將Webex體驗管理(WxM)內聯調查與UCCE解決 方案整合

目錄

 簡介

 必要條件

 需求

 第一一件

 背景

 語音呼叫的資料流

 設定

 在雲連線上調配WXM服務

 ICM相關配置:

 CVP相關配置

 Finesse相關設定

 驗證

 擬難排解

 相關資訊

 影片

簡介

本檔案將詳細介紹思科客服中心企業版(CCE)解決方案和WxM平台之間的資料流。此外,它還提供 了配置和整合解決方案以實現語音呼叫的閉環反饋系統所需的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- CCE版本12.5 整合客服中心企業版(UCCE)和套裝客服中心企業版(PCCE)
- 客戶語音入口網站(CVP)版本12.5
- 雲端連線版本12.5
- •WxM平台(前稱為Cloud Cherry)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本:

- UCCE 12.5(1)ES_7
- CVP 12.5(1)ES_8
- VVB 12.5(1)

- •雲端連線12.5(1)ES_1
- Finesse 12.5(1)ES_2
- WxM平台

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

WxM是思科的下一代客戶體驗管理(CEM)解決方案,使企業能夠即時整合和分析來自所有數字觸控 點的客戶旅程資料,即在聯絡中心互動之前、期間和之後。

語音呼叫的資料流

此資料流基於客戶語音門戶(CVP)綜合呼叫流。



1.呼叫進入聯絡中心,系統首先檢查是否為該應用程式啟用了WxM呼叫後調查(PCS)功能。在入站 呼叫期間,當智慧聯絡人管理(ICM)路由指令碼分配座席時,ICM將在連線消息中將關聯的呼叫上下 文資訊(即座席ID、技能組ID、團隊ID和問卷ID)傳送回CVP。這是通過擴展呼叫上下文(ECC)變 數CxSurveyInfo實現的。

2.座席在與客戶對話後結束

3.呼叫結束將觸發從CVP到ICM中的調查DN的新呼叫請求。

4.調查DN與運行路由指令碼的ICM中的呼叫型別相關聯,該路由指令碼將包含語音可擴展標籤語言 (VXML)應用程式名稱(即wxm)的運行指令碼請求以及其他呼叫上下文詳細資訊(如座席ID、技能 組ID、團隊ID和排程ID)返回到CVP。

5. CVP中的VXML伺服器元件呼叫getAuthToken()API以檢查其記憶體中是否存在授權令牌,以便與 WxM平台互動。如果令牌不存在,則向Cloud Connect伺服器發出請求。

6.雲連線伺服器使用WxM的組織憑據(管理員憑據和API金鑰)呼叫getAuthToken()API。

7.從WxM接收身份驗證令牌,並將資訊傳送回VXML伺服器,在該伺服器上快取12小時。

8.具有身份驗證令牌資訊和調查名稱詳細資訊(在步驟1中接收)的VXML伺服器將呼叫get Questionnaire()和get Settings()API到WxM。

9. WxM將調查表返回到VXML伺服器。首先分析此資訊以確定是否存在PII問題。如果存在,則根據 呼叫設定,獲取API雜湊演算法。問卷12小時儲存在伺服器記憶體中。

10.VXML伺服器與呼叫方進行互動並提示反饋問題。

11.呼叫方提交的響應由VXML伺服器收集。

12.收集所有問題的答案後,這些答案將傳回WxM儲存庫。

設定

在雲連線上調配WXM服務



Cloud Connect通過使用名為Cherry Point的新容器服務與WxM平台互動。此服務在雲連線的兩個節 點中均以主用 — 主用狀態模式運行,並允許CVP VXML伺服器訪問WxM平台。

要將雲連線與WxM門戶整合,需要購買WxM許可證。這將觸發WXM啟用團隊的入職流程。成功建 立組織後,這些基本資訊將傳送到註冊的電子郵件地址。

- 案頭使用者和API金鑰
- 系統使用者和API金鑰
- Web URL字首

在主雲連線伺服器上收到以上資訊後,運行命令 set cloudconnect cherrypoint config 以便更新配置 詳細資訊並整合雲連線到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:
```

其中:

- 部署ID:這可以是任何虛設號碼或CCE解決方案系統ID。
- 代理詳細資訊:確保使用的代理是不安全的(埠80或8080)或安全的(埠443)。不支援具有 身份驗證的代理。

在更新配置詳細資訊後,使用stop和start命令成功重新初始化cherry point容器。

- 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:
```

要檢查配置以及到WXM的連線,您可以分別運行這些命令。

Show cloudconnect cherrypoint config



utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
 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:

附註:如果與Internet的連線出現問題,您會看到代碼為400的錯誤。



ICM相關配置:

1.庫存資料庫中的雲連線

第一步是將雲連線伺服器新增到管理工作站(AW)清單資料庫中。要包含伺服器,請在基礎設施卡的 清單小工具中的CCE管理頁面上新增cloud connect server details。

| diade Unified Contact Center Enterprise Management | | | |
|--|----------|------------------------|--|
| Overview Add Machin | ~ | Oracl Correct Publish | |
| Constant Consta | (P Addre | Note: The Cloud Connec | t Subscriber will be added automatically |
| Ca Deutonen | nect Adr | ninitation | |
| Cognitator | r | | |
| Host Name | • | Hostname/IP Address | Type |
| cloudconnecta125.grey.com | | 10.106.80.149 | Cloud Connect Publisher |
| cloudconnectb125.gmy.com | | 10.106.80.150 | Cloud Connect Subscriber |
| ouic125.grey.com | | 10.106.80.180 | CUIC-LD-IdS Publisher |
| cuicid125.grey.com | | 10.106.80.181 | CUIC-LD-IdS Subscriber |

附註:您可以在頁面上看到「內部伺服器錯誤」,這是由於AW和雲連線伺服器之間缺乏安全 通訊所致。

| 0 | Error occurred Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator. |
|---|--|
| | |

解決此問題,確保伺服器之間交換了正確的證書。有關CCE解決方案自簽名環境中的證書交換的更 多詳細資訊,請參閱以下文章: <u>UCCE自簽名證書交換</u>。

有關CA簽名的資訊,請參閱以下文章:<u>CCE CA簽名證書。</u>

2. ECC變數

確保在ICM解決方案中啟用這些ECC變數

- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.CxSurveyInfo
- POD.ID
- 附註:如果未正確設定user.CxSurveyInfo變數,則CVP伺服器無法為雲連線伺服器建立API請

求。

3. ICM指令碼增強功能

(i)指令碼中的主要呼叫

在主指令碼中,確保**已設定user.microapp.isPostCallSurvey**變數。對於此指令碼,如果需要WxM呼 叫後調查,請將變數設定為「Y」,「N」標誌會禁用進入此主指令碼的呼叫的WxM PC。



附註:如果在指令碼中預設未配置user.microapp.isPostCallSurvey集變數節點,則CVP會標 籤呼叫後調查,但調查僅使用傳統PCS功能,WxM PCS呼叫失敗。

(ii)WxM PCS指令碼

要在座席與呼叫者完成呼叫後呼叫CVP VXML伺服器元件上的WxM應用程式,需要WxM呼叫後調 查路由指令碼。此指令碼中涉及的配置步驟與配置的任何常規路由指令碼類似

- 呼叫型別
- 撥出號碼(DN)
- 路由指令碼和DN與它的關聯。

a.為WxM PCS指令碼建立呼叫型別。

| | | Abbutes | | |
|-----------|------------------------|---|--|---|
| db | v | Name | COSaree NewCT | |
| Condition | Value (Case Sensitive) | Call Type ID | • 5007 | |
| v | Ý | Customer | dianes | Ý |
| Retrieve | Cancel filter changes | Service level | | |
| | | 3 Jone ere | | Overide System Informati |
| | | | | Default |
| nd | | Service level threshold | 20 | |
| nd_SMS | | Service level type | Ignore Abandoned Calls | × 0 |
| | | | | |
| | | | | Overide |
| | | | | System informat Default |
| | | Burley Hannah | Buth | |
| | | and the second second second | and the second sec | |
| | Condition Retrieve | cAll> Condition Value (Case Sensitive) Retrieve Cancel filter changes | condition Value (Case Sensitive) Condition Value (Case Sensitive) Retrieve Cancel filter changes Attributes Castomer Service level Service level od_SMS Service level threshold | Attbutes Attbutes Attbutes Name Condition Value (Case Sensitive) Cat Type ID Solo7 Customer Charges Service level |

b. 為WxM PCS指令碼建立DN。DN可以是任意隨機數,並且對映到上一步中建立的呼叫型別。

| Select filme data Categorie D | Number / Serie | and Number Map Droy | × | | | - | × |
|---|----------------------------|------------------------|-----|--|------------------------------|----|--------------|
| Routing client O Ropin Routing client VRU_RC Customer O Name Calaboratin Riber Maan Deled number string / Soigt selector B00004 Dated Number / Soigt Based Name VRU_RC.800004_CXSURVEYON_NEW Dated Number / Soigt Citizen Customer ett Data tibel Chaneo Customer Pent application muting Sec_CUCH 2000 Citizen Nee Pent application muting VRU_RC 800002 Citizen Reserved by IVR Image: Citizen | fiter data | Calegian D (8-4 | • | Ambutes Claired Number Mapping C | Jaled Number Label | | |
| Customer O Pade Optional Fiber Mean None Cadoustand date Baled number string / Soript selector 800004 Baled number string / Soript selector 800004 Baled number string / Soript selector 800004 Dialed Number / Soript Brown Dialed Number / Soript Brown Cuttomer ett Dialed Number / Soript Cuttomer Cuttomer ett Default label Chaneo Cuttomer Default label Description Description Seve_CUCM 7000 DK Geneal VRU_RC 500001 DK Geneal VRU_RC 500002 DK Geneal | g client | Offegin | 8 | Routing client | VRU_RC | | v |
| Optional Fiber O Math Media Insufing domain Celebration (Celebration) None Caladreniand data Dated number string / Soript selector * 8000064 Baled number / Soript Respand Celebration (Celebration) * 8000064 Dated Number / Soript Respand Celebration (Celebration) * 8000064 Name * VRU_RC 1000004_COSURVEYDN_NEW Celebration (Celebration) Name * VRU_RC 1000004_COSURVEYDN_NEW Cutch RC 10000 Celebration (Celebration) Celebration (Celebration) SecCUCH 1000 Celebration (Celebration) Celebration (Celebration) SecCUCH 1000 Celebration (Celebration) Pend application (Celebration) VRU_RC 100001 Celebration (Celebration) Pend application (Celebration) VRU_RC 100002 Celebration (Celebration) Pend application (Celebration) | er 🛛 | Ofeix | | Made on the design | 1.0 | | _ |
| None Caladramatic data Serve Weil Dated Number / Soigt Bagaint Cutch Rc 3000 Colo Cutch Rc 3000 Colo Cutch Rc 3000 Colo Sex, CUCH R0000 Colo Sex, CUCH 700 Colo Sex, CUCH 700 Colo Sex, CUCH 700 Colo Sex, CUCH 7000 Colo Sex, CUCH 7000 Colo Sex, CUCH 7000 Colo Sex, CUCH 7000 Colo Pend application muting Pend application | al Filter | OMeh | | Hedia routing domain | Caco_Voice | | ¥ |
| Seve Name VRU_RC.00004_DSURVEYON_NEW Dialed Number / Solpt Repaind Cutomer Name Oto Default label CUCM_RC.0000 Cutomer Et Outo Oto Default label CUCM_RC.0000 Cutomer Et Sec_CUCM.700 OK Cenal Sec_CUCM.700 OK Cenal Sec_CUCM.700 OK Cenal VRU_RC.00001 K Cenal VRU_RC.00002 Reserved by IVR | | Caledranteed dight | - 1 | Dialed number string / Script selector | 800004 | | |
| Oxided Number / Solpt Required Customer ett Name Otto Default label Chaneo CUCM, RC 5000 Otto Default label Chaneo Cuttomer, Name Otto Default label Chaneo Cuttomer, Name Otto Description Cuttomer Sec, CUCM, 7000 OK Careart Mee VRU, RC 500002 OK Careart Pemit application routing | e | ®All Office | Ĩ | Name | · VRU_RC.800004_CKSURVEYON_N | EW | |
| Name Octo Default label chinneo CUCM, RC 5000 Cutown, Rise Description Description Sec_CUCM 7000 DK Canal Name VRU_RC 500001 VRU_RC 500002 Reserved by IVR Description | unber / Script | - Regired | 5 | Customer | et. | | \mathbf{v} |
| CUCM, RC 3000 Catives, NamCT Cascal Neb Cascal Neb Cascal Neb Cascal Neb VRU_RC 300001 VRU_RC 300002 Cascal Neb VRU_RC 300002 | KM_RC.8000 | Oas | 3 | Default label | daneo | | \mathbf{v} |
| W Sec_CUCH 3000 DK Cancel Help Permit application routing Image: Cuch 3000 Image: Cuch 30000 Image: Cuch 30000 Image: C | Ar_pin_voice C | aligne Columny, New Cl | w. | Description | | | |
| VRU_RC 800001 Reserved by NR VRU_RC 800002 | e_CUCM 7000 e_CUCM 8000 | OK Carcel Help | • | Pemit application routing | | | |
| ₩ VRU_PC 80002 | U_RC.800001 | | | Reserved by NR | | | |
| LOH DO 40000 | NU_RC.800002 | | | | | | |
| VIEW CONSTRUCTION NEW | U RC 800004 C | SURVEYON NEW | _ | | | | |
| VRU_RC \$0000 | U_RC.800090 | | | | | | |

c. 建立WXM PCS路由指令碼。

此指令碼呼叫CVP VXML伺服器中運行的WxM應用程式。它通過配置為「application=wxm」的 user.microapp.ToExtVXML變數值來實現這一點。

| trate & | IN Set Properties (Read Only) | × |
|--------------|---|---------------|
| Serve to VRU | (Rent type: Carrentian Laters (Rent type: Carrentian La | Vanable: |
| Ent Variable | Velue Papelcator-reser* | Famula Editor |
| <u> </u> | Run Schemal Solid Properties (Read Only) N Rov VHV Forder [Connect Connection Labels] Coll Solid Name PH-COllege was A COLLARS PH-COLLARS | |
| | DEIKO Hadelikista | |

附註:運行外部指令碼節點配置為獲取語音,即GS、伺服器、V。

d.呼叫型別和調查協會

WxM PC提供兩個選項

- 內聯調查:這是一個即時調查,呼叫後客戶會被重定向到提供反饋的PCS指令碼。
- 延期調查:在這種型別的調查中,呼叫客戶在通過簡訊或電子郵件收到調查連結後可以隨時響應。

根據業務要求,可以在與ICM主指令碼關聯的呼叫型別上啟用內聯調查或延遲調查。

您可以通過CCE管理頁面對映呼叫型別和調查。導航到**呼叫設定>路由設定>呼叫型別**頁,選擇需要 調查關聯的icm指令碼的呼叫型別,並選中**啟用體驗管理**框。

| | | Media | Routing Domain | Call Type | | |
|-----------------------------------|------------------|------------------------|----------------|-----------|--------------|----------|
| | | Name | | | 0 | |
| | Call Settings | 8.00 | | | | |
| | Figure Settings | Call Type | of main call-i | n Script | 5000 | |
| Call Settings | Bucost Internals | 2 | | | 5000 | |
| MRD, Cull Types, Bucket Intervols | | General | Experience Me | regeneri | | |
| | | Nerro | | | | _ |
| | | Description | | | | |
| | | Senice Le | vel Threshold | System (| Mart Driver) | seconds. |
| | | Service Lo | vel Type | Bystory | Infault | |
| | | BORTH | na | Spinor | Övfault : | 9, |
| | | 0 | | 5000 | | |
| | | Drathe Cap Manageme | erfonce et | | | |

附註:當使用者通過CCEAdmin到達呼叫型別頁面時,AW會向雲連線伺服器傳送一個帖子請 求*https://<cloudconnectFQDN >:8445/cherrypoint/status?details=true*,以檢查cherrypoint服 務的整合狀態。如果結果表示服務已啟動,則UI中會顯示**Enable Experience** Management,否則該選項不可見。 在**體驗管理**頁籤中,使用在WxM門戶中配置的所需調查表選擇內聯或差異調查。**選擇調查表**頁面中 填寫的調查表是WxM門戶中的配置調查表。它們通過雲連線同步。

| Edit tent | Select Questionnaire X |
|------------------------------|---|
| General Equelence Management | |
| O Deferred Sarvey | Nerre Norre N |
| | Watte Portal |
| | 2 Questionnaires |
| | |
| | O Agent Monthly Palae Post Call Feedback |
| | 30/PVPy 25-Quantitions 37-Quantitions |

CVP相關配置

1. CloudConnect into NOAMP

對於CVP VXML伺服器元件與雲連線進行通訊的第一步是將雲連線伺服器新增到CVP新運營管理器 (NOAMP)門戶中。要新增,請在整合部分的NOAMP頁面上按一下雲連線,從裝置下拉選單中選擇 CVP呼叫伺服器並新增雲連線伺服器詳細資訊。

| Cloud Connect |
|---|
| Device cvp125call ~ |
| Change in value requires restart of Cisco CVF CallServer service. |
| Publisher IP Address / ccp.bora.com |
| Subscriber IP Address |
| Usemame |
| Password |
| |

附註: 作為一種最佳實踐,應使用雲連線伺服器的完全限定域名(FQDN)。

您可以在頁面上看到「Internal Server Error」,這是因為OAMP和CVP呼叫伺服器之間缺乏安全通 訊。

| | cisco | Cisco Unified Customer Voice Portal | Administrator Administrator |
|---------------------------|----------|--|--------------------------------|
| | | Cloud Connect | |
| Integration Cloud Connect | Overview | Device cvp125call ~ | 0 |
| | СVА | Error occurred Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator. | |

解決此問題,確保CVP伺服器和OAMP伺服器之間交換正確的證書。有關CCE解決方案自簽名環境 中的證書交換的更多詳細資訊,請參閱以下文章:<u>UCCE自簽名證書交換。</u>

有關CA簽名的資訊,請參閱以下文章:<u>CCE CA簽名證書。</u>

OAMP伺服器將雲連線伺服器詳細資訊推送到所有CVP呼叫伺服器,並將資訊新增到 sip.properties檔案中,如下圖所示。

#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 =
203z18gCsJ*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

注意:在某些情況下,並非所有內容都會推送到sip.properties檔案,應手動將所需欄位新增到 該檔案,然後重新啟動伺服器。

2.更新CVP屬性檔案

a.ivr.properties: 開啟ivr.properties檔案並新增這些條目

IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200 IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl = 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/StreamUserAsset/ 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 :在VXML.properties檔案中新增條目「VXML.usagefactor = 1.0」

VXML.usagefactor = 1.0

c.重新啟動CVP呼叫伺服器。

3.在CVP OAMP中定義PCS撥出號碼(DN)

當座席完成與客戶CVP的呼叫時,CVP會傳送新的呼叫請求,以呼叫ICM中的WxM PCS指令碼。將 主呼入指令碼DN與OAMP中的WxM PCS指令碼撥號號碼模式關聯時,即可實現此功能。

要關聯到OAMP — 系統 — 撥出號碼模式頁,請建立一個新的撥出號碼模式配置,其中DN

Pattern欄位填充主呼入指令碼號碼,Enable Post Call Survey for Incoming Calls的調查DN模式對 映到WxM PCS指令碼號碼。

| Control Center | | | |
|--|-----|---|---------------------------------|
| Device Pool Import System Configuration | | Dated Humber Pattern Configuration | |
| Export System Configuration | - | Cialed Number Patters: * | 880811 |
| Location | | Description | troaning number via CLOR Invels |
| SIP Server Croupe | | | |
| Dialed Number Paters | | Dialed Number Patters Types 1 | |
| Web Berview | | Brable Local Static Route: | |
| IG8 Configuration | · - | Brable Send Calls To Originator: | |
| 1978 Configuration | | Brable 836 Timeout for Outboard Calls: | |
| Constant Canada | | Brable Custars Ringtone: | |
| | | Brable Post Call Survey for Decoming Calls: | 26 |
| | | Earway Dialed Rumber Pattern: * | 40.0044 |

4.部署WxM應用程式

將CVP GitHub中提供的預設WxM應用程式複製到VXML伺服器: 預設WxM應用程式CVP GitHub。

部署應用。按一下deployapp批處理檔案。



附註:Github上的WxM應用僅適用於CVP版本12.5(1)、12.6(1)和更新版本,此應用已預載入 ,與helloworld應用類似。

5.代理設定

對於內聯調查,CVP VXML伺服器與WxM門戶互動,以下載調查表並將收集到的反饋結果傳回 WxM。對於此互動,CVP伺服器需要網際網路訪問。如果伺服器位於DMZ之後,則您可以透過以下 步驟啟用代理。

在CVP伺服器上,通過regedit導航至 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Apache Software Foundation\Procrun 2.0\VXMLServer\Parameters\Java\Options。

將這些引數附加到登錄檔項:

-Dhttp.proxyHost=

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

6.證書交換

CVP VXML伺服器從雲連線伺服器獲取授權令牌,並到達WxM平台下載所需的調查表。要成功互動 並從WxM CVP伺服器下載資訊,需要在其金鑰庫中安裝WxM證書。 匯出和匯入憑證所需的步驟如下:

匯出WxM平台證書

步驟1。在任何工作站上,開啟瀏覽器並導航至 url:<u>https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire</u>

| Connection is secure X | • • • • • • • • • • • • • • • • • • • | Peer job 1 | |
|---|---------------------------------------|---|-------|
| Your information for example, passwords or credit and number() is private when it is sent to this site. Laws more Continue (string) Continue (string) | ened- art. | And Mail Mail And And </td <td>there</td> | there |
| | J | Mit Names Mit Names | - |

步驟2.匯出證書並將其另存為Base-64編碼的X.509(.CER)檔案。

將證書匯入CVP .keystore

步驟1.將匯出的WxM證書複製到CVP伺服器的C:\Cisco\CVP\conf\security目錄中。

步驟2.使用命令匯入這些證書。

%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

附註: 匯入CVP請求密碼期間。可從資料夾「%CVP_HOME%\conf」中的 security.properties檔案中收集資訊

步驟3.重新啟動CVP伺服器。

7. VVB文本到語音轉換(TTS)設定

體驗管理允許您上傳通話後調查問卷的音訊檔案。這有助於VVB將問題播放為對客戶的演講。如果 wav檔案未上傳,VXML伺服器只會從WxM下載調查表的文本形式。若要將此文本轉換為語音 VVB,應配置TTS解決方案。

要啟用,請執行以下步驟

步驟1. 導航到Cisco VVB管理。

步驟2.在Subsystems > TTS Servers >按一下Add New並新增ASR\TTS伺服器的IP地址和埠號。

| System | Applications | Subsystems | Tools | Help | | |
|----------|------------------|-----------------|-----------|-------------------|--------|--|
| ext-to- | -Speech Se | SIP Teleph | iony + | | _ | |
| A A | dd 👩 Cane | Speech Se | ervers + | ASR Servers | | |
| Chathan | - | | | TTS Servers | | |
| (i) Sta | itus : Ready | | | | | |
| Port Nur | mber* | | | | 5060 | |
| MrcpVer | sion* | | | | MRCPv2 | |
| **The de | efault Port Numb | er for MRCPv1 i | s 4900 ar | d MRCPv2 is 5060. | | |
| Add | Cancel | | | | | |

(i) *- indicates required item

Finesse相關設定

WxM為呼叫中心座席和主管提供兩種不同的小工具。

(a)Customer Experience Journey(CEJ)小工具:當客戶接受客戶呼叫時,按時間順序將客戶過去的 所有調查響應顯示給座席。

| Co-0- | Finesse 🕓 Taking | - 💌 🔿 | τ | |
|-----------|--|----------------------------|--|---------------------------------------|
| | California and a recomment | Keyped Hold | Turnlar Const Wap-Us - | Dec |
| | Phone Render 11-1-101-000 | | Read - Some Service - 1224-04290 | |
| Ē | Address: (_371) Sees Real, Long Long Address, New York Accord Namber: (32)(0)(0) | | Alternativ Context Newslaw (100 80.00000000000000000000000000000000 | |
| | Customer Feedback. ~ | | | Never Seve |
| Manage | 4.5mm P.1 | PARTICIPATION | | |
| | MPS 3718 ORAL S15 av Coloridad (H-Apr V3, 04 52 pm | A Contonio reaso | Mchad Lthicet | |
| - | A proved purchase (how The pay on the phone was very height and understanding. Nex. | # Cort 1: Vier Corneral | 815 The gay on the phone was very height and understander | g. Was able to reach a my insue in no |
| | NYS 37-10 Notebool 27 Apr 73, 10 100 pm A proved quantum (Mole | | ves. | |
| | • NEX 4/18 • ESALATS. | 1 | | |

(b)Customer Experience Analytics(CEA)小工具: CEA根據登入到finesse的資源型別顯示資訊。

代理:通過行業標準指標(如NPS、CSAT和CES)顯示代理的整體脈動。

| tite. | Fitesse | S Taiking | - 💌 📼 | ~ | | |
|-------|-----------------------|-----------|---------|-----------------|--|--|
| • | My Feedbacks | | | | | |
| - | B 41 0d 19 - 31 0d 19 | | | | | |
| • | 4.07 | | 25.65 | 53.62 | 49773 | * C |
| | Cal here | | | All benefits | Total Transition Total of Contacts III | |
| Arme. | | | - | | - | Canadra Canada C |
| | 641 have | | • • • • | an Passa Phanan | | |
| | (| 3 | - | | | |
| | | | _ | | | |

主管:通過行業標準指標(如NPS、CSAT和CES)顯示團隊\代理的總體脈動。

| 40.44 | Once firmine | Basely - | | | = w ≘ O · |
|-----------|---|------------------------|----------------------------|----------|--|
| | TransPortements | | | | |
| — | and to the | | C relativity to April | | |
| | Aprol Name | - Bits | Trian Olan | Relation | Active |
| | | Set Roma - Apert unper | 10/07/08 | 1.90 | |
| | Customer Experience Analytic # 11(ar 18-31 (ar 14) | | | | |
| | ** | | | | Cambrid NPS |
| Tanka (MA | -29 | - | | | Nechtschaft is Nechtschaft Tares (NMS) is einigener Oter Stellen and Tares (NMS) is a |
| | toPic Score | | Bernarian Bitanian Bitanan | | If an injurity of a firm is accounter whether which is service as an alternative in multi-train and accounter initialization extension and classes for a deviced of white thermal planets. |
| | | · | | | |
| | 80 | | | | (2 A00-41 CE) |
| | -9 | | | | desense (Reactions (R)) is expected solicies antidistic target, but reaction for |
| | (B) Rame | | · Les · Roberts · Righ | | enter treve à la contra compte tacteur de la contrata autor treve à la contrata de la contrata d |
| | | | | | |

為了在finesse上啟用這些小工具,需要執行以下步驟。

1.證書交換

這些小工具直接與WxM平台互動,以獲取所需資訊。WxM要接受來自小工具的請求,需要授權令牌 ,Finesse伺服器將從雲連線獲取。由於SRC合規性,因此finesse和雲連線伺服器之間需要證書交 換才能成功通訊。 對於自簽名環境,請按照本文檔中所述的步驟操作。

2. Finesse管理中的雲連線

Finesse應該知道雲連線伺服器,當您向finesse管理頁面新增雲連線詳細資訊時即可實現此功能。

| ahaha cisco | Cisco Finess | e Administration | | | |
|----------------|-------------------------------|------------------|--|--|--|
| Cloud | Cloud Connect Server Settings | | | | |
| | | | | | |
| Username | 3* | administrator | | | |
| Password* | | | | | |
| Publisher | Address* | 10.201.248.179 | | | |
| Subscribe | er Address | 10.201.248.178 | | | |
| | | | | | |
| Sav | e Revert | | | | |

CEJ小工具:要在finesse上啟用CEJ小工具,請從WxM匯出小工具代碼,並將其複製到座席和主管的finesse管理案頭佈局頁面。實現此目標的步驟如下:

步驟1.使用管理員帳戶登入WxM。

| co Finesse 🗯 CCMP_Installation_an_ 🧬 Schedule for CCIE Coll | Software Installation/ O Software Installation/ O Cisco Unified Contact. | |
|---|--|---|
| | Cisco Webex Experience Management | |
| | Username or Email ccdemo09admin | 1 |
| | Pessword | |

步驟2.從共用空間下載CEJ小工具 — 整體體驗 — 匯出思科聯絡中心旅程小工具。

| F | overall Experience Agent Dashboard Supervisor | Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor | ₽_©_# € |
|-----|---|---|---|
| - | 13 Apr 20 - 12 May 20 y ⁴ H responses | , | |
| 013 | 11 Responses | | |
| | Q Search Responses pr 1 | MFS.10/10.00 CEL5/5 Oranymous Calcoled ID May 20, 0556 pm | Beport Dice Contact Centre Gad. |
| | Anstarrow Costra Anonymous Collected 07 May 20, 05:56 pm | Response Timeline | REPORT ACTIONS |
| | E Prot Cal Restback No Comments Addre | 2.105 10/10 | 6088 |
| 步 | 驟3. 複製url。 | | |
| E | oport Cisco Contact Centre Gadget | | |
| U | e the code snippet below to export the responses from the space Ov | erall Experience as a Coco Contact Centre Solutions gadget. This gadget will do | play data as per the current set of applied f |
| N | CALTER APPLIED | | |
| [| Indpartygadget/files/Ociencies/Ocio/OpiourneyGadget.um/Dgadget/re | gftr-450kapaceid-Seb1082b374511761041dea0-anujlabadmin | ۵ |

步驟4. 在finesse CFAdmin案頭佈局頁面上,包含Agent佈局的home頁籤下的url。

| <pre>clayexts entropy manual galagets/independ/accepte/javoallisectrol.jac/galagets</pre> |
|---|
| C (14)D |
| 1 TABAS (TABAS) (TA |
| Classical Flatester - contrained - Native august - BraneSaletDO (2014)22 Classical Party - Classical Party - Classica |
| (05)2002 (10)202120 |
| Control Television (Control (Contro) (Control (Contro) (Contro) (Contro) |
| c) The fullying onder is for floatherry Customer Repetience Jointet. |

步驟5.在finesse CFAdmin案頭佈局頁面上,在Supervisor佈局的home下包含相同的url。



CEA代理小工具:需要與CEJ小工具類似的步驟才能在finesse中啟用此應用程式。

步驟1. 在WxM管理員門戶空間中,選擇「Agent Dashboard」(代理控制面板),並在左側導航欄 上選擇「Customer Experience Analytics」(客戶體驗分析)選項。 在載入CEA牆板時,按下按鈕並 在下拉選單中選擇export Cisco Contact Center Gagdet選項。

| M. Casa Weber Experience Marco 14 | or Adventuation X + | - 0 | × |
|---|---|------------------------------|------|
| €⇒ 0 € € ≜ Hu | | * * * * | 11 E |
| O Man Walked O Garding Started Mt Character | 📾 CDW_intellation_arc. 💒 Schedule for CDE Col. 🔘 Schware Intellation/. 🔘 Schware Intellation/. 🔘 Const United | Carted - | |
| Overall Experience Agent Sast | Ibbant Supervisor Dashboard Agent Pulse Deshboard for Supervisor | ₽, ⊕, ≡ | ۰, |
| 💼 🖷 13 Apr 20 - 12 May 20 | V Hinsporors Questionnaire - Post Gal Feedback v 1 0 | | ø |
| Metrics | | | |
| Check Pulse | 0. com | The local | 1 |
| Customer Experience Analytics | 4 (4) | n Group & Manager Wolson. | |
| | | | |
| 100 | 10% | The Group | |
| | a teact | These Constant Carriers East | |
| NPS Scere | · Prematers | | - |

步驟2. 複製url並修改url:將篩選器&filterTags=cc_AgentId附加到該篩選器。



步驟3. 在finesse CFAdmin案頭佈局頁面上,包含Agent角色的myStatistics頁籤下的url。



CEA監督器小工具:需要與CEJ小工具類似的步驟才能在finesse中為主管啟用此應用程式。

步驟1.在WxM管理員門戶空間中,選擇Supervisor Dashboard,並在左側導航欄上選擇**Customer** Experience Analytics選項。 當CEA牆板載入時,按:按鈕並在下拉選單中選擇Export Cisco

Contact Center Gadget選項。

| Overal Experience | Agent Ganhboard | Supervisor Deshboard | Agent Pulse Deshboard for Supervisor | | 1,0 | 8 | ۰, |
|------------------------------|---------------------|----------------------|--|-----------|-----------------|---------|----|
| 10 apr 20-12 May 3 | 0 7 11 respo | nes "[| Questionnaire - Post Call Reedback 🗸 🕻 | | | | ø |
| Metrics | lse | | | | | | |
| Check Puble | | | | © Create | New Croup | | |
| Monitor Trends | | | | 100.74 | n Group & Mary | er Wite | |
| Compare Segments | | | | 8 Per Tea | Group | | |
| Prioritize Actions |) | | 1004 | B Delete | Inis Group | | |
| Outomer Experience Analytics | 1 | | Fromoters | B topot | Door-Contact Ca | ree Gad | 3 |

步驟2.複製url並修改url:將filterTags=*cc_TeamId附加到filter*&filterTags。

| 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-Tinesse Deshtop. | |
| PIL/10/20 APPUID IN THIS SPACE | |
| Constructions = Point Sell Seathant | |
| /Infpartgalget/Nes/Otien/Crice/CriceOuver/Icricedget.xml?spaceto-Set108250745117616416ed5-an-globadmin&metriced=4818101 64251011401262333064-anglobadmin | |
| Finesse Supervisor Gadget url | |
| <gadgets> <gadgets /3rdpartygadget/files/<u>OService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd76d0d4ba95e0et</u> accountname&metricId=4f3mih1j5Sir792r-accountname<mark>&filterTags=cc_Teamld</mark> → Add filter ta </gadgets </gadgets> | Scecd552- g in Finesse desktop layout |

步驟3. 在finesse CFAdmin案頭佈局頁面上,包含Supervisor角色的teamData頁籤下的url



4.白名單Finesse伺服器Url

為確保從finesse到WxM的API請求經過身份驗證,WxM伺服器中的finesse伺服器URL應列入白名單 。

在WxM管理員門戶中 — 在CORS ORIGIN頁籤下編輯配置檔案,包括帶有埠8445的finesse伺服器 url。

| /_ ± ⊙_ | |
|-----------------------------|--|
| Signed in as: anujJabadmin | cores one gain |
| Edit Profile | https://finesse125p.bora.com/8445 |
| email' © Edit Notifications | Secontary https://finesse125s.bora.com:8445 |
| CP Sign out | Update |

附註:Url可以是finesse伺服器的FQDN或萬用字元,例如<u>https://*.bora.com:8445</u>

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- 有關WxM延期調查的資訊,請參閱以下文章:<u>將Webex體驗管理(WxM)延遲調查與UCCE解決方</u> <u>案整合</u>
- 有關CCE解決方案的自簽名證書交換的資訊,請參閱本文: UCCE自簽名證書交換
- 有關在CCE解決方案上實施CA簽名證書的資訊,請參閱以下文章: CCE上的CA簽名證書
- CVP GitHub WxM應用程式:默<mark>認WxM應用程式CVP GitHub</mark>
- <u>技術支援與文件 Cisco Systems</u>

影片