Webex integratiehandleiding voor WFO en Webex Contact Center

Voor implementaties met nieuwe WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 20 juli 2021
Laatst bijgewerkt: 28 februari 2025

Hoofdkantoor Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 V.S.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK. DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers worden weergegeven op de website van Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga voor een lijst met Cisco-handelsmerken naar: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© 2021-2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Inhoud

Inhoud 3

Doelgroep 5

Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht 6

Introductie 8

Kwaliteitsbeheer (QM) 8

Workforce Management (nieuwe WFM) 11

Analyse 11

Inzichten 12

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center Architectuur 13

Configuratieprocedures 15

Cisco Webex Contact Center configureren 16

Voorwaarden 16

Configuratieprocedures 16

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Voorwaarden 24

Configuratieprocedures 24

Verbinding WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0 32

Metagegevens synchroniseren om WFO te Webex 35

Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center 45

About Webex WFO digital channel support 45

Chatondersteuning 47

SMS ondersteuning 48

E-mailondersteuning 51

Complexe gespreksevenementen 51

Schermopname 55

Bijlage 58

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 58

Gebruikers 58

Teams 59

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1.0 60

Stap 1: verzamel informatie van uw Webex contactcentrumprovider 60

Stap 2: Webex contactcenter configureren als een ACD in Webex WFO 61

Stap 3: de gegevensserver configureren 63

QM gegevens voor 1,0 64

Geluidsopname 64

Metagegevens van contact 67

Doelgroep

- De ondersteunde en niet-ondersteunde functies van de integratie
- Overzicht architectuur op hoog niveau
- Configuratieprocedures
- Specifieke integratiedetails

Deze integratiehandleiding is vooral ontworpen voor klanten en officiële Cisco-partners die doorgaans Webex WFO voor klanten installeren en configureren. Ook de implementatie-ingenieurs van Cisco, support engineers, sales engineers, ontwikkeling en marketing kunnen nuttige informatie in deze handleiding vinden.

Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht

Er zijn twee versies van de integratie tussen Webex WFO en Cisco Webex Contact Center (CWCC). Deze versies zijn CWCC-versie 1.0 en CWCC versie 2.0. Deze versies zijn compatibel met verschillende sets API's die 1.0 (oudere) API's, CMSv2 API's (overgangs-API's die worden gebruikt voor het overgaan van CWCC 1.0-implementaties naar CWCC 2.0), en 2.0 (programmatische API's).

Zie Configuratieprocedures voor meer informatie over de procedure die moet worden gevolgd op basis van welke API's in uw implementatie worden gebruikt.

BELANGRIJK CWCC 1.0 verschijnt in de Webex WFO-product als Cisco Customer Journey Platform.

Beschikbaarheid van versies en functies

Versie en gelaatstrek	CWCC 1,0 met verouderde CMSv1 Apis	CWCC 1.0 tot 2.0 met CMSv2 API's	CWCC 2,0 met legacy CMSv1 API's	CWCC 2,0 met Programmatische Apis
Stereo-opname	N.v.t	Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar
Audio onderbreken en hervatten (alleen handmatig)**	Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar
Schermopname onderbreken en hervatten (alleen handmatig)**	Beschikbaar	Beschikbaar	N.v.t	Beschikbaar

OPMERKING: voor pauzes (wachtstandgebeurtenissen) Webex WFO stilte voor geluidsopnamen invoegt en een leeg scherm voor schermopnamen.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) bevat twee opties voor onderbreken en hervatten. Een van de opties is het handmatig onderbreken en hervatten, waarbij Cisco Agent Desktop wordt gebruikt. De tweede optie is voor geautomatiseerde pauze en hervatten, waarvoor Cisco API's zijn vereist. Voor de optie op basis van de API moeten de API opdrachten naar de Cisco Smart Desktop-software worden verzonden om audio te laten afspelen. De gegevens die zijn overgenomen uit de pauze en hervatten worden gesynchroniseerd van

CWCC naar Webex WFO. Als Webex WFO het afgespeelde geluid opneemt en het om een schermopname gaat, wordt Webex WFO automatisch het scherm op basis van de redacte audio opgeslagen voordat het contact wordt gepresenteerd in Webex WFO. Zowel handmatige als automatische pauze- en hervattingsopties vereisen Cisco Agent Desktop software geïnstalleerd. De Webex handmatige opties en automatische pauze- en hervatten in WFO zijn niet van toepassing op de CWCC-integratie. Webex WFO automatisch onderbreken en hervatten is niet beschikbaar omdat het RTP signaal, dat is vereist voor Webex door WFO gestarte automatische gebeurtenissen, niet doorloopt Webex WFO.

BELANGRIJK Pauze en hervatten moeten door Cisco zijn ingeschakeld. Neem contact op met uw Cisco-accountmanager om toegang te vragen.

Inleiding

Webex WFO is een softwaresuite voor Unified Workforce Optimization (WFO) die integreert met Cisco Webex Contact Center om het opnemen van gesprekken, kwaliteitsmanagement, workforce management, VoC-analytics (spraak van de klant) en datamanagement te bieden. De details rond de ondersteunde integraties worden hieronder weergegeven.

> **OPMERKING:** Ondersteunde functies zijn beschikbaar in zowel Webex Contact Center 1.0 als Webex Contact Center-versie 2.0, tenzij anders vermeld.

Kwaliteitsbeheer (QM)

Beschikbare functies

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Webex WFO audio opneemt		X
Webex WFO importeert geluidsopnamen van Cisco Webex Contact Center	X Versie 1.0: minimaal twee uur vertraging voordat u gaat importeren. Versie 2.0: er wordt geïmporteerd van contacten wanneer de opname beschikbaar wordt gesteld voor Webex WFO van Webex Contact Center.	
Webex WFO-schermopname	X	
Webex WFO-opslag vereist voor audio opslaan in de wolk	X	
Cloud-naar-cloud-integratie voor gegevensoverdracht	X Gegevensoverdracht via API's is ingebouwd in de integratie	
Webex WFO neemt audio-opname gepauzeerd en hervat (handmatig en automatisch)	Zie Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht voor informatie over de huidige beschikbaarheid van audio-opnamen bij onderbreken en hervatten, schermopnamen onderbreken en hervatten, en stereo-opnamen.	

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Webex scherm WFO-opname opname onderbreken en hervatten (handmatig en automatisch)		
Stereo-opname		
Aangepaste metagegevens	X 2.0 alleen	
Opnamen versleuteld	X	
Spraakenergiebeurtenissen		X
Live spraakmonitor	X Beschikbaar via Webex contactcenteroproep Volgen	
Live-controle scherm	X via Webex WFO Smart Desktop client	
Synchronisatie ondersteund	X	
Metagegevens van contact importeren	X	
Ondersteunt multi-channel integratie		X*
CRM integratie	X**	
De besturingselementen en knoppen voor webopnamen voor agenten API		X***
Spraakkanalen	X	
Digitaal kanaal - Chat	X Zie Info Webex WFO Digital Kanaalondersteuning	
Digitaal kanaal - SMS	X	

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
	Zie over Webex WFO digitale kanaalondersteuning	
Digitaal kanaal - E-mail	X Zie over Webex WFO digitale kanaalondersteuning	

**Cisco ondersteunt de import van tekstcontacten uit andere bronnen, waarbij Cisco extra wordt betrokken bij de technische ondersteuning van Cisco; Cisco Webex Contact Center heeft momenteel echter geen API voor toegang tot de tekst van de contactpersoon. Chat- en andere tekstcontacten die zijn afgehandeld in Cisco Webex Contact Center kunnen niet in Webex WFO worden geïmporteerd.*

***Open product integratie review.*

Opties voor starten/stoppen API zijn beschikbaar voor schermopnamen. Er is mogelijk aanvullende technische ondersteuning van Cisco nodig voor het implementeren van API aangestuurde schermopnamen.

OPMERKING: Het markeren van gesprekken met Webex aangepaste WFO-metagegevens in scenario's voor brokkenopnamen wordt niet ondersteund.

OPMERKING: Schermopnamen worden in brokken van 10 minuten opgenomen voor de duur dat de agent is aangemeld. Schermopnamen die overeenkomen met de tijden waarop audio wordt ontvangen van CWCC, worden samengesteld door de Desktopclient van deze brokken en geüpload.

Edge-componenten

Component	Vereist	Niet vereist
Gegevensserver voor synchronisatie, vastleggen, real-time gebeurtenissen en media importeren	X	
Smart Desktop voor schermopnamen, live-controle scherm en desktopanalysefuncties	X	
Smart Desktop in een Windows-besturingssysteem	(beschikbaar)	
Smart Desktop met Mac-besturingssystemen		(niet beschikbaar)

Workforce Management (nieuwe WFM)

WFM synchroniseert gegevens voor configuratiedoeleinden en voor historische gegevenskoppeling. Webex WFO WFM synchroniseert historische en real-time gegevens voor gebruik met de planning en prognoses van medewerkers.

Beschikbare functies

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Feed met real-time overeenstemmingsgegevens	X	
Feed met gegevens over real-time overeenstemming (omni-channel)		X
Historische gegevensfeed - wachtrijstatistieken	X	
Historische gegevensfeed - agentstatistieken	X	
Historische gegevensfeed - statistieken agentwachtrij	X	
Prognoses (spraak)	X	
Prognoses (chat)	X	
Prognoses (e-mail)	X	

Analyse

Beschikbare functies

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Spraakanalyse (Spraak-naar-tekst)	X**	
Desktopanalyse	X* Niet gesynchroniseerd met opnamen	
Tekstanalyse	X	

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
	Wachtgebeurtenissen (pauzes) worden weergegeven als een lege witruimte zonder omzetting.	
Dashboards met drilldown	X	
Voorspellende evaluatiescore	X	
Voorspellend NPS	X	
Sentimentanalyse	X	
Slimme benchmarking voor agenten	X	
Geavanceerde spraakzoekopdracht	X	

**Desktop Analytics-gegevens zijn beschikbaar in Analytics-dashboards en Gegevensverkenner. Vanwege de verwerking van desktopgegevens is deze echter niet beschikbaar in het venster Desktop van de mediaspeler.*

*** In CWCC-versie 1.0 is momenteel geen stereo-opname beschikbaar; daarom worden omzettingen niet verdeeld per luidspreker.*

Inzichten

Insights is een DOOR AI-aangestuurde BI-oplossing die een kernonderdeel is van de Webex WFO-suite. Insights biedt blended, niet-silo rapportage waarmee u al uw workforce engagement management en gegevens van de interactie met klanten van Webex WFO naadloos kunt combineren. Insights visualiseert u uw Webex WFO-gegevens via bruikbare rapporten en dashboards. U hebt een Insights-licentie nodig voor toegang tot de vermelde functies. Zie Hoe licenties werken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.

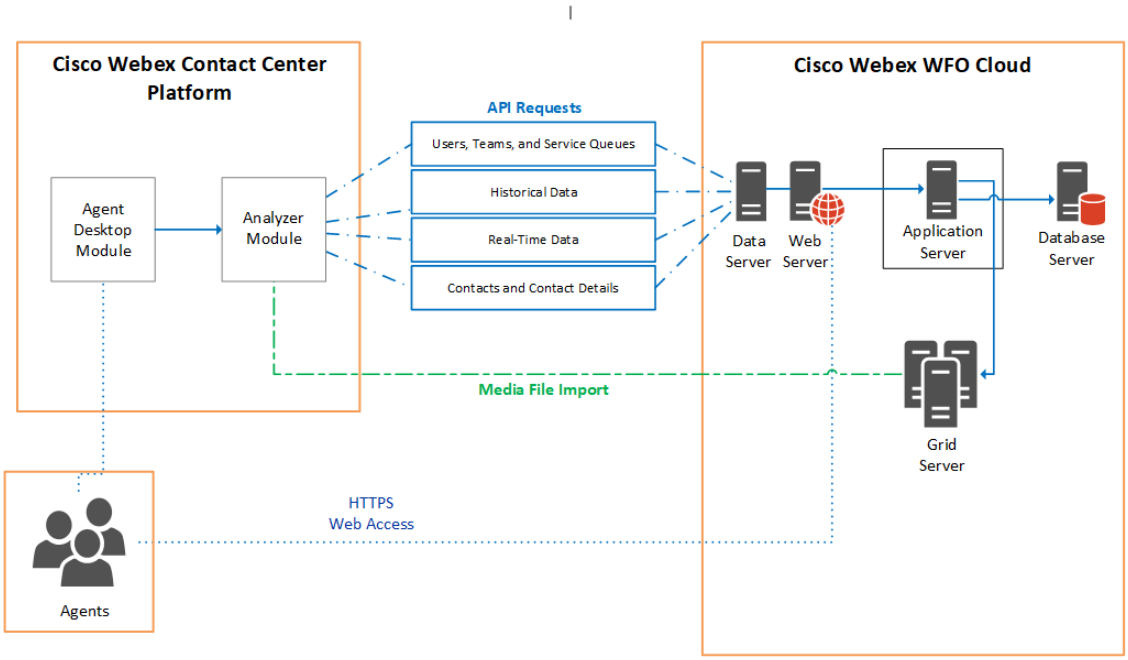
Beschikbare functies

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Vooraf gebouwde dashboards	X	
Analyse aangestuurd door machine learning	X	
Aangepaste thema's	X	

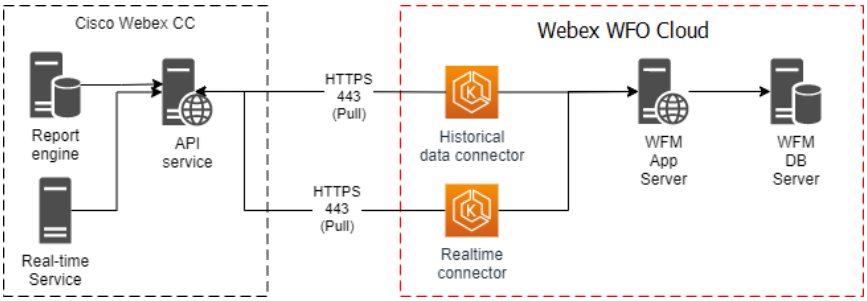
Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Handtekening (geautomatiseerdedata)	X	
Visuele opties (aangepaste gegevens Een niet-aaneen gesprek.	X	
Dashboards delen	X	

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center Architectuur

Het onderstaande architectuurschema toont het verband tussen Cisco Webex Contact Center en de Webex WFO-suite. Houd er rekening mee dat het diagram Klassieke WFM bevat.



In het onderstaande architectuurschema wordt alleen het verband weergegeven tussen Cisco Webex Contact Center en Webex WFO-WFM.


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

Configuratieprocedures

In dit gedeelte wordt beschreven hoe u de integratie van Cisco Webex Contact Center met Webex WFO, inclusief Webex WFO-WFM, kunt configureren. De configuratieprocedures die u moet volgen, hangt af van de Webex WFO-producten die uw organisatie heeft aangeschaft en welke Cisco API's worden gebruikt.

- Cisco Webex Contact Center configureren
- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1.0
- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0
- Verbinding WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0

Configuratieoverzicht Cisco Webex Contact Center 1.0

De CWCC 1.0-integratie maakt gebruik van Cisco 1.0-API's en is compatibel met Webex WFO QM, Analytics en Classic WFM. Een gegevensserver is mogelijk nodig als uw implementatie synchronisatie, vastleggen, real-time gebeurtenissen en mediaimport bevat.

Volg de procedure 'Verbinden met Cisco Webex Contact Center 1.0'.

Overzicht van configuratie van Cisco Webex Contact Center 2.0

De CWCC 2.0-integratie kan CMSv2-API's en 2.0 (programmatische) API's gebruiken. Een gegevensserver is mogelijk nodig als uw implementatie synchronisatie, vastleggen, real-time gebeurtenissen en mediaimport bevat.

CMSv2 API's

- Alleen compatibel met Webex WFO QM, Analytics en Classic WFM
- Geschikt voor gebruikers die van CWCC 1.0 naar 2.0 gaan
- Volg de procedure "Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0"

2.0 (programmatische) API's

- Compatibel met Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM en WFM
- Als bij uw implementatie QM, Analytics of Klassieke WFM volgt u de procedure 'Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0'
- Als bij uw implementatie WFM volgt u de procedure "Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0" en "Verbind Webex WFO WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0"

Cisco Webex Contact Center configureren

U moet de procedures uit dit onderwerp uitvoeren binnen uw Webex Control Hub voordat u de CWCC 2.0-verbinding in Webex WFO configureert.

BELANGRIJK : Stel de gebruikersnaam en het wachtwoord voor uw Webex in op nooit meer. Cisco trekt toegangstokens in wanneer de aanmeldingsgegevens van de gebruiker verlopen. Daarom als uw Cisco-account

De gebruikersnaam en het wachtwoord verlopen en de ACD in Webex WFO moet opnieuw worden geverifieerd. Opnieuw autoreren vereist de inzet van Cisco Technical Support. Vraag de volgende informatie aan de technische ondersteuning van Cisco.

- Webex aanmeldgegevens contactcentrum (gebruikersnaam en wachtwoord)
- Webex WFO-tenant-id
- Webex WFO-ACD-id
- Webex aanmeldgegevens voor WFO-tenants (gebruikersnaam en wachtwoord)
- Webex WFO-domein-URL (bijvoorbeeld het gedeelte "us3" in www.us3.calabriocloud.com)

Voorwaarden

- De gebruikersnaam heeft de FQDN-indeling.
- De gebruiker heeft toegang tot de Webex CC 2.0 API en Webex CC 2.0 Media API.
- De gebruikersnaam mag geen persoonlijk e-mailadres zijn.
- De gebruikersnaam moet een e-mailadres zijn dat is gemaakt met een Active Directory-synchronisatie met Cisco of dat handmatig is gemaakt in de Cisco-beheerportal.

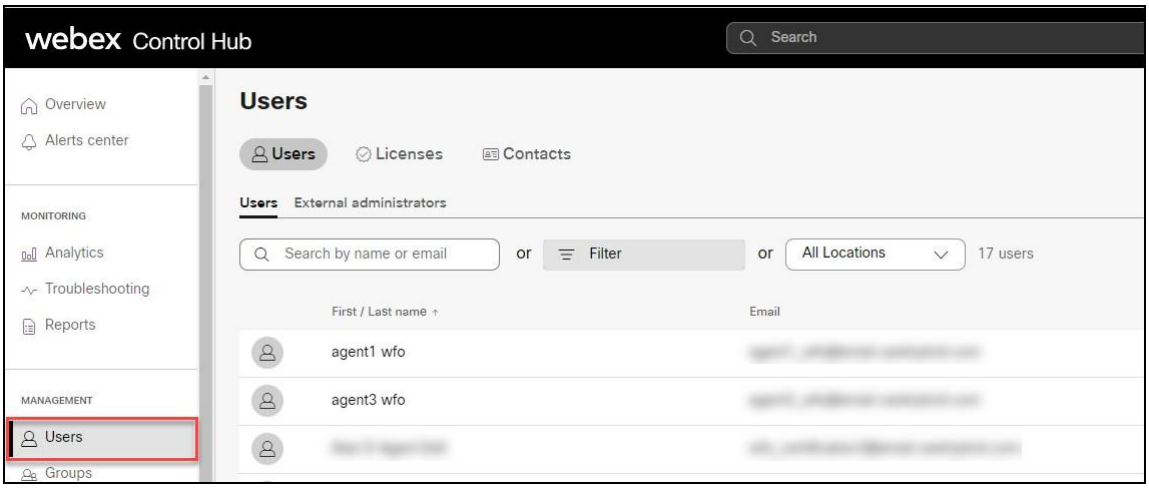
  OPMERKING: als Active Directory-synchronisatie later is ingeschakeld en het e-mailadres niet bestaat in Active Directory, wordt de configuratie in Cisco gewist. Er zijn dubbele teams en
  Gebruikers veroorzaakt door synchronisatieproblemen met een nieuw e-mailadres.

Configuratieprocedures

Rollen en machtigingen toewijzen

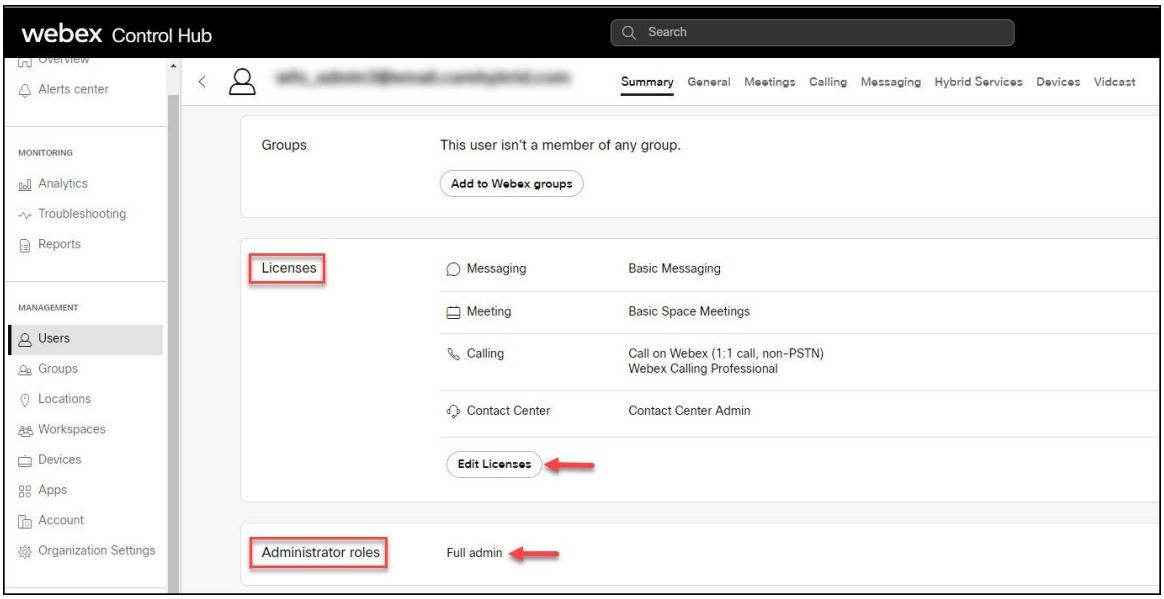
De gebruikersaccount die in deze procedure wordt gebruikt, wordt later gebruikt om het oauth-proces te voltooien dat nodig is voor de integratie met Webex WFO.

1. Open de **Webex Control Hub** voor beheerders door naar admin.webex.com te gaan en uw referenties in te voeren.
2. Klik op **Gebruikers** onder **Beheer** in de linker navigatiebalk.



3. Selecteer op de **pagina Gebruikers** de gewenste gebruiker in de tabel.

4. Zorg ervoor dat de gebruiker minimaal beschikt over de licenties en de rol die in de onderstaande tabel worden vermeld.



- Als de juiste licenties niet aan de gebruiker zijn toegewezen, klikt u op **Licenties** bewerken binnen de **licenties**

  En klik vervolgens opnieuw op **Licenties** bewerken op de overzichtspagina van het licentiebestand.

- Pas de licenties aan en klik op **Opslaan**.

- Als de juiste rollen niet zijn toegewezen, selecteert u de momenteel toegewezen rol in de

  Gedeelte Beheerdersrollen op de pagina van de gebruiker.

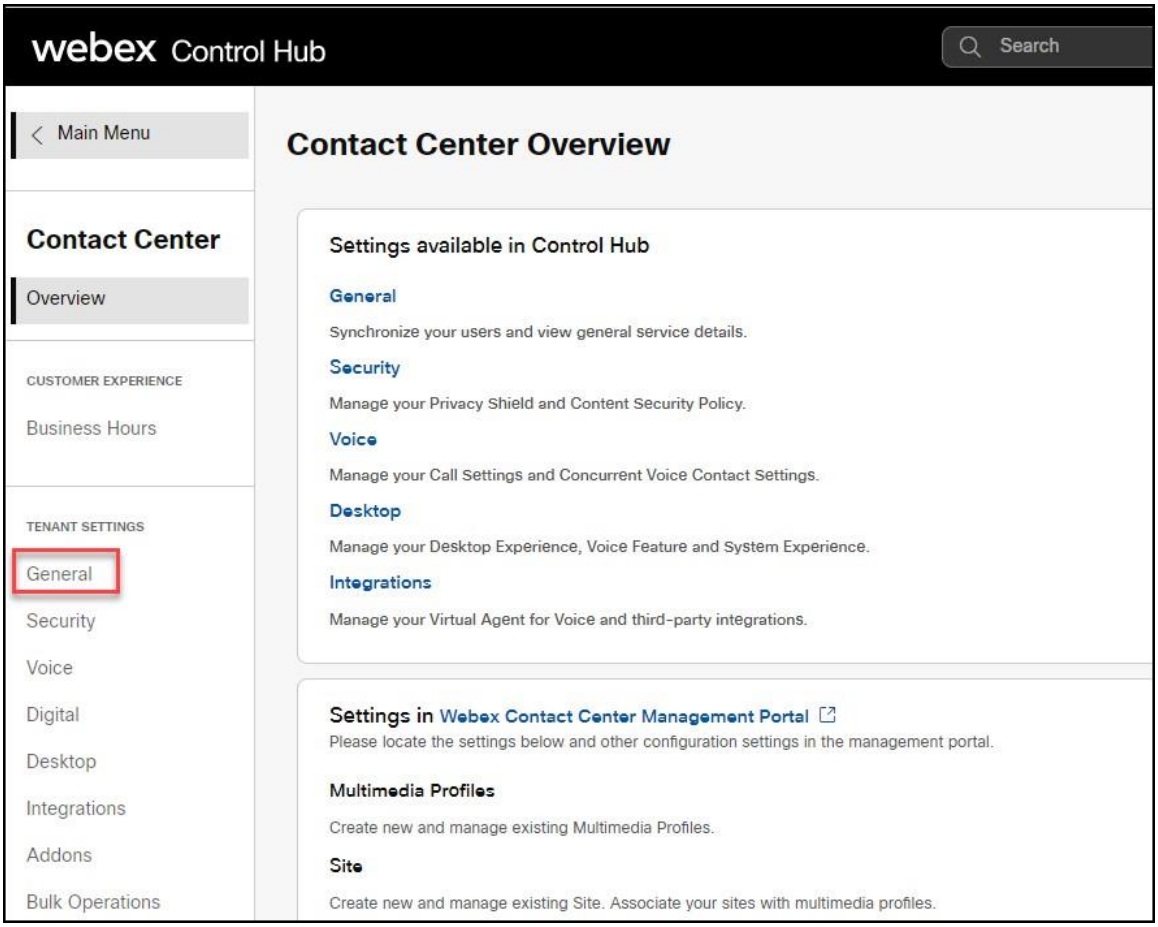
- Pas de rollen naar behoefte aan en klik op **Opslaan**.

Licenties	
Messaging	Basisberichten
	Geavanceerde
Vergade	Basic Space Meetings
	Advanced Space Meetings
	Webex Meetings suite
Bellen	Gesprek op Webex (1:1-gesprek,
Contactcenter	Contactcenterbeheer
	Gelicentieerde agent > Premium
Rol	
Services	Contactcenter-

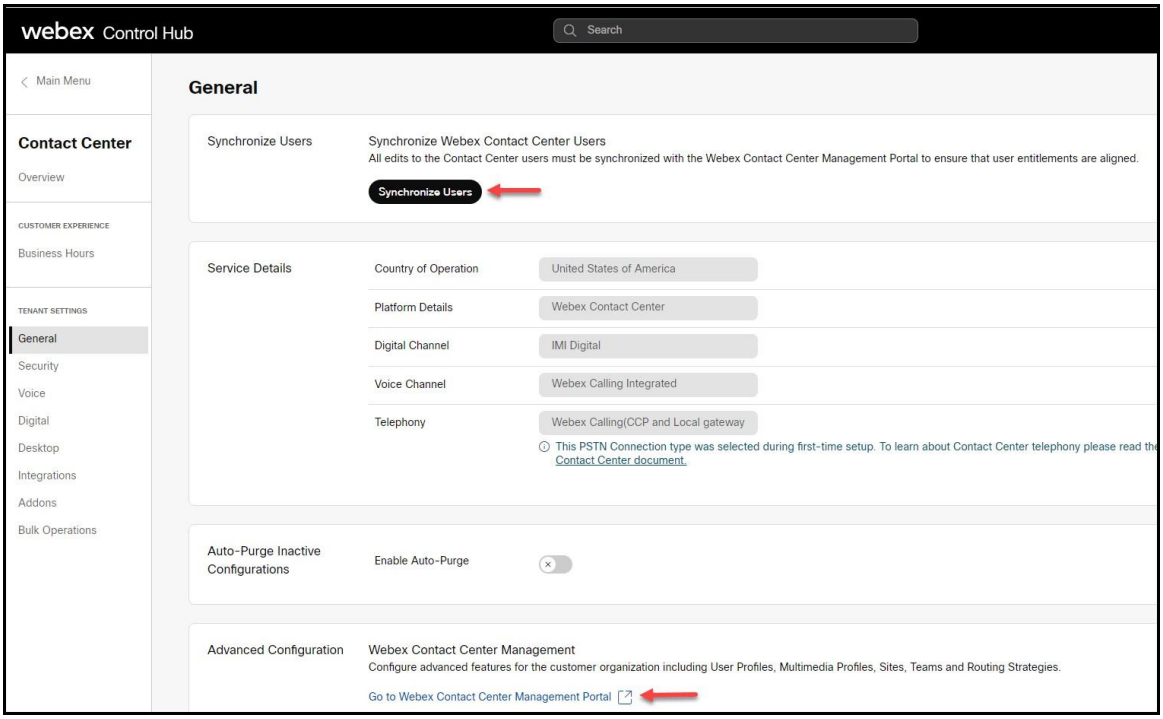
> **OPMERKING** : als u synchronisatieproblemen ondervindt, selecteert u de knop **Selectievakje Organisatiebeheerder** in en volledige

Contact center-instellingen configureren

1. Ga naar de **pagina Contactcentrum** in het gedeelte Services **met navigatiebalk** aan de linkerkant.
2. Klik op **Algemeen** onder **Tenantinstellingen** in het navigatiemenu van het contactcentrum.



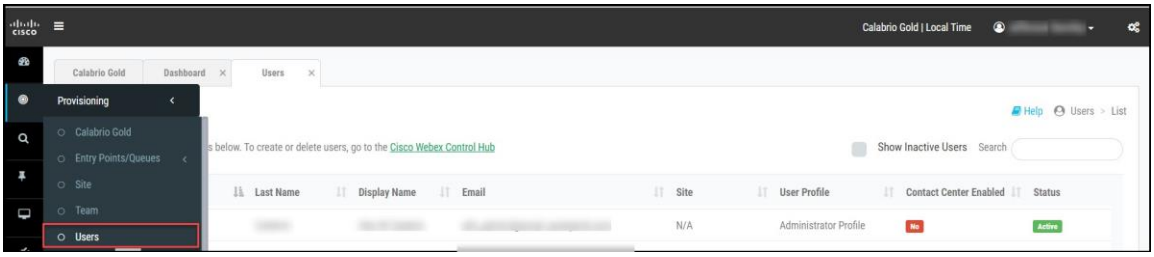
3. Klik op **Gebruikers synchroniseren**.



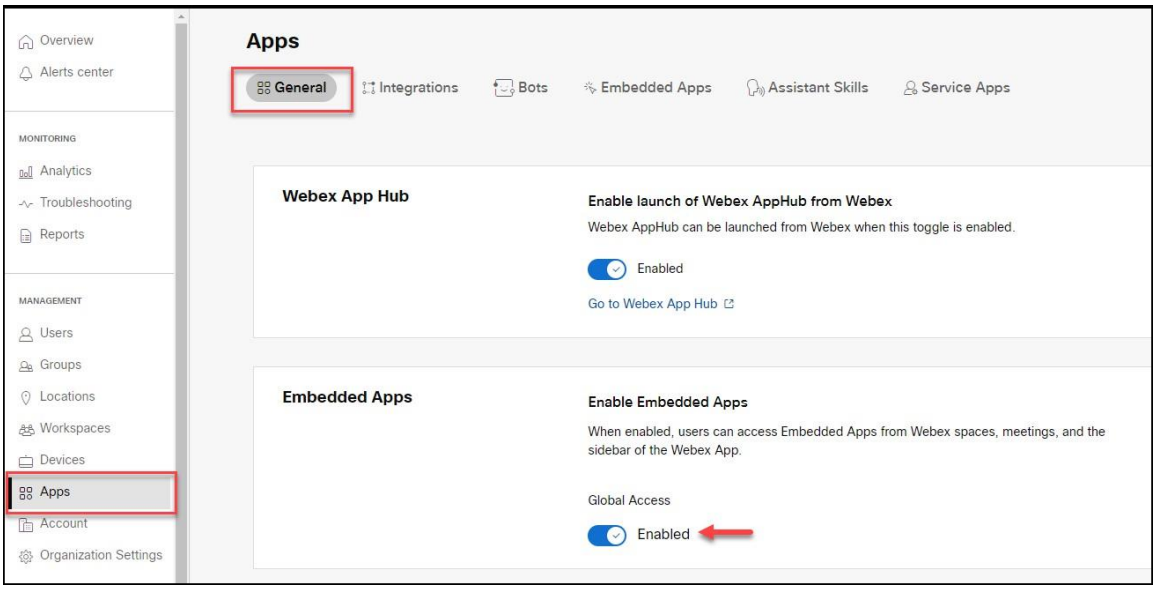
4. Klik op de **koppeling Ga naar Webex Contact Center-beheerportal** . De Beheerportal wordt in een afzonderlijk venster geopend.

5. Zorg er vanuit de Beheerportal voor dat uw API-account is gesynchroniseerd door naar Inrichten te **gaan. >Gebruikers** van de navigatiebalk aan de linkerkant.

OPMERKING: de **status Contactcentrum ingeschakeld** is **Nee** voor deze account.

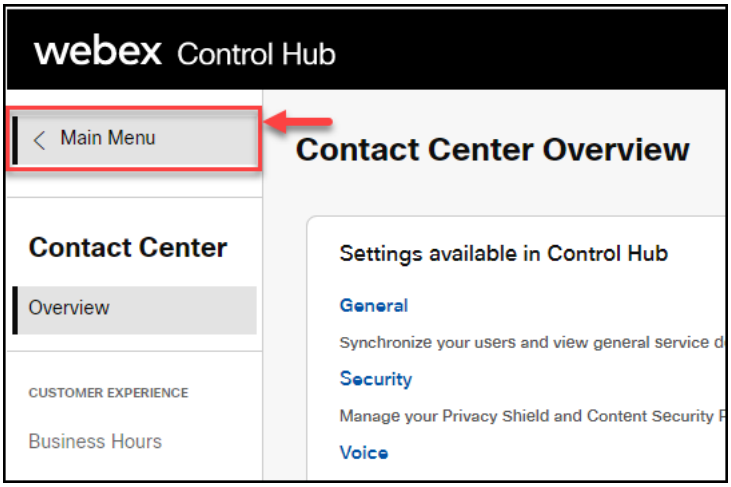


Apps-instellingen configureren



1. Klik op **Toepassingen** in het **gedeelte Management** van de linker navigatiebalk.

OPMERKING : als u zich op een van de pagina's voor het **contactcentrum** bevindt, moet u op **Hoofdmenu** Om de **pagina Toepassingen te** openen.

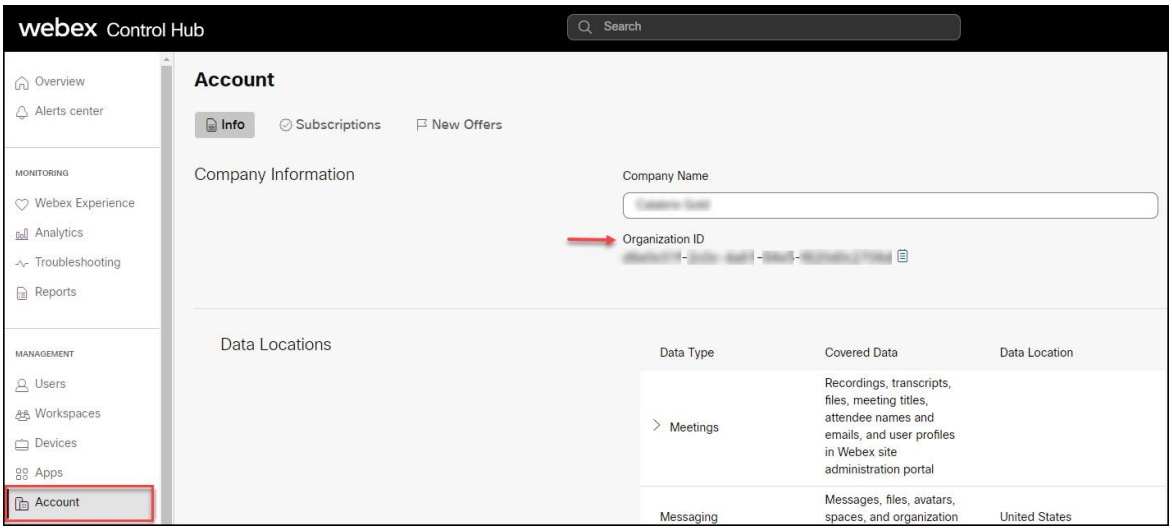


2. Schakel op het **tabblad Algemeen** van de **pagina Toepassingen** de **optie Algemene toegang ingeschakeld** in.

Uw organisatie-id vinden

1. Navigeer naar de **accountpagina** vanaf de linker navigatiebalk.

2. Sla uw **organisatie-id op** een gemakkelijk te openen locatie op. Uw Cisco-organisatie-id is vereist wanneer u de verbinding met CWCC 2.0 instelt in Webex WFO. Uw organisatie-id is in Webex WFO ook wel tenant-id.



Eindpunten in kaart API

[Raadpleeghttps://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability](https://developer.webex-cx.com/faq/#discoveryAvailability) voor de nieuwste definitieve lijst met BESCHIKBARE API's.

Regio	Ontwikkelaarsportal	API
NL	https://developer.webex-cx.com/	nummer https://api.wxcc-us1.cisco.com
BEANTW.	https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/	https://api.wxcc-anz1.cisco.com
VK	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

De configuratie valideren.

1. Poging om u aan te melden bij https://developer.webex-cx.com/ met een privébrowservenster zoals Incognito voor Chrome of InPrivate voor Edge-browsers.

2. Als uw aanmeldpoging mislukt, opent u een ondersteuningsticket bij Cisco of de gecertificeerde partner van uw organisatie.

3. Probeer u aan te melden bij https://web.webex.com/ met een privébrowservenster zoals Incognito voor Chrome of InPrivate voor Edge-browsers.

4. Als uw aanmeldpoging mislukt, opent u een ondersteuningsticket bij Cisco of de gecertificeerde partner van uw organisatie.

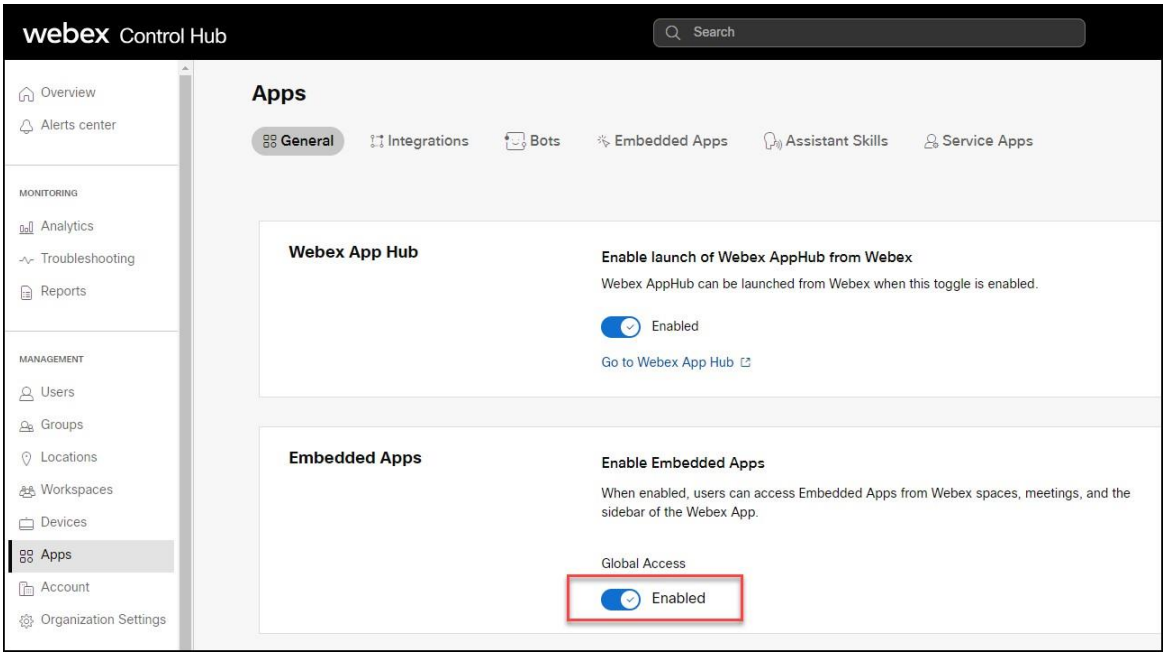
Schakel de integratie met het Pro Pack in

BELANGRIJK voer deze procedure alleen uit als u Pro Pack hebt.

1. Meld u aan bij Webex Control Hub om https://admin.webex.com/.

2. Klik op **Toepassingen** onder **Beheer** in de linker navigatiebalk.

3. Schakel onder **Ingesloten toepassingen** in of **Algemene toegang** is **ingeschakeld**.



4. Klik op **Integraties**.

5. Sta toegang toe tot de Webex WFO-integratie door op de integratie te klikken in de lijst of door naar de integratie te zoeken met de app-id. Het eigenschappenvenster van de integratie wordt geopend.

   Calabrio App Id —

   Y2 aan de Y2
   endezcFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjhNjBlZTg0YTJJQ4NTlm

6. In **Overzicht**: hiermee kunt **u toegang voor toekomstige gebruikers inschakelen**.

7. Klik op **Alle gebruikers**.
8. Klik op **Opslaan**.

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center 2.0 en Webex WFO instelt. Wanneer u zich aanmeldt, wordt de organisatie-id aan het token met toegang tot de beheerder toegevoegd.

BELANGRIJK Wees extra voorzichtig voordat u wijzigingen aanbrengt in de account waarmee u uw Cisco Webex Contact Center 2.0-ACD configureert. Als u van beheerder moet veranderen

Wachtwoord regelmatig. Vervolgens moet u de procedure Automatische reauthorisatie configureren volgen meteen nadat u het beheerderswachtwoord hebt gewijzigd om te voorkomen dat de verbinding wordt verbroken.

Voorwaarden

Kopieer de volgende gegevens van uw Webex contactcenterprovider en sla deze op een gemakkelijk te bereiken locatie op. Volg de procedures die beschreven zijn in Cisco Webex Contact Center configureren.

- Gebruikersnaam: een e-mailadres van een gebruiker die is gekoppeld aan de aanmeldgegevens voor de beheerder in Cisco Webex Contact Center.
- Uw Webex-beheerder moet over de vereiste machtigingen en rollen in Webex Control Hub voor uw Webex Contact Center-systeem beschikken. Zie de procedure "Rollen en machtigingen toewijzen" in de Cisco Webex Contact Center topic voor meer informatie.
- API URL — De volledige basis-URL van de Webex Contact Center-API, inclusief het protocol.
- Tenant-id: dit is uw Cisco Webex Contact Center organisatie-id.

Configuratieprocedures

Cisco raadt aan CWCC 2.0 te configureren in een privébrowsersessie, zoals de incognitomodus in een Google Chrome- of Microsoft Edge-browser.

- CWCC 2.0 configureren met CMSv2-API's: volg deze procedure als u een bestaande klant bent die overgaat van CWCC 1.0 naar 2.0 en u QM, Analytics of Classic-WFM hebt.
- CWCC 2.0 configureren met 2.0 programmatische API's: volg deze procedure als uw implementatie QM, Analytics, Classic WFM of WFM bevat en u niet overgaat van CWCC 1.0 naar 2.0.

Als u WFM hebt, moet u de Connect WFM uitvoeren via Cisco Webex Contact Center 2.0

Te volgen na het voltooien van de procedure CWCC 2.0 configureren met de 2.0 programmatische API's.

CWCC 2.0 configureren met CMSv2-API's

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer**>**Systeemconfiguratie**>**ACD Configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen**. Het **ACD venster Details** wordt geopend.
3. Configureer de velden als volgt in ACD venster Details.

Veld	Configuratie
Selecteer ACD	Selecteer **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** Webex WFO verwijst op dit moment naar Webex Contact Center als Cisco Customer Journey Platform.
Naam	Voer een unieke naam in voor de ACD.

4. Klik op **OK**.
5. Selecteer in ACD tabel selecteren de Cisco Webex Contact Center ACD u zojuist hebt gemaakt.
6. Sla de sectie ACD Filteren over. Deze integratie ondersteunt ACD filteren niet.
7. Configureer het Cisco Customer Journey Platform API sectie als volgt:

Veld	Configuratie
Url van Cisco Customer Journey Platform API	Voer de volledige basis-URL in van de Webex Contact Center-API die u hebt opgeslagen in stap 1, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL van cisco Customer Journey Platform voor API media	Voer de volledige URL in van de Webex Contact Center Media-API die u hebt opgeslagen in stap 1, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted--opname
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de Webex Contact Center-gebruiker dat u wilt

Veld	Configuratie
	opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet toestemming hebben om toegang te krijgen tot Webex Contact Center API en de Webex Contact Center Media API.
API-sleutel	Voer de API sleutel in voor de Webex Contact Center-API en Webex media API die u hebt opgeslagen in stap 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Schakel het selectievakje in. Met dit selectievakje kunt u verbinding maken met CWCC 2.0 via CMSv2-API's.
Cisco-tenant-id	Voer de alfanumerieke id van uw Webex Contact Center in. tenantaccount. Dit is uw Cisco-organisatie-id.

8. Configureer het gedeelte Synchronisatie-interval als volgt:

Afdeling	Beschrijving
Interval (minuten) synchroniseert,	Geef op hoe vaak (in minuten) u wilt dat de gegevensserver gebruikers Teams en servicewachtrijen in Webex WFO met hun equivalenten in Webex Contact Center. Zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 voor meer informatie over synchronisatie met Webex Contact Center. Minimum = 10 minuten.

9. Configureer het gedeelte Instellingen voor vastleggen als volgt:

Veld	Beschrijving
ACD vertraging vastleggen	Selecteer de tijdsduur dat WFM moet wachten met deze Importeert ACD statistische gegevens na afloop van het interval.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen	(Optioneel) Schakel het selectievakje in als u gegevens opnieuw wilt ophalen De hele vorige dag. Als u routinematig gesprekken verwerkt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn

Veld	Beschrijving
	En dat de gegevens voor zeer lange oproepen zich in het juiste interval bevindt.
Tijd opname	Geef de tijd van de dag op waarop U wilt dat Webex WFOto de gegevens van de vorige dag weer van de ACD.

10. (Optioneel) Selecteer **RTE-berichten inschakelen voor schermopname**. Zo kunt u de schermen opnemen van Webex Contact Center-agenten die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie Schermopnamen voor meer informatie.
11. Klik op **Opslaan**.

CWCC 2.0 configureren met 2.0 programmatische API's

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer**>**Systeemconfiguratie**>**ACD Configuratie**.
2. Klik onder ACD selecteren op **Toevoegen**.
3. Selecteer **Cisco Webex Contact Center 2,0** in de **vervolgkeuzelijst ACD** selecteren.
4. Configureer de velden als volgt:

Veld	Configuratie
ACD-naam	Voer een unieke naam in voor de ACD.
Gebruikersnaam	Voer uw CWCC-gebruikersnaam in. Dit is een gebruikerse-mailadres dat samenhangt met de aanmeldgegevens in CWCC.
API URL	Voer de volledige basis-URL van het Cisco Webex Contact Center API in, inclusief de protocol-id.
Tenant-id	Voer de organisatie-id van de CWCC-tenantaccount in.
Producten ingeschakeld - Kwaliteitsbeheer	**Quality Management** : selecteer of uw organisatie Quality Management heeft aangeschaft. Schakel het **selectievakje Spraak** in als uw organisatie alleen wil Webex WFO alleen spraakcontacten opneemt. Schakel het **selectievakje Digitaal (Chatten, SMS, E-mail, Sociaal)** in als uw organisatie wil Webex WFO chats en SMS berichten wil opnemen,

Veld	Configuratie
	En e-mails.
Metagegevens toewijzen metagegevens	(Optioneel) Hiermee kunt u CWCC-metagegevens toewijzen aan aangepaste Labels in Webex WFO. Zie Synchronisatiemetagegevens om WFO te Webex voor meer informatie. CWCC-metagegevenswaarden worden gesynchroniseerd met CWCC-contacten in Webex WFO. De CWCC-metagegevenswaarden zijn toegewezen aan metagegevenslabels die in Metagegevensbeheer zijn gemaakt (bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om een verscheidenheid aan traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Metagegevensvelden vindt u in het deelvenster Details op de pagina Met de mediaspeler (pagina Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.
Synchronisatie-interval (minuten)	Geeft aan hoe vaak (in minuten) u gebruikers, teams en servicewachtrijen in Webex WFO wilt synchroniseren met hun equivalenten in Cisco Webex Contact Center.
Vertraging vastleggen (minuten)	Stelt de tijdsduur in dat WFM moet wachten importeert ACD statistische gegevens na afloop van het interval.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen opnieuw wilt opnemen	(Optioneel) Schakel dit selectievakje in als u gegevens uit de hele vorige dag.
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	(Optioneel) Hiermee kunt u de schermen opnemen van CWCC-agenten die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie Schermopnamen voor meer informatie.
Metagegevenstaalt oewijzing	Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Hier kunt u de aangepaste metagegevens instellen waarmee een taal wordt toegewezen aan een contact op basis van tekst, zoals een e-mail of een chatbericht. De beschikbare metagegevensopties komen uit de koppeling **metagegevens** afdeling.

Veld	Configuratie
	Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties. Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u hier configureert (het gedeelte Toewijzing metagegevenstaal). C. De terugvaltaal die u configureert in het **onderstaande gedeelte Taal** terugval. D. De standaardtaal (Engels).
Terugvaltekstaal	Deze sectie wordt weergegeven wanneer u Digitaal **selecteert** in de **Sectie Ingeschakeld** . Selecteer de taal die aan tekstcontacten moet worden toegewezen, als ze geen bijbehorende taal hebben bij het importeren in Webex WFO en geen metagegevenswaarde hebben zoals hierboven in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens is gedefinieerd. Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties. Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u configureert in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens hierboven. C. De terugvaltaal die u hier configureert (het gedeelte Taal terugvallen). D. De standaardtaal (Engels).

Veld	Configuratie
Autorisatie-URL	**OPMERKING:** deze sectie wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande ACD bewerkt. Deze verschijnt niet wanneer u een nieuwe ACD maakt. De Webex WFO-gegevensservers maken elke twaalf uur verbinding met Webex Contact Center voor een toegangstoken. Als er een vernieuwingsfout optreedt in het token wordt het OAuth-proces onderbreekt. Door deze instelling te configureren kan uw systeem de OAuth-verificatie herstellen indien een token gedurende maximaal zestig dagen mislukt. Het vernieuwen van het token kan om diverse redenen optreden, bijvoorbeeld om diverse redenen, bijvoorbeeld om de volgende redenen. ▪ Het e-mailadres van de beheerdersaccount wordt gewijzigd. ▪ Het account deactiveren in Active Directory. ▪ Het wachtwoord in Active Directory wijzigen. ▪ U kunt overschakelen van Active Directory-synchronisatie naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account. ▪ Domeinen wijzigen.

5. Klik op **Opslaan**. U wordt doorgeleid naar de aanmeldingspagina voor uw Cisco Webex Contact Center.
6. Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Cisco in.
7. Nadat u uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Cisco hebt ingevoerd, wordt u teruggeleid naar Webex WFO.

OPMERKING: Als u nieuwe WFM hebt, moet u de procedure Connect WFM to Cisco Webex Contact Center 2.0 uitvoeren nadat u deze procedure hebt voltooid.

Automatische reauthorisatie configureren

1. Zorg dat u bent afgemeld bij Cisco Webex Contact Center.
2. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer**>**Systeemconfiguratie**>**ACD Configuratie**.
3. **Selecteer ACD onder** Webex contactcenter 2.0-ACD in de **lijst ACD Servers** en klik op **Bewerken**. De pagina Cisco Webex Contact Center 2,0 ACD wordt geopend.

4. Ga naar de **sectie Autorisatie-URL** en klik op het pictogram Kopiëren om de URL te kopiëren.
5. Open een privébrowser, zoals de incognitomodus in Google Chrome.
6. Plak de URL in de privébrowser. U wordt dan doorgeleid naar de aanmeldingspagina Cisco Webex.
7. Voer de aanmeldgegevens in van de beheerdersaccount die is gekoppeld aan deze ACD en meld u aan. Vervolgens wordt de aanmeldingspagina van Webex WFO geopend.
8. Kopieer de codereeks in de adresbalk. De sectie die u moet kopiëren, begint na het gelijke teken en gaat door tot het eind van de URL.

VOORBEELD

In het bovenstaande voorbeeld bevindt het codegedeelte zich in het rood omlijnde vak, dat begint met Z en eindigt op 1. Opmerking, deel van de codereeks is Een deel van de code is Een deel van de code is Een deel ervan is uit veiligheidsovereengegaan.

9. Ga terug naar de pagina ACD van de Webex Contact Center 2.0-ACD.
10. Voer de code in het tweede tekstvak onder **Autorisatie-URL** in.
11. Klik op **Autoriseren**.
12. Klik op **Opslaan**.

Een gegevensserver configureren

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver de gegevensserver die u wilt gebruiken voor de Webex Contact Center-ACD.

3. Configureer de volgende instellingen:

Instelling	Configuratie
Regionale gegevensserver ACD inschakelen in en verplaats de Webex synchronisatie-instellingen Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Synchronisatie**
Regionale gegevensserver ACD verplaats de Webex Instellingen voor vastleggen naar **Toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Opnames** inschakelen in en Contactcentrum ACD van **Beschikbaar**
Real-, regionale gegevensserver inschakelen in en verplaats vervolgens Instellingen voor tijdgebeurtenissen contactcentrum-ACD van **Beschikbaar** tot **toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Real-time gebeurtenissen** Het Webex
Instellingen voor mediaimportserver	Schakel het **selectievakje Mediaimport** inschakelen in en verplaats de Webex Contact center-ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

4. Klik op **Opslaan**.

Verbinding WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0

Op de pagina Integraties kunt u Webex WFO-WFM-integraties configureren, wijzigen en implementeren voor historische en real-time overeenstemming op uw CWCC 2.0-platform. In dit onderwerp wordt uitvoerig de procedure beschreven voor het configureren van Webex WFO WFM als u 2.0 (programmatische API's) gebruikt.

> **OPMERKING: neem contact op** met Calabrio Ondersteuning voor hulp als u problemen ondervindt. Stuur hier een **aanvraag voor** technische ondersteuning voor Calabrio: calabrio.com/support-request/

Voorwaarden

- De rol Superbeheerder *is* gekoppeld aan WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 moet zijn geconfigureerd op de **De pagina Toepassingsbeheer** > **ACD Configuratie** . Zie Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 voor meer informatie.
- Verzamel de volgende informatie over de ACD van uw Webex Contact Center op de **pagina ACD Configuratie** (**Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie**).

  API URL: dit is de URL van de Cisco Webex CC Base.

Webex WFO Server-id: een Webex WFO ACD-id die is toegewezen aan een unieke identificatie van CWCC. Tenant-id: de unieke alfanumerieke id van uw Webex WFO-tenantaccount.

Paginalocaties

WFM > WFM instellingen > Integraties > Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Historische WFM > WFM-instellingen > Integraties > Cisco WebEx CC (Prog. API 2,0) - RTA

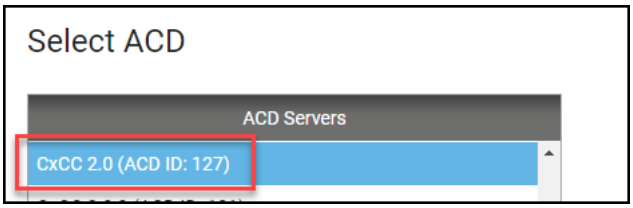
Procedure

> **OPMERKING:** U moet de integratie met historische gegevens configureren voordat u de real-time integratie kunt configureren. Dit is omdat het synchronisatieproces van de agent van het contactcentrumplatform afhankelijk is van
> Historische gegevensverzameling. Alle andere integratietypen, zoals de import van een gebruiker, kunnen in elke willekeurige volgorde worden geconfigureerd.

Een nieuwe integratie configureren of een bestaande integratie bijwerken

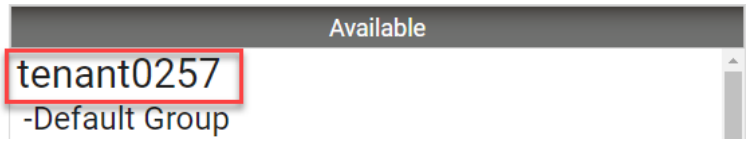
1. Ga naar **WFM** > **WFM instellingen** > **Integrations** > **Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0) - Historisch**.
2. Klik op Om een nieuwe integratie te configureren of klik op Om een bestaande integratie bij te werken.
3. Voer de vereiste informatie in de beschikbare velden in. Houd de muisaanwijzer boven het informatiepictogram naast elk veld en lees de beschrijving zorgvuldig door. Standaardwaarden worden, indien van toepassing, weergegeven in het **veld Instellingen** .
   - **Cisco Webex CC Base-URL** : voer de volledige basis-URL van de Webex Contact Center-API in, inclusief de protocol-id. Dit is de **API URL-waarde** voor de ACD.
   - **Server-id in Webex WFO** : een unieke ACD-id van CWCC. Nadat u uw CWCC-ACD op de **pagina Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie** hebt geconfigureerd, zoekt u de waarde voor de server-id (ook wel ACD-id genoemd) in de **lijst ACD Servers** .

VOORBEELD



- **Tenant-id in Webex WFO** : geef de specifieke Webex WFO-tenant-id op. Dit is uw Webex WFO-tenant-id. Het is niet de waarde van de CWCC-tenant-id die u hebt ingevoerd op de **pagina ACD configuratie** .
  - Als u Webex WFO-tenant-ID wilt achterhalen, gaat u naar **Toepassingsbeheer** > **Gebruikersconfiguratie** > **Gebruikers**.
  - Selecteer in het **gedeelte Gebruikersgegevens** een gebruiker in de **vervolgkeuzelijst Gebruiker** selecteren.
  - Zoek de **sectie Gekoppelde groepen en teams** en noteer de eerste regel die in de lijst wordt weergegeven. Dit is uw tenant-id. Terugkeren naar het Cisco Webex Contact Center (Prog. API 2.0) Integraties. Neem contact op met Cisco Support als u de tenant-id niet kunt vinden.

VOORBEELD



4. Klik op **Opslaan** om uw wijzigingen op te slaan.
5. Nadat u de gegevens hebt opgeslagen, is de **knop Implementeren** actief. Klik op **Implementeren** om de opgeslagen wijzigingen toe te passen en de integratie te starten.
6. Ga na het configureren van de historische gegevensconnector naar **WFM** > **WFM instellingen** > **Integratie** **>Cisco WebEx CC (Prog. API 2.0): herhaal** deze stappen om de real-time overeenstemmingsconnector te configureren.

LET OP : Het implementatieproces kan maximaal 5 minuten duren. Nadat deze zijn voltooid, worden een groen vinkje en een bericht weergegeven. Wijs met de muisaanwijzer het vinkje aan om de datum en tijd weer te geven van de
Meest recente implementatie. Als een rode X wordt weergegeven in plaats van een groen vinkje, neemt u contact op met Cisco Support Services.

Beperkingen van versie 2.0

Het aantal in- en uitgaande directe contacten en de duur zijn niet beschikbaar voor statistische

gegevens over de prestaties van agenten. 'Overstroom' is niet beschikbaar als meting.

Metagegevens synchroniseren om WFO te Webex

U kunt definiëren welke metagegevenswaarden voor Cisco Webex Contact Center (CWCC) worden gesynchroniseerd met CWCC-contacten in Webex WFO. Metagegevens kunnen worden verzameld uit de velden met algemene variabelen van CWCC of
Standaardvelden die worden geretourneerd in API-eindpuntantwoorden. Daar moeten de metagegevens correct worden opgemaakt voordat ze kunnen worden toegevoegd aan Webex WFO. De configuratie is voltooid zodra de CWCC-metagegevens zijn toegevoegd aan Webex WFO en zijn toegewezen aan een Webex WFO-metagegevenslabel.

In dit onderwerp worden de procedures voor het verzamelen en opmaken van metagegevens uit CWCC API reacties, de Webex WFO-toewijzingsprocedure en voorbeelden beschreven. Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om een verscheidenheid aan traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Metagegevensvelden vindt u in het deelvenster Details op de pagina Met de mediaspeler (pagina Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.

Globale variabelen zijn aangepaste velden die door Cisco zijn gemaakt. Meer informatie over globale variabelen is beschikbaar op de pagina CWCC-beheerder. Standaardvelden met aangepaste metagegevens zijn afkomstig van/-zoek-eindpunten in CWCC. Zie Cisco-documentatie voor meer informatie, https://developer.webex- cx.com/documentation/search/v1/search-tasks. De volgende code is een voorbeeld van/zoekopdracht API antwoord.

Algemene variabelen worden ondersteund als aangepaste metagegevens voor spraakkanalen en alle digitale kanalen.


```
{
    "data": {
        "taak": {
            "taken": [
                {
                    "endedTime": 1630380960406,
                    "captureRequested": waar,
                    "isActive": onwaar,
                    "wachtrij": [
                        {
                                "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                            "naam": "cb_outdial_queue"
                        }
                    ],
                    "status": "beëindigd",
                    "eigenaar": {
                                "naam": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
                        "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
```

```
                    },
                    "createdTime": 1629450000000,
                    "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
                    "channelType": "telephony"
                }
            ]
        }
    }
}
```

Voorwaarden

- Cisco Webex Contact Center 2.0 moet worden geconfigureerd als een ACD in Webex WFO.
- Er moet eerst een metagegevenslabel worden gemaakt in Metagegevensbeheer in Webex WFO (dat zich bevindt op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metadata Manager) voor elk CWCC-metagegevensveld dat u wilt toewijzen aan een Webex WFO-metagegevenslabel.

  U moet Tekst **selecteren** in de **vervolgkeuzelijst Metagegevenstype** op de pagina Metagegevensbeheer om de metagegevens toe te voegen.

  Zorg dat de **vervolgkeuzelijst ACD Gegevens** leeg is op de pagina Metagegevensbeheer. Alle andere velden op de pagina Metagegevensbeheer kunnen naar wens worden geconfigureerd.

Paginalocatie

Algemene > > > Cisco Webex Contact Center 2.0 > ACD Toepassingsbeheer

Procedures

In deze procedures wordt beschreven hoe de juiste metagegevens van CWCC-API-reactie eindpunten kunnen worden verzameld en opgemaakt. Alle metagegevens moeten aan deze indelingen voldoen. Er zijn twee indelingen beschikbaar, afhankelijk van het gebruik van standaardvelden of velden met globale variabelen. Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst.

Bij het opmaken van metagegevens kunt u verwijzen naar de voorbeeldgegevens API onderstaande aanvraag.

```
{
    taakdetails (
            van: 1631192040000
            aan: 1654515806364
            filter: {
```

```
6                       en: [
7                           { channelType: { equals: telephony }
8                       ]
9                   }
10          ) {
11              taken {
12                  id
13                  stringGlobalVariables(naam: "Global_VoiceName") {
14                      naam
15                      waarde
16                  }
17              }
18          }
19      }
```

- Standaardmetagegevensvelden moeten worden opgemaakt als
  <taak of taakDetails>.<veldnaam>
- Velden met metagegevens van algemene variabelen moeten worden opgemaakt als
  <taak of taakDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Standaardvelden met metagegevens van de CWCC verzamelen en opmaken

1. Selecteer het juiste voorvoegsel op basis van de reactie van de CWCC-API. De eindpunten zijn in twee categorieën onderverdeeld; dit zijn <taskDetails> en <task>.

   Gebruik de tekst,taakdetails , als een prefix voor alle antwoorden met

   taskDetails. Gebruik de tekst,taak als voorvoegsel voor alle antwoorden

   p taken.

   VOORBEELD : u besluit dat u metagegevens wilt verzamelen op "channelType". In de voorbeeld API aanvraag valt 'channelType' in de categorie taskDetails. Daarom gebruikt u de tekst
   taakdetails

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

2. Voeg een periode toe. Voeg geen ruimte toe.

VOORBEELD taakDetails.

3. Als er geen hiërarchieniveaus zijn in de metagegevens die u verzamelt, voegt u de veldnaam toe en formatt u de metagegevenswaarde als volgt op. Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst.

   <taak of taakDetails>.<veldnaam>

   VOORBEELDtaskDetails.channelType

4. Als u metagegevens die u verzamelt hiërarchieniveaus bevat, deelt u de metagegevenswaarde als volgt op, zonder dat er spaties tussen de tekst staan. Uw CWCC 2.0-metagegevens zijn nu gereed om te worden toegewezen aan Webex WFO-metagegevenslabels.

   <task of taakDetails>.<level-één-fieldName>.<level-twee-fieldName>

Velden met algemene metagegevens voor variabelen verzamelen en opmaken

Globale variabelen bevatten de tekst GlobalVariables in het API-antwoord.

1. Selecteer het juiste voorvoegsel op basis van de reactie van de CWCC-API. De eindpuntvoorvoegsels zijn in twee categorieën te onderverdeeld; dit zijn <taskDetails> en <task>.

   Gebruik de tekst,taakdetails , als een prefix voor alle antwoorden met

   taskDetails. Gebruik de tekst,taak als voorvoegsel voor alle antwoorden

   ɔ taken.

   VOORBEELD : u besluit dat u metagegevens wilt verzamelen op "Global_VoiceName". In de voorbeeldaanvraag API valt de naam 'Global_VoiceName' in de taakcategorie. Daarom gebruikt u
   de tekst **taak**

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

2. Voeg een punt toe na het voorvoegsel.

   VOORBEELD taak.

3. Zoek en kopieer de naam van de globale variabele zoals deze in het antwoord API staat en voeg deze vervolgens toe aan uw opgemaakte tekst.

   VOORBEELD **task.Global_VoiceName**

4. Voeg een dubbele punt toe.

   VOORBEELD **task.Global_VoiceName:**

5. Zoek het gegevenstype dat zich op dezelfde regel bevindt als de naam van de globale variabele. Begin met een hoofdletter voor de eerste letter van het gegevenstype.

   Hieronder vindt u een lijst met alle ondersteunde globale Cisco-variabelen en gegevenstypen.

   - integerGlobalVariables — waarbij <Integer> het gegevenstype is.
   - stringGlobalVariables — waarbij <String> het gegevenstype is.
   - longGlobalVariables— waarbij <Long> het gegevenstype is.
   - doubleGlobalVariables — waarbij <Double> het gegevenstype is.
   - booleanGlobalVariables— waarbij <Boolean> het gegevenstype is.

VOORBEELD

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

Het gegevenstype in dit voorbeeld is string. De eerste letter van het gegevenstype moet een hoofdletter zijn. Gebruik daarom String en voeg deze toe aan uw opgemaakte tekst.

task.Global_VoiceName:String

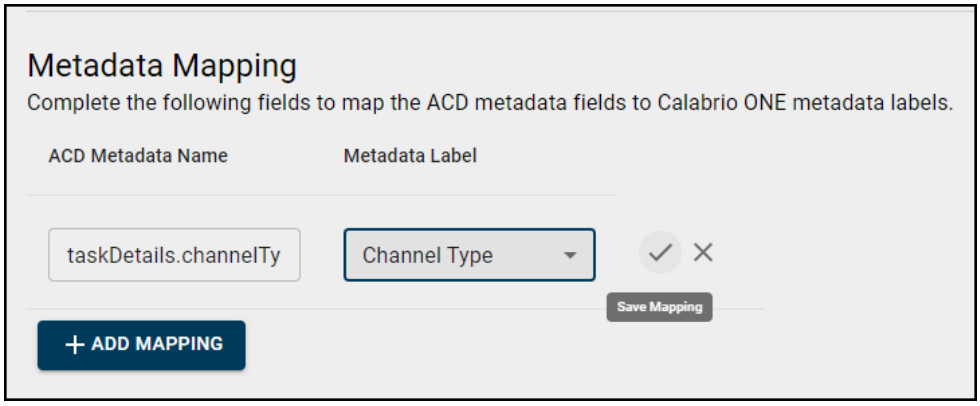
6. Zorg ervoor dat uw opgemaakte tekst de volgende indeling heeft. Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst. Uw CWCC 2.0-metagegevens zijn nu klaar om te worden toegewezen aan Webex WFO-metagegevenslabels.

   <taak of taakdetails>.<GlobaleVariabeleNaam>:<Gegevenstype>

Kaart CWCC-metagegevens in Webex WFO

1. Navigeer naar de **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD configuratiepagina.
2. Klik in het gedeelte **Metagegevenstoewijzing** op **Toewijzing toevoegen**.
3. Voer in het tekstvak onder **ACD Metadata Name** een CWCC-metadatawaarde in met de juiste opmaak.
4. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de kolom **Metagegevenslabel** en selecteer een metagegevenslabel uit de lijst met opties.
5. Klik op het vinkje om de metagegevenstoewijzing op te slaan.

VOORBEELD



6. (Optioneel) Klik op **Toewijzing toevoegen** om extra metagegevenstoewijzingen toe te voegen en herhaal dit indien gewenst.

7. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de pagina.

Metagegevensopties van voorbeeldverzoeken

Hieronder ziet u de beschikbare metagegevensopties voor de taak.

taakmetagegevensopties in een

```
{
    taak(
            van: 1631111190000
            naar: 1634123120000
            filteren: {
                En: [
                        { channelType: { is gelijk aan: telefonie } }
                ]
            }
    ) {
        taken {
            id
            toestand
            kanaaltype
            aangemaaktTijd
            beëindigde tijd
            oorsprong
            bestemming
            contactReden
            richting
            eigenaar { id naam }
            entryPoint { id naam }
            beëindigingstype
            kanaalSubType
            klant { naam telefoonnummer e-mail }
            isActief
            isCallback
                kanaalMetaData { e-mail { onderwerp metaData } }
```

```
29                      terugbelgegevens {
30                              callbackRequestTime
31                              terugbellenConnectTime
32                              terugbelnummer
33                              terugbelstatus
34                              terugbellenOrigin
35                              terugbeltype
36                      }
37                      opnameLocatie
38                      laatsteWrapupCodeNaam
39                      laatsteWachtrij { id naam }
40                      laatsteSite { id naam }
41                      laatsteTeam { id naam }
42                      laatsteEntryPoint { id naam }
43                      totale duur
44                      csatScore
45                      blindTransferCount
46                      conferentieaantal
47                      conferentieDuur
48                      consultCount
49                      consultDuur
50                      houdAantal
51                      holdDuration
52                      selfserviceAantal
53                      selfserviceDuur
54                      verbondenAantal
55                      verbondenDuur
56                      raadpleegOmWachtrijAantal
57                      consultToQueueduur
58                      overdrachtaantal
59                      afrondingDuur
60                      belduur
61                      wachtrijDuur
62                      wachtrijAantal
63                      captureRequested
64              }
65      }
66  }
```

Hieronder ziet u de beschikbare metagegevensopties voor taskDetails.

taskDetails-metagegevensopties in een voorbeeldverzoek

```
1   {
2       taakDetails(
3                       van: 1631192040000
4                       naar: 1634648040000
5                       filteren: {
6                               En: [
7                                       { channelType: { is gelijk aan: telefonie } }
8                               ]
9                       }
10      ) {
11              taken {
```

```
12                  id
13                  toestand
14                  kanaaltype
15                  aangemaaktTijd
16                  beëindigde tijd
17                  oorsprong
18                  bestemming
19                  contactReden
20                  richting
21                  eigenaar { id naam }
22                  entryPoint { id naam }
23                  beëindigingstype
24                  kanaalSubType
25                  klant { naam telefoonnummer e-mail }
26                  isActief
27                  isCallback
28                  kanaalMetaData { e-mail { onderwerp metaData } }
29                  terugbelgegevens {
30                      callbackRequestTime
31                      terugbellenConnectTime
32                      terugbelnummer
33                      terugbelstatus
34                      terugbellenOrigin
35                      terugbeltype
36                  }
37                  opnameLocatie
38                  laatsteWrapupCodeNaam
39                  laatsteWachtrij { id naam }
40                  laatsteSite { id naam }
41                  laatsteTeam { id naam }
42                  laatsteEntryPoint { id naam }
43                  totale duur
44                  csatScore
45                  blindTransferCount
46                  conferentieaantal
47                  conferentieDuur
48                  consultCount
49                  consultDuur
50                  houdAantal
51                  holdDuration
52                  selfserviceAantal
53                  selfserviceDuur
54                  verbondenAantal
55                  verbondenDuur
56                  raadpleegOmWachtrijAantal
57                  consultToQueueduur
58                  overdrachtaantal
59                  afrondingDuur
60                  belduur
61                  wachtrijDuur
62                  wachtrijAantal
63                  captureRequested
64              }
65          }
66      }
```

Niet-ondersteunde arrays

Lijsten en matrices worden niet ondersteund voor aangepaste metagegevens. De volgende tabel geeft aan welke arrays niet worden ondersteund.

Niet-ondersteunde arrays	Beschrijving
wachtrijen	Wachtrij-informatie.
locaties	ID, naam van de fysieke contactcenterlocatie waarnaar de taak is gedistribueerd.
teams	ID, naam van het team waarnaar de oproep is gedistribueerd.
bijdragers	Agenten die de taak hebben uitgevoerd.
toegangspunten	ID, naam van de eerste landingsplaats van een contactpersoon in CWCC.

Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe gegevens uit Cisco Webex Contact Center worden geïntegreerd met Webex WFO zodra de twee systemen zijn verbonden.

Over Webex WFO Digitale Kanaal Ondersteuning

Webex WFO biedt digitale kanaalondersteuning voor uw CWCC multichannel of omnichannel systeem. Met de ondersteuning van het digitale kanaal Webex WFO worden de audio-opnamen, chattranscripties en SMS-transcripties van uw CWCC-systeem opgenomen door Webex WFO, gevisualiseerd en toegankelijk gemaakt op de **Interacties** pagina. Ondersteuning van digitale kanalen zorgt voor een compleet overzicht van interacties en een naadloze gebruikerservaring binnen Webex WFO op alle kanalen. Dubbelklik op een interactie op de **Interacties** pagina om toegang te krijgen tot de interactiegegevens.

De begrippen multichannel en omnichannel contactcenters zijn niet synoniem. Er zijn duidelijke verschillen in de manier waarop ze gedefinieerd worden. Multichannel contactcenters ondersteunen verschillende communicatiekanalen. De ondersteunde kanalen kunnen telefoongesprekken, e-mails, webchat, sociale media en meer zijn. Elk kanaal werkt onafhankelijk, met zijn eigen wachtrij en agenten die gespecialiseerd zijn in de afhandeling van dat specifieke kanaal. Elk kanaal is echter geïsoleerd, wat kan leiden tot verstoorde communicatie. Dit betekent dat wanneer een klant van het ene naar het andere kanaal overstapt, de klantinteractie tijdens de customer journey niet langer consistent en contextueel is.

Omnichannel contactcenters bieden een naadloze en geïntegreerde ervaring via alle communicatiekanalen. Kanalen zijn met elkaar verbonden, waardoor klanten een gesprek op het ene kanaal kunnen beginnen en op een ander kanaal kunnen voortzetten, zonder dat informatie wordt herhaald. Dankzij omnichanneloplossingen krijgen agenten inzicht in de klantgeschiedenis en kunnen ze klantverzoeken snel verwerken via alle communicatiekanalen.

VOORBEELD Een voorbeeld van een omnichannel-ervaring is wanneer een interactie begint als een chatgesprek, waarna de agent en de klant de interactie voortzetten met een telefoongesprek. Informatie uit het chatkanaal
En spraakkanaal worden verbonden via een geïntegreerde omnichannel-oplossing.

Ondersteunde contactscenario's

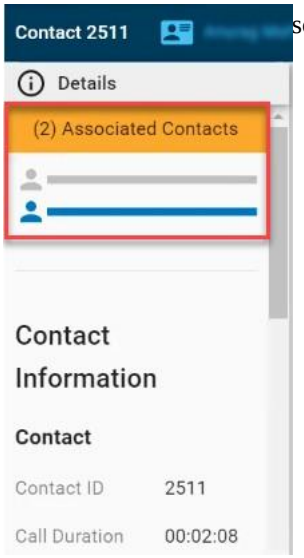
De volgende scenario's worden ondersteund.

- Inkomende/uitgaande berichten
- Doorverbonden
- Conferenties

OPMERKING Conferenties worden niet ondersteund voor e-mailkanalen.

VOORBEELD De interactie die in deze afbeelding wordt getoond, omvat een overdracht. Daarom zijn er twee delen van de chat beschikbaar in het gedeelte Gekoppelde contacten. In het gedeelte Gekoppelde contacten,

Je kunt verschillende agenten selecteren in de chat of SMS transcript. Blauw geeft de geselecteerde agent weer. Het volledige chat- of SMS-transcriptiebericht wordt weergegeven, ongeacht welke agent is geselecteerd. De geselecteerde agent wordt echter wel weergegeven in blauwe spraakvakken aan



scriptielogboek.

Procedures

Digitale kanalen inschakelen

1. Navigeer in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **ACD Configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen** in de sectie **Selecteer ACD** . Het venster **ACD Details** wordt geopend.
3. Selecteer **Cisco Webex Contact Center 2.0** in de **Selecteer ACD** vervolgkeuzelijst om de configuratiepagina van ACD te openen.
4. Klik in de sectie **Ingeschakelde producten** op **Kwaliteitsbeheer**.
5. Klik **Digitaal (Chat, SMS, E-mail, Sociaal)**.
6. Klik op **Opslaan**.
7. Start de gegevensserver opnieuw op om ervoor te zorgen dat de wijzigingen van kracht worden.

Filter op chat, SMS, e-mail of transcripties van sociale media op de pagina Interacties

1. Navigeer in Webex WFO naar **Interacties**.
2. Klik in het deelvenster **Filters** op de vervolgkeuzelijst **Contacttype** in de kolom Filters.

3. Selecteer **Chat** voor chattranscripties, **SMS** for SMS-transcripties of **E-mail** voor e-mailtranscripties.
4. Klik op **Toepassen**.

Beperkingen

De opdrachten Startscherm en Stopschermopname zijn van toepassing op interacties die alleen op het scherm plaatsvinden en waaraan geen audiocontact is gekoppeld. Hiermee kan het gedrag op het scherm worden vastgelegd terwijl een agent een digitale interactie afhandelt. Het koppelt het transcript van de digitale interactie echter niet aan de interactiedetails.

Chatondersteuning

Wanneer uw klant de chat gebruikt om contact op te nemen met een agent die is geconfigureerd op CWCC, worden de chat en de bijbehorende gegevens opgenomen in Webex WFO. Iedere agent die betrokken is bij de chat, beschikt over een volledig transcript van de hele interactie, niet alleen van zijn of haar individuele deel van de interactie.

Elk onderdeel van een interactie heeft een **contact-ID**, de unieke ID van de chat. Een **geassocieerde contact-ID** is de identificatie die een oorspronkelijk contact verbindt met alle afgeleide delen van het contact die in Webex WFO worden opgenomen. Een chat kan meerdere wegen bewandelen, bijvoorbeeld als er overdrachten of conferenties plaatsvinden.

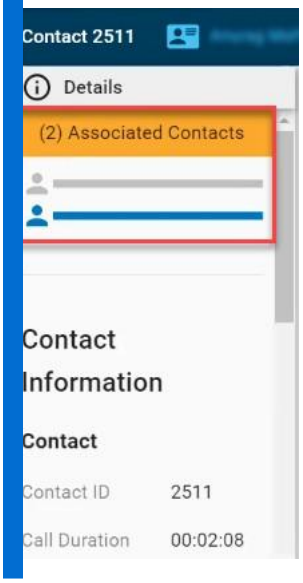
Dit betekent dat elk onderdeel van een chat een unieke contact-ID heeft en dat alle afgeleide onderdelen van een chat dezelfde gedeelde contact-ID hebben. Nadat u een chat hebt geselecteerd, kunt u alle bijbehorende chats bekijken in het chattranscript dat wordt weergegeven op de pagina Interacties. Zie Gegevens weergeven die aan een contactpersoon zijn gekoppeld voor meer informatie.

Voorwaarden

- U hebt Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- U hebt een Cisco-chatwidget geconfigureerd voor Cisco Contact Center Desktop.

OPMERKING Als er extra agenten zijn gekoppeld aan de chat die u hebt geselecteerd vanwege overdrachten of conferenties, kunt u de chattranscripties van de extra agenten bekijken door op de agent te klikken in het gedeelte Gekoppelde

Het gedeelte Contacten van het deelvenster Details.



Beperkingen

- Chattranscripties zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie waar de CWCC ACD is geconfigureerd. Chats met externe organisaties zijn niet beschikbaar. Als een chat wordt overgedragen aan een derde partij, verstrekt Webex WFO alleen gegevens voor het deel van de chat dat de agent vóór de overdracht had.
- De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een tekstchat (inclusief overdrachten en conferenties). De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een telefoongesprek (inclusief doorverbindingen en conferenties). De bijbehorende contact-ID's verschillen echter tussen tekstchats en spraakoproepen binnen één customer journey.

SMS Ondersteuning

Wanneer uw klant en een agent SMS-berichten (ook wel tekstberichten genoemd) uitwisselen, worden de SMS-berichten en de aan die SMS-berichten gekoppelde gegevens opgenomen in Webex WFO. Elke agent die bij het gesprek betrokken is, heeft een volledig SMS transcript van de gehele interactie, niet alleen van zijn of haar individuele deel van de interactie. Elk onderdeel van een interactie heeft een contact-ID, dit is de unieke ID van de SMS interactie. Een bijbehorende contact-ID is de identificatie die een oorspronkelijk contact verbindt met alle afgeleide delen van het contact die in Webex WFO worden opgenomen. Een SMS-gesprek kan meerdere kanten opgaan als er sprake is van overdrachten of conferenties.

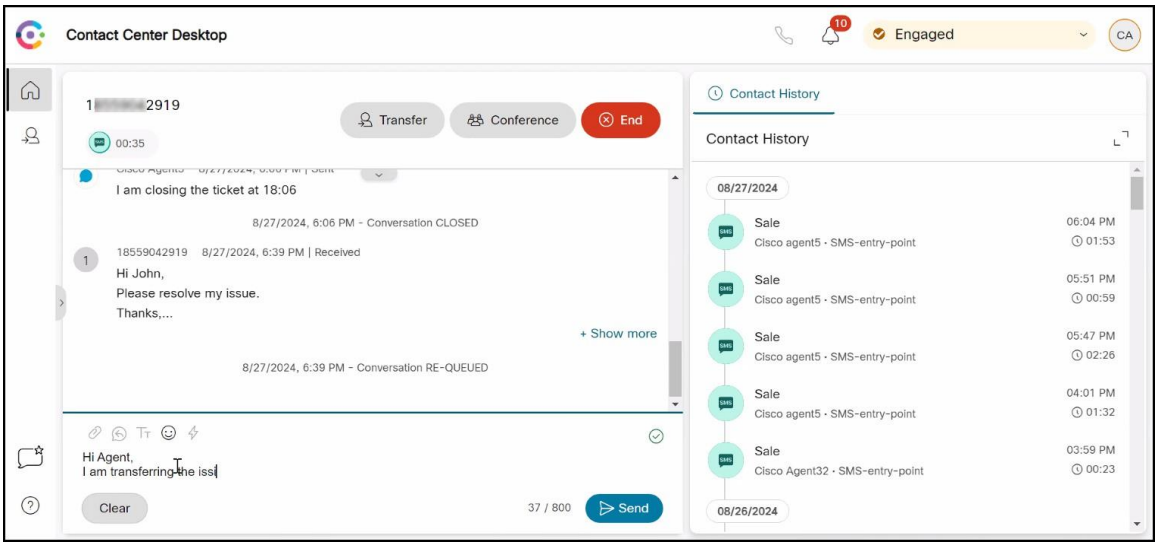
Dit betekent dat elke poot van een SMS een unieke contact-ID heeft en dat alle afgeleide poten van een SMS dezelfde gedeelde bijbehorende contact-ID hebben. Nadat u een SMS-contactpersoon op de pagina Interacties hebt geselecteerd, kunt u alle bijbehorende SMS-berichten bekijken in de mediaspeler (**Interacties** Dubbelklik op een contactpersoon om het SMS-transcript te bekijken. Zien Gegevens bekijken die aan een contactpersoon zijn gekoppeld voor meer informatie.

Voorwaarden

- U hebt Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- Er is een geldig telefoonnummer geconfigureerd als wachtrij SMS.

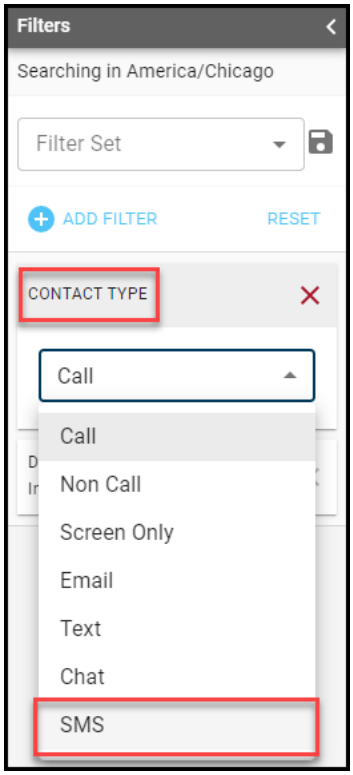
Voorbeeldstroom

Dit voorbeeld illustreert een typisch SMS-gesprek tussen een klant en een Webex Contact Center-agent.

1. Een klant gebruikt een mobiele telefoon om contact op te nemen met een agent.
2. Het klantcontact verschijnt in de Contact Center Desktop-wachtrij en de agent accepteert.
3. De klant en de agent wisselen een paar minuten lang SMS-berichten uit, waarna de agent de chat beëindigt.
4. 

5. Agenten moeten het gesprek beëindigen door op de knop te klikken. **Einde** knop in hun Contact Center Desktop-systeem voordat Webex WFO SMS transcripties en SMS gegevens kan verwerken.
6. In Webex WFO, zoek je SMS transcripties door naar de **Interacties** pagina. Ervoor zorgen **Contacttype** is geselecteerd als filter, filter voor **SMS** berichten en selecteer een SMS uit de lijst

van interacties.

7. 

(De vervolgkeuzelijst Contacttype op de pagina Interacties)

Beperkingen

- SMS transcripties zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie waar CWCC 2.0 ACD is geconfigureerd. SMS-berichten die worden verzonden met externe organisaties zijn niet beschikbaar. Als een SMS-gesprek wordt overgedragen van het contactcenter van uw organisatie naar een andere externe organisatie, is het transcript voor dat gedeelte van het SMS-gesprek niet beschikbaar in Webex WFO.
- De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een SMS-gesprek (inclusief overdrachten en conferenties). De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een telefoongesprek (inclusief doorverbindingen en conferenties). De bijbehorende contact-ID's verschillen echter tussen de SMS-gesprekken en spraakoproepen binnen één customer journey.

> **VOORBEELD** Een klantinteractie omvat een SMS-gesprek met één agent, waarna het SMS-gesprek wordt overgedragen aan een tweede agent, en ten slotte de tweede agent en de De klant kan vijf minuten bellen voordat hij/zij de interactie beëindigt. Binnen Webex WFO, zowel het eerste SMS gesprek met de klant en de eerste agent als het vervolg

SMS gesprek dat is overgedragen aan de tweede agent, hebben dezelfde bijbehorende contact-ID. Het vijf minuten durende telefoongesprek tussen de klant en de tweede agent heeft een ander bijbehorend contact-ID.

- Webex WFO verwerkt alleen chat- en SMS-interacties als **Kwaliteitsmanagement** is ingeschakeld en de **Digitaal (Chat, SMS)** selectievakje is geselecteerd op de **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuratie** pagina. Als u op deze pagina configuratiewijzigingen doorvoert, controleer dan nogmaals of u niet per ongeluk de chat en SMS uitschakelt.

E-mailondersteuning

Voorwaarden

- U hebt Cisco Contact Center Desktop (Agent dashboard).
- U hebt een geldig telefoonnummer geconfigureerd als e-mailwachtrij.

Voorbeeldstroom

Dit voorbeeld illustreert een typische e-mailinteractie tussen een klant en een agent die wordt opgenomen in Webex WFO.

1. Een klant stuurt een e-mail.
2. Het e-mailbericht verschijnt in een Cisco Contact Center Desktop (Agent Dashboard)-wachtrij en wordt door een agent opgepikt.
3. De klant en de agent wisselen enkele minuten lang e-mailberichten uit.

   OPMERKING Agenten moeten het gesprek beëindigen voordat Webex WFO digitale kanaalgegevens kan verwerken.

4. In Webex WFO kunt u e-mailtranscripties vinden door naar de **Interacties** pagina en selecteer een e-mailinteractie uit de lijst.

Complexe oproepgebeurtenissen

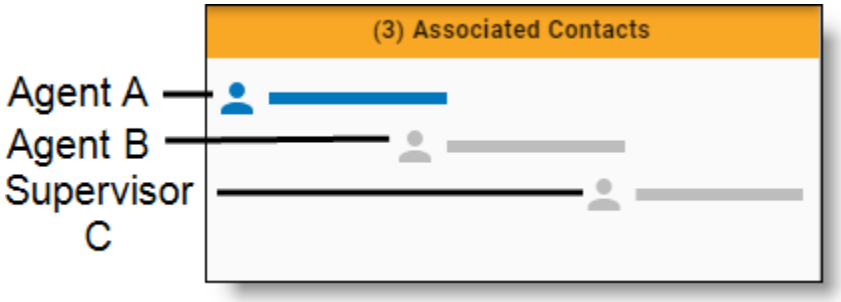
In dit onderwerp wordt beschreven hoe Webex WFO complexe oproepscenario's verwerkt. Complexe oproepscenario's omvatten de verschillende acties die tijdens een oproep kunnen plaatsvinden. Voorbeelden hiervan zijn doorverbinden, conferenties, wachtrijen en geparkeerde gesprekken. In Cisco Webex Contact Center 2.0 wordt een segment gevormd wanneer er een deelnemer verandert, bijvoorbeeld wanneer een agent deelneemt aan een gesprek voor een consult.

In Webex WFO wordt een audiogesprek en alle bijbehorende gegevens, zoals schermopnames en metagegevens, een contactpersoon genoemd. De bijbehorende contact-ID is de identificatie die een oorspronkelijk gesprek verbindt met alle afgeleide delen van het gesprek die zijn vastgelegd in Webex WFO. Dit betekent dat elk resulterend contact dezelfde gekoppelde contact-ID heeft als het oorspronkelijke gesprek. U kunt de bijbehorende contactpersonen bekijken in de Mediaspeler (Interacties > Dubbelklik op een contactpersoon).

Wanneer meerdere agenten hetzelfde klantgesprek afhandelen (bijvoorbeeld wanneer één agent het gesprek doorverbindt naar een andere), maakt Webex WFO een afzonderlijk contact voor elke betrokken agent en krijgt elke contactpersoon dezelfde bijbehorende contact-ID. In het gedeelte Gekoppelde contactpersonen worden dergelijke contactpersonen weergegeven, zodat u alle onderdelen van een gesprek kunt zien, vanaf het moment dat het gesprek het contactcenter binnenkomt tot het moment dat het wordt beëindigd.

VOORBEELD

Een klant belt Agent A. Agent A verbindt de klant door met Agent B, en Agent B verbindt de klant door met Supervisor C. Webex WFO maakt drie afzonderlijke contactpersonen en geeft ze dezelfde bijbehorende contact-ID.



Voorwaarden

- De functievlaggen Segmentopname en Consult Leg-opname moeten in uw Cisco-account worden ingeschakeld. Neem contact op met de ondersteuningsdienst van Cisco voor hulp.
- Dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Neem contact op met uw Cisco Account Manager als u eerder toegang tot deze functie wilt.
- U moet RTMS ingeschakeld hebben. Neem contact op met Cisco Technical Support om RTMS voor uw organisatie te configureren.
- U moet Webex Contact Center versie 2.0 geconfigureerd hebben. Zien Maak verbinding met Cisco Webex Contactcenter 2.0 voor meer informatie.

- Er moet eerst een metagegevenslabel worden gemaakt in Metadata Manager in Webex WFO (te vinden in Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) voor elk CWCC-metagegevensveld dat u wilt toewijzen aan een Webex WFO-metagegevenslabel.
  - U moet **Tekst** selecteren in de vervolgkeuzelijst **Metadatatype** op de pagina Metadatabeheer om de metadata van CWCC toe te wijzen aan een metadatalabel.

    BEST PRACTICE Voer "call type" in als de **Tekst** uit de **Metadata Type** vervolgkeuzelijst.

  - Zorg ervoor dat de vervolgkeuzelijst **ACD Gegevens** leeg is op de pagina Metagegevensbeheer. Alle overige velden op de pagina Metadata Manager kunnen naar wens worden geconfigureerd.

Locatie van de pagina

Toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie > ACD Configuratie

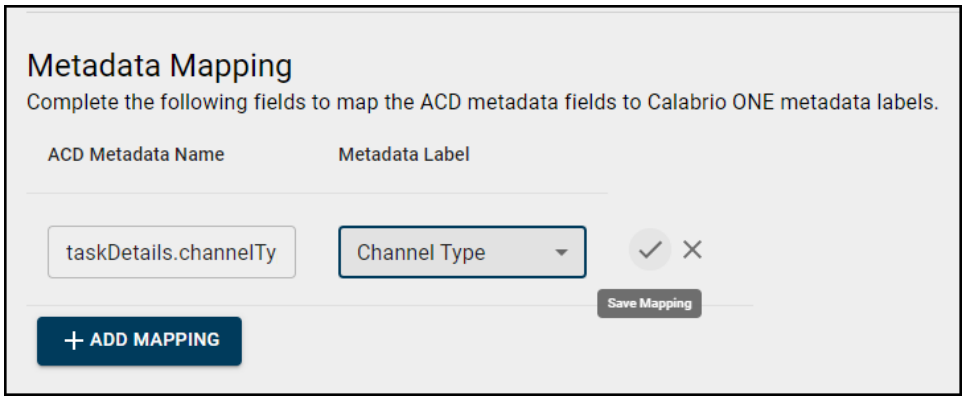
Procedure

Kaartmetagegevens in Webex WFO

U moet aangepaste metagegevens toewijzen aan de waarden 'Klantsegment' en 'Consult'.

1. Navigeer naar de **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD configuratiepagina.
2. Klik in het gedeelte **Metagegevenstoewijzing** op **Toewijzing toevoegen**.
3. Voer in het tekstvak onder **ACD Metadata Name** "Klantsegment" in.
4. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de kolom **Metagegevenslabel** en selecteer het metagegevenslabel voor het oproeptype dat u als vereiste hebt gemaakt in de lijst met opties.
5. Klik op het vinkje om de metagegevenstoewijzing op te slaan.

VOORBEELD



6. Klik op **Toewijzing toevoegen** om een extra metagegevenstoewijzing toe te voegen.
7. Voer "Raadplegen" in het tekstvak onder **ACD Metadata Naam**.
8. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de kolom **Metagegevenslabel** en selecteer het metagegevenslabel voor het oproeptype dat u als vereiste hebt gemaakt in de lijst met opties.
9. Klik op het vinkje om de metagegevenstoewijzing op te slaan.
10. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de pagina.

Complexe oproepgebeurtenistypen

- Overdrachten — Webex WFO segmenteert het gesprek op basis van het aantal keren dat het is overgedragen. Voor elke overdracht maakt Webex WFO een apart contact aan en koppelt elk contact aan de agent die dat deel van het overgedragen gesprek heeft afgehandeld.
- Conferenties — Webex WFO segmenteert het oorspronkelijke gesprek in twee contacten. Het eerste contact in Webex WFO is gekoppeld aan de agent die de oproep van de klant heeft beantwoord. Het tweede contact is gekoppeld aan de agent die bij het gesprek betrokken is. De opname van het eerste contact met de agent beslaat de gehele tijd dat de agent bij het gesprek betrokken is. De opname voor het tweede contact beslaat alleen de tijd dat de tweede agent aan het gesprek deelneemt.
- Koud (blind) — Webex WFO gebruikt "koud (blind)" om zowel overdrachts- als conferentiescenario's te beschrijven. Deze beschrijving houdt in dat een bestaand gesprek rechtstreeks naar een extra agent wordt gerouteerd, zonder dat er communicatie tussen de twee agenten plaatsvindt voordat de overdracht of de conferentie plaatsvindt.
- Warm — Webex WFO gebruikt "warm" om zowel overdrachts- als conferentiescenario's te beschrijven. Deze descriptor betekent dat de eerste agent met de tweede agent spreekt om relevante context en achtergrondinformatie te verstrekken voordat de overdracht of conferentie plaatsvindt. Het consultatiegedeelte van een warme overdracht of conferentie wordt opgenomen in de contactopnames.
- Parken — In geparkeerde scenario's segmenteert Webex WFO het gesprek in twee contacten. De opname van het eerste contact beslaat de tijd voordat het gesprek werd geparkeerd. De opname voor het tweede contact beslaat de tijd nadat het gesprek uit het park is opgehaald. Dit betekent dat wanneer u een geparkeerd gesprek parkeert, een contact wordt beëindigd, en dat wanneer u een geparkeerd gesprek weer ophaalt, er een nieuw contact wordt aangemaakt.
- Consultaties — Het eerste contact is gekoppeld aan de agent die de oproep van de klant heeft beantwoord, en het tweede contact is gekoppeld aan de agent die bij het gesprek is betrokken voor een consult. De opname van het eerste contact beslaat de gehele duur van het gesprek met de klant. De opname van het tweede contact beslaat alleen de tijd dat de agenten overlegden.

In de volgende tabel worden de verschillende typen aanroepgebeurtenissen beschreven en wordt aangegeven of Webex WFO deze ondersteunt.

Type	Ondersteund	Beschrijving
Oproep geaccepteerd/beëindigd	Ja	Een agent neemt een telefoongesprek van een klant aan en het gesprek wordt beëindigd zonder dat er gesprekken worden vastgehouden of doorverbonden.
Wacht/Hervat	Ja	Een klant wordt in de wacht gezet. Er wordt wachtmuziek afgespeeld op het deel van het gesprek dat voor de klant bestemd is.
Pauzeren en hervatten (handmatig)	Ja	Een gesprek is gepauzeerd. Pauze en hervatten voldoet aan de PCI-nalevingsnormen. In tegenstelling tot in de wachtstand zetten/hervatten, wordt er geen wachtmuziek afgespeeld tijdens het gesprek; de klant hoort alleen stilte. Een gebruiker moet handmatig pauzeren en hervatten in zijn Cisco Webex CC-systeem activeren. Webex WFO herkent de handmatige trigger.
Koude (blinde) overdracht Warme overdracht	Ja	Een oproep wordt doorgeschakeld van de ene agent naar de andere agent.
Koude conferentie Warme conferentie	Ja	Een gespreksinteractie met twee of meer agenten.
Parkeren	Nee	Een gesprek wordt in de wacht gezet (geparkeerd), en het gesprek kan door dezelfde agent worden overgenomen (teruggehaald).

OPMERKING Schermopname wordt ondersteund voor de eerste agent in een gesprek. Schermopname wordt niet ondersteund voor doorverbonden gespreks legs.

Schermopname

Schermopname wordt vastgelegd via Webex WFO Smart Desktop, niet Cisco Webex CC.

Voorwaarden

U dient ervoor te zorgen dat de volgende functies en onderdelen correct zijn geconfigureerd, zodat schermopnamen goed werken.

Functie	Configuratie
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop moet zijn geïnstalleerd en actief zijn op de pc's

Functie	Configuratie
	Waar agenten zich aanmelden bij Webex CC en waar elke Smart Desktop moet zijn geconfigureerd voor het gebruik van RTE-berichten. RTE-berichten kunnen worden geconfigureerd door het **selectievakje RTE-berichten inschakelen voor schermopname** in te schakelen op de pagina ACD-configuratie voor Webex CC. Met RTE-berichten kunnen verbonden Smart Desktop-clients schermopnamen in segmenten van tien minuten opnemen wanneer een correct geconfigureerde gebruiker zich aanmeldt bij Webex CC.
Webex WFO-gebruikers geïmporteerd en gesynchroniseerd als	Wanneer Webex WFO wordt gesynchroniseerd met Webex CC, worden agents Webex WFO-gebruikers die Webex CC-gebruikersprofielen hebben. Alleen gebruikers met Webex CC-gebruikersprofielen kunnen worden schermopnamen opgenomen. Voor deze gebruikers moeten de volgende aanvullende configuraties zijn ingesteld op de pagina Gebruikers: ▪ Deze gebruiker activeren — Moet zijn geselecteerd. ▪ Rollen : moet worden toegewezen aan een rol die samenhangt met de machtigingen Contacten vastleggen en Scherm opnemen. ▪ Aanmelding Windows — moet hetzelfde zijn als de Windows-aanmelding die agenten van Webex CC gebruiken om zich bij de pc aan te melden.

Schermopnamen vastleggen

De volgende lijst geeft een overzicht van hoe Webex WFO schermopnamen voor Webex CC-agenten vastlegt.

1. De agent meldt zich bij een pc aan met Smart Desktop.

   Wanneer een gebruiker die correct is geconfigureerd in Webex WFO zich aanmeldt bij een pc waarop Smart Desktop draait, en geconfigureerd is voor het gebruik van RTE-berichten, begint Smart Desktop schermopnamen vast te leggen in segmenten van tien minuten die lokaal worden opgeslagen. Er worden nog geen schermopnamen geüpload naar Webex WFO.

De segmenten van de schermopnamen worden op het bureaublad gecodeerd. Calabrio gebruikt een twee-factor encryptieproces met symmetrische AES-CBC-256 en asymmetrische RSA-CBC-2048 voor het afhandelen van verificatie en codering van schermopnamebestanden.

Smart Desktop winkels deze segmenten op de volgende locaties:

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

2. Agent handelt het contact af in Webex CC.
3. Webex WFO de audio-opname en metagegevens van het contact importeert.
4. Webex WFO extraheert en uploadt de schermopname van de pc van de agent.

   Nadat Webex WFO contacten uit Webex CC heeft geüpload, begint het proces van het extraheren en uploaden van overeenkomende schermopnamen. Webex WFO doet dit door tijdindicppen voor elk contact door te sturen naar de juiste pc van de agent.

   Wanneer Smart Desktop deze tijdstempels ontvangt, worden de segmenten van de schermopnamen in één scherm opgenomen die overeenkomt met de duur van het contact. Vervolgens wordt de schermopname geüpload naar Webex WFO.

   Segmenten van schermopnamen die niet zijn gekoppeld aan een contact, worden geanalyseerd om na te gaan of er geen verschillen zijn opgetreden en vervolgens verwijderd. Als Smart Desktop de verbinding met Webex WFO verliest, wordt een herstelprocedure uitgevoerd wanneer de verbinding opnieuw wordt gemaakt om ervoor te zorgen dat er schermopnamen worden gemaakt voor alle contacten die in de tussenliggende tijd door de agent zijn afgehandeld.

   VOORBEELD Een agent handelt een contact aan het eind van de dag af en sluit vervolgens de pc af voordat Webex CC het contact beschikbaar maakt voor Webex WFO. Wanneer de agent de pc inschakelt, wordt de
   De volgende dag maakt Smart Desktop opnieuw verbinding met Webex WFO en Webex WFO extraheert en uploadt de schermopname vervolgens.

5. Agent meldt zich af.

   Wanneer de agent zich afmeldt, stopt Smart Desktop met het opnemen van nieuwe schermsegmenten.

Bijlage

Raadpleeg de appendix voor inhoud die samenhangt met versie 1.0 van de Cisco Webex Contact Center-integratie.

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0

Webex WFO synchroniseert de volgende kernconfiguratiegegevens met equivalenten uit Cisco Webex Contact Center door drie API verzoeken.

Users

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker uit Webex Contact Center importeert, wordt een nieuwe Webex WFO-gebruiker gemaakt met een Webex Gebruikersprofiel Contactcentrum.

Wanneer iemand de gebruikergegevens in Webex contactcentrum wijzigt, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

> **LET OP:** gebruikers met de status Niet actief in Webex Contact Center worden niet geïmporteerd totdat ze zijn hersteld.

Wijziging in Webex CC	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd.	Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd. De synchronisatieservice is met name het volgende: ▪ Past de voor- en achternaam van de Webex Contact Center-gebruiker toe op de Webex voor- en achternaam van de WFO-gebruiker. ▪ Past de TID van de Webex Contact Center-gebruiker toe op de ACD-ID van de Webex WFO-gebruiker. ▪ Stelt de Webex begindatums voor de WFO voor het bedrijf en de afdeling in op de datum waarop de synchronisatie heeft plaatsgevonden. ▪ Wijst de Webex WFO-gebruiker toe aan het standaardteam. > **OPMERKING** Webex In WFO wordt de relatie tussen gebruikers en teams van Webex contactcentrum niet bewaard. Zie Teams. ▪ Als voor de Webex Contact Center-gebruiker ingeschakeld voor contactcenter is, wijst u de standaardrol van agent toe aan de Webex WFO-gebruiker. Er worden geen andere Webex WFO-

rollen gesynchroniseerd met Webex Contact Center.

Wijziging in Webex CC	Resulterende wijziging in Webex WFO
	OPMERKING: als u de agentrol verwijdert van een Webex WFO-gebruiker die is gesynchroniseerd met een Webex Contactcentrum-gebruiker die als contactcentrum ingeschakeld is, wordt de rol van agent opnieuw toegewezen de volgende keer Webex WFO-synchronisatie met Webex Contact Center.
De voor- of achternaam van de gebruiker wordt gewijzigd.	De voor- of achternaam van de gebruiker wordt gewijzigd.
Gebruiker is verwijderd.	Gebruiker is gedeactiveerd.

Teams

Webex WFO wordt gesynchroniseerd met Webex Contact Center-teams van elk type (Op capaciteit of agent gebaseerd), zolang deze actief zijn. De relatie tussen Webex gebruikers van contactcentrum en Webex contactcentrumteams wordt niet bewaard.

Wanneer teamgegevens in Webex contactcenter worden gewijzigd, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in Webex CC	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuw team wordt toegevoegd	Nieuw team wordt toegevoegd met dezelfde naam. Deze naam is alleen lezen-naam.
Naam team wordt gewijzigd	Naam team wordt gewijzigd.
Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd aan een team	Geen verandering. Webex WFO behoudt de relatie tussen Webex contactcentrumgebruikers en Webex contactcentrumteams.
Gebruiker wordt verwijderd uit een team	Geen verandering. Webex WFO behoudt de relatie tussen Webex contactcentrumgebruikers en Webex contactcentrumteams.
Team is verwijderd.	Geen verandering.

U kunt nieuwe teams maken in Webex WFO en gebruikers daaraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet toegevoegd aan Webex Contact Center.

Een Webex WFO-gebruiker kan slechts deel uitmaken van één team.

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1.0

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center 1.0 en Webex WFO instelt.

Stap 1: verzamel informatie van uw Webex contactcentrumprovider

Verzamel de volgende API gegevens van uw Webex contactcenterprovider en sla deze op een gemakkelijk te openen locatie op:

- Vul de basis-URL van de Webex Contact Center-API in, inclusief het protocol.
- Vul de basis-URL van de Webex Contact Center Media API in, inclusief het protocol.
- Het e-mailadres van de Webex Contact Center-gebruiker die geautoriseerd is zowel toegang te verkrijgen tot Webex contactcentrum API als de Webex mediacentrum API.
- API sleutel voor de API Webex Contact Center-API en Webex Mediacentrum.

Wanneer u de ACD verbinding met Webex Contact Center in Webex WFO configureert, hebt u deze gegevens nodig om de sectie Webex Contactcentrum in te vullen API.

OPMERKING: In de volgende voorbeeldafbeeldingen ziet u Cisco Webex Contact Center 1.0 API's.

- Entiteits-id

VOORBEELD

De entiteit-id wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.

```
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">
```

- URL voor omleiding voor eenmalige aanmelding

VOORBEELD

De URL van de omleiding met eenmalige aanmelding wordt in de volgende afbeelding gemarkeerd.

```
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"/>
```

- Certificaat van identiteit provider

VOORBEELD

Het identiteitsproviderscertificaat wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.

```
103         <KeyDescriptor use="signing">
104             <ds:KeyInfo>
105                     <ds:X509Data>
106                         <ds:X509Certificate>
107 ffdfKDCKLNLLJwIBAgIUeEyT7j8oshdHGD+cvz4HR2zevjUwDQYJKoZIhvcNAQ
108 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3Mz
109 M
```

Stap 2: Webex contactcenter configureren als een ACD in Webex WFO

Vervolgens voegt u Webex Contact Center als ACD toe en configureert u deze als Webex WFO.

NOTE Webex WFO verwijst op dit moment naar Webex Contact Center als Cisco Customer Journey Platform.

Contactcenter toevoegen als Webex ACD

1. Ga in Webex WFO naar Toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie > ACD Configuratie.
2. Klik op **Toevoegen**.
3. Configureer de velden als volgt in ACD dialoogvenster Details.

Veld	Configuratie
Selecteer ACD	Selecteer **Cisco Customer Journey Platform**.
Naam	Voer een unieke naam in voor de ACD.

4. Klik op **OK**.

Het Webex contactcentrum ACD configureren

1. Selecteer in ACD servers de Webex ACD Contact center.
2. Sla de sectie ACD Filteren over. Deze integratie ondersteunt ACD filteren niet.
3. Configureer het Cisco Customer Journey Platform API sectie als volgt:

Veld	Configuratie
Url van Cisco Customer Journey Platform API	Voer de volledige basis-URL in van de Webex Contact Center-API die u hebt opgeslagen in stap 1, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
URL van cisco Customer Journey Platform voor API media	Voer de volledige URL in van de Webex Contact Center Media-API die u hebt opgeslagen in stap 1, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted--opname
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de Webex Contact Center-gebruiker dat u wilt opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet toestemming hebben om toegang te krijgen tot Webex Contact Center API en de Webex
API-sleutel	Contact Center Media API. Voer de API sleutel in voor de Webex Contact Center-API en Webex media API die u hebt opgeslagen in stap 1.
Cisco Webex Contact Center 1,0	Selecteer alleen deze optie als u Webex Contact Center 2.0 gebruikt. Hiermee kunt u CMSv2-API-aanvragen.
Cisco-tenant-id	Geef de alfanumerieke id van het Webex Contact Center op. tenantaccount. Dit is uw Cisco OrgId.

4. Configureer het gedeelte Synchronisatie-interval als volgt:

Afdeling	Beschrijving
Interval (minuten) synchroniseert,	Geef op hoe vaak (in minuten) u wilt dat de gegevensserver gebruikers Teams en servicewachtrijen in Webex WFO met hun equivalenten in Webex Contact Center. Voor meer informatie over synchronisatie met

Afdeling	Beschrijving
	Webex Contact Center, zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0. Minimum = 10 minuten.

5. Configureer het gedeelte Instellingen voor vastleggen als volgt:

Veld	Beschrijving
ACD vertraging vastleggen	Selecteer de tijdsduur dat WFM moet wachten met deze Importeert ACD statistische gegevens na afloop van het interval.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen wilt ophalen	(Optioneel) Schakel het selectievakje in als u gegevens opnieuw De hele vorige dag. Als u routinematig gesprekken verwerkt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden.
Tijd opname	Geef de tijd op waarop u wilt dat Webex WFO de gegevens van de vorige dag opnieuw uit de ACD.

6. (Optioneel) Selecteer **RTE-berichten inschakelen voor schermopname**. Zo kunt u de schermen opnemen van Webex Contact Center-agenten die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie QM Gegevens voor 1.0 voor meer informatie over schermopnamen .
7. Klik op **Opslaan**.

Stap 3: de gegevensserver configureren

Een gegevensserver configureren voor een Cisco Webex Contact Center ACD

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
2. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver de gegevensserver die u wilt gebruiken voor de Webex Contact Center-ACD.

3. Configureer de volgende instellingen:

Instelling	Configuratie
Regionale gegevensserver ACD	Schakel het **selectievakje Synchronisatie** inschakelen in en verplaats de Webex synchronisatie-instellingen Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Regionale gegevensserver ACD	Schakel het **selectievakje Opnames** inschakelen in en verplaats de Webex Instellingen voor vastleggen Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Real-, regionale gegevensserver	Schakel het **selectievakje Real-time gebeurtenissen** inschakelen in en verplaats vervolgens Instellingen voor tijdgebeurtenissen Het Webex contactcentrum-ACD van **Beschikbaar** tot **toegewezen**.
Instellingen voor mediaimportserver	Schakel het **selectievakje Mediaimport** inschakelen in en verplaats de Webex Contact center-ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

4. Klik op **Opslaan**.

QM gegevens voor 1,0

QM stelt u in staat om te controleren en te evalueren hoe goed uw agenten reageren op de contacten die ze ontvangen.

Geluidsopname

Wanneer QM verbonden is met Cisco Webex Contact Center, worden contacten gemaakt en in Webex contactcenter opgenomen.

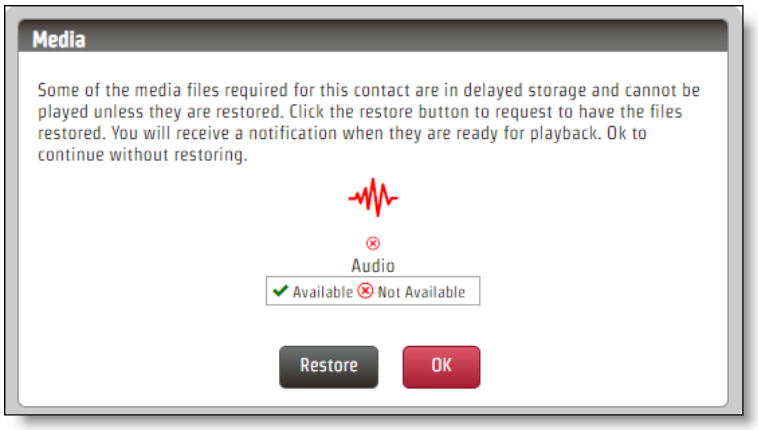
Om een contact te importeren, Webex WFO eerst metagegevens over de contacten via een API aanvraag. Vervolgens wordt de geluidsopname geïmporteerd via een andere API aanvraag, wordt de geluidsopname gekoppeld aan de contactmetagegevens en wordt het contact gekoppeld aan de agent die het contact heeft afgehandeld.

Wanneer meerdere agenten een contact afhandelen in Webex contactcenter (bijvoorbeeld wanneer een agent het contact doorverbonden met een andere agent), gebruikt Webex WFO metagegevens om het contact in een overeenkomstig aantal contacten te segmenteren dat wordt gekoppeld aan de afzonderlijke betrokken agenten. Webex WFO bepaalt met name of agents actief waren voor het gesprek via de begin- en eindtijd en segmenteren het contact dienovereenkomstig. Elk resulterende contact in Webex WFO heeft zijn eigen metagegevens en geluidsopnamen.

Het kan maximaal twee uur duren voordat Webex contactcenter een contactpersoon beschikbaar heeft gesteld voor Webex WFO. Soms kan het langer duren voordat de geluidsopname voor het contact is geüpload.

NOTITIE

Als u op een contactpersoon dubbelklikt waarvoor nog geen geüploade geluidsopname is, ontvangt u het volgende bericht:



In deze situatie is de opname echter niet in een vertraagde opslag en leidt dit niet tot het herstellen van de opname. De opname is alleen beschikbaar voor afspelen wanneer de status voor het uploaden van audiobestanden is gewijzigd van 'Bestand nog niet geüpload' in 'Bestand is geüpload'.

In de volgende hoofdstukken wordt beschreven hoe Webex WFO-segmenten Webex contactcentercontacten waarbij overleg, doorverbinden of conferenties betrokken zijn.

Overleg

Webex WFO segmenten het Webex Contact Center-contact in twee contacten met dezelfde gekoppelde contact-id.

Het eerste contact is gekoppeld aan de agent die het gesprek van de klant heeft beantwoord en het tweede contact is gekoppeld aan de agent die voor raadpleging is opgenomen in het gesprek. De opname voor het eerste contact over de gehele lengte van het gesprek van de klant. De opname voor het tweede contact heeft alleen betrekking op de tijdsduur die de agenten raadpleegden.

Tijdens het overleg wordt alleen van de klant door Webex Contact Center opgenomen, niet de agenten.

VOORBEELD

Webex WFO een contact importeert waarbij Agent Braun gedurende 42 seconden met Agent Hodges raadpleegde. Webex WFO-segmenten dit contact in twee contacten: 29 en 30.

De opname die hoort bij contact 29, heeft een duur van 00:02:21, dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname die bij contact 30 hoort, heeft een duur van 00:00:42, dit is alleen de tijd die Agent Hodges in overlegde met Agent Braun.

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-id.

Deze contacten kunnen één voor één worden geselecteerd en afgespeeld met de mediaspeler. Alle gekoppelde contacten worden weergegeven op het tabblad Gekoppelde contacten, waar u ze ook kunt selecteren en afspelen.

Doorverbonden

Webex WFO-segmenten het Webex contactcenter in segmenten stelt op het aantal malen dat het contact is doorverbonden. Voor elke doorverbinding maakt Webex WFO een afzonderlijk contact, waarbij elk contact wordt gekoppeld aan de agent die het segment van het doorverbonden gesprek heeft afgehandeld.

Alle segmenten van een doorverbonden gesprek hebben dezelfde gekoppelde contact-id.

VOORBEELD

Webex WFO een contact importeert waarbij Agent Braun het contact heeft overgedragen aan Agent Hodges.

Webex WFO-segmenten dit contact in twee contacten: 27 en 28. De opname voor contact 27 heeft een duur van 00:00:44, wat de tijd is die agent Braun met de klant was verbonden voordat hij het contact met agent Hodges heeft doorverbonden. De opname voor contact 28 heeft een duur van 00:01:14, wat de tijd is die Agent Hodges met de klant was verbonden voordat het contact werd beëindigd.

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-id.

Deze contacten kunnen één voor één worden geselecteerd en afgespeeld met de mediaspeler. Alle gekoppelde contacten worden weergegeven op het tabblad Gekoppelde contacten, waar u ze ook kunt selecteren en afspelen.

Conferenties

Webex WFO segmenten het Webex Contact Center-contact in twee contacten met dezelfde gekoppelde contact-id.

Het eerste contact is gekoppeld aan de agent die het gesprek van de klant heeft beantwoord en het tweede contact is gekoppeld aan de agent die is opgenomen in het gesprek, voor raadpleging en vervolgens voor een vergadering. De opname voor het eerste contact over de gehele lengte van het gesprek van de klant. De opname voor het tweede contact heeft alleen betrekking op de tijd die de agenten in gesprek waren en tijdens het conferentiegesprek bezig waren.

Tijdens de raadpleging wordt in Webex Contact Center alleen de klant opgenomen, niet de agents. Tijdens de telefonische vergadering worden in Webex contactcenter zowel de klant als de agenten opgenomen.

VOORBEELD

Webex WFO importeert een contact van Webex Contact Center waar agent Braun Agent Hodges raadpleegde en vervolgens Agent Hodges haalde in een telefonische vergadering.

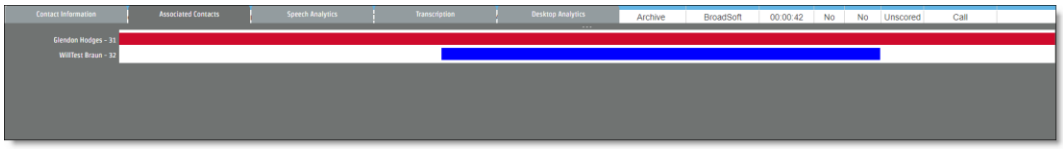
Webex WFO-segmenten dit contact in twee contacten segmenten: 31 en 32. De opname voor contact 31 duurt 00:02:09; dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname voor contact 32 heeft een duur van 00:01:00, dit is alleen de tijd die Agent Hodges raadpleegde en vervolgens met agent Braun aan een telefonische vergadering deelde.

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-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

Deze contacten kunnen één voor één worden geselecteerd en afgespeeld met de mediaspeler. Alle gekoppelde contacten worden weergegeven op het tabblad Gekoppelde contacten, waar u ze ook kunt selecteren en afspelen.

De volgende afbeelding toont de mediaspeler wanneer contact 31 is geselecteerd. Op het tabblad Gekoppelde contacten kan contact 32 worden geselecteerd en afgespeeld.



Metagegevens van contact

Webex WFO importeert geen aangepaste metagegevens uit Webex Contact Center 1.0, waaronder de volgende:

- Gegevens voor oproepgerelateerde
- Afrondingscodes

De volgende tabel biedt een overzicht van de wijze waarop contactmetagegevens van Webex Contact Center 1.0 zijn toegewezen aan equivalente contactmetagegevens in QM.

Webex CC	QM
Agent	Achternaam, voornaam
ANI	Inkomend nummer
DNI	Gekozen nummer
Datum	Datum, tijd
Gebruiker TID	ACD-id van agent
Sessie-id	Gekoppelde contact-id

Webex WFO ondersteunt toewijzing van aangepaste metagegevens voor CWCC 2.0. Zie Synchronisatiemetagegevens om WFO te Webex voor meer informatie.