

Webex Experience Management Integratie met contactcenters Express

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Sprakdoorloop voor inline enquêtes](#)

[Configureren](#)

[UCCX-configuratie](#)

[Configuratie van UCCX-scripts](#)

[Configuratie voltooien](#)

[WXM-gateways](#)

[Customer Experience Journey-gateway](#)

[Gadget Enablement](#)

[Configuratie van Unified Communications Manager](#)

[Configuratie van spraakgateway](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft in detail de configuratie, Call Flow en Unified Contact Center Express (UCCX) scripts die nodig zijn voor de integratie van inline enquêtes tussen UCCX en het Webex Experience Management (WXM) platform.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- UCCX 12.5
- Cloudverbinding
- WXM-platform

Gebruikte componenten

- UCCX 12.5. Speciaal technisch (ES) 10
- WXM-platform

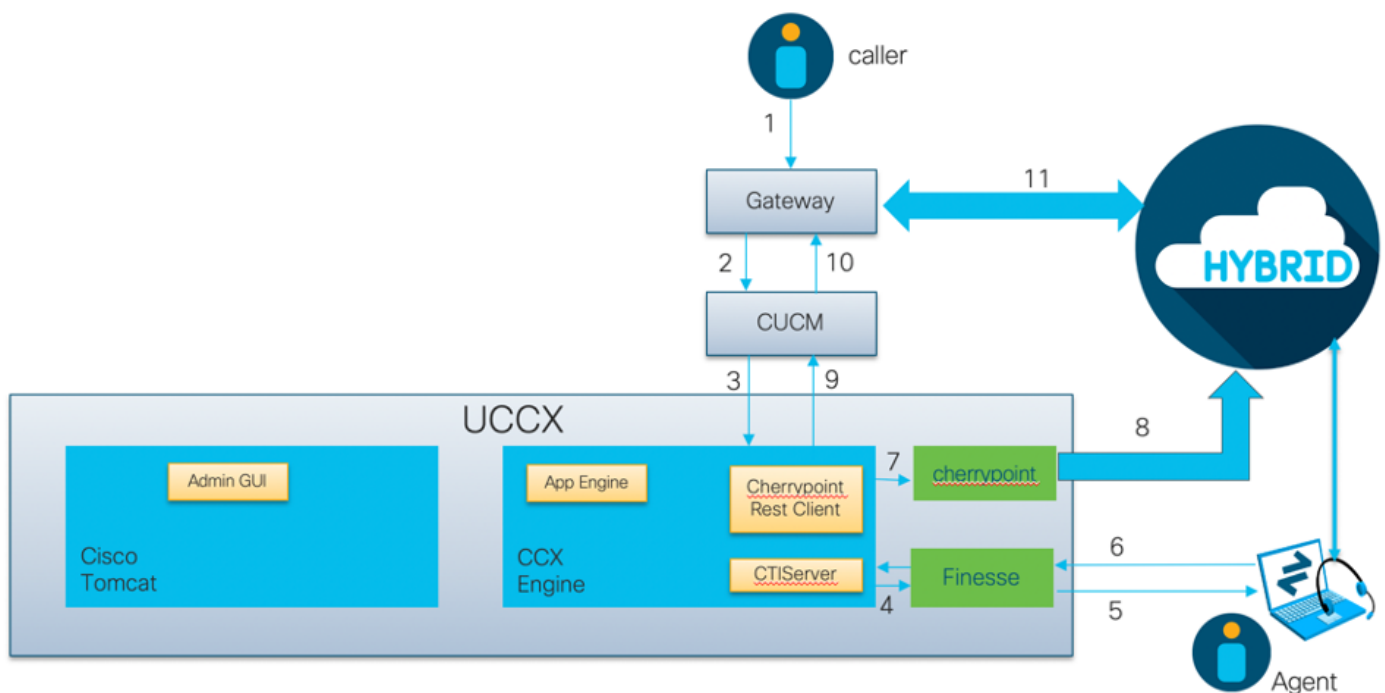
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke

laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

WXM is het volgende generatie Customer Experience Management (CEM) platform. Het maakt het mogelijk de ervaringen van klanten te verbeteren door bedrijven de mogelijkheid te geven om reisinformatie van klanten en klantenquêtes vanuit verschillende aanraakpunten te analyseren en te consolideren, en ze vervolgens in real-time te bekijken na de interacties van het contactcentrum.

Spraakdoorloop voor inline enquêtes



- De beller belt in het Contactcenter via de spraagateway.
- De spraagateway stuurt de oproep naar Cisco Unified Communications Manager (CUCM) voor gespreksverwerking.
- CUCM stuurt de oproep naar een routepunt voor computertelefonie (CTI) dat gekoppeld is aan de JTAPI-gebruiker (UCCX Java Telephony API).
- UCCX identificeert de agent om te roepen naar, behoudt de agent op Finesse, en stuurt het verzoek naar CUCM om de verbinding naar de agententelefoon te leiden.
- De agent antwoordt de vraag van Finse desktop en de vraag is verbonden tussen de agent en de aanroep.
- Wanneer de agent de vraag op Finse desktop beëindigt, wordt een bericht van de eindvraag naar UCCX verzonden.
- Als de toepassing een WxM-vragenlijst gekoppeld heeft, maakt UCCX een beroep op de REST-client en stuurt u de gespreksgegevens naar de chromypoint-container die in de Cloud Connect-component actief is.
- De cherrypoint-container doet een API-verzoek om de call details naar de WxM-cloud veilig te duwen met behulp van een autetoken. WxM-cloud stuurt een SIP URI naar UCCX. Dit is het

- patroon waarop UCCX een oproep naar een online enquête moet sturen.
- Wanneer UCCX het SIP URI-draaien ontvangt, wordt het patroon naar CUCM verzonden als een omgekeerd verzoek.
 - CUCM stuurt het verzoek naar spraakgateway.
 - De gateway van de spraak, met zijn wijzerplaat-peer configuratie, zal de vraag naar de gateway van WxM Twilio om het inline onderzoek te spelen doorsturen.

Configureren

UCCX-configuratie

Om WXM met UCCX te integreren, moet een WXM-licentie worden aangeschaft. Het WxM-team voert het instappen uit na de aankoop en een e-mail met essentiële configuratiegegevens wordt vervolgens naar het bijgeleverde geregistreerde e-mailadres verzonden.

De e-mail bevat deze belangrijke informatie:

- Desktopgebruiker en API-toets
- Systeemgebruiker en API-toets
- Installatie-ID
- SIP URI-domein
- Voorvoegsel Web URI
- Spraakvoorvoegsel

De Cloud Connect- en referentiepuntconfiguraties worden via de CLI binnen UCCX uitgevoerd.

1. Nadat de e-mail is ontvangen, moet u SSH in de UCCX CLI invoeren en de opdracht invoeren `set cloudconnect cherrypoint config` om de configuratie te starten.

```
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. De UCCX-server heeft toegang tot internet nodig voor een verbinding met de WXM. Als uw server niet in een DMZ is, moet u een proxy server configureren en de gegevens van de proxy server specificeren bij het invullen van de benodigde configuratie items binnen `set cloudconnect cherrypoint config` uit.
3. Om te controleren of uw UCCX WXM kan bereiken, voert u het volgende formulier in `utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` binnen de CLI. Voer de host- en poortinformatie van de proxy in wanneer dit wordt gevraagd, en uw UCCX-systeem zal de connectiviteit ervan testen. Als de verbinding succesvol was, ziet u een succesbericht zoals hier wordt getoond.

```
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:█
```

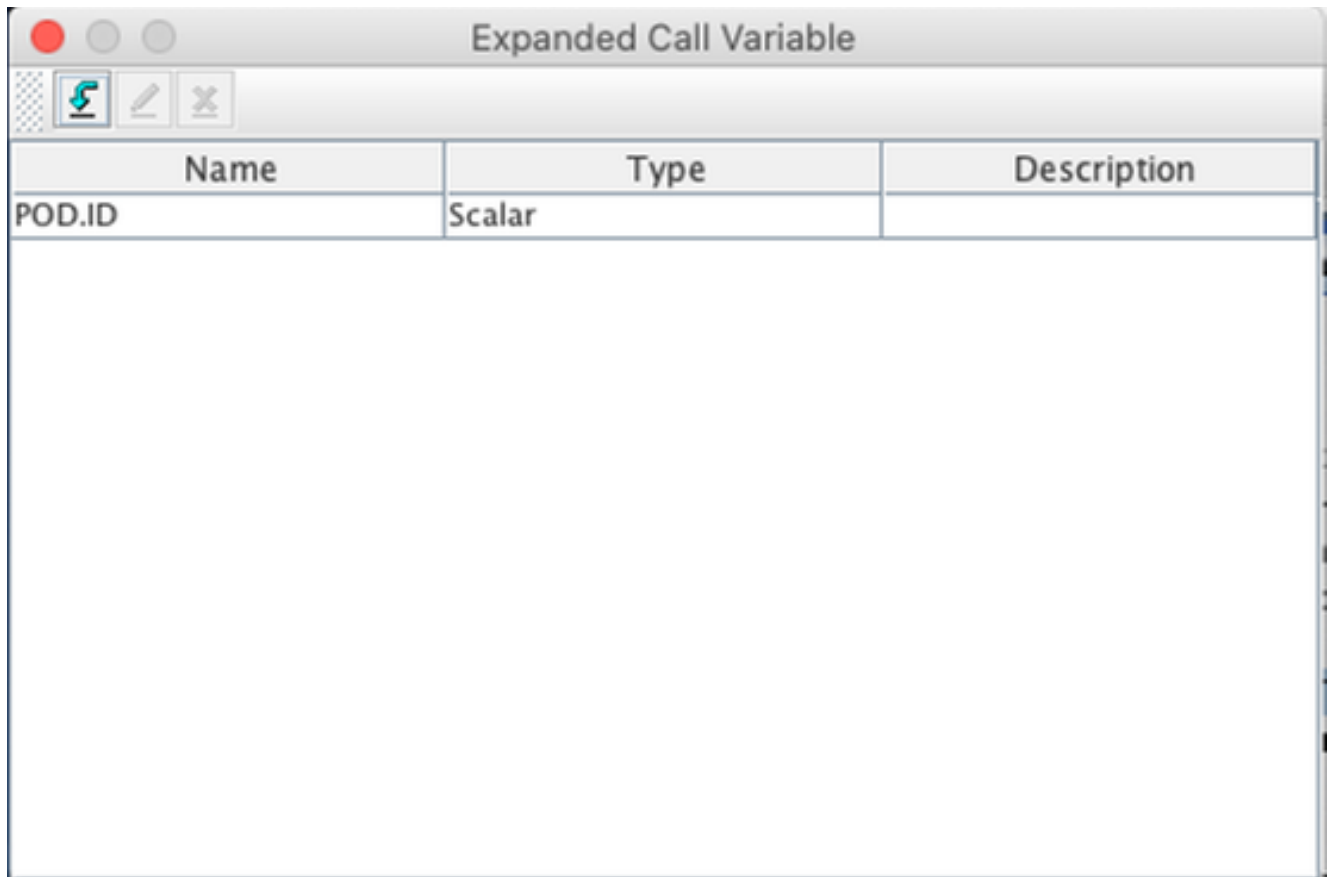
4. Bladeren naar de **UCCX appadmin-pagina**, **Toepassingen > Toepassingsbeheer** kiezen en de toepassing selecteren waarop het inline-onderzoek moet worden ingeschakeld. Controleer het selectieteken voor **Cisco Webex Experience Management** voor **post-call-enquête** binnen de toepassingsinstellingen. Klik op de knop **IVR**-radio. Kies in de vervolgkeuzelijst **IVR** de vragenlijst die u aan de beller wilt afspelen nadat de agent de oproep van de klant heeft losgekoppeld. Klik op **Update** om de wijzigingen in werking te laten treden.

The screenshot shows the 'Advanced Configuration' section for 'Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey'. It features a checked checkbox for the survey, with two radio button options: 'IVR' (selected) and 'SMS/Email'. To the right, there are two dropdown menus: 'Post Call Feedback' (set to 'Post Call Feedback') and 'Demo Email' (set to 'Demo Email').

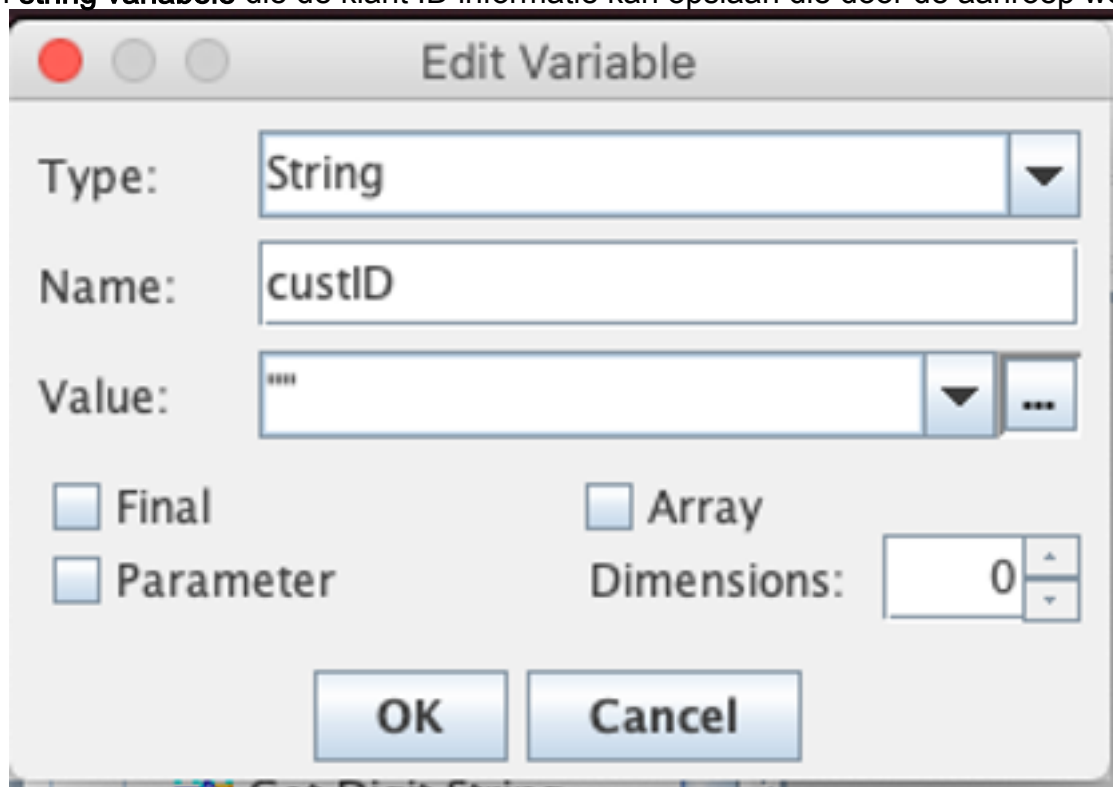
Configuratie van UCCX-scripts

Opmerking: In dit document worden stappen beschreven om informatie over een klant-ID te verzamelen door de beller te vragen om hun ID in te voeren. Er zijn meerdere manieren om deze taak te volbrengen.

1. Maak in het UCCX script een ECC variabele genaamd **POD.ID**. Deze variabele slaat de Customer ID op die nodig is om WxM te laten werken. Aangezien WxM de respons op basis van de Customer ID filtert, moet deze waarde uniek zijn. Dit is een verplichte variabele voor de enquête van de klant.

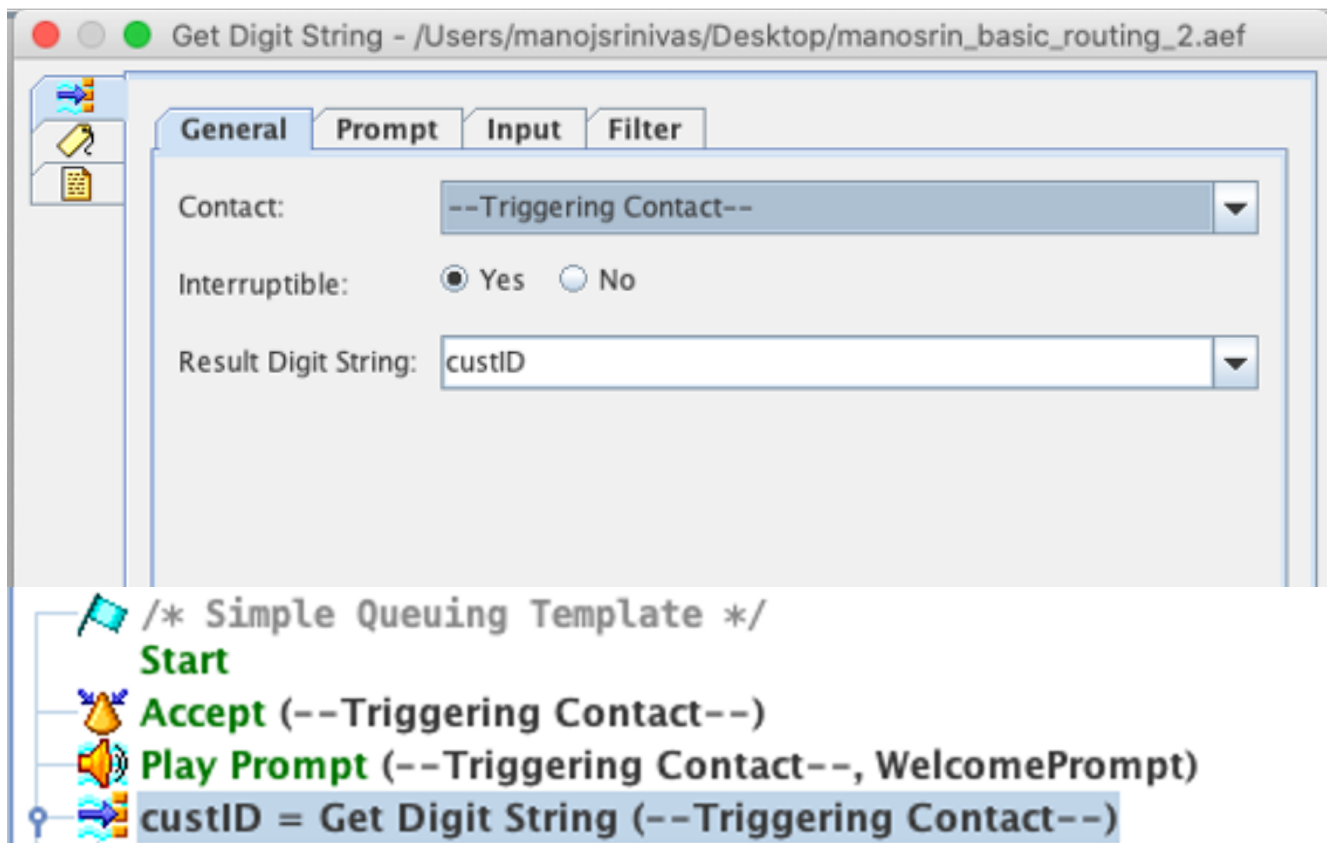


2. Maak een **string variabele** die de klant ID informatie kan opslaan die door de aanroep wordt

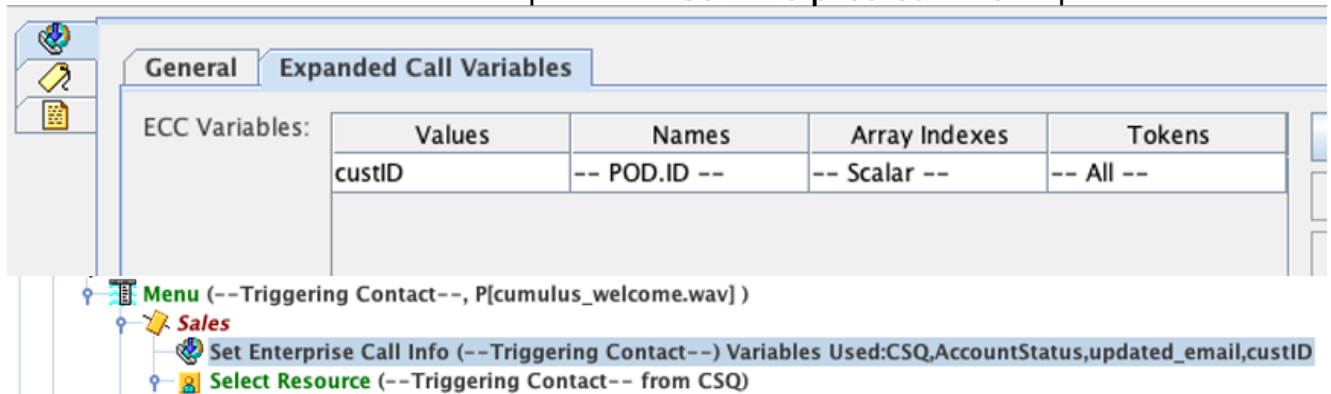


verstrekt.

3. Maak een stap van de **Kon** van de Kon een stap van de Keer van de Keer een vraag om een bezoeker te vragen om hun klant ID in te voeren, ontvang de DTMF cijfers die door de aanroep zijn ingevoerd en bewaar dan de cijfers die binnen een string variabele zijn ingevoerd die in de vorige stap zijn gemaakt. In dit voorbeeld zal de variabele *custID* de input cijferstring van de caller opslaan.



4. Associeer de waarde van de string variabele (die de cijferig string van de beller opslaat) met de POD.ID ECC-variabele met behulp van een **Set Enterprise Call Info** stap.



Standaard zullen alle bellers worden overgebracht naar WxM voor het onderzoek. Als je van de beller wil dat hij of zij meedoet, moet je een sessie variabele *cx_survey_opt_in* maken. Een Booleaanse waarde van "waar" in deze sessievariabele geeft aan dat de beller geïnteresseerd is in deelname aan een post-call-enquête. Een Booleaanse waarde van "vals" geeft aan dat de beller niet aan de enquête wil deelnemen.

Als u de beller de optie voor opt in/out wilt geven voor deze enquête, dient u de volgende stappen te ondernemen:

Opmerking: Er zijn meerdere manieren om deze taak te volbrengen. Eén optie is hier gedocumenteerd.

1. Maak een nieuwe **sessie variabele**.

Type:

 Name:

 Value:

 Final Array

 Parameter Dimensions:

2. Maak twee **Booleaanse variabelen**.

opt_in_false	boolean	false	
opt_in_true	boolean	true	

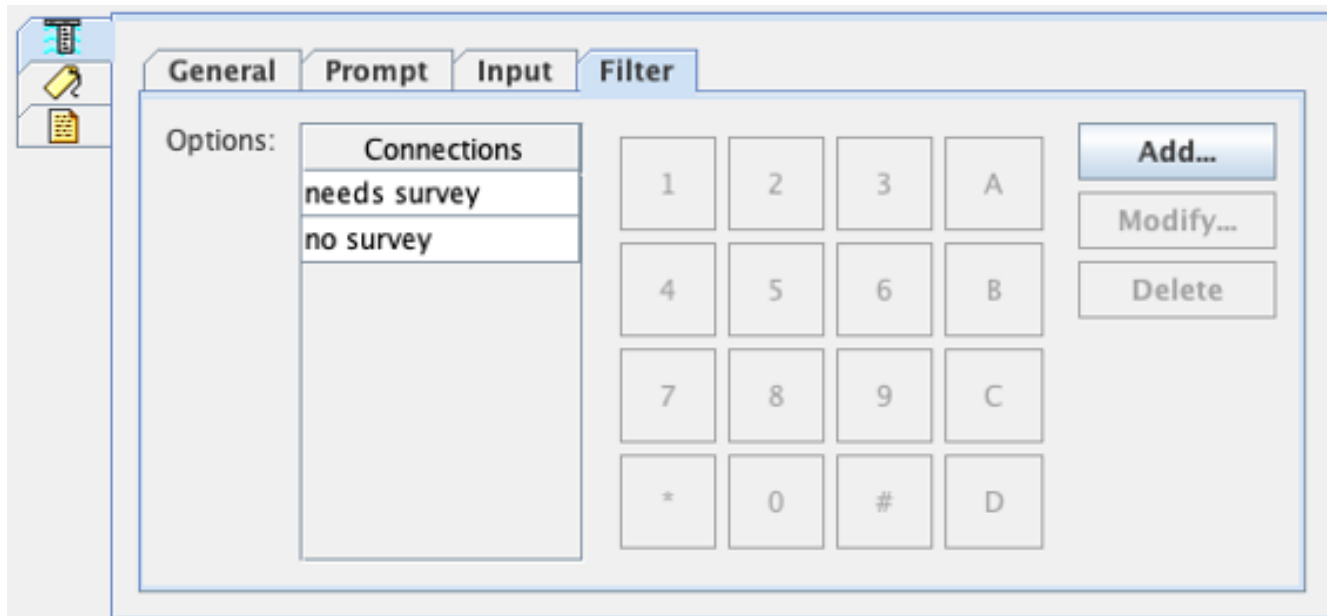
Er wordt een **menu**-step gemaakt en de aanroep wordt gevraagd of zij na het loskoppelen van de middelen bereid zijn aan een enquête deel te nemen. Als de belleningstoets optie 1 wordt ingeschakeld, wordt de sessievariant met **waar** bijgewerkt. En als de belleningstoets optie 0, zal de sessivariabele met **fout** worden bijgewerkt.

General **Prompt** Input Filter

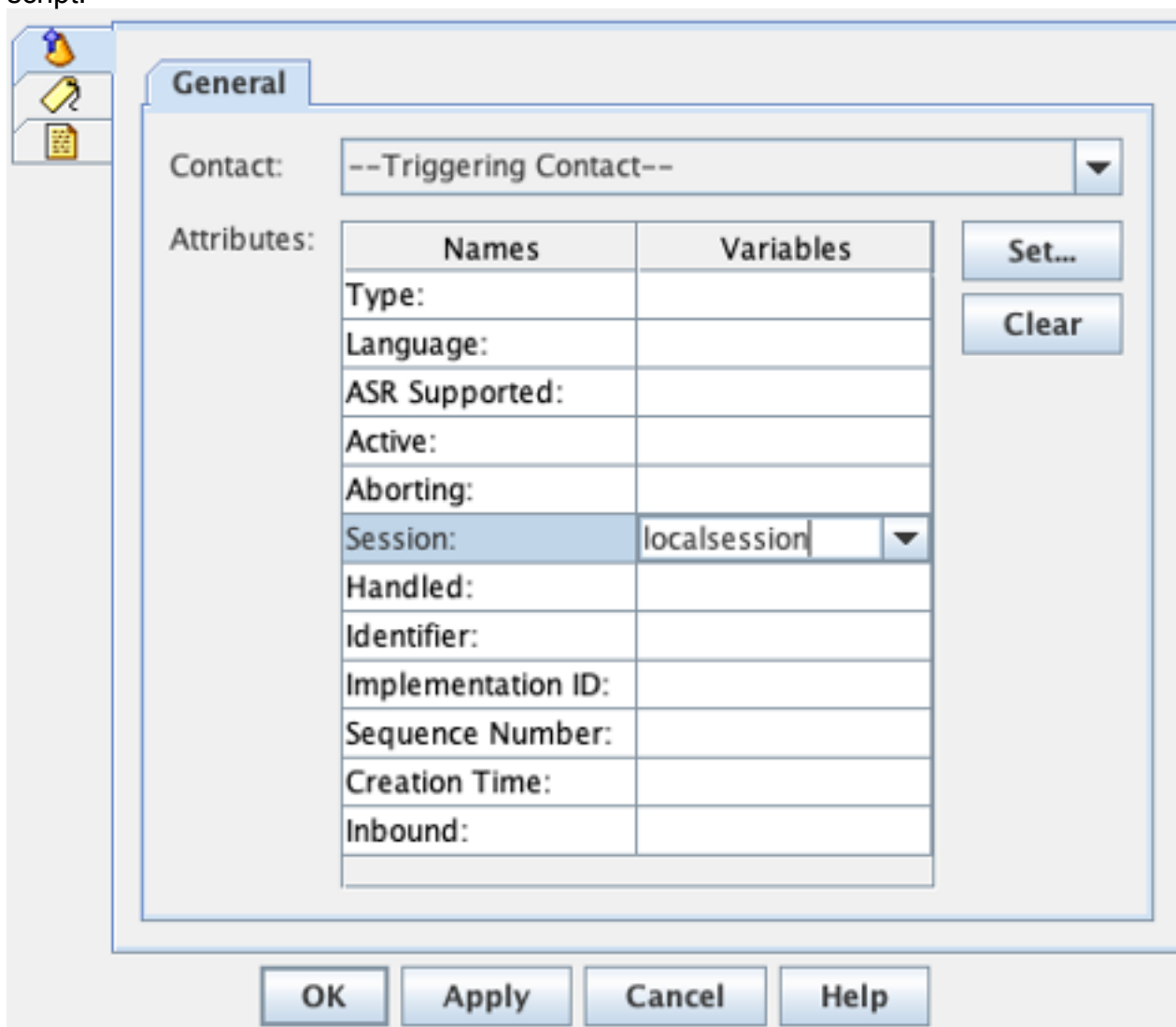
 Prompt:

 Barge In: Yes No

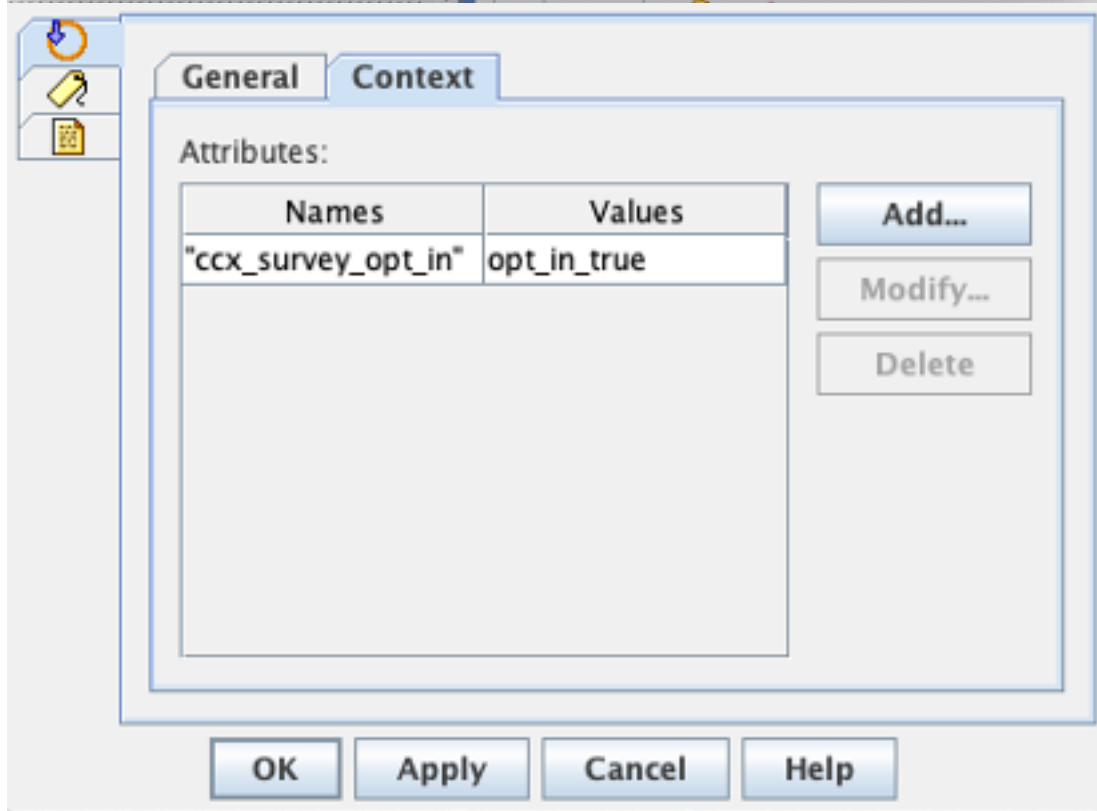
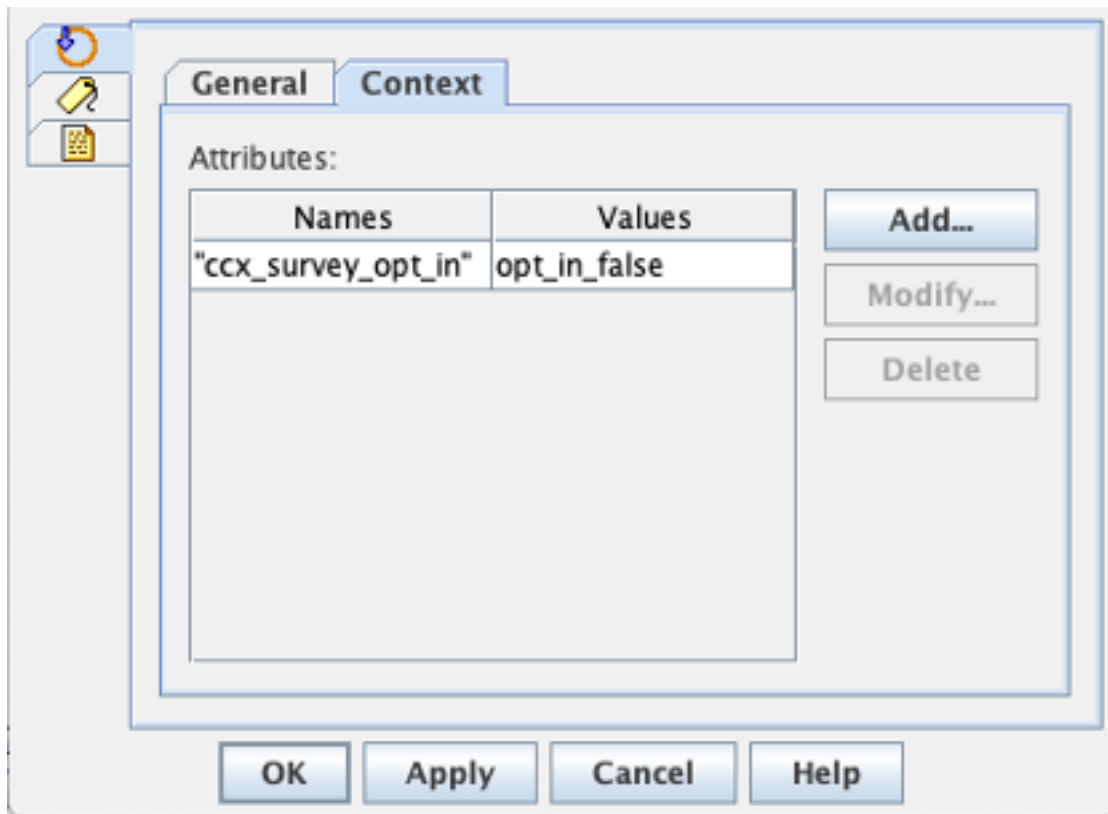
 Continue On Prompt Errors: Yes No



3. Voer onder elk van de verbindingen een stap **Contactinformatie** in. Deze stap haalt informatie uit een bepaald type object en slaat deze op in een script variabele om de informatie over het contact beschikbaar te maken voor de volgende stappen in het script.

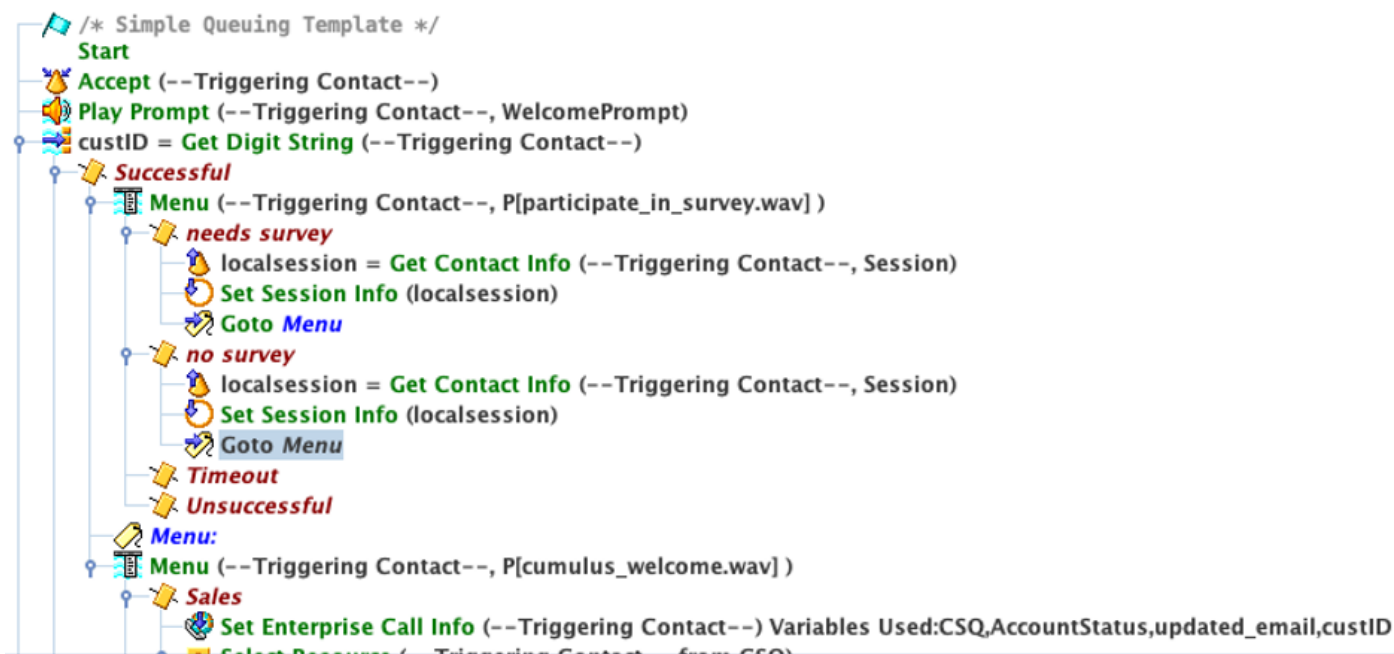


4. Afhankelijk van welk pad de aanroep afneemt, stel de *ccx_survey_opt_in* sessie variabele in met waarde 'waar' of 'vals'.



5. Voltooi de rest van de script configuratie om de oproep naar CSQ en de agent te sturen.
6. Upload het script naar **UCCX script management** en associeer het script met de applicatie die WxM heeft ingeschakeld voor inline-survey.

Hieronder volgt een screenshot van een voorbeeldscript met de aangegeven stappen/variabelen:



Configuratie voltooien

Als eerste stap bij het integreren van de component Finse met WxM moet u de Cloud Connect-server FQDN en de inlogreferenties in de Finse server toevoegen. Deze stap is van cruciaal belang om de Finse WxM-gadgets te laten werken binnen de Finse agent en de supervisor desktops.

Wanneer de agent zich inlogt bij het bureaublad, gebruikt de gadget het autetoken dat van de Finse server is ontvangen om met de cloud te communiceren om gadget gegevens te trekken. Om te kunnen werken, moet de Finse server beschikken over de informatie van de Cloud Connect-server om het autetoken op te halen. Aangezien de componenten Cloud Connect en Finesse beide in het UCCX-vak aanwezig zijn, hoeft u geen servercertificaten te uitwisselen.

1. Om de informatie over Cloud Connect in Finesse te configureren lanceert en logt u in op de **cfadmin**-pagina.
2. Zoek in het tabblad **Instellingen** naar **Cloud Connect Server-instellingen**. Configureer de **adressen van uitgever** en **Subscriber** als uw UCCX Pub en Sub FQDN. Geef de **servernaam** en het **wachtwoord** op.

Cloud Connect Server Settings

Username*

admin

Password*

Publisher Address*

uccx.cc.com

Subscriber Address

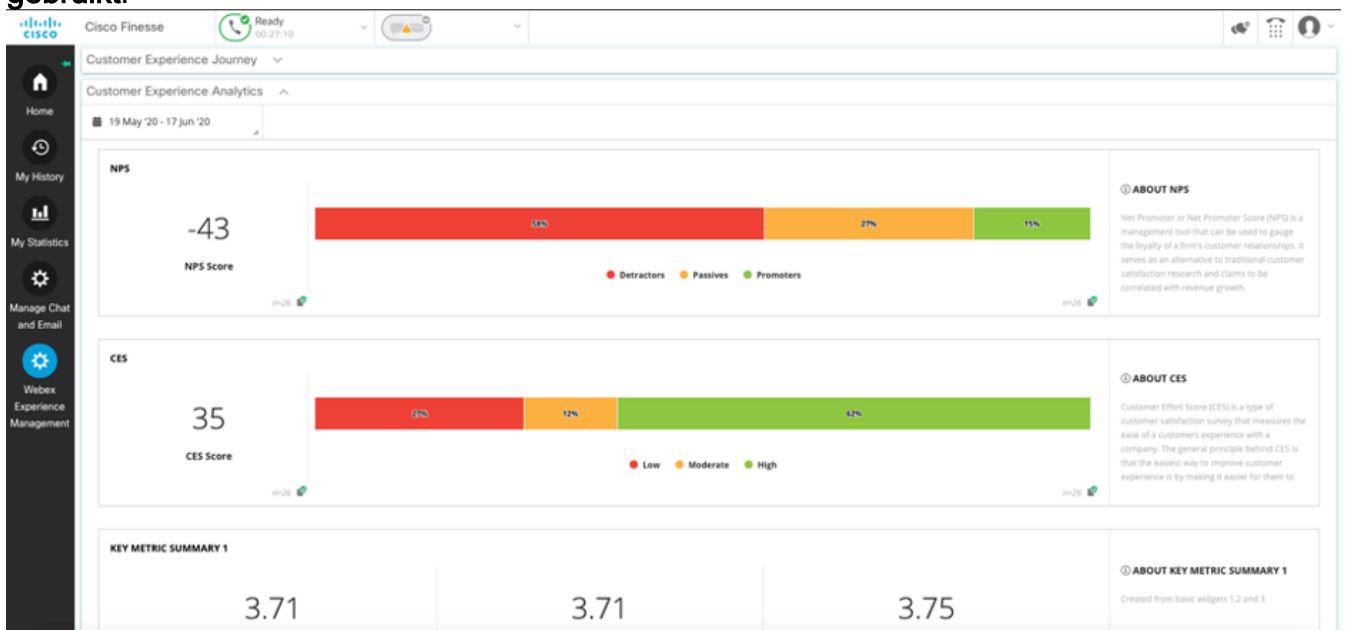
subscriberHost

WXM-gateways

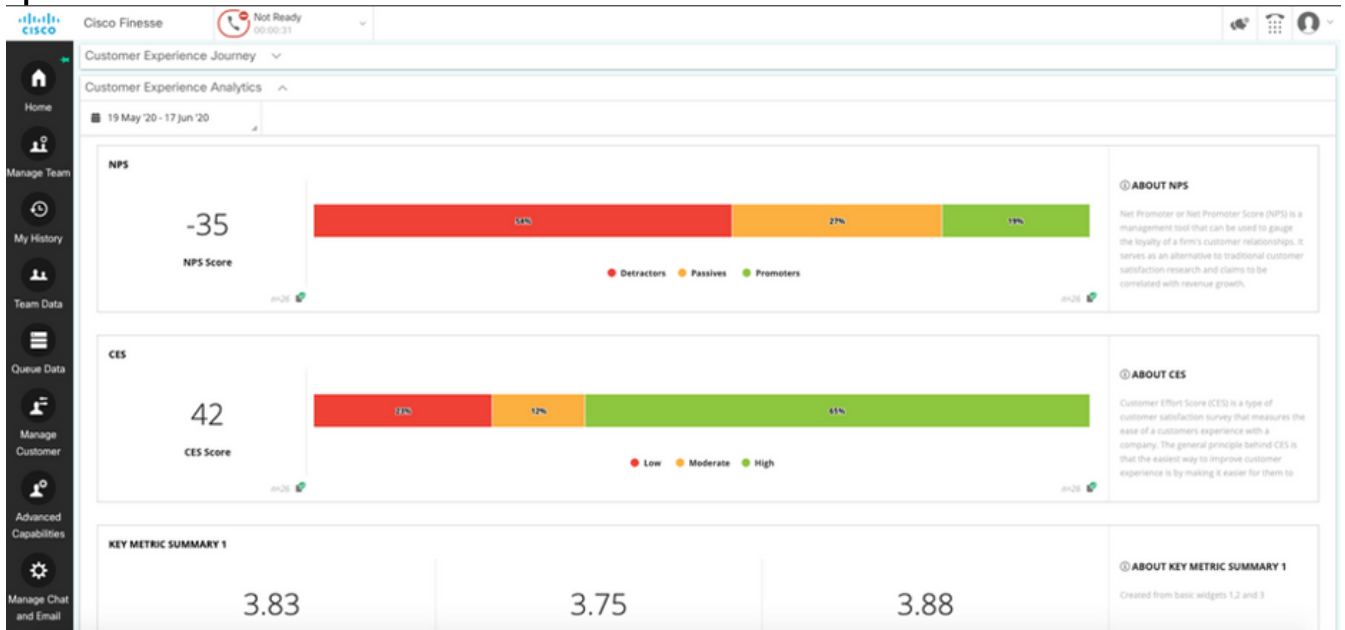
WxM maakt twee verschillende typen WxM-gadgets mogelijk voor u om deze binnen de Call Center agents en supervisors weer te geven.

Analysegeds voor klantervaringen:

- Voor agents toont de gadget Customer Experience Analytics (CEA) industriestandaard parameters zoals NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisation score) en CES (Customer Support Score van de klant) **die specifiek zijn voor de agent die het gadget gebruikt.**

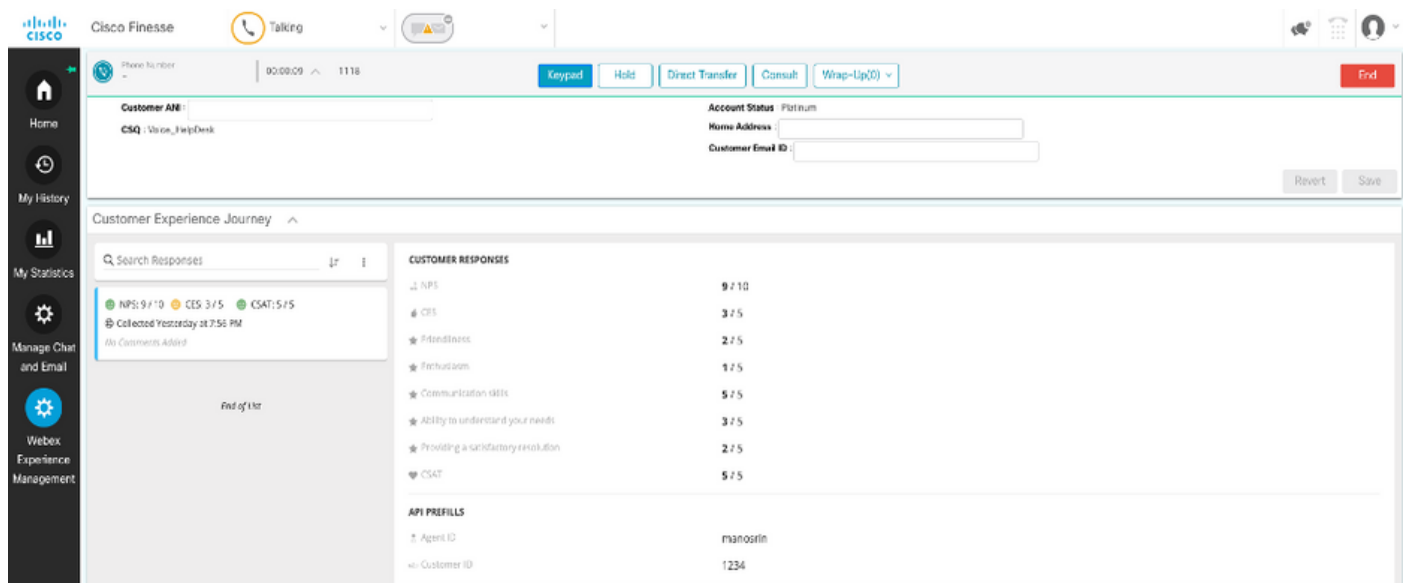


- Voor supervisors toont dit gadget industriestandaard metriek zoals NPS, CSAT en CES **specifiek voor hun team.**



Customer Experience Journey-gateway

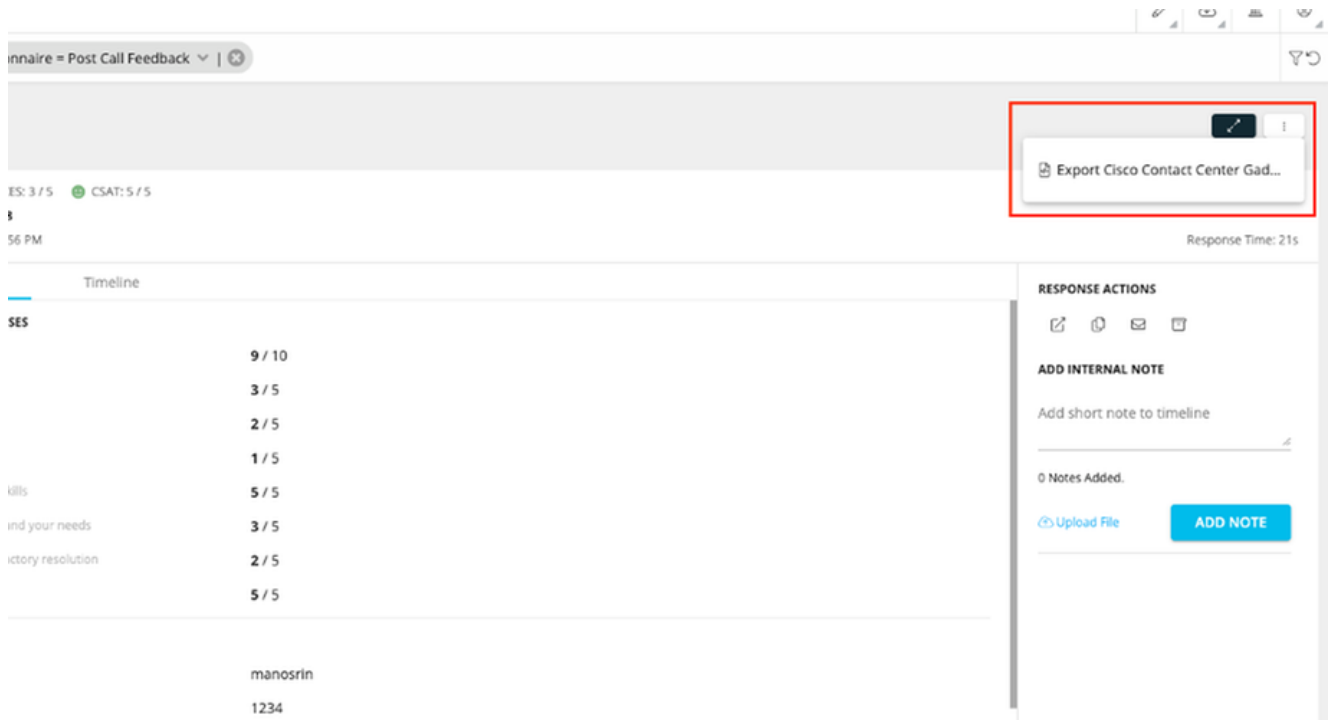
De CEJ-gadget (Customer Experience Journey) geeft alle eerdere enquêtereacties van de oproepende klant weer als agent die de oproep beantwoordt.



Gadget Enablement

Voltooi de volgende stappen om de **CEJ-gadgets** toe te voegen aan de Finse desktops:

1. Meld u aan bij WxM met de Admin-account.
2. Ga naar **algemene ervaring**.
3. Kies de **3 verticale knop** of de **verticale ellips**.
4. Klik op de **Cisco Contact Center-gateway** voor export.



5. Kopieer de URL uit de pagina.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

DONE

6. Voeg de **CEJ gadget XML referentie** toe aan de **Finse lay-out(s)**: Bladeren naar de **pagina Fins cfadmin**. Ga naar de **desktop lay-out** waar u dit nieuwe gadget wilt toevoegen. Plakt de URL die uit vorige stap is gekopieerd. U kunt het pad onder een bestaand tabblad plaatsen of een nieuw tabblad maken voor WXM en de URL daar plakken. Plakt de URL onder de sectie Agent en supervisor.

Deze screenshot hieronder toont een voorbeeld met een nieuw tabblad ingesteld.

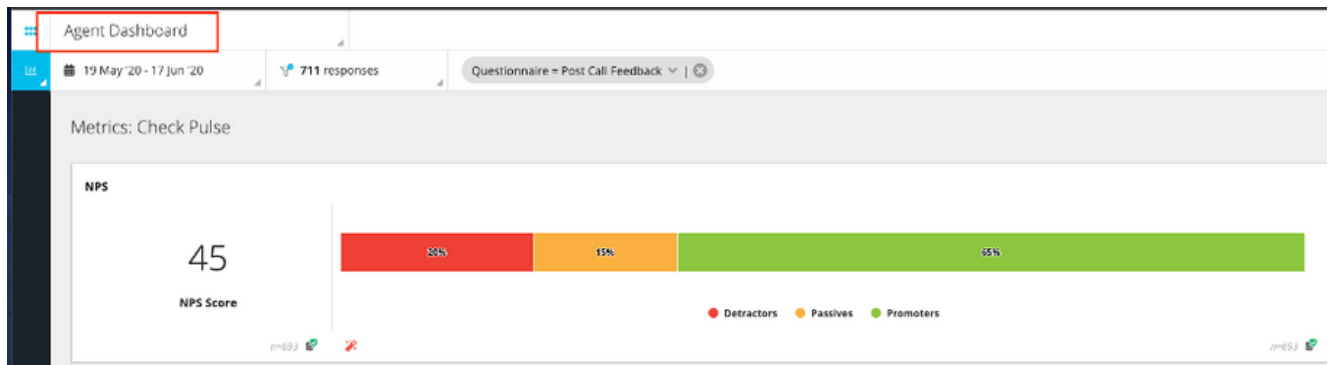
```

<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>

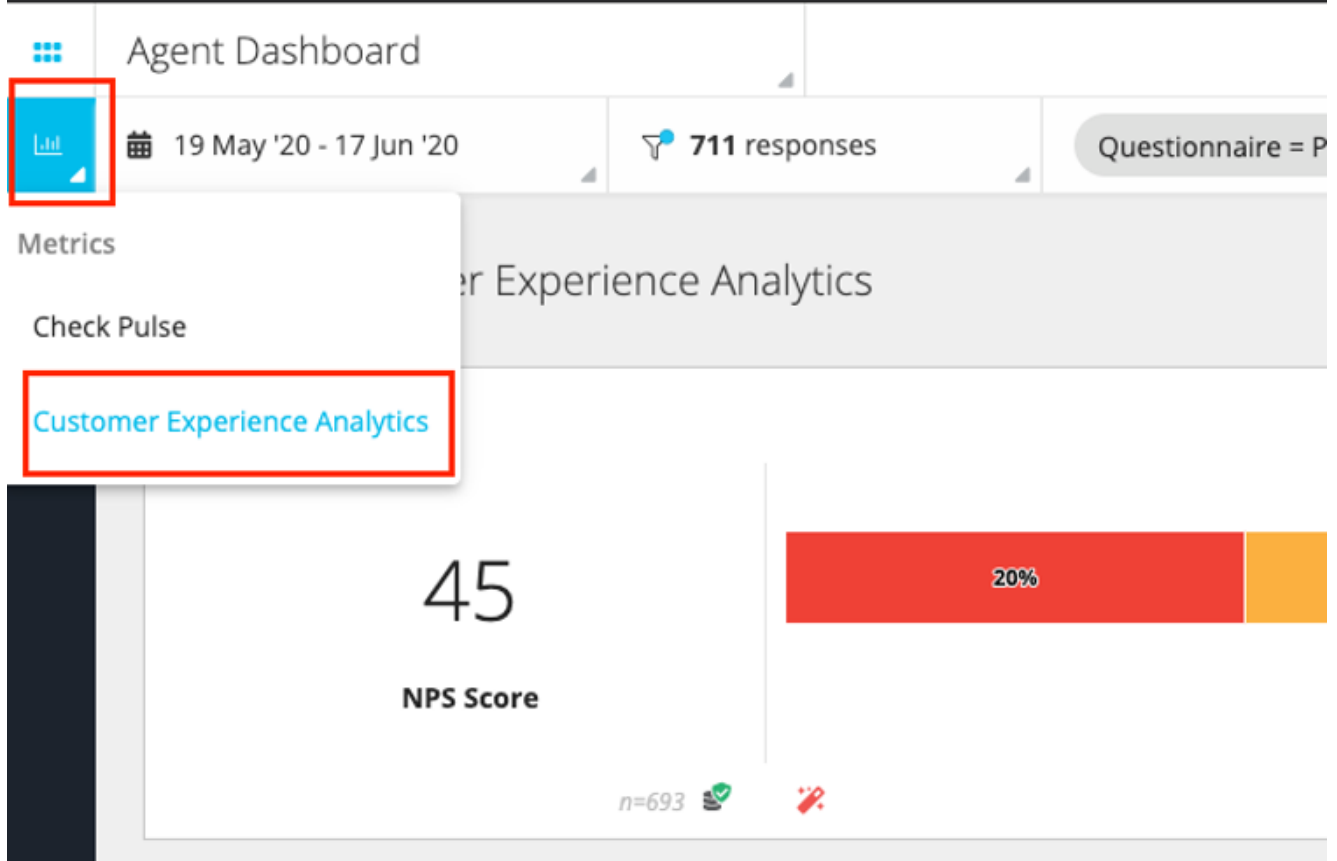
```

Voltooi de volgende stappen om de **CEA-gadgets** aan de Finse desktops toe te voegen:

1. Meld u aan bij het WxM-beheerportal.
2. Ga naar de ruimte van de Agent Dashboard.



3. Selecteer onder Metriek de optie **Customer Experience Analytics**.



4. Kies de **3 verticale knop** of de **verticale ellips**.
5. Klik op **Cisco Contact Center Gateway exporteren**.
6. Kopieer de URL uit de pagina.

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

Voltooi de volgende stappen om de **CEA-gadget binnen de Agent-desktops** te configureren:

1. Bladeren naar de pagina Fins cfadmin.
2. Ga naar de desktop lay-out waar u dit nieuwe gadget wilt toevoegen. Je kunt dit net onder het CEJ-gadget plaatsen.
3. Voeg **&filterTags=cc_AgentID** toe aan het eind van de URL voor de agent. Dit filtert de resultaten per agent-ID in het bureaublad.

```

<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-vwxchannelderoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b140e1013b-vwxchannelderoadmin&metricId=749515218116152541444653860-vwxchannelderoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_AgentId

Om de **CEA-gadget** voor gebruik binnen de **Supervisor desktops** te configureren, dient u deze stappen te voltooien:

1. Meld u aan bij het WxM-beheerportal.
2. Kies **de** ruimte van het **Supervisor Dashboard**.
3. Kies de **3** verticale knop of de verticale ellips.
4. Klik op de **website Cisco Contact Center Exporteren**.
5. Kopieer de **URL** uit de pagina.
6. Bladeren naar de **pagina Fins cfadmin**.
7. Ga naar de desktop lay-out waar u dit nieuwe gadget wilt toevoegen
8. Voeg **&filterTags=cc_TeamID** aan het eind van de URL toe en voeg de URL in bureaubladlay-out toe onder de **Supervisor sectie**. Hierdoor worden de resultaten die specifiek zijn voor het team van de toezichthouder gefilterd.

```

<icon>settings</icon>
<label>Webex Experience Management</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b140e1013a-vwxchannelderoadmin</gadget>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b140e1013b-vwxchannelderoadmin&metricId=6113541355322731584658225027-vwxchannelderoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_TeamId

Configuratie van Unified Communications Manager

Wanneer UCCX de reactie SIP URI van WXM ontvangt, stuurt UCCX een verzoek om herleiding naar CUCM om de oproep naar SIP URI te sturen. Om dit te bereiken, moet u een SIP boomstam in CUCM vormen die aan uw spraakgateway wijst.

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 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

Binnen de CUCM toedieningsinterface:

1. Navigeer in om **routing > SIP-routepatroon** te bellen.
2. Configureer een routepatroon van SIP voor **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*: cloudcherry.sip.twilio.com
 IPv6 Pattern:
 Description: CloudCherry Post Call surveys
 Route Partition: < None > ▾
 SIP Trunk/Route List*: Trunk_to_WxCC_GW ▾ [\(Edit\)](#)
 Block Pattern

- Calling Party Transformations -

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

- Connected Party Transformations -

Connected Line ID Presentation*: Default ▾
 Connected Line Name Presentation*: Default ▾

*- indicates required item.

Configuratie van spraakgateway

1. Configureer een standaard binnenkomende dial-peer vanuit CUCM.

```

dial-peer voice 300 voip
description incoming dial-peer from CUCM 
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. Configureer een uitgaande dial-peer met cloudcherry.sip.twilio.com. De poort moet internettoegang hebben om de Twilio-poort te bereiken.


```
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
```

Verifiëren

Gebruik dit gedeelte om te bevestigen dat de configuratie correct werkt.

1. Meld u aan bij Agent/Supervisor bureaublad en controleer de CEA gadget ladingen met NPS en CSAT gegevens.
2. Plaats vervolgens een testoproep en controleer of de CEJ gadget is opgeladen met eerdere klantenquêtes voor de specifieke klant-ID.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.