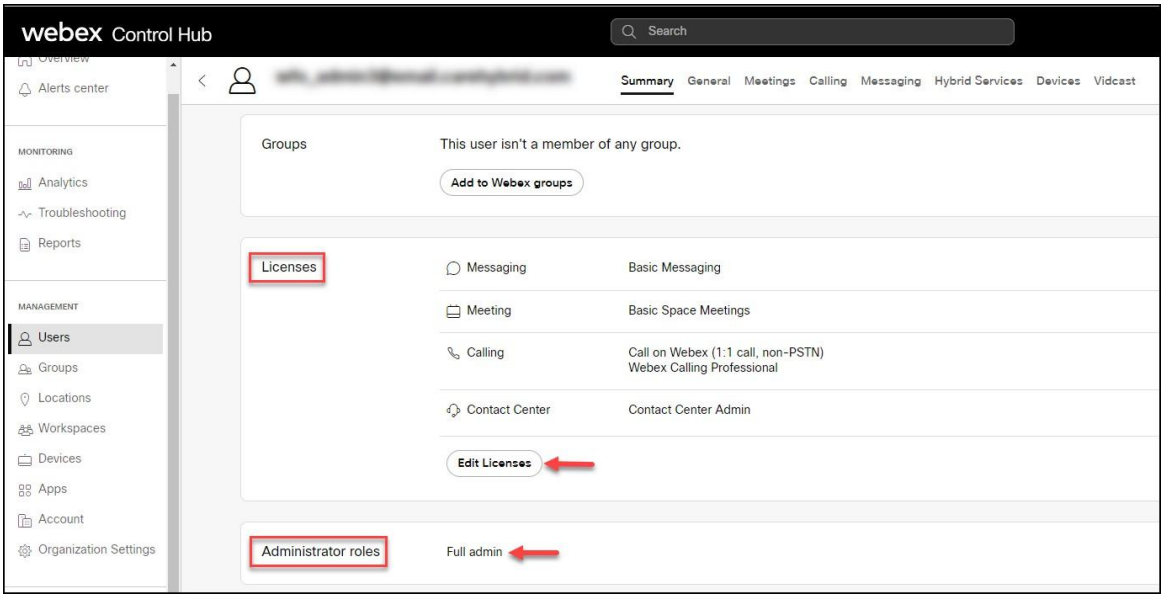
Roller ve izinler atama

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.



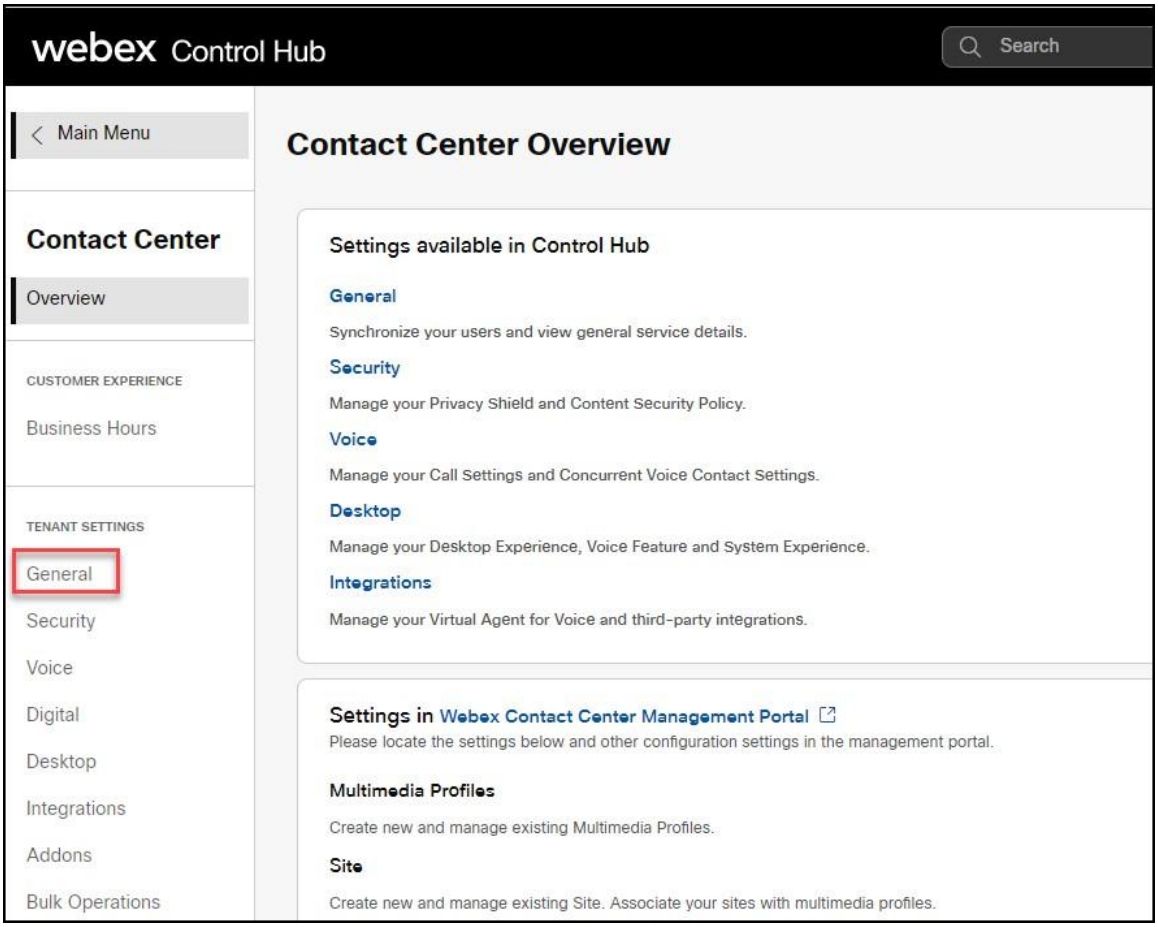
- Kullanıcıya uygun lisanslar atanmamışsa, Lisanslar içindeki Lisansları **Düzenle'yi** tıklatın **.** Bölümüne gidin ve lisans özeti sayfasından Lisansları **Düzenle'yi yeniden tıklatın** .
- Lisansları gerektiği gibi değiştirip Kaydet'i **tıklatın**.
- Uygun roller atanmamışsa, **Kullanıcının sayfasındaki 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
Arama	Webex Arama (1:1 arama, PSTN
İletişim	Contact Center Yöneticisi
	Lisanslı Temsilci > Premium
Rol	
Hizmetl	Bağlantı merkezi hizmet

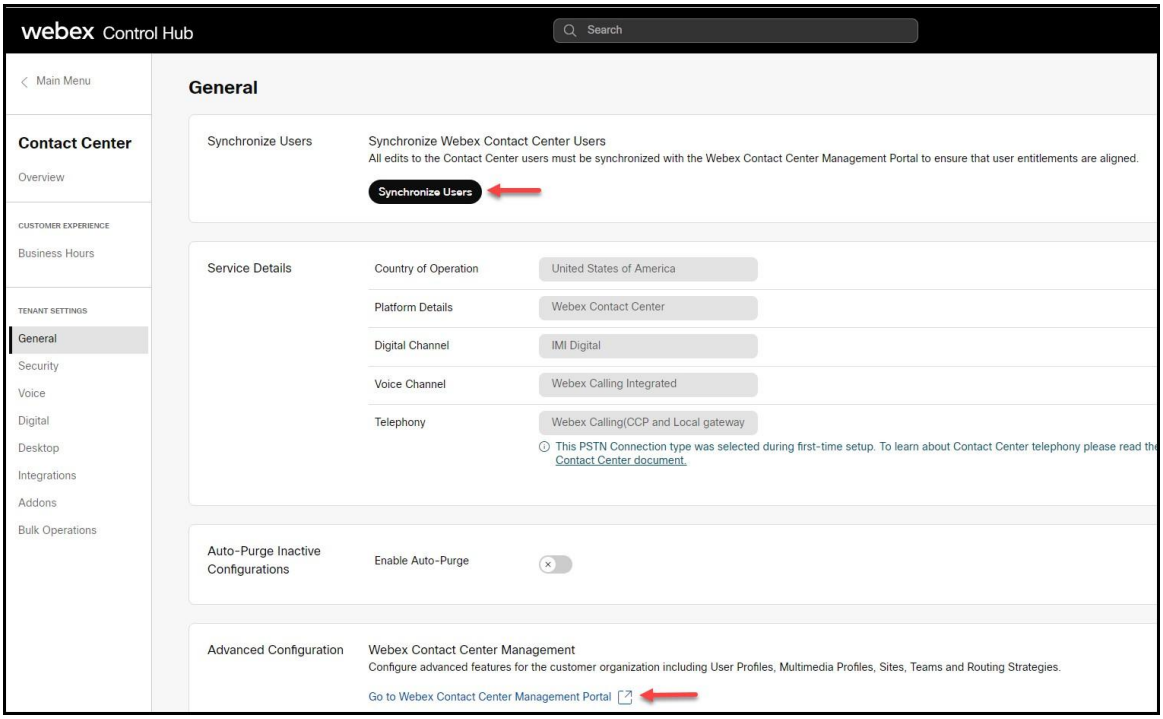
NOT Senkronizasyon sorunları yaşarsanız **Kurumsal yönetici** onay kutusu ve **yönetici** rolü.

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** .



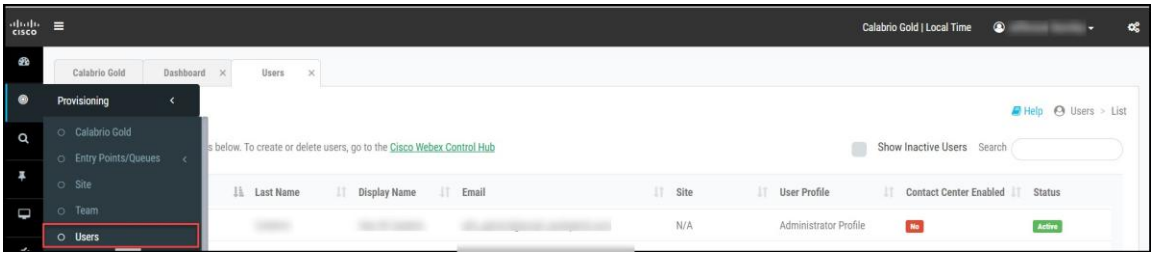
3. Kullanıcıları Senkronize Et'i **tıklayın**.



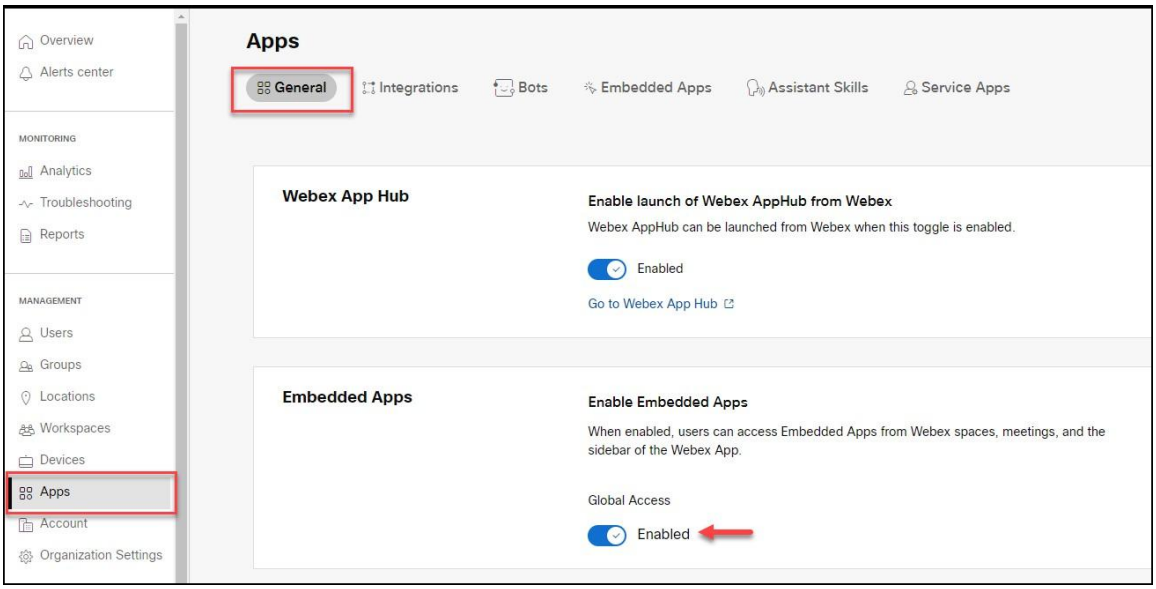
4. **Webex Contact Center Management Portal'a** Git bağlantısını tıklatın. Management Portal ayrı bir pencerede açılır.

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 .

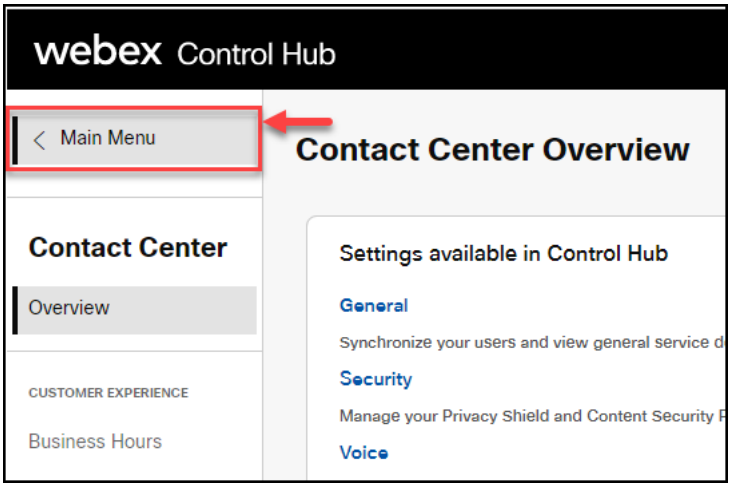


Uygulama Ayarlarını Yapılandırma



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

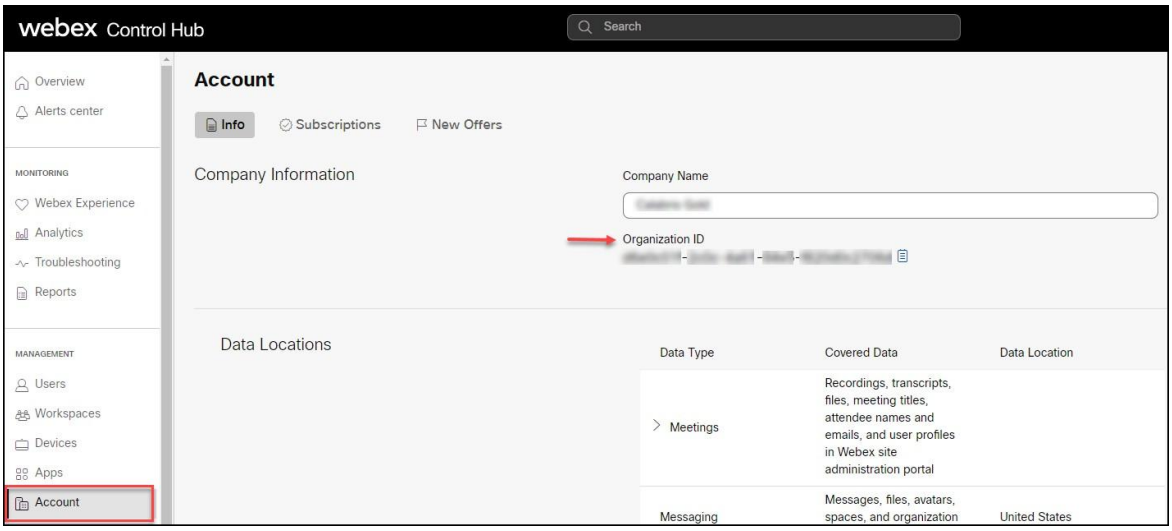
NOT : Contact Center **sayfalarından** birindeyseniz, Ana Menü'ye tıklamanız **gerekir** uygulamalar **sayfasına erişmek için kullanın** .



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

Kuruluşunuzun ID Yerini Bulma

1. Sol gezinme çubuğundan **Hesap** sayfasına gidin.
2. Kuruluşunuzun **ID** erişimi kolay bir konuma kaydedin. Bağlantınızı Webex WFO CWCC 2.0'a ayarladığınızda, Cisco Organizasyonunuz ID gereklidir. Kuruluşunuz ID, Webex WFO içinde Kiracı ID 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
ABD	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
Birleşik Krallık	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.

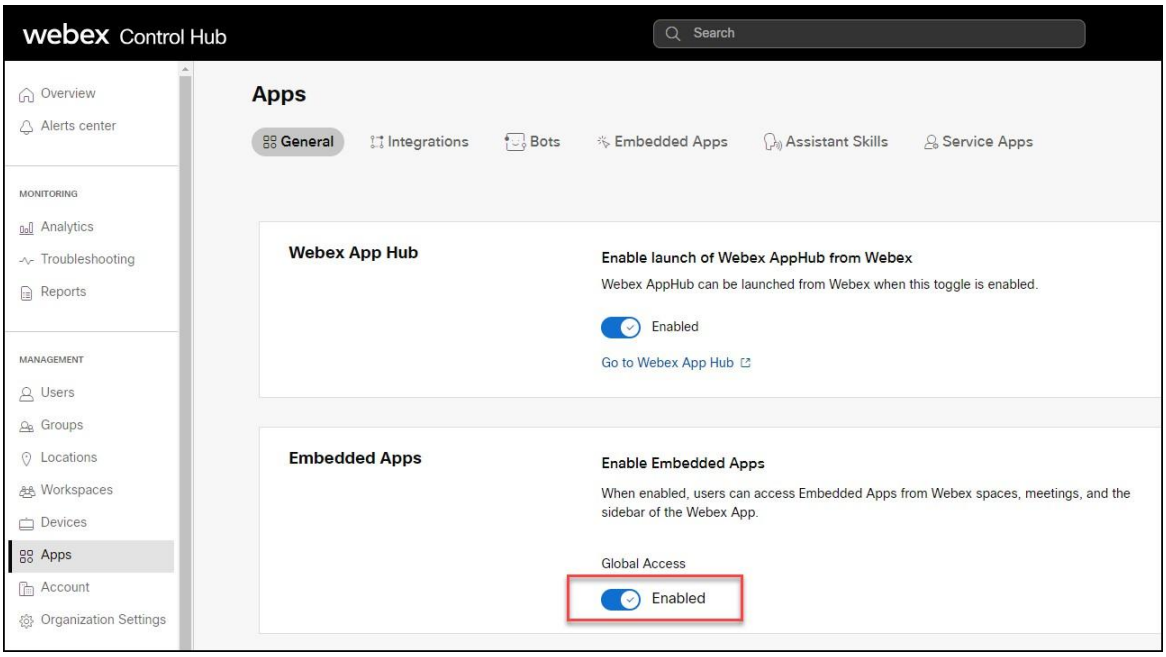
Pro Pack ile entegrasyonu etkinleştirme

ÖNEMLİ Bu prosedürü sadece Pro Paketiniz varsa gerçekleştirin.

1. Webex Control Hubhttps://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 uygulaması ID ile entegrasyonu arayarak Webex WFO entegrasyonuna erişime izin verin. Entegrasyonun özellikler penceresi açılır.

   Calabrio Uygulaması ID — 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 ile Webex WFO arasında bağlantının nasıl kurulacakları açıklanmaktadır. Oturum açtığınızda yönetici erişim belirtecine Kuruluş ID 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 yeniden yetkilendirmeyi yapılandırma prosedürünü izlemeniz gerekir.
> 2) Yapılandırılmış bir veri sunucusu kullanarak geçiş yapan mevcut bir müşteriyseniz, hesap yöneticinize başvurmanız gerekir.

Ön Koşullar

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

- Webex Yöneticisi kullanıcınız, Webex Contact Center sisteminiz için Webex Control Hub içinde gerekli izinlere ve rollere sahip olmalıdır. Daha fazlası için Cisco Webex Contact Center Yapılandırma başlığındaki "Rolleri ve izinleri atama" prosedürüne bakın.
- Kullanıcı adı - Bu, Cisco Webex Contact Center içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilen bir kullanıcı e-posta adresidir.

  > EN İYİ UYGULAMA WFM kullanıyorsanız, Webex Contact Center **KullanıcıAdı** alanı Calabrio ONE API Kullanıcı Adı **alanınızdan** farklıdır.

- API URL - Protokol dahil olmak üzere Webex Contact Center API, temel URL'sinin tamamı.
- Kiracı ID — Bu sizin Cisco Webex Contact Center Organizasyonunuz ID.
- Calabrio ONE API Kullanıcı Adı alanı aşağıdaki kriterleri karşılamalıdır.
  - Webex WFO'nde, bu kullanıcının kendi rollerine atanmış Kayıt Ekranı **ve** Ses **Kaydı izinlerine de sahip** olması gerekir. Uygulama Yönetimi'nde **, rollere izinler atamak için Roller** sayfasını ve kullanıcılara roller atamak için Kullanıcılar **sayfasını kullanın** .
  - Bu kullanıcı, Kullanıcılardaki **Ekip** açılan listesinden Varsayılan Ekime **atanmalıdır** sayfasında açın .

- Bu kullanıcıya, Uygulama Yönetimi'ndeki **Kullanıcılar** sayfasından **İlişkili Gruplar ve Ekipler altındaki** tüm gruplar ve ekipler seçilerek tam kapsam verilmelidir.

Yapılandırma Yordamları

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

- Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma— CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapmak için mevcut bir müşteriyseniz ve QM, Analytics veya Classic 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, 2.0 programmatik API'leri kullanarak CWCC 2.0'ı Yapılandırma yordamını tamamladıktan sonra, Cisco Webex Contact Center 2.0 için Webex WFO WFM Yapılandırma yordamını gerçekleştirmeniz gerekir.
- Bir ACD yapılandırdıktan sonra, yeniden yetkilendirme yapılandırmanız gerekir.

2.0 programlı API'leri kullanarak CWCC 2.0 Yapılandırma

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>**ACD Yapılandırma'ya** gidin.
2. ACD Seç'in 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. **ÖNEMLİ** Bu, hiçbir zaman değiştirilmemesi gereken bir servis türü hesap olmalıdır. Hesabınızı değiştirmek sorunlara yol açabilir Sistemdeki kullanıcıları ve ekipleri çoğaltın.

Alan	Yapılandırma
API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Cisco Webex Contact Center API, tam temel URL'sini girin.
Kiracı ID	CWCC kiracı hesabının Kuruluş ID 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 kiracı yönetici hesabının oluşturulmasında yardım için destek için Cisco Destek İletişim Numarası. ▪ Webex WFO'nde, bu kullanıcının kendi rollerine atanmış Kayıt Ekranı **ve** Ses **Kaydı izinlerine de sahip** olması gerekir. Uygulama Yönetimi'nde **, rollere izinler atamak için Roller** sayfasını ve kullanıcılara roller atamak için Kullanıcılar **sayfasını kullanın** . ▪ Bu kullanıcı, Uygulama Yönetimi'ndeki Kullanıcılar **sayfasındaki** Ekip **açılan listesinden** Varsayılan Ekime atanmalıdır. ▪ Bu kullanıcıya, Uygulama Yönetimi'ndeki **Kullanıcılar** sayfasından **İlişkili Gruplar ve Ekipler altındaki** tüm gruplar ve ekipler seçilerek tam kapsam verilmelidir.
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 işaretleyin.

Alan	Yapılandırma
	Kuruluşunuz sohbetleri **, 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 Metadata to Webex WFO . CWCC meta veri değerleri, CWCC kişiler ile 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.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Ekran kaydı için yapılandırılan CWCC temsilcilerinin ekranlarını Webex WFO içinde kaydetmenize olanak sağlar. Daha fazla bilgi için bkz . Ekran Kaydı.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Verileri yeniden ele geçirmek istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin tüm önceki günden itibaren.
Ortam Alma	Ortam ve kayıt dosyalarının Webex WFO içine aktarılmasını etkinleştirin From Webex Contact Center.

Alan	Yapılandırma
Kullanıcı Senkronizasyonu	Kullanıcı verilerinin Webex Contact Center'den Webex WFO ile eşitlenmesini sağlar.
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 sırayla bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan bir 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 meta veri değerine sahip değilse, metin iletişim kayıtlarına** atanacak dili seçin. 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 kaydına o sırada atanmış olan bir dil

Alan	Yapılandırma
	Webex WFO içine alınır. 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 senkronizasyonu ile Cisco hesabınızda tekli oturum açma durumuna geçme. ▪ Etki alanlarını değiştirme.

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, tekrar Webex WFO'e yönlendirilirsiniz.

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. Yetkilendirme URL'si altındaki ikinci metin kutusuna kodu girin **.**
11. Onayla'ya tıklayın **.**
12. Kaydet'e tıklayın.

Meta Verileri Webex WFO ile senkronize edin

Cisco Webex Contact Center (CWCC) meta veri değerlerinden hangilerinin CWCC kişileriyle Webex WFO'a senkronize edileceğini tanımlayabilirsiniz. Meta veriler CWCC'nin global değişken alanlarından toplanabilir veya
API uç nokta yanıtlarında döndürülen standart alanlar. Bundan sonra, meta verilerin Webex WFO'ye eklenebilmesi için doğru şekilde biçimlendirilmesi gerekir. Yapılandırma, CWCC meta verisi Webex WFO'ye eklenip Webex WFO meta veri etiketine eşlendiğinde tamamlanır.

Bu konu, CWCC API yanıtlarından meta verilerin toplanması ve biçimlendirilmesi, Webex WFO eşleme prosedürü ve örnekleri hakkında ayrıntılı bilgi vermektedir. Başarılı bir şekilde eşleştirildikten sonra, meta veriler Webex WFO'deki bir kişiye çeşitli izlenebilir bilgiler eklemek için kullanılabilir. Meta veri alanları, Medya Oynatıcı sayfasındaki Ayrıntılar panelinde bulunabilir (Etkileşimler sayfası > bir kişiyi açın). Sisteminizdeki bir meta veri alanını görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.

Küresel değişkenler, Cisco tarafından oluşturulan özel alanlardır. Küresel değişkenler hakkında daha fazla bilgiye CWCC Yönetici sayfanızdan ulaşabilirsiniz. Standart özel meta veri alanları, CWCC'deki /search uç noktalarından kaynaklanmaktadır. Daha fazla bilgi için Cisco dokümantasyonuna bakın, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Aşağıdaki kod, /search API aramasına verilen örnek bir yanıttır.

Küresel değişkenler, ses kanalları ve tüm dijital kanallar için özel meta veri olarak desteklenmektedir.


```
{
   "veri": {
      "görev": {
         "görevler": [
            {
               "sonlanma zamanı": 1630380960406,
               "yakalama isteği": true, "aktif": false,
               "sıra": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "isim": "cb_outdial_queue"
                   }
                 ],
               "durum": "sona erdi",
               "sahip": {
                  "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "oluşturulmaZamanı": 1629450000000,
               "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "kanalTipi": "telefon"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Ön Koşullar

- Cisco Webex Contact Center 2.0, Webex WFO'de ACD olarak yapılandırılmalıdır.
- Öncelikle, Webex WFO meta veri etiketine eşlemek istediğiniz her CWCC meta veri alanı için Webex WFO Meta Veri Yöneticisi'nde (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırması > Meta Veri Yöneticisi'nde bulunur) bir meta veri etiketi oluşturulmalıdır.

  Meta verilerin eşlenmesi için Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki Meta Veri Türü açılır listesinden Metin'i seçmelisiniz.

  Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki **ACD Veri** açılır listesinin boş olduğundan emin olun. Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki diğer tüm alanlar istenildiği gibi yapılandırılabilir.

Sayfa Konumu

Uygulama Yönetimi > Küresel > Sistem Yapılandırması > ACD Yapılandırması > Cisco Webex Contact Center 2.0

Prosedürler

Bu prosedürler, CWCC API yanıt uç noktalarından uygun meta verilerin nasıl toplanacağını ve biçimlendirileceğini ayrıntılarıyla açıklamaktadır. Tüm meta verilerin bu formatlara uygun olması gerekir. Kullanılan alanın standart alanlar mı yoksa genel değişken alanlar mı olduğuna bağlı olarak iki farklı format mevcuttur. Alan adları büyük/küçük harf duyarlıdır ve metinler arasında boşluk bulunmaz.

Meta verileri biçimlendirirken aşağıdaki örnek API isteğine başvurabilirsiniz.

```
{
    görevAyrıntıları (
            Kimden: 1631192040000
            kime: 1654515806364
            filtre: {
                Ve: [
                    { kanalTipi: { eşittir: telefon } }
                ]
            }
    ) {
        görevler {
            kimlik
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                isim
                değer
            }
        }
```

```
18        }
19    }
```

- Standart meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- Küresel değişken meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

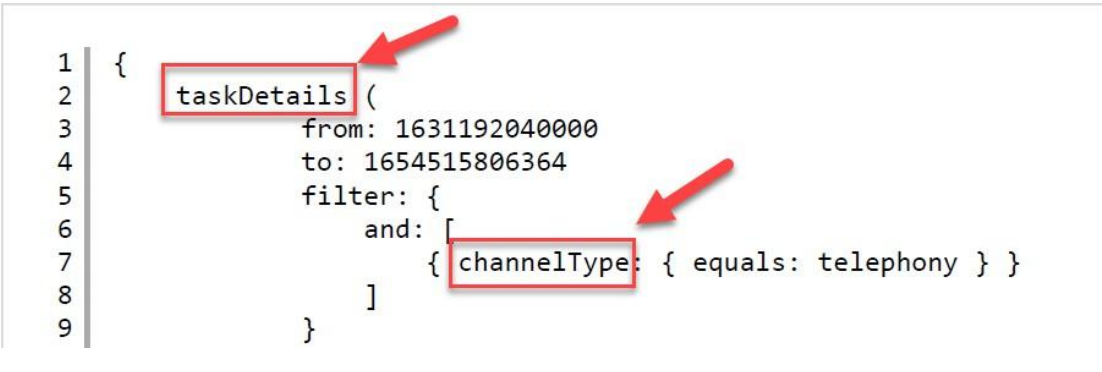
CWCC standart meta veri alanlarını toplayın ve biçimlendirin.

1. CWCC API yanıtına göre uygun öneki seçin. Uç noktalar iki kategoriye ayrılır; bunlar taskDetails> ve task>'dir.

   Tüm taskDetails yanıtları için önek olarak **taskDetails** metnini

   kullanın. Tüm görev yanıtları için önek olarak **task** metnini kullanın.

   > ÖRNEK "channelType" hakkında meta veri toplamak istediğinize karar veriyorsunuz. Örnek API isteğinde, "channelType" taskDetails kategorisine giriyor. Bu nedenle metni kullanıyorsunuz. **görevAyrıntıları**

2. Bir nokta ekleyin. Boşluk bırakmayın.

   > ÖRNEK **taskDetails.**

3. Topladığınız meta verilerde hiyerarşi seviyeleri yoksa, alan adını ekleyin ve meta veri değerini aşağıdaki gibi biçimlendirin. Alan adları büyük/küçük harf duyarlıdır ve metinler arasında boşluk bulunmaz.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   > ÖRNEK **görev ayrıntıları.kanalTipi**

4. Topladığınız meta verilerde hiyerarşi seviyeleri varsa, meta veri değerini metinler arasında boşluk bırakmadan aşağıdaki gibi biçimlendirin. CWCC 2.0 meta verileriniz artık Webex WFO meta veri etiketlerine eşlenmeye hazır.

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

CWCC global değişken meta veri alanlarını toplayın ve biçimlendirin.

Küresel değişkenler, API yanıtında GlobalVariables metnini içerir.

1. CWCC API yanıtına göre uygun öneki seçin. Uç nokta önekleri iki kategoriye ayrılır; bunlar taskDetails> ve task>'dir.

   Tüm taskDetails yanıtları için önek olarak **taskDetails** metnini

   kullanın. Tüm görev yanıtları için **görev** metnini önek olarak kullanın.

   > ÖRNEK "Global_VoiceName" hakkında meta veri toplamak istediğinize karar veriyorsunuz. Örnek API isteğinde, "Global_VoiceName" adı görevler kategorisine giriyor. Bu nedenle siz kullanıyorsunuz.
   > metin görevi
   >
   > ```
   > 9            }
   > 10       ) {
   > 11           tasks {
   > 12               id
   > 13               stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
   > 14                   name
   > 15                   value
   > 16               }
   > 17           }
   > 18       }
   > 19   }
   > ```

2. Ön ekin sonuna bir nokta ekleyin.

   > ÖRNEK **görev.**

3. API yanıtında görünen genel değişken adını bulun ve kopyalayın, ardından biçimlendirilmiş metninize ekleyin.

   > ÖRNEK **task.Global_VoiceName**

4. İki nokta üst üste ekleyin.

   > ÖRNEK **task.Global_VoiceName:**

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

   Aşağıda, desteklenen tüm Cisco global değişkenlerinin ve veri tiplerinin listesi bulunmaktadır.

   - integerGlobalVariables— burada <Integer> veri türüdür.
   - stringGlobalVariables— burada <String> veri türüdür.
   - longGlobalVariables— burada <Long> veri türüdür.
   - doubleGlobalVariables— burada <Double> veri türüdür.
   - booleanGlobalVariables— burada <Boolean> 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 harfle yazılmalıdır. Bu nedenle, String kullanın ve biçimlendirilmiş metninize ekleyin. **task.Global_VoiceName:String**

6. Lütfen biçimlendirilmiş metninizin aşağıdaki formatta olduğundan emin olun. Alan adları büyük/küçük harf duyarlıdır ve metinler arasında boşluk bulunmaz. CWCC 2.0 meta verileriniz artık Webex WFO meta veri etiketlerine eşlenmeye hazır.

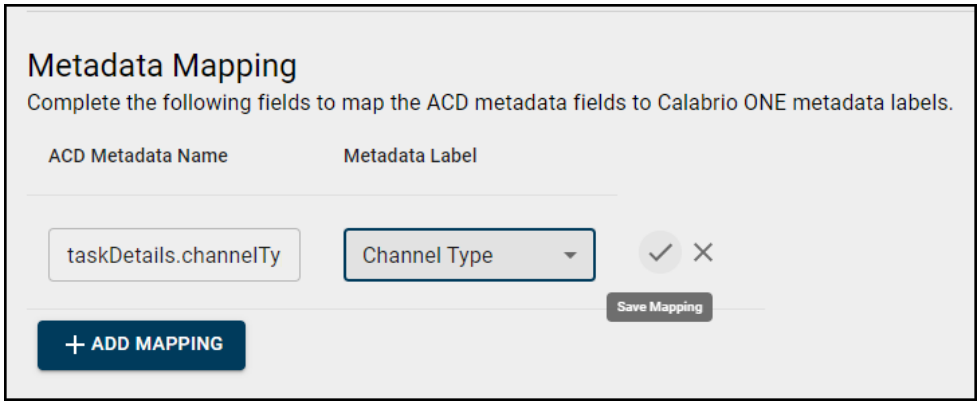
   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Webex WFO içindeki CWCC meta verilerini eşleştirin

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD yapılandırma sayfasına gidin.
2. **Meta Veri Eşlemesi** bölümü içinde, **Eşleme Ekle** seçeneğine tıklayın.
3. **ACD Metadata Name** altındaki metin kutusuna, düzgün biçimlendirilmiş bir CWCC metadata değeri girin.

4. **Meta Veri Etiketi** sütununun altındaki açılır listeye tıklayın ve seçenekler listesinden bir meta veri etiketi seçin.
5. Meta veri eşleştirmesini kaydetmek için onay işaretine tıklayın.

ÖRNEK



6. (İsteğe bağlı) Ek meta veri eşlemeleri eklemek için **Eşleme Ekle** seçeneğine tıklayın ve istediğiniz kadar tekrarlayın.
7. Sayfanın sağ üst köşesindeki **Kaydet** düğmesine tıklayın.

Örnek isteklerden alınan meta veri seçenekleri

Aşağıda görev için mevcut meta veri seçenekleri gösterilmektedir.

Örnek bir istekteki görev meta veri

```
{
    görev(
            Kimden: 1631111190000
            kime: 1634123120000
            filtre: {
                Ve: [
                    { kanalTipi: { eşittir: telefon } }
                ]
            }
    ) {
        görevler {
            kimlik
            durum
            kanalTipi
            oluşturulma zamanı
            bitiş zamanı
            köken
            varış noktası
            iletişim nedeni
            yön
            sahip { ID adı }
            giriş noktası { ID adı }
```

```
23                  sonlandırmaTürü
24                  kanalAltTipi
25                  müşteri { ad telefon numarası e-posta }
26                  Aktif
27                  isCallback
28                  kanalMetaVerileri { e-posta { konu metaVerileri } }
29                  geri çağrı verileri {
30                      geri çağrıİsteğiZamanı
31                      geri çağrıBağlantıZamanı
32                      geri arama numarası
33                      geri arama durumu
34                      geri çağrı Kaynağı
35                      geri çağrıTürü
36                  }
37                  kayıt yeri
38                  sonSonlandırmaKoduAdı
39                  sonSıra { ID adı }
40                  sonSite { ID adı }
41                  sonTakım { ID adı }
42                  sonGirişNoktası { ID adı }
43                  ToplamSüre
44                  csatScore
45                  körTransferSayısı
46                  konferans sayısı
47                  Konferans Süresi
48                  danışma sayısı
49                  danışma süresi
50                  tutCount
51                  bekleme süresi
52                  selfserviceCount
53                  self-servisSüresi
54                  bağlı sayısı
55                  bağlıSüre
56                  Sıraya Danışmak İçin
57                  danışmaKuyrukSüresi
58                  transferCount
59                  özetSüre
60                  zil çalmaSüresi
61                  kuyrukSüresi
62                  kuyruk sayısı
63                  yakalamaİsteği
64              }
65          }
66  }
```

Aşağıda taskDetails için mevcut meta veri seçenekleri gösterilmektedir.

Örnek bir istekte taskDetails meta veri seçenekleri

```
1  {
2      görevAyrıntıları(
3                  Kimden:
                   1631192040000
4                  kime: 1634648040000
5                  filtre: {
```

```
                    Ve: [
                                { kanalTipi: { eşittir: telefon } }
                    ]
                }
        ) {
            görevler {
                kimlik
                durum
                kanalTipi
                oluşturulma zamanı
                bitiş zamanı
                köken
                varış noktası
                iletişim nedeni
                yön
                sahip { ID adı }
                giriş noktası { ID adı }
                sonlandırmaTürü
                kanalAltTipi
                müşteri { ad telefon numarası e-posta }
                Aktif
                isCallback
                    kanalMetaVerileri { e-posta { konu metaVerileri } }
                geri çağrı verileri {
                    geri çağrıİsteğiZamanı
                    geri çağrıBağlantıZamanı
                    geri arama numarası
                    geri arama durumu
                    geri çağrı Kaynağı
                    geri çağrıTürü
                }
                kayıt yeri
                sonSonlandırmaKoduAdı
                sonSıra { ID adı }
                sonSite { ID adı }
                sonTakım { ID adı }
                sonGirişNoktası { ID adı }
                ToplamSüre
                csatScore
                körTransferSayısı
                konferans sayısı
                Konferans Süresi
                danışma sayısı
                danışma süresi
                tutCount
                bekleme süresi
                selfserviceCount
                self-servisSüresi
                bağlı sayısı
                bağlıSüre
                Sıraya Danışmak İçin
                danışmaKuyrukSüresi
                transferCount
                özetSüre
                zil çalmaSüresi
```

```
                    kuyrukSüresi
                    kuyruk sayısı
                    yakalamaİsteği
                }
            }
        }
```

Desteklenmeyen diziler

Listeler ve diziler, özel meta veriler için desteklenmemektedir. Aşağıdaki tabloda hangi dizilerin desteklenmediği belirtilmiştir.

Desteklenmeyen diziler	Açıklama
kuyruklar	Sıra Bilgileri.
siteler	ID, görevin dağıtıldığı fiziksel iletişim merkezi konumunun adı.
ekipler	ID, çağrının dağıtıldığı ekibin adı.
Katkıda bulunanlar	Görevi tamamlamış olan ajanlar.
Giriş noktaları	ID, CWCC'deki bir temasın ilk iniş yerinin adı.

Cisco Webex Contact Center için Entegrasyon Ayrıntıları

Bu bölümde, iki sistem birbirine bağlandıktan sonra Cisco Webex Contact Center'dan gelen verilerin Webex WFO ile nasıl entegre olduğu açıklanmaktadır.

Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında

Webex WFO, CWCC çok kanallı veya omnikanal sisteminiz için dijital kanal desteği sağlar. Webex WFO dijital kanal desteğiyle, CWCC sisteminizden gelen ses kayıtları, sohbet dökümleri ve SMS dökümleri Webex WFO tarafından alınır, görselleştirilir ve erişilebilir hale getirilir. **Etkileşimler** sayfa. Dijital kanal desteği, Webex WFO kapsamında kanallar genelinde etkileşimlerin kapsamlı bir görünümünü ve sorunsuz bir kullanıcı deneyimi sağlar. Etkileşimlerden herhangi birine çift tıklayın. **Etkileşimler** Etkileşimin verilerine erişmek için kullanılan sayfa.

Çok kanallı ve çok yönlü iletişim merkezleri terimleri eş anlamlı değildir. Tanımlanma biçimleri açısından belirgin farklılıklar gösterirler. Çok kanallı çağrı merkezleri çeşitli iletişim kanallarını destekler. Desteklenen iletişim kanalları arasında telefon görüşmeleri, e-postalar, web sohbeti, sosyal medya ve daha fazlası yer alabilir. Her kanal kendi kuyruğu ve o kanala özel uzmanlaşmış temsilcileriyle bağımsız olarak çalışır. Ancak her kanal birbirinden bağımsızdır ve bu durum iletişimde kopukluklara yol açabilir. Bu, bir müşteri bir kanaldan diğerine geçtiğinde, müşteri etkileşiminin yolculuk boyunca sürekliliğini ve bağlamını kaybettiği anlamına gelir.

Çok kanallı iletişim merkezleri ise tüm iletişim kanallarında kusursuz ve entegre bir deneyim sunar. Kanallar birbirine bağlıdır; bu sayede müşteriler bir kanalda başlattıkları konuşmayı, aynı bilgiyi tekrar etmeden başka bir kanalda sürdürebilirler. Çok kanallı çözümler, temsilcilerin her müşterinin geçmişini bilmesini ve tüm iletişim kanallarında müşteri taleplerini hızlı bir şekilde ele almasını sağlar.

> ÖRNEK Çok kanallı bir deneyime örnek olarak, etkileşimin bir sohbet olarak başlaması ve ardından temsilci ile müşterinin etkileşime telefon görüşmesiyle devam etmesi verilebilir. Sohbet kanalından gelen bilgiler
> Ses kanalı da entegre bir çok kanallı çözüm kullanılarak bağlanır.

Desteklenen iletişim senaryoları

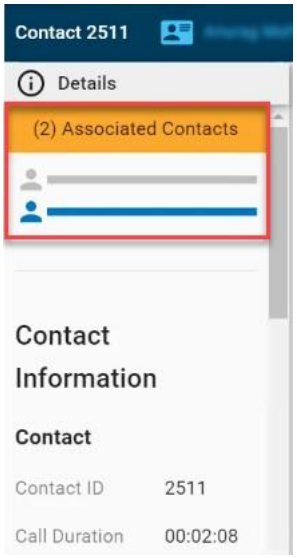
Aşağıdaki senaryolar desteklenmektedir.

- Gelen/giden mesajlaşma
- Aktarımlar

- Konferanslar

NOT E-posta kanalları için konferanslar desteklenmemektedir.

ÖRNEK Bu görselde gösterilen etkileşim bir aktarım içerdiğinden, İlişkili Kişiler bölümünde sohbetin iki ayağı da mevcuttur. İlgili Kişiler bölümünde,
Sohbet bölümünde veya SMS transkriptinde farklı temsilciler seçebilirsiniz. Mavi renk, seçilen temsilciyi temsil eder. Hangi temsilci seçilirse seçilsin, sohbetin tamamı veya SMS transkripti görüntülenir; ancak seçilen temsilci, transkript kaydının sağ tarafındaki mavi konuşma kutularında



Prosedürler

Dijital kanalları etkinleştirme

1. Webex WFO'de, **Uygulama Yönetimi** > **ACD Yapılandırması** bölümüne gidin.
2. **Ekle** ye tıklayın **ACD seç** bölümünde. **ACD Ayrıntıları** pencere açılır.
3. ACD yapılandırma sayfasına erişmek için açılır listeden Webex Contact Center 2.0'ı seçin.
4. **Etkinleştirilmiş Ürünler** bölümü içinde, **Kalite Yönetimi** seçeneğine tıklayın.
5. Tıklayın **Dijital (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal Medya)**.
6. Kaydet'e tıklayın.

Etkileşimler sayfasında sohbet, SMS, e-posta veya sosyal medya transkriptleri için filtre uygulayın.

1. Webex WFO'da, **Etkileşimler** bölümüne gidin.
2. Filtreler bölmesinde, Filtreler sütunundaki İletişim Türü açılır listesine tıklayın.
3. Sohbet dökümleri için **Sohbet** , SMS **for SMS dökümleri için** Sohbet veya e-posta dökümleri için **E-posta** seçeneğini belirleyin.
4. Başvur'a tıklayın **.**

Dijital kanal sınırlamaları

Başlat Ekranı ve Durdur Ekranı Kayıt Kontrolleri komutları, bunlarla ilişkili bir ses bağlantısı olmayan yalnızca ekran etkileşimleri için geçerlidir. Bu özellik, bir temsilcinin dijital bir etkileşimi yönetirken ekrandaki davranışı yakalamak için kullanılabilir, ancak dijital etkileşim dökümünü etkileşim ayrıntılarıyla ilişkilendirmez.

Sohbet Desteği

Müşteriniz CWCC kanalında yapılandırılmış bir temsilciyle sohbet yoluyla iletişime geçtiğinde, sohbet ve sohbetle ilişkili veriler Webex WFO kanalına aktarılır. Sohbete katılan her temsilci, yalnızca kendi bölümüne ait değil, tüm etkileşimin tam sohbet dökümüne sahiptir.

Etkileşimin her bir ayağının, sohbetin benzersiz ID'ı olan bir ID iletişim numarası vardır. İlişkili bir temas olan ID, orijinal bir teması Webex WFO'ye alınan temasın tüm türetilmiş bacaklarıyla bağlayan tanımlayıcıdır. Bir sohbet, aktarma veya konferans görüşmeleri içeriyorsa birden fazla aşamaya sahip olabilir.

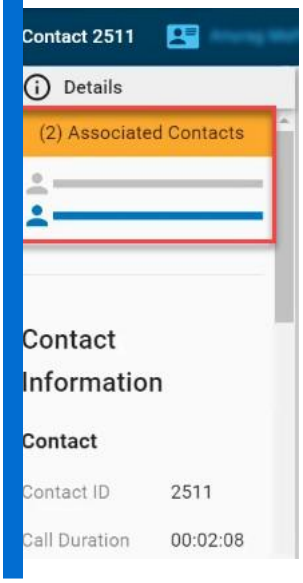
Bu, bir sohbetin her bir bölümünün benzersiz bir iletişim kişisine (ID) sahip olduğu ve bir sohbetin tüm türetilmiş bölümlerinin aynı paylaşılan ilişkili iletişim kişisine (ID) sahip olduğu anlamına gelir. Bir sohbet seçtikten sonra, Etkileşimler sayfasında görüntülenen sohbet dökümünde ilgili tüm sohbetleri görebilirsiniz.

Ön Koşullar

- Sizde Cisco Contact Center Masaüstü (Temsilci kontrol paneli) bulunmaktadır.
- SMS Masaüstü için yapılandırılmış bir Cisco sohbet widget'ınız var.

NOT Aktarımlar veya konferanslar nedeniyle seçtiğiniz sohbete bağlı ek temsilciler varsa, İlişkili Temsilciler bölümündeki temsilciye tıklayarak ek temsilcilerin sohbet dökümlerini görüntüleyebilirsiniz.

Ayrıntılar bölmesinin İletişim bölümü.



Sohbet sınırlamaları

- Sohbet kayıtları yalnızca CWCC ACD'ın yapılandırıldığı kuruluşunuz içinde kullanılabilir. Üçüncü taraf kuruluşlarla yapılan sohbetler kullanılamaz. Bir sohbet üçüncü bir tarafa aktarılırsa, Webex WFO yalnızca aktarımdan önceki sohbetin temsilciye ait bölümüne ait verileri sağlar.
- İlgili kişi kimlikleri, metin tabanlı sohbetin tüm aşamalarında (aktarmalar ve konferans görüşmeleri dahil) aynı kalır. İlgili kişi kimlikleri, sesli görüşmenin tüm aşamalarında (aktarmalar ve konferans görüşmeleri dahil) aynı kalır. Ancak, tek bir müşteri yolculuğundaki metin sohbetleri ve sesli aramalar arasında ilişkili iletişim kimlikleri farklılık gösterir.

SMS Destek

Müşteriniz ve bir temsilci SMS mesajları (metin mesajları olarak da bilinir) alışverişinde bulunduğunda, SMS mesajları ve bu SMS mesajlarıyla ilişkili veriler Webex WFO'e aktarılır. Konuşmaya katılan her bir temsilcinin, etkileşimin tamamının tam bir SMS transkripti vardır; sadece kendi etkileşim bölümüne ait kayıtlar değil. Bir etkileşimin her bir ayağının, SMS etkileşiminin benzersiz ID'si olan bir iletişim kişisi ID vardır. İlişkili bir kontak olan ID, orijinal kontağı Webex WFO'ye kaydedilen kontağın tüm türetilmiş bacaklarıyla bağlayan tanımlayıcıdır. SMS görüşmesi, aktarımlar veya konferans görüşmeleri içeriyorsa birden fazla aşamaya sahip olabilir.

Bu, SMS'nin her bir bacağının benzersiz bir ID bağlantısına sahip olduğu ve SMS'nin tüm türetilmiş bacaklarının aynı paylaşılan ilişkili bağlantı ID'e sahip olduğu anlamına gelir. Etkileşimler sayfasında bir SMS kişisi seçtikten sonra, Medya Oynatıcısında ilgili tüm SMS mesajlarını görüntüleyebilirsiniz (**Etkileşimler** > İlgili kişiye çift tıklayarak SMS transkriptini görüntüleyebilirsiniz.

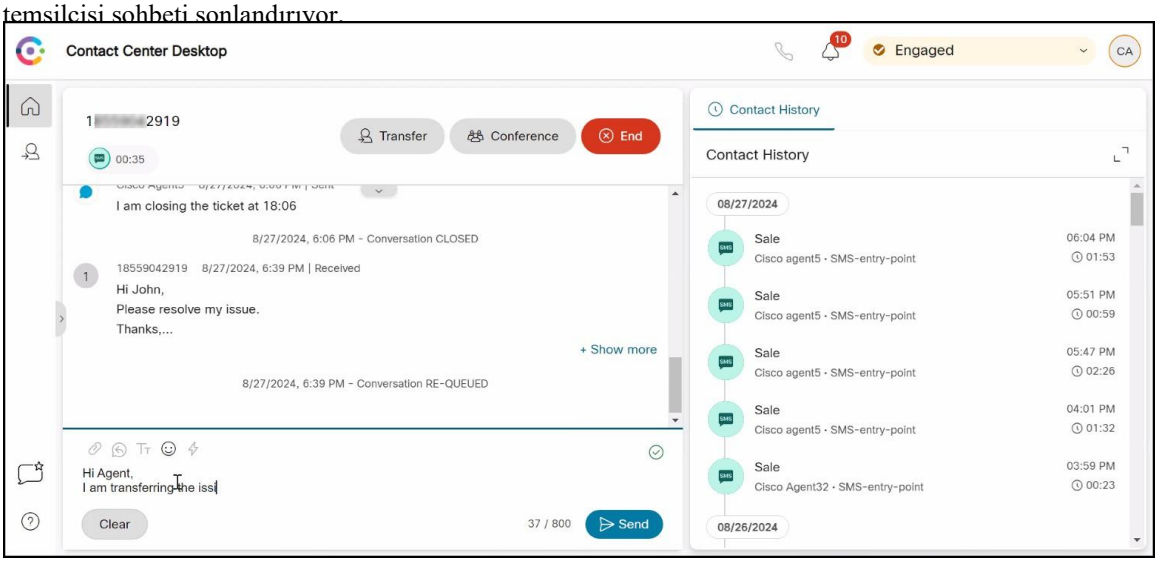
Ön Koşullar

- Sizde Cisco Contact Center Masaüstü (Ajan kontrol paneli) bulunmaktadır.
- SMS kuyruğu olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız var.

Örnek akış

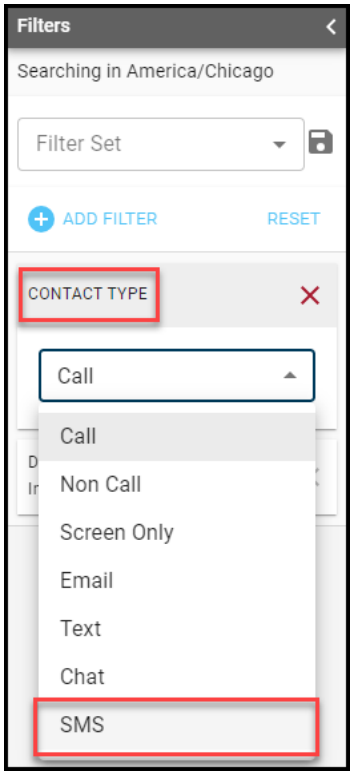
Bu örnek, bir müşteri ile bir temsilci arasında gerçekleşen tipik bir görüşmeyi göstermektedir.

1. Müşteri, bir müşteri temsilcisiyle iletişime geçmek için cep telefonunu kullanıyor.
2. Müşteri iletişimi, Çağrı Merkezi Masaüstü kuyruğunda görünür ve temsilci kabul eder.
3. Müşteri ve müşteri temsilcisi birkaç dakika boyunca SMS mesajlarını alışverişinde bulunuyor, ardından müşteri temsilcisi sohbeti sonlandırıyor.



4.
5. Temsilcilerin, Webex WFO'nin SMS transkriptlerini ve SMS verilerini alabilmesi için önce İletişim Merkezi Masaüstü sistemlerindeki **Sonlandır** düğmesine tıklayarak görüşmeyi sonlandırmaları gerekir.
6. Webex WFO'da, Etkileşimler sayfasına giderek SMS transkriptlerinizi bulun. Emin olmak **İletişim Türü** filtre olarak seçildiyse, **SMS** mesajlarını filtreleyin ve listeden bir SMS seçin.

etkileşimlerin.

7. 

(Etkileşimler sayfasındaki İletişim Türü filtre açılır listesi)

SMS sınırlamaları

- SMS transkriptleri yalnızca CWCC 2.0 ACD'nin yapılandırıldığı kuruluşunuz içinde kullanılabilir. Üçüncü taraf kuruluşlarla gerçekleşen SMS mesajlaşması kullanılamaz. Eğer bir SMS görüşmesi kuruluşunuzun çağrı merkezinden başka bir üçüncü taraf kuruluşa aktarılırsa, SMS görüşmesinin o bölümüne ait transkript Webex WFO'de mevcut olmayacaktır.
- SMS görüşmesinin tüm aşamalarında (aktarmalar ve konferanslar dahil) ilgili iletişim kimlikleri aynı kalır. İlgili kişi kimlikleri, sesli görüşmenin tüm aşamalarında (aktarmalar ve konferans görüşmeleri dahil) aynı kalır. Ancak, SMS görüşmeleri ve tek bir müşteri yolculuğundaki sesli aramalar arasında ilişkili iletişim kimlikleri farklılık göstermektedir.

> **ÖRNEK** Bir müşteri etkileşimi, bir temsilciyle yapılan bir görüşmeyi içerir, ardından görüşme ikinci bir temsilciye aktarılır ve son olarak ikinci temsilci ve
> Müşteri, etkileşimi sonlandırmadan önce beş dakikalık bir telefon görüşmesi yapabilir.
> SMS kapsamında, hem müşteri ve ilk temsilciyle yapılan ilk SMS görüşmesi hem de devam eden görüşmeler yer almaktadır.

SMS görüşmesi ikinci temsilciye aktarıldı ve aynı kişiyle ilişkili iletişim numarası ID'dir. Müşteri ile ikinci temsilci arasında gerçekleşen beş dakikalık telefon görüşmesinin farklı bir iletişim numarası var: ID.

- SMS yalnızca **Kalite Yönetimi** etkinleştirilmişse ve **SMS)** onay kutusu **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Yapılandırma** sayfasında seçiliyse sohbet ve SMS etkileşimlerini alır. Bu sayfada yapılandırma değişiklikleri yapıyorsanız, sohbeti ve SMS kanalını yanlışlıkla devre dışı bırakmadığınızdan emin olmak için iki kez kontrol edin.

E-posta Desteği

Ön Koşullar

- Sizde Cisco Contact Center Masaüstü (Ajan kontrol paneli) bulunmaktadır.
- E-posta kuyruğu olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız var.

Örnek akış

Bu örnek, Webex WFO'e aktarılan, müşteri ve temsilci arasında gerçekleşen tipik bir e-posta etkileşimini göstermektedir.

1. Bir müşteri e-posta gönderiyor.
2. E-posta mesajı Cisco Contact Center Masaüstü (Temsilci kontrol paneli) kuyruğunda görünür ve bir temsilci tarafından alınır.
3. Müşteri ve temsilci birkaç dakika boyunca e-posta yoluyla mesajlaşırlar.

   NOT Temsilcilerin, Webex WFO'nin dijital kanal verilerini alabilmesi için konuşmayı sonlandırmaları gerekmektedir.

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

Karmaşık çağrı olayları

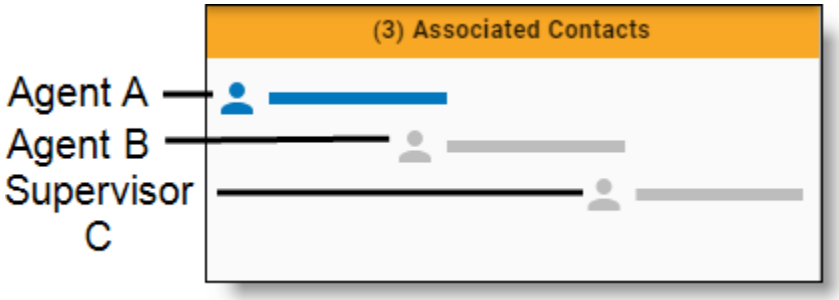
Bu konu, Webex WFO'nin karmaşık çağrı senaryolarını nasıl ele aldığını açıklamaktadır. Karmaşık çağrı senaryoları, bir çağrı sırasında gerçekleşebilecek çeşitli eylemlerdir. Bunlar arasında aktarmalar, konferans görüşmeleri, bekletmeler ve park halindeki aramalar yer almaktadır. Cisco Webex Contact Center 2.0'da, bir katılımcı değişikliği olduğunda, örneğin bir temsilci danışma için bir görüşmeye katıldığında, bir segment oluşturulur.

Webex WFO'de bir sesli arama ve ekran kayıtları ve meta veriler gibi ilgili tüm veriler "kişi" olarak adlandırılır. İlişkili iletişim numarası ID, orijinal aramayı Webex WFO'de kaydedilen aramanın tüm türetilmiş bacaklarıyla bağlayan tanımlayıcıdır. Bu, ortaya çıkan her bir kişinin, orijinal aramayla aynı İlişkili kişi numarası olan ID'yi paylaştığı anlamına gelir. İlgili kişileri Medya Oynatıcısında görüntüleyebilirsiniz (Etkileşimler > Kişiye çift tıklayın).

Birden fazla temsilci aynı müşteri çağrısını ele aldığında (örneğin, bir temsilci çağrıyı başka bir temsilciye aktardığında), Webex WFO ilgili her temsilci için ayrı bir kişi kaydı oluşturur ve bu kişilere aynı ilişkili kişi kaydı olan ID'yi verir. İlişkili Kişiler bölümü, bu kişileri görüntüleyerek, bir çağrının çağrı merkezine girdiği andan sona erdiği ana kadar olan tüm aşamalarını görmenizi sağlar.

ÖRNEK

Bir müşteri A Temsilcisini arar. A Temsilcisi müşteriyi B Temsilcisine aktarır ve B Temsilcisi müşteriyi C Yöneticisine aktarır. Webex WFO üç ayrı kişi oluşturur ve bunlara aynı ilişkili kişi olan ID'i verir.



Medya oynatıcısında gelen ses akışı mavi, giden ses akışı ise kırmızı renktedir. Görüşmede yer alan bir temsilci bir kanalda, diğer tüm taraflar ise ayrı bir kanalda gösteriliyor. Görmek Bir ses kaydı dinleyin. temas etmek Ve Olaylar üzerine sessizlik ve konuşma hakkında Medya oynatıcısındaki ses paneli hakkında daha fazla bilgi için.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuzun kiracısı için aşağıdaki ayarların etkinleştirilmesi gerekmektedir.
  - **Segment kaydı** - Bu ayarı etkinleştirmek için lütfen Cisco teknik temsilcinizle iletişime geçin.
  - **Bacak kaydına bakın.** - Bu ayarı etkinleştirmek için lütfen Cisco teknik temsilcinizle iletişime geçin.
  - **Karmaşık aramalar** - Bu ayarı etkinleştirmek için lütfen Cisco Teknik Destek ekibiyle iletişime geçin.

- **ÖNEMLİ** Cisco teknik temsilciniz, Cisco Webex Contact Center sisteminizde segment kaydını **etkinleştirmeli** ve **bacak kaydına** danışmalıdır. Daha sonra, Cisco Teknik Destek, Webex WFO içinde karmaşık çağrıları **etkinleştirmelidir** .

- 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 öncelikle Webex WFO meta veri yöneticisinde (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma >Metadata Manager'da bulunan) bir meta veri etiketi oluşturulmalıdır.
  - CWCC öğesinden **meta veri etiketine eşlemek 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

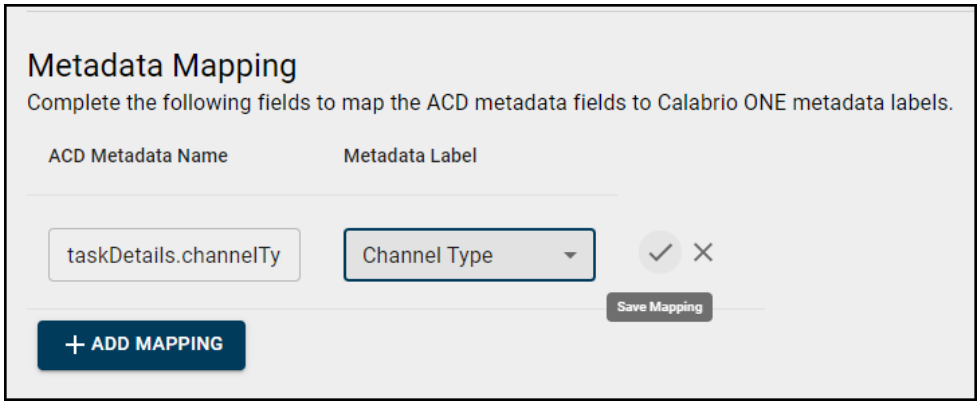
Prosedür

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 çağrıları etkinleştirme

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD yapılandırma sayfasına gidin.
2. **Karmaşık Aramaları Etkinleştir bölümünde, Karmaşık Çağrıları Etkinleştir geçişini** seçin.
3. Sayfanın sağ üst köşesinde Kaydet'i **tıklayın** .

Karmaşık çağrı olayı türleri

- Aktarmalar — Webex WFO çağrıyı aktarılan sayısına göre segmentlere alır. 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'deki 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 olay türleri ve Webex WFO destekliyorsa ayrıntılar ve verirseniz.

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	Müşteri beklemede PUT. 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 tetiklemeleri ve Webex WFO manuel tetikleyiciyi tanıması gerekir.
Soğuk (kör) aktarma Sıcak aktarma	Evet	Bir çağrı bir temsilciden başka bir temsilciye aktarılır.

Tür	Destekleniyor	Açıklama
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 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 Kullanıcılar senkronize eder:	Webex WFO Webex CC ile senkronize edildiğinde, temsilcileri şu şekilde alır ve Webex WFO CC kullanıcı profilleri Webex kullanıcılar. Yalnızca Webex CC kullanıcı profilleri olan kullanıcılar kaydedilebilir. Bu kullanıcılar, Kullanıcılar sayfasında aşağıdaki ek yapılandırmalara sahip olmalıdır:

Özellik	Yapılandırma
	▪ 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'nin çalıştığı ve RTE mesajlaşmasını kullanmak üzere 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 ayıklama 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'e 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.

Sunucusuz yapılandırmalar hakkında

Webex WFO Veri Sunucusu istekleri işler ve verileri teslim eder. Özellikle, kullanıcı senkronizasyonu ve veri alma işlemi veri sunucusu işlemleridir. Bu işlemler artık entegrasyonun kendisine özgüdür; bu nedenle, bir veri sunucusu artık gerekli değildir.

İşlem ayrıntıları

Organizasyonunuz Cisco Webex Contact Center 2.0 için QM entegrasyonunun net yeni bir uygulamasını gerçekleştiriyorsa, Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 içinde ayrıntılı yordamları tam olarak yazıldığı şekilde izleyebilirsiniz.

Ancak, organizasyonunuz bir veri sunucusu entegrasyonundan sunucusuz tümleştirmeye geçiş yapıyorsa, lütfen aşağıdaki önemli noktaları unutmayın.

1. Bu, kontrollü bir dağıtımdır ve profesyonel bir hizmet katılımının gerekli olduğu anlamına geliyor. Bir mühendisin, bu işlemdeki sonraki adımlara devam edebilmeniz için önce kuruluşunuz adına Cisco 2.0 sunucusuz özelliğini etkinleştirmesi gerekir.

2. 'ndeki Veri Sunucusu yapılandırma sayfasını kullanarak veri sunucunuzu devre dışı bırakmanız gerekir.
   Uygulama Yönetimi > **Sistem Yapılandırması** > **Veri Sunucusu Yapılandırması**.

   - Tek bir veri sunucusu için tüm ayarları kaldırın ve onay kutularının işaretini kaldırın ve ardından Kaydet'i **tıklatın**.

- Bir sonraki adıma devam etmeden önce on dakika bekleyin.
- ACD bağlantınızı kaldırmak için Kaldır'ı **tıklatın** .

3. ACD yapılandırma ayarlarınızı (**Uygulama Yönetimi** > **Sistem Yapılandırması**) sağlayın> **ACD Yapılandırması**) güncel.

   - **Sunucusuz ortam içe aktarma ve** kullanıcı senkronizasyonu **özelliklerini etkinleştirmek içinCisco Webex Contact Center 2.0 ACD** yapılandırma sayfasında Ortam İçe Aktarma **geçişini ve Kullanıcı Senkronizasyonu geçişini** tıklatın.
   - **Webex WFO API Kullanıcı Adı** — Bu alan için Cisco Webex Contact Center içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir e-posta adresi kullanmanız gerekir.
     - Webex WFO'nde, bu kullanıcının kendi rollerine atanmış Kayıt Ekranı **ve** Ses **Kaydı izinlerine de sahip** olması gerekir. Uygulama Yönetimi'nde **, rollere izinler atamak için Roller** sayfasını ve kullanıcılara roller atamak için Kullanıcılar **sayfasını kullanın** .
     - Bu kullanıcı, Uygulama Yönetimi'ndeki Kullanıcılar **sayfasındaki** Ekip **açılan listesinden** Varsayılan Ekime atanmalıdır.
     - Bu kullanıcıya tüm gruplar ve ekipler seçilerek tam kapsam verilmelidir. **Uygulama Yönetimi'ndeki Kullanıcılar** sayfasındaki **İlişkilendirilmiş Gruplar ve Ekipler**.

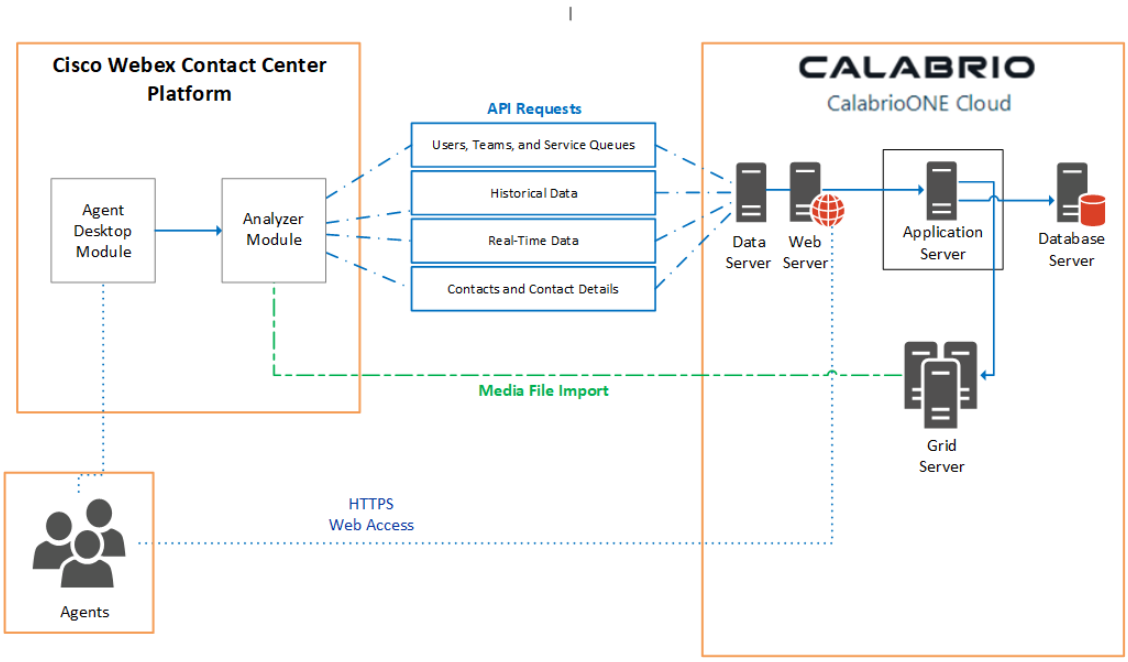
Ek

Cisco Webex Contact Center entegrasyonunun sürüm 1.0'a ilişkin içerik ekine bakın.

1.0 için Temel Yapılandırma Verileri

Webex WFO aşağıdaki temel 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 içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

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

Webex CC'deki	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni kullanıcı eklenir.	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti: ▪ Webex Contact Center kullanıcısının adı ve soyadını, Webex WFO kullanıcısının adı ve soyadına uygular. ▪ Webex Contact Center kullanıcı TID'sini Webex WFO kullanıcısının ACD ID. ▪ 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, bu kullanıcı 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.

Takım

Webex WFO etkin oldukları sürece herhangi bir türden (Kapasite Tabanlı veya Temsilci Tabanlı) Webex Contact Center ekipleri ile 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 içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Webex CC'deki Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
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 kullanıcıları ve Webex Contact Center ekipleri.
Kullanıcı bir ekipten kaldırılır	Değişiklik yok. Webex WFO arasındaki ilişkiyi korumaz Webex Contact Center kullanıcılar 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.

Hizmet Kuyrukları

Webex WFO aşağıdaki Giriş Noktalarını/Sıralarını Webex Contact Center servis sıralarıyla senkronize eder:

- Sıra
- Dış Arama Kuyrukları

Bir sıra ya da bir dış arama kuyruğu verileri Webex Contact Center içinde değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Webex CC'deki Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni sıra eklendi	İlk olarak, yeni bir hizmet sırası eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ertesi: ▪ Webex Contact Center sırası adını Webex WFO hizmet sırası adına uygular ▪ Sıra TID'sini Webex WFO hizmet sırası ID ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet kuyruğuna Ses [Etkileşimli] için bir hizmet sırası türü verir ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet sırasına Bir Kaynak ACD Webex Contact Center verir

Webex CC'deki	Webex WFO Sonucu Değişikliği
	İkinci olarak, yeni bir beceri eşlemesi eklenir. Özellikle, senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ Webex Contact Center sırası adını beceri eşleme adına uygular ▪ Webex Contact Center sırası ile ilişkilendirilmiş Webex WFO hizmet sırasını beceri eşlemesine atar ve ona 1 önceliği verir.
Sıra adı değiştirildi	Yeni Webex Contact Center sıra adını Webex WFO
	yalnızca hizmet sırası adı. Webex WFO yeni Webex Contact Center sırası adını ilişkili Webex WFO beceri eşlemesine uygulamaz.
Kuyruk silindi	Değişiklik yok. Hizmet sırası veya beceri eşlemesi silinmez.

Sunucusuz yapılandırmalar hakkında

Webex WFO Veri Sunucusu istekleri işler ve verileri teslim eder. Özellikle, kullanıcı senkronizasyonu ve veri alma işlemi veri sunucusu işlemleridir. Bu işlemler artık entegrasyonun kendisine özgüdür; bu nedenle, bir veri sunucusu artık gerekli değildir.

İşlem ayrıntıları

Organizasyonunuz Cisco Webex Contact Center 2.0 için QM entegrasyonunun net yeni bir uygulamasını gerçekleştiriyorsa, Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlan'da ayrıntılı yordamları aynen yazıldığı şekilde izleyebilirsiniz.

Ancak, organizasyonunuz bir veri sunucusu entegrasyonundan sunucusuz tümleştirmeye geçiş yapıyorsa, lütfen aşağıdaki önemli noktaları unutmayın.

1. Bu, kontrollü bir dağıtımdır ve profesyonel bir hizmet katılımının gerekli olduğu anlamına geliyor. Bu işlemdeki sonraki adımlara devam edebilmeniz için bir mühendisin kuruluşunuz adına Cisco 2.0 sunucusuz özelliğini etkinleştirmesi gerekir.

2. 'ndeki Veri Sunucusu yapılandırma sayfasını kullanarak veri sunucunuzu devre dışı bırakmanız gerekir.
   Uygulama Yönetimi > **Sistem Yapılandırması** > **Veri Sunucusu Yapılandırması**.

- Tek bir veri sunucusu için tüm ayarları kaldırın ve onay kutularının işaretini kaldırın ve ardından Kaydet'i **tıklatın**.
- Bir sonraki adıma devam etmeden önce on dakika bekleyin.
- ACD bağlantınıza veri sunucusu bağlantısını kaldırmak için Kaldır'ı **tıklatın** .

3. ACD yapılandırma ayarlarınızı (**Uygulama Yönetimi** > **Sistem Yapılandırması**) sağlayın> **ACD Yapılandırması**) güncel.
   - **Sunucusuz ortam içe aktarma ve** kullanıcı senkronizasyonu **özelliklerini etkinleştirmek içinCisco Webex Contact Center 2.0 ACD** yapılandırma sayfasında Ortam İçe Aktarma **geçişini ve Kullanıcı Senkronizasyonu geçişini** tıklatın.
   - **Webex WFO API Kullanıcı Adı** — Bu alan için Cisco Webex Contact Center içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir e-posta adresi kullanmanız gerekir.
     - Webex WFO'nde, bu kullanıcının kendi rollerine atanmış Kayıt Ekranı **ve** Ses **Kaydı izinlerine de sahip** olması gerekir. Uygulama Yönetimi'nde **, rollere izinler atamak için Roller** sayfasını ve kullanıcılara roller atamak için Kullanıcılar **sayfasını kullanın** .
     - Bu kullanıcı, Uygulama Yönetimi'ndeki Kullanıcılar **sayfasındaki** Ekip **açılan listesinden** Varsayılan Ekime atanmalıdır.
     - Bu kullanıcıya tüm gruplar ve ekipler seçilerek tam kapsam verilmelidir. **Uygulama Yönetimi'ndeki Kullanıcılar** sayfasındaki **İlişkilendirilmiş Gruplar ve Ekipler**.

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

Aşağıdaki API bilgilerini Webex Contact Center sağlayıcınızdan 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 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.

SAML kimlik doğrulaması için bir kimlik sağlayıcısı (IdP) olarak Webex Contact Center kullanmayı planlıyorsanız, ayrıca aşağıdaki bilgileri SAML meta veri dosyasından (Webex Contact Center tarafından sağlanır) toplayın ve aynı erişilebilir konuma kaydedin.

NOT Aşağıdaki örnek resimler Cisco Webex Contact Center 1.0 API'lerini göstermektedir.

- Varlık ID

ÖRNEK

Varlık ID 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.

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

Ardından, Webex Contact Center değerini 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'ı **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 temel URL'sinin tamamını girin. **ÖRNEK** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Alan	Yapılandırma
Cisco Customer Journey Platform Ortam API URL'si	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center Ortam API 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 erişme yetkisinin olması gerekir.
API Anahtarı	Adım 1'e kaydettiğiniz Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API için API tuşunu girin.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Yalnızca Webex Contact Center 2.0 kullanıyorsanız seçin. Bu, CMSv2 API isteklerine olanak verir.
Cisco Kiracı ID	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 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.

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.

Alan	Açıklama
Veri Yakalamayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Verileri şundan yeniden almak istiyorsanız onay kutusunu işaretleyin 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	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 temsilcilerin 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 İletişim Merkezi ACD.
Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek-Saat Olay Ayarlarını taşıma	**Gerçek Zamanlı Olayları** Etkinleştir onay kutusunu seçin ve ardından Webex Contact Center ACD, **Mevcut** ile **Atandı**.
Medya İçe Aktarma Sunucusu Ayarları	**Medya İçe Aktarmayı Etkinleştir** onay kutusunu seçin ve ardından Webex Contact Center ACD öğesini **Mevcut** konumundan **Atanmış** konumuna taşıyın.

4. Kaydet'e tıklayın **.**

(İsteğe bağlı) Adım 4: SAML Kimlik Doğrulamasını Etkinleştirin

Veri sunucusunu Webex Contact Center dosyasından veri yakalayacak ve işleyecek şekilde yapılandırın. Webex WFO, üçüncü taraf bir kimlik sağlayıcısı kullanan bir hizmet sağlayıcı olarak yapılandırılabilir.

SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirin

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi > Yönetim > Kimlik Doğrulama bölümüne gidin.
2. **SAML Kimlik Doğrulamasını Etkinleştir** seçeneğini seçin.
3. Alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Açıklama
Ad	Kimlik sağlayıcı için benzersiz bir ad girin.
Yayınlayan ID	1. adımda kaydettiğiniz ID varlığını girin.
Tekli Oturum Açma URL'si	1. adımda kaydettiğiniz tek oturum açma yönlendirme URL'sini girin.
Kimlik Sağlayıcı Sertifikası	1. adımda kaydettiğiniz kimlik sağlayıcı sertifikasını içe aktarın.

4. Kaydet'e tıklayın.

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

Bu bölümde, CMSv2 API'lerini kullanarak 1.0 sürümünden geçiş yapan kullanıcılar için Cisco Webex Contact Center ve Webex WFO arasında nasıl bağlantı kurulacağı açıklanmaktadır.

CMSv2 API'lerini kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırın.

1. Webex WFO'de, **Uygulama Yönetimi**>**Sistem Yapılandırması**>**ACD Yapılandırması** yoluna gidin.
2. Ekle'ye tıklayın. **ACD Ayrıntılar** pencere açılır.
3. ACD Ayrıntılar penceresinde, alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
ACD'i seçin	**Cisco Customer Journey Platform** seçeneğini seçin. **NOT** Webex WFO şu anda Webex Contact Center'yi Cisco Customer Journey Platform olarak ifade etmektedir.
Ad	ACD için benzersiz bir ad girin.

4. Tamam'a tıklayın.
5. **Select ACD** tablosunda, az önce oluşturduğunuz Cisco Webex Contact Center ACD'yi seçin.
6. ACD Filtreleme bölümünü atlayın. Bu entegrasyon ACD filtrelemesini desteklemiyor.
7. Cisco Customer Journey Platform API bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Cisco Customer Journey Platform API URL	1. adımda kaydettiğiniz Webex Contact Center API'in protokol tanımlayıcısı da dahil olmak üzere tam temel URL'sini girin. **ÖRNEK** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medya API URL'si	1. adımda kaydettiğiniz Webex Contact Center Media API dosyasının protokol tanımlayıcısı da dahil olmak üzere tam URL'sini girin. **ÖRNEK** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-kayıt

Alan	Yapılandırma
Kullanıcı Adı	Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresini girin. 1. adımda kaydedildi. Bu kullanıcının Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Medya API'ye erişim yetkisine sahip olması gerekir.
API Anahtarı	1. Adımda kaydettiğiniz Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Media API için API anahtarını girin.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Onay kutusunu seçin. Bu onay kutusu, CMSv2 API'leri aracılığıyla CWCC 2.0'a bağlanmanızı sağlar.
Cisco Kiracı ID	Webex Contact Center numaralı alfanümerik tanımlayıcınızı girin. Kiracı hesabı. Bu sizin Cisco Organizasyonunuz ID.

8. Senkronizasyon Aralığı bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Bölüm	Açıklama
Aralık (Dakika) istediğinizi girin.	Veri sunucusunun kullanıcıları ne sıklıkla (dakika cinsinden) senkronize etmesini Webex WFO'deki ekipler ve hizmet kuyrukları ile bunların Webex Contact Center'deki karşılıkları. Webex Contact Center ile senkronizasyon hakkında daha fazla bilgi için, 1.0 için Temel Yapılandırma Verileri bölümüne bakın. Minimum süre = 10 dakika.

9. Yakalama Ayarları bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Açıklama
ACD Yakalama Gecikmesi	WFM'nin beklemesini istediğiniz süreyi seçin. Bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini içe aktarır.
Veri Geri Yakalamayı Etkinleştir	(İsteğe bağlı) Verileri yeniden yakalamak istiyorsanız onay kutusunu seçin. Önceki günün tamamı. Varsayılan maksimum gecikme süresinden daha uzun süren aramaları düzenli olarak gerçekleştiriyorsanız, gece yarısından gece yarısına kadar önceki günün tüm verilerini geri yüklemeyi tercih edebilirsiniz. Geri alınan veriler, daha önce kaydedilen verilerin üzerine yazılır.

Alan	Açıklama
	Gündüz çekildi. Bu, istatistiklerinizin doğru olmasını ve çok uzun görüşmelere ait verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.
Zamanı Geri Kazanmak	Webex WFO'nun ACD'den önceki günün verilerini geri almasını istediğiniz günün saatini girin.

10. (İsteğe bağlı) **Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmasını Etkinleştir** seçeneğini belirleyin. Bu, Webex WFO'de ekran kaydı için yapılandırılmış olan Webex Contact Center ajanlarının ekranlarını kaydetmenizi sağlar. Daha fazla bilgi için, Ekran Kaydı bölümüne bakın.
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

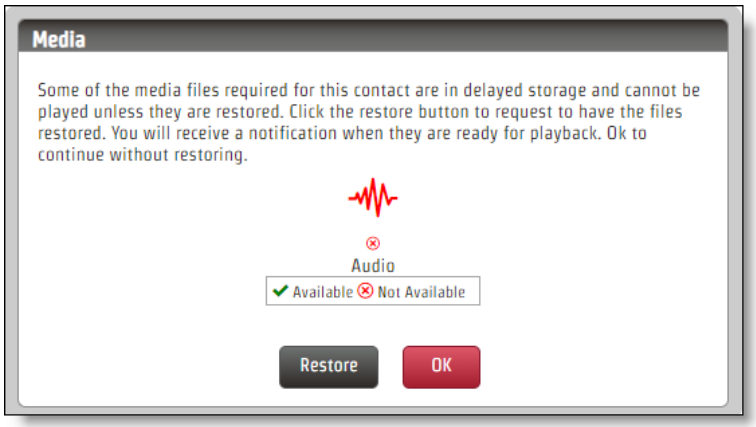
QM Cisco Webex Contact Center'e bağlandığında, iletişim kayıtları oluşturulur ve Webex Contact Center alanına kaydedilir.

Bir kişiyi almak için, Webex WFO önce bir API isteğiyle kişi meta verilerini içeri aktarır. Ardından, başka bir API isteğiyle 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 Contact Center Webex WFO için uygun olması 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 işlemleri, aktarmalar veya konferanslar içeren Webex WFO segmentlerinin Webex Contact Center iletişimlerin nasıl olduğu açıklanmaktadır.

Danışma

Webex WFO, Webex Contact Center iletişim kaydını aynı ilişkili iletişim ID olan 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 ID 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 no. ID 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 ID sahiptir.

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları, seçilebileceği ve oynatılabileceği İlişkilendirilmiş İletişim Kayıtları Tab içinde görünür.

Konferans

Webex WFO, Webex Contact Center iletişim kaydını aynı ilişkilendirilmiş iletişim ID olan 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 iletişim kaydını içe aktarır.

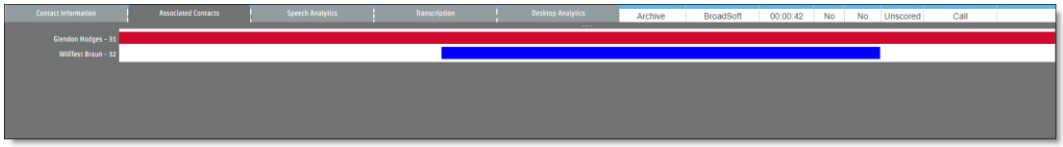
Webex WFO bu iletişim kaydını 31 ve 32 şeklinde iki iletişim kaydına segmentler. İletişim kaydı 31 için 00:02:09 süresi vardır ve bu, Agent Braun'un müşteriye bağlandığı sürenin tamamıdır. 32 iletişim kaydının 00:01:00 olarak süresi vardır; bu süre yalnızca Temsilci Hodges'ın danıştığı ve ardından Temsilci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

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim ID 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 İletişim Kayıtları 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 aşağıdakileri de içeren 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 ID
Oturum Kimliği	İlişkili İletişim No ID

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

1.0 için Klasik WFM Verileri

WFM, temsilcileri planlamanıza ve temsilci zamanlama gereksinimlerini tahmin etmenize ve ayrıca temsilcilerinizin zamanlamalarını izleyip izlemenize olanak sağlar.

Geçmiş Verileri

Webex WFO dört API isteği üzerinden hizmet sıraları ve temsilciler için geçmiş verilerini alır. Webex Contact Center geçmiş verilerinin Webex WFO içinde kullanılabilir olması iki saat kadar sürebilir. Gerçek zamanlı veriler etkilenmez.

Hizmet Sırası Geçmiş Verileri

Bu API isteği, gün içindeki her otuz dakikalık aralık için her Cisco Webex Contact Center hizmet sırası için geçmiş verilerini alır. Bazı veriler yalnızca aralıkta hesaplanır. Diğer veriler aralıklar genelinde hesaplanır.

Webex CC Sütunu	Açıklama
queueId'ler_	Webex Contact Center hizmet kuyruğunun ID.
terminationType_s where value = "abandoned"	(Yalnızca aralık) Bu aralıkta terk edilen çağrıların sayısı.
işlenen_i	(Yalnızca aralık) Bu aralıkta işlenen çağrıların sayısı.
konuşmaDuration_l uzunluğu	(Aralıklar arasında) Temsilcilerin iletişim kayıtlarıyla konuşarak geçirdiği sürenin Bu aralıkta başladı. Biçim = Milisaniye.
holdDuration_l	(Aralıklar arasında) Bu işlemle başlayan iletişimlerin süresi Aralık beklemede oldu. Biçim = Milisaniye.

Webex CC Sütunu	Açıklama
sıd	Oturum ID.
toparlamaDurma_i	(Aralıklar arasında) Temsilcilerin toparlamada harcadığı sürenin uzunluğu bu aralıkta başlayan çağrılar tamamlandıktan sonra durum. Biçim = Milisaniye.
queueDuration_l	(Aralıklar arasında) İletişim kayıtlarının hizmette geçirdiği sürenin uzunluğu bir temsilciye bağlanmak için bekleyen sıra. Biçim = Milisaniye.
isServiceLevel_i	Bu aralıkta hizmet düzeyini karşılayan çağrılar.

Hizmet Sırasına Göre Dağıtılan Temsilci Üretkenliği Verileri

Bu API isteği, gün içindeki her otuz dakikalık aralık için bir temsilcinin atandığı hizmet sıralarının hiçbiriyle ilişkilendirilmiş olmayan geçmiş verilerini alır. Ardından, Webex WFO verileri temsilcinin atandığı hizmet sıralarının sayısına böler. Tüm veriler yalnızca aralıkta hesaplanır.

Webex CC Sütunu	Açıklama
agendId_s	Webex Contact Center temsilcinin ID.
Actvity Span where currentState_s = "Boşta"	Temsilcinin Boşta durumunda geçirdiği süre. Biçim = Milisaniye.
actvity Span where currentState_s = "Uygun"	Temsilcinin Uygun durumunda geçirdiği süre. Biçim = Milisaniye.
Actvity Span burada currentState_s = "beklemede"	Temsilcinin Beklemedeki Çağrı durumunda geçirdiği süre. Biçim = Milisaniye.
actvity Span where currentState_s = "Toparlama"	Temsilcinin Toparlama durumunda geçirdiği süre. Biçim = Milisaniye.
Actvity Span burada currentState_s != "Uygun"	Temsilcinin Uygun olmayan tüm durumlarda geçirdiği süre. Biçim = Milisaniye.

(Yalnızca Aralık) Hizmet Sırasına Göre Temsilci Verimliliği Verileri

Bu API isteği, gün içindeki her otuz dakikalık aralık için bir temsilcinin hizmet sıralarının her biriyle ilişkili geçmiş verilerini alır. Tüm veriler yalnızca otuz dakikalık aralıkta hesaplanır.

Webex CC Sütunu	Açıklama
agendId_s	Temsilcinin ID.
queueId_s	Webex Contact Center hizmet kuyruğunun ID.
currentState_s = "Bağlı" olan Actvity Span	Bu aralıkta, temsilcinin telefonunun Bağlı durumunda bulunduğu süre. Biçim = Milisaniye.
Actvity Span where currentState_s = "Çalma"	Bu aralıkta temsilcinin telefonunun Çalma durumunda bulunduğu süre. Biçim = Milisaniye.

(Aralıklar Arasında) Hizmet Sırasına Göre Temsilci Verimliliği Verileri

Bu API isteği, gün içindeki her otuz dakikalık aralık için bir temsilcinin hizmet sıralarının her biriyle ilişkili geçmiş verilerini alır. Tüm veriler aralıklar genelinde hesaplanır.

Webex CC Sütunu	Açıklama
agendId_s	Temsilcinin ID.
queueId_s	Webex Contact Center hizmet kuyruğunun ID.
handled_i	İşlenen çağrıların sayısı.
wrapupDuration_i uzunluğu.	Bu işlemle başlayan temsilcilerin iletişim kayıtlarıyla konuşarak geçirdiği sürenin ara. Biçim = Milisaniye.
holdDuration_l	Bu aralıkta başlayan iletişim kayıtlarının bekletmede olduğu süre. Biçim = Milisaniye.
transferCount_i	Temsilcinin aktardığı çağrıların sayısı.
talkDuration_l	Temsilcinin, iletişim kayıtlarıyla konuşarak geçirdiği sürenin uzunluğu. Bu aralık. Biçim = Milisaniye.

Gerçek Zamanlı Veriler

WFM'a Webex Contact Center bağlandığında, temsilcinin durumu WFM değiştiğinde, API Webex WFO güncellenir Webex Contact Center Agent Desktop. Daha sonra Webex WFOWebex Contact Center temsilci durumunu WFM içinde eşdeğer bir temsilci durumuyla eşleştirerek gözetmenlerin ve yöneticilerin temsilci zamanlaması bağlılıklarını gerçek zamanlı izlemelerine olanak verir.

Aşağıdaki tabloda, Webex Contact Center Agent Desktop içindeki temsilci durumlarının WFM içindeki temsilci durumlarıyla nasıl eşlendiği özetlenmektedir.

Webex CC	Webex WFO
Uygun	Hazır Uygun
Bağlandı veya Konuşuyor	Konuşmak
Toparlama	Çağrı Sonrası Çalışma
Beklemedeki Arama	Bekletme
Boşta	Hazır Değil
Yok	Oturum Kapalı (Webex Contact Center API yanıtında isLogout_i sütunundan türetilir)

ÖNEMLİ Bağlılık durumu eşlemesini yapılandırırken bir etkinliğe atadığınız tüm "Hazır Değil" neden kodlarının tam kombinasyonu için geçerli olan 255 karakter sınırı vardır.