Webex Calling Integrationshandbuch

Erstveröffentlichung: 16. September 2024
Zuletzt aktualisiert: 03. Februar 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

Inhalt 3

Zielgruppe 5

Einleitung 6

Anrufaufzeichnung (CR) und Qualitätsmanagement (QM) 6

Einblicke 8

Architekturüberblick 9

Webex Calling einrichten 11

Konfigurieren von Webex Calling in Webex WFO 19

Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO 23

Details zur Integration 29

Komplexe Anrufereignisse 29

Info zur Synchronisierung 31

Einschränkungen 34

Zielgruppe

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

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

Einführung

Webex WFO ist eine einheitliche Software-Suite zur Optimierung der Belegschaft (WFO), die sich in Cisco Webex Calling integrieren lässt, um Anrufaufzeichnungen und Dateneinblicke bereitzustellen. Die Details zur unterstützten Integration sind unten aufgeführt.

Anrufaufzeichnung (CR) und Qualitätsmanagement (QM)

Quality Management ist das Herzstück einer Workforce Optimization-Suite. Es ist der Beginn der Datenspur, die zur Stimme des Kunden führt. Heben Sie den Service Ihrer Kunden mit Schwerpunkt auf Qualität auf die nächste Stufe und binden Sie Ihre Agenten ein, um die Kundenbindung zu fördern.

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Webex WFO importiert Audio Aufnahmen aus Cisco Webex Anrufe	X	
Webex WFO zeichnet Audio auf		X Audio wird aus Cisco Webex Calling importiert
Bildschirm Webex WFO-Importe Aufnahmen	X	
Webex WFO-Speicher, der für Speichern von Audio in der Cloud		X
Cloud-to-Cloud-Integration	X	
Webex WFO erfasst manuelles Audio Anhalten und Fortsetzen	X	

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Bildschirm "Webex WFO-Aufnahme erfolgt manuell" Aufzeichnung anhalten und fortsetzen	X	
Stereo-Aufnahme		X Webex WFO empfängt nur Mono-Daten von Webex Calling. Audiostreams werden im Media Player rot angezeigt.
Verschlüsselung von Audio und Bildschirm Aufnahmen	X	
Steuerelemente für Webaufzeichnungen und Steuerelemente für die Aufzeichnung API	X	
Ereignisse der Sprechenergie		X* Es werden nur Pause-Ereignisse unterstützt.
Zeichnet komplexe Anrufereignisse auf	X Weitere Informationen finden Sie unter Komplexe Anrufereignisse .	
Live-Überwachung		X
Live-Bildschirmüberwachung	X	
Synchronisierung unterstützt	X Benutzer und Kontaktdaten werden synchronisiert. Siehe Weitere Informationen zur Synchronisierung finden Sie hier.	
Import von Kontakt-Metadaten	X	
Benutzerdefinierte Metadaten	X	

*Audio-Aufzeichnungen werden im Media Player rot angezeigt. Pausenereignismarkierungen werden im Media Player unterstützt. In Pausen- und Fortsetzen-Szenarien werden Pausenereignismarkierungen nur im Media Player der Person angezeigt, die das Pausenereignis während eines Anrufs manuell ausgelöst hat. Pausenereignismarkierungen werden im Media Player für andere Personen im Anruf, die das Pausenereignis nicht manuell ausgelöst haben, nicht angezeigt.

Einblicke

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

Verfügbare Funktionen

Funktion	Unterstützt	Derzeit nicht unterstützt
Vorgefertigte Dashboards	X	
Auf maschinellem Lernen basierende Analyse	X	
Benutzerdefinierte Designs	X	
Autograph (automatisierte Datenvisualisierung)	X	
Visuelle Optionen (benutzerdefinierte Daten) Visualisierung)	X	
Dashboard-Freigabe	X	

Architekturüberblick

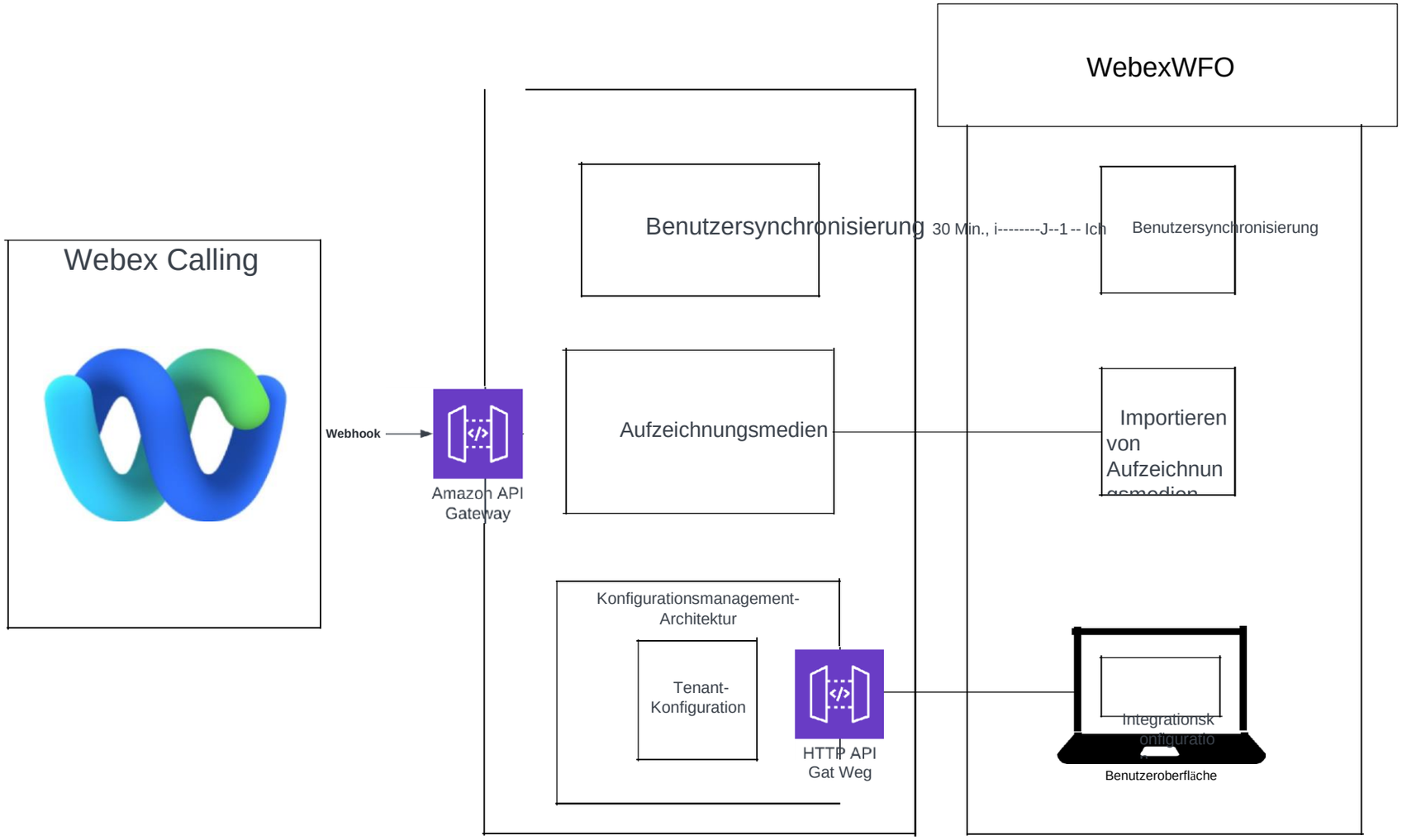
Die Integration zwischen Cisco Webex Calling und Webex WFO erfolgt nur in der Cloud und verwendet die serverlose Architektur von Amazon Web Services (AWS). Das bedeutet, dass kein Datenserver erforderlich ist, da die Anwendungen und Dienste in der Cloud ausgeführt werden. Die Hauptfunktionen dieser Integration bestehen darin, Kontakt- und Benutzerdaten von Ihrem Webex Calling System mit Ihrem Webex WFO-System zu synchronisieren.

Das Importieren von Aufzeichnungsmedien aus Webex Calling in Webex WFO ist ein ereignisgesteuerter Prozess. Wenn ein Anruf in Webex Calling erfolgt, löst ein Webhook die angegebene Ziel-URL aus und leitet die Anforderung über ein API Gateway weiter. Eine Vielzahl von Prozessen und Berechnungen findet innerhalb von AWS statt, bevor die Aufzeichnung in Webex WFO hochgeladen wird. Die Benutzerdaten werden in 30-Minuten-Intervallen synchronisiert. Benutzerdaten und Aufzeichnungsmedien sind über eine gemeinsame Benutzer-ID miteinander verknüpft.

HINWEIS Es kann bis zu dreißig Minuten dauern, bis Benutzerdaten in Interaktionen angezeigt werden, die auf der Seite Interaktionen in Webex WFO aufgeführt sind.

Architekturdiagramm

Das Diagramm auf der nächsten Seite veranschaulicht grob die Integration zwischen Cisco Webex Calling und Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Benutzersynchronisierung
30 Min., i--------J--1 -- Ich
Benutzersynchronisierung
Aufzeichnungsmedien
Importieren von Aufzeichnungsmedien
Konfigurationsmanagement-Architektur
Tenant-Konfiguration
HTTP API Gat Weg
Integrationskonfiguratio
Benutzeroberfläche

Webex Calling einrichten

Um Webex Calling zu konfigurieren, müssen Sie zunächst Ihre Organisations-ID im Webex Calling System suchen und kopieren. Sie müssen diese kopierten Informationen in Webex WFO eingeben. Dies geschieht später, wenn das Webex Calling System mit Webex WFO verbunden wird.

Sie müssen ein Administratorkonto erstellen und bereitstellen. Dieses Konto wird über die Verbindung zwischen dem Webex Calling System Ihrer Organisation und Webex WFO verwendet.

Sie müssen auch die Profile aller Benutzer bearbeiten, deren Anrufe Sie Webex WFO synchronisieren möchten. Die folgenden Verfahren führen Sie durch diese Aufgaben.

BEST PRACTICE Legen Sie die Anmeldeinformationen für den Benutzernamen und das Kennwort Ihres Webex Administratorkontos so fest, dass sie nie ablaufen. Cisco widerruft Zugriffstoken, wenn die Anmeldeinformationen des Benutzers ablaufen. Wenn Ihr Cisco-Konto
Anmeldeinformationen für Benutzername und Kennwort ablaufen, muss der ACD in Webex WFO erneut authentifiziert werden. Für die erneute Authentifizierung ist möglicherweise der technische Support von Cisco erforderlich.
Wenn Sie Ihr Kennwort ändern müssen, müssen Sie das Feld "Calabrio API Benutzerkennwort" sofort aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Webex Calling in Webex WFO . Andernfalls wird der Importprozess der Integration unterbrochen.

Voraussetzungen

- Wenn Sie eine Cisco Webex Contact Center-Integration eingerichtet haben, müssen Sie eine separate zusätzliche Webex Calling Integration einrichten. Konfigurationsanweisungen zu dieser Integration finden Sie im *Integrationshandbuch* Cisco Webex Contact Center
- Sie benötigen Zugriff auf Webex Control Hub.
- In Webex Control Hub benötigen Sie ein Benutzerkonto, das den folgenden Parametern entspricht.

  HINWEIS: Dieses Benutzerkonto ist das Administratorkonto, mit dem diese Integration konfiguriert wird. Die folgenden Schritte zeigen Ihnen, wie Sie diesem Konto die richtige Administratorstufe zuweisen
  Rollen und Berechtigungen.

  - Der Benutzername weist das FQDN-Format auf.
  - Der Benutzername darf keine persönliche E-Mail-Adresse sein.

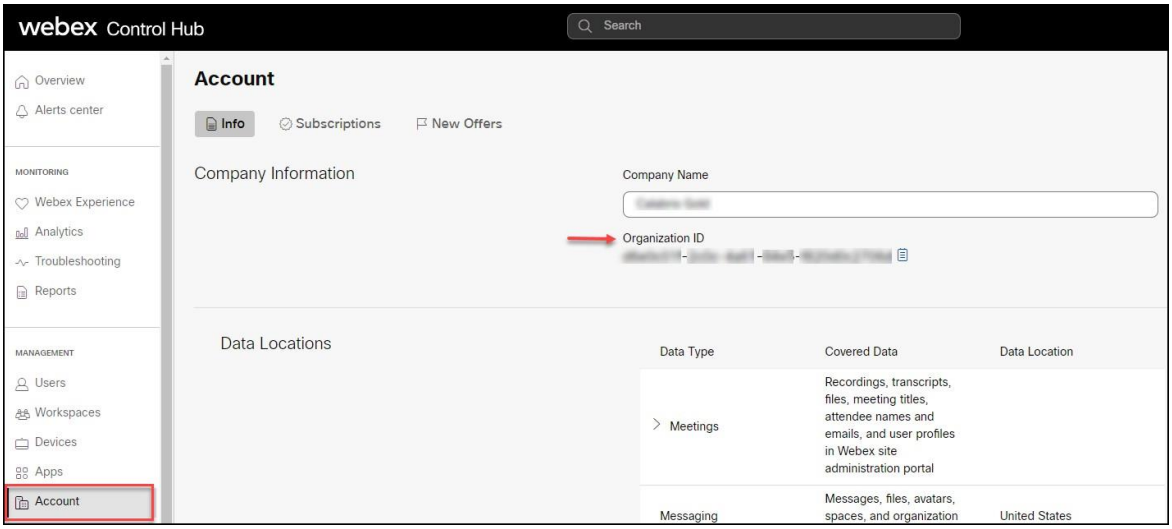
- Der Benutzername muss eine E-Mail-Adresse sein, die mithilfe der Active Directory-Synchronisierung mit Cisco oder manuell im Cisco-Verwaltungsportal erstellt wurde.

Prozeduren

Suchen Sie Ihre Organisations-ID

HINWEIS Wenn Ihre Organisation über eine Webex Contact Center-Integration verfügt, ist die von Ihnen verwendete Organisations-ID für Ihre Webex Contact Center- und Webex Calling-Integration identisch.

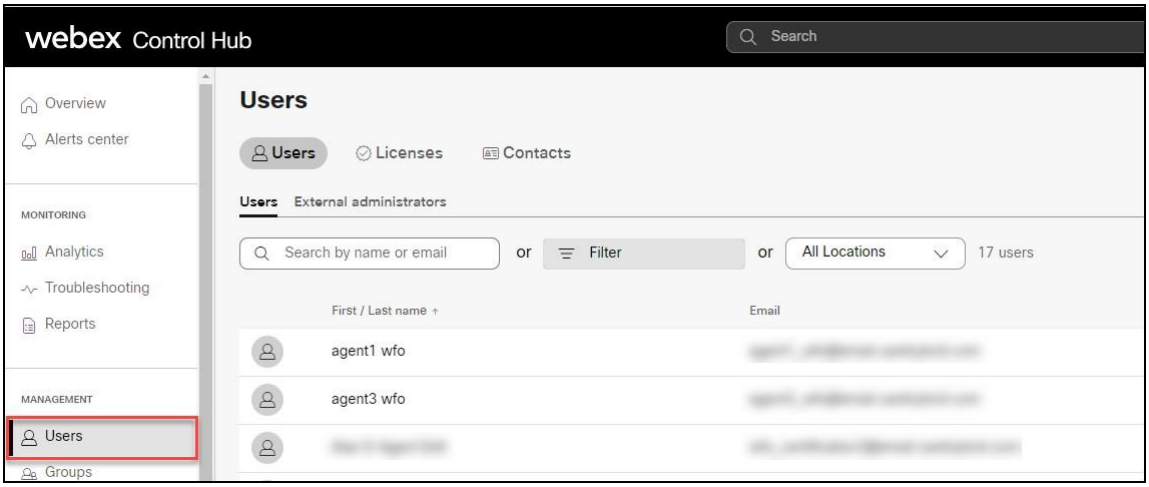
1. Greifen Sie auf **den Control Hub** für Administratoren zu Webex indem Sie zu admin.webex.com navigieren und Ihre Anmeldeinformationen eingeben.
2. Navigieren Sie in der linken Navigationsleiste zur **Seite "Konto** ".
3. Kopieren Sie Ihre **Organisations-ID**, und speichern Sie sie an einem leicht zugänglichen Speicherort. Ihre Cisco Organisations-ID wird in Webex WFO als Mandanten-ID bezeichnet und ist erforderlich, wenn Sie die Verbindung zum Webex Calling in Webex WFO einrichten.



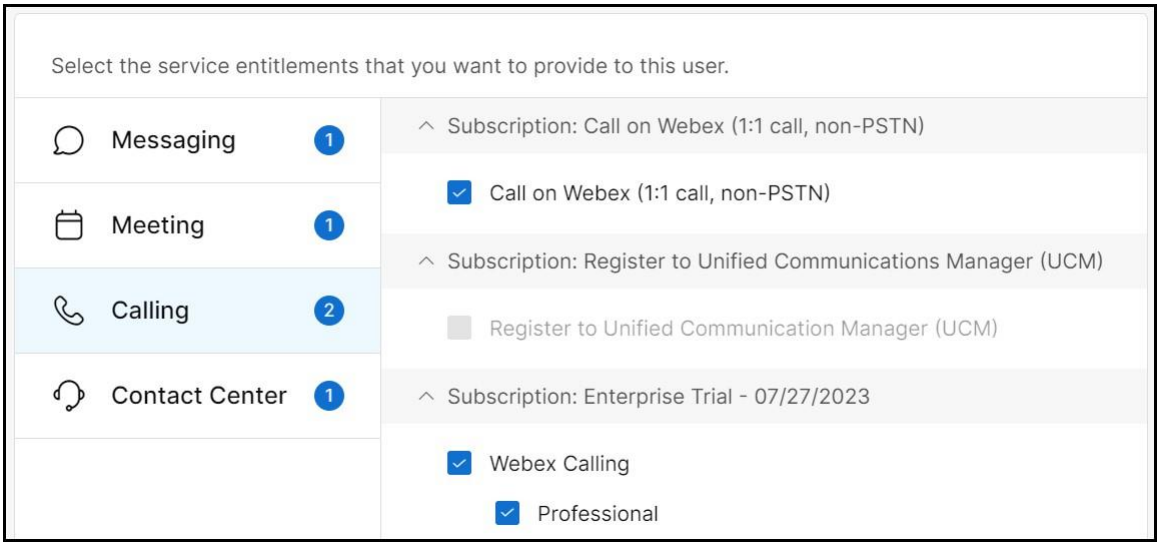
Weisen Sie dem Administratorkonto Lizenzen und Rollen zu

Das Benutzerkonto, das für dieses Verfahren verwendet wird, wird später verwendet, um den Authentifizierungsprozess abzuschließen, der für die Integration in Webex WFO erforderlich ist. Daher muss dieser Benutzer ein autorisierter Benutzer mit den in diesem Verfahren aufgeführten Berechtigungen sein.

1. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste unter **Verwaltung** auf **Benutzer** .



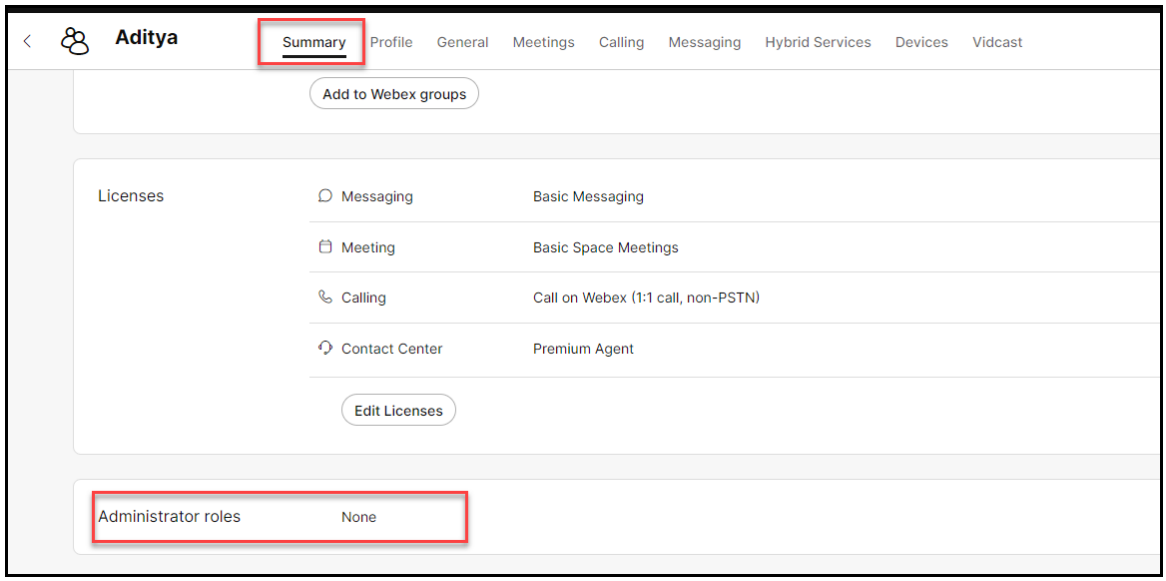
2. Auf der **Seite "Benutzer** " können Sie einen vorhandenen Benutzer bearbeiten oder einen neuen Benutzer erstellen. Wenn Sie sich entscheiden, einen vorhandenen Benutzer zu bearbeiten, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
    - Wenn Sie einen neuen Benutzer erstellen möchten, klicken Sie alternativ auf **"Benutzer** hinzufügen", und befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm. Stellen Sie sicher, dass der neu erstellte Benutzer über die in Schritt 5 beschriebenen Lizenzen verfügt.
3. Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus der Tabelle aus, um die Konfigurationsseite des Benutzers zu öffnen.
4. Navigieren Sie auf der **Registerkarte "Benutzerübersicht " zum Abschnitt "Lizenzen ", und klicken Sie auf**"Lizenzen bearbeiten".
5. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer mindestens über die in der **folgenden Tabelle aufgeführten Anruflizenzen** verfügt. Sie können Benutzern nach Bedarf zusätzliche Lizenzen und Rollen gewähren.



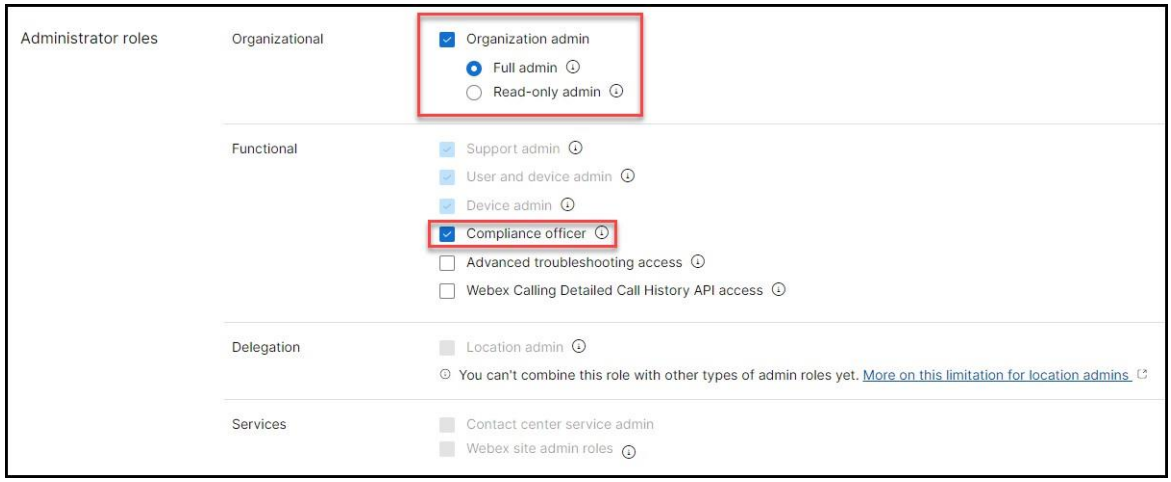
Lizenzen	
Calling	Wählen Sie das **Kontrollkästchen Webex Calling** aus. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **"Professionell** ".

6. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Bearbeitungsseite wird geschlossen, und Sie befinden sich wieder auf der **Registerkarte Zusammenfassung** auf der Seite des Benutzers.

7. Klicken Sie auf **Administratorrollen**.



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



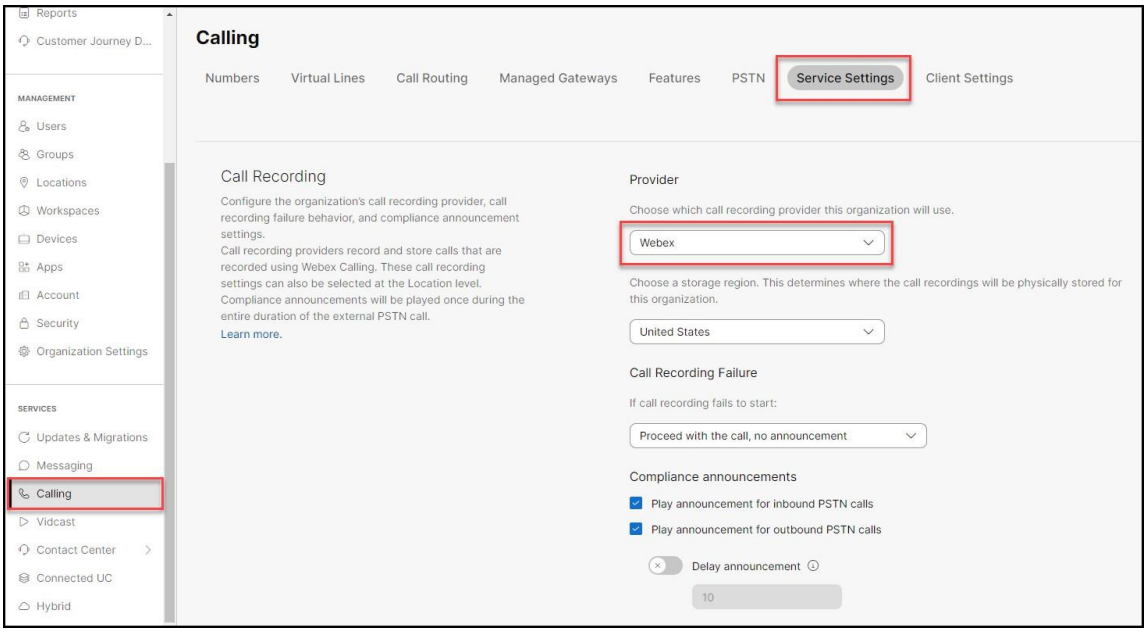
Administratorrollen	
Organisatorisch	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Organisationsadministrator** . Wählen Sie Vollständiger Administrator **aus**.
Funktional	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen " **Compliance-Beauftragter** ".

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **HINWEIS** : Geben Sie den Benutzernamen für dieses Konto später in das **Feld "Benutzername"** ein, während Sie
> Konfigurieren Sie Webex Calling in Webex WFO-Verfahren .

Konfigurieren Sie Webex als Anrufaufzeichnungsanbieter Ihrer Organisation

1. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste unter **Services** auf **Anrufe** . Die **Seite "Anrufe** " wird geöffnet.
2. Klicken Sie oben auf der **Seite "Anrufe** " auf die **Registerkarte "Diensteinstellungen** ".
3. Scrollen Sie nach unten zum **Abschnitt "Anrufaufzeichnung** ".
4. Wählen Sie Webex **in der** Dropdown-Liste Anbieter **aus** .



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

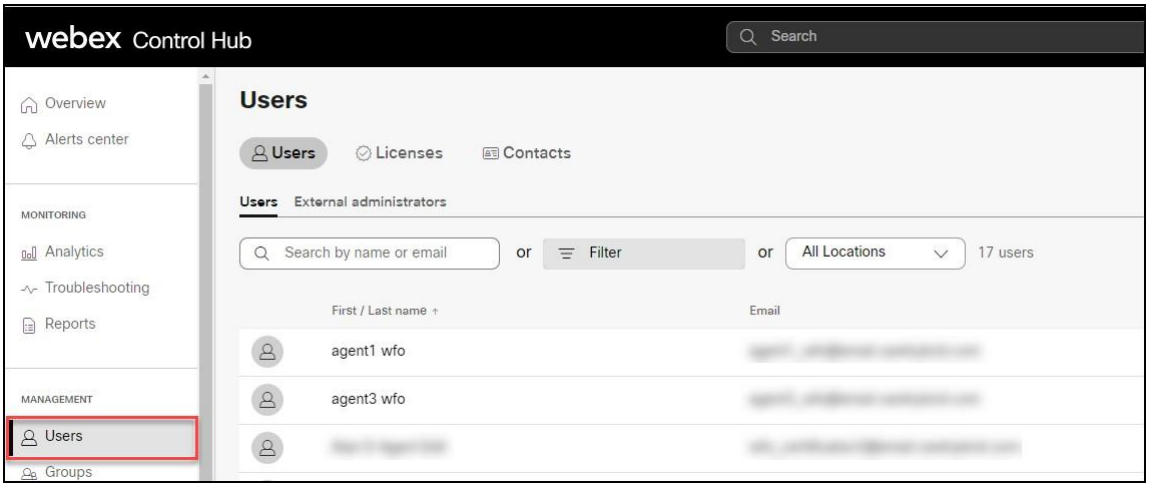
Konfigurieren von Benutzern, deren Anrufe Sie aufzeichnen möchten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Lizenz für professionelle Anrufe bereitstellen und die Anrufaufzeichnung für Benutzer aktivieren, deren Daten in Webex WFO synchronisiert werden sollen.

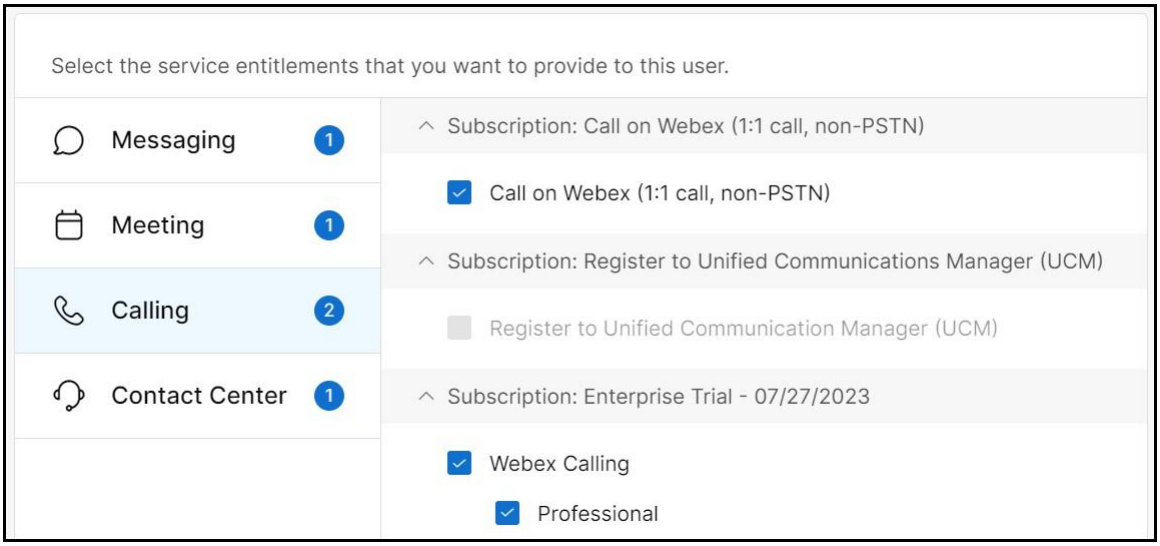
WICHTIG Webex WFO synchronisiert nur Benutzer, die sowohl über die Lizenz für professionelle Anrufe verfügen als auch über die Anrufaufzeichnung verfügen. Wenn ein Webex Calling Benutzer nicht über die Lizenz für professionelle Anrufe verfügt

Und die Anrufaufzeichnung aktiviert ist, werden dieses Benutzerkonto und die Aufzeichnungen nicht mit Webex WFO synchronisiert.

1. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste unter **Verwaltung** auf **Benutzer** .

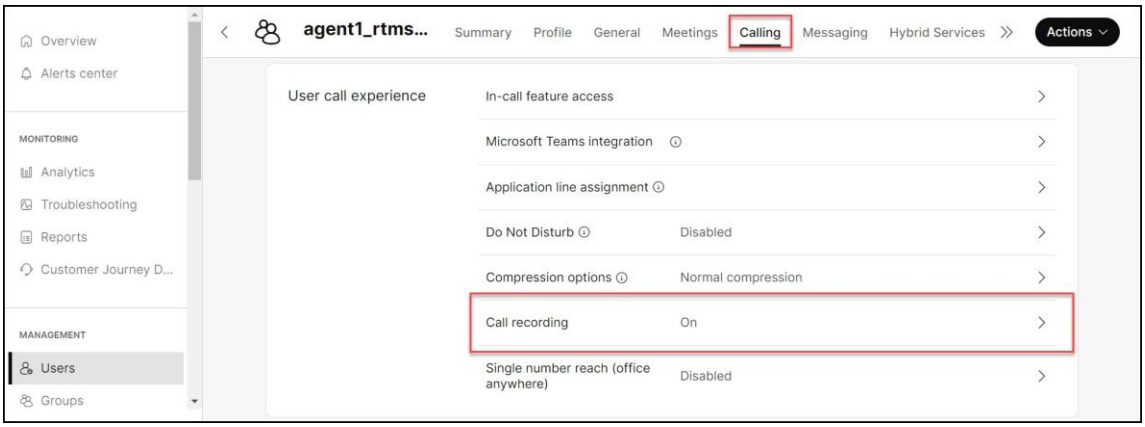


2. Wählen Sie auf der **Seite "Benutzer** " den gewünschten Benutzer aus der Tabelle aus, um die Konfigurationsseite des Benutzers zu öffnen.
3. Navigieren Sie zum **Abschnitt "Lizenzen** ", und klicken Sie auf **"Lizenzen** bearbeiten".
4. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer mindestens über die in der **folgenden Tabelle aufgeführten Anruflizenzen** verfügt. Sie können Benutzern nach Bedarf zusätzliche Lizenzen und Rollen gewähren.

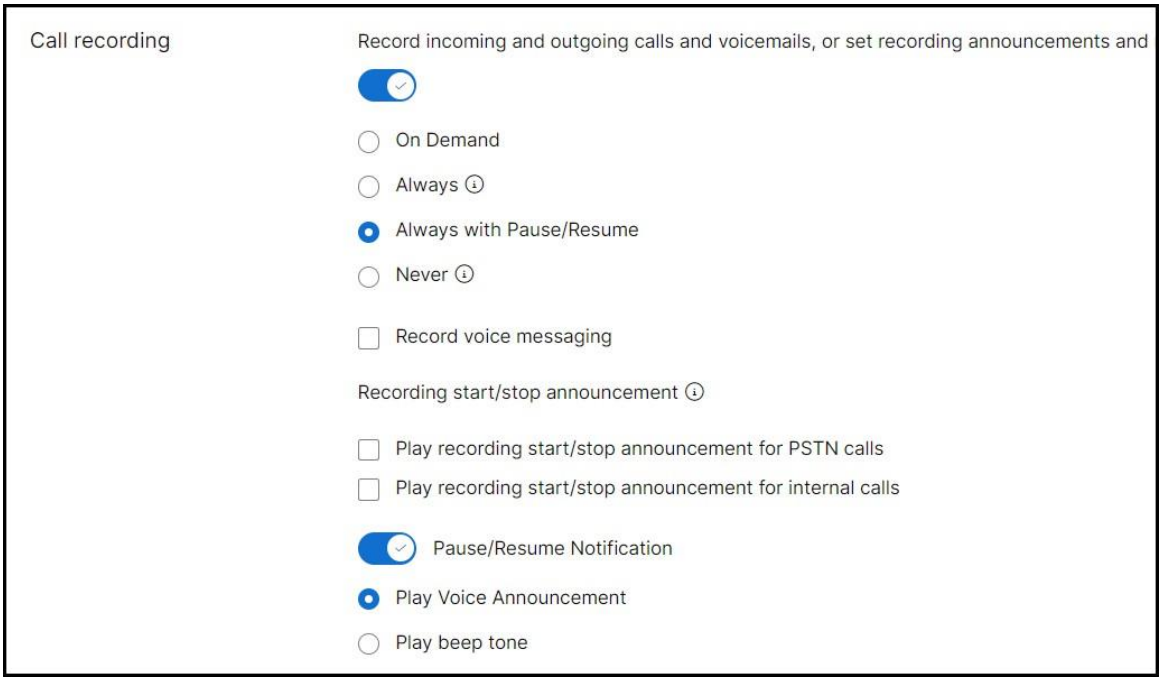


Lizenzen	
Calling	Markieren Sie das **Kontrollkästchen Webex Calling** . Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Professionell** .

5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Bearbeitungsseite wird geschlossen.
6. Navigieren Sie zur **Registerkarte Anrufe** .
7. Navigieren Sie nach unten zum **Abschnitt Anruferfahrung** Benutzer und klicken Sie auf **Anrufaufzeichnung**.



8. Aktivieren Sie den Schalter für **Eingehende und ausgehende Anrufe und Voicemails aufzeichnen oder legen Sie Aufzeichnungsankündigungen und -benachrichtigungen** fest.



9. Wählen Sie "Immer mit Pause/Fortsetzen **" aus**.
10. Aktivieren Sie den Schalter für **Benachrichtigung** anhalten/fortsetzen.
11. Wählen Sie Sprachansage **wiedergeben aus**.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren von Webex Calling in Webex WFO

In diesem Thema wird erläutert, wie die Verbindung zwischen Cisco Webex Calling und Webex WFO eingerichtet wird.

Voraussetzungen

- Ihr Webex WFO-Mandant ist online.
- Sie haben alle Webex Calling Konfigurationsprozeduren erfolgreich abgeschlossen, die in der Richten Sie Webex Calling Thema ein.

Prozeduren

BEST PRACTICE Konfigurieren Sie Webex Calling in einer privaten Browsersitzung, z. B. im Inkognito-Modus in einem Google Chrome- oder Microsoft Edge-Browser.

Konfigurieren von Cisco Webex Calling als ACD

1. Navigieren Sie in Webex WFO zu Anwendungsverwaltung> **Systemkonfiguration** > ACD Konfiguration **.**
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das **Fenster ACD Details** wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Cisco Webex Calling** der Dropdown-Liste "ACD auswählen" aus.
4. Klicken Sie auf **OK,** um die **Cisco Webex Calling** Seite zu öffnen.
5. Konfigurieren Sie die folgenden Felder wie beschrieben.

Feld	Konfiguration
ACD-Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die ACD ein.
Benutzername	Geben Sie Ihren Webex Calling Benutzernamen ein. Dies ist eine Benutzer-E-Mail-Adresse, die mit administrativen Anmeldeinformationen in Webex Calling verknüpft ist.
API URL	Geben Sie https://webexapis.com **in das Textfeld ein** . Dies ist die vollständige Basis-URL der Cisco Webex Calling API, einschließlich des Protokolls

Feld	Konfiguration
	Bezeichner. Dies ist nicht regionsspezifisch.
Mandanten-ID	Geben Sie die Organisations-ID des Webex Calling Mandantenkontos ein. Informationen hierzu finden Sie unter "Suchen Ihrer Organisations-ID" unter Einrichten Webex Anrufe.
Benutzername für Cisco API	**WICHTIG:** Sie müssen diesem Mandantenadministratorkonto die Agentenrolle und die Administratorrolle zuweisen. Wenn Sie Andernfalls werden die Anrufe nicht importiert. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zuweisen der Standardagenten- und Administratorrollen zu Ihrem Mandantenadministratorkonto" im *Webex Calling Integrationshandbuch* . Der Benutzername Ihres Webex WFO-Servicekontos. Dieses Dienstkonto wird auch als Mandantenadministratorkonto oder API Benutzerkonto bezeichnet. Dies ist erforderlich, um Daten in den richtigen Besitzer hochzuladen. Dieses Konto muss von einem Systemadministrator erstellt werden und befindet sich in Ihrem Mandantensystem. Diesem Mandantenadministratorkonto müssen außerdem die richtigen Berechtigungen zum Hochladen von Daten erteilt werden. Wenden Sie sich an den Support von Cisco, um Hilfe beim Erstellen dieses Mandantenadministratorkontos zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines API Benutzers und Verwalten von Rollen und Berechtigungen .
Cisco API Benutzerkennwort	Das Kennwort für das Webex WFO-Servicekonto. **WICHTIG** Wenn Sie den Benutzernamen oder das Kennwort Ihres Webex Calling-Administrators ändern, müssen Sie Folgendes tun: nehmen Sie sofort die gleichen Änderungen für die Felder Calabrio API Benutzername und Calabrio API Benutzerkennwort vor.
Metadaten-Zuordnung benutzerdefinierten	(Optional) Ermöglicht die Zuordnung Webex Calling Metadaten zu

Feld	Konfiguration
	Metadatenbeschriftungen in Webex WFO. Webex Calling Metadatenwerte werden mit Webex Calling Kontakten in Webex WFO synchronisiert. Die Webex Calling Metadatenwerte werden Metadatenbezeichnungen zugeordnet, die Sie im Metadaten-Manager erstellen (zu finden unter Anwendungsverwaltung > QM > QM Konfiguration > Metadaten-Manager). Nach erfolgreicher Zuordnung können Sie Metadaten verwenden, um einem Kontakt in Webex WFO eine Vielzahl von nachverfolgbaren Informationen hinzuzufügen. Metadatenfelder befinden sich auf der Registerkarte "Kontaktinformationen" auf der Media Player-Seite (Interaktionen > Öffnen eines Kontakts). Sie können ein Metadatenfeld in Ihrem System anzeigen, bearbeiten oder löschen.
Webhook-Einstellungen aktivieren	**WICHTIG** : Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen erst, nachdem Sie Ihre Webex Calling ACD Konfiguration gespeichert haben. Ein Webhook kann nur einmal und nur nach Abschluss der Webex Calling ACD Konfigurationsprozedur eingerichtet werden. Webhook erstellen: Aktiviert eine Rückruffunktion, mit der Webex Calling und Webex WFO mithilfe von APIs kommunizieren können.
Autorisierungs-URL	**HINWEIS** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie eine vorhandene ACD bearbeiten. Sie wird nicht angezeigt, wenn Sie eine neue ACD erstellen. Webex WFO stellt alle zwölf Stunden eine Verbindung mit Webex Calling her, um ein Zugriffstoken zu erhalten. 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.

Feld	Konfiguration
	▪ Ändern des Kennworts in Active Directory ▪ Wechsel von der Active Directory-Synchronisierung zur einmaligen Anmeldung (SSO) in Ihrem Cisco-Konto. ▪ Domänen werden geändert.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Sie werden zum Cisco Webex Control Hub weitergeleitet, um den Authentifizierungsvorgang abzuschließen. Geben Sie Ihre Cisco Webex Calling Anmeldedaten ein und klicken Sie auf " **Anmelden**". Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Verbindung herzustellen.

> **HINWEIS** Dieser Prozess generiert ein Zugriffstoken im System, um den Benutzer für das Cisco Webex Calling System Ihrer Organisation zu authentifizieren.

Erstellen und Aktivieren eines Webhooks

1. Klicken Sie auf der Seite "Webex Calling ACD Konfiguration" auf das **Kontrollkästchen "Webhook-Einstellungen** aktivieren". Die **Schaltfläche Webhook** erstellen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Webhook** erstellen. Bei Erfolg wird die Meldung "Webhook erfolgreich erstellt!" angezeigt.

> **WICHTIG** : Löschen Sie den Webhook nicht im Cisco-Entwicklerportal, da dies die Verbindung unterbrechen würde.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weisen Sie Ihrem Mandantenadministratorkonto die Standardagenten- und Administratorrollen zu

1. Navigieren Sie zu **Anwendungsverwaltung** > **Benutzerkonfiguration** > **Benutzer**.
2. Wählen Sie unter Was möchten Sie tun? **die Option vorhandenen Benutzer bearbeiten aus**.
3. Verwenden Sie die **Dropdown-Liste "Benutzer** auswählen" im **Abschnitt "Benutzerinformationen** ", und suchen Sie nach dem Benutzernamen des Tenant-Administratorkontos, den Sie im Feld "Benutzername für das Calabrio API Benutzername" zuvor eingegeben haben, "Cisco Webex Calling als ACD konfigurieren".

4. Wechseln Sie zum **Abschnitt "Rollen** ", und wählen Sie die Standardagentenrolle und die Standard-Supervisorrollen aus (Feld

   Spalte "Verfügbar ".

5. Klicken Sie auf den schwarzen Pfeil nach rechts, um die Standardagentenrolle aus der **Spalte "Verfügbar" in die Spalte "Verfügbar" in die Spalte "Verfügbar** " zu verschieben.

   Zugewiesene Spalte.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

(Optional) Personen von der Synchronisierung ihrer Aufzeichnungen mit Webex WFO ausschließen

Es stehen zwei Optionen zur Verfügung, wenn Sie nicht möchten, dass bestimmte Personen in Webex Calling aufgezeichnet werden, oder wenn Sie möchten, dass ihre Aufzeichnungen sofort in Webex WFO gelöscht werden.

- Die bevorzugte Option besteht darin, bestimmte Personen nicht aufzuzeichnen, indem Sie ihre Berechtigungen in Ihrem Webex Control Hub-System ändern. Webex WFO importiert nur Anrufe von Webex Calling. Daher sollten Sie die Berechtigungen dieser Benutzer direkt in Ihrem Webex Control Hub-System ändern, um sie von der Aufzeichnung auszuschließen. Stellen Sie sicher, dass den Benutzern nicht die Professional-Lizenz zugewiesen oder die Anrufaufzeichnung aktiviert ist. Weitere Informationen zum Entfernen der Professional-Lizenz und zum Deaktivieren der Anrufaufzeichnung finden Sie unter "Konfigurieren von Benutzern, deren Anrufe Sie aufzeichnen möchten" unter Einrichten Webex Calling .

- Die zweite Möglichkeit besteht darin, QM Workflows zu verwenden, um Aufzeichnungen sofort zu löschen, sobald sie in Webex WFO importiert werden. Wenn Sie möchten, dass importierte Anrufe sofort nach dem Import in Webex WFO gelöscht werden, richten Sie QM Arbeitsabläufe ein, die Aufzeichnungen basierend auf Arbeitsablaufregeln automatisch löschen. In den folgenden Hilfeartikeln erfahren Sie mehr über das Erstellen von QM-Workflows.

  - QM Kurzreferenz zu Workflows
  - Automatisierung von QM-Workflows
  - So funktioniert die Workflow-Verwaltung

Synchronisieren von Metadaten mit Webex WFO

In diesem Thema werden die Verfahren zum Sammeln und Formatieren von Metadaten aus Webex Calling, zum Erstellen von Metadatenbeschriftungen in Webex WFO-Metadaten-Manager und zum anschließenden Zuordnen der Metadaten aus Webex Calling zu Webex WFO-Metadatenbeschriftungen beschrieben. Nachdem Sie benutzerdefinierte Metadaten von Webex Calling Metadatenbeschriftungen in Webex WFO erfolgreich zugeordnet haben, können Sie diese zugeordneten Metadaten verwenden, um einem Kontakt in Webex WFO verschiedene nachverfolgbare Informationen hinzuzufügen. Suchen Sie Metadatenfelder im Media Player-Details-Panel (auf der Seite "Interaktionen", > einen Kontakt > Details-Panel öffnen), in denen Sie Metadatenfelder anzeigen oder löschen können.

Voraussetzungen

- Webex Calling muss in Webex WFO als ACD konfiguriert werden.
- Sie müssen über die folgenden Berechtigungen verfügen.
    - Verwalten von Metadatenfeldern
    - Benutzerdefinierte Metadaten anzeigen
    - Benutzerdefinierte Metadaten bearbeiten
    - Verwalten ACD-Konfiguration

Position der Seite

- Anwendungsverwaltung > QM-Konfiguration > Metadaten-Manager (zum Erstellen von Metadatenbezeichnungen)
- "Anwendungsverwaltung" > "Systemkonfiguration" > ACD "Configuration > Webex Calling" (Zuordnen von Webex Calling Metadaten zu Metadatenbeschriftungen in Webex WFO)
- Registerkarte "Interaktionen" (zum Anzeigen von benutzerdefinierten Metadaten, die mit Aufzeichnungen verknüpft sind)

Prozeduren

Sammeln und Formatieren von Metadaten

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie geeignete Metadaten aus Webex Calling gesammelt und formatiert werden, bevor Sie sie Webex WFO-Metadatenbezeichnungen zuordnen. Webex WFO unterstützt textbasierte Metadaten. Andere Metadatentypen wie Datumsangaben, Hyperlinks und Zahlen werden nicht unterstützt.

1. Eine Liste der unterstützten Metadatenfelder finden Sie im Consolidated Metadata Documentation and Samples Guide von Cisco. Legen Sie fest, welche Felder Sie zuordnen möchten.
2. Formatieren Sie die Felder genau so, wie sie geschrieben sind. Bei Feldern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Fügen Sie keine Abständen hinzu.

   Feld

   > **BEISPIEL** Um die Organisations-ID zuzuordnen, formatieren Sie wie folgt: orgId. Nicht so, OrgID.

3. Wenn die Metadaten ein Unterfeld enthalten, trennen Sie das Feld und das Unterfeld durch einen Punkt.

   field.subfield

> **BEISPIEL** Um die ID der Anrufaufzeichnung zuzuordnen, formatieren Sie die Unterfelder "serviceData" und "callRecordingId" wie folgt.
> serviceData.callRecordingId

Erstellen von Metadatenbeschriftungen im Metadaten-Manager

Bevor Sie Metadaten auf der Seite "Webex Calling ACD-Konfiguration" zuordnen können, müssen Sie zunächst Metadatenbeschriftungen auf der Seite "Metadaten-Manager" erstellen und konfigurieren.

1. Navigieren Sie zu **Webex WFO** > **Anwendungsverwaltung** > **QM Konfigurations-** > **Metadaten-Manager**.
2. Füllen Sie die Felder wie unten beschrieben aus.

> **HINWEIS:** Sie müssen auf der Seite Metadaten-Manager Text **aus der** Dropdown-Liste Metadatentyp **auswählen** , um Metadaten zuzuordnen. Konfigurieren Sie alle anderen Felder auf der Seite "Metadaten-Manager" wie gewünscht.

Feld	Beschreibung
Metadatenschlüssel	(Wird automatisch generiert) Eine eindeutige ID für die Metadaten Feld, das von APIs verwendet wird. Der Metadatenschlüssel wird basierend auf dem Text generiert, den Sie im Feld "Metadatenbeschriftung" eingeben. Leerzeichen werden durch Bindestriche ersetzt und am Ende wird "-Key" hinzugefügt. Wenn Sie z. B. Beispieltext **in das Feld "Metadatenbezeichnung" eingeben** , wird im Feld "Metadatenschlüssel" Beispieltextschlüssel **angezeigt**. Das Feld "Metadatenschlüssel" darf kein kaufmännisches Und-Zeichen (&) oder Gleichheitszeichen (=) enthalten. Wenn diese Symbole im Feld "Metadatenbeschriftung" angezeigt werden, werden sie automatisch im Feld "Metadatenschlüssel" entfernt. Max. Zeichen = 39.
Metadatenbezeichnung	Der dem Metadatenfeld zugeordnete Name, der in Suchergebnisse und Kontaktinformationen.
Metadatentyp	Der Typ der im Metadatenfeld enthaltenen Informationen: Datum, Hyperlink, Zahl oder Text.

Feld	Beschreibung
ACD Daten	Dieses Feld gilt nur für lokale Bereitstellungen von Webex WFO. Identifiziert die Metadaten, die aus dem ACD importiert wurden. Webex WFO gleicht ACD Daten ab, indem die Kontaktinformationen in Webex WFO mit den im ACD gespeicherten Anrufinformationen abgeglichen werden, und ändert die Kontaktinformationen in Webex WFO. Die Daten werden regelmäßig aktualisiert. Wenn Sie Metadaten ACD Daten zuordnen, müssen Sie im Feld "Typ" die Option "Text" auswählen.
Daten-Explorer-Schlüssel Daten	(Optional) Eine eindeutige Kennung zum Zuordnen von Metadaten zu Forscher. Sie können bis zu 20 Metadatenfelder mit dem Daten-Explorer zuordnen.
Kontrollkästchen "Verschlüsselt" Kontakten erstellen möchten	(Optional) Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Berichte zu Basierend auf benutzerdefinierten Metadatenfeldern. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, verschlüsselt Webex WFO die Metadaten beim Speichern. Das Kontrollkästchen "Verschlüsselt" ist nur aktiviert, wenn das Kontrollkästchen "Exportierbar" deaktiviert ist. **HINWEIS:** Sie können nicht nach verschlüsselten Metadaten suchen.
Kontrollkästchen "Exportierbar" exportieren oder	Wenn ausgewählt, können Sie die Metadaten über Webex WFO Ein API. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.
Nur Lesezugriff Sie können nichts hinzufügen oder bearbeiten	Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Metadaten schreibgeschützt. Metadaten über Webex WFO zu einem Kontakt zu erhalten. **HINWEIS** Wenn es sich bei den Metadaten um ACD Daten handelt, ist dieses Kontrollkästchen standardmäßig aktiviert und deaktiviert.

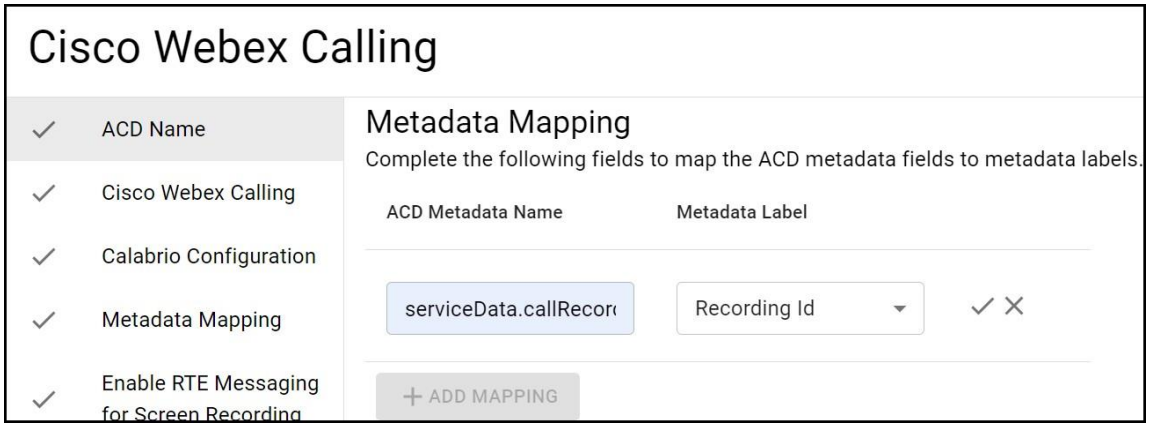
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zuordnen von Metadatenwerten zu Metadatenbeschriftungen

Befolgen Sie dieses Verfahren, um Metadaten aus Webex Calling zuzuordnen und Webex WFO-Metadatenbeschriftungen einander zuzuordnen.

1. Navigieren Sie zu **Webex WFO** > **Anwendungsverwaltung** > **Global** > **Systemkonfiguration** > **ACD Konfiguration**.
2. Klicken Sie unter **Select ACD** auf **Hinzufügen**.
3. Auswahl **Webex Calling aus der** Dropdown-Liste Auswählen ACD , und klicken Sie auf **OK**. Die **Webex Calling**
   Wird geöffnet.
4. Klicken Sie im **Abschnitt Metadatenzuordnung** auf **Zuordnung** hinzufügen.
5. Geben Sie im Textfeld unter **ACD Metadatenname** einen Metadatenwert ein. In diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Ihre Eingabe muss dem Zeichenfolgentyp exakt entsprechen.
6. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste unter der **Spalte "Metadatenbeschriftung** ", und wählen Sie eine Metadatenbeschriftung aus der Liste der Optionen aus. Die Liste der Optionen stimmt mit der Tabelle der Metadatenbeschriftungen auf der Seite "Metadaten-Manager" überein.

   BEISPIEL In der Beispielabbildung unten wird serviceData.callRecordingId einer Metadatenbezeichnung zugeordnet.



7. Klicken Sie auf das Häkchen, um die Metadatenzuordnung zu speichern.
8. (Optional) Klicken Sie auf "Zuordnung **hinzufügen", um weitere Metadatenzuordnungen hinzuzufügen, und wiederholen Sie** den Vorgang wie gewünscht.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anzeigen von benutzerdefinierten Metadaten, die mit Aufzeichnungen verknüpft sind

1. Klicken Sie in der oberen Navigationsleiste auf die **Registerkarte Interaktionen** .
2. Klicken Sie oben rechts auf das **Symbol Listenoptionen** .

3. Klicken Sie in der Dropdown-Liste auf Spalten **ein-/ausblenden**. Das Fenster Spalten ein-/ausblenden wird geöffnet.
4. Suchen Sie den **Abschnitt benutzerdefinierte Metadaten** unter **Ausgeblendete Spalten**.
5. Wählen Sie die benutzerdefinierten Metadatenwerte aus, die Sie auf der **Seite Interaktionen** anzeigen möchten. Die ausgewählten Metadaten werden in der Tabelle " **Angezeigte Spalten"** angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ähnliche Themen

- Verwalten von Metadatenfeldern
- Mit einem Kontakt verknüpfte Daten untersuchen
- Bearbeiten von benutzerdefinierten Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind

Details zur Integration

Dieses Kapitel enthält zusätzliche Informationen zur Synchronisation, zu komplexen Anrufereignissen, Datenzuordnungen und mehr.

Komplexe Anrufereignisse

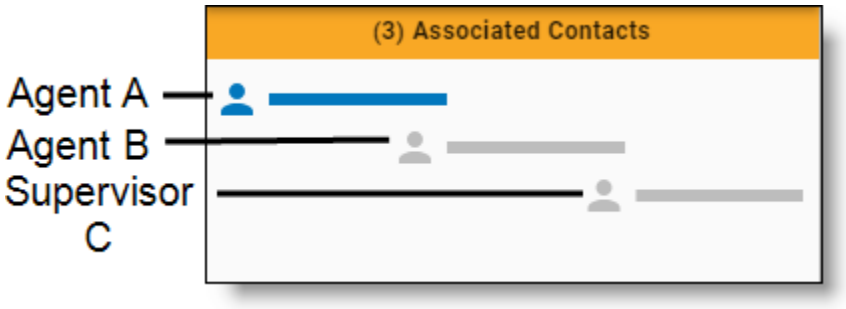
In diesem Thema wird beschrieben, wie Webex WFO komplexe Anrufszenarien verarbeitet. Komplexe Anrufszenarien sind verschiedene Aktionen, die während eines Anrufs ausgeführt werden können. Dazu zählen Übergaben, Konferenzen, Halten und geparkte Anrufe. In Cisco Webex Calling wird ein Anrufsegment gebildet, wenn ein Teilnehmerwechsel stattfindet, z. B. wenn ein Benutzer einem Anruf für eine Beratung beitritt.

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

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

BEISPIEL

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



Komplexe Anrufereignistypen

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

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

Typ	Unterstützt	Beschreibung
Anruf angenommen/beendet beendet, ohne dass	Ja	Ein Benutzer nimmt einen Kundenanruf an und der Anruf wird Anrufereignisse, wie z. B. Halten oder Übergaben, die ausgeführt werden.
Anruf angenommen/beende	t – intern	

J	a	utzer nimmt einen Anruf von einem anderen Benutzer in derselben Organisation an.
	Ein Ben	

Typ	Unterstützt	Beschreibung
Halten/Fortsetzen	Ja	Ein Kunde wird in die Warteschleife gestellt. Warteschleifenmusik wird auf dem Der Abschnitt des Anrufs des Kunden. **HINWEIS** Sprechenergieereignisse, einschließlich Haltemarkierungen, werden für diese Integration nicht unterstützt.
Anhalten und Fortsetzen (manuell)	Ja	Ein Anruf wurde angehalten. Anhalten und Fortsetzen entspricht PCI-konform Compliance-Standards. Im Gegensatz zu Halten/Fortsetzen ist keine Warteschleifenmusik auf dem Anrufabschnitt des Kunden wiedergegeben wird; Nur Stille ist zu hören. Ein Benutzer muss das Anhalten und Fortsetzen manuell in seinem Cisco Webex Calling System und Webex WFO Der manuelle Auslöser.
Kalte (Blind-)Übertragung Warmer Transfer	Ja	Ein Anruf wird von einem Benutzer an einen anderen Benutzer übergeben.
Kalte Konferenz Warme Konferenz	Ja	Eine Anrufinteraktion mit zwei oder mehreren Benutzern.
Park*	Ja	Ein Anruf wird gehalten (geparkt), und der Anruf kann angenommen werden vom selben Benutzer oder einem anderen Benutzer (abgerufen) wurden.
Anrufwarteschlange	Ja	Anrufer warten, bis sie an der Reihe sind, wenn alle verfügbar sind Die Repräsentanten haben viel zu tun.

* Jagd und Hoteling sind ebenfalls unterstützte Szenarien.

Info zur Synchronisierung

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Benutzer- und Kontaktdaten aus Webex Calling mit Webex WFO synchronisiert werden.

WICHTIG Wenn ein Webex Calling Benutzer keine Aufzeichnungen hat und nicht die richtigen Einstellungen konfiguriert hat (siehe Einrichten Webex Calling), wird der Benutzer nicht mit Webex WFO synchronisiert.

Wenn eine Webex Calling Aufzeichnung für ein ordnungsgemäß konfiguriertes Benutzerkonto erkannt wird, wird sie von Webex WFO erkannt, mit Webex WFO synchronisiert und ein Webex WFO-Benutzerprofil für diesen Benutzer erstellt.

- Benutzer, Aufzeichnungen und Aufzeichnungsdaten werden in Intervallen von dreißig Minuten synchronisiert.
- Der ID-Wert eines Benutzers wird in Webex Calling dem Webex Wert der ACD-ID des WFO-Agenten zugeordnet.
- In Webex WFO erstellte Benutzer werden nur in Webex WFO verwaltet und nicht mit Webex Calling synchronisiert. Die Synchronisation der Daten fließt ausschließlich vom Webex Calling zum Webex WFO.
- Hierarchische Beziehungen im Webex Calling zwischen Agenten und Supervisoren werden in Webex WFO nicht beibehalten.
- Webex WFO importiert Aufzeichnungen aus Webex Calling, und Importe benötigen Verarbeitungszeit, bevor sie in Webex WFO verfügbar sind.

In den folgenden Tabellen wird beschrieben, wann die Integration eine Änderung in Webex Calling erkennt, was die resultierende Änderung in Webex WFO ist.

Benutzersynchronisierung

Wenn neue oder geänderte Webex Calling Benutzerdaten vorhanden sind, erkennt der Synchronisierungsdienst diese in Intervallen von dreißig Minuten und nimmt mehrere Änderungen in Webex WFO vor. Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Änderungen.

HINWEIS Webex Calling Benutzer müssen über die Webex Control Hub-Einstellungen verfügen, die im Verfahren "Konfigurieren von Benutzern, deren Anrufe Sie aufzeichnen möchten" unter Einrichten Webex Calling zu synchronisieren) beschrieben sind.

Aktion in Webex Calling	Resultierende Änderung in Webex WFO
Ein neuer Benutzer mit einer Aufzeichnung wird hinzugefügt. Der Synchronisierungsdienst identifiziert die folgenden drei Felder. ▪ Vorname ▪ Nachname ▪ Benutzer-ID	Neuer Benutzer wird hinzugefügt. Insbesondere aktualisiert der Synchronisierungsdienst die folgenden Daten für das neue Webex WFO-Profil des Benutzers. ▪ Vorname ▪ Nachname ▪ ACD-ID des Agenten
Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.	Der Vor- oder Nachname des Benutzers wird geändert.
Der Benutzer wird gelöscht. Webex	Der Benutzer ist deaktiviert. Ein Datensatz des deaktivierten Benutzers ist noch in WFO.

Aktion in Webex Calling	Resultierende Änderung in Webex WFO
Der Benutzer wird einer Agenten-, Supervisor- oder Administratorrolle zugewiesen.	Dem Benutzer wird die Standardagentenrolle zugewiesen, unabhängig von seiner Rolle in Webex Calling. Weitere Informationen zum Ändern der Rolle eines Benutzers finden Sie unter Erstellen und Bearbeiten von Benutzern .

Teams

In Webex Calling existiert das Konzept eines Teams (eine Sammlung von Agenten) nicht. Daher werden Webex Calling Benutzer beim Synchronisieren dem Standardteam in Webex WFO zugewiesen. Weitere Informationen zum Verschieben eines Benutzers aus dem Standardteam finden Sie unter Erstellen und Bearbeiten von Benutzern und unter Verwalten von Teams .

Ein Benutzer kann nur einem Team in Webex WFO angehören.

Synchronisierung von Kontaktdaten

Wenn ein Kontakt in Webex Calling erkannt wird, führt Webex WFO die ausgeführten Aktionen aus.

HINWEIS Im Falle von Ausfällen oder Ausfällen verfügt Webex WFO über einen Wiederherstellungsprozess, um Datenverlust zu verhindern.

Aktion in Webex Calling	Resultierende Aktion in Webex WFO
Ein Kontakt (z. B. ein Telefonanruf) wird abgeschlossen.	Synchronisiert die Aufzeichnung. ▪ Wenn der Benutzer, der den Kontakt bearbeitet, nicht in Webex WFO vorhanden ist, erstellt Webex WFO ein Benutzerprofil für den Benutzer und einen Kontakt, der die Aufzeichnung und die zugehörigen Daten auf der Seite "Interaktionen" enthält. ▪ Wenn der Benutzer, der den Kontakt bearbeitet, in Webex WFO vorhanden ist, erstellt Webex WFO einen Kontakt mit dieser Aufzeichnung und den zugehörigen Daten auf der Seite "Interaktionen". Weitere Informationen zur Seite "Interaktionen" finden Sie unter Play-Kontakte .

Einschränkungen

- Bei jedem neuen Anruf wird eine Sitzungs-ID generiert, wodurch mehrere Sitzungs-IDs gebildet werden und mehrere Anrufinteraktionen die Webex WFO-Schnittstelle überladen würden. In einigen Fällen ist Webex WFO nicht in der Lage, alle Interaktionen auf einer Aufzeichnungsoberfläche darzustellen.
- Webex WFO empfängt nur Mono-Anrufe von Webex Calling. Daher werden Funktionen, wie z. B. die vollständige Unterstützung von Sprechenergieereignissen, Transkriptionen und andere Analysefunktionen, nicht unterstützt. Audiostreams werden im Media Player rot angezeigt.
- Kontaktdaten, einschließlich Aufzeichnungen und Bildschirmaufzeichnungen, stehen für übertragene Anrufabschnitte zur Verfügung, wenn die Übergabe intern erfolgt. Für weitergeleitete Anrufabschnitte stehen keine Kontaktdaten zur Verfügung, wenn die Übergabe an eine externe Organisation erfolgt.
- Sprechenergieereignisse werden nicht unterstützt, mit Ausnahme von Pausenereignissen. Energieereignisse zum Anhalten der Sprache werden im Media Player für das unten beschriebene Szenario angezeigt.
    - Pausenereignismarkierungen werden im Media Player unterstützt. In Pausen- und Fortsetzen-Szenarien werden Pausenereignismarkierungen nur im Media Player der Person angezeigt, die das Pausenereignis während eines Anrufs manuell ausgelöst hat. Pausenereignismarkierungen werden im Media Player für andere Personen im Anruf, die das Pausenereignis nicht manuell ausgelöst haben, nicht angezeigt.