Webex WFO- und Webex Contact Center-Integrationshandbuch

Für Bereitstellungen mit neuem WFM

Erstveröffentlichung: 20. Juli 2021
Zuletzt aktualisiert: 28. Februar 2025

Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Telefax: 408 527-0882

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN. DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB), als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN „IM VORLIEGENDEN ZUSTAND" MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND ALLE ZUVOR GENANNTEN LIEFERANTEN ÜBERNEHMEN KEINERLEI, AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE, GARANTIEN, EINSCHLIEßLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG, DIEJENIGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER DIEJENIGEN, DIE AUS DEM VERLAUF DES HANDELNS, DER VERWENDUNG ODER DES HANDELSBRAUCHS ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEGLICHE INDIREKTEN, KONKRETEN, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Für gedruckte und kopierte digitale Versionen dieses Dokuments besteht keine Gewährleistung. Die aktuelle Online-Version enthält die neueste Version.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Adressen und Telefonnummern finden Sie auf der Cisco-Website unter www.cisco.com/go/offices.

Cisco und das Cisco-Logo sind Handelsmarken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Marken von Cisco finden Sie unter der URL www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Handelsmarken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner" impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

Inhalt 3

Zielgruppe 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 und 2.0 Übersicht 6

Einleitung 8

Quality Management (QM) 8

Workforce Management (Neue WFM) 11

Analysen 11

Einblicke 12

Webex WFO- und Cisco Webex Contact Center Architektur 13

Konfigurationsprozeduren 15

Konfigurieren von Cisco Webex Contact Center 16

Voraussetzungen 16

Konfigurationsprozeduren 16

Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 2.0 herstellen 24

Voraussetzungen 24

Konfigurationsprozeduren 24

Verbinden Sie WFM mit Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Metadaten mit Webex WFO synchronisieren 35

Integrationsdetails für Cisco Webex Contact Center 45

Informationen Webex WFO Digital Channel Support 45

Chat-Unterstützung 47

SMS Support 48

E-Mail-Support 51

Komplexe Anrufereignisse 51

Bildschirmaufzeichnung 55

Anhang 58

Grundlegende Konfigurationsdaten für 1.0 58

Benutzer 58

Teams 59

Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 1.0 herstellen 60

Schritt 1: Informationen von Ihrem Webex Contact Center-Anbieter einholen 60

Schritt 2: Konfigurieren Webex Contact Center als ACD in Webex WFO 61

Schritt 3: Datenserver konfigurieren 63

QM Daten für 1.0 64

Audio-Aufnahme 64

Kontakt-Metadaten 67

Zielgruppe

- Unterstützte und nicht unterstützte Funktionen der Integration
- Überblick über die Architektur auf hoher Ebene
- Konfigurationsprozeduren
- Spezifische Details zur Integration

Dieses Integrationshandbuch richtet sich in erster Linie an Kunden und offizielle Cisco-Partner, die üblicherweise Webex WFO für Kunden installieren und konfigurieren. Darüber hinaus finden Cisco-Implementierungsingenieure, Supporttechniker, Vertriebsingenieure, Entwicklungs- und Marketingexperten in diesem Handbuch hilfreiche Informationen.

Cisco Webex Contact Center 1.0 und 2.0 Übersicht

Es gibt zwei Versionen der Integration zwischen Webex WFO und Cisco Webex Contact Center (CWCC). Diese Versionen sind CWCC Version 1.0 und CWCC Version 2.0. Diese Versionen sind mit verschiedenen Gruppen von APIs kompatibel, die als 1.0 (Legacy) APIs, CMSv2 APIs (Übergangs-APIs, die für den Übergang von CWCC 1.0-Bereitstellungen auf CWCC 2.0 verwendet werden) und 2.0 (programmgesteuerte APIs) bezeichnet werden.

Weitere Informationen dazu, welches Verfahren je nach den von Ihrer Bereitstellung verwendeten APIs zu befolgen ist, finden Sie unter Konfigurationsprozeduren .

WICHTIG CWCC 1.0 wird im Webex WFO-Produkt als Cisco Customer Journey Platform angezeigt.

Versions- und Funktionsverfügbarkeit

Version und Merkmal	CWCC 1.0 mit Legacy-CMSv1 APIs	CWCC 1.0 bis 2.0 mit CMSv2-APIs	CWCC 2.0 mit Vermächtnis CMSv1-APIs	CWCC 2.0 mit Programmatisch APIs
Stereo-Aufnahme	-	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Audiopause und -fortsetzung (nur manuell)**	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar	Verfügbar
Bildschirmaufzeichnung anhalten und fortsetzen (nur manuell)**	Verfügbar	Verfügbar	-	Verfügbar

HINWEIS : Bei Pausen (Halteereignissen) fügt Webex WFO Stille für Audioaufzeichnungen und einen leeren Bildschirm für Bildschirmaufzeichnungen ein.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) bietet zwei Optionen zum Anhalten und Fortsetzen. Eine Option ist das manuelle Anhalten und Fortsetzen, bei dem Cisco Agent Desktop verwendet wird. Die zweite Option ist das automatische Anhalten und Fortsetzen, für das Cisco APIs erforderlich sind. Bei der API-basierten Option müssen die API Befehle an die Cisco Smart Desktop-Software gesendet werden, damit diese den Ton

schwärzen kann. Geschwärzte Audiodaten aus dem Anhalten und Fortsetzen werden synchronisiert von

CWCC zu Webex WFO. Nachdem Webex WFO die geschwärzte Audiodatei aufgenommen hat, wird der Bildschirm von Webex WFO basierend auf der geschwärzten Audioaufzeichnung automatisch geschwärzt, bevor der Kontakt in Webex WFO dargestellt wird. Sowohl für manuelle als auch für automatische Pausen- und Fortsetzen-Optionen muss Cisco Agent Desktop Software installiert sein. Die manuellen WFO-Optionen "Webex" und "Automatisches Anhalten und Fortsetzen" gelten nicht für die CWCC-Integration. Webex automatische Anhalten und Fortsetzen von WFO ist nicht verfügbar, weil das RTP Signal, das für Webex von WFO initiierte automatisierte Ereignisse erforderlich ist, nicht Webex WFO durchgeht.

WICHTIG : Anhalten und Fortsetzen müssen von Cisco aktiviert werden. Wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager, um Zugang zu erhalten.

Einführung

Webex WFO ist eine einheitliche Software-Suite zur Optimierung der Belegschaft (WFO), die sich in Cisco Webex Contact Center integrieren lässt, um Anrufaufzeichnung, Qualitätsmanagement, Workforce Management, VoC-Analysen (Voice-of-the-Customer) und Datenmanagement bereitzustellen. Die Details zu den unterstützten Integrationen sind unten aufgeführt.

> **HINWEIS:** Sofern nicht anders angegeben, sind die unterstützten Funktionen sowohl in Webex Contact Center Version 1.0 als auch in Webex Contact Center Version 2.0 verfügbar.

Quality Management (QM)

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Webex WFO zeichnet Audio auf		X
Webex WFO importiert Audioaufzeichnungen aus Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0: Mindestens zwei Stunden Verzögerung vor dem Import. Version 2.0: Kontaktimporte erfolgten, wenn die Aufzeichnung vom Webex Contact Center für Webex WFO zur Verfügung gestellt wird.	
Webex WFO-Bildschirmaufzeichnung	X	
Webex WFO-Speicher, der für speichert Audio in der Cloud	X	
Cloud-to-Cloud-Integration für die Datenübertragung	X Die Datenübertragung über APIs ist in die Integration integriert	
Webex WFO nimmt Audioaufzeichnungen auf, pausiert und setzt sie fort (manuell und automatisch)	Weitere Informationen zur aktuellen Verfügbarkeit von Audioaufzeichnungen für Pausen und Heranträge während der Audioaufzeichnung finden Sie unter Cisco Webex Contact Center 1.0 und 2.0 – Übersicht .	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Bildschirm "Webex WFO-Aufnahmen" Aufzeichnung anhalten und fortsetzen (manuell und automatisch)		
Stereo-Aufnahme		
Benutzerdefinierte Metadaten	X Nur 2.0	
Aufzeichnungen verschlüsselt	X	
Ereignisse der Sprechenergie		X
Live-Überwachung	X Über Webex Contact Center-Anruf verfügbar Überwachung läuft	
Live-Bildschirmüberwachung	X über Webex WFO Smart Desktop-Client	
Synchronisierung unterstützt	X	
Import von Kontakt-Metadaten	X	
Unterstützt Multichannel-Integration		X*
CRM-Integration	X**	
Steuerelemente für die Webaufzeichnung von Agenten und Aufzeichnungssteuerelemente API		X***
Sprachkanäle	X	
digitaler Kanal – Chat	X Weitere Informationen finden Sie unter Webex WFO Digital Kanalunterstützung	
digitaler Kanal – SMS	X	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
	Weitere Informationen finden Sie unter Webex Unterstützung des digitalen WFO-Kanals	
Digitaler Kanal – E-Mail	X Weitere Informationen finden Sie unter Webex Unterstützung des digitalen WFO-Kanals	

**Cisco unterstützt den Import von Textkontakten aus anderen Quellen unter zusätzlicher Einbeziehung des technischen Supports von Cisco. Cisco Webex Contact Center verfügt derzeit jedoch nicht über eine API für den Zugriff auf Textkontaktinhalte. Chat- und andere Textkontakte, die in Cisco Webex Contact Center bearbeitet werden, können nicht in Webex WFO importiert werden.*

***Offene Überprüfung der Produktintegration.*

Start/Stopp-API Bedienelemente sind nur für die Bildschirmaufzeichnung verfügbar. Zur Implementierung einer API-gesteuerten Bildschirmaufzeichnung ist möglicherweise zusätzlicher technischer Support von Cisco erforderlich.

HINWEIS Das Markieren von Anrufen mit Webex benutzerdefinierten WFO-Metadaten in Chunk-Aufzeichnungsszenarien wird nicht unterstützt.

HINWEIS : Bildschirmaufzeichnungen werden für die Zeit, die der Agent angemeldet ist, in 10-Minuten-Abschnitten aufgezeichnet. Bildschirmaufzeichnungen, die mit den Zeiten des vom CWCC empfangenen Audios übereinstimmen, werden von der Desktop-Client aus diesen Blöcken und hochgeladen.

Edge-Komponenten

Komponente	Erforderlich	Nicht erforderlich
Datenserver für Synchronisierung, Erfassung, Echtzeitereignisse und Medienimport	X	
Smart Desktop für Bildschirmaufzeichnung, Live-Bildschirmüberwachung und Desktop-Analysefunktionen	X	
Smart Desktop auf dem Windows-Betriebssystem	(verfügbar)	
Smart Desktop unter Mac OS		(nicht verfügbar)

Workforce Management (Neue WFM)

WFM synchronisiert Daten zu Konfigurationszwecken und zur Zuordnung von Verlaufsdaten. Webex WFO-WFM synchronisiert historische Daten und Echtzeitdaten für die Planung und Prognose der Belegschaft.

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Echtzeit-Einhaltungsdatenfeed	X	
Echtzeit-Einhaltungsdatenfeed (Omni-Channel)		X
Verlaufsdaten-Feed – Warteschlangenstatistiken	X	
Verlaufsdaten-Feed – Agentenstatistiken	X	
Verlaufsdaten-Feed – Agentenwarteschlangenstatistiken	X	
Prognose (Sprache)	X	
Prognose (Chat)	X	
Prognose (E-Mail)	X	

Analysen

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Sprechanalyse (Sprache-zu-Text)	X**	
Desktop-Analyse	X* Nicht mit Aufzeichnungen synchronisiert	
Textanalyse	X	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
	Halten-Ereignisse (Pausen) werden als leerer Leerraum ohne Transkription dargestellt.	
Dashboards mit Drill-Downs	X	
Prädiktives Evaluierungsergebnis	X	
Prädiktiver NPS	X	
Stimmungsanalyse	X	
Intelligentes Benchmarking für Agenten	X	
Erweiterte Sprachsuche	X	

**Desktop Analytics-Daten sind in Analytics-Dashboards und im Daten-Explorer verfügbar. Aufgrund der Art und Weise, wie Desktop-Daten verarbeitet werden, sind sie jedoch nicht im Desktop-Panel des Media Player verfügbar.*

*** In CWCC Version 1.0 ist Stereo-Aufnahme derzeit nicht verfügbar; Daher werden Transkriptionen nicht nach Sprechern unterteilt.*

Einblicke

Insights ist eine KI-gestützte BI-Lösung, die ein zentraler Bestandteil der Webex WFO-Suite ist. Insights bietet gemischte, nicht isolierte Berichte, mit denen Sie alle Ihre Daten zum Mitarbeiterengagement und zur Kundeninteraktion aus Webex gesamten WFO nahtlos kombinieren können. Insights ermöglicht es Ihnen, Ihre Webex WFO-Daten durch umsetzbare Berichte und Dashboards zu visualisieren. Für den Zugriff auf die aufgeführten Funktionen benötigen Sie eine Insights-Lizenz. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsweise von Lizenzen und Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

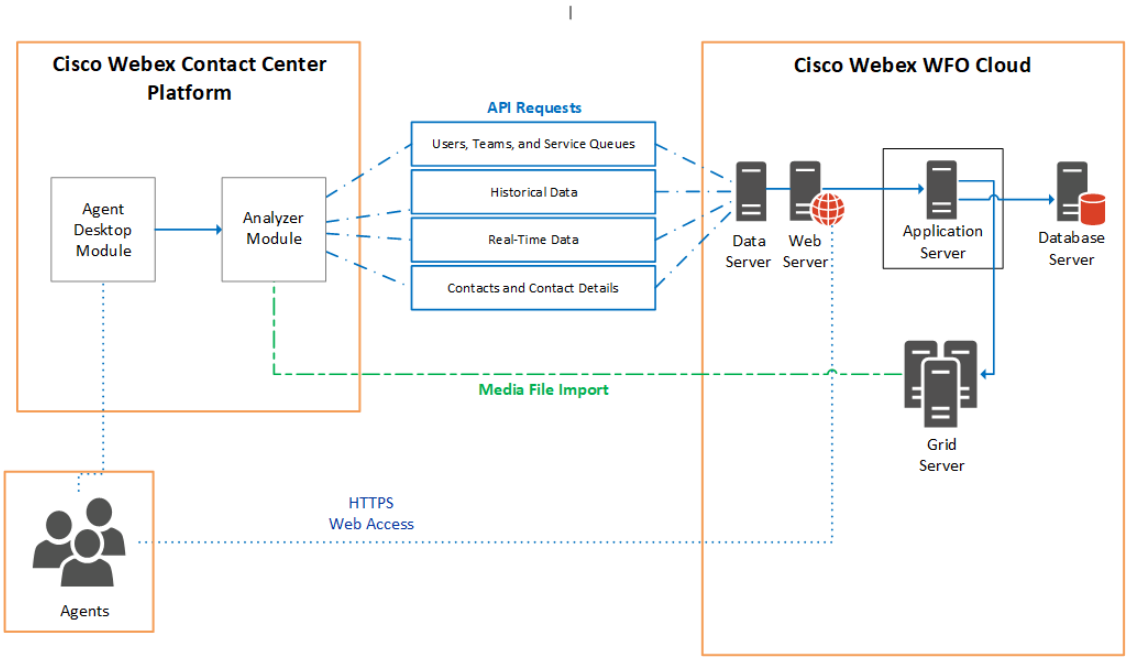
Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Vorgefertigte Dashboards	X	
Auf maschinellem Lernen basierende Analyse	X	
Benutzerdefinierte Designs	X	

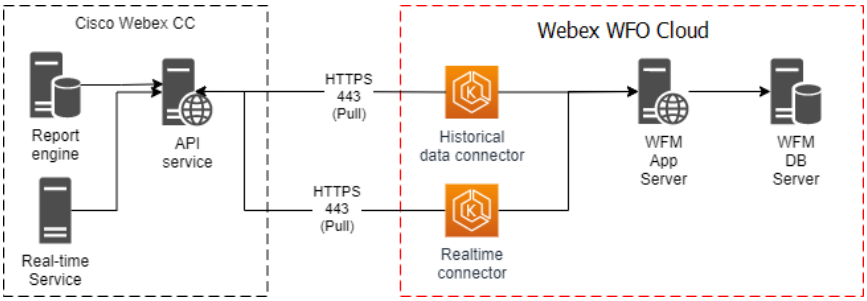
Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Autograph (automatisierte Datenvisualisierung)	X	
Visuelle Optionen (benutzerdefinierte Daten) Visualisierung)	X	
Dashboard-Freigabe	X	

Webex WFO- und Cisco Webex Contact Center Architektur

Das folgende Architekturdiagramm zeigt die Verbindung zwischen Cisco Webex Contact Center und der Webex WFO-Suite. Beachten Sie, dass das Diagramm klassische WFM enthält.



Das folgende Architekturdiagramm zeigt nur die Verbindung zwischen Cisco Webex Contact Center und Webex WFO-WFM.


Cisco Webex CC
Report engine
API service
Real-time Service
HTTPS 443 (Pull)
HTTPS 443 (Pull)
Webex WFO Cloud
Historical data connector
Realtime connector
WFM App Server
WFM DB Server

Konfigurationsprozeduren

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie die Cisco Webex Contact Center Integration mit Webex WFO, einschließlich Webex WFO-WFM, konfiguriert wird. Die Konfigurationsverfahren, die Sie befolgen müssen, hängen davon ab, welche Webex WFO-Produkte Ihr Unternehmen erworben hat und welche Cisco APIs verwendet werden.

- Konfigurieren von Cisco Webex Contact Center
- Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 1.0 herstellen
- Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 2.0 herstellen
- Verbinden Sie WFM mit Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center 1.0-Konfigurationsübersicht

Die CWCC 1.0-Integration verwendet Cisco 1.0-APIs und ist mit Webex WFO QM, Analytics und Classic WFM kompatibel. Ein Datenserver ist möglicherweise erforderlich, wenn Ihre Implementierung Synchronisierung, Erfassung, Echtzeitereignisse und Medienimport umfasst.

Führen Sie die Schritte "Mit Cisco Webex Contact Center 1.0 verbinden" aus.

Cisco Webex Contact Center 2.0-Konfigurationsübersicht

Die CWCC 2.0-Integration kann CMSv2-APIs und 2.0-APIs (programmatisch) verwenden. Ein Datenserver ist möglicherweise erforderlich, wenn Ihre Implementierung Synchronisierung, Erfassung, Echtzeitereignisse und Medienimport umfasst.

CMSv2-APIs

- Nur kompatibel mit Webex WFO QM, Analytics und Classic WFM
- Geeignet für Benutzer, die von CWCC 1.0 auf 2.0 umsteigen
- Führen Sie die Schritte "Mit Cisco Webex Contact Center 2.0 verbinden" aus

2.0 (programmgesteuerte) APIs

- Kompatibel mit Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM und WFM
- Wenn Ihre Bereitstellung QM, Analytics oder klassische WFM umfasst, befolgen Sie das Verfahren "Mit Cisco Webex Contact Center 2.0 verbinden"
- Wenn Ihre Bereitstellung WFM umfasst, führen Sie die Schritte "Mit Cisco Webex Contact Center 2.0 verbinden" und "Mit Webex WFO-WFM Cisco Webex Contact Center 2.0 verbinden" aus

Konfigurieren von Cisco Webex Contact Center

Sie müssen die in diesem Thema aufgeführten Verfahren in Ihrem Webex Control Hub ausführen, bevor Sie die CWCC 2.0-Verbindung in Webex WFO einrichten.

WICHTIG : Legen Sie die Anmeldeinformationen für den Benutzernamen und das Kennwort Ihres Webex Administratorkontos so fest, dass sie nie ablaufen. Cisco widerruft Zugriffstoken, wenn die Anmeldeinformationen des Benutzers ablaufen. Wenn Ihr Cisco-Konto Anmeldeinformationen für Benutzername und Kennwort ablaufen, muss der ACD in Webex WFO erneut authentifiziert werden. Für die erneute Authentifizierung ist die Einbindung des technischen Supports von Cisco erforderlich. Stellen Sie dem technischen Support von Cisco die folgenden Informationen zur Verfügung.

- Webex Administratoranmeldeinformationen des Contact Centers (Benutzername und Kennwort)
- Webex WFO-Mandanten-ID
- Webex WFO-ACD-ID
- Webex WFO-Mandantenadministratoranmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort)
- Webex WFO-Domain-URL (z. B. der "us3"-Teil in www.us3.calabriocloud.com)

Voraussetzungen

- Der Benutzername weist das FQDN-Format auf.
- Der Benutzer hat Zugriff auf die Webex CC 2.0 API und Webex CC 2.0 Media API.
- Der Benutzername darf keine persönliche E-Mail-Adresse sein.
- Der Benutzername muss eine E-Mail-Adresse sein, die mithilfe der Active Directory-Synchronisierung mit Cisco oder manuell im Cisco-Verwaltungsportal erstellt wurde.

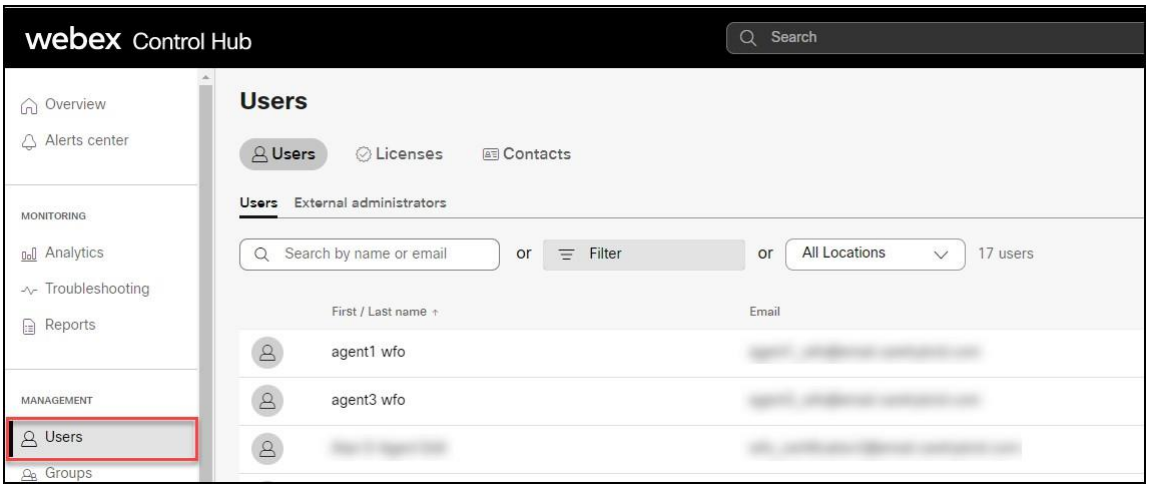
  HINWEIS : Wenn die Active Directory-Synchronisierung später aktiviert wird und die E-Mail-Adresse nicht in Active Directory vorhanden ist, wird die Einrichtung in Cisco gelöscht. Es wird doppelte Teams geben und Benutzer, die durch Synchronisierungsprobleme mit einer neuen E-Mail-Adresse verursacht wurden.

Konfigurationsprozeduren

Rollen und Berechtigungen zuweisen

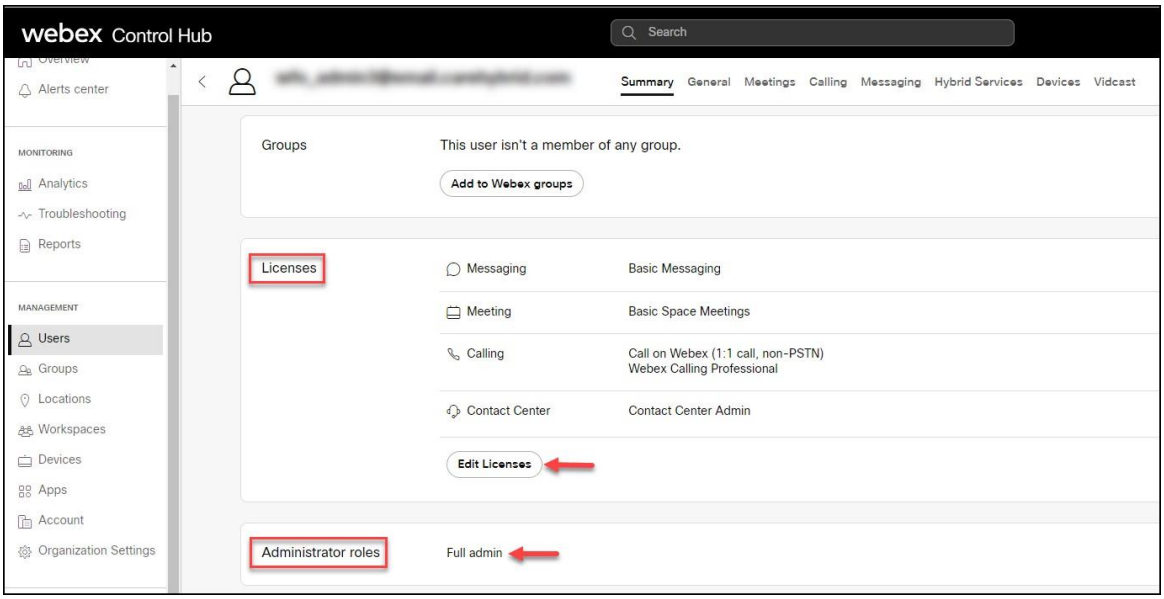
Das in diesem Verfahren verwendete Benutzerkonto wird später verwendet, um den oauth-Prozess abzuschließen, der für die Integration in Webex WFO erforderlich ist.

1. Greifen Sie auf die **Webex Control Hub** für Administratoren zu, indem Sie zu admin.webex.com navigieren und Ihre Anmeldeinformationen eingeben.
2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste unter **Verwaltung** auf **Benutzer** .



3. Wählen Sie auf der **Seite "Benutzer** " den gewünschten Benutzer aus der Tabelle aus.

4. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer mindestens über die in der folgenden Tabelle aufgeführten Lizenzen und Rollen verfügt.



- Wenn dem Benutzer nicht die richtigen Lizenzen zugewiesen sind, klicken Sie auf **Lizenzen bearbeiten** innerhalb der **Lizenzen**

  Und klicken Sie dann auf der Seite "Lizenzübersicht" erneut auf **"Lizenzen** bearbeiten".

- Ändern Sie die Lizenzen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf Speichern .

- Wenn die richtigen Rollen nicht zugewiesen sind, wählen Sie die aktuell zugewiesene Rolle innerhalb der **Abschnitt mit den Administratorrollen** auf der Seite des Benutzers.

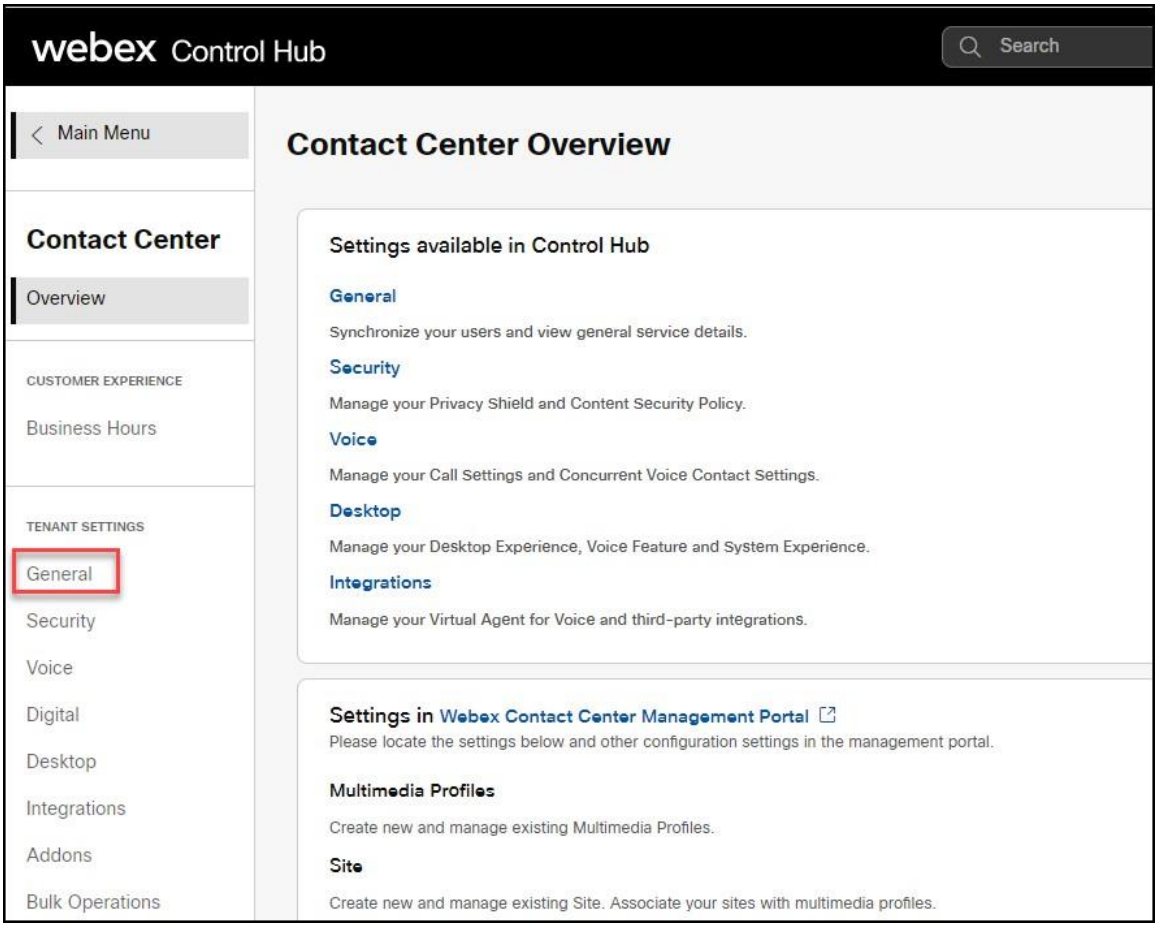
- Ändern Sie die Rollen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf " **Speichern**".

Lizenzen	
Nachrichten	Basis-Messaging
	Erweitertes
Treffen	Grundlegende Space-
	Meetings Fortgeschrittene
	Space-Meetings
Calling	Anruf auf Webex (1:1-Anruf, kein
Contact Center	Kontaktcenter-Administrator
	Lizenzierter Agent > Premium-
Rolle	
Services	Kontaktcenter-

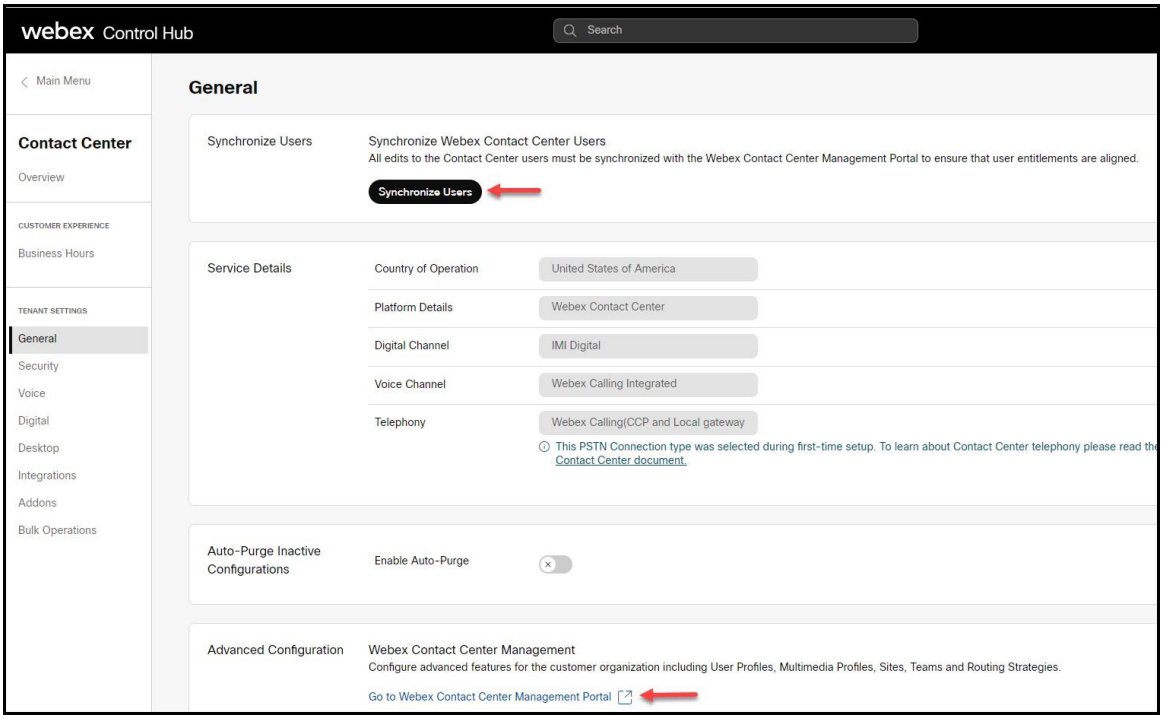
> **HINWEIS** Wenn Synchronisierungsprobleme auftreten, wählen Sie die Option **Organisatorischer Administrator** , und weisen Sie

Konfigurieren der Einstellungen für das Kontaktzentrum

1. Navigieren Sie in der linken Navigationsleiste zur **Seite "Kontaktcenter ".**
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü des Contact Center unter **Mandanteneinstellungen** auf **Allgemein** .



3. Klicken Sie auf **Benutzer** synchronisieren.

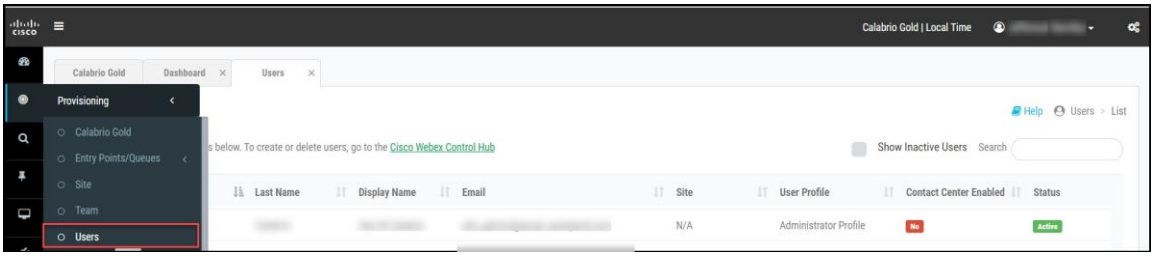


4. Klicken Sie auf den **Link Gehe zu Webex Contact Center-Managementportal** . Das Managementportal wird in einem separaten Fenster geöffnet.

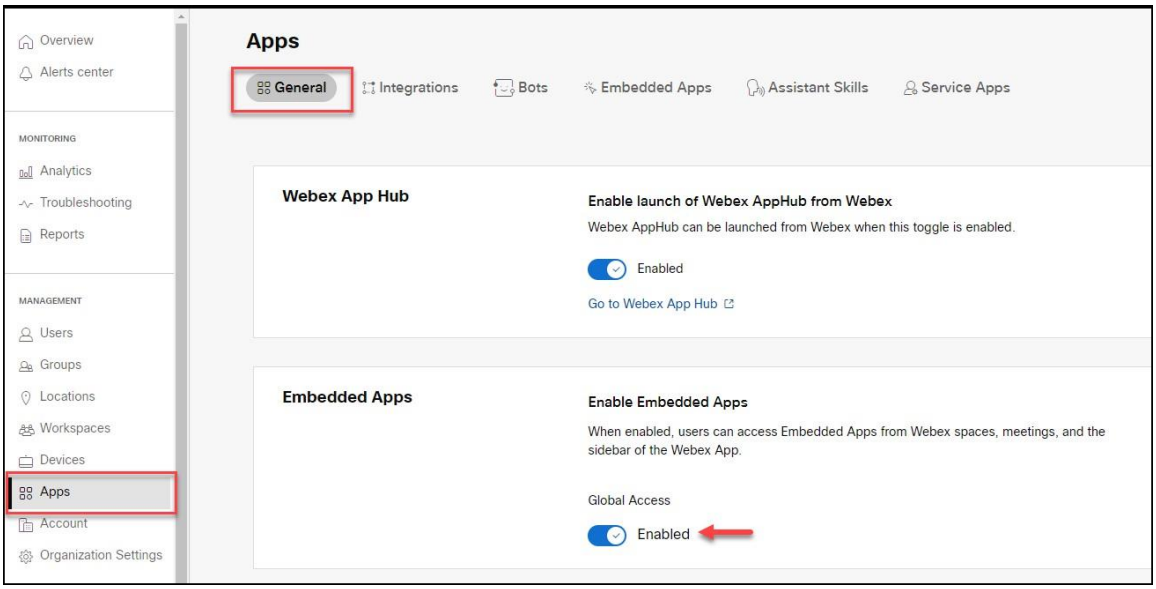
5. Vergewissern Sie sich im Managementportal, dass Ihr API Konto synchronisiert wird, indem Sie zu **"Bereitstellung" navigieren**

   > **Benutzer** aus der linken Navigationsleiste.

   HINWEIS: Der **Status Contact Center aktiviert** lautet **für dieses Konto Nein** .

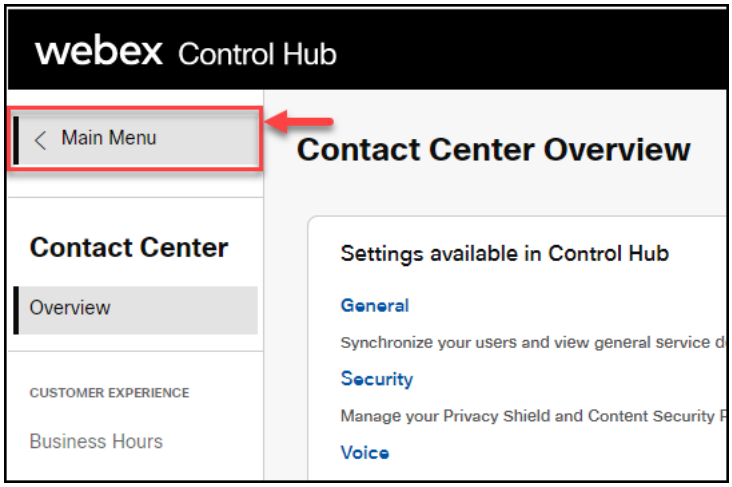


App-Einstellungen konfigurieren



1. Klicken Sie im **Abschnitt "Verwaltung** " der linken Navigationsleiste auf **"Apps** ".

HINWEIS Wenn Sie sich auf einer der Seiten des **Kontaktcenters** befinden, klicken Sie auf **Hauptmenü**



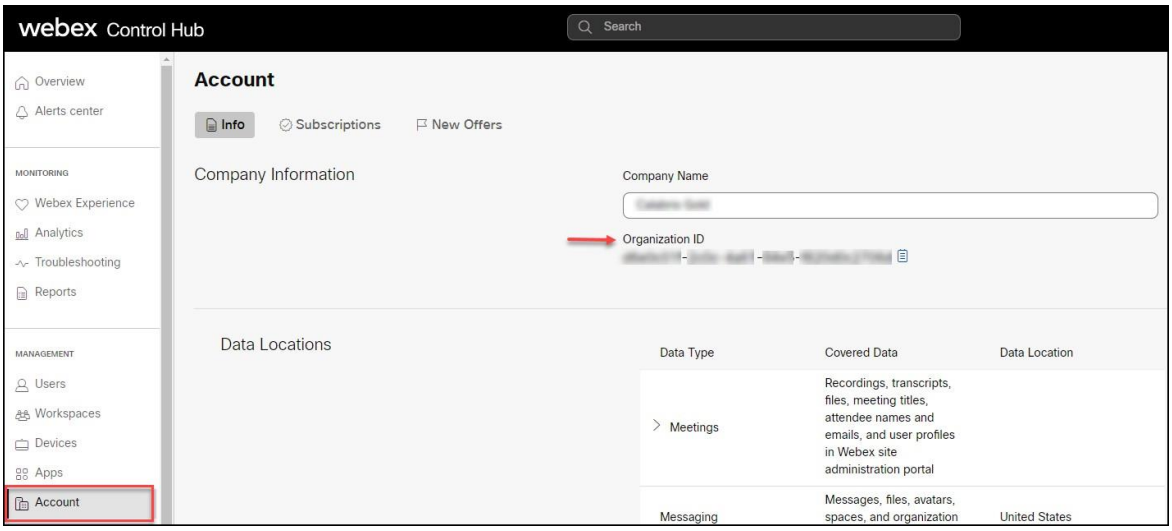
, um auf die **Seite "Apps"** zuzugreifen.

2. Aktivieren Sie auf der **Registerkarte "Allgemein** " der **Seite "Apps** " die **Option "globaler Zugriff aktiviert** ".

Suchen Sie Ihre Organisations-ID

1. Navigieren Sie in der linken Navigationsleiste zur **Seite "Konto** ".

2. Speichern Sie Ihre **Organisations-ID** an einem leicht zugänglichen Ort. Ihre Cisco Organisations-ID wird benötigt, wenn Sie die Verbindung zu CWCC 2.0 in Webex WFO einrichten. Ihre Organisations-ID wird in Webex WFO auch als Mandanten-ID bezeichnet.



Zuordnen API Endpunkten

Unter https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability finden Sie die neueste endgültige Liste der derzeit verfügbaren APIs.

Bereich	Entwickler-Portal	API
US	https://developer.webex-cx.com/	https://API.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://API.wxcc-anz1.cisco.com
Großbritannien	https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/	https://API.wxcc-eu1.cisco.com
EU (Frankfurt)	https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/	https://API.wxcc-eu2.cisco.com
Japan	—	https://API.wxcc-jp1.cisco.com

Validieren der Konfiguration

1. Versuchen Sie, sich mit einem privaten Browserfenster wie Inkognito für Chrome oder InPrivate für Edge-Browser bei https://developer.webex-cx.com/ anzumelden.

2. Wenn Ihr Anmeldeversuch fehlschlägt, öffnen Sie ein Supportticket bei Cisco oder einem zertifizierten Partner Ihres Unternehmens.

3. Versuchen Sie, sich bei https://web.webex.com/ mit einem privaten Browserfenster anzumelden, z. B. Inkognito für Chrome oder InPrivate für Edge-Browser.

4. Wenn Ihr Anmeldeversuch fehlschlägt, öffnen Sie ein Supportticket bei Cisco oder einem zertifizierten Partner Ihres Unternehmens.

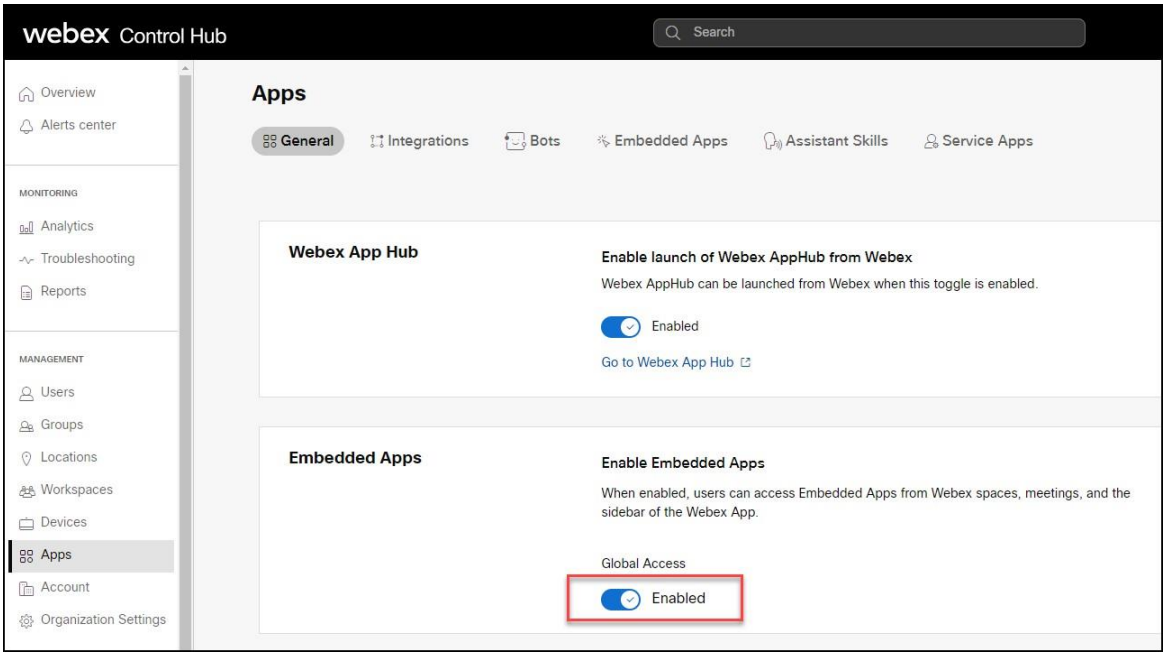
Aktivieren Sie die Integration mit Pro Pack

WICHTIG Führen Sie diesen Vorgang nur durch, wenn Sie Pro Pack haben.

1. Melden Sie sich bei Webex Control Hub unter https://admin.webex.com/ an.

2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste unter "Verwaltung **" auf** "Apps **".**

3. Schalten Sie unter **"Eingebettete Apps**" die Option **"globaler Zugriff** " auf **"Aktiviert**".



4. Klicken Sie auf **Integrationen**.

5. Erlauben Sie den Zugriff auf die Webex WFO-Integration, indem Sie auf die Integration in der Liste klicken oder nach der Integration anhand ihrer App-ID suchen. Das Eigenschaftenfenster der Integration wird geöffnet.

   Calabrio Anwendungs-ID —

   Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZmM3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT

   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjlhNjBlZTg0YTNjYjQ4NTlm

6. Schalten Sie in **der Übersicht** die Option Zugriff für zukünftige Benutzer **auf** Ein **.**

7. Klicken Sie auf **Alle Benutzer**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 2.0 herstellen

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie die Verbindung zwischen Cisco Webex Contact Center 2.0 und Webex WFO eingerichtet wird. Die Organisations-ID wird bei der Anmeldung an das Administratorzugriffstoken angehängt.

WICHTIG : Seien Sie besonders vorsichtig, bevor Sie Änderungen an dem Konto vornehmen, mit dem Sie Ihr Cisco Webex Contact Center 2.0-ACD konfigurieren. Wenn Sie den Administrator ändern müssen

Passwort, dann sollten Sie das Verfahren zur automatischen erneuten Autorisierung konfigurieren unmittelbar nach dem Ändern des Administratorkennworts befolgen, um sicherzustellen, dass die Verbindung der Integration nicht unterbrochen wird.

Voraussetzungen

Kopieren Sie die folgenden Informationen aus Ihrem Webex Contact Center-Provider, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Speicherort. Führen Sie die unter Konfigurieren von Cisco Webex Contact Center beschriebenen Schritte aus.

- Benutzername: Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in Cisco Webex Contact Center verknüpft ist.
- Ihr Webex-Administratorbenutzer muss über die erforderlichen Berechtigungen und Rollen in Webex Control Hub für Ihr Webex Contact Center-System verfügen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zuweisen von Rollen und Berechtigungen" im Thema Konfigurieren Cisco Webex Contact Center .
- API URL – Die vollständige Basis-URL der Webex Contact Center-API, einschließlich des Protokolls.
- Mandanten-ID: Dies ist Ihre Cisco Webex Contact Center Organisations-ID.

Konfigurationsprozeduren

BEST PRACTICE Cisco empfiehlt, CWCC 2.0 in einer privaten Browsersitzung zu konfigurieren, z. B. im Inkognito-Modus in einem Google Chrome- oder Microsoft Edge-Browser.

- Konfigurieren von CWCC 2.0 mithilfe von CMSv2-APIs – Befolgen Sie dieses Verfahren, wenn Sie ein bestehender Kunde sind, der von CWCC 1.0 auf 2.0 umstellt, und Sie über QM, Analytics oder Classic WFM verfügen.
- Konfigurieren von CWCC 2.0 mithilfe von programmgesteuerten APIs für 2.0 – Befolgen Sie dieses Verfahren, wenn Ihre Bereitstellung QM, Analytics, Classic WFM oder WFM umfasst und Sie

nicht von CWCC 1.0 auf 2.0 umsteigen.

Wenn Sie WFM haben, müssen Sie den Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 durchführen

Nach Abschluss der Prozedur CWCC 2.0 mithilfe von programmgesteuerten APIs 2.0 konfigurieren.

Konfigurieren von CWCC 2.0 mithilfe von CMSv2-APIs

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung>**Systemkonfiguration>**ACD Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das **Fenster ACD Details** wird geöffnet.
3. Konfigurieren Sie die Felder im Fenster "ACD Details" wie folgt.

Feld	Konfiguration
Wählen Sie ACD	Wählen Sie Cisco Customer Journey Platform **aus**. **HINWEIS** Webex WFO bezeichnet Webex Contact Center derzeit als Cisco Customer Journey Platform.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die ACD ein.

4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Wählen Sie in der **Tabelle ACD** auswählen die soeben erstellte Cisco Webex Contact Center ACD aus.
6. Überspringen Sie den Abschnitt "ACD Filterung". Die ACD Filterung wird von dieser Integration nicht unterstützt.
7. Konfigurieren Sie den Abschnitt Cisco Customer Journey Platform API wie folgt.

Feld	Konfiguration
URL API Cisco Customer Journey Platform	Geben Sie die vollständige Basis-URL der Webex Contact Center-API, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben, einschließlich der Protokollkennung, ein. **BEISPIEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/API
URL API Cisco Customer Journey Platform (Medien-)	Geben Sie die vollständige URL der Webex Contact Center-Medien API, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben, einschließlich der Protokollkennung, ein. **BEISPIEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-Aufnahme
User Name (Benutzername)	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers Webex Contact Center ein, den Sie

Feld	Konfiguration
	in Schritt 1 gespeichert. Dieser Benutzer muss über Zugriffsberechtigungen für das Webex Contact Center-API und das Webex Contact Center-Medien API verfügen.
API-Schlüssel	Geben Sie den API Schlüssel für das Webex Contact Center-API und Webex Contact Center-Medien API ein, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Mit diesem Kontrollkästchen können Sie eine Verbindung zu CWCC 2.0 mit CMSv2-APIs herstellen.
Cisco-Mandanten-ID	Geben Sie die alphanumerische Kennung des Kontaktcenters für Ihr Webex ein. Mandantenkonto. Dies ist Ihre Cisco Organisations-ID.

8. Konfigurieren Sie den Abschnitt "Synchronisierungsintervall" wie folgt.

Abschnitt	Beschreibung
Intervall (Minuten) soll.	Geben Sie ein, wie oft (in Minuten) der Datenserver Benutzer synchronisieren Teams und Servicewarteschlangen in Webex WFO mit ihren Entsprechungen in Webex Contact Center. Weitere Informationen zur Synchronisierung mit Webex Contact Center finden Sie unter Kernkonfigurationsdaten für 1.0. Minimum = 10 Minuten.

9. Konfigurieren Sie den Abschnitt "Aufnahmeeinstellungen" wie folgt.

Feld	Beschreibung
ACD Erfassungsverzögerung	Wählen Sie die Wartezeit aus, die WFM warten sollen Importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall abgelaufen ist.
Erneute Datenerfassung aktivieren	(Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Daten aus Des gesamten Vortages. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie von Mitternacht bis Mitternacht die gesamten Daten des vorherigen Tags neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass

Ihre Statusleuchten korrekt sind

Feld	Beschreibung
	Und dass sich die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall befinden.
Erneute Erfassungszeit	Geben Sie die Tageszeit ein, zu der Sie möchtenWebex WFOum die Daten des Vortages aus dem ACD erneut zu erfassen.

10. (Optional) Wählen Sie RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung **aktivieren aus**. Dies ermöglicht Ihnen, die Bildschirme von Webex Contact Center-Agenten aufzuzeichnen, die für die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren von CWCC 2.0 mithilfe von programmgesteuerten 2.0-APIs

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung> **Systemkonfiguration>**ACD Konfiguration**.**
2. Klicken Sie unter "ACD auswählen auf " **Hinzufügen**".
3. Wählen Sie **Cisco Webex Contact Center 2.0** aus der **Dropdown-Liste Auswählen ACD** aus.
4. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt.

Feld	Konfiguration
ACD-Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die ACD ein.
Benutzername	Geben Sie Ihren CWCC-Benutzernamen ein. Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in CWCC verknüpft ist.
API URL	Geben Sie die vollständige Basis-URL der Cisco Webex Contact Center API, einschließlich der Protokollkennung, ein.
Mandanten-ID	Geben Sie die Organisations-ID des CWCC-Mandantenkontos ein.
Aktivierte Produkte – Quality Management	**Quality Management** – Wählen Sie diese Option aus, wenn Ihr Unternehmen Quality Management erworben hat. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Sprache** , wenn Webex Ihrem Unternehmen ausschließlich Sprachkontakte von WFO aufnehmen soll. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Digital (Chat, SMS, E-Mail, Social),** wenn Ihre Organisation möchte, dass Webex WFO Chats und SMS Nachrichten erfasst.

	Und E-Mails.
Metadaten-Zuordnung benutzerdefinierten Metadaten	(Optional) Ermöglicht die Zuordnung von CWCC-Metadaten zu Beschriftungen in Webex WFO. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO . CWCC-Metadatenwerte werden mit CWCC-Kontakten in Webex WFO synchronisiert. Die CWCC-Metadatenwerte werden Metadatenbeschriftungen zugeordnet, die im Metadaten-Manager erstellt wurden (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager). Nach der erfolgreichen Zuordnung können Metadaten verwendet werden, um einem Kontakt in Webex WFO eine Vielzahl von nachverfolgbaren Informationen hinzuzufügen. Metadatenfelder befinden sich im Panel "Details" auf der Media Player-Seite (Seite "Interaktionen> einen Kontakt zu öffnen"). Sie können ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen, bearbeiten oder löschen.
Synchronisierungsintervall (Minuten)	Gibt an, wie oft (in Minuten) Benutzer, Teams und Servicewarteschlangen in Webex WFO mit ihren Entsprechungen in Cisco Webex Contact Center synchronisiert werden sollen.
Erfassungsverzögerung (Minuten)	Legt die Wartezeit fest, die WFM warten sollen importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall abgelaufen ist.
Erneute Datenerfassung aktivieren	(Optional) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Daten erneut erfassen möchten vom gesamten Vortag.
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	(Optional) Ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der Bildschirme von CWCC-Agenten, die für die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung.
Metadaten-Sprachzuordnung	Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert** " die Option "Digital **" auswählen** . Hier können Sie die benutzerdefinierten Metadaten festlegen, die einem textbasierten Kontakt wie einer E-Mail oder einer Chat-Nachricht eine Sprache zuweisen.

Die verfügbaren Metadatenoptionen stammen aus der **Metadatenzuordnung** Abschnitt.

Feld	Konfiguration

Feld	Konfiguration
	Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden. Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden: A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird. B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie hier konfigurieren (Abschnitt Metadaten-Sprachzuordnung). C. Die Fallback-Sprache, die **Sie im Abschnitt Fallback-Textsprache** weiter unten konfigurieren. D. Die Standardsprache (Englisch).
Fallback-Textsprache **"Digital** " auswählen	Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie unter "Produkte" **die Option** **Aktivierter** Abschnitt. Wählen Sie die Sprache aus, die Textkontakten zugewiesen werden soll, wenn ihnen beim Import in Webex WFO keine Sprache zugeordnet ist und sie keinen Metadatenwert besitzen, wie oben im Abschnitt " **Metadaten-Sprachzuordnung** " definiert. Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Textsuchfilter auf der Seite "Interaktionen" verwenden. Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt eine Sprache zu, wobei die folgenden Informationen in folgender Reihenfolge verwendet werden: A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er in Webex WFO importiert wird. B. Eine Sprache, die einem benutzerdefinierten Metadatenfeld zugewiesen ist, das Sie oben im **Abschnitt "Metadaten-Sprachzuordnung** " konfiguriert haben. C. Die Fallback-Sprache, die Sie hier konfigurieren (Abschnitt

Fallback-Textsprache).

D. Die Standardsprache (Englisch).

Feld	Konfiguration

Autorisierungs-URL

HINWEIS Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie eine vorhandene ACD bearbeiten. Sie wird nicht angezeigt, wenn Sie eine neue ACD erstellen.

Die Webex WFO-Datenserver stellen alle zwölf Stunden eine Verbindung mit Webex Contact Center her, um ein Zugriffstoken abzurufen. Wenn bei der Tokenaktualisierung ein Fehler auftritt, wird der OAuth-Prozess unterbrochen.
Wenn Sie diese Einstellung konfigurieren, kann Ihr System die OAuth-Authentifizierung bei einem Fehler bei der Tokenaktualisierung für maximal sechzig Tage wiederherstellen.

Ein Fehler bei der Tokenaktualisierung kann aus verschiedenen Gründen auftreten, z. B. aus den folgenden.

- Die E-Mail-Adresse des Administratorkontos wird geändert.
- Deaktivieren des Kontos in Active Directory.
- Ändern des Kennworts in Active Directory
- Wechsel von der Active Directory-Synchronisierung zur einmaligen Anmeldung (SSO) in Ihrem Cisco-Konto.
- Domänen werden geändert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**. Sie werden zu Ihrer Cisco Webex Contact Center Anmeldeseite weitergeleitet.
6. Geben Sie Ihren Cisco-Benutzernamen und das Kennwort ein.
7. Nach erfolgreicher Eingabe Ihres Cisco-Benutzernamens und Kennworts werden Sie zurück zum Webex WFO geleitet.

HINWEIS Wenn Sie über neue WFM verfügen, müssen Sie nach Abschluss dieses Vorgangs die Prozedur " WFM mit Cisco Webex Contact Center 2.0 verbinden" durchführen.

Automatische erneute Autorisierung konfigurieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie bei Cisco Webex Contact Center abgemeldet sind.
2. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung> **Systemkonfiguration**>ACD Konfiguration**.**
3. Wählen Sie unter **"ACD** auswählen" Ihr Webex Contact Center 2.0-ACD in der **Liste "Server** " aus ACD und klicken Sie auf **"Bearbeiten**". Die Seite Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD wird geöffnet.

4. Wechseln Sie zum **Abschnitt Autorisierungs-URL** , und klicken Sie auf das Symbol Kopieren, um die URL zu kopieren.

Feld **Konfiguration**

5. Öffnen Sie einen privaten Browser, z. B. den Inkognito-Modus in Google Chrome.
6. Fügen Sie die URL in den privaten Browser ein. Sie werden anschließend zur Cisco Webex Anmeldeseite weitergeleitet.
7. Geben Sie die Anmeldedaten des Administratorkontos ein, das mit diesem ACD verknüpft ist, und melden Sie sich an. Anschließend öffnet sich die Webex WFO-Anmeldeseite.
8. Kopieren Sie den Code in die Adressleiste. Der Abschnitt, den Sie kopieren müssen, beginnt nach dem Gleichheitszeichen und endet am Ende der URL.

BEISPIEL

Im obigen Beispiel befindet sich der Codeteil in dem rot umrandeten Feld, das mit Z beginnt und mit 1 endet. Beachten Sie, dass ein Teil der Codezeichenfolge aus Sicherheitsgründen unkenntlich gemacht ist.

9. Navigieren Sie zurück zur Seite "ACD" für Ihr Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Geben Sie den Code im zweiten Textfeld unter **Autorisierungs-URL ein**.
11. Klicken Sie auf **Autorisieren**.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Datenserver konfigurieren

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung** > **Systemkonfiguration** > **Datenserverkonfiguration**.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration** auswählen" den Datenserver aus, den Sie für das Webex Contact Center-ACD verwenden möchten.

3. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen.

Einstellung	Konfiguration
Regionaler Datenserver ACD	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Synchronisierung** aktivieren" und verschieben Sie die Einstellungen für die Webex Synchronisierung Die Contact Center-ACD von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen".**
Regionaler Datenserver ACD	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Erfassung** aktivieren" und verschieben Sie die Webex "Aufnahmeeinstellungen" Die Contact Center-ACD von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen".**
Regionaler Datenserver -	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Echtzeitereignisse** aktivieren", und verschieben Sie dann die Einstellungen für Zeitereignisse Die ACD des Webex Contact Center von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen**".
Servereinstellungen für Medienimport	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Medienimport** aktivieren" und verschieben Sie die ACD des Webex Contact Center von **"Verfügbar** " in **"Zugeordnet".**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verbinden Sie WFM mit Cisco Webex Contact Center 2.0

Auf der Seite "Integrationen" können Sie Webex WFO-WFM-Integrationen konfigurieren, ändern und bereitstellen, um die Einhaltung Ihrer CWCC 2.0-Plattform in Echtzeit zu gewährleisten. In diesem Thema wird das Verfahren zum Konfigurieren Webex WFO-WFM bei Verwendung von 2.0 (programmgesteuerte APIs) ausführlich erläutert.

> **HINWEIS:** Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich an den Calabrio Support. Senden Sie hier eine **Anfrage an** den technischen Support von Calabrio: calabrio.com/support-request/

Voraussetzungen

- Sie haben in *WFM die Rolle des Superadministrators* .
- Cisco Webex Contact Center 2.0 muss auf der **Anwendungsverwaltung** > **ACD Konfigurationsseite** . Weitere Informationen finden Sie unter Herstellen einer Verbindung mit Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Sammeln Sie auf der **Seite ACD "Konfiguration** (**Anwendungsverwaltung>** Systemkonfiguration >ACD Konfiguration **" die folgenden Informationen zu Ihrem Webex Contact Center-ACD**).

  API URL – Dies ist Ihre Cisco Webex CC Base-URL.

Webex WFO-Server-ID – Dies ist eine Webex WFO-ACD-ID, die zur eindeutigen Identifizierung von CWCC bestimmt ist. Mandanten-ID: Dies ist die eindeutige alphanumerische Kennung Ihres Webex WFO-Mandantenkontos.

Seitenstandorte

WFM > WFM Einstellungen > Integrationen > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) – Verlaufseinstellungen WFM > WFM > Integrationen > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) – RTA

Vorgehensweise

HINWEIS: Sie müssen die Integration von Verlaufsdaten konfigurieren, bevor Sie die Echtzeitintegration konfigurieren können. Dies liegt daran, dass die Agentensynchronisierung von der Contact Center-Plattform auf folgenden Faktoren beruht:
Verlaufsdatensammlung. Alle anderen Arten von Integrationen, wie z. B. der Benutzerimport, können in beliebiger Reihenfolge konfiguriert werden.

Konfigurieren Sie eine neue Integration oder aktualisieren Sie eine vorhandene

1. Navigieren Sie zu **WFM** > **WFM-Einstellungen** > **Integrationen** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) – Historisch**.

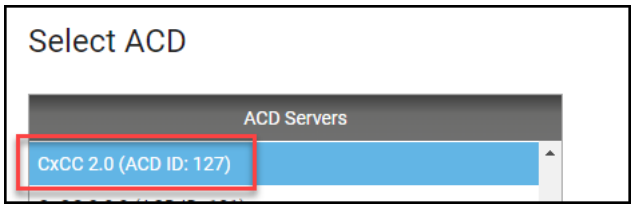
2. Klicken Sie bei jedem Popup-Fenster auf , um eine neue Integration zu konfigurieren, oder klicken Sie auf Um eine vorhandene Integration zu aktualisieren.

3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in die verfügbaren Felder ein. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Informationssymbol neben jedem Feld und lesen Sie die Beschreibung sorgfältig durch. Standardwerte werden, sofern zutreffend, im Feld **Einstellungen** angezeigt.

   - **Cisco Webex CC-Basis-URL** — Geben Sie die vollständige Basis-URL des Webex Contact Centers API ein, einschließlich der Protokollkennung. Dies ist der **API-URL** Wert für Ihr ACD.

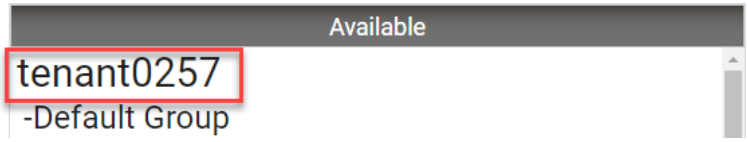
   - **Server-ID in Webex WFO** – Dies ist eine eindeutige ACD-ID für CWCC. Nachdem Sie Ihr CWCC ACD auf der Seite **Anwendungsverwaltung** > **Systemkonfiguration** > **ACD-Konfiguration** konfiguriert haben, suchen Sie in der Liste **ACD-Server** nach Ihrem Server-ID-Wert (auch als ACD-ID bezeichnet).

BEISPIEL



- **Mandanten-ID in Webex WFO** – Geben Sie Ihren spezifischen Webex WFO-Mandanten-ID-Wert ein. Dies ist Ihre Webex WFO-Mieter-ID. Es handelt sich nicht um den CWCC-Mandanten-ID-Wert, den Sie auf der **ACD-Konfigurationsseite** eingegeben haben.
  - Um Ihre Webex WFO-Mandanten-ID zu identifizieren, navigieren Sie zu **Anwendungsverwaltung** > **Benutzerkonfiguration** > **Benutzer**.
  - Wählen Sie im Abschnitt **Benutzerinformationen** einen beliebigen Benutzer aus der Dropdown-Liste **Benutzer auswählen** aus.
  - Suchen Sie den Abschnitt **Zugehörige Gruppen und Teams** und beachten Sie die erste Zeile, die in der Liste angezeigt wird. Dies ist Ihre Mieter-ID. Zurück zu Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integrationsseite. Wenden Sie sich an den Cisco-Support, wenn Sie die Mandanten-ID nicht finden können.

BEISPIEL



4. Klicken Sie auf **Speichern** , um Ihre Änderungen zu speichern.
5. Nach dem Speichern ist die Schaltfläche **Bereitstellen** aktiviert. Klicken Sie auf **Bereitstellen** , um die gespeicherten Änderungen anzuwenden und die Integration zu starten.
6. Navigieren Sie nach der Konfiguration des historischen Datenkonnektors zu **WFM** > **WFM Einstellungen** > **Integrationen** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) – RTA** und wiederholen Sie diese Schritte, um den Echtzeit-Adhärenz-Connector zu konfigurieren.

HINWEIS Der Bereitstellungsprozess kann bis zu 5 Minuten dauern. Nach Abschluss werden ein grünes Häkchen und eine Meldung angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Häkchen, um Datum und Uhrzeit für die

Die neueste Bereitstellung. Wenn anstelle eines grünen Häkchens ein rotes X angezeigt wird, wenden Sie sich an den Cisco Support Services.

Einschränkungen der Version 2.0

Die Anzahl und Dauer der ein- und ausgehenden direkten Kontakte sind für die Leistungsstatistik

der Agenten nicht verfügbar. „Überlauf“ ist als Metrik nicht verfügbar.

Metadaten mit Webex WFO synchronisieren

Sie können definieren, welche Cisco Webex Contact Center (CWCC)-Metadatenwerte mit CWCC-Kontakten in Webex WFO synchronisiert werden. Metadaten können aus den globalen Variablenfeldern des CWCC gesammelt werden oder Standardfelder, die in API-Endpunktantworten zurückgegeben werden. Von dort aus müssen die Metadaten richtig formatiert werden, bevor sie zu Webex WFO hinzugefügt werden können. Die Konfiguration ist abgeschlossen, sobald die CWCC-Metadaten zu Webex WFO hinzugefügt und einem Webex WFO-Metadatenlabel zugeordnet wurden.

In diesem Thema werden die Verfahren zum Sammeln und Formatieren von Metadaten aus CWCC API-Antworten, das Webex WFO-Zuordnungsverfahren und Beispiele ausführlich beschrieben. Nach erfolgreicher Zuordnung können Metadaten verwendet werden, um einem Kontakt in Webex WFO eine Vielzahl von verfolgbaren Informationen hinzuzufügen. Metadatenfelder finden Sie im Detailbereich auf der Media Player-Seite (Interaktionsseite > Kontakt öffnen). Sie können ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen, bearbeiten oder löschen.

Globale Variablen sind benutzerdefinierte Felder, die von Cisco erstellt werden. Weitere Informationen zu globalen Variablen finden Sie auf Ihrer CWCC-Administratorseite. Standardmäßige benutzerdefinierte Metadatenfelder stammen von /search-Endpunkten in CWCC. Weitere Informationen finden Sie in der Cisco-Dokumentation, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Der folgende Code ist ein Beispiel für eine /search API-Antwort.

Globale Variablen werden als benutzerdefinierte Metadaten für Sprachkanäle und alle digitalen Kanäle unterstützt.


```
{
    "Daten": {
        "Aufgabe": {
            "Aufgaben": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": wahr,
                    "isActive": falsch,
                    "Warteschlange": [
                        {
                                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                            "Name": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "Status": "beendet",
                    "Eigentümer": {
                            "Name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                        "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
```

```
19                  },
20                  "Erstellungszeit": 1629450000000,
21                  "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22                  "channelType": "Telefonie"
23              }
24          ]
25      }
26  }
27 }
```

Voraussetzungen

- Cisco Webex Contact Center 2.0 muss als ACD in Webex WFO konfiguriert werden.
- Ein Metadatenlabel muss zuerst im Metadata Manager in Webex WFO (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager) für jedes CWCC-Metadatenfeld, das Sie einem Webex WFO-Metadatenlabel zuordnen möchten.

  Sie müssen auswählen **Text** aus dem **Metadatentyp** Dropdown-Liste auf der Seite „Metadata Manager“ für die zuzuordnenden Metadaten.

  Stellen Sie sicher, dass **ACD Daten** Die Dropdown-Liste auf der Seite „Metadata Manager“ ist leer. Alle anderen Felder auf der Seite „Metadata Manager“ können nach Wunsch konfiguriert werden.

Seitenstandort

Anwendungsverwaltung > Global > Systemkonfiguration > ACD-Konfiguration > Cisco Webex Contact Center 2.0

Prozeduren

Diese Verfahren beschreiben detailliert, wie geeignete Metadaten von CWCC API-Antwortendpunkten erfasst und formatiert werden. Alle Metadaten müssen diesen Formaten entsprechen. Abhängig davon, ob Standardfelder oder globale Variablenfelder verwendet werden, stehen zwei Formate zur Verfügung. Bei den Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und zwischen den Texten dürfen keine Leerzeichen stehen.

Sie können beim Formatieren von Metadaten auf die Beispielanforderung API weiter unten verweisen.

```
1 {
2     taskDetails (
3             von: 1631192040000
4             an: 1654515806364
5             Filter: {
```

```
6                       Und: [
7                           { channelType: { ist gleich: Telefonie } }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              Aufgaben {
12                  ID
13                  stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                      Name
15                      Wert
16                  }
17              }
18          }
19      }
```

- Standard-Metadatenfelder müssen wie folgt formatiert sein:

  <Aufgabe oder Aufgabendetails>.<Feldname>

- Globale variable Metadatenfelder müssen wie folgt formatiert sein:

  <Aufgabe oder Aufgabendetails>.<GlobalVariableName>:<Datentyp>

Sammeln und Formatieren von CWCC-Standardmetadatenfeldern

1. Wählen Sie das entsprechende Präfix basierend auf der CWCC-Antwort API aus. Die Endpunkte fallen in zwei Kategorien: Aufgabendetails > und Aufgabe >.

   Verwenden Sie den Text, **Aufgabendetails** , als Präfix für alle

   taskDetails-Antworten. Verwenden Sie den Text, **Aufgabe**, als Präfix

   r alle Aufgabenantworten.

   BEISPIEL Sie entscheiden, dass Sie Metadaten zu „channelType“ sammeln möchten. In der Beispielanforderung API fällt „channelType“ in die Kategorie „taskDetails“. Dazu verwenden Sie den Text

   Aufgabendetails

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

2. Fügen Sie einen Punkt hinzu. Fügen Sie keine Abstände hinzu.

BEISPIEL **Aufgabendetails.**

3. Wenn in den von Ihnen erfassten Metadaten keine Hierarchieebenen vorhanden sind, fügen Sie den Feldnamen hinzu und formatieren Sie den Metadatenwert wie folgt. Bei den Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und zwischen den Texten dürfen keine Leerzeichen stehen.

   <Aufgabe oder Aufgabendetails>.<Feldname>

   BEISPIEL **taskDetails.channelType**

4. Wenn die von Ihnen erfassten Metadaten Hierarchieebenen enthalten, formatieren Sie den Metadatenwert wie folgt, ohne Leerzeichen zwischen dem Text. Ihre CWCC 2.0-Metadaten können jetzt den WFO-Metadatenbezeichnungen Webex zugeordnet werden.

   <Aufgabe oder Aufgabendetails>.<Feldname der ersten Ebene>.<Feldname der zweiten Ebene>

Sammeln und Formatieren globaler variabler CWCC-Metadatenfelder

Globale Variablen enthalten den Text Globale Variablen in der API-Antwort.

1. Wählen Sie das entsprechende Präfix basierend auf der CWCC-Antwort API aus. Die Endpunktpräfixe fallen in zwei Kategorien; sie sind Aufgabendetails > und Aufgabe >.

   Verwenden Sie den Text, **Aufgabendetails** , als Präfix für alle

   taskDetails-Antworten. Verwenden Sie den Text, **Aufgabe**, als Präfix

   r alle Aufgabenantworten.

   BEISPIEL Sie entscheiden, dass Sie Metadaten zu „Global_VoiceName“ sammeln möchten. In der Beispielanfrage API fällt der Name „Global_VoiceName“ in die Aufgabenkategorie. Daher verwenden Sie der Text **Aufgabe**

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

2. Fügen Sie nach dem Präfix einen Punkt hinzu.

   BEISPIEL **Aufgabe.**

3. Suchen und kopieren Sie den globalen Variablennamen, wie er in der Antwort API angezeigt wird, und fügen Sie ihn dann Ihrem formatierten Text hinzu.

   BEISPIEL-Aufgabe . Global_VoiceName

4. Fügen Sie einen Doppelpunkt hinzu.

   BEISPIEL-Aufgabe . Global_VoiceName:

5. Suchen Sie den Datentyp, der sich in derselben Zeile wie der globale Variablenname befindet. Der erste Buchstabe des Datentyps wird groß geschrieben.

   Nachfolgend finden Sie eine Liste aller unterstützten globalen Variablen und Datentypen von Cisco.

   - integerGlobalVariables— wobei <Integer> der Datentyp ist.
   - stringGlobalVariables— wobei <String> der Datentyp ist.
   - longGlobalVariables— wobei <Long> der Datentyp ist.
   - doubleGlobalVariables— wobei <Double> der Datentyp ist.
   - booleanGlobalVariables— wobei <Boolean> der Datentyp ist.

BEISPIEL

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

Der Datentyp in diesem Beispiel ist string. Der erste Buchstabe des Datentyps muss groß geschrieben werden. Verwenden Sie daher String und fügen Sie es Ihrem formatierten Text hinzu. **Aufgabe. Global_VoiceName:Zeichenfolge**

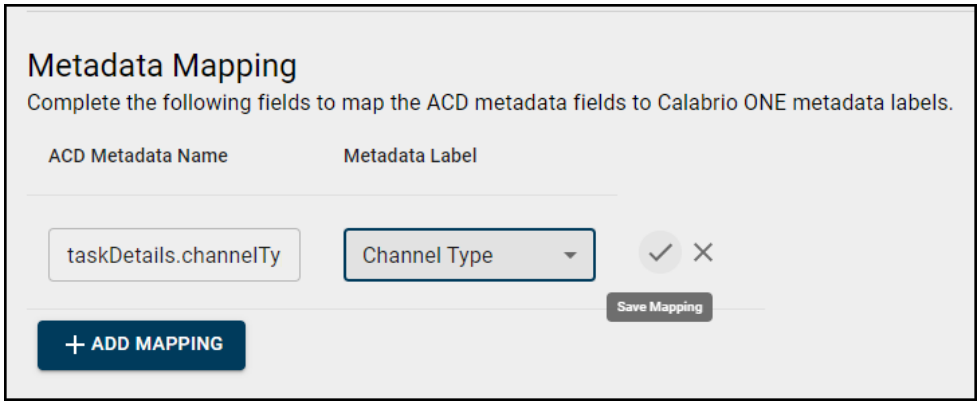
6. Stellen Sie sicher, dass Ihr formatierter Text das folgende Format hat: Bei Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Es dürfen keine Leerzeichen zwischen Text eingefügt werden. Ihre CWCC 2.0-Metadaten können jetzt Webex WFO-Metadatenbeschriftungen zugeordnet werden.

   <task oder taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datentyp>

CWCC-Metadaten in Webex WFO zuordnen

1. Navigieren Sie zur **Konfigurationsseite Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Klicken Sie im **Abschnitt Metadatenzuordnung** auf **Zuordnung** hinzufügen.
3. Geben Sie im Textfeld unter **Metadatenname** ACD einen ordnungsgemäß formatierten CWCC-Metadatenwert ein.
4. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste unter der **Spalte "Metadatenbeschriftung** ", und wählen Sie eine Metadatenbeschriftung aus der Liste der Optionen aus.
5. Klicken Sie auf das Häkchen, um die Metadatenzuordnung zu speichern.

BEISPIEL



6. (Optional) Klicken Sie auf "Zuordnung **hinzufügen", um weitere Metadatenzuordnungen hinzuzufügen, und wiederholen Sie** den Vorgang wie gewünscht.

7. Klicken Sie oben rechts auf der Seite auf **Speichern** .

Metadatenoptionen aus Beispielanforderungen

Im Folgenden sind die verfügbaren Metadatenoptionen für die Aufgabe aufgeführt.

Aufgabenmetadatenoptionen in einer

```
{
    task(
            von: 1631111190000
            zu: 1634123120000
            Filter: {
                und: [
                        { channelType: { equals: telephony } }
                ]
            }
    ) {
        tasks {
            ID
            Status
            channelType (Kanaltyp)
            createdTime
            endedTime
            Ursprung
            Bestimmungsort
            contactReason
            Richtung
            owner { id name }
            entryPoint { id name }
            terminationType
            channelSubType
            Kunde { Name Telefonnummer, E-Mail }
            isAktiv
            isCallback
                    channelMetaData { email { subject MetaData } }
```

```
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      Rückrufnummer
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                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount (Halteanzahl)
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingDuration
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Im Folgenden sind die verfügbaren Metadatenoptionen für taskDetails aufgeführt.

taskDetails-Metadatenoptionen in einer Beispielanforderung

```
1   {
2       taskDetails(
3                   von: 1631192040000
4                   zu: 1634648040000
5                   Filter: {
6                       und: [
7                           { channelType: { equals: telephony } }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              tasks {
```

```
12                  ID
13                  Status
14                  channelType (Kanaltyp)
15                  createdTime
16                  endedTime
17                  Ursprung
18                  Bestimmungsort
19                  contactReason
20                  Richtung
21                  owner { id name }
22                  entryPoint { id name }
23                  terminationType
24                  channelSubType
25                  Kunde { Name Telefonnummer, E-Mail }
26                  isAktiv
27                  isCallback
28                  channelMetaData { email { subject MetaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      callbackConnectTime
32                      Rückrufnummer
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                  conferenceCount
47                  conferenceDuration
48                  consultCount
49                  consultDuration
50                  holdCount (Halteanzahl)
51                  holdDuration
52                  selfserviceCount
53                  selfserviceDuration
54                  connectedCount
55                  connectedDuration
56                  consultToQueueCount
57                  consultToQueueDuration
58                  transferCount
59                  wrapupDuration
60                  ringingDuration
61                  queueDuration
62                  queueCount
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Nicht unterstützte Arrays

Listen und Arrays werden für benutzerdefinierte Metadaten nicht unterstützt. In der folgenden Tabelle ist angegeben, welche Arrays nicht unterstützt werden.

Nicht unterstützte Arrays	Beschreibung
warteschlangen	Warteschlangeninformationen.
Lagen	ID, Name des physischen Contact Center-Standorts, an den die Aufgabe verteilt wurde.
Teams	ID, Name des Teams, an das der Anruf verteilt wurde.
beitragende	Agenten, die den Task bearbeitet haben.
entryPoints	ID, Name des ursprünglichen Landeplatzes eines Kontakts in CWCC.

Integrationsdetails für Cisco Webex Contact Center

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Daten aus dem Cisco Webex Contact Center in Webex WFO integriert werden, nachdem die beiden Systeme verbunden sind.

Informationen Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO bietet digitale Kanalunterstützung für Ihr CWCC-Mehrkanal- oder Omnichannel-System. Mit Webex Unterstützung des digitalen WFO-Kanals werden die Audioaufzeichnungen, Chat-Transkripte und SMS-Transkripte aus Ihrem CWCC-System von Webex WFO aufgenommen, visualisiert und auf der **Seite "Interaktionen** " zugänglich gemacht. Die Unterstützung digitaler Kanäle gewährleistet einen umfassenden Überblick über Interaktionen und eine nahtlose Benutzererfahrung innerhalb Webex WFO über alle Kanäle hinweg. Doppelklicken Sie auf eine beliebige Interaktion auf der **Seite "Interaktionen** ", um auf die Daten der Interaktion zuzugreifen.

Die Begriffe Multichannel und Omnichannel Contact Center sind keine Synonyme. Sie unterscheiden sich deutlich in ihrer Definition. Multichannel-Contact Center unterstützen verschiedene Kommunikationskanäle. Zu den unterstützten Kanälen können Telefonanrufe, E-Mails, Web-Chat, soziale Medien und mehr gehören. Jeder Kanal arbeitet eigenständig, mit einer eigenen Warteschlange und Agenten, die auf die Bearbeitung des jeweiligen Kanals spezialisiert sind. Jeder Kanal ist jedoch isoliert, was zu einer unterbrochenen Kommunikation führen kann. Das heißt, wenn ein Kunde von einem Kanal zum anderen wechselt, verliert die Kundeninteraktion während der Reise an Kontinuität und Kontext.

Omnichannel-Contact-Center hingegen bieten ein nahtloses und integriertes Erlebnis über alle Kommunikationskanäle hinweg. Die Kanäle sind miteinander verbunden, sodass Kunden eine Konversation auf einem Kanal beginnen und auf einem anderen fortsetzen können, ohne Informationen zu wiederholen. Omnichannel-Lösungen ermöglichen es Agenten, die Historie jedes Kunden zu kennen und Kundenanfragen in allen Kommunikationskanälen schnell zu bearbeiten.

> **BEISPIEL** Ein Beispiel für ein Omnichannel-Erlebnis ist, wenn eine Interaktion als Chat beginnt und der Agent und der Kunde die Interaktion dann mit einem Telefonanruf fortsetzen. Informationen aus dem Chat-Kanal
> Und Sprachkanal sind über eine integrierte Omnichannel-Lösung miteinander verbunden.

Unterstützte Kontaktszenarien

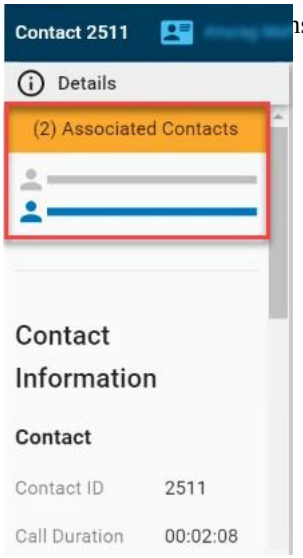
Die folgenden Szenarien werden unterstützt.

- Eingehende/ausgehende Nachrichten
- Übertragungen
- Konferenzen

HINWEIS: Konferenzen werden für E-Mail-Kanäle nicht unterstützt.

BEISPIEL Die in diesem Bild dargestellte Interaktion umfasst eine Übertragung, weshalb im Abschnitt "Zugehörige Kontakte" zwei Abschnitte des Chats verfügbar sind. Klicken Sie im Abschnitt "Zugehörige Kontakte" auf

Sie können im Chat oder SMS Protokoll verschiedene Agenten auswählen. Blau zeigt den ausgewählten Agenten an. Das vollständige Chat- oder SMS Protokoll wird unabhängig vom ausgewählten Agenten angezeigt. Der ausgewählte Agent wird jedoch in blauen Sprachfeldern auf



nskriptprotokolls angezeigt.

Prozeduren

digitale Kanäle aktivieren

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung** > **ACD Konfiguration**.
2. Klicken Sie im **Abschnitt ACD** auswählen auf **Hinzufügen** . Das **Fenster ACD Details** wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Cisco Webex Contact Center 2.0** aus der **Dropdown-Liste Auswählen ACD** aus, um die Seite "ACD Konfiguration" aufzurufen.
4. Klicken Sie im **Abschnitt "Produkte aktiviert" auf** "Quality Management ".
5. Klicken Sie auf **Digital (Chat, SMS, E-Mail, Social).**
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Starten Sie den Datenserver neu, um sicherzustellen, dass die Änderungen übernommen werden.

Auf der Seite "Interaktionen" nach Chat-, SMS-, E-Mail- oder Social-Media-Protokollen filtern

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Interaktionen**.
2. Klicken Sie im Bereich "Filter **" in der** Spalte "Filter" auf die **Dropdown-Liste "Kontakttyp** ".

3. Wählen Sie Chat **für Chat-Protokolle,** SMS **für SMS-Protokolle oder** E-Mail **für E-Mail-Protokolle aus** .
4. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Einschränkungen

Die Befehle "Bildschirm starten" und "Bildschirmaufzeichnung beenden" gelten für Nur-Bildschirm-Interaktionen, denen kein Audiokontakt zugeordnet ist. Auf diese Weise kann das Verhalten auf dem Bildschirm erfasst werden, während ein Agent eine digitale Interaktion bearbeitet. Das digitale Interaktionsprotokoll wird jedoch nicht mit den Interaktionsdetails verbunden.

Chat-Unterstützung

Wenn Ihr Kunde einen Chat verwendet, um einen auf CWCC konfigurierten Agenten zu kontaktieren, werden der Chat und die mit dem Chat verknüpften Daten in Webex WFO aufgenommen. Jeder Agent, der am Chat beteiligt ist, verfügt über ein vollständiges Chat-Protokoll der gesamten Interaktion, nicht nur über seinen individuellen Teil der Interaktion.

Jeder Abschnitt einer Interaktion verfügt über eine **Kontakt-ID**, bei der es sich um die eindeutige ID des Chats handelt. Eine **verknüpfte Kontakt-ID** ist die Kennung, die einen ursprünglichen Kontakt mit allen abgeleiteten Abschnitten des Kontakts verbindet, die in Webex WFO aufgenommen werden. Ein Chat kann mehrere Abschnitte haben, wenn er Übergaben oder Konferenzen enthält.

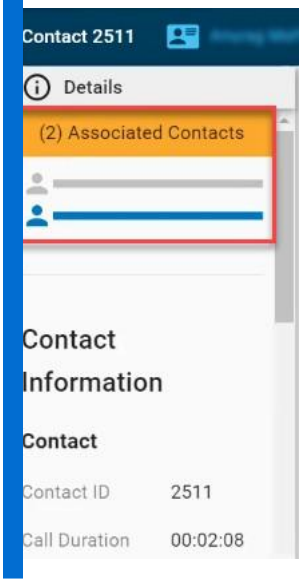
Das bedeutet, dass jeder Abschnitt eines Chats eine eindeutige Kontakt-ID hat und alle abgeleiteten Abschnitte eines Chats dieselbe gemeinsame verknüpfte Kontakt-ID haben. Nachdem Sie einen Chat ausgewählt haben, können Sie alle zugehörigen Chats im Chat-Protokoll anzeigen, das auf der Seite Interaktionen angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Daten, die mit einem Kontakt verknüpft sind.

Voraussetzungen

- Sie verfügen über Cisco Contact Center Desktop (Agenten-Dashboard).
- Sie haben ein Cisco Chat-Widget für Cisco Contact Center Desktop konfiguriert.

HINWEIS Wenn dem von Ihnen ausgewählten Chat aufgrund von Übertragungen oder Konferenzen weitere Agenten zugeordnet sind, zeigen Sie die Chatprotokolle der zusätzlichen Agenten an, indem Sie auf den Agenten in der Dropdownliste "Zugehörige Agenten"

Kontakte des Bereichs "Details".



Einschränkungen

- Chatprotokolle sind nur innerhalb Ihrer Organisation verfügbar, in denen das CWCC-ACD konfiguriert ist. Chats mit Drittorganisationen sind nicht verfügbar. Wenn ein Chat an einen Dritten übertragen wird, stellt Webex WFO nur Daten für den Teil des Chats bereit, den der Agent vor der Übertragung erhalten hat.
- Zugeordnete Kontakt-IDs bleiben für alle Phasen eines Text-Chats (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzen) konsistent. Die zugehörigen Kontakt-IDs bleiben für alle Phasen eines Sprachanrufs (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzen) konsistent. Die zugehörigen Kontakt-IDs unterscheiden sich jedoch zwischen Text-Chats und Sprachanrufen aus einem einzelnen Kundenkontaktverlauf.

SMS Support

Wenn Ihr Kunde und ein Agent SMS Nachrichten austauschen, die auch als Textnachrichten bezeichnet werden, werden die SMS Nachrichten und die mit diesen SMS Nachrichten verknüpften Daten in Webex WFO aufgenommen. Jeder an der Konversation beteiligte Agent verfügt über ein vollständiges SMS Transkript der gesamten Interaktion, nicht nur seiner einzelnen Interaktionsabschnitte. Jeder Abschnitt einer Interaktion verfügt über eine Kontakt-ID, bei der es sich um die eindeutige ID der SMS Interaktion handelt. Eine verknüpfte Kontakt-ID ist die Kennung, die einen ursprünglichen Kontakt mit allen abgeleiteten Abschnitten des Kontakts verbindet, die in Webex WFO aufgenommen werden. Eine SMS Konversation kann mehrere Phasen umfassen, wenn sie Übergaben oder Konferenzen umfasst.

Das bedeutet, dass jeder Abschnitt eines SMS über eine eindeutige Kontakt-ID verfügt und alle abgeleiteten Abschnitte eines SMS über dieselbe gemeinsame zugeordnete Kontakt-ID verfügen. Nachdem Sie einen SMS Kontakt auf der Seite "Interaktionen" ausgewählt haben, können Sie alle zugehörigen SMS Nachrichten im Media Player anzeigen (**Interaktionen** > Doppelklicken Sie auf einen Kontakt, um das zugehörige SMS Transkript anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Daten, die mit einem Kontakt verknüpft sind.

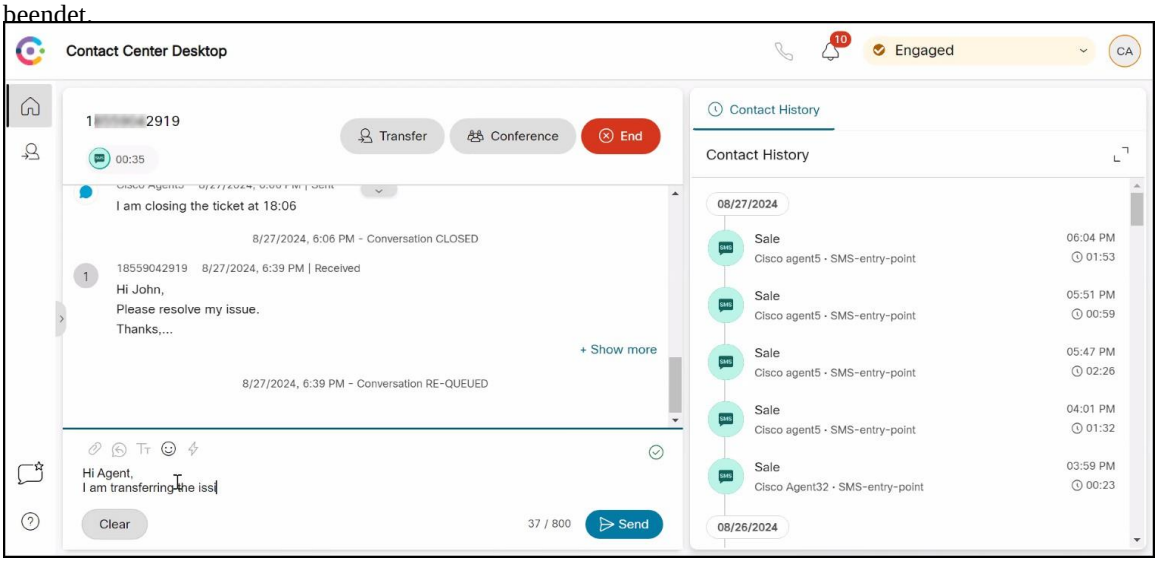
Voraussetzungen

- Sie verfügen über Cisco Contact Center Desktop (Agenten-Dashboard).
- Sie haben eine gültige Telefonnummer als SMS Warteschleife konfiguriert.

Beispiel für einen Ablauf

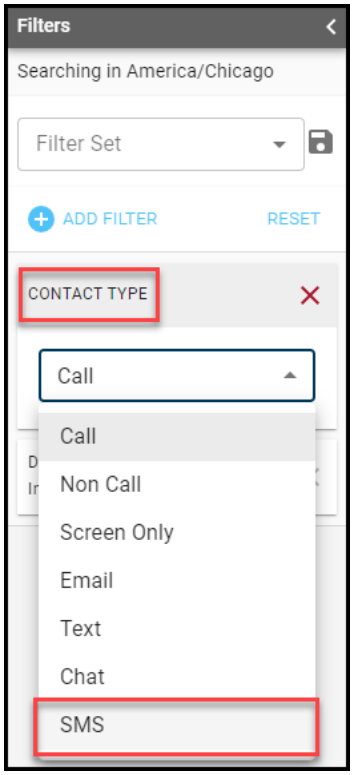
Dieses Beispiel veranschaulicht ein typisches SMS Gespräch zwischen einem Kunden und Webex Contact Center-Agenten.

1. Ein Kunde verwendet ein Mobiltelefon, um einen Agenten zu kontaktieren.
2. Der Kundenkontakt wird in der Contact Center Desktop-Warteschlange angezeigt, und der Agent nimmt an.
3. Der Kunde und der Agent tauschen einige Minuten lang SMS Nachrichten aus, bevor der Agent den Chat beendet.



4.
5. Agenten müssen die Konversation beenden, indem sie in ihrem Contact Center Desktop-System auf die **Schaltfläche "Beenden** " klicken, bevor Webex WFO SMS Protokolle und SMS Daten aufnehmen kann.
6. Suchen Sie in Webex WFO Ihre SMS Transkripte, indem Sie zur **Seite Interaktionen** navigieren. Sicherstellen **Kontakttyp** wurde als Filter ausgewählt. Filtern Sie nach **SMS** Nachrichten und wählen Sie einen SMS aus der Liste aus.

von Interaktionen.

7. 

(Die Dropdown-Liste des Kontakttyp-Filters auf der Seite "Interaktionen")

Einschränkungen

- SMS Transkripte sind nur innerhalb Ihrer Organisation verfügbar, in der der CWCC 2.0-ACD konfiguriert ist. SMS Meldungen, die bei Drittanbietern auftreten, sind nicht verfügbar. Wenn eine SMS Konversation vom Contact Center Ihrer Organisation an eine andere Organisation eines Drittanbieters übertragen wird, ist das Transkript für diesen Teil der SMS Konversation nicht in Webex WFO verfügbar.
- Zugeordnete Kontakt-IDs bleiben für alle Phasen einer SMS Konversation (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzen) konsistent. Die zugehörigen Kontakt-IDs bleiben für alle Phasen eines Sprachanrufs (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzen) konsistent. Die zugehörigen Kontakt-IDs unterscheiden sich jedoch zwischen den SMS Konversationen und Sprachanrufen aus einem einzelnen Kundenkontaktverlauf.

> **BEISPIEL** Eine Kundeninteraktion umfasst ein SMS Gespräch mit einem Agenten, dann wird das SMS Gespräch an einen zweiten Agenten übergeben und schließlich der zweite Agent und die
> Kunden führen ein fünfminütiges Telefongespräch, bevor sie die Interaktion beenden. Innerhalb Webex WFO sowohl das erste SMS Gespräch mit dem Kunden und dem ersten Agenten als auch das fortgesetzte

SMS Konversation, die an den zweiten Agenten übergeben wurde, haben dieselbe zugehörige Kontakt-ID. Dem fünfminütigen Telefongespräch zwischen dem Kunden und dem zweiten Agenten ist eine andere Kontakt-ID zugeordnet.

- Webex WFO erfasst Chat- und SMS Interaktionen nur, wenn **Quality Management** aktiviert ist und das **Kontrollkästchen Digital (Chat, SMS)** auf der **Seite Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuration** aktiviert ist. Wenn Sie Konfigurationsänderungen auf dieser Seite vornehmen, stellen Sie sicher, dass Sie Chat & SMS nicht versehentlich deaktivieren.

E-Mail-Support

Voraussetzungen

- Sie verfügen über Cisco Contact Center Desktop (Agenten-Dashboard).
- Sie haben eine gültige Telefonnummer als E-Mail-Warteschlange konfiguriert.

Beispiel für einen Ablauf

Dieses Beispiel veranschaulicht eine typische E-Mail-Interaktion zwischen einem Kunden und einem Agenten, die in Webex WFO aufgenommen wird.

1. Ein Kunde sendet eine E-Mail.
2. Die E-Mail-Nachricht wird in einer Warteschlange für das Cisco Contact Center Desktop (Agenten-Dashboard) angezeigt und von einem Agenten entgegengenommen.
3. Der Kunde und der Agent tauschen einige Minuten lang E-Mail-Nachrichten aus.

   HINWEIS Agenten müssen die Konversation beenden, bevor Webex WFO Daten aus digitalen Kanälen aufnehmen kann.

4. Suchen Sie in Webex WFO nach E-Mail-Transkripten, indem Sie zur **Seite Interaktionen** navigieren, und wählen Sie eine E-Mail-Interaktion aus der Liste aus.

Komplexe Anrufereignisse

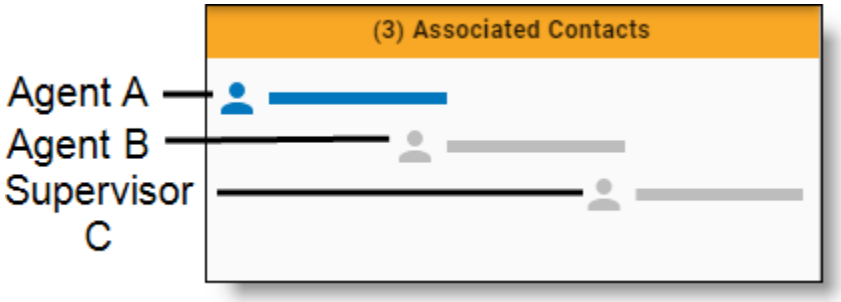
In diesem Thema wird beschrieben, wie Webex WFO komplexe Anrufszenarien verarbeitet. Komplexe Anrufszenarien sind verschiedene Aktionen, die während eines Anrufs ausgeführt werden können. Dazu zählen Übergaben, Konferenzen, Halten und geparkte Anrufe. In Cisco Webex Contact Center 2.0 wird ein Segment gebildet, wenn ein Teilnehmerwechsel stattfindet, z. B. wenn ein Agent einem Beratungsanruf beitritt.

In Webex WFO werden ein Audioanruf und alle dazugehörigen Daten, wie Bildschirmaufzeichnungen und Metadaten, als Kontakt bezeichnet. Die zugehörige Kontakt-ID ist die Kennung, die einen ursprünglichen Anruf mit allen abgeleiteten Abschnitten des Anrufs verbindet, die in Webex WFO aufgezeichnet werden. Das bedeutet, dass jeder resultierende Kontakt dieselbe zugehörige Kontakt-ID wie der ursprüngliche Anruf hat. Sie können zugehörige Kontakte im Media Player anzeigen (Interaktionen > Doppelklicken Sie auf einen Kontakt).

Wenn mehrere Agenten denselben Kundenanruf bearbeiten (z. B. wenn ein Agent den Anruf an einen anderen weiterleitet), erstellt Webex WFO für jeden beteiligten Agenten einen separaten Kontakt und weist diesen Kontakten dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu. Im Abschnitt "Zugehörige Kontakte" werden diese Kontakte angezeigt. Sie können alle Segmente eines Anrufs vom Eingang des Anrufs im Kontaktcenter bis zu dessen Ende sehen.

BEISPIEL

Ein Kunde ruft Agent A an. Agent A übergibt den Kunden an Agent B, und Agent B übergibt den Kunden an Supervisor C. Webex WFO erstellt drei separate Kontakte und weist ihnen dieselbe zugehörige Kontakt-ID zu.



Voraussetzungen

- Die Funktionsflags "Segmentaufzeichnung" und "Teilaufzeichnung konsultieren" müssen in Ihrem Cisco-Konto aktiviert sein. Wenden Sie sich an den Support von Cisco, wenn Sie Hilfe benötigen.
- Dies ist eine neue Funktion, die noch nicht allgemein verfügbar ist. Wenn Sie frühzeitig auf diese Funktion zugreifen möchten, wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager.
- RTMS muss aktiviert sein. Wenden Sie sich an den technischen Support von Cisco, um RTMS für Ihr Unternehmen zu konfigurieren.
- Sie müssen Webex Contact Center Version 2.0 konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Herstellen einer Verbindung mit Cisco Webex Contact Center 2.0 .

- Für jedes CWCC-Metadatenfeld, das Sie einer Webex WFO-Metadatenbezeichnung zuordnen möchten, muss zunächst im Metadaten-Manager in Webex WFO (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadatenmanager) eine Metadatenbeschriftung erstellt werden.
    - Sie müssen auf der Seite Metadaten-Manager die Option Text **aus der** Dropdown-Liste Metadatentyp **auswählen** , damit die Metadaten aus CWCC einer Metadatenbeschriftung zugeordnet werden.

      BEST PRACTICE Geben Sie "Anruftyp" als **Text** aus der **Dropdown-Liste "Metadatentyp** " ein.
    - Stellen Sie sicher, dass die **Dropdown-Liste ACD Daten** auf der Seite "Metadaten-Manager" leer ist. Alle anderen Felder auf der Seite "Metadaten-Manager" können wie gewünscht konfiguriert werden.

Position der Seite

Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration

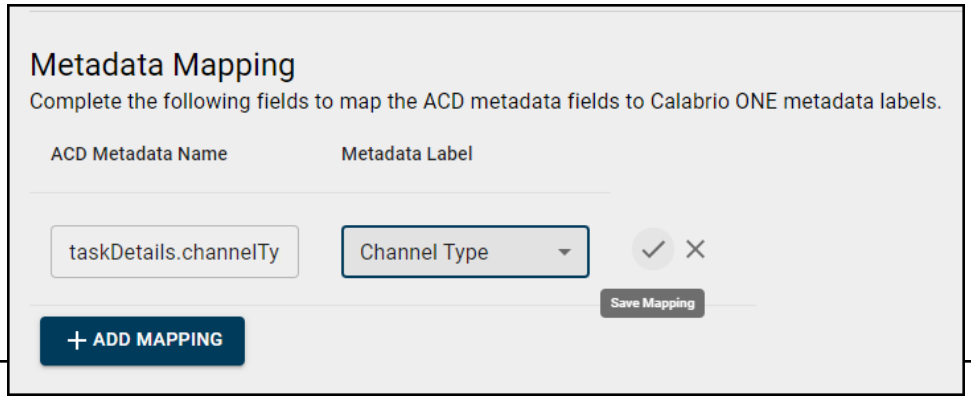
Vorgehensweise

Metadaten in Webex WFO zuordnen

Sie müssen benutzerdefinierte Metadaten mit den Werten "Kundensegment" und "Konsultieren" zuordnen.

1. Navigieren Sie zur **Konfigurationsseite Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Klicken Sie im **Abschnitt Metadatenzuordnung** auf **Zuordnung** hinzufügen.
3. Geben Sie im Textfeld unter **ACD Metadatenname** "Kundensegment" ein.
4. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste unter der **Spalte "Metadatenbezeichnung** " und wählen Sie die Metadatenbezeichnung für den Anruftyp, die Sie als Voraussetzung erstellt haben, aus der Liste der Optionen aus.
5. Klicken Sie auf das Häkchen, um die Metadatenzuordnung zu speichern.

BEISPIEL



6. Klicken Sie auf **Zuordnung** hinzufügen, um eine zusätzliche Metadatenzuordnung hinzuzufügen.
7. Geben Sie im Textfeld unter **ACD Metadatenname** "Konsultieren" ein.
8. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste unter der **Spalte "Metadatenbezeichnung** " und wählen Sie die Metadatenbezeichnung für den Anruftyp, die Sie als Voraussetzung erstellt haben, aus der Liste der Optionen aus.
9. Klicken Sie auf das Häkchen, um die Metadatenzuordnung zu speichern.
10. Klicken Sie oben rechts auf der Seite auf **Speichern** .

Komplexe Anrufereignistypen

- Übergaben: Webex WFO segmentiert den Anruf nach der Anzahl der Übergaben. Für jede Übergabe erstellt Webex WFO einen separaten Kontakt und ordnet jeden Kontakt dem Agenten zu, der dieses Segment des übergebenen Anrufs erledigt hat.
- Konferenzen: Webex WFO teilt den ursprünglichen Anruf in zwei Kontakte. Der erste Kontakt in Webex WFO ist dem Agenten zugeordnet, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat. Der zweite Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der in den Anruf eingebunden wurde. Die Aufzeichnung des ersten Kontakts des Agenten erstreckt sich über die gesamte Zeit, während der der Agent an dem Anruf beteiligt ist. Die Aufzeichnung des zweiten Kontakts umfasst nur die Zeit, als der zweite Agent dem Anruf beigetreten ist.
- Kalt (blind): Webex WFO verwendet "kalt (blind)", um sowohl Übertragungs- als auch Konferenzszenarien zu beschreiben. Bei diesem Deskriptor wird ein vorhandener Anruf direkt an einen zusätzlichen Agenten weitergeleitet, ohne dass eine Kommunikation zwischen den beiden Agenten stattfindet, bevor die Übergabe oder Konferenz stattfindet.
- Warm: Webex WFO verwendet "warm", um sowohl Übertragungs- als auch Konferenzszenarien zu beschreiben. Dieser Deskriptor bedeutet, dass der erste Agent mit dem zweiten Agenten spricht, um relevante Kontext- und Hintergrundinformationen bereitzustellen, bevor die Übergabe oder Konferenz stattfindet. Der Beratungsteil einer warmen Übertragung oder Konferenz ist in den Kontaktaufzeichnungen enthalten.
- Parken: In geparkten Szenarien segmentiert Webex WFO den Anruf in zwei Kontakte. Die Aufzeichnung für den ersten Kontakt umfasst die Zeit, bevor der Anruf geparkt wurde. Die Aufzeichnung für den zweiten Kontakt umfasst die Zeit, nachdem der Anruf aus dem Parken abgerufen wurde. Das heißt, wenn Sie einen Anruf parken, wird ein Kontakt beendet und durch das Abrufen eines geparkten Anrufs wird ein neuer Kontakt erstellt.
- Rückfragen: Der erste Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat, und der zweite Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der zu einem Beratungsgespräch hinzugezogen wurde. Die Aufzeichnung für den ersten Kontakt erstreckt sich über die gesamte Dauer des Kundengesprächs. Die Aufzeichnung für den zweiten Kontakt umfasst nur die Zeitspanne, die die Agenten beraten haben.

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Anrufereignistypen sowie die von Webex WFO unterstützten Ereignisse beschrieben.

Typ	Unterstützt	Beschreibung
Anruf angenommen/beendet	Ja	Ein Agent nimmt einen Kundenanruf an und der Anruf wird beendet, ohne dass Anrufereignisse wie Halten oder Übergaben stattfinden.
Halten/Fortsetzen	Ja	Ein Kunde wird in die Warteschleife gestellt. Warteschleifenmusik wird während des Anrufs abgespielt.
Anhalten und Fortsetzen (manuell)	Ja	Ein Anruf wurde angehalten. Die Funktion zum Anhalten und Fortsetzen entspricht den PCI-Compliance-Standards. Anders als bei der Halten/Fortsetzen-Funktion wird während des Anrufs keine Warteschleifenmusik abgespielt. Nur Stille ist zu hören. Ein Benutzer muss das Anhalten und Fortsetzen manuell in seinem Cisco Webex CC-System auslösen, und Webex WFO erkennt den manuellen Auslöser.
Kalte (Blind-)Übertragung Warmer Transfer	Ja	Ein Anruf wird von einem Agenten an einen anderen Agenten übergeben.
Kalte Konferenz Warme Konferenz	Ja	Eine Anrufinteraktion mit zwei oder mehreren Agenten.
Parken	Nein	Ein Anruf wird gehalten (geparkt), und der Anruf kann vom selben Agenten angenommen (abgerufen) werden.

HINWEIS Die Bildschirmaufzeichnung wird für den ersten Agenten in einem Anruf unterstützt. Bildschirmaufzeichnung wird für übertragene Anrufabschnitte nicht unterstützt.

Bildschirmaufzeichnung

Bildschirmaufzeichnungen werden über Webex WFO Smart Desktop und nicht über Cisco Webex CC aufgezeichnet.

Voraussetzungen

Damit die Bildschirmaufzeichnung funktioniert, müssen Sie sicherstellen, dass die folgenden Funktionen und Komponenten ordnungsgemäß konfiguriert sind.

Funktion	Konfiguration
Intelligenter Desktop	Webex WFO Smart Desktop muss auf den PCs installiert sein und funktionieren.

Funktion	Konfiguration
	Hier melden sich Agenten bei Webex CC an und jeder Smart Desktop muss für die Verwendung von RTE-Messaging konfiguriert sein. RTE-Messaging wird durch Aktivieren des **Kontrollkästchens "RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung** aktivieren" auf der Seite "ACD Konfiguration" für Webex CC konfiguriert. RTE-Messaging ermöglicht es verbundenen Smart Desktop-Clients, Bildschirmaufzeichnungen in zehnminütigen Segmenten aufzuzeichnen, wenn sich ein korrekt konfigurierter Benutzer bei Webex CC anmeldet.
Webex WFO-Benutzer es Agenten als	Wenn Webex WFO mit Webex CC synchronisiert wird, importiert und synchronisiert Webex WFO-Benutzer mit Webex CC-Benutzerprofilen. Nur Benutzer mit Webex CC-Benutzerprofilen können aufgezeichnet werden. Diese Benutzer müssen über die folgenden zusätzlichen Konfigurationen auf der Seite "Benutzer" verfügen: ▪ Benutzer aktivieren – Muss ausgewählt werden. ▪ Rollen – Muss einer Rolle zugewiesen werden, die mit den Berechtigungen "Kontakte erfassen" und "Bildschirm aufzeichnen" verknüpft ist. ▪ Windows-Anmeldung – Muss mit der Windows-Anmeldung identisch sein, die die Webex CC-Agenten zum Anmelden am PC verwenden.

Bildschirmaufzeichnungen aufnehmen

Die folgende Liste bietet einen Überblick darüber, wie Webex WFO Bildschirmaufzeichnungen für Webex CC-Agenten aufzeichnet.

1. Agent meldet sich mit Smart Desktop an einem PC an.

   Wenn sich ein Benutzer, der in Webex WFO korrekt konfiguriert ist, an einem PC anmeldet, auf dem Smart Desktop betrieben wird und für die Verwendung von RTE-Messaging konfiguriert ist, beginnt Smart Desktop mit der Aufzeichnung von Bildschirmaufzeichnungen in zehnminütigen Segmenten, die lokal gespeichert werden. Es werden noch keine Bildschirmaufzeichnungen in Webex WFO hochgeladen.

Die Bildschirmaufzeichnungssegmente werden auf dem Desktop verschlüsselt. Calabrio verwendet ein Zwei-Faktor-Verschlüsselungsverfahren mit symmetrischem AES-CBC-256 und asymmetrischem RSA-CBC-2048, um die Authentifizierung und Verschlüsselung von Bildschirmaufzeichnungsdateien zu handhaben.

Smart Desktop speichert diese Segmente an folgendem Speicherort:

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

2. Der Agent bearbeitet den Kontakt in Webex CC.
3. Webex WFO importiert die Audioaufzeichnung und die Metadaten des Kontakts.
4. Webex WFO extrahiert die Bildschirmaufzeichnung vom PC des Agenten und lädt sie hoch.

   Sobald Webex WFO Kontakte aus Webex CC hochgeladen hat, beginnt es mit dem Extrahieren und Hochladen übereinstimmender Bildschirmaufzeichnungen. Webex WFO übermittelt dazu die Zeitstempel für jeden Kontakt an den entsprechenden Agenten-PC.

   Wenn Smart Desktop diese Zeitstempel empfängt, schneidet es die Bildschirmaufzeichnungssegmente zu und fügt sie zu einer einzigen Bildschirmaufzeichnung zusammen, die der Dauer des Kontakts entspricht. Anschließend wird die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO hochgeladen.

   Bildschirmaufzeichnungssegmente, die keinem Kontakt zugeordnet sind, werden analysiert, um sicherzustellen, dass keine Diskrepanzen aufgetreten sind, und anschließend gelöscht. Wenn Smart Desktop die Verbindung zum Webex WFO verliert, führt es bei der Wiederherstellung der Verbindung einen Wiederherstellungsprozess aus, um sicherzustellen, dass Bildschirmaufzeichnungen für alle Kontakte erstellt werden, die in der Zwischenzeit vom Agenten erledigt wurden.

   BEISPIEL Ein Agent bearbeitet einen Kontakt am Ende des Tages und fährt dann den PC herunter, bevor Webex CC den Kontakt für Webex WFO verfügbar macht. Wenn der Agent den PC einschaltet, wird die
   Am nächsten Tag stellt Smart Desktop wieder eine Verbindung zum Webex WFO her, und Webex WFO extrahiert dann die Bildschirmaufzeichnung und lädt sie hoch.

5. Der Agent meldet sich ab.

   Wenn sich der Agent abmeldet, beendet Smart Desktop die Aufzeichnung neuer Bildschirmsegmente.

Anhang

Im Anhang finden Sie Inhalte zur Version 1.0 der Cisco Webex Contact Center-Integration.

Grundlegende Konfigurationsdaten für 1.0

Webex WFO synchronisiert die folgenden Kernkonfigurationsdaten mit Entsprechungen aus Cisco Webex Contact Center bis drei API Anforderungen.

Benutzer

Wenn Webex WFO einen neuen Benutzer aus Webex Contact Center importiert, wird ein neuer Webex WFO-Benutzer erstellt, der über ein Webex Contact Center-Benutzerprofil verfügt.

Der Synchronisierungsdienst erkennt Benutzerdaten im Webex Contact Center und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

> **HINWEIS** Benutzer mit dem Status "Inaktiv" im Webex Contact Center werden erst importiert, wenn sie wiederhergestellt wurden.

Änderung in Webex CC	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neuer Benutzer wird hinzugefügt.	Neuer Benutzer wird hinzugefügt. Insbesondere der Synchronisierungsdienst: ▪ Der Vor- und Nachname des Webex Contact Center-Benutzers wird auf den Vor- und Nachnamen des Webex WFO-Benutzers angewendet. ▪ Die TID des Webex Contact Center-Benutzers wird auf die ACD-ID des Webex WFO-Benutzers angewendet. ▪ Das Webex WFO-Startdatum für das Unternehmen und die Abteilung wird auf das Datum der Synchronisierung festgelegt. ▪ Der Webex WFO-Benutzer wird dem Standardteam zugewiesen. > **HINWEIS** Webex WFO bewahrt nicht die Beziehung zwischen Webex Contact Center-Benutzern und -Teams. Siehe Teams. ▪ Wenn der Webex Contact Center-Benutzer Contact-Center-fähig ist, wird dem Webex WFO-Benutzer die Standardagentenrolle zugewiesen. Es werden keine anderen Webex WFO-Rollen mit Webex Contact Center synchronisiert.

Änderung in Webex CC	Resultierende Änderung in Webex WFO
	HINWEIS: Wenn Sie die Agentenrolle von einem Webex WFO-Benutzer entfernen, der mit einem Webex Contact Center-Benutzer synchronisiert wird, der aktiviert ist, wird die Agentenrolle bei der nächsten Synchronisierung Webex WFO mit Webex Contact Center neu zugewiesen.
Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.	Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.
Der Benutzer wird gelöscht.	Der Benutzer ist deaktiviert.

Teams

Webex WFO wird mit Webex Contact Center-Teams aller Art (kapazitätsbasiert oder agentenbasiert) synchronisiert, solange diese aktiv sind. Die Beziehung zwischen Webex Contact Center-Benutzern und Webex Contact Center-Teams wird nicht aufrechterhalten.

Der Synchronisierungsdienst erkennt Änderungen an Teamdaten in Webex Contact Center und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

Änderung in Webex CC	Resultierende Änderung in Webex WFO
Neues Team wird hinzugefügt.	Neues Team mit dem gleichen Namen wird hinzugefügt. Dieser
Name ist schreibgeschützt. Teamname wird geändert.	Der Teamname wird geändert.
Neuer Benutzer wird zu einem Team hinzugefügt	Keine Änderung. Webex WFO behält die Beziehung zwischen Webex Benutzer des Contact Centers und Webex Contact Center-Teams.
Benutzer wird aus einem Team entfernt	Keine Änderung. Webex WFO behält die Beziehung zwischen Webex Benutzer des Contact Centers und Webex Contact Center-Teams.
Das Team wird gelöscht.	Keine Änderung.

Sie können in Webex WFO neue Teams erstellen und ihnen Benutzer zuweisen, diese neuen Teams werden jedoch nicht zu Webex Contact Center hinzugefügt.

Ein Webex WFO-Benutzer kann nur einem Team angehören.

Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 1.0 herstellen

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie die Verbindung zwischen Cisco Webex Contact Center 1.0 und Webex WFO eingerichtet wird.

Schritt 1: Informationen von Ihrem Webex Contact Center-Anbieter einholen

Sammeln Sie die folgenden API Informationen von Ihrem Webex Contact Center-Anbieter, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Ort:

- Die vollständige Basis-URL der Webex Contact Center-API, einschließlich des Protokolls.
- Die vollständige Basis-URL der Webex Contact Center-Medien-API, einschließlich des Protokolls.
- E-Mail-Adresse des Webex Contact Center-Benutzers, der berechtigt ist, sowohl auf das Webex Contact Center-API als auch auf das Webex Contact Center-Medien API zuzugreifen.
- API Taste für das Webex Contact Center-API und Webex Contact Center-Medien API.

Wenn Sie die ACD Verbindung mit Webex Contact Center in Webex WFO konfigurieren, benötigen Sie diese Informationen, um den Abschnitt Webex Contact Center-API auszufüllen.

HINWEIS Die folgenden Beispielbilder zeigen Cisco Webex Contact Center 1.0-APIs.

- Entitäts-ID

BEISPIEL

Die Entitäts-ID ist in der folgenden Abbildung hervorgehoben.

```
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">
```

- Umleitungs-URL für einmaliges Anmelden

BEISPIEL

Die Umleitungs-URL für einmaliges Anmelden ist in der folgenden Abbildung hervorgehoben.

```
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"/>
```

- Zertifikat des Identitätsanbieters

BEISPIEL

Das Zertifikat des Identitätsanbieters wird in der folgenden Abbildung hervorgehoben.

```
103         <KeyDescriptor use="signing">
104             <ds:KeyInfo>
105                     <ds:X509Data>
106                         <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQE
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 MFoXDTW
```

Schritt 2: Konfigurieren Webex Contact Center als ACD in Webex WFO

Als Nächstes konfigurieren Sie Webex Contact Center als ACD in Webex WFO.

HINWEIS Webex WFO bezeichnet Webex Contact Center derzeit als Cisco Customer Journey Platform.

Webex Contact Center als ACD hinzufügen

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > ACD Konfiguration.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Konfigurieren Sie die Felder im Dialogfeld "ACD Details" wie folgt.

Feld	Konfiguration
Wählen Sie ACD	Wählen Sie Cisco Customer Journey Platform **aus**.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die ACD ein.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Das Webex Contact Center-ACD konfigurieren

1. Wählen Sie in der Tabelle "ACD Server" das Webex Contact Center-ACD aus.
2. Überspringen Sie den Abschnitt "ACD Filterung". Die ACD Filterung wird von dieser Integration nicht unterstützt.
3. Konfigurieren Sie den Abschnitt Cisco Customer Journey Platform API wie folgt.

Feld	Konfiguration
URL API Cisco Customer Journey Platform	Geben Sie die vollständige Basis-URL der Webex Contact Center-API, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben, einschließlich der Protokollkennung, ein. **BEISPIEL#** https://rest-tenant.ccone.net/aws/API
URL API Cisco Customer Journey Platform (Medien-)	Geben Sie die vollständige URL der Webex Contact Center-Medien API, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben, einschließlich der Protokollkennung, ein. **BEISPIEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-Aufnahme
User Name (Benutzername)	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers Webex Contact Center ein, den Sie in Schritt 1 gespeichert. Dieser Benutzer muss über Zugriffsberechtigungen für das Webex Contact Center-API und das Webex Contact Center-Medien API verfügen.
API-Schlüssel	Geben Sie den API Schlüssel für das Webex Contact Center-API und Webex Contact Center-Medien API ein, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Wählen Sie diese Option nur aus, wenn Sie Webex Contact Center 2.0 verwenden. Dadurch werden CMSv2-API Anforderungen aktiviert.
Cisco-Mandanten-ID	Geben Sie die alphanumerische Kennung des Webex Kontakt-Centers ein Mandantenkonto. Dies ist Ihre Cisco OrgId.

4. Konfigurieren Sie den Abschnitt "Synchronisierungsintervall" wie folgt.

Abschnitt	Beschreibung
Intervall (Minuten) soll.	Geben Sie ein, wie oft (in Minuten) der Datenserver Benutzer synchronisieren Teams und Servicewarteschlangen in Webex WFO mit ihren

Entsprechungen in Webex Contact Center. Weitere Informationen zur Synchronisierung mit

Abschnitt	Beschreibung
	Webex Contact Center finden Sie weitere Informationen unter Kernkonfigurationsdaten für 1.0. Minimum = 10 Minuten.

5. Konfigurieren Sie den Abschnitt "Aufnahmeeinstellungen" wie folgt.

Feld	Beschreibung
ACD Erfassungsverzögerung	Wählen Sie die Wartezeit aus, die WFM warten sollen Importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall abgelaufen ist.
Erneute Datenerfassung aktivieren	(Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Daten aus Des gesamten Vortages. Wenn Sie routinemäßig Anrufe verarbeiten, die länger als die maximale Standardverzögerung dauern, können Sie von Mitternacht bis Mitternacht die gesamten Daten des vorherigen Tags neu erfassen. Die wiedererfassten Daten überschreiben die Daten, die im Laufe des Tages erfasst wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Statistiken korrekt sind und dass die Daten für sehr lange Anrufe im richtigen Intervall liegen.
Erneute Erfassungszeit	Geben Sie die Uhrzeit ein, zu der WFO Webex Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut erfassen soll.

6. (Optional) Wählen Sie RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung **aktivieren aus**. Dies ermöglicht Ihnen, die Bildschirme von Webex Contact Center-Agenten aufzuzeichnen, die für die Bildschirmaufzeichnung in Webex WFO konfiguriert sind. Weitere Informationen zur Bildschirmaufzeichnung finden Sie unter QM Daten für 1.0.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schritt 3: Datenserver konfigurieren

Konfigurieren eines Datenservers für eine Cisco Webex Contact Center ACD

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung** > **Systemkonfiguration** > **Datenserverkonfiguration**.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Datenserverkonfiguration** auswählen" den Datenserver aus, den Sie für das Webex Contact Center-ACD verwenden möchten.

3. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen.

Einstellung	Konfiguration
Regionaler Datenserver ACD	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Synchronisierung** aktivieren" und verschieben Sie die Einstellungen für die Webex Synchronisierung Der Contact Center-ACD von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen"**.
Regionaler Datenserver ACD	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Erfassung** aktivieren" und verschieben Sie die Webex "Aufnahmeeinstellungen" Die Contact Center-ACD von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen".**
Regionaler Datenserver -	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Echtzeitereignisse** aktivieren", und verschieben Sie dann die Einstellungen für Zeitereignisse Die ACD des Webex Contact Center von **"Verfügbar** " zu **"Zugewiesen**".
Servereinstellungen für Medienimport	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Medienimport** aktivieren" und verschieben Sie die ACD des Webex Contact Center von **"Verfügbar** " in **"Zugeordnet".**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

QM Daten für 1.0

QM ermöglicht es Ihnen, zu überwachen und zu bewerten, wie gut Ihre Agenten auf die eingehenden Kontakte reagieren.

Audio-Aufnahme

Wenn QM mit Cisco Webex Contact Center verbunden ist, werden Kontakte im Webex Contact Center erstellt und aufgezeichnet.

Um einen Kontakt zu importieren, importiert Webex WFO die Kontaktmetadaten zunächst über eine API-Anforderung. Anschließend importiert er die Audioaufzeichnung über eine andere API Anforderung, gleicht die Audioaufzeichnung mit den Metadaten des Kontakts ab und ordnet den Kontakt dem Agenten zu, der den Anruf bearbeitet hat.

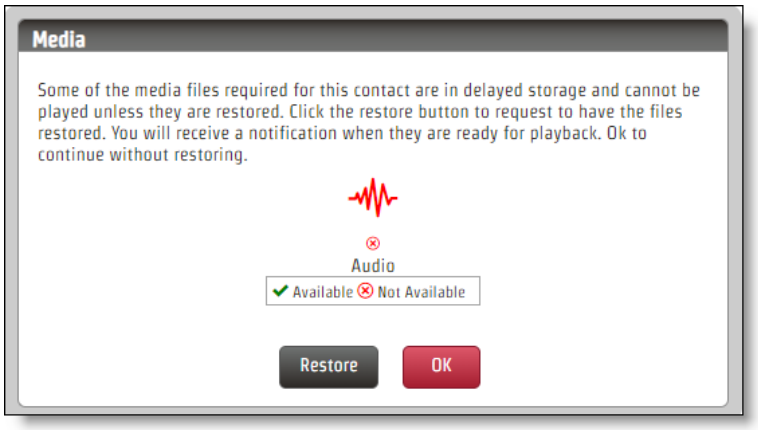
Wenn mehrere Agenten einen Kontakt im Contact Center bearbeiten (z. B. wenn ein Agent den Kontakt an Webex einen anderen Agenten weiterleitet), verwendet Webex WFO Metadaten, um den Kontakt in eine übereinstimmende Anzahl von Kontakten zu segmentieren und diese anschließend den einzelnen beteiligten Agenten zuzuordnen. Genau bestimmt Webex WFO anhand der Start- und Endzeitstempel, wann Agenten am Anruf aktiv waren, und segmentiert den Kontakt entsprechend. Jeder resultierende Kontakt in Webex WFO verfügt über eigene Metadaten und eine eigene Audioaufzeichnung.

Es kann bis zu zwei Stunden dauern, bis Webex Contact Center einen Kontakt für Webex WFO verfügbar macht. Manchmal kann es länger dauern, bis die mit dem Kontakt verknüpfte Audioaufzeichnung

hochgeladen wird.

ANMERKUNG

Wenn Sie auf einen Kontakt doppelklicken, für den noch keine Audioaufzeichnung hochgeladen wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:



In diesem Fall befindet sich die Aufnahme jedoch nicht im verzögerten Speicher, und ein Klick auf "Wiederherstellen" bewirkt nicht, dass die Aufnahme wiederhergestellt wird. Die Aufzeichnung kann erst dann wiedergegeben werden, wenn sich der Status des Audiodatei-Uploads von "Datei noch nicht hochgeladen" in "Datei wurde hochgeladen" ändert.

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Webex WFO-Segmente Contact Center-Kontakte Webex, die Rücksprachen, Übergaben oder Konferenzen beinhalten.

Beratungen

Webex WFO segmentiert den Webex Contact Center-Kontakt in zwei Kontakte mit derselben verknüpften Kontakt-ID.

Der erste Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat, und der zweite Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der zu einem Beratungsgespräch hinzugezogen wurde. Die Aufzeichnung für den ersten Kontakt erstreckt sich über die gesamte Dauer des Kundengesprächs. Die Aufzeichnung für den zweiten Kontakt umfasst nur die Zeitspanne, die die Agenten beraten haben.

Während der Beratung erfasst Webex Contact Center nur den Kunden, nicht die Agenten.

BEISPIEL

Webex WFO importiert einen Kontakt, bei dem Agent Braun 42 Sekunden lang mit Agent Hodges gesprochen hat. Webex WFO unterteilt diesen Kontakt in zwei Kontakte, 29 und 30.

Die Aufzeichnung für Kontakt 29 hat eine Dauer von 00:02:21, d. h. die gesamte Zeitspanne, in der Agent Braun mit dem Kunden verbunden war. Die Aufzeichnung für Kontakt 30 hat eine Dauer von 00:00:42, d. h. nur die Zeitspanne, in der Agent Hodges mit Agent Braun beriet.

Beiden Aufzeichnungen ist die gleiche Kontakt-ID zugeordnet.

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte werden auf der Registerkarte "Zugehörige Kontakte" angezeigt, wo sie auch ausgewählt und wiedergegeben werden können.

Übertragungen

Webex WFO segmentiert den Webex Contact Center-Kontakt nach der Anzahl der Übergaben. Für jede Übergabe erstellt Webex WFO einen separaten Kontakt und ordnet jeden Kontakt dem Agenten zu, der dieses Segment des übergebenen Anrufs erledigt hat.

Alle Segmente eines übergebenen Anrufs haben die gleiche zugehörige Kontakt-ID.

BEISPIEL

Webex WFO importiert einen Kontakt, der von Agent Braun an Agent Hodges übergeben wurde.

Webex WFO unterteilt diesen Kontakt in zwei Kontakte, 27 und 28. Die Aufzeichnung für Kontakt 27 hat eine Dauer von 00:00:44. Das ist die Zeitspanne, die Agent Braun mit dem Kunden verbunden war, bevor er den Kontakt an Agent Hodges übergab. Die Aufzeichnung für Kontakt 28 hat eine Dauer von 00:01:14. Dies ist die Zeitspanne, die Agent Hodges mit dem Kunden verbunden war, bevor der Kontakt beendet wurde.

Beiden Aufzeichnungen ist die gleiche Kontakt-ID zugeordnet.

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte werden auf der Registerkarte "Zugehörige Kontakte" angezeigt, wo sie auch ausgewählt und wiedergegeben werden können.

Konferenzen

Webex WFO segmentiert den Webex Contact Center-Kontakt in zwei Kontakte mit derselben verknüpften Kontakt-ID.

Der erste Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat, und der zweite Kontakt ist mit dem Agenten verknüpft, der zu einem Beratungsgespräch und dann zu einem Konferenzgespräch hinzugezogen wurde. Die Aufzeichnung für den ersten Kontakt erstreckt sich über die gesamte Dauer des Kundengesprächs. Die Aufzeichnung des zweiten Kontakts umfasst nur die Zeitspanne, die die Agenten berieten und sich in der Telefonkonferenz befanden.

Während der Beratung erfasst Webex Contact Center nur den Kunden, nicht die Agenten. Während des Konferenzanrufs zeichnet Webex Contact Center sowohl den Kunden als auch die Agenten auf.

BEISPIEL

Webex WFO importiert einen Kontakt aus Webex Contact Center, wo Agent Braun mit Agent Hodges beriet und dann Agent Hodges in ein Konferenzgespräch einschaltete.

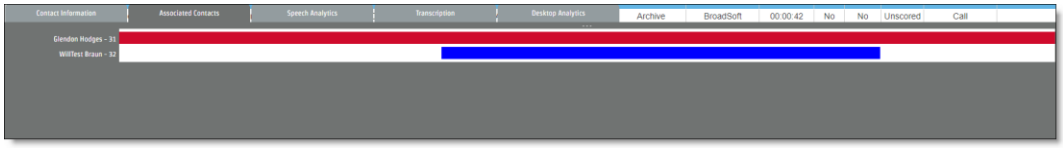
Webex WFO unterteilt diesen Kontakt in zwei Kontakte, 31 und 32. Die Aufzeichnung für Kontakt 31 hat eine Dauer von 00:02:09, d. h. der gesamten Zeitspanne, die Agent Braun mit dem Kunden verbunden war. Die Aufzeichnung für Kontakt 32 hat eine Dauer von 00:01:00, d. h. nur die Zeitspanne, in der Agent Hodges sich in einer Beratung und dann in einer Telefonkonferenz mit Agent Braun befand.

Beiden Aufzeichnungen ist die gleiche Kontakt-ID zugeordnet.

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

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte werden auf der Registerkarte "Zugehörige Kontakte" angezeigt, wo sie auch ausgewählt und wiedergegeben werden können.

Die folgende Abbildung zeigt den Media Player, wenn Kontakt 31 ausgewählt ist. Auf der Registerkarte "Zugehörige Kontakte" kann auch Kontakt 32 ausgewählt und wiedergegeben werden.



Kontakt-Metadaten

Webex WFO importiert keine benutzerdefinierten Metadaten aus Webex Contact Center 1.0. Dazu gehören auch die folgenden:

- Mit Anrufen verknüpfte Daten
- Wrap-up-Codes (Schlüssel für den Gesprächsabschluss)

In der folgenden Tabelle wird zusammengefasst, wie Kontaktmetadaten aus Webex Contact Center 1.0 äquivalenten Kontaktmetadaten in QM zugeordnet werden.

Webex CC	QM
Agent	Nachname, Vorname
ANI	Rufnummer
DNI	Angerufene Nummer
Datum	Datum, Uhrzeit
Benutzer-TID	ACD-ID des Agenten
Sitzungs-ID	Zugehörige Kontakt-ID

Webex WFO unterstützt die benutzerdefinierte Metadatenzuordnung für CWCC 2.0. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO .