

WxM(Webex Experience Management) 인라인 설문조사와 UCCE 솔루션 통합

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[음성 통화의 데이터 흐름](#)

[구성](#)

[Cloud Connect에서 WXM 서비스 프로비저닝](#)

[ICM 관련 구성:](#)

[CVP 관련 구성](#)

[Finesse 관련 컨피그레이션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

[비디오](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise) 솔루션과 WxM 플랫폼 간의 데이터 흐름에 대해 자세히 설명합니다. 또한 음성 통화에 대한 폐쇄 루프 피드백 시스템을 달성하기 위해 솔루션을 구성하고 통합하는 데 필요한 단계를 제공합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CCE 릴리스 12.5 - UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 및 PCCE(Package Contact Center Enterprise)
- CVP(Customer Voice Portal) 릴리스 12.5
- Cloud Connect 릴리스 12.5
- WxM 플랫폼(이전의 클라우드 체리)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_8
- VB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse 12.5(1) ES_2
- WxM 플랫폼

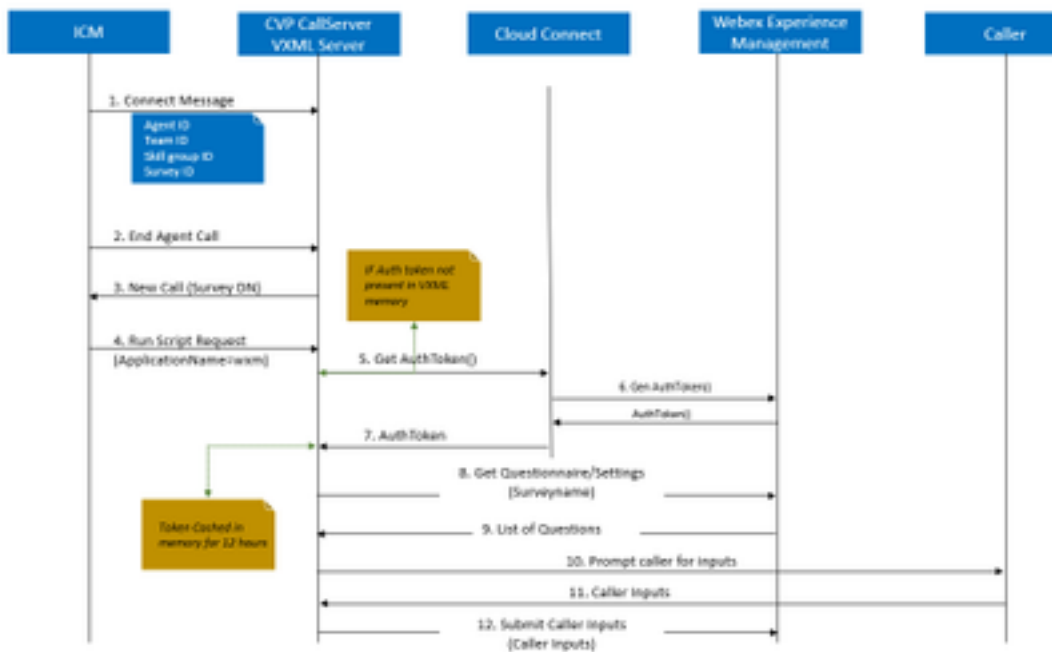
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경

WxM은 Cisco의 차세대 CEM(Customer Experience Management) 솔루션으로, 컨택 센터 상호 작용 전, 중, 후 등 모든 디지털 접점의 고객 여정 데이터를 실시간으로 통합 및 분석할 수 있습니다.

음성 통화의 데이터 흐름

이 데이터 흐름은 CVP(Customer Voice Portal) 포괄적 통화 흐름을 기반으로 합니다.



1. 통화가 컨택 센터로 수신되고 시스템은 먼저 애플리케이션에 대해 WxM PCS(Post Call Survey) 기능이 활성화되어 있는지 확인합니다. 인바운드 통화 중에 ICM(Intelligent Contact Management) 라우팅 스크립트가 에이전트를 할당하면 ICM은 연결된 통화 컨텍스트 정보(예: 상담원 ID, 직무 그룹 ID, 팀 ID 및 질문서 ID)를 연결 메시지의 CVP로 다시 보냅니다. 이는 ECC(Expanded Call Context) 변수 CxSurveyInfo에서 달성할 수 있습니다.

2. 고객과의 상담 후 상담원이 .

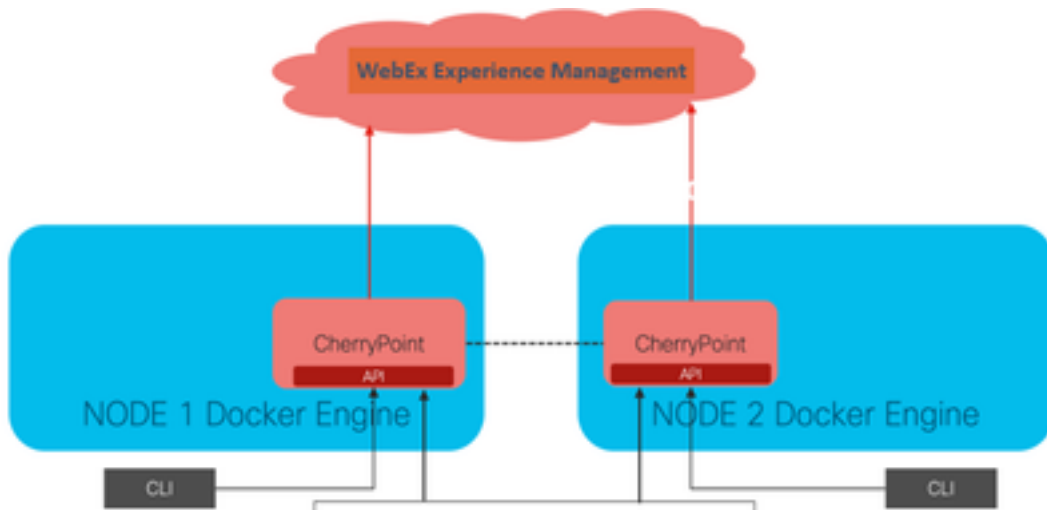
3. 통화가 끝나면 CVP에서 ICM의 설문 조사 DN으로 새 통화 요청이 트리거됩니다.

4. 설문조사 DN은 VXML(Voice Extensible Markup Language) 응용 프로그램 이름(예: wxm)이 포함된 실행 스크립트 요청을 CVP에 반환하고 에이전트 ID, 직무 그룹 ID, 팀 ID, 디스패치 ID 등 다른 통화 컨텍스트 세부 정보를 제공하는 라우팅 스크립트를 실행하는 ICM의 통화 유형과 연결됩니다.

5. CVP의 VXML 서버 구성 요소는 getAuthToken() API를 호출하여 WxM 플랫폼과 상호 작용하기 위해 권한 부여 토큰이 메모리에 있는지 확인합니다.토큰이 없는 경우 Cloud Connect 서버에 요청이 수행됩니다.
6. Cloud Connect 서버는 WxM의 조직 자격 증명(관리자 자격 증명 및 API 키)을 사용하여 getAuthToken() API를 호출합니다.
7. WxM에서 인증 토큰을 수신하고 해당 정보가 VXML 서버로 다시 전송됩니다. 여기서 는 12시간 동안 캐시됩니다.
- 8.인증 토큰 정보 및 설문조사 이름 세부사항이 있는 VXML 서버(1단계에서 수신)는 Questionnaire() 가져오기 및 WxM에 대한 Get Settings() API 호출을 호출합니다.
9. WxM은 설문지를 VXML 서버로 반환합니다.이 정보는 먼저 PII 질문이 있는지 확인하기 위해 구문 분석됩니다.존재하는 경우 통화 설정에 따라 API 해싱 알고리즘이 인출됩니다.12시간 동안 설문지는 서버 메모리에 저장됩니다.
- 10.VXML 서버는 발신자와 상호 작용하며 피드백 질문을 표시합니다.
11. 발신자가 제출한 응답은 VXML 서버에서 수집합니다.
12. 모든 질문에 대한 답변을 수집하면 WxM 저장소로 전달됩니다.

구성

Cloud Connect에서 WXM 서비스 프로비저닝



Cloud Connect는 Cherry Point라는 새로운 컨테이너 서비스를 사용하여 WxM 플랫폼과 상호 작용합니다.이 서비스는 클라우드 연결의 두 노드에서 모두 활성 - 활성 상태 모드로 실행되며 CVP VXML 서버가 WxM 플랫폼에 액세스할 수 있도록 합니다.

WxM 포털과 클라우드 연결을 통합하려면 WxM 라이선스를 구매해야 합니다.이렇게 하면 WXM 활성화 팀에서 온보딩 프로세스가 트리거됩니다.조직 생성을 성공적으로 마치면 이러한 필수 항목이 등록된 이메일 주소로 전송됩니다.

- 데스크톱 사용자 및 API 키
- 시스템 사용자 및 API 키

- 웹 URL 접두사

기본 클라우드 연결 서버에서 위의 정보가 수신되면 명령을 실행합니다. cloudconnect cherrypoint 구성 설정 구성 세부사항을 업데이트하고 클라우드를 WxM에 통합하려면

```
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:█
```

위치:

- 배포 ID:더미 번호 또는 CCE 솔루션 시스템 ID일 수 있습니다.
- 프록시 세부 정보:사용된 프록시가 비보안(포트 80 또는 8080) 또는 보안(포트 443)인지 확인합니다. 인증이 있는 프록시는 지원되지 않습니다.

컨피그레이션 세부사항이 업데이트되면 stop 및 start 명령으로 체리 포인트 컨테이너를 다시 초기화합니다.

- utils cloudconnect 중지 cherrypoint
- utils cloudconnect 시작 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:█
```

WXM에 대한 컨피그레이션 및 연결을 확인하려면 이 명령을 각각 실행할 수 있습니다.

- cloudconnect cherrypoint 컨피그레이션 표시

```
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.es1.cisco.com
Proxy Port: 80
Connectivity check to https://api.getcloudcherry.com/api/ was successful
admin:
```

참고:인터넷 연결에 문제가 있으면 코드 400에 오류가 표시됩니다.

```
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 관련 구성:

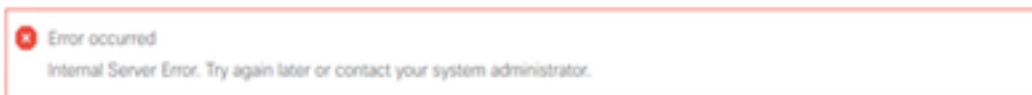
1. 인벤토리 데이터베이스의 클라우드 연결

첫 번째 단계는 AW(관리 워크스테이션) 인벤토리 데이터베이스에 클라우드 연결 서버를 추가하는 것입니다.서버를 포함하려면 인프라 카드의 인벤토리 가젯의 CCE 관리 페이지에서 클라우드 연결 서버 세부 정보를 추가합니다.

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
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
cuicd125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-ids Subscriber

참고:페이지에 'Internal Server Error(내부 서버 오류)'가 표시될 수 있습니다. 이는 AW와 클라우드 연결 서버 간의 보안 통신이 부족하기 때문입니다.



서버 간에 올바른 인증서가 교환되는지 확인하려면CCE 솔루션용 자체 서명 환경에서 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서: [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#)을 참조하십시오.

CA 서명:[CCE CA 서명 인증서](#)

2. ECC 변수

이러한 ECC 변수가 ICM 솔루션에서 활성화되었는지 확인합니다.

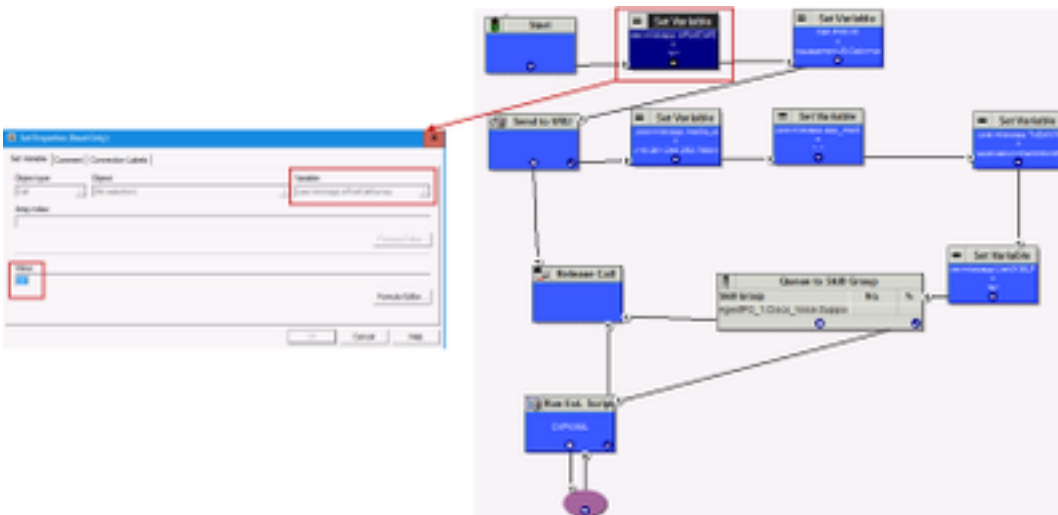
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.Cx설문조사 정보
- POD.ID

참고:user.CxSurveyInfo 변수가 올바르게 설정되지 않은 경우 CVP 서버가 클라우드 연결 서버에 대한 API 요청을 생성하지 못합니다.

3. ICM 스크립트 개선 사항

(i) 기본 통화 인 스크립트

주 스크립트에서 **user.microapp.isPostCallSurvey** 변수가 설정되었는지 확인합니다. 이 스크립트에서 WxM 통화 후 설문조사가 필요한 경우 변수를 'Y'로 설정하고, 'N' 플래그는 이 주 스크립트로 들어오는 통화에 대해 WxM PCS를 비활성화합니다.



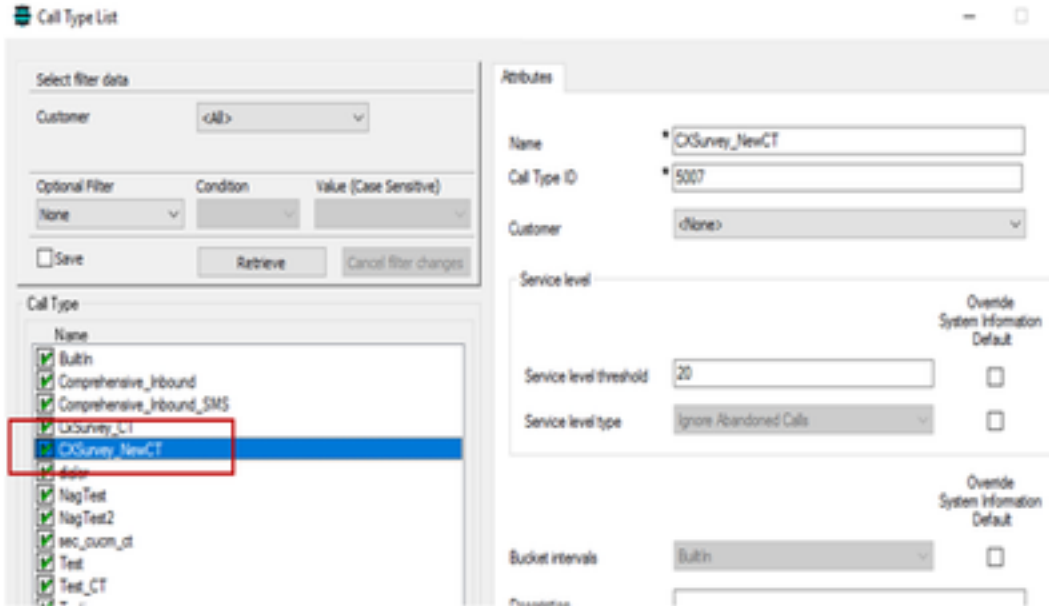
참고:user.microapp.isPostCallSurvey 설정 변수 노드가 기본적으로 스크립트에서 구성되지 않은 경우 CVP는 통화 후 설문 조사를 위해 통화를 표시하지만 설문조사는 기존 PCS 기능에서만 작동하므로 WxM PCS 호출이 실패합니다.

(ii) WxM PCS 스크립트

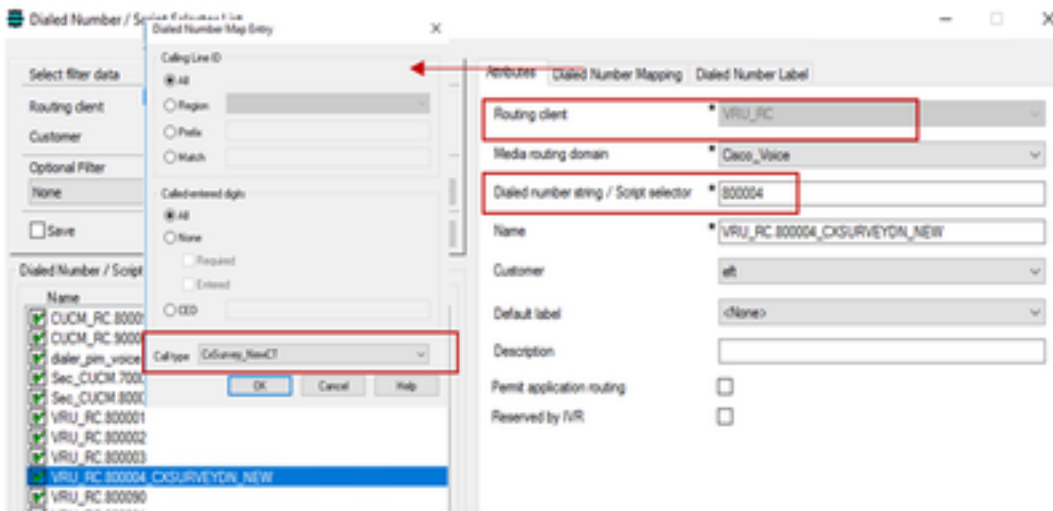
에이전트가 호출자와 통화를 완료한 후 CVP VXML 서버 구성 요소에서 WxM 응용 프로그램을 호출하려면 WxM 통화 후 설문 조사 라우팅 스크립트가 필요합니다. 이 스크립트와 관련된 컨피그레이션 단계는 컨피그레이션을 구성하는 일반적인 라우팅 스크립트와 같습니다

- 통화 유형
- 전화 건 번호(DN)
- 라우팅 스크립트 및 DN 연결

a.WxM PCS 스크립트에 대한 통화 유형을 만듭니다.

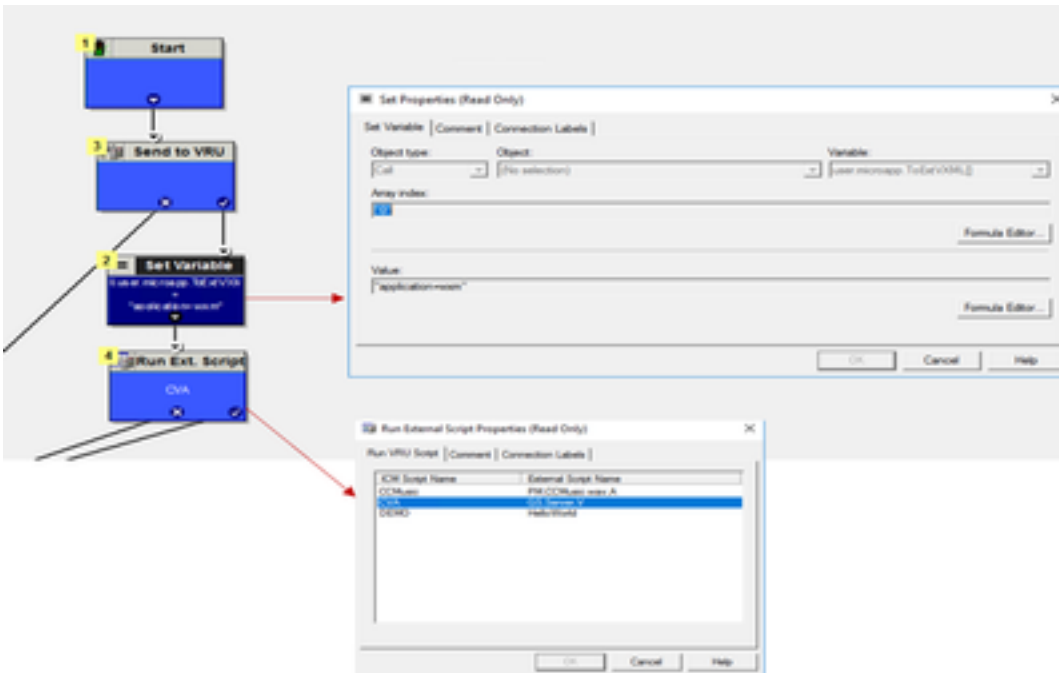


b. WxM PCS 스크립트에 대한 DN을 만듭니다. DN은 임의의 임의의 숫자일 수 있으며 이전 단계에서 만든 통화 유형에 매핑됩니다.



c. WXM PCS 라우팅 스크립트를 생성합니다.

이 스크립트는 CVP VXML 서버에서 실행되는 WxM 애플리케이션을 호출합니다. 이를 실현하는 방법은 "application=wxm"으로 구성된 user.microapp.ToExtVXML 변수 값을 통해 이루어집니다.



참고:Run External Script(외부 스크립트 실행) 노드가 음성 가져오기(예: GS,Server,V)용으로 구성되어 있습니다.

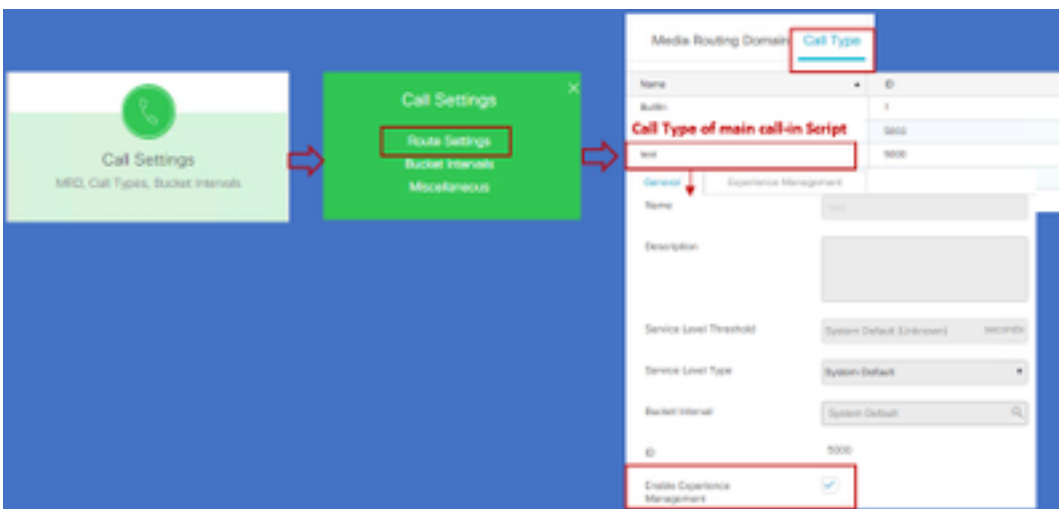
d. 통화 유형 및 설문조사 연결

WxM PCS는 두 가지 옵션을 제공합니다.

- 인라인 설문조사:이 설문조사는 통화 고객이 PCS 스크립트로 리디렉션된 후 피드백을 제공하는 즉각적인 설문조사입니다.
- 지연된 설문조사:통화 고객이 SMS 또는 이메일을 통해 설문조사 링크를 수신한 후 이 설문조사 유형에서 고객이 편의에 따라 응답할 수 있습니다.

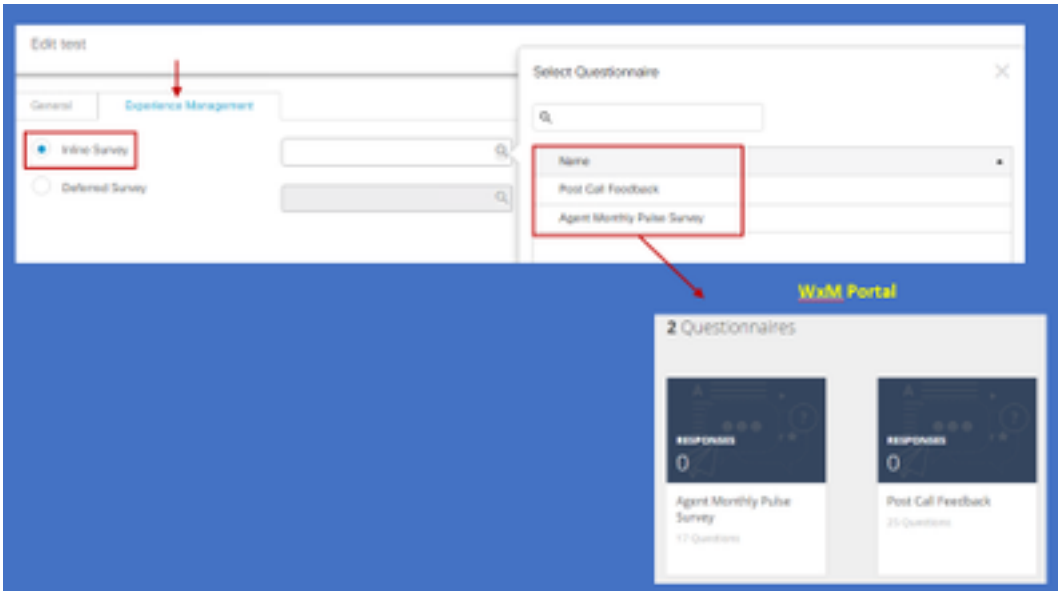
비즈니스 요구 사항에 따라 ICM 기본 스크립트와 연결된 통화 유형에 대해 인라인 또는 지연된 설문조사를 활성화할 수 있습니다.

CCE 관리 페이지를 통해 통화 유형 및 설문조사를 매핑할 수 있습니다.Call settings(통화 설정) > Route settings(경로 설정) > Call Type(통화 유형) 페이지로 이동하여 설문조사 연결이 필요한 icm 스크립트의 통화 유형을 선택하고 **Enable Experience Management(경험 관리 활성화)** 상자를 선택합니다.



참고:사용자가 CCEAdmin을 통해 통화 유형 페이지에 도달하면 AW는 `https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true`를 클라우드 연결 서버에 전송하여 chrypoint 서비스의 통합 상태를 확인합니다.결과 서비스가 up 상태이면 **Enable Experience Management(환경 관리 활성화)**가 UI에 표시되고, 그렇지 않으면 옵션이 표시되지 않습니다.

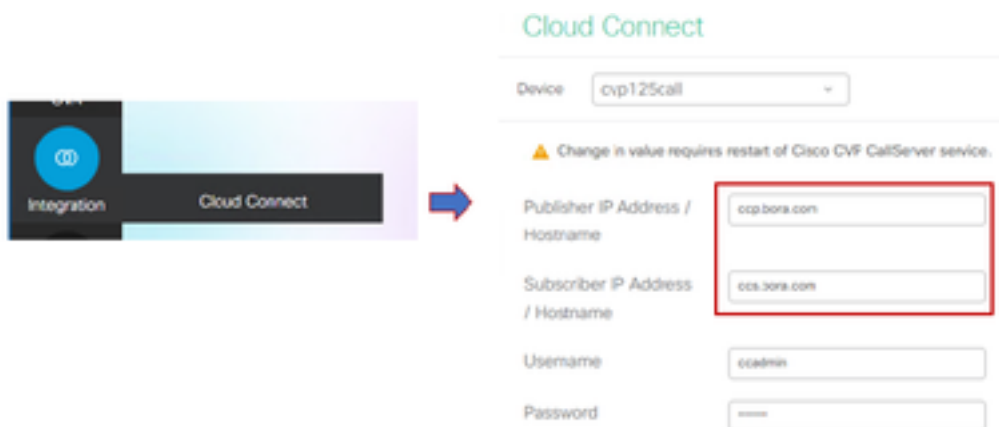
Experience Management(환경 관리) 탭에서 WxM 포털에 구성된 원하는 설문지와 함께 인라인 또는 다른 설문조사를 선택합니다.Select Questionnaire(질문지 선택) 페이지에 입력된 설문지는 WxM 포털에서 구성된 질문입니다.클라우드 연결을 통해 동기화됩니다.



CVP 관련 구성

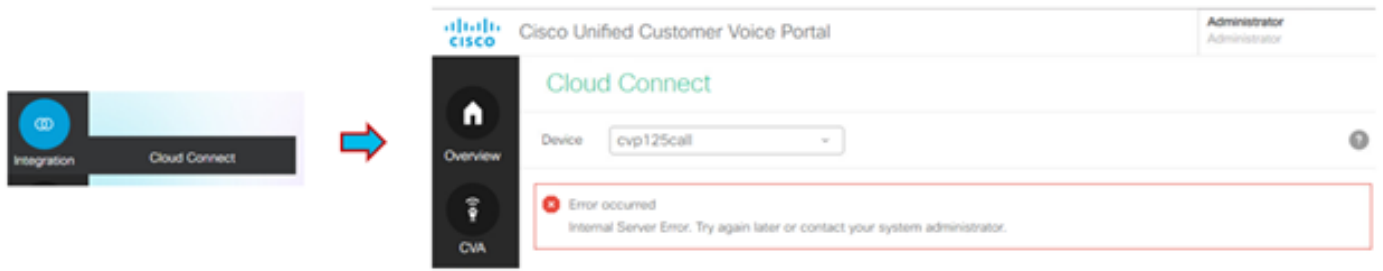
1. NOAMP에 CloudConnect 연결

CVP VXML Server 구성 요소가 클라우드 연결과 통신하는 첫 번째 단계는 클라우드 연결 서버를 CVP NOAMP(New Operations Manager) 포털에 추가하는 것입니다.추가하려면 통합 섹션의 NOAMP 페이지에서 클라우드 연결을 클릭하고 디바이스 드롭다운 목록에서 CVP Call Server를 선택하고 클라우드 연결 서버 세부 정보를 추가합니다.



참고: 모범 사례로서 클라우드 연결 서버의 FQDN(Fully Qualified Domain Name)을 사용해야 합니다.

이 페이지에서 '내부 서버 오류'를 확인할 수 있습니다. 이는 OAMP와 CVP 통화 서버 간의 보안 통신이 없기 때문입니다.



CVP 서버와 OAMP 서버 간에 올바른 인증서가 교환되는지 확인하려면 CCE 솔루션용 자체 서명 환경에서 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#)

CA 서명: [CCE CA 서명 인증서](#)

OAMP 서버는 클라우드 연결 서버 세부 정보를 모든 CVP 통화 서버에 푸시하고 이미지에 표시된 대로 sip.properties 파일에 정보가 추가됩니다.

```
#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
```

참고: 일부 시나리오에서는 모든 콘텐츠가 sip.properties 파일에 푸시되지 않을 수 있습니다. 필수 필드는 수동으로 파일에 추가한 다음 서버를 재부팅해야 합니다.

2. CVP 속성 파일 업데이트

a. ivr.properties: ivr.properties 파일을 열고 이러한 항목을 추가합니다.

```
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 파일에서 'VXML.usagefactor = 1.0' 항목을 추가합니다.

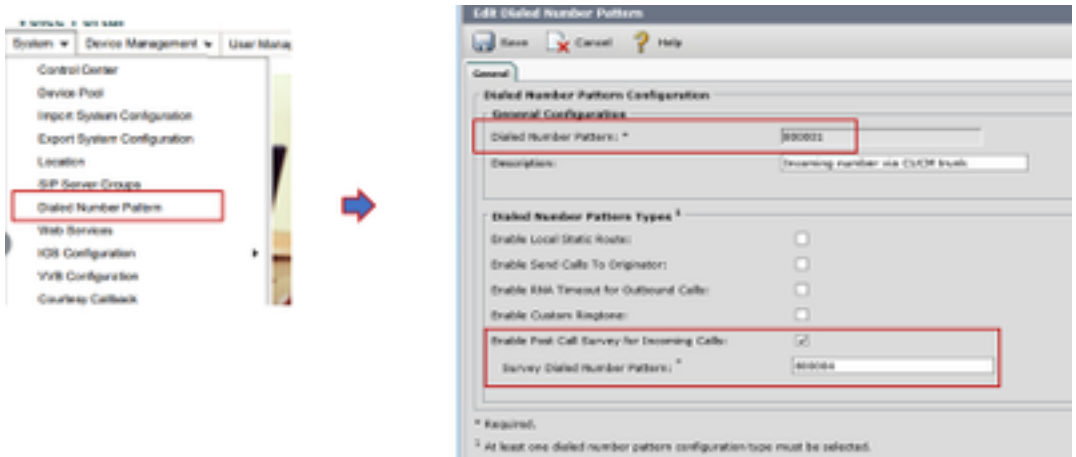
```
VXML.usagefactor = 1.0
```

c. CVP 통화 서버를 다시 시작합니다.

3. CVP OAMP에서 PCS DN(Dialed Number)을 정의합니다.

상담원이 고객 CVP와의 통화를 완료하면 ICM에서 WxM PCS 스크립트를 호출하기 위한 새 통화 요청이 전송됩니다. 이는 OAMP에서 기본 통화 인 스크립트 DN을 WxM PCS 스크립트 전화 건 번호 패턴과 연결할 때 발생합니다.

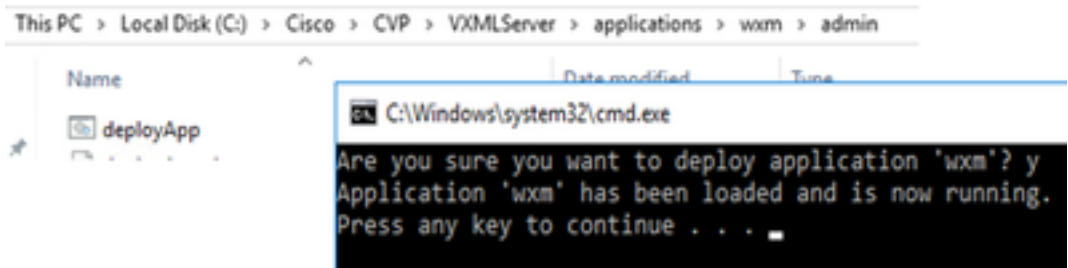
OAMP - system - dialed number pattern(시스템 - 다이얼된 번호 패턴) 페이지에서 DN Pattern(DN 패턴) 필드가 기본 콜인 스크립트 번호로 채워지고 **Enable Post Call Survey for Incoming Calls(수신 통화에 대한 사후 통화 조사 활성화)**가 WxM PCS 스크립트 번호에 매핑되는 설문조사 DN 패턴 컨피그레이션을 생성합니다.



4. WxM 애플리케이션 구축

CVP GitHub에 제공된 기본 WxM 애플리케이션을 VXML 서버로 복사합니다. [기본 WxM 애플리케이션 CVP GitHub](#).

앱을 배포합니다. deployapp 배치 파일을 클릭합니다.



참고: Github의 WxM 애플리케이션은 CVP 버전 12.5(1), 12.6(1) 이상 릴리스에만 적용되며 이 애플리케이션은 HelloWorld 애플리케이션과 유사하게 사전 로드됩니다.

5. 프록시 설정

인라인 설문조사의 경우 CVP VXML Server는 WxM 포털과 상호 작용하여 설문지를 다운로드하고 수집된 피드백 결과를 WxM으로 다시 전달합니다. 이 상호 작용의 경우 CVP 서버에 인터넷 액세스가 필요합니다. 서버가 DMZ에 없는 경우 다음 단계를 통해 프록시를 활성화할 수 있습니다.

regedit를 통해 CVP 서버에서 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options으로 **이동합니다**.

다음 매개 변수를 레지스트리 키에 추가합니다.

-Dhttp.proxyHost=

6. 인증서 교환

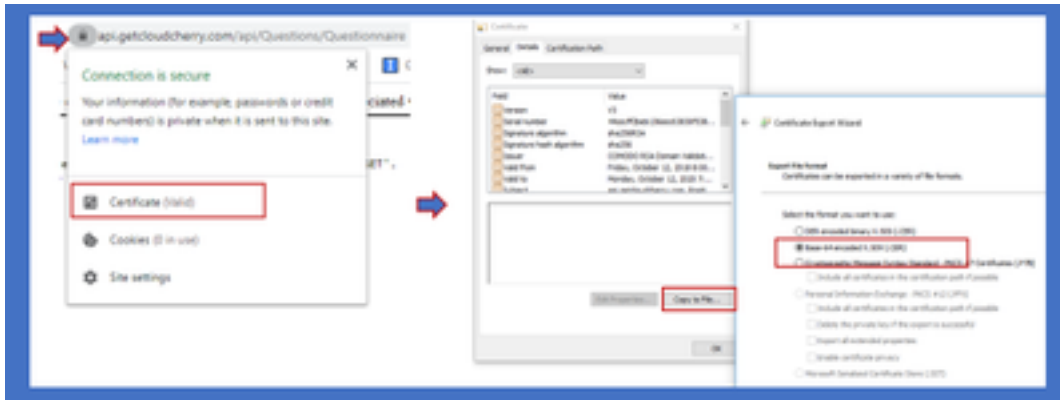
CVP VXML 서버는 클라우드 연결 서버에서 권한 부여 토큰을 가져와 WxM 플랫폼에 도달하여 원하는 설문지를 다운로드합니다. WxM CVP 서버에서 정보를 성공적으로 상호 작용하고 다운로드하려면 키 저장소에 WxM 인증서가 있어야 합니다.

인증서를 내보내고 가져오는 데 필요한 단계는 다음과 같습니다.

WxM 플랫폼 인증서 내보내기

1단계. 워크스테이션에서 브라우저를 열고 URL로 이동합니다

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



2단계. 인증서를 내보내고 Base-64 인코딩 X.509(.CER) 파일로 저장합니다.

CVP .keystore로 인증서 가져오기

1단계. 내보낸 WxM 인증서를 CVP 서버의 C:\Cisco\CVP\conf\security 디렉토리에 복사합니다.

2단계. 명령을 사용하여 이러한 인증서를 가져옵니다.

```
%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
```

참고:CVP에서 비밀번호를 가져오는 동안"%CVP_HOME%\conf" 폴더의 security.properties 파일에서 정보를 수집할 수 있습니다.

3단계. CVP 서버를 다시 시작합니다.

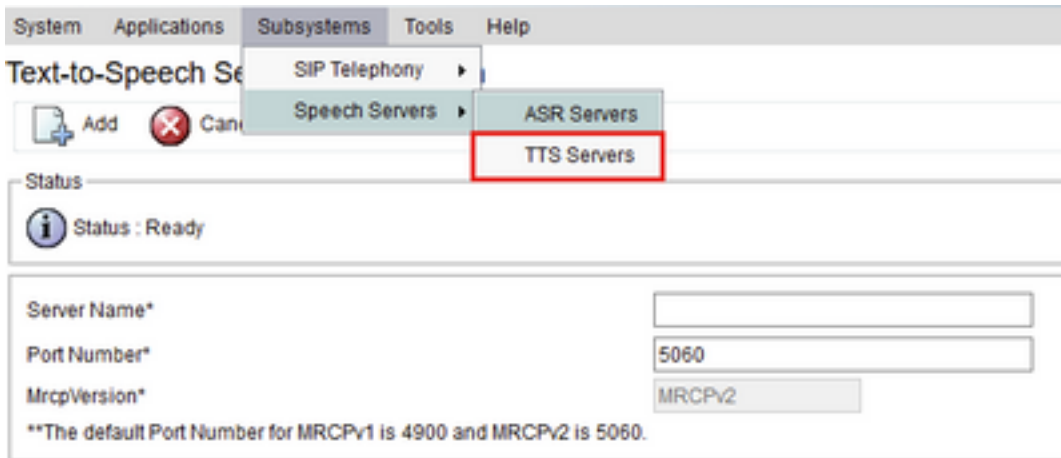
7. VB TTS(Text To Speech) 설정

Experience Management를 사용하면 통화 후 설문조사 설문지를 위한 오디오 파일을 업로드할 수 있습니다. 이를 통해 VB는 고객에게 말하는 방식으로 질문을 재생할 수 있습니다. wav 파일이 업로드되지 않은 경우 VXML 서버는 WxM에서 질문서 텍스트 형식만 다운로드합니다. 이 텍스트를 음성 VB로 변환하려면 TTS 솔루션으로 구성해야 합니다.

다음 단계를 따릅니다.

1단계. Cisco VB Administration(Cisco VB 관리)으로 이동합니다.

2단계. Subsystems(하위 시스템) > TTS Servers(TTS 서버) > Add New(새로 추가)를 클릭하고 ASR\TTS 서버의 IP 주소 및 포트 번호를 추가합니다.

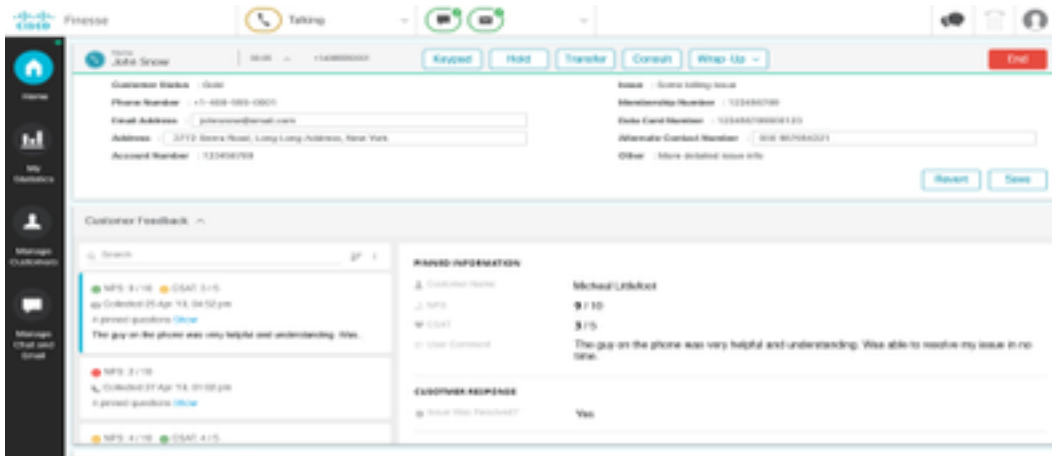


Add Cancel
* - indicates required item

Finesse 관련 컨피그레이션

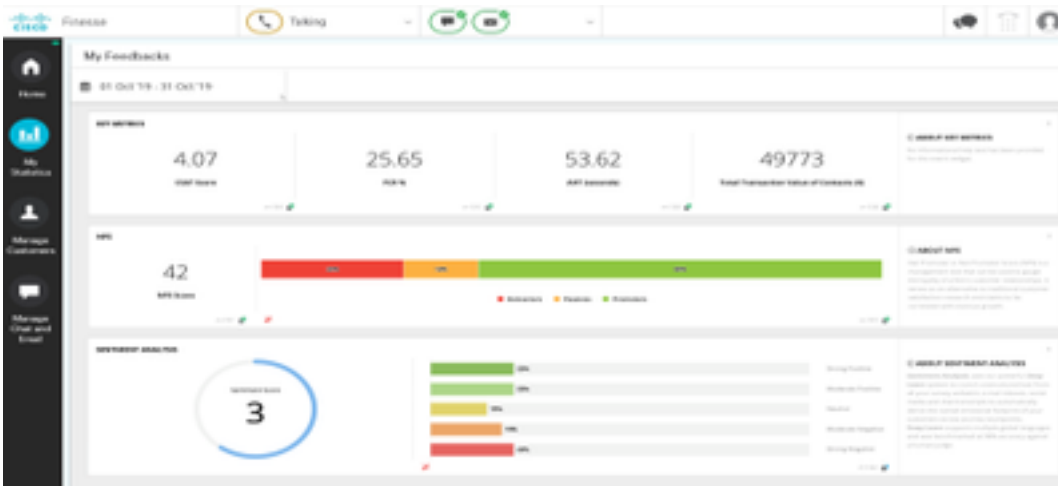
WxM은 콜센터 상담원과 슈퍼바이저를 위한 두 가지 가젯을 제공합니다.

가. CEJ(Customer Experience Journey) 가젯:고객이 고객 통화를 수락할 때 고객으로부터 상담원 에 대한 모든 이전 설문조사 응답을 시간순으로 표시합니다.



나. CEA(Customer Experience Analytics) 가젯: CEA는 최종 장비에 로그인하는 리소스 유형에 따라 정보를 표시합니다.

상담원:NPS, CSAT 및 CES와 같은 업계 표준 메트릭을 통해 에이전트의 전체 펄스를 표시합니다.



수퍼바이저:NPS, CSAT 및 CES와 같은 업계 표준 메트릭을 통해 Team\Agents의 전체 펄스를 표시합니다.



이러한 가젯을 finesse에서 활성화하려면 다음 단계를 수행해야 합니다.

1. 인증서 교환

가젯은 WxM 플랫폼과 직접 상호 작용하여 필요한 정보를 가져옵니다. WxM이 가젯의 요청을 수락하려면 클라우드 연결에서 finesse 서버를 가져오는 권한 부여 토큰이 필요합니다. 성공적인 통신을 위해서는 finesse와 클라우드 연결 서버 간의 SRC 규정 준수 인증서 교환이 필요합니다. 자체 서명 환경의 경우 이 문서에 설명된 단계를 수행하십시오.

2. Finesse 관리자의 클라우드 연결

Finesse는 클라우드 연결 서버를 알고 있어야 하며, 이를 통해 클라우드 연결 세부 정보를 finesse 관리 페이지에 추가할 수 있습니다.



Cloud Connect Server Settings

Username* administrator

Password*

Publisher Address* 10.201.248.179

Subscriber Address 10.201.248.178

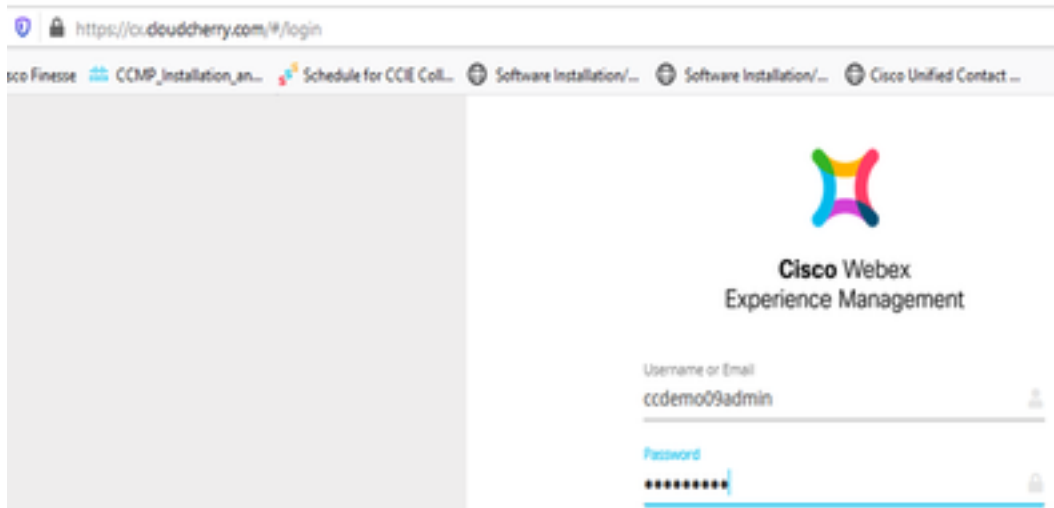
Save

Revert

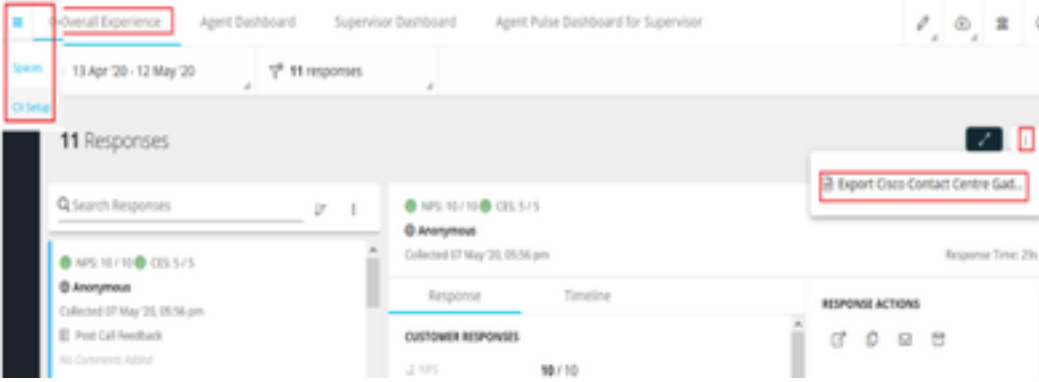
3. 가젯 지원

CEJ 가젯:finesse에서 CEJ 가젯을 활성화하려면 WxM에서 가젯 코드를 내보내고 에이전트 및 수퍼바이저의 finesse 관리 데스크톱 레이아웃 페이지로 복사합니다.이를 위한 단계는 다음과 같습니다.

1단계. 관리자 계정으로 WxM에 로그인합니다.



2단계. 스페이스에서 CEJ 가젯을 다운로드합니다. - Overall Experience - Cisco Contact Center 여정 가젯을 내보냅니다.



3단계. URL을 복사합니다.

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



4단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 에이전트 레이아웃의 홈 탭 아래 URL이 포함됩니다.

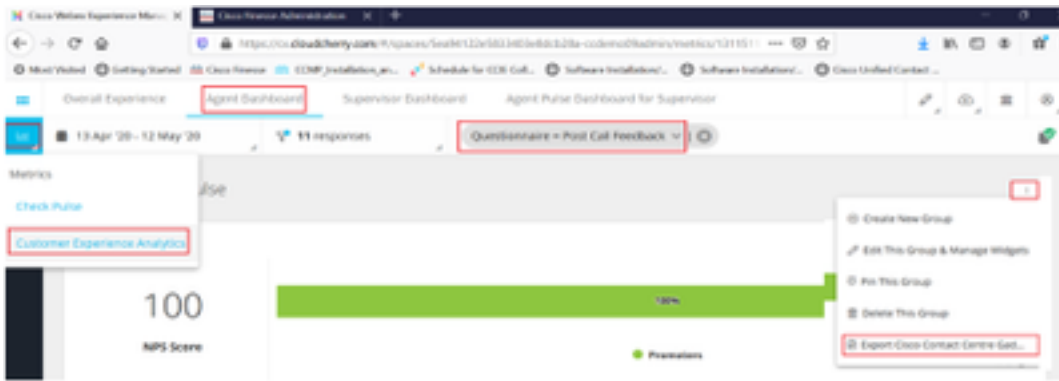
```
<!-- The following gadget is for CloudBerry Customer Experience Analytics.
If CloudBerry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CloudBerry -->
<!-- The following gadget is for CloudBerry Customer Experience Analytics -->
```

5단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 슈퍼바이저 레이아웃의 홈 아래에 동일한 URL이 포함됩니다.

```
<!-- The following gadget is for CloudBerry Customer Experience Analytics.
If CloudBerry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CloudBerry -->
<!-- The following gadget is for CloudBerry Customer Experience Analytics -->
```

CEA 에이전트 가젯:finesse의 상담원에 대해 이 애플리케이션을 활성화하려면 CEJ 가젯과 유사한 단계가 필요합니다.

1단계. 스페이스의 WxM 관리 포털에서 Agent Dashboard(상담원 대시보드)를 선택하고 왼쪽 탐색 모음에서 Customer Experience Analytics(고객 경험 분석) 옵션을 선택합니다. CEA 월보드가 로드 되면 Press(누르기) 버튼을 누르고 드롭다운 메뉴에서 Export Cisco Contact Center Gadget 옵션을 선택합니다.



2단계. URL을 복사하고 URL을 수정합니다.&filterTags=cc_AgentId 필터를 추가합니다.

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.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE
Questionnaire - Post Call Feedback

```

/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b974511761041dea0-anujabadmin&metricId=5325442-91245564314282246433312-anujabadmin
  
```

Finesse Agent Gadget url

```

<gadgets>
<gadget>
  /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-
  accountname&metricId=f004721bhxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
</gadget>
</gadgets>
  
```

Add filter tag in Finesse desktop layout

3단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 에이전트 역할의 myStatistics 탭 아래 URL이 포함됩니다.

```

<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
<column>
  <gadget>
    <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b-
    wmxachanneldeoadmin&metricId=104034341424217011245235014-wmxachanneldeoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
    <gadget>http://outlets-grey.com/feefr/cx/cxgadget/livecenter/livecenter/gadget.xml?gadgetType=1501
    viewId=0840113178254A808e4F1AE28C3139E34&filterId=agentState.id=CLA20teamName</gadget>
  </gadget>
</column>
</tab>
</tab>
  
```

CEA 슈퍼바이저 가젯:finesse에서 슈퍼바이저에 대해 이 애플리케이션을 활성화하려면 CEJ 가젯과 유사한 단계가 필요합니다.

1단계. 스페이스의 WxM 관리 포털에서 Supervisor Dashboard(수퍼바이저 대시보드)를 선택하고 왼쪽 탐색 막대에서 **Customer Experience Analytics** 옵션을 선택합니다. CEA 월보드가 로드되면 다음을 누릅니다.버튼을 클릭하고 드롭다운 메뉴에서 **Export Cisco Contact Center Gadget** 옵션을 선택합니다.



2단계. URL을 복사하고 URL을 수정합니다. filter **&filterTags=cc_TeamId**를 추가합니다.

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
Domainname = Peer-Call Feedback

```
/3rdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5db19b2b3745117610d1de05-anujabadmin&metricid=4818101-84291011491262333044-anujabadmin
```

Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5dd76d0d4ba95e0e6cccd552-
    accountname&metricid=4f3mih1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId → Add filter tag in Finesse desktop layout
  </gadget>
</gadgets>
```

3단계. finesse CFAdmin 데스크톱 레이아웃 페이지에는 Supervisor 역할의 **teamData** 탭 아래 URL이 포함됩니다.



4. 화이트리스트 Finesse 서버 URL

finesse에서 WxM까지 API 요청을 인증하려면 WxM 서버에서 finesse 서버 URL을 화이트리스트에 추가해야 합니다.

WxM 관리 포털에서 - CORS ORIGIN 탭 아래의 수정 프로파일에는 포트 8445가 있는 finesse 서버 URL이 포함됩니다.



참고: URL은 finesse 서버의 FQDN이거나 https://*.bora.com:8445과 같은 와일드 카드일 수 있습니다.

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- WxM 지연 설문조사에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [WxM\(Webex Experience Management\) 기본 설문조사와 UCCE 솔루션 통합](#)
- CCE 솔루션의 자체 서명 인증서 교환에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [UCCE 자체 서명 인증서 교환](#)
- CCE 솔루션에 대한 CA 서명 인증서 구현에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [.CCE의 CA 서명 인증서](#)
- CVP GitHub WxM 애플리케이션: [기본 WxM 애플리케이션 CVP GitHub](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

비디오