# Webex integratiehandleiding voor WFO en Webex Contact Center

## Voor implementaties met klassieke WFM

**Voor het eerst gepubliceerd op** 29 september 2020
**Laatst bijgewerkt:** 28 februari 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2020-2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

# Inhoud

**Inhoud** 3

**Doelgroep** 5

**Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht** 6

**Introductie** 8

Kwaliteitsbeheer (QM) 8

Workforce Management (klassieke WFM) 11

Analyse 11

Inzichten 12

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center Architectuur 13

**Configuratieprocedures** 14

Cisco Webex Contact Center configureren 14

Voorwaarden 15

Configuratieprocedures 15

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0 23

Voorwaarden 23

Configuratieprocedures 23

Metagegevens synchroniseren om WFO te Webex 31

**Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center** 41

About Webex WFO digital channel support 41

Chatondersteuning 43

SMS ondersteuning 44

E-mailondersteuning 47

Complexe gespreksevenementen 47

Schermopname 51

**Bijlage** 54

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0 54
Gebruikers 54
Teams 55
Servicewachtrijen 55
Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1.0 56
Stap 1: verzamel informatie van uw Webex contactcentrumprovider 57
Stap 2: Webex contactcenter configureren als een ACD in Webex WFO 58
Stap 3: de gegevensserver configureren 60
(Optioneel) Stap 4: SAML verificatie inschakelen 61
QM gegevens voor 1,0 62
Geluidsopname 62
Metagegevens van contact 65
Klassieke WFM-gegevens voor 1,0 65
Historische gegevens 66
Real-time gegevens 68

# Doelgroep

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

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

# Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht

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

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

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

## Beschikbaarheid van versies en functies

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

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

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

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

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

# Inleiding

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

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

## Kwaliteitsbeheer (QM)

### Beschikbare functies

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

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

| Functie ondersteund | Ondersteund | Momenteel niet |
|---|---|---|
| Digitaal kanaal - SMS | X<br>Zie over Webex WFO digitale kanaalondersteuning | |
| Digitaal kanaal - E-mail | X<br>Zie over Webex WFO digitale kanaalondersteuning | |

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

***Open product integratie review.*

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

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

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

## Edge-componenten

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

# Workforce Management (klassieke WFM)

**IMPORTANT** Classic WFM is per 1 december 2023 tot einde verkoop verklaard en is niet langer beschikbaar voor aankoop.

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. Zet de juiste mensen op de juiste plaatsen.
Aan de slag om slimmer te werken en een consistente en uitstekende klantervaring te leveren.

## Beschikbare functies

| Functie ondersteund | Ondersteund | Momenteel niet |
|---|---|---|
| Historische gegevens | X | |
| Real-time gegevens | X | |
| Vooruitzichten | X | |
| Plannen | X | |
| Synchronisatie ondersteund | X | |
| | Gebruikers, teams en wachtrijen | |

** Historische gegevens vastleggen die ouder zijn dan zes maanden, vereisen mogelijk een opdracht voor professionele services als de gegevens niet rechtstreeks beschikbaar zijn in Webex contact center.*

# Analyse

## Beschikbare functies

| Functie | Ondersteund | Momenteel niet ondersteund |
|---|---|---|
| Spraakanalyse (Fonetiek) | X** | |
| | Alleen beschikbaar voor on-premise implementaties | |

| Functie | Ondersteu | Momenteel niet |
|---|---|---|
| Spraakanalyse (Spraak-naar-tekst) | X** | |
| Desktopanalyse | X*<br><br>Niet gesynchroniseerd met opnamen | |
| Tekstanalyse | X<br><br>Wachtgebeurtenissen (pauzes) worden weergegeven als een lege witruimte zonder omzetting. | |
| Dashboards met drilldown | X | |
| Voorspellende evaluatiescore | X | |
| Voorspellend NPS | X | |
| Sentimentanalyse | X | |
| Slimme benchmarking voor agenten | X | |
| Geavanceerde spraakzoekopdracht | X | |

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

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

# Inzichten

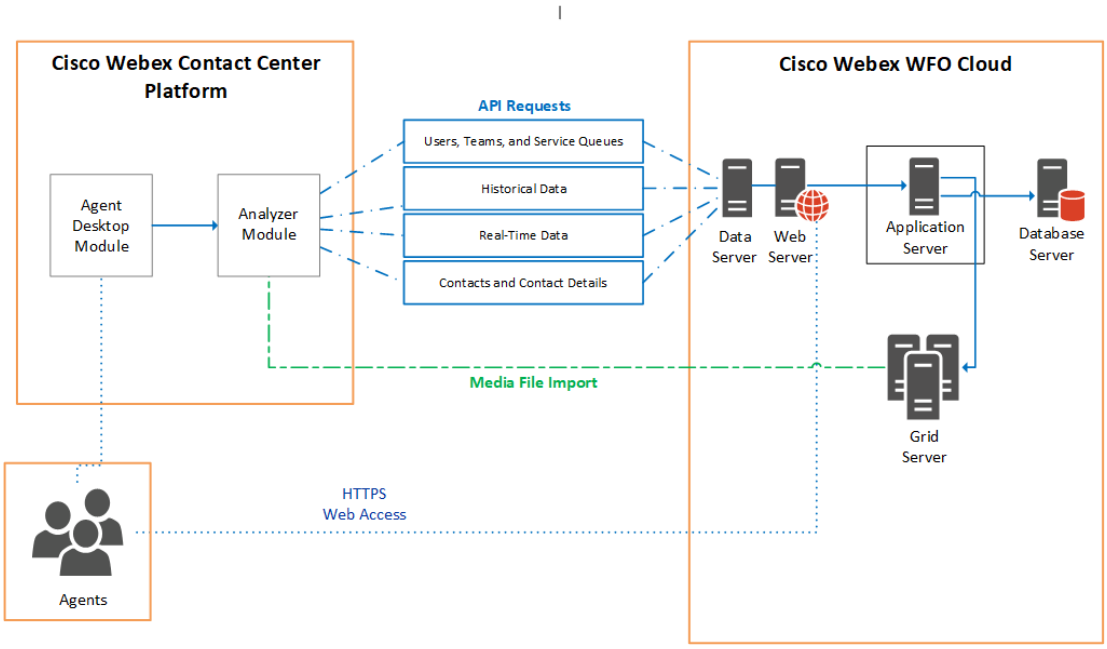
Insights is een DOOR AI-aangestuurde BI-oplossing die een kernonderdeel is van de Webex WFO-suite. Insights biedt blended, niet-silo rapportage waarmee u al uw workforce engagement management en gegevens van de interactie met klanten van Webex WFO naadloos kunt combineren. Insights visualiseert u uw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

## Beschikbare functies

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

# Webex WFO en Cisco Webex Contact Center Architectuur

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



# Configuratieprocedures

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


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


## Configuratieoverzicht Cisco Webex Contact Center 1.0

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

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

## Overzicht van configuratie van Cisco Webex Contact Center 2.0

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

### CMSv2 API's

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

### 2.0 (programmatische) API's

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

# Cisco Webex Contact Center configureren

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

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

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

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

## Voorwaarden

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

  **OPMERKING:** als Active Directory-synchronisatie later is ingeschakeld en het e-mailadres niet bestaat in Active Directory, wordt de configuratie in Cisco gewist. Er zijn dubbele teams en

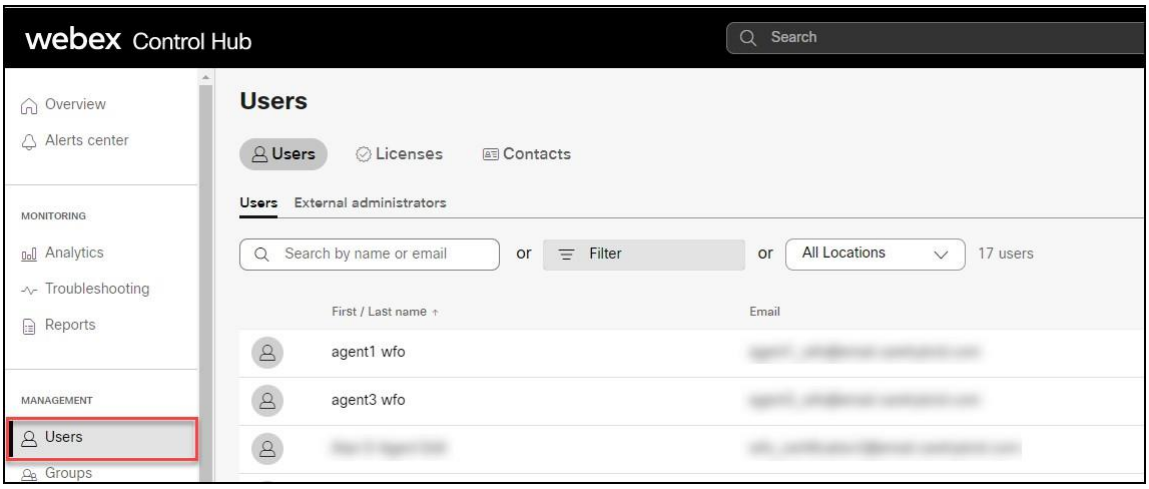
  Gebruikers veroorzaakt door synchronisatieproblemen met een nieuw e-mailadres.

## Configuratieprocedures

### Rollen en machtigingen toewijzen

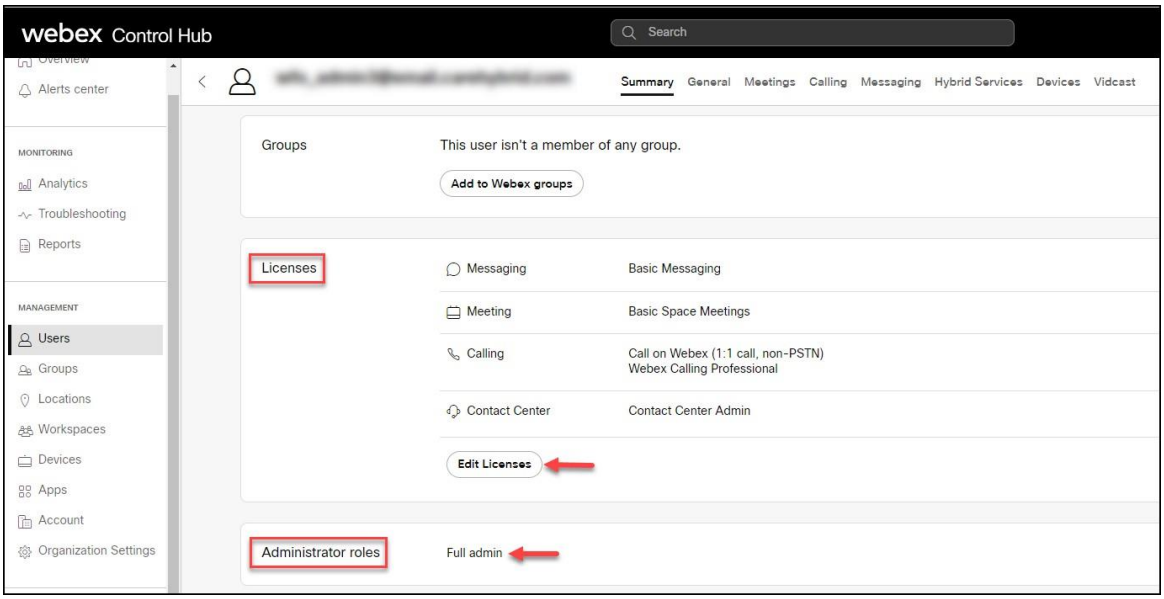
De gebruikersaccount die in deze procedure wordt gebruikt, wordt later gebruikt om het oauth-proces te voltooien dat nodig is voor de integratie met Webex WFO.

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




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

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




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

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

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

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

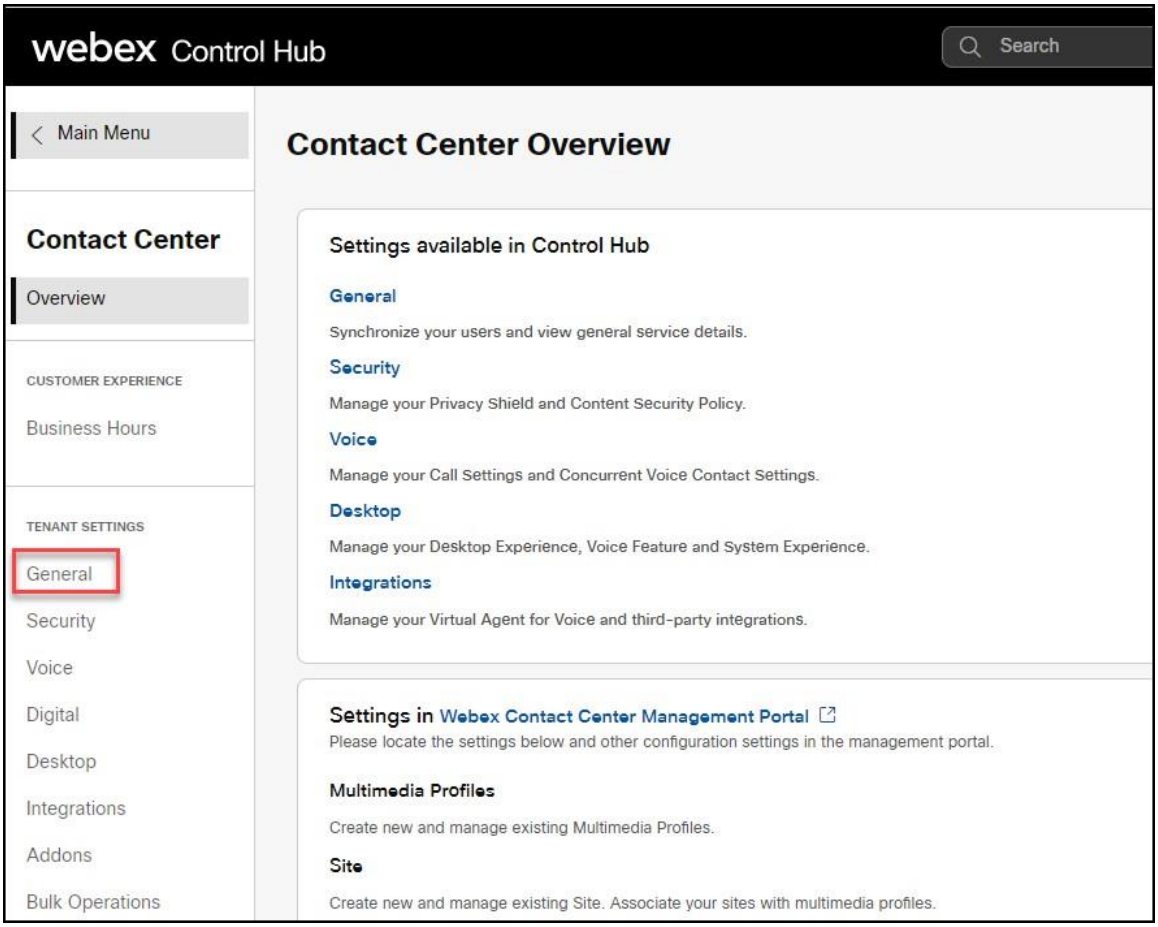
  **Gedeelte Beheerdersrollen** op de pagina van de gebruiker.

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

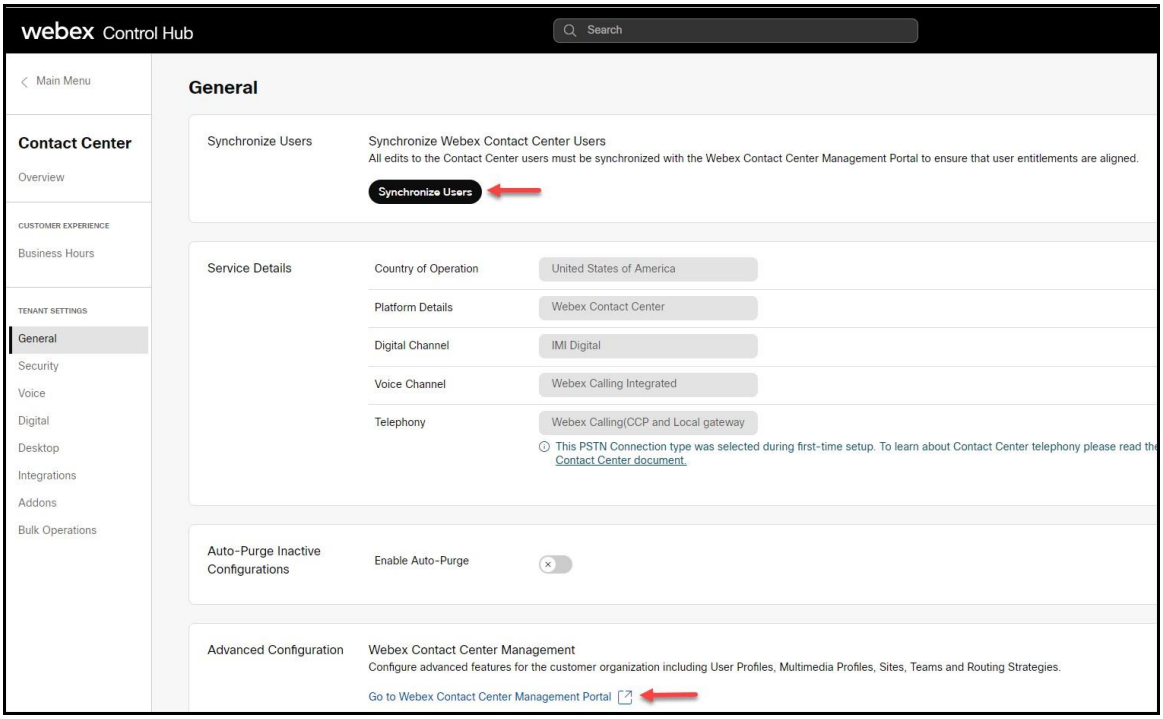
| **Licenties** | |
|---|---|
| Messaging | Basisberichten |
| | Geavanceerde |
| Vergade | Basic Space Meetings |
| | Advanced Space Meetings |
| | Webex Meetings suite |
| Bellen | Gesprek op Webex (1:1-gesprek, |
| Contactcenter | Contactcenterbeheer |
| | Gelicentieerde agent > Premium |
| **Rol** | |
| Services | Contactcenter-<br>**OPMERKING** : als u synchronisatieproblemen ondervindt, selecteert u de knop **Selectievakje Organisatiebeheerder** in en volledige |

## Contact center-instellingen configureren

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



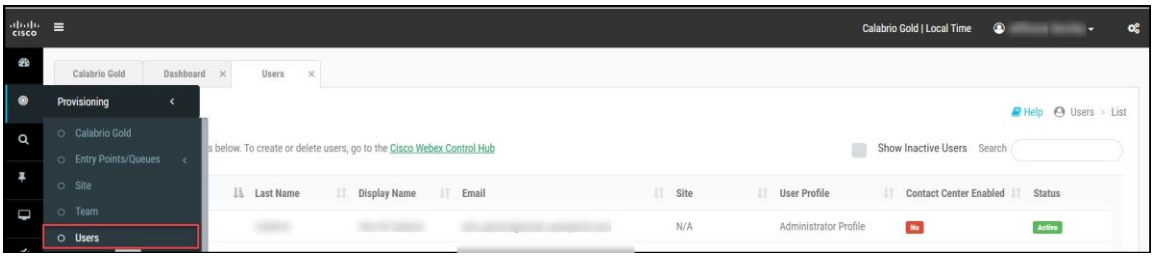

3. Klik op **Gebruikers synchroniseren**.



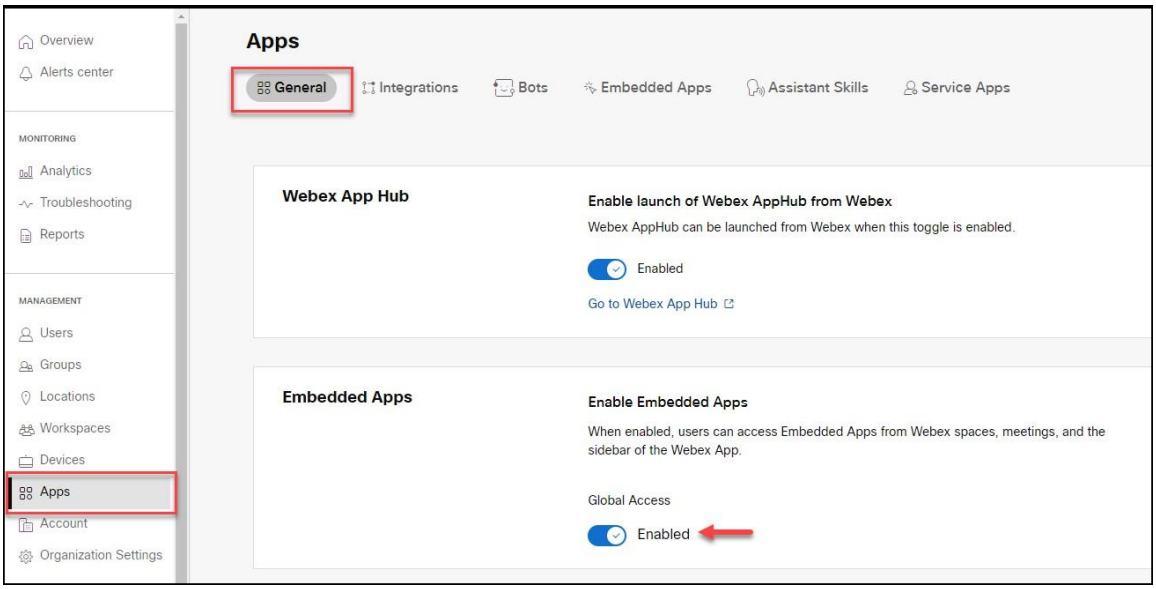

4. Klik op de **koppeling Ga naar Webex Contact Center-beheerportal** . De Beheerportal wordt in een afzonderlijk venster geopend.

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

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

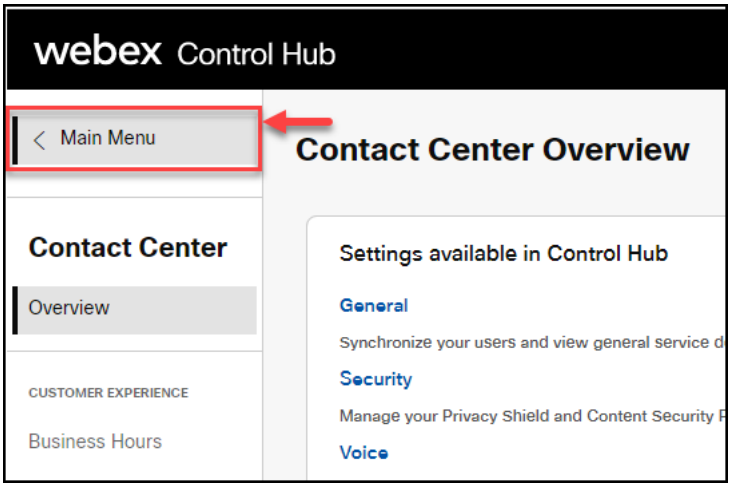



## Apps-instellingen configureren




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

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

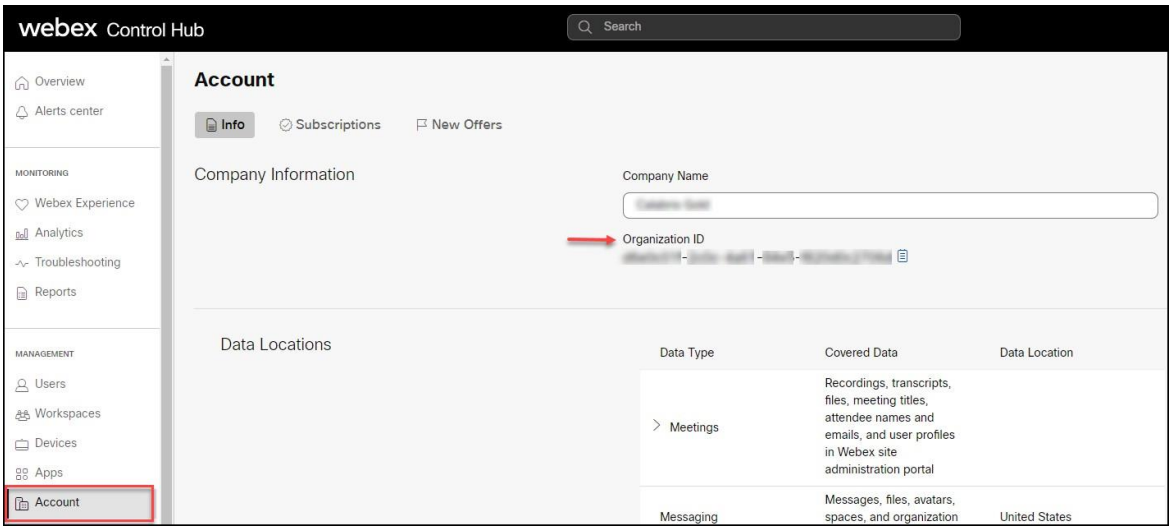



2. Schakel op het **tabblad Algemeen** van de **pagina Toepassingen** de **optie Algemene toegang ingeschakeld** in.

## Uw organisatie-id vinden

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

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




## Eindpunten in kaart API

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

| Regio | Ontwikkelaarsportal | API |
|---|---|---|
| NL | https://developer.webex-cx.com/ | nummer https://api.wxcc-us1.cisco.com |
| BEANTW. | https://devportal.wxcc-anz1.cisco.com/ | https://api.wxcc-anz1.cisco.com |
| VK | https://devportal.wxcc-eu1.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu1.cisco.com |
| EU (Frankfurt) | https://devportal.wxcc-eu2.cisco.com/ | https://api.wxcc-eu2.cisco.com |
| Japan | — | https://api.wxcc-jp1.cisco.com |

## De configuratie valideren.

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

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

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

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

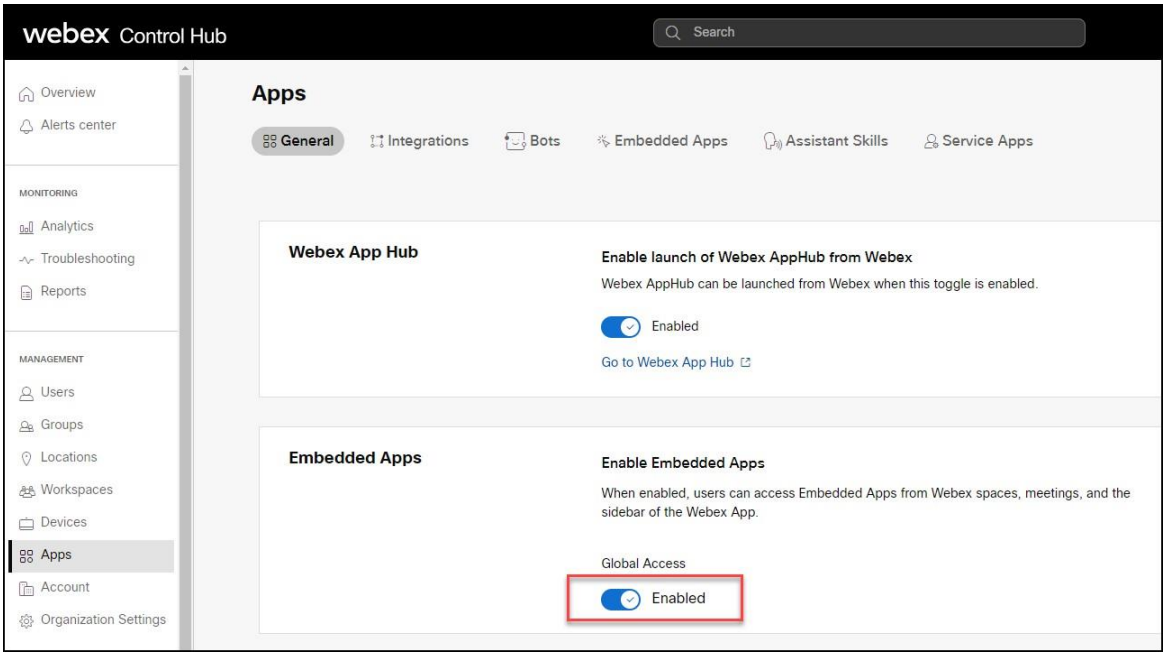
## Schakel de integratie met het Pro Pack in

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

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

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

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




4. Klik op **Integraties**.

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

   Calabrio App Id —
   Y2 aan de Y2
   endezcFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MTVmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjhNjBlZTg0YTJJQ4NTlm

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

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

# Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0

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

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

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

## Voorwaarden

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

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

## Configuratieprocedures

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

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

Als u WFM hebt, moet u de procedure Cisco Webex Contact Center 2.0 configureren voor Webex WFO-WFM uitvoeren nadat u de procedure CWCC 2.0 configureren met 2.0 programmatische API's hebt voltooid.

## CWCC 2.0 configureren met CMSv2-API's

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

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

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

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

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

8. Configureer het gedeelte Synchronisatie-interval als volgt:

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

9. Configureer het gedeelte Instellingen voor vastleggen als volgt:

| Veld | Beschrijving |
|---|---|
| ACD vertraging vastleggen | Selecteer de tijdsduur dat WFM moet wachten met deze Importeert ACD statistische gegevens na afloop van het interval. |
| Gegevens opnieuw weergeven inschakelen | (Optioneel) Schakel het selectievakje in als u gegevens opnieuw wilt ophalen<br><br>De hele vorige dag.<br><br>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 samengevatte gegevens overschrijven wat |

| Veld | Beschrijving |
|---|---|
| | die gedurende een dag zijn 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 dat Webex WFOto de gegevens van de vorige dag weer van de ACD. |

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

## CWCC 2.0 configureren met 2.0 programmatische API's

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

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

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

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

| Veld | Configuratie |
|---|---|
| | 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.<br><br>De Webex WFO-gegevensservers maken elke twaalf uur verbinding met Webex Contact Center voor een toegangstoken. Als er een vernieuwingsfout optreedt in het token wordt het OAuth-proces onderbreekt.<br>Door deze instelling te configureren kan uw systeem de OAuth-verificatie herstellen indien een token gedurende maximaal zestig dagen mislukt.<br><br>Het vernieuwen van het token kan om diverse redenen optreden, bijvoorbeeld om diverse redenen, bijvoorbeeld om de volgende redenen.<br><br>▪ Het e-mailadres van de beheerdersaccount wordt gewijzigd.<br>▪ Het account deactiveren in Active Directory.<br>▪ Het wachtwoord in Active Directory wijzigen.<br>▪ U kunt overschakelen van Active Directory-synchronisatie naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account.<br>▪ Domeinen wijzigen. |

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

## Automatische reauthorisatie configureren

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

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

**VOORBEELD**

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

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

## Een gegevensserver configureren

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

3. Configureer de volgende instellingen:

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

4. Klik op **Opslaan**.

# Metagegevens synchroniseren om WFO te Webex

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

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

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

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

```
1 | {
```

```
2     "data": {
3       "taak": {
4         "taken": [
5           {
6             "endedTime": 1630380960406,
7             "captureRequested": waar,
8             "isActive": onwaar,
9             "wachtrij": [
10              {
11                        "id": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
12                  "naam": "cb_outdial_queue"
13              }
14            ],
15            "status": "beëindigd",
16            "eigenaar": {
17                        "naam": "callbackorg2user1 callbackorg2user1",
18              "id": "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
19            },
20            "createdTime": 1629450000000,
21            "id": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
22            "channelType": "telephony"
23          }
24        ]
25      }
26    }
27  }
```


## Voorwaarden

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

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

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

## Paginalocatie

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

# Procedures

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

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

```
{
    taakdetails (
            van: 1631192040000
            aan: 1654515806364
            filter: {
                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 van de CWCC verzamelen en opmaken

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

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

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

   op taken.

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

**taakdetails**

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

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

   **VOORBEELD taakDetails.**

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

   <taak of taakDetails>.<veldnaam>

   **VOORBEELDtaskDetails.channelType**

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

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

## Velden met algemene metagegevens voor variabelen verzamelen en opmaken

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

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

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

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

   op taken.

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

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

2. Voeg een punt toe na het voorvoegsel.

   **VOORBEELDtaak .**

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

   **VOORBEELDtaak . Global_VoiceName**

4. Voeg een dubbele punt toe.

   **VOORBEELDtaak . Global_VoiceName:**

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

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

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

**VOORBEELD**

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

Het gegevenstype in dit voorbeeld is een string. De eerste letter van het gegevenstype moet een hoofdletter bevatten. Gebruik daarom String en voeg deze toe aan de opgemaakte tekst. **taak.Global_VoiceName:Tekenreeks**

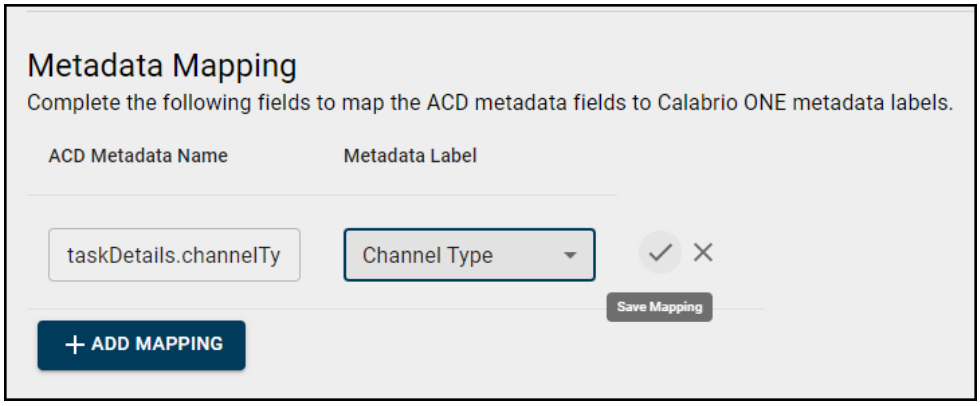
6. Controleer of de opgemaakte tekst in de volgende notatie is: Velden zijn hoofdlettergevoelig en bevatten geen spaties tussen tekst. Uw CWCC 2.0-metagegevens zijn nu gereed om te worden toegewezen aan Webex WFO-metagegevenslabels.

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

## CWCC-metagegevens toewijzen in Webex WFO

1. Ga naar de **configuratiepagina van Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Klik in het **gedeelte Metagegevenskoppeling** op **Toewijzing** toevoegen.
3. Voer in het tekstvak onder **ACD Naam** metagegevens een CWCC-metagegevenswaarde in die correct is opgemaakt.
4. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de **kolom Metagegevenslabel** en selecteer een metagegevenslabel in de lijst met opties.
5. Klik op het vinkje om de metagegevenskoppeling op te slaan.

**VOORBEELD**




6. (Optioneel) Klik op **Toewijzing** toevoegen om extra metagegevenskoppelingen toe te voegen en herhaal deze desgewenst.

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

## Metagegevensopties van voorbeeldaanvragen

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

opties voor metagegevens van taak in een

```
{
    taak(
            van: 1631111190000
            aan: 1634123120000
            filter: {
                en: [
                        { channelType: { equals: telephony }
                ]
            }
    ) {
        taken {
            id
            status
            kanaalType
            createdTime
            beëindigdTijd
            oorsprong
            bestemming
            contactReden
            richting
            eigenaar { id name }
            entryPoint { id naam }
            beëindigingStype
            kanaalSubType
            klant { naam telefoonnummer e-mail }
            isActief
            isTerugbellen
                channelMetaData { e-mail { onderwerp metaData } }
```

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

## Hieronder worden de beschikbare metagegevensopties voor taakdetails weergegeven.

metagegevensopties taskDetails in een voorbeeldaanvraag

```
1   {
2       taakDetails(
3                   van: 1631192040000
4                   aan: 1634648040000
5                   filter: {
6                       en: [
7                           { channelType: { equals: telephony }
8                       ]
9                   }
10      ) {
11              taken {
```

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

## Niet-ondersteunde matrices

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

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

# Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center

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

## About Webex WFO digital channel support

Webex WFO biedt digitale kanaals ondersteuning voor je CWCC-multi-channel of omnichannel-systeem. Met Webex digitale kanaalondersteuning voor WFO worden de audio-opnamen, chattranscripts en SMS-transcripts van uw CWCC-systeem opgenomen door Webex WFO, zichtbaar en toegankelijk op de **pagina Interacties** . Ondersteuning van een digitaal kanaal zorgt voor een uitgebreid beeld van de interacties en een naadloze gebruikerservaring binnen Webex WFO tussen alle 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.

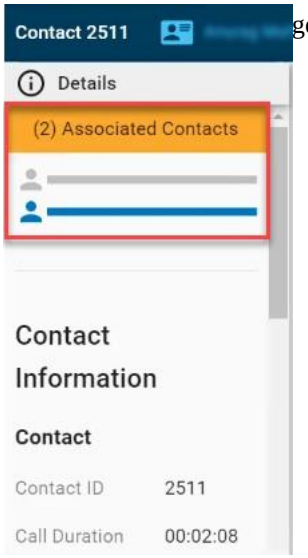
### Ondersteunde contactscenario's

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 de chat- of SMS transcript. Blauw geeft de geselecteerde agent aan. De volledige chat- of SMS transcript wordt weergegeven, ongeacht welke agent wordt geselecteerd. De geselecteerde agent wordt echter in blauwe spraakvakken aan de rechterkant van




gegeven.

# Procedures

## Digitale kanalen inschakelen

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **ACD configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen** in de **gedeelte ACD** selecteren. Het **ACD venster Details** wordt geopend.
3. Selecteer **Cisco Webex Contact Center 2.0** uit de **vervolgkeuzelijst ACD** selecteren 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**.
7. Start de gegevensserver opnieuw op om te zorgen dat de wijzigingen worden doorgevoerd.

## Filteren voor transcripts voor chatten, SMS, e-mail of sociale media op de pagina Interacties

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

3. Selecteer **Chatten** voor chattranscripts, **SMS** voor SMS transcripts of **E-mail** voor e-mailtranscripts.
4. Klik op **Toepassen**.

## Beperkingen

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

## Chatondersteuning

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

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

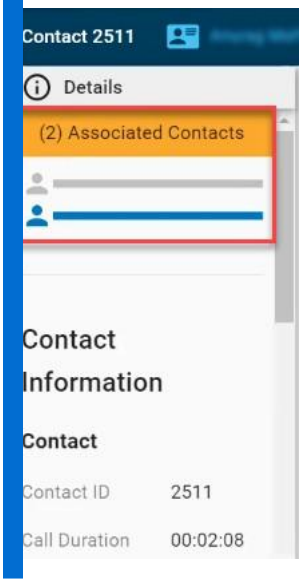
Dit betekent dat elke leg van een chat een unieke contact-id heeft en dat alle afgeleide legs van een chat dezelfde gedeelde gekoppelde contact-id hebben. Na het selecteren van een chat, kunt u alle gekoppelde chats weergeven in het chattranscript dat wordt weergegeven op de pagina Interacties. Zie Gegevens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

## Voorwaarden

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

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

Het gedeelte Contactpersonen van het deelvenster Details.




## Beperkingen

- Chattranscripts zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie als de CWCC-ACD is geconfigureerd. Chats die plaatsvinden met organisaties van derden zijn niet beschikbaar. Als een chat wordt doorverbonden met een derde partij, biedt Webex WFO alleen gegevens voor het agentgedeelte van de chat voorafgaand aan de overdracht.
- 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.

## SMS ondersteuning

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 in Webex WFO opgenomen. Elke agent die bij het gesprek is betrokken, heeft een volledig SMS transcript van de hele interactie, niet alleen hun afzonderlijke leg van de interactie. Elke leg van een interactie heeft een contact-id. Dit is de unieke id van de SMS interactie. Een gekoppelde contact-id is de identificatie waarmee een oorspronkelijk contact wordt verbonden met alle afgeleide legs van het contact die in Webex WFO worden opgenomen. Een SMS gesprek kan meerdere legs hebben als het doorgesprekken of conferenties omvat.

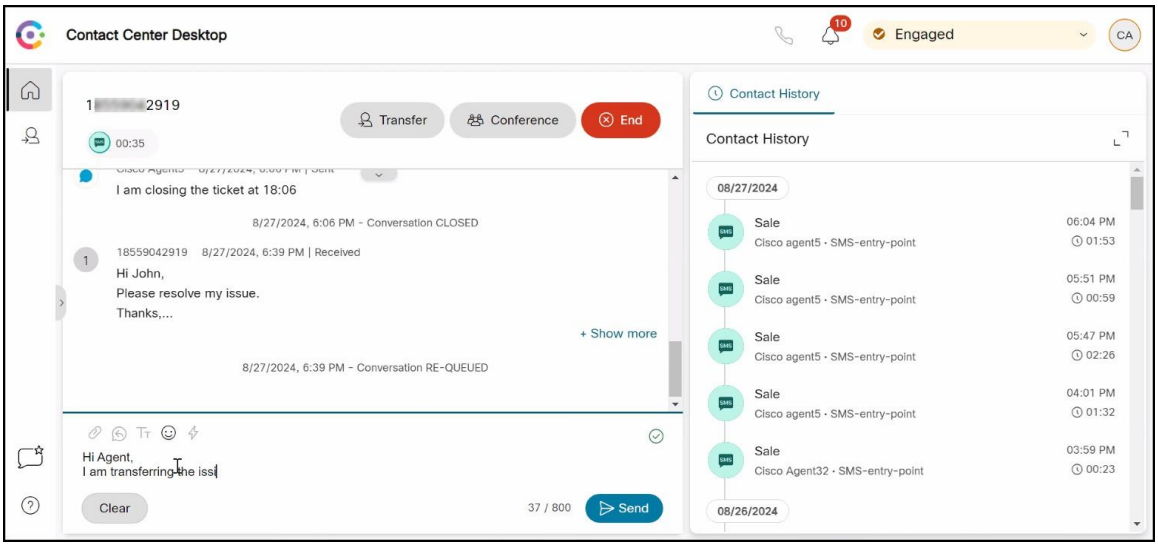
Dit betekent dat elke leg van een SMS een unieke contact-id heeft en dat alle afgeleide legs van een SMS dezelfde gedeelde gekoppelde contact-id hebben. Nadat u een SMS contact op de pagina Interacties hebt geselecteerd, kunt u alle gekoppelde SMS berichten in de mediaspeler weergeven (**interacties** > dubbelklikken op een contact om het SMS transcript 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 een SMS wachtrij.

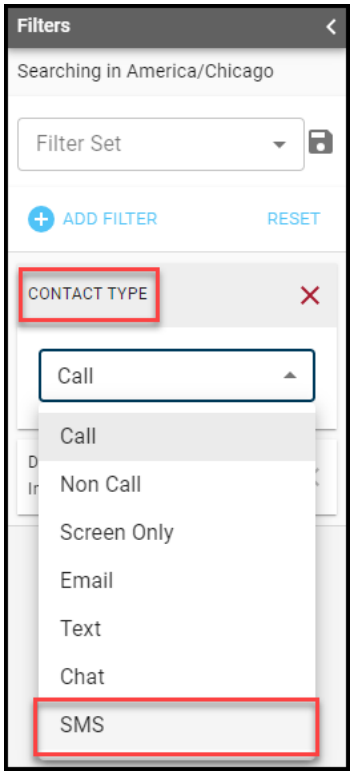
## Voorbeeldstroom

Dit voorbeeld illustreert een typisch SMS gesprek tussen een klant en Webex contactcenteragent.

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 de agent wisselen gedurende enkele minuten SMS berichten uit en de agent beëindigt de chat.
4. 

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

van interacties.

7. 

(De vervolgkeuzelijst Contacttypefilter op de pagina Interacties)

## Beperkingen

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

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

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

- Webex WFO neemt alleen chat en SMS interacties op als **Quality Management** is ingeschakeld en het **selectievakje Digitaal (chatten, SMS)** is ingeschakeld op de **pagina Configuratie** van Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD. Als u configuratiewijzigingen aanbrengt op deze pagina, moet u deze optie dubbel controleren om te controleren of u niet per ongeluk chatten en SMS.

## E-mailondersteuning

### Voorwaarden

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

### Voorbeeldstroom

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

1. Een klant stuurt een e-mail.
2. Het e-mailbericht wordt weergegeven in een wachtrij voor 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 kan invoeren.

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

# Complexe gespreksevenementen

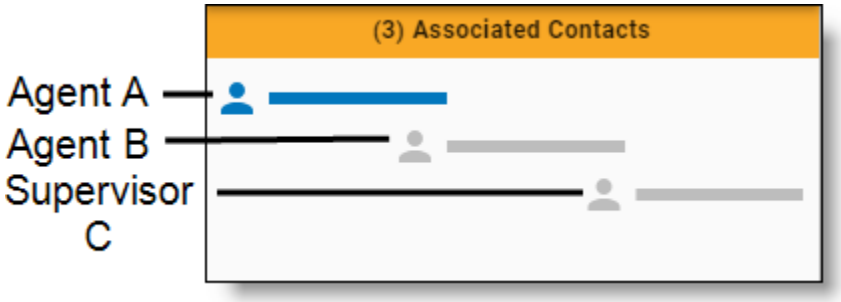
In dit onderwerp wordt beschreven hoe Webex WFO omgaat met complexe gespreksscenario's. Complexe gespreksscenario's zijn verschillende acties die tijdens een gesprek kunnen worden uitgevoerd. Ze zijn onder andere doorgeleide gesprekken, conferentiegesprekken, in wachtrij en geparkeerde gesprekken. In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

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

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

**VOORBEELD**

Een klant belt agent A. Agent A verbindt de klant door met agent B, en agent B verbindt de klant door met Supervisor C. Webex WFO maakt drie afzonderlijke contacten en geeft ze hetzelfde bijbehorende contact-id.




## Voorwaarden

- De markeringen van de functies Segmentopname en Consult Leg Recording moeten worden ingeschakeld binnen uw Cisco-account. Neem contact op met de cisco-ondersteuningsservice voor hulp.
- Dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u snelle toegang tot deze functie wilt, neemt u contact op met uw Cisco-accountbeheer.
- RTMS moet zijn ingeschakeld. Neem contact op met de technische ondersteuning van Cisco om RTMS voor uw organisatie te configureren.
- U moet Webex Contact Center versie 2.0 hebben geconfigureerd. Zie Verbinden met Cisco Webex Contact Center 2.0 voor meer informatie.

- Er moet eerst een metagegevenslabel worden gemaakt in Metagegevensbeheer in Webex WFO (dat zich bevindt op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metadata Manager) voor elk CWCC-metagegevensveld dat u wilt toewijzen aan een Webex WFO-metagegevenslabel.
  - U moet Tekst **selecteren** in de **vervolgkeuzelijst Metagegevenstype** op de pagina Metagegevensbeheer om de metagegevens van CWCC toe te voegen aan een metagegevenslabel.

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

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

## Paginalocatie

Systeemconfiguratie > Toepassingsbeheer > ACD Configuratie

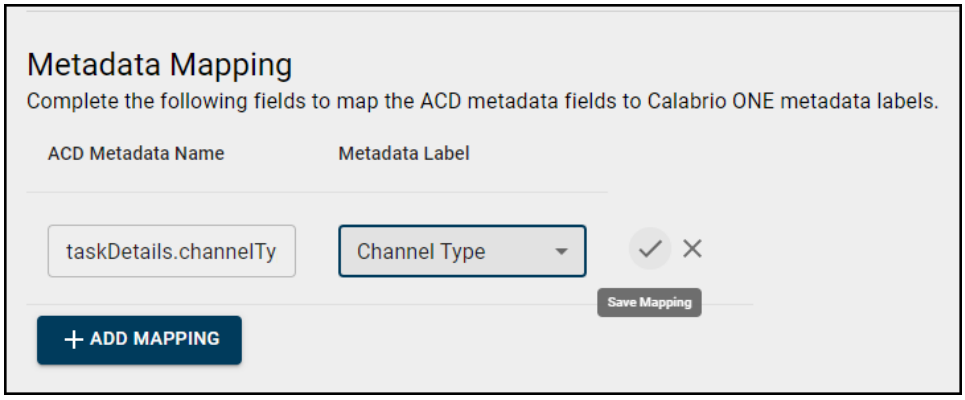
## Procedure

### Metagegevens toewijzen in Webex WFO

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

1. Ga naar de **configuratiepagina van Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
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 Naam** metagegevens.
8. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de **kolom Metagegevenslabel** en selecteer het metagegevenslabel voor het oproeptype dat u hebt gemaakt als een vereiste in de lijst met opties.
9. Klik op het vinkje om de metagegevenskoppeling op te slaan.
10. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de pagina.

## Typen complexe oproep gebeurtenisen

- Doorverbinden — Webex WFO het gesprek segmenteren op het aantal malen dat het is doorverbonden. Voor elke doorverbinding maakt Webex WFO een afzonderlijk contact, waarbij elk contact wordt gekoppeld aan de agent die het segment van het doorverbonden gesprek heeft afgehandeld.
- Conferenties — Webex WFO het oorspronkelijke gesprek in twee contacten onderverbindt. 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 werkt met '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 het gesprek in twee contacten segmenten. De opname voor het eerste contact omvat de tijd voordat het gesprek is geparkeerd. De opname voor het tweede contact heeft betrekking op de tijd nadat het gesprek uit het park is opgehaald. Dit betekent dat als u een gesprek parkeert, een contact wordt beëindigd en wanneer u een geparkeerd gesprek terugvraagt, wordt er een nieuw contact gemaakt.
- Consulten — Het eerste contact is gekoppeld aan de agent die het gesprek van de klant heeft beantwoord, en het tweede contact heeft betrekking op de agent die is opgenomen in de oproep voor een ruggespraak. De opname voor het eerste contact over de gehele lengte van het gesprek van de klant. De opname voor het tweede contact heeft alleen betrekking op de tijdsduur die de agenten raadpleegden.

In de volgende tabel worden de verschillende typen oproepen beschreven 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 wordt in de wachtstand gezet. 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.<br><br>Een gebruiker moet pauze handmatig activeren en hervatten binnen zijn Cisco Webex CC-systeem. Webex WFO herkent de handmatige trigger. |
| Koude (blind) doorverbinden<br><br>Warm doorverbinden | Ja | Een gesprek wordt doorverbonden van de ene agent naar een andere agent. |
| Koude conferentie<br><br>Warm conferentiegesprek | Ja | Een interactie met een gesprek met twee of meer agenten. |
| Parkeren | Nee | Een gesprek wordt in de wacht gezet (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 Cisco Webex CC.

## Voorwaarden

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

| Functie | Configuratie |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Smart Desktop | Webex WFO Smart Desktop moet zijn geïnstalleerd en actief zijn op de pc's |

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

## Schermopnamen vastleggen

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

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

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

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

Smart Desktop winkels deze segmenten op de volgende locaties:

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

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

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

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

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

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

5. Agent meldt zich af.

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

# Bijlage

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

## Kernconfiguratiegegevens voor 1.0

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

### Users

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

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

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

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

rollen gesynchroniseerd met Webex Contact Center.

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

## Teams

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

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

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

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

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

## Servicewachtrijen

Webex WFO synchroniseert de volgende ingangspunten/wachtrijen van Webex contactcenter met servicewachtrijen:

- wachtrijen
- Wachtrijen voor uitgaande gesprekken

Wanneer de gegevens voor een wachtrij of een uitgaande wachtrij worden gewijzigd in Webex contactcenter, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

| Wijziging in Webex CC | Resulterende wijziging in Webex WFO |
|---|---|
| Nieuwe wachtrij wordt toegevoegd | Eerst wordt een nieuwe servicewachtrij toegevoegd. De synchronisatieservice voert met name de volgende taak uit:<br>volgend:<br>▪ Past de naam van de Webex Contactcentrumwachtrij toe op de Webex naam van de WFO-servicewachtrij<br>▪ Past de TID van de wachtrij toe op de Webex-id van WFO-servicewachtrij<br>▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een servicewachtrijtype Spraak [interactief]<br>▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een ACD bron van Webex contactcentrum<br>Vervolgens wordt een nieuwe vaardigheidskoppeling toegevoegd. De synchronisatieservice voert in het bijzonder het volgende uit:<br>▪ Past de naam van de Webex Contactcenterwachtrij toe op de naam van de vaardigheidskoppeling<br>▪ Wijst de Webex WFO-servicewachtrij die is gekoppeld aan de wachtrij voor Webex contactcentrum toe aan de vaardigheidskoppeling en geeft deze een prioriteit van 1. |
| Naam van wachtrij wordt gewijzigd | Past de naam van de nieuwe Webex Contact Center-wachtrij toe op de Webex WFO<br>alleen voor naam van servicewachtrij. Webex WFO past de naam van de nieuwe Webex contactcentrumwachtrij niet toe op de gekoppelde Webex<br>WFO-vaardigheidskoppeling. |
| Wachtrij wordt verwijderd | Geen verandering. De servicewachtrij en de vaardigheidskoppeling worden niet verwijderd. |

# Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1.0

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

## Stap 1: verzamel informatie van uw Webex contactcentrumprovider

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

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

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

Als u van plan bent om Webex Contact Center te gebruiken als identiteit provider (IdP) voor SAML verificatie, verzamelt u ook de volgende informatie uit de SAML metagegevensbestand (dat van Webex Contact Center wordt gemaakt) en slaat u het bestand op in dezelfde gemakkelijk te bereiken locatie.

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

- Entiteits-id

**VOORBEELD**

De entiteit-id wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.

```
8 <EntityDescriptor  xmlns="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:metadata"
  xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#"
  xmlns:shibmd="urn:mace:shibboleth:metadata:1.0"
  xmlns:xml="http://www.w3.org/XML/1998/namespace"
  xmlns:mdui="urn:oasis:names:tc:SAML:metadata:ui"
  entityID="https://tenant.ccone.net:443/cas/idp">
```

- URL voor omleiding voor eenmalige aanmelding

**VOORBEELD**

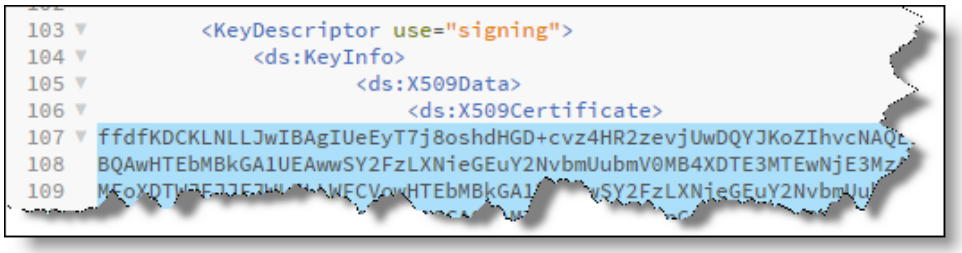
De URL van de omleiding met eenmalige aanmelding wordt in de volgende afbeelding gemarkeerd.

```
91        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST-
          SimpleSign" Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/POST-
          SimpleSign/SSO"/>
92        <SingleSignOnService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-Redirect"
          Location="https://tenant.ccone.net/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO"/>
```

- Certificaat van identiteit provider

**VOORBEELD**

Het identiteitsproviderscertificaat wordt gemarkeerd in de volgende afbeelding.




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

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

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

### Contactcenter toevoegen als Webex ACD

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

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

4. Klik op **OK**.

### Het Webex contactcentrum ACD configureren

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

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

4. Configureer het gedeelte Synchronisatie-interval als volgt:

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

5. Configureer het gedeelte Instellingen voor vastleggen als volgt:

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

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

## Stap 3: de gegevensserver configureren

### Een gegevensserver configureren voor een Cisco Webex Contact Center ACD

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

3. Configureer de volgende instellingen:

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

4. Klik op **Opslaan**.

## (Optioneel) Stap 4: SAML verificatie inschakelen

Configureer de gegevensserver voor het vastleggen en verwerken van gegevens van

Webex contactcenter. Webex WFO kan worden geconfigureerd als een serviceprovider

die een idP van derden gebruikt.

### SAML-verificatie inschakelen

1. Ga in Webex WFO naar Toepassingsbeheer > Administration >-verificatie.
2. Selecteer **Verificatie** SAML inschakelen.
3. Configureer de velden als volgt:

| Veld | Beschrijving |
|---|---|
| Naam | Voer een unieke naam in voor de identiteitmaker. |
| Id van uitgever | Geef de entiteits-id op die u hebt opgeslagen in stap 1. |
| URL voor eenmalige aanmelding | Geef de OMleidings-URL voor eenmalige aanmelding op die u hebt opgeslagen in stap 1. Identity Provider Certificate Importeer het identiteitsmakercertificaat dat u hebt opgeslagen in stap 1. |

4. Klik op **Opslaan**.

# QM gegevens voor 1,0

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

## Geluidsopname

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

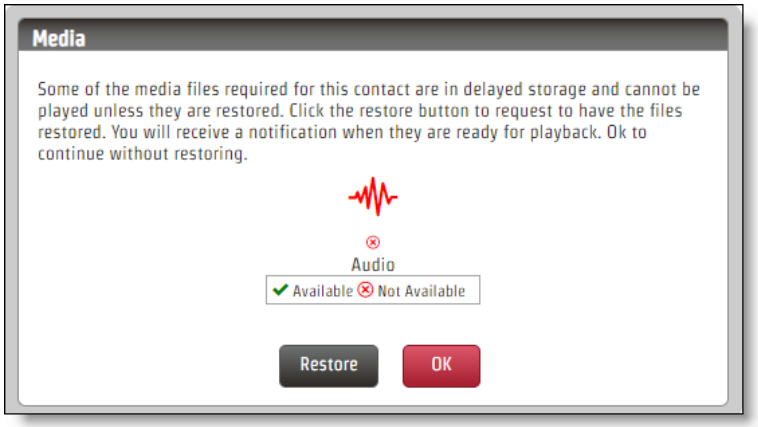
Om een contact te importeren, Webex WFO eerst metagegevens over de contacten via een API aanvraag. Vervolgens wordt de geluidsopname geïmporteerd via een andere API aanvraag, wordt de geluidsopname gekoppeld aan de contactmetagegevens en wordt het contact gekoppeld aan de agent die het contact heeft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

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

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

**NOTITIE**

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




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

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

## Overleg

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

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

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

**VOORBEELD**

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

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

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-id.

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

## Doorverbonden

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

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

**VOORBEELD**

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

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

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-id.

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

## Conferenties

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

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

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

**VOORBEELD**

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

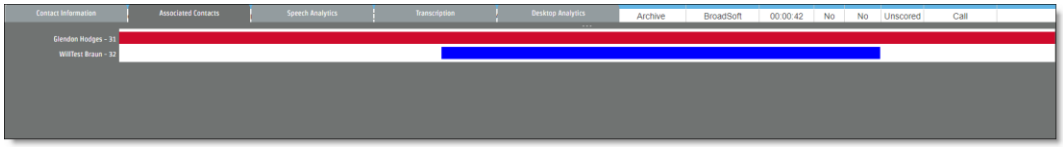
Webex WFO-segmenten dit contact in twee contacten segmenten: 31 en 32. De opname voor contact 31 duurt 00:02:09; dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname voor contact 32 heeft een duur van 00:01:00, dit is alleen de tijd die Agent Hodges raadpleegde en vervolgens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

Beide opnamen hebben dezelfde bijbehorende contact-id.

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

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

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




## Metagegevens van contact

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

- Gegevens voor oproepgerelateerde
- Afrondingscodes

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

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

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

# Klassieke WFM-gegevens voor 1,0

WFM stelt u in staat om agents in te plannen en de planningsvereisten voor agents te voorspellen, en om te controleren of uw agents hun planningen volgen.

## Historische gegevens

Webex WFO importeert historische gegevens voor servicewachtrijen en agents via vier API aanvragen. Het kan maximaal twee uur duren voordat Webex historische gegevens van Contact Center in Webex WFO beschikbaar zijn. Real-time gegevens worden niet beïnvloed.

## Historische gegevens servicewachtrij

Dit API verzoek om historische gegevens te importeren voor elk Cisco Webex Contact Center servicewachtrij voor elk interval van 3 minuten van de dag. Sommige gegevens worden alleen in het interval berekend. Overige gegevens worden berekend over intervallen.

| kolom Webex CC | Beschrijving |
|---|---|
| wachtrijId_s | De id van de Webex van de contactcenterservicewachtrij. |
| beëindigingType_s waarbij waarde = "verlaten" | (Alleen interval) Het aantal oproepen dat gedurende dit interval is verlaten. |
| afgehandeld_i | (Alleen interval) Het aantal oproepen dat gedurende dit interval is afgehandeld. |
| gesprekDuur_ contactpersonen | (Meerdere intervallen) De tijd die agenten besteden aan het spreken met<br><br>Dat is begonnen in dit interval. Indeling = Milliseconden. |
| wachtDuur_ | (Meerdere intervallen) De tijd die contacten die zijn begonnen in deze Interval in de wachtrij bevonden. Indeling = Milliseconden. |
| Sid | De sessie-id. |
| afrondingDuur_ | (Meerdere intervallen) De tijd die de agenten aan de afronding hebben besteed status na het voltooien van de oproepen die zijn begonnen in dit interval. Indeling = Milliseconden. |
| wachtrijDuur_ | (Meerdere intervallen) De tijd die contacten in de service hebben doorgebracht wachtrij voordat er verbinding wordt gemaakt met een agent. |
| Indeling = Milliseconden. isServiceniveau_i | De oproepen die voldoen aan het serviceniveau<br><br>tijdens dit interval. |

## Gegevens productiviteit agent naar pro prognose per servicewachtrij

Deze API verzoek om historische gegevens te importeren die niet zijn gekoppeld aan een van de servicewachtrijen waaraan een agent is toegewezen voor elk interval van dertig minuten van de dag. Vervolgens deelt Webex WFO de gegevens op aantal servicewachtrijen waaraan de agent is toegewezen. Alle gegevens worden alleen in het interval berekend.

| kolom Webex CC | Beschrijving |
|---|---|
| agendId_s | De Webex id van de Contact Center-agent. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "Niet-actief" | De tijd die de agent heeft doorgebracht in de status Niet-actief. Indeling = Milliseconden. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "Beschikbaar" | De tijd die de agent heeft doorgebracht in de status Beschikbaar. Indeling = Milliseconden. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "in wachtstand" | De tijd die de agent heeft doorgebracht in de status Gesprek in wacht. Indeling = Milliseconden. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "Afronden" | De tijd die de agent heeft doorgebracht in de status Afronden. Indeling = Milliseconden. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s != "Beschikbaar" | De tijd die de agent heeft doorgebracht in alle statussen die niet beschikbaar waren. Indeling = Milliseconden. |

## (Alleen interval) Gegevens productiviteit agent per servicewachtrij

Dit API verzoek invoert voor elk interval van 3 minuten op de dag historische gegevens die zijn gekoppeld aan elk servicewachtrij van een agent. Alle gegevens worden alleen berekend binnen het interval van 3 minuten.

| kolom Webex CC | Beschrijving |
|---|---|
| agendId_s | De id van de agent. |
| queueId_s | De id van de Webex van de contactcenterservicewachtrij. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "Verbonden" | De tijd die de telefoon van de agent gedurende dit interval de status Verbonden heeft gehad. Indeling = Milliseconden. |
| Ipviteit-span waarbij currentState_s = "Overgaan" | De tijd die de telefoon van de agent overgaat gedurende dit interval. Indeling = Milliseconden. |

## (Meerdere intervallen) Gegevens productiviteit agent per servicewachtrij

Dit API verzoek invoert voor elk interval van 3 minuten op de dag historische gegevens die zijn gekoppeld aan elk servicewachtrij van een agent. Alle gegevens worden berekend over intervallen.

| kolom Webex CC | Beschrijving |
|---|---|
| agendId_s | De id van de agent. |
| queueId_s | De id van de Webex van de contactcenterservicewachtrij. |
| handled_i | Het aantal gesprekken dat is afgehandeld. |
| wrapupDuration_i | De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken met contacten die in deze periode zijn begonnen.<br><br>interval. Indeling = Milliseconden. |
| holdDuration_l | De tijd die de contacten die zijn begonnen in dit interval, in de wachtrij hebben gestaan.<br><br>Indeling = Milliseconden. |
| transferCount_i | Het aantal oproepen dat de agent heeft doorverbonden. |
| talkDuration_l | De tijd die de agent heeft gesproken met contacten die zijn begonnen in dit interval. Indeling = Milliseconden. |

## Real-time gegevens

Wanneer Webex contactcenter is verbonden met WFM, wordt Webex WFO elke keer dat de status van een agent verandert in de Agent Desktop Van Contact Center van Webex een API bijgewerkt. Webex WFO wijst vervolgens de agentstatus Webex Contact Center toe aan een soortgelijke agentstatus in WFM, zodat supervisors en managers de overeenstemming met de agentplanning in real-time kunnen controleren.

De volgende tabel biedt een overzicht van de wijze waarop de agentstatus in Webex Contact Center-Agent Desktop zijn toegewezen aan de agentstatussen in WFM.

| Webex CC | Webex WFO |
|---|---|
| Beschikbaar | Gereed beschikbaar |
| Verbonden of in gesprek | Spreken |
| Afronden | Werk na gesprek |
| Gesprek in wacht | Hold |
| Inactief | Niet gereed |
| N.v.t | Afgemeld (afgeleid van de kolom isLogout_i in Webex API antwoord) |

**BELANGRIJK** Er is een limiet van 255 tekens die van toepassing is op de volledige combinatie van alle redencodes 'Niet gereed' die u aan een activiteit toewijst tijdens het configureren van toewijzing van de overeenstemmingsstatus.