

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

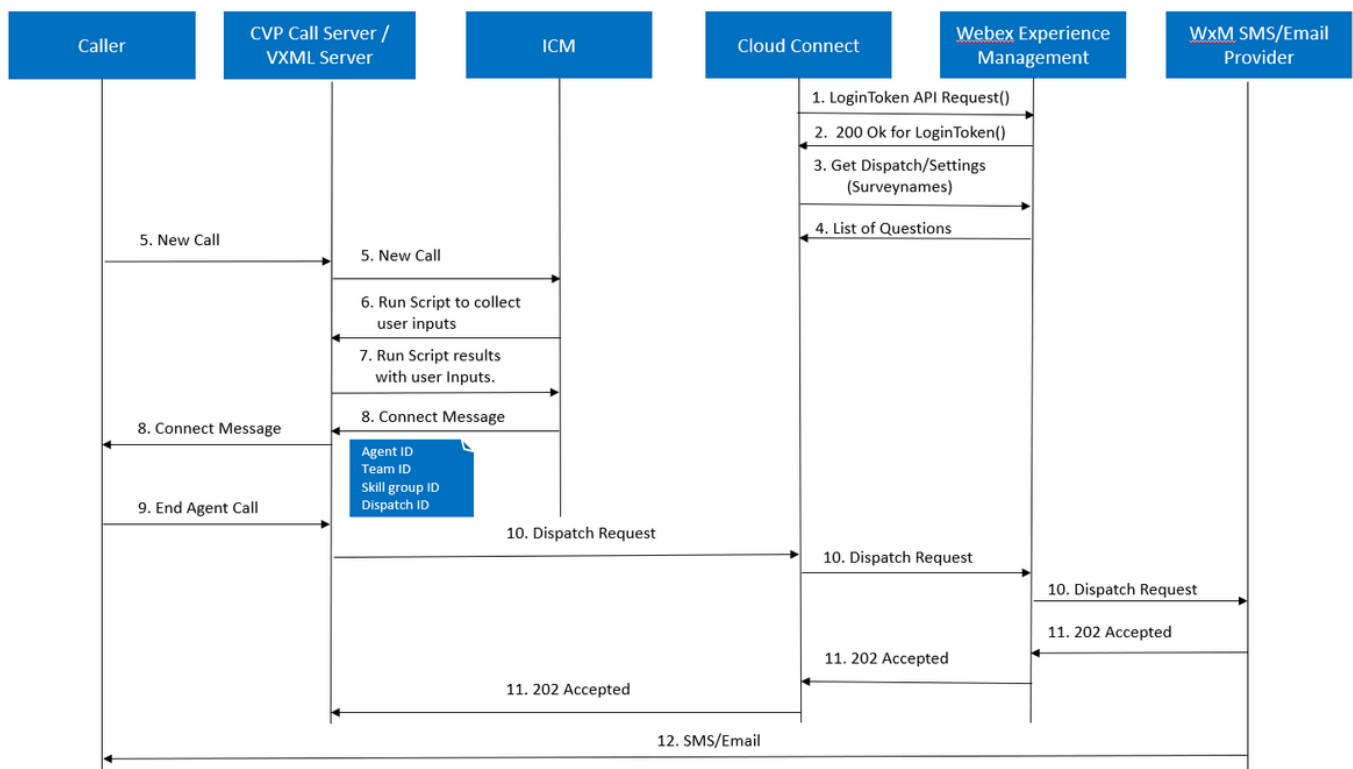
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

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.

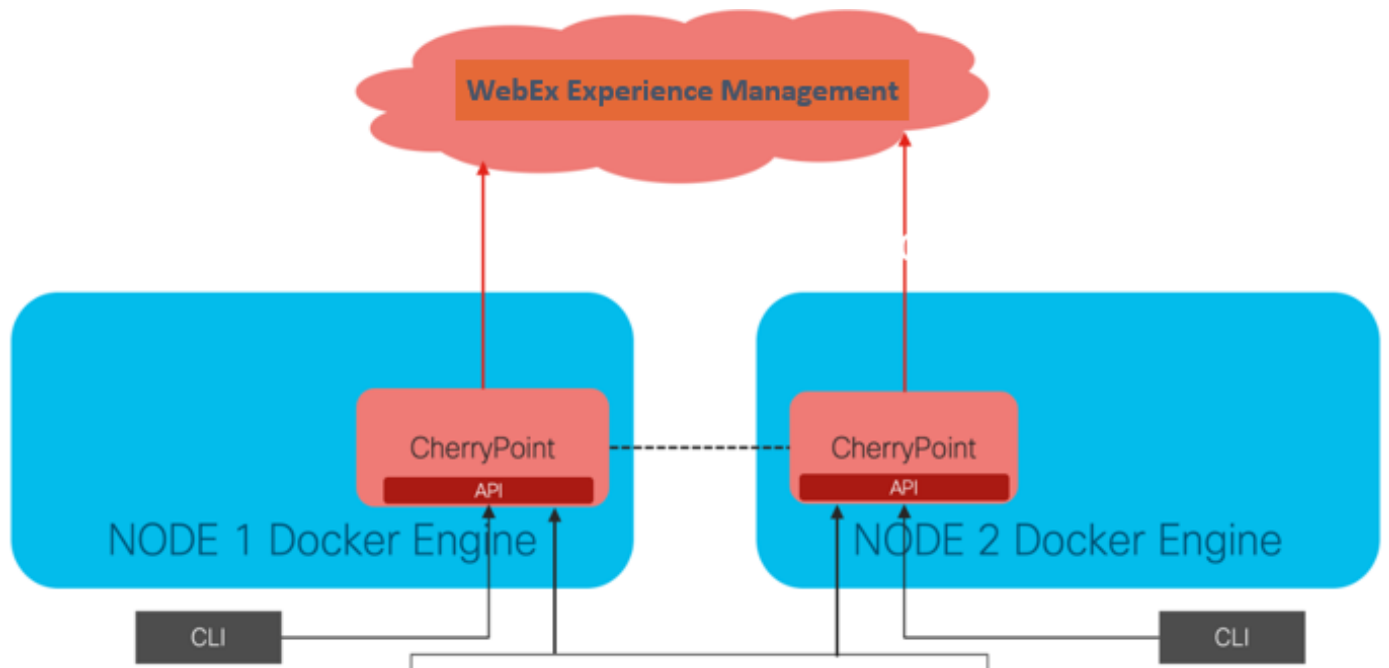
Flujo de datos para una llamada de voz

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



1. 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**



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 Host Proxy.AA.BB.com : 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.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left, the 'Overview' page has an 'Infrastructure Settings' window open, with 'Inventory' selected. A red box highlights 'Inventory' in the 'Infrastructure Settings' window. A red arrow points from this window to the 'Add Machine' form on the right. In the 'Add Machine' form, the 'Type' dropdown menu is set to 'Cloud Connect Publisher' and is highlighted with a red box. Below the form is a table of machines:

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnecta125.grey.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> cloudconnectb125.grey.com	10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
<input type="checkbox"/> cuic125.grey.com	10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
<input type="checkbox"/> cuicld125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

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.

✖ 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 los servidores. Para obtener más detalles sobre el intercambio de certificados en un entorno autofirmado para la solución CCE, consulte este artículo: [UCCE Self-signed Certificate Exchange](#). Para la firma de CA, consulte este artículo: [Certificado firmado por CCE CA](#).

2. Variables ECC

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

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

The image displays three side-by-side screenshots of the ICM configuration interface, each showing the configuration for a specific variable. Each screenshot is titled 'Attributes' and contains the following fields:

- Name:** user.microapp.isPostCallSurvey, user.CxSurveyInfo, and POD.ID.
- Maximum length:** 1, 80, and 120.
- Array:** A checkbox labeled 'Array' is present in all three, and it is unchecked.
- Maximum array size:** A text input field is present in all three.
- Enabled:** A checkbox labeled 'Enabled' is checked in all three.
- Persistent:** A checkbox labeled 'Persistent' is unchecked in all three.
- Cisco provided:** A checkbox labeled 'Cisco provided' is unchecked in all three.
- Description:** A text input field is present in all three. The description for POD.ID is 'Unique identifier for use with propagate call or task conte'.

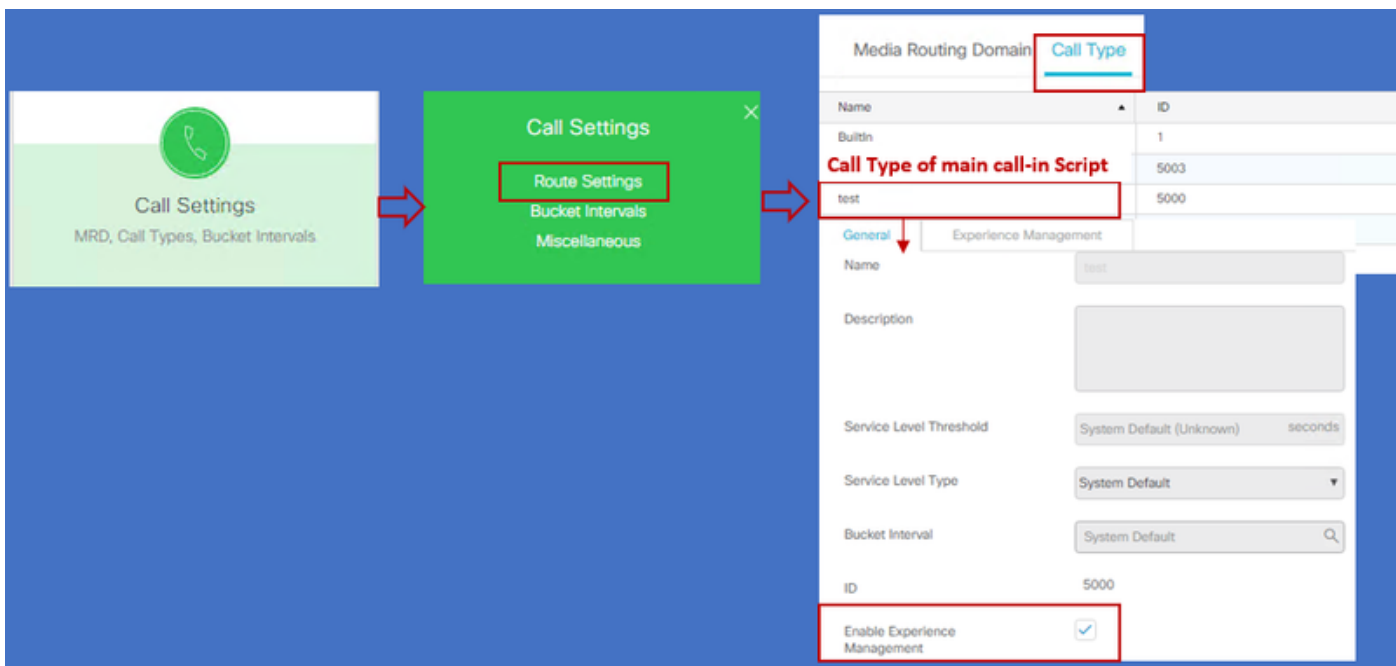
Nota: Si la variable user.CxSurveyInfo y las variables POD.ID no se establecen correctamente, el servidor CVP no puede crear una solicitud de API para el servidor de conexión a la nube.

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.

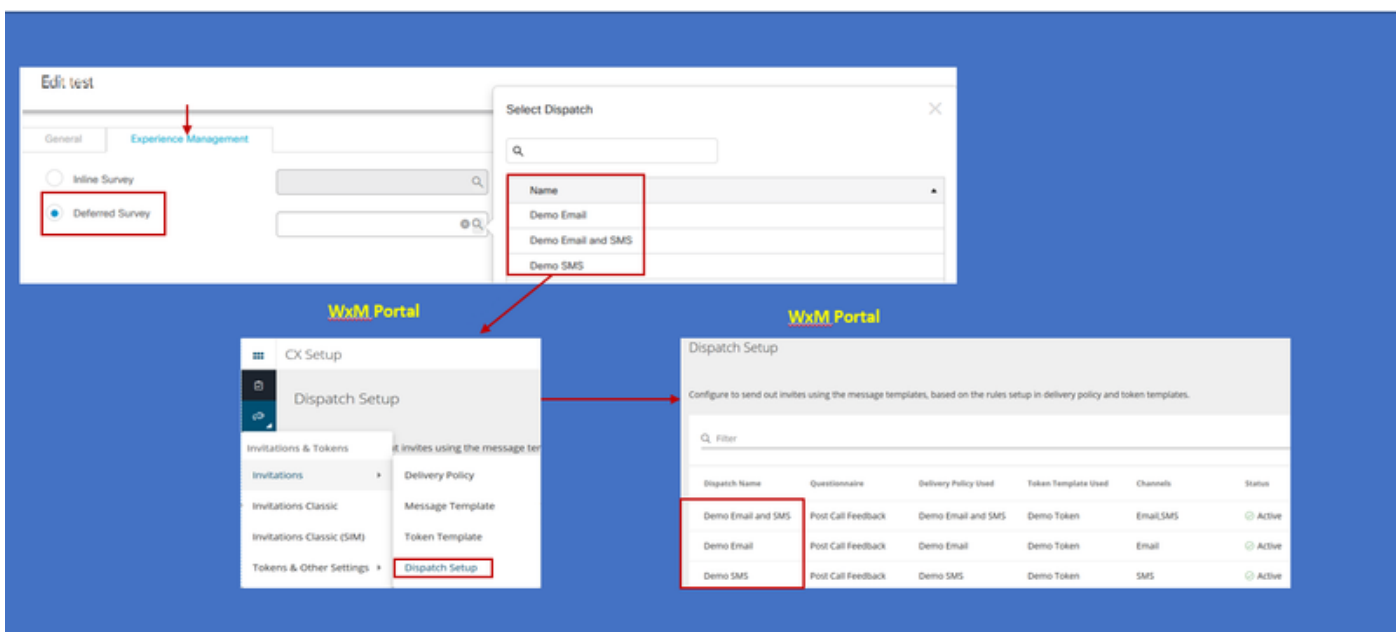
En función de los requisitos empresariales, la encuesta diferida se puede habilitar en el tipo de llamada asociado con la secuencia de comandos principal de ICM.

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**.



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.

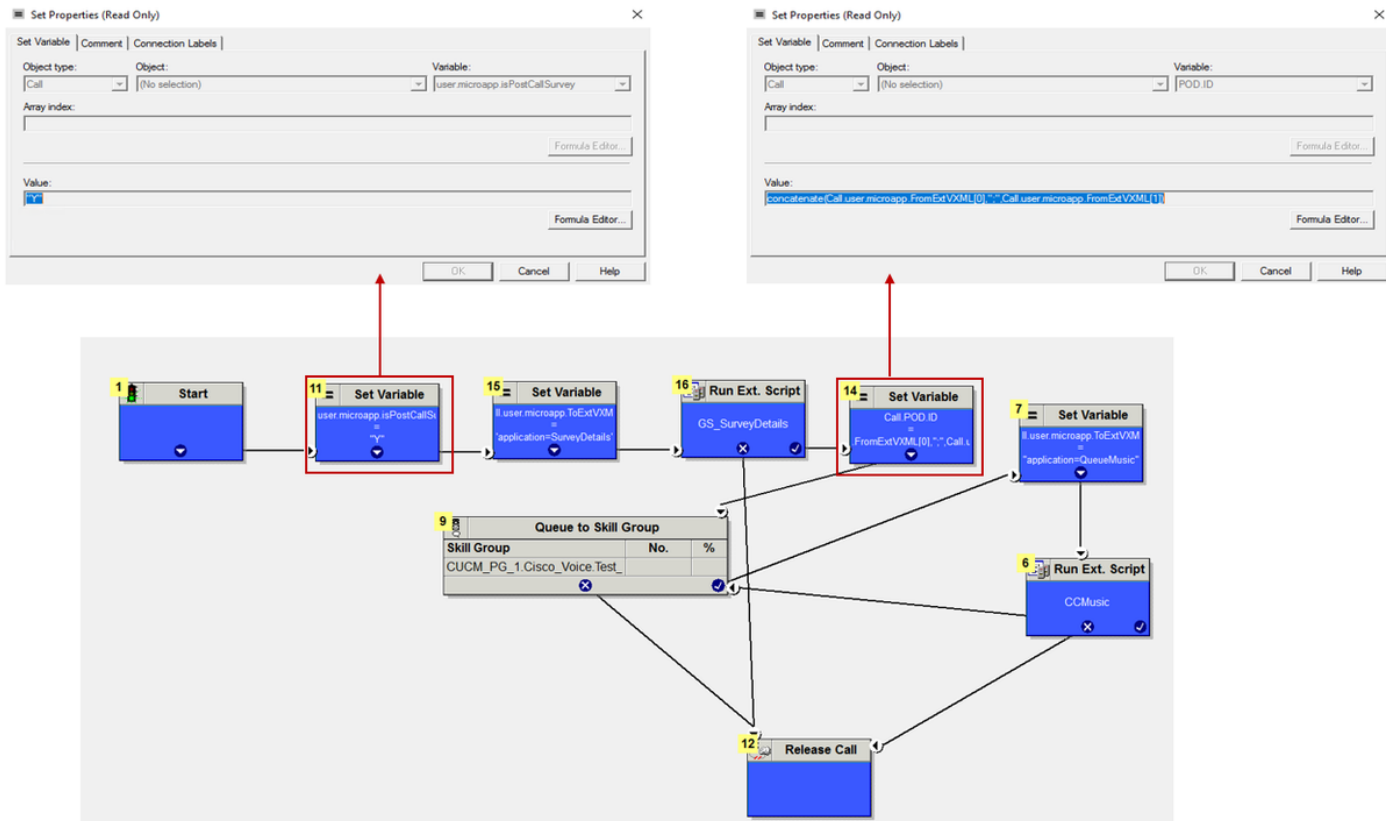
En la pestaña **Administración de experiencia** seleccione la encuesta diferida con el cuestionario deseado configurado en el portal WxM. Los cuestionarios cumplimentados en la página **Seleccionar cuestionario** son los que se configuran en el portal WxM. Se sincronizan a través de la conexión a la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



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.

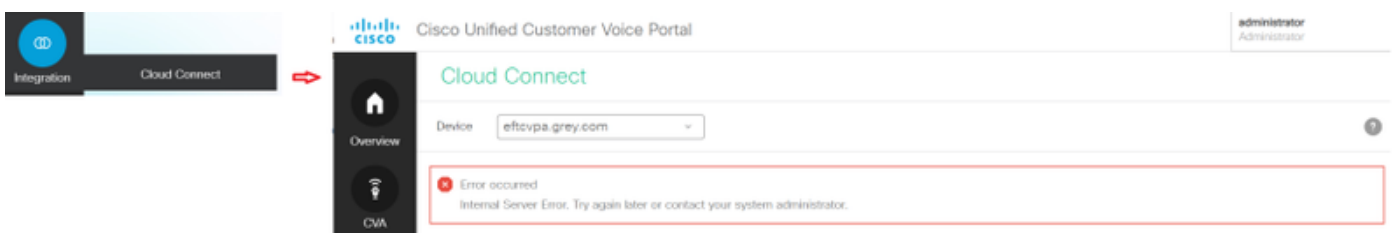
Configuración relacionada con CVP

1. CloudConnect en NOAMP

Para que el componente VXML Server de CVP se comunice 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.

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.



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: [Intercambio de certificados autofirmado por UCCE](#). Para la firma de CA, consulte este artículo: [Certificado firmado por CCE CA](#).

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.

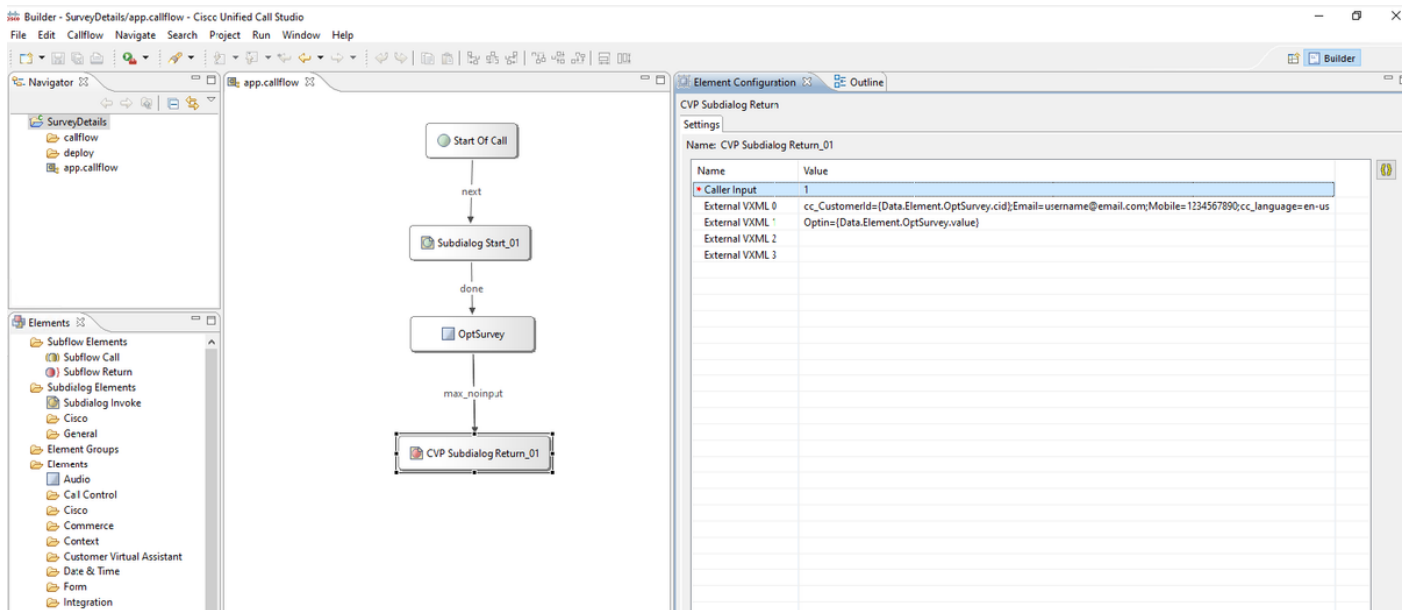
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/
```

```
#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:

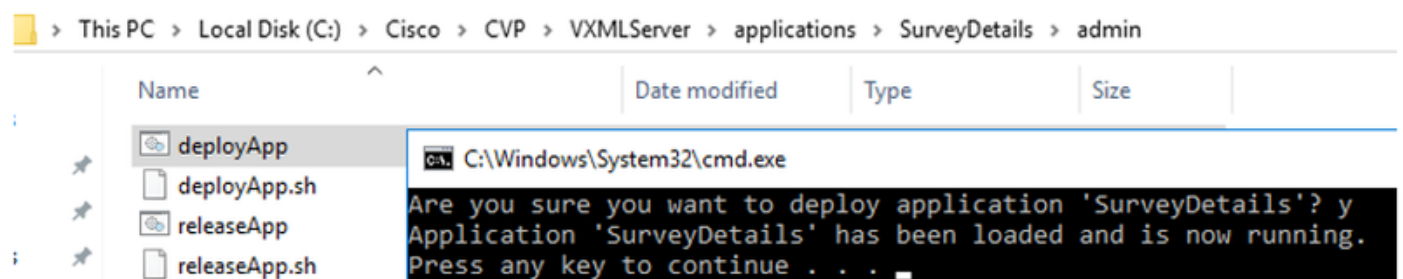


```
External VXML 0 set to -->
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

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

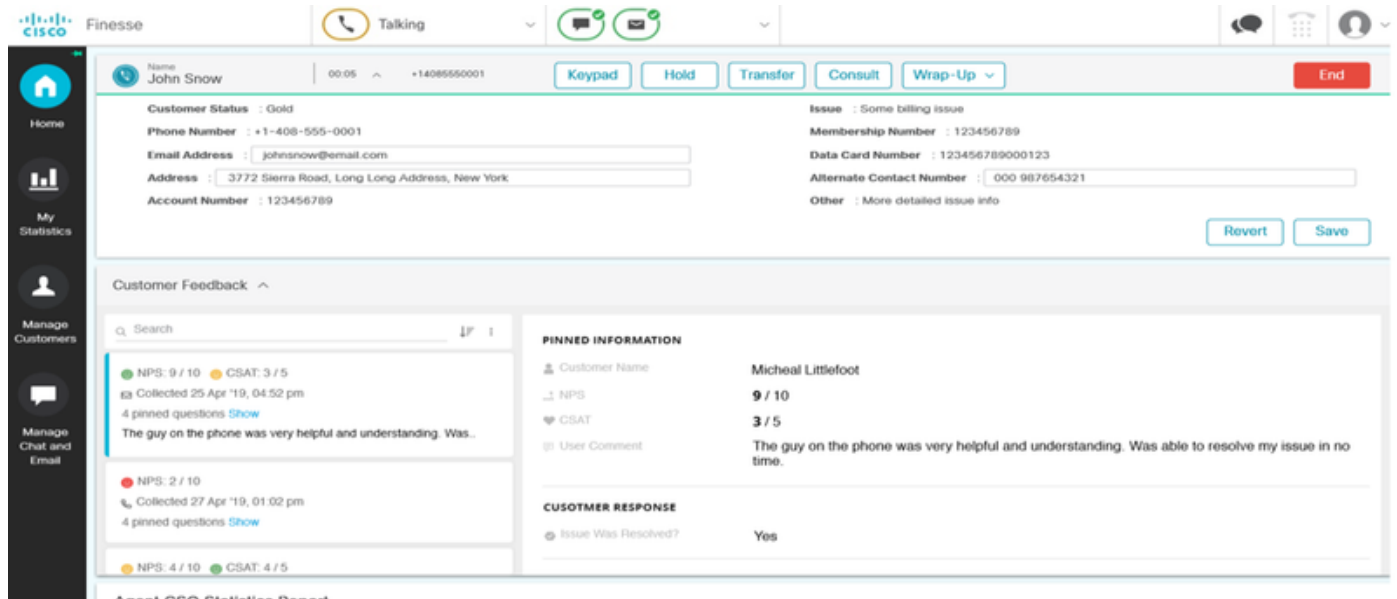
Implemente la aplicación. Haga clic en el archivo por lotes de implementación.



Configuración relacionada con Finesse

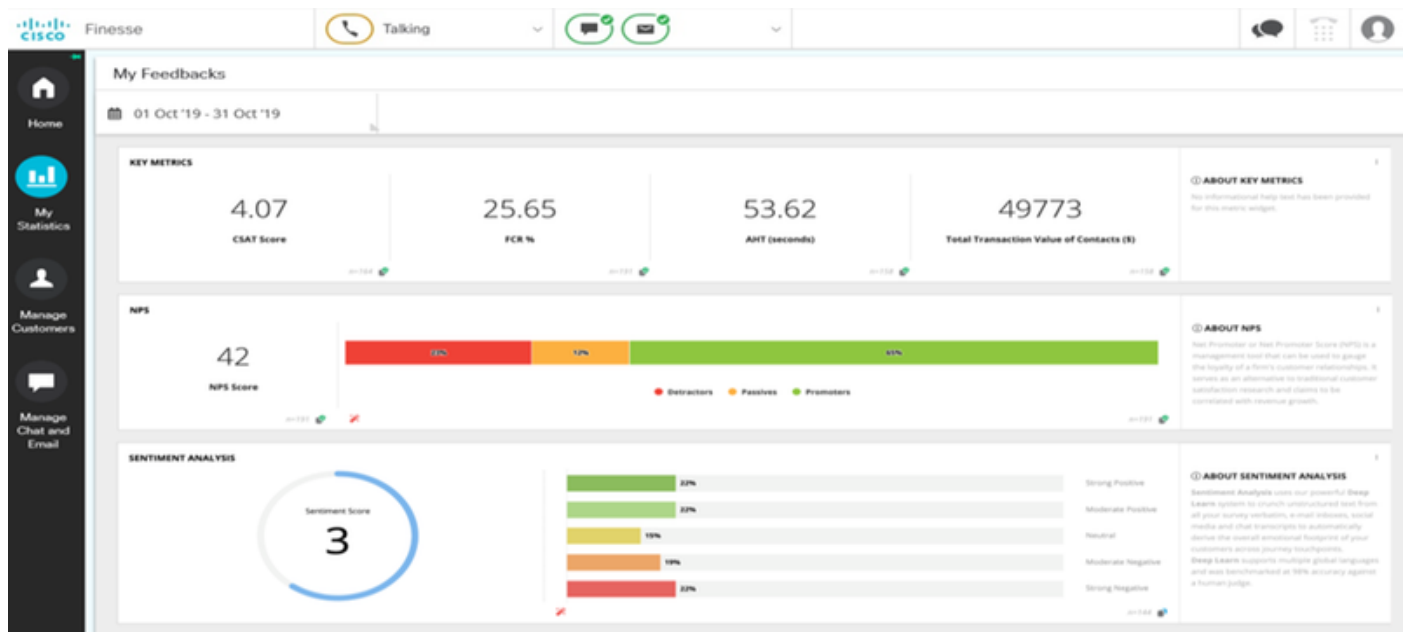
WxM ofrece dos gadgets diferentes para los agentes y supervisores del centro de llamadas.

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.

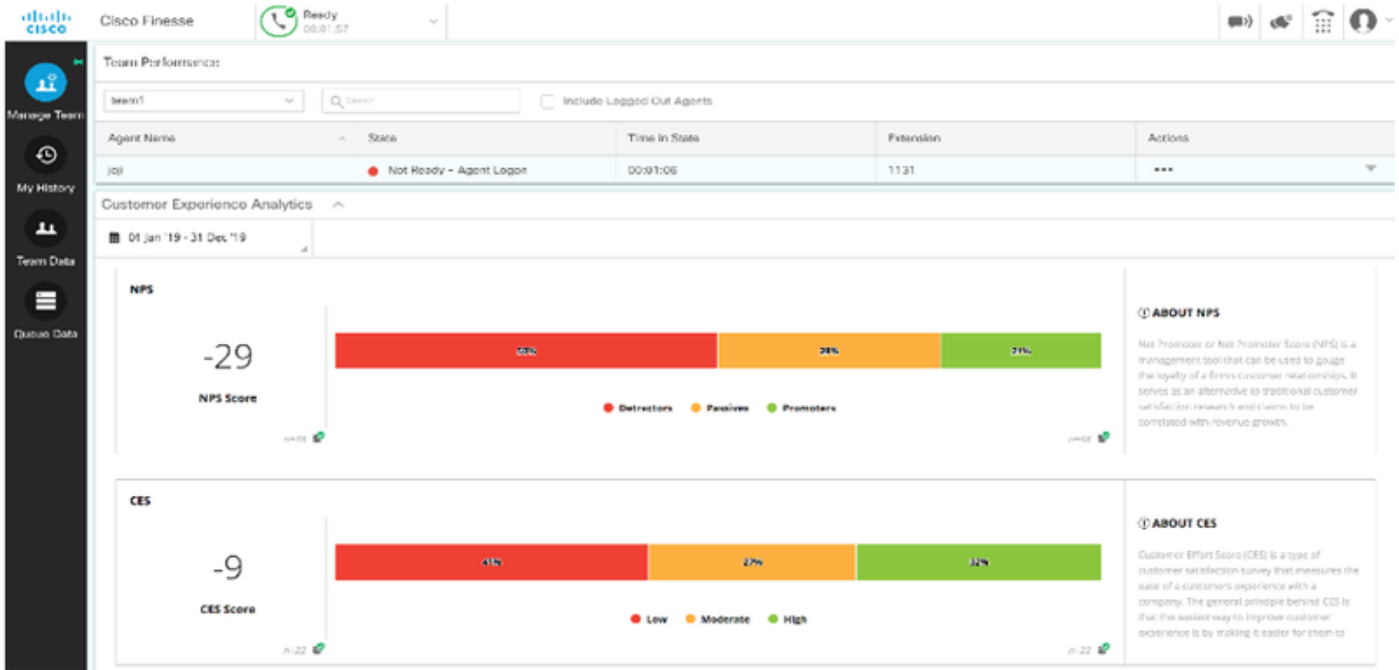


b) **gadget Análisis de la experiencia del cliente (CEA):** CEA muestra la información en función del tipo de recursos que se han conectado correctamente.

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



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.



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

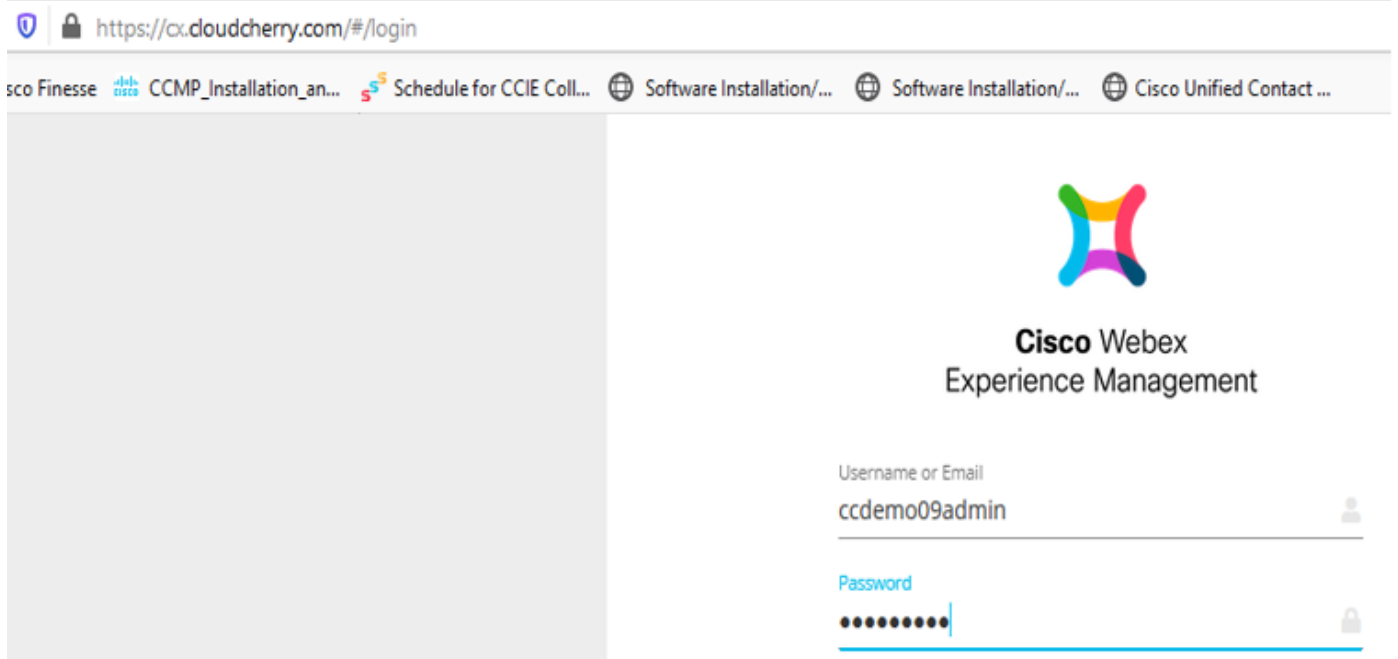
Publisher Address*

Subscriber Address

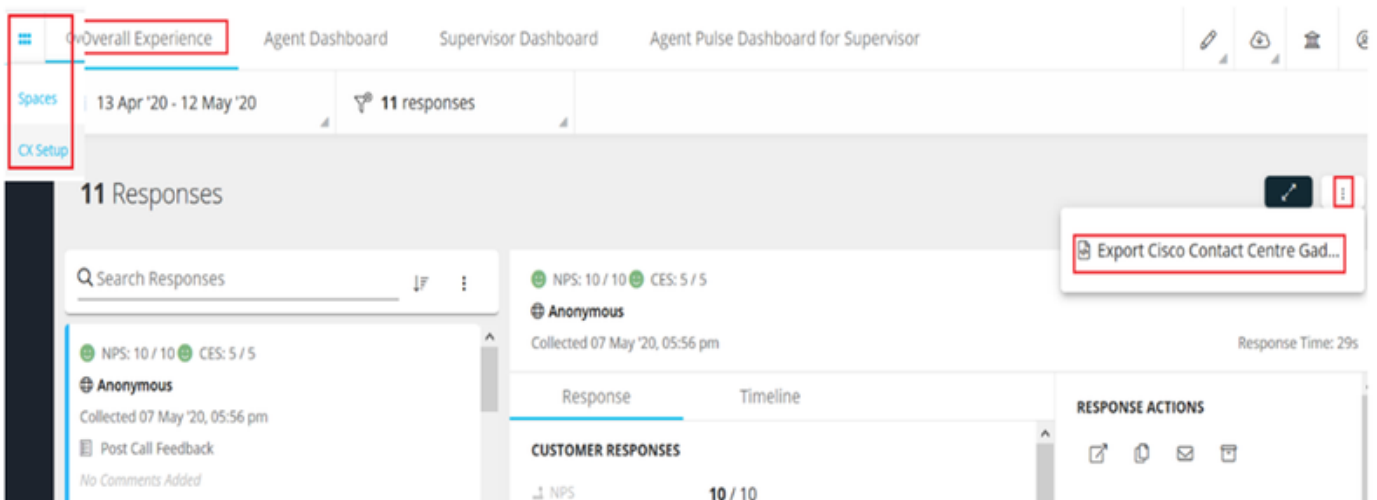
3. Habilitación de Gadget

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.



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



Paso 3. Copie la url.

Export Cisco Contact Centre Gadget

Use the code snippet below to export the responses from the space **Overall Experience** as a Cisco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will display data as per the current set of applied f

NO FILTERS APPLIED



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


```

<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>home</id>
      <icon>home</icon>
      <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadgets>
            <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin</gadget>
            <!-- The following gadget is for recording and displaying call transcripts.
            If Voicea is onboarded successfully and all configuration done correctly then uncomment this gadget-->
            <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/calltranscript/CallTranscriptGadget.xml</gadget> -->
            <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Journey.

```

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

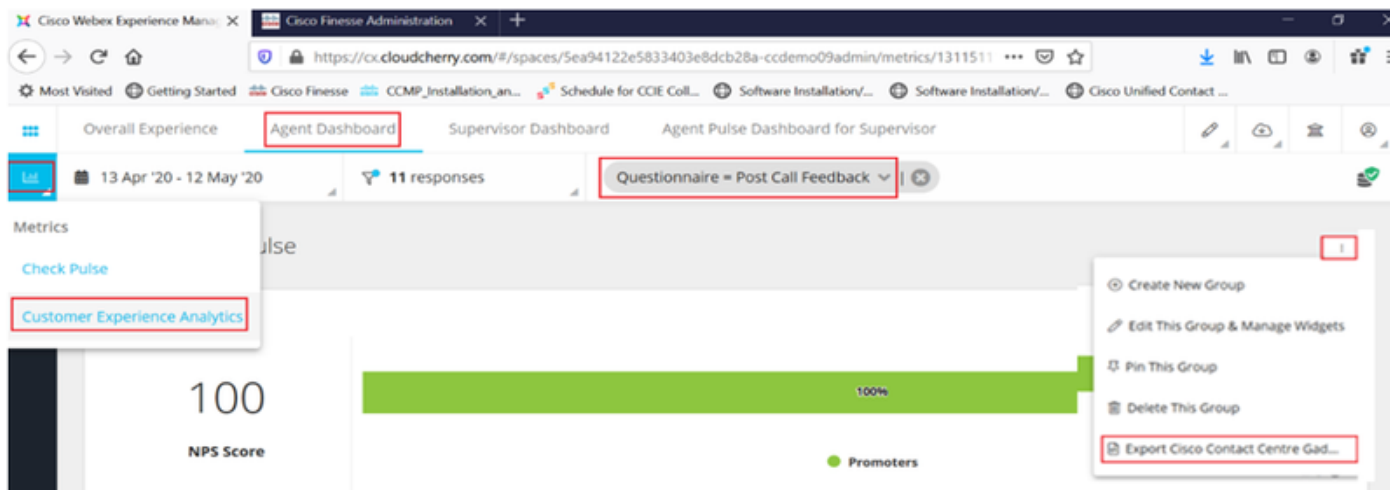
```

<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <icon>home</icon>
    <label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Analytics.
          If CloudCherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
          with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CloudCherry -->
          <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml</gadget> -->
          <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-
          wxmxchanneldemoadmin</gadget>
          <gadget id="team-performance" />/desktop/scripts/js/teamperformance.js</gadget>
          <!-- The following gadgets are used for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team

```

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 Gadget**.



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 gadget to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea4-anujlabadmin&metricId=532544291245564516282246433312-anujlabadmin
```

Finesse Agent Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-accountname&metricId=f004721lhxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
  </gadget>
</gadgets>
```

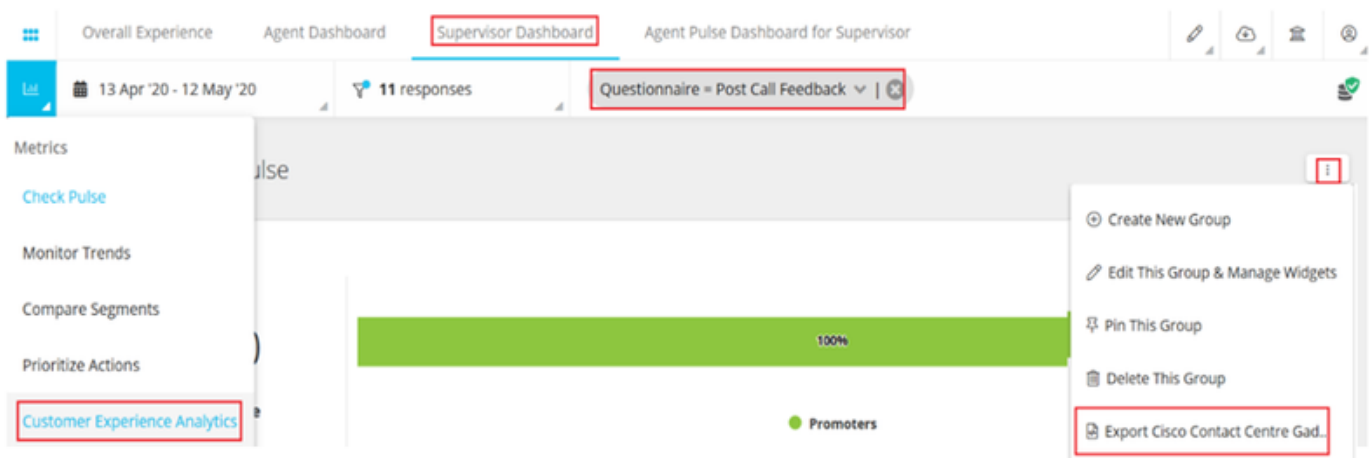
Add filter tag in Finesse desktop layout

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

```
<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b-wmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150&viewId=0B8D11317ED54A80B64F3AE28C5139E5&filterId=agentStats.id=CL%20teamName</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
</tab>
```

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**.



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 Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5eb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&metricid=481810164351011491262333364-anujlabadmin
```

Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
<gadget>
  /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552-
  accountname&metricId=4f3mih1j55ir792f-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

```
<id>TeamData</id>
<icon>TeamData</icon>
<label>Finesse.container.tabs.supervisor.teamDataLabel</label>
<columns>
<column>
  <!-- The following gadget is used by the supervisor to view an agent's queue interval details. -->
  <gadgets>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc895b18b7b1480e1013c-uxmxchannelseoadmin&metricId=2144639375156433559602658425-uxmxchannelseoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
    <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/liveData/liveDataGadget.xml?gadgetMetric=310&viewId=008011317E054A0004F3AE20C3139E3&filterId=agentsStats.ID+CLKzoteamName</gadget>
    <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/historical/historicalGadget.xml?</gadget>
```

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.



Signed in as: anujlabadmin

Edit Profile

Edit Notifications

Sign out

CORS ORIGIN

Primary
https://finesse125p.bora.com:8445

Secondary
https://finesse125s.bora.com:8445

Update

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