Webex WFO und Webex Contact Center Integrationsleitfaden

Für Bereitstellungen mit klassischem WFM

Erstveröffentlichung: 29. September 2020
Zuletzt aktualisiert: 11. November 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 Website Cisco 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)

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Zielgruppe

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

Dieser Integrationsleitfaden richtet sich in erster Linie an Kunden sowie an offizielle Cisco-Partner, die in der Regel Webex WFO für Kunden installieren und konfigurieren. Darüber hinaus finden Cisco Implementierungsingenieure, Supportingenieure, Vertriebsingenieure, Entwicklung und Marketing hilfreiche Informationen in diesem Leitfaden.

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 Produkt Webex WFO 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 Audioaufnahmen 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. Für die API-basierte Option müssen die API Befehle an den Cisco Smart gesendet werden

Desktop-Software zum Schwärzen von Audio. Geschwärzte Audiodaten aus den Pausen- und Fortsetzungsdaten werden von CWCC bis Webex WFO synchronisiert. Sobald Webex WFO das geschwärzte Audio aufgenommen hat und eine Bildschirmaufzeichnung beteiligt ist, redigiert Webex WFO automatisch den Bildschirm basierend auf dem geschwärzten Audio, bevor der Kontakt in Webex WFO dargestellt wird. Sowohl manuelle als auch automatisierte Pausen- und Fortsetzen-Optionen erfordern, dass der Benutzer die Cisco Agent Desktop-Software installiert hat. Die manuellen und automatischen Pausen- und Fortsetzen-Optionen Webex WFO gelten nicht für die CWCC-Integration. Webex WFO automatische Pausen und Fortsetzen ist nicht verfügbar, da das Signal RTP, das für Webex WFO initiierte automatisierte Ereignisse erforderlich ist, Webex WFO nicht durchläuft.

WICHTIG : Pause und Fortsetzen müssen durch Cisco aktiviert werden. Bitte wenden Sie sich an Ihren Cisco Account Manager, um Zugang zu erhalten.

Einführung

Webex WFO ist eine einheitliche Software-Suite zur Workforce-Optimierung (WFO), die in Cisco Webex Contact Center integriert ist, 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.

Qualitätsmanagement (QM)

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Webex WFO nimmt Audio auf		X
Webex WFO importiert Audio Aufnahme von Cisco Webex Contact Center	X Version 1.0: Es kommt zu einer Importverzögerung von zwei bis drei Stunden. Version 2.0: Kontaktimport erfolgt, wenn die Aufzeichnung von Webex Contact Center für Webex WFO verfügbar gemacht wird. Importe dauern bis zu fünfzehn Minuten.	
Webex WFO Bildschirmaufnahme	X	
Webex WFO Speicherplatz, der für benötigt wird 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 Audio auf	Siehe Cisco Webex Contact Center 1.0 und 2.0 Übersicht für	

Funktio	**Unterstütz**	**Zurzeit Nicht**
Pausen und Herantasten der Aufnahme (manuell und automatisch)		
Webex WFO nimmt Bildschirmaufzeichnungen auf, pausiert und fortsetzt (manuell und automatisch) Stereo-Aufnahme	Informationen zur aktuellen Verfügbarkeit von Audioaufzeichnungen zum Anhalten und Fortsetzen, Anhalten und Fortsetzen der Bildschirmaufzeichnung sowie Stereoaufzeichnungen.	
Benutzerdefinierte Metadaten	X Nur 2.0	
Aufzeichnungen verschlüsselt	X	
Ereignisse der Sprechenergie	X*** Nur Schweigen und Talkover-Ereignisse	Halten und Anhalten von Ereignissen Werden nicht unterstützt
Live-Überwachung	X Verfügbar über Webex Contact Center Anrufüberwachung	
Live-Bildschirmüberwachung	X über den Webex WFO Smart Desktop Client	
Synchronisierung unterstützt	X Benutzer, Teams und Warteschlangen	
Import von Kontakt-Metadaten	X	
CRM-Integration	X*	
Steuerelemente für die Webaufzeichnung von Agenten und Steuerelemente für Aufzeichnungen API		X**

Funktion	Unterstützt	Zurzeit Nicht unterstützt
Unterstützt Multichannel-Integration	X	
Sprachkanäle	X	
digitaler Kanal – Chat	X Siehe Über Webex WFO Digital Kanalunterstützung	
digitaler Kanal – SMS	X Siehe Über Webex WFO Digital Kanalunterstützung	
digitaler Kanal – E-Mail	X Siehe Über Webex WFO Digital Kanalunterstützung	

**Offene Überprüfung der Produktintegration.*

*** Start/Stopp API-Steuerelemente sind nur für Bildschirmaufnahmen verfügbar. Zusätzlicher technischer Support für Cisco kann erforderlich sein, um eine reine Bildschirmaufzeichnung mit API zu implementieren.*

Sie können konfigurieren, wie viel Zeit verstreichen muss, um als Ereignisse registriert zu werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Talkover-Ereignisse" und "Schweigen-Ereignisse" unter Konfigurieren der globalen Einstellungen #QM.

HINWEIS Das Markieren von Anrufen mit Webex WFO benutzerdefinierten 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 von CWCC empfangenen Audiozeiten 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 auf MAC OS		(nicht verfügbar)

*Wenn Sie von einem Datenserver zu einer serverlosen Integration migrieren, wenden Sie sich bitte an den technischen Support von Cisco. Siehe Einleitung.

Segmentaufzeichnung, Teilzeitaufzeichnung **konsultieren und**komplexe Anrufe **müssen aktiviert sein**. Siehe Komplexe Anrufereignisse für weitere Informationen.

Workforce Management (klassisch WFM)

WICHTIG Classic WFM wurde zum 1. Dezember 2023 zum Verkaufsende erklärt und ist nicht mehr erhältlich.

WFM ist eine einheitliche, benutzerorientierte Software mit einem modernen Ansatz. Verfeinern Sie Prognosen, rationalisieren Sie Planung und Verwaltung und geben Sie Managern die Möglichkeit, sich auf die Wertschöpfung zu konzentrieren. PUT die richtigen Leute an den richtigen Orten.
Ermöglichen Sie es ihnen, intelligenter zu arbeiten und ein konsistentes und herausragendes Kundenerlebnis zu bieten.

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Stammdaten	X	
Echtzeitdaten	X	
Prognose	X	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Zeitplanung	X	
Synchronisierung unterstützt	X Benutzer, Teams und Warteschlangen	

** Historische Datenerfassungen, die älter als sechs Monate sind, erfordern möglicherweise einen Professional Services-Auftrag, wenn die Daten nicht direkt in Webex Contact Center verfügbar sind.*

Analytik

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Sprechanalyse (Phonetik)	X** Nur für On-Premise-Bereitstellungen verfügbar	
Sprechanalyse (Sprache-zu-Text)	X**	
Desktop-Analyse	X* Nicht mit Aufzeichnungen synchronisiert	
Textanalyse	X Halten-Ereignisse (Pausen) werden als leerer Leerraum ohne Transkription dargestellt.	
Dashboards mit Drill-Downs	X	
Prädiktives Evaluierungsergebnis	X	
Prädiktiver NPS	X	
Stimmungsanalyse	X	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Intelligentes Benchmarking für Agenten	X	
Erweiterte Sprachsuche	X	
Omni-Agentenintelligenz	X Nur für Cloud-Bereitstellungen verfügbar. Eine Zusammenarbeit mit Cisco Professional Services ist erforderlich.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence basiert auf benutzerdefinierten Metadaten. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO .

Einblicke

Insights ist eine KI-gestützte BI-Lösung, die ein Kernbestandteil der Webex WFO-Suite ist. Insights bietet gemischte, nicht isolierte Berichte, mit denen Sie alle Ihre Workforce Engagement-Management- und Kundeninteraktionsdaten aus Webex 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 Lizenzverwendung und Verwalten von Rollen und Berechtigungen .

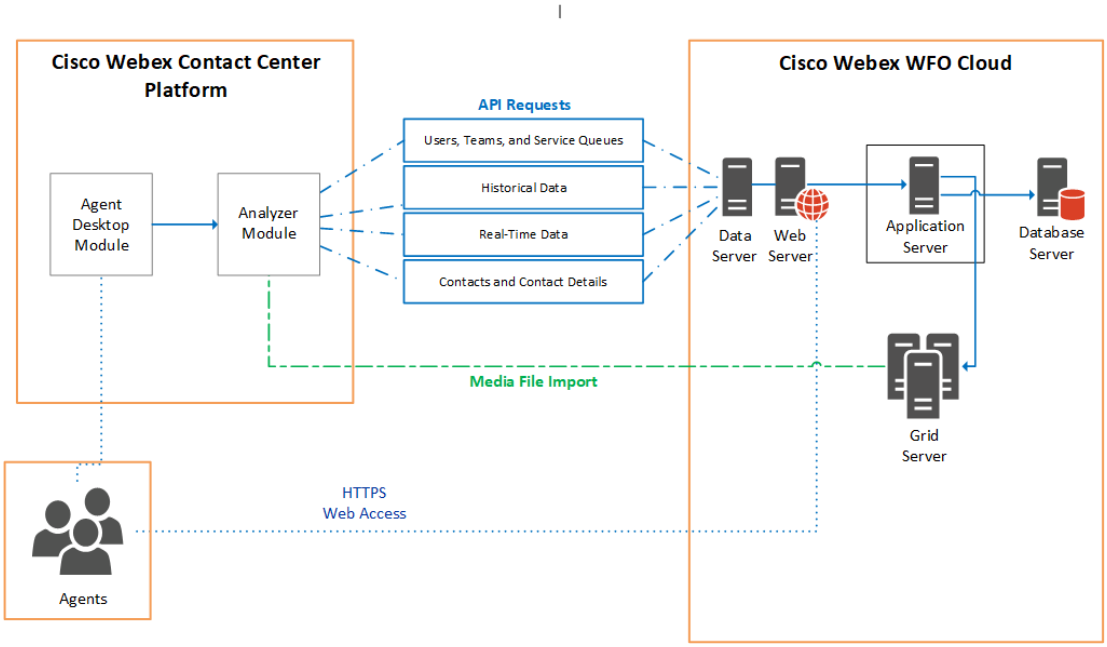
Verfügbare Funktionen

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 Classic WFM enthält.



Konfigurationsprozeduren

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie die Integration von Cisco Webex Contact Center mit Webex WFO, einschließlich Webex WFO WFM, konfiguriert wird. Die Konfigurationsverfahren, die Sie befolgen müssen, variieren je nachdem, welche Webex WFO-Produkte Ihre Organisation erworben hat und welche Cisco-APIs verwendet werden.

- Konfigurieren Sie Cisco Webex Contact Center
- Verbinden Sie sich mit Cisco Webex Contact Center 2.0
- Verbinden Sie sich mit Cisco Webex Contact Center 1.0

Cisco Webex Contact Center 2.0 Konfigurationsübersicht

Die CWCC 2.0-Integration verwendet (programmgesteuerte) 2.0-APIs. Ein Datenserver ist nicht erforderlich.

2.0 (programmgesteuerte) APIs

- Kompatibel mit Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM
- Wenn Ihre Bereitstellung QM, Analytics oder Classic WFM umfasst, führen Sie das Verfahren "Verbindung mit Cisco Webex Contact Center 2.0 herstellen" aus

Cisco Webex Contact Center 1.0 Konfigurationsübersicht

Die Integration von CWCC 1.0 verwendet CMSv2-APIs und ist mit Webex WFO QM, Analytics und Classic WFM kompatibel.

Befolgen Sie das unter Verbinden mit Cisco Webex Contact Center 1.0 beschriebene Verfahren.

CMSv2-APIs

- Nur kompatibel mit Webex WFO QM, Analytics und Classic WFM
- Geeignet für Benutzer, die von CWCC 1.0 auf 2.0 umsteigen
- Sie müssen das Verfahren Verbinden mit Cisco Webex Contact Center 1.0 ausführen und gleichzeitig sicherstellen, dass das **Kontrollkästchen Cisco Webex Contact Center 1.0** aktiviert ist und das **Feld Cisco Mandant ID** ausgefüllt wurde.

Konfigurieren Sie Cisco Webex Contact Center

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

WICHTIG : Legen Sie den Benutzernamen und das Passwort für Ihr Webex Administratorkonto so fest, dass sie nie ablaufen. Hierbei handelt es sich um ein Konto vom Typ "Dienst". Es sollte sich nicht um ein persönliches E-Mail-Konto handeln. Cisco widerrufen Zugriffstoken, wenn die Anmeldeinformationen des Benutzers ablaufen. Wenn also der Benutzername und das Kennwort für Ihr Konto Cisco ablaufen, muss der ACD in Webex WFO erneut authentifiziert werden.
Für die erneute Authentifizierung ist die Verpflichtung des technischen Supports mit Cisco erforderlich. Stellen Sie Cisco Technical Support die folgenden Informationen zur Verfügung.
- Webex Contact Center Administratoranmeldeinformationen (Benutzername und Passwort)
- Webex WFO Mandant ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators (Benutzername und Kennwort)
- Webex WFO Domain-URL (z. B. der "us3"-Teil in www.us3.calabriocloud.com)

Voraussetzungen

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

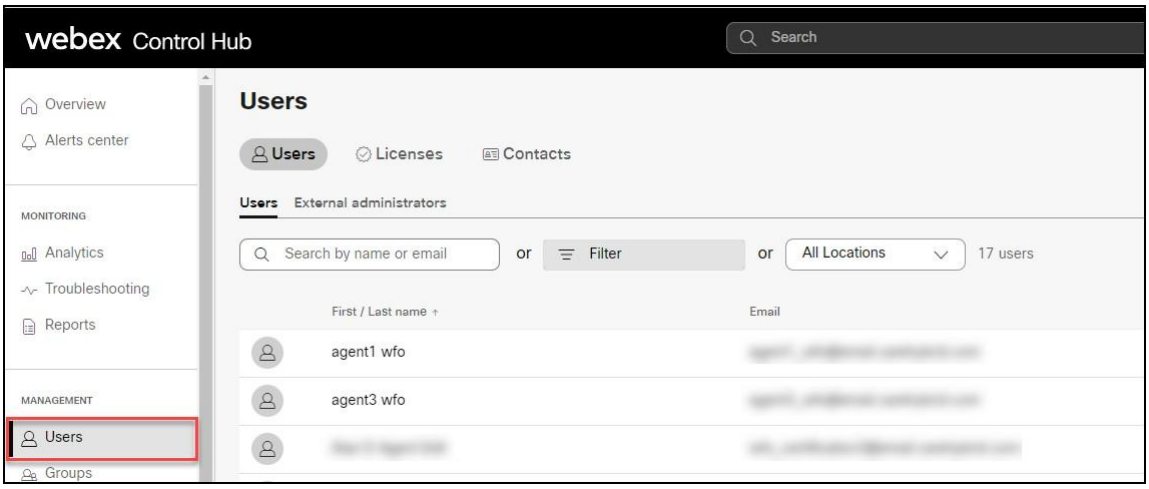
  HINWEIS Wenn die Active Directory Synchronisierung später aktiviert wird und die E-Mail-Adresse in Active Directory nicht vorhanden ist, wird die Einrichtung in Cisco gelöscht. Es wird doppelte Teams geben und
  Benutzer, die durch Synchronisierungsprobleme mit einer neuen E-Mail-Adresse verursacht wurden.

Konfigurationsprozeduren

Rollen und Berechtigungen zuweisen

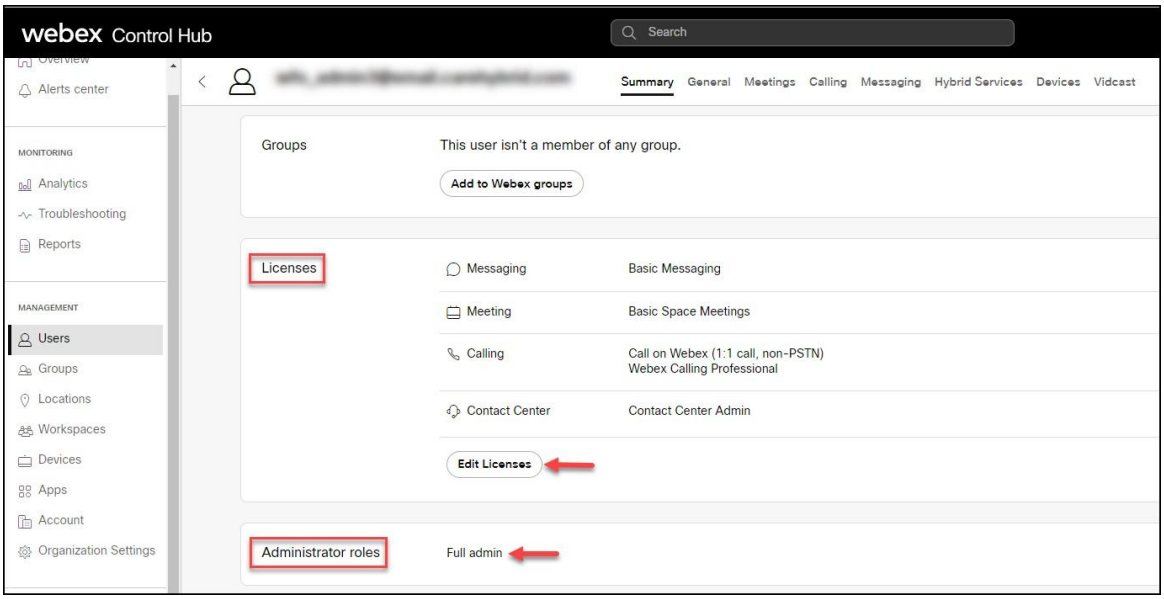
Das in dieser Prozedur verwendete Benutzerkonto wird später verwendet, um den oauth-Prozess abzuschließen, der für die Integration mit Webex WFO erforderlich ist.

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.

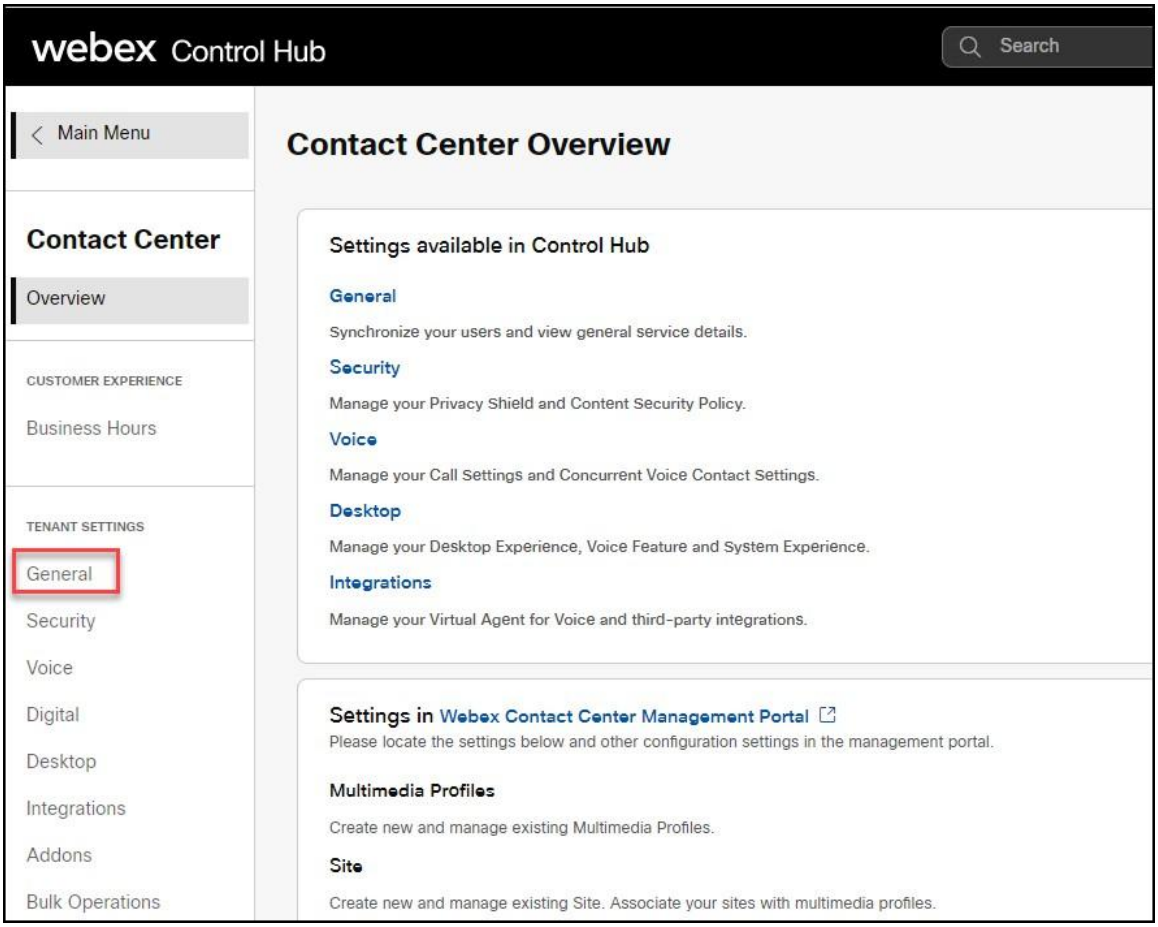
- Ändern Sie die Rollen nach Bedarf, und klicken Sie dann auf " **Speichern**".

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

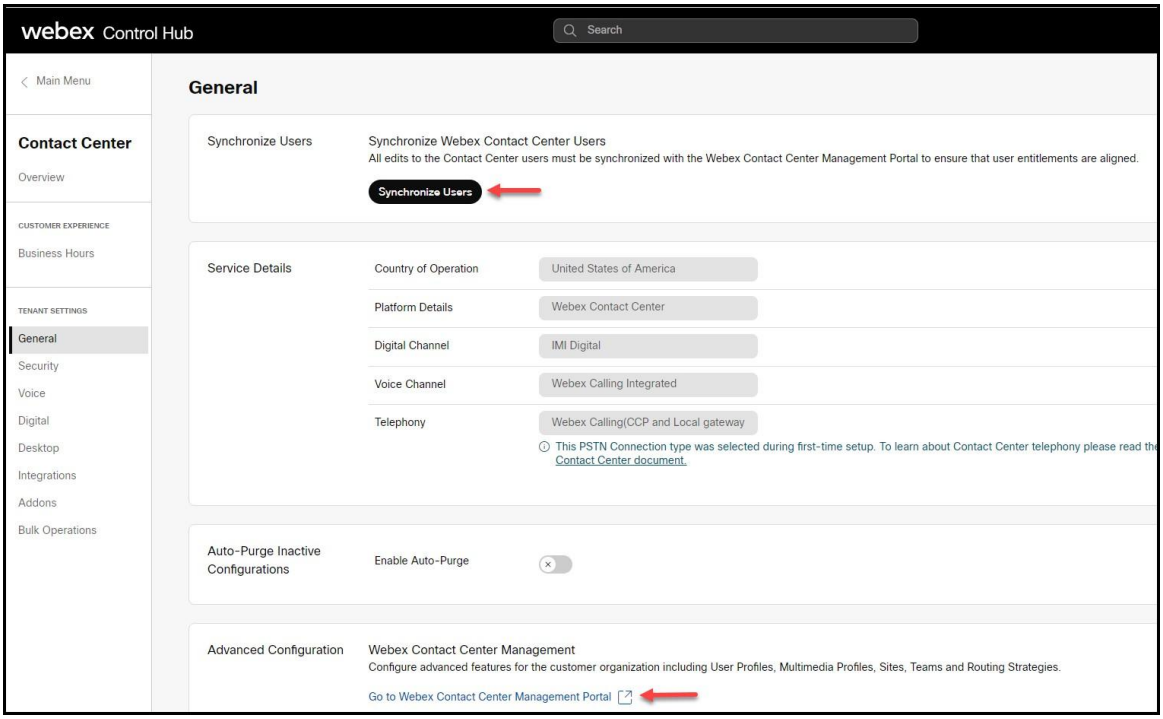
HINWEIS Wenn Synchronisierungsprobleme auftreten, wählen Sie die Option **Organisatorischer Administrator** , und weisen Sie

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.

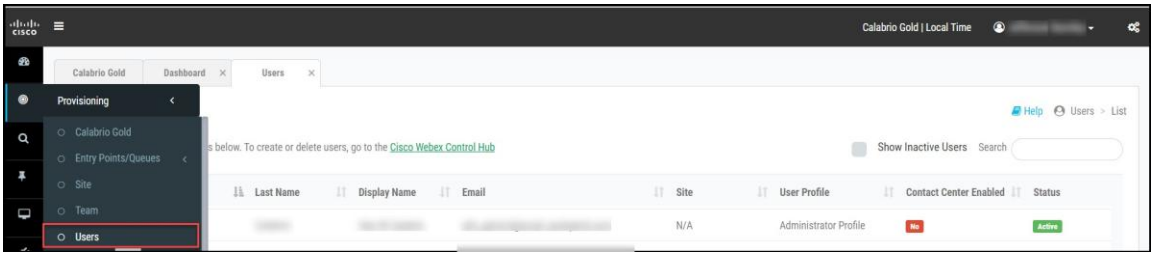


4. Klicken Sie auf den **Link Gehe zu Webex Contact Center Managementportal** . Das Managementportal wird in einem separaten Fenster geöffnet.

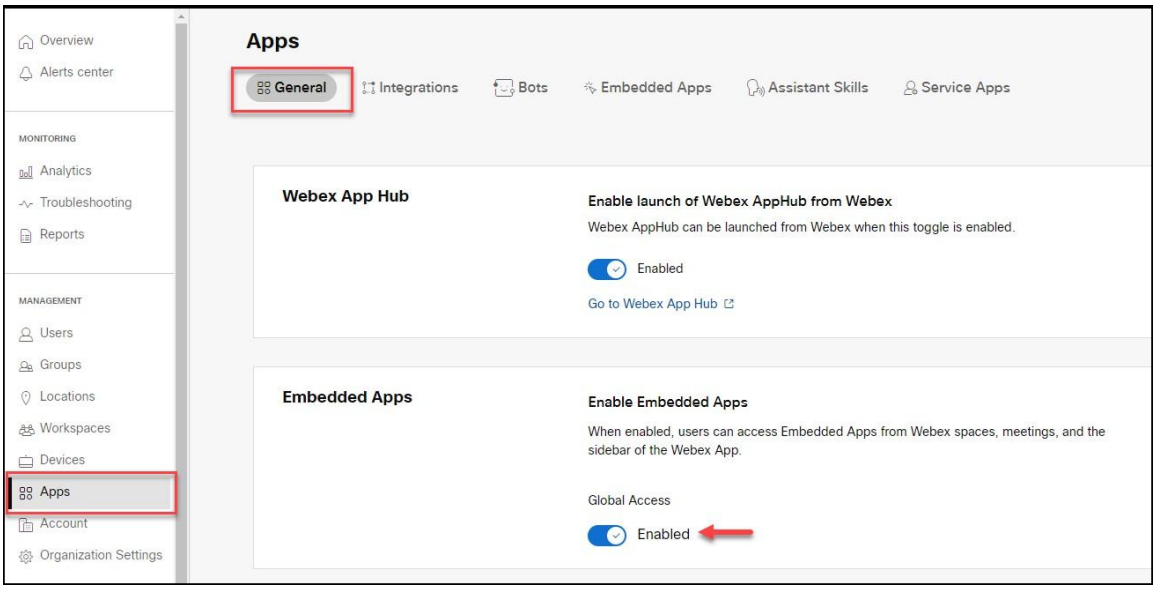
5. Stellen Sie im Verwaltungsportal sicher, dass Ihr API-Konto synchronisiert wird, indem Sie zu **Bereitstellung navigieren**

   > **Benutzer** aus der linken Navigationsleiste.

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

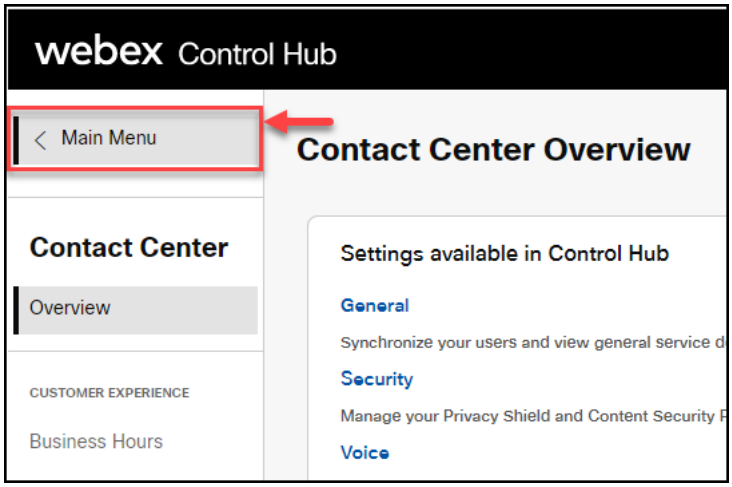


App-Einstellungen konfigurieren



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**



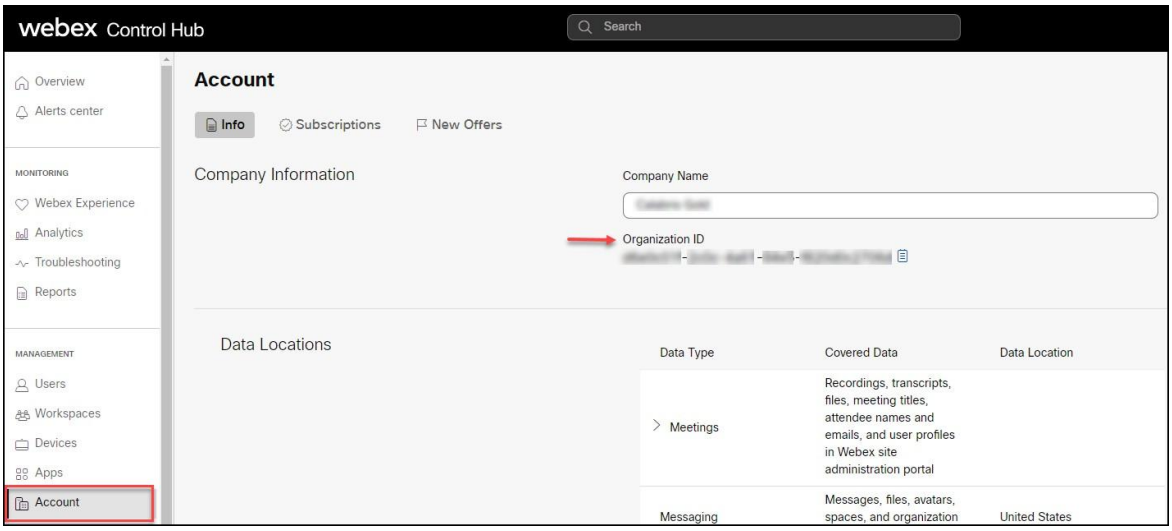
, um auf die **Seite "Apps"** zuzugreifen.

2. Aktivieren Sie **auf der Seite "Apps** " unter **Allgemein** Tab den **Schalter "globaler Zugriff aktiviert** ".

Finden Sie Ihre Organisation ID

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

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



API Endpunkte zuordnen

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

Region	Entwickler-Portal	API
UNS	https://developer.webex-cx.com/	https://API.wxcc-us1.cisco.com
ANZ	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://API.wxcc-anz1.cisco.com
Vereinigtes Königreich	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 mit Cisco oder dem zertifizierten Partner Ihrer Organisation.

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

4. Wenn Ihr Anmeldeversuch fehlschlägt, öffnen Sie ein Supportticket mit Cisco oder dem zertifizierten Partner Ihrer Organisation.

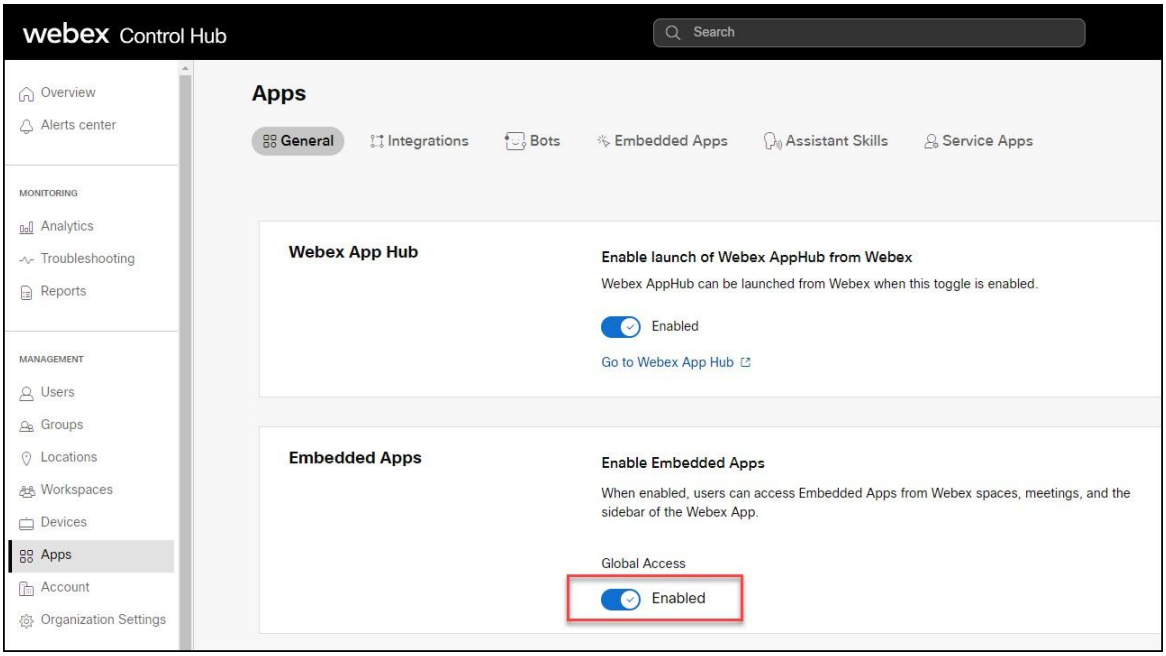
Aktivieren Sie die Integration mit Pro Pack

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 über die App ID suchen. Das Eigenschaftenfenster der Integration wird geöffnet.

   Calabrio App 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**.

Verbinden Sie sich mit Cisco Webex Contact Center 2.0

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

WICHTIG 1) Seien Sie besonders vorsichtig, bevor Sie Änderungen an dem Konto vornehmen, das Sie zur Konfiguration Ihres Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD verwenden. Wenn Sie den Administrator ändern müssen
Kennwort regelmäßig eingeben, sollten Sie unmittelbar nach der Änderung des Administratorkennworts das Verfahren zur Konfiguration der erneuten Autorisierung ausführen, um sicherzustellen, dass die Verbindung der Integration nicht unterbrochen wird.
2) Wenn Sie ein bestehender Kunde sind, der von der Verwendung eines konfigurierten Datenservers migriert, müssen Sie sich an Ihren Kundenbetreuer wenden.

Voraussetzungen

Kopieren Sie die folgenden Informationen von Ihrem Webex Contact Center-Anbieter und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Ort. Befolgen Sie die unter Konfigurieren Cisco Webex Contact Center beschriebenen Verfahren.

- Ihr Webex Administrator-Benutzer muss in Webex Control Hub über die für Ihr Webex Contact Center System erforderlichen Berechtigungen und Rollen verfügen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zuweisen von Rollen und Berechtigungen" im Thema Konfigurieren Cisco Webex Contact Center .
- Benutzername – Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in Cisco Webex Contact Center verknüpft ist.

  BEST PRACTICE Wenn Sie WFM verwenden, stellen Sie sicher, dass die Webex Contact Center **Benutzername**
  unterscheidet sich vom **Feld "Calabrio ONE API-Benutzername** ".

- API URL – Die vollständige Basis-URL des Webex Contact Center API, einschließlich des Protokolls.
- Mandant ID – Dies ist Ihre Cisco Webex Contact Center Organisation ID.
- Das Feld "Calabrio ONE API-Benutzername" muss die folgenden Kriterien erfüllen.
  - In Webex WFO muss dieser Benutzer außerdem über die **Berechtigung "Bildschirm** aufzeichnen" und **"Stimme** aufzeichnen" verfügen, die seiner Rolle zugewiesen sind. Verwenden **Sie in der Anwendungsverwaltung** die **Seite Rollen** , um Rollen Berechtigungen zuzuweisen, und verwenden Sie die **Seite Benutzer** , um Benutzern Rollen

zuzuweisen.

- Dieser Benutzer muss dem **Standardteam** aus der **Dropdown-Liste Team** auf der **Registerkarte Benutzer zugewiesen werden.**

  Seite in **der Anwendungsverwaltung**.

- Diesem Benutzer muss der volle Umfang zugewiesen werden, indem Sie alle Gruppen und Teams unter **Zugeordnete Gruppen und Teams** auf der **Seite Benutzer** in **der Anwendungsverwaltung** auswählen.

Konfigurationsverfahren

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

- Verbindung zu Cisco Webex Contact Center 2.0— Befolgen Sie diese Vorgehensweise, wenn Sie ein bestehender Kunde sind, der von CWCC 1.0 auf 2.0 umsteigt und über QM, Analytics oder Classic WFM verfügt.
- Konfigurieren Sie CWCC 2.0 mithilfe der programmatischen APIs von Version 2.0— Führen Sie diese Schritte aus, wenn Ihre Bereitstellung QM, Analytics, Classic WFM oder WFM umfasst und Sie nicht von CWCC 1.0 auf 2.0 migrieren.

  Wenn Sie WFM haben, müssen Sie die Prozedur „Configure Cisco Webex Contact Center 2.0 for Webex WFO WFM“ durchführen, nachdem Sie die Prozedur „Configure CWCC 2.0 using 2.0 programmatic APIs“ abgeschlossen haben.
- Nachdem Sie einen ACD konfiguriert haben, müssen Sie die Reautorisierung konfigurieren.

Konfigurieren Sie CWCC 2.0 mithilfe der programmatischen APIs 2.0

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

Feld	Konfiguration
ACD-Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für ACD ein.
Benutzername	Geben Sie Ihren Benutzernamen CWCC ein. Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in CWCC verknüpft ist. **WICHTIG** Dies sollte ein Dienstkonto sein, das niemals geändert werden sollte. Eine Änderung Ihres Kontos kann folgende Folgen haben Doppelte Benutzer und Teams im System.

Feld	Konfiguration
API URL	Geben Sie die vollständige Basis-URL von Cisco Webex Contact Center API, einschließlich der Protokollkennung ein.
Mieter ID	Geben Sie die Organisation ID des Mandantenkontos CWCC ein.
Calabrio ONE API Benutzername	Ihr Benutzername für das Dienstkonto Webex WFO. Dieses Servicekonto wird auch als Ihr Mandantenadministratorkonto oder Benutzerkonto API bezeichnet. Dies ist erforderlich, um Daten in den richtigen Mandanten hochzuladen. Dieses Konto muss von einem Systemadministrator erstellt werden und befindet sich in Ihrem Mandantensystem. Dieses Mandantenadministratorkonto benötigt außerdem die entsprechenden Berechtigungen zum Hochladen von Daten. Wenden Sie sich an den Support Cisco, um Unterstützung bei der Erstellung dieses Mandantenadministratorkontos zu erhalten. ▪ In Webex WFO müssen diesem Benutzer außerdem die Berechtigungen **Bildschirm aufzeichnen** und **Sprache aufzeichnen** zugewiesen sein. In der Anwendungsverwaltung verwenden Sie die Seite „Rollen“, um Rollen Berechtigungen zuzuweisen, und die Seite „Benutzer“, um Benutzern Rollen zuzuweisen. ▪ Dieser Benutzer muss dem Standardteam aus der Dropdown-Liste Team auf der Seite Benutzer in der Anwendungsverwaltung zugewiesen werden. ▪ Diesem Benutzer muss der volle Zugriff gewährt werden, indem alle Gruppen und Teams unter **Zugeordnete Gruppen und Teams** auf der Seite **Benutzer** in der Anwendungsverwaltung **ausgewählt werden.**
Calabrio API Benutzerpasswort	Ihr Passwort für das Dienstkonto Webex WFO.
Produktbereitgestellt – Qualitätsmanagement	**Qualitätsmanagement** — Wählen Sie diese Option, wenn Ihre Organisation Qualitätsmanagement erworben hat. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Sprache** aus, wenn Ihre Organisation nur möchte, dass Webex WFO ausschließlich Sprachkontakte erfasst.

Feld	Konfiguration
	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Digital (Chat, SMS, Email, Social)** , wenn Ihre Organisation möchte, dass Webex WFO Chats und SMS-Nachrichten sowie E-Mails verarbeitet.
Metadatenzuordnung benutzerdefinierten Metadaten.	(Optional) Ermöglicht die Zuordnung von CWCC-Metadaten zu Labels in Webex WFO. Weitere Details finden Sie unter Sync Metadata to Webex WFO . Die Metadatenwerte von CWCC werden mit den Kontakten von CWCC 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 erfolgreicher 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 Zeitspanne fest, die WFM warten soll, bevor sie gewartet wird Importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde.
RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung aktivieren	(Optional) Ermöglicht Ihnen die Aufzeichnung der Bildschirme von CWCC Agenten, die in Webex WFO für die Bildschirmaufzeichnung konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung.
Erneute Datenerfassung aktivieren	(Optional) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Daten erneut erfassen möchten vom gesamten Vortag.
Medienimport WFO	Aktivieren Sie den Import von Medien- und Aufzeichnungsdateien in Webex WFO Aus Webex Contact Center.

Feld	Konfiguration
Benutzersynchronisierung	Aktiviert die Synchronisierung von Benutzerdaten in Webex WFO von Webex Contact Center.
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. 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, indem 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 " auswählen	Dieser Abschnitt wird angezeigt, wenn Sie unter "Produkte" **die Option "Digital** **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 aufweisen, wie oben im **Abschnitt "Metadatensprachzuordnung** " definiert. Webex WFO verwendet die Sprache eines Textkontakts, um Ergebnisse zu finden, wenn Sie den Filter Textsuche auf der Seite Interaktionen verwenden. Webex WFO weist einem textbasierten Kontakt anhand der folgenden Informationen in folgender Reihenfolge eine Sprache zu:

A. Eine Sprache, die dem Kontakt bereits zugewiesen ist, wenn er

Feld	Konfiguration

	Importiert in Webex WFO. 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).
Autorisierungs-URL	**HINWEIS** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie eine vorhandene ACD bearbeiten. Sie wird nicht angezeigt, wenn Sie eine neue ACD erstellen. 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. ▪ Wechseln Sie in Ihrem Cisco-Konto von Active Directory Synchronisierung zu Single Sign-On. ▪ Domänen werden geändert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**. Sie werden zu Ihrer Cisco Webex Contact Center-Anmeldeseite weitergeleitet.
6. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort für Cisco ein.
7. Nachdem Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort Cisco erfolgreich eingegeben haben, werden Sie zurück zu Webex WFO geleitet.

Erneute Autorisierung konfigurieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie von Cisco Webex Contact Center abgemeldet sind.
2. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung>**Systemkonfiguration>**ACD Konfiguration**.
3. Wählen Sie unter **Select ACD** Ihren Webex Contact Center 2.0 ACD aus der **Liste ACD** Server aus, 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.
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 dann auf die Anmeldeseite Cisco Webex weitergeleitet.
7. Geben Sie die Anmeldedaten des Administratorkontos ein, das mit diesem ACD verknüpft ist, und melden Sie sich an. Dann öffnet sich die Anmeldeseite Webex WFO.
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 Ihren 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**.

Metadaten mit # synchronisieren Webex WFO

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

In diesem Thema werden die Verfahren zum Sammeln und Formatieren von Metadaten aus CWCC API-Antworten, das Webex WFO Zuordnungsverfahren und Beispiele beschrieben. Nach erfolgreicher 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.

Globale Variablen sind benutzerdefinierte Felder, die von Cisco erstellt werden. Weitere Informationen zu globalen Variablen finden Sie auf der Seite CWCC Administrator. Benutzerdefinierte Standardmetadatenfelder stammen von /search-Endpunkten in CWCC. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Cisco, https://developer.webex-cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. Der folgende Code ist eine Beispielantwort von /search API.

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


```
{
   "Daten": {
      "Aufgabe": {
         "Aufgaben": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true, "isActive": false,
               "Warteschlange": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "name": "cb_outdial_queue"
                  }
               ],
               "Status": "beendet",
               "Besitzer": {
                  "name": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "Telefonie"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Voraussetzungen

- Cisco Webex Contact Center 2.0 muss als ACD in Webex WFO konfiguriert werden.
- Eine Metadatenbeschriftung muss zuerst im Metadaten-Manager in Webex WFO (unter Anwendungsverwaltung >unter QM > QM-Konfiguration > Metadaten-Manager) für jedes CWCC-Metadatenfeld erstellt werden, das Sie einer Webex WFO-Metadatenbeschriftung zuordnen möchten.

  Sie müssen auf der Seite "Metadaten-Manager" die Option "Text **" aus der** Dropdown-Liste "Metadatentyp **" auswählen** , damit die Metadaten zugeordnet werden.

  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.

Seitenspeicherort

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

Prozeduren

In diesen Verfahren wird beschrieben, wie geeignete Metadaten von CWCC API Antwortendpunkten gesammelt und formatiert werden. Alle Metadaten müssen diesen Formaten entsprechen. Es stehen zwei Formate zur Verfügung, abhängig davon, ob Standardfelder oder globale Variablenfelder verwendet werden. Bei Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Es dürfen keine Leerzeichen zwischen Text eingefügt werden.

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

```
1  {
2      taskDetails (
3              von: 1631192040000
4              zu: 1654515806364
5              Filter: {
6                  und: [
7                      { channelType: { equals: telephony } }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         tasks {
12             ID
13             stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
14                 Name
15                 Wert
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

- Standard-Metadatenfelder müssen wie folgt formatiert sein
  <task oder taskDetails>.<fieldName>
- Metadatenfelder für globale Variablen müssen wie folgt formatiert sein:
  <task oder taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datentyp>

Sammeln und Formatieren von CWCC Standard-Metadatenfeldern

1. Wählen Sie das entsprechende Präfix basierend auf der Antwort CWCC API aus. Die Endpunkte lassen sich in zwei Kategorien einteilen. Es handelt sich um <taskDetails> und <task>.

   Verwenden Sie den Text " **taskDetails** " als Präfix für alle taskDetails-

   Antworten. Verwenden Sie den Text " **Aufgabe**" als Präfix für alle

   ufgabenantworten.

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

```
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: taskDetails.

3. Wenn die Metadaten, die Sie erfassen, keine Hierarchieebenen enthalten, fügen Sie den Feldnamen hinzu, und formatieren Sie den Metadatenwert wie folgt. Bei Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Es dürfen keine Leerzeichen zwischen Text eingefügt werden.

   <task oder taskDetails>.<fieldName>

   BEISPIEL taskDetails.channelType

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

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

Sammeln und Formatieren von CWCC globalen Variablen-Metadatenfeldern

Globale Variablen enthalten den Text GlobalVariables in der API Antwort.

1. Wählen Sie das entsprechende Präfix basierend auf der Antwort CWCC API aus. Die Endpunktpräfixe lassen sich in zwei Kategorien einteilen. Es handelt sich um <taskDetails> und <task>.

   Verwenden Sie den Text " **taskDetails** " als Präfix für alle taskDetails-

   Antworten. Verwenden Sie den Text " **Aufgabe**" als Präfix für alle

   ufgabenantworten.

   BEISPIEL Sie entscheiden, dass Sie Metadaten auf "Global_VoiceName" sammeln möchten. In der Beispielanforderung API fällt der Name "Global_VoiceName" in die Kategorie "Aufgaben". Dazu verwenden Sie
   Die Textaufgabe

```
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 API-Antwort 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 Cisco globalen Variablen und Datentypen.

   - 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.

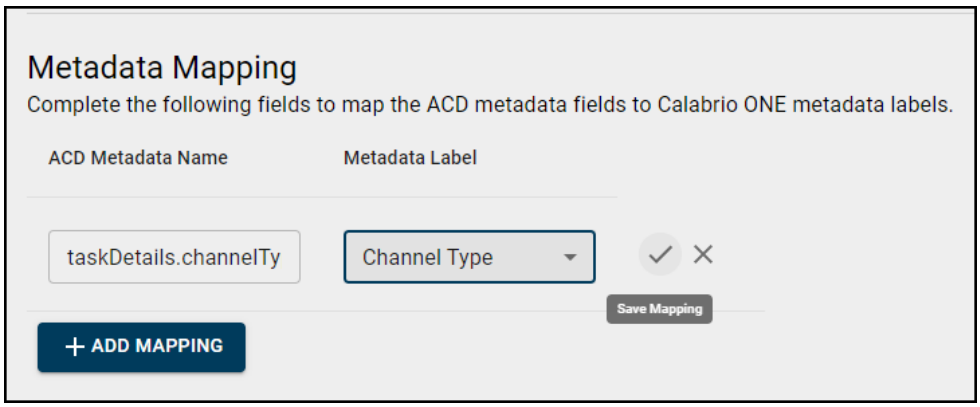
   <task oder taskDetails>.<GlobalVariableName>:<Datentyp>

Ordnen Sie CWCC Metadaten in Webex WFO

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 **einen Metadatenwert #**CWCC ein, der ordnungsgemäß formatiert ist.

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 }
```

```
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  }
```

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
```

```
                    queueDuration
                    queueCount
                    captureRequested
                }
            }
        }
```

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 Cisco Webex Contact Center in Webex WFO integriert werden, sobald die beiden Systeme verbunden sind.

Über Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO bietet Unterstützung für digitale Kanäle für Ihr CWCC Multichannel- oder Omnichannel-System. Mit der Unterstützung des digitalen Kanals Webex WFO werden die Audioaufzeichnungen, Chat-Protokolle 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 von 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.

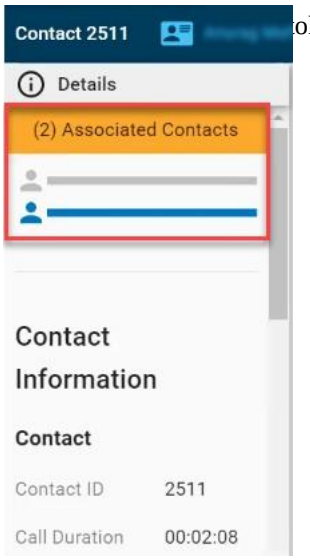
- Eingehende/ausgehende Nachrichten
- Übertragungen

- 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



okolls angezeigt.

Prozeduren

digitale Kanäle aktivieren

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu **Anwendungsverwaltung** > **ACD Konfiguration**.
2. Klicken Sie im **Abschnitt Select ACD** auf **Hinzufügen** . Das **Fenster ACD Details** wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Cisco Webex Contact Center 2.0** aus der **Dropdown-Liste ACD** auswählen, um die Konfigurationsseite ACD 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**.

Filtern Sie auf der Seite "Interaktionen" nach Chat-, SMS-, E-Mail- oder Social-Media-Transkripten

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 **for SMS-Protokolle oder** E-Mail **für E-Mail-Protokolle aus** .
4. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Einschränkungen des digitalen Kanals

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 am 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 hat einen **Kontakt ID**, der eindeutige ID des Chats. Ein **zugehöriger 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.

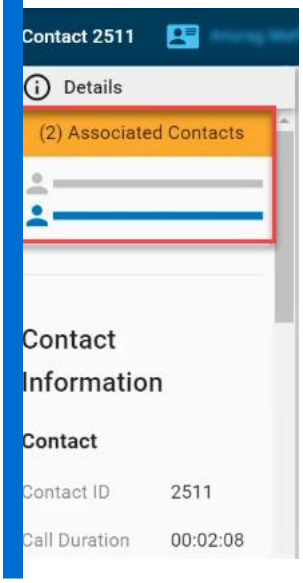
Das bedeutet, dass jeder Abschnitt eines Chats einen eindeutigen Kontakt ID hat und alle abgeleiteten Abschnitte eines Chats denselben gemeinsamen zugehörigen Kontakt ID haben. Nachdem Sie einen Chat ausgewählt haben, können Sie alle zugehörigen Chats im Chat-Protokoll anzeigen, das auf der Seite Interaktionen angezeigt wird.

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".



Chat-Einschränkungen

- Chatprotokolle sind nur innerhalb Ihrer Organisation verfügbar, in denen die 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 Agenten-Teil des Chats vor der Übertragung bereit.
- 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 Unterstützung

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 Agent, der an der Konversation beteiligt ist, verfügt über ein vollständiges SMS-Transkript der gesamten Interaktion, nicht nur über seinen individuellen Teil der Interaktion. Jeder Abschnitt einer Interaktion verfügt über einen Kontakt ID, bei dem es sich um den eindeutigen ID der SMS-Interaktion handelt. Ein zugehöriger 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 haben, wenn sie Weiterleitungen oder Konferenzen umfasst.

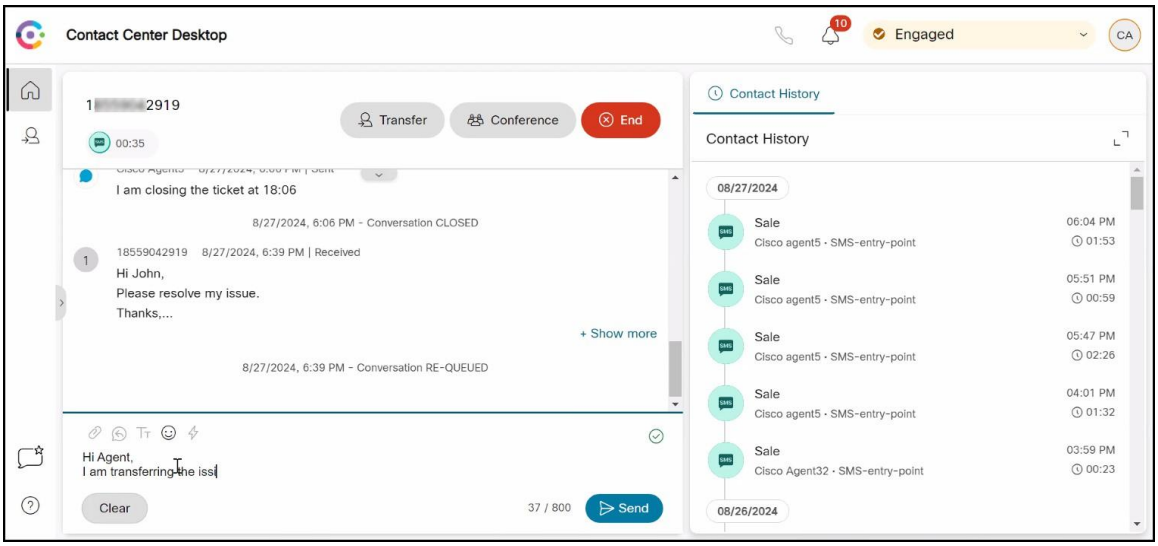
Dies bedeutet, dass jeder Schenkel eines SMS einen eindeutigen Kontakt ID hat und alle abgeleiteten Schenkel eines SMS denselben gemeinsamen zugehörigen Kontakt ID haben. Nachdem Sie auf der Seite "Interaktionen" einen SMS-Kontakt ausgewählt haben, können Sie alle zugehörigen SMS Nachrichten im Media Player anzeigen (**Interaktionen** > Doppelklicken Sie auf einen Kontakt, um das SMS-Transkript anzuzeigen).

Voraussetzungen

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

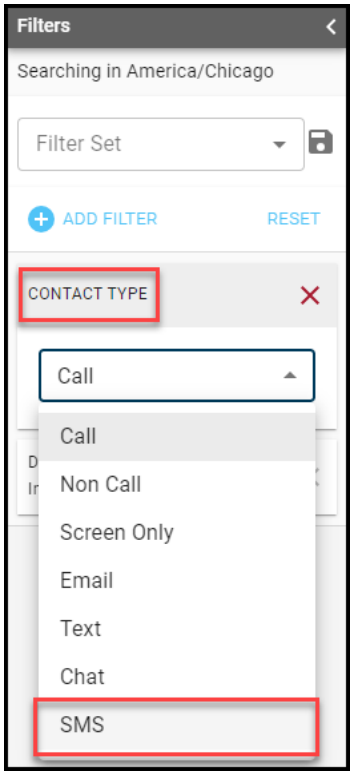
Beispiel für einen Ablauf

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

1. Ein Kunde kontaktiert einen Agenten per Mobiltelefon.
2. Der Kundenkontakt erscheint in der Warteschlange des Contact Center Desktops und wird vom Agenten angenommen.
3. Kunde und Agent tauschen einige Minuten lang SMS-Nachrichten aus, dann beendet der Agent den Chat.
4. 

5. Agenten müssen das Gespräch beenden, indem sie in ihrem Contact Center Desktop-System auf die Schaltfläche „Beenden“ klicken, bevor Webex WFO SMS-Transkripte und SMS-Daten aufnehmen kann.
6. In Webex WFO finden Sie Ihre SMS-Transkripte, indem Sie zur Seite **Interaktionen** navigieren. Sicherstellen **Der Kontakttyp** wurde als Filter ausgewählt. Filtern Sie nach **SMS** Nachrichten und wählen Sie eine SMS aus der Liste aus.

von Wechselwirkungen.

7. 

(Die Dropdown-Liste „Kontaktart“ auf der Seite „Interaktionen“)

SMS Einschränkungen

- SMS-Transkripte sind nur innerhalb Ihrer Organisation verfügbar, in der CWCC 2.0 ACD konfiguriert ist. Die Kommunikation mit der SMS-Methode, die mit Drittorganisationen stattfindet, ist nicht verfügbar. Wenn eine SMS-Konversation vom Contact Center Ihrer Organisation an eine andere Drittorganisation übertragen wird, ist das Transkript für diesen Teil der SMS-Konversation nicht in Webex WFO verfügbar.
- Die zugehörigen Kontakt-IDs bleiben für alle Teile einer SMS-Konversation (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzen) gleich. Die zugehörigen Kontakt-IDs bleiben während des gesamten Gesprächsverlaufs (einschließlich Weiterleitungen und Konferenzschaltungen) konstant. Allerdings unterscheiden sich die zugehörigen Kontakt-IDs zwischen den SMS-Konversationen und den Sprachanrufen aus einer einzigen Customer Journey.

> **BEISPIEL** Eine Kundeninteraktion umfasst eine SMS-Konversation mit einem Agenten, dann wird die SMS-Konversation an einen zweiten Agenten weitergeleitet, und schließlich der zweite Agent und der
> Der Kunde hat ein fünfminütiges Telefongespräch, bevor die Interaktion beendet wird. Innerhalb von Webex WFO, sowohl die anfängliche SMS-Konversation mit dem Kunden und dem ersten Agenten als auch die fortgesetzte

Die an den zweiten Agenten weitergeleitete Konversation SMS hat denselben zugehörigen Kontakt ID. Das fünfminütige Telefongespräch zwischen dem Kunden und dem zweiten Agenten hat eine andere zugehörige Kontaktnummer: ID.

- Webex WFO verarbeitet Chat- und SMS-Interaktionen nur dann, wenn das Qualitätsmanagement aktiviert ist und das Kontrollkästchen „Digital (Chat, SMS)“ auf der Konfigurationsseite von Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD ausgewählt ist. Wenn Sie auf dieser Seite Konfigurationsänderungen vornehmen, überprüfen Sie bitte noch einmal, ob Sie versehentlich den Chat und SMS deaktivieren.

E-Mail-Support

Voraussetzungen

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

Beispielhafter 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 erscheint in einer Cisco Contact Center Desktop (Agenten-Dashboard) Warteschlange und wird von einem Agenten abgeholt.
3. Kunde und Agent tauschen einige Minuten lang E-Mails aus.

   HINWEIS Agenten müssen die Konversation beenden, bevor Webex WFO digitale Kanaldaten aufnehmen kann.

4. In Webex WFO finden Sie E-Mail-Transkripte, indem Sie zur Seite „Interaktionen“ navigieren und eine E-Mail-Interaktion aus der Liste auswählen.

Komplexe Anrufereignisse

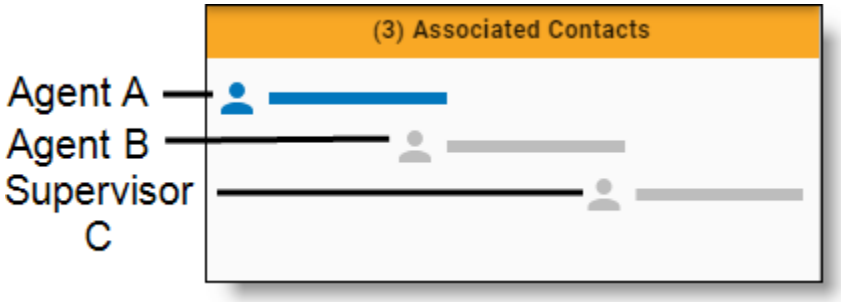
In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Webex WFO komplexe Aufrufszenarien handhabt. Komplexe Anrufszenarien sind verschiedene Aktionen, die während eines Anrufs stattfinden können. Dazu gehören Weiterleitungen, Konferenzen, Haltevorgänge und geparkte Anrufe. In Cisco Webex Contact Center 2.0 wird ein Segment gebildet, wenn ein Teilnehmerwechsel stattfindet, z. B. wenn ein Agent zu einem Beratungsgespräch hinzukommt.

In Webex WFO wird ein Audioanruf und alle zugehörigen Daten, wie Bildschirmaufnahmen und Metadaten, als Kontakt bezeichnet. Der zugehörige Kontakt ID ist die Kennung, die einen ursprünglichen Anruf mit allen abgeleiteten Beinen des Anrufs verbindet, die in Webex WFO aufgezeichnet werden. Dies bedeutet, dass jeder resultierende Kontakt denselben zugehörigen Kontakt ID wie der ursprüngliche Anruf verwendet. 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 Agenten weiterleitet), erstellt Webex WFO für jeden beteiligten Agenten einen separaten Kontakt und weist diesen Kontakten denselben zugehörigen Kontakt ID zu. Im Abschnitt „Zugehörige Kontakte“ werden diese Kontakte angezeigt, sodass Sie alle Segmente eines Anrufs verfolgen können, vom Eingang im Contact Center bis zum Ende.

BEISPIEL

Ein Kunde ruft Agent A an. Agent A verbindet den Kunden mit Agent B, und Agent B verbindet den Kunden mit Supervisor C. Webex WFO erstellt drei separate Kontakte und weist ihnen denselben zugehörigen Kontakt ID zu.



Im Mediaplayer wird der eingehende Audiostream blau und der ausgehende Stream rot dargestellt. Ein Agent wird auf einem Kanal dargestellt, alle anderen am Gespräch beteiligten Parteien befinden sich auf einem separaten Kanal. Sehen Hören Sie sich eine Audioaufnahme an Kontakt Und Über Schweigen und Gespräche über Ereignisse Weitere Informationen finden Sie im Audio-Bedienfeld des Media-Players.

Voraussetzungen

- Die folgenden Einstellungen müssen für den Mandanten Ihrer Organisation aktiviert werden.
  - **Segmentaufzeichnung** – Bitte wenden Sie sich an Ihren technischen Ansprechpartner bei Cisco, um diese Einstellung zu aktivieren.
  - **Beinaufzeichnung konsultieren** – Bitte wenden Sie sich an Ihren technischen Ansprechpartner bei Cisco, um diese Einstellung zu aktivieren.
  - **Komplexe Anrufe** – Bitte wenden Sie sich an den technischen Support von Cisco, um diese Einstellung zu aktivieren.

- **WICHTIG** Ihr technischer Vertreter für Cisco muss die Segmentaufzeichnung aktivieren **und die Beinaufzeichnung konsultieren** zuerst in Ihrem Cisco Webex Contact Center-System. Anschließend muss der technische Support von Cisco komplexe Anrufe innerhalb von Webex WFO aktivieren.

- Sie benötigen die Konfiguration von Webex Contact Center Version 2.0. Weitere Informationen finden Sie unter Connect to Cisco Webex Contact Center 2.0 .
- Zuerst muss im Metadatenmanager in Webex WFO (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadatenmanager) eine Metadatenbezeichnung erstellt werden, und zwar für jedes CWCC Metadatenfeld, das Sie einer Webex WFO Metadatenbezeichnung zuordnen möchten.
  - Sie müssen auf der Seite „Metadatenmanager“ in der Dropdown-Liste „Metadatentyp“ die Option „Text“ auswählen, damit die Metadaten von CWCC einer Metadatenbezeichnung zugeordnet werden können.

    BEST PRACTICE Geben Sie "Anruftyp" als **Text** aus der **Metadatentyp** Dropdown-Liste ein.

  - Stellen Sie sicher, dass die Dropdown-Liste **ACD Data** auf der Seite „Metadatenmanager“ leer ist. Alle anderen Felder auf der Seite „Metadatenmanager“ können nach Wunsch konfiguriert werden.

Seitenposition

Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > ACD-Konfiguration

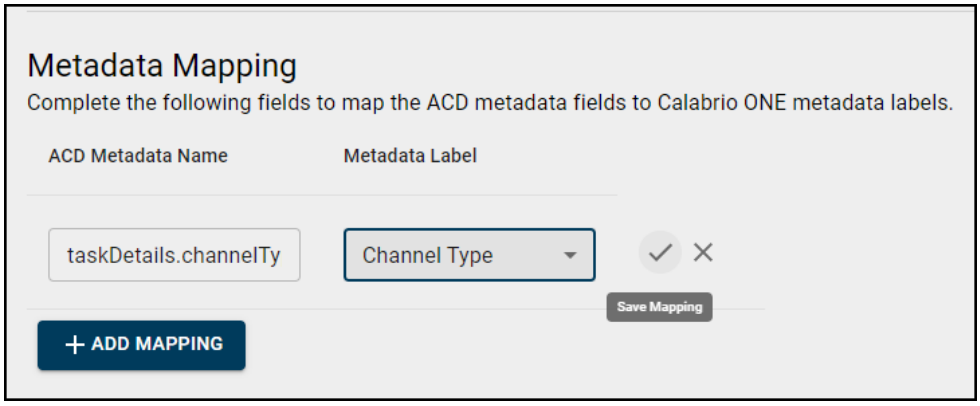
Verfahren

Kartenmetadaten in Webex WFO

Sie müssen benutzerdefinierte Metadaten den Werten „Kundensegment“ und „Beratung“ 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 aus der Liste der Optionen die Anruftyp-Metadatenbezeichnung aus, die Sie als Voraussetzung erstellt haben.
5. Klicken Sie auf das Häkchensymbol, um die Metadatenzuordnung zu speichern.

BEISPIEL



6. Klicken Sie auf **Zuordnung hinzufügen** , um eine zusätzliche Metadatenzuordnung hinzuzufügen.
7. Geben Sie im Textfeld unter **ACD Metadata Name** "Consult" ein.
8. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste unter der Spalte „Metadatenbezeichnung“ und wählen Sie aus der Liste der Optionen die Anruftyp-Metadatenbezeichnung aus, die Sie als Voraussetzung erstellt haben.
9. Klicken Sie auf das Häkchensymbol, um die Metadatenzuordnung zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Speichern** in der oberen rechten Ecke der Seite.

Komplexe Anrufe ermöglichen

1. Navigieren Sie zur Konfigurationsseite **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Im Abschnitt **Komplexe Anrufe aktivieren** wählen Sie den Schalter **Komplexe Anrufe aktivieren** .
3. Klicken Sie auf **Speichern** in der oberen rechten Ecke der Seite.

Komplexe Anrufereignistypen

- Weiterleitungen – Webex WFO segmentiert den Anruf nach der Anzahl der Weiterleitungen. Für jede Weiterleitung erstellt Webex WFO einen separaten Kontakt und ordnet jeden Kontakt dem Agenten zu, der diesen Teil des weitergeleiteten Anrufs bearbeitet hat.
- Konferenzen – Webex WFO teilt den ursprünglichen Anruf in zwei Kontakte auf. Der erste Kontakt in Webex WFO ist mit dem Agenten verknüpft, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat. Der zweite Kontakt bezieht sich auf den Agenten, der in das Gespräch hinzugezogen wurde. Die Aufzeichnung des ersten Kontakts des Agenten umfasst die gesamte Dauer des Gesprächs, in der der Agent beteiligt ist. Die Aufzeichnung des zweiten Kontakts umfasst nur den Zeitraum, in dem der zweite Agent dem Gespräch beigetreten ist.

- Cold (blind) – Webex WFO verwendet "cold (blind)", um sowohl Transfer- als auch Konferenzszenarien zu beschreiben. Diese Beschreibung beinhaltet das Weiterleiten eines bestehenden Anrufs direkt an einen weiteren Agenten, ohne dass vor der Weiterleitung oder Konferenz eine Kommunikation zwischen den beiden Agenten stattfindet.
- Warm – Webex WFO verwendet "warm", um sowohl Transfer- als auch Konferenzszenarien zu beschreiben. Diese Beschreibung bedeutet, dass der erste Agent mit dem zweiten Agenten spricht, um vor der Weiterleitung oder Konferenz relevante Kontext- und Hintergrundinformationen bereitzustellen. Der Beratungsteil einer Warmtransfer- oder Konferenzübertragung ist in den Kontaktaufzeichnungen enthalten.
- Parks – In geparkten Szenarien segmentiert Webex WFO den Anruf in zwei Kontakte. Die Aufzeichnung des ersten Kontakts umfasst den Zeitraum vor dem Abbruch des Anrufs. Die Aufzeichnung des zweiten Kontakts umfasst den Zeitraum, nachdem das Telefon aus dem Park abgeholt wurde. Das bedeutet, dass das Parken eines Anrufs einen Kontakt beendet und das Abrufen eines geparkten Anrufs einen neuen Kontakt erstellt.
- Beratungen – Der erste Kontakt bezieht sich auf den Agenten, der den Anruf des Kunden entgegengenommen hat, und der zweite Kontakt bezieht sich auf den Agenten, der für eine Beratung hinzugezogen wurde. Die Aufzeichnung des ersten Kontakts umfasst die gesamte Dauer des Kundengesprächs. Die Aufzeichnung des zweiten Kontakts umfasst nur die Dauer der Beratung der Agenten.

Die folgende Tabelle beschreibt verschiedene Aufrufereignistypen und ob Webex WFO diese unterstützt.

Typ	Unterstützt	Beschreibung
Anruf angenommen/beendet	Ja	Ein Agent nimmt einen Kundenanruf entgegen, und das Gespräch endet, ohne dass irgendwelche Anrufereignisse wie Halten oder Weiterleiten stattfinden.
Halten/Fortsetzen	Ja	Ein Kunde mit der Nummer PUT befindet sich in der Warteschleife. Während des Anrufs des Kunden wird Wartemusik abgespielt.
Pause und Fortsetzung (manuell)	Ja	Ein Anruf wurde pausiert. Pause und Resume entsprechen den PCI-Compliance-Standards. Anders als bei der Halte-/Fortsetzungsfunktion wird während des Gesprächs des Kunden keine Wartemusik abgespielt; es ist lediglich Stille zu hören. Ein Benutzer muss die Pause und die Fortsetzung in seinem Cisco Webex CC-System manuell auslösen, und Webex WFO erkennt die manuelle Auslösung.

Kalte (blinde) Übertragung	Ja	Ein Anruf wird von einem Agenten an einen anderen Agenten weitergeleitet.
Warmtransfer		

Typ	Unterstützt	Beschreibung
Kalte Konferenz	Ja	Ein Telefongespräch mit zwei oder mehr Agenten.
Warme Konferenz		
Parken	Nein	Ein Anruf mit der Rufnummer PUT befindet sich in der Warteschleife (geparkt) und kann vom selben Agenten wieder aufgenommen werden.

NOTIZ Die Bildschirmaufzeichnung wird für den ersten Agenten in einem Anruf unterstützt. Bildschirmaufzeichnung wird für weitergeleitete Anrufsegmente nicht unterstützt.

Bildschirmaufnahme

Die Bildschirmaufnahme erfolgt über Webex WFO Smart Desktop, nicht über Cisco Webex CC.

Voraussetzungen

Damit die Bildschirmaufnahme funktioniert, müssen Sie sicherstellen, dass die folgenden Funktionen und Komponenten korrekt konfiguriert sind.

Funktion	Konfiguration
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop muss auf den PCs installiert sein und funktionieren. Agenten melden sich im CC Webex an, und jeder Smart Desktop muss für die Verwendung von RTE-Messaging konfiguriert sein. Die RTE-Nachrichtenübermittlung wird durch Auswahl der Option konfiguriert. **RTE-Nachrichten für Bildschirmaufzeichnung aktivieren** Kontrollkästchen auf der Konfigurationsseite ACD für Webex CC. Die RTE-Messaging-Funktion ermöglicht es verbundenen Smart Desktop-Clients, Bildschirmaufnahmen in zehnminütigen Segmenten aufzuzeichnen, wenn sich ein korrekt konfigurierter Benutzer bei Webex CC anmeldet.
Webex WFO Benutzer synchronisiert als	Wenn Webex WFO mit Webex CC synchronisiert wird, werden Agenten importiert und Webex WFO-Benutzer, die Webex-CC-Benutzerprofile haben. Nur Benutzer mit dem CC-Benutzerprofil Webex können per Bildschirmaufnahme erfasst werden.

Diese Benutzer müssen auf der Seite „Benutzer“ die folgenden zusätzlichen Konfigurationen vornehmen:

Funktion	Konfiguration
	▪ Diesen Benutzer aktivieren – Muss ausgewählt werden. ▪ Rollen – Müssen einer Rolle zugewiesen werden, die mit den Berechtigungen „Kontakte erfassen“ und „Bildschirm aufzeichnen“ verknüpft ist. ▪ Windows-Anmeldung – Muss die gleiche Windows-Anmeldung sein, die die Webex CC-Agenten zum Anmelden am PC verwenden.

Bildschirmaufnahmen erstellen

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

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

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

   Smart Desktop speichert diese Segmente am folgenden 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 Audioaufnahme und Metadaten des Kontakts.
4. Webex WFO extrahiert und lädt die Bildschirmaufnahme vom PC des Agenten hoch.

   Sobald Webex WFO Kontakte aus Webex CC hochlädt, beginnt der Prozess des Extrahierens und Hochladens passender Bildschirmaufnahmen. Webex WFO macht dies, indem es die Zeitstempel für jeden Kontakt an den entsprechenden Agenten-PC weiterleitet.

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

Bildschirmaufzeichnungssegmente, die keinem Kontakt zugeordnet sind, werden analysiert, um sicherzustellen, dass keine Unstimmigkeiten aufgetreten sind, und anschließend gelöscht. Falls Smart Desktop die Verbindung zu Webex WFO verliert, führt es beim Wiederherstellen der Verbindung einen Wiederherstellungsprozess durch, um sicherzustellen, dass es Bildschirmaufzeichnungen für alle Kontakte erstellt, die der Agent in der Zwischenzeit bearbeitet hat.

> **BEISPIEL** Ein Agent bearbeitet einen Kontakt am Ende des Tages und fährt dann den PC herunter, bevor Webex CC den Kontakt für Webex WFO freigibt. Wenn der Agent den PC einschaltet
> Am nächsten Tag stellt Smart Desktop die Verbindung zu Webex WFO wieder her, und Webex WFO extrahiert und lädt dann die Bildschirmaufnahme hoch.

5. Agent meldet sich ab.

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

Informationen zu serverlosen Konfigurationen

Der Datenserver Webex WFO verarbeitet Anfragen und liefert Daten. Genauer gesagt handelt es sich bei der Benutzersynchronisierung und dem Datenimport um Datenserverprozesse. Diese Prozesse sind nun in die Integration selbst integriert; daher ist kein Datenserver mehr erforderlich.

Prozessdetails

Wenn Ihre Organisation eine Neuimplementierung der QM-Integration für Cisco Webex Contact Center 2.0 durchführt, können Sie die in diesem Dokument beschriebenen Verfahren befolgen. Verbinde dich mit Cisco Webex Contact Center 2.0 genau so, wie sie geschrieben stehen.

Wenn Ihre Organisation jedoch von einer Datenserverintegration auf eine serverlose Integration umstellt, beachten Sie bitte die folgenden Punkte.

1. Es handelt sich um eine kontrollierte Einführung, wofür die Beauftragung eines professionellen Dienstleisters erforderlich ist. Bevor Sie mit den nächsten Schritten in diesem Prozess fortfahren können, muss ein Techniker im Namen Ihrer Organisation die Serverless-Funktion Cisco 2.0 aktivieren.

2. Sie müssen Ihren Datenserver über die Konfigurationsseite für den Datenserver deaktivieren, die sich hier befindet:

   Anwendungsverwaltung > **Systemkonfiguration** > **Datenserverkonfiguration** Die

   - Entfernen Sie nacheinander alle Einstellungen und deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen für einen einzelnen Datenserver und klicken Sie dann auf **Speichern** Die

- Warten Sie zehn Minuten, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.
- Klicken **Entfernen** um die Datenserververbindung zu Ihrem ACD zu entfernen.

3. Stellen Sie Ihre ACD Konfigurationseinstellungen (**Application Management** > **System Configuration** > sicher **ACD Konfiguration**) sind aktuell.

   - Klicken Sie auf der Konfigurationsseite Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **den Schalter Media Import** und User **Sync** , um serverlosen Medienimport und Benutzersynchronisation zu aktivieren.
   - **Webex WFO API Benutzername** — Für dieses Feld müssen Sie eine E-Mail-Adresse verwenden, die mit den administrativen Zugangsdaten in Cisco Webex Contact Center verknüpft ist.
     - In Webex WFO muss diesem Nutzer außerdem die **Berechtigungen Bildschirm aufnehmen** und **Stimme** aufnehmen seiner Rolle zugewiesen werden. Im **Anwendungsmanagement** verwenden Sie die **Seite Rollen,** um Berechtigungen für Rollen zuzuweisen, und verwenden Sie die **Benutzerseite** , um Benutzern Rollen zuzuweisen.
     - Dieser Benutzer muss dem **Standardteam** aus der **Team-Dropdown-Liste** auf der **Benutzerseite** in **der Anwendungsverwaltung** zugewiesen werden.
     - Dieser Nutzer muss durch Auswahl aller Gruppen und Teams unter allen Gruppen und Teams den vollen Umfang erhalten **Zugehörige Gruppen und Teams** auf der **Benutzerseite** im **Anwendungsmanagement**.

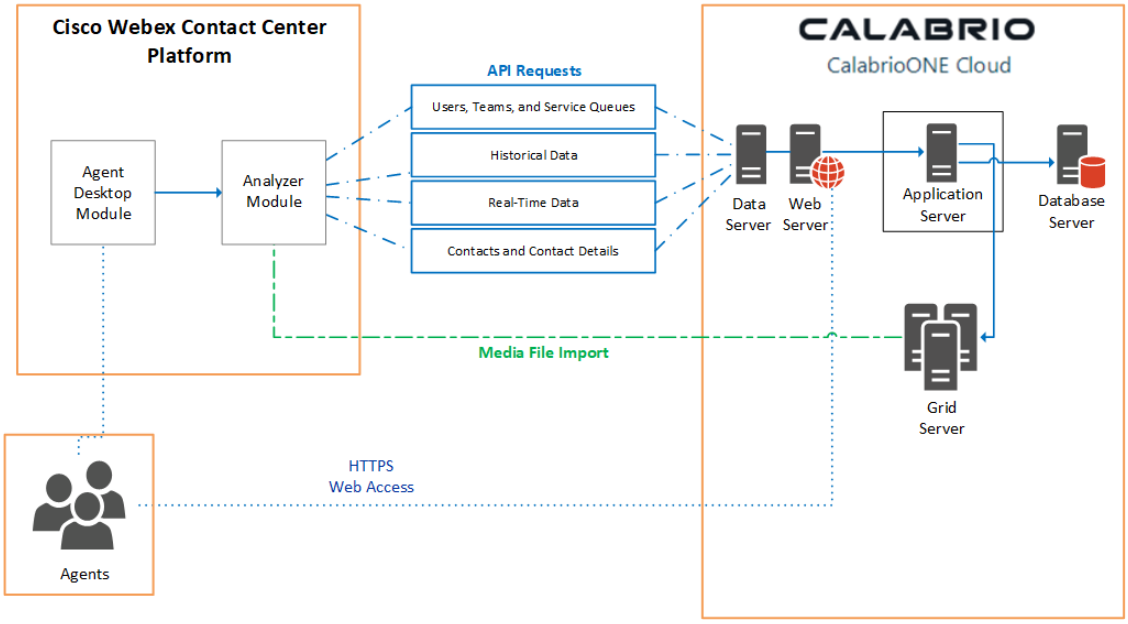
Anhang

Siehe den Anhang für Inhalte zur Version 1.0 der Cisco Webex Contact Center-Integration.

Kernkonfigurationsdaten für 1.0

Webex WFO synchronisiert die folgenden Kernkonfigurationsdaten mit Äquivalenten von Cisco Webex Contact Center bis zu drei API-Anfragen.

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



Benutzer

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

Wenn jemand Benutzerdaten in Webex Contact Center ändert, erkennt der Synchronisationsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle fasst diese Änderungen zusammen.

> **HINWEIS** : Benutzer mit dem Status Nicht aktiv in Webex Contact Center werden nicht importiert, es sei denn, sie werden wiederhergestellt.

Änderung in Webex	Resultierende Änderung in
Ein neuer Nutzer wird hinzugefügt.	Ein neuer Nutzer wird hinzugefügt. Konkret der Synchronisationsdienst: ▪ Wendet den Vor- und Nachnamen des Webex Contact Center-Nutzers auf den Vor- und Nachnamen des Webex WFO-Nutzers an. ▪ Wendet das TID des Webex Contact Center-Nutzers auf das Webex WFO-Nutzer ACD ID. ▪ Setzt die Startdaten Webex WFO für Unternehmen und Abteilung auf das Datum, an dem die Synchronisation stattfand. ▪ Weist den Webex WFO-Nutzer dem Standardteam zu. **HINWEIS** Webex WFO bewahrt die Beziehung zwischen Webex Contact Center-Nutzern und Teams nicht. Siehe Teams. ▪ Wenn der Webex Contact Center-Nutzer kontaktorientiert ist, weist der Webex WFO-Nutzer die Standard-Agentenrolle zu. Keine anderen Webex WFO-Rollen sind mit Webex Contact Center synchronisiert. **HINWEIS** : Wenn Sie die Agentenrolle eines Webex WFO-Nutzers entfernen, der mit einem Webex Contact Center-Benutzer synchronisiert ist, wenn Kontaktcenter aktiviert ist, wird die Agentenrolle beim nächsten Synchronisieren von Webex WFO mit Webex Contact Center neu zugewiesen.
Der Vor- oder Nachname des Nutzers wird geändert.	Der Vor- oder Nachname des Nutzers wird geändert.
Benutzer ist gelöscht.	Der Nutzer ist deaktiviert.

Teams

Webex WFO synchronisiert sich mit Webex Contact Center Teams jeglicher Art (Kapazitäts- oder Agentenbasiert), solange sie aktiv sind. Es bewahrt nicht die Beziehung zwischen Webex Contact Center-Nutzern und Webex Contact Center-Teams.

Wenn Teamdaten in Webex Contact Center geändert werden, erkennt der Synchronisationsdienst dies und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle fasst diese Änderungen zusammen.

Änderung in Webex CC	Daraus resultierende Änderung in Webex WFO
Ein neues Team wird hinzugefügt	Ein neues Team mit demselben Namen wird hinzugefügt.
Dieser Name ist nur lesegeschützt. Der Teamname wurde geändert	Der Teamname wurde geändert.
Ein neuer Nutzer wird einem Team hinzugefügt	Keine Veränderung. Webex WFO bewahrt nicht die Beziehung zwischen Webex Contact Center Nutzer und Webex Contact Center Teams.
Der Nutzer wird aus einem Team entfernt	Keine Veränderung. Webex WFO bewahrt nicht die Beziehung zwischen Webex Contact Center Nutzer und Webex Contact Center Teams.
Das Team ist gelöscht.	Keine Veränderung.

Man kann neue Teams in Webex WFO erstellen und ihnen Nutzer zuweisen, aber diese neuen Teams werden nicht zu Webex Contact Center hinzugefügt.

Ein Webex WFO-Nutzer kann nur einem Team angehören.

Service-Warteschlangen

Webex WFO synchronisiert die folgenden Einstiegspunkte/Warteschlangen aus Webex Contact Center mit Service-Warteschlangen:

- Warteschlangen
- Outdial-Warteschlangen

Wenn entweder eine Warteschlange oder eine Outdial-Warteschlange in Webex Contact Center geändert wird, erkennt der Synchronisationsdienst diese und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle fasst diese Änderungen zusammen.

Änderung in Webex CC	Daraus resultierende Veränderung in Webex WFO
Neue Warteschlange wird hinzugefügt	Zuerst wird eine neue Service-Warteschlange hinzugefügt. Konkret übernimmt der Synchronisationsdienst das Folgende: ▪ Wendet den Webex Contact Center Warteschlangennamen auf den Webex WFO Service-Warteschlangennamen an ▪ Wendet die Warteschlange TID auf die Webex WFO Service-Warteschlange ID ▪ (Nur für Lese) Gibt der Webex WFO Service-Warteschlange einen Service-Queue-Typ Voice [Interactive] ▪ (Nur für Lese) Gibt der Webex WFO Service-Warteschlange eine

Quellnummer ACD von Webex Contact Center

Änderung in Webex	Resultierende Änderung in

Änderung in Webex	Resultierende Veränderung in
	Zweitens wird eine neue Fertigkeitszuordnung hinzugefügt. Konkret macht der Synchronisationsdienst Folgendes: ▪ Der Warteschlangenname Webex Contact Center wird auf den Namen der Kompetenzzuordnung angewendet. ▪ Weist der Kompetenzzuordnung die Servicewarteschlange Webex WFO zu, die der Warteschlange Webex Contact Center zugeordnet ist, und weist ihr die Priorität 1 zu.
Warteschleifenname wird geändert	Der neue Warteschlangenname Webex Contact Center wird auf die Warteschlange Webex WFO
	Nur Name der Servicewarteschlange. Webex WFO wird der neue Warteschlangenname Webex Contact Center nicht auf die zugehörige Webex WFO Kompetenzzuordnung angewendet.
Warteschlange wird gelöscht werden gelöscht.	Keine Änderung. Weder die Servicewarteschlange noch die Kompetenzzuordnung

Allgemeines zu serverlosen Konfigurationen

Der Webex WFO Data Server verarbeitet Anfragen und liefert Daten aus. Insbesondere die Benutzersynchronisierung und der Datenimport sind Datenserverprozesse. Diese Prozesse sind nun nativ in der Integration selbst; Daher ist ein Datenserver nicht mehr erforderlich.

Prozessdetails

Wenn Ihre Organisation eine neue Implementierung der QM-Integration für Cisco Webex Contact Center 2.0 durchführt, können Sie die unter Verbinden mit Cisco Webex Contact Center 2.0 beschriebenen Verfahren genau so ausführen, wie sie geschrieben sind.

Wenn Ihr Unternehmen jedoch von einer Datenserverintegration zu einer serverlosen Integration migriert, beachten Sie bitte die folgenden Überlegungen.

1. Dies ist ein kontrollierter Rollout, was bedeutet, dass ein professioneller Serviceauftrag erforderlich ist. Ein Techniker muss das serverlose Feature Cisco 2.0 im Namen Ihrer Organisation aktivieren, bevor Sie mit den nächsten Schritten in diesem Prozess fortfahren können.

2. Deaktivieren Sie den Datenserver über die Datenserver-Konfigurationsseite im **Anwendungsverwaltung** > **Systemkonfiguration** > **Datenserverkonfiguration**.

- Entfernen Sie alle Einstellungen, heben Sie die Markierung aller Kontrollkästchen für einen einzelnen Datenserver auf und klicken Sie anschließend auf " **Speichern**".
- Warten Sie zehn Minuten, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.
- Klicken Sie auf Entfernen , um die Datenserververbindung zu Ihrem ACD zu entfernen.

3. Stellen Sie sicher, dass Sie die ACD-Konfigurationseinstellungen (**Anwendungsverwaltung** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**) sind auf dem neuesten Stand.

- Klicken Sie auf der Konfigurationsseite Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD **auf den Schalter Medienimport** und Benutzersynchronisierung **, um den serverlosen Medienimport und die** Benutzersynchronisierung zu aktivieren.
- **Webex WFO API Benutzername** – Sie müssen für dieses Feld eine E-Mail-Adresse eingeben, die mit administrativen Anmeldeinformationen in Cisco Webex Contact Center verknüpft ist.
  - In Webex WFO muss dieser Benutzer außerdem über die **Berechtigungen "Bildschirm** aufzeichnen" und **"Sprache** aufzeichnen" verfügen, die seiner Rolle zugewiesen sind. Verwenden **Sie in der Anwendungsverwaltung** die **Seite Rollen** , um Rollen Berechtigungen zuzuweisen, und verwenden Sie die **Seite Benutzer** , um Benutzern Rollen zuzuweisen.
  - Dieser Benutzer muss in der **Dropdown-Liste "Team** " auf der **Seite "Benutzer** " der **Anwendungsverwaltung** dem **Standardteam**zugewiesen werden.
  - Diesem Benutzer muss der volle Umfang zugewiesen werden, indem Sie alle Gruppen und Teams unter **Zugeordnete Gruppen und Teams** auf der Seite "Benutzer **" in** der **Anwendungsverwaltung**.

Verbinden Sie sich mit Cisco Webex Contact Center 1.0

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

Schritt 1: Sammeln Sie Informationen von Ihrem Webex Contact Center-Anbieter

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.
- Vollständige Basis-URL der Webex Contact Center Media API, einschließlich des Protokolls.
- E-Mail-Adresse des Webex Contact Center-Benutzers, der berechtigt ist, sowohl auf die Webex Contact Center API als auch auf die Webex Contact Center-Medien API zuzugreifen.

- API Schlüssel für die Webex Contact Center API und Webex Contact Center Media API.

Änderung in Webex	Resultierende Veränderung in

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

Wenn Sie beabsichtigen, Webex Contact Center als Identitätsanbieter für die SAML Authentifizierung zu verwenden, sammeln Sie außerdem die folgenden Informationen aus der SAML-Metadatendatei (bereitgestellt von Webex Contact Center) und speichern Sie sie an demselben leicht zugänglichen Speicherort.

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

- Entität ID

BEISPIEL

Die Entität ID wird 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.

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

Fügen Sie als Nächstes Webex Contact Center hinzu, und konfigurieren Sie es als ACD in Webex WFO.

HINWEIS Webex WFO bezieht sich derzeit auf Webex Contact Center als Cisco Customer Journey Platform.

Fügen Sie Webex Contact Center als # hinzu ACD

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

Konfigurieren Sie die Webex Contact Center ACD

1. Wählen Sie in der Tabelle ACD Server Ihre Webex Contact Center ACD.
2. Überspringen Sie den Abschnitt ACD Filterung. Diese Integration unterstützt keine ACD Filterung.
3. Konfigurieren Sie den Abschnitt Cisco Customer Journey Platform API wie folgt.

Feld	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	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

Feld	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform Medien API URL	Geben Sie die vollständige URL der in Schritt 1 gespeicherten Webex Contact Center Media API ein, einschließlich der Protokollkennung. **BEISPIEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-Aufnahme
User Name (Benutzername)	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Webex Contact Center-Benutzers ein, den Sie in Schritt 1 gespeichert. Dieser Benutzer muss über Zugriffsberechtigungen für die Webex Contact Center API und die Webex Contact Center Medien API verfügen.
API-Schlüssel	Geben Sie die API-Taste für die 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 Mandant ID Center	Geben Sie die alphanumerische Kennung des Zeichens Webex Contact Mandantenkonto. Dies ist Ihre Cisco OrgId.

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

Abschnitt	Beschreibung
Intervall (Minuten)	Geben Sie ein, wie oft (in Minuten) der Datenserver Benutzer synchronisieren soll. 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.

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

Feld	Beschreibung
ACD Erfassungsverzögerung	Wählen Sie die Zeitspanne aus, die WFM warten soll, bevor sie Importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde.

Feld	Beschreibung
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 Tageszeit ein, zu der Webex WFO die Daten des vorherigen Tages aus ACD erneut erfassen soll.

6. (Optional) Wählen Sie RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung **aktivieren aus**. Auf diese Weise können Sie die Bildschirme von Webex Contact Center Agenten aufzeichnen, die in Webex WFO für die Bildschirmaufzeichnung 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 einen 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 die Webex Contact Center ACD.

3. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen.

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

(Optional) Schritt 4: Aktivieren Sie die SAML Authentifizierung

Konfigurieren Sie den Datenserver so, dass Daten aus Webex Contact Center erfasst und verarbeitet werden. Webex WFO kann als Serviceanbieter konfiguriert werden, der einen Identitätsanbieter eines Drittanbieters verwendet.

SAML Authentifizierung aktivieren

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung > Administration > Authentifizierung.
2. Wählen Sie SAML Authentifizierung **aktivieren aus**.
3. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Identitätsanbieter ein.
Emittent ID	Geben Sie die Entität ID ein, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben.
URL für einmaliges Anmelden	Geben Sie die in Schritt 1 gespeicherte URL für die SSO-Umleitung ein.
Identitätsanbieter-Zertifikat	Importieren Sie das Identitätsanbieterzertifikat, das Sie in Schritt 1 gespeichert haben.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Herstellen einer Verbindung mit Cisco Webex Contact Center über CMSv2-APIs

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie die Verbindung zwischen Cisco Webex Contact Center und Webex WFO für Benutzer einrichten, die mithilfe von CMSv2-APIs von 1.0 wechseln.

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 bezieht sich derzeit auf Webex Contact Center 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 Select ACD die soeben erstellte Cisco Webex Contact Center ACD** aus.
6. Überspringen Sie den Abschnitt ACD Filterung. Diese Integration unterstützt keine ACD Filterung.
7. Konfigurieren Sie den Abschnitt Cisco Customer Journey Platform API wie folgt.

Feld	Konfiguration
Cisco Customer Journey Platform API URL	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
Cisco Customer Journey Platform Medien API URL	Geben Sie die vollständige URL der Webex Contact Center Media API ein, die Sie in Schritt 1 gespeichert haben, einschließlich der Protokollkennung. **BEISPIEL** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-Aufnahme

Feld	Konfiguration
User Name (Benutzername)	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Webex Contact Center-Benutzers ein, den Sie in Schritt 1 gespeichert. Dieser Benutzer muss über Zugriffsberechtigungen für die Webex Contact Center API und die Webex Contact Center Medien API verfügen.
API-Schlüssel	Geben Sie die API-Taste für die 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 Mandant ID	Geben Sie die alphanumerische Kennung Ihres Webex Contact Center Mandantenkonto. Das ist deine Cisco Organisation ID.

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

Abschnitt	Beschreibung
Intervall (Minuten)	Geben Sie ein, wie oft (in Minuten) der Datenserver Benutzer synchronisieren soll. 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 Zeitspanne aus, die WFM warten soll, bevor sie Importiert ACD Statistiken, nachdem ein Intervall beendet wurde.
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 ursprünglichen Daten

Feld	Beschreibung
	Tagsüber aufgenommen. 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 Tageszeit ein, zu der Sie möchtenWebex WFOum die Daten des vorherigen Tages aus dem ACD erneut zu erfassen.

10. (Optional) Wählen Sie RTE-Messaging für Bildschirmaufzeichnung **aktivieren aus**. Auf diese Weise können Sie die Bildschirme von Webex Contact Center Agenten aufzeichnen, die in Webex WFO für die Bildschirmaufzeichnung konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Bildschirmaufzeichnung.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

QM Daten für 1.0

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

Audio-Aufnahme

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

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

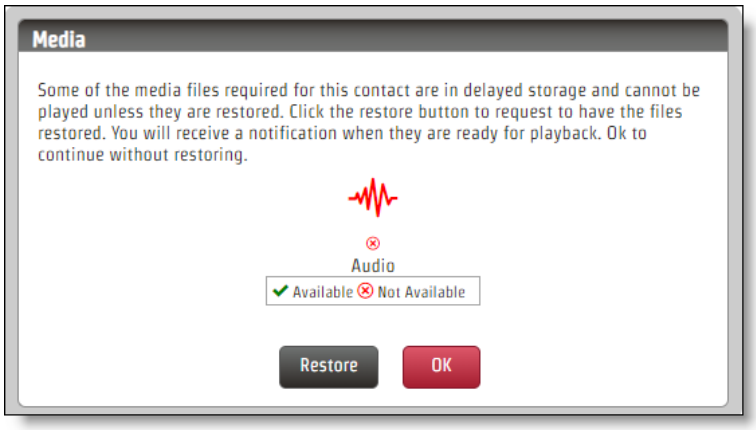
Wenn mehrere Agenten einen Kontakt in Webex Contact Center bearbeiten (z. B. wenn ein Agent den Kontakt an einen anderen Agenten übergibt), verwendet Webex WFO Metadaten, um den Kontakt in eine übereinstimmende Anzahl von Kontakten zu segmentieren, die dann den einzelnen beteiligten Agenten zugeordnet werden. Konkret 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 Webex Contact Center Kontakte segmentiert, die Rücksprachen, Weiterleitungen oder Konferenzen beinhalten.

Beratungen

Webex WFO segmentiert den Webex Contact Center Kontakt in zwei Kontakte, denen der gleiche Kontakt ID zugeordnet ist.

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 segmentiert 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.

Beide Aufnahmen haben den gleichen zugehörigen Kontakt ID.

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte erscheinen in den zugehörigen Kontakten Tab, 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.

Allen Segmenten eines übergebenen Anrufs ist der Kontakt ID zugeordnet.

BEISPIEL

Webex WFO importiert einen Kontakt, an den Agent Braun den Kontakt an Agent Hodges übergeben hat.

Webex WFO segmentiert 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.

Beide Aufnahmen haben den gleichen zugehörigen Kontakt ID.

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte erscheinen in den zugehörigen Kontakten Tab, wo sie auch ausgewählt und wiedergegeben werden können.

Konferenzen

Webex WFO segmentiert den Webex Contact Center Kontakt in zwei Kontakte, denen derselbe Kontakt ID zugeordnet ist.

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 Konsultation zeichnet Webex Contact Center nur den Kunden auf, nicht die Agenten. Während der Telefonkonferenz zeichnet Webex Contact Center sowohl den Kunden als auch die Agenten auf.

BEISPIEL

Webex WFO importiert einen Kontakt aus Webex Contact Center, in dem Agent Braun sich mit Agent Hodges beraten und dann Agent Hodges in eine Telefonkonferenz eingebunden hat.

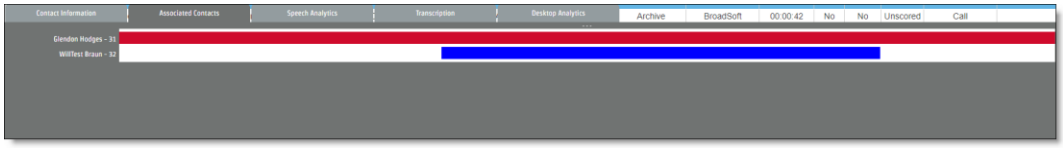
Webex WFO segmentiert diesen Kontakt in zwei Kontakte, 31 und 32. Die Aufzeichnung für Kontakt 31 hat eine Dauer von 00:02:09, d. h. der gesamten Zeitspanne, die Agent Braun mit dem Kunden verbunden war. Die Aufzeichnung für Kontakt 32 hat eine Dauer von 00:01:00, d. h. nur die Zeitspanne, in der Agent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

Beide Aufnahmen haben den gleichen zugehörigen Kontakt ID.

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

Diese Kontakte können einzeln mit dem Media Player ausgewählt und wiedergegeben werden. Alle zugehörigen Kontakte erscheinen in den zugehörigen Kontakten Tab, wo sie auch ausgewählt und wiedergegeben werden können.

Die folgende Abbildung zeigt den Media Player, wenn Kontakt 31 ausgewählt ist. Aus den zugehörigen Kontakten Tab kann auch Kontakt 32 ausgewählt und wiedergegeben werden.



Kontakt-Metadaten

Webex WFO importiert keine benutzerdefinierten Metadaten aus Webex Contact Center 1.0, einschließlich der folgenden:

- Mit Anrufen verknüpfte Daten
- Wrapup-Codes

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

Webex CC	QM
Datum	Datum, Uhrzeit
Benutzer-TID	Agent ACD ID
Sitzungs-ID	Zugehöriger Kontakt ID

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

Classic WFM Daten für 1.0

Mit WFM können Sie Agenten einplanen und Anforderungen an die Agentenplanung prognostizieren sowie überwachen, ob Ihre Agenten ihre Zeitpläne einhalten.

Stammdaten

Webex WFO importiert Verlaufsdaten für Servicewarteschlangen und Agenten über vier API-Anforderungen. Es kann bis zu zwei Stunden dauern, bis Webex Contact Center Verlaufsdaten in Webex WFO verfügbar sind. Echtzeitdaten sind davon nicht betroffen.

Servicewarteschlangen-Verlaufsdaten

Mit dieser API Anforderung werden Verlaufsdaten für jede Cisco Webex Contact Center Servicewarteschlange für jedes dreißigminütige Intervall des Tages importiert. Einige Daten werden nur innerhalb des Intervalls berechnet. Andere Daten werden intervallübergreifend berechnet.

Webex CC-Spalte	Beschreibung
Warteschlangen-ID_s	Die ID der Webex Contact Center Servicewarteschlange.
terminationType_s wobei Wert = "aufgegeben"	(Nur Intervall) Die Anzahl von Anrufen, die in diesem Intervall aufgegeben wurden.
Bearbeitet_I	(Nur Intervall) Die Anzahl der Anrufe, die in diesem Intervall bearbeitet wurden.
talkDuration_l	(Über Intervalle hinweg) Die Zeitdauer, die Agenten mit Kontakten verbracht haben Das begann in diesem Intervall. Format = Millisekunden.
holdDuration_l begannen,	(Über Intervalle hinweg) Die Zeitdauer, die Kontakte, die in diesem Zeitraum -Intervall wurden gehalten. Format = Millisekunden.

Webex CC-Spalte	Beschreibung
sid	Die Session ID.
wrapupDuration_i	(Über Intervalle hinweg) Die Zeitdauer, die die Agenten für das Wrapup aufgewendet haben nach Abschluss von Anrufen, die in diesem Intervall begonnen haben. Format = Millisekunden.
queueDuration_l	(Über Intervalle hinweg) Die Zeitdauer, die Kontakte im Service verbracht haben Warteschleife, die darauf wartet, mit einem Agenten verbunden zu werden. Format = Millisekunden.
isServiceLevel_i	Die Anrufe, die in diesem Intervall dem Servicelevel entsprochen haben.

Agentenproduktivitätsdaten anteilig nach Servicewarteschlange

Mit dieser API Anforderung werden Verlaufsdaten importiert, die keiner der Servicewarteschlangen zugeordnet sind, denen ein Agent für jedes dreißigminütige Intervall des Tages zugewiesen ist. Anschließend werden mit Webex WFO die Daten durch die Anzahl der Servicewarteschlangen dividiert, denen der Agent zugewiesen ist. Alle Daten werden nur innerhalb des Intervalls berechnet.

Webex CC-Spalte	Beschreibung
agendId_s	Die ID des Webex Contact Center Agenten.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "Leerlauf" ist	Die Zeitdauer, die sich der Agent im Leerlaufstatus befand. Format = Millisekunden.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "Verfügbar" ist	Die Zeitspanne, die sich der Agent im Status "Verfügbar" befand. Format = Millisekunden.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "Gehalten" ist	Die Zeitdauer, die sich der Agent im Status "Anruf in der Warteschleife" befand. Format = Millisekunden.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "WrapUp" ist	Die Zeitdauer, die der Agent im Status "Nacharbeit" verbracht hat. Format = Millisekunden.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s != "Verfügbar" ist	Die Zeitdauer, die sich der Agent in allen Status befand, die nicht verfügbar waren. Format = Millisekunden.

(Nur Intervall) Agentenproduktivitätsdaten nach Servicewarteschlange

Mit dieser API-Anforderung werden Verlaufsdaten importiert, die mit jeder Servicewarteschlange eines Agenten für jedes dreißigminütige Intervall des Tages verknüpft sind. Alle Daten werden nur innerhalb des dreißig-Minuten-Intervalls berechnet.

Webex CC-Spalte	Beschreibung
agendId_s	Die ID des Agenten.
queueId_s	Die ID der Webex Contact Center Servicewarteschlange.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "Verbunden" ist	Die Zeitdauer, die sich das Telefon des Agenten während dieses Intervalls im Status "Verbunden" befand. Format = Millisekunden.
Aktivitätsspanne, wobei currentState_s = "Klingeln"	Die Zeitdauer, die das Telefon des Agenten während dieses Intervalls den Status "Klingeln" aufwies. Format = Millisekunden.

(Intervallübergreifend) Agentenproduktivitätsdaten nach Servicewarteschlange

Mit dieser API-Anforderung werden Verlaufsdaten importiert, die mit jeder Servicewarteschlange eines Agenten für jedes dreißigminütige Intervall des Tages verknüpft sind. Alle Daten werden intervallübergreifend berechnet.

Webex CC-Spalte	Beschreibung
agendId_s	Die ID des Agenten.
queueId_s	Die ID der Webex Contact Center Servicewarteschlange.
handled_i	Die Anzahl der bearbeiteten Anrufe.
wrapupDuration_i	Die Zeitdauer, die Agenten mit Kontakten verbracht haben, die in diesem Intervall. Format = Millisekunden.
holdDuration_l	Die Zeitdauer, für die Kontakte, die in diesem Intervall begannen, gehalten wurden. Format = Millisekunden.
transferCount_i	Die Anzahl der Anrufe, die der Agent weitergeleitet hat.
talkDuration_l	Die Zeitdauer, die der Agent mit Kontakten verbracht hat, die begonnen haben Dieses Intervalls. Format = Millisekunden.

Echtzeitdaten

Wenn Webex Contact Center mit WFM verbunden ist, wird Webex WFO API jedes Mal aktualisiert, wenn sich der Status eines Agenten in der Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO ordnet anschließend den Agentenstatus Webex Contact Center einem entsprechenden Agentenstatus in WFM zu, sodass Supervisoren und Manager die Einhaltung des Agentenzeitplans in Echtzeit überwachen können.

In der folgenden Tabelle wird zusammengefasst, wie die Zuordnung der Agentenstatus in Webex Contact Center Agent Desktop zu den Agentenstatus in WFM erfolgt.

Webex CC	Webex WFO
Verfügbar	Bereit/Verfügbar
Verbunden oder im Gespräch	Sich unterhalten
Nachbereitung	Anrufnachbearbeitung
Gehaltener Anruf	Halten
Frei	Nicht bereit
-	Abgemeldet (abgeleitet von der Spalte isLogout_i in der Antwort Webex Contact Center API)

WICHTIG : Es gibt eine Begrenzung von 255 Zeichen, die für die vollständige Kombination aller Begründungscodes des Typs "Nicht bereit" gilt, die Sie einer Aktivität beim Konfigurieren der Einhaltungsstatuszuordnung zuweisen.