

Integrar a pesquisa adiada de gerenciamento de experiência do Webex (WxM) com a solução UCCE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Fluxo de dados de uma chamada de voz](#)

[Configurar](#)

[Provisionar serviço WXM no Cloud Connect](#)

[Configuração relacionada ao ICM:](#)

[Configuração relacionada ao CVP](#)

[Configuração relacionada ao Finesse](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve em detalhes o fluxo de dados entre a solução Cisco Contact Center Enterprise (CCE) e a plataforma WxM. Além disso, ele fornece as etapas necessárias para configurar e integrar a solução para obter um sistema de feedback de loop fechado Adiado (SMS/Email) para chamadas de voz.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CCE versão 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) e Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP) versão 12.5
- Cloud Connect versão 12.5
- Plataforma WxM (anteriormente conhecida como Cloud Cherry)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões 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

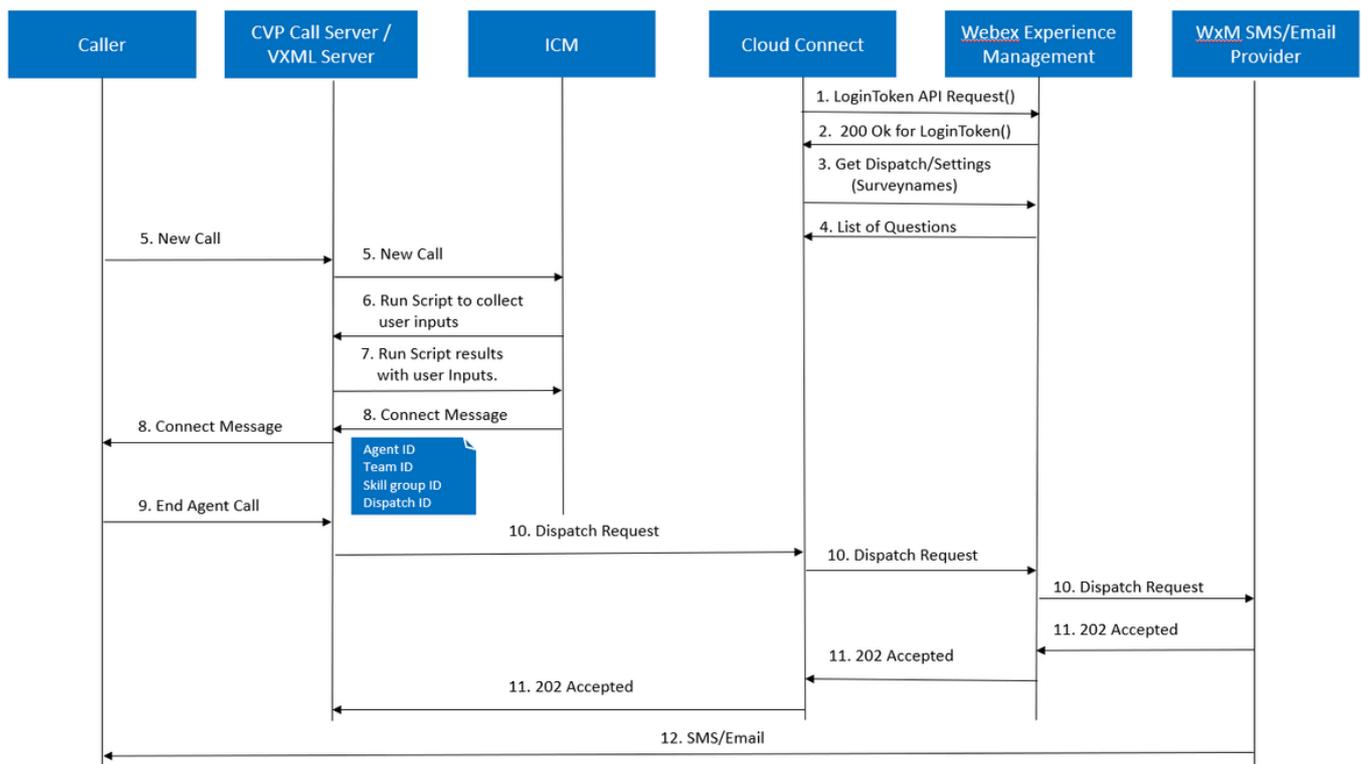
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Background

O WxM é a solução de gerenciamento de experiência do cliente (CEM) de próxima geração da Cisco que oferece às empresas a capacidade de consolidar e analisar dados da jornada do cliente de todos os pontos de contato digitais em tempo real — antes, durante e depois da interação com a central de atendimento.

Fluxo de dados de uma chamada de voz

Esse fluxo de dados é baseado no fluxo de chamadas abrangente do Customer Voice Portal (CVP).



1. O servidor Cloud Connect inicia o contêiner do ponto de erro depois que a conta WxM é definida por meio dos comandos CLI. O contêiner de ponto Cherry chama uma API LoginToken () com a conta de usuário configurada, chaves API etc. e a envia para WxM para autenticação.
2. O WxM valida a solicitação LoginToken com êxito e, em seguida, envia 200 OK de volta ao

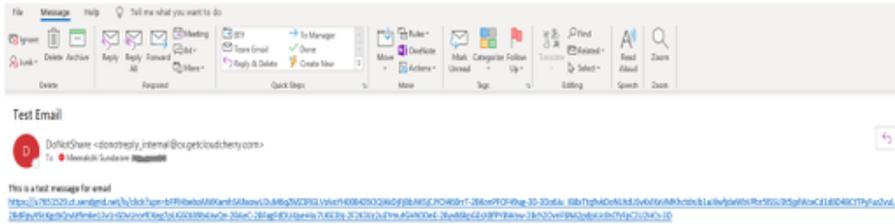
contêiner Cloudcherry.

3. Em seguida, o Cherrypoint Container chama a chamada da API get Dispatch () e get Settings () para WxM.
4. O WxM retorna a Configuração de despacho, Questionários, Modelos, Preenchimento etc. para o contêiner Cherrypoint. Essas informações são primeiramente analisadas para identificar se as perguntas de Informações de identidade pessoal (PII) estão presentes. Se estiverem, dependendo das configurações da chamada, o algoritmo de hash da API será buscado. Por 12 horas, o questionário é salvo na memória do servidor.
5. A chamada entra no centro de contato (Caller-> CVP -> ICM) e, em seguida, o sistema verifica se o recurso de pesquisa pós-chamada (PCS) está ativado. Nesse caso, ele é ativado pela utilização da variável **user.microapp.isPostCallSurvey** no script do ICM.
6. O Número Discado (DN) da Chamada de Entrada está associado a um Tipo de Chamada e, por sua vez, a Pesquisa WxM adiada (SMS/E-mail). Como o ICM precisa de confirmação dos chamadores para receber a pesquisa adiada e o número de e-mail/celular do chamador, ele envia os detalhes do aplicativo VXML para execução como parte da **Solicitação de script de execução** de volta ao CVP.
7. O VXML Server executa o aplicativo VXML implantado e captura a disponibilidade do usuário para receber a pesquisa adiada. O aplicativo VXML também captura a ID do usuário e o número de e-mail/celular. O CVP VXML envia de volta para o ICM via Voice Browser para o CVP como parte das variáveis **ExtVXML**. Em todo esse fluxo de chamada, o trecho VXML apenas se envolve para a coleta das entradas do usuário e nunca interage/envolve com o WxM no caso de trecho de pesquisa adiado. Essa é a diferença exclusiva entre o fluxo em linha e o fluxo diferido.
8. O ICM coleta as entradas do chamador recebidas do CVP VXML (FromExtVXML 0 e 1) como parte do POD.ID e identifica um destino do agente para a chamada. O Roteador ICM envia as informações de contexto de chamada associadas (por exemplo, ID do agente, ID do grupo de habilidades, ID da equipe e ID do despacho) junto com outros detalhes de contexto de chamada de volta ao CVP na mensagem CONNECT. Isso é obtido pela variável Expanded Call Context (ECC) CxSurveyInfo. O segmento SIP do CVP processa a mensagem de conexão e encaminha a chamada para o agente de destino.
9. O chamador desconecta a chamada. O ID de despacho recebido como parte da mensagem CONNECT informa ao servidor de chamadas CVP que o e-mail/SMS precisa ser enviado ao chamador depois que a chamada é encerrada.
10. O servidor de chamadas CVP cria um lote de solicitações e o envia para o Cloud Connect que contém ID de despacho, ID do cliente, E-mail e número de celular (recebido na Etapa 8) e chama a API DispatchRequest() no Cloud Connect. Depois que o Cloud Connect recebeu a solicitação de despacho, ele atualiza todas as marcas de pré-preenchimento de acordo com o modelo de despacho e encaminha o DispatchRequest() para o WxM, que por sua vez passa para o provedor de SMS/e-mail WxM configurado no WxM.

11. O provedor de e-mail/SMS WxM aceita DispatchRequest() e envia o ack **202 Aceite** de volta para WxM. Quando o WxM receber a mensagem **202 Aceite**, ele retorna ao CVP.
12. O provedor de SMS/e-mail WxM envia as informações da pesquisa no formato SMS/e-mail de acordo com a solicitação de despacho. O chamador recebe o e-mail/SMS como mostrado na imagem.

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

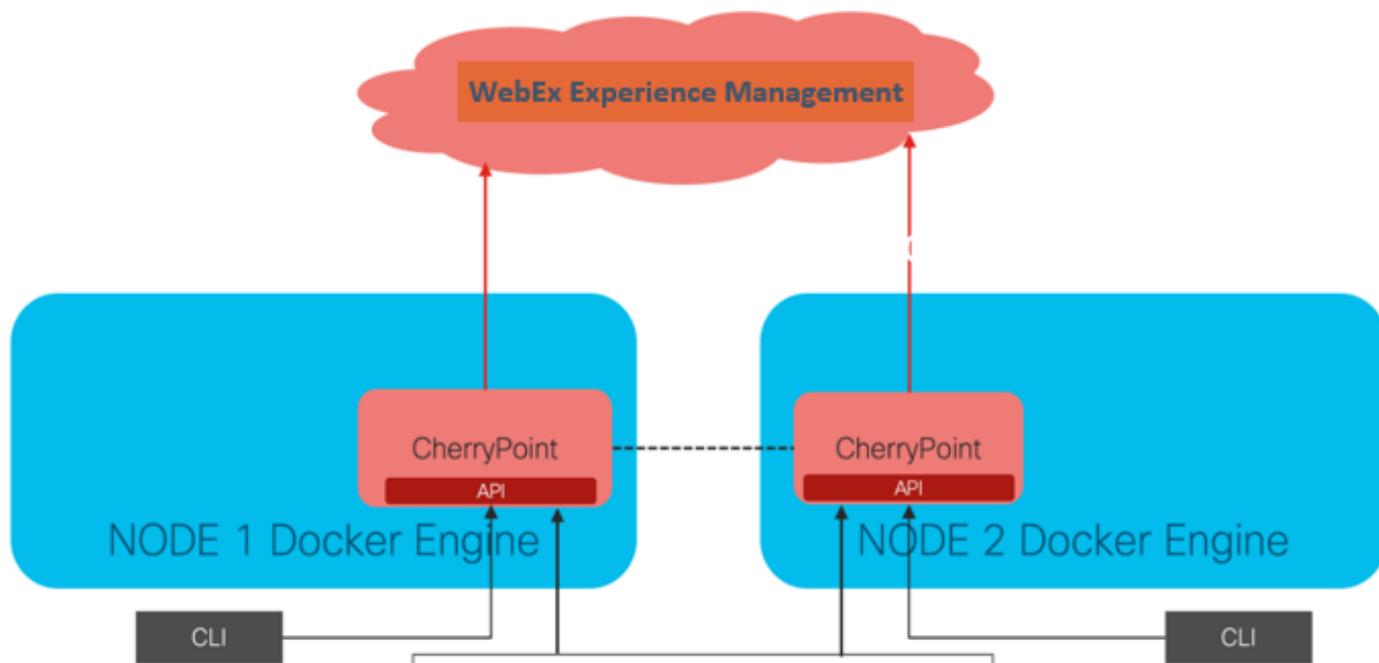


you can use the link in Email/SMS and click on **START** to fill in the survey questions. After answering all the questions and sending them, they will be sent back to the WxM repository.



Configurar

Provisionar serviço WXM no Cloud Connect



O Cloud Connect interage com a plataforma WxM usando um novo serviço de contêiner chamado CherryPoint. Esse serviço é executado no modo ativo - ativo em ambos os nós de conexão em nuvem e permite que ele acesse a plataforma WxM.

Para integrar a conexão em nuvem com o portal WxM, a licença WxM precisa ser adquirida. Isso aciona o processo de integração pela equipe de ativação do WXM. Após uma criação bem-sucedida da empresa, essas informações essenciais são enviadas para o endereço de e-mail registrado.

- Chave de usuário e API do desktop
- Usuário do sistema e chave API
- Prefixo de PIN de voz
- Prefixo de URL da Web
- ID de implantação
- Detalhes do proxy

Depois que as informações acima forem recebidas no servidor de conexão de nuvem principal, execute o comando `set cloudconnect cherrypoint config` para atualizar os detalhes da configuração e integrar a conexão de nuvem ao 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 implantação: Pode ser qualquer número fictício ou ID do sistema da solução CCE.
- Detalhes do proxy: Certifique-se de que o proxy usado seja não seguro (porta 80 ou 8080) ou seguro (porta 443). O proxy com autenticação não é suportado.

Depois que os detalhes da configuração forem atualizados com êxito, reinicialize o contêiner do ponto de erro com os 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 a configuração e a conectividade com o WXM, você pode executar esses 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): Jdoeprodssystem
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-conectividade`

```
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:█
```

Note: Se houver um problema com a conexão à Internet, você verá um erro com o 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:
```

Configuração relacionada ao ICM:

1. Cloud Connect no banco de dados de inventário

A primeira etapa é adicionar o servidor de conexão em nuvem ao banco de dados de inventário da Estação de Trabalho Administrativa (AW). Para incluir o servidor, na página de administração do CCE no gadget de inventário da placa de infraestrutura, adicione os detalhes do servidor de conexão em nuvem.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left, the 'Overview' page is visible with the 'Inventory' option highlighted. An arrow points to the 'Add Machine' form on the right. In the 'Add Machine' form, the 'Type' dropdown menu is set to 'Cloud Connect Publisher'. Below the form, a table lists 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

Note: Você pode ver "Internal Server Error" (Erro interno do servidor) na página, devido à falta de comunicação segura entre o AW e os servidores de conexão em nuvem.

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

Para resolver esse problema, certifique-se de que os certificados apropriados sejam trocados entre os servidores. Para obter mais detalhes sobre a troca de certificados em ambiente autoassinado para a solução CCE, consulte este artigo: [UCCE Self-signed Certificate Exchange](#). Para CA-Assinado, consulte este artigo: [Certificado assinado pela CA do CCE](#).

2. Variáveis ECC

Certifique-se de que essas variáveis ECC estejam habilitadas na solução ICM

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

The image displays three side-by-side screenshots of the ICM configuration interface, each showing the 'Attributes' section for a specific variable. The first screenshot shows the configuration for 'user.microapp.isPostCallSurvey' with a maximum length of 1 and 'Enabled' checked. The second screenshot shows the configuration for 'user.CxSurveyInfo' with a maximum length of 80 and 'Enabled' checked. The third screenshot shows the configuration for 'POD.ID' with a maximum length of 120 and 'Enabled' checked. The 'Description' field for 'POD.ID' contains the text: 'Unique identifier for use with propagate call or task conte'.

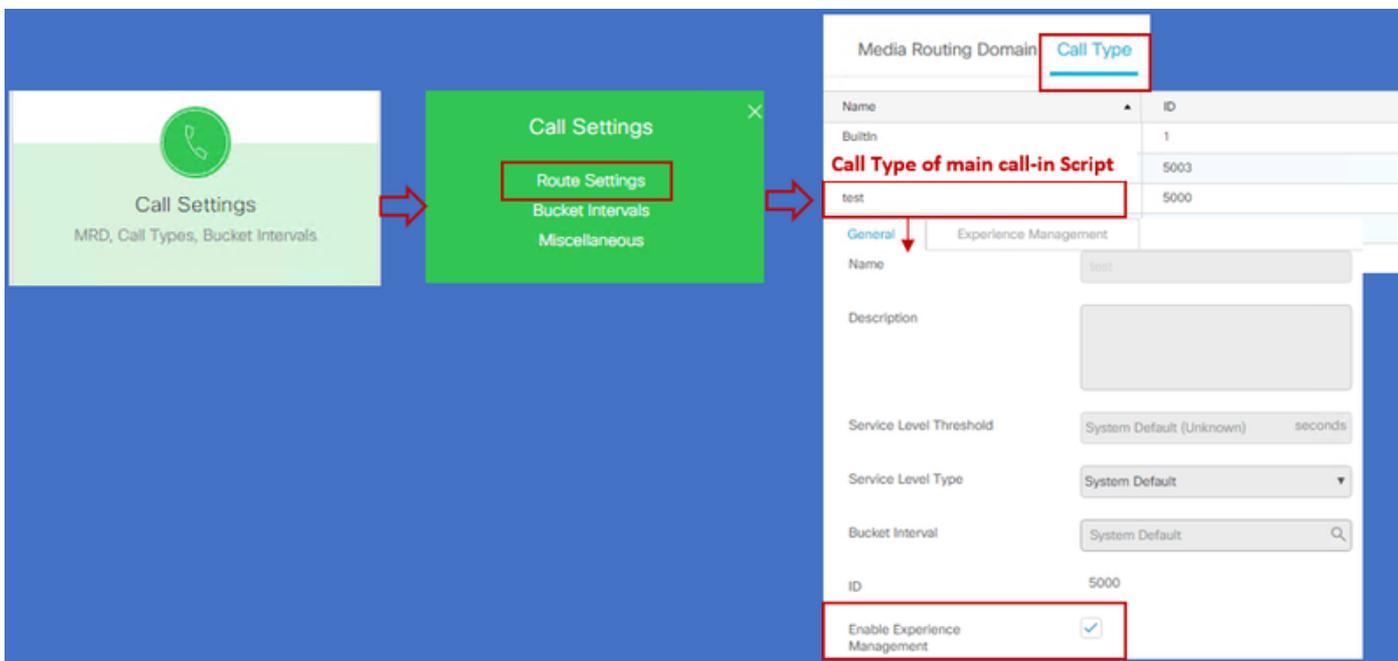
Note: Se as variáveis user.CxSurveyInfo e POD.ID não estiverem definidas corretamente, o servidor CVP não criará uma solicitação de API para o servidor de conexão de nuvem.

3. ICM Tipo de chamada e associação de pesquisa

Pesquisa adiada: Nesse tipo de pesquisa, depois que a chamada do cliente termina, o cliente recebe um link de pesquisa, por SMS ou e-mail, ao qual o cliente pode responder quando quiser.

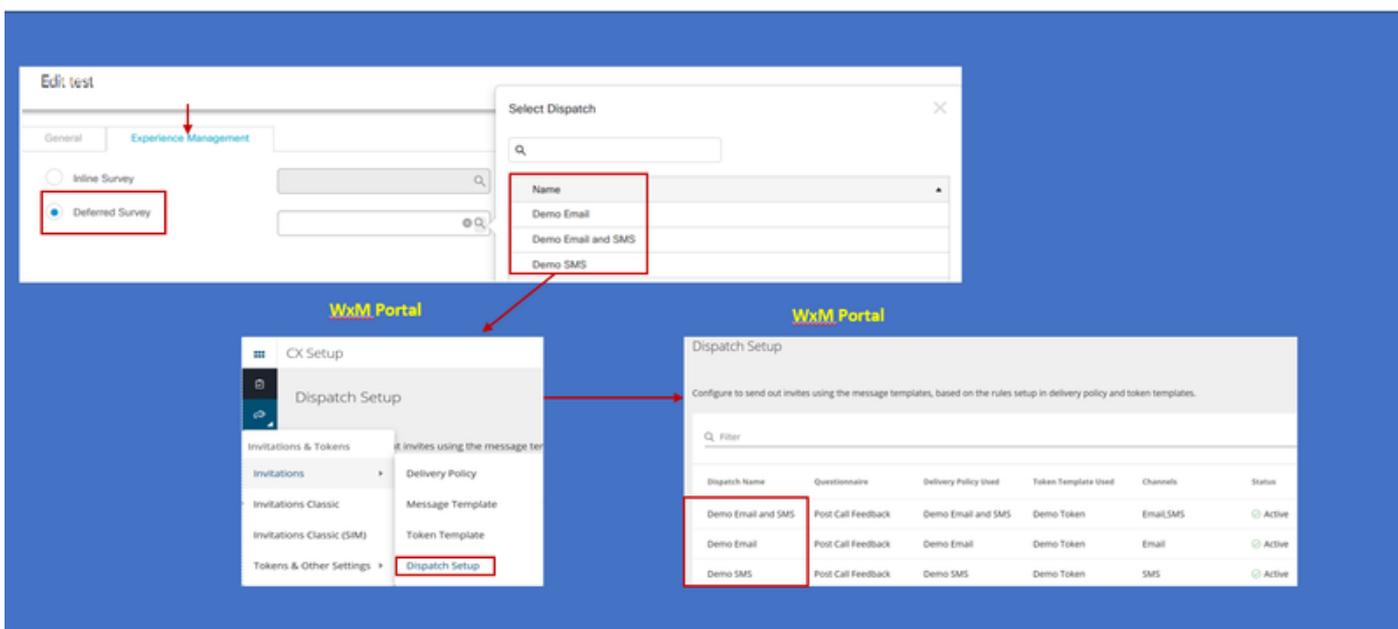
Dependendo dos requisitos comerciais, a pesquisa Adiada pode ser ativada no tipo de chamada associado ao script principal do ICM.

Você pode mapear o Tipo de chamada e a Pesquisa por meio da página de administração do CCE. Navegue até **Configurações de chamada > Configurações de rota > página Tipo de chamada** e selecione o tipo de chamada do script icm em que a associação da pesquisa é necessária e marque a caixa **Ativar gerenciamento de experiência**.



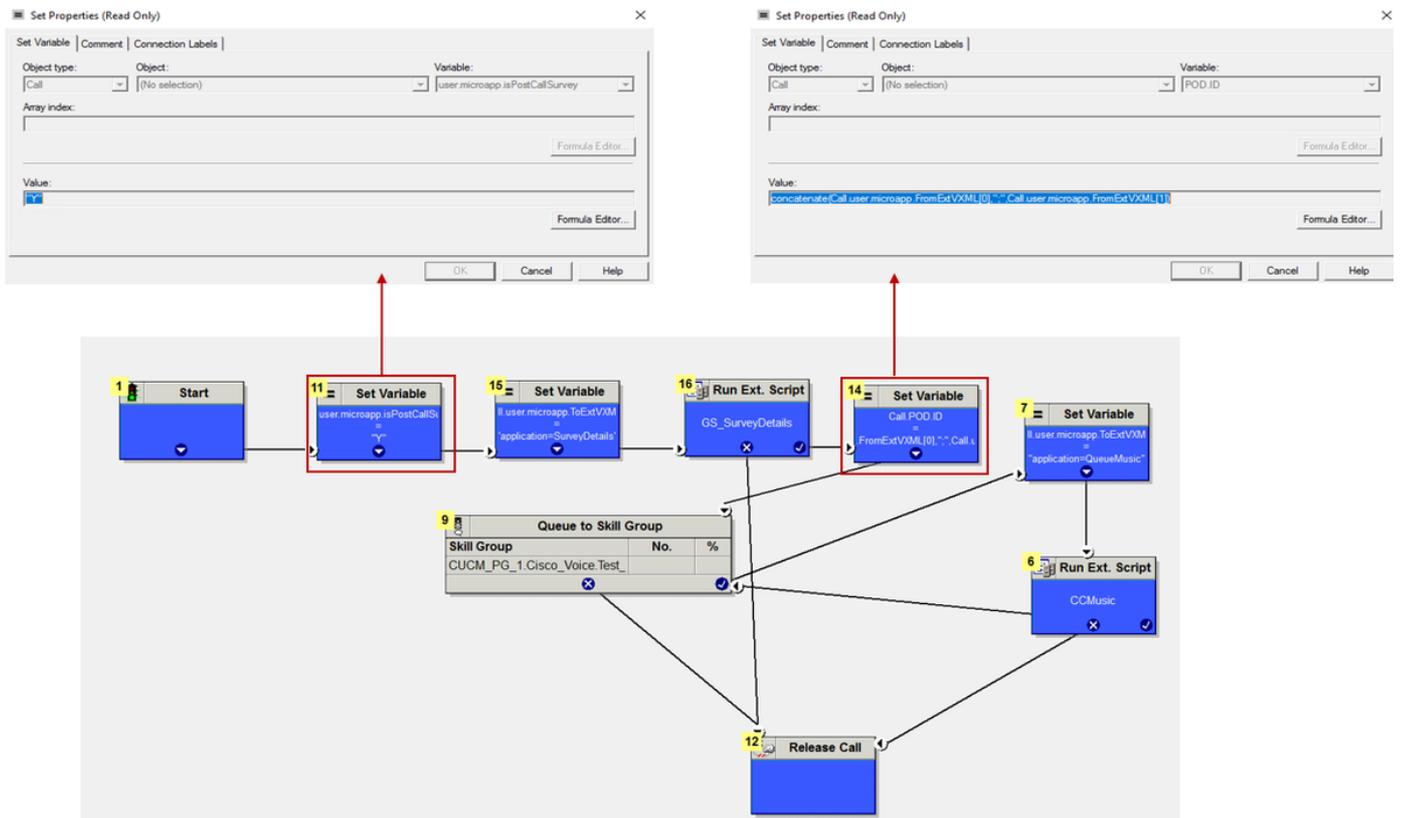
Note: Quando o usuário alcança a página de tipo de chamada via CCEAdmin, a AW envia uma solicitação de postagem `https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true` to cloud connect server para verificar o status de integração do cherrypoint service. Se o resultado indicar que o serviço está ativo, então **Enable Experience Management** é exibido na interface do usuário; caso contrário, a opção não está visível.

Na guia **Gerenciamento de experiência**, selecione a pesquisa definida com o questionário desejado configurado no portal WxM. Os questionários preenchidos na página **Selecionar questionário** são os configurados no portal WxM. Eles são sincronizados através da conexão em nuvem.



4. Configuração do script de chamada principal:

No script principal, certifique-se de que a variável `user.microapp.isPostCallSurvey` esteja definida. Para este script, se a pesquisa de pós-chamada WxM for necessária, defina a variável como 'Y', o sinalizador 'N' desabilitará os PCS WxM para as chamadas recebidas neste script principal.



POD.ID Value set to -->

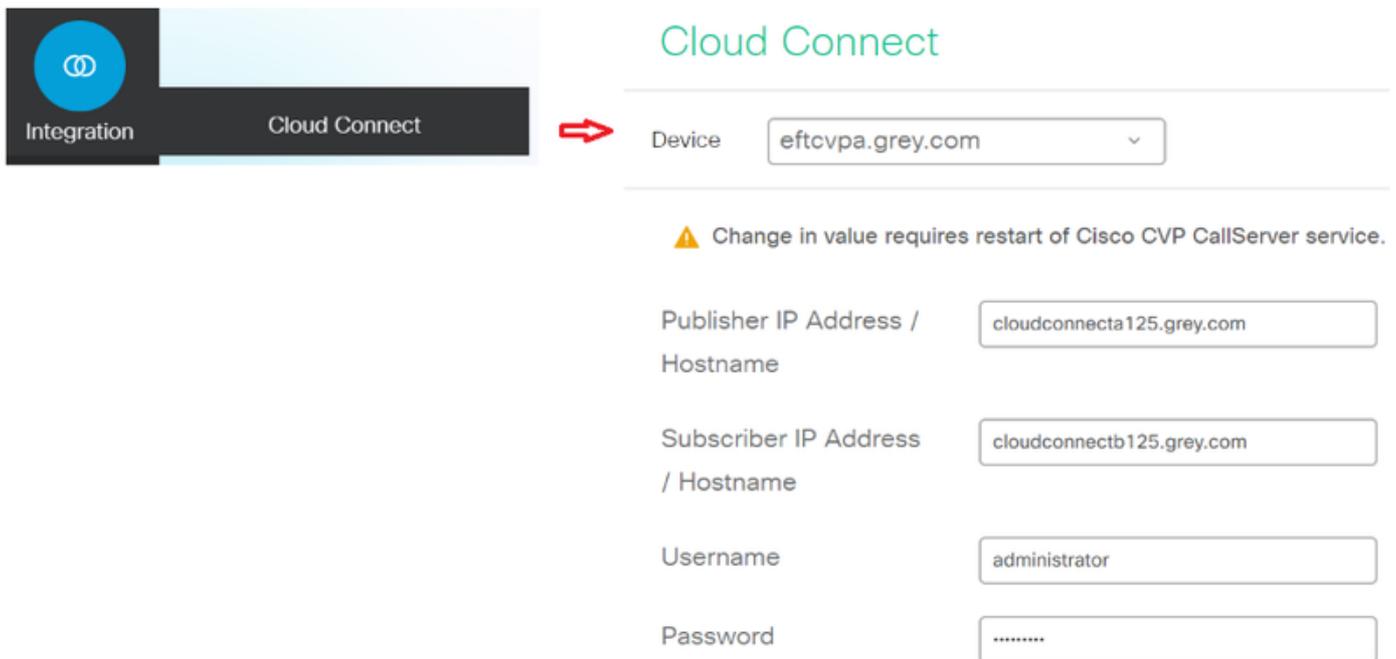
```
concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])
```

Note: Se o nó de variável user.microapp.isPostCallSurvey não estiver configurado no script por padrão, o CVP marca a chamada para pesquisa pós-chamada, mas a pesquisa só funciona com o recurso PCS tradicional, a chamada PCS WxM falha.

Configuração relacionada ao CVP

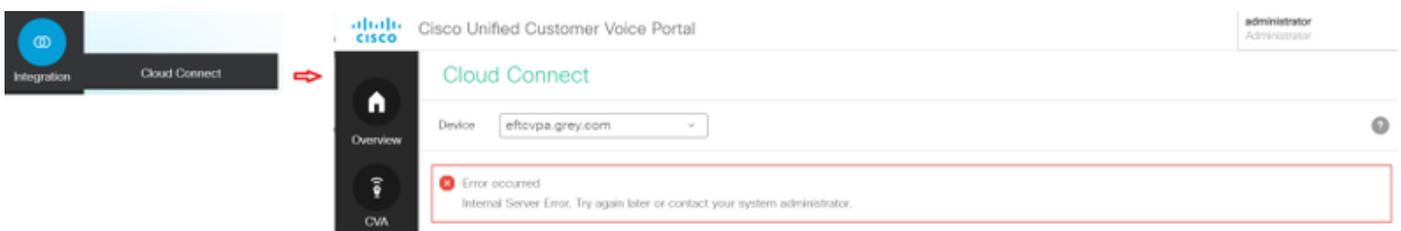
1. CloudConnect no NOAMP

Para que o componente do CVP VXML Server se comunique com a conexão em nuvem, a primeira etapa é adicionar o servidor de conexão em nuvem ao portal do CVP New Operations Manager (NOAMP). Para adicionar, na página NOAMP na seção de integração, clique em conexão com a nuvem, selecione CVP Call Server na lista suspensa de dispositivos e adicione os detalhes do servidor de conexão com a nuvem.



Observação: como prática recomendada, deve ser usado o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) dos servidores de conexão em nuvem.

Você pode ver "Internal Server Error" (Erro interno do servidor) na página, devido à falta de comunicação segura entre os servidores de chamada OAMP e CVP.



Para resolver esse problema, certifique-se de que os certificados apropriados sejam trocados entre o servidor CVP e os servidores OAMP. Para obter mais detalhes sobre troca de certificado em ambiente com assinatura automática para solução CCE, consulte este artigo: [Troca de certificado autoassinado do UCCE](#). Para CA-Assinado, consulte este artigo: [Certificado assinado pela CA do CCE](#).

O servidor OAMP envia os detalhes do servidor de conexão em nuvem para todos os servidores de chamada CVP e as informações são adicionadas no arquivo sip.properties como mostrado na imagem.

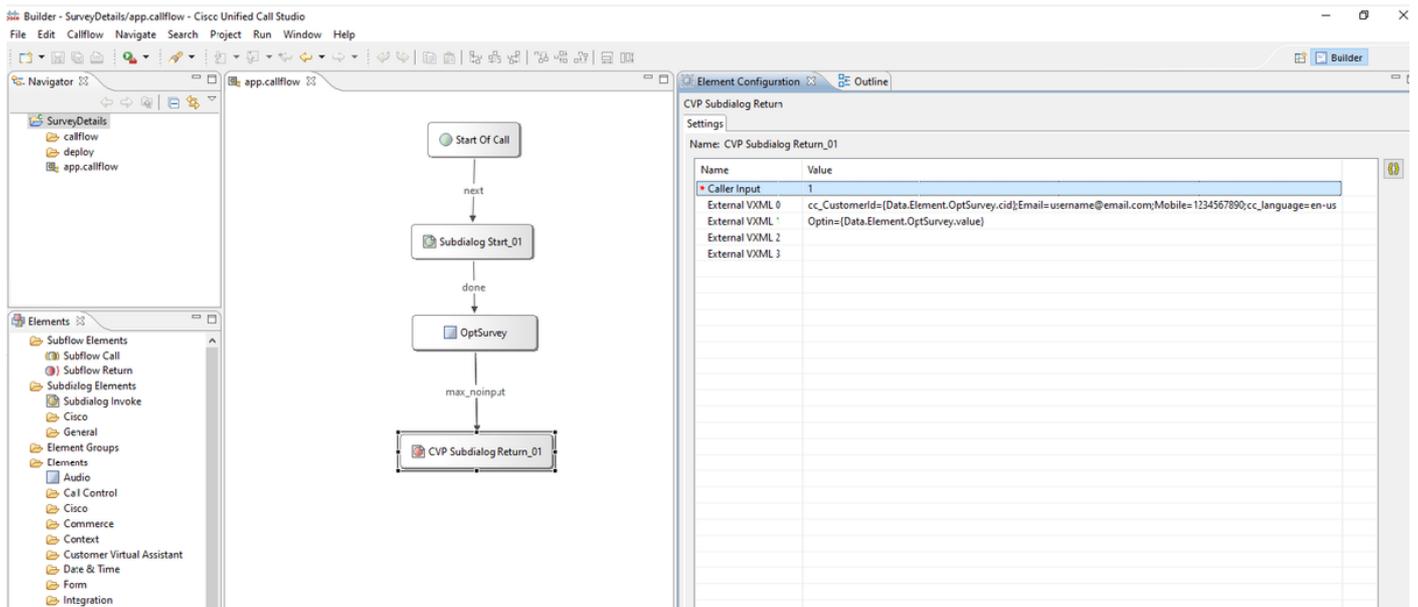
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/
```

```
#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
```

Note: Quando você adiciona cloudconnect no NOAMP, o sistema envia os nós cloudconnect, o nome de usuário e as senhas para o arquivo sip.properties, se isso não estiver presente, todos os campos na captura de tela acima devem ser adicionados manualmente ao arquivo.

Reinicie o servidor de chamadas do CVP.

2. Criar Aplicativo Call Studio para Coletar Entradas de Usuário:

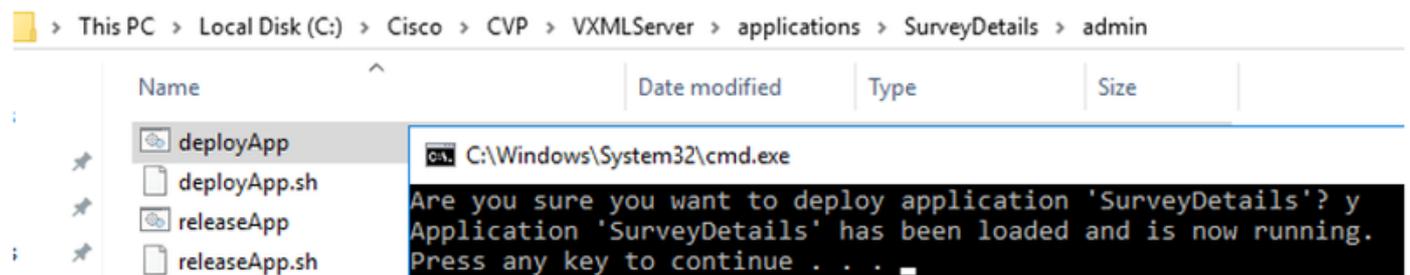


```
External VXML 0 set to -->
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

Note: No exemplo acima, a variável **External VXML 0** é definida manualmente. A implantação real pode ser feita de várias maneiras para encontrar o chamado no número de e-mail/celular do cliente através de dicas de banco de dados, etc.

3. Implantar O Aplicativo

Implante o aplicativo. Clique no arquivo de lote de implantação.



Configuração relacionada ao Finesse

O WxM oferece dois gadgets diferentes para agentes e supervisores da central de atendimento.

(a) gadget Jornada da experiência do cliente (CEJ): Exibe todas as respostas da pesquisa passada de um cliente em uma lista cronológica para o agente quando ele aceita uma chamada de cliente.

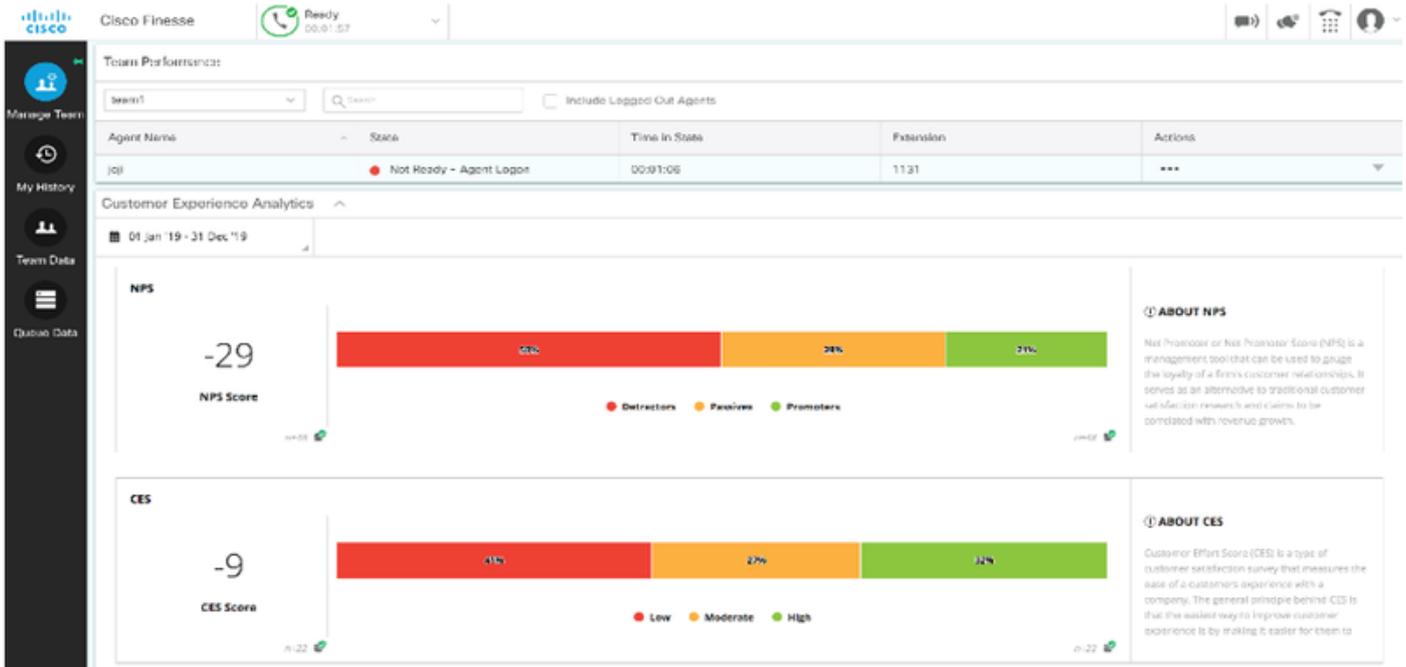
The screenshot shows the Cisco Finesse interface for a customer named John Snow. The top bar includes the Cisco logo, the name 'John Snow', a 'Talking' status, and various call control buttons like Keypad, Hold, Transfer, Consult, and Wrap-Up. Below this, customer status is shown as 'Gold' with an 'Issue' of 'Some billing issue'. Customer details include Phone Number (+1-408-555-0001), Email Address (johnsnow@email.com), Address (3772 Sierra Road, Long Long Address, New York), and Account Number (123456789). Other details include Membership Number (123456789), Data Card Number (123456789000123), and Alternate Contact Number (000 987654321). A 'Customer Feedback' section is visible, showing a search bar and a list of feedback items. One item is highlighted: NPS: 9 / 10, CSAT: 3 / 5, Collected 25 Apr '19, 04:52 pm. The feedback text reads: 'The guy on the phone was very helpful and understanding. Was...'. A 'PINNED INFORMATION' section shows Customer Name (Micheal Littlefoot), NPS (9 / 10), CSAT (3 / 5), and User Comment (The guy on the phone was very helpful and understanding. Was able to resolve my issue in no time.). A 'CUSOTMER RESPONSE' section shows Issue Was Resolved? (Yes).

(b) gadget Customer Experience Analytics (CEA): A CEA exibe as informações dependendo do tipo de recursos conectados ao finesse.

Agente: Exibe o pulso geral dos agentes por meio de métricas padrão do setor, como NPS, CSAT e CES.

The screenshot shows the Cisco Finesse interface for the Customer Experience Analytics (CEA) gadget. The top bar is identical to the previous screenshot. Below the top bar, the 'My Feedbacks' section is visible, showing a date range of '01 Oct '19 - 31 Oct '19'. The main area displays 'KEY METRICS' with four cards: CSAT Score (4.07), FCR % (25.65), AHT (seconds) (53.62), and Total Transaction Value of Contacts (\$) (49773). Below this is an 'NPS' section showing an NPS Score of 42, with a horizontal bar chart showing the distribution of Detractors (20%), Passives (10%), and Promoters (61%). The 'SENTIMENT ANALYSIS' section shows a Sentiment Score of 3, with a horizontal bar chart showing the distribution of sentiment levels: Strong Positive (20%), Moderate Positive (20%), Neutral (10%), Moderate Negative (10%), and Strong Negative (20%).

Supervisor: Exibe o pulso geral da equipe/agentes por meio de métricas padrão do setor, como NPS, CSAT e CES.



Para habilitar esses gadgets no finesse, estas são as etapas necessárias.

1. Troca de certificado

Os gadgets interagem diretamente com a plataforma WxM para obter as informações necessárias. Para que o WxM aceite a solicitação do gadget, é necessário um token de autorização para quais servidores finesse buscam da conexão em nuvem. Devido à troca de certificado de conformidade SRC entre os servidores finesse e cloud connect, é necessária uma comunicação bem-sucedida. Para um ambiente com assinatura automática, siga as etapas indicadas neste documento.

2. Cloud Connect no administrador do Finesse

O Finesse deve estar ciente do servidor de conexão em nuvem e isso é obtido quando você adiciona detalhes de conexão em nuvem à página de administração do finesse.



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

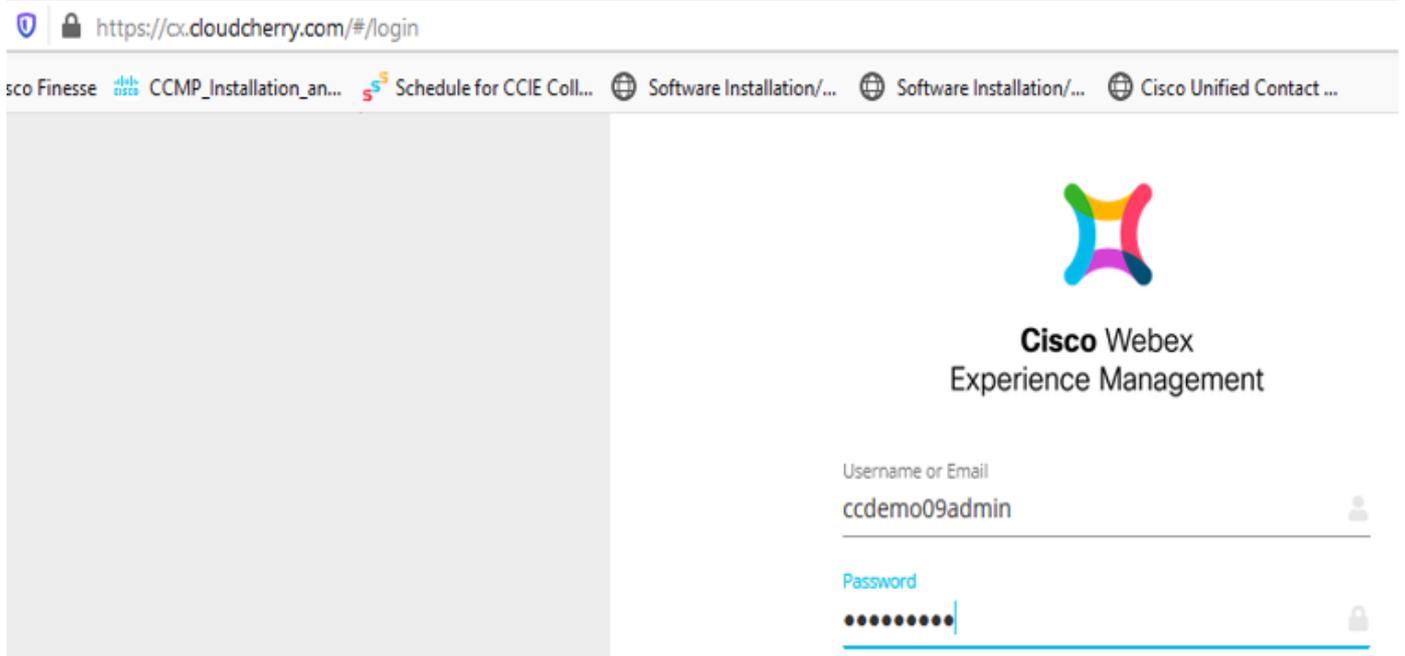
Publisher Address*

Subscriber Address

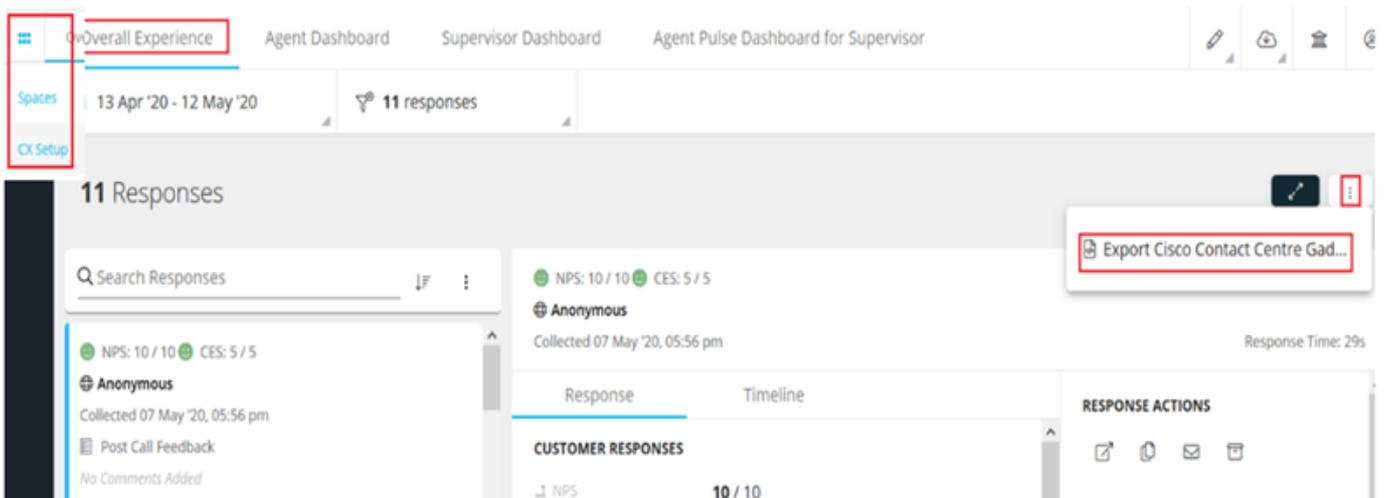
3. Ativação de gadget

gadget CEJ: Para habilitar o gadget do CEJ no finesse, exporte o código de gadget do WxM e copie-o na página de layout da área de trabalho do administrador do finesse para agente e supervisor. As etapas para isso são as seguintes:

Etapa 1. Faça login no WxM com a conta admin.



Etapa 2. Faça o download do gadget CEJ dos espaços - Experiência geral - exporte o gadget de jornada do Cisco Contact Center.



Etapa 3. Copiar a 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



Etapa 4. Na página de layout de desktop CFAdmin do finesse, inclua o url na guia inicial do layout do 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.
  
```

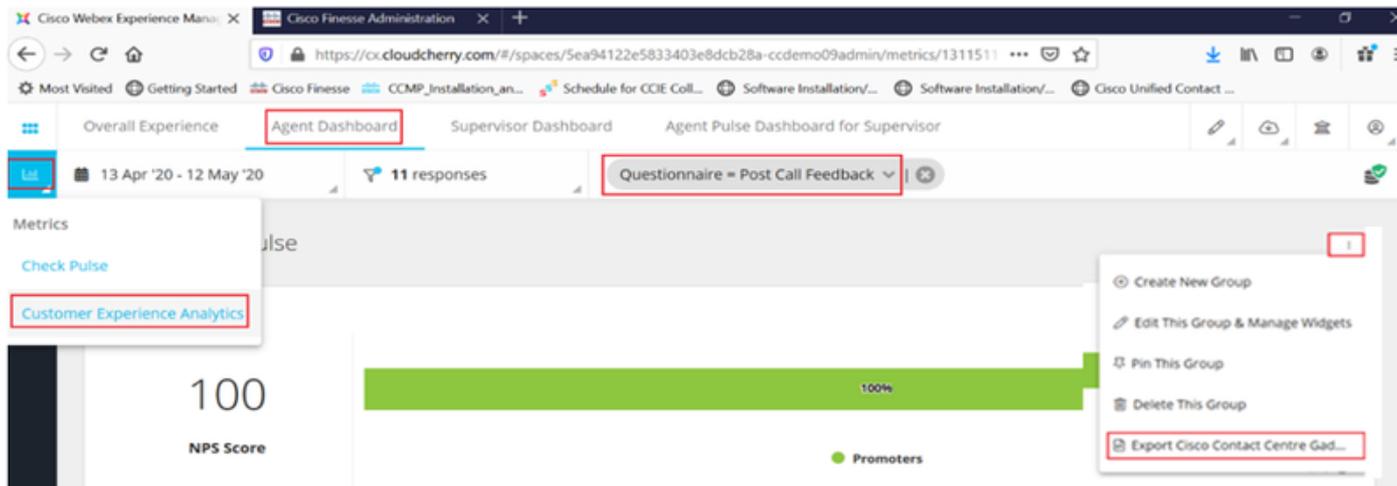
Etapa 5. Na página de layout de desktop CFAdmin do finesse, inclua o mesmo url na home do layout Supervisor.

```

<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: Etapas semelhantes ao gadget CEJ são necessárias para habilitar este aplicativo para agentes no finesse.

Etapa 1. No portal de administração WxM no espaço, selecione Agent Dashboard e, na barra de navegação à esquerda, escolha a opção **Customer Experience Analytics**. À medida que o quadro de parede CEA é carregado, pressione o botão e, no menu suspenso, selecione **exportar a opção Cisco Contact Center Gadget**.



Etapa 2. Copie o url e modifique o url: anexe o filtro **&filterTags=cc_AgentId** a ele.

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>
```

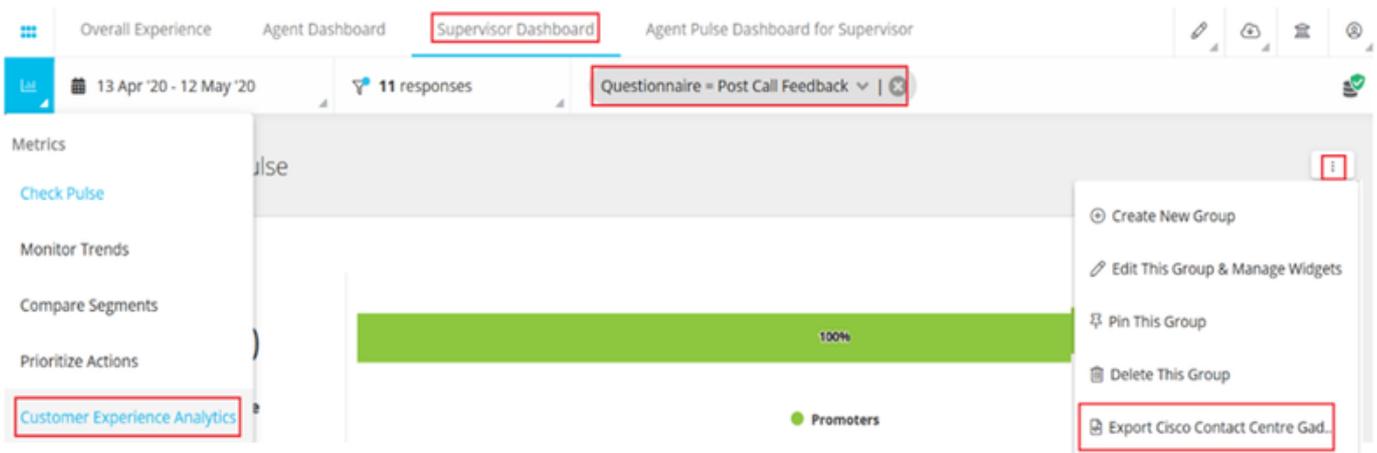
Add filter tag in Finesse desktop layout

Etapa 3. Na página de layout de desktop CFAdmin do finesse, inclua o url na guia **myStatistics** da função **Agent**.

```
<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 do supervisor CEA: Etapas semelhantes ao gadget CEJ são necessárias para habilitar este aplicativo para supervisor no finesse.

Etapa 1. No portal de administração WxM no espaço, selecione Supervisor Dashboard e, na barra de navegação à esquerda, escolha a opção **Customer Experience Analytics**. À medida que o quadro de parede CEA é carregado, pressione: no menu suspenso, selecione a opção **Exportar gadget do Cisco Contact Center**.



Etapa 2. Copie o url e modifique o url: anexe o filtro **&filterTags=cc_TeamId** a ele.

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>
```

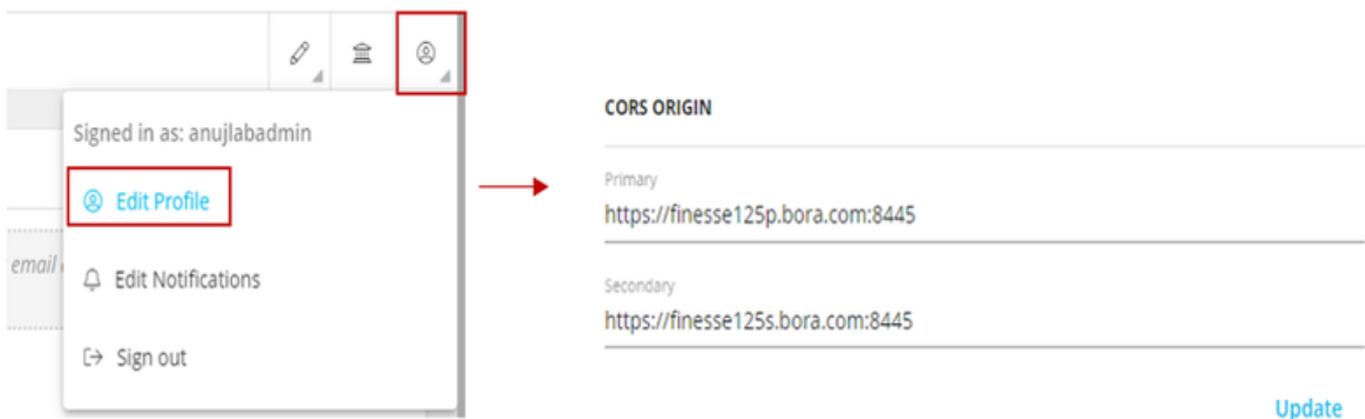
Etapa 3. Na página de layout de desktop CFAdmin do finesse, inclua o url na guia **Dados da equipe** da função **Supervisor**

```
<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=5ecc895b18b7b1480e1013c-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 dos servidores Finesse da lista branca

Para garantir que as solicitações de API do finesse para o WxM sejam autenticadas, os URLs do servidor finesse devem ser listados em branco no servidor WxM.

No portal de administração do WxM - edite o perfil na guia ORIGEM do CORS inclua url do servidor finesse com a porta 8445.



Note: Os urls podem ser FQDN de servidor finesse ou curinga, como https://*.bora.com:8445

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

Atualmente, não há etapas específicas disponíveis para solucionar problemas dessa configuração.

Informações Relacionadas

- Para obter informações sobre a pesquisa em linha WxM, consulte este artigo: [Integrar a pesquisa em linha do Webex Experience Management \(WxM\) com a solução UCCE](#)
- Para obter informações sobre a troca de certificado autoassinado para a solução CCE, consulte este artigo: [UCCE Self-signed Certificate Exchange](#)
- Para obter informações sobre a implementação de certificado assinado pela CA na solução CCE, consulte este artigo: [Certificado assinado pela CA CCE](#)
- Aplicativo CVP GitHub WxM: [Aplicativo WxM padrão CVP GitHub](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)