Encuesta diferida sobre la gestión de la experiencia de Webex (WxM) con la solución de UCCE

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Background Flujo de datos para una llamada de voz Configurar Aprovisionamiento del servicio WXM en la conexión a la nube Configuración relacionada con ICM: Configuración relacionada con CVP Configuración relacionada con Finesse Verificación Troubleshoot Información Relacionada

Introducción

Este documento describe en detalle el flujo de datos entre la solución Cisco Contact Center Enterprise (CCE) y la plataforma WxM. Además, proporciona los pasos necesarios para configurar e integrar la solución con el fin de lograr un sistema de retroalimentación de bucle cerrado Diferido (SMS/Email) para las llamadas de voz.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CCE versión 12.5: Unified Contact Center Enterprise (UCCE) y Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Portal de voz del cliente (CVP) versión 12.5
- Cloud Connect versión 12.5
- Plataforma WxM (anteriormente denominada Cloud Cherry)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- UCCE 12.5(1) ES_7
- CVP 12.5(1) ES_6
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse 12.5(1) ES_2
- Plataforma WxM

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Background

WxM es la solución Cisco Customer Experience Management (CEM) de última generación que ofrece a las empresas la posibilidad de consolidar y analizar los datos de la trayectoria del cliente desde todos los puntos de contacto digitales en tiempo real, antes, durante y después de la interacción con el Contact Center.

Flujo de datos para una llamada de voz

Este flujo de datos se basa en el flujo de llamadas completo del portal de voz del cliente (CVP).



- El servidor Cloud Connect inicia el contenedor Cherrypoint después de que la cuenta WxM se configure a través de los comandos CLI. El contenedor de punto de cereza invoca una API LoginToken () con la cuenta de usuario configurada, claves API, etc. y la envía a WxM para la autenticación.
- 2. WxM valida la solicitud LoginToken correctamente y envía 200 OK de nuevo al contenedor Cloudcherry.

- 3. A continuación, Cherrypoint Container invoca la llamada de la API get Dispatch () y get Settings () a WxM.
- 4. WxM devuelve la configuración de envío, cuestionarios, plantillas, relleno previo, etc. al contenedor de Cherrypoint. Esta información se analiza en primer lugar para identificar si hay preguntas sobre la información personal de identidad (PII). Si lo están, entonces, dependiendo de la configuración de la llamada, se obtiene el algoritmo hash de API. Durante 12 horas, el cuestionario se guarda en la memoria del servidor.
- 5. La llamada entra en el Contact Center (Caller-> CVP -> ICM) y, a continuación, el sistema comprueba si la función de sondeo posterior a la llamada (PCS) está activada. En este caso, se habilita mediante la utilización de la variable user.microapp.isPostCallSurvey en el script ICM.
- 6. El número marcado (DN) de la llamada entrante se asocia a un tipo de llamada y, a su vez, a una encuesta diferida (SMS/Email) de WxM. Puesto que ICM necesita confirmación de los llamantes para recibir la encuesta diferida y el número de correo electrónico/móvil de la persona que llama, envía los detalles de la aplicación VXML para ejecutarse como parte de la solicitud de secuencia de comandos de ejecución a CVP.
- 7. El servidor VXML ejecuta la aplicación VXML implementada y captura la disposición del usuario a recibir la encuesta aplazada. La aplicación VXML también captura la ID del usuario y el número de correo electrónico/móvil. CVP VXML envía nuevamente a ICM a través del Explorador de voz a CVP como parte de las variables ExtVXML. En todo este flujo de llamadas, el tramo VXML solo se involucra para la recopilación de las entradas del usuario y nunca interactúa o implica con WxM en caso de que se aplace el tramo de la encuesta. Esta es la diferencia única entre el flujo en línea y el flujo diferido.
- 8. ICM recopila las entradas de la persona que llama recibidas de CVP VXML (FromExtVXML 0 & 1) como parte de POD.ID e identifica un destino de agente para la llamada. A continuación, el router ICM envía la información de contexto de llamada asociada (por ejemplo, ID de agente, ID de grupo de habilidades, ID de equipo e ID de envío) junto con otros detalles de contexto de llamada de vuelta a CVP en el mensaje CONNECT. Esto se logra mediante la variable CxSurveyInfo de contexto de llamada expandida (ECC). El tramo CVP SIP procesa el mensaje de conexión y reenvía la llamada al agente objetivo.
- 9. La persona que llama desconecta la llamada. La ID de envío recibida como parte del mensaje CONNECT, indica al servidor de llamadas de CVP que el correo electrónico/SMS debe enviarse a la persona que llama una vez que la llamada finaliza.
- 10. El servidor de llamadas de CVP crea un lote de solicitudes y las envía a Cloud Connect, que contiene la ID de envío, la ID del cliente, el correo electrónico y el número de móvil (recibidos en el paso 8) y llama a la API DispatchRequest() en Cloud Connect. Una vez que Cloud Connect recibió la solicitud de envío, actualiza todas las etiquetas de relleno previo según la plantilla de envío y reenvía la solicitud de envío a WxM que, a su vez, pasa a WxM SMS/Email Provider configurado en WxM.
- 11. WxM SMS/Email Provider acepta DispatchRequest() y envía el ack 202 Accepted

nuevamente a WxM. Una vez que WxM recibe el mensaje 202 Aceptado, vuelve al CVP.

12. WxM SMS/Email Provider envía la información de la encuesta en el formulario SMS/Email según la solicitud de envío. La persona que llama recibe el mensaje de correo electrónico/SMS como se muestra en la imagen.

3:31 ® 귦교3 P-MGBSMS	≗.⊲I 80% ∎ Delete
Thursday, 28 May 2020 This a test message for sms http://nps.bz/WXMXCHANNELDEMO-623738&c=16	
	3:31 電話 all 20 P-MGBSMS Thuraday, 28 May 2020 This a test message for sms http://rop.bz/WXXMXCHANNELDEMO-6237388c=18 e5

puede utilizar el enlace en Email/SMS y hacer clic en **START** para rellenar las preguntas de la encuesta. Una vez que responda a todas las preguntas y las envíe, se le devolverá al repositorio WxM.



Configurar

Aprovisionamiento del servicio WXM en la conexión a la nube



Cloud Connect interactúa con la plataforma WxM mediante el uso de un nuevo servicio de contenedor llamado CherryPoint. Este servicio se ejecuta en el modo de estado activo-activo en ambos nodos de conexión en la nube y le permite acceder a la plataforma WxM.

Para integrar la conexión en la nube con el portal WxM, es necesario adquirir la licencia WxM. Esto activa el proceso de incorporación por parte del equipo de activación de WXM. Después de una correcta creación de la organización, estos elementos esenciales se envían a la dirección de correo electrónico registrada.

- Clave de API y usuario de escritorio
- Clave de API y usuario del sistema
- Prefijo de PIN de voz
- Prefijo de URL web
- ID de implementación
- Detalles del proxy

Una vez recibida la información anterior en el servidor de conexión en la nube principal, ejecute el comando **set cloudconnect cherrypoint config** para actualizar los detalles de la configuración e integrar la conexión en la nube a 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.AA.BB.com
Proxy Host Proxy.AA.BB.com
Proxy Port [80]:
The config details updated successfully.
admin:
```

Where:

- ID de implementación: Puede ser cualquier número ficticio o ID del sistema de la solución CCE.
- Detalles del proxy: Asegúrese de que el proxy utilizado no sea seguro (puerto 80 u 8080) o seguro (puerto 443). No se admite el proxy con autenticación.

Después de actualizar los detalles de la configuración, reinicialice correctamente el contenedor de cherrypoint con los comandos stop e start.

- 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:
```

Para verificar la configuración y conectividad con WXM, puede ejecutar estos comandos respectivamente.

```
    Show cloudconnect cherrypoint config
```

```
admin:show cloudconnect cherrypoint config

Fetching existing configuration...

Desktop User (with Read Only Privileges): Jdoeesdsystem

Desktop User API Key: ******

System User (with Read and Write Privileges): Jdoeprodsystem

System User API Key: ******

Web URL Prefix: https://cloudsurveyweb

Deployment ID: 6767

Proxy Enabled(true/false): true

Proxy Host: Proxy.AA.BB.com

Proxy Port: 80

Last Updated Timestamp: 1589959659212

admin:
```

• 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:

Nota: Si hay un problema con la conexión a Internet, verá un error con el código 400.

```
admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
Proxy Host: Proxy.AA.BB.com
Proxy Port: 3128
Test connection API failed.Return Code: 400
admin:
```

Configuración relacionada con ICM:

1. Conexión a la nube en base de datos de inventario

El primer paso es agregar el servidor de conexión a la nube a la base de datos de inventario Administration Workstation (AW). Para incluir el servidor, en la página CCE Administration (Administración de CCE) en el gadget de inventario de la tarjeta de infraestructura, agregue los detalles del servidor de conexión a la nube.

Cloud Connect Publisher Note: The Cloud Connect dress*	r
Administration	
Hostname/IP Address	Туре
10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber
	Cloud Connect Publishe Note: The Cloud Connect Administration Hostname/IP Address 10.106.80.149 10.106.80.150 10.106.80.180 10.106.80.181

Nota: Puede ver 'Error interno del servidor' en la página y esto se debe a la falta de comunicación segura entre AW y los servidores de conexión en la nube.



Para resolver este problema, asegúrese de que se intercambian los certificados adecuados entre los servidores. Para obtener más detalles sobre el intercambio de certificados en un entorno autofirmado para la solución CCE, consulte este artículo: <u>UCCE Self-signed Certificate Exchange.</u> Para la firma de CA, consulte este artículo: <u>Certificado firmado por CCE CA.</u>

2. Variables ECC

Asegúrese de que estas variables ECC estén habilitadas en la solución ICM

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

Attributes	Attributes	Attributes
Name * user.microapp.isPostCallSurvey	Name * user.CxSurveyInfo	Name * POD.ID
Maximum length *	Maximum length * 80	Maximum length * 120
Array	- Array	- Array
Maximum array size	Maximum array size	Maximum anay size
Enabled 🗹	Enabled 🗹	Enabled 🗹
Persistent	Persistent	Persistent
Cisco provided	Cisco provided	Cisco provided
Description	Description	Description Unique identifier for use with propagate call or task contex
<u> </u>		

Nota: Si la variable user.CxSurveyInfo y las variables POD.ID no se establecen correctamente, el servidor CVP no puede crear una solicitud de API para el servidor de conexión a la nube.

3. ICM Tipo de llamada y asociación de encuesta

Encuesta diferida: En este tipo de encuesta, una vez finalizada la llamada del cliente, éste recibe un enlace a la encuesta, ya sea por SMS o por correo electrónico, al que el cliente puede responder cuando le resulte conveniente.

En función de los requisitos empresariales, la encuesta diferida se puede habilitar en el tipo de llamada asociado con la secuencia de comandos principal de ICM.

Puede asignar el tipo de llamada y la encuesta a través de la página de administración de CCE. Navegue hasta la página **Configuración de llamada > Configuración de ruta > Tipo de llamada** y seleccione el tipo de llamada del script icm donde se necesita la asociación de la encuesta, y marque la casilla **Habilitar administración de experiencia**.

			Media Routing Domain	Call Type		
		×	Name	•	D	
	Call Settings		Buildn		1	
	Route Settings		Call Type of main call-in	Script	5003	
Call Settings	Bucket Intervals		test		5000	
MRD, Call Types, Bucket Intervals	Miscellaneous		General Experience Mana	gement		
			Name			
			Description			
			Service Level Threshold	System D	efault (Unknown)	seconds
			Service Level Type	System D	efault	۲
			Bucket Interval	System 0	Default	٩
			ID	5000		
			Enable Experience Management			

Nota: Cuando el usuario alcanza la página de tipo de llamada a través de CCEAdmin, AW envía una solicitud de publicación *https://<cloudconnectFQDN*

>:8445/cherrypoint/status?details=true al servidor de conexión en la nube para verificar el estado de integración del servicio de cherrypoint. Si el resultado indica que el servicio está activo, **Enable Experience Management** se muestra en la interfaz de usuario, de lo contrario la opción no está visible.

En la pestaña **Administración de experiencia** seleccione la encuesta diferida con el cuestionario deseado configurado en el portal WxM. Los cuestionarios cumplimentados en la página **Seleccionar cuestionario** son los que se configuran en el portal WxM. Se sincronizan a través de la conexión a la nube.

Select Dispatch Bane Bane Bene final Deternd Survey O Dispatch Setup Dispatch Setup Dispatch Setup Dispatch Setup Invitations & Takers Periodistic Nutations & Takers Periodistic Deternd Survey Policy Nutations Classic Invitations & Takers Deternd Survey Policy Not Cal Feedback Derno Taken Takens Derno Taken Deternd Survey Policy Dispatch Setup Invitati	Edit test							
Indine Survey Indin	General Experience Management	Select Dispatch			×			
WMM Portal WMM Portal III CX Setup Dispatch Setup Dispatch Setup Configure to send out inities using the message templates. Based on the rules setup in delivery policy and taken templates. Dispatch Seture Configure to send out inities using the message templates. Based on the rules setup in delivery policy and taken templates. Invitiations & Tokens Rinktes using the message template Invitiations Classic Message Template Token Setup Token Template Dispatch Setup Token Template Token Settigs Dispatch Setup Dispatch Setup Foot Call Feedback Demo Token Email SMS Demo Tokal Poot Call Feedback Demo Token Email Cole Active Demo SMS Poot Call Feedback Demo Token Email Cole Active Demo SMS Poot Call Feedback Demo Token SMS Question	Inline Survey	Name Demo Email Demo Email and SMS Demo SMS						
Image: CX Setup Dispatch Setup Configure to stand out inities using the message templates. based on the rules setup in delivery policy and token templates. Image: Ima	WxM Portal		м	<u>/xM</u> Portal				
Dispatch Setup Configure to send out invites using the message temptates, based on the rules setup in delivery policy and token temptates. Invitations & Tokens Rivetes, using the message temptates Q. Filter Invitations Classic Message Temptate Delivery Policy Bugatith Name Overtionnative Delivery Policy Stansa Invitations Classic Message Temptate Message Temptate Port Call Feedback Demo Towal and SMS Demo Towal Stansa Active Invitations Classic (SMM) Token Temptate Token Stansic Message Temptate Poor Chail and SMS Poor Chail and SMS Demo Towal Demo Towal Stansa Active Tokens & Others Settings Dispatch Settup Outpatch Settup Poor Chail and SMS Demo Towal Demo Towal Stansa Active Demo Towal Poor Call Feedback Demo Towal Demo Towal Demo Towal Demo Towal Demo Towal Stansa Active	III CX Setup		Dispatch Setup					
Invitations & Tokens Envices.using the message termination C	Dispatch Setup		Configure to send out invite	is using the message terry	lates, based on the rules se	tup in delivery policy and	token templates.	
Invitations Delivery Policy Bingatch Name Desitionnaire Delivery Policy Used Taken Template Used Ownoh Stame Invitations Classic Message Template Message Template Demo final and SMS Pot Call Feedback Demo final and SMS Demo Token Email/SMS Active Invitations Classic (SMM) Token Template Pot Call Feedback Demo final and SMS Demo Token Email/SMS Active Token S& Other Settings Dipplatch Setup Demo SMS Pot Call Feedback Demo SMS Demo Token Email/SMS Active	Invitations & Tokens et invites using the my	essage ter	Q, Filter					
Invitations Classic Message Template Demo final and SMS Post Call Feedback Demo Tokan Email SMS C Active Invitations Classic (SIM) Token Template Demo final Post Call Feedback Demo Tokan Demo Tokan Email C Active Tokens & Other Settings Displatch Setup Demo SMS Post Call Feedback Demo Tokan Email C Active	Invitations Delivery Policy		Dispatch Name	Questionnaire	Delivery Policy Used	Tokan Templata Used	Channels	Status
Invitations Classic (SM) Token Template Deno Email Post Call Feedback Deno Email Demo Token Email O Active Tokens & Other Settings + Dispatch Setup Demo SMS Post Call Feedback Demo Token SMS Q Active	Invitations Classic Message Template	·	Demo Email and SMS	Post Call Feedback	Demo Email and SMS	Demo Token	EmailSMS	O Active
Demo SMS Polt Call Feedback Demo SMS Demo Token SMS © Alther	Invitations Classic (SIM) Token Template		Demo Email	Post Call Feedback	Demo Email	Demo Token	Email	O Active
	Tokens & Other Settings + Dispatch Setup		Demo SMS	Post Call Feedback	Demo SMS	Demo Token	SMS	O Active

4. Configuración de secuencia de comandos de llamada principal:

En la secuencia de comandos principal, asegúrese de que se establezca la variable **user.microapp.isPostCallSurvey**. Para esta secuencia de comandos, si se necesita realizar una encuesta posterior a la llamada WxM, establezca la variable en "Y", el indicador "N" desactivará el

WxM PCS para las llamadas que entran en esta secuencia de comandos principal.



POD.ID Value set to -->
concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0],";",Call.user.microapp.FromExtVXML[1])

Nota: Si el nodo de la variable del conjunto user.microapp.isPostCallSurvey no está configurado en el script de forma predeterminada, el CVP marca la llamada para la encuesta posterior a la llamada pero la encuesta sólo funciona con la función PCS tradicional, la llamada WxM PCS falla.

Configuración relacionada con CVP

1. CloudConnect en NOAMP

Para que el componente VXML Server de CVP se comunique con la conexión en la nube, el primer paso es agregar el servidor de conexión en la nube al portal de CVP New Operations Manager (NOAMP). Para agregar, en la página NOAMP de la sección de integración, haga clic en conexión a la nube, seleccione CVP Call Server en la lista desplegable de dispositivos y agregue los detalles del servidor de conexión a la nube.

0			Cloud	Connect	
Integration	Cloud Connect	⇔	Device	eftcvpa.grey.con	n ~
			🛕 Chan	nge in value requires	restart of Cisco CVP CallServer service.
			Publishe Hostnam	r IP Address / ne	cloudconnecta125.grey.com
			Subscrib / Hostna	er IP Address me	cloudconnectb125.grey.com
			Usernam	e	administrator
			Passwor	d	

Nota: Como práctica recomendada, se debe utilizar el nombre de dominio completo (FQDN) de los servidores de conexión a la nube.

Puede ver 'Error interno del servidor' en la página y esto se debe a la falta de comunicación segura entre OAMP y CVP Call Servers.

		altalta cisco	Cisco Unified Customer Voice Portal	administrator Administrator
Integration Cloud Connect	₽		Cloud Connect	
		Overview	Device efforpa.grey.com ~	0
		î CVA	Error occurred Internal Server Error, Try again later or contact your system administrator.	

Para resolver este problema, asegúrese de que se intercambian los certificados adecuados entre el servidor CVP y los servidores OAMP. Para obtener más detalles sobre el intercambio de certificados en un entorno autofirmado para la solución CCE, consulte este artículo: <u>Intercambio</u> <u>de certificados autofirmado por UCCE</u>. Para la firma de CA, consulte este artículo: <u>Certificado</u> <u>firmado por CCE CA</u>.

El servidor OAMP envía los detalles del servidor de conexión a la nube a todos los servidores de llamadas CVP y la información se agrega en el archivo sip.properties, como se muestra en la imagen.

#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnectal25.grey.com #Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectbl25.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password = 203z18gCsJ*M2/ZWs/

#Cloud connect username

SIP.CloudConnect.username = administrator #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 **Nota:** Cuando agrega cloudconnect en NOAMP, el sistema introduce nodos de conexión en la nube, nombre de usuario y contraseñas en el archivo sip.properties, reposa todos los campos de la captura de pantalla anterior que se deben agregar manualmente al archivo si no está presente.

Reinicie el servidor de llamadas de CVP.

2. Crear una aplicación de Call Studio para recopilar las aportaciones del usuario:

556 Builder - SurveyDetails/app.callflow - Cisco Ur	nified Call Studio		- 0	×
File Edit Callflow Navigate Search Proje	ect Run Window Help			
📫 • 🖃 🖻 🔷 💊 • 🛷 • 🖄	▼◎ ▼ ◇ ◆ ▼ ◇ ▼ ◇ ◇ ◎ ◎ 診 啓 역 診 唱 路 目 回		Eî 📄 Builder	
8. Navigator 🛛 🗖 🛙	🕞 app.califlow 🛛 🖓 🖓	Element Configuration	n 🕴 🔠 Outline	- E
수 수 🗟 📄 😫 🏹		CVP Subdialog Return		
😂 SurveyDetails		Settings		
🗁 callflow	Start Of Call	Name: CVP Subdialog	Return 01	
🗁 deploy				
B app.califlow		Name	Value	
	next	 Caller Input 	1	
		External VXML 0	cc_Customerld=(Data.Element.OptSurvey.cid);Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us	-
		External VXML 1	Optin={Data.Element.OptSurvey.value}	-
	Subdialog Start_01	External VXIVL 2		~
		External VAIVIE 3		-
	done			
	Ţ			-
🖶 Elements 🕴 👘 🗖				
Subflow Elements	OptSurvey			
((1) Subflow Call				-
()) Subflow Return				-
Subdialog Elements	max_noinput			-
Cisco				-
General	··			-
🗁 Element Groups	CVP Subdialog Return 01			
Elements				
Audio				-
Cal Control				
Commerce				-
🕞 Context				
😕 Customer Virtual Assistant				
🔁 Date & Time				
Form				
integration				

```
External VXML 0 set to -->
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_languag
e=en-us
Paternal VMML 1 set to a cotin [Data Element OutSurvey.cid]
```

External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}

Nota: En el ejemplo anterior, la variable **VXML 0 externa** se establece manualmente. La implementación real se puede realizar de muchas maneras para encontrar la llamada en el número de correo electrónico/móvil del cliente a través de las descargas de la base de datos, etc.

3. Implementar La Aplicación

Implemente la aplicación. Haga clic en el archivo por lotes de implementación.



Configuración relacionada con Finesse

WxM ofrece dos gadgets diferentes para los agentes y supervisores del centro de llamadas.

a) Dispositivo de viaje de la experiencia del cliente (CEJ): Muestra todas las respuestas de la encuesta anterior de un cliente en una lista cronológica a un agente cuando acepta una llamada de cliente.

cisco	Finesse Talking	~ P	· (*)	0 -
Home Ny Statistics	Name 00.05 +14085550001 Customer Status : Gold Phone Number : 1-408-555-0001 Email Address : johnsnow@email.com Address : johnsnow@email.com Address : johnsnow@email.com Address : johnsnow@email.com Account Number : 123456769	Keypad Hold	Transfor Consuit Wrap-Up ~ End Issue : Some billing issue Membership Number : 123456789 Data Card Number : 123456789000123 Alternate Contact Number : 000 907654321 Other : More detailed issue into Revert Save	•
Manage Customers Manage Chat and Email	Q. Search ⊥P 1 NPS: 9 / 10 ● CSAT: 3 / 5 Ra Collected 25 Apr 10, 04.52 pm 4 pinned questions Bhow The guy on the phone was very helpful and understanding. Was	PINNED INFORMATION Customer Name Customer Name Customer Name Customer Name (1) User Comment	Micheal Littlefoot 9 / 10 3 / 5 The guy on the phone was very helpful and understanding. Was able to resolve my issue in no time.	0
	Collected 27 Apr '19, 01:02 pm 4 pinned questions Show NPS: 4/10 © CSAT: 4/5	CUSOTMER RESPONSE	Yes	

b) gadget Análisis de la experiencia del cliente (CEA): CEA muestra la información en función del tipo de recursos que se han conectado correctamente.

Agente: Muestra el pulso general de los agentes a través de métricas estándar del sector como NPS, CSAT y CES.

altalta cisco	Finesse	Talking	°		• îî ()
Home	My Feedbacks 01 Oct '19 - 31 Oct '19				
My Statistics	KEY METRICS 4.07 Chat Score	25.65	53.62 Att (seconds)	49773 Total Transaction Value of Contacts (8)	ABOUT KEY METRICS No information here been provided for this metric weight.
Manage Customers Manage Chat and	NPS 42 NPS Scare	90) VA	• Extractors • Pasalves • Promotors	- 197 🖉	ABOUT NPS More Presenter Score (PPS) is a management take the case is a used to gauge the isogety of a finite case is a used to gauge the isogety of a finite case is a used to gauge the isogety of a finite case is a used to gauge the isogety of a finite case is a used to be cased autoflation research and titlers to be carentiated with researce ground.
Email	SENTIMENT ANALYSIS Sertiment for 3		274 274 274 274 274	Strang Posible Musiceus Posible Insufrai Musiceus Inguise Strang Nagative Strang Nagative	2 COLOUR SENTIMENT ANALYSIS Bestimmed Analysis uses no presented the and present and the sentimeter of the and present and the sentimeter of the sentimeter and present and the sentimeter of the sentimeter and the sense of the sentimeter of the sentence of the sentimeter of the sentence against a formation project

Supervisor: Muestra el pulso general del Equipo\Agentes mediante métricas estándar del sector como NPS, CSAT y CES.



Para habilitar estos gadgets con precisión, estos son los pasos necesarios.

1. Intercambio de certificados

Los gadgets interactúan directamente con la plataforma WxM para obtener la información necesaria. Para que WxM acepte la solicitud del gadget, se necesita un token de autorización que los servidores más finos obtengan de la conexión a la nube. Debido a la conformidad con SRC, se requiere el intercambio de certificados entre los servidores de conexión en la nube y los servidores de conexión en la nube para una comunicación correcta. Para un entorno autofirmado, siga los pasos indicados en este documento.

2. Conexión a la nube en el administrador de Finesse

Finesse debe tener en cuenta el servidor de conexión a la nube y esto se consigue cuando se agregan detalles de conexión a la nube a la página de administración más fina.

Cisco Finesse Administration

Cloud Connec	t Serve	er Settings
Username*		administrator
Password*		
Publisher Address*		cloudconnecta125.grey
Subscriber Address		cloudconnectb125.grey
Save	Revert	

3. Habilitación de Gadget

gadget CEJ: Para habilitar el gadget CEJ en finesse, exporte el código del gadget desde WxM y cópielo en la página de diseño del escritorio de administración para agente y supervisor. Los pasos para lograrlo son los siguientes:

Paso 1. Inicie sesión en WxM con la cuenta de administrador.

co Finesse	tiste CCMP_Installation_an	s ⁵ Schedule for CCIE Coll	Software Installation/	Software Installation/	Cisco Unified Contact
				`	1
					-
				Experience	Management
				Username or Email	
				ccdemo09admin	
				Password	

Paso 2. Descargue el gadget de CEJ de spaces - Global Experience - export el gadget de viaje de Cisco Contact Center.

=	vOverall Experience Agent Dashboard	Supervisor Dashbo	ard Agent Pu	se Dashboard for Supervisor		0	۵, ۵	6
Spaces	13 Apr '20 - 12 May '20	ponses						
CX Setup	5							
	11 Responses				6	Fxport Cisco Conta	act Centre Gad	1
	Q Search Responses	7 : 🙂 NPS	: 10 / 10 🙂 CES: 5 / 5		Ľ	g esport elsto conta		
		@ Anor	nymous					
	NPS: 10 / 10 CES: 5 / 5	Collecte	ed 07 May '20, 05:56 pr	1			Response Time: 29s	ŝ
	Anonymous	Re	sponse	Timeline		ESPONSE ACTIONS		ł
	Collected 07 May '20, 05:56 pm				^			1
	Post Call Feedback No Comments Index	CUSTO	MER RESPONSES			0'0' 10 t	3	1
	No Comments Added	_1 NPS	1	0/10				l

Paso 3. Copie la url.

Export Cisco Contact Centre Gadget



Paso 4. En la página de diseño de escritorio de CFAdmin, incluya la url bajo la pestaña **principal** del **diseño** de agente.



Paso 5. En la fina página CFAdmin desktop Layout (Diseño de escritorio CFAdmin), incluya la misma url en el **inicio** del **diseño** del supervisor.

1
<role>Supervisor</role>
<page></page>
<gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
<id>home</id>
icon>home/icon>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
<columns></columns>
<column></column>
<gadgets></gadgets>
The following gadget is for Cloudcherry Customer Experience Analytics.</td
with the actual unit obtained by experting the Gieco Pinesee addet from Claudbarry>
<pre>//addets/2ydeaytugadget/files/ryles/rise/ryles/risedataturisefadget wit//addets</pre>
<gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013a-</gadget>
wxmxchanneldemoadmin
<pre><gadget ld="team-periormance">/desktop/scripts/js/teamPeriormance.js</gadget></pre>
The following gadgets are used for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team</p

gadget Agente CEA: Se necesitan pasos similares a los del gadget CEJ para habilitar esta aplicación para los agentes en finura.

Paso 1. En el portal de administración WxM en el espacio, seleccione Panel de agente y en la barra de navegación izquierda elija la opción **Análisis de experiencia del cliente**. A medida que el panel de acceso CEA se carga, pulse el botón y, en el menú desplegable, seleccione **exportar la opción Cisco Contact Center Gagdet**.

💢 Cisco Webex Experience Manag 🗙 🔛 Gis	co Finesse Administration × +	- a ×
← → ♂ ☆	https://cx.cloudcherry.com/#/spaces/5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin/metrics/1311511 🚥 🛛 😭	⊻ IN 🖸 ® 🛱 Ξ
🌣 Most Visited 🔀 Getting Started 🚢 Cisco	Finesse 🗰 CCMP_Installation_an 💅 Schedule for CCIE Coll 🕲 Software Installation/ 🕲 Software Installation/ 🕲 G	Sisco Unified Contact
CVerall Experience Agen	nt Dashboard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
🔛 🛍 13 Apr '20 - 12 May '20	Vuestionnaire = Post Call Feedback V	2
Metrics		
Check Pulse		
		⊙ Create New Group
Customer Experience Analytics		Edit This Group & Manage Widgets
		다 Pin This Group
100	100%	C Dalata This Course
100		III Delete inis Group
NPS Score	Promoters	Export Cisco Contact Centre Gad

Paso 2. Copie la url y modifique la url: añada el filtro &filterTags=cc_AgentId a él.

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export Metric Group Check Pulse from Space Agent Dashboard as a Cisco Contact Centre Solutions gadget. This gadg to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.



Paso 3. En la página de diseño de escritorio de CFAdmin, incluya la url en la ficha **myStatistics** de **agente**.

[<pre></pre> <pre><</pre>

Gadget de supervisor de CEA: Se necesitan pasos similares a los del gadget CEJ para habilitar esta aplicación para el supervisor con precisión.

Paso 1. En el portal de administración WxM en el espacio, seleccione Supervisor Dashboard y en la barra de navegación izquierda elija la opción **Customer Experience Analytics**. A medida que se carga el tablero de anuncios de CEA, pulse : y en el menú desplegable seleccione la opción **Exportar gadget de Cisco Contact Center**.

Cverall Experience	Agent Dashboard	Supervisor Dashboard	Agent Pulse Dashboard for Supervisor			
🖮 🛔 13 Apr '20 - 12 May '20	y 11	responses	Questionnaire = Post Call Feedback 🗸 🔇		2	
Metrics	ılse				T	
Check Pulse				•	Create New Group	
Monitor Trends				0 E	dit This Group & Manage Widgets	
Compare Segments		100%		段 p	후 Pin This Group 會 Delete This Group	
Prioritize Actions)					
Customer Experience Analytics	,	Promoters		B E	xport Cisco Contact Centre Gad	

Paso 2. Copie la url y modifique la url: añada el filtro &filterTags=cc_TeamId a él.

Supervisor Gadget url

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export Metric Group **Check Pulse** from Space **Supervisor Dashboard** as a Cisco Contact Centre Solutions gadget able to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop. **FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE** *Questionnaire* = *Post Coll Feedback* //srdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=Seb1082b374511761041deaS-anujlabadmin&metricId=4818101 64351011491262333364-anujlabadmin

Finesse Supervisor Gadget url

<gadgets>
 <gadgets>
 <gadgets>
 /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552accountname&metricId=4f3mih1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId
 Add filter tag in Finesse desktop layout
 </gadget>
 </gadgets>

Paso 3. En la página de diseño de escritorio Finesse CFAdmin, incluya la url en la pestaña **TeamData de la función** Supervisor



4. URL de servidores Finesse de lista blanca

Para garantizar la autenticación de las solicitudes de API de finesse a WxM, las URL de servidor finas se deben incluir en la lista blanca del servidor WxM.

En el portal de administración WxM - editar perfil en la pestaña CORS ORIGIN incluye la url del servidor finesse con el puerto 8445.



Nota: Las URL pueden ser FQDN de servidor finesse o comodín como https://*.bora.com:8445

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

Actualmente no hay pasos específicos disponibles para solucionar este problema de configuración.

Información Relacionada

- Para obtener información sobre la encuesta WxM Inline, consulte este artículo: <u>Encuesta en</u> <u>línea sobre la integración de Webex Experience Management (WxM) con la solución de</u> <u>UCCE</u>
- Para obtener información sobre el intercambio de certificados autofirmado para la solución CCE, consulte este artículo: <u>Intercambio de certificados autofirmado de UCCE</u>
- Para obtener información sobre la implementación de certificados firmados por CA en la solución CCE, consulte este artículo: <u>Certificado firmado por CCE CA</u>
- Aplicación WxM de CVP GitHub: Aplicación WxM predeterminada CVP GitHub
- Soporte Técnico y Documentación Cisco Systems