Webex WFO 和 Webex Contact Center 集成指南

对于使用新的 WFM 的部署

首次发布时间： 2021 年 7 月 20 日

最后更新： 2025 年 7 月 25 日

美洲总部

思科系统公司

170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553 净（6387）

传真： 408 527-0882

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。
我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。
用户必须为使用任何产品负全部责任。
随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。
如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。
此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

本文档的所有打印副本和复制的电子副本均视为非受控副本。 有关最新版本，请参阅当前在线版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 地址和电话号码列在 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。 要查看 Cisco 商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。
“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

内容

内容 3

受众 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 和 2.0 概述 6

介绍 8

质量管理（QM） 8

劳动力管理（新的 WFM） 11

Analytics 12

见解 12

Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center 体系结构 13

配置过程 15

配置 Cisco Webex Contact Center 15

必备条件 16

配置过程 16

连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 24

必备条件 24

配置过程 24

将 WFM 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 30

将元数据同步到 Webex WFO 32

Cisco Webex Contact Center 的集成详细信息 42

关于 Webex WFO 数字渠道支持 42

聊天支持 44

SMS 支持 45

电子邮件支持 48

复杂的呼叫事件 48

屏幕录制 52

附录 55

1.0 的核心配置数据 55

用户 55

小组 56

连接到 Cisco Webex Contact Center 1.0 57

第 1 步：从您的 Webex Contact Center 提供商处收集信息 57

步骤 2：将 Webex Contact Center 配置为 Webex WFO 中的 ACD 58

步骤 3：配置数据服务器 61

使用 CMSv2 API 连接到 Cisco Webex Contact Center 61

QM 1.0 数据 64

录音 64

联系人元数据 67

受众

- 集成的支持和不支持的功能
- 高级体系结构概述
- 配置过程
- 特定集成详细信息

本集成指南主要面向客户以及通常为客户安装和配置 Webex WFO 的官方 Cisco 合作伙伴。

此外，Cisco 实施工程师、支持工程师、销售工程师、开发和营销可以在本指南中找到有用的信息。

Cisco Webex Contact Center 1.0 和 2.0 概述

Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center（CWCC）之间有两个版本的集成。 这两个版本是 CWCC 版本 1.0 和 CWCC 版本 2.0。 这些版本与称为 1.0（旧版）API、CMSv2 API（用于将 CWCC 1.0 部署转换为 CWCC 2.0 的过渡 API）和 2.0（编程 API）的不同 API 集兼容。

有关根据部署使用的 API 应遵循的过程的更多信息，请参阅 配置过程 。

> 重要# CWCC 1.0 在 Webex WFO 产品中显示为 Cisco Customer Journey Platform。

版本和功能可用性

版本和特征	CWCC 1.0 使用旧版 CMSv1 蜜蜂属	CWCC 1.0 到 2.0 使用 CMSv2 API	CWCC 2.0 有旧版 CMSv1 API	CWCC 2.0 跟编程蜜蜂属
立体声录音	不适用	可用	可用	可用
音频暂停和恢复（仅限手动）**	可用	可用	可用	可用
屏幕录制暂停和恢复（仅限手动）**	可用	可用	不适用	可用

> 注意对于暂停（保持事件），Webex WFO
> 为音频录制插入静音，并为屏幕录制插入空白屏幕。

**Cisco Webex Contact Center（CWCC）有两个暂停和恢复选项。
一个选项是手动暂停和恢复，它使用 Cisco Agent Desktop。 第二个选项用于自动暂停和恢复，这需要 Cisco API。 对于基于 API 的选项，必须将 API 命令发送到 Cisco Smart

用于编辑音频的桌面软件。 暂停和恢复数据中经过编辑的音频将从 CWCC 同步到 Webex WFO。 Webex WFO 摄取经过编辑的音频后，如果涉及屏幕录制，Webex WFO 会在 Webex WFO 中显示联系人之前，根据经过编辑的音频自动编辑屏幕。

手动和自动暂停和恢复选项都要求用户安装 Cisco Agent Desktop 软件。 Webex WFO 手动和自动暂停和恢复选项不适用于 CWCC 集成。 Webex WFO 自动暂停和恢复未有空，因为 Webex WFO 发起的自动事件所需的 RTP 信号未经过 Webex WFO。

重要： 暂停和恢复必须由 Cisco 启用。 请联系您的 Cisco 帐户经理请求访问。

简介

Webex WFO 是一个统一的劳动力优化（WFO）软件套件，它与 Cisco Webex Contact Center 集成，可提供呼叫录音、质量管理、劳动力管理、客户之声（VoC）分析和数据管理。下面列出了有关支持的集成的详细信息。

> 注意：除非另有说明，否则 Webex Contact Center 版本 1.0 和 Webex Contact Center 版本 2.0 中有空支持的功能。

质量管理（QM）

可用的功能

功能	支持	当前不受支持
Webex WFO 录制音频		X
Webex WFO 导入音频录制自 Cisco Webex Contact Center	X 版本 1.0：导入前至少延迟两小时。 版本 2.0：当录制文件从 Webex Contact Center 有空到 Webex WFO 时，就会导入联系人。	
Webex WFO 屏幕录制	X	
Webex WFO 所需的存储空间在云中存储音频	X	
用于数据传输的云到云集成	X 通过 API 传输的数据已内置于集成中	
Webex WFO 摄取录音暂停和恢复	请参阅 Cisco Webex Contact Center 1.0 和 2.0 概述，了解当前可用的音频录制、暂停和	

功能	支持	现在 不支持
（手动和自动）		
Webex WFO 摄取屏幕录制暂停和恢复 （手动和自动）	恢复、屏幕录制暂停和恢复以及立体声录制。	
立体声录音		
自定义元数据	X 仅 2.0	
录制文件已加密	X	
言语能量事件	X*** 仅对活动保持沉默和交谈	举行和暂停活动 不受支持
实时语音监控	X 可通过 Webex Contact Center 呼叫监控获得	
实时屏幕监控	X 通过 Webex WFO 智能桌面客户端	
支持同步	X	
联系人元数据导入	X	
CRM 集成	X*	
代理 Web 录制控件和录制控件 API		X**
支持多渠道集成	X	
语音通道	X	

功能	支持	现在 不支持
数字频道 - 聊天	X 请参阅 关于 Webex WFO 数字 渠道支持	
数字频道 - SMS	X 请参阅 关于 Webex WFO 数字 渠道支持	
数字渠道 - 电子邮件	X 请参阅 关于 Webex WFO 数字 渠道支持	

**打开产品集成审查。*

*** 有空开始/停止 API 控件用于纯屏幕录制。 实施任何 API 驱动的纯屏幕录制可能需要额外的 Cisco 技术支持。*

您可以配置在注册为事件时必须经过的发言或静默的时间量。 请参阅配置 QM 全局设置中的“讨论事件”和“静默事件”。

> 注意不支持在区块录制方案中使用 Webex WFO 自定义元数据标记调用。
>
> 注意：在代理登录期间，屏幕录制以 10 分钟为单位录制。与从 CWCC 接收的音频时间相匹配的屏幕录制文件由桌面客户端从这些区块中上传。

边缘组件

组件	必填	不需要
用于同步、捕获、实时事件和媒体的数据服务器导入		X
用于屏幕录制、实时屏幕监控的智能桌面、	X	

组件	必填	不需要
和桌面分析功能		
Windows 作系统上的智能桌面	（有空）	
MAC OS 上的智能桌面		（不可用）

劳动力管理（新增 WFM）

WFM 同步数据以进行配置和历史数据关联。 Webex WFO WFM 同步历史和实时数据，以用于劳动力的调度和预测。

可用的功能

功能	支持	当前不受支持
实时依从性数据馈送	X	
实时依从性数据馈送（全渠道）		X
历史数据馈送 - 队列统计信息	X	
历史数据馈送 - 代理统计信息	X	
历史数据馈送 - 代理队列统计信息	X	
预测（语音）	X	
预测（聊天）	X	
预测（电子邮件）	X	

Analytics

可用的功能

功能	支持	当前不受支持
语音分析（语音转文本）	X**	
桌面分析	X* 未与录制文件同步	
文本分析	X 保留事件（暂停）反映为空白区域，不进行文字记录。	
具有向下钻取功能的仪表板	X	
预测性评估分数	X	
预测性新精神活性物质	X	
情绪分析	X	
座席智能基准测试	X	
高级语音搜索	X	

**桌面分析数据在分析仪表板和数据资源管理器中有空。*
但是，由于桌面数据的处理方式，它不会有空在媒体播放器的桌面面板中。

*** 在 CWCC 版本 1.0 中，当前不有空立体声录音；因此转录不会按扬声器划分。*

见解

见解是一个由 AI 提供支持的 BI 解决方案，是 Webex WFO 套件的核心部分。 Insights 提供混合、非孤立的报告，使您能够无缝结合所有员工敬业度管理

以及来自 Webex WFO 的客户互动数据。 洞察使您能够通过可作的报告和仪表板可视化您的 Webex WFO 数据。 您需要 Insights 许可证才能访问列出的功能。 有关详细信息，请参阅 许可证的工作原理和管理 角色和权限。

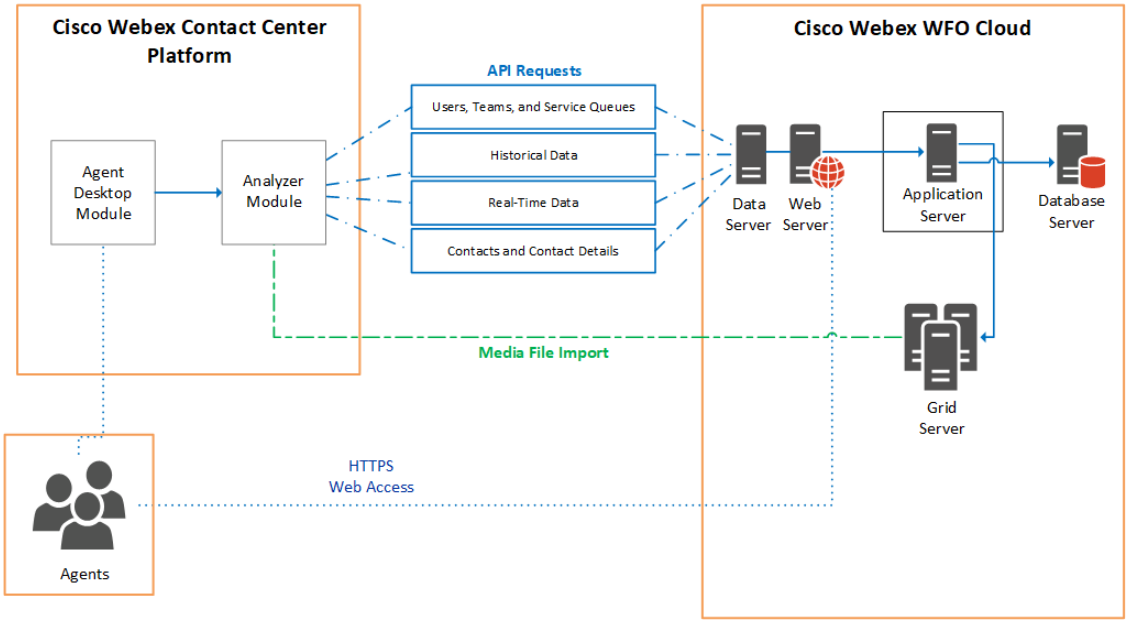
可用的功能

功能	支持	当前不受支持
预构建的仪表板	X	
机器学习驱动的分析	X	
自定义主题	X	
签名（自动数据可视化）	X	
可视选项（自定义数据） 可视化）	X	
控制板共享	X	

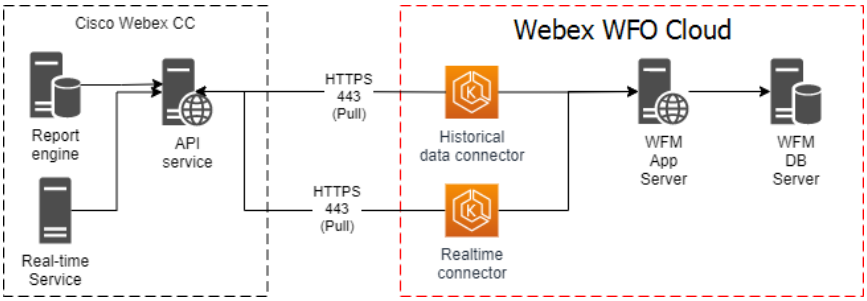
Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center 体系结构

下面的架构图显示了 Cisco Webex Contact Center 和 Webex WFO 套件之间的连接。

请注意，该图包含经典 WFM。



下面的体系结构图仅显示了 Cisco Webex Contact Center 和 Webex WFO WFM 之间的连接。



配置过程

本节说明如何配置与 Webex WFO（包括 Webex WFO WFM）的 Cisco Webex Contact Center 集成。您需要遵循的配置过程因组织购买的 Webex WFO 产品以及使用的 Cisco API 而异。

- 配置 Cisco Webex Contact Center
- 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0
- 将 WFM 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0
- 连接到 Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 配置概述

CWCC 2.0 集成使用 2.0（编程）API。 不需要数据服务器。

2.0（编程）API

- 与 Webex WFO QM, 分析、经典 WFM 和 WFM 兼容
- 如果您的部署包含 WFM 请按照连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 进行作过程和 将 WFM 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 过程

配置 Cisco Webex Contact Center

在 Webex WFO 中设置 CWCC 2.0 连接之前，您需要在 Webex Control Hub 中执行本主题中列出的过程。

> 重要说明 将您的 Webex 管理员帐户用户名和密码凭据设置为永不过期。 Cisco 在用户凭证过期时吊销访问令牌。 因此，如果您的 Cisco 帐户用户名和密码凭证过期，则需要重新验证 Webex WFO 中的 ACD。 重新验证需要 Cisco 技术支持参与。 向 Cisco 技术支持提供以下信息。
> - Webex Contact Center 管理员凭据（用户名和密码）
> - Webex WFO 租户标识
> - Webex WFO ACD 标识
> - Webex WFO 租户管理员凭据（用户名和密码）
> - Webex WFO 域 URL（例如 www.us3.calabriocloud.com 中的 “us3”部分）

先决条件

- 用户名为 FQDN 格式。
- 用户可以访问 Webex CC 2.0 API 和 Webex CC 2.0 媒体 API。
- 用户名不能是个人电子邮件地址。
- 用户名必须是使用 Active Directory 同步到 Cisco 创建的电子邮件地址，或者是在 Cisco 管理门户中手动创建的电子邮件地址。

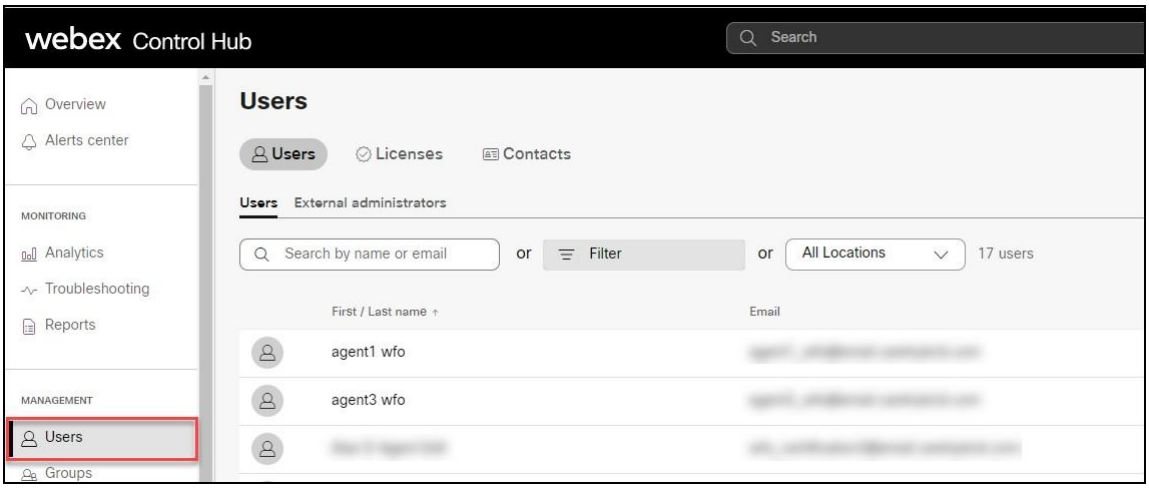
> 注意：如果稍后启用了 Active Directory 同步，并且 Active Directory 中不存在电子邮件地址，则 Cisco 中的设置将被删除。 将会有重复的团队和用户因使用新电子邮件地址的同步问题而导致。

配置过程

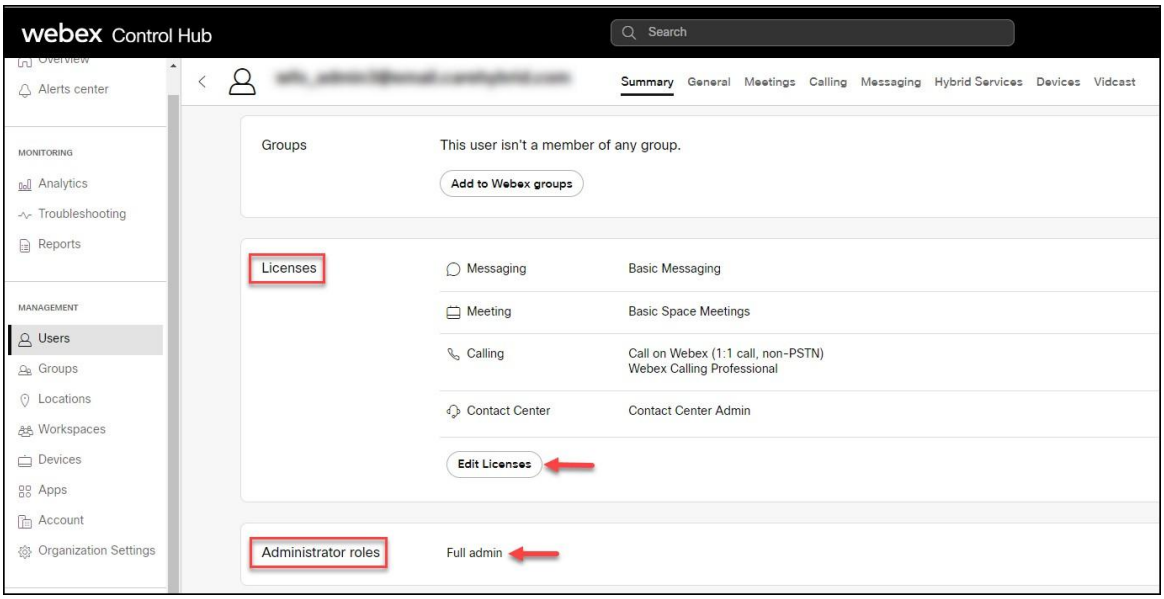
分配角色和权限

此过程中使用的用户帐户稍后将用于完成与 Webex WFO 集成所需的 oauth 过程。

1. **通过导航到** admin.webex.com 并输入您的凭据，为管理员访问 Webex Control Hub 。
2. 单击 **左侧导航栏中的管理用户** 。



3. **从“用户** ”页面中，从表格中选择所需的用户。
4. 确保用户至少具有下表中列出的许可证和角色。



- 如果未向用户分配正确的许可证，请单击 **许可证中的** 编辑许可证部分，然后再次单击 **许可证摘要页面中的编辑许可证** 。
- 根据需要修改许可证，然后单击 **保存**。
- 如果未分配正确的角色，请在 **用户页面上的管理员角色** 区域。
- 根据需要修改角色，然后单击 **保存**。

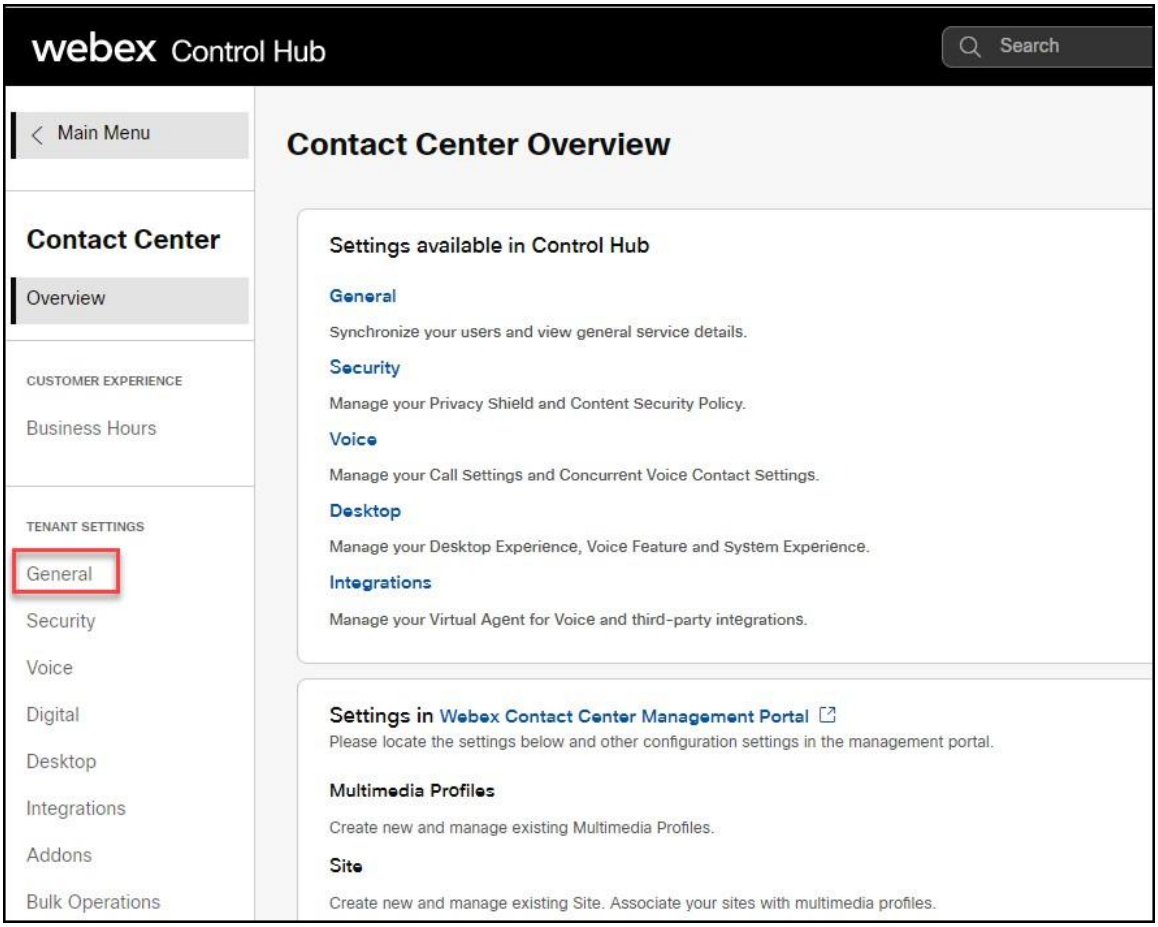
许可证	
消息	
	基本消息传递
	递高级消息传递
会议	
	基本空间会议高级空间会议 Webex Meetings 套件
正在呼叫	拨打 Webex 呼叫（一对一呼叫，非 PSTN）

许可证	
联系中心	联系人中心管理员
	持牌代理>高级代理
角色	
服务	联络中心服务管理员

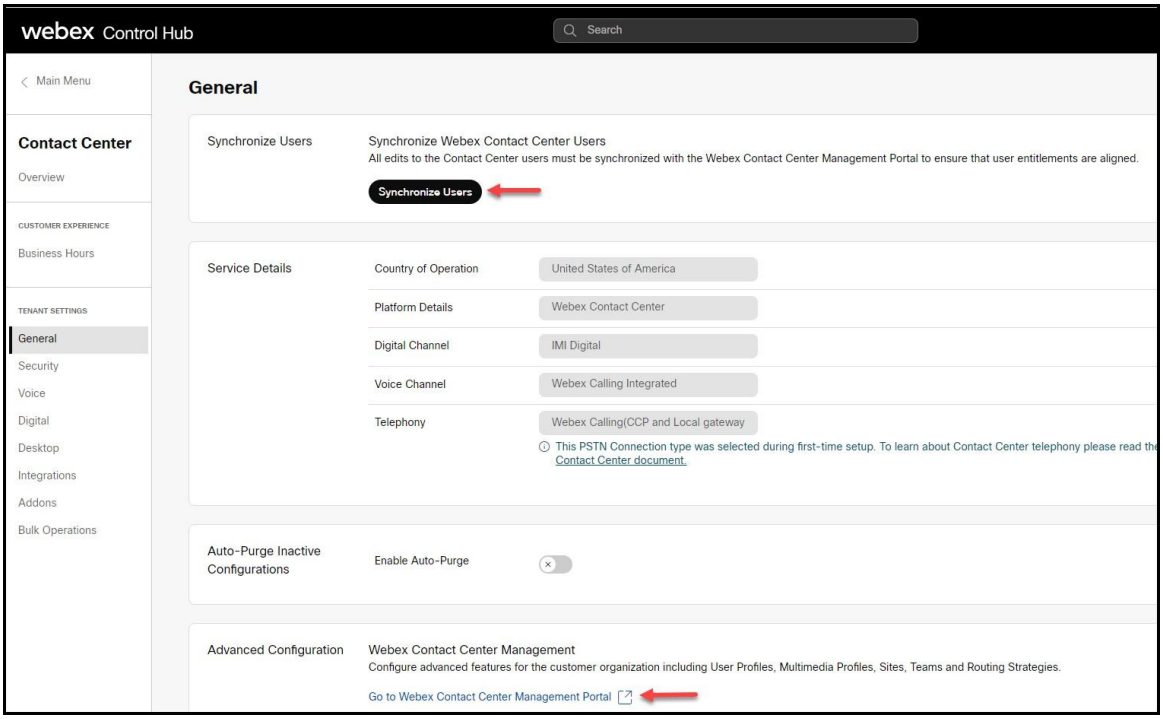
> 注意：如果遇到同步问题，请选择 **组织管理员** 复选框并分配完全权限 **管理员** 角色。

配置联系人中心设置

1. 导航至 **左侧导航栏中** 的“联系人 **中心** ”页面“服务”部分。
2. 单击 **联系人中心左侧导航菜单中租户设置** 下的 **常规** 。


webex Control Hub
Search
Main Menu
Contact Center Overview
Contact Center
Overview
CUSTOMER EXPERIENCE
Business Hours
TENANT SETTINGS
General
Security
Voice
Digital
Desktop
Integrations
Addons
Bulk Operations
Settings available in Control Hub
General
Synchronize your users and view general service details.
Security
Manage your Privacy Shield and Content Security Policy.
Voice
Manage your Call Settings and Concurrent Voice Contact Settings.
Desktop
Manage your Desktop Experience, Voice Feature and System Experience.
Integrations
Manage your Virtual Agent for Voice and third-party integrations.
Settings in Webex Contact Center Management Portal
Please locate the settings below and other configuration settings in the management portal.
Multimedia Profiles
Create new and manage existing Multimedia Profiles.
Site
Create new and manage existing Site. Associate your sites with multimedia profiles.

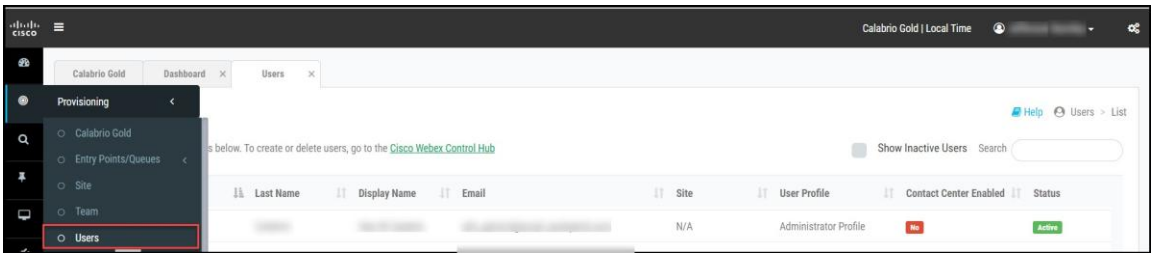
3. 单击 **同步用户**。



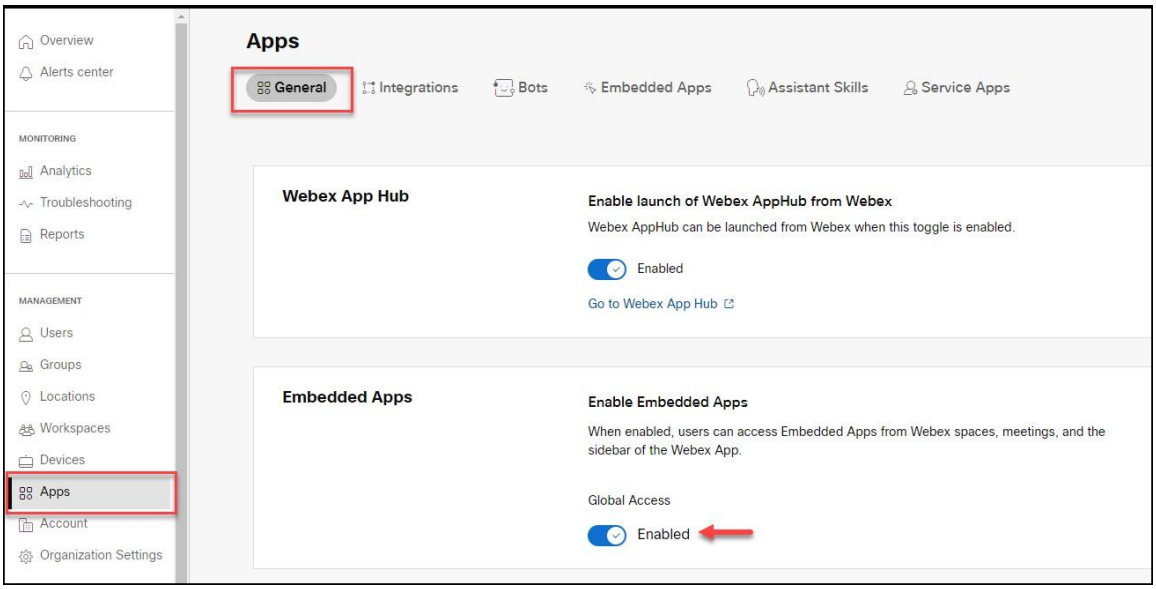
4. **单击转至 Webex Contact Center 管理门户** 链接。 管理门户将在单独的窗口中打开。

5. 在管理门户中，导航至“预配”， **确保同步 API 帐户**
   > **左侧导航栏中的用户** 。

   注意　　此帐户的 **“联系人中心已启用** ”状态为 **“否** ”。

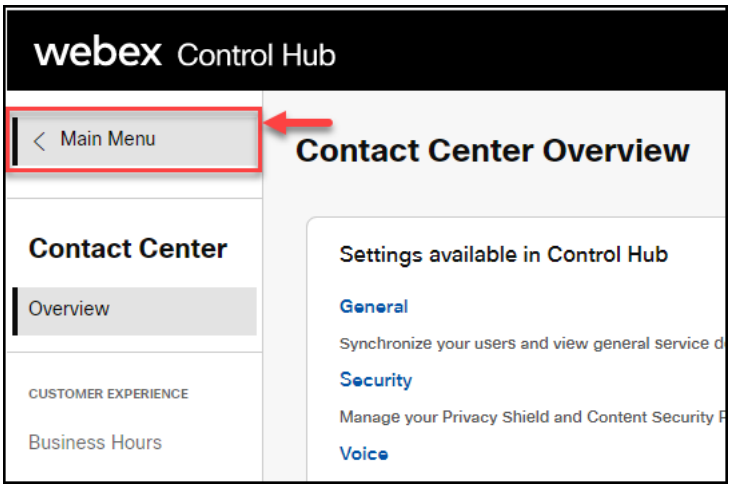


配置应用程序设置



1. 单击 **左侧导航栏管理部分中的应用** 。

注意：如果您在任何 **联系人中心** 页面上，则需要单击 **主菜单** 以访问“ **应用程序** ”页面。

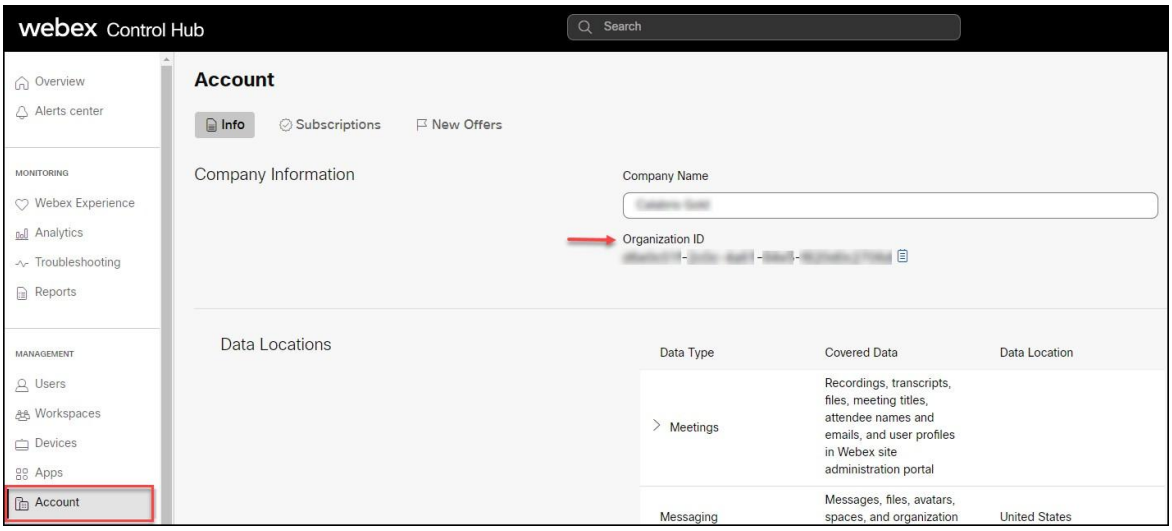


2. 在“应用程序 **”页面的 “常规** ”Tab 中，打开“ **启用** 全局访问”开关。

找到您的组织标识

1. 从左侧导航栏导航到 **“帐户** ”页面。

2. 将您的 **组织标识** 保存在易于访问的位置。 在 Webex WFO 中设置与 CWCC 2.0 的连接时，需要 Cisco 组织标识。 您的组织 ID 在 Webex WFO 中也称为租户 ID。



映射 API 端点

请参阅 https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability 获取当前有空的最新最终 API 列表。

区域	开发者门户	API
US	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
澳新银行	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
英国	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
欧洲（法兰克福）	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
日本	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

验证配置

1. 尝试 使用私密浏览器窗口登录 https://developer.webex-cx.com/， 例如适用于 Chrome 的“隐身”或适用于 Edge 浏览器的 InPrivate。
2. 如果登录尝试失败，请向 Cisco 或组织的认证合作伙伴提交支持票证。

3. 尝试 使用私密浏览器窗口登录 https://web.webex.com/ ， 例如适用于 Chrome 的“隐身”或适用于 Edge 浏览器的 InPrivate。

4. 如果登录尝试失败，请向 Cisco 或组织的认证合作伙伴提交支持票证。

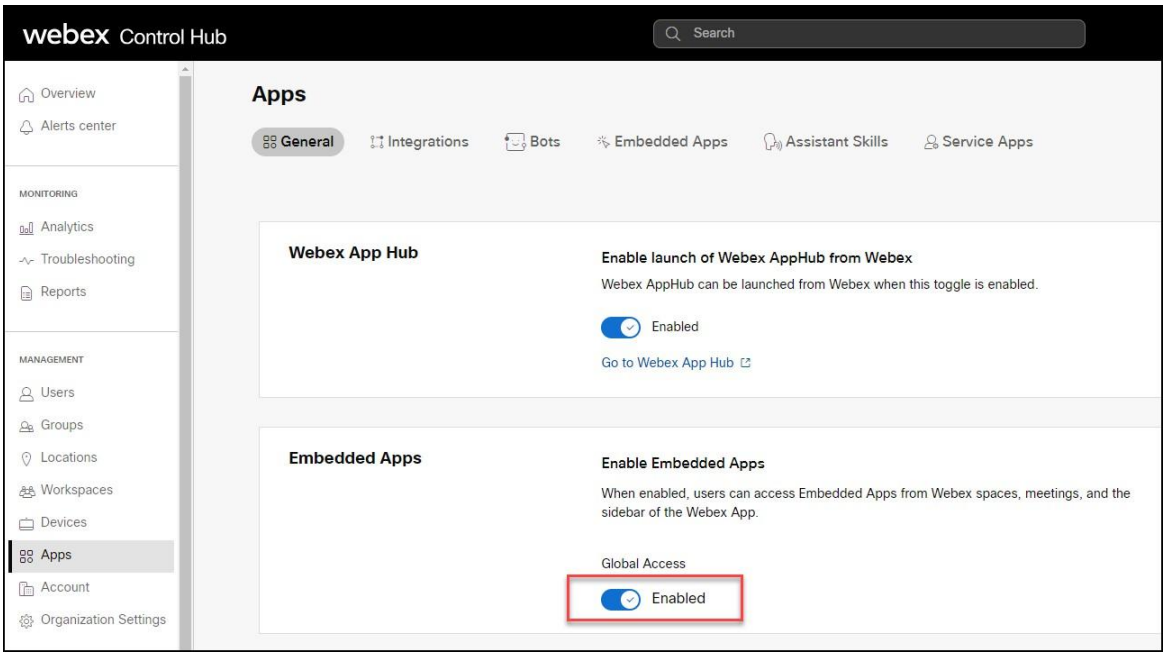
启用与 Pro Pack 的集成

重要说明 仅当您拥有 Pro Pack 时才执行此过程。

1. 登录 Webex Control Hub # https://admin.webex.com/。

2. 单击 **左侧导航栏中的管理下 的应用程序** 。

3. 在嵌入式应用程序下， **将全局**访问 **切换为** 已启用 **。**



4. 单击 **集成**。

5. 通过单击列表中的集成或按其应用程序 ID 搜索集成，允许访问 Webex WFO 集成。

   将打开集成的属性窗口。

   卡拉布里奥应用程序 ID—

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. 在“概述 **”中**，将“ **未来用户的** Access”切换为 **“开**”。

7. 单击所有用户 。
8. 单击 **保存**。

连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0

本节说明如何在 Cisco Webex Contact Center 2.0 和 Webex WFO 之间设置连接。登录时，组织标识将附加到管理员访问令牌中。

> 重 要 事 项 1）在对用于配置 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 的帐户进行任何更改之前，请格外小心。 如果必须更改管理员
> 然后，您应该在更改管理员密码后立即遵循配置自动重新授权 过程，
> 以确保集成的连接不会中断。
> 2）如果您是使用已配置的数据服务器迁移的现有客户，则需要联系 Cisco
> 技术支持以获取技术服务。

先决条件

从 Webex Contact Center 提供程序复制以下信息，并将其保存在易于访问的位置。 按照配置 Cisco Webex Contact Center 中详细介绍的过程进行作。

- 用户名—这是与 Cisco Webex Contact Center 中的管理凭证关联的用户电子邮件地址。
- 您的 Webex 管理员用户必须在 Webex Control Hub 中具有 Webex Contact Center 系统所需的权限和角色。 有关详细信息，请参阅配置 Cisco Webex Contact Center 主题中的 “分配角色和权限”过程。
- API URL—包括协议在内的 Webex Contact Center API, 的完整基本 URL。
- 租户标识—这是您的 Cisco Webex Contact Center 组织标识。

配置过程

> 最佳实践 Cisco 建议您在专用浏览器会话中配置 CWCC 2.0，例如 Google Chrome 或 Microsoft Edge 浏览器中的隐身模式。

- 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 - 如果您是从 CWCC 1.0 过渡到 2.0 的现有客户，并且您有 QM、分析或经典 WFM，请遵循此过程。

- 使用 2.0 编程 API 配置 CWCC 2.0—如果您的部署包含 QM、分析、经典 WFM 或 WFM，并且您没有从 CWCC 1.0 转换到 2.0，请遵循此过程。

  如果您有 WFM，则必须进行 WFM 至 Cisco Webex Contact Center 2.0 的连接完成使用 2.0 编程 API 配置 CWCC 2.0 过程后的过程。

- 配置 ACD 后，必须配置自动重新授权。

使用 2.0 编程 API 配置 CWCC 2.0

1. 在 Webex WFO 中，导航到 **应用程序管理**>**系统配置**>**ACD 配置**。
2. 在“选择 ACD”下，单击 **“添加**”。
3. 从 **选择 ACD** 下拉列表中选择 **Cisco Webex Contact Center 2.0** 。
4. 按如下所示配置字段。

字段	配置
ACD Name	为 ACD 输入唯一的名称。
用户名	输入您的 CWCC 用户名。 这是与 CWCC 中的管理凭证关联的用户电子邮件地址。
API 网址	输入 Cisco Webex Contact Center API, 的完整基本 URL，包括协议标识符。
租户标识	输入 CWCC 租户帐户的组织标识。
卡拉布里奥 ONE API 用户名	您的 Webex WFO 服务帐户用户名。 此服务帐户也称为租户管理员帐户或 API 用户帐户。 这是将数据上传到正确租户所必需的。 此帐户需要由系统管理员创建，并且该帐户驻留在租户系统中。 还需要向此租户管理员帐户授予上传数据的正确权限。 请联系 Cisco 支持以获取有关创建此租户的帮助

字段	配置
	管理员帐户。 有关更多信息，请参阅 创建 API 用户和管理 角色和权限 。
卡拉布里奥 API 用户密码	您的 Webex WFO 服务帐户密码。
启用产品 - 质量管理	**质量管理** - 如果您的组织已购买质量管理，请选择此选项。 **如果您的组织只想让 Webex WFO 仅引入语音联系人，请选中语音** 复选框。 **如果您的组织希望 Webex WFO 引入聊天和 SMS 消息和电子邮件，请选中数字（聊天、SMS、电子邮件、社交）** 复选框。
元数据映射	（可选）允许您将 CWCC 元数据映射到自定义元数据 Webex WFO 中的标签。 有关更多详细信息，请参阅 将元数据同步到 Webex WFO 。 CWCC 元数据值与 CWCC 联系人同步到 Webex WFO。 CWCC 元数据值将映射到元数据管理器（位于“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“元数据管理器”）中创建的元数据标签。 成功映射后，元数据可用于向 Webex WFO 中的联系人添加各种可跟踪信息。 元数据字段位于“媒体播放器”页（打开联系人>“交互”页）的“详细信息”面板中。 您可以查看、编辑或从系统中删除元数据字段。
同步间隔（分钟）	指示您希望将 Webex WFO 中的用户、团队和服务队列与 Cisco Webex Contact Center 中的等效队列同步的频率（以分钟为单位）。
捕捉延迟（分钟）	设置您希望 WFM 等待的时间在间隔结束后导入 ACD 统计信息。

字段	配置
启用数据重新捕获	（可选）如果要重新捕获数据，请选中此复选框从整个前一天开始。
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	（可选）允许您录制在 Webex WFO 中配置为进行屏幕录制的 CWCC 代理的屏幕。有关更多信息，请参阅 屏幕录制。
元数据语言映射	当您在“ **启用** 的产品”部分中选择 **“数字** ”时，将显示此部分。在这里，您可以设置自定义元数据，为基于文本的联系人分配语言，例如电子邮件或聊天消息。 元数据选项有空来自 **元数据映射** 部分。 Webex WFO 当您使用“交互”页面上的“文本搜索”过滤器时，会使用文本联系人的语言来查找结果。 Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言： A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给该联系人的语言。 B. 分配给您在此处配置的自定义元数据字段的语言（元数据语言映射部分）。 C. 您在 **下面的回退文本语言** 部分中配置的回退语言。 D. 缺省语言（英语）。
回退文本语言	当您在“ **产品”** 中选择“数字 **”时，将显示此部分已启用** 部分。 如果文本联系人在导入 Webex WFO 时没有关联的语言，并且没有上述元数据语言映射 **部分中定义的** 元数据值，请选择要分配给文本联系人的语言。 Webex WFO 使用以下文本联系人的语言查找结果，当您执行以下作时：

字段	配置
	使用“交互”页面上的“文本搜索”筛选器。 Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言： A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给该联系人的语言。 B. 分配给您在上面的元数据语言映射 **部分中配置** 的自定义元数据字段的语言。 C. 您在此处配置的回退语言（回退文本语言部分）。 D. 缺省语言（英语）。
授权 URL	注意此部分仅在编辑现有 ACD 时显示。 创建新 ACD 时，它不会出现。 如果发生令牌刷新失败，则 OAuth 进程中断。 配置此设置允许系统在令牌刷新失败时重新建立 OAuth 身份验证，最长可达 60 天。 令牌刷新失败可能有多种原因，如下所示。 ▪ 更改管理员帐户的电子邮件地址。 ▪ 停用 Active Directory 中的帐户。 ▪ 更改 Active Directory 中的密码。 ▪ 在 Cisco 帐户中从 Active Directory 同步切换到单点登录。 ▪ 更改域。
用户同步	支持将用户数据从 Webex Contact Center 同步到 Webex WFO。

字段	配置
媒体导入	启用将媒体和录制文件导入 Webex WFO 来自 Webex Contact Center。

5. 单击 **保存**。 您将被重定向到您的 Cisco Webex Contact Center 登录页面。
6. 输入您的 Cisco 用户名和密码。
7. 成功输入 Cisco 用户名和密码后，您将被重定向回 Webex WFO。

> 注意：如果您有新的 WFM，您必须在完成此过程后执行 将 WFM 连接到 Cisco Webex 联系人中心 2.0 过程。

配置自动重新授权

1. 确保您已注销 Cisco Webex Contact Center。
2. 在 Webex WFO 中，导航到 **应用程序管理>系统配置>ACD**配置。
3. 在选择 ACD 下，从 **ACD 服务器** 列表中选择您的 Webex Contact Center 2.0 ACD，然后单击 **编辑**。 此时将打开 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 页面。
4. 转至 **授权 URL** 部分并单击复制图标以复制 URL。
5. 在谷歌浏览器中打开私密浏览器，例如隐身模式。
6. 将 URL 粘贴到专用浏览器中。 然后，您将被路由到 Cisco Webex 登录页面。
7. 输入链接到此 ACD 的管理员帐户的登录凭据并登录。然后，将打开 Webex WFO 登录页面。
8. 复制地址栏中的代码字符串。 您需要复制的部分从等号之后开始，一直到 URL 的末尾。

> 例
>
>
>
>
> 在上面的示例中，代码部分位于以 Z 开头并以 1 结尾的红色轮廓框中。请注意，出于安全目的，部分代码字符串已模糊。

9. 导航回 Webex Contact Center 2.0 ACD 的 ACD 页面。
10. 在授权 URL 下的第二个文本框中输入代码。

11. 单击 **授权**。
12. 单击 **保存**。

将 WFM 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0

通过“集成”页面，您可以配置、修改和部署 Webex WFO WFM 集成，以确保历史和实时遵守您的 CWCC 2.0 平台。 本主题详细说明了配置 Webex WFO WFM（如果您使用的是 2.0（编程 API））的过程。

> 注意：如果您遇到问题，请联系卡拉布里奥支持以获取帮助。 在此处 **发送 Calabrio 技术支持请求** ： calabrio.com/support-request/

必备条件

- 您在 WFM 中拥有 *超级管理员* 角色。
- Cisco Webex Contact Center 2.0 必须在应用程序管理 > ACD 配置 **页面进行** 配置。有关详细信息，请参阅 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0。
- 从 ACD 配置 **页（应用程序管理** >**系统配置** > **ACD 配置** ） **收集**有关 Webex Contact Center ACD 的以下信息。

  API URL—这是您的 Cisco Webex CC 基本 URL。

  Webex WFO 服务器 ID—这是指定用于唯一标识 CWCC 的 Webex WFO ACD ID。 租户标识—

  这是 Webex WFO 租户帐户的唯一字母数字标识符。
- 必须在 **Webex Control Hub** 中启用 **ds-call-leg-state-api** 功能标志。

页面位置

WFM > WFM 设置 > 集成 > Cisco Webex CC（Prog. API 2.0）- 历史 WFM >

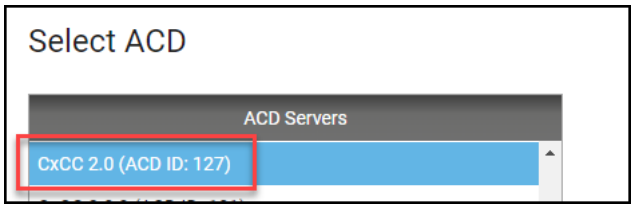
WFM 设置 > 集成 > Cisco Webex CC（Prog. API 2.0）- 区域贸易协定

程序

注意：必须先配置历史数据集成，然后才能配置实时集成。
这是因为来自联络中心平台的座席同步过程依赖于
历史数据收集。 可以按任意顺序配置所有其他类型的集成，例如用户导入。

配置新的集成或更新现有集成

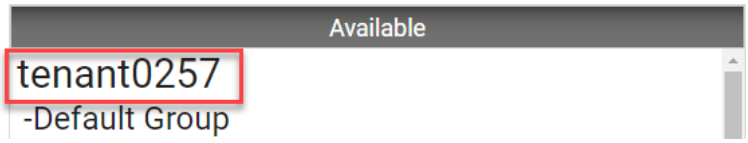
1. 导航至 **WFM** > **WFM settings** > **Integrations** > **Cisco Webex CC（Prog. API 2.0）- 历史**。
2. 单击 ⊕ 要配置新的集成，或单击 ✎ 以更新现有集成。
3. 在有空字段中输入必填信息。 将鼠标悬停在每个字段旁边的信息图标上，然后仔细阅读说明。默认值显示在“设置 **”字段中（如果适用）**。
   - **Cisco Webex CC 基本 URL** —输入 Webex Contact Center API, 的完整基本 URL，包括协议标识符。 这是 **您的 ACD 的 API URL** 值。
   - **Webex WFO** —这是 CWCC 的唯一 ACD 标识。 在“应用程序管理 **>系统配置** > **ACD** 配置”页上 **配置 CWCC ACD 后，在 ACD 服务器** 列表中找到服务器 ID（也称为 ACD ID）值 。

     例 

   - **Webex WFO** 中的租户 ID—输入特定的 Webex WFO 租户 ID 值。 这是您的 Webex WFO 租户标识。 它不是您在 ACD 配置 **页上输入** 的 CWCC 租户 ID 值。
     - 若要标识 Webex WFO 租户 ID，请导航到 **“应用程序管理>用户配置** > **用户**。

- 在“用户信息 ” 部分，从 **“选择用户** ”下拉列表中选择任何用户。
- 找到“ **关联的组和团队** ”部分，并记下列表中显示的第一行。
  这是您的租户标识。 返回到 Cisco Webex Contact Center（程序。 API 2.0）集成页面。 如果找不到租户 ID，请联系 Cisco 支持 人员。

例



4. 单击 **保存** 以保存更改。
5. 保存后， **部署** 按钮将启用。 单击 **部署** 以应用保存的更改并开始集成。
6. 配置历史数据连接器后，导航至 **WFM** > **WFM 设置** > **集成** > **Cisco Webex CC（Prog. API 2.0）- RTA** 并重复这些步骤以配置实时依从性连接器。

注意：部署过程最多可能需要 5 分钟。 完成后，将显示绿色勾选标记和消息。
将鼠标指针悬停在复选标记上以显示的日期和时间
最近的部署。 如果显示红色 X 而不是绿色勾选标记，请联系 Cisco 支持服务。

V2.0 的限制

对于代理绩效统计信息，不有空进出直接联系人计数和持续时间。 “溢出”不有空为指标。

将元数据同步到 Webex WFO

您可以定义将哪些 Cisco Webex Contact Center（CWCC）元数据值与 CWCC 联系人同步到 Webex WFO。 可以从 CWCC 的全局变量字段中收集元数据，也可以 API 端点响应中返回的标准字段。 从那里，必须先正确格式化元数据，然后才能将其添加到 Webex WFO。 将 CWCC 元数据添加到 Webex WFO 并映射到 Webex WFO 元数据标签后，配置即完成。

本主题详细介绍了从 CWCC API 响应收集和格式化元数据的过程、Webex WFO 映射过程和示例。
成功映射后，元数据可用于向 Webex WFO 中的联系人添加各种可跟踪信息。
元数据字段位于“媒体播放器”页（打开联系人>“交互”页）的“详细信息”面板中。
您可以查看、编辑或从系统中删除元数据字段。

全局变量是由 Cisco 创建的自定义字段。 有关全局变量的更多信息，可在 CWCC 管理员页面中有空。
标准自定义元数据字段源自 CWCC 中的 /search 端点。 有关更多信息，请参阅 Cisco 文档，
https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks。 以下代码是示例 /search API 响应。

支持全局变量作为语音通道和所有数字通道的自定义元数据。


```
{
  “数据”：{
    “任务”：{
      “任务”：[
        {
          “结束时间”：1630380960406,
          “captureRequested”：true,
          “isActive”：假,
          “队列”：[
            {
              “id”：“E434A654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616”,
              “名称”：“cb_outdial_queue”
            }
          ],
          “状态”：“已结束”,
          “所有者”：{
                “name”：“callbackorg2user1 callbackorg2user1”,
            “id”：“74ab6507-a32a-479c-bda7-15FF0B6C6C3C”
          },
          “createdTime”：1629450000000,
          “id”：“fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5”,
          “channelType”：“telephony”
        }
      ]
    }
  }
}
```

必备条件

- Cisco Webex Contact Center 2.0 必须配置为 Webex WFO 中的 ACD。
- 必须先在 Webex WFO 的元数据管理器（位于应用程序管理 > QM > QM 配置>元数据管理器 ）中为要映射到 Webex WFO 元数据标签的每个 CWCC 元数据字段创建元数据标签。

  必须从 **“元数据管理器”页上的“元数据类型** ”下拉列表中选择“文本 **”**， 才能映射元数据。

  确保“元数据管理器”页面上的 ACD 数据 下拉列表为空。

  可以根据需要配置“元数据管理器”页面上的所有其他字段。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统配置 > ACD 配置 > Cisco Webex Contact Center 2.0

程序

这些过程详细说明了如何从 CWCC API 响应终结点收集和格式化适当的元数据。

所有元数据都必须符合这些格式。

有两种有空格式，具体取决于使用的是标准字段还是全局变量字段。

字段区分大小写，文本之间没有任何空格。

在设置元数据格式时，可以参考下面的示例 API 请求。

```
{
    任务详细信息（
        来自：1631192040000
        收件人：1654515806364
        过滤器：{
            和：[
                { channelType：{ equals：telephony } }
            ]
        }
    ) {
        任务 {
            id
            stringGlobalVariables（name：“Global_VoiceName”）{
                名字
                价值
            }
        }
```

```
18        }
19    }
```

- 标准元数据字段的格式必须为
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- 全局变量元数据字段的格式必须为
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>：<Data Type>

收集 CWCC 标准元数据字段并设置其格式

1. 根据 CWCC API 响应选择适当的前缀。 端点分为两类；它们是 <taskDetails> 和 <task>。

   使用文本 taskDetails， 作为所有 taskDetails 响应的前缀。 使用文本

   task，task 作为所有任务响应的前缀。

   > 示例 您决定要收集“channelType”上的元数据。 在示例 API 请求中，“channelType”属于 taskDetails 类别。 因此，您使用文本
   >
   > **任务详细信息**

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

2. 添加句点。 不要添加任何间距。

   > 示例 **任务详细信息。**

3. 如果要收集的元数据中没有层次结构级别，请添加字段名称并设置元数据值的格式，如下所示。 字段区分大小写，文本之间没有任何空格。

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   > 例 **taskDetails.channelType**

4. 如果正在收集的元数据中存在层次结构级别，请按如下所示设置元数据值的格式，文本之间不要有空格。 您的 CWCC 2.0 元数据现已准备好映射到 Webex WFO 元数据标签。

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

收集 CWCC 全局变量元数据字段并设置其格式

全局变量在 API 响应中包含文本 GlobalVariables 。

1. 根据 CWCC API 响应选择适当的前缀。 终结点前缀分为两类；它们是 <taskDetails> 和 <task>。

   使用文本 taskDetails， 作为所有 taskDetails 响应的前缀。 使用文本

   task，task 作为所有任务响应的前缀。

   示例 您决定要收集“Global_VoiceName”上的元数据。 在示例 API 请求中，“Global_VoiceName”名称属于任务类别。 因此您使用

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

   文本 **任务**

2. 在前缀后添加句点。

   示例 **任务。**

3. 查找并复制 API 响应中显示的全局变量名称，然后将其添加到格式化文本中。

   示例 **任务。Global_VoiceName**

4. 添加冒号。

   示例 **任务。Global_VoiceName：**

5. 查找与全局变量名称位于同一行中的数据类型。将数据类型的第一个字母大写。

   下面是所有受支持的 Cisco 全局变量和数据类型的列表。

   - integerGlobalVariables—其中<Integer>是数据类型。
   - stringGlobalVariables—其中<String>是数据类型。
   - longGlobalVariables—其中<Long>是数据类型。
   - doubleGlobalVariables—其中<Double>是数据类型。
   - booleanGlobalVariables—其中<Boolean>是数据类型。

   例

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

   此示例中的数据类型为字符串。 数据类型的第一个字母必须大写。 因此，请使用 字符串并将其添加到格式化文本中。 **任务。Global_VoiceName：字符串**

6. 确保格式化文本采用以下格式。 字段区分大小写，文本之间没有任何空格。 您的 CWCC 2.0 元数据现已准备好映射到 Webex WFO 元数据标签。

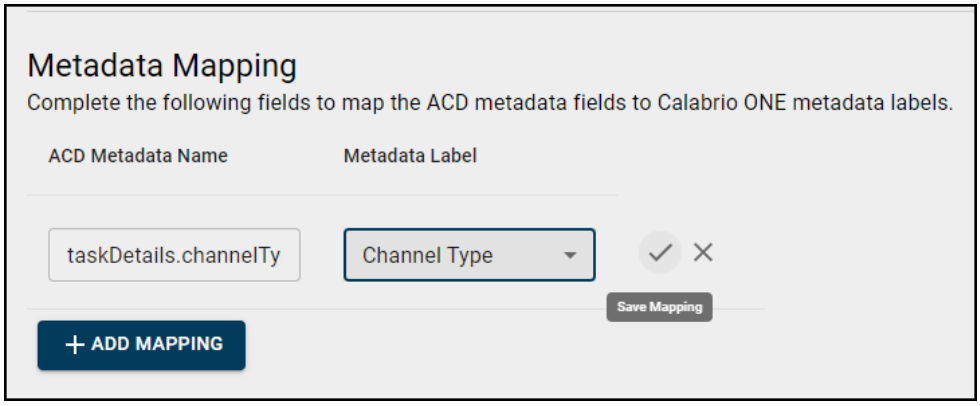
   <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>：<Data Type>

在 Webex WFO 中映射 CWCC 元数据

1. 导航至 **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 配置页面。
2. 在 **元数据映射** 部分中，单击 **添加映射**。
3. 在 ACD 元数据名称 **下的**文本框中，输入格式正确的 CWCC 元数据值。

4. 单击元数据标签 **列下的** 下拉列表，然后从选项列表中选择元数据标签。
5. 单击复选图标以保存元数据映射。

例



6. （可选）单击 **添加映射** 以添加其他元数据映射，然后根据需要重复此作。
7. 单击 **页面右上角的保存** 。

示例请求中的元数据选项

下面显示了任务的有空元数据选项。

示例请求中的任务元数据选项

```
{
    任务（
        来自：1631111190000
        收件人：1634123120000
        过滤器：{
            和：[
                { channelType：{ equals：telephony } }
            ]
        }
    ) {
        任务 {
            id
            地位
            通道类型
            创建时间
            结束时间
            起源
            目的地
            联系人原因
            方向
            所有者 { ID 名称 }
            entryPoint { id name }
```

```
                    终止类型
                    通道子类型
                    客户 { 姓名电话号码电子邮件 }
                    isActive
                    isCallback
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
                    回调数据 {
                        callbackRequestTime
                        callbackConnectTime
                        回拨号码
                        回调状态
                        回调起源
                        回调类型
                    }
                    录制文件位置
                    最后总结代号
                    lastQueue { id name }
                    lastSite { id name }
                    最后团队 { id name }
                    lastEntryPoint { id name }
                    总持续时间
                    csatScore
                    盲转移计数
                    会议计数
                    会议持续时间
                    咨询计数
                    咨询持续时间
                    holdCount
                    保持持续时间
                    自助服务计数
                    自助服务持续时间
                    connectedCount
                    已连接持续时间
                    consultToQueueCount
                    咨询队列持续时间
                    传输计数
                    总结持续时间
                    振铃持续时间
                    队列持续时间
                    队列计数
                    捕获请求
                }
            }
}
```

下面显示了 taskDetails 的有空元数据选项。

任务详细信息示例请求中的元数据选项

```
{
    任务详细信息（
                    来自：1631192040000
                    收件人：
                    1634648040000
                    过滤器：{
```

```
                    和：[
                        { channelType：{ equals：telephony } }
                    ]
                }
    ) {
            任务 {
                id
                地位
                通道类型
                创建时间
                结束时间
                起源
                目的地
                联系人原因
                方向
                所有者 { ID 名称 }
                entryPoint { id name }
                终止类型
                通道子类型
                客户 { 姓名电话号码电子邮件 }
                isActive
                isCallback
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                回调数据 {
                    callbackRequestTime
                    callbackConnectTime
                    回拨号码
                    回调状态
                    回调起源
                    回调类型
                }
                录制文件位置
                最后总结代号
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                最后团队 { id name }
                lastEntryPoint { id name }
                总持续时间
                csatScore
                盲转移计数
                会议计数
                会议持续时间
                咨询计数
                咨询持续时间
                holdCount
                保持持续时间
                自助服务计数
                自助服务持续时间
                connectedCount
```

55	已连接持续时间
56	consultToQueueCount
57	咨询队列持续时间
58	传输计数
59	总结持续时间
60	振铃持续时间

```
                    队列持续时间
                    队列计数
                    捕获请求
                }
            }
        }
```

不支持的阵列

自定义元数据不支持列表和数组。 下表指定了不支持的数组。

不支持的阵列	说明
队列	队列信息。
网站	ID，任务分配到的物理联络中心位置的名称。
小组	ID，即向其分发呼叫的团队的名称。
贡献	已处理该任务的代理。
入口点	ID，联系人在 CWCC 中的初始登陆地点的名称。

Cisco Webex Contact Center 的集成详细信息

本节说明在连接两个系统后，来自 Cisco Webex Contact Center 的数据如何与 Webex WFO 集成。

关于 Webex WFO 数字渠道支持

Webex WFO 为您的 CWCC 多渠道或全渠道系统提供数字渠道支持。 借助 Webex WFO 数字渠道支持，CWCC 系统中的录音、聊天记录和 SMS 文字记录将由 Webex WFO 摄取、可视化并在“交互” 页面上访问。 数字渠道支持可确保跨渠道在 Webex WFO 中全面查看交互和无缝用户体验。 双击“交互 **”页面上的任何交互** 以访问交互的数据。

术语多渠道和全渠道联络中心不是同义词。 它们在定义方式上存在明显差异。
多渠道联络中心支持各种通信渠道。 支持的渠道可以包括电话、电子邮件、网络聊天、社交媒体等。
每个通道独立运行，有自己的队列和专门处理该特定通道的代理。
但是，每个通道都是孤立的，这可能导致通信中断。
这意味着，当客户从一个渠道转移到另一个渠道时，客户交互在旅程中会失去连续性和上下文。

而全渠道联络中心则跨所有通信渠道提供无缝和集成的体验。
渠道是互连的，允许客户在一个渠道上开始对话，并在另一个渠道上继续对话，而无需重复信息。
全渠道解决方案使座席能够了解每个客户的历史，并在所有通信渠道中快速处理客户请求。

> 示例
> 全渠道体验的一个示例是，当交互从聊天开始，然后代理和客户通过电话呼叫继续交互时。
> 来自聊天频道的信息
> 和语音渠道使用集成的全渠道解决方案进行连接。

支持的联系人方案

支持以下方案。

- 入站/出站消息传递
- 转接

- 会议

> 注意：电子邮件通道不支持会议。

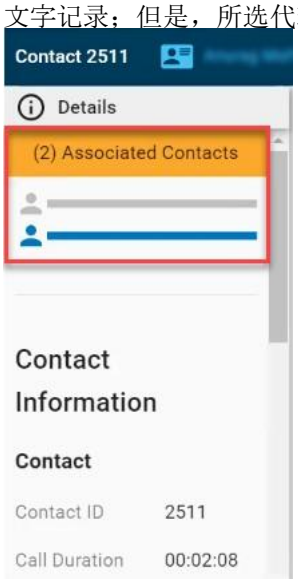
示例

此图像中描述的交互包括传递，这就是为什么在“关联的联系人”部分中有空聊天的两条腿的原因。 在“关联的联系人”部分中，

您可以在聊天或 SMS 脚本中选择不同的代理。 蓝色表示所选代理。

无论选择哪个代理，都会显示完整的聊天或 SMS

文字记录；但是，所选代理将显示在脚本日志右侧的蓝色语音框中。



程序

启用数字渠道

1. 在 Webex WFO 中，导航到 **应用程序管理** > **ACD 配置**。
2. 单击 **“选择 ACD** ”部分中的添加 。 将 **打开 ACD 详细信息** 窗口。
3. 从 **选择 ACD** 下拉列表中选择 **Cisco Webex Contact Center 2.0** 以访问 ACD 配置页面。
4. 在 **“启用** 的产品”部分中，单击“ **质量管理**”。
5. 单击 **数字（聊天、SMS、电子邮件、社交）。**
6. 单击 **保存**。

在“交互”页面上筛选聊天、SMS、电子邮件或社交媒体文字记录

1. 在 Webex WFO 中，导航到 **交互**。
2. **在“筛选器** ”窗格中，单击 **“筛选器”列中的“联系人类型** ”下拉列表。
3. 选择“聊天 **”作为** 聊天记录，选择“SMS **for SMS”文字记录，或** 选择 **“电子邮件** ”作为电子邮件文字记录。
4. 单击 **应用**。

限制

“开始屏幕”和“停止屏幕录制控制”命令适用于没有与之关联的音频联系人的仅屏幕交互。
这可用于在代理处理数字交互时捕获屏幕上的行为，但它不会将数字交互脚本与交互详细信息连接起来。

聊天支持

当您的客户使用聊天功能联系在 CWCC 上配置的代理时，与聊天关联的聊天和数据将被摄取到 Webex WFO 中。
参与聊天的每个代理都有整个交互的完整聊天记录，而不仅仅是他们个人的交互段。

交互 **的每一段都有一个联系人标识**，即聊天的唯一标识。 **关联的联系人 ID**
是将原始联系人与引入到 Webex WFO 中的联系人的所有派生支线连接的标识符。
如果聊天有传递或会议，则可以有多个分支。

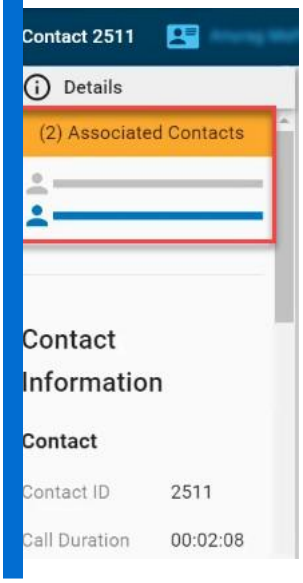
这意味着聊天的每个段都有一个唯一的联系人
ID，并且聊天的所有派生段都具有相同的共享关联联系人 ID。
选择聊天后，您可以在“交互”页上显示的聊天记录中查看所有关联的聊天。 有关详细信息，请参阅 查看与联系人 关联的数据。

必备条件

- 您有 Cisco Contact Center 桌面（代理控制板）。
- 您为 Cisco Contact Center 桌面配置了 Cisco 聊天小组件。

> 注意：如果由于转移或会议而选择的聊天中还有其他代理关联，请单击“关联”中的代理来查看其他代理的聊天记录

详细信息窗格的“联系人”部分。



限制

- 聊天文字记录仅在配置 CWCC ACD 的组织内有空。 与第三方组织进行的聊天不会有空。
  如果将聊天内容传递给第三方，则 Webex WFO 仅在传输前为代理的聊天部分提供数据。
- 关联的联系人 ID 对于文本聊天的所有环节（包括转接和会议）保持一致。 而关联的联系人 ID 对于语音呼叫的所有环节（包括转接和会议）保持一致。
  但是，来自单个客户旅程的文本聊天和语音呼叫之间的关联联系人 ID 会有所不同。

SMS 支持

当您的客户和代理交换 SMS 消息（也称为文本消息）时，SMS 消息以及与这些 SMS 消息关联的数据将被摄取到 Webex WFO 中。 参与对话的每个代理都有整个交互的完整 SMS 记录，而不仅仅是他们个人的交互环节。 交互的每个环节都有一个联系人 ID，即 SMS 交互的唯一 ID。 关联的联系人 ID 是将原始联系人与摄取到 Webex WFO 中的联系人的所有派生支线连接的标识符。 如果 SMS 对话包括传递或会议，则可以有多个支线。

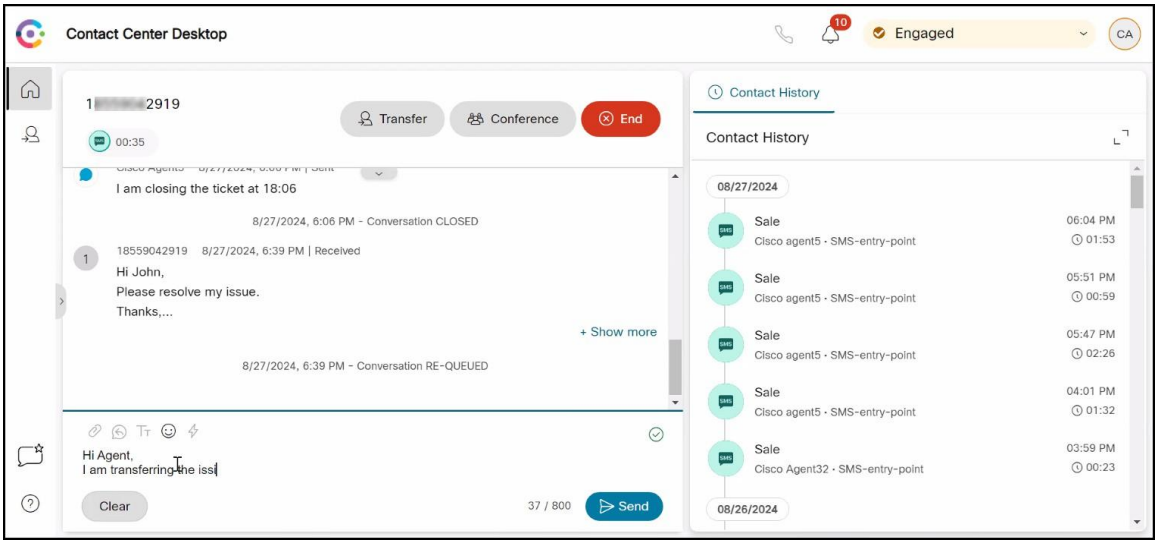
这意味着 SMS 的每个分支都有一个唯一的联系人 ID，并且 SMS 的所有派生分支都具有相同的共享关联联系人 ID。 在“交互”页面上选择 SMS 联系人后，您可以在媒体播放器中查看所有关联的 SMS 消息（**交互** >双击联系人以查看其 SMS 副本）。 有关详细信息，请参阅 查看与联系人 关联的数据。

必备条件

- 您有 Cisco Contact Center 桌面（代理控制板）。
- 您有一个配置为 SMS 队列的有效电话号码。

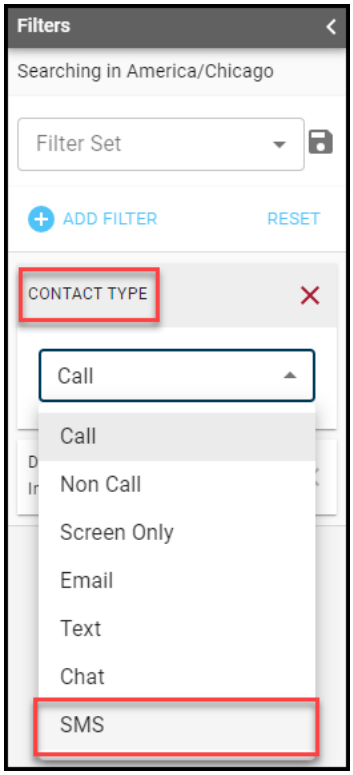
流程示例

此示例说明了客户与 Webex Contact Center 代理之间典型的 SMS 对话。

1. 客户使用手机联系代理。
2. 客户联系人出现在联系人中心桌面队列中，并且代理接受。
3. 客户和代理交换 SMS 消息几分钟，然后代理结束聊天。
4. 

5. 座席必须先通过单击其联系人中心桌面系统中的“ **结束** ”按钮结束对话，然后 Webex WFO 才能摄取 SMS 副本和 SMS 数据。
6. 在 Webex WFO 中，导航到“交互 **”页面来** 找到您的 SMS 文字记录。 确保 **已选择联系人类型** 作为过滤器， **筛选 SMS** 消息，然后从列表中选择 SMS

的互动。

7. 

（“交互”页面上的“联系人类型”过滤器下拉列表）

限制

- SMS 副本仅在配置 CWCC 2.0 ACD 的组织内有空。 SMS 与第三方组织发生的消息传递不有空。如果 SMS 对话从组织的联系人中心转移到另一个第三方组织，则 SMS 对话的该部分的副本将不会有空在 Webex WFO 中。
- 关联的联系人 ID 对于 SMS 对话的所有环节（包括转接和会议）保持一致。 而关联的联系人 ID 对于语音呼叫的所有环节（包括转接和会议）保持一致。 但是，来自单个客户旅程的 SMS 对话和语音呼叫之间的关联联系人 ID 有所不同。

> 示例 客户交互包括与一个代理的 SMS 对话，然后将 SMS 对话传递给第二个代理，最后转移到第二个代理和在结束交互之前，客户有五分钟的电话呼叫。 在 Webex WFO 中，与客户和第一个代理进行的初始 SMS 对话以及持续的

传递给第二个代理的 SMS 对话具有相同的关联联系人 ID。
客户与第二个代理之间的五分钟电话呼叫具有不同的关联联系人标识。

- 如果已启用质量管理 **并在 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 配置** 页面上选中 **数字**（聊天，SMS） **复选框，#** Webex WFO 仅摄取聊天和 SMS 交互。
  如果要更改此页面上的配置，请仔细检查以确保不会意外禁用聊天和 SMS。

电子邮件支持

必备条件

- 您有 Cisco Contact Center 桌面（代理控制板）。
- 您已将有效的电话号码配置为电子邮件队列。

流程示例

此示例说明了引入到 Webex WFO 中的客户和代理之间的典型电子邮件交互。

1. 客户发送电子邮件。
2. 电子邮件显示在 Cisco Contact Center 桌面（代理控制板）队列中，并由代理提取。
3. 客户和代理交换电子邮件几分钟。

   注意代理必须先结束对话，然后 Webex WFO 才能引入数字频道数据。

4. 在 Webex WFO 中，导航到“交互 **”页面，然后从列表中选择电子邮件交互，以**
   找到电子邮件副本。

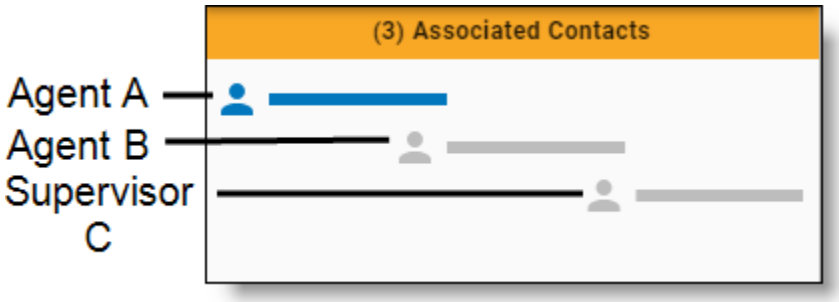
复杂的呼叫事件

本主题介绍 Webex WFO 如何处理复杂的呼叫场景。 复杂呼叫方案是呼叫期间可能发生的各种作。其中包括转接、会议、保持和保留呼叫。 在 Cisco Webex Contact Center 2.0
中，当参加者发生变化时（例如，代理加入咨询呼叫时），会形成区段。

在 Webex WFO 中，音频呼叫及其所有相关数据（例如屏幕录制文件和元数据）都称为联系人。
关联的联系人 ID 是将原始呼叫与 Webex WFO 中记录的呼叫的所有衍生段连接起来的标识符。
这意味着每个生成的联系人与原始呼叫共享相同的关联联系人标识。
您可以在媒体播放器中查看关联的联系人（交互>双击联系人）。

当多个代理处理同一个客户呼叫时（例如，当一个代理将呼叫传递给另一个代理时），Webex WFO 会为每个涉及的代理创建一个单独的联系人，并为这些联系人提供相同的关联联系人 ID。
“关联的联系人”部分显示此类联系人，允许您查看呼叫的所有段，从呼叫进入联系人中心到结束。

例
客户呼叫代理 A。代理 A 将客户传递给代理 B，代理 B 将客户传递给主管 C。Webex WFO 创建三个单独的联系人并为他们提供相同的关联联系人 ID。



必备条件

- 需要在 Cisco 帐户中启用段录制和咨询段录制功能标志。 联系 Cisco 支持服务以获取帮助。
- 您需要启用 RTMS。 联系 Cisco 技术支持为您的组织配置 RTMS。
- 您需要配置 Webex Contact Center 版本 2.0。 请参阅 连接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 了解更多信息。
- 必须先在 Webex WFO 的元数据管理器（位于应用程序管理 > QM > QM 配置>元数据管理器 ）中为要映射到 Webex WFO 元数据标签的每个 CWCC 元数据字段创建元数据标签。

- 您必须从 **“元数据管理器”页上的“元数据类型** ”下拉列表中选择“文本 **”**， 以使 CWCC 中的元数据映射到元数据标签。

  最佳实践 从元数据类型 **下拉列表中输入“呼叫类型”作为** 文本 。

- **确保元数据管理器页面上的 ACD 数据** 下拉列表为空。
  可以根据需要配置“元数据管理器”页面上的所有其他字段。

页面位置

应用程序管理 > 系统配置 > ACD 配置

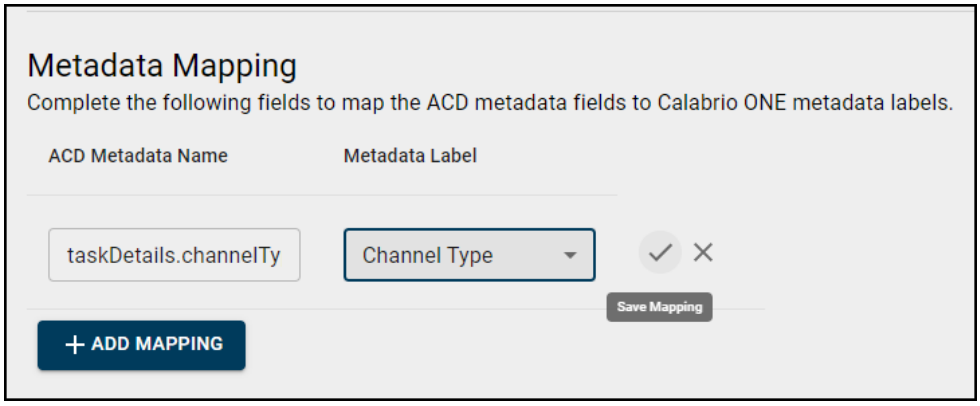
程序

在 Webex WFO 中映射元数据

您需要使用值“客户细分”和“咨询”映射自定义元数据。

1. 导航至 **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 配置页面。
2. 在 **元数据映射** 部分中，单击 **添加映射**。
3. 在 ACD 元数据名称 **下的**文本框中，输入“客户细分”。
4. 单击“元数据标签 **”列下的**
   下拉列表，然后从选项列表中选择作为先决条件创建的呼叫类型元数据标签。
5. 单击复选图标以保存元数据映射。

例



6. 单击 **添加映射** 以添加其他元数据映射。
7. 在 ACD 元数据名称 **下的**文本框中，输入“咨询”。

8. 单击“元数据标签 **”列下的**
   下拉列表，然后从选项列表中选择作为先决条件创建的呼叫类型元数据标签。
9. 单击复选图标以保存元数据映射。
10. 单击 **页面右上角的保存** 。

复杂呼叫事件类型

- 转接—Webex WFO 按转接次数对呼叫进行分段。 对于每个转接，Webex WFO
  会创建一个单独的联系人，并将每个联系人与处理转接呼叫片段的代理关联。
- 会议—Webex WFO 将原始呼叫分成两个联系人。 Webex WFO
  中的第一个联系人与应答客户呼叫的代理关联。 第二个联系人与加入呼叫的代理关联。
  第一个代理的联系人录音涵盖代理参与呼叫的整个时间。
  第二个联系人的录音仅跨越第二个代理加入呼叫的时间。
- 冷（盲）—Webex WFO 使用“冷（盲）”来描述转移和会议场景。
  此描述符涉及将现有呼叫直接路由到其他代理，而无需在传递或会议发生之前两个代理之间进行任何通信。
- 暖—Webex WFO 使用“暖”来描述传递和会议场景。
  此描述符意味着第一个代理与第二个代理交谈，以在转移或会议发生之前提供相关的上下文和背景信息。 热转接或会议的咨询部分包含在联系人录音中。
- 驻留—在停放场景中 Webex WFO 将呼叫分成两个联系人。
  第一个联系人的录音跨度为呼叫被保留之前的时间。
  第二个联系人的录音跨度为从保留区取回呼叫之后的时间。
  这意味着，保留呼叫将结束联系人，而检索保留的呼叫将创建新联系人。
- 咨询—
  第一个联系人与接听客户呼叫的座席关联，第二个联系人与加入呼叫进行咨询的座席关联。
  第一次联系人的录音会覆盖客户呼叫的整个长度。
  第二次联系人的录音仅跨越代理咨询的时间长度。

下表详细说明了不同的呼叫事件类型以及 Webex WFO 是否支持它们。

类型	支持	说明
呼叫已接受/已结束	有	代理接受客户呼叫，呼叫结束，不发生任何呼叫事件，例如保持或转接。
保留/恢复	有	客户处于 PUT 状态。 等待音乐在客户的呼叫段播放。
暂停和恢复（手动）	有	呼叫已暂停。 暂停和恢复符合 PCI 合规性标准。 与保持/恢复不同，客户呼叫段上不会播放等待音乐；只听到沉默。 用户必须在其 Cisco Webex CC 系统中手动触发暂停和恢复，Webex WFO 识别手动触发器。
冷（盲）转移 热转印	有	呼叫从一个代理转接到另一个代理。
冷会议 热情的会议	有	与两个或多个代理的呼叫交互。
暂留	无	呼叫处于 PUT 保持状态（已保留），呼叫可由同一代理代接（检索）。

注意：呼叫中的第一个代理支持屏幕录制。 转接的呼叫段不支持屏幕录制。

屏幕录制

屏幕录制是通过 Webex WFO 智能桌面而不是 Cisco Webex CC 捕获的。

必备条件

要使屏幕录制正常工作，必须确保正确配置以下功能和组件。

功能	配置
智能桌面	Webex WFO 必须在 PC 上安装并运行智能桌面

功能	配置
	其中代理登录到 Webex CC，并且每个智能桌面都必须配置为使用 RTE 消息传递。 通过选中 **Webex CC 的 ACD 配置页面上的“为屏幕录制** 启用 RTE 消息传递”复选框来配置 RTE 消息传递。 RTE 消息传递使连接的智能桌面客户端能够在正确配置的用户登录到
	Webex CC 时以十分钟的段记录屏幕录像。
Webex WFO 用户	当 Webex WFO 与 Webex CC 同步时，它会将代理导入并同步为拥有 Webex CC 用户档案的 Webex WFO 用户。 只有具有 Webex CC 用户配置文件的用户才能进行屏幕录制。 这些用户必须在“用户”页面上具有以下附加配置： ▪ 激活此用户—必须选择。 ▪ 角色— 必须分配给与“捕获联系人”和“录制屏幕”权限相关联的角色。 ▪ Windows 登录名—必须与 Webex CC 代理用于登录 PC 的 Windows 登录名相同。

捕获屏幕录制文件

以下列表概述了 Webex WFO 如何为 Webex CC 代理捕获屏幕录制文件。

1. 代理登录到具有智能桌面的 PC。

   当在 Webex WFO 中正确配置的用户登录到智能桌面正在运行并配置为使用 RTE 消息传递的 PC 时，智能桌面开始以 10 分钟段的形式捕获屏幕录制文件并保存在本地。
   它尚未将任何屏幕录像上传到 Webex WFO。

屏幕录制片段在桌面上加密。 Calabrio 使用对称 AES-CBC-256 和非对称 RSA-CBC-2048 的双因素加密过程来处理屏幕录制文件的身份验证和加密。

智能桌面将这些段存储在以下位置：

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

2. 代理在 Webex 抄送中处理联系人。
3. Webex WFO 导入联系人的录音和元数据。
4. Webex WFO 从代理的 PC 中提取并上传屏幕录制文件。

   Webex WFO 从 Webex CC 上传联系人后，它将开始提取和上传匹配的屏幕录像。 Webex WFO 通过将每个联系人的时间戳中继到相应的代理 PC 来实现此目的。

   当智能桌面收到这些时间戳时，它会将屏幕录制片段裁剪并拼接成与联系持续时间匹配的单个屏幕录制。 然后，它将屏幕录制上传到 Webex WFO。

   对未与任何联系人关联的屏幕录制片段进行分析，确认没有发生差异，然后将其删除。 如果 Smart Desktop 失去与 Webex WFO
   的连接，它会在重新连接时执行恢复过程，以确保同时为代理处理的所有联系人创建屏幕录像。

   > 示例 代理在一天结束时处理联系人，然后在 Webex CC 将联系人有空至 Webex WFO 之前关闭 PC。 当代理打开 PC 时，
   > 第二天，智能桌面重新连接到 Webex WFO，然后 Webex WFO 提取并上传屏幕录像。

5. 代理注销。

   当代理注销时，智能桌面将停止录制新的屏幕段。

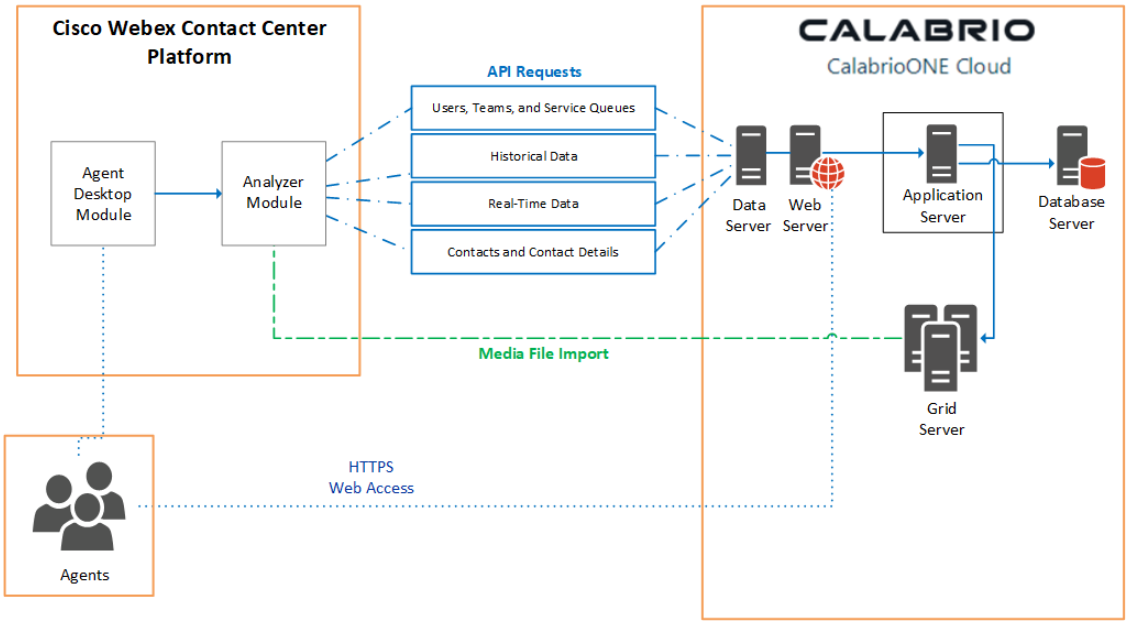
附录

请参阅附录，了解与 Cisco Webex Contact Center 集成 1.0 版相关的内容。

1.0 的核心配置数据

Webex WFO 将以下核心配置数据与从 Cisco Webex Contact Center 到三个 API 请求的等效数据同步。

下面的架构图显示了 Cisco Webex Contact Center 和 Webex WFO 套件之间的联系。
请注意，该图包含经典 WFM。



用户

当 Webex WFO 从 Webex Contact Center 导入新用户时，它会创建一个具有 Webex Contact Center 用户配置文件的新 Webex WFO 用户。

当有人更改 Webex Contact Center 中的用户数据时，同步服务会检测到该数据并在 Webex WFO 中进行多项更改。 下表总结了这些更改。

> 注意：在 Webex Contact Center 中处于“非活动”状态的用户不会被导入，除非他们被还原。

Webex CC 中的更改	导致 Webex WFO 中的更改
添加了新用户。	添加了新用户。 具体而言，同步服务： ▪ 将 Webex Contact Center 用户的名字和姓氏应用于 Webex WFO 用户的名字和姓氏。 ▪ 将 Webex Contact Center 用户的 TID 应用于 Webex WFO 用户的 ACD ID。 ▪ 将公司和部门的 Webex WFO 开始日期设置为同步发生的日期。 ▪ 将 Webex WFO 用户分配给缺省团队。 注意 Webex WFO 不会保留 Webex Contact Center 用户和团队之间的关系。 请参阅 团队。 ▪ 如果 Webex Contact Center 用户启用了联系人中心，会将缺省代理角色分配给 Webex WFO 用户。 没有其他 Webex WFO 角色与 Webex Contact Center 同步。 注意：如果您删除与 Webex Contact Center 用户同步的 Webex WFO 用户代理角色 启用联系人中心后，下次 Webex WFO 与 Webex Contact Center 同步时将重新分配代理角色。
用户的名字或姓氏已更改。	用户的名字或姓氏已更改。
用户已删除。	用户已被停用。

小组

Webex WFO 与任何类型的 Webex Contact Center 团队（基于容量或基于代理）同步，只要他们处于活动状态即可。 它不保留 Webex Contact Center 用户和 Webex Contact Center 团队之间的关系。

当团队数据在 Webex Contact Center 中发生更改时，同步服务会检测到该数据并在 Webex WFO 中进行多项更改。 下表总结了这些更改。

Webex CC 中的更改	导致 Webex WFO 中的更改
添加了新团队	将添加具有相同名称的新团队。此名称为只读。
团队名称已更改	团队名称已更改。
新用户已添加到团队中	没有变化。 Webex WFO 不保留 Webex Contact Center 用户和 Webex Contact Center 团队。
用户已从团队中删除	没有变化。 Webex WFO 不会保留 Webex Contact Center 用户和 Webex Contact Center 团队。
团队已删除。	没有变化。

您可以在 Webex WFO 中创建新团队并将用户分配给他们，但这些新团队不会添加到 Webex Contact Center。

一个 Webex WFO 用户只能属于一个团队。

连接到 Cisco Webex Contact Center 1.0

本节说明如何在 Cisco Webex Contact Center 1.0 和 Webex WFO 之间设置连接。

第 1 步：从您的 Webex Contact Center 提供商处收集信息

从您的 Webex Contact Center 提供商处收集以下 API 信息，并将其保存在易于访问的位置：

- Webex Contact Center API, 的完整基本 URL，包括协议。
- Webex Contact Center 媒体 API 的完整基本 URL，包括协议。
- 有权访问 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center 媒体 API 的 Webex Contact Center 用户的电子邮件地址。
- API 键用于 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center 媒体 API。

当您使用 Webex WFO 中的 Webex Contact Center 配置 ACD 连接时，您将需要此信息来完成 Webex Contact Center API 部分。

注意以下示例图像显示 Cisco Webex Contact Center 1.0 API。

- 实体标识

例

下图突出显示了实体 ID。

```
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">
```

- 单点登录重定向 URL

例

下图突出显示了单点登录重定向 URL。

```
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"/>
```

- 身份提供程序证书

例

下图高亮显示身份提供程序证书。

```
103 ▼         <KeyDescriptor use="signing">
104 ▼             <ds:KeyInfo>
105 ▼                     <ds:X509Data>
106 ▼                         <ds:X509Certificate>
107 ▼ ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108   BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109   MFoXDT[illegible]SY2FzLXNieGEuY2NvbmUu
```

步骤 2：将 Webex Contact Center 配置为 Webex WFO 中的 ACD

接下来，在 Webex WFO 中添加 Webex Contact Center 并将其配置为 ACD。

注 Webex WFO 目前将 Webex Contact Center 称为 Cisco Customer Journey Platform。

将 Webex Contact Center 添加为 ACD

1. 在 Webex WFO 中，导航到应用程序管理>系统配置> ACD 配置。
2. 单击添加 。
3. 在 ACD 详细信息对话框中，按如下方式配置字段。

字段	配置
选择 ACD	选择 **Cisco Customer Journey Platform**。
名称	为 ACD 输入唯一的名称。

4. 点击 **OK**（确定）。

配置 Webex Contact Center ACD

1. 在“ACD 服务器”表中，选择您的 Webex Contact Center ACD.
2. 跳过 ACD 过滤部分。 此集成不支持 ACD 筛选。
3. 按如下所示配置 Cisco Customer Journey Platform API 部分。

字段	配置
Cisco Customer Journey Platform API 网址	输入您在步骤 1 中保存的 Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括协议标识符。 示例# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 媒体 API URL	输入您在第 1 步中保存的 Webex Contact Center Media API 的完整 URL，包括协议标识符。 示例# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 录制文件
用户名	输入您的 Webex Contact Center 用户的电子邮件地址保存在步骤 1 中。此用户必须有权访问 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center 媒体 API。
API 密钥	输入您在第 1 步中保存的 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center 媒体 API 的 API 键。

字段	配置
Cisco Webex Contact Center 1.0	仅当使用 Webex Contact Center 2.0 时才选择。 这将启用 CMSv2 API 请求。
Cisco 租户标识	输入 Webex Contact Center 的字母数字标识符租户帐户。 这是您的 Cisco 组织标识。

4. 按如下所示配置“同步间隔”部分。

部分	说明
时间间隔（分钟）	输入您希望数据服务器同步用户的频率（以分钟为单位），Webex WFO 中的团队和服务队列以及 Webex Contact Center 中的等效队列。 有关与 Webex Contact Center 同步的更多信息，请参阅 1.0 的核心配置数据。 最小值 = 10 分钟。

5. 按如下所示配置“捕获设置”部分。

字段	说明
ACD 捕获延迟	选择您希望 WFM 等待多长时间在间隔结束后导入 ACD 统计信息。
启用数据重新捕获	（可选）如果要从以下位置重新捕获数据，请选中该复选框整个前一天。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟时间，则可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。
重新捕获时间	输入您希望 Webex WFO 从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。

6. （可选）选择 **为屏幕录制**启用 RTE 消息传递。 这允许您录制在 Webex WFO 中配置为进行屏幕录制的 Webex Contact Center 代理的屏幕。
   有关屏幕录制的更多信息，请参阅 QM 1.0 的数据。
7. 单击 **保存**。

步骤 3：配置数据服务器

为 Cisco Webex Contact Center ACD 配置数据服务器

1. 在 Webex WFO 中，导航到 **应用程序管理** > **系统配置** > **数据服务器配置**。
2. **从选择数据服务器配置** 下拉列表中，选择要用于 Webex Contact Center ACD. 的数据服务器
3. 配置以下设置。

设置	配置
区域数据服务器 ACD	选中“ **启用同步** ”复选框，然后移动“Webex 同步设置” 联系人中心 ACD **从“可用** ”到 **“**已分配”。
区域数据服务器 ACD	选中“ **启用捕获** ”复选框，然后移动“Webex 捕获设置”
区域数据服务器真实	联系人中心 ACD 从 **“有空** ”到 **“**已分配”。 选中“ **启用实时事件** ”复选框，然后移动“时间事件设置” 从“可用”到 **“** 已分配 **”的**Webex Contact Center ACD。
媒体导入服务器设置	选中“ **启用媒体导入** ”复选框，然后将“Webex Contact Center ACD”从“可用 **”移动到 “**已分配”。

4. 单击 **保存**。

使用 CMSv2 API 连接到 Cisco Webex Contact Center

本节说明如何为使用 CMSv2 API 从 1.0 转换的用户设置 Cisco Webex Contact Center 和 Webex WFO 之间的连接。

使用 CMSv2 API 配置 CWCC 2.0

1. 在 Webex WFO 中，导航到 **应用程序管理>系统配置>ACD 配置**。
2. 单击添加 。 将 **打开 ACD 详细信息** 窗口。
3. 在 ACD 详细信息窗口中，按如下所示配置字段。

字段	配置
选择 ACD	选择 **Cisco Customer Journey Platform**。 注 Webex WFO 目前将 Webex Contact Center 称为 Cisco Customer Journey Platform。
名称	为 ACD 输入唯一的名称。

4. 点击 **OK**（确定）。
5. 在“ **选择 ACD** ”表中，选择刚创建的 Cisco Webex Contact Center ACD。
6. 跳过 ACD 过滤部分。 此集成不支持 ACD 筛选。
7. 按如下所示配置 Cisco Customer Journey Platform API 部分。

字段	配置
Cisco Customer Journey Platform API 网址	输入您在步骤 1 中保存的 Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括协议标识符。 示例# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 媒体 API URL	输入您在第 1 步中保存的 Webex Contact Center Media API 的完整 URL，包括协议标识符。 示例# https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 录制文件
用户名	输入您的 Webex Contact Center 用户的电子邮件地址 保存在步骤 1 中。此用户必须有权访问 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center 媒体 API。
API 密钥	输入 Webex Contact Center API 和 Webex 的 API 键

字段	配置
	在第 1 步中保存的联系人中心媒体 API。
Cisco Webex Contact Center 1.0	选中该复选框。 此复选框使您能够通过 CMSv2 API 连接到 CWCC 2.0。
Cisco 租户标识	输入 Webex Contact Center 的字母数字标识 租户帐户。 这是您的 Cisco 组织标识。

8. 按如下所示配置“同步间隔”部分。

部分	说明
时间间隔（分钟）	输入您希望数据服务器同步用户的频率（以分钟为单位），Webex WFO 中的团队和服务队列以及 Webex Contact Center 中的等效队列。 有关与 Webex Contact Center 同步的更多信息，请参阅 1.0 的核心配置数据。 最小值 = 10 分钟。

9. 按如下所示配置“捕获设置”部分。

字段	说明
ACD 捕获延迟	选择您希望 WFM 等待多长时间 在间隔结束后导入 ACD 统计信息。
启用数据重新捕获	（可选）如果要从以下位置重新捕获数据，请选中该复选框 整个前一天。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟时间，则可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。
重新捕获时间	输入您希望 Webex WFO 从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。

10. （可选）选择 **为屏幕录制**启用 RTE 消息传递。 这允许您录制在 Webex WFO 中配置为进行屏幕录制的 Webex Contact Center 代理的屏幕。 有关更多信息，请参阅 屏幕录制。
11. 单击 **保存**。

QM 1.0 的数据

QM 允许您监控和评估代理对收到的联系人的响应情况。

录音

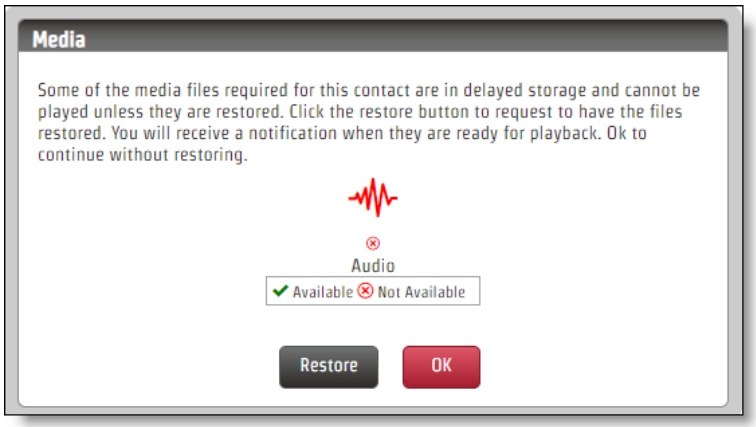
当 QM 连接到 Cisco Webex Contact Center 时，将在 Webex Contact Center 中创建和记录联系人。

要导入联系人，Webex WFO 首先通过 API 请求导入联系人元数据。 然后，它通过另一个 API 请求导入录音，将录音与联系人元数据匹配，并将联系人与处理它的代理关联。

当多个代理处理 Webex Contact Center 中的联系人时（例如，当一个代理将联系人传递给另一个代理时），Webex WFO 使用元数据将联系人细分为匹配数量的联系人，然后与所涉及的各个代理关联。 具体而言，Webex WFO 通过“开始”和“结束”时间戳确定代理在呼叫中处于活动状态的时间，并相应地对联系人进行分段。 Webex WFO 中的每个联系人都有自己的元数据和音频录制文件。

Webex Contact Center 最多可能需要两个小时才能与 Webex WFO 有空联系。 有时，上传与联系人关联的录音可能需要更长的时间。

> 注意
> 如果双击尚未上传音频录制文件的联系人，您将收到以下消息：



但是，在此情况下，录制文件不在延迟存储中，并且单击“还原”不会导致还原录制文件。

仅当音频文件上传状态从“文件尚未上传”变为“文件已上传”时，才会有空播放录制文件。

以下各节介绍如何对涉及咨询、转移或会议的联系人进行 Webex WFO 细分 Webex Contact Center。

磋商

Webex WFO 将 Webex Contact Center 联系人细分为具有相同关联联系人 ID 的两个联系人。

第一个联系人与应答客户呼叫的代理关联，第二个联系人与被引入呼叫进行咨询的代理关联。

第一次联系人的录音会覆盖客户呼叫的整个长度。 第二次联系人的录音仅跨越代理咨询的时间长度。

在咨询期间，Webex Contact Center 仅记录客户，而不是代理。

例

Webex WFO 导入一个联系人，其中布劳恩探员与霍奇斯探员协商了 42 秒。 Webex WFO 将此联系人划分为两个联系人：29 和 30。

与联系人 29 关联的录制文件的持续时间为 00：02：21，这是代理 Braun 与客户连接的整个时长。 与联系人 30 关联的记录的持续时间为 00：00：42，这只是霍奇斯探员与布劳恩探员协商的时间长度。

两个录制文件具有相同的关联联系人标识。

> 可以使用媒体播放器逐个选择和播放这些联系人。 所有关联的联系人都会显示在“关联的联系人 Tab”中，在此也可以选择和播放这些联系人。

转接

Webex WFO 按转移次数对 Webex Contact Center 联系人进行分段。 对于每个转接，Webex WFO 会创建一个单独的联系人，并将每个联系人与处理转接呼叫片段的代理关联。

转接呼叫的所有段都有相同的关联联系人 ID。

> 例
>
> Webex WFO 导入一个联系人，布劳恩探员将联系人传递给霍奇斯探员。
>
> Webex WFO 将此联系人细分为两个联系人：27 和 28。联系人 27 的录制持续时间为 00：00：44，这是布劳恩代理在将联系人传递给代理霍奇斯之前与客户联系的时间长度。
> 联系人 28 的录制持续时间为 00：01：14，这是代理 Hodges
> 在联系人结束之前与客户连接的时间长度。
>
> 两个录制文件具有相同的关联联系人标识。
>
> 可以使用媒体播放器逐个选择和播放这些联系人。 所有关联的联系人都会显示在“关联的联系人 Tab”中，在此也可以选择和播放这些联系人。

会议

Webex WFO 将 Webex Contact Center 联系人细分为具有相同关联联系人 ID 的两个联系人。

第一个联系人与接听客户呼叫的代理关联，第二个联系人与被引入呼叫进行咨询和参加会议的代理关联。 第一次联系人的录音会覆盖客户呼叫的整个长度。
第二次联系人的录制文件仅跨越代理咨询电话会议和电话会议的时间长度。

在咨询期间，Webex Contact Center 仅记录客户，不记录代理。 在电话会议期间，Webex Contact Center 会同时录制客户和代理。

> 例
>
> Webex WFO 从 Webex Contact Center
> 导入一个联系人，布劳恩探员咨询了霍奇斯探员，然后将霍奇斯探员带入电话会议。

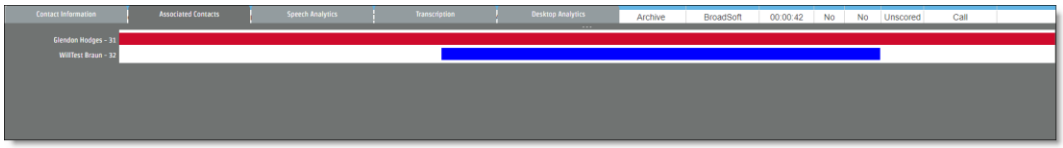
Webex WFO 将此联系人划分为两个联系人：31 和 32。联系人 31 的录制文件的持续时间为 00：02：09，这是代理 Braun 与客户连接的整个时长。 联系人 32 的录音持续时间为 00：01：00，这只是霍奇斯探员咨询然后与布劳恩探员进行电话会议的时间长度。

两个录制文件具有相同的关联联系人标识。

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

可以使用媒体播放器逐个选择和播放这些联系人。 所有关联的联系人都会显示在“关联的联系人 Tab”中，在此也可以选择和播放这些联系人。

下图显示了选择联系人 31 时的媒体播放器。 在关联的联系人 Tab 中，还可以选择并播放联系人 32。



联系人元数据

Webex WFO 不会从 Webex Contact Center 1.0 导入任何自定义元数据，包括以下内容：

- 呼叫相关数据
- 总结代码

下表总结了如何将 Webex Contact Center 1.0 中的联系人元数据映射到 QM 中的等效联系人元数据。

Webex 抄送	QM
座席	姓，名
ANI	呼叫号码
DNI	被叫号码

Webex 抄送	QM
日期	日期、时间
用户 TID	代理 ACD 标识
会话 ID	关联的联系人标识

Webex WFO 支持 CWCC 2.0 的自定义元数据映射。 有关更多信息，请参阅 将元数据同步到 Webex WFO 。