I HET IS
Cisco

Integratiehandleiding van Webex WFO en Webex Contact Center

Voor implementaties met nieuw WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 20 juli 2021
Laatst bijgewerkt op 25 juli 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. Voor een lijst met Cisco-handelsmerken gaat u 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

Overzicht van Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 6

Introductie 8

Kwaliteitsbeheer (QM) 8

Workforce Management (nieuwe WFM) 11

Analyse 12

Inzichten 12

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center architectuur 13

Configuratieprocedures 15

Cisco Webex Contact Center configureren 15

Voorwaarden 16

Configuratieprocedures 16

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0 24

Voorwaarden 24

Configuratieprocedures 24

Verbinden van WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0 30

Metagegevens synchroniseren met Webex WFO 32

Integratiegegevens voor Cisco Webex Contact Center 42

Info over Webex WFO Digital Channel Support 42

Chatondersteuning 44

Ondersteuning voor SMS 45

E-mailondersteuning 48

Complexe gespreksevenementen 48

Schermopname 52

Bijlage 55

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 55

Gebruikers 55

Teams 56

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1,0 57

Stap 1: verzamel informatie van uw Webex Contact Center-provider 57

Stap 2: Configureer Webex Contact Center als ACD in Webex WFO 58

Stap 3: de gegevensserver configureren 61

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center met behulp van CMSv2-API's 61

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 partners van Cisco die Webex WFO installeren en configureren voor klanten. Bovendien kan Cisco implementatie-ingenieurs, support engineers, sales engineers, ontwikkeling en marketing 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 om implementaties van CWCC 1.0 over te schakelen 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 wordt in het productnummer Webex WFO weergegeven 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 (wachtgebeurtenissen) Webex WFO voegt stilte in voor geluidsopnamen en een leeg scherm voor schermopnamen.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) bevat twee opties voor onderbreken en hervatten. Een optie is voor handmatige pauze 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 een API moeten de API-opdrachten worden verzonden naar het veld Cisco Smart

Bureaubladsoftware om audio te bewerken. De gegevens voor pauze en hervatten worden gesynchroniseerd van CWCC tot Webex WFO. Als Webex WFO het afgespeelde geluid eenmaal opneemt, wordt het scherm door Webex WFO automatisch op het scherm opgeslagen voordat het contact wordt gepresenteerd in Webex WFO. Zowel de opties voor handmatige als automatische pauze en hervatten vereisen dat de gebruiker Cisco Agent Desktop-software heeft geïnstalleerd. De opties Webex WFO handmatige en automatische pauze- en hervatten zijn niet van toepassing op de integratie met CWCC. Webex WFO automatisch onderbreken en hervatten is niet beschikbaar omdat het signaal RTP, dat is vereist voor Webex WFO gestarte automatische gebeurtenissen, niet door Webex WFO gaat.

BELANGRIJK , Pauze en hervatten moeten zijn ingeschakeld door Cisco. Neem contact op met uw Cisco Accountbeheer 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, kwaliteitsbeheer, 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 versie 1.0 als Webex Contact Center versie 2.0, tenzij anders vermeld.

Kwaliteitsbeheer (QM)

Beschikbare functies

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Webex WFO neemt audio op		X
Webex WFO importeert audio Opnemen van Cisco Webex Contact Center	X Versie 1.0: minimaal twee uur vertraging voordat u gaat importeren. Versie 2.0: er wordt geïmporteerd wanneer de opname beschikbaar wordt gesteld aan Webex WFO vanuit Webex Contact Center.	
Webex WFO schermopname	X	
Webex WFO opslagruimte 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 opname gepauzeerd en hervat	Zie Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 voor informatie over de huidige beschikbaarheid van onderbreking en onderbreking van audio-opnamen.	

Functie	**Ondersteu**	**Momenteel Niet**
(handmatig en automatisch)		
Webex WFO neemt schermopname bij onderbreken en hervatten (handmatig en automatisch)	Hervatten, schermopname pauze en hervatten, en stereo-opnamen.	
Stereo-opname		
Aangepaste metagegevens	X 2.0 alleen	
Opnamen versleuteld	X	
Spraakenergiebeurtenissen	X*** Alleen voor stilte- en talk-overgebeurtenissen	Gebeurtenissen in de wacht zetten en pauzeren Worden niet ondersteund
Live spraakmonitor	X Beschikbaar via Webex Contact Center Call Monitoring	
Live-controle scherm	X Via Webex WFO Smart Desktop client	
Synchronisatie ondersteund	X	
Metagegevens van contact importeren	X	
CRM integratie	X*	
Knoppen en knoppen voor webopnamen agent API		X**
Ondersteunt multi-channel integratie	X	
Spraakkanalen	X	

Functie	Ondersteu	Momenteel Niet
Digitaal kanaal - Chat	X Zie about Webex WFO Digital Channel Support	
Digitaal kanaal - SMS	X Zie info over Webex WFO Digital Channel Support	
Digitaal kanaal - E-mail	X Zie info over Webex WFO Digital Channel Support	

**Open product integratie review.*

*** Start/stoppen API knoppen zijn alleen beschikbaar voor schermopnamen. Er is mogelijk aanvullende technische ondersteuning van Cisco nodig voor het implementeren van een willekeurige API aangestuurde schermopnamen.*

U kunt configureren hoeveel tijd talk-over of stilte moet gaan om zich te registreren als gebeurtenissen. Zie "Talk-overgebeurtenissen" en "Stiltegebeurtenissen" in Configureren QM algemene instellingen.

OPMERKING: Het markeren van gesprekken met Webex WFO aangepaste metagegevens in scenario's voor brokken opnamen 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 geluid wordt ontvangen van CWCC worden samengesteld door het 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 schermopname, live-controle scherm,	X	

Component	Vereist	Niet vereist
en desktopanalysefuncties		
Smart Desktop in een Windows-besturingssysteem	(beschikbaar)	
Smart Desktop op het nummer MAC besturingssysteem		(niet beschikbaar)

Workforce Management (nieuwe WFM)

WFM synchroniseert gegevens voor configuratiedoeleinden en 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 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 BI-oplossing aangestuurd door AI die een kernonderdeel is van de Webex WFO-suite. Insights biedt blended, niet-silo rapportage waarmee u naadloos al uw workforce engagement management kunt combineren

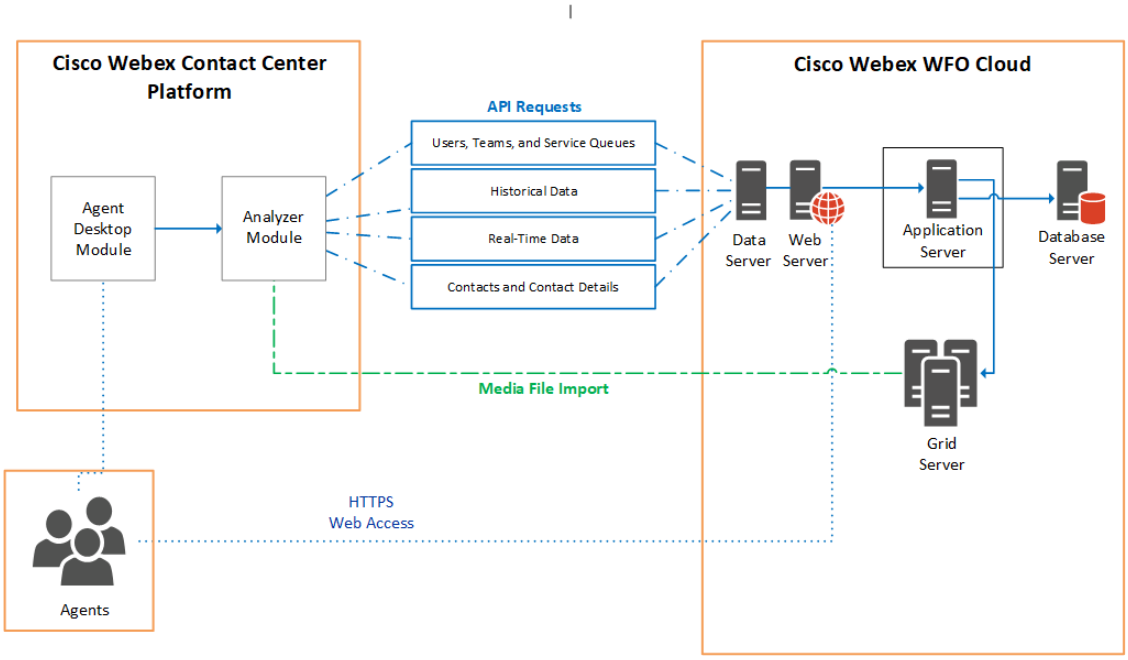
En gegevens over interactie met klanten van heel Webex WFO. Insights visualiseert uw Webex WFO gegevens via bruikbare rapporten en dashboards. U hebt een Insights-licentie nodig voor toegang tot de vermelde functies. Zie Hoe licenties werkenen Rollen en machtigingenbeheren voor meer informatie.

Beschikbare functies

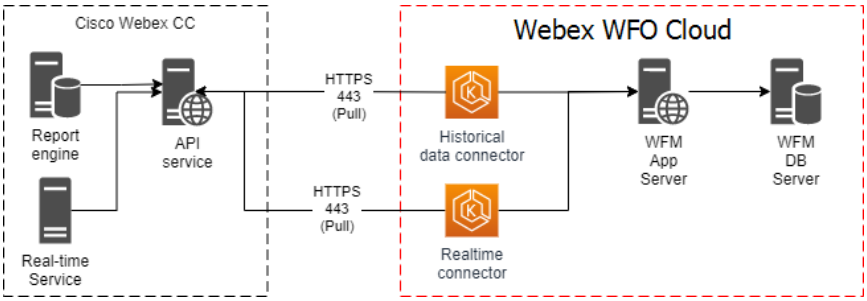
Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Vooraf gebouwde dashboards	X	
Analyse aangestuurd door machine learning	X	
Aangepaste thema's	X	
Handtekening (geautomatiseerdedata)	X	
Visuele opties (aangepaste gegevens Een niet-aaneen gesprek.	X	
Dashboards delen	X	

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center architectuur

Het onderstaande architectuurschema toont het verband tussen Cisco Webex Contact Center en Webex WFO-suite. Houd er rekening mee dat voor het diagram Klassiek WFM wordt weergegeven.



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



Configuratieprocedures

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

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

Overzicht van configuratie Cisco Webex Contact Center 2.0

De integratie met CWCC 2.0 gebruikt 2.0 (programmatische) API's. Er is geen gegevensserver nodig.

2.0 (programmatische) API's

- Compatibel met Webex WFO QM, Analytics, Classic WFM en WFM
- Als bij uw implementatie WFM volgt u Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 en Verbind WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0

Cisco Webex Contact Center configureren

U moet de procedures die in dit onderwerp worden beschreven, uitvoeren binnen uw veld Webex Control Hub voordat u verbinding CWCC 2.0 instelt in Webex WFO.

BELANGRIJK : Stel de gebruikersnaam en het wachtwoord voor Webex in op een nooit-verlopen. Cisco trekt toegangstokens in wanneer de aanmeldingsgegevens van de gebruiker verlopen. Daarom als uw account Cisco
Gebruikersnaam en wachtwoord verlopen en de ACD in Webex WFO moet opnieuw worden geverifieerd. Reauthenticatie vereist Cisco inzet van technische ondersteuning. Vraag Cisco Technische ondersteuning met de volgende informatie.
- Webex Contact Center aanmeldgegevens beheerder (gebruikersnaam en wachtwoord)
- Webex WFO tenant-id
- nummer nr. Webex WFO ACD-id
- Webex WFO beheerdersreferenties voor 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 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 Active Directory synchronisatie met Cisco of handmatig is gemaakt in de Cisco beheerportal.

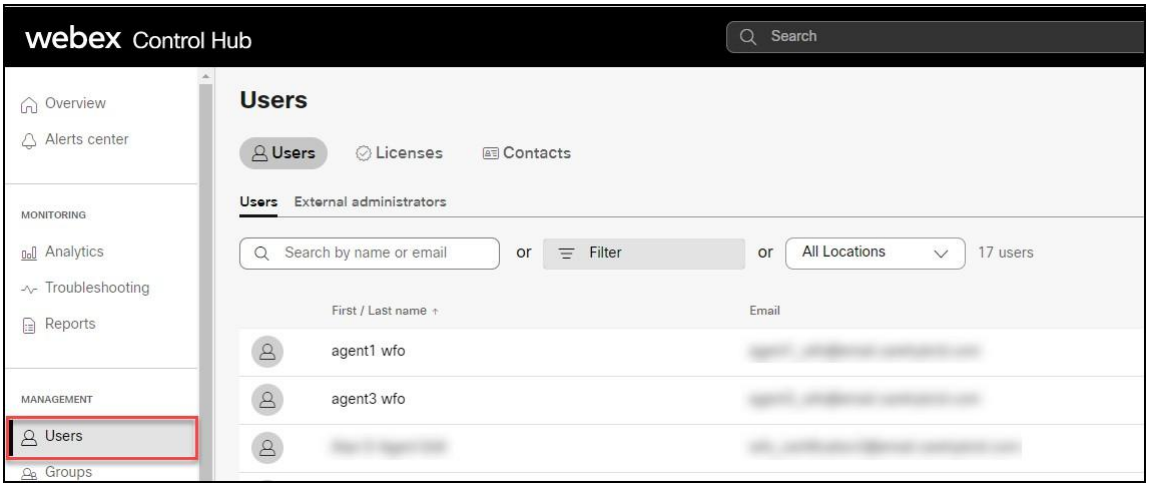
> **OPMERKING** : als Active Directory synchronisatie later is ingeschakeld en het e-mailadres niet bestaat in Active Directory, wordt de configuratie in Cisco gewist. Er zijn dubbele teams en
> Gebruikers veroorzaakt door synchronisatieproblemen met een nieuw e-mailadres.

Configuratieprocedures

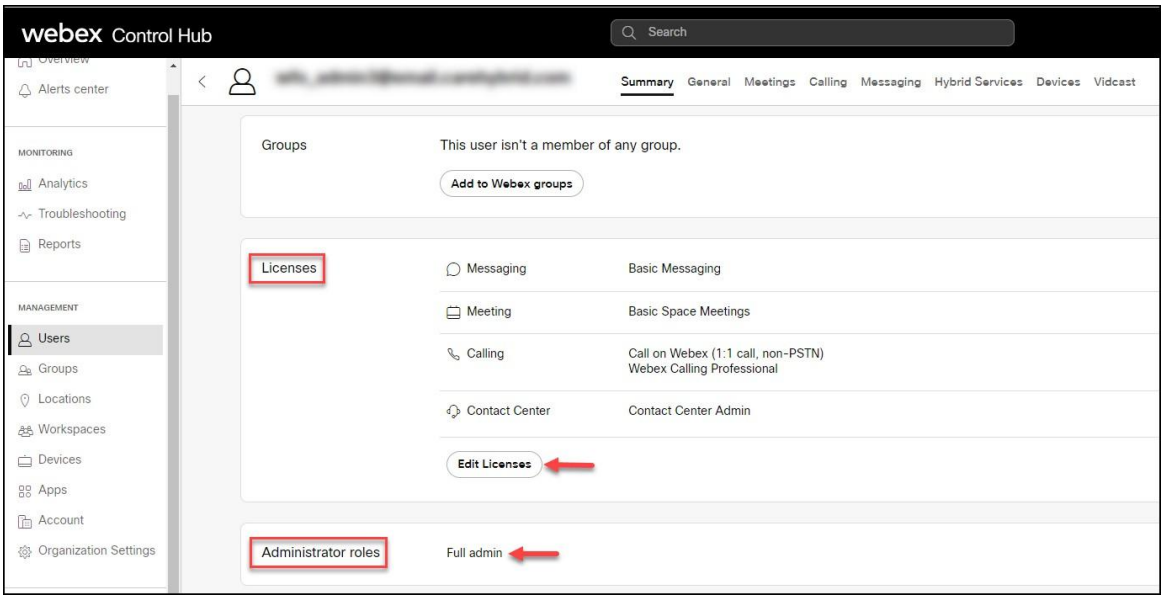
Rollen en machtigingen toewijzen

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 naaradmin.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**.

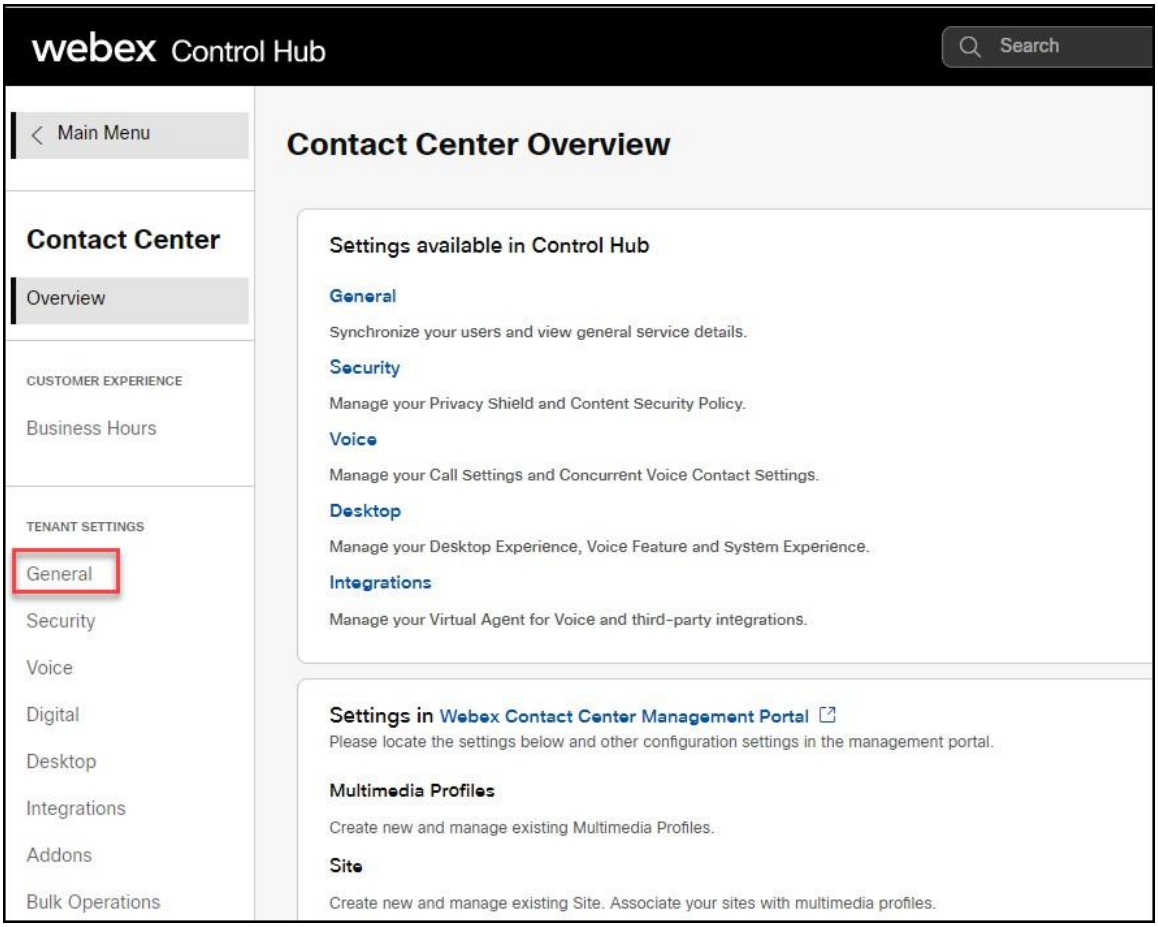
Licenties	
Messaging	Basisberichten
	Geavanceerde berichten
Vergadering	Basic Space Meetings
	Advanced Space Meetings
	Webex Meetings Suite
Bellen	Gesprek op Webex (1:1-gesprek, niet-PSTN)

Licenties	
Contact Center	Contactcenterbeheer
	Gelicentieerde agent > Premium
Rol	
Services	Contactcenter-

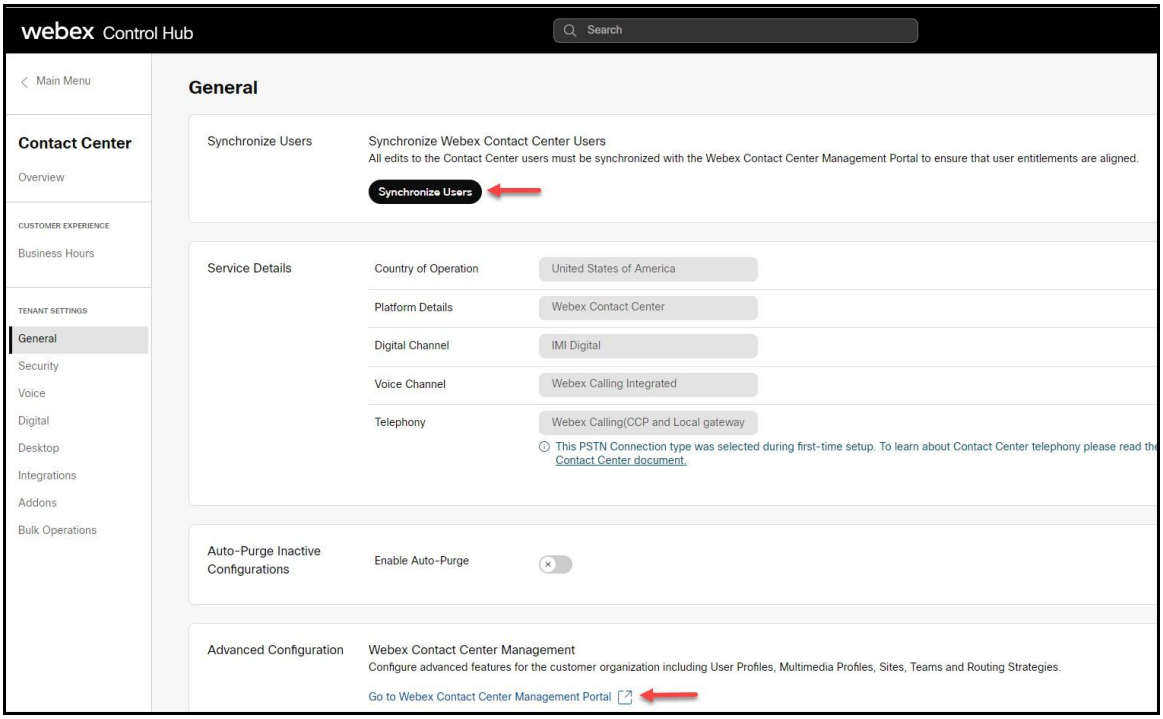
> **OPMERKING** : als u synchronisatieproblemen ondervindt, selecteert u de knop **Selectievakje Organisatiebeheerder** in en volledige

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.



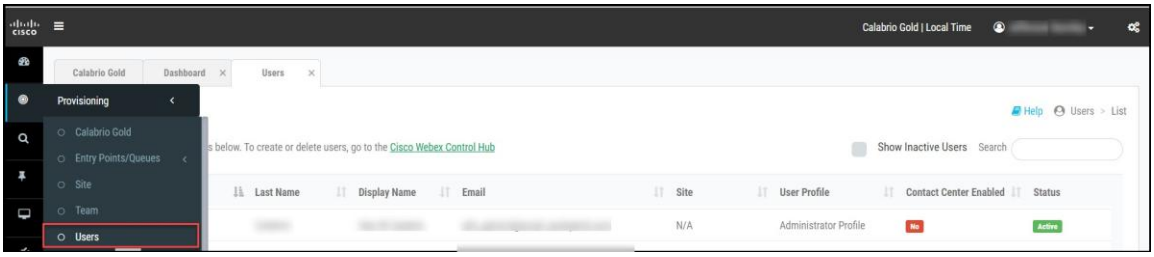
3. Klik op **Gebruikers** synchroniseren.



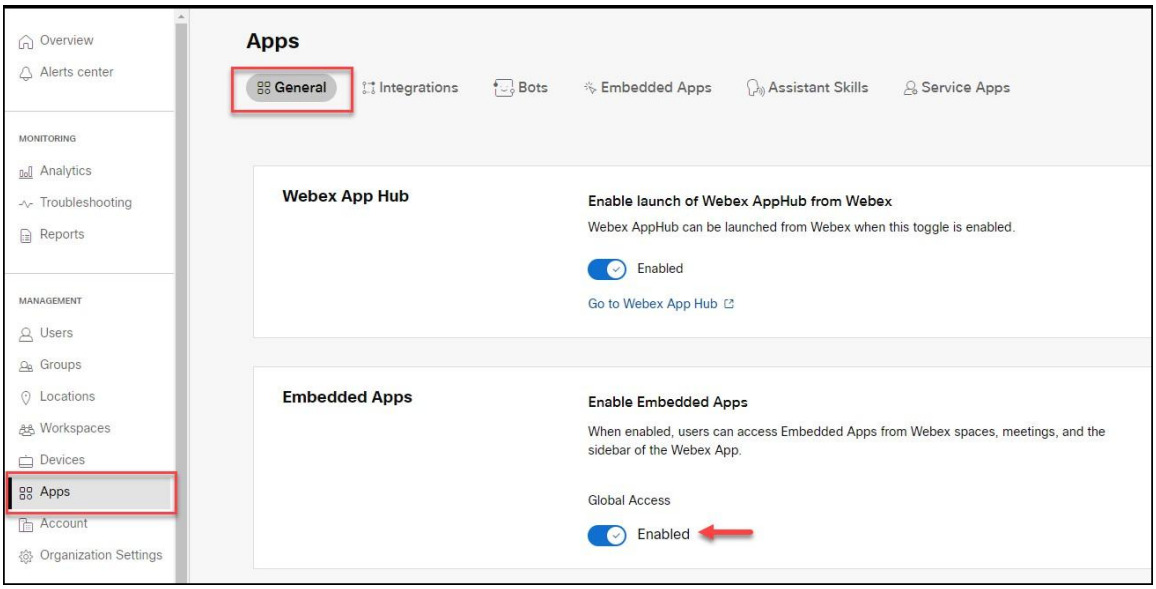
4. Klik op de **koppeling Ga naar Webex Contact Center Beheerportal** . De Beheerportal wordt in een afzonderlijk venster geopend.

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

NOTITIE De **status Contactcentrum geactiveerd** is **Nee** voor dit account.



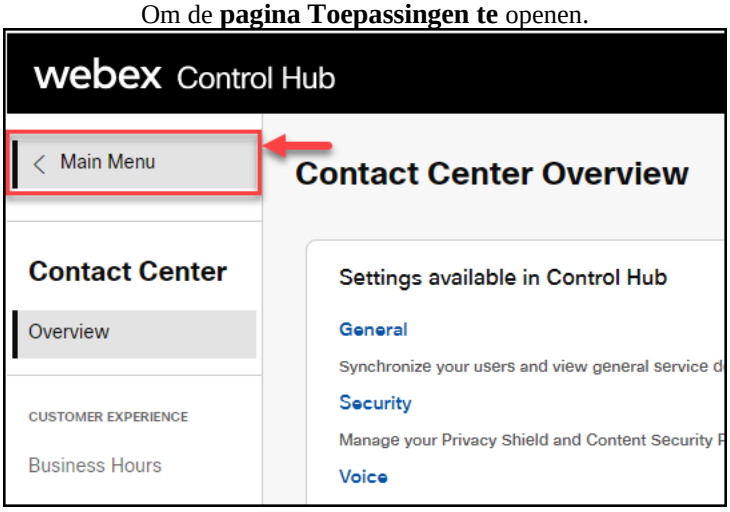
Apps-instellingen configureren



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.

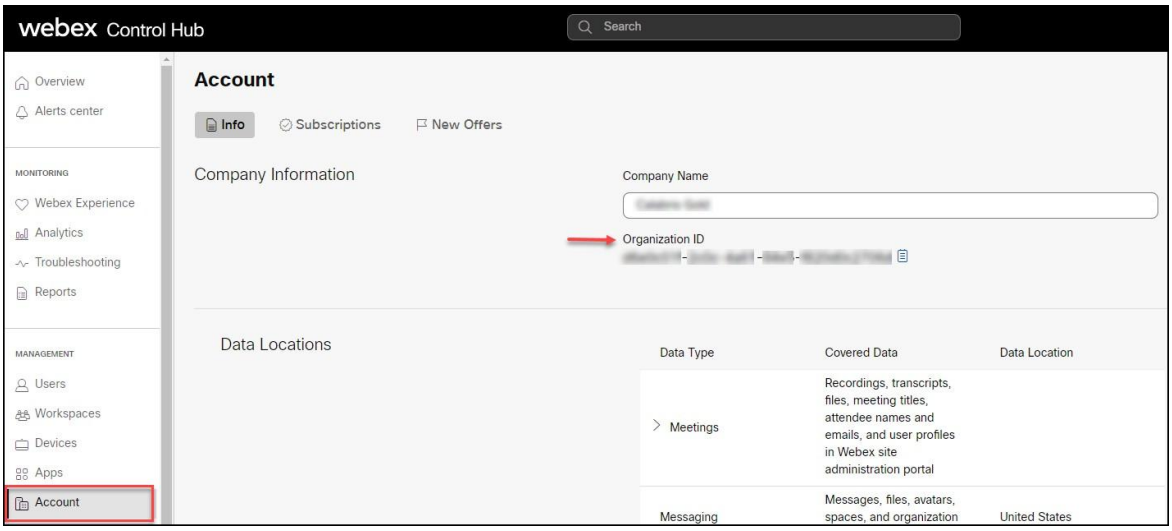


2. Schakel op de **pagina Algemeen** Tab van de **pagina Toepassingen** de **optie Algemene toegang ingeschakeld** in.

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 als u de verbinding naar CWCC 2.0 in Webex WFO instelt. Uw organisatie-id is in Webex WFO ook bekend als Tenant-id.



API eindpunten in kaart

[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 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 het bedrijf.

3. Poging 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 het bedrijf.

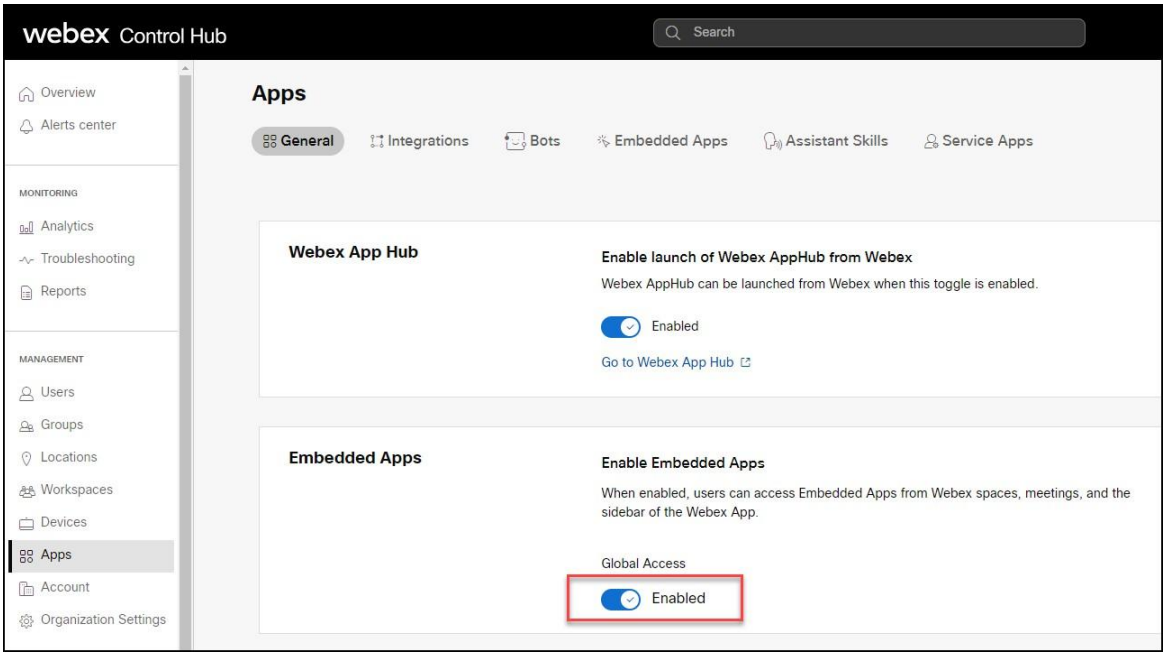
Schakel de integratie met het Pro Pack in

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

1. Meld u aan bij Webex Control Hub at 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 tot de Webex WFO-integratie toe 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 1) Wees extra voorzichtig voordat u wijzigingen aanbrengt in de account waarmee u 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.

2) Als u een bestaande klant bent die overstapt van een geconfigureerde gegevensserver, moet u contact opnemen met Cisco Technische ondersteuning voor technische ondersteuning voor technische ondersteuning.

Voorwaarden

Kopieer de volgende informatie van uw Webex Contact Center-provider en sla deze op een gemakkelijk te bereiken locatie op. Volg de procedures die worden beschreven in Configureren Cisco Webex Contact Center.

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

Configuratieprocedures

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

- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0: 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.

- Configureer CWCC 2.0 met 2.0 programmatische API's: volg deze procedure als uw implementatie QM, Analytics, Klassiek WFM of WFM bevat en u niet overgaat van CWCC 1.0 naar 2.0.

  Als u WFM hebt, moet u Connect WFM uitvoeren naar Cisco Webex Contact Center 2.0 Te volgen na het voltooien van de procedure CWCC 2.0 met behulp van 2.0 programmatische API's.

- Nadat u een ACD hebt geconfigureerd, moet u automatische reauthorisatie configureren.

CWCC 2.0 configureren met 2.0 programmatische API's

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

Veld	Configuratie
ACD-naam	Voer een unieke naam in voor ACD.
Gebruikersnaam	Voer uw gebruikersnaam CWCC in. Dit is een gebruikerse-mailadres dat is gekoppeld aan de aanmeldgegevens in CWCC.
URL van API	Voer de volledige basis-URL van de Cisco Webex Contact Center API, inclusief de protocol-id in.
Tenant-id	Voer de organisatie-id in van het tenantaccount CWCC.
Calabrio ONE API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam voor service-account Webex WFO. Dit service-account wordt ook wel uw gebruikersaccount voor tenantbeheerders of API gebruikersaccount genoemd. Dit is vereist als u gegevens naar de juiste tenant wilt uploaden. Deze account moet worden gemaakt door een systeembeheerder en de account bevindt zich in uw tenantsysteem. Dit tenantbeheerderaccount moet ook over de juiste machtigingen beschikken om gegevens te uploaden. Neem contact op met Cisco-ondersteuning voor hulp bij het maken van deze tenant

Veld	Configuratie
	-account beheerder. Zie Een API-gebruikermaken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.
Calabrio API-gebruikerswachtwoord	Uw wachtwoord voor Webex WFO-service-account.
Producten ingeschakeld - Kwaliteitsbeheer	**Quality Management** : selecteer of uw organisatie Quality Management heeft aangeschaft. Schakel het **selectievakje Spraak** in als uw organisatie alleen Webex WFO alleen spraakcontacten wil opnemen. Schakel het **selectievakje Digitaal (Chat, SMS, E-mail, Sociaal)** in als uw organisatie wil dat Webex WFO chats, SMS berichten en e-mails.
Metagegevens toewijzen metagegevens toewijzen	(Optioneel) Hiermee kunt u metagegevens van CWCC aan aangepaste Labels in Webex WFO. Raadpleeg Metagegevens synchroniseren op Webex WFO voor meer informatie. CWCC-metagegevenswaarden worden in Webex WFO gesynchroniseerd met CWCC contacten. De CWCC-metagegevenswaarden zijn toegewezen aan metagegevenslabels die in Metagegevensbeheer zijn gemaakt (dit bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om verschillende 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 hoeveelheid tijd in dat WFM wacht voordat het importeert ACD-statistieken na het einde van het interval.

Veld	Configuratie
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen	(Optioneel) Schakel dit selectievakje in als u gegevens opnieuw wilt opnemen uit de hele vorige dag.
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	(Optioneel) Hiermee kunt u de schermen van CWCC agenten opnemen 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. Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te zoeken wanneer u het filter Tekstzoekopdracht op de pagina Interacties gebruikt. Webex WFO wijst een taal aan een contact op basis van tekst toe met behulp van de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze wordt geïmporteerd in Webex WFO. 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 u aan tekstcontacten wilt toewijzen als ze geen bijbehorende taal hebben bij het importeren in Webex WFO en als ze geen metagegevenswaarde hebben zoals hierboven in toewijzing **van metagegevenstaal** is gedefinieerd. Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te zoeken wanneer u

Veld	Configuratie
	Gebruik het tekstzoekfilter op de pagina Interacties. Webex WFO wijst een taal aan een contactpersoon op basis van tekst toe met de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze wordt geïmporteerd in Webex WFO. 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).
Autorisatie-URL	**OPMERKING:** deze sectie wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande ACD bewerkt. Deze verschijnt niet wanneer u een nieuw ACD maakt. 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 wijzigen in Active Directory. ▪ Schakel over van synchronisatie van Active Directory naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account. ▪ Domeinen wijzigen.
Gebruikerssynchronisatie	Synchronisatie van gebruikersgegevens in Webex WFO van Webex Contact Center.

Veld	Configuratie
Media importeren	De import van media- en opnamebestanden in Webex WFO Uit Webex Contact Center.

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

> **OPMERKING:** als u nieuwe WFM hebt, moet u na het voltooien van deze procedure de procedure Verbinden WFM naar Cisco Webex Contact Center 2.0 uitvoeren.

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**, selecteer Webex Contact Center 2.0 ACD in de **lijstACD 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 vervolgens gerouteerd naar de aanmeldingspagina Cisco Webex.
7. Voer de aanmeldgegevens in van de beheerdersaccount die is gekoppeld aan dit ACD en meld u aan. Vervolgens wordt de aanmeldingspagina 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. Navigeer terug naar ACD voor uw 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**.

Verbinden van WFM met Cisco Webex Contact Center 2.0

Op de pagina Integraties kunt u integraties van Webex WFO WFM configureren, wijzigen en implementeren voor historische en real-time overeenstemming met uw platform CWCC 2.0. 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 Van superbeheerder* is weergegeven in WFM.
- Cisco Webex Contact Center 2.0 moet zijn geconfigureerd op de **pagina Configuratie** toepassingsbeheer > ACD. Zie Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0voor meer informatie.
- Verzamel de volgende informatie op uw Webex Contact Center ACD op de **pagina Configuratie** ACD (**Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie**).

  API URL — dit is uw Cisco Webex CC Base-URL.

  Webex WFO Server-id: een Webex WFO ACD-id die is toegewezen aan een unieke identificatie van

  CWCC. Tenant-id: de unieke alfanumerieke id voor uw tenantaccount Webex WFO.
- De **markering ds-call-leg-state-api** functie moet zijn ingeschakeld in Webex Control Hub.

Paginalocaties

WFM > WFM instellingen > Integraties > Cisco Webex CC (Prog. API 2,0) -

Historisch 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 **instellingen** WFM > WFM> **Integraties** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historisch**.

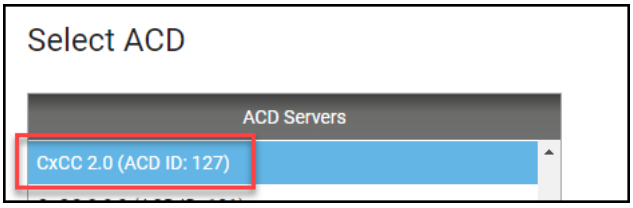
2. Klik op Om een nieuwe integratie te configureren of klik op Om een bestaande integratie bij te werken.

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, inclusief de protocol-id in. Dit is de **URL-waarde** van API voor uw ACD.

   - **Server-id in Webex WFO** : een unieke id voor ACD voor CWCC. Nadat u uw CWCC ACD op de **pagina Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD configuratie hebt geconfigureerd, zoekt u de server-id** (ook wel ACD-id genoemd) in de **lijstACD servers** .

     VOORBEELD

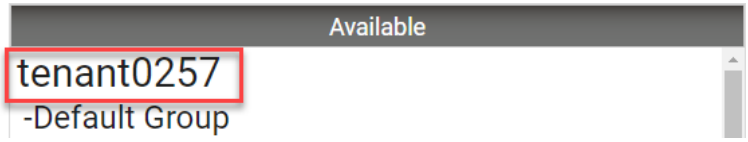
     

   - **Tenant-id in Webex WFO** : voer de specifieke waarde voor Webex WFO-tenant-id in. Dit is uw tenant-id Webex WFO. Het is niet de waarde CWCC tenant-id die u hebt ingevoerd op de **paginaACD configuratie** .

     - Ga naar **Toepassingsbeheer** om uw tenant-id Webex WFO te achterhalen> **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. Ga terug naar Cisco Webex Contact Center (Prog. Pagina API 2.0) Integraties. Neem contact op met Cisco-ondersteuning 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** > **Integraties** **>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 op Webex WFO

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

In dit onderwerp worden de procedures voor het verzamelen en opmaken van metagegevens van CWCC API reacties, de toewijzingsprocedure Webex WFO en voorbeelden beschreven. Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om verschillende 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 uw 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 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 metagegevensveld van CWCC 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 ervoor dat de **vervolgkeuzelijst ACD Gegevens** leeg is op de pagina Metagegevensbeheer. Alle andere velden op de pagina Metagegevensbeheer kunnen naar wens worden geconfigureerd.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemeen > systeemconfiguratie > ACD Configuratie > Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedures

In deze procedures wordt uitgelegd hoe de juiste metagegevens van CWCC API response-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.

U kunt verwijzen naar voorbeeldnummer API onderstaande oproep bij het opmaken van metagegevens.

```
1  {
2      taakdetails (
3              van: 1631192040000
4              aan: 1654515806364
5              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 verzamelen en opmaken CWCC

1. Selecteer het juiste voorvoegsel op basis van het antwoord 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

   ɔ taken.

   VOORBEELD : u besluit dat u metagegevens wilt verzamelen op "channelType". In het voorbeeld van API verzoek valt 'kanaalType' 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>

   VOORBEELD taskDetails.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 van variabelen verzamelen en op CWCC maken

Globale variabelen bevatten de tekst GlobalVariables in het antwoord API.

1. Selecteer het juiste voorvoegsel op basis van het antwoord 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

   taken.

   VOORBEELD : u besluit dat u metagegevens wilt verzamelen op "Global_VoiceName". In het voorbeeld van API verzoek valt de naam 'Global_VoiceName' in de taakcategorie. Daarom gebruikt u
   de teksttaak

```
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.

   VOORBEELDtaak .

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

   VOORBEELDtaak . Global_VoiceName

4. Voeg een dubbele punt toe.

   VOORBEELDtaak . Global_VoiceName:

5. Zoek het gegevenstype op dezelfde lijn als de naam van de globale variabele. Maak een hoofdletter voor de eerste letter van het gegevenstype.

   Hieronder ziet u een lijst met alle ondersteunde algemene variabelen en gegevenstypen van Cisco.

   - integerGlobalVariables: waarbij <Integer> het gegevenstype is.
   - stringGlobalVariables: waarbij <String> het gegevenstype is.
   - longGlobalVariables: waarbij <Long> het gegevenstype is.
   - doubleGlobalVariables: waarbij <Double> het gegevenstype is.
   - booleaansGlobalVariables: 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 een string. De eerste letter van het gegevenstype moet een hoofdletter bevatten. Gebruik daarom String en voeg deze toe aan de opgemaakte tekst. **taak.Global_VoiceName:Tekenreeks**

6. Controleer of de opgemaakte tekst in de volgende notatie is: Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst. Uw CWCC 2.0-metagegevens zijn nu gereed om te worden toegewezen aan Webex WFO-metagegevenslabels.

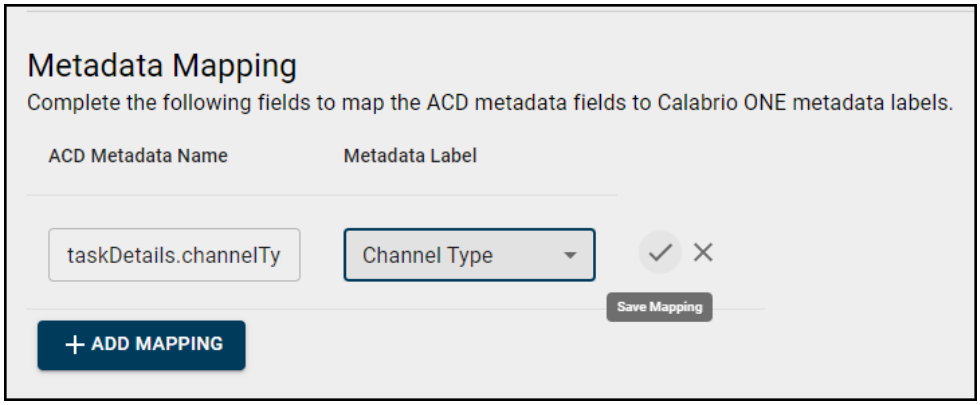
   <taak of taakDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Metagegevens van CWCC toewijzen in Webex WFO

1. Ga naar de **configuratiepagina Cisco Webex Contact CenterACD#2.0.ACD** configuratiepagina.
2. Klik in het **gedeelte Metagegevenskoppeling** op **Toewijzing** toevoegen.
3. Geef in het tekstvak onder **ACD Metagegevensnaam** een CWCC metagegevenswaarde op die correct is opgemaakt.

4. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de **kolom Metagegevenslabel** en selecteer een metagegevenslabel in de lijst met opties.
5. Klik op het vinkje om de metagegevenskoppeling op te slaan.

VOORBEELD



6. (Optioneel) Klik op **Toewijzing** toevoegen om extra metagegevenskoppelingen toe te voegen en herhaal deze desgewenst.
7. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de pagina.

Metagegevensopties van voorbeeldaanvragen

In het volgende rapport worden de beschikbare metagegevensopties voor taken weergegeven.

opties voor metagegevens van taak in een

```
{
    taak(
            van: 1631111190000
            aan: 1634123120000
            filter: {
                en: [
                    { channelType: { equals: telephony }
                ]
            }
    ) {
        taken {
            id
            status
            kanaalType
            createdTime
            beëindigdTijd
            oorsprong
            bestemming
            contactReden
            richting
            eigenaar { id name }
            entryPoint { id naam }
```

```
23                  beëindigingStype
24                  kanaalSubType
25                  klant { naam telefoonnummer e-mail }
26                  isActief
27                  isTerugbellen
28                  channelMetaData { e-mail { onderwerp metaData } }
29                  callbackData {
30                      callbackRequestTime
31                      terugbeltijdVerbinden
32                      terugbelnummer
33                      terugbelstatus
34                      terugbellenOrigin
35                      terugbeltype
36                  }
37                  opnameLocatie
38                  lastWrapupCodeName
39                  lastQueue { id name }
40                  lastSite { id name }
41                  lastTeam { id name }
42                  lastEntryPoint { id naam }
43                  totaalDuur
44                  opaScore
45                  blindTransferAantal
46                  conferentieAantal
47                  conferentieDuur
48                  ruggespraak
49                  ruggespraakDuur
50                  wachtAantal
51                  wachtDuur
52                  zelfserviceAantal
53                  zelfserviceDuur
54                  verbondenAantal
55                  verbondenDuur
56                  consultTotWachtrijAantal
57                  consultTotWachtrijDuur
58                  doorverbindenAantal
59                  afrondingDuur
60                  OvergaanDuur
61                  wachtrijDuur
62                  wachtrijAantal
63                  vastleggenRequested
64              }
65          }
66  }
```

Hieronder worden de beschikbare metagegevensopties voor taakdetails weergegeven.

metagegevensopties taskDetails in een voorbeeldaanvraag

```
1  {
2      taakDetails(
3                  van: 1631192040000
4                  aan: 1634648040000
5                  filter: {
```

```
                    en: [
                        { channelType: { equals: telephony }
                    ]
                }
        ) {
            taken {
                id
                status
                kanaalType
                createdTime
                beëindigdTijd
                oorsprong
                bestemming
                contactReden
                richting
                eigenaar { id name }
                entryPoint { id naam }
                beëindigingStype
                kanaalSubType
                klant { naam telefoonnummer e-mail }
                isActief
                isTerugbellen
                channelMetaData { e-mail { onderwerp metaData } }
                callbackData {
                    callbackRequestTime
                    terugbeltijdVerbinden
                    terugbelnummer
                    terugbelstatus
                    terugbellenOrigin
                    terugbeltype
                }
                opnameLocatie
                lastWrapupCodeName
                lastQueue { id name }
                lastSite { id name }
                lastTeam { id name }
                lastEntryPoint { id naam }
                totaalDuur
                opaScore
                blindTransferAantal
                conferentieAantal
                conferentieDuur
                ruggespraak
                ruggespraakDuur
                wachtAantal
                wachtDuur
                zelfserviceAantal
                zelfserviceDuur
                verbondenAantal
                verbondenDuur
                consultTotWachtrijAantal
                consultTotWachtrijDuur
                doorverbindenAantal
                afrondingDuur
                OvergaanDuur
```

```
                wachtrijDuur
                wachtrijAantal
                vastleggenRequest
                ed
            }
        }
    }
```

Niet-ondersteunde matrices

Lijsten en matrixen worden niet ondersteund voor aangepaste metagegevens. In de volgende tabel wordt aangegeven welke matrices niet worden ondersteund.

Niet-ondersteunde matrices	Beschrijving
Wachtrijen	Wachtrijgegevens.
Sites	Id, naam van de fysieke contactcenterlocatie waarnaar de taak is gedistribueerd.
teams	Id, de naam van het team waarnaar het gesprek is gedistribueerd.
Medewerkers	Agenten die de taak hebben afgehandeld.
entryPoints	ID, naam van de eerste landingsplaats van een contact in CWCC.

Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center

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

Info over Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO biedt digitale kanaalondersteuning voor jouw CWCC-multi-channel of omnichannel-systeem. Met ondersteuning van Webex WFO digitaal kanaal worden de geluidsopnamen, chattranscripts en SMS-transcripts van uw CWCC-systeem opgenomen door Webex WFO, zichtbaar en toegankelijk op de **pagina Interacties** . Ondersteuning van een digitaal kanaal zorgt voor een uitgebreid overzicht van de interacties en een naadloze gebruikerservaring binnen Webex WFO tussen kanalen. Dubbelklik op een interactie op de **pagina Interacties** om de gegevens van de interactie te openen.

De termen multi-channel en omnichannel contact centers zijn niet synoniem. Ze hebben duidelijke verschillen in de wijze waarop ze zijn gedefinieerd. Meerkanaals contact centers ondersteunen diverse communicatiekanalen. De ondersteunde kanalen kunnen telefoongesprekken, e-mails, webchat, sociale media en meer zijn. Elk kanaal werkt onafhankelijk, met een eigen wachtrij en agents die zijn gespecialiseerd in het afhandelen van dat specifieke kanaal. Echter is elk kanaal in een silo geplaatst, waardoor de communicatie kan breken. Wanneer een klant van het ene naar het andere kanaal verhuist, verliest de interactie met deze klanten continuïteit en context tijdens de reis.

Terwijl omnichannel contact centers een naadloze en geïntegreerde ervaring bieden voor alle communicatiekanalen. Kanalen zijn met elkaar verbonden, zodat klanten een gesprek op het ene kanaal kunnen beginnen en het gesprek voortzetten op het andere zonder de informatie te herhalen. Omnichannel oplossingen stellen agents in staat de geschiedenis van iedere klant te kennen en aanvragen van klanten snel af te handelen in alle communicatiekanalen.

> **Bijvoorbeeld** een omnichannel-ervaring is, wanneer een interactie begint als een chat, waarna de agent en de klant de interactie met een telefoongesprek voortzetten. Informatie van het chatkanaal En spraakkanaal zijn verbonden via een geïntegreerde omnichannel oplossing.

Ondersteunde contactscenario's

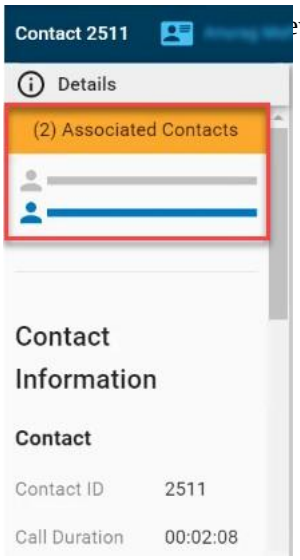
De volgende scenario's worden ondersteund.

- Inkomende/uitgaande berichten
- Doorverbonden

- Conferenties

NOTE-conferenties worden niet ondersteund voor e-mailkanalen.

VOORBEELD De interactie die in deze afbeelding wordt weergegeven, omvat een doorverbinding, daarom zijn twee legs van de chat beschikbaar in het gedeelte Gekoppelde contacten. In het gedeelte Gekoppelde contacten,
kunt u verschillende agenten selecteren in het chat- of SMS transcript. Blauw geeft de geselecteerde agent aan. Het volledige chat- of SMS transcript wordt weergegeven, ongeacht welke agent is geselecteerd. de geselecteerde agent wordt echter in blauwe spraakvakken aan de rechterkant van een



ven.

Procedures

Digitale kanalen inschakelen

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **ACD Configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen in de** sectie ACD selecteren. Het **venster ACD Details** wordt geopend
3. Selecteer **Cisco Webex Contact Center 2.0** in de **vervolgkeuzelijst Selecteer ACD** om de configuratiepagina van ACD te openen.
4. Klik in het **gedeelte Producten ingeschakeld** op **Quality Management**.
5. Klik op **Digitaal (Chatten, SMS, E-mail, Sociaal)**.
6. Klik op **Opslaan**.

Filteren voor transcripts voor chatten, SMS, e-mail of 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 **Chatten** voor chattranscripts, **SMS** for SMS of **E-mail** voor e-mailtranscripts.
4. Klik op **Toepassen**.

Beperkingen

De opdrachten in Het beginscherm en Scherm stoppen zijn van toepassing op alleen-scherminteracties zonder dat er een audiocontact aan is gekoppeld. Deze kan worden gebruikt om het gedrag op het scherm vast te leggen terwijl een agent een digitale interactie afhandelt, maar het verbindt niet het digitale interactietranscript met de interactiedetails.

Chatondersteuning

Wanneer uw klant chat gebruikt om contact op te nemen met een agent die is geconfigureerd voor CWCC, worden de chats en gegevens die aan de chat zijn gekoppeld, opgenomen in Webex WFO. Elke agent die bij de chat is betrokken, beschikt over het volledige chattranscript van de hele interactie, niet alleen van hun afzonderlijke leg van de interactie.

Elke leg van een interactie heeft een **contact-id**, de unieke id van de chat. Een **gekoppelde contact-id** is de identificatie die een oorspronkelijk contact verbindt met alle afgeleide legs van het contact die worden opgenomen in Webex WFO. Een chat kan meerdere legs hebben als er doorgesprekken of vergaderingen zijn.

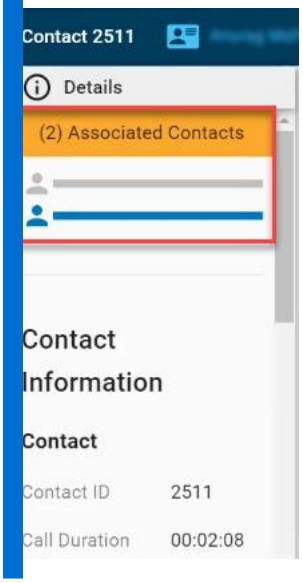
Dit betekent dat elke leg van een chat een unieke contact-id heeft en dat alle afgeleide legs van een chat dezelfde gedeelde gekoppelde contact-id hebben. Na het selecteren van een chat, kunt u alle gekoppelde chats weergeven in het chattranscript dat wordt weergegeven op de pagina Interacties. Zie Gegevens weergeven die bij een contact horen voor meer informatie.

Voorwaarden

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

> **OPMERKING** : Als er extra agenten horen bij de chat die u hebt geselecteerd voor doorverbinden of conferenties, kunt u de chattranscripts van de extra agenten weergeven door op de agent te klikken in de Knop Gekoppeld

Het gedeelte Contactpersonen van het deelvenster Details.



Beperkingen

- Chattranscripts zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie als CWCC ACD is geconfigureerd. Chats die plaatsvinden met organisaties van derden zijn niet beschikbaar. Als een chat wordt doorverbonden met een derde partij, biedt Webex WFO alleen gegevens voor het agentgedeelte van de chat voordat de chat wordt doorverbonden.
- De gekoppelde contact-id's blijven consistent voor alle legs van een tekstchat (inclusief doorverbindingen en conferenties). Terwijl de bijbehorende contact-id's consistent blijven voor alle legs van een spraakoproep (inclusief doorverbindingen en conferentiegesprekken). De gekoppelde contact-id's verschillen echter tussen de tekstchats en spraakoproepen van één klantreis.

Ondersteuning voor SMS

Wanneer uw klant en een agent SMS-berichten uitwisselen, ook wel tekstberichten genoemd, worden de SMS-berichten en de gegevens die zijn gekoppeld aan die SMS-berichten opgenomen in Webex WFO. Elke agent die bij het gesprek is betrokken, heeft een volledig transcript SMS van de hele interactie, niet alleen hun afzonderlijke leg van de interactie. Elke leg van een interactie heeft een contact-id, de unieke id van de interactie SMS. Een gekoppelde contact-id is de identificatie waarmee een oorspronkelijk contact wordt verbonden met alle afgeleide legs van het contact die worden opgenomen in Webex WFO. Een SMS-gesprek kan meerdere legs hebben als het doorgesprekken of conferenties omvat.

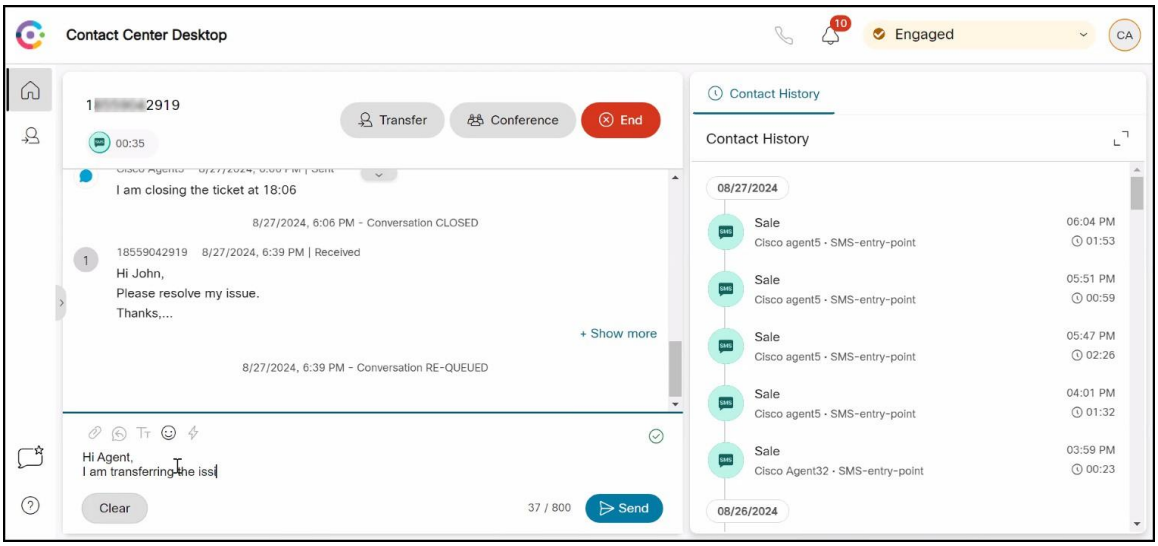
Dit betekent dat elke leg van een SMS een unieke contact-id heeft en dat alle afgeleide legs van een SMS dezelfde gedeelde gekoppelde contact-id hebben. Nadat u een SMS contact op de pagina Interacties hebt geselecteerd, kunt u alle bijbehorende SMS berichten in de mediaspeler weergeven (**interacties** > dubbelklikken op een contact om het transcript van SMS weer te geven). Zie Gegevens weergeven die bij een contact horen voor meer informatie.

Voorwaarden

- U hebt Cisco Contact Center Desktop (agentdashboard).
- U hebt een geldig telefoonnummer geconfigureerd als SMS wachtrij.

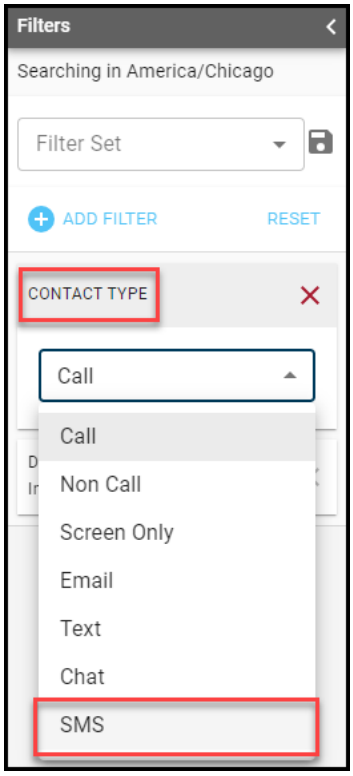
Voorbeeldstroom

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

1. Een klant gebruikt een mobiele telefoon om contact op te maken met een agent.
2. Het contact met de klant verschijnt in de contactcentrumdesktopwachtrij en de agent accepteert het contact.
3. De klant en agent wisselen SMS-berichten gedurende een paar minuten uit en de agent beëindigt de chat.
4. 

5. Agenten moeten het gesprek beëindigen door op de **knop Beëindigen** te klikken in hun Contact Center Desktop-systeem voordat Webex WFO SMS-transcripts en SMS-gegevens kunnen opnemen.
6. Zoek in Webex WFO de transcripts van SMS door naar de **pagina Interacties** te gaan. Verzekeren **Contacttype** is geselecteerd als filter, filteren op **SMS** berichten en selecteer een SMS in de lijst

van interacties.

7. 

(De vervolgkeuzelijst Contacttypefilter op de pagina Interacties)

Beperkingen

- SMS-transcripts zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie waar CWCC 2.0 ACD is geconfigureerd. SMS-berichten die worden uitgevoerd bij organisaties van derden zijn niet beschikbaar. Als een SMS-gesprek wordt doorverbonden van het contactcenter van uw organisatie naar een andere organisatie, is het transcript voor dat gedeelte van het SMS niet beschikbaar in Webex WFO.
- De bijbehorende contact-id's blijven consistent voor alle legs van een gesprek met SMS (inclusief doorverbindingen en conferenties). Terwijl de bijbehorende contact-id's consistent blijven voor alle legs van een spraakoproep (inclusief doorverbindingen en conferentiegesprekken). De gekoppelde contact-id's verschillen echter tussen SMS-gesprekken en spraakoproepen van één klantreis.

> **VOORBEELD** Een klantinteractie bevat een SMS-gesprek met de ene agent, vervolgens wordt het SMS-gesprek doorverbonden met een tweede agent en tot slot de tweede agent en de
> De klant een telefoongesprek van vijf minuten moet voeren voordat de interactie wordt beëindigd. Binnen Webex WFO werden zowel het eerste SMS gesprek met de klant als de eerste agent, en het vervolg van de

SMS gesprek dat is doorverbonden met de tweede agent, dezelfde gekoppelde contact-id hebben. Het telefoongesprek dat vijf minuten tussen de klant en de tweede agent wordt gevoerd heeft een andere gekoppelde contact-id.

- Webex WFO neemt alleen chat en SMS interacties op als **Quality Management** is ingeschakeld en het **selectievakje Digitaal (Chat, SMS)** is ingeschakeld op de **paginaCisco Webex Contact Center 2.0 ACD configuratie** . Als u configuratiewijzigingen aanbrengt op deze pagina, dubbelklikt u dit vakje om na te gaan of u chatten en SMS niet per ongeluk uitschakelt.

E-mailondersteuning

Voorwaarden

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

Voorbeeldstroom

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

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

   LET OP : agenten moeten het gesprek beëindigen voordat Webex WFO digitale kanaalgegevens kunnen invoeren.

4. Zoek in Webex WFO e-mailtranscripts door naar de **pagina Interacties** te gaan en een e-mailinteractie uit de lijst te selecteren.

Complexe gespreksevenementen

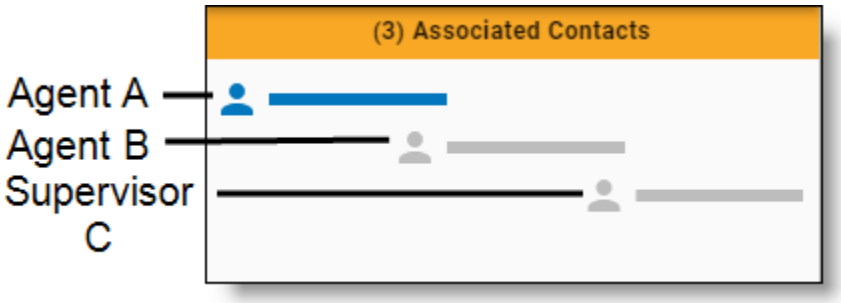
In dit onderwerp wordt beschreven hoe Webex WFO omgaat met complexe gespreksscenario's. Complexe gespreksscenario's zijn verschillende acties die tijdens een gesprek kunnen worden uitgevoerd. Ze zijn onder andere doorgeleide gesprekken, conferentiegesprekken, in wachtrij en geparkeerde gesprekken. In Cisco Webex Contact Center 2.0 wordt een segment gevormd wanneer er een wijziging in een deelnemer optreedt, bijvoorbeeld wanneer een agent gaat deelnemen aan een gesprek voor consult.

In Webex WFO een audiogesprek en alle bijbehorende gegevens, zoals schermopnamen en metagegevens, worden een contact genoemd. Een gekoppelde contact-id is de identificatie waarmee een oorspronkelijk gesprek wordt verbonden met alle afgeleide legs van het gesprek die zijn opgenomen in Webex WFO. Dit betekent dat elk resulterend contact dezelfde Gekoppelde contact-id deelt als het oorspronkelijke gesprek. U kunt gekoppelde contacten in de mediaspeler weergeven (interacties > Dubbelklik op een contact).

Wanneer meerdere agenten hetzelfde klantgesprek afhandelen (bijvoorbeeld wanneer een agent het gesprek doorschakelt naar een andere), maakt Webex WFO een afzonderlijk contact voor elke betrokken agent en krijgt deze contacten dezelfde bijbehorende contact-id. In het gedeelte Gekoppelde contacten worden dergelijke contacten weergegeven zodat u alle segmenten van een gesprek kunt zien vanaf het punt dat het binnenkomt in het contactcenter tot het punt 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 contacten en geeft ze hetzelfde bijbehorende contact-id.



Voorwaarden

- De markeringen van de functie Segmentopname en Consult Leg Recording moeten worden ingeschakeld binnen uw account Cisco. Neem voor hulp contact op met Cisco.
- RTMS moet zijn ingeschakeld. Neem contact op met Cisco Technische ondersteuning om RTMS voor uw organisatie te configureren.
- U moet Webex Contact Center versie 2.0 hebben geconfigureerd. Zie Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 voor meer informatie.
- Er moet eerst een metagegevenslabel worden gemaakt in Metagegevensbeheer in Webex WFO (dat zich bevindt bij Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metadata Manager) voor elk metagegevensveld van CWCC dat u wilt toewijzen aan een Webex WFO metagegevenslabel.

- U moet Tekst **selecteren** in de **vervolgkeuzelijst Metagegevenstype** op de pagina Metagegevensbeheer om de metagegevens uit CWCC toe te voegen aan een metagegevenslabel.

  AANBEVOLEN WERKWIJZEN voer "gesprekstype" in als de **tekst** in de **vervolgkeuzelijst Metagegevenstype** .

- Zorg ervoor dat de **vervolgkeuzelijstACD Gegevens** leeg is op de pagina Metagegevensbeheer. Alle andere velden op de pagina Metagegevensbeheer kunnen naar wens worden geconfigureerd.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > systeemconfiguratie > ACD-configuratie

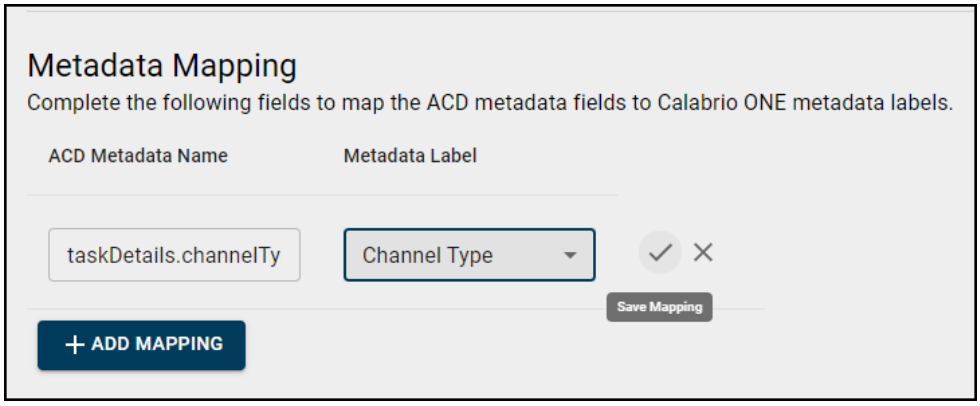
Procedure

Metagegevens toewijzen in Webex WFO

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

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

VOORBEELD



6. Klik op **Toewijzing** toevoegen om een extra metagegevenskoppeling toe te voegen.
7. Voer in het tekstvak onder **ACD Metagegevensnaam** 'Consult' in.

8. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de **kolom Metagegevenslabel** en selecteer het metagegevenslabel voor het oproeptype dat u hebt gemaakt als een vereiste in de lijst met opties.
9. Klik op het vinkje om de metagegevenskoppeling op te slaan.
10. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de pagina.

Typen complexe oproep gebeurtenisen

- Doorverbinden — Webex WFO het gesprek segmenteren op het aantal malen dat het is doorverbonden. Webex WFO maakt voor elk doorverbinden een afzonderlijk contact, waarbij elk contact wordt gekoppeld aan de agent die het segment van het doorverbonden gesprek heeft afgehandeld.
- Vergaderingen — Webex WFO segmenten van het oorspronkelijke gesprek in twee contacten. Het eerste contact in Webex WFO is gekoppeld aan de agent die het gesprek van de klant beantwoordde. Het tweede contact heeft betrekking op de agent die in het gesprek is opgenomen. De opname voor het eerste contact van de agent duurt de gehele tijd dat de agent bij het gesprek is betrokken. De opname voor het tweede contact heeft alleen de tijd gedurende welke de tweede agent deelneemt aan het gesprek.
- Koude (blind): Webex WFO gebruikt 'koude (blind)' om zowel scenario's voor doorverbinden als vergaderscenario's te beschrijven. Deze beschrijving omvat een bestaand gesprek rechtstreeks doorsturen naar een extra agent zonder communicatie tussen de twee agenten voordat de oproep wordt doorverbonden of telefonische vergadering plaatsvindt.
- Warm : Webex WFO gebruikt 'warm' om zowel doorverbind- als vergaderscenario's te beschrijven. Deze beschrijving betekent dat de eerste agent met de tweede agent spreekt om relevante context en achtergrondinformatie te verstrekken voordat de overdracht of vergadering vindt plaats. Het overleggedeelte van een warm doorverbinden of conferentie is opgenomen in contactopnamen.
- Parken: in geparkeerde scenario's Webex WFO segmenten van het gesprek in twee contacten. De opname voor het eerste contact omvat de tijd voordat het gesprek is geparkeerd. De opname voor het tweede contact heeft betrekking op de tijd nadat het gesprek uit het park is opgehaald. Dit betekent dat als u een gesprek parkeert, een contact wordt beëindigd en wanneer u een geparkeerd gesprek terugvraagt, wordt er een nieuw contact gemaakt.
- Consulten — Het eerste contact is gekoppeld aan de agent die het gesprek van de klant heeft beantwoord, en het tweede contact heeft betrekking op de agent die is opgenomen in de oproep voor een ruggespraak. 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.

In de volgende tabel worden de verschillende typen oproepen weergegeven en of Webex WFO deze ondersteunt.

Type	Ondersteund	Beschrijving
Gesprek geaccepteerd/beëindigd	Ja	Een agent accepteert een gesprek met een klant en het gesprek wordt beëindigd zonder dat er gespreksgebeurtenissen plaatsvinden, zoals in wachtstand of doorverbindingen.
Wacht/Hervat	Ja	Een klant is PUT in de wachtstand. De wachtstandmuziek wordt afgespeeld op de klantleg van het gesprek.
Onderbreken en hervatten (handmatig)	Ja	Een gesprek wordt onderbroken. Onderbreken en hervatten voldoet aan de PCI-nalevingsnormen. In tegenstelling tot de gesprekken in de wacht zetten/hervatten, wordt er geen wachtstandmuziek afgespeeld op de klantleg van het gesprek. er is alleen stilte te horen. Een gebruiker moet pauze handmatig activeren en hervatten binnen hun Cisco Webex CC-systeem. Webex WFO herkent de handmatige trigger.
Koude (blind) doorverbinden Warm doorverbinden	Ja	Een gesprek wordt doorverbonden van de ene agent naar een andere agent.
Koude conferentie Warm conferentiegesprek	Ja	Een interactie met een gesprek met twee of meer agenten.
Parkeren	Nee	Een gesprek is PUT in de wacht (geparkeerd) en het gesprek kan worden opgenomen (opgehaald) door dezelfde agent.

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 via 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 werken op de pc's

Functie	Configuratie
	Waar agenten zich aanmelden bij Webex CC en waar elke Smart Desktop moet worden 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 een gebruikersprofiel van Webex CC hebben. Alleen gebruikers met een gebruikersprofiel Webex CC kunnen worden gescreend. 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 van 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 waar Smart Desktop actief is, en deze configureert 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 importeert de geluidsopname en de metagegevens van het contact.
4. Webex WFO extraheert en uploadt de schermopname van de pc van de agent.

   Nadat Webex WFO contacten van Webex CC heeft geüpload, begint het proces van het extraheren en uploaden van overeenkomende schermopnamen. Webex WFO doet dit door tijdindicten voor elk contact door te geven aan de pc van de desbetreffende 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 wordt hersteld 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
   > 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.

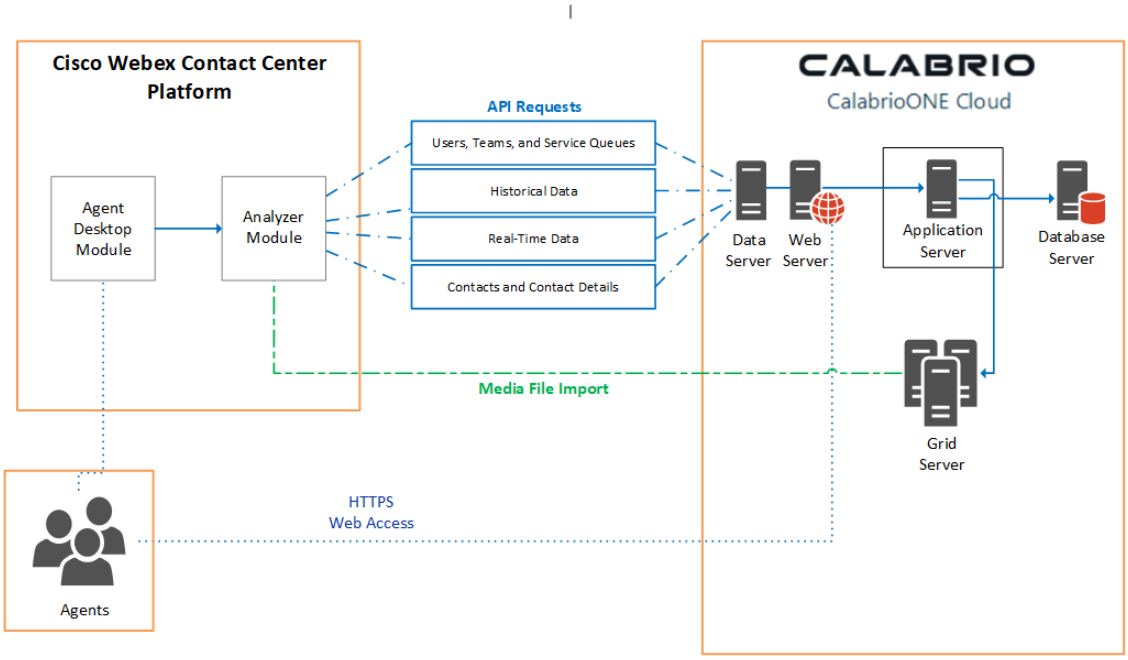
Bijlage

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

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0

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

In het onderstaande architectuurschema wordt het verband weergegeven tussen Cisco Webex Contact Center en Webex WFO suite. Klassiek nummer WFM wordt weergegeven in het diagram.



Users

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker importeert uit Webex Contact Center, wordt een nieuwe Webex WFO gebruiker gemaakt met een gebruikersprofiel Webex Contact Center.

Wanneer iemand de gebruikergegevens wijzigt in Webex Contact Center, 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.

Wijzigen 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 voor- en achternaam van de gebruiker Webex WFO. ▪ Past de TID van de Webex Contact Center toe op de Webex WFO-id van de gebruiker ACD. ▪ Stelt de Webex WFO begindatums 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 WFO behoudt de relatie tussen gebruikers en teams van Webex Contact Center niet. Zie Teams. ▪ Als voor de gebruiker Webex Contact Center contactcentrum geactiveerd is, wijst u de standaardrol van agent toe aan de Webex WFO-gebruiker. Er worden geen andere rollen van Webex WFO gesynchroniseerd met Webex Contact Center. **OPMERKING:** als u de agentrol verwijdert van een Webex WFO gebruiker die is gesynchroniseerd met een gebruiker die Webex Contact Center die als contactcentrum ingeschakeld is, wordt de rol van agent opnieuw toegewezen de volgende keer dat Webex WFO synchroniseert 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 synchroniseert met Webex Contact Center-teams van elk type (Op capaciteit of Agent gebaseerd), zolang deze actief zijn. De relatie tussen gebruikers Webex Contact Center en Webex Contact Center teams wordt niet bewaard.

Wanneer teamgegevens worden gewijzigd in Webex Contact Center, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende

tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijzigen 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 Contact Center gebruikers en Webex Contact Center teams.
Gebruiker wordt verwijderd uit een team	Geen verandering. Webex WFO behoudt de relatie tussen Webex Contact Center-gebruikers en Webex Contact Center-teams.
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 gebruiker Webex WFO 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 kunt instellen.

Stap 1: verzamel informatie van uw Webex Contact Center-provider

Verzamel de volgende API-gegevens van uw provider voor Webex Contact Center 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 Medianummer API in, inclusief het protocol.
- Het e-mailadres van de gebruiker van Webex Contact Center die bevoegd is zowel Webex Contact Center API als Webex Contact Center Media API te openen.
- API voor de toetsen Webex Contact Center API en Webex Contact Center Media API.

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

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 BQAwHTEbMBkGA1UEAwwSY2FzLXNieGEuY2NvbmUubmV0MB4XDTE3MTEwNjE3M
109 MFoXDT
```

Stap 2: Configureer Webex Contact Center als ACD in Webex WFO

Voeg vervolgens Webex Contact Center toe en configureer deze als ACD in Webex WFO.

OPMERKING Webex WFO verwijst momenteel naar Webex Contact Center als Cisco Customer Journey Platform.

Voeg Webex Contact Center toe als ACD

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

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

4. Klik op **OK**.

Het nummer Webex Contact Center ACD configureren

1. Selecteer in de tabel ACD Servers het Webex Contact Center ACD.
2. Sla de sectie ACD Filteren over. Deze integratie ondersteunt ACD filteren niet.
3. Configureer sectie Cisco Customer Journey Platform API 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 Cisco Customer Journey Platform Media API	Voer de volledige URL in van het nummer 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 gebruiker Webex Contact Center dat u opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de Webex Contact Center API en de Webex Contact Center Media API.
API-sleutel	Voer de toets API in voor de Webex Contact Center API en Webex Contact Center Media API die u in stap 1 hebt opgeslagen.

Veld	Configuratie
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selecteer alleen deze optie als u Webex Contact Center 2.0 gebruikt. Hiermee schakelt u CMSv2 API-aanvragen in.
Cisco tenant-id	Voer de alfanumerieke id van het veld Webex Contact Center 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 equivalent in Webex Contact Center. Zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 voor meer informatie over het synchroniseren met Webex Contact Center. Minimum = 10 minuten.

5. Configureer het gedeelte Instellingen voor vastleggen als volgt:

Veld	Beschrijving
ACD Vertraging vastleggen	Selecteer de tijdsduur dat WFM wacht voordat het Importeert ACD-statistieken 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 en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden.
Tijd opname	Geef op op welke tijd van de dag Webex WFO de gegevens van de vorige dag moet ophalen uit het veld ACD.

6. (Optioneel) Selecteer **RTE-berichten inschakelen voor schermopname**. Zo kunt u de schermen van Webex Contact Center agenten opnemen die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. ZieQM 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** > **Systeemconfiguratie** > **Data Serverconfiguratie**.
2. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver selecteren de gegevensserver die u wilt gebruiken voor het tabblad Webex Contact Center ACD.
3. Configureer de volgende instellingen:

Instelling	Configuratie
Regionale gegevensserver ACD Synchronisatie-instellingen	Schakel het **selectievakje Synchronisatie** inschakelen in en verplaats vervolgens Webex Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** aan **toegewezen**.
Regionale gegevensserver ACD Instellingen voor vastleggen	Schakel het **selectievakje Vastleggen** inschakelen in en verplaats vervolgens Webex Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** aan **toegewezen**.
Real-, regionale gegevensserver Instellingen voor tijdgebeurtenissen	Schakel het **selectievakje Real-time gebeurtenissen** inschakelen in en verplaats vervolgens De Webex Contact Center ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Instellingen voor mediaimportserver	Schakel het **selectievakje Mediaimport inschakelen** in en verplaats vervolgens de Webex Contact Center ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

4. Klik op **Opslaan**.

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center met behulp van CMSv2-API's

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center en Webex WFO instelt voor gebruikers die overgaan van 1.0 met CMSv2-API's.

CWCC 2.0 configureren met CMSv2-API's

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

Veld	Configuratie
Selecteer ACD	Selecteer **Cisco Customer Journey Platform**. **OPMERKING** Webex WFO verwijst momenteel naar Webex Contact Center als Cisco Customer Journey Platform.
Naam	Voer een unieke naam in voor ACD.

4. Klik op **OK**.
5. Selecteer in de **tabel ACD** het Cisco Webex Contact Center ACD dat u zojuist hebt gemaakt.
6. Sla de sectie ACD Filteren over. Deze integratie ondersteunt ACD Filteren niet.
7. Configureer sectie Cisco Customer Journey Platform API 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 Cisco Customer Journey Platform Media API	Voer de volledige URL van 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 gebruiker Webex Contact Center dat u opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de Webex Contact Center API en de API Media Webex Contact Center.
API-sleutel	Voer de API in voor de nummers Webex Contact Center API en Webex

Veld	Configuratie
	Medianummer contactcentrum 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 tenantaccount. Dit is uw organisatie-id van Cisco.

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 het synchroniseren 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 wacht voordat het Importeert ACD-statistieken na het einde 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 en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden.
Tijd opname	Geef de tijd van de dag op waarop U wilt datWebex WFOto de gegevens van de vorige dag weer ophalen uit het veld ACD.

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

QM Gegevens voor 1.0

Met QM kunt u controleren en evalueren hoe goed uw agenten reageren op de contacten die ze ontvangen.

Geluidsopname

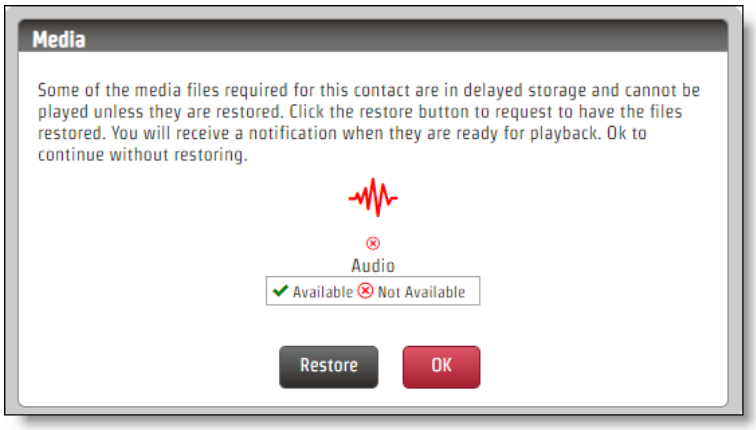
Wanneer QM is verbonden met Cisco Webex Contact Center, worden contacten gemaakt en opgenomen in Webex Contact Center.

Als u een contact wilt importeren, Webex WFO worden eerst metagegevens over het contact geïmporteerd via een API-verzoek. Vervolgens wordt de geluidsopname geïmporteerd via een ander API-verzoek, wordt de geluidsopname gekoppeld aan de contactmetagegevens en wordt het contact gekoppeld aan de agent die het heeft afgehandeld.

Wanneer meerdere agenten een contact afhandelen in Webex Contact Center (bijvoorbeeld wanneer een agent het contact doorschakelt naar een andere agent), gebruikt Webex WFO metagegevens om het contact in een overeenkomend aantal contacten te segmenteren dat vervolgens 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 eigen metagegevens- en geluidsopnamen.

Het kan maximaal twee uur duren voordat Webex Contact Center een contactpersoon beschikbaar hebt 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 secties wordt beschreven hoe Webex WFO segmenten Webex Contact Center contacten waarbij sprake is van consultaties, doorgesprekken of conferenties.

Overleg

Webex WFO segmenten van het contact Webex Contact Center 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 via Webex Contact Center de klant opgenomen, niet de agenten.

VOORBEELD

Webex WFO importeert een contact waarbij Agent Braun gedurende 42 seconden met Agent Hodges raadpleegde. Webex WFO dit contact in twee contacten segmenten: 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 in Gekoppelde contacten Tab, waar u ze ook kunt selecteren en afspelen.

Doorverbonden

Webex WFO de Webex Contact Center contact segmenteren op aantal malen dat het is doorgestuurd. Webex WFO maakt voor elk doorverbinden 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 importeert een contact waarbij Agent Braun het contact heeft doorverbonden met Agent Hodges.

Webex WFO dit contact segmenten 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 in Gekoppelde contacten Tab, waar u ze ook kunt selecteren en afspelen.

Conferenties

Webex WFO segmenten van het contact Webex Contact Center 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 via Webex Contact Center alleen de klant opgenomen, niet de agenten. Tijdens de telefonische vergadering worden bij Webex Contact Center zowel de klant als de agenten opgenomen.

VOORBEELD

Webex WFO importeert een contact uit Webex Contact Center waarin agent Braun Agent Hodges raadpleegde en vervolgens Agent Hodges heeft gebracht in een telefonische vergadering.

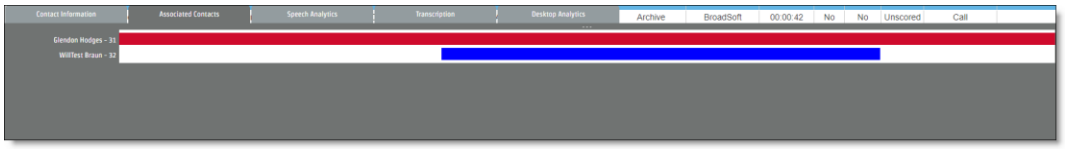
Webex WFO segmenten van dit contact in twee contacten: 31 en 32. De opname voor contact 31 duurt 00:02:09; dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname voor contact 32 heeft een duur van 00:01:00, dit is alleen de tijd die Agent Hodges raadpleegde en vervolgens 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 in gekoppelde contacten Tab, waar ze ook kunnen worden geselecteerd en afgespeeld.

De volgende afbeelding toont de mediaspeler wanneer contact 31 is geselecteerd. Uit Gekoppelde contacten Tab kan contact 32 ook worden geselecteerd en afgespeeld.



Metagegevens van contact

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

- Gegevens voor oproepgerelateerde
- Afrondingscodes

De volgende tabel geeft een overzicht van hoe contactmetagegevens van Webex Contact Center 1.0 zijn toegewezen aan overeenkomstige contactmetagegevens in QM.

Webex CC	QM
Agent	Achternaam, voornaam
ANI	Inkomend nummer
DNI	Gekozen nummer

Webex CC	QM
Datum	Datum, tijd
Gebruiker TID	Agent ACD-id
Sessie-id	Gekoppelde contact-id

Webex WFO ondersteunt het toewijzen van aangepaste metagegevens voor CWCC 2.0. Zie Metagegevens synchroniseren met Webex WFO voor meer informatie.