ةبرجت ةرادإب صاخلا لجؤملا عالطتسالا WebEx (WXm) لح عم جمدملا UCCE

تايوتحملا

مدق ملا قمردق مل مریخ می اس ال ا تاب لط تمل تاب لط تمل مریخ می مل ا تان و کمل مریخ می ان می ل مریخ می ان می ال تان ای ب مری ا توف دت مری ا توف دت مری ا توف در ا تاب لی می ال مری ا توف می ا تاب لی می می مری ا توف می مری ا توف می ا تاب لی می می مری ا تا تا می می مری ما تا تا می می

ەمدقملا

لح نيب تانايبلا قفدت ليصفتلاب دنتسملا اذه فصي Cisco Contact Center Enterprise لحلا نيوكتل ةبولطملا تاوطخلا رفوي ،كلذ ىلإ ةفاضإلابو WxM يساسألا ماظنلاو (CCE) قولغملا ققلحلل لجؤم (SMS/Email) تاظحالم ماظن قيقحت لجأ نم مجمدو .ةيتوصلا تاملاكمل

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

:ةيلاتا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

- CCE ارادصإلا 12.5 Unified Contact Center Enterprise (UCCE) و Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP)، رادصإلا 12.5
- Cloud Connect، رادصإلاا 12.5
- (Cloud Cherry مساب اقباس فورعملا) WXm يساسألا ماظنلا •

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلاتلا جماربلا تارادصإ ىلإ دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا دنتست:

• UCCE 12.5(1) ES_7

- CVP 12.5(1) ES_6
- VVB، رادصإلا 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse، رادصإلا 12.5(1) ES_2
- WXm ةصنم •

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجألاا نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعملا ءاشنإ مت. تناك اذإ .(يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسُملا ةزهجألا عيمج تأدب رماً يأل لمتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ةرشابم كتكبش.

ةيڧلخلا

تاكرشلل رفوي يذلا Cisco نم يلاتلا ليجلا نم (CEM) ءالمعلا ةبرجت ةرادإ لح وه Cisco WXm تقولا يف ةيمقرلا لـاصتالا طاقن عيمج نم اهليلحتو ءالمعلا ةلحر تانايب جمد ىلع ةردقلا مدعبو هءانثأو لـاصتالا زكرم لعافت لبق - يلعفلا.

ةيتوصلا ةملاكملل تانايبلا قفدت

Customer Voice Portal (CVP). ل لماشلا تاملاكملا قفدت ىلع اذه تانايبلا قفدت دمتعي



- رماوأ ربع WxM باسح نييعت دعب Cherrpoint ةيواح ليغشتب Cloud Connect مداخ موقي .1 CLI تاقيبطت ةجمرب ةهجاو ءاعدتساب لقنتلا ةطقن ةيواح موقت CLI ىل اهلاسراو كلذ ىلإ امو API حيتافمو هنيوكت مت يذلا مدختسملا باسح مادختساب WxM .ةقداصملل
- ةيواح ىلإ ىرخأ ةرم 200 OK لسري مث حاجنب LoginToken بلط ةحص نم WxM قرقحتي .2 CloudCherry.
- .0 WxM ىلإ () API ءاعدتساو () Get Dispatch ءاعدتسإ ءاعدتساب Cherrypoint ةيواح موقت مث

- 4. ىلإ امو ةقبسملاا ةئبعتلا ةزيمو بلاوقلاو تانايبتسالاو لاسرالا دادعإ WXm عجرت ةلئسأ تناك اذإ ام ديدحتل الوأ تامولعملا هذه ليلحت متي Cherrypoint قيواح ىلإ كلذ راضحإ متي ذئنيح ،ةدوجوم تناك اذإ .ال مأ ةدوجوم (PII) ةيصخشلا ةيوهلا تامولعم ةعاس 12 ةدمل نايبتسالا ظفح متي .ةملاكملا تادادعإ ىلإ ادانتسا API ةئزجت ةيمزراوخ .مداخلا ةركاذ يف
- تناك اذإ امم ماظنلاا قرقحتي مث (Caller-> CVP <- ICM) لاصتالاا زكرم ىلإ ةملاكملا يتأت .5 اەنيكمت متي ،ةلاجلا ەذە يف .ةنكمم "(PCs) تاملاكملا دعب ام نايبتسا" ةزيم يصنلا ICM جمانرب يف user.microapp.isPostCallSurvey ريغتم مادختساب.
- ليجأت مت لباقملابو ةملاكم عونب طبترم (DN) ةدراولا ةملاكملل بولطملا مقرلا .6 مالتسال نيلصتملا ديكأت ىلإ جاتحي ICN نأ امب .(WXm (SMS/Email عالطتسإ لسري هنإف ،لصتملاب صاخلا فتاهلا/ينورتكلإلا ديربلا مقرو لجؤملا عالطتسالا ىرخأ ةرم **يصنلا جمانربلا ليغشت بلط** نم ءزجك ليغشتلل VXM قيبطت ليصافت يلإ
- مدختسملا ةبغر طقتليو هرشن مت يذلا VXML قيبطت ليغشتب VXML مداخ موقي .7 مقرو ،مدختسملا فرعم اضيأ VXML قيبطت طقتلي .لجؤملا عالطتسالا يقلت يف ربع ICM ىل يرخأ ةرم CVP VXML لسري .لومحملا فتاهلا/ينورتكلإلا ديربلا لاصتالا قفدت ةيلمع يف .**ExtVXML** تاريغتم نم ءزجك CVP ىلإ يتوصلا ضرعتسملا الو ،مدختسملا تالخدم عمج يف ةكراشملاب طقف VXML موقت ،لماكلاب هذه ديرفلا قرفلا وه اذه .حسملا ةلحرم ليجأت ةلاح يف MxW عم اقلطم طبترت/لعافتت .لجؤملا قفدتاو يلخادا قفدتلا ي
- 8. موقي كلذ دعب .ةملاكملل ليكو فده ددحيو POD.ID نم ءزجك (1 و FromExtVXML 0) مجوم موقي كلذ دعب .ةملاكملل ليكو فده ددحيو POD.ID نم ءزجك (1 و FromExtVXML 0) قعومجم فرعمو ليمعلا فرعم لثم) ةنرتقملا ةملاكملا قايس تامولعم لاسراب ICM لااصتالا قايس ليصافت دلإ ةفاضإلاب (لاسرالا فرعمو قيرفلا فرعمو تاراهملا لااصتالا قايس ليما كلذ ققحتيو .Connect قلاسر يف CVP دلإ درخأ ةرم درخألا لااصتالا قايسل ميكا مي دوقي .(ECC موقي .(ECC) عسوملا لااصتالا قايسل مي الماري
- 9. قلااسر نم ءزجك هيقلت مت يذلا لاسرالا فرعم .لاصتالا فاقيإب لصتملا ماق . لصتملا ىل SMS لئاسر/ينورتكلإلا ديربلا لاسرا بجي هنأ CVP تاملاكم مداخل لوقي ةملاكملا ءاهتنا دعب.
- مت يذلاا ديربلا رفوم/WxM SMS لسريو ()DispatchRequest ينورتكلإلاا ديربلا رفوم/WxM SMS لبقي .11 ەنإف ،**ةلوبقملا 202** ةلاسرلاا WXm لبقتسي نأ درجمب .WxM ىلإ ىرخأ ةرم ەلوبق SVP. ىلإ عجري

اقفو SMS/Email Provider جذومنلا يف عالطتسالا تامولعم SMS/Email Provider لسري .12 وه امك ةريصقلا لئاسرلا/ينورتكلإلا ديربلا يعدتسملا ىقلتي .لاسرإلا بلطل ةروصلا يف حضوم.

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

The Memory Tell 0 Q Selen what you want to do Reywer () □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □		3:31	Statut 20% 🕯
Splast Partial and the splast and the spl	<	CP-MGBSMS	Delete
DeficiShare <doubles codobery.com="" juitenal@coper=""> To Nonciol Solaten Remain</doubles>		Thursd	day, 28 May 2020
This is a bet reasing for easi http://www.megic.org/science/s	6	This a test message for sr http://nps.bz/WXMXCHAN n=0	ms NNELDEMO-6237388c=18

ءلمل START قوف رقنلاو SMS لئاسر/ينورتكلإلا ديربلا يف طابترالا مادختسإ كنكمي عدوتسم ىلإ اهلاسرا متي ،اهلاسراو ةلئسألا ةفاك ىلع ةباجإلا درجمب .عالطتسالا ةلئسأ WxM.

(c) → C* @ 0	··· 🗵 🛱	👱 IA C
20 Geor Finance of Schedule for COE Coll.		
Malcomo		
weicome		
Welcome to Cumulus		
ENGLISH	· STA	RT

نيوكتلا

Cloud Connect ىلع WXM ةمدخ ريڧوت



ىمست ةديدج ةيواح ةمدخ مادختسإ لالخ نم WxM يساسألا ماظنلا عم Cloud Connect لعافتي Cloud يتدقع الك يف طشنلا - طشنلا ةلاحلا عضو يف ةمدخلا هذه لمعت CherryPoint. Connect يساسألا ماظنلا ىلإ لوصولا نم اهنكمتو WxM.

ليغشت ىلإ اذه يدؤي .WxM صيخرت ءارش مزلي ،WxM ةباوب عم يباحسلا لاصتالا جمدل هذه لاسرا متي ،حاجنب ةسسؤم ءاشنإ دعب .WXM طيشنت قيرف ةطساوب قاحلإلا ةيلمع لجسملا ينورتكلإلا ديربلا ناونع ىلإ تايساسألا.

- تاقيبطتالا ةجمرب ةهجاو حاتفمو بتكملا حطس مدختسم •
- (API) تاقيبطتالا ةجمرب ةهجاو حاتفمو ماظنالا مدختسم •
- توصلل يصخشلا فيرعتلا مقر ةئداب •
- بيولل URL ناونع ةئداب •
- رشنلا فرعم •
- ليكولا ليصافت •

ليغشتب مق ،يساسألاا يباحسلا لاصتالا مداخ ىلع هالعاً ةدراولا تامولعملا يقلت درجمب لاصتا لماكتو نيوكتلا ليصافت ثيدحتل set cloudConnect cherrypoint config رمألا ب قباحسلا



:نيأ

- . CCE لح ماظن فرعم وأ يمهو مقر يأ وه مقرلا اذه نوكي نأ نكمي :رشنلا فرعم •
- نمآ وأ (8080 وأ 80 ذفنملا) نمآ ريغ مدختسملا ليكولا نأ نم دكأت :ليكولا ليصافت موعدم ريغ ةقداصملاب دوزملا ليكولا. (443 ذفنملا).

رماوأ مادختساب Cherrypoint نمازت ةئيەت ةداعإب مق ،حاجنب نيوكتلا ليصافت ثيدحت دعب ءدب و فاقيإ.

- uTils CloudConnect stop cherrypoint
- uTils CloudConnect start 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:
```

.يلاوتلا ىلع رماوألا ەذە ليغشت كنكمي ،WXM ب لاصتالاو نيوكتلا نم ققحتلل



• رابتخإ لااصتا Utils CloudConnect cherrypoint

```
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:
```

.400 زمرلا يف أطخ رەظي ،تنرتنإلاب لاصتالا يف ةلكشم دوجو ةلاح يف :**قظحالم**

```
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:
```

ال ب طبترملا نيوكتلا ICM:

نوزخملا تانايب ةدعاق يف يباحسلا لاصتالا 1.

لمع ةطحم درج تانايب ةدعاق ىلإ يباحسلا لاصتالا مداخ ةفاضإ يف ىلوألا ةوطخلا لثمتت قرادا ةحفص يف ،مداخلا نيمضتل .(AW) قرادالا يباحسلا لاصتالا مداخ ليصافت فضأ ،قيساسألا

Unified Contact Center Enterpris	se Management			
Overview	Add Mach	ine		
Overview Infrastructure Settings ×	Hostnam	Type Hostname/IP Address* Cloud Connect Administration Username* Password*		er • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
Infrastructure Deployment Settings Organization	Ca Cloud Co MRD, Call Ty Userna Passw			
Host Name		 Hostna 	ame/IP Address	Туре
cloudconnecta125.grey.com		10.106	6.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.grey.com		10.106	5.80.150	Cloud Connect Subscriber
cuic125.grey.com		10.106	5.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
cuicld125.grey.com		10.106	5.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ةحفصلا يف "يلخادلا مداخلا أطخ" ةدەاشم كنكمي :**قظحالم** ةباحسلا لاصتا مداوخو AW نيب نمآ.

Error occurred

Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.

ليصافتلاا نم ديزمل .مداوخلاا نيب ةبسانملا تاداەشلا لدابت نم دكأت ،ةلكشملا ەذە لحل ةلاقملا ەذە ىلإ عوجرلا ىجري ،CCE لحل ايتاذ ةعقوملا ةئيبلا يف تاداەشلا لدابت لوح: ىجري ،ملوەكتسا ةيقافتإ عيقوت ىلع عالطالل <u>UCCE نم ايتاذ عقوملا تاداەشلا لدابت</u> <u>ملوەكتسا قيقافتا يولوەكتسا تىقافتا ىلع قعقوملا قداەشلا</u> :ةداملا ەذە ىلإ عوجرلا

يجولوكيإلا ماظنلا تاريغتم - 2

ICM لح يف هذه ECC تاريغتم نيكمت نم دكأت

- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.cxSurveyInfo
- POD.ID

Attributes	Attributes	Attributes
Name * user.microapp.isPostCallSurvey	Name * user.CxSurveyInfo	Name * POD.ID
Maximum length *	Maximum length * 80	Maximum length * 120
Array	Атау	Array
Maximum array size	Maximum array size	Maximum anay size
Enabled 🗹	Enabled 🗹	Enabled 🗹
Persistent	Persistent	Persistent
Cisco provided	Cisco provided	Cisco provided 🔄
Description	Description	Description Unique identifier for use with propagate call or task contex

لكشب POD.ID تاريغتملاو user.CxSurveyInfo ريغتملا نييعت متي مل اذإ :**قظحالم** لاصتالا مداخل تاقيبطت ةجمرب ةهجاو بلط ءاشنإ يف CVP مداخ لشفي ،حيحص يباحسلا.

عالطتسالا نارتقاو ةملاكملا عون ICM ع

ملتسي ،ليمعلاا ةملاكم ءاهتنا دعب ،عالطتسالا نم عونلا اذه يف :لجؤملا عالطتسالا يذلاو ،ينورتكلإلا ديربلا وأ ةريصقلا ةيصنلا لئاسرلا ربع امإ عالطتسالا طابترإ ليمعلا .قلوهسب هل ةباجتسالا ليمعلل نكمي

طبترملا لاصتالا عون ىلع لجؤملا عالطتسالا نيكمت نكمي ،لامعألا تابلطتمل اقفو ال يسيئرلا يصنلا جمانربلاب ICM.

تادادعا على القاتينا. CCE قرادا قحفص لللخ نم عالطتسالاو قملاكملا عون نييعت كنكمي ل يصنلا جمانربلا نم لاصتالا عون ددحو **قملاكملا عون** قحفص **< راسملا تادادعا < قملاكملا** ICM ق**برجتلا قرادا نيكمت** عبرملا ددحو ،عالطتسالا نارتقا علا قجاح كانه نوكت ثيح

		Media Routing Domain	Call Type]		
		Name	•	ID .		
	Call Settings	Builtin		1		
	Route Settings	 Call Type of main call-in	Script	5003		
Call Settings	Bucket Intervals	test		5000		
MRD, Call Types, Bucket Intervals	Miscellaneous	General Experience Mana	gement			
		Namo				
		Description				
		Service Level Threshold	System D	efault (Unknown)	seconds	
		Service Level Type	System D	efault	۲	
		Bucket Interval	System 0	Default	٩	
		ID	5000			
		Enable Experience Management				

AW لسري ،CCEAdmin ربع قملاكملا عون قحفص ىلإ مدختسملا لصي امدنع :**قظحالم** مداخ ىلإ https://<cloudConnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true رشن بلط ىلإ ريشت قجيتنلا تناك اذإ .Cherrypoint قمدخ لماكت قلاح نم ققحتلل قباحسلا لاصتا نإف الإو ،مدختسملا قمجاو يف **قبرجتلا قرادا نيكمت** ضرع متي ،ليغشتلا ديق قمدخلا نأ .يېزم ريغ رايخلا

بوغرملا نايبتسالا مادختساب لصفملا عالطتسالا ددح ،**قبرجتلا قرادا ب**يوبتلا قمالع يف ديدحت قحفص يف اهؤلم مت يتلا تانايبتسالا WxM قباوب يف هنيوكت مت يذلا لااصتالا ربع اهتنمازم متت WxM لخدم يف اهنيوكت مت يتلا تانايبتسالا يه **نايبتسالا** يباحسلا

Edit test							
General Experience Management	Select Dispatch			×			
Inline Survey Deferred Survey	Name Demo Email Demo Email and SMS Demo SMS			•			
WxM.Portal		м	/xM Portal				
III CX Setup		Dispatch Setup					
B Dispatch Setup		Configure to send out invite	is using the message temp	plates, based on the rules s	etup in delivery policy and	token templates.	
Invitations & Tokens et invites usin	the message ter	Q. Filter					_
Invitations	ky	Dispatch Name	Questionnaire	Delivery Policy Used	Token Template Used	Channels	Status
Invitations Classic Message T	mplate	Demo Email and SMS	Post Call Feedback	Demo Email and SMS	Demo Token	EmaiLSMS	⊖ Active
Invitations Classic (SIM) Token Ten	plate	Demo Email	Post Call Feedback	Demo Email	Demo Token	Email	⊖ Active
Tokens & Other Settings Dispatch S	tup	Demo SMS	Post Call Feedback	Demo SMS	Demo Token	SMS	Active

4. يصنلا جمانربلا نيوكت يف ةيسيئرلا ةملاكملا

اذهل .user.microapp.isPostCallSurvey ريغتم نييعت نم دكأت يسيئرلا يصنلا جمانربلا يف نييعتب مق ،WxM post ب صاخلا تاملاكملا عالطتسال ةجاح كانه ناك اذإ ،يصنلا جمانربلا ىلإ يتأت يتلا تاملاكملل WxM رتويبمك ةزهجأ ليطعتب "N" ةمالع موقت ،"Y" ىلإ ريغتملا ديسيئرلا يصنلا جمانربلا اذه



```
POD.ID Value set to -->
```

concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0],";",Call.user.microapp.FromExtVXML[1])

يف user.microapp.isPostCallSurvey ةعومجم ريغتم ةدقع نيوكت متي مل اذإ :**قظحالم** دعب ام نايبتسا ءاعدتسإ ىلإ ريشي CVP نإف ،يضارتفا لكشب يصنلا جمانربلا ،ةيديلقتلا رتويبمكلا ةزهجأ ةزيم عم طقف لمعي عالطتسالا نكلو ءاعدتسالا سفي WxM.

CVP طبترملا نيوكتلا

NOAMP يف NOAMP

ةفاضإ يف ىلوألاا ةوطخلاا لـثمتت ،ةباحسلا لـاصتا عم CVP VXML Server نوكم لـصتي يكل يف ،ةفاضإلى .CVP ل (NOAMP) قديدجلا تايلمعلا ريدم لخدم ىلا قباحسلا لـاصتا مداخ نم CVP Call Server ددح ،ةباحسلا لـاصتا ىلع رقنا لـماكتلا مسق يف NOAMP قحفص قمئاق الماكتل مى قال العامي العامي العامي الماكتلا ماك قال المكافي الماك الم

Cloud Connect
Device eftcvpa.grey.com ~
▲ Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.
Publisher IP Address / cloudconnecta125.grey.com Hostname
Subscriber IP Address cloudconnectb125.grey.com / Hostname
Username administrator
Password

مداوخل (FQDN) لماكلاب لەؤملا لاجملا مسا مادختسإ بجي ،ةسرامم لـضفأك :**ةظحالـم** .ةباحسلا لـاصتا

نيب نمآ لاصتا دوجو مدع ببسب كلذو ةحفصلا يف "يلخاد مداخ أطخ" ةدهاشم كنكمي OAMP نيب نمآ لاصتا دوجو مدع ببسب مداوخو تاءاعدتسإ مداوخو

			altalta cisco	Cisco Unified Customer Voice Portal	administrator Administrator
Integration	Cloud Connect	₽		Cloud Connect	
			Overview	Device efforpaigrey.com +	Θ
		См См	Error occurred Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.		

ديزمل .OAMP مداوخو CVP مداخ نيب ةبسانملا تاداهشلا لدابت نم دكأت ،ةلكشملا هذه لحل ىل عوجرلا ىجري ،CCE لحل ايتاذ ةعقوملا ةئيبلا يف تاداهشلا لدابت لوح ليصافتلا نم ةيقافتا عيقوت ىلع عالطالل <u>UCCE نم ايتاذ عقوملا تاداهشلا لدابت</u> :ةلاقملا هذه <u>ملوهكتسا قيقافتا علع قعقوملا قداهشلا</u> :قداملا هذه ىلإ عوجرلا ىجري ،ملوهكتسا

مداخ موقي OAMP ل لاصتال مداوخ عيمج ىل يباحسلا لاصتال مداخ ليصافت عفدب OAMP مداخ موقي CVP ل لاصتال مداوخ عيمج ي

#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnectal25.grey.com #Cloud connect subscriber Address SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectbl25.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password = 203z18gCsJ*M2/ZWs/

#Cloud connect username

SIP.CloudConnect.username = administrator #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

CloudConnect دقع عفدب ماظنلاا موقي ،NOAMP يف CloudConnect ةفاضإ دنع :**قظحالم** لوقحلا ةفاكَ ةَفاضإ بجي ،sip.properties فلم يلإ رورملا تاملكو مدختسما امساو ادوجوم نكي مل اذإ فلملا ىلإ ايودي هالعاً ةشاشلا ةطقل يف ةدوجوملا.

مداخ ليغشت ةداعإب مق CVP Call.

. مدختسملا تالخدم عمجل Call Studio قيبطت ءاشنا 2.



External VXML 0 set to --> cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_languag e=en-us

External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}

```
مايقلا نكمي .ايودي يجراخلا VXML 0 ريغتم نييعت متي ،هالعأ لـاثملا يف :ةظحالم
ديربلا مقر يف هؤاعدتسا مت ام ىلع روثعلل قرط ةدعب ةيقيقح رشن ةيلمعب
ىلٍا امو تانايبلا ةدعاق يف ثحبلا تايلمع ربع ليمعلاب صاخلا فتاهلا/ينورتكلإلا
.كلذ
```

قيبطتلا رشن .3

قعفد فلم قوف رقنا .قيبطتال رشن BeploymentApp.

. :									
		Name	Date modified Type Size						
		💿 deployApp	C:\Windows\System32\cmd.exe						
	7	deployApp.sh							
	*	releaseApp	Are you sure you want to deploy application "SurveyDetails ? y Application 'SurveyDetails' has been loaded and is now running						
;	*	releaseApp.sh	Press any key to continue						

Finesse ب طبترملا نىوكتلا

نيفرشملاو لاصتالا زكارم تالاكول نيفلتخم نيزاهج WXm رفوت.

(أ) عيمج ضرعت **:Customer Experience Journey (أ) قەرعملا) Customer Experience ميكذلا ةادألا (** قملاكم ەلوبق دنع ليكو ىلإ ةينمز ةمئاق يف ليمع نم ةقباسلا ءاصقتسالا تاباجتسا ليمعل

altalta cisco	Finesse Talking	~ P°	~ •) -
Home Home My Statistics	Name 00.05 +1408555001 Customer Status : Gold Phone Number : +1-408-555-0001 Email Address : [] Johnsnow@email.com Address : [] Johnsnow@email.com	Keypad Hold	Transfor Consult Wrap-Up End Issue : Some billing issue Membership Number : 123456789 Data Card Number : 123456789 Data Card Number : 123456789 Data Card Number : 123456789 Other : 123456789 Other : More detailed issue info Contact Number : 000 907654321 Other : More detailed issue info Revort Save)
Manage Customers	Customer Feedback A	PINNED INFORMATION		
Manage Chat and Email	NPS: 9 / 10 CSAT: 3 / 5 Sofected 25 Apr '19, 04.52 pm 4 prined questions Show The guy on the phone was very helpful and understanding. Was	L Customer Name L NPS ♥ CSAT (): User Comment	Micheal Littlefoot 9 / 10 3 / 5 The guy on the phone was very helpful and understanding. Was able to resolve my issue in no time.	
	NP3: 2/10 Collected 27 Apr '10, 01:02 pm 4 pinned questions Show NP5: 4/10 OCSAT: 4/5	CUSOTMER RESPONSE	Yes	
				_

دراوملا عونل اقفو تامولعملا CEA ضرعت **:(CEA) ءالمعلا تاربخ ليلحتل ةيكذلا ةادألا (ب)** قود يلع لوصحلل اهيلاٍ لوخدلا ليجست مت يتلا.

ةعانصلا ريياعم عم ةقڧاوتم تاسايق لالخ نم رصانعلل يلامجإلا ضبنلا ضرعي **:ليكولا** و CES. و NPS و NPS و NPS

altalta cisco	Finesse	Talking ~ 🔎 🗭	°		·
	My Feedbacks				
Home	10 01 Oct '19 - 31 Oct '19				
	KEY METRICS				ABOUT KEY METRICS
My Statistics	4.07	25.65	53.62	49773	No informational help lead has been provided for this metric widget;
	CSAT Score	FCR %	AHT (seconds)	Total Transaction Value of Contacts (8)	
Manage	NPS				
Customers	42	80 IA			ABOUT NPS Not Promoter or Net Promoter Score (NPS) is a management test that can be used to gauge the loads of a fermi custment output to gauge
	NPS Score		Detractors Passives Promotors		serves as an alternative to traditional customer satisfaction research and claims to be correlated with revenue growth.
Manage Chat and Email				171 🖉	
Citate	Sentiment ANALYSIS		20% 20%	Strang Positive Moderate Positive Neurol	2 C ABOUT SENTIMENT ANALYSIS Series Analysis uses or powerful break anyou reveal and the series of the series and and that to prevent series and anyour dense the series in executed to be accessed anyour dense the series in executed to be accessed anyour series and the top anyours is accessed anyour series and the top anyours is a series and anyour series and the top anyours is a series and anyour series anyour series anyour series anyours of the series and the series of the series of the series of the series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour series anyour serie
			m In	Muterate Regalise Strong Regalise 20142 💕	contensors across journey touchquints, Deep Laam supports multiple global longuages and was benchmarked at 30% accuracy against a human judge.

سيياقم سيياقم سيياقم لالخ نم ءالمعلا/قيرفلل يلامجالا ضبنلا ضرعي **:فرشملا** و CSAT و NPS لثم ةعانصلا سيياقم CES.

dhaha cisco	Cisco Finesse	Ready ~ ~				(III)) <u>(</u> 65°	₽ 0 °	
~ *	Team Performance							
Manage Team	team! ~	Q Same	nclude Lepped Out Agents					
9	Agent Name	~ State	Time in State	Extension	Actions	Actions		
My History	jeji	Not Heady - Agent Logon	00:01:06	1131			Ψ	
	Customor Experience Analytics	s ^						
Team Data	19 01 Jan '19 - 31 Dec '19							
	NPS				() ABOUT	NPS		
Queue Data	-29	876 8	20	N 21%	Net Promos menagemen	er or Net Promoter Score, tool that can be used in	o (NHS) is a lo gouge	
	NPS Score		🗣 Detrectors 😑 Paulives 🍵 Promoter		serves as an serves as an set s/section	The loyetty of a time's customer even consequent serves as an alternative to traditional customer set (Mettion research and Claims to be portrained adds compute mounts.		
		é			onda 😰	na i cu manaza generana		
	CES				() about	œ		
	-9		276	228	Customer B	Mort Score (CES) is a type refection survey that m	e of	
	CES Score		🖷 Low 🗢 Moderate 🖷 High		ease of a ca compeny. Th that the east monthly and	stamors aspariance with te general principle beh last way to improve cuit to by mobiles it easier fey	ha Ind CES Is Simer	
	h:22	é			n:22 📽	and the second of particular second		

ةبولطملا تاوطخلا يه هذه ،مزحلا يلع ةيكذلا تاودألا هذه نيكمتل.

تاداەشلا لدابت .1

يكل .ةبولطملا تامولعملا ىلع لوصحلل ةرشابم WxM قصنم عم ةيكذلا تاودألا لعافتت متي يذلا ددحملا مداخلل ليوختلل زيمم زمر دوجو مزلي ،ةيكذلا ةادألا نم بلطلا WxM لبقي Cloud و Finesse مداوخ نيب SRC عم قفاوتلا تاداهش لدابتل ارظن .ةباحسلا لاصتا نم مبلج تاوطخلا عابتا ىجري ،ايتاذ ةعقوملا ةئيبلل ةبسنلاب .حجان لاصتا ءارجإ مزلي ،Connect دنتسملا اذه يف قروكذملا

Finesse Admin يف 2. Cloud Connect

ةفاضإ دنع كلذ قيقحت متيو ،Cloud Connect مداخب ةيارد ىلع Finesse نوكت نأ بجي قرادإ ةحفص ىلإ يباحسلا لاصتالا ليصافت

Cisco Finesse Administration

Cloud Connect Server Settings					
Username*	administrator				
Password*					
Publisher Address*	cloudconnecta125.grey				
Subscriber Address	cloudconnectb125.grey				
Save Rever	t				

ةيكذلا ةادألا نيكمت .3

ة ادألاا زمر ريدصتب مق ،جارخإلاا ةبلع ىلع CEJ ةيكذلاا ةادألاا نيكمتل :CEJ قيكذلاا ةادألاا ليكولل Finesse قرادإب ةصاخلا بتكملا حطس طيطخت ةحفص ىلإ مخاسناو WxM نم ةيكذلا كلذ قيقحتل ةمزاللاا تاوطخلاا يلي اميفو .فرشملاو:

لوؤسملا باسح مادختساب WxM ىلإ لوخدلا ليجستب مق 1. ةوطخلا.

https://cx.cloudcherry.com/#/login sco Finesse ## CCMP_Installation_an 5 Schedule for CCIE Coll	Software Installation/ Generation/ Generation/ Generation/
	Cisco Webex Experience Management
	Username or Email ccdemo09admin
	Password

ة ميكذلاا ةادألاا ريدصت - ةيلامجإلاا قبرجتلاا - Spaces نم CEJ ةيكذلاا ةادألاا ليزنت .2 قوطخلا Cisco Contact Center Journey.

Overall Experience Agent Dash	board Supervisor	Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
13 Apr '20 - 12 May '20	\mathbb{V}^{0} 11 responses	*	
11 Responses			D Smoot Size Control Contro Cod
Q Search Responses	I7 _ I	 NPS: 10 / 10 CES: 5 / 5 Anonymous 	Export Lisco Contact Centre Gad
NPS: 10 / 10 OCES: 5 / 5	^	Collected 07 May '20, 05:56 pm	Response Time: 29s
Anonymous		Response Timeline	RESPONSE ACTIONS
Post Call Feedback No Comments Added		CUSTOMER RESPONSES	^ () 🖂 🗇
	Agent Dash Agent Dash 13 Apr '20 - 12 May '20 13 Apr '20 - 12 May '20 11 Responses Q Search Responses NPS: 10 / 10 @ CES: 5 / 5 Anonymous Collected 07 May '20, 05:56 pm P ost Call Feedback No Comments Added	Overall Experience Agent Dashboard Supervisor 13 Apr '20 - 12 May '20	Overall Experience Agent Dashboard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor 13 Apr '20 - 12 May '20 Image: state s

URL ناونع خسنا .3 ةوطخلا

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

		/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXjourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=Seb1082b374511761041dea3-anujlabadmin	۵.
--	--	---	----

تحت طبرلا ناونع نمضتي بتكملا حطس طيطختل Finesse CFAdmin ةحفص يف .4 ةوطخلا ل**يكولا** طيطختل **يسيئرلا** بيوبتلا ةمالع.



العات تاونع سفن نمضتي بتكملا حطس طيطختل Finesse CFAdmin ةحفص يف .5 ةوطخل URL ناونع سفن نمضتي بتكمل حطس طيطختل التحت **فرشمل**ا طيطختل **ةيسيئرلاا ةحفصل**ا تحت.

↓ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
<role>Supervisor</role>
<pre><pre>cpage></pre></pre>
<gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
<tabs></tabs>
<tab></tab>
<id>home</id>
<icon>home</icon>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
<columns></columns>
<column></column>
<gadgets></gadgets>
The following gadged is for cloudcherry customer Experience Analytics.</p
if cloudcherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the un-
with the actual uniobalined by exporting the clisco rinesse gadget from cloudonerry
<pre><gadget>/3rdpartugadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.yml2gadgetHeight=450cspaceId=5eccc805b18b7b1480e1013a=</gadget></pre>
www.channeldemoadminc/daddet>
<pre>cdaddet id="team=periormance">/desktop/scripts/is/teamperiormance.isc/daddet></pre>
<1 The following gadgets are used for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team

اذه نيكمتل CEJ ةيكذلاا ةادألاك ةلثامم تاوطخ ذاختا مزلي :CEA ليمعل ةدعاسملا ةادألا تاقاطنلا يف ءالكولل قيبطتلا.

لوؤسم لخدم يف .1 ةوطخلاا طيرش ىلعو ةحاسملا يف ليكولا ديدحت تامولعم ةحول يف WxM لوؤسم لخدم يف .1 ةوطخلا ليمحت رز طغض متي امنيب .**ءالمعلا قربخ تاليلحت** رايخ رايتخإ متي ،رسيألاا لقنتلا ليدصت رايخ ددح ،ةلدسنملا ةمئاقلا يفو ،CEA ةيفلخلا ةحوللا Gagdet.

💢 Cisco Webex Experience Manag 🗙	🛗 Cisco Fines	Administration × +	- a x
← → ♂ ☆	🛛 🔒 https:	/cx.cloudcherry.com/#/spaces/5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin/metrics/1311511 🚥 🛛 🟠	🛓 lin 🗊 🎕 🛱 🗉
🌣 Most Visited 🔀 Getting Started 🚔	Gisco Finesse	🗰 CCMP_Installation_an 💅 Schedule for CCIE Coll 🕲 Software Installation/ 🕲 Software Installation/ 🕲 Gisco Un	nified Contact
Overall Experience	Agent Dash	oard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
😐 📓 13 Apr '20 - 12 May '20		V 11 responses	\$
Metrics	lso		
Check Pulse	1156		
		() () ()	reate New Group
Customer Experience Analytics		010	dit This Group & Manage Widgets
			in This Group
100)	100%	elete This Group
	_	21	and Circo Cost of Castra Cod
NPS Score	6	Promoters	port coto contact centre Gao

حشرم قاحلإب مق :طبرلا ناونع ليدعتب مقو طبرلا ناونع خسنا .2 ةوطخلا .مب *&filterTags=cc_AgentId* 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 gadg to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.



تحت طبرلاا ناونع نمضتي ،ةقيقدلا CFAdmin بتكملا حطس طيطخت ةحفص يف .3 ةوطخلا ليكولا رودب ةصاخلا MyStatistics بيوبتلا قمالع.

<pre></pre>
<pre></pre> <pre><</pre>
<pre><gadget>https://cuicl25.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150%</gadget></pre> viewId=0B8D11317ED54A80B64F3AE28C5139E5
<tab></tab>

اذه نيكمتل CEJ ةيكذلاا ةادألاا لثم ةلثامم تاوطخ ذاختاٍ مزلي :CEA فرشملل ةدعاسملا ةادألا ددحملا تقولاا يف فرشملل قيبطتلا.

لقنتلا طيرش ىلعو فرشملا ديدجت تامولعم ةحول يف WxM لوؤسم لخدم يف 1 ةوطخلا رز :CEA ةيفلخلا ةحوللا لامحأ طغض عم . **ليمعلا ةربخ تاليلحت** رايخ رايتخإ متي رسيألا ويكذلا قادألا ريدصت رايخ ددح ةلدسنملا ةمئاقلا يفو

Overall Experience	Agent Dashboard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor	
😐 🛔 13 Apr '20 - 12 May '2	Questionnaire = Post Call Feedback 🛩 🕃	2
Metrics	Ilse	
Check Pulse		
Monitor Trends		Edit This Group & Manage Widgets
Compare Segments		导 Pin This Group
Prioritize Actions)	Delete This Group
Customer Experience Analytics	Promoters	B Export Cisco Contact Centre Gad

مس*ا* قاحلإب مق :طبرلا ناونع ليدعتب مقو طبرلا ناونع خسنا .2 ةوطخلا مس قاحلإب مق :طبرلا ناونع ليدعتب مقو طبرلا ناونع خسنا.

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.

Questionnoire = Post Coll Feedback /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&metricId=4818101 64351011491262333364-anujlabadmin	FILTER(5) APPLIED IN THIS SPACE	
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea5-anujIabadmin&metricId=4818101 64351011491262333364-anujIabadmin	Questionnaire = Post Call Feedback	
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&metricId=4818101 64351011491262333364-anujlabadmin		
	/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&metricId=64351011491262333364-anujlabadmin	4818101

Finesse Supervisor Gadget url

<gadgets>
<gadgets>
<gadget>
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd76d0d4ba95e0e6cecd552accountname&metricId=4f3mih1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId → Add filter tag in Finesse desktop layout
</gadget>
</gadgets>

قمالع نمض URL ناونع نمضتي بتكملا حطسل FindCFAdmin طيطخت ةحفص يف .3 ةوطخلا بيوبتلا **TeamData** بيوبتلا

<pre><id>tidbe=nData/idb <icon:teas-cata icon:<br=""></icon:teas-cata></id></pre>
<pre><laol>timese:container.taos.supervisor.teamwatataoei></laol></pre>
<columns></columns>
<column></column>
< The following gadget is used by the supervisor to view an agent's queue interval details,>
<pre>cgadget>/3rdpartygadget/files/CKService/CiscoCKAnalyticsGadget.xml?spaceId+Seccc805b1807b1480e1013c+wxxchanneldemoadmin8metricId+2144639375156433559602658425+wxxchanneldemoadmin8filterTags+cc_TeamId</pre>
<pre><gsdget>https://cuicl2s.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveUataGadget.xml/gadgetHeight=3100viewid=080801131/EU54480864P34E28C5139E58+11terid=agentStats.id=LL%20teamName</gsdget></pre>
<gadget>https://cuicl25.grey.com:8444/cuic/gadget/HistoricalGadget.xml></gadget>

ءاضيبلا ةمئاقلا يف ةجردملا Finesse مداوخل URLs نيوانع .4

ا عاغل بجي ،WxM يل Finesse نم (API) تاقيبطتلا ةجمرب ةمجاو تابلط ةقداصم نامضل مداخب ةصاخلا URL مداخ يف FindSe مداخب قصاخل URL نيوانع ديدحت

نمضتي "CORS لصأ" بيوبتلا ةمالع نمض فيرعتلا فلم ريرحت - WxM ةرادا لخدم يف مداخب صاخلا URL ناونع Finesse دفنملا عم Finesse مداخب صاخلا

	Ø 🚊	0		
	Signed in as: anujlabadmin		CORS ORIGIN	
	Edit Profile Edit Profile Edit Edit Profile Edit Edit Profile Edit Edit Profile Edit Edit		Primary https://finesse125p.bora.com:8445	
email	↓ Edit Notifications		Secondary https://finesse125s.bora.com:8445	
	C→ Sign out			Update

ةيجراخلا ةقاطبلا وأ Finesse مداخب ةصاخلا URL FQDN نيوانع نوكت نأ نكمي **:ةظحالم** لثم https://*.bora.com:8445

ةحصلا نم ققحتلا

نيوكتلا اذه ةحص نم ققحتلل ءارجإ اًيلاح دجوي ال.

اهحالصإو ءاطخألا فاشكتسا

اهحالصإو نيوكتلا اذه ءاطخأ فاشكتسال ةحاتم ةددحم تاوطخ يأ ايلاح دجوت ال.

ةلص تاذ تامولعم

- لخاد عالطتسال المراح تامولعمل المراح ديزمل WxM لخاد عالطتسال المرح تامول مل المردي (Salution <u>WebEx Experience Management (WXm</u>) <u>UCCE</u>
- هذه ىلإ عوجرلا ىجري ،CCE لحل ايتاذ عقّومُلاً تاداهشلا لدابت لوح تامولعم ىلع لوصحلل ا<mark>يتاذ عقومِلا UCCE تاداهش لدابت</mark> :ةلاقملا
- ىجري ،CCE لح ىلع CA لبق نم ةعقوملا ةداەشلاً ذيفنت لوح تامولعم ىلع لوصحل لي م معقوملا قداەشلاً :قلاقملا ەدە ىل عوجرلا عوجرلا
- تي التفارية CVP GitHub ال يضارتفال ا CVP GitHub WxM: قي بطت WxM
- <u>Cisco Systems تادنتسملاو ينقتلا معدلا</u>

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما