Посібник з інтеграції Webex Calling

Вперше опубліковано: Вересень 16, 2024
Останнє оновлення: 03 лютого 2025 р.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Зміст

Вміст 3

Аудиторія 5

Вступ 6

Запис дзвінків (CR) та управління якістю (QM) 6

Розуміння 8

Огляд архітектури 9

Налаштування Webex Calling 11

Налаштування Webex Calling у Webex WFO 19

Синхронізація метаданих із Webex WFO 23

Деталі інтеграції 29

Складні події дзвінків 29

Про синхронізацію 31

Обмеження 34

Аудиторія

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

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

Вступ

Webex WFO — це пакет програмного забезпечення для уніфікації робочої сили (WFO), який інтегрується з Cisco Webex Calling для забезпечення запису дзвінків і аналізу даних. Детальна інформація про підтримувану інтеграцію наведена нижче.

Запис дзвінків (CR) та управління якістю (QM)

Управління якістю є серцем пакету для оптимізації робочої сили. Це початок стежки даних, яка веде до голосу клієнта. Підніміть обслуговування своїх клієнтів на новий рівень з акцентом на якість і залучіть своїх агентів для підвищення рівня утримання.

Доступні функції

Функція підтримується	Підтримується	Наразі не
Webex WFO імпортує аудіо записи з Cisco Webex	B	
иклик X Webex WFO записує аудіо		X Аудіо імпортується з Cisco Webex Calling
Екран імпорту Webex WFO Записи	X	
Сховище Webex WFO потрібне для Зберігання аудіо в хмарі		X
Інтеграція з хмарою	X	
Webex WFO приймає аудіо з ручного керування Призупинення та відновлення	X	

Функція підтримується	Підтримується	Наразі не
Webex WFO приймає екран ручного керування Запис призупиняється і відновлюється	X	
Стереозапис		X Webex WFO отримує лише монодані з Webex Calling. Аудіопотоки відображаються червоним кольором у медіапрогравачі.
Шифрування аудіо та екрану Записи	X	
Елементи керування веб-записом і керування записом API	X	
Мовленнєві енергетичні події		X* Підтримуються лише події паузи.
Запис складних подій дзвінків	X Щоб дізнатися більше, перегляньте розділ Складні події дзвінків.	
Голосовий моніторинг у реальному часі		X
Моніторинг екрана в реальному часі	X	
Синхронізація підтримується	X Користувачі та контактні дані синхронізуються. Див. Про синхронізацію , щоб дізнатися більше.	
Імпорт метаданих контакту	X	
Нетипові метадані	X	
Підтримує багатоканальну		X

* Аудіозаписи відображаються червоним кольором у медіаплеєрі. У медіаплеєрі підтримуються маркери подій Pause. У сценаріях призупинення та відновлення маркери подій призупинення відображаються лише в медіаплеєрі особи, яка вручну активувала подію паузи під час виклику. Маркери подій призупинення не відображаються в медіаплеєрі для інших учасників виклику, які не активували подію паузи вручну.

Розуміння

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

Доступні функції

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

Огляд архітектури

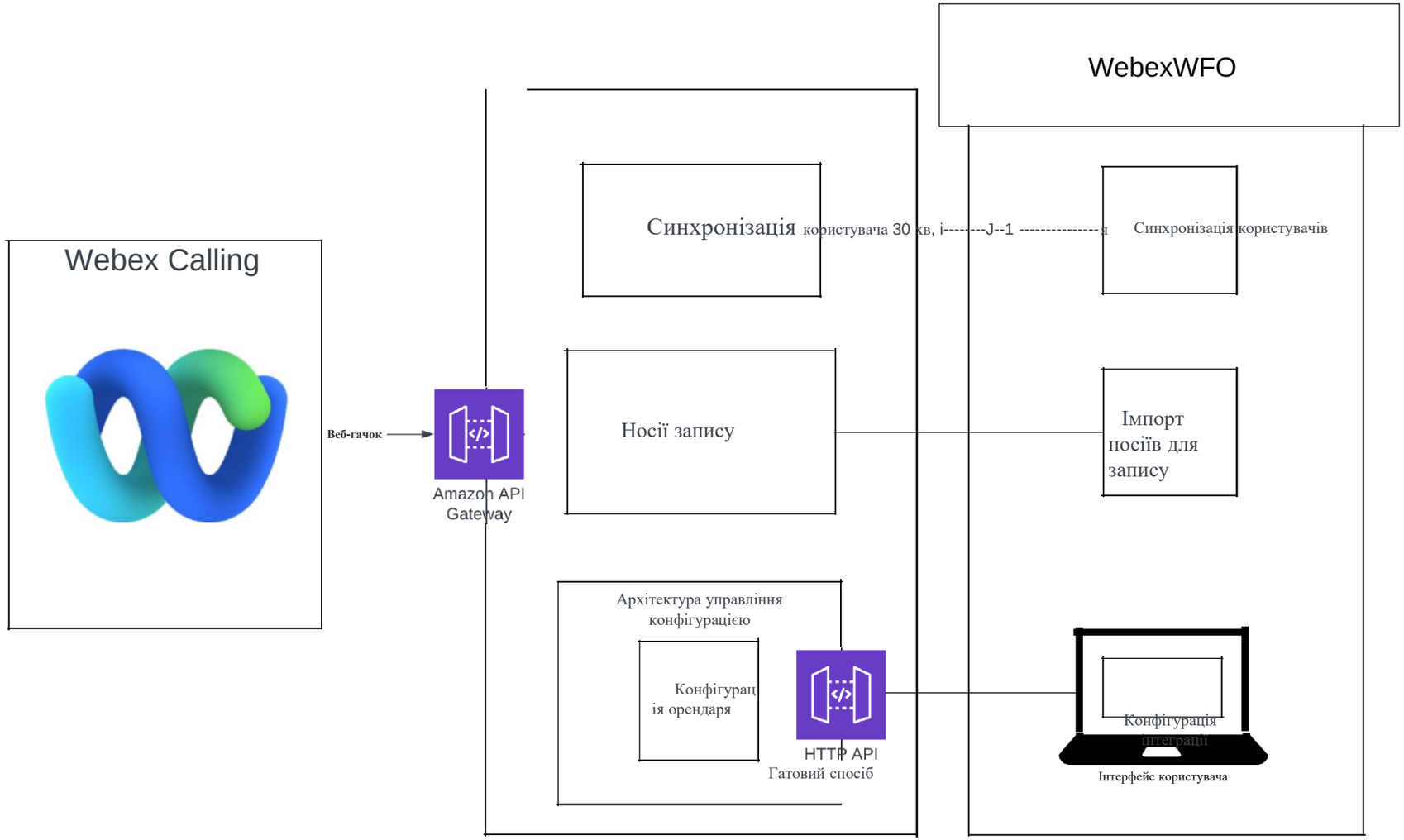
Інтеграція між Cisco Webex Calling і Webex WFO є лише хмарною та використовує безсерверну архітектуру Amazon Web Services (AWS). Це означає, що сервер даних не потрібен, оскільки програми та служби працюють у хмарі. Основні функції цієї інтеграції полягають у синхронізації контактних даних і даних користувачів із вашої системи Webex Calling із системою Webex WFO.

Імпорт медіафайлів для запису з Webex Calling у Webex WFO – це процес, ініційований подією. Коли в Webex Calling відбувається дзвінок, веб-хук запускає вказану цільову URL-адресу та спрямовує запит через шлюз API. Різноманітні процеси та обчислення відбуваються в AWS перед завантаженням запису в Webex WFO. Дані користувача синхронізуються з інтервалом у 30 хвилин. Дані користувача та носій запису пов'язуються один з одним за допомогою спільного ідентифікатора користувача.

> ПРИМІТКА**:** Може знадобитися до тридцяти хвилин, перш ніж дані користувача з'являться у взаємодіях, перелічених на сторінці "Взаємодії" в Webex WFO.

Діаграма архітектури

Діаграма на наступній сторінці ілюструє на високому рівні інтеграцію між Cisco Webex Calling і Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Веб-гачок
Amazon API Gateway
Синхронізація користувача 30 кв, і--------J--1 ----------я
Синхронізація користувачів
Носії запису
Імпорт носіїв для запису
Архітектура управління конфігурацією
Конфігурація орендаря
HTTP API
Гатовий спосіб
Конфігурація інтеграції
Інтерфейс користувача

Налаштування Webex Calling

Щоб налаштувати Webex Calling, спочатку потрібно знайти та скопіювати ідентифікатор організації в системі Webex Calling. Ви введете цю скопійовану інформацію в Webex WFO під час пізнішої процедури, яка з'єднає вашу систему Webex Calling з Webex WFO.

Потрібно створити та підготувати обліковий запис адміністратора. Цей обліковий запис використовується для підключення між системою Webex Calling вашої організації та Webex WFO.

Вам також потрібно відредагувати профілі всіх користувачів, дзвінки яких ви хочете синхронізувати Webex WFO. Наведені нижче процедури допоможуть вам впоратися з цими завданнями.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Встановіть ім'я користувача та пароль свого облікового запису Webex на ніколи не втрачають чинності. Cisco відкликає токени доступу, коли термін дії облікових даних користувача закінчується. Тому, якщо ваш обліковий запис Cisco
Термін дії імені користувача та пароля закінчується, після чого ACD у Webex WFO потрібно пройти повторну автентифікацію. Повторна автентифікація може вимагати залучення служби технічної підтримки Cisco.
Якщо вам потрібно змінити пароль, вам потрібно негайно оновити поле Пароль користувача API Calabrio. Щоб отримати докладнішу інформацію, перегляньте статтю Налаштування Webex Calling у Webex WFO . Якщо цього не зробити, процес імпорту інтеграції буде порушено.

Необхідні умови

- Якщо у вас налаштовано інтеграцію з контакт-центром Cisco Webex, вам потрібно налаштувати окрему додаткову інтеграцію Webex Calling. Зверніться до *Посібника з інтеграції* Cisco Webex Contact Center, щоб отримати інструкції з конфігурації цієї інтеграції.
- Вам потрібен доступ до Control Hub Webex.
- У Webex Control Hub потрібно мати обліковий запис користувача, який відповідає наведеним нижче параметрам.

  ПРИМІТКА**:** Цей обліковий запис користувача буде обліковим записом адміністратора, який використовуватиметься для налаштування цієї інтеграції. Наведені нижче процедури допоможуть вам зрозуміти, як надати цьому обліковому запису належний рівень адміністратора
  ролей і дозволів.

  - Ім'я користувача має формат FQDN.
  - Ім'я користувача не може бути особистою адресою електронної пошти.

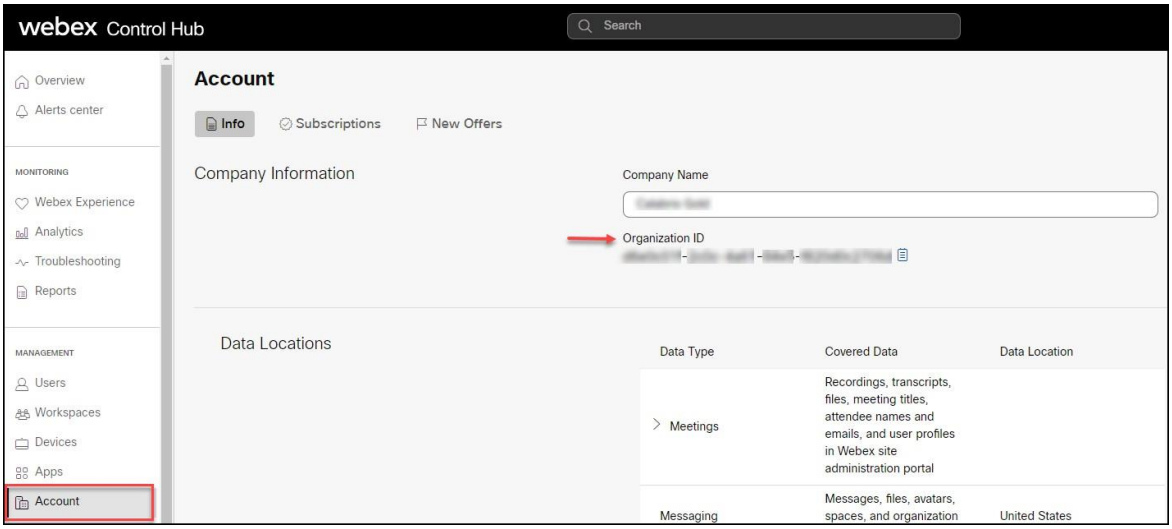
- Ім'я користувача має бути адресою електронної пошти, створеною за допомогою синхронізації Active Directory з Cisco або створеною вручну на порталі адміністрування Cisco.

Процедури

Знайдіть свій ідентифікатор організації

> ПРИМІТКА**:** Якщо ваша організація має інтеграцію з контакт-центром Webex, ідентифікатор організації, який ви використовуєте, однаковий для інтеграцій Webex Contact Center і Webex Calling.

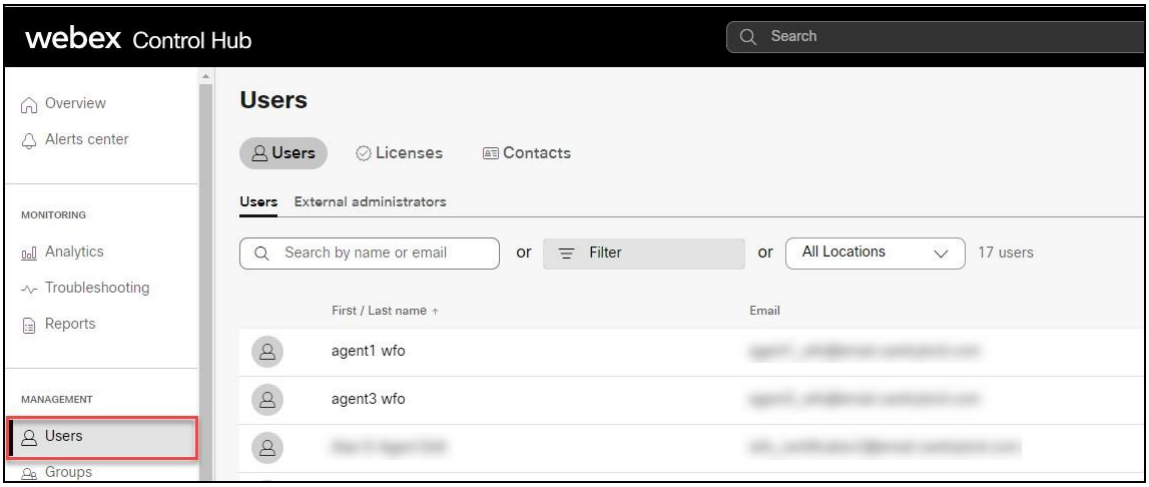
1. Отримайте доступ **Webex Control Hub** для адміністраторів, перейшовши до admin.webex.com і ввівши свої облікові дані.
2. Перейдіть на **сторінку облікового запису** з лівої панелі навігації.
3. Скопіюйте ідентифікатор організації та збережіть його в легкодоступному місці. Ідентифікатор організації Cisco називається ідентифікатором клієнта в Webex WFO, і він потрібен під час налаштування підключення до Webex Calling у Webex WFO.



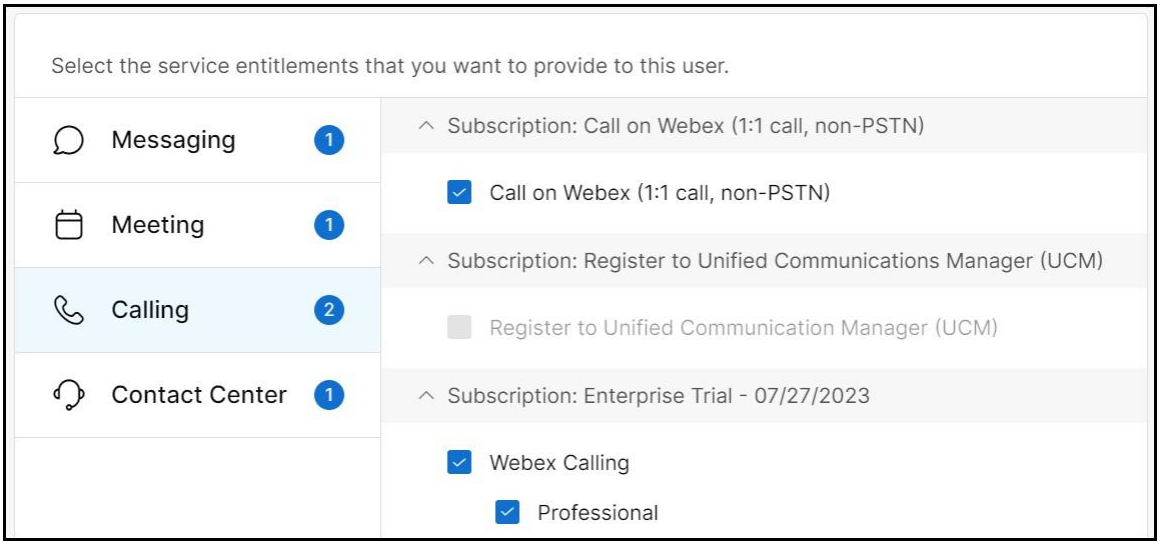
Призначення ліцензій і ролей обліковому запису адміністратора

Обліковий запис користувача, який використовується в цій процедурі, пізніше використовується для завершення процесу автентифікації, необхідного для інтеграції з Webex WFO. Тому цей користувач має бути авторизованим користувачем із переліченими в цій процедурі дозволами.

1. Натисніть **«Користувачі** » в розділі **«Керування»** на панелі навігації ліворуч.



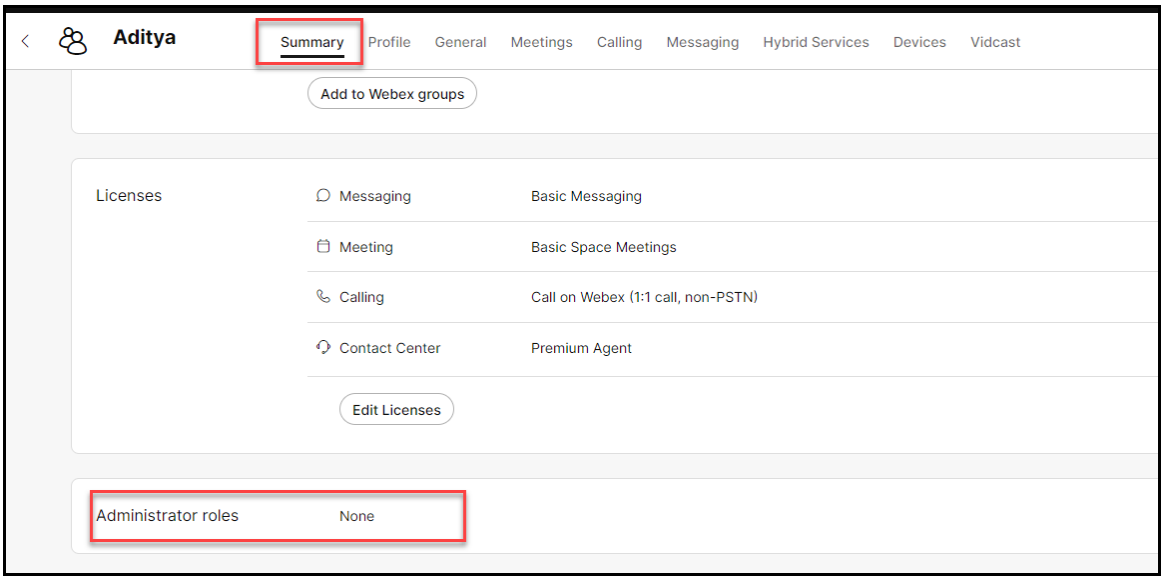
2. На **сторінці «Користувачі** » можна редагувати наявного користувача або створювати нового. Якщо ви вирішили відредагувати існуючого користувача, переходьте до наступного кроку.
   - Або ж, якщо ви вирішите створити нового користувача, натисніть **«Додати користувачів** » і дотримуйтесь підказок на екрані. Переконайтеся, що новостворений користувач має ліцензії, описані в кроці 5.
3. Виберіть потрібного користувача з таблиці, щоб відкрити сторінку конфігурації цього користувача.
4. Перейдіть до розділу «Ліцензії» **на вкладці «Підсумок** користувача **» та натисніть** «Редагувати ліцензії **».**
5. Переконайтеся, що користувач має, принаймні, ліцензії **на дзвінки** , перелічені в таблиці нижче. Ви можете надавати користувачам додаткові ліцензії та ролі за своїм бажанням.



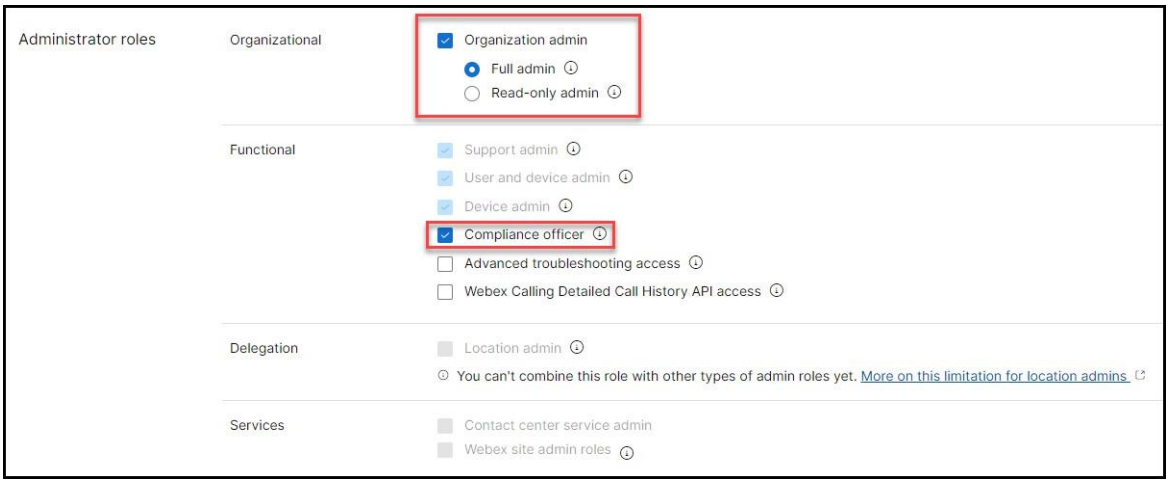
Ліцензії	
Виклик	УстановітьWebex **Calling.** Установіть прапорець Професійний .

6. Натисніть **Зберегти**. Сторінка редагування закриється, і ви знову перейдете на **вкладку Підсумок** на сторінці користувача.

7. Натисніть **Ролі адміністратора**.



8. Переконайтеся, що користувач має, як мінімум, ролі, перелічені в таблиці нижче.



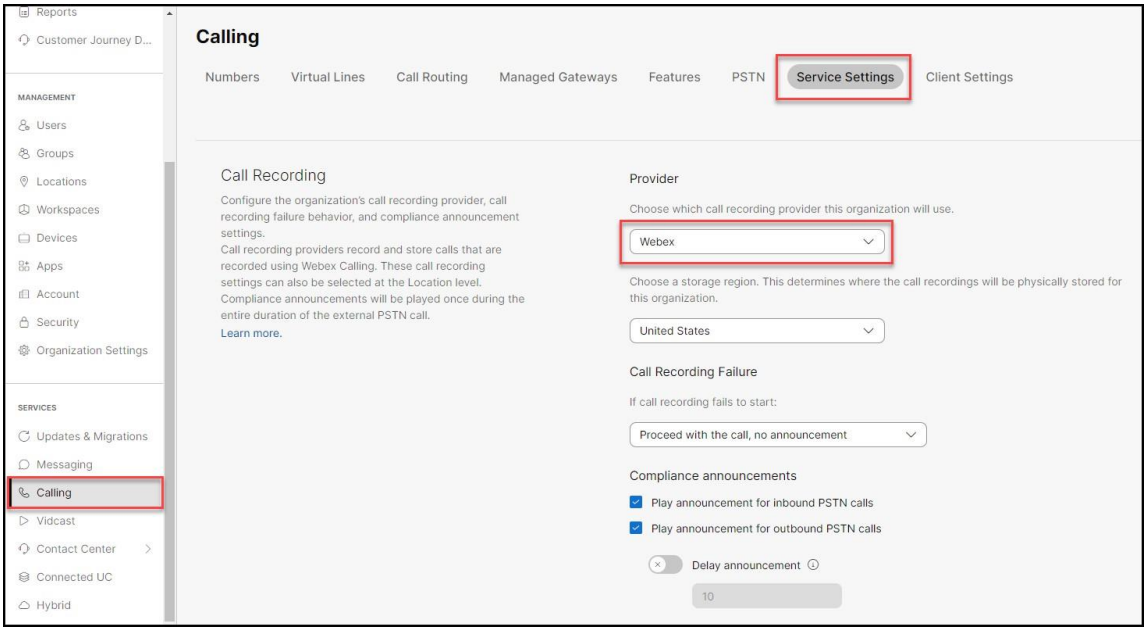
Ролі адміністратора	
Організаційні	Установіть прапорець Адміністратор організації. Виберіть **Повний адміністратор**.
Функціональний	Установіть прапорець Співробітник з питань комплаєнсу.

9. Натисніть **Зберегти**.

> ПРИМІТКА**:** Пізніше ви введете ім'я користувача для цього облікового запису в **поле Ім'я** користувача під час
> Налаштуйте Webex Calling у процедурі Webex WFO .

Налаштуйте Webex як постачальника запису викликів вашої організації

1. Натисніть **Дзвінки** в розділі Послуги на панелі навігації ліворуч. Відкриється **сторінка Дзвінки** .
2. Перейдіть на **вкладку Налаштування** служби у верхній частині **сторінки Дзвінки** .
3. Прокрутіть униз до розділу **«Запис дзвінків** ».
4. ВиберітьWebex у **випадаючому списку Постачальник** .



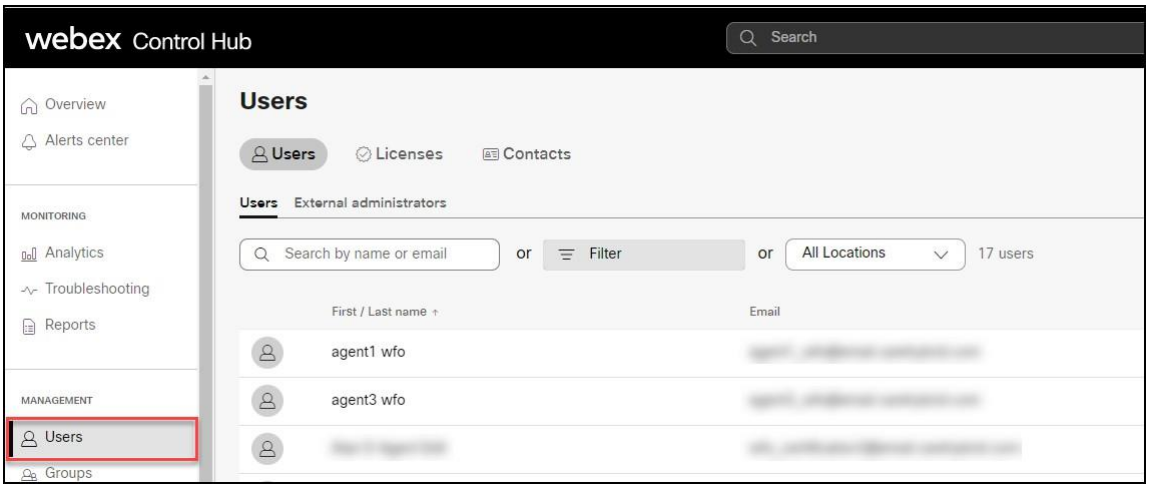
5. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте користувачів, дзвінки яких ви хочете записувати

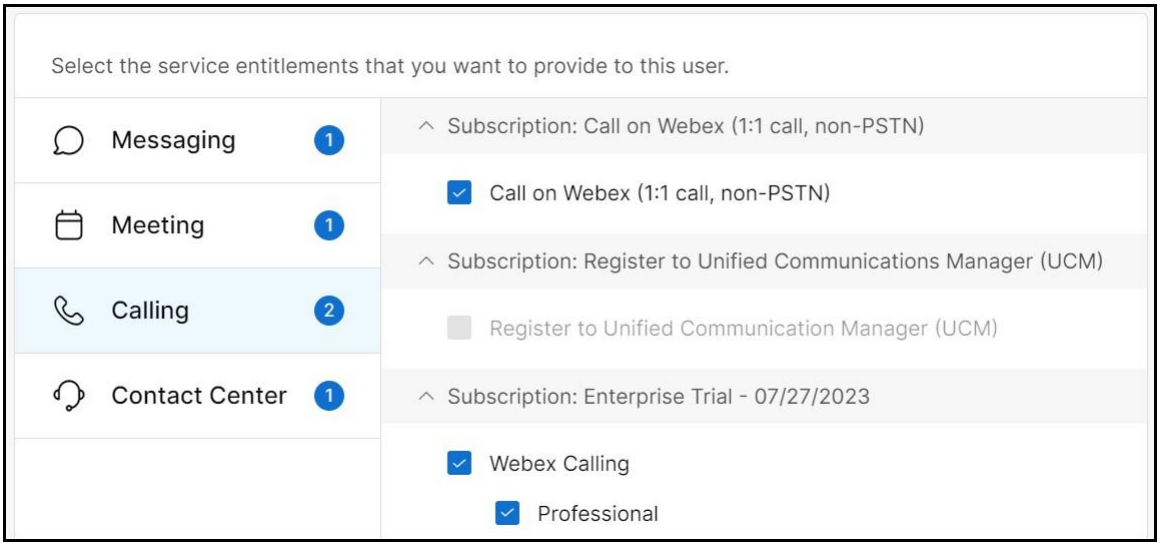
У цій процедурі описано, як надати ліцензію на професійні виклики та ввімкнути запис викликів для користувачів, чиї дані ви хочете синхронізувати з Webex WFO.

> ВАЖЛИВО**Webex** WFO синхронізує лише користувачів, які мають ліцензію на професійні дзвінки та ввімкнули запис дзвінків. Якщо користувач Webex Calling не має професійної ліцензії на здійснення викликів
> і запис дзвінків увімкнено, тоді цей обліковий запис користувача та його записи не синхронізуються з Webex WFO.

1. Натисніть **«Користувачі** » в розділі **«Керування»** на панелі навігації ліворуч.

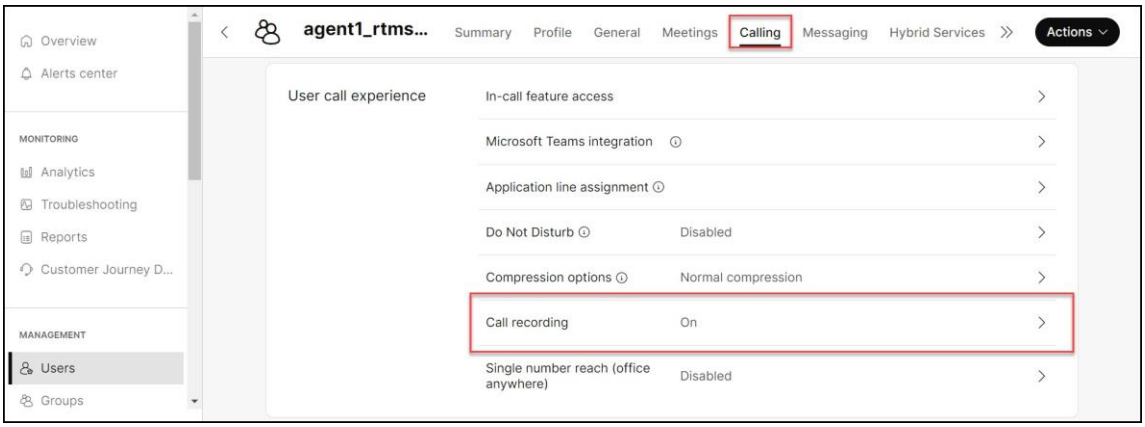


2. На **сторінці Користувачі** виберіть потрібного користувача з таблиці, щоб відкрити сторінку конфігурації цього користувача.
3. Перейдіть до розділу «Ліцензії» та натисніть **«Редагувати ліцензії**».
4. Переконайтеся, що користувач має, принаймні, ліцензії **на дзвінки** , перелічені в таблиці нижче. Ви можете надавати користувачам додаткові ліцензії та ролі за своїм бажанням.

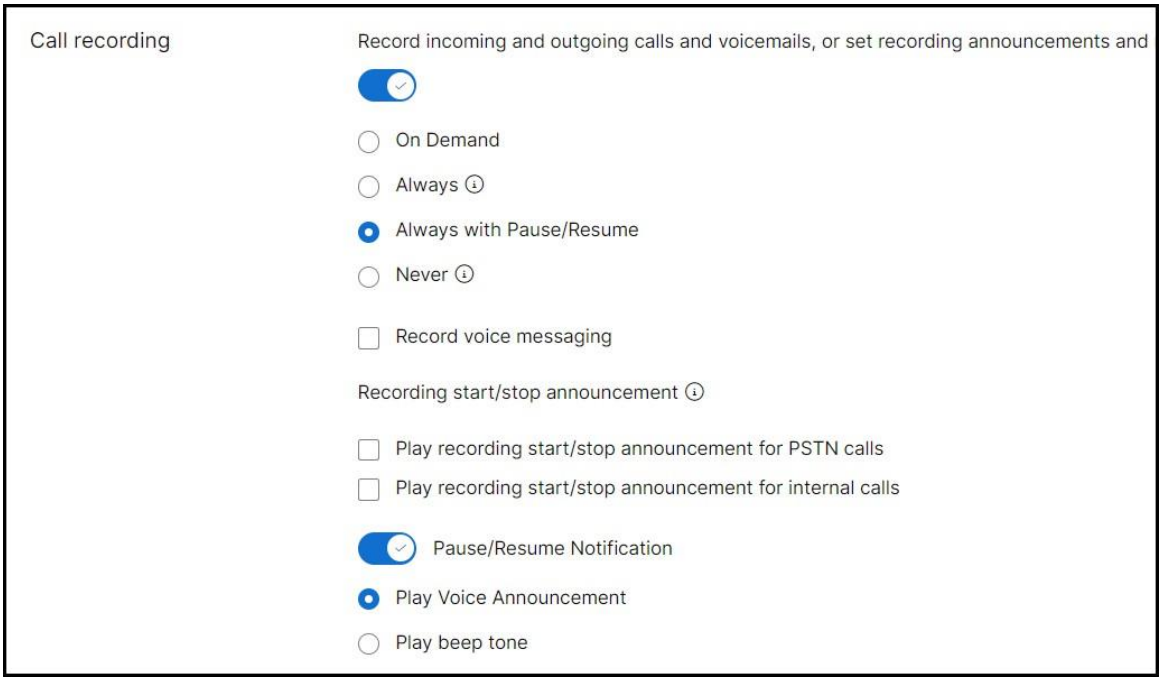


Ліцензії	
Виклик	УстановітьWebex **Calling.**
	Установіть прапорець **Professional** .

5. Натисніть **Зберегти**. Сторінка редагування закривається.
6. Перейдіть на вкладку Дзвінки .
7. Прокрутіть униз до розділу **Взаємодія з** користувачами та натисніть **Запис викликів**.



8. Увімкніть перемикач Записувати **вхідні та вихідні дзвінки та голосові повідомлення або встановити запис оголошень і сповіщень**.



9. Виберіть **Завжди з паузою/відновленням**.
10. Увімкніть перемикач для **сповіщення** про паузу/відновлення.
11. Виберіть **Відтворити голосове сповіщення**.
12. Натисніть **Зберегти**.

Налаштування Webex Calling у Webex WFO

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

Необхідні умови

- Ваш клієнт Webex WFO підключено до Інтернету.
- Ви успішно виконали всі процедури налаштування Webex Calling, описані в розділі Налаштуйте Webex Calling .

Процедури

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Налаштуйте Webex Calling у приватному сеансі браузера, наприклад у режимі анонімного перегляду в браузері Google Chrome або Microsoft Edge.

Налаштуйте Cisco Webex Calling як ACD

1. У Webex WFO перейдіть до розділу **Керування** програмами> **Конфігурація системи** >ACD **Конфігурація**.
2. Натисніть **Додати**. Відкриється **вікно Деталі** ACD.
3. ВиберітьCisco **Webex Calling** з розкривного списку Select ACD.
4. Натисніть **OK**, після чого **відкриється сторінка Cisco Webex Calling** .
5. Налаштуйте наступні поля, як описано.

Поле	Конфігурація
Ім’я ACD	Введіть унікальне ім'я для ACD.
Ім’я користувача	Введіть своє ім'я користувача Webex Calling. Це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в Webex Calling.
URL-адреса API	Enter **https://webexapis.com** у текстовому полі. Це повна базова URL-адреса Cisco Webex Calling API, включаючи протокол

Поле	Конфігурація
	Ідентифікатор. Це не залежить від регіону.
Ідентифікатор орендаря	Введіть ідентифікатор організації облікового запису клієнта Webex Calling. Перегляньте процедуру "Знайдіть ідентифікатор вашої організації" в розділі Налаштування WebexCalling .
Cisco API Ім'я користувача	ВАЖЛИВО**:** Цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно призначити ролі агента та адміністратора. Якщо ви Якщо цього не зробити, дзвінки не імпортуватимуться. Щоб дізнатися більше, перегляньте процедуру «Призначення ролей агента та адміністратора за замовчуванням обліковому запису адміністратора клієнта» в *Посібнику* з інтеграції Webex Calling. Ім'я користувача вашого облікового запису служби Webex WFO. Цей обліковий запис служби також називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API. Це потрібно для завантаження даних правильному орендарю. Цей обліковий запис має створити системний адміністратор, і він знаходиться у вашій системі клієнта. Крім того, цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно надати правильні дозволи на завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою зі створенням облікового запису адміністратора клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статті Створення користувача API та Керування ролями та дозволами .
Пароль користувача Cisco API	Пароль облікового запису служби Webex WFO. ВАЖЛИВО : Якщо ви змінили ім'я користувача або пароль адміністратора Webex Calling, вам потрібно негайно внесіть такі ж зміни для полів Ім'я користувача API та Пароль користувача API Calabrio.
Зіставлення метаданих користувацькими	(Необов'язково) Дає змогу зіставляти метадані Webex Calling із

Поле	Конфігурація
	мітки метаданих у Webex WFO. Значення метаданих Webex Calling синхронізуються з контактами Webex Calling у Webex WFO. Значення метаданих Webex Calling зіставляються з мітками метаданих, створеними в Диспетчері метаданих (розташованому в меню Керування програмами > QM > QM Конфігурації > Менеджері метаданих). Після успішного зіставлення ви можете використовувати метадані, щоб додати різноманітну відстежувану інформацію до контакту в Webex WFO. Поля метаданих знаходяться на вкладці «Контактна інформація» на сторінці «Медіаплеєр» («Взаємодії» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.
Увімкніть налаштування вебхука	ВАЖЛИВО : Не встановлюйте цей прапорець, доки не збережете конфігурацію Webex Calling ACD. Веб-гачок можна налаштувати тільки один раз і тільки після того, як ви пройдете процедуру налаштування Webex Calling ACD. Create Webhook: включає функцію зворотного виклику, яка дає змогу Webex Calling і Webex WFO обмінюватися даними за допомогою API.
URL-адреса для авторизації	ПРИМІТКА: Цей розділ з'являється лише під час редагування існуючого ACD. Він не відображається під час створення нового ACD. Webex WFO підключається до Webex Calling для отримання маркера доступу кожні дванадцять годин. Якщо відбувається збій оновлення токена, то процес OAuth ламається. Налаштування цього параметра дозволяє вашій системі відновити автентифікацію OAuth у разі збою оновлення токена протягом максимум шістдесяти днів. Помилка оновлення токена може статися з кількох причин, таких як наступні. ▪ Зміна адреси електронної пошти облікового запису адміністратора. ▪ Деактивація облікового запису в Active Directory.

Поле	Конфігурація
	▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перехід із синхронізації Active Directory на єдиний вхід в обліковому записі Cisco. ▪ Зміна доменів.

6. Натисніть **Зберегти**.
7. Вас буде переспрямовано до Cisco Webex Control Hub, щоб завершити процес автентифікації. Введіть свої облікові дані Cisco Webex Calling і натисніть **Увійти**. Дотримуйтесь підказок на екрані, щоб підтвердити підключення.

> ПРИМІТКА**:** Цей процес генерує маркер доступу в системі для автентифікації користувача для системи Cisco Webex Calling вашої організації.

Створення та активація веб-хука

1. На сторінці Webex Calling ACD Configuration (Конфігурація) натисніть **прапорець Enable Webhook Settings (Увімкнути параметри** веб-хука). З'явиться **кнопка Створити веб-хук.**
2. Натисніть кнопку **Створити веб-хук.** У разі успіху з'являється повідомлення «Webhook created successfully!».

> ВАЖЛИВО : Не видаляйте веб-хук на порталі розробника Cisco, оскільки це може порушити з'єднання.

3. Натисніть **Зберегти**.

Призначення ролей агента та адміністратора за умовчанням обліковому запису адміністратора клієнта

1. Перейдіть до розділу **Керування** програмами> **Конфігурація** користувача> **Користувачі**.
2. Виберіть **Редагувати існуючого користувача** в розділі **Що ви хочете зробити?**.
3. Скористайтеся **розкривним списком Вибрати користувача** в **розділі «Інформація про** користувача» та знайдіть ім'я користувача облікового запису адміністратора клієнта, яке ви ввели в поле «Ім'я користувача Calabrio API» у попередній процедурі «Налаштування Cisco Webex Calling як ACD».

4. Перейдіть до розділу **«Ролі» та виберіть роль агента за замовчуванням та ролі супервізора за замовчуванням у розділі «Ролі** ».

   Доступна колонка.

5. Натисніть чорну стрілку вправо, щоб перемістити роль агента за замовчуванням зі **стовпця «Доступно» до стовпця «Доступно»**

   Призначена колонка.

6. Натисніть **Зберегти**.

(Необов'язково) Виключення синхронізації записів окремих осіб із Webex WFO

Є два доступні варіанти, якщо ви не хочете, щоб певні особи записувалися в Webex Calling, або якщо ви хочете, щоб їхні записи негайно видалялися в Webex WFO.

- Бажаним варіантом є не записувати певних осіб, змінюючи їхні дозволи у вашій системі Webex Control Hub. Webex WFO імпортує лише виклики з Webex Calling; тому вам слід змінити дозволи цих користувачів безпосередньо у своїй системі Webex Control Hub, щоб виключити їх із запису. Переконайтеся, що користувачам не призначено професійну ліцензію або не ввімкнено запис дзвінків. Перегляньте розділ «Налаштування користувачів, чиї виклики ви хочете записувати» в розділі Налаштування Webex Calling, щоб дізнатися, де видалити професійну ліцензію та вимкнути запис викликів.

- Другий варіант полягає у використанні робочих процесів QM для негайного видалення записів, як тільки вони імпортуються в Webex WFO. Якщо ви хочете, щоб імпортовані виклики видалялися відразу після їх імпорту в Webex WFO, налаштуйте робочі процеси QM, які автоматично видаляють записи на основі правил робочого процесу. Перегляньте наступні довідкові статті, щоб дізнатися більше про створення робочих процесів QM.

  - QM Короткий довідковий посібник з робочих процесів
  - Автоматизуйте робочі процеси QM
  - Як відбувається адміністрування робочих процесів

Синхронізація метаданих із Webex WFO

У цьому розділі описано процедури збирання та форматування метаданих із Webex Calling, створення міток метаданих у Webex WFO Metadata Manager, а потім зіставлення метаданих із Webex Calling із мітками метаданих Webex WFO. Після успішного зіставлення користувацьких метаданих із Webex Calling із мітками метаданих у Webex WFO ви можете використовувати ці зіставлені метадані для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Знайдіть поля метаданих на панелі відомостей про медіаплеєр (розташованій на сторінці «Взаємодія» > відкрити контакт > панелі «Подробиці»), де можна переглянути або видалити поля метаданих.

Необхідні умови

- Webex Calling має бути налаштовано як ACD у Webex WFO.
- Ви повинні мати наведені нижче дозволи.
  - Адміністрування полів метаданих
  - Перегляд користувацьких метаданих
  - Редагування користувацьких метаданих
  - Адміністрування конфігурації ACD

Розташування сторінки

- Керування програмами > QM конфігурація > Менеджер метаданих (для створення міток метаданих)
- Керування програмами > Конфігурація системи > ACD > Webex Calling конфігурації (для відображення Webex Calling метаданих із мітками метаданих у Webex WFO)
- Вкладка "Взаємодії" (для перегляду користувацьких метаданих, пов'язаних із записами)

Процедури

Збирання та форматування метаданих

У цій процедурі описано, як збирати та форматувати відповідні метадані з Webex Calling, перш ніж зіставляти їх із мітками метаданих Webex WFO. Webex WFO підтримує текстові метадані. Інші типи метаданих, як-от дати, гіперпосилання та числа, не підтримуються.

1. Зверніться до Консолідованої документації метаданих і Посібника зі зразків Cisco, щоб отримати список підтримуваних полів метаданих. Визначте, які поля ви хочете нанести на карту.
2. Форматуйте поля саме так, як вони написані. Поля чутливі до регістру. Не додавайте інтервали.

   поле

   > ПРИКЛАД Щоб зіставити ідентифікатор організації, відформатуйте так, `orgId`. Не так, `OrgID`.

3. Якщо метадані мають підполе, відокремте поле та підполе крапкою.

   поле.підполе

ПРИКЛАД Щоб зіставити ідентифікатор запису виклику, відформатуйте поля serviceData та підполя callRecordingId таким чином.

serviceData.callRecordingId

Створення міток метаданих у Менеджері метаданих

Перш ніж ви зможете зіставити метадані на сторінці конфігурації Webex Calling ACD, вам слід спочатку створити та налаштувати мітки метаданих на сторінці Менеджера метаданих.

1. Перейдіть до **Webex WFO >Керування** програмами> **QM Конфігурація** > **Менеджер** метаданих.
2. Заповніть поля, як описано нижче.

ПРИМІТКА**:** Щоб зіставити метадані, потрібно вибрати **пункт Текст** із **розкривного списку «Тип** метаданих» на сторінці «Менеджер метаданих». Налаштуйте всі інші поля на сторінці Менеджера метаданих за бажанням.

Поле	Опис
Ключ метаданих	(Генерується автоматично) Унікальний ідентифікатор для метаданих поле, що використовується API. Ключ метаданих генерується на основі тексту, який ви вводите в поле «Мітка метаданих». Пробіли замінюються дефісами, а в кінці додається «-key». Наприклад, якщо ви вводите **приклад тексту** в поле «Мітка метаданих», у полі «Ключ метаданих» відображається **example-text-key**. У полі «Ключ метаданих» не допускаються амперсанди (&) або знаки рівності (=). Якщо ці символи з'являються в полі «Мітка метаданих», вони автоматично видаляються в полі «Ключ метаданих». Максимальна кількість символів = 39.
Мітка метаданих	Ім'я, пов'язане з полем метаданих, яке відображається в меню результати пошуку та контактна інформація.
Тип метаданих	Тип інформації, що міститься в полі метаданих: дата, гіперпосилання, число або текст.

Поле	Опис
Дані ACD	Це поле застосовується лише до локальних розгортань Webex WFO. Ідентифікує метадані, імпортовані з ACD. Webex WFO звіряє дані ACD, зіставляючи контактну інформацію в Webex WFO з інформацією про дзвінки, що зберігається в ACD, і змінює контактну інформацію в Webex WFO. Дані періодично оновлюються. Коли ви зіставляєте метадані з даними ACD, ви повинні вибрати «Текст» у полі «Тип».
Ключ Провідника даних метаданих з даними	(Необов'язково) Унікальний ідентифікатор для зіставлення Провідник. За допомогою Data Explorer можна зіставити до 20 полів метаданих.
Прапорець «Зашифрований» звітувати про контакти	(Необов'язково) Виберіть цю опцію, якщо ви хочете на основі користувацьких полів метаданих. Якщо вибрати цей прапорець, Webex WFO шифрує метадані під час зберігання. Прапорець Зашифровано ввімкнуто лише в тому випадку, якщо знято прапорець Експортований. ПРИМІТКА: Ви не можете шукати зашифровані метадані.
Прапорець для експорту Webex WFO або	Якщо цей параметр вибрано, ви можете експортувати метадані через API. Цей прапорець установлено за замовчуванням.
Тільки читання	Якщо цей параметр позначено, метадані будуть доступні лише для читання. Ви не можете додавати або редагувати метадані контакту через Webex WFO. ПРИМІТКА: Якщо метадані є даними ACD, цей прапорець установлено за замовчуванням і вимкнено.

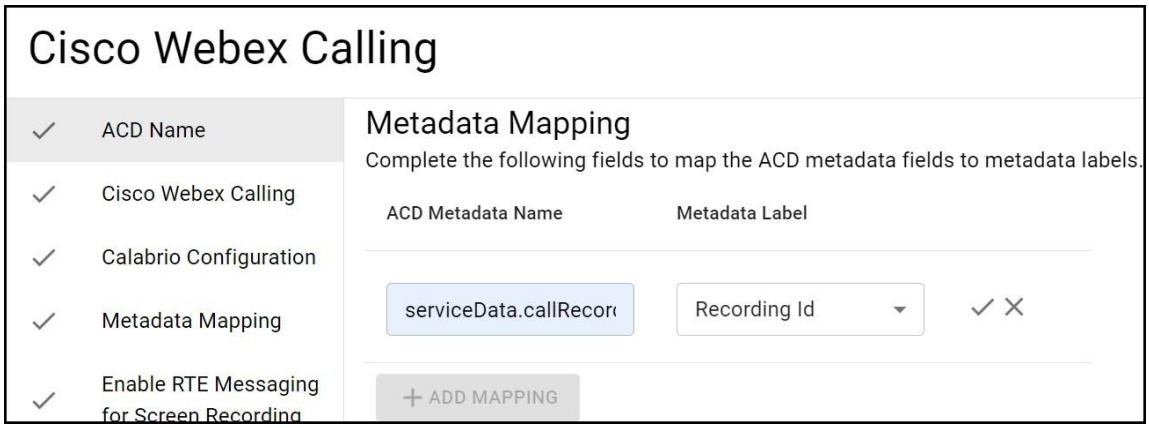
3. Натисніть **Зберегти**.

Зіставлення значень метаданих із мітками метаданих

Дотримуйтесь цієї процедури, щоб зіставити метадані з міток метаданих Webex Calling і Webex WFO один з одним.

1. Перейдіть до **розділу Webex WFO >Керування** програмами> **Глобальна** > **Конфігурація** системи>
   Конфігурація ACD.
2. У розділі **Вибрати ACD** натисніть Додати .
3. Виберіть **Webex Calling** із **розкривного списку Вибрати ACD** і натисніть **OK**. **Webex Calling** відкриється сторінка.
4. У **розділі «Зіставлення** метаданих» натисніть « **Додати відображення**».
5. У текстовому полі під **назвою** метаданих ACD введіть значення метаданих. Це поле чутливе до регістру, і ваш запис має точно відповідати типу рядка.
6. Клацніть розкривний список під **стовпцем «Мітка** метаданих» і виберіть мітку метаданих зі списку варіантів. Список параметрів збігається з таблицею міток метаданих на сторінці Менеджера метаданих.

   ПРИКЛАД**:** На прикладі зображення нижче serviceData.callRecordingId зіставлено з міткою метаданих.

7. Натисніть значок галочки, щоб зберегти зіставлення метаданих.
8. (Необов'язково) Натисніть **«Додати відображення** », щоб додати додаткові зіставлення метаданих, і повторіть за бажанням.
9. Натисніть **Зберегти**.

Перегляд користувацьких метаданих, пов'язаних із записами

1. Перейдіть на вкладку **Взаємодії** на верхній панелі навігації.
2. Натисніть значок **«Параметри** списку» у верхньому правому куті.

3. У випадаючому списку натисніть **Показати/Приховати стовпці**. Відкриється вікно Показати/Приховати стовпці.
4. Знайдіть розділ «Користувацькі метадані » в розділі **«Приховані** стовпці».
5. Виберіть користувацькі значення метаданих, які потрібно відобразити на **сторінці «Взаємодії** ». Вибрані метадані з'являться в **таблиці Показані** стовпці.
6. Натисніть **Застосувати**.

Пов'язані теми

- Керування полями метаданих
- Огляд даних, пов'язаних із контактом
- Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом

Деталі інтеграції

Цей розділ містить додаткові відомості про синхронізацію, складні події викликів, зіставлення даних тощо.

Складні події дзвінків

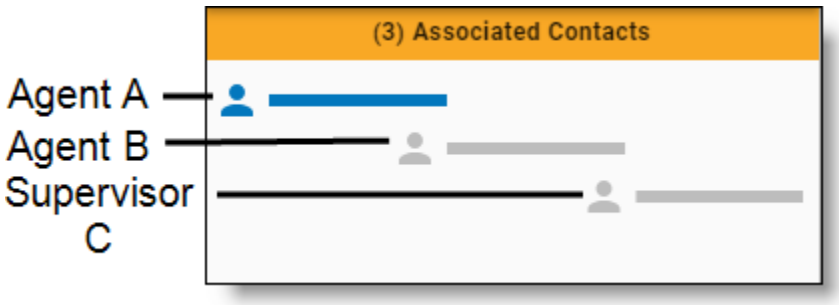
У цьому розділі описано, як Webex WFO обробляє складні сценарії викликів. Складні сценарії дзвінків – це різні дії, які можуть відбуватися під час дзвінка. Вони включають трансфери, конференції, утримання та припарковані дзвінки. У Cisco Webex Calling сегмент виклику формується, коли відбувається зміна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

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

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

ПРИКЛАД

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



Складні типи подій дзвінків

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

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

Тип	Підтримується	Опис
Дзвінок прийнято/завершено будь-яких	Так	Користувач приймає дзвінок клієнта, і дзвінок закінчується без Події дзвінків, як-от утримання або перекази, що відбуваються.
Дзвінок прийнято/завершено - внутрішнє	Так	Користувач приймає дзвінок від іншого користувача з тієї ж організації.

Тип	Підтримується	Опис
Утримання/Відновлення	Так	Клієнт ставиться на паузу. Музика Hold відтворюється на Відрізок дзвінка клієнта. ПРИМІТКА Події енергії мовлення, включно з маркерами утримання, не підтримуються для цієї інтеграції.
Призупинення та відновлення (посібник)	Так	Дзвінок призупинено. Пауза та відновлення дотримується PCI стандартів відповідності. На відміну від утримання/відновлення, музика без утримання відтворюється на відрізку дзвінка клієнта; Тільки чути тишу. Користувач повинен вручну ініціювати паузу та відновлення у своїх Система Cisco Webex Calling і Webex WFO розпізнає ручний спусковий гачок.
Холодна (сліпа) передача Теплий трансфер	Так	Дзвінок переводиться від одного користувача до іншого.
Холодна конференція Тепла конференція	Так	Взаємодія під час дзвінка з двома або більше користувачами.
Парк*	Так	Дзвінок ставиться на утримання (припаркований), і дзвінок можна прийняти (отримано) тим самим користувачем або іншим користувачем.
Черга викликів	Так	Абоненти чекають своєї черги, щоб їм допомогли, коли всі вільні Представники зайняті.

* Полювання та готельний відпочинок також підтримуються сценаріями.

Про синхронізацію

У цьому розділі пояснюється, як дані користувачів і контактні дані з Webex Calling синхронізуються з Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Якщо користувач Webex Calling не має жодних записів і не має належних налаштувань (див. Налаштування Webex Calling), це означає, що користувач не синхронізується з Webex WFO.

Коли для правильно налаштованого облікового запису користувача виявлено запис Webex Calling, Webex WFO виявляє його, синхронізує з Webex WFO та створює для цього користувача профіль користувача Webex WFO.

- Користувачі, записи та дані запису синхронізуються з тридцятихвилинними інтервалами.
- Значення ідентифікатора користувача в Webex Calling зіставляється зі значенням ідентифікатора Webex WFO Agent ACD.
- Користувачі, створені в Webex WFO, підтримуються лише в Webex WFO і не синхронізуються з Webex Calling. Синхронізація потоків даних виключно з Webex Calling на Webex WFO.
- Ієрархічні зв'язки в Webex Calling між агентами та керівниками не зберігаються в Webex WFO.
- Webex WFO імпортує записи з Webex Calling, а імпорт вимагає часу обробки, перш ніж вони стануть доступними в Webex WFO.

У наведених нижче таблицях докладно описано, коли інтеграція виявляє зміну в Webex Calling, які зміни виникають у Webex WFO.

Синхронізація користувачів

Якщо є нові або змінені дані користувача Webex Calling, служба синхронізації виявляє їх через тридцять хвилин і вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

> ПРИМІТКА**Webex** Calling Користувачі повинні мати параметри Webex Control Hub, докладно описані в процедурі "Налаштування користувачів, чиї дзвінки ви хочете записувати" в розділі Налаштування Webex Callingдля синхронізації.

Дії в Webex Calling	Результуючі зміни в Webex WFO
Додається новий користувач, у якого є запис. Служба синхронізації визначає такі три поля. ▪ Ім’я ▪ Прізвище ▪ Ідентифікатор користувача	Додано нового користувача. Зокрема, служба синхронізації оновлює наведені нижче дані для нового профілю користувача Webex WFO. ▪ Ім’я ▪ Прізвище ▪ Ідентифікатор агента ACD
Змінено ім'я або прізвище користувача.	Змінено ім'я або прізвище користувача.
Користувача буде видалено. Webex	Користувача деактивовано. Запис про деактивованого користувача все ще існує в ВФО.

Дії в Webex Calling	Результуючі зміни в Webex WFO
Користувачу призначається роль агента, керівника або адміністратора.	Користувачу призначається роль агента за замовчуванням незалежно від його ролі в Webex Calling. Перегляньте розділ Створення та редагування користувачів , щоб дізнатися, як змінити роль користувача.

Команди

У Webex Calling поняття команди (сукупності агентів) не існує. Тому, коли користувачі Webex синхронізуються, вони призначаються команді за замовчуванням у Webex WFO. Перегляньте розділи Створення та редагування користувачів , щоб дізнатися, як перемістити користувача з команди за умовчанням, і Керування командами , щоб дізнатися більше про налаштування та налаштування команд.

Користувач може належати лише до однієї команди в Webex WFO.

Синхронізація контактних даних

Коли контакт виявлено в Webex Calling, Webex WFO виконує отримані дії.

ПРИМІТКА У разі збоїв або збоїв у Webex WFO є процес відновлення, щоб запобігти втраті даних.

Дії в Webex Calling	Результуюча дія в Webex WFO
Контакт (наприклад, телефонний дзвінок) завершено.	Синхронізує запис. ▪ Якщо користувач, який обробляє контакт, не існує в Webex WFO, то Webex WFO створює профіль користувача для цього користувача та контакту, який включає запис і його дані на сторінці взаємодії. ▪ Якщо користувач, який обробляє контакт, існує в Webex WFO, то Webex WFO створює контакт цього запису та його даних на сторінці взаємодії. Перегляньте статтю Контакти Відтворення, щоб дізнатися більше про сторінку Взаємодії.

Обмеження

- Кожен новий дзвінок генерує ідентифікатор сеансу, який спричиняє формування кількох ідентифікаторів сеансів і призводить до того, що кілька взаємодій із викликами захаращують інтерфейс Webex WFO. У деяких випадках Webex WFO не може відобразити всі взаємодії в одному інтерфейсі запису.
- Webex WFO отримує лише моновиклики з Webex Calling. Таким чином, такі функції, як підтримка подій повної енергії мовлення, транскрипції та інші функції аналітики, не підтримуються. Аудіопотоки відображаються червоним кольором у медіапрогравачі.
- Контактні дані, включаючи записи та записи екрана, доступні для переданих відрізків виклику, якщо передача внутрішня. Контактні дані недоступні для переданих відрізків виклику, якщо передача здійснюється до зовнішньої організації.
- Події мовленнєвої енергії не підтримуються, за винятком подій паузи. Події енергії паузи мовлення відображаються в медіаплеєрі відповідно до сценарію, описаного нижче.
    - У медіаплеєрі підтримуються маркери подій Pause. У сценаріях призупинення та відновлення маркери подій призупинення відображаються лише в медіаплеєрі особи, яка вручну активувала подію паузи під час виклику. Маркери подій призупинення не відображаються в медіаплеєрі для інших учасників виклику, які не активували подію паузи вручну.