

Uitgebreid Webex Experience Management (WXM) onderzoek met UCCE oplossing

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Data Flow voor een spraak](#)

[Configureren](#)

[WXM-service op Cloud Connect](#)

[ICM-gerelateerde configuratie:](#)

[Configuratie van CVP](#)

[Configuratie veraf](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft in detail de gegevensstroom tussen de Cisco Contact Center Enterprise (CCE)-oplossing en het WXM-platform. Daarnaast biedt het de stappen die nodig zijn om de oplossing te configureren en te integreren om een gesloten loop-uitgesteld terugkoppelingssysteem (sms/e-mail) voor spraakoproepen te bereiken.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CCE release 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en Packet Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP) release 12.5
- Cloud Connect release 12.5
- WXM-platform (voorheen bekend als Cloud Cherry)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- UCS E12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_6
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finse 12.5(1) ES_2
- WX200M-platform

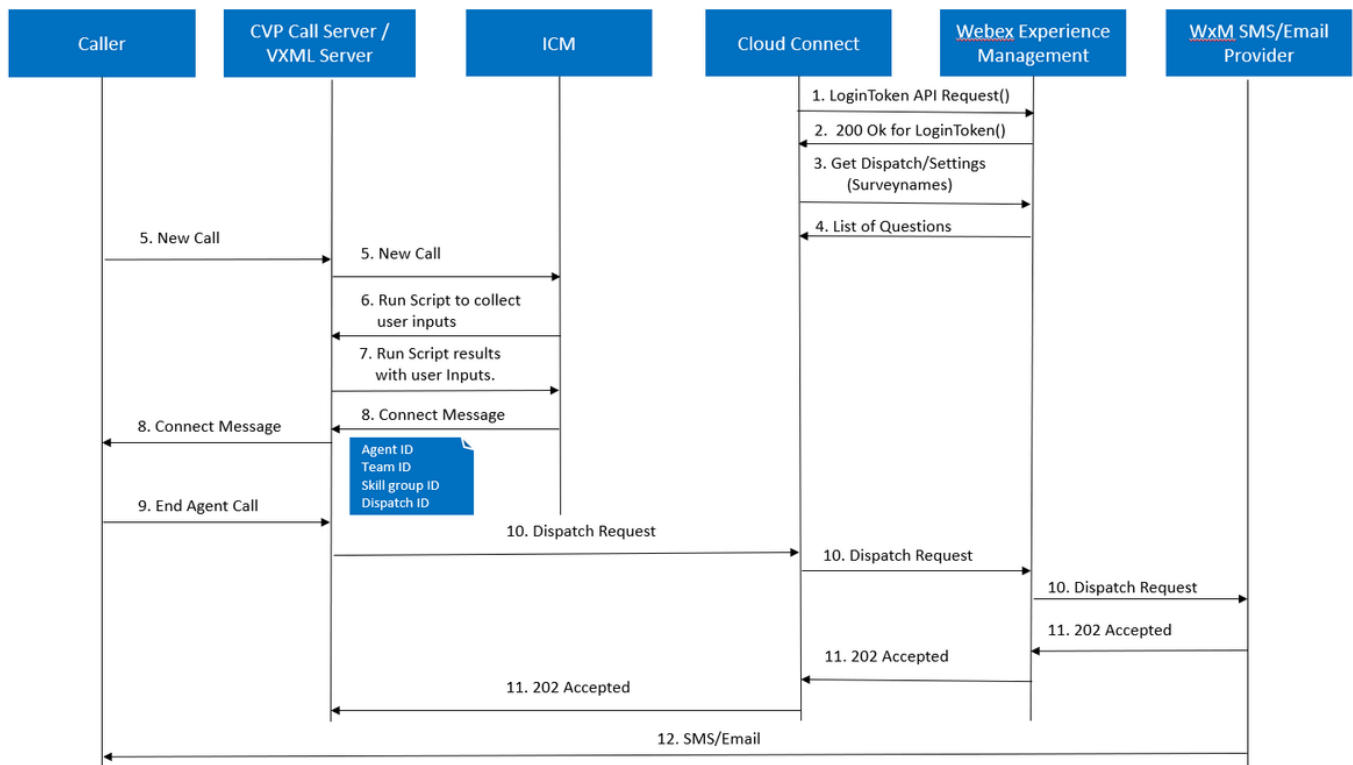
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrond

WXM is de volgende generatie Customer Experience Management (CEM) oplossing voor Cisco die bedrijven de mogelijkheid biedt om de gegevens voor klantreizen in real time te consolideren en analyseren van alle digitale touchpoints - voor, tijdens en na de interactie tussen het contactcentrum.

Data Flow voor een spraak

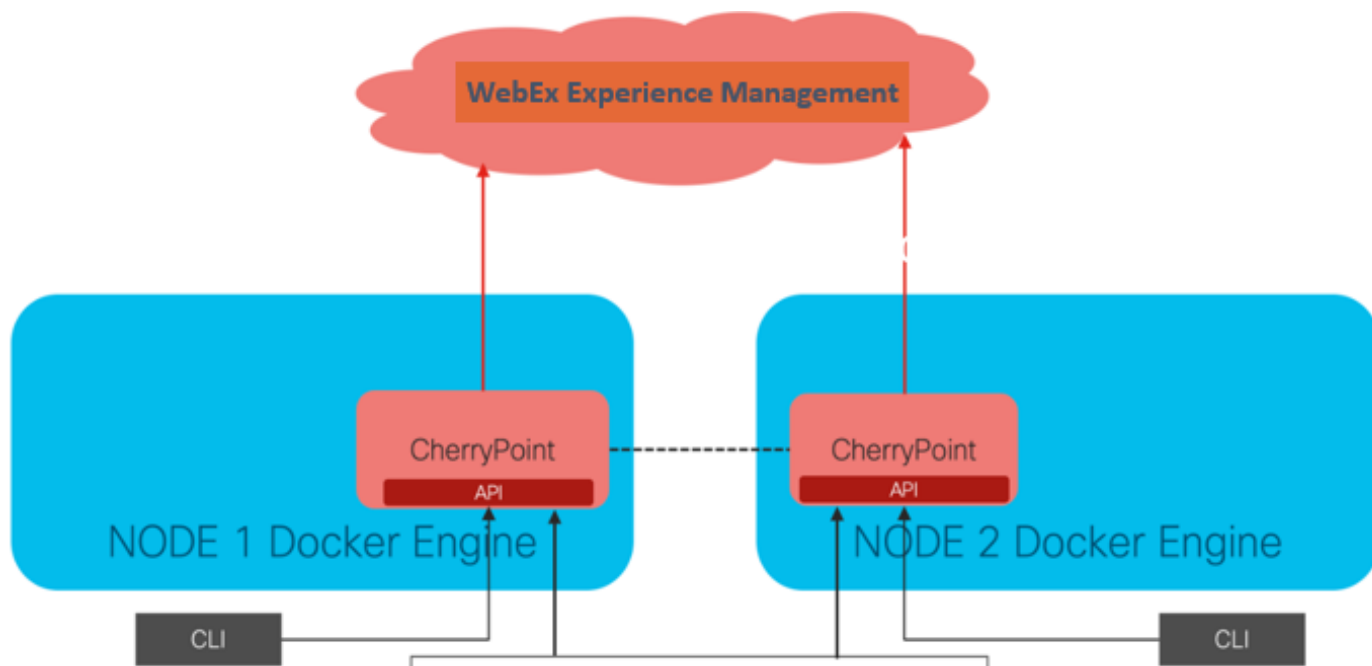
Deze gegevensstroom is gebaseerd op de uitgebreide Call Flow (CVP) van Customer Voice Portal (CVP).



1. Cloud Connect-server start de Cherrypoint-container nadat de WxM-account is ingesteld via de CLI-opdrachten. Cherry point container gebruikt een LoginToken () API met de geconfigureerde gebruikersaccount, API-toetsen etc. en stuurt het naar WxM voor verificatie.
2. WXM bevestigt het LoginToken-verzoek met succes en stuurt vervolgens 200 OK terug naar

Cloudcherry-container.

3. Cherrypoint container gebruikt dan de get Dispatch () en de get Settings () API aanroep naar WxM.
4. WXM retourneert de verzendinginstelling, vragenlijsten, sjablonen, prefraten, enz. naar de Cherrypoint container. Deze informatie wordt eerst verspreid om vast te stellen of er vragen over persoonlijke identiteitsinformatie (PII) zijn. Als ze dat zijn, dan zal het API-hakenalgoritme, afhankelijk van de aanroep instellingen, worden opgehaald. Gedurende 12 uur wordt de vragenlijst opgeslagen in het servergeheugen.
5. De oproep komt in het contactcentrum (Caller-> CVP -> ICM) en dan controleert het systeem of de functie Post Call Survey (PCS) is ingeschakeld. In dit geval wordt het geactiveerd door het gebruik van de variabele **user.microapp.isPostCallSurvey** in het ICM script.
6. Het ingesloten nummer van de inkomende oproep (DN) wordt geassocieerd met een Type gesprek en in zijn beurt de enquête WXM uitgesteld (sms/e-mail). Aangezien ICM een bellenbevestiging nodig heeft om de uitgestelde enquête en het e-mailnummer van de beller/mobiele telefoon te ontvangen, stuurt zij de VXML-toepassingsgegevens naar de VXML-toepassing om als onderdeel van de **aanmaning van het aanleggen van scripts** terug naar CVP te lopen.
7. De VXML Server beheert de toegepaste VXML-toepassing en neemt de bereidheid van de gebruiker om de uitgestelde enquête te ontvangen op. De VXML-toepassing neemt ook de ID van de gebruiker en het e-mailnummer van de gebruiker op. CVP VXML stuurt terug naar ICM via Voice browser naar CVP als onderdeel van de **ExtVXML** variabelen. In deze gehele aanroep flow wordt VXML-been gewoon betrokken bij de verzameling van de gebruikersinvoer, en interageert/betrekt nooit met WxM in het geval van uitgestelde onderzoekspoot. Dit is het unieke verschil tussen inline en Deferred flow.
8. ICM verzamelt de van CVP VXML (FromVXML 0 & 1) ontvangen input van de Caller als deel van POD.ID en identificeert een agent target voor de oproep. ICM router verstuurt dan de bijbehorende informatie van de vraagcontext (d.w.z. Agent ID, Skill Group ID, Team ID, en Displeping ID) samen met andere details van de callcontext terug naar CVP in het CONNECT-bericht. Dit wordt bereikt met de ECC (Extended Call Context)-variabele CxSurveyInfo. CVP SIP-been verwerkt het aansluitbericht en stuurt de oproep door naar de beoogde agent.
9. Het programma sluit de vraag af. Als onderdeel van het CONNECT-bericht ontvangen verzendID vertelt de CVP-gespreksserver dat e-mail/sms naar de beller moet worden verstuurd nadat de oproep is beëindigd.
10. CVP-gespreksserver maakt een reeks verzoeken en stuurt deze naar Cloud Connect, die verzendID, Customer ID, E-mail en mobiel nummer bevat (ontvangen in Stap 8) en de DispletionApplication() API aanroept op Cloud Connect. Wanneer Cloud Connect de verzendaanvraag heeft ontvangen, werkt deze alle prefill-tags volgens de verzendsjabloon bij en stuurt u de verzendaanvraag() naar WXM die op zijn beurt doorvoert naar WxM sms/e-mailprovider in WxM.



Cloud Connect onderhoudt contact met het WxM-platform door het gebruik van een nieuwe containerservice met de naam CherryPoint. Deze service wordt uitgevoerd in actieve state-mode in beide knooppunten van de cloud en maakt het mogelijk om toegang te krijgen tot het WxM-platform.

Om de cloud te integreren met het WxM-portal, moet de WxM-licentie worden aangeschaft. Hierdoor wordt het instapproces in gang gezet door het WXM-activeringsteam. Na een succesvolle org creatie worden deze essentie naar het geregistreerde e-mailadres verzonden.

- Desktopgebruiker en API-toets
- Systeemgebruiker en API-toets
- SpraakPIN-voorvoegsel
- Web URL-prefixfilter
- Installatie-ID
- Proxydetails

Zodra de bovenstaande informatie op de primaire cloud connect server wordt ontvangen, voert de opdracht **ingestelde cloudconnect-puntconfiguratie** in om de configuratie details bij te werken en de cloud te integreren verbinding met 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:

```

Wanneer:

- Installatie-ID: Dit kan een dummy-nummer of CCE-oplossing-ID zijn.
- Proxydetails: Zorg ervoor dat de gebruikte proxy niet veilig is (poort 80 of 8080) of veilig (poort 443). Proxy met verificatie wordt niet ondersteund.

Nadat de configuratiegegevens met succes zijn bijgewerkt, herinitialiseert u het cherrypoint-onderdeel met de stop- en start-opdrachten.

- utistenstopzetter
- utisten Cloud-start-eindpunt

```
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:█
```

U kunt deze opdrachten voor het controleren van de configuratie en connectiviteit van de WXM-software.

- Cloudconnect-komma weergeven

```
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-testconnectiviteit

```
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:█
```

Opmerking: Als er een probleem is met de internetverbinding, zie je een fout met code 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:
```

ICM-gerelateerde configuratie:

1. Cloud Connect in inventaris

De eerste stap is om cloud connect server toe te voegen aan de AW-opslagdatabase (Administration Workstation). Om de server op te nemen, op de pagina CCE-beheer in het inventarisgadget van de infrastructuurkaart, voegt u de cloud de serverdetails aan.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left is the 'Overview' sidebar with 'Infrastructure' selected. The main area shows 'Infrastructure Settings' with 'Inventory' highlighted. A red arrow points to the 'Add Machine' form on the right. In this form, the 'Type' dropdown is set to 'Cloud Connect Publisher'. Below the form is a table of existing 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

Opmerking: U ziet "Interne serverfout" op de pagina en dit is het gevolg van een gebrek aan veilige communicatie tussen de AW en de cloud connect-servers.

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

Om dit probleem op te lossen, dient u ervoor te zorgen dat er juiste certificaten worden uitgewisseld tussen de servers. Raadpleeg voor meer informatie over de uitwisseling van certificaten in een zelfgetekende omgeving voor CCE-oplossing dit artikel: [UCCE Zelfgetekende certificaatuitwisseling](#). Raadpleeg voor CA-handtekeningen dit artikel: [CCE CA-ondertekend certificaat](#).

2. ECC-variabelen

Zorg ervoor dat deze ECC-variabelen in de ICM-oplossing zijn ingeschakeld

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

The image displays three side-by-side screenshots of the ICM configuration interface, each showing the 'Attributes' configuration for a specific variable. Each screenshot includes a 'Name' field, a 'Maximum length' field, an 'Array' checkbox, a 'Maximum array size' field, and several checkboxes for 'Enabled', 'Persistent', and 'Cisco provided', along with a 'Description' field.

Attribute Name	Maximum length	Enabled	Persistent	Cisco provided	Description
user.microapp.isPostCallSurvey	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
user.CxSurveyInfo	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
POD.ID	120	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Unique identifier for use with propagate call or task conte

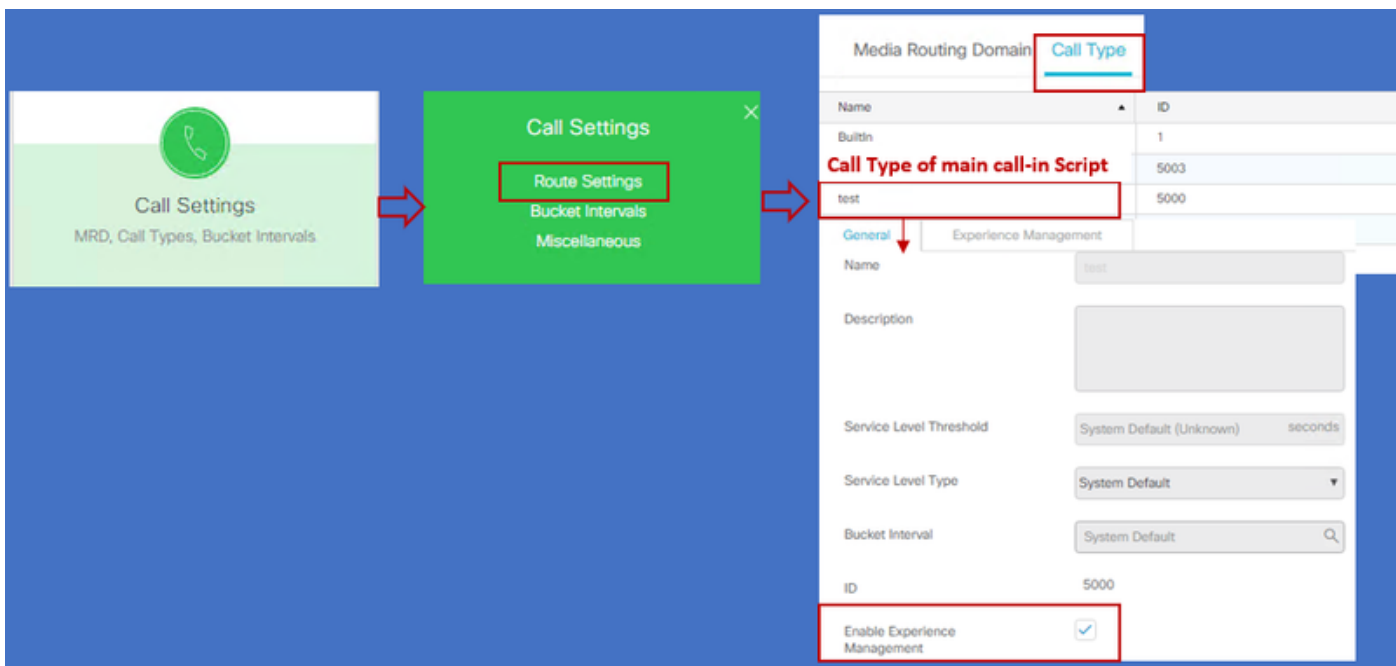
Opmerking: Als de variabelen user.CxSurveyInfo en POD.ID niet correct zijn ingesteld, kan de CVP server geen API-verzoek voor de cloud verbinden server maken.

3. ICM Associatie van gesprekstype en -onderzoek

Geavanceerd onderzoek: In dit soort onderzoek ontvangt de klant na afloop van de klantenservice een link naar een enquête, hetzij via een sms of e-mail, waarop de klant op zijn gemak kan reageren.

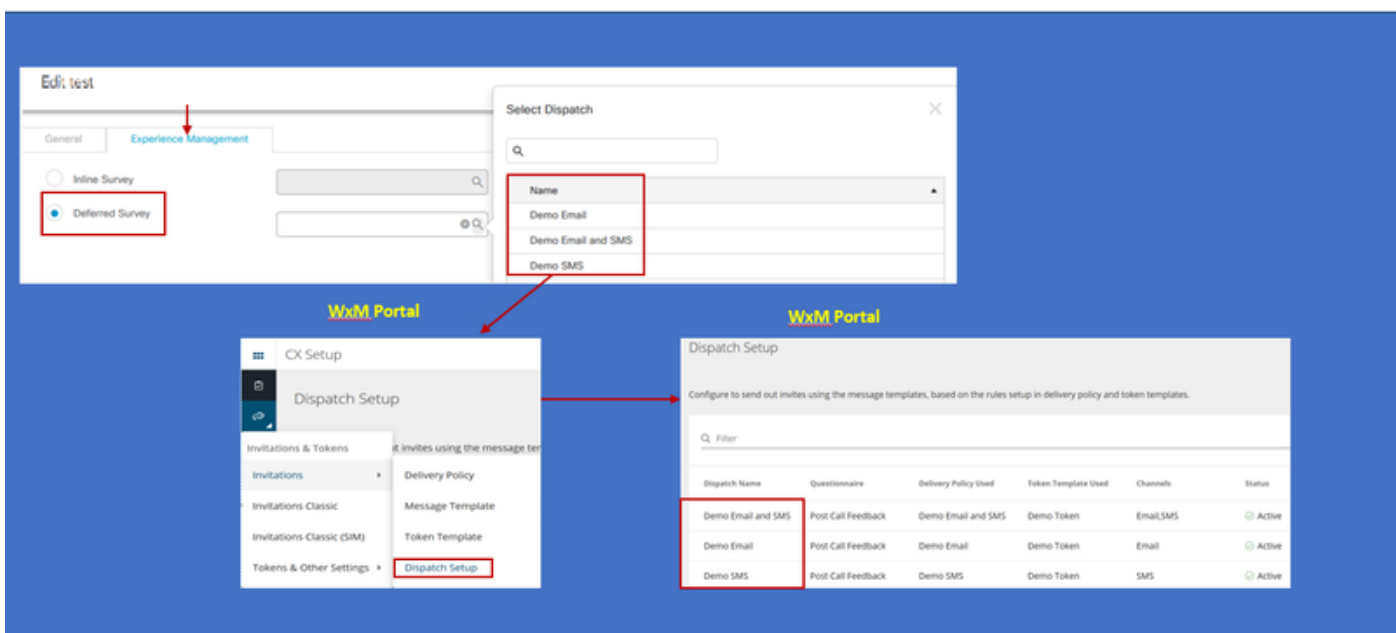
Afhankelijk van de bedrijfsvereisten kan een uitgestelde enquête worden ingeschakeld op het aanroepstype dat aan het ICM - hoofdschrift is gekoppeld.

U kunt het Type en het Onderzoek van de Vraag in kaart brengen via de CCE beleidspagina. Navigeer naar **Call instellingen > Routeinstellingen > Call Type** pagina en selecteer het call type van het icm script waar de survey associatie nodig is, en controleer het **Enable Experience Management** vakje.



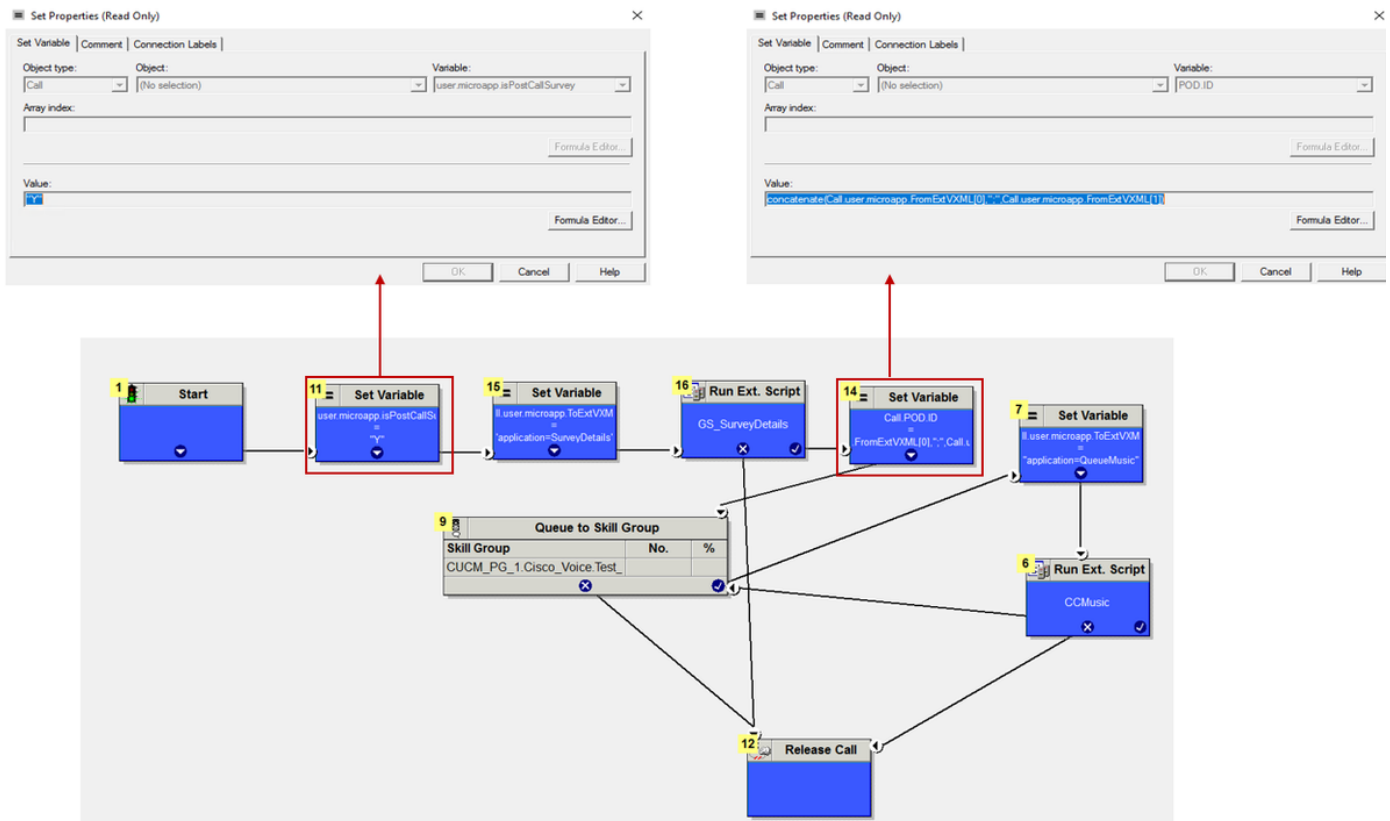
Opmerking: Wanneer de gebruiker een call type pagina bereikt via CCEAdmin, stuurt AW een post verzoek <https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=ware> to cloud connect server om de integratiestatus van chropoint service te controleren. Als het resultaat status dat de service is, omhoog is dan **laat het beheer van de ervaring** in de UI worden weergegeven, anders is de optie niet zichtbaar.

Selecteer in het tabblad **Experience Management** het gewenste onderzoek met de gewenste vragenlijst die in het WXM-portaal is ingesteld. De vragenlijsten die in de pagina **Ondervragen selecteren** zijn ingevuld zijn de vragenlijsten die in het WXM-portaal zijn ingesteld. Ze worden gesynchroniseerd via de cloud verbinding.



4. Hoofdroep in configuratie van scripts:

Zorg er in het hoofdsript voor dat de variabele **user.microapp.isPostCallSurvey** is ingesteld. Voor dit script indien een WxM postcall survey nodig is, dient de variabele in te stellen op "Y", schakelt 'N' flag de WxM PCS uit voor de oproepen die naar dit hoofdsript komen.



POD.ID Value set to -->

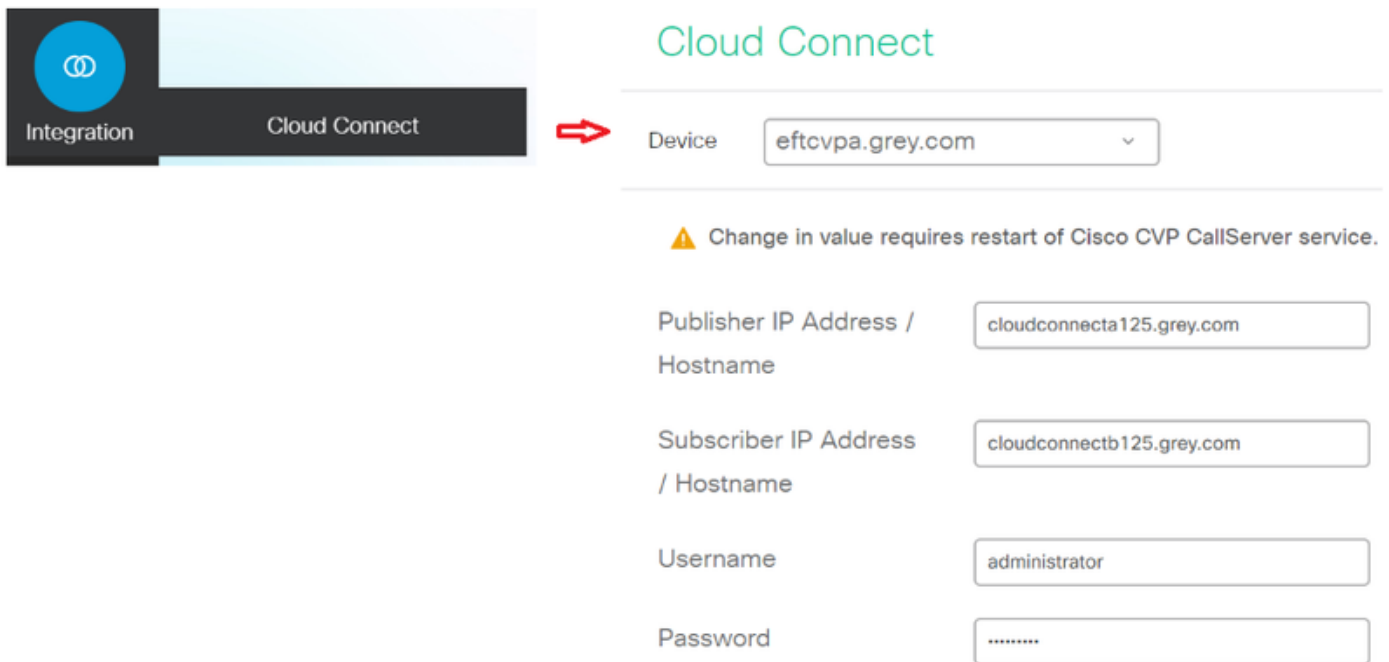
```
concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])
```

Opmerking: Indien de variabele knooppunt van user.microapp.isPostCallSurvey niet standaard in het script wordt ingesteld, geeft de CVP aan dat er een post call survey is, maar de enquête werkt alleen met de traditionele PCS-functie, wordt de WxM PCS-oproep mislukt.

Configuratie van CVP

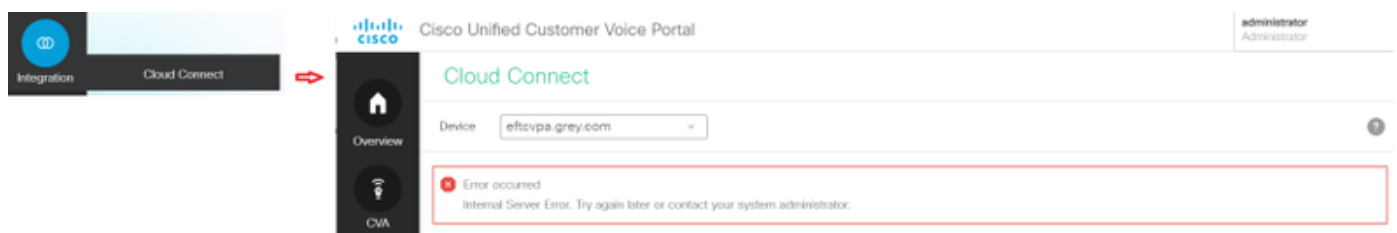
1. CloudConnect in NOAMP

Voor de component van CVP VXML Server om met cloud te communiceren is eerste stap het toevoegen van een cloud verbinden server aan het CVP New Operations Manager (NOAMP) portal. U kunt op de NOAMP-pagina in het integratiegedeelte op cloud Connect toevoegen door de optie CVP Call Server uit de vervolgkeuzelijst te selecteren en de informatie van de cloud aan te sluiten op server toe te voegen.



Opmerking: Als beste praktijk moet FQDN-naam (Full Qualified Domain Name) van de cloud connect servers worden gebruikt.

U ziet "Interne serverfout" op de pagina en dit is het gevolg van een gebrek aan veilige communicatie tussen OAMP- en CVP-gespreksservers.



Om dit probleem op te lossen, moet ervoor worden gezorgd dat er passende certificaten worden uitgewisseld tussen de CVP Server en de OAMP servers. Zie dit artikel voor meer informatie over de uitwisseling van certificaten in een door zichzelf ondertekende omgeving voor CCE-oplossing: [UCCE zelfgetekende certificaatuitwisseling](#). Raadpleeg voor CA-handtekeningen dit artikel: [CCE CA-ondertekend certificaat](#).

OAMP server duwt de cloud verbinden serverdetails aan alle CVP Call servers en de informatie wordt toegevoegd in het sip.Properties-bestand zoals in de afbeelding weergegeven.

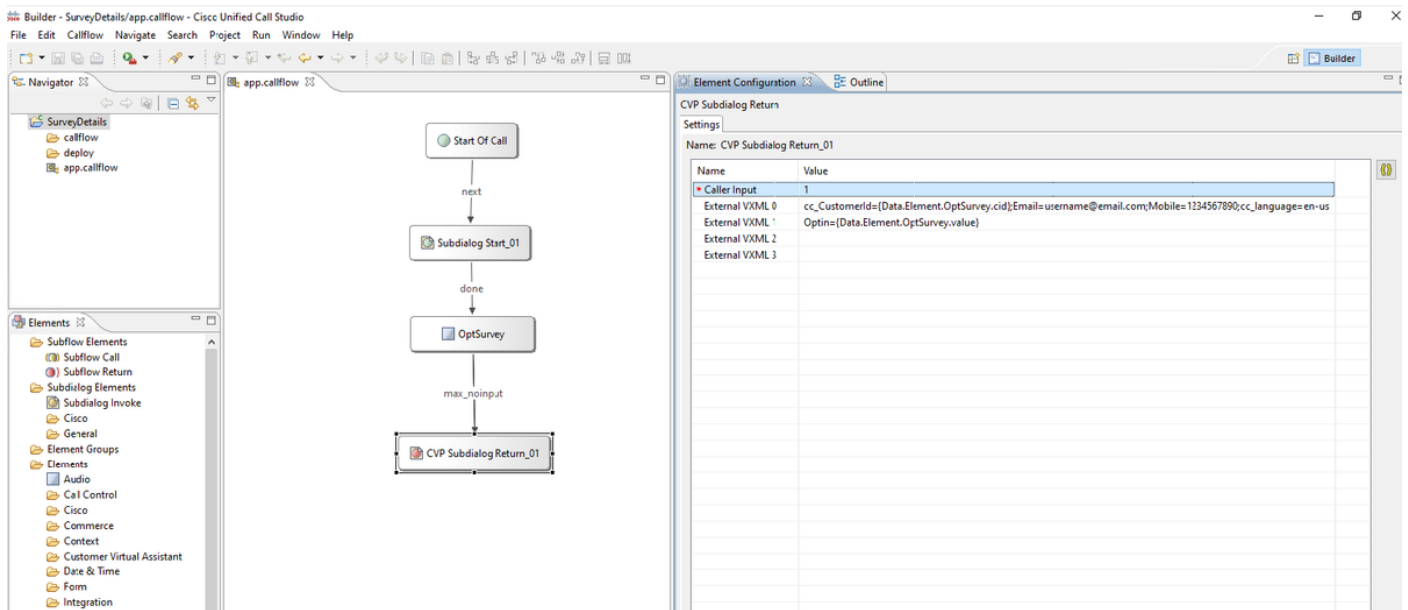
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/
```

```
#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
```

Opmerking: Wanneer u Cloud Connect in NOAMP toevoegt, drukt het systeem de knooppunten, gebruikersnaam en wachtwoorden op in het bestand sip.Properties., dan moet de rest van de velden in het bovenstaande screenshot handmatig aan het bestand worden toegevoegd als dat niet aanwezig is.

Start de CVP Call Server opnieuw.

2. Maak een Call Studio-toepassing voor het verzamelen van gebruikers-ingangen:

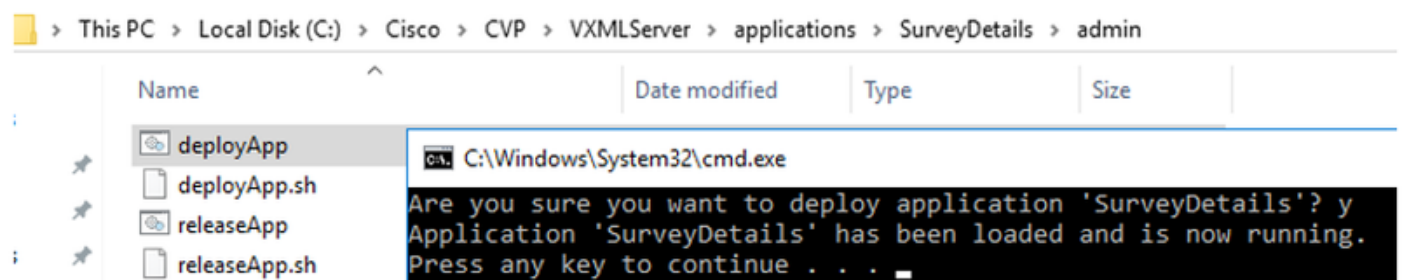


External VXML 0 set to -->
 cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
 External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}

Opmerking: In het bovenstaande voorbeeld wordt de variabele **Externe VXML 0** handmatig ingesteld. Werkelijke implementatie kan op vele manieren worden gedaan om de geroepen informatie in E-mail/mobiel nummer van de klant te vinden via Databases enz.

3. De toepassing implementeren

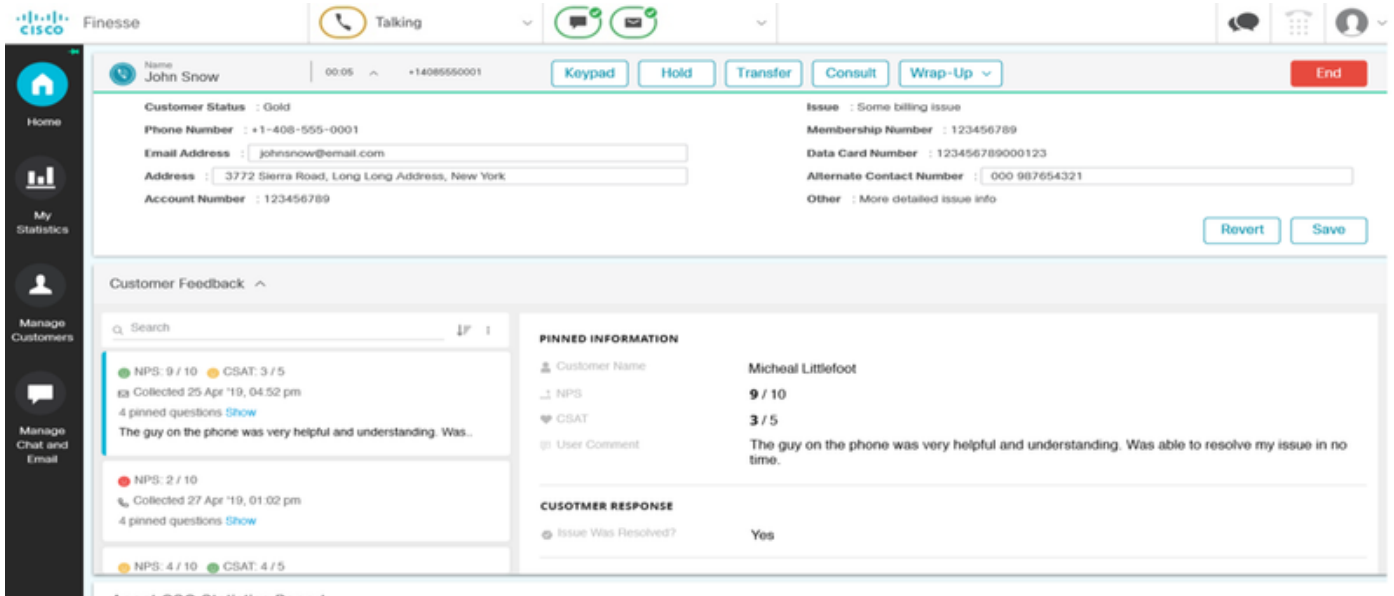
Toepassen. Klik op een batchbestand voor **implementatie**.



Configuratie veraf

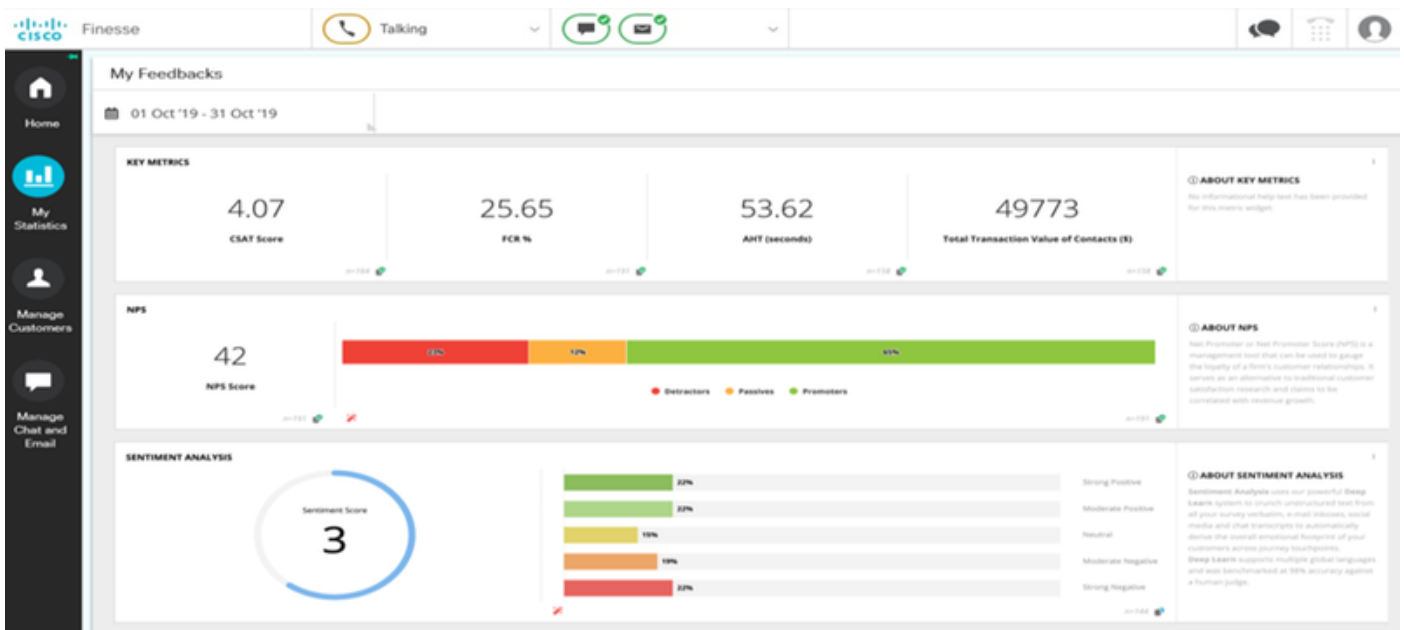
WxM biedt twee verschillende gadgets voor callcenter agents en supervisors.

a) **Gadget Customer Experience Journey (CEJ):** Toont alle eerdere enquêtereacties van een klant in een chronologische lijst aan agent wanneer zij een klantenvraag aanvaarden.

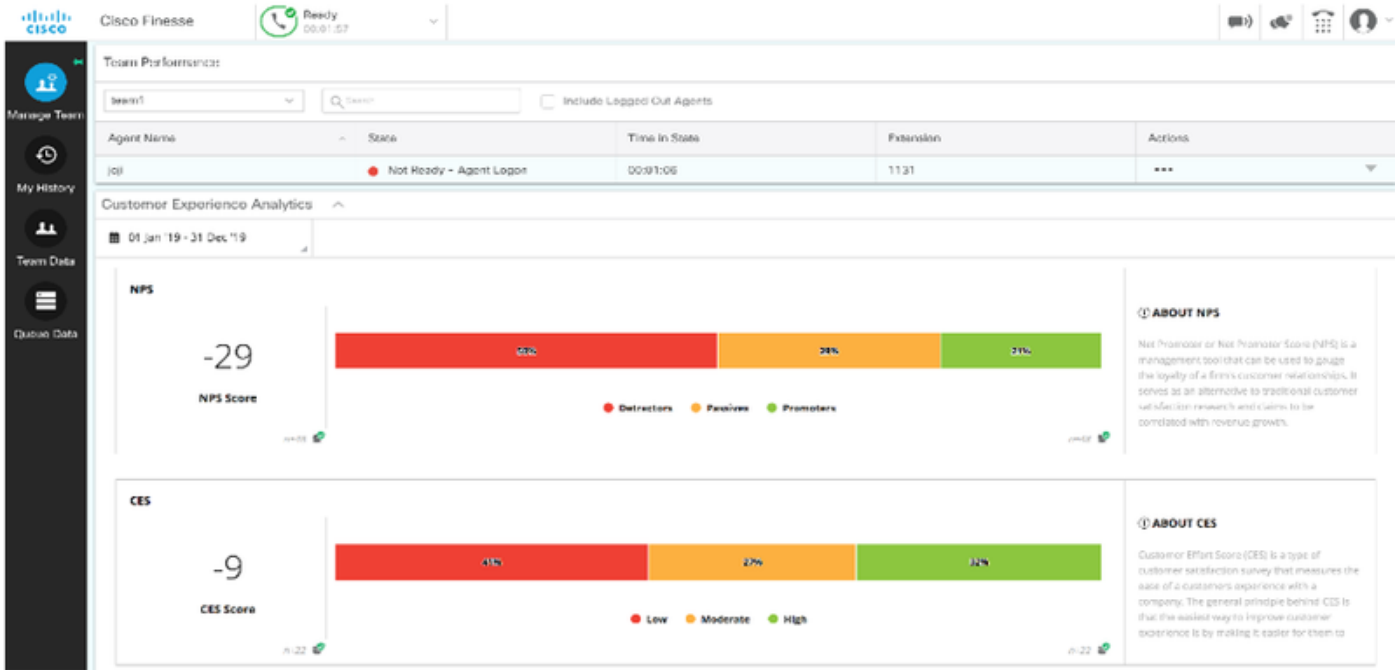


b) **Gadget Customer Experience Analytics (CEA):** CEA geeft de informatie weer, afhankelijk van het type middelen dat is aangemeld voor finesse.

Agent: Toont het algemene pols van de agents via industriestandaard metriek zoals NPS, CSAT en CES.



supervisor: Toont de algemene hartslag van het Team\Agents door industriestandaard metriecken zoals NPS, CSAT en CES.



Om deze gadgets op finesse mogelijk te maken, zijn dit de noodzakelijke stappen.

1. certificaatuitwisseling

De gadgets werken direct met het WxM platform om de vereiste informatie te krijgen. Om de WXM in staat te stellen het verzoek van de gadget te aanvaarden, is een vergunningtoken vereist, die financiële servers van de cloud halen. Wegens SRC-nalevingscertificaat is uitwisseling tussen de finesse- en de cloud connect-servers vereist voor succesvolle communicatie. Volg voor een zelf getekende omgeving de stappen die in dit document zijn aangegeven.

2. Cloud Connect in Finse Admin

Finesse dient zich bewust te zijn van de cloud connect server en dit wordt bereikt als u wolkenverbinding met details toevoegt op pagina voor finesse beheer.



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

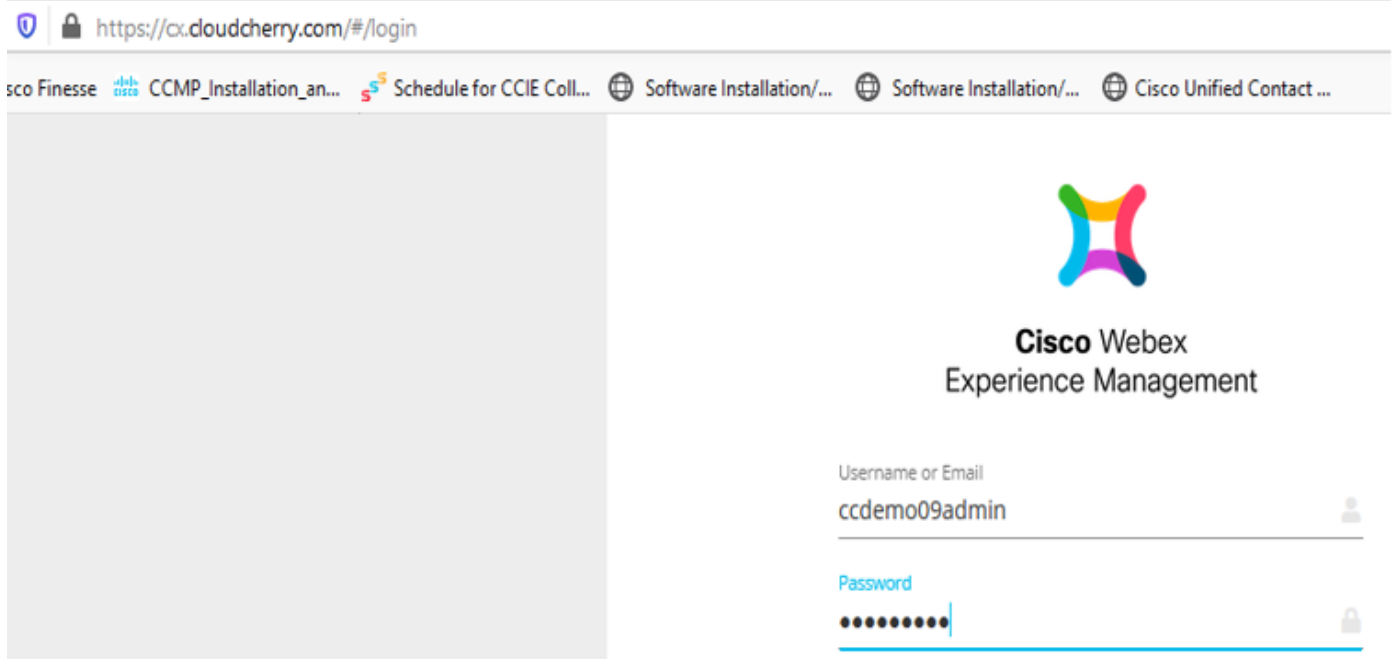
Publisher Address*

Subscriber Address

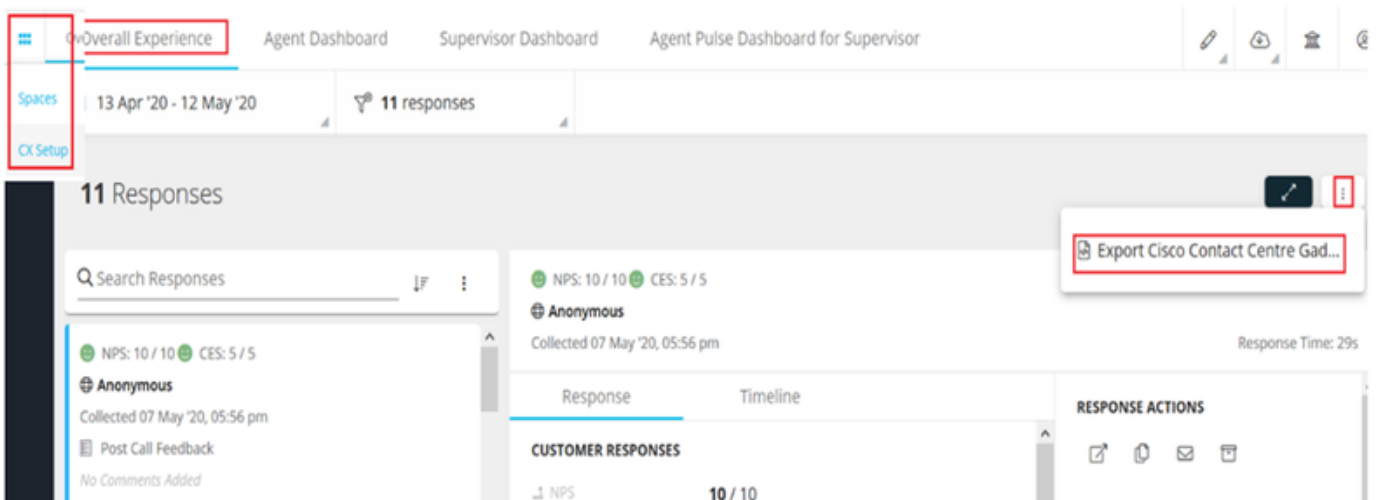
3. Gadget Enablement

CEJ gadget: Om CEJ gadget op finesse in staat te stellen, exporteer de gadget code van WxM en kopieer deze naar de finesse admin desktop lay-out pagina voor agent & supervisor. De maatregelen om dit te bereiken zijn:

Stap 1. Meld u aan bij WxM met de beheeraccount.



Stap 2. Download de CEJ-applicatie van ruimtes - Algemene ervaring - voer Cisco Contact Center-reisgateway uit.



Stap 3. Begrepen.

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

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eb1082b374511761041dea3-anujlabadmin
```

Stap 4. Neem op de pagina met de bestandsindeling van het bureaublad finesse CFAdmin de URL onder het tabblad **home** van de lay-out van **Agent**.

```

<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.

```

Stap 5. Op de pagina met de desktop lay-out van de finse CAdmin neemt u dezelfde URL op onder het **thuis** van de **supervisor** lay-out.

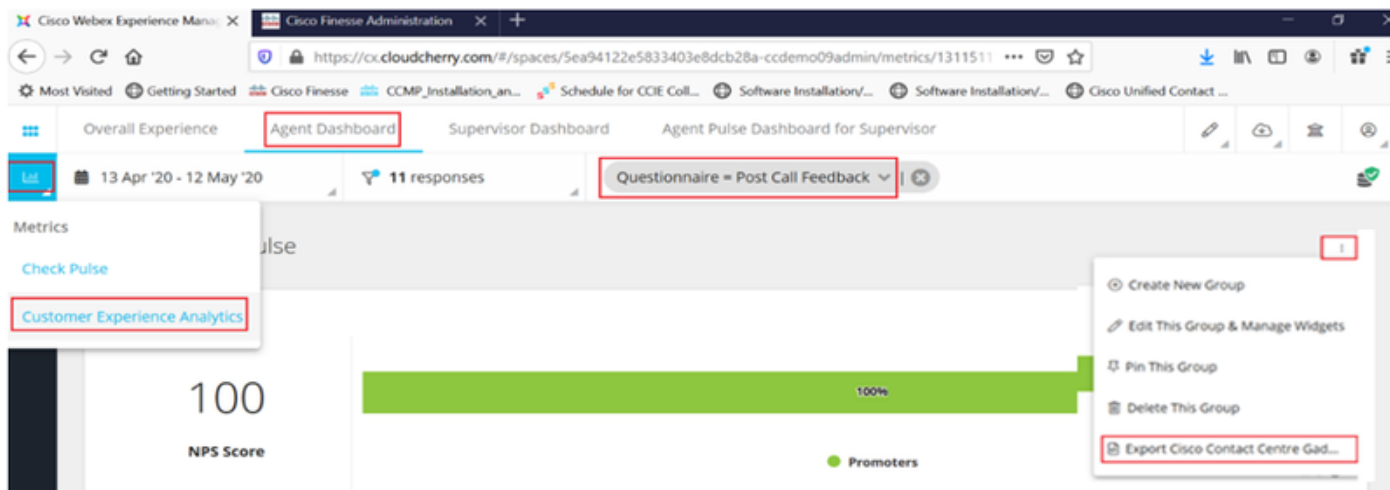
```

<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 CEA Agent: Soortgelijke stappen als het CEJ-gadget zijn nodig om deze toepassing voor tussenpersonen in finesse mogelijk te maken.

Stap 1. Selecteer in het WXM Admin-portal in de ruimte de optie Agent Dashboard en kies in de navigatiebalk links de optie **Customer Experience Analytics**. Als het toetsenbord van het CEA wordt geladen, drukt u op de knop en selecteert u in het uitrolmenu de optie **Cisco Contact Center Gateway exporteren**.



Stap 2. Kopieert de URL en wijzig de URL: het filter **&filterTags=cc_AgentID** toevoegen

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>
```

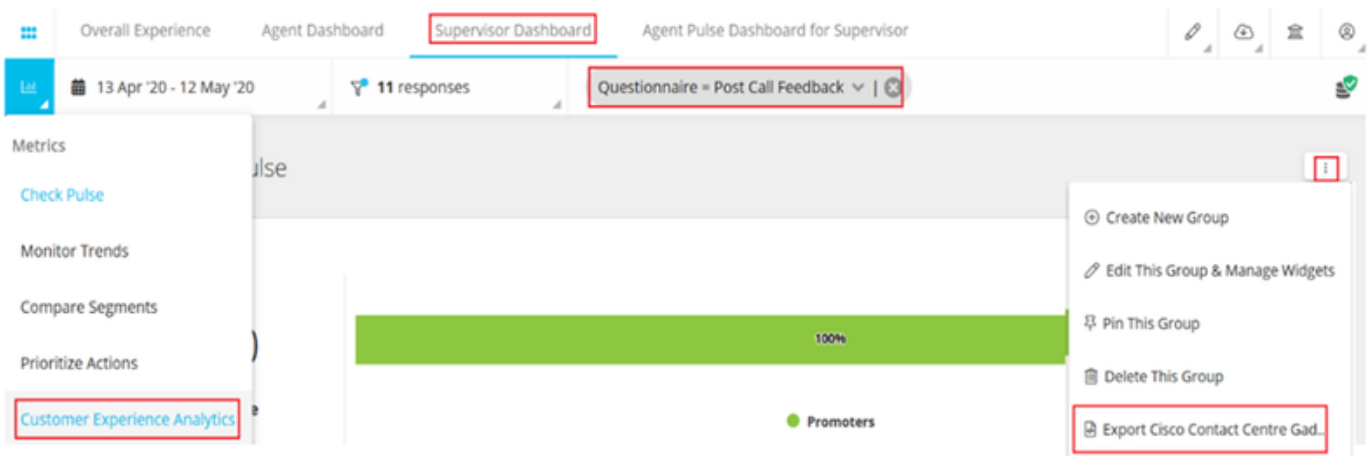
Add filter tag in Finesse desktop layout

Step 3. Op de pagina met de bestandsindeling van de finesse CFAdmin vindt u de URL onder het tabblad **MyStatistics** van **Agent** role.

```
<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-
      wxmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wmxmxchanneldemoadmin&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 voor CEA-supervisor: Soortgelijke stappen als CEJ gadget zijn nodig om deze applicatie voor supervisor in finesse mogelijk te maken.

Step 1. Selecteer in het WXM-beheerportal in de ruimte de optie Supervisor Dashboard en kies in de linkernavigatiebalk voor de optie **Customer Experience Analytics**. Als het toetsenbord van het CEA wordt geladen, drukt u op: Selecteer in de knop en in het vervolgkeuzemenu de optie **Cisco Contact Center Gateway Exporteren**.



Step 2. Kopieer de URL en wijzig de URL: filter **&filterTags=cc_TeamID** aan het toevoegen.

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>
```

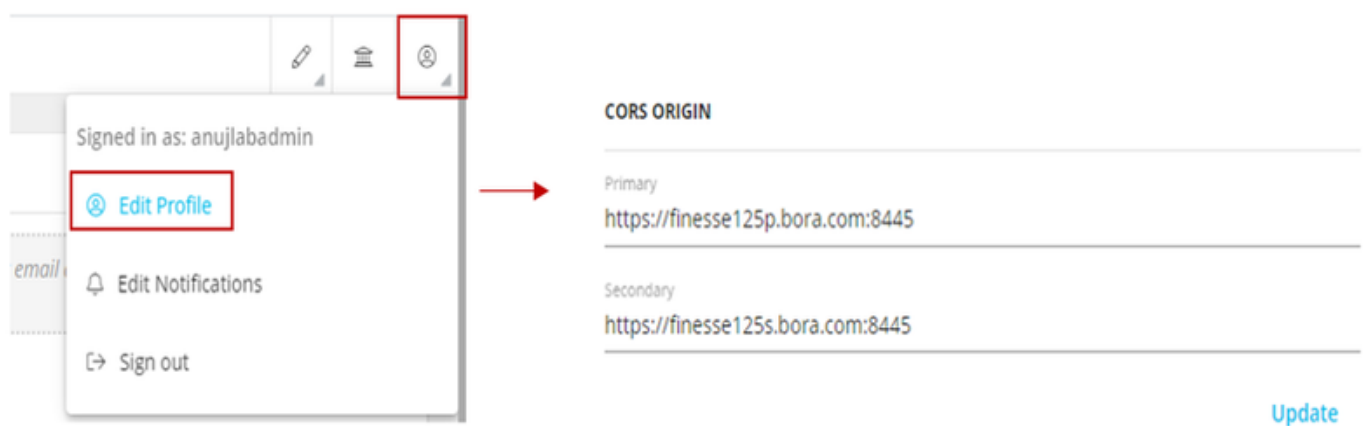
Stap 3. Op de pagina met de bestandsindeling van het bureaublad finesse CAdmin vindt u de URL onder het tabblad **teamdata** van de rol van **supervisor**

```
<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=008011317E054A0004F3AE20C3139E3&filterTags=agentsStats.ID+CLKzoteamName</gadget>
    <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/historical/historicalGadget.xml?</gadget>
```

4. URL's van witlijstservers

Om ervoor te zorgen dat API-verzoeken van befinesse aan WxM geauthentiseerd zijn, moeten URL's van de finesse server in de WxM-server worden gefloten.

In het WXM Admin-portal - bewerk het profiel onder het tabblad CORS ORIGIN onder andere de URL van de finse server met poort 8445.



Opmerking: De URL kan FQDN zijn van een finesse server of een wilde kaart zoals https://*.bora.com:8445

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er zijn momenteel geen specifieke stappen beschikbaar om deze configuratie problemen op te lossen.

Gerelateerde informatie

- Voor informatie over WxM Inline survey zie dit artikel: [Geïntegreerd Webex Experience Management \(WXM\) inline onderzoek met UCCE-oplossing](#)
- Raadpleeg voor informatie over zelfgetekende uitwisseling van certificaten voor CCE-oplossing dit artikel: [UCCE Zelfgetekende certificaatuitwisseling](#)
- Raadpleeg voor meer informatie over CA-ondertekende certificeringsimplementatie op CCE-oplossing dit artikel: [CCE CA-ondertekend certificaat](#)
- CVP GitHub WXM-toepassing: [Default WXM Application CVP GitHub](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)