

# Benachrichtigung für Medienplattform-Update erläutern

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Neue Funktionen und Leistungsmerkmale dieses Updates](#)

[Regionale Medien](#)

[WebRTC \(Web Real-Time Communication\)-Unterstützung für den Agenten-Desktop\\*](#)

[Virtueller Agent: Google DialogFlow CX\\*](#)

[Experience Manager\\*](#)

[Entfernung von Hintergrundgeräuschen\\*](#)

[Konfigurationsänderungen nach der Aktualisierung](#)

[Für VPOP-Kunden](#)

[WebEx Anrufer](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Benachrichtigung, die Sie von Cisco über ein Update der WebEx Contact Center (WxCC)-Plattform erhalten haben.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WxCC
- Supportprozess von Cisco.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der WxCC-Plattform:

## Hintergrund

Dieser Artikel richtet sich an Kunden, die von Cisco über Plattformaktualisierungen informiert wurden. Zweck dieser Benachrichtigung ist es, Sie über das Update für Ihre WebEx Contact Center-Plattform zu informieren.

Cisco hat sich mit Ihnen in Verbindung gesetzt, da Ihr WxCC-Service aktualisiert werden muss. Dieses Update soll Cisco bei der Einführung neuer Funktionen und Verbesserungen für Ihr Contact Center unterstützen.

Dieser Artikel wurde in zwei Abschnitte unterteilt, damit Sie das Plattform-Update besser verstehen und verwalten können.

- Neue Funktionen und Leistungsmerkmale dieses Updates.
- Konfigurationsänderungen nach der Aktualisierung.

## Neue Funktionen und Leistungsmerkmale dieses Updates

Dieses Update bietet eine Reihe von Funktionen, darunter



Regional  
Media



WebRTC Agent  
Desktop



Virtual Agent  
Google DialogFlow CX



Experience  
Manager

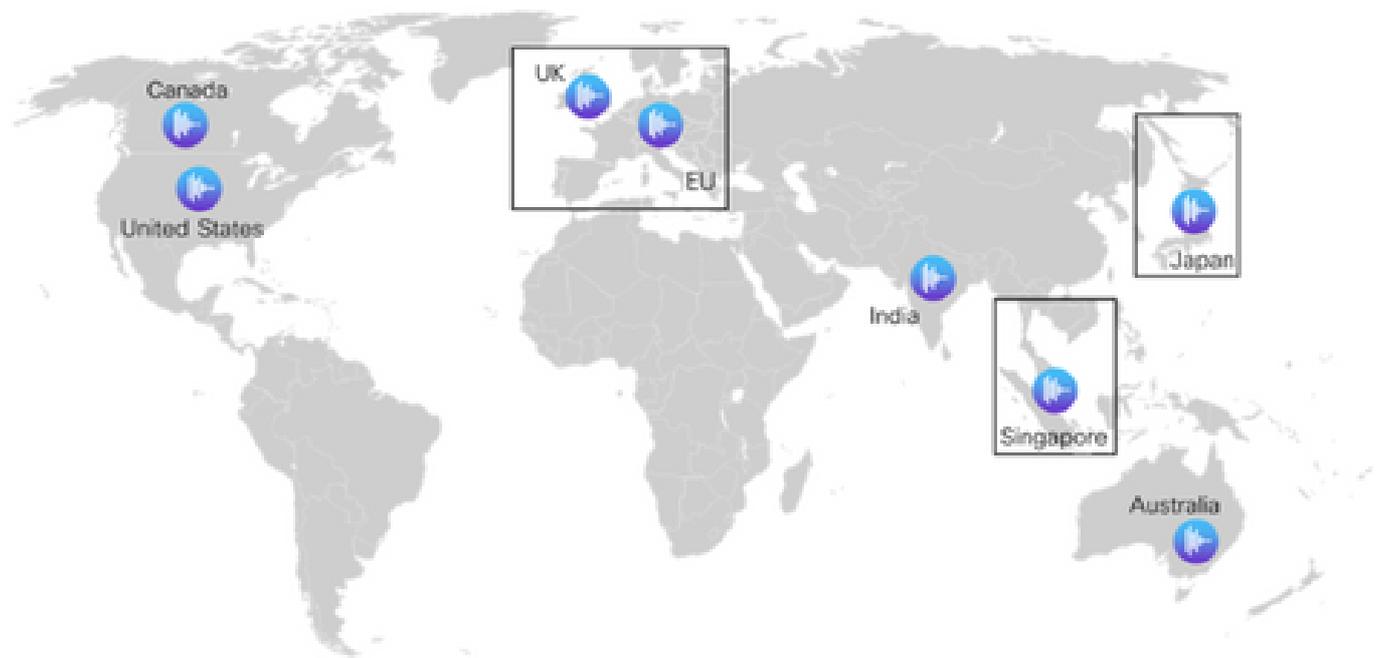


Background  
Noise Removal

### Regionale Medien

Mit Regional Media können globale Contact Center die Medienverarbeitung ihrer Kundenanrufe optimieren. Wenn Sie WxCC mit einer Cisco Medienplattform der nächsten Generation verwenden, können die Medien für eine geografische Region mit regionalen Medien optimiert werden. Wenn Ihr Contact Center einen globalen Service mit PSTN-Zugangspunkten und Agenten anbietet, die über den Globus verteilt sind, können Sie regionale Medien nutzen. Mit den regionalen Medien können Sie auswählen, wo die Medien für einen bestimmten Einstiegspunkt geografisch verarbeitet werden sollen. Wenn Ihr Contact Center beispielsweise sowohl in den USA als auch in Europa tätig ist, werden Anrufe in den USA mit US-Medienressourcen und europäische Anrufe mit europäischen Medienressourcen verarbeitet. Die Verwendung von regionalen Medien auf diese Weise verringert die Audiolatenz für Ihre Kunden und erhöht die Audioqualität. Die Geschäftslogik Ihres Contact Centers funktioniert weiterhin in Ihrer primären Region, es werden jedoch nur einfache Ereignis- und Befehlsinformationen zwischen dem Contact Center und den Medienstandorten ausgetauscht.

Diese Karte zeigt die aktuellen Medienstandorte. Weitere Medienstandorte sind geplant.



## WebRTC (Web Real-Time Communication)-Unterstützung für den Agenten-Desktop\*

Mit dieser Funktion können Mitarbeiter den browserbasierten Agenten-Desktop mit Headset verwenden, ohne ein externes Telefon oder eine externe Durchwahlnummer zu benötigen. Der WebRTC-fähige Agent-Desktop unterstützt alle aktuellen Sprachfunktionen wie Halten, Abrufen, Weiterleiten und Konferenz. Der Agent Desktop wurde um neue Funktionen wie Stummschaltung, automatische Anrufannahme und Wähltasten erweitert, um die Verwendung nur im Browser zu ermöglichen. Wenn sich ein Agent über einen Browser anmeldet, zeigt eine neue WebRTC Statusanzeige an, ob der Sprachkanal aktiv, inaktiv oder verbunden ist. Dies ist eine wichtige Ergänzung des Contact Center-Portfolios, die zu mehr Freiheit und Flexibilität bei der Bereitstellung von Agenten in der Contact Center-Umgebung führt, Kosten minimiert und die Integrationszeiten für die Bereitstellung neuer Sprachsysteme verkürzt.

## Virtueller Agent: Google DialogFlow CX\*

Durch die Integration von Dialogflow CX in WebEx Contact Center können Endbenutzer ein Benutzererlebnis mit virtuellen Self-Service-Agenten schaffen. Es ist ein Modul für natürliches Sprachverständnis, das die Nuancen der menschlichen Sprache versteht. Sie können virtuelle Agent-Bots mithilfe eines Zustandsmaschinenansatzes entwerfen und erstellen, um die Endbenutzer- und Entwicklererfahrung zu verbessern.

## Experience Manager\*

Enhanced Experience Management ermöglicht Contact Centern mit digitalen Umfragen und interaktiven Umfragen nach Gesprächen (Interactive Voice Response Post Call, PCS IVR), die Stimme ihrer Kunden zu verstehen. Sie können Ihre Anrufer am Ende eines Anrufs oder eines Chats über ihre Erfahrungen mit der Interaktion befragen. Zunächst müssen Sie eine digitale

Umfrage oder PCS-IVR auf dem Control Hub erstellen. Anschließend können Sie die Umfrage über den Flow Builder von WebEx Connect (für die digitale Umfrage) oder den Flow Builder von WebEx Contact Center (für PCS IVR) implementieren. Die Umfrage steht den Nutzern dann im Rahmen einer Interaktion zur Verfügung. Die Umfrageergebnisse werden im Survey Builder auf Control Hub gespeichert und können heruntergeladen werden.

## Entfernung von Hintergrundgeräuschen\*

WebEx Contact Center-Agenten können von der Einführung der WebEx Technologie zur Entfernung von Hintergrundgeräuschen profitieren. Contact Center-Agenten erhalten Anrufe von Kunden über PSTN-basierte Geräte. Diese Kunden rufen von verschiedenen Umgebungen aus an (z. B. Flughäfen, die auf der Autobahn liegen, Wohnungen, Cafés usw.), was in einigen Fällen zu übermäßigem Hintergrundgeräusch führen kann, das dazu führt, dass der Mitarbeiter das Gespräch nicht verstehen kann. WebEx Contact Center löst dieses Problem, indem Hintergrundgeräusche aus WebEx auf den vom Kunden empfangenen Voice Media-Stream reduziert werden, sodass der Mitarbeiter den Kunden deutlich hören kann.

Die Entfernung von Hintergrundgeräuschen bei WebEx ist eine fortschrittliche Technologie für Deep Learning, Sprachwissenschaft und Audioverarbeitung, die in der Lage ist, Geräusche von menschlicher Sprache in jeder Sprache zu trennen. WebEx Meetings und andere anrufende Kunden haben von dieser Technologie seit ihrer Einführung profitiert, und wir freuen uns, die Funktion für WebEx Contact Center vorzustellen.

Diese Funktion steht Premium-Agenten in WebEx Contact Centern in Kombination mit regionaler Medienverarbeitung zur Verfügung.

\* Einige Funktionen sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

## Konfigurationsänderungen nach der Aktualisierung

Nachdem die Plattformaktualisierung auf Ihr Contact Center angewendet wurde und die Aktualisierung abgeschlossen wurde (in der Regel 72 Stunden nach der Aktualisierung), werden einige Änderungen an den Konfigurationsansichten im Control Hub angezeigt.

Beim Konfigurieren von Zuordnungen von Einstiegspunkten (EP) für Verzeichnisnummern (DN) werden neue Optionen in den Konfigurationsansichten angezeigt. Die genauen Änderungen basieren auf der PSTN-Integration Ihres Contact Centers, d. h. auf VPOP- oder WebEx-Anrufen.

### Für VPOP-Kunden

Bei der Zuordnung von Nummern zu einem Einstiegspunkt wurden das Layout und die Optionen in der Konfigurationsansicht aktualisiert.

- Das DN-Feld ist nun ein Eingabefeld für Freiformate. Sie müssen keine VPOP-Nummern mehr im Control Hub vorab ausfüllen, um sie in der Zuordnungsansicht für Einstiegspunkte auszuwählen. Wenn Sie eine Zuordnung für Einstiegspunkte erstellen, geben Sie den DN ein, der von dieser Zeile im E.164-Format dargestellt wird.

- Der Einstiegspunkt ist der Name des Einstiegspunkts, den Sie diesem DN zuordnen möchten.
- Es wurde ein neues Feld mit der Bezeichnung PSTN Region eingeführt. In diesem Feld können Sie die Region auswählen, in der das WebEx Contact Center die Medien für diesen Anruf verarbeiten soll. Bei der Konfiguration eines VPOP-Einstiegspunkts muss die Medienregion mit der VPOP-Region für den Einstiegspunkt übereinstimmen. Wenn der Anruf beispielsweise an einen VPOP-Standort in Deutschland (Europa) weitergeleitet wird, muss auch die PSTN-Region auf Deutschland festgelegt werden. Die Standardregion ist immer die Region, in der Ihr WebEx Contact Center gehostet wird. Wenn Ihr WebEx Contact Center in den USA gehostet wird, ist dies Ihre Standardregion.

The screenshot displays the 'New Dialed Number Mapping' configuration page. The main form is titled 'Service Provider Voice' and contains the following fields:

- DN:** +14085551111
- Entry Point:** A dropdown menu with 'Customer Entry Point 1' selected. Below it is a search bar with the text 'Select an option' and a list of options including 'Customer Entry Point 1' and 'Outdial Transfer to Queue'.
- PSTN Region:** A dropdown menu with 'Default' selected. Below it is a list of regions: Australia, Canada, Germany, India, Japan, and Default.

At the bottom of the form are three buttons: 'Save', 'Reset', and 'Cancel'. The page footer includes the copyright notice 'Copyright © 2023 Cisco Systems Inc. All rights reserved.' and the version information 'Version 1.0.74-20230821111324.hotfix-0m16006'.

## Einstiegspunktzuordnung für WebEx Contact Center mit VPOP-Integration

### WebEx Anrufer

Für WebEx Anrufe müssen Verzeichnisnummern an einem Standort erstellt werden. Bevor Sie eine Contact Center-Einstiegspunktzuordnung konfigurieren, müssen Sie Nummern innerhalb eines WebEx Calling-Standorts bereitstellen. Diese Nummern können bereitgestellt werden als

- Cloud Connected PSTN-Nummern von einem Service Provider.
- Bringen Sie Ihre eigenen PSTN-Nummern über ein lokales Gateway mit.

Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie in der Webex Calling-Dokumentation.

Bei der Zuordnung von Webex-Anrufernnummern zu einem Einstiegspunkt wurden das Layout und die Optionen in der Konfigurationsansicht aktualisiert. Um einen WebEx Calling DN in Ihr WebEx Contact Center zu integrieren, muss der DN zunächst in WebEx Calling bereitgestellt werden.

- Im Feld Location (Ort) können Sie den WebEx Calling-Standort auswählen, um die mit diesem Standort verbundenen Nummern anzuzeigen.
- Die verfügbaren Nummern werden mit nicht zugewiesenen Nummern aufgefüllt, basierend auf dem Standort, den Sie im vorherigen Feld ausgewählt haben.
- Der Einstiegspunkt ist der Name des Einstiegspunkts, den Sie diesem DN zuordnen möchten.
- Es wurde ein neues Feld mit der Bezeichnung PSTN Region eingeführt. In diesem Feld können Sie die Region auswählen, in der das WebEx Contact Center die Medien für diesen Anruf verarbeiten soll. Beim Konfigurieren eines WebEx Calling-Einstiegspunkts kann der Administrator auswählen, in welcher Region die Medien verarbeitet werden sollen. Der Medienbereich muss auf den Bereich ausgerichtet sein, in dem der Anruf eingeht, oder auf den Bereich, in dem die Mitarbeiter ansässig sind.

Wenn Ihr Contact Center nur in einer Region betrieben wird, können Sie die Standardeinstellung auswählen. Die Standardregion ist immer die Region, in der Ihr WebEx Contact Center gehostet wird. Wenn Ihr WebEx Contact Center in den USA gehostet wird, ist dies Ihre Standardregion.

Wenn Ihr Contact Center in den USA tätig ist, Sie aber Anrufe und Agenten in Europa haben, legen Sie für europäische Anrufe die PSTN-Region auf Deutschland oder Großbritannien fest, um die Medien für diese Anrufe in Europa zu verarbeiten.

Webex Calling | Dashboard | Entry Point Mappings

## New Dialed Number Mapping

Help | Entry Point Mappings > Add

**Webex Calling**

Select a Webex Calling Location, choose from available numbers and assign the number to an Entry Point. Webex Calling numbers can be added through the Webex Calling Service in Control Hub via a Authorized Cloud Connected PSTN Provider or using the Local Gateway method.

**Location**: San Jose (dropdown menu with options: San Jose, Mountain View, Sunnyvale)

**Available Numbers**: +14085551111 (dropdown menu with options: +14085551111, +14085552222, +14085553333)

**Entry Point**: Customer Entry Point1 (dropdown menu with options: Customer Entry Point1, Outdial Transfer to Queue)

**PSTN Region**: Default (dropdown menu with options: Default, Australia, Canada, Germany, India, Japan)

Buttons: Save, Reset, Cancel

Einstiegspunktzuordnung für WebEx Contact Center mit WebEx Anruf-Integration.

## Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie in der WebEx Contact Center-Dokumentation.

- <https://help.webex.com/en-us/article/n2re5jy/Webex-Contact-Center-Dokumentation>
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.