

Webex Experience ManagementとContact Center Expressの統合

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[インラインサーベイ音声コールフロー](#)

[設定](#)

[UCCXの設定](#)

[UCCXスクリプトの設定](#)

[Finesseの設定](#)

[WxMガジェット](#)

[カスタマーエクスペリエンスジャーガジェット](#)

[ガジェットの有効化](#)

[Communications Managerの設定](#)

[音声ゲートウェイの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、UCCXとWebex Experience Management(WxM)プラットフォーム間のインライン調査の統合を実現するために必要な設定、コールフロー、およびUnified Contact Center Express(UCCX)スクリプト設定について詳しく説明します。

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。

- UCCX 12.5
- クラウド接続
- WxMプラットフォーム

使用するコンポーネント

- UCCX 12.5 Engineering Special(ES)01
- WxMプラットフォーム

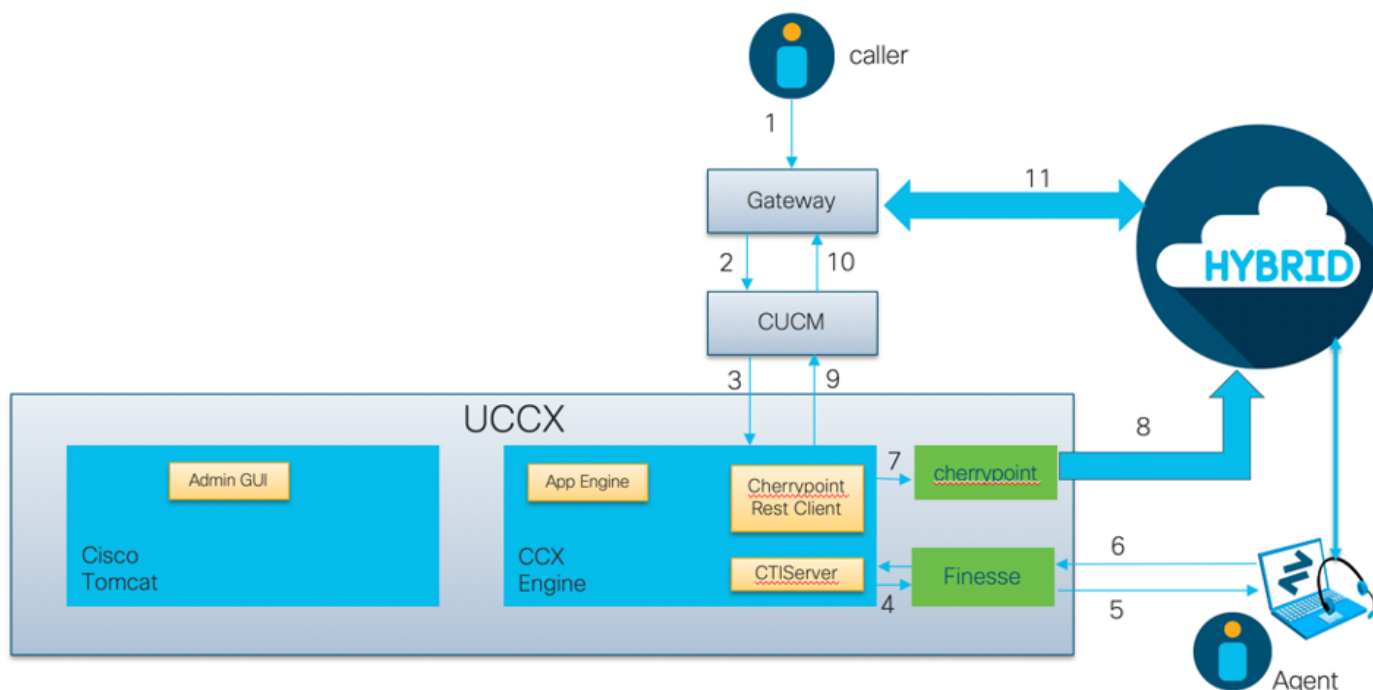
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

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。

背景説明

WxMは、シスコの次世代のCustomer Experience Management(CEM)プラットフォームです。さまざまなタッチポイントからの顧客移動情報と顧客調査を分析および統合し、コンタクトセンターのインタラクション後にリアルタイムで表示できるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

インラインサーベイ音声コールフロー



- 発信者は、音声ゲートウェイを介してコンタクトセンターにコールします。
- 音声ゲートウェイは、コール処理のためにコールをCisco Unified Communications Manager(CUCM)に転送します。
- CUCMは、UCCX Java Telephony API(JTAPI)ユーザに関連付けられたコンピュータテレフォニーインテグレーション(CTI)ルートポイントにコールを送信します。
- UCCXは、コールをルーティングするエージェントを識別し、Finesse上のエージェントを予約し、コールをエージェントの電話機にルーティングするための要求をCUCMに送信します。
- エージェントがFinesseデスクトップからコールに応答し、コールがエージェントと発信者の間で接続されます。
- エージェントがFinesseデスクトップでコールを終了すると、コール終了通知がUCCXに送信されます。
- アプリケーションにWxMアンケートが関連付けられている場合、UCCXはRESTクライアントを呼び出し、コールの詳細をクラウド接続コンポーネントで実行されているcherrypointコンテナに送信します。
- cherrypointコンテナは、認証トークンを使用してコールの詳細をWxMクラウドに安全にプッシュするAPI要求を行います。WxMクラウドがSIP URIをUCCXに返信します。これは、

UCCXがインライン調査のためにコールを送信する必要があるパターンです。

- UCCXはSIP URIダイヤリングを受信すると、リダイレクト要求としてパターンをCUCMに送信します。
- CUCMが音声ゲートウェイに要求を送信します。
- 音声ゲートウェイは、ダイヤルピア設定を使用して、コールをWxM Twilioゲートウェイに転送し、インライン調査を再生します。

設定

UCCXの設定

WxMをUCCXと統合するには、WxMライセンスを購入する必要があります。WxMチームは、購入後にオンボーディングを実行し、必要な設定の詳細が記載された電子メールを、指定された登録済み電子メールアドレスに送信します。

電子メールには、次の重要な情報が含まれています。

- デスクトップユーザとAPIキー
- システムユーザとAPIキー
- 展開ID
- SIP URIドメイン
- Web URIプレフィックス
- 音声PINプレフィックス

クラウド接続とチェックポイントの設定は、UCCX内のCLIを使用して行います。

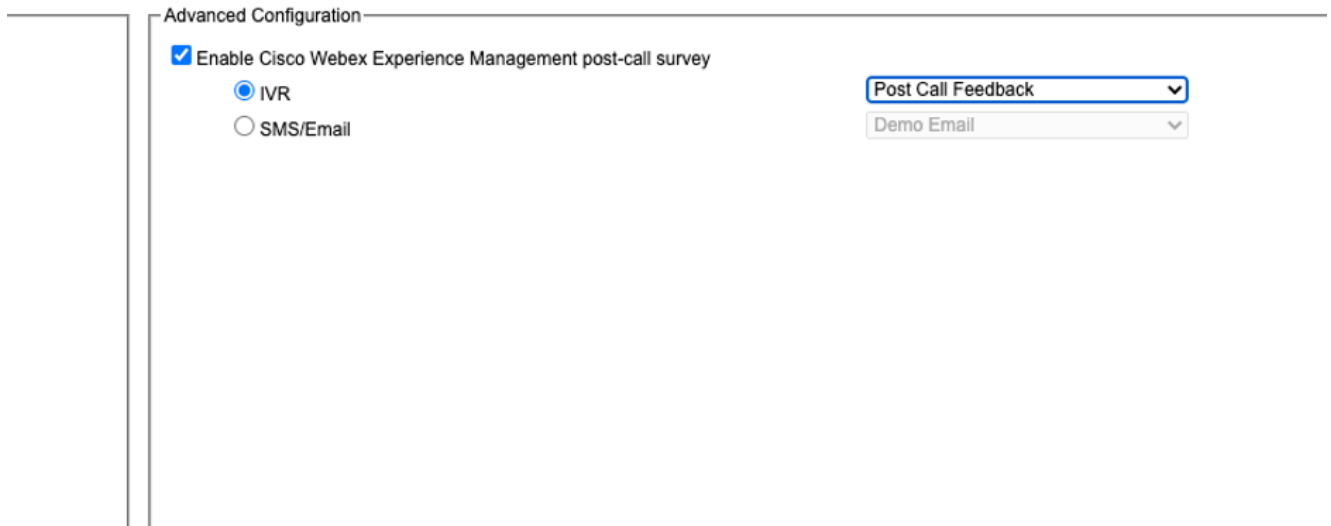
1. 電子メールを受信したら、UCCX CLIにSSH接続してコマンドを入力する必要があります `set cloudconnect cherrypoint config` 設定を開始します。

```
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. WxMに接続するには、UCCXサーバがインターネットにアクセスする必要があります。サーバがDMZ内に存在しない場合は、プロキシサーバを設定し、プロキシサーバの詳細を指定して、`set cloudconnect cherrypoint config` コマンドが表示されない場合もあります。
3. UCCXがWxMに到達できることを確認するには、`utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` コマンドを発行します。プロンプトが表示されたら、プロキシサーバのホストとポートの情報を入力します。UCCXシステムが接続をテストします。接続が成功すると、次のような成功メッセージが表示されます。

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

4. UCCX appadminページを参照して、[Applications] > [Application Management]を選択し、オンライン調査を有効にする必要があるアプリケーションを選択します。アプリケーション設定で、[Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey]チェックボックスをオンにします。[IVR]ラジオボタンをクリックします。[IVR]ドロップダウンリストから、エージェントが顧客からのコールを切断した後に発信者に対して再生するアンケートを選択します。変更を有効にするには、[更新]をクリックします。



Advanced Configuration

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

IVR

SMS/Email

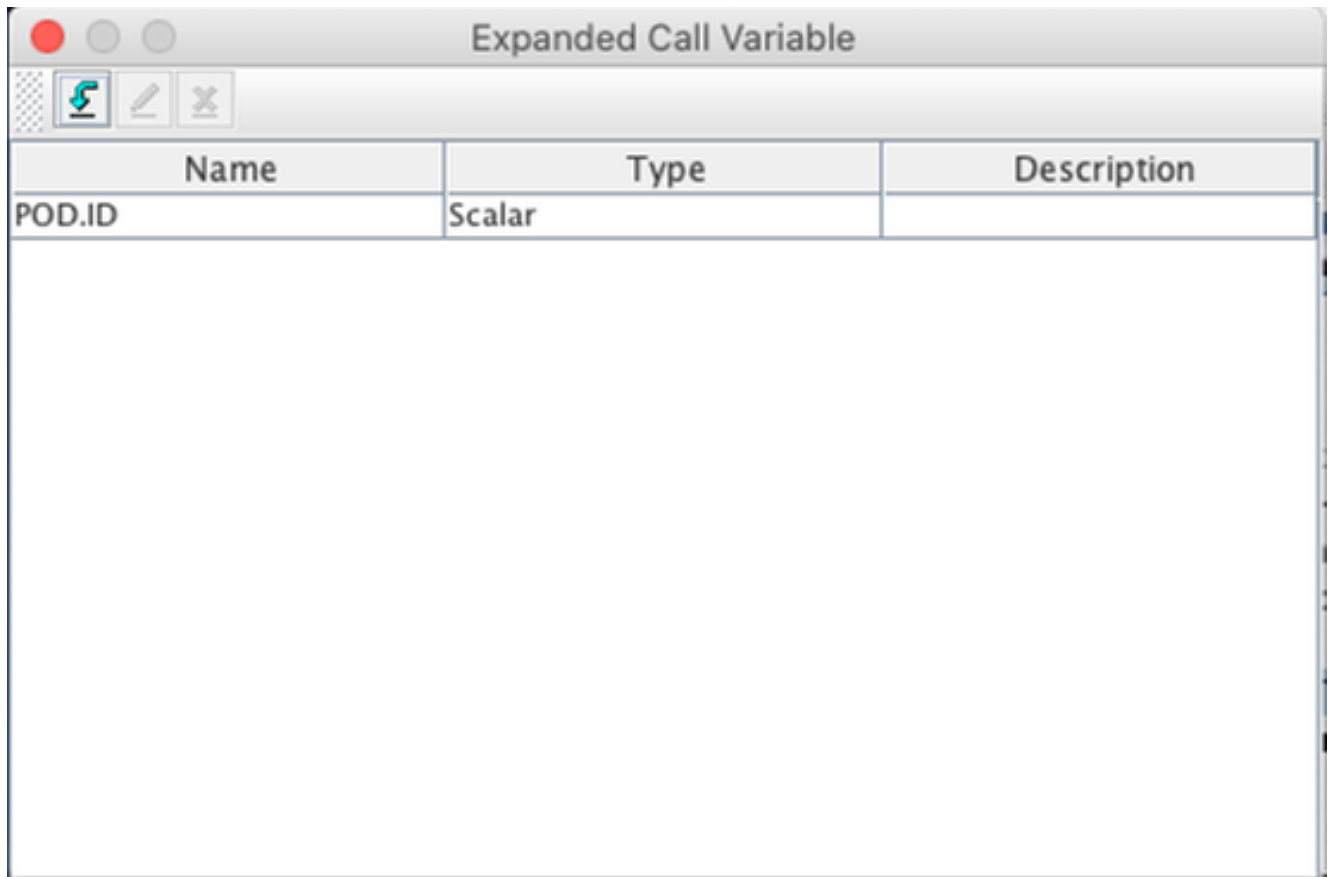
Post Call Feedback

Demo Email

UCCXスクリプトの設定

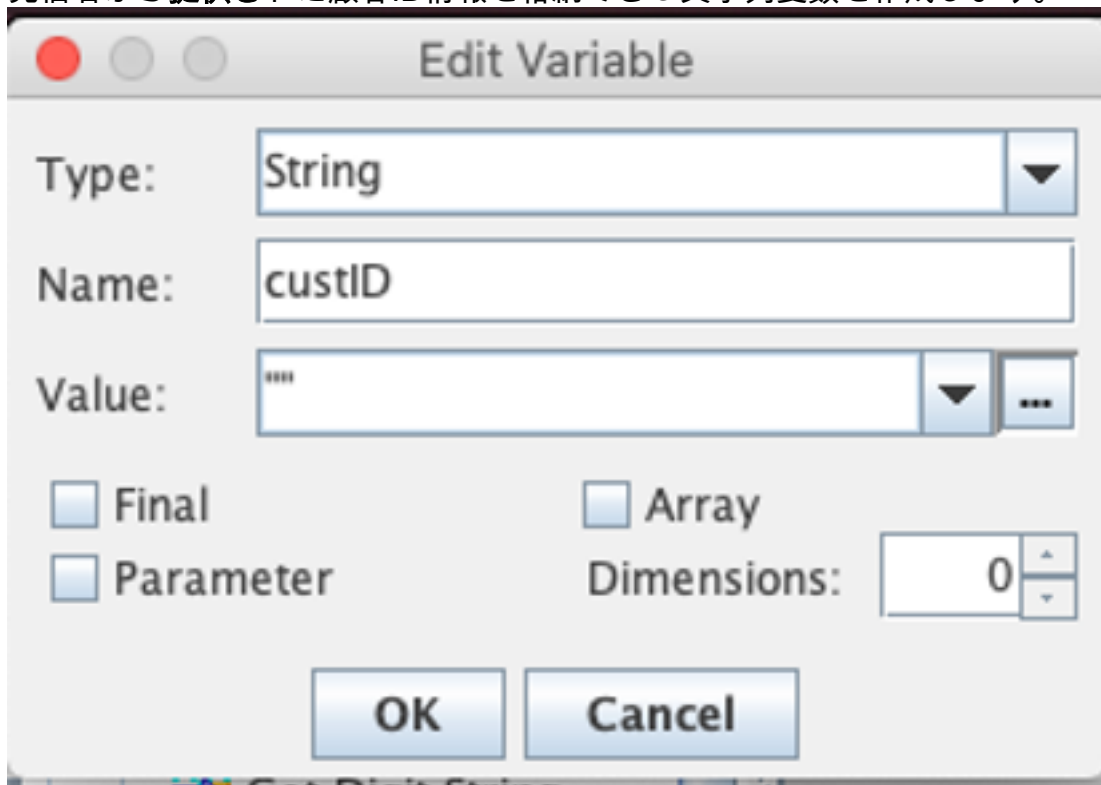
注：このドキュメントでは、発信者にIDの入力を促して、カスタマーID情報を収集する手順について説明します。このタスクを実行するには、複数の方法があります。

1. UCCXスクリプトで、**POD.ID**というECC変数を作成します。この変数は、WxMが動作するために必要なカスタマーIDを格納します。WxMはカスタマーIDに基づいて応答をフィルタリングするため、この値は一意である必要があります。これは、顧客調査が機能するための必須の変数です。



Name	Type	Description
POD.ID	Scalar	

2. 発信者から提供された顧客ID情報を格納できる文字列変数を作成します。



Type: String

Name: custID

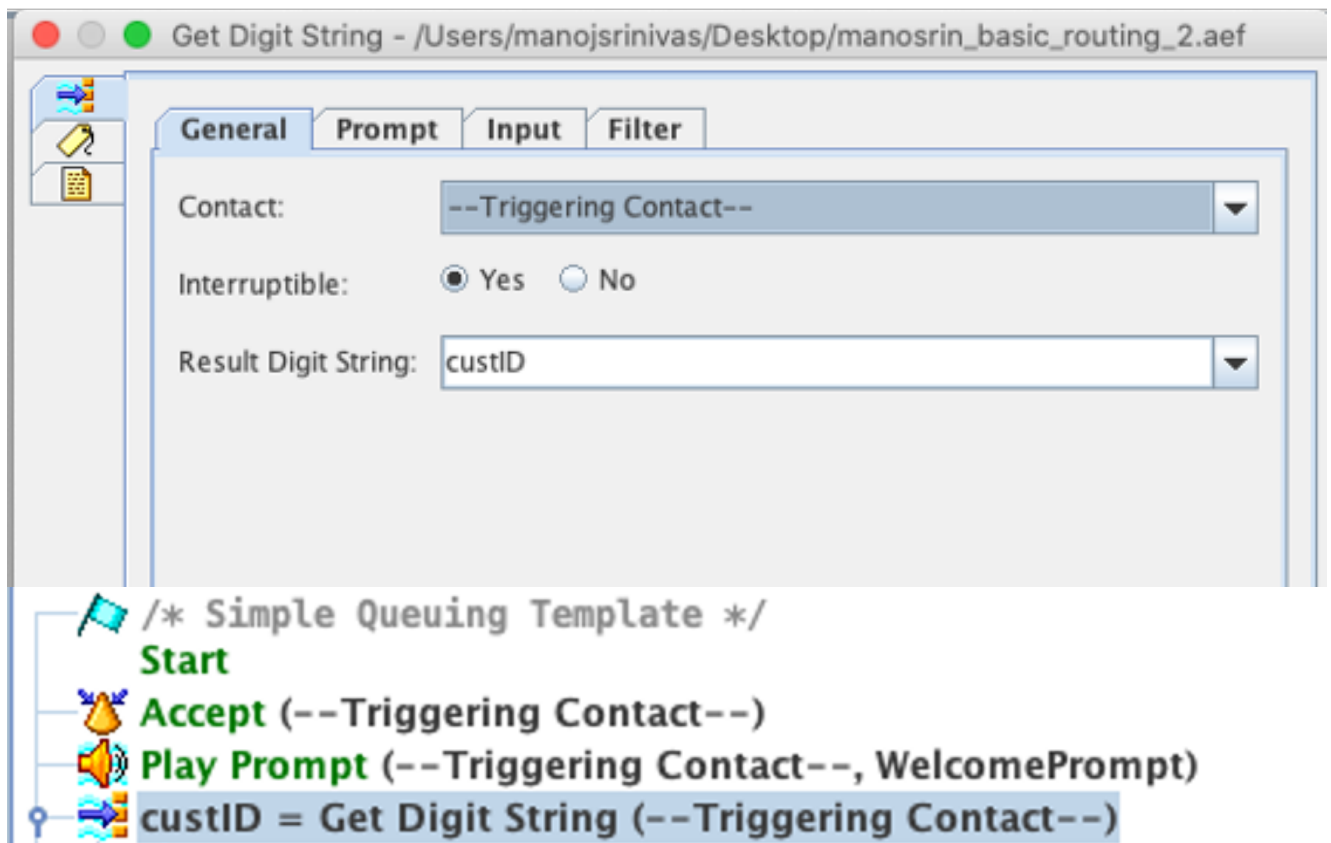
Value: ""

Final Array

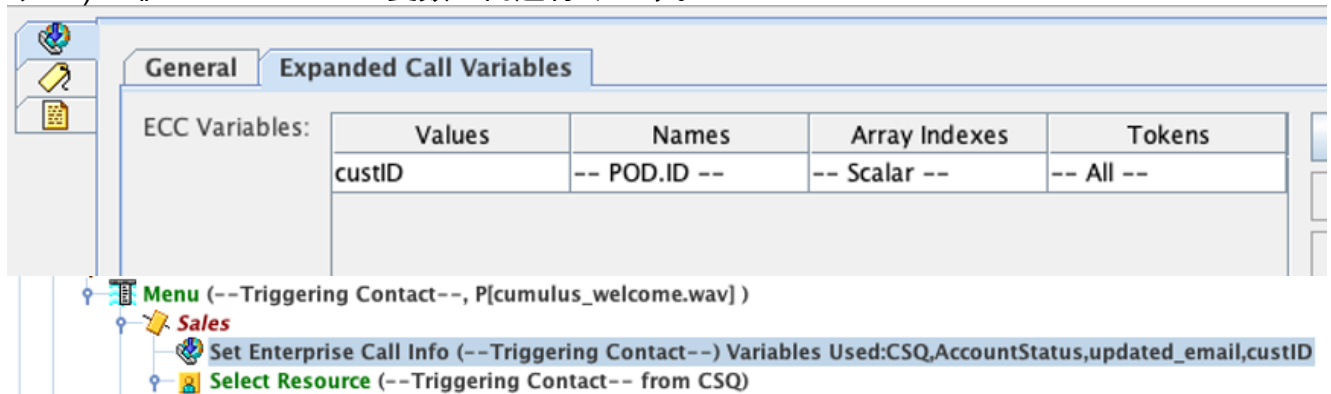
Parameter Dimensions: 0

OK Cancel

3. [Get Digit String]ステップを作成して、発信者に対して発信者IDの入力を要求し、発信者が入力したDTMFディジットを受信し、前のステップで作成した文字列変数に入力したディジットを保存します。この例では、変数custIDに呼び出し元からの入力ディジット文字列が格納されます。



4. [Set Enterprise Call Info]ステップを使用して、文字列変数（発信者からの数字文字列を格納する）の値をPOD.ID ECC変数に関連付けます。

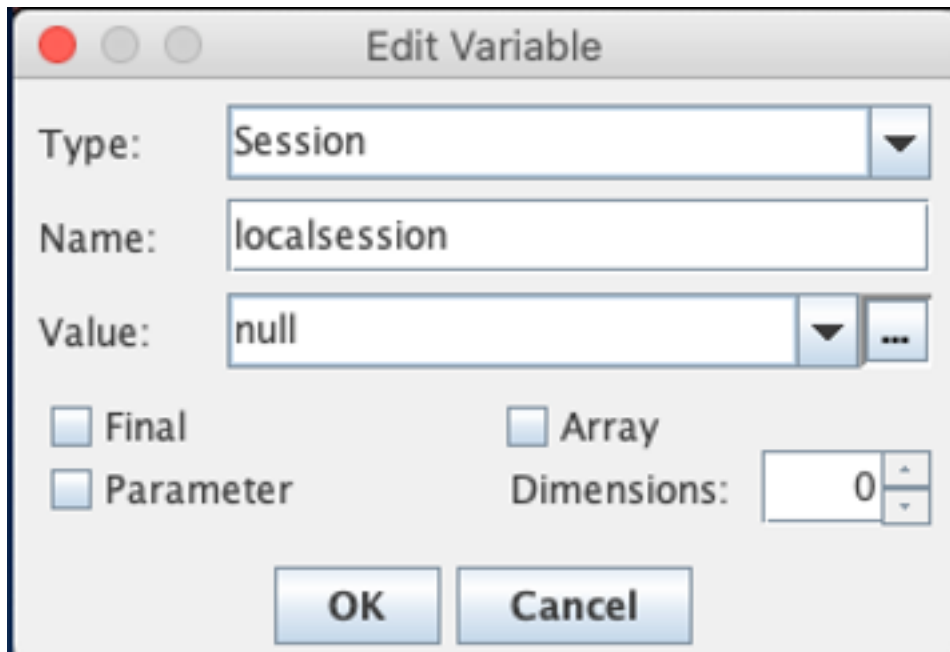


デフォルトでは、すべての発信者がアンケート用にWxMに転送されます。発信者にアンケートのオプトイン/オプトアウトを要求する場合は、セッション変数`ccx_survey_opt_in`を作成する必要があります。このセッション変数のブール値'true'は、発信者がコール後のアンケートに参加することを表します。ブール値'false'は、呼び出し元がアンケートを拒否することを示します。

このアンケートのオプトイン/アウトオプションを発信者に提供するには、次の手順を実行します。

注：このタスクを実行するには、複数の方法があります。1つのオプションは、ここに記載されています。

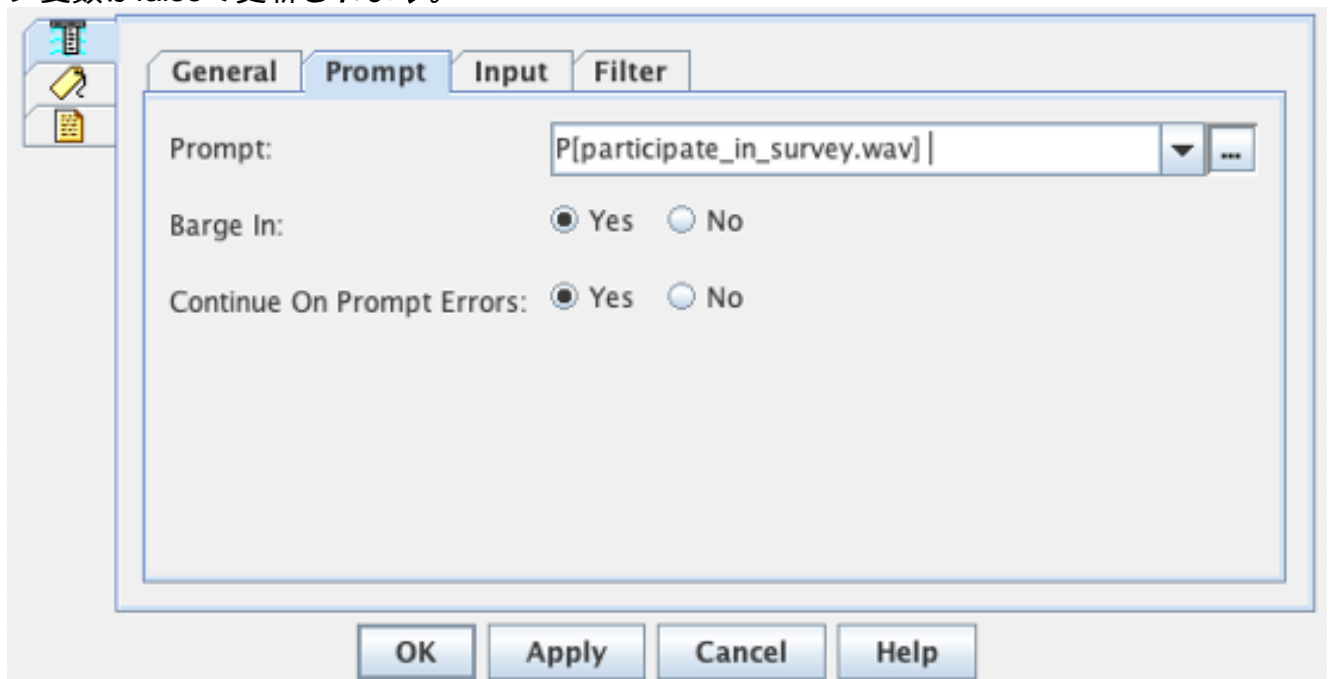
1. 新しいセッション変数を作成します。

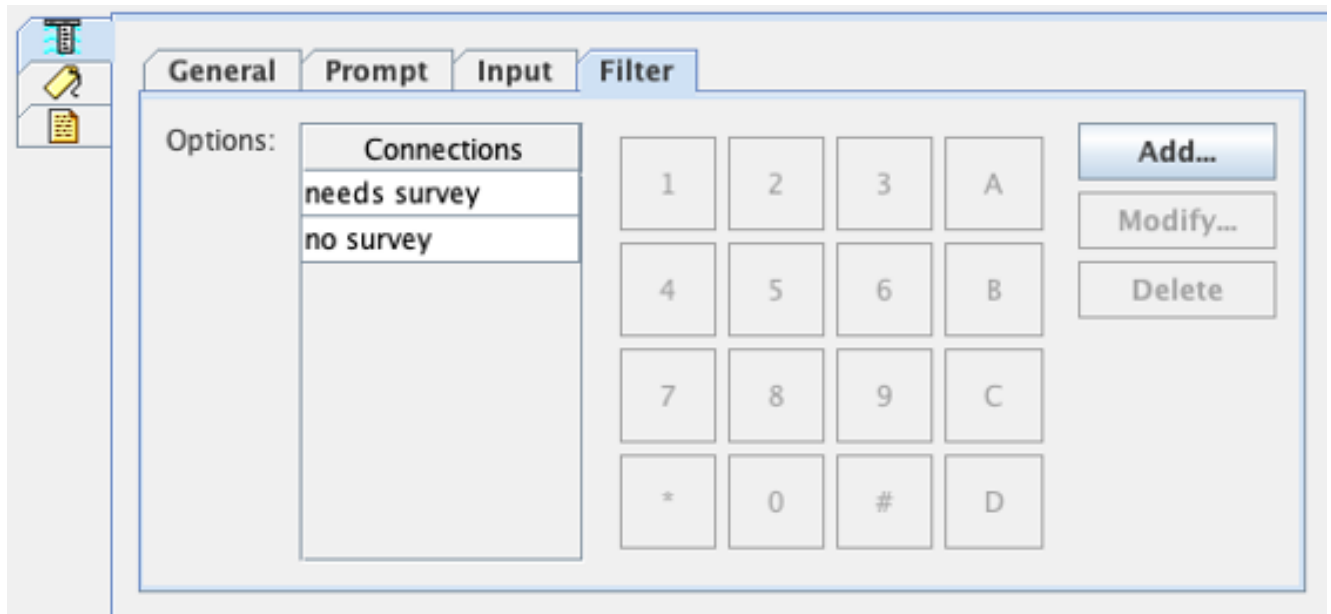


2. 2つのブール変数を作成します。

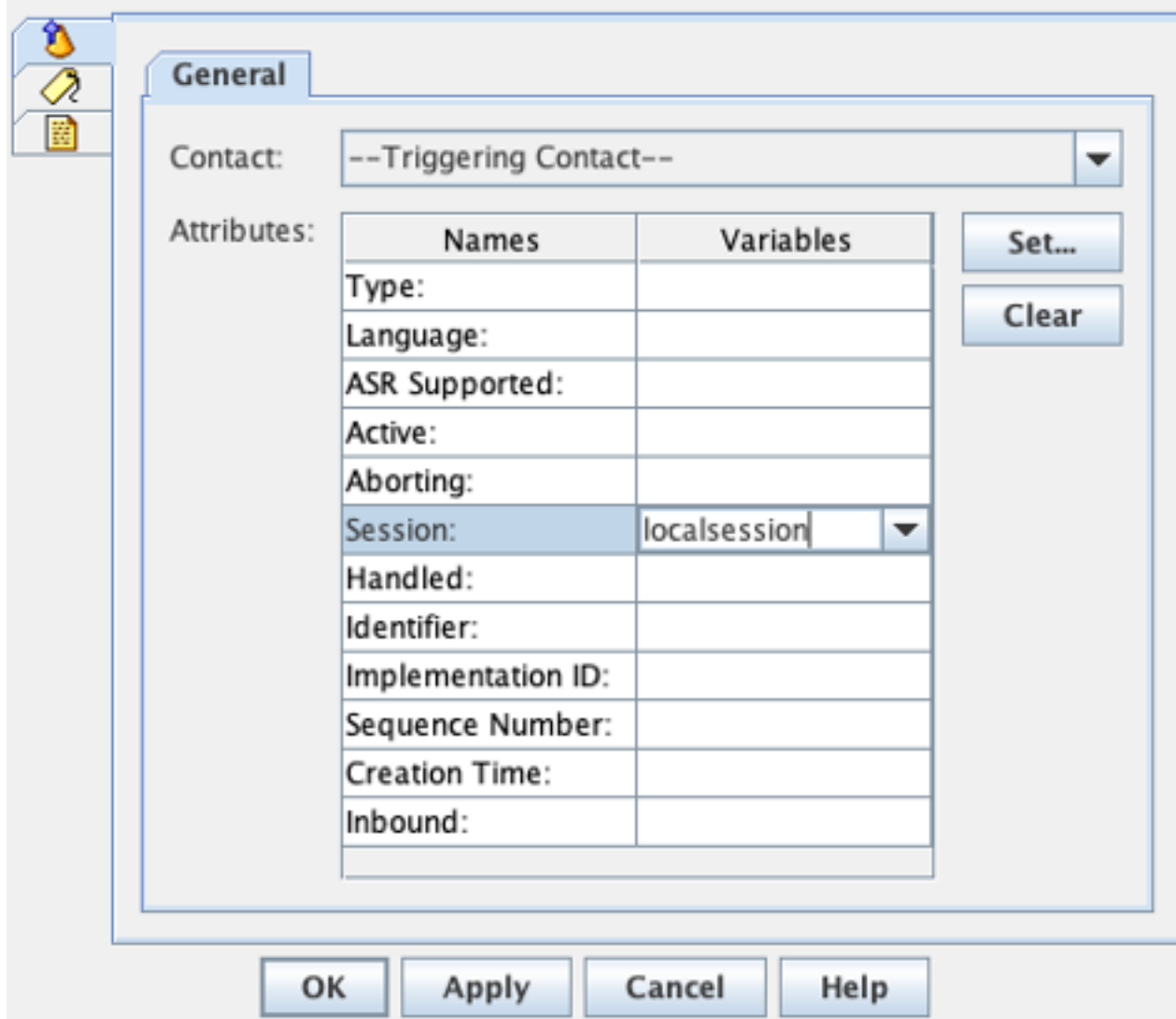
opt_in_false	boolean	false	
opt_in_true	boolean	true	

メニューステップが作成され、エージェントの切断後にアンケートに参加するかどうかを発信者に尋ねるプロンプトが表示されます。呼び出し側がオプション1を入力すると、セッション変数は *true* で更新されます。また、呼び出し側がオプション0を入力すると、セッション変数は *false* で更新されます。

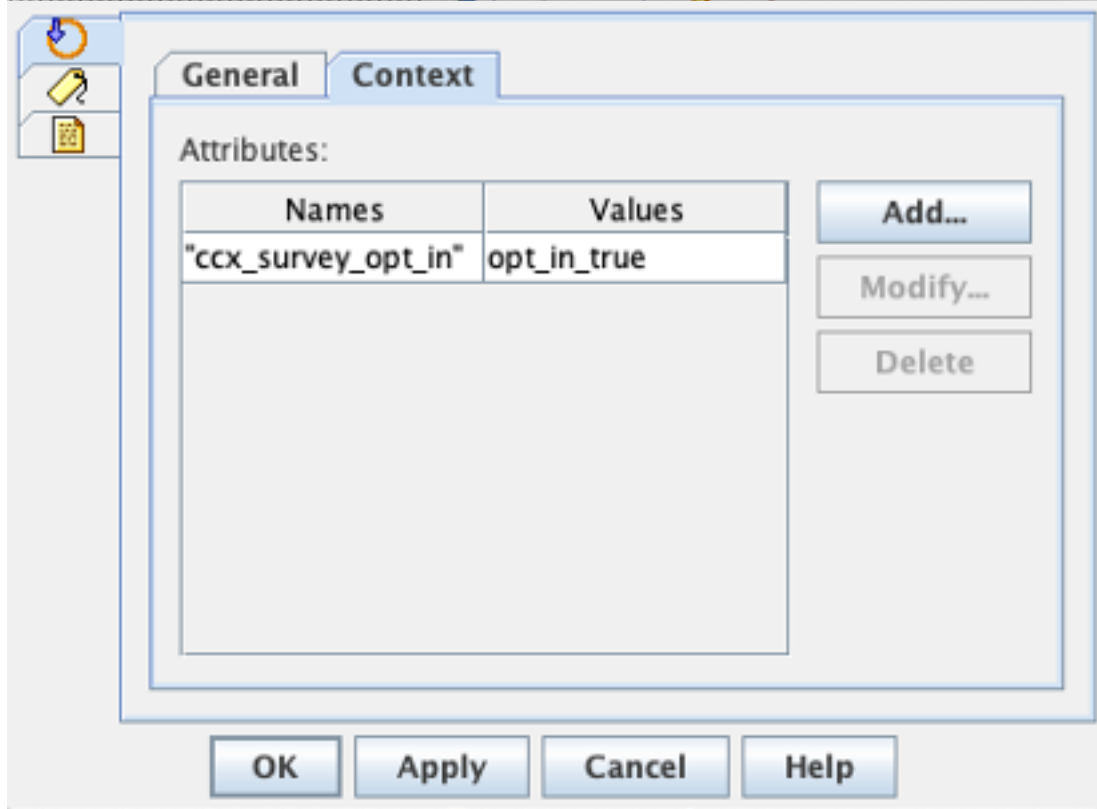
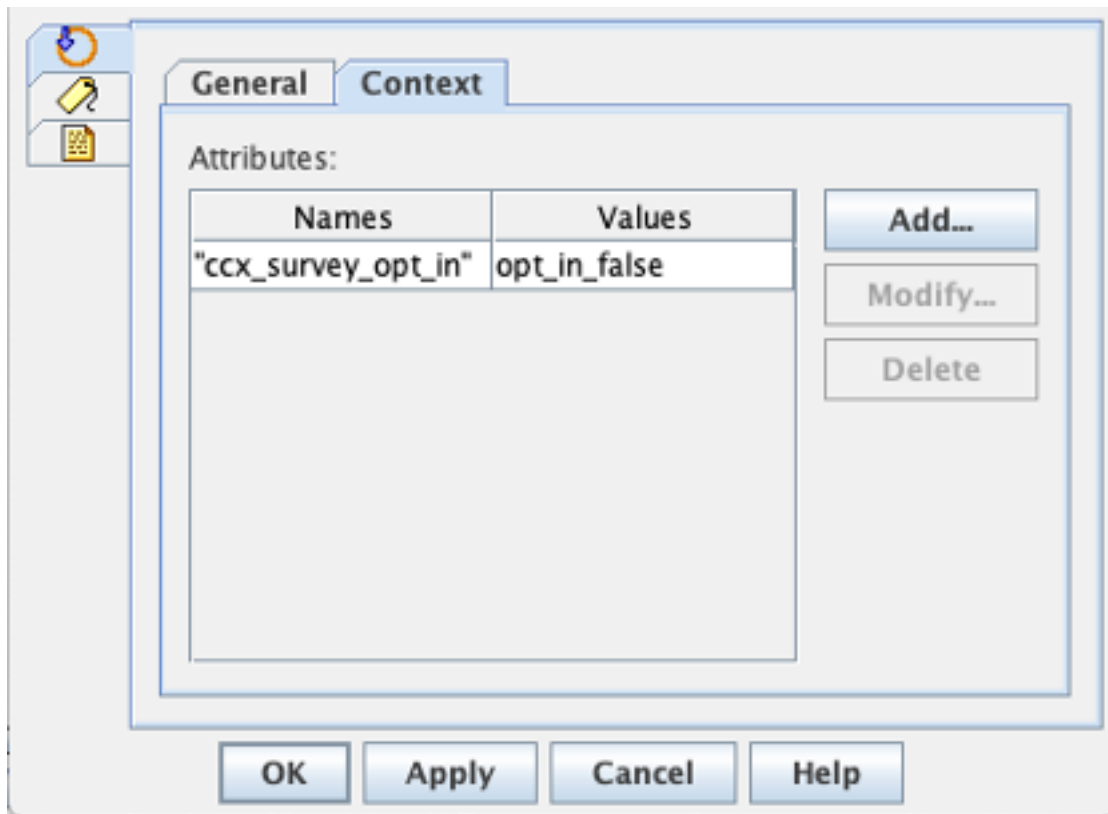




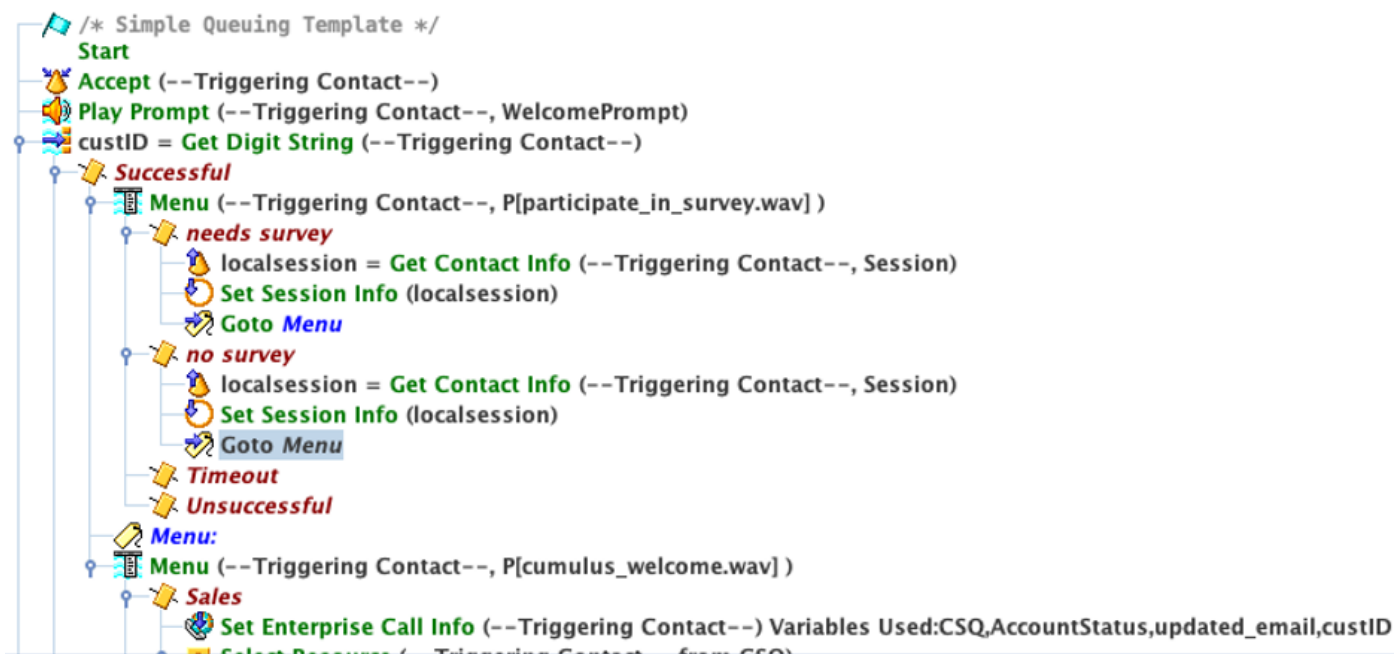
3. 各接続の下に、連絡先情報の取得ステップを作成します。このステップでは、特定のタイプのオブジェクトから情報を抽出し、スクリプト変数に格納して、スクリプトの後続のステップでコンタクトに関する情報を利用できるようにします。



4. コールが受け取っているパスに応じて、*ccx_survey_opt_in*セッション変数を値がtrueまたはfalseに設定します。



5. 残りのスクリプト設定を完了して、コールをCSQおよびエージェントにルーティングします。
 6. スクリプトをUCCXスクリプト管理にアップロードし、インライン調査でWxMが有効になっているアプリケーションにスクリプトを関連付けます。
- 次に、手順と変数を示したサンプルスクリプトのスクリーンショットを示します。



Finesseの設定

FinesseコンポーネントをWxMに統合する最初のステップとして、Cloud ConnectサーバのFQDNとログインクレデンシャルをFinesseサーバに追加する必要があります。このステップは、Finesseエージェントおよびスーパーバイザデスクトップ内でFinesse WxMガジェットを動作させるために不可欠です。

エージェントがデスクトップにログインすると、ガジェットはFinesseサーバから受信した認証トークンを使用してクラウドと通信し、ガジェットデータを取得します。これを機能させるには、Finesseサーバに認証トークンを取得するためのCloud Connectサーバ情報が必要です。Cloud ConnectコンポーネントとFinesseコンポーネントは両方ともUCCXボックス内にあるため、サーバ証明書を交換する必要はありません。

1. FinesseでCloud Connect情報を設定するには、cfadminページを起動してログインします。
2. [設定]タブで、[Cloud Connect Server Settings]を探します。パブリッシャとサブスクリバのアドレスをUCCX PubおよびSub FQDNとして設定します。サーバのユーザ名とパスワードを入力してください。

Cloud Connect Server Settings

Username*

admin

Password*

Publisher Address*

uccx.cc.com

Subscriber Address

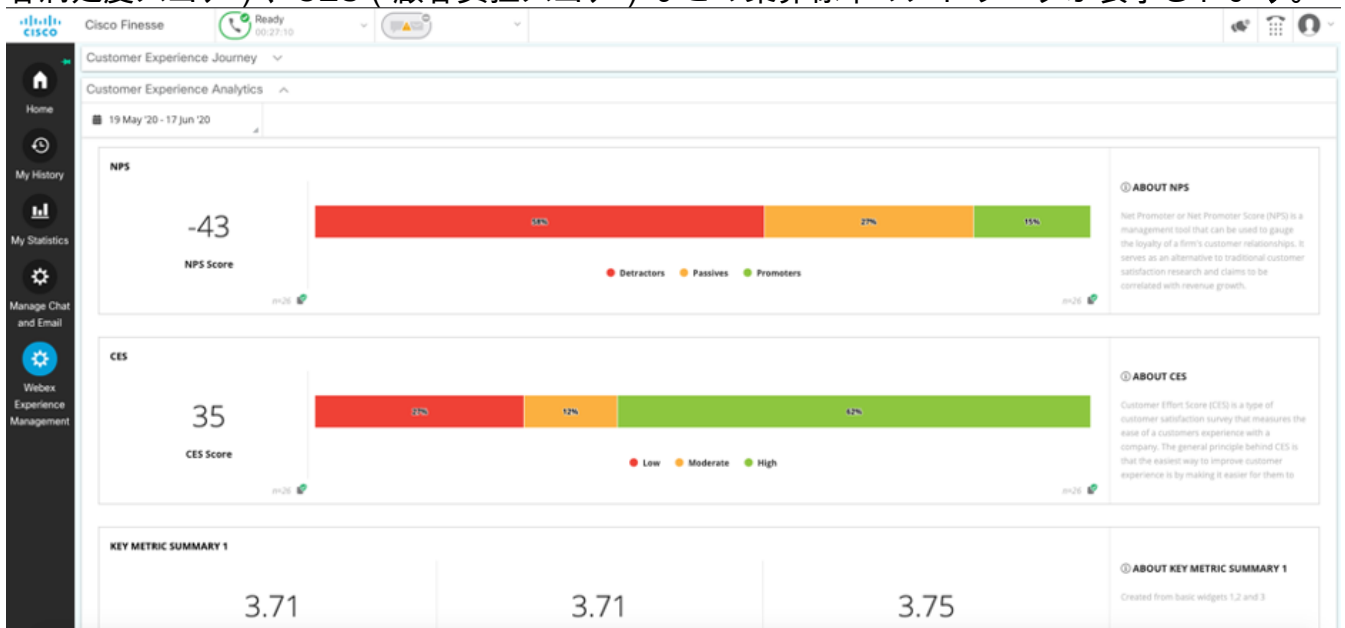
subscriberHost

WxMガジェット

WxMでは、2種類のWxMガジェットを使用して、コールセンターエージェントとスーパーバイザ内に表示できます。

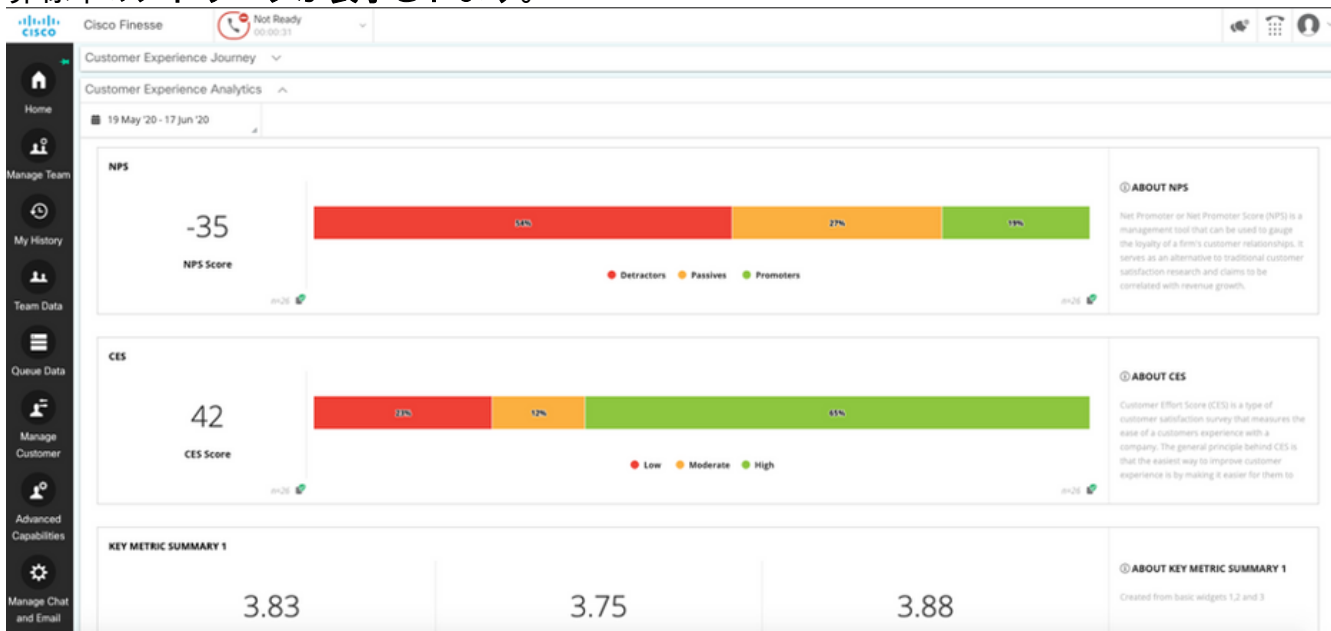
カスタマーエクスペリエンス分析ガジェット:

- エージェントの場合、カスタマーエクスペリエンス分析(CEA)ガジェットには、ガジェットを使用するエージェントに固有のNPS (ネットプロモータスコア)、CSAT (顧客満足度スコア)、CES (顧客負担スコア) などの業界標準のメトリックが表示されます。



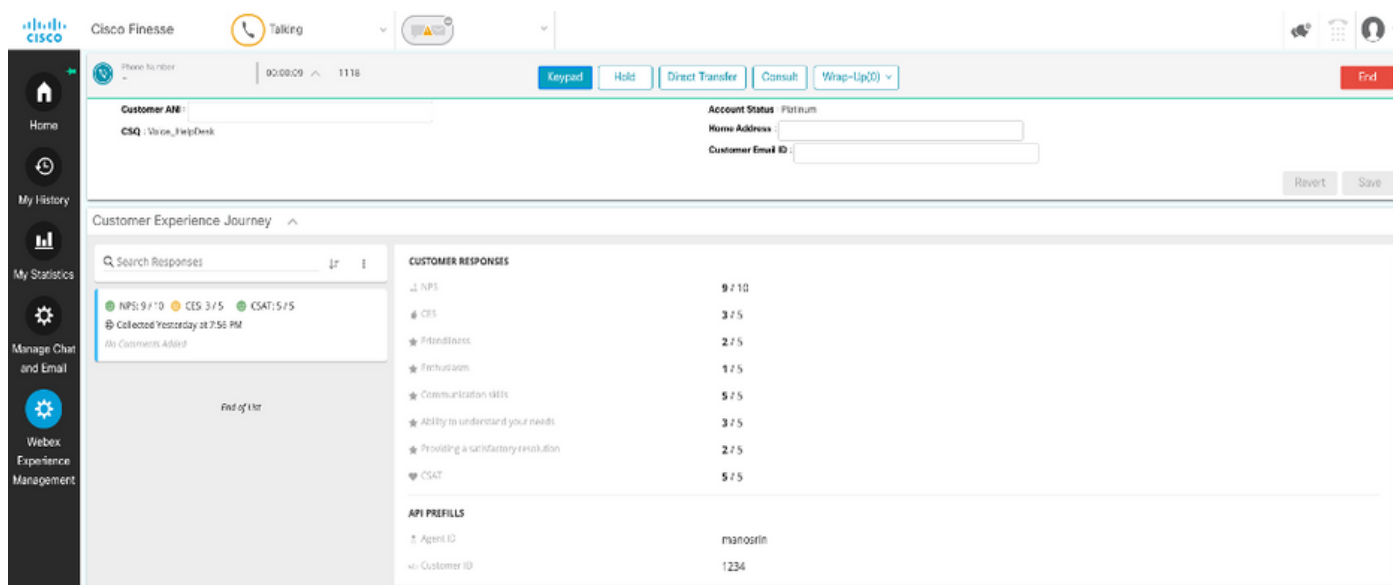
- スーパーバイザの場合、このガジェットには、チームに固有のNPS、CSAT、CESなどの業

界標準のメトリックが表示されます。



カスタマーエクスペリエンスジャーガジェット

カスタマーエクスペリエンスジャーニー(CEJ)ガジェットには、エージェントがコールに応答したときに、発信元顧客からのすべての過去のアンケート回答が表示されます。



ガジェットの有効化

CEJガジェットをFinesseデスクトップに追加するには、次の手順を実行します。

1. 管理者アカウントでWxMにログインします。
2. [Overall Experience]に移動します。
3. 縦3つのボタンまたは縦の省略記号を選択します。
4. [Export Cisco Contact Center]ガジェットをクリックします。

5. ページからURLをコピーします。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

DONE

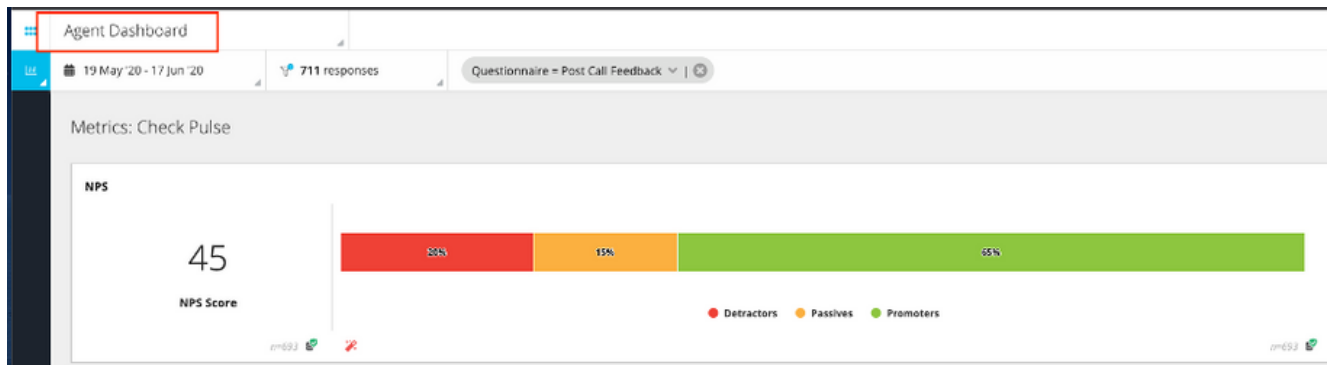
6. FinesseレイアウトにCEJガジェットXML参照を追加します。Finesse cfadminページを参照します。この新しいガジェットを追加するデスクトップレイアウトに移動します。前の手順でコピーしたURLを貼り付けます。ガジェットを既存のタブの下に配置するか、WxMの新しいタブを作成し、そこにURLを貼り付けることができます。[Agent and Supervisor]セクションにURLを貼り付けます。

次のスクリーンショットは、新しいタブが設定された例を示しています。

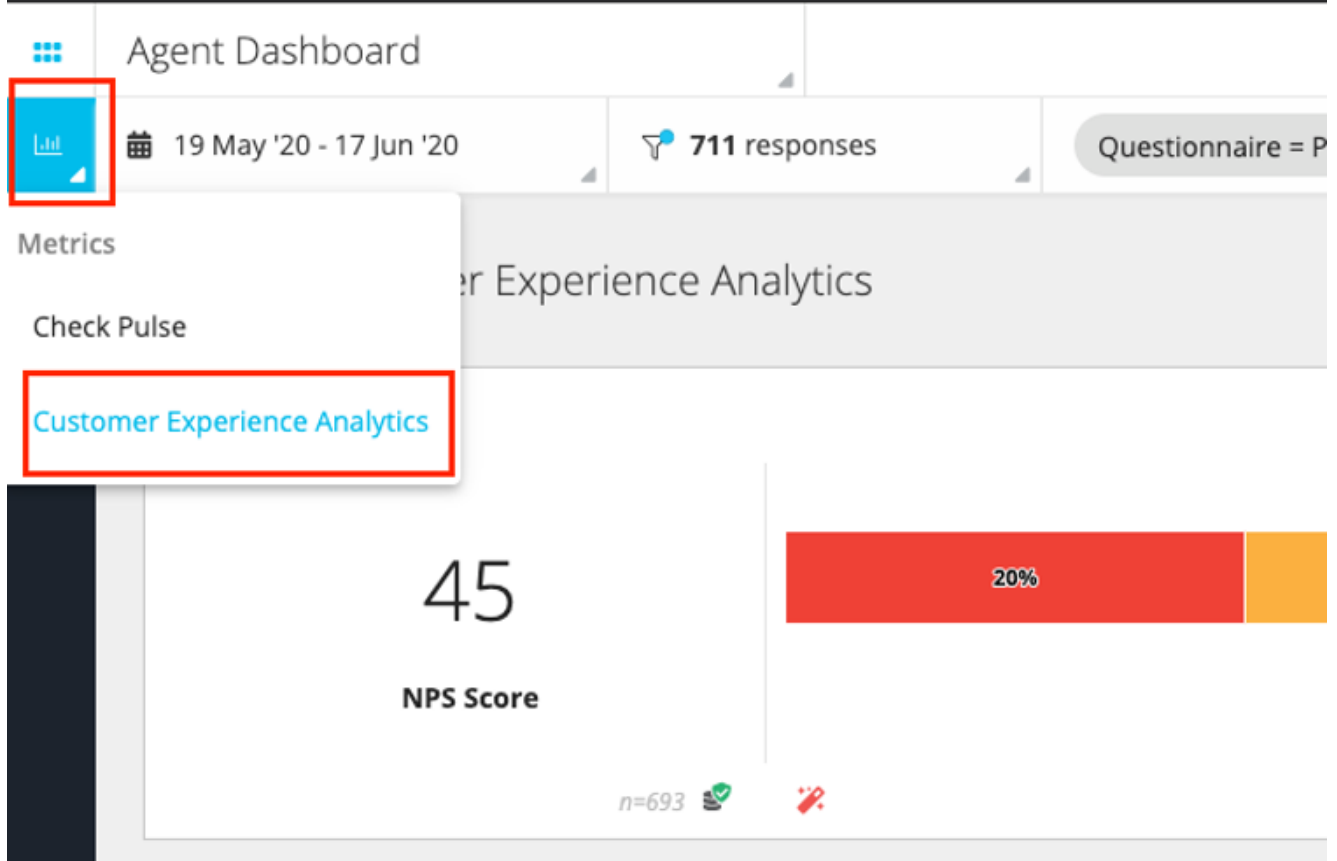
```
<tab>
  <id>WXM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin</gadget>
      </gadgets>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

CEAガジェットをFinesseデスクトップに追加するには、次の手順を実行します。

1. WxM管理ポータルにログインします。
2. [Agent Dashboard]スペースに移動します。



3. [Metrics]で、[Customer Experience Analytics]を選択します。



4. 縦3つのボタンまたは縦の省略記号を選択します。
5. [Export Cisco Contact Center Gadget]をクリックします。
6. ページからURLをコピーします。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

エージェントデスクトップ内で使用するCEAガジェットを設定するには、次の手順を実行します。

1. Finesse cfadminページを参照します。
2. この新しいガジェットを追加するデスクトップレイアウトに移動します。これは、CEJガジェットのすぐ下に配置できます。
3. エージェントのURLの最後に&filterTags=cc_AgentIdを追加します。これにより、エージェントデスクトップのエージェントIDごとに結果がフィルタリングされます。

```

<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b140e1013a-wxmxchannelderoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b140e1013c-wxmxchannelderoadmin&metricId=749515218116152541444653860-wxmxchannelderoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_AgentId

スーパーバイザデスクトップ内で使用するようにCEAガジェットを設定するには、次の手順を実行します。

1. WxM管理ポータルにログインします。
2. 「スーパーバイザダッシュボード」スペースを選択します。
3. 縦3つのボタンまたは縦の省略記号を選択します。
4. [Export Cisco Contact Center]ガジェットをクリックします。
5. ページからURLをコピーします。
6. Finesse cadminページを参照します。
7. この新しいガジェットを追加するデスクトップレイアウトに移動します
8. URLの最後に**&filterTags=cc_TeamId**を追加し、スーパーバイザセクションの下のデスクトップレイアウトにURLを追加します。これにより、スーパーバイザのチームに固有の結果がフィルタリングされます。

```

<icon>settings</icon>
<label>Webex Experience Management</label>
<column>
  <gadgets>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b140e1013a-wxmxchannelderoadmin</gadget>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b140e1013c-wxmxchannelderoadmin&metricId=6113541355322731584658225027-wxmxchannelderoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
  </gadgets>
</column>
</tab>

```

&filterTags=cc_TeamId

Communications Managerの設定

UCCXがWxMからSIP URI応答を受信すると、UCCXはコールをSIP URIにルーティングするためのリダイレクト要求をCUCMに送信します。これを行うには、CUCMで音声ゲートウェイをポイントするSIPトランクを設定します。





Find and List Trunks											
Add New Select All Clear All Delete Selected Reset Selected											
-Status 12 records found											
Trunks (1 - 12 of 22)											
Find Trunks where Device Name begins with cube Find Clear Filter											
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
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
cube.tmedemo.com	cube.tmedemo.com		Default	35.232.179.13				SIP Trunk	Full Service	Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes	Non Secure SIP Trunk Profile with UDP

CUCM管理インターフェイス内：


1. [コールルーティング] > [SIPルートパターン]に移動します。
2. cloudcherry.sip.twilio.comのSIPルートパターンを設定します。

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.

音声ゲートウェイの設定

1. CUCMからの標準着信ダイヤルピアを設定します。

```
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. cloudcherry.sip.twilio.comへの発信ダイヤルピアを設定します。ゲートウェイがTwilioゲートウェイに到達するには、インターネットアクセスが必要です。


```
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
```

確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

1. エージェント/スーパーバイザデスクトップにログインし、CEAガジェットがNPSおよびCSATデータとともにロードされることを確認します。
2. 次に、テストコールを発信し、特定の顧客IDに関する以前の顧客調査でCEJガジェットがロードされることを確認します。

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。