



Cisco Webex Contact Center 統合ガイド

初版:2020年9月29日

最終更新日:2021年5月15日

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザー側の責任となります。対象製品のソフトウェアライセンスと限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが導入する TCP ヘッダー圧縮は、カリフォルニア大学バークレー校 (UCB) により、UNIX オペレーティングシステムの UCB パブリックドメイン バージョンの一部として開発されたプログラムを適応したものです。全著作権所有。著作権 ©1981、カリフォルニア大学理事会。

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記代理店は、商品性、特定目的適合、および非侵害の保証、もしくは取り引き、使用、または商慣行から発生する保証を含み、これらに限定することなく、明示または黙示のすべての保証を放棄します。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアルの中の例、コマンド出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際の IP アドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所と電話番号は、当社の Web サイト (<http://www.cisco.com/web/JP/about/office/index.html>) をご覧ください。

Cisco および Cisco のロゴは、米国およびその他の国における Cisco およびその関連会社の商標を示します。シスコの商標一覧は https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/legal/trademarks.html をご覧ください。本書に記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者の財産です。「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1721R)

© 2000-2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次	3
概要	5
品質管理(QM)	5
ワークフォースマネジメント(WFM)	7
Analytics	8
アドバンスレポート	9
Webex WFO および Cisco Webex Contact Center のアーキテクチャ	10
Cisco Webex Contact Center との接続	11
ステップ 1: Webex Contact Center プロバイダーから情報を収集する	11
ステップ 2: Webex WFO で Webex Contact Center を ACD として設定する	12
ステップ 3: データサーバーを設定する	15
(任意)ステップ 4: SAML 認証を有効化する	16
統合の詳細	17
コア設定データ	17
ユーザー	17
チーム	18
サービスキュー	19
QM データ	20
音声記録	20
録画	24
コンタクトのメタデータ	26
WFM データ	27

履歴データ	27
リアルタイムデータ	30

概要

Webex WFOは、Cisco Webex Contact Center(旧 Customer Journey Platform)と統合され、コールの録音、品質管理、ワークフォースマネジメント、顧客の声(VoC)分析を提供する、Unified Workforce Optimization(WFO)ソフトウェアスイートです。サポートされる統合の詳細については、以下に示します。

品質管理(QM)

品質管理は、ワークフォース最適化スイートの中心となる製品です。顧客の声につながるデータレイルの出発点となります。品質に重点を置いて顧客対応を次のレベルに引き上げ、顧客維持を推進するようエージェントに働きかけます。

使用可能な機能

機能	利用可能	現時点で利用不可
Webex WFO による音声の録音		X
Webex WFO による音声録音のインポート	X インポートまでの2時間の遅延	
Webex WFO でクラウドに音声を保存するために必要なストレージ	X S3	
データ転送のためのクラウド間統合	X API を介したデータ転送の統合に組み込まれています	
Webex WFO による画面の収録のサポート	X*** PCI 一時停止/再開イベントを含むファイルはバージョン1.0 では除外されます	

機能	利用可能	現時点で利用不可
	PCI 一時停止/再開イベントを含むファイルはバージョン 2.0 では対象になります	
オーディオの一時停止と再開	X	
	コールはインポートの前に Webex CC 内でスクラブされま す Webex WFO	
画面の収録の一時停止と再開	X	X
	バージョン 2.0 で利用可能 (PCI 一時停止イベントを含む音声は、無音を挿入した状態で Webex WFO に送信されます。したがって、録画の一時停止と再開のイベントと調和します。)	バージョン 1.0 では利用不可
サードパーティのアイデンティティプロバイダー(IdP)を介した SAML 認証	X	
録音の暗号化	X	
ステレオ録音	X	X
	バージョン 2.0 で利用可能	バージョン 1.0 では利用不可
音声エネルギーイベント		***
ライブモニタの音声	X	
	Webex CC のコールモニタリングを介して利用可能	
ライブモニタ画面		X
同期のサポート	X	

機能	利用可能	現時点で利用不可
	ユーザー、チーム、キュー	
インポートされたコンタクト メタデータ	X	
マルチチャネル統合のサポート	*, **	
CRM 統合	**	

* API 経由のインポート

** オープン製品の統合の確認

*** メディアプレイヤーでの無音と通話のイベントの検出がサポートされないことを示します

NOTE チャンク録音のシナリオでコールを Webex WFO カスタムメタデータでタグ付けすることはサポートされていません。

NOTE Cisco Webex Contact Center は、エージェントがログインしている間、10 分単位で画面の収録をアップロードします。

Edge のコンポーネント

コンポーネント	必須	不要
データサーバー		X
録画用のスマートデスクトップ	X	
その他すべての機能用のスマートデスクトップ		X
Windows OS 上のスマートデスクトップ	X	
Mac OS 上のスマートデスクトップ		X

ワークフォースマネジメント (WFM)

WFM は、最先端の手法を取り入れた、ユーザー中心の統合型ソフトウェアスイートです。予測精度の向上、スケジュール設定と管理の合理化により、管理者は価値を高める作業に集中できます。適切な人材を適所に配置できます。スマートな働き方を実現し、一貫して優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようにします。

使用可能な機能

機能	Available	現時点で利用不可
履歴データ*	X	
リアルタイムデータ	X	
フォーキャスト	X	
スケジューリング	X	
同期のサポート	X	

ユーザー、チーム、キュー

* 6 ヶ月よりも古い履歴データを Webex Contact Center で直接利用できない場合、そのデータのキャプチャにはプロフェッショナル サービスの関与が必要になる場合があります。

** オープン製品の統合の確認

Analytics

Analytics は、既製の高度な分析アプリケーションのリポジトリを備えており、習得に時間を要することなく大きな影響を生み出すことができます。コンタクトセンターに蓄積されている多くのインテリジェンスを解放し、顧客やエージェントのすべてのインタラクションを実用的なインサイトに変えます。

使用可能な機能

機能	Available	現時点で利用不可
音声分析(発音)	X***	
音声分析(音声テキスト変換)	X	
デスクトップ分析	*	
		録音と同期されない
テキスト分析	**	

機能	Available	現時点で利用不可
ドリルダウン機能を備えたダッシュボード	X	
予測評価スコア	X	
予測 NPS	X	
感情分析	X	
エージェントスマート ベンチマーク	X	
高度な音声検索	X	

* デスクトップ分析データは、*Analytics* ダッシュボードおよび *Data Explorer* で利用できます。ただし、デスクトップデータの処理方法の関係で、*Agent Explorer* またはメディアプレーヤーのデスクトップパネルでは使用できません。

** API 経由のインポート

*** 音声分析のステレオ録音は現在利用できません

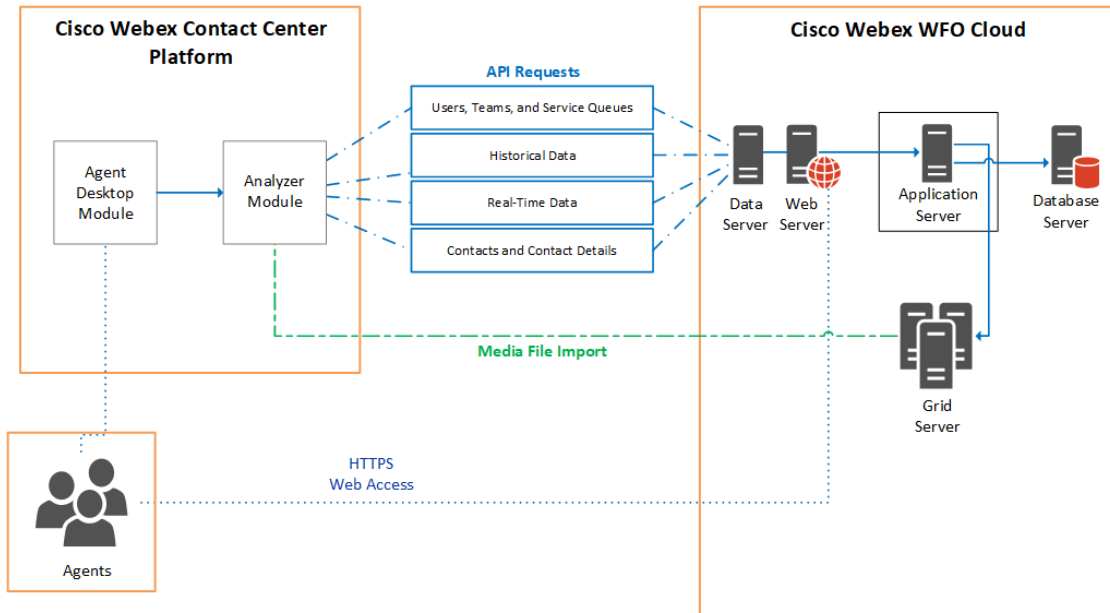
アドバンスレポート

構造上の問題によってデータがサイロ状態で存在するのか、組織の拡大の結果として互換性がない複数のシステムが存在するのかにかかわらず、アドバンスレポートによって、データのサイロを解消し、ベンダーや業種、データタイプに固有のレポート作成製品にパッチを適用するという悩みを解決できます。

使用可能な機能

機能	Available	現時点で利用不可
Calabrio Advanced Reporting	カスタムコネクタ経由で使用可能	

Webex WFO および Cisco Webex Contact Center のアーキテクチャ



Cisco Webex Contact Center との接続

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO の接続を設定する方法を説明します。

ステップ 1: Webex Contact Center プロバイダーから情報を収集する

Webex Contact Center プロバイダーから次の API 情報を収集し、アクセスしやすい場所に保存します。

- プロトコルを含む、Webex Contact Center API の完全なベース URL。
- プロトコルを含む、Webex Contact Center Media API の完全なベース URL。
- Webex Contact Center API と Webex Contact Center Media API の両方のアクセス権を持つ Webex Contact Center ユーザーの電子メールアドレス。
- Webex Contact Center API と Webex Contact Center Media API の API キー。

Webex WFO で Webex Contact Center との ACD 接続を設定する際に、[Webex Contact Center API] セクションに入力するのにこの情報が必要になります。

SAML 認証用のアイデンティティプロバイダー (IdP) として Webex Contact Center を使用する予定である場合は、(Webex Contact Center から提供される) SAML メタデータファイルから次の情報も収集して、アクセスしやすい場所に保存します。

- エンティティ ID

EXAMPLE

次の図で、エンティティ ID をハイライト表示しています。

```
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">
```

- シングルサインオンリダイレクト URL

EXAMPLE

次の図で、シングルサインオンリダイレクト URL をハイライト表示しています。

```
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"/>
```

■ アイデンティティプロバイダー証明書

EXAMPLE

次の図で、アイデンティティプロバイダー証明書をハイライト表示しています。

```
103 <KeyDescriptor use="signing">
104 <ds:KeyInfo>
105 <ds:X509Data>
106 <ds:X509Certificate>
107 ffdFKDCKLNLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwSY2FzLXNjeGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MCoXDTE3MTEwNjE3MzUwHTEbMBkGA1UEAwSY2FzLXNjeGEuY2NvbmUu
```

ステップ 2: Webex WFO で Webex Contact Center を ACD として設定する

次に、Webex WFO で Webex Contact Center を ACD として追加し、設定します。

NOTE Webex WFO は現在、Webex Contact Center を Cisco Customer Journey Platform として参照しています。

Webex Contact Center を ACD として追加するには、次の手順を実行します。

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)] > [ACD設定 (ACD Configuration)] に移動します。
2. [追加 (Add)] をクリックします。

3. [ACDの詳細(ACD Details)] ダイアログボックスで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
ACD を選択 (Select ACD)	[Cisco Customer Journey Platform] を選択します。
名前 (Name)	ACD の一意の名前を入力します。

4. [OK] をクリックします。

Webex Contact Center ACD を設定するには、次の手順を実行します。

- [ACDサーバー(ACD Servers)] テーブルで、Webex Contact Center ACD を選択します。
- (任意) [ACDフィルタ(ACD Filtering)] セクションを設定します。

フィールド	説明
フィルタ (Filters)	ACD から同期するユーザーを制限する場合に、ACD フィルタを追加します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。

3. [Cisco Customer Journey Platform API] セクションを次のように設定します。

フィールド	構成
Cisco Customer Journey Platform API URL	ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API の完全なベース URL を、プロトコル識別子も含めて入力します。 EXAMPLE https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	ステップ 1 で保存した Webex Contact Center Media API の完全な URL を、プロトコル識別子も含めて入力します。 EXAMPLE https://rd-tenant.ccone.net/cr/get-decrypted-recording
ユーザー名 (User Name)	ステップ 1 で保存した Webex Contact Center ユーザーの電子メールアドレスを入力します。このユーザーは、Webex Contact Center API と Webex Contact Center Media API に対するアクセス権を持ってい

フィールド	構成
	る必要があります。
API キー(API Key)	ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API と Webex Contact Center Media API の API キーを入力します。
Cisco Webex Contact Center 1.0	Webex Contact Center 1.0 以降を使用している場合に選択します。これにより、Webex Contact Center 1.0 固有の API リクエストが有効になります。

4. [同期間隔(Synchronization Interval)] セクションを次のように設定します。

セクション	説明
間隔(分) (Interval (Minutes))	データサーバーで、Webex WFO のユーザー、チーム、サービスキューを、Webex Contact Center での同等の項目と同期する頻度を分単位で入力します。Webex Contact Center との同期の詳細については、「 コア設定 データ 」を参照してください。 最小 = 30 分です。

5. [キャプチャ設定(Capture Settings)] セクションを次のように設定します。

フィールド	説明
ACD キャプチャ遅延(ACD Capture Delay)	間隔の終了後に ACD 統計をインポートするまでの、WFM を待機させる時間を選択します。
データ再キャプチャを有効にする(Enable Data Recapture)	(任意) 前日のデータを再キャプチャする場合には、このチェックボックスをオンにします。 デフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から午前 0 時まで、前日のデータを再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。
再キャプチャ時間(Recapture Time)	Webex WFO に前日のデータを ACD から再キャプチャさせる時刻を入力します。

- (任意) [録画用に RTE メッセージングを有効にする(Enable RTE Messaging for Screen Recording)] を選択します。これにより、Webex WFO で録画が設定されている Webex Contact Center エージェントの画面を録画できるようになります。録画の詳細については、「[QM データ](#)」を参照してください。
- [保存(Save)] をクリックします。

ステップ 3: データサーバーを設定する

Webex Contact Center からデータをキャプチャし、処理するためにデータサーバーを設定します。

Cisco Webex Contact Center ACD のデータサーバーを設定するには、次の手順を実行します。

- Webex WFO で、[アプリケーション管理(Application Management)] > [システム設定(System Configuration)] > [データサーバーの設定(Data Server Configuration)] に移動します。
- Webex Contact Center ACD に使用するデータサーバーを選択します。
- 次の設定を行います。

設定	構成
地域 データサーバーの ACD 同期設定(Regional Data Server ACD Sync Settings)	[同期の有効化] チェックボックスを選択し、Webex Contact Center ACD を [割り当て可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
地域 データサーバーの ACD キャプチャ設定(Regional Data Server ACD Capture Settings)	[キャプチャの有効化] チェックボックスを選択し、Webex Contact Center ACD を [割り当て可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
地域 データサーバーのリアルタイムイベント設定(Regional Data Server Real-Time Event Settings)	[リアルタイムイベントを有効にする(Enable Real-Time Events)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
メディアインポートサーバーの設定(Media Import Server Settings)	[メディアインポートを有効にする(Enable Media Import)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。

- [保存(Save)] をクリックします。

(任意) ステップ 4: SAML 認証を有効化する

Webex WFO は、サードパーティ IdP を使用するサービスプロバイダーとして設定できます。

SAML 認証を有効にするには、次の手順を実行します。

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [管理 (Administration)] > [認証 (Authentication)] に移動します。
2. [SAML 認証の有効化 (Enable SAML Authentication)] を選択します。
3. 次のようにフィールドを設定します。

フィールド	説明
名前 (Name)	アイデンティティプロバイダーの一意の名前を入力します。
発行者 ID (Issuer ID)	ステップ 1 で保存したエンティティ ID を入力します。
シングルサインオン URL (Single Sign On URL)	ステップ 1 で保存したシングルサインオンリダイレクト URL を入力します。
アイデンティティプロバイダーの証明書 (Identity Provider Certificate)	ステップ 1 で保存したアイデンティティプロバイダー証明書をインポートします。

4. [保存 (Save)] をクリックします。

統合の詳細

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO が接続された後に、この 2 つのシステムのデータがどのように統合されるかを説明します。

コア設定データ

Webex WFO は、3 つの API リクエストを通じて、次のコア設定データを Cisco Webex Contact Center の同等の設定と同期します。

ユーザー

Webex WFO Webex Contact Center から新しいユーザーをインポートすると、Webex WFO Webex Contact Center のユーザープロフィールを持つ新規ユーザーが作成されます。

Webex Contact Center でユーザーデータが変更されると、同期サービスがその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

NOTE Webex Contact Center でステータスが [非アクティブ(Not Active)] であるユーザーは、復元されない限りインポートされません。

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいユーザーが追加された	新しいユーザーが追加されます。具体的に同期サービスは以下を実行します。 <ul style="list-style-type: none">■ Webex Contact Center ユーザーの名と姓を Webex WFO ユーザーの名と姓に適用します。■ Webex Contact Center ユーザーの TID を Webex WFO ユーザーの ACD ID に適用します。■ 会社と部署の Webex WFO 開始日を同期が発生した日付に設定します。■ Webex WFO ユーザーをデフォルトチームに割り当てます。

NOTE Webex WFO では、Webex Contact Center のユー

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
	<p>ザーとチームの間の関係は維持されません。「<u>チーム</u>」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> Webex Contact Center ユーザーがコンタクトセンター対応である場合、デフォルトのエージェント ロールが Webex WFO ユーザーに割り当てられます。それ以外の Webex WFO ロールは Webex Contact Center と同期されません。 <p>NOTE コンタクトセンター対応である Webex Contact Center ユーザーと同期されている Webex WFO ユーザーからエージェント ロールを削除すると、そのエージェント ロールは、次に Webex WFO Webex Contact Center との同期が実行されるときに再び割り当てられます。</p>
ユーザーの名または姓が変更された	ユーザーの名または姓が変更されます。
ユーザーが削除された	ユーザーが非アクティブ化されます。

チーム

Webex WFO は、Webex Contact Center チームがアクティブである限り、すべてのタイプ(キャパシティベースまたはエージェントベース)の Webex Contact Center チームと同期します。Webex Contact Center ユーザーと Webex Contact Center チームの間の関係は維持されません。

Webex Contact Center でチームデータが変更されると、同期サービスがその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいチームが追加された	新しいチームが同じ名前を追加されます。この名前は読み取り専用です。
チーム名が変更された	チーム名が変更されます。
新しいユーザーがチームに追加された	変更はありません。Webex WFO は、Webex Contact Center ユーザーと Webex Contact Center チームの間の関係を維持しません。
ユーザーがチームから削除された	変更はありません。Webex WFO は、Webex Contact Center ユーザーと

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
れた	Webex Contact Center チームの間の関係を維持しません。
チームが削除された	変更なし。

Webex WFO で新規のチームを作成してユーザーを割り当てることはできますが、その新しいチームは Webex Contact Center には追加されません。

1 人の Webex WFO ユーザーは 1 つのチームにのみ所属できます。

サービスキュー

Webex WFO は、Webex Contact Center での次のエントリポイント/キューをサービスキューと同期します。

- キュー
- アウトダイヤルキュー

Webex Contact Center でキューまたはアウトダイヤルキューのデータが変更されると、同期サービスがその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいキューが追加された	<p>まず、新しいサービスキューが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Webex Contact Center のキュー名を Webex WFO のサービスキュー名に適用します。 ■ キュー TID を Webex WFO サービスキュー ID に適用します。 ■ (読み取り専用) Webex WFO サービスキューに、音声 [インタラクティブ(Interactive)] のサービスキュータイプを設定します。 ■ (読み取り専用) Webex WFO のサービスキューに、Webex Contact Center の送信元 ACD を設定します <p>次に、新しいスキルマッピングが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Webex Contact Center のキュー名を、スキルマッピング名に適用します ■ Webex Contact Center のキューに関連付けられている Webex

Webex CC での変更	反映される変更: Webex WFO
	WFO のサービスキューをスキルマッピングに割り当て、優先度を 1 に設定します。
キュー名が変更された	新しい Webex Contact Center キュー名を Webex WFO のサービスキュー名にのみ適用します。Webex WFO は、その新しい Webex Contact Center キュー名を、関連付けられた Webex WFO のスキルマッピングには適用しません。
キューが削除された	変更なし。サービスキューもスキルマッピングも削除されません。

QM データ

QM を使用すると、受信したコンタクトに対するエージェントの応答のパフォーマンスをモニタリングして評価することができます。

音声記録

QM が Cisco Webex Contact Center に接続されると、Webex Contact Center でコンタクトが作成されて録音されます。

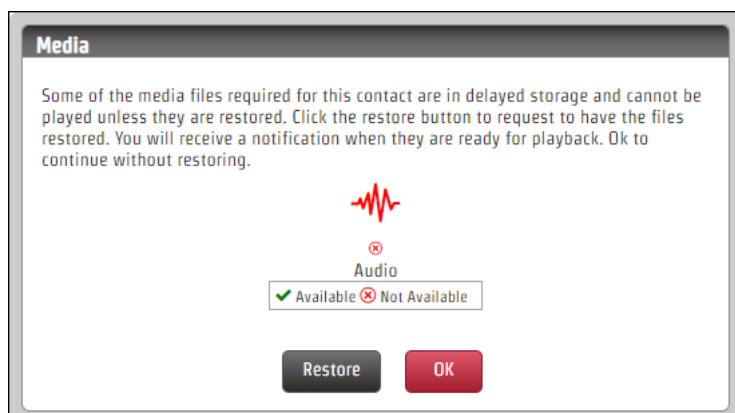
コンタクトをインポートするために、Webex WFO は最初に API リクエストを通じてコンタクトのメタデータをインポートします。次に、別の API リクエストを通じて音声録音をインポートし、音声録音とコンタクトのメタデータを照合して、コンタクトを処理したエージェントにコンタクトを関連付けます。

Webex Contact Center で 1 つのコンタクトを複数のエージェントが処理する場合 (たとえば 1 人のエージェントがコンタクトを別のエージェントに転送する場合)、Webex WFO はメタデータを使用して、該当するコンタクトを一致するコンタクト数でセグメント化したうえで、関与する個別のエージェントに関連付けます。具体的には、Webex WFO は、開始と終了のタイムスタンプによってそのコールでエージェントがアクティブだった時間を判別し、それによってコンタクトをセグメント化します。Webex WFO がセグメント化した個々のコンタクトには、それぞれ固有のメタデータと音声録音を作成されます。

Webex Contact Center のコンタクトを Webex WFO で利用できるようになるまで、最大で 2 時間かかることがあります。コンタクトに関連付けられた音声録音をアップロードするのに、さらに時間がかかる場合があります。

NOTE

音声録音のアップロードが完了していないコンタクトをダブルクリックすると、次のメッセージが表示されます。



ただしこのような場合でも、録音の保存が遅延するわけではなく、[復元 (Restore)] をクリックしても録音は復元されません。録音を再生できるようになるのは、音声ファイルのアップロード状態が [ファイルは未アップロード (File not yet uploaded)] から [ファイルがアップロード済み (File is uploaded)] に変わってからです。

これ以降のセクションでは、相談、転送、会議に関連する Webex Contact Center のコンタクトを Webex WFO がどのようにセグメント化するかを説明します。

相談

Webex WFO は、Webex Contact Center のコンタクトを、同じコール ID が関連付けられた 2 つのコンタクトにセグメント化します。

1 つ目のコンタクトは、顧客のコールに回答したエージェントに関連付けられます。2 つ目のコンタクトは、相談のためにコールに招かれたエージェントに関連付けられます。1 つ目のコンタクトの録音には、顧客のコール全体が収録されます。2 つ目のコンタクトの録音には、エージェントが相談に応じた時間のみが収録されます。

相談中は、Webex Contact Center はエージェント側を録音せずに顧客側のみを録音します。

EXAMPLE

Webex WFO は、ブラウンというエージェントがホッジというエージェントと 42 秒間にわたって相談したコンタクトをインポートします。Webex WFO は、このコンタクトを 2 つのコンタクト (29 と 30) にセグメント化します。

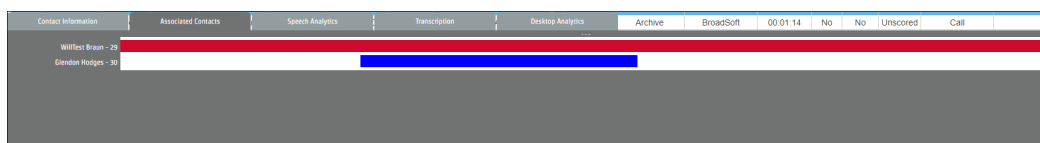
コンタクト 29 に関連付けられた録音の長さは 00:02:21 で、これはブラウンが顧客と接続していた時間全体です。コンタクト 30 に関連付けられた録音の長さは 00:00:42 で、これはホッジがブラウンの相談を受けた時間のみです。

どちらの録音にも同じコール ID が関連付けられます。

Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
30	Hodges	00:00:42	8b4ba1ad89ac44d1b84e713d710aaa15	No File to Upload	File is uploaded
29	Braun	00:02:21	8b4ba1ad89ac44d1b84e713d710aaa15	No File to Upload	File is uploaded

これらのコンタクトは、メディアプレーヤーで 1 つずつ選択して再生できます。関連付けられているコンタクトはすべて [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブに表示されるので、ここで選択して再生することもできます。

次の図に、コンタクト 29 を選択した状態のメディアプレーヤーを示します。[関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブから、コンタクト 30 を選択して再生することもできます。



転送

Webex WFO は、Webex Contact Center のコンタクトを転送回数によってセグメント化します。Webex WFO は、転送ごとに個別のコンタクトを作成し、転送されたコールの各セグメントを処理したエージェント各コンタクトを関連付けます。

転送されたコールのすべてのセグメントに、同じコール ID が関連付けられます。

EXAMPLE

Webex WFO は、ブラウンというエージェントがホッジというエージェントに転送したコンタクトをインポートします。

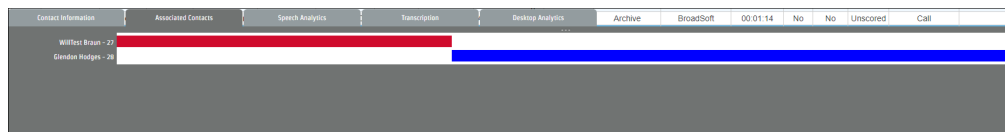
Webex WFO は、このコンタクトを 2 つのコンタクト (27 と 28) にセグメント化します。コンタクト 27 の録音の長さは 00:00:44 で、これはコンタクトがホッジに転送される前にブラウンが顧客と接続されていた時間です。コンタクト 28 の録音の長さは 00:01:14 で、これはコンタクトが終了するまでのホッジが顧客と接続されていた時間です。

どちらの録音にも同じコール ID が関連付けられます。

Contact ID	Last Name	Call Duration	Associated Call ID	Video File Upload State	Audio File Upload State
28	Hodges	00:01:14	d33e63c4af74469b9ed32410c257f91a	No File to Upload	File is uploaded
27	Braun	00:00:44	d33e63c4af74469b9ed32410c257f91a	No File to Upload	File is uploaded

これらのコンタクトは、メディアプレーヤーで 1 つずつ選択して再生できます。関連付けられているコンタクトはすべて [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブに表示されるので、ここで選択して再生することもできます。

次の図に、コンタクト 27 を選択した状態のメディアプレーヤーを示します。[関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブから、コンタクト 28 を選択して再生することもできます。



会議

Webex WFO は、Webex Contact Center のコンタクトを、同じコール ID が関連付けられた 2 つのコンタクトにセグメント化します。

1 つ目のコンタクトは、顧客のコールに回答したエージェントに関連付けられます。2 つ目のコンタクトは、相談のためにコールに招かれ、さらに会議に参加したエージェントに関連付けられます。1 つ目のコンタクトの録音には、顧客のコール全体が収録されます。2 つ目のコンタクトの録音には、エージェントが相談に応じていた時間と電話会議に参加していた時間のみが収録されます。

相談中は、Webex Contact Center はエージェント側を録音せずに顧客側のみを録音します。電話会議中は、Webex Contact Center は顧客側とエージェント側の両方を録音します。

EXAMPLE

Webex WFO は、ブラウンがホッジに相談してからホッジを電話会議に招待した Webex Contact Center のコンタクトをインポートします。

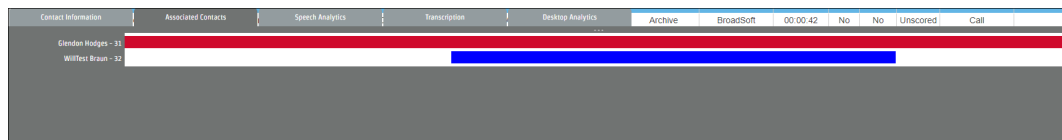
Webex WFO は、このコンタクトを 2 つのコンタクト (31 と 32) にセグメント化します。コンタクト 31 の録音の長さは 00:02:09 で、これはブラウンが顧客と接続していた時間全体です。コンタクト 32 の録音の長さは 00:01:00 で、これはホッジが相談を受けてからブラウンとの電話会議に参加していた時間です。

どちらの録音にも同じコール ID が関連付けられます。

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

これらのコンタクトは、メディアプレーヤーで 1 つずつ選択して再生できます。関連付けられているコンタクトはすべて [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブに表示されるので、ここで選択して再生することもできます。

次の図に、コンタクト 31 を選択した状態のメディアプレーヤーを示します。[関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブから、コンタクト 32 を選択して再生することもできます。



録画

録画は、Cisco Webex Contact Center ではなくスマートデスクトップ経由でキャプチャされます。

前提条件

Webex WFO が Webex Contact Center に接続されている必要があります。この接続は、[ACD 設定 (ACD Configuration)] ページと [Data Server の設定 (Data Server Configuration)] ページで設定します。「[Cisco Webex Contact Center との接続](#)」を参照してください。

また、録画が機能するためには、以下の機能とコンポーネントが適切に設定されている必要があります。

機能	構成
スマートデスクトップ	<p>Webex WFO スマートデスクトップが、エージェントが Webex Contact Center にログオンする PC にインストールされて動作している必要があります。また、各スマートデスクトップが、RTE メッセージングを使用するように設定されている必要があります。</p> <p>RTE メッセージングは、Webex Contact Center の [ACD 設定 (ACD Configuration)] ページで [録画用に RTE メッセージングを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)] チェックボックスをオンにすることで設定します。</p> <p>RTE メッセージングを使用すると、適切に設定されたユーザーが Webex Contact Center にログオンしたときに、接続されているスマートデスクトップクライアントが 10 分単位のセグメントとして録画を記録できるようになります。</p>

機能	構成
Webex WFO ユーザー	<p>Webex WFO が Webex Contact Center と同期する際に、Webex Contact Center のユーザープロフィールを持つ Webex WFO ユーザーとして Webex Contact Center エージェントをインポートします。これらのユーザーをスマートデスクトップによる録音の対象にするためには、[ユーザー(Users)] ページで次の追加設定が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [このユーザーをアクティブ化(Activate this user)]: オンにする必要があります。 ■ [ロール(Roles)]: [画面の収録(Record Screen)] のアクセス許可が関連付けられているロールに割り当てる必要があります。 ■ [Windows ログイン(Windows Login)]: Webex Contact Center エージェントが PC にログオンするために使用する Windows ログイン情報と同じにする必要があります。

録画のキャプチャ

次のリストに、Webex Contact Center エージェントに対して Webex WFO が録画をどのようにキャプチャするのかの概要概要を示します。

1. エージェントが Webex Contact Center にログオンする: Webex WFO で適切に設定されたユーザーが、スマートデスクトップが動作しており RTE メッセージングを使用するように設定されている PC で Webex Contact Center にログオンすると、スマートデスクトップが 10 分単位のセグメントとして録画のキャプチャを開始し、ローカルに保存します。録画はまだ Webex WFO にアップロードされません。

録画のセグメントはデスクトップ上で暗号化されます。Webex WFO は、Symmetric AES-CBC-128 および Asymmetric RSA-CBC-2048 による二要素暗号化プロセスを使用して、認証とメディアファイルの暗号化を処理します。

スマートデスクトップは、これらのセグメントを次の場所に保存します。

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

2. エージェントが Webex Contact Center でコンタクトを処理する: この処理には、相談、転送、会議を含めることができます。コールを録音するように Webex Contact Center を設定する必要があります。
3. Webex WFO がコンタクトをインポートする: Webex WFO は、まずコンタクトのメタデータをインポートし、次に音声録音をインポートします。そのコンタクトを複数のエージェントが処理した場合は、

Webex WFO はコンタクトのメタデータを使用して、関与した個別のエージェントに関連付けるコンタクトの数だけコンタクトをセグメント化します。

4. Webex WFO がエージェントの PC から録画を抽出してアップロードする: Webex WFO は、Webex Contact Center からコンタクトをアップロードして(必要な場合は)セグメント化した後で、エージェントの PC から、一致する録画を抽出してアップロードするプロセスを開始します。Webex WFO は、各コンタクトの開始と終了のタイムスタンプを適切なエージェント PC に中継することによって、このプロセスを実行します。

スマートデスクトップは、これらの開始と終了のタイムスタンプを受け取ると、録画のセグメントを切り出して結合し、1 つの一致する録画として編集します。次に、録画を Webex WFO にアップロードし、Webex WFO がこの録画をコンタクトに関連付けます。このプロセスが完了すると、ビデオファイルのアップロード状態が [ファイルは未アップロード (File not yet uploaded)] から [ファイルがアップロード済み (File is uploaded)] に変わります。エージェントが音声録音を一時停止してから再開する場合、エージェントの画面は、音声が一時的に停止されている間の時間も録画を継続します。

どのコンタクトにも関連付けられていない録画セグメントは、解析され、不一致が発生していないことを確認したうえで削除されます。スマート デスクトップと Webex WFO の間の接続が失われた場合、再接続したときにリカバリプロセスが実行され、その間にエージェントが処理したすべてのコンタクトについて録画が確実に作成されます。

EXAMPLE 終業時間になるとエージェントがコンタクトを処理し、PC をシャットダウンします。このとき Webex Contact Center は、まだコンタクトを Webex WFO で利用できる状態にいません。その翌日にエージェントが PC の電源をオンにすると、スマートデスクトップが Webex WFO に再接続し、Webex WFO が録画を録音を抽出してアップロードします。

5. エージェントが Webex Contact Center からログオフする: エージェントが Webex Contact Center からログオフすると、スマートデスクトップは録画セグメントを停止します。

コンタクトのメタデータ

Webex WFO は、次のようなカスタムメタデータを Webex Contact Center からインポートしません。

- コールに関連付けられたデータ
- 後処理コード

次の表に、Webex Contact Center のコンタクトメタデータが QM での同等のコンタクトメタデータにどのようにマップされるのかを示します。

Webex CC	QM
エージェント	姓、名
ANI	発信者番号
DNI	着信番号
日付	日付、時間
ユーザー TID	エージェント ACD ID
セッション ID	関連付けられたコール ID

WFM データ

WFM を使用すると、エージェントのスケジュール設定、エージェントのスケジュール要件の予測を行えるほか、エージェントがスケジュールを遵守しているかどうかをモニタできます。

履歴データ

Webex WFO は、4 つの API リクエストを使用して、サービスキューとエージェントの履歴データをインポートします。Webex Contact Center の履歴データを Webex WFO で使用できるようになるまで、最大で 2 時間かかる場合があります。リアルタイムデータは影響を受けません。

サービスキューの履歴データ (Service Queue Historical Data)

この API リクエストは、Cisco Webex Contact Center の各サービスキューについて、その日の 30 分間隔の履歴データをインポートします。一部のデータは、その間隔についてのみ計算されます。それ以外のデータは、間隔をまたいで計算されます。

Webex CC 列	説明
queueId__s	Webex Contact Center サービスキューの ID。
terminationType__s、値 = “abandoned” の場合	(間隔のみ) その間隔の間に放棄されたコールの数。
handled__i	(間隔のみ) その間隔の間に処理されたコールの数。
talkDuration__l	(間隔をまたぐ) この間隔の間に開始されたコンタクトでエージェントが会話を費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。

Webex CC 列	説明
holdDuration__l	(間隔をまたぐ) この間隔の間に開始されたコンタクトが保留されていた時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
sid	セッション ID。
wrapupDuration__i	(間隔をまたぐ) この間隔の間に開始されたコールの完了後に、エージェントが後処理状態で費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
queueDuration__l	(間隔をまたぐ) サービスキューでエージェントとの接続を待機している状態でコンタクトが費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
isServiceLevel__i	この間隔の間にサービスレベルを満たしたコールの数。

サービスキュー別に案分されるエージェント生産性データ(Agent Productivity Data Prorated by Service Queue)

この API リクエストは、エージェントが割り当てられたどのサービスキューにも関連付けられていない、その日の 30 分間隔の履歴データをインポートします。Webex WFO は次に、エージェントが割り当てられたサービスキューの数でこのデータを割ります。すべてのデータが、その間隔についてのみ計算されます。

Webex CC 列	説明
agentId_s	Webex Contact Center エージェントの ID。
アクティビティスパン(Activity Span)、currentState_s = “アイドル(Idle)” の場合	エージェントがアイドル状態で費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
アクティビティスパン(Activity Span)、currentState_s = “対応可能(Available)” の場合	エージェントが対応可能な状態で費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
アクティビティスパン(Activity Span)、currentState_s = “保留中(on-hold)” の場合	エージェントがコール保留中状態で費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
アクティビティスパン(Activity Span) currentState_s = “(後処理) WrapUp” の場合	エージェントが後処理状態で費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。

Webex CC 列	説明
アクティビティスパン(Activity Span) 、currentState_s != “対応可能(Available)” の場合	エージェントが対応可能以外の状態で費やしたすべての時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。

(間隔のみ) サービスキュー別のエージェント生産性データ(Agent Productivity Data by Service Queue)

この API リクエストは、エージェントの各サービスキューに関連付けられた、その日の 30 分間隔の履歴データをインポートします。すべてのデータは、その 30 分の間隔についてのみ計算されます。

Webex CC 列	説明
agentId_s	エージェントの ID。
queueId_s	Webex Contact Center サービスキューの ID。
アクティビティスパン(Activity Span) currentState_s = “接続中(Connected)” の場合	この間隔の間にエージェントの電話が [接続中(Connected)] 状態だった時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
アクティビティスパン(Activity Span) 、currentState_s = “呼び出し中(Ringing)” の場合	この間隔の間にエージェントの電話が [呼び出し中(Ringing)] 状態だった時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。

(間隔をまたぐ) サービスキュー別のエージェント生産性データ(Agent Productivity Data by Service Queue)

この API リクエストは、エージェントの各サービスキューに関連付けられた、その日の 30 分間隔の履歴データをインポートします。すべてのデータは、間隔をまたいで計算されます。

Webex CC 列	説明
agentId_s	エージェントの ID。
queueId_s	Webex Contact Center サービスキューの ID。
handled_i	処理されたコールの数。

Webex CC 列	説明
wrapupDuration_i	この間隔の間に開始されたコンタクトでエージェントが会話に費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
holdDuration_l	この間隔の間に開始されたコンタクトが保留されていた時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。
transferCount_i	エージェントが転送したコールの数。
talkDuration_l	この間隔の間に開始されたコンタクトでエージェントが会話に費やした時間の長さ。フォーマット = ミリ秒。

リアルタイムデータ

Webex Contact Center が WFM に接続されている場合、Webex Contact Center エージェント デスクトップでエージェントの状態が変わるたびに API が Webex WFO を更新します。その後で Webex WFO は、Webex Contact Center エージェントの状態を WFM での同等の状態にマップし、上司やマネージャがエージェントのスケジュール遵守状況をリアルタイムにモニタできるようにします。

次の表に、Webex Contact Center エージェント デスクトップでのエージェントの状態が WFM でのエージェントの状態にどのようにマップされるのかの概要をまとめています。

Webex CC	Webex WFO
対応可能 (Available)	待受対応可 (Ready Available)
接続中 (Connected) または通話中 (Talking)	通話 (Talk)
後処理 (Wrap Up)	コール後処理 (Wrap Up)
コール保留中 (Call On Hold)	保留 (Hold)
アイドル (Idle)	準備中 (Not Ready)
呼び出し中 (Ringing)	予約済み (Reserved)
なし	ログアウト (Logged Out) (Webex Contact Center API 応答の isLogout_i から導出)

IMPORTANT 遵守状態のマッピングを設定するときに、アクティビティに割り当てるすべての待受停止理由コードの組み合わせ全体に、255 文字の制限が適用されます。