إستقصاء مدمج لإدارة تجربة WebEx (WXm) مع حل UCCE

المحتويات

المقدمة

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

المكونات المستخدمة

الخلفية

تدفق البيانات للمكالمة الصوتية

التكوين

توفير خدمة WXM على Cloud Connect

التكوين المرتبط ب ICM:

التكوين المرتبط CVP

التكوين المرتبط ب Finesse

التحقق من الصحة

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

معلومات ذات صلة

مقاطع الفيديو

المقدمة

يصف هذا المستند بالتفصيل تدفق البيانات بين حل Cisco Contact Center Enterprise (CCE) والنظام الأساسي WxM. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر الخطوات المطلوبة لتكوين الحل ودمجه من أجل تحقيق نظام مالحاظات حول التكرار الحلقي المغلق للمكالمات الصوتية.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- CCE الإصدار 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) و Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP)، الإصدار 12.5
- Cloud Connect، الإصدار 12.5
- النظام الأساسي WXm (المعروف سابقا باسم Cloud Cherry)

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج التالية:

- UCCE 12.5(1) ES_7
- CVP 12.5(1) ES_8
- VVB، الإصدار 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES_1
- Finesse، الإصدار 12.5(1) ES_2
- منصة WXm

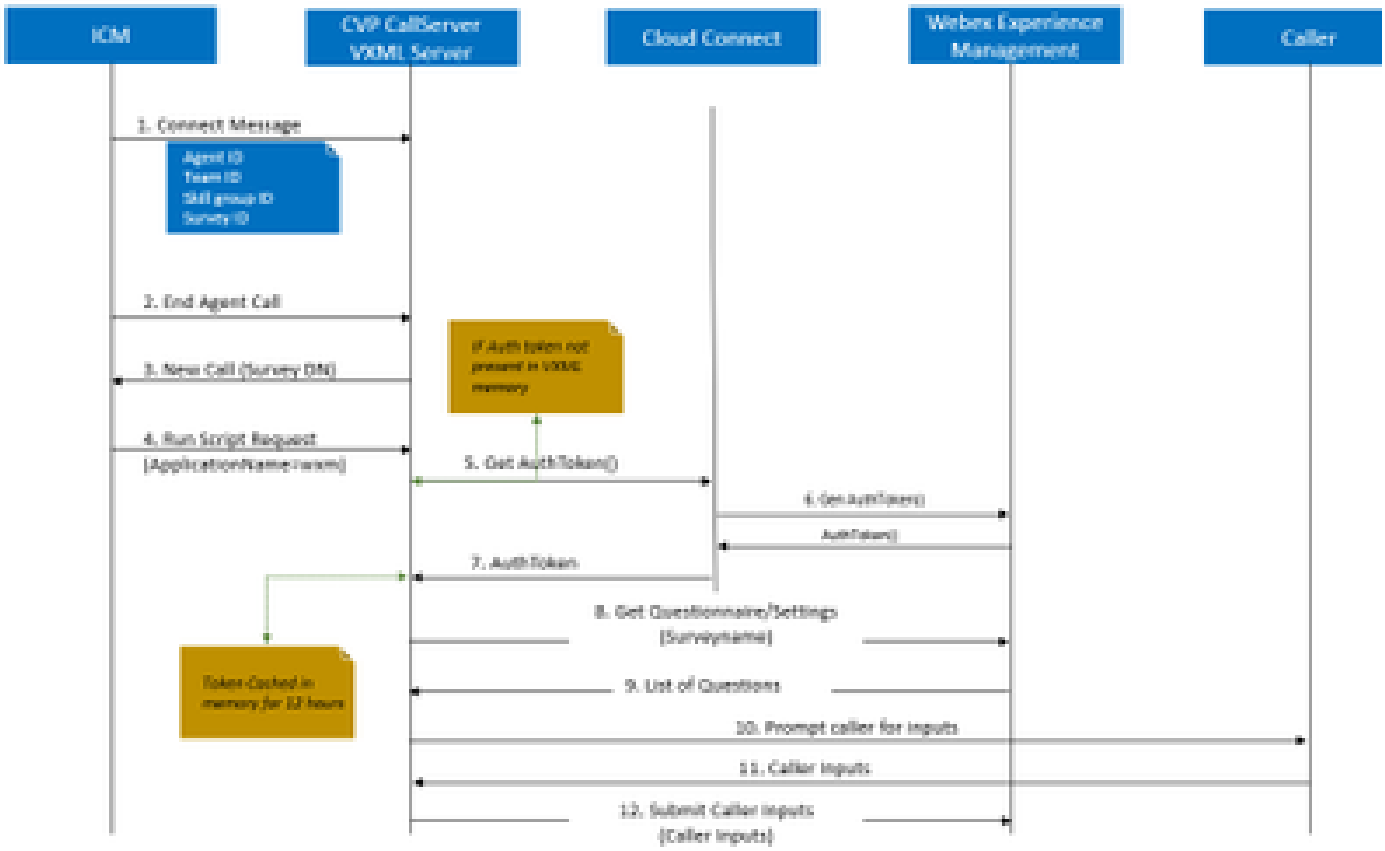
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الخلفية

WXm هو حل Customer Experience Management (CEM) من الجيل التالي من Cisco الذي يوفر للشركات القدرة على دمج بيانات رحلة العملاء وتحليلها من جميع نقاط الاتصال الرقمية في الوقت الفعلي، أي قبل تفاعل مركز الاتصال وأثناءه وبعده.

تدفق البيانات للمكالمة الصوتية

يعتمد تدفق البيانات هذا على تدفق المكالمات الشامل ل Customer Voice Portal (CVP).



1. يتم إجراء المكالمة في مركز الاتصال ويقوم النظام أولا بالتحقق مما إذا كانت ميزة WxM Post Call Survey (PCs) ممكنة للتطبيق. أثناء الاتصال الوارد، عندما يقوم البرنامج النصي لتوجيه Intelligent Contact Management (ICM) بتخصيص عميل، تقوم ICM بإرسال

معلومات سياق المكالمة المقترنة (مثل معرف العميل ومعرف مجموعة المهارات ومعرف الفريق ومعرف الاستبيان) مرة أخرى إلى CVP في رسالة الاتصال. ويتحقق ذلك من خلال CxSurveyInfo المتغير لسياق الاتصال الموسع (ECC).

2. ينهي الوكيل المكالمة بعد المحادثة مع العميل.

3. تقوم نهاية المكالمة بتشغيل طلب مكالمة جديد من CVP إلى DN الخاص بالاستطلاع في ICM.

4.يقترن Survey DN بنوع اتصال في ICM يقوم بتشغيل برنامج نصي للتوجيه يقوم بإرجاع طلب برنامج نصي للتشغيل يحتوي على اسم تطبيق لغة الترميز الصوتية القابلة للتوسيع (VXML) (أي wxm) إلى CVP مع تفاصيل سياق الاتصال الأخرى، مثل معرف العميل ومعرف مجموعة المهارات ومعرف الفريق ومعرف الإرسال.

5. يقوم مكون خادم VXML في CVP باستدعاء واجهة برمجة تطبيقات (API) getAuthToken() للتحقق من وجود رمز مميز للتخويل في الذاكرة الخاصة به للتفاعل مع النظام الأساسي WxM. إذا لم يكن الرمز المميز موجودا، فسيتم إجراء طلب على خادم Cloud Connect.

6. يستخدم خادم Cloud Connect بيانات اعتماد المؤسسة (بيانات اعتماد المسؤول ومفتاح API) الخاصة ب WxM لاستدعاء GetAuthToken() API.

7. يستلم الرمز المميز للمصادقة من WxM ويتم إرسال المعلومات مرة أخرى إلى خادم VXML، حيث يتم التخزين المؤقت لمدة 12 ساعة.

8.يستدعي خادم VXML الذي يحتوي على معلومات رمز المصادقة وتفاصيل اسم الاستطلاع (تم إستلامه في الخطوة 1) إستدعاء Get Questionnaire() وإستدعاء API ل WxM.

9. ترجع WXm الاستبيان إلى خادم VXML. يتم تحليل هذه المعلومات أول لتحديد ام إذا كانت أسئلة PII موجودة. إذا كانت موجودة، فسيتم إحضار خوارزمية تجزئة API، بناء على إعدادات المكالمة. يتم حفظ الاستبيان لمدة 12 ساعة في ذاكرة الخادم.

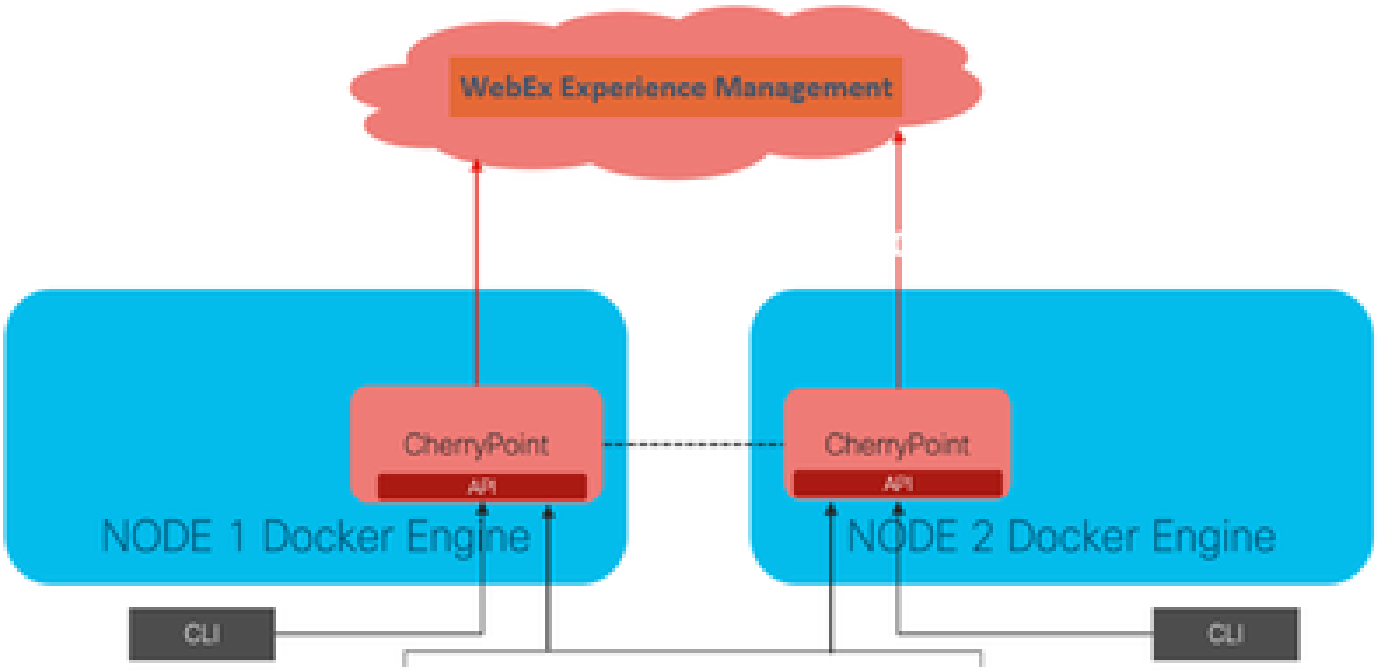
10.يتفاعل خادم VXML مع المتصل ويطلب أسئلة الملاحظات.

11. يتم تجميع الاستجابات التي تم إرسالها من قبل المتصل بواسطة خادم VXML.

12. بمجرد تجميع الإجابات على جميع الأسئلة، يتم إرجاعها إلى مستودع WxM.

التكوين

توفير خدمة WXM على Cloud Connect



يتفاعل Cloud Connect مع النظام الأساسي WxM من خلال إستخدام خدمة حاوية جديدة تسمى Cherry Point. تعمل هذه الخدمة في وضع الحالة النشط - النشط في كل عقدتي الاتصال السحابي وتتيح لخادم CVP VXML الوصول إلى النظام الأساسي WxM.

لدمج الاتصال السحابي مع بوابة WxM، يلزم شراء ترخيص WxM. يؤدي هذا إلى تشغيل عملية تسجيل الدخول إلى الموقع بواسطة فريق تنشيط WXM. بعد إنشاء مؤسسة بنجاح، يتم إرسال هذه الأساسيات إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل.

- مستخدم سطح المكتب ومفتاح واجهة برمجة التطبيقات
- مستخدم النظام ومفتاح واجهة برمجة التطبيقات (API)
- بادئة عنوان URL للويب

بمجرد تلقي المعلومات الواردة أعلاه على خادم الاتصال السحابي الأساسي، قم بتشغيل الأمر set cloudConnect cherrypoint config لتحديث تفاصيل التكوين وتكامل اتصال السحابة ب WxM.

```
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:
```

حيث:

- معرف النشر: يمكن أن يكون هذا الرقم هو أي رقم وهمي أو معرف نظام حل CCE.
- تفاصيل الوكيل: تأكد من أن الوكيل المستخدم غير آمن (منفذ 80 أو 8080) أو آمن (منفذ 443).
  - الوكيل المزود بالمصادقة غير مدعوم.

بعد تحديث تفاصيل التكوين بنجاح، قم بإعادة تهيئة حاوية نقطة التعبئة باستخدام أوامر التوقف والتشغيل.

- 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:
```

للتحقق من التكوين والاتصال ب WXM، يمكنك تشغيل هذه الأوامر على التوالي.

- تكوين show cloudConnect cherrypoint

```
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:
```

- اتصال إختبار 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:
```

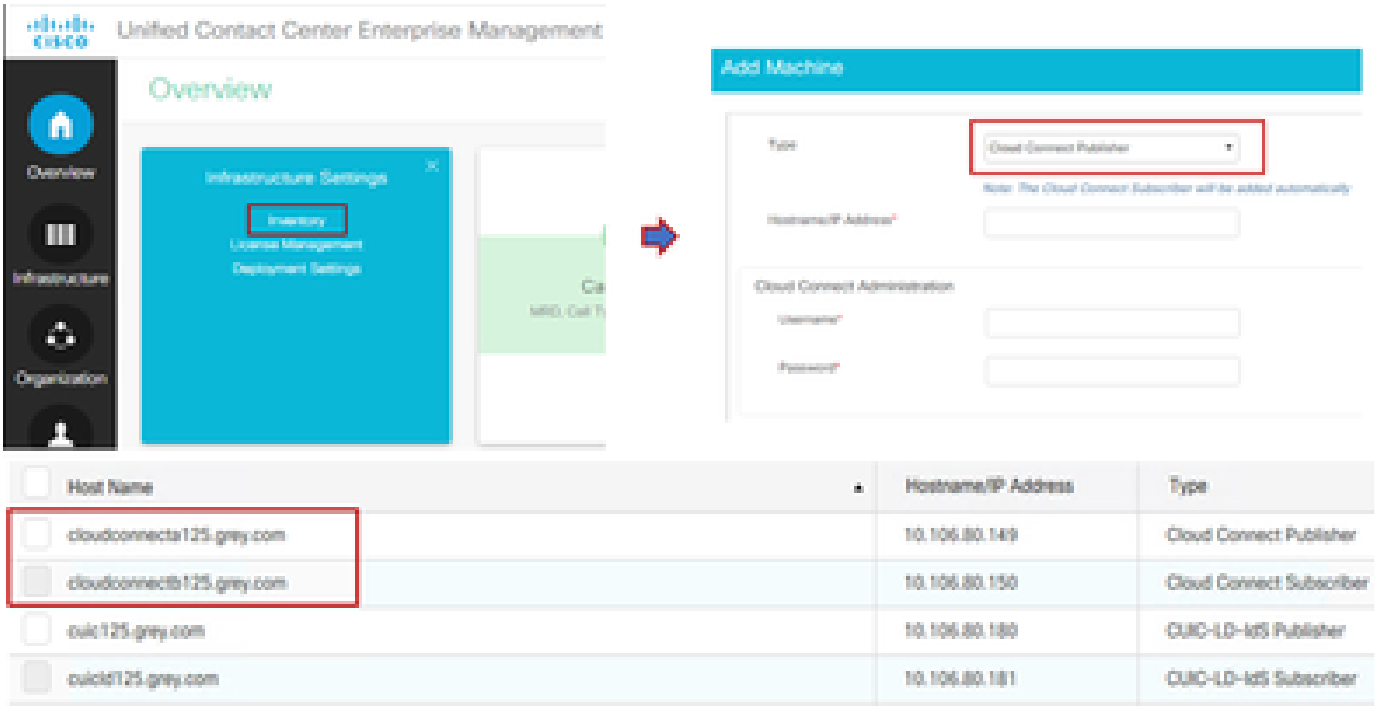
ملاحظة: إذا كانت هناك مشكلة في الاتصال بالإنترنت، سترى خطأ في الرمز 400.

```
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:
```

التكوين المرتبط ب ICM:

1. الاتصال السحابي في قاعدة بيانات المخزون

تتمثل الخطوة الأولى في إضافة خادم الاتصال السحابي إلى قاعدة بيانات جرد محطة عمل الإدارة (AW). لتضمين الخادم، في صفحة إدارة CCE في الأداة المساعدة لجرد بطاقة البنية الأساسية، أضف تفاصيل خادم الاتصال السحابي.



ملاحظة: يمكنك مشاهدة "خطأ الخادم الداخلي" في الصفحة وذلك بسبب عدم وجود اتصال آمن بين AW وخوادم اتصال السحابة.

لحل هذه المشكلة، تأكد من تبادل الشهادات المناسبة بين الخوادم. لمزيد من التفاصيل حول تبادل الشهادات في البيئة الموقعة ذاتيا لحل CCE، يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: [تبادل شهادات UCCE الموقع ذاتيا .]

للحصول على توقيع المرجع المصدق يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: الشهادة الموقعة من CCE CA.

2 - متغيرات النظام الإيكولوجي

تأكد من تمكين متغيرات ECC هذه في حل ICM

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

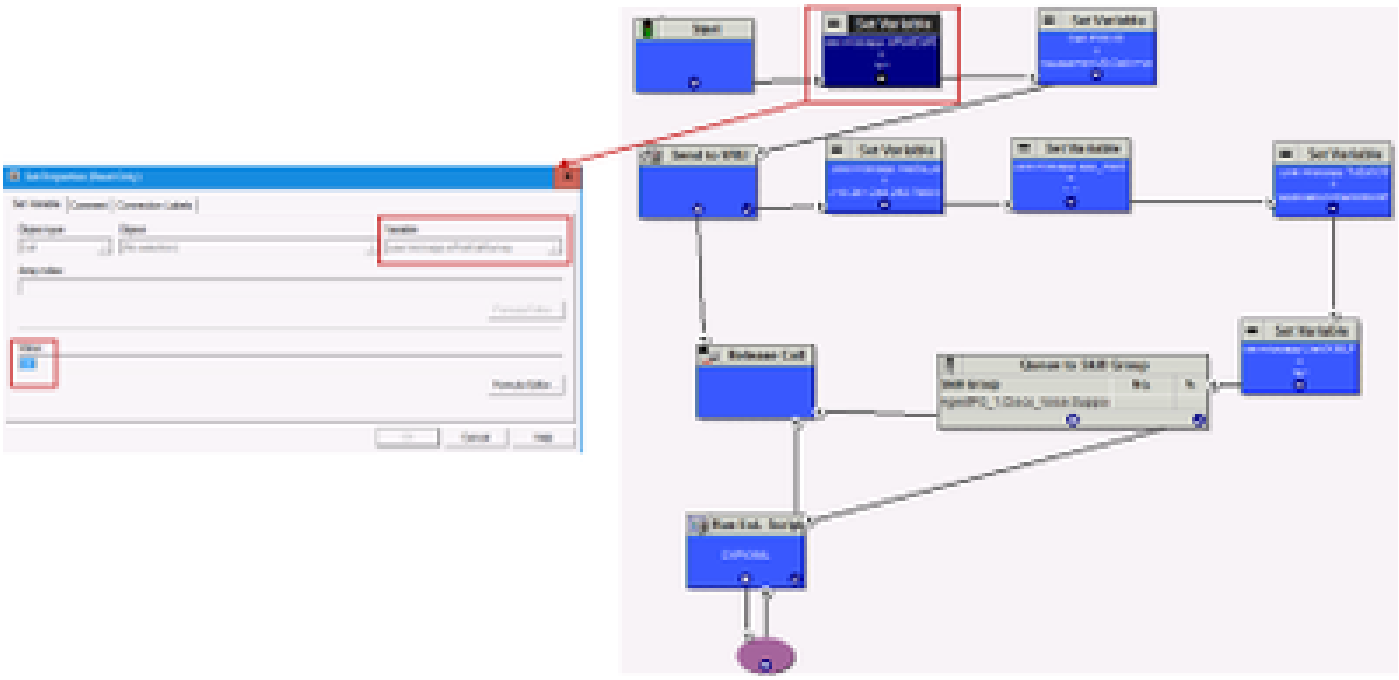
ملاحظة: إذا لم يتم تعيين المتغير user.CxSurveyInfo بشكل صحيح، يفشل خادم CVP في إنشاء طلب واجهة برمجة تطبيقات لخادم الاتصال السحابي.

---

3 - تحسينات نصوص ICM

'1' الكلمة الرئيسية في شكل نص

في البرنامج النصي الرئيسي تأكد من تعيين متغير user.microapp.isPostCallSurvey. لهذا البرنامج النصي، إذا كان هناك حاجة لاستطلاع المكالمات الخاص ب WxM post، قم بتعيين المتغير إلى "Y"، تقوم علامة "N" بتعطيل أجهزة كمبيوتر WxM للمكالمات التي تأتي إلى هذا البرنامج النصي الرئيسي.



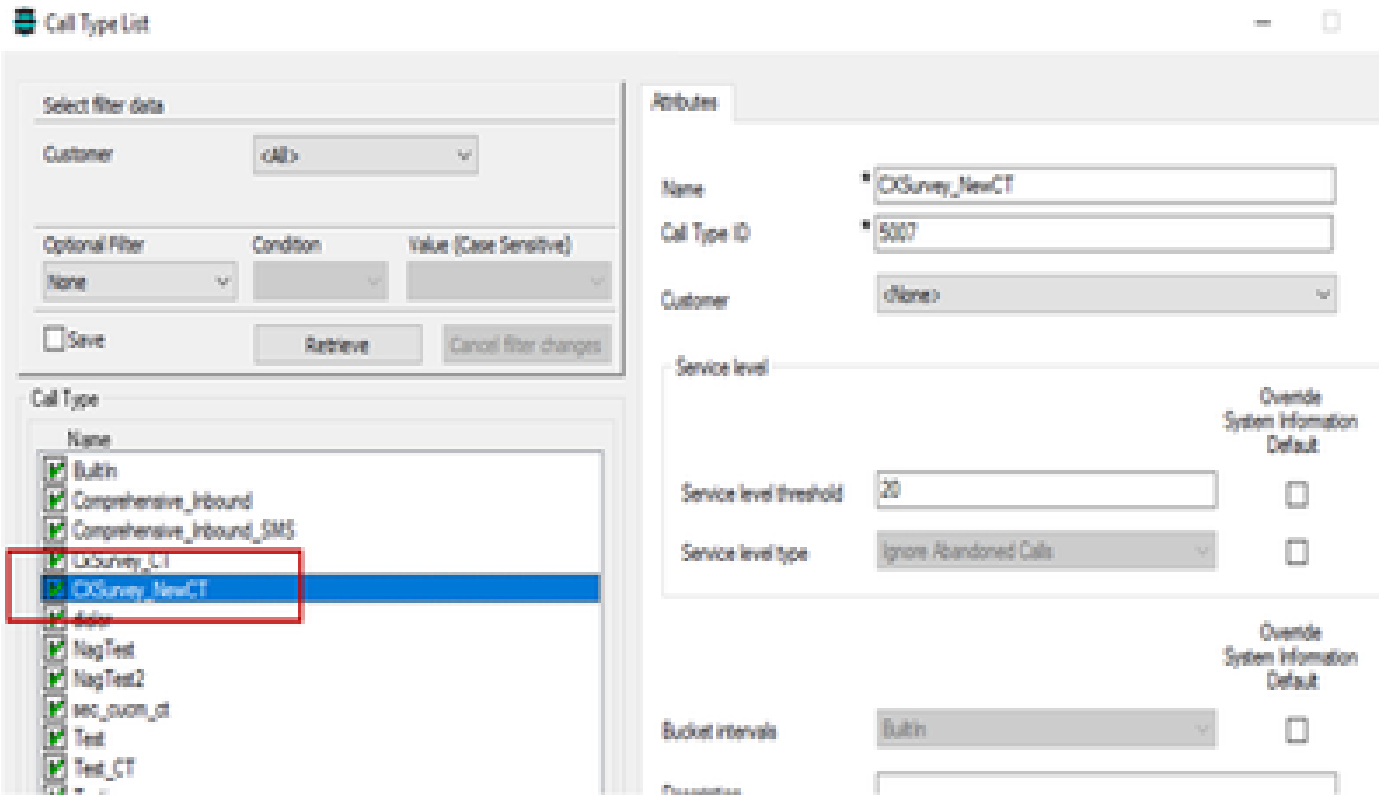
ملاحظة: إذا لم يتم تكوين عقدة متغير مجموعة user.microapp.isPostCallSurvey في البرنامج النصي بشكل افتراضي، فإن CVP يقوم بعلامات الاستدعاء لمسح ما بعد الاستدلال ولكن الاستطلاع يعمل فقط مع ميزة أجهزة الكمبيوتر التقليدية، يفشل إستدعاء أجهزة الكمبيوتر WxM.

'2' برنامج WXm PCs Script

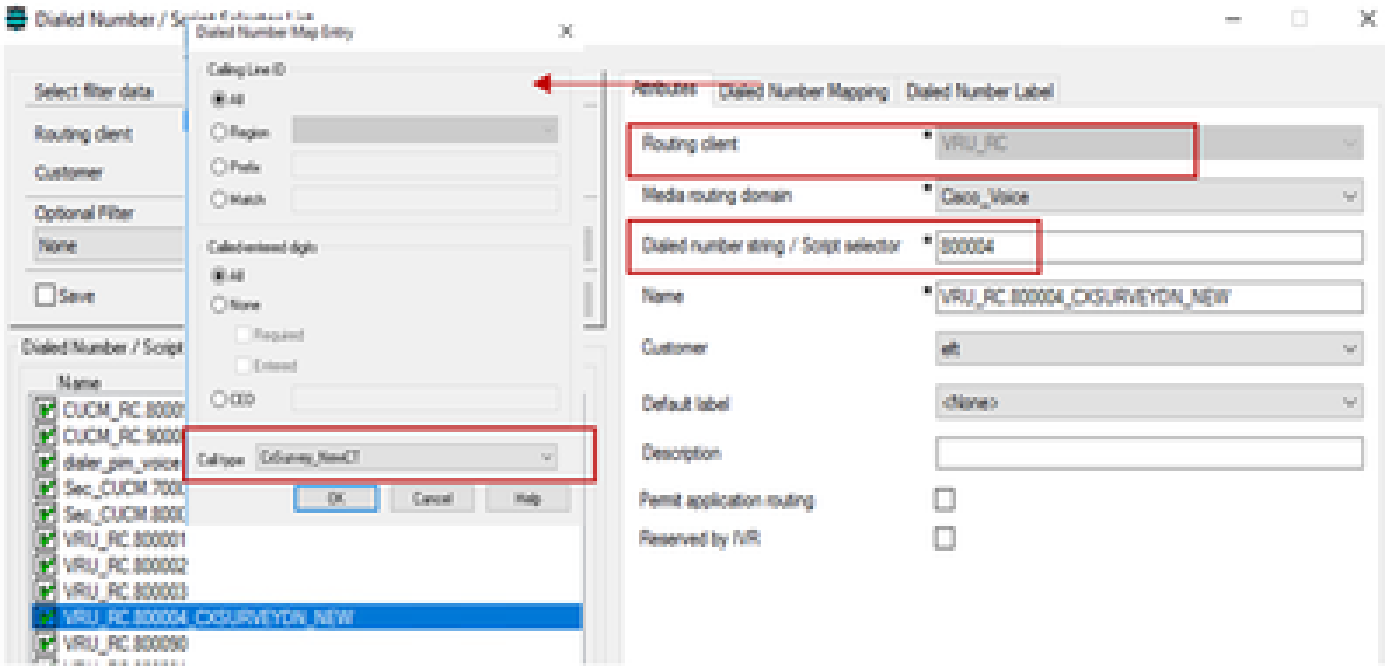
لاستدعاء تطبيق WxM على مكون خادم CVP VXML بعد أن يقوم الوكيل بإكمال المكالمة مع المتصل، يلزم وجود برنامج نصي لتوجيه استبيان المكالمات WxM post. خطوات التكوين المتعلقة بهذا البرنامج النصي تشبه أي برنامج نصي للتوجيه العام حيث تقوم بالتكوين

- نوع المكالمة
- الرقم المطلوب (DN)
- يوجه البرنامج النصي والاقتران بين DN إليه.

أ. إنشاء نوع إستدعاء لبرنامج WxM PCS النصي.

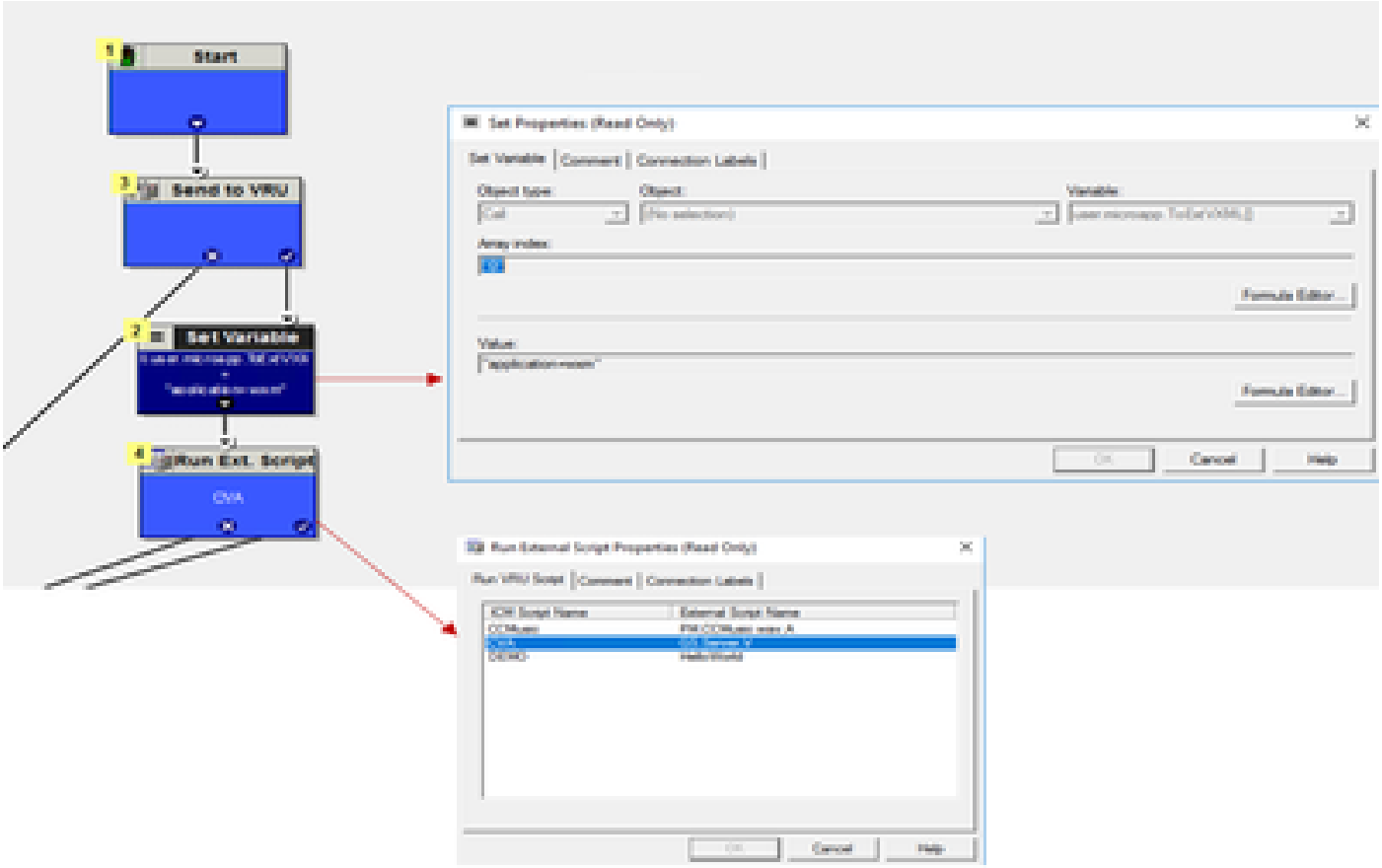


ب. قم بإنشاء DN لبرنامج WXm PCS النصي. يمكن أن يكون DN أي رقم عشوائي ويتم تعيينه إلى نوع الاستدعاء الذي تم إنشاؤه في الخطوة السابقة.



ج. إنشاء برنامج نصي لتوجيه أجهزة WXM PCs.

يستدعي هذا البرنامج النصي تطبيق WxM الذي يتم تشغيله في خادم CVP VXML. والطريقة التي تحقق بها ذلك هي من خلال قيمة المتغير user.microapp.ToExtVXML التي تم تكوينها "application=wxm".



ملاحظة: تم تكوين عقدة "تشغيل البرامج النصية الخارجية" للحصول على الكلام أي GS و Server و V.

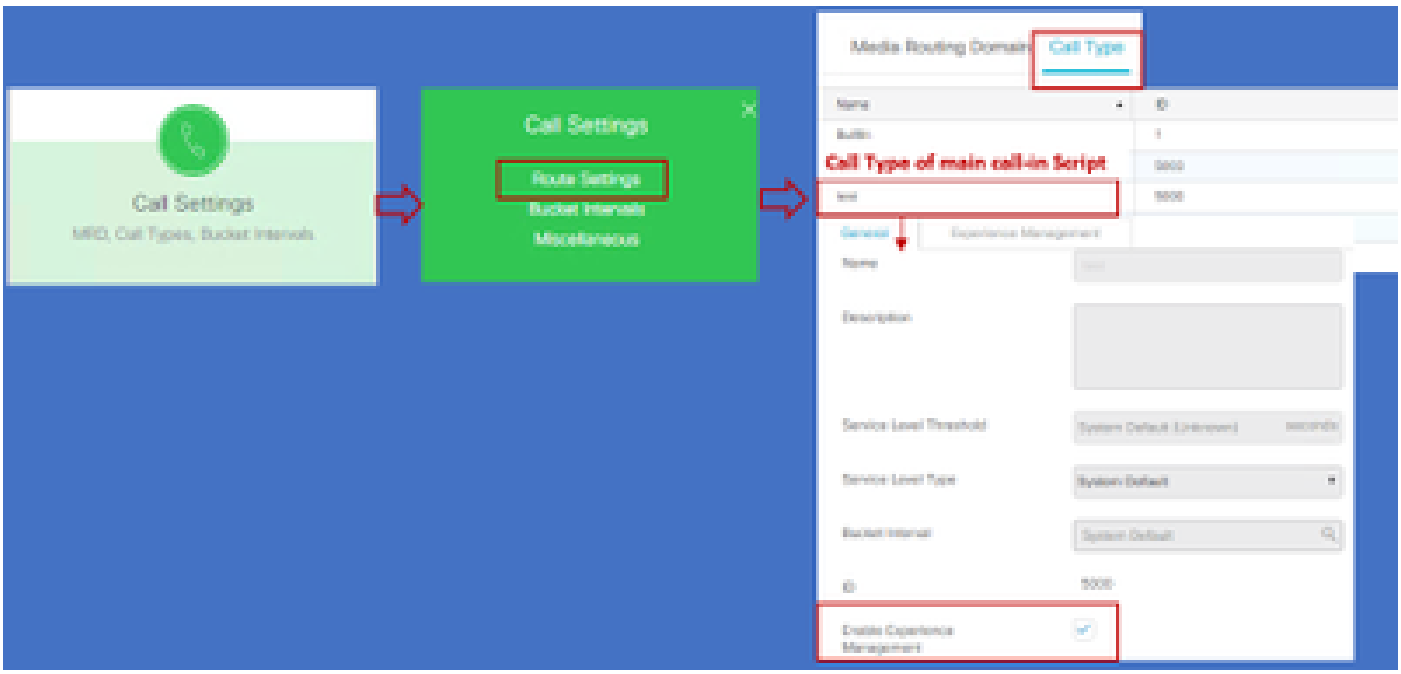
د - رابطة أنواع المكالمات والاستقصاءات

تقدم أجهزة الكمبيوتر WxM خيارين

- إستطلاع داخل الموقع: هذا إستطلاع فوري حيث تتم إعادة توجيه العميل بعد الاتصال إلى برنامج نصي لأجهزة الكمبيوتر حيث يتم توفير الملاحظات.
- الاستطلاع المؤجل: في هذا النوع من الاستطلاع بعد انتهاء المكالمة، يتلقى العميل إرتباط الاستطلاع عبر رسالة SMS أو البريد الإلكتروني الذي يمكن للعميل الاستجابة له وفقا لإحتياجه.

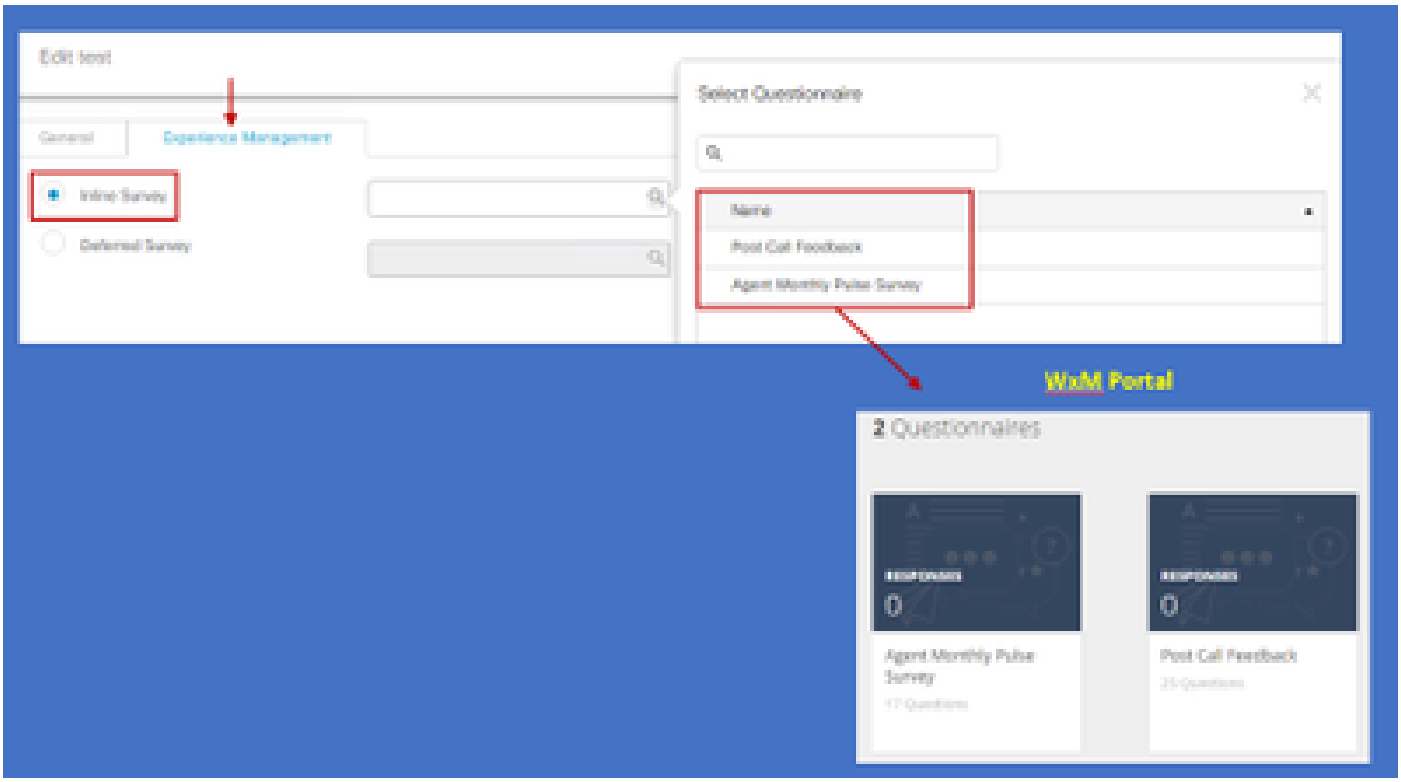
وفقا لمتطلبات الأعمال الواردة أو الاستقصاء المؤجل يمكن تمكينها على نوع الاتصال المرتبط بالبرنامج النصي الرئيسي ل ICM.

يمكنك تعيين نوع المكالمة والاستطلاع من خلال صفحة إدارة CCE. انتقل إلى إعدادات المكالمة > إعدادات المسار > صفحة نوع المكالمة وحدد نوع الاتصال من البرنامج النصي ل ICM حيث تكون هناك حاجة إلى اقتران الاستطلاع وحدد المربع تمكين إدارة التجربة.



ملاحظة: عندما يصل المستخدم إلى صفحة نوع المكالمة عبر CCEAdmin، يرسل AW طلب نشر https://<cloudConnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true to cloud connect server للتحقق من حالة تكامل خدمة Cherrypoint. إذا كانت النتيجة تشير إلى أن الخدمة قيد التشغيل، يتم عرض تمكين إدارة التجربة في واجهة المستخدم، وإلا فإن الخيار غير مرئي.

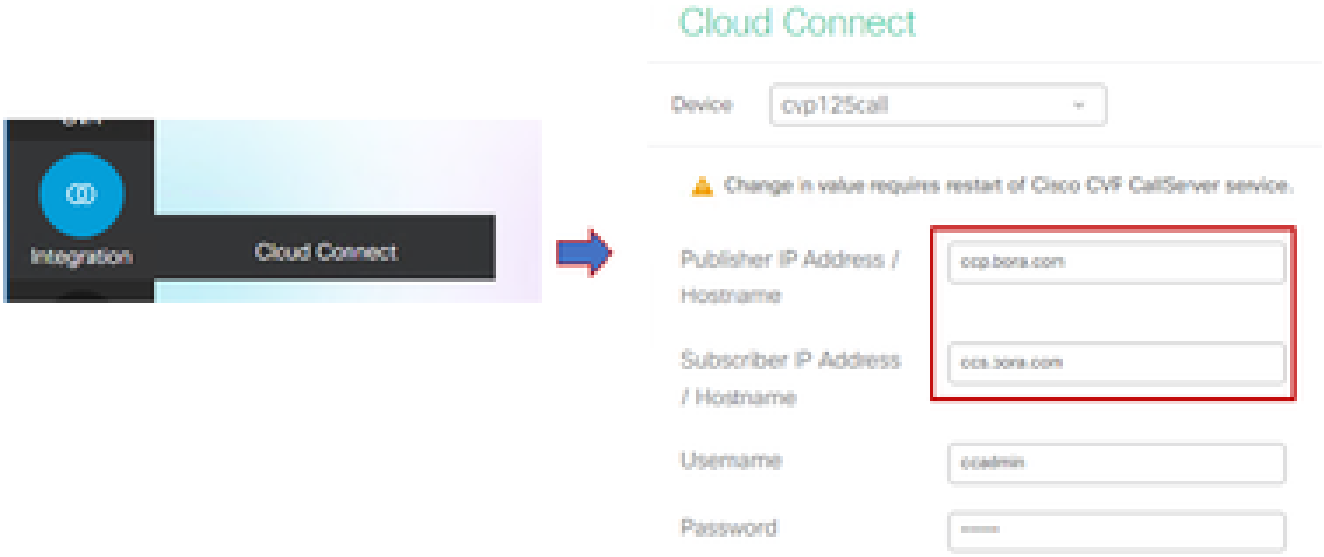
في علامة التبويب إدارة التجربة، حدد الاستطلاع المضمن أو المختلف باستخدام الاستبيان المطلوب الذي تم تكوينه في بوابة WxM. الاستبيانات التي تم ملؤها في صفحة تحديد الاستبيان هي الاستبيانات التي تم تكوينها في مدخل WxM. تتم مزامنتها عبر الاتصال السحابي.



التكوين المرتبط CVP

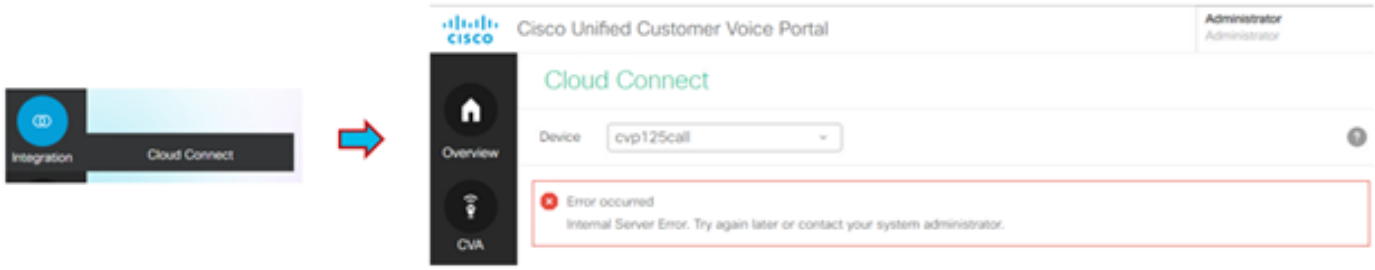
1. CloudConnect في NOAMP

لكي يتصل مكون CVP VXML Server مع اتصال السحابة، تتمثل الخطوة الأولى في إضافة خادم اتصال السحابة إلى مدخل مدير العمليات الجديدة (NOAMP) ل CVP. للإضافة، في صفحة NOAMP في قسم التكامل انقر على اتصال السحابة، حدد CVP Call Server من القائمة المنسدلة للجهاز وأضف تفاصيل خادم اتصال السحابة.



ملاحظة: يجب إستخدام اسم المجال المؤهل بالكامل (FQDN) كأفضل ممارسة لخوادم اتصال السحابة.

يمكنك مشاهدة "خطأ خادم داخلي" في الصفحة وذلك بسبب عدم وجود اتصال آمن بين OAMP وخوادم إستدعاءات CVP.



لحل هذه المشكلة، تأكد من تبادل الشهادات بين خادم CVP وخوادم OAMP. لمزيد من التفاصيل حول تبادل الشهادات في البيئة الموقعة ذاتيا لحل CCE، يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: تبادل شهادات UCCE ذاتية التوقيع.

للحصول على توقيع المرجع المصدق يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: الشهادة الموقعة من CCE CA.

يقوم خادم OAMP بدفع تفاصيل خادم الاتصال السحابي إلى جميع "خوادم اتصال CVP"، كما تتم إضافة المعلومات في ملف sip.properties كما هو موضح في الصورة.

```
#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
```

ملاحظة: في بعض السيناريوهات، قد لا يتم دفع المحتوى بالكامل إلى ملف sip.properties، ويجب إضافة الحقول المطلوبة يدويا إلى الملف متبوعا بإعادة تشغيل الخادم.

2. تحديث ملفات خصائص CVP

أ. IVR.properties: افتح ملف IVR.properties وقم بإضافة هذه الإدخالات

```
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
```

ب. VXML خصائص : في ملف VXML.Properties قم بإضافة الإدخال 'VXML.UseFactor = 1.0'

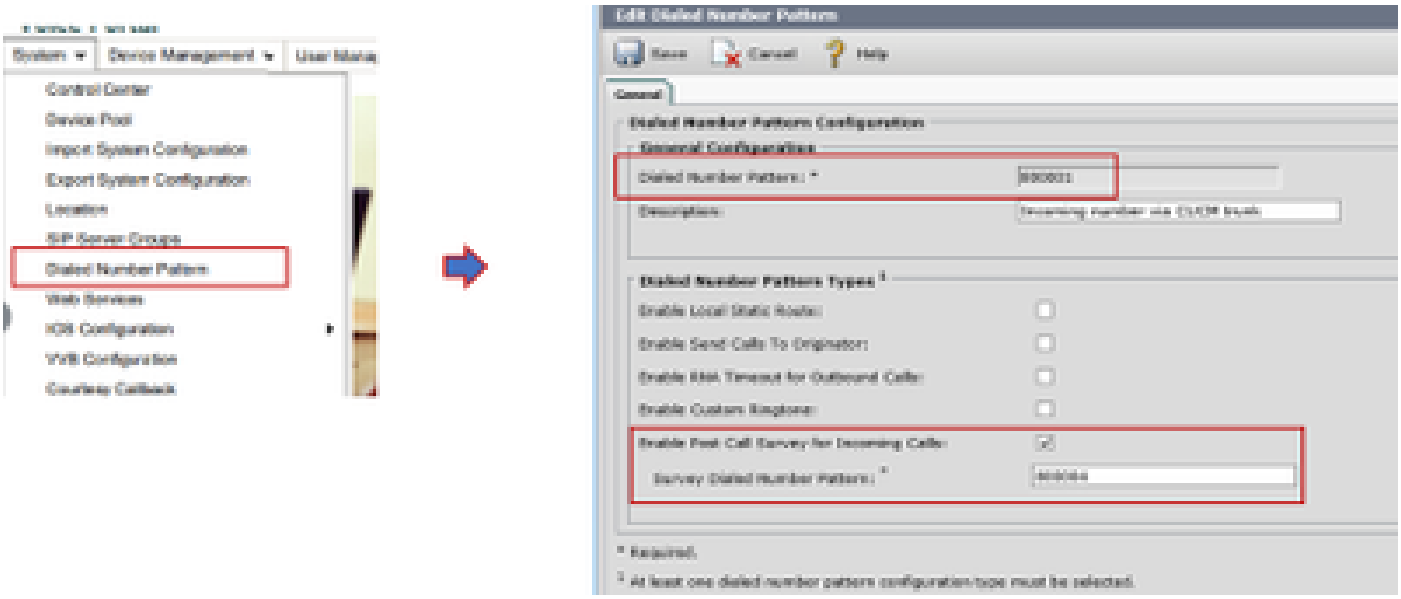
```
VXML.usagefactor = 1.0
```

ج. إعادة تشغيل خادم CVP Call.

3. تحديد الرقم المطلوب (DN) لأجهزة الكمبيوتر في CVP OAMP

عندما ينتهي الوكيل من الاتصال باستخدام CVP الخاص بالعميل يرسل طلب مكالمة جديد لاستدعاء البرنامج النصي WxM PCs في ICM. يتم إنشاء هذا عند إقران نموذج الرقم المطلوب للإدخال النصي الرئيسي مع WxM PCs النصي في OAMP.

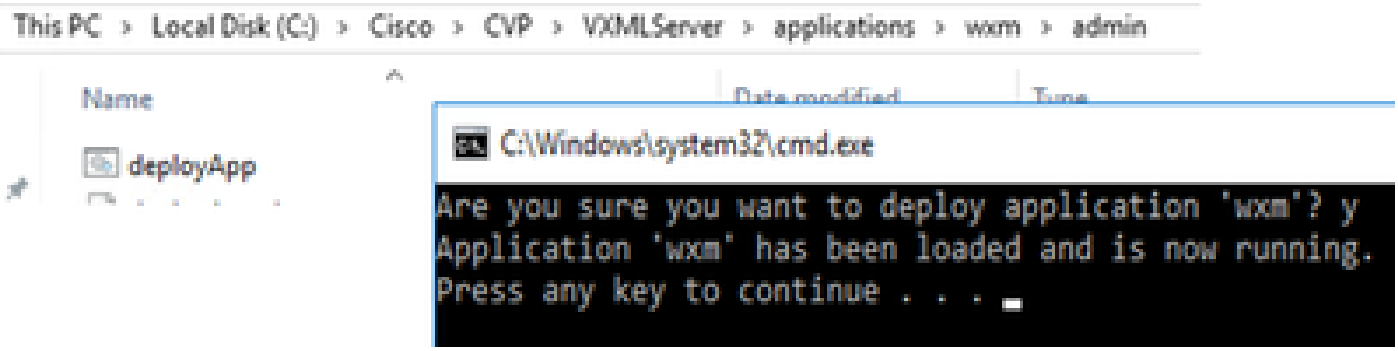
للاقتران في OAMP - النظام - قوم صفحة نمط الرقم المطلوب بإنشاء تكوين جديد لنمط الرقم المطلوب حيث يتم ملء حقل نمط DN برقم البرنامج النصي الرئيسي لاتصال In ونمط الاستطلاع DN لتمكين استبيان ما بعد المكالمات الواردة يتم تعيينه إلى رقم البرنامج النصي WxM PCs.



4. نشر تطبيق WXm

انسخ تطبيق WxM الافتراضي المتوفر في CVP GitHub إلى خادم VXML: [تطبيق WxM الافتراضي CVP GitHub.]

نشر التطبيق. انقر فوق ملف دفعة DeploymentApp.



ملاحظة: تطبيق WxM على Github قابل للتطبيق فقط على الإصدار 12.5(1) من CVP و 12.6(1) والإصدارات اللاحقة التي تحتوي على هذا التطبيق محمل مسبقا مماثل لتطبيق Helloworld.

---

5. إعداد الوكيل

بالنسبة للاستطلاع المضمن، يتفاعل خادم CVP VXML مع بوابة WxM لتنزيل الاستبيان وتمرير نتائج الملاحظات المجمعة مرة أخرى إلى WxM. لهذا التفاعل يتطلب خادم CVP الوصول إلى الإنترنت. إذا كانت الخوادم خلف DMZ، فيمكن تمكين الوكيل عبر هذه الخطوات.

على خادم CVP من خلال إعادة التوجيه، انتقل إلى HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options.

إلحاق هذه المعلمات بمفتاح التسجيل:

```
-Dhttp.proxyHost=



-Dhttp.proxyPort=



-Dorg.asynchttpclient.useProxyProperties=true
-Dhttp.nonProxyHosts="


            |


             |


              "


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

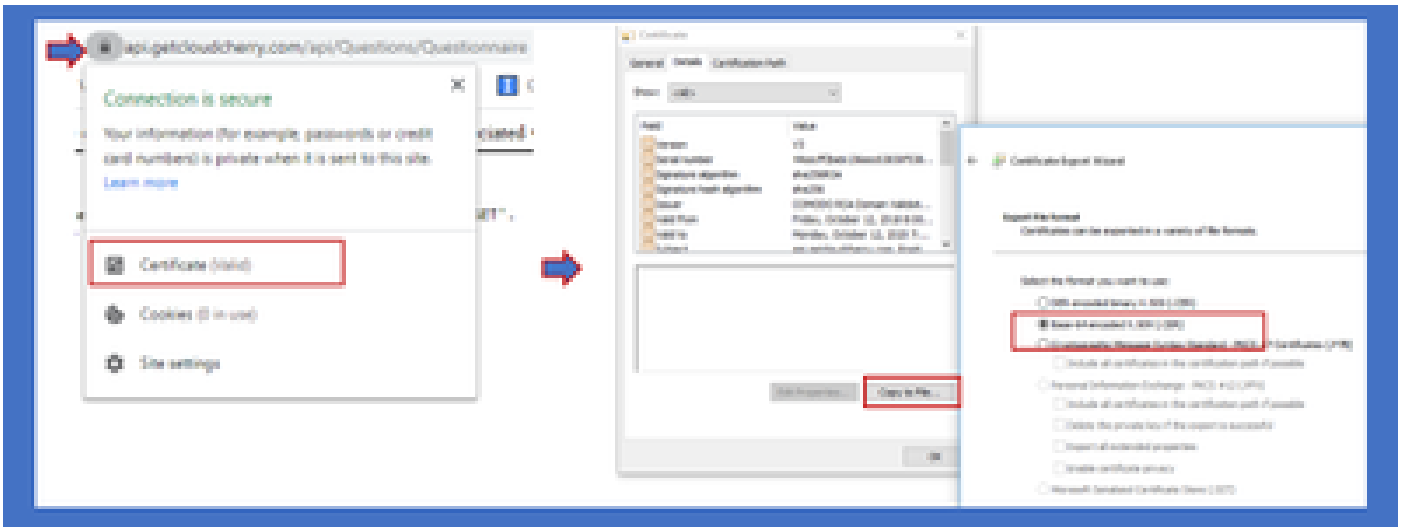
6- تبادل الشهادات

يجلب خادم CVP VXML رمز الاعتماد المميز من خادم الاتصال السحابي ويصل إلى النظام الأساسي WxM لتنزيل البيانات المطلوب. للتفاعل بنجاح مع المعلومات وتنزيلها من خادم WxM CVP، يلزم وجود شهادة WxM في مخزن المفاتيح الخاص به.

الخطوات المطلوبة لتصدير واستيراد الشهادات هي:

تصدير شهادة النظام الأساسي WxM

الخطوة 1. على أي محطة عمل افتح متصفح وانتقل إلى عنوان الربط:
https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire



الخطوة 2. قم بتصدير الشهادة وحفظها كملف X.509 (.CER) مرمز من Base-64.

إستيراد الشهادة إلى مخزن مفاتيح CVP

الخطوة 1. انسخ شهادة WxM المصدرة إلى دليل C:\Cisco\CVP\conf\security لخوادم CVP.

الخطوة 2. إستيراد هذه الشهادات باستخدام الأمر.

```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -import -t
```

ملاحظة: أثناء إستيراد طلب CVP لكلمة المرور. يمكن تجميع المعلومات من ملف security.properties في المجلد '%CVP_HOME%\conf'

الخطوة 3. إعادة تشغيل خوادم CVP.

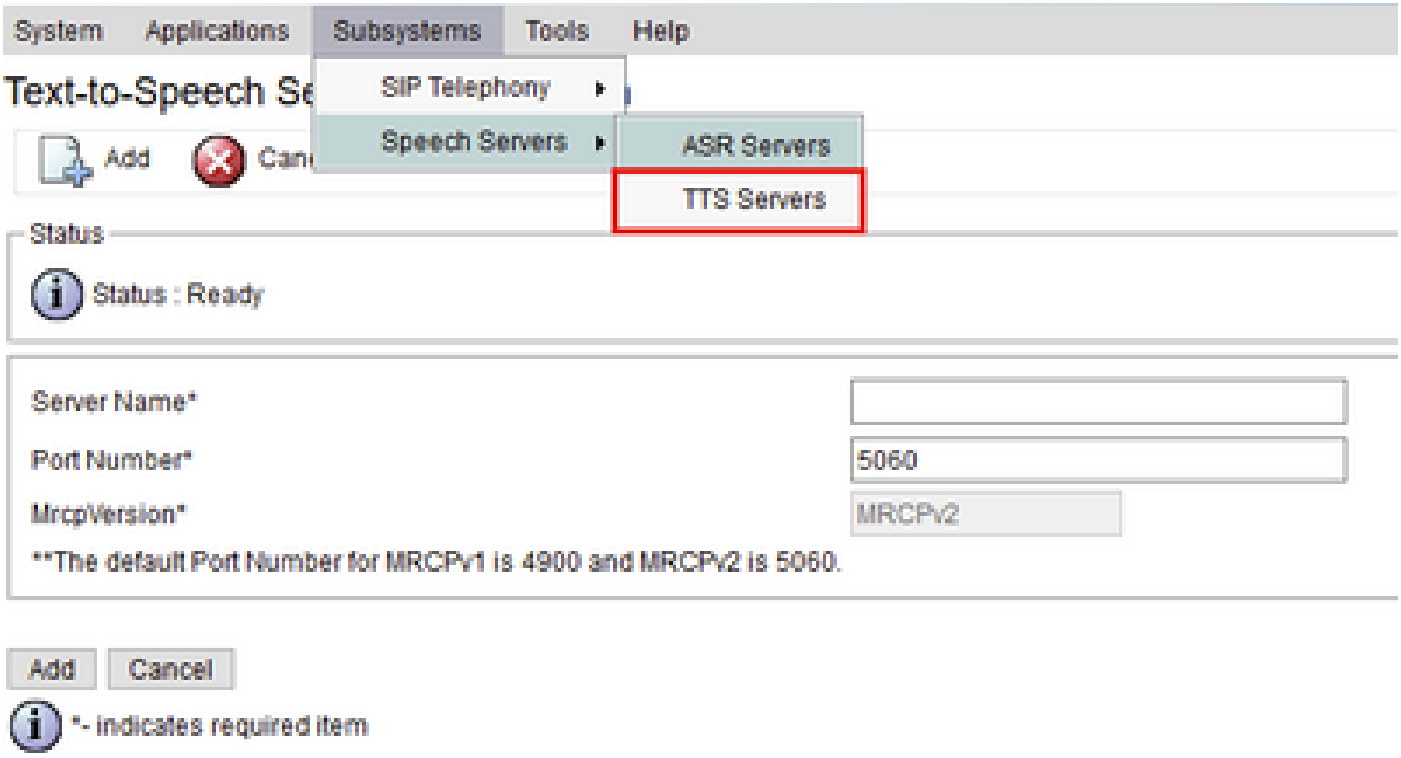
7. إعدادات نص إلى كلام (TTS) VVB

تسمح لك إدارة التجربة بتحميل الملفات الصوتية لاستبيان استبيان ما بعد الاتصال. ويساعد هذه شركة VVB على إعادة طرح الأسئلة كخطاب للعملاء. في حالة عدم تحميل ملفات WAV، يقوم خادم VXML فقط بتنزيل النموذج النصي للاستبيان من WxM. لتحويل هذا النص إلى كلام VVB ينبغي تكوينه باستخدام حل TTS.

لتمكين اتباع هذه الخطوات

الخطوة 1. انتقل إلى إدارة Cisco VVB.

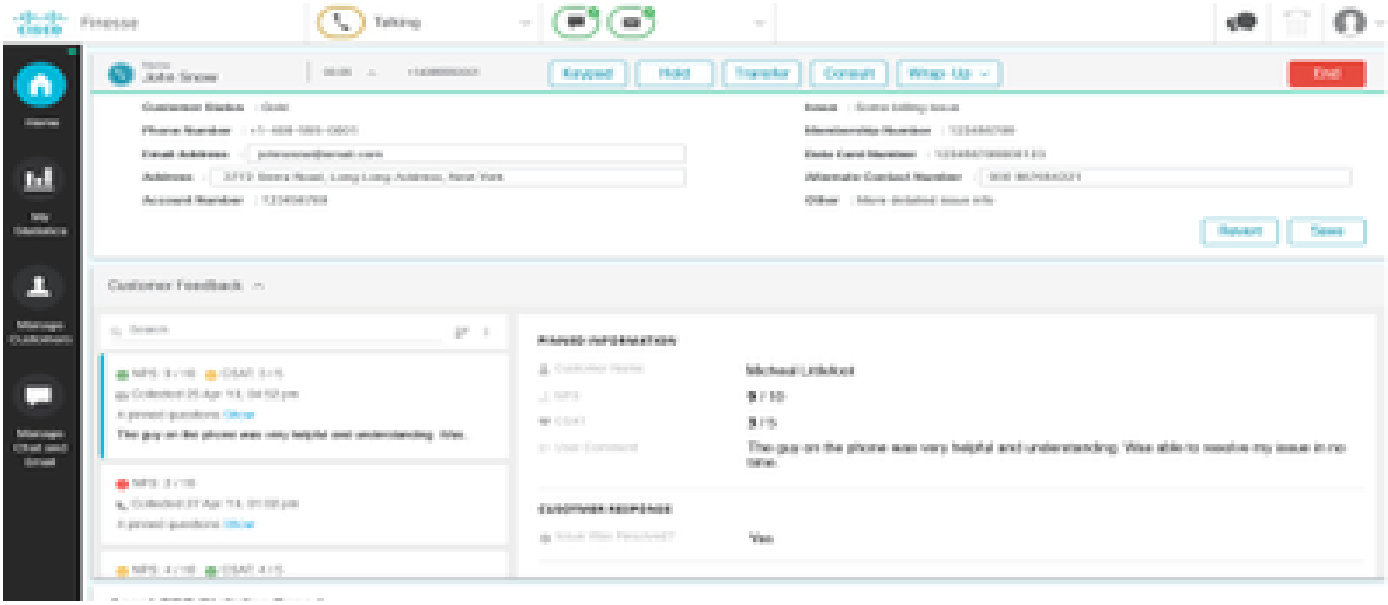
الخطوة 2. في الأنظمة الفرعية > خوادم TTS > انقر فوق إضافة جديد وإضافة عنوان IP ورقم منفذ لخادم ASR\TTS.



التكوين المرتبط ب Finesse

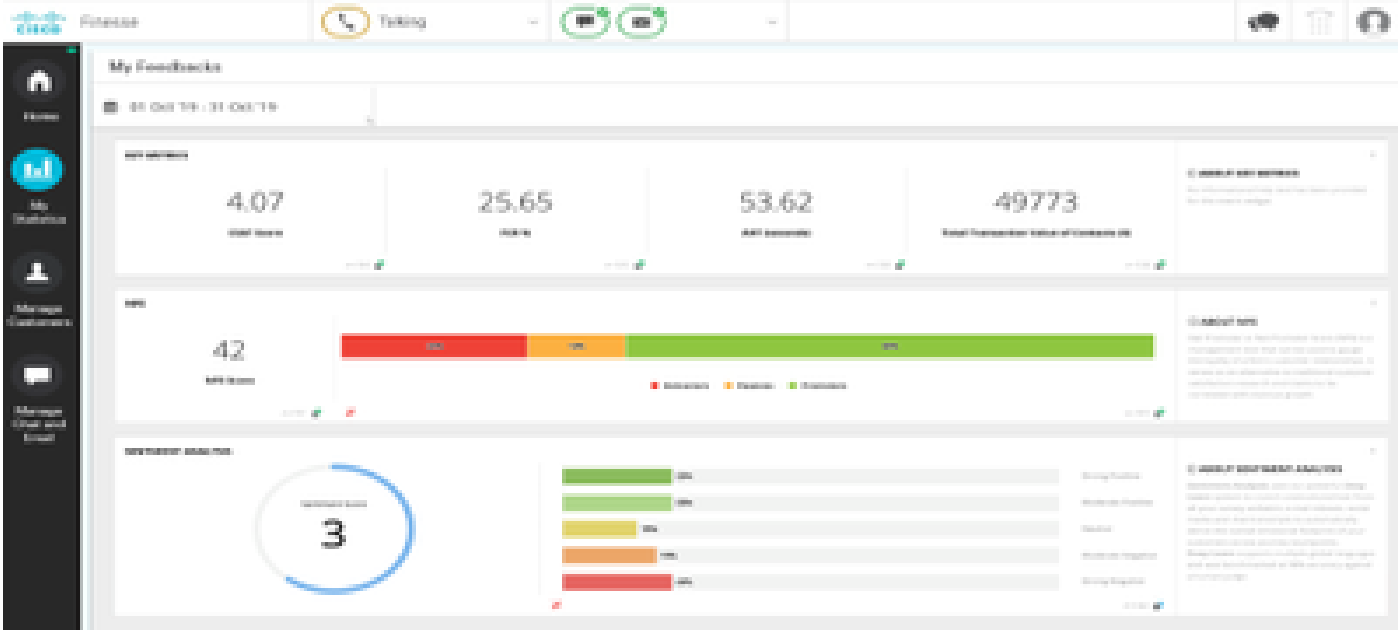
توفر WXm جهازين مختلفين لوكالات مراكز الاتصال والمشرفين.

(أ) أدوات أستكشاف العملاء: عرض كافة استجابات الاستطلاع السابقة من عميل في قائمة زمنية إلى وكيل عند قبول مكالمة العميل.

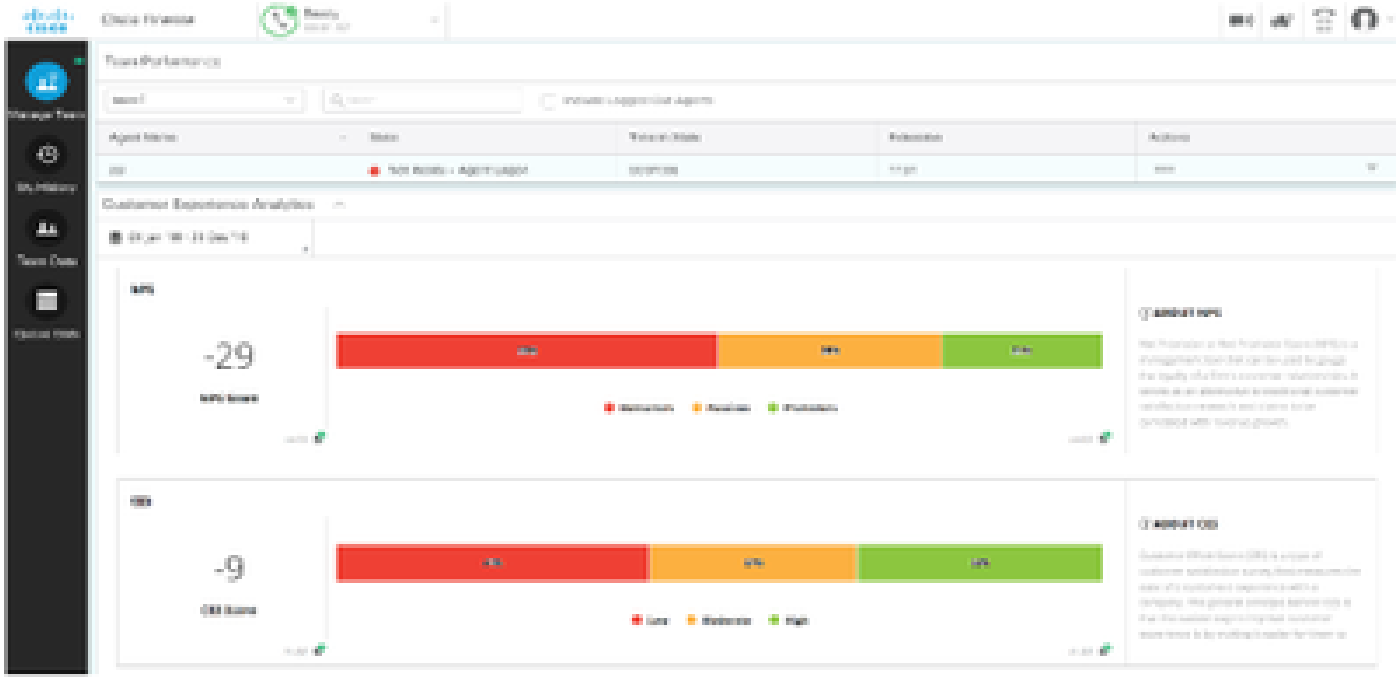


(ب) الأداة الذكية لتحليل خبرات العملاء (CEA): تعرض CEA المعلومات اعتمادا على نوع تسجيل الموارد في النطاقات.

الوكيل: يعرض النبض الإجمالي للعناصر من خلال مقاييس مقاييس مقاييس الصناعة مثل NPS و CSAT و CES.



المشرف: عرض النبض الإجمالي للفريق/العملاء من خلال مقاييس مقاييس مقاييس مقاييس الصناعة مثل NPS و CSAT و CES.



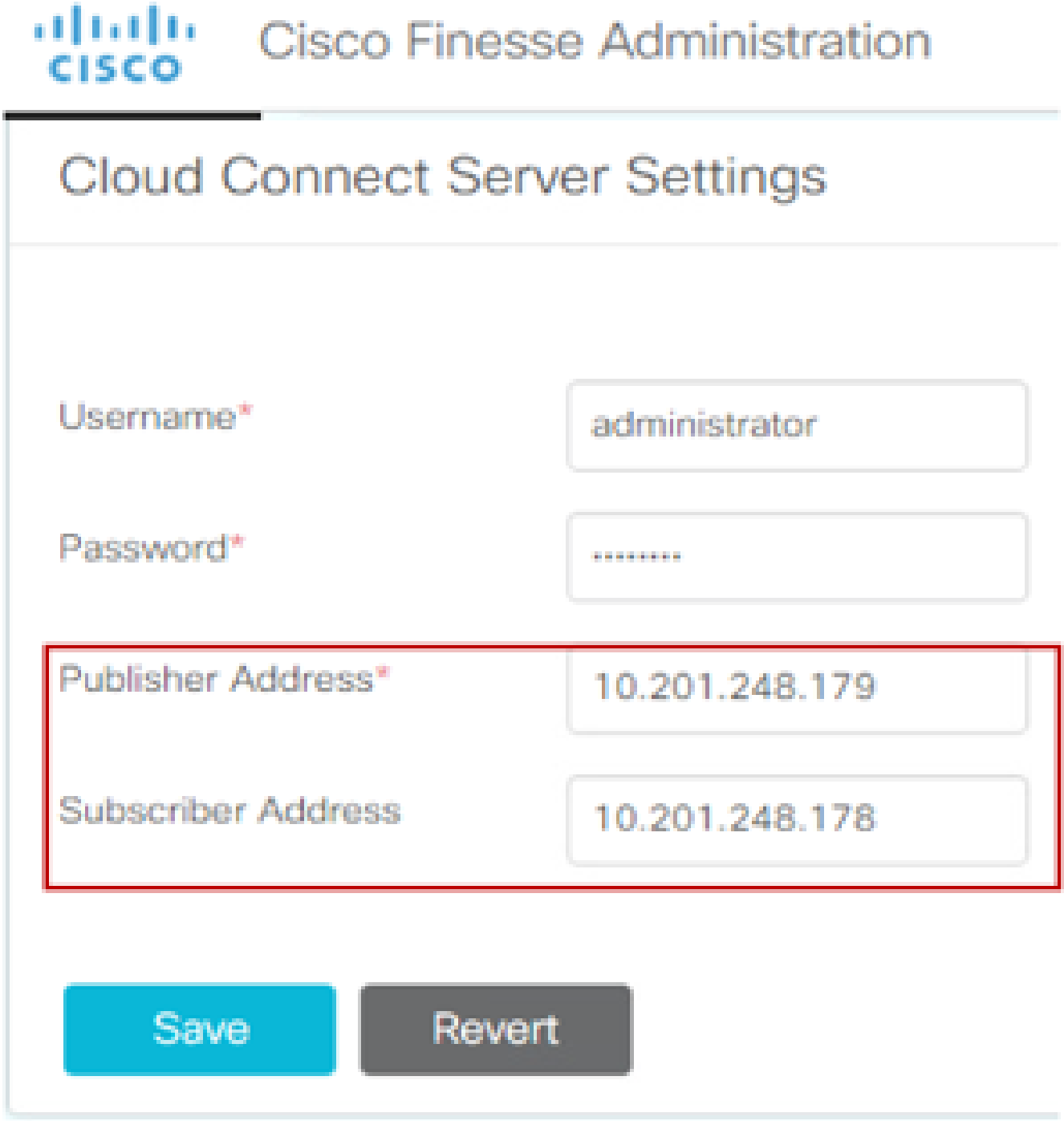
لتمكين هذه الأدوات الذكية على الحزم، هذه هي الخطوات المطلوبة.

1. تبادل الشهادات

تتفاعل الأدوات الذكية مع منصة WxM مباشرة للحصول على المعلومات المطلوبة. لكي يقبل WxM الطلب من الأداة الذكية، يلزم وجود رمز مميز للتخويل للخادم المحدد الذي يتم جلبه من اتصال السحابة. نظرا لتبادل شهادات التوافق مع SRC بين خوادم Finesse و Cloud Connect، يلزم إجراء اتصال ناجح. بالنسبة للبيئة الموقعة ذاتيا، يرجى اتباع الخطوات المذكورة في هذا المستند.

2. Cloud Connect في Finesse Admin

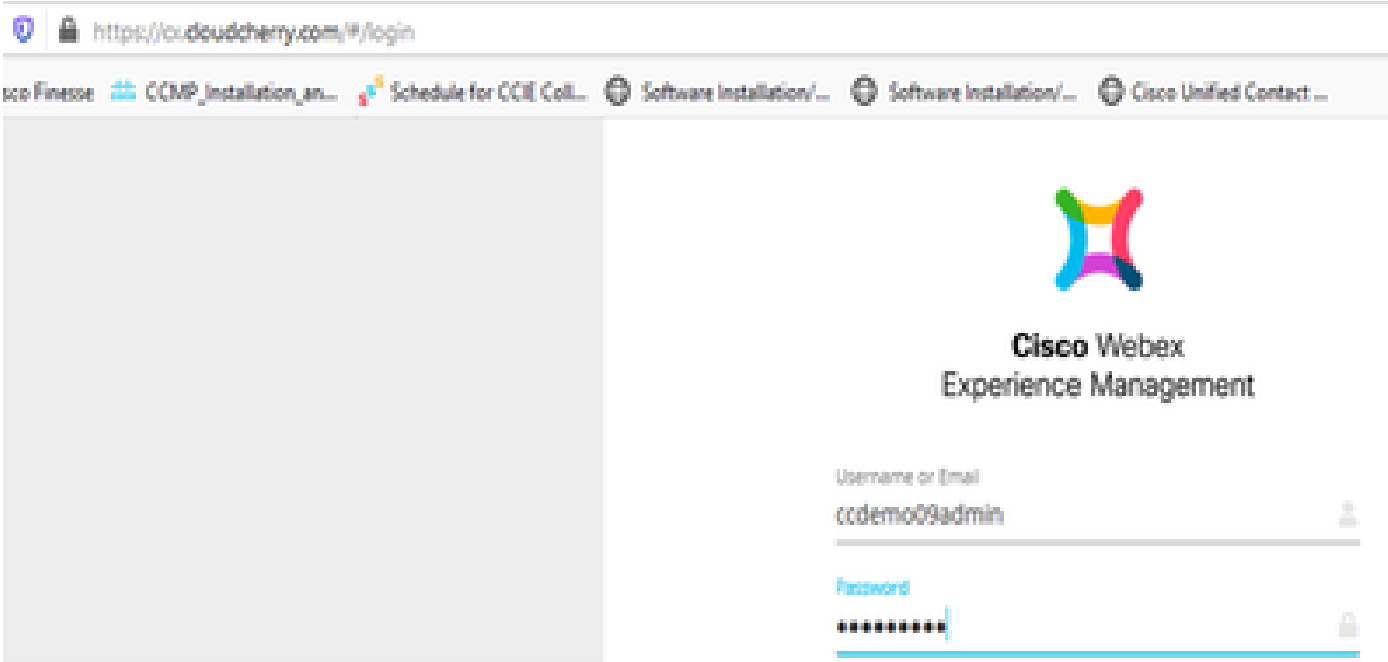
يجب أن تكون Finesse على دراية بخادم Cloud Connect، ويتم تحقيق ذلك عند إضافة تفاصيل الاتصال السحابي إلى صفحة إدارة Finesse.



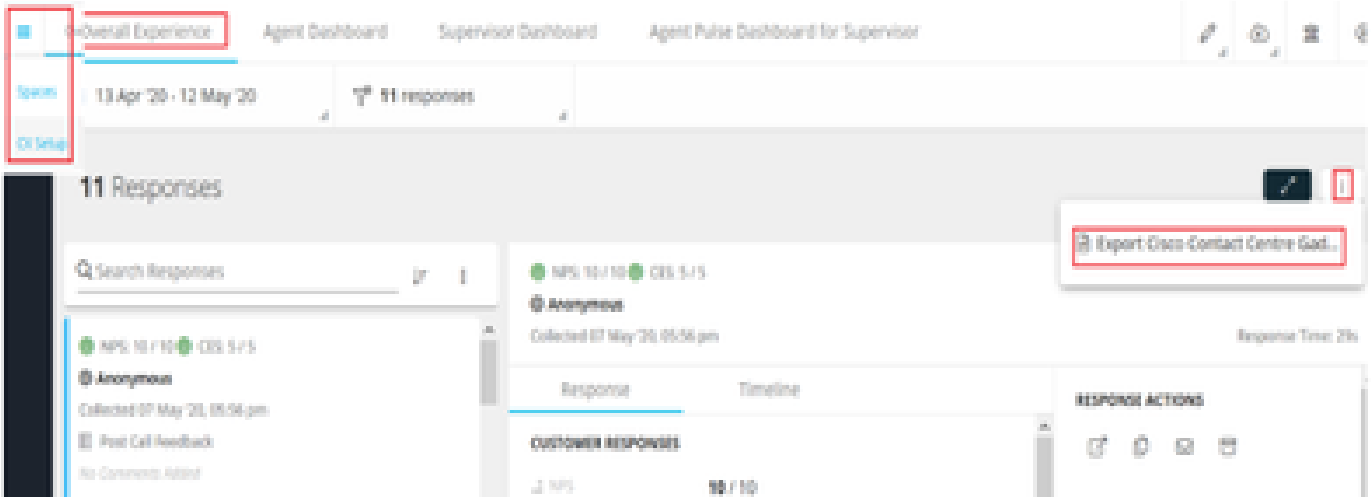
3. تمكين الأداة الذكية

أداة CEJ الذكية: لتمكين الأداة الذكية CEJ على Finesse، قم بتصدير رمز الأداة الذكية من WxM ونسخه إلى صفحة تخطيط سطح المكتب الخاصة بإدارة Finesse للوكيل والمشرف. وفيما يلي الخطوات اللازمة لتحقيق ذلك:

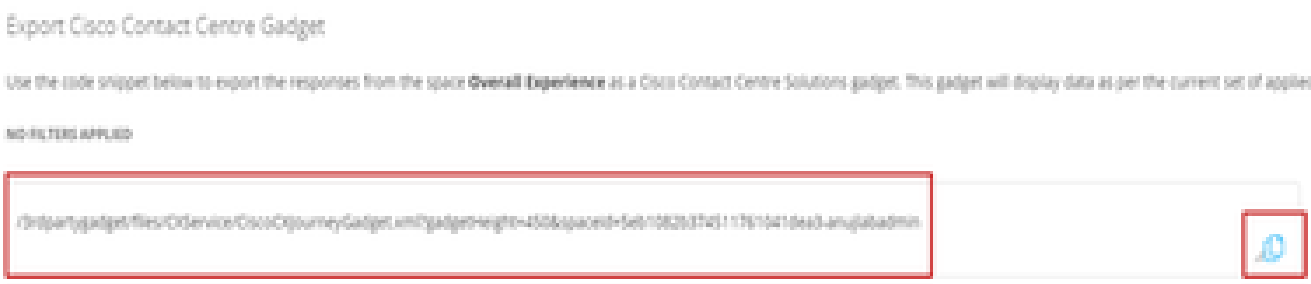
الخطوة 1. سجل الدخول إلى WxM باستخدام حساب المسؤول.



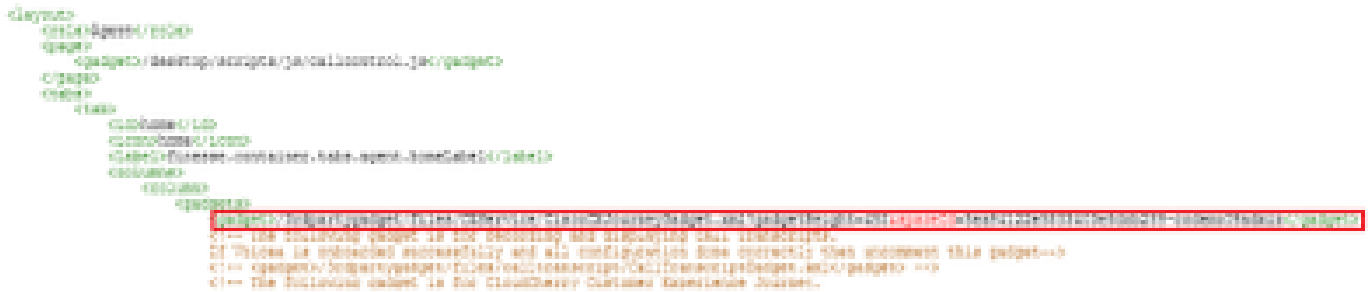
الخطوة 2. تنزيل الأداة الذكية CEJ من Spaces - التجربة الإجمالية - تصدير الأداة الذكية Cisco Contact Center Journey.



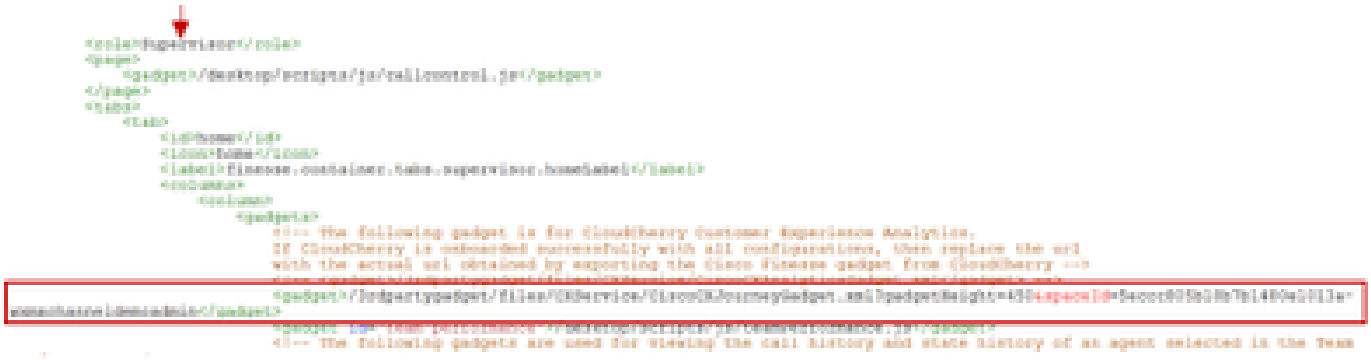
الخطوة 3. انسخ عنوان URL.



الخطوة 4. في صفحة Finesse CFAdmin لتخطيط سطح المكتب يتضمن عنوان الربط تحت علامة التبويب الرئيسي لتخطيط الوكيل.

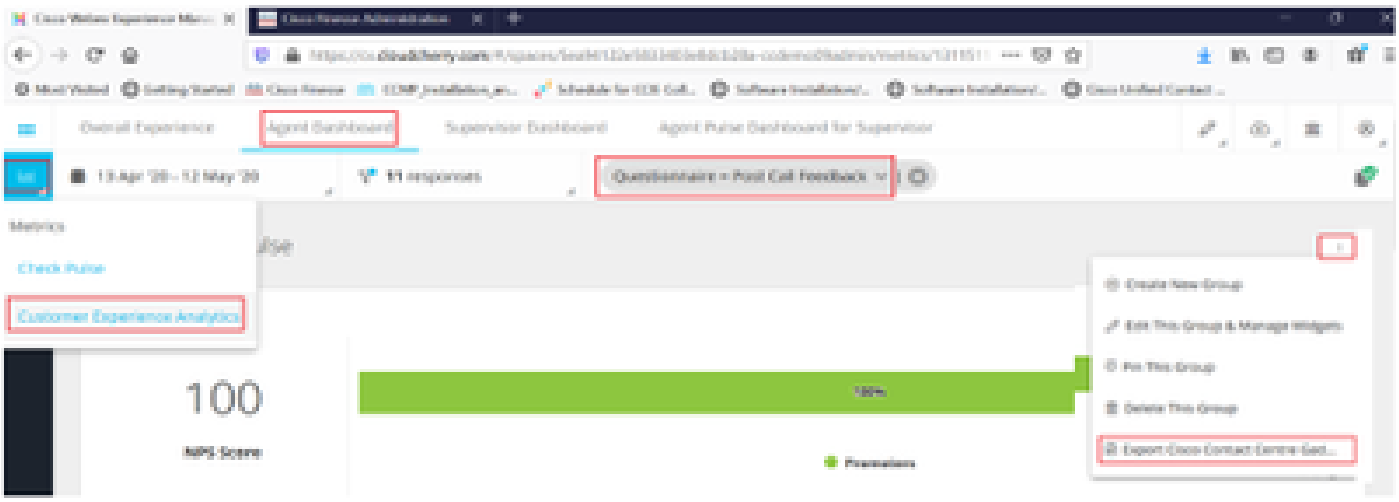


الخطوة 5. في صفحة التصميم الرائع لسطح المكتب CFAdmin يتضمن نفس عنوان URL الموجود تحت الصفحة الرئيسية لتخطيط المشرف.



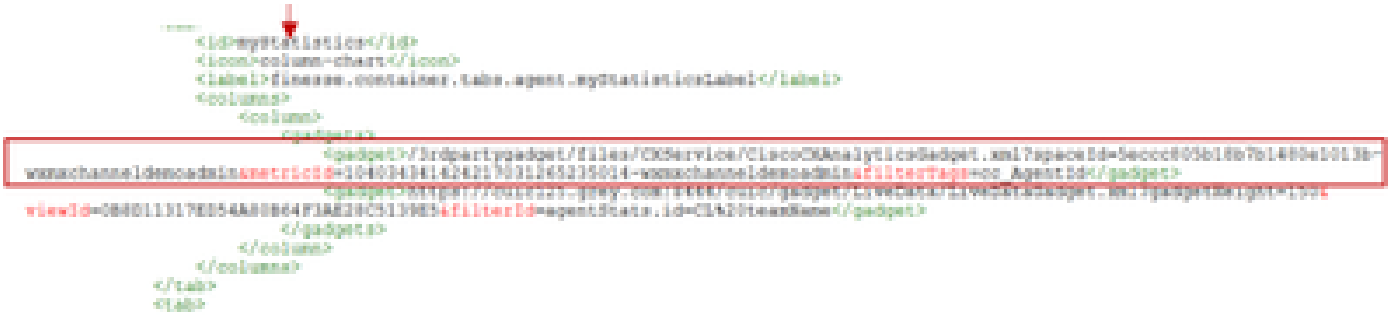
الأداة الذكية لعميل CEA: يلزم إتخاذ خطوات مماثلة كأداة ذكية من CEJ لتمكين هذا التطبيق للوكلاء في النطاقات.

الخطوة 1. في مدخل مسؤول WxM في لوحة معلومات تحديد الوكيل في المساحة وعلى شريط التنقل الأيسر، يتم إختيار خيار تحليلات خبرة العملاء. بينما يتم ضغط زر تحميل اللوحة الخلفية CEA، وفي القائمة المنسدلة، حدد خيار تصدير Cisco Contact Center Gagdet.



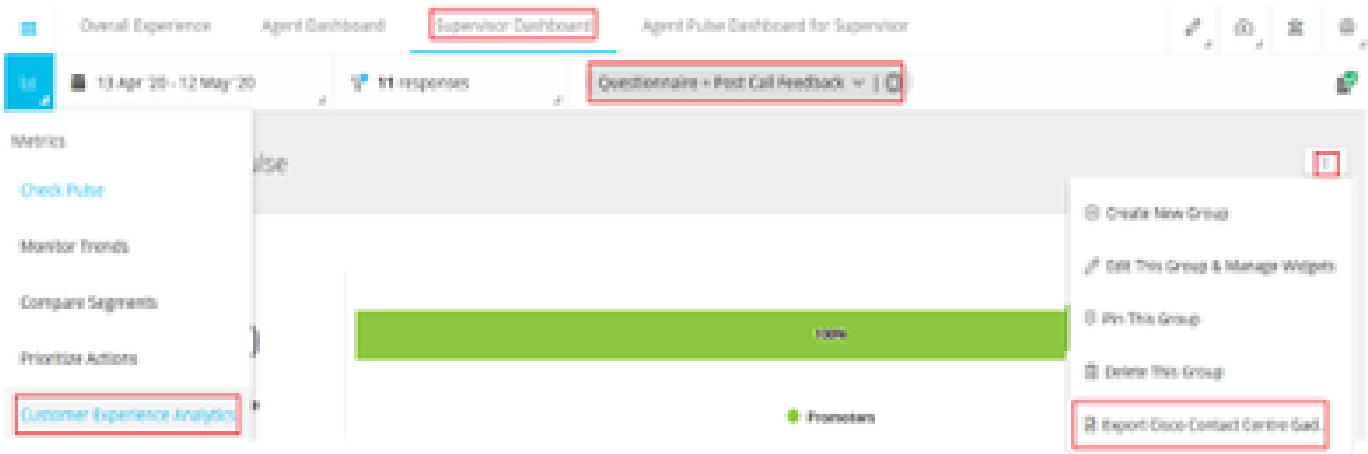
الخطوة 2. انسخ عنوان الربط وقم بتعديل عنوان الربط: قم بإلحاق عامل التصفية &filterTags=cc_AgentId به.

الخطوة 3. في صفحة تخطيط سطح المكتب CFAdmin الدقيقة، يتضمن عنوان الربط تحت علامة التبويب MyStatistics الخاصة بدور الوكيل.

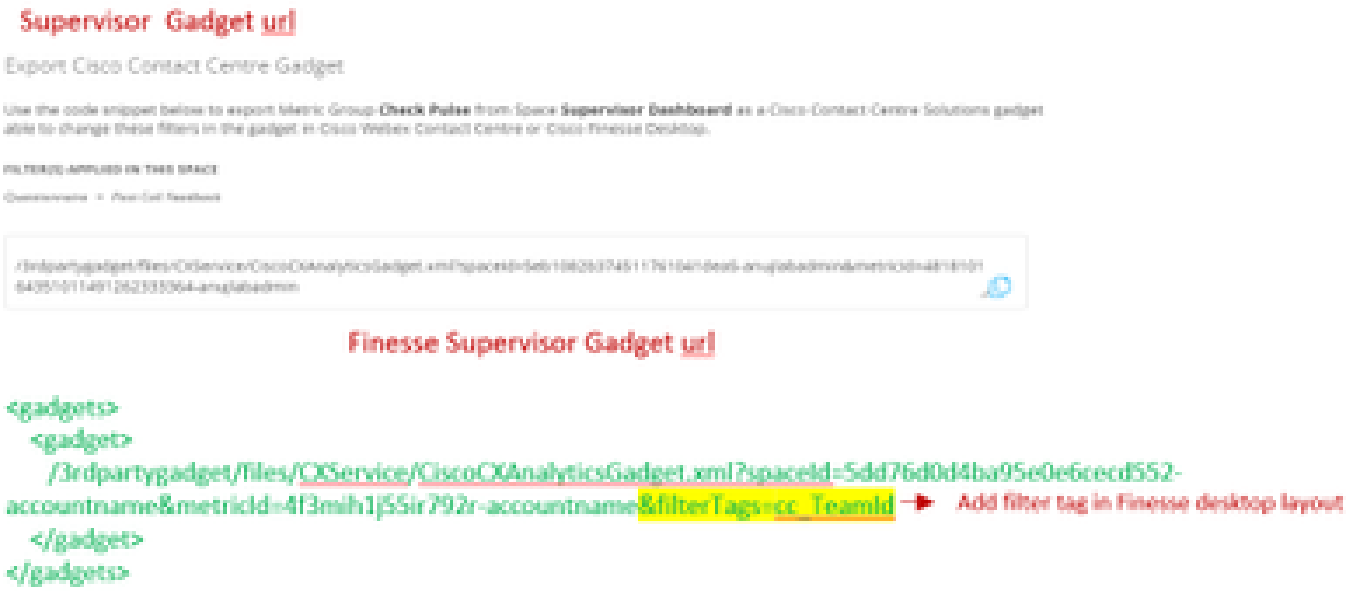


الأداة الذكية للمشرف CEA: يلزم إتخاذ خطوات مماثلة كأداة ذكية من CEJ لتمكين هذا التطبيق للمشرف في الوقت المحدد.

الخطوة 1. في مدخل مسؤول WxM في مساحة تحديد لوحة معلومات المشرف وعلى شريط التنقل الأيسر، يتم إختيار خيار تحليلات خبرة العميل. مع إستمرار تحميل لوح الهيكل CEA : زر وفي القائمة المنسدلة، حدد خيار تصدير الأداة الذكية لمركز الاتصال من Cisco.



الخطوة 2. انسخ عنوان الربط وقم بتعديل عنوان الربط: إلحاق عامل التصفية &filterTags=cc_TeamId به.

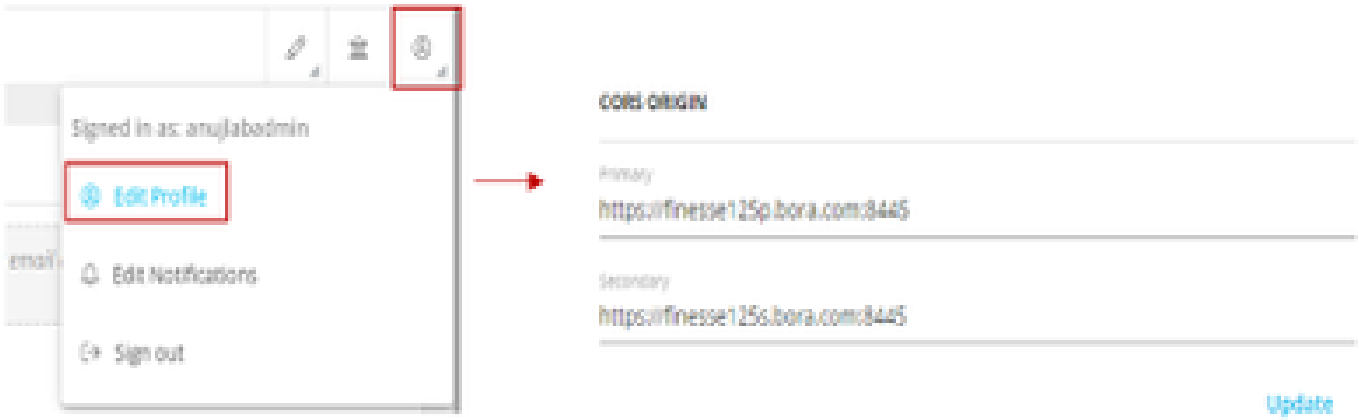


الخطوة 3. في صفحة تخطيط FindCFAdmin لسطح المكتب يتضمن عنوان URL ضمن علامة التبويب TeamData الخاصة بدور المشرف

4. عناوين URLs لخوادم Finesse المدرجة في القائمة البيضاء

لضمان مصادقة طلبات واجهة برمجة التطبيقات (API) من Finesse إلى WxM، يجب إلغاء تحديد عناوين URL الخاصة بخادم FindSe في خادم WxM.

في مدخل إدارة WxM - تحرير ملف التعريف ضمن علامة التبويب "أصل CORS" يتضمن عنوان URL الخاص بخادم Finesse مع المنفذ 8445.



ملاحظة: يمكن أن تكون عناوين URL FQDN الخاصة بخادم Finesse أو البطاقة الخارجية مثل https://*.bora.com:8445

التحقق من الصحة

لا يوجد حاليًا إجراء للتحقق من صحة هذا التكوين.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

لا تتوفر حاليًا معلومات محددة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها لهذا التكوين.

معلومات ذات صلة

- للحصول على معلومات حول الدراسة المؤجلة لـ WxM، يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: استطلاع موسع لإدارة تجربة WebEx المدمجة (WXm) مع حل UCCE
- للحصول على معلومات حول تبادل الشهادات الموقع ذاتيا لحلول CCE، يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: تبادل شهادات UCCE الموقع ذاتيا
- للحصول على معلومات حول تنفيذ الشهادة الموقعة من قبل المرجع المصدق حول حلول مؤتمر التعاون التقني في أوروبا، يرجى الرجوع إلى هذه المقالة: شهادة CA الموقعة على CCE
- تطبيق CVP GitHub WxM: تطبيق CVP GitHub الافتراضي لـ WxM
- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

مقاطع الفيديو

حول هذه الترجمة

ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائماً إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).