我我我
思科

Webex WFO 和 Webex Contact Center 整合指南

對於具有經典 WFM 的部署

首次發行： 2020 年 9 月 29 日
上次更新時間： 2025 年 2 月 28 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553 網 （6387）
傳真： 408 527-0882

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。
本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。
使用者必須負擔使用任何產品的全責。
產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。
若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 使用的 TCP 標題壓縮是改寫自 University of California，Berkeley (UCB) 開發之部分 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。
Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco
或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。
此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件所有紙本和複製電子副本均不在管控範圍內。 請參閱最新線上版本以取得最新版本文件。

Cisco在全球各地擁有超過 200 間分公司。 各分公司的地址和電話號碼皆列於 Cisco 網站上 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要檢視 Cisco 商標的清單請瀏覽此 URL：www.cisco.com/go/trademarks. 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。
「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1721R)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc。保留一切權利。

內容

目錄 3

適用對象 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 和 2.0 概述 6

介绍 8

品質管理（QM） 8

工作力管理（經典 WFM） 11

分析 11

洞察 12

Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center 體系結構 13

設定程序 14

設定 Cisco Webex Contact Center 14

先決條件 15

設定程序 15

連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 23

先決條件 23

設定程序 23

將中繼資料同步到 Webex WFO 31

Cisco Webex Contact Center 的整合詳細資訊 41

關於 Webex WFO 數位通道支援 41

聊天支援 43

SMS 支援 44

電子郵件支援 47

複雜通話事件 47

螢幕錄製 51

附錄 54

1.0 的核心組態資料 54

使用者 54

團隊 55

服務佇列 55

連接到 Cisco Webex Contact Center 1.0 56

步驟 1：從您的 Webex 聯絡中心供應商處收集資訊 57

步驟 2：Webex Contact Center 配置為 Webex WFO 中的 ACD 58

步驟 3：配置資料伺服器 60

（選用）步驟 4：啟用 SAML 身份驗證 61

QM 1.0 的資料 62

錄音 62

聯絡活動的中繼資料 65

1.0 的經典 WFM 資料 65

歷史資料 66

即時資料 68

適用對象

- 整合的支援和不支援的功能
- 進階體系結構概述
- 設定程序
- 特定整合詳細資訊

本整合指南主要面向客戶以及通常為客戶安裝和配置 Webex WFO 的 Cisco 官方合作夥伴。

此外，Cisco

實施工程師、支援工程師、銷售工程師、開發和行銷人員也可以在本指南中找到有用的資訊。

Cisco Webex Contact Center 1.0 和 2.0 概述

Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center (CWCC) 之間的集成有兩個版本。 這些版本是 CWCC 版本 1.0 和 CWCC 版本 2.0。 這些版本與稱為 1.0 (舊版) API、CMSv2 API (用於將 CWCC 1.0 部署轉換為 CWCC 2.0 的過渡 API) 和 2.0 (程式設計 API) 的不同 API 集相容。

有關根據部署使用的 API 遵循哪些過程的詳細資訊，請參閱 配置過程 。

重要提示 CWCC 1.0 在 Webex WFO 產品中作為 Cisco Customer Journey Platform 出現。

版本與功能的可用性

版本與容貌	CWCC 1.0 使用舊版 CMSv1 原料藥	CWCC 1.0 至 2.0 使用 CMSv2 API	CWCC 2.0 與遺產 CMSv1 API	CWCC 2.0 跟程式化原料藥
立體聲錄音	不適用	有空	有空	有空
音訊暫停和恢復 (僅限手動)**	有空	有空	有空	有空
螢幕錄製暫停和恢復 (僅限手動)**	有空	有空	不適用	有空

注意 對於暫停 (保留事件)，WFO Webex 為錄音插入靜音，為螢幕錄像插入空白螢幕。

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) 有兩個暫停和恢復選項。
其中一個選項是手動暫停和恢復，這會使用 Cisco Agent Desktop。
第二個選項用於自動暫停和恢復，這需要 Cisco API。 若是基於 API 的選項，則需將 API 命令傳送至 Cisco Smart Desktop 軟體，其才能對音訊進行密文處理。 暫停和恢復資料中經過編輯的音訊會從

CWCC 至 Webex WFO。 一旦 WFO 攝取 Webex 編輯的音訊，如果涉及螢幕錄製，Webex WFO 會在 Webex WFO 中顯示聯繫人之前根據編輯的音訊自動編輯螢幕。

手動和自動暫停和恢復選項都要求使用者安裝 Cisco Agent Desktop 軟體。 Webex WFO 手動和自動暫停和恢復選項不適用於 CWCC 整合。 Webex WFO 自動暫停和恢復不可用，因為 WFO 啟動 Webex 的自動事件所需的 RTP 信號未通過 Webex WFO。

重要提示 暫停和恢復必須由思科啟用。 請聯絡您的 Cisco 客戶經理以請求存取。

簡介

Webex WFO 是一個統一的工作力優化 (WFO) 軟體套件，可與 Cisco Webex Contact Center 集成以提供通話記錄、品質管理、工作力管理、客戶之聲 (VoC) 分析和數據管理。
下面列出了有關支援的集成的詳細資訊。

> 注意 ：除非另有說明 Webex Contact Center 1.0 版和 Webex Contact Center 2.0 版均支援支援的功能。

品質管理 (QM)

可用功能

功能	支援	目前不支援
Webex WFO 錄製音訊		X
Webex WFO 從 Cisco Webex Contact Center 匯入錄音	X 版本 1.0：導入前至少延遲兩小時。 版本 2.0：當錄製檔從 Webex Contact Center 提供給 Webex WFO 時，將發生聯繫人導入。	
Webex WFO 螢幕錄製	X	
Webex 所需的 WFO 儲存將音訊儲存在雲端中	X	
用於資料傳輸的雲端到雲端整合	X 透過 API 進行的資料傳輸已內置於整合中	
Webex WFO 引入音訊錄製、暫停和恢復 (手動和自動)	有關音訊錄製暫停和恢復、螢幕錄製暫停和恢復以及立體聲錄製的當前可用性的資訊 Cisco Webex Contact Center 請參閱 1.0 和 2.0 概述 。	

功能	支援	目前不支援
Webex WFO 引入螢幕 錄製暫停和恢復 （手動和自動）		
立體聲錄音		
自訂中繼資料	X 僅 2.0	
錄音已加密	X	
語音能量事件		X
即時語音監控	X 可透過聯絡中心通話 Webex 使用監控	
即時畫面監控	X 透過 Webex WFO 智慧桌面用戶端	
支援同步	X 使用者、小組及佇列	
聯絡活動中繼資料匯入	X	
支援多通道整合		X*
客戶關係管理整合	X**	
代理 Web 錄製控制項和錄製控制項 API		X***
語音通道	X	
數位通道 - 聊天	X 請參閱 關於 Webex WFO Digital 管道支援	

功能	支援	目前不支援
數位通道 - SMS	X 請參閱 關於 Webex WFO 數位通道支援	
數位通道 - 電子郵件	X 請參閱 關於 Webex WFO 數位通道支援	

**Cisco 支援從其他來源導入文本聯繫人，並有額外的思科技術支援參與;但是，Cisco Webex Contact Center 目前沒有用於訪問文本聯繫人內容的 API。 在 Cisco Webex Contact Center 中處理的聊天和其他文本聯繫人不能導入 Webex WFO。*

***打開產品集成審查。*

啟動/停止 API 控件僅可用於螢幕錄製。 可能需要額外的思科技術支援才能實現任何僅 API 驅動螢幕錄製。

> 注意： 不支援在區塊錄製方案中使用 Webex WFO 自定義元數據標記呼叫。
>
> 注意 ：在代理登錄期間，螢幕錄像以 10 分鐘的區塊記錄。與從 CWCC 接收的音訊時間相匹配的螢幕錄像由
> 桌面用戶端從這些塊並上傳。

邊緣元件

元件	必需	不需要
用於同步、擷取、即時事件和媒體匯入的資料伺服器	X	
用於螢幕錄製、即時螢幕監控和桌面分析功能的智慧桌面	X	
Windows 作業系統上的智慧桌面	（可用）	
Mac OS 上的 Smart Desktop		（無法接受）

工作力管理 (經典 WFM)

重要提示 經典 WFM 已宣佈自 2023 年 12 月 1 日起終止銷售，不再可供購買。

WFM 是一個統一的，以使用者為中心的軟體，採用現代方法。
磨練預測，簡化調度和管理，讓管理人員專注於增加價值。 將正確的人放在正確的地方。
使他們能夠更智慧地工作，並提供一致且出色的客戶體驗。

可用功能

功能	支援	目前不支援
歷史資料	X	
即時資料	X	
預測	X	
排程	X	
支援同步	X	
	使用者、小組及佇列	

** 如果歷史數據擷取超過六個月，則在 Webex Contact Center 中無法直接獲取數據，則可能需要專業服務服務。*

分析

可用功能

功能	支援	目前不支援
語音分析（語音學）	X**	
	僅適用於本地部署	

功能	支援	目前不支援
語音分析 (語音轉文字)	X**	
桌面分析	X* 與錄製檔案不同步	
文字分析	X 保留事件 (暫停) 會反映為空白空白，且無轉譯。	
具有細查功能的儀錶板	X	
預測性評估得分	X	
預測性新精神活性物質	X	
情緒分析	X	
代理智慧基準測試	X	
進階語音搜尋	X	

**桌面分析數據在分析儀錶板和數據資源管理器中可用。*
但是，由於桌面資料的處理方式，無法在媒體播放程式的「桌面」面板中使用。

*** 在 CWCC 1.0 版本中，立體聲錄音目前不可用;因此，轉錄不會按說話者劃分。*

洞察

Insights 是一個由 AI 提供支援的 BI 解決方案，是 Webex WFO 套件的核心部分。 Insights 提供混合、非孤立的報告，使您能夠無縫組合來自 Webex WFO 的所有員工敬業度管理和客戶互動數據。 Insights 使您能夠通過可操作的報告和儀錶板可視化 Webex WFO 數據。 您需要 Insights 許可證才能存取列出的功能。 有關詳細資訊，請參閱 許可證的工作原理和管理 角色和許可權 。

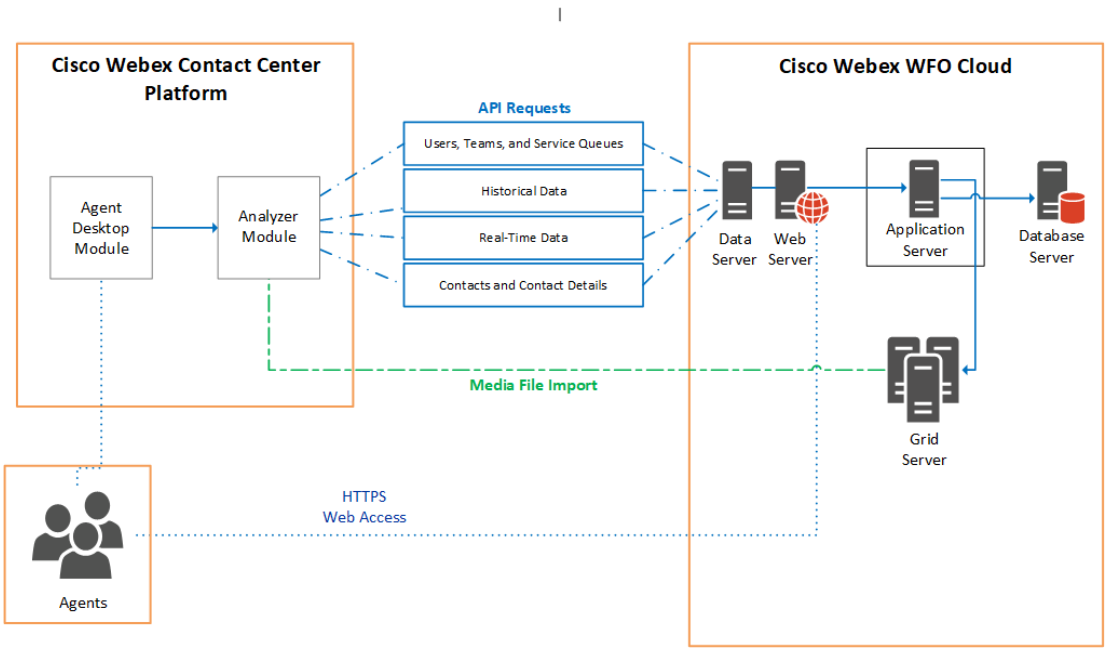
可用功能

功能	支援	目前不支援
預建儀錶板	X	
機器學習驅動的分析	X	
自訂主題	X	
簽名 (自動資料可視化)	X	
視覺物件選項 (自訂資料) 視覺化)	X	
儀錶板共用	X	

Webex WFO 和 Cisco Webex Contact Center 體系結構

下面的體系結構圖顯示了 Cisco Webex Contact Center 與 Webex WFO 套件之間的連接。

請注意，該關係圖包括經典 WFM。



設定程序

本節說明如何配置與 Webex WFO 的 Cisco Webex Contact Center 集成，包括 Webex WFO WFM。您需要遵循的配置過程因貴組織購買的 Webex WFO 產品以及使用的 Cisco API 而異。

- 設定 Cisco Webex Contact Center
- 連接到 Cisco Webex Contact Center 1.0
- 連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0 設定概觀

CWCC 1.0 整合使用 Cisco 1.0 API，並且與 Webex WFO QM、Analytics 和 Classic WFM 相容。如果您的實現包括同步、捕獲、即時事件和媒體導入，則可能需要數據伺服器。

按照「連接到 Cisco Webex Contact Center 1.0」過程進行操作。

Cisco Webex Contact Center 2.0 設定概觀

CWCC 2.0 整合可以使用 CMSv2 API 和 2.0 (程式設計) API。
如果您的實現包括同步、捕獲、即時事件和媒體導入，則可能需要數據伺服器。

CMSv2 API

- 僅與 Webex WFO QM、分析和經典 WFM 相容
- 適用於從 CWCC 1.0 過渡到 2.0 的使用者
- 按照「連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0」過程進行操作

2.0 (程式設計) API

- 相容 Webex WFO QM、分析、經典 WFM
- 如果您的部署包括 QM、分析或經典 WFM 請按照「連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0」過程進行操作

設定 Cisco Webex Contact Center

在 Webex WFO 中設定 CWCC 2.0 連接之前，您需要在 Webex Control Hub 中執行本主題中列出的步驟。

重要說明 將您的 Webex 管理員帳戶使用者名和密碼憑據設置為永不過期。
當使用者憑證到期時，Cisco 會撤銷存取權杖。 因此，如果您的思科帳戶
使用者名和密碼憑據過期，則需要對 Webex WFO 中的 ACD 重新進行身份驗證。
重新驗證需要 Cisco 技術支援的參與。 向 Cisco 技術支援提供以下資訊。
- Webex Contact Center 管理員認證（使用者名稱與密碼）
- Webex WFO 租戶 ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO 租戶管理員認證（使用者名和密碼）
- Webex WFO 網域 URL（例如 www.us3.calabriocloud.com 中的 「us3」部分）

先決條件

- 使用者名稱為 FQDN 格式。
- 使用者可以存取 Webex CC 2.0 API 與 Webex CC 2.0 Media API。
- 使用者名不能是個人電子郵件位址。
- 使用者名稱需為使用 Active Directory 同步至 Cisco 建立的電子郵件地址，或在 Cisco 管理入口網站中手動建立的電子郵件地址。

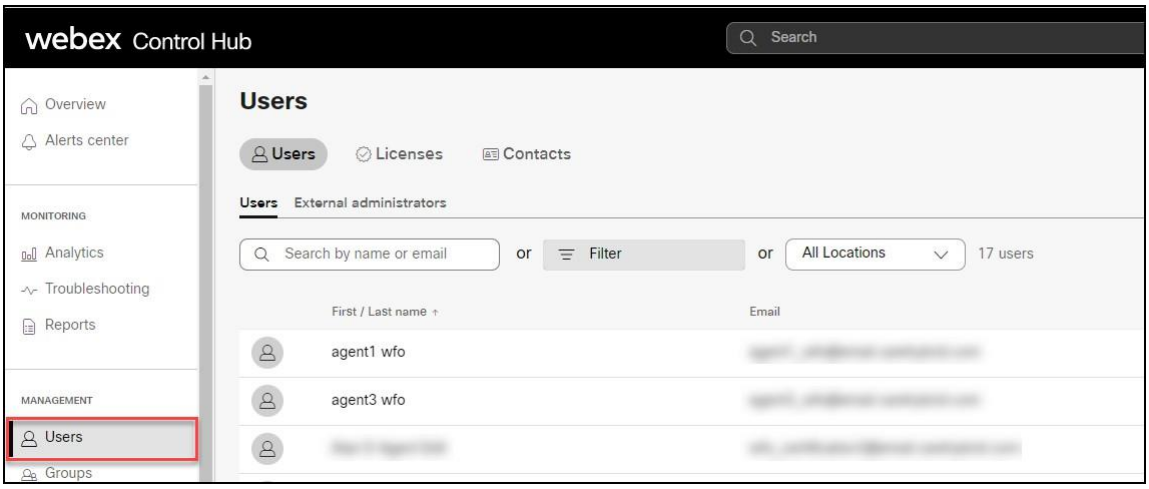
  注意： 如果稍後啟用了 Active Directory 同步，並且 Active Directory
  中不存在該電子郵件地址，則在 Cisco 中的設置將被刪除。 會有重複的團隊和
  由於與新電子郵件位址同步問題導致的使用者。

設定程序

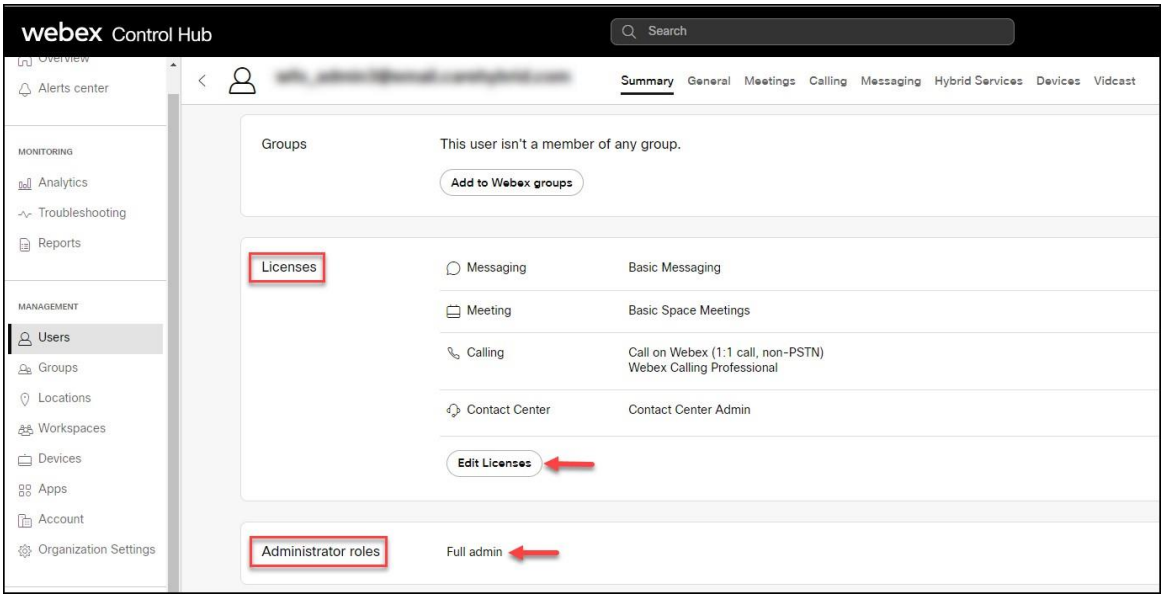
配置角色與權限

此程式中使用的使用者帳戶稍後將用於完成與 Webex WFO 集成所需的 OAuth 流程。

1. **透過導覽至** admin.webex.com 並輸入您的認證來為管理員存取 Webex Control Hub 。
2. 按兩下 **左側導航欄中管理** 下的 **使用者** 。



3. 在「**使用者**」頁面中，從表中選擇所需的使用者。
4. 確保使用者至少具有下表中列出的許可證和角色。



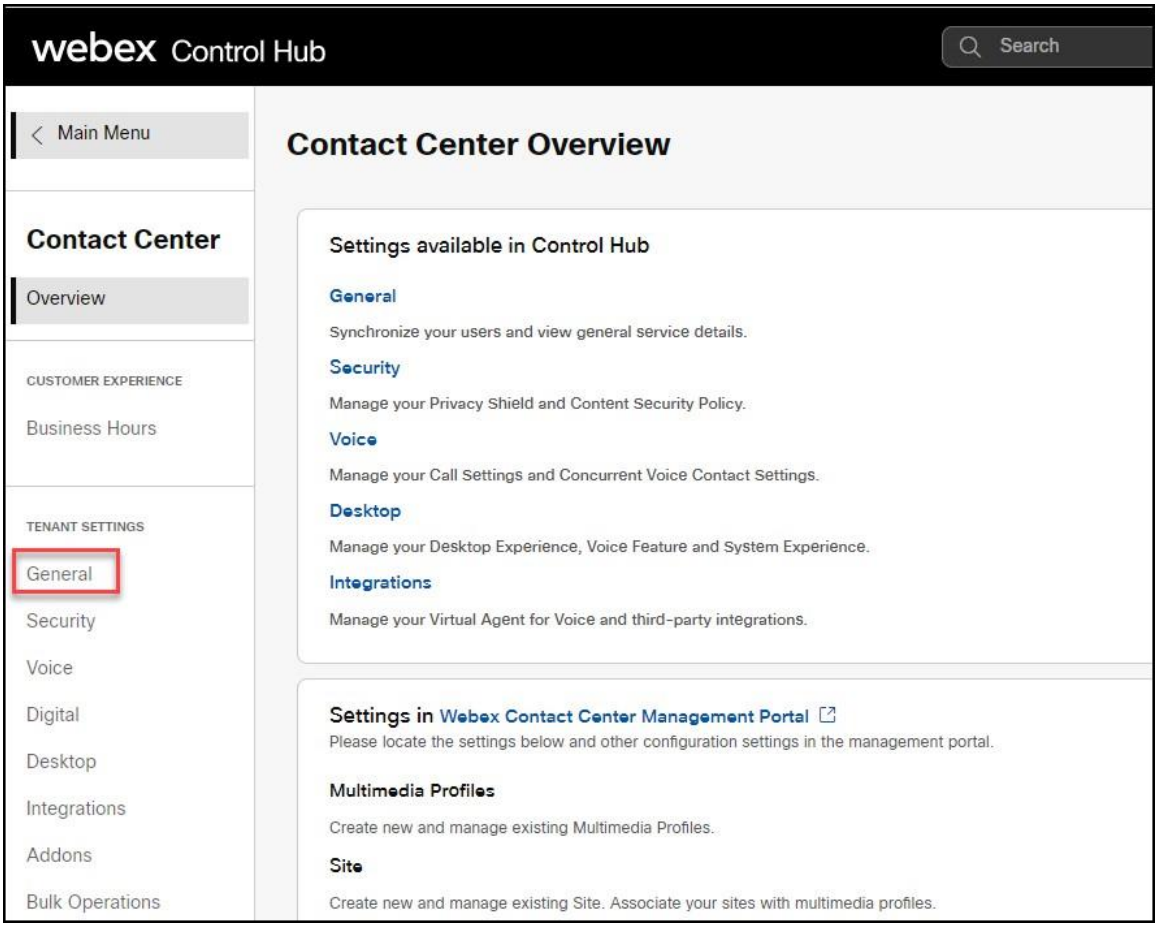
- 如果未為使用者分配適當的許可證，請按兩下 **許可證中的** 編輯許可證部分，然後從許可證摘要頁面再次按兩下 **編輯許可證**。
- 根據需要修改許可證，然後按下保存。
- 如果未分配適當的角色，請在 **用戶頁面上的管理員角色** 部分。
- 根據需要修改角色，然後點按“存儲”。

授權	
訊息傳送	基本訊息傳遞
	進階訊息傳遞
會	基本空間會議進階空間
	會議
	Webex Meetings 套裝
通話	Webex 通話（1：1 通話，非
聯絡中心	Contact Center 管理員
	授權代理>高級代理
角色	
服務	Contact Center 服務管理員

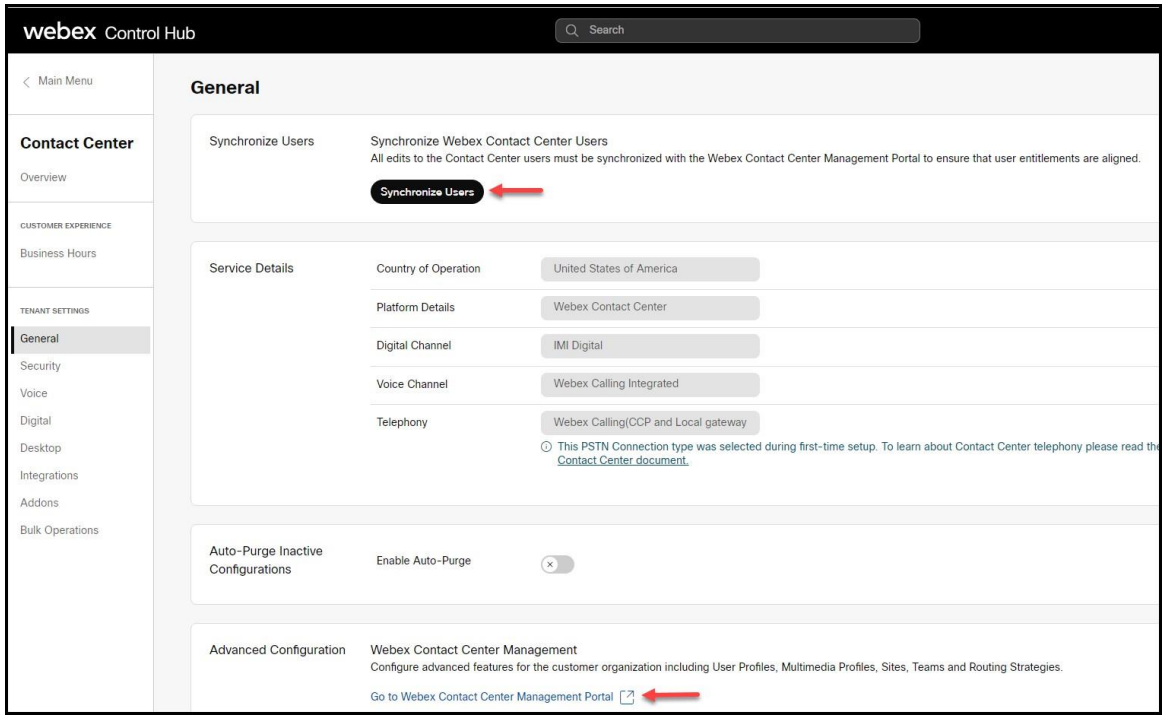
> 注意： 如果您遇到同步問題，請選擇 **“組織管理員** ”複選框，然後分配“完整” **管理員** 角色。

配置 Contact Center 設定

1. 導覽至左側導覽欄 「**服務** 」區段中的「 **聯絡中心** 」頁面。
2. 在 Contact Center 左側導航功能表中，單擊 租戶設置 **下的常規** 。


webex Control Hub
Search
Main Menu
Contact Center
Overview
CUSTOMER EXPERIENCE
Business Hours
TENANT SETTINGS
General
Security
Voice
Digital
Desktop
Integrations
Addons
Bulk Operations
Contact Center Overview
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.

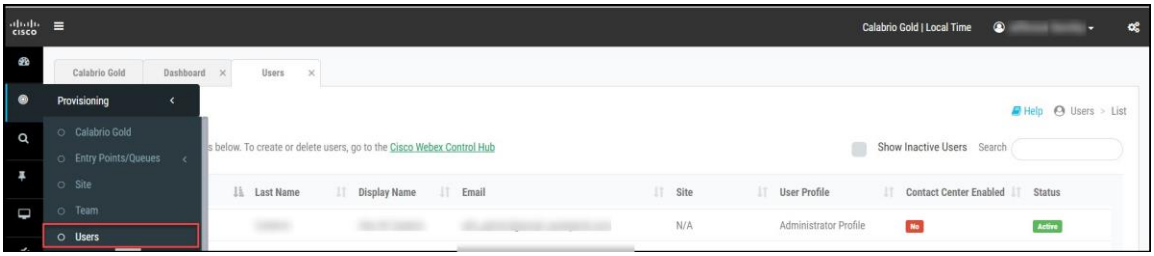
3. 按兩下 **同步使用者**。



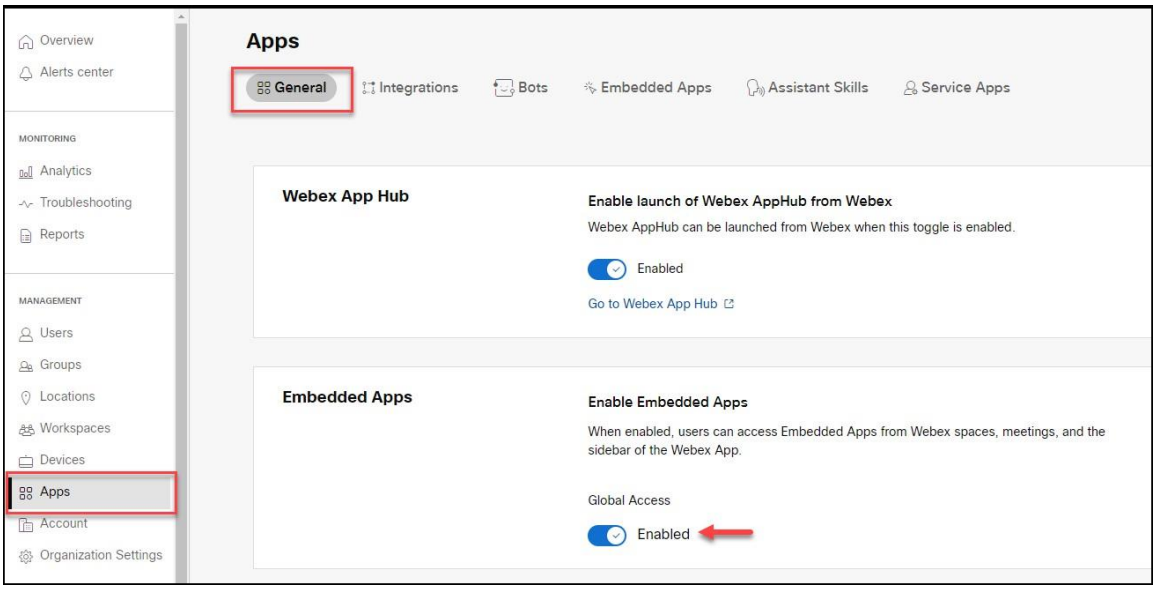
4. 按一下「**前往 Webex Contact Center Management Portal**」連結。 Management Portal 將在另一個視窗中打開。

5. 在 Management Portal 中，導航到 **“預配”，確保 API 帳戶已同步** > **左側導航欄中的使用者** 。

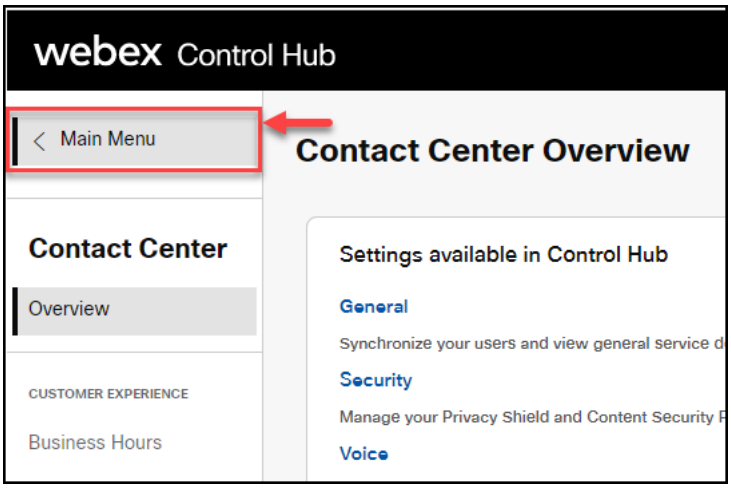
   注意： **此帳戶的“已啟用** 聯繫中心”狀態為 **“否** ”。



設定應用程式設定



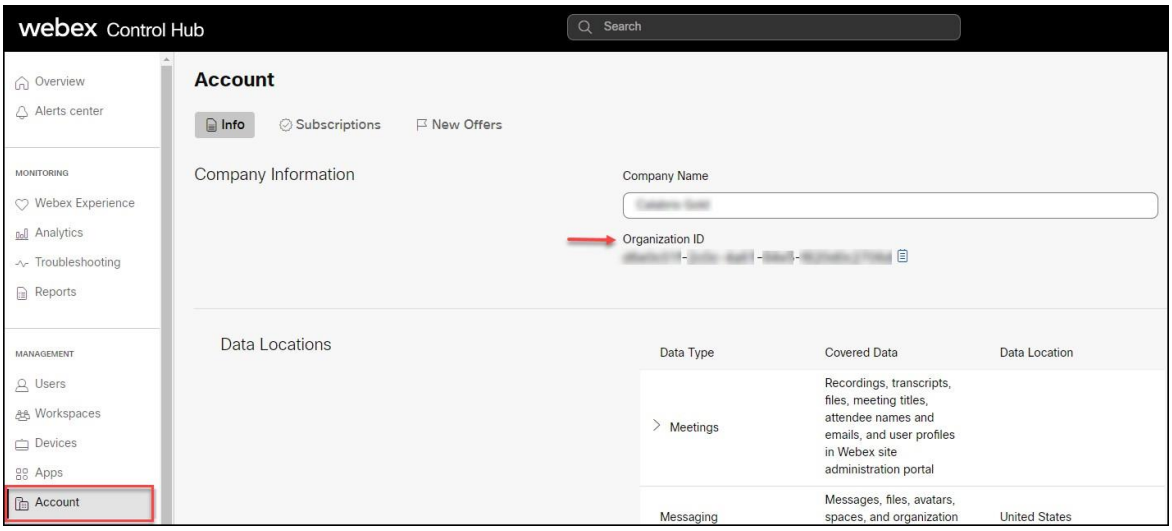
1. 按兩下 **左側導航欄管理 部分中的應用** 。

> 注意： 如果您在任何 **聯繫中心** 頁面上，則需要單擊 **主功能表** 以存取 **「應用程式」** 頁面。
>
> 
>

2. 從「應用程式 **」頁面的** 「 **常規** 」選項卡中，打開 **「已啟用** 全域訪問」開關。

尋找您的組織 ID

1. 從左側導航欄導航到「 **帳戶** 」頁面。
2. 將您的 **組織 ID** 保存在易於訪問的位置。 在 Webex WFO 中設定與 CWCC 2.0 的連接時，需要您的思科組織 ID。 您的組織 ID 在 Webex WFO 中也稱為租戶 ID。



對應 API 終結點

請參閱 https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability 以獲取當前可用的最新 API 的最終清單。

地區	開發人員門戶	API
美國	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
澳新銀行	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
英國	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
歐洲（法蘭克福）	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
日本	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

驗證設定

1. 嘗試 使用專用瀏覽器視窗登錄 https://developer.webex-cx.com/ ， 例如 Chrome 的隱身或 Edge 瀏覽器的 InPrivate 瀏覽器。
2. 如果登入嘗試失敗，請向 Cisco 或您組織的認證合作夥伴開具支援票證。

3. 嘗試 使用專用瀏覽器視窗登錄 https://web.webex.com/ ， 例如 Chrome 的 Incognito 或 Edge 瀏覽器的 InPrivate 瀏覽器。

4. 如果登入嘗試失敗，請向 Cisco 或您組織的認證合作夥伴開具支援票證。

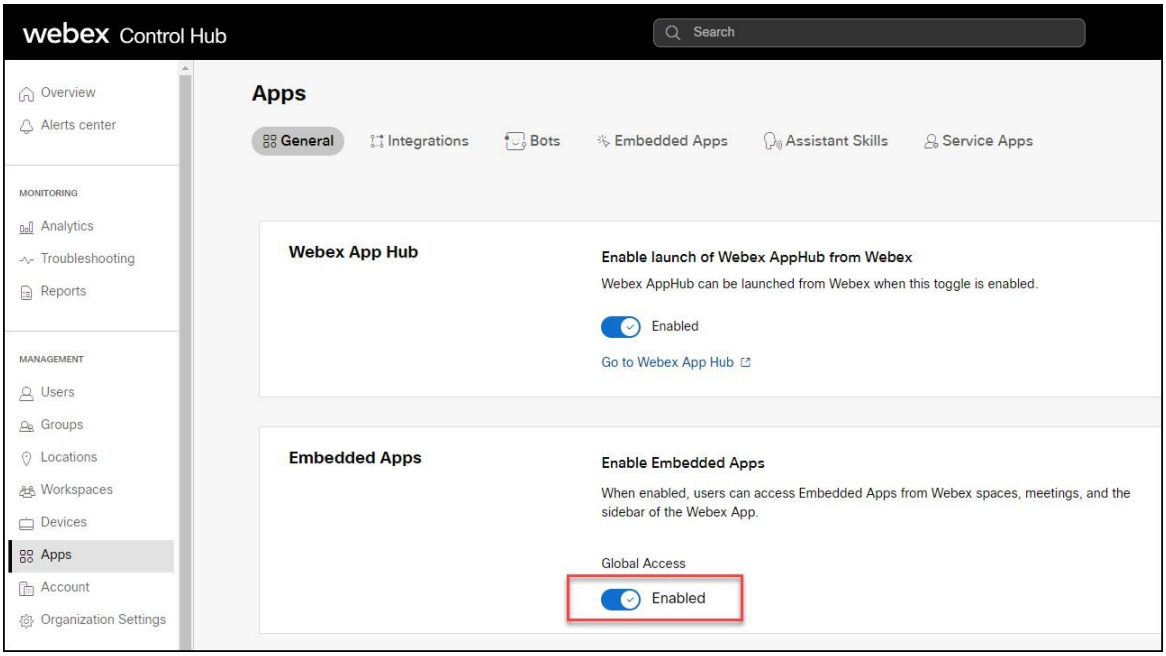
實現與 Pro Pack 的整合

重要提示： 僅當您擁有 Pro Pack 時，才執行此過程。

1. 在 https://admin.webex.com/登入 Webex Control Hub。

2. 按兩下 **左側導航欄中管理** 下的 **應用** 。

3. 在“嵌入式應用” **下**，將“全域訪問 **”切換** 為 **“已啟用”**。



4. 按兩下 **整合**。

5. 通過單擊清單中的集成或按其應用 ID 搜索集成， 允許訪問 Webex WFO 集成。

   將打開整合的屬性視窗。

   Calabrio App ID—

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. 在“概述 **”中**，將“未來使用者 **的訪問許可權”切換** 為 **“開”**。

7. 按兩下 **所有使用者**”
8. 按一下 **「儲存」**。

連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0

本節說明如何在 Cisco Webex Contact Center 2.0 和 Webex WFO 之間建立連接。 登錄時，組織 ID 將附加到管理員訪問令牌。

> 重 要 說 明 在對用於配置 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 的帳戶進行任何更改之前，請格外小心。 如果必須變更管理員密碼，則應在更改管理員密碼后立即按照 配置自動重新授權 過程進行操作，以確保集成的連接不會中斷。

先決條件

從您的 Webex Contact Center 供應商處複製以下資訊，並將其儲存在易於存取的位置。 請依照「設定 Cisco Webex Contact Center 」中詳述的程序進行作業。

- 使用者名—這是與 Cisco Webex Contact Center 中的管理憑據關聯的使用者電子郵件位址。
- 您的 Webex 管理員使用者需在 Webex Control Hub 中具有 Webex Contact Center 系統所需的權限與角色。 有關詳細資訊，請參閱配置 Cisco Webex Contact Center 主題中的 “分配角色和許可權”過程。
- API URL—Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括通訊協定。
- 租戶 ID—這是你 Cisco Webex Contact Center 組織 ID。

設定程序

> 最佳實踐： Cisco 建議您在私密瀏覽器作業階段中設定 CWCC 2.0，例如在 Google Chrome 或 Microsoft Edge 瀏覽器中進行隱身模式。

- 使用 CMSv2 API 設定 CWCC 2.0—如果您是從 CWCC 1.0 過渡到 2.0 的現有客戶，並且具有 QM、分析或經典 WFM，請按照以下程序操作。
- 使用 2.0 程式設計 API 設定 CWCC 2.0—如果您的部署包括 QM、分析、經典 WFM 或 WFM，並且您未從 CWCC 1.0 過渡到 2.0，請遵循以程。

如有 WFM，則必須在完成使用 2.0 編程化 API 設定 CWCC 2.0 WFM 程式後，執行 為 Webex WFO 配置 Cisco Webex Contact Center 2.0 過程。

使用 CMSv2 API 設定 CWCC 2.0

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理”>“系統配置”>“ACD”配置**“。
2. 按兩下 **添加**。 將 **打開 ACD 詳細資訊** 」視窗。
3. 在「ACD 詳細資料」視窗中，依照下列方式設定欄位。

欄位	組態
選取 ACD	選擇 **Cisco Customer Journey Platform**。 注意 Webex WFO 目前將 Webex Contact Center 稱為 Cisco Customer Journey Platform。
名稱	輸入 ACD 的專用名稱。

4. 按一下**確定**。
5. 在“選擇” **ACD** 表中，選擇剛創建的 Cisco Webex Contact Center ACD。
6. 跳過 ACD 篩選部分。 此整合不支援 ACD 過濾。
7. 如下配置 Cisco Customer Journey Platform API 區段。

欄位	組態
Cisco Customer Journey Platform API URL	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括通訊協定標識符。 例子# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 媒體 API URL	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center Media API 的完整 URL，包括通訊協定標識符。 範例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 錄製

欄位	組態
使用者名稱	輸入您所要傳送之 Webex Contact Center 使用者的電子郵件地址在步驟 1 中保存。此使用者必須獲得存取 Webex Contact Center API 及 Webex Contact Center Media API 的授權。
API 金鑰	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center Media API 的 API 密鑰。
Cisco Webex Contact Center 1.0	選取該核取方塊。 此核取方塊可讓您使用 CMSv2 API 連接到 CWCC 2.0。
Cisco 租戶 ID	輸入您 Webex 聯絡中心的字母數字標識符租戶帳戶。 這是您的思科組織 ID。

8. 依照下列方式設定「同步間隔」區段。

節	描述
間隔 (分鐘)	輸入您希望資料伺服器同步使用者的頻率 (以分鐘為單位), WFO 中的小組與服務佇列及其在 Webex Contact Center Webex 中的等效項目。 有關與 Webex Contact Center 同步的詳細資訊，請參閱 1.0 的核心組態資料。 最小值 = 10 分鐘。

9. 配置「捕獲設置」部分，如下所示。

欄位	描述
ACD 擷取延遲	選取您希望 WFM 等待的時間在間隔結束後匯入 ACD 統計資料。
開啟資料重新擷取	（選用）如果要從中重新擷取資料，請選取該複選框整個前一天。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新擷取的資料會覆寫

欄位	描述
	白天捕獲。
	這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料處於正確的間隔。
重新擷取時間	輸入您希望 Webex WFO 從 ACD 重新擷取前一天資料的時間。

10. （選用）選擇 **為螢幕錄製**啟用 RTE 消息傳遞。 這使您可以錄製在 Webex WFO 中為螢幕錄製設定 Webex 聯絡中心代理的畫面。 有關詳細資訊，請參閱 螢幕錄製。
11. 按一下 **「儲存」。**

使用 2.0 程式設計 API 設定 CWCC 2.0

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理”>“系統配置”>“ACD”配置**“。
2. 在“選擇 ACD”下，按兩下“添加 **”**。
3. 從「選取 ACD 」 **下拉式清單中選取** Cisco Webex Contact Center 2.0 **。**
4. 依照如下方式設定欄位。

欄位	組態
ACD 名稱	輸入 ACD 的專用名稱。
使用者名稱	輸入您的 CWCC 使用者名稱。 這是與 CWCC 中的管理憑證關聯的使用者電子郵件位址。
API 網址	輸入 Cisco Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括協定標識符。
租戶 ID	輸入 CWCC 租戶帳戶的組織 ID。
啟用的產品 - 品質管理	**品質管理** —選擇貴組織是否已購買「品質管理」。 如果您的組織只希望 Webex WFO 僅引入語音聯繫人，請選中「 **語音** 」複選框。 如果您符合以下條件， **請選取「數位（聊天、SMS、電子郵件、社交）** 」核取方塊

欄位	組態
	組織希望 Webex WFO 引入聊天並 SMS 消息以及電子郵件。
中繼資料對應	（選用）允許您將 CWCC 中繼資料對應到自訂中繼資料 Webex WFO 中的標籤。 有關更多詳細資訊，請參閱 將元數據同步到 Webex WFO 。 CWCC 中繼資料值與 CWCC 聯繫人同步到 Webex WFO 中。 CWCC 中繼資料值映射到在元數據管理員 (位於“應用程式管理”> QM > QM“配置”>“元數據管理器”) 中創建的元數據標籤。 成功映射后，元數據可用於向 Webex WFO 中的聯繫人添加各種可跟蹤的資訊。 中繼資料欄位位於「媒體播放器」頁面 (「互動」頁面>打開聯絡活動) 的「詳細資料」面板中。 您可以從系統中查看、編輯或刪除中繼資料欄位 。
同步間隔 (分鐘)	指示您希望將 WFO 中的使用者、團隊和服務佇列與 Webex Cisco Webex Contact Center 中的等效佇列同步的頻率 (以分鐘為單位)。
擷取延遲 (分鐘)	設定 WFM 等待的時間 在間隔結束後匯入 ACD 統計資料。
開啟資料重新擷取	（選用）如果要重新擷取資料，請選取此核取方塊 從前一天的整個時間。
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	（選用）允許您錄製在 Webex WFO 中配置為螢幕錄製的 CWCC 代理的螢幕。 有關詳細資訊，請參閱 螢幕錄製。
中繼資料語言對應	當您在「 **已啟用** 的產品」部分中選擇 **「數位** 」時，將顯示此部分。 您可以在此處設定自訂中繼資料，以將語言指定給文字聯絡人，如電子郵件或聊天訊息。 可用的中繼資料選項來自 **中繼資料對應**

欄位	組態
	節。 Webex 當您使用「交互」頁上的「文字搜索」篩選器時，WFO 使用文本聯繫人的語言來查找結果。 Webex WFO 使用以下資訊按以下順序為文字聯絡人指派語言： A. 將聯絡人匯入 WFO 時已指定給聯絡人的語言 Webex。 B. 指派給您在此處設定的自訂中繼資料欄位的語言 (「中繼資料語言對應」部分)。 C. 在下面的 **“後援文本語言** ”部分中配置的後援語言。 D. 預設語言 (英文)。
後備文字語言	當您 **在產品中選擇「數位」 時，將顯示此部分已啟用** 部分。 如果文本聯繫人在 Webex 導入 WFO 時沒有關聯的語言，並且沒有上面的“ **元數據語言映射** ”部分中定義的元數據值，請選擇要分配給文本聯繫人的語言。 Webex 當您使用「交互」頁上的「文字搜索」篩選器時，WFO 使用文本聯繫人的語言來查找結果。 Webex WFO 使用以下資訊按以下順序為文字聯絡人指派語言： A. 將聯絡人匯入 WFO 時已指定給聯絡人的語言 Webex。 B. 指派給您在上文之 **「中繼資料語言對應** 」部分中設定之自訂中繼資料欄位的語言。 C. 您在此處設定的後援語言 (後援文字語言部分)。

欄位	組態
	D. 預設語言 (英文)。
授權 URL	注意： 僅當您編輯現有 ACD 時，才會顯示此部分。建立新 ACD 時不會顯示。 Webex WFO 資料伺服器每 12 小時連接一次 Webex 聯絡中心以獲取存取權杖。 如果權杖重新整理失敗，OAuth 程式就會中斷。 配置此設定可讓您的系統在令牌重新整理失敗時重新建立 OAuth 身份驗證，最長 60 天。 令牌刷新失敗可能由於多種原因而發生，如下所示。 ■ 更改管理員帳戶的電子郵件位址。 ■ 停用 Active Directory 中的帳號。 ■ 在 Active Directory 中變更密碼。 ■ 在您的 Cisco 帳號中從 Active Directory 同步切換為單一登入。 ■ 更改域。

5. 按一下 **「儲存」。** 您將被重新導向至 Cisco Webex Contact Center 登入頁面。
6. 輸入您的 Cisco 使用者名稱與密碼。
7. 成功輸入思科使用者名和密碼后，您將被引導回 Webex WFO。

設定自動重新授權

1. 確保您已登出 Cisco Webex Contact Center。
2. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理”>“系統配置”>“ACD”配置**“。
3. 在“選擇 ACD **”**下，從 **“伺服器 ” 列表中選擇 Webex Contact Center 2.0 ACD ACD 然後按兩下“編輯**”。 將打開「Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD」頁面。
4. 轉到 **授權 URL** 部分，然後按下複製圖示以複製 URL。

5. 在谷歌瀏覽器中打開私人瀏覽器，例如隱身模式。
6. 將 URL 貼至本機瀏覽器中。 然後，您將進入 Cisco Webex 登入頁面。
7. 輸入連結到此 ACD 的管理員帳戶的登錄憑據並登錄。然後，將打開 Webex WFO 登錄頁面。
8. 複製位址列中的代碼字串。 您需要複製的部分從等號之後開始，一直持續到 URL 的末尾。

   例

   在上面的示例中，代碼部分位於紅色輪廓框中，從 Z 開始，以 1 結尾。請注意，出於安全目的，代碼字串的一部分被模糊了。

9. 導覽回 Webex Contact Center 2.0 ACD 的 ACD 頁面。
10. 在第二個文字方塊中的「授權 URL 」下輸入代碼。
11. 按兩下 **授權**。
12. 按一下 **「儲存」**。

設定資料伺服器

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理** ”> **“系統組態** ”> **“資料伺服器組態”**。
2. 從「 **選取資料伺服器組態** 」下拉清單中，選取要用於 Webex Contact Center ACD 的資料伺服器。

3. 請設定下列設定。

設定	組態
區域資料伺服器 ACD	選取「 **啟用同步** 」複選框，然後移動「Webex 同步設置」Contact Center ACD 從 「**可用** 」到 「**已**指定」。
區域資料伺服器 ACD	選中「 **啟用捕獲** 」複選框，然後移動「Webex 捕獲設置」
區域資料伺服器即時 -	Contact Center ACD 從 「**可用** 」到 「**已**指定」。 選取「 **啟用即時事件** 」複選框，然後移動時間事件設置 Webex 聯絡中心 ACD 從 「**可用** 」到 「已指定」。
媒體匯入伺服器設定	選中「 **啟用媒體導入** 」複選框，然後將「Webex 聯絡中心 ACD 從 「**可用** 」移動到 「已分配」。

4. 按一下 **「儲存」**。

將中繼資料同步到 Webex WFO

您可以定義哪些 Cisco Webex Contact Center (CWCC) 中繼資料值與 CWCC 聯絡活動同步到 Webex WFO。 中繼資料可以從 CWCC 的全域變數欄位中收集，或者端點回應中傳 API 標準欄位。 從那裡，元數據必須正確格式化，然後才能添加到 WFO Webex。 將 CWCC 元數據添加到 WFO 並映射到 Webex WFO 元數據標籤後 Webex 配置即告完成。

本主題詳細介紹從 CWCC API 回應中收集元數據並設置其格式的過程、Webex WFO 映射過程和範例。 成功映射后，元數據可用於向 Webex WFO 中的聯繫人添加各種可跟蹤的資訊。中繼資料欄位位於「媒體播放器」頁面 (「互動」頁面>打開聯絡活動) 的「詳細資料」面板中。您可以從系統中查看、編輯或刪除中繼資料欄位。

全局變數是 Cisco 建立的自訂欄位。 有關全域變數的更多資訊，請參閱 CWCC 管理員頁面。標準自定義元數據欄位源自 CWCC 中的 /search 終結點。 有關詳細資訊，請參見 Cisco 文件，https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks。 以下代碼是一個範例 /search API 回應。

支援全局變數作為語音通道和所有數位通道的自訂中繼資料。

```
1 {
```

```
  “數據”：{
    “任務”：{
      “任務”：[
        {
          “結束時間”：1630380960406,
          “captureRequested”：true,
          “isActive”：false,
          “佇列”：[
            {
              “id”：“e434a654-DF4C-42DC-908B-3D9D0206A616”,
              “名稱”：“cb_outdial_queue”
            }
          ],
          “狀態”：“已結束”,
          “擁有者”：{
                “name”：“callbackorg2user1 callbackorg2user1”,
            “id”：“74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c”
          },
          “createdTime”：1629450000000,
          “id”：“FB53F6D1-5535-4AC8-B081-53834e17d6f5”,
          “channelType”：“telephony”
        }
      ]
    }
  }
}
```


先決條件

- Cisco Webex Contact Center 2.0 必須在 Webex WFO 中配置為 ACD。
- 必須先在 WFO Webex 的元數據管理器 (位於應用程式管理> QM > QM 配置> 元數據管理員) 中為要映射到 Webex WFO 元數據標籤的每個 CWCC 元數據欄位創建元數據標籤。

  您必須從「中繼資料管理員」頁面上的 **「中繼資料類型」** 下拉式清單中選取 **「文字」**，中繼資料才會對應。

  確保「中繼資料管理員」頁面上的 ACD 資料」下拉式清單為空。

  「中繼資料管理員」頁面上的所有其他欄位也可按需要進行設定。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統配置> ACD 配置> Cisco Webex Contact Center 2.0

程式

這些流程詳述如何從 CWCC API 回應端點收集適當的中繼資料並加以格式化。

所有中繼資料必須符合這些格式。

有兩種可用的格式，具體取決於使用的是標準欄位還是全域變數欄位。

欄位區分大小寫，並且文本之間不包含任何空格。

格式化元數據時，您可以參考下面的範例 API 請求。

```
{
    工作詳細資料（
        從：1631192040000
        至：1654515806364
        篩選器：{
            並且：[
                { channelType：{ 等於：telephony } }
            ]
        }
    ) {
        工作 {
            身份證
            stringGlobalVariables (name：“Global_VoiceName”){
                名字
                價
            }
        }
    }
}
```

- 標準中繼資料欄位的格式必須為
  <task or taskDetails>.<fieldName>
- 全域變數中繼資料欄位必須格式化為
  <task or taskDetails>.<GlobalVariableName>：<Data Type>

收集和格式化 CWCC 標準中繼資料欄位

1. 根據 CWCC API 回應，選取適當的首碼。 端點分為兩類;它們是 <taskDetails> 和 <task>。

   使用 text，taskDetail 作為所有 taskDetails 回應的首碼。 使用

   text，task 作為所有任務回應的前綴。

示例 ：您決定要在“channelType”上收集元數據。 在示例 API 請求中，“channelType”屬於任務詳細信息類別。 因此，您使用文字 **工作詳細資訊**

2. 添加句點。 不要添加任何間距。

   範例 **任務詳細資訊。**

3. 如果要收集的元數據中沒有層次結構級別，請添加欄位名稱並按如下所示設置元數據值的格式。 欄位區分大小寫，並且文本之間不包含任何空格。

   <task or taskDetails>.<fieldName>

   例 **taskDetails.channelType**

4. 如果要收集的元數據中存在層次結構級別，請按如下所示設置元數據值的格式，文本之間沒有空格。 您的 CWCC 2.0 元數據現在已準備好映射到 Webex WFO 元數據標籤。

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

收集和格式化 CWCC 全域變數元資料欄位

全域變數在 API 回應中包含文本 全域變數 。

1. 根據 CWCC API 回應，選取適當的首碼。 端點前綴分為兩類;它們是 <taskDetails> 和 <task>。

   使用 text，taskDetail 作為所有 taskDetails 回應的首碼。 使用

   text，task 作為所有任務回應的前綴。

示例： 您決定要在“Global_VoiceName”上收集元數據。 在示例 API 請求中，“Global_VoiceName”名稱屬於任務類別。 因此，您使用

文字 **工作**

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

2. 在前綴後添加句點。

   範例 **任務。**

3. 查找並複製 API 回應中顯示的全域變數名稱，然後將其添加到格式化文字中。

   範例 **任務。Global_VoiceName**

4. 新增冒號。

   範例 **任務。Global_VoiceName：**

5. 查找與全域變數名稱位於同一行中的數據類型。將數據類型的第一個字母大寫。

   以下是所有受支援的 Cisco 全域變數和資料類型的清單。

   - integerGlobalVariables—其中 <Integer> 是資料類型。
   - stringGlobalVariables—其中 <String> 是資料類型。
   - longGlobalVariables—其中 <Long> 是資料類型。
   - doubleGlobalVariables—其中 <Double> 是資料類型。
   - booleanGlobalVariables—其中 <Boolean> 是資料類型。

例

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

此範例中的數據類型為字串。 數據類型的第一個字母必須大寫。 因此，請使用 字串並將其添加到格式化文本中。 **工作。Global_VoiceName：字串**

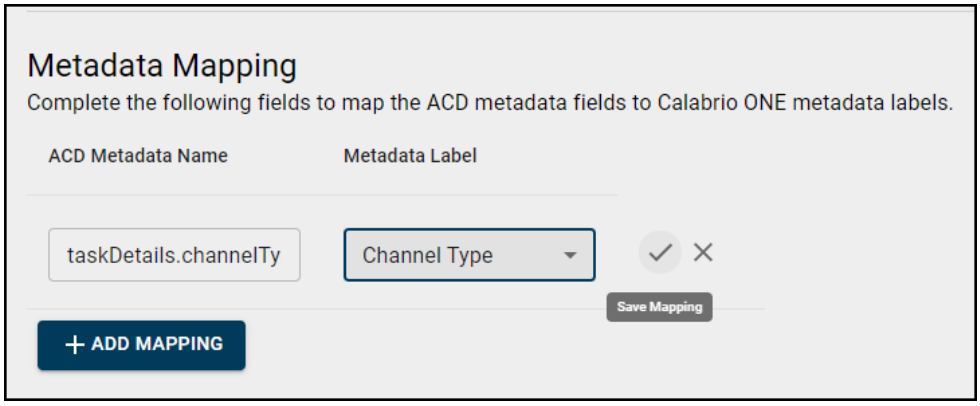
6. 確保格式化文字採用以下格式。 欄位區分大小寫，並且文本之間不包含任何空格。 您的 CWCC 2.0 元數據現在已準備好映射到 Webex WFO 元數據標籤。

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

在 Webex WFO 中對應 CWCC 中繼資料

1. 導航到 **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 配置頁。
2. **在元數據映射** 部分中，按下添加 **映射**。
3. 在 ACD 元數據名稱 」 **下的**文字框中，輸入格式正確的 CWCC 元數據值。
4. 點擊「中繼資料標籤 」 **欄下的** 下拉式清單，然後從選項清單中選擇中繼資料標籤。
5. 按一下勾號圖示以儲存中繼資料對映。

例



6. （選用）單擊 **「添加映射」** 以添加其他元數據映射，並根據需要重複此操作。
7. 點擊 **頁面右上角的保存** 。

範例請求中的中繼資料選項

下面顯示了任務的可用元數據選項。

範例請求中的工作中繼資料選項

```
{
    任務（
            從：1631111190000
            至：1634123120000
            篩選器：{
                並且：[
                        { channelType：{ 等於：telephony } }
                ]
            }
    ) {
        工作 {
            身份證
            地位
            通道類型
            建立時間
            結束時間
            本
            目的地
            聯絡原因
            方向
            擁有者 { ID 名稱 }
            入口點 { ID 名稱 }
            終止類型
            通道子類型
            客戶 { 姓名電話號碼電子郵件 }
            處於作用中狀態
            is 回調
                    channelMetaData { email { subject metaData } }
```

```
                回調資料 {
                    回撥請求時間
                    回撥連接時間
                    回撥號碼
                    回撥狀態
                    回調原點
                    回調類型
                }
                錄製位置
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                最後一組 { id 名稱 }
                lastEntryPoint { id name }
                總持續時間
                csatScore
                blindTransferCount
                會議計數
                會議持續時間
                consultCount
                商議持續時間
                保留計數
                保留持續時間
                自助服務計數
                自助服務持續時間
                已連接計數
                連接持續時間
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                傳輸計數
                整理持續時間
                響鈴持續時間
                佇列持續時間
                佇列計數
                捕獲請求
            }
        }
    }
```

下面顯示了任務詳細資訊的可用元數據選項。

範例請求中的 taskDetail 中繼資料選項

```
{
    任務詳細資訊（
                從：1631192040000
                至：1634648040000
                篩選器：{
                    並且：[
                        { channelType：{ 等於：telephony } }
                    ]
                }
    ) {
        工作 {
```

```
                身份證
                地位
                通道類型
                建立時間
                結束時間
                本
                目的地
                聯絡原因
                方向
                擁有者 { ID 名稱 }
                入口點 { ID 名稱 }
                終止類型
                通道子類型
                客戶 { 姓名電話號碼電子郵件 }
                處於作用中狀態
                is 回調
                channelMetaData { email { subject metaData } }
                回調資料 {
                    回撥請求時間
                    回撥連接時間
                    回撥號碼
                    回撥狀態
                    回調原點
                    回調類型
                }
                錄製位置
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                最後一組 { id 名稱 }
                lastEntryPoint { id name }
                總持續時間
                csatScore
                blindTransferCount
                會議計數
                會議持續時間
                consultCount
                商議持續時間
                保留計數
                保留持續時間
                自助服務計數
                自助服務持續時間
                已連接計數
                連接持續時間
                consultToQueueCount
                consultToQueueDuration
                傳輸計數
                整理持續時間
                響鈴持續時間
                佇列持續時間
                佇列計數
                捕獲請求
            }
        }
    }
```

不支援的陣列

自訂中繼資料不支援清單和陣列。 下表指定了不支援的陣列。

不支援的陣列	描述
佇列	佇列資訊。
網站	ID，工作分配到的實際聯絡中心位置名稱。
團隊	ID，通話分配到的團隊的名稱。
貢獻者	已處理工作的代理。
入口積分	ID，聯繫人在 CWCC 中的初始登陸地點的名稱。

Cisco Webex Contact Center 的整合詳細資訊

本節介紹連接兩個系統后 Webex 來自 Cisco Webex Contact Center 的數據如何與 WFO 集成。

關於 Webex WFO 數位通道支援

Webex WFO 為您的 CWCC 多管道或全渠道系統提供數位渠道支援。 借助 Webex WFO 數位通道支援，來自 CWCC 系統的錄音，聊天記錄和 SMS 腳本由 Webex WFO 攝取，可視化，並在 **“交互** ”頁面上訪問。 數位通道支援可確保跨管道 Webex WFO 內提供全面的交互視圖和無縫用戶體驗。 按兩下「交互 」 **頁面上的任何交互** 以訪問交互的數據。

術語多渠道和全渠道聯絡中心不是同義詞。 它們在如何定義方面存在明顯差異。

多通道聯絡中心支援各種通訊管道。 支援的管道可以包括電話、電子郵件、網路聊天、社交媒體等。每個通道獨立運作，有自己的佇列和專門處理該特定通道的代理。

但是，每個通道都是孤立的，這可能會導致通信斷開。

這意味著，當客戶從一個管道轉移到另一個管道時，客戶交互在旅程中會失去連續性和上下文。

而全渠道聯絡中心提供跨所有溝通管道的無縫集成體驗。

管道是相互關聯的，允許客戶在一個管道上開始對話，然後在另一個渠道上繼續對話，而無需重複資訊。 全渠道解決方案使座席能夠瞭解每個客戶的歷史記錄，並在所有溝通管道中快速處理客戶請求。

> 示例
> 全渠道體驗的一個示例是，當交互開始時為聊天，然後代理和客戶繼續通過電話呼叫進行交互。 來自聊天頻道的資訊
> 和語音管道使用整合的全管道解決方案進行連接。

支援的聯絡機制

支援以下場景。

- 入站/出站訊息傳遞
- 轉移
- 會議

> 注意 ：電子郵件管道不支援會議。

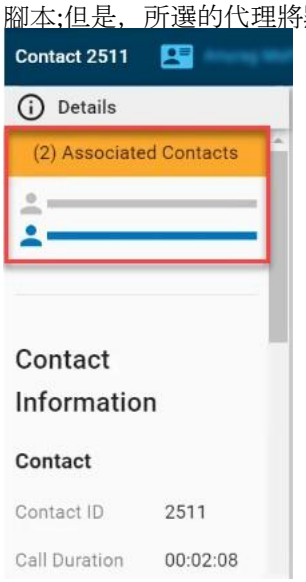
範例

此圖像中描述的互動包括轉移，這就是為什麼在「相關聯的聯絡活動」部分中可以使用聊天的兩個分支的原因。 在「相關聯的聯絡活動」部分中，

您可以在聊天或 SMS 文字記錄中選擇不同的代理。 藍色表示所選的代理。

無論選擇哪個代理，都會顯示完整的聊天或 SMS

腳本;但是，所選的代理將顯示在腳本日誌右側的藍色語音框中。



程式

開啟數位通道

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理** ”> **ACD“配置**”。
2. 按兩下 **選擇 ACD** 部分中的添加 。 將 **打開 ACD 詳細資訊** 」視窗。
3. 從 **「選取 ACD** 」下拉式清單中選取 **Cisco Webex Contact Center 2.0** 以存取「ACD 組態」頁面。
4. 在「 **已啟用** 的產品」部分中，按兩下 **品質管理**。
5. 按兩下 **數位 (聊天、SMS、電子郵件、社交)。**
6. 按一下 **「儲存」。**
7. 重新啟動資料伺服器以確保更改生效。

在「交互」頁面上篩選聊天、SMS、電子郵件或社交媒體腳本

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“互動”**。
2. **在「過濾器** 」窗格中，按一下 **「過濾器」欄中的「聯絡類型** 」下拉式清單。

3. 選擇“聊天 **”以獲取聊天腳本 SMS “用於 SMS 腳本”，或** 選擇 **“電子郵件”以選擇“電子郵件** ”腳本。
4. 按兩下 **應用**。

限制

“開始螢幕”和“停止螢幕錄製控制”命令適用於僅螢幕交互，而沒有與之關聯的音訊聯繫人。
這可用於在代理處理數位交互時捕獲螢幕上的行為，但它不會將數位交互腳本與交互詳細資訊連接起來。

聊天支援

當您的客戶使用聊天聯繫 CWCC 上配置的代理時，與聊天關聯的聊天和數據將被攝取到 Webex WFO 中。 參與聊天的每個代理都有整個互動的完整聊天記錄，而不僅僅是他們互動的各個環節。

互動的每個環節都有一個 **聯絡人 ID**，即聊天的唯一 ID。 **關聯的聯絡活動 ID** 是將原始聯絡活動與納入 WFO 的聯絡活動的所有衍生分支連接 Webex 識別碼。
如果聊天有轉接或會議，則聊天可以有多段。

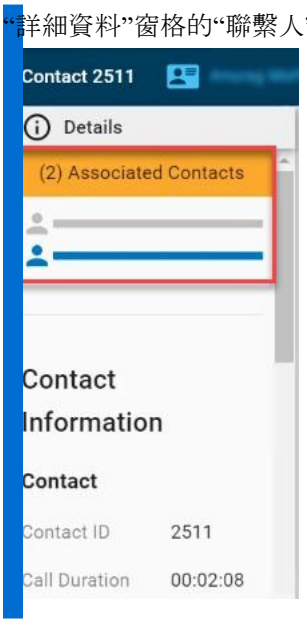
這表示聊天的每個分支都有唯一的聯絡 ID，且聊天的所有衍生分支具有相同的共用關聯聯絡 ID。
選擇聊天後，您可以在「交互」頁面上顯示的聊天記錄中查看所有關聯的聊天。
有關詳細資訊，請參閱 查看與聯繫人 關聯的數據。

先決條件

- 您有 Cisco Contact Center Desktop (代理儀表板)。
- 您已為 Cisco Contact Center Desktop 設定 Cisco 聊天小工具。

注意 若因轉接或會議而選擇的聊天有其他代理相關聯，在

“詳細資料”窗格的“聯繫人”部分。



限制

- 聊天記錄僅在您配置了 CWCC ACD 的組織中可用。 與第三方組織發生的聊天不可用。
  如果聊天轉移至第三方，Webex WFO 僅在轉移之前提供代理聊天部分的資料。
- 關聯的聯絡人 ID 在文字聊天的所有回合 (包括轉接和會議) 中保持一致。 而關聯的聯絡人 ID 在語音通話的所有段 (包括轉接和會議) 中保持一致。
  但是，單個客戶旅程中的文本聊天和語音呼叫之間的關聯聯繫人 ID 不同。

SMS 支援

當您的客戶和代理交換 SMS 消息 (也稱為文本消息) 時，SMS 消息以及與這些 SMS 消息關聯的數據將引入 Webex WFO。 參與對話的每個代理都有整個交互的完整 SMS 記錄，而不僅僅是他們交互的各個環節。 互動的每個環節都有一個聯繫人 ID，這是 SMS 互動的唯一 ID。 關聯的聯繫人 ID 是將原始聯繫人與引入 Webex WFO 的聯繫人的所有衍生分支連接起來的標識碼。 如果 SMS 對話包括轉接或會議，則可以有多段對話。

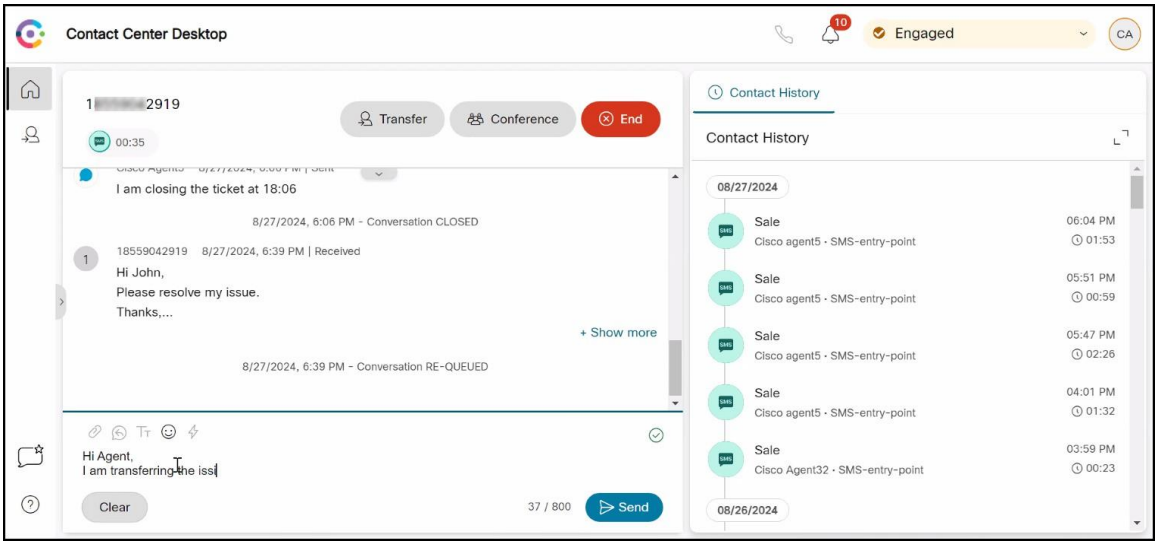
這表示 SMS 的每一支腿皆有唯一的聯絡活動 ID，而 SMS 的所有衍生支路則具有相同的共用關聯聯絡活動 ID。 在“交互”頁面上選擇 SMS 聯繫人後，您可以在媒體播放機 (**“交互** >按兩下聯繫人以查看其 SMS 腳本) 中查看所有關聯的 SMS 消息。 有關詳細資訊，請參閱 查看與聯繫人 關聯的數據。

先決條件

- 您有 Cisco Contact Center Desktop (代理儀表板)。
- 您已將有效的電話號碼配置為 SMS 佇列。

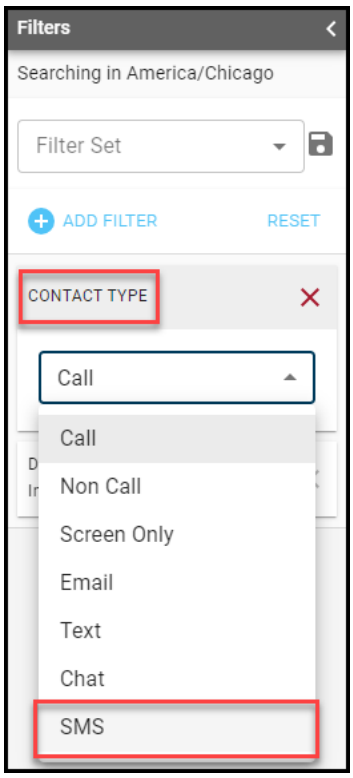
範例流

此範例展示了客戶與聯絡中心代理之間的典型 SMS 對話 Webex。

1. 客戶使用手機聯繫代理。
2. 客戶聯絡人出現在 Contact Center Desktop 佇列中，代理接受。
3. 客戶和代理交換 SMS 消息幾分鐘，然後代理結束聊天。
4. 

5. 代理必須通過單擊其 Contact Center Desktop 系統中的“ **結束** ”按鈕來結束對話 Webex 然後 WFO 才能攝取 SMS 腳本和 SMS 數據。
6. 在 Webex WFO 中，通過導航到“交互 **”** 頁面找到您的 SMS 成績單。 保證 **已選取「聯絡類型** 」過濾器、過濾 **SMS** 留言，然後從清單中選取 SMS

的互動。

7. 

（「互動」頁面上的「聯絡活動類型」過濾器下拉式清單）

限制

- SMS 成績單僅在配置了 CWCC 2.0 ACD 的組織內可用。 與第三方組織發生 SMS 消息傳遞不可用。 如果 SMS 對話從您組織的聯絡中心轉移到另一個第三方組織，則 SMS 對話的該部分的文字記錄 Webex 在 WFO 中將不可用。
- 關聯的聯絡人 ID 在 SMS 對話 (包括轉接和會議) 的所有回合中保持一致。 而關聯的聯絡人 ID 在語音通話的所有段 (包括轉接和會議) 中保持一致。 但是，單個客戶旅程中的 SMS 對話和語音呼叫之間的關聯聯繫人 ID 不同。

> 範例 客戶互動包括與一個代理的 SMS 對話，然後將 SMS 對話轉移到第二個代理，最後將第二個代理和客戶在結束互動之前有五分鐘的電話。 在 Webex WFO 中，與客戶和第一個代理的初始 SMS 對話以及繼續

SMS 轉接至第二個代理的對話，具有相同的關聯聯絡活動 ID。
客戶與第二個代理之間五分鐘的電話通話具有不同的關聯聯絡 ID。

- Webex WFO 僅在啟用了“品質管理 **”且在** “2.0 ACD **配置”頁面上選中了**
  “數位（聊天、SMS） **”複選框時** Cisco Webex Contact Center 引入聊天和 SMS 交互。
  如果您在此頁面上進行組態變更，請仔細檢查以確保不會意外停用聊天和 SMS。

電子郵件支援

先決條件

- 您有 Cisco Contact Center Desktop (代理儀表板)。
- 您已將有效的電話號碼配置為電子郵件佇列。

範例流

此示例說明了客戶和代理之間引入 Webex WFO 的典型電子郵件交互。

1. 客戶發送電子郵件。
2. 電子郵件出現在 Cisco Contact Center Desktop (代理儀表板) 佇列中並由代理代接。
3. 客戶和代理交換電子郵件幾分鐘。

   注意 代理必須結束會話 Webex 然後 WFO 才能攝取數位通道數據。
4. 在 Webex WFO 中，通過導航到
   「**交互**」頁面找到電子郵件腳本，然後從清單中選擇電子郵件交互。

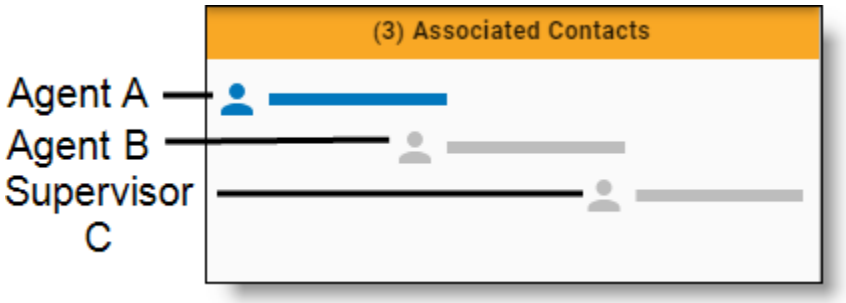
複雜通話事件

本文介紹 Webex WFO 如何處理複雜的通話場景。
複雜通話情境是指通話過程中可能發生的各種動作。 其中包括轉接、會議、保留及駐留的通話。
在 Cisco Webex Contact Center 2.0 中，當參與者發生變化時
(例如，當代理加入諮詢呼叫時)，就會形成區段。

在 Webex WFO 中，音訊通話及其所有關聯數據 (如螢幕錄製和元數據) 稱為聯繫人。 關聯聯絡活動 ID 是將原始通話與 WFO 中記錄的通話的所有衍生段連接 Webex 識別碼。
這表示每個生成的聯絡活動與原始通話共用相同的「相關聯聯絡活動 ID」。
您可以在媒體播放器中檢視相關聯的聯絡活動 (互動>連按兩下聯絡人)。

當多個代理處理同一個客戶通話時 (例如，當一個代理將通話轉接到另一個代理時)，Webex WFO 會為每個涉及的代理創建一個單獨的聯繫人，併為這些聯繫人提供相同的關聯聯繫人 ID。
「相關聯的聯絡活動」區段會顯示這類聯絡活動，讓您查看通話的所有區段
(自通話進入聯絡中心開始到結束為止)。

例
客戶呼叫代理 A。代理 A 將客戶轉接至代理 B，而代理 B 將客戶轉接至主管 C。Webex WFO 建立三個單獨的聯繫人，並為其提供相同的關聯聯繫人 ID。



先決條件

- 需要在您的 Cisco 帳戶中啟用段錄製和諮詢段錄製功能標誌。 如需協助，請聯絡 Cisco 支援服務。
- 此為一項新功能，尚未正式發佈。 若要搶先體驗此功能，請聯絡 Cisco 客戶經理。
- 您需要啟用 RTMS。 聯絡 Cisco 技術支援，為您的組織設定 RTMS。
- 您必須設定 Webex 聯絡中心 2.0 版。 有關詳細資訊，請參閱 連接到 Cisco Webex Contact Center 2.0 。

- 必須先在 WFO Webex 的元數據管理器 (位於應用程式管理> QM > QM 配置> 元數據管理員) 中為要映射到 Webex WFO 元數據標籤的每個 CWCC 元數據欄位創建元數據標籤。
  - 您必須從「中繼資料管理員」頁面上的 **「中繼資料類型」** 下拉式清單中選取 **「文字」**，CWCC 中的中繼資料才會對應至中繼資料標籤。

    最佳作法 在「中繼資料類型」**下拉式清單中輸入** 「通話類型」作為文字 。
  - **確保「中繼資料管理員」頁面上的 ACD** 資料」下拉式清單為空。
    「中繼資料管理員」頁面上的所有其他欄位也可按需要進行設定。

頁面位置

應用程式管理>系統組態> ACD 組態

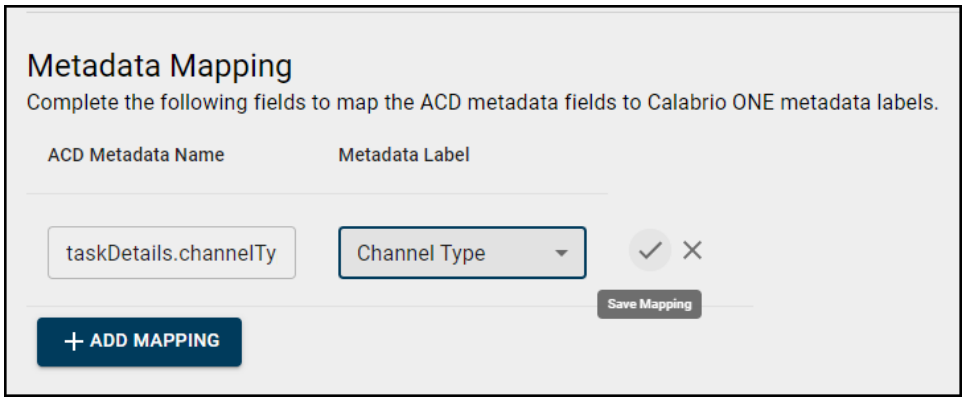
程序

在 Webex WFO 中映射元資料

您需要將自定義元數據與值「客戶細分」和「諮詢」映射。

1. 導航到 **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD 配置頁。
2. **在元數據映射** 部分中，按下添加 **映射**。
3. 在 ACD 元數據名稱 **“下的**文本框中，輸入”客戶細分“。
4. 按一下「中繼資料標籤」**欄下的**
   下拉式清單，然後從選項清單中選取您作為必要條件而建立的通話類型中繼資料標籤。
5. 按一下勾號圖示以儲存中繼資料對映。

例



6. 按下 **添加映射** 以添加其他元數據映射。
7. 在 ACD 元數據名稱 **"下的**文字框中，輸入"諮詢"。
8. 按一下「中繼資料標籤 」 **欄下的**
   下拉式清單，然後從選項清單中選取您作為必要條件而建立的通話類型中繼資料標籤。
9. 按一下勾號圖示以儲存中繼資料對映。
10. 點擊 **頁面右上角的保存** 。

複雜通話事件類型

- 轉移—Webex WFO 按轉移的次數對呼叫進行分段。 對於每次轉接，WFO Webex
  創建一個單獨的聯絡活動，並將每個聯絡活動與處理該轉接通話區段的代理相關聯。
- 會議—Webex WFO 會將原始通話分段為兩個聯絡。 WFO Webex
  的第一個聯繫人與接聽客戶呼叫的代理相關聯。 第二個聯絡活動與帶入通話的代理相關。
  第一個代理的聯絡活動的完整時間涵蓋代理參與通話的整個時間。
  第二個聯絡的錄音僅跨越第二個代理加入通話的時間。
- 冷 (盲)—Webex WFO 使用"冷 (盲)"來描述傳輸和會議方案。
  此描述符涉及在轉接或會議之前將現有通話直接路由到其他代理，而兩個代理之間無需任何通訊。
- 暖—Webex WFO 使用"暖"來描述傳輸和會議方案。
  此描述元表示第一個代理與第二個代理交談，以在轉接或會議之前提供相關的上下文和背景資訊。 熱情的轉接或會議的諮詢部分包含在聯繫人錄音中。
- 駐留—在駐留方案中 Webex WFO 會將通話分段為兩個聯絡。
  第一個聯絡活動的錄音跨越來電駐留之前的時間。
  第二個聯絡活動的錄音跨越了從駐留擷取通話之後的時間。
  即駐留通話會結束聯絡，而擷取駐留的來電則會建立新的聯絡。
- 諮詢—
  第一個聯繫人與接聽客戶呼叫的代理關聯，第二個聯繫人與被帶入諮詢呼叫的代理關聯。
  第一次聯繫的記錄跨越客戶呼叫的整個長度。 第二次聯絡的記錄僅跨越代理諮詢的時間長度。

下表詳細說明瞭不同的通話事件類型以及 WFO 是否支援 Webex 它們。

類型	支援	說明
通話已接受/已結束	是	代理接聽客戶通話，通話結束且未發生任何通話事件，例如保留或轉接。
保留/恢復	是	客戶被保留。 保留音樂在客戶的通話腿上播放。
暫停和恢復（手動）	是	通話已暫停。 暫停和恢復符合 PCI 合規性標準。 與保留/恢復不同，客戶的通話段不會播放保留音樂;只能聽到沉默。 用戶必須在其 Cisco Webex CC 系統中手動觸發暫停和恢復，並且 Webex WFO 識別手動觸發。
冷 (盲) 轉接 暖轉	是	通話從一個代理轉接到另一個代理。
冷會議 溫馨的會議	是	與兩個或更多代理的通話互動。
駐留	否	通話會設為保留 (駐留)，但該通話可由同一代理代接 (擷取)。

注意 ：通話中的第一個代理支援螢幕錄製。 轉接的通話段不支援螢幕錄製。

螢幕錄製

屏幕錄製是通過 Webex WFO 智慧桌面而不是 Cisco Webex CC 捕獲的。

先決條件

要使螢幕錄製正常運行，必須確保正確配置了以下功能和元件。

功能	組態
智慧桌面	Webex 必須在 PC 上安裝與操作 WFO 智慧桌面

功能	組態
	其中代理登入至 Webex CC，並且每個智慧桌面必須設定為使用 RTE 訊息傳遞。 通過選取 Webex CC 的「ACD 設定」頁面上的「**為螢幕錄製**啟用 RTE 訊息」複選框來設定 RTE 訊息傳遞。 RTE 消息傳遞使連接的智慧桌面用戶端能夠在正確配置的使用者登錄到
	Webex CC 時以十分鐘的片段錄製螢幕錄像。
Webex WFO 使用者	當 WFO 與 Webex CC 同步 Webex，它會將代理匯入並同步為 Webex 具有 Webex CC 使用者設定檔的 WFO 使用者。 只有具有 Webex 抄送使用者配置檔的使用者才能進行屏幕錄製。 這些使用者必須在「使用者」頁面上具有以下其他設定： ■ 啟動此使用者—必須選擇。 ■ 角色— 必須分配給與“捕獲聯繫人”和“記錄螢幕”許可權關聯的角色。 ■ Windows 登入—必須與 Webex CC 代理用於登入 PC 的 Windows 登入相同。

擷取螢幕錄像

以下清單概述了 Webex WFO 如何為 Webex CC 代理擷取螢幕錄像。

1. 代理登入具有智慧桌面的 PC。

   當在 Webex WFO 中正確配置的使用者登錄到智慧桌面正在運行並配置為使用 RTE 消息傳遞的電腦時，智慧桌面將開始以十分鐘的分段捕獲螢幕錄像，並將其保存在本地。它尚未向 Webex WFO 上傳任何螢幕錄像。

屏幕錄製片段在桌面上加密。 Calabrio 使用對稱 AES-CBC-256 和非對稱 RSA-CBC-2048 的雙重加密過程來處理螢幕錄製檔的驗證和加密。

Smart Desktop 將這些區段儲存在以下位置：

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

2. 代理處理 Webex 抄送中的聯絡。
3. Webex WFO 會匯入聯絡人的錄音及中繼資料。
4. Webex WFO 從代理的電腦中提取並上傳螢幕錄像。

   一旦 WFO Webex CC 上傳聯繫人 Webex，它就會開始提取和上傳匹配的螢幕錄像。 Webex WFO 透過將每個聯絡的時間戳中繼到相應的代理 PC 來執行此操作。

   當智慧桌面收到這些時間戳時，它會將螢幕錄製片段裁剪並拼接到與接觸持續時間匹配的單個螢幕錄製中。 然後，它將螢幕錄像上傳到 Webex WFO。

   分析與任何聯繫人無關的螢幕錄製段，以驗證是否未發生差異，然後刪除。 如果 Smart Desktop 失去與 Webex WFO
   的連接，它會在重新連接時執行恢復過程，以確保在此期間為代理處理的所有聯繫人創建螢幕錄像。

   > 範例 代理在一天結束時處理了一個聯絡，然後在 CC 將聯絡提供給 WFO 之前關閉 Webex 該 Webex PC。 當代理打開電腦時
   > 第二天，智慧桌面重新連接到 Webex WFO，然後 Webex WFO 提取並上傳螢幕錄像。

5. 代理登出。

   當代理註銷時，智慧桌面將停止錄製新的螢幕片段。

附錄

有關與 Cisco Webex Contact Center 集成版本 1.0 相關的內容，請參閱附錄。

1.0 的核心組態資料

Webex WFO 將以下核心配置數據與從 Cisco Webex Contact Center 到三個 API 請求的等效項同步。

使用者

Webex WFO 從 Webex Contact Center 匯入新使用者時，會建立具有 Webex Contact Center 使用者設定檔的新 Webex WFO 使用者。

當有人變更 Webex Contact Center 中的使用者資料時，同步服務會偵測到資料，並在 Webex WFO 中進行多項變更。 下表總結了這些更改。

> 注意 除非還原 Webex 否則無法匯入在 Contact Center 中狀態的使用者。

Webex CC 中的變更	WFO Webex 發生變更
已新增新使用者。	已新增新使用者。 具體而言，同步服務： ▪ 將 Webex Contact Center 使用者的名字和姓氏套用到 Webex WFO 使用者的名字和姓氏。 ▪ 將 Webex Contact Center 使用者的 TID 套用到 Webex WFO 使用者的 ACD ID。 ▪ 將公司和部門的 Webex WFO 開始日期設置為同步發生的日期。 ▪ 將 Webex WFO 使用者指派給預設團隊。 注意 Webex WFO 不會保留 Webex 客服中心使用者與團隊之間的關係。 請參閱。團隊。 ▪ 如果 Webex Contact Center 使用者啟用了 Contact Center，則將預設代理角色指定給 Webex WFO 使用者。 其他任何 Webex WFO 角色都不會與 Webex 客服中心同步。

Webex CC 中的變更	WFO Webex 發生變更
	注意： 如果您從與 Webex 聯絡中心使用者同步的 Webex WFO 使用者移除代理角色， ： 當 Contact Center 功能時， 下次 WFO 與 Webex 中心同步時 Webex 將重新指派座席角色。
使用者的名字或姓氏已更改。	使用者的名字或姓氏已更改。
使用者已刪除。	使用者已被停用。

團隊

Webex WFO 可與任何類型的 Webex 聯絡中心團隊 (基於容量或基於座席) 同步，只要他們處於活動狀態。 它不會保留 Webex 聯絡中心使用者與 Webex 聯絡中心團隊之間的關係。

在 Webex Contact Center 中變更團隊資料時，同步服務會偵測到此資料，並在 Webex WFO 中進行多項變更。 下表總結了這些更改。

Webex CC 中的變更	WFO Webex 發生變更
新增團隊	將添加具有相同名稱的新團隊。此名稱為唯讀。
團隊名稱已變更	團隊名稱已更改。
新使用者新增到團隊	沒有變化。 Webex WFO 不保留 Webex Contact Center 使用者和 Webex Contact Center 團隊。
使用者已從團隊中移除	沒有變化。 Webex WFO 不保留 Webex Contact Center 使用者和 Webex Contact Center 團隊。
團隊被刪除。	沒有變化。

您可以在 Webex WFO 中建立新小組並將使用者指派給這些小組，但這些新小組不會新增 Webex Contact Center。

一個 Webex WFO 使用者只能屬於一個小組。

服務佇列

Webex WFO 會將 Webex 聯絡中心的下列進入點/佇列同步至服務佇列：

- 佇列
- 撥出佇列

當聯絡中心中的佇列或外撥佇列資料 Webex 變更時，同步服務會偵測到此資料，並在 Webex WFO 中進行多項變更。 下表總結了這些更改。

Webex CC 中的變更	WFO Webex 發生變更
新增佇列	首先，添加新的服務佇列。 具體而言，同步服務執行以下： ■ 將 Webex 聯絡中心佇列名稱套用到 Webex WFO 服務佇列名稱 ■ 將佇列 TID 套用於 Webex WFO 服務佇列 ID ■ （唯讀）為 Webex 的 WFO 服務佇列提供語音 [互動式] 的服務佇列類型 ■ （唯讀）為 Webex WFO 服務佇列提供聯絡中心的源 ACD Webex 其次，添加新的技能映射。 具體而言，同步服務執行以下操作： ■ 將 Webex 聯絡中心佇列名稱套用至技術對應名稱 ■ 將與 Webex 聯絡中心佇列相關聯的 Webex WFO 服務佇列指定給技術對應，並為其指定優先順序 1。
佇列名稱已變更	將新的 Webex 聯絡中心佇列名稱套用至 Webex WFO 僅限服務佇列名稱。 Webex WFO 不會將新的 Webex 聯絡中心佇列名稱套用於關聯的 WFO 技術對映 Webex。
佇列已移除	沒有變化。 不會刪除服務佇列和技能映射。

連接到 Cisco Webex Contact Center 1.0

本節說明如何在 Cisco Webex Contact Center 1.0 和 Webex WFO 之間建立連接。

步驟 1：從您的 Webex 聯絡中心供應商處收集資訊

從您的 Webex 聯絡中心供應商處收集以下 API 資訊，並將其儲存在易於存取的位置：

- Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括通訊協定。
- Webex Contact Center 媒體 API 的完整基本 URL，包括通訊協定。
- 獲授權可以存取 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center Media API 的 Webex Contact Center 使用者的電子郵件地址。
- Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center Media API API 密鑰。

當您在 Webex WFO 中配置與 Webex Contact Center 的 ACD 連接時，您將需要此資訊來完成 Webex Contact Center API 部分。

如果您計劃將 Webex Contact Center 用作身份供應商 (IdP) 進行 SAML 身份驗證，亦請亦從 SAML 中繼資料檔案 (由 Webex Contact Center 提供) 中收集以下資訊，並將其儲存在同一個易於存取的位置。

注意： 以下示例圖像顯示了 Cisco Webex Contact Center 1.0 API。

- 實體 ID

  例

  下圖中突出顯示了實體 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">
```

- 單一登入重新導向 URL

  例

  下圖中突出顯示了單一登錄重定向 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"/>
```

- 識別提供者憑證

例

下圖中突出顯示了標識提供者證書。

步驟 2：Webex Contact Center 配置為 Webex WFO 中的 ACD

接下來，將 Webex 客服中心新增並配置為 Webex WFO 中的 ACD。

注意 Webex WFO 目前將 Webex Contact Center 稱為 Cisco Customer Journey Platform。

Webex 客服中心新增為 ACD

1. 在 Webex WFO 中，導航到“應用程式管理”>“系統配置”> ACD“配置”。
2. 按兩下 **添加**。
3. 在「ACD 詳細資訊」對話框中，按如下所示配置欄位。

欄位	組態
選取 ACD	選擇 **Cisco Customer Journey Platform**。
名稱	輸入 ACD 的專用名稱。

4. 按一下**確定**。

設定「Webex Contact Center」ACD

1. 在「ACD 伺服器」表格中，選取 Webex 聯絡中心 ACD。
2. 跳過 ACD 篩選部分。 此整合不支援 ACD 過濾。
3. 如下配置 Cisco Customer Journey Platform API 區段。

欄位	組態
Cisco Customer Journey Platform API URL	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center API 的完整基本 URL，包括通訊協定標識符。 例子# https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform 媒體 API URL	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center Media API 的完整 URL，包括通訊協定標識符。 範例 https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted- 錄製
使用者名稱	輸入您所要傳送之 Webex Contact Center 使用者的電子郵件地址在步驟 1 中保存。此使用者必須獲得存取 Webex Contact Center API 及 Webex Contact Center Media API 的授權。
API 金鑰	輸入您在步驟 1 中儲存的 Webex Contact Center API 和 Webex Contact Center Media API 的 API 密鑰。
Cisco Webex Contact Center 1.0	僅在您使用 Webex Contact Center 2.0 時選取。 這將啟用 CMSv2 API 請求。
Cisco 租戶 ID	輸入 Webex Contact Center 的英數字元租戶帳戶。 這是您的 Cisco 組織 ID。

4. 依照下列方式設定「同步間隔」區段。

節	描述
間隔 (分鐘)	輸入您希望資料伺服器同步使用者的頻率 (以分鐘為單位), WFO 中的小組與服務佇列及其在 Webex Contact Center Webex 中的等效項目。 有關與 Webex Contact Center 同步的詳細資訊，請參閱 1.0 的核心組態資料。 最小值 = 10 分鐘。

5. 配置「捕獲設置」部分，如下所示。

欄位	描述
ACD 擷取延遲	選取您希望 WFM 等待的時間 在間隔結束後匯入 ACD 統計資料。
開啟資料重新擷取	（選用）如果要從中重新擷取資料，請選取該複選框 整個前一天。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選 擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料 處於正確的間隔。
重新擷取時間	輸入您希望 WFO Webex 從 ACD 重新捕獲前一天的數據的時間。

6. （選用）選擇 **為螢幕錄製**啟用 RTE 消息傳遞。 這使您可以錄製在 Webex WFO 中為螢幕錄製設定 Webex 聯絡中心代理的畫面。 有關螢幕錄製的詳細資訊，請參閱 QM 1.0 的數據。
7. 按一下 **「儲存」**。

步驟 3：配置資料伺服器

為 Cisco Webex Contact Center ACD 設定資料伺服器

1. 在 Webex WFO 中，導航到 **“應用程式管理** ”> **“系統組態** ”> **“資料伺服器組態”**。
2. 從「 **選取資料伺服器組態** 」下拉清單中，選取要用於 Webex Contact Center ACD 的資料伺服器。

3. 請設定下列設定。

設定	組態
區域資料伺服器 ACD	選取「 **啟用同步** 」複選框，然後移動「Webex 同步設置」Contact Center ACD 從 **「可用** 」變為 **「已指定」**。
區域資料伺服器 ACD	選中「 **啟用捕獲** 」複選框，然後移動「Webex 捕獲設置」Contact Center ACD 從 **「可用** 」到 **「已**指定」。
區域資料伺服器即時 -	選取「 **啟用即時事件** 」複選框，然後移動時間事件設置 Webex 聯絡中心 ACD 從 **「可用** 」到 「已指定」。
媒體匯入伺服器設定	選中「 **啟用媒體導入** 」複選框，然後將「Webex 聯絡中心 ACD 從 **「可用** 」移動到 「已分配」。

4. 按一下 **「儲存」。**

（選用）步驟 4：啟用 SAML 身份驗證

配置資料伺服器以擷取及處理自 Webex 客服中心的數據。 Webex WFO

可以配置為使用第三方 IdP 的服務提供者。

啟用 SAML 驗證

1. 在 Webex WFO 中，導航到“應用程式管理”>“管理>身份驗證”。
2. 選擇啟用 **SAML 身份驗證**。
3. 依照如下方式設定欄位。

欄位	描述
名稱	輸入身份提供程式的唯一名稱。
頒發者 ID	輸入您在步驟 1 中儲存的實體 ID。
單一登入 URL	輸入在步驟 1 中保存的單一登錄重定向
URL。身份提供者憑證	匯入您在步驟 1 中儲存的身份提供程式證書。

4. 按一下 **「儲存」。**

QM 1.0 的資料

QM 可讓您監控及評估代理對所接到之聯絡的回應。

錄音

當 QM 連接到 Cisco Webex Contact Center 時，聯繫人將創建並記錄 Webex 聯繫中心。

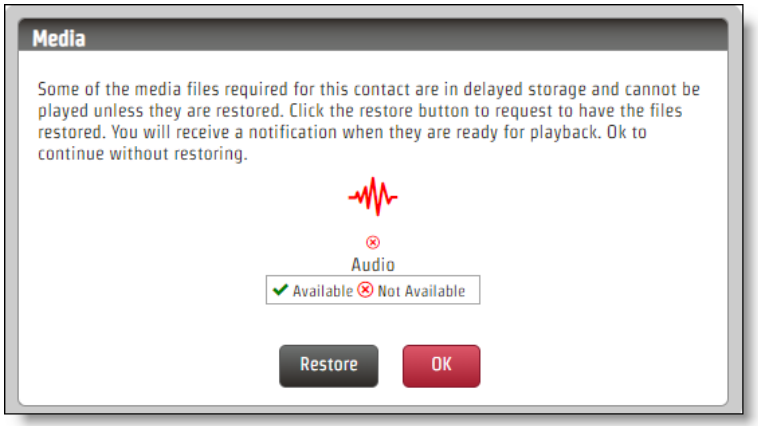
若要導入聯繫人，Webex WFO 首先通過 API 請求導入聯繫人元數據。 然後，它會透過另一個 API 請求匯入錄音，將錄音與聯絡人中繼資料進行比對，並將聯絡人與處理聯絡人的代理相關聯。

當多個代理在 Webex 聯絡中心處理一個聯絡時
(例如，當一個代理將聯絡轉接給另一個代理時)，Webex WFO
會使用中繼資料將聯絡分段為相符數量的聯絡，然後再將其關聯至所涉及的各個代理。
具體而言，Webex WFO
會透過「開始」及「結束」時間戳記確定代理在通話中處於活動狀態的時間，並對聯絡進行相應的分段。 WFO 中 Webex 每個生成的聯繫人都有自己的元數據和錄音。

Webex 聯絡中心最多可能需要兩個小時才能將聯繫人提供給 Webex WFO。
有時，上傳與聯繫人關聯的錄音可能需要更長的時間。

便條

如果您連按兩下尚未上傳錄音的聯絡人，您會收到以下訊息：



但是，在這種情況下，錄製不在延遲存儲中，並且單擊“恢復”不會導致錄製恢復。
僅當音訊檔上傳狀態從「檔尚未上傳」更改為「檔已上傳」時，錄音才可用於播放。

下列各節描述 Webex WFO 如何分段 Webex 涉及諮詢、轉接或會議的聯絡中心聯絡人。

諮詢

Webex WFO 會將 Webex 聯絡中心聯絡人分割為兩個具有相同關聯聯絡人 ID 的聯絡人。

第一個聯絡活動與接聽客戶來電的代理相關，第二個聯絡活動與加入通話進行諮詢的代理相關。第一次聯繫的記錄跨越客戶呼叫的整個長度。 第二次聯絡的記錄僅跨越代理諮詢的時間長度。

在諮詢期間，Webex Contact Center 僅記錄客戶，而不記錄座席。

> 例
> Webex WFO 匯入一個聯絡活動，其中 Braun 探員與代理 Hodges 商議了 42 秒。 Webex WFO 將此聯絡活動分為兩個聯絡活動 29 和 30。
>
> 與聯繫人 29 關聯的記錄的持續時間為 00：02：21，這是代理布勞恩與客戶連接的整個時間長度。 與聯絡活動 30 相關聯的錄音持續時間為 00：00：42，這隻是霍奇斯探員與布勞恩探員商議的時間長度。
>
> 兩個記錄具有相同的關聯聯絡活動 ID。
>
> 您可以選取這些聯絡活動，並使用媒體播放器逐一播放。
> 所有相關聯的聯絡活動皆會出現在「相關聯的聯絡活動」標籤中，也可在其中選取及播放。

轉移

Webex WFO 會依 Webex 聯絡中心聯絡活動的轉移次數對其進行分段。 對於每次轉接，WFO Webex 創建一個單獨的聯絡活動，並將每個聯絡活動與處理該轉接通話區段的代理相關聯。

已轉接通話的所有區段具有相同的相關聯聯絡人 ID。

> 例
> Webex WFO 匯入一個聯絡活動，其中博勞恩代理將聯絡活動轉接給代理 Hodges。

Webex WFO 將此聯絡活動分為兩個聯絡活動 27 和 28。聯繫人 27 的記錄持續時間為 00：00：44，這是代理布勞恩在將聯繫人轉接給代理 Hodges 之前與客戶聯繫的時間長度。聯繫人 28 的記錄持續時間為 00：01：14，這是代理 Hodges 在聯繫人結束之前與客戶連接的時間長度。

兩個記錄具有相同的關聯聯絡活動 ID。

您可以選取這些聯絡活動，並使用媒體播放器逐一播放。
所有相關聯的聯絡活動皆會出現在「相關聯的聯絡活動」標籤中，也可在其中選取及播放。

會議

Webex WFO 會將 Webex 聯絡中心聯絡人分割為兩個具有相同關聯聯絡人 ID 的聯絡人。

第一個聯絡活動與接聽客戶來電的代理相關，第二個聯絡活動與先進入通話中進行諮詢，再參加會議的代理相關。 第一次聯繫的記錄跨越客戶呼叫的整個長度。第二個聯絡活動的記錄僅涵蓋代理商議及電話會議的時間長度。

在諮詢期間，Webex Contact Center 僅記錄客戶，而不記錄座席。 在電話會議期間，Webex Contact Center 會同時記錄客戶和座席。

例

Webex WFO 會從布勞恩代理諮詢霍奇斯代理的聯絡中心匯入聯絡 Webex 然後將代理霍奇斯帶入電話會議。

Webex WFO 將此聯絡活動分為兩個聯絡活動 31 和 32。聯繫人 31 的記錄持續時間為 00：02：09，這是代理布勞恩與客戶連接的整個時間長度。 聯繫人 32 的錄製持續時間為 00：01：00，這隻是代理 Hodges 諮詢然後與代理 Braun 進行電話會議的時間長度。

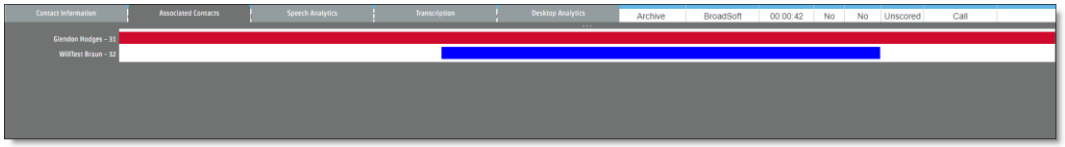
兩個記錄具有相同的關聯聯絡活動 ID。

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

您可以選取這些聯絡活動，並使用媒體播放器逐一播放。
所有相關聯的聯絡活動皆會出現在「相關聯的聯絡活動」標籤中，也可在其中選取及播放。

下圖所示為選擇聯絡人 31 時的媒體播放器。

從「相關聯的聯絡活動」標籤中，也可以選取並播放聯絡活動 32。



聯絡活動的中繼資料

Webex WFO 不會從 Webex Contact Center 1.0 匯入任何自訂中繼資料，包括下列中繼資料：

- 通話相關資料
- 總結代碼

下表總結了如何將 Webex Contact Center 1.0 中的聯絡活動中繼資料對映到 QM 中的對等聯絡活動中繼資料。

Webex CC	QM
客服	姓氏，名字
阿尼	來電號碼
國家情報總監	受話號碼
日期	日期、時間
使用者 TID	代理 ACD ID
作業階段 ID	相關聯的聯絡活動 ID

Webex WFO 支援 CWCC 2.0 的自訂中繼資料對映。 有關詳細資訊，請參閱 將元數據同步到 Webex WFO 。

1.0 的經典 WFM 資料

WFM 可讓您排程代理、預測代理排程需求，以及監控代理是否遵循其排程。

歷史資料

Webex WFO 透過四個 API 請求匯入服務佇列和代理的歷史資料。 Contact Center Webex 歷史資料最多可能需要兩個小時才能在 Webex WFO 中使用。 即時數據不受影響。

服務佇列歷史資料

此 API 請求會匯入當日每 30 分鐘間隔的每個 Cisco Webex Contact Center 服務佇列的歷史資料。 部分資料僅會在間隔內計算。 其他資料會跨間隔計算。

Webex CC 欄	描述
queueId_s	Webex 聯絡中心服務佇列的 ID。
終止類型_s，其中值 ="已放棄"	（僅限間隔）在此間隔期間放棄的通話數。
已處理_I	（僅限間隔）此間隔期間處理的通話數。
談話持續時間_l	（跨間隔）代理耗費在與聯絡人通話上的時間長度 這從這個間隔開始。 格式 = 毫秒。
保留持續時間_l	（跨間隔）聯絡開始於此的時間長度 間隔被擱置。 格式 = 毫秒。
希德	作業階段 ID。
總結持續時間_i	（跨間隔）代理進行整理的時間長度 狀態，在完成以此間隔開始的通話之後。 格式 = 毫秒。
queueDuration_l	（跨間隔）聯絡人在服務中停留的時間長度 等待連接至代理的佇列。 格式 = 毫秒。isServiceLevel_i
	在此間隔期間符合服務層級的通話數。

依服務佇列依比例分配的代理工作效率資料

此 API 請求會匯入與當日每 30 分鐘間隔指派代理的任何服務佇列之外的歷史資料。 然後，Webex WFO 會將資料除以指派給代理的服務佇列數目。 所有資料僅會在間隔內計算。

Webex CC 欄	描述
agendId_s	Webex 聯絡中心代理的 ID。
活動跨度，其中 currentState_s =“空閒”	代理處於「空閒」狀態上的時間長度。 格式 = 毫秒。
活動跨度，其中 currentState_s =“可用”	代理處於「可用」狀態上的時間長度。 格式 = 毫秒。
活動跨度，其中 currentState_s =“保留”	代理處於「保留通話」狀態上的時間長度。 格式 = 毫秒。
活動跨度，其中 currentState_s =“整理”	代理處於「整理」狀態上的時間長度。 格式 = 毫秒。
活動跨度，其中 currentState_s ！=“可用”	代理處於所有非「可用」狀態上的時間長度。 格式 = 毫秒。

（僅限間隔）依服務佇列的代理工作效率資料

此 API 請求會匯入當日每 30 分鐘間隔的代理各服務佇列相關聯的歷史資料。 所有資料僅在 30 分鐘間隔內計算。

Webex CC 欄	描述
agendId_s	代理的 ID。
queueId_s	Webex 聯絡中心服務佇列的 ID。
活動跨度，其中 currentState_s =“已連接”	代理的電話在此間隔期間處於「已連接」狀態的時間長度。 格式 = 毫秒。
活動跨度，其中 currentState_s =“響鈴中”	代理的電話在此間隔期間處於「響鈴」狀態的時間長度。 格式 = 毫秒。

（跨間隔）依服務佇列的代理工作效率資料

此 API 請求會匯入當日每 30 分鐘間隔的代理各服務佇列相關聯的歷史資料。
所有數據都是跨間隔計算的。

Webex CC 欄	描述
agendId_s	代理的 ID。
queueId_s	Webex 聯絡中心服務佇列的 ID。
handled_i	已處理的通話數。
wrapupDuration_i	代理耗費在與聯絡人通話上的時間長度。 間。 格式 = 毫秒。
holdDuration_l	以此間隔開始的聯絡活動被保留的時間長度。 格式 = 毫秒。
transferCount_i	代理已轉接的通話數。
talkDuration_l	代理耗費在此間隔開始與聯絡人通話的時間長度。 格式 = 毫秒。

即時資料

當 Webex 客服中心連接到 WFM 時，每當客服的狀態在 Webex 客服中心 Agent Desktop 變更時，API 都會更新 Webex WFO。 然後 Webex，WFO 會將 Webex 聯絡中心的代理狀態對映為等效的代理狀態 WFM，讓監督員及管理員即時監控代理排程遵循度。

下表總結了如何將 Webex Contact Center Agent Desktop 中的代理狀態對映到 WFM 中的代理狀態。

Webex CC	Webex WFO
有空	就緒可用
已連接或通話中	談
整理	通話後工作
保留通話	保留
閒置	未就緒
不適用	已登出 (源自 Webex 聯絡中心 API 回應中的 isLogout_i 欄位)

重要提示 配置遵守狀態對應時，指派給活動的所有「未準備好」原因代碼的完整組合有 255 個字元的限制。