我 我我
思科

Webex Calling 整合指南

首次發行： 2024 年 9 月 16 日
上次更新時間： 2025 年 2 月 3 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m 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)

© 2024，2025 Cisco Systems, Inc.保留一切權利。

內容

目錄 3

適用對象 5

介绍 6

通話錄音 (CR) 與品質管理（QM） 6

洞察 8

體系結構概述 9

設定 Webex Calling 11

在 Webex WFO 中設定 Webex Calling 19

將中繼資料同步到 Webex WFO 23

整合詳細資訊 29

複雜通話事件 29

關於同步 31

限制 34

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。

簡介

Webex WFO 是一個統一的工作力優化 (WFO) 軟體套件，可與 Cisco Webex Calling 集成以提供通話記錄和數據見解。 下面列出了有關受支援集成的詳細資訊。

通話錄音 (CR) 與品質管理 (QM)

品質管理是勞動力優化套件的核心。 這是導致客戶之聲的數據跟蹤的開始。

專注於品質，將您的客戶服務提升到一個新的水準，並讓您的座席參與以提高保留率。

可用功能

功能	支援	目前不支援
Webex WFO 匯入音訊 來自 Cisco Webex 的錄音	X	
通話 Webex WFO 錄製音訊		X 音訊是從 Cisco Webex Calling 匯入的
Webex WFO 匯入螢幕 錄音	X	
Webex 所需的 WFO 儲存 將音訊儲存在雲端中		X
雲到雲的整合	X	
Webex WFO 引入手動音訊 暫停和繼續	X	

功能	支援	目前不支援
Webex WFO 引入手動螢幕錄製暫停和恢復	X	
立體聲錄音		X Webex WFO 僅從 Webex Calling 接收單聲道數據。音訊串流在媒體播放器中顯示為紅色。
音訊與螢幕加密錄音	X	
網路錄製控制項和錄製控制項 API	X	
語音能量事件		X* 僅支援暫停事件。
記錄複雜的通話事件	X 請參閱 複雜調用事件 以瞭解更多資訊。	
即時語音監控		X
即時畫面監控	X	
支援同步	X 使用者與聯絡人資料會同步。 請參閱。關於同步 以瞭解更多資訊。	
聯絡活動中繼資料匯入	X	
自訂中繼資料	X	
支援多通道整合		X
客戶關係管理整合		X

*錄音在媒體播放器中顯示為紅色。 媒體播放器中支援暫停事件標記。
在暫停和繼續情景中，暫停事件標記僅顯示在通話期間手動觸發暫停事件的人員的媒體播放器中。
暫停事件標記不會出現在媒體播放器中，供通話中未手動觸發暫停事件的其他個人使用。

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	

體系結構概述

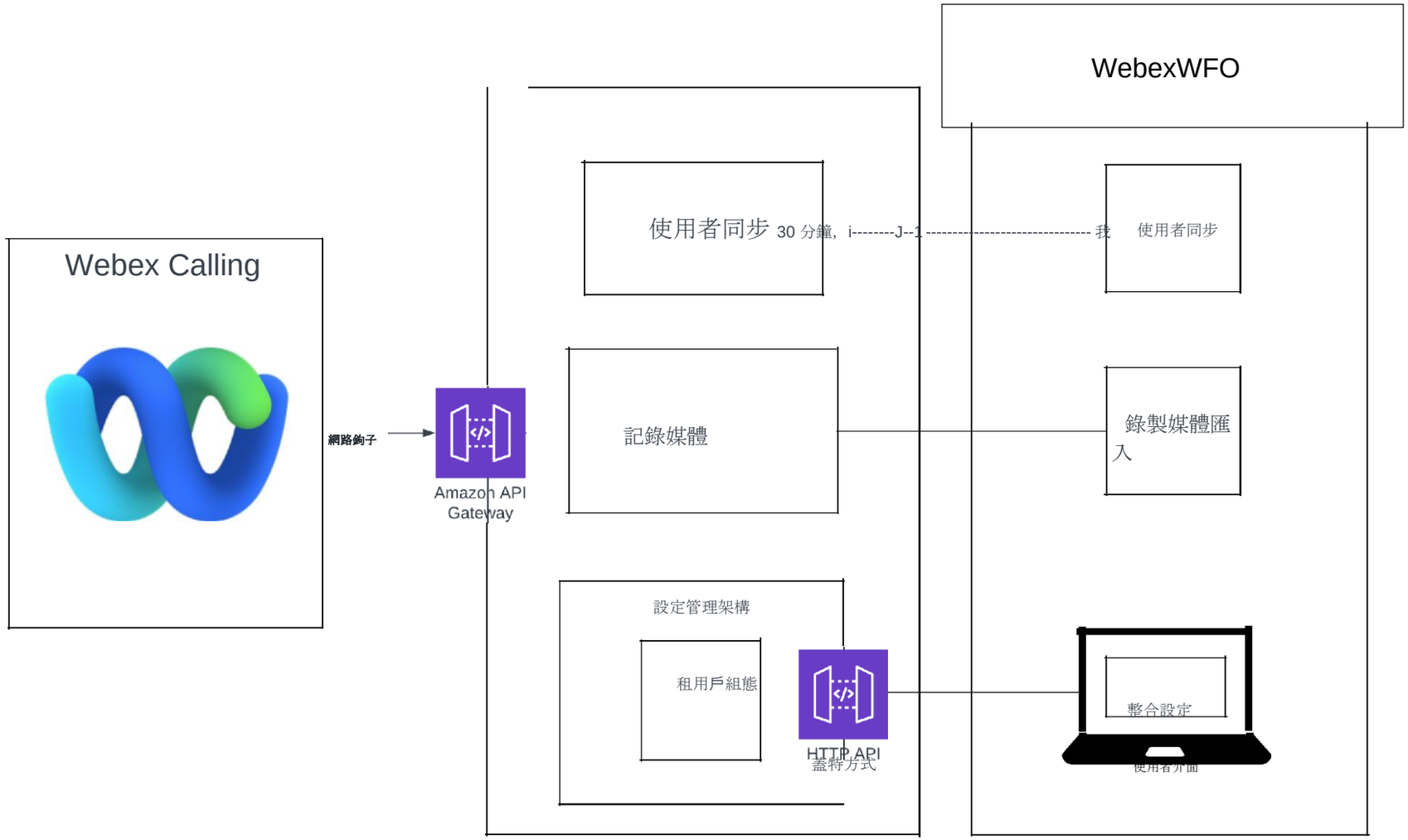
Cisco Webex Calling 和 Webex WFO 之間的整合僅是雲，它使用 Amazon Web Services (AWS) 無伺服器架構。 這意味著不需要數據伺服器，因為應用程式和服務在雲中運行。
此整合的主要功能是將聯繫人數據和用戶數據從 Webex Calling 系統同步到 Webex WFO 系統。

將錄製媒體從 Webex Calling 導入到 Webex WFO 是一個事件觸發的過程。 Webex Calling 中發生通話時，Webhook 會觸發指定的目標 URL，並通過 API 閘道路由請求。 在將記錄上傳到 Webex WFO 之前，AWS 內部會進行各種流程和計算。 用戶數據每 30 分鐘同步一次。
用戶數據和記錄媒體使用共用使用者 ID 相互關聯。

> 注意： 用戶數據最多可能需要三十分鐘才能顯示在 Webex WFO 的“交互”頁面上列出的交互中。

架構圖

下一頁的圖表從高層次上說明瞭 Cisco Webex Calling 和 Webex WFO 品質管理之間的集成。


WebexWFO
Webex Calling
網路鉤子
Amazon API Gateway
使用者同步 30 分鐘，i--------J--1
我
使用者同步
記錄媒體
錄製媒體匯入
設定管理架構
租用戶組態
HTTP API
蓋特方式
整合設定
使用者介面

設定 Webex Calling

要配置 Webex Calling，首先需要在 Webex Calling 系統中找到並複製組織 ID。 在稍後將您的 Webex Calling 系統與 WFO 連接的過程中 Webex 您將此複製的資訊輸入 Webex WFO。

您需要建立並預配管理員帳戶。 此帳戶用於您組織的 Webex Calling 系統和 Webex WFO 之間的連接。

您還需要編輯您希望 WFO 同步通話的所有使用者 Webex 個人資料。
以下過程將指導您完成這些任務。

> 最佳做法： 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。 重新驗證可能需要 Cisco 技術支援。
> 若必須變更密碼，則必須立即更新「Calabrio API 使用者密碼」欄位。
> 有關詳細資訊，請參閱 在 Webex WFO 中配置 Webex Calling。 否則會中斷集成的導入過程。

先決條件

- 如果您設定了 Cisco Webex Contact Center 整合，則需要設定單獨的附加 Webex Calling 整合。
  有關 *該集成的配置說明 Cisco Webex Contact Center 請參閱集成指南* 。
- 您需存取 Webex Control Hub。
- 在 Webex Control Hub 中，您需要具有符合以下參數的用戶帳戶。

  > 注意： 此用戶帳戶將是用於配置此集成的管理員帳戶。
  > 以下過程將指導您如何為此帳戶提供正確的管理員級別
  > 角色和許可權。

  - 使用者名稱為 FQDN 格式。
  - 使用者名不能是個人電子郵件位址。

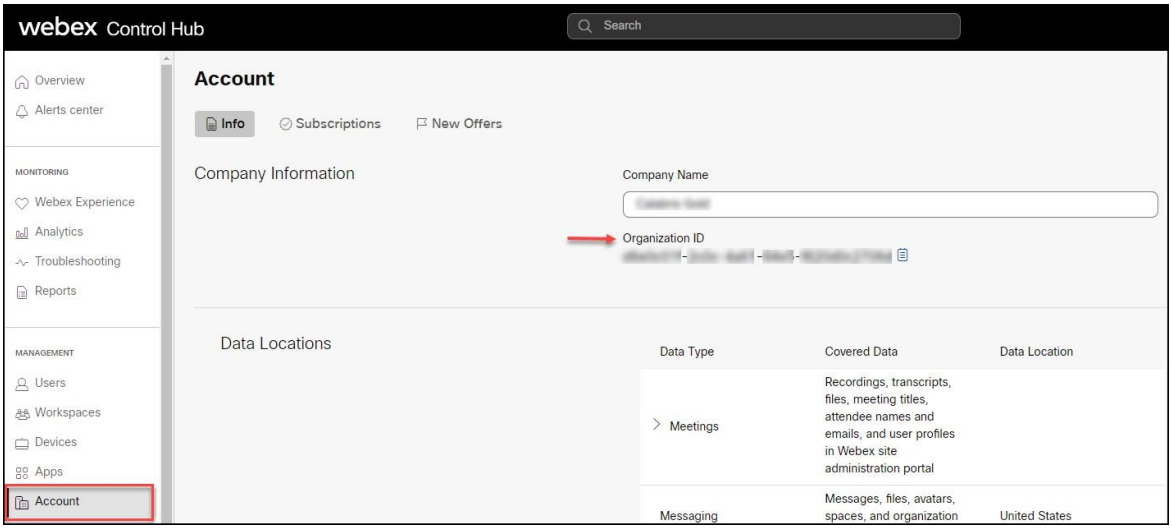
- 使用者名稱需為使用 Active Directory 同步至 Cisco 建立的電子郵件地址，或在 Cisco 管理入口網站中手動建立的電子郵件地址。

程式

尋找您的組織 ID

注意 如果您的組織具有 Webex Contact Center 整合，則您使用的 Webex Contact Center 和 Webex Calling 整合的組織 ID 是相同的。

1. **Webex 導覽至** admin.webex.com 並輸入您的認證以存取系統管理員 Control Hub 。
2. 從左側導航欄導航到「**帳戶**」頁面。
3. 複製您的 **組織 ID**，並將其保存在易於訪問的位置。 您的 Cisco 組織 ID 在 Webex WFO 中稱為租戶 ID，當您在 Webex WFO 中設定與 Webex Calling 的連接時，需要此 ID。

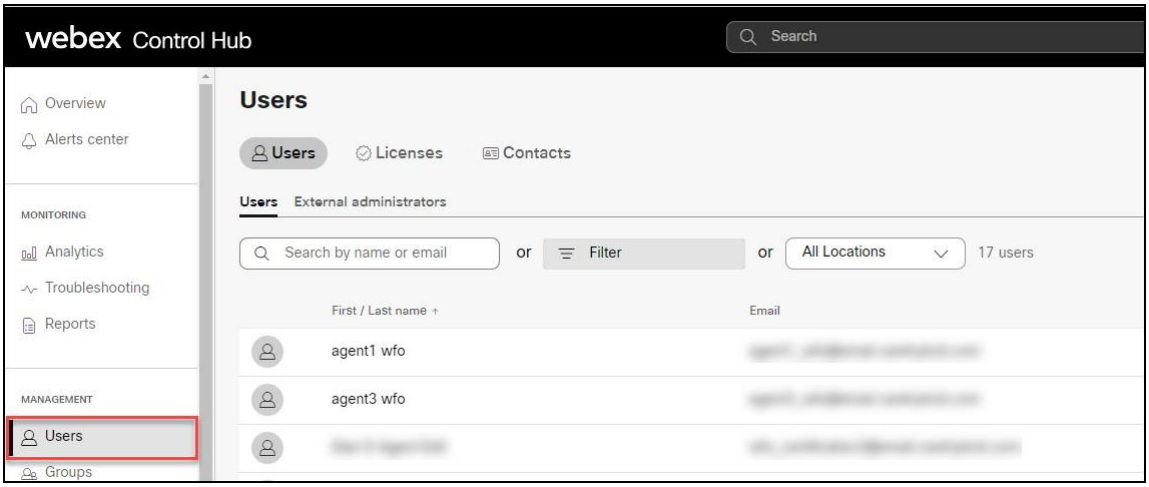


將許可證和角色分配給管理員帳戶

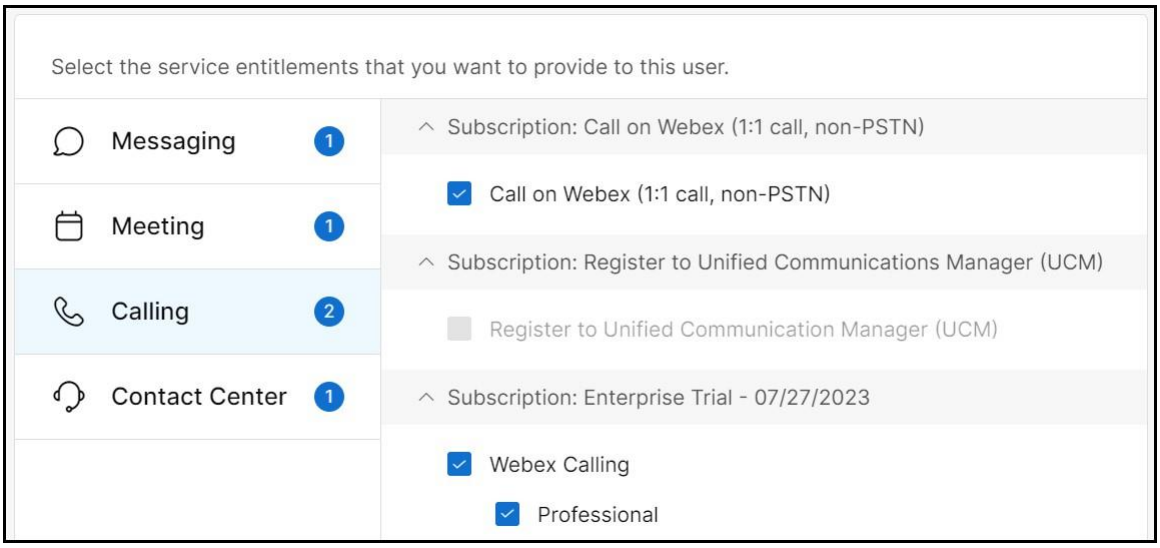
此過程中使用的使用者帳戶稍後將用於完成與 Webex WFO 集成所需的身份驗證過程。

因此，此使用者必須是具有此過程中列出的許可權的授權使用者。

1. 按兩下 **左側導航欄中管理** 下的 **使用者** 。

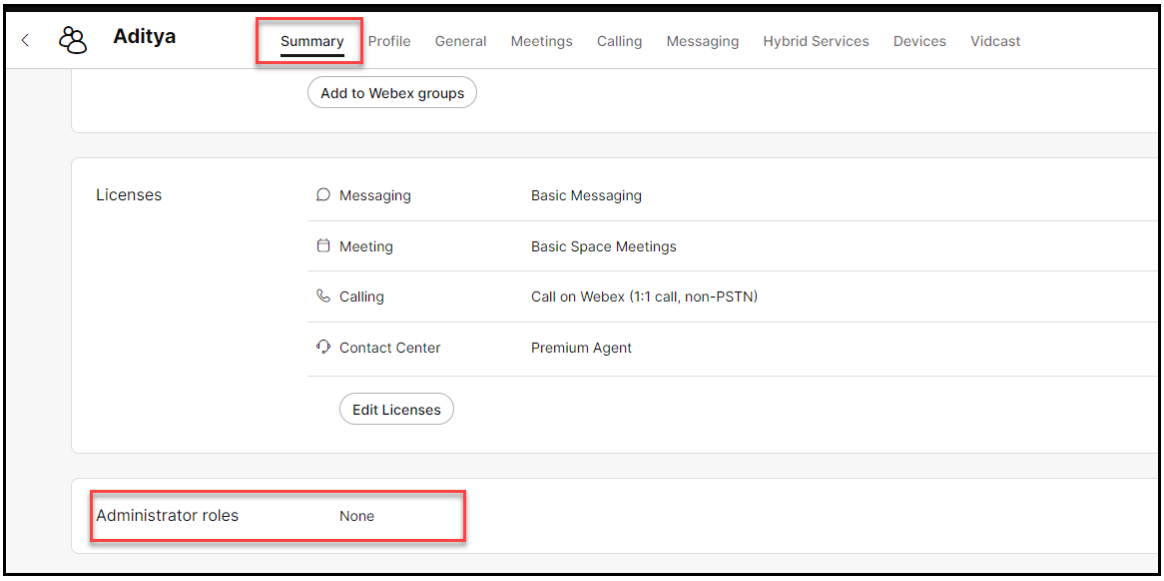


2. 在「 **使用者** 」頁面中，您可以編輯現有使用者或創建新使用者。
   如果您決定編輯現有使用者，請繼續下一步。
   - 或者，如果您決定創建新使用者，請按下「 **添加使用者** 」，然後按照螢幕上的提示操作。 確保新創建的使用者具有步驟 5 中所述的許可證。
3. 從表中選擇所需的使用者以打開該使用者的配置頁面。
4. 導航到 **使用者** 摘要 **選項卡下的許可證** 部分，然後按下編輯 **許可證**。
5. 確保使用者至少 **擁有下表中所列的通話** 授權。
   您可以根據需要選擇授予使用者其他許可證和角色。

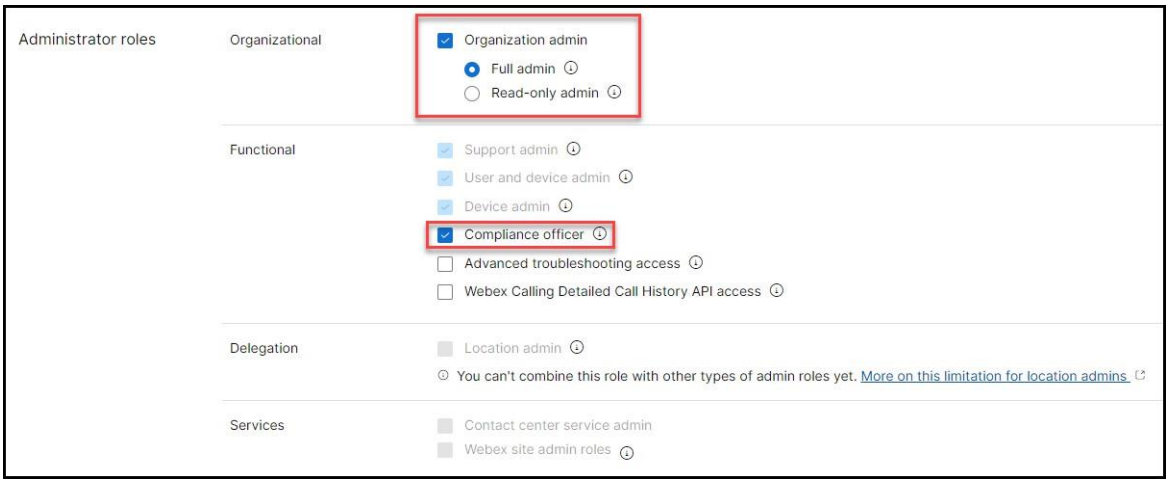


授權	
呼喚	選中 Webex Calling 複選框。 選中「專業」 複選框。

6. 按一下 **「儲存」**。 編輯頁面將關閉，您將返回到用戶頁面的「 **摘要** 」選項卡。
7. 按兩下 **管理員角色**。



8. 確保使用者至少具有下表中列出的角色。



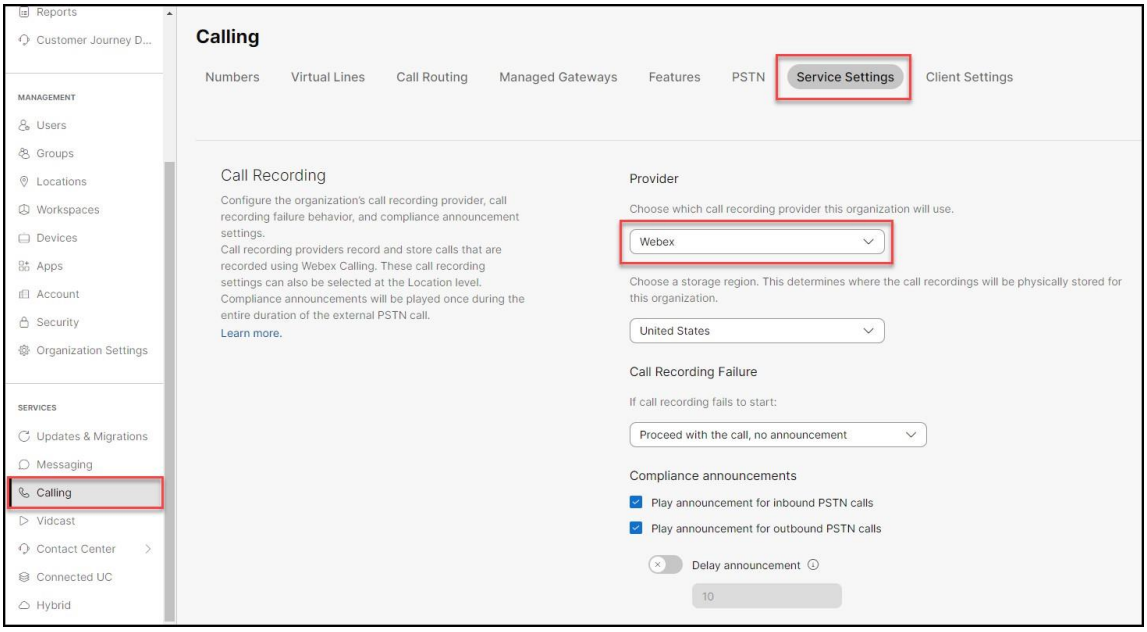
管理員角色	
組織	選中「組織管理員 」 複選框。 選擇“ **完全管理員**”。
功能性	選中「 **合規官** 」複選框。

9. 按一下 「**儲存**」。

> 注意： 您稍後 將在
> 在 Webex WFO 過程中設定 Webex Calling。

將 Webex 配置為組織的通話錄音提供者

1. 按兩下 **左側導航欄中服務** 下的 **呼叫** 。 「**通話** 」頁面將會打開。
2. 按一下「通話 **」頁面頂** 端的「 **服務設定** 」標籤。
3. 向下滾動到 **通話錄音** 部分。
4. **選擇** Webex **提供程式** 下拉清單。



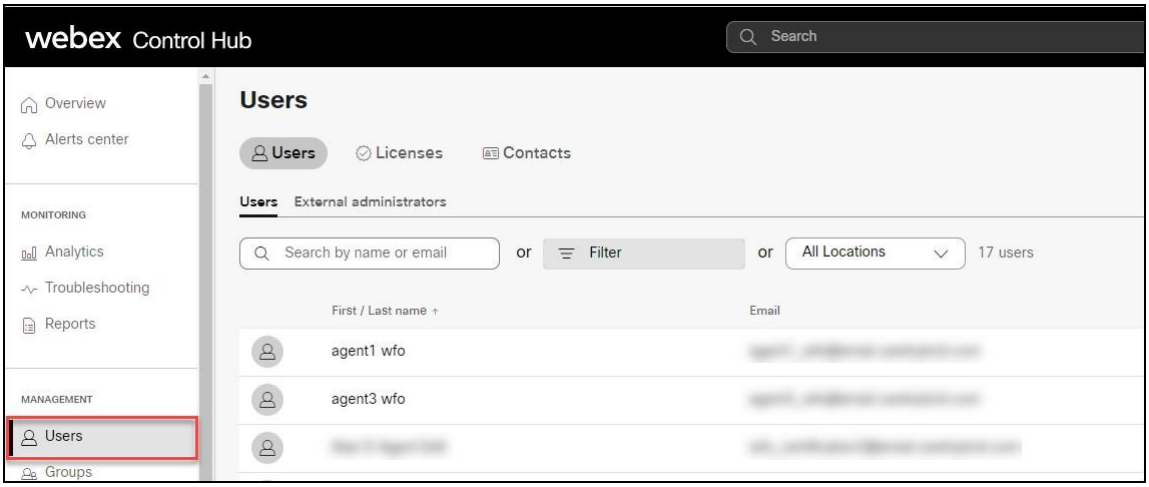
5. 按一下 「**儲存**」。

設定要記錄其通話的使用者

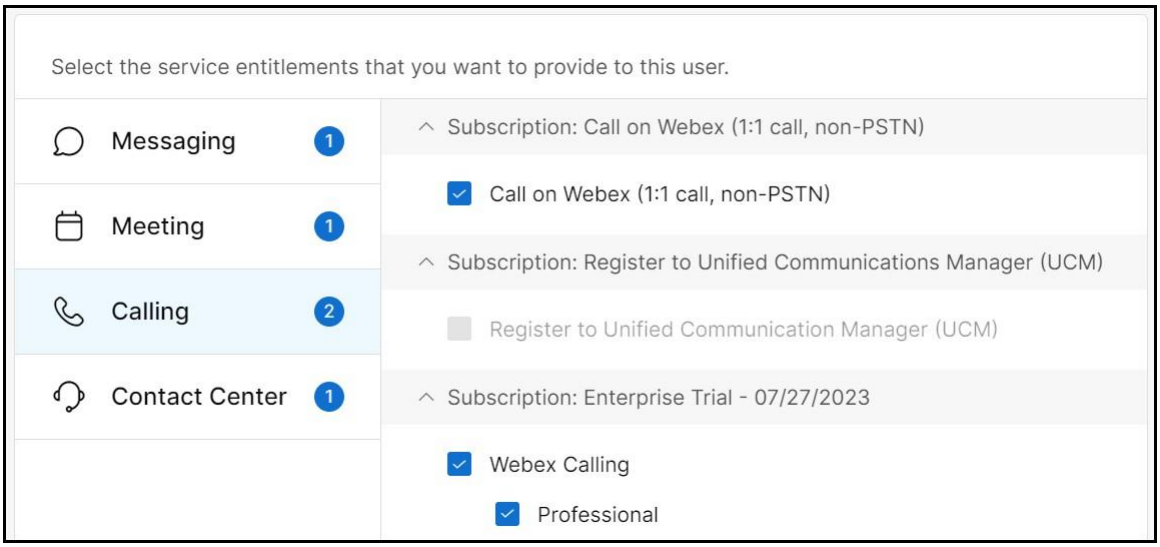
此過程詳細介紹了如何為要將其數據同步到 Webex WFO
的使用者配置專業通話許可證並啟用通話錄製。

> 重要說明 Webex WFO 僅同步同時具有專業通話許可證並啟用了通話錄音的使用者。 若 Webex Calling 使用者無專業通話授權：
> 並打開通話錄音，則該用戶帳戶及其錄音不會同步到 Webex WFO。

1. 按兩下 **左側導航欄中管理** 下的 **使用者** 。

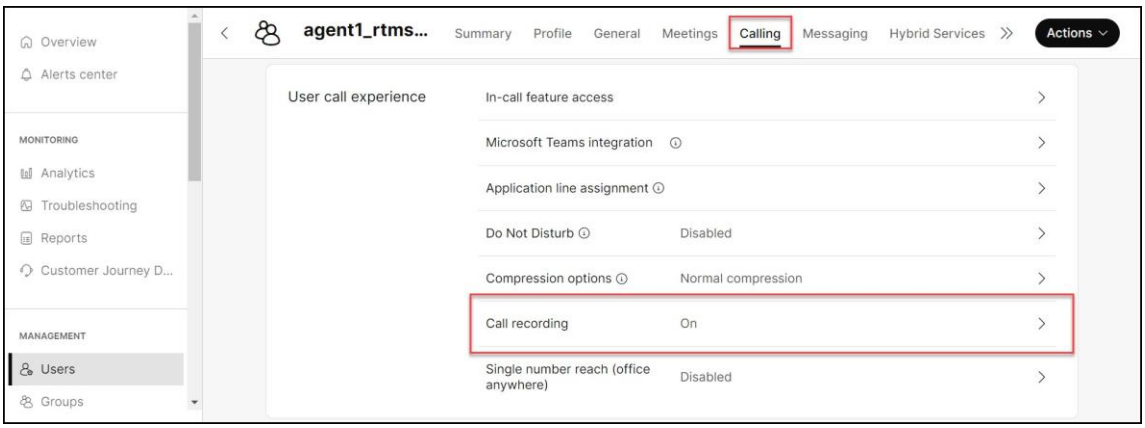


2. 在「 **使用者** 」頁面中，從表中選擇所需的使用者以打開該使用者的配置頁面。
3. 導航到 **許可證** 部分，然後按下 **編輯許可證**。
4. 確保使用者至少 **擁有下表中所列的通話** 授權。
   您可以根據需要選擇授予使用者其他許可證和角色。

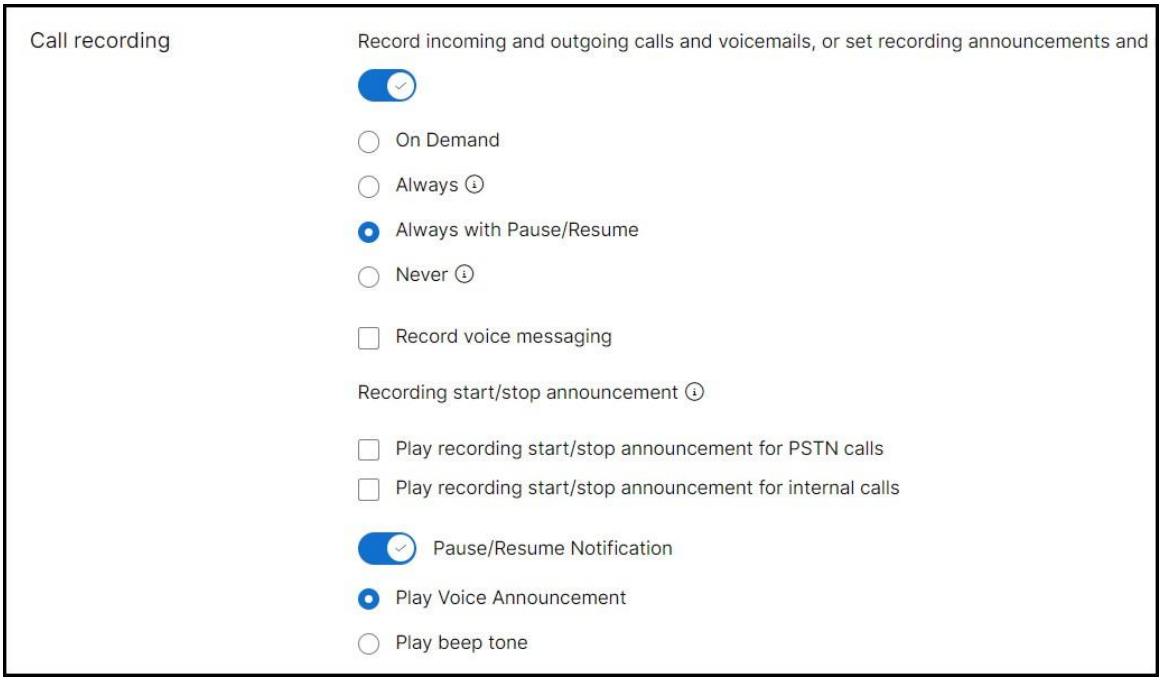


授權	
呼喚	選中 Webex Calling 複選框。 選取「專業」 核取方塊。

5. 按一下 **「儲存」。** 編輯頁面隨即關閉。
6. 瀏覽至「 **通話** 」標籤。
7. 向下滾動到使用者通話體驗 **部分，** 然後按兩下 **通話記錄**。



8. 啟用「錄製傳入和傳出呼叫和語音郵件」切換 **開關，或設置錄製通知和通知**。



9. 選擇 **始終暫停/恢復**。

10. **啟用暫停/恢復通知**切換。

11. 選取 **「播放語音公告」**。

12. 按一下 **「儲存」**。

在 Webex WFO 中設定 Webex Calling

本主題說明如何設置 Cisco Webex Calling 和 Webex WFO 之間的連接。

先決條件

- Webex WFO 租戶處於連線狀態。
- 您已成功 Webex Calling 完成
  設置 Webex Calling 主題。

程式

最佳做法： 在無痕瀏覽器會話中配置 Webex Calling，例如在 Google Chrome 或 Microsoft Edge 瀏覽器中進行隱身模式。

將 Cisco Webex Calling 設定為 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**。 將 **打開 ACD 詳細資訊** 」視窗。
3. 選取 **Cisco Webex Calling** 從「選取 ACD」下拉式清單中選取。
4. 單擊「確定 」，然後 **打開 Cisco Webex Calling** 頁。
5. 如前所述設定以下欄位。

欄位	組態
ACD 名稱	輸入 ACD 的專用名稱。
使用者名稱	輸入您的 Webex Calling 使用者名稱。 這是與 Webex Calling 中的管理憑據關聯的使用者電子郵件位址。
API 網址	在文字方塊中輸入 **https://webexapis.com** 。 這是 Cisco Webex Calling API 的完整基本 URL，包括協定

欄位	組態
	標識碼。 這不是特定於區域的。
租戶 ID	輸入 Webex Calling 租戶帳戶的組織 ID。 請參閱設置 Webex 呼叫 中的“查找您的組織 ID”過程。
Cisco API 使用者名稱	重要說明 必須將代理角色和管理員角色分配給此租戶管理員帳戶。如果您 否則，將無法匯入通話。 有關詳細資訊，請參閱 Webex Calling 集成指南 *“中的”*將預設代理和管理員角色分配給租戶管理員帳戶“過程。 您的 Webex WFO 服務帳號使用者名。 此服務帳戶也稱為租戶管理員帳戶或 API 用戶帳戶。 這是將數據上傳到正確租戶所必需的。 此帳戶需要由系統管理員創建，並且該帳戶駐留在租戶系統中。 還需要為此租戶管理員帳戶授予正確的許可權才能上傳數據。 如需建立此承租人管理員帳號的協助，請聯絡 Cisco 支援。 有關詳細資訊，請參閱 創建 API 使用者 和管理 角色和許可權 。
Cisco API 使用者密碼	Webex WFO 服務帳戶密碼。 重要說明 如果您變更 Webex Calling 管理員的使用者名稱或密碼，則必須 立即對「Calabrio API 使用者名稱」和「Calabrio API 使用者密碼」欄位進行相同的變更。
中繼資料對應	（選用）允許您將 Webex Calling 元資料對應到自訂

欄位	組態
	Webex WFO 中的元數據標籤。 Webex Calling 中繼資料值會與 Webex Calling 聯絡活動同步到 Webex WFO。 Webex Calling 元數據值將映射到您在元數據管理器 (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，您可以使用元數據向 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」頁面的「聯絡活動資訊」標籤中 (>打開聯絡活動的互動)。 您可以從系統中查看、編輯或刪除中繼資料欄位。
啟用 Webhook 設定	重要說明 在儲存 Webex Calling ACD 設定之前，請勿選取此核取方塊。 網路鉤子只能設定一次，且只能在您完成 Webex Calling ACD 設定程序後進行。 建立 Webhook - 啟用回調函數，該函數允許 Webex Calling 和 Webex WFO 使用 API 進行通信。
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 每 12 小時與 Webex Calling 連接一次訪問令牌。 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。

欄位	組態
	▪ 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。

6. 按一下 「**儲存**」。
7. 您會被重新導向至 Cisco Webex Control Hub 以完成驗證程序。 輸入您的 Cisco Webex Calling 憑據，然後按下 **登錄**。 按照螢幕上的提示接受連接。

> 注意： 此過程在系統中生成訪問令牌，以對組織的 Cisco Webex Calling 系統的使用者進行身份驗證。

建立與啟用 Webhook

1. 在“Webex Calling ACD 配置”頁中，按兩下 **“啟用 Webhook 設置** ”複選框。 「 **建立 Webhook** 」按鈕會隨即出現。
2. **按一下「建立 Webhook** 」按鈕。
   如果成功，則會出現一條消息，指出「Webhook 已成功創建！

> 重要提示 請勿刪除 Cisco 開發人員門戶中的 Webhook，因為這會中斷連接。

3. 按一下 「**儲存**」。

將預設代理和管理員角色分配給租戶管理員帳戶

1. 導覽到 「**應用程式管理** 」> 「**使用者組態** > **使用者**」。
2. 在“要做什麼？”下 **選擇** “編輯現有使用者 **”**。
3. 使用「 **使用者資訊**」**區段中的**「 選取使用者 」 下拉清單，搜尋您在之前的「將 Cisco Webex Calling 設定為 ACD」過程中，在「Calabrio API 使用者名稱」欄位中輸入的承租人管理員帳號使用者名稱。

4. 移至 「**角色**」區段，然後在
   可用 列。
5. 按一下黑色的向右箭頭，將預設代理角色從 「**可用**」欄移至
   已分配 的列。
6. 按一下 「**儲存**」。

（選用）排除個人將其錄製檔同步到 Webex WFO

如果您不希望某些人以 Webex Calling 記錄，或者如果您希望在 WFO 中立即刪除他們的記錄 Webex 有兩個可用選項。

- 較可取的選項是不透過在 Webex Control Hub 系統中修改某些個人的權限來記錄某些個人。
  Webex WFO 僅從 Webex Calling 匯入通話;因此，您應直接在 Webex Control Hub
  系統中修改這些使用者的許可權，以將其排除在記錄之外。
  確保使用者未分配專業許可證或啟用通話錄音。 請參閱設置中的“配置要錄製其呼叫的使用者” Webex Calling 以瞭解在何處刪除專業許可證和禁用呼叫錄製。
- 第二種選擇是使用 QM 工作流程，在將錄製檔導入 Webex WFO 后立即將其刪除。
  如果要在將導入的通話導入 WFO 後立即刪除 Webex 請設置 QM
  工作流，根據工作流規則自動刪除錄製檔。 請參閱以下說明文章，瞭解有關創建 QM
  工作流的更多資訊。
  - QM 工作流程快速參考指南
  - 自動化 QM 工作流程
  - 工作流管理的工作原理

將中繼資料同步到 Webex WFO

本主題詳細介紹從 Webex Calling 收集元數據並設置其格式，在 WFO 元數據管理器 Webex 創建元數據標籤，然後將元數據從 Webex Calling 映射到 Webex WFO 元數據標籤的過程。 在 Webex WFO 中成功將自定義元數據從 Webex Calling 映射到元數據標籤后，您可以使用該映射元數據向 Webex WFO 中的聯繫人添加各種可跟蹤的資訊。

在可查看或刪除中繼資料欄位的「媒體播放器詳細資料」面板（位於「互動」頁面>>「詳細資料」面板中尋找中繼資料欄位。

先決條件

- Webex Calling 必須在 Webex WFO 中配置為 ACD。
- 您必須具有以下許可權。
  - 管理中繼資料欄位
  - 檢視自訂中繼資料
  - 編輯自訂中繼資料
  - 管理 ACD 設定

頁面位置

- 應用程式管理> QM 設定>中繼資料管理員（建立中繼資料標籤）
- 應用程式管理>系統設定> ACD 設定> Webex Calling（將 Webex Calling 元資料對應到 Webex WFO 中的中繼資料標籤）
- “交互”選項卡（查看與錄製文件關聯的自定義元數據）

程式

收集元資料並設定其格式

此過程詳細介紹如何在將 Webex Calling 映射到 Webex WFO
元數據標籤之前從收集適當的元數據並設置其格式。 Webex WFO 支援基於文字的元數據。
不支援其他類型的元數據，如日期、超連結和數位。

1. 有關支援的元數據欄位清單，請參閱思科的 整合元數據文檔和範例指南 。
   確定要映射的欄位。
2. 完全按照寫入的格式設置欄位的格式。 欄位須區分大小寫。 不要添加間距。
   田

   示例 要映射組織 ID，格式如下， orgId。 不是這樣的， 組織 ID。
3. 若中繼資料有子欄位，請用句點分隔欄位與子欄位。

   欄位.子欄位

> 範例 若要對應通話錄音 ID，請將 serviceData 欄位和 callRecordingId 子欄位的格式如下所示。
>
> serviceData.callRecordingId

在中繼資料管理員中建立中繼資料標籤

必須先在「元數據管理器」頁上創建和配置元數據標籤，然後才能在「Webex Calling ACD 配置」頁上映射元數據標籤。

1. 導航到 **Webex WFO** > **Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**。
2. 如下所述完成各欄位。

> 注意： 您必須從「元數據管理器」頁面上的「 **元數據類型** 」下拉清單中選擇「**文字** 」才能映射元數據。 根據需要配置「元數據管理器」頁面上的所有其他欄位。

欄位	描述
中繼資料金鑰	（自動產生）中繼資料的唯一識別碼欄位，由 API 使用。 元數據金鑰是根據您在「元數據標籤」欄位中輸入的文字生成的。 空格將替換為連字元，並在末尾添加“-key”。例如，如果在「中繼資料標籤」欄位中輸入 **範例文字** ，「中繼資料金鑰」欄位將顯示 **範例文字鍵**。 「中繼資料金鑰」欄位不允許使用與號 (&) 或等號 (=)。如果這些符號出現在「元數據標籤」欄位中，它們將在「元數據金鑰」欄位中自動移除。 最大字元數 = 39。
中繼資料標籤	與出現在搜尋結果和聯繫資訊。
中繼資料類型	中繼資料欄位中包含的資訊類型：日期、超連結、數字或文字。

欄位	描述
ACD 資料	該欄位僅適用於 Webex WFO 的本地部署。 標識從 ACD 導入的元數據。 Webex WFO 通過將 WFO 中的聯繫人資訊與存儲在 ACD 中的呼叫資訊進行匹配 Webex 來核對 ACD 數據，並更改 Webex WFO 中的聯繫人資訊。 數據會定期更新。 將元數據映射到 ACD
資料資源管理員金鑰	數據時，必須在“類型”字段中選擇“文本”。 （選用）將元資料與資料對應的唯一識別碼探險家。 可以使用數據資源管理器映射多達 20
已加密核取方塊	個元數據欄位。 （選用）如果要報告聯絡活動，請選取此選項基於自訂中繼資料欄位。 如果選取此框，Webex WFO 會在儲存時加密元數據。 僅當清除「可匯出」複選框時，才會啟用「加密」複選框。 注意： 您無法搜尋加密的元數據。
「可匯出」核取方塊	如果選取中，則可以透過 Webex WFO 匯出元資料，或者一個 API。 此核取方塊預設為選取。
唯讀	如果選取中，中繼資料為唯讀。 您無法新增或編輯通過 WFO 向聯繫人 Webex 元數據。 注意： 如果元數據是 ACD 數據，則預設情況下，此複選框處於選中狀態並處於禁用狀態。

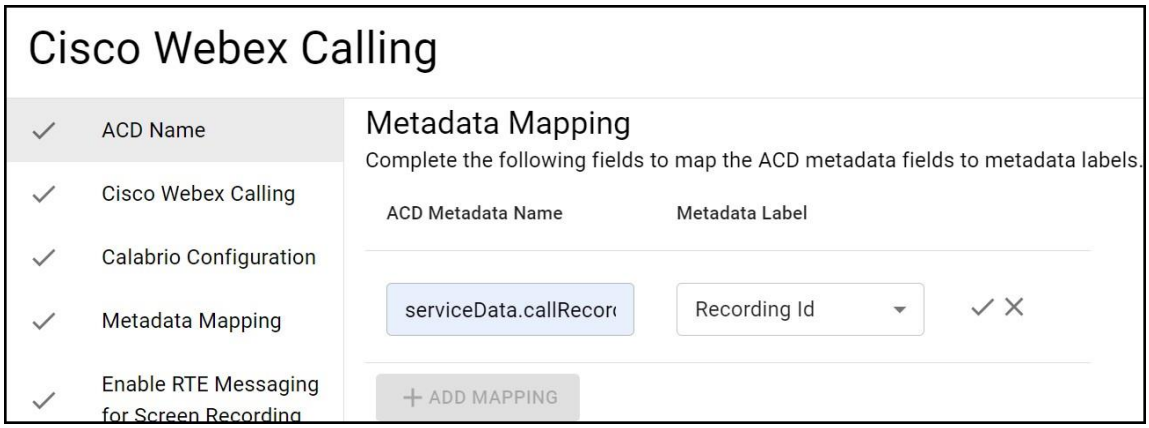
3. 按一下 **「儲存」**。

將中繼資料值對應到中繼資料標籤

按照以下過程將元數據從 Webex Calling 和 Webex WFO 元數據標籤相互映射。

1. 導航到 **Webex WFO** > **應用程式管理** > **全域** > **系統配置** > **ACD 組態**。
2. 在“選擇 ACD **”下**，按兩下 **“添加**”。
3. 選取 **Webex Calling** 從 **「選取 ACD** 」下拉式清單中，然後按一下 **「確定**」。 這 **Webex Calling** 頁面將打開。
4. **在元數據映射** 部分中，按下添加 **映射**。
5. 在 ACD 元數據名稱 **“下的**文字框中，輸入元數據值。
   此欄位區分大小寫，並且您的輸入必須完全符合字串類型。
6. 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。
   選項清單與「元數據管理器」頁面上的元數據標籤表匹配。

   範例： 在下面 的示例圖像中，serviceData.callRecordingId 映射到元數據標籤。



7. 按一下勾號圖示以儲存中繼資料對映。
8. （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。
9. 按一下 **「儲存」**。

檢視與錄製檔案關聯的自訂元資料

1. **按兩下頂部導航欄中的「交互** 」選項卡。
2. **按兩下右上角的清單選項** 圖示。

3. 在下拉式清單中，按一下「**顯示/隱藏欄**」。「顯示/隱藏列」視窗隨即打開。
4. **在隱藏列** 下 **找到自定義元數據**部分。
5. 選擇要在「交互」 頁上顯示的自定義元數據值。

   您選擇的中繼資料將顯示在「**顯示的欄**」表格中。
6. 按兩下 **應用**。

相關主題

- 管理中繼資料欄位
- 瀏覽與聯絡人關聯的資料
- 編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料

整合詳細資訊

本章包含有關同步、複雜調用事件、數據映射等的其他資訊。

複雜通話事件

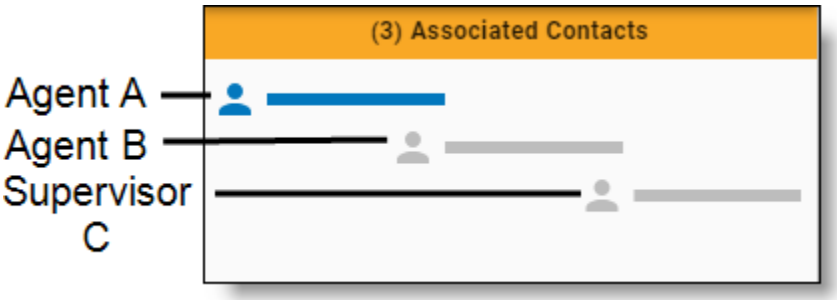
本文介紹 Webex WFO 如何處理複雜的通話場景。 複雜通話情境是指通話過程中可能發生的各種動作。其中包括轉接、會議、保留及駐留的通話。 在 Cisco Webex Calling 中，當參與者發生變化時(例如，當使用者加入諮詢通話時)，就會形成通話區段。

Webex WFO 中，音訊通話及其所有關聯數據 (如螢幕錄製和元數據) 均稱為聯繫人。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。



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，Webex WFO 會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使用者相關聯。
- 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使用者相關聯。
  第二個聯絡與被帶到通話中的使用者相關聯。
  第一個使用者聯繫人的記錄跨越用戶參與通話的整個時間。
  第二個聯繫人的記錄僅跨越第二個使用者加入呼叫的時間。
- 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使用者，而兩個使用者之間無需任何通訊。
- 暖—Webex WFO 使用“暖”來描述傳輸和會議方案。
  此描述符表示第一個使用者與第二個使用者交談，以在轉移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用戶關聯，第二個聯繫人與被帶入諮詢呼叫的使用者關聯。
  第一次聯繫的記錄跨越客戶呼叫的整個長度。
  第二個聯繫人的記錄僅跨越使用者諮詢的時間長度。

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	描述
通話已接受/已結束	是	使用者接受客戶呼叫，呼叫結束且沒有任何呼叫正在發生的通話事件，如保留或轉接。
已接受/已結束通話 - 內部	是	使用者接受來自同一組織其他使用者的通話。

類型	支援	說明
保留/恢復	是	客戶被保留。 保留音樂於 客戶的通話段。 注意：此集成不支持語音能量事件，包括保留標記。
暫停和繼續（手動）	是	通話已暫停。 暫停和恢復遵循 PCI 合規標準。 與保留/恢復不同，無保留音樂是 在客戶的通話腿上播放;只能聽到沉默。 使用者必須在其 Cisco Webex Calling 系統，WFO Webex 認可 手動觸發器。
冷 (盲) 轉接 暖轉	是	通話從一個使用者轉接到另一個使用者。
冷會議 溫馨的會議	是	與兩個或更多使用者的通話互動。
公園*	是	通話被保留 (駐留)，但通話可被接聽 （擷取）由同一使用者或不同使用者。
通話佇列	是	當所有人都可用時，輪到來電者處理 代表們很忙。

* 狩獵和酒店化也是支持的場景。

關於同步

本節說明 Webex Calling 的用戶數據和聯繫人數據如何與 Webex WFO 同步。

重要說明 如果 Webex Calling 使用者沒有任何錄製檔且未配置正確的設置 (請參閱 設置 Webex Calling)，則該使用者不會同步到 Webex WFO。
當為正確配置的使用者帳戶檢測到 Webex Calling 記錄時，WFO Webex
會檢測到它，將其同步到 Webex WFO，併為該使用者創建 Webex WFO 使用者配置檔。

- 使用者、錄製檔和錄製文件數據每 30 分鐘同步一次。
- Webex Calling 中的使用者 ID 值對應到 Webex WFO 代理 ID 值 ACD。
- 您在 Webex WFO 中建立的使用者僅在 WFO 中維護 Webex 並且不會同步回 Webex Calling。僅從 Webex Calling 到 Webex WFO 的數據流同步。
- 代理與監督員之間的 Webex Calling 層級關係 Webex 不保留在 WFO 中。
- Webex WFO 從 Webex Calling 導入錄製檔，導入需要處理時間才能 Webex WFO 中使用。

下表詳細說明了集成何時檢測到 Webex Calling 變化，以及 WFO Webex 產生的變化。

使用者同步

當有新的或修改 Webex Calling 用戶數據時，同步服務會每 30 分鐘檢測到該數據，並在 Webex WFO 中進行多次更改。 下表總結了這些更改。

> 注意 Webex Calling 使用者必須具有設置 Webex Calling 要同步的“中”配置要記錄其通話的使用者“過程中 的詳細 Webex Control Hub 設置。

Webex Calling 的行動	WFO Webex 發生變更
將添加具有錄製檔的新使用者。 同步服務可識別以下三個欄位。 ▪ 名字 ▪ 姓氏 ▪ 使用者 ID	已新增新使用者。 具體而言，同步服務為使用者的新 Webex WFO 配置檔更新以下數據。 ▪ 名字 ▪ 姓氏 ▪ 代理 ACD ID
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。 已停用用戶的記錄仍然存在於 Webex 世界知識產權組織。

Webex Calling 的行動	WFO Webex 發生變更
使用者被指派有代理、監督員或管理員角色。	系統將為使用者指派預設的代理角色，而不管其在 Webex Calling 中的角色如何。 請參閱 創建和編輯使用者 以瞭解如何更改使用者的角色。

團隊

在 Webex Calling 中，團隊 (代理的集合) 的概念並不存在。 因此，同步 Webex Calling 使用者時，他們會被分配到 Webex WFO 中的預設團隊。 請參閱 創建和編輯使用者 以瞭解如何從預設團隊移動使用者和管理 團隊 以瞭解有關設置和自定義團隊的詳細資訊。

在 WFO Webex，一個使用者只能屬於一個團隊。

聯絡人資料同步

在 Webex Calling 中偵測到聯絡活動時，WFO 會執行 Webex 執行結果操作。

注意： 如果發生中斷或故障，Webex WFO 具有防止數據丟失的恢復過程。

Webex Calling 的行動	Webex WFO 中產生的操作
聯絡 (例如電話呼叫) 完成。	同步錄製內容。 ▪ 如果處理聯繫人的使用者 Webex WFO 中不存在，則 Webex WFO 將為使用者和聯繫人創建一個使用者配置檔，其中包含“交互”頁面上的記錄及其數據。 ▪ 如果處理聯繫人的用戶確實存在於 Webex WFO 中，則 Webex WFO 會在“交互”頁面上創建該記錄及其數據的聯繫人。 有關「互動」頁面的更多資訊，請參閱 播放聯絡活動 。

侷限

- 每個新呼叫都會生成一個會話 ID，這會導致形成多個會話 ID，並導致多個呼叫交互使 Webex WFO 介面混亂。 在某些情況下，Webex WFO 無法在一個錄製介面中展示所有交互。
- Webex WFO 只接收來自 Webex Calling 的單聲道通話。
  因此，不支援全語音能量事件支援、聽錄和其他分析功能等功能。
  音訊串流在媒體播放器中顯示為紅色。
- 當內部轉接時，聯絡人資料 (包括錄音和螢幕錄音) 可用於轉接的通話段。
  當轉移至外部組織時，無法使用聯絡人資料用於已轉移的通話段。
- 不支援語音能量事件，暫停事件除外。
  暫停語音能量事件將顯示在媒體播放器中，特定於下面詳述的場景。
  - 媒體播放器中支援暫停事件標記。
    在暫停和繼續情景中，暫停事件標記僅顯示在通話期間手動觸發暫停事件的人員的媒體播放器中。
    暫停事件標記不會出現在媒體播放器中，供通話中未手動觸發暫停事件的其他個人使用。