Посібник з інтеграції Webex WFO та Webex Contact Center

Для розгортання з класичним WFM

Вперше опубліковано: 29 вересня 2020 р.

Останнє оновлення: 28 лютого 2025 р.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Зміст

Вміст 3

Аудиторія 5

Огляд Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0 6

Вступ 8

Управління якістю (QM) 8

Управління робочою силою (Classic WFM) 11

Аналітика 11

Розуміння 12

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Architecture 13

Процедури конфігурації 14

Налаштування Контакт-центру Cisco Webex 14

Необхідні умови 15

Процедури конфігурації 15

Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 2.0 23

Необхідні умови 23

Процедури конфігурації 23

Синхронізація метаданих із Webex WFO 31

Деталі інтеграції для контакт-центру Cisco Webex 41

Про підтримку цифрового каналу Webex WFO 41

Підтримка в чаті 43

Підтримка SMS 44

Підтримка по електронній пошті 47

Складні події дзвінків 47

Запис екрану 51

Додаток 54

Основні дані конфігурації для 1.0 54
Користувачі 54
Команди 55
Черги в обслуговуванні 55
Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 1.0 56
Крок 1: Збирайте інформацію від свого постачальника контакт-центру Webex 57
Крок 2: Налаштуйте контакт-центр Webex як ACD у Webex WFO 58
Крок 3: Налаштуйте сервер даних 60
(Необов'язково) Крок 4: Увімкніть аутентифікацію SAML 61
QM Дані за 1.0 62
Аудіозапис 62
Метадані контактів 65
Класичні WFM Дані для 1.0 65
Історичні дані 66
Дані в реальному часі 68

Аудиторія

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

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

Огляд Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0

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

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

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

Версія та доступність функцій

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

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

**Контакт-центр Cisco Webex (CWCC) має два варіанти призупинення та відновлення. Одним із варіантів є ручна пауза та відновлення, для чого використовується Cisco Agent Desktop. Другий варіант – для автоматичної паузи та відновлення, для чого потрібні API Cisco. Для варіанту на основі API команди API мають бути надіслані до програмного забезпечення Cisco Smart Desktop, щоб воно

відредагувало аудіо. Відредагований звук з даних паузи та відновлення синхронізується з

CWCC на Webex WFO. Після того, як Webex WFO приймає відредагований звук, якщо використовується запис екрана, Webex WFO автоматично редагує екран на основі відредагованого аудіо до того, як контакт буде представлений у Webex WFO. Як ручні, так і автоматичні параметри паузи та відновлення вимагають, щоб у користувача було встановлено програмне забезпечення Cisco Agent Desktop. Посібник Webex WFO та параметри автоматичної паузи та відновлення не застосовуються до інтеграції CWCC. Автоматична пауза та відновлення Webex WFO недоступна, оскільки сигнал RTP, який потрібен для автоматичних подій, ініційованих Webex WFO, не проходить через Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Пауза та відновлення мають бути активовані компанією Cisco. Зверніться до свого менеджера по роботі з клієнтами Cisco, щоб надіслати запит на доступ.

Вступ

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

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

Управління якістю (QM)

Доступні функції

Функція підтримується	Підтримується	Наразі не
Webex WFO записує аудіо		X
Webex WFO імпортує аудіозапис із контакт-центру Cisco Webex	X Версія 1.0: Мінімум двогодинна затримка перед імпортом. Версія 2.0: імпорт контактів відбувається, коли запис стає доступним для Webex WFO з контакт-центру Webex.	
Запис екрана Webex WFO	X	
Сховище Webex WFO потрібне для зберігання аудіо в хмарі	X	
Інтеграція між хмарами для передачі даних	X Передача даних через API вбудована в інтеграцію	
Webex WFO приймає аудіозапис, призупиняє та відновлює (вручну та автоматично)	ДивітьсяCisco Webex Contact Center 1.0 і 2.0 Overview для отримання інформації про поточну доступність паузи та відновлення аудіозапису, паузи та відновлення запису екрана, а також стереозапису.	

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Webex WFO приймає екран Запис призупиняється і відновлюється (ручні та автоматичні)		
Стереозапис		
Нетипові метадані	X Лише версія 2.0	
Записи в зашифрованому вигляді	X	
Мовленнєві енергетичні події		X
Голосовий моніторинг у реальному часі	X Доступно через дзвінок контакт-центру Webex Контроль	
Моніторинг екрана в реальному часі	X через клієнт Webex WFO Smart Desktop	
Синхронізація підтримується	X Користувачі, команди та черги	
Імпорт метаданих контакту	X	
Підтримує багатоканальну інтеграцію		X*
інтеграція CRM	X**	
Керування записом у веб-версії агента та API керування записом		X***
Голосові канали	X	
Цифровий канал - Чат	X Дізнайтеся про Webex WFO Digital Підтримка каналів	

Функція підтримується	Підтримується	Наразі не
Цифровий канал - SMS	X	
	Дізнайтеся про підтримку цифрового каналу Webex WFO	
Цифровий канал - Електронна пошта	X	
	Дізнайтеся про підтримку цифрового каналу Webex WFO	

**Cisco підтримує імпорт текстових контактів з інших джерел за додаткової участі технічної підтримки Cisco; однак Cisco Webex Contact Center наразі не має API для доступу до текстового вмісту контакту. Чат та інші текстові контакти, оброблені в Cisco Webex Contact Center, не можна імпортувати в Webex WFO.*

***Відкритий огляд інтеграції продукту.*

Елементи керування Start/Stop API доступні лише для запису з екрана. Може знадобитися додаткова технічна підтримка Cisco для реалізації будь-якого запису лише на екрані на основі API.

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

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

Компоненти краю

Компонент	Необхідний	Не вимагається
Сервер даних для синхронізації, захоплення, подій у реальному часі та імпорту медіа	X	
Smart Desktop для запису екрана, моніторингу екрана в реальному часі та функцій аналітики робочого столу	X	
Розумний робочий стіл на ОС Windows	(в наявності)	
Розумний робочий стіл у Mac OS		(немає в

наявності)

Управління робочою силою (Classic WFM)

ВАЖЛИВО : Classic WFM було оголошено про завершення продажу з 1 грудня 2023 року і більше не доступний для покупки.

WFM – це уніфіковане, орієнтоване на користувача програмне забезпечення з сучасним підходом. Удосконалюйте прогнозування, оптимізуйте планування та адміністрування, а також дозволяйте менеджерам зосередитися на доданій вартості. Розміщуйте потрібних людей у потрібних місцях. Допоможіть їм працювати ефективніше та забезпечувати стабільний і видатний досвід роботи з клієнтами.

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Історичні дані	X	
Дані в реальному часі	X	
Прогнозування	X	
Планування	X	
Синхронізація підтримується	X Користувачі, команди та черги	

** Збір історичних даних, який перевищує шість місяців, може вимагати залучення професійних служб, якщо дані недоступні безпосередньо в контакт-центрі Webex.*

Аналітика

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Аналітика мовлення (фонетика)	X** Доступно лише для локального розгортання	

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

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

*** У версії CWCC 1.0 стереозапис наразі недоступний; Тому транскрипції не поділяються за мовцями.*

Розуміння

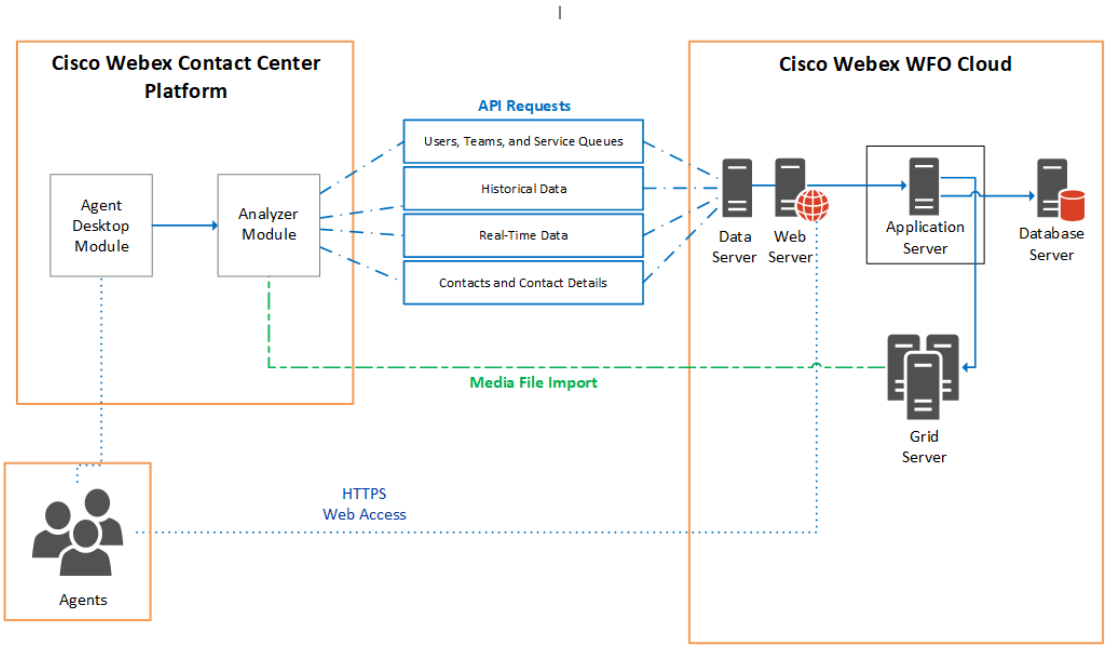
Insights — це BI-рішення на основі штучного інтелекту, яке є основною частиною пакета Webex WFO. Insights надає змішані, не розрізнені звіти, що дає змогу легко поєднувати всі дані про керування залученістю персоналу та взаємодію з клієнтами з усього Webex WFO. Статистика дає змогу візуалізувати дані Webex WFO за допомогою дієвих звітів і інформаційних панелей. Для доступу до перелічених функцій потрібна ліцензія Insights. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте розділи Як працюють ліцензії та Керування ролями та дозволами .

Доступні функції

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

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Architecture

На діаграмі архітектури нижче показано з'єднання між Cisco Webex Contact Center і пакетом Webex WFO. Зазначимо, що на схемі є Classic WFM.



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 продукти Webex WFO придбала ваша організація та які API Cisco використовуються.

- Налаштування Контакт-центру Cisco Webex
- Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 1.0
- Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 2.0

Огляд конфігурації Cisco Webex Contact Center 1.0

Інтеграція CWCC 1.0 використовує API Cisco 1.0 і сумісна з Webex WFO QM, Analytics і Classic WFM. Сервер даних може знадобитися, якщо ви використовуєте синхронізацію, захоплення, події в реальному часі та імпорт медіафайлів.

Дотримуйтесь процедури «Підключення до контакт-центру Cisco Webex 1.0».

Огляд конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0

Інтеграція з CWCC 2.0 може використовувати API CMSv2 та API 2.0 (programmatic). Сервер даних може знадобитися, якщо ви використовуєте синхронізацію, захоплення, події в реальному часі та імпорт медіафайлів.

API CMSv2

- Сумісний лише з Webex WFO QM, Analytics і Classic WFM
- Підходить для користувачів, які переходять з CWCC 1.0 на 2.0
- Дотримуйтесь процедури «Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0»

2.0 (програмні) API

- Сумісний з Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Якщо ваше розгортання включає QM, Analytics або Classic WFM, дотримуйтесь процедури «Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0»

Налаштування Контакт-центру Cisco Webex

Вам потрібно виконати процедури, перелічені в цьому розділі, у своєму Webex Control Hub, перш ніж налаштовувати з'єднання CWCC 2.0 у Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Встановіть ім'я користувача та пароль свого облікового запису Webex admin так, щоб вони ніколи не втрачали чинності. Cisco відкликає токени доступу, коли термін дії облікових даних користувача закінчується. Тому, якщо ваш обліковий запис Cisco
Термін дії імені користувача та пароля закінчується, після чого ACD у Webex WFO потрібно пройти повторну автентифікацію. Повторна автентифікація вимагає залучення служби технічної підтримки Cisco. Надайте технічній підтримці Cisco наступну інформацію.
- Облікові дані адміністратора контакт-центру Webex (ім'я користувача та пароль)
- Ідентифікатор клієнта Webex WFO
- Webex WFO ACD ID
- Облікові дані адміністратора клієнта Webex WFO (ім'я користувача та пароль)
- URL домену WFO Webex (наприклад, частина "us3" в# www.us3.calabriocloud.com)

Передумови

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

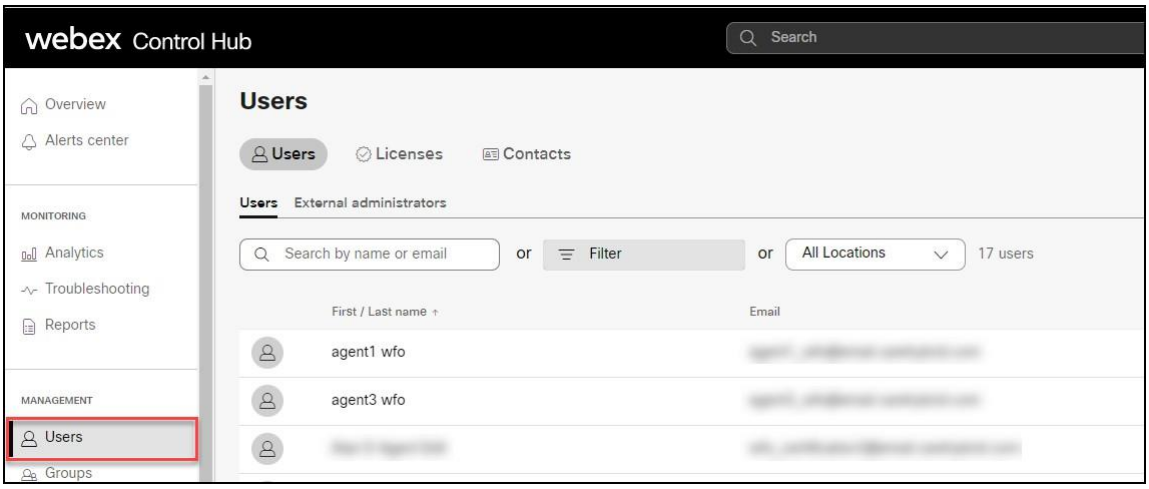
  ПРИМІТКА**:** Якщо синхронізацію Active Directory буде ввімкнуто пізніше, а адреса електронної пошти не існує в Active Directory, то налаштування, настроєні в Cisco, буде видалено. Будуть дублювані команди та
  користувачів, спричинених проблемами синхронізації з новою адресою електронної пошти.

Процедури конфігурації

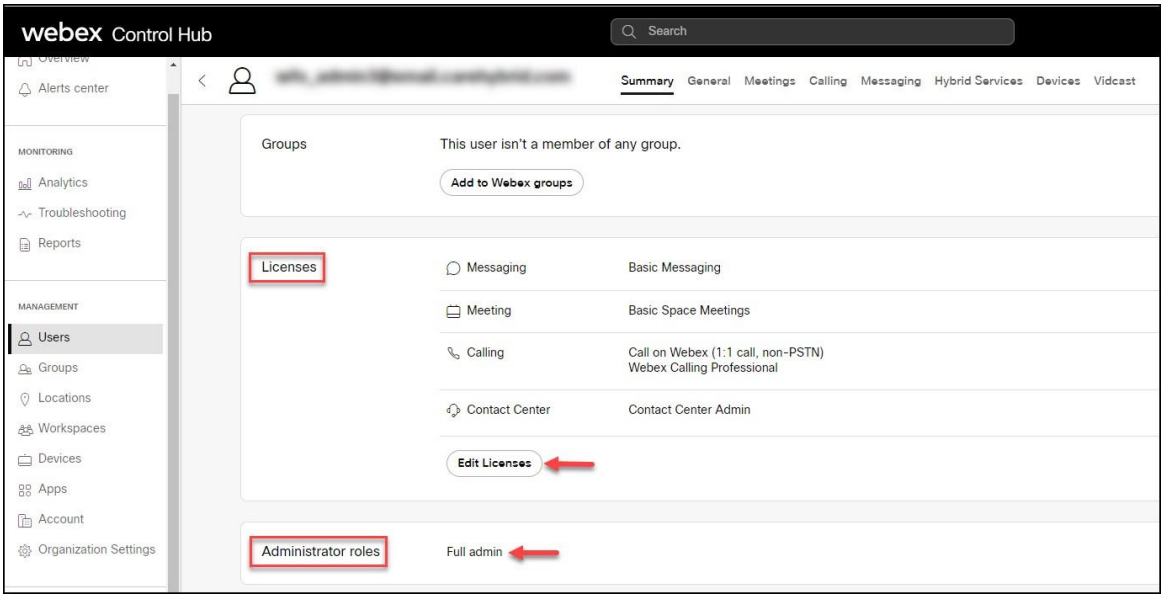
Призначення ролей і дозволів

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

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



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



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

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

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

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

  Розділ ролей адміністратора на сторінці користувача.

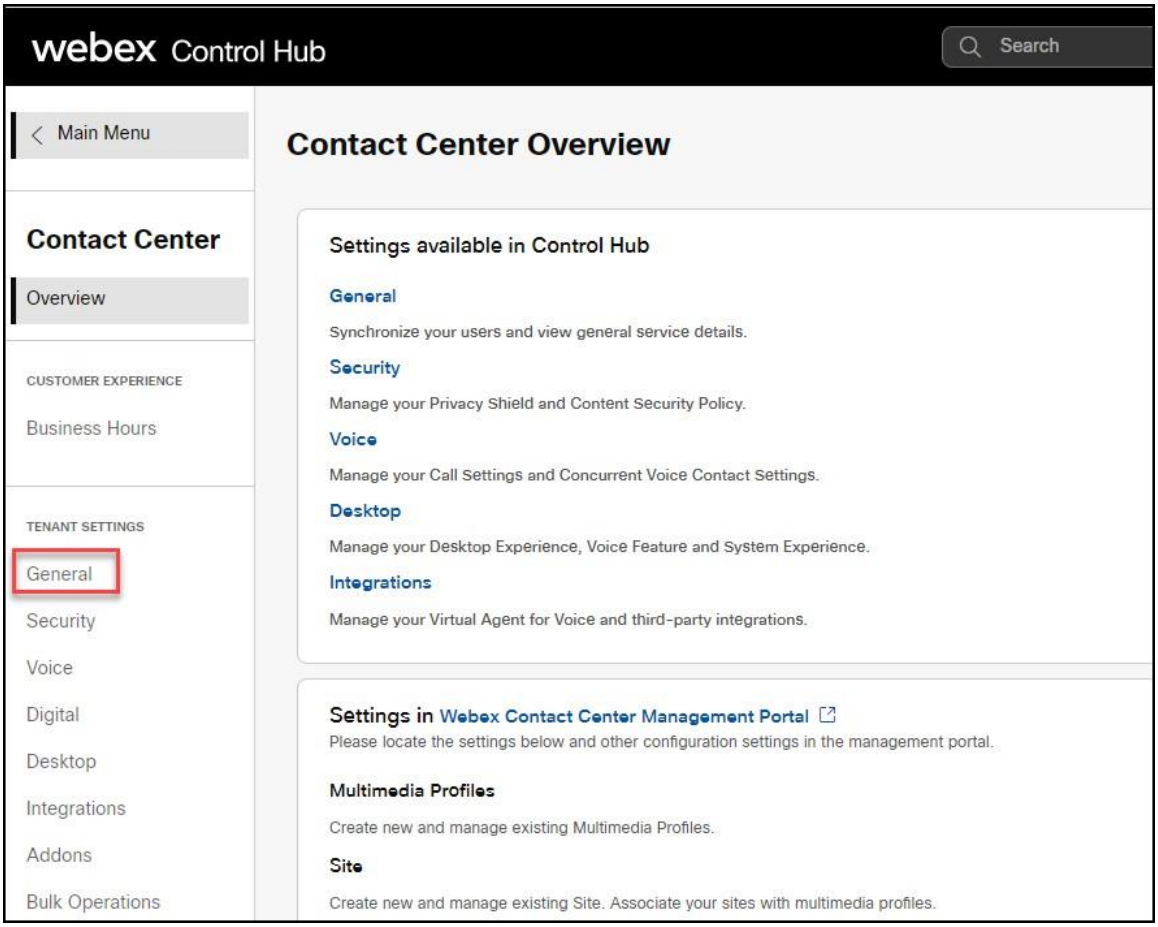
- За потреби змініть ролі, а потім натисніть **«Зберегти»**.

Ліцензії	
Обмін повідомленнями	Базовий обмін повідомленнями
	Розширений обмін
Засідан	Базові космічні зустрічі
	Просунуті космічні
	зустрічі
Викли	Виклик на Webex (виклик 1:1, без
Контакт-	Адміністратор контакт-центру
	Ліцензований агент > Преміум
Роль	
Служби	Адміністратор сервісу

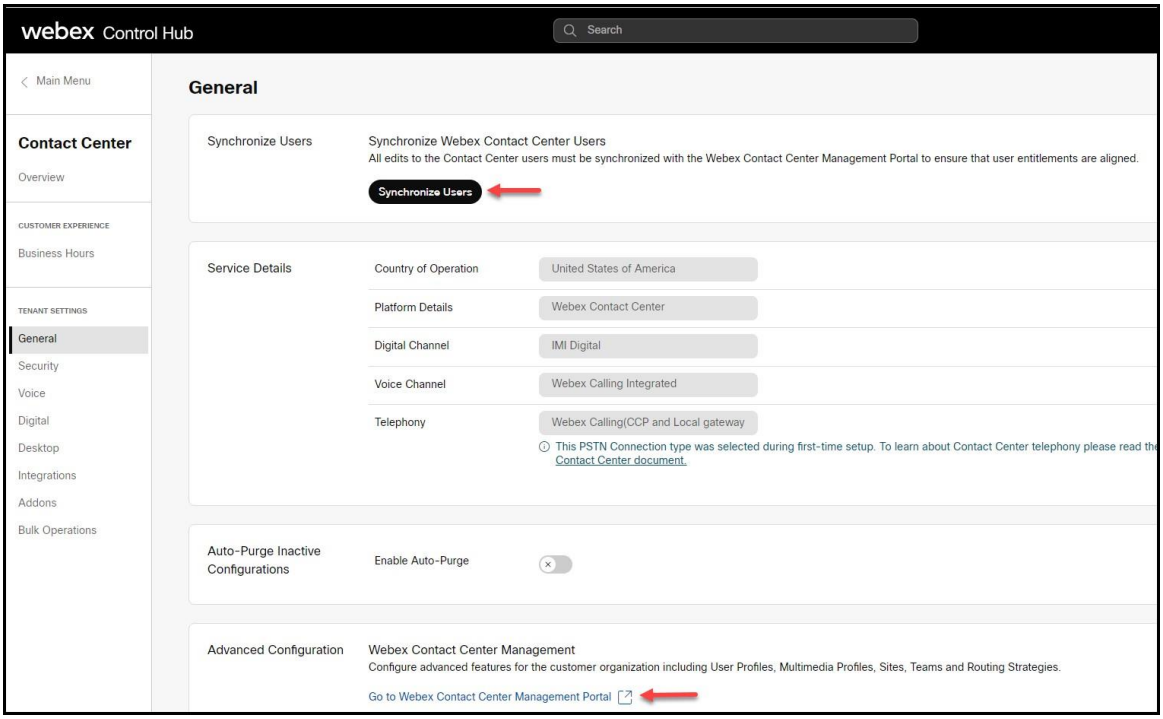
ПРИМІТКА Якщо у вас виникли проблеми із синхронізацією, виберіть кнопку **Адміністратор організації** та призначте **Повний**

Налаштування параметрів контакт-центру

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



3. Натисніть **Синхронізувати користувачів**.

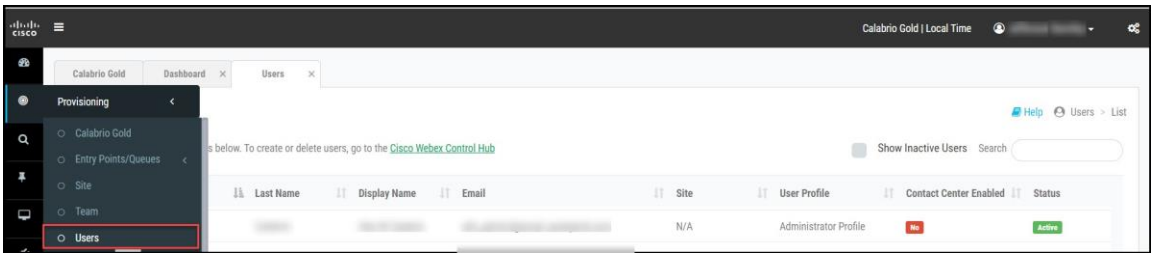


4. Перейдіть **за посиланням Перейти на портал** керування контакт-центром Webex. Портал управління відкриється в окремому вікні.

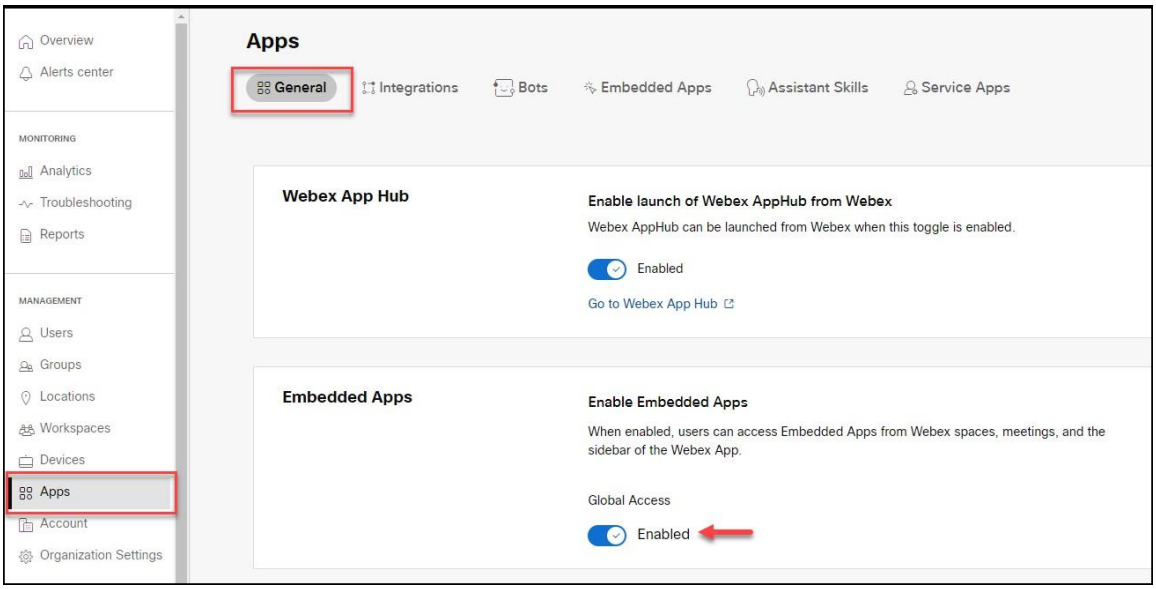
5. На порталі керування переконайтеся, що ваш обліковий запис API синхронізовано, перейшовши до розділу **Підготовка**

   > **Користувачі** з лівої панелі навігації.

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

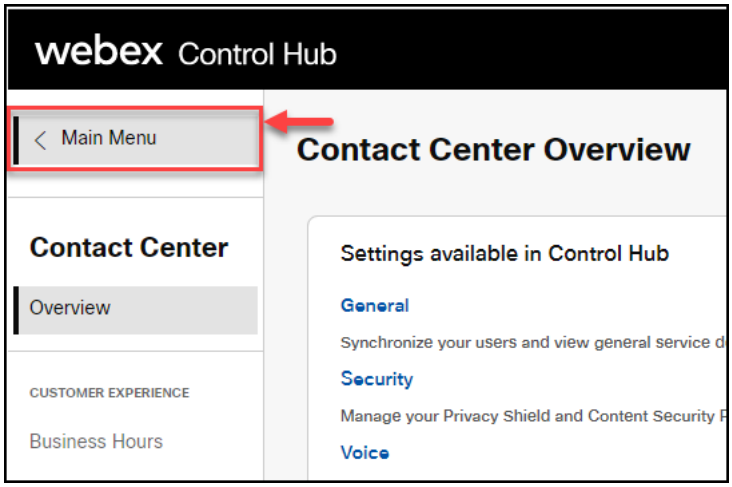


Налаштування параметрів додатків



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

ПРИМІТКА Якщо ви перебуваєте **на будь-якій зі сторінок контакт-центру** , то вам потрібно натиснути **Головне меню**



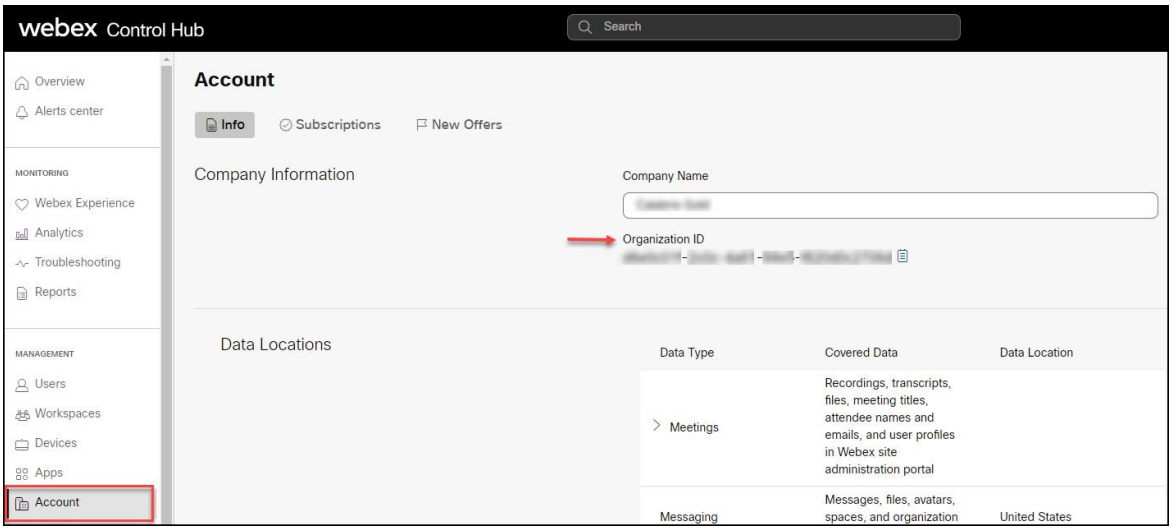
, щоб отримати доступ до **сторінки Додатки** .

2. На **вкладці «Загальні »** на **сторінці «Програми »** увімкніть **перемикач «Глобальний** доступ».

Знайдіть свій ідентифікатор організації

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

2. Збережіть ідентифікатор організації в легкодоступному місці. Ідентифікатор організації Cisco потрібен під час налаштування підключення до CWCC 2.0 у Webex WFO. Ідентифікатор вашої організації також відомий як ідентифікатор клієнта в Webex WFO.



Відображення кінцевих точок API

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

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

Перевірте конфігурацію

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

2. Якщо спроба входу не вдалася, відкрийте запит у службу підтримки Cisco або сертифікованого партнера вашої організації.

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

4. Якщо спроба входу не вдалася, відкрийте запит у службу підтримки Cisco або сертифікованого партнера вашої організації.

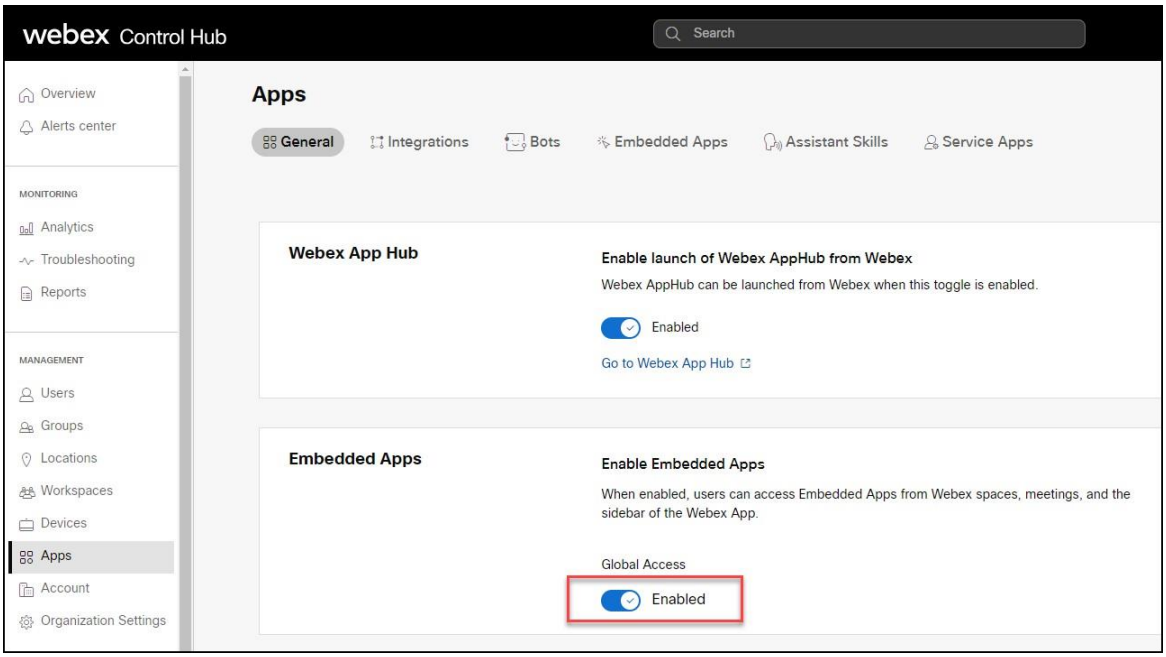
Увімкніть інтеграцію з Pro Pack

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

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

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

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



4. Натисніть **Інтеграції**.

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

   Ідентифікатор програми Calabrio —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 2.0

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

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

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

Передумови

Скопіюйте наведену нижче інформацію від свого постачальника контакт-центру Webex і збережіть її в легкодоступному місці. Дотримуйтесь процедур, описаних у розділі Налаштування контакт-центру Cisco Webex.

- Ім'я користувача — це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в контакт-центрі Cisco Webex.
- Ваш користувач Webex Administrator повинен мати необхідні дозволи та ролі в Webex Control Hub для вашої системи контакт-центру Webex. Щоб дізнатися більше, перегляньте процедуру «Призначення ролей і дозволів» у розділі «Налаштування контакт-центруCisco Webex Contact Center ».
- API URL — повна базова URL-адреса API контакт-центру Webex, включно з протоколом.
- Ідентифікатор клієнта — це ідентифікатор організації Cisco Webex Contact Center.

Процедури конфігурації

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Cisco рекомендує налаштовувати CWCC 2.0 під час приватного сеансу браузера, наприклад у режимі інкогніто в браузері Google Chrome або Microsoft Edge.

- Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2— дотримуйтесь цієї процедури, якщо ви є існуючим клієнтом, який переходить з CWCC 1.0 на 2.0 і у вас є QM, Analytics або Classic WFM.
- Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0— Дотримуйтесь цієї процедури, якщо ваше розгортання включає QM, Analytics, Classic WFM або WFM і ви не

переходите з CWCC 1.0 на 2.0.

Якщо у вас WFM, ви повинні виконати процедуру Налаштування Cisco Webex Contact Center 2.0 для Webex WFM WFM після завершення процедури Налаштування CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0.

Налаштування CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами>**Конфігурація системи**>ACD **Конфігурація**.
2. Натисніть **Додати**. Відкриється **вікно Деталі** ACD.
3. У вікні «Відомості» про ACD налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Виберіть ACD	Виберіть **платформу Cisco Customer** Journey. ПРИМІТКА**Webex** WFO наразі називає контакт-центр Webex платформою Cisco Customer Journey Platform.
Ім’я	Введіть унікальне ім'я для ACD.

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

Поле	Конфігурація
URL-адреса API платформи Cisco Customer Journey Platform	Введіть повну базову URL-адресу API контакт-центру Webex, який ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адреса медіа платформи Cisco Customer Journey Media API	Введіть повну URL-адресу медіа API Webex Contact Center, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис

Пол	Конфігураці
Ім’я користувача якого ви	Введіть адресу електронної пошти користувача контакт-центру Webex, збережено на кроці 1. Цей користувач повинен мати дозвіл на доступ до API Webex Contact Center та Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введіть ключ API для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API, які ви зберегли на кроці 1.
Контакт-центр Cisco Webex 1.0	Поставте галочку. Цей пункт дозволяє підключатися до CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2.
Ідентифікатор клієнта Cisco	Введіть буквено-цифровий ідентифікатор контакт-центру Webex рахунок орендаря. Це ідентифікатор вашої організації Cisco.

8. Налаштуйте розділ «Інтервал синхронізації» наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (у хвилинах) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команд і черг послуг у Webex WFO з їхніми еквівалентами в контакт-центрі Webex. Щоб отримати додаткові відомості про синхронізацію з контакт-центром Webex, перегляньте статтю Основні дані конфігурації для 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

9. Налаштуйте розділ «Параметри захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
Затримка захоплення ACD	Виберіть проміжок часу, протягом якого ви хочете чекати WFM перед ним імпортує статистику ACD після закінчення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних відновити дані з	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо ви хочете весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було

Поле	Опис
	Захоплено протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі.
Повторне захоплення часу	Введіть час доби, коли ви хочетеWebex WFOщоб повторно зафіксувати дані попереднього дня з ACD.

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

Налаштування CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0

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

Поле	Конфігурація
Ім’я ACD	Введіть унікальне ім'я для ACD.
Ім’я користувача	Введіть своє ім'я користувача CWCC. Це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в CWCC.
URL-адреса API	Введіть повну базову URL-адресу Cisco Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу.
Ідентифікатор орендаря	Введіть ідентифікатор організації облікового запису клієнта CWCC.
Увімкнено продукцію - Управління якістю	**Управління** якістю — Виберіть, чи придбала ваша організація програму Quality Management. Установіть прапорець Голос, якщо ваша організація хоче, щоб WFO Webex приймав лише голосові контакти. Установіть прапорець Цифровий **(Чат, SMS, Електронна пошта, Соціальні мережі),** якщо ваш

Пол	Конфігураці
	Організація хоче, щоб Webex WFO приймав чати та повідомлення SMS, а також електронні листи.
Зіставлення метаданих метаданими	(Необов'язково) Надає вам змогу зіставляти метадані CWCC із власними мітки в Webex WFO. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Синхронізація метаданих із Webex WFO . Значення метаданих CWCC синхронізуються з контактами CWCC у Webex WFO. Значення метаданих CWCC зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (розташованому в розділі «Керування програмами» > QM > QM «Конфігурація» > «Менеджер метаданих»). Після успішного зіставлення метадані можна використовувати для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти на панелі «Деталі» на сторінці «Медіаплеєр» (сторінка «Взаємодії» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.
Інтервал синхронізації (хвилини)	Показує, як часто (у хвилинах) потрібно синхронізувати користувачів, команди та черги служб у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Cisco Webex Contact Center.
Затримка захоплення (хвилини) WFM перед ним	Встановлює проміжок часу, протягом якого ви хочете чекати імпортує статистику ACD після закінчення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних потрібно відновити дані	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо від усієї попередньої доби.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	(Необов'язково) Дозволяє записувати екрани агентів CWCC, які налаштовані на запис екрана в Webex WFO. Докладнішу інформацію дивіться в розділі Запис екрана.
Відображення мов метаданих	Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Тут ви можете встановити власні метадані, які призначають мову текстовому контакту, наприклад електронній пошті або повідомленню чату. Доступні параметри метаданих походять із **Відображення метаданих**

Поле	Конфігурація
	розділ. Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр текстового пошуку на сторінці взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час його імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте тут (розділ «Відображення мов метаданих»). C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте в розділі Резервна мова **тексту** нижче. D. Мова за замовчуванням (англійська).
Резервна мова тексту «Продукти»	Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у розділі **Увімкнений** розділ. Виберіть мову, яку потрібно призначити текстовим контактам, якщо вони не мають пов'язаної мови під час імпорту в Webex WFO та 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 текстового пошуку на сторінці взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час його імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище. C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервна мова тексту).

Пол	Конфігураці
	D. Мова за замовчуванням (англійська).
URL-адреса для авторизації	ПРИМІТКА**:** Цей розділ з'являється лише під час редагування існуючого ACD. Він не відображається під час створення нового ACD. Сервери даних Webex WFO підключаються до контакт-центру Webex для отримання маркера доступу кожні дванадцять годин. Якщо відбувається збій оновлення токена, то процес OAuth ламається. Налаштування цього параметра дозволяє вашій системі відновити автентифікацію OAuth у разі збою оновлення токена протягом максимум шістдесяти днів. Помилка оновлення токена може статися з кількох причин, таких як наступні. ▪ Зміна адреси електронної пошти облікового запису адміністратора. ▪ Деактивація облікового запису в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перехід із синхронізації Active Directory на єдиний вхід в обліковому записі Cisco. ▪ Зміна доменів.

5. Натисніть **Зберегти**. Вас буде перенаправлено на сторінку входу в контакт-центр Cisco Webex.
6. Введіть ім'я користувача та пароль Cisco.
7. Після успішного введення імені користувача та пароля Cisco ви перенаправляєтеся назад до Webex WFO.

Налаштуйте автоматичну повторну авторизацію

1. Переконайтеся, що ви вийшли з контакт-центру Cisco Webex.
2. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами>**Конфігурація системи**>ACD **Конфігурація**.
3. У розділі **«Вибрати ACD»** виберіть Webex ACD «Контакт-центр 2.0» зі **списку «Сервери** ACD і натисніть **«Редагувати»**. Відкриється сторінка Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD.
4. Перейдіть до розділу **URL** авторизації та натисніть значок копіювання, щоб скопіювати URL-адресу.

5. Відкрийте приватний браузер, наприклад режим інкогніто в Google Chrome.
6. Вставте URL-адресу в приватному браузері. Після цього вас буде перенаправлено на сторінку входу в Cisco Webex.
7. Введіть облікові дані облікового запису адміністратора, пов'язаного з цим ACD, і увійдіть.

   Потім відкриється сторінка входу Webex WFO.
8. Скопіюйте рядок коду в адресному рядку. Розділ, який вам потрібно скопіювати, починається після знака рівності і продовжується до кінця URL.

   ПРИКЛАД

   У наведеному вище прикладі частина коду знаходиться в червоному окресленому полі, починаючи з Z і закінчуючи 1. Зверніть увагу, що частина рядка коду розмита з міркувань безпеки.
9. Поверніться на сторінку ACD для Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введіть код у друге текстове поле під **URL-адресою** авторизації.
11. Натисніть **Авторизувати**.
12. Натисніть **Зберегти**.

Налаштування сервера даних

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами> **Конфігурація системи>** Конфігурація сервера даних.
2. У **розкривному списку Select Data Server Configuration (Вибір конфігурації** сервера даних) виберіть сервер даних, який ви хочете використовувати для Webex Contact Center ACD.

3. Налаштуйте наведені нижче параметри.

Параметр	Конфігурація
Регіональний сервер даних ACD та перемістіть параметри синхронізації Webex Контакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.	Установіть прапорець Увімкнути **синхронізацію**
Регіональний сервер даних ACD потім перемістіть параметри Webex Capture Контакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.	Установіть прапорець **Увімкнути захоплення** , а
Регіональний сервер даних Real-часі та перемістіть настройки часових подій Webex Contact Center ACD від **Available** to **Assigned**.	Установіть прапорець Увімкнути **події** в реальному
Параметри сервера імпорту медіафайлів	Установіть прапорець **Увімкнути імпорт** медіафайлів, а потім перемістіть ACD контакт-центру Webex з **розділу Доступний** до **призначеного**.

4. Натисніть **Зберегти**.

Синхронізація метаданих із Webex WFO

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

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

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

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

```
1 | {
```

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


Передумови

- Cisco Webex Contact Center 2.0 має бути налаштований як ACD у Webex WFO.
- Мітка метаданих спочатку має бути створена в Менеджері метаданих у Webex WFO (розташованому в розділі Керування програмами > QM > QM конфігурації > Менеджер метаданих) для кожного поля метаданих CWCC, яке ви хочете зіставити з міткою метаданих WFO Webex.

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

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

Розташування сторінки

Управління програмами > Глобальна конфігурація > ACD конфігурація системи > > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедури

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

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

```
1  {
2      taskDetails (
3              Від: 1631192040000
4              Кому: 1654515806364
5              фільтр: {
6                  та: [
7                      { channelType: { дорівнює: телефонія } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         завдання {
12             Ідентифікатор
13             stringGlobalVariables(назва: "Global_VoiceName") {
14                 Ім'я
15                 цінність
16             }
17         }
18     }
19 }
```

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

Збирання та форматування стандартних полів метаданих CWCC

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

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

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

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

2. Додайте крапку. Не додавайте жодних інтервалів.

   ПРИКЛАД **завданняДеталі.**

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

   <task або taskDetails>.<fieldName>

   ПРИКЛАД **taskDetails.channelType**

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

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

Збирання та форматування полів метаданих глобальної змінної CWCC

Глобальні змінні містять текст GlobalVariables у відповіді API.

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

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

   taskDetails. Використовуйте текст завдання , як префікс для всіх

   відповідей на завдання.

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

Текстова **задача**

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

2. Додайте крапку після префікса.

   ПРИКЛАД **завдання.**

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

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName**

4. Додайте двокрапку.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName:**

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

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

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

ПРИКЛАД

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

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

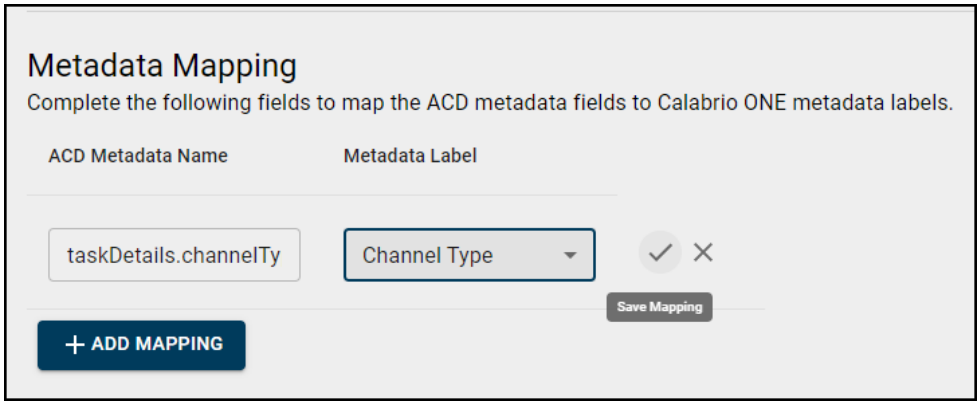
6. Переконайтеся, що відформатований текст має такий формат. Поля чутливі до регістру та не містять пробілів між текстом. Тепер ваші метадані CWCC 2.0 готові до зіставлення з мітками метаданих Webex WFO.

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

Відображення метаданих CWCC у Webex WFO

1. Перейдіть на **сторінку конфігураціїCisco Webex Contact Center 2.0ACD** .
2. У **розділі «Зіставлення** метаданих» натисніть « **Додати відображення**».
3. У текстовому полі під **назвою** метаданих ACD введіть значення метаданих CWCC, яке має належний формат.
4. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть мітку метаданих зі списку варіантів.
5. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.

ПРИКЛАД



6. (Необов'язково) Натисніть **«Додати відображення** », щоб додати додаткові зіставлення метаданих, і повторіть за бажанням.

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

Варіанти метаданих із зразків запитів

Нижче показані доступні варіанти метаданих для завдання.

Варіанти метаданих завдання у

```
{
    завдання(
            від: 1631111190000
            Кому: 1634123120000
            фільтр: {
                та: [
                        { channelType: { дорівнює: телефонія } }
                ]
            }
    ) {
        завдання {
            Ідентифікатор
            статус
            Тип каналу
            створеноЧас
            закінченоЧас
            Походження
            Призначення
            contactReason
            напрям
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
            Тип припинення
            channelSubType
            клієнт { ім'я телефонуНомер електронної пошти }
            isActive
            isЗворотній дзвінок
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      callbackNumber
33                      callbackСтатус
34                      callbackOrigin
35                      callbackType
36                  }
37                  Розташування запису
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id name }
43                  ВсьогоТривалість
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferenceCount
47                  Тривалість конференції
48                  consultCount
49                  Тривалість консультації
50                  holdCount
51                  Тривалість утримання
52                  selfserviceCount
53                  Тривалість самостійного
                    обслуговування
54                  connectedCount
55                  підключеноТривалість
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  Тривалість обгортання
60                  Тривалість дзвінка
61                  Тривалість черги
62                  Кількість черг
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Нижче показані доступні варіанти метаданих для taskDetails.

Параметри метаданих taskDetails у зразковому запиті

```
1   {
2       taskDetails(
3                   від: 1631192040000
4                   Кому: 1634648040000
5                   фільтр: {
6                       та: [
7                           { channelType: { дорівнює: телефонія } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              завдання {
```

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

Непідтримувані масиви

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

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

Деталі інтеграції для контакт-центру Cisco Webex

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

Про підтримку цифрового каналу Webex WFO

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

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

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

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

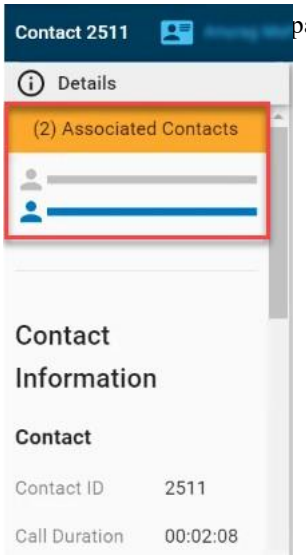
Підтримувані сценарії контактів

Підтримуються такі сценарії.

- Вхідні/вихідні повідомлення
- Передачі
- Конференцій

> ПРИМІТКА : Конференції не підтримуються для каналів електронної пошти.

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



Процедури

Увімкніть цифрові канали

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами> **ACD Конфігурація**.
2. Натисніть «Додати » в **розділі «Вибрати ACD** ». Відкриється **вікно Деталі** ACD.
3. ВиберітьCisco **Webex Contact Center 2.0** з **випадаючого списку Select ACD** , щоб отримати доступ до сторінки конфігурації ACD.
4. У **розділі «Продукти ввімкнено** » натисніть **«Керування** якістю».
5. Натисніть **«Цифровий» («Чат», «SMS», «Електронна пошта», «Соціальні мережі»).**
6. Натисніть **Зберегти**.
7. Перезапустіть сервер даних, щоб переконатися, що зміни набули чинності.

Фільтруйте текстові версії чату, SMS, електронної пошти або соціальних мереж

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Взаємодії**.
2. В **області «Фільтри** » клацніть розкривний **список «Тип** контакту» в стовпці «Фільтри».

3. Виберіть **Чат** для транскрипцій чату, **SMS** для транскрипцій SMS або **Електронна пошта** для транскрипцій електронної пошти.
4. Натисніть **Застосувати**.

Обмеження

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

Підтримка в чаті

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

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

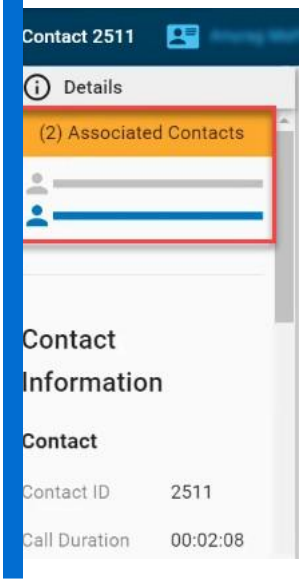
Це означає, що кожен етап чату має унікальний ідентифікатор контакту, а всі похідні частини чату мають однаковий спільний пов'язаний ідентифікатор контакту. Вибравши чат, ви можете переглянути всі пов'язані бесіди в текстовій версії чату, яка відображається на сторінці Взаємодії. Перегляньте статтю Перегляд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

Необхідні умови

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

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

Контакти на панелі відомостей.



Обмеження

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

Підтримка SMS

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

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

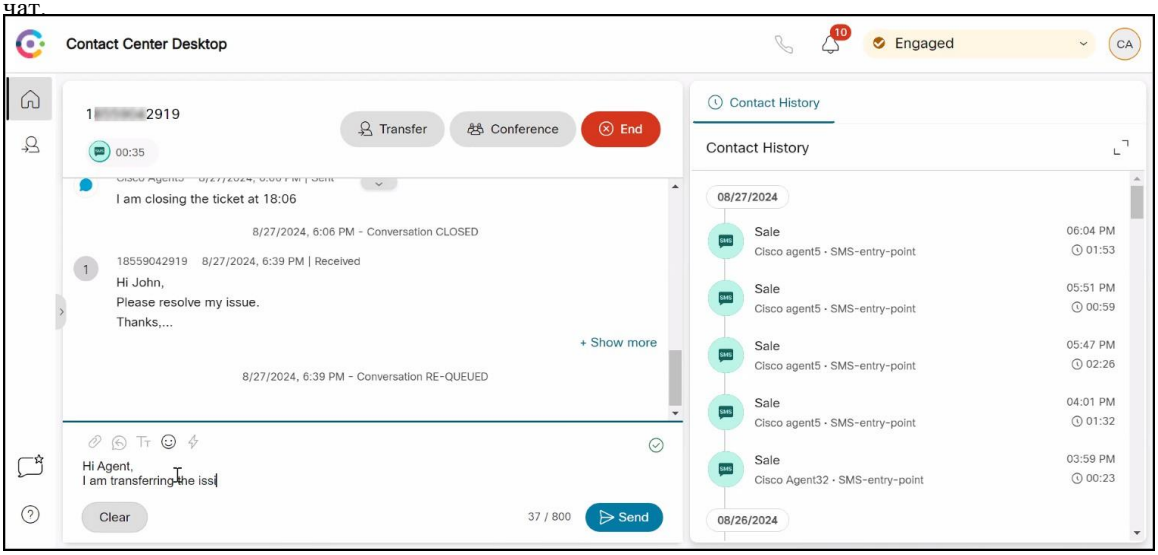
Необхідні умови

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

Приклад ланцюжка

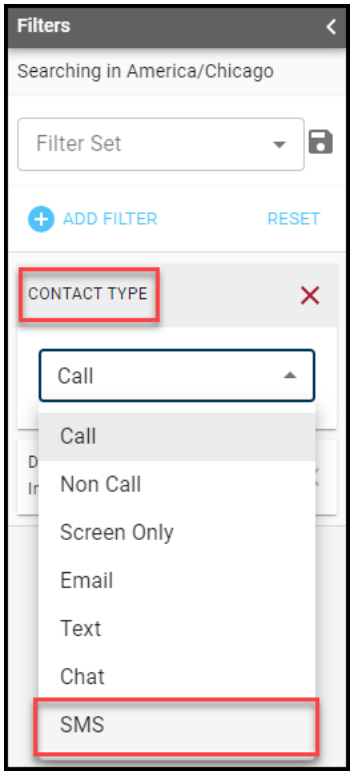
Цей приклад ілюструє типову розмову SMS між клієнтом і агентом контакт-центру Webex.

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



4.
5. Агенти повинні завершити розмову, натиснувши **кнопку «Завершити** » у своїй настільній системі контакт-центру, перш ніж Webex WFO зможе отримувати транскрипції SMS і дані SMS.
6. У Webex WFO знайдіть свої транскрипції SMS, перейшовши **на сторінку взаємодії** . Забезпечити **У фільтрі вибрано «Тип контакту», «Фільтр** дляSMS **»,** а також виберіть зі списку «SMS»

взаємодій.

7. 

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

Обмеження

- Транскрипції SMS доступні лише в межах організації, де налаштовано ACD CWCC 2.0. SMS повідомлення, які відбуваються зі сторонніми організаціями, недоступні. Якщо розмову SMS буде передано з контакт-центру вашої організації до іншої сторонньої організації, то транскрипція цієї частини розмови SMS буде недоступна в Webex WFO.
- Пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів розмови SMS (включно з переказами та конференціями). Тоді як пов'язані ідентифікатори контактів залишаються однаковими для всіх етапів голосових викликів (включно з переказами та конференціями). Однак пов'язані ідентифікатори контактів відрізняються в розмовах SMS і голосових дзвінках на одному шляху клієнта.

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

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

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

Підтримка по електронній пошті

Необхідні умови

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

Приклад ланцюжка

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

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

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

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

Складні події дзвінків

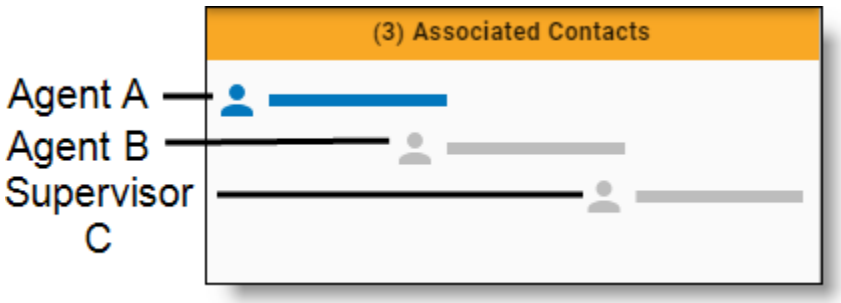
У цьому розділі описано, як Webex WFO обробляє складні сценарії викликів. Складні сценарії дзвінків – це різні дії, які можуть відбуватися під час дзвінка. Вони включають трансфери, конференції, утримання та припарковані дзвінки. У Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формується, коли відбувається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

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

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

ПРИКЛАД

Клієнт телефонує агенту А. Агент А передає клієнта агенту Б, а агент Б передає клієнта супервайзеру В. Webex WFO створює три окремі контакти та надає їм однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.



Необхідні умови

- Прапорці функцій Segment Recording і Consult Leg Recording мають бути ввімкнені у вашому обліковому записі Cisco. Зверніться по допомогу до служби підтримки Cisco.
- Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо ви хочете отримати ранній доступ до цієї функції, зверніться до свого менеджера облікових записів Cisco.
- Вам потрібно ввімкнути RTMS. Зверніться до служби технічної підтримки Cisco, щоб налаштувати RTMS для вашої організації.
- Вам потрібно налаштувати контакт-центр Webex версії 2.0. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статтю Підключення до Cisco WebexContact Center 2.0 .

- Мітка метаданих спочатку має бути створена в Менеджері метаданих у Webex WFO (розташованому в розділі Керування програмами > QM > QM конфігурації > Менеджер метаданих) для кожного поля метаданих CWCC, яке ви хочете зіставити з міткою метаданих WFO Webex.
    - Вам потрібно вибрати **«Текст** » у **випадаючому списку «Тип** метаданих» на сторінці «Менеджер метаданих», щоб метадані з CWCC було зіставлено з міткою метаданих.

      ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Введіть «тип виклику» як **текст** із **випадаючого списку «Тип** метаданих».
    - Переконайтеся, **що випадаючий список даних** ACD порожній на сторінці Менеджера метаданих. Усі інші поля на сторінці Менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Управління додатками > Конфігурація > ACD конфігурація системи

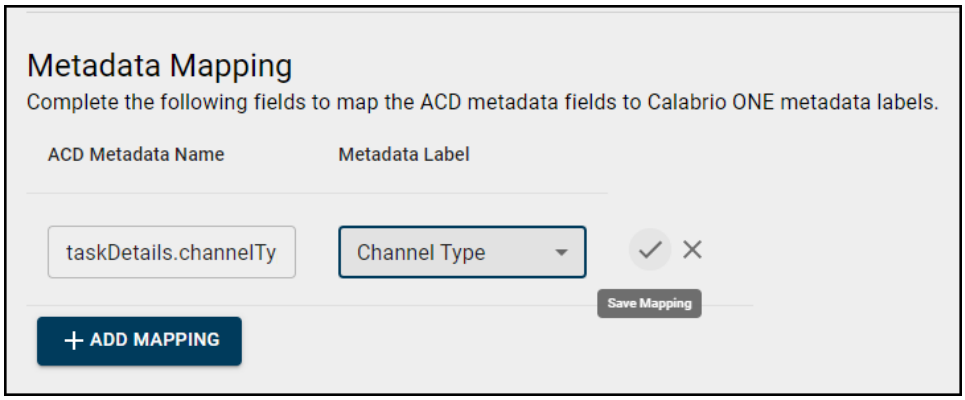
Процедура

Відображення метаданих у Webex WFO

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

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

ПРИКЛАД



6. Натисніть **«Додати відображення** », щоб додати додаткове зіставлення метаданих.
7. У текстовому полі під **назвою** метаданих ACD введіть "Consult".
8. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть зі списку опцій мітку метаданих типу виклику, яку ви створили як обов'язкову умову.
9. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.
10. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Складні типи подій дзвінків

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

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

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

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

Запис екрану

Запис екрана знімається за допомогою Webex WFO Smart Desktop, а не Cisco Webex CC.

Необхідні умови

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

Функція	Конфігурація
Розумний робочий стіл	Webex WFO Smart Desktop має бути встановлено та працювати на ПК

Функція	Конфігурація
	де агенти входять у систему в Webex CC, і кожен інтелектуальний робочий стіл має бути налаштований на використання обміну повідомленнями RTE. Обмін повідомленнями RTE налаштовується шляхом встановлення **прапорця Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису** екрана на сторінці конфігурації ACD для Webex CC. Обмін повідомленнями RTE дає змогу підключеним клієнтам Smart Desktop записувати записи екрана протягом десятихвилинних сегментів, коли правильно налаштований користувач входить у систему в систему cc Webex.
Користувачі Webex WFO агентів як	Коли Webex WFO синхронізується з Webex CC, він імпортує та синхронізує Webex користувачі WFO, які мають профілі користувачів Webex CC. Записувати екран можна лише для користувачів із профілями користувачів Webex CC. Ці користувачі повинні мати такі додаткові конфігурації на сторінці Користувачі: ▪ Активувати цього користувача — Має бути вибраний. ▪ Ролі — мають бути призначені ролі, пов'язаній із дозволами на захоплення контактів і екран запису. ▪ Вхід у Windows — має збігатися з логіном Windows, який використовують агенти Webex CC для входу на ПК.

Зйомка записів екрана

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

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

   Коли користувач, який правильно налаштовано в Webex WFO, входить на ПК, де працює Smart Desktop і настроєний на використання обміну повідомленнями RTE, Smart Desktop починає робити записи екрана десятихвилинними сегментами, які він зберігає локально. Він ще не завантажує жодних записів екрана в Webex WFO.

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

Інтелектуальний робочий стіл зберігає ці сегменти в такому місці:

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

2. Агент обробляє контакт 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, він починає процес вилучення та вивантаження відповідних записів екрана. Webex WFO робить це, передаючи позначки часу для кожного контакту на відповідний ПК агента.

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

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

   > ПРИКЛАД Агент обробляє контакт наприкінці дня, а потім вимикає ПК, перш ніж Webex CC зробить контакт доступним для Webex WFO. Коли агент вмикає ПК,
   > Наступного дня інтелектуальний робочий стіл знову підключиться до Webex WFO, а Webex WFO витягне та завантажить запис екрана.

5. Агент виходить із системи.

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

Додаток

Зверніться до додатка, щоб отримати вміст, що стосується версії 1.0 інтеграції з контакт-центром Cisco Webex.

Основні дані конфігурації для 1.0

Webex WFO синхронізує наведені нижче дані конфігурації ядра з еквівалентами з Cisco Webex Contact Center за допомогою трьох запитів API.

Користувачів

Коли Webex WFO імпортує нового користувача з контакт-центру Webex, він створює нового користувача Webex WFO, який має профіль користувача контакт-центру Webex.

Коли хтось змінює дані користувача в контакт-центрі Webex, служба синхронізації виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

> ПРИМІТКА : Користувачі зі статусом "Неактивно" в контакт-центрі Webex не імпортуються, якщо їх не відновлено.

Зміни в Webex CC	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нового користувача.	Додано нового користувача. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище користувача контакт-центру Webex до імені та прізвища користувача Webex WFO. ▪ Застосовує TID користувача контакт-центру Webex до ідентифікатора ACD користувача Webex WFO. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату синхронізації. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. ПРИМІТКА **Webex** WFO не зберігає відносини між користувачами контакт-центру Webex і командами. Див. Команди. ▪ Якщо для користувача контакт-центру Webex увімкнено контакт-центр, призначте роль агента за замовчуванням користувачу Webex WFO. Жодні інші ролі WFO Webex не синхронізуються з контакт-центром Webex.

Зміни в Webex CC	Результуючі зміни в Webex WFO
	ПРИМІТКА: Якщо видалити роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізовано з користувачем контакт-центру Webex, який якщо контакт-центр увімкнено, роль агента буде перепризначена наступного разу, коли Webex WFO синхронізуватиметься з контакт-центром Webex.
Змінено ім'я або прізвище користувача.	Змінено ім'я або прізвище користувача.
Користувача буде видалено.	Користувача деактивовано.

Команди

Webex WFO синхронізується з командами контакт-центру Webex будь-якого типу (на основі потужності або на основі агента), якщо вони активні. Він не зберігає відносини між користувачами контакт-центру Webex та командами контакт-центру Webex.

Коли дані команди змінюються в контакт-центрі Webex, служба синхронізації виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Webex CC	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою. Це ім'я доступне
лише для читання. Змінено назву команди	Змінено назву команди.
Новий користувач додається в команду	Без змін. Webex WFO не зберігає зв'язок між Користувачі контакт-центру Webex і команди контакт-центру Webex.
Користувача видалено з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає зв'язок між Користувачі контакт-центру Webex і команди контакт-центру Webex.
Команду видалено.	Без змін.

У Webex WFO можна створювати нові команди та призначати їм користувачів, але ці нові команди не додаються до контакт-центру Webex.

Користувач Webex WFO може належати лише до однієї команди.

Черги в обслуговуванні

Webex WFO синхронізує такі точки входу/черги з контакт-центру Webex із чергами обслуговування:

- Черги
- Черги за набором номера

Коли в контакт-центрі Webex змінюється дані черги або вихідної черги, служба синхронізації виявляє їх і вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Webex CC	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову чергу	Спочатку додається нова черга послуг. Зокрема, служба синхронізації виконує Наступні: ▪ Застосовує ім'я черги контакт-центру Webex до імені черги служб Webex WFO ▪ Застосовує TID черги до ідентифікатора черги служб Webex WFO ▪ (Тільки читання) Надає чергі служб Webex WFO тип черги служб голосового зв'язку [Інтерактивний] ▪ (Тільки читання) Надає черзі служби Webex WFO ACD контакт-центру Webex По-друге, додано нову карту навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує ім'я черги Webex Contact Center до імені зіставлення навичок ▪ Призначає чергу служби Webex WFO, пов'язану з чергою Webex Contact Center, зіставленню навичок і надає їй пріоритет 1.
Змінено назву черги	Застосовує нове ім'я черги Webex Contact Center до Webex WFO Лише назва черги послуг. Webex WFO не застосовує нове ім'я черги контакт-центру Webex до пов'язаного відображення навичок Webex WFO.
Черга видаляється	Без змін. Ані черга послуг, ані зіставлення навичок не видаляються.

Підключіться до Контакт-центру Cisco Webex 1.0

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

Крок 1: Збирайте інформацію від свого постачальника контакт-центру Webex

Зберіть наведену нижче інформацію API від свого постачальника контакт-центру Webex і збережіть її в легкодоступному місці:

- Повна базова URL-адреса API контакт-центру Webex, включно з протоколом.
- Повна базова URL-адреса API медіа контакт-центру Webex, включно з протоколом.
- Адреса електронної пошти користувача контакт-центру Webex, якому дозволено отримувати доступ як до API контакт-центру Webex, так і до API медіа контакт-центру Webex.
- API ключ для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.

Під час налаштування з'єднання ACD з контакт-центром Webex у Webex WFO ця інформація знадобиться для заповнення розділу Webex Contact Center API.

Якщо ви плануєте використовувати контакт-центр Webex як постачальника ідентифікаційних даних (IdP) для автентифікації SAML, також зберіть наведену нижче інформацію з файлу метаданих SAML (надано контакт-центром Webex) і збережіть її в тому ж легкодоступному місці.

ПРИМІТКА: На наведених нижче прикладах зображень показано API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Ідентифікатор сутності

ПРИКЛАД

Ідентифікатор сутності виділено на наступному зображенні.

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

- URL-адреса переспрямування з єдиним входом

ПРИКЛАД

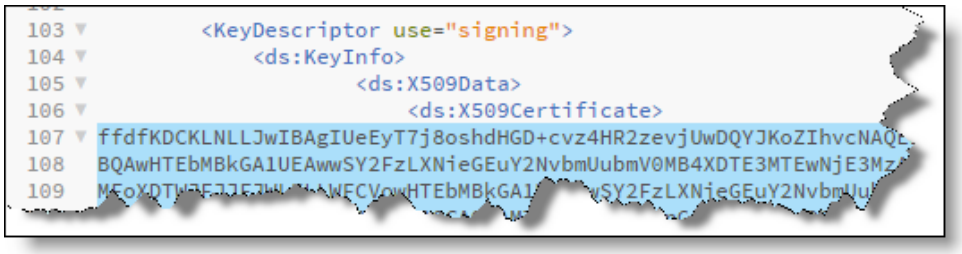
URL-адреса переспрямування з єдиним входом виділена на наступному зображенні.

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

- Сертифікат постачальника посвідчень

ПРИКЛАД

Сертифікат постачальника посвідчень виділено на наступному зображенні.



Крок 2: Налаштуйте контакт-центр Webex як ACD у Webex WFO

Далі додайте та налаштуйте контакт-центр Webex як ACD у Webex WFO.

ПРИМІТКА **Webex** WFO наразі називає контакт-центр Webex платформою Cisco Customer Journey Platform.

Додайте контакт-центр Webex як ACD

1. У Webex WFO перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Конфігурація системи» > ACD «Конфігурація».
2. Натисніть **Додати**.
3. У діалоговому вікні «Відомості про ACD» налаштуйте поля наступним чином.

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

4. Натисніть **кнопку «OK».**

Налаштування Webex Contact Center ACD

1. У таблиці «Сервери ACD» виберіть ACD контакт-центру Webex.
2. Пропустіть розділ «Фільтрація ACD». Ця інтеграція не підтримує фільтрацію ACD.
3. Налаштуйте розділ API платформи Cisco Customer Journey Platform наступним чином.

Поле	Конфігурація
URL-адреса API платформи Cisco Customer Journey Platform	Введіть повну базову URL-адресу API контакт-центру Webex, який ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL-адреса медіа платформи Cisco Customer Journey Media API	Введіть повну URL-адресу медіа API Webex Contact Center, яку ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис
Ім'я користувача якого ви	Введіть адресу електронної пошти користувача контакт-центру Webex, збережено на кроці 1. Цей користувач повинен мати дозвіл на доступ до API Webex Contact Center та Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введіть ключ API для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API, які ви зберегли на кроці 1.
Контакт-центр Cisco Webex 1.0	Вибирайте, лише якщо ви використовуєте Webex Contact Center 2.0. Це дозволяє надсилати запити API CMSv2.
Ідентифікатор клієнта Cisco Webex	Введіть буквено-цифровий ідентифікатор контакт-центру рахунок орендаря. Це ваш Cisco OrgId.

4. Налаштуйте розділ «Інтервал синхронізації» наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів,	Введіть, як часто (у хвилинах) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команд і черг послуг у Webex WFO з їхніми еквівалентами в контакт-центрі Webex. Щоб отримати додаткові відомості про синхронізацію з контакт-центром Webex, перегляньте статтю Основні дані конфігурації для 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

5. Налаштуйте розділ «Параметри захоплення» наступним чином.

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

6. (Необов'язково) Виберіть **Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису екрана**. Це дозволяє записувати екрани агентів контакт-центру Webex, які налаштовані на запис екрана в Webex WFO. Докладнішу інформацію про запис екрана можна знайти в статті QM Data for 1.0.
7. Натисніть **Зберегти**.

Крок 3: Налаштуйте сервер даних

Налаштування сервера даних для Cisco Webex Contact Center ACD

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами> **Конфігурація системи>** Конфігурація сервера даних.
2. У **розкривному списку Select Data Server Configuration (Вибір конфігурації** сервера даних) виберіть сервер даних, який ви хочете використовувати для Webex Contact Center ACD.

3. Налаштуйте наведені нижче параметри.

Параметр	Конфігурація
Регіональний сервер даних ACD та перемістіть параметри синхронізації Webex Контакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.	Установіть прапорець Увімкнути **синхронізацію**
Регіональний сервер даних ACD потім перемістіть параметри Webex Capture Контакт-центр ACD від **Доступний** до **Призначений**.	Установіть прапорець **Увімкнути захоплення** , а
Регіональний сервер даних Real-часі та перемістіть настройки часових подій Webex Contact Center ACD від **Available** to **Assigned**.	Установіть прапорець Увімкнути **події** в реальному
Параметри сервера імпорту медіафайлів	Установіть прапорець **Увімкнути імпорт** медіафайлів, а потім перемістіть ACD контакт-центру Webex з **розділу Доступний** до **призначеного**.

4. Натисніть **Зберегти**.

(Необов'язково) Крок 4: Увімкніть аутентифікацію SAML

Налаштуйте сервер даних для збору та обробки даних із контакт-центру Webex.

Webex WFO можна налаштувати як постачальника послуг, який використовує

сторонній постачальник ідентифікаційних даних.

Увімкнення автентифікації SAML

1. У Webex WFO перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Адміністрування» > «Аутентифікація».
2. Виберіть **Увімкнути автентифікацію** SAML.
3. Налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Опис
Ім’я	Введіть унікальне ім'я постачальника посвідчень.
Ідентифікатор емітента	Введіть ідентифікатор сутності, який ви зберегли на кроці 1.
Єдиний вхід на URL-адресу ви зберегли на кроці 1. Сертифікат постачальника посвідчень постачальника посвідчень, який ви зберегли на кроці 1.	Введіть URL-адресу переспрямування з єдиним входом, яку Імпортуйте сертифікат

4. Натисніть **Зберегти**.

QM Дані за 1.0

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

Аудіозапис

При підключенні QM до контакт-центру Cisco Webex створюються та записуються в контакт-центрі Webex.

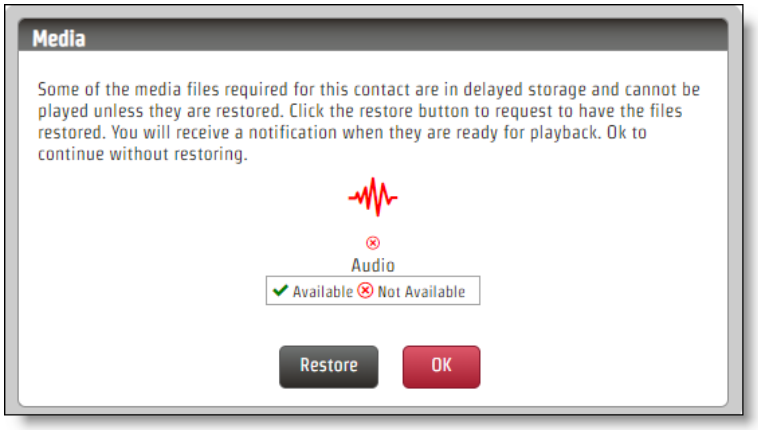
Щоб імпортувати контакт, Webex WFO спочатку імпортує метадані контакту за допомогою запиту API. Потім він імпортує аудіозапис через інший запит API, зіставляє аудіозапис з метаданими контакту та пов'язує контакт з агентом, який його обробляв.

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

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

ПРИМІТКА

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



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

У наступних розділах описано, як Webex WFO сегментує контакти контакт-центру Webex, які передбачають консультації, переведення або конференції.

Консультації

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

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

Під час консультації контакт-центр Webex записує лише клієнта, а не операторів.

> ПРИКЛАД
> Webex WFO імпортує контакт, у якому агент Браун консультувався з агентом Ходжесом протягом 42 секунд. Webex WFO сегментує цей контакт на два контакти: 29 і 30.
>
> Запис, пов'язаний із Контактом 29, має тривалість 00:02:21, тобто весь проміжок часу, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис, пов'язаний з Контактом 30, має тривалість 00:00:42, тобто лише той проміжок часу, протягом якого агент Ходжес консультувався з агентом Брауном.
>
> Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.
>
> Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Усі пов'язані контакти відображаються на вкладці «Асоційовані контакти», де їх також можна вибрати та відтворити.

Передачі

Webex WFO сегментує контакт контактного центру Webex за кількістю передач. Для кожної передачі Webex WFO створює окремий контакт, який пов'язує кожен контакт із агентом, який обробляв цей сегмент переданого виклику.

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

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

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

Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Усі пов'язані контакти відображаються на вкладці «Асоційовані контакти», де їх також можна вибрати та відтворити.

Конференцій

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

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

Під час консультації контакт-центр Webex записує лише клієнта, а не операторів. Під час конференц-дзвінка контакт-центр Webex записує як клієнта, так і операторів.

ПРИКЛАД

Webex WFO імпортує контакт із контакт-центру Webex, де агент Браун консультувався з агентом Ходжесом, а потім залучив агента Ходжеса до конференц-дзвінка.

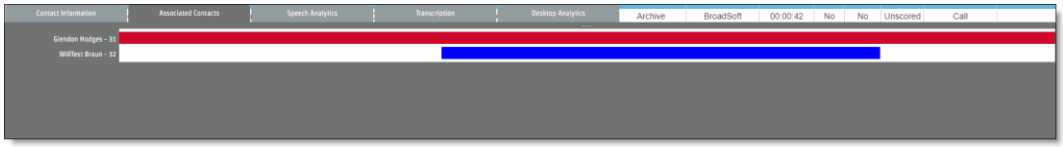
Webex WFO сегментує цей контакт на два контакти: 31 і 32. Запис для контакту 31 має тривалість 00:02:09, що є повним проміжком часу, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис для контакту 32 має тривалість 00:01:00, тобто лише час, протягом якого агент Ходжес консультувався, а потім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

Обидва записи мають однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.

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

Ці контакти можна вибирати та відтворювати один за одним за допомогою медіаплеєра. Усі пов'язані контакти відображаються на вкладці «Асоційовані контакти», де їх також можна вибрати та відтворити.

На наступному зображенні показаний медіаплеєр при виборі контакту 31. На вкладці «Пов'язані контакти» також можна вибрати та відтворити контакт 32.



Метадані контактів

Webex WFO не імпортує жодних користувацьких метаданих із Webex Contact Center 1.0, зокрема такі:

- Дані, пов'язані з дзвінками
- Підсумкові коди

У наведеній нижче таблиці описано, як метадані контактів із контакт-центру Webex 1.0 зіставляються з еквівалентними метаданими контактів у QM.

Webex CC	QM
Оператор	Прізвище, ім’я
ANI	Телефонний номер
ДНР	Called Number (Номер абонента, якому телефонують)
Дата	Дата, час
TID користувача	Ідентифікатор агента ACD
Ідентифікатор сеансу	Пов'язаний ідентифікатор контакту

Webex WFO підтримує користувацьке зіставлення метаданих для CWCC 2.0. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Синхронізація метаданих із WFO Webex.

Класичні WFM Дані для 1.0

WFM дозволяє вам планувати агентів і прогнозувати вимоги до планування агентів, а також контролювати, чи дотримуються ваші агенти своїх графіків.

Історичні дані

Webex WFO імпортує історичні дані для черг служб і агентів за допомогою чотирьох запитів API. Історичні дані контакт-центру Webex можуть бути доступні в Webex WFO протягом двох годин. Це не вплине на дані в реальному часі.

Історичні дані черги служб

Цей запит API імпортує історичні дані для кожної черги служб Cisco Webex Contact Center за кожен тридцятихвилинний інтервал у день. Деякі дані обчислюються тільки в інтервалі. Інші дані обчислюються через певні проміжки часу.

Стовпець CC Webex	Опис
queueId_s	Ідентифікатор черги служби контакт-центру Webex.
terminationType_s, де value = "abandoned"	(Лише інтервал) Кількість дзвінків, від яких було відмовлено за цей проміжок часу.
Я потрапив_у руку	(Лише інтервал) Кількість дзвінків, які були оброблені за цей проміжок часу.
Тривалість_розмови l контактами	(Через проміжки часу) Тривалість часу, який оператори проводять у розмові з що почалося в цьому проміжку. формат = мілісекунди.
holdDuration_l	(Через проміжки часу) Проміжок часу, який почалися контакти в цьому Інтервал був на паузі. формат = мілісекунди.
Сід	Ідентифікатор сесії.
wrapupТривалість_і підсумків	(Через проміжки часу) Проміжок часу, який агенти витратили на підбиття стану після завершення дзвінків, що почалися в цьому проміжку. формат = мілісекунди.
Тривалість_черги l	(Через проміжки часу) Тривалість часу, проведеного контактами в сервісі черга в очікуванні з'єднання з агентом. формат = мілісекунди.
isServiceLevel_i	Дзвінки, які відповідали рівню обслуговування за цей проміжок часу.

Дані про продуктивність агента пропорційно за чергою обслуговування

Цей запит API імпортує історичні дані, які не пов'язані з жодною з черг послуг, до яких призначено агента за кожен тридцятихвилинний інтервал у добі. Потім Webex WFO ділить дані на кількість черг служб, яким призначено агента. Всі дані обчислюються тільки в інтервалі.

Стовпець CC Webex	Опис
agendId_s	Ідентифікатор агента контакт-центру Webex.
Діапазон дії, де currentState_s = "Холостий хід"	Тривалість часу, який агент провів у стані простою. формат = мілісекунди.
Діапазон дії, де currentState_s = "Доступно"	Проміжок часу, який агент провів у доступному стані. формат = мілісекунди.
Діапазон дії, де currentState_s = "на утриманні"	Проміжок часу, який оператор провів у стані Call On Hold. Формат = мілісекунди.
Діапазон дії, де currentState_s = "WrapUp"	Проміжок часу, який агент провів у стані Wrap Up. формат = мілісекунди.
Actvity Span, де currentState_s != "Доступно"	Проміжок часу, який агент провів у всіх штатах, які були недоступні. формат = мілісекунди.

(лише інтервал) Дані про продуктивність агента за чергою обслуговування

Цей API-запит імпортує історичні дані, пов'язані з кожною чергою обслуговування агента за кожен тридцятихвилинний інтервал у дні. Всі дані обчислюються тільки в тридцятихвилинному інтервалі.

Стовпець CC Webex	Опис
agendId_s	Посвідчення особи агента.
queueId_s	Ідентифікатор черги служби контакт-центру Webex.
Діапазон дії, де currentState_s = "Підключено"	Проміжок часу, протягом якого телефон оператора перебував у стані «Підключено» протягом цього інтервалу. формат = мілісекунди.
Проміжок дії, де currentState_s = "Дзвін"	Проміжок часу, протягом якого телефон агента перебував у стані «Дзвінок» протягом цього інтервалу. формат = мілісекунди.

(через проміжки часу) Дані про продуктивність агента за чергою обслуговування

Цей API-запит імпортує історичні дані, пов'язані з кожною чергою обслуговування агента за кожен

тридцятихвилинний інтервал у дні. Усі дані обчислюються через певні інтервали.

Стовпець CC Webex	Опис
agendId_s	Посвідчення особи агента.
queueId_s	Ідентифікатор черги служби контакт-центру Webex.
handled_i	Кількість викликів, які були оброблені.
wrapupDuration_i почалися в цьому	Тривалість часу, який агенти витратили на спілкування з контактами, які Інтервал. формат = мілісекунди.
holdDuration_l перебували на паузі.	Проміжок часу, протягом якого контакти, що почалися в цьому інтервалі, формат = мілісекунди.
transferCount_i	Кількість дзвінків, які оператор перевів.
talkDuration_l	Проміжок часу, який агент витратив на спілкування з контактами, що почалися в цьому проміжку. формат = мілісекунди.

Дані в реальному часі

Коли Webex Контакт-центр підключено до WFM, API оновлюється Webex WFO щоразу, коли стан оператора змінюється в Agent Desktop Webex Контакт-центрі. Webex WFO потім відображає стан агента Webex Contact Center на еквівалентний стан агента в WFM, що дозволяє супервайзерам і менеджерам контролювати дотримання графіка агента в режимі реального часу.

У наведеній нижче таблиці описано, як стани агентів у Webex Agent Desktop Webex зіставляються зі станами агентів у WFM.

Webex CC	Webex WFO
Доступний	Готовий в наявності
На зв'язку або в розмові	Говорити
Завершення	Робота за дзвінком
Дзвінок на утриманні	Утримувати
Очікування	Не готовий
немає даних	Вийшли з системи (похідні від стовпця isLogout_i у Webex Контакт-центр API відповіді)

ВАЖЛИВО : Існує обмеження в 255 символів, яке застосовується до повної комбінації всіх кодів причин «Не готово», які ви призначаєте активності під час налаштування відображення станів дотримання.