Webex Calling Entegrasyon Kılavuzu

İlk Yayın Tarihi: 16 Eylül 2024
Son Güncelleme: 03 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)

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler ____ **3**

Hedef Kitle ____ **5**

Giriş ____ **6**

Arama kaydı (CR) ve Kalite Yönetimi (QM) ____ 6

Anlayış ____ 8

Mimariye Genel Bakış ____ **9**

Webex Calling Ayarlama ____ **11**

Webex WFO'da Webex Calling Yapılandırma ____ **19**

Meta verileri Webex WFO ile senkronize etme ____ 23

Entegrasyon ayrıntıları ____ **29**

Karmaşık çağrı olayları ____ 29

Eşitleme hakkında ____ 31

Kısıtlamalar ____ 34

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.

Giriş

Webex WFO, arama kaydı ve veri içgörüleri sağlamak üzere Cisco Webex Calling entegre bir unified işgücü optimizasyonu (WFO) yazılım paketidir. Desteklenen entegrasyonla ilgili ayrıntılar aşağıda listelenmiştir.

Arama kaydı (CR) ve Kalite Yönetimi (QM)

Kalite Yönetimi, bir işgücü optimizasyon paketinin kalbidir. Bu, müşterinin sesine yol açan veri yolunun başlangıcıdır. Kaliteye odaklanarak müşterinize hizmet etme konusunda bir üst düzeye çıkarın ve temsilcilerinizi bekletmeye teşvik edin.

Mevcut Özellikler

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Webex WFO ses aktarır Cisco Webex kayıtları Arayan	X	
Webex WFO ses kaydeder Ses Cisco Webex Calling		X
Webex WFO içe aktarma ekranı Kayıt	X	
Webex WFO depolaması gerekli Bulutta ses depolama		X
Buluttan buluta entegrasyonu	X	
Webex WFO manuel ses alımını sağlar Duraklat ve sürdür	X	

Özellik	Destekleniyor	Şu Anda Desteklenmiyor
Webex WFO manuel ekranı yutar Kayıt duraklatma ve sürdürme	X	
Stereo kayıt		X Webex WFO yalnızca Webex Calling mono veri alır. Ses akışları ortam yürütücüsnde kırmızı görünür.
Ses ve ekranın şifresi Kayıt	X	
Web kaydı denetimleri ve kayıt denetimleri API	X	
Konuşma enerjisi olayları		X* Yalnızca duraklama olayları desteklenir.
Karmaşık çağrı olaylarını kaydeder	X Daha fazla bilgi edinmek için Karmaşık çağrı olaylarına bakın .	
Canlı ses izleme		X
Canlı ekran izleme	X	
Senkronizasyon destekleniyor	X Kullanıcılar ve kişi verileri senkronize edilir. Bkz. Daha fazla bilgi edinmek için eşitleme hakkında.	
İletişim meta verisi alma	X	
Özel meta veriler	X	
Çok kanallı entegrasyonu destekler		X

*Ses kayıtları medya oynatıcıda kırmızı görünür. Duraklatma olayı işaretleri ortam yürütücüsnde desteklenir. Duraklatma ve sürdürme senaryolarında, duraklama olayı işaretleri yalnızca, bir arama sırasında duraklatma olayını el ile başlatan kişinin ortam yürütücüsnde görünür. Duraklatma olayı işaretleri, aramadaki el ile duraklatma olayını başlatmayan diğer kişiler için ortam yürütücüsünde görünmez.

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	

Mimariye Genel Bakış

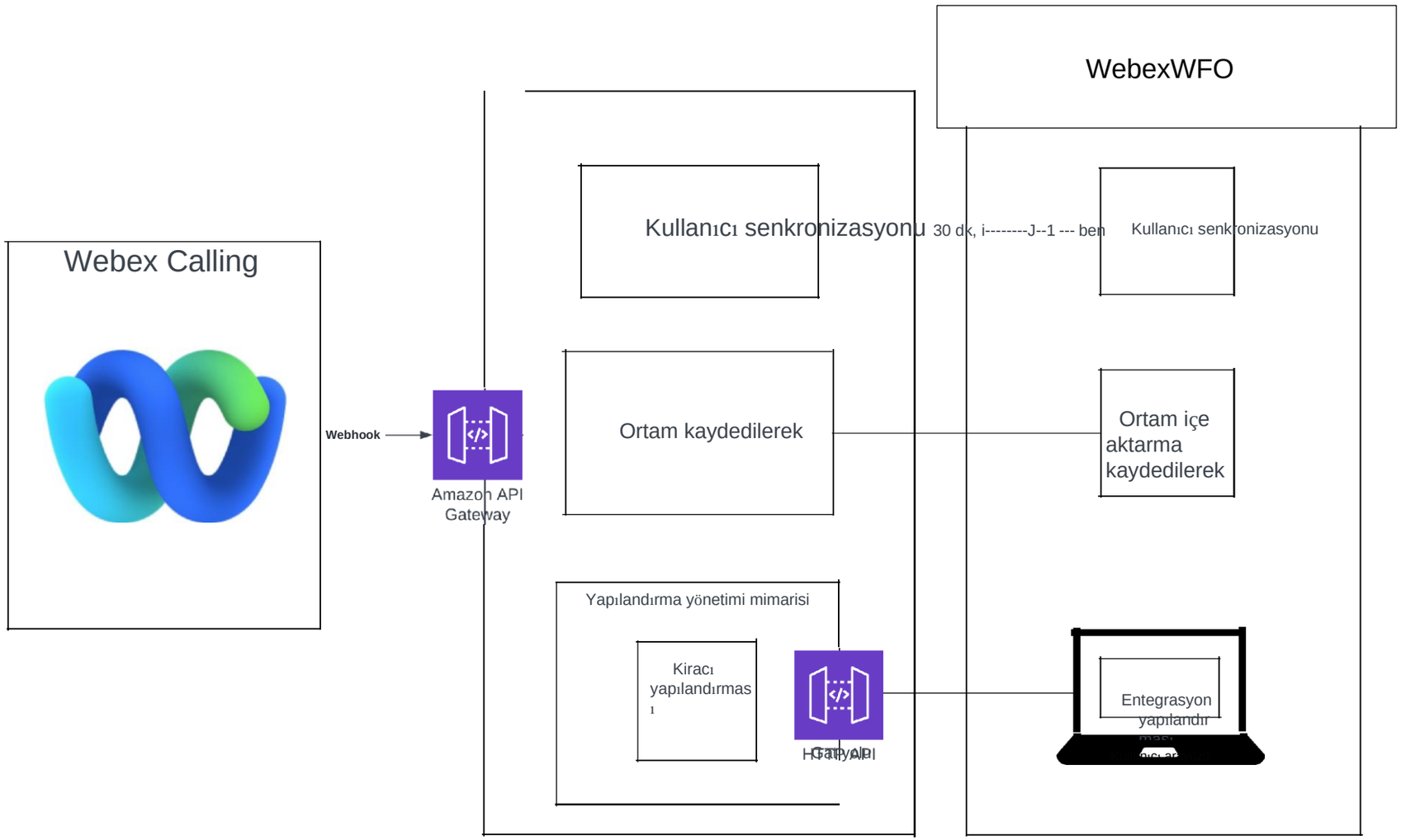
Cisco Webex Calling ve Webex WFO arasındaki entegrasyon yalnızca bulutdur ve Amazon Web Services (AWS) sunucusuz mimariyi kullanır. Bu, uygulamalar ve hizmetler bulutta çalıştırıldığından veri sunucusunun gerekli olmadığı anlamına gelir. Bu entegrasyonun temel işlevleri, kişi verilerini ve kullanıcı verilerini Webex Calling sisteminizdeki Webex WFO sisteminizle senkronize etmektir.

Kayıt ortamlarının Webex Calling'dan Webex WFO'ya aktarılması, olay tarafından tetiklenen bir işlemdir. Webex Calling bir arama gerçekleştiğinde, bir web kancası belirtilen hedef URL'yi tetikler ve isteği bir API ağ geçidi üzerinden yönlendirir. Kayıt Webex WFO'ya yüklenmeden önce AWS içinde çeşitli işlemler ve hesaplamalar gerçekleşir. Kullanıcı verileri 30 dakikalık aralıklarla senkronize edilir. Kullanıcı verileri ve kayıt ortamı paylaşılan bir Kullanıcı Kimliği kullanılarak bir biriyle ilişkilendirilir.

> **NOT** Kullanıcı verilerinin, Webex WFO'daki Etkileşimler sayfasında listelenen etkileşimlerde görünmesi otuz dakika kadar sürebilir.

Mimari Diyagram

Sonraki sayfadaki diyagramda, Cisco Webex Calling ve Webex WFO Kalite Yönetimi arasındaki entegrasyon yüksek seviyede gösterilmektedir.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Kullanıcı senkronizasyonu
30 dk, i--------J--1 --- ben
Kullanıcı senkronizasyonu
Ortam kaydedilerek
Ortam içe aktarma kaydedilerek
Yapılandırma yönetimi mimarisi
Kiracı yapılandırmas ı
Entegrasyon yapılandır

Webex Calling Ayarlama

Webex Calling yapılandırmak için öncelikle Webex Calling sisteminizde Kuruluş Kimliğinizi bulmanız ve kopyalamanız gerekir. Bu kopya bilgileri, Webex Calling sisteminizi Webex WFO'ya bağlayan daha sonraki bir yordam sırasında Webex WFO'ya girersiniz.

Bir yönetici hesabı oluşturmanız ve hazırlamanız gerekir. Bu hesap, kuruluşunuzun Webex Calling sistemi ile Webex WFO arasındaki bağlantıdan kullanılır.

Ayrıca, aramalarının WFO'Webex senkronize olmasını istediğiniz tüm kullanıcıların profillerini de düzenlemeniz gerekir. Aşağıdaki yordamlar bu görevlerde size yol gösterir.

> **EN İYİ UYGULAMA** 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 doğrulaması için Cisco Teknik Destek etkileşimi gerekebilir.
> Parolanızı değiştirmeniz gerekiyorsa, Calabrio API Kullanıcı Parolası alanını hemen güncellemeniz gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . Webex WFO'daki Webex Calling Yapılandırma. Bunun yapılmaması, entegrasyonun alma işlemini bozar.

Ön Koşullar

- Ayarlanmış bir Cisco Webex Contact Center entegrasyonu varsa, ayrı bir ek Webex Calling entegrasyonu ayarlamanız gerekir. Entegrasyonla ilgili *yapılandırma yönergeleri için Cisco Webex Contact Center Entegrasyon Kılavuzuna* bakın.
- Webex Control Hub'a erişmeniz gerekir.
- Webex Control Hub içinde, aşağıdaki parametreleri doğuran bir kullanıcı hesabınız olması gerekir.

  > **NOT** Bu kullanıcı hesabı, bu entegrasyonu yapılandırmak için kullanılan yönetici hesabı olacaktır. Aşağıdaki prosedürler bu hesaba doğru yönetici düzeyinin nasıl verileceği konusunda size yol gösterecektir.
  > Roller ve izinler.

  - Kullanıcı adı FQDN biçimindedir.
  - Kullanıcı adı kişisel bir e-posta adresi olamaz.

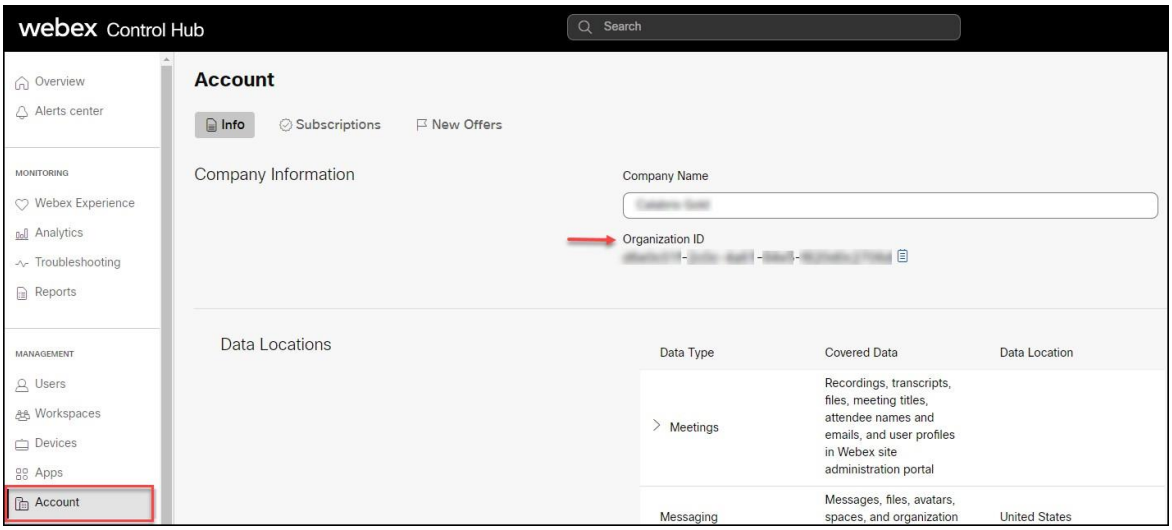
- Kullanıcı adı, Cisco ile Active Directory senkronizasyonu kullanılarak oluşturulan veya Cisco yönetici portalında elle oluşturulan bir e-posta adresi olmalıdır.

Yordam

Kuruluş Kimliğinizi Bulma

NOT Kuruluşunuzun Webex Contact Center entegrasyonu varsa, kullandığınız Kuruluş Kimliği hem Webex İletişim Merkeziniz hem de Webex Calling entegrasyonları için aynıdır.

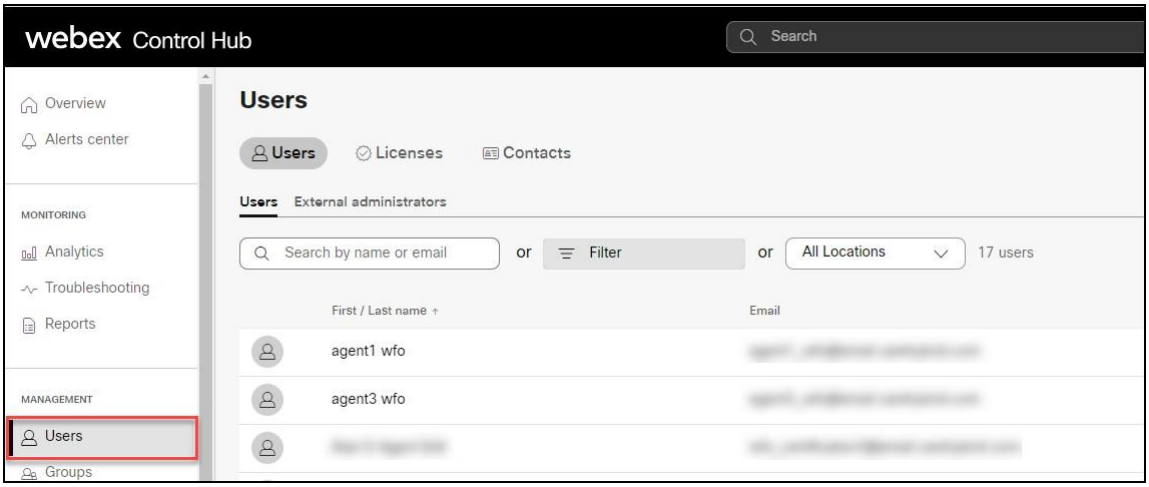
1. # **admin.webex.com** adresine giderek ve kimlik bilgilerinizi girerek Webex yöneticiler için Kontrol Hub'ına erişin.
2. Sol gezinme çubuğundan **Hesap** sayfasına gidin.
3. **Kuruluş kimliğinizi** kopyalayın ve erişimi kolay bir konuma kaydedin. Cisco Kuruluş Kimliğiniz Webex WFO'da Kiracı Kimliği olarak adlandırılır ve Webex WFO'da Webex Calling bağlantısını ayarlarken gereklidir.



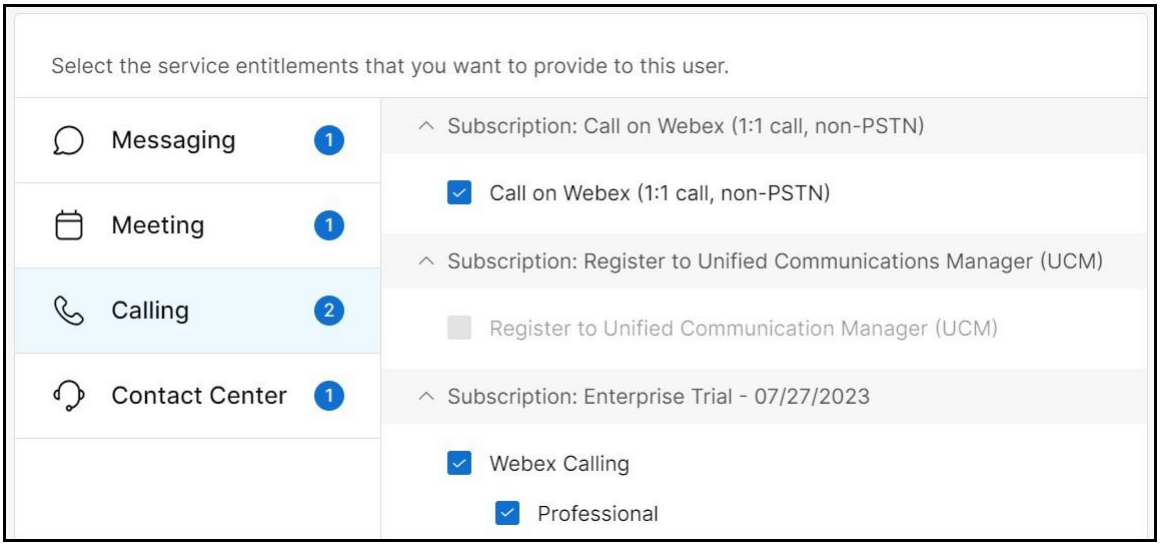
Yönetici hesabına lisans ve roller atama

Bu yordamda kullanılan kullanıcı hesabı daha sonra Webex WFO ile entegre etmek için gereken kimlik doğrulama işlemini tamamlamak için kullanılır. Bu nedenle, bu kullanıcının bu yordamda listelenen izinlere sahip bir yetkili kullanıcı olması gerekir.

1. Sol gezinti çubuğunda Yönetim **altından** Kullanıcılar'ı **tıklayın** .

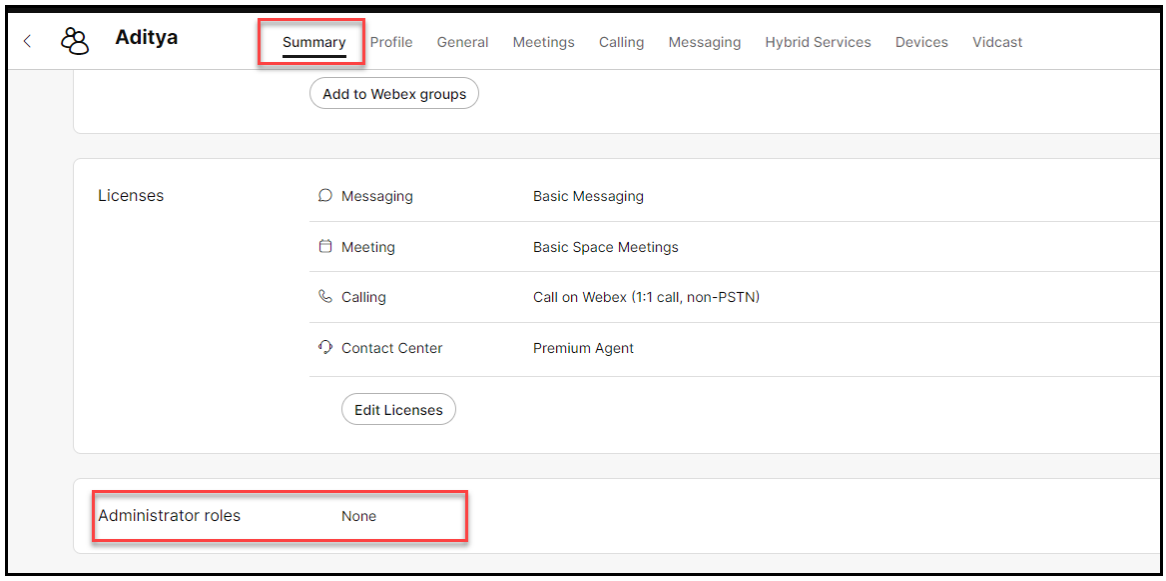


2. Kullanıcılar **sayfasından** , mevcut bir kullanıcıyı düzenleyebilir veya yeni bir kullanıcı oluşturabilirsiniz. Mevcut bir kullanıcıyı düzenlemeye karar verirseniz bir sonraki adıma geçin.
   - Alternatif olarak, yeni bir kullanıcı oluşturmaya karar verirseniz, Kullanıcı **Ekle'yi tıklayarak** ekrandaki istemleri izleyin. Yeni oluşturulan kullanıcının adım 5'te açıklanan lisanslara sahip olduğundan emin olun.
3. Tablodan istediğiniz kullanıcıyı seçerek kullanıcının yapılandırma sayfasını açın.
4. Kullanıcı Özet sekmesinin **altındaki Lisanslar** bölümüne gidin ve Lisansları **Düzenle'yi tıklatın** .
5. Kullanıcının en az **aşağıdaki tabloda listelenen Arayan** lisanslarına sahip olduğundan emin olun. Kullanıcılara istediğiniz ek lisans ve roller vermeyi seçebilirsiniz.

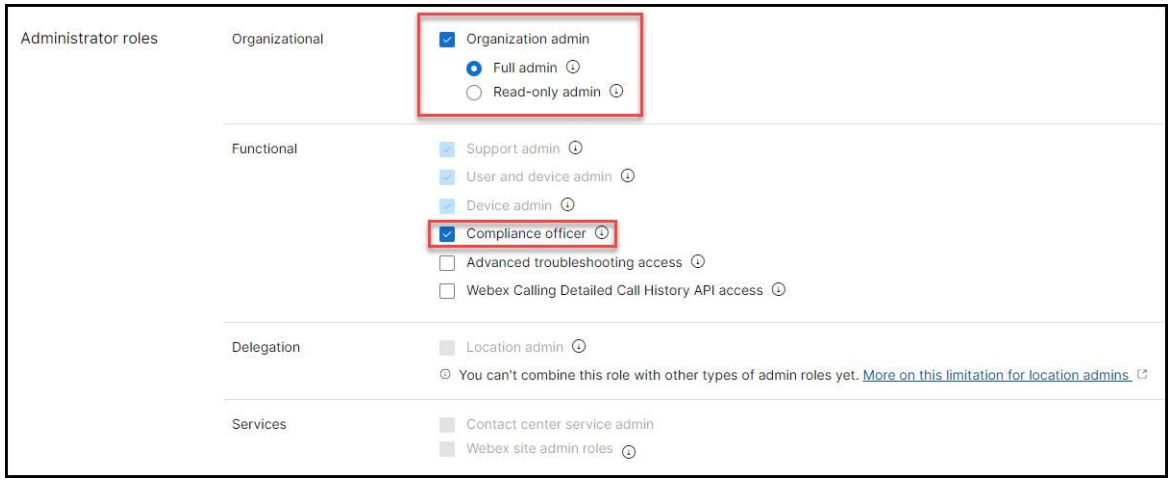


Lisans	
Arama	**Webex Calling** onay kutusunu seçin. **Profesyonel** onay kutusunu seçin.

6. Kaydet'i **tıklayın**. Düzenleme sayfası kapanır ve kullanıcının sayfasının Özet **sekmesine geri** dönersiniz.
7. Yönetici rolleri'ni **tıklayın**.



8. Kullanıcının en az aşağıdaki tabloda listelenen rollere sahip olduğundan emin olun.



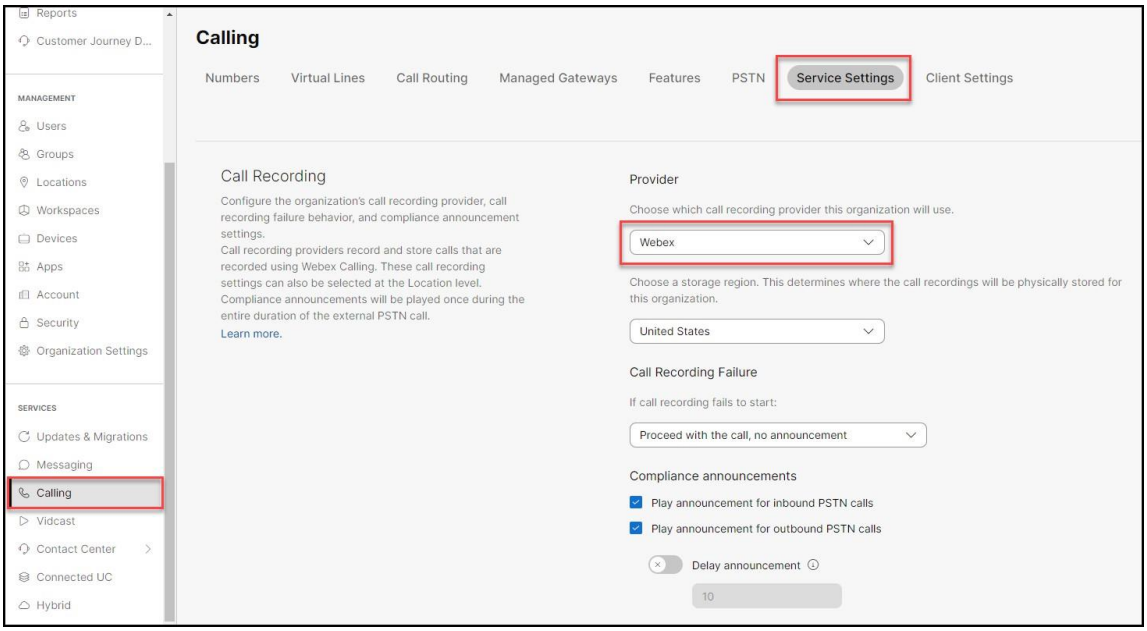
Yönetici rolleri	
Örgütsel	**Kuruluş yöneticisi** onay kutusunu seçin. Tam yöneticiyi **seçin**.
Fonksiyonel	**Uyumluluk görevlisi** onay kutusunu seçin.

9. Kaydet'i **tıklayın**.

> **NOT** Daha sonra bu hesabın kullanıcı adını, Webex WFO yordamında Webex Calling yapılandırın.

Webex kuruluşunuzun arama kayıt sağlayıcısı olarak yapılandırma

1. Sol gezinme çubuğunda Hizmetler **altında** Arama'yı **tıklatın** . **Arayan** sayfası açılır.
2. **Arayan** sayfasının üst **kısmındaki Hizmet Ayarları** sekmesini tıklayın.
3. Arama Kaydı **bölümüne ilerleyin** .
4. Sağlayıcı **açılan listesinde Webex seçin** .



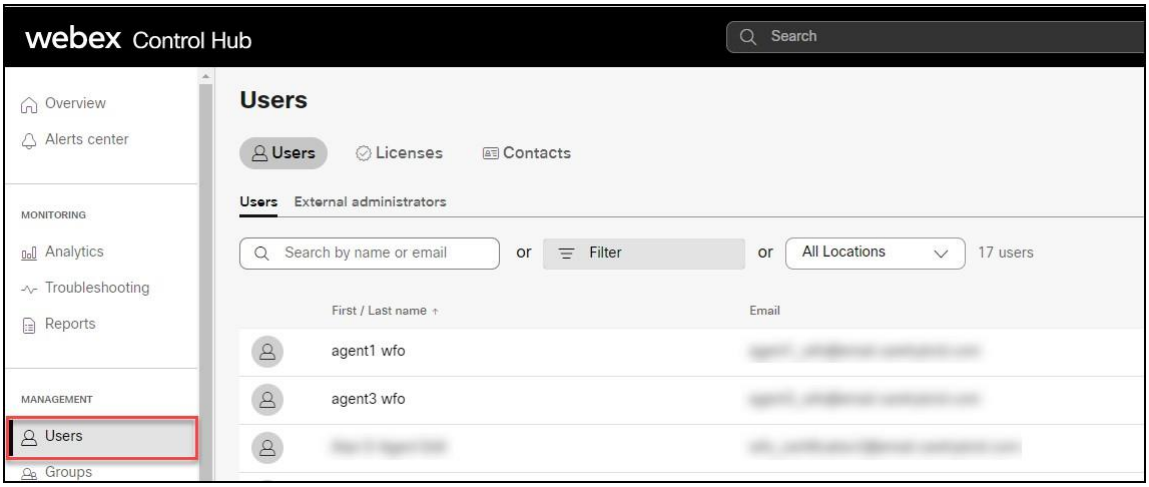
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Aramalarını kaydetmek istediğiniz kullanıcıları yapılandırma

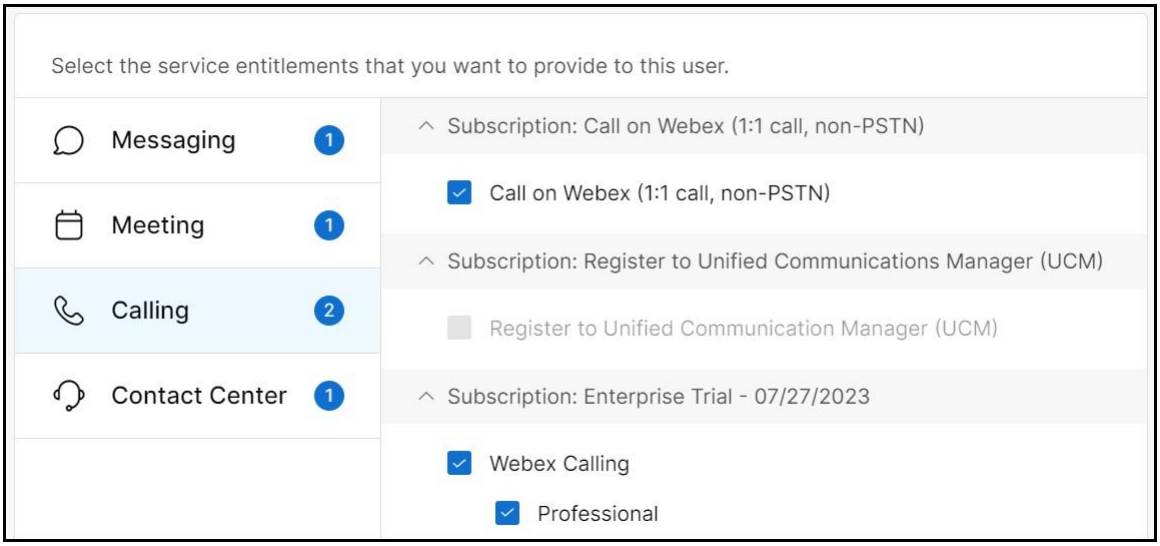
Bu prosedür, verilerini Webex WFO ile senkronize etmek istediğiniz kullanıcılar için profesyonel arama lisansının nasıl tedarik edileceğini ve arama kaydının nasıl etkinleştirileceğiyle ilgili ayrıntıları verir.

ÖNEMLİ Webex WFO yalnızca hem profesyonel arama lisansına hem de arama kaydı açık olan kullanıcıları senkronize eder. Webex Calling kullanıcı profesyonel arama lisansına sahip değilse Arama kaydı açıldığında, kullanıcı hesabı ve kayıtları Webex WFO ile senkronize edilmez.

1. Sol gezinti çubuğunda Yönetim **altından** Kullanıcılar'ı **tıklayın** .

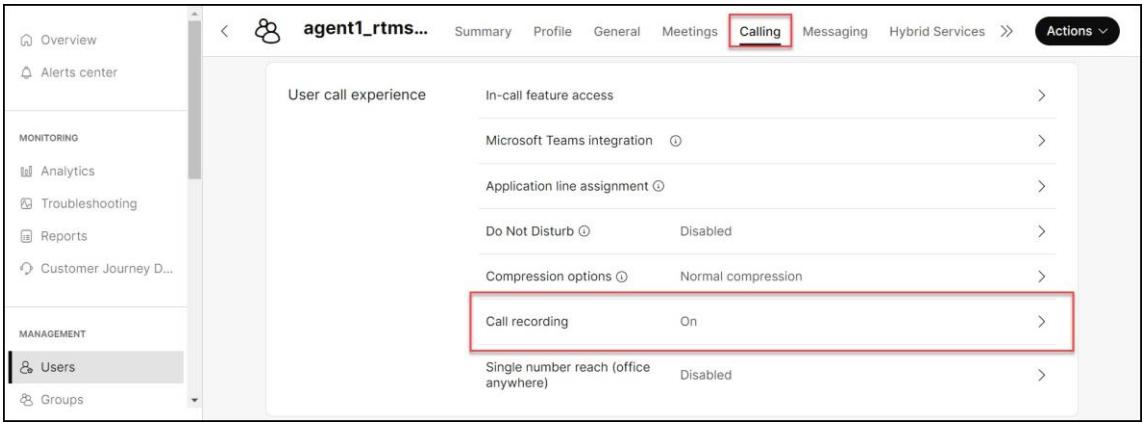


2. Kullanıcılar **sayfasından** , tablodan istenen kullanıcıyı seçerek o kullanıcının yapılandırma sayfasını açın.
3. **Lisanslar bölümüne gidin ve Lisansları Düzenle'yi tıklayın**.
4. Kullanıcının en az **aşağıdaki tabloda listelenen Arayan** lisanslarına sahip olduğundan emin olun. Kullanıcılara istediğiniz ek lisans ve roller vermeyi seçebilirsiniz.

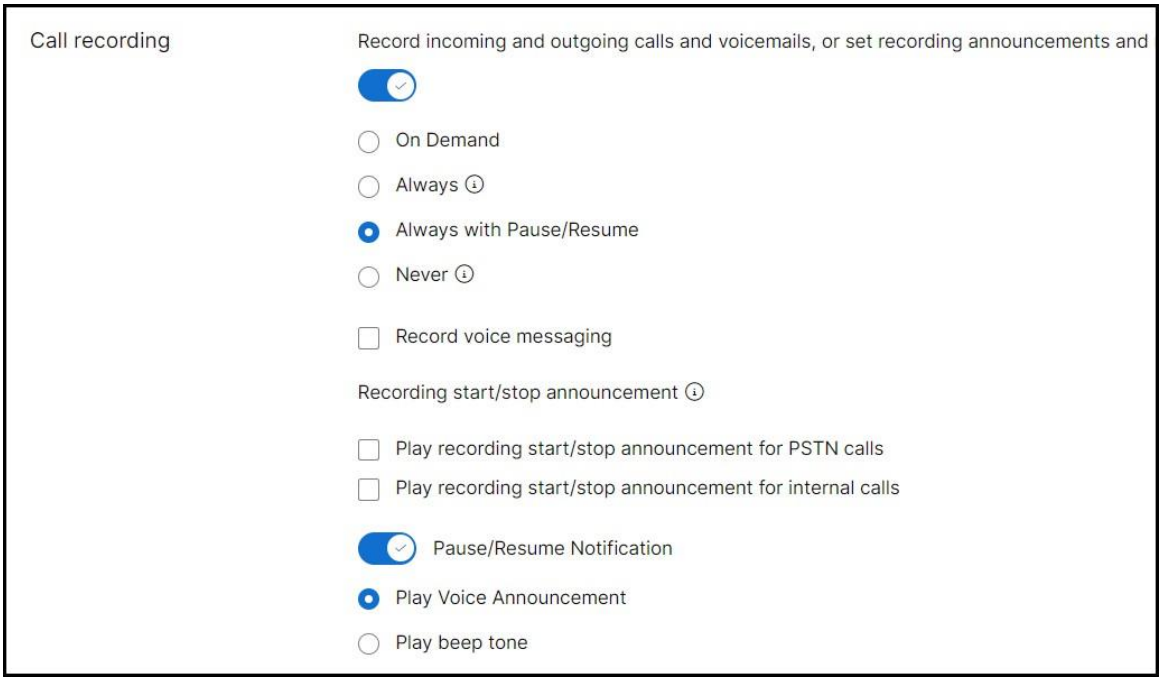


Lisans	
Arama	**Webex Calling** onay kutusunu seçin. **Profesyonel** onay kutusunu seçin.

5. Kaydet'i **tıklayın**. Düzenle sayfası kapanır.
6. Arayan **sekmesine** gidin.
7. Kullanıcı arama deneyimi **bölümüne ilerleyin** ve Arama kaydı'nı **tıklayın**.



8. **Gelen ve giden aramaları ve sesli postaları kaydet özelliğini etkinleştirin veya kayıt duyurularını ve bildirimlerini** ayarlayın.



9. Duraklat/Sürdür ile Her Zaman'ı **seçin**.
10. Duraklat/Devam Et Bildirimi **için**düğmeyi etkinleştirin.
11. Sesli Anonsu **Dinlet'i seçin**.
12. Kaydet'i **tıklayın**.

Webex WFO'da Webex Calling Yapılandırma

Bu konu başlığında, Cisco Webex Calling ve Webex WFO arasındaki bağlantının nasıl kurulacakları açıklanmaktadır.

Ön Koşullar

- Webex WFO kiracınız çevrimiçi.
- 'de ayrıntılı olarak sunulan tüm Webex Calling yapılandırma prosedürlerini başarıyla tamamladınız. Webex Calling topik kurun.

Yordam

EN İYİ UYGULAMA Google Chrome veya Microsoft Edge tarayıcılarında gizli mod gibi özel bir tarayıcı oturumunda Webex Calling yapılandırma.

Cisco Webex Calling bir ACD olarak yapılandırma

1. Webex WFO'da, Uygulama Yönetimi **> Sistem Yapılandırması** >ACD **Yapılandırması'na** gidin .
2. Ekle'yi **tıklatın**. ACD **Ayrıntılar** penceresi açılır.
3. ACD **Seç açılır listesini seçin Cisco Webex Calling** ayrın.
4. Tamam'ı tıklatın **, sonra Cisco Webex Calling** sayfası açılır.
5. Aşağıdaki alanları açıklandığı gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
ACD Adı	ACD için benzersiz bir ad girin.
Kullanıcı Adı	Webex Calling kullanıcı adınızı girin. Bu, Webex Calling yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir kullanıcı e-posta adresidir.
API URL	Metin kutusunahttps://webexapis.com **girin** . Bu, protokol dahil olmak üzere Cisco Webex Calling API temel URL'sinin tamamıdır

Alan	Yapılandırma
	Tanımlayıcı. Bu, bölgeye özgü değildir.
Kiracı Kimliği	Webex Calling kiracı hesabının Kuruluş Kimliğini girin. Webex Calling'i Ayarlama'daki "Kuruluş Kimliğinizi Bulma" prosedürüne bakın.
Cisco API Kullanıcı Adı	ÖNEMLİ Bu kiracı yönetici hesabına temsilci rolünü ve yönetici rolünü atamanız gerekir. Şu bu yapılmazsa, aramalar alınmaz. Daha fazlası için Entegrasyon Kılavuzu *Webex Calling nda* "Varsayılan temsilci ve yönetici rollerini kiracı yönetici hesabınıza atama" prosedürüne bakın. Webex WFO hizmet hesabı kullanıcı adınız. Bu hizmet hesabı, kiracı yöneticiniz hesabı veya API kullanıcı hesabı olarak da adlandırılır. Bu, verileri doğru kiracıya yüklemek için gereklidir. Bu hesabın bir sistem yöneticisi tarafından oluşturulması gerekir ve hesap kiracı sisteminizde bulunur. Bu kiracı yönetici hesabına ayrıca verileri karşıya yüklemek için doğru izinlerin verilmesi gerekir. Bu kiracı yönetici hesabını oluşturma konusunda yardım için Cisco Destek'e başvurun. Daha fazla bilgi için bkz . API kullanıcı oluşturma ve Rol ve izinleri yönetme.
Cisco API Kullanıcı Parolası	Webex WFO hizmet hesabı parolası. ÖNEMLİ Webex Calling yöneticinizin kullanıcı adını veya parolasını değiştirirseniz Calabrio API Kullanıcı Adı ve Calabrio API Kullanıcı Parolası alanlarında derhal aynı değişiklikleri yapın.
Meta Veri Eşleme verir	(İsteğe bağlı) Webex Calling meta verileri özel veriyle eşleştirmenize olanak

Alan	Yapılandırma
	Webex WFO'daki meta veri etiketleri. Webex Calling meta veri değerleri, Webex Calling kişiler ile Webex WFO'ya senkronize edilir. Webex Calling meta veri değerleri Metadata Manager'da oluşturduğunuz meta veri etiketleriyle eşlenir (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi'nde bulunur). Başarıyla eşlendikten sonra, Webex WFO'daki bir kişiye çeşitli izlenebilir bilgiler eklemek için meta verileri kullanabilirsiniz. Meta veri alanları, Medya Oynatıcı sayfasının İletişim Bilgileri sekmesindedir (Etkileşimler > bir kişiyi açar). Sisteminizden bir meta veri alanı görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.
Web Kancası Ayarlarını Etkinleştirme	ÖNEMLİ Webex Calling ACD yapılandırmanızı kaydedene kadar bu onay kutusunu seçmeyin. Bir web kancası yalnızca bir kez ve ancak Webex Calling ACD yapılandırma yordamı tamamlandıktan sonra ayarlanabilir. Web Kancası Oluştur—Webex Calling ve Webex WFO'Webex API'leri kullanarak iletişim kurmasına olanak veren geri arama işlevini etkinleştirir.
Yetkilendirme URL'si	**NOT** Bu bölüm yalnızca mevcut bir ACD düzenlendiğinde görünür. Yeni bir ACD oluşturduğunuzda görünmez. Webex WFO, on iki saatte bir erişim belirteci için Webex Calling 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.

Alan	Yapılandırma
	▪ Active Directory'de parolayı değiştirme. ▪ Active Directory senkronizasyonu ile Cisco hesabınızda tekli oturum açma arasında geçiş yapma. ▪ Etki alanlarını değiştirme.

6. Kaydet'i **tıklayın**.
7. Kimlik doğrulama işlemini tamamlamak için Cisco Webex Control Hub'e yeniden yönlendirilirsiniz. Cisco Webex Calling kimlik bilgilerinizi girin ve Oturum Aç'ı **tıklatın**. Bağlantıyı kabul etmek için ekrandaki istemleri izleyin.

> **NOT** Bu işlem, kuruluşunuzun Cisco Webex Calling sistemi için kullanıcının kimliğini doğrulamak üzere sistemde bir erişim belirteci oluşturur.

Web kancası oluşturma ve etkinleştirme

1. Webex Calling ACD Yapılandırma sayfasından Web Kancası **Ayarlarını** Etkinleştir onay kutusunu tıklatın. Web Kancası Oluştur düğmesi görünür.
2. Web Kancası Oluştur düğmesini tıklatın. Başarılı olursa, "Webhook başarıyla oluşturuldu!" şeklinde bir mesaj görüntülenir.

> ÖNEMLİ Bu bağlantıyı bozacağı için Cisco geliştirici portalınızdaki web kancasını silmeyin.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Varsayılan temsilci ve yönetici rollerini kiracı yönetici hesabınıza atayın

1. **Uygulama Yönetimi** > **User Yapılandırması** > **Users** bölümüne gidin.
2. **Ne yapmak istiyorsunuz?**
3. **Kullanıcı Bilgileri** bölümünde kullanıcı **seç açılır listesini** kullanın ve daha önce "Cisco Webex Calling ACD olarak yapılandır" yordamıyla, Calabrio API Kullanıcı Adı alanına girdiğiniz kiracı yönetici hesabı kullanıcı adını arayın.

4. **Roller** bölümüne gidin ve 'nde varsayılan temsilci rolünü ve varsayılan gözetmen rollerini seçin. **Uygun** sütun.
5. Varsayılan temsilci rolünü **Uygun** sütunundan **Atanan** sütun.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

(İsteğe bağlı) Bireylerin kayıtlarının Webex WFO ile senkronize edilmelerini hariç tutun

Belirli kişilerin Webex Calling kaydedilmesini istemiyorsanız veya kayıtlarının hemen Webex WFO'da silinmesini istiyorsanız iki seçenek vardır.

- Tercih edilen seçenek, belirli kişilerin Webex Control Hub sisteminizdeki izinlerini değiştirerek bunları kaydetmemektir. WFO Webex aramaları yalnızca Webex Calling içe aktarır; bu nedenle, bu kullanıcıların izinlerini, kaydedilmelerini hariç tutmak için doğrudan Webex Control Hub sisteminizde değiştirmeniz gerekir. Kullanıcıların profesyonel lisansın atandığından veya arama kaydının etkin olmadığından emin olun. Profesyonel lisansın nerede kaldırılacağını ve arama kaydının nerede devre dışı bırakılacağını öğrenmek için Ayarlama Webex Calling'daki "Aramalarını kaydetmek istediğiniz kullanıcıları yapılandırma" bölümüne bakın.
- İkinci seçenek, kayıtları Webex WFO'ya alınır alınmaz hemen silmek için QM İş Akışlarını kullanmaktır. Alınan çağrıların Webex WFO'ya alındıktan hemen sonra silinmesini istiyorsanız, iş akışı kurallarına göre kayıtları otomatik olarak silen QM iş akışları ayarlayın. QM İş Akışları oluşturma hakkında daha fazla bilgi için aşağıdaki yardım makalelerine bakın.
  - QM İş Akışlarına Hızlı Başvuru Kılavuzu
  - QM İş Akışlarını Otomatikleştirme
  - İş akışı yönetiminin işleyişi

Meta verileri Webex WFO ile senkronize etme

Bu konu başlığında, Webex Calling meta verilerini toplama ve biçimlendirme, WFO Meta Veri Yöneticisi'nde meta veri etiketleri oluşturma ve ardından meta verileri Webex Webex Calling Webex WFO meta veri etiketlerine eşleme yordamları ayrıntılı olarak anlatılır. Özel meta verileri Webex Calling Webex WFO'daki meta veri etiketleriyle başarıyla eşleştirdikten sonra, eşlenen meta verileri kullanarak Webex WFO'daki bir kişiye çeşitli izlenebilir bilgiler ekleyebilirsiniz. Medya Oynatıcı Ayrıntıları panelinde meta veri alanlarını bulun (Etkileşimler sayfasında bulunur > meta veri alanlarını görüntüleyebileceğiniz veya silebileceğiniz bir kişi > Ayrıntılar bölmesini açın).

Ön Koşullar

- Webex Calling, Webex WFO'da bir ACD olarak yapılandırılmalıdır.
- Aşağıdaki izinlere sahip olmanız gerekir.
    - Meta Veri Alanlarını Yönetme
    - Özel Meta Verileri Görüntüleme
    - Özel Meta Verileri Düzenleme
    - ACD Yapılandırmayı Yönetme

Sayfa konumu

- Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi (Meta veri etiketleri oluşturmak için)
- Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırma > ACD Yapılandırma > Webex Calling (Webex Calling meta verilerini Webex WFO'daki meta veri etiketleriyle eşleştirmek için)
- Etkileşimler sekmesi (Kayıtlarla ilişkili özel meta verileri görüntülemek için)

Yordam

Meta verileri toplama ve biçimlendirme

Bu yordam, WFO meta veri etiketlerine eşlemeden önce uygun meta verilerin Webex Calling nasıl toplanıp biçimlendirilip Webex ayrıntılarına sahiptir. Webex WFO metin tabanlı meta verileri destekler. Tarih, köprü ve numara gibi diğer meta veri türleri desteklenmez.

1. Desteklenen meta veri alanlarının listesi için Cisco'nun Birleşik Meta Veri Belgeleri ve Örnekler Kılavuzuna bakın. Eşlemek istediğiniz alanları belirleyin.
2. Alanları tam olarak yazıldıkları şekilde biçimlendirin. Alanlar büyük/küçük harfe duyarlıdır. Aralık eklemeyin.

   alan

   > ÖRNEK Kuruluş kimliğini eşlemek için, bunun gibi bir biçim,orgId . OrgID bu şekilde değil.

3. Meta verinin bir alt alanı varsa alanı ve alt alanı noktayla ayırın.

   field.subfield

> ÖRNEK Çağrı kayıt kimliğini eşleştirmek için serviceData alanını ve callRecordingId alt alanını böyle biçimlendirin.
> serviceData.callRecordingId

Meta Veri Yöneticisi'nde meta veri etiketleri oluşturma

Webex Calling ACD Yapılandırma sayfasında meta verileri eşleyebilmeniz için öncelikle Meta Veri Yöneticisi sayfasında meta veri etiketleri oluşturmanız ve yapılandırmanız gerekir.

1. WFO **Webex>Uygulama Yönetimi** > **QM** Yapılandırma > Metadata Manager'a gidin.
2. Alanları aşağıda açıklandığı şekilde doldurun.

> **NOT** Meta veri eşlemek için Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki Meta Veri Türü **açılır listesinden Metin seçmeniz** gerekir. Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki diğer tüm alanları istenildiği şekilde yapılandırın.

Alan	Açıklama
Meta Veri Anahtarı	(Otomatik olarak oluşturulur) Meta veriler için benzersiz bir tanımlayıcı Alanı, API'ler tarafından kullanılır. Meta veri anahtarı, Meta Veri Etiketi alanına girdiğiniz metin temel alınarak oluşturulur. Boşluklar tire işaretiyle değiştirilir ve sonuna "-key" eklenir. Örneğin, Meta Veri Etiketi alanına örnek metin **girerseniz** , Meta Veri Anahtarı alanında örnek metin tuşu görüntülenir. Meta Veri Anahtarı alanı ve işaretine (&) veya eşittir işaretine (=) izin vermez. Bu simgeler Meta Veri Etiketi alanında görünürse, Meta Veri Anahtarı alanında otomatik olarak kaldırılır. Maks karakter = 39.
Meta Veri Etiketi	'de görünen meta veri alanıyla ilişkilendirilmiş ad Arama sonuçları ve kişi bilgileri.
Meta Veri Türü	Meta veri alanında yer alan bilgilerin türü: date, Köprü, numara veya metin.

Alan	Açıklama
ACD Verileri	Bu alan yalnızca Webex WFO'nun yerinde dağıtımları için geçerlidir. ACD alınan meta verileri tanımlar. Webex WFO, Webex WFO'daki kişi bilgilerini ACD depolanmış arama bilgileriyle eşleştirerek ACD verilerini uzlaştırarak ve Webex WFO'daki iletişim bilgilerini değiştirir. Veriler periyodik olarak güncellenir. Meta verileri ACD Veri ile eşlerken, Tür alanında Metin seçmeniz gerekir.
Veri Gezgini Anahtarı tanımlayıcı	(İsteğe bağlı) Meta verileri Veri ile eşleştirmek için benzersiz bir Gezgin. 20'ye kadar meta veri alanını Veri Gezgini ile eşleyebilirsiniz.
Şifreli Onay Kutusu	(İsteğe bağlı) Kişileri raporlamak istiyorsanız bu seçeneği belirleyin özel meta veri alanlarına göre. Bu kutuyu seçerseniz, Webex WFO depolandığında meta verileri şifreler. Şifreli onay kutusu yalnızca Verilebilir onay kutusunun işareti kaldırıldığında etkinleştirilir. **NOT** Şifreli meta veriler aranamaz.
Verilebilir Onay Kutusu	Seçilirse, meta verileri Webex WFO veya Bir API. Bu onay kutusu varsayılan olarak seçilidir.
Salt Okunur	Seçilirse, metatveri salt okunur olur. Ekleyemez veya düzenleyemezsiniz Webex WFO aracılığıyla bir kişiye meta veriler. **NOT** Meta veriler ACD veri ise, bu onay kutusu varsayılan olarak seçilir ve devre dışı bırakılır.

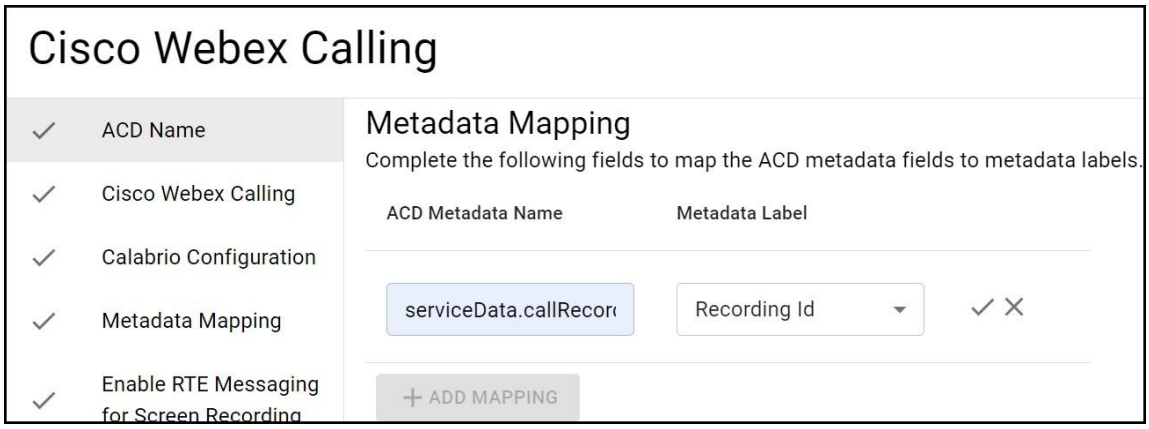
3. Kaydet'i tıklayın .

Meta veri değerlerini meta veri etiketlerine eşleme

Meta verileri Webex Calling ve Webex WFO meta veri etiketlerinden birbirine eşleştirmek için bu prosedürü izleyin.

1. WFO **Webex>Uygulama** Yönetimi > Global > Sistem Yapılandırması'na gidin> **yapılandırmayı** ACD.
2. ACD Seç'in altında **Ekle'yi** tıklayın **.**
3. ACD Drop aşağı seç listesini seçin **Webex Calling** uyunu **tıklayın.** Şu **Webex Calling** Sayfası açılır.
4. **Meta Veri Eşleme bölümünde Eşleme** Ekle'yi **tıklayın**.
5. Meta Veri Adı **altındaki** metin kutusuna ACD bir meta veri değeri girin. Bu alan büyük/küçük harfe duyarlıdır ve girişiniz dize türüyle tam olarak eşleşmelidir.
6. Meta Veri Etiketi **sütununun** altındaki açılır listeyi tıklayın ve seçenekler listesinden bir meta veri etiketi seçin. Seçenekler listesi, Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki meta veri etiketleri tablosuyla eşleşir.

   ÖRNEK ServiceData.callRecordingId'in altındaki örnek resimde, bir meta veri etiketine eşleştirilmiştir.



7. Meta veri eşlemesini kaydetmek için onay simgesini tıklatın.
8. (İsteğe bağlı) Ek meta veri eşlemeleri eklemek için Eşleme **Ekle'yi tıklayın** ve istenildiği gibi tekrarlayın.
9. Kaydet'i **tıklayın**.

Kayıtlarla ilişkili özel meta verileri görüntüleme

1. **Üst gezinme çubuğundaki Etkileşimler** sekmesini tıklayın.
2. **Sağ üst köşedeki Liste seçenekleri** simgesini tıklayın.

3. Açılan listeden, Sütunları **Göster/Gizle'yi tıklayın**. Sütunları Göster/Gizle penceresi açılır.
4. Gizli sütunların altındaki **Özel Meta Veriler**bölümünü bulun.
5. Etkileşimler **sayfasında göstermek** istediğiniz özel meta veri değerlerini seçin. Seçtiğiniz meta veriler, Gösterilen sütunlar **tablosunda görünür** .
6. Uygula'yı **tıklayın**.

İlgili konular

- Meta veri alanlarını yönetme
- Bir kişiyle ilişkilendirilen verileri keşfetme
- Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme

Entegrasyon ayrıntıları

Bu bölüm eşitleme, karmaşık arama olayları, veri eşlemeleri ve daha fazlası ile ilgili ek bilgiler içerir.

Karmaşık çağrı olayları

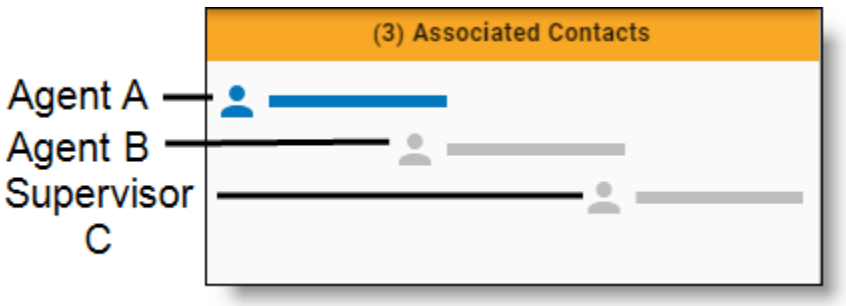
Bu konu başlığında, Webex WFO'Webex karmaşık çağrı senaryolarını nasıl işlediği açıklanmaktadır. Karmaşık çağrı senaryoları, bir çağrı sırasında gerçekleştirilebilen çeşitli eylemlerdir. Bunlar aktarmalar, konferanslar, bekletmeler ve park edilmiş çağrılar içerir. Cisco Webex Calling'nde, bir kullanıcı danışma için bir aramaya katıldığında gibi bir katılımcı değişikliği olduğunda çağrı segmenti 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.



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 aramanın bu segmentini işleyen kullanıcıyla ilişkilendirir.
- Konferanslar — Webex WFO ilk çağrıyı iki iletişim kaydında segmentlere aktarır. WFO'Webex ilk iletişim kaydı, müşterinin aramasını yanıtlayan kullanıcı ile ilişkilendirilir. İkinci iletişim kaydı, aramaya getirilen kullanıcı ile ilişkilendirilir. İlk kullanıcının iletişim kaydı, kullanıcının aramayla ilgili olduğu sürenin tamamına yayılır. İkinci kişinin kaydı yalnızca ikinci kullanıcının aramaya katıldığı süreye yayılır.
- Soğuk (kör) - Webex WFO, aktarma ve konferans senaryolarını açıklamak için "soğuk (kör)" kullanır. Bu tanımlayıcı, aktarma veya konferans gerçekleşmeden önce, mevcut bir aramayı iki kullanıcı arasında herhangi bir iletişim olmaksızın doğrudan ek bir kullanıcıya 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 kullanıcının ikinci kullanıcıyla 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.
- Danış - İlk iletişim kaydı müşterinin aramasını yanıtlayan kullanıcıyla, ikinci iletişim kaydı ise danışma için aramaya getirilen kullanıcıyla ilişkilendirilir. İlk iletişim kaydı müşteri aramasının tüm uzunluğuna yayılır. İkinci iletişim kaydının alınması yalnızca kullanıcıların danışmada olduğu süreye kadardır.

Aşağıdaki tabloda farklı arama olayı türleri ve Webex WFO destekliyorsa ayrıntılar ve verirseniz.

Tür	Destekleniyor	Açıklama
Çağrı kabul edildi/sona erdi yapmadan sona erer		Evet Bir kullanıcı bir müşteri aramasını kabul eder ve arama herhangi bir şey Bekleme veya aktarma gibi çağrı olayları gerçekleşir.
Çağrı kabul edildi/sona erdi - dahili	Evet	Kullanıcı aynı kuruluştaki başka bir kullanıcıdan gelen aramayı kabul eder.

Tür	Destekleniyor	Açıklama
Bekletme/Sürdürme	Evet	Bir müşteri beklemeye alınır. 'de bekletme müziği çalın çağrının müşteri bacağı. **NOT** Bekletme işaretleri de dahil olmak üzere konuşma enerjisi olayları bu entegrasyon için desteklenmez.
Duraklatma ve sürdürme (manuel)	Evet	Arama duraklatıldı. Duraklatma ve sürdürme PCI'ye uygun uyumluluk standartları. Bekletme/sürdürmeden farklı olarak bekletme müziği yoktur aramanın müşteri bacağı üzerinde oynanması; sadece sessizlik duyulur. Bir kullanıcının kendi içinde duraklatma ve sürdürme işlemini manuel olarak tetiklemeleri gerekir Cisco Webex Calling sistem ve Webex WFO tanır manuel tetikleyiciyi açın.
Soğuk (kör) aktarma Sıcak aktarma	Evet	Bir arama bir kullanıcıdan başka bir kullanıcıya aktarılır.
Soğuk konferans Sıcak konferans	Evet	İki veya daha fazla kullanıcıyla bir arama etkileşimi.
Park*	Evet	Bir arama beklemeye alınır (park edilmiş durumda) çağrı kaldırılabilir (alma) aynı kullanıcı veya farklı bir kullanıcı tarafından.
Çağrı kuyruğu	Evet	Arayanlar tüm uygun olduklarında katılmak için sıralarını beklerler temsilciler meşgul.

* Avcılık ve otelcilik de desteklenen senaryolardır.

Eşitleme hakkında

Bu bölümde, Webex Calling kullanıcı verilerinin ve iletişim verilerinin Webex WFO ile nasıl senkronize olduğu açıklanmaktadır.

ÖNEMLİ Bir Webex Calling kullanıcının herhangi bir kaydı yoksa ve uygun ayarları yapılandırılmamışsa (bkz. Kurulum Webex Calling), kullanıcı Webex WFO ile senkronize edilmez. Düzgün yapılandırılmış bir kullanıcı hesabı için Webex Calling bir kayıt algılandığında, Webex WFO bunu algılar, Webex WFO ile senkronize eder ve o kullanıcı için Webex bir WFO kullanıcı profili oluşturur.

- Kullanıcılar, kayıtlar ve kayıt verileri otuz dakikalık aralıklarla senkronize edilir.
- bir kullanıcının Webex Calling içindeki kimlik değeri Webex WFO Temsilcisi ACD kimlik değeriyle eşler.
- Webex WFO'da oluşturduğunuz kullanıcılar yalnızca Webex WFO'da tutulur ve Webex Calling geri senkronize edilmez. Yalnızca Webex Calling'dan Webex WFO'ya veri akışının senkronizasyonu.
- Temsilciler ve gözetmenler arasındaki Webex Calling hiyerarşik ilişkiler Webex WFO'da korunmaz.
- Webex WFO kayıtları Webex Calling'nden aktarır ve içe aktarma işlemleri, Webex WFO'da kullanılabilir olmadan önce işleme süresi gerektirir.

Aşağıdaki tablolarda, entegrasyon Webex Calling bir değişiklik algıladığında, WFO'Webex ortaya çıkan değişikliğin ne olduğu anlatılır.

Kullanıcı senkronizasyonu

Kullanıcı verileri Webex Calling yeni veya değiştirilmiş olduğunda, senkronizasyon hizmeti bunu otuz dakikalık aralıklarla algılar ve Webex WFO'da çeşitli değişiklikler yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

NOT Webex Calling kullanıcıların, Webex Kontrol Hub'ı ayarlarını, Senkronize edilecek şekilde ayarlama Webex Calling "Aramalarını kaydetmek istediğiniz kullanıcıları yapılandırma" prosedüründe ayrıntılı olarak içermelidir .

Webex Calling eylem	Webex WFO'da sonuç olarak değişen
Kaydı olan yeni bir kullanıcı eklenir. Senkronizasyon hizmeti aşağıdaki üç alanı tanımlar. ▪ Ad ▪ Soyadı ▪ Kullanıcı Kimliği	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle, senkronizasyon hizmeti kullanıcının yeni Webex WFO profili için aşağıdaki verileri günceller. ▪ Ad ▪ Soyadı ▪ Temsilci ACD Kimliği
Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.	Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.
Kullanıcı silinir.	Kullanıcı devre dışı bırakıldı. Devre dışı bırakılan kullanıcının kaydı halen Webex WFO.

Webex Calling eylem	Webex WFO'da sonuç olarak değişen
Kullanıcıya bir temsilci, gözetmen veya yönetici rolü atanır.	Kullanıcıya, Webex Calling içindeki rolü ne olursa olsun varsayılan temsilci rolü atanır. Bir kullanıcının rolünü değiştirmeyi öğrenmek için bkz . Kullanıcı oluşturma ve düzenleme.

Ekipler

Webex Calling içinde, bir ekip kavramı (bir temsilciler topluluğu) mevcut değildir. Bu nedenle, Webex Calling kullanıcılar senkronize edildiğinde, Webex WFO'da varsayılan ekibe atanırlar. Bir kullanıcıyı varsayılan ekipten nasıl taşıyacağınızı ve ekipleri ayarlama ve özelleştirme hakkında daha fazla bilgi edinmek için ekipleri yönetme ve oluşturma bölümüne bakın .

Bir kullanıcı Webex WFO'da yalnızca bir eki;ye ait olabilir.

Kişi verileri senkronizasyonu

Webex Calling bir iletişim kaydı algılandığında, ortaya çıkan eylemleri Webex WFO gerçekleştirir.

NOT Kesintiler veya hata olması durumunda, Webex WFO'nun veri kaybını önlemeye yönelik bir kurtarma işlemi vardır.

Webex Calling eylem	Webex WFO'da sonuç olarak sonuçlanan eylem
Bir iletişim kaydı (örneğin, bir telefon araması) tamamlanır.	Kaydı senkronize eder. ▪ İletişimle ilgilenen kullanıcı Webex WFO'da yoksa, o zaman Webex WFO kullanıcı için bir kullanıcı profili ve Etkileşimler sayfasında kaydı ve verilerini içeren bir kişi oluşturur. ▪ İletişimle ilgilenen kullanıcı Webex WFO'da mevcutsa, Webex WFO o kayıt ve verileri için Etkileşimler sayfasında bir iletişim kaydı oluşturur. Etkileşimler sayfası hakkında daha fazla bilgi için bkz . Kişileri oynatma.

Kısıtlamalar

- Her yeni arama bir oturum kimliği oluşturur ve birden çok oturum kimliğinin oluşturulmasına neden olur ve birden çok arama etkileşiminin Webex WFO arabiriminin düzenli olmasını sağlar. Bazı durumlarda, Webex WFO tek bir kayıt arabirimindeki etkileşimleri dürtemez.
- Webex WFO yalnızca Webex Calling tek çağrı alır. Bu nedenle, tam konuşma enerjisi olay desteği, kopya ve diğer analiz özellikleri gibi özellikler desteklenmez. Ses akışları ortam yürütücüsnde kırmızı görünür.
- Kayıtlar ve ekran kayıtları dahil olmak üzere iletişim verileri, aktarma dahili olduğunda aktarılan arama bacakları için kullanılabilir. Aktarma harici bir kuruluşa olduğunda aktarılan arama bacakları için iletişim verileri kullanılamaz.
- Duraklama olayları hariç, konuşma enerjisi olayları desteklenmez. Konuşma enerjisi olaylarını duraklatma, aşağıda ayrıntılı olarak senaryoya özgü ortam yürütücüsnde görüntülenir.
    - Duraklatma olayı işaretleri ortam yürütücüsnde desteklenir. Duraklatma ve sürdürme senaryolarında, duraklama olayı işaretleri yalnızca, bir arama sırasında duraklatma olayını el ile başlatan kişinin ortam yürütücüsnde görünür. Duraklatma olayı işaretleri, aramadaki el ile duraklatma olayını başlatmayan diğer kişiler için ortam yürütücüsinde görünmez.