Посібник з інтеграції Webex WFO та Webex Contact Center

Для розгортання з новим WFM

Вперше опубліковано: 20 липня 2021 р.
Останнє оновлення: 25 липня 2025 р.

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-МЕРЕЖІ(6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ. ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ’ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, УСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є», З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані та дубльовані електронні копії цього документа вважаються неконтрольованими. Останньою версією є поточна онлайн-версія.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси та номери телефонів вказані на сайті Cisco за адресою www.cisco.com/go/offices.

Cisco й логотип Cisco — це торговельні марки або зареєстровані торговельні марки компанії Cisco та (або) її афілійованих осіб у Сполучених Штатах Америки й інших країнах. Щоб переглянути список торговельних марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: www.cisco.com/go/trademarks. Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова "партнер" не означає партнерських відносин між Cisco й будь-якою іншою компанією. (1721R.)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Зміст

Вміст 3

Аудиторія 5

Cisco Webex Contact Center Огляд 1.0 та 2.0 6

Вступ 8

Управління якістю (QM) 8

Управління робочою силою (Новий WFM) 11

Аналітика 12

Розуміння 12

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Архітектура 13

Процедури конфігурації 15

Налаштування Cisco Webex Contact Center 15

Необхідні умови 16

Процедури конфігурації 16

Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Необхідні умови 24

Процедури конфігурації 24

Підключіть WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Синхронізація метаданих з Webex WFO 32

Деталі інтеграції для Cisco Webex Contact Center 42

Про Webex WFO Підтримка цифрових каналів 42

Підтримка в чаті 44

SMS Підтримка 45

Підтримка по електронній пошті 48

Складні події дзвінків 48

Запис екрану 52

Додаток 55

Основні дані конфігурації для 1.0 55

Користувачі 55

Команди 56

Підключення до Cisco Webex Contact Center 1.0 57

Крок 1: Збирайте інформацію від свого постачальника Webex Contact Center 57

Крок 2: Налаштуйте Webex Contact Center як ACD у Webex WFO 58

Крок 3: Налаштуйте сервер даних 61

Підключення до Cisco Webex Contact Center за допомогою API CMSv2 61

QM Дані за 1.0 64

Аудіозапис 64

Метадані контактів 67

Аудиторія

- Підтримувані та непідтримувані функції інтеграції
- Огляд високорівневої архітектури
- Процедури конфігурації
- Специфічні деталі інтеграції

Цей посібник з інтеграції в першу чергу призначений для клієнтів, а також для офіційних партнерів Cisco, які зазвичай встановлюють і налаштовують Webex WFO для клієнтів. Крім того, Cisco інженери впровадження, інженери підтримки, інженери з продажу, розробки та маркетингу можуть знайти корисну інформацію в цьому посібнику.

Огляд Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0

Існує дві версії інтеграції між Webex WFO та Cisco Webex Contact Center (CWCC). Це версії CWCC версії 1.0 та CWCC версії 2.0. Ці версії сумісні з різними наборами API, які називаються 1.0 (застарілими) API, CMSv2 API (перехідні API, які використовуються для переходу розгортання CWCC 1.0 на CWCC 2.0) та 2.0 (програмні API).

Перегляньте Процедури конфігурації для отримання додаткової інформації про те, якої процедури слід дотримуватися залежно від того, які API використовує ваше розгортання.

> ВАЖЛИВО CWCC 1.0 відображається в продукті Webex WFO як Cisco Customer Journey Platform.

Версія та доступність функцій

Версія та ознака	CWCC 1.0 з застарілою CMSv1 API	CWCC Від 1,0 до 2,0 з API CMSv2	CWCC 2.0 зі спадщиною API CMSv1	CWCC 2.0 з Програмний API
Стереозапис	немає даних	Доступний	Доступний	Доступний
Призупинення та відновлення звуку (лише вручну)**	Доступний	Доступний	Доступний	Доступний
Запис екрана, призупинення та відновлення (лише вручну)**	Доступний	Доступний	немає даних	Доступний

> ПРИМІТКА : Для пауз (утримання подій) Webex WFO вставляє тишу для аудіозаписів і вставляє порожній екран для записів екрана.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) має два варіанти паузи та відновлення. Одним з варіантів є ручна пауза та продовження, де використовується Cisco Agent Desktop. Другий варіант призначений для автоматичної паузи та відновлення, для чого потрібні API Cisco. Для варіанту на основі API команди API повинні бути відправлені в Cisco Smart

Програмне забезпечення для настільних комп'ютерів для редагування звуку. Видалений звук з даних паузи та відновлення синхронізується з CWCC до Webex WFO. Як тільки Webex WFO приймає відредагований аудіо, якщо йдеться про запис екрана, Webex WFO автоматично редагує екран на основі відредагованого аудіо до того, як контакт буде представлений у Webex WFO. Як ручні, так і автоматичні параметри паузи та відновлення вимагають, щоб у користувача було встановлено програмне забезпечення Cisco Agent Desktop. Ручний посібник Webex WFO та опції автоматичної паузи та відновлення не застосовуються до інтеграції CWCC. Webex WFO автоматична пауза та відновлення недоступна, оскільки сигнал RTP, який необхідний для автоматичних подій Webex WFO, не проходить через Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Пауза та відновлення мають бути включені за допомогою Cisco. Будь ласка, зв'яжіться зі своїм менеджером по роботі з клієнтами Cisco, щоб запросити доступ.

Вступ

Webex WFO — це пакет програмного забезпечення для уніфікації робочої сили (WFO), який інтегрується з Cisco Webex Contact Center для забезпечення запису дзвінків, управління якістю, управління робочою силою, аналітики голосу клієнта (VoC) та управління даними. Детальна інформація про підтримувані інтеграції наведена нижче.

> ПРИМІТКА**:** Підтримувані функції доступні як у версії Webex Contact Center 1.0, так і в версії Webex Contact Center 2.0, якщо не вказано інше.

Управління якістю (QM)

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Webex WFO записує аудіо		X
Webex WFO імпортує аудіо запис з Cisco Webex Contact Center	X Версія 1.0: Мінімум двогодинна затримка перед імпортом. Версія 2.0: Імпорт контактів відбувається, коли запис стає доступним для Webex WFO з Webex Contact Center.	
Webex WFO запис екрану	X	
Webex WFO Потрібне сховище для зберігання аудіо в хмарі	X	
Інтеграція між хмарами для передачі даних	X Передача даних через API вбудована в інтеграцію	
Webex WFO приймає аудіозапис, призупиняє та відновлює	Дивіться Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0 Overview для отримання інформації про поточну доступність аудіозапису, паузи та	

Функці	**Підтриму**	**Даний час Непідтриму**
(ручні та автоматичні)		
Webex WFO приймає запис екрана, призупиняє та відновлює (вручну та автоматично)	Відновлення, призупинення та відновлення запису екрана, а також стереозапис.	
Стереозапис		
Нетипові метадані	X Лише версія 2.0	
Записи в зашифрованому вигляді	X	
Мовленнєві енергетичні події	X*** Мовчіть і розмовляйте тільки про події подій	Утримання та призупинення не підтримуються
Голосовий моніторинг у реальному часі	X Доступно через моніторинг дзвінків Webex Contact Center	
Моніторинг екрана в реальному часі	X через клієнт Webex WFO Smart Desktop	
Синхронізація підтримується	X	
Імпорт метаданих контакту	X	
інтеграція CRM	X*	
Керування записом у веб-версії агента та елементи керування записом API		X**
Підтримує багатоканальну інтеграцію	X	
Голосові канали	X	

Функці	Підтриму	Даний час Непідтриму
Цифровий канал - Чат	X Дивіться про Webex WFO Підтримка цифрових каналів	
Діджитал канал - SMS	X Дивіться про Webex WFO Підтримка цифрових каналів	
Цифровий канал - Електронна пошта	X Дивіться про Webex WFO Підтримка цифрових каналів	

** Відкритий огляд інтеграції продукту.*

*** Елементи керування стартом/зупинкою API доступні лише для запису з екрана. Додаткова технічна підтримка Cisco може знадобитися для реалізації будь-якого запису лише з екрана API.*

Ви можете налаштувати проміжок часу, протягом якого має пройти розмова або тиша, щоб зареєструватися як події. Дивіться "Talk Over Events" та "Silence Events" у глобальних налаштуваннях Configure QM.

ПРИМІТКА : Додавання тегів до викликів за допомогою користувацьких метаданих Webex WFO у сценаріях запису фрагментів не підтримується.

ПРИМІТКА : Записи екрана записуються фрагментами по 10 хвилин протягом часу, поки агент увійшов у систему. Записи екрана, що відповідають часу звуку, отриманого з CWCC, збираються за допомогою
десктопний клієнт з цих фрагментів і завантажений.

Компоненти краю

Компонент	Необхідний	Не вимагається
Сервер даних для синхронізації, захоплення, подій у реальному часі та медіа імпорт		X
Smart Desktop для запису екрану, моніторингу екрана в реальному часі,	X	

Компонент	Необхідний	Не вимагається
та функції десктопної аналітики		
Розумний робочий стіл на ОС Windows	(в наявності)	
Розумний робочий стіл на ОС MAC		(немає в наявності)

Управління робочою силою (новий WFM)

WFM синхронізує дані для цілей конфігурації та асоціювання історичних даних. Webex WFO WFM синхронізує історичні дані та дані в режимі реального часу для використання з плануванням та прогнозуванням робочої сили.

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Канал даних про дотримання в режимі реального часу	X	
Канал даних про дотримання в режимі реального часу (омніканальний)		X
Стрічка історичних даних - статистика черги	X	
Історичний фід даних - статистика агентів	X	
Історичний фід даних - статистика черги агентів	X	
Прогнозування (голос)	X	
Прогнозування (чат)	X	
Прогнозування (електронна пошта)	X	

Аналітика

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Аналітика мовлення (перетворення мовлення в текст)	X**	
Десктопна аналітика	X* Не синхронізується із записами	
Текстова аналітика	X Події утримання (паузи) відображаються у вигляді порожнього білого простору без транскрипції.	
Панелі приладів з деталізацією	X	
Оцінка прогнозної оцінки	X	
Прогностичний NPS	X	
Аналіз настроїв	X	
Розумний бенчмаркінг агента	X	
Розширений голосовий пошук	X	

** Дані аналітики для настільних комп'ютерів доступні на інформаційних панелях Analytics і Data Explorer. Однак через те, як обробляються дані на робочому столі, вони недоступні на панелі робочого стола медіапрогравача.*

*** У CWCC версії 1.0 стереозапис на даний момент недоступний; Тому транскрипції не поділяються за мовцями.*

Розуміння

Insights — це BI-рішення на основі штучного інтелекту, яке є основною частиною пакету Webex WFO. Статистика надає змішані, не розрізнені звіти, що дає змогу легко поєднувати всі функції керування залученістю персоналу

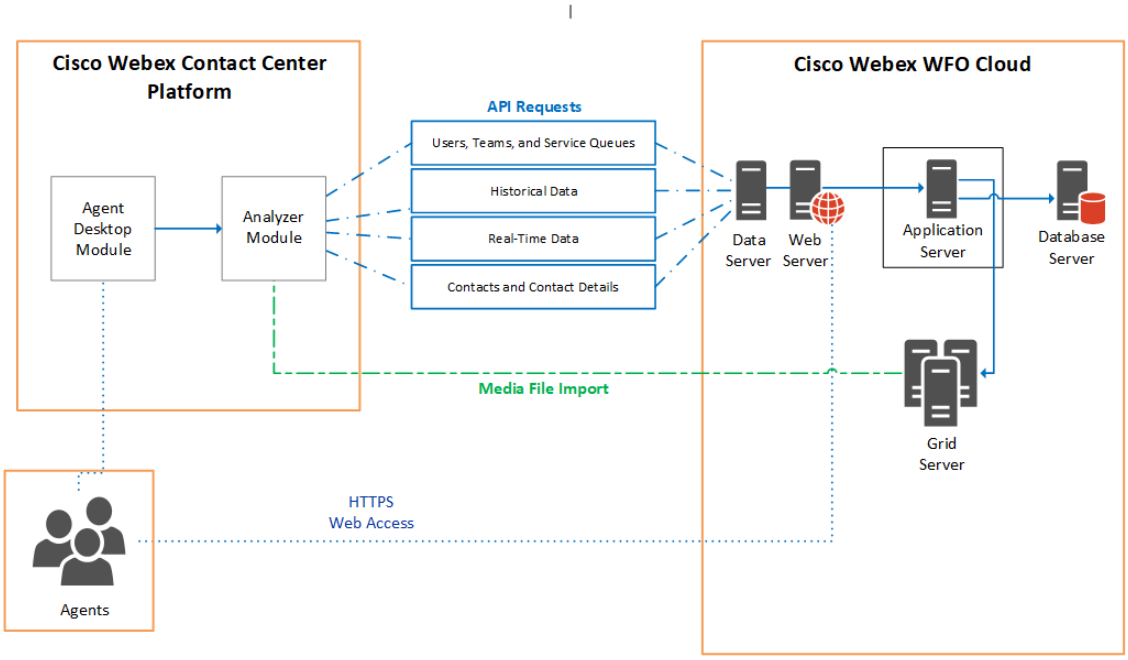
та дані про взаємодію з клієнтами з усього Webex WFO. Insights дає змогу візуалізувати свої дані Webex WFO за допомогою дієвих звітів і інформаційних панелей. Для доступу до перелічених функцій потрібна ліцензія Insights. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте розділи Як працюютьліцензії та Керування ролями та дозволами.

Доступні функції

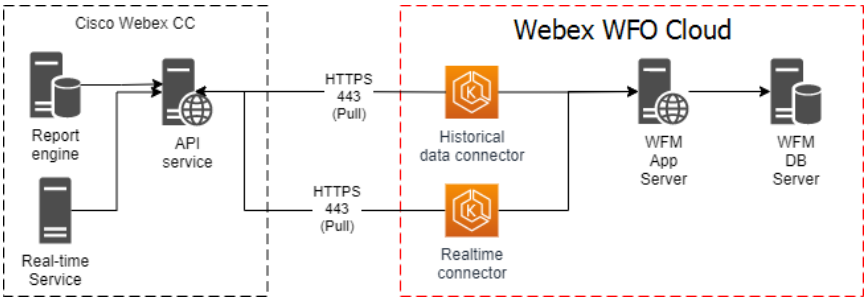
Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Готові інформаційні панелі	X	
Аналіз на основі машинного навчання	X	
Користувацькі теми	X	
Автограф (автоматична візуалізація даних)	X	
Візуальні опції (користувацькі дані візуалізація)	X	
Спільний доступ до приладної дошки	X	

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Архітектура

Діаграма архітектури нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center та набором Webex WFO. Зверніть увагу, що на схемі є Classic WFM.



Діаграма архітектури нижче показує зв'язок лише між Cisco Webex Contact Center та Webex WFO WFM.



Процедури конфігурації

У цьому розділі пояснюється, як налаштувати інтеграцію Cisco Webex Contact Center з Webex WFO, включаючи Webex WFO WFM. Процедури конфігурації, яких вам потрібно дотримуватися, залежать від того, які продукти Webex WFO придбала ваша організація та які API Cisco використовуються.

- Налаштування Cisco Webex Contact Center
- Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0
- Підключення WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0
- Підключення до Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center Огляд конфігурації 2.0

Інтеграція CWCC 2.0 використовує (програмні) API 2.0. Сервер даних не потрібен.

2.0 (програмні) API

- Сумісний з Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM та WFM
- Якщо ваше розгортання включає WFM дотримуйтесь інструкцій Підключитися до Cisco Webex Contact Center 2.0

  та Підключіть WFM до процедури Cisco Webex Contact Center 2.0

Налаштування Cisco Webex Contact Center

Вам потрібно виконати процедури, перелічені в цьому розділі, у вашому Webex Control Hub перед налаштуванням з'єднання CWCC 2.0 у Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Встановіть ім'я користувача та пароль свого облікового запису адміністратора Webex так, щоб вони ніколи не закінчувалися. Cisco відкликає токени доступу, коли термін дії облікових даних користувача закінчується. Тому, якщо ваш аккаунт Cisco

Термін дії облікових даних імені користувача та пароля закінчується, після чого ACD у Webex WFO потрібно повторно автентифікуватися. Повторна автентифікація вимагає Cisco залучення технічної підтримки. Надайте Cisco технічній підтримці наступну інформацію.

- Webex Contact Center Облікові дані адміністратора (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO Ідентифікатор орендаря
- Webex WFO ACD Ідентифікатор
- Webex WFO Облікові дані адміністратора клієнта (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO URL домену (наприклад, частина "us3" в www.us3.calabriocloud.com)

Передумови

- Ім'я користувача має формат FQDN.
- Користувачеві доступні функції Webex CC 2.0 API та Webex CC 2.0 Media API.
- Ім'я користувача не може бути особистою адресою електронної пошти.
- Ім'я користувача має бути адресою електронної пошти, створеною за допомогою синхронізації Active Directory з Cisco або створеною вручну на порталі адміністратора Cisco.

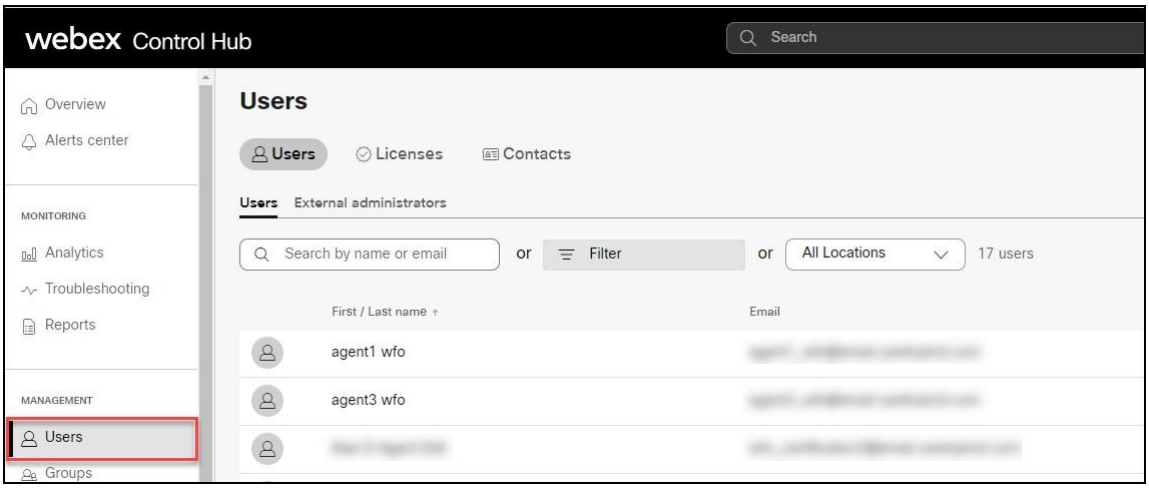
> ПРИМІТКА Якщо синхронізацію Active Directory буде ввімкнено пізніше, а адреса електронної пошти не існує в Active Directory, то налаштування, встановлені в Cisco, будуть видалені. Будуть дублювані команди та користувачів, спричинених проблемами синхронізації з новою адресою електронної пошти.

Процедури конфігурації

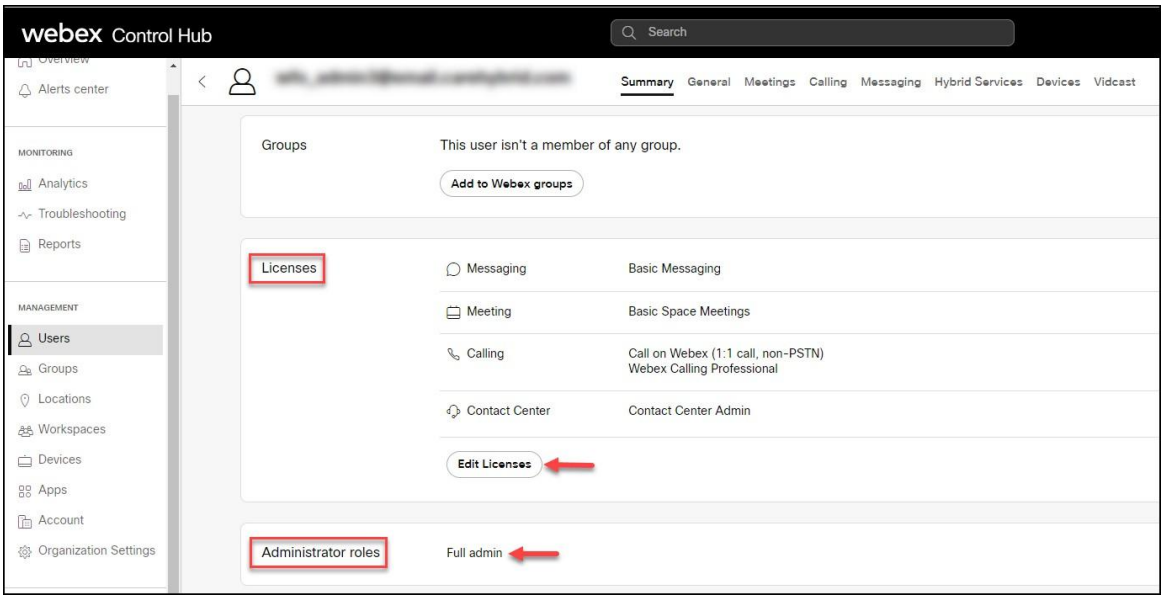
Призначення ролей і дозволів

Обліковий запис користувача, який використовується в цій процедурі, пізніше використовується для завершення процесу oauth, необхідного для інтеграції з Webex WFO.

1. Увійдіть до# **Webex Control Hub** для адміністраторів, перейшовши до admin.webex.com та ввівши свої облікові дані.
2. Натисніть **«Користувачі** » в розділі **«Керування»** на панелі навігації ліворуч.



3. На **сторінці Користувачі** виберіть потрібного користувача з таблиці.
4. Переконайтеся, що користувач має, як мінімум, ліцензії та ролі, перелічені в таблиці нижче.



- Якщо користувачу не призначено відповідні ліцензії, натисніть **«Редагувати ліцензії »** в межах **«Ліцензій»**

  і знову натисніть **«Редагувати ліцензії »** на сторінці «Підсумок ліцензії».

- За потреби змініть ліцензії, а потім натисніть **«Зберегти»**.

- Якщо відповідні ролі не призначено, виберіть поточну призначену роль у розділі

  Розділ ролей адміністратора на сторінці користувача.

- За потреби змініть ролі, а потім натисніть **«Зберегти»**.

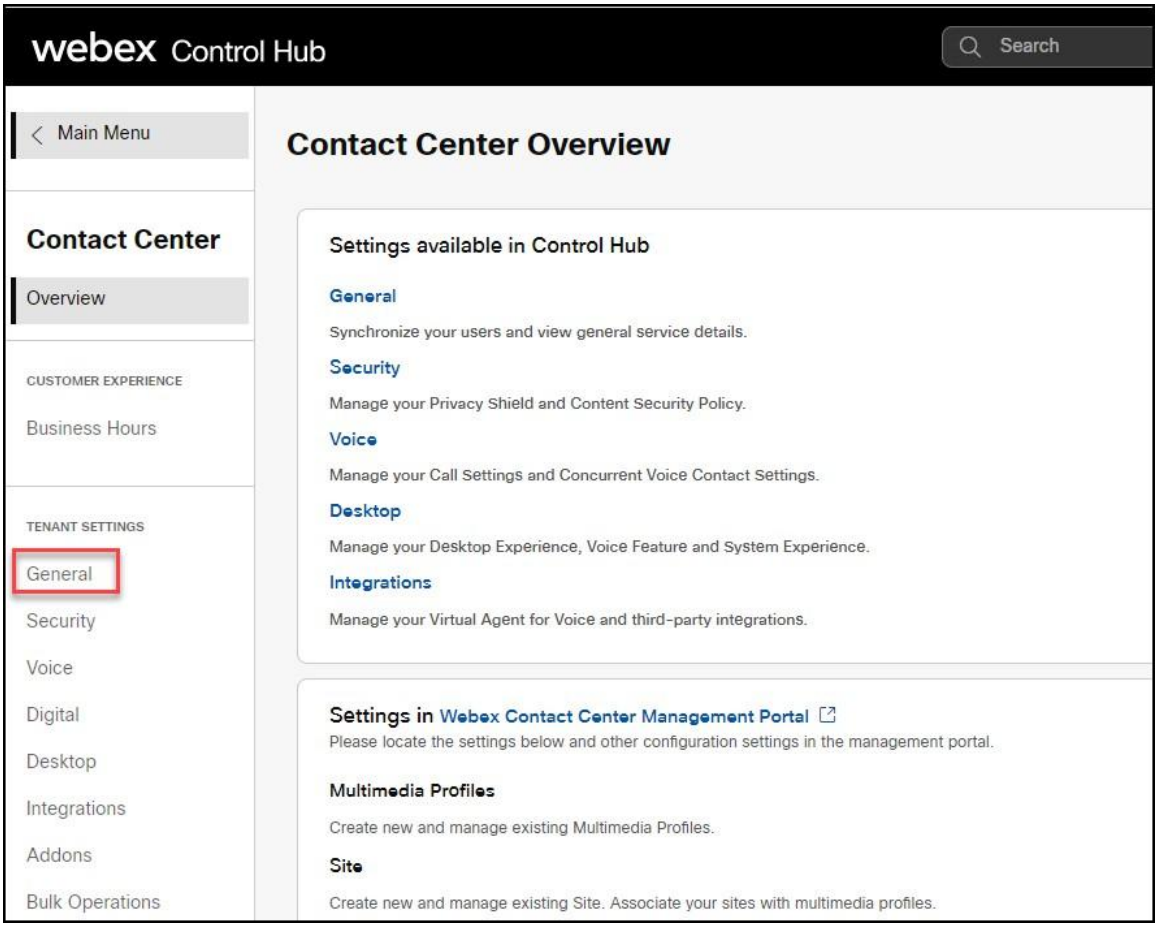
Ліцензії	
Обмін повідомленнями	Базовий обмін повідомленнями
	Розширений обмін повідомленнями
Засідання	Базові космічні зустрічі
	Розширені космічні зустрічі Webex Meetings Suite
Виклики	Дзвінок на Webex (дзвінок 1:1, без ТМЗК)

Ліцензії	
Контакт-центр	Адміністратор контакт-центру
	Ліцензований агент > Преміум
Роль	
Служби	Адміністратор сервісу

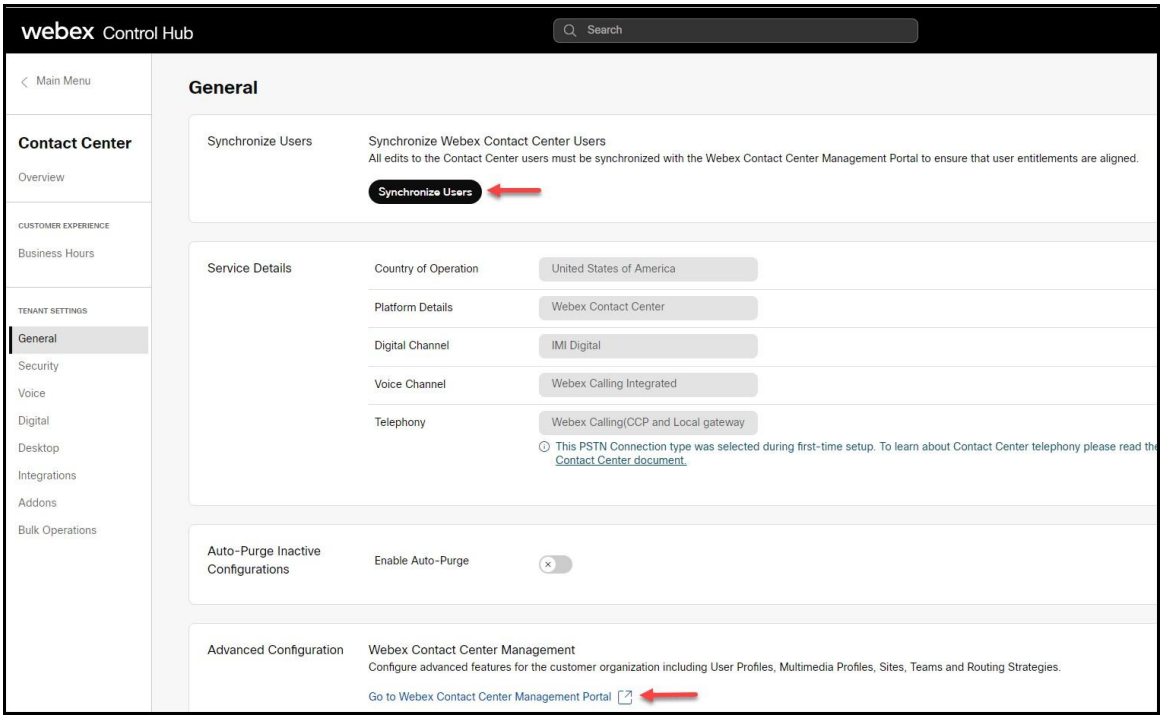
ПРИМІТКА Якщо у вас виникли проблеми із синхронізацією, виберіть кнопку **Адміністратор організації** та призначте **Повний**

Налаштування параметрів контакт-центру

1. Перейдіть на **сторінку Контакт-центру** в розділі Послуги **на лівій панелі** навігації.
2. Натисніть «Загальні **»** в розділі **«Налаштування** клієнта» в меню навігації «Контакт-центр» ліворуч.



3. Натисніть **Синхронізувати користувачів**.

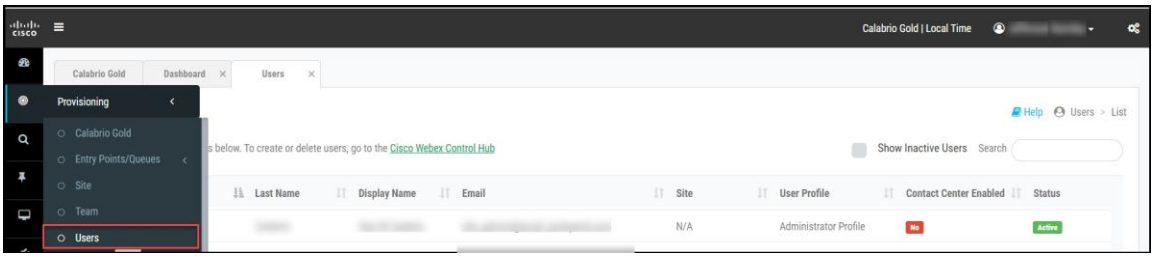


4. Перейдіть за **посиланням Перейти на портал** керування Webex Contact Center. Портал управління відкриється в окремому вікні.

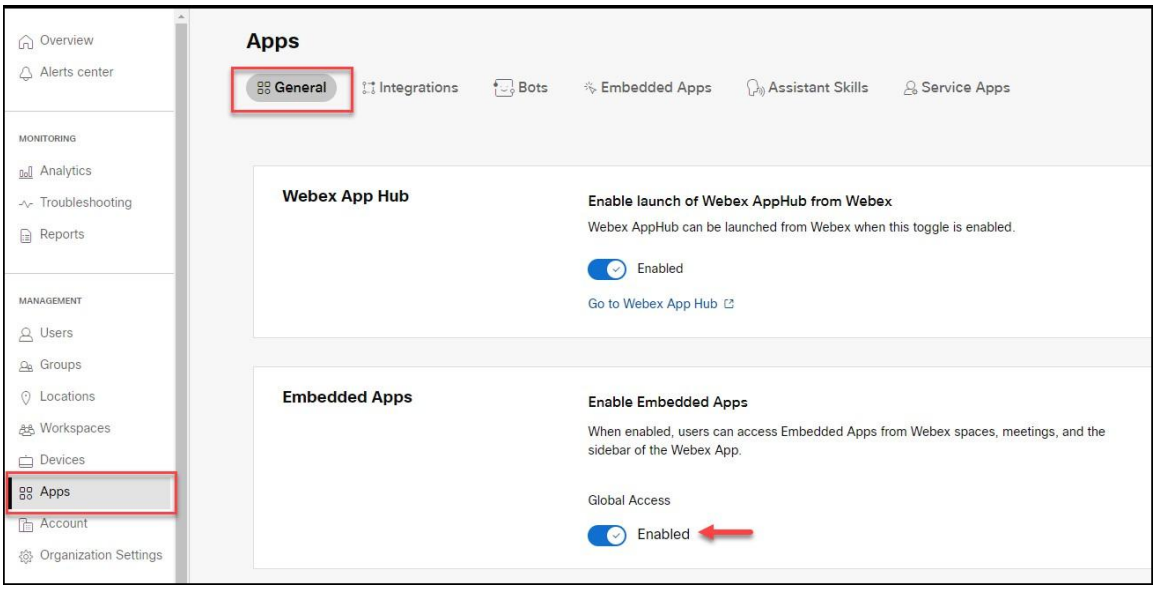
5. На порталі керування переконайтеся, що ваш обліковий запис API синхронізовано, перейшовши до розділу **Підготовка**

   > **Користувачі** з лівої панелі навігації.

   ПРИМІТКА Статус **«Контакт-центр увімкнено»** — «Ні » для цього облікового запису.

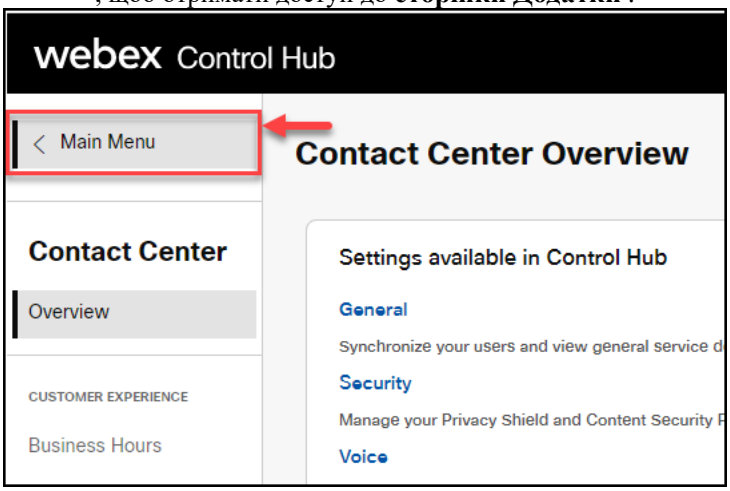


Налаштування параметрів додатків



1. Натисніть **«Програми » в розділі «Керування»** на лівій панелі навігації.

РИМІТКА Якщо ви перебуваєте **на будь-якій зі сторінок контакт-центру** , то вам потрібно натиснути **Головне меню**
, щоб отримати доступ до **сторінки Додатки** .

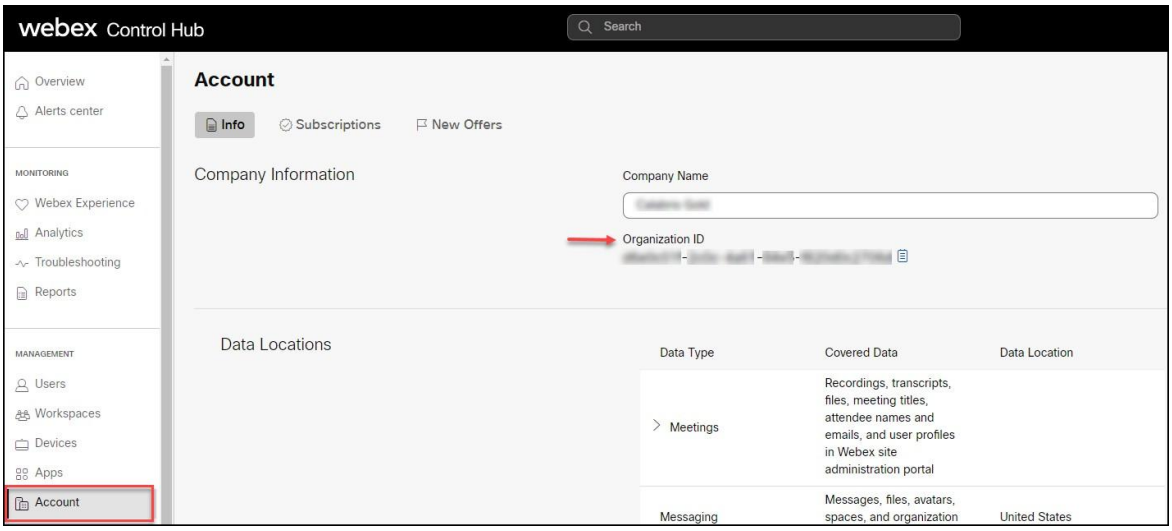


2. На **сторінці Загальні** Tab на **сторінці Додатки** увімкніть **перемикач Глобальний** доступ.

Знайдіть свій ідентифікатор організації

1. Перейдіть на **сторінку облікового запису** з лівої панелі навігації.

2. Збережіть ідентифікатор організації в легкодоступному місці. Ваш ідентифікатор організації Cisco потрібен при налаштуванні з'єднання з CWCC 2.0 в Webex WFO. Ідентифікатор вашої організації також відомий як ідентифікатор клієнта в Webex WFO.



Карта API кінцевих точок

Зверніться до# https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability для останнього остаточного списку API, доступних на даний момент.

Область	Портал для розробників	API
НАС	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
ВЕЛИКОБРИТАНІЇ	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
ЄС (Франкфурт)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
Японія	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

Перевірте конфігурацію

1. Спробуйте увійти всередину https://developer.webex-cx.com/ за допомогою приватного вікна браузера, наприклад Incognito для Chrome або InPrivate для браузерів Edge.

2. Якщо ваша спроба входу не вдалася, відкрийте запит у службу підтримки з Cisco або сертифікованим партнером вашої організації.

3. Спробуйте увійти в https://web.webex.com/ за допомогою приватного вікна браузера, наприклад Incognito для Chrome або InPrivate для браузерів Edge.

4. Якщо ваша спроба входу не вдалася, відкрийте запит у службу підтримки з Cisco або сертифікованим партнером вашої організації.

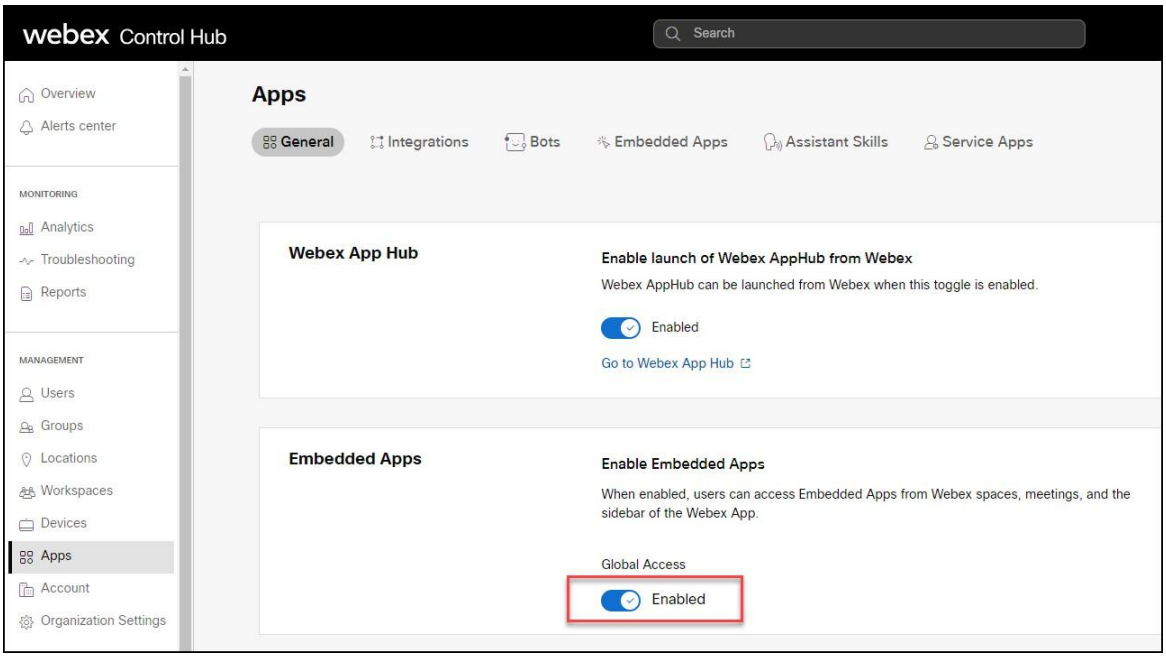
Увімкніть інтеграцію з Pro Pack

ВАЖЛИВО : Проводьте цю процедуру лише в тому випадку, якщо у вас Pro Pack.

1. Увійдіть в Webex Control Hub at https://admin.webex.com/.

2. Натисніть **«Програми»** в розділі **«Керування»** на панелі навігації ліворуч.

3. У розділі **Вбудовані програми** перемкніть **Глобальний доступ** на **Увімкнено**.



4. Натисніть **Інтеграції**.

5. Надайте доступ до інтеграції Webex WFO, натиснувши на інтеграцію у списку або виконавши пошук за ідентифікатором програми. Відкриється вікно властивостей інтеграції.

   Ідентифікатор програми Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. В **огляді** увімкніть параметр Доступ для майбутніх користувачів .

7. Натисніть Усі **користувачі**.
8. Натисніть **Зберегти**.

Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0

У цьому розділі пояснюється, як налаштувати з'єднання між Cisco Webex Contact Center 2.0 та Webex WFO. Ідентифікатор організації додається до маркера доступу адміністратора під час входу в систему.

ВАЖЛИВО : 1) Будьте особливо обережні, перш ніж вносити будь-які зміни в обліковий запис, який ви використовуєте для налаштування Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Якщо потрібно змінити адміністратора

пароля періодично, потім слід дотримуватися процедури Налаштувати автоматичну повторну авторизацію відразу після зміни пароля адміністратора, щоб переконатися, що з'єднання інтеграції не розривається.

2) Якщо ви вже є клієнтом, який переходить з використання налаштованого сервера даних, вам потрібно звернутися до служби технічної підтримки Cisco для отримання технічних послуг.

Передумови

Скопіюйте наступну інформацію від свого постачальника Webex Contact Center та збережіть її в легкодоступному місці. Дотримуйтесь процедур, описаних у розділі Налаштування Cisco Webex Contact Center.

- Ім'я користувача — це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в Cisco Webex Contact Center.
- Ваш користувач Webex Administrator повинен мати необхідні дозволи та ролі в Webex Control Hub для вашої системи Webex Contact Center. Дивіться процедуру "Призначення ролей та дозволів" у розділі Налаштування Cisco Webex Contact Center для отримання додаткової інформації.
- API URL — повна базова URL-адреса Webex Contact Center API, включаючи протокол.
- Ідентифікатор клієнта — це ваш ідентифікатор організації Cisco Webex Contact Center.

Процедури конфігурації

BEST PRACTICE Cisco рекомендує налаштовувати CWCC 2.0 у приватному сеансі браузера, наприклад, у режимі інкогніто в браузері Google Chrome або Microsoft Edge.

- Підключіться до Cisco Webex Contact Center 2.0— Дотримуйтесь цієї процедури, якщо ви існуючий клієнт, який переходить з CWCC 1.0 на 2.0 і у вас є QM, Аналітика або Класичний WFM.

- Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0— Дотримуйтесь цієї процедури, якщо ваше розгортання включає QM, Analytics, Classic WFM або WFM і ви не переходите з CWCC 1.0 до 2.0.

  Якщо у вас є WFM, ви повинні провести Connect WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0 після завершення процедури Configure CWCC 2.0 з використанням програмних API 2.0.

- Після того, як ви налаштували ACD, вам необхідно налаштувати автоматичну повторну авторизацію.

Налаштування CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0

1. У розділі Webex WFO перейдіть до **Керування** програмами>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
2. У розділі Виберіть ACD натисніть Додати .
3. Виберіть **Cisco Webex Contact Center 2.0** з **випадаючого списку Вибрати ACD** .
4. Налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Ім’я ACD	Введіть унікальне ім'я для ACD.
Ім’я користувача	Введіть своє ім'я користувача CWCC. Це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в CWCC.
API URL	Введіть повну базову URL-адресу Cisco Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу.
Ідентифікатор орендаря	Введіть ідентифікатор організації облікового запису клієнта CWCC.
Ім'я користувача Calabrio ONE API	Ім'я користувача вашого облікового запису Webex WFO. Цей обліковий запис служби також називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API. Це потрібно для завантаження даних правильному орендарю. Цей обліковий запис має створити системний адміністратор, і він знаходиться у вашій системі клієнта. Крім того, цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно надати правильні дозволи на завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою у створенні цього клієнта

Пол	Конфігураці
	обліковий запис адміністратора. Дивіться розділи Створення користувачаAPI та Керування ролями та дозволами для отримання додаткової інформації.
Пароль користувача Calabrio API	Пароль від облікового запису служби Webex WFO.
Увімкнено продукцію - Управління якістю	**Управління** якістю — Виберіть, чи придбала ваша організація програму Quality Management. Установіть прапорець Голос, якщо ваша організація хоче, щоб Webex WFO отримував лише голосові контакти. Установіть прапорець Цифрові **(Чат, SMS, Електронна пошта, Соціальна мережа),** якщо ваша організація хоче, щоб Webex WFO отримував чати та повідомлення та електронні листи SMS.
Зіставлення метаданих метаданими	(Необов'язково) Дозволяє зіставляти метадані CWCC з користувацькими мітки в Webex WFO. Дивіться Синхронізація метаданих з Webex WFO для більш детальної інформації. Значення метаданих CWCC синхронізуються з контактами CWCC в Webex WFO. Значення метаданих CWCC зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (знаходиться в розділі Керування програмами > QM > QM Конфігурації > Менеджері метаданих). Після успішного зіставлення метадані можуть бути використані для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти на панелі «Деталі» на сторінці «Медіаплеєр» (сторінка «Взаємодії» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.
Інтервал синхронізації (хвилини)	Вказує, як часто (у хвилинах) ви хочете синхронізувати користувачів, команди та черги служб у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Cisco Webex Contact Center.
Затримка захоплення (хвилини)	Встановлює проміжок часу, який ви хочете, щоб WFM чекали перед ним імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.

Поле	Конфігурація
Увімкніть повторне захоплення даних	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо потрібно відновити дані від усієї попередньої доби.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	(Необов'язково) Дозволяє записувати екрани операторів CWCC, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Докладнішу інформацію дивіться в розділі Запис екрана.
Відображення мов метаданих	Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Тут ви можете встановити власні метадані, які призначають мову текстовому контакту, наприклад електронній пошті або повідомленню чату. Доступні параметри метаданих походять із **Відображення метаданих** розділ. Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту при його імпорті в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте тут (розділ «Відображення мов метаданих»). C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте в розділі Резервна мова **тексту** нижче. D. Мова за замовчуванням (англійська).
Резервна мова тексту «Продукти»	Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у розділі **Увімкнений** розділ. Виберіть мову, яку потрібно призначити текстовим контактам, якщо вони не мають асоційованої мови на момент імпорту в Webex WFO і не мають значення метаданих, як визначено в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище. Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви

Пол	Конфігураці
	скористайтеся фільтром «Текстовий пошук» на сторінці «Взаємодії». Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту при його імпорті в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище. C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервна мова тексту). D. Мова за замовчуванням (англійська).
URL-адреса для авторизації	ПРИМІТКА**:** Цей розділ з'являється лише тоді, коли ви редагуєте існуючий ACD. Він не з'являється, коли ви створюєте новий ACD. Якщо відбувається збій оновлення токена, то процес OAuth ламається. Налаштування цього параметра дозволяє вашій системі відновити автентифікацію OAuth у разі збою оновлення токена протягом максимум шістдесяти днів. Помилка оновлення токена може статися з кількох причин, таких як наступні. ▪ Зміна адреси електронної пошти облікового запису адміністратора. ▪ Деактивація облікового запису в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перехід від синхронізації Active Directory до єдиного входу у вашому обліковому записі Cisco. ▪ Зміна доменів.
Синхронізація користувачів	Включає синхронізацію даних користувача в Webex WFO з Webex Contact Center.

Поле	Конфігурація
Імпорт медіа	Увімкніть імпорт медіафайлів та файлів запису в Webex WFO з Webex Contact Center.

5. Натисніть **Зберегти**. Ви будете перенаправлені на вашу сторінку входу Cisco Webex Contact Center.
6. Введіть ім'я користувача та пароль Cisco.
7. Після успішного введення імені користувача та пароля Cisco ви будете перенаправлені назад до Webex WFO.

> ПРИМІТКА**:** Якщо у вас новий WFM, ви повинні провести процедуру Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 після завершення цієї.

Налаштуйте автоматичну повторну авторизацію

1. Переконайтеся, що ви вийшли з Cisco Webex Contact Center.
2. У розділі Webex WFO перейдіть до **Керування** програмами>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
3. У розділі **Виберіть ACD** виберіть свій Webex Contact Center 2.0 ACD зі **списку ACD Сервери** та натисніть **Редагувати**. Відкриється сторінка Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Перейдіть до розділу **URL** авторизації та натисніть значок копіювання, щоб скопіювати URL-адресу.
5. Відкрийте приватний браузер, наприклад режим інкогніто в Google Chrome.
6. Вставте URL-адресу в приватному браузері. Після цього ви перейдете на сторінку входу Cisco Webex.
7. Введіть облікові дані облікового запису адміністратора, пов'язаного з цим ACD, і увійдіть. Потім відкриється сторінка входу в систему Webex WFO.
8. Скопіюйте рядок коду в адресному рядку. Розділ, який вам потрібно скопіювати, починається після знака рівності і продовжується до кінця URL.

> ПРИКЛАД
>
>
>
>
> У наведеному вище прикладі частина коду знаходиться в червоному окресленому полі, починаючи з Z і закінчуючи 1. Зверніть увагу, що частина рядка коду розмита з міркувань безпеки.

9. Поверніться на сторінку ACD для свого Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введіть код у друге текстове поле під **URL-адресою** авторизації.

11. Натисніть **Авторизувати**.
12. Натисніть **Зберегти**.

Підключіть WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0

Сторінка «Інтеграції» дозволяє налаштовувати, модифікувати та розгортати інтеграції Webex WFO WFM для історичного та реального часу дотримання вашої платформи CWCC 2.0. У цьому розділі докладно пояснюється порядок налаштування Webex WFO WFM, якщо ви використовуєте 2.0 (програмні APIs).

> ПРИМІТКА**:** Якщо у вас виникли проблеми, зверніться по допомогу до служби підтримки Calabrio. Надішліть запит **на технічну** підтримку Calabrio тут: calabrio.com/support-request/

Необхідні умови

- У вас є *роль суперадміністратора* в WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 має бути налаштований на **сторінці Керування** додатками> **ACD Конфігурація** . Дивіться Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0для отримання додаткової інформації.
- Зберіть наступну інформацію про свій Webex Contact Center ACD зі **сторінки ACD Конфігурації** (**Керування** програмами> **Конфігурація системи** > **ACD Конфігурація**).

  API URL — Це ваша Cisco Webex CC Base URL.

  Webex WFO Ідентифікатор сервера — Це ідентифікатор Webex WFO ACD, призначений для унікальної ідентифікації CWCC. Ідентифікатор клієнта — це унікальний буквено-цифровий ідентифікатор вашого облікового запису клієнта Webex WFO.
- Прапорець **функції ds-call-leg-state-api** повинен бути включений в Webex Control Hub.

Розташування сторінок

WFM > WFM налаштування > Інтеграції > Cisco Webex CC (прог. API 2.0) -

Історичні налаштування WFM > WFM > Інтеграції > Cisco Webex CC (прог. API

2.0) - RTA

Процедура

ПРИМІТКА**:** Ви повинні налаштувати інтеграцію історичних даних, перш ніж ви зможете налаштувати інтеграцію в реальному часі. Це пов'язано з тим, що процес синхронізації агентів з платформи контакт-центру покладається на
збір історичних даних. Всі інші типи інтеграцій, такі як імпорт користувача, можна налаштувати в будь-якому порядку.

Налаштуйте нову або оновіть існуючу інтеграцію

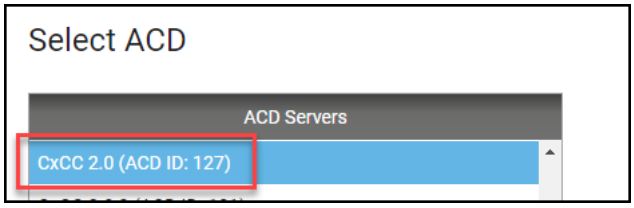
1. Перейдіть до **WFM** > **WFM налаштування** > **Інтеграції** > **Cisco Webex CC (прог. API 2.0) - Історичний**.

2. Кнопка щоб налаштувати нову інтеграцію, або натисніть , щоб оновити наявну інтеграцію.

3. Введіть необхідну інформацію в доступні поля. Наведіть курсор на іконку інформації поруч з кожним полем і уважно прочитайте опис. Значення за замовчуванням, якщо застосовуються, відображаються в **полі «Налаштування** ».

   - **Cisco Webex CC Base URL** — введіть повну базову URL-адресу Webex Contact Center API,, включаючи ідентифікатор протоколу. Це **API значення URL** для вашого ACD.

   - **ID сервера в Webex WFO** — це унікальний ідентифікатор ACD для CWCC. Після налаштування CWCC ACD на **сторінці Керування** програмами> **Конфігурація** системи> **ACD Конфігурація** знайдіть своє значення ідентифікатора сервера (також відоме як ACD ID) у **спискуACD Сервери** .

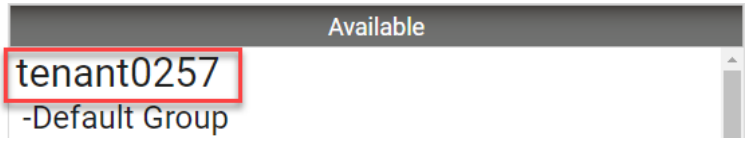
     ПРИКЛАД 

   - **Ідентифікатор клієнта в Webex WFO** — введіть своє конкретне значення Webex WFO ID клієнта. Це ваш ідентифікатор клієнта Webex WFO. Це не значення ідентифікатора клієнта CWCC, яке ви ввели на сторінці конфігурації # ACD.

     - Щоб визначити свій ідентифікатор клієнта Webex WFO, перейдіть до розділу **«Керування** програмами»>
       Конфігурація користувача> **Користувачі**.

- **У розділі «Інформація про** користувача» виберіть будь-якого користувача з **випадаючого списку «Вибрати користувача** ».
- Знайдіть **розділ «Пов'язані групи та команди»** та запишіть перший рядок, який з'явиться у списку. Це ваш ідентифікатор клієнта. Поверніться до Cisco Webex Contact Center (прог. API 2.0) Сторінка інтеграцій. Зверніться до служби підтримки Cisco, якщо ви не можете знайти ідентифікатор клієнта.

ПРИКЛАД



4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміни.
5. Після збереження кнопка **«Розгорнути** » активується. Натисніть **«Розгорнути** », щоб застосувати збережені зміни та розпочати інтеграцію.
6. Після налаштування історичного з'єднувача даних перейдіть до **WFM** > **WFM налаштування** > **Інтеграції**
   > **Cisco Webex КЦ (прог. API 2.0) - RTA** і повторіть ці кроки, щоб налаштувати з'єднувач зчеплення в реальному часі.

ПРИМІТКА : Процес розгортання може тривати до 5 хвилин. Після завершення з'явиться зелена позначка та повідомлення. Наведіть вказівник миші на позначку, щоб відобразити дату та час для
останнє розгортання. Якщо замість зеленої галочки відображається червоний X, зверніться до служби підтримки Cisco.

Обмеження версії 2.0

Кількість і тривалість прямого контакту на вході/виході недоступні для статистики роботи оператора. "Переповнення" недоступне як показник.

Синхронізація метаданих з Webex WFO

Ви можете визначити, які значення метаданих Cisco Webex Contact Center (CWCC) синхронізуються з контактами CWCC в Webex WFO. Метадані можуть бути зібрані з полів глобальної змінної CWCC або
Стандартні поля, що повертаються у відповідях на кінцеві точки API. Звідти метадані мають бути правильно відформатовані, перш ніж їх можна буде додати до Webex WFO. Конфігурація завершується, коли метадані CWCC додаються до Webex WFO та зіставляються з міткою метаданих Webex WFO.

У цьому розділі детально описано процедури збору та форматування метаданих з відповідей CWCC API, процедуру зіставлення Webex WFO та приклади. Після успішного зіставлення метадані можуть бути використані для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти на панелі «Деталі» на сторінці «Медіаплеєр» (сторінка «Взаємодії» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.

Глобальні змінні – це користувацькі поля, створені за допомогою Cisco. Докладніша інформація про глобальні змінні доступна на сторінці адміністратора CWCC. Стандартні користувацькі поля метаданих походять з кінцевих точок /search у CWCC. Дивіться документацію Cisco для отримання додаткової інформації, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Наступний код є зразком відповіді /search API.

Глобальні змінні підтримуються як користувацькі метадані для голосових каналів і всіх цифрових каналів.


```
{
   "data": {
      "task": {
         "Завдання": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true,
               "isActive": false,
               "queue": [
                  {
                        "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                     "name": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "status": "Завершено",
               "власник": {
                              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                  "ID": "74AB6507-A32A-479C-BDA7-15FF0B6C6C3C"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "телефонія"
            }
         ]
      }
   }
}
```

Необхідні умови

- Cisco Webex Contact Center 2.0 повинен бути налаштований як ACD в Webex WFO.
- Мітка метаданих спочатку повинна бути створена в Менеджері метаданих в Webex WFO (знаходиться в розділі Управління додатками > конфігурації QM > QM > Менеджер метаданих) для кожного поля метаданих CWCC, яке ви хочете зіставити з міткою метаданих Webex WFO.

  Вам потрібно вибрати **«Текст » із розкривного списку «Тип** метаданих» на сторінці «Менеджер метаданих», щоб метадані було зіставлено.

  Переконайтеся, **що випадаючий список ACD даних** порожній на сторінці Менеджера метаданих. Усі інші поля на сторінці Менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Управління додатками > Глобальна конфігурація системи > > Конфігурація ACD > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедури

Ці процедури детально описують, як збирати та форматувати відповідні метадані з кінцевих точок відповіді CWCC API. Усі метадані мають відповідати цим форматам. Існує два доступні формати залежно від того, чи використовуються стандартні поля або поля глобальної змінної. Поля чутливі до регістру та не містять пробілів між текстом.

Ви можете звернутися до наведеного нижче зразка запиту API під час форматування метаданих.

```
{
    taskDetails (
            Від: 1631192040000
            Кому: 1654515806364
            фільтр: {
                та: [
                    { channelType: { дорівнює: телефонія } }
                ]
            }
    ) {
        завдання {
            Ідентифікатор
            stringGlobalVariables(назва: "Global_VoiceName") {
                Ім'я
                цінність
            }
        }
```

```
18        }
19  }
```

- Стандартні поля метаданих мають бути відформатовані як
  <task або taskDetails>.<fieldName>
- Поля метаданих глобальної змінної мають бути відформатовані як
  <task або taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Тип даних>

Збирайте та форматуйте стандартні поля метаданих CWCC

1. Виберіть відповідний префікс на основі відповіді CWCC API. Кінцеві точки поділяються на дві категорії; це <taskDetails> і <task>.

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

   taskDetails. Використовуйте текст завдання , як префікс для всіх

   дповідей на завдання.

   ПРИКЛАД**:** Ви вирішуєте, що хочете збирати метадані на "channelType". У зразку запиту API "channelType" потрапляє в категорію taskDetails. Тому ви використовуєте текст **taskDetails**

2. Додайте крапку. Не додавайте жодних інтервалів.

   ПРИКЛАД **завданняДеталі.**

3. Якщо в метаданих, які ви збираєте, немає рівнів ієрархії, додайте ім'я поля та відформатуйте значення метаданих наступним чином. Поля чутливі до регістру та не містять пробілів між текстом.

   <task або taskDetails>.<fieldName>

   ПРИКЛАД **taskDetails.channelType**

4. Якщо в метаданих, які ви збираєте, є рівні ієрархії, відформатуйте значення метаданих таким чином, без пробілів між текстом. Ваші метадані CWCC 2.0 тепер готові до зіставлення з мітками метаданих Webex WFO.

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

Збирайте та форматуйте CWCC поля метаданих глобальних змінних

Глобальні змінні містять текст GlobalVariables у відповіді API.

1. Виберіть відповідний префікс на основі відповіді CWCC API. Префікси кінцевих точок поділяються на дві категорії; це <taskDetails> і <task>.

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

   taskDetails. Використовуйте текст завдання , як префікс для всіх

   дповідей на завдання.

   ПРИКЛАД**:** Ви вирішуєте, що хочете збирати метадані про "Global_VoiceName". У зразку запиту API ім'я "Global_VoiceName" потрапляє в категорію завдань. Тому ви використовуєте

   Текстова **задача**

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

2. Додайте крапку після префікса.

   ПРИКЛАД **завдання.**

3. Знайдіть і скопіюйте ім'я глобальної змінної, як воно відображається у відповіді API, а потім додайте його до форматованого тексту.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName**

4. Додайте двокрапку.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName:**

5. Знайдіть тип даних, розташований у тому ж рядку, що й ім'я глобальної змінної. З великої літери пишеться перша літера типу даних.

   Нижче наведено список усіх підтримуваних глобальних змінних та типів даних Cisco.

   - integerGlobalVariables— де <Integer> — тип даних.
   - stringGlobalVariables— де <String> — тип даних.
   - longGlobalVariables— де <Long> — тип даних.
   - doubleGlobalVariables— де <Double> — тип даних.
   - booleanGlobalVariables— де <Boolean> — тип даних.

   ПРИКЛАД

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

   Тип даних у цьому прикладі – string. Перша буква типу даних повинна бути написана з великої літери. Тому використовуйте String і додайте його до вашого форматованого тексту. **завдання. Global_VoiceName:Рядок**

6. Переконайтеся, що відформатований текст має такий формат. Поля чутливі до регістру та не містять пробілів між текстом. Ваші метадані CWCC 2.0 тепер готові до зіставлення з мітками метаданих Webex WFO.

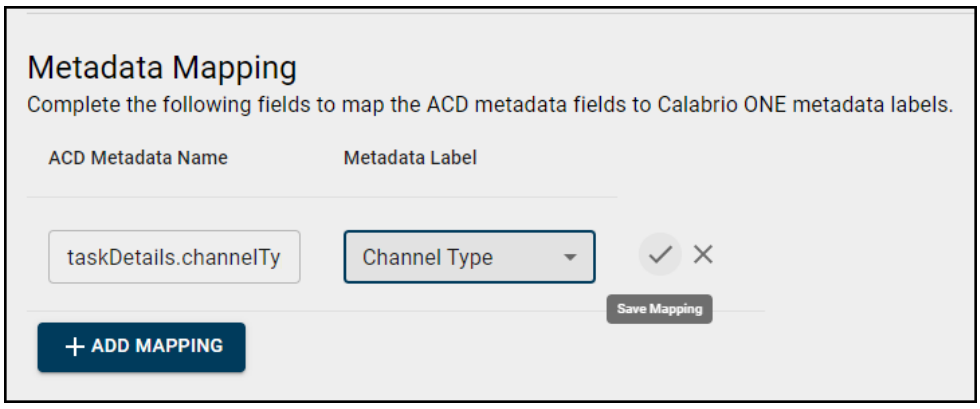
   <task або taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Тип даних>

Карта CWCC метадані в Webex WFO

1. Перейдіть на **сторінку конфігураціїCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У **розділі «Зіставлення** метаданих» натисніть « **Додати відображення**».
3. У текстовому полі під **ACD Ім'я** метаданих введіть значення метаданих CWCC, яке правильно відформатовано.

4. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть мітку метаданих зі списку варіантів.
5. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.

ПРИКЛАД



6. (Необов'язково) Натисніть **«Додати відображення** », щоб додати додаткові зіставлення метаданих, і повторіть за бажанням.
7. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Варіанти метаданих із зразків запитів

Нижче показані доступні варіанти метаданих для завдання.

Варіанти метаданих завдання у

```
{
    завдання(
            від: 1631111190000
            Кому: 1634123120000
            фільтр: {
                та: [
                    { channelType: { дорівнює: телефонія } }
                ]
            }
    ) {
        завдання {
            Ідентифікатор
            статус
            Тип каналу
            створеноЧас
            закінченоЧас
            Походження
            Призначення
            contactReason
            напрям
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
```

```
23                  Тип припинення
24                  channelSubType
25                  клієнт { ім'я телефонуНомер електронної пошти }
26                  isActive
27                  isЗворотній дзвінок
28                  channelMetaData { email { subject metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackСтатус
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  Розташування запису
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  ВсьогоТривалість
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  Тривалість конференції
48                  consultCount
49                  Тривалість консультації
50                  holdCount
51                  Тривалість утримання
52                  selfserviceCount
53                  Тривалість самостійного обслуговування
54                  connectedCount
55                  підключеноТривалість
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  Тривалість обгортання
60                  Тривалість дзвінка
61                  Тривалість черги
62                  Кількість черг
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Нижче показані доступні варіанти метаданих для taskDetails.

Параметри метаданих taskDetails у зразковому запиті

```
1   {
2       taskDetails(
3                   від: 1631192040000
4                   Кому: 1634648040000
5                   фільтр: {
```

```
                    та: [
                        { channelType: { дорівнює: телефонія } }
                    ]
                }
        ) {
            завдання
                {
            Ідентиф
              ікатор
                статус
                Тип каналу
                створеноЧас
                закінченоЧас
                Походження
                Призначення
                contactReason
                напрям
                owner { id name }
                entryPoint { id name }
                Тип припинення
                channelSubType
                клієнт { ім'я телефонуНомер електронної пошти }
                isActive
                isЗворотній дзвінок
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackNumber
                    callbackСтатус
                    callbackOrigin
                    callbackType
                }
                Розташування запису
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                ВсьогоТривалість
                csatScore
                blindTransferCount
                conferenceCount
                Тривалість конференції
                consultCount
                Тривалість консультації
                holdCount
                Тривалість утримання
                selfserviceCount
                Тривалість самостійного обслуговування
                connectedCount
                підключеноТривалість
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                Тривалість обгортання
                Тривалість дзвінка
```

```
                    Тривалість черги
                    Кількість черг
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

Непідтримувані масиви

Списки та масиви не підтримуються для користувацьких метаданих. У наступній таблиці вказано, які масиви не підтримуються.

Непідтримувані масиви	Опис
Черги	Інформація про чергу.
Сайтів	ID, назва фізичного місця розташування контакт-центру, на яке було розподілено завдання.
teams	ID, назва команди, на яку було розподілено дзвінок.
Вкладників	Агенти, які впоралися із завданням.
Пункти входу	ID, назва початкового місця посадки контакту в CWCC.

Деталі інтеграції для Cisco Webex Contact Center

У цьому розділі пояснюється, як дані з Cisco Webex Contact Center інтегруються з Webex WFO після з'єднання двох систем.

Про компанію Webex WFO Підтримка цифрових каналів

Webex WFO забезпечує підтримку цифрових каналів для вашої багатоканальної або багатоканальної системи CWCC. Завдяки підтримці цифрових каналів Webex WFO аудіозаписи, стенограми чату та SMS з вашої системи CWCC приймаються Webex WFO, візуалізуються та доступні на **сторінці взаємодії** . Підтримка цифрових каналів забезпечує всебічний огляд взаємодій і безперебійну взаємодію з користувачем у межах Webex WFO між каналами. Двічі клацніть будь-яку взаємодію на **сторінці «Взаємодії** », щоб отримати доступ до даних взаємодії.

Терміни багатоканальні та омніканальні контакт-центри не є синонімами. Вони мають чіткі відмінності в тому, як їх визначають. Багатоканальні контакт-центри підтримують різні канали зв'язку. Підтримувані канали можуть включати телефонні дзвінки, електронні листи, веб-чат, соціальні мережі тощо. Кожен канал працює незалежно, зі своєю чергою та агентами, що спеціалізуються на обробці цього конкретного каналу. Однак кожен канал розрізнений, що може призвести до розриву зв'язку. Це означає, що коли клієнт переходить з одного каналу в інший, взаємодія з клієнтом втрачає безперервність і контекст під час подорожі.

Тоді як омніканальні контакт-центри забезпечують безперебійну та інтегровану роботу по всіх каналах зв'язку. Канали пов'язані між собою, що дозволяє клієнтам почати розмову на одному каналі і продовжити її на іншому без повторення інформації. Омніканальні рішення дозволяють операторам знати історію кожного клієнта та швидко обробляти запити клієнтів у всіх каналах зв'язку.

> ПРИКЛАД**:** Прикладом омніканального досвіду є ситуація, коли взаємодія починається з чату, а потім оператор і клієнт продовжують взаємодію за допомогою телефонного дзвінка. Інформація з каналу чату
> і голосовий канал підключаються за допомогою інтегрованого омніканального рішення.

Підтримувані сценарії контактів

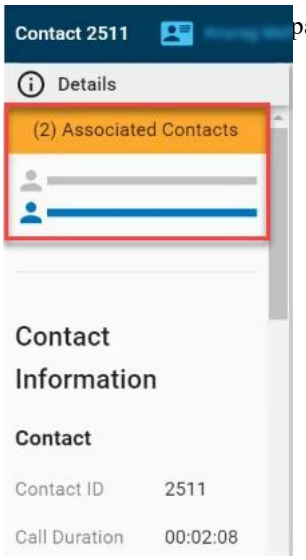
Підтримуються такі сценарії.

- Вхідні/вихідні повідомлення
- Передачі

- Конференцій

ПРИМІТКА : Конференції не підтримуються для каналів електронної пошти.

ПРИКЛАД Взаємодія, зображена на цьому зображенні, включає передачу, тому дві частини чату доступні в розділі «Асоційовані контакти». У розділі «Пов'язані контакти»
Ви можете вибрати різних операторів у чаті або розшифровці SMS. Синім кольором зображено обраного агента. Повний чат або транскрипція SMS відображається незалежно від того, який агент обраний; Однак вибраний агент відображається в синіх полях для виступу в транскрипції.



Процедури

Увімкніть цифрові канали

1. У розділі Webex WFO перейдіть до **Керування** програмами> **ACD Конфігурація**.
2. Натисніть **Додати** в **розділі Вибрати ACD** . Відкриється **вікно ACD Подробиці** .
3. Виберіть **Cisco Webex Contact Center 2.0** з **випадаючого списку Вибрати ACD** , щоб отримати доступ до сторінки конфігурації ACD.
4. У **розділі «Продукти ввімкнено** » натисніть **«Керування** якістю».
5. Натисніть **Цифровий (Чат, SMS, Електронна пошта, Соцмережі).**
6. Натисніть **Зберегти**.

Фільтруйте стенограми чату, SMS, електронної пошти або соціальних мереж на сторінці Взаємодії

1. У розділі Webex WFO перейдіть до розділу **Взаємодії**.
2. В **області «Фільтри** » клацніть розкривний **список «Тип** контакту» в стовпці «Фільтри».
3. Виберіть **Чат** для транскрипцій чату, **SMS** for SMS транскрипції або **Електронна пошта** для транскрипцій електронної пошти.
4. Натисніть **Застосувати**.

Обмеження

Команди «Керування початковим екраном» і «Зупинити запис екрана» застосовуються до взаємодії лише на екрані без пов'язаного з ними звукового контакту. Це може бути використано для фіксації поведінки на екрані, коли агент обробляє цифрову взаємодію, але це не пов'язує цифрову транскрипцію взаємодії з деталями взаємодії.

Підтримка в чаті

Коли ваш клієнт використовує чат для зв'язку з агентом, налаштованим на CWCC, чат і дані, пов'язані з чатом, потрапляють у Webex WFO. Кожен оператор, який бере участь у чаті, має повну розшифровку чату всієї взаємодії, а не лише окремого етапу взаємодії.

Кожен етап взаємодії має **ідентифікатор** контакту, який є унікальним ідентифікатором чату. Пов'язаний **ідентифікатор** контакту — це ідентифікатор, який пов'язує вихідний контакт з усіма похідними ніжками контакту, які потрапили в Webex WFO. Чат може мати кілька етапів, якщо в ньому є трансфери або конференції.

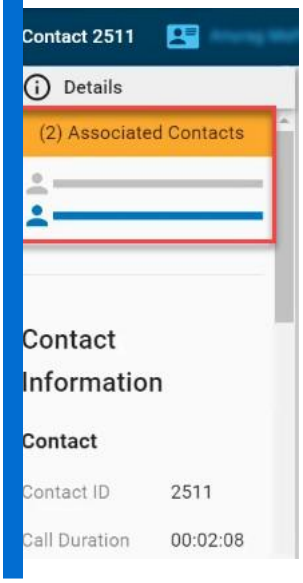
Це означає, що кожен етап чату має унікальний ідентифікатор контакту, а всі похідні частини чату мають однаковий спільний пов'язаний ідентифікатор контакту. Вибравши чат, ви можете переглянути всі пов'язані бесіди в текстовій версії чату, яка відображається на сторінці Взаємодії. Перегляньте статтю Перегляд даних, пов'язаних із контактом , для отримання додаткової інформації.

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Desktop (інформаційна панель агента).
- У вас є віджет чату Cisco, налаштований для Cisco Contact Center Desktop.

ПРИМІТКА Якщо з обраним вами чатом пов'язані додаткові агенти у зв'язку з трансферами або конференціями, перегляньте стенограми чату додаткових операторів, натиснувши на агента в асоційованому чаті

Контакти на панелі відомостей.



Обмеження

- Текстові версії чату доступні лише у вашій організації, де налаштовано CWCC ACD. Чати, які відбуваються зі сторонніми організаціями, недоступні. Якщо чат передається третій стороні, Webex WFO надає дані лише для тієї частини чату, яку виконував оператор до переказу.
- Пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів текстового чату (включно з переказами та конференціями). Тоді як пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів голосових викликів (включно з переказами та конференціями). Однак пов'язані ідентифікатори контактів відрізняються в текстових чатах і голосових дзвінках на відстані одного шляху клієнта.

SMS Підтримка

Коли ваш клієнт і агент обмінюються повідомленнями SMS, також відомими як текстові повідомлення, повідомлення SMS і дані, пов'язані з цими повідомленнями SMS, потрапляють в Webex WFO. Кожен агент, який бере участь у розмові, має повну SMS розшифровку всієї взаємодії, а не лише окремого етапу взаємодії. Кожен етап взаємодії має ідентифікатор контакту, який є унікальним ідентифікатором взаємодії SMS. Асоційований ідентифікатор контакту — це ідентифікатор, який з'єднує оригінальний контакт з усіма похідними ніжками контакту, які потрапили в Webex WFO. Розмова SMS може мати кілька етапів, якщо вона включає трансфери або конференції.

Це означає, що кожен етап SMS має унікальний ідентифікатор контакту, а всі похідні частини SMS мають однаковий спільний пов'язаний ідентифікатор контакту. Вибравши контакт SMS на сторінці Взаємодії, ви можете переглянути всі пов'язані повідомлення SMS у медіаплеєрі (**Взаємодії** > Двічі клацніть контакт, щоб переглянути його транскрипцію SMS). Перегляньте [статтю Перегляд даних, пов'язаних із контактом](#) , для отримання додаткової інформації.

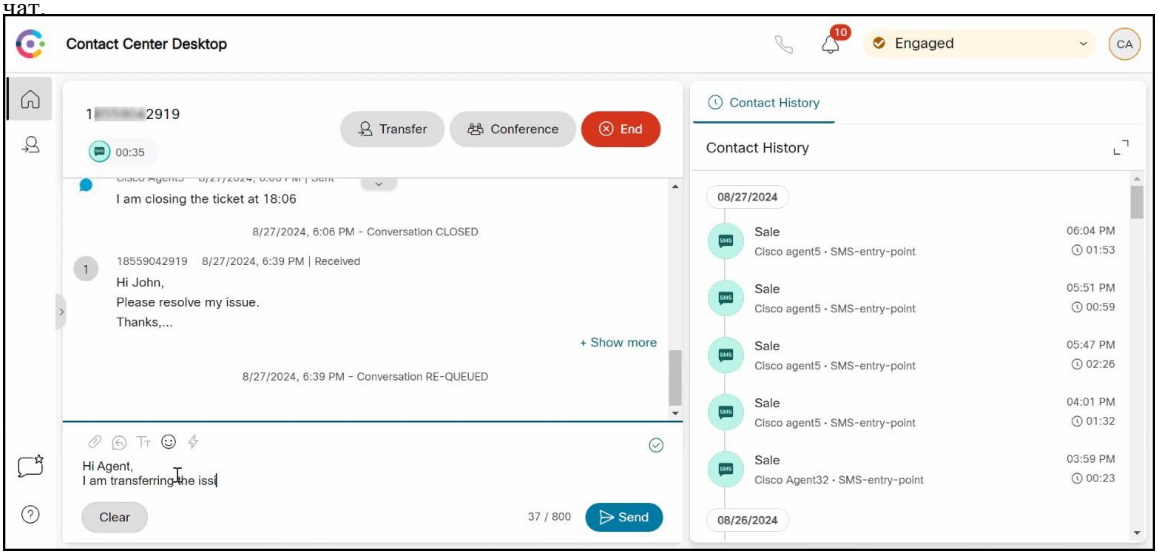
Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Desktop (інформаційна панель агента).
- У вас є дійсний номер телефону, налаштований як черга SMS.

Приклад ланцюжка

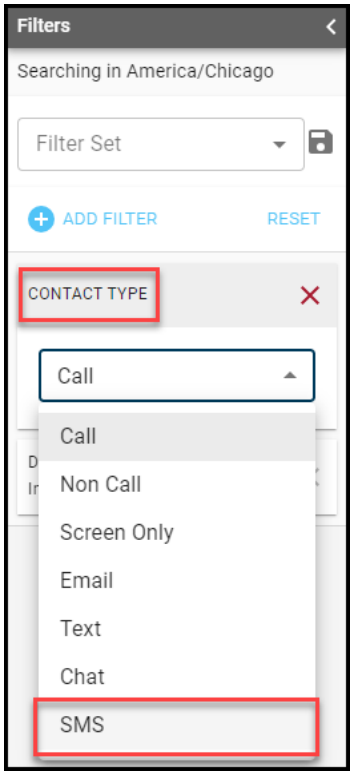
Цей приклад ілюструє типову розмову SMS між клієнтом і агентом Webex Contact Center.

1. Клієнт використовує мобільний телефон для зв'язку з агентом.
2. Контакт клієнта з'являється в черзі на робочий стіл контакт-центру, і оператор приймає рішення.
3. Клієнт і агент обмінюються повідомленнями SMS протягом декількох хвилин, а потім оператор завершує чат.



4.
5. Агенти повинні завершити розмову, натиснувши **кнопку «Завершити** » у своїй настільній системі контакт-центру, перш ніж Webex WFO зможе отримати транскрипції SMS та дані SMS.
6. У розділі Webex WFO знайдіть свої транскрипції SMS, перейшовши **на сторінку Взаємодії** . Забезпечити **Тип** контакту був обраний як фільтр, фільтр для **SMS** повідомлень і виберіть SMS зі списку

взаємодій.

7. 

(Випадаючий список фільтра «Тип контакту» на сторінці «Взаємодії»)

Обмеження

- Транскрипції SMS доступні лише у вашій організації, де налаштовано CWCC 2.0 ACD. SMS обмін повідомленнями, який відбувається зі сторонніми організаціями, недоступний. Якщо розмова SMS передається з контакт-центру вашої організації до іншої сторонньої організації, то стенограма цієї частини розмови SMS буде недоступна в Webex WFO.
- Пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів розмови SMS (включно з переказами та конференціями). Тоді як пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів голосових викликів (включно з переказами та конференціями). Однак пов'язані ідентифікатори контактів відрізняються в розмовах SMS і голосових дзвінках на одному шляху клієнта.

> ПРИКЛАД Взаємодія з клієнтом включає в себе розмову SMS з одним агентом, потім розмова SMS передається другому агенту, і, нарешті, другому агенту і
> Клієнт має п'ятихвилинний телефонний дзвінок перед завершенням взаємодії.
> Протягом Webex WFO як початкова SMS розмова з клієнтом і першим агентом, так і продовження

SMS розмови, які було передано другому оператору, мати однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту. П'ятихвилинний телефонний дзвінок між клієнтом і другим оператором має різний пов'язаний ідентифікатор контакту.

- Webex WFO приймає взаємодію чату та SMS лише якщо **включено керування якістю** та **встановлено прапорець Цифровий (чат, SMS)** на **сторінці конфігурації** Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Якщо ви вносите зміни в конфігурацію на цій сторінці, двічі перевірте, щоб випадково не відключити чат і SMS.

Підтримка по електронній пошті

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Desktop (інформаційна панель агента).
- У вас є дійсний номер телефону, налаштований як черга електронної пошти.

Приклад ланцюжка

Цей приклад ілюструє типову взаємодію електронною поштою між клієнтом і агентом, яка потрапляє в Webex WFO.

1. Клієнт надсилає електронний лист.
2. Повідомлення електронної пошти з'являється в черзі на робочий стіл Cisco Contact Center (інформаційна панель агента) і його забирає агент.
3. Клієнт і агент обмінюються електронними повідомленнями протягом декількох хвилин.

   ПРИМІТКА : Агенти повинні завершити розмову, перш ніж Webex WFO зможе отримати дані цифрового каналу.

4. У розділі Webex WFO знайдіть транскрипції електронної пошти, перейшовши **на сторінку Взаємодії** , і виберіть взаємодію з електронною поштою зі списку.

Складні події дзвінків

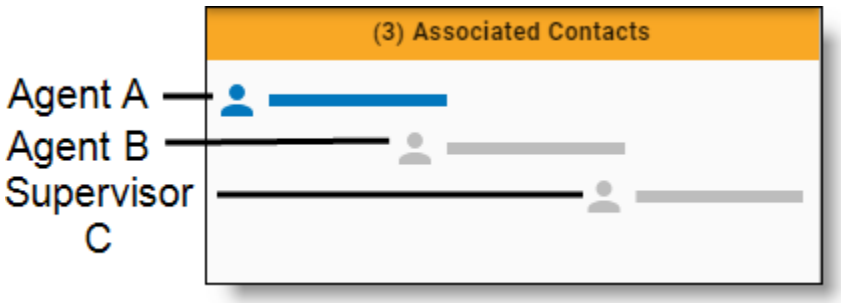
У цьому розділі описано, як Webex WFO обробляє складні сценарії дзвінків. Складні сценарії дзвінків – це різні дії, які можуть відбуватися під час дзвінка. Вони включають трансфери, конференції, утримання та припарковані дзвінки. У Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формується, коли відбувається зміна учасника, наприклад, коли оператор приєднується до дзвінка для консультації.

У Webex WFO аудіодзвінок і всі пов'язані з ним дані, такі як записи екрана та метадані, називаються контактом. Асоційований ідентифікатор контакту – це ідентифікатор, який пов'язує оригінальний дзвінок з усіма похідними відрізками дзвінка, записаними в Webex WFO. Це означає, що кожен отриманий контакт має той самий ідентифікатор асоційованого контакту, що й початковий дзвінок. Ви можете переглянути пов'язані контакти в медіапрогравачі («Взаємодія» > подвійне клацання контакту).

Коли кілька операторів обробляють один і той же дзвінок клієнта (наприклад, коли один оператор переводить дзвінок на іншого), Webex WFO створює окремий контакт для кожного задіяного оператора і надає цим контактам однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту. У розділі «Асоційовані контакти» відображаються такі контакти, що дозволяє бачити всі сегменти дзвінка, починаючи з моменту його надходження в контакт-центр і закінчуючи його завершенням.

ПРИКЛАД

Клієнт телефонує Агенту А. Агент А передає клієнта Агенту Б, а Агент Б передає клієнта Супервайзеру С. Webex WFO створює три окремі контакти та надає їм однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.



Необхідні умови

- Прапорці функцій Segment Recording та Consult Leg Recording мають бути ввімкнені у вашому обліковому записі Cisco. Зверніться за допомогою до служби підтримки Cisco.
- Вам потрібно ввімкнути RTMS. Зверніться до служби технічної підтримки Cisco для налаштування RTMS для вашої організації.
- Вам потрібно налаштувати Webex Contact Center версії 2.0. Дивіться статтю Підключення до Cisco Webex Контакт-центру 2.0 для отримання додаткової інформації.
- Мітка метаданих спочатку повинна бути створена в Менеджері метаданих в Webex WFO (знаходиться в Application Management > конфігурації QM > QM > Менеджер метаданих) для кожного поля метаданих CWCC, яке ви хочете зіставити з міткою метаданих Webex WFO.

- Вам потрібно вибрати **Текст** у **випадаючому списку Тип** метаданих на сторінці Менеджер метаданих, щоб метадані з CWCC були зіставлені з міткою метаданих.

  ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Введіть «тип виклику» як **текст** із **випадаючого списку «Тип** метаданих».

- Переконайтеся, **що випадаючий список ACD даних** порожній на сторінці Менеджера метаданих. Усі інші поля на сторінці Менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Управління додатками > Конфігурація системи > Конфігурація ACD

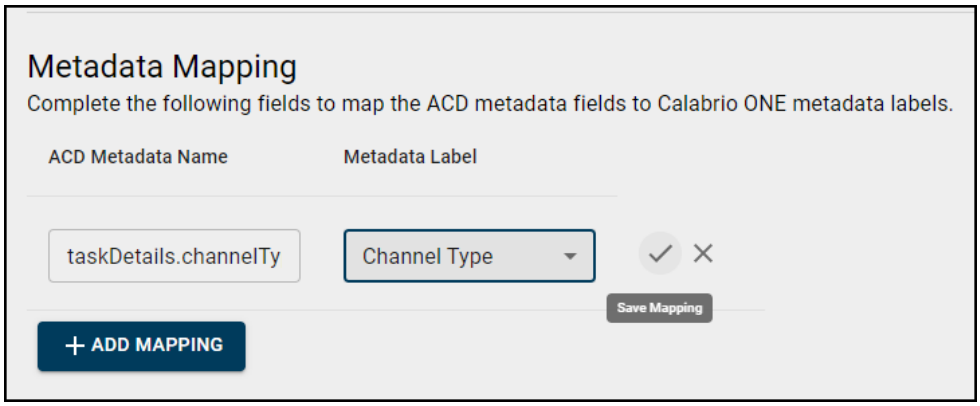
Процедура

Відображення метаданих у форматі Webex WFO

Вам потрібно зіставити користувацькі метадані зі значеннями «Сегмент клієнта» та «Консультація».

1. Перейдіть на **сторінку конфігураціїCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У **розділі «Зіставлення** метаданих» натисніть « **Додати відображення**».
3. У текстовому полі під **ACD Назва** метаданих введіть "Сегмент клієнтів".
4. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть зі списку опцій мітку метаданих типу виклику, яку ви створили як обов'язкову умову.
5. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.

ПРИКЛАД



6. Натисніть **«Додати відображення** », щоб додати додаткове зіставлення метаданих.
7. У текстовому полі під **ACD Назва** метаданих введіть "Consult".

8. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть зі списку опцій мітку метаданих типу виклику, яку ви створили як обов'язкову умову.
9. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.
10. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Складні типи подій дзвінків

- Перекази — Webex WFO сегментує дзвінок за кількістю разів, коли він був переведений. Для кожного переказу Webex WFO створює окремий контакт, і пов'язує кожен контакт з оператором, який обробляв цей сегмент переданого дзвінка.
- Конференції — Webex WFO сегментує початковий дзвінок на два контакти. Перший контакт в Webex WFO пов'язаний з оператором, який відповів на дзвінок клієнта. Другий контакт пов'язаний з агентом, якого привели на дзвінок. Запис контакту першого оператора охоплює весь час, протягом якого оператор бере участь у дзвінку. Запис другого контакту охоплює лише час, протягом якого другий оператор приєднався до дзвінка.
- Cold (сліпий) — Webex WFO використовує "cold (сліпий)" для опису як трансферних, так і конференційних сценаріїв. Цей дескриптор передбачає маршрутизацію існуючого дзвінка безпосередньо до додаткового оператора без будь-якого зв'язку між двома операторами до того, як відбудеться переказ або конференція.
- Warm — Webex WFO використовує слово «теплий» для опису як трансферних, так і конференційних сценаріїв. Цей дескриптор означає, що перший агент розмовляє з другим агентом, щоб надати відповідний контекст і довідкову інформацію до того, як відбудеться передача або конференція. Консультаційна частина теплого трансферу або конференції включається в записи контактів.
- Парки — У сценаріях паркування Webex WFO сегментує дзвінок на два контакти. Запис першого контакту охоплює час до припаркування дзвінка. Запис другого контакту охоплює час після того, як дзвінок було отримано з парку. Це означає, що паркування виклику завершує контакт, а отримання припаркованого виклику створює новий контакт.
- Консультує — перший контакт пов'язаний з оператором, який відповів на дзвінок клієнта, а другий контакт пов'язаний з оператором, якого привели на дзвінок для консультації. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той проміжок часу, з яким оператори консультувалися.

У наведеній нижче таблиці докладно описано різні типи подій викликів і чи підтримує їх Webex WFO.

Тип	Підтримується	Опис
Дзвінок прийнято/завершено	Так	Оператор приймає дзвінок клієнта, і дзвінок завершується без будь-яких подій дзвінка, таких як призупинення або перекази.
Утримання/Відновлення	Так	Клієнт PUT на паузі. Музика Hold відтворюється на відрізку дзвінка клієнта.
Пауза та відновлення (вручну)	Так	Дзвінок призупинено. Призупинення та відновлення відповідає стандартам відповідності PCI. На відміну від утримання/відновлення, на відрізку дзвінка клієнта не відтворюється музика утримання; Тільки чути тишу. Користувач повинен вручну активувати паузу та відновлення у своїй системі Cisco Webex CC, а Webex WFO розпізнає ручний тригер.
Холодна (сліпа) передача Теплий трансфер	Так	Дзвінок передається від одного оператора до іншого.
Холодна конференція Тепла конференція	Так	Взаємодія під час дзвінка з двома або більше операторами.
Парк	Ні	Дзвінок PUT знаходиться на утриманні (припарковано), і дзвінок може бути прийнятий (отриманий) тим же оператором.

ПРИМІТКА Запис екрана підтримується для першого оператора під час виклику. Запис екрана не підтримується для переданих ніг виклику.

Запис екрану

Запис екрана здійснюється через Webex WFO Smart Desktop, а не Cisco Webex CC.

Необхідні умови

Щоб запис екрана функціонував, необхідно переконатися, що наведені нижче функції та компоненти настроєно правильно.

Функція	Конфігурація
Розумний робочий стіл	Webex WFO Розумний робочий стіл повинен бути встановлений і працювати на ПК

Функція	Конфігурація
	де агенти входять до системи Webex CC, і кожен розумний робочий стіл має бути налаштований на використання обміну повідомленнями RTE. Обмін повідомленнями RTE налаштовується шляхом встановлення пункту **Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису** екрана на сторінці конфігурації ACD для Webex CC. Обмін повідомленнями RTE дозволяє підключеним клієнтам Smart Desktop записувати записи екрана в десятихвилинних сегментах, коли правильно налаштований користувач входить у систему Webex CC.
Webex WFO Користувачі агентів як	Коли Webex WFO синхронізується з Webex CC, він імпортує та синхронізує Webex WFO користувачів, які мають профілі користувачів Webex CC. Лише користувачі з профілями користувачів Webex CC можуть бути записані з екрана. Ці користувачі повинні мати такі додаткові конфігурації на сторінці Користувачі: ▪ Активувати цього користувача — Має бути вибраний. ▪ Ролі — мають бути призначені ролі, пов'язаній із дозволами на захоплення контактів і екран запису. ▪ Вхід у Windows — має бути таким самим, як логін Windows, який агенти Webex CC використовують для входу на ПК.

Зйомка записів екрана

У наведеному нижче списку наведено огляд того, як Webex WFO робить знімки екрана для агентів Webex CC.

1. Агент входить до системи на ПК за допомогою Smart Desktop.

   Коли користувач, який правильно налаштований у Webex WFO, заходить на ПК, де працює Smart Desktop і налаштований на використання обміну повідомленнями RTE, Smart Desktop починає захоплювати записи екрана десятихвилинними відрізками, які він зберігає локально. Він поки що не завантажує жодних записів екрану на Webex WFO.

Сегменти запису екрана зашифровані на робочому столі. Calabrio використовує процес двофакторного шифрування з використанням симетричних AES-CBC-256 та асиметричних RSA-CBC-2048 для аутентифікації та шифрування файлів запису екрана.

Інтелектуальний робочий стіл зберігає ці сегменти в такому місці:

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

2. Агент обробляє контакт в Webex CC.
3. Webex WFO імпортує аудіозапис та метадані контакту.
4. Webex WFO витягує та завантажує запис екрану з ПК агента.

   Як тільки Webex WFO завантажує контакти з Webex CC, він починає процес вилучення та вивантаження відповідних записів екрана. Webex WFO робить це шляхом передавання часових позначок для кожного контакту відповідному комп'ютеру агента.

   Коли інтелектуальний робочий стіл отримує ці часові позначки, він обрізає та з'єднує сегменти запису екрана в один запис екрана, який відповідає тривалості контакту. Потім він завантажує запис екрана на Webex WFO.

   Сегменти запису екрана, не пов'язані з жодним контактом, аналізуються, щоб переконатися, що розбіжностей не виявлено, а потім видаляються. Якщо Smart Desktop втрачає з'єднання з Webex WFO, він виконує процес відновлення під час повторного підключення, щоб гарантувати, що він створює записи екрана для всіх контактів, які обробляє агент тим часом.

   > ПРИКЛАД**:** Агент обробляє контакт в кінці дня, а потім вимикає ПК до того, як Webex CC зробить контакт доступним для Webex WFO. Коли агент вмикає ПК,
   > Наступного дня Smart Desktop знову підключиться до Webex WFO, а Webex WFO витягне та завантажить запис екрана.

5. Агент виходить із системи.

   Коли агент виходить із системи, Smart Desktop зупиняє запис нових сегментів екрана.

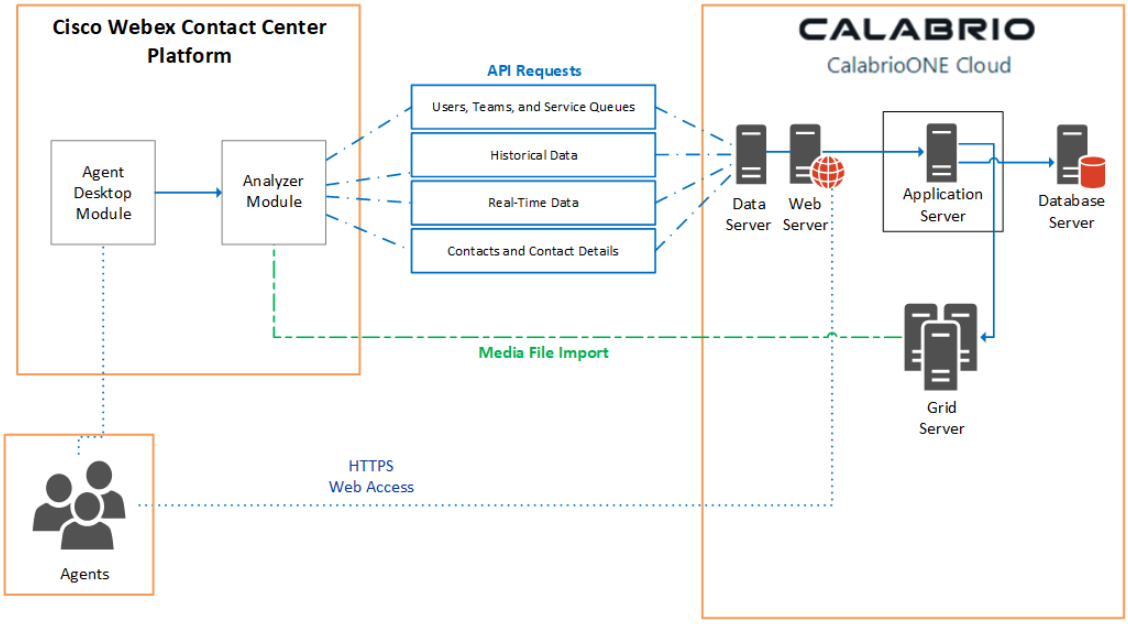
Додаток

Зверніться до додатка щодо вмісту, що стосується версії 1.0 інтеграції Cisco Webex Contact Center.

Основні дані конфігурації для 1.0

Webex WFO синхронізує наступні дані конфігурації ядра з еквівалентами від Cisco Webex Contact Center до трьох запитів API.

Діаграма архітектури нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center та набором Webex WFO. Зверніть увагу, що на схемі є Classic WFM.



Користувачів

Коли Webex WFO імпортує нового користувача з Webex Contact Center, він створює нового користувача Webex WFO, який має профіль користувача Webex Contact Center.

Коли хтось змінює дані користувача в Webex Contact Center, служба синхронізації виявляє це і робить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

> ПРИМІТКА : Користувачі зі статусом Не активні в Webex Contact Center не імпортуються, якщо їх не відновити.

Зміна в Webex КЦ	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нового користувача.	Додано нового користувача. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище користувача Webex Contact Center до імені та прізвища користувача Webex WFO. ▪ Застосовує TID користувача Webex Contact Center до ідентифікатора ACD користувача Webex WFO. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату синхронізації. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. **NOTE** Webex WFO не зберігає відносини між користувачами Webex Contact Center та командами. Див. Команди. ▪ Якщо користувач Webex Contact Center увімкнено контакт-центр, призначте роль агента за замовчуванням користувачу Webex WFO. Жодні інші ролі Webex WFO не синхронізуються з Webex Contact Center. ПРИМІТКА**:** Якщо видалити роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізується з користувачем Webex Contact Center, який Якщо контакт-центр увімкнено, роль агента буде перепризначена наступного разу, коли Webex WFO синхронізується з Webex Contact Center.
Змінено ім'я або прізвище користувача.	Змінено ім'я або прізвище користувача.
Користувача буде видалено.	Користувача деактивовано.

Команди

Webex WFO синхронізується з командами Webex Contact Center будь-якого типу (Capacity Based або Agent Based), якщо вони активні. Він не зберігає відносини між користувачами Webex Contact Center та командами Webex Contact Center.

Коли дані команди змінюються в Webex Contact Center, служба синхронізації виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміна в Webex КЦ	В результаті зміни в Webex WFO
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою. Це ім'я доступне лише для читання.
Змінено назву команди	Змінено назву команди.
Новий користувач додається в команду	Без змін. Webex WFO не зберігає відношення між Webex Contact Center користувачі та Webex Contact Center команди.
Користувача видалено з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає відношення між Webex Contact Center користувачі та Webex Contact Center команди.
Команду видалено.	Без змін.

Ви можете створювати нові команди в Webex WFO та призначати їм користувачів, але ці нові команди не додаються до Webex Contact Center.

Користувач Webex WFO може належати лише до однієї команди.

Підключення до Cisco Webex Contact Center 1.0

У цьому розділі пояснюється, як налаштувати з'єднання між Cisco Webex Contact Center 1.0 та Webex WFO.

Крок 1: Збирайте інформацію від свого постачальника Webex Contact Center

Зберіть наступну інформацію API від свого постачальника Webex Contact Center та збережіть її в легкодоступному місці:

- Повна базова URL-адреса Webex Contact Center API, включаючи протокол.
- Повна базова URL-адреса Webex Contact Center Media API, включаючи протокол.
- Адреса електронної пошти користувача Webex Contact Center, який має право доступу як до Webex Contact Center API, так і до Webex Contact Center Media API.
- API ключ для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.

Коли ви налаштовуєте з'єднання ACD з Webex Contact Center в Webex WFO, вам знадобиться ця інформація для заповнення розділу Webex Contact Center API.

ПРИМІТКА: Наступні приклади зображень показують API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Ідентифікатор сутності

ПРИКЛАД

Ідентифікатор сутності виділено на наступному зображенні.

```
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">
```

- URL-адреса переспрямування з єдиним входом

ПРИКЛАД

URL-адреса переспрямування з єдиним входом виділена на наступному зображенні.

```
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"/>
```

- Сертифікат постачальника посвідчень

ПРИКЛАД

Сертифікат постачальника посвідчень виділено на наступному зображенні.

```
103        <KeyDescriptor use="signing">
104            <ds:KeyInfo>
105                    <ds:X509Data>
106                        <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDT
```

Крок 2: Налаштуйте Webex Contact Center як ACD у Webex WFO

Далі додайте та налаштуйте Webex Contact Center як ACD у Webex WFO.

NOTE Webex WFO в даний час посилається на Webex Contact Center як на Cisco Customer Journey Platform.

Додайте Webex Contact Center як ACD

1. У розділі Webex WFO перейдіть до Керування програмами > Конфігурація системи > Конфігурація ACD.
2. Натисніть **Додати**.
3. У діалоговому вікні ACD Подробиці налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Виберіть ACD	Виберіть **Cisco Customer Journey Platform**.
Ім’я	Введіть унікальне ім'я для ACD.

4. Натисніть **кнопку «OK».**

Налаштуйте Webex Contact Center ACD

1. У таблиці ACD Сервери виберіть свій Webex Contact Center ACD.
2. Пропустіть розділ ACD Фільтрація. Ця інтеграція не підтримує фільтрацію ACD.
3. Налаштуйте розділ Cisco Customer Journey Platform API наступним чином.

Поле	Конфігурація
Cisco Customer Journey Platform API URL-адреса	Введіть повну базову URL-адресу Webex Contact Center API, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медіа API URL	Введіть повну URL-адресу Webex Contact Center Media API, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Ім’я користувача ви	Введіть адресу електронної пошти користувача Webex Contact Center, якого збережено на кроці 1. Цей користувач повинен мати дозвіл на доступ до Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введіть клавішу API для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API, які ви зберегли на кроці 1.

Поле	Конфігурація
Cisco Webex Contact Center 1.0	Вибирайте лише в тому випадку, якщо ви використовуєте Webex Contact Center 2.0. Це включає CMSv2 API запити.
Cisco Ідентифікатор орендаря	Введіть буквено-цифровий ідентифікатор Webex Contact Center рахунок орендаря. Це ваш Cisco OrgId.

4. Налаштуйте розділ «Інтервал синхронізації» наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (у хвилинах) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команд та черги обслуговування в Webex WFO з їх еквівалентами в Webex Contact Center. Щоб дізнатися більше про синхронізацію з Webex Contact Center, перегляньте статтю Основні дані конфігурації для версії 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

5. Налаштуйте розділ «Параметри захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть проміжок часу, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних відновити дані з	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо ви хочете весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі.
Повторне захоплення часу	Введіть час доби, коли ви хочете, щоб Webex WFO повторно записував дані за попередній день з ACD.

6. (Необов'язково) Виберіть **Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису екрана**. Це дозволяє записувати екрани операторів Webex Contact Center, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Для отримання додаткової інформації про запис екрана дивіться QM Дані для 1.0.
7. Натисніть **Зберегти**.

Крок 3: Налаштуйте сервер даних

Налаштуйте сервер даних для Cisco Webex Contact Center ACD

1. У розділі Webex WFO перейдіть до **Керування** програмами> **Конфігурація системи>** Конфігурація сервера даних.
2. У **випадаючому списку Select Data Server Configuration** виберіть сервер даних, який ви хочете використовувати для Webex Contact Center ACD.
3. Налаштуйте наведені нижче параметри.

Параметр	Конфігурація
Регіональний сервер даних ACD	Установіть **прапорець Увімкнути синхронізацію** , а потім перемістіть параметри синхронізації Webex Контакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.
Регіональний сервер даних ACD	Установіть прапорець **Увімкнути захоплення** , а потім перемістіть параметри зйомки WebexКонтакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.
Регіональний сервер даних Real-часі та перемістіть настройки часових подій	Установіть прапорець Увімкнути **події** в реальному Webex Contact Center ACD від **Доступний** до **Призначений**.
Параметри сервера імпорту медіафайлів	Установіть **прапорець Увімкнути імпорт** медіафайлів, а потім перемістіть Webex Contact Center ACD з **Доступно** до **Призначено**.

4. Натисніть **Зберегти**.

Підключення до Cisco Webex Contact Center за допомогою API CMSv2

У цьому розділі пояснюється, як налаштувати з'єднання між Cisco Webex Contact Center та Webex WFO для користувачів, які переходять з версії 1.0 за допомогою API CMSv2.

Налаштування CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2

1. У розділі Webex WFO перейдіть до **Керування** програмами>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
2. Натисніть **Додати**. Відкриється **вікно ACD Подробиці** .
3. У вікні ACD Подробиці налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Виберіть ACD	Виберіть **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** Webex WFO в даний час посилається на Webex Contact Center як на Cisco Customer Journey Platform.
Ім’я	Введіть унікальне ім'я для ACD.

4. Натисніть **кнопку «OK».**
5. **У таблиці Вибрати ACD** виберіть символ Cisco Webex Contact Center ACD, який ви щойно створили.
6. Пропустіть розділ ACD Фільтрація. Ця інтеграція не підтримує фільтрацію ACD.
7. Налаштуйте розділ Cisco Customer Journey Platform API наступним чином.

Поле	Конфігурація
Cisco Customer Journey Platform API URL-адреса	Введіть повну базову URL-адресу Webex Contact Center API, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform ЗМІ API URL	Введіть повну URL-адресу Webex Contact Center Media API, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Ім’я користувача ви	Введіть адресу електронної пошти користувача Webex Contact Center, якого збережено на кроці 1. Цей користувач повинен мати дозвіл на доступ до Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введіть клавішу API для Webex Contact Center API та Webex

Поле	Конфігурація
	Медіа контакт-центру API, яке ви зберегли на кроці 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Поставте галочку. Цей пункт дозволяє підключатися до CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2.
Cisco Ідентифікатор орендаря	Введіть буквено-цифровий ідентифікатор вашого Webex Contact Center рахунок орендаря. Це ваш ідентифікатор організації Cisco.

8. Налаштуйте розділ «Інтервал синхронізації» наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (у хвилинах) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команд, а також черги послуг в Webex WFO з їх еквівалентами в Webex Contact Center. Щоб дізнатися більше про синхронізацію з Webex Contact Center, перегляньте статтю Основні дані конфігурації для 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

9. Налаштуйте розділ «Параметри захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть проміжок часу, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних відновити дані з	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо ви хочете весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі.
Повторне захоплення часу	Введіть час доби, коли ви хочетеWebex WFOщоб відновити дані попереднього дня з ACD.

10. (Необов'язково) Виберіть **Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису екрана**. Це дозволяє записувати екрани операторів Webex Contact Center, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Докладнішу інформацію дивіться в розділі Запис екрана.
11. Натисніть **Зберегти**.

QM Дані за 1.0

QM дозволяє вам відстежувати та оцінювати, наскільки добре ваші агенти відповідають на контакти, які вони отримують.

Аудіозапис

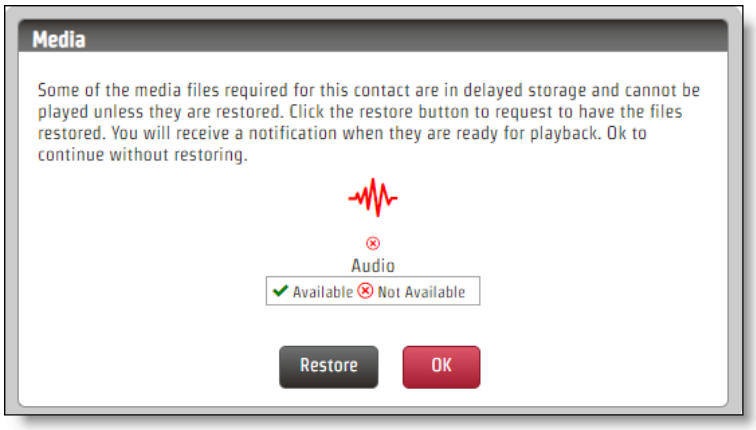
При підключенні QM до Cisco Webex Contact Center створюються і записуються контакти в Webex Contact Center.

Щоб імпортувати контакт, Webex WFO спочатку імпортує метадані контакту за допомогою запиту API. Потім він імпортує аудіозапис через інший запит API, зіставляє аудіозапис з метаданими контакту та пов'язує контакт з агентом, який його обробляв.

Коли кілька агентів обробляють контакт у Webex Contact Center (наприклад, коли один агент передає контакт іншому), Webex WFO використовує метадані, щоб сегментувати контакт на однакову кількість контактів, які він потім пов'язує з окремими залученими агентами. Зокрема, Webex WFO визначає, коли оператори були активні під час дзвінка за допомогою часових позначок початку та завершення, і відповідно сегментує контакт. Кожен результуючий контакт у Webex WFO має власні метадані та аудіозапис.

Для Webex Contact Center може знадобитися до двох годин, щоб зробити контакт доступним для Webex WFO. Іноді завантаження аудіозапису, пов'язаного з контактом, може тривати довше.

> ПРИМІТКА
> Якщо двічі клацнути контакт, у якого ще немає завантаженого аудіозапису, з'явиться таке повідомлення:



Однак у цій ситуації запис не знаходиться в відкладеному сховищі, а натискання «Відновити» не призводить до відновлення запису. Запис стає доступним для відтворення лише після зміни стану завантаження аудіофайлу з «Файл ще не завантажено» на «Файл завантажено».

У наступних розділах описано, як Webex WFO сегментує Webex Contact Center контакти, які передбачають консультації, переведення або конференції.

Консультації

Webex WFO сегментує контакт Webex Contact Center на два контакти, які мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

Перший контакт пов'язаний з оператором, який відповів на дзвінок клієнта, а другий контакт пов'язаний з оператором, якого привели на дзвінок для консультації. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той проміжок часу, з яким оператори консультувалися.

Під час консультації Webex Contact Center записує тільки клієнта, а не агентів.

ПРИКЛАД

Webex WFO імпортує контакт, де агент Браун консультувався з агентом Ходжесом протягом 42 секунд. Webex WFO розділяє цей контакт на два контакти, 29 і 30.

Запис, пов'язаний із Контактом 29, має тривалість 00:02:21, тобто весь проміжок часу, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис, пов'язаний з Контактом 30, має тривалість 00:00:42, тобто лише той проміжок часу, протягом якого агент Ходжес консультувався з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Всі асоційовані контакти відображаються в Асоційованих контактах Tab, де їх також можна вибрати і відтворити.

Передачі

Webex WFO сегментує контакт Webex Contact Center за кількістю передач. Для кожного переказу Webex WFO створює окремий контакт, і пов'язує кожен контакт з оператором, який обробляв цей сегмент переданого дзвінка.

Усі сегменти переведеного дзвінка мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

ПРИКЛАД

Webex WFO імпортує контакт, звідки агент Браун передав контакт агенту Ходжесу.

Webex WFO розділяє цей контакт на два контакти, 27 і 28. Запис для контакту 27 має тривалість 00:00:44, тобто проміжок часу, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта, перш ніж він передав контакт агенту Ходжесу. Запис для контакту 28 має тривалість 00:01:14, тобто проміжок часу, протягом якого агент Ходжес був підключений до клієнта до його завершення.

Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Всі асоційовані контакти відображаються в Асоційованих контактах Tab, де їх також можна вибрати і відтворити.

Конференцій

Webex WFO розділяє контакт Webex Contact Center на два контакти, які мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

Перший контакт пов'язаний з оператором, який відповів на дзвінок клієнта, а другий контакт пов'язаний з оператором, якого привезли на дзвінок для консультації, а потім для конференції. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той проміжок часу, протягом якого оператори консультувалися та перебували під час конференц-дзвінка.

Під час консультації Webex Contact Center фіксує тільки клієнта, а не агентів. Під час конференц-дзвінка Webex Contact Center записує як клієнта, так і операторів.

ПРИКЛАД

Webex WFO імпортує контакт з Webex Contact Center, де агент Браун консультувався з агентом Ходжесом, а потім запросив агента Ходжеса на конференц-дзвінок.

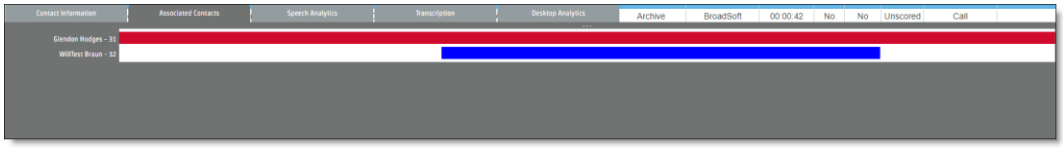
Webex WFO розділяє цей контакт на два контакти, 31 і 32. Запис для контакту 31 має тривалість 00:02:09, що є повним проміжком часу, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис для контакту 32 має тривалість 00:01:00, тобто лише час, протягом якого агент Ходжес консультувався, а потім перебував на телефонній конференції з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

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

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Всі асоційовані контакти відображаються в Асоційованих контактах Tab, де їх також можна вибрати і відтворити.

На наступному зображенні показаний медіаплеєр при виборі контакту 31. З асоційованих контактів Tab також можна вибрати та відтворити контакт 32.



Метадані контактів

Webex WFO не імпортує жодних користувацьких метаданих з Webex Contact Center 1.0, включаючи наступне:

- Дані, пов'язані з дзвінками
- Підсумкові коди

У наступній таблиці описано, як метадані контакту з Webex Contact Center 1.0 зіставляються з еквівалентними метаданими контакту в QM.

Webex КЦ	QM
Оператор	Прізвище, ім’я
ANI	Телефонний номер
ДНР	Called Number (Номер абонента, якому телефонують)

Webex КЦ	QM
Дата	Дата, час
TID користувача	Ідентифікатор агента ACD
Ідентифікатор сеансу	Пов'язаний ідентифікатор контакту

Webex WFO підтримує користувацьке відображення метаданих для CWCC 2.0. Дивіться Синхронізація метаданих з Webex WFO для отримання додаткової інформації.