Webex Experience Management(WxM)インライ ン調査とUCCEソリューションの統合

内容

概要 <u>前提条件</u> <u>要件</u> 使用するコンポーネント <u>背景</u> 音声コールのデータフロー <u>設定</u> <u>Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング</u> <u>ICM関連の設定 :</u> <u>CVP関連の設定</u> <u>Finesse関連の設定</u> <u>確認</u> トラブルシュート <u>関連情報</u> <u>ビデオ</u>

概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)ソリューションとWxMプラットフォーム間のデータフローについて詳しく説明します。また、音声コールのクローズドループフィードバックシステムを実現するために、ソリューションの設定と統合に必要な手順も示します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CCEリリース12.5:Unified Contact Center Enterprise(UCCE)およびPackage Contact Center Enterprise(PCCE)
- ・Customer Voice Portal(CVP)リリース12.5
- ・Cloud Connectリリース12.5
- •WxMプラットフォーム(旧称Cloud Cherry)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

• UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_8
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse 12.5(1) ES_2
- WxMプラットフォーム

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的 な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景

WxMは、シスコの次世代のCustomer Experience Management(CEM)ソリューションで、企業は コンタクトセンターのインタラクションの前、間、後など、すべてのデジタルタッチポイントか ら顧客の移動データをリアルタイムで統合および分析できます。

音声コールのデータフロー

このデータフローは、Customer Voice Portal(CVP)の包括的なコールフローに基づいています。



1.コールがコンタクトセンターに着信し、システムは最初にWxM Post Call Survey(PCS)機能がア プリケーションに対して有効になっているかどうかを確認します。着信コール中に、Intelligent Contact Management(ICM)ルーティングスクリプトがエージェントを割り当てると、ICMは関連 付けられたコールコンテキスト情報(エージェントID、スキルグループID、チームID、アンケー トID)を接続メッセージのCVPにに返します。これは、拡張コールコンテキスト(ECC)変数 CxSurveyInfoによって実現されます。

2.エージェントは、顧客との会話の後、通話を

3.コールが終了すると、CVPからICMの調査DNへの新しいコール要求がトリガーされます。

4.サーベイDNは、ICMのコールタイプに関連付けられ、ルーティングスクリプトを実行し、

Voice Extensible Markup Language(VXML)アプリケーション名(wxm)を含む実行スクリプト要求 と、エージェントID、スキルグループID、チームID、ディスパッチID。

5. CVPのVXMLサーバコンポーネントはgetAuthToken() APIを呼び出して、WxMプラットフォー ムと対話するために許可トークンがメモリに存在するかどうかを確認します。トークンが存在し ない場合、Cloud Connectサーバに要求が行われます。

6. Cloud Connectサーバは、WxMの組織クレデンシャル(管理者クレデンシャルとAPIキー)を 使用して、getAuthToken() APIを呼び出します。

7. WxMから認証トークンを受信し、情報がVXMLサーバに送り返され、12時間キャッシュされます。

8.認証トークン情報とサーベイ名の詳細を持つVXMLサーバ(ステップ1で受信)は、get Questionnaire()およびget Settings() API呼び出しをWxMに呼び出します。

9. WxMはVXMLサーバにアンケートを返します。この情報は、最初に解析され、PIIの質問が存在 するかどうかを確認します。存在する場合は、コール設定に応じて、APIハッシュアルゴリズム がフェッチされます。アンケートは12時間、サーバメモリに保存されます。

10. VXMLサーバは発信者と対話し、フィードバックの質問を求めます。

11.発信者が提出した回答は、VXMLサーバによって収集されます。

12.すべての質問に対する回答が収集されると、WxMリポジトリに戻されます。

設定

Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング



Cloud Connectは、Cherry Pointという新しいコンテナサービスを使用してWxMプラットフォーム と通信します。このサービスは、クラウド接続の両方のノードでアクティブ – アクティブ状態モ ードで実行され、CVP VXMLサーバからWxMプラットフォームにアクセスできます。

クラウド接続をWxMポータルに統合するには、WxMライセンスを購入する必要があります。これ により、WXMアクティベーションチームによるオンボーディングプロセスがトリガーされます。 組織の作成が成功すると、これらの必須項目が登録された電子メールアドレスに送信されます。

- デスクトップユーザとAPIキー
- •システムユーザおよびAPIキー
- Web URLプレフィクス

上記の情報がプライマリクラウド接続サーバで受信されたら、次のコマンドを実行します set cloudconnect cherrypoint config 設定の詳細を更新し、クラウド接続をWxMに統合します。

admin:set cloudconnect cherrypoint config	
Fetching existing configuration	
Enter the Config details to be saved:	
Desktop User (with Read Only Privileges) Jdoeesdsystem	:
Desktop User API Key [******]: apikey-N2L	
System User (with Read and Write Privileges) Jdoeprodsystem	:
System User API Key [******]: apikey-8	
Web URL Prefix [https://cloudsurveyweb]: https://cloudsurve	yweb
Deployment ID [6767]: 424242	
Proxy Enabled(true/false) [true]:	
Proxy Host Proxy.AA.BB.com : Proxy.AA.BB.com	
Proxy Port [80]:	
The config details updated successfully.	
admin:	

場所:

•展開ID:任意のダミー番号またはCCEソリューションシステムIDを指定できます。

 ・プロキシの詳細:使用するプロキシが非セキュア(ポート80または8080)またはセキュア (ポート443)であることを確認します。認証のプロキシはサポートされていません。
 設定の詳細が更新された後、stopコマンドとstartコマンドを使用してチェリーポイントコンテナを再初期化します。

utils cloudconnect stop cherrypoint

utils cloudconnect start cherrypoint

admin:utils cloudconnect stop cherrypoint
Stopping the container cherrypoint
Container cherrypoint is stopped successfully.
admin:utils cloudconnect start cherrypoint
Container cherrypoint is started successfully.
admin:

設定とWXMへの接続を確認するには、これらのコマンドをそれぞれ実行します。

Show cloudconnect cherrypoint config



utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
 admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
 Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
 Proxy Host: proxy.esl.cisco.com
 Proxy Port: 80
 Connectivity check to https://api.getcloudcherry.com/api/ was successful
 admin:

注:インターネットへの接続に問題がある場合は、コード400のエラーが表示されます。



ICM関連の設定:

1.インベントリデータベースにおけるクラウド接続

最初の手順は、Administration Workstation(AW)インベントリデータベースにcloud connect serverを追加することです。サーバを含めるには、インフラストラクチャカードのインベントリ ガジェットの[CCE Administration]ページで、cloud connect serverの詳細を追加します。

Cisco Unified Contact Center Enterprise Management		
Overview Add Machine		
Overview Intrastructure Settings	Oned Connect Publick	
behavioret beingen Can Deutoment beingen Digenization Can Doub Connect Ad Mills, Call Th Deutoment Passard Passard		
Host Name .	Hostname/IP Address	Type
cloudconnecta125.gray.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.grey.com	10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
ouic125.grey.com	10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
cuicid125 grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

注:ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、AWとクラウド接続サーバ間のセキュアな通信が欠如しているためです。

0	Error occurred
	Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.

サーバ間で適切な証明書が交換されることを確認するため。CCEソリューションの自己署名証明 書の交換の詳細については、次の記事を参照してください:<u>UCCE自己署名証明書の交換。</u>

CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。CCE CA署名付き証明書。

2. ECC変数

ICMソリューションでこれらのECC変数が有効になっていることを確認します

- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.CxSurveyInfo
- POD.ID

注:user.CxSurveyInfo変数が正しく設定されていない場合、CVPサーバはクラウド接続サ ーバのAPI要求を作成できません。

3. ICMスクリプトの機能拡張

(1)メイン・コールイン・スクリプト

メインスクリプトで、user.microapp.isPostCallSurvey変数が設定されていることを確認します。 このスクリプトで、WxMポストコール調査が必要な場合は、変数を「Y」に設定します。「N」 フラグを設定すると、このメインスクリプトに着信するコールのWxM PCSが無効になります。



注:user.microapp.isPostCallSurvey設定変数ノードがスクリプトでデフォルトで設定され ていない場合、CVPはコールをポスト調査用にマークしますが、調査は従来のPCS機能で のみ動作し、WxM PCSコールは失敗します。

(ii) WxM PCSスクリプト

エージェントが発信者とのコールを完了した後に、CVP VXMLサーバコンポーネントでWxMアプ リケーションを起動するには、WxMポストコール調査ルーティングスクリプトが必要です。この スクリプトに含まれる設定手順は、設定する一般的なルーティングスクリプトと同様です

- Call Type
- ・ダイヤル番号(DN)

ルーティングスクリプトと、それに対するDNの関連付け。
 a.WxM PCSスクリプトのコールタイプを作成します。

Call Type List					- 0
Select filter data			Abbutes		
Customer	db	×	Nane	OSuvey_NewCT	
Optional Filter	Condition	Value (Case Sensitive)	Cal Type ID	* 5007	
None v	V	~	Customer	(None)	Ŷ
Save	Retrieve	Cancel filter changes	Series had		
A Type Nane			Jenceleve		Override System Informatio Defauit
Buith Comprehensive_inbou	nd		Service level threshold	20	
Comprehensive_introl DSurvey_C1 OSurvey_NexC1	nd_5N5	_	Service level type	Ignore Abandoned Calls	× 🗆
NagTest NagTest NagTest2					Ovende System information Defauit
Mec.oum.d Test			Bucket intervals	Buth	~
and the second second			Development		

b. WxM PCSスクリプト用のDNを作成します。DNは任意の乱数であり、前の手順で作成したコールタイプにマッピングされます。

Dialed Number / S	Dated Number Map Groy	×		-	×
Select filter data	Calegian D	Aerbutes Claied Number Mapping	Dialed Number Label		
Routing client	Ofegin ·	Routing client	• VRU_RC		Y
Optional Filter	OMen	- Media routing domain	Caco_Voice		v
None	Caledoniened digh	Daled number string / Script selector	* 800004		
Save	(#All Office	Name	· VRU_RC.80004_CKSURVEYON_N	W	
Dialed Number / Script	- Regired Entered	Customer	et.		×
CUCM_RC.8000	000	Default label	daneo		¥
daler_pim_voice	Caligor Educes,NewCl v	Description			
Sec_CUCH.700	OK Carcel Help	Pemit application routing			
VRU_RC 80000	2	Reserved by NR			
VRU_RC 80000	COSURVEYON NEW				
VRU_RC 80009	0				

c. WXM PCSルーティングスクリプトを作成します。

このスクリプトは、CVP VXMLサーバで実行されるWxMアプリケーションを呼び出します。これ を実現する方法は、user.microapp.ToExtVXML変数の値を使用し、「application=wxm」として設 定します。

1 Start	IN Set Properties (Read Only)	×
2.1/ji Send to VRU	Set Variable Connection Labels Object type: Object: Cold Array index:	Vanable:
	Value: Faceplication-recent	Formula Editor
CM CM	Bun External Script Properties (Read Only) X Rev 1990 Scipt (Connect (Connection Laters)	Carcel Heb
	CH long Name Entered South Name COham PRICONAM AND A COham A Co	
	Carcol Help	

注: Run External Scriptノードがget speech(GS、Server、V)に設定されている。

d.コールタイプとアンケートの関連付け

WxM PCSには2つのオプションがあります

- インライン調査:これは、顧客に電話をかけた後、フィードバックが提供されるPCSスクリプトにリダイレクトされる即時の調査です。
- 遅延調査:このタイプの調査では、電話をかけてきた顧客がSMSまたは電子メールを介して 調査リンクを受信した後に、その利便性に応じてお客様が応答できます。

ビジネス要件に応じて、ICMメインスクリプトに関連付けられたコールタイプに対して、インラ インまたは遅延調査を有効にできます。

[コールタイプ(Call Type)]と[アンケート(Survey)]は、[CCE管理(CCE administration)]ページから マッピングできます。[Call settings] > [**Route settings] > [Call Type]ページに移動**し、調査の関連 付けが必要なICMスクリプトのコールタイプを選択し、[**Enable Experience Management]ボック スにチェックマークを入**れます。

			Media Routing Domain	Call Type		
		×	Name		0	
	Call Settings		8.00		1	
	Fours Settings		Call Type of main call-in 1	Script	5000	
Call Settings	Bucket Internals		and .		9000	
MRD, Cull Types, Bucket Intervals			General Experience Mana	print		
			Norre			
			Description			
			Senice Level Threshold	System	Default (Delengen)	seconds
			Service Lovel Type	Bystony	Infant	
			Bost mear	Spinor	Default.	٩
			0	5000		
			Distile Coperiorica Management	8		

注:ユーザがCCEAdmin経由でコールタイプページに到達すると、AWはポスト要求 https://<cloudconnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=trueを送信し、cherrypointサ ービスの統合ステータスを確認します。結果にサービスが起動している場合は、UIに [Enable Experience Management] が表示されます。それ以外の場合は、オプションは表示 されません。

[エクスペリ**エンス管理]**タブで、WxMポータルで設定されたアンケートを使用して、インライン または異なるアンケートを選択します。[Select Questionnaire]ページに入力された**アンケート**は 、WxMポータルの構成です。これらはクラウドコネクト経由で同期されます。

Edit test General Ergeferts Management i trike Survey Deferred Survey Q	Select Questionnaire × Q, Name Post Call Footback Agent Monthly Pulse Survey
	Wadd Portal 2 Questionnaires

CVP関連の設定

1. NOAMPへのCloudConnect

CVP VXML Serverコンポーネントがクラウド接続と通信するには、最初にクラウド接続サーバを CVP New Operations Manager(NOAMP)ポータルに追加します。追加するには、統合セクション の[NOAMP]ページで、[cloud connect]をクリックし、[device]ドロップダウンリストから[CVP Call Server]を選択し、cloud connect serverの詳細を追加します。

	Cloud Connect
044	Device cvp125call +
	Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.
Integration Cloud Connect	Publisher IP Address / ccp.bora.com Hostname
	Subscriber IP Address consonn.com / Hostname
	Usemame
	Password

注: ベストプラクティスとして、クラウド接続サーバの完全修飾ドメイン名(FQDN)を使用 する必要があります。 ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、OAMPとCVPコールサーバ間のセキ ュアな通信がないことが原因です。



CVPサーバとOAMPサーバの間で適切な証明書が交換されることを確認します。CCEソリューションの自己署名証明書での証明書交換の詳細については、次の記事を参照してください。 UCCE自己署名証明書の交換」を参照してください。

CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。CCE CA署名付き証明書。

OAMPサーバはクラウド接続サーバの詳細をすべてのCVPコールサーバにプッシュし、図に示す ように情報がsip.propertiesファイルに追加されます。

#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = 10.201.248.179
#Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = 10.201.248.178
#Cloud connect username SIP.CloudConnect.username = admin #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
203z18gCsJ*M2/ZWs/ #Cloud connect HTTP request time out SIP.CloudConnect.RequestTimeout = 10000 #Cloud connect
evapoint Endpoint API SIP.ClouConnect.CreateMeetingApi = /evapoint/meeting/create SIP.ClouConnect.DeleteMeetingApi =
/evapoint/meeting/end SIP.ClouConnect.StatusApi = /evapoint/status #Cloud connect Survey Endpoint API
SIP.ClouConnect.SurveyEndPointApi = /cherrypoint/surveyendpoint SIP.ClouConnect.AuthTokenApi =
/cherrypoint/authtoken #CLoudCherry Customer ID SIP.CloudCherry.CustomerID = icm #CLoudCherry Email ID
SIP.CloudCherry.CustomerEmailID = abc@cc.demo.com SIP.CloudCherry.SurveyValidityTime = 300000

注:一部のシナリオでは、すべてのコンテンツがsip.propertiesファイルにプッシュされない 場合があります。必要なフィールドを手動でファイルに追加し、その後サーバをリブートす る必要があります。

2. CVPプロパティファイルの更新

a.ivr.properties: ivr.propertiesファイルを開き、これらのエントリを追加します

IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200 IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/Questionnaire IVR.WxmSurveyAnswersSubmitApiUrl =

https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyByToken/ IVR.WxmSurveySettingsApiUrl =

https://api.getcloudcherry.com/api/Settings/ IVR.WxmAudioUrl= https://api.getcloudcherry.com/api/StreamUserAsset/ IVR.WxmSurveyQuestionnaireUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/surveyquestionnaire/ #Cloud Cherry batch properties (thresholds to trigger the SMS/Email Cloud Connect API) IVR.CloudCherryBatchSize = 100 #Or optimized value IVR.CloudCherryBatchTimeout = 60 #Or optimized value

b. VXML.properties:VXML.propertiesファイルで、エントリ「VXML.usagefactor = 1.0」を追加し ます

VXML.usagefactor = 1.0
c. CVPコールサーバを再起動します。

3. CVP OAMPでPCSダイヤル番号(DN)を定義する

エージェントがカスタマーCVPとのコールを完了すると、ICMでWxM PCSスクリプトを呼び出す 新しいコール要求を送信します。これは、OAMPでメインコールインスクリプトDNをWxM PCSスクリプトの着信番号パターンに関連付ける場合に適用されます。

OAMP - system - dialed number pattern pageページで、新しい着信番号パターン設定を作成しま **す。この設定で**は、DN Patternフィールドにメインコールインスクリプト番号が入力され、 Enable Post Call Survey for Incoming Callsの調査DNパターンがスクリプト番号ににマップされま す。

Control Denter	General	
Ovvice Podi Import System Configuration	Dialed Humber Pattern Configuration General Configuration	
Export System Configuration	Dialed Number Patters: *	000011
Location	Description	tecaning number via CLOR Invel-
SIP Server Croups		
Daled Number Paters	Dialed Number Patters Types 1	
Web Berviers	Brable Local Static Roats:	
108 Configuration	Brable Send Calls To Originator:	
Vir8 Configuration	Brable RMA Taneout for Outboard Calls:	
Courses Calibaca	Brable Custom Ringtone:	
	Brable Post Call Survey for Decoming Calls:	2
		(analysis)

4. WxMアプリケーションの展開

CVP GitHubで提供されるデフォルトのWxMアプリケーションをVXMLサーバにコピーします。 _デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub。

アプリを展開します。deployappバッチファイ**ルをクリ**ックします。



注:Github上のWxMアプリケーションは、CVPバージョン12.5(1)、12.6(1)以降のリリース に対してのみ適用されます。このアプリケーションは、helloworldアプリケーションと同様 にプリロードされています。

5.プロキシ設定

インライン調査の場合、CVP VXML ServerはWxMポータルと対話してアンケートをダウンロード し、収集したフィードバック結果をWxMに返送します。このインタラクションでは、CVPサーバ にインターネットアクセスが必要です。サーバがDMZの背後にある場合は、次の手順でプロキシ を有効にできます。

regeditを使用してCVPサーバでHKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Optionsに移動*します。*

次のパラメータをレジストリキーに追加します。

-Dhttp.proxyHost=

 $\verb"Example:"abc.com|cloudconnectpub.abc.com|cloudconnectsub.abc.com"" \\$

6.証明書交換

CVP VXMLサーバは、クラウド接続サーバから認証トークンを取得し、WxMプラットフォームに 到達して、目的のアンケートをダウンロードします。WxM CVPサーバから情報を正常に対話し てダウンロードするには、そのキーストアにWxM証明書が必要です。

証明書のエクスポートとインポートに必要な手順は次のとおりです。

WxMプラットフォーム証明書のエクスポート

ステップ1:任意のワークステーションでブラウザを開き、 URL:https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire

Connection is secure X	1	Per ab v
Your information (for example, passivority or credit and numbers) is private when it is sent to this site. Learn more Centificate (rolid)	ined - r*.	And Water was Water was
 Contest d'in une) Site settings 		Bate Harvahl (1992)(00) Constants: Research Execution (1992)(00) Constants: Research Execution (1992) Section (1992) Constants: Research Execution (1992) Constants: Research Ex

ステップ2:証明書をエクスポートし、Base-64エンコードX.509 (.CER)ファイルとして保存します。

証明書をCVP .keystoreにインポートします

ステップ1:エクスポートしたWxM証明書をCVPサーバの**C:\Cisco\CVP\conf\securityディレク**ト リにコピーします。

ステップ2:コマンドを使用してこれらの証明書をインポートします。

%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore import -trustcacerts -alias {apicloudcherry_name} -file c:\cisco\CVP\conf\security\CloudcherryAPI.cer

注:パスワードのCVPインポート要求中。情報は、フォルダ'%CVP_HOME%\conf'の security.propertiesファイルから収集できます

ステップ3:CVPサーバを再起動します。

7. VVB音声合成(TTS)設定

Experience Managementでは、ポストコール調査アンケート用のオーディオファイルをアップロードできます。これにより、VVBは顧客への会話として質問を再生できます。wavファイルが

VXMLサーバにアップロードされていない場合は、WxMからアンケートのテキスト形式をダウン ロードするだけです。このテキストを音声VVBに変換するには、TTSソリューションを設定する 必要があります。

有効にするには、次の手順を実行します

ステップ1: [Cisco VVB Administration]に移動します。

ステップ2:[Subsystems] > [TTS Servers] > [Add New]をクリックし、ASR\TTSサーバのIPアドレスとポート番号を追加します。

System	Applications	Subsystems	Tools	Help		
Fext-to-	Speech Se	SIP Teleph	iony +		_	
A AC	d 👩 Can	Speech Se	ervers +	ASR Servers		
Charles -	-			TTS Servers		
(i) Sta	tus : Ready					
Server N	lame*					
Port Nur	nber*				5060	
MrcpVer:	sion*				MRCPv2	
**The de	fault Port Numb	er for MRCPv1 is	s 4900 an	d MRCPv2 is 5060.		
Add	Cancel					
(i) *- ind	licates required	tem				

Finesse関連の設定

WxMは、コールセンターエージェントとスーパーバイザ用に2つの異なるガジェットを提供します。

(a) Customer Experience Journey(CEJ)ガジェット:顧客からの過去のアンケートの回答を、顧客からの電話を受け付けたときにエージェントに対して時系列で表示します。

	Finesse Tatking	- 💌 🗨	*	
	State Second Sec	Keynel Hold	Tanalar Consult Mhap-Up -	End
	Gasterne Birden (date		hanne - Score Milling hanne Manadarandra Mandara - Villa Milling	
	East Address _ prevenue/persit cars		Date Card Mental 103404/00000133	
<u>14</u>	Address: 2712 Store Road, Long Long Address, New Y	rians	Manuale Carland Naniae 018 807031021	
	Account Namber 1121414748		Obset There detailed more info	Revert Seve
	Customer Feedback			
Manage Cultures	s, tran	PANED INFORMATION		
	NPS 3/16 OSAL3/5	A Contract terms	Michael Lthroot	
-	age Collected 25-Apr 113, 0452 pm	1.071	9710	
Manager -	The gay as the phone was only height and understanding. Max.	10 Unit Correlated	315 The gap on the phone was very helpful and understanding. W	tas able to resolve my insue in no-
	 MPS 2718 			
	B. Collecter III Apr 15, III III print It private quantities (INCH)	CONTINUE RELIFICACE	Yes	
	· NPS 4/16 · CSAT 4/5			

(b) Customer Experience Analytics(CEA)ガジェット: CEAは、finesseにログインするリソースの タイプに応じて情報を表示します。 **エージェント**:NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用して、エージェントの全体的なパルスを表示します。

:	Fitesse	S Taiking	- 💌 🔿	-		
	My Feedbacks					
	4,07 out test 42 unt test		25.65	53.62	49773 techesete tec of tech min	2 California and a second sec
		3			and a second sec	2 2 ADDRESS BOLT ADDRESS ADDR

スーパーバイザ:NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用したチーム\エージェント の全体的なパルスを表示します。

advada. Kanen	Chile France	-			
•	Toara Portamonos				
	and to a		C reversepreizien		
	April Maria	- Bata	Trian Older	Protection	Actors
		NOT ROOM - ADDITUDED	519*0R	** pr	
	Cultarior Exponence Analytics	A			
	Bitter William 14				
	10%				Cambrid NPS
Tanka Tak	-29			n 10	Necharister a feat franker fannsfélfjala enregener ter ter center van felgeste fan teefel
	hiti fann		· menuturi · familia · Futura	-	servers as an alternative to result and constraint satisfies to research well classes to far concepted with their contexts.
		•			
					() ABBUT OD
	-9			in .	Guanna (Rockinson (20) is array of material weblicities to easy free reasons for
	Others		· ins · Reburns · Majo		company, the general promps before the e- traction assists supervising that southers a more from a long college's sadar for from as
	1.0	•			- 11 F

finesseでこれらのガジェットを有効にするには、次の手順が必要です。

1.証明書交換

ガジェットはWxMプラットフォームと直接対話し、必要な情報を取得します。WxMがガジェット からの要求を受け入れるためには、クラウド接続からFinesseサーバが取得する認証トークンが必 要です。Finesseサーバとクラウド接続サーバの間のSRC準拠証明書の交換は、正常な通信に必 要です。自己署名環境の場合は、このドキュメントに記載されている手順に従ってください。

2. Finesse Adminでのクラウド接続

Finesseはcloud connect serverを認識する必要があります。これは、Finesse管理ページにcloud connectの詳細を追加すると実現されます。

Cisco Finesse Administration

Cloud Connect Server Settings		
Username*	administrator	
Password*		
Publisher Address*	10.201.248.179	
Subscriber Address	10.201.248.178	
Subscriber Address	10.201.248.178	
Save Rev	vert	

3.ガジェットの有効化

CEJガジェット:FinesseでCEJガジェットを有効にするには、WxMからガジェットコードをエク スポートし、エージェントおよびスーパーバイザのFinesse管理デスクトップレイアウトページに コピーします。これを実現する手順は次のとおりです。

ステップ1:管理者アカウントでWxMにログインします。

co Finesse 🗯 CCMP_Installation_an 💒 Schedule for CCIE C	ol	Cisco Unified Contact
	>	(
	Cisco V Experience M	Webex Nanagement
	Usemame or Email	
	ccdemo09admin	
	Password	

ステップ2:スペースからCEJガジェットをダウンロードします。[Overall Experience] - [Cisco Contact Center journey]ガジェットをエクスポートします。

•	-Overall Experience Agent Dashb	card Superviso	r Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	0_ 0_ # Q
Spaces Cit Setting	13 Apr 20 - 12 May 20	7 ^e 11 responses		
	11 Responses 9 Search Responses	P 1	• MS 10/10 CELS/S	Export Cisco Contact Centre Gad
	NPS: 10 / 10 CE: 5/5	î	Collected II? May '20, 05:56 pm	Response Time: 21s
	Collected 107 May 20, 05.56 pm El: Proti Call Peedback No Comments Added	- 1	CUSTOWER RESPONSES	C D ⊡ ⊡

ステップ3: URLをコピーします。

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code shippet below to export the responses from the space **Overall Experience** as a Coco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will display data as per the current set of applied 1 NO-FILTERS APPLIED

dirdpartygadges files Ocien ice: Osco Ogourney Gadges, um Ogadges reigter + 506 space d=5eb 10523.07451 1151041 dead-an yibbadmin	1	0
	_	

ステップ 4 : Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページでは、エージェントレイアウトの ホームタ**ブの下**にURLが**表示さ**れます。

digate
CELOR/PRESS/CEOR/
detai
<pre>cdmshat>/memtabratiker/metabration-lacideshat></pre>
C.1950
174028
11457
(Lipticate) / Lip
<pre>ccmonmerc.rcmp</pre>
21994.7. ADDREAMS - DAMAGE ADDREAMS - APPLICATION - APP
<100/dtbtb
100-000
41#12 (11.12)
and the second
<1 IDE DIFFICUED GEORGE IE DIE GEORGIENS HEI GERFUNNTEN DER FERBENEREN.
12 Valome in systematic recommission and and and and and and a statements this property that
C1++ Checkership Content (American Science Scie Science Science Sci
Cites The Disinguing enderst is for Clouding repeated in the Sources.

ステップ5:finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザレイアウトのホームの下に同じURLを含めます。



CEAエージェントガジェット:Finesseでこのアプリケーションをエージェントに対して有効にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ1: スペースのWxM管理ポータルで、[Agent Dashboard]を選択し、左側のナビゲーションバーで[**Customer Experience Analytics**]オプションを選択します。 CEAウォールボードがロードされたら、押しボタンを押し、ドロップダウンメニューで[**Export Cisco Contact Center** Gagdet]オプションを選択します。



ステップ2: URLをコピーし、URLを変更します。フィルタ*&filterTags=cc_AgentIdを追加*しま す。



ステップ 3: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、エージェントロールの [**myStatistics**]タブ**のURLを**指定し**てくだ**さい。



CEAスーパーバイザガジェット:Finesseでこのアプリケーションをスーパーバイザに対して有効 にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ1:スペースのWxM管理ポータルで、[Supervisor Dashboard]を選択し、左側のナビゲー ションバーで[**Customer Experience Analytics**]オプションを選択します。 CEAウォールボードが ロードされたら、を押します。ボタンをクリックし、ドロップダウンメニューで[**Export Cisco Contact Center Gadget]オプションを選択**します。

Overal Experience	Agent Danhboard Supervisor Danhboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	≠_0, ± 0,
🖬 13 Apr 20-12 May :	0 Vestionnaire - Pest Call Reedback v 0	e
Metrics	lse	
Check Public		© Create New Group
Manitor Trends		P Dilt This Group & Manage Welpels
Compare Segments		8 Ph This Group
Prioritize Actions	,	Delete This Group
Customer Experience Analytics	* Promotives	B toport Osco-Contact Centre Gad.

ステップ2:URLをコピーし、URLを変更します。フィルタに*&filterTags=cc_TeamIdを*追加します



ステップ3: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザロールの [teamData]タブの下にURLが表示さ**れま**す。

(i) Eventual (in) (constrained from (constrained from)) (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Assertion (constrained from the (constrained from the Assertion (constrained from the Ass	
teningen teningen (The following and in und in the subsidier in one as specify near interval setable,>	

4.ホワイトリストFinesseサーバUrl

finesseからWxMへのAPI要求が認証されるようにするには、WxMサーバでFinesseサーバURLを ホワイトリストに表示する必要があります。

WxM管理ポータルで、[CORS ORIGIN]タブの下のプロファイルを編集し、ポート8445を持つ finesseサーバURLを含めます。

₽,± 0,	CORE ORIGIN
Signed in as: anujlabadmin	https://finesse125p.bora.com/8445
email' C Edit Notifications	Secondary https://finesse125s.bora.com;8445
C+ Sign out	Update

注:urlは、FinesseサーバのFQDNまたはhttps://*.bora.com:8445などのワイルドカードでき

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシュート

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

- WxMの遅延調査については、次の記事を参照してください。<u>Webex Experience</u> <u>Management(WxM)の詳細な調査とUCCEソリューションの統合</u>
- CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください: UCCE自己署名証明書の交換
- CCEソリューションでのCA署名付き証明書の実装については、次の記事を参照してください
 CCEのCA署名付き証明書
- CVP GitHub WxMアプリケーション:<u>デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub</u>
- <u>テクニカル サポートとドキュメント Cisco Systems</u>

ビデオ