Webex WFO та Webex Contact Center Посібник з інтеграції

Для розгортань з новим WFM

Вперше опубліковано: 20 липня 2021
Останнє оновлення: 11 листопада 2025 року

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA (США)
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (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 телефони наведені 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.

Аудиторія

- Інтеграція доступна і недоступна
- Підтримувані та непідтримувані функції інтеграції
- Огляд архітектури на високому рівні
- Процедури конфігурації
- Конкретні деталі інтеграції

Цей посібник з інтеграції розроблений насамперед для клієнтів, а також офіційних партнерів Cisco, які зазвичай встановлюють і налаштовують Webex WFO для клієнтів. Крім того, Cisco інженери з впровадження, інженери підтримки, продажі, розробники та маркетинг можуть знайти корисну інформацію в цьому посібнику.

Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0 Огляд

Існує дві версії інтеграції між Webex WFO та Cisco Webex Contact Center (CWCC). Ці версії — CWCC версія 1.0 та CWCC версія 2.0. Ці версії сумісні з різними наборами API, які називаються 1.0 (legacy) API, CMSv2 API (перехідні API, які використовуються для переходу CWCC 1.0 розгортань до CWCC 2.0) та 2.0 (програматичні API).

Дивіться розділ «Процедури конфігурації» для детальнішої інформації про те, яку процедуру слід дотримуватися залежно від того, які API використовує ваше розгортання.

IMPORTANT CWCC 1.0 з'являється у продукті Webex WFO як Cisco Customer Journey Platform.

Доступність версій та функцій

Версія та ознака	CWCC 1.0 з застарілою CMSv1 API	CWCC 1.0 до 2.0 з CMSv2 API	CWCC 2.0 з Legacy API CMSv1	CWCC 2.0 з Програмний API
Стереозапис	немає даних	Доступний	Доступний	Доступний
Пауза та відновлення аудіо (тільки в ручному режимі)**	Доступний	Доступний	Доступний	Доступний
Пауза та відновлення запису екрану (лише в ручному режимі)**	Доступний	Доступний	немає даних	Доступний

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

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) має два варіанти паузи та відновлення. Один із варіантів — ручна пауза та відновлення, де використовується Cisco Agent Desktop. Другий варіант — автоматична пауза та відновлення, що вимагає API Cisco. Для опції на основі API команди API потрібно надсилати на Cisco Smart

Десктопне програмне забезпечення для редагування аудіо. Відредагований аудіо з даних паузи та відновлення синхронізується з CWCC до Webex WFO. Після того, як Webex WFO приймає відредаговане аудіо, якщо йдеться запис екрану, Webex WFO автоматично редагує екран на основі відредагованого аудіо до того, як контакт буде показаний у Webex WFO. Як ручні, так і автоматизовані опції паузи та відновлення, користувач має встановити програмне забезпечення Cisco Agent Desktop. Опції Webex WFO ручної та автоматичної паузи та відновлення не застосовуються до інтеграції CWCC. Webex WFO автоматична пауза і відновлення недоступні, оскільки сигнал RTP, який потрібен для автоматизованих подій Webex WFO, не проходить через Webex WFO.

ВАЖЛИВО . Пауза та відновлення мають бути увімкнені Cisco. Будь ласка, зв'яжіться зі своїм менеджером акаунтів Cisco, щоб запросити доступ.

Вступ

Webex WFO — це єдиний пакет програмного забезпечення для оптимізації Workforce (WFO), який інтегрується з Cisco Webex Contact Center для забезпечення запису дзвінків, управління якістю, управління Workforce, аналітику голосу клієнта (VoC) та управління даними. Деталі щодо підтримуваних інтеграцій наведені нижче.

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

Управління якістю (QM)

Управління якістю — це серце пакету Workforce Optimization. Це початок сліду даних, який веде до голосу клієнта. Підніміть обслуговування клієнта на новий рівень, зосереджуючись на якості, і залучайте агентів для підвищення утримання клієнтів.

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: Затримка імпорту становить дві-три години. Версія 2.0: Імпорт контактів відбувається, коли запис стає доступним для Webex WFO з Webex Contact Center. Імпорт триває до п'ятнадцяти хвилин.	
Webex WFO запис екрану	X	
Webex WFO зберігання потрібне для зберігає аудіо в хмарі	X	
Інтеграція хмарно-хмара для даних	П	
ередача X		

Функці	Підтриму	Даний час Непідтриму
	Передача даних через API вбудована в інтеграцію	
Webex WFO приймає аудіозапис, паузу та продовження (ручний та автоматичний)	Дивіться Cisco Webex Contact Center Огляд 1.0 та 2.0 для Інформація про поточну доступність аудіозапису: пауза і продовження, пауза і продовження запису екрану, а також стереозапис.	
Webex WFO вводить запис екрану Пауза і продовження (ручний і автоматичний)		
Стереозапис		
Власні метадані	X Тільки 2.0	
Зашифровані записи	X	
Події енергії мовлення	X*** Тиша і розмови лише про події	Події з утриманням і паузою не підтримуються
Моніторинг голосу в реальному часі	X Доступно через Webex Contact Center Моніторинг дзвінків	
Моніторинг живого екрану	X через Webex WFO Smart Desktop client	
Підтримка синхронізації	X	
Імпорт метаданих контактів	X	
інтеграція CRM	X*	
Контроль веб-запису агентів та		X**

Функці	Підтриму	Даний час Непідтриму
Керування записом API		
Підтримує багатоканальну інтеграцію	X	
Голосові канали	X	
Цифровий канал — чат	X Дивіться про підтримку Webex WFO цифрових каналів	
Цифровий канал — SMS	X Дивіться про підтримку цифрового каналу Webex WFO	
Цифровий канал — електронна пошта	X Дивіться про підтримку цифрових каналів Webex WFO	

**Відкритий огляд інтеграції продукту.*

*** Кнопки старт/стоп API доступні для запису лише на екран. Додаткова технічна підтримка Cisco може знадобитися для реалізації будь-якого API керування лише екраном.*

Ви можете налаштувати час, який має пройти розмова або тиша, щоб зареєструватися як події.

Дивіться «Поговорити над подіями» та «Замовкнути події» у глобальних налаштуваннях Configure QM.

ПРИМІТКА : Виклики з використанням Webex WFO користувацьких метаданих у сценаріях запису блоків не підтримуються.

ПРИМІТКА : Записи екрану записуються 10-хвилинними блоками протягом часу входу агента. Записи екрана, що відповідають часу аудіо, отриманого з CWCC, збираються за допомогою

Десктопний клієнт з цих чанків і завантажений.

Edge Components

Компонент	Необхідний	Не обов'язково
Data Server для синхронізації, захоплення, подій у реальному часі та імпорту медіа		X
Smart Desktop для запису екрану, моніторингу живого екрану та функцій аналітики настільних столів	X	
Розумний робочий стіл на Windows OS	(доступно)	
Розумний робочий стілець на операційній системі MAC		(недоступно)

*Якщо ви мігруєте з сервера даних на безсерверну інтеграцію, будь ласка, зверніться до Cisco Технічної підтримки. Див. Вступ.

Вам потрібно увімкнути **Segment recording**, **Consult Leg** Recording та **Complex Calls** . Див. Складні події дзвінків для отримання додаткової інформації.

Workforce Management (Нове WFM)

WFM — це єдине, орієнтоване на користувача програмне забезпечення з сучасним підходом. Вдосконалюйте прогнозування, оптимізуйте графік і адміністрування, а також звільняйте менеджерів для фокусування на додаванні цінності. PUT правильних людей у потрібних місцях.
Дайте їм можливість працювати розумніше та забезпечувати стабільний і відмінний клієнтський досвід.

WFM синхронізує дані для конфігурації та асоціації історичних даних. Webex WFO WFM синхронізує історичні та реальні дані для використання з плануванням і прогнозуванням Workforce.

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Поток даних дотримання в реальному часі	X	
Поток даних прихильності в реальному часі (омніканальний)		X
Історична стрічка даних — статистика черги	X	

Функція	Підтримується	Даний час Непідтримуваний
Історичний потік даних — статистика агентів	X	
Історичний стрічка даних — статистика черги агентів	X	
Прогнозування (голос)	X	
Прогнозування (чат)	X	
Прогнозування (електронна пошта)	X	

Аналітика

Аналітика має репозиторій готових передових аналітичних додатків, які допоможуть вам створити великий вплив без необхідності навчатися. Відкрийте золоту жилу розвідки, заховану у вашому контакт-центрі, і перетворіть кожен контакт з клієнтами та агентами на практичні інсайти.

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Аналітика мовлення (мовлення в текст)	X**	
Десктопна аналітика	X* Не синхронізовано з записами	
Текстова аналітика	X Події утримання (паузи) відображаються як порожній білий простір без транскрипції.	
Панелі приладів з drill-down	X	
Бал прогностичної оцінки	X	
Прогностична NPS	X	

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Аналіз настроїв	X	
Агентський розумний бенчмаркинг	X	
Розширений пошук мовлення	X	
Розвідка Omni Agent	X Потрібна співпраця з Cisco Professional Services.***	

**Дані Desktop Analytics доступні в панелях аналітики та Data Explorer. Однак через спосіб обробки даних робочого столу вони недоступні в панелі робочого столу Media Player.*

*** У версії CWCC 1.0 стереозапис наразі недоступний; тому транскрипції не поділяються за мовцем.*

Omni Agent Intelligence базується на власних метаданих. Дивіться Синхронізація метаданих з Webex WFO для додаткової інформації.

Розуміння

Insights — це BI-рішення на основі штучного інтелекту, яке є ключовою частиною пакету Webex WFO. Insights надає комбіновані, неізольовані звіти, які дозволяють безшовно об'єднувати всі ваші дані з управління залученістю та взаємодії з клієнтами Workforce з усього Webex WFO. Insights дає змогу візуалізувати ваші дані Webex WFO через практичні звіти та панелі приладів. Для доступу до зазначених функцій потрібна ліцензія Insights. Дивіться розділ «Як працюють ліцензії» та «Керувати ролями та правами» для отримання додаткової інформації.

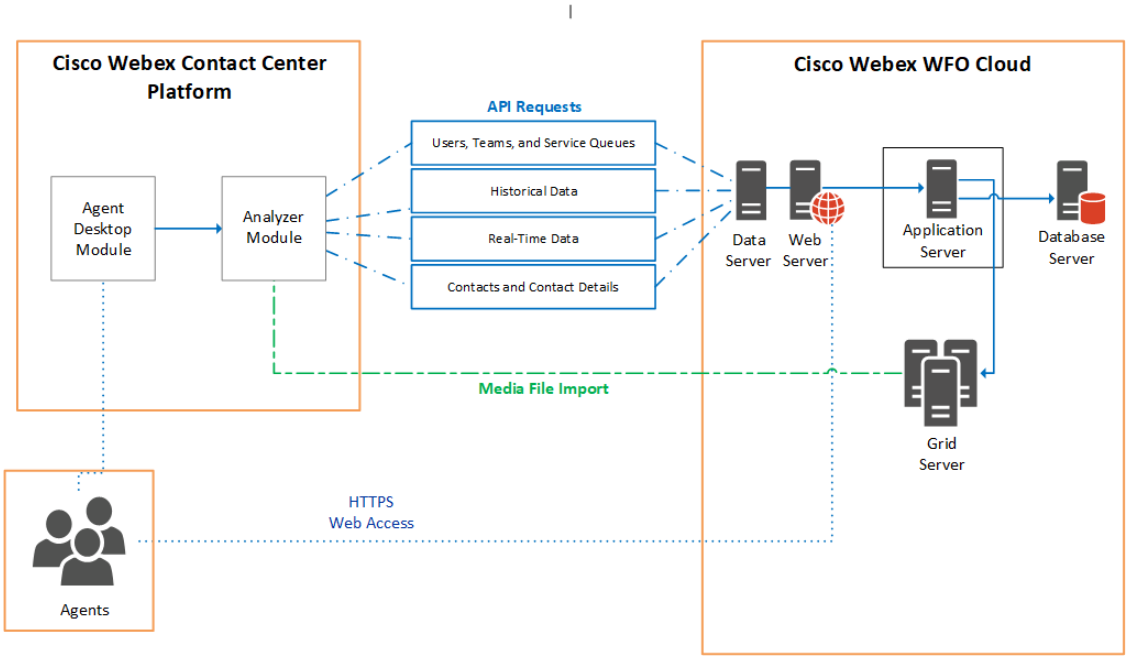
Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Готові панелі приладів	X	
Аналіз на основі машинного навчання	X	
Кастомні теми	X	

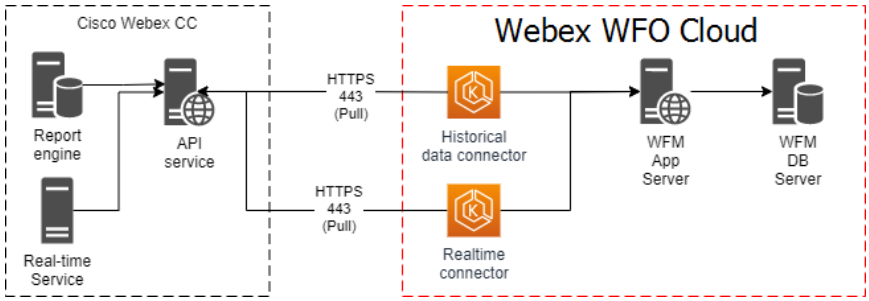
Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Автограф (автоматизована візуалізація даних)	X	
Візуальні опції (користувацькі дані візуалізація)	X	
Спільне використання панелей керування	X	

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Архітектура

Архітектурна діаграма нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center та комплексом Webex WFO. Зверніть увагу, що діаграма містить Classic WFM.



Архітектурна діаграма нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center і лише Webex WFO WFM.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Процедури конфігурації

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

- Налаштувати Cisco Webex Contact Center
- Підключіться до Cisco Webex Contact Center 2.0
- Підключіть WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0
- Підключіться до Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center Огляд конфігурації 2.0

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

2.0 (програматичні) API

- Сумісний з Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM та WFM
- Якщо у вашому розгортанні є WFM дотримуйтесь Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 процедура та Connect WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0

Налаштувати Cisco Webex Contact Center

Вам потрібно виконати процедури, зазначені в цій темі, у вашому Webex Control Hub перед тим, як налаштовувати з'єднання CWCC 2.0 у Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Встановіть ім'я користувача та пароль вашого облікового запису адміністратора Webex так, щоб вони ніколи не закінчувалися. Це сервісний акаунт. Це не повинен бути особистий обліковий запис електронної пошти. Cisco відкликає
Токени доступу, коли термін дії облікових даних користувача. Отже, якщо термін дії вашого акаунта Cisco та пароль, тоді ACD у Webex WFO потрібно повторно автентифікувати. Повторна автентифікація вимагає залучення Cisco Технічної підтримки. Надайте технічну підтримку Cisco з наступною інформацією.
- Webex Contact Center адміністраторські облікові дані (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO Орендар ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO Облікові дані адміністратора орендаря (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO URL домену (наприклад, частина "us3" у www.us3.calabriocloud.com)

Необхідні умови

- Ім'я користувача у форматі FQDN.
- Користувач має доступ до медіа Webex CC 2.0 API та Webex CC 2.0 Media API.
- Ім'я користувача не може бути особистою електронною адресою.
- Ім'я користувача має бути електронною адресою, створеною за допомогою Active Directory синхронізованою з Cisco або вручну в адміністративному порталі Cisco.

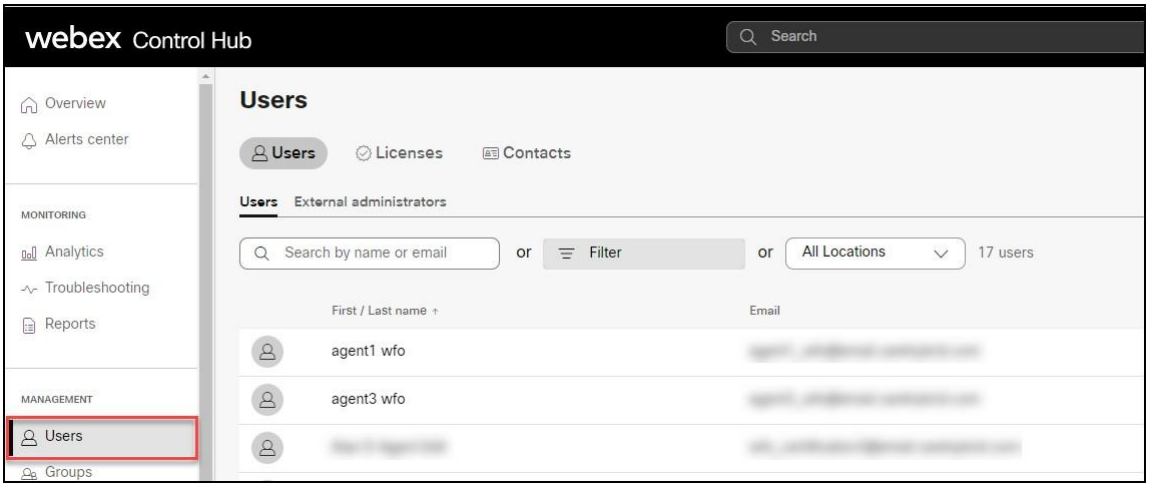
> ПРИМІТКА : Якщо синхронізація Active Directory буде увімкнена пізніше, а адреса електронної пошти не існує в Active Directory, налаштування в Cisco буде видалено. Будуть дублювати команди та
> Користувачі, спричинені проблемами синхронізації з новою електронною адресою.

Процедури конфігурації

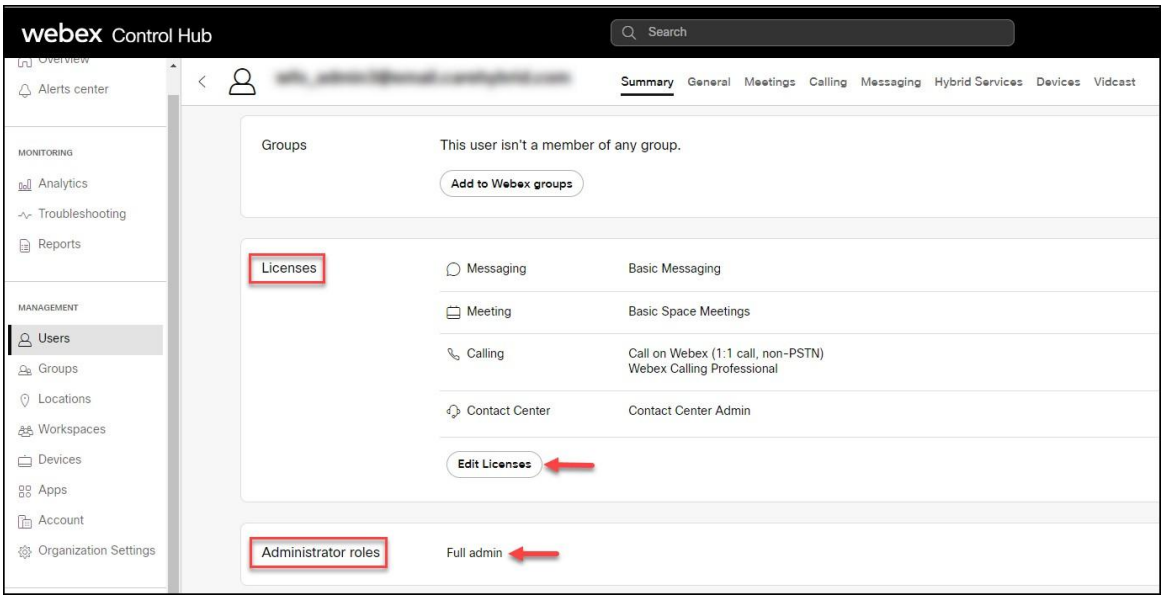
Призначення ролей і дозволів

Обліковий запис користувача, використаний у цій процедурі, пізніше використовується для завершення процесу OAUTH, необхідного для інтеграції з Webex WFO.

1. Отримайте доступ до **Webex Control Hub** для адміністраторів, перейшовши до admin.webex.com та ввівши свої облікові дані.
2. Натисніть **«Користувачі** » в розділі **«Управління** » в лівій панелі навігації.



3. Зі сторінки **«Користувачі** » виберіть бажаного користувача зі таблиці.
4. Переконайтеся, що користувач має принаймні ліцензії та роль, зазначені в таблиці нижче.



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

  розділу, а потім знову натисніть **«Редагувати ліцензії** » на сторінці резюме ліцензій.

- Модифікуйте ліцензії за потреби, потім натисніть **Зберегти**.

- Якщо відповідні ролі не призначені, виберіть поточну призначену роль у межах **Розділ ролей** адміністратора на сторінці користувача.

- Змініть ролі за потреби, потім натисніть **Зберегти**.

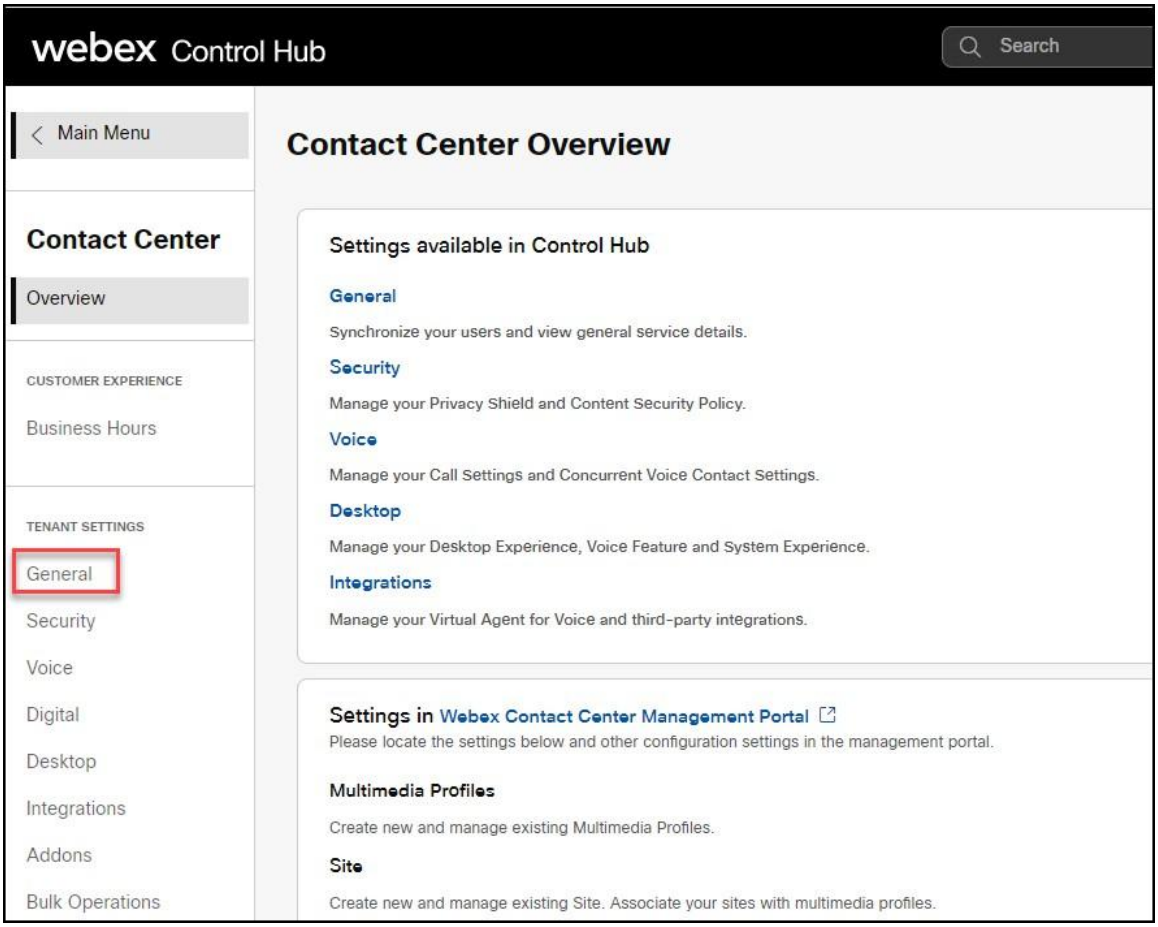
Ліцензії	
Обмін повідомленнями	Базове розширене повідомлення
Засідання	Базові Просторові
	Зустрічі Розширені
	Просторові Зустрічі
	Webex Meetings Suite
Виклики	Виклик на Webex (1:1 дзвінок, не PSTN)

Ліцензії	
Контактний центр	Адміністрація контакт-центру
	Ліцензований агент >
Роль	
Служби	Адміністратор сервісу

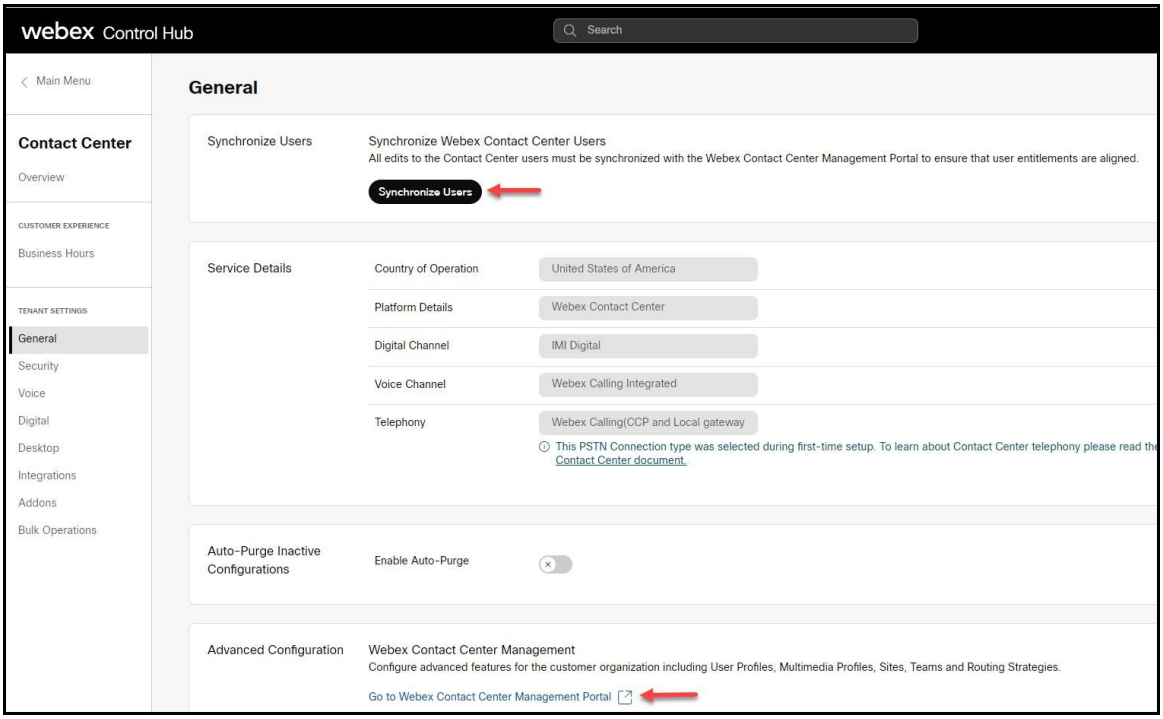
> ПРИМІТКА : Якщо у вас виникають проблеми з синхронізацією, виберіть **Організаційна адміністративна** галочка та

Налаштуйте налаштування контакт-центру

1. Перейдіть на сторінку **Контакт-центру** в лівій панелі **навігації «Послуги** ».
2. Натисніть **«Загальне** » у **розділі «Налаштування** орендаря» у лівому меню навігації Контактного центру.



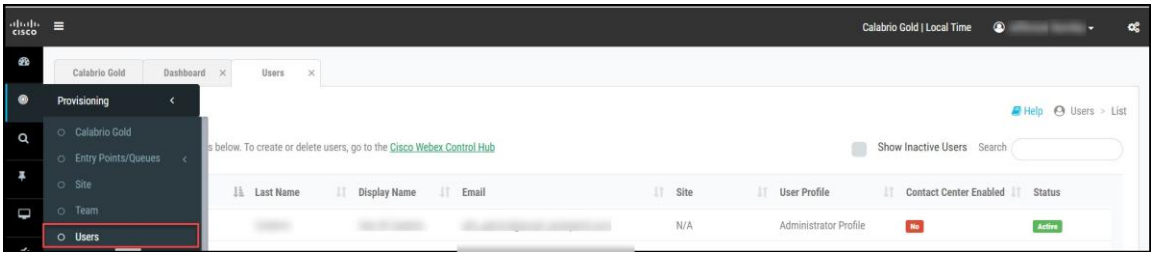
3. Натисніть **«Синхронізувати користувачів»**.



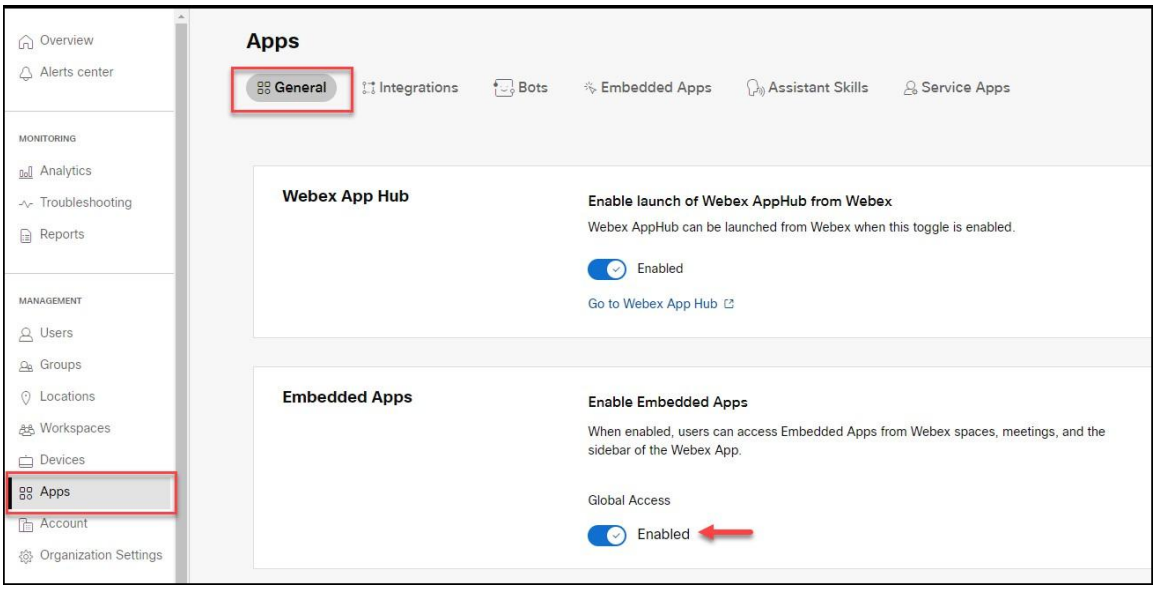
4. Натисніть на **посилання Webex Contact Center Management Portal** . Портал керування відкривається в окремому вікні.

5. Через Портал управління переконайтеся, що ваш акаунт API синхронізовано, перейшовши до **Provisioning** > **Користувачі** з лівої панелі навігації.

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

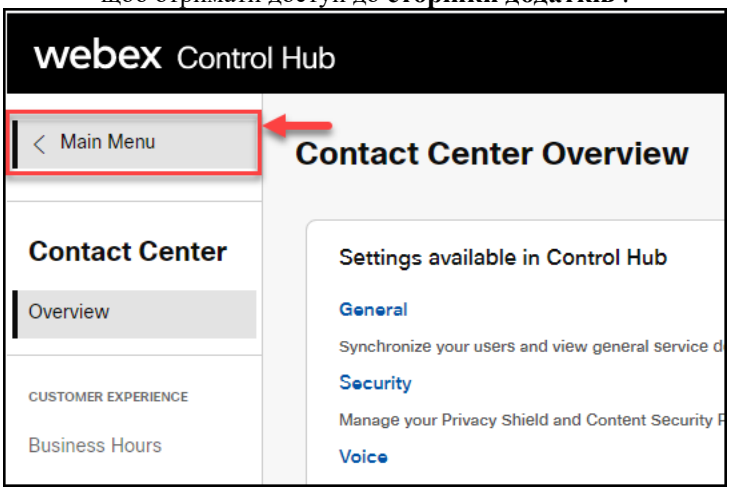


Налаштуйте налаштування додатків



1. Натисніть **«Додатки** » в **розділі «Управління** » лівої панелі навігації.

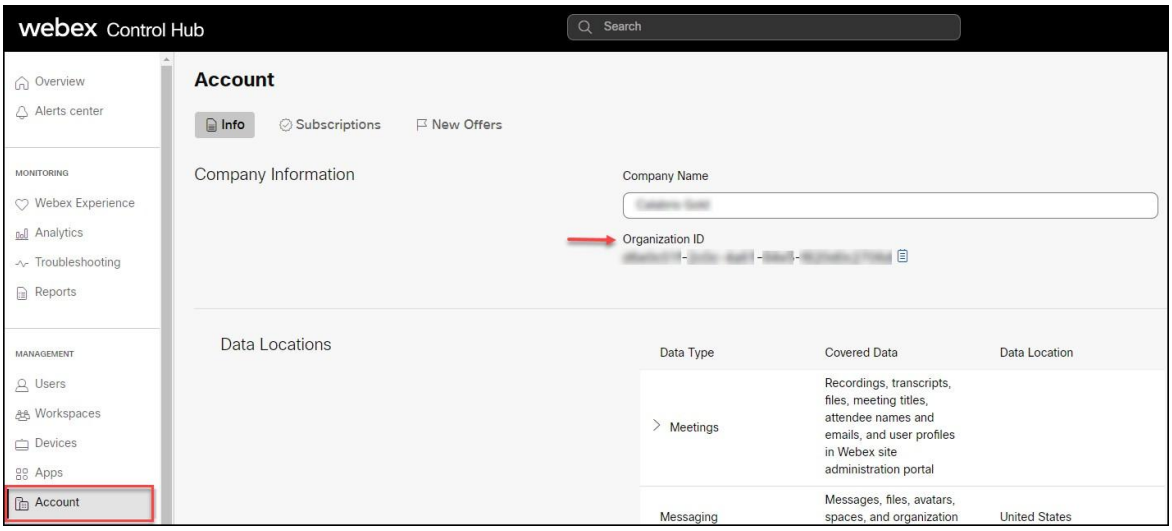
ПРИМІТКА : **Якщо ви перебуваєте на будь-якій зі сторінок Контакт-центру** , вам потрібно натиснути **Головне меню**
щоб отримати доступ до **сторінки додатків** .



2. З **розділу General** Tab **на сторінці Apps** увімкніть **перемикач Global Access Enabled** .

Знайдіть свою компанію ID

1. Перейдіть на **сторінку «Обліковий запис** » з лівої панелі навігації.
2. Збережіть свою **Організацію ID** у зручному для доступу місці. Ваша Cisco Організація ID потрібна, коли ви налаштуєте з'єднання з CWCC 2.0 у Webex WFO. Ваша організація ID також відома як Орендар ID у Webex WFO.



Карта API кінцеві точки

Дивіться # https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability для останнього остаточного списку доступних API.

Область	Портал 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

Перевірити конфігурацію

1. Спробуйте увійти в https://developer.webex-cx.com/ через приватне вікно браузера, наприклад Incognito для Chrome або InPrivate для браузерів Edge.

2. Якщо спроба входу не вдається, відкрийте заявку в підтримку Cisco або сертифікованого партнера вашої організації.

3. Спробуйте увійти в https://web.webex.com/ через приватне вікно браузера, наприклад Incognito для Chrome або InPrivate для браузерів Edge.

4. Якщо ваша спроба входу не вдається, відкрийте заявку в підтримку Cisco або сертифікованого партнера вашої організації.

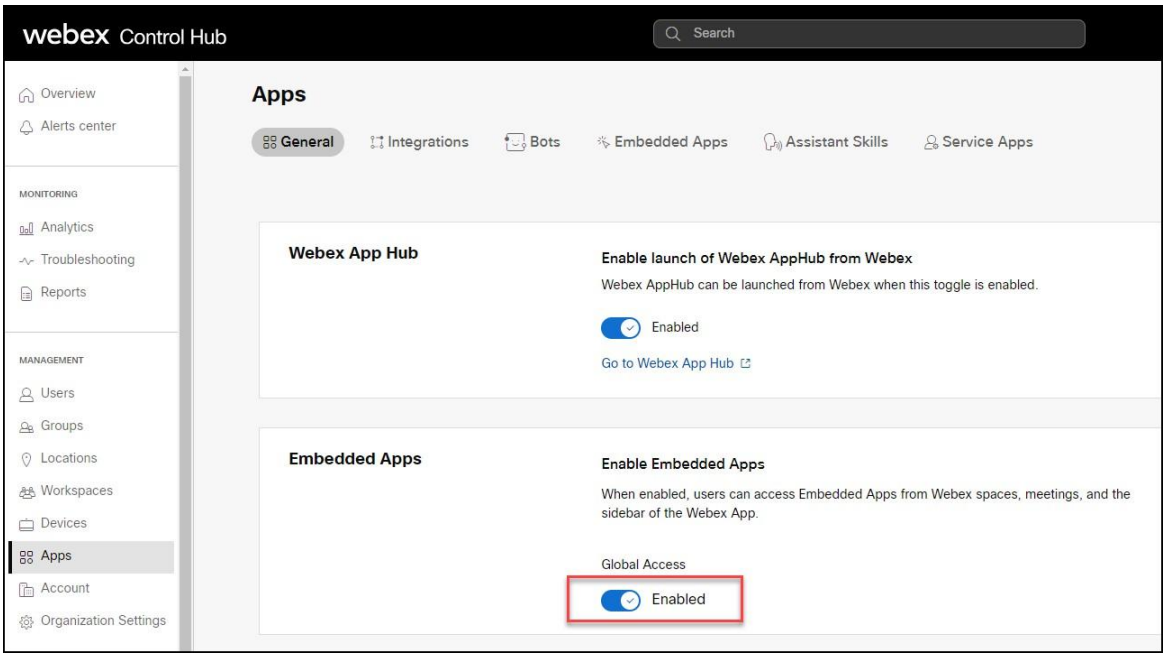
Увімкніть інтеграцію з Pro Pack

ВАЖЛИВО : Проводьте цю процедуру лише якщо у вас є Pro Pack.

1. Увійдіть у Webex Control Hub о https://admin.webex.com/.

2. Натисніть **«Додатки** » в розділі **«Управління** » на лівій панелі навігації.

3. У **розділі Вбудовані додатки** перемикайте **глобальний доступ** на **Увімкнено**.



4. Натисніть **«Інтеграції»**.

5. Дозвольте доступ до інтеграції Webex WFO, натиснувши на інтеграцію у списку або знайшовши її за додатком ID. Відкривається вікно властивостей інтеграції.

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. У **загальному** огляді перемикайте **доступ для майбутніх** користувачів на **включення**.

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

Підключіться 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. Організація ID додається до токена доступу адміністратора при вході.

ВАЖЛИВО 1) Будьте особливо обережні перед тим, як змінювати акаунт, який використовуєте для налаштування вашого Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Якщо потрібно змінити адміністратора

Періодично слід дотримуватися процедури повторної авторизації «Налаштувати» після зміни пароля адміністратора, щоб переконатися, що з'єднання інтеграції не зламається.

2) Якщо ви є існуючим клієнтом, який мігрує з використання налаштованого сервера даних, вам потрібно звернутися до менеджера з облікових записів.

Необхідні умови

Скопіюйте наступну інформацію від вашого провайдера Webex Contact Center і збережіть її у зручному для доступу місці. Дотримуйтесь процедур, описаних у Configure Cisco Webex Contact Center.

- Ваш користувач Webex Адміністратор повинен мати необхідні права та ролі в Webex Control Hub для вашої системи Webex Contact Center. Детальніше дивіться процедуру «Призначити ролі та дозволи» в темі Configure Cisco Webex Contact Center .
- Ім'я користувача — Це електронна адреса користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними у Cisco Webex Contact Center.

  НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Якщо ви використовуєте WFM, переконайтеся, що ім'я користувача Webex Contact Center
  поле відрізняється від вашого **поля Calabrio ONE API Username** .
- API URL — повний базовий URL Webex Contact Center API, включно з протоколом.
- Орендар ID — Це ваша Cisco Webex Contact Center Організація ID.
- Поле ім'я користувача Calabrio ONE API має відповідати наступним критеріям.
  - У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права Запису екрану** та **Запису голосу** , призначені для його ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам.
  - Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** у розділі **Користувачі**
    сторінку в **Управління** додатками.

- Цьому користувачу потрібно надати повний спектр інформації, вибравши всі групи та команди у розділі **Асоційовані групи та команди** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками.

Процедури конфігурації

BEST PRACTICE Cisco рекомендує налаштовувати CWCC 2.0 у приватній сесії 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 вже існуючий клієнт, який переходить з CWCC 1.0 на 2.0, і у вас є QM, Analytics або Classic WFM.
- Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програматичних API 2.0 — Дотримуйтесь цієї процедури, якщо у вашому розгортанні є 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 із використанням процедури програмних API 2.0.
- Після налаштування ACD потрібно налаштувати повторну авторизацію.

Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0

1. У Webex WFO перейдіть до **Управління** додатками>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
2. Під вибором ACD натисніть **Додати**.
3. Виберіть **Cisco Webex Contact Center 2.0** зі **списку Select ACD** .
4. Налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Ім’я ACD	Введіть унікальну назву для ACD.
Ім’я користувача	Введіть своє ім'я користувача CWCC. Це користувацька електронна адреса, пов'язана з адміністративними обліковими даними у CWCC. ВАЖЛИВО : Це має бути обліковий запис сервісного типу, який ніколи не слід змінювати. Зміна рахунку може призвести до Дублювати користувачів і команди в системі.

Поле	Конфігурація
API URL	Введіть повний базовий URL Cisco Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу.
Орендар ID	Вводьте Організацію ID облікового запису орендаря CWCC.
Calabrio ONE API Ім'я користувача	Ваше ім'я Webex WFO сервісного акаунта. Цей обліковий запис також називають вашим акаунтом адміністратора орендаря або обліковим записом користувача API. Це необхідно для завантаження даних у відповідного орендаря. Цей обліковий запис має бути створений системним адміністратором, і акаунт знаходиться у вашій системі орендаря. Цей обліковий запис адміністратора орендаря також повинен отримати відповідні дозволи для завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco для допомоги зі створенням цього акаунта адміністратора орендаря. Дивіться Створити користувачаAPI та Керувати ролями та правами для отримання додаткової інформації. ▪ У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права Запису екрану** та **Запису** голосу, призначені для своєї ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам. ▪ Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками. ▪ Цьому користувачу потрібно надати повний спектр інформації, вибравши всі групи та команди у розділі **Асоційовані групи та команди** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками.
Calabrio API User Password	Ваш пароль від сервісного акаунта Webex WFO.
Увімкнені продукти — якість покупку	**Управління** якістю — Виберіть, чи ваша організація вже придбала

Пол	Конфігураці
Керування	Управління якістю. Виберіть **галочку Voice** , якщо ваша організація хоче лише Webex WFO для введення лише голосових контактів. Виберіть галочку **Цифрове (Чат, SMS, Електронна пошта, Соціальні мережі**), якщо ваша організація хоче Webex WFO, щоб приймати чати та SMS повідомлення та електронні листи.
Відображення метаданих	(За бажанням) Дозволяє зіставити CWCC метадані з власними метаданими ярлики в Webex WFO. Детальніше дивіться у розділі Синхронізація метаданих з Webex WFO . CWCC значення метаданих синхронізуються з CWCC контактами у Webex WFO. Значення CWCC метаданих відображаються на мітки метаданих, створені в Менеджері метаданих (розташований у розділі Управління додатками > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих). Після успішного відображення метадані можна використовувати для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти в панелі Деталі на сторінці Media Player (сторінка Взаємодії > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих зі своєї системи.
Інтервал синхронізації (хвилини)	Показує, як часто (за хвилини) ви хочете синхронізувати користувачів, команди та черги сервісів у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Cisco Webex Contact Center.
Затримка захоплення (хвилини)	Встановлює час, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкніть RTE Messaging для запису екрану	(За бажанням) Дозволяє записувати екрани агентів CWCC, які налаштовані для запису екрану в Webex WFO. Детальніше дивіться у розділі «Запис екрану».
Увімкнути повторне захоплення даних	(За бажанням) Виберіть цю галочку, якщо хочете відновити дані З усього попереднього дня.

Поле	Конфігурація
Імпорт медіа	Увімкніть імпорт медіа та файлів запису у Webex WFO Від Webex Contact Center.
Синхронізація користувача	Дозволяє синхронізувати користувацькі дані у Webex WFO з Webex Contact Center.
Відображення мови метаданих	Цей розділ з'являється, коли ви обираєте **Цифровий** у розділі **«Увімкнені** продукти». Тут ви можете налаштувати власні метадані, які призначають мову текстовому контакту, наприклад електронному листу або чату. Доступні опції метаданих походять із **Metadata Mapping** 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 таку інформацію, у такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена для користувацького поля метаданих, яке ви налаштовуєте тут (розділ Metadata Language Mapping). C. Резервна мова налаштування, яку ви налаштовуєте в розділі **Резервні текстові** мови нижче. D. Мова за замовчуванням (англійська).
Резервна текстова мова	Цей розділ з'являється, коли ви обираєте **«Цифрове** » у розділі **«Продукти» Увімкнена** секція. Виберіть мову для призначення текстовим контактам, якщо вони не мають пов'язаної мови при імпорті в Webex WFO і не мають значення метаданих, як визначено **в розділі Відображення мови** метаданих вище. Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту за допомогою

Пол	Конфігураці
	Наступна інформація, у такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена для користувацького поля метаданих, яке ви налаштовуєте у **розділі Відображення** мови метаданих вище. C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервні текстові мови). D. Мова за замовчуванням (англійська).
URL 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, 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, зокрема наступних. ▪ Зміна електронної адреси акаунта адміністратора. ▪ Деактивація акаунта в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перемикання з Active Directory синхронізації на єдиний вхід у вашому акаунті Cisco. ▪ Зміна доменів.

5. Натисніть **«Зберегти»**. Вас перенаправляють на сторінку входу Cisco Webex Contact Center.
6. Введіть своє ім'я користувача та пароль Cisco.
7. Після успішного введення вашого імені користувача та пароля Cisco вас направляють назад на Webex WFO.

ПРИМІТКА : Якщо у вас є New WFM, після завершення цієї процедури потрібно провести процедуру Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 .

Налаштування повторної авторизації

1. Переконайтеся, що ви вийшли з акаунта Cisco Webex Contact Center.
2. У Webex WFO перейдіть до **Управління** додатками>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
3. Під вибором **ACD** виберіть свій Webex Contact Center 2.0 ACD зі **списку серверів** ACD і натисніть **Редагувати**. Відкривається сторінка Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Перейдіть до розділу **URL авторизації** та натисніть іконку копії, щоб скопіювати URL.
5. Відкрийте приватний браузер, наприклад, режим інкогніто в Google Chrome.
6. Вставте URL у приватний браузер. Потім вас направляють на сторінку входу Cisco Webex.
7. Введіть облікові дані адміністратора, пов'язаного з цим ACD, і увійдіть. Потім відкривається сторінка входу Webex WFO.
8. Скопіюйте рядок коду в адресному рядку. Розділ, який потрібно скопіювати, починається після знаку рівності і продовжується до кінця URL.

ПРИКЛАД

У наведеному вище прикладі частина коду знаходиться в червоному контурному квадраті, що починається з Z і закінчується 1. Зверніть увагу, частина рядка коду розмита з міркувань безпеки.

9. Поверніться на сторінку ACD для вашого Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введіть код у друге текстове поле під **URL авторизації**.
11. Натисніть **«Авторизувати»**.
12. Натисніть **«Зберегти»**.

Підключіть WFM до Cisco Webex Contact Center 2.0

Сторінка Інтеграції дозволяє налаштовувати, змінювати та розгортати інтеграції Webex WFO WFM для історичного та реального часу дотримання вашої платформи CWCC 2.0. У цій темі детально пояснюється процедура налаштування Webex WFO WFM, якщо ви використовуєте 2.0 (програматичні API).

ПРИМІТКА : Якщо у вас виникають проблеми, звертайтеся до служби підтримки Calabrio за допомогою. 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 конфігурації управління** додатками> **ACD** Дивіться Підключитися до Cisco Webex Contact Center 2.0для додаткової інформації.
- Зберіть наступну інформацію про ваш Webex Contact Center ACD зі сторінки конфігурації **ACD (** Управління **додатком>** Конфігурація **системи>** ACD Конфігурація **).**

  API URL — Це ваш базовий URL Cisco Webex CC.

  Webex WFO Сервер ID — Це Webex WFO ACD ID, призначений для унікальної ідентифікації

  CWCC. Орендар ID — Це унікальний алфавітно-цифровий ідентифікатор вашого рахунку

  орендаря Webex WFO.

- **Прапорець функції ds-call-leg-state-API** має бути увімкнений у Webex Control Hub.

Розташування сторінок

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

Історичні WFM > WFM налаштування > інтеграції > Cisco Webex CC (Prog. API

2.0) - RTA

Процедура

ПРИМІТКА : Ви повинні налаштувати інтеграцію історичних даних перед тим, як налаштувати інтеграцію в реальному часі. Це пов'язано з тим, що процес синхронізації агентів з платформи контакт-центру базується на
Збір історичних даних. Усі інші типи інтеграцій, такі як імпорт користувача, можна налаштовувати у будь-якому порядку.

Налаштуйте нову або оновіть існуючу інтеграцію

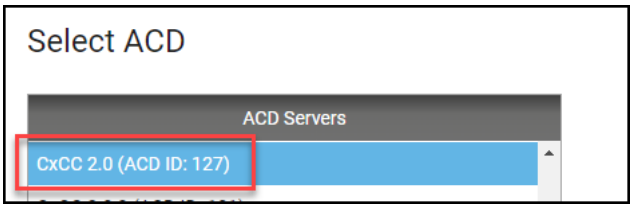
1. Перейдіть за **параметрамиWFM** > **WFM налаштуваннями** > **Інтеграції** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Історично**.

2. Кнопка Щоб налаштувати нову інтеграцію або натиснути оновити існуючу інтеграцію.

3. Введіть необхідну інформацію у доступні поля. Наведіть курсор на іконку інформації поруч із кожним полем і уважно прочитайте опис. Значення за замовчуванням, за потреби, відображаються у **полі Налаштування** .

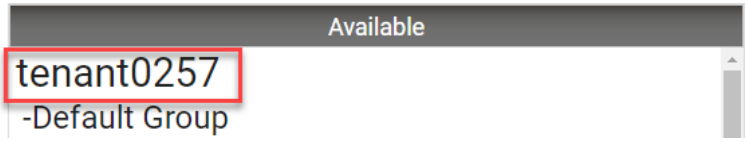
   - **Cisco Webex CC Base URL** — Введіть повний базовий URL Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу. Це **значення URL** API для вашого ACD.
   - **Сервер ID у Webex WFO** — Це унікальний ACD ID для CWCC. Після налаштування CWCC ACD на сторінці **конфігурації** Управління Додатками> **Системна** Конфігурація> **ACD** Знайдіть свій Сервер ID (також відомий як ACD ID) у **списку Серверів** ACD.

     ПРИКЛАД

   - **Орендар ID у Webex WFO** — Введіть свою конкретну Webex WFO Орендаря ID значення. Це ваш Webex WFO Орендар ID. Це не значення CWCC Tenant ID, яке ви ввели на **сторінці конфігурації** ACD.
     - Щоб визначити вашого Webex WFO орендаря ID, перейдіть до **Управління** додатками> **Конфігурація** користувачів> **Користувачі**.
     - У розділі **«Інформація** користувача» виберіть будь-якого користувача зі **списку «Вибрати користувача** ».
     - Знайдіть **розділ «Пов'язані групи та команди** » та зверніть увагу на перший рядок, який з'являється у списку. Це ваш орендар ID. Повернутися до Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Сторінка інтеграцій. Звертайтеся до служби підтримки Cisco, якщо не можете знайти орендаря ID.

       ПРИКЛАД

4. Натисніть **«Зберегти** », щоб зберегти зміни.

5. Після збереження **кнопка Deploy** увімкнена. Натисніть **«Розгорнути** », щоб застосувати збережені зміни та почати інтеграцію.

6. Після налаштування історичного роз'єднувача даних перейдіть за **параметрамиWFM** > **WFM** налаштування> **Інтеграції**
   > **Cisco Webex CC (Прог. API 2.0) - RTA** і повторіть ці кроки для налаштування роз'єму прихильності в реальному часі.

ПРИМІТКА : Процес розгортання може тривати до 5 хвилин. Після завершення з'являється зелена галочка та повідомлення. Наведіть курсор миші на галочку, щоб показати дату та час для Останнє розгортання. Якщо замість зеленої галочки з'являється червоний X, звертайтеся до Cisco Служби підтримки.

Обмеження версії 2.0

Кількість і тривалість прямих контактів у вході/виході недоступні для статистики

ефективності агентів. «Переповнення» недоступне як метрика.

Синхронізувати метадані з Webex WFO

Ви можете визначити, які значення метаданих Cisco Webex Contact Center (CWCC) синхронізуються з CWCC контактами у Webex WFO. Метадані можна збирати з глобальних змінних полів CWCC або
Стандартні поля, повернені у відповідях кінцевої точки API. Далі метадані мають бути правильно відформатовані, перш ніж їх можна буде додати до Webex WFO. Конфігурація завершена, коли метадані CWCC додаються до Webex WFO і відображаються у мітку Webex WFO метаданих.

Ця тема детально описує процедури збору та форматування метаданих із відповідей CWCC API, процедуру відображення Webex WFO та приклади. Після успішного відображення метадані можна використовувати для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти в панелі Деталі на сторінці Media Player (сторінка Взаємодії > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих зі своєї системи.

Глобальні змінні — це власні поля, створені Cisco. Більше інформації про глобальні змінні можна знайти на вашій сторінці CWCC Адміністратор. Стандартні поля метаданих походять із /search endpoints у CWCC. Дивіться документацію Cisco для детальнішої інформації, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Наступний код — це приклад відповіді /пошук API.

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

```
1 | {
```

```
    "data": {
      "завдання": {
        "завдання": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": true,
            "isActive": false,
            "черга": [
              {
                "ID": "E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616",
                "ім'я": "cb_outdial_queue"
              }
            ],
            "status": "завершено", "owner": {
              "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
              "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
            },
            "createdTime": 1629450000000,
            "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
            "channelType": "telephony"
          }
        ]
      }
    }

}
```


Необхідні умови

- Cisco Webex Contact Center 2.0 має бути налаштована як ACD у Webex WFO.
- Мітка метаданих спочатку має бути створена в Менеджері метаданих у Webex WFO (розташований у розділі Управління додатками > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих) для кожного поля CWCC метаданих, яке ви хочете відобразити на мітку Webex WFO метаданих.

  Потрібно вибрати **Текст** у **випадаючому списку типів метаданих** на сторінці менеджера метаданих, щоб метадані відображалися.

  Переконайтеся, **що випадаючий список данихACD** на сторінці менеджера метаданих є порожнім. Всі інші поля на сторінці менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедури

Ці процедури детально описують, як збирати та форматувати відповідні метадані з кінцевих точок CWCC API відповідей. Усі метадані мають відповідати цим форматам. Існують два доступних формати залежно від того, чи використовуються стандартні поля або поля глобальних змінних. Поля чутливі до реміструі і не містять пробілів між текстами.

Ви можете посилатися на приклад запиту API нижче при форматуванні метаданих.

```
{
    taskDetails (
            Від: 1631192040000
            кому: 1654515806364
            filter: {
                i: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        Завдання {
            id
            stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                Ім'я
                цінність
            }
        }
    }
}
```

- Стандартні поля метаданих мають бути відформатовані як **<task or taskDetails>.<fieldName>**
- Поля метаданих глобальних змінних мають форматуватися як **<task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>**

Збирати та форматувати CWCC стандартні поля метаданих

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

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей taskDetails. Використовуйте текст, **завдання**, як префікс для всіх відповідей на завдання.

ПРИКЛАД**:** Ви вирішуєте збирати метадані на "channelType". У прикладі запиту API "channelType" належить до категорії taskDetails. Тому ви використовуєте текст **завданняДеталі**

2. Додайте крапку. Не додавайте жодних інтервалів.

   ПРИКЛАД **завданняДеталі.**

3. Якщо в метаданих, які ви збираєте, немає рівнів ієрархії, додайте назву поля та відформатуйте значення метаданих наступним чином. Поля чутливі до реміністру і не містять пробілів між текстами.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   ПРИКЛАД **taskDetails.channelType**

4. Якщо в метаданих, які ви збираєте, є рівні ієрархії, форматуйте значення метаданих так, без пробілів між текстом. Ваші метадані CWCC 2.0 тепер готові до відображення на мітки Webex WFO метаданих.

   <завдання або завданняДеталі>.<level-one-fieldName>.<level-two-fieldName>

Збирати та форматувати 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> та <task>.

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

   taskDetails. Використовуйте текст, **завдання**, як префікс для всіх

   відповідей на завдання.

ПРИКЛАД**:** Ви вирішуєте збирати метадані на "Global_VoiceName". У прикладі запиту API ім'я "Global_VoiceName" потрапляє до категорії завдань. Тому ви використовуєте Текстове **завдання**

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
    }
```

2. Додайте крапку після префікса.

   ПРИКЛАД **завдання.**

3. Знайдіть і скопіюйте глобальну змінну у відповіді API, а потім додайте її до вашого відформатованого тексту.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName**

4. Додайте двокрапку.

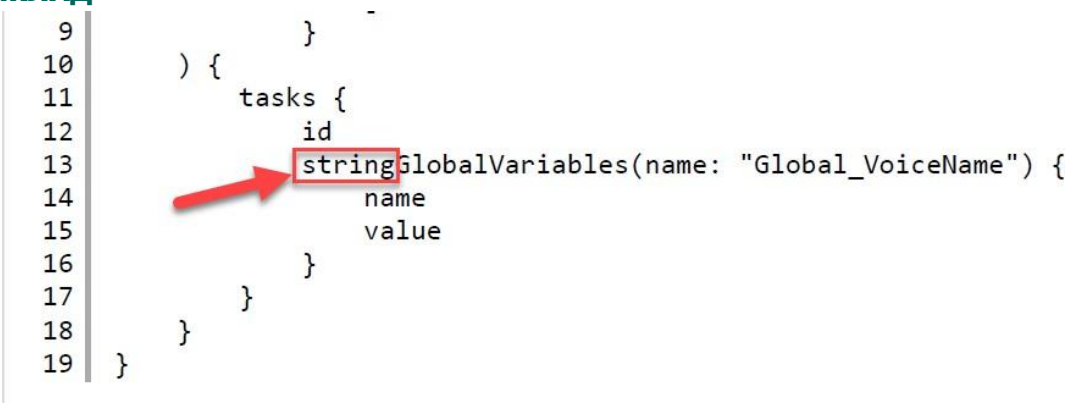
   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName:**

5. Знайдіть тип даних, розташований у тому ж рядку, що й ім'я глобальної змінної. Пишіть першу літеру типу даних з великої літери.

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

   - integerGlobalVariables — де <Ціле число> — тип даних.
   - stringGlobalVariables — де <String> — тип даних.
   - longGlobalVariables — де <Long> — тип даних.
   - doubleGlobalVariables — де <Double> — тип даних.
   - booleanGlobalVariables — де <булевий> — тип даних.

ПРИКЛАД



Тип даних у цьому прикладі — рядковий. Перша літера типу даних має бути написана з великої літери. Тому використовуйте String і додайте його до вашого відформатованого тексту. **завдання. Global_VoiceName:String**

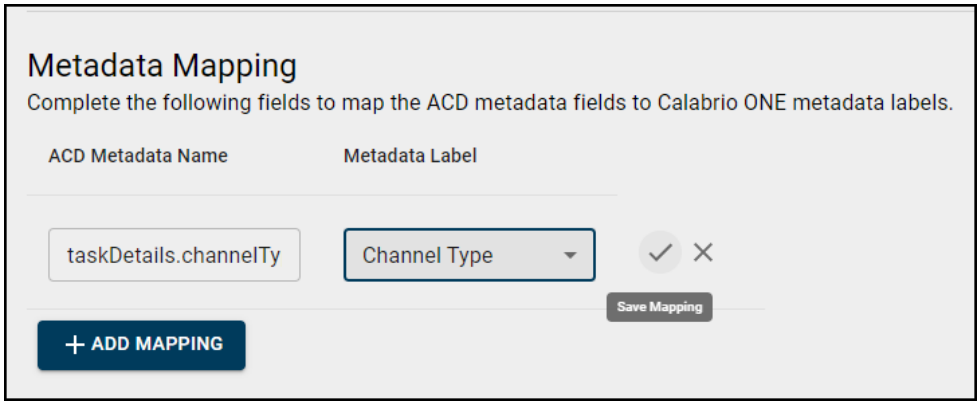
6. Переконайтеся, що ваш відформатований текст має наступний формат. Поля чутливі до реміністру і не містять пробілів між текстами. Ваші метадані CWCC 2.0 тепер готові до відбору з мітками Webex WFO.

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

Карта CWCC метадані в Webex WFO

1. Перейдіть на **сторінку конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У розділі **Metadata Mapping** натисніть **Add Mapping**.
3. У текстовому полі під **ACD Ім'я** метаданих введіть значення метаданих CWCC, яке правильно відформатоване.
4. Натисніть на випадаючий список у стовпці **«Мітка** метаданих» і виберіть мітку метаданих зі списку опцій.
5. Натисніть на іконку перевірки, щоб зберегти відображення метаданих.

ПРИКЛАД



6. (За бажанням) Натисніть **Add Mapping** , щоб додати додаткові відображення метаданих, і повторіть за бажанням.

7. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Опції метаданих із вибіркових запитів

Нижче наведено доступні опції метаданих для завдання.

Опції метаданих завдань у зразковому

```
{
    Завдання(
            Від: 1631111190000
            кому: 1634123120000
            filter: {
                i: [
                        { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        Завдання {
            id
            статус
            Тип каналу
            створенийЧас
            закінчивсяЧас
            Походження
            Призначення
            контактПричина
            напрям
            власник { ID ім'я }
            entryPoint { ID name }
            terminationТип
            channelSubType
            клієнт { ім'я телефонНомер електронна пошта }
            isActive
            isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackНомер
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackТип
                }
                Запис Локація
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID name }
                lastSite { ID name }
                lastTeam { ID name }
                lastEntryPoint { ID name }
                totalТривалість
                csatScore
                blindTransferCount
                Підрахунок конференцій
                конференція Тривалість
                consultCount
                консультаціяТривалість
                holdCount
                утриманняТривалість
                self serviceCount
                Тривалість самообслуговування
                connectedCount
                з'єднанийТривалість
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                підсумокТривалість
                дзвінок Тривалість
                queueТривалість
                queueCount
                захоплення Запитано
            }
        }
}
```

Нижче наведено доступні опції метаданих для taskDetails.

taskDetails опції метаданих у зразковому запиті

```
{
    taskDetails(
                Від: 1631192040000
                кому: 1634648040000
                filter: {
                    i: [
                        { channelType: { equals: telephony } }
                    ]
                }
    ) {
            Завдання {
```

```
                id
                статус
                Тип каналу
                створенийЧас
                закінчивсяЧас
                Походження
                Призначення
                контактПричина
                напрям
                власник { ID ім'я }
                entryPoint { ID name }
                terminationТип
                channelSubType
                клієнт { ім'я телефонНомер електронна пошта }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    callbackНомер
                    callbackStatus
                    callbackOrigin
                    callbackТип
                }
                Запис Локація
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { ID name }
                lastSite { ID name }
                lastTeam { ID name }
                lastEntryPoint { ID name }
                totalТривалість
                csatScore
                blindTransferCount
                Підрахунок конференцій
                конференція Тривалість
                consultCount
                консультаціяТривалість
                holdCount
                утриманняТривалість
                self serviceCount
                Тривалість самообслуговування
                connectedCount
                з'єднанийТривалість
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                transferCount
                підсумокТривалість
                дзвінок Тривалість
                queueТривалість
                queueCount
                захоплення Запитано
            }
        }
    }
```

Непідтримувані масиви

Списки та масиви не підтримуються для користувацьких метаданих. Наступна таблиця вказує, які масиви не підтримуються.

Непідтримувані масиви	Опис
Черги	Інформація про чергу.
Сайтів	ID — назва фізичного контакт-центру, куди розподілялося завдання.
teams	ID — назва команди, якій було розповсюджено виклик.
Вкладників	Агенти, які виконували це завдання.
вхід Бали	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 підтримку цифрових каналів Webex WFO

Webex WFO забезпечує підтримку цифрових каналів для вашої CWCC багатоканальної або омніканальної системи. З підтримкою цифрового каналу Webex WFO аудіозаписи, стенограми чату та транскрипти SMS з вашої системи CWCC приймаються Webex WFO, візуалізовані та доступні на **сторінці Взаємодії** . Підтримка цифрових каналів забезпечує всебічний огляд взаємодій і безшовний користувацький досвід у межах Webex WFO на різних каналах. Двічі клацніть на будь-яку взаємодію на **сторінці Взаємодії** , щоб отримати доступ до її даних.

Терміни багатоканальні та омніканальні контакт-центри не є синонімами. Вони мають чіткі відмінності у визначенні. Багатоканальні контакт-центри підтримують різні канали зв'язку. Підтримувані канали можуть включати телефонні дзвінки, електронні листи, веб-чат, соціальні мережі та інше. Кожен канал працює незалежно, має власну чергу та агентів, спеціалізованих на обробці конкретного каналу. Однак кожен канал ізольований, що може призвести до розриву комунікації. Це означає, що коли клієнт переходить з одного каналу в інший, взаємодія з клієнтом втрачає безперервність і контекст під час процесу.

Тоді як омніканальні контакт-центри забезпечують безшовний і інтегрований досвід у всіх каналах зв'язку. Канали взаємопов'язані, що дозволяє клієнтам починати розмову на одному каналі і продовжувати її на іншому, не повторюючи інформацію. Омніканальні рішення дозволяють агентам знати історію кожного клієнта та швидко обробляти запити клієнтів у всіх каналах зв'язку.

> ПРИКЛАД Приклад омніканального досвіду — коли взаємодія починається як чат, а потім агент і клієнт продовжують взаємодію телефонним дзвінком. Інформація з чат-каналу та голосові канали з'єднуються за допомогою інтегрованого омніканального рішення.

Підтримувані сценарії контакту

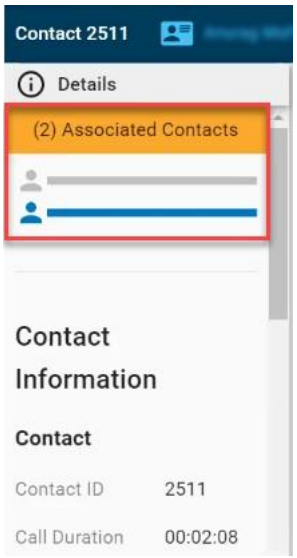
Підтримуються наступні сценарії.

- Вхідні/вихідні повідомлення
- Передачі

- Конференцій

> ПРИМІТКА : Конференції не підтримуються для електронних каналів.

ПРИКЛАД Взаємодія, показана на цьому зображенні, включає передачу, тому дві частини чату доступні в розділі Асоційовані контакти. У розділі «Пов'язані контакти»,
Ви можете обрати різних агентів у чаті або в транскрипті SMS. Синій зображує обраного агента. Повний чат або транскрипт SMS відображається незалежно від обраного агента; однак обраний агент зображений у синіх мовних полях праворуч у журналі стенограми.



Процедури

Увімкнути цифрові канали

1. У Webex WFO перейдіть до **Управління** додатками> **ACD Конфігурація**.
2. Натисніть **«Додати** » у **розділі Select ACD** . Відкривається **вікно ACD Details** .
3. Виберіть **Cisco Webex Contact Center 2.0** у **випадаючому списку Select ACD** , щоб перейти на сторінку конфігурації ACD.
4. У розділі **«Увімкнені** продукти» натисніть **«Управління** якістю».
5. Натисніть **Digital (чат, SMS, електронна пошта, соціальні мережі).**
6. Натисніть **«Зберегти**».

Фільтруйте за чатом, SMS, електронною поштою або транскриптами соціальних мереж на сторінці Взаємодії

1. У Webex WFO перейдіть до **розділу Взаємодії**.
2. У панелі **Фільтри** натисніть на **випадаючий список Тип** контактів у стовпці Фільтри.
3. Виберіть **Чат** для транскриптів чату, **SMS** for SMS транскриптів або **Електронну** пошту для розшифровок електронної пошти.
4. Натисніть **«Подати заявку»**.

Обмеження цифрових каналів

Команди Start Screen та Stop Screen Recording Controls застосовуються до взаємодій лише на екрані без аудіоконтакту. Це можна використовувати для фіксації поведінки на екрані під час цифрової взаємодії агентом, але не пов'язує цифрову транскрипцію взаємодії з деталями взаємодії.

Підтримка чату

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 агент, який бере участь у чаті, має повну стенограму всієї розмови, а не лише свою окрему частину розмови.

Кожна частина взаємодії має **контакт ID** — унікальний ID чату. Пов'язаний **контакт ID** — це ідентифікатор, який з'єднує оригінальний контакт з усіма похідними ніжками контакту, які потрапляють у Webex WFO. Чат може мати кілька етапів, якщо він має трансфери або конференції.

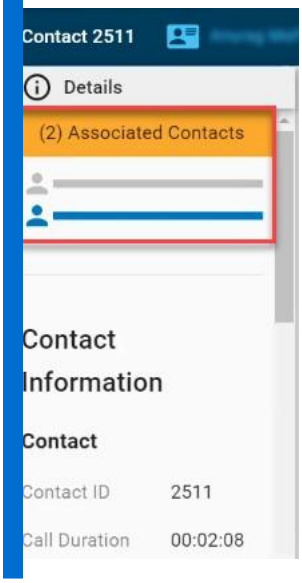
Це означає, що кожна частина чату має унікальний контакт ID, а всі похідні ноги чату мають однаковий спільний контакт ID. Після вибору чату ви можете переглянути всі пов'язані чати у стенограмі чату, що відображається на сторінці Взаємодії. Дивіться «Переглянути дані, пов'язані з контактом » для отримання додаткової інформації.

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Робочий стілець (Панель Агента).
- У вас є віджет чату Cisco, налаштований для Cisco Contact Center Desktop.

ПРИМІТКА : Якщо до обраного вами чату є додаткові агенти через передачі або конференції, перегляньте стенограми чатів додаткових агентів, натиснувши на агента в розділі Associated

Розділ контактів у панелі «Деталі».



Обмеження чату

- Транскрипти чату доступні лише в межах вашої організації, де налаштовано CWCC ACD. Чати з сторонніми організаціями недоступні. Якщо чат передається третій стороні, Webex WFO надає дані лише для частини чату агента перед передачею.
- Пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів текстового чату (включаючи передачі та конференції). У той час як ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів голосового дзвінка (включаючи передачі та конференції). Однак пов'язані ідентифікатори контактів відрізняються між текстовими чатами та голосовими дзвінками з однієї клієнтської подорожі.

SMS Підтримка

Коли ваш клієнт і агент обмінюються повідомленнями SMS, також відомими як текстові повідомлення, повідомлення SMS та дані, пов'язані з ними SMS, потрапляють у Webex WFO. Кожен агент, залучений до розмови, має повний SMS транскрипт усієї взаємодії, а не лише окремий етап взаємодії. Кожна частина взаємодії має контакт ID, який є унікальним ID для SMS взаємодії. Пов'язаний контакт ID — це ідентифікатор, який з'єднує оригінальний контакт з усіма похідними ніжками контакту, які потрапляють у Webex WFO. Розмова SMS може мати кілька етапів, якщо стосується переведення чи конференцій.

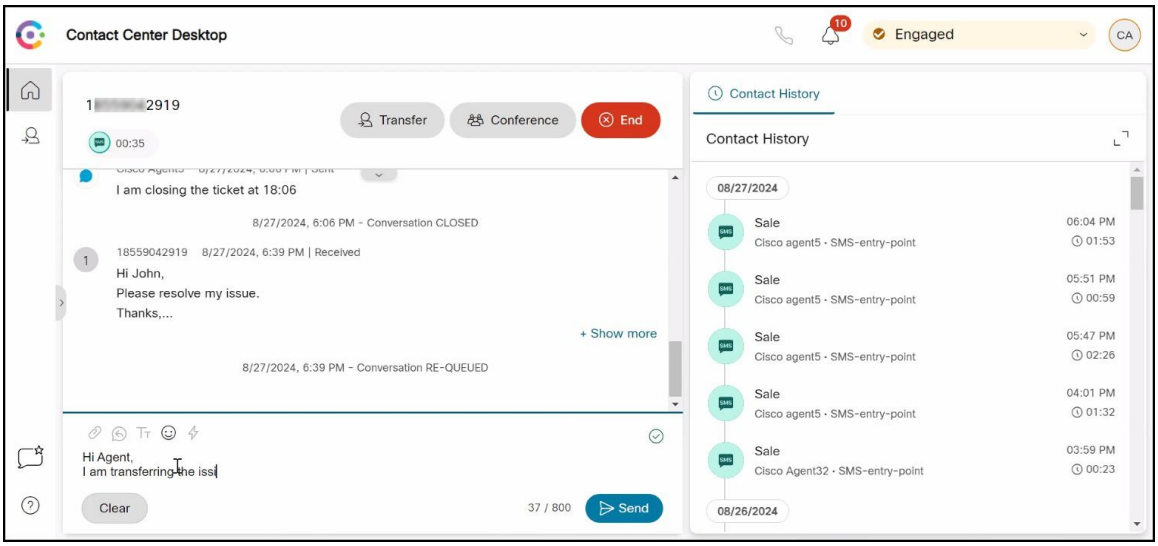
Це означає, що кожна нога SMS має унікальний контакт ID, і всі похідні ноги SMS мають однаковий спільний контакт ID. Після вибору контакту SMS на сторінці Взаємодії ви можете переглянути всі пов'язані повідомлення SMS у Медіаплеєрі (**Взаємодії** > Двічі клацніть по контакту, щоб переглянути його стенограму SMS). Дивіться «Переглянути дані, пов'язані з контактом » для отримання додаткової інформації.

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Робочий стілець (Панель Агента).
- У вас дійсний номер телефону, налаштований як черга SMS.

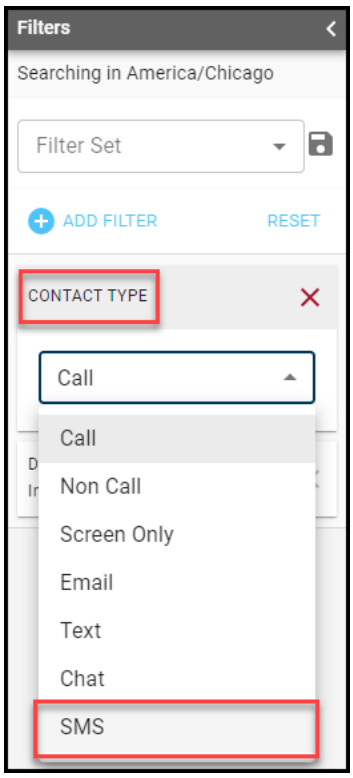
Приклад потоку

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

1. Клієнт використовує мобільний телефон, щоб зв'язатися з агентом.
2. Контакт клієнта з'являється в черзі Контакт-центру на робочому столі, і агент приймає його.
3. Клієнт і агент обмінюються повідомленнями SMS кілька хвилин, після чого агент завершує чат.
4. 

5. Агенти повинні завершити розмову, натиснувши **кнопку «Завершення** » у своїй системі Контактного центру, перш ніж Webex WFO зможе прийняти транскрипти SMS та дані SMS.
6. У Webex WFO знайдіть свої транскрипти SMS, перейшовши на **сторінку Взаємодії** . Забезпечити **Тип** контакту вибрано як фільтр, відфільтруйте для **повідомленьSMS** та виберіть SMS зі списку

взаємодії.

7. 

(Випадаючий список фільтра типу контакту на сторінці Взаємодії)

SMS обмеження

- SMS транскрипти доступні лише в межах вашої організації, де налаштовано CWCC 2.0 ACD. SMS повідомлення, які виникають у сторонніх організаціях, недоступні. Якщо розмова SMS передається з контакт-центру вашої організації до іншої сторонньої організації, то транскрипт цієї частини розмови SMS не буде доступний у Webex WFO.
- Пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів розмови SMS (включаючи передачі та конференції). У той час як ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів голосового дзвінка (включаючи передачі та конференції). Однак пов'язані ідентифікатори контактів відрізняються між розмовами SMS та голосовими дзвінками з однієї клієнтської подорожі.

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

SMS розмова, передана другому агенту, має той самий контакт ID. П'ятихвилинний телефонний дзвінок між клієнтом і другим агентом має інший контакт ID.

- Webex WFO приймає чат і SMS взаємодії лише якщо **увімкнено управління якістю** і на сторінці конфігурації **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD встановлено** галочку **Digital (Чат, SMS**). Якщо ви змінюєте налаштування на цій сторінці, перевірте, чи випадково не вимкнули чат і SMS.

Підтримка електронної пошти

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center Desktop (Панель Агента).
- У вас дійсний номер телефону, налаштований як чергу електронної пошти.

Приклад потоку

Цей приклад ілюструє типову електронну взаємодію між клієнтом і агентом, яка потрапляє у Webex WFO.

1. Клієнт надсилає електронного листа.
2. Електронне повідомлення з'являється в черзі Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard) і забирається агентом.
3. Клієнт і агент обмінюються електронною поштою кілька хвилин.

   ПРИМІТКА : Агенти повинні завершити розмову, перш ніж Webex WFO зможе прийняти цифрові дані каналу.

4. У Webex WFO знайдіть транскрипти електронних листів, перейшовши на **сторінку Взаємодії** та виберіть взаємодію електронною поштою зі списку.

Складні події виклику

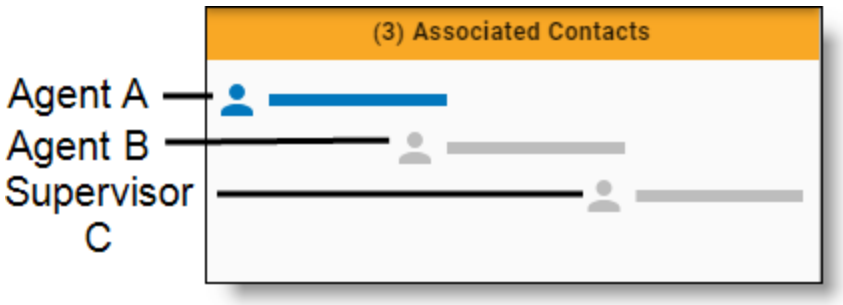
Ця тема описує, як Webex WFO обробляє складні сценарії викликів. Складні сценарії дзвінків — це різні дії, які можуть відбуватися під час дзвінка. Вони включають трансфери, конференції, утримання та припарковані дзвінки. У Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формується, коли відбувається зміна учасника, наприклад, коли агент приєднується до дзвінка для консультації.

У Webex WFO аудіодзвінок і всі пов'язані з ним дані, такі як записи екрана та метадані, називаються контактом. Пов'язаний контакт ID — це ідентифікатор, який з'єднує оригінальний дзвінок з усіма похідними етапами дзвінка, записаними у Webex WFO. Це означає, що кожен отриманий контакт має той самий Associated контакт ID, що й оригінальний дзвінок. Ви можете переглянути пов'язані контакти у медіаплеєрі (Взаємодії > Подвійний клік на контакті).

Коли кілька агентів обробляють один і той самий дзвінок клієнта (наприклад, коли один агент передає дзвінок іншому агенту), Webex WFO створює окремий контакт для кожного агента і надає цим контактам той самий пов'язаний контакт ID. Розділ «Асоційовані контакти» відображає такі контакти, дозволяючи бачити всі сегменти дзвінка — від моменту входу до моменту його завершення.

ПРИКЛАД

Клієнт телефонує Агенту А. Агент А передає клієнта Агенту Б, а Агент Б передає клієнта Супервайзеру С. Webex WFO створює три окремі контакти і надає їм однаковий контакт ID.



У медіаплеєрі вхідний аудіопотік синій, а вихідний — червоний. Один агент зображений на одному каналі, а всі інші учасники дзвінка — на окремому каналі. Дивіться «Прослухати аудіоконтакт » та «Про тишу та обговорення подій» для отримання додаткової інформації про аудіопанель у медіаплеєрі.

Необхідні умови

- Для орендаря вашої організації необхідно увімкнути наступні налаштування.
  - **Запис** сегментів — будь ласка, зв'яжіться зі своїм технічним представником Cisco, щоб увімкнути це налаштування.
  - **Зверніться до** запису ніг — будь ласка, зв'яжіться зі своїм технічним представником Cisco, щоб увімкнути це налаштування.
  - **Складні** дзвінки — будь ласка, звертайтеся до Cisco Технічної підтримки, щоб увімкнути це налаштування.

- **ВАЖЛИВО** : Ваш Cisco технічний представник повинен увімкнути запис сегментів і **спочатку проконсультуватися з** записом ніг у вашій системі Cisco Webex Contact Center. Після цього Cisco Технічна підтримка має увімкнути **складні виклики** в межах Webex WFO.

- Вам потрібно налаштувати Webex Contact Center версію 2.0. Дивіться Зв'язатися з Cisco Webex Contact Center 2.0 для отримання додаткової інформації.
- Мітка метаданих спочатку має бути створена в Менеджері метаданих у Webex WFO (розташований у розділі Управління додатками > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих) для кожного поля CWCC метаданих, яке ви хочете зіставити з міткою Webex WFO.
    - Вам потрібно вибрати **Текст** у **випадаючому списку типів метаданих** на сторінці менеджера метаданих, щоб метадані з CWCC відображалися з меткою метаданих.

      НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Введіть «тип виклику» як **текст** із **випадаючого списку типів метаданих** .
    - Переконайтеся, **що випадаючий список данихACD** на сторінці менеджера метаданих є порожнім. Всі інші поля на сторінці менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Управління додатками > конфігурація системи > ACD Конфігурація

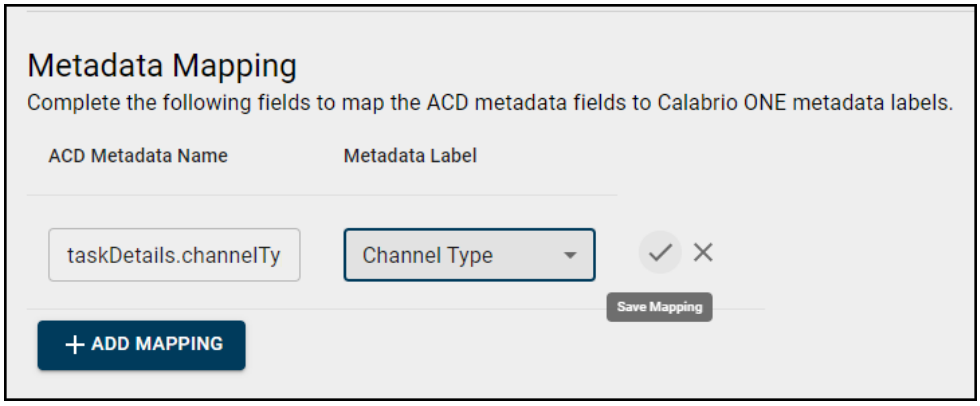
Процедура

Метадані карти у Webex WFO

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

1. Перейдіть на **сторінку конфігураціїCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У розділі **Metadata Mapping** натисніть **Add Mapping**.
3. У текстовому полі під **назвою метаданих**ACD введіть "Customer segment".
4. Клікніть випадаючий список у стовпці **«Мітка** метаданих» і виберіть мітку типу виклику, яку ви створили як передумову зі списку опцій.
5. Натисніть на іконку перевірки, щоб зберегти відображення метаданих.

ПРИКЛАД



6. Натисніть **Add Mapping** , щоб додати додаткове відображення метаданих.
7. У текстовому полі під **ACD Ім'я** метаданих введіть «Консультація».
8. Клікніть випадаючий список у стовпці **«Мітка** метаданих» і виберіть мітку типу виклику, яку ви створили як передумову зі списку опцій.
9. Натисніть на іконку перевірки, щоб зберегти відображення метаданих.
10. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Увімкнути складні виклики

1. Перейдіть на **сторінку конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У розділі **«Увімкнути складні виклики** » виберіть **перемкнення «Увімкнути складні виклики** ».
3. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Складні типи подій виклику

- Передачі — Webex WFO сегментує дзвінок на кількість разів, коли він був переданий. Для кожної передачі Webex WFO створює окремий контакт і асоціює кожен контакт із агентом, який обробляв цей сегмент переданого дзвінка.
- Конференції — Webex WFO розділяє початковий дзвінок на два контакти. Перший контакт у Webex WFO пов'язаний з агентом, який відповів на дзвінок клієнта. Другий контакт пов'язаний з агентом, який був залучений до дзвінка. Запис контакту першого агента охоплює весь час, поки агент бере участь у дзвінку. Запис другого контакту охоплює лише час, коли другий агент приєднався до дзвінка.

- Холод (сліпий) — Webex WFO використовує «холодний (сліпий)» для опису як сценаріїв трансферу, так і конференції. Цей опис передбачає маршрутизацію існуючого дзвінка безпосередньо до додаткового агента без будь-якої комунікації між двома агентами до відбудження передачі або конференції.
- Тепло — Webex WFO використовує слово «тепло» для опису як сценаріїв трансферу, так і конференції. Цей опис означає, що перший агент спілкується з другим агентом, щоб надати релевантну контекстну та фонову інформацію перед передачею або конференцією. Консультаційна частина теплої передачі або конференції включена у контактні записи.
- Парки — У паркованих сценаріях Webex WFO розділяє дзвінок на два контакти. Запис першого контакту охоплює час до завершення дзвінка. Запис другого контакту охоплює час після того, як дзвінок було отримано з парку. Тобто паркування дзвінка завершує контакт, а відновлення припаркованого дзвінка створює новий контакт.
- Консультації — Перший контакт пов'язаний з агентом, який відповів на дзвінок клієнта, а другий — з агентом, якого запросили на консультацію. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той час, протягом якого агенти консультувалися.

У наступній таблиці наведено різні типи подій виклику та чи підтримує їх Webex WFO.

Тип	Підтримується	Опис
Дзвінок прийнято/завершено	Так	Агент приймає дзвінок клієнта, і дзвінок завершується без жодних подій, таких як затримки чи передачі.
Утримати/Відновити	Так	Клієнт PUT на лінії. На етапі дзвінка грається музика очікування.
Пауза і відновлення (мануальний)	Так	Дзвінок призупинено. Пауза та відновлення відповідає стандартам відповідності PCI. На відміну від режиму утримання/відновлення, на етапі дзвінка клієнта не відтворюється музика очікування; Лише тиша чути. Користувач повинен вручну активувати паузу та продовження у своїй системі Cisco Webex CC, і Webex WFO розпізнає ручний тригер.
Холодний (сліпий) трансфер Теплий трансфер	Так	Дзвінок передається від одного агента до іншого.

Тип	Підтримується	Опис
Тепла конференція	Так	Дзвінкова взаємодія з двома або більше агентами.
Холодна конференція		
Парк	Ні	Дзвінок PUT на утриманні (припаркований), і дзвінок може бути прийнятий (отриманий) тим самим агентом.

ПРИМІТКА : Для першого агента під час дзвінка підтримується запис екрану. Запис екрану не підтримується для перенесення етапів дзвінка.

Запис екрану

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

Необхідні умови

Щоб запис екрану працював, потрібно переконатися, що наступні функції та компоненти налаштовані правильно.

Функція	Конфігурація
Розумний робочий стіл	Webex WFO Smart Desktop має бути встановлений і працювати на ПК де агенти заходять у Webex CC, і кожен Smart Desktop має бути налаштований на RTE-повідомлення. Повідомлення RTE налаштовуються шляхом вибору **галочки Увімкнути повідомлення RTE для запису** екрана на сторінці ACD Конфігурація для Webex CC. Повідомлення RTE дозволяють підключеним клієнтам Smart Desktop записувати записи екрану у десятихвилинних сегментах, коли правильно налаштований користувач заходить у Webex CC.
Webex WFO Користувачі агентів як	Коли Webex WFO синхронізується з Webex CC, він імпортує та синхронізує Webex WFO користувачів, які мають Webex профілі користувачів CC. Лише користувачі з профілями Webex CC можуть бути записані на екрані. Ці користувачі повинні мати такі додаткові налаштування на сторінці користувачів:

Функція	Конфігурація
	▪ Активувати цього користувача — Потрібно вибрати. ▪ Ролі — повинні бути призначені для ролі, пов'язаної з дозволами Захоплення контактів і Екрану запису. ▪ Вхід у Windows — Має бути таким самим, як і вхід у Windows, який використовують агенти Webex CC для входу на ПК.

Запис екранних записів

Наступний список дає огляд того, як Webex WFO фіксує екранні записи для агентів Webex CC.

1. Агент заходить на ПК через Smart Desktop.

   Коли користувач, який правильно налаштований у Webex WFO, заходить на ПК, де працює Smart Desktop і налаштований для використання повідомлень RTE, Smart Desktop починає записувати екрани у десятихвилинних сегментах, які зберігається локально. Поки що він не завантажує жодних записів екрана на Webex WFO.

   Сегменти запису екрану шифруються на робочому столі. Calabrio використовує двофакторний процес шифрування, що використовує Symmetric AES-CBC-256 та Asymmetric RSA-CBC-2048 для обробки автентифікації та шифрування файлів запису екрану.

   Smart Desktop зберігає ці сегменти у наступному місці:

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

2. Агент займається контактом у Webex CC.
3. Webex WFO імпортує аудіозапис і метадані контакту.
4. Webex WFO витягує та завантажує запис екрана з ПК агента.

   Після того, як Webex WFO завантажує контакти з Webex CC, починається процес вилучення та завантаження відповідних записів екрану. Webex WFO робить це, передаючи часові позначки для кожного контакту відповідному ПК-агенту.

   Коли Smart Desktop отримує ці часові позначки, він обрізає та склеює сегменти запису екрану в один екранний запис, що відповідає тривалості контакту. Потім він завантажує запис екрану у Webex WFO.

Фрагменти запису екрану, які не пов'язані з жодним контактом, аналізуються, щоб переконатися, що не було розбіжностей, а потім видаляються. Якщо Smart Desktop втрачає з'єднання з Webex WFO, він запускає процес відновлення при повторному підключенні, щоб забезпечити створення записів екрану для всіх контактів, які обробляє агент на цей час.

> ПРИКЛАД Агент обробляє контакт наприкінці дня, потім вимикає ПК до того, як Webex CC робить контакт доступним для Webex WFO. Коли агент вмикає ПК, Наступного дня Smart Desktop знову підключається до Webex WFO, і Webex WFO витягує та завантажує запис екрану.

5. Агент виходить з гри.

   Коли агент виходить з акаунта, Smart Desktop перестає записувати нові сегменти екрану.

Про серверні конфігурації

Сервер даних Webex WFO обробляє запити та доставляє дані. Зокрема, синхронізація користувачів і імпорт даних — це процеси сервера даних. Ці процеси тепер є власними для самої інтеграції; тому сервер даних більше не потрібен.

Деталі процесу

Якщо ваша організація проводить абсолютно нову реалізацію інтеграції QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, ви можете точно дотримуватися процедур, описаних у Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 , прямо так, як вони написані.

Однак, якщо ваша організація переходить з інтеграції з сервером даних на безсерверну інтеграцію, зверніть увагу на наступні міркування.

1. Це контрольований розгорт, тобто потрібна професійна залучення послуг. Інженер повинен увімкнути функцію Cisco 2.0 serverless від імені вашої організації, перш ніж ви зможете перейти до наступних етапів цього процесу.

2. Ви повинні деактивувати сервер даних, використовуючи сторінку конфігурації сервера даних, розташовану в **Управління** додатками> **конфігурація** системи> **конфігурація** сервера даних.

   - Видаліть усі налаштування і зніміть всі галочки для одного сервера даних по одному, а потім натисніть **Зберегти**.

- Зачекайте десять хвилин, перш ніж переходити до наступного кроку.
- Натисніть **«Видалити** », щоб відключити підключення сервера даних до вашого ACD.

3. Переконайтеся, що ваші налаштування конфігурації ACD (**Управління** додатками> **Конфігурація** системи> **ACD Конфігурація**) оновлені.
   - Натисніть **перемикач Імпорт** медіа та **Синхронізація** користувача на **сторінці конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , щоб увімкнути безсерверний імпорт медіа та синхронізацію користувачами.
   - **Webex WFO API Ім'я** користувача — Ви повинні використовувати електронну адресу, пов'язану з адміністративними обліковими записами у Cisco Webex Contact Center для цього поля.
     - У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права Запису екрану** та **Запису голосу** , призначені для його ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам.
     - Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками.
     - Цьому користувачу потрібно надати повний спектр доступу, вибравши всі групи та команди, наведені нижче
       Пов'язані групи та команди на **сторінці користувачів** у **розділі** управління додатками.

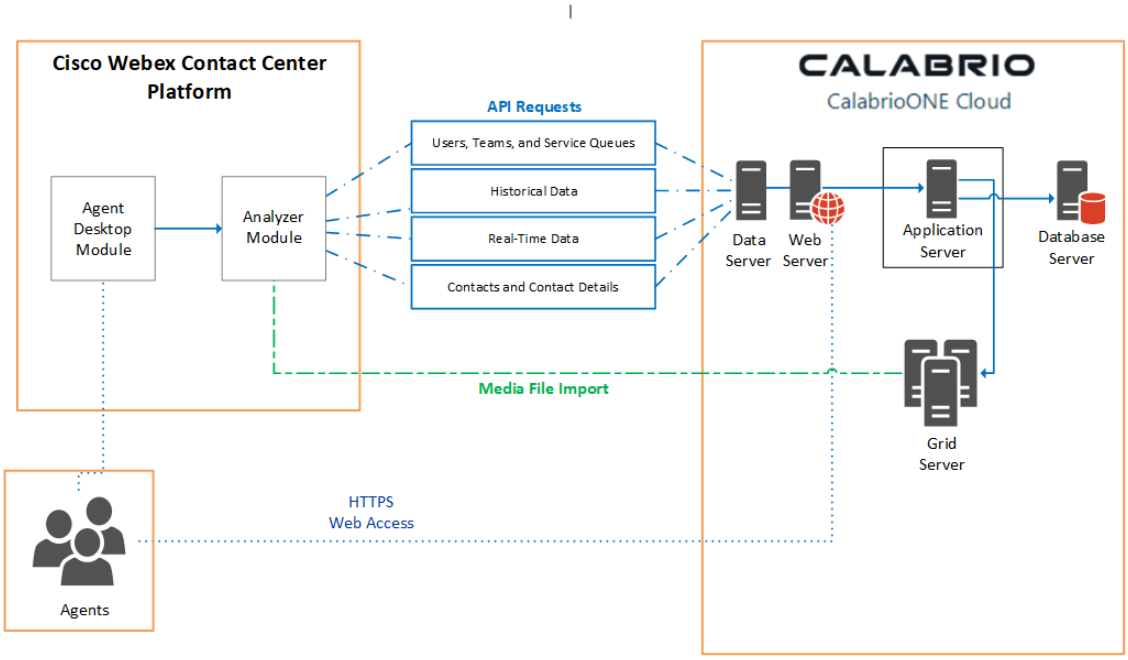
Додаток

Зверніться до додатку для контенту, що стосується версії 1.0 інтеграції Cisco Webex Contact Center.

Дані конфігурації ядра для 1.0

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

Архітектурна діаграма нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center та пакетом Webex WFO. Зверніть увагу, що діаграма містить Classic WFM.



Користувачів

Коли Webex WFO імпортує нового користувача з Webex Contact Center, він створює нового користувача Webex WFO з профілем Webex Contact Center.

Коли хтось змінює користувацькі дані в Webex Contact Center, сервіс синхронізації це виявляє і вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

ПРИМІТКА : Користувачі зі статусом Неактивний у Webex Contact Center не імпортуються, якщо їх не відновлять.

Зміна в Webex CC	Відповідна зміна у Webex WFO
Додано нового користувача.	Додано нового користувача. Зокрема, сервіс синхронізації: ■ Застосовує ім'я та прізвище користувача Webex Contact Center до імені та прізвища користувача Webex WFO. ■ Застосовує TID користувача Webex Contact Center до Webex WFO користувача ACD ID. ■ Встановлює Webex WFO дати початку для компанії та відділу до дати синхронізації. ■ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. **NOTE** Webex WFO не зберігає зв'язок між користувачами Webex Contact Center та командами. Див. Команди. ■ Якщо користувач Webex Contact Center увімкнений контакт-центром, роль агента за замовчуванням призначає користувачу Webex WFO. Жодна інша роль Webex WFO не синхронізована з Webex Contact Center. ПРИМІТКА : Якщо ви видаляєте роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізований із користувачем Webex Contact Center, який Якщо контакт-центр увімкнено, роль агента буде перепризначена наступного разу, коли Webex WFO синхронізується з Webex Contact Center.
Ім'я або прізвище користувача змінюється.	Ім'я або прізвище користувача змінюється.
Користувач видалено.	Користувач деактивовано.

Команди

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

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

Зміни в Webex CC	Відповідна зміна у Webex WFO
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою. Ця назва
доступна лише для читання. Назву команди змінюють	Назву команди змінено.
До команди додається новий користувач	Без змін. Webex WFO не зберігає стосунки між Webex Contact Center користувачів і Webex Contact Center команд.
Користувач видаляється з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає стосунки між Webex Contact Center користувачів і Webex Contact Center команд.
Команда видалена.	Без змін.

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

Користувач Webex WFO може належати лише до однієї команди.

Про серверні конфігурації

Сервер даних Webex WFO обробляє запити та доставляє дані. Зокрема, синхронізація користувачів і імпорт даних — це процеси сервера даних. Ці процеси тепер є власними для самої інтеграції; тому сервер даних більше не потрібен.

Деталі процесу

Якщо ваша організація проводить абсолютно нову реалізацію інтеграції QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, ви можете точно дотримуватися процедур, описаних у Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 , прямо так, як вони написані.

Однак, якщо ваша організація переходить з інтеграції з сервером даних на безсерверну інтеграцію, зверніть увагу на наступні міркування.

1. Це контрольований розгорт, тобто потрібна професійна залучення послуг. Інженер повинен увімкнути функцію Cisco 2.0 serverless від імені вашої організації, перш ніж ви зможете перейти до наступних етапів цього процесу.
2. Ви повинні деактивувати сервер даних, використовуючи сторінку конфігурації сервера даних, розташовану в **Управління** додатками> **конфігурація** системи> **конфігурація** сервера даних.

- Видаліть усі налаштування і зніміть всі галочки для одного сервера даних по одному, а потім натисніть **Зберегти**.
- Зачекайте десять хвилин, перш ніж переходити до наступного кроку.
- Натисніть **«Видалити** », щоб відключити підключення сервера даних до вашого ACD.

3. Переконайтеся, що ваші налаштування конфігурації ACD (**Управління** додатками> **Конфігурація** системи>
   ACD Конфігурація) оновлені.
   - Натисніть **перемикач Імпорт** медіа та **Синхронізація** користувача на **сторінці конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , щоб увімкнути безсерверний імпорт медіа та синхронізацію користувачами.
   - **Webex WFO API Ім'я** користувача — Ви повинні використовувати електронну адресу, пов'язану з адміністративними обліковими даними в Cisco Webex Contact Center для цього поля.
     - У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права Запису екрану** та **Запису голосу** , призначені для його ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам.
     - Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками.
     - Цьому користувачу потрібно надати повний спектр доступу, вибравши всі групи та команди, наведені нижче
       Пов'язані групи та команди на **сторінці користувачів** у **розділі** управління додатками.

Підключіться 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: Зберіть інформацію від вашого провайдера Webex Contact Center

Зберіть наступну інформацію API від вашого провайдера Webex Contact Center і збережіть її у зручному для доступу місці:

- Повний базовий URL Webex Contact Center API, включно з протоколом.
- Повна базова URL Webex Contact Center Media API, включно з протоколом.
- Електронна адреса користувача Webex Contact Center, який має право доступу до Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.

- API ключ для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.

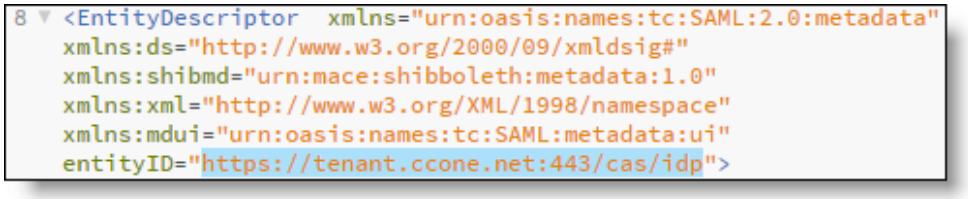
Коли ви налаштуєте з'єднання ACD з Webex Contact Center у Webex WFO, вам знадобиться ця інформація для завершення розділу Webex Contact Center API.

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

- Сутність ID

ПРИКЛАД

Сутність ID виділена на наступному зображенні.



- URL з однозначним входом

ПРИКЛАД

На наступному зображенні виділено URL-адресу перенаправлення при одному вході.

- Сертифікат провайдера ідентифікації

ПРИКЛАД

Сертифікат постачальника ідентифікації виділено на наступному зображенні.

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 наразі називає Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform.

Додайте Webex Contact Center як ACD

1. У Webex WFO перейдіть до Управління додатками > Конфігурація системи > ACD Конфігурація.
2. Натисніть **Додати**.
3. У діалоговому вікні ACD Деталі налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Виберіть ACD	Виберіть **Cisco Customer Journey Platform**.
Ім’я	Введіть унікальну назву для ACD.

4. Натисніть **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	Введіть повний базовий URL Webex Contact Center API, який ви зберегли на першому кроці, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Введіть повний URL Webex Contact Center Media API, який ви зберегли на першому кроці, включно з ідентифікатором протоколу. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Ім’я користувача	Введіть електронну адресу користувача Webex Contact Center, якого ви збережено на першому кроці. 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
	Зв'яжіться з Center Media API який ви зберегли на Кроці 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Обирайте лише якщо використовуєте Webex Contact Center 2.0. Це дозволяє виконувати запити CMSv2 API.
Cisco Орендар ID	Введіть алфавітно-цифровий ідентифікатор Webex Contact Center Рахунок орендаря. Ось ваш Cisco OrgId.

4. Налаштуйте розділ інтервалу синхронізації наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (за хвилини) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команди та черги сервісів у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Webex Contact Center. Для отримання додаткової інформації про синхронізацію з Webex Contact Center див. Дані конфігурації ядра для версії 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

5. Налаштуйте розділ «Налаштування захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть час, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкнути повторне захоплення даних	(За бажанням) Виберіть галочку, якщо хочете відновити дані з Весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте дзвінки, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете відновити всі дані попереднього дня з півночі до опівночі. Відновлені дані перезаписують те, що було захоплено протягом дня. Це гарантує, що ваша статистика правильна і що дані для дуже довгих дзвінків знаходяться у правильному інтервалі.
Час повторного захоплення	Введіть час доби, який ви хочете Webex WFO, щоб відновити дані попереднього дня з ACD.

6. (За бажанням) Виберіть **Увімкнути повідомлення RTE для запису** екрану. Це дозволяє записувати екрани агентів Webex Contact Center, які налаштовані для запису екрану в Webex WFO. Для отримання додаткової інформації про запис екрану дивіться у розділі QM Data for 1.0.
7. Натисніть **«Зберегти»**.

Крок 3: Налаштуйте сервер даних

Налаштуйте сервер даних для Cisco Webex Contact Center ACD

1. У Webex WFO перейдіть до **Управління** додатками> **Конфігурація** системи> **Конфігурація** сервера даних.
2. У випадаючому списку Select Data Server **Configuration виберіть** Data Server, який ви хочете використовувати для Webex Contact Center ACD.
3. Налаштуйте наступні налаштування.

Параметр	Конфігурація
Регіональний сервер даних ACD Налаштування синхронізації	Виберіть **галочку «Увімкнути синхронізацію »**, а потім перемістіть Webex Контактний центр ACD від **Доступного** до **призначеного**.
Регіональний сервер даних ACD Налаштування захоплення	Виберіть **галочку «Увімкнути захоплення »**, а потім перемістіть Webex «Налаштування захоплення» Контактний центр ACD з **Доступного** до **призначеного**.
Регіональний сервер даних Real-часі», а потім перемістіть налаштування подій часу	Виберіть галочку **«Увімкнути події** в реальному Webex Contact Center ACD від **Доступно** до **призначеного**.
Налаштування сервера імпорту медіа	Виберіть **галочку «Увімкнути імпорт** медіа», а потім перемістіть Webex Contact Center ACD з **«Доступно »** на **«Призначено»**.

4. Натисніть **«Зберегти»**.

Підключіться до Cisco Webex Contact Center за допомогою CMSv2 API

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.

Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2

1. У Webex WFO перейдіть до **Управління** додатками>**Конфігурація** системи>**ACD Конфігурація**.
2. Натисніть **Додати**. Відкривається **вікно ACD Details** .
3. У вікні ACD Деталі налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Виберіть ACD	Виберіть **Cisco Customer Journey Platform**. ПРИМІТКА Webex WFO наразі називає Webex Contact Center Cisco Customer Journey Platform.
Ім’я	Введіть унікальну назву для ACD.

4. Натисніть **OK**.
5. У таблиці **Select ACD** виберіть 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	Введіть повний базовий URL Webex Contact Center API, який ви зберегли на першому кроці, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медіа API URL	Введіть повний URL Webex Contact Center Media API, який ви зберегли на Кроці 1, включаючи ідентифікатор протоколу. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Ім’я користувача	Введіть електронну адресу користувача Webex Contact Center, якого ви збережено на першому кроці. 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
	Зв'яжіться з Center Media API який ви зберегли на Кроці 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Виберіть галочку. Ця галочка дозволяє підключатися до CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2.
Cisco Орендар ID	Введіть алфавітно-цифровий ідентифікатор вашого Webex Contact Center Рахунок орендаря. Це ваша Cisco Організація ID.

8. Налаштуйте розділ інтервалу синхронізації наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (за хвилини) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команди та черги сервісів у Webex WFO з їхніми аналогами в Webex Contact Center. Для отримання додаткової інформації про синхронізацію з Webex Contact Center дивіться Core Configuration Data для 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

9. Налаштуйте розділ «Налаштування захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть час, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкнути повторне захоплення даних	(За бажанням) Виберіть галочку, якщо хочете відновити дані з Весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте дзвінки, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете відновити всі дані попереднього дня з півночі до опівночі. Відновлені дані перезаписують те, що було захоплено протягом дня. Це гарантує, що ваша статистика правильна і що дані для дуже довгих дзвінків знаходяться у правильному інтервалі.
Час повторного захоплення	Введіть час доби, коли ви хочете, щоб Webex WFO відновив дані попереднього дня з ACD.

10. (За бажанням) Виберіть **Увімкнути повідомлення RTE для запису** екрану. Це дозволяє записувати екрани агентів Webex Contact Center, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Детальніше дивіться у розділі «Запис екрану».
11. Натисніть **«Зберегти»**.

QM Дані для 1.0

QM дозволяє відстежувати та оцінювати, наскільки добре ваші агенти реагують на отримані контакти.

Аудіозапис

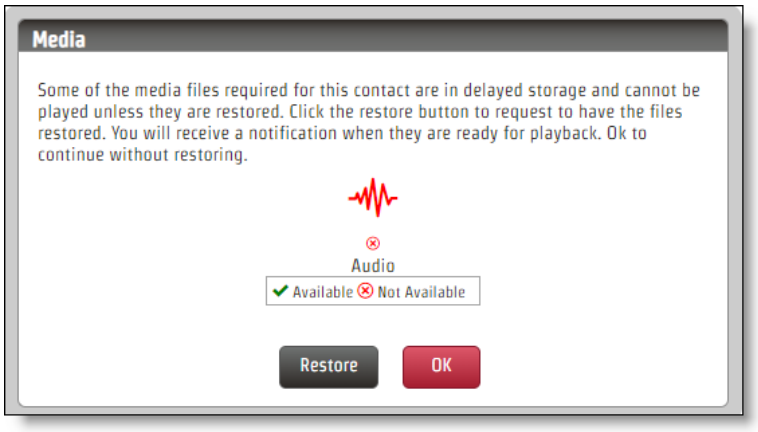
Коли QM підключено до Cisco Webex Contact Center, створюються та записуються контакти у Webex Contact Center.

Щоб імпортувати контакт, Webex WFO спочатку імпортує метадані контактів через запит API. Потім він імпортує аудіозапис через інший запит API, співпадає аудіозапис із метаданими контакту та пов'язує контакт із агентом, який його обробляв.

Коли кілька агентів обробляють контакт у Webex Contact Center (наприклад, коли один агент передає контакт іншому агенту), Webex WFO використовує метадані для сегментації контакту на відповідну кількість контактів, які потім пов'язують з окремими агентами. Зокрема, Webex WFO визначає, коли агенти були активні під час дзвінка через часові позначки Start і End і відповідно сегментує контакт. Кожен отриманий контакт у Webex WFO має власні метадані та аудіозапис.

Може знадобитися до двох годин, щоб Webex Contact Center зробив контакт доступним для Webex WFO. Іноді завантаження аудіозапису, пов'язаного з контактом, може займати більше часу.

> ПРИМІТКА
> Якщо ви двічі клацнете по контакту, який ще не має завантаженого аудіозапису, ви отримаєте наступне повідомлення:



Однак у цій ситуації запис не зберігається із затримкою, і натискання «Відновити» не призводить до відновлення запису. Запис доступний для відтворення лише після зміни стану завантаження аудіофайлу з «Файл ще не завантажений» на «Файл завантажено».

Наступні розділи описують, як Webex WFO сегменти Webex Contact Center контакти, що передбачають консультації, переведення або конференції.

Консультації

Webex WFO розділяє контакт Webex Contact Center на два контакти, які мають однаковий контакт ID.

Перший контакт пов'язаний із агентом, який відповів на дзвінок клієнта, а другий — з агентом, якого запросили на консультацію. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той час, протягом якого агенти консультувалися.

Під час консультації Webex Contact Center записує лише 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, що становить всю тривалість зв'язку агента Брауна з клієнтом. Запис, пов'язаний із контактом 30, триває 00:00:42, що є лише стільком, скільки агент Ходжес консультувався з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Усі пов'язані контакти відображаються у Associated Contacts Tab, де їх також можна вибрати та відтворити.

Передачі

Webex WFO сегментує контакт Webex Contact Center на кількість разів його передачі. Для кожної передачі Webex WFO створює окремий контакт і асоціює кожен контакт із агентом, який обробляв цей сегмент переданого дзвінка.

Усі сегменти переданого дзвінка мають однаковий контактний номер ID.

ПРИКЛАД

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

Webex WFO розділяє цей контакт на два контакти — 27 і 28. Запис для контакту 27 триває 00:00:44 — це час, протягом якого агент Браун був пов'язаний із клієнтом перед тим, як передати контакт агенту Ходжесу. Запис для контакту 28 триває 00:01:14 — це час, протягом якого агент Ходжес був підключений до клієнта до завершення контакту.

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Усі пов'язані контакти відображаються у Associated Contacts Tab, де їх також можна вибрати та відтворити.

Конференцій

Webex WFO розділяє контакт Webex Contact Center на два контакти, які мають однаковий контакт ID.

Перший контакт пов'язаний із агентом, який відповів на дзвінок клієнта, а другий — з агентом, якого запросили на консультацію, а потім на конференцію. Запис першого контакту охоплює всю довжину дзвінка клієнта. Запис другого контакту охоплює лише той час, протягом якого агенти консультувалися та проводили конференц-дзвінок.

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

ПРИКЛАД

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

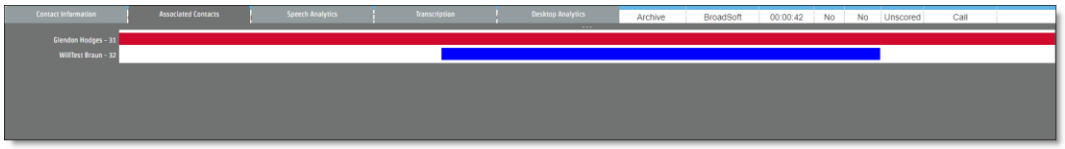
Webex WFO розділяє цей контакт на два контакти — 31 і 32. Запис для контакту 31 триває 00:02:09, тобто весь час, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис для контакту 32 триває 00:01:00, що є лише тривалістю, яку агент Ходжес консультував, а потім на конференц-дзвінку з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

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. Усі пов'язані контакти відображаються у Associated Contacts Tab, де їх також можна вибрати та відтворити.

Наступне зображення показує медіаплеєр, коли вибрано контакт 31. З Associated Contacts Tab також можна вибрати і відтворити контакт 32.



Контактні метадані

Webex WFO не імпортує жодних користувацьких метаданих з Webex Contact Center 1.0, включно з наступними:

- Дані, пов'язані з викликами
- Підсумкові коди

Наступна таблиця підсумовує, як метадані контактів з Webex Contact Center 1.0 відображаються з еквівалентними метаданими контактів у QM.

Webex CC	QM
Оператор	Прізвище, ім'я
ANI	Номер виклику
DNI	Called Number (Номер абонента, якому телефонують)

Webex CC	QM
Дата	Дата, час
Користувацький TID	Агент ACD ID
Ідентифікатор сеансу	Контакт ID

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

WFM Дані для 2.0

Історичне картографування даних

Наступні таблиці містять інформацію про дані зі звітів про статистику черги, звітів зі статистики черги агентів та Webex WFO WFM полів реального часу. Таблиці детально показують значення, які кожна точка даних Webex WFO відображає у Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

ПРИМІТКА : Завдання, які не мають ID або назви (тобто нульовий або порожній рядок), фільтруються у статистичному розрахунку.

Звіт зі статистики черги

Webex WFO WFM Черга Статистика	CWCC 2.0	Опис
Дата/Інтервал*	—	Обрана дата і час.
*	—	Унікальна черга ID, як визначена у CWCC 2.0. Цей показник не з'являється у звітах, але Це важливо для відображення черги.
Черга*	завдання. Queues.Last().ID – для Offered, overflowOut (це перший етап контакт) завдання. LastQueue,ID – для Answered, покинутий, переповнений	Назва черги, визначена в CWCC 2.0.

Webex WFO WFM Черга Статистика	**CWCC 2.0**	**Опис**
Назва черги	завдання. Черги. Останній (). Назва – для Offered, overflowOut task.LastQueue.Name - для Відповіли, покинуто, переповнено	—
Запропоновані контакти	Зареєстрований у першій черзі та щодо інтервалу завдань. Створений час Рахується як пропозиція, коли існує queue, a ID та ім'я не є null або empty та тип termination не відхиляється	Загальна кількість вхідних контактів до черга.
Відповіді на контакти	Зареєстровано на task.lastQueue та на інтервалі завдання. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не є short_contact або покинутий і є призначений черзі та агенту (власник)	Загальна кількість відповідних контактів для черга.
Відповіли всередині Рівень обслуговування	Зареєстровано на task.lastQueue та на інтервалі завдання. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не short_contact і не покинутий і має агента (власника)	Загальна кількість відповідних контактів у черга, яка знаходиться в межах CWCC 2.0 Рівень сервісу. Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги TerminationType = Не може бути одним із покинутих типів завершення (short_contact або покинуто) і повинен мати власника

Webex WFO WFM Черга Статистика	**CWCC 2.0**	**Опис**
Покинуті контакти	Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType short_ контактує або відмовляється	Загальна кількість покинутих контактів у черзі. Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги TerminationType = Має бути в одному з покинутих типів термінацій (short_contact або покинуті)
Покинута в межах рівня обслуговування	Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. QueueDuration при відмові від TerminationType QueueDuration — це < = Рівень сервісу, визначений для цієї черги	Загальна кількість покинутих контактів, де час відповіді знаходиться між визначеним параметром «короткий поріг контакту в секундах» та «рівень обслуговування за секунди».
Покинуті короткі контакти	Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType short_ контакт	Загальна кількість контактів, покинутих, якщо час відповіді менший за визначений параметр «короткий поріг контакту за секунди». Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги TerminationType = має бути short_contact

Webex WFO WFM Черга Статистика	**CWCC 2.0**	**Опис**
Переповнення	Зареєстрований у першій черзі та на інтервал завдання. Створений час Завдання вважається переповненим, якщо перша та остання черга різні, а task.transferCount = 0	Загальна кількість контактів для черги, які були надіслані іншій черзі або третій стороні.
Переповнення	Зареєстровано в останній черзі та на інтервал завдання. Створений час Завдання вважається переповненим, коли перша та остання черга різні, і task.transferCount = 0	Загальна кількість контактів у черзі, які були в іншій черзі першими.
Час контакту	Завдання.ConnectedDuration Зареєстровано в останній черзі та на інтервал завдання. КінецьЧас	Загальна тривалість контакту для контактів PUT у ця черга і відповідав відповідь. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.
Після контактної роботи	Завдання.ПідсумокТривалість Зареєстровано в останній черзі та на інтервал завдання. КінецьЧас	Загальна тривалість завершення, або адміністративний час після контакту, для контактів, які відповідають у черзі. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.
Повна затримка в черзі, відповідь	Завдання.QueueDuration Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не short_contact і не покинутий і має агента (власника)	Загальний час контактів PUT у черзі і відповіді. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.

Webex WFO WFM Черга Статистика	**CWCC 2.0**	**Опис**
Повна затримка в черзі, скасована	Завдання.QueueDuration Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType short_ контактує або відмовляється	Загальний час черги для контактів PUT у черзі і згодом втрачається. Контакт вважається втраченим, коли абонент кладе слухавку до відповіді. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.
Найдовша затримка в черзі, відповідь	Max of Task.QueueDuration Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не short_contact і не покинутий і має агента (власника)	Найдовший час очікування для контакту, який був у черзі і потім отримав відповідь. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.
Найдовша затримка в черзі, скасована	Max of Task.QueueDuration Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType short_ контактує або відмовляється	Найдовший час очікування для контакту, який був у черзі, а потім був втрачений. Дзвінок вважається втраченим, якщо абонент кладе слухавку до відповіді. Це значення з'являється у форматі hh:mm:ss.

* Вказує, що метрика є частиною унікальної ідентифікації історичного потоку даних.

Статистика черги агентів

Webex WFO WFM Агент Статистика черги	**CWCC 2.0**	**Опис**
Дата/Інтервал*	—	Обрана дата і час.
*	—	Унікальна черга ID, як визначена у CWCC 2.0. Ця метрика не з'являється у звітах, але є важливою для відображення черги.
Черга*	—	Назва черги, визначена в CWCC 2.0. QueueId = task.LastQueue.Id QueueName = task.LastQueue.Name
Агент*	немає даних	Ім'я агента, визначене в модулі People Webex WFO WFM.
*	CiUserId у User API через Task.Owner.Id	Унікальний агент ID визначений у CWCC 2.0. Ця метрика не з'являється у Звіти, але це важливо для агента Відображення. Агент ID =
ACD Увійти*	Task.Owner.Name	Логін агента, визначений у Cisco Webex Contact Center 2.0.
Відповіді на контакти	Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не short_contact або не покинутий, а призначений черзі та агенту (власнику)	Загальна кількість відповідних контактів у черзі.

Webex WFO WFM Агент Статистика черги	CWCC 2.0	Опис
Передані контакти	Зареєстровано у черзі task.lastQueue та на інтервальному завданні. Створений час + завдання. Тривалість черги Коли TerminationType не short_contact або не покинутий і призначений черзі та агенту (власнику), Обчислюється, якщо Task.transfercount > 0	Загальна кількість переданих контактів.
Час контакту	Завдання.ConnectedDuration Зареєстровано в останній черзі та на інтервал завдання. КінецьЧас	Загальний час розмови для контактів ACD.
Після контакту Працювати	Завдання.ПідсумокТривалість Зареєстровано в останній черзі та на інтервал завдання. КінецьЧас	Загальний час завершення.

* Вказує, що метрика є частиною унікальної ідентифікації історичного потоку даних.

Маппінги даних адхеренсу в реальному часі

Webex WFO Поле в реальному часі	CWCC 2.0	Обов'язкове Y/N	Опис
LogOn	CiUserId	Y	Логін агента, визначений у Cisco Webex Contact Center 2.0.
Ім'я агента	—	N	Логін агента, визначений у Cisco Webex Contact Center 2.0.
StateCode	поточний стан У поєднанні з	Y	Код стану, визначений як Cisco Webex Контактний центр 2.0.

Webex WFO Поле в	**CWCC 2.0**	**Обов'язково Y/N**	**Опис**
	idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (якщо застосовується)		
StateDescription	поточний стан У поєднанні з idleCodeId och wrapUpAuxCodeId (якщо застосовується)	N	Назва штату, визначена як Cisco Webex Contact Center 2.0.
TimeInState	немає даних	N	Час (у секундах), у якому агент перебуває У цьому стані.