

Webex Experience Management(WxM)インライン調査とUCCEソリューションの統合

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[音声コールのデータフロー](#)

[設定](#)

[Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング](#)

[ICM関連の設定 :](#)

[CVP関連の設定](#)

[Finesse関連の設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

[ビデオ](#)

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示します。

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_8
- 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

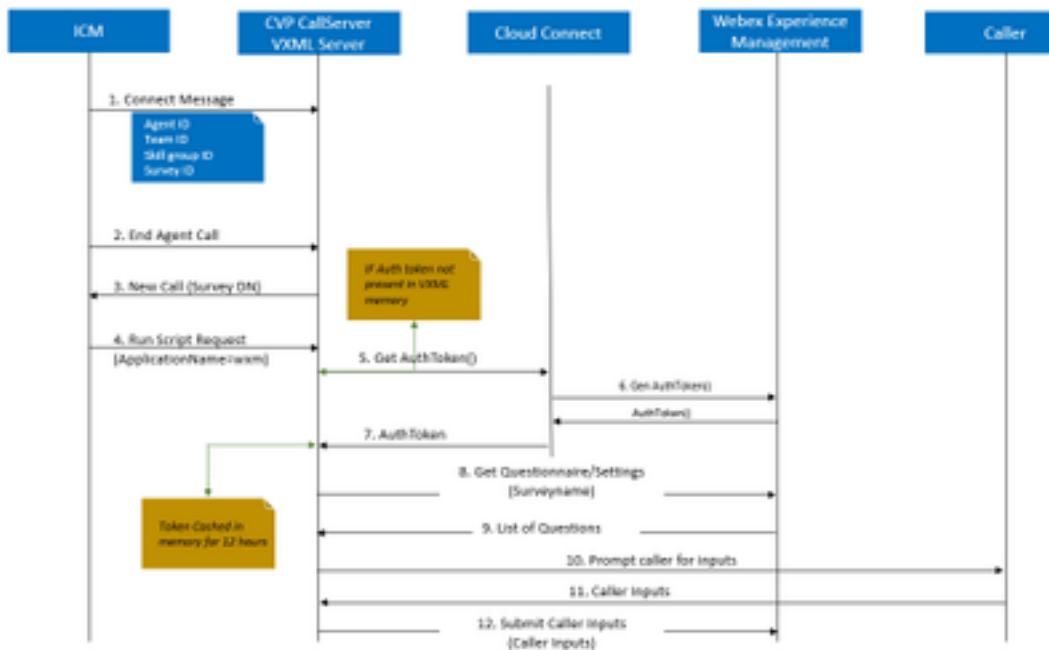
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景

WxMは、シスコの次世代のCustomer Experience Management(CEM)ソリューションで、企業はコンタクトセンターのインタラクションの前、間、後など、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。



1.コールがコンタクトセンターに着信し、システムは最初にWxM Post Call Survey(PCS)機能がアプリケーションに対して有効になっているかどうかを確認します。着信コール中に、Intelligent Contact Management(ICM)ルーティングスクリプトがエージェントを割り当てると、ICM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、アンケートID）を接続メッセージのCVPに返します。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。

2.エージェントは、顧客との会話の後、通話を

3.コールが終了すると、CVPからICMの調査DNへの新しいコール要求がトリガーされます。

4.サーベイDNは、ICMのコールタイプに関連付けられ、ルーティングスクリプトを実行し、

Voice Extensible Markup Language(VXML)アプリケーション名(wxm)を含む実行スクリプト要求と、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。

5. CVPのVXMLサーバコンポーネントはgetAuthToken() APIを呼び出して、WxMプラットフォームと対話するために許可トークンがメモリに存在するかどうかを確認します。トークンが存在しない場合、Cloud Connectサーバに要求が行われます。

6. Cloud Connectサーバは、WxMの組織クレデンシャル (管理者クレデンシャルとAPIキー) を使用して、getAuthToken() APIを呼び出します。

7. WxMから認証トークンを受信し、情報がVXMLサーバに送り返され、12時間キャッシュされます。

8. 認証トークン情報とサーベイ名の詳細を持つVXMLサーバ (ステップ1で受信) は、get Questionnaire()およびget Settings() API呼び出しをWxMに呼び出します。

9. WxMはVXMLサーバにアンケートを返します。この情報は、最初に解析され、PIIの質問が存在するかどうかを確認します。存在する場合は、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。

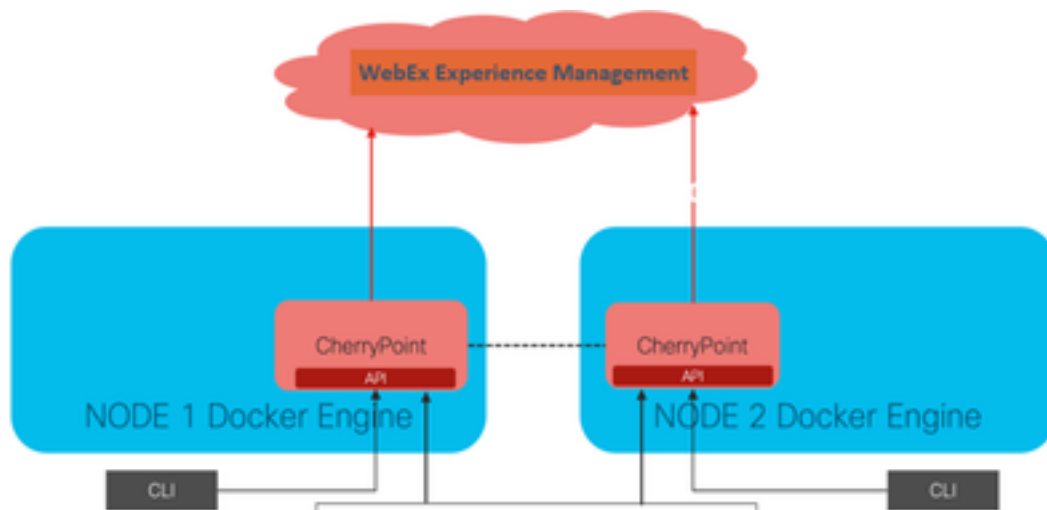
10. VXMLサーバは発信者と対話し、フィードバックの質問を求めます。

11. 発信者が提出した回答は、VXMLサーバによって収集されます。

12. すべての質問に対する回答が収集されると、WxMリポジトリに戻されます。

設定

Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング



Cloud Connectは、Cherry Point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-アクティブ状態で実行され、CVP VXMLサーバからWxMプラットフォームにアクセスできます。

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
- Web URLプレフィクス

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、次のコマンドを実行します **set cloudconnect cherrypoint config** 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) Jdoeesdssystem :
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:
```

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チェリーポイント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): Jdoeesdssystem
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-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 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：

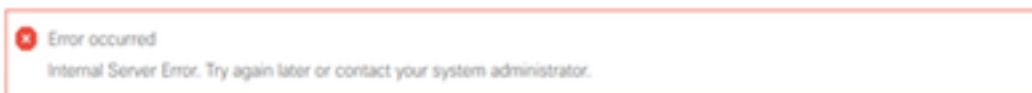
1.インベントリデータベースにおけるクラウド接続

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。

The screenshot shows the 'Add Machine' form in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The 'Type' dropdown is set to 'Cloud Connect Publisher'. Below the form is a table listing 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"/> ccc125.grey.com	10.106.80.180	CUC-LD-IdS Publisher
<input type="checkbox"/> cccid125.grey.com	10.106.80.181	CUC-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。



サーバ間で適切な証明書が交換されることを確認するため。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。](#)

CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。[CCE CA署名付き証明書。](#)

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

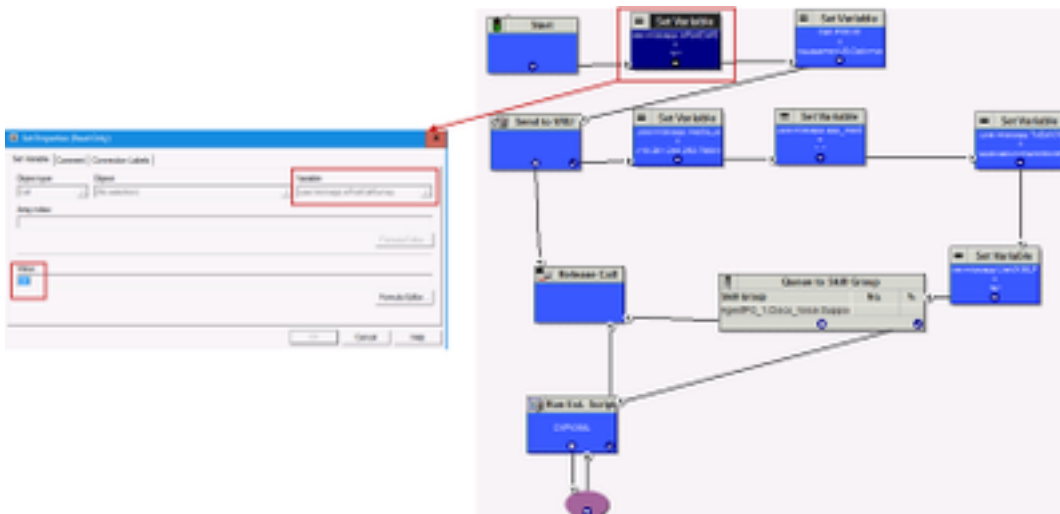
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.CxSurveyInfo
- POD.ID

注：user.CxSurveyInfo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スクリプトの機能拡張

(1)メイン・コールイン・スクリプト

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。



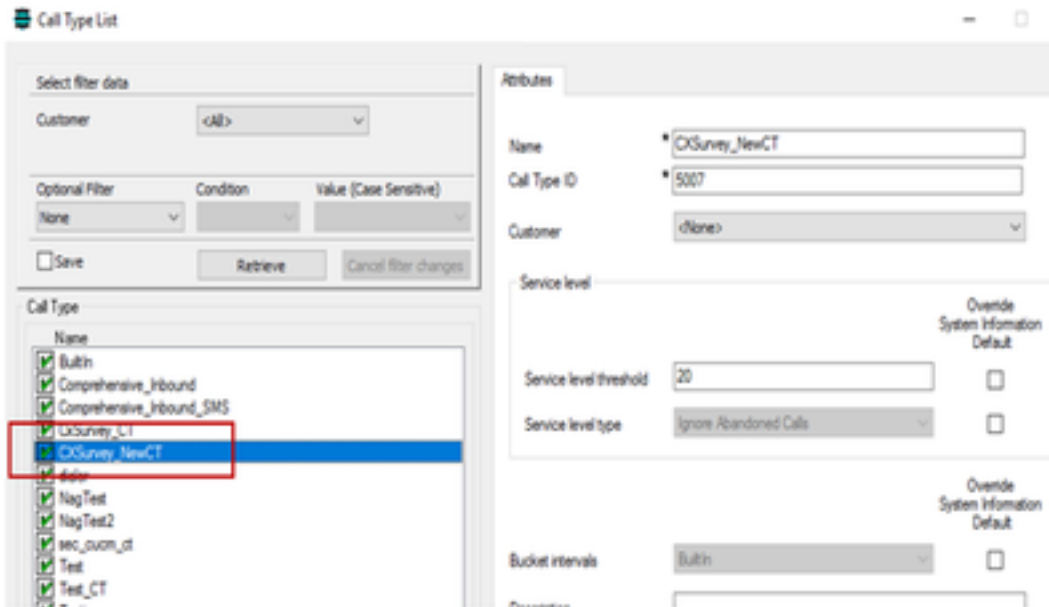
注：user.microapp.isPostCallSurvey設定変数ノードがスクリプトでデフォルトで設定されていない場合、CVPはコールをポスト調査用にマークしますが、調査は従来のPCS機能でのみ動作し、WxM PCSコールは失敗します。

(ii) WxM PCSスクリプト

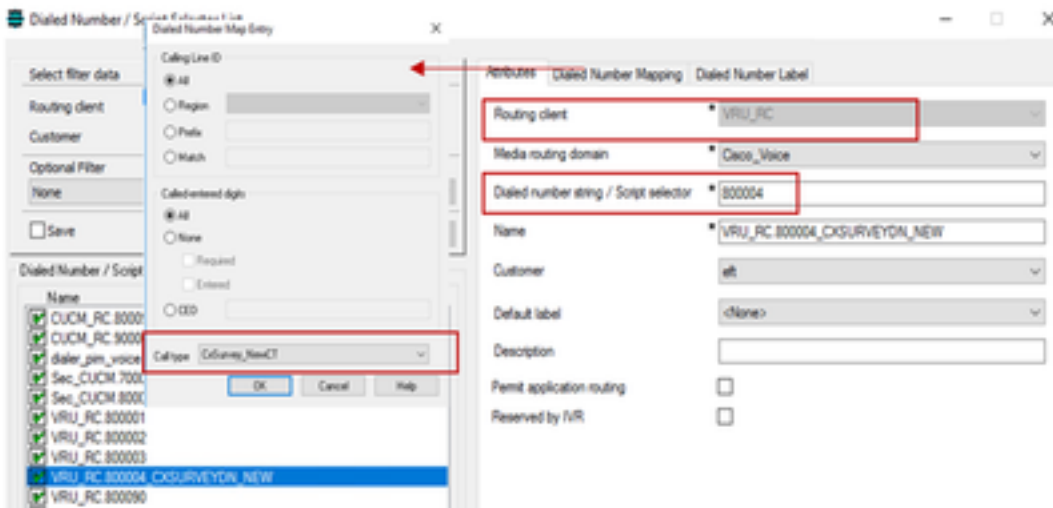
エージェントが発信者とのコールを完了した後に、CVP VXMLサーバコンポーネントでWxMアプリケーションを起動するには、WxMポストコール調査ルーティングスクリプトが必要です。このスクリプトに含まれる設定手順は、設定する一般的なルーティングスクリプトと同様です

- Call Type
- ダイヤル番号 (DN)
- ルーティングスクリプトと、それに対するDNの関連付け。

a.WxM PCSスクリプトのコールタイプを作成します。

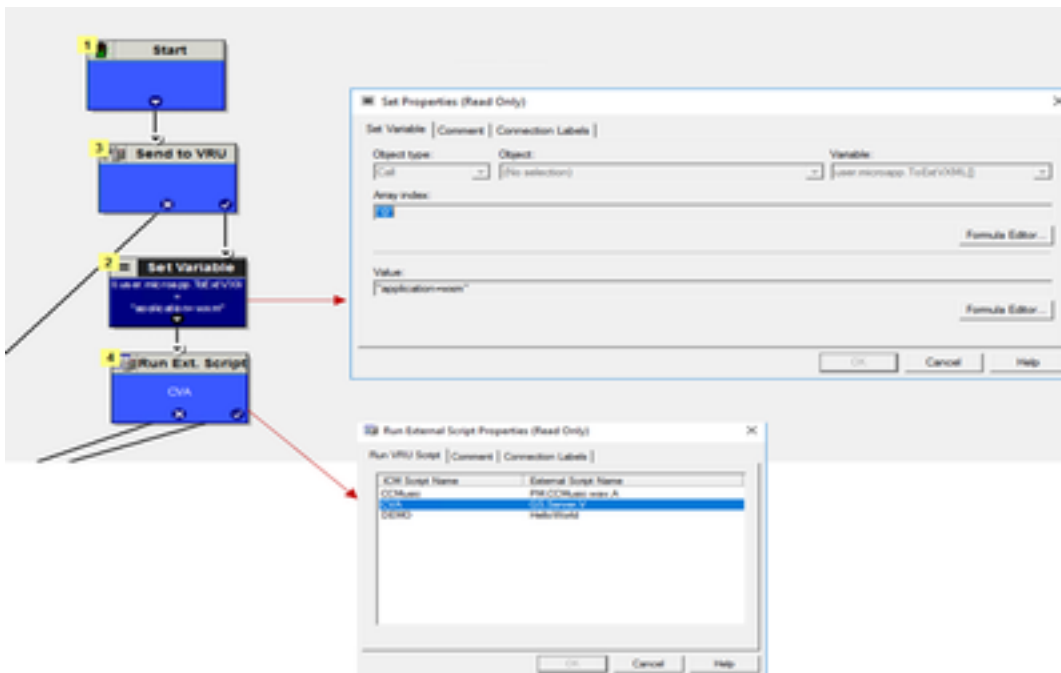


b. WxM PCSスクリプト用のDNを作成します。DNは任意の乱数であり、前の手順で作成したコールタイプにマッピングされます。



c. WXM PCSルーティングスクリプトを作成します。

このスクリプトは、CVP VXMLサーバで実行されるWxMアプリケーションを呼び出します。これを実現する方法は、`user.microapp.ToExtVXML`変数の値を使用し、「`application=wxm`」として設定します。



注：Run External Scriptノードがget speech(GS、Server、V)に設定されている。

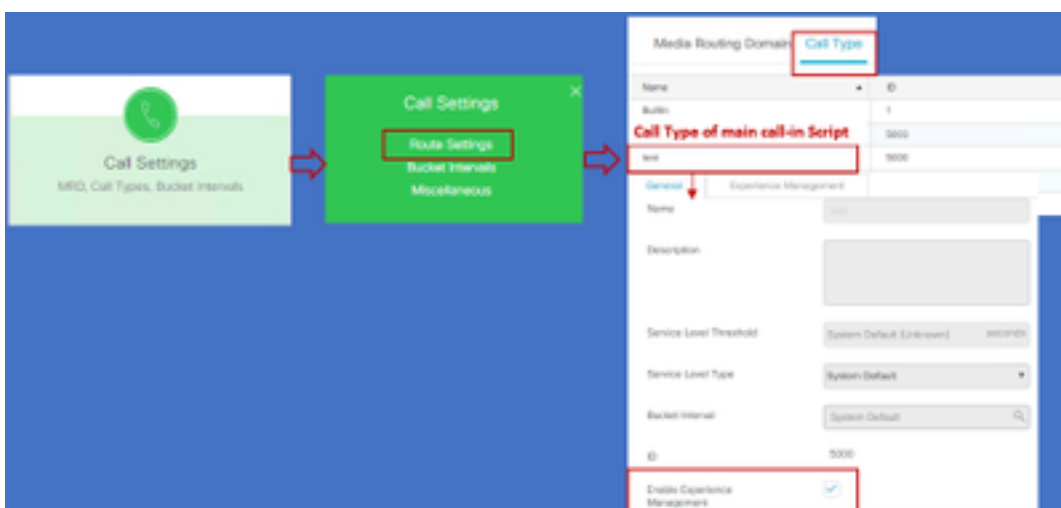
d. コールタイプとアンケートの関連付け

WxM PCSには2つのオプションがあります

- インライン調査：これは、顧客に電話をかけた後、フィードバックが提供されるPCSスクリプトにリダイレクトされる即時の調査です。
- 遅延調査：このタイプの調査では、電話をかけてきた顧客がSMSまたは電子メールを介して調査リンクを受信した後に、その利便性に応じてお客様が応答できます。

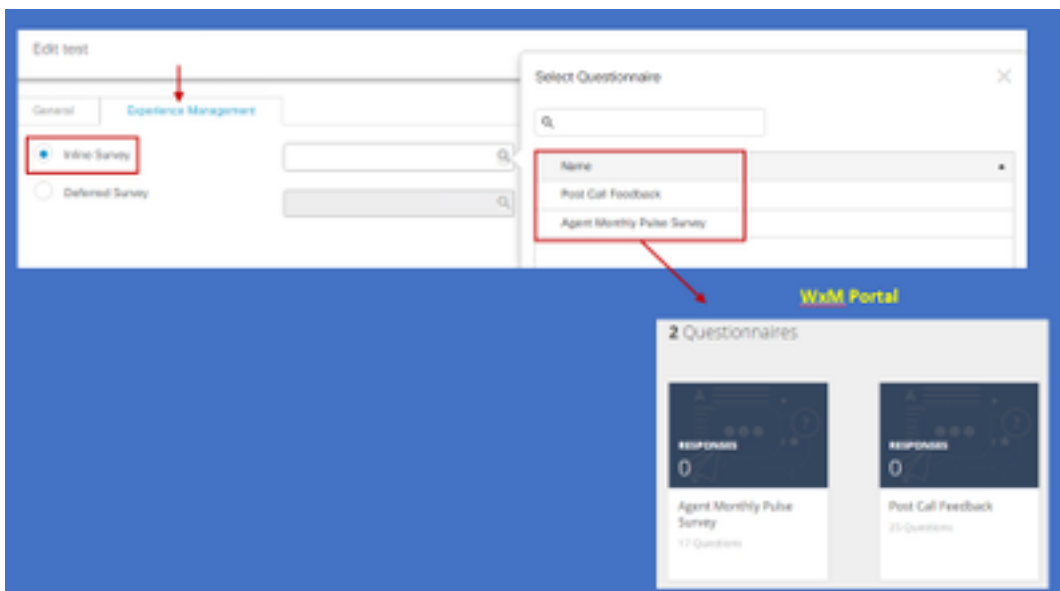
ビジネス要件に応じて、ICMメインスクリプトに関連付けられたコールタイプに対して、インラインまたは遅延調査を有効にできます。

[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。



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。

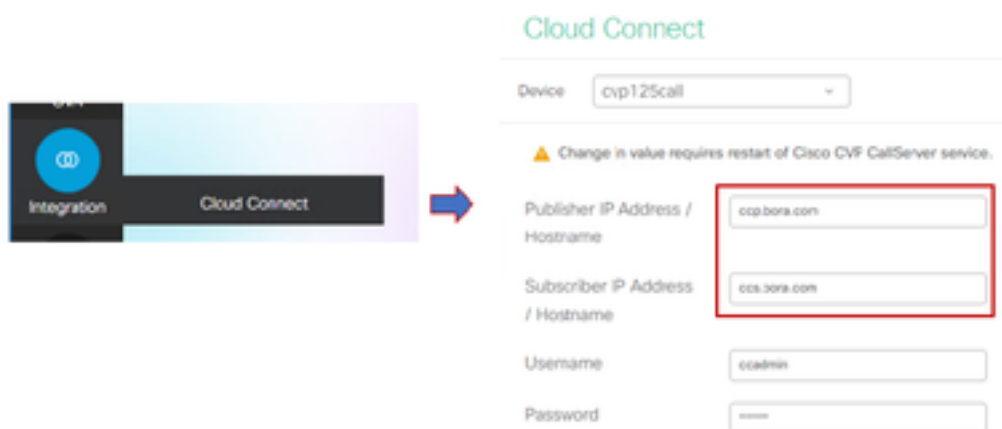
[エクスペリエンス管理]タブで、WxMポータルで設定されたアンケートを使用して、インラインまたは異なるアンケートを選択します。[Select Questionnaire]ページに入力されたアンケートは、WxMポータルの構成です。これらはクラウドコネクト経由で同期されます。



CVP関連の設定

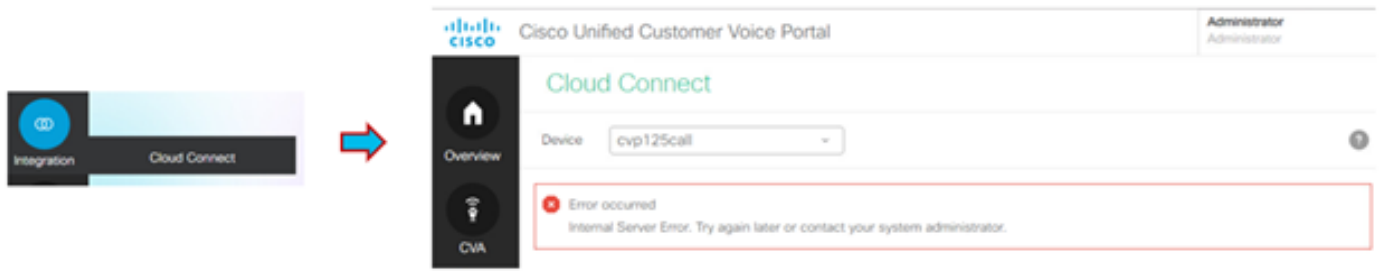
1. NOAMPへのCloudConnect

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。



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。



CVPサーバとOAMPサーバの間で適切な証明書が交換され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での証明書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](#)を参照してください。

CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。 [CCE CA署名付き証明書](#)。

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 = 10.201.248.179
#Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = 10.201.248.178
#Cloud connect username SIP.CloudConnect.username = admin #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/ #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：一部のシナリオでは、すべてのコンテンツがsip.propertiesファイルにプッシュされない場合があります。必要なフィールドを手動でファイルに追加し、その後サーバをリポートする必要があります。

2. CVPプロパティファイルの更新

a. ivr.properties: ivr.propertiesファイルを開き、これらのエントリを追加します

```
IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200
IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire IVR.WxmSurveyAnswersSubmitApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyByToken/ IVR.WxmSurveySettingsApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/Settings/ IVR.WxmAudioUrl= https://api.getcloudcherry.com/api/StreamUserAsset/
IVR.WxmSurveyQuestionnaireUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/surveyquestionnaire/ #Cloud Cherry batch
properties (thresholds to trigger the SMS/Email Cloud Connect API) IVR.CloudCherryBatchSize = 100 #Or optimized
value IVR.CloudCherryBatchTimeout = 60 #Or optimized value
```

b. VXML.properties:VXML.propertiesファイルで、エントリ「VXML.usagefactor = 1.0」を追加します

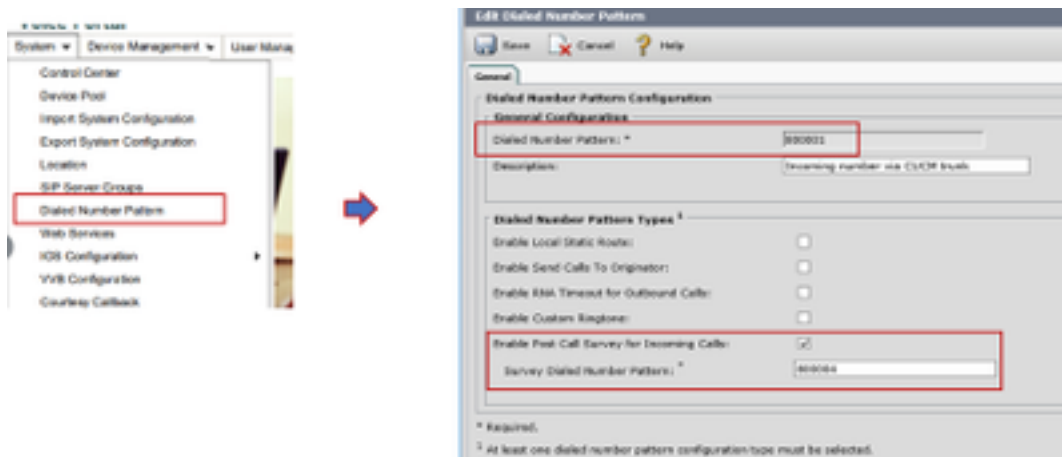
```
VXML.usagefactor = 1.0
```

c. CVPコールサーバを再起動します。

3. CVP OAMPでPCSダイヤル番号(DN)を定義する

エージェントがカスタマーCVPとのコールを完了すると、ICMでWxM PCSスクリプトを呼び出す新しいコール要求を送信します。これは、OAMPでメインコールインスクリプトDNをWxM PCSスクリプトの着信番号パターンに関連付ける場合に適用されます。

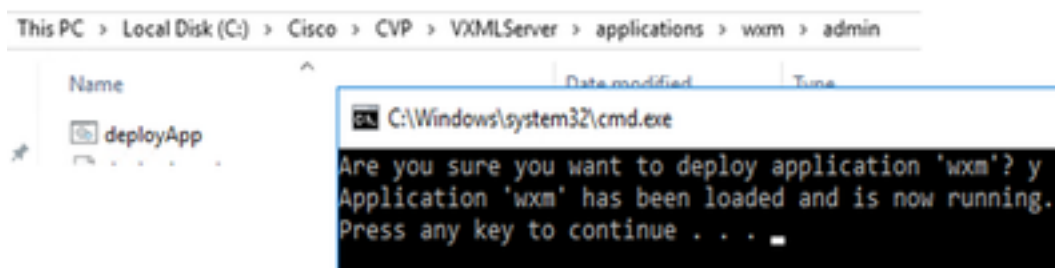
OAMP - system - dialed number pattern pageページで、新しい着信番号パターン設定を作成します。この設定では、DN Patternフィールドにメインコールインスクリプト番号が入力され、Enable Post Call Survey for Incoming Callsの調査DNパターンがスクリプト番号にマップされます。



4. WxMアプリケーションの展開

CVP GitHubで提供されるデフォルトのWxMアプリケーションをVXMLサーバにコピーします。
[デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub。](#)

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。



注：Github上のWxMアプリケーションは、CVPバージョン12.5(1)、12.6(1)以降のリリースに対してのみ適用されます。このアプリケーションは、helloworldアプリケーションと同様にプリロードされています。

5. プロキシ設定

インライン調査の場合、CVP VXML ServerはWxMポータルと対話してアンケートをダウンロードし、収集したフィードバック結果をWxMに返送します。このインタラクションでは、CVPサーバにインターネットアクセスが必要です。サーバがDMZの背後にある場合は、次の手順でプロキシを有効にできます。

regeditを使用してCVPサーバでHKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Optionsに移動します。

次のパラメータをレジストリキーに追加します。

-Dhttp.proxyHost=

Example: "abc.com|cloudconnectpub.abc.com|cloudconnectsub.abc.com"

6. 証明書交換

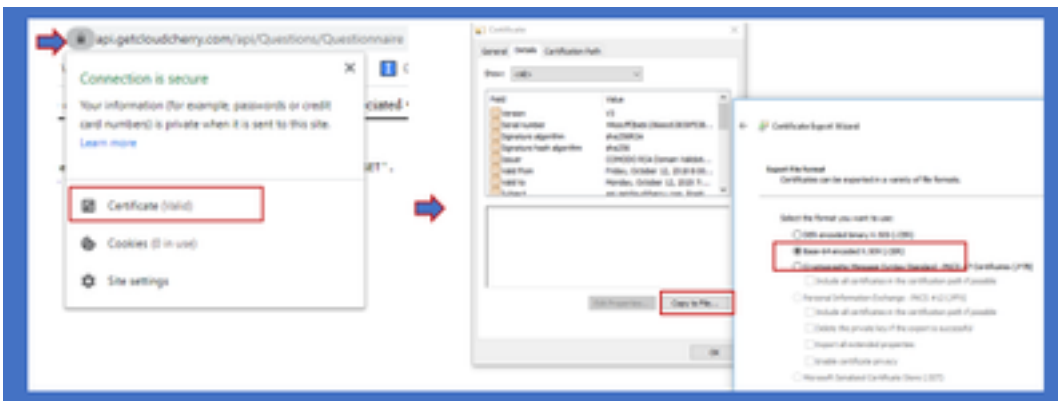
CVP VXMLサーバは、クラウド接続サーバから認証トークンを取得し、WxMプラットフォームに到達して、目的のアンケートをダウンロードします。WxM CVPサーバから情報を正常に対話してダウンロードするには、そのキーストアにWxM証明書が必要です。

証明書のエクスポートとインポートに必要な手順は次のとおりです。

WxMプラットフォーム証明書のエクスポート

ステップ1：任意のワークステーションでブラウザを開き、

URL:<https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire>



ステップ2：証明書をエクスポートし、Base-64エンコードX.509 (.CER)ファイルとして保存します。

証明書をCVP .keystoreにインポートします

ステップ1：エクスポートしたWxM証明書をCVPサーバのC:\Cisco\CVP\conf\securityディレクトリにコピーします。

ステップ2：コマンドを使用してこれらの証明書をインポートします。

```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -import -trustcacerts -alias {apicloudcherry_name} -file c:\cisco\CVP\conf\security\CloudcherryAPI.cer
```

注：パスワードのCVPインポート要求中。情報は、フォルダ'%CVP_HOME%\conf'のsecurity.propertiesファイルから収集できます

ステップ3:CVPサーバを再起動します。

7. VVB音声合成(TTS)設定

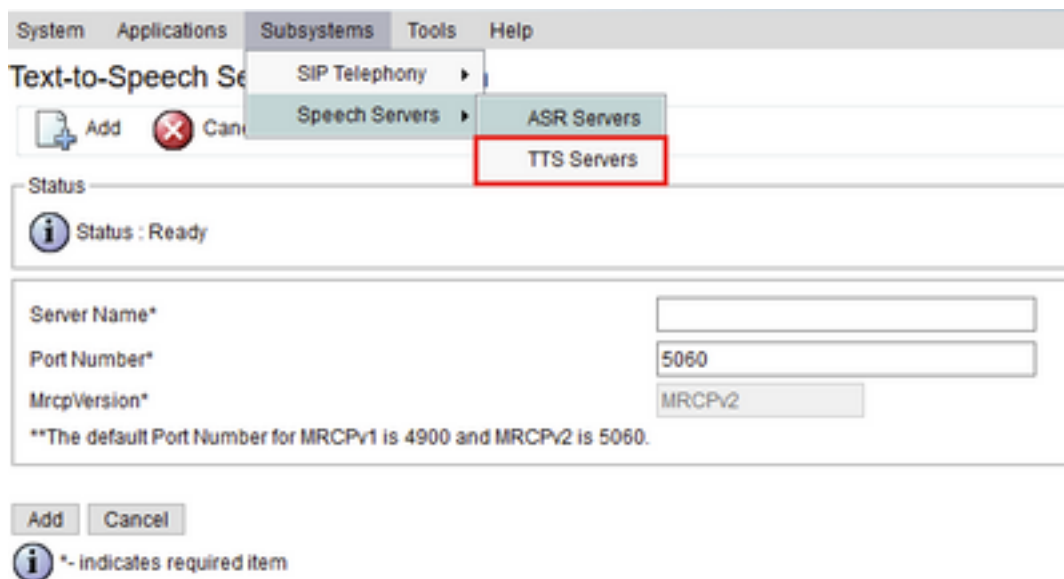
Experience Managementでは、ポストコール調査アンケート用のオーディオファイルをアップロードできます。これにより、VVBは顧客への会話として質問を再生できます。wavファイルが

VXMLサーバにアップロードされていない場合は、WxMからアンケートのテキスト形式をダウンロードするだけです。このテキストを音声VVBに変換するには、TTSソリューションを設定する必要があります。

有効にするには、次の手順を実行します

ステップ 1 : [Cisco VVB Administration]に移動します。

ステップ2:[Subsystems] > [TTS Servers] > [Add New]をクリックし、ASR/TTSサーバのIPアドレスとポート番号を追加します。



The screenshot shows the Cisco VVB Administration interface. The 'Subsystems' tab is selected, and the 'TTS Servers' option is highlighted in a red box. Below the navigation, there is a 'Status' section showing 'Status : Ready'. The main form has the following fields:

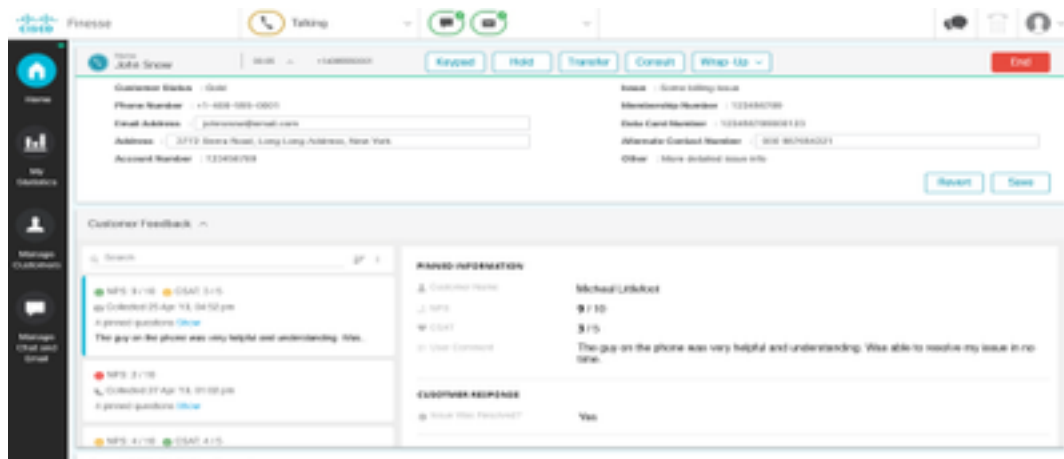
- Server Name* (empty text box)
- Port Number* (text box containing '5060')
- MrcpVersion* (dropdown menu showing 'MRCPv2')

Below the form, there is a note: "**The default Port Number for MRCPv1 is 4900 and MRCPv2 is 5060." At the bottom, there are 'Add' and 'Cancel' buttons, and a legend indicating that an asterisk (*) indicates a required item.

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。



The screenshot shows the Finesse Customer Experience Journey (CEJ) widget. It displays customer information and a list of past survey responses. The customer information includes:

- Phone Number: +1-408-888-0001
- Email Address: johnson@domain.com
- Address: 3272 Stone Road, Long Long Address, New York
- Account Number: 123456789

The survey responses are listed in a table:

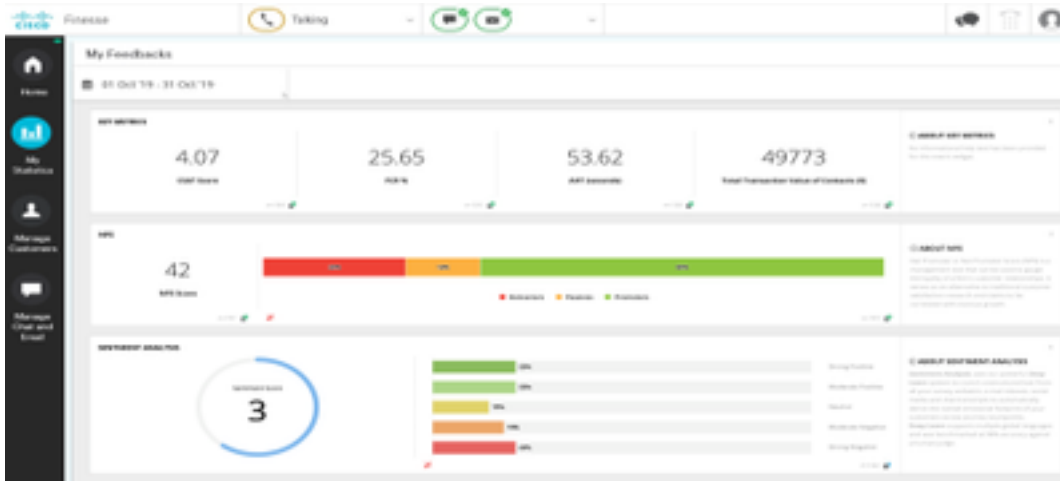
Survey ID	Survey Name	Survey Date	Survey Status
NPS-3-15	CSAT 3-15	3/15/2018 10:00 pm	Completed
NPS-3-15	CSAT 3-15	3/15/2018 10:00 pm	Completed
NPS-4-15	CSAT 4-15	4/15/2018 10:00 pm	Completed

The widget also displays a 'RATED INFORMATION' section with the following details:

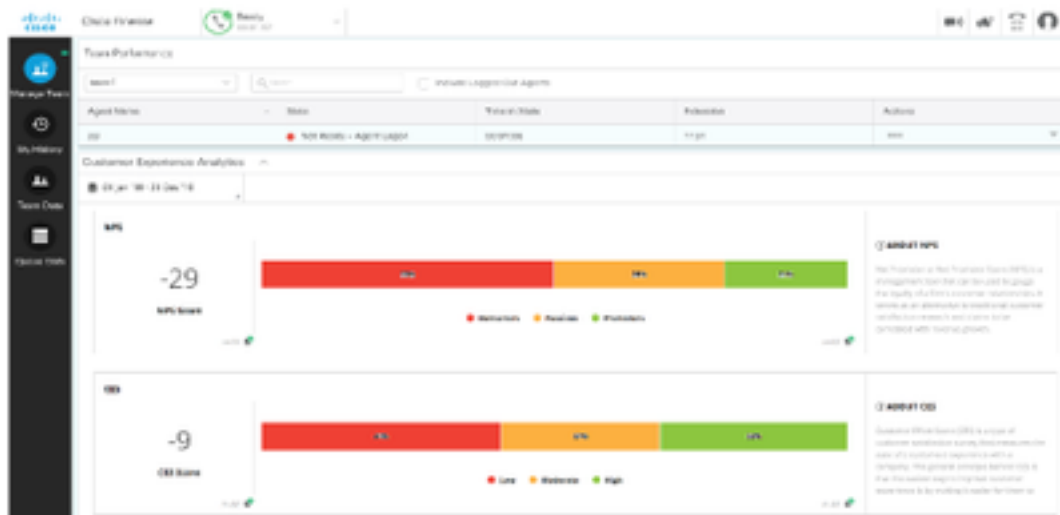
- Customer Name: Michael Lefkowitz
- Rating: 3/10
- Survey ID: 315
- Survey Comment: The guy on the phone was very helpful and understanding. Was able to resolve my issue in no time.
- Customer Response: Yes

(b) Customer Experience Analytics(CEA)ガジェット : CEAは、finesseにログインす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。



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。



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。



Cloud Connect Server Settings

Username* administrator

Password*

Publisher Address* 10.201.248.179

Subscriber Address 10.201.248.178

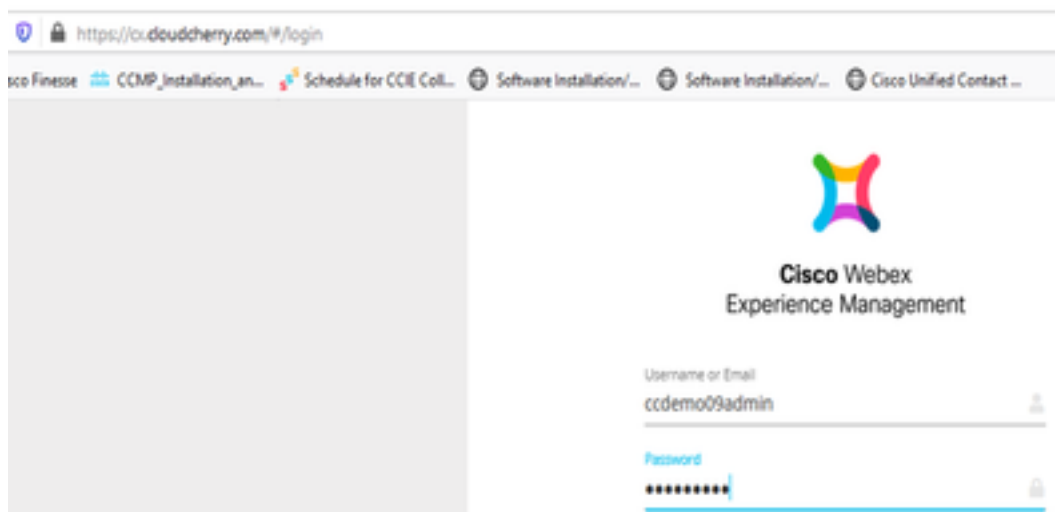
Save

Revert

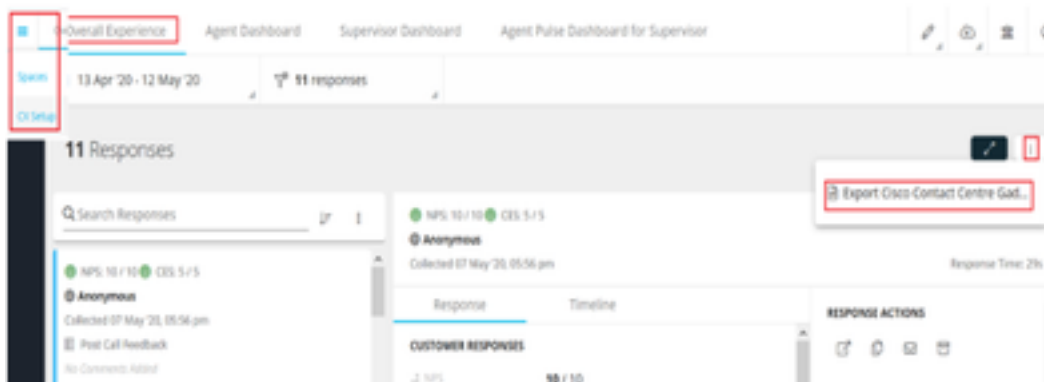
3.ガジェットの有効化

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。



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。



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



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。

```

<layout>
  <title>Finesse CFAdmin</title>
  <page>
    <gadget>/desktop/scripts/java/callcontrol.js/gadgets</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <title>Home</title>
      <icon>/img/icon/home.png</icon>
      <label>Finesse - container.fabric-agent-homeLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadget>
            <!-- The following gadget is for CiscoCherry Customer Experience Analytics.
            If CiscoCherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
            with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CiscoCherry -->
            <!-- The following gadget is for CiscoCherry Customer Experience Analytics -->
            <gadget>/j2dpartygadget/files/CEAService/CiscoOJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ec0905b3b7b140e0013e
          </gadget>
        </column>
      </columns>
    </tab>
  </tabs>
</layout>

```

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。

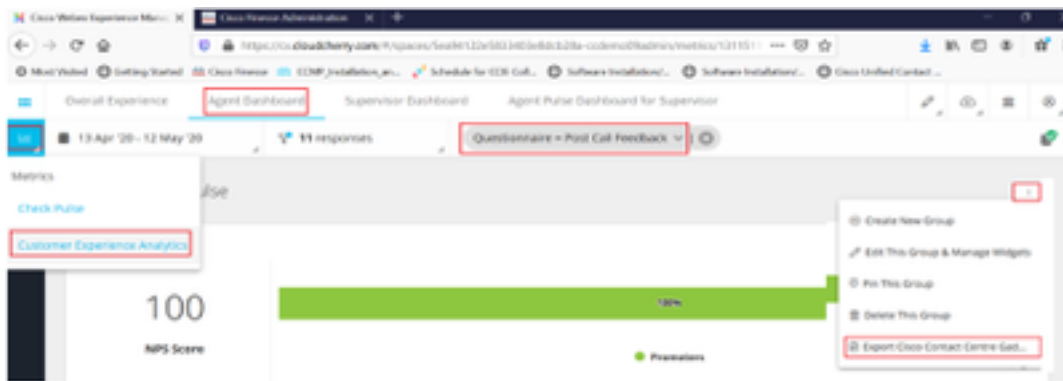
```

<title>superVisor</title>
<page>
  <gadget>/desktop/scripts/java/callcontrol.js/gadgets</gadget>
</page>
<tabs>
  <tab>
    <title>Home</title>
    <icon>/img/icon/home.png</icon>
    <label>Finesse - container.fabric-supervisor-homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadget>
          <!-- The following gadget is for CiscoCherry Customer Experience Analytics.
          If CiscoCherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
          with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CiscoCherry -->
          <!-- The following gadget is for CiscoCherry Customer Experience Analytics -->
          <gadget>/j2dpartygadget/files/CEAService/CiscoOJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ec0905b3b7b140e0013e
        </gadget>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tabs>
</page>
</title>
<!-- The following gadgets are used for viewing the call history and state history 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 Gadget]オプションを選択します。



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 gadget will change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-
accountname&metricId=10047211hx094gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
```

Finesse Agent Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-
    accountname&metricId=10047211hx094gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
  </gadget>
</gadgets>
```

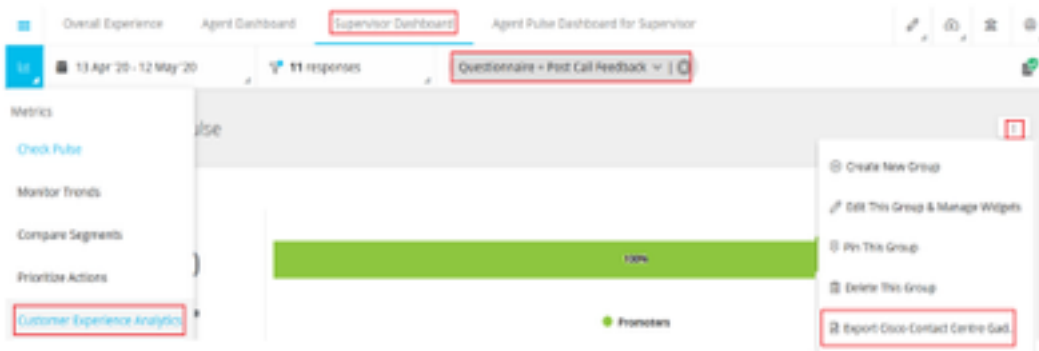
Add filter tag in Finesse desktop layout

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。



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。



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.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE
 Questionnaire - Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5db1982b37451176104fdeaf-anujabadmin&metricid=44f18101-8435f011491262333064-anujabadmin
```

Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
<gadget>
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552-
accountname&metricid=4f3mih1j55sir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId
</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。



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で き

[ます](#)

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

- WxMの遅延調査については、次の記事を参照してください。[Webex Experience Management\(WxM\)の詳細な調査と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については、次の記事を参照してください。[CCEのCA署名付き証明書](#)
- CVP GitHub WxMアプリケーション：[デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

ビデオ