



Webex WFO と Webex Contact Center インテグレーションガイド

新しい WFM での展開

初公開: 2021 年 7 月 20 日

最終更新日: 2025 年 3 月 19 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式、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、すべてユーザ側の責任になります。対象製品のソフトウェアライセンスおよび限定保証は、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。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリックドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

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。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO 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 CISCO 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。

★定型★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。★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワークトポロジ図、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。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。アドレスと電話番号は、Cisco ウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「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)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次.....	3
対象読者.....	5
Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要.....	6
はじめに.....	7
品質管理 (QM).....	7
ワークフォース管理 (新 WFM)	9
分析.....	10
インサイト	10
Webex WFO および Cisco Webex Contact Center のアーキテクチャ	11
構成手順.....	13
Cisco Webex Contact Center を設定する.....	13
前提条件	14
構成手順.....	14
Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する.....	20
前提条件	21
設定手順.....	21
WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する.....	27
メタデータを Webex WFO と同期する	29
Cisco Webex Contact Center のインテグレーションの詳細.....	38
Webex WFO デジタル チャネル サポートについて	38
チャットサポート	40
SMS サポート	41

前提条件	43
複雑な通話イベント	44
画面録画	47
付録.....	49
1.0 のコア構成データ	49
ユーザ (Users)	49
チーム (Teams)	50
Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する	50
ステップ 1: Webex コンタクトセンタープロバイダから情報を収集する.....	50
ステップ 2: Webex Contact Center を Webex WFO の ACD として設定する.....	52
ステップ 3: データサーバを設定する	53
1.0 の QM データ	54
音声録音	54
連絡先のメタデータ	57

対象読者

- インテグレーションでサポートされている機能とサポートされていない機能
- 高レベルのアーキテクチャの概要
- 構成手順
- 特定のインテグレーションの詳細

このインテグレーションガイドは、主に顧客と、顧客向けに Webex WFO のインストールと設定を行う公式の Cisco パートナーを対象に作成されています。さらに、Cisco の実装エンジニア、サポートエンジニア、セールス エンジニア、開発、およびマーケティング担当者向けの役立つ情報が記載されています。

Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要

Webex WFO と Cisco Webex Contact Center (CWCC) のインテグレーションには 2 つのバージョンがあります。これらのバージョンは、CWCC バージョン 1.0 および CWCC バージョン 2.0 です。これらのバージョンは、1.0 (レガシー) API、CMSv2 API (CWCC 1.0 の導入から CWCC 2.0 への移行に使用される移行用 API)、2.0 (プログラム用 API) と呼ばれる API の異なるセットと互換性があります。

どの API を導入するかに応じて、従う手順については、[設定手順](#)を参照してください。

重要 CWCC 1.0 は、Webex WFO 製品では Cisco Customer Journey Platform として表示されません。

バージョンと機能の可用性

バージョンと機能	CWCC 1.0 (レガシー CMSv1 API を使用)	CWCC 1.0 から 2.0 (CMSv2 API を使用)	CWCC 2.0 (従来の CMSv1 API を含む)	CWCC 2.0 (プログラム用 API を使用)
ステレオ録音	該当なし	応答可能	応答可能	応答可能
音声の一時停止 と再開 (手動 のみ)**	応答可能	応答可能	応答可能	応答可能
画面録画の一時 停止と再開 (手動のみ)**	応答可能	応答可能	該当なし	応答可能

メモ Webex WFO は、一時停止 (ホールドイベント) の場合に音声録音には無音を挿入し、スクリーン録画には空白のスクリーンを挿入します。

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) には一時停止と再開の 2 つのオプションがあります。オプションの 1 つは、Cisco Agent Desktop を使用する手動での一時停止と再開です。2 つ目のオプションは、一時停止と再開を自動化するもので、Cisco API が必要です。API ベースのオプションでは、音声を編集するために API コマンドを Cisco Smart Desktop ソフトウェアに送信する必要があります。一時停止および再開データの編集された音声は、CWCC から Webex WFO に同期されます。Webex WFO が編集された音声を取り込むと、スクリーン録画が含まれている場合は、Webex WFO で連絡先が表示される前に、編集された音声に基づいてスクリーンが自動的に編集されます。手動および自動のいずれの場合も、一時停止と再開のオプションを使用するには、ユーザーは Cisco Agent Desktop ソフトウェアをインストールする必要があります。Webex WFO の手動および自動の一時停止と再開のオプションは、CWCC インテグレーションには適用されません。Webex WFO により開始される自動イベントに必要な RTP 信号は Webex WFO を経由しないため、Webex WFO の自動一時停止と再開は利用できません。

重要 一時停止と再開は Cisco が有効にする必要があります。Cisco アカウントマネージャに連絡してアクセスを要求してください。

はじめに

Webex WFO は Unified Workforce Optimization (WFO) ソフトウェア スイートで、Cisco Webex Contact Center と統合されており、通話録音、品質管理、要員管理、顧客の声 (VoC) 分析、およびデータ管理を提供します。サポートされているインテグレーションの詳細を以下に示します。

メモ 特に記載のない限り、対応する機能は Webex Contact Center バージョン 1.0 と Webex Contact Center バージョン 2.0 の両方で利用できます。

品質管理 (QM)

使用可能な機能

機能	サポートされる	現在サポートされていません
Webex WFO は音声を記録します		X
Webex WFO は Cisco Webex Contact Center から音声録音をインポートします	X バージョン 1.0: インポート前に最低 2 時間の遅延があります。 バージョン 2.0: 録音が Webex Contact Center から Webex WFO に利用可能になると、連絡先のインポートが発生します。	
Webex WFO 画面録画	X	
クラウドに音声を保存するために必要な Webex WFO ストレージ	X	
データ転送のためのクラウド間インテグレーション	X API 経由のデータ転送はインテグレーションに組み込まれています	
Webex WFO が音声の一時停止と再開を処理 (手動および自動)		
Webex WFO がスクリーン録画の一時停止と再開を処理 (手動および自動)	音声記録の一時停止と再開、スクリーン録画の一時停止と再開、およびステレオ録画の現在の可用性については、 Cisco Webex Contact Center 1.0 および 2.0 の概要 を参照してください。	
ステレオ録音		

機能	サポートされる	現在サポートされていません
カスタムメタデータ	X 2.0のみ	
暗号化された録画	X	
音声エネルギー イベント	X 無音とトークオーバーイベントのみ	保留および一時停止イベントはサポートされていません
ライブ音声モニタリング	X Webex Contact Center Call Monitoring 経由で利用可能	
ライブ画面モニタリング	X Webex WFO Smart Desktop クライアント 経由	
同期のサポート	X	
連絡先メタデータのインポート	X	
マルチチャンネルインテグレーションに対応		X*
CRM 連携	X**	
エージェント ウェブ録画コントロールおよび録画コントロール API		X***
音声チャンネル	X	
デジタル チャンネル - チャット	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタル チャンネル サポートについて	
デジタル チャンネル - SMS	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタル チャンネル サポートについて	
デジタル チャンネル - メール	X 次を参照してください。 Webex WFO デジタル チャンネル サポートについて	

*Cisco は追加の Cisco テクニカルサポートの関与により、他のソースからテキスト形式の連絡先をインポートする機能をサポートしています。ただし、Cisco Webex Contact Center にはテキスト形式

の連絡先の内容にアクセスするための API がありません。Cisco Webex Contact Center で処理されるチャットおよびその他のテキスト形式の連絡先は Webex WFO にインポートできません。

**製品インテグレーションのレビューを開きます。

***開始/停止 API コントロールは、画面録画のみで利用できます。API 駆動型の画面のみの録画を実装するには、追加の Cisco テクニカルサポートが必要になる場合があります。

メモ チャンク録画シナリオでは、Webex WFO カスタムメタデータを使用した通話のタグ付けはサポートされていません。

メモ スクリーン録画は、エージェントがログインしている間、10 分単位で録画されます。CWCC から受け取った音声の時間に一致するスクリーン録画は、これらのチャンクからデスクトップクライアントによって組み立てられ、アップロードされます。

Edge コンポーネント

コンポーネント	必須	不要
同期、キャプチャ、リアルタイムイベント、メディアインポートのためのデータサーバ	X	
Smart Desktop (スクリーン録画、ライブ画面モニタリング、デスクトップ分析機能搭載)	X	
Windows OS のスマートデスクトップ	(利用可能)	
Mac OS のスマートデスクトップ		(利用不可)

ワークフォース管理 (新 WFM)

WFM は、構成の目的と履歴データの関連付けのためにデータを同期します。Webex WFO WFM は、過去のデータとリアルタイムのデータを同期し、労働力のスケジューリングと予測のために使用します。

使用可能な機能

機能	サポートされる	現在サポートされていません
リアルタイム遵守データ フィード	X	
リアルタイム遵守データフィード (オムニチャンネル)		X
履歴データフィード - キューの統計	X	
履歴データフィード - エージェントの統計	X	
履歴データ フィード - エージェント キューの統計	X	
予測 (音声)	X	
予測 (チャット)	X	
予測 (メール)	X	

分析

使用可能な機能

機能	サポートされる	現在サポートされていません
音声分析 (Speech-to-Text)	X**	
デスクトップアナリティクス	X* 録画と同期されていない	
テキスト分析	X 保留イベント (一時停止) は、 文字変換のない空白として反映 されます。	
ドリルダウン機能を備えたダッシュ ボード	X	
予測評価得点	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 キング	X	
高度な音声検索	X	

*デスクトップ分析データは、分析ダッシュボードとデータ エクスプローラーで利用できます。しかし、デスクトップデータの処理方法の都合により、メディアプレーヤーのデスクトップパネルからは利用できません。

**CWCC バージョン 1.0 では、ステレオ録画は現在利用できません。そのため、音声テキストは話者ごとに分割されません。

インサイト

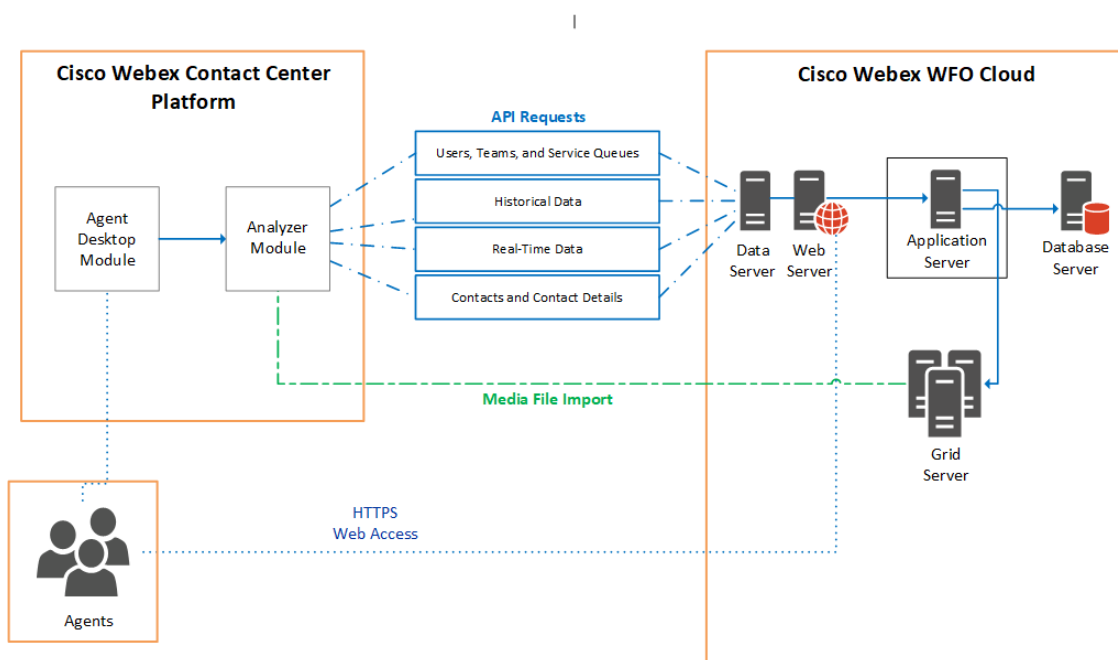
Insights は Webex WFO スイートのコア部分である、AI を活用した BI ソリューションです。Insights は、Webex WFO 全体のすべての従業員エンゲージメント管理と顧客との対話データをシームレスに組み合わせることができる、統合型でサイロ化されていないレポートを提供します。Insights では、実行可能なレポートとダッシュボードを通じて、Webex WFO データを視覚化できます。リストされている機能にアクセスするには、Insights ライセンスが必要です。詳細については、[ライセンスの仕組み](#)および [ロールと権限の管理](#)を参照してください。

使用可能な機能

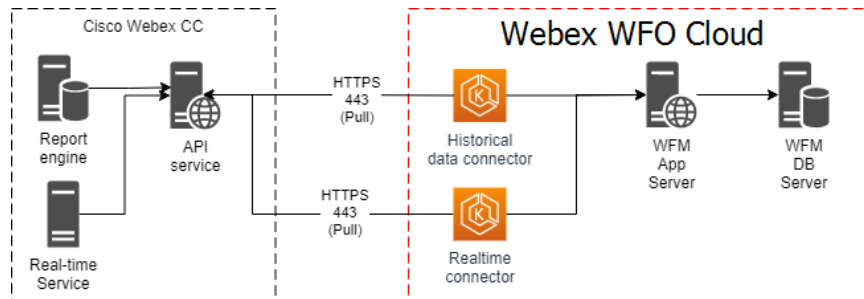
機能	サポートされる	現在サポートされていません
既成のダッシュボード	X	
機械学習による分析	X	
カスタムテーマ	X	
AutoGraph (自動データ視覚化)	X	
ビジュアル オプション (カスタム データ ビジュアライゼーション)	X	
ダッシュボードの共有	X	

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

下のアーキテクチャ図は、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO スイートの接続を示します。この図には Classic WFM が含まれていることに注意してください。



下のアーキテクチャ図は、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO WFM 間の接続のみを示しています。



構成手順

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center と Webex WFO WFM を含む Webex WFO とのインテグレーションの設定方法について説明します。従う必要がある構成手順は、組織が購入した Webex WFO 製品および使用する Cisco API によって異なります。

- [Cisco Webex Contact Center を設定する](#)
- [Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する](#)
- [Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する](#)
- [WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する](#)

Cisco Webex Contact Center 1.0 構成の概要

CWCC 1.0 インテグレーションは Cisco 1.0 API を使用し、Webex WFO QM、Analytics、および Classic WFM と互換性があります。実装に同期、キャプチャ、リアルタイム イベント、メディア インポートが含まれる場合、データ サーバが必要になる場合があります。

「Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する」の手順に従います。

Cisco Webex Contact Center 2.0 構成の概要

CWCC 2.0 インテグレーションは CMSv2 API および 2.0 (プログラム用) API を使用できます。実装に同期、キャプチャ、リアルタイム イベント、メディア インポートが含まれる場合、データ サーバが必要になる場合があります。

CMSv2 API

- Webex WFO QM、Analytics、Classic WFM のみと互換性があります
- CWCC 1.0 から 2.0 に移行するユーザーに適しています
- 「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する」の手順に従います

2.0 (プログラム用) API

- Webex WFO QM、Analytics、Classic WFM、および WFM と互換性があります
- 導入に QM、Analytics、または Classic WFM が含まれる場合は、「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する」の手順に従ってください
- あなたの展開に WFM が含まれる場合、「Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する」および「Webex WFO WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する」の手順に従います。

Cisco Webex Contact Center を設定する

Webex WFO で CWCC 2.0 への接続を設定する前に、Webex Control Hub 内でこのトピックに記載されている手順を実行する必要があります。

重要 Webex 管理者アカウントのユーザ名とパスワードの資格情報に有効期限がないように設定してください。Cisco はユーザ資格情報の有効期限が切れるとアクセス トークンを失効させます。そのため、Cisco アカウントのユーザ名とパスワードの有効期限が切れた場合、Webex WFO の ACD を再認証する必要があります。再認証には Cisco テクニカルサポートの関与が必要です。Cisco テクニカルサポートに次の情報を提供してください。

- Webex Contact Center 管理者資格情報 (ユーザー名とパスワード)
- Webex WFO テナント ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO テナント管理者資格情報 (ユーザー名およびパスワード)
- Webex WFO ドメイン URL (例: www.us3.calabriocloud.com の「us3」の部分)

前提条件

- ユーザ名は FQDN 形式です。
- ユーザは Webex CC 2.0 API および Webex CC 2.0 Media API へのアクセス権を持っています。
- ユーザ名に個人のメールアドレスは使用できません。
- ユーザ名は、Active Directory Sync to Cisco を使用して作成されたメール アドレス、または Cisco 管理者ポータルで手動で作成されたメール アドレスである必要があります。

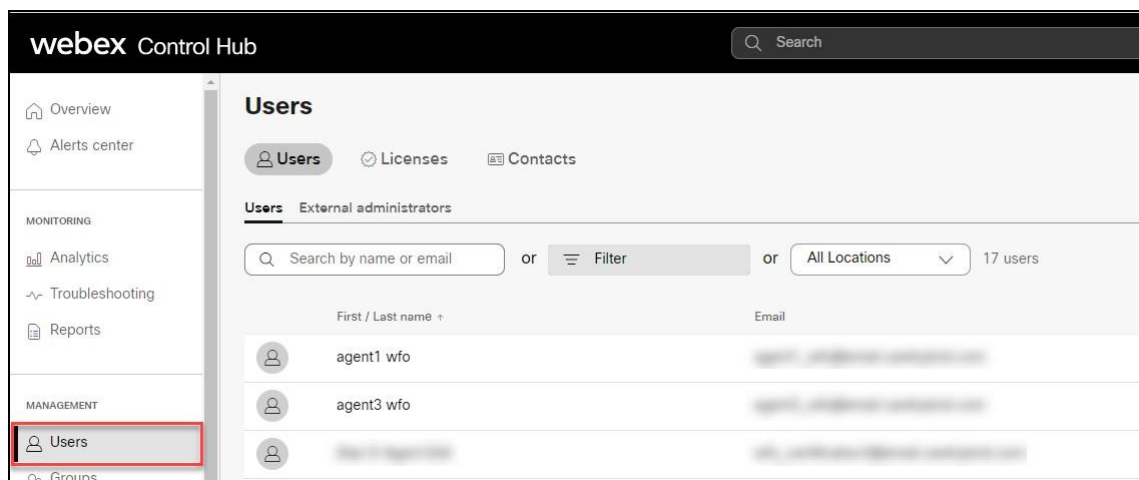
メモ Active Directory 同期が後で有効になった場合、メールアドレスが Active Directory に存在しない場合、Cisco での設定は消去されます。新しいメールアドレスの同期の問題が原因でチームとユーザが重複します。

構成手順

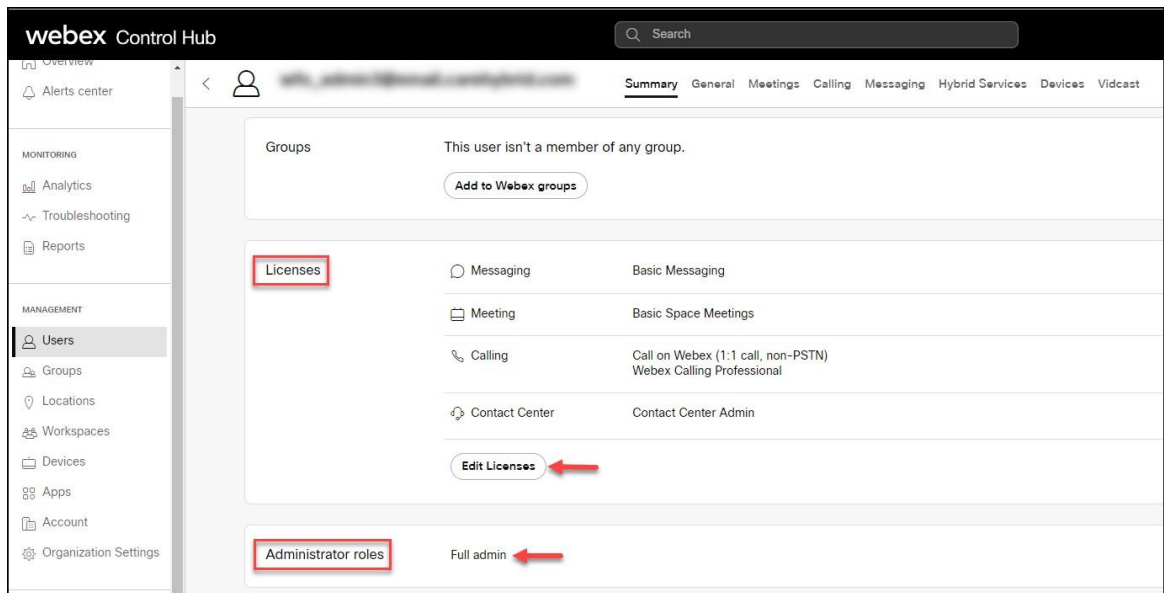
役割と権限を割り当てる

この手順で使用されるユーザーアカウントは、Webex WFO とのインテグレーションに必要な OAuth プロセスを完了するために後で使用されます。

1. 管理者用の Webex Control Hub にアクセスするには、admin.webex.com に移動して資格情報を入力します。
2. 左側のナビゲーションバー内の **[管理 (Management)]** の下の **[ユーザー (Users)]** をクリックします。



3. **[ユーザー (Users)]** ページで、表からユーザーを選択します。
4. ユーザーが少なくとも次の表に記載されているライセンスとロールを持っていることを確認してください。



- 適切なライセンスがユーザーに割り当てられていない場合は、**[ライセンスの編集 (Edit Licenses)]** を **[ライセンス (Licenses)]** セクション内でクリックし、ライセンス概要ページから**ライセンスの編集**を再度行ってください。
- 必要に応じてライセンスを変更し、**[保存]** をクリックします。
- 適切な役割が割り当てられていない場合、ユーザーページの **管理者の役割** セクションで現在割り当てられている役割を選択します。
- 必要に応じて役割を変更し、**[保存]** をクリックします。

ライセンス

メッセージング	ベーシックメッセージ 高度なメッセージング
ミーティング	ベーシック スペース ミーティング アドバンスド スペース ミーティング Webex Meetings スイート
通話	Webex での通話 (1 対 1 の通話、PSTN 以外)
Contact Center	コンタクトセンター管理者 ライセンスエージェント > プレミアムエージェント

ロール

ライセンス

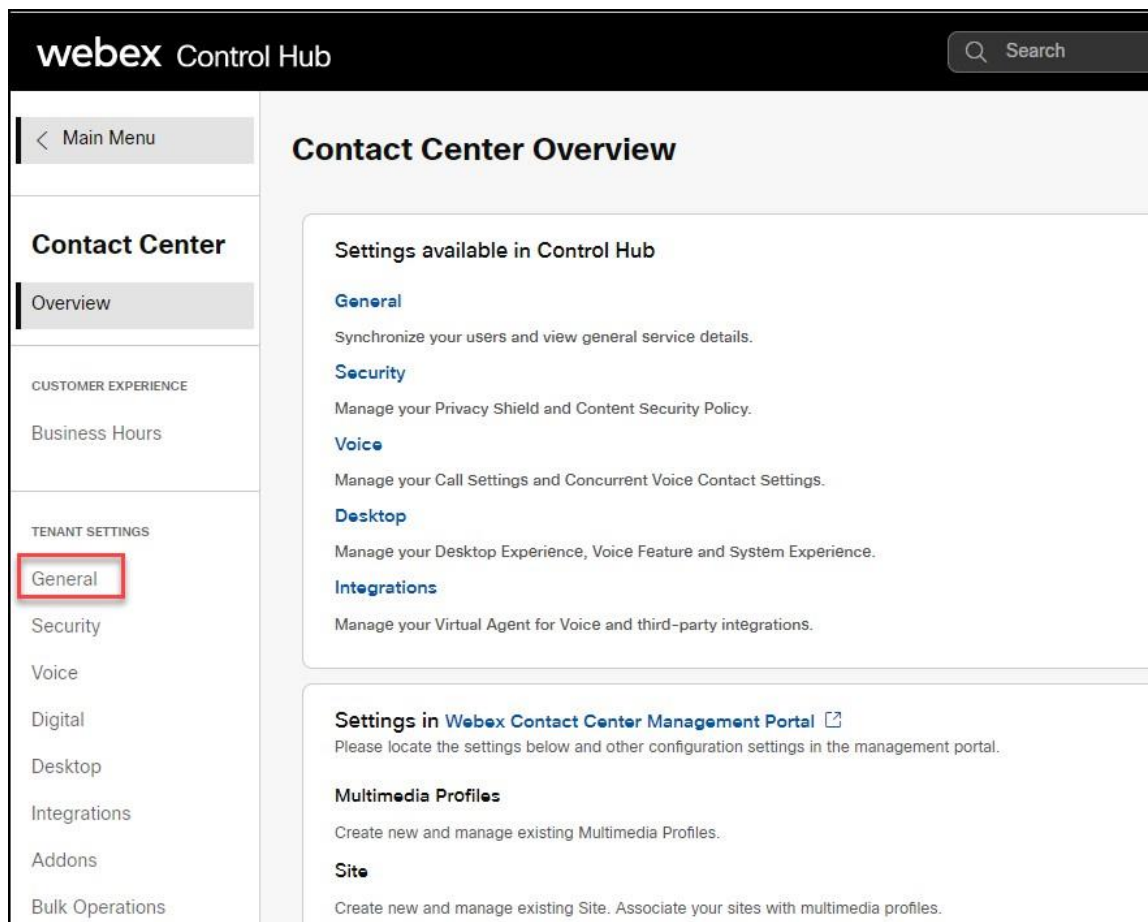
サービス

コンタクトセンターサービス管理者

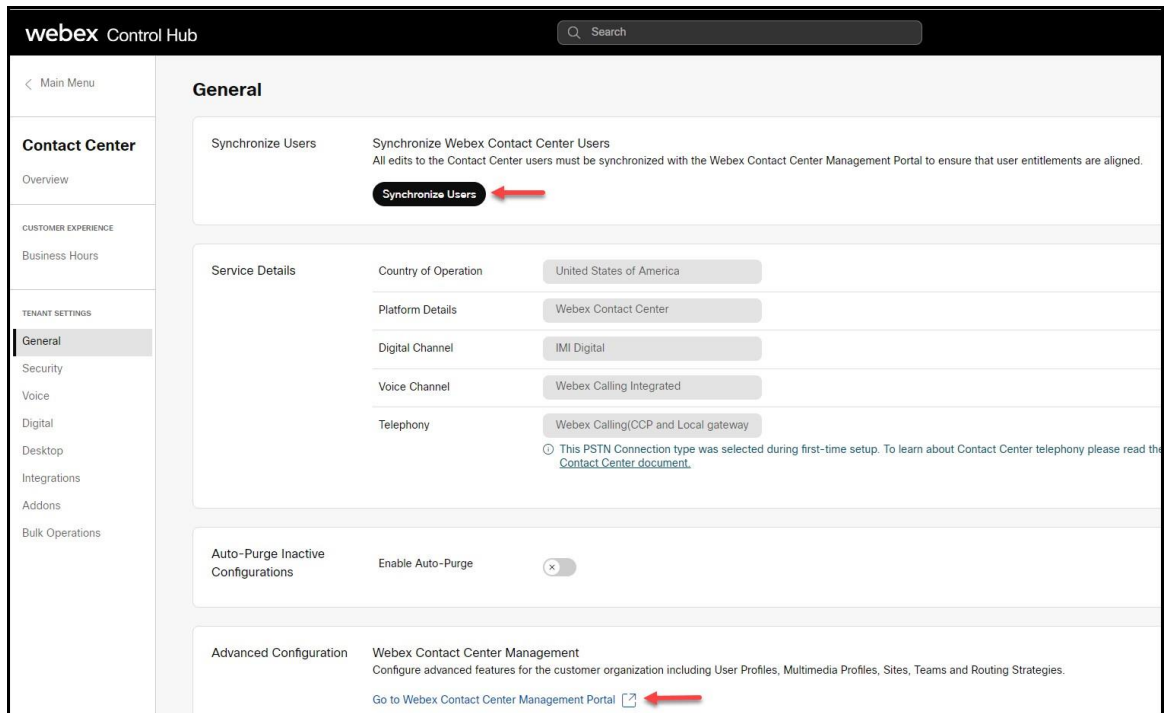
メモ `{/family} {/color}`同期の問題が発生した場合は、**[組織管理 (Organizational admin)]** チェックボックスを選択し、**[全体管理者 (Full admin)]** ロールを割り当てます。

コンタクトセンターを設定する

1. 左側のナビゲーションバーの [サービス (Services)] セクションの [コンタクトセンター (Contact Center)] ページに移動します。
2. コンタクトセンターの左側のナビゲーションメニューにある **テナント設定** の下にある **全般** をクリックします。

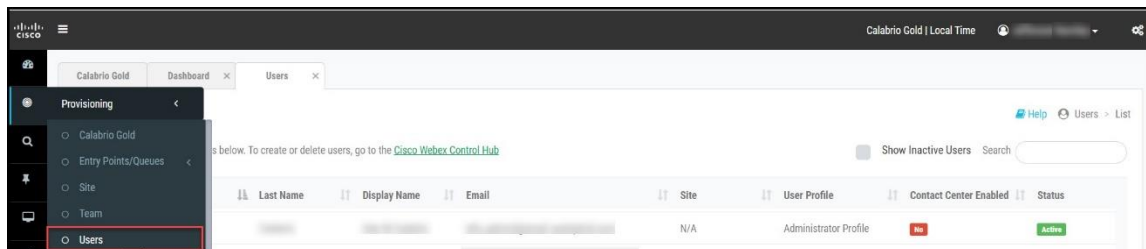


3. **[ユーザを同期]** をクリックします。

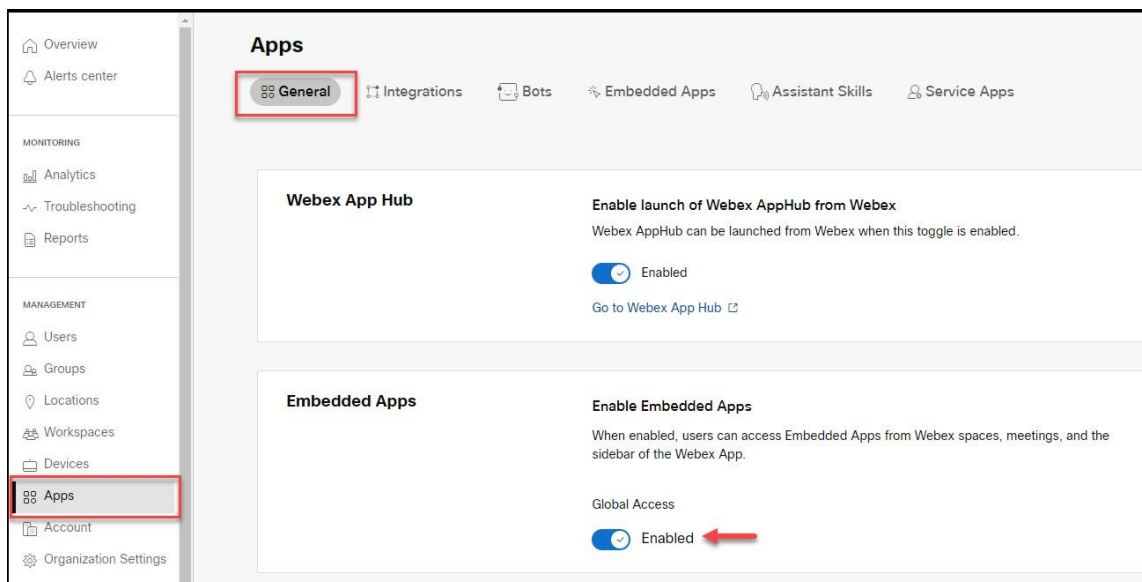


4. **[Webex Contact Center Management Portal へ移動 (Go to Webex Contact Center Management Portal)]** リンクをクリックします。Management Portal が別のウィンドウで開きます。
5. Management Portal から、ナビゲーションバーの**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[ユーザー (Users)]** に移動して、API アカウントが同期されていることを確認します。

メモ このアカウントの**[コンタクトセンター有効 (Contact Center Enabled)]** ステータスは**[いいえ (No)]** です。

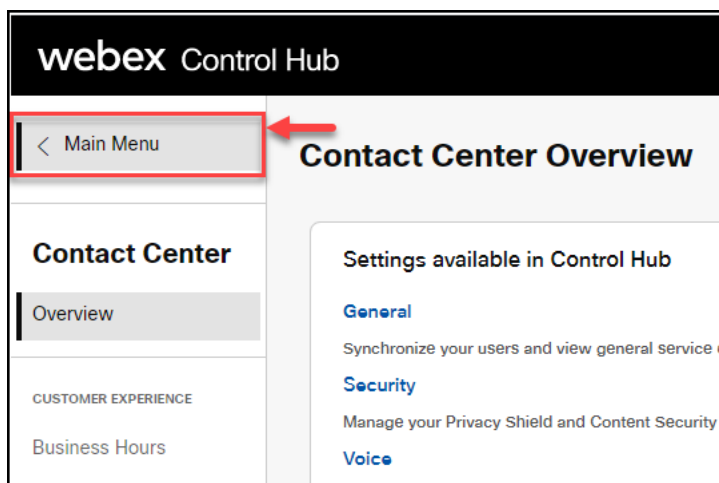


アプリ設定を構成する



1. 左側のナビゲーションバーの [管理 (Management)] セクションで [アプリ (Apps)] をクリックします。

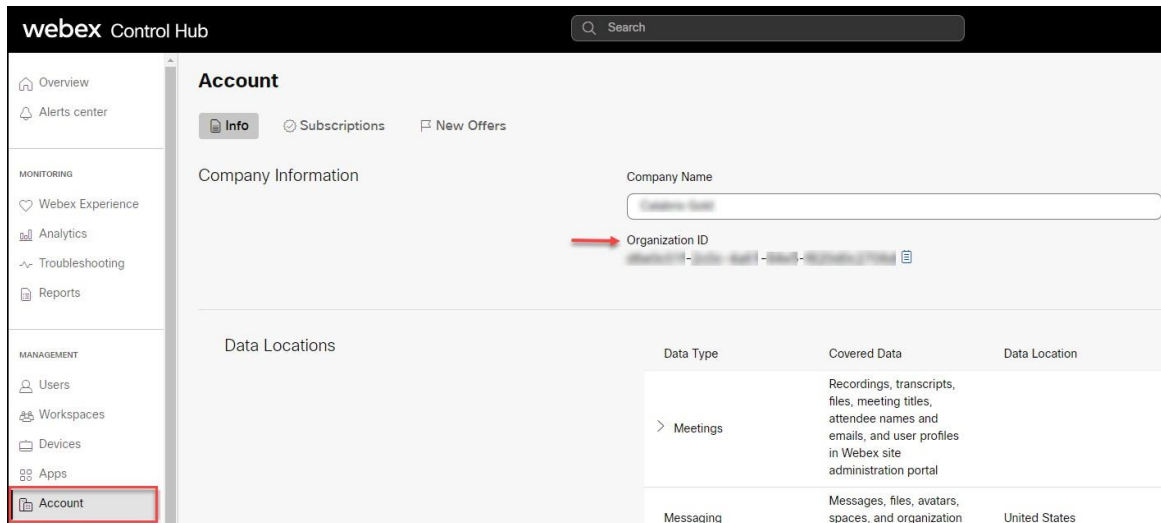
メモ ページを表示している場合は、[メインメニュー (Main Menu)] をクリックして [アプリ (Apps)] ページにアクセスします。



2. [アプリ (Apps)] ページの [全般 (General)] タブで [グローバルアクセス有効 (Global Access Enabled)] をオンにします。

組織 ID を確認する

1. 左のナビゲーションバーから **アカウント** ページに移動します。
2. 簡単にアクセスできる場所に**組織 ID (Organization ID)** を保存します。Cisco 組織 ID は、Webex WFO で CWCC 2.0 への接続をセットアップする際に必要になります。組織 ID は Webex WFO のテナント ID と呼ばれます。



API エンドポイントをマッピングする

現在利用可能な API の最新リストは、<https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability> を参照してください。

リージョン	開発者ポータル	API
米国	https://developer.webex-cx.com/	https://api.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
英国	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://api.wxcc-eu1.cisco.com
EU (フランクフルト)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://api.wxcc-eu2.cisco.com
日本	—	https://api.wxcc-jp1.cisco.com

構成を検証する

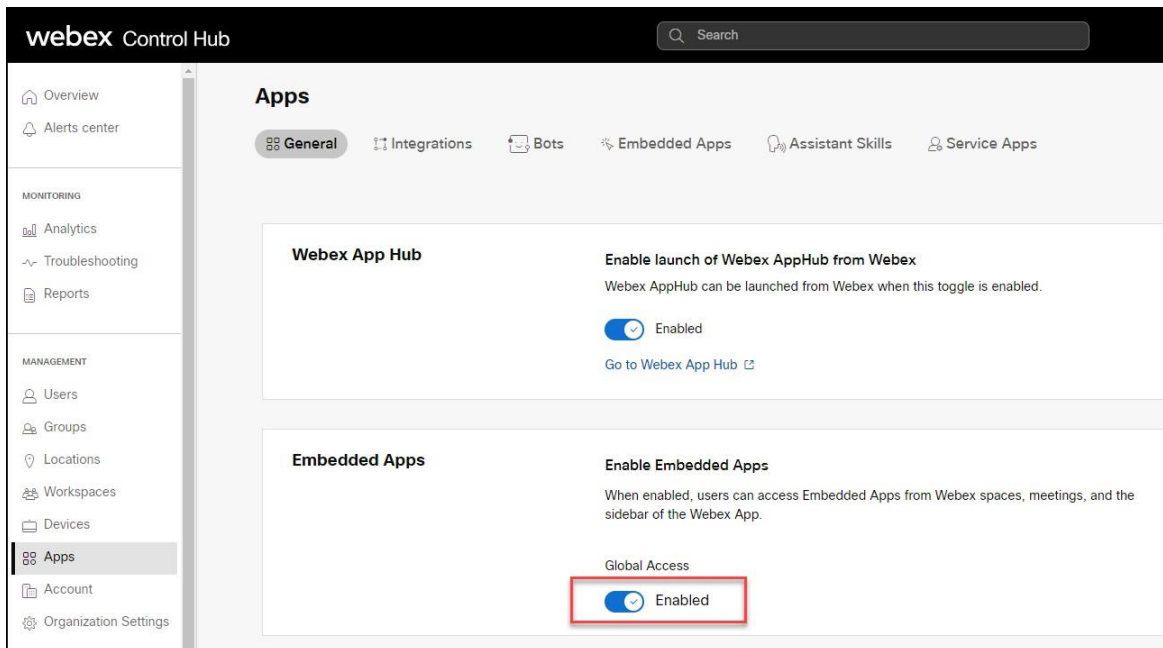
1. Chrome のシークレットモードまたは Edge ブラウザの InPrivate などのプライベート ブラウザ ウィンドウを使用して <https://developer.webex-cx.com/> にログインを試みてください。
2. ログインに失敗する場合は、Cisco または組織の認定パートナーにサポート チケットをオープンしてください。
3. Chrome のシークレットモードまたは Edge ブラウザの InPrivate などのプライベート ブラウザ ウィンドウを使用して <https://web.webex.com/> にログインを試みてください。
4. ログインに失敗する場合は、Cisco または組織の認定パートナーにサポート チケットを提出してください。

Pro Pack とのインテグレーションを有効にする

重要 Pro Pack がある場合にのみ、この手順を実行します。

1. <https://admin.webex.com/> で Webex Control Hub にログインします。

2. 左側のナビゲーションバーで、**[管理 (Management)]** の下の **[アプリ (Apps)]** をクリックします。
3. **[埋め込みアプリ (Embedded Apps)]** で、**[グローバルアクセス (Global Access)]** を **[有効 (Enabled)]** に切り替えます。



4. **[インテグレーション]** をクリックします。
5. リスト中のインテグレーションをクリックするか、アプリ ID でインテグレーションを検索して、Webex WFO インテグレーションへのアクセスを許可します。インテグレーションのプロパティウィンドウが開きます。

Calabrio アプリ ID —

Y21zY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU90L0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI40GNhYmIxNzNhZj1hNjB1ZTg0YTJjYjQ4NTlm

6. **[概要 (Overview)]** で、**[今後のユーザのためのアクセス (Access for Future Users)]** を **[オン (On)]** に切り替えます。
7. **[> [すべてのユーザ]** をクリックします。
8. **[保存]** をクリックします。

Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center 2.0 と Webex WFO 間の接続をセットアップする方法を説明します。組織 ID は、ログイン時に管理アクセストークンに追加されます。

重要 Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD の設定に使用するアカウントに変更を加える場合は、十分な注意が必要です。管理者パスワードを定期的に変更する必要がある場合、インテグレーションの接続が切断されないように、管理者パスワードを変更した直後に、自動再認証を設定する の手順に従う必要があります。

前提条件

Webex Contact Center プロバイダからの以下の情報をコピーして、簡単にアクセスできる場所に保存します。 [Cisco Webex Contact Center の設定](#) で説明されている手順に従ってください。

- ユーザー名 — これはユーザーのメールアドレスで、Cisco Webex Contact Center の管理資格情報に関連付けられています。
- Webex 管理者ユーザーは、Webex Contact Center システム用の Webex Control Hub で必要な権限とロールを持っている必要があります。詳細については、[Cisco Webex Contact Center の設定](#) トピックの「ロールと権限を割り当てる」の手順を参照してください。
- API URL — プロトコルを含む Webex Contact Center API の完全なベース URL。
- テナント ID — これはあなたの Cisco Webex Contact Center 組織 ID です。

設定手順

ベストプラクティス Cisco は、Google Chrome または Microsoft Edge ブラウザのシークレットモードなどのプライベート ブラウザ セッションで CWCC 2.0 を設定することを推奨しています。

- [CMSv2 API を使用して CWCC 2.0 を設定する](#) — CWCC 1.0 から 2.0 に移行する既存の顧客で、QM、Analytics、または Classic WFM を使用している場合は、この手順に従います。
 - [2.0 プログラム用 API を使用して CWCC 2.0 を設定する](#) — 導入に QM、Analytics、Classic WFM、または WFM が含まれ、CWCC 1.0 から 2.0 に移行しない場合は、この手順に従います。
- WFM がある場合、「2.0 プログラム API を使用して CWCC 2.0 を設定する」の手順の完了後に、「[WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する](#)」手順を実行する必要があります。

CMSv2 API を使用して CWCC 2.0 を設定する

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]** をクリックします。 **[ACD 詳細 (ACD Details)]** ウィンドウが開きます。
3. **[ACD 詳細 (ACD Details)]** ウィンドウで、フィールドを次のように設定します。

フィールド	設定
ACD の選択	[Cisco Customer Journey Platform] を選択します。 <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> メモ Webex WFO では現在、Webex Contact Center を Cisco Customer Journey Platform と呼んでいます。 </div>
名前	ACD の一意の名前を入力します。

4. **[OK]** をクリックします。
5. **[ACD の選択 (Select ACD)]** テーブルから、作成した Cisco Webex Contact Center ACD を選択します。
6. **[ACD フィルタリング (ACD Filtering)]** セクションはスキップします。このインテグレーションは ACD フィルタリングをサポートしていません。

7. 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	設定
Cisco Customer Journey Platform API URL	<p>プロトコル識別子を含む、ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。</p> <p>例 <code>https://rest-tenant.ccone.net/aws/api</code></p>
Cisco Customer Journey Platform メディア API URL	<p>プロトコル識別子を含む、Webex Contact Center Media API の完全な URL (ステップ 1 で保存したもの) を入力します。</p> <p>例 <code>https://rd-tenant.ccone.net/cr/get-decrypted-recording</code></p>
ユーザー名 (User Name)	<p>ステップ 1 で保存した Webex Contact Center ユーザーのメールアドレスを入力します。このユーザーは、Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API にアクセスする権限を持つ管理者である必要があります。</p>
[API キー (WEP Key)]	<p>ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の API キーを入力します。</p>
Cisco Webex Contact Center 1.0	<p>チェックボックスを選択します。このチェックボックスを有効にすることで、CWCC 2.0 に CMSv2 API を使って接続することができます。</p>
Cisco テナント ID	<p>Webex Contact Center テナント アカountの英数字の識別子を入力します。これはあなたの Cisco 組織 ID です。</p>

8. [同期の間隔] セクションを次のように設定します。

項	説明
間隔 (分)	<p>データサーバーが Webex WFO のユーザー、チーム、サービスキューを Webex Contact Center のそれらに相当するものと同期する間隔 (分単位) を入力します。Webex Contact Center との同期の詳細については、1.0 のコア設定データを参照してください。</p> <p>最小 = 10 分。</p>

9. [キャプチャ設定] 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	<p>間隔が終了した後、ACD 統計をインポートするまでに WFM が待機する時間を選択します。</p>
データ再キャプチャを有効にする	<p>(オプション) 前日全体のデータを再キャプチャする場合は、チェックボックスをオンにします。</p>

フィールド	説明
再キャプチャ時間	デフォルトの最大遅延時間を超える通話を日常的に処理している場合は、前日の午前0時から翌日の午前0時までのデータ全体を再キャプチャすることを選択できます。再キャプチャされたデータは、日中にキャプチャされたデータを上書きします。これにより、統計が正確で、非常に長い呼び出しのデータが正しい間隔であることが保証されます。
再キャプチャ時間	Webex WFO で ACD から前日のデータを再キャプチャする時刻を入力します。

- (オプション) **[スクリーン録画の RTE メッセージを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)]** を選択します。これにより、Webex WFO で画面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ます。詳細は、[画面録画](#)を参照してください。
- [保存 (Save)]** をクリックします。

2.0 プログラム用API を使用してCWCC 2.0 を設定する

- 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。
- [ACD の選択 (Select ACD)]** の下で、**[追加 (Add)]** をクリックします。
- [Cisco Webex Contact Center 2.0]** を **[ACD の選択 (Select ACD)]** ドロップダウンリストから選択します。
- フィールドを次のように設定します。

フィールド	設定
ACD 名	ACD の一意の名前を入力します。
ユーザ名	CWCC ユーザ名を入力してください。これは CWCC の管理資格情報に関連付けられたユーザのメール アドレスです。
API URL	プロトコル識別子を含む、Cisco Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。
テナント ID	CWCC テナント アカウントの組織 ID を入力します。
有効化された製品 (Products Enabled) - 品質管理 (Quality Management)	品質管理 (Quality Management) — 組織が 品質管理 を購入済みの場合に選択します。 組織が Webex WFO で音声連絡先のみを取り込むことを希望している場合は、 [音声 (Voice)] チェック ボックスをオンにします。 組織が Webex WFO でチャット、SMS メッセージ、メールを取り込むことを希望している場合は、 [デジタル (チャット、SMS、メール、ソーシャル) (Digital (Chat, SMS, Email, Social))] チェックボックスをオンにします。

フィールド	設定
メタデータのマッピング (Metadata Mapping)	<p>(オプション) Webex WFO で CWCC メタデータをカスタム メタデータ ラベルにマッピングできます。詳細については、メタデータを Webex WFO と同期するを参照してください。CWCC メタデータ値が、Webex WFO の CWCC 連絡先と同期されます。CWCC メタデータ値は、Metadata Manager ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM 設定 (QM Configuration)] > [Metadata Manager]) で作成されたメタデータラベルにマッピングされます。</p> <p>正常にマッピングされると、メタデータを使用して、Webex WFO の連絡先にさまざまな追跡可能な情報を追加できます。メタデータフィールドは、[Media Player] ページ ([インタラクション (Interactions)] ページ > 連絡先を開く) の [Details (詳細)] パネルに表示されます。システムからメタデータフィールドを表示、編集、または削除することができます。</p>
同期の間隔 (分)	<p>データサーバーが Cisco Webex Contact Center のユーザー、チーム、サービスキューを Webex Contact Center のそれらに相当するものと同期する間隔 (分単位) を示します。</p>
キャプチャ遅延 (分)	<p>ある間隔が終了した後、ACD 統計をインポートする前に WFM が待機する時間を設定します。</p>
データ再キャプチャを有効にする	<p>(オプション) 前日全体のデータを再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします。</p>
画面録画の RTE メッセージングを有効にする	<p>(オプション) Webex WFO でスクリーン録画が設定されている CWCC エージェントの画面を録画することを許可します。詳細については、スクリーン録画を参照してください。</p>
メタデータ言語のマッピング	<p>このセクションは、[有効化された製品 (Products Enabled)] セクションで [デジタル (Digital)] を選択すると表示されます。ここでは、メールやチャット メッセージのようなテキスト ベースの連絡先に言語を指定するカスタム メタデータを設定できます。利用可能なメタデータオプションは、[メタデータのマッピング (Metadata Mapping)] セクションから取得されます。</p> <p>[インタラクション] ページでテキスト検索フィルターを使用すると、Webex WFO はテキスト形式の連絡先の言語を使用して結果を検索します。</p> <p>Webex WFO は、次の情報をこの順番で使用して、テキストベースの連絡先に言語を割り当てます。</p> <ol style="list-style-type: none"> Webex WFO にインポートされた時点ですでに連絡先に割り当てられている言語です。 [メタデータ言語マッピング (Metadata Language Mapping)] セクションで設定したカスタム メタデータ フィールドに割り当てられる言語です。 下記の [フォールバックテキストの言語 (Fallback text language)] セクションで設定するフォールバック言語です。 デフォルトの言語 (英語)。

フィールド	設定
フォールバックテキストの言語 (Fallback text language)	<p>このセクションは、[有効化された製品 (Products Enabled)] セクションで [デジタル (Digital)] を選択すると表示されます。テキスト形式の連絡先が Webex WFO にインポートされたときに言語が関連付けられておらず、上記の [メタデータ言語マッピング (Metadata Language Mapping)] セクションで定義されたメタデータ値を持っていない場合に割り当てる言語を選択します。</p> <p>[インタラクション] ページでテキスト検索フィルターを使用すると、Webex WFO はテキスト形式の連絡先の言語を使用して結果を検索します。</p> <p>Webex WFO は、次の情報をこの順番で使用して、テキストベースの連絡先に言語を割り当てます。</p> <ol style="list-style-type: none"> Webex WFO にインポートされた時点ですでに連絡先に割り当てられている言語です。 上の メタデータ言語マッピング セクションで設定した、カスタムメタデータフィールドに割り当てられる言語です。 ここで構成するフォールバック言語 (フォールバックテキストの言語セクション)。 デフォルトの言語 (英語) です。

認証 URL

メモ このセクションは、既存の ACD を編集する場合にのみ表示されます。新規 ACD の作成時には表示されません。

Webex WFO データ サーバは 12 時間ごとにアクセス トークンを求めて Webex コンタクトセンターに接続します。トークンの更新に失敗すると、OAuth プロセスが中断します。

この設定を行うことで、トークンの更新が失敗した場合に、システムが OAuth 認証を最大 60 日間再確立できるようになります。

トークン更新の失敗は、次のようないくつかの理由で発生する可能性があります。

- 管理者アカウントのメールアドレスを変更する。
- Active Directory でアカウントを非アクティブ化する。
- Active Directory でパスワードを変更する。
- Cisco アカウントで Active Directory 同期からシングルサインオンに切り替える。
- ドメインを変更する。

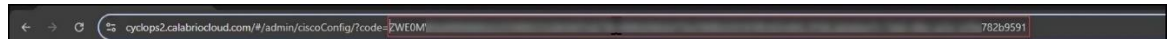
5. **[保存 (Save)]** をクリックします。Cisco Webex Contact Center のログインページにリダイレクトされます。
6. Cisco のユーザ名とパスワードを入力します。
7. Cisco のユーザー名とパスワードが正しく入力すると、Webex WFO に戻ります。

メモ 新しい WFM をお持ちの場合は、この手順を完了した後に [Cisco Webex Contact Center 2.0 に WFM を接続する](#) 手順を実施する必要があります。

自動再認証を設定する

1. Cisco Webex Contact Center からログアウトしていることを確認してください。
2. 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。
3. **[ACD の選択 (Select ACD)]** の下で、**[ACD サーバー (ACD Servers)]** のリストからお使いの Webex Contact Center 2.0 ACD を選択し、**[編集 (Edit)]** をクリックします。Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD ページが開きます。
4. **[認証 URL (Authorization URL)]** セクションに移動し、コピーアイコンをクリックして URL をコピーします。
5. Google Chrome のシークレット モードなど、プライベート ブラウザを開きます。
6. プライベートブラウザに URL を貼り付けます。その後、Cisco Webex ログインページに移動します。
7. この ACD にリンクされている管理者アカウントのログイン資格情報を入力してサインインします。それから、Webex WFO ログインページが開きます。
8. アドレスバーのコード文字列をコピーします。コピーする必要があるセクションは、等号の後に始まり、URL の最後まで続きます。

例



上記の例で、コード部分は、Z で始まり 1 で終わる赤い枠で囲まれたボックス内にあります。セキュリティ上の理由から、コード文字列の一部はぼかして表示していることに注意してください。

9. お使いの Webex Contact Center 2.0 ACD の ACD ページに移動します。
10. **[認証 URL]** の下の 2 番目のテキストボックスにコードを入力します。
11. **[認証]** をクリックします。
12. **[保存]** をクリックします。

データサーバーを設定する

1. Webex WFO で、**[アプリケーション管理 (Application Management)]** > **[システム設定 (System Configuration)]** > **[データサーバー設定 (Data Server Configuration)]** に移動します。
2. **[データサーバ設定の選択]** ドロップダウンリストから、Webex Contact Center ACD に使用するデータサーバを選択します。
3. 以下の設定を構成します。

設定	設定
地域データサーバの ACD 同期設定	[同期を有効にする (Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [利用可能 (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 ACD キャプチャ設定	[同期を有効にする (Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

設定	設定
地域データサーバーのリアルタイムイベント設定	[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 [利用可能 (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の設定	[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 [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

4. **[保存 (Save)]** をクリックします。

WFM を Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する

[インテグレーション] ページでは、履歴およびリアルタイムの CWCC 2.0 プラットフォームへの準拠のために、Webex WFO WFM インテグレーションを構成、変更、展開できます。このトピックでは、2.0 (プログラム用 API) を使用している場合の Webex WFO WFM の設定手順について詳細に説明しています。

メモ 問題が発生した場合は、Calabrio サポートにお問い合わせください。Calabrio テクニカルサポートへのリクエストは [こちらから送信してください。](https://calabrio.com/support-request/)

前提条件

- あなたは WFM の *上級管理者* のロールを持っています。
- Cisco Webex Contact Center 2.0 は、**[アプリケーション管理 (Application Management)]** > **[ACD 設定 (ACD Configuration)]** ページで設定する必要があります。詳細については、[Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する](#) を参照してください。
- **[ACD 設定 (ACD Configuration)]** ページ (**[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)]**) から、Webex Contact Center ACD に関する以下の情報を収集します。

API URL — これはあなたの Cisco Webex CC ベース URL です。

Webex WFO サーバ ID — CWCC を一意に識別するために指定された Webex WFO ACD ID です。

テナント ID — Webex WFO テナント アカунトの一意の英数字の識別子です。

ページの場所

[WFM] > [WFM 設定 (WFM settings)] > [Integrations (インテグレーション)] > [Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0)] - [Historical (履歴)]

[WFM] > [WFM 設定 (WFM settings)] > [Integrations (インテグレーション)] > [Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0)] - [RTA]

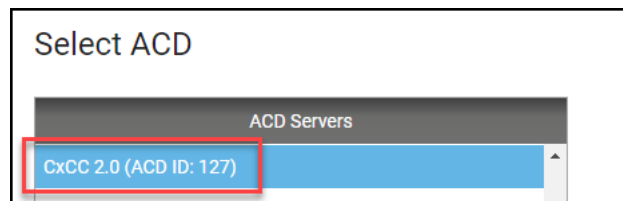
手順

メモ リアルタイム インテグレーションを設定する前に、履歴データのインテグレーションを設定する必要があります。これは、コンタクトセンタープラットフォームからのエージェント同期プロセスが履歴データの収集に依存しているためです。ユーザインポートなど、他のすべてのタイプのインテグレーションは、任意の順序で設定できます。

新規インテグレーションを設定する、または既存のインテグレーションを更新する

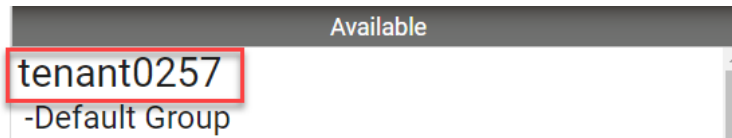
1. [WFM] > [WFM 設定 (WFM settings)] > [インテグレーション (Integrations)] > [Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - [Historical (履歴)]] に移動します。
2. (+) をクリックして新しいインテグレーションを設定するか、または (✎) をクリックして既存のインテグレーションを更新します。
3. フィールドに必須情報を入力します。各フィールドの隣にある情報アイコンにカーソルを合わせ、説明を慎重に読みます。該当する場合、デフォルト値が [Settings (設定)] フィールドに表示されます。
 - **Cisco Webex CC ベース URL**: プロトコル識別子を含む、Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。これは、お使いの ACD の API URL の値です。
 - **Server ID in Webex WFO (Webex WFO のサーバー ID)** — CWCC の一意の ACD ID です。[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)] ページで CWCC ACD を設定した後、[ACD サーバー (ACD Servers)] リストからサーバー ID (ACD ID と呼ばれる) の値を見つけます。

例



- **Webex WFO のテナント ID**: 特定の Webex WFO のテナント ID の値を入力します。これはあなたの Webex WFO テナント ID です。ACD 構成 ページで入力した CWCC テナント ID の値ではありません。
 - Webex WFO テナント ID を特定するには、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [ユーザー (Users)] に移動します。
 - **ユーザ情報** セクションで、**ユーザの選択** ドロップダウンリストからユーザを選択します。
 - [関連するグループとチーム] セクションを見つけて、リストに表示される最初の行をメモします。これがあなたのテナント ID です。Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) の [インテグレーション (Integrations)] ページに戻ります。 [テナント ID が見つからない場合は、Cisco サポート](#) にご連絡ください。

例



4. **[保存 (Save)]** をクリックして変更を保存します。
5. 保存すると、**[導入 (Deploy)]** ボタンが有効になります。**[導入 (Deploy)]** をクリックして、保存した変更を適用し、インテグレーションを開始します。
6. 履歴データコネクタを設定した後、**[WFM] > [WFM 設定 (WFM settings)] > [インテグレーション (Integrations)] > [Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - RTA]** にアクセスし、手順を繰り返してリアルタイム準拠コネクタを設定します。

メモ 展開プロセスには最大で 5 分かかる場合があります。完了すると、緑色のチェックマークとメッセージが表示されます。チェックマークの上にマウスを置くと、最新の展開の日時が表示されます。緑のチェックマークの代わりに赤の X が表示される場合は、Cisco サポート サービスに連絡してください。

バージョン 2.0 の制限

エージェントのパフォーマンス統計では、イン/アウトの直接コンタクトの数と継続時間は利用できません。

「オーバーフロー」はメトリックとして利用できません。

メタデータを Webex WFO と同期する

Cisco Webex Contact Center (CWCC) のどのメタデータ値が Webex WFO の CWCC 連絡先と同期されるかを定義できます。メタデータは、API エンドポイント応答で返される CWCC のグローバル変数フィールドまたは標準フィールドから収集できます。そこから、メタデータは Webex WFO に追加される前に、正しくフォーマットする必要があります。CWCC メタデータが Webex WFO に追加され、Webex WFO メタデータ ラベルにマッピングされたら、構成は完了です。

このトピックでは、CWCC API 応答からメタデータを収集してフォーマットする手順、Webex WFO マッピング手順、および例について詳しく説明します。正常にマッピングされると、メタデータを使用して、Webex WFO の連絡先にさまざまな追跡可能な情報を追加できます。メタデータフィールドは、[Media Player] ページ ([インタラクション (Interactions)] ページ > 連絡先を開く) の [Details (詳細)] パネルに表示されます。システムからメタデータフィールドを表示、編集、または削除することができます。

グローバル変数は Cisco が作成したカスタムフィールドです。グローバル変数の詳細については、CWCC 管理者ページを参照してください。標準のカスタムメタデータフィールドは、CWCC の /search エンドポイントに由来します。詳細については、Cisco のドキュメントを参照してください。
<https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks> 次のコードは、/search API 応答のサンプルです。

グローバル変数は、音声チャンネルとすべてのデジタルチャンネルのカスタムメタデータとしてサポートされています。

```

1  {
2    "データ": {
3      "タスク": {
4        "タスク": [
5          {
6            "endTime": 1630380960406,
7            "captureRequested": true,
8            "isActive": false,
9            "queue": [
10           {
11             "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12             "name": "cb_outdial_queue"
13           }
14         ],
15         "status": "ended",
16         "所有者": {
17           "name": "callbackorg2user1_callbackorg2user1",
18           "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
19         },
20         "createdTime": 1629450000000,
21         "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22         "channelType": "telephony"
23       }
24     }
25   }
26 }
27 }

```

前提条件

- Cisco Webex Contact Center 2.0 は Webex WFO の ACD として設定する必要があります。
- メタデータラベルは、Webex WFO の Metadata Manager で、Webex WFO のメタデータラベルにマッピングしたい各 CWCC メタデータフィールドに対して最初に作成する必要があります ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM 設定] > [\[Metadata Manager\]](#))。

マッピングするメタデータには、[Metadata Manager] ページの **[メタデータタイプ (Metadata Type)]** ドロップダウンリストから **[テキスト (Text)]** を選択する必要があります。

[Metadata Manager] ページで、**[ACD データ (ACD Data)]** ドロップダウンリストが選択されていないことを確認します。[Metadata Manager] ページの他のすべてのフィールドは、必要に応じて設定できます。

ページの場所

アプリケーション管理 > グローバル > システム構成 > ACD 設定 > Cisco Webex Contact Center 2.0

手順

これらの手順では、CWCC API 応答エンドポイントから適切なメタデータを収集してフォーマットする方法を詳しく説明しています。すべてのメタデータはこれらの形式に準拠している必要があります。標準フィールドまたはグローバル変数フィールドのどちらが使用されるかに応じて、2つの利用可能な形式があります。フィールドでは大文字と小文字が区別されます。また、テキストの間にスペースを入れないでください。

メタデータをフォーマットするには、以下のサンプル API リクエストを参照できます。

```

1  {
2  |   taskDetails (
3  |       from: 1631192040000
4  |       to: 1654515806364
5  |       フィルタ: {
6  |           and: [
7  |               { channelType: { equals: telephony } }
8  |           ]
9  |       }
10 |   ) {
11 |       タスク {
12 |           ID
13 |           stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14 |               名前
15 |               値
16 |           }
17 |       }
18 |   }
19 | }

```

- 標準メタデータフィールドは、`<task or taskDetails>.<fieldName>` のようにフォーマットする必要があります。
- グローバル変数メタデータフィールドは、次の形式にする必要があります。`<task or taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Data Type>`

CWCC 標準メタデータフィールドを収集してフォーマットする

1. CWCC API 応答に基づいて、適切なプレフィックスを選択します。エンドポイントは2つのカテゴリに分けられます。これらは`<taskDetails>`と`<task>`です。

すべての `taskDetails` 応答のプレフィックスとして、テキスト、**taskDetails** を使用します。

すべてのタスクの応答のプレフィックスとして、テキスト、**task** を使用します。

例 あなたは、「チャンネルタイプ」のメタデータを収集することにしました。サンプル API リクエストでは、「channelType」は `taskDetails` カテゴリに分類されます。そのため、テキスト、**taskDetails** を使用します。

```

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

```

2. ピリオドを追加します。スペースを追加しないでください。

■ **例** `taskDetails.`

3. 収集しているメタデータに階層レベルがない場合、フィールド名を追加し、メタデータ値を次のようにフォーマットします。フィールドでは大文字と小文字が区別されます。テキストの間にスペースを入れることはできません。

```
<task or taskDetails>.<fieldName>
```

■ 例 taskDetails.channelType

4. 収集しているメタデータに階層レベルがある場合、メタデータ値を次のように書式設定します。テキストの間にスペースは入れないでください。CWCC 2.0 メタデータを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする準備ができました。

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

CWCC グローバル変数メタデータフィールドを収集してフォーマットする

グローバル変数は、テキスト GlobalVariables を含みます。

1. CWCC API 応答に基づいて、適切なプレフィックスを選択します。エンドポイントは2つのカテゴリに分けられます。これらは <taskDetails> と <task> です。

すべての taskDetails 応答のプレフィックスとして、テキスト、taskDetails を使用します。

テキスト「task」をすべてのタスクの応答のプレフィックスとして使用します。

例 「Global_VoiceName」のメタデータを収集することを決定します。サンプル API リクエストでは、名前「Global_VoiceName」がタスク カテゴリに分類されます。そのため、テキスト、task を使用します。

```

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

2. プレフィックスの後にピリオドを追加します。

■ 例 task.

3. API 応答に表示されるグローバル変数名を見つけてコピーし、それを書式設定されたテキストに追加します。

■ 例 task.Global_VoiceName

4. コロンを追加します。

■ 例 task.Global_VoiceName:

5. グローバル変数名と同じ行にあるデータ型を見つけます。データ型の最初の文字を大文字にします。

サポートされているすべての Cisco グローバル変数とデータ型のリストを以下に示します。


- integerGlobalVariables — ここで、<Integer> はデータ型です。
- stringGlobalVariables — ここで、<String> はデータ型です。
- longGlobalVariables — ここで <Long> はデータ型です。
- doubleGlobalVariables — ここで、<Double> はデータ型です。
- booleanGlobalVariables — ここで <Boolean> はデータ型です。

例

```

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

```



この例のデータ型は文字列です。データ型の最初の文字は大文字である必要があります。そのため、String を使用して書式設定済みテキストに追加してください。

task.Global_VoiceName:String

6. 書式設定されたテキストが次の形式であることを確認してください。フィールドでは大文字と小文字が区別されます。また、テキストの間にスペースを入れないでください。CWCC 2.0 メタデータを Webex WFO メタデータラベルにマッピングする準備ができました。

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

Webex WFO で CWCC メタデータをマッピングする

1. Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 設定ページに移動します。
2. [メタデータ マッピング] セクションで [マッピングの追加] をクリックします。
3. [ACD メタデータ名 (ACD Metadata Name)] の下のテキストボックスに、適切な形式の CWCC メタデータ値を入力します。
4. [メタデータラベル] 列のドロップダウンリストをクリックし、オプションのリストからメタデータラベルを選択します。
5. チェックアイコンをクリックしてメタデータのマッピングを保存します。

例

6. (オプション)[マッピングの追加]をクリックしてメタデータマッピングを追加し、必要に応じて繰り返します。
7. ページの右上隅にある [保存 (Save)]をクリックします。

サンプル要求のメタデータ オプション

タスクで利用できるメタデータ オプションを次に示します。

サンプル要求でのタスク メタデータ オプション

```

1  {
2    タスク(
3      from: 1631111190000
4      to: 1634123120000
5      フィルタ: {
6        and: [
7          { channelType: { equals: telephony } }
8        ]
9      }
10   ) {
11     タスク {
12       ID
13       status
14       チャンネルタイプ
15       作成日時
16       終了時刻
17       origin
18       移動先
19       contactReason
20       方向
21       所有者 { id name }
22       entryPoint { id name }
23       終了タイプ
24       チャンネルのサブタイプ
25       customer { name phoneNumber email }
26       isActive
27       isCallback
28       channelMetaData { email { subject metaData } }
29       callbackData {
30         callbackRequestTime

```

```

31         コールバック接続時間
32         コールバック番号
33         callbackStatus
34         コールバック発信元
35         callbackType
36     }
37     recordingLocation
38     前回のラップアップコード名
39     lastQueue { id name }
40     lastSite { id name }
41     lastTeam { id name }
42     lastEntryPoint { ID 名 }
43     totalDuration
44     csatScore
45     blindTransferCount
46     電話会議数
47     conferenceDuration
48     consultCount
49     consultDuration
50     holdCount
51     holdDuration
52     selfserviceCount
53     selfserviceDuration
54     connectedCount
55     connectedDuration
56     consultToQueueCount
57     consultToQueueDuration
58     転送カウント
59     wrapupDuration
60     ringingDuration
61     queueDuration
62     queueCount
63     captureRequested
64 }
65 }
66 }

```

taskDetails で利用可能なメタデータ オプションを次に示します。

サンプルリクエストでの taskDetails メタデータオプション

```

1  {
2      taskDetails(
3          from: 1631192040000
4          to: 1634648040000
5          フィルタ: {
6              and: [
7                  { channelType: { equals: telephony } }
8              ]
9          }
10     ) {
11         タスク {
12             ID
13             status
14             チャンネルタイプ
15             作成日時
16             終了時刻
17             origin
18             destination
19             contactReason
20             方向
21             owner { id name }

```

```

22     entryPoint { id name }
23     terminationType
24     channelSubType
25     customer { name phoneNumber email }
26     isActive
27     isCallback
28     channelMetaData { email { subject metaData } }
29     callbackData {
30         callbackRequestTime
31         コールバック接続時間
32         コールバック番号
33         callbackStatus
34         callbackOrigin
35         callbackType
36     }
37     recordingLocation
38     lastWrapupCodeName
39     lastQueue { id name }
40     lastSite { id name }
41     lastTeam { id name }
42     lastEntryPoint { id name }
43     totalDuration
44     csatScore
45     blindTransferCount
46     電話会議数
47     conferenceDuration
48     consultCount
49     consultDuration
50     holdCount
51     holdDuration
52     selfserviceCount
53     selfserviceDuration
54     接続数
55     connectedDuration
56     consultToQueueCount
57     consultToQueueDuration
58     転送数
59     wrapupDuration
60     ringingDuration
61     queueDuration
62     queueCount
63     captureRequested
64     }
65 }
66 }

```

サポートされていないアレイ

リストと配列はカスタム メタデータではサポートされていません。次の表では、サポートされていない配列を指定しています。

サポートされていないアレイ	説明
キュー	キュー情報。
Sites	ID、タスクが割り当てられたコンタクトセンターの物理的なロケーションの名前。
チーム	ID、通話が配信されたチームの名前。
協力者	タスクを処理したエージェント。

サポートされていないアレイ	説明
エン트리ポイント	ID、CWCC 内の連絡先の最初のランディングプレイスの名前。

Cisco Webex Contact Center のインテグレーション の詳細

このセクションでは、2つのシステムが接続されると、Cisco Webex Contact Center からのデータが Webex WFO とどのように統合されるかについて説明します。

Webex WFO デジタル チャネル サポートについて

Webex WFO は、CWCC マルチチャネルまたはオムニチャネル システムにデジタル チャネル サポートを提供します。Webex WFO デジタル チャネル サポートにより、CWCC システムからの音声録音、チャットのトランスクリプト、SMS のトランスクリプトが Webex WFO によって取り込まれ、視覚化され、**[インタラクション (Interactions)]** ページからアクセスできます。デジタル チャネル サポートにより、チャネル全体の Webex WFO 内での対話の包括的なビューとシームレスなユーザエクスペリエンスが保証されます。**[インタラクション]** ページでインタラクションをダブルクリックして、インタラクションのデータにアクセスします。

マルチチャネルとオムニチャネルのコンタクトセンターという用語は同義ではありません。定義の方法には明確な違いがあります。マルチチャネルのコンタクトセンターは、さまざまなコミュニケーションチャネルをサポートしています。サポートされているチャネルには、通話、メール、ウェブチャット、ソーシャルメディアなどが含まれます。各チャネルは独立して動作し、その特定のチャネルを処理するのに特化したエージェントとそのチャネル専用のキューがあります。ただし、各チャネルはサイロ化され、通信が分断される可能性があります。これは、顧客が1つのチャネルから別のチャネルに移動する際に、顧客との対話の連続性とコンテキストが失われることを意味します。

一方、オムニチャネルのコンタクトセンターは、すべてのコミュニケーションチャネルにわたってシームレスで統合されたエクスペリエンスを提供します。チャネルは相互に関連しているため、顧客は1つのチャネルで会話を開始し、別のチャネルで継続することができます。同じ情報を繰り返す必要はありません。オムニチャネルソリューションにより、エージェントは各顧客の履歴を把握し、すべてのコミュニケーションチャネルで顧客のリクエストを迅速に処理できます。

例 オムニチャネルの例としては、チャットとしてのインタラクションを開始し、エージェントと顧客が通話を使ってインタラクションを続ける場合などが挙げられます。チャットチャネルと音声チャネルからの情報は、統合されたオムニチャネルソリューションを使用して接続されます。

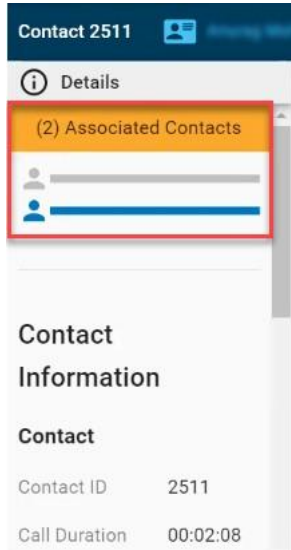
サポートされている連宅先シナリオ

次のシナリオがサポートされます。

- インバウンド/アウトバウンドメッセージ
- 転送
- 会議

メモ 会議はメールチャネルには対応していません。

例 この画像に示されている対話には転送が含まれています。そのため、[関連付けられた連絡先 (Associated Contacts)] セクション内でチャットの 2 つの部分が利用できます。[関連付けられた連絡先 (Associated Contacts)] セクション内で、チャットまたは SMS のトランスクリプトで別のエージェントを選択できます。青は選択したエージェントを示します。どのエージェントが選択されていても、チャットまたは SMS のトランスクリプトはすべて表示されますが、選択されたエージェントは、トランスクリプトログの右側にある青いスピーチボックスに表示されます。



手順

デジタル チャネルを有効にする

1. Webex WFO で、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ACD 設定 (ACD Configuration)] に移動します。
2. [ACD の選択 (Select ACD)] セクションの [Add (追加)] をクリックします。[ACD 詳細 (ACD Details)] ウィンドウが開きます。
3. Cisco Webex Contact Center 2.0 を ACD の選択ドロップダウンリストから選択して、ACD 設定ページにアクセスします。
4. [有効化された製品 (Products Enabled)] セクションで、[品質管理 (Quality Management)] をクリックします。
5. [デジタル] (チャット、SMS、メール、ソーシャル) をクリックします。
6. [保存 (Save)] をクリックします。
7. データサーバを再起動して変更を有効にします。

[インタラクション (Interactions)] ページでチャット、SMS、メール、またはソーシャルメディアのトランスクリプトをフィルタリングする

1. Webex WFO で [インタラクション] に移動します。
2. [フィルタ] ペインのフィルタ列で、[連絡先タイプ] ドロップダウンリストをクリックします。
3. チャットのトランスクリプトには [チャット (Chat)]、SMS のトランスクリプトには [SMS]、またはメールのトランスクリプトには [メール (Email)] を選択します。

4. [適用] をクリックします。

制約事項

スクリーン録画の開始と停止コントロールコマンドは、関連付けられている音声連絡先がない画面のみのインタラクションに適用されます。これは、エージェントがデジタルインタラクションを処理している間の画面上の動作をキャプチャするために使用できますが、デジタルインタラクションのトランスクリプトをインタラクションの詳細に関連付けることはできません。

チャットサポート

顧客がチャットを使用して、CWCC で設定されたエージェントに連絡する場合、チャットとその関連データが Webex WFO に取り込まれます。チャットに関与する各エージェントは、インタラクションの個々のログだけでなく、インタラクション全体の完全なチャット文字起こしを有します。

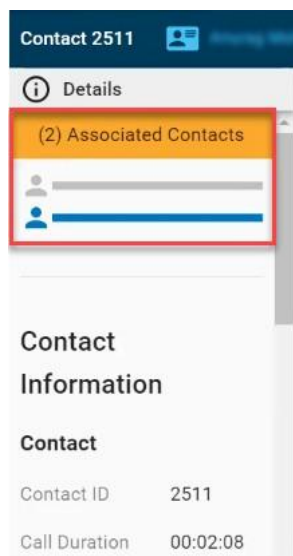
インタラクションの各部分には、**連絡先 ID**、それがチャットの一意の ID があります。**関連付けられた連絡先 ID** は、元の連絡先を、Webex WFO に取り込む連絡先のすべての派生部分と関連付ける識別子です。チャットに転送または電話会議がある場合、1 つのチャットに複数のログをもつことができます。

つまり、チャットの各部分には一意の連絡先 ID があり、チャットのすべての派生部分には同じ共有の関連付けられた連絡先 ID があります。チャットを選択した後、[インタラクション (Interactions)] ページに表示されるチャットのトランスクリプトで、関連するすべてのチャットを表示できます。詳細については、[連絡先に関連付けられたデータを表示する](#) を参照してください。

前提条件

- Cisco Contact Center Desktop (エージェントダッシュボード) を持っているとして。
- Cisco Contact Center デスクトップ用に Cisco チャットウィジェットが設定されています。

メモ 転送や電話会議のために追加のエージェントが選択したチャットに関連付けられている場合、[詳細 (Details)] ペインの [関連する連絡先 (Associated Contacts)] セクションのエージェントをクリックして、追加のエージェントのチャットのトランスクリプトを表示します。



制約事項

- チャットのトランスクリプトは、CWCC ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。サードパーティ組織とのチャットは利用できません。チャットがサードパーティに転送された場合、Webex WFO は転送前のエージェントのチャット部分のデータのみを提供します。
- 関連付けられた連絡先 ID は、テキストチャットのすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。また、関連付けられた連絡先 ID は、音声通話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。ただし、関連付けられた連絡先 ID は、単一の顧客体験のテキストチャットと音声通話では異なります。

SMS サポート

顧客とエージェントが SMS メッセージ（テキストメッセージとも呼ばれる）を交換すると、SMS メッセージとこれらの SMS メッセージに関連付けられたデータが Webex WFO に取り込まれます。会話に関与する各エージェントは、インタラクションの個々の部分だけでなく、インタラクション全体の完全な SMS トランスクリプトを持ちます。インタラクションの各部分には、連絡先 ID（チャットの一意の ID）があります。関連付けられた連絡先 ID は、元の連絡先を、Webex WFO に取り込む連絡先のすべての派生部分と関連付ける識別子です。転送または電話会議が含まれる場合、SMS 会話は複数のログを持つことができます。

つまり、SMS の各ログには一意の連絡先 ID があり、SMS のすべての派生ログには同じ共有の関連付けられた連絡先 ID があります。[インタラクション] ページで SMS 連絡先を選択した後、Media Player で関連するすべての SMS メッセージを表示することができます（[**インタラクション (Interactions)**] > SMS トランスクリプトを表示するには、連絡先をダブルクリックしてください）。詳細については、[連絡先に関連付けられたデータを表示する](#) を参照してください。

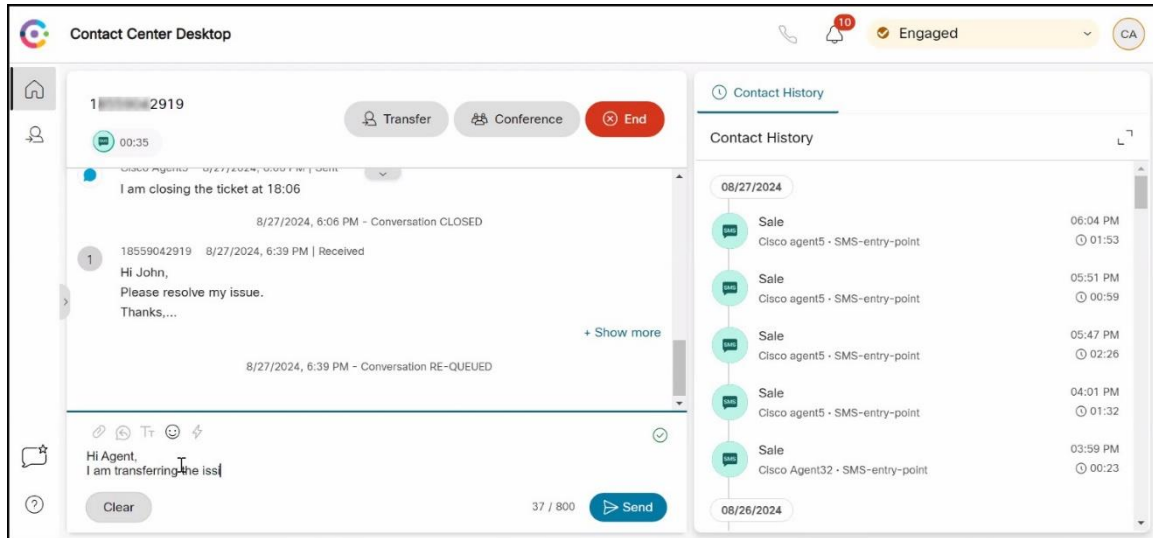
前提条件

- Cisco Contact Center Desktop（エージェントダッシュボード）を持っているとします。
- 有効な電話番号が SMS キューとして設定されています。

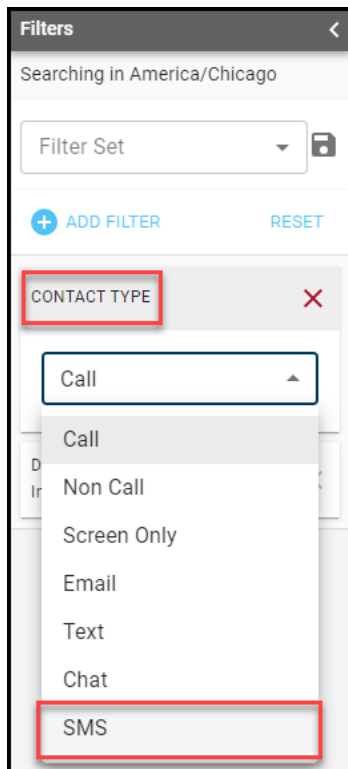
フローの例

この例では、顧客と Webex Contact Center エージェント間の一般的な SMS 会話を示します。

1. 顧客が携帯電話を使ってエージェントに連絡します。
2. 顧客連絡先が Contact Center Desktop のキューに表示され、エージェントが受け入れます。
3. 顧客とエージェントが数分間 SMS メッセージを交換した後、エージェントがチャットを終了します。



- 4.
5. Webex WFO が SMS トランスクリプトと SMS データを取り込むには、エージェントが Contact Center Desktop システムの **終了 (End)** ボタンをクリックして会話を終了する必要があります。
6. Webex WFO で **インタラクション (Interactions)** ページに移動して SMS トランスクリプトを検索します。 **連絡先タイプ (Contact Type)** が **[SMS]** メッセージのフィルタとして選択されていることを確認し、インタラクションのリストから SMS を選択します。



7. ([インタラクション] ページの [連絡先タイプフィルター] ドロップダウンリスト)

制約事項

- SMS のトランスクリプトは、CWCC 2.0 ACD が設定されている組織内でのみ利用できます。サードパーティ組織との間で発生する SMS メッセージングは利用できません。SMS 会話が組織のコンタクトセンターから別のサードパーティ組織に転送される場合、SMS 会話のその部分のトランスクリプトは Webex WFO では利用できません。
- 関連付けられた連絡先 ID は、SMS 会話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。また、関連付けられた連絡先 ID は、音声通話のすべての部分（転送と電話会議を含む）で一貫性が保たれます。ただし、関連付けられている連絡先 ID は、SMS 会話と単一の顧客体験からの音声通話の間で異なります。

例 顧客とのインタラクションには、1 人のエージェントとの SMS による会話が含まれ、次に SMS による会話が 2 番目のエージェントに転送され、最後に 2 番目のエージェントと顧客が 5 分間通話してインタラクションが終了します。Webex WFO 内で、顧客と最初のエージェントとの最初の SMS 会話、および 2 番目のエージェントに転送された続きの SMS 会話の両方に、同じ連絡先 ID が関連付けられます。顧客と 2 番目のエージェント間の 5 分間の通話には、異なる連絡先 ID が関連付けられます。

- Webex WFO は、**[品質管理 (Quality Management)]** が有効で、**[デジタル (チャット、SMS) (Digital (Chat, SMS))]** チェックボックスが **[Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuration (Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 設定)]** ページで選択されている場合のみ、チャットと SMS のインタラクションを取り込みます。このページで構成の変更を行う場合は、誤ってチャットと SMS を無効にしていないことを確認してください。

メールサポート

前提条件

- Cisco Contact Center Desktop (エージェントダッシュボード) を持っているとしします。
- メールキューとして設定された有効な電話番号を持っています。

フローの例

この例では、Webex WFO に取り込まれた顧客とエージェント間の一般的なメールのやり取りを示します。

1. 顧客がメールを送信します。
2. メールメッセージは Cisco Contact Center Desktop (Agent ダッシュボード) のキューに表示され、エージェントによってピックアップされます。
3. 顧客とエージェントが数分間メールメッセージを交換します。

メモ Webex WFO がデジタル チャネル データを取り込む前に、エージェントが会話を終了する必要があります。

4. Webex WFO で、**[インタラクション (Interactions)]** ページに移動し、リストからメールインタラクションを選択して、メールのトランスクリプトを見つけます。

複雑な通話イベント

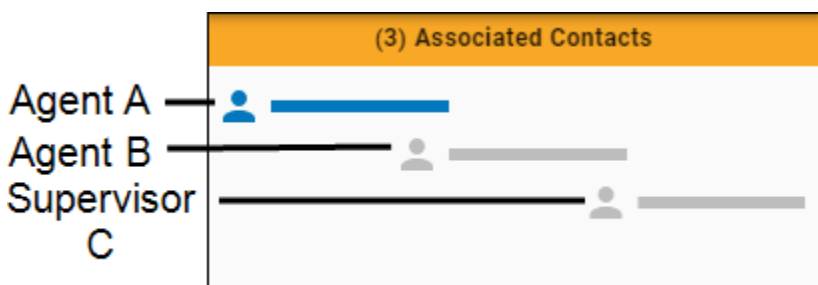
このトピックでは、Webex WFO が複雑な通話シナリオを処理する方法について説明します。複雑な通話シナリオとは、通話中に実行できるさまざまなアクションのことです。これには、転送、電話会議、保留、パークされた通話が含まれます。Cisco Webex Contact Center 2.0 では、エージェントが相談のために通話に参加した場合など、参加者に変更があった場合にセグメントが形成されます。

Webex WFO では、音声通話とそれに関連するすべてのデータ（スクリーン録画やメタデータなど）は連絡先と呼ばれます。関連付けられた連絡先 ID は、元の通話を、Webex WFO に記録された通話のすべての部分に接続する識別子です。つまり、結果として得られた各連絡先は、元の通話と同じ関連付けられた連絡先 ID を共有します。関連付けられた連絡先は、Media Player で表示できます（[インタラクション (Interactions)] > 連絡先をダブルクリック）。

複数のエージェントが同じ顧客の通話を処理する場合（たとえば、あるエージェントが別のエージェントに通話を転送した場合）、Webex WFO は関連する各エージェントに対して個別の連絡先を作成し、これらの連絡先に同じ関連付けられた連絡先 ID を割り当てます。[関連付けられた連絡先] セクションには、このような連絡先が表示され、コンタクトセンターに入ってから終了するまでの通話のすべてのセグメントを確認することができます。

例

顧客がエージェント A に発信します。エージェント A が顧客をエージェント B に転送し、エージェント B が顧客をスーパーバイザー C に転送します。Webex WFO は 3 つの異なる連絡先を作成し、同じ関連付けられた連絡先 ID を付与します。



前提条件

- セグメント録画および相談レック録画機能フラグは、Cisco アカウント内で有効にする必要があります。Cisco サポート サービスにお問い合わせください。
- これは新機能であり、現在一般にはリリースされていません。この機能への早期アクセスをご希望の場合は、Cisco アカウント マネージャまでご連絡ください。
- RTMS を有効にする必要があります。Cisco テクニカル サポートに連絡して、組織用に RTMS を設定してください。
- Webex コンタクトセンターバージョン 2.0 が設定されている必要があります。詳細については、[Cisco Webex Contact Center 2.0 に接続する](#)を参照してください。
- メタデータラベルは、Webex WFO の Metadata Manager で、Webex WFO のメタデータラベルにマッピングしたい各 CWCC メタデータフィールドに対して最初に作成する必要があります（[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM 設定] > [\[Metadata Manager\]](#)）。

- CWCC からのメタデータをメタデータラベルにマッピングするためには、[Metadata Manager] ページの [メタデータタイプ (Metadata Type)] ドロップダウンリストから [テキスト (Text)] を選択する必要があります。

ベストプラクティス 「call type」を、[メタデータタイプ (Metadata Type)] ドロップダウンリストから [テキスト (Text)] として入力します。

- [Metadata Manager] ページの [ACD データ] ドロップダウンリストが空になっていることを確認します。[Metadata Manager] ページの他のすべてのフィールドは、必要に応じて設定できます。

ページの場所

[アプリケーションの管理] > [システム構成] > ACD 設定

手順

Webex WFO でメタデータをマップする

カスタムメタデータを値、「Customer segment」と「Consult」にマッピングする必要があります。

1. Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD 設定ページに移動します。
2. [メタデータ マッピング] セクションで、[マッピングの追加] をクリックします。
3. [ACD メタデータ名 (ACD Metadata Name)] の下にあるテキストボックスに「Customer segment」と入力します。
4. [メタデータラベル (Metadata Label)] 列のドロップダウンリストをクリックし、前提条件として作成したコールタイプのメタデータラベルをオプションのリストから選択します。
5. チェックアイコンをクリックしてメタデータのマッピングを保存します。

例

6. [マッピングを追加 (Add Mapping)] をクリックして、メタデータのマッピングを追加します。
7. [ACD メタデータ名 (ACD Metadata Name)] の下にあるテキストボックスに「Consult」と入力します。
8. [メタデータラベル (Metadata Label)] 列のドロップダウンリストをクリックし、前提条件として作成したコールタイプのメタデータラベルをオプションのリストから選択します。
9. チェックアイコンをクリックしてメタデータのマッピングを保存します。

10. ページの右上隅にある **[保存 (Save)]** をクリックします。

複雑な通話イベント タイプ

- 転送 - Webex WFO は、転送された回数で通話を分割します。各転送について、Webex WFO は個別の連絡先を作成し、転送された通話のセグメントを処理したエージェントに各連絡先を関連付けます。
- 電話会議 — Webex WFO は元の通話を 2 つの連絡先に分割します。Webex WFO の最初のコンタクトは、顧客のコールに応答したエージェントに関連付けられます。2 番目のコンタクトは、コールに参加させられたエージェントに関連付けられます。最初のエージェントの連絡先の録音は、エージェントが通話に参加している全期間をカバーします。2 番目の連絡先の録音は、2 番目のエージェントが通話に参加した時間からカバーします。
- コールド (ブラインド) - Webex WFO では「コールド (ブラインド)」を使用して、転送と電話会議の両方のシナリオを説明します。この表現では、転送または電話会議が行われる前に、2 人のエージェント間のコミュニケーションを一切行わずに、既存の通話を追加のエージェントに直接ルーティングします。
- ウォーム - Webex WFO は転送と電話会議の両方のシナリオを表すのに「ウォーム」を使用します。このディスクリプタは、転送または電話会議が行われる前に、最初のエージェントが 2 番目のエージェントに話して、関連するコンテキストと背景情報を提供することを意味します。ウォーム転送や会議のコンサルティング部分は、連絡先録音に含まれます。
- パーク - パークされたシナリオでは、Webex WFO は通話を 2 人の連絡先にセグメント化します。最初のコンタクトの録画は、コールがパークされる前の時間をカバーします。2 番目の連絡先の録画は、通話が保留から取得された後の時間をカバーします。つまり、通話を保留にすると、通話が終了し、保留された通話を再開すると、新しい通話を作成されます。
- コンサルティング — 最初の連絡先は、顧客のコールに回答したエージェントに関連付けられ、2 番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。2 番目の連絡先の録音は、エージェントがコンサルティングしていた時間の長さだけに及びます。

次の表では、さまざまな通話イベント タイプと Webex WFO がサポートしているかどうかを示します。

Type	サポートされる	説明
通話の受け入れ/終了	はい	エージェントが顧客との通話を受け入れ、その通話は保留や転送などの通話イベントが発生せずに終了します。
保留または復帰	はい	顧客が保留になっています。保留の音楽は、通話の顧客側で再生されます。
一時停止と再開 (手動)	はい	通話を一時停止します。一時停止と再開は PCI コンプライアンス標準に準拠しています。保留/再開とは異なり、保留の音楽は顧客の通話には流れません。無音状態のみが聴こえます。 ユーザは Cisco Webex CC システム内で一時停止と再開を手動でトリガーする必要があり、Webex WFO は手動トリガーを認識します。

Type	サポートされる	説明
コールド (ブライント) 転送 ウォーム転送	はい	通話はエージェントから別のエージェントへ転送されます。
コールド会議 ウォーム会議	はい	2人以上のエージェントとの通話インタラクション。
パーク	なし	通話が保留 (パーク) され、同じエージェントがその通話をピックアップ (取得) できます。

メモ 通話の最初のエージェントに対してのみ、画面の録画がサポートされています。画面録画は、転送されたコール レッグではサポートされていません。

画面録画

画面録画は、Cisco Webex CC ではなく、Webex WFO Smart Desktop からキャプチャされます。

前提条件

画面録画が機能するには、次の機能とコンポーネントが正しく設定されていることを確認する必要があります。

機能	設定
スマートデスクトップ	<p>Webex WFO Smart Desktop は、エージェントが Webex CC にログオンする PC にインストールされ、動作している必要があります。各 Smart Desktop は、RTE メッセージングを使用するように設定する必要があります。</p> <p>RTE メッセージングを設定するには、Webex CC の ACD 設定ページにある 画面録画に対して RTE メッセージングを有効にする チェックボックスを選択します。</p> <p>RTE メッセージングにより、正しく設定されたユーザーが Webex CC にログオンすると、接続された Smart Desktop クライアントは、ユーザーがログオンしたときに画面を録画できます。</p>
Webex WFO ユーザ	<p>Webex WFO が Webex CC と同期する場合、Webex CC ユーザプロファイルを持つ Webex WFO ユーザとしてエージェントをインポートして同期します。Webex CC ユーザプロファイルを持つユーザのみ、画面録画することができます。</p> <p>これらのユーザは、[ユーザ] ページで次の追加設定を行う必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> このユーザをアクティブ化する — 選択されている必要があります。

機能	設定
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 役割 - [連絡先のキャプチャ] および [画面の録画] 権限に関連付けられた役割に割り当てる必要があります。 ■ Windows ログイン — Webex CC エージェントが PC にログオンするために使用する Windows ログインと同じである必要があります。

スクリーン録画をキャプチャする

以下のリストは、Webex WFO が Webex CC エージェント用に画面録画をキャプチャする方法の概要を示しています。

1. エージェントが Smart Desktop で PC にログオンします。

Webex WFO で正しく設定されているユーザーが、Smart Desktop が動作し、RTE メッセージングを使用するように設定されている PC にログインすると、Smart Desktop は 10 分間のセグメント内で録画した画面をキャプチャし始め、ローカルに保存します。まだスクリーン録画は Webex WFO にアップロードされていません。

スクリーン録画のセグメントはデスクトップ上で暗号化されます。Calabrio では、対称 AES-CBC-256 および 非同期 RSA-CBC-2048 を使用した 2 要素暗号化プロセスを使用して、スクリーン録画ファイルの認証と暗号化を処理します。

Smart Desktop 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\recordings
```

2. エージェントは Webex CC で連絡先に対応します。
3. Webex WFO は連絡先の音声録音とメタデータをインポートします。
4. Webex WFO により、エージェントの PC から録画面が抽出され、アップロードされます。

Webex WFO が Webex CC から連絡先をアップロードすると、一致するスクリーン録画の抽出とアップロードのプロセスを開始します。Webex WFO は、各コンタクトのタイムスタンプを適切なエージェント PC にリレーすることでこれを行います。

Smart Desktop はこれらのタイムスタンプを受け取ると、スクリーン録画のセグメントをトリミングして、コールの通話時間に合わせた単一のスクリーン録画につなぎ合わせます。次に、画面録画を Webex WFO にアップロードします。

どのコールにも関連付けられていないスクリーン録画のセグメントは分析され、不一致がないことが確認された後、削除されます。Smart Desktop が Webex WFO への接続を失った場合、再接続時に回復プロセスを実行して、その間にエージェントが対応したすべてのコールのスクリーン録画を作成します。

例 1 日の終わりにあるエージェントが連絡先を処理し、Webex CC がその連絡先を Webex WFO に利用可能にする前に、PC をシャットダウンしたとします。翌日エージェントが PC の電源を入れると、Smart Desktop は Webex WFO に再接続し、Webex WFO はその時の録画面を抽出してアップロードします。

5. エージェントがログアウトします。

エージェントがログアウトすると、Smart Desktop は新しい画面セグメントの記録を停止します。

付録

Cisco Webex Contact Center インテグレーションのバージョン 1.0 に関連するコンテンツについては付録を参照してください。

1.0 のコア構成データ

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

ユーザ (Users)

Webex WFO が Webex Contact Center から新しいユーザをインポートするとき、Webex Contact Center ユーザプロファイルを持つ新しい Webex WFO ユーザを作成します。

誰かが Webex Contact Center のユーザデータを変更すると、同期サービスがそれを検出し、Webex WFO にいくつかの変更を加えます。次の表はこれらの変更をまとめたものです。

メモ Webex Contact Center で非アクティブステータスのユーザーは、復元されない限りインポートされません。

Webex CC の変更	Webex WFO による変更
新規ユーザが追加されました。	<p>新規ユーザが追加されました。具体的には、同期サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> Webex Contact Center ユーザの名と姓を、Webex WFO ユーザの名と姓に適用します。 Webex Contact Center ユーザの TID を Webex WFO ユーザの ACD ID に適用します。 会社と部門の Webex WFO 開始日を同期が行われた日付に設定します。 Webex WFO ユーザを既定のチームに指定します。 <p>メモ Webex WFO は Webex Contact Center ユーザとチーム間の関係を保持しません。 チーム を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> Webex Contact Center ユーザが contact-center に対応している場合、Webex WFO ユーザに既定のエージェント ロールを割り当てます。他の Webex WFO ロールは Webex Contact Center と同期されません。 <p>メモ コンタクトセンターが有効な Webex Contact Center ユーザと同期している Webex WFO ユーザーからエージェントのロールを削除すると、エージェントのロールは次に Webex WFO が Webex Contact Center と同期される際に再割り当てされます。</p>

Webex CC の変更	Webex WFO による変更
ユーザの名または姓が変更された。	ユーザの名または姓が変更された。
ユーザが削除されました。	ユーザが無効化されました。

チーム (Teams)

Webex WFO はあらゆるタイプ (容量ベースまたはエージェントベース) の Webex Contact Center チームと、彼らがアクティブである限り、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保存されません。

Webex Contact Center でチームデータが変更されると、同期サービスがそれを検出し、Webex WFO にくつつかの変更を加えます。次の表はこれらの変更をまとめたものです。

Webex CC の変更	Webex WFO による変更
新しいチームが追加される	同じ名前の新しいチームが追加されます。この名前は読み取り専用です。
チーム名が変更される	チーム名が変更されました。
新規ユーザーがチームに追加される	変更なし。Webex WFO は Webex Contact Center ユーザーと Webex Contact Center チーム間の関係を保持しません。
ユーザがチームから削除されました	変更なし。Webex WFO は Webex Contact Center ユーザーと Webex Contact Center チーム間の関係を保持しません。
チームが削除されました。	変更なし。

Webex WFO で新しいチームを作成し、ユーザを割り当てることができますが、これらの新しいチームは Webex Contact Center には追加されません。

Webex WFO ユーザは 1 つのチームのみに属することができます。

Cisco Webex Contact Center 1.0 に接続する

このセクションでは、Cisco Webex Contact Center 1.0 と Webex WFO 間の接続をセットアップする方法を説明します。

ステップ 1: Webex コンタクトセンタープロバイダから情報を収集する

Webex Contact Center プロバイダから以下の API 情報を収集し、アクセスしやすい場所に保存してください:

- プロトコルを含む Webex Contact Center API の完全なベース URL です。
- プロトコルを含む Webex Contact Center Media API の完全なベース URL です。

- Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の両方へのアクセス権限を持つ Webex Contact Center ユーザのメールアドレスです。
- Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の API キーです。

Webex WFO で Webex Contact Center との ACD 接続を構成する場合、Webex Contact Center API セクションを完了するためにこの情報が必要になります。

メモ {/family}{/color} 以下の画像例は Cisco Webex Contact Center 1.0 API を示しています。

- エンティティ ID

例

次の画像でエンティティ ID が強調表示されています。

```
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のリダイレクト URL

例

次の画像でシングルサインオンのリダイレクト URL がハイライトされています。

```
91 Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST/SSO"/>
  <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"/>
```

- ID プロバイダの証明書

例

ID プロバイダの証明書は次の画像でハイライトされています。

```
103 ▼ <KeyDescriptor use="signing">
104 ▼ <ds:KeyInfo>
105 ▼ <ds:X509Data>
106 ▼ <ds:X509Certificate>
107 ▼ ffdFKDCKLNLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQc
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwSY2FzLXNleGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFOYDTN0ZjE3MzUwMTAwFQVwHTEbMBkGA1UEAwSY2FzLXNleGEuY2NvbmUu
```

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

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

■ **メモ** Webex WFO は現在、Webex Contact Center を Cisco Customer Journey Platform と呼んでいます。

Webex コンタクトセンターを ACD として追加する

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] ダイアログボックスで、フィールドを次のように設定します。

フィールド	設定
ACD の選択	[Cisco Customer Journey Platform] を選択します。
名前	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

1. [ACD サーバ] テーブルから、お使いの Webex コンタクトセンター ACD を選択します。
2. [ACD フィルタリング] セクションはスキップします。このインテグレーションは ACD フィルタリングをサポートしていません。
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	設定
Cisco Customer Journey Platform API URL	プロトコル識別子を含む、ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API の完全なベース URL を入力します。 ■ 例 https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform メディア API URL	プロトコル識別子を含む、ステップ 1 で保存した Webex Contact Center Media API の完全な URL を入力します。 ■ 例 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 ユーザのメールアドレスを入力します。このユーザは、Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API へのアクセスを認証する必要があります。
[API キー (WEP Key)]	ステップ 1 で保存した Webex Contact Center API および Webex Contact Center Media API の API キーを入力します。
Cisco Webex Contact Center 1.0	Webex Contact Center 2.0 を使用している場合にのみ選択してください。これにより、CMSv2 API リクエストが有効になります。

フィールド	設定
Cisco テナント ID	Webex Contact Center テナント アカウントの英数字の識別子を入力します。これはあなたの Cisco OrgId です。

- [同期の間隔] セクションを次のように設定します。

項	説明
間隔 (分)	データサーバーが Webex WFO のユーザー、チーム、サービスキューを Webex Contact Center のそれらに相当するものと同期する間隔 (分単位) を入力します。Webex Contact Center との同期の詳細については、 1.0 のコア設定データ を参照してください。 最小 = 10 分。

- [キャプチャ設定] 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	間隔が終了した後、ACD 統計をインポートするまでに WFM が待機する時間を選択します。
データ再キャプチャを有効にする	(オプション) 前日全体のデータを取り戻す場合は、チェックボックスを選択します。 デフォルトの最大遅延時間を超える通話を日常的に処理している場合は、前日の午前 0 時から翌日の午前 0 時までのデータ全体を再キャプチャすることを選択できます。再キャプチャされたデータは、日中にキャプチャされたデータを上書きします。これにより、統計が正確になり、非常に長い呼び出しのデータが正しい間隔であることが保証されます。
再キャプチャ時間	Webex WFO が ACD から前日のデータを再キャプチャする時刻を入力します。

- (オプション) **[スクリーン録画の RTE メッセージを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)]** を選択します。これにより、Webex WFO で画面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ます。スクリーン録画の詳細については、[1.0 の 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: データサーバを設定する

Cisco Webex Contact Center ACD のデータサーバを設定する

- Webex WFO で、次の場所に移動します。 **アプリケーション管理 > システム構成 > データサーバの構成**。

2. **[データサーバー設定の選択 (Select Data Server Configuration)]** | ドロップダウンリストから、Webex Contact Center ACD に使用するデータサーバーを選択します。
3. 以下の設定を構成します。

設定	設定
地域データサーバの ACD 同期設定	[同期を有効にする (Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域データサーバ ACD キャプチャ設定	[同期を有効にする (Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、Webex Contact Center ACD を [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域データサーバのリアルタイム イベント設定	[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 [利用可能 (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の設定	[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 [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

4. **[保存 (Save)]** | をクリックします。

1.0 の QM データ

QM では、受信したコンタクトに対するエージェントの反応を監視し、評価することができます。

音声録音

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、記録されます。

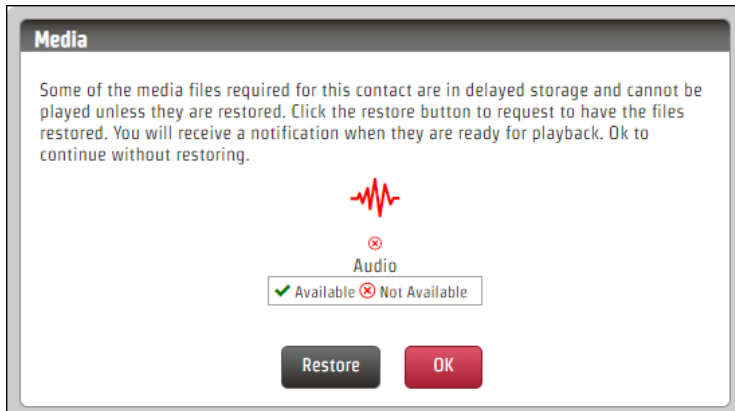
連絡先をインポートするために、Webex WFO はまず API リクエストを通じて連絡先のメタデータをインポートします。次に、別の API リクエストを通じて音声録音をインポートし、音声録音を連絡先のメタデータと照合し、連絡先を、それを処理したエージェントに関連付けます。

複数のエージェントが Webex Contact Center で連絡先を処理する場合 (たとえば、1 人のエージェントが別のエージェントに連絡先を転送する場合)、Webex WFO はメタデータを使用して、一致する数の連絡先にセグメント化し、関連する個々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を通じてエージェントが通話でアクティブになった日時を判断し、それに応じてコンタクトをセグメント化します。Webex WFO の各連絡先には、独自のメタデータと音声の記録があります。

Webex Contact Center が Webex WFO で連絡先が利用可能になるまで、最大 2 時間かかる場合があります。連絡先に関連付けられた音声記録がアップロードされるまでに時間がかかる場合があります。

メモ

音声録音がアップロードされていない連絡先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。



しかし、この状況では録音は遅延ストレージにないため、[復元 (Restore)] をクリックしても録音は復元されません。音声ファイルのアップロード状態が「ファイルはまだアップロードされていません」から「ファイルがアップロードされました」に変わった場合にのみ、録音の再生が可能になります。

以下のセクションでは、Webex WFO がコンサルテーション、転送、電話会議に関連する Webex Contact Center の連絡先をセグメント化する方法について説明します。

コンサルテーション

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を、同じ連絡先 ID が関連付けられている 2 つの連絡先にセグメント化します。

最初の連絡先は、顧客のコールに回答したエージェントに関連付けられ、2 番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。2 番目の連絡先の録音は、エージェントがコンサルティングしていた時間の長さだけに及びます。

コンサルテーション中、Webex Contact Center は顧客のみを録画し、エージェントは録画しません。

例

Webex WFO は、エージェント ブラウンがエージェントホッジスに 42 秒間コンサルティングした連絡先をインポートします。Webex WFO により、この連絡先が 29 と 30 の 2 つの連絡先にセグメント化されます。

連絡先 29 に関連する録画の継続時間は 00:02:21 です。これは、エージェントブラウンが顧客に接続した合計時間です。連絡先 30 の録音の継続時間は 00:00:42 です。これは、エージェントホッジスがエージェントブラウンとコンサルティングした時間だけです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先 (Associated Contacts)] タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

転送

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を転送された回数に基づいて分割します。各転送について、Webex WFO は個別の連絡先を作成し、転送された通話のセグメントを処理したエージェントに各連絡先を関連付けます。

転送された通話のすべてのセグメントには、同じ連絡先 ID が関連付けられます。

例

Webex WFO はエージェントブラウンがエージェントホッジスに転送した連絡先をインポートします。

Webex WFO は、この連絡先を 27 と 28 の 2 つの連絡先にセグメント化します。27 の連絡先の録画は 00:00:44 の長さです。これは、エージェントブラウンが連絡先をエージェントホッジスに転送する前に、エージェントが顧客に接続した時間の長さです。連絡先 28 の録画には 00:01:14 の継続時間があり、これは連絡先が終了するまでにエージェントホッジスが顧客に接続した時間の長さです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先 (Associated Contacts)] タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

会議

Webex WFO は、Webex Contact Center の連絡先を、同じ連絡先 ID が関連付けられている 2 つの連絡先にセグメント化します。

最初の連絡先は、顧客のコールに回答したエージェントに関連付けられ、2 番目の連絡先は、コンサルティングのためにコールに参加したエージェントに関連付けられます。最初のコンタクトの録音は、顧客のコール全体に及びます。2 番目の連絡先の録画は、エージェントが問い合わせ中と電話会議中の時間の長さのみに及びます。

コンサルテーション中、Webex Contact Center は顧客のみを録画し、エージェントは録画しません。電話会議中、Webex Contact Center は顧客とエージェントの両方の声を録音します。

例

Webex WFO は、エージェントブラウンがエージェントホッジスとコンサルティングし、その後エージェントホッジスを電話会議に参加させた連絡先を Webex Contact Center からインポートします。

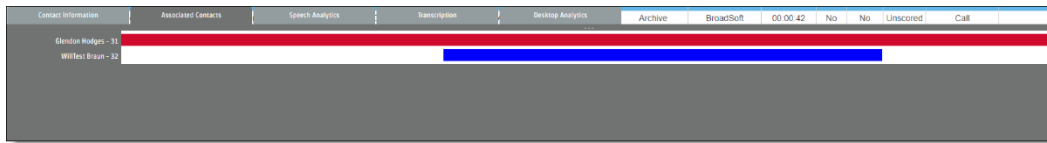
Webex WFO は、この連絡先を 2 つの連絡先 31 と 32 にセグメント化します。連絡先 31 の録画は 00:02:09 の長さを持ち、エージェントブラウンが顧客に接続していた合計時間の長さになります。連絡先 32 の録音の継続時間は 00:01:00 です。これは、エージェントホッジスが、エージェントブラウンとコンサルティングし、その後電話会議をしていた時間だけです。

両方の録画には同じ連絡先 ID が関連付けられています。

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

これらの連絡先は、Media Player で 1 つずつ選択して再生することができます。関連付けられたすべての連絡先が [関連付けられた連絡先 (Associated Contacts)] タブに表示され、連絡先を選択して再生することもできます。

次の画像は、連絡先 31 が選択されているときの Media Player を示しています。[関連付けられた連絡先] タブから、連絡先 32 を選択して再生することもできます。



連絡先のメタデータ

Webex WFO は Webex Contact Center 1.0 から以下を含め、カスタムメタデータをインポートしません。

- 通話関連データ
- 後処理コード

以下の表は、Webex Contact Center 1.0 の連絡先メタデータが QM の同等のメタデータにマッピングされる方法をまとめたものです。

Webex CC	QM
エージェント (Agent)	姓、名
ANI	発信番号
DNI	着信番号 (Called Number)
日付	日付、時刻
ユーザー TID	エージェント ACD ID
セッション ID	関連付けられた連絡先 ID

Webex WFO は CWCC 2.0 のカスタムメタデータマッピングをサポートしています。詳細については、[メタデータを Webex WFO と同期する](#)を参照してください。