Webex Experience Management(WxM)遅延アン ケートとUCCEソリューションの統合

内容

概要 <u>前提条件</u> <u>要件</u> 使用するコンポーネント <u>背景</u> 音声コールのデータフロー <u>設定</u> <u>Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング</u> <u>ICM関連の設定 :</u> <u>CVP関連の設定</u> <u>Finesse関連の設定</u> <u>確認</u> トラブルシュート <u>関連情報</u>

概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)ソリューションとWxMプラットフ ォーム間のデータフローについて詳しく説明します。また、音声コールのクローズドループ遅延 (SMS/Eメール)フィードバックシステムを実現するために、ソリューションの設定と統合に必 要な手順も提供します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CCEリリース12.5:Unified Contact Center Enterprise(UCCE)およびPackage Contact Center Enterprise(PCCE)
- Customer Voice Portal(CVP)リリース12.5
- ・Cloud Connectリリース12.5
- WxMプラットフォーム(旧称Cloud Cherry)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

• 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
- •WxMプラットフォーム

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的 な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景

WxMは、シスコの次世代のCustomer Experience Management(CEM)ソリューションで、コンタ クトセンターのインタラクションの前、間、後に、すべてのデジタルタッチポイントから顧客の 移動データをリアルタイムで統合および分析できます。

音声コールのデータフロー

このデータフローは、Customer Voice Portal(CVP)の包括的なコールフローに基づいています。



- Cloud Connectサーバは、CLIコマンドを使用してWxMアカウントを設定した後、 Cherrypointコンテナを起動します。チェリーポイントコンテナは、設定されたユーザアカウ ント、APIキーなどを使用してLoginToken() APIを呼び出し、認証のためにWxMに送信しま す。
- 2. WxMはLoginToken要求を正常に検証し、200 OKをCloudcherryコンテナに送信します。
- 3. 次に、CherrypointコンテナはWxMへのget Dispatch ()およびget Settings () API呼び出しを呼

び出します。

o

- WxMは、ディスパッチ設定、アンケート、テンプレート、プリフィルなどをチェリポイントコンテナに返します。この情報は、最初に解析され、個人アイデンティティ情報(PII)に関する質問があるかどうかを確認します。設定されている場合は、コール設定に応じて、APIハッシュアルゴリズムがフェッチされます。アンケートは12時間、サーバメモリに保存されます。
- 5. コールがコンタクトセンター(発信者 > CVP -> ICM)に着信し、システムがポストコー ル調査(PCS)機能が有効になっているかどうかを確認します。この場合、ICMスクリプトで user.microapp.isPostCallSurvey変数を使用すると有効になります。
- 6. 着信コールのダイヤル番号(DN)は、コールタイプとWxM延期(SMS/Eメール)アンケート に関連付けられます。ICMは、遅延アンケートと発信者の電子メール/モバイル番号を受信す るために発信者の確認を必要とするため、Run Script Requestの一部として実行する VXMLアプリケーションの詳細をCVPに送信します。
- 7. VXMLサーバは、導入されたVXMLアプリケーションを実行し、ユーザが事前調査を受け取 る意欲をキャプチャします。VXMLアプリケーションは、ユーザのIDと電子メール/モバイル 番号も取得します。CVP VXMLは、ExtVXML変数の一部として、Voice Browserを介して ICMにCVPに送り返します。このコールフロー全体では、VXMLレッグはユーザ入力の収集 に関与するだけであり、遅延した調査レッグの場合はWxMと対話/関与することはありませ ん。これは、インラインフローと遅延フローの一意の違いです。
- ICMは、CVP VXML(FromExtVXML 0 & 1)からPOD.IDの一部として受信した発信者の入力を 照合し、コールのエージェントターゲットを識別します。次に、ICMルータは、関連付けら れたコールコンテキスト情報(エージェントID、スキルグループID、チームID、ディスパッ チIDなど)と、その他のコールコンテキストの詳細をCONNECTメッセージのCVPに返信し ます。これは、拡張コールコンテキスト(ECC)変数CxSurveyInfoによって実現されます。 CVP SIPレッグは接続メッセージを処理し、コールを対象エージェントに転送します。
- 9. 発信者がコールを切断します。CONNECTメッセージの一部として受信したディスパッチ IDは、コール終了後にEメール/SMSを発信者に送信する必要があることをCVPコールサーバ に通知します。
- CVPコールサーバはリクエストのバッチを作成し、Cloud Connectに送信します。これには、ディスパッチID、カスタマーID、電子メール、および携帯電話番号(ステップ8で受信)が含まれ、Cloud ConnectでDispatchRequest() APIが呼び出されます。Cloud Connectがディスパッチ要求を受信すると、ディスパッチテンプレートに従ってすべてのプリフィルタグを更新し、DispatchRequest()をWxMに転送します。WxMでは、WxMで設定されたWxM SMS/Eメールプロバイダーににが転送されます。
- 11. WxM SMS/Email ProviderはDispatchRequest()を受け入れ、ack 202 AcceptedをWxMに送 り返します。WxMが202 Acceptedメッセージを受信すると、CVPに戻ります。
- 12. WxM SMS/Eメールプロバイダーは、ディスパッチ要求に従って、アンケート情報を SMS/Eメール形式で送信します。発信者は、図に示すように電子メール/SMSを受信します

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

The Manage Top Q: Mine shall you set to 50 Gyner: □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □		3:31	🤋 🖓 al 👷 d 80% 🕯
Applicate Devise actions Mapple processing Optimization Optimizat	<	CP-MGBSMS	Delete
Test Email DilatShare -dowdrody, irlenal@copet/could-ery.com> fo @ Monachi Suntana Research		Thursday,	28 May 2020
This a shot meansy for each [http://www.schedure.org/shot/part-FFIS-Schedure.org/shot/2014/06/00/00/06/05/06/06/06/06/06/06/06/06/06/06/06/06/06/	e	This a test message for sms http://nps.bz/WXMXCHANNE	LDEM0-6237388c=16

メール/SMSのリンクを使用して、[**START**]をクリックして、アンケートの質問に入力できます。 すべての質問に回答して送信すると、WxMリポジトリに戻ります。

(-) → C* Q (0) <th>··· 🗵 🔂</th> <th>± ⊪\ 6</th>	··· 🗵 🔂	± ⊪\ 6
20 Geo Franc y ¹⁰ Schedule for COE Coll.		
Welcome		
Welcome to Cumulus		
ENGL	ISH STA	ART

設定

Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング



Cloud Connectは、CherryPointという新しいコンテナサービスを使用してWxMプラットフォーム

と通信します。このサービスは、クラウド接続の両方のノードでアクティブ – アクティブ状態モ ードで実行され、WxMプラットフォームへのアクセスを可能にします。

クラウド接続をWxMポータルに統合するには、WxMライセンスを購入する必要があります。これ により、WXMアクティベーションチームによるオンボーディングプロセスがトリガーされます。 組織の作成が成功すると、これらの必須項目が登録された電子メールアドレスに送信されます。

- デスクトップユーザとAPIキー
- •システムユーザおよびAPIキー
- •音声PINプレフィクス
- Web URLプレフィクス
- 展開ID
- ・プロキシの詳細

上記の情報がプライマリクラウド接続サーバで受信されたら、set cloudconnect cherrypoint configコマンドを実行して、設定の詳細を更新し、クラウド接続をWxMに統合します。

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://cloudsurve	yweb
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:	

場所:

•展開ID:任意のダミー番号またはCCEソリューションシステムIDを指定できます。

 プロキシの詳細:使用するプロキシが非セキュア(ポート80または8080)またはセキュア (ポート443)であることを確認します。認証のプロキシはサポートされていません。

設定の詳細が更新された後、stopコマンドとstartコマンドを使用してcherrypointコンテナを再初 期化します。

• 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:
```

設定とWXMへの接続を確認するには、これらのコマンドをそれぞれ実行します。

```
    Show cloudconnect cherrypoint config

admin:show cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Desktop User (with Read Only Privileges):
                                              Jdoeesdsystem
Desktop User API Key: *******
System User (with Read and Write Privileges):
                                                  Jdoeprodsystem
System User API Key: *******
Web URL Prefix: https://cloudsurveyweb
Deployment ID: 6767
Proxy Enabled(true/false): true
Proxy Host: Proxy.AA.BB.com
Proxy Port: 80
Last Updated Timestamp: 1589959659212
admin:
```

utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity

```
admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
Proxy Host: proxy.esl.cisco.com
Proxy Port: 80
Connectivity check to https://api.getcloudcherry.com/api/ was successful
admin:
```

注:インターネットへの接続に問題がある場合は、コード400のエラーが表示されます。

admin:utils	cloudconnect	cherrypo	int tes	t-cor	nnectivity		
Cloudcherry	Connectivity	Test URL	[https	://ap	pi.getcloud	cherry.com	n/api/]:
Proxy Host:	Proxy.AA.BB.com						
Proxy Port:	3128						
Test connect	tion API faile	ed.Return	Code:	400			
admin:							

ICM関連の設定:

1.インベントリデータベースにおけるクラウド接続

最初の手順は、Administration Workstation(AW)インベントリデータベースにcloud connect serverを追加することです。サーバを含めるには、インフラストラクチャカードのインベントリ ガジェットの[CCE Administration]ページで、cloud connect serverの詳細を追加します。

Unified Contact Center Enterprise Manag	gement		
Overview	Add Machine	Clearl Connect Bublish	
Overview Infrastructure Settings ×	Hostname/IP A	Note: The Cloud Conne	er ct Subscriber will be added automatically
Infrastructure Deployment Settings	Ca Cloud Connect MRD, Call Ty Username* Password*	Administration	
Host Name		Hostname/IP Address	Туре
cloudconnecta125.grey.com		10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.grey.com		10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
cuic125.grey.com		10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
cuicld125.grey.com		10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

注:ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、AWとクラウド接続サーバ間のセキュアな通信が欠如しているためです。

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

この問題を解決するには、適切な証明書がサーバ間で交換されていることを確認します。CCEソ リューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください :<u>UCCE自己署名証明書の交換。</u>CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。<u>CCE</u> <u>CA署名付き証明書。</u>

2. ECC変数

ICMソリューションでこれらのECC変数が有効になっていることを確認します

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

Attributes	Attributes	Attributes
Name * user.microapp.isPostCallSurvey	Name * user.CxSurveyInfo	Name * POD.ID
Maximum length *	Maximum length * 80	Maximum length * 120
Агау	- Array	- Array
Maximum array size	Maximum array size	Maximum anay size
Enabled 🗹	Enabled 🗹	Enabled 🗹
Persistent	Persistent	Persistent
Cisco provided	Cisco provided	Cisco provided 🔄
Description	Description	Description Unique identifier for use with propagate call or task contex

注:user.CxSurveyInfo変数とPOD.ID変数が正しく設定されていない場合、CVPサーバはク ラウド接続サーバのAPI要求を作成できません。

3. ICM コールタイプとアンケートの関連付け

遅延調査:このタイプのアンケートでは、顧客からの電話が終了すると、顧客はSMSまたは電子 メールを介してアンケートのリンクを受信します。このリンクは、顧客の都合に応じて応答でき ます。

ビジネス要件に応じて、ICMメインスクリプトに関連付けられたコールタイプで遅延調査を有効 にできます。

[コールタイプ(Call Type)]と[アンケート(Survey)]は、[CCE管理(CCE administration)]ページから マッピングできます。[Call settings] > [**Route settings] > [Call Type]ページに移動**し、調査の関連 付けが必要なICMスクリプトのコールタイプを選択し、[**Enable Experience Management]ボック スにチェックマークを入**れます。

			Media Routing Domain	all Type		
	Coll Cottings		Name	•	ID	
	Call Settings		Builtin		1	
	Route Settings		Call Type of main call-in S	icript	5003	
Call Settings	Bucket Intervals	\Box	test		5000	
MRD, Call Types, Bucket Intervals	Miscellaneous		General Experience Manag	ement		
			Name			
			Description			
			Service Level Threshold	System (Default (Unknown)	seconds
			Service Level Type	System (Default	۲
			Bucket Interval	System	Default	٩
			ID	5000		
			Enable Experience Management			

注:ユーザがCCEAdmin経由でコールタイプページに到達すると、AWはポスト要求 https://<cloudconnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=trueを送信し、cherrypointサ ービスの統合ステータスを確認します。結果にサービスが起動している場合は、UIに [Enable Experience Management] が表示されます。それ以外の場合は、オプションは表示 されません。

[エクスペリ**エンス管理]**タブで、WxMポータルで設定されたアンケートを使用して詳細なアンケートを選択します。[Select Questionnaire]ページに入力された**アンケート**は、WxMポータルの構成です。Cloud Connectで同期されます。

E-Prices							
General Experience Management	Select Dispatch			×			
Inline Survey	Name Demo Email Demo Email and SMS Demo SMS			•			
<u>WxM</u> .Portal	/	м	(<u>xM</u> Portal				
CX Setup Dispatch Setup		Dispatch Setup Configure to send out invite	s using the message temp	iates, based on the rules se	tup in delivery policy and	token templates.	
Invitations & Tokens at invites using the mil	ssage ter	Q, Filter	-	Andrew Male Hand	Tologo Tempelain lines	Channels	
Invitations Classic Message Template Invitations Classic (SIM) Token Template		Demo Email and SMS	Post Call Feedback	Demo Email and SMS	Demo Token	EmailSMS	 Active Active
Tokens & Other Settings + Dispatch Setup		Demo SMS	Post Call Feedback	Demo SMS	Demo Token	SMS	© Active

4.スクリプトのメインコールの設定:

メインスクリプトで、user.microapp.isPostCallSurvey変数が設定されていることを確認します。 このスクリプトで、WxMポストコール調査が必要な場合は、変数を「Y」に設定します。「N」 フラグを設定すると、このメインスクリプトに着信するコールのWxM PCSが無効になります。

Set Properties (Read Only)	×	Set Properties (Read Only)	×
Set Variable Comment Connection Labels		Set Variable Comment Connection Labels	
Object type: Object: Call _ Array index:	Variable:	Object type: Object: Call Array index:	Variable:
	Formula Editor		Formula Editor
Value:	Formula Editor	Value: [concatenate]Call user microapp FromExtV20L[0].","Call user microapp FromExtV20L[1	Formula Editor
	OK Cancel Help	†	OK Cancel Help
Start St	tet Variable app isPostCatts ver microspg ToExtVVM ispications Server(Details)	16 Run Ext. Script (S; SurveyDetails) (S) (S) (S) (S) (S) (S) (S) (S	

注:user.microapp.isPostCallSurvey設定変数ノードがスクリプトでデフォルトで設定され ていない場合、CVPはコールをポスト調査用にマークしますが、調査は従来のPCS機能で のみ動作し、WxM PCSコールは失敗します。

CVP関連の設定

1. NOAMPへのCloudConnect

CVP VXML Serverコンポーネントがクラウド接続と通信するには、最初にクラウド接続サーバを CVP New Operations Manager(NOAMP)ポータルに追加します。追加するには、統合セクション の[NOAMP]ページで、[cloud connect]をクリックし、[device]ドロップダウンリストから[CVP Call Server]を選択し、cloud connect serverの詳細を追加します。

0			Cloud Connect				
Integration	Cloud Connect	⇔	Device eftcvpa.grey.co	m ~			
			▲ Change in value require	s restart of Cisco CVP CallServer service.			
			Publisher IP Address / Hostname	cloudconnecta125.grey.com			
			Subscriber IP Address / Hostname	cloudconnectb125.grey.com			
			Username	administrator			
			Password				

注: ベストプラクティスとして、クラウド接続サーバの完全修飾ドメイン名(FQDN)を使用 する必要があります。

ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、OAMPとCVPコールサーバ間のセキ ュアな通信がないことが原因です。

	altalia cisco	Cisco Unified Customer Voice Portal	administrator Administrator
Integration Cloud Connect	*	Cloud Connect	
	Overview	Device effcvpa.grey.com v	0
	ÇVA	Error occurred Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.	

この問題を解決するには、CVPサーバとOAMPサーバの間で適切な証明書が交換されていること を確認します。CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照 してください。<u>UCCE自己署名証明書の交換」を参照してください。</u>CA署名付きの場合は、次の

記事を参照してください。<u>CCE CA署名付き証明書。</u>

OAMPサーバはクラウド接続サーバの詳細をすべてのCVPコールサーバにプッシュし、図に示す ように情報がsip.propertiesファイルに追加されます。

#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnectal25.grey.com #Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectbl25.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password = 203218gCsJ*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

注:NOAMPでcloudconnectを追加すると、システムはcloudconnectノード、ユーザ名、お よびパスワードをsip.propertiesファイルにプッシュします。上のスクリーンショットの残り のフィールドが存在しない場合は、ファイルに手動で追加する必要があります。

CVP Call Serverを再起動します。

2.ユーザ入力を収集するためのCall Studioアプリケーションの作成:

🗱 Builder - SurveyDetails/app.callflow - Cisce Unified Call Studio File Edit Callflow Navigate Search Project Run Window Help	- 0	9 ×
□ • □ ◎ ● ● • * * 2 • □ • ↓ ↓ • ↓ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	E 🕒 Builder	
😪 Navigator 🛿 🦳 🗖 🔲 🖷 app.califlow 🖾	Configuration Configuration E Outline	- [
4 4 Q E S V	CVP Subdialog Return	
😂 SurveyDetails	Settings	
😂 califlow 🔘 Start Of Cali	Name: CVP Subdialog Return 01	
C deploy		
isig app.calmow	Name Value	
next	* Caller Input 1	_
	External VXML 0 cc_Customerid=[Data.Element.OptSurvey.cid];Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us	
	External VXML 1 Optin={Data.Element.OptSurvey.value}	-
Subdialog Start_01	External VXML2	-
	External VAVIE 3	-
dore		-
		-
Elements 🛛 🗖 🗖		
Car Subflow Elements		
(1) Subflow Call		
() Subflow Return		
Subdialog Elements max_noinput		_
Subdialog Invoke		
Cisco		-
Concernation of the second sec		-
CVP Subdialog Return_01		-
Audio		-
🗁 Cal Control		
🗁 Cisco		
Commerce		
Context		_
A Date & Time		_
🥭 Form		
🗁 Integration		-

External VXML 0 set to -->

cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_languag e=en-us

External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}

注:上記の例では、External VXML 0変数は手動で設定されています。実際の導入はさまざ まな方法で行うことができ、データベースディップなどを通じてお客様のEメール/モバイル 番号から着信者を見つけることができます。

3.アプリケーションの導入

アプリを展開します。deployappバッチファイ**ルをクリ**ックします。

-	> Th	is PC > Local Disk (C:) >	Cisco > CVP > VXMLServer > applications > SurveyDetails > admin
		Name	Date modified Type Size
	A A	 deployApp deployApp.sh selecce App 	C:\Windows\System32\cmd.exe Are you sure you want to deploy application 'SurveyDetails'? y
;	*	releaseApp	Application 'SurveyDetails' has been loaded and is now running. Press any key to continue

Finesse関連の設定

WxMは、コールセンターエージェントとスーパーバイザ用に2つの異なるガジェットを提供します。

(a) Customer Experience Journey(CEJ)ガジェット:顧客からの過去のアンケートの回答を、顧客からの電話を受け付けたときにエージェントに対して時系列で表示します。

-ihidi- cisco	Finesse Talking	~ P° P°	~	(0
Home Home My Statistics	Name 00.05 ^ +14085550001 Customer Status : Gold Phone Number : +1-408-555-0001 Email Address :	Keypad Hold	Transfer Consult Wrap-Up Issue : Some billing issue Membership Number : 123456789 Data Card Number : 123456789000123 Alternate Contact Number : 000 087654321 Other : More detailed issue info	Revort	End
1	Customer Feedback A				
Manage Customers Manage Chat and Email	Q. Search ↓P 1 ● NPS: 9 / 10 ● CSAT: 3 / 5 B Collected 25 Apr 10, 04.52 pm 4 prined questions \$5000 The guy on the phone was very helpful and understanding. Was ● NPS: 2 / 10 © Collected 27 Apr 10, 01.02 pm 4 prined questions \$5000 ● NPS: 4 / 10 ● NPS: 4 / 10	PINNED INFORMATION Customer Name NP3 CSAT User Comment CUSOTMER RESPONSE Susce Was Resolved?	Micheal Littlefoot 9 / 10 3 / 5 The guy on the phone was very helpful and understanding. Was a time.	able to resolve my isr	sue in no
					_

(b)カスタマーエクスペリエンス分析(CEA)ガジェット:CEAは、Finesseにログインしているリソ ースのタイプに応じて情報を表示します。

エージェント:NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用して、エージェントの全体的なパルスを表示します。

cisco	Finesse	Talking ~ (PP	~		, e	.	0
	My Feedbacks							
Home	🛍 01 Oct '19 - 31 Oct '19							
My Statistics	REY METRICS 4.07 Chat Score	25.65 rca 10		53.62 Art (seconds)	49773 Total Transaction Value of Contacts (5)	ABOUT KEY METRICS No informational help lead h for this metric weight.	as been provide	
1		344 🧟	a-191 🖉	n-112 🥑	114 🖉			
Manage Customers	NP5 42 NP5 Score	65	in .	-		ABOUT NPS Net Promoter or Net Promo management load that can b the loyalty of a form's custor servers as an alternative to b servers means have and o	ter Score (NPS) i e uned to gauge ser relationship admonal curtor ima to be	1
Manage	111 🥏	×			x=131 🔮	correlated with revenue gro	ar().	
Chat and Email	SENTIMENT ANALYSIS		2% 2% 1% 1%		Strong Positive Mederate Positive Noutral Mederate Negative Strong Negative Strong Negative	ADOUT SENTIMENT Mediate and a sentiment Analysis trans to Liken system to cruch to grad the proton to relate the control of the derived the sentence encounter derived the sentence encounter and the sentence of the derived the der	WAALYSES or provential there is accorrect from a indexemption to accorrect of pro- components. In gratual tangout is accorrect again	B Horn - Harris Harris Harris

スーパーバイザ:NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用したチーム\エージェント の全体的なパルスを表示します。

diada cisco	Cisco Finesse	Ready v			••) d* 🔒 🛈 -
• *	Team Performance				
Manage Team	beem1	v Qissip	Include Logged Out Agents		
	Agent Neme	~ State	Time In State	Extension	Actions
	(c)i	 Not Ready - Agent Logon 	00:01:06	1131	
My History	Customor Experience Analy	tics 🗠			
ц.	💼 01 jan 19 - 31 Dec 19	A			
E Common Casta	NPS				@ ABOUT NPS
Quoue Data	-29	810.	3	n. 21%.	Net Promoter or Net Promotor Score (NPS) is a management tool that can be used to gauge
	NPS Score		🗣 Detrectors 🔶 Passives 🌒 Promoter	•	the loyalty of a firm's cuscomer eviationships. It serves as an alternative to traditional customer set of action research and claims to be concluded with revenue growth.
	CES				@ ABOUT CES
	-9	00	2%	128	Customer Effort Score (CES) is a type of customer satisfaction survey that measures the
	CES Score	1.22 @	🗢 Low 🕒 Moderate 🗢 High	0-	ease of a cutateness apportence with a company. The general principle behind CIS is that the waiking ways insprove cutatener experience is by making it easier for them to 22 2

finesseでこれらのガジェットを有効にするには、次の手順が必要です。

1.証明書交換

ガジェットはWxMプラットフォームと直接対話し、必要な情報を取得します。WxMがガジェット からの要求を受け入れるためには、クラウド接続からFinesseサーバが取得する認証トークンが必 要です。Finesseサーバとクラウド接続サーバの間のSRC準拠証明書の交換は、正常な通信に必 要です。自己署名環境の場合は、このドキュメントに記載されている手順に従ってください。

2. Finesse Adminでのクラウド接続

Finesseはcloud connect serverを認識する必要があります。これは、Finesse管理ページにcloud connectの詳細を追加すると実現されます。

Cisco Finesse Administration

Cloud Connect Server Settings				
Username*		administrator		
Password*				
Publisher Address	S*	cloudconnecta125.grey.		
Subscriber Addre	ISS	cloudconnectb125.grey		
Save	Revert			

3.ガジェットの有効化

CEJガジェット:FinesseでCEJガジェットを有効にするには、WxMからガジェットコードをエク スポートし、エージェントおよびスーパーバイザのFinesse管理デスクトップレイアウトページに コピーします。これを実現する手順は次のとおりです。

ステップ1:管理者アカウントでWxMにログインします。

https://cx.cloudcherry.com/#/login	
sco Finesse 👑 CCMP_Installation_an 55 Schedule for CCIE Coll	Software Installation/
	Cisco Webex
	Experience Management
	Username or Email
	ccdemo09admin 🔗
	Password
	••••••

ステップ2:スペースからCEJガジェットをダウンロードします。[Overall Experience] - [Cisco Contact Center journey]ガジェットをエクスポートします。

=	WOverall Experience Agent Dashboard	Supervisor Dashb	oard Agent Puls	e Dashboard for Supervisor		0_	٩	Î	8
Spaces	13 Apr '20 - 12 May '20 🖉 11 re	esponses	4						
CX Setup	2								
	11 Responses				C Export Cisco	Contact (entre (:	
	Q Search Responses]7 ± ⊜ N	PS: 10 / 10 🕘 CES: 5 / 5		E capore cisco	Condece		JU/J	
			ionymous						
	NPS: 10 / 10 CES: 5 / 5	Collec	cted 07 May '20, 05:56 pm			Re	sponse 1	Time: 29s	
	Anonymous		Response	Timeline	DEEDONEE ACTIV	NHC.			Ì
	Collected 07 May '20, 05:56 pm				A RESPONSE ACTIO	7115			
	E Post Call Feedback	CUST	OMER RESPONSES		0 0	2 7			
	No Comments Added	_1 NF	PS 10	/ 10					

ステップ3: URLをコピーします。

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

<u>"D</u>

ステップ 4: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページでは、エージェントレイアウトの ホームタ**ブの下**にURLが**表示さ**れます。



ステップ5:finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザレイアウ**トのホー** ムの下に**同じURLを**含めます。

↓
<role>Supervisor</role>
<page></page>
<gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
<tab></tab>
<id>home</id>
<icon>home</icon>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
<columns></columns>
< COLUMN> < COLUMN>
The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Analytics.</td
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>
<pre>cl== cgadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiecoCXAnalyticeGadget.xmlc/gadget>></pre>
<pre>vumuebaneldemodelis/(addget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013a- vumuebaneldemodelis/(addget>)</pre>
wxmxcnanneldemoadmin
Store to be competitional or yates were subject of the store of the store of the store of an agent selected in the Team

CEAエージェントガジェット:Finesseでこのアプリケーションをエージェントに対して有効にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ1: スペースのWxM管理ポータルで、[Agent Dashboard]を選択し、左側のナビゲーションバーで[**Customer Experience Analytics**]オプションを選択します。 CEAウォールボードがロードされたら、押しボタンを押し、ドロップダウンメニューで[**Export Cisco Contact Center** Gagdet]オプションを選択します。

💢 Cisco Webex Experience Manaj 🗙 🔛 Cisco Fine	se Administration × +	- a ×
← → C ŵ 💿 🚔 https	://cx.cloudcherry.com/#/spaces/5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin/metrics/1311511 🚥 🗵 🟠	± li\ 🖸 🛎 🛱 Ξ
🌣 Most Visited 🔀 Getting Started 🚢 Cisco Finesse	🗰 CCMP_Installation_an 💅 Schedule for CCIE Coll 🕲 Software Installation/ 🕲 Software Installation/ 🕲 Gisco Uni	fied Contact
Overall Experience Agent Dast	board Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
🔲 🗯 13 Apr '20 - 12 May '20	♀ 11 responses Questionnaire = Post Call Feedback ∨ ③	2
Metrics		
Check Pulse		
Curtamore Descriptions Apartmeters	0.0	eate New Group
Customer experience Analytics	0 to	it This Group & Manage Widgets
	3 Pin	This Group
100	100%	iete This Group
NPS Score	Promoters	port Cisco Contact Centre Gad

ステップ2: URLをコピーし、URLを変更します。フィルタ*&filterTags=cc_AgentIdを追加*しま す。 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 gadg 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=5325442 91245564516282246433312-anujlabadmin

Finesse Agent Gadget url

<gadgets>
<gadgets>
<gadget>
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661eaccountname&metricId=f004721lhxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
</gadget>
</gadgets>
Add filter tag in Finesse desktop layout

ステップ 3: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、エージェントロールの [**myStatistics**]タブ**のURLを**指定し**てくだ**さい。

<pre><id>myStatistics</id> <icon>column-chart</icon> <label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label> <columns> </columns></pre>
<pre></pre> <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b- wxmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wxmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
<pre><gadget>https://cuicl25.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150% viewId=0B8D11317ED54A80B64F3AE28C5139E5&filterId=agentStats.id=CL%20teamName</gadget></pre>
<tab></tab>

CEAスーパーバイザガジェット:Finesseでこのアプリケーションをスーパーバイザに対して有効 にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ1:スペースのWxM管理ポータルで、[Supervisor Dashboard]を選択し、左側のナビゲー ションバーで[**Customer Experience Analytics**]オプションを選択します。 CEAウォールボードが ロードされたら、を押します。ボタンをクリックし、ドロップダウンメニューで[**Export Cisco Contact Center Gadget]オプションを選択**します。

CVerall Experience Age	nt Dashboard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
🖴 🛱 13 Apr '20 - 12 May '20	Questionnaire = Post Call Feedback 🗸	£
Metrics		ī
Check Pulse		
Monitor Trends		Edit This Group & Manage Widgets
Compare Segments		导 Pin This Group
Prioritize Actions		Delete This Group
Customer Experience Analytics	Promoters	B Export Cisco Contact Centre Gad

ステップ2:URLをコピーし、URLを変更します。フィルタに*&filterTags=cc_TeamIdを*追加します

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=Seb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&met 64351011491262333364-anujlabadmin	ricld=4818101

Finesse Supervisor Gadget url

<gadgets> <gadget> /3rdparty

/3rdpartygadget/files/<u>CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId</u>=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552accountname&metricId=4f3mih1j55ir792r-accountname<mark>&filterTags=cc_TeamId</mark> → Add filter tag in Finesse desktop layout </gadget>

</gadgets>

ステップ 3: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザロールの [**teamData**]タブの下にURLが表示さ**れま**す。

<id><id>keanData/id> <icon:team-data icon=""></icon:team-data></id></id>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.teamDataLabel</label>
<column></column>
<column></column>
< The following gadget is used by the supervisor to view an agent's queue interval details>
(g)(p)(1)
<pre>cgadget>/3rdpartygadget/files/CKService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId+Seccc805b1807b1480e1013c+wxxxchanneldemoadmin8metricId+2144639375156433559602658425+wxxxchanneldemoadmin8filterTags+cc_TeamId</pre>
<pre><gadget>https://cutl25.grey.com/8444/cut/gadget/LiveUatabadget.xml/gadgetHeight+3106v1ex1d+88601151/2U34A80864F3A228C51595341iterId+agentStats.id=LL%20teamName</gadget> <gadget>https://cutl25.grey.com/8444/cut/gadget/Historical/Aistorica</gadget></pre>

4.ホワイトリストFinesseサーバUrl

finesseからWxMへのAPI要求が認証されるようにするには、WxMサーバでFinesseサーバURLを ホワイトリストに表示する必要があります。

WxM管理ポータルで、[CORS ORIGIN]タブの下のプロファイルを編集し、ポート8445を持つ finesseサーバURLを含めます。



注:urlは、finesseサーバのFQDNまたはhttps://*.bora.com:8445などのワイルドカードにすることができます



現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシュート

現在、この設定をトラブルシューティングするための特定の手順はありません。

関連情報

- WxMインライン調査計画の詳細については、次の記事を参照してください。<u>Webex</u> Experience Management(WxM)インライン調査とUCCEソリューションの統合
- CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください: UCCE自己署名証明書の交換
- CCEソリューションでのCA署名付き証明書の実装の詳細については、次の記事を参照してく ださい。: <u>CCE CA署名付き証明書</u>
- CVP GitHub WxMアプリケーション: <u>デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub</u>
- <u>テクニカル サポートとドキュメント Cisco Systems</u>