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 11 november 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga naar het volgende adres voor een lijst met Cisco-handelsmerken: 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.

Doelgroep

- De integratie is beschikbaar en niet-beschikbare functies
- 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 voor officiële Cisco-partners die Webex WFO meestal installeren en configureren voor klanten. Ook Cisco implementatie-ingenieurs, support engineers, sales engineers, ontwikkeling en marketing kunnen nuttige informatie in deze handleiding vinden.

Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht

Er zijn twee versies van de integratie tussen Webex WFO en Cisco Webex Contact Center (CWCC). Deze versies zijn CWCC versie 1.0 en CWCC versie 2.0. Deze versies zijn compatibel met verschillende sets API's die 1.0 (oudere) API's, CMSv2-API's (overgangs-API's die worden gebruikt 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 (wachtstandgebeurtenissen) Webex WFO voegt stilte in voor geluidsopnamen en een leeg scherm voor schermopnamen.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) biedt twee opties voor onderbreken en hervatten. Een optie is het handmatig onderbreken en hervatten, waarbij Cisco Agent Desktop wordt gebruikt. De tweede optie is voor automatisch onderbreken 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. Zodra Webex WFO het afgespeelde geluid opneemt en het schermopname betreft, wordt Webex WFO automatisch het scherm op basis van het herhaalte geluid 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 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 te zorgen voor gespreksopname, kwaliteitsbeheer, Workforce beheer, VoC-analyse (voice-of-the-customer) en gegevensbeheer. 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.

Quality Management (QM)

Quality Management is het hart van de Workforce Optimization-suite. Dit is het begin van het gegevenspad dat leidt naar de spraak van de klant. Breng de klant naar een hoger niveau, waarbij de kwaliteit centraal staat en schakel uw agenten in om de bewaarbaarheid te stimuleren.

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: er is een importvertraging van twee tot drie uur. Versie 2.0: er wordt geïmporteerd naar contacten wanneer de opname beschikbaar wordt gesteld aan Webex WFO vanuit Webex Contact Center. Import kan maximaal 15 minuten duren.	
Webex WFO schermopname	X	
Webex WFO opslagruimte vereist voor audio opslaan in de wolk	X	
Cloud-naar-cloud-integratie voor gegevens doorverbinden	X	

Functie	Ondersteu	Momenteel Unsupported
	Gegevensoverdracht via API's is ingebouwd in de integratie	
Webex WFO neemt geluidsopnamen door te onderbreken en te hervatten (handmatig en automatisch) Webex WFO neemt schermopname bij onderbreken en hervatten (handmatig en automatisch) Stereo-opname	Zie Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 overzicht voor informatie over de huidige beschikbaarheid van geluidsopnamen bij onderbreken en hervatten, schermopnamen onderbreken en hervatten, en stereo-opnamen.	
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*	
Besturingselementen en -instellingen voor webopnamen voor agenten		X**

Functie	Ondersteu	Momenteel Unsupported
Opnameknoppen API		
Ondersteunt multi-channel integratie	X	
Spraakkanalen	X	
Digitaal kanaal - Chat	X Zie info over 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 zijn beschikbaar voor schermopnamen. Er is mogelijk aanvullende Cisco Technische ondersteuning nodig om een van de<API aangestuurde schermopnamen te implementeren.*

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 schermopnamen, live-controle scherm en desktopanalysefuncties	X	
Smart Desktop in een Windows-besturingssysteem	(beschikbaar)	
Smart Desktop op het besturingssysteem MAC		(niet beschikbaar)

*Als u van een gegevensserver migreert naar een serverloze integratie, neemt u contact op met Cisco Technical Support. Zie inleiding.

U moet Segmentopnamen **,** Legopnamen **van ruggespraak en**Complexe gesprekken **ingeschakeld hebben** . Zie Complexe gespreksgebeurtenissen voor meer informatie.

Workforce Management (Nieuw WFM)

WFM is één software met een moderne benadering. Verbeter prognoses, stroomlijnen planning en beheer, en zorg dat managers zich kunnen concentreren op het toevoegen van waarde. PUT de juiste mensen op de juiste plaatsen.
Aan de slag om slimmer te werken en een consistente en uitstekende klantervaring te leveren.

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

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	

Functie	Ondersteund	Momenteel Unsupported
Historische gegevensfeed - agentstatistieken	X	
Historische gegevensfeed - statistieken agentwachtrij	X	
Prognoses (spraak)	X	
Prognoses (chat)	X	
Prognoses (e-mail)	X	

Analytics

Analytics beschikt over een bewaarplaats met kant-en-klaar geavanceerde analysetoepassingen om u te helpen een grote impact te creëren zonder de leercurve. Ontgrendel de goudmijn aan informatie die in uw contactcenter ligt en transformeer ieder contact van klanten en agenten in bruikbare insights.

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	

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Sentimentanalyse	X	
Slimme benchmarking voor agenten	X	
Geavanceerde spraakzoekopdracht	X	
Intelligentie omni-agent	X Een engagement met Cisco Professional Services is vereist.***	

**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.*

Omni Agent Intelligence vertrouwt op aangepaste metagegevens. Zie Metagegevens synchroniseren met Webex WFO voor meer informatie.

Inzichten

Insights is een OP AI-aangestuurde BI-oplossing die een kernonderdeel is van de Webex WFO-suite. Insights biedt gemengde, niet-silorapportering waarmee u al uw Workforce engagement management en klantinteractiegegevens van verschillende Webex WFO naadloos kunt combineren. Insights laat u uw Webex WFO gegevens weergeven via bruikbare rapporten en dashboards. U hebt een Insights-licentie nodig voor toegang tot de vermelde functies. Zie Hoe licenties worden gebruikt en rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.

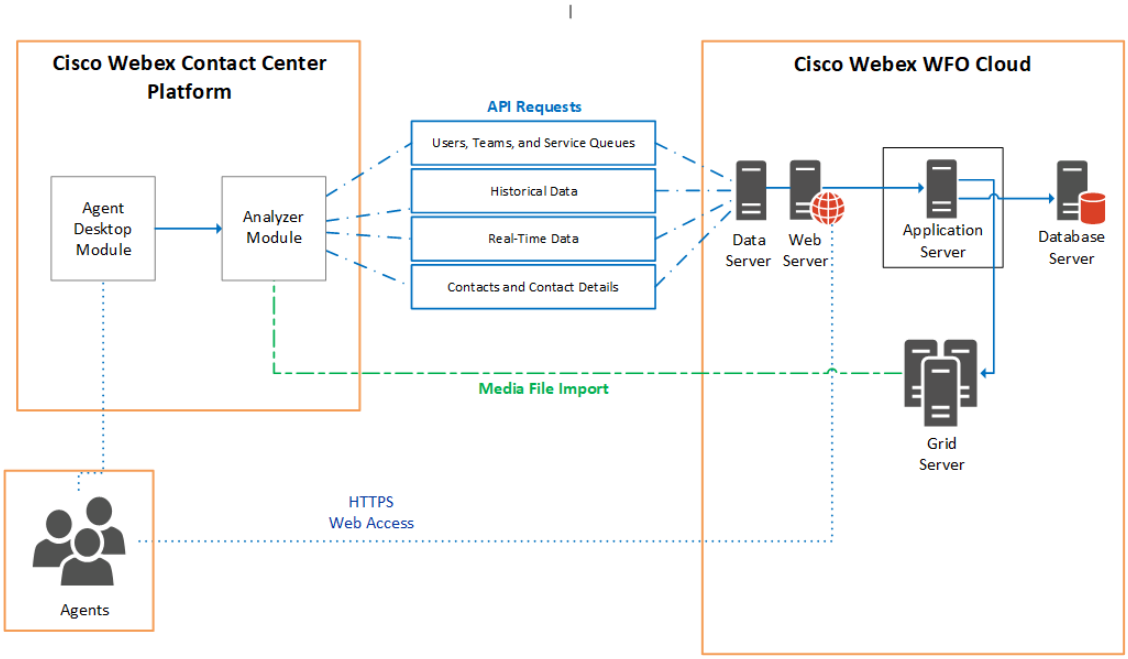
Beschikbare functies

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

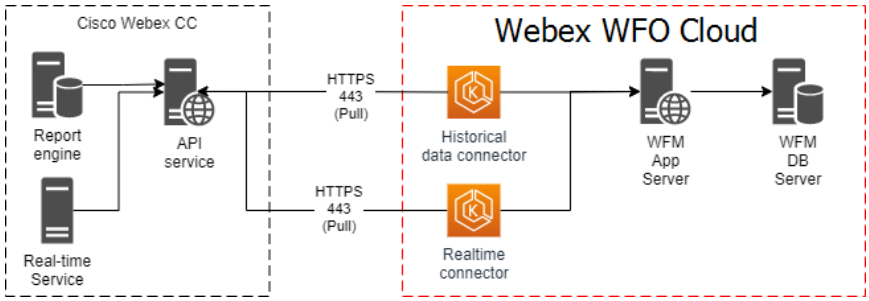
Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Handtekening (geautomatiseerdedata)	X	
Visuele opties (aangepaste gegevens Een niet-aaneen gesprek.	X	
Dashboards delen	X	

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center architectuur

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



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


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

Configuratieprocedures

In dit gedeelte wordt 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 Webex WFO-producten die uw organisatie heeft aangeschaft en de Cisco-API's worden gebruikt.

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

Overzicht van configuratie van 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 uitvoeren die in dit onderwerp worden beschreven in uw veld Webex Control Hub voordat u verbinding CWCC 2.0 instelt in Webex WFO.

BELANGRIJK : Stel de gebruikersnaam en het wachtwoord voor Webex-account in op een bepaald nooit verlopen. Dit is een servicetype-account. Dit mag geen persoonlijke e-mailaccount zijn. Cisco trekt in
Toegangstokens wanneer gebruikersreferenties verlopen. Als de gebruikersnaam en wachtwoordgegevens van uw Cisco-account en uw wachtwoord verlopen, moet de ACD in Webex WFO daarom opnieuw worden geverifieerd.
Opnieuw autoreren vereist Cisco technische ondersteuning. Levering Cisco Technische ondersteuning met de volgende informatie.
- Webex Contact Center aanmeldgegevens van de beheerder (gebruikersnaam en wachtwoord)
- Webex WFO tenant ID
- Webex WFO ACD ID
- Webex WFO aanmeldgegevens voor tenants (gebruikersnaam en wachtwoord)
- Webex WFO domein-URL (bijvoorbeeld het gedeelte "us3" in www.us3.calabriocloud.com)

Voorwaarden

- De gebruikersnaam heeft de notatie FQDN.
- 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.

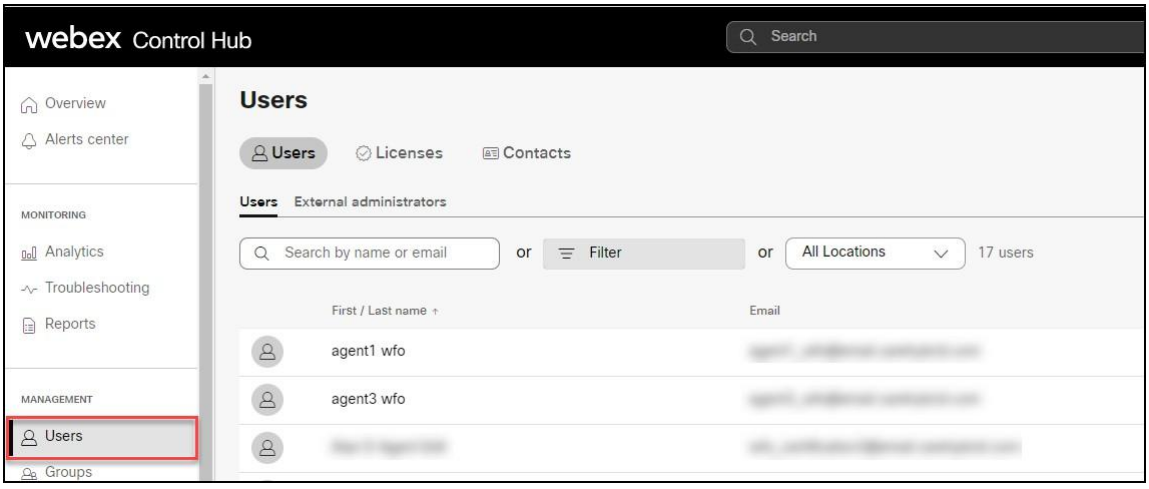
> **OPMERKING** : als synchronisatie Active Directory later is ingeschakeld en het e-mailadres niet bestaat in Active Directory, wordt de configuratie in Cisco gewist. Er zijn dubbele teams en
> Gebruikers veroorzaakt door synchronisatieproblemen met een nieuw e-mailadres.

Configuratieprocedures

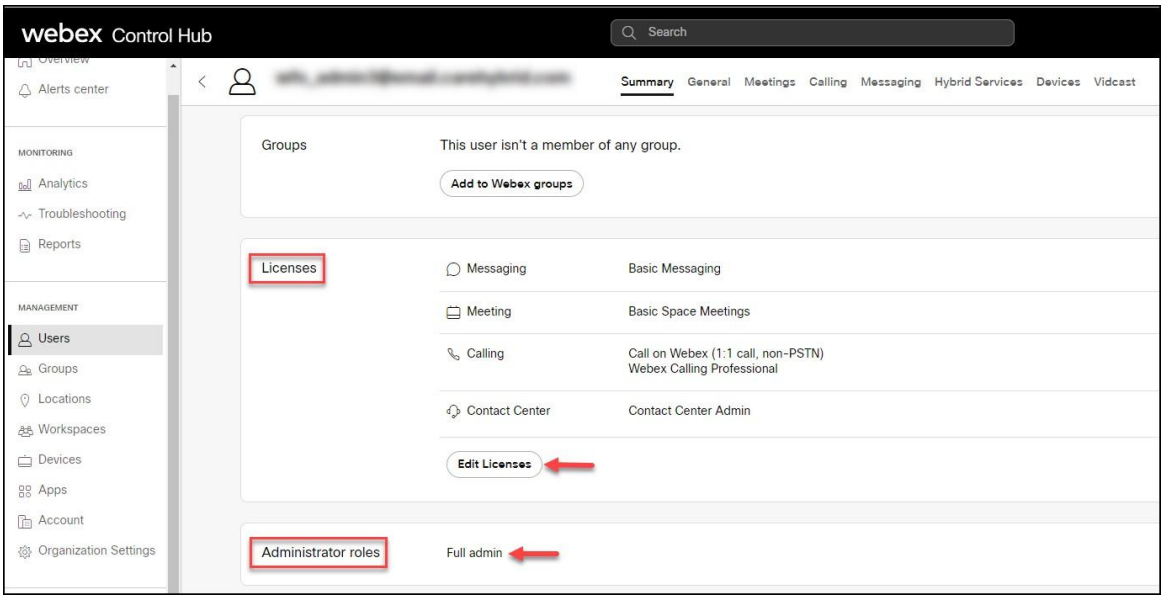
Rollen en machtigingen toewijzen

Het gebruikersaccount dat 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**.

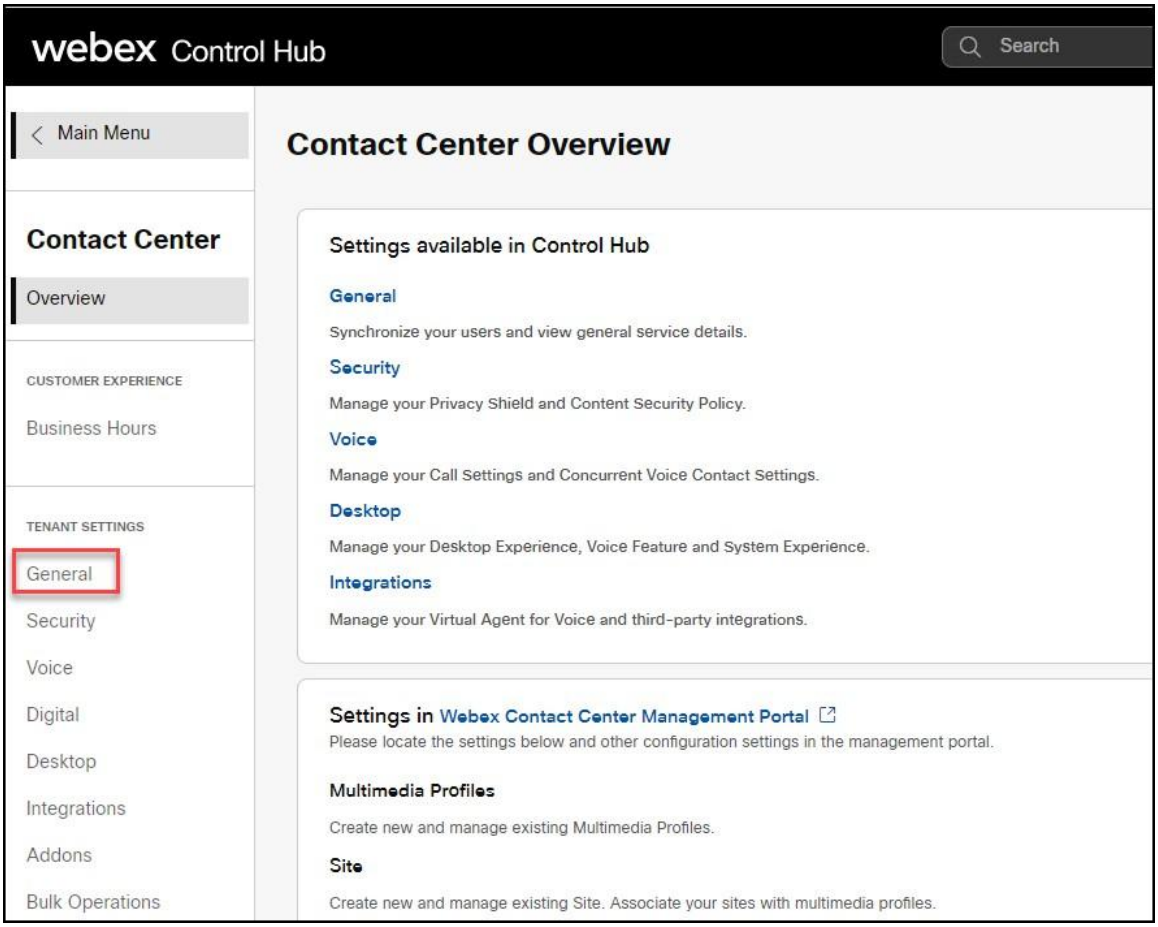
Licenties	
Messaging	Basisberichten
	Geavanceerde berichten
Vergadering	Basic Space Meetings
	Advanced Space Meetings
	Webex Meetings Suite
Roeping	Gesprek op Webex (1:1-gesprek, niet-PSTN)

Licenties	
Contactcenter	Contactcenterbeheer
	Gelicentieerde agent > Premium
Rol	
Services	Contactcenter-

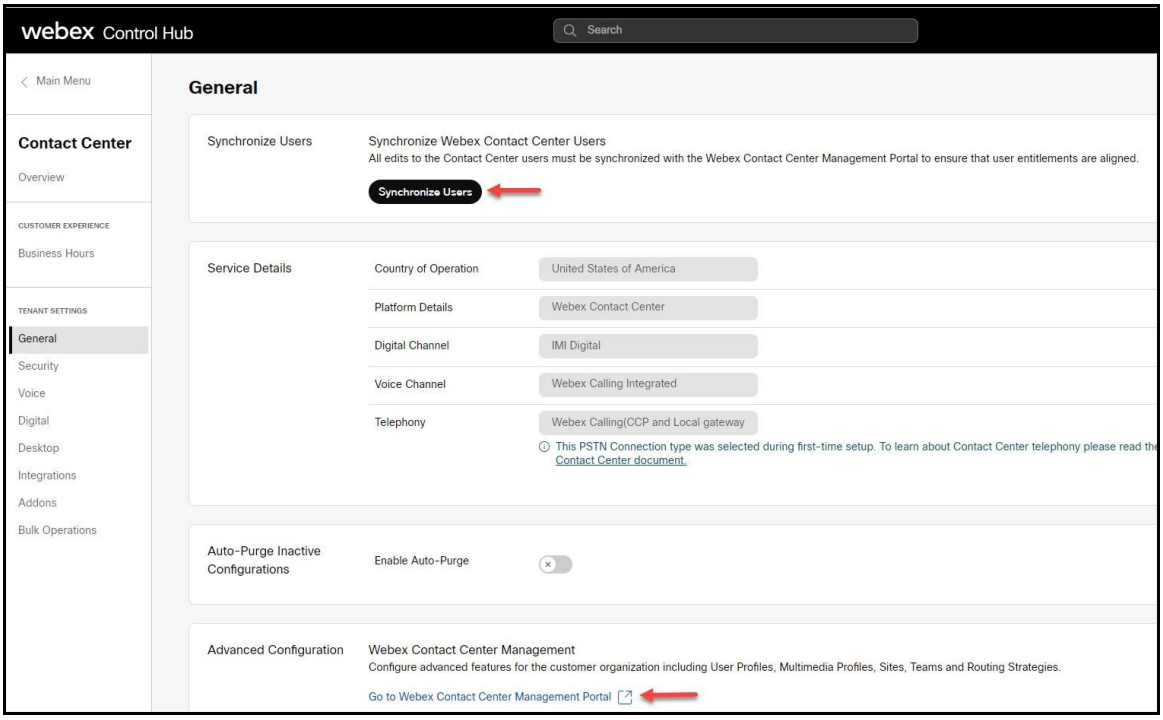
> **OPMERKING** : als u synchronisatieproblemen ondervindt, selecteert u de knop **Selectievakje Organisatiebeheerder** in en volledige

Contact center-instellingen configureren

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



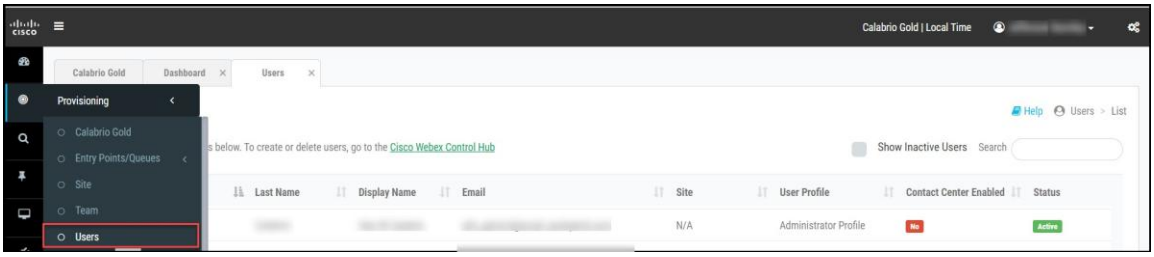
3. Klik op **Gebruikers** synchroniseren.



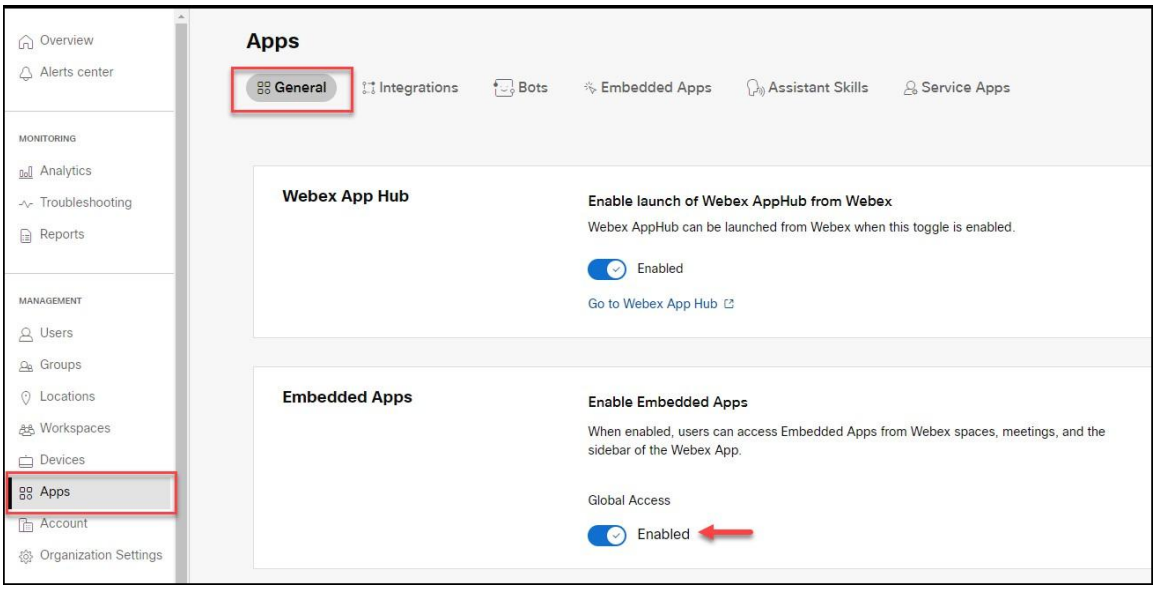
4. Klik op de **koppeling Ga naar Webex Contact Center Beheerportal** . De Beheerportal wordt in een afzonderlijk venster geopend.

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

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



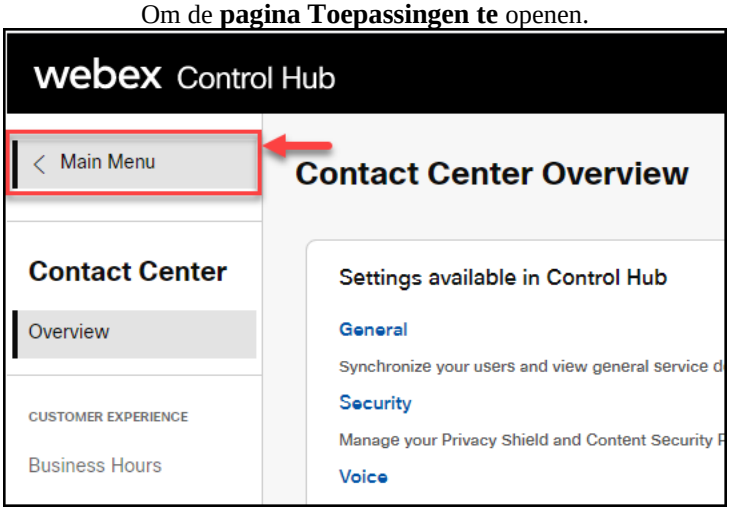
Apps-instellingen configureren



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**

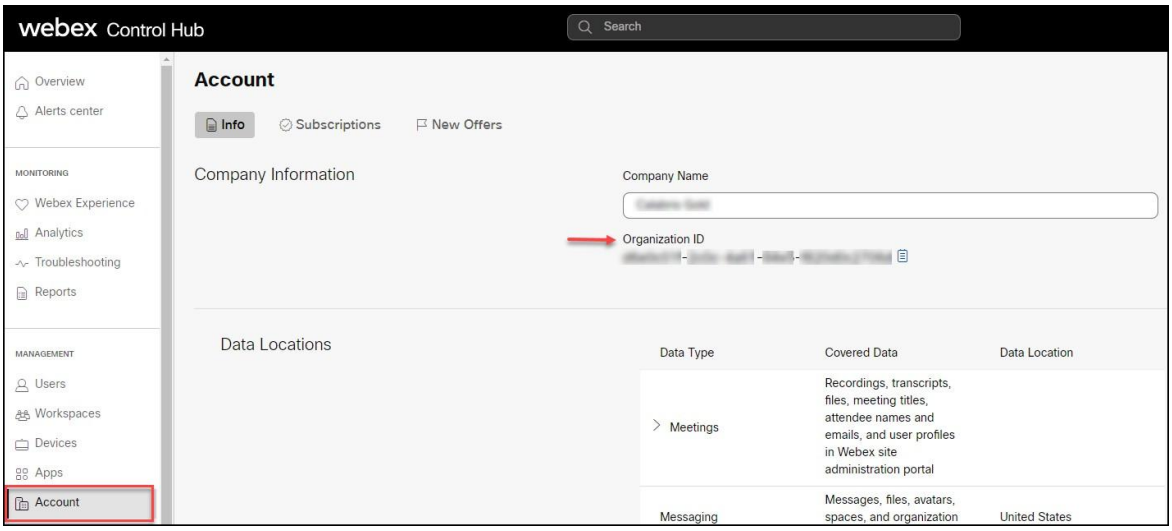
Om de **pagina Toepassingen te** openen.



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

Zoek uw organisatie als ID

1. Navigeer naar de **accountpagina** vanaf de linker navigatiebalk.
2. Sla uw **organisatienummer ID** op een gemakkelijk te openen locatie op. Uw nummer Cisco Organisatie-ID is vereist als u de verbinding met CWCC 2.0 in Webex WFO instelt. Uw organisatie ID wordt in ID ook wel Tenant Webex WFO genoemd.



Toewijzing API eindpunten

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

Regio	Ontwikkelaarsportal	Nummer API
ONS	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
Verenigd Koninkrijk	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 uw organisatie.

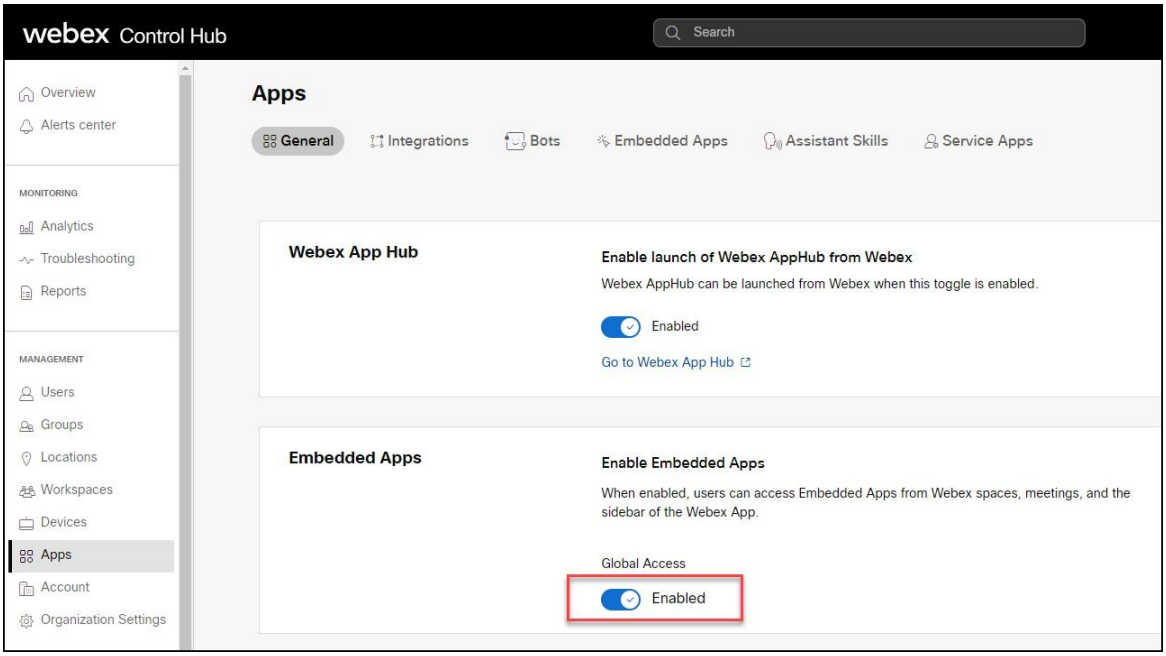
Schakel de integratie met het Pro Pack in

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

1. Meld u aan bij Webex Control Hub 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 Toepassing ID. Het eigenschappenvenster van de integratie wordt geopend.

   Calabrio App ID —

   Y2 aan de Y2
   endezcFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjhNjBlZTg0YTJJQ4NTlm

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 kunt instellen. Het organisatienummer ID wordt aan het token voor toegang tot beheerder toegevoegd wanneer u zich aanmeldt.

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. Volg de procedure opnieuw autoriseren configureren 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 uw accountmanager.

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.

- Uw gebruiker Webex-beheerder moet in Webex Control Hub over de vereiste machtigingen en rollen beschikken voor uw Webex Contact Center-systeem. Zie de procedure "Rollen en machtigingen toewijzen" in het onderwerp Cisco Webex Contact Center configureren voor meer informatie.
- Gebruikersnaam: dit is een e-mailadres van een gebruiker die is gekoppeld aan de aanmeldgegevens in Cisco Webex Contact Center.

  AANBEVOLEN WERKWIJZE als u WFM gebruikt, zorgt u ervoor dat de gebruikersnaam Webex Contact Center
  verschilt het veld van uw **Calabrio ONE API Gebruikersnaam** .

- API URL — de volledige basis-URL van de Webex Contact Center API, inclusief het protocol.
- Tenant ID: dit is uw Cisco Webex Contact Center organisatieID.
- Het veld Gebruikersnaam van Calabrio ONE API moet voldoen aan de volgende criteria.
  - In Webex WFO moet aan deze gebruiker ook de **machtigingen Scherm** opnemen en **Spraak** opnemen zijn toegewezen aan zijn rol. Gebruik **de pagina Rollen**om bevoegdheden voor rollen toe te wijzen in Toepassingsbeheer **en gebruik de** pagina Gebruikers **om rollen aan gebruikers** toe te wijzen.
  - Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Team** in de **vervolgkeuzelijst Gebruikers**
    in **Toepassingsbeheer**.

- Deze gebruiker moet het volledige bereik geven door alle groepen en teams onder **Gekoppelde groepen en teams** te selecteren op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.

Configuratieprocedures

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

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

  Als u WFM hebt, moet u Connect WFM naar Cisco Webex Contact Center 2.0 uitvoeren Procedure na het voltooien van De configuratie nr. CWCC 2.0 met de 2,0 programmatische API's.

- Nadat u een ACD hebt geconfigureerd, moet u opnieuw autoriseren configureren.

CWCC 2.0 configureren met programmatische 2.0-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. **BELANGRIJK** : dit moet een servicetype-account zijn die nooit mag worden gewijzigd. Als u uw account wijzigt, kan dat leiden tot Dubbele gebruikers en teams in het systeem.

Veld	Configuratie
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 van het tenantaccount voor CWCC in.
Calabrio ONE API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam voor service-account Webex WFO. Dit serviceaccount wordt ook wel uw gebruikersaccount voor tenantbeheer 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 dit tenantbeheerderaccount. Zie Een API-gebruikermaken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie. ▪ In Webex WFO moet aan deze gebruiker ook de **machtigingen Scherm** opnemen en **Spraak** opnemen zijn toegewezen aan zijn rol. Gebruik **de pagina Rollen**om bevoegdheden voor rollen toe te wijzen in Toepassingsbeheer **en gebruik de** pagina Gebruikers **om rollen aan gebruikers** toe te wijzen. ▪ Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Team** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**. ▪ Deze gebruiker moet het volledige bereik geven door alle groepen en teams onder **Gekoppelde groepen en teams** te selecteren op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.
Calabrio API-gebruikerswachtwoord	Uw wachtwoord voor Webex WFO service-account.
Producten ingeschakeld - Kwaliteit	**Quality Management** : selecteer als uw organisatie de aanschaf heeft

Veld	Configuratie
Beheer	Kwaliteitsbeheer. Schakel het **selectievakje Spraak** in als uw organisatie alleen wil dat Webex WFO alleen spraakcontacten opneemt. Schakel het **selectievakje Digitaal (Chat, SMS, E-mail, Sociaal)** in als uw organisatie Webex WFO chats, SMS berichten en e-mails wil opnemen.
Metagegevens toewijzen metagegevens	(Optioneel) Hiermee kunt u metagegevens van CWCC toewijzen aan aangepaste Labels in Webex WFO. Raadpleeg Metagegevens synchroniseren op Webex WFO voor meer informatie. CWCC-metagegevenswaarden worden met CWCC contacten gesynchroniseerd in Webex WFO. 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 wilt synchroniseren in Webex WFO met hun equivalenten in Cisco Webex Contact Center.
Vertraging vastleggen (minuten)	Stelt de tijd in dat WFM wacht voordat het importeert ACD-statistieken na afloop van het interval.
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.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen	(Optioneel) Schakel dit selectievakje in als u gegevens opnieuw wilt opnemen uit de hele vorige dag.

Veld	Configuratie
Media importeren	Het importeren van media- en opnamebestanden in Webex WFO Uit Webex Contact Center.
Gebruikerssynchronisatie	Synchronisatie van gebruikersgegevens in Webex WFO vanuit Webex Contact Center.
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 gebruikt de taal van een tekstcontact 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 gebruikt de taal van een tekstcontact om resultaten te zoeken wanneer u het tekstzoekfilter op de pagina Interacties gebruikt. Webex WFO wijst een taal aan een contact op basis van tekst toe met behulp van het

Veld	Configuratie
	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 nieuwe 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.

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.

opnieuw autoriseren configureren

1. Zorg dat u bent afgemeld bij Cisco Webex Contact Center.
2. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. **Selecteer ACD**, selecteer uw 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 doorgeleid naar de aanmeldpagina Cisco Webex.
7. Voer de aanmeldgegevens in van de beheerdersaccount die is gekoppeld aan dit ACD en meld u aan. Vervolgens wordt de aanmeldpagina 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 de pagina ACD voor uw nummer 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 op 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 Toepassingsbeheer** > **ACD Configuratie** . 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: dit is een Webex WFO ACD ID om CWCC te identificeren. Tenant ID: dit is de unieke alfanumerieke id van uw tenantaccount Webex WFO.
- De **functievlag ds-call-leg-state-api** 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

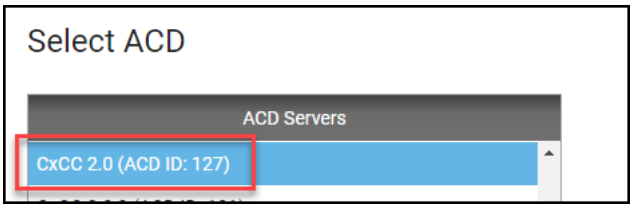
1. Ga naar **instellingen** WFM **>** WFM> **Integraties** > **Cisco Webex CC (Prog. API 2.0) - Historisch**.
2. Klik op Om een nieuwe integratie te configureren of klik op Om een bestaande integratie bij te werken.

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** : dit is een uniek ACD ID voor CWCC. Nadat u uw CWCC ACD op de **pagina Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD configuratie** hebt geconfigureerd, gaat u naar het nummer ID server (ook wel de waarde ACD ID) genoemd in de **lijstACD servers** .

     VOORBEELD

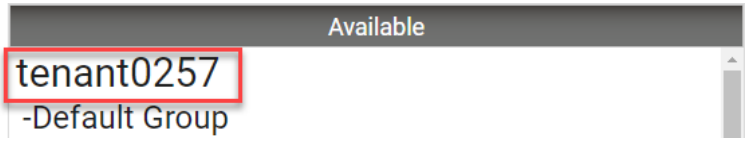
   - **Tenant ID in Webex WFO** : voer de specifieke waarde voor Webex WFO Tenant ID in. Dit is uw Webex WFO tenant ID. Het is niet de waarde CWCC Tenant ID die u hebt ingevoerd op de **paginaACD configuratie** .

     - Ga naar Toepassingsbeheer **om uw Webex WFO tenantnummer ID te** identificeren> **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 tenantnummer ID. Ga terug naar Cisco Webex Contact Center (Prog. Pagina API 2.0) Integraties. Neem contact op met Cisco Ondersteuning als u 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): RTA** en 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 met 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 uit CWCC API reacties, de toewijzingsprocedure Webex WFO en voorbeelden beschreven. Nadat een contact 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 Administrator. Standaard, aangepaste metagegevensvelden 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 een antwoord/zoekopdracht API antwoord.

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

```
1 {
```

```
    "data": {
      "taak": {
        "taken": [
          {
            "endedTime": 1630380960406,
            "captureRequested": true,
            "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 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 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-> Cisco Webex Contact Center 2.0

Procedures

In deze procedures wordt beschreven 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 hieronder verwijzen naar voorbeeldnummer API voorbeeldverzoek bij het opmaken van metagegevens.

```
{
    taakdetails (
            van: 1631192040000
            aan: 1654515806364
            filter: {
                en: [
                    { channelType: { equals: telephony }
                ]
            }
    ) {
        taken {
            id
            stringGlobalVariables(naam: "Global_VoiceName") {
                naam
                waarde
            }
        }
    }
}
```

- 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

   op 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

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 opmaken CWCC

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

   op 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

```
            }
        ) {
            tasks {
                id
                stringGlobalVariables(name: "Global_VoiceName") {
                    name
                    value
                }
            }
        }
}
```

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.

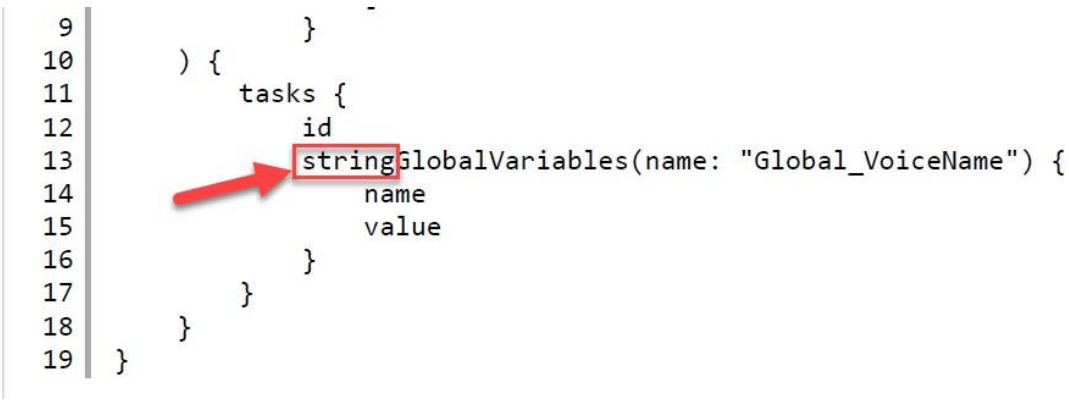
   VOORBEELDtaak . Global_VoiceName:

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



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**

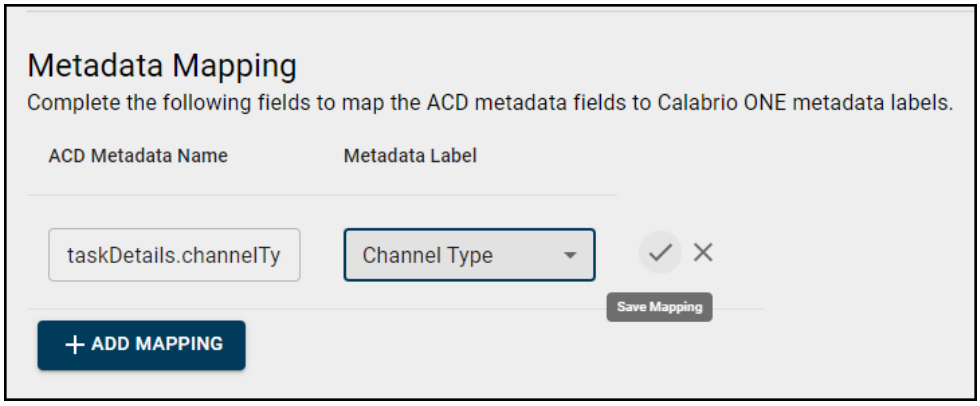
6. Controleer of de opgemaakte tekst in de volgende notatie is: Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst. Uw metagegevens van CWCC 2.0 zijn nu gereed om te worden toegewezen aan Webex WFO-metagegevenslabels.

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

Metagegevens van CWCC toewijzen in Webex WFO

1. Ga naar configuratiepagina **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
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 naam }
            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 naam }
                achtersite { ID naam }
                lastTeam { ID naam }
                lastEntryPoint { ID naam }
                totaalDuur
                opaScore
                blindTransferAantal
                conferentieAantal
                conferentieDuur
                ruggespraak
                ruggespraakDuur
                wachtAantal
                wachtDuur
                zelfserviceAantal
                zelfserviceDuur
                verbondenAantal
                verbondenDuur
                consultTotWachtrijAantal
                consultTotWachtrijDuur
                doorverbindenAantal
                afrondingDuur
                OvergaanDuur
                wachtrijDuur
                wachtrijAantal
                vastleggenRequested
            }
        }
    }
```

Hieronder worden de beschikbare metagegevensopties voor taakdetails weergegeven.

metagegevensopties taskDetails in een voorbeeldaanvraag

```
{
    taakDetails(
                van: 1631192040000
                aan: 1634648040000
                filter: {
                    en: [
                        { channelType: { equals: telephony }
                    ]
                }
    ) {
        taken {
```

```
                id
                status
                kanaalType
                createdTime
                beëindigdTijd
                oorsprong
                bestemming
                contactReden
                richting
                eigenaar { ID naam }
                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 naam }
                achtersite { ID naam }
                lastTeam { ID naam }
                lastEntryPoint { ID naam }
                totaalDuur
                opaScore
                blindTransferAantal
                conferentieAantal
                conferentieDuur
                ruggespraak
                ruggespraakDuur
                wachtAantal
                wachtDuur
                zelfserviceAantal
                zelfserviceDuur
                verbondenAantal
                verbondenDuur
                consultTotWachtrijAantal
                consultTotWachtrijDuur
                doorverbindenAantal
                afrondingDuur
                OvergaanDuur
                wachtrijDuur
                wachtrijAantal
                vastleggenRequested
            }
        }
    }
```

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 waar 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 contactpersoon in CWCC.

Integratiegegevens voor Cisco Webex Contact Center

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

Info over Webex WFO Digital Channel Support

Webex WFO biedt digitale kanaalondersteuning voor uw 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 gemaakt 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

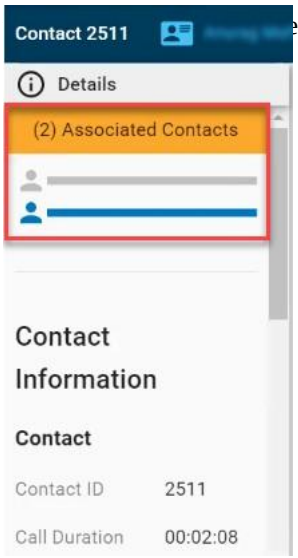
De volgende scenario's worden ondersteund.

- 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 transcript SMS wordt weergegeven, ongeacht welke agent is geselecteerd. de geselecteerde agent wordt echter in blauwe spraakvakken aan de rechterkant van een



Procedures

Digitale kanalen inschakelen

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **ACD configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen in het** gedeelte ACD selecteren. Het **venster Details** ACD 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. Ga 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 van het digitale kanaal

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 **contactID**, wat het unieke ID voor de chat is. Een **gekoppeld contact ID** is de identificatie die een oorspronkelijk contact verbindt met alle afgeleide legs van het contact die zijn opgenomen in Webex WFO. Een chat kan meerdere legs hebben als er doorgesprekken of vergaderingen zijn.

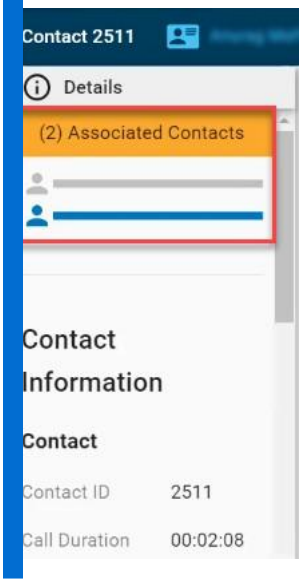
Dit betekent dat elke leg van een chat een uniek contact ID heeft en alle afgeleide legs van een chat dezelfde gedeelde gekoppelde contact ID hebben. Na het selecteren van een chat, kunt u alle gekoppelde chats weergeven in het chattranscript dat wordt weergegeven op de pagina Interacties. Zie Gegevens 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.



Chatbeperkingen

- 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 doorgestuurd naar een derde partij, biedt Webex WFO alleen gegevens voor het chatgedeelte van de agent voorafgaand aan de doorverbinding.
- 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 transcript (SMS) van de hele interactie, niet alleen hun afzonderlijke leg van de interactie. Elke leg van een interactie heeft contactID, de unieke ID van de interactie SMS. Een gekoppeld contact ID is de identificatie die een oorspronkelijk contact verbindt met alle afgeleide legs van het contact die zijn opgenomen in Webex WFO. Een SMS gesprek kan meerdere legs hebben als het doorgesprekken of conferenties omvat.

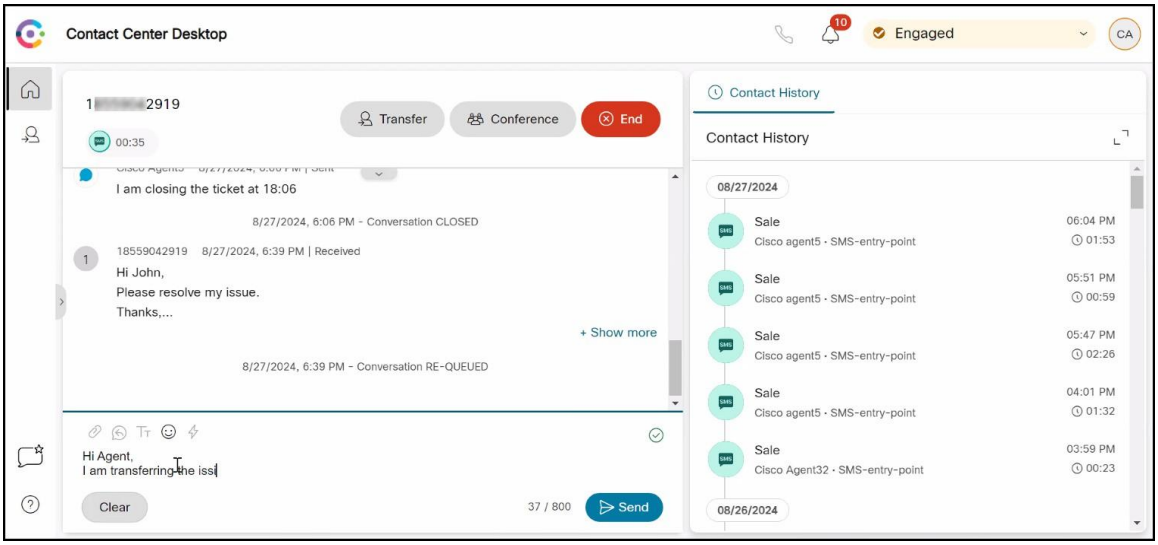
Dit betekent dat elke leg van een SMS een uniek contact ID heeft en dat alle afgeleide legs van een SMS hetzelfde gedeelde gekoppelde contact ID hebben. Nadat u een SMS-contact op de pagina Interacties hebt geselecteerd, kunt u alle gekoppelde SMS berichten in de mediaspeler weergeven (**interacties** > 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.

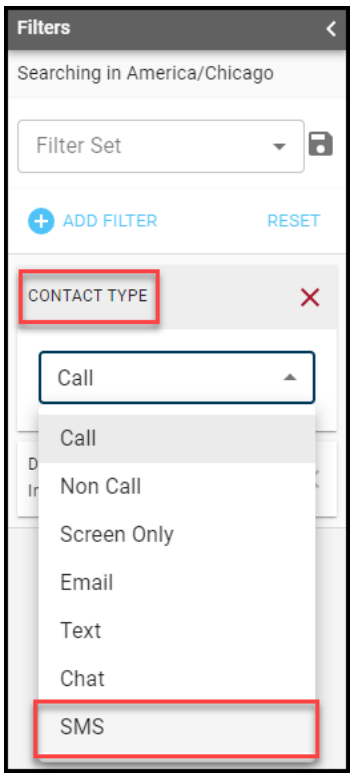
Voorbeeldstroom

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 Einde** 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)

SMS beperkingen

- SMS-transcripts zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie als CWCC 2.0 ACD is geconfigureerd. SMS die voorkomt 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-gesprek 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, waarna het SMS-gesprek wordt overgedragen aan 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, zowel het eerste SMS gesprek met de klant als de eerste agent en het vervolg

SMS gesprek dat is doorverbonden met de tweede agent, hebt hetzelfde gekoppelde contact ID. Het telefoongesprek van vijf minuten tussen de klant en de tweede agent heeft een ander 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 er zeker van te zijn dat u niet per ongeluk chatten en SMS uitschakelt.

E-mailondersteuning

Voorwaarden

- U hebt Cisco Contact Center Desktop (agentendashboard).
- 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 wordt weergegeven 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 opnemen.

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

Complexe gespreksevenementen

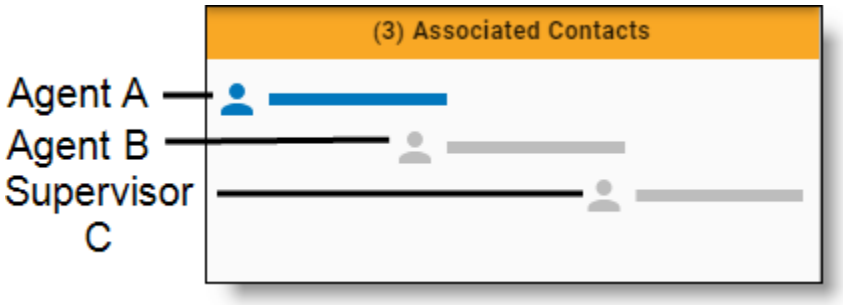
In dit onderwerp wordt beschreven hoe Webex WFO omgaat met complexe gesprekssc enario's. Complexe gesprekssc enario's zijn verschillende acties die tijdens een gesprek kunnen worden uitgevoerd. Ze zijn onder andere doorgeleide gesprekken, conferentiegesprekken, in wachtrij en geparkeerde gesprekken.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

In Webex WFO een geluidsgesprek en alle bijbehorende gegevens, zoals schermopnamen en metagegevens, worden een contact genoemd. Gekoppeld 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 resulterende contact hetzelfde 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 agent), maakt Webex WFO een afzonderlijk contact voor elke betrokken agent en krijgt deze contacten hetzelfde 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 deze drie afzonderlijke contacten en geeft deze hetzelfde bijbehorende contact ID.



In de mediaspeler is de inkomende audiostream blauw en de uitgaande stroom is rood. Op het ene kanaal wordt één agent afgebeeld en alle andere partijen die bij de oproep zijn betrokken, staan in een afzonderlijk kanaal. Zie Luisteren naar een audiocontact en Over stilte- en talk-overgebeurtenissen voor meer informatie over het audiopaneel in de mediaspeler.

Voorwaarden

- De volgende instellingen moeten zijn ingeschakeld voor de tenant van uw organisatie.
  - **Segmentopname** - Neem contact op met uw technische medewerker Cisco om deze instelling in te schakelen.
  - **Ruggespraakopname** : neem contact op met uw technische medewerker Cisco om deze instelling in te schakelen.
  - **Complexe gesprekken** - Neem contact op met Cisco Technische ondersteuning om deze instelling in te schakelen.

- **BELANGRIJK** Uw Cisco technische medewerker moet eerst segmentopnamen **en** consultlegopnamen **inschakelen** binnen uw Cisco Webex Contact Center-systeem. Daarna moet Cisco Technische ondersteuning complexe gesprekken **binnen Webex WFO inschakelen** .

- 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 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 van CWCC toe te voegen aan een metagegevenslabel.

      BEST PRACTICE 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

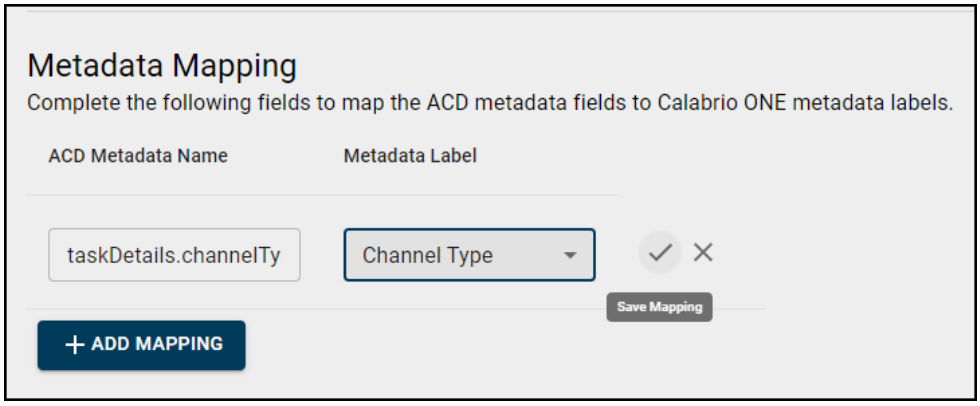
Procedure

Metagegevens toewijzen in Webex WFO

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

1. Ga naar de **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 naam** metagegevens '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. Typ 'Consult' in het tekstvak onder **ACD Metagegevensnaam**.
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.

Complexe gesprekken inschakelen

1. Ga naar de **configuratiepaginaCisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Selecteer in het **gedeelte Complexe gesprekken** inschakelen de **optie Complexe gesprekken** inschakelen.
3. 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 heeft beantwoord. 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 vergaderen 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 gesprekken 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	Ja	Een gesprek wordt doorverbonden van de ene agent naar een andere agent.

Warm doorverbinden

Type	Ondersteund	Beschrijving
Koude conferentie	Ja	Een interactie met een gesprek met twee of meer agenten.
Warme conferentie		
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 gebruiken op de pc's Waar agenten zich aanmelden bij Webex CC en elke Smart Desktop moet worden geconfigureerd voor het gebruik van RTE-berichten. RTE-berichten 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 de agents Webex WFO gebruikers die gebruikersprofielen 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:

Functie	Configuratie
	▪ 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 biedt 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 werkt en geconfigureerd is voor het gebruik van RTE-berichten, begint Smart Desktop schermopnamen vast te leggen in segmenten van tien minuten die lokaal worden opgeslagen. Er worden nog geen schermopnamen geüpload naar Webex WFO.

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

   Smart Desktop winkels deze segmenten op de volgende locaties:

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

2. Agent handelt het contact af in Webex CC.
3. Webex WFO 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 uit Webex CC heeft geüpload, begint het proces van het extraheren en uploaden van overeenkomende schermopnamen. Webex WFO doet dit door tijdindicppen voor elk contact door te 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 opnieuw wordt gemaakt om ervoor te zorgen dat er schermopnamen worden gemaakt voor alle contacten die in de tussenliggende tijd door de agent zijn afgehandeld.

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

5. Agent meldt zich af.

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

Informatie over serverloze configuraties

De Webex WFO-gegevensserver verwerkt aanvragen en levert gegevens. Met name de synchronisatie van gebruikers en het importeren van gegevens zijn processen van gegevensservers. Deze processen vallen nu terug in de integratie. een dataserver is daarom niet meer nodig.

Procesdetails

Als uw organisatie een nieuwe implementatie van de QM-integratie uitvoert voor Cisco Webex Contact Center 2.0, kunt u de procedures in Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 exact volgen zoals ze zijn geschreven.

Als uw organisatie echter overstapt van een gegevensserverintegratie naar een serverloze integratie, moet u rekening houden met het volgende.

1. Dit is een gecontroleerde uitrol, wat betekent dat een professionele service vereist is. Een technicus moet Cisco 2.0 voor uw organisatie inschakelen voordat u verder kunt gaan met de volgende stappen in dit proces.

2. U moet uw gegevensserver deactiveren via de pagina Configuratie van de gegevensserver op **Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **Dataserverconfiguratie**.

   - Verwijder alle instellingen en schakel alle selectievakjes voor een enkele gegevensserver een voor een uit en klik op **Opslaan**.

- Wacht tien minuten voordat u doorgaat met de volgende stap.
- Klik op **Verwijderen** om de verbinding met de gegevensserver met uw ACD te verwijderen.

3. Zorg voor uw ACD-configuratie-instellingen (**Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD configuratie**) zijn up-to-date.

    - Klik op de **knop Media importeren** en **Gebruikerssynchronisatie** op # **Cisco Webex Contact Center 2.0 van ACD** configuratiepagina om serverless media te importeren en gebruikerssynchronisatie mogelijk te maken.
    - **Webex WFO API-gebruikersnaam** : gebruik in Cisco Webex Contact Center voor dit veld een e-mailadres dat is gekoppeld aan uw beheerdersreferenties.
        - In Webex WFO moet aan deze gebruiker ook de **machtigingen Scherm** opnemen en **Spraak** opnemen zijn toegewezen aan zijn rol. Gebruik **de pagina Rollen**om bevoegdheden voor rollen toe te wijzen in Toepassingsbeheer **en gebruik de** pagina Gebruikers **om rollen aan gebruikers** toe te wijzen.
        - Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Team** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.
        - Deze gebruiker moet volledige bereik krijgen door alle groepen en teams onder **Gekoppelde groepen en teams** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.

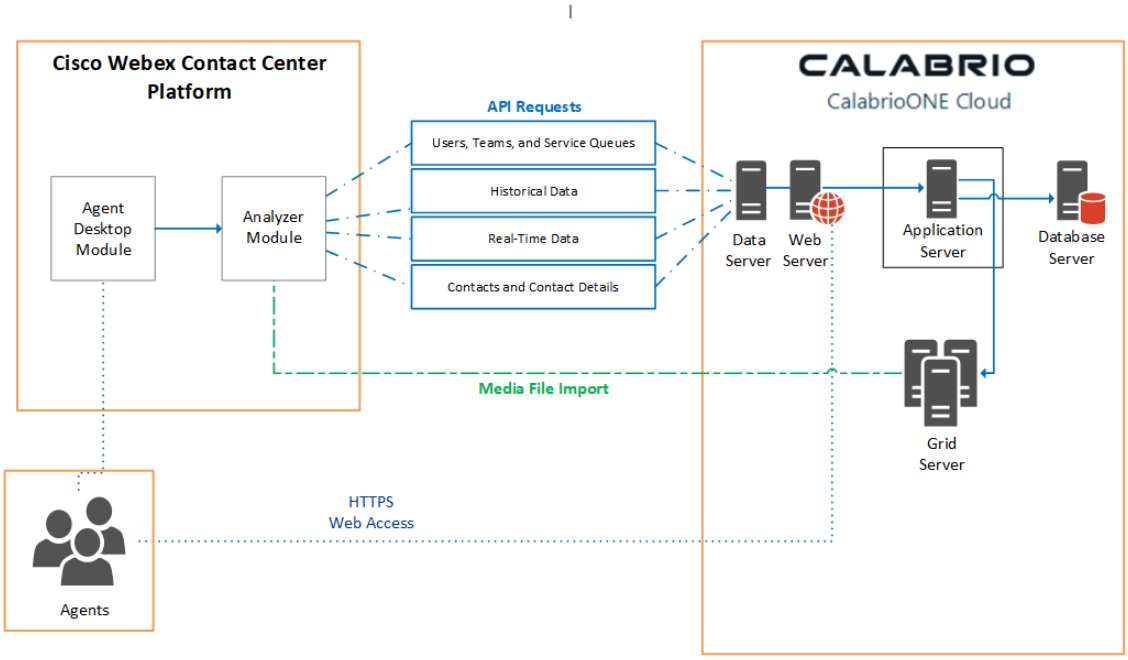
Bijlage

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.

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



Users

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker uit Webex Contact Center importeert, 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 het nummer van de Webex WFO gebruiker op het nummer ACD ID. ▪ 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. **NOTE** Webex WFO behoudt de relatie tussen gebruikers en teams van Webex Contact Center niet. Zie Teams. ▪ Als voor de Webex Contact Center-gebruiker contactcentrum geactiveerd is, wijst u de standaardrol van agent toe aan de gebruiker Webex WFO. 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 van 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 van 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.

Informatie over serverloze configuraties

De Webex WFO-gegevensserver verwerkt aanvragen en levert gegevens. Met name de synchronisatie van gebruikers en het importeren van gegevens zijn processen van gegevensservers. Deze processen vallen nu terug in de integratie. een dataserver is daarom niet meer nodig.

Procesdetails

Als uw organisatie een nieuwe implementatie van de QM-integratie uitvoert voor Cisco Webex Contact Center 2.0, kunt u de procedures die in Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 worden beschreven, volgen zoals ze zijn geschreven.

Als uw organisatie echter overstapt van een gegevensserverintegratie naar een serverloze integratie, moet u rekening houden met het volgende.

1. Dit is een gecontroleerde uitrol, wat betekent dat een professionele service vereist is. Een technicus moet voor uw organisatie de functie Cisco 2.0 voor serverless inschakelen voordat u verder kunt gaan met de volgende stappen in dit proces.
2. U moet uw gegevensserver deactiveren via de pagina Configuratie van de gegevensserver op **Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **Dataserverconfiguratie**.

- Verwijder alle instellingen en schakel alle selectievakjes voor een enkele gegevensserver een voor een uit en klik op **Opslaan**.
- Wacht tien minuten voordat u doorgaat met de volgende stap.
- Klik op **Verwijderen** om de verbinding met uw ACD met gegevensserver te verwijderen.

3. Zorg voor de ACD-configuratie-instellingen (**Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD configuratie**) zijn up-to-date.
    - Klik op de **knop Media importeren** en **Gebruikerssynchronisatie** op# **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** configuratiepagina om serverless media te importeren en gebruikerssynchronisatie mogelijk te maken.
    - **Webex WFO API-gebruikersnaam** : gebruik in Cisco Webex Contact Center voor dit veld een e-mailadres dat is gekoppeld aan uw beheerdersreferenties.
        - In Webex WFO moet aan deze gebruiker ook de **bevoegdheden scherm opnemen** en **Spraak** opnemen zijn toegewezen aan zijn rol. Gebruik **de pagina Rollen**om bevoegdheden voor rollen toe te wijzen in Toepassingsbeheer **en gebruik de** pagina Gebruikers **om rollen aan gebruikers** toe te wijzen.
        - Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Team** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.
        - Deze gebruiker moet volledige bereik krijgen door alle groepen en teams onder **Gekoppelde groepen en teams** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.

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-informatie van uw Webex Contact Center-provider en sla deze op een eenvoudig 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.

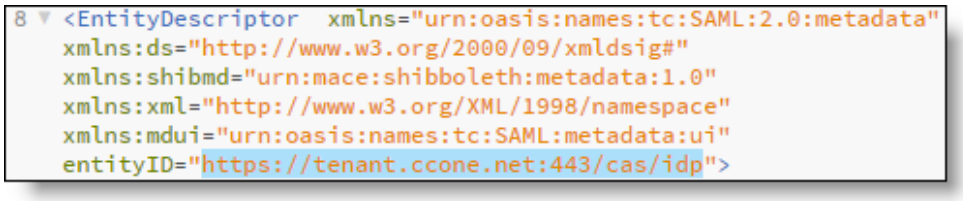
Wanneer u de verbinding tussen ACD en Webex Contact Center in Webex WFO configureert, hebt u deze gegevens nodig om de sectie Webex Contact Center API te vullen.

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

- Entiteit ID

VOORBEELD

De entiteit ID wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.



- URL voor omleiding voor eenmalige aanmelding

VOORBEELD

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

- Certificaat van identiteit provider

VOORBEELD

Het identiteitsproviderscertificaat wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.

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

Vervolgens voegt u Webex Contact Center toe en configureert u 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 van het nummer Webex Contact Center Media API in stap 1 op, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-opnemen
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de gebruiker Webex Contact Center dat u opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet toestemming hebben om toegang te krijgen tot Webex Contact Center API en Webex Contact Center Media API.
API-sleutel	Voer de toets API in voor Webex Contact Center API en Webex

Veld	Configuratie
	Medianummer contactcentrum API die u hebt opgeslagen in stap 1.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selecteer alleen deze optie als u Webex Contact Center 2.0 gebruikt. Hiermee schakelt u CMSv2 API-verzoeken 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 equivalenten 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 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 op op welke tijd van de dag Webex WFO de gegevens van de vorige dag moet ophalen uit 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** > **System Configuration** > **Data Server Configuration**.
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 in en verplaats vervolgens Webex Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** aan **toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Synchronisatie** inschakelen synchronisatieinstellingen
Regionale gegevensserver ACD verplaats vervolgens Webex Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** aan **toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Vastleggen** inschakelen in en Instellingen voor vastleggen
Real-, regionale gegevensserver inschakelen in en verplaats vervolgens De Webex Contact Center ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.	Schakel het **selectievakje Real-time gebeurtenissen** Instellingen voor tijdgebeurtenissen
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 **venster Details** ACD wordt geopend.
3. Configureer de velden als volgt in het venster ACD Details.

Veld	Configuratie
Selecteer ACD	Selecteer **Cisco Customer Journey Platform**. **NOTE** 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 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 het nummer Webex Contact Center Media API in die u hebt opgeslagen in stap 1, inclusief de protocol-id. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-opnemen
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de gebruiker van 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 Webex Contact Center Media.
API-sleutel	Voer de toets API in voor 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 Cisco organisatie ID.

8. Configureer het gedeelte Synchronisatie-interval als volgt:

Afdeling	Beschrijving
Interval (minuten) synchroniseert,	Geef op hoe vaak (in minuten) u wilt dat de gegevensserver gebruikers Teams en servicewachtrijen in Webex WFO met hun equivalenten in Webex Contact Center. Zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 voor meer informatie over 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 afloop van het interval.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen wilt ophalen	(Optioneel) Schakel het selectievakje in als u gegevens opnieuw De hele vorige dag. Als u routinematig gesprekken verwerkt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden.
Tijd opname	Geef de tijd 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

QM stelt u in staat om te 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.

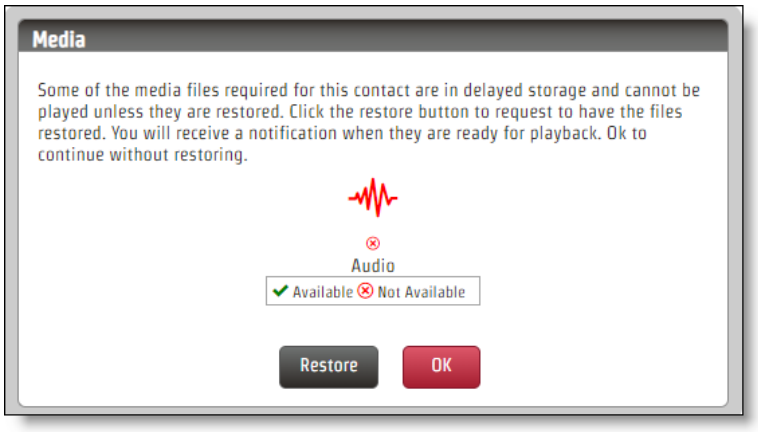
Als u een contact wilt importeren, Webex WFO worden eerst metagegevens over het contact geïmporteerd via een API-verzoek. Vervolgens wordt de geluidsopname geïmporteerd via een ander API-verzoek, wordt de geluidsopname gekoppeld aan de contactmetagegevens en wordt het contact gekoppeld aan de agent die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

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 agent Hodges gedurende 42 seconden raadpleegde. Webex WFO segmenten van dit contact in twee contacten: 29 en 30.

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

Beide opnamen hebben hetzelfde 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 ze ook kunnen worden geselecteerd en afgespeeld.

Doorverbonden

Webex WFO segmenten van de Webex Contact Center contact op aantal malen dat 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 hetzelfde gekoppelde contactnummer ID.

VOORBEELD

Webex WFO importeert een contact waarbij Agent Braun het contact heeft doorverbonden met Agent Hodges.

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

Beide opnamen hebben hetzelfde 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 ze ook kunnen worden geselecteerd en afgespeeld.

Conferenties

Webex WFO segmenten van het contact Webex Contact Center in twee contacten die hetzelfde gekoppelde contact ID hebben.

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. Er worden tijdens de telefonische vergadering met 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.

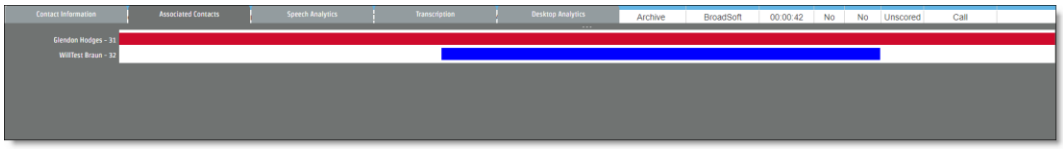
Webex WFO dit contact in twee contacten segmenten: 31 en 32. De opname voor contact 31 duurt 00:02:09; dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname voor contact 32 heeft een duur van 00:01:00, dit is alleen de tijd die Agent Hodges raadpleegde en vervolgens met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

Beide opnamen hebben hetzelfde 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 biedt 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	Gekoppeld contact ID

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

WFM Gegevens voor 2.0

Historische gegevenskoppeling

De volgende tabellen bevatten informatie over gegevens uit wachtrijstatistiekenrapporten, rapporten met wachtrijstatistieken en real-time velden Webex WFO WFM. De tabellen geven informatie over de waarden aan elk Webex WFO gegevenspunt in Cisco Webex Contact Center 2.0 (CWCC).

OPMERKING: Taken zonder ID of naam (zoals in, nul of leeg) worden uitgefilterd in de berekening van de statistische gegevens.

Rapport Wachtrijstatistieken

Webex WFO WFM wachtrij Statistiek	CWCC 2,0	Beschrijving
Datum/interval*	—	De geselecteerde datum en tijd.
*	—	De unieke wachtrij ID zoals deze is gedefinieerd in CWCC 2.0. Deze meting verschijnt niet in rapporten, maar in is het van belang voor wachtrijkoppelingen.
Rij*	taak. Queues.Last().ID – voor Aangeboden, overflowOut (dit is de eerste leg van de contactpersoon) taak. Laatste wachtrij,ID – voor Beantwoord verlaten, instroomt	De naam van de wachtrij zoals gedefinieerd in CWCC 2.0.

Webex WFO WFM wachtrij Statistiek	**CWCC 2,0**	**Beschrijving**
Naam wachtrij	taak. Wachtrijen. Laatste (). Naam - voor Aangeboden, overflowOut task.LastQueue.Name - voor Beantwoord, verlaten, instromen	—
Aangeboden contactpersonen	Geregistreerd bij de eerste wachtrij en op het interval van de taak. Tijd Aangemaakt Geteld als aangeboden wanneer er een wachtrij en ID en naam zijn niet leeg of leeg en type beëindiging is niet afgewezen	Het totale aantal inkomende contacten voor de rij.
Beantwoorde contacten	Geregistreerd bij de taak.laatstewachtrij en op het interval taak. CreatedTime + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet short_contact of verlaten en is toegewezen aan een wachtrij en een agent (eigenaar)	Het totaal aantal beantwoorde contacten voor de rij.
Beantwoord binnen serviceniveau	Geregistreerd bij de taak.laatstewachtrij en op het interval taak. CreatedTime + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet is short_contact of verlaten en een agent heeft (eigenaar)	Het totaal aantal beantwoorde contacten in het wachtrij die zich binnen de geconfigureerde waarde CWCC 2.0 bevinden serviceniveau. Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Beëindigingstype = Kan niet een van de verlaten beëindigingstypen zijn (short_contact of verlaten) en moet een eigenaar hebben

Webex WFO WFM wachtrij	**CWCC 2,0**	**Beschrijvin**
Verlaten contacten	Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype is short_ contact of is verlaten	Het totaal aantal verlaten contacten in de wachtrij. Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Beëindigingstype = Moet zijn in een van de verlaten beëindigingstypen (short_contact of verlaten)
Verlaten binnen serviceniveau	Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachtrijDuur wanneer Beëindigingstype is verlaten De Wachttijd is <= serviceniveau gedefinieerd voor deze wachtrij	Het totaal aantal verlaten contacten, waarbij de antwoordtijd ligt tussen de parameters "korte contactdrempel in seconden" en "serviceniveau in seconden".
Verlaten korte contacten	Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype is short_ contact	Het totaal aantal verlaten contacten waarbij de antwoordtijd kleiner is dan de gedefinieerde "korte contactdrempel in seconden". Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Beëindigingstype = moet zijn short_contact

Webex WFO WFM wachtrij Statistiek	**CWCC 2,0**	**Beschrijving**
Uitstroomt	Geregistreerd voor de eerste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Aangemaakt De taak wordt beschouwd als overgestroomd wanneer de eerste en laatste wachtrij verschillend zijn en taak.doorverbindenAantal = 0	Het totale aantal contacten voor de wachtrij dat naar een andere wachtrij of naar een derde partij is verzonden.
Inkomend	Geregistreerd voor de laatste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Aangemaakt De taak wordt als overgestroomd beschouwd wanneer de eerste en laatste wachtrij verschillend zijn en taak.transferCount = 0	Het totaal aantal contacten in de wachtrij dat eerst in een andere wachtrij stond.
Tijd contact	Taak.VerbondenDuur Geregistreerd voor de laatste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Beëindigd	De totale contactduur voor contacten PUT in in de wachtrij geplaatst en vervolgens beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.
Werk na gesprek	Taak.Afrondingsduur Geregistreerd voor de laatste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Beëindigd	De totale afrondingsduur, of administratieve tijd na een contact, voor contacten die in de wachtrij zijn beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.
Totale vertraging in wachtrij, beantwoord	Taak.WachtrijDuur Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet is short_contact of verlaten en een agent heeft (eigenaar)	De totale tijd van contacten PUT in de wachtrij en vervolgens beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.

Webex WFO WFM wachtrij	**CWCC 2,0**	**Beschrijvin**
Totale vertraging in wachtrij, verlaten	Taak.WachtrijDuur Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype is short_ contact of is verlaten	De totale tijd in de wachtrij voor contacten PUT in de wachtrij en vervolgens verloren gaan. Een contact wordt als verloren beschouwd wanneer de beller ophangt voordat de oproep wordt beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.
Langste vertraging in wachtrij, beantwoord	Max van Taak.WachtrijDuur Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet is short_contact of verlaten en een agent heeft (eigenaar)	De langste wachttijd voor een contactpersoon die in de wachtrij stond en vervolgens is beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.
Langste vertraging in wachtrij, verlaten	Max van Taak.WachtrijDuur Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype is short_ contact of is verlaten	De langste wachttijd voor een contactpersoon die in de wachtrij stond en vervolgens is verloren. Een oproep wordt als verloren beschouwd wanneer de beller ophangt voordat de oproep wordt beantwoord. Deze waarde verschijnt in de notatie uu:mm:ss.

* Geeft aan dat de meting onderdeel uitmaakt van de unieke identificatie van de historische gegevensfeed.

Statistieken wachtrij agent

Webex WFO WFM agent Wachtrijstatistieken	**CWCC 2,0**	**Beschrijving**
Datum/interval*	—	De geselecteerde datum en tijd.
*	—	De unieke wachtrij ID zoals deze is gedefinieerd in CWCC 2.0. Deze metriek verschijnt niet in rapporten, maar is wel belangrijk voor de toewijzing van wachtrijen.
Rij*	—	De naam van de wachtrij zoals gedefinieerd in CWCC 2.0. Wachtrij-id = task.LastQueue.Id Wachtrijnaam = task.LastQueue.Name
Agent*	N.v.t	De agentnaam zoals gedefinieerd in de module People van Webex WFO WFM.
*	CiUserId in Gebruiker API tot Task.Owner.Id	Het unieke agentID zoals gedefinieerd in CWCC 2.0. Deze meting verschijnt niet in rapporten, maar het is belangrijk voor agent kartering. Agent ID =
ACD aanmelden*	Task.Owner.Name	De aanmelding van de agent zoals gedefinieerd in Cisco Webex Contact Center 2.0.
Beantwoorde contacten	Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet is short_contact of verlaten en is toegewezen aan een wachtrij en een agent (eigenaar)	Het totaal aantal beantwoorde contacten voor de wachtrij.

Webex WFO WFM agent Wachtrijstatistieken	CWCC 2,0	Beschrijving
Doorverbonden contacten	Geregistreerd voor de taak.laatste wachtrij en de intervaltaak. Tijd Gemaakt + taak. WachttijdDuur Wanneer Beëindigingstype niet is short_contact of verlaten en is toegewezen aan een wachtrij en een agent (eigenaar) berekend als Aantal Taak.transferaantal > 0	Het totaal aantal doorverbonden contacten.
Tijd contact	Taak.VerbondenDuur Geregistreerd voor de laatste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Beëindigd	De totale gesprekstijd voor contacten ACD.
Na contact Werk	Taak.Afrondingsduur Geregistreerd voor de laatste wachtrij en het interval van de taak. Tijd Beëindigd	De totale afrondingstijd.

* Geeft aan dat de meting onderdeel uitmaakt van de unieke identificatie van de historische gegevensfeed.

Toewijzingen van real-time overeenstemmingsgegevens

Veld Webex WFO Real-time	CWCC 2,0	Verplicht	Beschrijving
Aanmelden	CiUserId	Y	De aanmelding van de agent die is gedefinieerd in Cisco Webex Contact Center 2.0.
Naam agent	—	N	De aanmelding voor de agent die is gedefinieerd in Cisco Webex Contact Center 2.0.
Staatscode	huidigeStatus In combinatie met	Y	De statuscode zoals gedefinieerd door Cisco Webex Contact Center 2.0.

Webex WFO Real-time veld	**CWCC 2,0**	**Verplicht J/n**	
	niet actiefCodeIdoch wrapUpAuxCodeId (indien van toepassing)		
Statusbeschrijving	huidigeStatus In combinatie met inactieveCodeId of wrapUpAuxCodeId (indien van toepassing)	N	De statusnaam zoals gedefinieerd in Cisco Webex Contact Center 2.0.
TijdInState	N.v.t	N	Tijd (in seconden) waarin de agent zich heeft bevonden. Deze status.