

# Webex Experience Management(WxM)遅延アンケートとUCCEソリューションの統合

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[音声コールのデータフロー](#)

[設定](#)

[Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング](#)

[ICM関連の設定 :](#)

[CVP関連の設定](#)

[Finesse関連の設定](#)

[確認](#)

[トラブルシュート](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)ソリューションとWxMプラットフォーム間のデータフローについて詳しく説明します。また、音声コールのクローズドループ遅延 (SMS/Eメール) フィードバックシステムを実現するために、ソリューションの設定と統合に必要な手順も提供します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CCEリリース12.5:Unified Contact Center Enterprise(UCCE)およびPackage Contact Center Enterprise(PCCE)
- Customer Voice Portal(CVP)リリース12.5
- Cloud Connectリリース12.5
- WxMプラットフォーム (旧称Cloud Cherry)

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- UCCE 12.5(1) ES\_7

- CVP 12.5(1) ES\_6
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES\_1
- Finesse 12.5(1) ES\_2
- WxMプラットフォーム

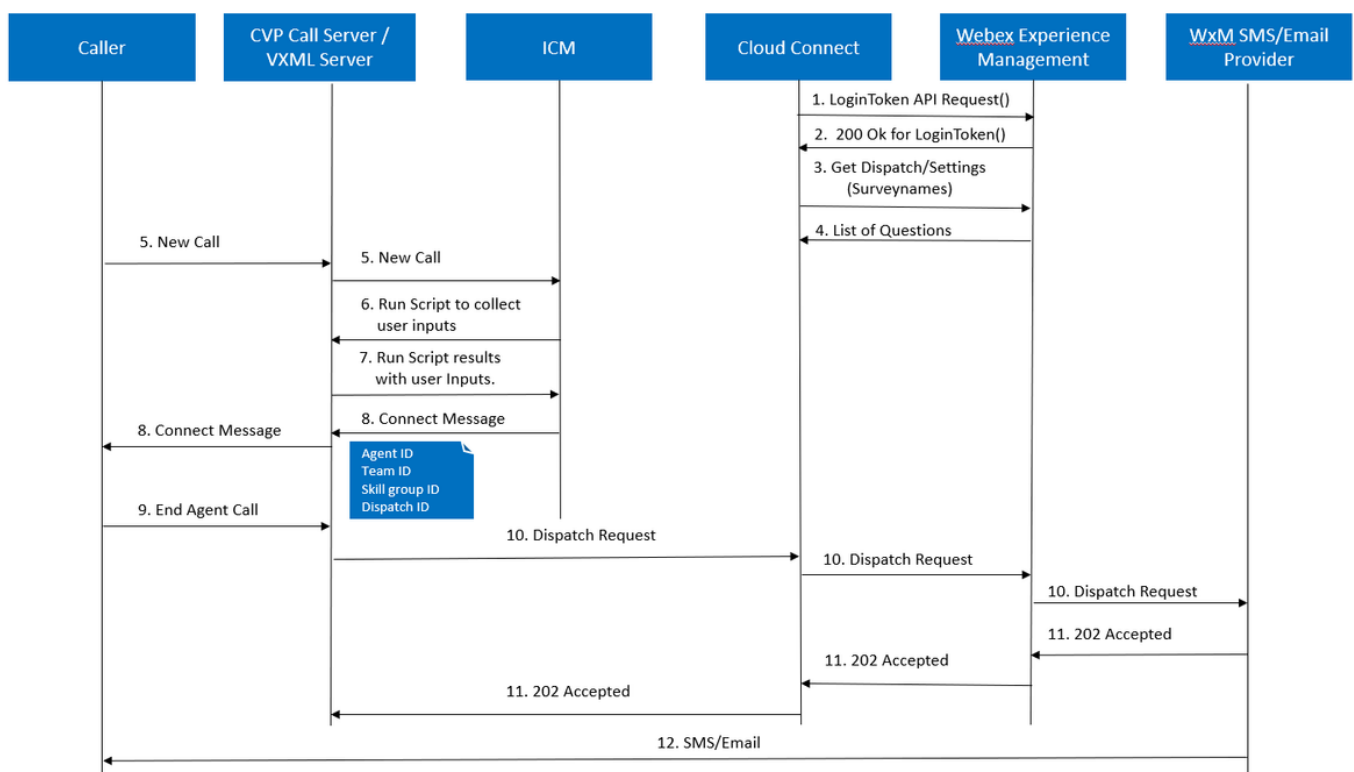
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 背景

WxMは、シスコの次世代のCustomer Experience Management(CEM)ソリューションで、コンタクトセンターのインタラクションの前、間、後に、すべてのデジタルタッチポイントから顧客の移動データをリアルタイムで統合および分析できます。

## 音声コールのデータフロー

このデータフローは、Customer Voice Portal(CVP)の包括的なコールフローに基づいています。



1. Cloud Connectサーバは、CLIコマンドを使用してWxMアカウントを設定した後、CherryPointコンテナを起動します。CherryPointコンテナは、設定されたユーザアカウント、APIキーなどを使用してLoginToken() APIを呼び出し、認証のためにWxMに送信します。
2. WxMはLoginToken要求を正常に検証し、200 OKをCloudcherryコンテナに送信します。
3. 次に、CherryPointコンテナはWxMへのget Dispatch ()およびget Settings () API呼び出しを呼

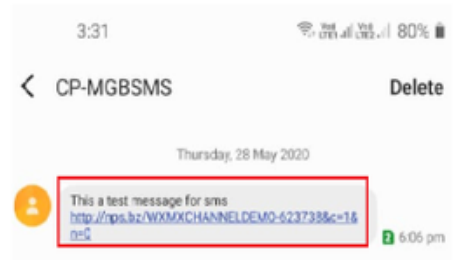
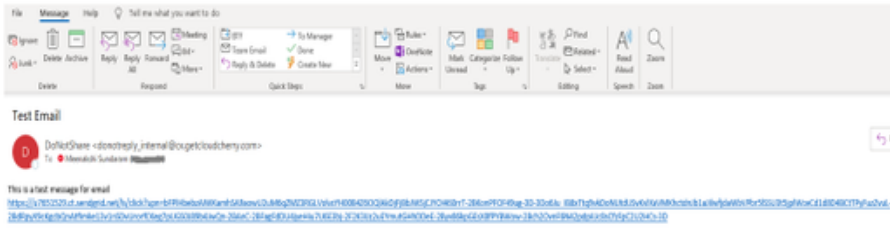
び出します。

4. WxMは、ディスパッチ設定、アンケート、テンプレート、プリフィルなどをチェリポイントコンテナに返します。この情報は、最初に解析され、個人アイデンティティ情報(PII)に関する質問があるかどうかを確認します。設定されている場合は、コール設定に応じて、APIハッシュアルゴリズムがフェッチされます。アンケートは12時間、サーバメモリに保存されます。
5. コールがコンタクトセンター ( 発信者 -> CVP -> ICM ) に着信し、システムがポストコール調査(PCS)機能が有効になっているかどうかを確認します。この場合、ICMスクリプトで **user.microapp.isPostCallSurvey**変数を使用すると有効になります。
6. 着信コールのダイヤル番号(DN)は、コールタイプとWxM延期 ( SMS/Eメール ) アンケートに関連付けられます。ICMは、遅延アンケートと発信者の電子メール/モバイル番号を受信するために発信者の確認を必要とするため、**Run Script Requestの一部として実行するVXMLアプリケーションの詳細をCVPに送信します。**
7. VXMLサーバは、導入されたVXMLアプリケーションを実行し、ユーザが事前調査を受け取る意欲をキャプチャします。VXMLアプリケーションは、ユーザのIDと電子メール/モバイル番号も取得します。CVP VXMLは、ExtVXML変数の一部として、Voice Browserを介してICMにCVPに送り返します。このコールフロー全体では、VXMLレグはユーザ入力の収集に関与するだけであり、遅延した調査レグの場合はWxMと対話/関与することはありません。これは、インラインフローと遅延フローの一意の違いです。
8. ICMは、CVP VXML(FromExtVXML 0 & 1)からPOD.IDの一部として受信した発信者の入力を照合し、コールのエージェントターゲットを識別します。次に、ICMルータは、関連付けられたコールコンテキスト情報 ( エージェントID、スキルグループID、チームID、ディスパッチIDなど ) と、その他のコールコンテキストの詳細をCONNECTメッセージのCVPに返信します。これは、拡張コールコンテキスト(ECC)変数CxSurveyInfoによって実現されます。CVP SIPレグは接続メッセージを処理し、コールを対象エージェントに転送します。
9. 発信者がコールを切断します。CONNECTメッセージの一部として受信したディスパッチIDは、コール終了後にEメール/SMSを発信者に送信する必要があることをCVPコールサーバに通知します。
10. CVPコールサーバはリクエストのバッチを作成し、Cloud Connectに送信します。これには、ディスパッチID、カスタマーID、電子メール、および携帯電話番号 ( ステップ8で受信 ) が含まれ、Cloud ConnectでDispatchRequest() APIが呼び出されます。Cloud Connectがディスパッチ要求を受信すると、ディスパッチテンプレートに従ってすべてのプリフィルタグを更新し、DispatchRequest()をWxMに転送します。WxMでは、WxMで設定されたWxM SMS/Eメールプロバイダーに転送されます。
11. WxM SMS/Email ProviderはDispatchRequest()を受け入れ、ack 202 AcceptedをWxMに送り返します。WxMが202 Acceptedメッセージを受信すると、CVPに戻ります。
12. WxM SMS/Eメールプロバイダーは、ディスパッチ要求に従って、アンケート情報をSMS/Eメール形式で送信します。発信者は、図に示すように電子メール/SMSを受信します。

。

## Sample Email Survey

## Sample SMS Survey

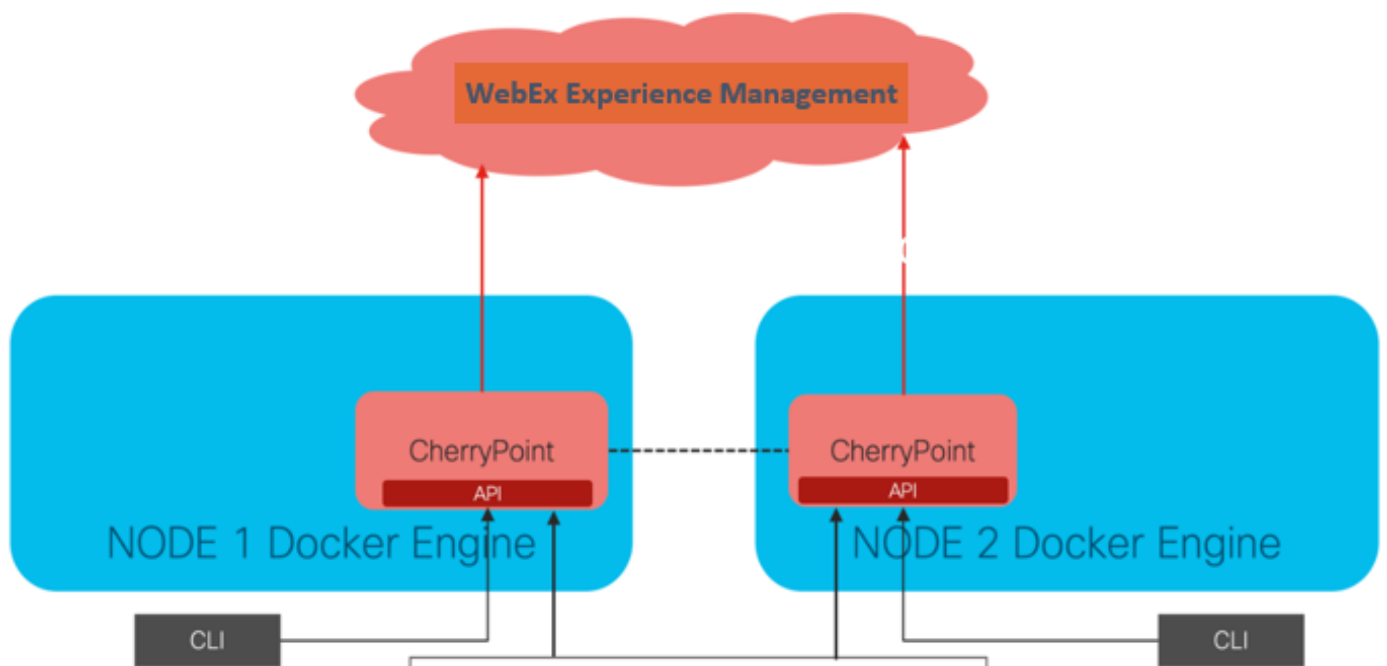


メール/SMSのリンクを使用して、[START]をクリックして、アンケートの質問に入力できます。すべての質問に回答して送信すると、WxMリポジトリに戻ります。



## 設定

### Cloud ConnectでのWXMサービスのプロビジョニング



Cloud Connectは、CherryPointという新しいコンテナサービスを使用してWxMプラットフォーム

と通信します。このサービスは、クラウド接続の両方のノードでアクティブ – アクティブ状態モードで実行され、WxMプラットフォームへのアクセスを可能にします。

クラウド接続をWxMポータルに統合するには、WxMライセンスを購入する必要があります。これにより、WXMアクティベーションチームによるオンボーディングプロセスがトリガーされます。組織の作成が成功すると、これらの必須項目が登録された電子メールアドレスに送信されます。

- デスクトップユーザとAPIキー
- システムユーザおよびAPIキー
- 音声PINプレフィクス
- Web URLプレフィクス
- 展開ID
- プロキシの詳細

上記の情報がプライマリクラウド接続サーバで受信されたら、`set cloudconnect cherrypoint config`コマンドを実行して、設定の詳細を更新し、クラウド接続をWxMに統合します。

```
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) Jdoeprodssystem :
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:█
```

場所 :

- 展開ID:任意のダミー番号またはCCEソリューションシステムIDを指定できます。
- プロキシの詳細 : 使用するプロキシが非セキュア (ポート80または8080) またはセキュア (ポート443) であることを確認します。認証のプロキシはサポートされていません。

設定の詳細が更新された後、`stop`コマンドと`start`コマンドを使用してcherrypointコンテナを再初期化します。

- `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:█
```

設定とWXMへの接続を確認するには、これらのコマンドをそれぞれ実行します。

- Show cloudconnect cherrypoint config

```
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 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:
```

注：インターネットへの接続に問題がある場合は、コード400のエラーが表示されます。

```
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関連の設定：

### 1.インベントリデータベースにおけるクラウド接続

最初の手順は、Administration Workstation(AW)インベントリデータベースにcloud connect serverを追加することです。サーバを含めるには、インフラストラクチャカードのインベントリガジェットの[CCE Administration]ページで、cloud connect serverの詳細を追加します。

Unified Contact Center Enterprise Management

Overview

Infrastructure Settings

Inventory

License Management

Deployment Settings

Ca

MRD, Call T

Add Machine

Type: Cloud Connect Publisher

Note: The Cloud Connect Subscriber will be added automatically

Hostname/IP Address\*

Cloud Connect Administration

Username\*

Password\*

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnecta125.grey.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> cloudconnectb125.grey.com	10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
<input type="checkbox"/> cuic125.grey.com	10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
<input type="checkbox"/> cuicld125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

注：ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、AWとクラウド接続サーバ間のセキュアな通信が欠如しているためです。

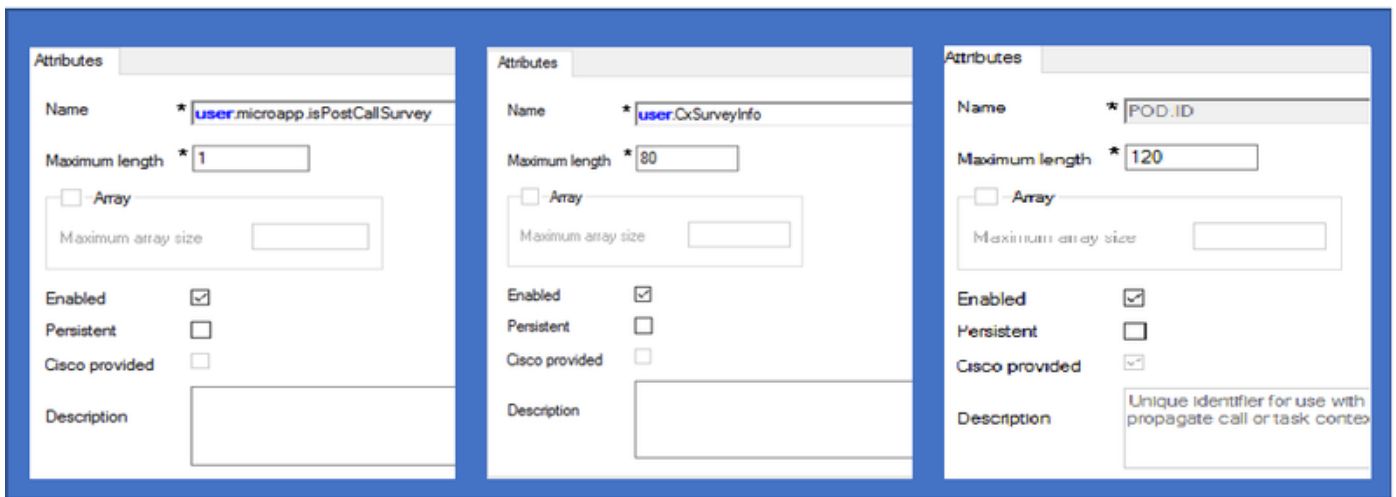
Error occurred  
Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.

この問題を解決するには、適切な証明書がサーバ間で交換されていることを確認します。CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください：[UCCE自己署名証明書の交換](#)。CA署名付きの場合は、次の記事を参照してください。[CCE CA署名付き証明書](#)。

## 2. ECC変数

ICMソリューションでこれらのECC変数が有効になっていることを確認します

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



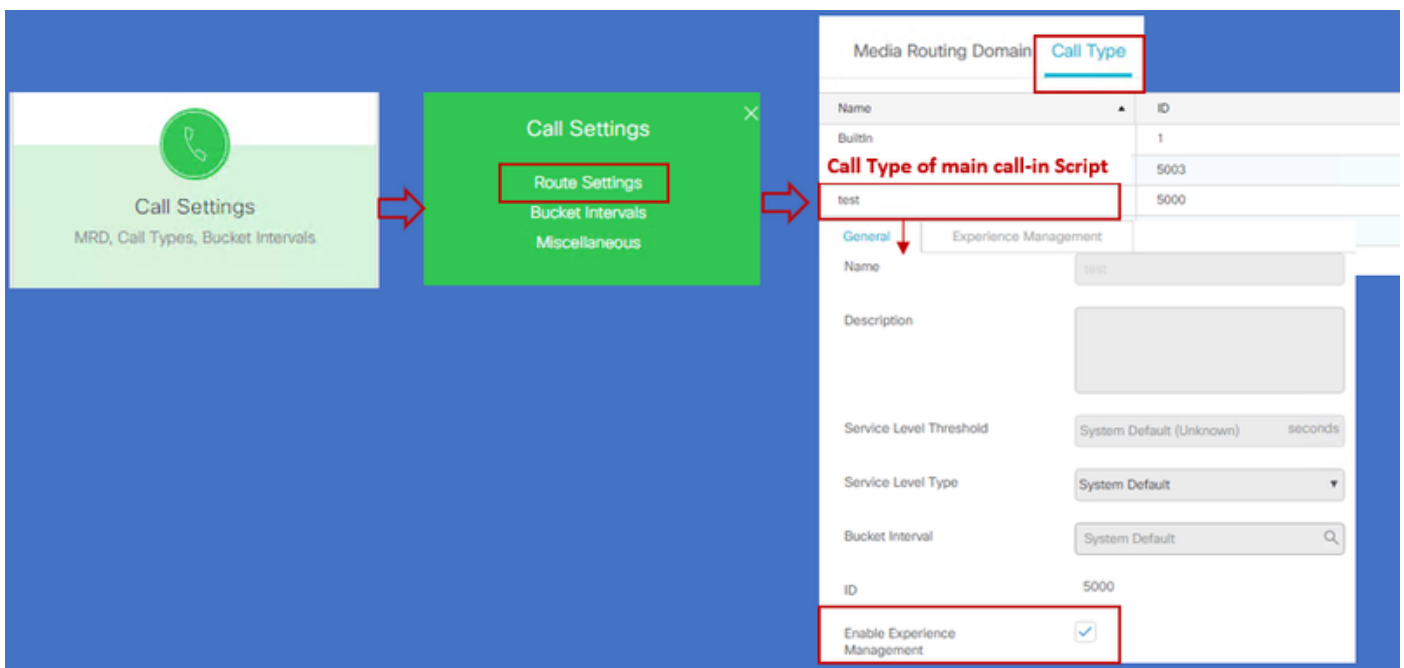
注：user.CxSurveyInfo変数とPOD.ID変数が正しく設定されていない場合、CVPサーバはクラウド接続サーバのAPI要求を作成できません。

### 3. ICM コールタイプとアンケートの関連付け

遅延調査：このタイプのアンケートでは、顧客からの電話が終了すると、顧客はSMSまたは電子メールを介してアンケートのリンクを受信します。このリンクは、顧客の都合に応じて応答できます。

ビジネス要件に応じて、ICMメインスクリプトに関連付けられたコールタイプで遅延調査を有効にできます。

[コールタイプ(Call Type)]と[アンケート(Survey)]は、[CCE管理(CCE administration)]ページからマッピングできます。[Call settings] > [Route settings] > [Call Type]ページに移動し、調査の関連付けが必要なICMスクリプトのコールタイプを選択し、[Enable Experience Management]ボックスにチェックマークを入れます。

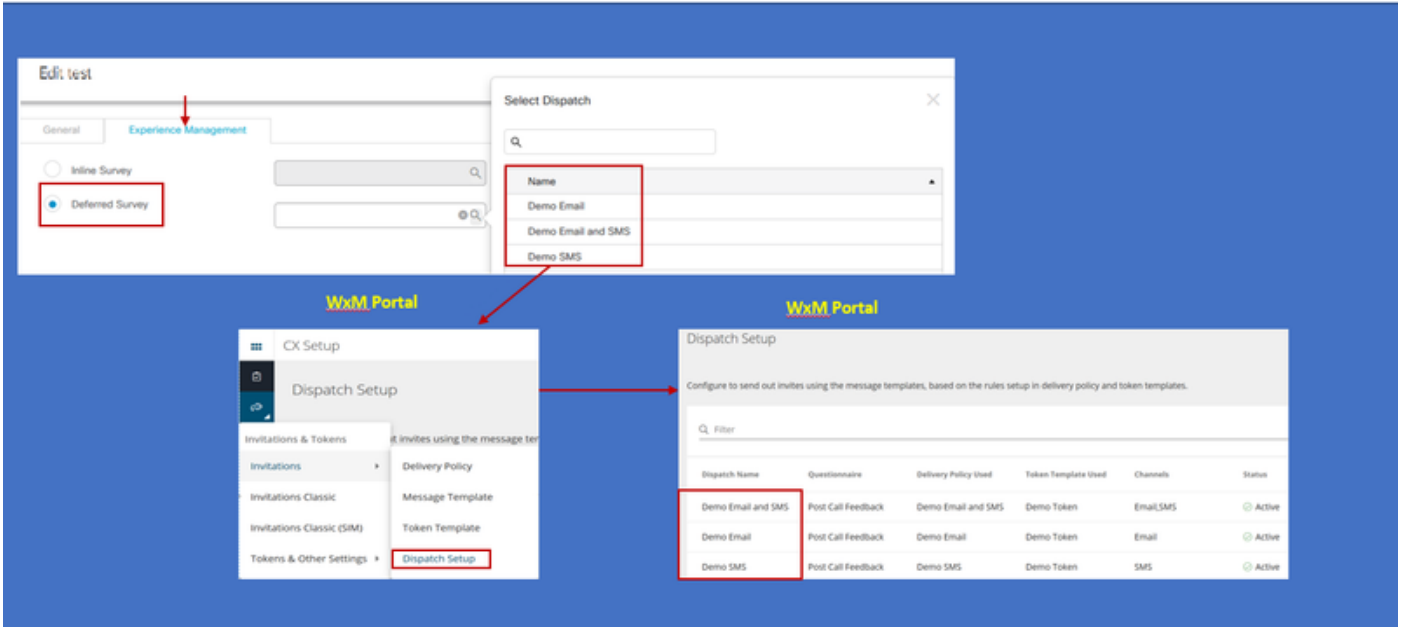


注：ユーザがCCEAdmin経由でコールタイプページに到達すると、AWはポスト要求 <https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true>を送信し、cherrypointサ



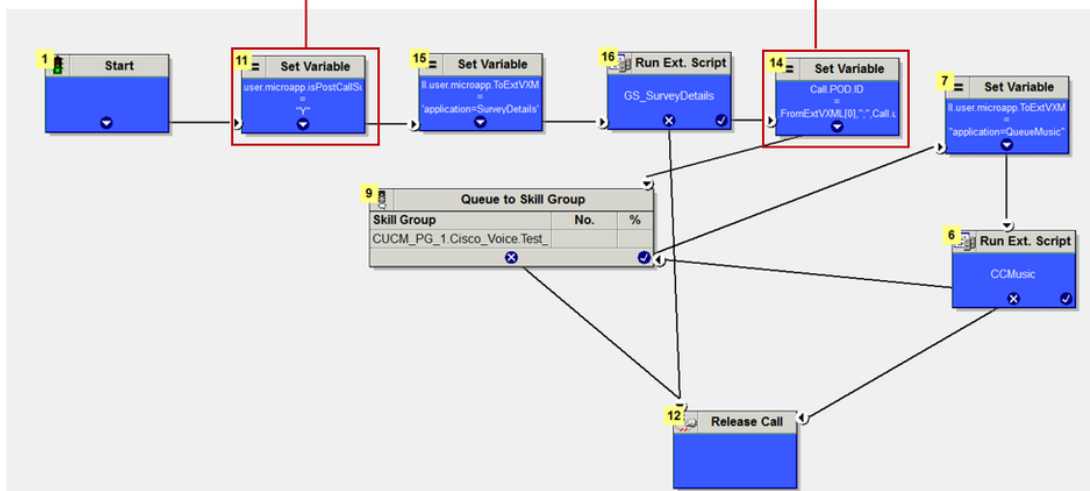
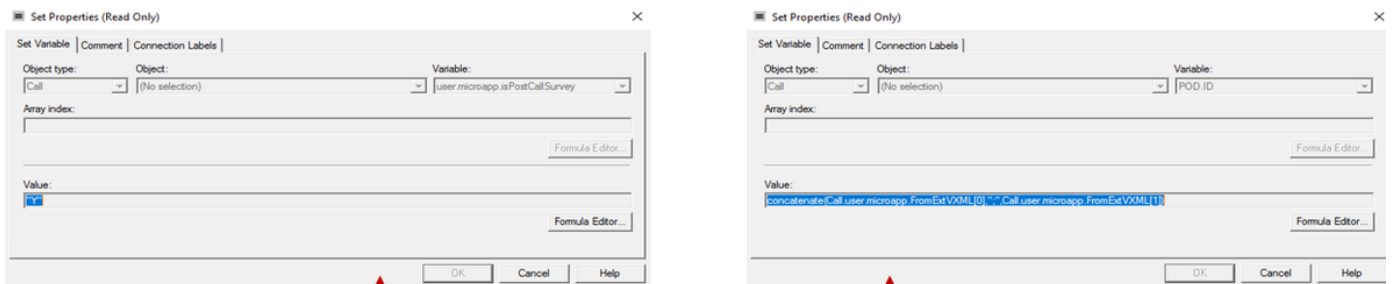
サービスの統合ステータスを確認します。結果にサービスが起動している場合は、UIに [Enable Experience Management] が表示されます。それ以外の場合は、オプションは表示されません。

[エクスペリエンス管理] タブで、WxMポータルで設定されたアンケートを使用して詳細なアンケートを選択します。[Select Questionnaire] ページに入力されたアンケートは、WxMポータルの構成です。Cloud Connectで同期されます。



#### 4. スクリプトのメインコールの設定 :

メインスクリプトで、`user.microapp.isPostCallSurvey` 変数が設定されていることを確認します。このスクリプトで、WxMポストコール調査が必要な場合は、変数を「Y」に設定します。「N」フラグを設定すると、このメインスクリプトに着信するコールのWxM PCSが無効になります。



POD.ID Value set to -->

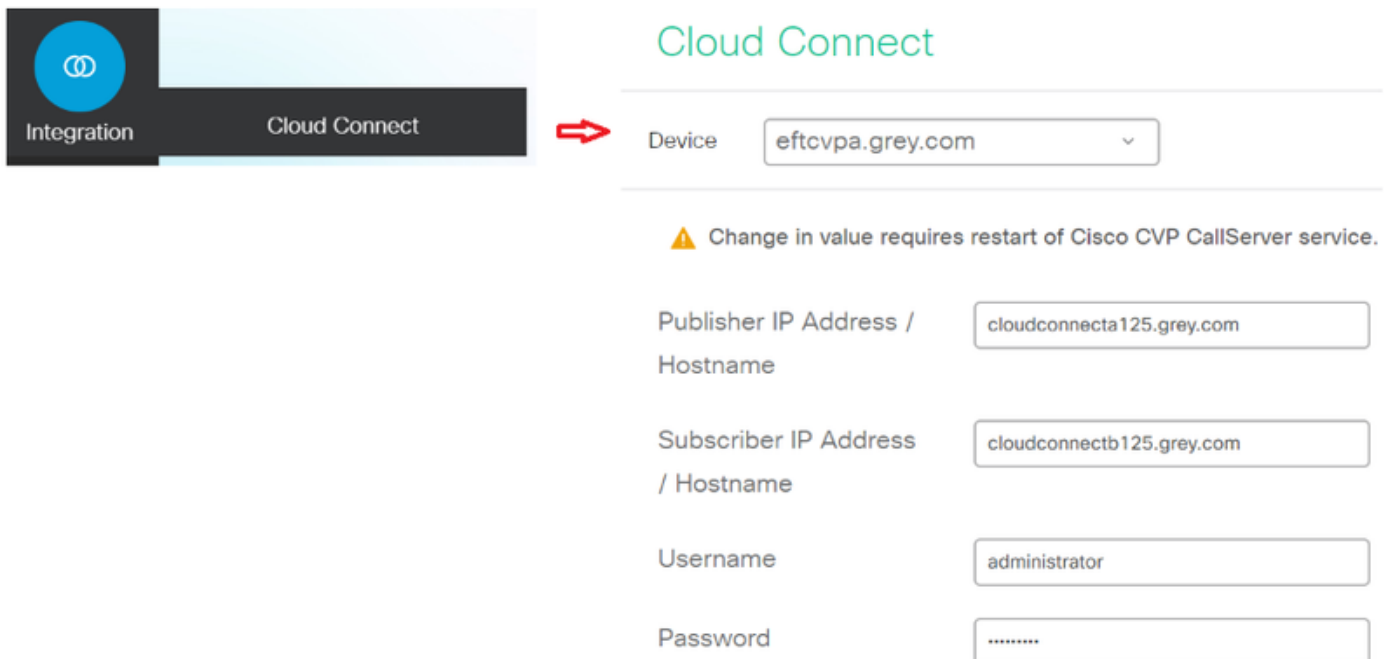
```
concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0],";",Call.user.microapp.FromExtVXML[1])
```

注：user.microapp.isPostCallSurvey設定変数ノードがスクリプトでデフォルトで設定されていない場合、CVPはコールをポスト調査用にマークしますが、調査は従来のPCS機能でのみ動作し、WxM PCSコールは失敗します。

## CVP関連の設定

### 1. NOAMPへのCloudConnect

CVP VXML Serverコンポーネントがクラウド接続と通信するには、最初にクラウド接続サーバをCVP New Operations Manager(NOAMP)ポータルに追加します。追加するには、統合セクションの[NOAMP]ページで、[cloud connect]をクリックし、[device]ドロップダウンリストから[CVP Call Server]を選択し、cloud connect serverの詳細を追加します。



Integration Cloud Connect

Cloud Connect

Device eftcvpa.grey.com

Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.

Publisher IP Address / Hostname cloudconnecta125.grey.com

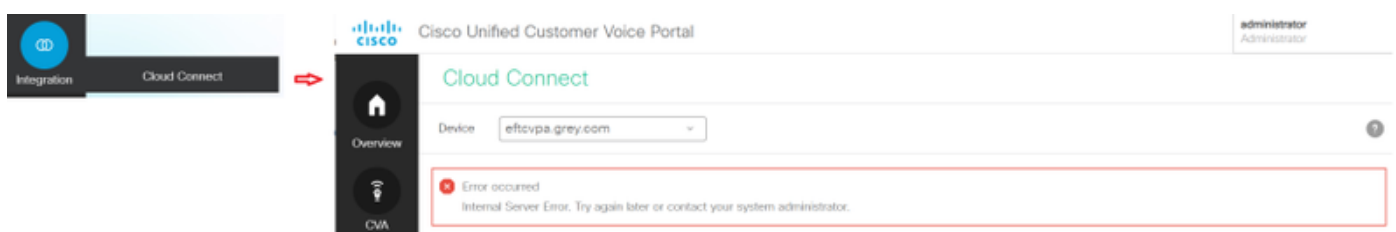
Subscriber IP Address / Hostname cloudconnectb125.grey.com

Username administrator

Password .....

注： ベストプラクティスとして、クラウド接続サーバの完全修飾ドメイン名(FQDN)を使用する必要があります。

ページに「Internal Server Error」と表示されます。これは、OAMPとCVPコールサーバ間のセキュアな通信がないことが原因です。



Integration Cloud Connect

Cloud Connect

Device eftcvpa.grey.com

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

administrator  
Administrator

この問題を解決するには、CVPサーバとOAMPサーバの間で適切な証明書が交換されていることを確認します。CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください。[UCCE自己署名証明書の交換](#)を参照してください。CA署名付きの場合は、次の

記事を参照してください。 [CCE CA署名付き証明書。](#)

OAMPサーバはクラウド接続サーバの詳細をすべてのCVPコールサーバにプッシュし、図に示すように情報がsip.propertiesファイルに追加されます。

```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address  
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =  
2o3z18gCsJ*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
```

注：NOAMPでcloudconnectを追加すると、システムはcloudconnectノード、ユーザ名、およびパスワードをsip.propertiesファイルにプッシュします。上のスクリーンショットの残りのフィールドが存在しない場合は、ファイルに手動で追加する必要があります。

CVP Call Serverを再起動します。

## 2. ユーザ入力を収集するためのCall Studioアプリケーションの作成：

The screenshot shows the Cisco Unified Call Studio Builder interface. The main workspace displays a call flow diagram with the following steps: 'Start Of Call' (green circle) leads to 'Subdialog Start\_01' (blue box) via a 'next' transition. 'Subdialog Start\_01' leads to 'OptSurvey' (blue box) via a 'done' transition. 'OptSurvey' leads to 'CVP Subdialog Return\_01' (red box) via a 'max\_noinput' transition. The 'Elements' pane on the left shows a tree view of available elements. The 'Element Configuration' pane on the right shows the settings for 'CVP Subdialog Return\_01'. The 'Settings' section includes a table for External VXML elements:

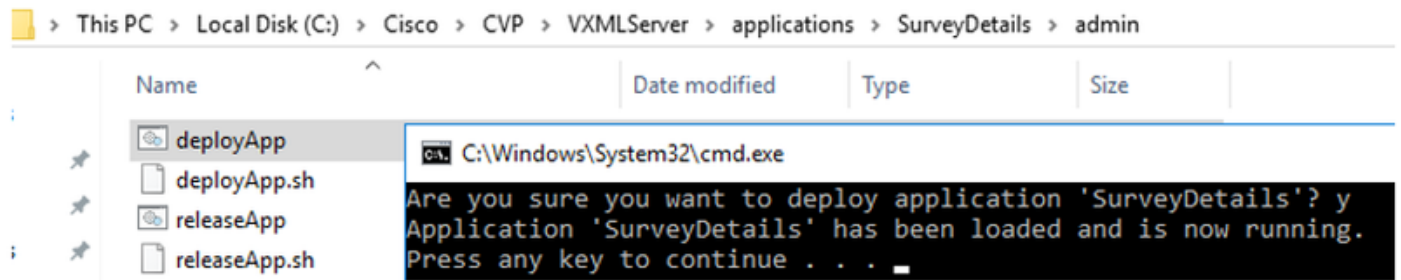
Name	Value
Caller Input	1
External VXML 0	cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us
External VXML 1	Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
External VXML 2	
External VXML 3	

```
External VXML 0 set to -->  
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us  
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

注：上記の例では、External VXML 0変数は手動で設定されています。実際の導入はさまざまな方法で行うことができ、データベースクエリなどを通じてお客様のEメール/モバイル番号から着信者を見つけることができます。

## 3. アプリケーションの導入

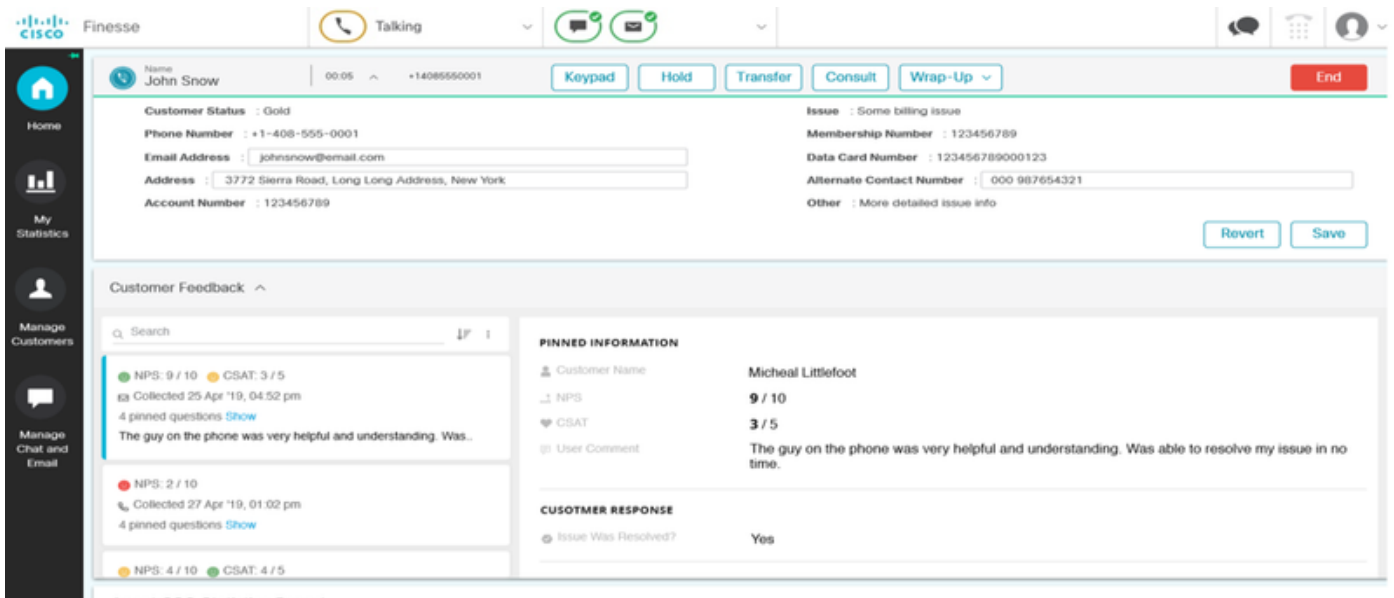
アプリを展開します。deployappバッチファイルをクリックします。



## Finesse関連の設定

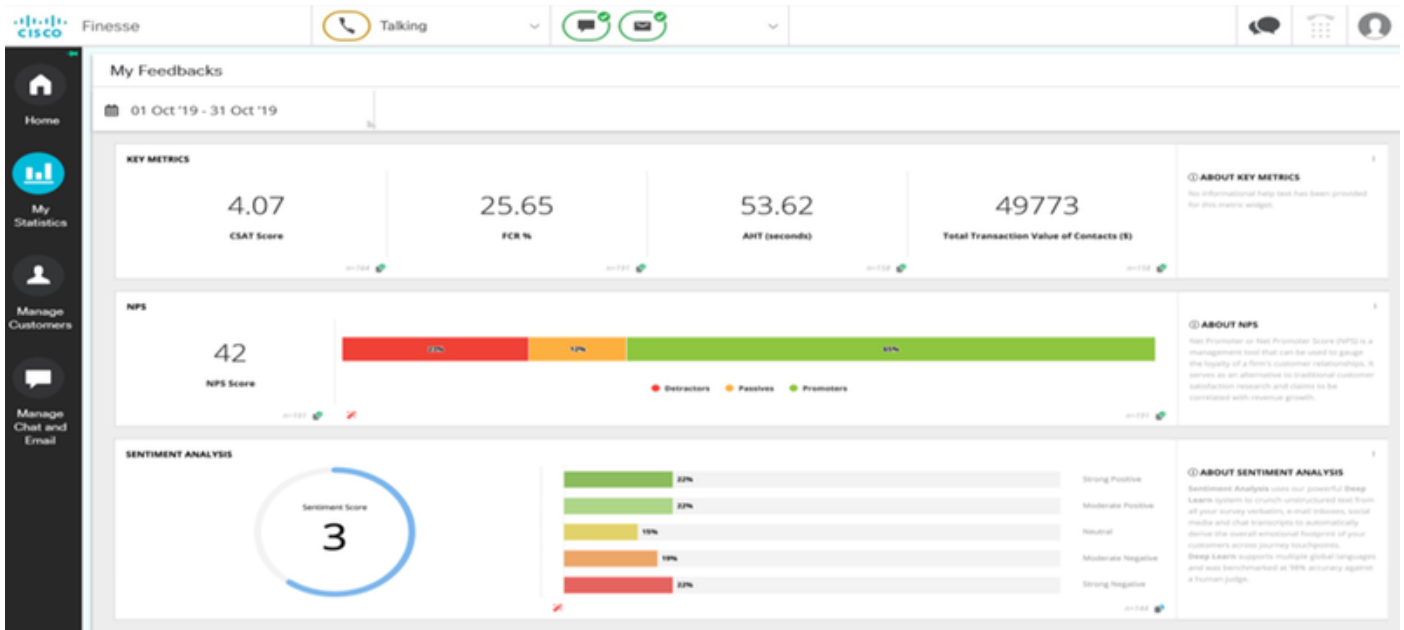
WxMは、コールセンターエージェントとスーパーバイザ用に2つの異なるガジェットを提供します。

(a) Customer Experience Journey(CEJ)ガジェット：顧客からの過去のアンケートの回答を、顧客からの電話を受け付けたときにエージェントに対して時系列で表示します。

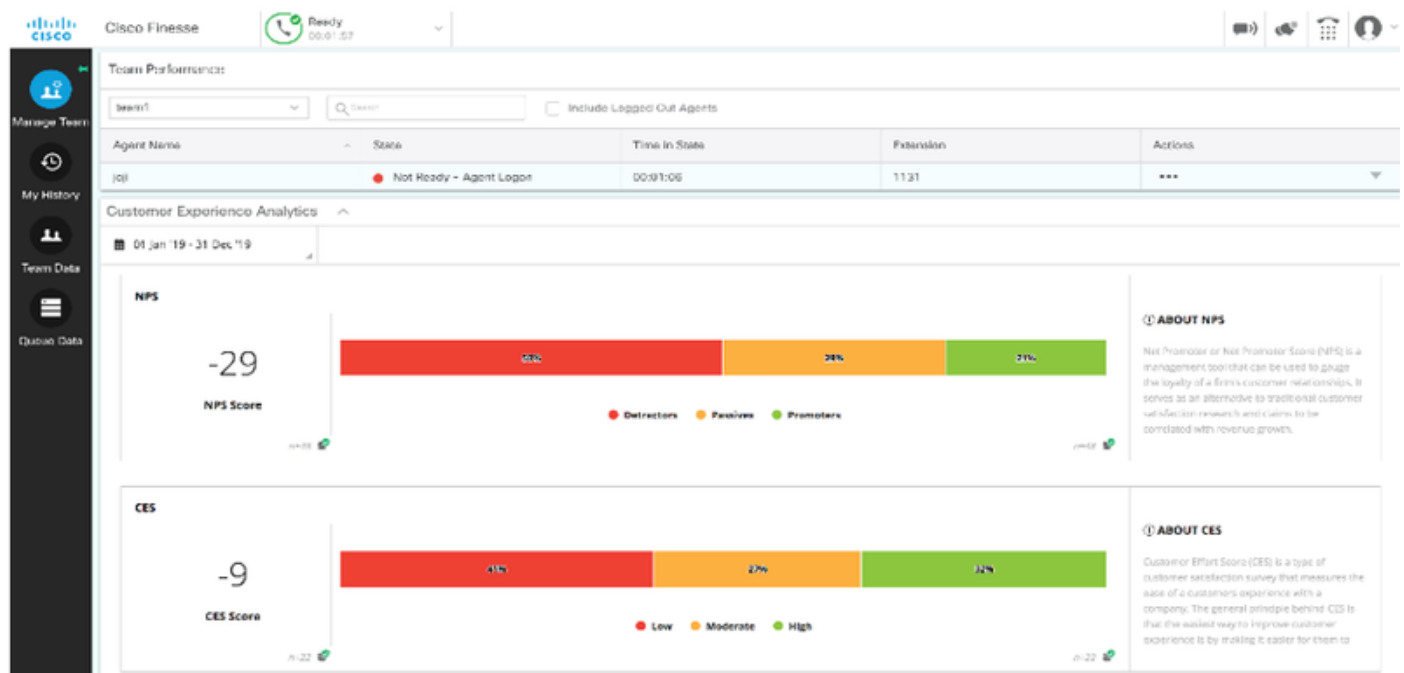


(b)カスタマーエクスペリエンス分析(CEA)ガジェット：CEAは、Finesseにログインしているリソースのタイプに応じて情報を表示します。

エージェント：NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用して、エージェントの全体的なパルスを表示します。



スーパーバイザ:NPS、CSAT、CESなどの業界標準のメトリックを使用したチームエージェントの全体的なパルスを表示します。



finesseでこれらのガジェットを有効にするには、次の手順が必要です。

## 1. 証明書交換

ガジェットはWxMプラットフォームと直接対話し、必要な情報を取得します。WxMがガジェットからの要求を受け入れるためには、クラウド接続からFinesseサーバが取得する認証トークンが必要です。Finesseサーバとクラウド接続サーバの間のSRC準拠証明書の交換は、正常な通信に必要です。自己署名環境の場合は、このドキュメントに記載されている手順に従ってください。

## 2. Finesse Adminでのクラウド接続

Finesseはcloud connect serverを認識する必要があります。これは、Finesse管理ページにcloud connectの詳細を追加すると実現されます。



## Cloud Connect Server Settings

Username\*

Password\*

Publisher Address\*

Subscriber Address

### 3.ガジェットの有効化

CEJガジェット：FinesseでCEJガジェットを有効にするには、WxMからガジェットコードをエクスポートし、エージェントおよびスーパーバイザのFinesse管理デスクトップレイアウトページにコピーします。これを実現する手順は次のとおりです。

ステップ1：管理者アカウントでWxMにログインします。

https://cx.cloudcherry.com/#/login

sco Finesse CCMP\_Installation\_an... Schedule for CCIE Coll... Software Installation/... Software Installation/... Cisco Unified Contact ...



## Cisco Webex Experience Management

Username or Email

ccdemo09admin

Password

●●●●●●

ステップ2：スペースからCEJガジェットをダウンロードします。[Overall Experience] - [Cisco Contact Center journey]ガジェットをエクスポートします。

Overall Experience Agent Dashboard Supervisor Dashboard Agent Pulse Dashboard for Supervisor

Spaces 13 Apr '20 - 12 May '20 11 responses

11 Responses

Search Responses

NPS: 10 / 10 CES: 5 / 5

Anonymous

Collected 07 May '20, 05:56 pm

Response Time: 29s

RESPONSE ACTIONS

Export Cisco Contact Centre Gad...

ステップ3：URLをコピーします。

### 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=5eb1082b374511761041dea3-anujlabadmin

ステップ4：Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページでは、エージェントレイアウトのホームタブの下にURLが表示されます。

```

<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
  </page>
</tabs>
<tab>
  <id>home</id>
  <icon>home</icon>
  <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ea94122e5833403e8dcb28a-ccdemo09admin</gadget>
        <!-- The following gadget is for recording and displaying call transcripts.
        If Voicea is onboarded successfully and all configuration done correctly then uncomment this gadget-->
        <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/calltranscript/CallTranscriptGadget.xml</gadget> -->
        <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Journey.

```

ステップ5:finesse CAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザレイアウトのホームの下に同じURLを含めます。

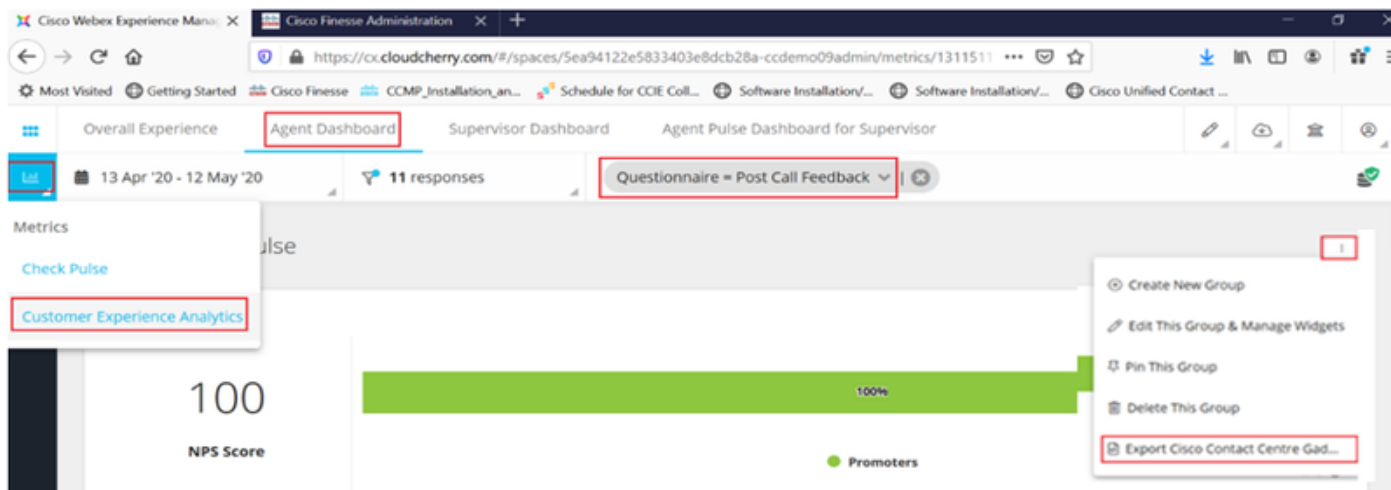
```

<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
</page>
</tabs>
<tab>
  <id>home</id>
  <icon>home</icon>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <!-- The following gadget is for CloudCherry Customer Experience Analytics.
        If CloudCherry is onboarded successfully with all configurations, then replace the url
        with the actual url obtained by exporting the Cisco Finesse gadget from CloudCherry -->
        <!-- <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml</gadget> -->
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-
        wxmxchanneldemoadmin</gadget>
        <gadget id= team-performance >/desktop/scripts/js/teamperformance.js</gadget>
        <!-- The following gadgets are used for viewing the call history and state history of an agent selected in the Team

```

CEAエージェントガジェット：Finesseでこのアプリケーションをエージェントに対して有効にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ 1：スペースのWxM管理ポータルで、[Agent Dashboard]を選択し、左側のナビゲーションバーで[Customer Experience Analytics]オプションを選択します。CEAウォールボードがロードされたら、押しボタンを押し、ドロップダウンメニューで[Export Cisco Contact Center Gadget]オプションを選択します。



ステップ 2：URLをコピーし、URLを変更します。フィルタ&filterTags=cc\_AgentIdを追加します。



## 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 gadget to change these filters in the gadget in Cisco Webex Contact Centre or Cisco Finesse Desktop.

### FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5eb1082b374511761041dea4-anujlabadmin&metricid=532544291245564516282246433312-anujlabadmin
```

### Finesse Agent Gadget url

```
<gadgets>
  <gadget>
    /3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5dd51b054ba95e075808661e-accountname&metricid=f004721lhxo94gon-accountname&filterTags=cc_AgentId
  </gadget>
</gadgets>
```

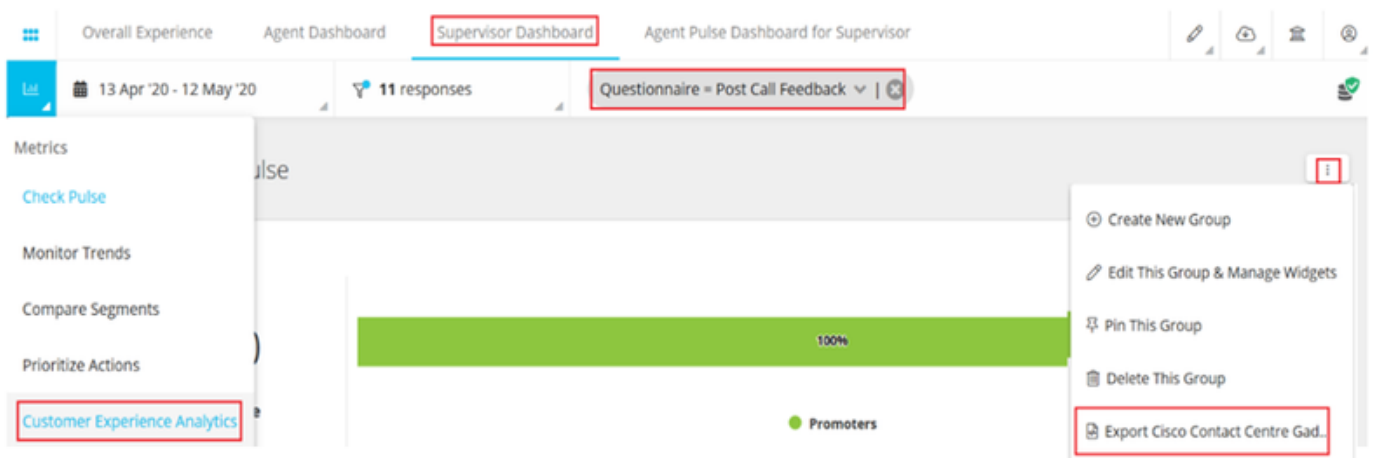
Add filter tag in Finesse desktop layout

ステップ 3: Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、エージェントロールの [myStatistics] タブの URL を指定してください。

```
-----
<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eccc805b18b7b1480e1013b-wmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150&viewId=0B8D11317ED54A80B64F3AE28C5139E5&filterId=agentStats.id=CL%20teamName</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
</tab>
```

CEAスーパーバイザガジェット: Finesseでこのアプリケーションをスーパーバイザに対して有効にするには、CEJガジェットと同様の手順が必要です。

ステップ1: スペースのWxM管理ポータルで、[Supervisor Dashboard]を選択し、左側のナビゲーションバーで[Customer Experience Analytics]オプションを選択します。CEAウォールボードがロードされたら、を押します。ボタンをクリックし、ドロップダウンメニューで[Export Cisco Contact Center Gadget]オプションを選択します。



ステップ2: URLをコピーし、URLを変更します。フィルタに &filterTags=cc\_TeamId を追加します

## 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.

#### FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire - Post Call Feedback

```
/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5eb1082b374511761041dea5-anujlabadmin&metricId=481810164351011491262333364-anujlabadmin
```

## 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>
```

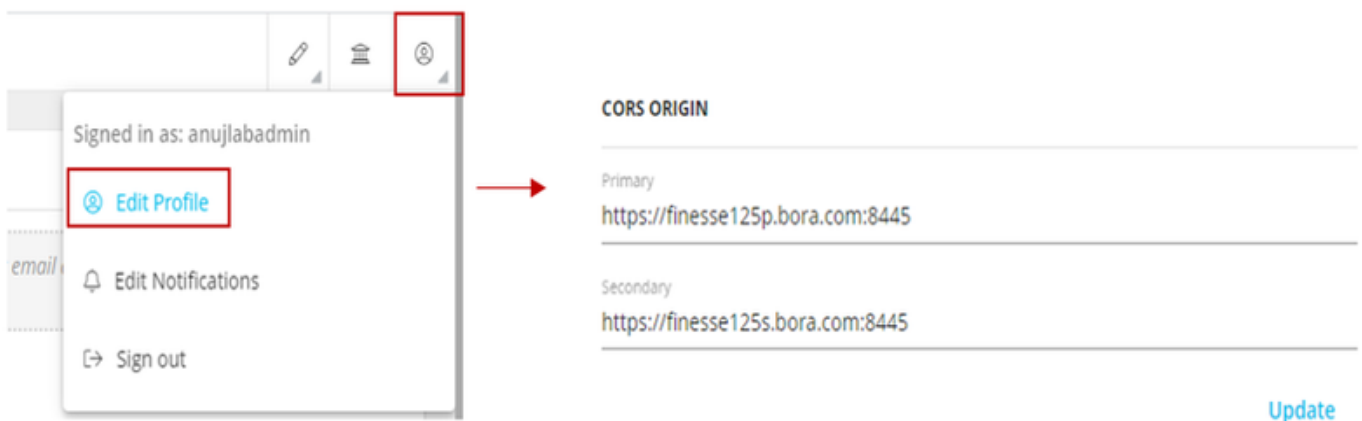
ステップ 3 : Finesse CFAdminデスクトップレイアウトページで、スーパーバイザロールの [teamData] タブの下に URL が表示されます。

```
<id>teamData</id>
<icon>team-data</icon>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.teamDataLabel</label>
<columns>
<column>
<!-- The following gadget is used by the supervisor to view an agent's queue interval details. -->
<gadgets>
<gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc895b18b7b1480e1013c-uxmchannelseoadmin&metricId=2144639375156433559602658425-uxmchannelseoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
<gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/liveData/liveDataGadget.nh1?gadgetMetric=310&viewId=008011317E054A0004F3AE20C3139E3&filterTags=agentsStats.ID+CLKZoteamName</gadget>
<gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/historical/historicalGadget.xml?</gadget>
```

## 4. ホワイトリスト Finesse サーバ Url

finesse から WxM への API 要求が認証されるようにするには、WxM サーバで Finesse サーバ URL を ホワイトリストに表示する必要があります。

WxM 管理ポータルで、[CORS ORIGIN] タブの下の プロファイル を編集し、ポート 8445 を持つ finesse サーバ URL を含めます。



The image shows a user profile dropdown menu on the left with the user signed in as 'anujlabadmin'. The 'Edit Profile' option is highlighted with a red box. An arrow points from this menu to the 'CORS ORIGIN' configuration page on the right. The 'CORS ORIGIN' page has two sections: 'Primary' and 'Secondary', both containing the URL 'https://finesse125p.bora.com:8445'. An 'Update' button is visible at the bottom right of the page.

注 : url は、finesse サーバの FQDN または https://\*.bora.com:8445 などのワイルドカードにすることが可能です

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシュート

現在、この設定をトラブルシューティングするための特定の手順はありません。

## 関連情報

- WxMインライン調査計画の詳細については、次の記事を参照してください。 [Webex Experience Management\(WxM\)インライン調査とUCCEソリューションの統合](#)
- CCEソリューションの自己署名証明書の交換の詳細については、次の記事を参照してください： [UCCE自己署名証明書の交換](#)
- CCEソリューションでのCA署名付き証明書の実装の詳細については、次の記事を参照してください。： [CCE CA署名付き証明書](#)
- CVP GitHub WxMアプリケーション： [デフォルトのWxMアプリケーションCVP GitHub](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)