WFO ve Webex Contact Center Entegrasyon Kılavuzu'nu Webex

Klasik WFM Ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 29 Eylül 2020
Son Güncelleme: 28 Şubat 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 adresinde listelenmiştir.

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.

İçindekiler

İçindekiler 3

Hedef Kitle 5

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

Giriş 8

Kalite Yönetimi (QM) 8

İş Gücü Yönetimi (Klasik WFM) 11

Analitikler 11

Anlayış 12

WFO ve Cisco Webex Contact Center Mimarisini Webex 13

Yapılandırma Yordamları 14

Cisco Webex Contact Center Yapılandırma 14

Ön Koşullar 15

Yapılandırma Yordamları 15

Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma 23

Ön Koşullar 23

Yapılandırma Yordamları 23

Meta Verileri Webex WFO ile Senkronize Etme 31

Cisco Webex Contact Center için Entegrasyon Ayrıntıları 41

WFO Dijital Kanal Desteği Webex Hakkında 41

Sohbet Desteği 43

SMS Desteği 44

E-posta Desteği 47

Karmaşık çağrı olayları 47

Ekran Kaydı 51

Ek 54

1.0 için Temel Yapılandırma Verileri 54
Kullanıcılar 54
Ekipler 55
Hizmet Kuyrukları 55
Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlanma 56
1. Adım: Webex İletişim Merkezi Sağlayıcınızdan Bilgi Toplama 57
2. Adım: Webex Contact Center'ı Webex WFO'da bir ACD olarak yapılandırma 58
3. Adım: Veri Sunucusunu Yapılandırma 60
(İsteğe bağlı) 4. Adım: SAML Kimlik Doğrulamasını Etkinleştir 61
1.0 için QM Verileri 62
Ses Kaydı 62
İletişim Meta Verileri 65
1.0 için Klasik WFM Verileri 65
Geçmiş Verileri 66
Gerçek Zamanlı Veriler 68

Hedef Kitle

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

Bu entegrasyon kılavuzu öncelikle müşteriler için Webex WFO'Webex yükleyip yapılandıran resmi Cisco iş ortakları ve müşteriler için tasarlanmıştır. Ayrıca, Cisco uygulama mühendisleri, destek mühendisleri, satış mühendisleri, geliştirme ve pazarlama da bu kılavuzda yararlı bilgiler bulabilirsiniz.

Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0'a Genel Bakış

Webex WFO ve Cisco Webex Contact Center (CWCC) arasında iki entegrasyon 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 geçiş yapmak için kullanılan geçiş API'leri) ve 2.0 (programlı API'ler) olarak adlandırılan farklı API kümeleri ile uyumludur.

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

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

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 seçenek vardır. İkinci seçenek, Cisco API'lerini gerektiren otomatik duraklatma ve sürdürme içindir. API tabanlı seçenek için, API komutların sesi yeniden canlandırmak için Cisco Akıllı Masaüstü yazılımına gönderilmesi gerekir. Duraklatma ve sürdürme verilerinden yeniden çıkarılan ses şundan senkronize edilir:

WFO'Webex için CWCC. WFO'Webex redakte edilmiş sesi aldıktan sonra, ekran kaydı söz konusuysa, Webex WFO, iletişim kaydının Webex WFO'da sunulmasından önce, redakte edilen 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. WFO'Webex manuel ve otomatik duraklatma ve sürdürme seçenekleri CWCC entegrasyonu için geçerli değildir. WFO tarafından başlatılan otomatik olaylar Webex için gereken RTP sinyali WFO'Webex üzerinden geçemediği için Webex WFO otomatik duraklatma ve sürdürme kullanılamıyor.

> ÖNEMLİ Duraklatma ve sürdürme Cisco tarafından etkinleştirilmiş olmalıdır. Erişim talep etmek için lütfen Cisco Hesap Yöneticinize başvurun.

Giriş

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

> **NOT** Desteklenen özellikler, aksi belirtilmedikçe, hem Contact Center sürüm 1.0'Webex hem de Contact Center sürüm 2.0'Webex kullanılabilir.

Kalite Yönetimi (QM)

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Webex WFO ses kaydeder		X
Webex WFO, Cisco Webex Contact Center ses kaydı aktarır	X Sürüm 1.0: İçe aktarmadan önce en az iki saatlik gecikme. Sürüm 2.0: Kayıt, Webex Contact Center'dan Webex WFO tarafından kullanılabilir hale getirildiğinde kişi içe aktarma işlemi gerçekleşir.	
Webex WFO ekranı kaydı	X	
Webex WFO depolaması gerekli ulutta ses saklayan X	B	
Veri aktarımı için buluttan buluta entegrasyonu	X API'ler aracılığıyla veri aktarımı, entegrasyonda yerleşiktir	
Webex WFO, ses kaydı duraklatma ve sürdürmeyi (manuel ve otomatik)	Bkz Cisco Webex Contact Center 1.0 ve 2.0 Ses kaydı duraklatma ve sürdürmenin geçerli kullanılabilirliği, ekran kaydı duraklatma ve sürdürme ve stereo kaydı hakkında bilgi için.	

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
WFO'Webex alma ekranı kayıt duraklatma ve sürdürme (manuel ve otomatik)		
Stereo kayıt		
Özel meta veriler	X Yalnızca 2,0	
Şifreli kayıtlar	X	
Konuşma enerjisi olayları		X
Canlı ses izleme	X Webex Contact Center Çağrısı ile Kullanılabilir İzleme	
Canlı ekran izleme	X Webex WFO Akıllı Masaüstü istemcisi aracılığıyla	
Senkronizasyon destekleniyor	X Kullanıcılar, Ekipler ve Kuyruklar	
İletişim meta verisi alma	X	
Çok kanallı entegrasyonu destekler		X*
CRM entegrasyonu	X**	
Temsilci web kayıt denetimleri ve kayıt denetimleri API		X***
Ses kanalları	X	
Dijital kanal - Sohbet	X WFO Digital Webex Hakkında'ya bakın Kanal Desteği	

Özellik Desteklenmiyor	Destekleniyor	Şu Anda
Dijital kanal - SMS	X WFO Dijital Kanal Desteği Webex Hakkında Bkz.	
Dijital kanal - E-posta	X WFO Dijital Kanal Desteği Webex Hakkında Bkz.	

**Cisco, ek Cisco Teknik Destek katılımıyla diğer kaynaklardan metin iletişim kayıtlarının içe aktarılmasını destekler; ancak, Cisco Webex Contact Center şu anda metin iletişim kaydı içeriğine erişim için bir API yok. Cisco Webex Contact Center işlenen sohbet ve diğer metin iletişim kayıtları Webex WFO'ya aktarılamaz.*

***Açık ürün entegrasyonu gözden geçirme.*

Başlat/durdur API denetimleri yalnızca ekran kaydı için kullanılabilir. Yalnızca kayıt API ekranları uygulamak için ek Cisco Teknik Desteği gerekebilir.

NOT Taşma kayıt senaryolarında WFO özel meta verileri Webex çağrıların etiketlenmesi 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

Bileşen	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 OS'de Akıllı Masaüstü		(kullanılamaz)

İş Gücü 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 kişileri doğru yerlere koyun.
Daha akıllı çalışmalarına olanak sağlayın ve tutarlı ve sıradışı bir müşteri deneyimi sunun.

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Geçmiş verileri	X	
Gerçek zamanlı veriler	X	
Tahmin	X	
Zamanlama	X	
Senkronizasyon destekleniyor	X Kullanıcılar, Ekipler ve Kuyruklar	

** Altı adan daha eski geçmiş veri yakalama, veriler Webex İletişim Merkezi'nde doğrudan mevcut değilse, Profesyonel Hizmetler ile etkileşimde bulunmayı gerektirebilir.*

Analitikler

Mevcut Özellikler

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

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

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

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

Anlayış

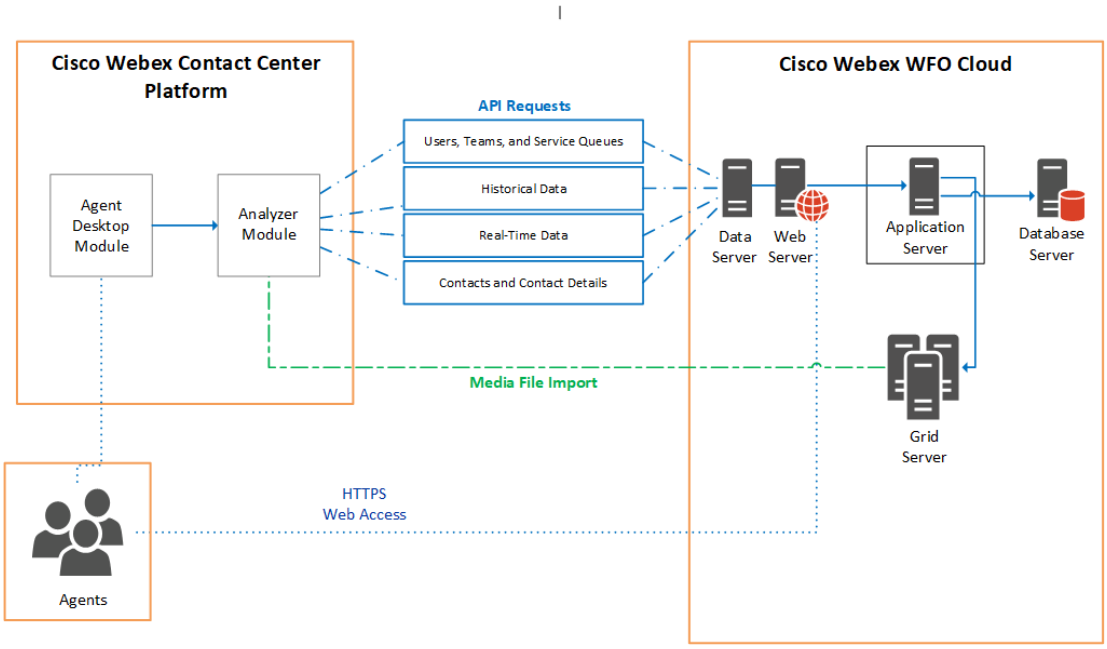
Insights, Webex WFO paketinin temel parçası olan, yapay zeka destekli bir BI çözümüdür. İçgörüler, Webex WFO üzerinden tüm iş gücü katılım yönetimi ve müşteri etkileşim verilerinizi kesintisiz bir şekilde birleştirmenize olanak sağlayan, karıştırılmış, sililmemiş raporlama sağlar. İçgörüler, işlem yapılabilir raporlar ve panolar aracılığıyla Webex WFO verilerinizi görselleştirmenize güç sağlar. Listelenen özelliklere erişmek için bir Insights lisansına ihtiyacınız vardır. Lisansların nasıl çalıştığına ve daha fazla bilgi için rolleri ve izinleri yönetmeye bakın .

Mevcut Özellikler

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

WFO ve Cisco Webex Contact Center Mimarisini Webex

Aşağıdaki mimari diyagramda Cisco Webex Contact Center ve Webex WFO paketi arasındaki bağlantı gösterilmektedir. Diyagramda Klasik WFM olduğuna dikkat edin.



Yapılandırma Yordamları

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 Yapılandırmaya Genel Bakış

CWCC 1.0 entegrasyonu, Cisco 1.0 API'lerini kullanır ve Webex WFO QM, Analytics ve Classic WFM ile uyumludur. Uygulamanız senkronizasyon, yakalama, gerçek zamanlı olaylar ve ortam içe aktarmayı içeriyorsa bir veri sunucusu gerekli olabilir.

"Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlan" prosedürünü izleyin.

Cisco Webex Contact Center 2.0 Yapılandırmasına Genel Bakış

CWCC 2.0 entegrasyonu CMSv2 API'lerini ve 2.0 (programlı) API'leri kullanabilir. Uygulamanız senkronizasyon, yakalama, gerçek zamanlı olaylar ve ortam içe aktarmayı içeriyorsa bir veri sunucusu gerekli olabilir.

CMSv2 API'leri

- Yalnızca Webex WFO QM, Analytics ve Classic WFM ile uyumludur
- CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapmak üzere kullanıcılar için uygundur
- "Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlan" prosedürünü izleyin

2.0 (programlı) API'ler

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

Cisco Webex Contact Center Yapılandırma

CWCC 2.0 bağlantısını Webex WFO'da ayarlamadan önce, Webex Kontrol Hub'ınız içinde bu konuda listelenen yordamları gerçekleştirmeniz gerekir.

ÖNEMLİ Webex yönetici hesabı kullanıcı adınızı ve parola kimlik bilgilerinizi her zaman geçerli olacak şekilde ayarlayın. Cisco, kullanıcı kimlik bilgilerinin süresi dolduğunda erişim belirteclerini iptal eder. Dolayısıyla, Cisco hesabınız
Kullanıcı adı ve parola kimlik bilgilerinin süresi dolarsa, Webex WFO'daki ACD yeniden doğrulanması gerekir. Yeniden kimlik doğrulama için Cisco Teknik Destek katılımı gerekir.
Aşağıdaki bilgileri cisco teknik desteğine sunun.
- Webex Contact Center yöneticisi kimlik bilgileri (kullanıcı adı ve parola)
- Webex WFO Kiracı Kimliği
- Webex WFO ACD Kimliği
- WFO kiracı yöneticisi kimlik bilgilerini (kullanıcı adı ve parola) Webex
- Webex WFO etki alanı URL'si (örneğin, www.us3.calabriocloud.com'ndeki "us3" bölümü)

Önkoşullar

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

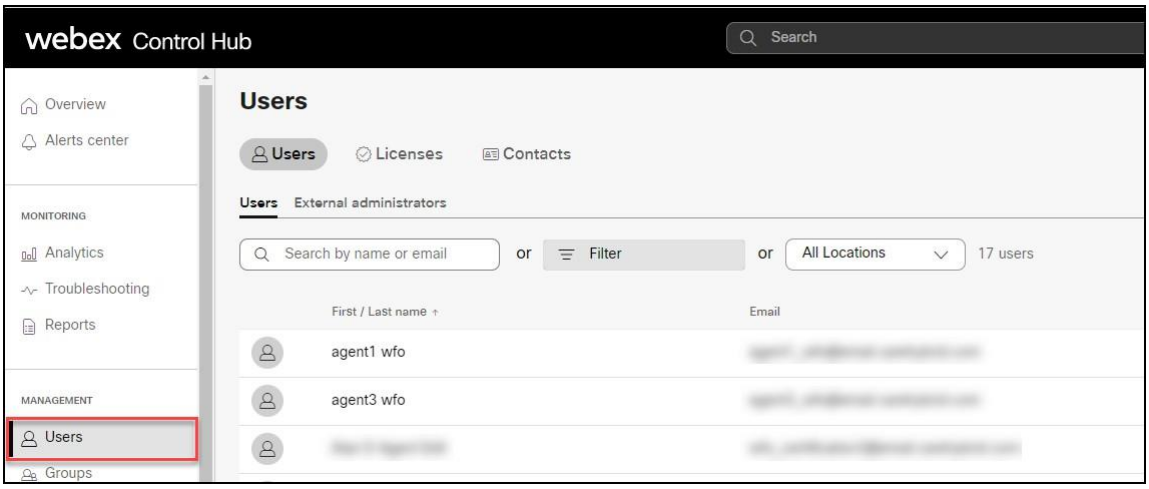
  NOT Active Directory senkronizasyonu daha sonra etkinleştirilirse ve e-posta adresi Active Directory'de yoksa, Cisco'daki kurulum silinir. Yinelenen ekipler olacak ve
  Yeni e-posta adresinde eşitleme sorunlarının neden olduğu kullanıcılar.

Yapılandırma Yordamları

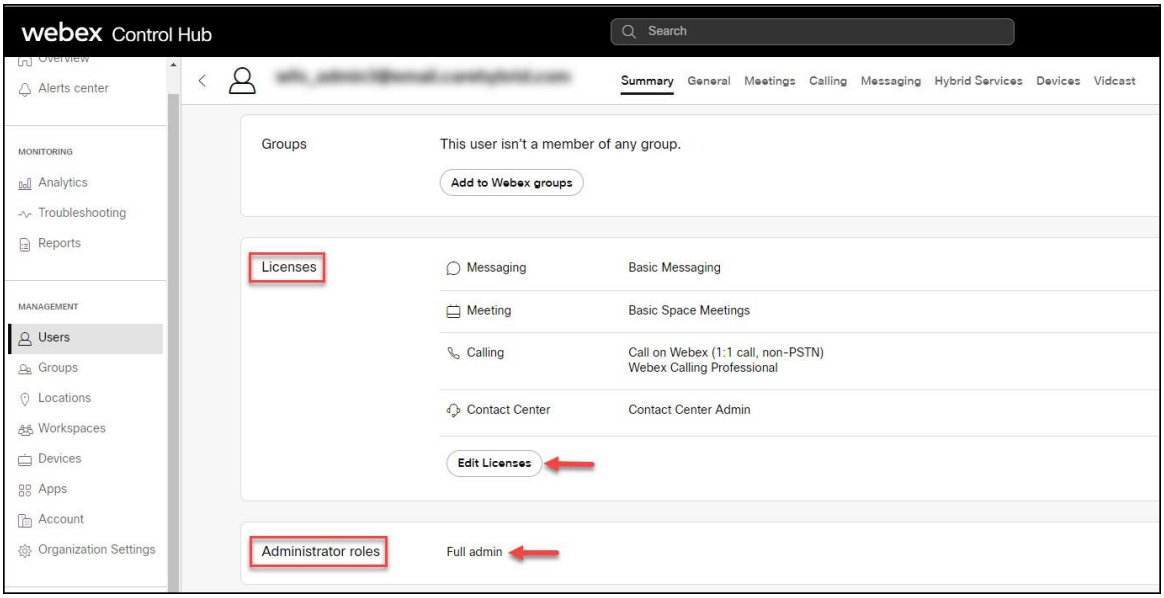
Roller ve izinler atama

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

1. **admin.webex.com** adresine giderek ve kimlik bilgilerinizi girerek Webex yöneticiler için Kontrol Hub'ına 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.



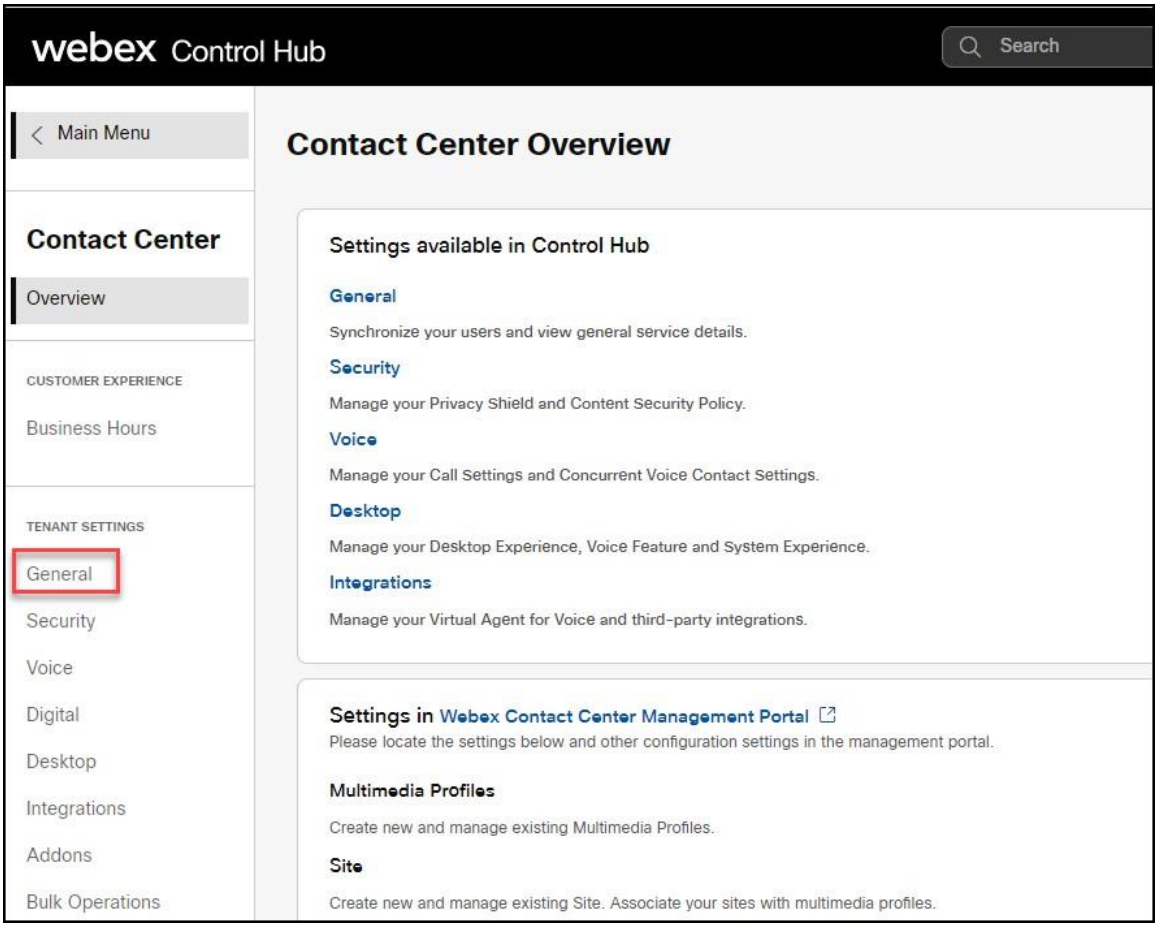
- Kullanıcıya uygun lisanslar atanmamışsa, Lisanslar içindeki Lisansları **Düzenle'yi** tıklatın **.** Bölümüne gidin ve lisans özeti sayfasından Lisansları **Düzenle'yi yeniden tıklatın** .
- Lisansları gerektiği gibi değiştirip Kaydet'i **tıklatın**.
- Uygun roller atanmamışsa, **Kullanıcının sayfasındaki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

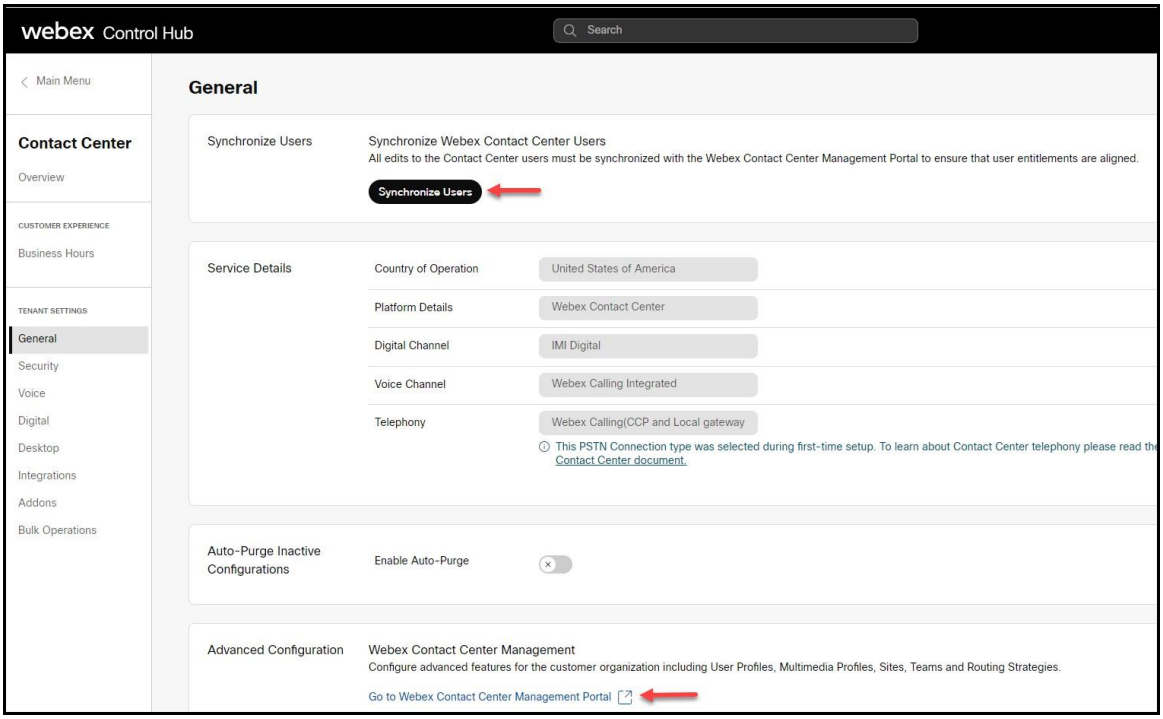
> **NOT** Senkronizasyon sorunları yaşarsanız **Kurumsal yönetici** onay kutusu ve **yönetici** rolü.

Bağlantı Merkezi ayarlarını yapılandırma

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



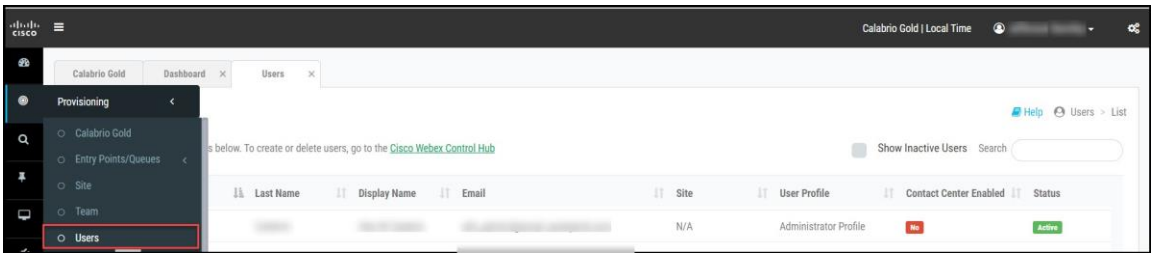
3. Kullanıcıları Senkronize Et'i tıklayın .



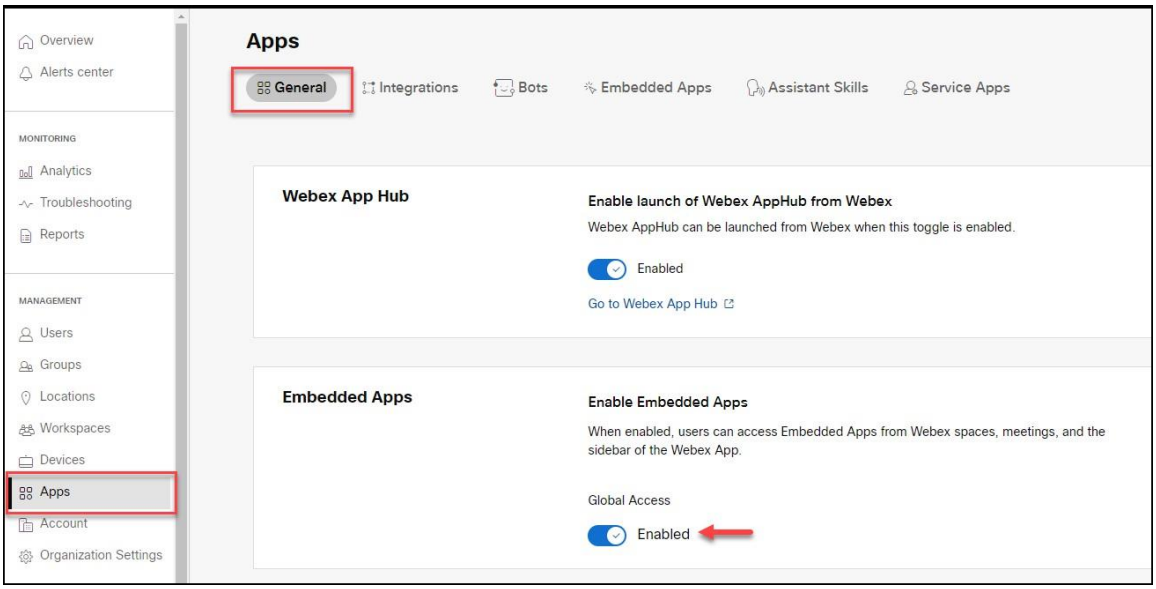
4. **Webex Contact Center Management Portal'a** Git bağlantısını tıklatın. Management Portal ayrı bir pencerede açılır.

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

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

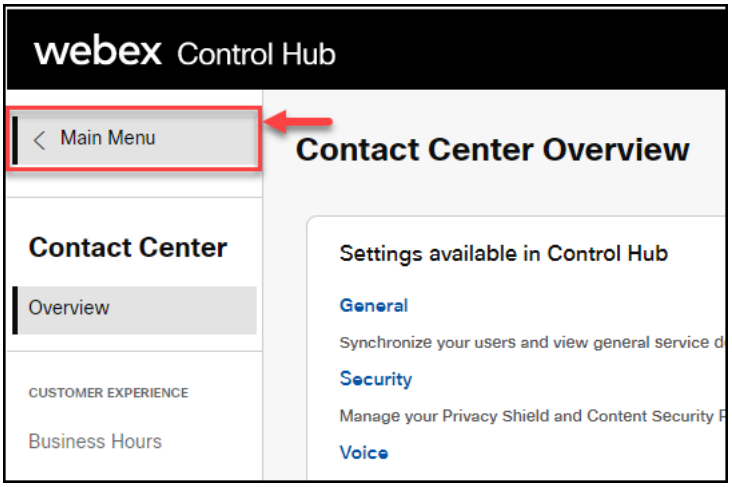


Uygulama Ayarlarını Yapılandırma



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

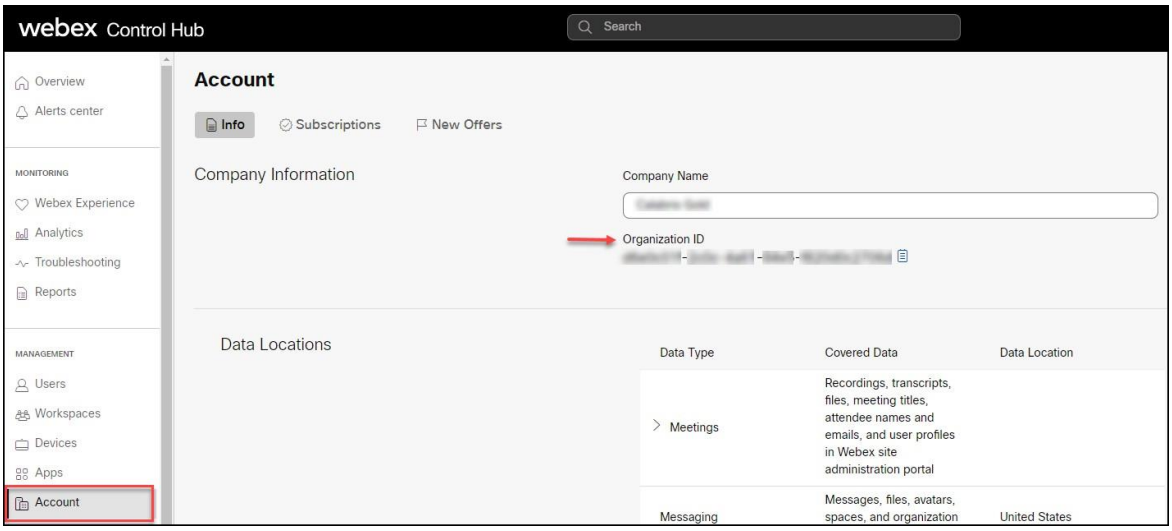
NOT : Contact Center **sayfalarından** birindeyseniz, Ana Menü'ye tıklamanız **gerekir** uygulamalar **sayfasına erişmek için kullanın** .



2. Uygulamalar sayfasının Genel **sekmesinden** , Genel Erişim Etkin **düğmesini açın** .

Kuruluş Kimliğinizi Bulma

1. Sol gezinme çubuğundan **Hesap** sayfasına gidin.
2. **Kuruluş kimliğinizi** erişimi kolay bir konumda kaydedin. Webex WFO'da CWCC 2.0 bağlantısını ayarlarken Cisco Kuruluş Kimliğiniz gereklidir. Kuruluş Kimliğiniz, Webex WFO'da Kiracı Kimliği olarak da bilinir.



API uç noktalarını eşleştirme

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

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

Yapılandırmayı doğrula

1. Chrome için Incognito veya InPrivate for Edge tarayıcıları 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 ortağıyla 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 ortağıyla bir destek bileti açın.

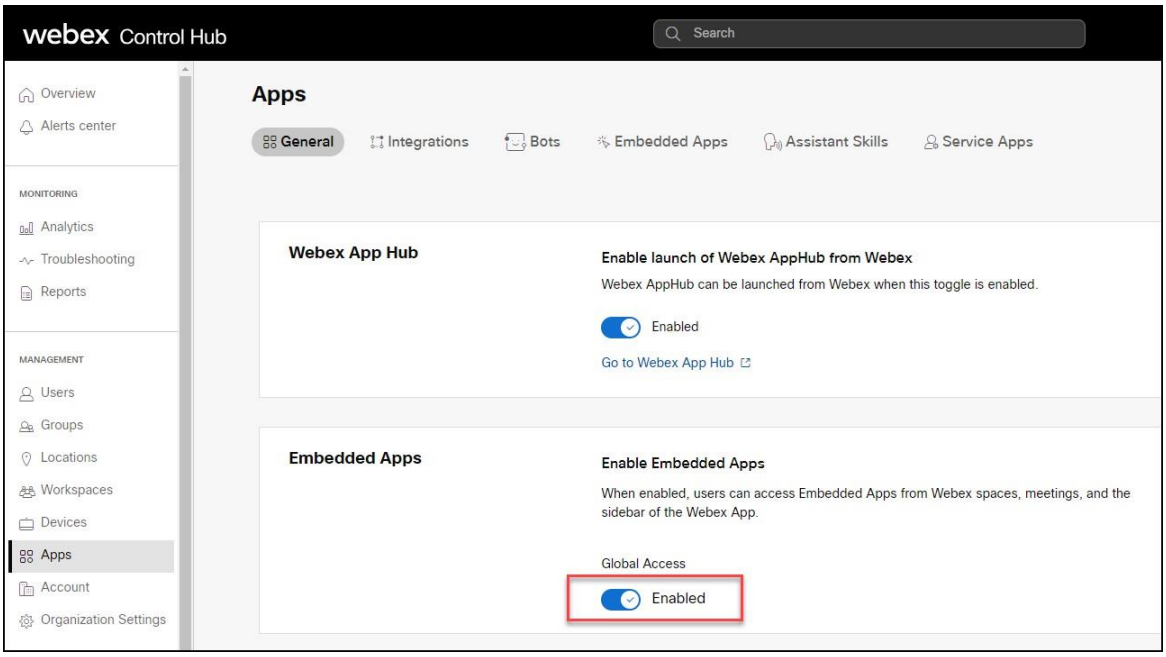
Pro Pack ile entegrasyonu etkinleştirme

ÖNEMLİ Bu prosedürü sadece Pro Paketiniz varsa gerçekleştirin.

1. Webex Control Hub'ında https://admin.webex.com/ oturum açın.

2. Sol gezinti çubuğunda Yönetim **altındaki** Uygulamalar'ı **tıklayın** .

3. Katıştırılmış Uygulamalar **altında**, Etkin'e **Genel Erişim'i açın**.



4. Entegrasyonlar'ı **tıklayın**.

5. Listedeki entegrasyonu tıklayarak veya Uygulama Kimliğiyle entegrasyonu arayarak Webex WFO entegrasyonuna erişime izin verin. Entegrasyonun özellikler penceresi açılır.

   Calabrio Uygulama Kimliği —
   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJJZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma

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

> ÖNEMLİ 2.0 ACD Cisco Webex Contact Center yapılandırmak için kullandığınız hesaba değişiklik yapmadan önce ekstra dikkat edin. Yöneticiyi değiştirmeniz gerekirse
> Parolayı düzenli olarak kullandığınızda, entegrasyonun bağlantısının kopmaması için yönetici parolasını değiştirdikten hemen sonra Otomatik yeniden yetkilendirmeyi yapılandırma prosedürünü izlemeniz gerekir.

Önkoşullar

Webex Contact Center sağlayıcınızdan aşağıdaki bilgileri kopyalayın ve erişimi kolay bir konuma kaydedin. Yapılandırma Cisco Webex Contact Center ayrıntılarındakiyordamları izleyin.

- Kullanıcı adı - Cisco Webex Contact Center yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilen bir kullanıcı e-posta adresidir.
- Webex Yöneticisi kullanıcınız, Webex Contact Center sisteminiz için Webex Control Hub'da gerekli izinlere ve rollere sahip olmalıdır. Daha fazlası için Cisco Webex Contact Center topik Yapılandırma'daki "Rolleri ve izinleri atama" prosedürüne bakın.
- API URL - protokol dahil olmak üzere Webex Contact Center API temel URL'sinin tamamı.
- Kiracı Kimliği — Bu, Cisco Webex Contact Center Kuruluş Kimliğinizdir.

Yapılandırma Yordamları

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

- CMSv2 API'lerini kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırın— CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapmak için mevcut bir müşteriyseniz ve QM, Analytics veya Klasik WFM sahipseniz bu prosedürü izleyin.
- 2.0 programlı API'leri kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırın— Dağıtımınızda QM, Analytics, Klasik WFM veya WFM varsa ve CWCC 1.0'dan 2.0'a geçiş yapmıyorsanız bu prosedürü izleyin.

WFM varsa, 2.0 programmatik API'leri kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırma prosedürünü tamamladıktan sonra, Webex WFO WFM procedure için Cisco Webex Contact Center Yapılandırma 2.0'ı gerçekleştirmeniz gerekir.

CMSv2 API'lerini kullanarak CWCC 2.0 yapılandırma

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

Alan	Yapılandırma
ACD seçin	Cisco Customer Journey Platform'ı **seçin**. **NOT** Webex WFO şu anda Webex Contact Center'ın Cisco Customer Journey Platform olduğunu ifade etmektedir.
Ad	ACD için benzersiz bir ad girin.

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

Alan	Yapılandırma
Cisco Customer Journey Platform API URL	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex İletişim Merkezi API protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam temel URL'sini girin. **ÖRNEK** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medya API URL	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center Ortam API, protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam URL'sini girin. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-kaydı

Alan	Yapılandırma
Kullanıcı Adı	Oluşturduğunuz Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresini girin Adım 1'e kaydedilir. Bu kullanıcının Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API erişme yetkisinin olması gerekir.
API Anahtarı	Adım 1'e 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 ile CWCC 2.0'a bağlanmanıza olanak sağlar.
Cisco Kiracı Kimliği	Webex İletişim Merkezinizin alfasayısal tanımlayıcısını girin Kiracı hesabı. Bu, Cisco Kuruluş Kimliğinizdir.

8. Eşitleme Aralığı bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

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

9. Yakalama Ayarları bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Açıklama
ACD Yakalama Gecikmesi	Beklemesini istediğiniz süreyi WFM istediğiniz süreyi seçin. Bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme işaretleyin	(İsteğe bağlı) Verileri şundan yeniden almak istiyorsanız onay kutusunu önceki günün tümü. Maksimum varsayılan gecikmeden daha uzun süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden alınan veriler ne olduğunu üzerine yazar

Alan	Açıklama
	gün içinde yakalanır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.
Yeniden Yakalama Süresi	Günün önceki gün verilerini ACD Webex WFOto'nun yeniden yakalamasını istediğiniz saati girin.

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

2.0 programlı API'leri kullanarak CWCC 2.0'ı yapılandırma

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>ACD **Yapılandırması'na** gidin.
2. ACD Seç'in altında Ekle'yi **tıklayın**.
3. ACD **seçin 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'deki yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir kullanıcı e-posta adresidir.
API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Cisco Webex Contact Center API tam temel URL'sini girin.
Kiracı Kimliği	CWCC kiracı hesabının Kuruluş Kimliğini girin.
Etkinleştirilen Ürünler - Kalite Yönetimi	**Kalite Yönetimi— Kurumunuzun Kalite Yönetimini** satın almış olup olmadığını seçin. **Kuruluşunuz yalnızca sesli kişileri almak Webex WFO'Webex istiyorsanız Ses** onay kutusunu seçin. Şunlarız **için Dijital (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal)** onay kutusunu işaretleyin.

Alan	Yapılandırma
	kuruluş, WFO'Webex sohbetleri, SMS mesajları ve e-postaları almasını ister.
Meta Veri Eşleme sağlar	(İsteğe bağlı) CWCC meta verilerini özel meta veriyle eşleştirmenize olanak Webex WFO'daki etiketler. Daha fazla ayrıntı için bkz . WFO'Webex Senkronizasyon Meta Verileri. CWCC meta veri değerleri, CWCC iletişim kayıtlarıyla Webex WFO olarak senkronize edilir. CWCC meta veri değerleri Meta Veri Yöneticisi'nde oluşturulan meta veri etiketleriyle eşlenir (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi'nde bulunur). Başarıyla eşlendikten sonra, meta veriler, Webex WFO'daki bir kişiye 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'daki kullanıcıları, ekipleri ve hizmet sıralarını Cisco Webex Contact Center eşdeğerleri ile ne sıklıkta (dakika olarak) senkronize etmek istediğinizi belirtir.
Yakalama Gecikmesi (dakika)	WFM beklemesini istediğiniz süreyi ayarlar bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme kutusunu işaretleyin	(İsteğe bağlı) Verileri yeniden ele geçirmek istiyorsanız bu onay tüm önceki günden itibaren.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Webex WFO'da ekran kaydı için yapılandırılan CWCC temsilcilerinin ekranlarını kaydetmenize olanak sağlar. Daha fazla bilgi için bkz . Ekran Kaydı.
Meta Veri Dili Eşleme	Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Burada, e-posta veya sohbet mesajı gibi metin tabanlı bir kişiye dil atayan özel meta verileri ayarlayabilirsiniz. Kullanılabilen meta veri seçenekleri Meta Veri Eşleme'den **gelir**

Alan	Yapılandırma
	bölüm. Webex WFO, Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için bir metin iletişim kaydının dilini kullanır. Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırayla bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO'ya alındığında kendisine 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 kayıtlarına, Webex WFO'ya aktarıldığında ilişkilendirilmiş bir dili yoksa ve yukarıdaki Meta Veri Dili Eşleme **bölümünde tanımlanan bir meta veri değerine sahip değilse, metin iletişim kayıtlarına** atanacak dili seçin. Webex WFO, Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için bir metin iletişim kaydının dilini kullanır. Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırayla bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO'ya alındığında kendisine atanmış olan bir dil. B. Yukarıdaki Metadata Dil Eşleme **bölümünde yapılandırdığınız** bir özel meta veri alanına atanmış dil. C. Burada yapılandırdığınız geri dönüş dili (Geri dönüş metin dili bölümü).

Alan	Yapılandırma
	D. Varsayılan dil (İngilizce).
Yetkilendirme URL'si	**NOT** Bu bölüm yalnızca mevcut bir ACD düzenlendiğinde görünür. Yeni bir ACD oluşturduğunuzda görünmez. Webex WFO veri sunucuları, her on iki saatte bir erişim belirteci için Webex Contact Center ile bağlantı kurar. 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'deki hesabı devre dışı bırakmak. ▪ Active Directory'de parolayı değiştirme. ▪ Active Directory senkronizasyonu ile Cisco hesabınızda tekli oturum açma arasında geçiş yapma. ▪ 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, Webex WFO'ya geri yönlendirilirsiniz.

Otomatik yeniden yetkilendirme yapılandırma

1. Cisco Webex Contact Center oturumunuz kapatıldığına emin olun.
2. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması**>ACD **Yapılandırması'na** gidin.
3. ACD **Seç altında,ACD**Sunucular **listesinden Webex Contact Center 2.0 ACD** seçerek Düzenle'yi **tıklayın**. Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD sayfası açılır.
4. Yetkilendirme URL'si **bölümüne gidin ve URL'yi** kopyalamak için kopyala simgesini tıklayın.

5. Google Chrome'da gizli mod gibi özel bir tarayıcı açın.
6. URL'yi özel tarayıcıya yapıştırın. Daha sonra Cisco Webex oturum açma sayfasına yönlendirilirsiniz.
7. Bu ACD bağlı yönetici hesabının oturum açma kimlik bilgilerini girin ve oturum açın. Ardından Webex WFO oturum açma sayfası açılır.
8. Adres çubuğundaki kod dizesini kopyalayın. Kopyalamanız gereken bölüm eşittir işaretinden sonra başlar ve URL'nin sonuna doğru devam eder.

   ÖRNEK

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

9. Webex Contact Center 2.0 ACD için ACD sayfasına geri gidin.
10. Kodu Yetkilendirme URL'si **altındaki**ikinci metin kutusuna girin.
11. Yetki ver'i **tıklatın**.
12. Kaydet'i **tıklayın**.

Veri Sunucusu Yapılandırma

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması'na **gidin**.
2. Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden** , Webex Bağlantı Merkezi ACD için kullanmak istediğiniz Veri Sunucusunu seçin.

3. Aşağıdaki ayarları yapılandırın.

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

4. Kaydet'i **tıklayın**.

Meta Verileri Webex WFO ile Senkronize Etme

CWCC iletişim kayıtlarıyla senkronize edilen Cisco Webex Contact Center (CWCC) meta veri değerlerini Webex WFO'ya tanımlayabilirsiniz. Meta veriler CWCC'nin genel değişken alanlarından veya
API uç noktası yanıtlarında döndürülen standart alanlar. Buradan, meta verilerin Webex WFO'ya eklenebilmesi için meta verilerin doğru şekilde biçimlendirilmesi gerekir. CWCC meta verileri Webex WFO'ya eklendiğinde ve Webex WFO meta veri etiketiyle eşlendiğinde yapılandırma tamamlanır.

Bu konu başlığında, CWCC API yanıtlarından meta verileri toplama ve biçimlendirme yordamları, Webex WFO eşleme prosedürü ve örnekler ayrıntılı olarak verilmiştir. Başarıyla eşlendikten sonra, meta veriler, Webex WFO'daki bir kişiye 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.

Genel değişkenler Cisco tarafından oluşturulan özel alanlardır. Genel değişkenler hakkında daha fazla bilgi CWCC Yöneticisi sayfanızda bulunabilir. Standart özel meta veri alanları CWCC'deki /arama uç alanlarından kaynak alır. Daha fazla bilgi için Cisco belgelerine bakın, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Aşağıdaki kod örnek bir /arama API yanıtıdır.

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

```
1 | {
```

```
2     "veri": {
3       "görev": {
4         "görevler": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": doğru,
8             "isActive": false,
9             "Kuyruk": [
10              {
11                        "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                  "name": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "sona erdi",
16            "sahip": {
17                        "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telefon"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


Ön Koşullar

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

  Eşleştirilecek meta veriler için Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki **Meta Veri Türü** açılır listesinden **Metin** 'ü seçmeniz gerekir.

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

Sayfa Konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > 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 ayrıntılı olarak açıklamaktadır. Tüm meta verilerin bu formatlara uygun olması gerekir. Standart alanların veya genel değişken alanlarının kullanılmasına bağlı olarak iki kullanılabilir biçim vardır. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk bulunmaz.

Meta verileri biçimlendirirken aşağıdaki API isteği örneğine başvurabilirsiniz.

```
1  {
2      görevAyrıntıları (
3              1631192040000'den:
4              1654515806364'a:
5              filtre: {
6                  Ve: [
7                      { kanalTürü: { eşittir: telefon } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         görevler {
12             kimlik
13             stringGlobalVariables(isim: "Global_SesAdı") {
14                 isim
15                 değer
16             }
17         }
18     }
19 }
```

- Standart meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <görev veya görevAyrıntıları>.<alanAdı>
- Küresel değişken meta veri alanları şu şekilde biçimlendirilmelidir:
  <görev veya görevAyrıntıları>.<KüreselDeğişkenAdı>:<Veri Türü>

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 **görev** metnini kullanın.

ÖRNEK "channelType" üzerinde meta veri toplamak istediğinize karar veriyorsunuz. API isteği örneğinde, "channelType" taskDetails kategorisine giriyor. Bu nedenle metni kullanıyorsunuz **görevAyrıntıları**

```
1  {
2      taskDetails (
3              from: 1631192040000
4              to: 1654515806364
5              filter: {
6                  and: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
```

2. Bir nokta ekleyin. Hiçbir boşluk eklemeyin.

   ÖRNEK görevAyrıntıları.

3. Topladığınız meta verilerde hiyerarşi düzeyleri yoksa alan adını ekleyin ve meta veri değerini aşağıdaki gibi biçimlendirin. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk bulunmaz.

   <görev veya görevAyrıntıları>.<alanAdı>

   ÖRNEK görevAyrıntıları.kanalTürü

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

   <görev veya görevAyrıntıları>.<birinci-seviye-alanAdı>.<ikinci-seviye-alanAdı>

CWCC küresel değişken meta veri alanlarını toplayın ve biçimlendirin

Küresel değişkenler, API yanıtında KüreselDeğişkenler metnini içerir.

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

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

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

ÖRNEK "Global_VoiceName" üzerinde meta veri toplamak istediğinize karar veriyorsunuz. API isteği örneğinde "Global_VoiceName" adı görev kategorisine giriyor. Bu nedenle kullanırsınız

metin **görev**

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

2. Ön ekten sonra nokta ekleyin.

   ÖRNEK görev.

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

   ÖRNEK görev.Global_VoiceName

4. İki nokta üst üste ekleyin.

   ÖRNEK görev.Global_VoiceName:

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

   Aşağıda, desteklenen tüm Cisco genel değişkenlerinin ve veri türlerinin bir listesi bulunmaktadır.

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

ÖRNEK

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

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

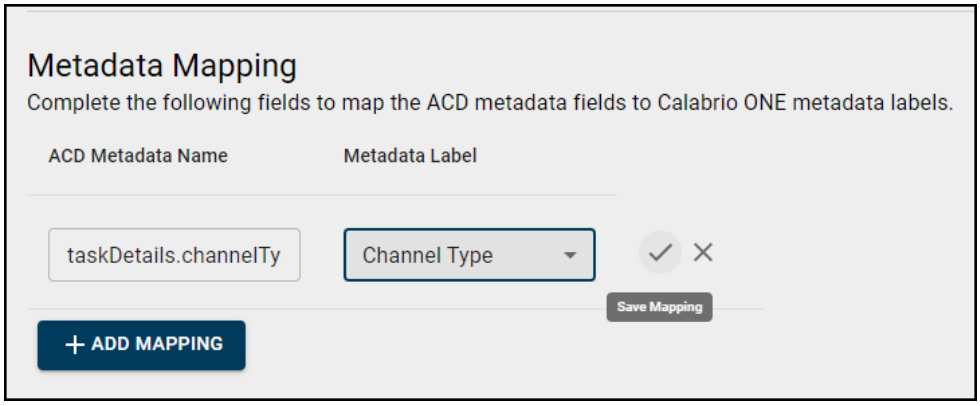
6. Biçimlendirilmiş metninizin aşağıdaki biçimde olduğundan emin olun. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır ve metinler arasında boşluk içermez. CWCC 2.0 meta veriniz artık Webex WFO meta veri etiketleriyle eşlenmeye hazır durumdadır.

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

Webex WFO'da CWCC meta verilerini eşleme

1. **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD yapılandırma sayfasına gidin.
2. **Meta Veri Eşleme bölümünde Eşleme** Ekle'yi **tıklayın**.
3. Meta Veri Adı **ACD altındaki** metin kutusuna, düzgün biçimlendirilmiş bir CWCC meta veri değeri girin.
4. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden bir meta veri etiketi seçin.
5. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.

ÖRNEK



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

Örnek isteklerden meta veri seçenekleri

Aşağıda görev için kullanılabilir meta veri seçenekleri gösterilmektedir.

örnek bir istekteki görev meta verisi

```
{
    görev(
            gönderen: 1631111190000
            şunun için: 1634123120000
            filtre: {
                ve: [
                        { channelType: { eşittir: telefon } }
                ]
            }
    ) {
        görevler {
            kimlik
            durum
            channelType
            createdTime
            sona ermişSüresi
            köken
            hedef
            iletişimAyrıdan
            yön
            sahip { kimlik adı }
            entryPoint { kimlik adı }
            terminationType
            channelSubType
            müşteri { ad telefonNuması e-posta }
            isActive
            isCallback
                    channelMetaData { e-posta { konu metaData } }
```

```
29                  geri aramaVerileri {
30                      geri aramaRequestTime
31                      geri aramaÇağrıSüresi
32                      geri aramaNumayısı
33                      geri aramaDurumu
34                      geri aramaOrigin
35                      geri aramaTürü
36                  }
37                  kayıtYokasyonu
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { kimlik adı }
40                  lastSite { kimlik adı }
41                  lastTeam { kimlik adı }
42                  lastEntryPoint { kimlik adı }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  konferansSayısı
47                  konferansDurma
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  aktarmaSayısı
59                  toparlamaDurma
60                  çalmaDurma
61                  kuyrukDurma
62                  queueCount
63                  yakalamaSüresi
64              }
65          }
66      }
```

Aşağıdaki, görev Ayrıntıları için kullanılabilir meta veri seçeneklerini gösterir.

görev Örnek bir istekte meta veri seçeneklerini gösterir

```
1   {
2       görevAyrılar(
3                   gönderen: 1631192040000
4                   şunun için: 1634648040000
5                   filtre: {
6                       ve: [
7                           { channelType: { eşittir: telefon } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              görevler {
```

```
12                  kimlik
13                  durum
14                  channelType
15                  createdTime
16                  sona ermişSüresi
17                  köken
18                  hedef
19                  iletişimAyrıdan
20                  yön
21                  sahip { kimlik adı }
22                  entryPoint { kimlik adı }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  müşteri { ad telefonNuması e-posta }
26                  isActive
27                  isCallback
28                  channelMetaData { e-posta { konu metaData } }
29                  geri aramaVerileri {
30                      geri aramaRequestTime
31                      geri aramaÇağrıSüresi
32                      geri aramaNumayısı
33                      geri aramaDurumu
34                      geri aramaOrigin
35                      geri aramaTürü
36                  }
37                  kayıtYokasyonu
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { kimlik adı }
40                  lastSite { kimlik adı }
41                  lastTeam { kimlik adı }
42                  lastEntryPoint { kimlik adı }
43                  totalDuration
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  konferansSayısı
47                  konferansDurma
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  aktarmaSayısı
59                  toparlamaDurma
60                  çalmaDurma
61                  kuyrukDurma
62                  queueCount
63                  yakalamaSüresi
64              }
65          }
66      }
```

Desteklenmeyen diziler

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

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

Cisco Webex Contact Center için Entegrasyon Ayrıntıları

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

WFO Dijital Kanal Desteği Webex Hakkında

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

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

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

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

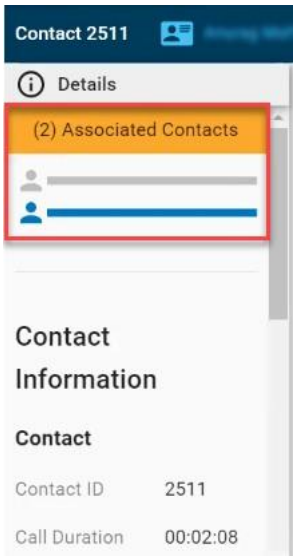
Desteklenen kişi senaryoları

Aşağıdaki senaryolar desteklenir.

- Gelen/giden mesajlaşma
- Aktarımlar
- Konferans

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

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



Yordam

Dijital kanalları etkinleştirme

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi **>ACD** Yapılandırması'na gidin.
2. Seçim ACD **bölümünde Ekle'yi tıklayın** . ACD **Ayrıntılar** penceresi açılır.
3. ACD yapılandırma sayfasına erişmek için Cisco Webex Contact Center ACD **Seçin açılır listesinden 2,0'ı seçin** .
4. **Ürünler Etkinleştirildi** bölümünde Kalite Yönetimi'ne tıklayın .
5. Dijital'i (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal) tıklayın .
6. Kaydet'i **tıklayın**.
7. Değişikliklerin etkin olmasını sağlamak için veri sunucusunu yeniden başlatın.

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

1. Webex WFO'da Etkileşimler'e gidin.
2. **Filtreler bölmesinde, Filtreler** sütununda Kişi Türü **açılır listesini tıklayın** .

3. **Sohbet dökümleri için Sohbet,SMS** dökümleri için SMS veya **e-posta dökümleri için E-posta** seçin.
4. Uygula'yı **tıklayın**.

Kısıtlamalar

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

Sohbet Desteği

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

Bir etkileşimin her bir bacağı, sohbetin benzersiz kimliği **olan bir**iletişim kimliğine sahiptir. İlişkili **iletişim kimliği** , Webex WFO'ya alınan iletişimin tüm omzunun bacaklarıyla orijinal bir iletişim kaydını bağlayan tanımlayıcıdır. Bir sohbetin aktarmaları veya konferansları varsa birden çok bacağı olabilir.

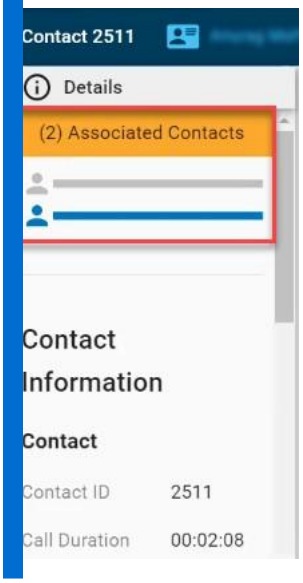
Bu, bir sohbetin her bacağının benzersiz bir iletişim kimliğine sahip olduğu ve sohbetin tüm uzatılmış bacaklarında aynı paylaşılan iletişim kimliğine sahip olduğu anlamına gelir. Bir sohbet seçtikten sonra, etkileşimler sayfasında görüntülenen sohbet dökümü içinde ilişkili tüm sohbetleri görüntüleyebilirsiniz.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

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Desktop (Temsilci panosu) var.
- Cisco Contact Center Desktop için yapılandırılmış bir Cisco sohbet aracınız vardır.

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

Ayrıntılar bölmesinin Kişiler bölümü.



Kısıtlamalar

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

SMS Desteği

Müşteriniz ve bir temsilci metin mesajları olarak da bilinen SMS mesajları SMS mesajları ve bu SMS mesajlarıyla ilişkili veriler Webex WFO'ya alınır. Konuşmayla ilgili her temsilci, sadece etkileşimin kendi bacağı değil, tüm etkileşimin tam bir SMS dökümüne sahiptir. Etkileşimin her bir bacağı, SMS etkileşimin benzersiz kimliği olan bir iletişim kimliğine sahiptir. İlişkili iletişim kimliği, orijinal bir iletişim kaydını, Webex WFO'ya alınan iletişimin tüm bağlayıcı bacaklarıyla ilişkilendiren tanımlayıcıdır. Aktarmalar veya konferanslar içeren SMS bir konuşmanın birden çok bacağı olabilir.

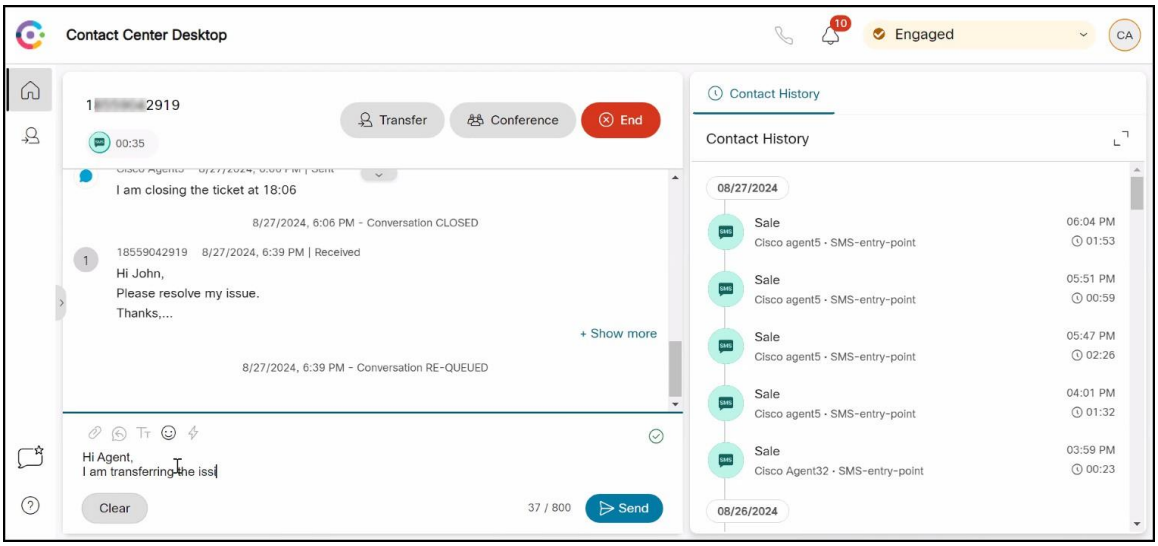
Bu, bir SMS her bacağının benzersiz bir iletişim kimliğine sahip olduğu ve SMS tüm yaralarının aynı paylaşılan iletişim kimliğine sahip olduğu anlamına gelir. Etkileşimler sayfasında SMS bir iletişim kaydı seçtikten sonra, Ortam Yürütücüsü'nde ilişkili tüm SMS mesajlarını görüntüleyebilirsiniz (**Etkileşimler**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

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Desktop (Temsilci panosu) var.
- SMS sırası olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız vardır.

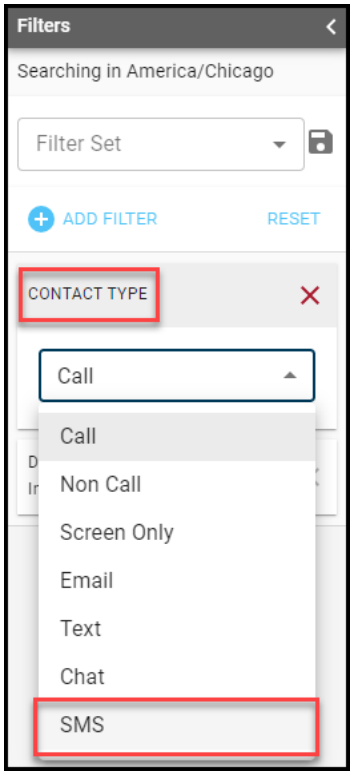
Örnek akış

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

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

5. WFO'Webex dökümleri ve SMS verilerini SMS almadan önce temsilcilerin konuşmaları Contact Center Desktop sistemlerindeki Sonlandır **düğmesini tıklayarak** sonlandırması gerekir.
6. Webex WFO'da, Etkileşimler **sayfasına giderek** SMS dökümlerinizi bulun. Sağlamak **Bağlantı Türü** filtre, **filtre SMS** iletisi olarak ve listeden bir SMS seçilmiştir

etkileşimlerin.

7. 

(Etkileşimler sayfasındaki İletişim Türü filtresi açılır listesi)

Kısıtlamalar

- SMS dökümleri yalnızca CWCC 2.0 ACD yapılandırıldığı kurum içinde kullanılabilir. Üçüncü taraf kuruluşlarla yapılan SMS mesajlaşma kullanılamaz. SMS bir konuşma kuruluşunuzun iletişim merkezinden başka bir üçüncü taraf kuruluşa aktarılırsa, SMS konuşmanın bu bölümünün dökümü Webex WFO'da mevcut olmaz.
- İlişkili iletişim kimlikleri SMS konuşmanın (aktarmalar ve konferanslar dahil) tüm bacakları için tutarlı kalır. İlişkili iletişim kimlikleri sesli aramanın tüm bacakları için (aktarmalar ve konferanslar dahil) tutarlı kalırken. Bununla birlikte, ilişkili iletişim kayıtları tek bir müşteri yolculuğundaki SMS konuşmalar ile sesli aramalar arasında farklılık gösterir.

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

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

- Webex WFO yalnızca, Kalite Yönetimi **etkinleştirilmişse ve** Yapılandırma **sayfasında Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Dijital (Sohbet, SMS)** onay kutusu seçiliyse sohbeti ve SMS etkileşimleri tıkar. Bu sayfada yapılandırma değişiklikleri yapıyorsanız, yanlışlıkla sohbeti devre dışı bırakmadığınızdan ve SMS emin olmak için çift kontrol edin.

E-posta Desteği

Ön Koşullar

- Cisco Contact Center Desktop (Temsilci panosu) var.
- E-posta sırası olarak yapılandırılmış geçerli bir telefon numaranız vardır.

Örnek akış

Bu örnekte, bir müşteri ve temsilci arasında Webex WFO'ya alınan tipik bir e-posta etkileşimi gösterilmektedir.

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

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

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

Karmaşık çağrı olayları

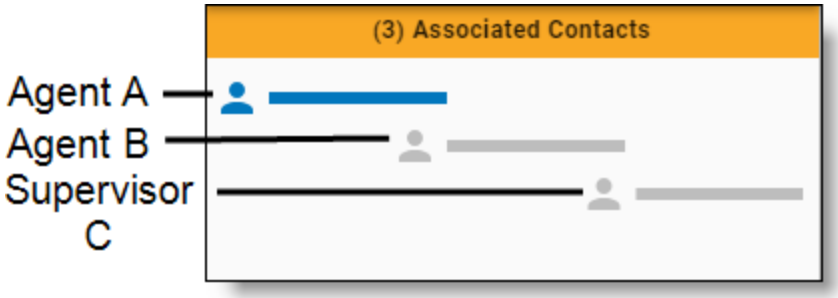
Bu konu başlığında, Webex WFO'Webex karmaşık çağrı senaryolarını nasıl işlediği açıklanmaktadır. Karmaşık çağrı senaryoları, bir çağrı sırasında gerçekleştirilebilen çeşitli eylemlerdir. Bunlar aktarmalar, konferanslar, bekletmeler ve park edilmiş çağrılar içerir. Cisco Webex Contact Center 2.0'da, bir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

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

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

ÖRNEK

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



Ön Koşullar

- Segment Kaydı ve Bacak Kaydına Danış özellik bayraklarının Cisco hesabınızda etkinleştirilmesi gerekir. Yardım için Cisco destek hizmetlerine başvurun.
- Bu özellik, henüz genel olarak kullanılamayan yeni bir özelliktir. Bu özelliğe erken erişim istiyorsanız Cisco Hesap Yöneticinize başvurun.
- RTMS'nin etkinleştirilmiş olması gerekir. Kuruluşunuz için RTMS'yi yapılandırmak için Cisco Teknik Destek'e başvurun.
- Webex Contact Center sürüm 2.0'ın yapılandırılmış olması gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . Cisco Webex Contact Center 2.0'a Bağlanma.

- İlk olarak, Webex WFO meta veri etiketine eşlemek istediğiniz her CWCC meta veri alanı için Webex WFO'daki (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Metadata Manager'da bulunan) Meta Veri Yöneticisi'nde bir meta veri etiketi oluşturulmalıdır.
  - CWCC'den **gelen meta verilerin bir meta veri etiketine eşlemesi 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 Veri** açılan listesinin boş olduğundan emin olun. Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki diğer tüm alanlar istenildiği şekilde yapılandırılabilir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > ACD Yapılandırması

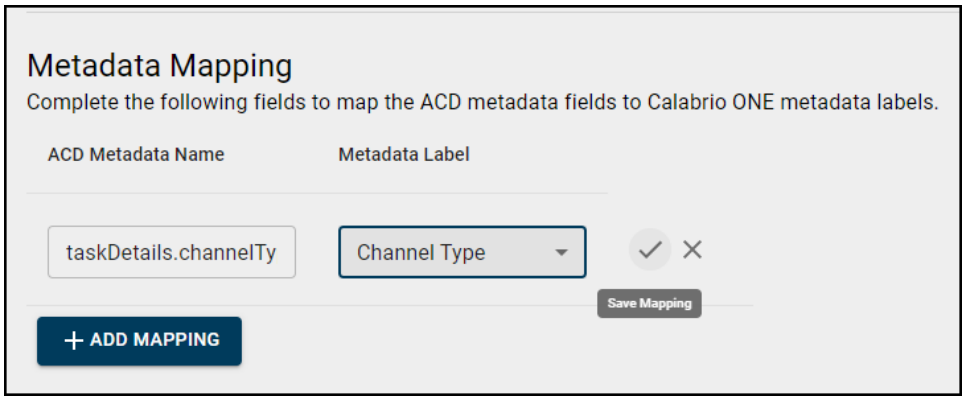
Prosedür

Webex WFO'da 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. Meta Veri Adı **altındaki** metin kutusuna ACD "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. Meta Veri Adı **ACD altındaki** metin kutusuna "Danış" girin.
8. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden ön koşul olarak oluşturduğunuz çağrı türü meta veri etiketini seçin.
9. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.
10. Sayfanın sağ üst köşesinde Kaydet'i **tıklayın** .

Karmaşık çağrı olayı türleri

- Aktarmalar — Webex WFO çağrıyı aktarılan sayısına göre segmentlere aktarır. Her aktarma için, Webex WFO ayrı bir iletişim kaydı oluşturur ve her iletişim kaydını aktarılan çağrının bu segmentini işleyen temsilciyle ilişkilendirir.
- Konferanslar — Webex WFO ilk çağrıyı iki iletişim kaydında segmentlere aktarır. Webex WFO'daki 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 arama olayı 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	Bir müşteri beklemeye alınır. Çağrının müşteri bacağında bekletme müziği çalınılır.
Duraklatma ve sürdürme (manuel)	Evet	Arama duraklatıldı. Duraklatma ve sürdürme, PCI uyumluluk standartlarına uygundur. Bekletme/sürdürmenin aksine, aramanın müşteri bacağında bekletme müziği çalınmaması; sadece sessizlik duyulur. Bir kullanıcının Cisco Webex CC sistemi içinde duraklatma ve sürdürmeyi manuel olarak başlatması gerekir ve Webex WFO manuel tetikleyiciyi tanır.
Soğuk (kör) aktarma Sıcak aktarma	Evet	Bir çağrı bir temsilciden başka bir temsilciye aktarılır.
Soğuk konferans Sıcak konferans	Evet	İki veya daha fazla temsilciyle bir çağrı etkileşimi.
Hatta Beklet	Hayır	Bir çağrı beklemeye alınır (bekletilir) 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 CC'Cisco Webex değil, Webex WFO Akıllı Masaüstü aracılığıyla yakalanır.

Ön Koşullar

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

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

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

Ekran kayıtlarını yakalama

Aşağıdaki listede, Webex WFO'nun Webex CC temsilcileri için ekran kayıtlarını nasıl yakaladığına genel bir bakış sunulmaktadır.

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

   Webex WFO'da doğru şekilde yapılandırılmış bir kullanıcı, Akıllı Masaüstünün 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'ya 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. İletişimle Webex CC'de temsilci ilgilenir.
3. Webex WFO, kişinin ses kaydını ve meta verilerini içe aktarır.
4. Webex WFO, ekran kaydını temsilcinin pc'sinden ayıklar ve karşıya yükler.

   WFO Webex 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'ya yükler.

   Herhangi bir iletişim kaydıyla ilişkilendirilmeyen ekran kayıt segmentleri, herhangi bir tutarsızlık olmadığını doğrulamak için analiz edilir ve ardından silinir. Akıllı Masaüstü Webex WFO ile 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, sonra Webex CC iletişimi Webex WFO için kullanılabilir hale getirmeden önce bilgisayarı kapatır. Temsilci bilgisayarı açtığınızda, Sonraki gün, Akıllı Masaüstü Webex WFO'ya yeniden bağlanır ve Webex WFO, ekran kaydını ayıklayıp karşıya yükler.

5. Temsilci oturumu kapatır.

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

Ek

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

1.0 için Temel Yapılandırma Verileri

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

Kullanıcılar

Webex WFO Webex Contact Center'dan yeni bir kullanıcı aldığında, Webex Contact Center kullanıcı profili olan yeni bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur.

Biri Webex İletişim Merkezi'ndeki kullanıcı verilerini değiştirdiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO'da çeşitli değişiklikler yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

> **NOT** Webex Bağlantı Merkezi'nde Etkin Değil durumundaki kullanıcılar geri yüklenmedikleri sürece alınmaz.

Webex CC'de Değişiklik	Webex WFO'da Sonuç Olarak Değişen
Yeni kullanıcı eklenir.	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti: ▪ Webex Contact Center kullanıcısının adını ve soyadını Webex WFO kullanıcısının adı ve soyadına uygular. ▪ Webex Contact Center kullanıcısının TID'sini Webex WFO kullanıcısının ACD kimliğine uygular. ▪ Şirket ve bölüm için Webex WFO başlangıç tarihlerini senkronizasyonu gerçekleştiği tarihe ayarlar. ▪ Webex WFO kullanıcısını varsayılan eki kişiye atar. **NOT** Webex WFO, Webex Contact Center kullanıcıları ve ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz. Bkz. Ekipler. ▪ Webex Contact Center kullanıcısı iletişim merkezi etkinleştirilmişse, Webex WFO kullanıcısına varsayılan temsilci rolünü atar. Webex Contact Center ile başka Webex WFO rolleri senkronize edilmez.

Webex CC'de Değişiklik	Webex WFO'da Sonuç Olarak Değişen
	NOT : Webex Contact Center kullanıcısı ile senkronize edilen bir Webex WFO kullanıcısından temsilci rolünü kaldırırsanız, bu kullanıcı iletişim merkezi etkinse, WFO Webex İletişim Merkezi ile bir sonraki senkronizasyonda Webex temsilci rolü yeniden atanır.
Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.	Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.
Kullanıcı silinir.	Kullanıcı devre dışı bırakıldı.

Ekipler

Webex WFO, etkin oldukları sürece her türden (Kapasite Tabanlı veya Temsilci Tabanlı) Webex İletişim Merkezi ekipleri ile senkronize edilir. Webex Contact Center kullanıcıları ve Webex Contact Center ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz.

Webex İletişim Merkezi'nde ekip verileri değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve WFO'Webex birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Webex CC'de Değişiklik	Webex WFO'da Sonuç Olarak Değişen
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, Contact Center kullanıcılarını ve Webex Contact Center ekiplerini Webex.
Kullanıcı bir ekipten kaldırılır	Değişiklik yok. Webex WFO, Contact Center kullanıcılarını ve Webex Contact Center ekiplerini Webex.
Ekip silinir.	Değişiklik yok.

Webex WFO'da yeni ekipler oluşturabilir ve onlara kullanıcılar atayabilirsiniz, ancak bu yeni ekipler Webex Bağlantı Merkezi'ne eklenmez.

Webex WFO kullanıcısı yalnızca bir eki ye ait olabilir.

Hizmet Kuyrukları

Webex WFO, Webex Bağlantı Merkezi'nden aşağıdaki Giriş Noktalarını/Kuyruklarını hizmet sıralarıyla senkronize eder:

- Kuyruklar
- Dış Arama Kuyrukları

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

Webex CC'de Değişiklik	Webex WFO'da Sonuç Olarak Değişen
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 kimliğine uygular ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet sırasına Ses [Etkileşimli] için bir hizmet sırası türü verir ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet sırasına Webex Bağlantı Merkezi'nin Kaynak ACD verir İkinci olarak, yeni bir beceri eşlemesi eklenir. Özellikle, senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ Webex Bağlantı Merkezi 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 Bağlantı Merkezi sırası adını Webex WFO'ya uygular yalnızca hizmet sırası adı. Webex WFO, yeni Webex Bağlantı Merkezi sıra adını ilişkili WFO beceri eşlemesine uygulamaz Webex.
Kuyruk silindi	Değişiklik yok. Hizmet sırası veya beceri eşlemesi silinmez.

Cisco Webex Contact Center 1.0'a Bağlanma

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

1. Adım: Webex İletişim Merkezi Sağlayıcınızdan Bilgi Toplama

Webex Contact Center sağlayıcınızdan aşağıdaki API bilgileri 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 Media API erişme yetkisi olan Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresi.
- Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Media API için API anahtarı.

Webex WFO'daki Webex Contact Center ile ACD bağlantısını yapılandırırken, Webex Contact Center API bölümünü tamamlamak için bu bilgilere ihtiyacınız olacaktır.

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

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

- Varlık Kimliği

ÖRNEK

Varlık kimliği aşağıdaki resimde vurgulanır.

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

- Tekli oturum açma yeniden yönlendirme URL'si

ÖRNEK

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

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

- Kimlik sağlayıcı sertifikası

ÖRNEK

Kimlik sağlayıcı sertifikası aşağıdaki resimde vurgulanır.


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


2. Adım: Webex Contact Center'ı Webex WFO'da bir ACD olarak yapılandırma

Daha sonra, Webex WFO'da Webex Contact Center'ı bir ACD olarak ekleyin ve yapılandırın.

NOT Webex WFO şu anda Webex Contact Center'ın Cisco Customer Journey Platform olduğunu ifade etmektedir.

Webex Contact Center'ı ACD olarak ekleme

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

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

4. **Tamam**'a tıklayın.

Webex Bağlantı Merkezi ACD Yapılandırma

1. ACD Sunucuları tablosunda, Webex Contact Center ACD seçin.
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	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex İletişim Merkezi API protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam temel URL'sini girin. **ÖRNEK** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Medya API URL	Adım 1'de kaydettiğiniz Webex Contact Center Ortam API, protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere tam URL'sini girin. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-kaydı
Kullanıcı Adı	Oluşturduğunuz Webex Contact Center kullanıcısının e-posta adresini girin Adım 1'e kaydedilir. Bu kullanıcının Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Ortam API erişme yetkisinin olması gerekir.
API Anahtarı	Adım 1'e kaydettiğiniz Webex Contact Center API ve Webex Contact Center Media API için API anahtarını girin.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Yalnızca Webex Contact Center 2.0 kullanıyorsanız seçin. Bu, CMSv2 API istekleri etkinleştirir.
Cisco Kiracı Kimliği	Webex İletişim Merkezinin 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 Contact Center içindeki eşdeğerleri ile Webex WFO'daki hizmet kuyrukları. Webex İletişim Merkezi 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	Beklemesini istediğiniz süreyi WFM istediğiniz süreyi seçin. Bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini alır.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme işaretleyin	(İsteğe bağlı) Verileri şundan yeniden almak istiyorsanız onay kutusunu önceki günün tümü. Maksimum varsayılan gecikmeden daha uzun süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.
Yeniden Yakalama Süresi	WFO'Webex önceki günün verilerini ACD yeniden yakalamasını istediğiniz günün saatini girin.

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

3. Adım: Veri Sunucusunu Yapılandırma

bir Cisco Webex Contact Center ACD için Veri Sunucusu Yapılandırma

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması'na **gidin**.
2. Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden** , Webex Bağlantı Merkezi ACD için kullanmak istediğiniz Veri Sunucusunu seçin.

3. Aşağıdaki ayarları yapılandırın.

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

4. Kaydet'i **tıklayın**.

(İsteğe bağlı) 4. Adım: SAML Kimlik Doğrulamasını Etkinleştir

Webex Contact Center'dan veri yakalamak ve işlemek için Veri Sunucusu'nu yapılandırın.

Webex WFO, üçüncü taraf Bir IdP kullanan bir hizmet sağlayıcısı olarak

yapılandırılabilir.

SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirme

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

Alan	Açıklama
Ad	Kimlik sağlayıcısı için benzersiz bir ad girin.
Veren Kimliği	Adım 1'de kaydettiğiniz Varlık Kimliğini girin.
Tekli Oturum Açma URL'si	Adım 1'de kaydettiğiniz tekli oturum açma yeniden yönlendirme URL'sini girin.
Kimlik Sağlayıcı Sertifikası	Adım 1'de kaydettiğiniz kimlik sağlayıcı sertifikasını içe aktarın.

4. 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 bağlandığında, iletişim kayıtları Webex İletişim Merkezi'ne oluşturulur ve kaydedilir.

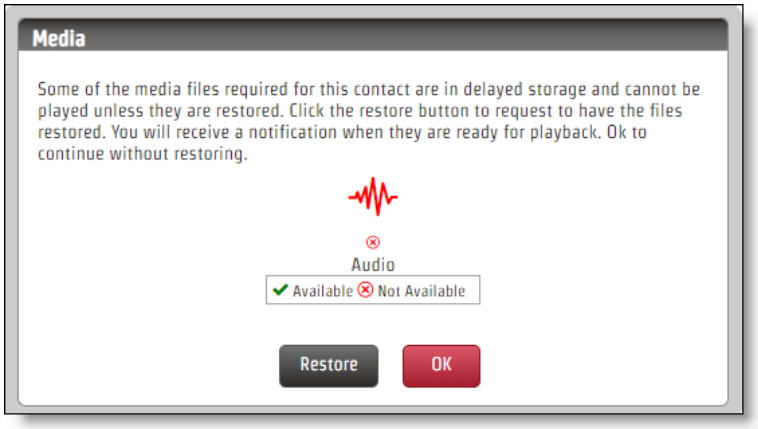
Bir kişiyi almak için, Webex WFO önce bir API isteğiyle kişi meta verilerini içeri aktarır. Ardından, başka bir API isteği üzerinden ses kaydını içe aktarır, ses kaydını iletişim meta verileriyle eşleştirir ve iletişim kaydını işleyen temsilciyle ilişkilendirir.

Webex İletişim Merkezi'nde bir iletişim kaydını birden çok temsilci işlediğinde (örneğin, bir temsilci iletişim kaydını başka bir temsilciye aktardığında), Webex WFO iletişim kaydını ilgili tek tek temsilcilerle ilişkilendirdiği iletişimlerin sayısına segmentlere ayırmada 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'da ortaya çıkan her iletişim kaydının kendi meta verileri ve ses kaydı vardır.

Webex Contact Center'ın bir kişiyi Webex WFO için kullanılabilir hale getirmesi 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, Webex WFO segmentlerinin danışma, aktarma veya konferans içeren Contact Center iletişimlerine nasıl Webex açıklanmaktadır.

Danışma

Webex WFO, Webex İletişim Merkezi iletişim kaydını aynı ilişkili iletişim kimliğine sahip iki iletişim kaydında segmentlere aktarır.

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 İletişim Merkezi temsilcileri 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 kaydında segmentlere kaydeder.
>
> 29 ile ilişkili kaydın süresi 00:02:21 olup Agent Braun'un müşteriye bağlandığı sürenin tamamıdır. 30 ile ilişkili kaydın süresi 00:00:42 olup bu, Temsilci Hodges'ın Temsilci Braun'a danıştığı sürenin uzunluğudur.
>
> Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.
>
> Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları, seçilebileceği ve oynatılabileceği İlişkili Kişiler sekmesinde görünür.

Aktarımlar

Webex WFO, Webex İletişim Merkezi iletişim kaydını aktarılan sayısına göre segmentlere aktarır. Her aktarma için, Webex WFO ayrı bir iletişim kaydı oluşturur ve her iletişim kaydını aktarılan çağrının bu segmentini işleyen temsilciyle ilişkilendirir.

Aktarılan çağrının tüm segmentleri aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

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

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

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları, seçilebileceği ve oynatılabileceği İlişkili Kişiler sekmesinde görünür.

Konferans

Webex WFO, Webex İletişim Merkezi iletişim kaydını aynı ilişkili iletişim kimliğine sahip iki iletişim kaydında segmentlere aktarır.

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 İletişim Merkezi temsilcileri değil, yalnızca müşteriyi kaydeder. Konferans çağrısı sırasında, Webex İletişim Merkezi hem müşteriyi hem de temsilcileri kaydeder.

ÖRNEK

Webex WFO, Temsilci Braun'un Temsilci Hodges'le danıştığı ve ardından Temsilci Hodges'i konferans çağrısına getirdiği Webex İletişim Merkezi'nden bir iletişim kaydı aktarır.

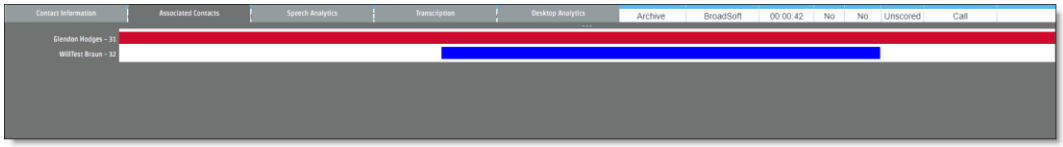
Webex WFO bu iletişim kaydını 31 ve 32 şeklinde iki iletişim kaydında segmentlere kaydeder. İletişim kaydı 31 için 00:02:09 süresi vardır ve bu, Agent Braun'un müşteriye bağlandığı sürenin tamamıdır. 32 iletişim kaydının 00:01:00 olarak süresi vardır; bu süre yalnızca Temsilci Hodges'ın danıştığı ve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

Her iki kayıt da aynı ilişkili iletişim kimliğine sahiptir.

▼ Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
32	Braun	00:01:00	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded
31	Hodges	00:02:09	40f653524a4b4b70b607d95514029769	No File to Upload	File is uploaded

Bu kişiler Medya Oynatıcı ile tek tek seçilebilir ve oynatılabilir. İlişkilendirilmiş tüm iletişim kayıtları, seçilebileceği ve oynatılabileceği İlişkili Kişiler sekmesinde görünür.

Aşağıdaki resimde, kişi 31 seçildiğinde Medya Oynatıcı gösterilmektedir. İlişkili Kişiler sekmesinden, 32 kişisi 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
Tarih	Tarih, Saat
Kullanıcı TID'si	Temsilci ACD Kimliği
Oturum Kimliği	İlişkilendirilmiş İletişim Kimliği

Webex WFO, CWCC 2.0 için özel meta veri eşlemesini destekler. Daha fazla bilgi için bkz . WFO'Webex Senkronizasyon Meta Verileri.

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'da kullanılabilir olması iki saat kadar sürebilir. Gerçek zamanlı veriler etkilenmez.

Hizmet Sırası Geçmiş Verileri

Bu API istek, günün her otuz dakikalık aralığı 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 sırasının kimliği.
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.
sıd	Oturum kimliği.
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 İletişim Merkezi temsilcisinin kimliği.
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 kimliği.
queueId_s	Webex Contact Center hizmet sırasının kimliği.
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 kimliği.
queueId_s	Webex Contact Center hizmet sırasının kimliği.
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 bu aralıkta başlayan iletişim kayıtlarıyla konuşarak geçirdiği sürenin uzunluğu. Biçim = Milisaniye.

Gerçek Zamanlı Veriler

Webex İletişim Merkezi WFM bağlandığında, Webex İletişim Merkezi Agent Desktop bir temsilcinin durumu her değiştiğinde, bir API WFO Webex güncellenir. Webex WFO daha sonra Webex Contact Center temsilci durumunu WFM eşdeğer bir temsilci durumuyla eşleştirerek gözetmenlerin ve yöneticilerin temsilci zamanlamasına bağlılığı gerçek zamanlı izlemesine olanak verir.

Aşağıdaki tabloda, Webex İletişim Merkezi Agent Desktop 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 yanıtındaki 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.