Integratiehandleiding van Webex WFO en Webex Contact Center

Voor implementaties met klassiek WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 29 september 2020
Laatst bijgewerkt op 11 november 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 Overzicht

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

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

BELANGRIJK CWCC 1,0 wordt in het productnummer Webex WFO weergegeven als Cisco Customer Journey Platform.

Beschikbaarheid van versies en functies

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

OPMERKING Voor pauzes (wachtstandgebeurtenissen) Webex WFO voegt stilte in voor geluidsopnamen en een leeg scherm voor schermopnamen.

**Cisco Webex Contact Center (CWCC) biedt twee opties voor onderbreken en hervatten. Een optie is het handmatig onderbreken en hervatten, waarbij Cisco Agent Desktop wordt gebruikt. De tweede optie is voor automatisch onderbreken en hervatten, waarvoor Cisco API's zijn vereist. Voor de optie op basis van een API moeten de API-opdrachten worden verzonden naar het veld Cisco Smart

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

BELANGRIJK , pauze en hervatten moeten zijn ingeschakeld door Cisco. Neem contact op met Cisco Accountbeheer om toegang te vragen.

Inleiding

Webex WFO is een softwaresuite voor Unified Workforce optimization (WFO) die integreert met Cisco Webex Contact Center om te zorgen voor gespreksopname, kwaliteitsbeheer, Workforce beheer, VoC-analyse (voice-of-the-customer) en gegevensbeheer. De details rond de ondersteunde integraties worden hieronder weergegeven.

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

Quality Management (QM)

Beschikbare functies

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Webex WFO neemt audio op		X
Webex WFO importeert audio Opnemen van Cisco Webex Contact Center	X Versie 1.0: er is een importvertraging van twee tot drie uur. Versie 2.0: er wordt geïmporteerd naar contacten wanneer de opname beschikbaar wordt gesteld aan Webex WFO vanuit Webex Contact Center. Import kan maximaal 15 minuten duren.	
Webex WFO schermopname	X	
Webex WFO opslagruimte vereist voor audio opslaan in de wolk	X	
Cloud-naar-cloud-integratie voor gegevensoverdracht	X Gegevensoverdracht via API's is ingebouwd in de integratie	
Webex WFO neemt audio op	Zie Cisco Webex Contact Center 1.0 en 2.0 overzicht voor	

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

Functie	Ondersteund	Momenteel Unsupported
Ondersteunt multi-channel integratie	X	
Spraakkanalen	X	
Digitaal kanaal - Chat	X Zie Webex WFO Digital Kanaalondersteuning	
Digitaal kanaal - SMS	X Zie Webex WFO Digital Kanaalondersteuning	
Digitaal kanaal - E-mail	X Zie Webex WFO Digital Kanaalondersteuning	

**Open product integratie review.*

*** Start/stoppen API zijn alleen beschikbaar voor schermopnamen. Er is mogelijk aanvullende technische ondersteuning van Cisco nodig om elke opname van het nummer API aangestuurde schermopnamen te implementeren.*

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

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

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

Edge-componenten

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

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

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

Workforce Management (Klassiek WFM)

IMPORTANT Classic WFM is verklaard tot Einde van Verkoop per 1 december 2023 en is niet langer beschikbaar voor aankoop.

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

Beschikbare functies

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Historische gegevens	X	
Real-time gegevens	X	
Vooruitzichten	X	

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
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.*

Analytics

Beschikbare functies

Functie	Ondersteund	Momenteel niet ondersteund
Spraakanalyse (Fonetiek)	X** Alleen beschikbaar voor on-premise implementaties	
Spraakanalyse (Spraak-naar-tekst)	X**	
Desktopanalyse	X* Niet gesynchroniseerd met opnamen	
Tekstanalyse	X Wachtgebeurtenissen (pauzes) worden weergegeven als een lege witruimte zonder omzetting.	
Dashboards met drilldown	X	
Voorspellende evaluatiescore	X	
Voorspellend NPS	X	
Sentimentanalyse	X	

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

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

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

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

Inzichten

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

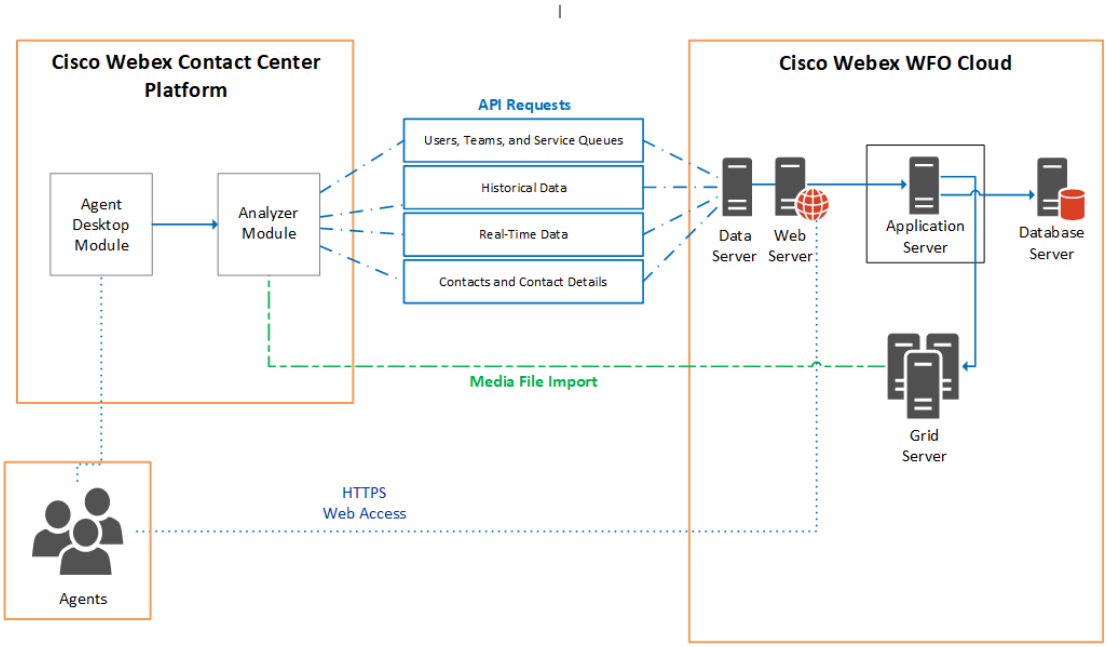
Beschikbare functies

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

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

Webex WFO en Cisco Webex Contact Center architectuur

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



Configuratieprocedures

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

- Cisco Webex Contact Center configureren
- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0
- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 1,0

Configuratieoverzicht Cisco Webex Contact Center 2.0

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

2.0 (programmatische) API's

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

Overzicht van configuratie van Cisco Webex Contact Center 1.0

De CWCC 1.0-integratie maakt gebruik van CMSv2-API's en is compatibel met Webex WFO QM, Analytics en Classic WFM.

Volg de procedure die is beschreven in Verbinden met Cisco Webex Contact Center 1.0.

CMSv2 API's

- Alleen compatibel met Webex WFO QM, Analytics en Classic WFM
- Geschikt voor gebruikers die overgaan van CWCC 1,0 naar 2,0
- Volg de procedure Verbinden met Cisco Webex Contact Center 1.0 terwijl u zeker weet dat het **selectievakjeCisco Webex Contact Center 1.0** is ingeschakeld en het **veldCisco Tenant ID** is ingevuld.

Cisco Webex Contact Center configureren

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

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

Voorwaarden

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

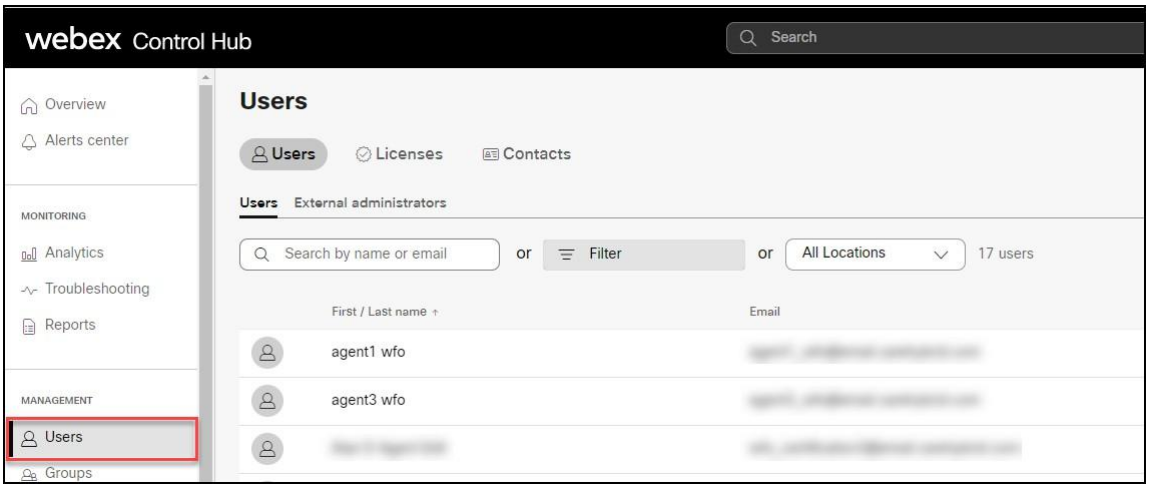
  OPMERKING : als Active Directory-synchronisatie later is ingeschakeld en het e-mailadres niet bestaat in Active Directory, wordt de instelling in Cisco gewist. Er zijn dubbele teams en
  Gebruikers veroorzaakt door synchronisatieproblemen met een nieuw e-mailadres.

Configuratieprocedures

Rollen en machtigingen toewijzen

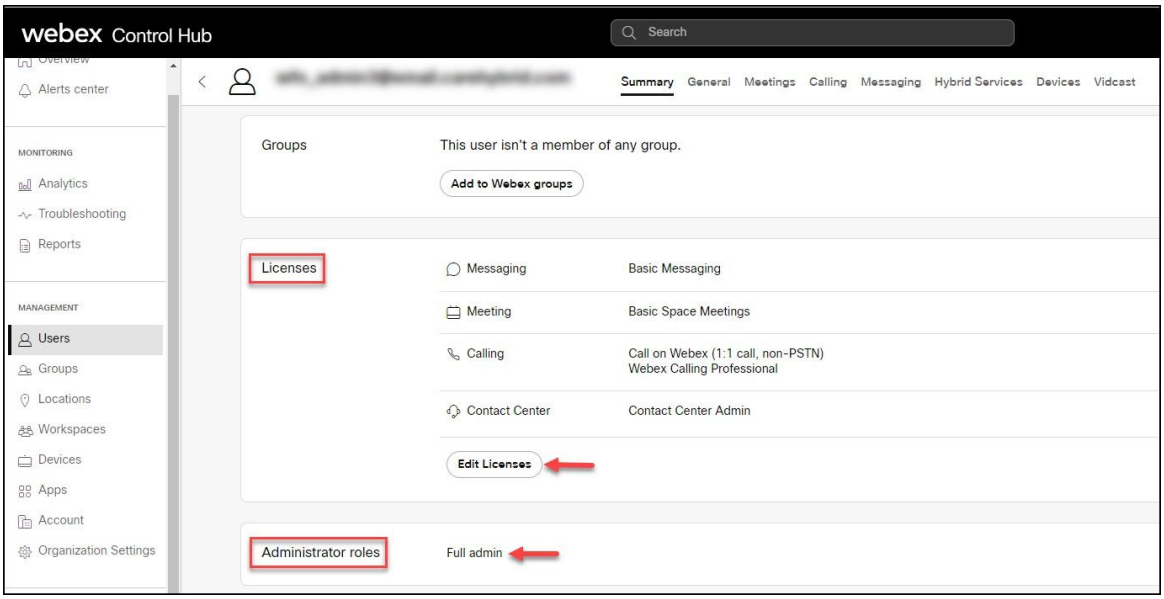
De gebruikersaccount die in deze procedure wordt gebruikt, wordt later gebruikt om het oauth-proces te voltooien dat nodig is voor de integratie met Webex WFO.

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



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

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



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

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

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

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

  Gedeelte Beheerdersrollen op de pagina van de gebruiker.

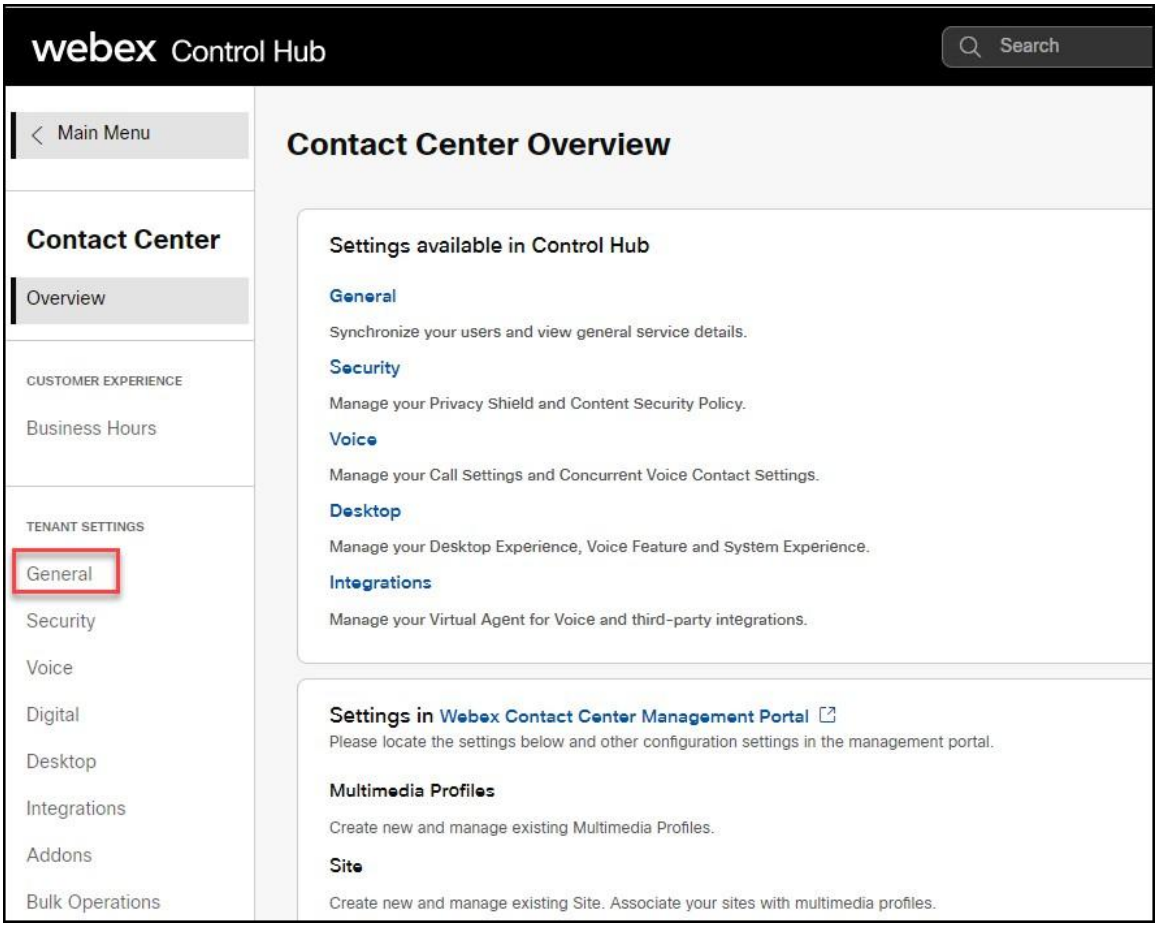
- Pas de rollen naar behoefte aan en klik op **Opslaan**.

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

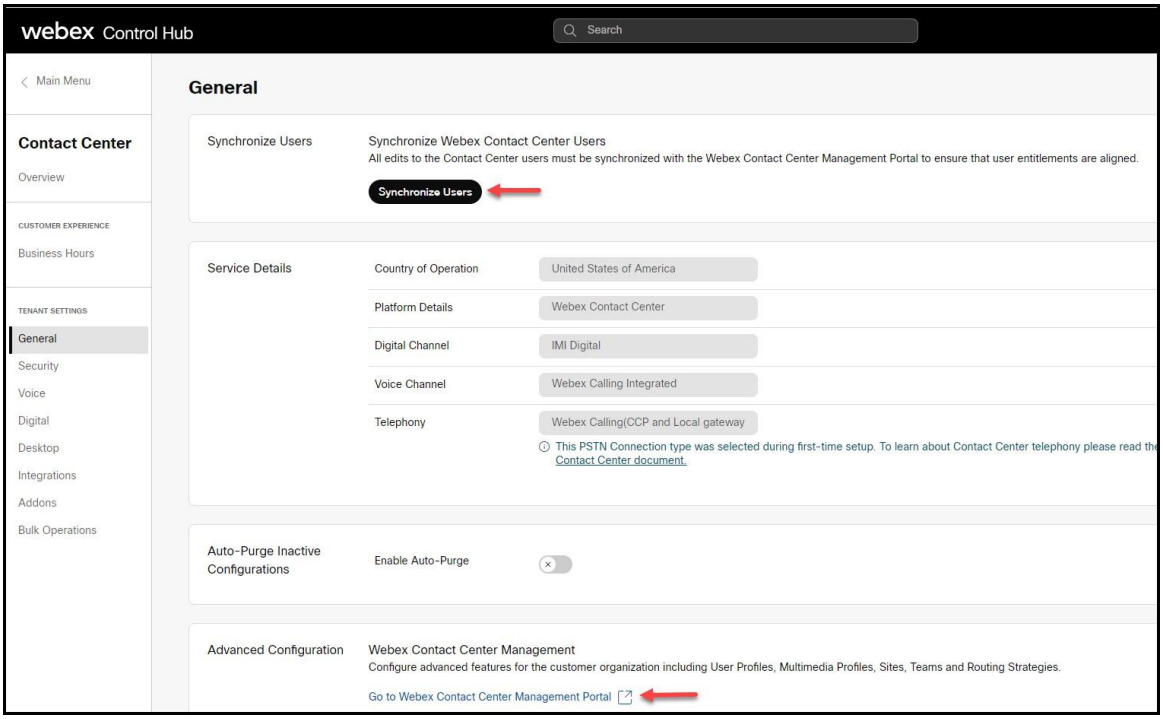
> **OPMERKING** : als u synchronisatieproblemen ondervindt, selecteert u de knop **Selectievakje Organisatiebeheerder** in en volledige

Contact center-instellingen configureren

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



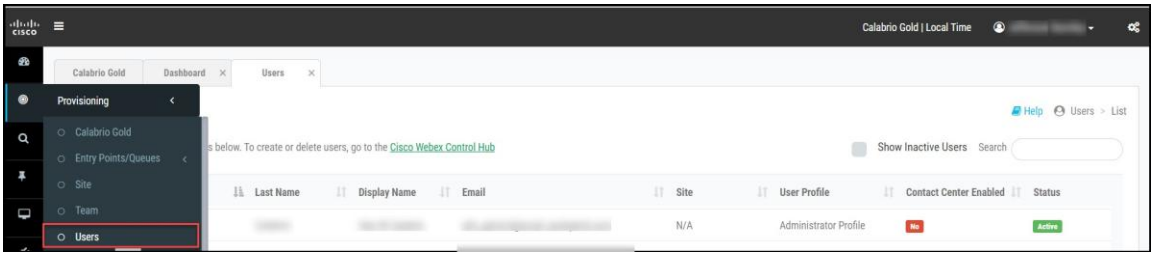
3. Klik op **Gebruikers** synchroniseren.



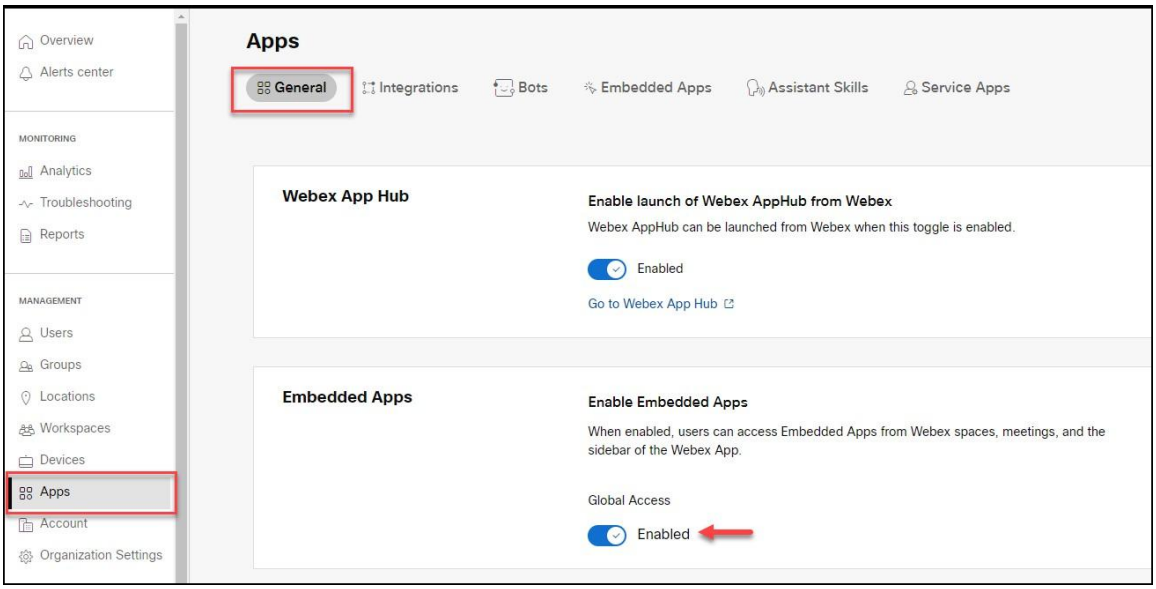
4. Klik op de **koppeling Ga naar Webex Contact Center Beheerportal** . De Beheerportal wordt in een afzonderlijk venster geopend.

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

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

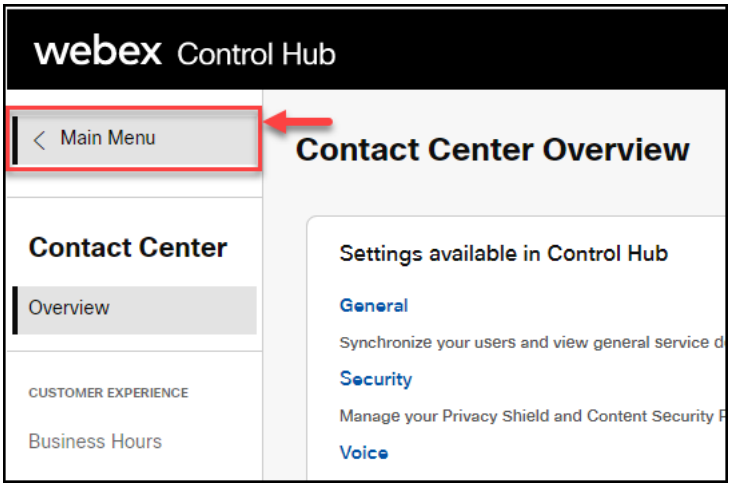


Apps-instellingen configureren



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

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

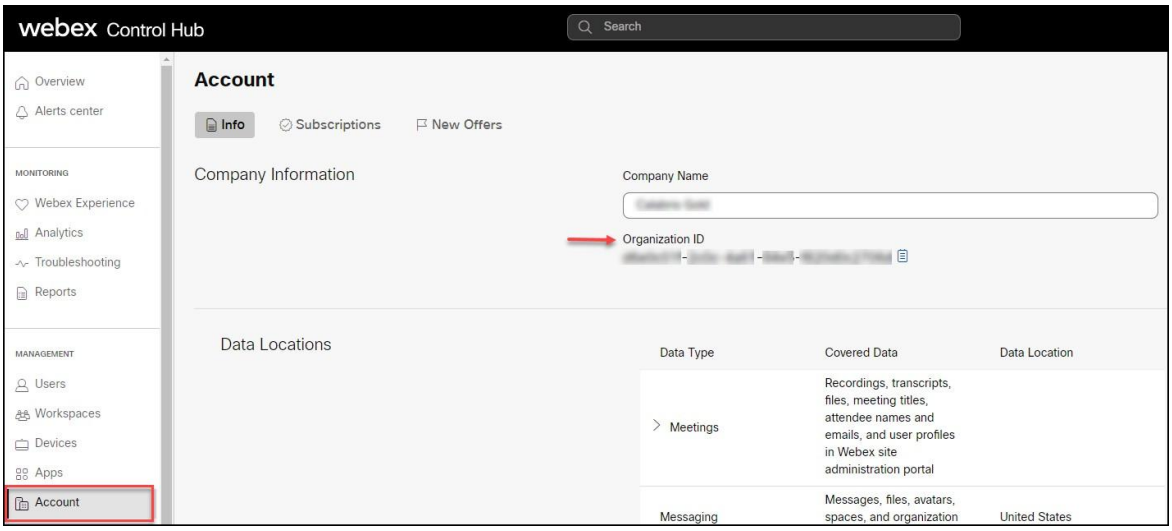


2. Schakel op de **pagina Algemeen** Tab van de **pagina Toepassingen** de **optie Algemene toegang ingeschakeld** in.

Zoek uw organisatie als ID

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

2. Sla uw **organisatienummer ID** op een gemakkelijk te openen locatie op. Uw Cisco organisatienummer ID is vereist als u de verbinding met CWCC 2.0 in Webex WFO instelt. Uw organisatie ID wordt in Webex WFO ook wel Tenant ID genoemd.



API eindpunten in kaart

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

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

De configuratie valideren.

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

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

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

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

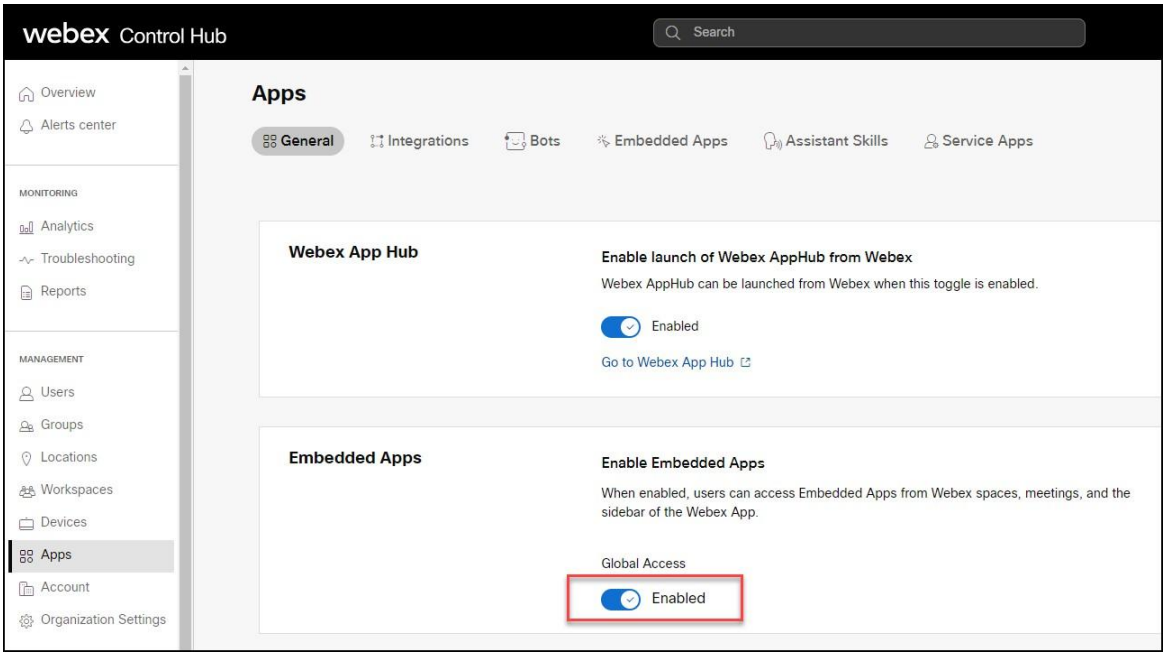
Schakel de integratie met het Pro Pack in

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

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

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

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



4. Klik op **Integraties**.

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

   Calabrio App ID —

   Y2 aan de Y2
   endezcFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M5Y2FmZm3ZGVjZWI3NzkwMGM4OTY3MmM4MT
   VmYjNmYWJjZGI4OGNhYmIxNzNhZjhNjBlZTg0YTJJQ4NTlm

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

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

Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2,0

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center 2.0 en Webex WFO kunt instellen. Het organisatienummer ID wordt aan het token voor toegang tot beheerder toegevoegd wanneer u zich aanmeldt.

> **BELANGRIJK** 1) Wees extra voorzichtig voordat u wijzigingen aanbrengt in de account waarmee u Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD configureert. Als u van beheerder moet veranderen Wachtwoord regelmatig. Volg de procedure opnieuw autoriseren configureren meteen nadat u het beheerderswachtwoord hebt gewijzigd om te voorkomen dat de verbinding wordt verbroken.
> 2) Als u een bestaande klant bent die overstapt van een geconfigureerde gegevensserver, moet u contact opnemen met uw accountmanager.

Voorwaarden

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

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

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

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

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

Configuratieprocedures

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

- Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0: volg deze procedure als u een bestaande klant bent die overgaat van CWCC 1.0 naar 2.0 en u QM, Analytics of Classic WFM hebt.
- Configureer CWCC 2.0 met 2.0 programmatische API's: volg deze procedure als uw implementatie QM, Analytics, Klassiek WFM of WFM bevat en u niet overgaat van CWCC 1.0 naar 2.0.

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

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

CWCC 2.0 configureren met programmatische 2.0-API's

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

Veld	Configuratie
ACD-naam	Voer een unieke naam in voor ACD.
Gebruikersnaam	Voer uw gebruikersnaam CWCC in. Dit is een gebruikerse-mailadres dat is gekoppeld aan de aanmeldgegevens in CWCC. **BELANGRIJK** : dit moet een servicetype-account zijn die nooit mag worden gewijzigd. Als u uw account wijzigt, kan dat leiden tot Dubbele gebruikers en teams in het systeem.

Veld	Configuratie
URL van API	Voer de volledige basis-URL van Cisco Webex Contact Center API, inclusief de protocol-id in.
Tenant ID	Voer het tenantaccount voor CWCC organisatie ID in.
Calabrio ONE API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam voor service-account Webex WFO. Dit serviceaccount wordt ook wel uw tenantbeheeraccount of API gebruikersaccount genoemd. Dit is vereist als u gegevens naar de juiste tenant wilt uploaden. Deze account moet worden gemaakt door een systeembeheerder en de account bevindt zich in uw tenantsysteem. Dit tenantbeheerderaccount moet ook over de juiste machtigingen beschikken om gegevens te uploaden. Neem contact op met Cisco-ondersteuning voor hulp bij het maken van dit tenantbeheerderdersaccount. ▪ In Webex WFO moet aan deze gebruiker ook de **bevoegdheden scherm opnemen** en **Spraak** opnemen zijn toegewezen aan zijn rol. Gebruik **de pagina Rollen**om bevoegdheden voor rollen toe te wijzen in Toepassingsbeheer **en gebruik de** pagina Gebruikers **om rollen aan gebruikers** toe te wijzen. ▪ Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Team** op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**. ▪ Deze gebruiker moet het volledige bereik geven door alle groepen en teams onder **Gekoppelde groepen en teams** te selecteren op de **pagina Gebruikers** in **Toepassingsbeheer**.
Calabrio API-gebruikerswachtwoord	Uw wachtwoord voor service-account Webex WFO.
Producten ingeschakeld - Kwaliteitsbeheer	**Quality Management** : selecteer of uw organisatie Quality Management heeft aangeschaft. Schakel het **selectievakje Spraak** in als uw organisatie alleen Webex WFO wil dat alleen spraakcontacten worden opgenomen.

Veld	Configuratie
	Schakel het **selectievakje Digital (Chat, SMS, E-mail, Sociaal)** in als uw organisatie Webex WFO chats en SMS-berichten en e-mails wil opnemen.
Metagegevens toewijzen metagegevens toewijzen	(Optioneel) Hiermee kunt u metagegevens van CWCC aan aangepaste Labels in Webex WFO. Raadpleeg Metagegevens synchroniseren op Webex WFO voor meer informatie. CWCC metagegevens worden gesynchroniseerd met CWCC contacten in Webex WFO. De CWCC-metagegevenswaarden zijn toegewezen aan metagegevenslabels die in Metagegevensbeheer zijn gemaakt (dit bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om verschillende traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Metagegevensvelden vindt u in het deelvenster Details op de pagina Met de mediaspeler (pagina Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.
Synchronisatie-interval (minuten)	Geeft aan hoe vaak (in minuten) u gebruikers, teams en servicewachtrijen in Webex WFO wilt synchroniseren met hun equivalenten in Cisco Webex Contact Center.
Vertraging vastleggen (minuten)	Stelt de tijd in dat WFM wacht voordat het importeert ACD-statistieken na afloop van het interval.
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	(Optioneel) Hiermee kunt u de schermen van CWCC agenten opnemen die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie Schermopnamen voor meer informatie.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen gegevens opnieuw wilt opnemen	(Optioneel) Schakel dit selectievakje in als u uit de hele vorige dag.
Media importeren	Het importeren van media- en opnamebestanden in Webex WFO Uit Webex Contact Center.

Veld	Configuratie
Gebruikerssynchronisatie	Synchronisatie van gebruikersgegevens naar Webex WFO vanuit Webex Contact Center.
Metagegevenstaalt oewijzing	Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Hier kunt u de aangepaste metagegevens instellen waarmee een taal wordt toegewezen aan een contact op basis van tekst, zoals een e-mail of een chatbericht. De beschikbare metagegevensopties komen uit de koppeling **metagegevens** afdeling. Webex WFO gebruikt de taal van een tekstcontact om resultaten te zoeken wanneer u het filter Tekst zoeken op de pagina Interacties gebruikt. Webex WFO wijst een taal aan een contact op basis van tekst toe met behulp van de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze wordt geïmporteerd in Webex WFO. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u hier configureert (het gedeelte Toewijzing metagegevenstaal). C. De terugvaltaal die u configureert in het **onderstaande gedeelte Taal** terugval. D. De standaardtaal (Engels).
Terugvaltekstaal	Deze sectie wordt weergegeven wanneer u Digitaal **selecteert** in de **Sectie Ingeschakeld** . Selecteer de taal die u aan tekstcontacten wilt toewijzen als ze geen gekoppelde taal hebben bij het importeren in Webex WFO en als ze geen metagegevenswaarde hebben zoals hierboven in toewijzing **metagegevenstaal** is gedefinieerd. Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te zoeken wanneer u het filter Tekst zoeken op de pagina Interacties gebruikt. Webex WFO wijst een taal aan een contact op basis van tekst toe aan de hand van de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze

Veld	Configuratie
	Geïmporteerd in Webex WFO. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u configureert in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens hierboven. C. De terugvaltaal die u hier configureert (het gedeelte Taal terugvallen). D. De standaardtaal (Engels).
Autorisatie-URL	**OPMERKING:** deze sectie wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande ACD bewerkt. Deze verschijnt niet wanneer u een nieuwe ACD maakt. Als er een vernieuwingsfout optreedt in het token wordt het OAuth-proces onderbreekt. Door deze instelling te configureren kan uw systeem de OAuth-verificatie herstellen indien een token gedurende maximaal zestig dagen mislukt. Het vernieuwen van het token kan om diverse redenen optreden, bijvoorbeeld om diverse redenen, bijvoorbeeld om de volgende redenen. ▪ Het e-mailadres van de beheerdersaccount wordt gewijzigd. ▪ Het account deactiveren in Active Directory. ▪ Het wachtwoord wijzigen in Active Directory. ▪ Schakel over van synchronisatie van Active Directory naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account. ▪ Domeinen wijzigen.

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

opnieuw autoriseren configureren

1. Zorg dat u bent afgemeld bij Cisco Webex Contact Center.
2. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer**>**System Configuration**>**ACD Configuration**.
3. **Selecteer ACD**, selecteer uw Webex Contact Center 2.0 ACD in de **lijstACD Servers** en klik op **Bewerken**. De pagina Cisco Webex Contact Center 2,0 ACD wordt geopend.
4. Ga naar de **sectie Autorisatie-URL** en klik op het pictogram Kopiëren om de URL te kopiëren.
5. Open een privébrowser, zoals de incognitomodus in Google Chrome.
6. Plak de URL in de privébrowser. U wordt vervolgens doorgeleid naar de aanmeldingspagina Cisco Webex.
7. Voer de aanmeldgegevens in van de beheerdersaccount die is gekoppeld aan dit ACD en meld u aan. Vervolgens wordt de aanmeldpagina Webex WFO geopend.
8. Kopieer de codereeks in de adresbalk. De sectie die u moet kopiëren, begint na het gelijke teken en gaat door tot het eind van de URL.

   VOORBEELD

   In het bovenstaande voorbeeld bevindt het codegedeelte zich in het rood omlijnde vak, dat begint met Z en eindigt op 1. Opmerking, deel van de codereeks is Een deel van de code is Een deel van de code is Een deel ervan is uit veiligheidsovereengegaan.
9. Navigeer terug naar ACD voor uw Webex Contact Center 2.0 ACD.
10. Voer de code in het tweede tekstvak onder **Autorisatie-URL in**.
11. Klik op **Autoriseren**.
12. Klik op **Opslaan**.

Metagegevens synchroniseren met Webex WFO

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

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

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

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


```
{
   "data": {
      "taak": {
         "taken": [
            {
               "endedTime": 1630380960406,
               "captureRequested": true, "isActive": onwaar,
               "wachtrij": [
                  {
                     "ID": "e434a654-df4c-42dc-908b-3d9d0206a616",
                     "naam": "cb_outdial_queue"
                  }
                ],
               "status": "beëindigd",
               "eigenaar": {
                  "naam": "callbackorg2user1 callbackorg2user1", "ID":
                  "74ab6507-a32a-479c-bda7-15ff0b6c6c3c"
               },
               "createdTime": 1629450000000,
               "ID": "fb53f6d1-5535-4ac8-b081-53834e17d6f5",
               "channelType": "telephony"
            }
         ]
      }
   }

}
```

Voorwaarden

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

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

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

Paginalocatie

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

Procedures

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

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

```
1  {
2      taakdetails (
3              van: 1631192040000
4              aan: 1654515806364
5              filter: {
6                  en: [
7                      { channelType: { equals: telephony }
8                  ]
9              }
10     ) {
11         taken {
12             id
13             stringGlobalVariables(naam: "Global_VoiceName") {
14                 naam
15                 waarde
16             }
17         }
```

```
18        }
19  }
```

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

Standaardvelden met metagegevens verzamelen en opmaken CWCC

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

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

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

   ɔ taken.

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

   VOORBEELD taskDetails.channelType

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

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

Velden met algemene metagegevens van variabelen verzamelen en opmaken CWCC

Globale variabelen bevatten de tekst GlobalVariables in de API response.

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

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

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

   taken.

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

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

2. Voeg een punt toe na het voorvoegsel.

   VOORBEELDtaak .

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

   VOORBEELDtaak . Global_VoiceName

4. Voeg een dubbele punt toe.

   VOORBEELDtaak . Global_VoiceName:

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

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

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

   VOORBEELD

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

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

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

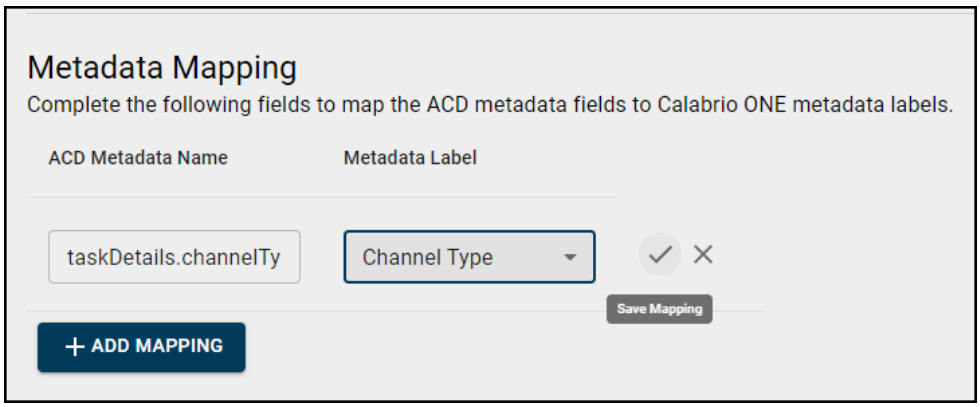
   <taak of taakDetails>.<GlobalVariableName>:<Datatype>

Metagegevens van CWCC toewijzen in Webex WFO

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

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

VOORBEELD



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

Metagegevensopties van voorbeeldaanvragen

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

opties voor metagegevens van taak in een

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

```
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 naam }
40                  achtersite { ID naam }
41                  lastTeam { ID naam }
42                  lastEntryPoint { ID naam }
43                  totaalDuur
44                  opaScore
45                  blindTransferAantal
46                  conferentieAantal
47                  conferentieDuur
48                  ruggespraak
49                  ruggespraakDuur
50                  wachtAantal
51                  wachtDuur
52                  zelfserviceAantal
53                  zelfserviceDuur
54                  verbondenAantal
55                  verbondenDuur
56                  consultTotWachtrijAantal
57                  consultTotWachtrijDuur
58                  doorverbindenAantal
59                  afrondingDuur
60                  OvergaanDuur
61                  wachtrijDuur
62                  wachtrijAantal
63                  vastleggenRequested
64              }
65          }
66      }
```

Hieronder worden de beschikbare metagegevensopties voor taakdetails weergegeven.

metagegevensopties taskDetails in een voorbeeldaanvraag

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

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

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

Niet-ondersteunde matrices

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

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

Integratiedetails voor Cisco Webex Contact Center

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

Info over Webex WFO Digital Channel Support

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

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

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

> **VOORBEELD** Een voorbeeld van een omnichannel-ervaring is wanneer een interactie begint met een chat, waarna de medewerker en de klant de interactie voortzetten met een telefoongesprek.
> Informatie uit het chatkanaal
> Het spraakkanaal is met elkaar verbonden via een geïntegreerde omnichannel-oplossing.

Ondersteunde contactscenario's

De volgende scenario's worden ondersteund.

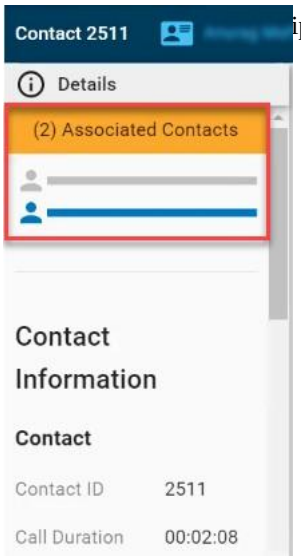
- Inkomende/uitgaande berichten
- Doorverbonden

- Conferenties

LET OP: Conferenties worden niet ondersteund voor e-mailkanalen.

VOORBEELD De interactie die in deze afbeelding wordt weergegeven, omvat een overdracht. Daarom zijn er twee delen van de chat beschikbaar in het gedeelte 'Gekoppelde contacten'. Binnen het gedeelte 'Gerelateerde contactpersonen',

Je kunt verschillende agenten selecteren in de chat of in het transcript van SMS. Blauw staat voor de geselecteerde agent. Het volledige chatgesprek of het SMS-transcript wordt weergegeven, ongeacht welke agent is geselecteerd; de geselecteerde agent verschijnt echter in blauwe tekstvakken aan de



iptlogboek.

Procedures

Digitale kanalen inschakelen

1. Navigeer in Webex WFO naar **Applicatiebeheer** > **ACD Configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen** in het **Selecteer ACD** gedeelte. Het **ACD Details** venster wordt geopend.
3. Selecteer Webex Contact Center 2.0 uit de vervolgkeuzelijst om de configuratiepagina van ACD te openen.
4. Klik in het gedeelte **Ingeschakelde producten** op **Kwaliteitsbeheer**.
5. Klik **Digitaal (Chat, SMS, E-mail, Sociale media)**.
6. Klik op Opslaan.

Filter op chatberichten, SMS, e-mails of transcripties van sociale media op de pagina Interacties.

1. Ga in Webex WFO naar **Interacties**.
2. Klik in het deelvenster **Filters** op de vervolgkeuzelijst **Contacttype** in de kolom Filters.
3. Selecteer **Chat** voor chattranscripten, **SMS** for SMS-transcripten, of **E-mail** voor e-mailtranscripten.
4. Klik op Toepassen.

Beperkingen van digitale kanalen

De commando's 'Schermopname starten' en 'Schermopname stoppen' zijn van toepassing op interacties die uitsluitend via het scherm plaatsvinden en waarbij geen audioverbinding is gekoppeld. Dit kan worden gebruikt om het gedrag op het scherm vast te leggen terwijl een agent een digitale interactie afhandelt, maar het koppelt het transcript van de digitale interactie niet aan de details van de interactie zelf.

Chatondersteuning

Wanneer uw klant via chat contact opneemt met een agent die is geconfigureerd op CWCC, worden de chat en de bijbehorende gegevens opgenomen in Webex WFO. Elke agent die bij het chatgesprek betrokken is, beschikt over een volledig transcript van de hele interactie, niet alleen van zijn of haar eigen bijdrage.

Elke fase van een interactie heeft een contact ID, wat de unieke ID van de chat is. Een geassocieerd contact ID is de identificator die een origineel contact verbindt met alle afgeleide delen van het contact die in Webex WFO worden opgenomen. Een chatgesprek kan meerdere facetten hebben als er overdrachten of conferenties aan verbonden zijn.

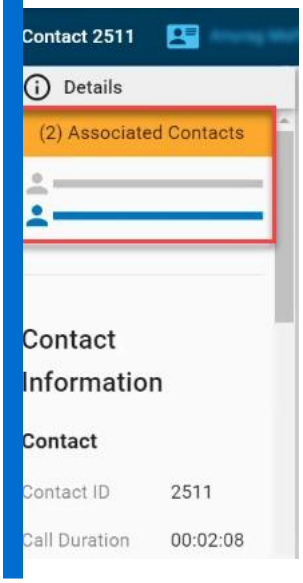
Dit betekent dat elk onderdeel van een chatgesprek een uniek contact heeft (ID), en dat alle afgeleide onderdelen van een chatgesprek hetzelfde gedeelde bijbehorende contact hebben (ID). Nadat je een chat hebt geselecteerd, kun je alle bijbehorende chats bekijken in het chatoverzicht op de pagina 'Interacties'.

Voorwaarden

- Je hebt SMS Desktop (Agent-dashboard).
- Je hebt een ACD chatwidget geconfigureerd voor Cisco Contact Center Desktop.

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

Het gedeelte Contactpersonen in het deelvenster Details.



Chatbeperkingen

- Chattranscripten zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie waar de CWCC ACD is geconfigureerd. Chats met externe organisaties zijn niet beschikbaar. Als een chatgesprek wordt overgedragen aan een derde partij, levert Webex WFO alleen gegevens voor het gedeelte van het chatgesprek dat door de agent werd afgehandeld vóór de overdracht.
- De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een tekstchat (inclusief overdrachten en conferenties). De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een spraakoproep (inclusief doorschakelingen en conferentiegesprekken). De bijbehorende contact-ID's verschillen echter tussen tekstchats en spraakoproepen binnen één en hetzelfde klanttraject.

SMS Ondersteuning

Wanneer uw klant en een agent SMS-berichten uitwisselen, ook wel bekend als tekstberichten, worden de SMS-berichten en de bijbehorende gegevens opgenomen in Webex WFO. Elke agent die bij het gesprek betrokken is, heeft een volledig transcript van de hele interactie (SMS), niet alleen van zijn of haar eigen deel van de interactie. Elk onderdeel van een interactie heeft een contact ID, wat de unieke ID is van de interactie SMS. Een geassocieerd contact ID is de identificator die een origineel contact verbindt met alle afgeleide delen van dat contact die worden opgenomen in Webex WFO. Een SMS-gesprek kan meerdere facetten hebben als het transfers of conferenties omvat.

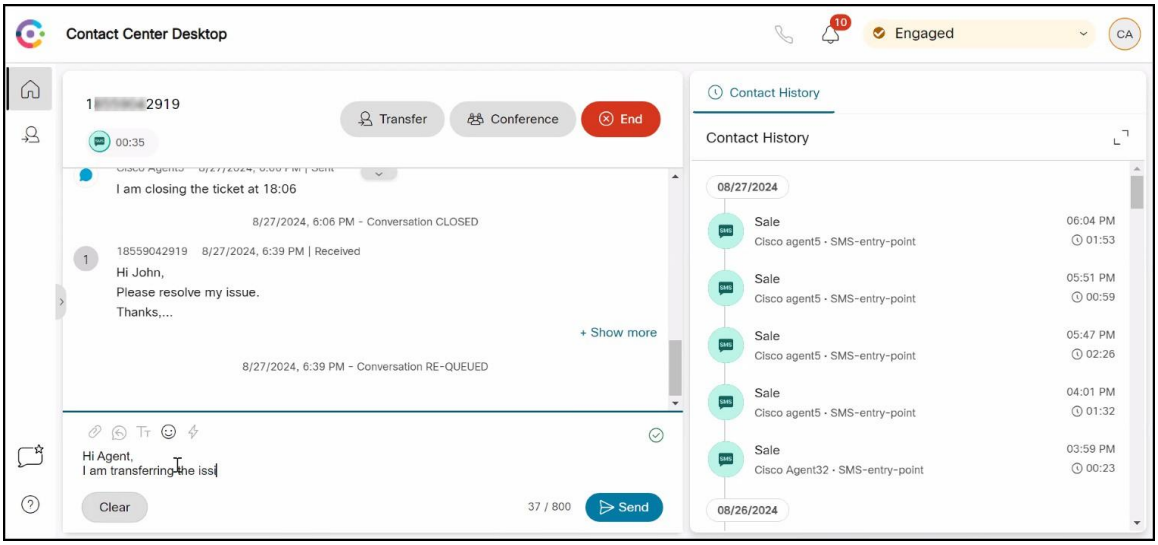
Dit betekent dat elke poot van een SMS een uniek contact ID heeft, en dat alle afgeleide poten van een SMS hetzelfde gedeelde bijbehorende contact ID hebben. Nadat je een SMS-contactpersoon hebt geselecteerd op de pagina Interacties, kun je alle bijbehorende SMS-berichten bekijken in de mediaspeler (**Interacties** > Dubbelklik op een contactpersoon om het transcript van SMS te bekijken.

Voorwaarden

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

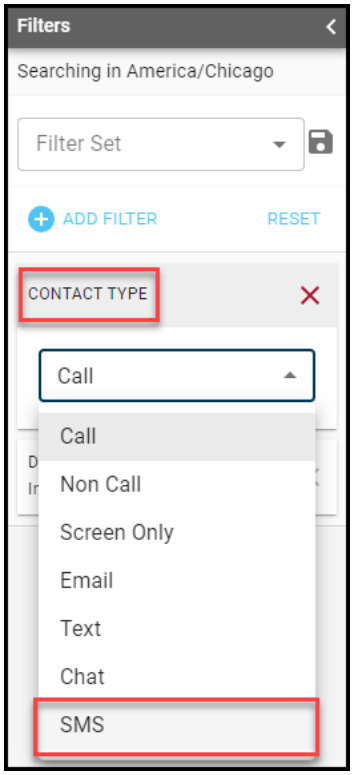
Voorbeeldstroom

Dit voorbeeld illustreert een typisch SMS-gesprek tussen een klant en een Cisco-agent.

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

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

van interacties.

7. 

(De vervolgkeuzelijst voor het filter 'Contacttype' op de pagina 'Interacties')

SMS beperkingen

- SMS-transcripten zijn alleen beschikbaar binnen uw organisatie waar CWCC 2.0 ACD is geconfigureerd. SMS-berichten die met externe organisaties worden uitgewisseld, zijn niet beschikbaar. Als een SMS-gesprek wordt overgedragen van het contactcentrum van uw organisatie naar een andere externe organisatie, dan is het transcript van dat gedeelte van het SMS-gesprek niet beschikbaar in Webex WFO.
- De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een SMS-gesprek (inclusief overdrachten en conferenties). De bijbehorende contact-ID's blijven consistent voor alle onderdelen van een spraakoproep (inclusief doorschakelingen en conferentiegesprekken). De bijbehorende contact-ID's verschillen echter tussen de SMS-gesprekken en spraakoproepen binnen één en hetzelfde klanttraject.

> **VOORBEELD** Een klantinteractie omvat een SMS-gesprek met één agent, vervolgens wordt het SMS-gesprek overgedragen aan een tweede agent, en tenslotte de tweede agent en de
> De klant heeft vijf minuten de tijd voor een telefoongesprek voordat het gesprek wordt beëindigd. Binnen Webex WFO, zowel het eerste SMS-gesprek met de klant en de eerste agent als het vervolg

Het gesprek SMS dat is doorverbonden naar de tweede agent, heeft hetzelfde bijbehorende contact ID. Het vijf minuten durende telefoongesprek tussen de klant en de tweede agent heeft een ander contactnummer: ID.

- Webex WFO verwerkt alleen chat- en SMS-interacties als **Kwaliteitsbeheer** is ingeschakeld en het **Digitaal (Chat, SMS)** selectievakje is aangevinkt op de **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD Configuratie** pagina. Als je configuratiewijzigingen aanbrengt op deze pagina, controleer dan goed of je niet per ongeluk de chat en SMS uitschakelt.

E-mailondersteuning

Voorwaarden

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

Voorbeeldstroom

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

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

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

4. In Webex WFO kunt u e-mailtranscripten vinden door naar de pagina **Interacties** te gaan en een e-mailinteractie uit de lijst te selecteren.

Complexe oproepgebeurtenissen

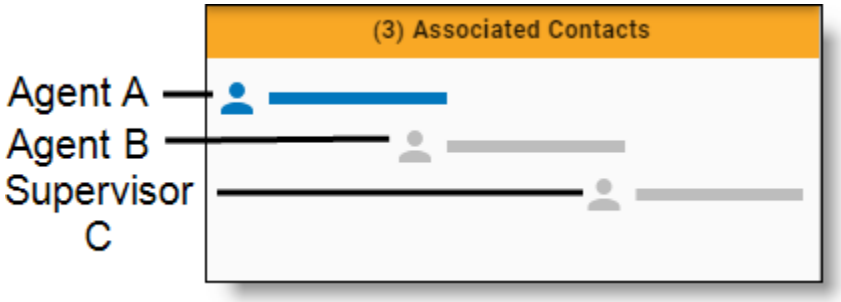
Dit onderwerp beschrijft hoe Webex WFO complexe oproepscenario's afhandelt. Complexe gesprekssscenario's zijn diverse acties die tijdens een gesprek kunnen plaatsvinden. Het gaat onder meer om doorverbinden, conferentiegesprekken, gesprekken in de wachtstand en geparkeerde gesprekken. In Cisco Webex Contact Center 2.0 wordt een segment gevormd wanneer er een deelnemer verandert, bijvoorbeeld wanneer een agent deelneemt aan een gesprek voor een consult.

In Webex WFO wordt een audio-oproep en alle bijbehorende gegevens, zoals schermopnames en metadata, aangeduid als een contact. Het bijbehorende contact ID is de identificatiecode die een oorspronkelijke oproep verbindt met alle afgeleide stappen van die oproep die zijn vastgelegd in Webex WFO. Dit betekent dat elk resulterend contact hetzelfde gekoppelde contactnummer ID deelt als het oorspronkelijke gesprek. Je kunt de bijbehorende contactpersonen bekijken in de mediaspeler (Interacties > Dubbelklik op een contactpersoon).

Wanneer meerdere agenten hetzelfde klantgesprek afhandelen (bijvoorbeeld wanneer een agent het gesprek doorverbindt naar een andere agent), maakt Webex WFO een apart contact aan voor elke betrokken agent en geeft deze contacten hetzelfde bijbehorende contact ID. In het gedeelte 'Gekoppelde contacten' worden dergelijke contacten weergegeven, zodat u alle segmenten van een gesprek kunt zien, vanaf het moment dat het contactcentrum binnenkomt tot het moment dat het eindigt.

VOORBEELD

Een klant belt agent A. Agent A verbindt de klant door naar agent B, en agent B verbindt de klant door naar supervisor C. Webex WFO creëert drie afzonderlijke contactpersonen en geeft ze dezelfde bijbehorende contactpersoon ID.



In de mediaspeler is de inkomende audiostream blauw en de uitgaande stream rood. Op één kanaal is één agent te zien, en alle andere deelnemers aan het gesprek bevinden zich op een apart kanaal. Zien Luister naar een audiofragment. contact En Over stilte en praten over gebeurtenissen Voor meer informatie over het audiopaneel in de mediaspeler.

Voorwaarden

- De volgende instellingen moeten voor de tenant van uw organisatie zijn ingeschakeld.
  - **Segmentopname** - Neem contact op met uw Cisco technische vertegenwoordiger om deze instelling in te schakelen.
  - **Raadpleeg de beenregistratie.** - Neem contact op met uw Cisco technische vertegenwoordiger om deze instelling in te schakelen.
  - **Complexe oproepen** - Neem contact op met de technische ondersteuning van Cisco om deze instelling in te schakelen.

- **BELANGRIJK** Uw Cisco technische vertegenwoordiger moet eerst segmentopname **en** consult leg-opname **in uw Cisco Webex-systeem inschakelen.** Daarna moet de technische ondersteuning van Cisco complexe aanroepen inschakelen binnen Webex WFO.

- Je moet Webex Contact Center versie 2.0 geconfigureerd hebben. Zie Verbind met CWCC Contact Center 2.0 voor meer informatie.
- Voor elk Webex WFO-metadataveld dat u wilt koppelen aan een Webex WFO-metadatalabel, moet eerst een metadatalabel worden aangemaakt in Metadata Manager in Webex WFO (te vinden onder Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metadata Manager)
  - U moet 'Tekst' selecteren in de vervolgkeuzelijst 'Metadatatype' op de pagina 'Metadata Manager' om de metadata van CWCC aan een metadatalabel te koppelen.

    BESTE PRAKTIJK Voer "oproeptype" in als de **Tekst** uit de **Metadatatype** dropdownlijst.

  - Zorg ervoor dat de **ACD Data** dropdownlijst leeg is op de pagina Metadata Manager. Alle andere velden op de pagina Metadata Manager kunnen naar wens worden geconfigureerd.

Paginalocatie

Applicatiebeheer > Systeemconfiguratie > ACD Configuratie

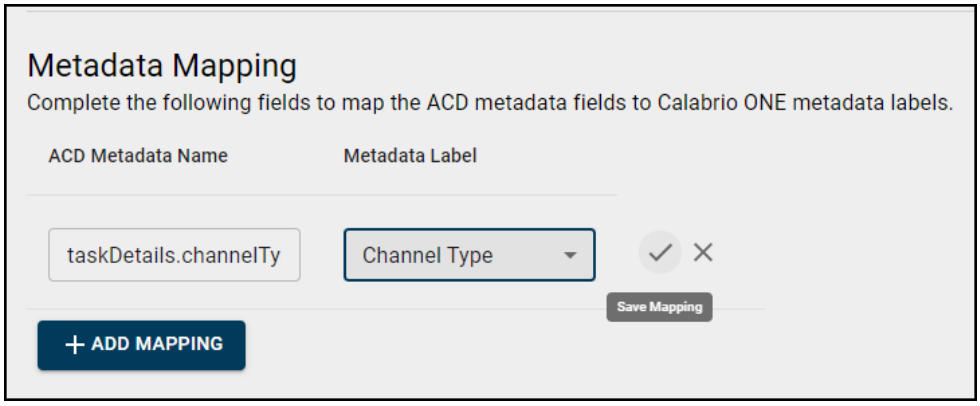
Procedure

Kaartmetadata in Webex WFO

Je moet aangepaste metadata koppelen aan de waarden 'Klantsegment' en 'Consult'.

1. Ga naar de configuratiepagina van **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. Klik in het gedeelte **Metadatamapping** op **Mapping toevoegen**.
3. Voer in het tekstvak onder **ACD Metadata Name** "Customer segment" in.
4. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de kolom **Metadata Label** en selecteer het metadata label voor het oproeptype dat u als voorwaarde hebt aangemaakt uit de lijst met opties.
5. Klik op het vinkje om de metadatamapping op te slaan.

VOORBEELD



6. Klik op **Toevoeging toevoegen** om een extra metadatatoewijzing toe te voegen.
7. Voer in het tekstvak onder **ACD Metadata Name** "Consult" in.
8. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de kolom **Metadata Label** en selecteer het metadata label voor het oproeptype dat u als voorwaarde hebt aangemaakt uit de lijst met opties.
9. Klik op het vinkje om de metadatamapping op te slaan.
10. Klik op **Opslaan** rechtsboven op de pagina.

Complexe gesprekken inschakelen

1. Ga naar de configuratiepagina van **Cisco Webex Contact Center 2.0** ACD.
2. In het gedeelte **Complexe gesprekken inschakelen** selecteer de **Complexe gesprekken inschakelen** schakelaar.
3. Klik op **Opslaan** rechtsboven op de pagina.

Complexe oproepgebeurtenistypen

- Doorverwijzingen — Webex WFO segmenteert het gesprek op basis van het aantal keren dat het is doorverwezen. Voor elke doorschakeling maakt Webex WFO een apart contact aan en koppelt elk contact aan de agent die dat gedeelte van het doorgeschakelde gesprek heeft afgehandeld.
- Conferenties — Webex WFO splitst het oorspronkelijke gesprek op in twee contactmomenten. Het eerste contact in Webex WFO is gekoppeld aan de agent die het telefoontje van de klant heeft beantwoord. Het tweede contact is gekoppeld aan de agent die bij het gesprek betrokken werd. De opname van het eerste contact met de agent omvat de volledige tijd dat de agent bij het gesprek betrokken is. De opname van het tweede contact omvat alleen de tijd dat de tweede agent aan het gesprek deelnam.

- Koud (blind) — Webex WFO gebruikt "koud (blind)" om zowel overdracht- als conferentiescenario's te beschrijven. Deze omschrijving houdt in dat een bestaand gesprek direct wordt doorgeschakeld naar een extra agent, zonder dat er voorafgaand aan de doorschakeling of conferentie tussen de twee agenten communicatie plaatsvindt.
- Warm — Webex WFO gebruikt "warm" om zowel transfer- als conferentiescenario's te beschrijven. Deze omschrijving betekent dat de eerste agent met de tweede agent spreekt om relevante context en achtergrondinformatie te verstrekken voordat de overdracht of conferentie plaatsvindt. Het consultatiegedeelte van een warm transfergesprek of conferentie is opgenomen in de contactopnames.
- Parkeerplaatsen — In geparkeerde scenario's splitst Webex WFO het gesprek op in twee contacten. De opname van het eerste contact omvat de tijd voordat het gesprek werd beëindigd. De opname van het tweede contact omvat de periode nadat het gesprek uit het park is gehaald. Dit betekent dat het parkeren van een gesprek een contact beëindigt en het hervatten van een geparkeerd gesprek een nieuw contact tot stand brengt.
- Consultaties — Het eerste contact is gekoppeld aan de medewerker die het telefoontje van de klant beantwoordde, en het tweede contact is gekoppeld aan de medewerker die bij het gesprek werd betrokken voor een consultatie. De opname van het eerste contact omvat de volledige duur van het telefoongesprek met de klant. De opname van het tweede contact beslaat alleen de tijd dat de agenten overlegden.

De volgende tabel geeft een overzicht van verschillende oproepgebeurtenistypen en of Webex WFO deze ondersteunt.

Type	Ondersteund	Beschrijving
Oproep geaccepteerd/beëindigd	Ja	Een medewerker neemt een klantgesprek aan en het gesprek eindigt zonder dat er verdere gebeurtenissen plaatsvinden, zoals in de wacht zetten of doorverbinden.
Wacht/Hervat	Ja	Een klant staat in de wacht (PUT). Wachtmuziek wordt afgespeeld aan de kant van de klant tijdens het gesprek.
Pauzeren en hervatten (handmatig)	Ja	Een gesprek is gepauzeerd. Pauzeren en hervatten voldoet aan de PCI-compliance-normen. In tegenstelling tot de wachtstand/hervatfunctie wordt er geen wachtmuziek afgespeeld aan de kant van de klant; er is alleen stilte te horen. Een gebruiker moet handmatig pauzeren en hervatten in zijn Cisco Webex CC-systeem, en Webex WFO herkent deze handmatige activering.
Koude (blinde) overdracht	Ja	Een gesprek wordt doorverbonden van de ene medewerker naar de andere.

Type	Ondersteund	Beschrijving
Koude conferentie	Ja	Een telefonische interactie met twee of meer agenten.
Warme conferentie		
Parkeren	Nee	Een gesprek met nummer PUT staat in de wacht (geparkeerd) en kan door dezelfde agent worden overgenomen (opgehaald).

OPMERKING Schermopname wordt ondersteund voor de eerste agent in een gesprek. Schermopname wordt niet ondersteund voor doorgeschakelde gespreksverbindingen.

Schermopname

De schermopname is gemaakt met Webex WFO Smart Desktop, niet met Cisco Webex CC.

Voorwaarden

Om schermopname te kunnen gebruiken, moet u ervoor zorgen dat de volgende functies en componenten correct zijn geconfigureerd.

Functie	Configuratie
Smart Desktop	Webex WFO Smart Desktop moet geïnstalleerd en actief zijn op de pc's. Waarbij agenten inloggen op Webex CC, en elke Smart Desktop moet geconfigureerd zijn om RTE-berichten te gebruiken. RTE-berichten worden geconfigureerd door de volgende optie te selecteren: **RTE-berichten inschakelen voor schermopnames** selectievakje op de configuratiepagina ACD voor Webex CC. Met RTE-berichten kunnen verbonden Smart Desktop-clients schermopnamen maken in segmenten van tien minuten wanneer een correct geconfigureerde gebruiker inlogt op Webex CC.
Webex WFO Gebruikers agents als	Wanneer Webex WFO synchroniseert met Webex CC, importeert en synchroniseert het Webex WFO-gebruikers die Webex CC-gebruikersprofielen hebben. Alleen gebruikers met het CC-gebruikersprofiel Webex kunnen schermopnames maken.

Deze gebruikers moeten de volgende aanvullende configuraties op de pagina Gebruikers hebben:

Functie	Configuratie
	▪ Activeer deze gebruiker — Deze gebruiker moet geselecteerd zijn. ▪ Rollen — Moeten worden toegewezen aan een rol die is gekoppeld aan de machtigingen 'Contacten vastleggen' en 'Schermopname'. ▪ Windows-aanmelding — Moet dezelfde Windows-aanmelding zijn die de Webex CC-agenten gebruiken om zich aan te melden bij de pc.

Schermopnames maken

De volgende lijst geeft een overzicht van hoe Webex WFO schermopnames maakt voor Webex CC-agenten.

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

   Wanneer een gebruiker die correct is geconfigureerd in Webex WFO inlogt op een pc waarop Smart Desktop actief is en geconfigureerd is voor RTE-berichten, begint Smart Desktop schermopnames te maken in segmenten van tien minuten, die lokaal worden opgeslagen. Er worden nog geen schermopnames geüpload naar Webex WFO.

   De schermopnamefragmenten worden op het bureaublad versleuteld. Calabrio gebruikt een tweefactorversleutelingsproces met behulp van symmetrische AES-CBC-256 en asymmetrische RSA-CBC-2048 voor de authenticatie en versleuteling van schermopnamebestanden.

   Smart Desktop slaat deze segmenten op de volgende locatie op:

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

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

   Zodra Webex WFO contacten uploadt van Webex CC, begint het proces van het extraheren en uploaden van overeenkomende schermopnamen. Webex WFO doet dit door voor elk contact tijdstempels door te sturen naar de juiste agent-pc.

   Wanneer Smart Desktop deze tijdstempels ontvangt, snijdt en plakt het de schermopnamefragmenten bij tot één enkele schermopname die overeenkomt met de duur van het contact. Vervolgens wordt de schermopname geüpload naar Webex WFO.

Schermopnamefragmenten die niet aan een contact zijn gekoppeld, worden geanalyseerd om te controleren of er geen afwijkingen zijn opgetreden en vervolgens verwijderd. Als Smart Desktop de verbinding met Webex WFO verliest, voert het bij het opnieuw tot stand brengen van de verbinding een herstelproces uit om ervoor te zorgen dat er schermopnames worden gemaakt van alle contacten die de agent in de tussentijd heeft afgehandeld.

> **VOORBEELD** Een agent handelt een contactpersoon af aan het einde van de dag en schakelt vervolgens de pc uit voordat Webex CC de contactpersoon beschikbaar stelt aan Webex WFO. Wanneer de agent de pc inschakelt,
> De volgende dag maakt Smart Desktop opnieuw verbinding met Webex WFO, waarna Webex WFO de schermopname extraheert en uploadt.

5. Agent logt uit.

   Wanneer de agent uitlogt, stopt Smart Desktop met het vastleggen van nieuwe schermsegmenten.

Over serverloze configuraties

De Webex WFO-dataserver verwerkt verzoeken en levert gegevens. Concreet zijn gebruikerssynchronisatie en gegevensimport processen van de gegevensserver. Deze processen zijn nu ingebouwd in de integratie zelf; daarom is een dataserver niet langer nodig.

Procesdetails

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

Als uw organisatie echter overstapt van een dataserverintegratie naar een serverloze integratie, houd dan rekening met de volgende aandachtspunten.

1. Dit is een gecontroleerde uitrol, wat betekent dat de inschakeling van een professioneel dienstverleningsbedrijf vereist is. Een engineer moet namens uw organisatie de serverloze functie Cisco 2.0 inschakelen voordat u verder kunt gaan met de volgende stappen in dit proces.

   2. U moet uw dataserver deactiveren via de configuratiepagina van de dataserver.

   Applicatiebeheer > **Systeemconfiguratie** > **Configuratie van de dataserver** .

   - Verwijder alle instellingen en schakel alle selectievakjes uit voor één enkele dataserver, en klik vervolgens. **Redden** .

- Wacht tien minuten voordat je verdergaat met de volgende stap.
- Klik **Verwijderen** om de dataserververbinding met uw ACD te verwijderen.

3. Zorg ervoor dat uw ACD-configuratie-instellingen (**Applicatiebeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie**) zijn up-to-date.

   - Klik op de schakelaar voor **Media Import** en de schakelaar voor **User Sync** op de configuratiepagina van **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** om de mogelijkheden voor serverloze media-import en gebruikerssynchronisatie in te schakelen.
   - **Webex WFO API Gebruikersnaam** — U moet voor dit veld een e-mailadres gebruiken dat is gekoppeld aan beheerdersgegevens in Cisco Webex Contact Center.
     - In Webex WFO moet deze gebruiker ook de machtigingen **Scherm opnemen** en **Spraak opnemen** aan zijn of haar rol hebben toegewezen. In **Applicatiebeheer** kunt u op de pagina **Rollen** machtigingen aan rollen toewijzen en op de pagina **Gebruikers** rollen aan gebruikers toewijzen.
     - Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het **Standaardteam** via de **Team** dropdownlijst op de **Gebruikers** pagina in **Applicatiebeheer**.
     - Aan deze gebruiker moeten volledige bevoegdheden worden toegekend door alle groepen en teams te selecteren.
       Geassocieerde groepen en teams op de **Gebruikers** pagina in **Applicatiebeheer**.

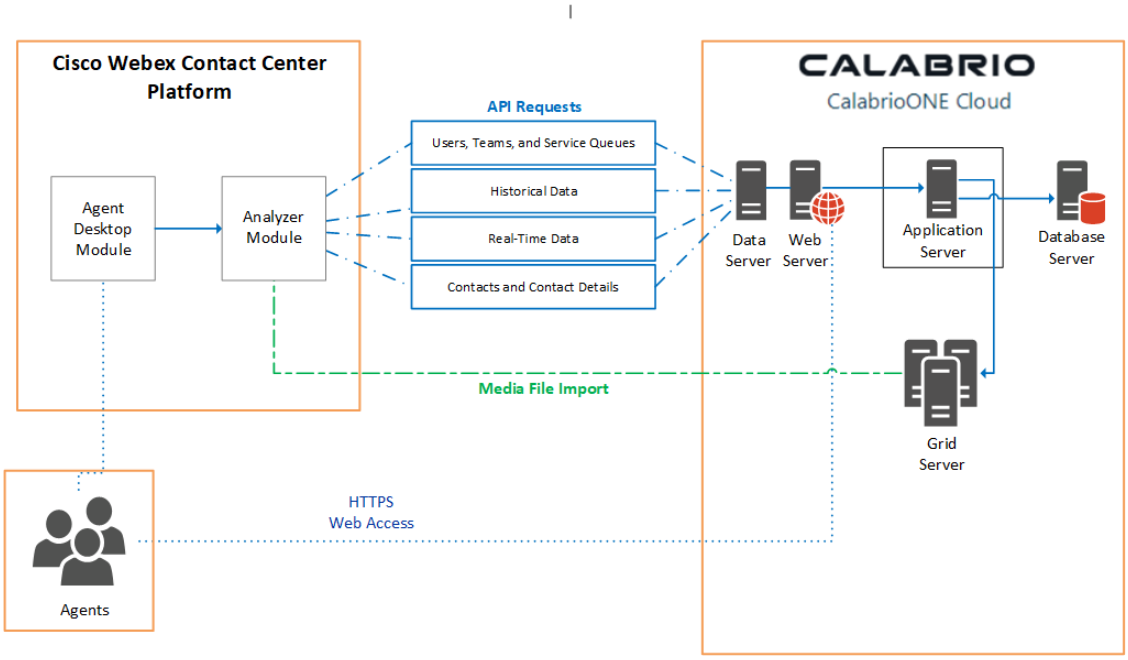
Bijlage

Raadpleeg de bijlage voor informatie over versie 1.0 van de Cisco Webex Contact Center-integratie.

Kernconfiguratiegegevens voor 1.0

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

Het onderstaande architectuurdiagram toont de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center en de Webex WFO suite. Merk op dat het diagram Classic WFM bevat.



Users

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker importeert vanuit Webex Contact Center, wordt er een nieuwe gebruiker Webex WFO aangemaakt met een gebruikersprofiel Webex Contact Center.

Wanneer iemand gebruikersgegevens wijzigt in Webex Contact Center, detecteert de synchronisatieservice dit en voert diverse wijzigingen door in Webex WFO. De volgende tabel geeft een overzicht van deze wijzigingen.

> **OPMERKING** Gebruikers met de status 'Niet actief' in Webex Contact Center worden niet geïmporteerd, tenzij ze worden hersteld.

Wijzigen in Webex	Resulterende wijziging in Webex
Nieuwe gebruiker toegevoegd.	Nieuwe gebruiker toegevoegd. Concreet gaat het om de synchronisatieservice: ▪ Past de voor- en achternaam van gebruiker Webex Contact Center toe op de voor- en achternaam van gebruiker Webex WFO. ▪ Past de TID van gebruiker Webex Contact Center toe op de ACD ID. van gebruiker Webex WFO ▪ Stelt de startdatums van Webex WFO voor het bedrijf en de afdeling in op de datum waarop de synchronisatie plaatsvond. ▪ Wijs de gebruiker Webex WFO toe aan het standaardteam. **OPMERKING: Webex WFO behoudt de relatie tussen Webex Contact Center-gebruikers en -teams niet.** Zie Teams. ▪ Als de gebruiker Webex Contact Center is ingeschakeld voor contactcenterfunctionaliteit, wordt de standaard agentrol toegewezen aan de gebruiker Webex WFO. Er zijn geen andere Webex WFO-rollen gesynchroniseerd met Webex Contact Center. **OPMERKING** Als u de agentrol verwijdert van een Webex WFO-gebruiker die is gesynchroniseerd met een Webex Contact Center-gebruiker die Als contactcenterfunctionaliteit is ingeschakeld, wordt de agentrol opnieuw toegewezen de volgende keer dat Webex WFO synchroniseert met Webex Contact Center.
De voor- of achternaam van de gebruiker is gewijzigd.	De voor- of achternaam van de gebruiker is gewijzigd.
Gebruiker is verwijderd.	Gebruiker is gedeactiveerd.

Teams

Webex WFO synchroniseert met Webex Contact Center-teams van elk type (op capaciteit of op agenten gebaseerd), zolang ze actief zijn. Het behoudt de relatie tussen Webex Contact Center-gebruikers en Webex Contact Center-teams niet.

Wanneer teamgegevens in Webex Contact Center worden gewijzigd, detecteert de synchronisatieservice dit en voert diverse wijzigingen door in Webex WFO. De volgende tabel geeft een overzicht van deze

wijzigingen.

Wijziging in Webex CC	Resultaat van de wijziging in Webex WFO
Nieuw team toegevoegd	Er wordt een nieuw team met dezelfde naam toegevoegd. Deze naam is alleen-lezen. De teamnaam is gewijzigd.
	De teamnaam is gewijzigd.
Een nieuwe gebruiker wordt aan een team toegevoegd.	Geen verandering. Webex WFO behoudt de relatie tussen niet. Webex Contact Center gebruikers en Webex Contact Center teams.
Gebruiker wordt verwijderd uit een team	Geen verandering. Webex WFO behoudt de relatie tussen niet. Webex Contact Center gebruikers en Webex Contact Center teams.
Het team is verwijderd.	Geen verandering.

Je kunt nieuwe teams aanmaken in Webex WFO en gebruikers eraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet toegevoegd aan Webex Contact Center.

Een gebruiker met de hashtag Webex WFO kan slechts tot één team behoren.

Servicewachtrijen

Webex WFO synchroniseert de volgende toegangspunten/wachtrijen van Webex Contact Center met servicewachtrijen:

- Wachtrijen
- Uitgaande wachtrijen

Wanneer de gegevens van een wachtrij of een uitgaande wachtrij in Webex Contact Center worden gewijzigd, detecteert de synchronisatieservice dit en voert diverse wijzigingen door in Webex WFO. De volgende tabel geeft een overzicht van deze wijzigingen.

Wijziging in Webex CC	Resultaat van de wijziging in Webex WFO
Er is een nieuwe wachtrij toegevoegd.	Allereerst wordt een nieuwe servicewachtrij toegevoegd. Concreet doet de synchronisatieservice het volgende: Het volgende: ▪ Past de wachtrijnaam Webex Contact Center toe op de servicewachtrijnaam Webex WFO ▪ Past de wachtrij-TID toe op de servicewachtrij Webex WFO ID ▪ (Alleen lezen) Geeft de servicewachtrij Webex WFO een servicewachtrijtype van Spraak [Interactief] ▪ (Alleen lezen) Geeft de servicewachtrij Webex WFO een bron ACD van Webex Contact Center

Wijzigen in Webex	Resulterende wijziging in Webex
	Ten tweede wordt een nieuwe vaardigheidsmapping toegevoegd. Concreet doet de synchronisatieservice het volgende: ▪ Past de wachtrijnaam Webex Contact Center toe op de naam van de vaardigheidstoewijzing. ▪ Wijs de servicewachtrij Webex WFO, die is gekoppeld aan de wachtrij Webex Contact Center, toe aan de vaardigheidstoewijzing en geef deze prioriteit 1.
De naam van de wachtrij is gewijzigd.	Past de nieuwe wachtrijnaam Webex Contact Center toe op Webex WFO Alleen de naam van de servicewachtrij. Webex WFO past de nieuwe wachtrijnaam Webex Contact Center niet toe op de bijbehorende vaardigheidstoewijzing Webex WFO.
De wachtrij is verwijderd.	Geen verandering. Noch de servicewachtrij, noch de vaardigheidstoewijzing wordt verwijderd.

Over serverloze configuraties

De Webex WFO-dataserver verwerkt verzoeken en levert gegevens. Concreet zijn gebruikerssynchronisatie en gegevensimport processen van de gegevensserver. Deze processen zijn nu ingebouwd in de integratie zelf; daarom is een dataserver niet langer nodig.

Procesdetails

Als uw organisatie een geheel nieuwe implementatie uitvoert van de QM-integratie voor Cisco Webex Contact Center 2.0, kunt u de procedures die beschreven staan in Verbinding maken met Cisco Webex Contact Center 2.0 precies volgen zoals ze zijn aangegeven.

Als uw organisatie echter overstapt van een dataserverintegratie naar een serverloze integratie, houd dan rekening met de volgende aandachtspunten.

1. Dit is een gecontroleerde uitrol, wat betekent dat de inschakeling van een professioneel dienstverleningsbedrijf vereist is. Een engineer moet namens uw organisatie de serverloze functie Cisco 2.0 inschakelen voordat u verder kunt gaan met de volgende stappen in dit proces.

2. U moet uw dataserver deactiveren via de configuratiepagina van de dataserver. **Applicatiebeheer** > **Systeemconfiguratie** > **Configuratie van de gegevensserver**.

- Verwijder alle instellingen en schakel alle selectievakjes uit voor één enkele dataserver, en klik vervolgens op **Opslaan**.
- Wacht tien minuten voordat je verdergaat met de volgende stap.
- Klik op **Verwijderen** om de dataserververbinding met uw ACD te verwijderen.

3. Zorg ervoor dat uw ACD-configuratie-instellingen (**Applicatiebeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie**) zijn up-to-date.
   - Klik op de schakelaar voor **Media Import** en de schakelaar voor **User Sync** op de configuratiepagina van **Cisco Webex Contact Center 2.0 ACD** om de mogelijkheden voor serverloze media-import en gebruikerssynchronisatie in te schakelen.
   - **Webex WFO API Gebruikersnaam** — U moet voor dit veld een e-mailadres gebruiken dat is gekoppeld aan beheerdersgegevens in Cisco Webex Contact Center.
     - In Webex WFO moet deze gebruiker ook de machtigingen **Scherm opnemen** en **Spraak opnemen** aan zijn of haar rol hebben toegewezen. In **Applicatiebeheer** kunt u op de pagina **Rollen** machtigingen aan rollen toewijzen en op de pagina **Gebruikers** rollen aan gebruikers toewijzen.
     - Deze gebruiker moet worden toegewezen aan het standaardteam via de vervolgkeuzelijst Team op de pagina Gebruikers in Toepassingsbeheer.
     - Aan deze gebruiker moeten volledige bevoegdheden worden toegekend door alle groepen en teams te selecteren.
       Geassocieerde groepen en teams op de **Gebruikers** pagina in **Applicatiebeheer**.

Verbinden met Cisco Webex Contact Center 1.0

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center 1.0 en Webex WFO tot stand wordt gebracht.

Stap 1: Verzamel informatie van uw Webex Contact Center-aanbieder

Verzamel de volgende API-informatie van uw Webex Contact Center-provider en bewaar deze op een gemakkelijk toegankelijke locatie:

- De volledige basis-URL van Webex Contact Center API, inclusief het protocol.
- De volledige basis-URL van de Webex Contact Center media API, inclusief het protocol.
- E-mailadres van de gebruiker Webex Contact Center die gemachtigd is om toegang te krijgen tot zowel de Webex Contact Center API als de Webex Contact Center Media API.
- API sleutel voor de Webex Contact Center API en Webex Contact Center Media API.

Wanneer u de ACD-verbinding configureert met Webex Contact Center in Webex WFO, heeft u deze informatie nodig om het Webex Contact Center API-gedeelte te voltooien.

Als u van plan bent om Webex Contact Center te gebruiken als identiteitsprovider (IdP) voor SAML-authenticatie, verzamel dan ook de volgende informatie uit het metadata-bestand van SAML (aangeleverd door Webex Contact Center) en sla deze op dezelfde gemakkelijk toegankelijke locatie op.

OPMERKING De volgende voorbeeldafbeeldingen tonen de Cisco Webex Contact Center 1.0 API's.

- Entiteit ID

VOORBEELD

De entiteit ID is 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 bij single sign-on

VOORBEELD

De URL voor de omleiding bij single sign-on is 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 de identiteitsaanbieder

VOORBEELD

Het certificaat van de identiteitsaanbieder is in de volgende afbeelding gemarkeerd.

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

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

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

Voeg Webex Contact Center toe als een ACD

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

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

4. Klik op OK.

Configureer de Webex Contact Center ACD

1. Selecteer in de tabel ACD Servers uw Webex Contact Center ACD.
2. Sla het filtergedeelte ACD over. Deze integratie biedt geen ondersteuning voor ACD-filtering.
3. Configureer de sectie Cisco Customer Journey Platform API als volgt.

Veld	Configuratie
Cisco Customer Journey Platform API URL	Voer de volledige basis-URL in van de Webex Contact Center API die u in stap 1 hebt opgeslagen, inclusief de protocol-ID. **VOORBEELD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api

Veld	Configuratie
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Voer de volledige URL in van het Webex Contact Center Media API bestand dat u in stap 1 hebt opgeslagen, inclusief de protocol-ID. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-opname
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de gebruiker Webex Contact Center die u opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet gemachtigd zijn om toegang te krijgen tot de media Webex Contact Center API en Webex Contact Center API.
API-sleutel	Voer de API-sleutel in voor de Webex Contact Center API en Webex Contact Center Media API die u in stap 1 hebt opgeslagen.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Selecteer deze optie alleen als u Webex Contact Center 2.0 gebruikt. Dit maakt CMSv2 API-verzoeken mogelijk.
Cisco Huurder ID	Voer de alfanumerieke identificatiecode van Webex Contact Center in. huurdersaccount. Dit is uw Cisco OrgId.

4. Configureer het gedeelte 'Synchronisatie-interval' als volgt.

Afdeling	Beschrijving
Interval (minuten)	Geef aan hoe vaak (in minuten) u wilt dat de dataserver gebruikers synchroniseert. Teams en servicewachtrijen in Webex WFO met hun equivalenten in Webex Contact Center. Voor meer informatie over het synchroniseren met Webex Contact Center, zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0. Minimum = 10 minuten.

5. Configureer het gedeelte 'Opname-instellingen' als volgt.

Veld	Beschrijving
ACD Opnamevertraging	Selecteer de gewenste wachttijd voor WFM. Importeert ACD statistieken na afloop van een interval.

Veld	Beschrijving
Gegevensherstel inschakelen	(Optioneel) Vink het selectievakje aan als u gegevens wilt terughalen van De hele vorige dag. Als u regelmatig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om alle gegevens van de vorige dag, van middernacht tot middernacht, opnieuw vast te leggen. De opnieuw vastgelegde gegevens overschrijven de gegevens die overdag zijn vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat uw statistieken correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken binnen het juiste interval vallen.
Herover de tijd	Voer het tijdstip in waarop u wilt dat Webex WFO de gegevens van de vorige dag opnieuw ophaalt van ACD.

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

Stap 3: De dataserver configureren

Configureer een dataserver voor een Cisco Webex Contact Center ACD

1. Navigeer in Webex WFO naar **Applicatiebeheer** > **Systeemconfiguratie** > **Configuratie van de gegevensserver**.
2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Selecteer gegevensserverconfiguratie** de gegevensserver die u wilt gebruiken voor de Webex Contact Center ACD.

3. Configureer de volgende instellingen.

Instelling	Configuratie
Regionale dataserver ACD	Selecteer het selectievakje 'Synchronisatie inschakelen' en verplaats vervolgens de synchronisatie-instellingen van Webex. Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Regionale dataserver ACD	Selecteer het selectievakje **Opname inschakelen** en verplaats vervolgens de Webex-opname-instellingen. Contactcentrum ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Regionale dataserver Real-ga	Selecteer het selectievakje 'Realtime-evenementen inschakelen' en vervolgens naar 'Instellingen voor tijdgebeurtenissen'. De Cisco ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
Instellingen voor de media-importserver	Selecteer het selectievakje **Media-import inschakelen** en verplaats vervolgens Webex Contact Center ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

4. Klik op **Opslaan**.

(Optioneel) Stap 4: SAML-authenticatie inschakelen

Configureer de dataserver om gegevens van Webex Contact Center vast te leggen en te verwerken. Webex WFO kan worden geconfigureerd als een serviceprovider die gebruikmaakt van een IdP van een derde partij.

Schakel SAML-authenticatie in

1. Ga in Webex WFO naar Toepassingsbeheer > Administratie > Authenticatie.
2. Selecteer **Authenticatie voor SAML inschakelen**.
3. Configureer de velden als volgt.

Veld	Beschrijving
Naam	Voer een unieke naam in voor de identiteitsaanbieder.
Uitgever ID	Voer de entiteit ID in die u in stap 1 hebt opgeslagen.
URL voor eenmalige aanmelding	Voer de URL voor omleiding bij eenmalige aanmelding in die u in stap 1 hebt opgeslagen.
Certificaat van de identiteitsprovider	Importeer het identiteitsprovidercertificaat dat u in stap 1 hebt opgeslagen.

4. Klik op Opslaan.

Maak verbinding met Cisco Webex Contact Center via de CMSv2 API's.

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe de verbinding tussen Cisco Webex Contact Center en Webex WFO tot stand wordt gebracht voor gebruikers die overstappen van versie 1.0 met behulp van CMSv2 API's.

Configureer CWCC 2.0 met behulp van CMSv2 API's

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

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

4. Klik op OK.
5. Selecteer in de tabel **Selecteer ACD** de Cisco Webex Contact Center ACD die je zojuist hebt gemaakt.
6. Sla het filtergedeelte API over. Deze integratie biedt geen ondersteuning voor ACD-filtering.
7. Configureer de sectie Cisco Customer Journey Platform API als volgt.

Veld	Configuratie
Cisco Customer Journey Platform API URL	Voer de volledige basis-URL in van de Webex Contact Center API die u in stap 1 hebt opgeslagen, inclusief de protocol-ID. **VOORBEELD** https://rest-tenant.ccone.net/aws/api
Cisco Customer Journey Platform Media API URL	Voer de volledige URL in van het Webex Contact Center Media API bestand dat u in stap 1 hebt opgeslagen, inclusief de protocol-ID. **VOORBEELD** https://rd-tenant.ccone.net/cri/get-decrypted-opname

Veld	Configuratie
Gebruikersnaam	Voer het e-mailadres in van de gebruiker Webex Contact Center die u opgeslagen in stap 1. Deze gebruiker moet gemachtigd zijn om toegang te krijgen tot de media Webex Contact Center API en Webex Contact Center API.
API-sleutel	Voer de sleutel API in voor de mediabestanden Webex Contact Center API en Webex Contact Center die u in stap 1 hebt opgeslagen.
Cisco Webex Contact Center 1.0	Vink het selectievakje aan. Met dit selectievakje kunt u verbinding maken met CWCC 2.0 met CMSv2 API's.
ACD Huurder ID	Voer de alfanumerieke identificatiecode van uw Webex Contact Center in. huurdersaccount. Dit is jouw Cisco Organisatie ID.

8. Configureer het gedeelte 'Synchronisatie-interval' als volgt.

Afdeling	Beschrijving
Interval (minuten)	Geef aan hoe vaak (in minuten) u wilt dat de dataserver gebruikers synchroniseert. Teams en servicewachtrijen in Webex WFO met hun equivalenten in Webex Contact Center. Voor meer informatie over het synchroniseren met Webex Contact Center, zie Kernconfiguratiegegevens voor 1.0. Minimum = 10 minuten.

9. Configureer het gedeelte 'Opname-instellingen' als volgt.

Veld	Beschrijving
ACD Opnamevertraging	Selecteer de gewenste wachttijd voor WFM. Importeert ACD statistieken nadat een interval is afgelopen.
Gegevensherstel inschakelen	(Optioneel) Vink het selectievakje aan als u gegevens wilt terughalen van De hele vorige dag. Als u regelmatig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om alle gegevens van de vorige dag, van middernacht tot middernacht, opnieuw vast te leggen. De opnieuw vastgelegde gegevens overschrijven wat er was.

Veld	Beschrijving
	overdag vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat uw statistieken correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken binnen het juiste interval vallen.
Herover de tijd	Voer het tijdstip in waarop u wilt dat Webex WFO de gegevens van de vorige dag opnieuw vastlegt vanaf ACD.

10. (Optioneel) Selecteer **RTE-berichten inschakelen voor schermopname**. Hiermee kunt u de schermen opnemen van Webex Contact Center-agents die geconfigureerd zijn voor schermopname in Webex WFO. Voor meer informatie, zie Schermopname.
11. Klik op **Opslaan**.

QM Gegevens voor 1.0

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

Geluidsopname

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

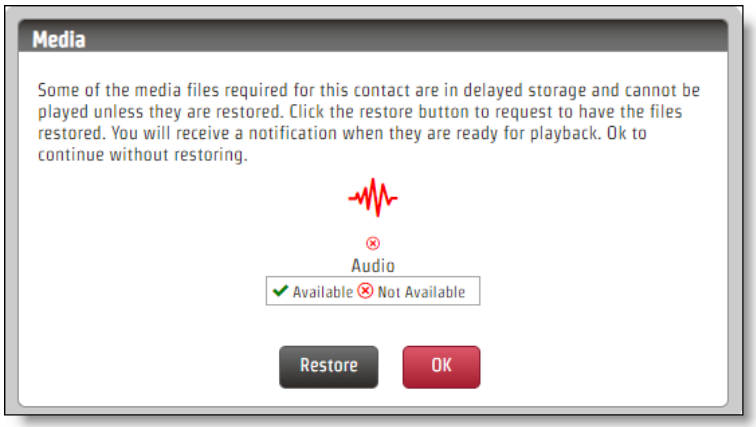
Als u een contact wilt importeren, Webex WFO eerst metagegevens over het contact via een API-verzoek. Vervolgens wordt de geluidsopname geïmporteerd via een ander API-verzoek, wordt de geluidsopname gekoppeld aan de contactmetagegevens en wordt het contact gekoppeld aan de agent die het heeft afgehandeld.

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

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

NOTITIE

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



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

In de volgende hoofdstukken wordt beschreven hoe Webex WFO segmenten Webex Contact Center contacten waarbij sprake is van overleg, doorvergaderingen of conferenties.

Overleg

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

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

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

VOORBEELD

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

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

Beide opnamen hebben hetzelfde bijbehorende contact ID.

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

Doorverbonden

Webex WFO segmenten van de Webex Contact Center contact op het aantal malen dat het is doorgestuurd. Webex WFO maakt voor elk doorverbinden een afzonderlijk contact, waarbij elk contact wordt gekoppeld aan de agent die dat segment van het doorverbonden gesprek heeft afgehandeld.

Alle segmenten van een doorverbonden gesprek hebben hetzelfde gekoppelde contact ID.

VOORBEELD

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

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

Beide opnamen hebben hetzelfde bijbehorende contact ID.

Deze contacten kunnen één voor één worden geselecteerd en afgespeeld met de mediaspeler. Alle gekoppelde contacten worden weergegeven in gekoppelde contacten Tab, waar ze ook kunnen worden geselecteerd en afgespeeld.

Conferenties

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

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

Tijdens de raadpleging wordt alleen via Webex Contact Center de klant opgenomen, niet de agenten. Tijdens de telefonische vergadering worden de klant en de agenten door Webex Contact Center opgenomen.

VOORBEELD

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

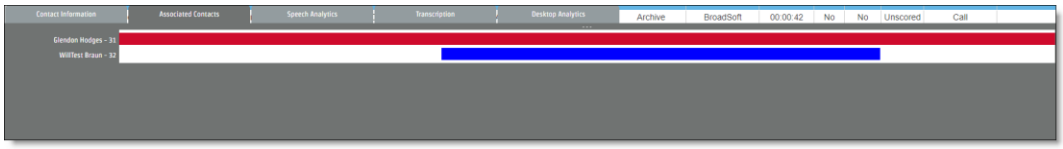
Webex WFO segmenten van dit contact in twee contacten: 31 en 32. De opname voor contact 31 duurt 00:02:09; dit is de volledige tijdsduur die agent Braun met de klant was verbonden. De opname voor contact 32 heeft een duur van 00:01:00, dit is alleen de tijd die Agent Hodges raadpleegde en vervolgens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

Beide opnamen hebben hetzelfde bijbehorende contact ID.

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

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

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



Metagegevens van contact

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

- Gegevens voor oproepgerelateerde
- Afrondingscodes

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

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

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

Webex WFO ondersteunt het toewijzen van aangepaste metagegevens voor CWCC 2.0. Zie Metagegevens synchroniseren met Webex WFO 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 Contact Center historische gegevens beschikbaar zijn in Webex WFO. Real-time gegevens worden niet beïnvloed.

Historische gegevens servicewachtrij

Dit API-verzoek importeert historische gegevens voor elk servicewachtrijnummer Cisco Webex Contact Center voor elk interval van dertig minuten van de dag. Sommige gegevens worden alleen in het interval berekend. Overige gegevens worden berekend over intervallen.

Webex CC-kolom	Beschrijving
wachtrijId_s	Het nummer Webex Contact Center van de servicewachtrij is het nummer ID.
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 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.

Webex CC-kolom	Beschrijving
Sid	De sessienummer 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 tijdens dit interval.

Gegevens productiviteit agent naar pro prognose per servicewachtrij

Dit API-verzoek importeert historische gegevens 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 door het aantal servicewachtrijen waaraan de agent is toegewezen. Alle gegevens worden alleen in het interval berekend.

Webex CC-kolom	Beschrijving
agendId_s	Het nummer ID van de Webex 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 importeert historische gegevens die zijn gekoppeld aan elk servicewachtrij van een agent voor elk interval van dertig minuten op de dag. Alle gegevens worden alleen berekend binnen het interval van 3 minuten.

Webex CC-kolom	Beschrijving
agendId_s	De ID van de agent.
queueId_s	De Webex Contact Center servicewachtrij is ID.
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 importeert historische gegevens die zijn gekoppeld aan elk servicewachtrij van een agent voor elk interval van dertig minuten op de dag. Alle gegevens worden berekend over intervallen.

Kolom Webex CC	Beschrijving
agendId_s	De ID van de agent.
queueId_s	Het nummer Webex Contact Center de servicewachtrij is het nummer ID.
handled_i	Het aantal gesprekken dat is afgehandeld.
wrapupDuration_i zijn begonnen.	De tijd die agenten hebben besteed aan gesprekken met contacten die in deze periode interval. Indeling = Milliseconden.
holdDuration_l	De tijd die de contacten die zijn begonnen in dit interval, in de wachtrij hebben gestaan. 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 Contact Center is verbonden met WFM, wordt API Webex WFO elke keer dat de status van een agent verandert in het nummer Webex Contact Center Agent Desktop. Webex WFO wijst vervolgens Webex Contact Center agentstatus toe aan een overeenkomstige 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 agentstatussen in Webex Contact Center Agent Desktop zijn toegewezen aan de agentstatus 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 Contact Center API reactie)

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.