

Integração do gerenciamento da experiência do Webex com o Contact Center Express

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Fluxo de chamada de voz de pesquisa em linha](#)

[Configurar](#)

[Configuração do UCCX](#)

[Configuração de script UCCX](#)

[Configuração Finesse](#)

[Gadgets WxM](#)

[Gadget de jornada da experiência do cliente](#)

[Ativação de gadget](#)

[Configuração do Communications Manager](#)

[Configuração do gateway de voz](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve em detalhes a configuração, o fluxo de chamadas e as configurações de script do Unified Contact Center Express (UCCX) necessárias para fornecer integração de pesquisa em linha entre o UCCX e a plataforma Webex Experience Management (WxM).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCX 12,5
- Conexão de nuvem
- plataforma WxM

Componentes Utilizados

- UCCX 12.5 - Especial de engenharia (ES) 01
- plataforma WxM

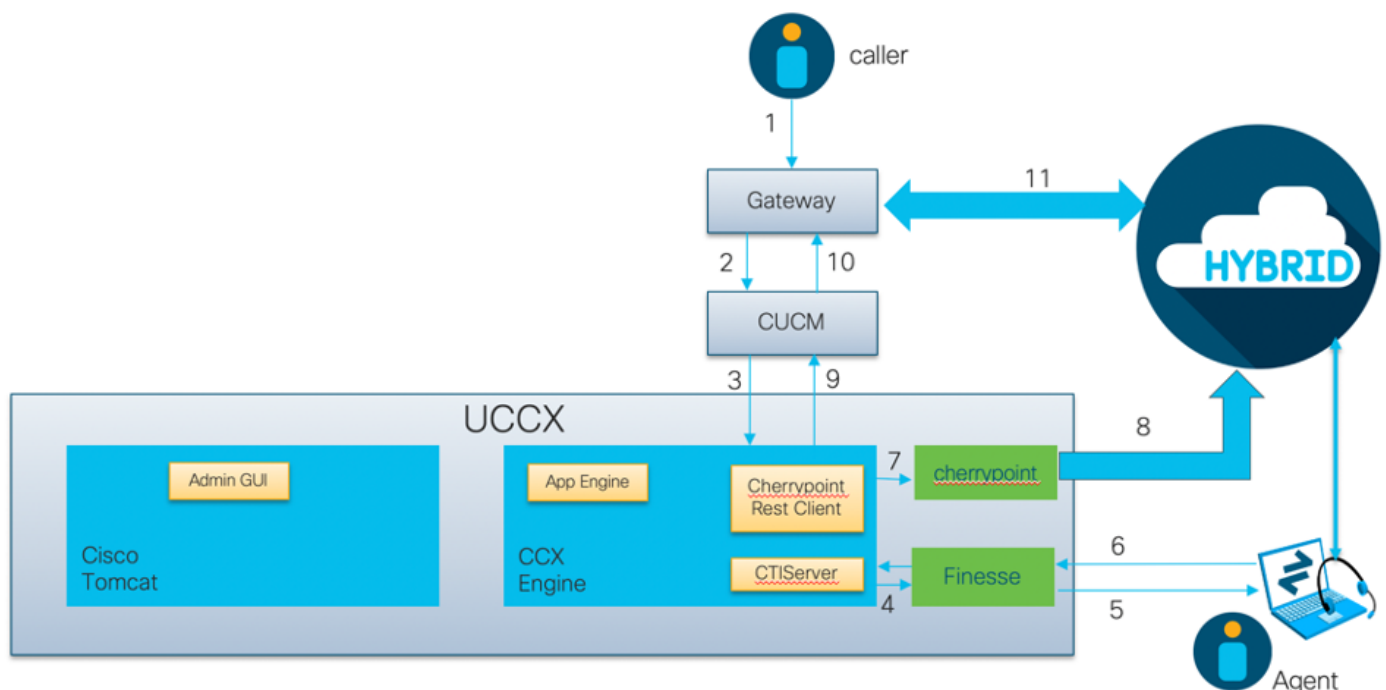
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of

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.

Informações de Apoio

O WxM é a plataforma CEM (Customer Experience Management, gerenciamento da experiência do cliente) de próxima geração da Cisco. Ele permite experiências melhores para os clientes, permitindo que as empresas analisem e consolidem informações de jornada dos clientes e pesquisas com clientes de diferentes pontos de contato, e as visualizem em tempo real após as interações da central de atendimento.

Fluxo de chamada de voz de pesquisa em linha



- O chamador entra no Contact Center por meio do gateway de voz.
- O gateway de voz encaminha a chamada para o Cisco Unified Communications Manager (CUCM) para processamento de chamadas.
- O CUCM envia a chamada para um ponto de rota de integração de telefonia (CTI) que é associado ao usuário UCCX Java Telephony API (JTAPI).
- O UCCX identifica o agente para o qual rotear a chamada, reserva o agente no Finesse e envia a solicitação ao CUCM para rotear a chamada para o telefone do agente.
- O agente atende a chamada na área de trabalho do Finesse e a chamada é conectada entre o agente e o chamador.
- Quando o agente encerra a chamada na área de trabalho do Finesse, uma notificação de encerramento de chamada é enviada para o UCCX.
- Se o aplicativo tiver um questionário WxM associado, o UCCX chama o cliente REST e envia os detalhes da chamada para o contêiner do ponto de controle que está sendo executado no componente Cloud Connect.
- O contêiner de ponto de erro faz uma solicitação de API para enviar os detalhes da chamada para a nuvem WxM com segurança usando um token de autenticação. A nuvem WxM envia um URI SIP de volta ao UCCX. Esse é o padrão para o qual o UCCX deve enviar uma

chamada para pesquisa em linha.

- Quando o UCCX recebe a discagem URI do SIP, ele envia o padrão para o CUCM como uma solicitação de redirecionamento.
- O CUCM envia a solicitação ao gateway de voz.
- O gateway de voz, com sua configuração de peer de discagem, encaminhará a chamada para o gateway WxM Twilio para reproduzir a pesquisa em linha.

Configurar

Configuração do UCCX

Para integrar o WxM ao UCCX, é necessário adquirir uma licença WxM. A equipe WxM executa a integração após a compra e um e-mail com detalhes de configuração essenciais é enviado para o endereço de e-mail registrado fornecido.

O e-mail contém estas informações essenciais:

- Chave de API e usuário da área de trabalho
- Usuário do sistema e chave API
- ID de implantação
- domínio URI SIP
- prefixo de URI da Web
- Prefixo de PIN de voz

As configurações do Cloud Connect e do cherrypoint são feitas através da CLI no UCCX.

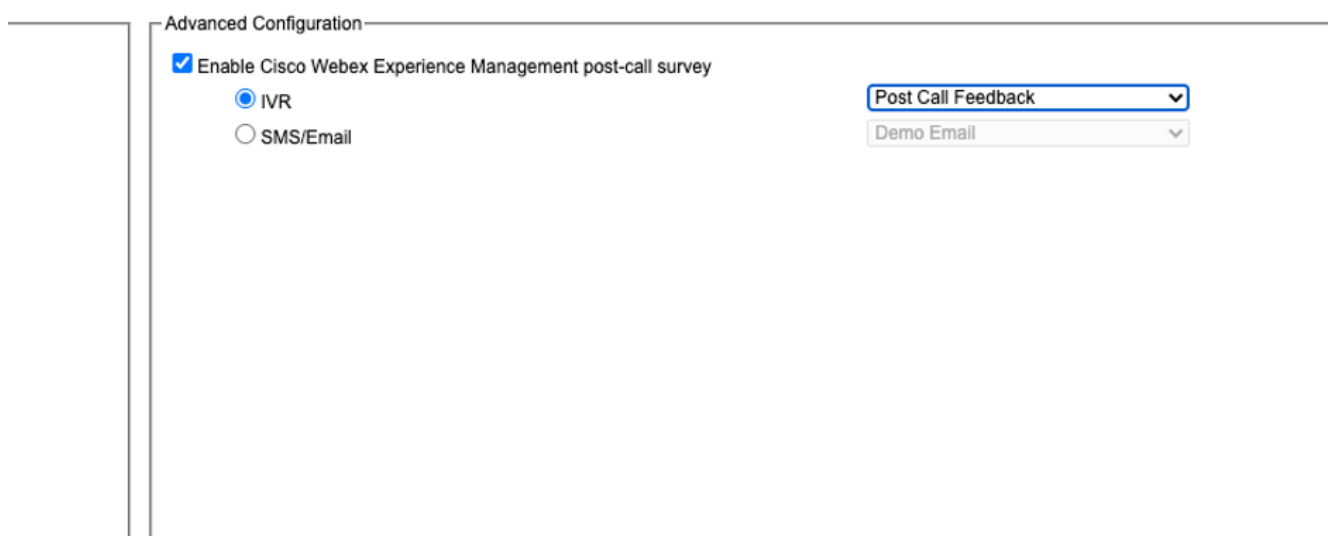
1. Depois que o e-mail for recebido, você precisará usar SSH na CLI do UCCX e inserir o comando `set cloudconnect cherrypoint config` para iniciar a configuração.

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges)
Desktop User API Key [*****]:
System User (with Read and Write Privileges)
System User API Key [*****]:
Voice PIN Prefix
SIP URI Domain
Web URL Prefix
Deployment ID
Proxy Enabled(true/false) [false]:
```

2. O servidor UCCX requer acesso à Internet para se conectar ao WxM. Se o servidor não estiver em um DMZ, configure um servidor proxy e especifique os detalhes do servidor proxy ao preencher os itens de configuração necessários no `set cloudconnect cherrypoint config` comando.
3. Para verificar se o UCCX pode acessar o WxM, insira o comando `utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` dentro da CLI. Insira as informações de host e porta do servidor proxy quando solicitado e o sistema UCCX testará sua conectividade. Se a conexão tiver sido bem-sucedida, você verá uma mensagem de êxito, como mostrado aqui.

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

4. Navegue até a **página do aplicativo UCCX**, escolha **Aplicativos > Gerenciamento de aplicativos** e escolha o aplicativo para o qual a pesquisa em linha precisa ser ativada. Marque a caixa de seleção **Ativar pesquisa pós-chamada do Cisco Webex Experience Management** na configuração do aplicativo. Clique no botão de opção **IVR**. Na lista suspensa **IVR**, escolha o questionário da pesquisa que deseja reproduzir para o chamador depois que o agente desconectar a chamada do cliente. Clique em **Atualizar** para que as alterações entrem em vigor.



Advanced Configuration

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

IVR

SMS/Email

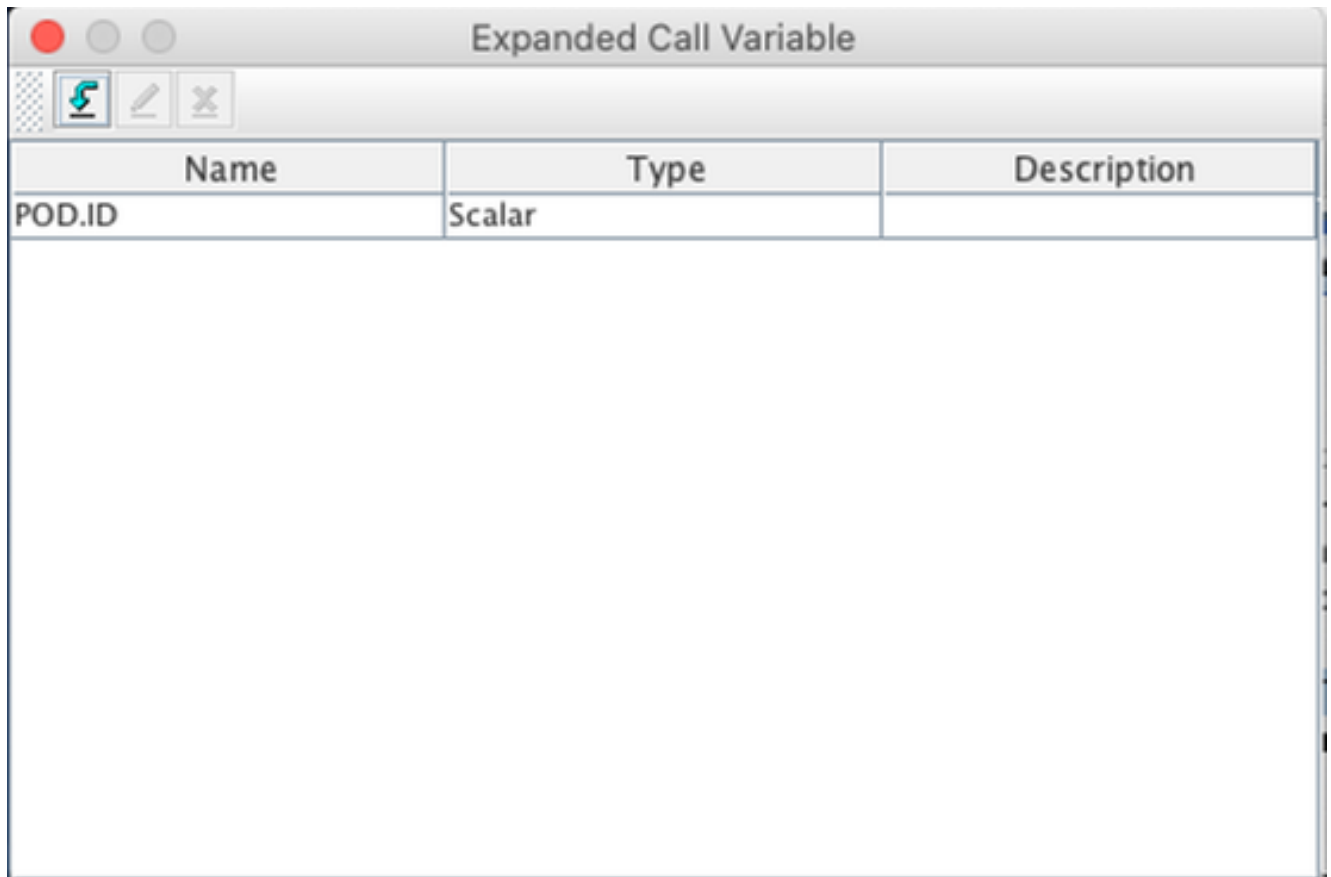
Post Call Feedback

Demo Email

Configuração de script UCCX

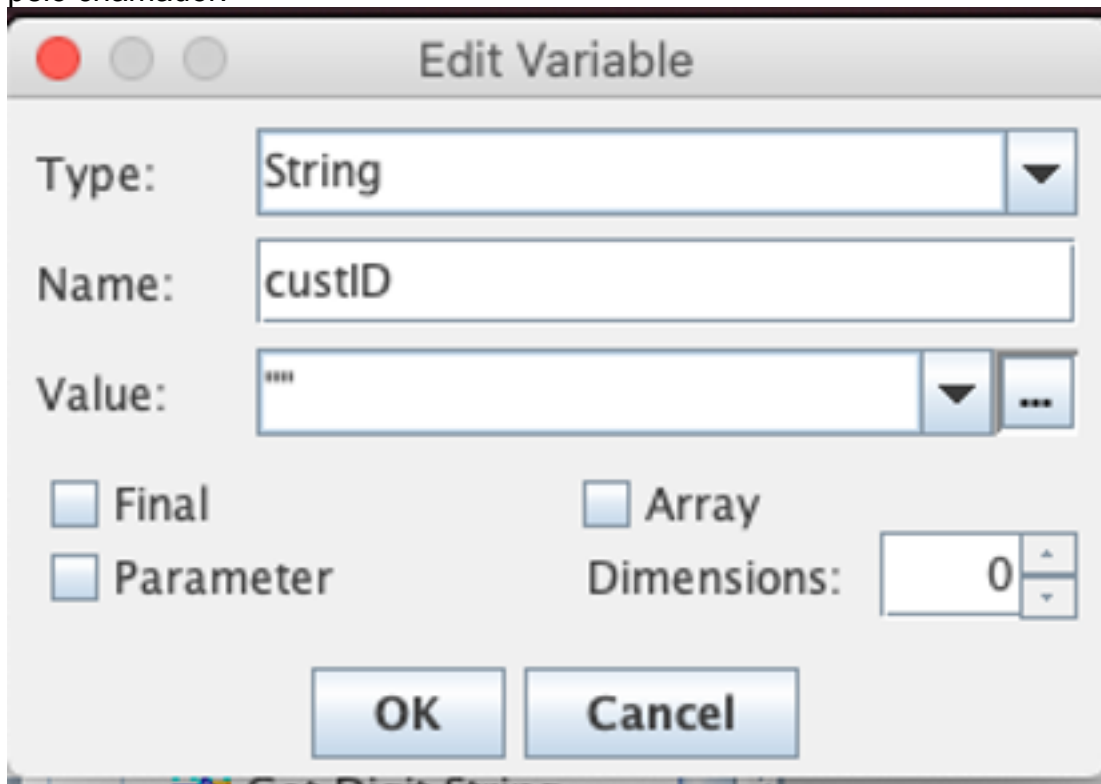
Note: Este documento descreve as etapas para coletar informações de ID do cliente solicitando que o chamador insira sua ID. Há várias maneiras de realizar essa tarefa.

1. No script UCCX, crie uma variável ECC chamada **POD.ID**. Essa variável armazena a ID do cliente necessária para que o WxM funcione. Como o WxM filtra a resposta com base na ID do cliente, esse valor precisa ser exclusivo. Esta é uma variável obrigatória para que a pesquisa de cliente funcione.



Name	Type	Description
POD.ID	Scalar	

2. Crie uma **variável de string** que possa armazenar as informações de ID do cliente fornecidas pelo chamador.



Edit Variable

Type: String

Name: custID

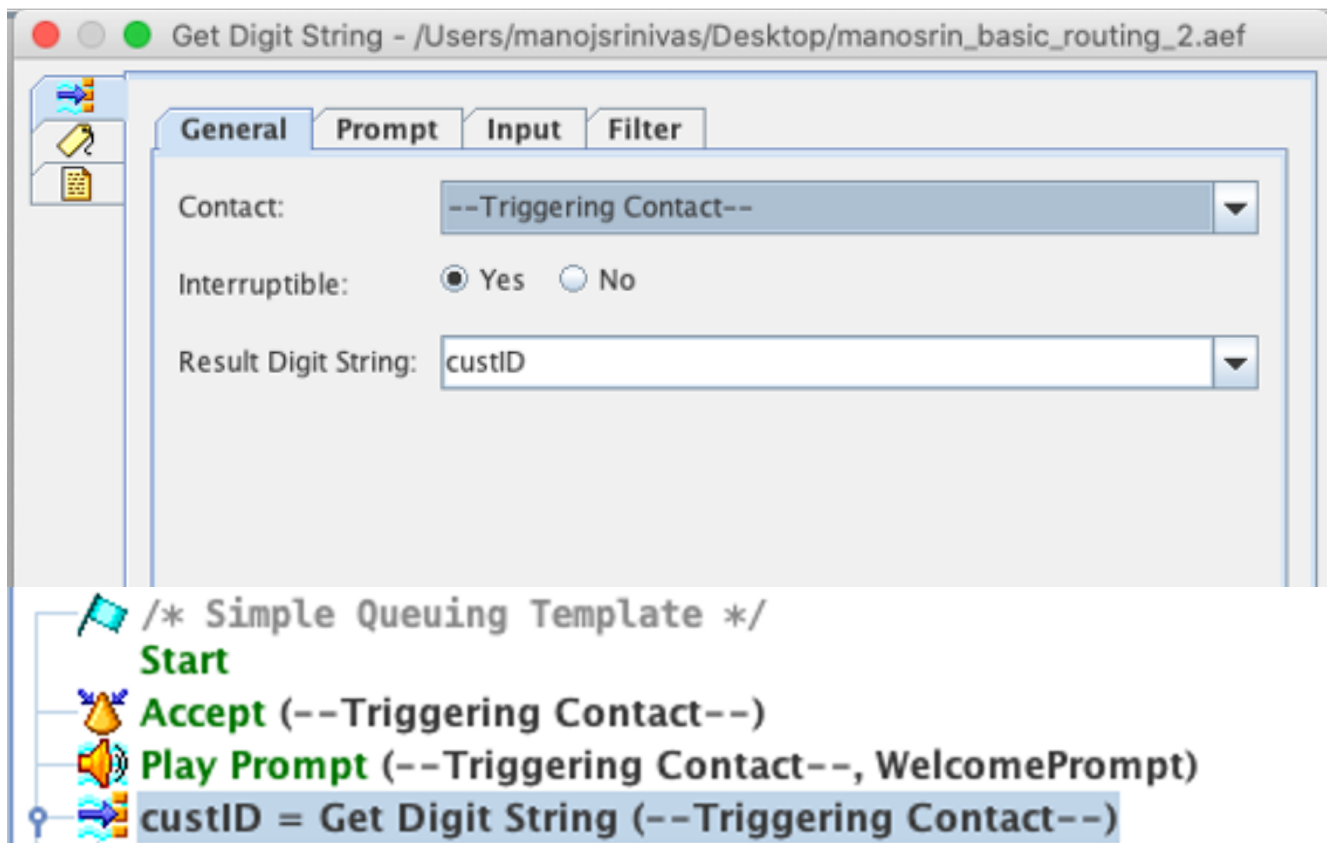
Value: ""

Final Array

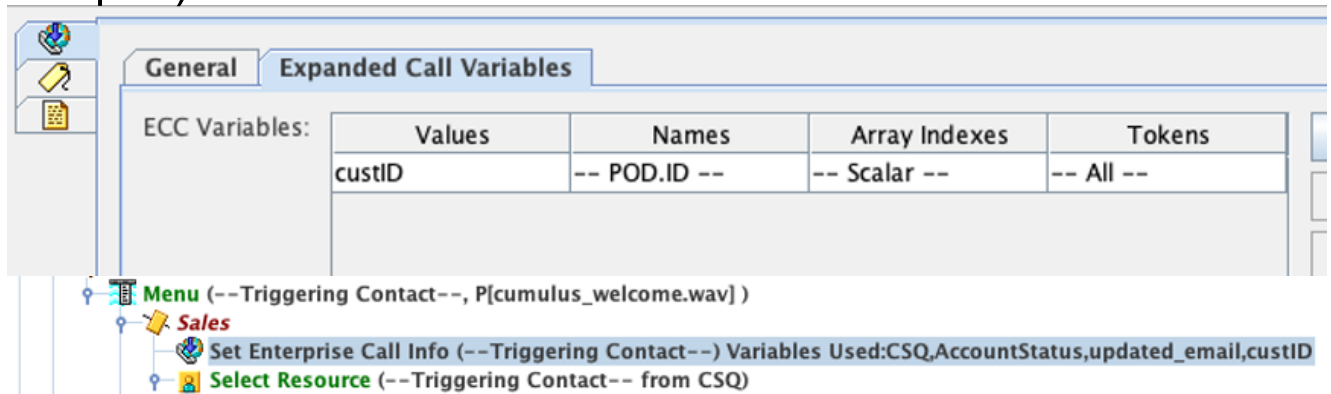
Parameter Dimensions: 0

OK Cancel

3. Crie uma etapa **Get Digit String** para solicitar que o chamador insira sua ID de cliente, receba os dígitos DTMF inseridos pelo chamador e armazene os dígitos inseridos em uma variável de string criada na etapa anterior. Neste exemplo, a variável *custID* armazenará a string do dígito de entrada do chamador.



4. Associe o valor da variável string (que armazena a string de dígito do chamador) à variável POD.ID ECC usando uma etapa **Set Enterprise Call Info (Definir informações de chamada da empresa)**.

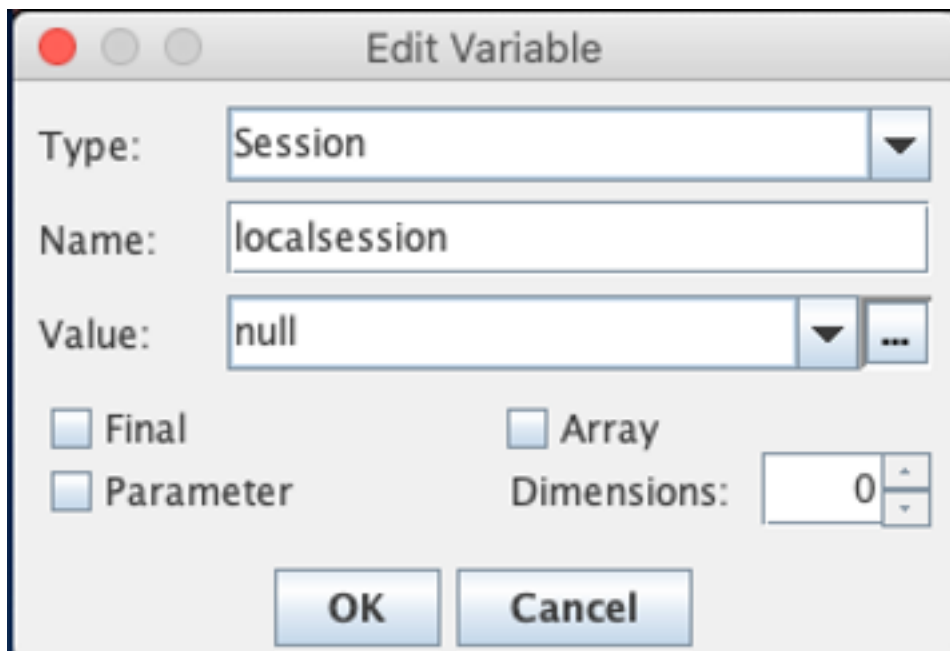


Por padrão, todos os chamadores serão transferidos para WxM para a pesquisa. Se você exigir que os chamadores entrem/saiam da pesquisa, será necessário criar uma variável de sessão *ccx_survey_opt_in*. Um valor booleano de **"true"** nesta variável de sessão representa que o chamador está interessado em participar de uma pesquisa pós-chamada. Um valor booleano de **"false"** indica que o chamador gostaria de optar por não fazer a pesquisa.

Se você quiser fornecer esta opção de participação/exclusão da pesquisa para o chamador, faça o seguinte:

Note: Há várias maneiras de realizar essa tarefa. Uma opção está documentada aqui.

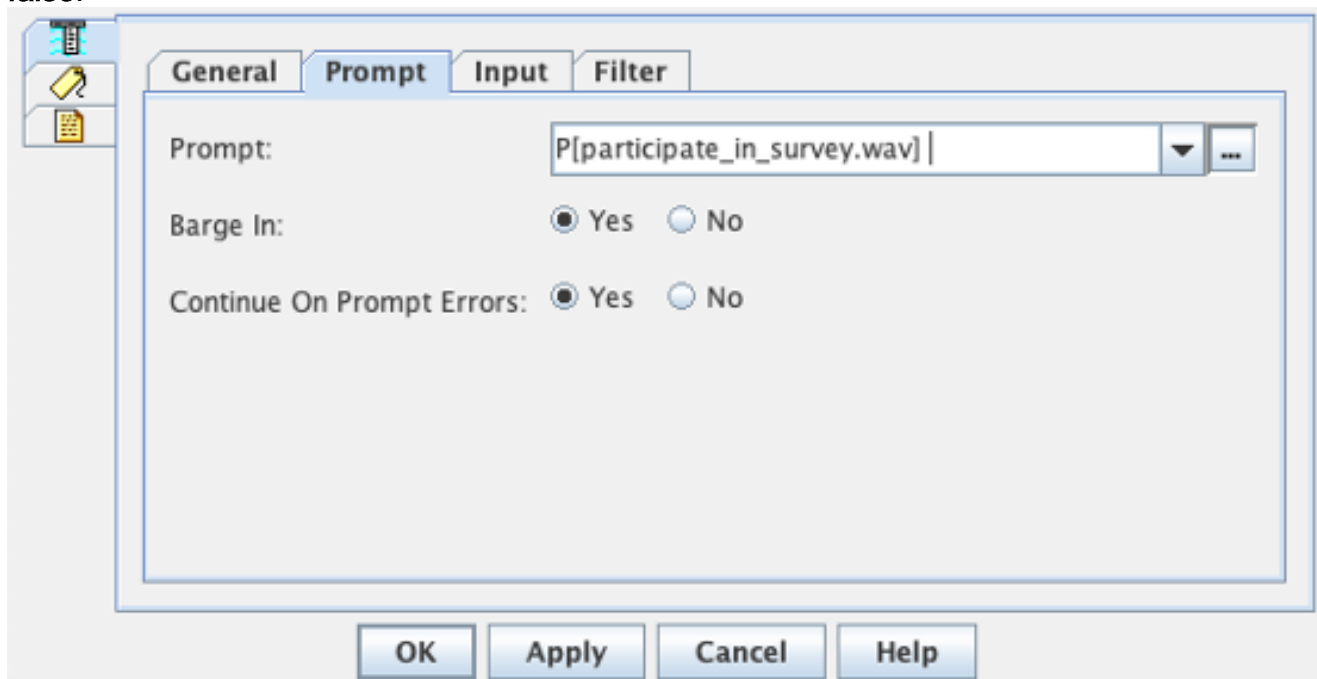
1. Crie uma nova **variável de sessão**.

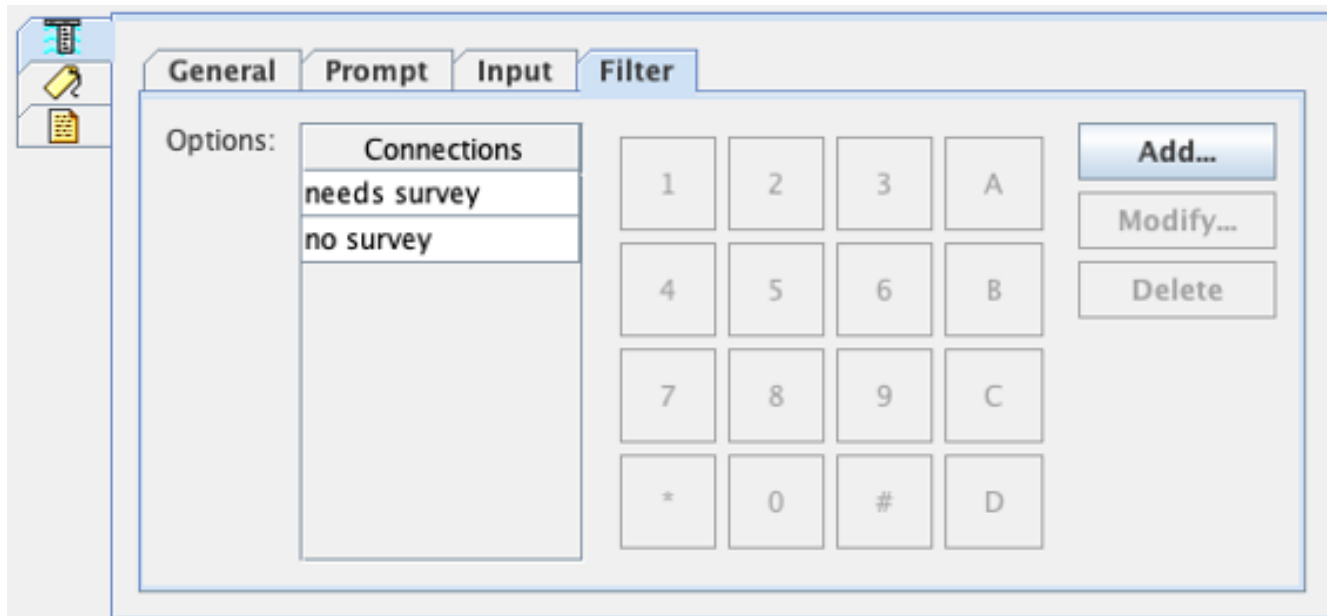


2. Crie duas **variáveis booleanas**.

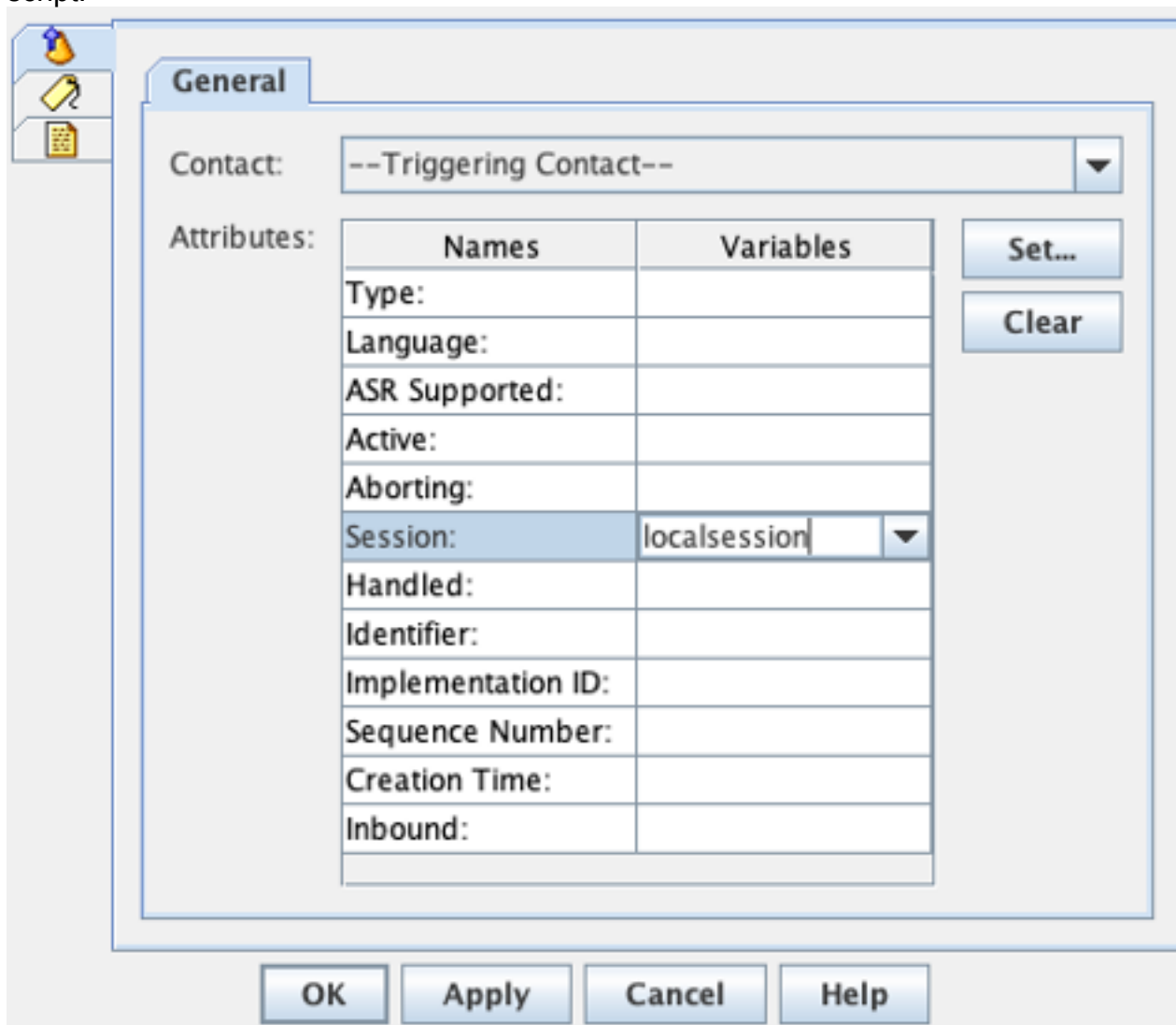
opt_in_false	boolean	false	
opt_in_true	boolean	true	

Uma etapa **do menu** será criada e reproduzirá um prompt perguntando ao chamador se ele está disposto a participar de uma pesquisa após a desconexão do agente. Se o chamador inserir a opção 1, a variável de sessão será atualizada com **true**. E se o chamador inserir a opção 0, a variável de sessão será atualizada com **false**.

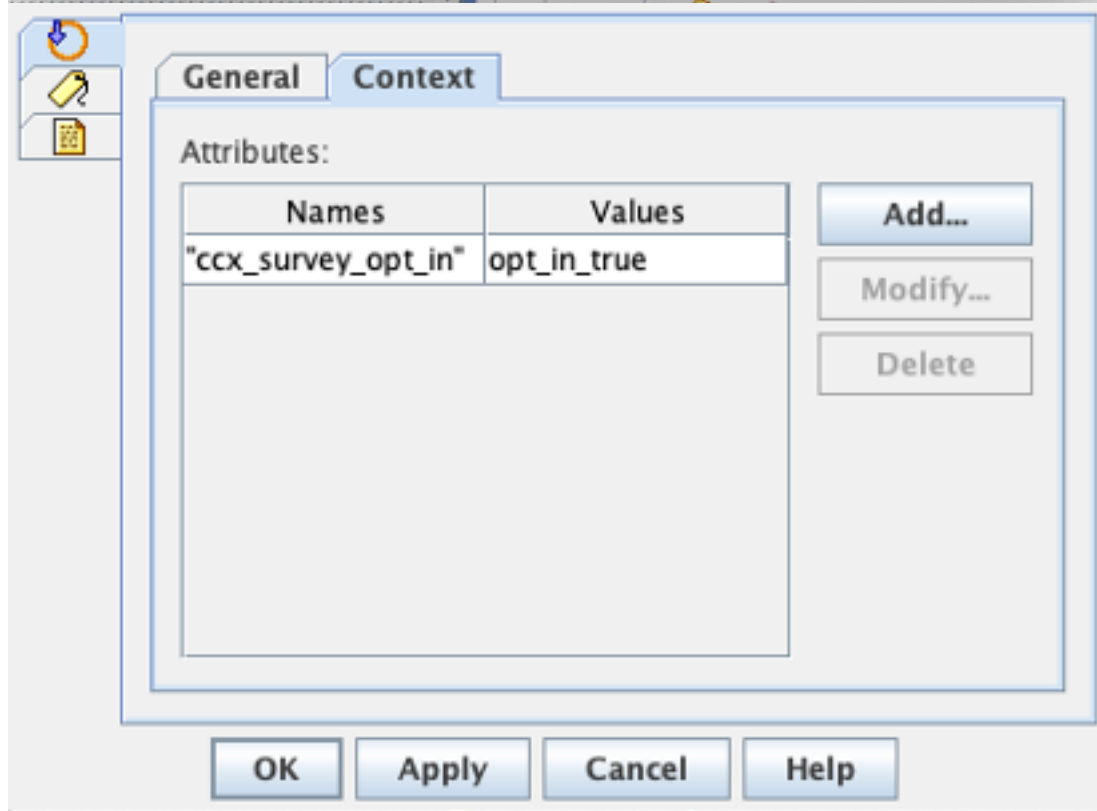
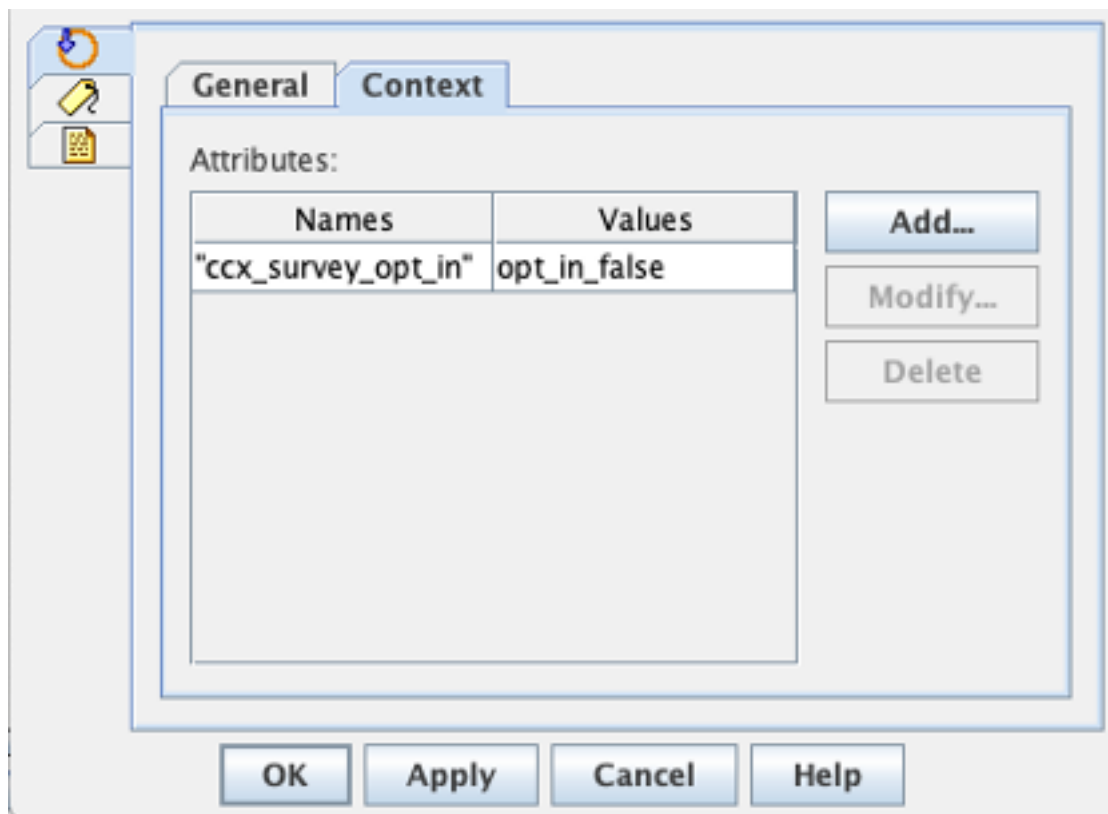




3. Em cada uma das conexões, crie uma etapa **Obter informações de contato**. Esta etapa extrai informações de um tipo específico de objeto e as armazena em uma variável de script para disponibilizar as informações sobre o contato para as etapas subsequentes no script.



4. Dependendo do caminho que a chamada está tomando, defina a variável de sessão `ccx_survey_opt_in` com o valor "true" ou "false".



5. Conclua o resto da configuração do script para rotear a chamada para a fila do Contact Service e para o agente.
6. Carregue o script no **gerenciamento de scripts** UCCX e associe o script ao aplicativo que tem WxM habilitado para pesquisa em linha.

Uma captura de tela de um exemplo de script com as etapas/variáveis descritas é mostrada aqui:

Cloud Connect Server Settings

Username*

admin

Password*

Publisher Address*

uccx.cc.com

Subscriber Address

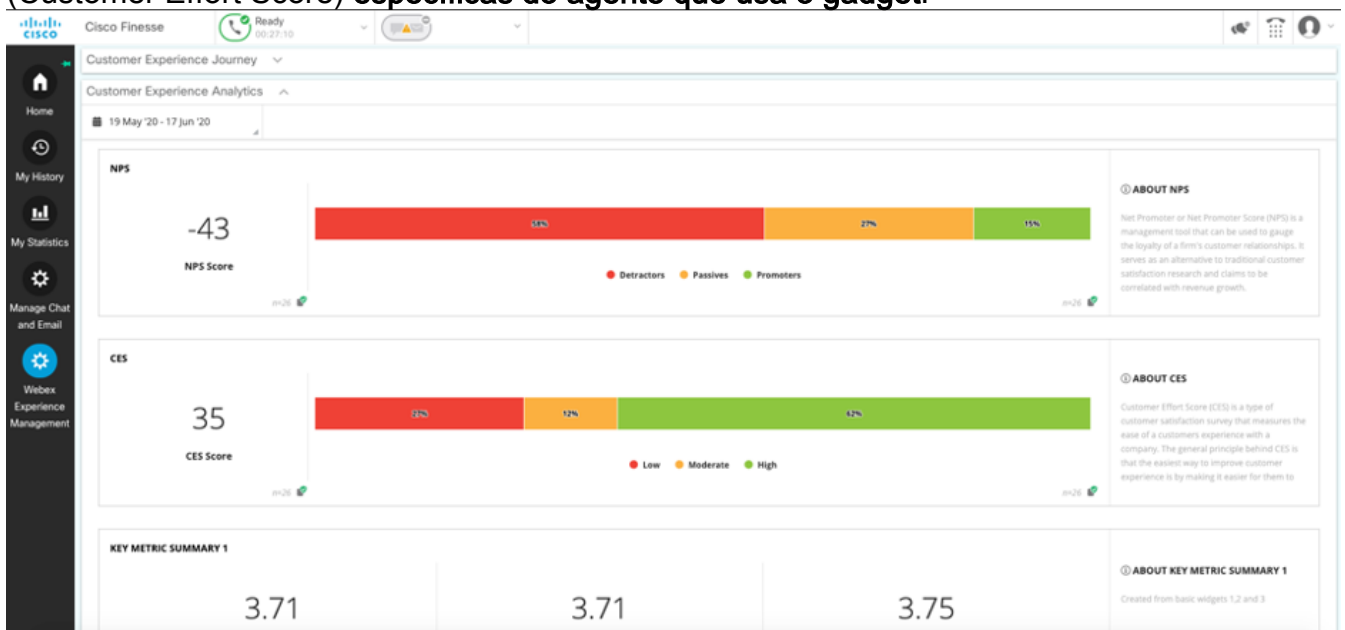
subscriberHost

Gadgets WxM

O WxM permite que dois tipos diferentes de gadgets WxM sejam exibidos em agentes e supervisores da central de atendimento.

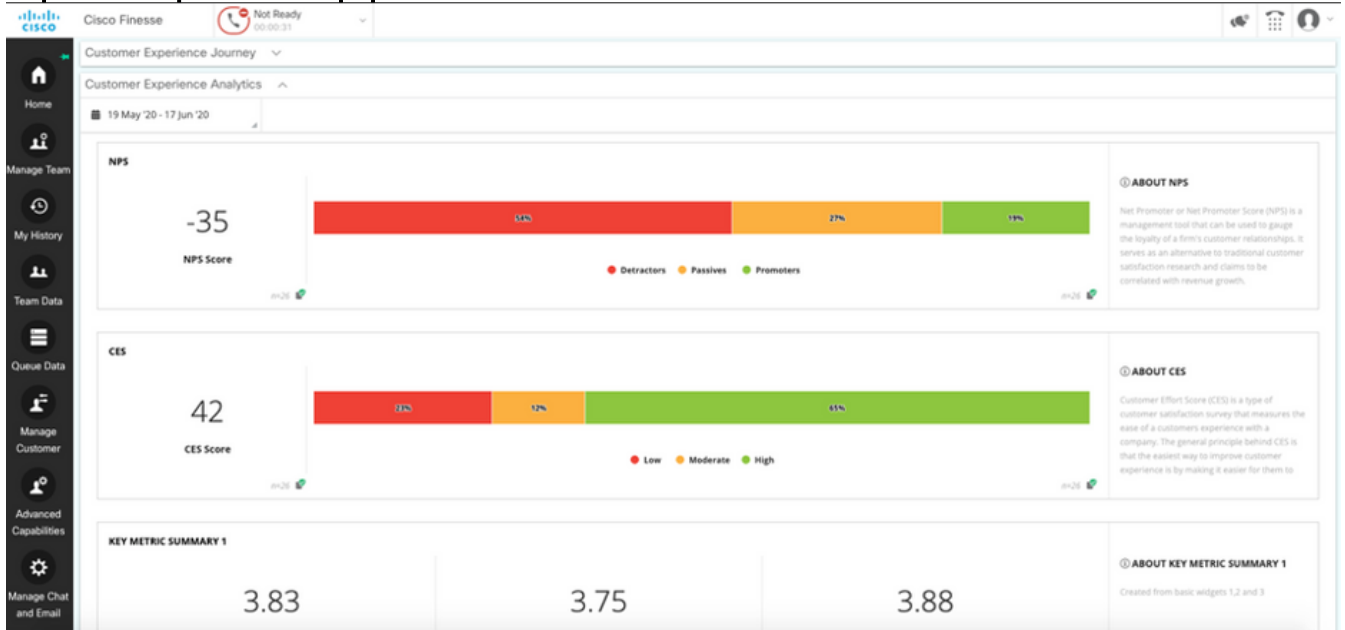
Gadget Análise da experiência do cliente:

- Para os agentes, o gadget Customer Experience Analytics (CEA) exibe métricas padrão do setor, como NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction score) e CES (Customer Effort Score) **específicas do agente que usa o gadget.**



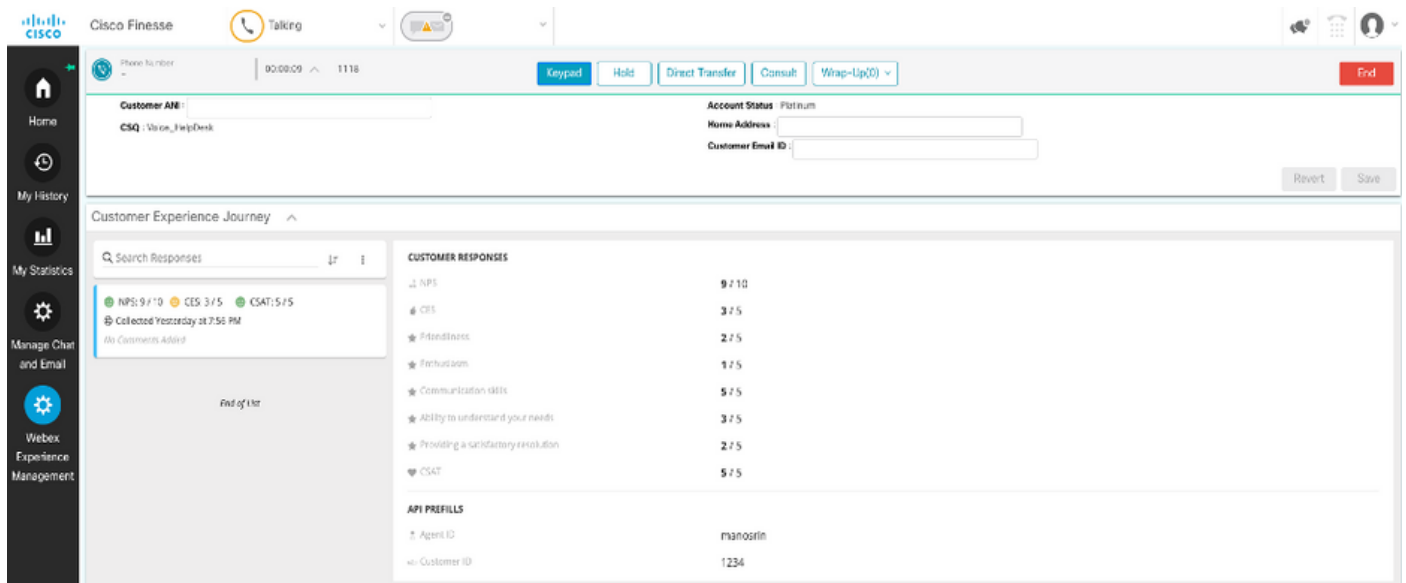
- Para supervisores, este gadget exibe métricas padrão do setor, como NPS, CSAT e CES

específicas para sua equipe.



Gadget de jornada da experiência do cliente

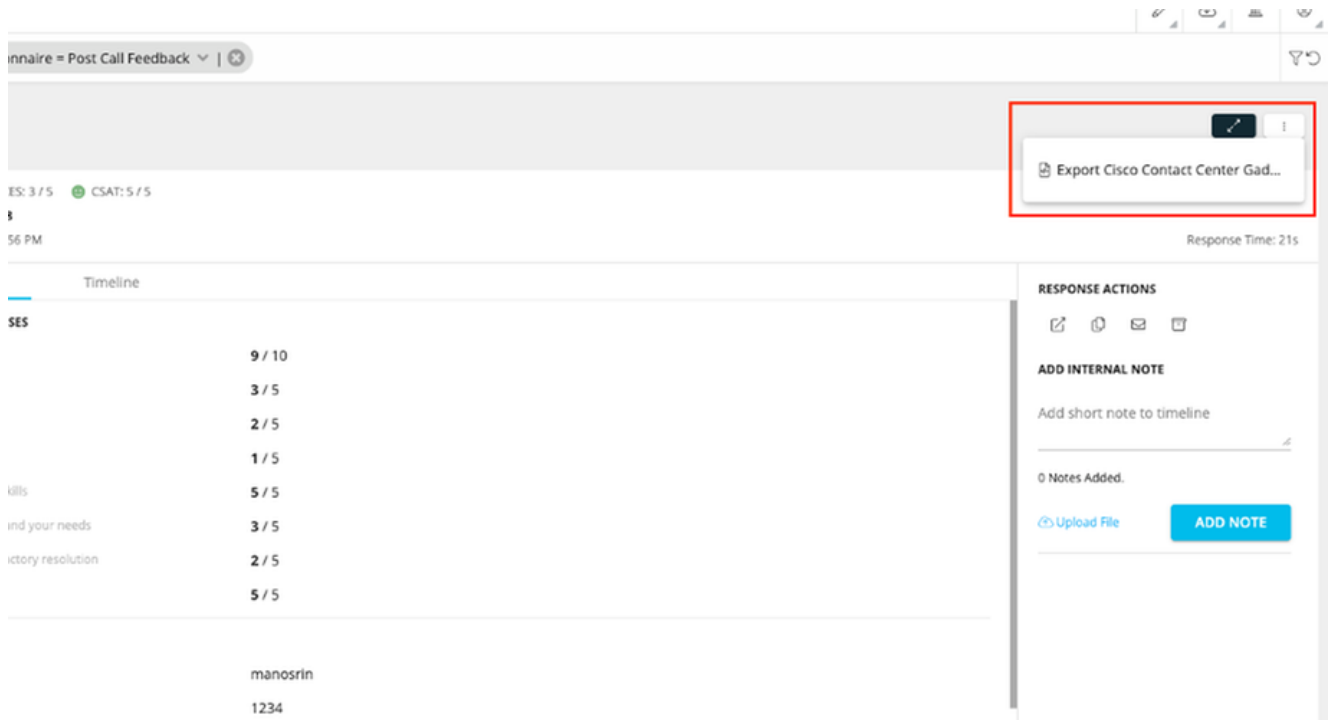
O gadget Jornada da experiência do cliente (CEJ) exibe todas as respostas da pesquisa anterior do cliente que ligou quando um agente atende a chamada.



Ativação de gadget

Para adicionar os **gadgets CEJ** aos desktops Finesse, faça o seguinte:

1. Faça login no WxM com a conta admin.
2. Vá para **Experiência geral**.
3. Escolha o **botão 3 vertical** ou a **elipse vertical**.
4. Clique no **gadget Exportar Cisco Contact Center**.



5. Copie o URL da página.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin

DONE

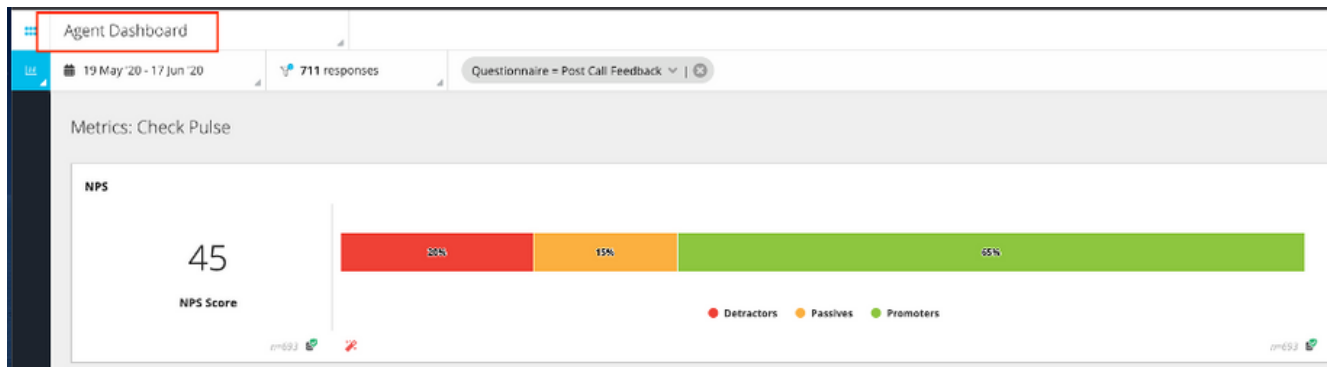
6. Adicione a **referência XML do gadget CEJ** ao **layout do Finesse**: Navegue até a **página Finesse cadmin**. Vá para o **layout da área de trabalho** onde deseja adicionar este novo gadget. Cole o URL copiado da etapa anterior. Você pode colocar o gadget sob a guia existente ou criar uma nova guia para WxM e colar a URL ali. Cole o URL na seção **Agente e Supervisor**.

Esta captura de tela abaixo mostra um exemplo com uma nova guia configurada.

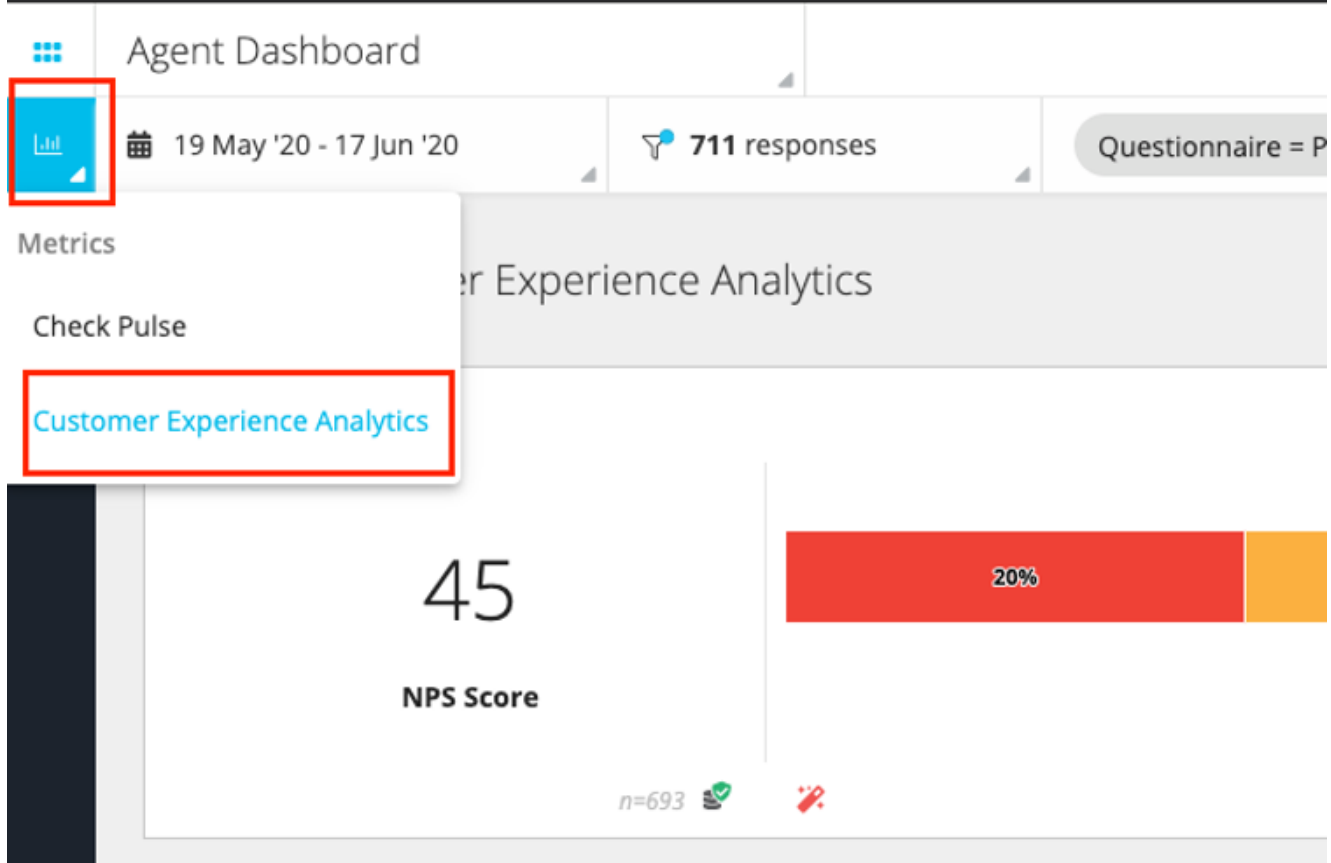
```
<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

Para adicionar os **gadgets CEA** aos desktops Finesse, faça o seguinte:

1. Faça login no portal de administração do WxM.
2. Vá para o espaço Painel do agente.



3. Em Metrics (Métricas), escolha **Customer Experience Analytics (Análise da experiência do cliente)**.



4. Escolha o **3 botão vertical** ou a **elipse vertical**.
5. Clique em **Exportar gadget Cisco Contact Center**.
6. Copie o URL da página.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

`/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wxmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wxmxchanneldemoadmin`

Para configurar o **gadget CEA para uso nos desktops do agente**, faça o seguinte:

1. Navegue até a página do Finesse cfadmin.
2. Vá para o layout da área de trabalho onde deseja adicionar este novo gadget. Você pode colocar isso logo abaixo do gadget do CEJ.
3. Add **&filterTags=cc_AgentId** ao final do URL do agente. Isso filtrará os resultados por ID de agente na área de trabalho do agente.

```

<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013a-vwxchannelernoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b-vwxchannelernoadmin&metricId=7495152181161525414446053860-vwxchannelernoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_AgentId

Para configurar o gadget CEA para uso nos desktops do Supervisor, faça o seguinte:

1. Faça login no portal de administração do WxM.
2. Escolha o espaço do **Painel do Supervisor**.
3. Escolha o **botão 3 vertical** ou a **elipse vertical**.
4. Clique no gadget **Exportar Cisco Contact Center**.
5. Copie o **URL** da página.
6. Navegue até a **página Finesse cadmin**.
7. Vá para o layout da área de trabalho onde deseja adicionar este novo gadget
8. Add **&filterTags=cc_TeamId** no final da URL e adicione a URL no layout da área de trabalho na **seção supervisor**. Isso filtrará os resultados específicos da equipe do supervisor.

```

<icon>settings</icon>
<label>Webex Experience Management</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013a-vwxchannelernoadmin</gadget>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013c-vwxchannelernoadmin&metricId=6113541355322731584658225027-vwxchannelernoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_TeamId

Configuração do Communications Manager

Quando o UCCX recebe a resposta do URI SIP do WxM, o UCCX envia uma solicitação de redirecionamento ao CUCM para rotear a chamada para o URI do SIP. Para fazer isso, configure um tronco SIP no CUCM que aponte para o gateway de voz.





Find and List Trunks												
Add New Select All Clear All Delete Selected Reset Selected												
Status 12 records found												
Trunks (1 - 12 of 12)												
Find Trunks where Device Name begins with <input type="text" value="cube"/> Find Clear Filter												
<input type="checkbox"/>	Name	Description	Calling Search Space	Device Pool	Route Pattern	Partition	Route Group	Priority	Trunk Type	SIP Trunk Status	SIP Trunk Duration	SIP Trunk Security Profile
<input type="checkbox"/>	cube.tmedemo.com	cube.tmedemo.com	Default	35.225.151.21					SIP Trunk	Full Service	Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes	Non Secure SIP Trunk Profile with UDP
<input type="checkbox"/>	cube.tmedemo.com	cube.tmedemo.com	Default	35.232.129.13					SIP Trunk	Full Service	Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes	Non Secure SIP Trunk Profile with UDP

Na interface de administração do CUCM:


1. Navegue até **Roteamento de chamada > Padrão de rota SIP**.
2. Configure um padrão de rota SIP para **cloudcherry.sip.twilio.com**.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

SIP Route Pattern Configuration

 Save
  Delete
  Copy
  Add New

- Status -

 Status: Ready

- Pattern Definition -


Pattern Usage: Domain Routing
 IPv4 Pattern*:
 IPv6 Pattern:
 Description:
 Route Partition:
 SIP Trunk/Route List*: [\(Edit\)](#)
 Block Pattern

- Calling Party Transformations -

Use Calling Party's External Phone Mask
 Calling Party Transformation Mask:
 Prefix Digits (Outgoing Calls):
 Calling Line ID Presentation*:
 Calling Line Name Presentation*:

- Connected Party Transformations -

Connected Line ID Presentation*:
 Connected Line Name Presentation*:

 *- indicates required item.

Configuração do gateway de voz

1. Configure um peer de discagem de entrada padrão do CUCM.

```
dial-peer voice 300 voip
description incoming dial-peer from CUCM [redacted]
session protocol sipv2
session server-group 101
incoming uri via 300
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet1
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet1
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

2. Configure um peer de discagem de saída para cloudcherry.sip.twilio.com. O gateway precisa ter acesso à Internet para acessar o gateway Twilio.


```
dial-peer voice 280 voip
description to Cloud Cherry
session protocol sipv2
session target dns:cloudcherry.sip.twilio.com
destination uri 400
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip requiri-passing
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

1. Faça login no Agent/Supervisor Desktop e verifique as cargas do gadget CEA com dados de NPS e CSAT.
2. Em seguida, faça uma chamada de teste e verifique se o gadget CEJ está carregado com pesquisas anteriores do cliente para a ID de cliente específica.

Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.