

# Geïntegreerd Webex Experience Management (WXM) inline onderzoek met UCCE-oplossing

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Data Flow voor een spraak](#)

[Configureren](#)

[WXM-service op Cloud Connect](#)

[ICM-gerelateerde configuratie:](#)

[Configuratie van CVP](#)

[Configuratie veraf](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Video's](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft in detail de gegevensstroom tussen de Cisco Contact Center Enterprise (CCE)-oplossing en het WXM-platform. Daarnaast levert het de stappen die nodig zijn om de oplossing te configureren en te integreren om een gesloten lus feedback-systeem te bereiken voor spraakoproepen.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CCE release 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en Packet Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP) release 12.5
- Cloud Connect release 12.5
- WXM-platform (voorheen bekend als Cloud Cherry)

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- UCS E12.5(1) ES\_7
- CVP 12.5(1) ES\_8
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES\_1
- Finse 12.5(1) ES\_2
- WX200M-platform

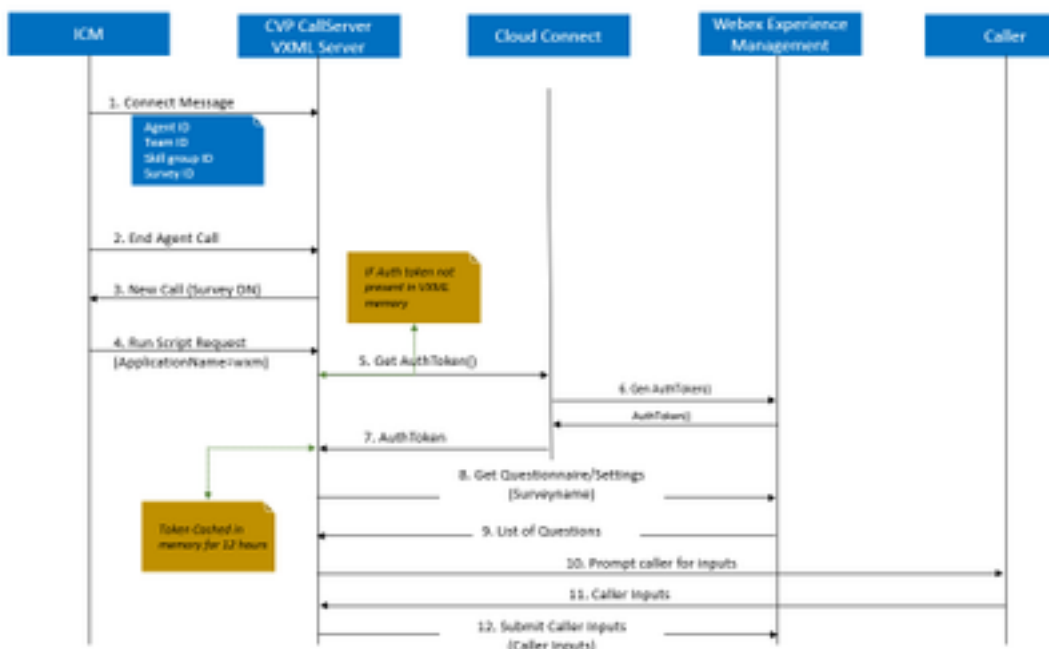
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Achtergrond

WXM is de volgende generatie Customer Experience Management (CEM) oplossing voor Cisco die bedrijven de mogelijkheid biedt om gegevens over klantreizen te consolideren en analyseren vanuit alle digitale aanraakpunten in real-time, d.w.z. vóór, tijdens en na de interactie van het contactcentrum.

## Data Flow voor een spraak

Deze gegevensstroom is gebaseerd op de uitgebreide Call Flow (CVP) van Customer Voice Portal (CVP).



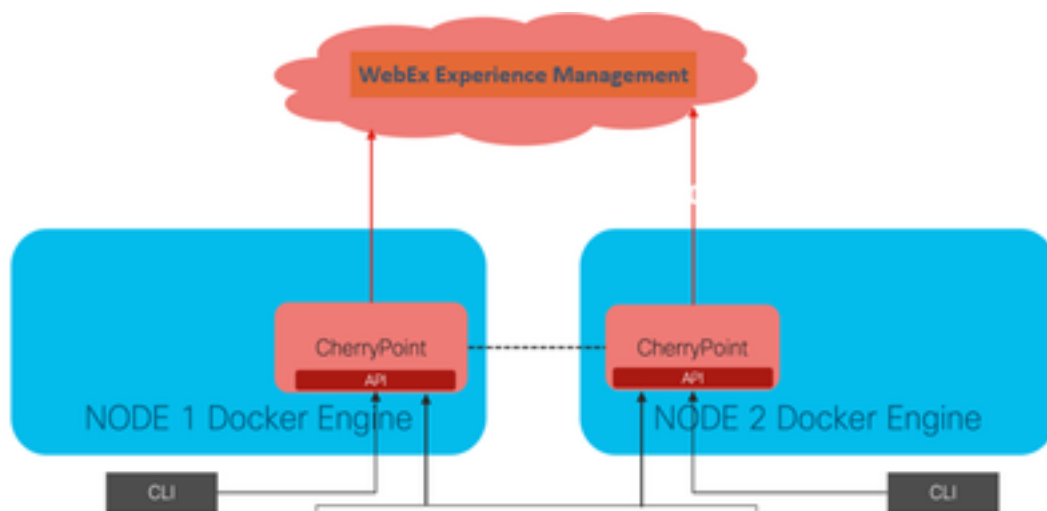
1. De oproep komt in het contactcentrum en het systeem eerste controles als de functie WxM Post Call Survey (PCS) voor de toepassing is ingeschakeld. Tijdens een inkomende vraag, wanneer het Intelligent Contact Management (ICM) routingscript een agent toewijst, stuurt ICM de gekoppelde Call context informatie (d.w.z. Agent ID, Skill Group ID, Team ID, en Questionnaire ID) terug naar CVP in het verbindingsbericht. Dit wordt bereikt met de ECC (Extended Call Context)-variabele CxSurveyInfo.

2. De beambte, na het gesprek met de klant, beëindigt de oproep.

3. Het einde van de oproep leidt tot een nieuw aanroep van CVP tot de Survey DN in ICM.
4. The Survey DN wordt geassocieerd met een Call Type in ICM die een routingscript runt dat een run script request dat de Voice Extensible Markup Language (VXML) toepassingsnaam (d.w.z. wxm) bevat aan CVP, samen met andere Call context details, zoals Agent ID, Skill Group ID, Team ID en Dispatch ID.
5. De VXML server component in CVP maakt gebruik van een getAuthToken() API om te controleren of er een vergunningstoken in het geheugen aanwezig is om met het WxM-platform te kunnen communiceren. Als het token niet bestaat, wordt er een verzoek ingediend bij de Cloud Connect-server.
6. De Cloud Connect-server gebruikt de organisatievelden (Administrator-referenties en API-toets) van WxM om de GetAuthToken() API aan te roepen.
7. Het ontvangt de autetoken van WxM en de informatie wordt teruggestuurd naar de VXML-server, waar gedurende 12 uur wordt gecacheerd.
8. De VXML server met de auth token-token informatie en de enquête naam details (ontvangen in stap 1) roept de get Questionnaire() en de get Settings() API aanroep naar WxM op.
9. WxM geeft de vragenlijst terug aan de VXML server. Deze informatie wordt eerst verspreid om vast te stellen of PII-vragen aanwezig zijn. Als ze aanwezig zijn, dan is het hashing-algoritme voor API afhankelijk van de aanroep instellingen opgevraagd. Gedurende 12 uur wordt de vragenlijst opgeslagen in het servergeheugen.
10. De VXML server interageert met de beller en leidt de feedback vragen.
11. De antwoorden die door de beller worden ingediend, worden verzameld door de VXML server.
12. Zodra antwoorden op alle vragen zijn verzameld, worden ze teruggestuurd naar de WXM-gegevensbank.

## Configureren

### WXM-service op Cloud Connect



Cloud Connect reageert met het WxM-platform door het gebruik van een nieuwe containerservice

met de naam Cherry Point. Deze service draait in actieve - actieve state mode in beide knooppunten van de cloud en maakt het mogelijk dat CVP VXML server toegang krijgt tot het WxM platform.

Om de cloud te integreren met het WxM-portal, moet de WxM-licentie worden aangeschaft. Dit leidt tot het instaproces door het WXM-activeringsteam. Na een succesvolle org creatie worden deze essentie naar het geregistreerde e-mailadres verzonden.

- Desktopgebruiker en API-toets
- Systeemgebruiker en API-toets
- Web URL-prefixfilter

Zodra de bovenstaande informatie is ontvangen op de primaire cloud connect server voert u de opdracht uit **Stel cloud-point configuratie in** om de configuratiegegevens te uploaden en de cloud te integreren met WXM.

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges) Jdoeedsystem :
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:
```

Wanneer:

- Installatie-ID: Dit kan een dummy-nummer of CCE-oplossing-ID zijn.
- Proxydetails: Zorg ervoor dat de gebruikte proxy niet veilig is (poort 80 of 8080) of veilig (poort 443). Proxy met verificatie wordt niet ondersteund.

Nadat de configuratiegegevens met succes zijn bijgewerkt, herinitialiseert u de cherry point container met de stop- en start-opdrachten.

- **utistenstopzetter**
- **utisten Cloud-start-eindpunt**

```
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:
```

U kunt deze opdrachten voor het controleren van de configuratie en connectiviteit van de WXM-software.

- **Cloudconnect-komma weergeven**

```

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-testconnectiviteit

```

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:

```

Opmerking: Als er een probleem is met de internetverbinding, zie je een fout met code 400.

```

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-gerelateerde configuratie:

### 1. Cloud Connect in inventaris

De eerste stap is om cloud connect server toe te voegen aan de AW-opslagdatabase (Administration Workstation). Om de server op te nemen, op de pagina CCE-beheer in het inventarisgadget van de infrastructuurkaart, voegt u de cloud de serverdetails aan.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left, there is a navigation menu with 'Overview', 'Infrastructure', and 'Organization'. The main area displays 'Infrastructure Settings' with a sub-menu for 'Inventory'. An arrow points from the 'Inventory' section to the 'Add Machine' form on the right. The 'Add Machine' form has a dropdown menu for 'Type' set to 'Cloud Connect Publisher'. Below the form is a table of 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	CUC-LD-IdS Publisher
cuicd125.grey.com	10.106.80.181	CUC-LD-IdS Subscriber

Opmerking: U ziet "Interne serverfout" op de pagina en dit is het gevolg van een gebrek aan

veilige communicatie tussen de AW en de cloud connect-servers.



Om ervoor te zorgen dat er tussen de servers correcte certificaten worden uitgewisseld. Voor meer informatie over de uitwisseling van certificaten in een zelf ondertekende omgeving voor CCE-oplossing, zie dit artikel: [UCCE Zelfgetekende certificaatuitwisseling](#).

Raadpleeg voor CA-handtekeningen dit artikel: [CCE CA-ondertekend certificaat](#).

## 2. ECC-variabelen

Zorg ervoor dat deze ECC-variabelen in de ICM-oplossing zijn ingeschakeld

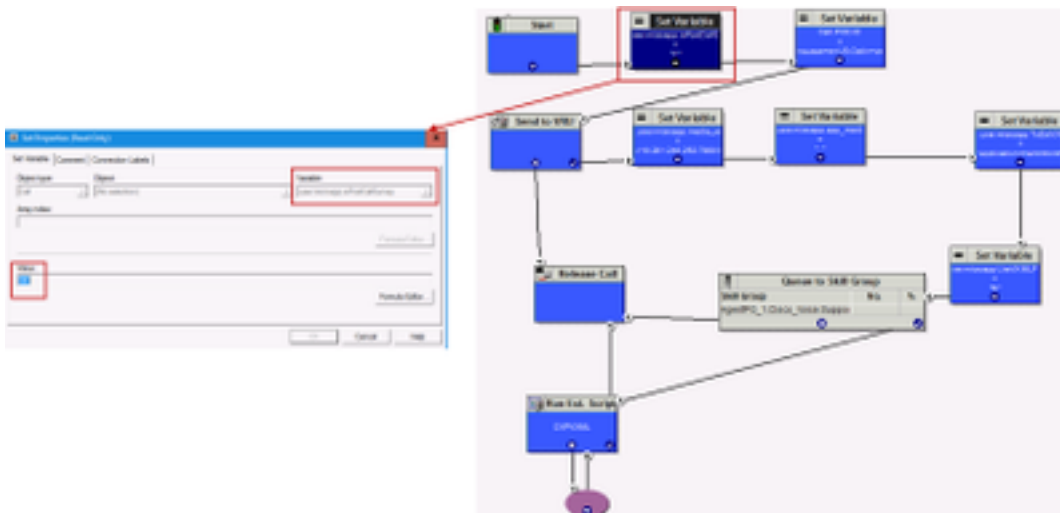
- user.microapp.isPostCallSurvey
- gebruiker.CxSurveyInfo
- POD.ID

Opmerking: Als de variabele user.CxSurveyInfo niet correct is ingesteld, kan de CVP-server geen API-verzoek voor de cloud verbinden server maken.

## 3. Verbeteringen in ICM-scripts

### i) hoofdoproep in scripts

Zorg er in het hoofdsript voor dat de variabele **user.microapp.isPostCallSurvey** is ingesteld. Voor dit script indien een WxM postcall survey nodig is, dient de variabele in te stellen op "Y", schakelt 'N' flag de WxM PCS uit voor de oproepen die naar dit hoofdsript komen.



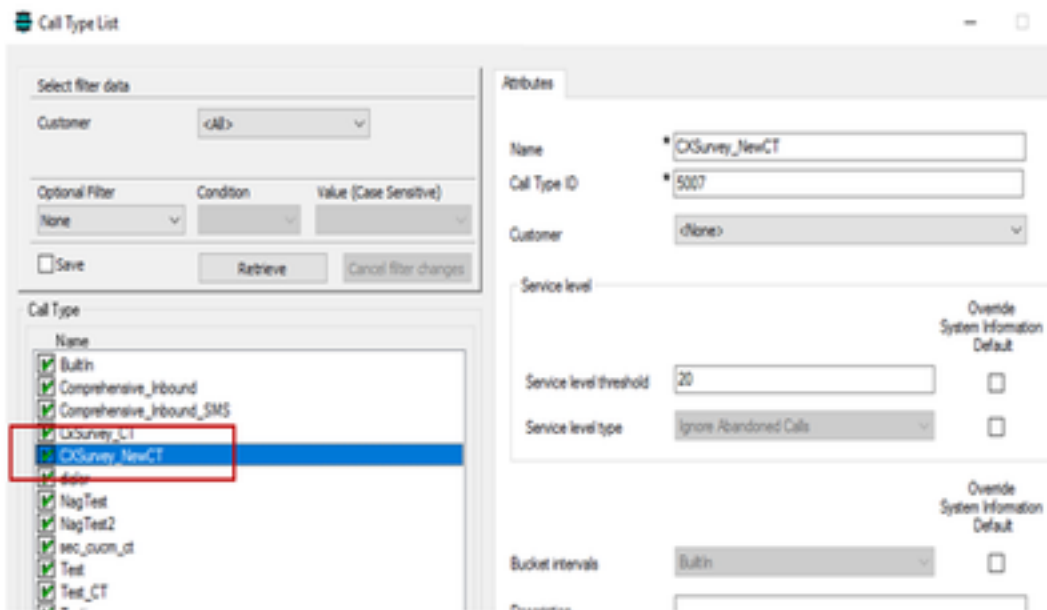
Opmerking: Indien de variabele knooppunt van user.microapp.isPostCallSurvey niet standaard in het script wordt ingesteld, geeft de CVP aan dat er een post call survey is, maar de enquête werkt alleen met de traditionele PCS-functie, wordt de WxM PCS-oproep mislukt.

## ii) WXM PCS-scripts

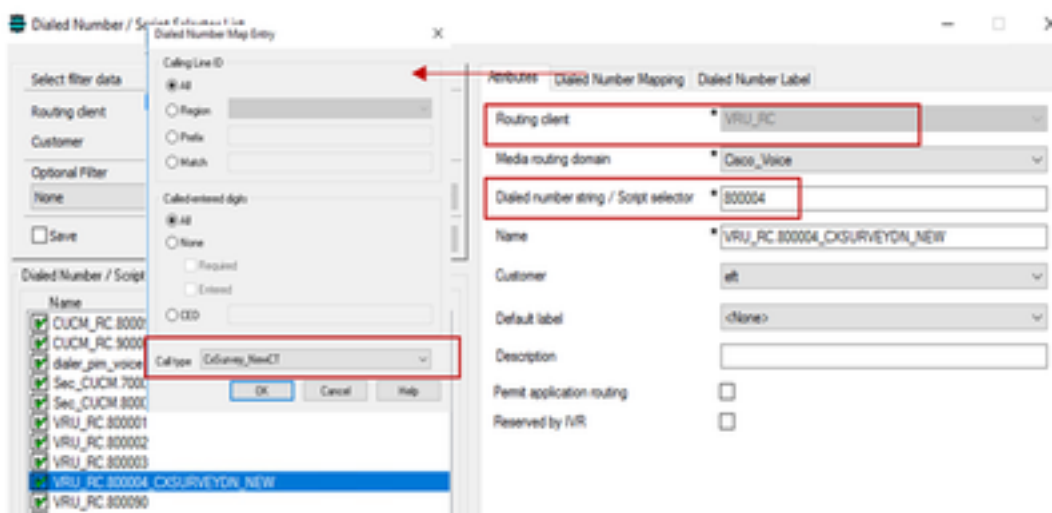
Om een beroep te doen op de WxM toepassing op de VXML servercomponent van CVP nadat de agent de oproep met de beller voltooit, is het routingscript van het WxM-postvraag nodig. De configuratiestappen in dit script zijn als elke algemene routingscript waar u de configuratie aanpast

- Type uitnodiging
- Verkocht nummer (DN)
- Routing Script and association of DN to it.

a. Maak een call type voor WxM PCS script.



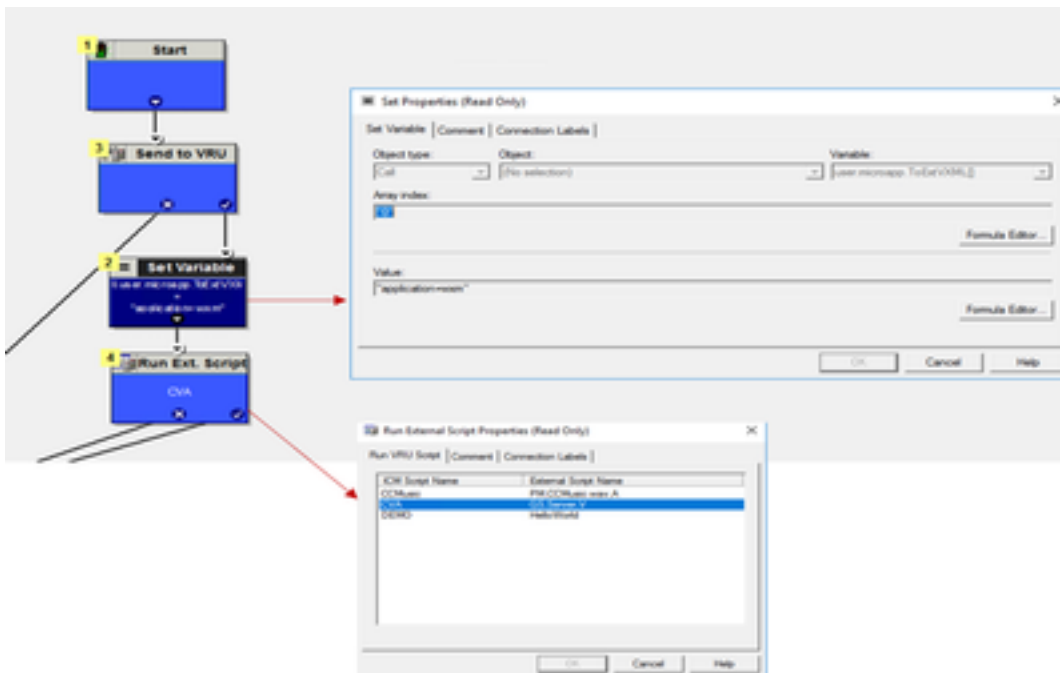
b. Maak een DN voor WxM PCS-script. DN kan een willekeurig nummer zijn en wordt in kaart gebracht aan het call type dat in de vorige stap is gemaakt.



c. Maak een WXM PCS-routingscript.

Dit script gebruikt de WxM applicatie die in de CVP VXML server draait. Dit wordt bereikt via `user.microapp.ToExtVXML` variabele waarde die is ingesteld als `"application=wxm"`.





Opmerking: Draai het externe knooppunt is ingesteld voor spraak, d.w.z. GS, Server, V.

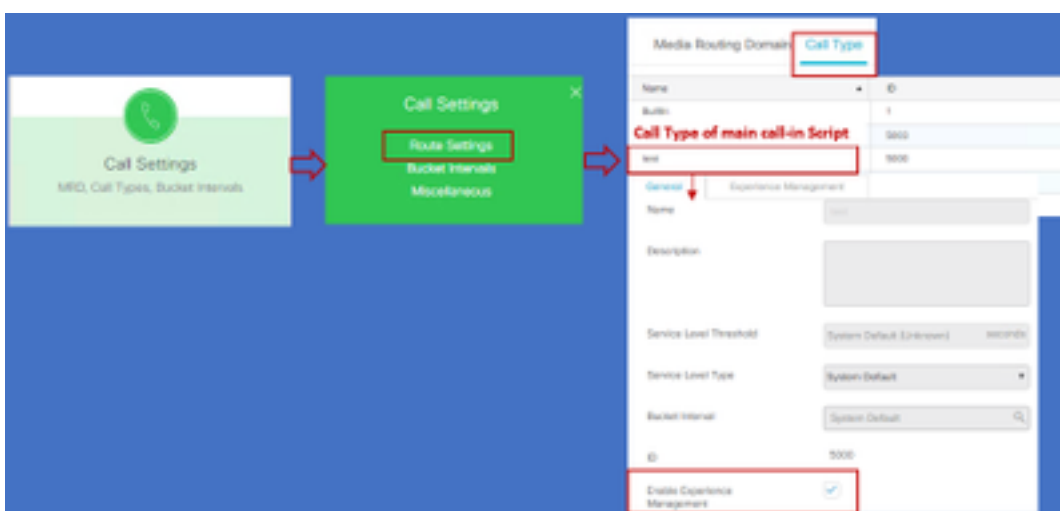
#### d. Aanbestedingstype en enquêteresamenstelling

WXM PCS biedt twee opties

- Inline enquête: Dit is een onmiddellijk opinieonderzoek waarbij na de aanroep de klant wordt omgeleid naar PCS-script waar feedback wordt gegeven.
- Geavanceerd onderzoek: In dit type enquête nadat de gespreksklant een link ontvangt die via een sms of e-mail kan worden gevolgd waarop de klant kan reageren op het gemak van de telefoon.

Afhankelijk van het bedrijfsvereiste kan een inline of uitgestelde enquête worden ingeschakeld op het aanroepstype dat aan het ICM hoofdsript is gekoppeld.

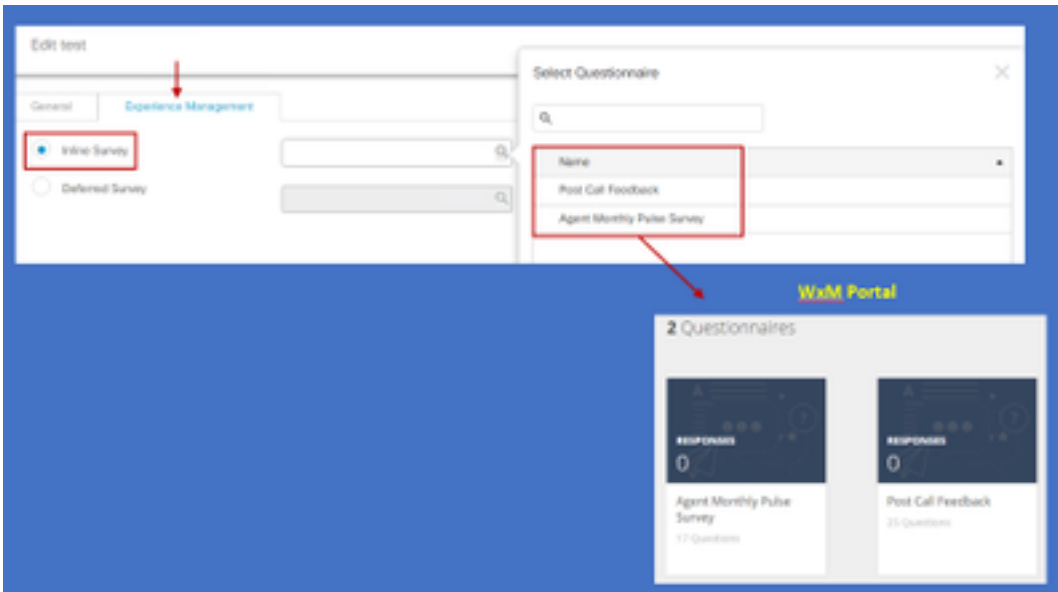
U kunt het Type en het Onderzoek van de Vraag in kaart brengen via de CCE beleidspagina. Navigeer naar **Call instellingen > Routeinstellingen > Call Type** pagina en selecteer het call type van het icm script waar de survey associatie nodig is en controleer het **Enable Experience Management** vakje.





Opmerking: Wanneer de gebruiker een call type pagina bereikt via CCEAdmin, stuurt AW een post verzoek `https://<cloudconnectFQDN >:8445/cherrypoint/status? details=` ware to cloud connect server om de integratiestatus van chropoint service te controleren. Als het resultaat status dat de service is, omhoog is dan **laat het beheer van de** ervaring in de UI worden weergegeven, anders is de optie niet zichtbaar.

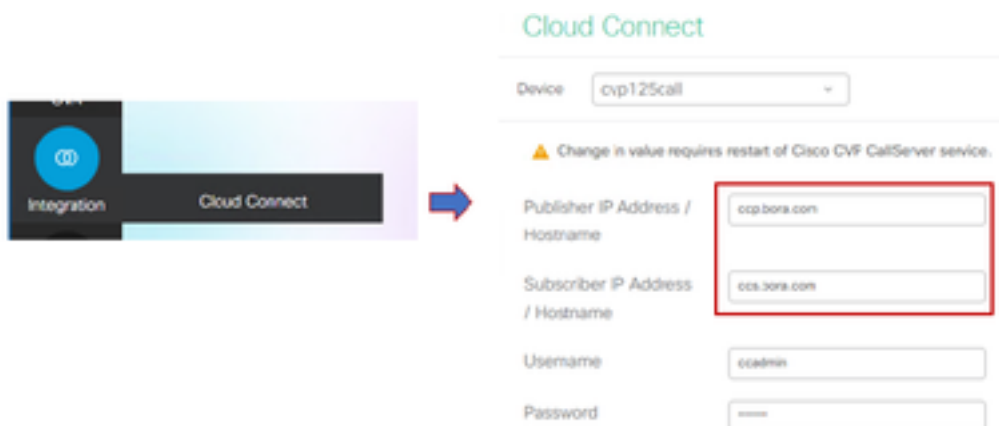
Selecteer in het tabblad **Experience Management** het inline of gedifferentieerde onderzoek met de gewenste vragenlijst die is ingesteld in het WXM-portaal. De vragenlijsten die in de pagina **Ondervragen selecteren** zijn ingevuld zijn de vragenlijsten die in het WXM-portaal zijn ingesteld. Ze worden gesynchroniseerd via de cloud verbinding.



## Configuratie van CVP

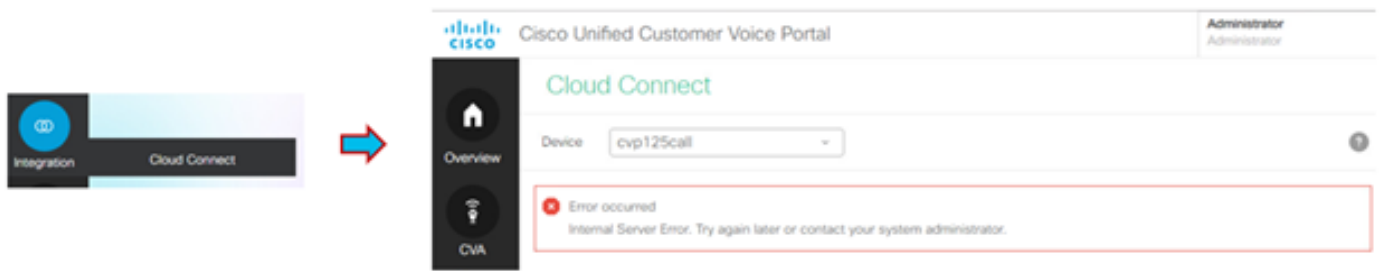
### 1. CloudConnect in NOAMP

Voor de component van CVP VXML Server om met cloud te communiceren is eerste stap het toevoegen van een cloud verbinden server aan het CVP New Operations Manager (NOAMP) portal. U kunt op de NOAMP-pagina in het integratiegedeelte op cloud Connect toevoegen door de optie CVP Call Server uit de vervolgkeuzelijst te selecteren en de informatie van de cloud aan te sluiten op server toe te voegen.



**Opmerking:** Als beste praktijk moet FQDN-naam (Full Qualified Domain Name) van de cloud connect servers worden gebruikt.

U ziet "Interne serverfout" op de pagina en dit is het gevolg van een gebrek aan veilige communicatie tussen OAMP- en CVP-gespreksservers.



Om ervoor te zorgen dat er goede certificaten worden uitgewisseld tussen de CVP Server en OAMP servers. Zie dit artikel voor meer informatie over de uitwisseling van certificaten in een zelf ondertekende omgeving voor CCE-oplossing: [UCCE zelfgetekende certificaatuitwisseling](#).

Raadpleeg voor CA-handtekeningen dit artikel: [CCE CA-ondertekend certificaat](#).

OAMP server duwt de cloud verbinden serverdetails aan alle CVP Call servers en de informatie wordt toegevoegd in het sip.Properties-bestand zoals in de afbeelding weergegeven.

```
#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
```

**Opmerking:** in sommige scenario's wordt alle inhoud mogelijk niet naar sip.Properties-bestand geduwd, moeten de vereiste velden handmatig worden toegevoegd aan het bestand en gevolgd door een herstart van de server.

## 2. Bestanden van CVP-eigenschappen bijwerken

a. eigenschappen van ivr . : Opent het bestand ivr.Properties en voegt deze items toe

```
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 : In VXML.Properties file voeg de vermelding "VXML.usagefactor = 1.0" toe

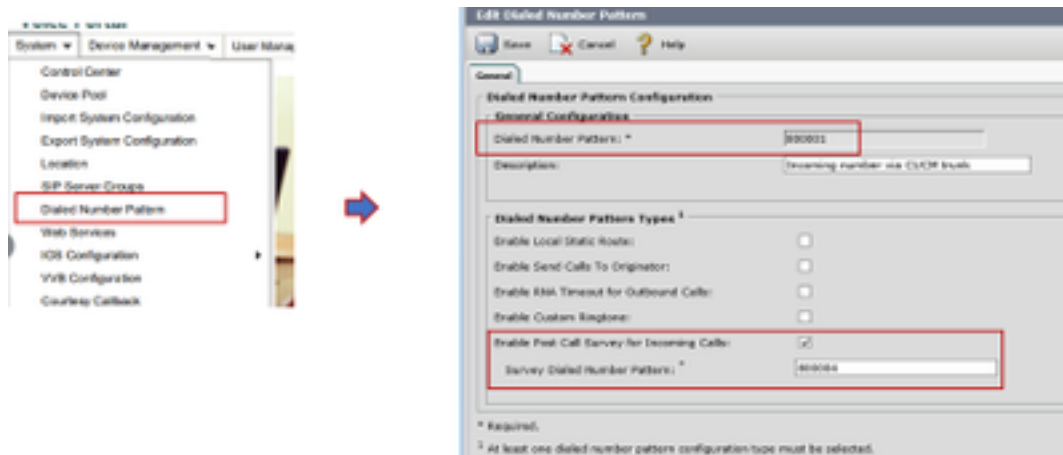
```
VXML.usagefactor = 1.0
```

c. Start de CVP Call Server opnieuw.

## 3. Definieer het PCS-nummer (DN) in de CVP-OAMP

Wanneer de agent de oproep met klant CVP voltooit stuurt een nieuw aanroep verzoek om het WxM PCS script in ICM aan te halen. Dit wordt bereikt wanneer u het belangrijkste call-in script DN associeert met het WxM PCS script gedraaid nummerpatroon in OAMP.

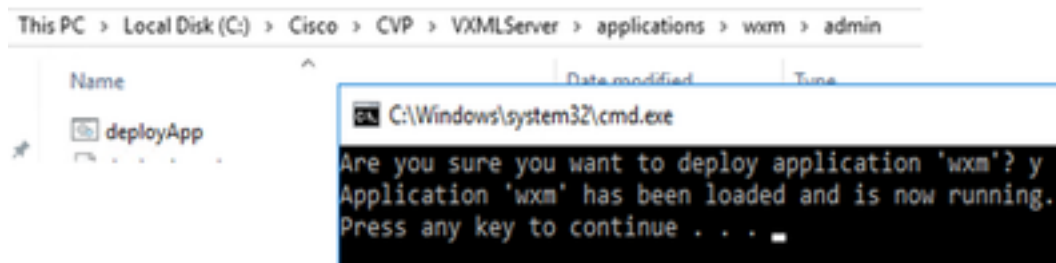
Om in OAMP te associëren - systeem - de gedialiseerde pagina van het nummerpatroon maakt een nieuw **gedraaid nummerpatroonconfiguratie** waar het DNS Patronenveld met het hoofdaanroep-in script wordt bevolkt en DNA-patroon voor **Enable Post Call Survey voor inkomende oproepen** wordt toegewezen aan het WXM PCS-script nummer.



#### 4. WXM-toepassing implementeren

Kopieer de standaard WxM-toepassing die in CVP GitHub is meegeleverd op VXML Server: [Standaard WXM-toepassing-CVP-gateway](#).

Toepassen. Klik op een batchbestand voor implementatie.



Opmerking: WxM-toepassing op Github is alleen van toepassing voor CVP versie 12.5(1), 12.6(1) en later vrijgegeven versies, indien deze toepassing is voorgeleden op dezelfde wijze als de toepassing in de hele wereld.

#### 5. Proxyinstelling

Voor inline survey CVP VXML Server interacties met WxM portal om de vragenlijst te downloaden en de verzamelde terugkoppelingsresultaten terug te sturen naar WxM. Voor deze interactie heeft CVP server toegang tot het internet nodig. Als de servers achter DMZ staan, kan er via deze stappen proxy worden ingeschakeld.

Op de CVP Server via regedit navigeer naar **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options**.

Deze parameters aan de registratiesleutel toevoegen:

-Dhttp.proxyHost=

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

## 6. certificaatuitwisseling

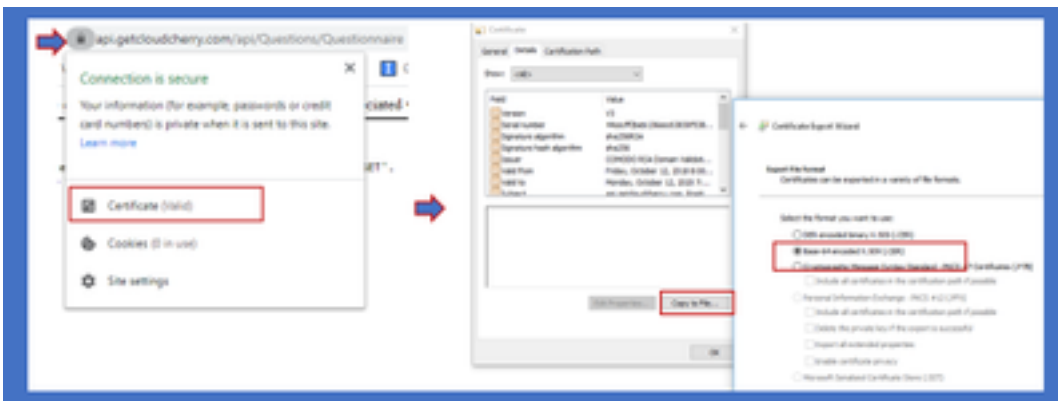
CVP VXML-server haalt het licentieteken van de cloud-verbindingsserver en bereikt het WxM-platform om de gewenste vragenlijst te downloaden. Om de informatie van de WxM CVP Server met succes te kunnen gebruiken en downloaden vereist WxM certificaat in zijn toetsenbord.

De voor de uitvoer en invoer van de certificaten vereiste stappen zijn:

### WX220M-platform certificaat exporteren

Stap 1. Op een werkstation opent u een browser en navigeer naar de URL:

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



Stap 2. Exporteren het certificaat en slaan het op als Base-64-gecodeerd X.509-bestand (1.CER).

### Importeer het certificaat in CVP .keystore

Stap 1. Kopieer het geëxporteerde WxM-certificaat naar de C:\Cisco\CVP\conf\security-map van de CVP-servers.

Stap 2. Importeer deze certificaten met de opdracht.

```
%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
```

Opmerking: Tijdens het importeren van CVP om een wachtwoord te vragen. Informatie kan worden verzameld uit het bestand security.Properties in de map '%CVP\_HOME%\conf'

Stap 3. Start de CVP-servers opnieuw.

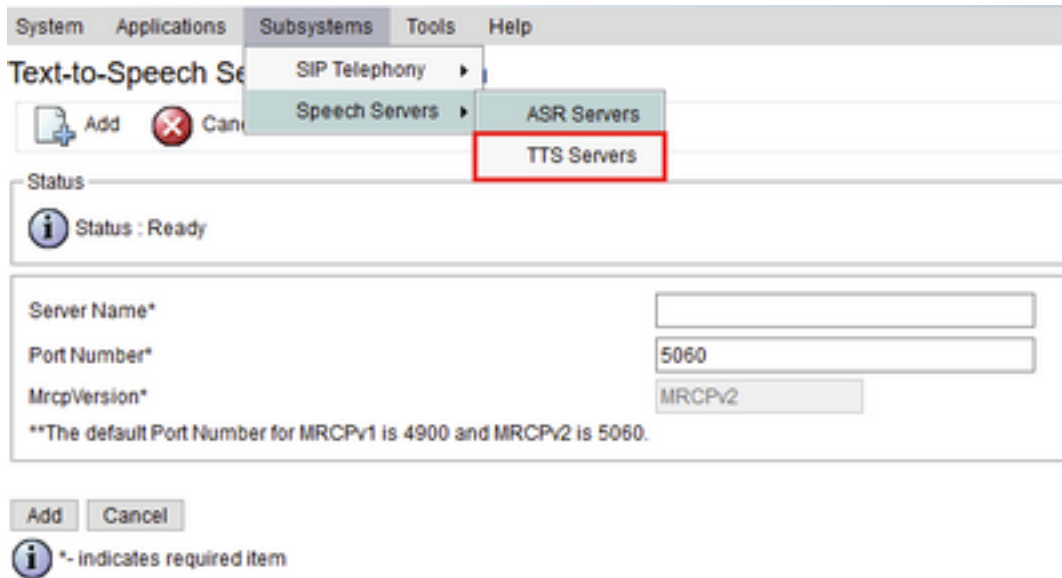
## 7. VVB Tekst to Speech (TTS)-instellingen

Met Experience Management kunt u de audiobestanden uploaden voor de vragenlijst van het post-call-onderzoek. Dit helpt VB om de vragen als spraak voor klanten terug te spelen. Indien wav-bestanden niet worden geüpload op VXML-server wordt alleen de tekstvorm van een vragenlijst gedownload vanaf WxM. Om deze tekst naar spraak te converteren, moet u VVB met een TTS-oplossing configureren.

Volg deze stappen

Stap 1. Navigeren in naar Cisco VB-beheer.

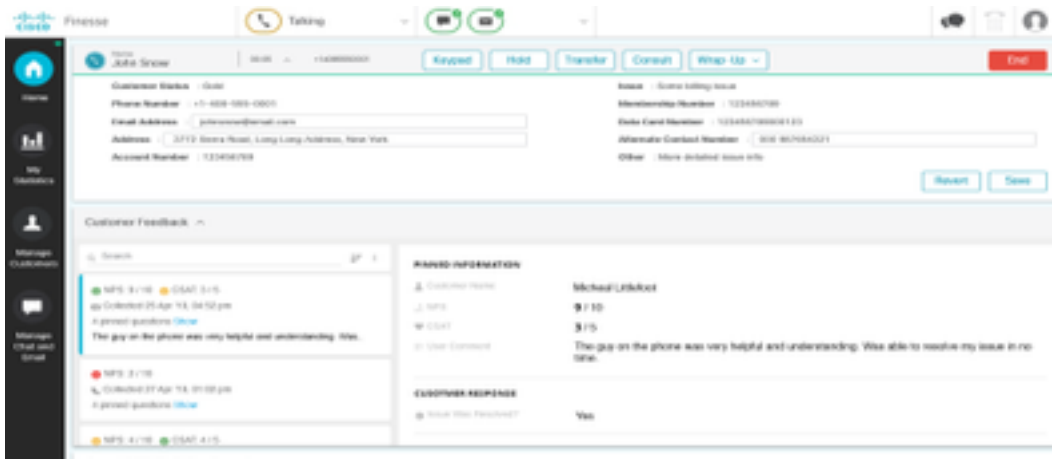
Stap 2. In subsystemen > TTS servers > Klik op Add New en voeg ip adres en poortnummer van de ASR\TTS server toe.



## Configuratie veraf

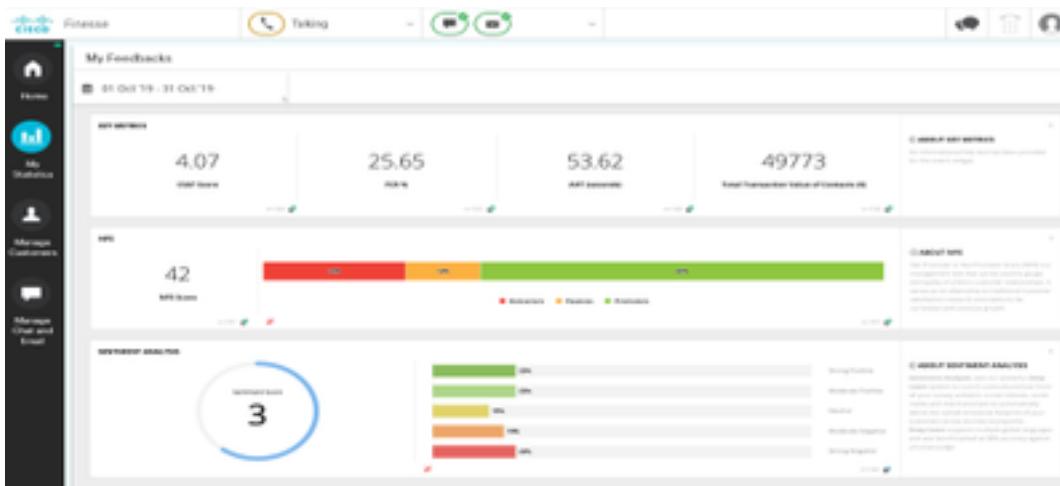
WxM biedt twee verschillende gadgets voor callcenter agents en supervisors.

a) **Gadget Customer Experience Journey (CEJ):** Toont alle eerdere enquêtereacties van een klant in een chronologische lijst aan agent wanneer zij een klantenvraag aanvaarden.

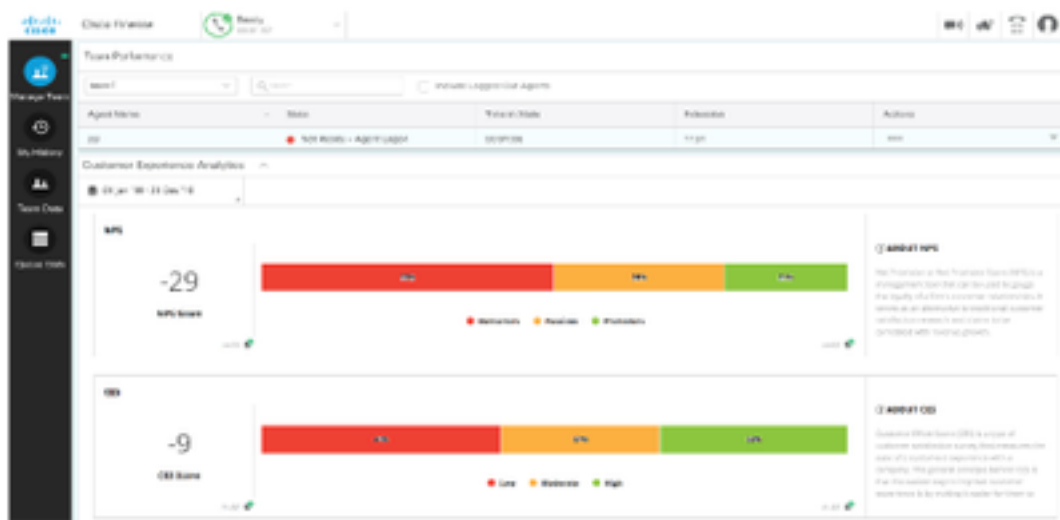


b) **Gadget Customer Experience Analytics (CEA):** CEA geeft de informatie weer, afhankelijk van het type resource logging in de finesse.

**Agent:** Toont het algemene pols van de agents via industriestandaard metriek zoals NPS, CSAT en CES.



**supervisor:** Toont de algemene hartslag van het Team\Agents door industriestandaard metriecken zoals NPS, CSAT en CES.



Om deze gadgets op finesse mogelijk te maken, zijn dit de noodzakelijke stappen.

### 1. certificaatuitwisseling

De gadgets werken direct met het WxM platform om de vereiste informatie te krijgen. Om de WXM in staat te stellen het verzoek van de gadget te aanvaarden, is een vergunningtoken vereist, die financiële servers van de cloud halen. Wegens SRC-nalevingscertificaat is uitwisseling tussen de finesse- en de cloud connect-servers vereist voor succesvolle communicatie. Volg voor een zelf getekende omgeving de stappen die in dit document zijn aangegeven.

### 2. Cloud Connect in Finse Admin

Finesse dient zich bewust te zijn van de cloud connect server en dit wordt bereikt als u wolkenverbinding met details toevoegt op pagina voor finesse beheer.



## Cloud Connect Server Settings

Username\*

Password\*

Publisher Address\*

Subscriber Address

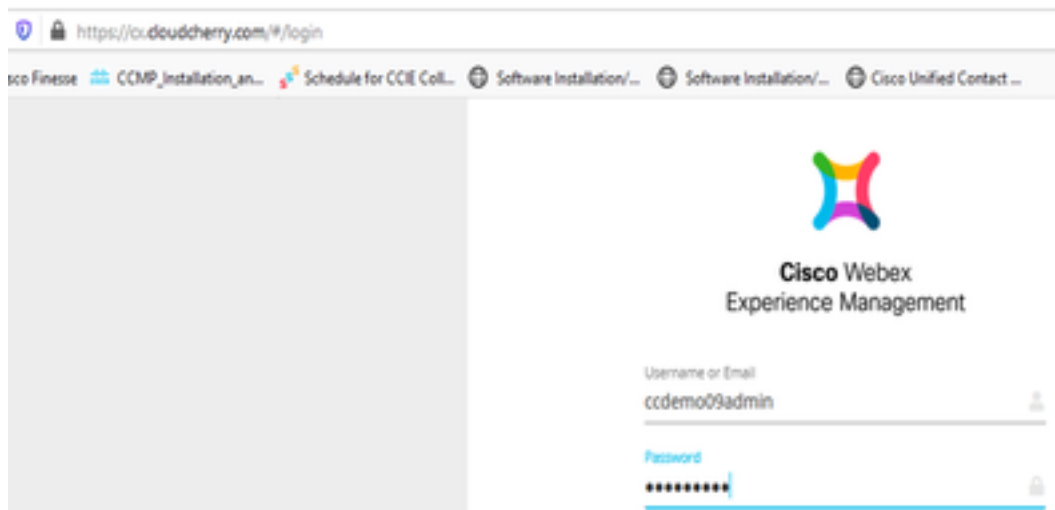
Save

Revert

### 3. Gadget Enablement

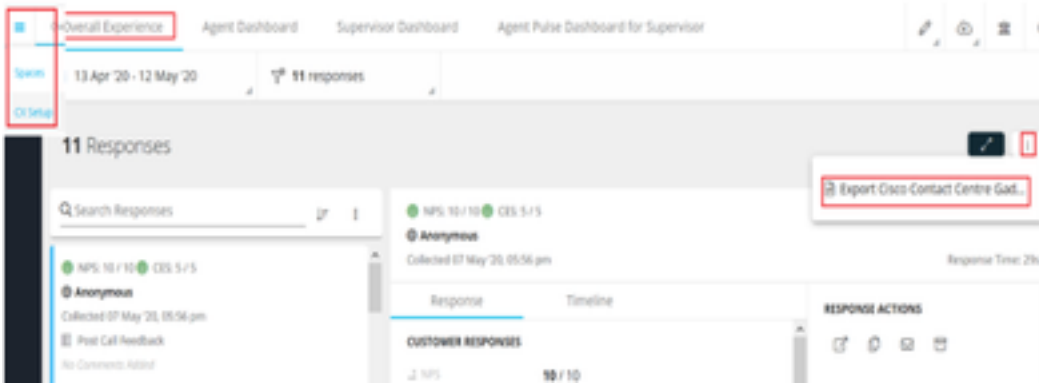
CEJ gadget: Om CEJ gadget op finesse in staat te stellen, exporteer de gadget code van WxM en kopieer deze naar de finesse admin desktop lay-out pagina voor agent & supervisor. De maatregelen om dit te bereiken zijn:

Stap 1. Meld u aan bij WxM met de beheeraccount.



Stap 2. Download de CEJ-applicatie van ruimtes - Algemene ervaring - voer Cisco Contact Center-reisgateway uit.





### Step 3. Begrepen.

#### 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

```

<code>/script/gadget/files/CSservice/CiscoOJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=567108203742117610410ea3-anujabadmin</code>
</pre>

```

### Step 4. Neem op de pagina met de bestandsindeling van het bureaublad finesse CFAdmin de URL onder het tabblad **home** van de lay-out van **Agent**.

```

<code><!-- The following gadget is for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team
If Times is returned successfully and all configurations are correct, then comment this gadget-->
<!-- The following gadget is for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team
</code>
</pre>

```

### Step 5. Op de pagina met de desktop lay-out van de fine CFAdmin neemt u dezelfde URL op onder het **thuis** van de **supervisor** lay-out.

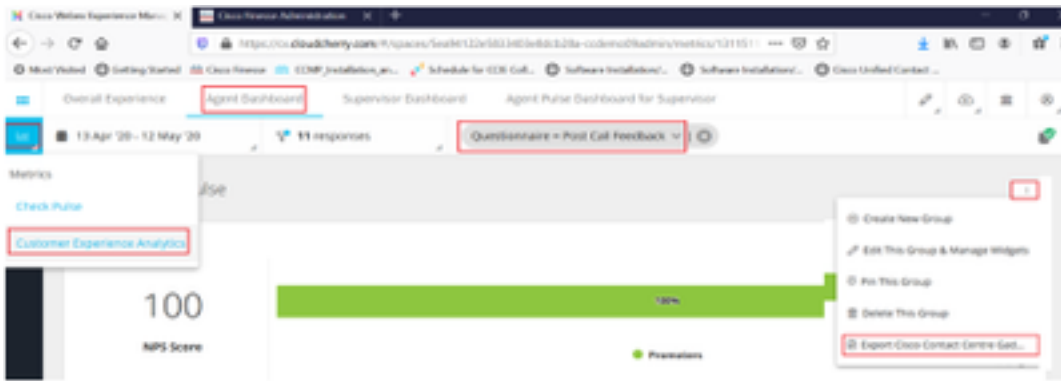
```

<code><!-- The following gadget is for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team
</code>
</pre>

```

Gadget CEA Agent: Soortgelijke stappen als het CEJ-gadget zijn nodig om deze toepassing voor tussenpersonen in finesse mogelijk te maken.

Step 1. Selecteer in het WXM Admin-portal in de ruimte de optie Agent Dashboard en kies in de navigatiebalk links de optie **Customer Experience Analytics**. Als het toetsenbord van het CEA wordt geladen, drukt u op de knop en selecteert u in het uitrolmenu de optie **Cisco Contact Center Gateway exporteren**.



Stap 2. Kopieert de URL en wijzig de URL: het filter *&filterTags=cc\_AgentID* toevoegen



```
<gadgets>
<gadget>
  /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-
  accountname&metricId=f0047211hxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
</gadget>
</gadgets>
```

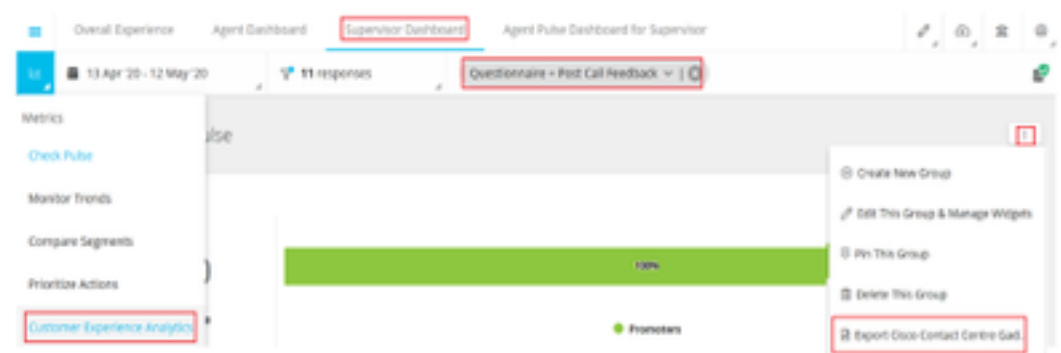
Add filter tag in Finesse desktop layout

Stap 3. Op de pagina met de bestandsindeling van de finesse CAdmin vindt u de URL onder het tabblad **MyStatistics** van **Agent** role.



Gadget voor CEA-supervisor: Soortgelijke stappen als CEJ gadget zijn nodig om deze applicatie voor supervisor in finesse mogelijk te maken.

Stap 1. Selecteer in het WXM-beheerportal in de ruimte de optie Supervisor Dashboard en kies in de linkernavigatiebalk voor de optie **Customer Experience Analytics**. Als het toetsenbord van het CEA wordt geladen, drukt u op: Selecteer in de knop en in het vervolgkeuzemenu de optie **Cisco Contact Center Gateway Exporteren**.



Stap 2. Kopieer de URL en wijzig de URL: filter **&filterTags=cc\_TeamID** aan het toevoegen.

### 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=5db19b2b374511761041de45-anujabadmin&metricid=4818101-84291011491262333044-anujabadmin
```

### Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552-
    accountname&metricid=4f3mih1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamID → Add filter tag in Finesse desktop layout
  </gadget>
</gadgets>
```

Stap 3. Op de pagina met de bestandsindeling van het bureaublad finesse CFAdmin vindt u de URL onder het tabblad **teamdata** van de rol van **supervisor**



## 4. URL's van witlijstservers

Om ervoor te zorgen dat API-verzoeken van befinesse aan WxM geauthentiseerd zijn, moeten URL's van de finesse server in de WxM-server worden gefloten.

In het WXM Admin-portal - bewerk het profiel onder het tabblad CORS ORIGIN onder andere de URL van de finse server met poort 8445.



Opmerking: De URL's kunnen FQDN zijn van een finesse server of een wilde kaart zoals [https://\\*.bora.com:8445](https://*.bora.com:8445)

## Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

## Problemen oplossen

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

## Gerelateerde informatie

- Raadpleeg voor informatie over uitgestelde WxM-enquête dit artikel: [Geïntegreerd Webex Experience Management \(WXM\) gedefinieerd onderzoek met UCCE-oplossing](#)
- Raadpleeg voor informatie over zelfgetekende uitwisseling van certificaten voor CCE-oplossingen dit artikel: [UCCE zelfgetekende certificaatuitwisseling](#)
- Raadpleeg dit artikel voor informatie over door CA ondertekende certificeringsimplementatie voor CCE-oplossingen: [CA-ondertekend certificaat op CCE](#)
- CVP GitHub WXM-toepassing: [Default WXM Application CVP GitHub](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

## Video's