Webex WFO та Webex Contact Center Посібник з інтеграції

Для розгортань з класичним WFM

Вперше опубліковано: 29 вересня 2020
Останнє оновлення: 11 листопада 2025 року

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Аудиторія

- Підтримувані та непідтримувані функції інтеграції
- Огляд архітектури на високому рівні
- Процедури конфігурації
- Конкретні деталі інтеграції

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 та 2.0 Огляд

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

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

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

Доступність версій та функцій

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

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

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

на Cisco Smart

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

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

Вступ

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

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

Управління якістю (QM)

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Webex WFO записує аудіо		X
Webex WFO імпортує аудіо Запис з Cisco Webex Contact Center	X Версія 1.0: Затримка імпорту становить дві-три години. Версія 2.0: Імпорт контактів відбувається, коли запис стає доступним для Webex WFO з Webex Contact Center. Імпорт триває до п'ятнадцяти хвилин.	
Webex WFO запис екрану	X	
Webex WFO сховище потрібне для зберігає аудіо в хмарі	X	
Інтеграція хмарно-хмара для передачі даних	X Передача даних через API вбудована в інтеграцію	
Webex WFO приймає аудіо	Див. Cisco Webex Contact Center Огляд 1.0 і 2.0 для	

Функці	**Підтриму**	**Даний час Непідтриму**
Пауза та відновлення запису (ручний і автоматичний)		
Webex WFO приймає запис екрану Пауза і продовження (ручний та автоматичний)	Інформація про поточну доступність аудіозапису: пауза і продовження, пауза і продовження запису екрану, а також стереозапис.	
Стереозапис		
Власні метадані	X Тільки 2.0	
Зашифровані записи	X	
Події енергії мовлення	X*** Тиша і розмови лише про події	Події з утриманням і паузою не підтримуються
Моніторинг голосу в реальному часі	X Доступно через Webex Contact Center Моніторинг дзвінків	
Моніторинг живого екрану	X через Webex WFO Smart Desktop client	
Підтримка синхронізації	X Користувачі, команди та черги	
Імпорт метаданих контактів	X	
інтеграція CRM	X*	
Керування веб-записом агента та контролем запису API		X**

Функція	Підтримується	Даний час Непідтримуваний
Підтримує багатоканальну інтеграцію	X	
Голосові канали	X	
Цифровий канал — чат	X Дивіться про Webex WFO Digital Підтримка каналів	
Цифровий канал — SMS	X Дивіться про Webex WFO Digital Підтримка каналів	
Цифровий канал — електронна пошта	X Дивіться про Webex WFO Digital Підтримка каналів	

**Відкритий огляд інтеграції продукту.*

*** Кнопки запуску/зупинки API доступні для запису лише на екрані. Додаткова технічна підтримка Cisco може знадобитися для реалізації будь-якого API запису лише на екрані.*

Ви можете налаштувати час, який має пройти розмова або тиша, щоб зареєструватися як події. Дивіться «Обговорювати події» та «Замовкнути події» у глобальних налаштуваннях Configure QM.

ПРИМІТКА : Виклики з використанням Webex WFO власних метаданих у сценаріях запису чанків не підтримуються.

ПРИМІТКА : Записи екрану записуються 10-хвилинними блоками протягом часу входу агента. Екранні записи, що відповідають часу отримання аудіо з CWCC, збираються за допомогою
Десктопний клієнт з цих чанків і завантажений.

Edge Components

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

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

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

Workforce Менеджмент (Класика WFM)

ВАЖЛИВИЙ Classic WFM оголошено завершеним продажу станом на 1 грудня 2023 року і більше не доступний для покупки.

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

Доступні функції

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Історичні дані	X	
Дані в реальному часі	X	
Прогнозування	X	

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Планування	X	
Підтримка синхронізації	X Користувачі, команди та черги	

** Історичний збір даних старше шести місяців може вимагати залучення Професійних послуг, якщо дані безпосередньо недоступні в Webex Contact Center.*

Аналітика

Доступні функції

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

Функція	Підтримується	Наразі не підтримується
Агентський розумний бенчмаркинг	X	
Розширений пошук мовлення	X	
Розвідка Omni Agent	X Доступно лише для хмарних розгортань. Потрібна співпраця з Cisco Professional Services.***	

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

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

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

Розуміння

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

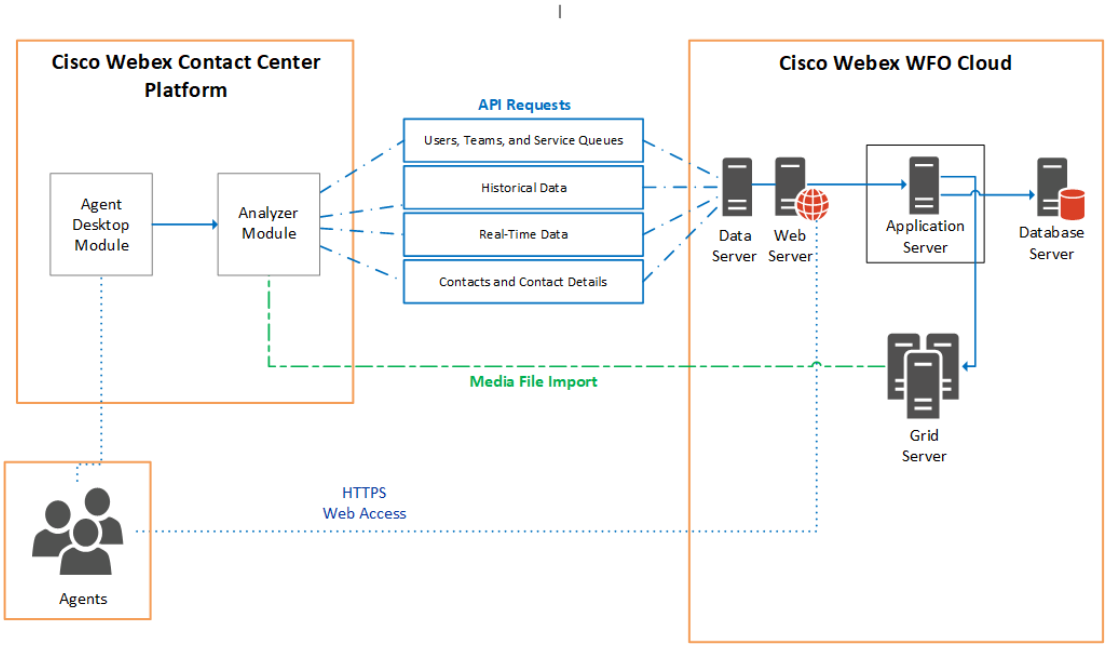
Доступні функції

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

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

Webex WFO та Cisco Webex Contact Center Архітектура

Архітектурна діаграма нижче показує зв'язок між Cisco Webex Contact Center та набором Webex WFO. Зверніть увагу, що діаграма містить 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, відрізняються залежно від того, які Webex WFO продукти ваша організація придбала і які Cisco API використовується.

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

Cisco Webex Contact Center Огляд конфігурації 2.0

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

2.0 (програматичні) API

- Сумісний з Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Якщо ваше розгортання включає QM, аналітика або класичний WFM дотримуйтесь процедури Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center Огляд конфігурації 1.0

Інтеграція CWCC 1.0 використовує API CMSv2 і сумісна з Webex WFO QM, Analytics та Classic WFM.

Дотримуйтесь процедури, описаної в розділі Connect to Cisco Webex Contact Center 1.0.

API CMSv2

- Сумісний лише з Webex WFO QM, Analytics і Classic WFM
- Підходить для користувачів, які переходять з CWCC 1.0 до 2.0
- Вам потрібно дотримуватися процедури Connect to Cisco Webex Contact Center 1.0 , переконавшись, що **прагалка Cisco Webex Contact Center 1.0** встановлена, а **поле Cisco Орендар ID** заповнене.

Налаштувати Cisco Webex Contact Center

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

ВАЖЛИВО : Встановіть ім'я користувача та пароль вашого облікового запису адміністратора Webex так, щоб вони ніколи не закінчувалися. Це сервісний акаунт. Це не повинен бути особистий обліковий запис електронної пошти. Cisco відкликає

Токени доступу, коли термін дії облікових даних користувача. Отже, якщо ім'я користувача та пароль вашого облікового запису Cisco закінчилися, тоді ACD у Webex WFO потрібно повторно автентифікувати.

Повторна автентифікація вимагає залучення Cisco Технічної підтримки. Надайте Cisco Технічну підтримку з наступною інформацією.

- Webex Contact Center адміністраторські облікові дані (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO Орендар ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO адміністраторські облікові дані орендаря (ім'я користувача та пароль)
- Webex WFO URL домену (наприклад, частина "us3" у www.us3.calabriocloud.com)

Необхідні умови

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

  ПРИМІТКА : Якщо синхронізація Active Directory буде увімкнена пізніше, а електронна адреса не існує у Active Directory, налаштування в Cisco буде видалено. Будуть дублювати команди та

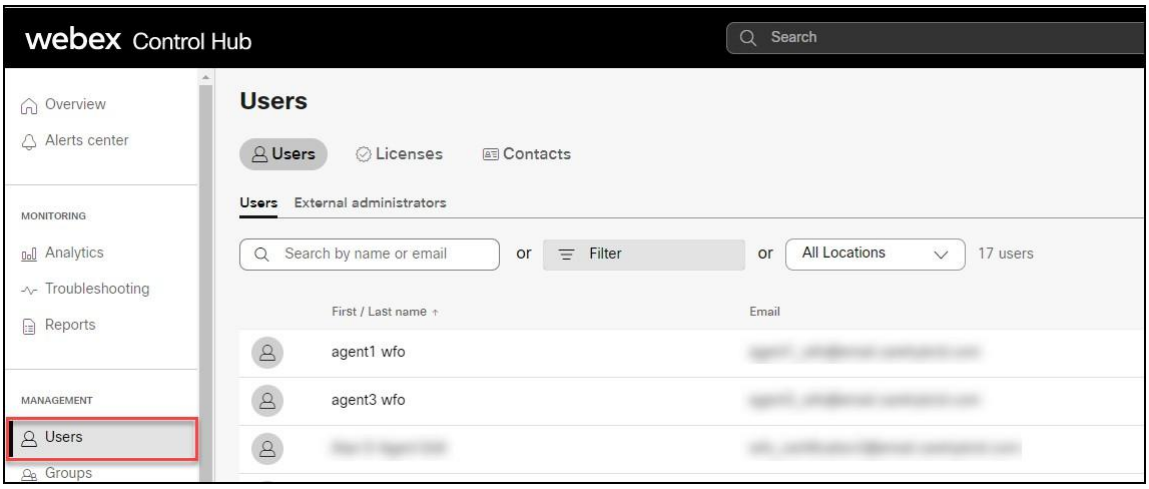
  Користувачі, спричинені проблемами синхронізації з новою електронною адресою.

Процедури конфігурації

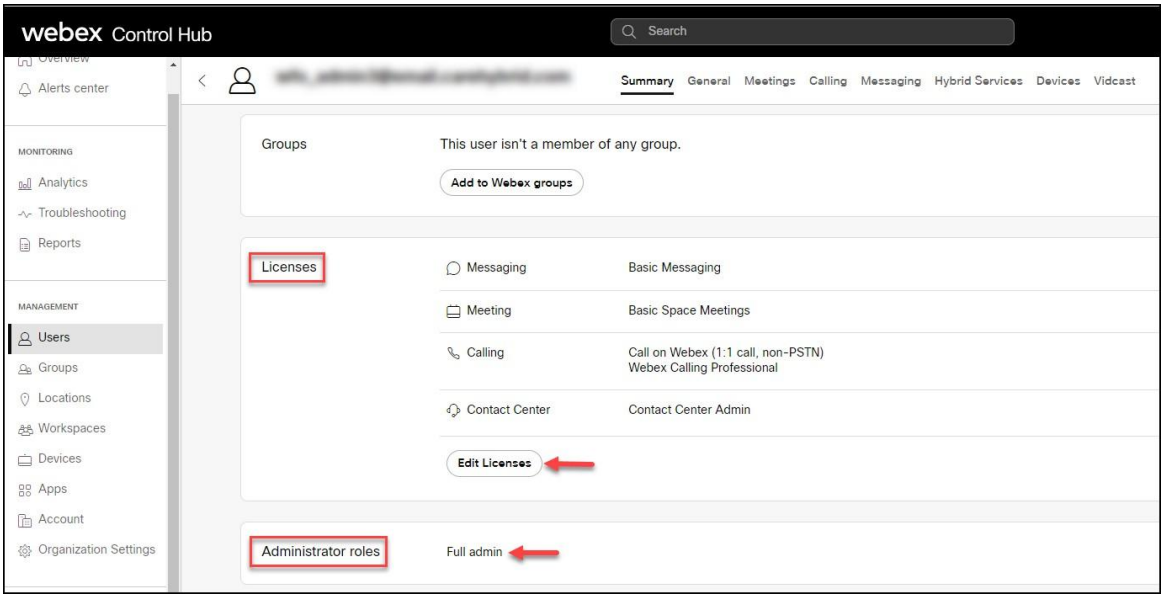
Призначення ролей і дозволів

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

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



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



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

  розділу, а потім знову натисніть **«Редагувати ліцензії »** на сторінці резюме ліцензій.
- Модифікуйте ліцензії за потреби, потім натисніть **Зберегти**.
- Якщо відповідні ролі не призначені, виберіть поточну призначену роль у межах

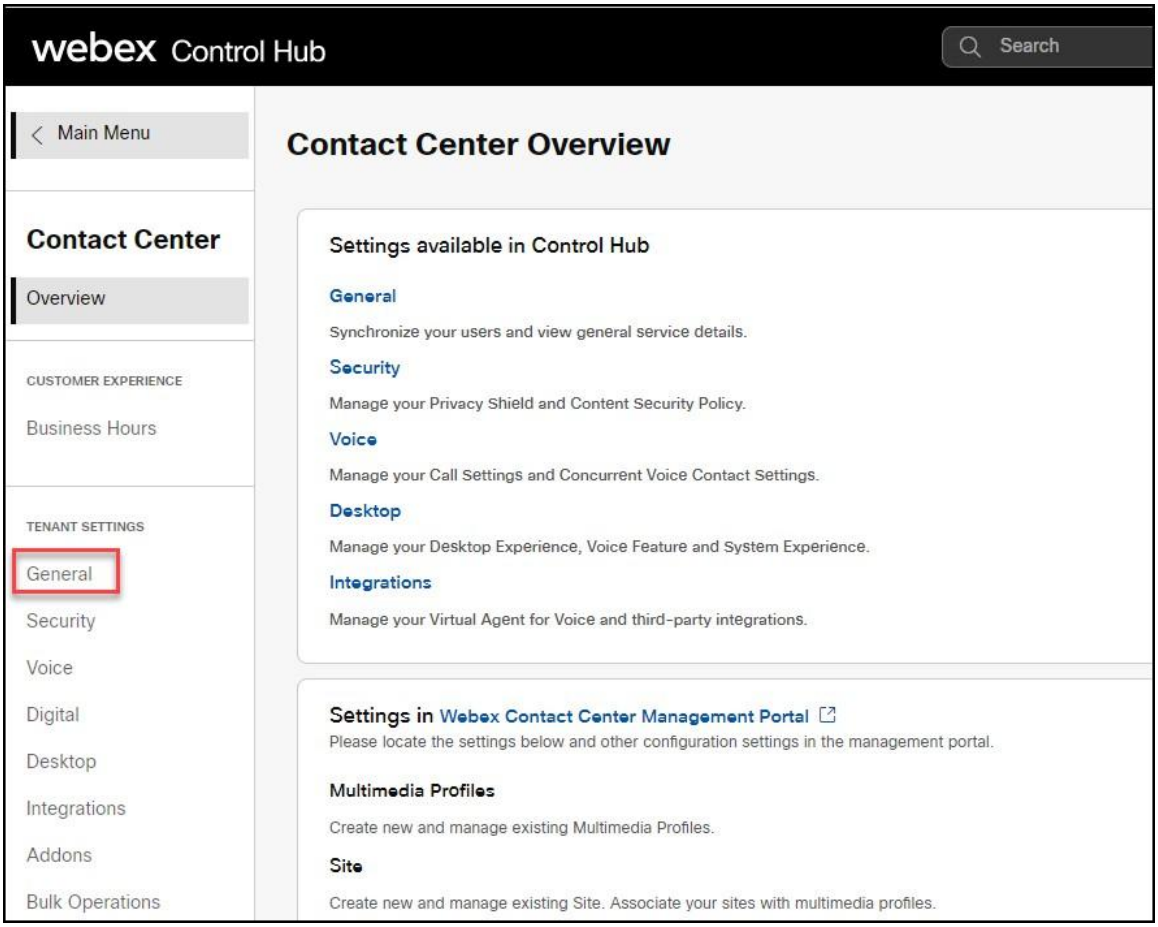
  Розділ ролей адміністратора на сторінці користувача.
- Змініть ролі за потреби, потім натисніть **Зберегти**.

Ліцензії	
Обмін повідомленнями	Основи обміну повідомленнями
	Розширені
Засідан	Базові Космічні зустрічі
	Просунуті Просторові
	Зустрічі
Викли	Дзвінок Webex (1:1, не PSTN)
Контактний	Адміністрація контакт-центру
	Ліцензований агент >
Роль	
Служби	Адміністратор сервісу

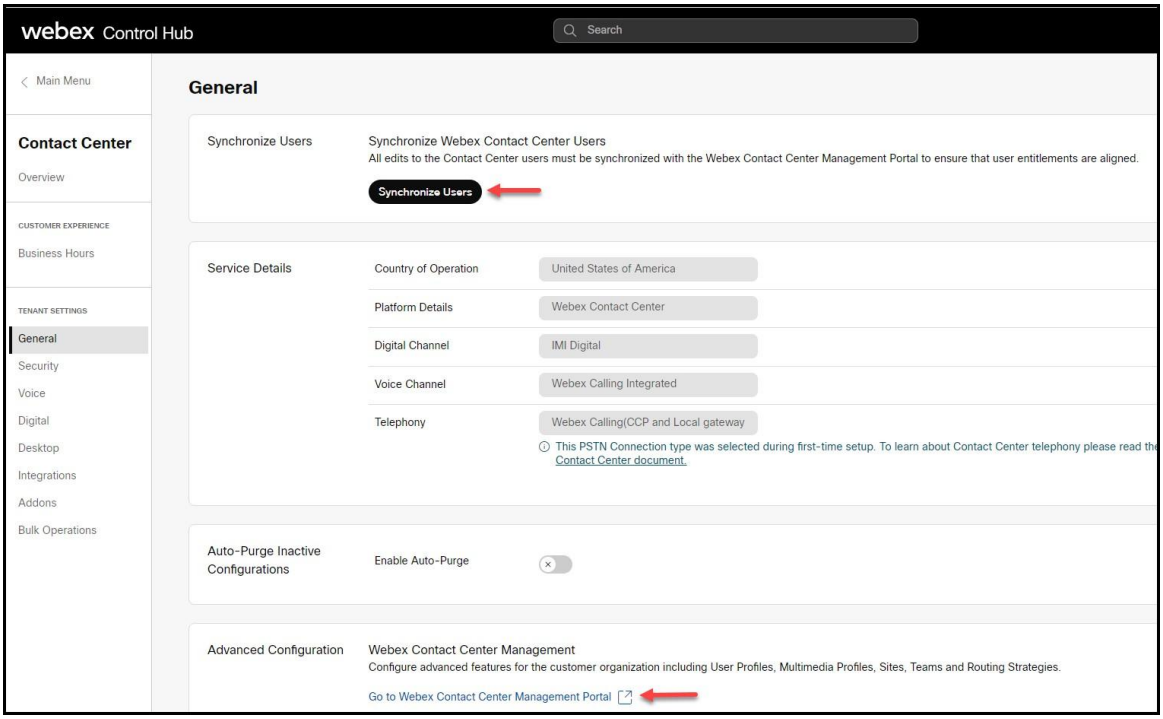
> ПРИМІТКА : Якщо у вас виникають проблеми з синхронізацією, виберіть **Організаційна адміністративна** галочка та

Налаштуйте налаштування контакт-центру

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



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

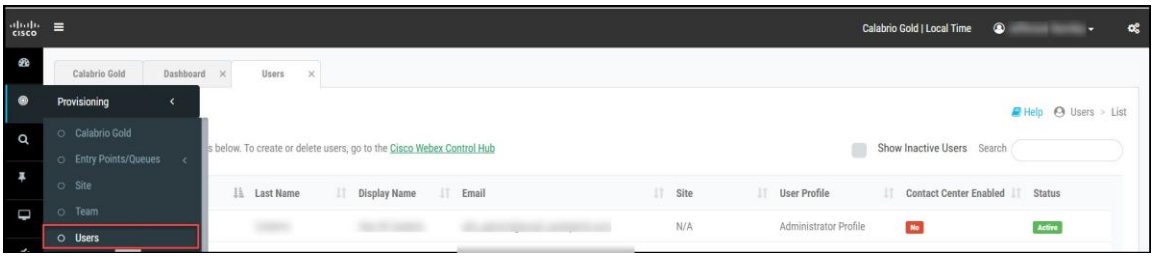


4. Натисніть на **посилання Webex Contact Center Портал** управління. Портал керування відкривається в окремому вікні.

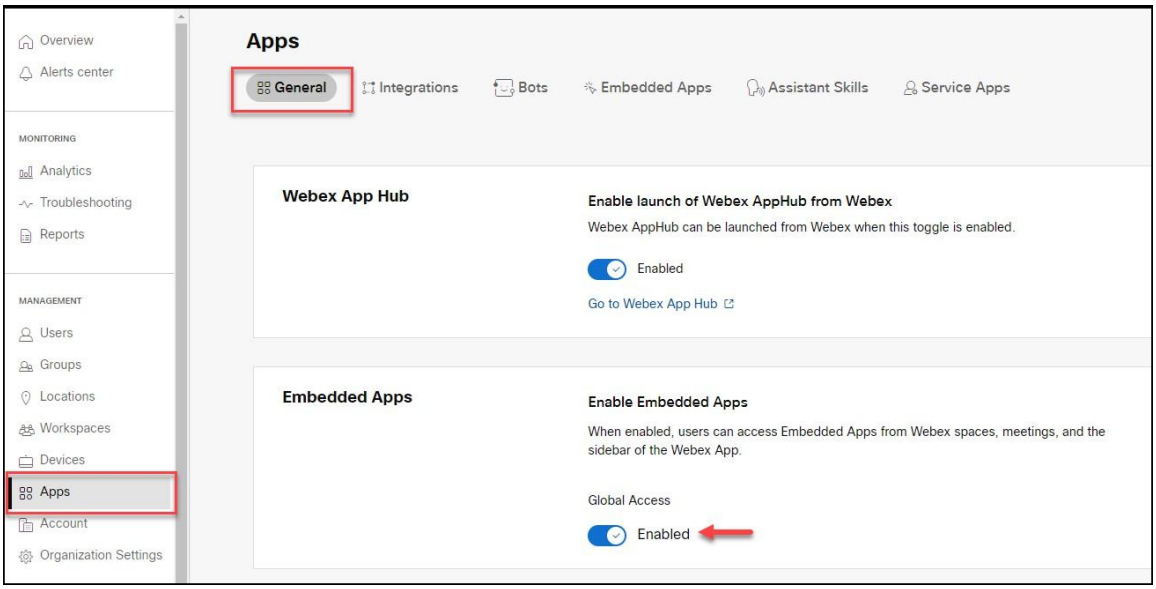
5. Через Портал управління переконайтеся, що ваш обліковий запис API синхронізовано, перейшовши до **Provisioning**

   > **Користувачі** з лівої панелі навігації.

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

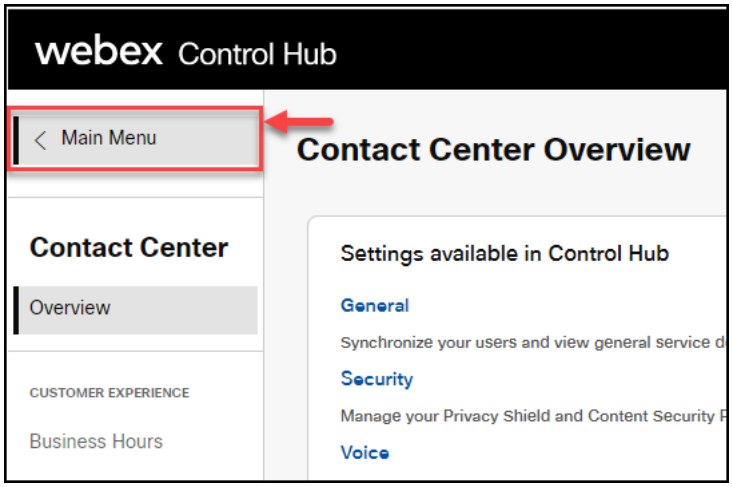


Налаштуйте налаштування додатків



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

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

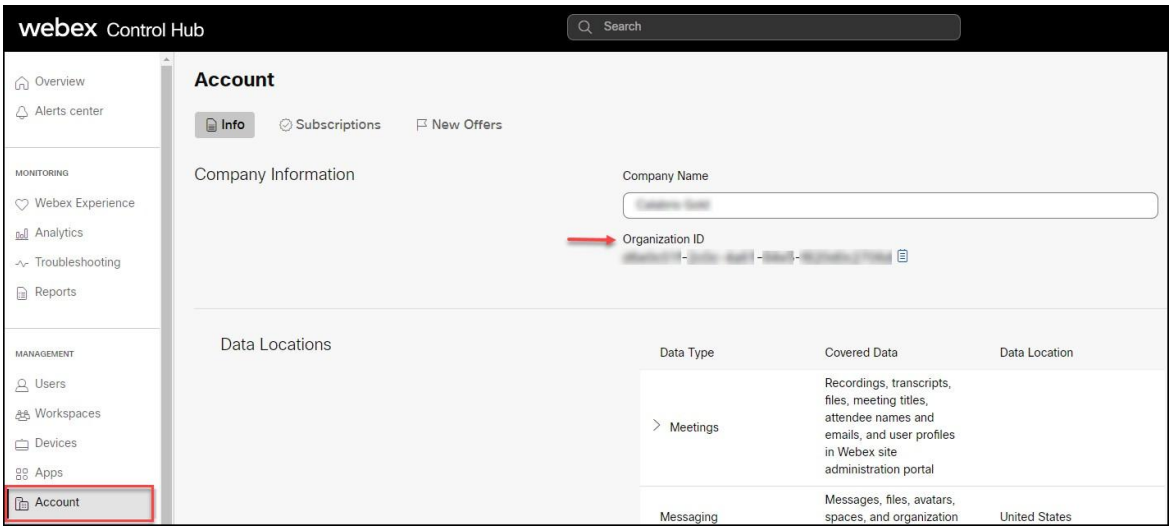


2. З **розділу General** Tab **на сторінці Apps** увімкніть **режим Global Access** Enabled.

Знайдіть вашу компанію ID

1. Перейдіть на **сторінку «Обліковий запис** » з лівої панелі навігації.

2. Збережіть свою **Організацію ID** у зручному для доступу місці. Ваш Cisco Organization ID потрібен, коли ви налаштовуєте з'єднання з CWCC 2.0 у Webex WFO. Ваша організація ID також відома як Орендар ID у Webex WFO.



Карта API кінцевих точок

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

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

Перевірити конфігурацію

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

2. Якщо ваша спроба входу не вдасться, відкрийте запит у підтримку Cisco або сертифікованого партнера вашої організації.

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

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

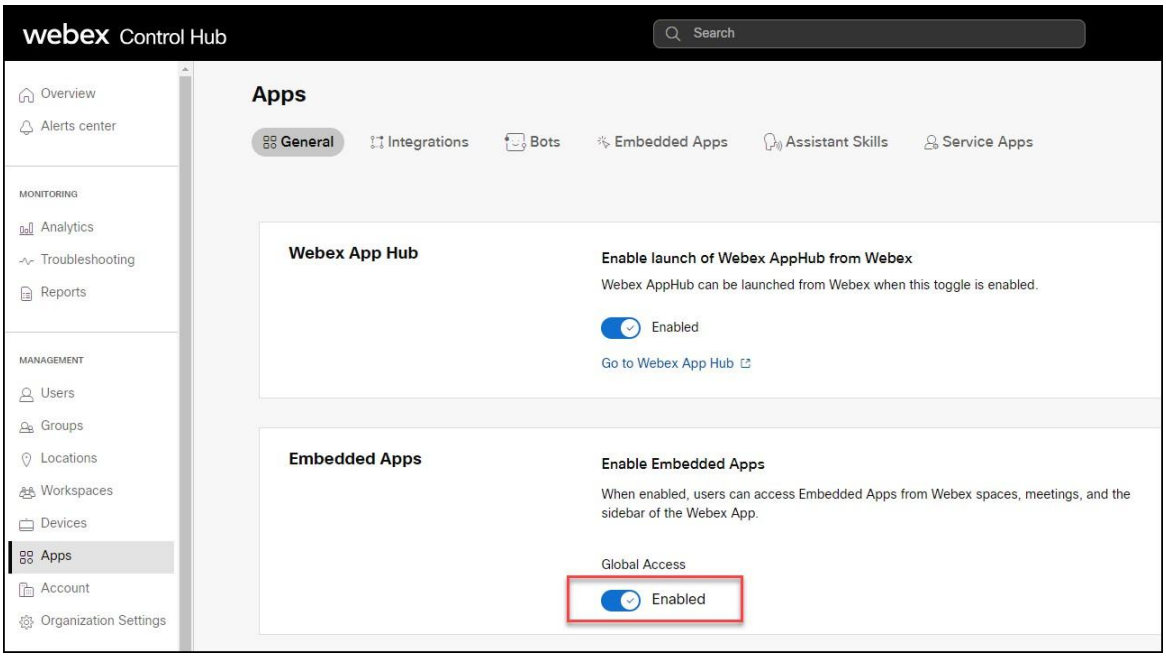
Увімкніть інтеграцію з Pro Pack

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

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

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

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



4. Натисніть **«Інтеграції»**.

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

   Calabrio App ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

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

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

Підключіться до Cisco Webex Contact Center 2.0

У цьому розділі пояснюється, як налаштувати зв'язок між Cisco Webex Contact Center 2.0 та Webex WFO. Організація ID додається до токена доступу адміністратора при вході.

> ВАЖЛИВО 1) Будьте особливо обережні перед тим, як змінювати обліковий запис, який використовуєте для налаштування вашого Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Якщо потрібно змінити адміністратора
>
> Періодично слід дотримуватися процедури повторної авторизації «Налаштувати» після зміни пароля адміністратора, щоб переконатися, що з'єднання інтеграції не зламається.
>
> 2) Якщо ви є існуючим клієнтом, який мігрує з використання налаштованого сервера даних, вам потрібно звернутися до менеджера з облікових записів.

Необхідні умови

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

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

  > НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Якщо ви використовуєте WFM, переконайтеся, що ім'я користувача Webex Contact Center
  > поле відрізняється від вашого **поля Calabrio ONE API Ім'я** користувача.

- API URL — повний базовий URL Webex Contact Center API, включно з протоколом.
- Орендар ID — Це ваша Cisco Webex Contact Center Організація ID.
- Поле ім'я користувача Calabrio ONE API має відповідати наступним критеріям.
  - У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права на Екран запису** та **Запис голосу** , призначені для його ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам.
  - Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** у розділі **Користувачі**
    сторінку в **Управління** додатками.

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

Процедури конфігурації

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

- Підключіться до Cisco Webex Contact Center 2.0— Дотримуйтесь цієї процедури, якщо ви вже існуючий клієнт, який переходить з CWCC 1.0 на 2.0 і маєте QM, Analytics або Classic WFM.
- Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0 — Дотримуйтесь цієї процедури, якщо у вашому розгортанні є QM, Analytics, Classic WFM або WFM і ви не переходите з CWCC 1.0 до 2.0.

  Якщо у вас є WFM, потрібно виконати процедуру Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM після завершення процедури Configure CWCC 2.0 за допомогою процедури програмних API 2.0.
- Після налаштування ACD потрібно налаштувати повторну авторизацію.

Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою програмних API 2.0

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

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

Поле	Конфігурація
API URL	Введіть повний базовий URL Cisco Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу.
Орендар ID	Введіть Організацію ID облікового запису орендаря CWCC.
Calabrio ONE API Ім'я користувача	Ім'я вашого акаунта Webex WFO service. Цей обліковий запис також називають вашим акаунтом адміністратора орендаря або обліковим записом користувача API. Це необхідно для завантаження даних у відповідного орендаря. Цей обліковий запис має бути створений системним адміністратором, і акаунт знаходиться у вашій системі орендаря. Цей обліковий запис адміністратора орендаря також повинен отримати відповідні дозволи для завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco для допомоги зі створенням цього акаунта адміністратора орендаря. ▪ У Webex WFO цей користувач також повинен мати **права на Екран запису** та **Запис голосу** , призначені для його ролі. У **розділі «Управління** додатками» використовуйте **сторінку «Ролі** » для призначення дозволів ролям, а **сторінку «Користувачі** » — для призначення ролей користувачам. ▪ Цей користувач має бути призначений до **Команди за замовчуванням** у **випадаючому списку Команда** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками. ▪ Цьому користувачу потрібно надати повний спектр інформації, вибравши всі групи та команди у розділі **Асоційовані групи та команди** на **сторінці Користувачі** в **Управлінні** додатками.
Calabrio API User Password	Ваш пароль від облікового запису Webex WFO service.
Увімкнені продукти — управління якістю	**Управління якістю — Виберіть** , чи придбала ваша організація Quality Management. Виберіть **галочку Voice** , якщо ваша організація хоче лише Webex WFO для введення лише голосових контактів.

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

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

Пол	Конфігураці
	імпортовано у Webex WFO. B. Мова, призначена для користувацького поля метаданих, яке ви налаштовуєте у **розділі Відображення** мови метаданих вище. C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервні текстові мови). D. Мова за замовчуванням (англійська).
URL авторизації	ПРИМІТКА : Цей розділ з'являється лише тоді, коли ви редагуєте існуючий ACD. Він не з'являється, коли ви створюєте новий ACD. Якщо відбувається збій оновлення токена, процес OAuth ламається. Налаштування цього параметра дозволяє вашій системі відновити автентифікацію OAuth у разі збою оновлення токена протягом максимум шістдесяти днів. Помилка оновлення токена може статися з кількох причин, зокрема наступних. ▪ Зміна електронної адреси акаунта адміністратора. ▪ Деактивація акаунта в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перемикання з Active Directory синхронізації на єдиний вхід у вашому акаунті Cisco. ▪ Зміна доменів.

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

Налаштування повторної авторизації

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

   ПРИКЛАД

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

9. Поверніться на сторінку ACD для вашої Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Введіть код у другому текстовому полі під **URL авторизації**.
11. Натисніть **«Авторизувати»**.
12. Натисніть **«Зберегти»**.

Синхронізувати метадані з Webex WFO

Ви можете визначити, які значення метаданих Cisco Webex Contact Center (CWCC) синхронізуються з CWCC контактами у Webex WFO. Метадані можна збирати з глобальних змінних полів CWCC або

Стандартні поля поверталися у відповідях API кінцевих точок. Далі метадані мають бути правильно відформатовані, перш ніж їх можна буде додати до Webex WFO. Конфігурація завершена, коли метадані CWCC додаються до Webex WFO і відображаються на мітку Webex WFO метаданих.

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

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

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


```
{
   "data": {
      "завдання": {
         "завдання": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true, "isActive": false,
               "черга": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "ім'я": "cb_outdial_queue"
                  }
                ],
               "status": "завершено",
               "owner": {
                  "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telephony"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Необхідні умови

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

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

  Переконайтеся, **що випадаючий список даниxACD** порожній на сторінці менеджера метаданих. Всі інші поля на сторінці менеджера метаданих можна налаштувати за бажанням.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальній > конфігурації системи > ACD Configuration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Процедури

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

Ви можете звернутися до прикладу запиту API нижче при форматуванні метаданих.

```
1  {
2      taskDetails (
3              Від: 1631192040000
4              кому: 1654515806364
5              filter: {
6                  i: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         Завдання {
12             id
13             stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                 Ім'я
15                 цінність
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

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

Збирайте та форматуйте CWCC стандартні поля метаданих

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

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

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

   дповідей на завдання.

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

```
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 назву поля та відформатуйте значення метаданих наступним чином. Поля чутливі до ремінстру і не містять пробілів між текстами.

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   ПРИКЛАД **taskDetails.channelType**

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

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

Збирати та форматувати CWCC поля метаданих глобальних змінних

Глобальні змінні містять текст GlobalVariables у відповіді API.

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

   Використовуйте текст taskDetails як префікс для всіх відповідей

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

   дповідей на завдання.

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

```
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 глобальну змінну у відповіді API, а потім додайте її до вашого відформатованого тексту.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName**

4. Додайте двокрапку.

   ПРИКЛАД **завдання. Global_VoiceName:**

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

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

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

   ПРИКЛАД

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

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

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

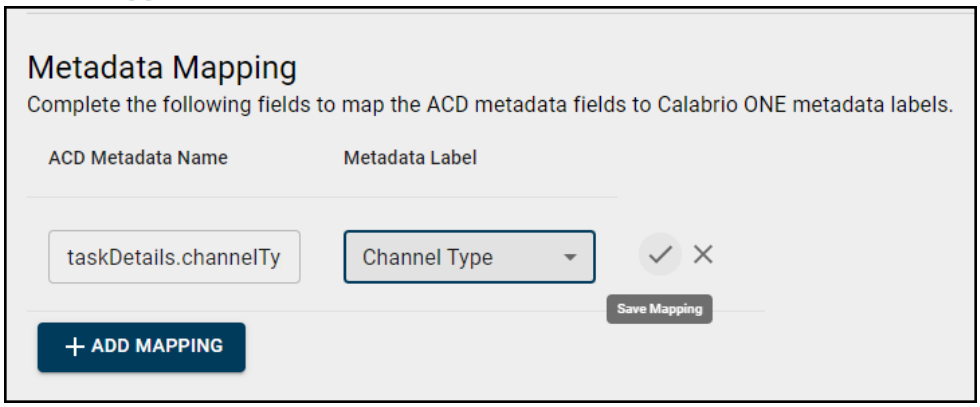
   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>

Карта CWCC метадані в Webex WFO

1. Перейдіть на **сторінку конфігурації Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. У розділі **Metadata Mapping** натисніть **Add Mapping**.
3. У текстовому полі під **ACD Ім'я** метаданих введіть значення метаданих CWCC, яке правильно відформатоване.

4. Натисніть на випадаючий список у стовпці **«Мітка** метаданих» і виберіть мітку метаданих зі списку опцій.
5. Натисніть на іконку перевірки, щоб зберегти відображення метаданих.

ПРИКЛАД



6. (За бажанням) Натисніть **Add Mapping** , щоб додати додаткові відображення метаданих, і повторіть за бажанням.
7. Натисніть **Зберегти** у верхньому правому куті сторінки.

Опції метаданих із вибіркових запитів

Нижче наведено доступні опції метаданих для завдання.

Опції метаданих завдань у зразковому

```
{
    Завдання(
            Від: 1631111190000
            кому: 1634123120000
            filter: {
                i: [
                    { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        Завдання {
            id
            статус
            Тип каналу
            створенийЧас
            закінчивсяЧас
            Походження
            Призначення
            контактПричина
            напрям
            власник { ID ім'я }
            entryPoint { ID name }
```

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

Нижче наведено доступні опції метаданих для taskDetails.

taskDetails опції метаданих у зразковому запиті

```
{
    taskDetails(
                Від: 1631192040000
                кому: 1634648040000
                filter: {
```

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

```
                    queueТривалість
                    queueCount
                    захоплення
                    Запитано
                }
            }
        }
```

Непідтримувані масиви

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

Непідтримувані масиви	Опис
Черги	Інформація про чергу.
Сайтів	ID — назва місця фізичного контактного центру, куди було розподілено завдання.
teams	ID — назва команди, до якої було розповсюджено виклик.
Вкладників	Агенти, які виконували це завдання.
вхід Бали	ID, назва початкового місця посадки контакту в CWCC.

Деталі інтеграції для Cisco Webex Contact Center

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

Про підтримку цифрових каналів Webex WFO

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

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

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

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

Підтримувані сценарії контакту

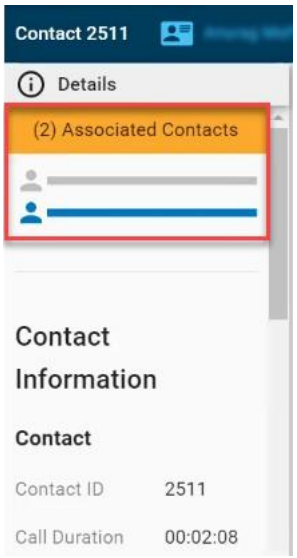
Підтримуються наступні сценарії.

- Вхідні/вихідні повідомлення
- Передачі

- Конференцій

ПРИМІТКА : Конференції не підтримуються для електронних каналів.

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



Процедури

Увімкнути цифрові канали

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

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

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

Обмеження цифрових каналів

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

Підтримка чату

Коли ваш клієнт використовує чат для зв'язку з агентом, налаштованим на CWCC, чат і дані, пов'язані з чатом, потрапляють у Webex WFO. Кожен агент, який бере участь у чаті, має повну стенограму всієї розмови, а не лише свою окрему частину розмови.

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

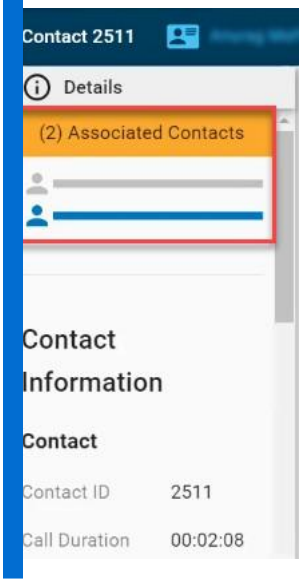
Це означає, що кожна частина чату має унікальний контакт ID, а всі похідні ноги чату мають однаковий спільний контакт ID. Після вибору чату ви можете переглянути всі пов'язані чати у стенограмі чату, що відображається на сторінці Взаємодії.

Необхідні умови

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

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

Розділ контактів у панелі «Деталі».



Обмеження чату

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

SMS Підтримка

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

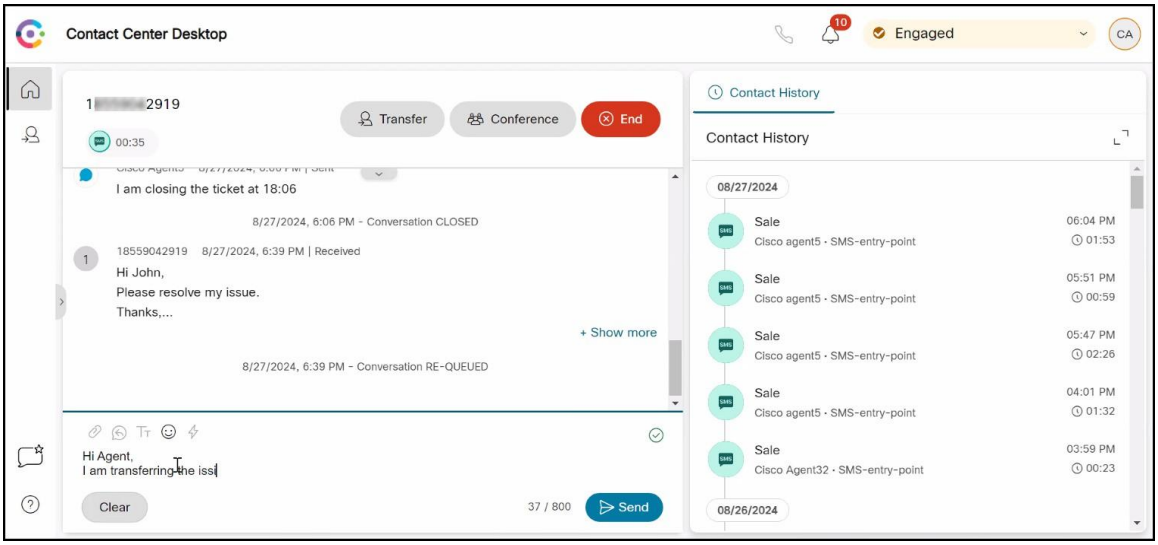
Це означає, що кожна нога SMS має унікальний контакт ID, і всі похідні ноги SMS мають однаковий спільний контакт ID. Після вибору контакту SMS на сторінці Взаємодії ви можете переглянути всі пов'язані повідомлення SMS у Медіаплеєрі (**Взаємодії** > Подвійний клік по контакту, щоб переглянути його транскрипт SMS).

Необхідні умови

- У вас є Cisco Contact Center робочий стілець (панель управління агентом).
- У вас дійсний номер телефону, налаштований як черга SMS.

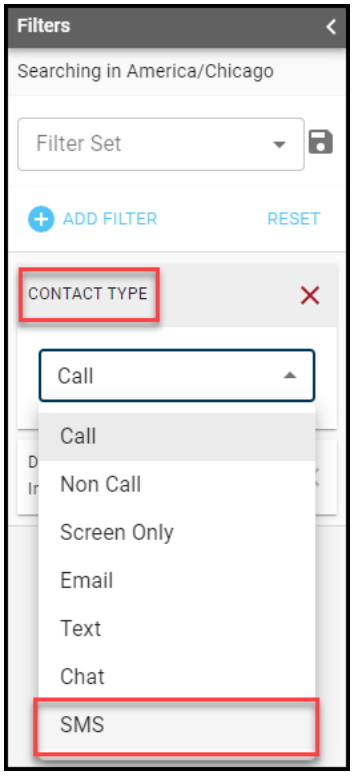
Приклад потоку

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

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

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

взаємодії.

7. 

(Випадаючий список фільтра типу контакту на сторінці Взаємодії)

SMS обмеження

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

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

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

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

Підтримка електронної пошти

Необхідні умови

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

Приклад потоку

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

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

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

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

Складні події виклику

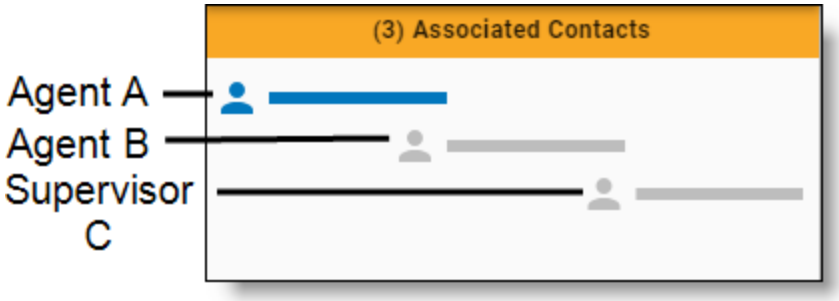
Ця тема описує, як Webex WFO обробляє складні сценарії викликів. Складні сценарії дзвінків — це різні дії, які можуть відбуватися під час дзвінка. Вони включають трансфери, конференції, утримання та припарковані дзвінки. У Cisco Webex Contact Center 2.0 сегмент формується, коли відбувається зміна учасника,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

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

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

ПРИКЛАД

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



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

Необхідні умови

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

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

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

    НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Введіть «тип виклику» як **текст** із **випадаючого списку типів метаданих** .

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

Розташування сторінки

Управління додатками > конфігурація системи > ACD Конфігурація

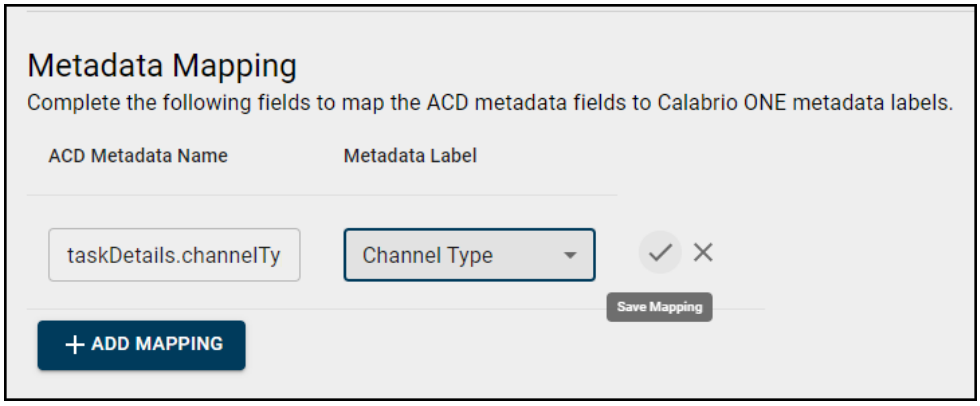
Процедура

Метадані карти у Webex WFO

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

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

ПРИКЛАД



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

Увімкнути складні виклики

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

Складні типи подій виклику

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

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

У наступній таблиці детально описано різні типи подій викликів та чи підтримує їх Webex WFO.

Тип	Підтримується	Опис
Виклик прийнято/завершено	Так	Агент приймає виклик клієнта, і виклик завершується без будь-яких подій виклику, таких як утримання або переадресації.
Утримати/Відновити	Так	Клієнт PUT на очікуванні. Музика для утримання відтворюється на лінії абонента під час дзвінка.
Пауза та відновлення (вручну)	Так	Виклик призупинено. Пауза та відновлення відповідають стандартам PCI. На відміну від утримання/відновлення, на гілці виклику, до якої звертається абонент, музика для утримання не відтворюється; чути лише тишу. Користувач повинен вручну запускати паузу та відновлювати відтворення у своїй системі CC Cisco Webex, а Webex WFO розпізнає ручне запуск.
Холодний (сліпий) перенос Теплий переказ	Так	Виклик переадресовується від одного агента до іншого агента.

Тип	Підтримується	Опис
Холодна конференція	Так	Взаємодія за допомогою виклику з двома або більше агентами.
Тепла конференція		
Парк	Ні	Виклик PUT перебуває на утриманні (паркується), і той самий оператор може його прийняти (відновити).

ПРИМІТКА Запис екрана підтримується для першого оператора у виклику. Запис екрана не підтримується для переадресованих дзвінків.

Запис екрана

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

Необхідні умови

Щоб запис екрана працював, необхідно переконатися, що наведені нижче функції та компоненти налаштовані правильно.

Функція	Конфігурація
Розумний робочий стіл	Webex WFO Програму Smart Desktop необхідно встановити та запустити на ПК де агенти входять до Webex CC, і кожен Smart Desktop має бути налаштований на використання RTE-повідомлень. Налаштування повідомлень RTE здійснюється шляхом вибору **Увімкнути RTE-повідомлення для запису екрана** прапорець на сторінці конфігурації ACD для поля "Копія" Webex. Обмін повідомленнями RTE дозволяє підключеним клієнтам Smart Desktop записувати екрани десятихвилинними сегментами, коли правильно налаштований користувач входить до Webex CC.
Webex WFO Користувачі агентів як	Коли Webex WFO синхронізується з Webex CC, він імпортує та синхронізує Користувачі Webex WFO, які мають профілі користувачів CC Webex. Записувати екран можна лише користувачам із профілями користувачів із хештегом Webex. Ці користувачі повинні мати такі додаткові налаштування на сторінці «Користувачі»:

Функція	Конфігурація
	▪ Активувати цього користувача — Обов’язково вибрано. ▪ Ролі — мають бути призначені ролі, пов’язаній із дозволами на запис контактів і запис екрана. ▪ Вхід до Windows — має збігатися з ім’ям для входу до Windows, яке використовують агенти CC Webex для входу на ПК.

Записи екрану

У наступному списку наведено огляд того, як Webex WFO записує екрани для агентів CC Webex.

1. Агент входить до ПК за допомогою Smart Desktop.

   Коли користувач, правильно налаштований у Webex WFO, входить до ПК, на якому працює Smart Desktop та налаштовано використовувати обмін повідомленнями RTE, Smart Desktop починає записувати екран десятихвилинними сегментами, які зберігаються локально. Він ще не завантажує жодних записів екрана до Webex WFO.

   Сегменти запису екрана шифруються на робочому столі. Calabrio використовує двофакторний процес шифрування з використанням симетричного AES-CBC-256 та асиметричного RSA-CBC-2048 для обробки автентифікації та шифрування файлів записів екрану.

   Smart Desktop 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 та метадані контакту.
4. Webex WFO витягує та завантажує запис екрану з ПК агента.

   Щойно Webex WFO завантажує контакти з облікового запису Webex, починається процес вилучення та завантаження відповідних записів екрана. Webex WFO робить це, передаючи позначки часу для кожного контакту на відповідний ПК агента.

   Коли Smart Desktop отримує ці позначки часу, він обрізає та з’єднує сегменти запису екрана в один запис екрана, який відповідає тривалості контакту. Потім він завантажує запис екрану до Webex WFO.

Сегменти запису екрана, не пов'язані з жодним контактом, аналізуються на предмет відсутності розбіжностей, а потім видаляються. Якщо Smart Desktop втрачає з'єднання з Webex WFO, під час повторного підключення виконується процес відновлення, щоб гарантувати створення записів екрану для всіх контактів, з якими тим часом обробляється агент.

> ПРИКЛАД Агент обробляє контакт наприкінці дня, потім вимикає ПК, перш ніж Webex CC зробить контакт доступним для Webex WFO. Коли агент вмикає ПК, Наступного дня Smart Desktop знову підключається до Webex WFO, а Webex WFO витягує та завантажує запис екрану.

5. Агент виходить із системи.

   Коли агент виходить із системи, Smart Desktop припиняє записувати нові сегменти екрана.

Про безсерверні конфігурації

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

Деталі процесу

Якщо ваша організація проводить абсолютно нове впровадження інтеграції QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, ви можете виконати процедури, детально описані в Підключитися до Cisco Webex Contact Center 2.0 саме так, як вони написані.

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

1. Це контрольоване розгортання, тобто потрібна увага професійних служб. Перш ніж ви зможете продовжити виконання наступних кроків цього процесу, інженер повинен увімкнути функцію безсерверної роботи Cisco 2.0 від імені вашої організації.

2. Ви повинні деактивувати свій сервер даних, скориставшись сторінкою конфігурації сервера даних, що знаходиться в **Управління додатками** > **Конфігурація системи** > **Конфігурація сервера даних** .

   - Видаліть усі налаштування та зніміть позначки з усіх прапорців для одного сервера даних по черзі, а потім натисніть кнопку **Зберегти** .

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

3. Переконайтеся, що ваші налаштування конфігурації ACD (**Керування програмами** > **Конфігурація системи** > **ACD Конфігурація**) є актуальною.
   - Натисніть перемикач **Імпорт медіафайлів** та перемикач **Синхронізація користувачів** на сторінці конфігурації **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , щоб увімкнути безсерверний імпорт медіафайлів та можливості синхронізації користувачів.
   - **Webex WFO API Ім'я користувача** — У цьому полі потрібно використовувати адресу електронної пошти, пов'язану з обліковими даними адміністратора в Cisco Webex Contact Center.
     - У Webex WFO цьому користувачеві також повинні бути призначені права на **Запис екрана** та **Запис голосу** . У розділі **Керування програмами** скористайтеся сторінкою **Ролі** , щоб призначити дозволи ролям, а сторінкою **Користувачі** — щоб призначити ролі користувачам.
     - Цього користувача потрібно призначити до **Команди за замовчуванням** зі спадного списку **Команда** на сторінці **Користувачі** в **Керування програмами**.
     - Цьому користувачеві потрібно надати повний спектр можливостей, вибравши всі групи та команди в розділі **Пов'язані групи та команди** на сторінці **Користувачі** в розділі **Керування програмами**.

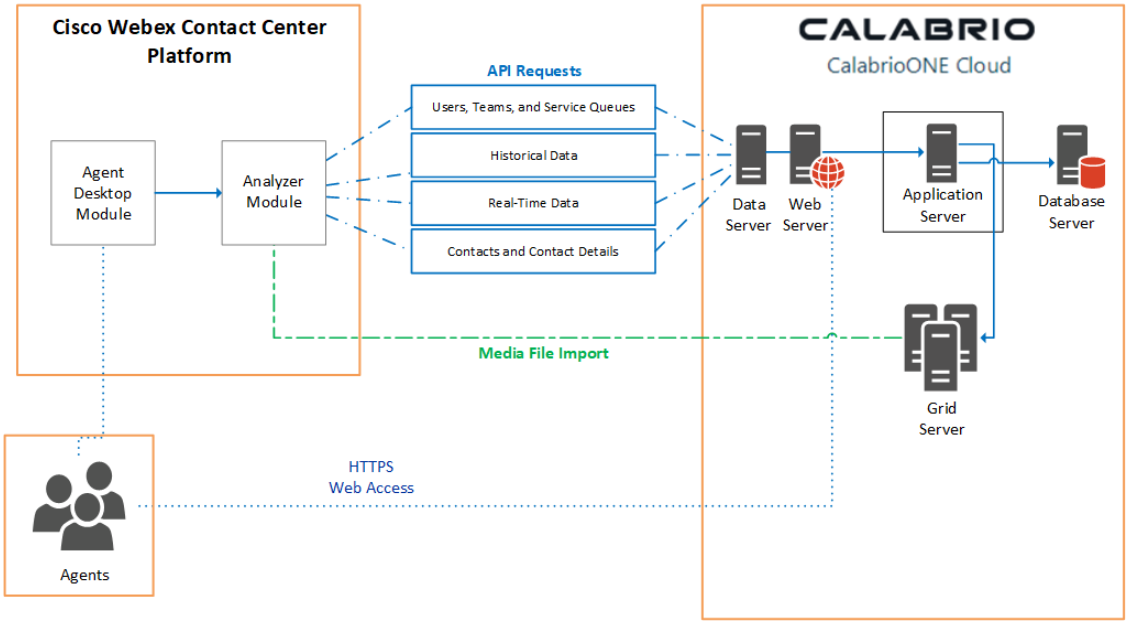
Додаток

Зверніться до додатку, щоб ознайомитися з інформацією, що стосується версії 1.0 інтеграції Cisco Webex Contact Center.

Основні дані конфігурації для версії 1.0

Webex WFO синхронізує наступні основні дані конфігурації з еквівалентами з Cisco Webex Contact Center через три запити API.

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



Користувачі

Коли Webex WFO імпортує нового користувача з Webex Contact Center, створюється новий користувач Webex WFO, який має профіль користувача Webex Contact Center.

Коли хтось змінює дані користувача в Webex Contact Center, служба синхронізації виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. У наступній таблиці підсумовано ці зміни.

> ПРИМІТКА Користувачі зі статусом «Неактивний» у Webex Contact Center не імпортуються, доки їх не відновлять.

Зміни в Webex CC	Внаслідок змін у Webex WFO
Нового користувача додано.	Нового користувача додано. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище користувача Webex Contact Center до імені та прізвища користувача Webex WFO. ▪ Застосовує TID користувача Webex Contact Center до ACD ID. користувача Webex WFO ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату, коли відбулася синхронізація. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. ПРИМІТКА Webex WFO не зберігає зв’язок між користувачами та командами Webex Contact Center. Див. Команди. ▪ Якщо користувач Webex Contact Center має доступ до контакт-центру, призначає роль агента за замовчуванням користувачеві Webex WFO. Жодні інші ролі Webex WFO не синхронізовані з Webex Contact Center. ПРИМІТКА Якщо ви видалите роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізовано з користувачем Webex Contact Center, який Якщо контакт-центр увімкнено, роль агента буде перепризначено наступного разу, коли Webex WFO синхронізуватиметься з Webex Contact Center.
Ім'я або прізвище користувача змінено.	Ім'я або прізвище користувача змінено.
Користувача видалено.	Користувач деактивовано.

Команди

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

Коли дані команди змінюються в Webex Contact Center, служба синхронізації виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. У наступній таблиці підсумовано ці зміни.

Зміна в Webex CC	Результуюча зміна в Webex WFO
Додано нову команду	Нову команду додано з такою ж назвою. Ця назва доступна лише для читання.
Назва команди змінена	Назва команди змінена.
Нового користувача додано до команди	Без змін. Webex WFO не зберігає зв'язок між Користувачі Webex Contact Center та команди Webex Contact Center.
Користувача видалено з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає зв'язок між Користувачі Webex Contact Center та команди Webex Contact Center.
Команду видалено.	Без змін.

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

Користувач Webex WFO може належати лише до однієї команди.

Черги обслуговування

Webex WFO синхронізує такі точки входу/черги з Webex Contact Center з чергами обслуговування:

- Черги
- Черги зовнішнього набору

Коли дані черги або черги зовнішнього набору змінюються в Webex Contact Center, служба синхронізації виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. У наступній таблиці підсумовано ці зміни.

Зміна в Webex CC	Результуюча зміна в Webex WFO
Додано нову чергу	Спочатку додається нова черга обслуговування. Зокрема, служба синхронізації виконує наступне: ▪ Застосовує назву черги Webex Contact Center до назви черги служби Webex WFO. ▪ Застосовує TID черги до черги сервісу Webex WFO ID ▪ (Тільки для читання) Надає черзі обслуговування Webex WFO тип черги обслуговування Голос [Інтерактивний] ▪ (Тільки для читання) Надає черзі обслуговування Webex WFO джерело ACD Webex Contact Center

Зміни в Webex CC	Внаслідок змін у Webex WFO
	По-друге, додано нове зіставлення навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує назву черги Webex Contact Center до назви зіставлення навичок. ▪ Призначає чергу обслуговування Webex WFO, пов'язану з чергою Webex Contact Center, зіставленню навичок та надає їй пріоритет 1.
Назва черги змінена	Застосовує нову назву черги Webex Contact Center до Webex WFO лише назва черги обслуговування. Webex WFO не застосовує нову назву черги Webex Contact Center до пов'язаного зіставлення навичок Webex WFO.
Чергу видалено	Без змін. Ні черга обслуговування, ні зіставлення навичок не видаляються.

Про безсерверні конфігурації

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

Деталі процесу

Якщо ваша організація проводить абсолютно нове впровадження інтеграції QM для Cisco Webex Contact Center 2.0, ви можете виконати процедури, детально описані в розділі «Підключення до Cisco Webex Contact Center 2.0», точно так, як вони написані.

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

1. Це контрольоване розгортання, тобто потрібна увага професійних служб. Перш ніж ви зможете продовжити виконання наступних кроків цього процесу, інженер повинен увімкнути функцію безсерверної роботи Cisco 2.0 від імені вашої організації.

2. Ви повинні деактивувати свій сервер даних за допомогою сторінки конфігурації сервера даних, яка знаходиться в **Керування програмами** > **Конфігурація системи** > **Конфігурація сервера даних**.

- Видаліть усі налаштування та зніміть позначки з усіх прапорців для окремого сервера даних по черзі, а потім натисніть **Зберегти**.
- Зачекайте десять хвилин, перш ніж переходити до наступного кроку.
- Натисніть кнопку **Видалити** , щоб видалити підключення сервера даних до вашого ACD.

3. Переконайтеся, що ваші налаштування конфігурації ACD (**Керування програмами** > **Конфігурація системи** >
   ACD Конфігурація) є актуальною.
   - Натисніть перемикач **Імпорт медіафайлів** та перемикач **Синхронізація користувачів** на сторінці конфігурації **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** , щоб увімкнути безсерверний імпорт медіафайлів та можливості синхронізації користувачів.
   - **Webex WFO API Ім'я користувача** — У цьому полі Cisco Webex Contact Center необхідно використовувати адресу електронної пошти, пов'язану з обліковими даними адміністратора.
     - У Webex WFO цьому користувачеві також повинні бути призначені права на **Запис екрана** та **Запис голосу** . У розділі **Керування програмами** використовуйте сторінку **Ролі** для призначення дозволів ролям, а на сторінці **Користувачі** для призначення ролей користувачам.
     - Цього користувача потрібно призначити до **Команди за замовчуванням** зі спадного списку **Команда** на сторінці **Користувачі** в **Керування програмами**.
     - Цьому користувачеві потрібно надати повний спектр можливостей, вибравши всі групи та команди в розділі
       Пов'язані групи та команди на сторінці **Користувачі** в розділі **Керування програмами**.

Підключитися до Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Крок 1: Зберіть інформацію від вашого постачальника Webex Contact Center

Зберіть наступну інформацію API від вашого постачальника Webex Contact Center та збережіть її у легкодоступному місці:

- Повна базова URL-адреса Webex Contact Center API,, включаючи протокол.
- Повна базова URL-адреса медіафайлу Webex Contact Center API, включаючи протокол.
- Адреса електронної пошти користувача Webex Contact Center, який має право доступу до

медіафайлів Webex Contact Center API та Webex Contact Center API.

- Ключ API для медіа Webex Contact Center API і Webex Contact Center API.

Зміни в Webex CC	Внаслідок змін у Webex WFO

Під час налаштування з’єднання ACD з Webex Contact Center у Webex WFO вам знадобиться ця інформація для заповнення розділу Webex Contact Center API.

Якщо ви плануєте використовувати Webex Contact Center як постачальника ідентифікації (IdP) для автентифікації SAML, також зберіть наступну інформацію з файлу метаданих SAML (наданого Webex Contact Center) та збережіть його в тому самому легкодоступному місці.

ПРИМІТКА На наступних зображеннях-прикладах показано API Cisco Webex Contact Center 1.0.

- Сутність ID

ПРИКЛАД

Сутність ID виділена 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 переадресації єдиного входу

ПРИКЛАД

URL-адресу перенаправлення єдиного входу виділено 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 ідентифікаційних даних

ПРИКЛАД

Сертифікат постачальника ідентифікаційних даних виділено на наступному зображенні.

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

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

ПРИМІТКА Webex WFO наразі посилається на Webex Contact Center як Cisco Customer Journey Platform.

Додати Webex Contact Center як ACD

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

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

4. Натисніть **Гаразд** .

Налаштуйте Webex Contact Center ACD

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

Поле	Конфігурація
Cisco Customer Journey Platform API URL-адреса	Введіть повну базову URL-адресу Webex Contact Center API, яку ви зберегли на кроці 1, включаючи ідентифікатор протоколу. ПРИКЛАД https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Поле	Конфігурація
Cisco Customer Journey Platform Медіа API URL	Введіть повну URL-адресу медіафайлу Webex Contact Center API, який ви зберегли на кроці 1, включаючи ідентифікатор протоколу. ПРИКЛАД https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- запис
Ім'я користувача ви	Введіть адресу електронної пошти користувача Webex Contact Center, якого збережено на кроці 1. Цей користувач повинен мати право доступу до Webex Contact Center API та медіафайлів Webex Contact Center API.
Ключ API	Введіть ключ API для медіафайлів Webex Contact Center API і Webex Contact Center API, які ви зберегли на кроці 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Виберіть, лише якщо ви використовуєте Webex Contact Center 2.0. Це вмикає запити CMSv2 API.
Cisco Орендар ID	Введіть буквено-цифровий ідентифікатор Webex Contact Center рахунок орендаря. Це ваш Cisco OrgId.

4. Налаштуйте розділ «Інтервал синхронізації» наступним чином.

Розділ	Опис
Інтервал (хвилини) користувачів.	Введіть, як часто (у хвилинах) ви хочете, щоб сервер даних синхронізував команди та черги обслуговування в Webex WFO з їхніми еквівалентами в Webex Contact Center. Щоб отримати додаткові відомості про синхронізацію з Webex Contact Center, див. Основні дані конфігурації для версії 1.0. Мінімум = 10 хвилин.

5. Налаштуйте розділ «Параметри захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть час, протягом якого WFM має чекати, перш ніж імпортує статистику ACD після закінчення інтервалу.

Поле	Опис
Увімкнути повторне захоплення даних	(Необов’язково) Установіть прапорець, якщо потрібно відновити дані з весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте дзвінки, тривалість яких перевищує максимальну затримку за замовчуванням, ви можете налаштувати повторне записування всіх даних попереднього дня з півночі до півночі. Відновлені дані перезаписують ті, що були отримані протягом дня. Це гарантує правильність вашої статистики та правильність даних для дуже тривалих дзвінків у правильному інтервалі.
Час повторного захоплення	Введіть час доби, коли Webex WFO має відновити дані попереднього дня з ACD.

6. (Необов'язково) Виберіть **Увімкнути RTE-повідомлення для запису екрана**. Це дозволяє записувати екрани агентів Webex Contact Center, для яких налаштовано запис екрану в Webex WFO. Щоб отримати додаткові відомості про запис екрана, див. QM Дані для версії 1.0 .
7. Натисніть **Зберегти** .

Крок 3: Налаштування сервера даних

Налаштування сервера даних для Cisco Webex Contact Center ACD

1. У Webex WFO перейдіть до **Управління додатками** > **Конфігурація системи** > **Конфігурація сервера даних** .
2. З **Виберіть конфігурацію сервера даних** У розкривному списку виберіть сервер даних, який потрібно використовувати для Webex Contact Center ACD.

3. Налаштуйте наступні параметри.

Параметр	Конфігурація
Регіональний сервер даних ACD Контакт-центр ACD від **Доступно** до **Призначено** .	Виберіть **Увімкнути синхронізацію** прапорець, а потім перемістіть Webex Параметри синхронізації
Регіональний сервер даних ACD Контакт-центр ACD від **Доступно** до **Призначено** .	Виберіть **Увімкнути запис** прапорець, а потім перемістіть Webex Параметри захоплення
Регіональний сервер даних Real- Webex Contact Center ACD з **Available** to **Assigned**.	Виберіть **Увімкнути події в реальному часі** прапорець, а потім перемістіть Налаштування події часу
Налаштування сервера імпорту медіа	Виберіть **галочку «Увімкнути імпорт** медіа», а потім перемістіть Webex Contact Center ACD з **«Доступно** » на **«Призначені**».

4. Натисніть **«Зберегти**».

(За бажанням) Крок 4: Увімкнути автентифікацію SAML

Налаштуйте Data Server для збору та обробки даних з Webex Contact Center. Webex WFO може бути налаштований як провайдер послуг, який використовує сторонній idP.

Увімкнути автентифікацію SAML

1. У Webex WFO перейдіть до розділу Управління додатками > адміністрування > автентифікації.
2. Виберіть **Увімкнути SAML Автентифікацію**.
3. Налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Опис
Ім’я	Введіть унікальне ім'я для постачальника ідентичності.
Емітент ID	Введіть Сутність ID, яку ви зберегли на Кроці 1.
URL для одного входу	Введіть URL одноразового входу, який ви зберегли на кроці 1.
Сертифікат провайдера ідентифікації	Імпортуйте сертифікат ідентифікатора, який ви зберегли на кроці 1.

4. Натисніть **«Зберегти»**.

Підключіться до Cisco Webex Contact Center за допомогою CMSv2 API

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

Налаштуйте CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2

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

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

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

Поле	Конфігурація
Cisco Customer Journey Platform API URL	Введіть повний базовий URL Webex Contact Center API, який ви зберегли на кроці 1, включно з ідентифікатором протоколу. ПРИКЛАД https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Медіа API URL	Введіть повний URL Webex Contact Center Media API, який ви зберегли на Кроці 1, включаючи ідентифікатор протоколу. **EXAMPLE** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-запис

Поле	Конфігурація
Ім’я користувача	Введіть електронну адресу користувача Webex Contact Center, якого ви збережено на першому кроці. Цей користувач повинен мати дозвіл на доступ до Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API.
Ключ API	Введіть клавішу API для Webex Contact Center API та Webex Contact Center Media API, які ви зберегли на першому кроці.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Виберіть галочку. Ця галочка дозволяє підключатися до CWCC 2.0 за допомогою API CMSv2.
Cisco Орендар ID	Введіть алфавітно-цифровий ідентифікатор вашого Webex Contact Center Рахунок орендаря. Це ваша Cisco Організація ID.

8. Налаштуйте розділ інтервалу синхронізації наступним чином.

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

9. Налаштуйте розділ «Налаштування захоплення» наступним чином.

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть час, який ви хочете WFM чекати перед цим імпортує статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкнути повторне захоплення даних	(За бажанням) Виберіть галочку, якщо хочете відновити дані з Весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте дзвінки, які тривають довше за максимальну затримку за замовчуванням, ви можете відновити всі дані попереднього дня з півночі до опівночі. Відновлені дані перезаписують те, що було

Поле	Опис
	захоплені вдень. Це гарантує, що ваша статистика правильна і що дані для дуже довгих дзвінків знаходяться у правильному інтервалі.
Час повторного захоплення	Введіть час доби, коли ви хочете, щоб Webex WFO відновив дані попереднього дня з ACD.

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

QM Дані для 1.0

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

Аудіозапис

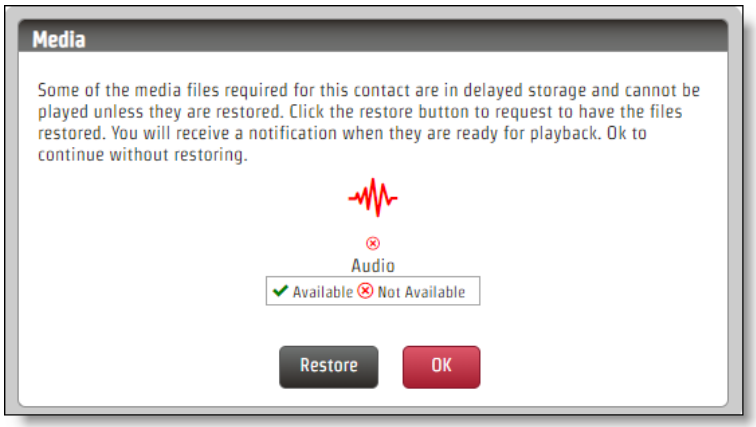
Коли QM підключено до Cisco Webex Contact Center, контакти створюються та записуються у Webex Contact Center.

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

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

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

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



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

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

Консультації

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

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

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

ПРИКЛАД

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

Запис, пов'язаний із контактом 29, має тривалість 00:02:21, що становить всю тривалість зв'язку агента Брауна з клієнтом. Запис, пов'язаний із контактом 30, триває 00:00:42, що є лише стільком, скільки агент Ходжес консультувався з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

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

Передачі

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

Усі сегменти переданого дзвінка мають однаковий контактний номер ID.

ПРИКЛАД

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

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

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

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

Конференцій

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

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

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

ПРИКЛАД

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

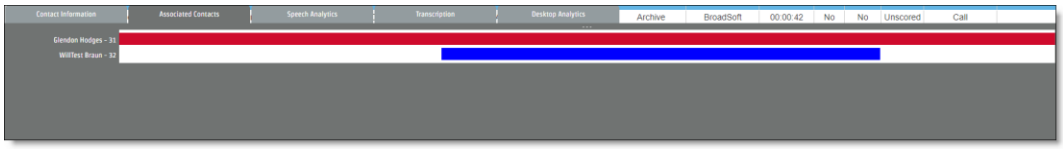
Webex WFO розділяє цей контакт на два — 31 і 32. Запис для контакту 31 триває 00:02:09, тобто весь час, протягом якого агент Браун був підключений до клієнта. Запис для контакту 32 триває 00:01:00, що є лише тривалістю, яку агент Ходжес консультував, а потім на конференц-дзвінку з агентом Брауном.

Обидва записи мають однаковий контакт ID.

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

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

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



Контактні метадані

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

- Дані, пов'язані з викликами
- Підсумкові коди

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

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

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

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

Classic WFM Data для 1.0

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

Історичні дані

Webex WFO імпортує історичні дані для черг сервісів і агентів через чотири запити API. Історичні дані Webex Contact Center у Webex WFO можуть бути доступні до двох годин. Дані в реальному часі не піддаються впливу.

Історичні дані черги послуг

Цей запит API імпортує історичні дані для кожної черги Cisco Webex Contact Center сервісу за кожні тридцять хвилин протягом дня. Деякі дані обчислюються лише в інтервалі. Інші дані обчислюються за інтервалами.

Webex Колонка CC	Опис
queueId_s	Черга Webex Contact Center сервісу — ID.
terminationТип_s, де значення = «покинуте»	(Тільки перерва) Кількість дзвінків, які були припинені за цей період.
оброблено_I	(Тільки перерва) Кількість дзвінків, які були оброблені за цей період.
talkТривалість_l контактами	(Через інтервали) Тривалість часу, який агенти проводили у спілкуванні з Це почалося саме в цей період. Формат = Мілісекунди.
триматиТривалість_l	(Через інтервали) Тривалість контактів, що почалися в цьому Перерва була призупинена. Формат = Мілісекунди.

Webex Колонка CC	Опис
Сід	Сесія ID.
підсумокТривалість_i	(Через інтервали) Тривалість часу, який агенти витратили на завершення станьте після завершення дзвінків, що почалися в цей період. Формат = Мілісекунди.
queueТривалість_l	(Через інтервали) Тривалість перебування контактів у службі Черга, що чекає на підключення до агента. Формат =
Мілісекунди. isServiceLevel_i	Виклики, які відповідали рівню обслуговування в цей період.

Дані продуктивності агента, пропорційні за чергою сервісів

Цей запит API імпортує історичні дані, які не пов'язані з жодною чергою сервісу, до якої призначений агент, для кожного тридцятихвилинного інтервалу дня. Тоді Webex WFO ділить дані на кількість черг сервісів, до яких призначений агент. Усі дані обчислюються лише за інтервал.

Webex Колонка CC	Опис
agendId_s	Агент Webex Contact Center ID.
Активність, де currentState_s = «Простой»	Тривалість часу, який агент провів у стані бездіяльності. Формат = Мілісекунди.
Дієвий діапазон, де currentState_s = «Доступний»	Тривалість часу, який агент провів у стані Доступний. Формат = Мілісекунди.
Активність, де currentState_s = «на утриманні»	Тривалість часу, який агент провів у стані Call On Hold. Формат = Мілісекунди.
Активність, де currentState_s = «Підсумок»	Тривалість, яку агент провів у штаті Wrap Up. Формат = Мілісекунди.
Активність Діапазон, де currentState_s != «Доступний»	Тривалість часу, який агент провів у всіх штатах, які були недоступні. Формат = Мілісекунди.

(Тільки антракт) Дані продуктивності агента за чергою сервісів

Цей запит API імпортує історичні дані, пов'язані з кожною чергою сервісів агента за кожні тридцять хвилин протягом дня. Усі дані обчислюються лише в межах тридцятихвилинного інтервалу.

Webex Колонка CC	Опис
agendId_s	Агент ID.
queueId_s	Черга Webex Contact Center сервісу — ID.
Дієвий діапазон, де currentState_s = «З'єднаний»	Тривалість часу, протягом якого телефон агента перебував у стані Connected під час цього періоду. Формат = Мілісекунди.
Дієвий діапазон, де currentState_s = «Дзвінок»	Тривалість часу, протягом якого телефон агента перебував у стані дзвінка під час цього періоду. Формат = Мілісекунди.

(Через інтервали) Дані продуктивності агента за чергою сервісів

Цей запит API імпортує історичні дані, пов'язані з кожною чергою сервісів агента, за кожні тридцять хвилин протягом дня. Усі дані обчислюються за інтервалами.

Webex Колонка CC	Опис
agendId_s	Агент ID.
queueId_s	Черга Webex Contact Center сервісу — ID.
handled_i	Кількість викликів, які були оброблені.
wrapupDuration_i	Тривалість часу, який агенти проводили у спілкуванні з контактами, що почалося саме з цього Інтервал. Формат = Мілісекунди.
holdDuration_l	Тривалість перебування контактів, що почалися в цей період, була призупинена. Формат = Мілісекунди.
transferCount_i	Кількість дзвінків, які агент передав.
talkDuration_l	Тривалість часу, яку агент проводив у спілкуванні з контактами, що почалися з Цей інтервал. Формат = Мілісекунди.

Дані в реальному часі

Коли Webex Contact Center підключений до WFM, API оновлюється Webex WFO щоразу, коли змінюється стан агента в Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO потім відображає стан агента Webex Contact Center з еквівалентним станом агента в WFM, дозволяючи керівникам і менеджерам відстежувати дотримання розкладу агентів у режимі реального часу.

Наступна таблиця підсумовує, як стани агентів у Webex Contact Center Agent Desktop відображаються зі станами агентів у WFM.

Webex CC	Webex WFO
Доступний	Готово, доступно
Зв'язане чи розмовне	Говорити
Завершення	Після роботи після виклику
Дзвінок на утриманні	Утримувати
Очікування	Не готовий
немає даних	Вийшов з акаунта (походить від колонки isLogout_i у відповіді Webex Contact Center API)

ВАЖЛИВО : Існує обмеження у 255 символів, яке застосовується до повної комбінації всіх кодів причин «Не готовий», які ви призначаєте для активності при налаштуванні відображення станів адхеренсу.