

# WxM(Webex Experience Management) 설문조사를 UCCE 솔루션과 통합

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[음성 통화의 데이터 흐름](#)

[구성](#)

[Cloud Connect에서 WXM 서비스 프로비저닝](#)

[ICM 관련 구성:](#)

[CVP 관련 구성](#)

[Finesse 관련 컨피그레이션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise) 솔루션과 WxM 플랫폼 간의 데이터 흐름에 대해 자세히 설명합니다. 또한 음성 통화에 대한 SMS/이메일(Closed loop Deferred) 피드백 시스템을 달성하기 위해 솔루션을 구성하고 통합하는 데 필요한 단계를 제공합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CCE 릴리스 12.5 - UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 및 PCCE(Package Contact Center Enterprise)
- CVP(Customer Voice Portal) 릴리스 12.5
- Cloud Connect 릴리스 12.5
- WxM 플랫폼(이전의 클라우드 체리)

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 12.5(1) ES\_7
- CVP 12.5(1) ES\_6

- VB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES\_1
- Finesse 12.5(1) ES\_2
- WxM 플랫폼

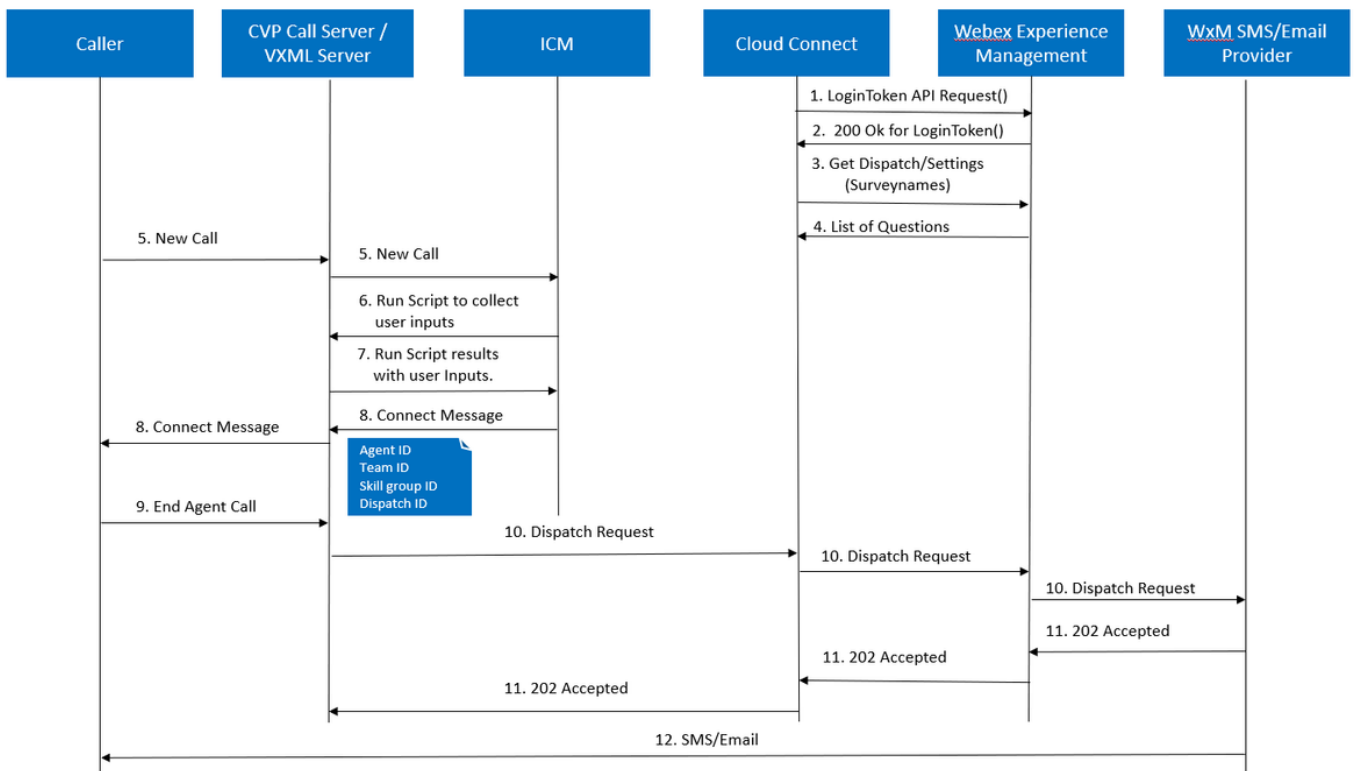
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경

WxM은 Cisco의 차세대 CEM(Customer Experience Management) 솔루션으로, 컨택 센터 상호 작용 전, 중, 후 등 모든 디지털 접점의 고객 여정 데이터를 실시간으로 통합 및 분석할 수 있습니다.

## 음성 통화의 데이터 흐름

이 데이터 흐름은 CVP(Customer Voice Portal) 포괄적 통화 흐름을 기반으로 합니다.



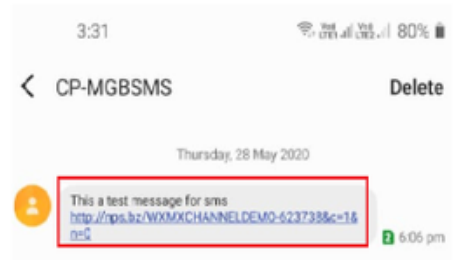
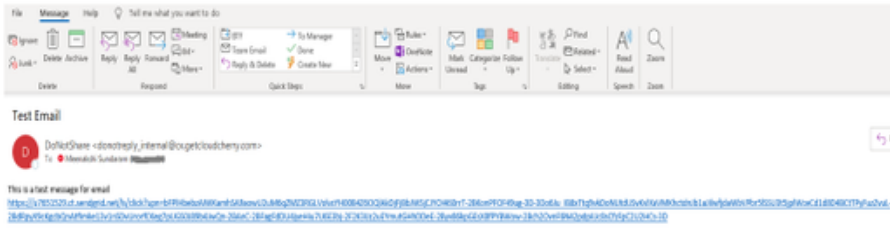
1. Cloud Connect 서버는 CLI 명령을 통해 WxM 계정이 설정된 후 Chrypoint 컨테이너를 시작합니다. 체리 포인트 컨테이너는 구성된 사용자 계정, API 키 등을 사용하여 LoginToken() API를 호출하고 인증을 위해 WxM으로 전송합니다.
2. WxM은 LoginToken 요청을 성공적으로 검증한 다음 200 OK를 다시 Cloudcherry 컨테이너로 전송합니다.
3. 그런 다음 Cherypoint Container는 WxM에 대한 Get Dispatch() 및 get Settings() API 호출을 호출합니다.
4. WxM은 디스패치 설정, 질문서, 템플릿, 프리필 등을 체리포인트 컨테이너에 반환합니다. 이 정

보는 먼저 PII(Personal Identity Information) 질문이 있는지 확인하기 위해 구문 분석됩니다. 이러한 경우 통화 설정에 따라 API 해시 알고리즘을 인출합니다. 12시간 동안 설문지는 서버 메모리에 저장됩니다.

5. 통화가 컨택 센터(발신자-> CVP -> ICM)로 수신되고 시스템에서 PCS(Post Call Survey) 기능이 활성화되어 있는지 확인합니다. 이 경우 ICM 스크립트에서 **user.microapp.isPostCallSurvey** 변수를 사용하여 활성화됩니다.
6. 수신 전화의 DN(Dialed Number)은 통화 유형과 연결되며, SMS/이메일(WxM deferred) 설문 조사가 이어집니다. ICM은 지연된 설문 조사와 발신자의 이메일/모바일 번호를 수신하기 위해 발신자 확인이 필요하므로 VXML 애플리케이션 세부사항을 전송하여 스크립트 **요청 실행**의 일부로 다시 CVP로 실행합니다.
7. VXML Server는 구축된 VXML 애플리케이션을 실행하며 지연된 설문 조사를 수신하려는 사용자의 의사를 캡처합니다. VXML 애플리케이션은 사용자의 ID와 이메일/모바일 번호도 캡처합니다. CVP VXML은 ExtVXML 변수의 일부로 음성 브라우저를 통해 ICM에 CVP로 다시 전송합니다. 이 전체 통화 흐름에서 VXML 레그는 사용자 입력 수집에 관여할 뿐이며 지연된 설문 조사 레그의 경우 WxM과 상호 작용/관련되지 않습니다. 이는 Inline 및 Deferred 흐름의 고유한 차이입니다.
8. ICM은 POD.ID의 일부로 CVP VXML(FromExtVXML 0 & 1)에서 받은 발신자의 입력을 수집하고 통화에 대한 에이전트 대상을 식별합니다. 그런 다음 ICM 라우터는 연결된 통화 컨텍스트 정보(예: 상담원 ID, 직무 그룹 ID, 팀 ID, 디스패치 ID)와 다른 통화 컨텍스트 정보를 CONNECT 메시지의 CVP로 다시 보냅니다. 이는 ECC(Expanded Call Context) 변수 CxSurveyInfo에서 달성할 수 있습니다. CVP SIP 레그는 연결 메시지를 처리하고 대상 에이전트에게 통화를 전달합니다.
9. 발신자가 통화의 연결을 끊습니다. CONNECT 메시지의 일부로 수신된 디스패치 ID는 통화가 종료된 후 발신자에게 이메일/SMS를 전송해야 함을 CVP 통화 서버에 알립니다.
10. CVP 호출 서버는 요청 일괄 처리를 생성하여 Cloud Connect에 전송하며, 여기에는 디스패치 ID, 고객 ID, 이메일 및 모바일 번호(8단계에서 수신)가 포함되어 있으며 Cloud Connect에서 DispatchRequest() API를 호출합니다. Cloud Connect가 디스패치 요청을 수신하면 디스패치 템플릿에 따라 모든 프리필 태그를 업데이트하고 DispatchRequest()를 WxM으로 전달합니다. 그러면 WxM에 구성된 WxM SMS/Email Provider로 전달됩니다.
11. WxM SMS/이메일 제공자는 DispatchRequest()를 수락하고 **ack 202 Accepted**를 다시 WxM으로 보냅니다. WxM이 **202 Accepted** 메시지를 수신하면 CVP로 다시 전달됩니다.
12. WxM SMS/이메일 제공자는 발송 요청에 따라 SMS/이메일 형식으로 설문 조사 정보를 전송합니다. 발신자가 이미지에 표시된 대로 이메일/SMS를 수신합니다.

## Sample Email Survey

## Sample SMS Survey

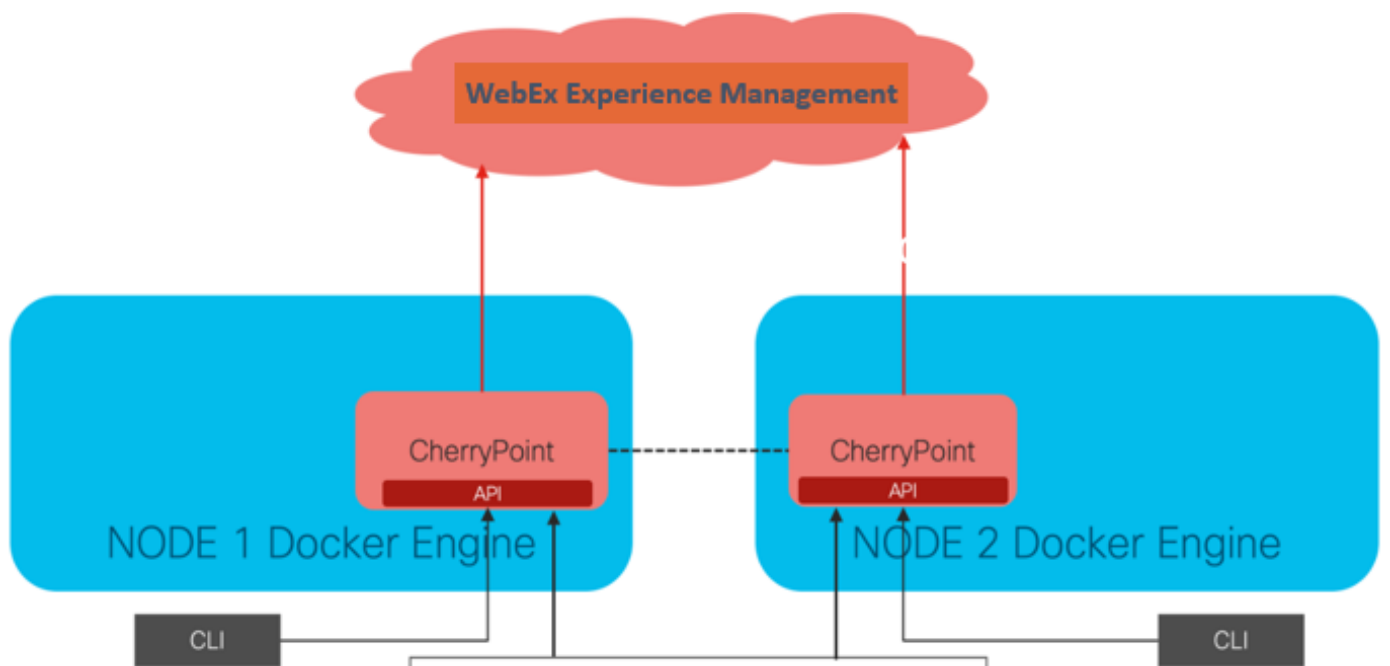


이메일/SMS의 링크를 사용하고 **START(시작)**를 클릭하여 설문조사 질문을 작성할 수 있습니다. 모든 질문에 답하고 제출하면 WxM 응답으로 전달됩니다.



## 구성

### Cloud Connect에서 WXM 서비스 프로비저닝



Cloud Connect는 CherryPoint라는 새로운 컨테이너 서비스를 사용하여 WxM 플랫폼과 상호 작용

합니다.이 서비스는 클라우드 연결의 두 노드에서 활성 상태 모드로 실행되며 WxM 플랫폼에 액세스할 수 있습니다.

WxM 포털과 클라우드 연결을 통합하려면 WxM 라이선스를 구매해야 합니다.이렇게 하면 WXM 활성화 팀에서 온보딩 프로세스가 트리거됩니다.조직 생성을 성공적으로 마치면 이러한 필수 항목이 등록된 이메일 주소로 전송됩니다.

- 데스크톱 사용자 및 API 키
- 시스템 사용자 및 API 키
- 음성 PIN 접두사
- 웹 URL 접두사
- 배포 ID
- 프록시 세부 정보

위 정보가 기본 클라우드 연결 서버에서 수신되면 컨피그레이션 세부 사항을 업데이트하고 클라우드 연결을 WxM에 통합하기 위해 `cloudconnect cherrypoint config` 명령을 실행합니다.

```
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) Jdoeprodssystem :
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:█
```

위치:

- 배포 ID:더미 번호 또는 CCE 솔루션 시스템 ID일 수 있습니다.
- 프록시 세부 정보:사용된 프록시가 비보안(포트 80 또는 8080) 또는 보안(포트 443)인지 확인합니다. 인증이 있는 프록시는 지원되지 않습니다.

컨피그레이션 세부사항이 업데이트되면 `cherrypoint container`를 `stop` 및 `start` 명령과 함께 다시 초기화합니다.

- `utils cloudconnect 중지 cherrypoint`
- `utils cloudconnect 시작 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:█
```

WXM에 대한 컨피그레이션 및 연결을 확인하려면 이 명령을 각각 실행할 수 있습니다.

- cloudconnect cherrypoint 컨피그레이션 표시

```
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:
```

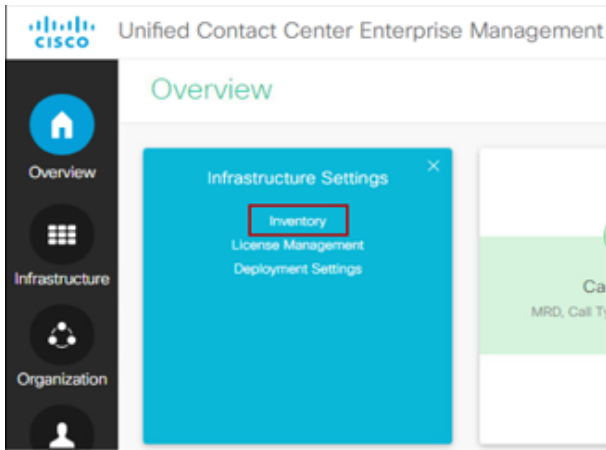
참고:인터넷 연결에 문제가 있으면 코드 400에 오류가 표시됩니다.

```
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:
```

## ICM 관련 구성:

### 1. 인벤토리 데이터베이스의 클라우드 연결

첫 번째 단계는 AW(관리 워크스테이션) 인벤토리 데이터베이스에 클라우드 연결 서버를 추가하는 것입니다.서버를 포함하려면 인프라 카드의 인벤토리 가젯의 CCE 관리 페이지에서 클라우드 연결 서버 세부 정보를 추가합니다.



**Add Machine**

Type: Cloud Connect Publisher

Note: The Cloud Connect Subscriber will be added automatically

Hostname/IP Address\*

---

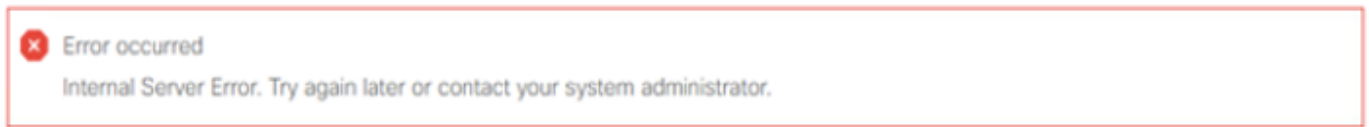
Cloud Connect Administration

Username\*

Password\*

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

**참고:** 페이지에 'Internal Server Error(내부 서버 오류)'가 표시될 수 있습니다. 이는 AW와 클라우드 연결 서버 간의 보안 통신이 부족하기 때문입니다.



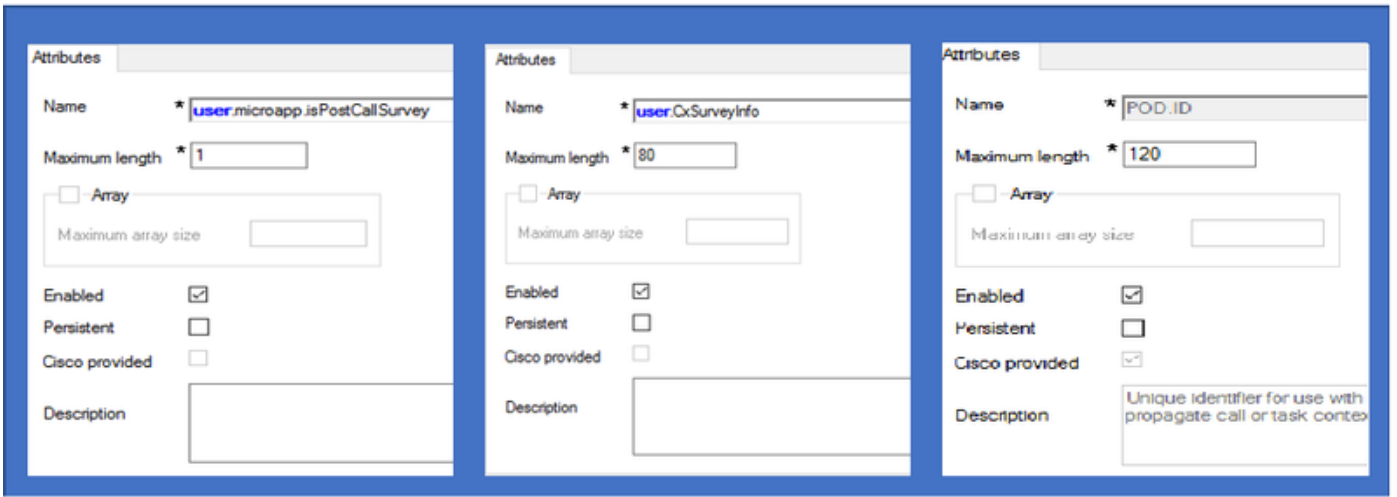
이 문제를 해결하려면 서버 간에 올바른 인증서가 교환되는지 확인하십시오. CCE 솔루션용 자체 서명 환경에서 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서: [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#)을 참조하십시오. CA 서명: [CCE CA 서명 인증서](#)

## 2. ECC 변수

이러한 ECC 변수가 ICM 솔루션에서 활성화되었는지 확인합니다.

- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.Cx설문조사 정보
- POD.ID





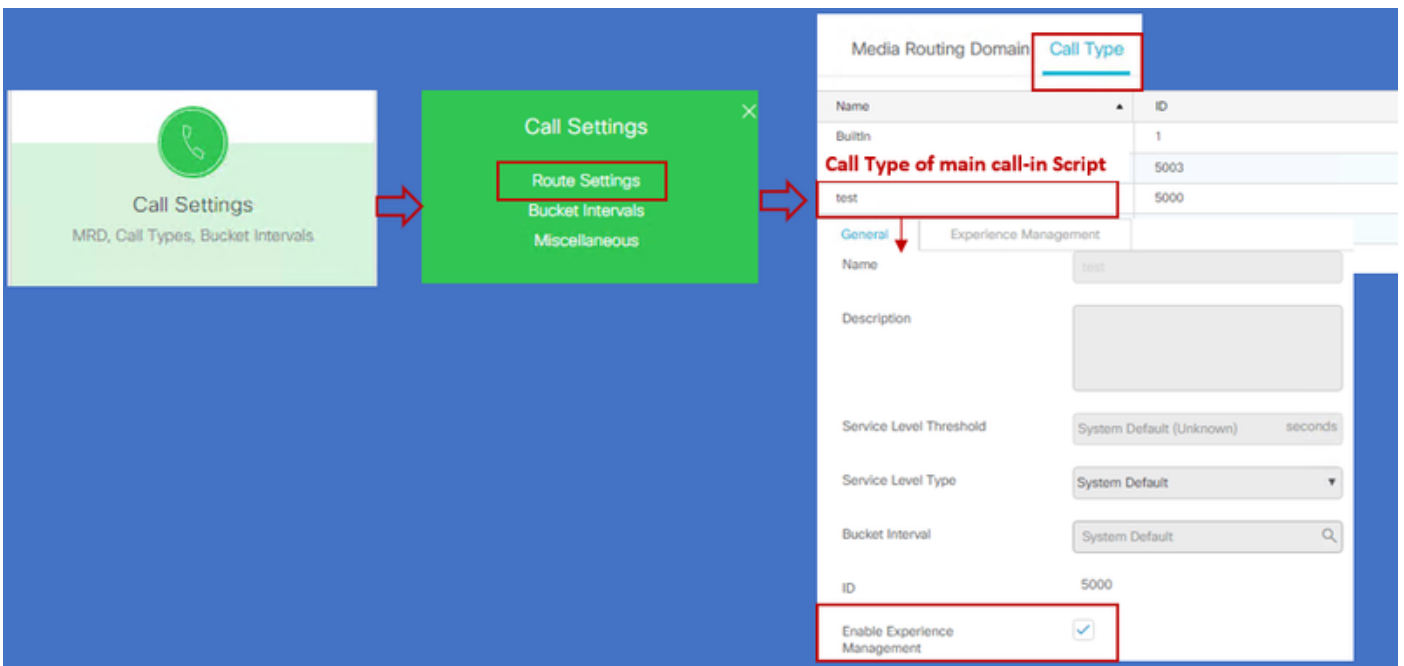
**참고:**user.CxSurveyInfo 변수 및 POD.ID 변수가 올바르게 설정되지 않은 경우 CVP 서버가 클라우드 연결 서버에 대한 API 요청을 생성하지 못합니다.

### 3. ICM 통화 유형 및 설문조사 연결

**지연된 설문조사:**이 설문조사 유형에서는 고객 통화가 종료된 후 SMS 또는 이메일을 통해 고객이 편리하게 응답할 수 있는 설문조사 링크를 받게 됩니다.

비즈니스 요구 사항에 따라 ICM 기본 스크립트와 연결된 통화 유형에 대해 지연된 설문조사를 활성화할 수 있습니다.

CCE 관리 페이지를 통해 통화 유형 및 설문조사를 매핑할 수 있습니다.Call settings(통화 설정) > Route settings(경로 설정) > Call Type(통화 유형) 페이지로 이동하여 설문조사 연결이 필요한 icm 스크립트의 통화 유형을 선택하고 Enable Experience Management(경험 관리 활성화) 상자를 선택합니다.

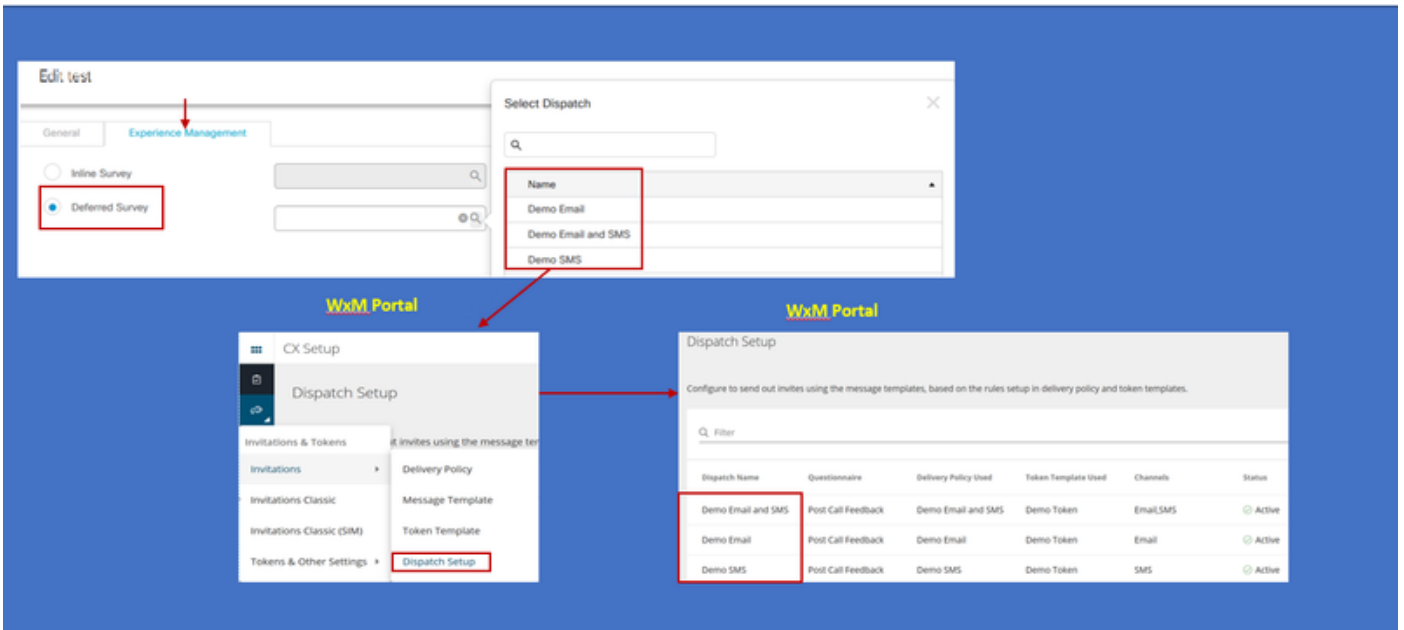


**참고:**사용자가 CCEAdmin을 통해 통화 유형 페이지에 도달하면 AW는 <https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true>를 클라우드 연결 서버에 전송하여 chrypoint 서비스의 통합 상태를 확인합니다.결과 서비스가 up 상태이면 **Enable**



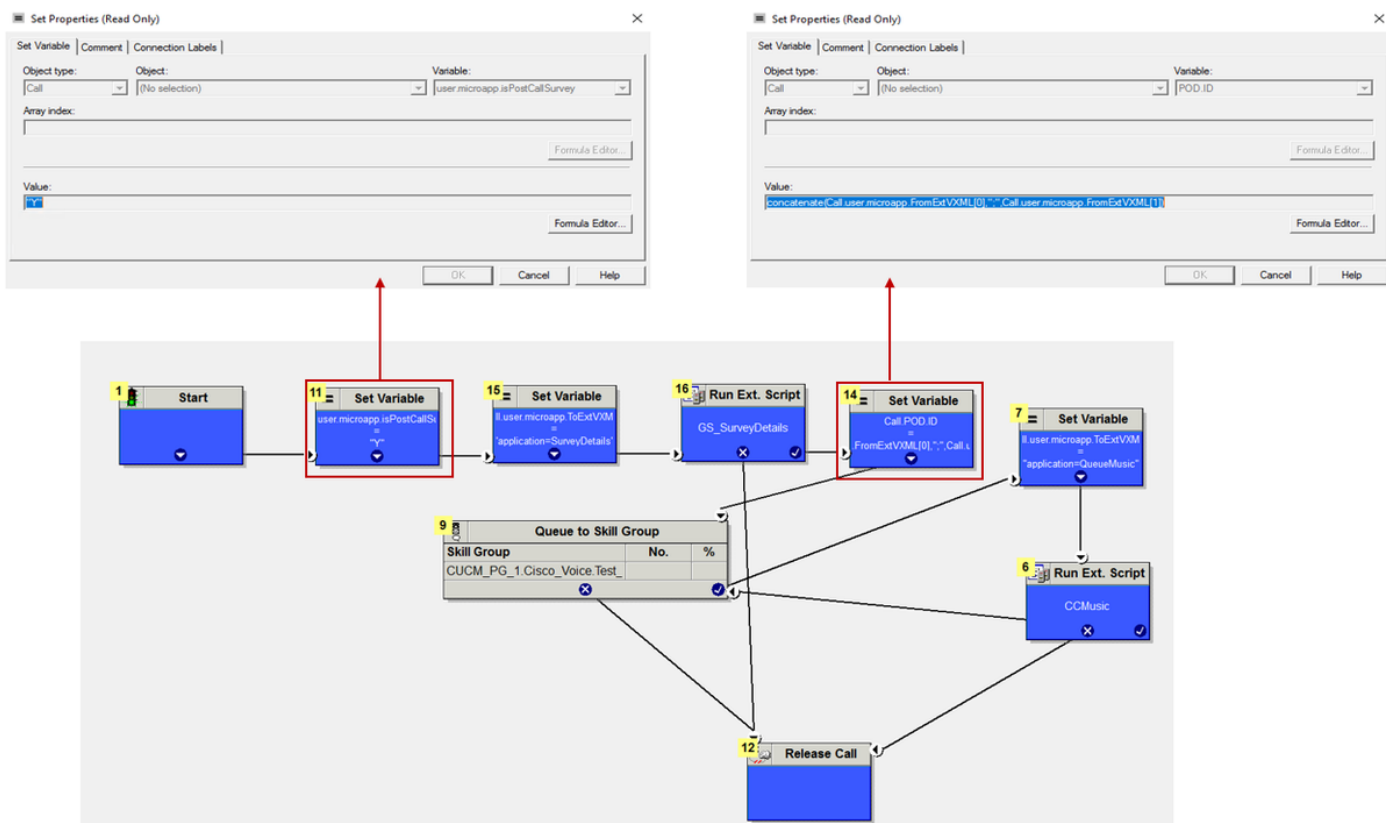
Experience Management(환경 관리 활성화)가 UI에 표시되고, 그렇지 않으면 옵션이 표시되지 않습니다.

Experience Management(환경 관리) 탭에서 WxM 포털에 구성된 원하는 설문지와 함께 제공된 설문조사를 선택합니다. Select Questionnaire(질문지 선택) 페이지에 입력된 설문지는 WxM 포털에서 구성한 질문입니다. 클라우드 연결을 통해 동기화됩니다.



#### 4. 기본 통화 인 스크립트 구성:

주 스크립트에서 `user.microapp.isPostCallSurvey` 변수가 설정되었는지 확인합니다. 이 스크립트에서 WxM 통화 후 설문조사가 필요한 경우 변수를 'Y'로 설정하고, 'N' 플래그는 이 주 스크립트로 들어오는 통화에 대해 WxM PCS를 비활성화합니다.



POD.ID Value set to -->

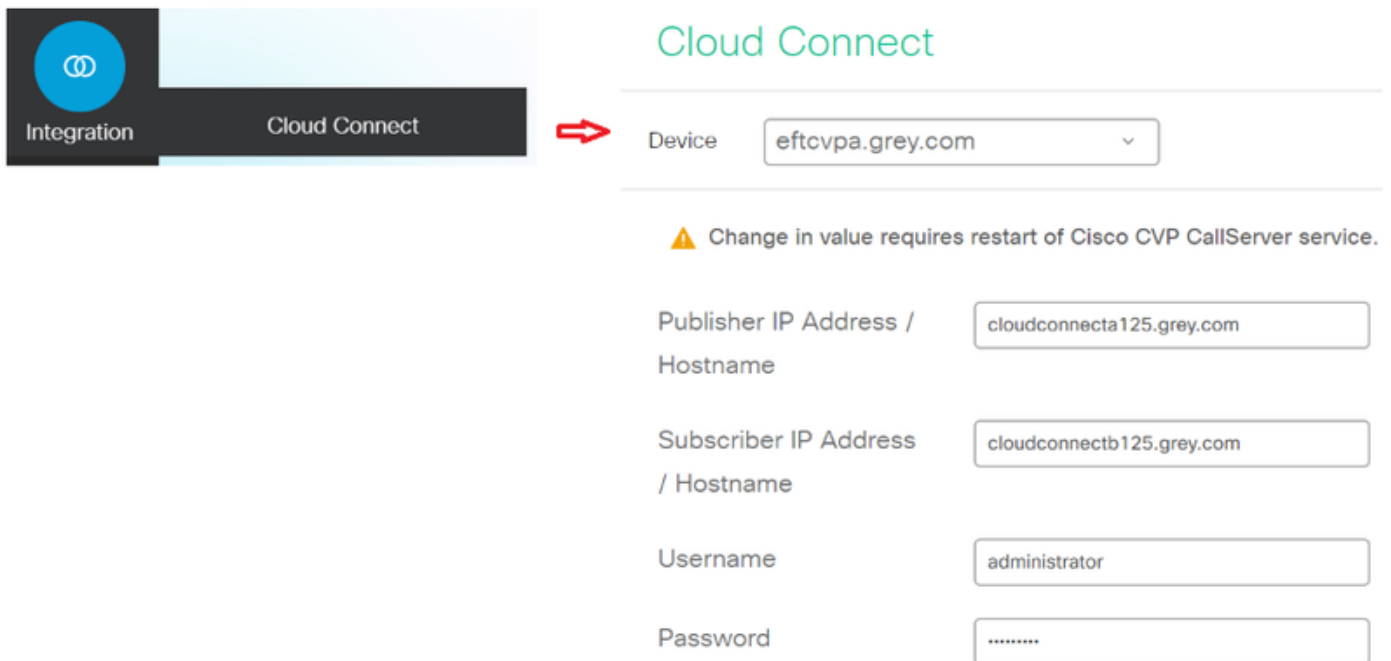
```
concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])
```

**참고:**user.microapp.isPostCallSurvey 설정 변수 노드가 기본적으로 스크립트에서 구성되지 않은 경우 CVP는 통화 후 설문 조사를 위해 통화를 표시하지만 설문조사는 기존 PCS 기능에서만 작동하므로 WxM PCS 호출이 실패합니다.

## CVP 관련 구성

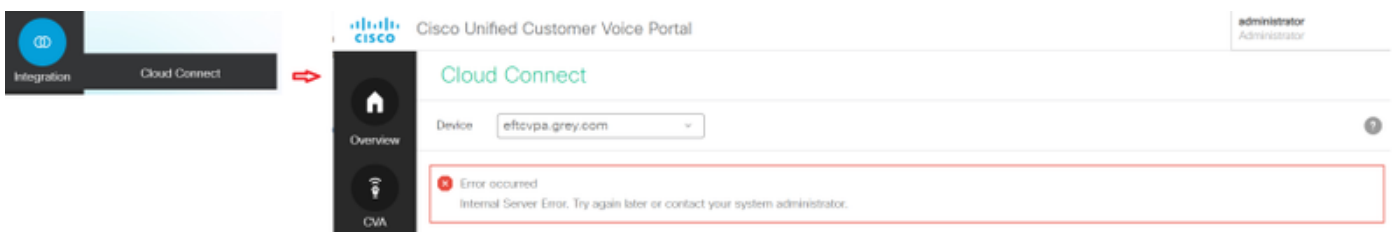
### 1. NOAMP에 CloudConnect 연결

CVP VXML Server 구성 요소가 클라우드 연결과 통신하는 첫 번째 단계는 클라우드 연결 서버를 CVP NOAMP(New Operations Manager) 포털에 추가하는 것입니다. 추가하려면 통합 섹션의 NOAMP 페이지에서 클라우드 연결을 클릭하고 디바이스 드롭다운 목록에서 CVP Call Server를 선택하고 클라우드 연결 서버 세부 정보를 추가합니다.



**참고:** 모범 사례로서 클라우드 연결 서버의 FQDN(Fully Qualified Domain Name)을 사용해야 합니다.

이 페이지에서 '내부 서버 오류'를 확인할 수 있습니다. 이는 OAMP와 CVP 통화 서버 간의 보안 통신이 없기 때문입니다.



이 문제를 해결하려면 CVP 서버와 OAMP 서버 간에 올바른 인증서가 교환되어야 합니다. CCE 솔루션용 자체 서명 환경에서 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오: [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#). CA 서명: [CCE CA 서명 인증서](#)

OAMP 서버는 클라우드 연결 서버 세부 정보를 모든 CVP 통화 서버에 푸시하며, 정보는 이미지에 표시된 대로 sip.properties 파일에 추가됩니다.

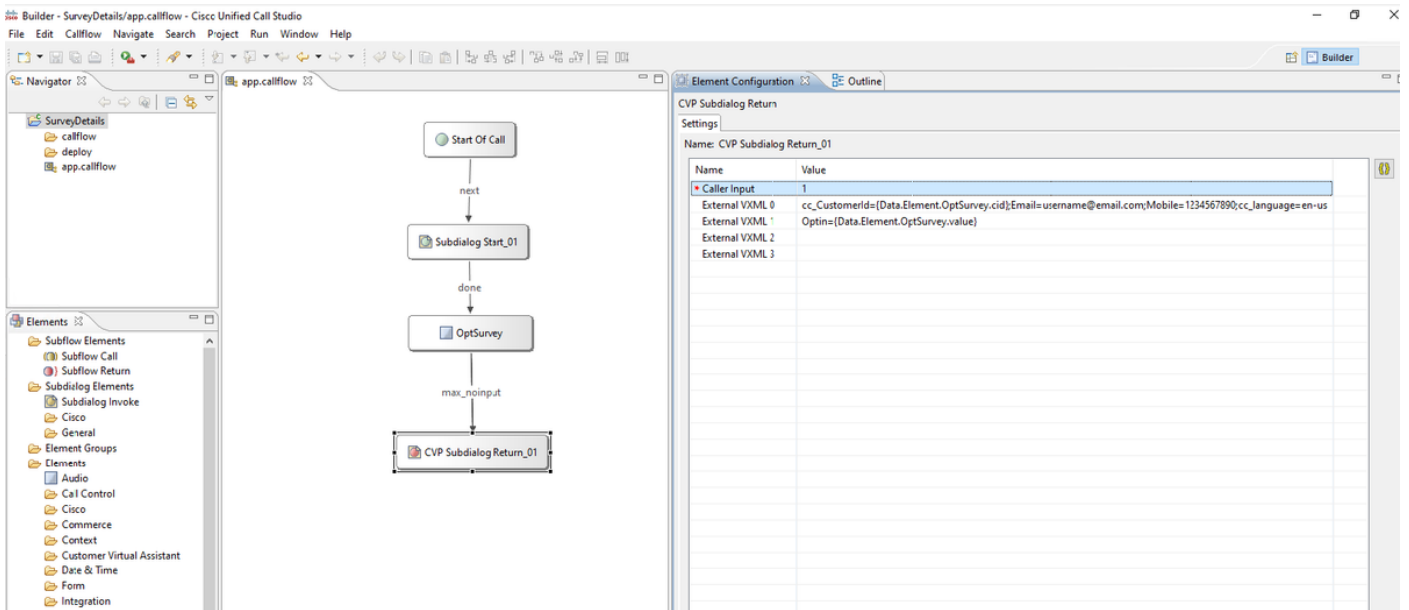
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/

#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 = 30000
```

**참고:**NOAMP에서 cloudconnect를 추가하면 시스템은 cloudconnect 노드, 사용자 이름 및 비밀번호를 sip.properties 파일에 푸시합니다. 이 파일이 없는 경우 위 스크린샷의 나머지 모든 필드를 파일에 수동으로 추가해야 합니다.

CVP 통화 서버를 다시 시작합니다.

## 2. 사용자 입력 수집을 위한 Call Studio 응용 프로그램 만들기:

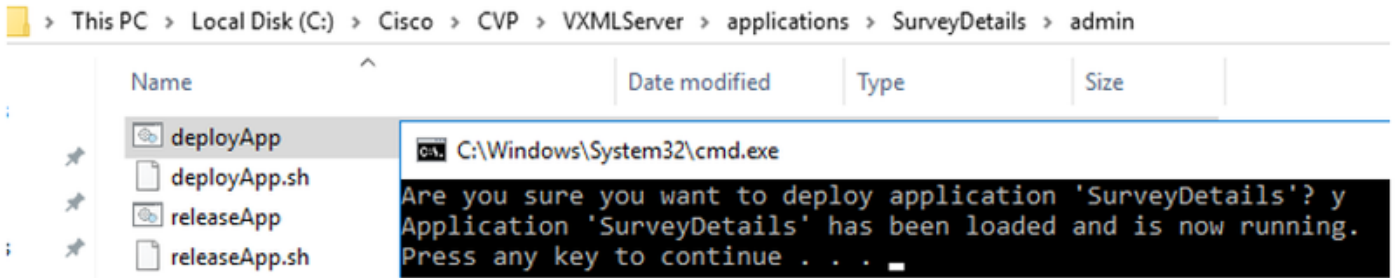


```
External VXML 0 set to -->
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

**참고:**위의 예에서 외부 VXML 0 변수는 수동으로 설정됩니다. 실제 구축은 데이터베이스 단계 등을 통해 고객의 이메일/모바일 번호로 전화를 건 번호를 찾는 여러 가지 방법으로 수행할 수 있습니다.

## 3. 애플리케이션 배포

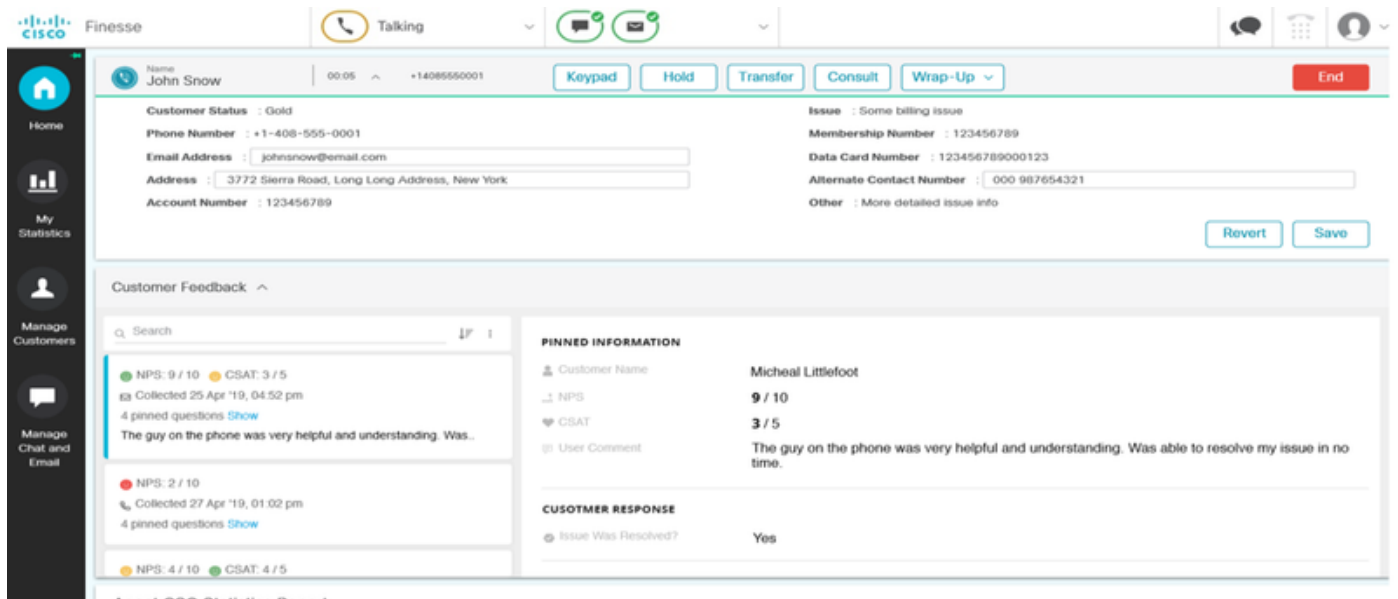
앱을 배포합니다.deployapp 배치 파일을 클릭합니다.



## Finesse 관련 컨피그레이션

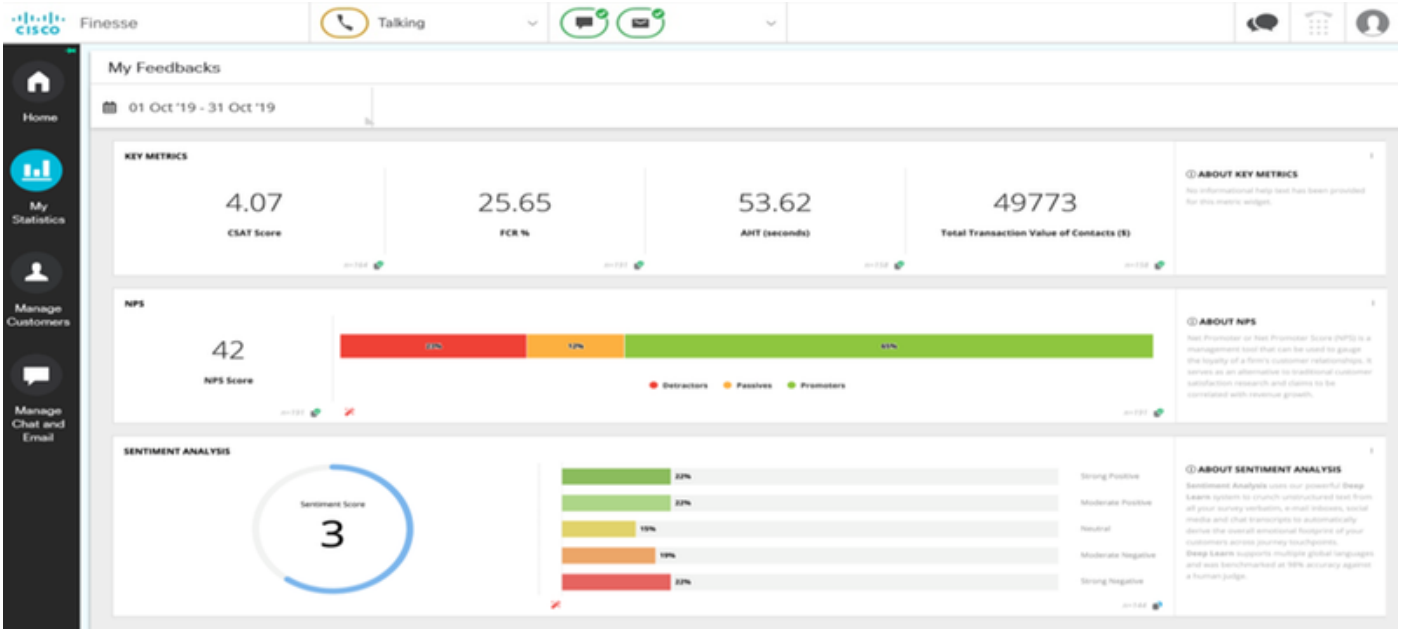
WxM은 콜센터 상담원과 슈퍼바이저를 위한 두 가지 가젯을 제공합니다.

가. CEJ(Customer Experience Journey) 가젯:고객이 고객 통화를 수락할 때 고객으로부터 상담원 에 대한 모든 이전 설문조사 응답을 시간순으로 표시합니다.

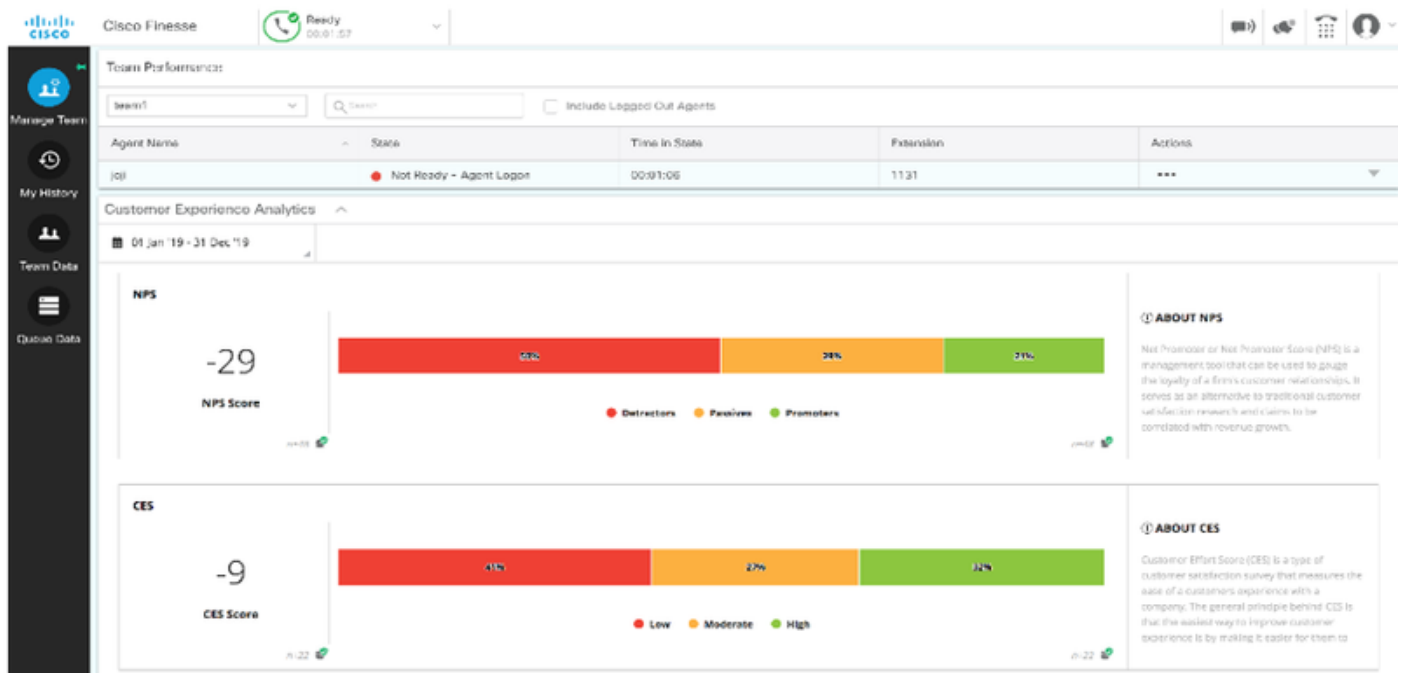


나. CEA(Customer Experience Analytics) 가젯: CEA는 Finesse에 로그인한 리소스 유형에 따라 정보를 표시합니다.

상담원:NPS, CSAT 및 CES와 같은 업계 표준 메트릭을 통해 에이전트의 전체 펄스를 표시합니다.



수퍼바이저:NPS, CSAT 및 CES와 같은 업계 표준 메트릭을 통해 Team\Agents의 전체 펄스를 표시합니다.



이러한 가젯을 finesse에서 활성화하려면 다음 단계를 수행해야 합니다.

## 1. 인증서 교환

가젯은 WxM 플랫폼과 직접 상호 작용하여 필요한 정보를 가져옵니다.WxM이 가젯의 요청을 수락하려면 클라우드 연결에서 fesse 서버를 가져오는 권한 부여 토큰이 필요합니다.성공적인 통신을 위해서는 finesse와 클라우드 연결 서버 간의 SRC 규정 준수 인증서 교환이 필요합니다. 자체 서명 환경의 경우 이 문서에 설명된 단계를 수행하십시오.

## 2. Finesse 관리자의 클라우드 연결

Finesse는 클라우드 연결 서버를 알고 있어야 하며, 이를 통해 클라우드 연결 세부 정보를 finesse 관리 페이지에 추가할 수 있습니다.



## Cloud Connect Server Settings

Username\*

Password\*

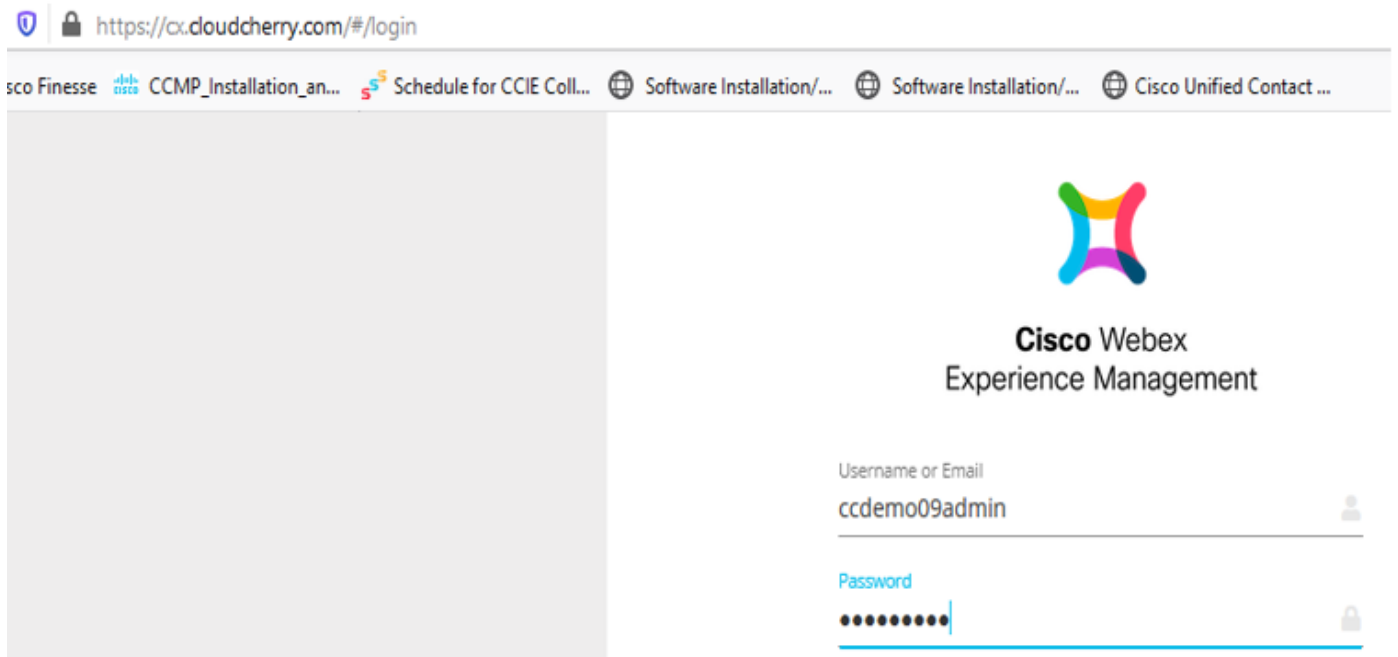
Publisher Address\*

Subscriber Address

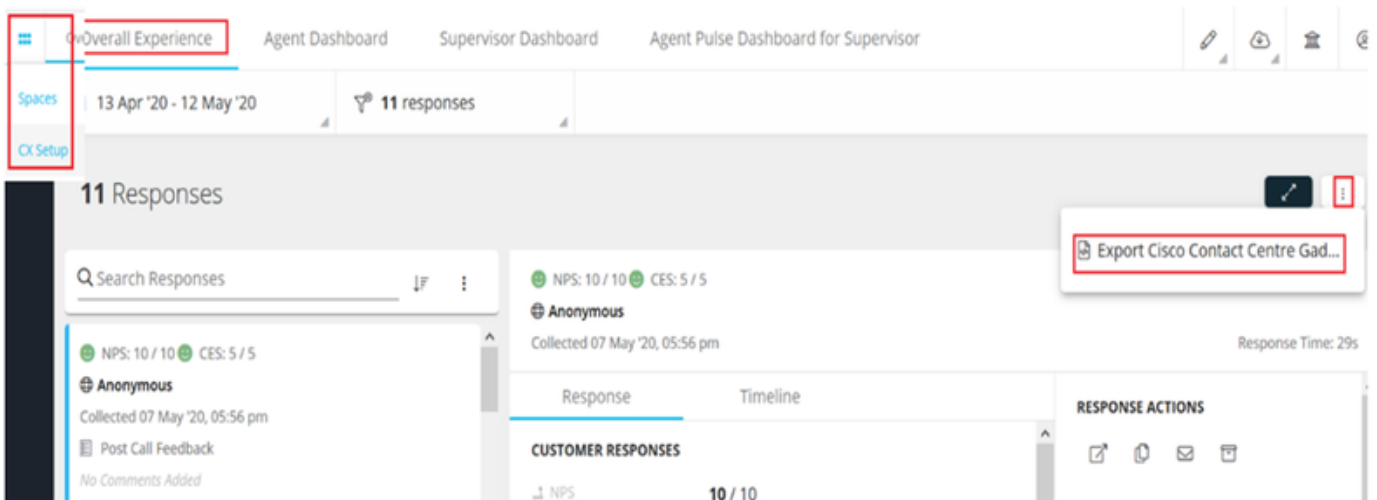
### 3. 가젯 지원

CEJ 가젯:finesse에서 CEJ 가젯을 활성화하려면 WxM에서 가젯 코드를 내보내고 에이전트 및 수퍼바이저의 finesse 관리 데스크톱 레이아웃 페이지로 복사합니다.이를 위한 단계는 다음과 같습니다.

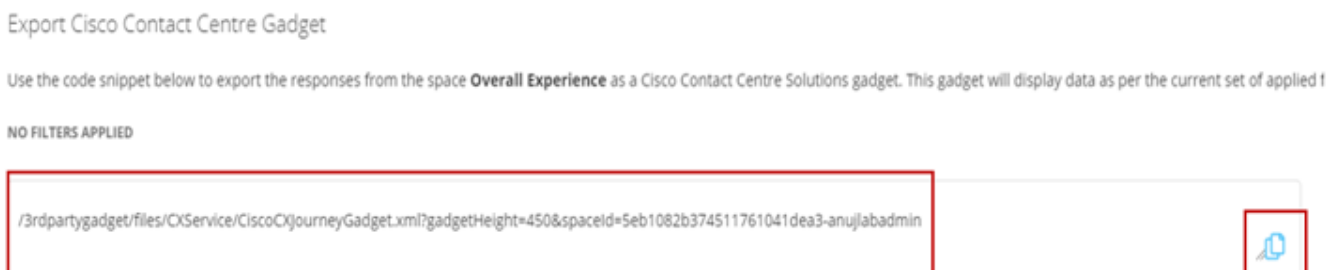
1단계. 관리자 계정으로 WxM에 로그인합니다.



2단계. 스페이스에서 CEJ 가젯을 다운로드합니다. - Overall Experience - Cisco Contact Center 여정 가젯을 내보냅니다.



3단계. URL을 복사합니다.



4단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 에이전트 레이아웃의 홈 탭 아래 URL이 포함됩니다.



```

<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.
  
```

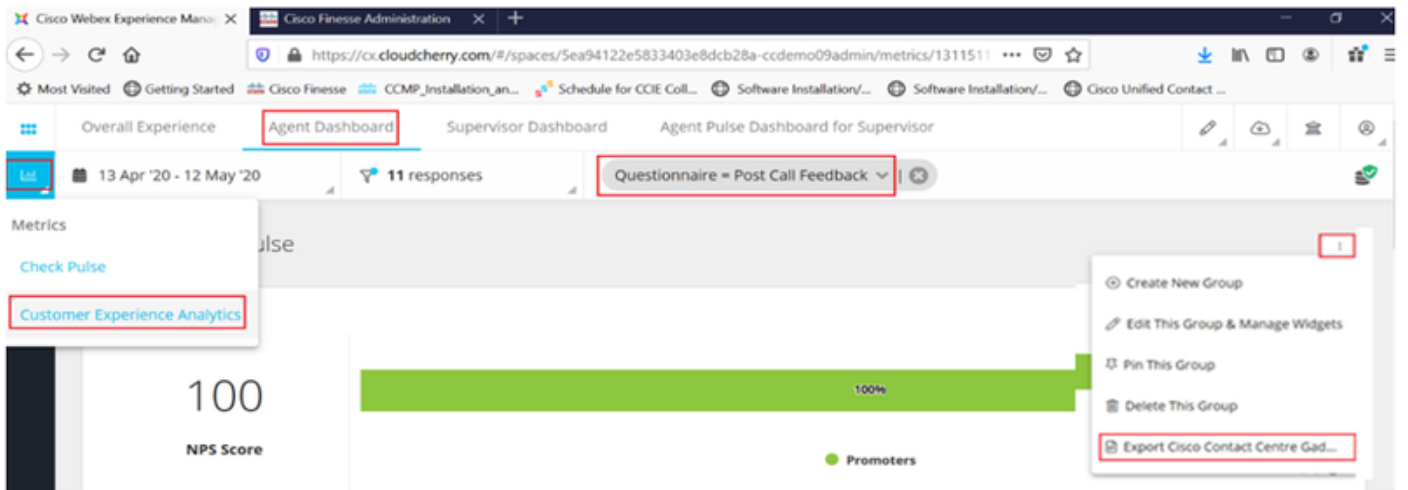
5단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 슈퍼바이저 레이아웃의 **홈** 아래에 동일한 URL이 포함됩니다.

```

<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
  
```

CEA 에이전트 가젯:finesse의 상담원에 대해 이 애플리케이션을 활성화하려면 CEJ 가젯과 유사한 단계가 필요합니다.

1단계. 스페이스의 WxM 관리 포털에서 Agent Dashboard(상담원 대시보드)를 선택하고 왼쪽 탐색 모음에서 **Customer Experience Analytics(고객 경험 분석)** 옵션을 선택합니다. CEA 월보드가 로드 되면 Press(누르기) 버튼을 누르고 드롭다운 메뉴에서 **Export Cisco Contact Center Gadget** 옵션을 선택합니다.



2단계. URL을 복사하고 URL을 수정합니다.&filterTags=cc\_AgentId 필터를 추가합니다.

## 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>
```

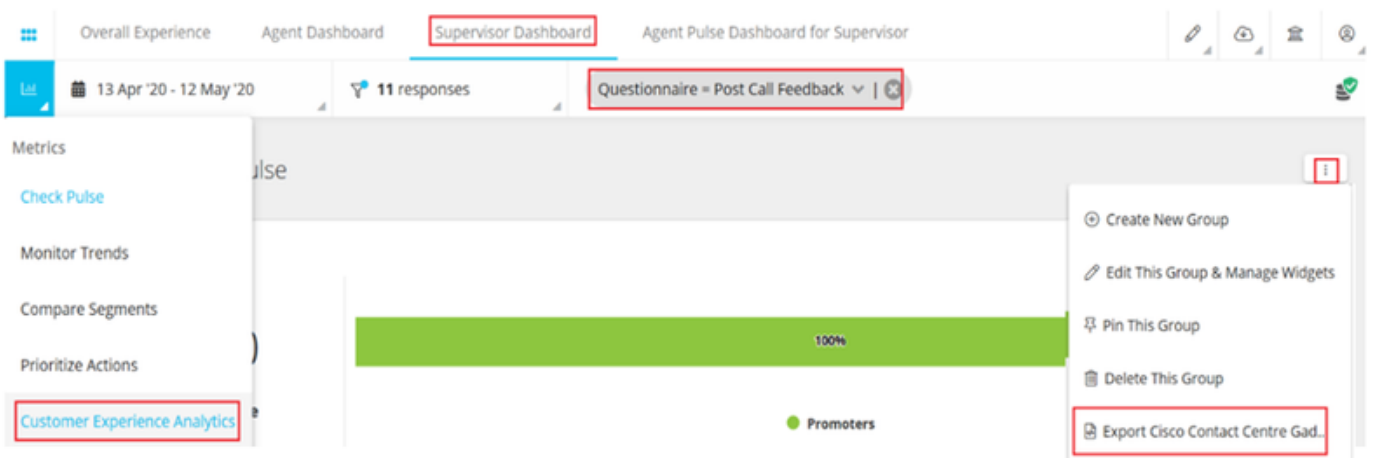
Add filter tag in Finesse desktop layout

3단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 에이전트 역할의 myStatistics 탭 아래 URL이 포함됩니다.

```
<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>
```

CEA 슈퍼바이저 가젯:finesse에서 슈퍼바이저에 대해 이 애플리케이션을 활성화하려면 CEJ 가젯과 유사한 단계가 필요합니다.

1단계. 스페이스의 WxM 관리 포털에서 Supervisor Dashboard(슈퍼바이저 대시보드)를 선택하고 왼쪽 탐색 막대에서 **Customer Experience Analytics** 옵션을 선택합니다. CEA 월보드가 로드되면 다음을 누릅니다.버튼을 클릭하고 드롭다운 메뉴에서 **Export Cisco Contact Center Gadget** 옵션을 선택합니다.



2단계. URL을 복사하고 URL을 수정합니다.filter **&filterTags=cc\_TeamId**를 추가합니다.

## 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=4f3mih1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId → Add filter tag in Finesse desktop layout
  </gadget>
</gadgets>
```

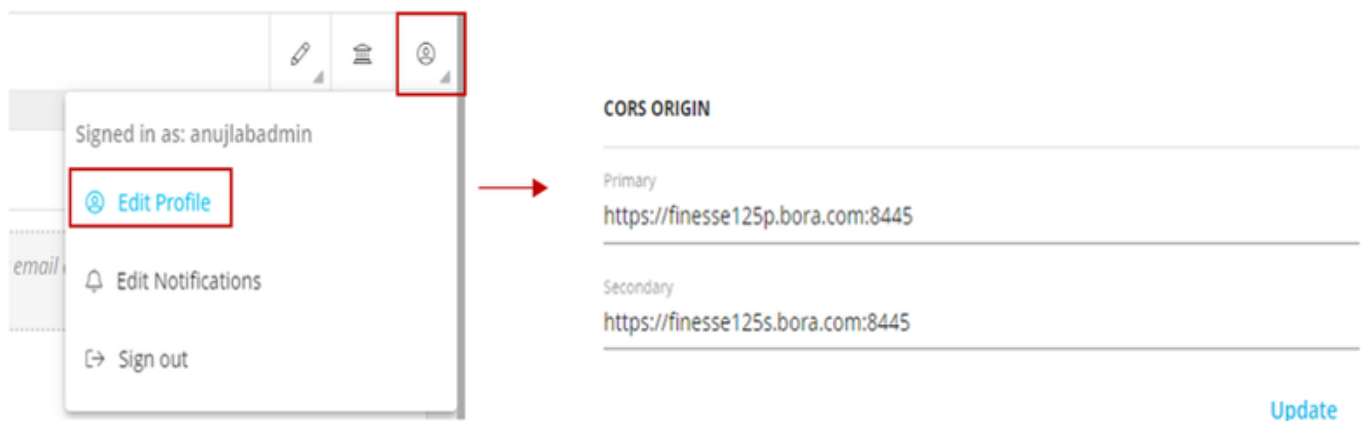
3단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 Supervisor 역할의 **teamData** 탭 아래 URL이 포함됩니다.

```
<id>teamData</id>
<icon>TEAM-DATA</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=5ecc895b187b1480e1013c-uxmchannelseoadmin&metricId=2144639375156433559602658425-uxmchannelseoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/liveData/liveDataGadget.xml?gadgetMetric=310&viewId=008011317E054A00004F3AE20C5139E3&filterId=agentsStats.ID+CLKzoteamName</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/historical/historicalGadget.xml?</gadget>
```

## 4. 화이트리스트 Finesse 서버 URL

finesse에서 WxM까지 API 요청을 인증하려면 WxM 서버에서 finesse 서버 URL을 화이트리스트에 추가해야 합니다.

WxM 관리 포털에서 - CORS ORIGIN 탭 아래의 수정 프로파일에는 포트 8445가 있는 finesse 서버 URL이 포함됩니다.



The image shows a user interface for Finesse. On the left, a user menu is open for 'anujlabadmin', with the 'Edit Profile' option highlighted. An arrow points from this menu to the 'CORS ORIGIN' configuration page on the right. The 'CORS ORIGIN' page has two sections: 'Primary' and 'Secondary', both containing the URL 'https://finesse125p.bora.com:8445'. An 'Update' button is visible at the bottom right of the configuration page.

**참고:** URL은 finesse 서버의 FQDN이거나 https://\*.bora.com:8445과 같은 와일드 카드일 수 있습니다.

**다음은 확인합니다.**

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

## 문제 해결

현재 이 컨피그레이션을 트러블슈팅하는 데 사용할 수 있는 특정 단계가 없습니다.

## 관련 정보

- WxM 인라인 설문조사에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [WxM\(Webex Experience Management\) 인라인 설문조사와 UCCE 솔루션 통합](#)
- CCE 솔루션용 자체 서명 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#)
- CCE 솔루션에서 CA 서명 인증서 구현에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [CCE CA 서명 인증서](#)
- CVP GitHub WxM 애플리케이션: [기본 WxM 애플리케이션 CVP GitHub](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)