Webex Calling Integratiehandleiding

Voor het eerst gepubliceerd: 16 september 2024
Laatst bijgewerkt: 03 februari 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

2

Inhoud

Inhoud 3

Doelgroep 5

Introductie 6

Call Recording (CR) and Quality Management (QM) 6

Inzichten 8

Overzicht architectuur 9

Webex Calling instellen 11

Webex Calling configureren in Webex WFO 19

Metagegevens synchroniseren naar Webex WFO 23

Details integratie 29

Complexe gespreksevenementen 29

Synchronisatie 31

Beperkingen 34

Doelgroep

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

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

Inleiding

Webex WFO is een softwaresuite voor Unified Workforce Optimization (WFO) die integreert met Cisco Webex Calling om gespreksopnamen en data-inzichten te bieden. De details rond de ondersteunde integratie worden hieronder weergegeven.

Call Recording (CR) and Quality Management (QM)

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

Beschikbare functies

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Webex WFO importeert audio opnamen van Cisco Webex bellen	X	
Webex WFO audio opneemt		X Audio wordt geïmporteerd uit Cisco Webex Calling
Webex scherm WFO-import opnamen	X	
Webex WFO-opslag vereist voor Audio opslaan in de wolk		X
Cloud-naar-cloud-integratie	X	
Webex WFO neemt handmatige audio op Pauzeren en hervatten	X	

Functie ondersteund	Ondersteund	Momenteel niet
Webex WFO neemt handmatig scherm in Opname onderbreken en hervatten	X	
Stereo-opname		X Webex WFO ontvangt alleen mono-gegevens van Webex Calling. Audiostreams worden rood weergegeven in de mediaspeler.
Codering van audio en scherm opnamen	X	
Opties en voor webopnamen API-opnameknoppen	X	
Spraakenergiebeurtenissen		X* Alleen pauzegebeurtenissen worden ondersteund.
Complexe gespreks gebeurtenisen registreert	X Zie Complexe gespreksgebeurtenissen voor meer informatie.	
Live spraakmonitor		X
Live-controle scherm	X	
Synchronisatie ondersteund	X Gebruikers en contactgegevens worden gesynchroniseerd. Zie Over synchronisatie voor meer informatie.	
Metagegevens van contact importeren	X	
Aangepaste metagegevens	X	

*Geluidsopnamen worden rood weergegeven in de mediaspeler. Gebeurtenismarkeringen onderbreken worden ondersteund in de mediaspeler. In de scenario's Voor onderbreken en hervatten verschijnen de markeringen van gebeurtenissen alleen in de mediaspeler van de persoon die de pauzegebeurtenis handmatig tijdens een gesprek heeft geactiveerd. Gebeurtenismarkeringen onderbreken verschijnen niet in de mediaspeler voor andere personen in het gesprek die de gebeurtenis bij onderbreken niet handmatig hebben geactiveerd.

Inzichten

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

Beschikbare functies

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

Overzicht architectuur

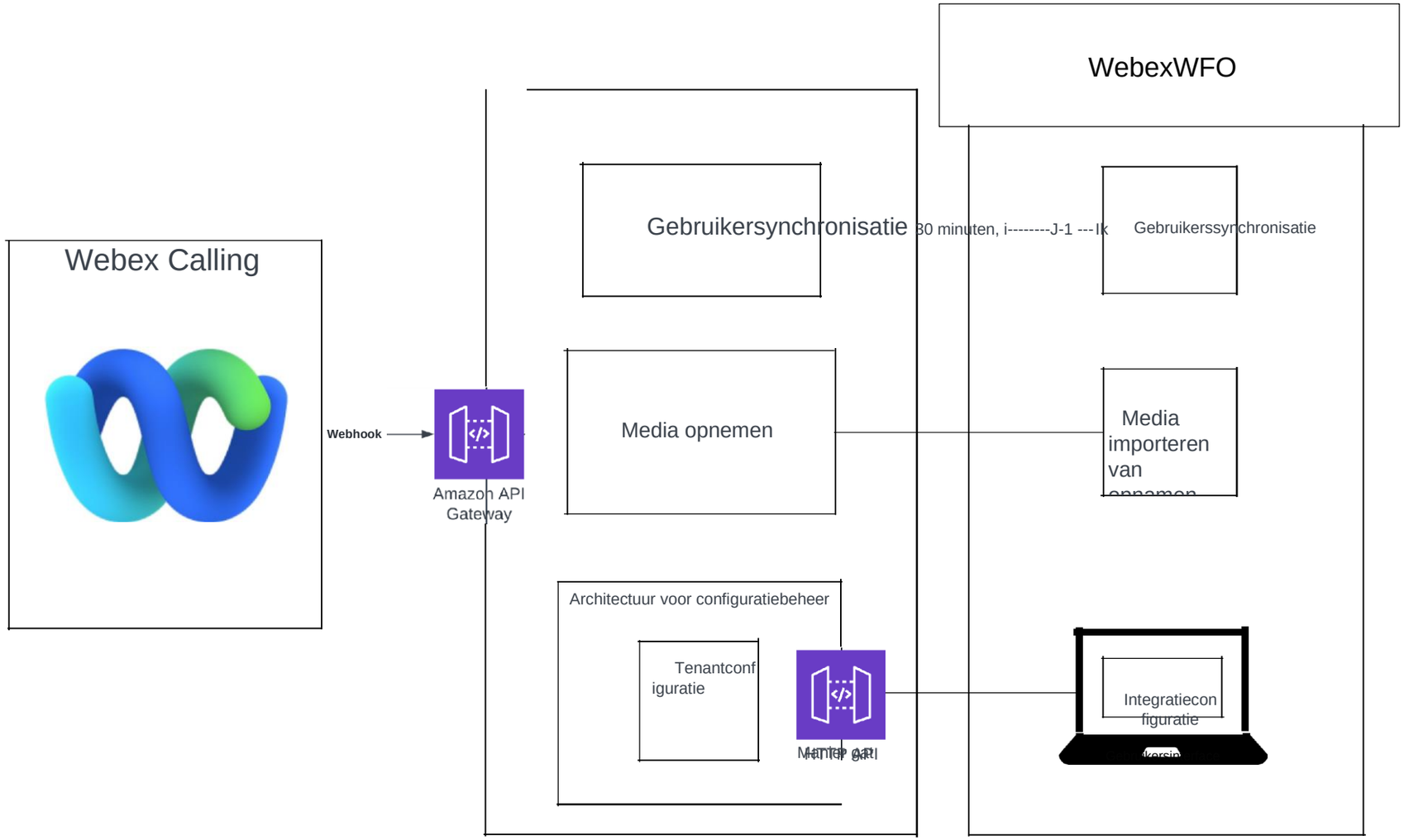
De integratie tussen Cisco Webex Calling en Webex WFO is alleen in de cloud en het maakt gebruik van Amazon Web Services (AWS) serverless architectuur. Dit betekent dat een gegevensserver niet nodig is omdat de toepassingen en services in de cloud worden uitgevoerd. De belangrijkste functies van deze integratie zijn het synchroniseren van contactgegevens en gebruikersgegevens van uw Webex Calling-systeem met uw Webex WFO-systeem.

Het importeren van opnamemedia van Webex Calling naar Webex WFO is een gebeurtenisproces. Wanneer een gesprek plaatsvindt in Webex Calling, activeert een webhook de opgegeven doel-URL en wordt het verzoek via een API-gateway gerouteerd. Tal van processen en berekeningen worden binnen AWS uitgevoerd voordat de opname wordt geüpload naar Webex WFO. Gebruikersgegevens worden gesynchroniseerd met intervallen van 30 minuten. Gebruikersgegevens en opnamemedia worden met behulp van een gedeelde gebruikers-id aan elkaar gekoppeld.

> **OPMERKING:** het kan maximaal 3 minuten duren voordat gebruikersgegevens worden weergegeven in interacties die worden weergegeven op de pagina Interacties in Webex WFO.

Architectuurschema

Het diagram op de volgende pagina illustreert op hoog niveau de integratie tussen Cisco Webex Calling en Webex WFO Quality Management.


WebexWFO
Webex Calling
Webhook
Amazon API Gateway
Gebruikersynchronisatie
30 minuten, i--------J-1 ---Ik
Gebruikerssynchronisatie
Media opnemen
Media importeren van
Architectuur voor configuratiebeheer
Tenantconfiguratie
Integratieconfiguratie

Webex Calling instellen

Voor het configureren van Webex Calling moet u eerst uw organisatie-id zoeken en kopiëren in uw Webex Calling-systeem. U voert deze gekopieerde gegevens in Webex WFO in tijdens een latere procedure waarbij uw Webex Calling-systeem wordt verbonden met Webex WFO.

U moet een beheerdersaccount maken en inrichten. Dit account wordt gebruikt vanuit de verbinding tussen het Webex Calling-systeem van uw organisatie en Webex WFO.

U moet ook de profielen bewerken van alle gebruikers van wie u gesprekken wilt Webex WFO wilt synchroniseren. Via de onderstaande procedures wordt u door deze taken begeleid.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Stel de gebruikersnaam en het wachtwoord voor uw Webex-account in op nooit. Cisco trekt toegangstokens in wanneer de aanmeldingsgegevens van de gebruiker verlopen. Daarom als uw Cisco-account
De gebruikersnaam en het wachtwoord verlopen en de ACD in Webex WFO moet opnieuw worden geverifieerd. Herauthenticatie kan een opdracht van Cisco technische ondersteuning vereisen.
Als u uw wachtwoord moet wijzigen, moet u het veld Calabrio API Gebruikerswachtwoord onmiddellijk bijwerken. Zie Configureer Webex Calling in Webex WFO voor meer informatie. Hiermee verbreekt u het importproces van de integratie.

Voorwaarden

- Als u een Cisco Webex Contact Center hebt ingesteld, moet u een afzonderlijke, extra Webex Calling instellen. Raadpleeg de *Cisco Webex Contact Center Integratiehandleiding* voor configuratie-instructies over die integratie.
- U hebt toegang nodig tot Webex Control Hub.
- Binnen Webex Control Hub dient u een gebruikersaccount te hebben die voldoet aan de volgende parameters.

  OPMERKING: deze gebruikersaccount is de beheerdersaccount die wordt gebruikt voor het configureren van deze integratie. De onderstaande procedures zullen u helpen om dit account het juiste beheerderniveau te geven
  Rollen en machtigingen.

  - De gebruikersnaam heeft de FQDN-indeling.
  - De gebruikersnaam mag geen persoonlijk e-mailadres zijn.

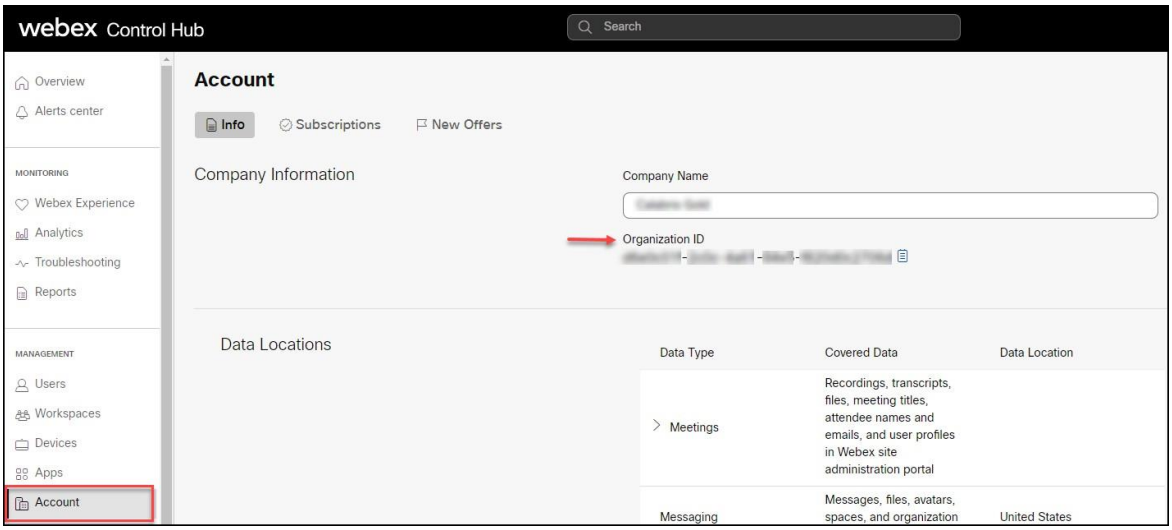
- De gebruikersnaam moet een e-mailadres zijn dat is gemaakt met een Active Directory-synchronisatie met Cisco of dat handmatig is gemaakt in de Cisco-beheerportal.

Procedures

Uw organisatie-id vinden

OPMERKING : Wanneer uw organisatie een Webex Contact Center heeft, is de organisatie-id die u gebruikt hetzelfde voor zowel de integratie van Webex als Webex Calling.

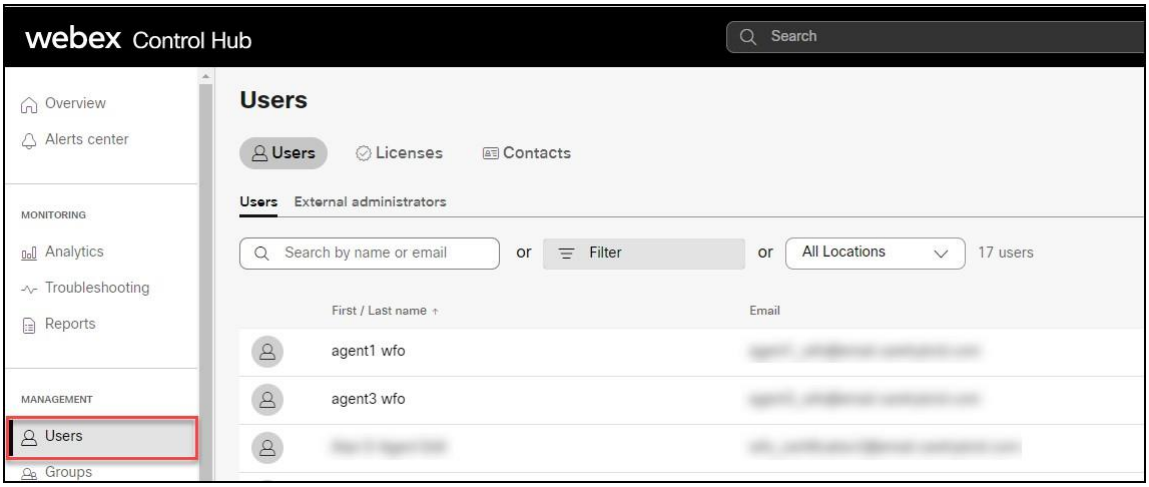
1. Beheerders hebben toegang Webex **Webex** door naar admin.webex.com te gaan en uw referenties in te voeren.
2. Navigeer naar de **accountpagina** vanaf de linker navigatiebalk.
3. Kopieer uw **organisatie-id** en sla deze op een eenvoudig te openen locatie op. Uw Cisco-organisatie-id wordt in Webex WFO tenant-id genoemd en is vereist wanneer u de verbinding met Webex Calling instelt in Webex WFO.



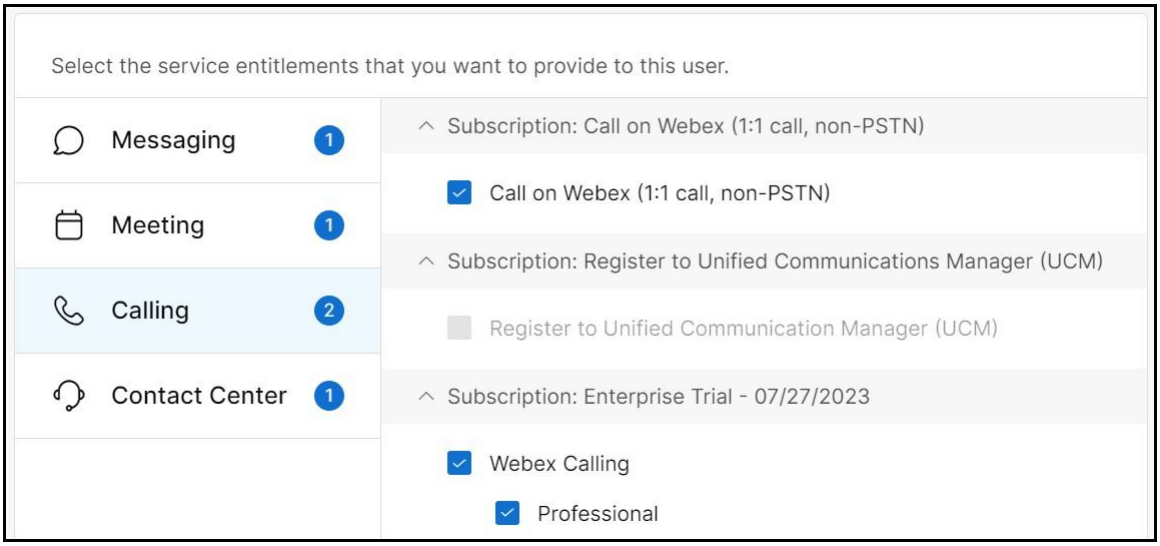
Licenties en rollen toewijzen aan de beheerdersaccount

De gebruikersaccount die in deze procedure wordt gebruikt, wordt later gebruikt om het verificatieproces te voltooien dat nodig is voor de integratie met Webex WFO. Deze gebruiker moet daarom een geautoriseerde gebruiker zijn met de bevoegdheden die in deze procedure worden beschreven.

1. Klik op **Gebruikers** onder **Beheer** in de linker navigatiebalk.



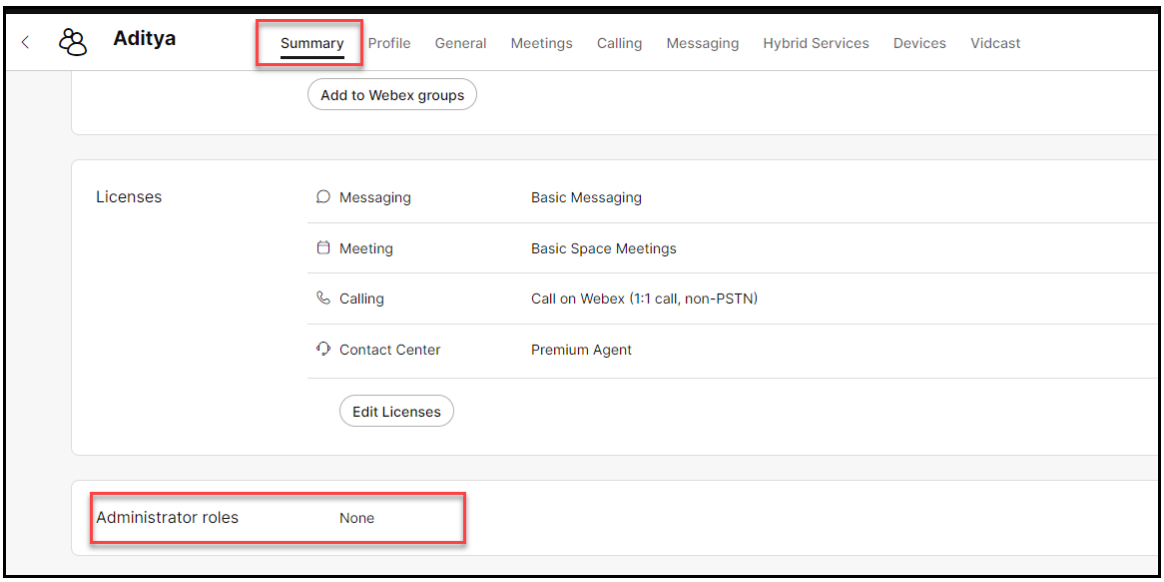
2. Op de **pagina Gebruikers** kunt u een bestaande gebruiker bewerken of een nieuwe gebruiker maken. Als u besluit om een bestaande gebruiker te bewerken, gaat u verder met de volgende stap.
   - Als u besluit een nieuwe gebruiker te maken, klikt u op **Gebruikers** toevoegen en volgt u de instructies op het scherm. Controleer of de nieuw gemaakte gebruiker beschikt over de licenties die worden beschreven in stap 5.
3. Selecteer de gewenste gebruiker in de tabel om de configuratiepagina van de gebruiker te openen.
4. Navigeer naar het **gedeelte Licenties** op het tabblad Overzicht **gebruiker** en klik op **Licenties** bewerken.
5. Controleer of de gebruiker minimaal over de **Bellicenties** beschikt die in de onderstaande tabel worden weergegeven. U kunt ervoor kiezen gebruikers extra licenties en rollen toe te kennen aan uw wensen.



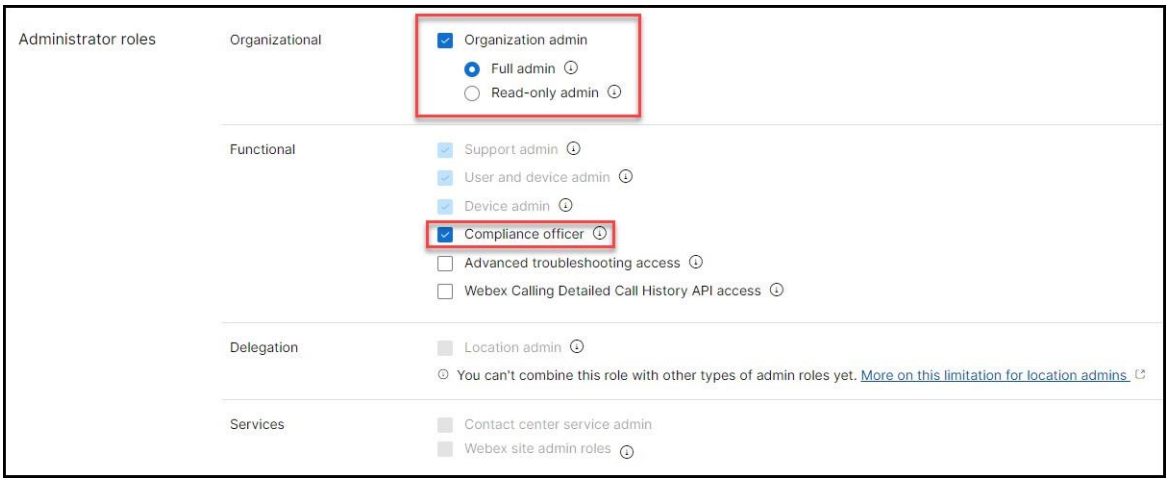
Licenties	
Roeping	Schakel het **selectievakje Webex Calling** in. Schakel het **selectievakje Professioneel** in.

6. Klik op **Opslaan**. De bewerkingspagina wordt gesloten en u bent weer op het **tabblad Overzicht** van de pagina van de gebruiker.

7. Klik op **Beheerdersrollen**.



8. Controleer of de gebruiker minimaal over de rollen in de onderstaande tabel beschikt.



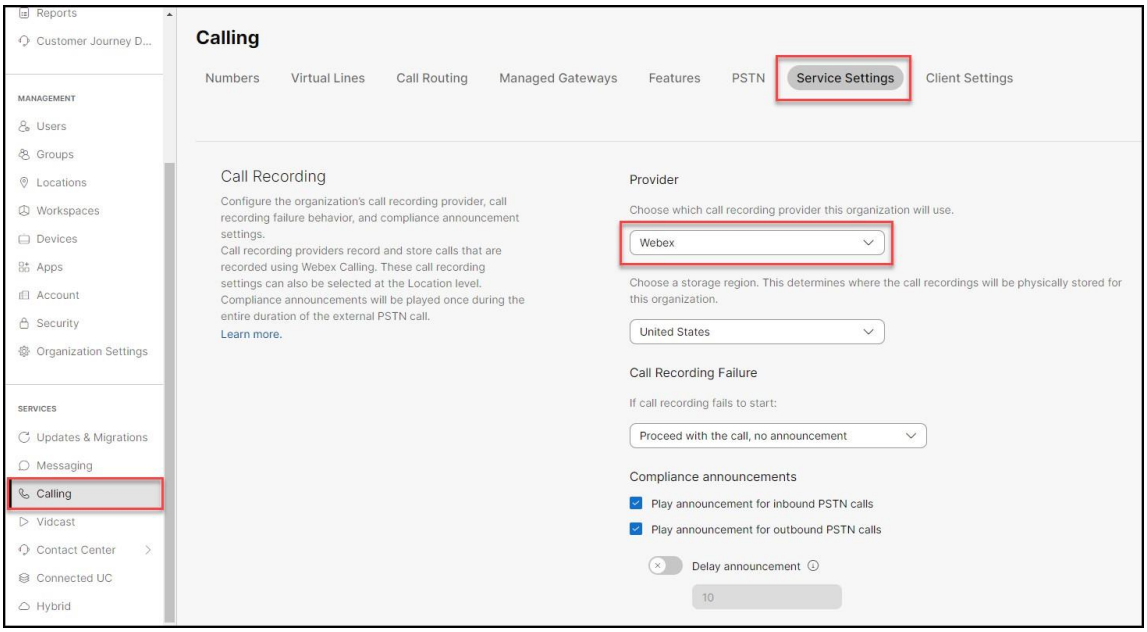
Beheerdersrollen	
Organisatorisch	Schakel het **selectievakje Organisatiebeheerder** in. Selecteer **Volledige beheerder**.
Functioneel	Schakel het **selectievakje Interne verantwoordelijke in** .

9. Klik op **Opslaan**.

> **OPMERKING:** u voert later de gebruikersnaam voor deze account in het **veld Gebruikersnaam** in tijdens de
> Configureer Webex Calling in Webex WFO-procedure .

Webex configureren als leverancier van gespreksopnamen van uw organisatie

1. Klik op **Bellen** onder **Services** in de linker navigatiebalk. De **pagina Bellen** wordt geopend.
2. Klik op het **tabblad Service-instellingen** boven aan de **pagina Bellen** .
3. Schuif omlaag naar het **gedeelte Gespreksopname** .
4. Selecteer **Webex in de** vervolgkeuzelijst Provider .



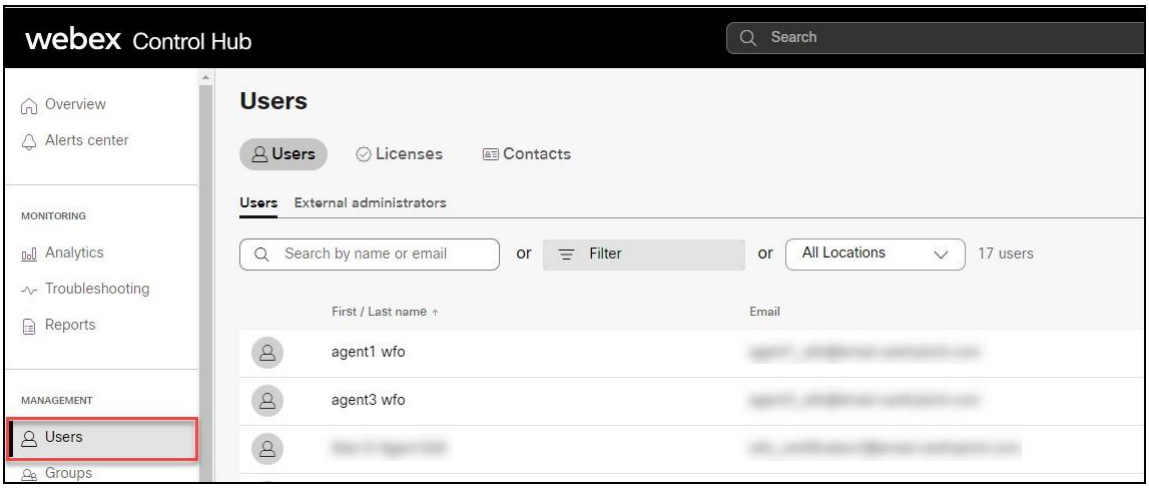
5. Klik op **Opslaan**.

Gebruikers configureren van wie u gesprekken wilt opnemen

Deze procedure geeft aan hoe u de professionele bellicentie gebruikt en hoe u gespreksopnamen inschakelt voor gebruikers van wie u de gegevens in Webex WFO wilt synchroniseren.

BELANGRIJK Webex WFO synchroniseert alleen gebruikers die zowel de professionele bellicentie als gespreksopname hebben ingeschakeld. Als een Webex Calling gebruiker niet over de professionele bellicentie beschikt
En gespreksopname is ingeschakeld, vervolgens worden die gebruikersaccount en hun opnamen niet gesynchroniseerd met Webex WFO.

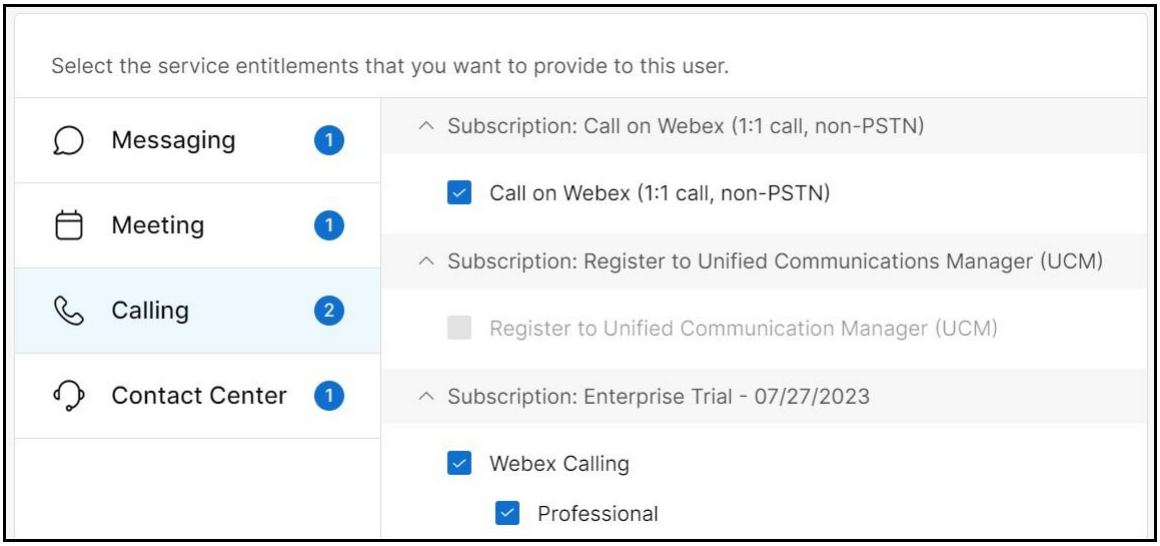
1. Klik op **Gebruikers** onder **Beheer** in de linker navigatiebalk.



2. Selecteer op de **pagina Gebruikers** de gewenste gebruiker in de tabel om de configuratiepagina van de gebruiker te openen.

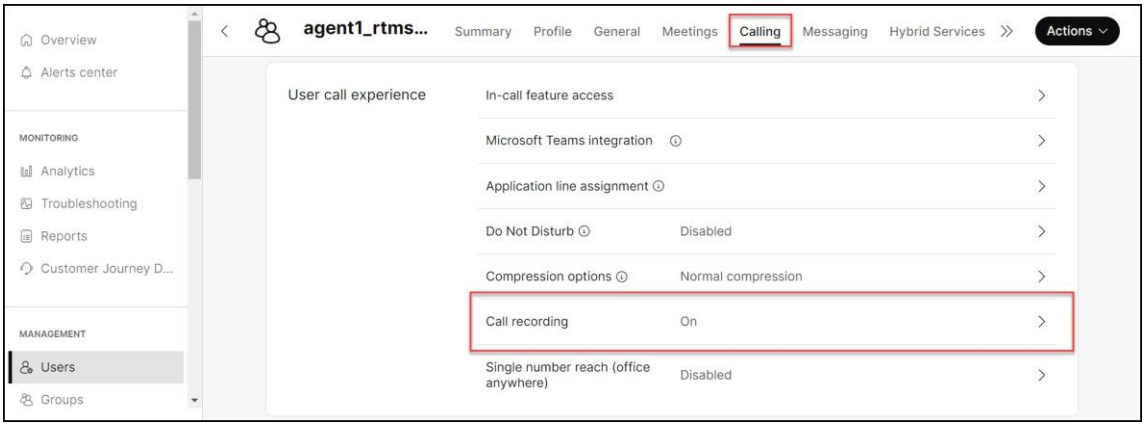
3. Navigeer naar het **gedeelte Licenties** en klik op **Licenties** bewerken.

4. Controleer of de gebruiker minimaal over de **Bellicenties** beschikt die in de onderstaande tabel worden weergegeven. U kunt ervoor kiezen gebruikers extra licenties en rollen toe te kennen aan uw wensen.

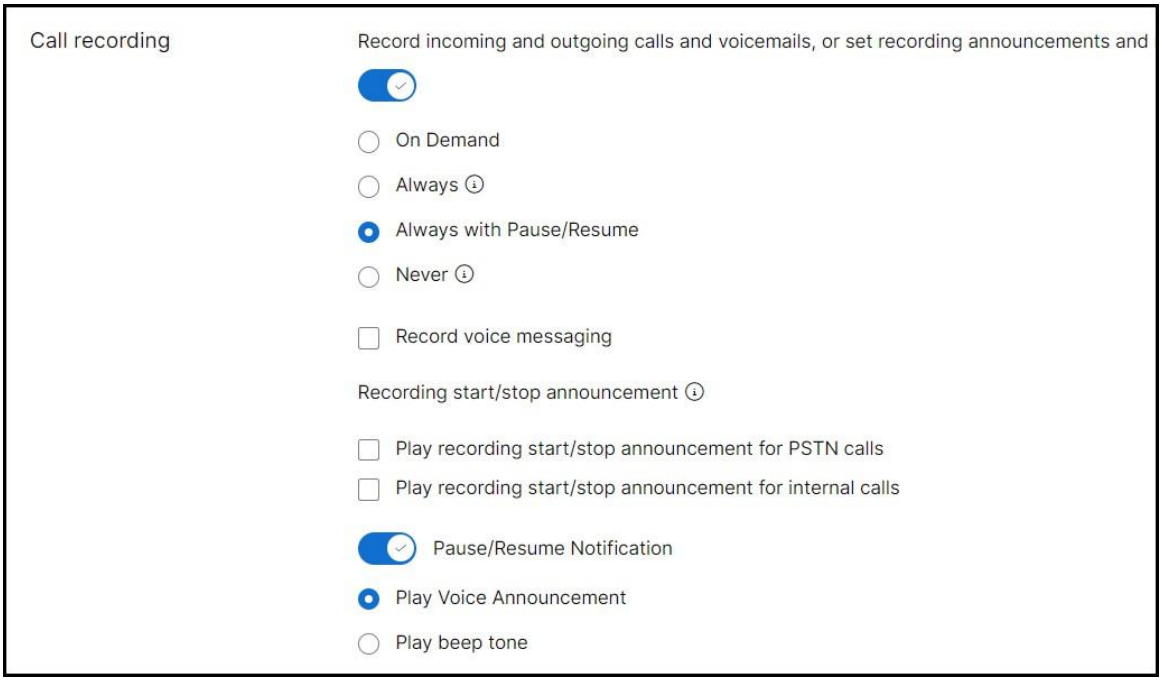


Licenties	
Roeping	Schakel het **selectievakje Webex Calling** in. Schakel het **selectievakje Professioneel** in.

5. Klik op **Opslaan**. De bewerkpagina wordt gesloten.
6. Navigeer naar het **tabblad Bellen** .
7. Schuif omlaag naar het **gedeelte Gebruikersgesprekservaring** en klik op **Gespreksopname**.



8. Schakel de wisselstand in voor **Inkomende en Uitgaande gesprekken en voicemails opnemen of aankondigingen en meldingen** instellen.



9. Selecteer **Altijd met Onderbreken/hervatten**.
10. Schakel de wisselknop in voor **Melding** bij Onderbreken/Hervatten.
11. Selecteer **Spraakaankondiging afspelen**.
12. Klik op **Opslaan**.

Webex Calling configureren in Webex WFO

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u de verbinding tussen Cisco Webex Calling en Webex WFO instelt.

Voorwaarden

- Uw Webex WFO-tenant is online.
- U hebt alle Webex Calling configuratieprocedures die in de worden beschreven, voltooid. Stel Webex Calling topisch in.

Procedures

AANBEVOLEN WERKWIJZEN om Webex Calling te configureren in een privébrowsersessie, zoals de incognitomodus in een Google Chrome- of Microsoft Edge-browser.

Cisco Webex Calling configureren als een ACD

1. Ga in Webex WFO naar **Toepassingsbeheer** > **Systeemconfiguratie** > **ACD Configuratie**.
2. Klik op **Toevoegen**. Het **ACD venster Details** wordt geopend.
3. Selecteer **Cisco Webex Calling** in de vervolgkeuzelijst Select ACD.
4. Klik op **OK** en de Cisco Webex Calling pagina wordt geopend.
5. Configureer de volgende velden volgens de beschrijving:

Veld	Configuratie
ACD-naam	Voer een unieke naam in voor de ACD.
Gebruikersnaam	Geef uw gebruikersnaam Webex Calling op. Dit is een gebruikerse-mailadres dat is gekoppeld aan de aanmeldgegevens in Webex Calling.
API URL	Typ **https://webexapis.com** in het tekstvak. Dit is de volledige basis-URL van de Cisco Webex Calling API, inclusief het protocol

Veld	Configuratie
	Id. Dit is niet regiospecifiek.
Tenant-id	Voer de organisatie-id in van de tenantaccount voor Webex Calling. Zie de procedure "Uw organisatie-id zoeken" in Het instellen Webex Oproepen.
Cisco API-gebruikersnaam	**BELANGRIJK** U moet de rol van agent en de rol van beheerder toewijzen aan dit tenantbeheerderaccount. Als je Gebeurt dit niet, worden gesprekken niet geïmporteerd. Zie de procedure "De standaardrol van agent en standaardbeheerder toewijzen aan uw account voor tenantbeheerder" in de *Webex Calling Integratiehandleiding* voor meer informatie. Uw gebruikersnaam Webex gebruikersnaam voor WFO-service-account. Dit service-account wordt ook wel uw gebruikersaccount voor tenantbeheerders of API 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 Support voor hulp bij het maken van dit tenantbeheerdersaccount. Zie Een API maken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.
Cisco API-gebruikerswachtwoord	Het Webex wachtwoord voor WFO-service-account. **BELANGRIJK** Als u de gebruikersnaam of het wachtwoord van de Webex Calling-beheerder wijzigt, moet u meteen dezelfde wijzigingen aanbrengen in de velden Gebruikersnaam van Calabrio API en Calabrio API Gebruikerswachtwoord.
Metagegevens toewijzen aangepaste	(Optioneel) Hiermee kunt u Webex Calling-metagegevens toewijzen aan

Veld	Configuratie
	Metagegevenslabels in Webex WFO. Webex Calling metagegevenswaarden worden in Webex WFO gesynchroniseerd met Webex Calling contacten. De Webex Calling metagegevenswaarden zijn toegewezen aan metagegevenslabels die u maakt in Metagegevensbeheer (bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Nadat het is toegewezen, kunt u metagegevens gebruiken om een verscheidenheid aan traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Metagegevensvelden bevinden zich op het tabblad Contactinformatie op de pagina met de mediaspeler (Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.
Webhook-instellingen inschakelen	**BELANGRIJK** Schakel dit selectievakje pas in nadat u de configuratie van Webex Calling ACD hebt opgeslagen. Een webhook kan slechts één keer worden ingesteld nadat u de Webex Calling ACD configuratieprocedure hebt voltooid. Webhook maken: hiermee schakelt u een terugbelfunctie in waarmee Webex Calling en Webex WFO kunnen communiceren met behulp van API's.
Autorisatie-URL	**OPMERKING:** deze sectie wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande ACD bewerkt. Deze verschijnt niet wanneer u een nieuwe ACD maakt. Webex WFO wordt om de twaalf uur verbonden met Webex Calling voor een toegangstoken. Als er een vernieuwingsfout optreedt in het token wordt het OAuth-proces onderbreekt. Door deze instelling te configureren kan uw systeem de OAuth-verificatie herstellen indien een token gedurende maximaal zestig dagen mislukt. Het vernieuwen van het token kan om diverse redenen optreden, bijvoorbeeld om diverse redenen, bijvoorbeeld om de volgende redenen. ▪ Het e-mailadres van de beheerdersaccount wordt gewijzigd. ▪ Het account deactiveren in Active Directory.

Veld	Configuratie
	▪ Het wachtwoord in Active Directory wijzigen. ▪ U kunt overschakelen van Active Directory-synchronisatie naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account. ▪ Domeinen wijzigen.

6. Klik op **Opslaan**.
7. U wordt doorgeleid naar Cisco Webex Control Hub om het verificatieproces te voltooien. Voer uw Cisco Webex Calling-referenties in **en klik op**Aanmelden. Volg de aanwijzingen op het scherm om de verbinding te accepteren.

> **OPMERKING:** dit proces genereert een toegangstoken in het systeem om de gebruiker voor het Cisco Webex Calling systeem van uw organisatie te verifiëren.

Een webhook maken en inschakelen

1. Schakel op de pagina Webex Calling ACD Configuratie het **selectievakje Webhook-instellingen** inschakelen in. De **knop Webhook** maken verschijnt.
2. Klik op de **knop Webhook** maken. Als dit is gelukt, wordt het bericht 'Webhook createdly!' weergegeven.

> **BELANGRIJK** Verwijder de webhook binnen de Cisco-portal voor ontwikkelaars niet omdat de verbinding hierdoor zou worden verbroken.

3. Klik op **Opslaan**.

Wijs de standaardrollen van agent en beheerder toe aan uw tenantbeheerderaccount

1. Ga naar **Toepassingsbeheer** > **Gebruikersconfiguratie** > **Gebruikers**.
2. Selecteer **Bestaande gebruiker** bewerken onder **Wat wilt u doen?**.
3. Gebruik de **vervolgkeuzelijst Gebruiker** selecteren in het **gedeelte Gebruikersgegevens** en zoek naar de gebruikersnaam die u hebt ingevoerd in het veld Calabrio API-gebruikersnaam in de vorige procedure "Configureren Cisco Webex Calling als een ACD".

4. Ga naar het **gedeelte Rollen** en selecteer de standaardrol van agent en standaardrol als supervisor in de **Kolom Beschikbaar** .
5. Klik op de zwarte pijl rechts om de standaardrol van agent van de **kolom Beschikbaar** naar de **Kolom Toegewezen** .
6. Klik op **Opslaan**.

(Optioneel) Personen uitsluiten van het synchroniseren van hun opnamen in Webex WFO

Er zijn twee opties beschikbaar als u niet wilt dat bepaalde personen worden opgenomen in Webex Calling of als u hun opnamen onmiddellijk wilt verwijderen in Webex WFO.

- Het is beter om bepaalde personen niet op te nemen door hun machtigingen te wijzigen binnen uw Webex Control Hub-systeem. Webex WFO importeert alleen gesprekken uit Webex Calling. U kunt deze gebruikersmachtigingen daarom rechtstreeks in uw Webex Control Hub-systeem aanpassen om uit te sluiten dat ze worden opgenomen. Zorg ervoor dat de gebruikers niet beschikken over de professionele licentie toegewezen of dat gespreksopname is ingeschakeld. Zie "Gebruikers configureren van wie u gesprekken wilt opnemen" in Webex Calling en zie waar u de professionele licentie kunt verwijderen en gespreksopnamen kunt uitschakelen.
- De tweede optie is om QM Workflows te gebruiken om opnamen meteen te verwijderen zodra deze in Webex WFO worden geïmporteerd. Als u geïmporteerde gesprekken meteen wilt verwijderen nadat ze in Webex WFO zijn geïmporteerd, moet u QM workflows instellen die opnamen automatisch verwijderen op basis van workflowregels. Raadpleeg de volgende Help-artikelen voor meer informatie over het maken van QM-workflows.
    - QM referentiehandleiding voor workflows
    - Automatiseer QM-workflows
    - Hoe workflowbeheer werkt

Metagegevens synchroniseren naar Webex WFO

In dit onderwerp worden de procedures beschreven voor het verzamelen en opmaken van metagegevens van Webex Calling. U maakt metagegevenslabels in Webex WFO-beheer metagegevens en toewijzing van de metagegevens van Webex Calling aan Webex WFO-metagegevenslabels. Nadat u aangepaste metagegevens van Webex Calling hebt toegewezen aan metagegevenslabels in Webex WFO, kunt u die toegewezen metagegevens gebruiken om een verscheidenheid aan traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Zoek metagegevensvelden in het deelvenster Details van de mediaspeler (op de pagina Interacties > een contact te openen > paneel Details) waarin u metagegevensvelden kunt weergeven of verwijderen.

Voorwaarden

- Webex Calling moet zijn geconfigureerd als een ACD in Webex WFO.
- U moet over de volgende machtigingen beschikken.
  - Velden in metagegevens beheren
  - Aangepaste metagegevens weergeven
  - Aangepaste metagegevens bewerken
  - Configuratie van ACD beheren

Paginalocatie

- Toepassingsbeheer > QM Configuratie > Metagegevensbeheer (metagegevenslabels maken)
- Toepassingsbeheer > systeemconfiguratie > ACD configuratie > Webex Calling (om Webex Calling-metagegevens toe te voegen aan metagegevenslabels in Webex WFO)
- Tabblad Interacties (voor het weergeven van aangepaste metagegevens die aan opnamen zijn gekoppeld)

Procedures

Metagegevens verzamelen en opmaken

In deze procedure wordt uitgelegd hoe u de juiste metagegevens van Webex Calling verzamelt en opmaken voordat u de metagegevens toewijst aan Webex WFO-metagegevenslabels. Webex WFO ondersteunt op tekst gebaseerde metagegevens. Andere metagegevenstypen, zoals datums, hyperlinks en nummers, worden niet ondersteund.

1. Raadpleeg De Handleiding voor geconsolideerde metagegevensdocumentatie en voorbeelden van Cisco voor een lijst met ondersteunde metagegevensvelden. Bepaal welke velden u wilt toewijzen.
2. Maak de velden op precies dezelfde manier op als ze zijn geschreven. De velden zijn hoofdlettergevoelig. Voeg geen spatie toe.

   veld

   > **VOORBEELD** Voor het toewijzen van de organisatie-id, indeling zoals deze,orgId . Niet zoals deze, OrgID.

3. Als de metagegevens een subveld hebben, scheidt u het veld en het subveld met een punt.

   veld.subveld

> **VOORBEELD** Om een kaart te maken van de call recording-ID, formatteert u het veld serviceData en het subveld callRecordingId als deze.
> serviceData.callRecordingId

Metagegevenslabels maken in Metagegevensbeheer

Voordat u metagegevens kunt toewijzen op de pagina Webex Calling ACD configuratie, moet u eerst metagegevenslabels maken en configureren op de pagina Metagegevensbeheer.

1. Ga naar **Webex WFO** > **Application Management** > **QM Configuration** > **Metadata Manager**.
2. Vul de velden zoals hieronder beschreven in.

> **OPMERKING:** U moet Tekst **selecteren** in de **vervolgkeuzelijst Metagegevenstype** op de pagina Beheer van metagegevens om metagegevens toe te wijzen. Configureer alle andere velden op de pagina Metagegevensbeheer desgewenst.

Veld	Beschrijving
Metagegevenssleutel	(Automatisch gegenereerd) Een unieke id voor de metagegevens Veld, gebruikt door API's. De metagegevenssleutel wordt gegenereerd op basis van de tekst die u invoert in het veld Metagegevenslabel. Spaties worden vervangen door koppeltekens en aan het einde wordt "-key" toegevoegd. Als u bijvoorbeeld tekst **als voorbeeld invoert** in het veld Metagegevenslabel, wordt in het veld Metagegevenssleutel een voorbeeldtekstsleutel **weergegeven**. In het veld Metagegevenssleutel kunt u ampersands (&) of gelijktekens (=) niet weergeven. Als deze symbolen in het veld Metagegevenslabel verschijnen, worden ze automatisch verwijderd in het veld Sleutel met metagegevens. Max. tekens = 39.
Metagegevenslabel weergegeven in	De naam die is gekoppeld aan het metagegevensveld en die wordt Zoekresultaten en contactgegevens.
Metagegevenstype	Het type gegevens in het metagegevensveld: datum, Hyperlink, nummer of tekst.

Veld	Beschrijving
ACD-gegevens	Dit veld is alleen van toepassing op on-premise implementaties van Webex WFO. Hiermee worden de metagegevens aangeduid die uit de ACD zijn geïmporteerd. Webex WFO combineert ACD gegevens door de contactgegevens in Webex WFO aan te passen aan gespreksgegevens die zijn opgeslagen in het ACD en wijzigt de contactgegevens in Webex WFO. De gegevens worden regelmatig bijgewerkt. Wanneer u metagegevens toe te voegen aan ACD Gegevens, moet u Tekst selecteren in het veld Type.
Sleutel Gegevensverkenner	(Optioneel) Een unieke id om metagegevens toe te voegen aan gegevens Ontdekkingsreiziger. U kunt met Gegevensverkenner maximaal 20 metagegevensvelden toewijzen.
Selectievakje Gecodeerd contactpersonen	(Optioneel) selecteer deze optie als u rapporten wilt maken over Op basis van aangepaste metagegevensvelden. Als u dit vakje selecteert, versleutelt Webex WFO de metagegevens wanneer deze worden opgeslagen. Het selectievakje Gecodeerd is alleen ingeschakeld als het selectievakje Exporterend is uitgeschakeld. **OPMERKING:** u kunt niet zoeken naar gecodeerde metagegevens.
Selectievakje Exporteerbaar	Indien geselecteerd, kunt u de metagegevens exporteren via Webex WFO of Een API. Dit selectievakje is standaard ingeschakeld.
Alleen lezen bewerken	Indien geselecteerd, is de metatdata alleen-lezen. U kunt niet toevoegen of Metagegevens naar een contact via Webex WFO. **OPMERKING:** Als de metagegevens ACD gegevens zijn, is dit selectievakje standaard ingeschakeld en is dit uitgeschakeld.

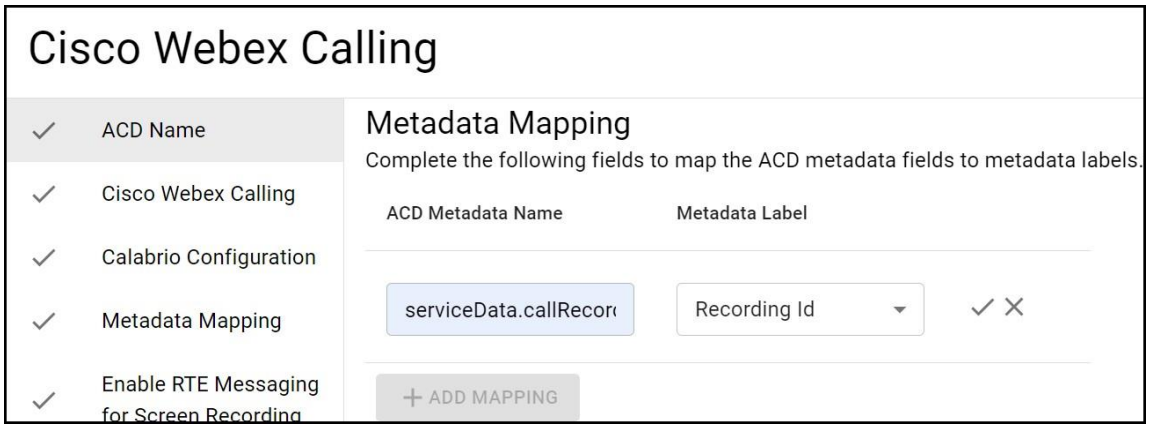
3. Klik op **Opslaan**.

Metagegevenswaarden toewijzen aan metagegevenslabels

Volg deze procedure om metagegevens van Webex Calling toe te voegen en WFO-metagegevenslabels aan elkaar toe te voegen en Webex.

1. Ga naar **Webex WFO** > **Toepassingsbeheer** > **Global** > **System Configuration** > **ACD configuratie**.
2. Klik onder **ACD** selecteren op **Toevoegen**.
3. Selecteer **Webex Calling in de** vervolgkeuzelijst Selecteer ACD **en klik op** OK **.** Het **Webex Calling** Wordt de pagina geopend.
4. Klik in het **gedeelte Metagegevenskoppeling** op **Toewijzing** toevoegen.
5. Voer in het tekstvak onder **ACD Naam** metagegevens een metagegevenswaarde in. Dit veld is hoofdlettergevoelig en uw invoer moet exact overeenkomen met het type string.
6. Klik op de vervolgkeuzelijst onder de **kolom Metagegevenslabel** en selecteer een metagegevenslabel in de lijst met opties. De lijst met opties komt overeen met de tabel met metagegevenslabels op de pagina Metagegevensbeheer.

VOORBEELD In de onderstaande voorbeeldafbeelding is serviceData.callRecordingId toegewezen aan een metagegevenslabel.



7. Klik op het vinkje om de metagegevenskoppeling op te slaan.
8. (Optioneel) Klik op **Toewijzing** toevoegen om extra metagegevenskoppelingen toe te voegen en herhaal deze desgewenst.
9. Klik op **Opslaan**.

Aangepaste metagegevens weergeven die bij opnamen horen

1. Klik op het **tabblad Interacties** in de bovenste navigatiebalk.
2. Klik op het **pictogram Lijstopties** in de rechterbovenhoek.

3. Klik in de vervolgkeuzelijst op **Kolommen** weergeven/verbergen. Het venster Kolommen weergeven/verbergen wordt geopend.
4. Zoek het **gedeelte Aangepaste metagegevens** onder **Verborgen kolommen**.
5. Selecteer de aangepaste metagegevenswaarden die u op de **pagina Interacties** wilt weergeven.

   De geselecteerde metagegevens verschijnen in de **tabel Weergegeven kolommen** .
6. Klik op **Toepassen**.

Verwante onderwerpen

- Metagegevensvelden beheren
- Gegevens bekijken die bij een contact horen
- Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld

Details integratie

Dit hoofdstuk bevat aanvullende informatie over synchronisatie, complexe gespreksgebeurtenissen, gegevenskoppelingen en meer.

Complexe gespreksevenementen

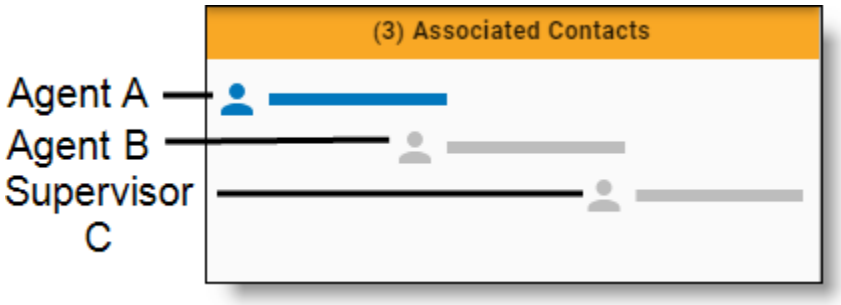
In dit onderwerp wordt beschreven hoe Webex WFO omgaat met complexe gesprekssscenario's. Complexe gesprekssscenario's zijn verschillende acties die tijdens een gesprek kunnen worden uitgevoerd. Ze zijn onder andere doorgeleide gesprekken, conferentiegesprekken, in wachtrij en geparkeerde gesprekken. In Cisco Webex Calling wordt een gesprekssegment gevormd wanneer er een wijziging in de deelnemer is, zoals wanneer een gebruiker gaat deelnemen aan een gesprek voor ruggespraak.

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

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

VOORBEELD

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



Typen complexe oproep gebeurtenisen

- Doorverbinden — Webex WFO het gesprek segmenteren op het aantal malen dat het is doorverbonden. Voor elke doorverbinding maakt Webex WFO een afzonderlijk contact, waarbij elk contact wordt gekoppeld aan de gebruiker die het segment van het doorverbonden gesprek heeft afgehandeld.
- Conferenties — Webex WFO het oorspronkelijke gesprek in twee contacten onderverbindt. Het eerste contact in Webex WFO is gekoppeld aan de gebruiker die het gesprek van de klant heeft beantwoord. Het tweede contact hangt samen met de gebruiker die in het gesprek is opgenomen. De opname voor het eerste contact van de eerste gebruiker geldt gedurende de gehele tijd dat de gebruiker bij het gesprek is betrokken. De opname voor het tweede contact heeft alleen betrekking op de tijd waarop de tweede gebruiker zich bij het gesprek heeft gevoegd.
- Koude (blind): Webex WFO gebruikt "koude (blind)" om zowel scenario's voor doorverbinden als vergaderen te beschrijven. Deze beschrijving omvat een bestaand gesprek rechtstreeks doorsturen naar een extra gebruiker zonder communicatie tussen de twee gebruikers voordat de doorverbinding of conferentie plaatsvindt.
- Warm - Webex WFO werkt met 'warm' om zowel doorverbind- als vergaderscenario's te beschrijven. Deze beschrijving betekent dat de eerste gebruiker met de tweede gebruiker spreekt om relevante context en achtergrondinformatie op te geven voordat de overdracht of conferentie plaatsvindt. Het overleggedeelte van een warm doorverbinden of conferentie is opgenomen in contactopnamen.
- Parken: in geparkeerde scenario's Webex WFO het gesprek in twee contacten segmenten. De opname voor het eerste contact omvat de tijd voordat het gesprek is geparkeerd. De opname voor het tweede contact heeft betrekking op de tijd nadat het gesprek uit het park is opgehaald. Dit betekent dat als u een gesprek parkeert, een contact wordt beëindigd en wanneer u een geparkeerd gesprek terugvraagt, wordt er een nieuw contact gemaakt.
- Consults — Het eerste contact is gekoppeld aan de gebruiker die het gesprek van de klant heeft beantwoord, en het tweede contact is gekoppeld aan de gebruiker die is opgenomen in de oproep voor een ruggespraak. De opname voor het eerste contact over de gehele lengte van het gesprek van de klant. De opname voor het tweede contact beslaat alleen de tijdsduur die de gebruikers raadplegen.

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

Type	Ondersteund	Beschrijving
Gesprek geaccepteerd/beëindigd wordt beëindigd zonder dat er een	Ja	Een gebruiker accepteert een gesprek met een klant en het gesprek Gespreksgebeurtenissen, zoals in wacht of door verbinden, die plaatsvinden.
Gesprek geaccepteerd/beëindi	gd - intern	

J	a E e n g e b	ruiker accepteert een oproep van een andere gebruiker van dezelfde organisatie.

Type	Ondersteund	Beschrijving
Wacht/Hervat	Ja	Een klant wordt in de wachtstand gezet. Wachtstandmuziek wordt afgespeeld op de het gedeelte van de klant van het gesprek. **NOTE** Energiegebeurtenissen voor spraak, zoals markeringen in de wachtstand, worden niet ondersteund voor deze integratie.
Onderbreken en hervatten (handmatig)	Ja	Een gesprek wordt onderbroken. Onderbreken en hervatten, overeenstemming met PCI nalevingsnormen. In tegenstelling tot de wachtstand is er geen muziek in de wacht afgespeeld op de leg van de klant van het gesprek; er is alleen stilte te horen. Een gebruiker moet pauze handmatig activeren en hervatten in de Cisco Webex Calling-systeem en Webex WFO herkent de handmatige trigger.
Koude (blind) doorverbinden Warm doorverbinden	Ja	Een gesprek wordt doorverbonden van de ene gebruiker naar een andere gebruiker.
Koude conferentie Warm conferentiegesprek	Ja	Een interactie met twee of meer gebruikers.
Park*	Ja	Een gesprek wordt in de wacht gezet (geparkeerd), en kan worden opgenomen. (opgehaald) door dezelfde gebruiker of een andere gebruiker.
Gesprekkenwachtrij	Ja	Bellers wachten op hun beurt om opgenomen te worden wanneer ze allemaal beschikbaar zijn vertegenwoordigers zijn druk.

* Zoeken en hoteleren worden ook ondersteund.

Synchronisatie

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe gebruikers- en contactgegevens van Webex Calling worden gesynchroniseerd met Webex WFO.

BELANGRIJK Als een Webex Calling geen opnamen heeft en de juiste instellingen niet zijn geconfigureerd (zie Webex Calling instellen), wordt de gebruiker niet gesynchroniseerd in Webex WFO.

Wanneer een Webex Calling opname wordt gedetecteerd voor een correct geconfigureerde gebruikersaccount, Webex WFO deze detecteert, synchroniseert deze in Webex WFO en wordt een Webex WFO-gebruikersprofiel voor die gebruiker gemaakt.

- Gebruikers, opnamen en opnamegegevens worden in intervallen van 3 minuten gesynchroniseerd.
- De waarde van de id van een gebruiker in Webex Calling wijst toe aan de waarde van het Webex WFO Agent ACD-ID.
- Gebruikers die u maakt in Webex WFO, worden alleen in Webex WFO onderhouden en niet weer gesynchroniseerd met Webex Calling. Synchronisatie van gegevensstromen uitsluitend van Webex Calling naar Webex WFO.
- Hiërarchische relaties in Webex Calling tussen agenten en supervisors worden niet bewaard in Webex WFO.
- Webex WFO-opnamen van Webex Calling importeert en voor import is een verwerkingstijd nodig voordat ze beschikbaar zijn in Webex WFO.

In de onderstaande tabellen wordt beschreven wanneer de integratie een wijziging in Webex Calling detecteert, wat de resulterende wijziging is in Webex WFO.

Gebruikerssynchronisatie

Wanneer er nieuwe of aangepaste Webex Calling gebruikersgegevens zijn, detecteert de synchronisatieservice dit met intervallen van 3 minuten en brengt verschillende wijzigingen aan in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

OPMERKING Webex Calling gebruikers moeten de instellingen voor Webex Control Hub hebben die zijn opgenomen in de procedure Gebruikers van wie u gesprekken wilt opnemen in Webex Calling om te worden gesynchroniseerd.

Bewerking in Webex Calling	Resulterende wijziging in Webex WFO
Een nieuwe gebruiker die een opname heeft, wordt toegevoegd. De synchronisatieservice identificeert de volgende drie velden. ▪ Voornaam ▪ Achternaam ▪ Gebruikers-id	Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd. De synchronisatieservice werkt in het bijzonder de volgende gegevens bij voor het nieuwe Webex WFO-profiel van de gebruiker. ▪ Voornaam ▪ Achternaam ▪ ACD-id van agent
De voor- of achternaam van de gebruiker wordt gewijzigd.	De voor- of achternaam van de gebruiker wordt gewijzigd.
Gebruiker is verwijderd. gebruiker in Webex	Gebruiker is gedeactiveerd. Er bestaat nog steeds een record van de gedeactiveerde WFO.

Bewerking in Webex Calling	Resulterende wijziging in Webex WFO
Aan de gebruiker wordt een rol van agent, supervisor of beheerder toegewezen.	Aan de gebruiker wordt de standaardrol van agent toegewezen, ongeacht zijn of haar rol in Webex Calling. Zie Gebruikers maken en bewerken voor meer informatie over het wijzigen van de rol van een gebruiker.

Teams

In Webex Calling bestaat het concept een team (een verzameling agenten) niet. Daarom worden als Webex Calling gebruikers worden gesynchroniseerd, worden ze aan het standaardteam in Webex WFO toegewezen. Zie Gebruikers maken en bewerken voor meer informatie over het verplaatsen van een gebruiker vanuit het standaardteam en Teams beheren voor meer informatie over het instellen en aanpassen van teams.

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

Synchronisatie van contactgegevens

Wanneer er een contact wordt gedetecteerd in Webex Calling, voert Webex WFO de resulterende handelingen uit.

OPMERKING: Bij uitval of fouten voert Webex WFO een herstelprocedure om gegevensverlies te voorkomen.

Bewerking in Webex Calling	Resulterende actie in Webex WFO
Een contactpersoon (bijvoorbeeld een telefoongesprek) is voltooid.	De opname wordt gesynchroniseerd. ▪ Als de gebruiker die het contact afhandelt niet bestaat in Webex WFO, maakt Webex WFO een gebruikersprofiel voor de gebruiker en een contact met de opname en de gegevens ervan op de pagina Interacties. ▪ Als de gebruiker die het contact afhandelt, bestaat in Webex WFO, wordt met die opname en de gegevens in Webex WFO een contact gemaakt op de pagina Interacties. Zie Contactpersonen afspelen voor meer informatie over de pagina Interacties.

Beperkingen

- Bij elke nieuwe oproep wordt een sessie-id gegenereerd, waardoor zich meerdere sessie-id's vormen. Dit zou leiden tot meerdere gespreksinteracties die tot overzichtelijke Webex WFO-interface leiden. In sommige gevallen kan Webex WFO niet alle interacties in één opnameinterface weergeven.
- Webex WFO ontvangt alleen mono-gesprekken van Webex Calling. Daarom worden functies als volledige ondersteuning voor spraakenergie, omzettingen en andere analysefuncties niet ondersteund. Audiostreams worden rood weergegeven in de mediaspeler.
- Contactgegevens, met inbegrip van opnamen en schermopnamen, zijn beschikbaar voor doorverbonden gesprekken wanneer een gesprek intern wordt doorverbonden. Contactgegevens zijn niet beschikbaar voor doorverbonden gespreks legs wanneer wordt doorverbonden naar een externe organisatie.
- Spraakenergiegebeurtenissen worden niet ondersteund, met uitzondering van pauzegebeurtenissen. Spraakenergiegebeurtenissen onderbreken verschijnen in de mediaspeler specifiek voor het onderstaande scenario.
    - Gebeurtenismarkeringen onderbreken worden ondersteund in de mediaspeler. In de scenario's Voor onderbreken en hervatten verschijnen de markeringen van gebeurtenissen alleen in de mediaspeler van de persoon die de pauzegebeurtenis handmatig tijdens een gesprek heeft geactiveerd. Gebeurtenismarkeringen onderbreken verschijnen niet in de mediaspeler voor andere personen in het gesprek die de gebeurtenis bij onderbreken niet handmatig hebben geactiveerd.