

Webex体验管理与Contact Center Express集成

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[内联调查语音呼叫流](#)

[配置](#)

[UCCX配置](#)

[UCCX脚本配置](#)

[Finesse配置](#)

[WxM小工具](#)

[客户体验之旅小工具](#)

[小工具支持](#)

[通信管理器配置](#)

[语音网关配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文档详细介绍UCCX与Webex体验管理(WxM)平台之间进行内联调查集成所需的配置、呼叫流程和统一联系中心快捷版(UCCX)脚本配置。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX 12.5
- 云连接
- WxM平台

使用的组件

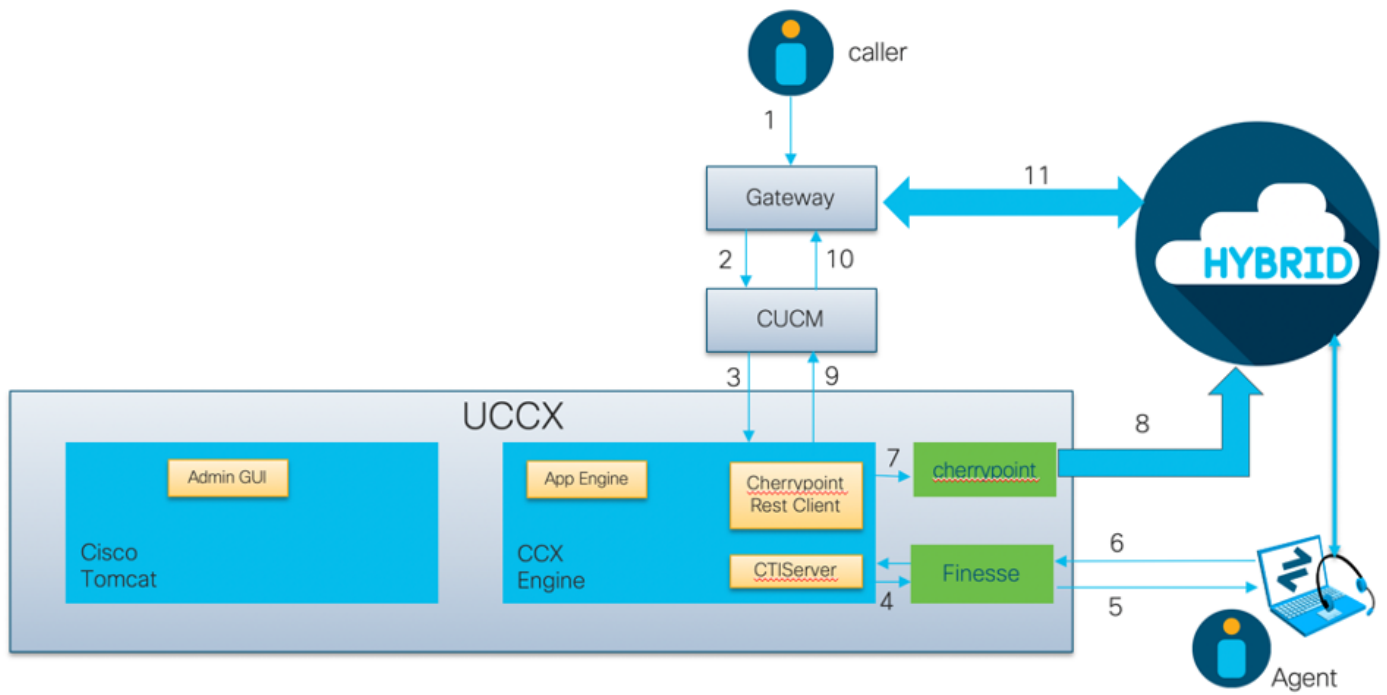
- UCCX 12.5工程特别计划(ES)01
- WxM平台

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

WxM是思科的下一代客户体验管理(CEM)平台。它使企业能够分析和整合来自不同接触点的客户旅程信息和客户调查，然后在联系中心交互后实时查看，从而改善客户体验。

内联调查语音呼叫流



- 主叫方通过语音网关呼入联系中心。
- 语音网关将呼叫转发到Cisco Unified Communications Manager(CUCM)以进行呼叫处理。
- CUCM将呼叫发送到与UCCX Java电话API(JTAPI)用户关联的计算机电话集成(CTI)路由点。
- UCCX确定将呼叫路由到的座席，在Finesse上保留座席，并将请求发送到CUCM以将呼叫路由到座席电话。
- 座席从Finesse桌面应答呼叫，并且呼叫在座席和主叫方之间连接。
- 当座席在Finesse桌面上结束呼叫时，会向UCCX发送结束呼叫通知。
- 如果应用程序关联了WxM调查表，UCCX将调用REST客户端并将呼叫详细信息发送到在云连接组件中运行的cherrypoint容器。
- cherrypoint容器发出API请求，使用身份验证令牌将呼叫详细信息安全推送到WxM云。WxM云将SIP URI发回UCCX。这是UCCX必须将呼叫发送到的模式，以便进行内联调查。
- 当UCCX收到SIP URI拨号时，它将模式作为重定向请求发送到CUCM。
- CUCM将请求发送到语音网关。
- 语音网关及其拨号对等体配置会将呼叫转发到WxM Twilio网关以播放内联调查。

配置

UCCX配置

要将WxM与UCCX集成，需要购买WxM许可证。WxM团队在购买后执行自注册，然后向提供的注册电子邮件地址发送包含基本配置详细信息的电子邮件。

电子邮件包含以下基本信息：

- 桌面用户和API密钥
- 系统用户和API密钥
- 部署ID
- SIP URI域
- Web URI前缀
- 语音PIN前缀

云连接和cherrypoint配置通过UCCX中的CLI完成。

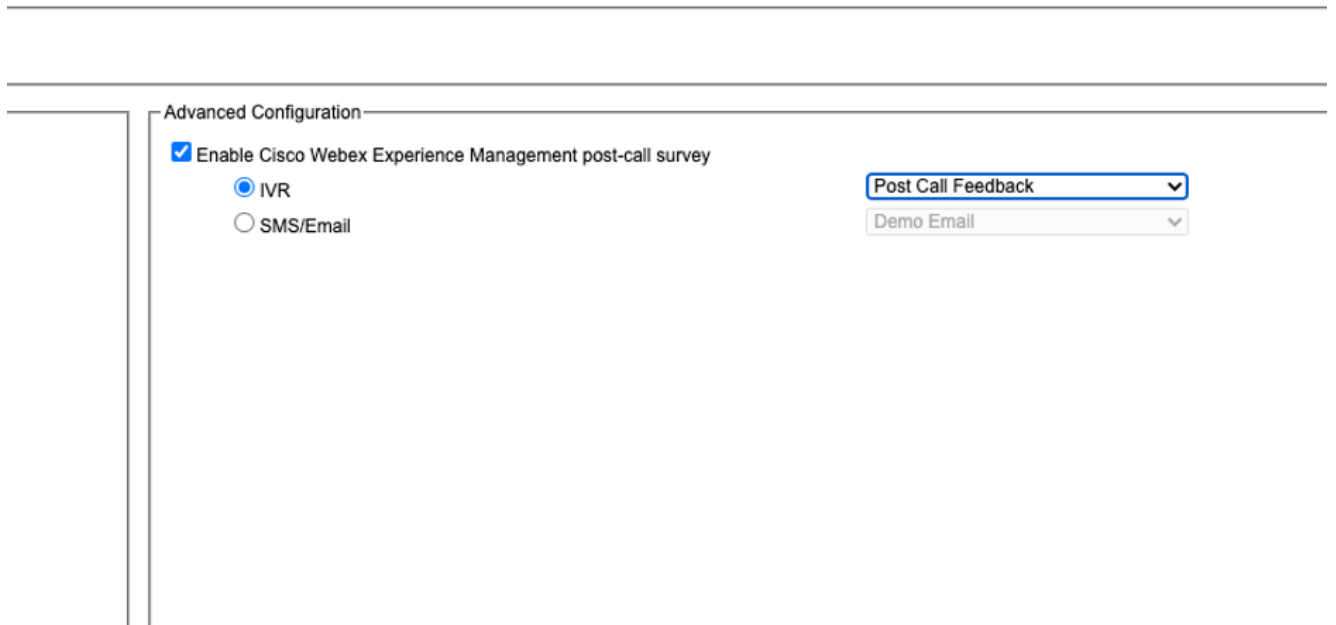
1. 收到电子邮件后，您需要SSH到UCCX CLI并输入命令 `set cloudconnect cherrypoint config` 启动配置。

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges)
Desktop User API Key [*****]:
System User (with Read and Write Privileges)
System User API Key [*****]:
Voice PIN Prefix
SIP URI Domain
Web URL Prefix
Deployment ID
Proxy Enabled(true/false) [false]:
```

2. UCCX服务器需要访问互联网才能连接到WxM。如果您的服务器不在DMZ中，请配置代理服务器，并在填写中所需的配置项时指定代理服务器详细信息 `set cloudconnect cherrypoint config` 命令。
3. 要验证您的UCCX是否能够访问WxM，请输入 `utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` 命令。在出现提示时输入代理服务器主机和端口信息，UCCX系统将测试其连接。如果连接成功，您将看到如下所示的成功消息。

```
admin:utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity
[Cloudcherry Connectivity Test URL [https://api.getcloudcherry.com/api/]:
[Proxy Host:
[Proxy Port:
Connectivity check to https://api.getcloudcherry.com/api/ was successful.
admin:
```

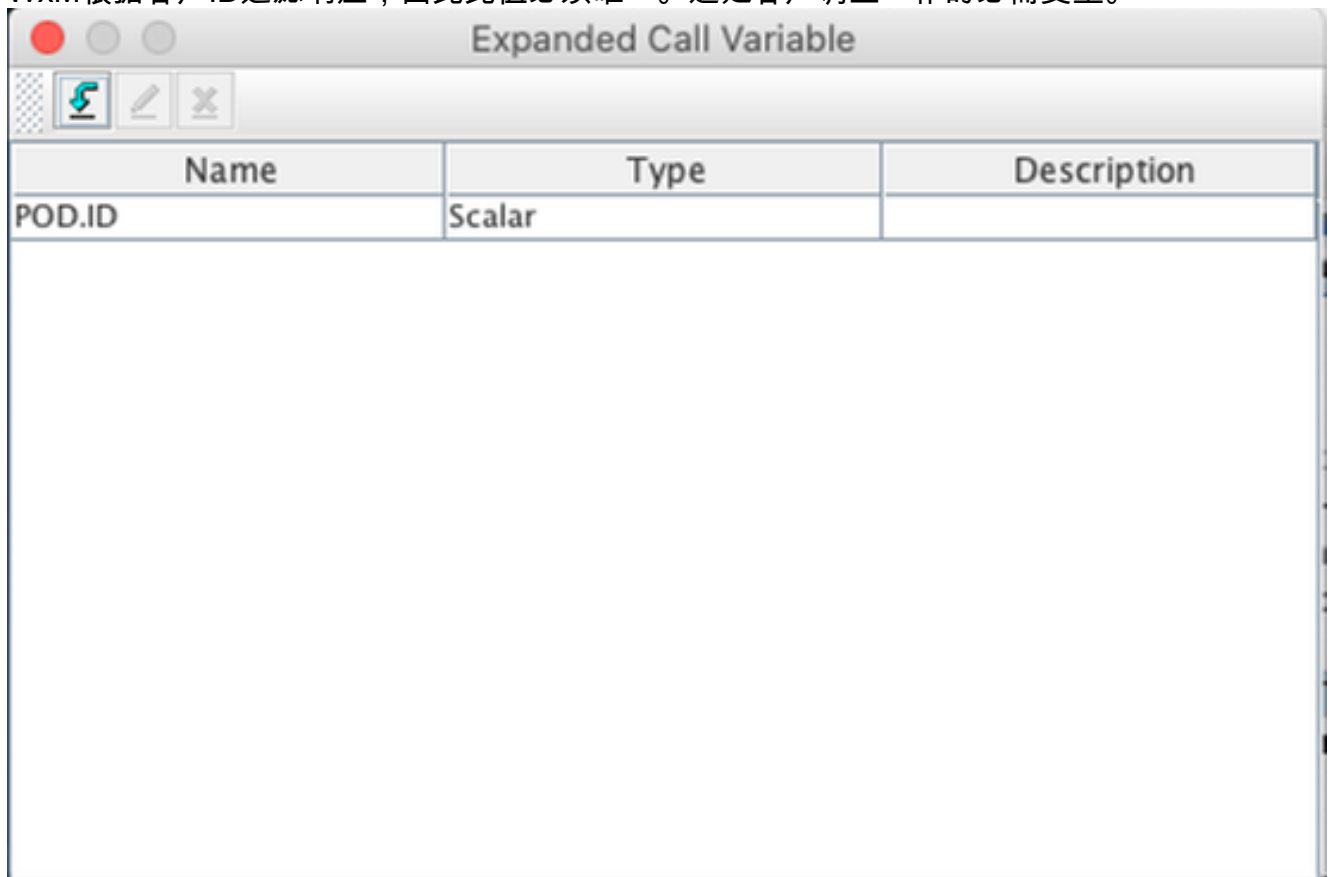
4. 浏览到UCCX `appadmin`页面，选择 `Applications > Application Management`，然后选择需要启用内联调查的应用。在应用程序设置中选中启用 `Cisco Webex Experience Management` 呼叫后调查复选框。单击 `IVR` 单选按钮。从 `IVR` 下拉列表中，选择在座席断开客户呼叫后要向呼叫方播放的调查问卷。单击 `Update` 以使更改生效。



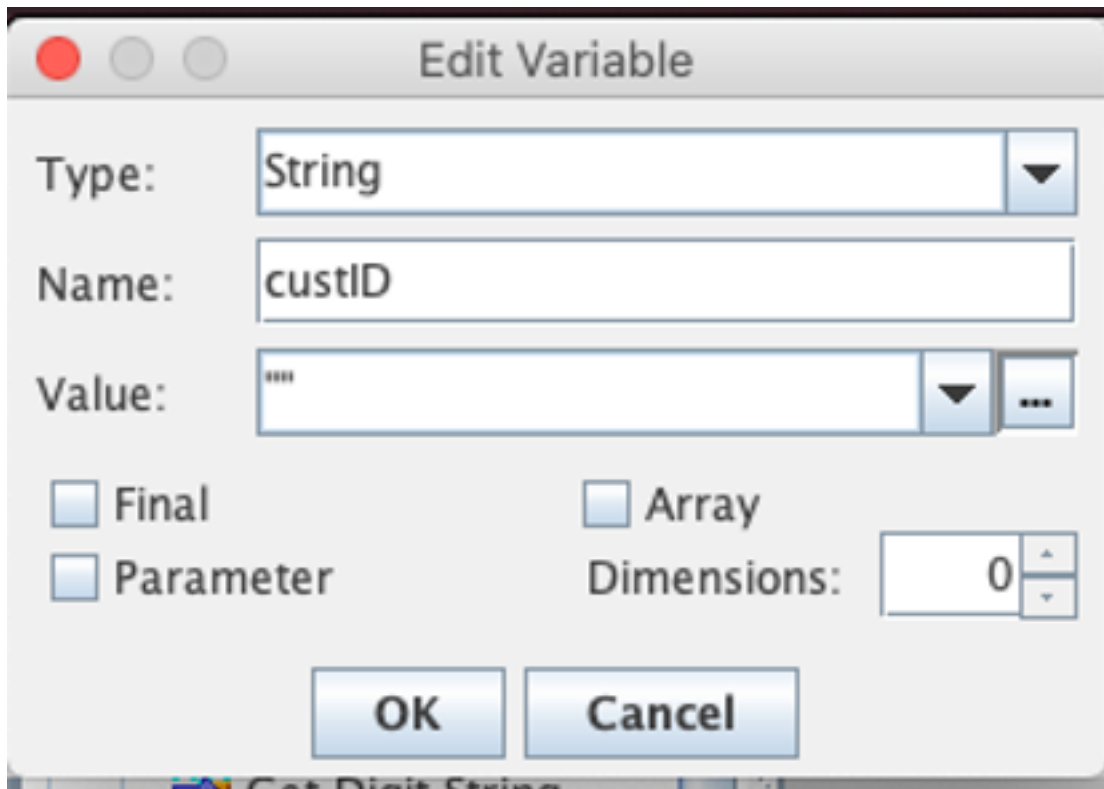
UCCX脚本配置

注意：本文档介绍通过提示呼叫方输入其ID来收集客户ID信息的步骤。有多种方法可以完成此任务。

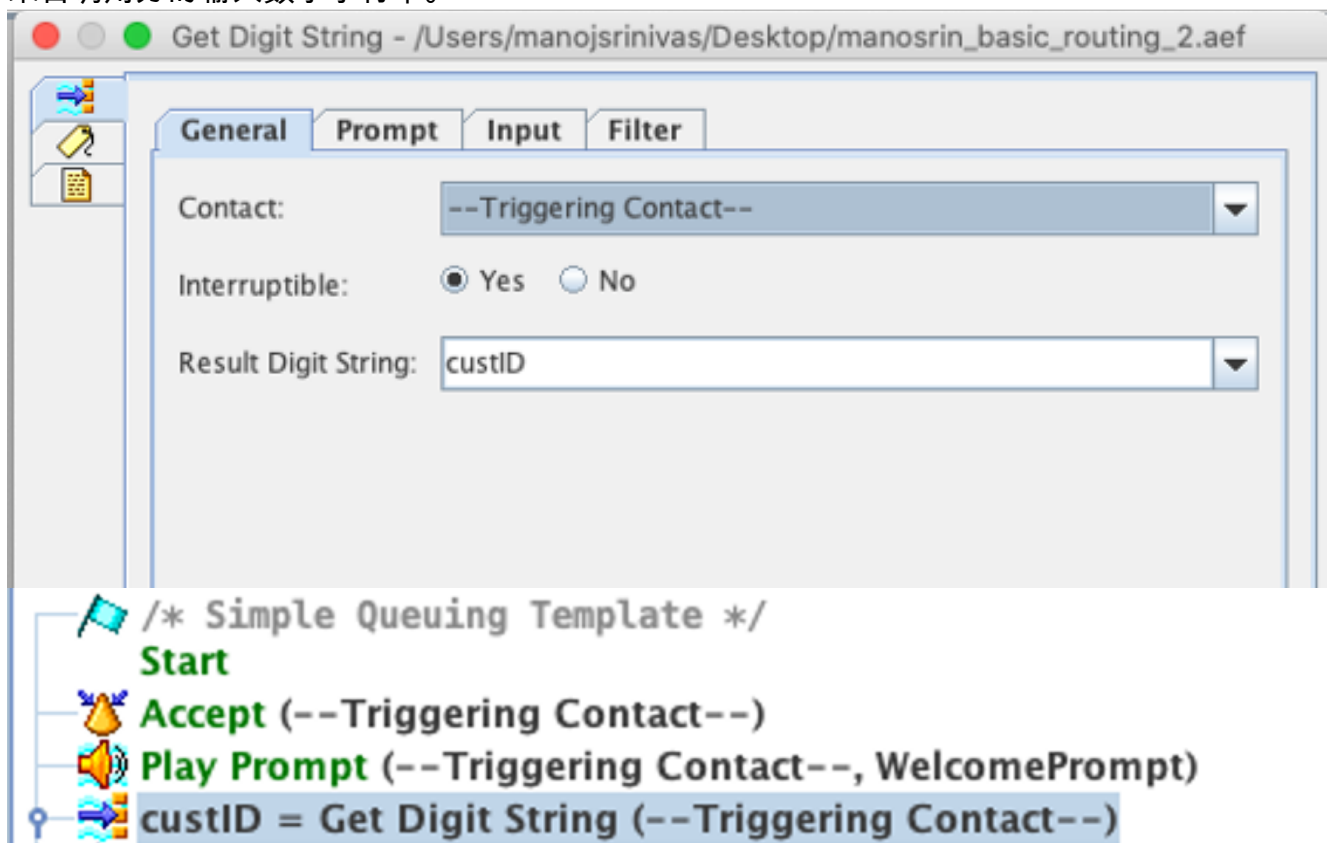
1. 在UCCX脚本中，创建名为POD.ID的ECC变量。此变量存储WxM工作所需的客户ID。由于WxM根据客户ID过滤响应，因此此值必须唯一。这是客户调查工作的必需变量。



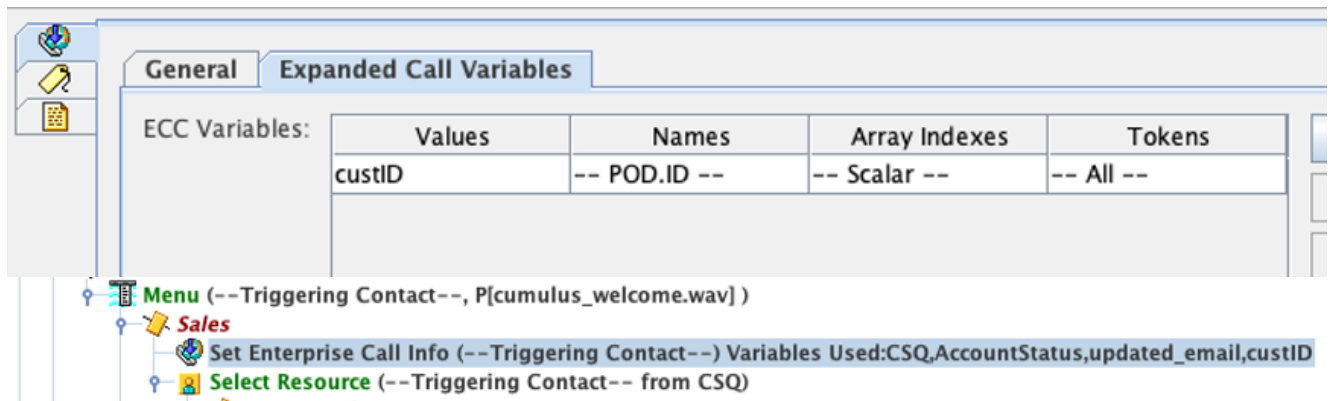
2. 创建可以存储调用方提供的客户ID信息的字符串变量。



3. 创建**获取数字字符串**步骤以提示呼叫方并请求输入其客户ID，接收呼叫方输入的DTMF数字，然后将输入的数字存储在上一步骤中创建的字符串变量中。在本示例中，变量*custID*将存储来自调用方的输入数字字符串。



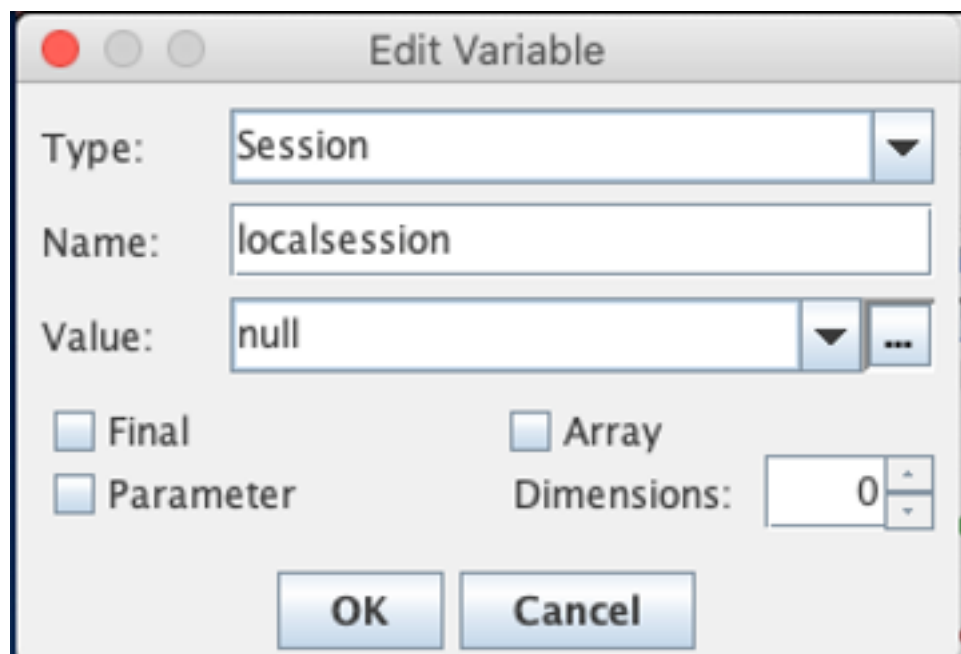
4. 使用“设置企业呼叫信息”步骤将字符串变量（存储来自调用方的数字字符串）的值与POD.ID ECC变量相关联。



默认情况下，所有来电者将转接到WxM进行调查。如果要求呼叫方选择加入/退出调查，则需要创建会话变量`ccx_survey_opt_in`。此会话变量中的“true”布尔值表示呼叫方有兴趣参与呼叫后调查。布尔值“false”表示调用方希望退出调查。

如果您想向主叫方提供此调查选择加入/退出选项，请完成以下步骤：

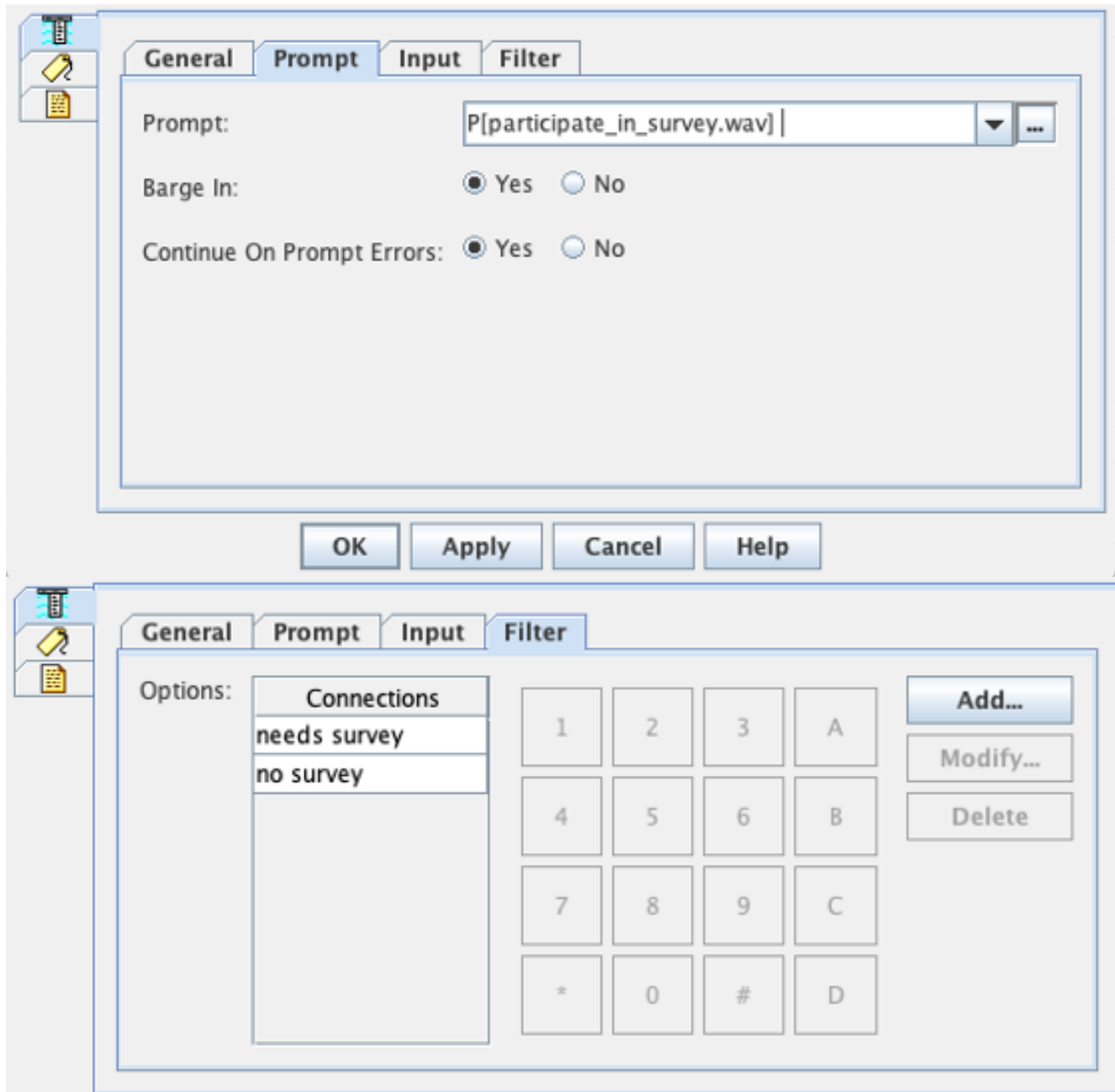
注意：有多种方法可以完成此任务。此处记录了一个选项。



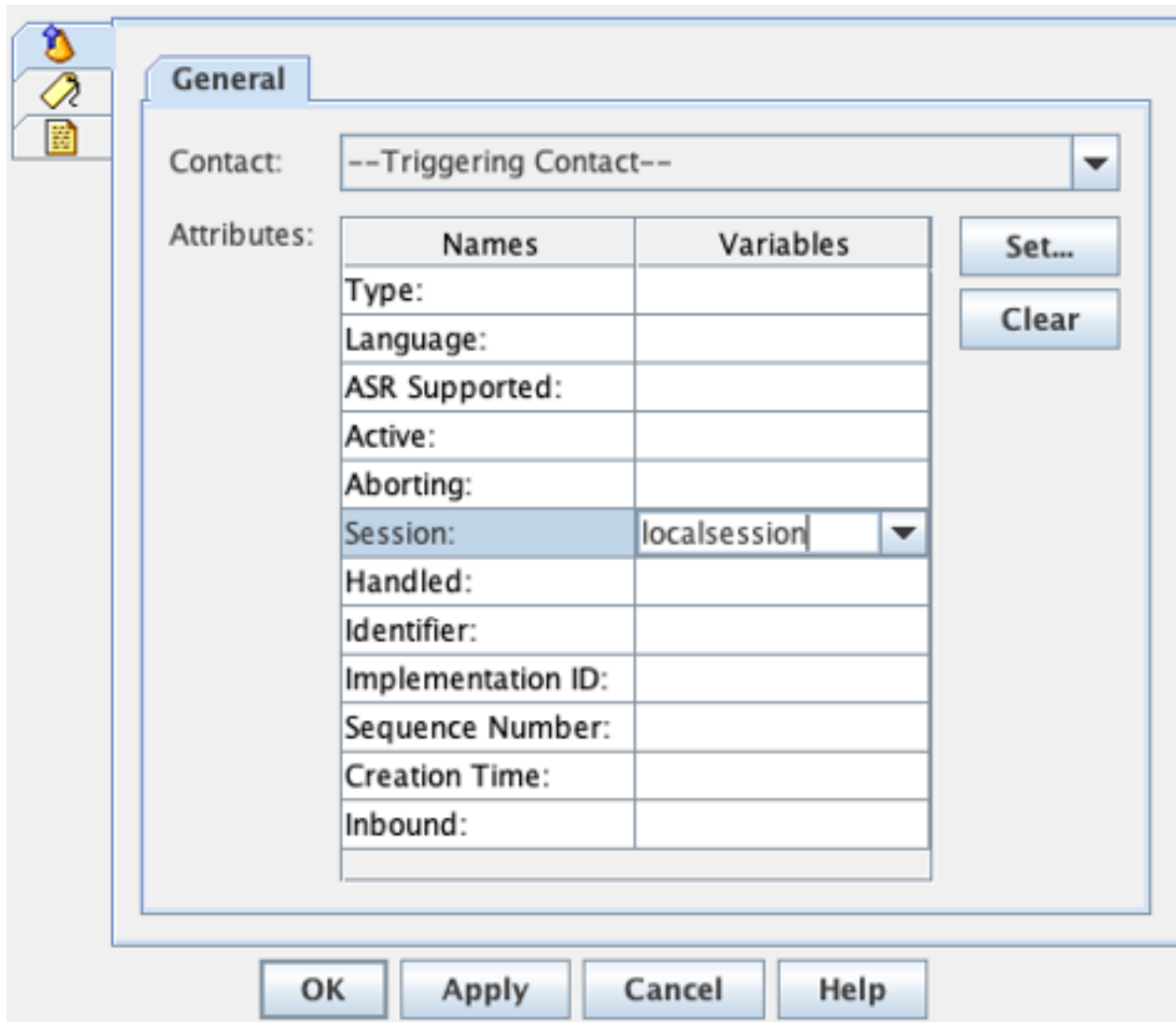
1. 创建新会话变量。
2. 创建两个布尔变量。

| | | | |
|--------------|---------|-------|--|
| opt_in_false | boolean | false | |
| opt_in_true | boolean | true | |

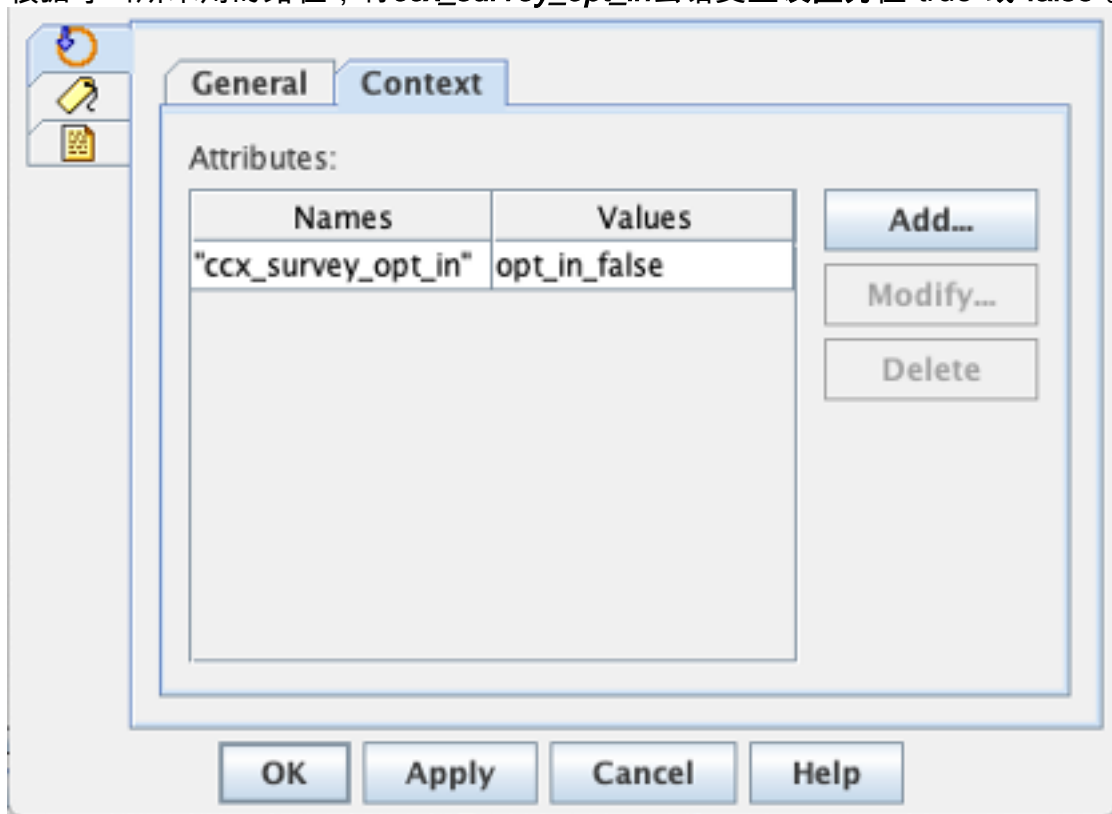
将创建“菜单”步骤并播放提示，询问呼叫方是否愿意在座席断开连接后参与调查。如果调用方输入选项1，则会用true更新会话变量。如果调用方输入选项0，则会话变量将更新为false。

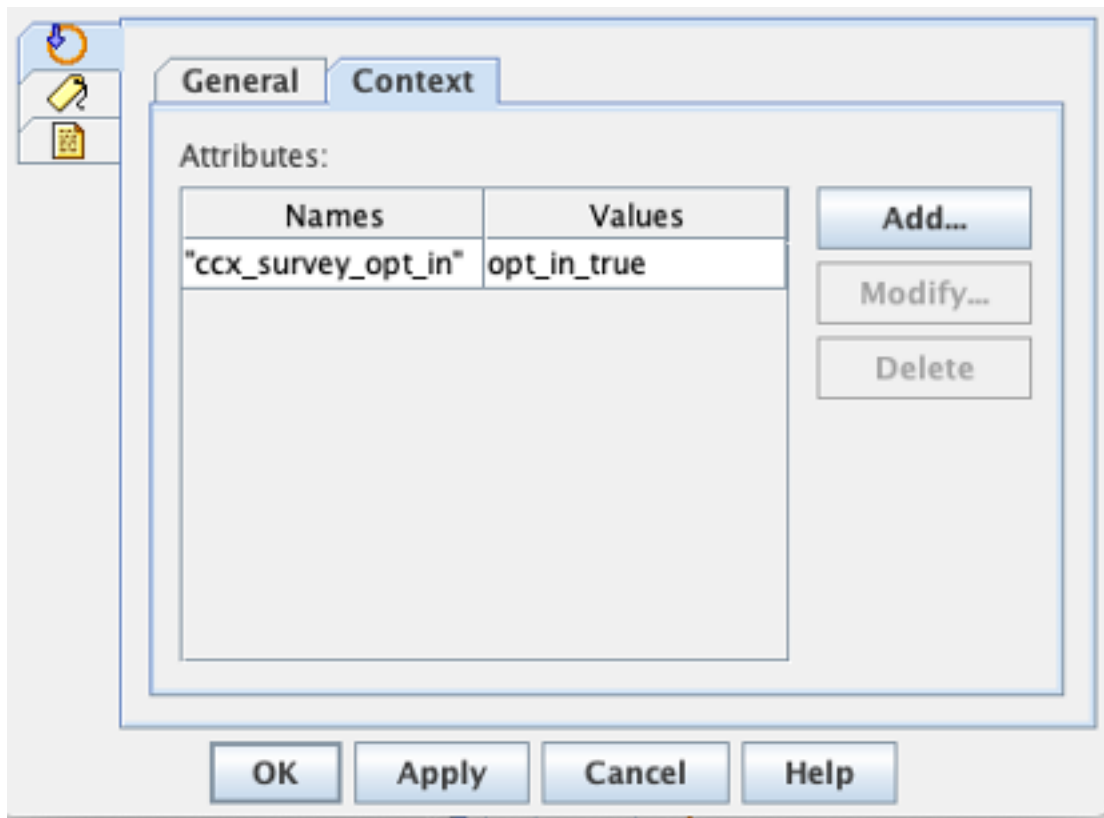


3. 在每个连接下，创建“获取联系信息”步骤。此步骤从特定类型的对象中提取信息并将其存储在脚本变量中，以使有关联系人的信息可用于脚本中的后续步骤。



4. 根据呼叫所采用的路径，将`ccx_survey_opt_in`会话变量设置为值“true”或“false”。

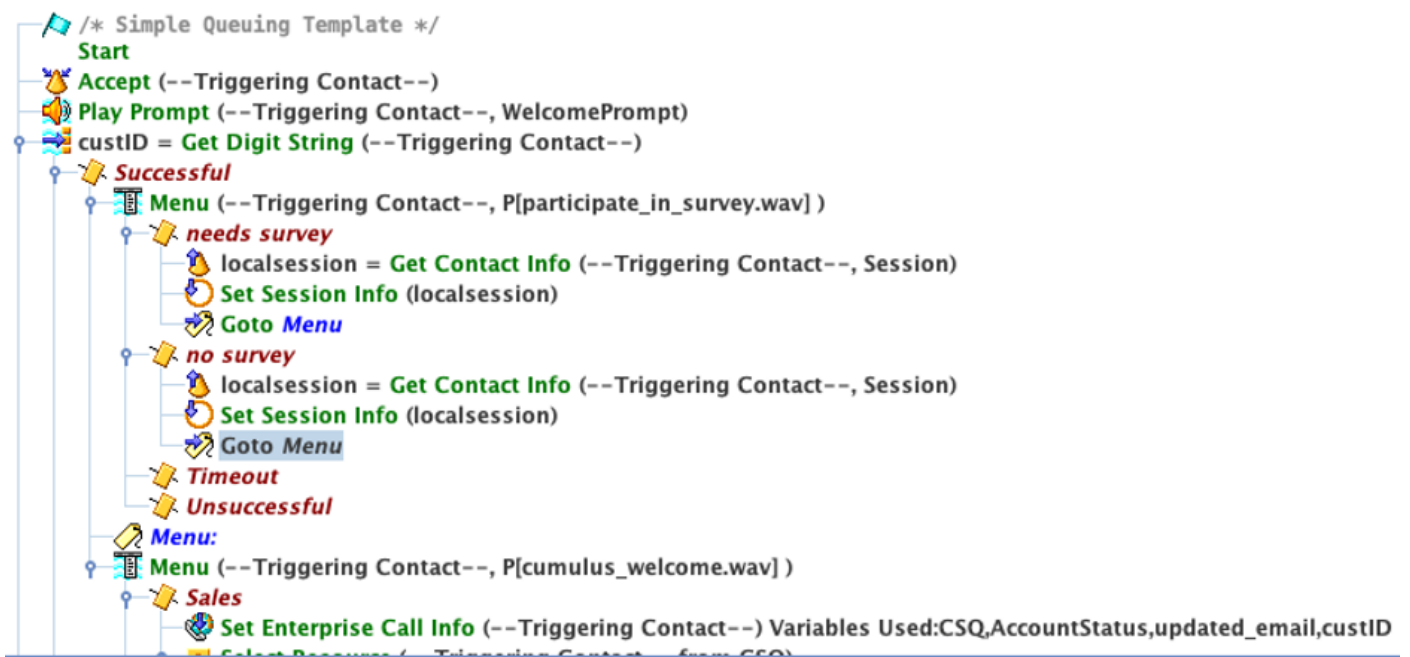




5. 完成其余脚本配置，将呼叫路由到CSQ和代理。

6. 将脚本上传到UCCX脚本管理，并将脚本与启用了WxM的内联调查应用程序关联。

示例脚本的屏幕截图显示如下：



Finesse配置

作为将Finesse组件与WxM集成的第一步，您需要在Finesse服务器中添加云连接服务器FQDN和登录凭证。此步骤对于使Finesse WxM小工具在Finesse座席和主管桌面内工作至关重要。

当代理登录到桌面时，小工具使用从Finesse服务器收到的身份验证令牌与云通信以提取小工具数据。要使此功能正常运行，Finesse服务器应具有Cloud Connect服务器信息以获取身份验证令牌。由于云连接和Finesse组件都位于UCCX框内，因此您无需交换任何服务器证书。

1. 要在Finesse中配置云连接信息，请启动并登录cfadmin页。
2. 在“设置”选项卡中，查找“云连接服务器设置”。将发布者和订阅者地址配置为UCCX Pub和Sub FQDN。提供服务器用户名和密码。

Cloud Connect Server Settings

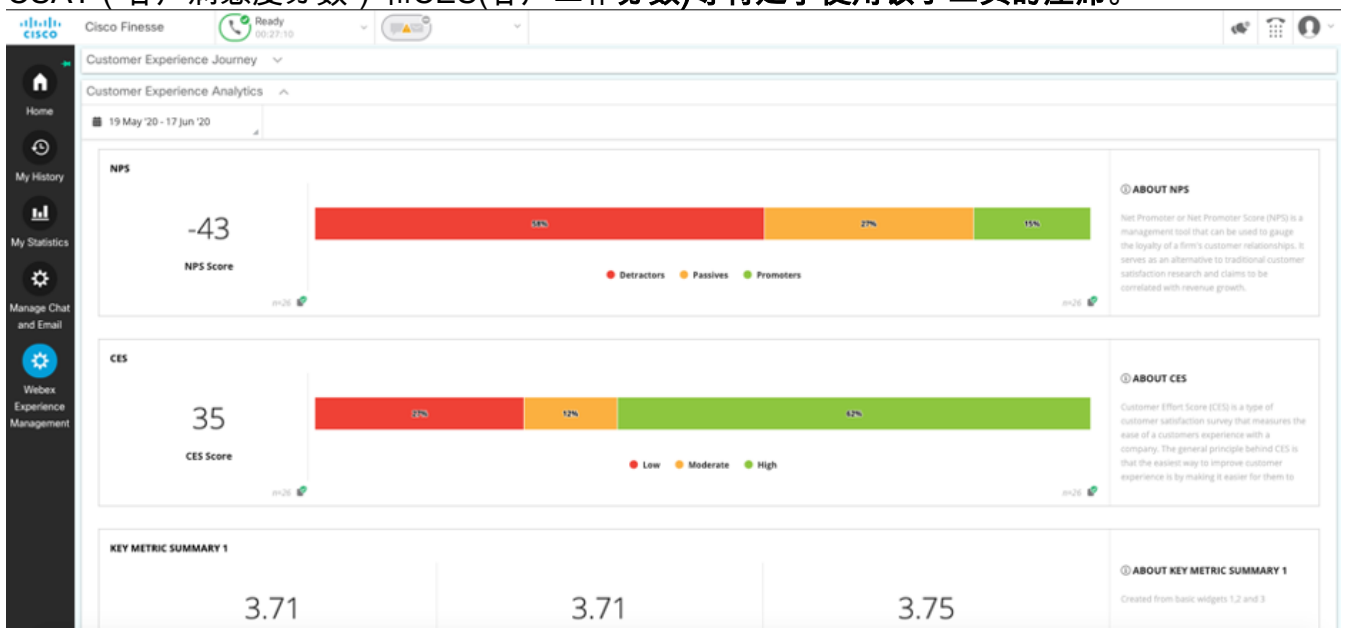
| | |
|--------------------|---|
| Username* | <input type="text" value="admin"/> |
| Password* | <input type="password" value="*****"/> |
| Publisher Address* | <input type="text" value="uccx.cc.com"/> |
| Subscriber Address | <input type="text" value="subscriberHost"/> |

WxM小工具

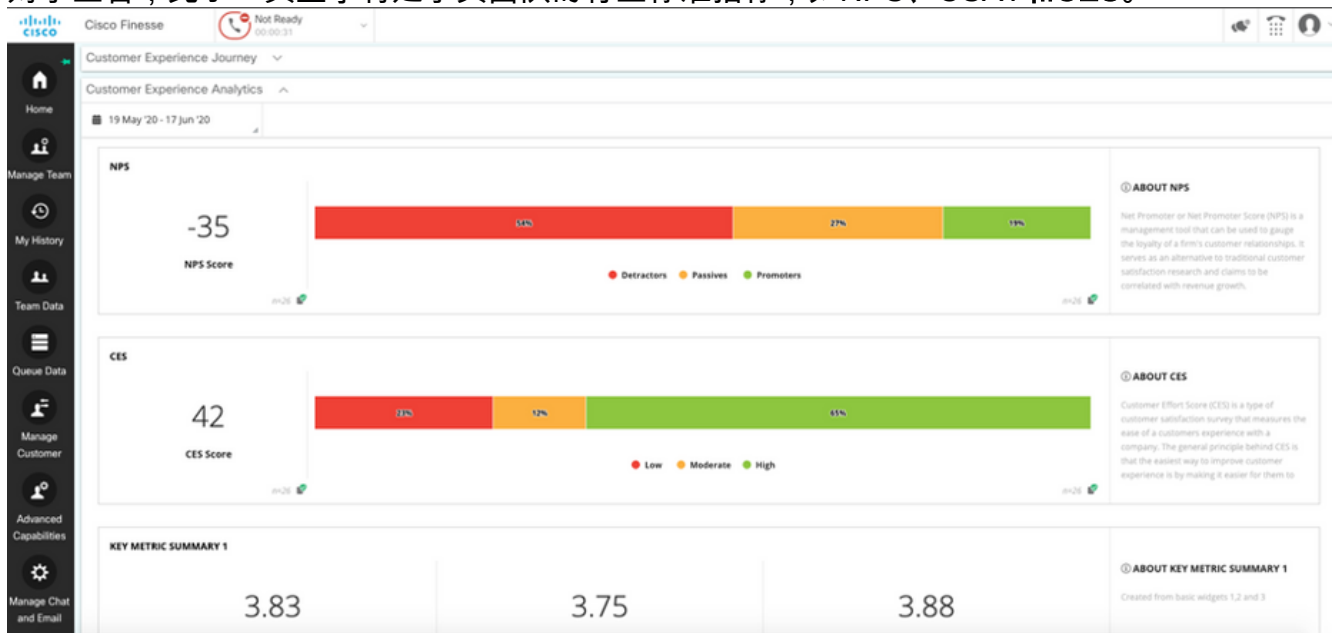
WxM允许在呼叫中心座席和主管中显示两种不同类型的WxM小工具。

客户体验分析小工具:

- 对于座席，客户体验分析(CEA)小工具显示行业标准指标，如NPS (净推动者分数)、CSAT (客户满意度分数)和CES(客户工作分数)等特定于使用该小工具的座席。

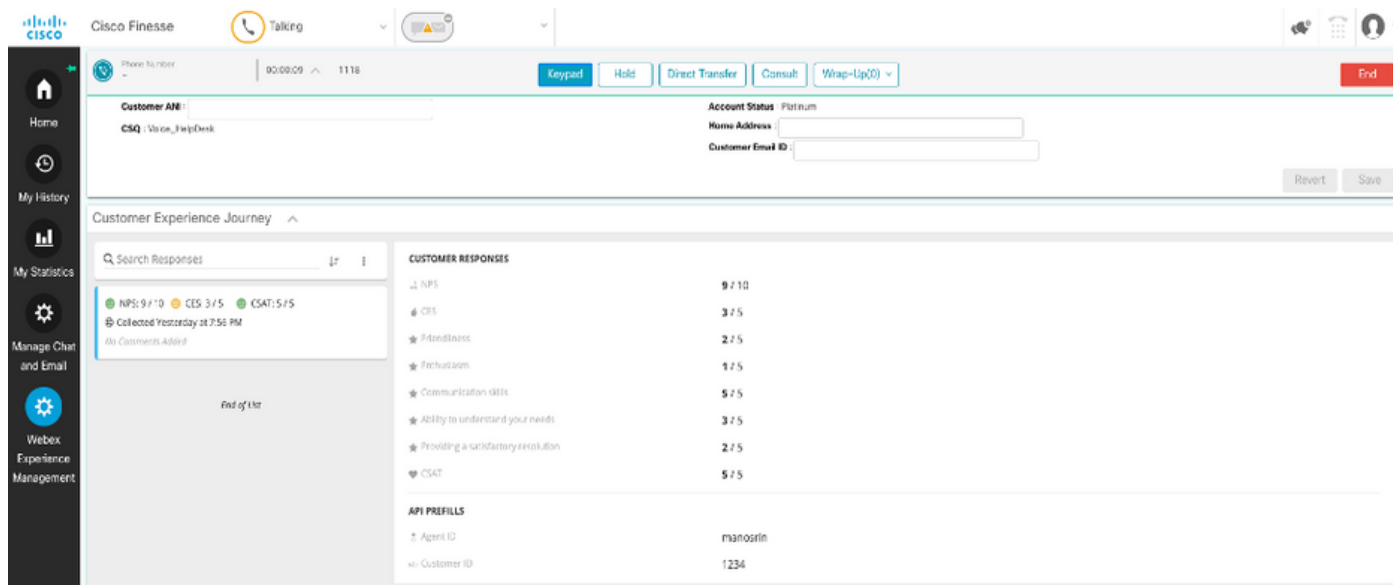


- 对于主管，此小工具显示特定于其团队的行业标准指标，如NPS、CSAT和CES。



客户体验之旅小工具

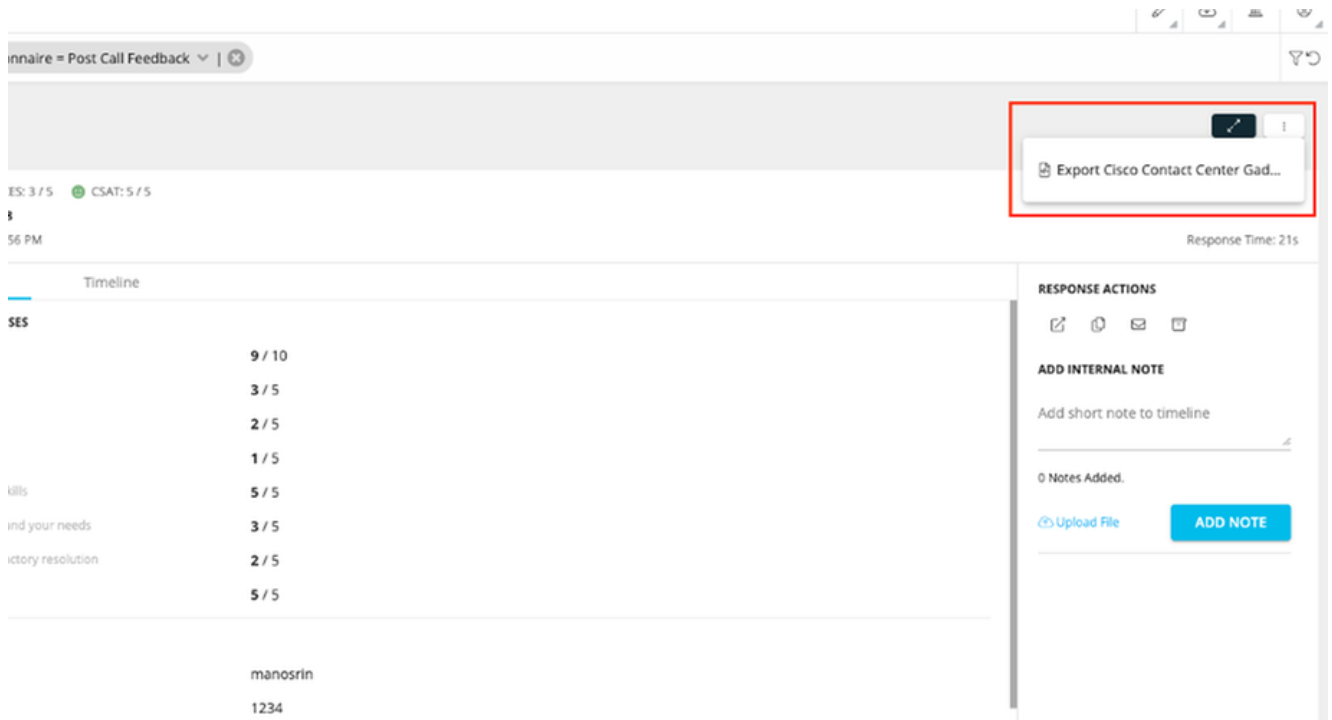
客户体验之旅(CEJ)小工具在座席应答呼叫时显示来自呼叫客户的所有过去调查回复。



小工具支持

要将CEJ小工具添加到Finesse桌面，请完成以下步骤：

1. 使用管理员帐户登录WxM。
2. 转至“整体体验”。
3. 选择3个垂直按钮或垂直省略号。
4. 单击“Export Cisco Contact Center Gadget(导出思科联系中心小工具)”。



5. 从页面复制URL。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin

DONE

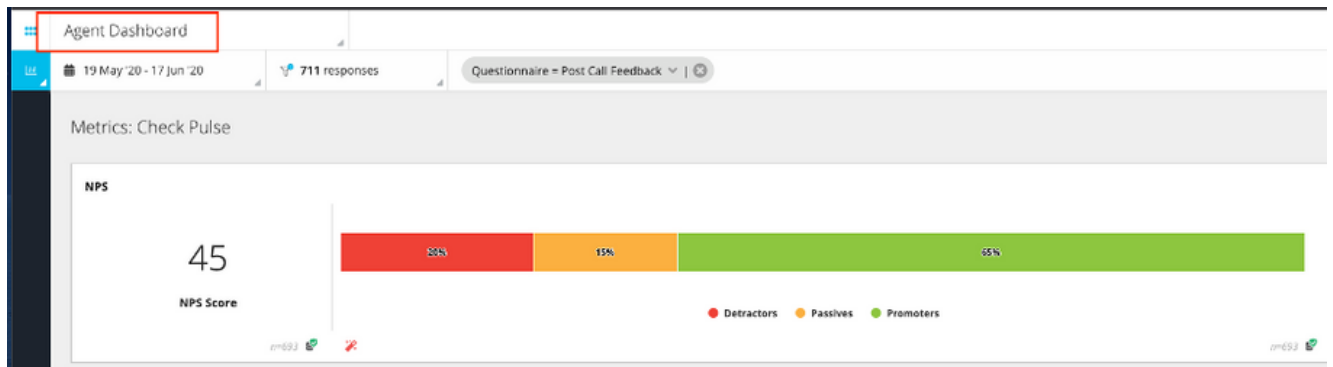
6. 将CEJ小工具XML引用添加到Finesse布局: 浏览到Finesse cfadmin页。进入要添加此新小工具的桌面布局。粘贴上一步复制的URL。您可以将小工具放在现有选项卡下，或为WxM创建新选项卡并粘贴URL。将URL粘贴到“座席和主管”部分下。

下面的屏幕截图显示配置了新选项卡的示例。

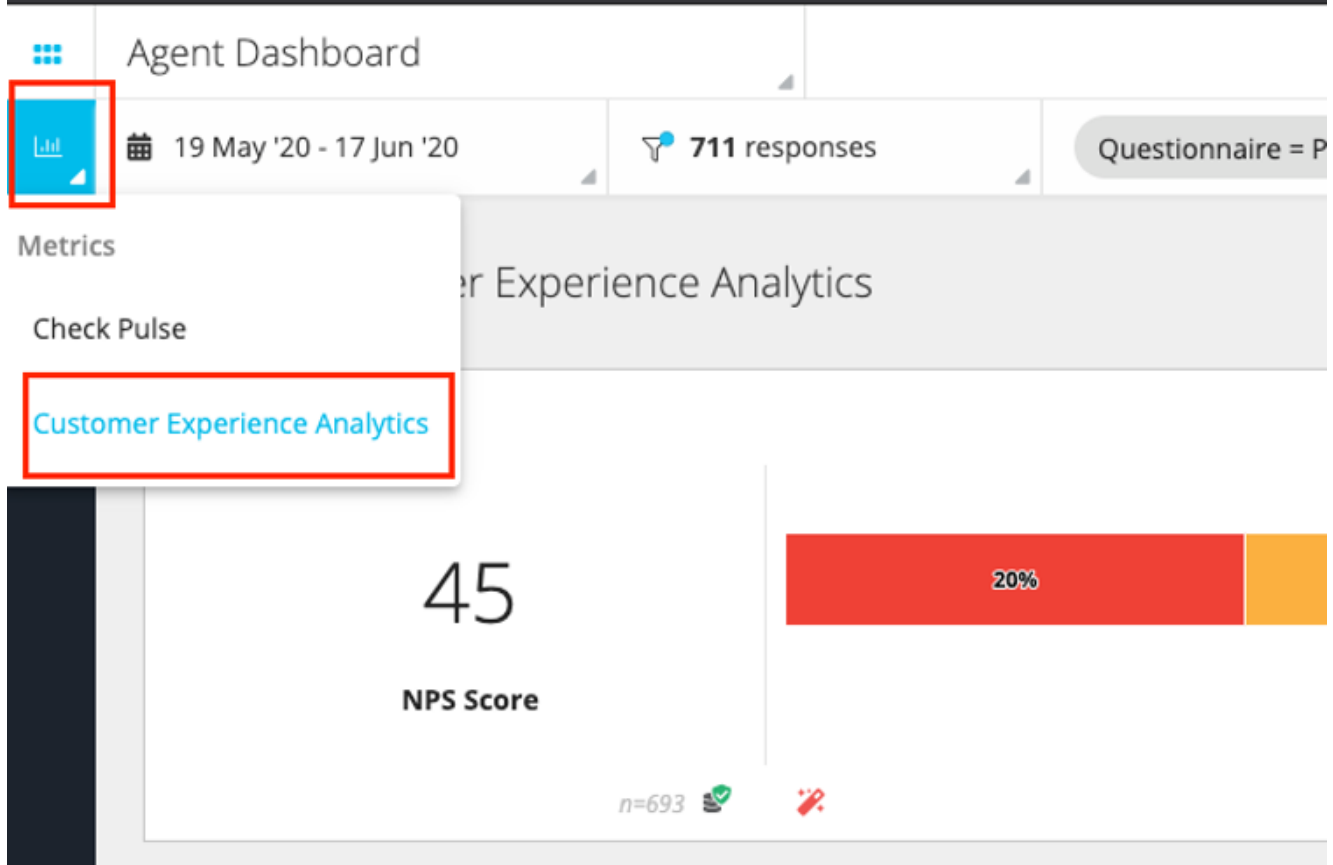
```
<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

要将CEA小工具添加到Finesse桌面，请完成以下步骤：

1. 登录WxM管理员门户。
2. 转到“座席控制面板”空间。



3. 在“指标”下，选择“客户体验分析”。



4. 选择3个垂直按钮或垂直省略号。
5. 单击“导出思科联系中心小工具”。
6. 从页面复制URL。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

`/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wmxchanneldemoadmin&metricId=104034341424217031265235014-wmxchanneldemoadmin`

要配置CEA小工具以在代理桌面内使用，请完成以下步骤：

1. 浏览到Finesse cfadmin页面。
2. 进入要添加此新小工具的桌面布局。您可以将此内容放在CEJ小工具下。
3. 将`&filterTags=cc_AgentId`添加到座席的URL末尾。这将按座席桌面中的座席ID过滤结果。

```

<tab>
  <id>wmx</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wmxchanneldemoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wmxchanneldemoadmin&metricId=7495152181161525414446053860-wmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```

&filterTags=cc_AgentId

要配置CEA小工具以在Supervisor桌面内使用，请完成以下步骤：

1. 登录WxM管理员门户。
2. 选择“Supervisor控制面板空间”。
3. 选择3个垂直按钮或垂直省略号。
4. 单击“导出思科联系中心小工具”。
5. 从页面复制URL。
6. 浏览到Finesse cfadmin页。
7. 进入桌面布局，在其中添加此新小工具
8. 在URL末尾添加**&filterTags=cc_TeamID**，并在Supervisor部分下的桌面布局中添加URL。这将过滤特定于主管团队的结果。



通信管理器配置

当UCCX收到来自WxM的SIP URI响应时，UCCX向CUCM发送重定向请求，以将呼叫路由到SIP URI。为此，请在CUCM中配置指向语音网关的SIP中继。

| Name | Description | Calling Search Space | Device Pool | Route Pattern | Partition | Route Group | Priority | Trunk Type | SIP Trunk Status | SIP Trunk Duration | SIP Trunk Security Profile |
|------------------|------------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|-------------|----------|------------|------------------|--|--|
| cube.tmedemo.com | cube.tmedemo.com | | Default | 35.225.151.21 | | | | SIP Trunk | Full Service | Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes | Non Secure SIP Trunk Profile with LDAP |
| cube.tmedemo.com | cube.tmedemo.com | | Default | 35.232.129.13 | | | | SIP Trunk | Full Service | Time In Full Service: 11 days 2 hours 20 minutes | Non Secure SIP Trunk Profile with LDAP |

在CUCM管理界面中：

1. 导航至Call Routing > SIP Route Pattern。
2. 为cloudcherry.sip.twilio.com配置SIP路由模式。

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

SIP Route Pattern Configuration

Save
 Delete
 Copy
 Add New

- Status -

Status: Ready

- Pattern Definition -

Pattern Usage: Domain Routing
 IPv4 Pattern*:
 IPv6 Pattern:
 Description:
 Route Partition:
 SIP Trunk/Route List*: [\(Edit\)](#)
 Block Pattern

- Calling Party Transformations -

Use Calling Party's External Phone Mask
 Calling Party Transformation Mask:
 Prefix Digits (Outgoing Calls):
 Calling Line ID Presentation*:
 Calling Line Name Presentation*:

- Connected Party Transformations -

Connected Line ID Presentation*:
 Connected Line Name Presentation*:

*- indicates required item.

语音网关配置

1. 从CUCM配置标准传入拨号对等体。

```

dial-peer voice 300 voip
description incoming dial-peer from CUCM [redacted]
session protocol sipv2
session server-group 101
incoming uri via 300
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet1
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet1
dtmf-relay rtp-nte
no vad
  
```

2. 将传出拨号对等体配置为cloudcherry.sip.twilio.com。网关需要具有互联网访问权限才能到达Twilio网关。

```
dial-peer voice 280 voip
description to Cloud Cherry
session protocol sipv2
session target dns:cloudcherry.sip.twilio.com
destination uri 400
voice-class codec 1
voice-class sip bind control source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip bind media source-interface GigabitEthernet2
voice-class sip requiri-passing
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

1. 登录到Agent/Supervisor桌面，并验证CEA小工具是否加载了NPS和CSAT数据。
2. 接下来，发出测试呼叫并验证CEJ小工具是否随之前针对特定客户ID的客户调查一起加载。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。