

Integración de la gestión de la experiencia de Webex con Contact Center Express

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Flujo de Llamadas de voz de la encuesta en línea](#)

[Configurar](#)

[Configuración de UCCX](#)

[Configuración de Secuencias de Comandos de UCCX](#)

[Configuración de Finesse](#)

[Gadgets WxM](#)

[Gadget Experiencia del cliente](#)

[Habilitación de Gadget](#)

[Configuración de Communications Manager](#)

[Configuración de gateway de voz](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe en detalle la configuración, el flujo de llamadas y las configuraciones de secuencia de comandos de Unified Contact Center Express (UCCX) necesarias para proporcionar la integración de encuestas en línea entre UCCX y la plataforma Webex Experience Management (WxM).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCX 12.5
- Conexión a la nube
- plataforma WxM

Componentes Utilizados

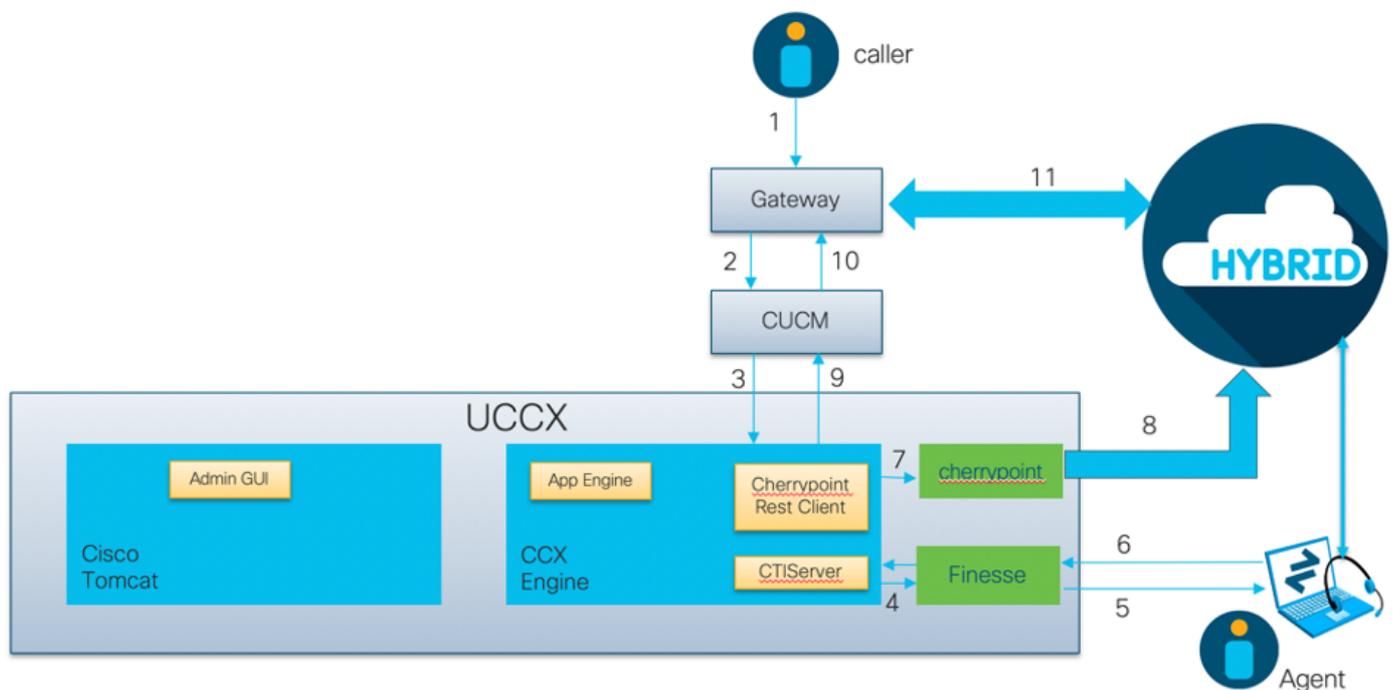
- UCCX 12.5 Engineering Special (ES) 01
- plataforma WxM

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.

Antecedentes

WxM es la plataforma Cisco Customer Experience Management (CEM) de última generación. Permite mejorar las experiencias de los clientes, ya que ofrece a las empresas la capacidad de analizar y consolidar la información de la trayectoria de los clientes y las encuestas a los clientes desde diferentes puntos de contacto y, a continuación, visualizarlas en tiempo real después de las interacciones con el Contact Center.

Flujo de llamadas de voz de la encuesta en línea



- La persona que llama llama al Contact Center a través del gateway de voz.
- El gateway de voz reenvía la llamada a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) para el procesamiento de llamadas.
- CUCM envía la llamada a un punto de ruta de integración de telefonía y ordenador (CTI) asociado al usuario de la API de telefonía Java (JTAPI) de UCCX.
- UCCX identifica al agente al que enrutar la llamada, reserva al agente en Finesse y envía la solicitud a CUCM para enrutar la llamada al teléfono del agente.
- El agente contesta la llamada desde el escritorio de Finesse y la llamada está conectada entre el agente y la persona que llama.
- Cuando el agente finaliza la llamada en el escritorio de Finesse, se envía una notificación de llamada final a UCCX.
- Si la aplicación tiene asociado un cuestionario WxM, UCCX invoca al cliente REST y envía los detalles de la llamada al contenedor de punto de llamada que se ejecuta en el componente Cloud Connect.
- El contenedor de cherrypoint realiza una solicitud API para enviar los detalles de la llamada a la nube WxM de forma segura mediante un token de autenticación. La nube WxM envía un

URI SIP de vuelta a UCCX. Este es el patrón al que UCCX debe enviar una llamada para una encuesta en línea.

- Cuando UCCX recibe la marcación URI SIP, envía el patrón a CUCM como solicitud de redirección.
- CUCM envía la solicitud al gateway de voz.
- El gateway de voz, con su configuración de par de marcado, reenviará la llamada al gateway WxM Twilio para reproducir la encuesta en línea.

Configurar

Configuración de UCCX

Para integrar WxM con UCCX, es necesario adquirir una licencia WxM. El equipo de WxM realiza la incorporación después de la compra y se envía un correo electrónico con los detalles de configuración esenciales a la dirección de correo electrónico registrada proporcionada.

El correo electrónico contiene esta información esencial:

- Clave API y usuario de escritorio
- Clave de API y usuario del sistema
- ID de implementación
- dominio de URI SIP
- prefijo de URI web
- prefijo PIN de voz

Las configuraciones de Cloud Connect y cherrypoint se realizan a través de la CLI dentro de UCCX.

1. Una vez recibido el correo electrónico, debe ingresar el SSH en la CLI de UCCX e ingresar el comando `set cloudconnect cherrypoint config` para iniciar la configuración.

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges)
Desktop User API Key [*****]:
System User (with Read and Write Privileges)
System User API Key [*****]:
Voice PIN Prefix
SIP URI Domain
Web URL Prefix
Deployment ID
Proxy Enabled(true/false) [false]:
```

2. El servidor UCCX requiere acceso a Internet para conectarse a WxM. Si el servidor no está en una DMZ, configure un servidor proxy y especifique los detalles del servidor proxy cuando rellene los elementos de configuración necesarios en el `set cloudconnect cherrypoint config` comando.
3. Para verificar que su UCCX pueda alcanzar WxM, ingrese el `utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` dentro de la CLI. Ingrese la información de puerto y host del servidor proxy cuando se le solicite, y su sistema UCCX probará su conectividad. Verá un mensaje de confirmación como se muestra aquí si la conexión se ha realizado correctamente.

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

4. Vaya a la página UCCX appadmin, elija **Applications > Application Management** y elija la aplicación a la que se debe habilitar la encuesta en línea. Marque la casilla de verificación **Habilitar sondeo posterior a llamada de Cisco Webex Experience Management** dentro de la configuración de la aplicación. Haga clic en el botón de radio **IVR**. En la lista desplegable **IVR**, elija el cuestionario de encuesta que desea reproducir para la persona que llama después de que el agente desconecte la llamada del cliente. Haga clic en **Actualizar** para que los cambios surtan efecto.

Advanced Configuration

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

IVR

SMS/Email

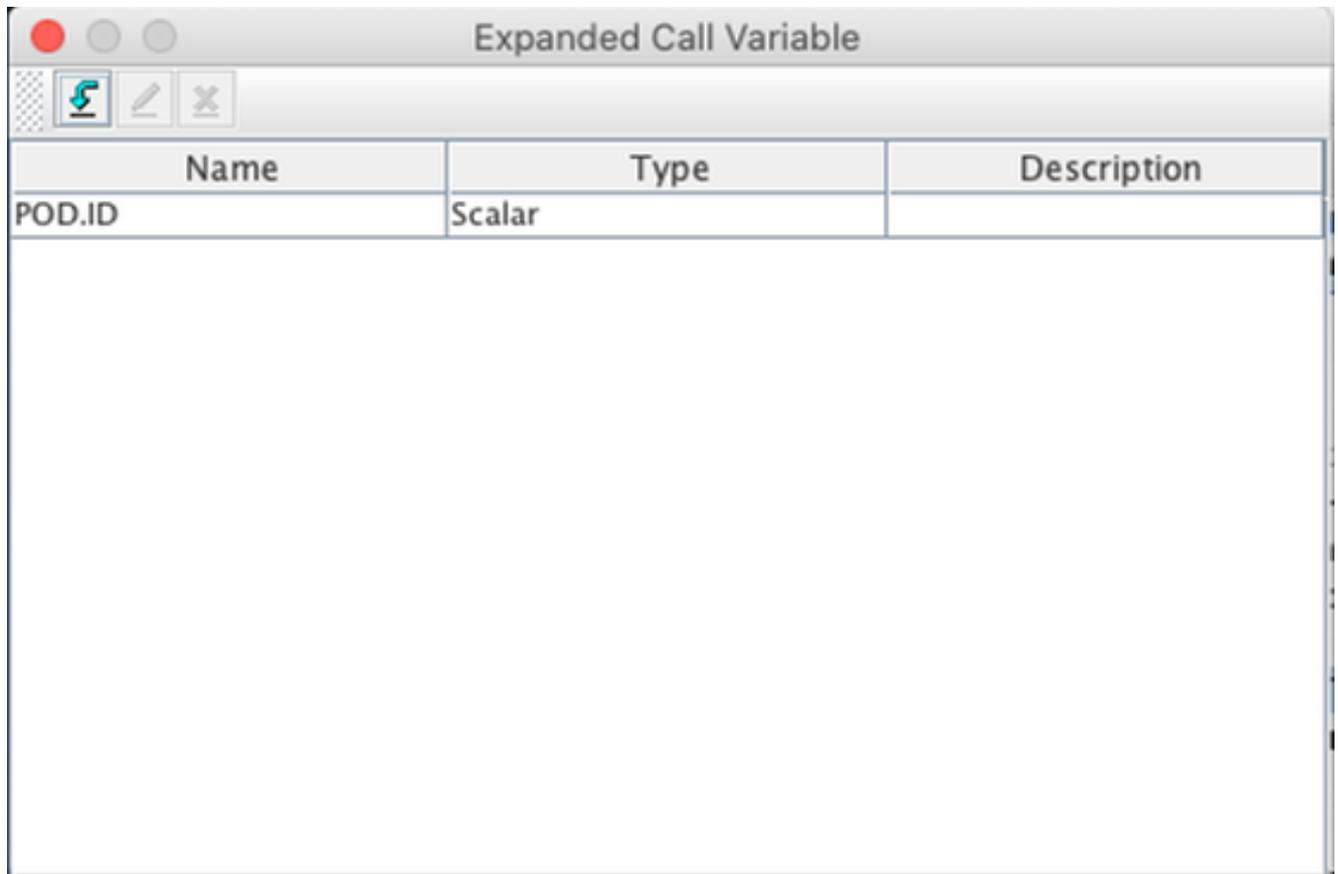
Post Call Feedback

Demo Email

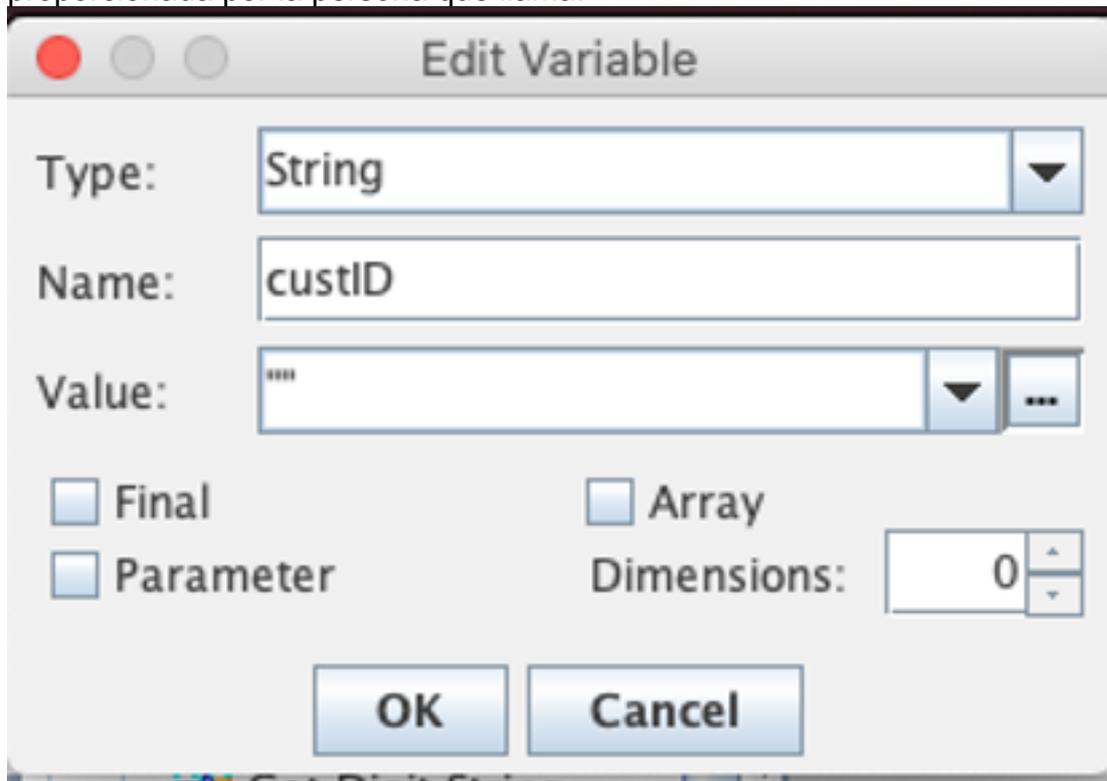
Configuración de Secuencias de Comandos de UCCX

Nota: Este documento describe los pasos para recopilar información de ID del cliente pidiéndole a la persona que llama que introduzca su ID. Hay varias maneras de lograr esta tarea.

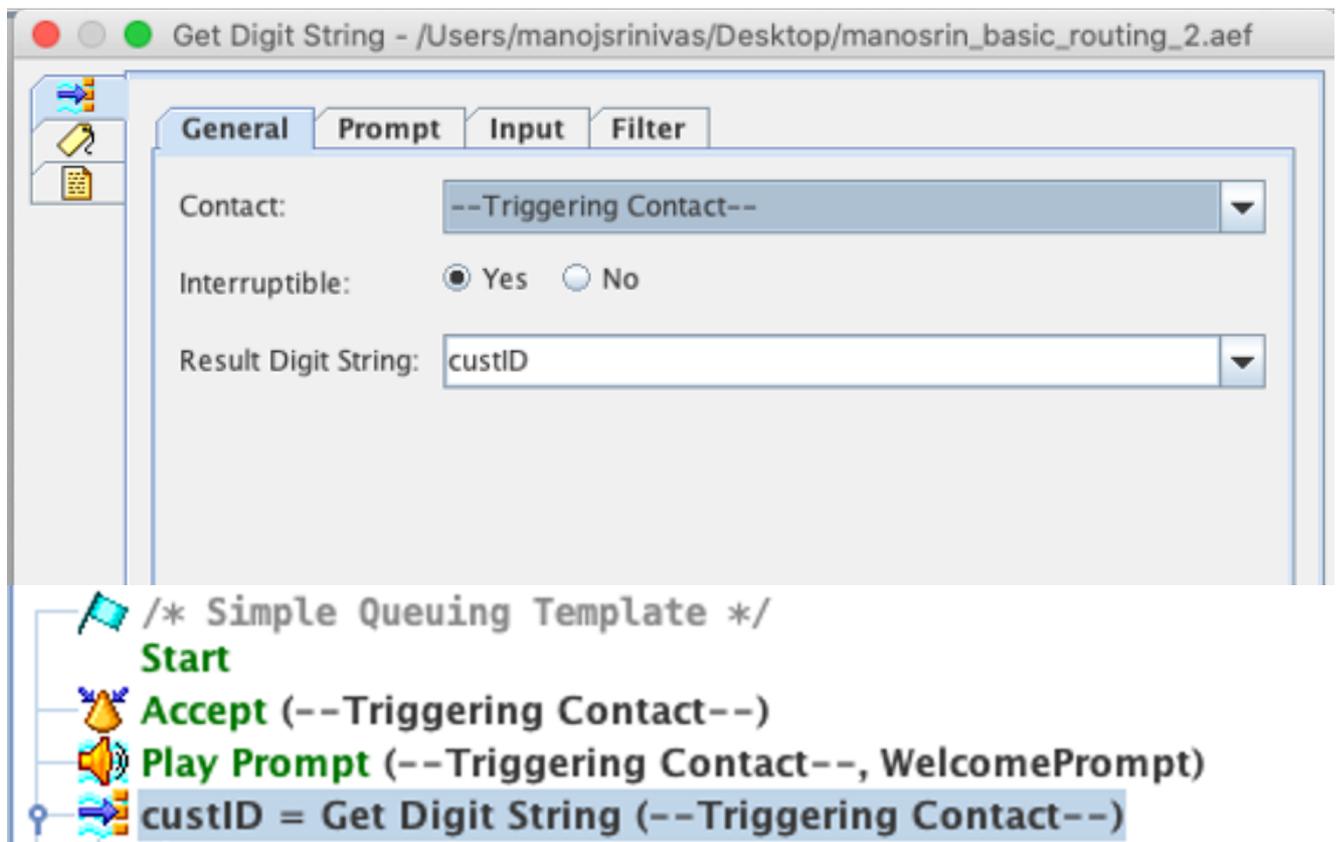
1. En el script UCCX, cree una variable ECC llamada **POD.ID**. Esta variable almacena la ID del cliente necesaria para que WxM funcione. Puesto que WxM filtra la respuesta basándose en la ID del cliente, este valor debe ser único. Se trata de una variable obligatoria para que funcione la encuesta a los clientes.



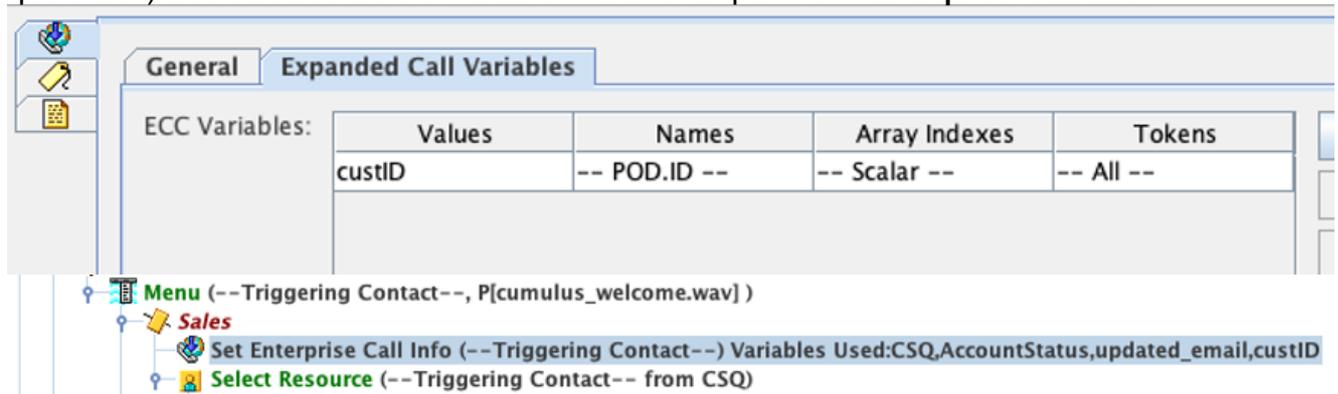
2. Cree una **variable de cadena** que pueda almacenar la información de ID de cliente proporcionada por la persona que llama.



3. Cree un paso **Get Digit String** para solicitar a la persona que llama que introduzca su ID de cliente, reciba los dígitos DTMF introducidos por la persona que llama y, a continuación, guarde los dígitos introducidos en una variable de cadena creada en el paso anterior. En este ejemplo, la variable *custID* almacenará la cadena de dígito de entrada de la persona que llama.



4. Asocie el valor de la variable de cadena (que almacena la cadena de dígitos de la persona que llama) a la variable ECC POD.ID mediante un paso **Set Enterprise Call Info**.

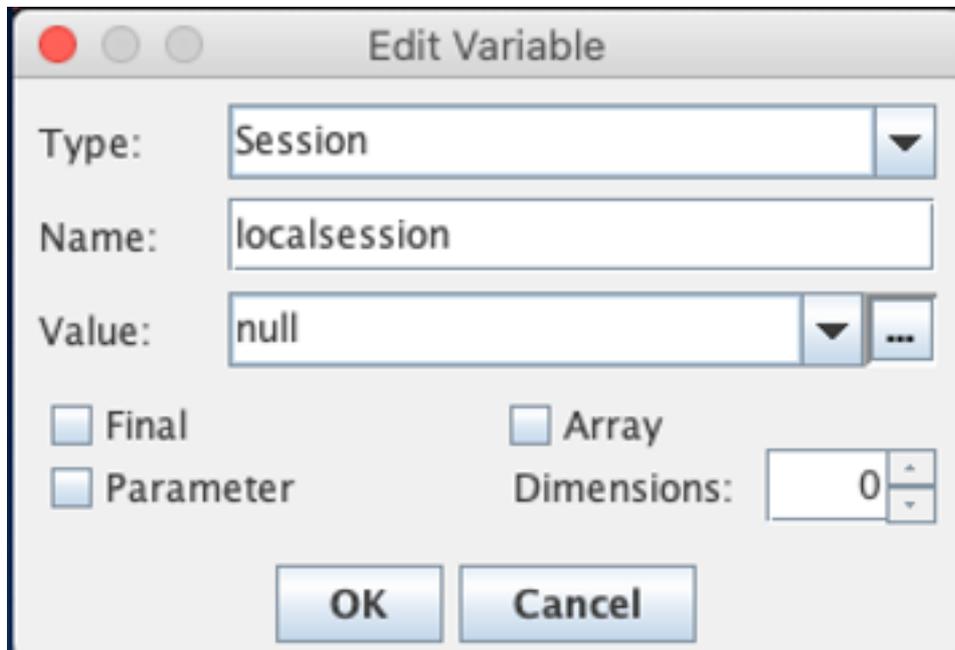


De forma predeterminada, todas las personas que llaman se transferirán a WxM para la encuesta. Si requiere que los autores de llamadas se inscriban o no en la encuesta, deberá crear una variable de sesión *ccx_survey_opt_in*. Un valor booleano de "true" en esta variable de sesión representa que la persona que llama está interesada en participar en una encuesta posterior a la llamada. Un valor booleano de "false" indica que la persona que llama desea cancelar la encuesta.

Si desea proporcionar esta opción de inclusión/exclusión a la persona que llama, realice estos pasos:

Nota: Hay varias maneras de lograr esta tarea. Aquí se documenta una opción.

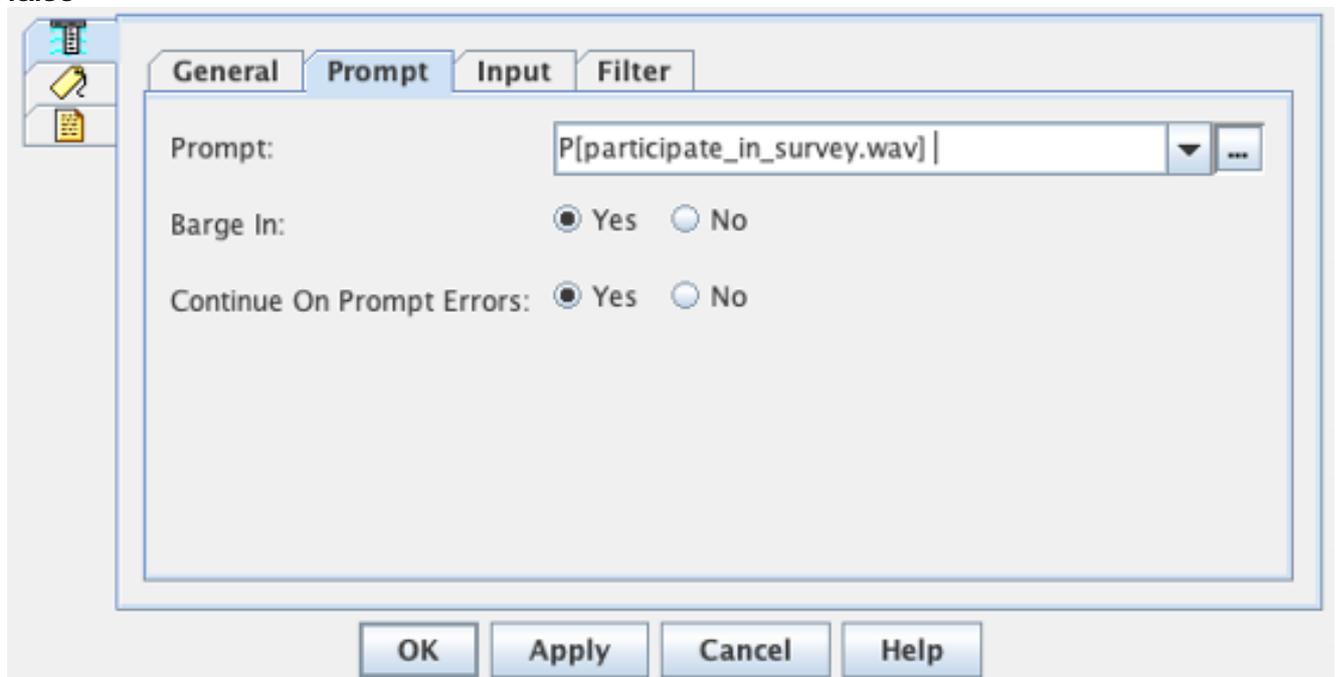
1. Cree una nueva **variable de sesión**.

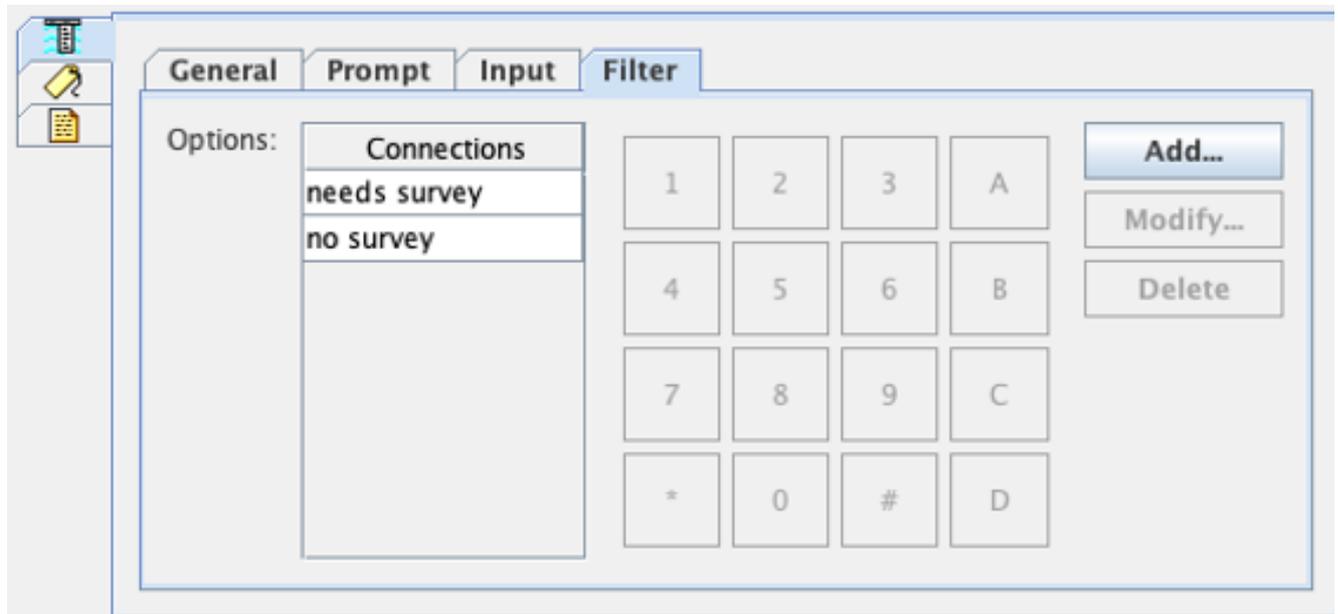


2. Cree dos **variables booleanas**.

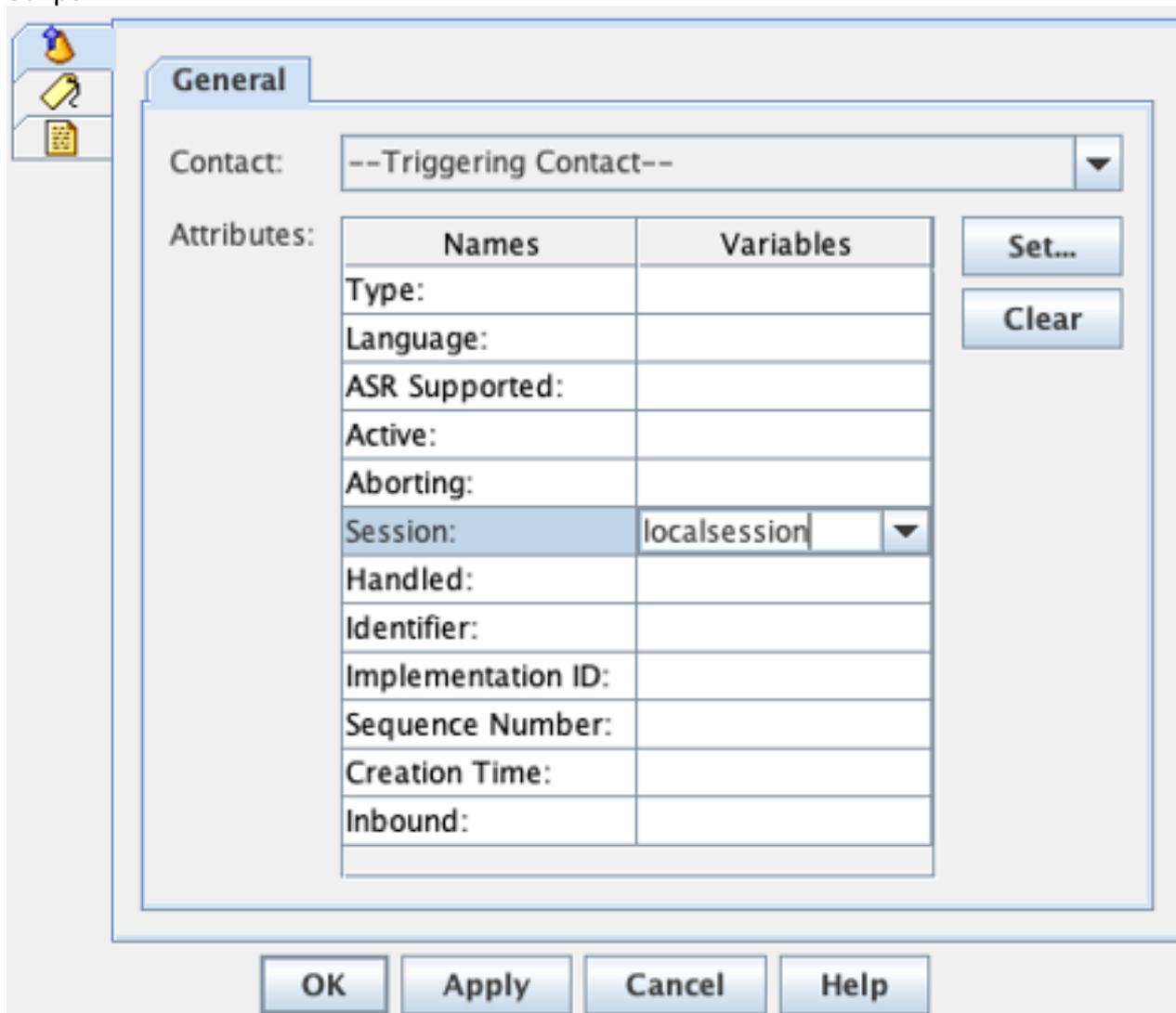
opt_in_false	boolean	false	
opt_in_true	boolean	true	

Se creará un paso de **menú** y se reproducirá un mensaje en el que se le preguntará a la persona que llama si está dispuesta a participar en una encuesta después de que el agente se desconecte. Si la persona que llama introduce la opción **1**, la variable de sesión se actualizará con **true**. Y si la persona que llama introduce la opción **0**, la variable de sesión se actualizará con **false**.

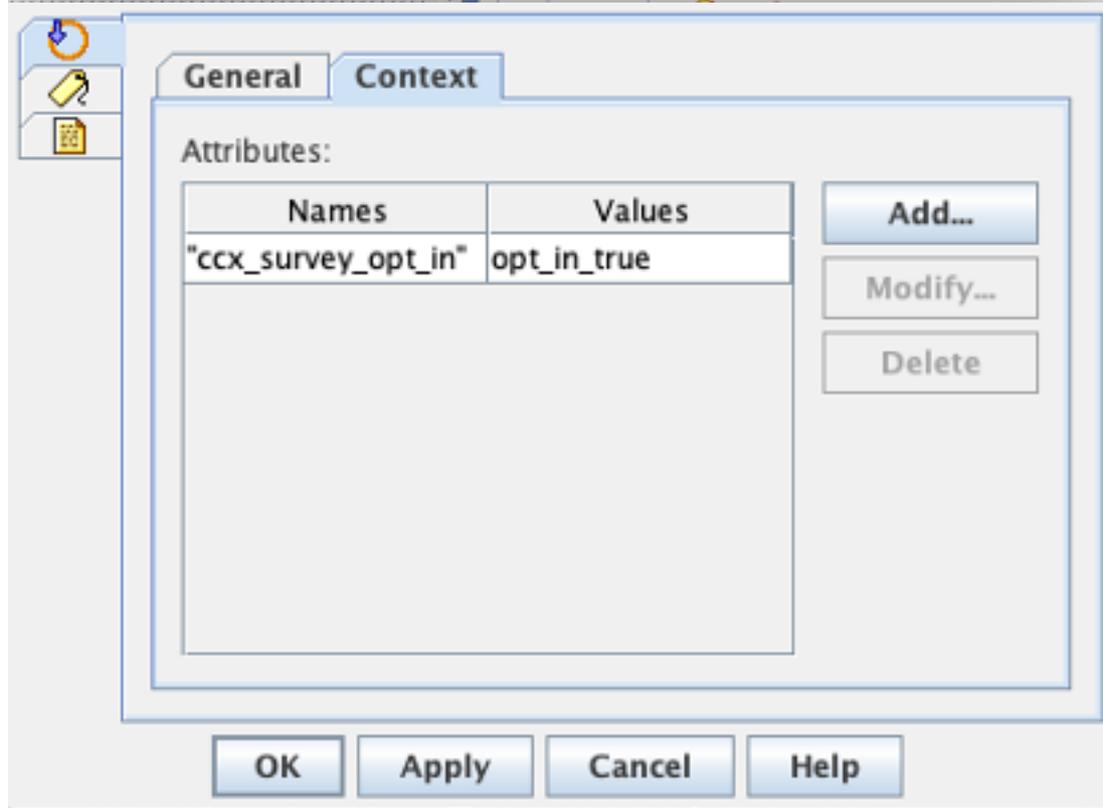
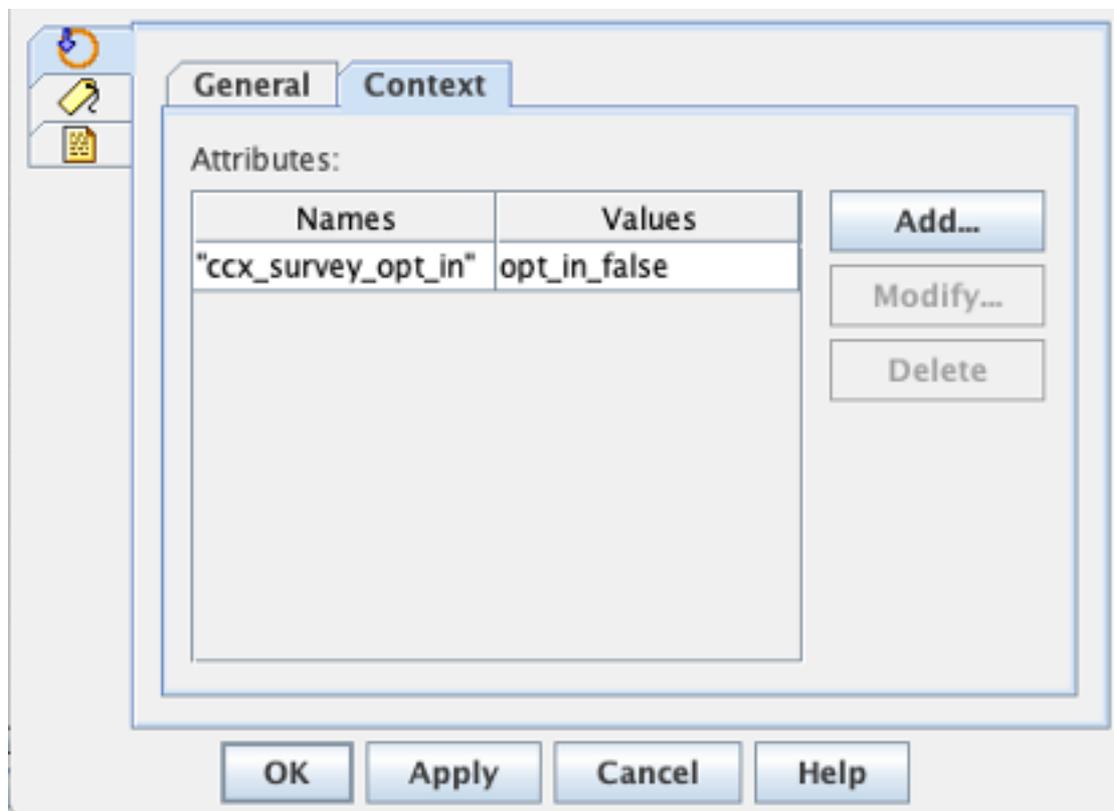




3. En cada una de las conexiones, cree un paso **Obtener información de contacto**. Este paso extrae información de un tipo concreto de objeto y la almacena en una variable de secuencia de comandos para que la información sobre el contacto esté disponible para los pasos siguientes en el script.

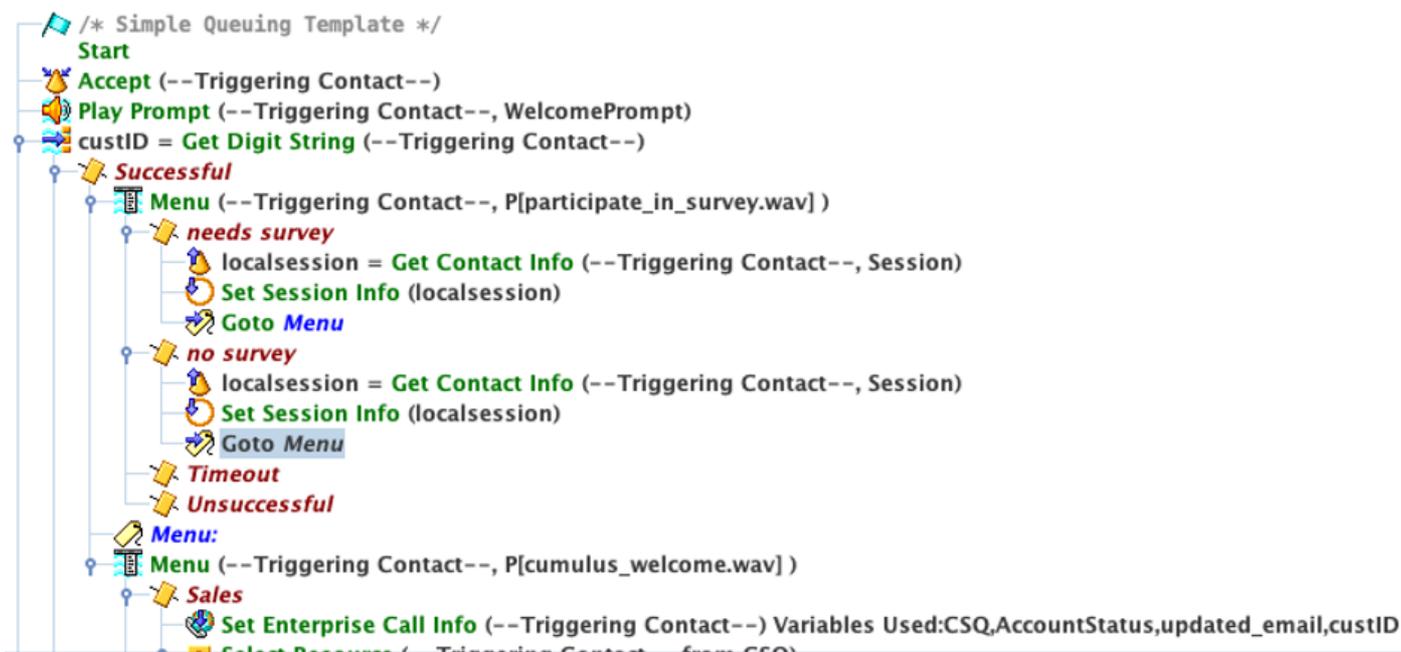


4. En función de la ruta que tome la llamada, establezca la variable de sesión **ccx_survey_opt_in** con el valor 'true' o 'false' .



5. Complete el resto de la configuración del script para rutear la llamada a la CSQ y al agente.
6. Cargue el script en la **administración de scripts** UCCX y asocie el script con la aplicación que tiene WxM habilitado para la encuesta en línea.

Aquí se muestra una captura de pantalla de un script de ejemplo con los pasos/variables descritos:



Configuración de Finesse

Como primer paso para integrar el componente Finesse con WxM, debe agregar el FQDN del servidor de Cloud Connect y las credenciales de inicio de sesión en el servidor Finesse. Este paso es crucial para que los gadgets Finesse WxM funcionen en los escritorios de agente y supervisor de Finesse.

Cuando el agente inicia sesión en el escritorio, el gadget utiliza el token de autenticación recibido del servidor Finesse para comunicarse con la nube para extraer los datos del gadget. Para que esto funcione, el servidor Finesse debe tener la información del servidor de Cloud Connect para obtener el token de autenticación. Puesto que los componentes Cloud Connect y Finesse se encuentran en el cuadro UCCX, no es necesario intercambiar ningún certificado de servidor.

1. Para configurar la información de conexión a la nube en Finesse, inicie e inicie sesión en la página **cfadmin**.
2. En la ficha **Settings**, busque **Cloud Connect Server Settings**. Configure las direcciones **Publisher** y **Subscriber** como el Pub UCCX y el FQDN Sub. Proporcione el **nombre de usuario** y la **contraseña del servidor**.

Cloud Connect Server Settings

Username*

admin

Password*

Publisher Address*

uccx.cc.com

Subscriber Address

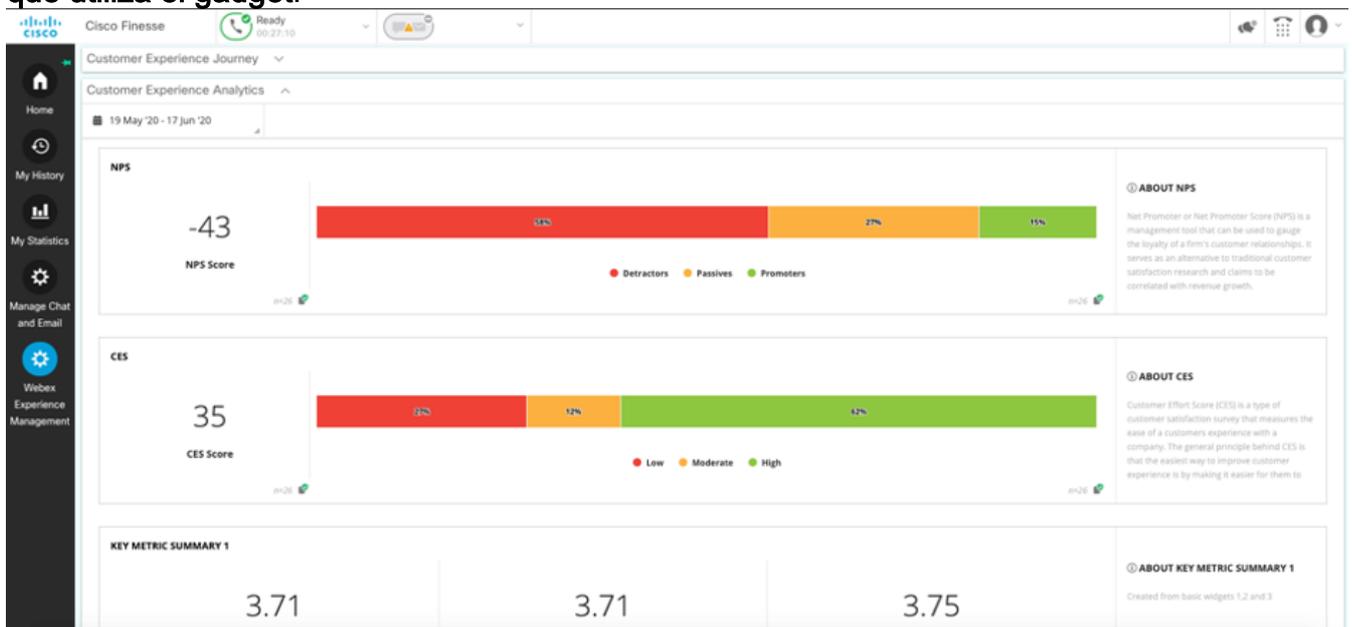
subscriberHost

Gadgets WxM

WxM permite que se muestren dos tipos diferentes de gadgets WxM en los agentes y supervisores del centro de llamadas.

Programa de análisis de la experiencia del cliente:

- Para los agentes, el gadget Análisis de la experiencia del cliente (CEA) muestra las métricas estándar del sector, como NPS (puntuación del promotor neto), CSAT (puntuación de satisfacción del cliente) y CES (puntuación del esfuerzo del cliente) **específicas del agente que utiliza el gadget.**

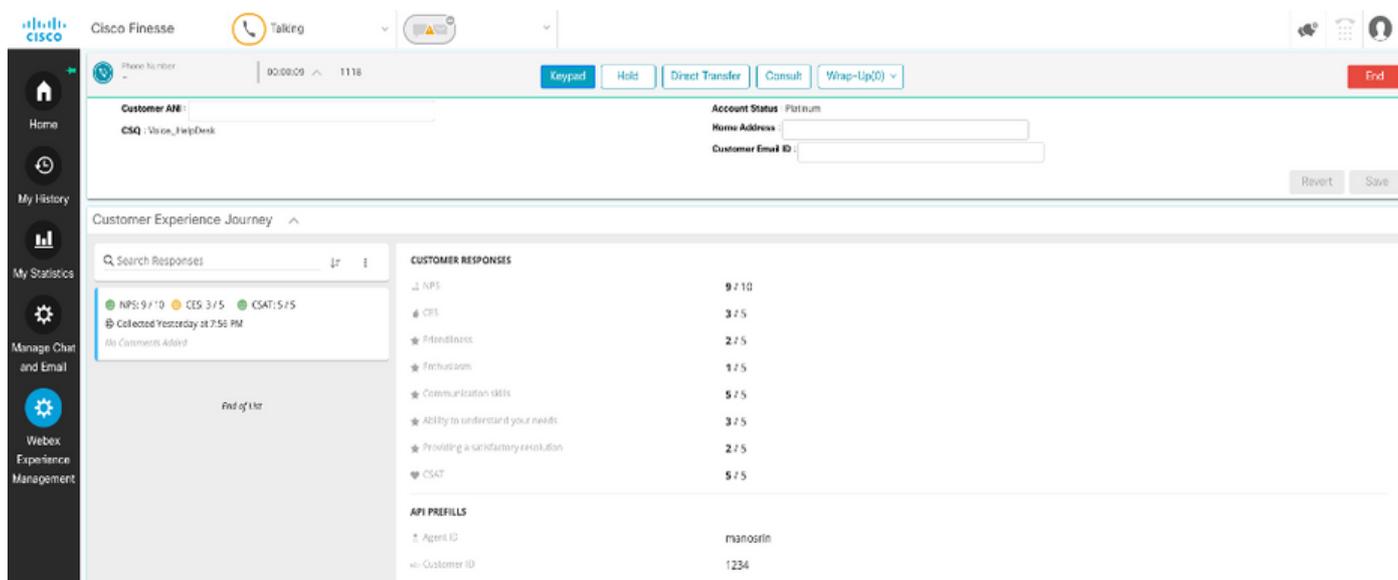


- Para los supervisores, este gadget muestra las métricas estándar del sector como NPS, CSAT y CES **específicas para su equipo**.



Gadget Experiencia del cliente

El gadget Customer Experience Journey (CEJ) muestra todas las respuestas de la encuesta anterior del cliente que llama como agente para responder a la llamada.



Habilitación de Gadget

Para agregar los **gadgets CEJ** a los escritorios Finesse, complete estos pasos:

1. Inicie sesión en WxM con la cuenta de administrador.
2. Vaya a **Experiencia general**.
3. Elija el **botón vertical** o **puntos suspensivos verticales**.
4. Haga clic en el **gadget Exportar Cisco Contact Center**.

5. Copie la URL de la página.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wmxchanneldemoadmin

DONE

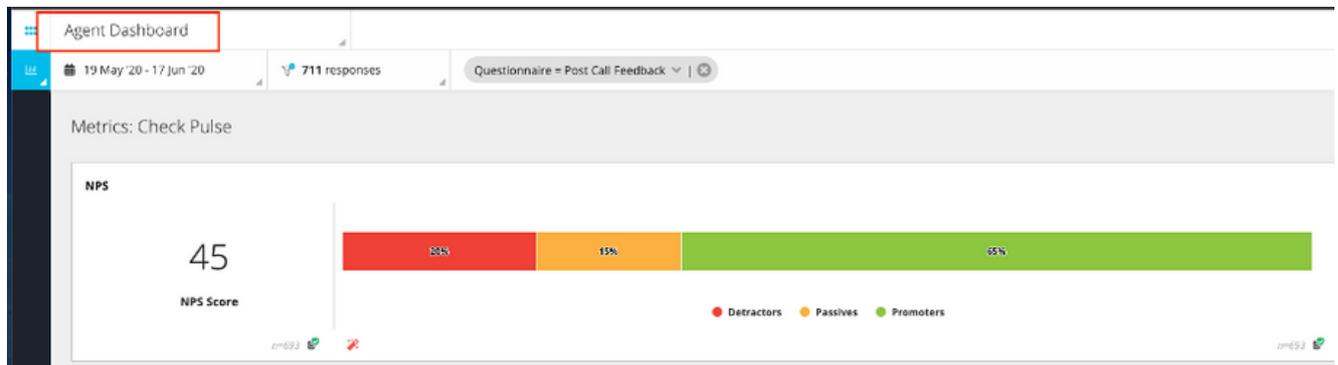
6. Agregue la **referencia XML del gadget CEJ** a los **diseños Finesse**: Vaya a la **página Finesse cfadmin**. Vaya al **diseño del escritorio** donde desea agregar este nuevo gadget. Pegue la URL copiada del paso anterior. Puede colocar el gadget en la ficha existente o crear una nueva ficha para WxM y pegar la URL allí. Pegue la URL en la sección Agente y supervisor.

Esta captura de pantalla a continuación muestra un ejemplo con una nueva pestaña configurada.

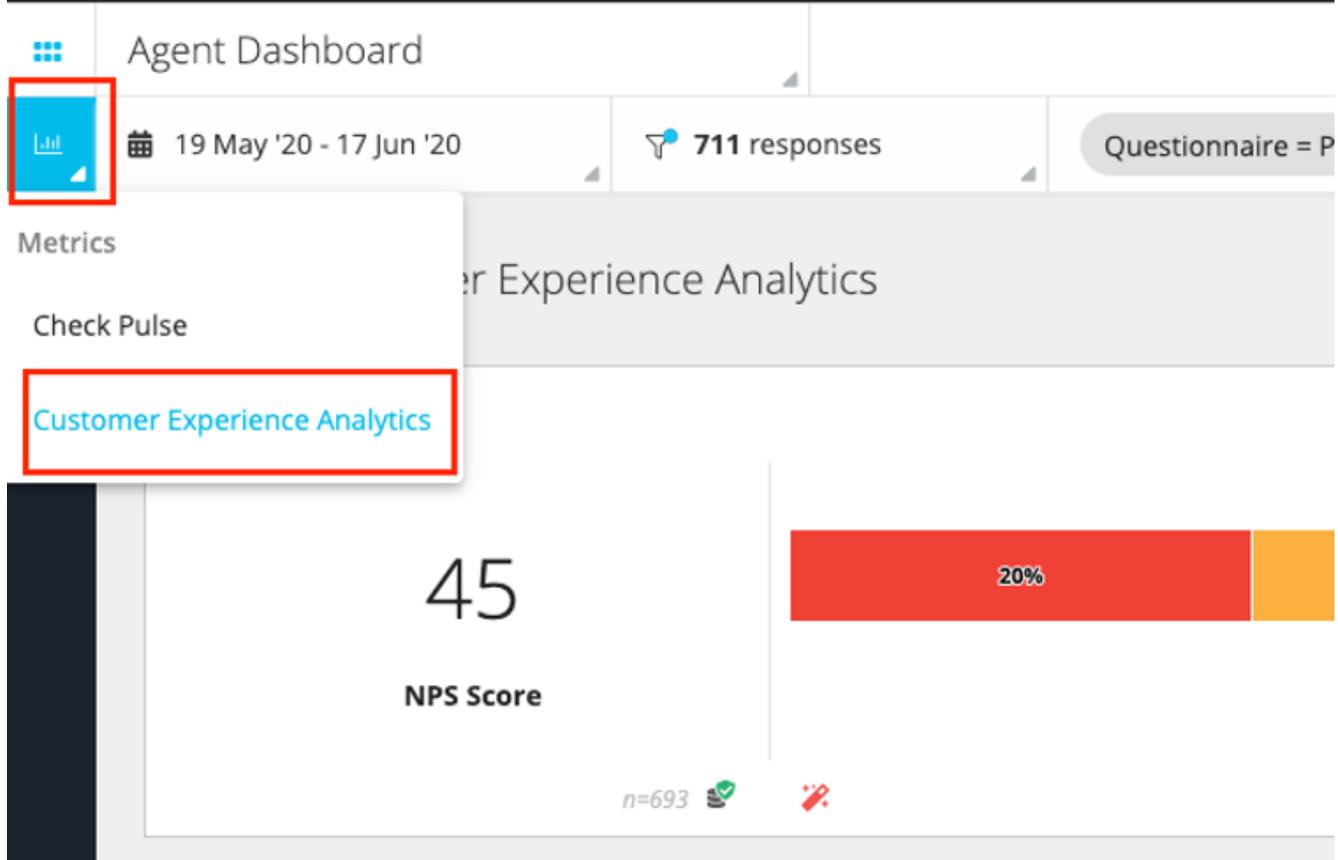
```
<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wmxchanneldemoadmin</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

Para agregar los **gadgets CEA** a los escritorios Finesse, complete estos pasos:

1. Inicie sesión en el portal de administración de WxM.
2. Vaya al espacio Panel del agente.



3. En Métricas, elija **Análisis de la experiencia del cliente**.



4. Elija el **botón vertical** o **puntos suspensivos verticales**.

5. Haga clic en **Exportar gadget de Cisco Contact Center**.

6. Copie la URL de la página.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

</3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wxmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wxmxchanneldemoadmin>

Para configurar el **gadget CEA** para su uso en los escritorios de agente, complete estos pasos:

1. Vaya a la página Finesse cfadmin.
2. Vaya al diseño del escritorio donde desea agregar este nuevo gadget. Puede colocar esto justo debajo del gadget CEJ.
3. Agregue **&filterTags=cc_AgentId** al final de la URL del agente. Esto filtrará los resultados por ID de agente en el escritorio de agente.

```

<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b140e1013a-vwxchannelderoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b140e1013a-vwxchannelderoadmin&metricId=7495152181613525414446053860-vwxchannelderoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_AgentId

Para configurar el **gadget CEA** para su uso en los escritorios de Supervisor, complete estos pasos:

1. Inicie sesión en el portal de administración de WxM.
2. Elija el espacio **Panel del Supervisor**.
3. Elija el **botón vertical** o **puntos suspensivos verticales**.
4. Haga clic en el gadget **Exportar Cisco Contact Center**.
5. Copie la **URL** de la página.
6. Vaya a la **página Finesse cadmin**.
7. Vaya al diseño del escritorio donde desea agregar este nuevo gadget
8. Agregue **&filterTags=cc_TeamId** al final de la URL y agregue la URL en el diseño del escritorio bajo la **sección supervisor**. Esto filtrará los resultados específicos del equipo del supervisor.

```

<icon>settings</icon>
<label>Webex Experience Management</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b140e1013a-vwxchannelderoadmin</gadget>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b140e1013a-vwxchannelderoadmin&metricId=61135413553322731584658225027-vwxchannelderoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_TeamId

Configuración de Communications Manager

Cuando UCCX recibe la respuesta de URI de SIP de WxM, UCCX envía una solicitud de redirección a CUCM para enrutar la llamada al URI de SIP. Para lograrlo, configure un troncal SIP en CUCM que apunte a su gateway de voz.

Name	Description	Calling Search Space	Device Pool	Route Pattern	Partition	Route Group	Priority	Trunk Type	SIP Trunk Status	SIP Trunk Duration	SIP Trunk Security Profile
cube.tmedemo.com	cube.tmedemo.com		Default	35.225.151.21				SIP Trunk	Full Service	Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes	Non Secure SIP Trunk Profile with UDP
cube.tmedemo.com	cube.tmedemo.com		Default	35.232.179.13				SIP Trunk	Full Service	Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes	Non Secure SIP Trunk Profile with UDP

Dentro de la interfaz de administración de CUCM:

1. Navegue hasta **Call Routing > SIP Route Pattern**.
2. Configure un patrón de ruta SIP para **cloudcherry.sip.twilio.com**.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

SIP Route Pattern Configuration

 Save
  Delete
  Copy
  Add New

- Status -

 Status: Ready

- Pattern Definition -

Pattern Usage: Domain Routing
 IPv4 Pattern*:
 IPv6 Pattern:
 Description:
 Route Partition:
 SIP Trunk/Route List*: [\(Edit\)](#)
 Block Pattern

- Calling Party Transformations -

Use Calling Party's External Phone Mask
 Calling Party Transformation Mask:
 Prefix Digits (Outgoing Calls):
 Calling Line ID Presentation*:
 Calling Line Name Presentation*:

- Connected Party Transformations -

Connected Line ID Presentation*:
 Connected Line Name Presentation*:

 *- indicates required item.

Configuración de gateway de voz

1. Configure un **dial-peer entrante** estándar desde CUCM.

```

dial-peer voice 300 voip
description incoming dial-peer from CUCM [redacted]
session protocol sipv2
session server-group 101
incoming uri via 300
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet1
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet1
dtmf-relay rtp-nte
no vad
  
```

2. Configure un **dial-peer saliente** para `cloudcherry.sip.twilio.com`. La puerta de enlace debe tener acceso a Internet para alcanzar la puerta de enlace Twilio.

```
dial-peer voice 280 voip
description to Cloud Cherry
session protocol sipv2
session target dns:cloudcherry.sip.twilio.com
destination uri 400
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip requiri-passing
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

Verificación

Utilice esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

1. Inicie sesión en Agent/Supervisor Desktop y verifique las cargas de gadgets CEA con datos NPS y CSAT.
2. A continuación, realice una llamada de prueba y verifique que el gadget CEJ se cargue con las encuestas anteriores de clientes para la ID de cliente específica.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.