将Webex体验管理(WxM)内联调查与UCCE解决 方案集成

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>使用的组件</u> <u>背景</u> <u>语音呼叫的数据流</u> <u>配置</u> <u>在云连接上调配WXM服务</u> <u>配置</u> <u>在云连接上调配WXM服务</u> <u>CM相关配置</u>: <u>CVP相关配置</u> <u>Finesse相关配置</u> <u>验证</u> <u>故障排除</u> <u>相关信息</u> <u>视频</u>

简介

本文档详细介绍思科联系中心企业版(CCE)解决方案与WxM平台之间的数据流。此外,它还提供配置和集成解决方案所需的步骤,以实现语音呼叫的闭环反馈系统。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- CCE版本12.5 统一联系中心企业版(UCCE)和包装联系中心企业版(PCCE)
- •客户语音门户(CVP)版本12.5
- 云连接版本12.5
- •WxM平台(以前称为Cloud Cherry)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本:

- UCCE 12.5(1)ES_7
- CVP 12.5(1)ES_8
- VVB 12.5(1)

- 云连接12.5(1)ES_1
- Finesse 12.5(1)ES_2
- WxM平台

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景

WxM是思科的下一代客户体验管理(CEM)解决方案,它使企业能够实时整合和分析来自所有数字触 点的客户旅程数据,即联系中心交互前、交互中和交互后。

语音呼叫的数据流

此数据流基于客户语音门户(CVP)综合呼叫流。



1.呼叫进入联系中心,系统首先检查是否为应用启用了WxM呼叫后调查(PCS)功能。在呼入呼叫期间,当智能联系管理(ICM)路由脚本分配座席时,ICM将关联的呼叫上下文信息(即座席ID、技能组ID、团队ID和调查表ID)发回连接消息中的CVP。这由扩展呼叫上下文(ECC)变量CxSurveyInfo实现。

2.座席在与客户交谈后结束

3.呼叫结束会触发从CVP向ICM中的调查DN发出新呼叫请求。

4.调查DN与ICM中的呼叫类型关联,该呼叫类型运行路由脚本,该路由脚本返回包含语音可扩展标 记语言(VXML)应用名称(即wxm)到CVP的运行脚本请求,以及其他呼叫上下文详细信息,如座席 ID、技能组ID、团队ID和派单ID。

5. CVP中的VXML服务器组件调用getAuthToken()API,以检查其内存中是否存在授权令牌,以便与WxM平台交互。如果令牌不存在,则向云连接服务器发出请求。

6.云连接服务器使用WxM的组织凭据(管理员凭据和API密钥)来调用getAuthToken()API。

7.它从WxM接收身份验证令牌,并将信息发回VXML服务器,在该服务器中缓存12小时。

8.具有身份验证令牌信息和调查名称详细信息(在步骤1中接收)的VXML服务器调用WxM的get Questionine()和get Settings()API调用。

9. WxM将调查表返回到VXML服务器。首先分析此信息以确定是否存在PII问题。如果存在API散列 算法,则根据呼叫设置获取API散列算法。调查问卷保存在服务器内存中12小时。

10.VXML服务器与呼叫方交互并提示反馈问题。

11. VXML服务器收集调用方提交的响应。

12.收集所有问题的答案后,将其传回WxM存储库。

配置

在云连接上调配WXM服务



Cloud Connect通过使用名为Cherry Point的新容器服务与WxM平台交互。此服务在云连接的两个节 点中以主用 — 主用状态模式运行,并使CVP VXML服务器能够访问WxM平台。

要将云连接与WxM门户集成,需要购买WxM许可证。这将触发WXM激活团队的自注册过程。成功 创建组织后,这些基本版将发送到注册的电子邮件地址。

- 桌面用户和API密钥
- •系统用户和API密钥
- Web URL前缀

在主云连接服务器上收到上述信息后,运行命令 set cloudconnect cherrypoint config 以便更新配置 详细信息并集成云连接到WxM。

```
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://cloudsurveyweb

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:
```

其中:

- 部署ID:这可以是任何虚拟号码或CCE解决方案系统ID。
- 代理详细信息:确保使用的代理是非安全(端口80或8080)或安全(端口443)。不支持具有 身份验证的代理。

配置详细信息更新成功后,使用stop和start命令重新初始化樱桃点容器。

- 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:
```

要检查WXM的配置和连接,您可以分别运行这些命令。

•显示cloudconnect cherrypoint配置



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:

注意:如果与Internet的连接出现问题,您会看到代码400出错。



ICM相关配置:

1.库存数据库中的云连接

第一步是将云连接服务器添加到管理工作站(AW)资产数据库中。要在基础设施卡的资产小工具的 "CCE管理"(CCE Administration)页面上包含服务器,请添加云连接服务器详细信息。

Unified Contact Center Enterprise Management		
Overview Add Machine		
Converse Industry Charles Settings *	Note: The Cloud Co	ment Subscriber will be added automatically
Infractivative Designer Latings Car Dead Correct Carry Correct Correct Carry Corry Corry Carry Carry		
Host Name	Hostname/IP Address	Type
cloudconnecta125.grey.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.gmy.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-ldS Subscriber

注意:您可以在页面上看到"内部服务器错误",这是由于AW和云连接服务器之间缺乏安全通信。

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

要解决此问题,请确保在服务器之间交换正确的证书。有关CCE解决方案自签名环境中证书交换的 更多详细信息,请参阅本文:<u>UCCE自签名证书交换。</u>

有关CA签名的信息,请参阅本文:<u>CCE CA签名证书。</u>

2. ECC变量

确保在ICM解决方案中启用这些ECC变量

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

注意:如果user.CxSurveyInfo变量设置不正确,CVP服务器将无法为云连接服务器创建API请

求。

3. ICM脚本增强功能

(i)主呼入脚本

在主脚本中,确保**已设置user.microapp.isPostCallSurvey**变量。对于此脚本,如果需要WxM呼叫后 调查,请将变量设置为"Y",则"N"标志会为进入此主脚本的呼叫禁用WxM PCS。



注意:如果默认情况下未在脚本中配置user.microapp.isPostCallSurvey集变量节点,则 CVP会标记呼叫后调查,但调查仅与传统PCS功能配合使用,则WxM PCS呼叫失败。

(ii)WxM PCS脚本

要在座席完成与呼叫方的呼叫后在CVP VXML服务器组件上调用WxM应用,需要WxM呼叫后调查路由脚本。此脚本中涉及的配置步骤与您配置的任何常规路由脚本一样

- 呼叫类型
- •拨号号码(DN)
- 路由脚本和DN与其的关联。

a.为WxM PCS脚本创建呼叫类型。

Select filter data			Abbutes		
Customer	(Ab	×	Name	OSuvey_NexCT	
Optional Filter	Condition	Value (Case Sensitive)	Call Type ID	* 5007	
Save	Retrieve	Cancel filter changes	Customer Service level	dienes	Ý
al Type Name					Ovende System Informatio Defauit
Buth Corprehensive_inbour	d L CHE		Service level threshold	20	
Conference (1000 Conference (1000 Conference (1000)			Service level type	Ignore Abandoned Calls	~
NagTest NagTest					Ovende System Informatio Defauit
Feet Sector			Bucket intervals	Buth	× 0
			Deservation		

b. 为WxM PCS脚本创建DN。DN可以是任意随机数,并映射到在上一步中创建的呼叫类型。

Dialed Number / Set	Dialed Number Map Droy	×			-	×
Select filter data	Caling Live D	•	Ambune Claired Number Mapping D	Daled Number Label		
Routing client	() Region		Routing client	VRU_RC		×
Customer	Oten	= _	Neda routing domain	Caco Voice	_	¥
Optional Filter		- H	Part of a star of the start of the	• [=
None	Caleborated dight		Craed number string / Sorph seector	300004		
Save	Offine		Name	 VRU_RC.800004_CXSURVEYC 	N,NEW	
Dialed Number / Script	Required Entered		Customer	et.		v
CUCM_RC 8000	0.000		Default label	dates		v
daler_pim_voice	Caligor Educes,NewCl	v	Description			
Sec_CUCH 700	OK Careal He	6	Pemit application routing			
VRU_RC.800001			Reserved by NR			
VRU_RC 80000						
VRU RC 800004	COSURVEYON_NEW					
1 VHU_HC 800090						

c. 创建WXM PCS路由脚本。

此脚本调用在CVP VXML服务器中运行的WxM应用。它实现此目的的方**法是通过** user.microapp.ToExtVXML变量值,该变量值**配置为"**application=wxm"。

1 Start	Set Properties (Read Only) Set Vehicle Properties (Read Only)	×
2 (j) Send to VRU	Object type: Object Col [No selector) Anay rulus:	Variable
	Value: ["Repfication-ween"	Formula Editor
Civilian Ext. Songet	Ren External Script Properties (Read Only) N Ren VMV Rent Comment Connection Laters 1	Cancel Hep
	Contract Contract (Contract Contract Co	
	Cr Grot Ne	

注意:运行外部脚本节点配置为获取语音,即GS、服务器、V。

d.呼叫类型和调查关联

WxM PCS提供两个选项

- •内联调查:这是一次即时调查,呼叫后客户被重定向到提供反馈的PCS脚本。
- •延期调查:在此类调查中,呼叫客户收到调查链接后,可以通过短信或电子邮件进行回复,客 户可以在方便的情况下回复。

根据内联业务需求或延迟调查,可以在与ICM主脚本关联的呼叫类型上启用。

您可以通过CCE管理页面映射呼叫类型和调查。导航至**"呼叫设置">"路由设置">"呼叫类型"**页,然后 选择需要调查关联的icm脚本的呼叫类型,并选中"启用体验**管理"**框。

		Media Routing Doma	er Call Type
		Name	. 0
C	Call Settings	8.00	
	Route Settings	Call Type of main cal	l-in Script sees
Call Settings 📩	Bucket Internals		9000
MED, Cull Types, Bucket Intervals		General Experience	Management
		Nerve	
		Description	
		Service Level Threshold	Testers Default (Johnson) - Michiele
		Service Lovel Type	System Default
		Bucket Internet	Symee Default Q
		0	5000
		Dratile Experience Management	S

注意:当用户通过CCEAdmin到达呼叫类型页面时,AW发送一个发布请求 https://<cloudconnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true以便云连接服务器检查 cherrypoint服务的集成状态。如果结果显示服务为up状态,则UI中**会显示"启**用体验管理",否 则选项不可见。 在"**体验管理**"选项卡中,选择内联调查或与WxM门户中配置的所需调查问卷不同的调查。填写在"选 择调查**表"页**面的调查表是WxM门户中的配置调查表。它们通过云连接同步。

Edit test General Experience Management	Select Questionnaire X
Inde Sarvey	Name Post Cal Footbeck Agent Monthly Pulse Sarvey
	Vicial Portal 2 Questionnaires

CVP相关配置

1. CloudConnect到NOAMP

对于CVP VXML服务器组件与云连接进行通信的第一步是将云连接服务器添加到CVP新运营管理器 (NOAMP)门户。要添加,请在集成部分的NOAMP页面上点击云连接,从设备下拉列表中选择 CVP呼叫服务器并添加云连接服务器详细信息。

	Cloud Connect
	Device cvp125call +
	A Change in value requires restart of Cisco CVF CallServer service.
Integration Cicud Connect	Publisher IP Address / copbora.com
	Subscriber IP Address conson
	Username coadmin
	Password

注意: 作为最佳实践,应使用云连接服务器的完全限定域名(FQDN)。

您可以在页面上看到"内部服务器错误",这是因为OAMP和CVP呼叫服务器之间缺乏安全通信。



要解决此问题,请确保在CVP服务器和OAMP服务器之间交换正确的证书。有关CCE解决方案自签 名环境中证书交换的详细信息,请参阅本文:<u>UCCE自签名证书交换。</u>

有关CA签名的信息,请参阅本文:<u>CCE CA签名证书。</u>

OAMP服务器将云连接服务器详细信息推送到所有CVP呼叫服务器,信息将添加到sip.properties文件中,如图所示。

#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

注意:在某些情况下,所有内容可能不会被推送到sip.properties文件,因此应手动将必填字段 添加到文件,然后重新启动服务器。

2.更新CVP属性文件

a.ivr.properties: 打开ivr.properties文件并添加这些条目

IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200 IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyByToken/ IVR.WxmSurveySettingsApiUrl = 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/StreamUserAsset/ 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 :在VXML.properties文件中,添加条目"VXML.usagefactor = 1.0"

VXML.usagefactor = 1.0
c.重新启动CVP呼叫服务器。

3.在CVP OAMP中定义PCS拨号号码(DN)

当座席完成与客户CVP的呼叫时,会发送新的呼叫请求,以调用ICM中的WxM PCS脚本。当您将主 呼入脚本DN与OAMP中的WxM PCS脚本拨号号码模式关联时,即会实现此目的。

要在OAMP — 系统 — 拨号号码模式页面中关联,请创建新的**拨号号码模式配置**,其中DN模式字段 填充了主呼入脚本号码,而**启用呼入后呼叫调查的调查DN模式**映射到WxM PCS脚本号码。

Control Center Device Pod Import Sustein Configuration	Gener Dialed Hamber Pattern Configuration General Configuration	
Export System Configuration	Dialed Number Pattern: *	0000011
Location	Description.	Incarning number via CVOH Incels
Oraled Number Pattern Web Borview IKB Configuration VV/B Configuration Counterly Caliback	Dasked Roundser Pattern Types ¹ Draths Local Static Route: Enable Send Calls To Originator: Enable AMI Timeset for Outbrand Calls: Enable Costan Ringtone:	
	Brable Post Call Sarvey for Deserving Calls: Servey Dated Humber Patters: ²	2

4.部署WxM应用

将CVP GitHub中提供的默认WxM应用程序复制到VXML服务器: 默认WxM应用CVP GitHub。

部署应用。单击"deployapp batch file"。



注意:Github上的WxM应用程序仅适用于CVP版本12.5(1)、12.6(1)和更高版本,并且预装了 此应用程序,类似于Helloworld应用程序。

5.代理设置

对于内联调查,CVP VXML服务器与WxM门户交互,下载调查问卷并将收集的反馈结果传回 WxM。对于此交互,CVP服务器需要访问互联网。如果服务器位于DMZ后面,可以通过以下步骤启 用代理。

在CVP服务器上,通过regedit导航至 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options。

将这些参数附加到注册表项:

-Dhttp.proxyHost=

Example: "abc.com | cloudconnectpub.abc.com | cloudconnectsub.abc.com "

6.证书交换

CVP VXML服务器从云连接服务器获取授权令牌并到达WxM平台下载所需的调查问卷。要成功交互 并从WxM CVP服务器下载信息,需要在其密钥库中使用WxM证书。

导出和导入证书所需的步骤如下:

导出WxM平台证书

步骤1.在任何工作站上打开浏览器并导航至

url:https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire

Connection is secure	< 🔳 <	teres entre ceture le
Your information (for example, passwords) or oreR card number() is phate when it is set to this site. Learn more Image: Configure (block) Image: Continue (block) Image: Continge (block) Image: Cont	err.	Add Md Windows Non-Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KKW/KK, Max/Kase (Kase/KkW/KK), Max/Kase (Kase/KkW), Max/Kase (Kase/KkW)

步骤2.导出证书并将其另存为Base-64编码的X.509(.CER)文件。

将证书导入CVP .keystore

步骤1.将导出的WxM证书复制到CVP服务器的C:\Cisco\CVP\conf\security目录中。

步骤2.使用命令导入这些证书。

```
%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
```

注意:在导入CVP请求密码期间。可以从文件夹"%CVP_HOME%\conf"中的 security.properties文件收集信息

步骤3.重新启动CVP服务器。

7. VVB文本到语音(TTS)设置

"体验管理"允许您上传音频文件,以便进行呼叫后调查问卷调查。这有助于VVB将问题作为对客户 的演讲进行回放。如果wav文件未上传,VXML服务器仅从WxM下载调查问卷的文本形式。要将此 文本转换为语音,VVB应配置TTS解决方案。

要启用,请执行以下步骤

步骤1: 导航至Cisco VVB管理。

步骤2.在Subsystems > TTS Servers >点击Add New,并添加ASR\TTS服务器的ip地址和端口号。

System	Applications	Subsystems	Tools	Help		
Fext-to-	Speech Se	SIP Teleph	iony +			
A AC	dd 👩 Can	Speech Se	ervers +	ASR Servers		
				TTS Servers		
(i) Sta	itus : Ready					-
Port Nur	mber*				5060	7
MrcpVer	sion*				MRCPv2	
**The de	afoult Part Numb	er for MRCPv1 i	s 4900 an	d MRCPv2 is 5060		

(i) *- indicates required item

Finesse相关配置

WxM为呼叫中心座席和主管提供两种不同的小工具。

(a)**客户体验之旅(CEJ)小工具:**在接受客户呼叫时,按时间顺序将客户过去的所有调查回复显示给 座席。

	Finesse Taking	- 🖲 🖃	v.	
	State Second Sec	Keyyed Hold	Tarefor Consult When Us ~	End
-	Guarlaneer Blacken (Guild		kona - Sorra kiling koon	
	Final Address - Informational con		Ender Canad Mendland - 122 and 120 and	
a.t.	Address 1 3712 forest front, Long Long Address	, New York	Manuale Context Number 011 807654021	
=	Account Number 1120101709		Officer : Marris divisational instance in the	
-				Revert Seve
	Customor Feedback. ~			
Cultomers	- frank	P 1 PANED INFORMATION		
	. MPS 3/10	A Content that	Michael Utbeloot	
_	ay Coledust 25-Apr 113, 04 52 pm	1.000	9/10	
-	A project questions (they The pay or the physics was very height and understanding	W-C1/47	3/5	
Charles and		an Unit Constant	The pay on the phone was very height and understanding take.	When able to resolve my insue in no-
	MPS 3/10			
	 Collected IT Apr 13, 01 00 pm 	CLOOPING ASSPERIO		
	- processor and	A THE THE PERSON	Yes	
	MPS 4/16 @ 0540.415			

(b)客户体验分析(CEA)小工具:CEA根据登录Finesse的资源类型显示信息。

座席:通过行业标准指标(如NPS、CSAT和CES)显示座席的整体脉搏。

tite.	Firene	🕥 Taking 🚽 🗸	••	w		
	My Feedbacks					
	4.07 	25.65		53.62	49773 Iner Insue d'Anna 1 	Control and and a second secon
222						
					ing the second s	C - Letter D - Letter and the second

监控程序:通过行业标准指标(如NPS、CSAT和CES)显示团队\座席的总体脉搏。

advada.	Chile Traile	Manufage -			** * 2 O
	Team Parlamence				
<u> </u>	(and the second		inclusion coggression Agents		
	Apostitacio	- 8040	Trian Claim	Polestika	Actors
		Sot Romu - April Lapor	10.02538	anger .	
	Custamor Experience Analy	PNR ^			
	8 (1) at 10 (3) (at 14)				
See Dee	10				
	-				Cambul ters
Tanks Tak	-29	-			Her Provider at Ref Products States (PR) at
	25				the spaty of a first account statistical to
	hill, bran		Betterior Brazilian B Postano		catalitation execution and classes for an conceptod with method provints
	1. · · · ·				0
					C ADD UT OD
	-9			30	Quantum (Photo Santo (201) is anyon of matternet setalization survey, designment or
	OR Report				conditional succession interaction procession in the
			Los Motores M Hgt.		where the maximum stage of the particular and the state of the state o

要在finesse上启用这些小工具,需要执行以下步骤。

1.证书交换

.

这些小工具直接与WxM平台交互,以获取所需信息。对于WxM来自小工具的请求,需要授权令牌才 能从云连接获取Finesse服务器。由于Finesse和云连接服务器之间需要交换SRC合规性证书才能成 功通信。 对于自签名环境,请按照本文档中所述的步骤操作。

2. Finesse管理员中的云连接

Finesse应了解云连接服务器,当您将云连接详细信息添加到Finesse管理页时,即可实现此目的。

cisco	Cisco Fine	esse Administration		
Cloud	Connect Se	erver Settings		
Username*		administrator		
Password	*			
Publisher	Address*	10.201.248.179		
Subscribe	r Address	10.201.248.178		
Sav	e Rev	/ert		

CEJ小工具:要在finesse上启用CEJ小工具,请从WxM导出小工具代码,并将其复制到座席和主管的finesse管理桌面布局页面。实现此目标的步骤如下:

步骤1.使用管理员帐户登录WxM。

https://cudoudcherry.com/#/login	
sco Finesse 🗯 CCMP_Installation_an 📌 Schedule for CCIE Coll	🕲 Software Installation/ 🕲 Software Installation/ 🕲 Cisco Unified Contact
	Cisco Webex
	Experience Management
	Username or Email
	ccdemo09admin 🚊
	Password

步骤2.从空间下载CEJ小工具 — 整体体验 — 导出思科联系中心旅程小工具。

•	Agent Dashboard Supervis	or Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	₽_©_# 0
54	■ 13 Apr 20 - 12 May 20 y 19 responses	,	
013	11 Responses		
	Q.Search Responses (F 1	NPE 10/10 CELS/S ANNYMOUS	B Export Cisco Contact Centre Gad.
	NPE NF 10 0 03575	Collected II7 May 29, 0556 pm	Reporte Time 2h
	O Anonymous Callected 07 May 20, 05:56 pm	Response Timeline	RESPONSE ACTIONS
	E Post Cali Reelback No Comments Added	CUSTOWER RESPONSES	6000
第	三步: 复制URL。		
E	xport Cisco Contact Centre Gadget		
U	is the code snippet below to export the responses from the space 0	verall Experience as a Cost Contact Centre Solutions gadget. This gadget will disp	play data as per the current set of applied f
N	D-RILTERS APPLIED		
[Indpartygadget files Older vice Osco Oljourney Gadget um Ryadgeti	eight=4504sgacesd=5eb10835374511791041dea0-amglabadmin	۵

第四步:在finesse CFAdmin桌面布局页面,在"座席"布局的"主页"选项卡下包含URL。



步骤5.在finesse CFAdmin桌面布局页面上,Supervisor布局主页下包含相同的URL。



CEA代理小工具:要在finesse中为代理启用此应用,需要执行与CEJ小工具类似的步骤。

步骤1:在WxM管理员门户的空间中,选择Agent Dashboard,在左侧导航栏上选择Customer Experience Analytics选项。 当CEA墙板加载时,按下按钮,在下拉菜单中选择"导出Cisco Contact Center Gagdet"选项。

M. Casa Weben Superiors at Marcol M. 🔤 Casa Nam	or Adventuation X +	-	0 X
€ → Ø ⊕	.//o.daukhery.com/?/paces/ies/H122eidi3H2ieidi2da-colerod/kalmis/net/co/11151 😡 👲	± N 🗆 0	11 I
O MultiMated Contingnated Mathematica	💼 (D#)-taletor, e., 💒 Shekke to (D) (ch. 🕒 Salwer Intelation). 🕲 Salwer Intelation). 🔘 (sou Univ	el Caritali	
Overal Experience Agent Sact	Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	1, 0, 1	۰.
13 Apr 20- 12 May 20	V* 11 responses Questionnaire = Post Cal Feedback = 1 Q		ø
Metrics Jose			
Check Pulse	(C) (() () () () () () () () (or New Sci., o	-
Customer Experience Analytics	210	This Group & Manage Imig	-
	6 Pat	Nis Group	
100	10m	in This Group	
NPS Scene	· Presentiers	rt. Cisco Contact. Centre Ga	a

第二步:复制URL并修改URL:将过滤器&filterTags=cc_AgentId附加到它。

Export Cisco Contact Centre Gadget

	use the code snippet below to export Metric Group Check Pulse from Space Agent Dashbeard as a Cisco Contact Centre Solutions gadget. This ga to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Einesse Desktop.	fig.
	ILTERS APPLIED IN THIS SPACE	
	Questionnaire = Pess Coll Peostback	
	r/Imipartygxdgm/files/D/Service/Disco/D/AnalyticsGadget.xm?hpacerd=Seb1082b0745117k1b41dea4-anuglabadmin&metricid=5325442 91245564316282246433312-anuglabadmin	
	Finesse Agent Gadget url	
<gadget <gadg< th=""><th>> it></th><th></th></gadg<></gadget 	> it>	
/3rc	partygadget/files/ <u>CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId</u> =5dd51b054ba95e075808661 jame&metricId=f004721lbyo94gon-accountname <mark>& filterTags-cc_Agentid</mark>	e-
<td>jet></td> <td></td>	jet>	
<td>S> Add filter tag in Finesse desktop layout</td> <td></td>	S> Add filter tag in Finesse desktop layout	

第三步:在finesse CFAdmin桌面布局页面上,在"座席"角色的"myStatistics"选项卡下包含URL。



CEA管理引擎小工具:要在Finesse中为Supervisor启用此应用,需要执行与CEJ小工具类似的步骤 0

步骤1.在WxM管理员门户的空间中,选择Supervisor Dashboard,在左侧导航栏上选择Customer

Experience Analytics**(客户体验分**析)选项。 当CEA墙板加载时,按:按钮,在下拉菜单中选择"**导** 出思科联系中心小工具"选项。

Overal Experience	April Genhourd	Supervisor Denhboard	Agent Pulse Deshboard for Supervisor		₽, 0, 2 0,
🖬 13 Apr 20-12 May	20 , 💎 11	responses , [Ovestionnaire + Post Call Reedback 🛩 🛈		ø
Metrics	ise				
Check Public				© 044	a New Croup
Monitor Trends				100	his Group & Manage Weigets
Compare Segments				0 Per T	in Group
Prioritize Actions)			E Delet	e This Group
Customer Experience Analytic	1		Promoters	8 600	t Cisco-Contact Centre Gad.

步骤2.复制url并修改url:将filter&filterTags=cc_TeamId附加到它。



第三步: 在finesse CFAdmin桌面布局页面中,包括Supervisor角色的teamData选项卡下的URL。



4.白名单Finesse服务器URL

为确保对从finesse到WxM的API请求进行身份验证,WxM服务器中应将finesse服务器URL列入白名 单。

在WxM管理员门户 — 在CORS ORIGIN选项卡下编辑配置文件包括端口为8445的finesse服务器 url。

	0_ ±	۵,			
	Signed in as: anujlabadmin			cors on an	
	Edit Profile	-	-	Primary https://finesde125p.bora.com:8445	
enaï	C Edit Notifications			Secondary https://finesse125s.bora.com/8445	
	C# Sign out				Update

注意:URL可以是finesse服务器的FQDN或通配符,如<u>https://*.bora.com:8445</u>

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

相关信息

- 有关WxM延期调查的信息,请参阅本文:<mark>将Webex体验管理(WxM)定义调查与UCCE解决方案集</mark> <u>成</u>
- 有关CCE解决方案的自签名证书交换的信息,请参阅本文:UCCE <u>自签名证书交换</u>
- 有关CCE解决方案上CA签名证书实施的信息,请参阅本文:CCE上的CA签名证书
- CVP GitHub WxM应用:默<u>认WxM应用CVP GitHub</u>
- <u>技术支持和文档 Cisco Systems</u>

视频