

Webex體驗管理與Contact Center Express的整合

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[內嵌調查語音通話流程](#)

[設定](#)

[UCCX配置](#)

[UCCX指令碼配置](#)

[Finesse配置](#)

[WxM小工具](#)

[客戶體驗之旅小工具](#)

[小工具啟用](#)

[通訊管理器配置](#)

[語音閘道組態](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔詳細描述了在UCCX和Webex Experience Management(WxM)平台之間進行內聯調查整合所需的配置、呼叫流程和Unified Contact Center Express(UCCX)指令碼配置。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCX 12.5
- 雲端連線
- WxM平台

採用元件

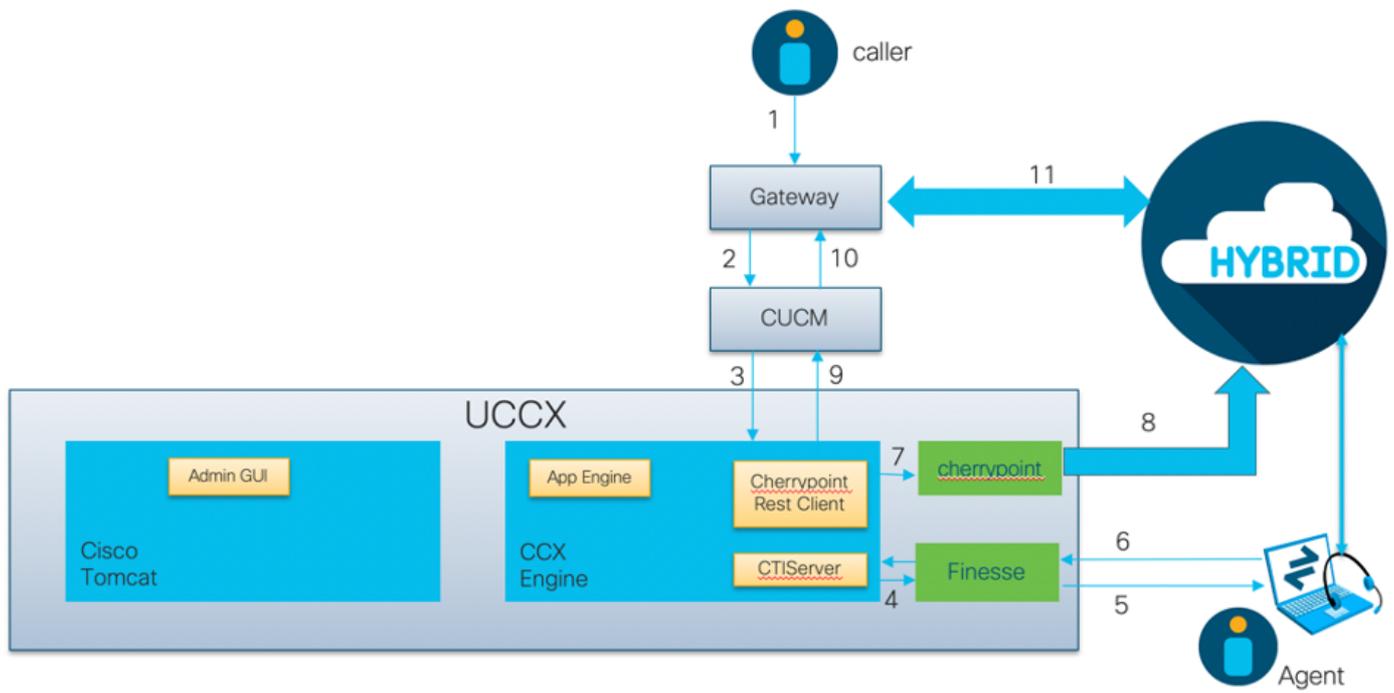
- UCCX 12.5工程特別計畫(ES)01
- WxM平台

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。

背景資訊

WxM是思科的下一代客戶體驗管理(CEM)平台。它使企業能夠分析和整合來自不同接觸點的客戶旅程資訊和客戶調查，然後在聯絡中心互動之後即時檢視這些資訊，從而改善客戶體驗。

內嵌調查語音通話流程



- 主叫方通過語音網關呼叫聯絡中心。
- 語音網關將呼叫轉接到思科統一通訊管理器(CUCM)以進行呼叫處理。
- CUCM將呼叫傳送到與UCCX Java電話API(JTAPI)使用者關聯的電腦電話整合(CTI)路由點。
- UCCX標識要將呼叫路由到的座席，在Finesse上保留座席，並將請求傳送到CUCM以將呼叫路由到座席電話。
- 座席從Finesse案頭應答呼叫，並且呼叫在座席和呼叫方之間連線。
- 當座席在Finesse案頭上結束呼叫時，會向UCCX傳送結束呼叫通知。
- 如果應用程式關聯了WxM調查表，UCCX將呼叫REST客戶端並將呼叫詳細資訊傳送到雲連線元件中運行的cherrypoint容器。
- cherrypoint容器通過API請求使用身份驗證權杖將呼叫詳細資訊保安推送到WxM雲。WxM雲將SIP URI傳送回UCCX。這是UCCX必須將內聯調查的呼叫傳送到的模式。
- 當UCCX收到SIP URI撥號時，它會將模式作為重定向請求傳送到CUCM。
- CUCM將請求傳送到語音網關。
- 語音網關及其撥號對等體配置會將呼叫轉發到WxM Twilio網關以播放內聯調查。

設定

UCCX配置

為了將WxM與UCCX整合，需要購買WxM許可證。WxM團隊在購買後執行入網，然後將包含基本配置詳細資訊的電子郵件傳送到提供的註冊電子郵件地址。

該電子郵件包含以下基本資訊：

- 案頭使用者和API金鑰
- 系統使用者和API金鑰
- 部署ID
- SIP URI域
- Web URI字首
- 語音PIN字首

雲連線和cherrypoint配置通過UCCX中的CLI完成。

1. 收到電子郵件後，您需要通過SSH連線到UCCX CLI並輸入命令 `set cloudconnect cherrypoint config` 以啟動組態。

```
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伺服器需要訪問Internet才能連線到WxM。如果您的伺服器不在DMZ中，請設定代理伺服器，並在填寫中所需的組態專案時指定代理伺服器詳細資訊 `set cloudconnect cherrypoint config` 指令。
3. 要驗證您的UCCX是否能夠到達WxM，請輸入 `utils cloudconnect cherrypoint test-connectivity` 命令。出現提示時輸入代理伺服器主機和埠資訊，您的UCCX系統將測試其連線。如果連線成功，您將會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. 瀏覽到UCCX `appadmin` 頁面，選擇 `Applications > Application Management`，然後選擇需要啟用內聯調查的應用程式。在應用程式設定中選中 `Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey` 覈取方塊。按一下 `IVR` 單選按鈕。從 `IVR` 下拉選單中，選擇在座席從客戶斷開呼叫後要向呼叫者播放的調查問卷。按一下 `Update` 以使更改生效。

Advanced Configuration

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

IVR
 SMS/Email

Post Call Feedback ▾

Demo Email ▾

UCCX指令碼配置

附註：本文檔介紹通過提示來電者輸入其ID來收集客戶ID資訊的步驟。有多種方法可以完成此任務。

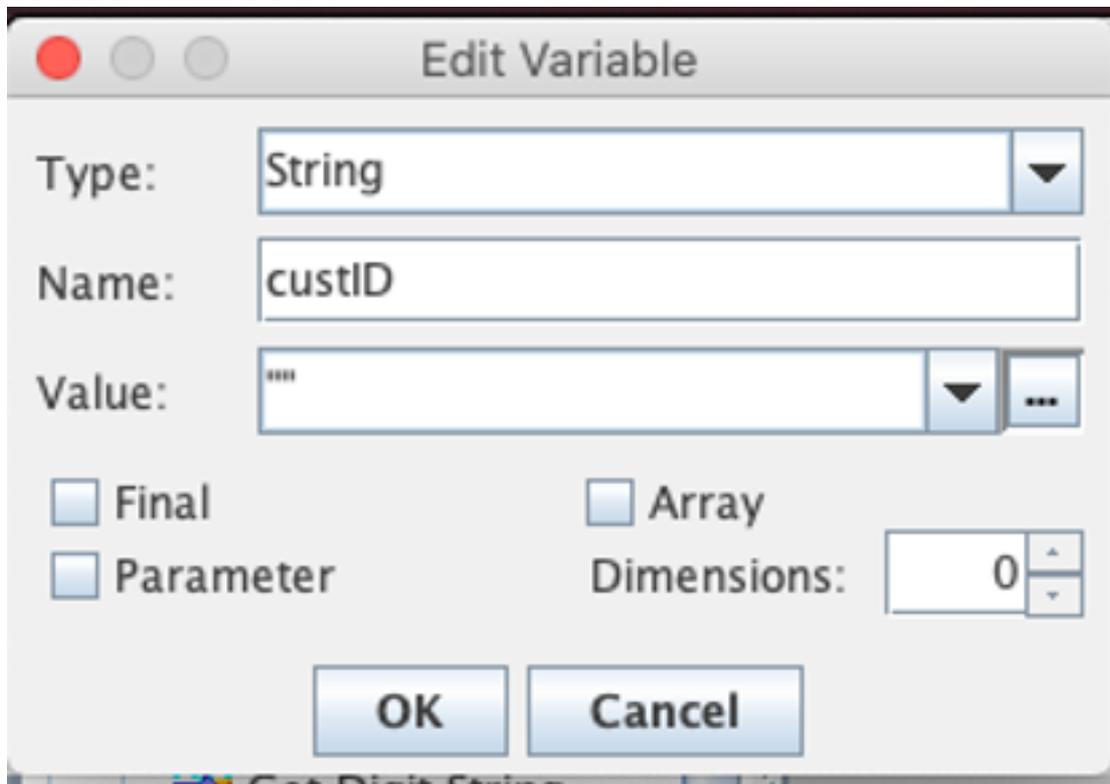
1. 在UCCX指令碼中，建立一個名為**POD.ID**的ECC變數。此變數儲存WxM工作所需的客戶ID。由於WxM根據客戶ID過濾響應，因此該值必須是唯一的。這是客戶調查要使用的必需變數。

Expanded Call Variable

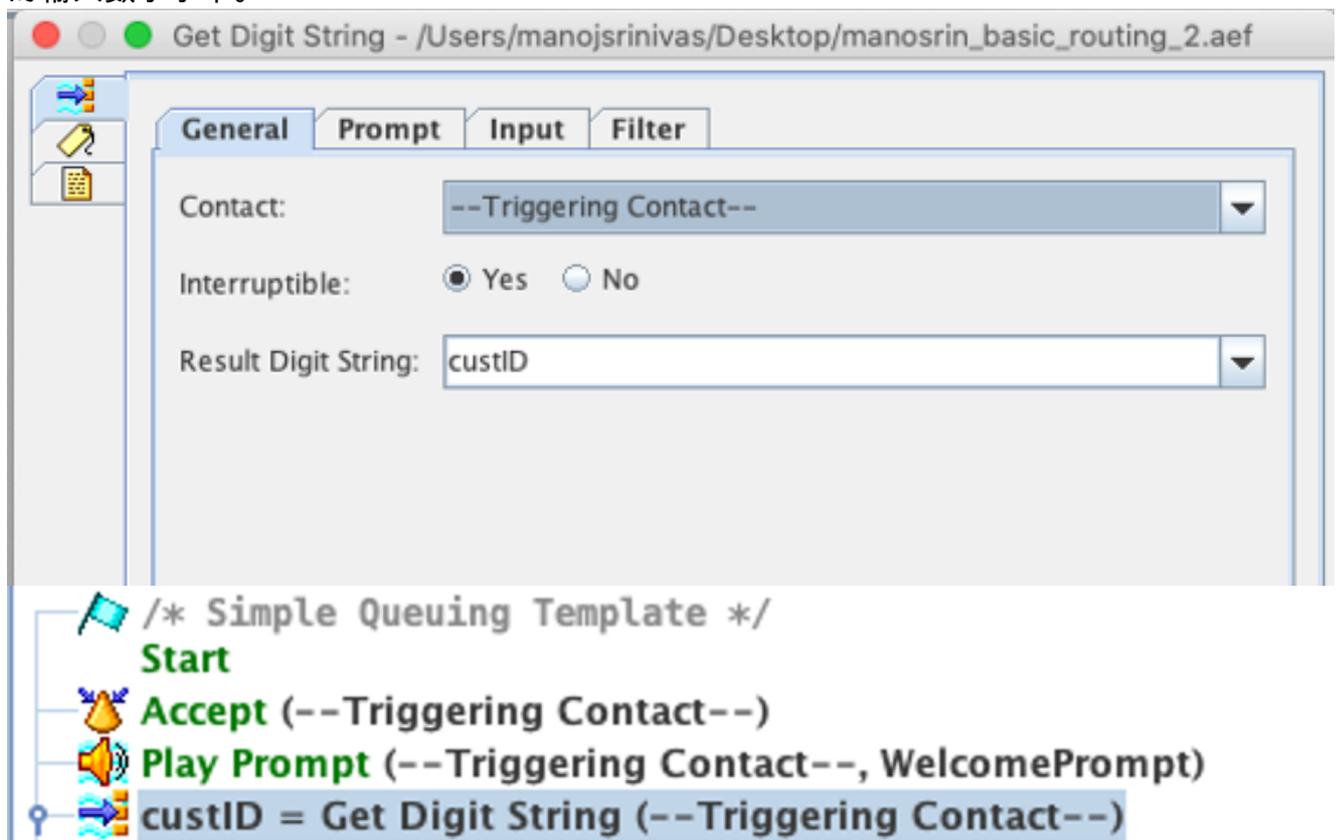
↺
✎
✕

Name	Type	Description
POD.ID	Scalar	

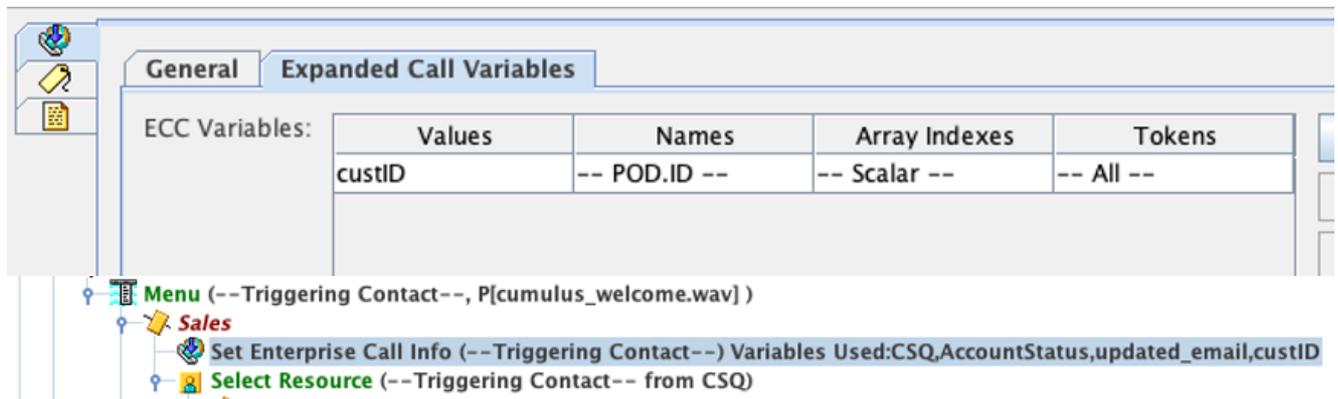
2. 建立一個**字串變數**，該變數可以儲存呼叫方提供的客戶ID資訊。



3. 建立**獲取數字字串**步驟以提示呼叫者並請求輸入其客戶ID，接收呼叫者輸入的DTMF數字，然後將輸入的數字儲存在上一步建立的字串變數中。在本示例中，變數*custID*將儲存來自呼叫方的輸入數字字串。



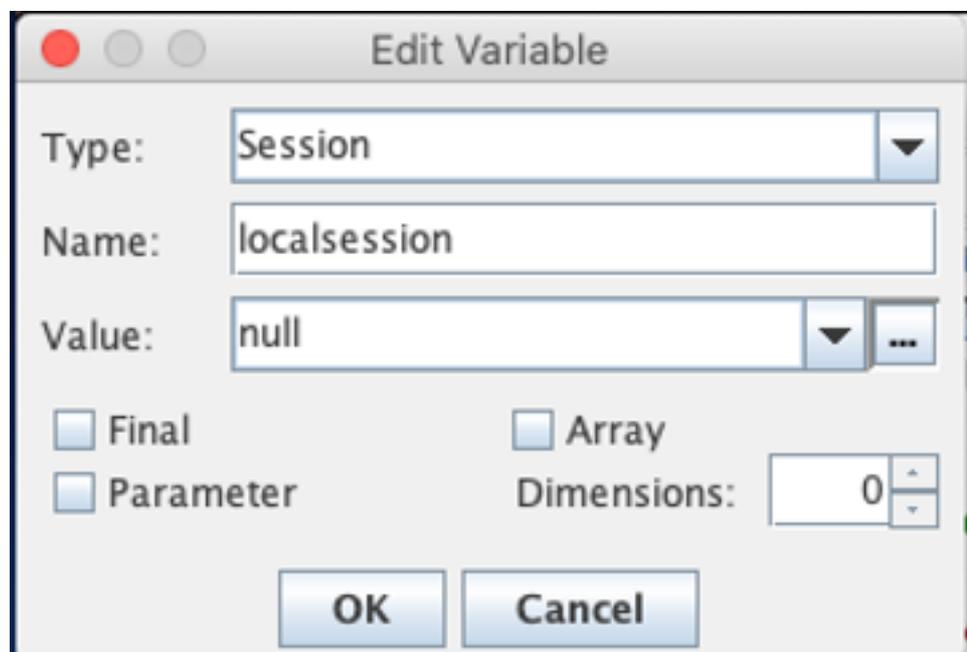
4. 使用**Set Enterprise Call Info** 步驟，將字串變數（儲存來自呼叫方的數字字串）的值關聯到 `POD.ID ECC`變數。



預設情況下，所有來電者都將轉接到WxM進行調查。如果您要求呼叫者選擇加入/退出調查，則需要建立會話變數`ccx_survey_opt_in`。此會話變數中「`true`」的布林值表示呼叫方有興趣參與呼叫後調查。布林值「`false`」表示呼叫方希望選擇退出調查。

如果您想向呼叫者提供此調查選擇/輸入/輸出選項，請完成以下步驟：

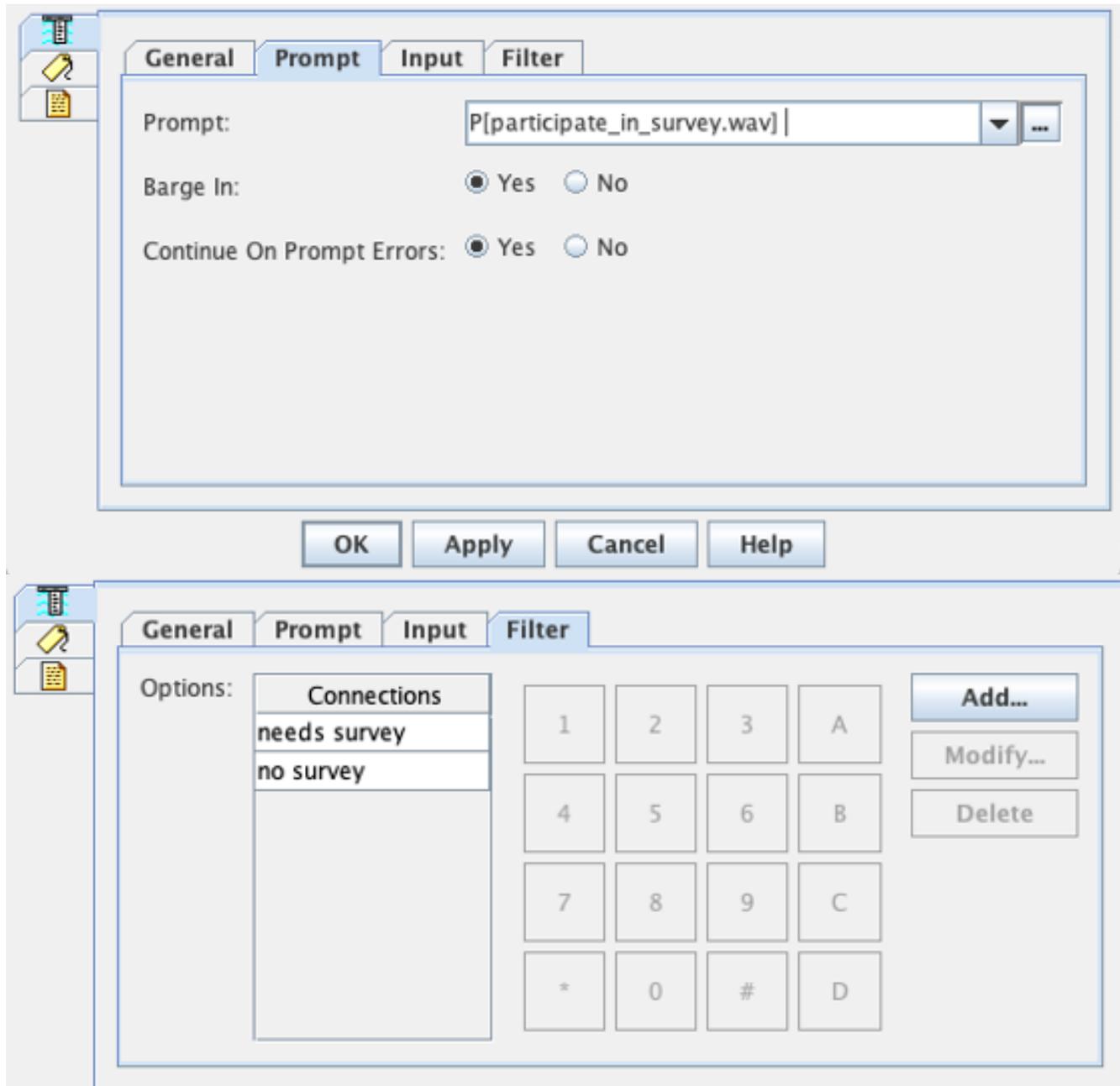
附註：有多種方法可以完成此任務。此處記錄了一個選項。



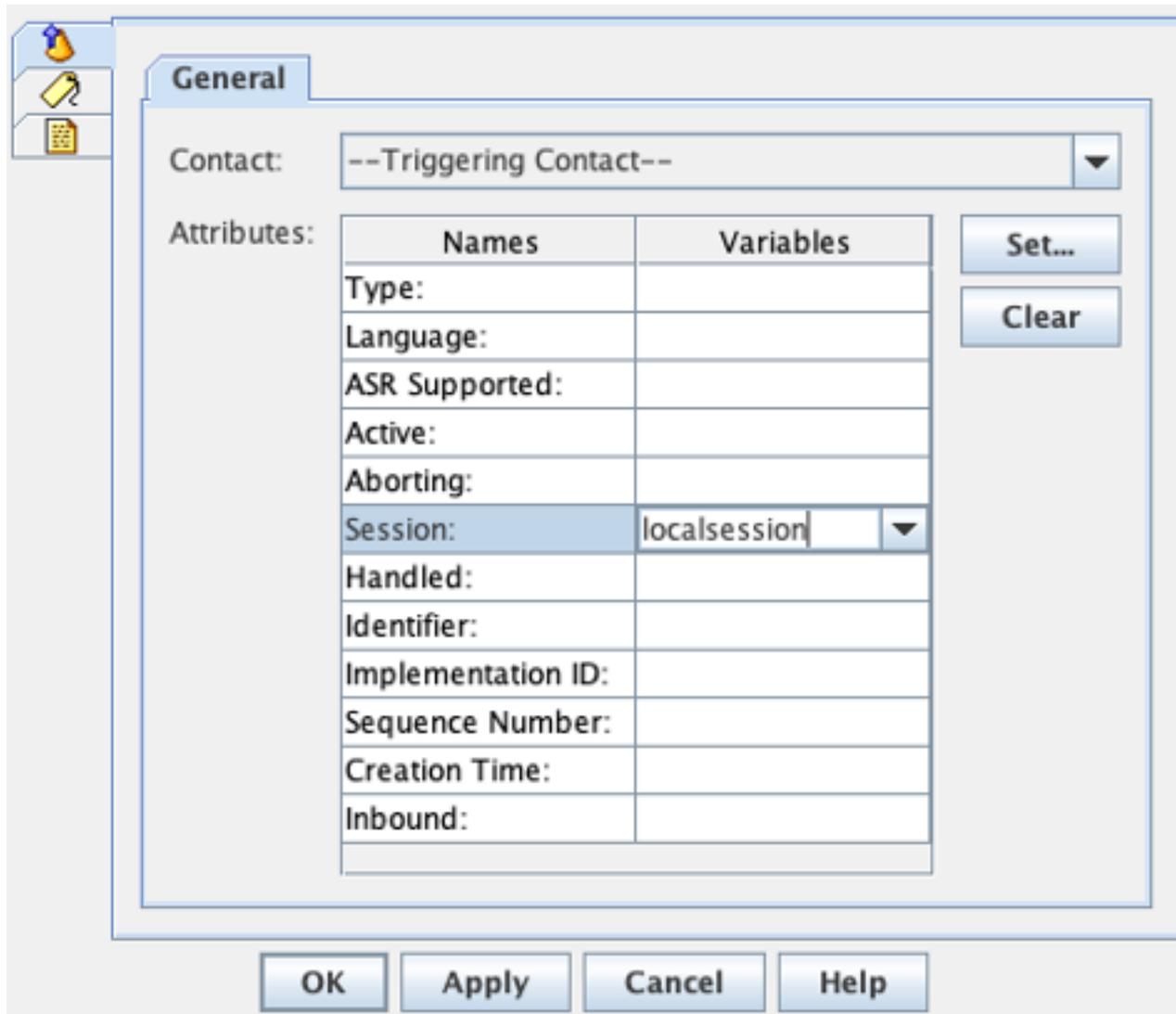
1. 建立新的會話變數。
2. 建立兩個布林變數。

<code>opt_in_false</code>	boolean	false	
<code>opt_in_true</code>	boolean	true	

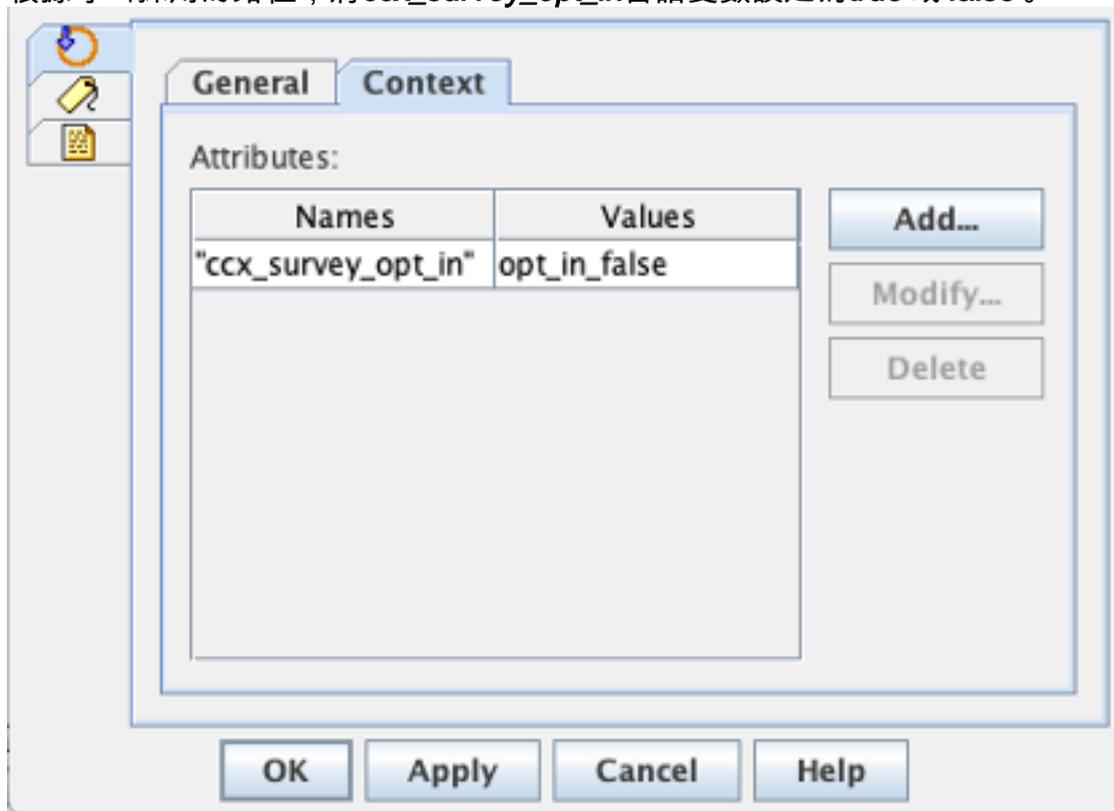
將建立**Menu**步驟並播放提示，詢問呼叫者在座席斷開連線後是否願意參與調查。如果呼叫方輸入選項1，會話變數將更新為`true`。如果呼叫方輸入選項0，會話變數將更新為`false`。

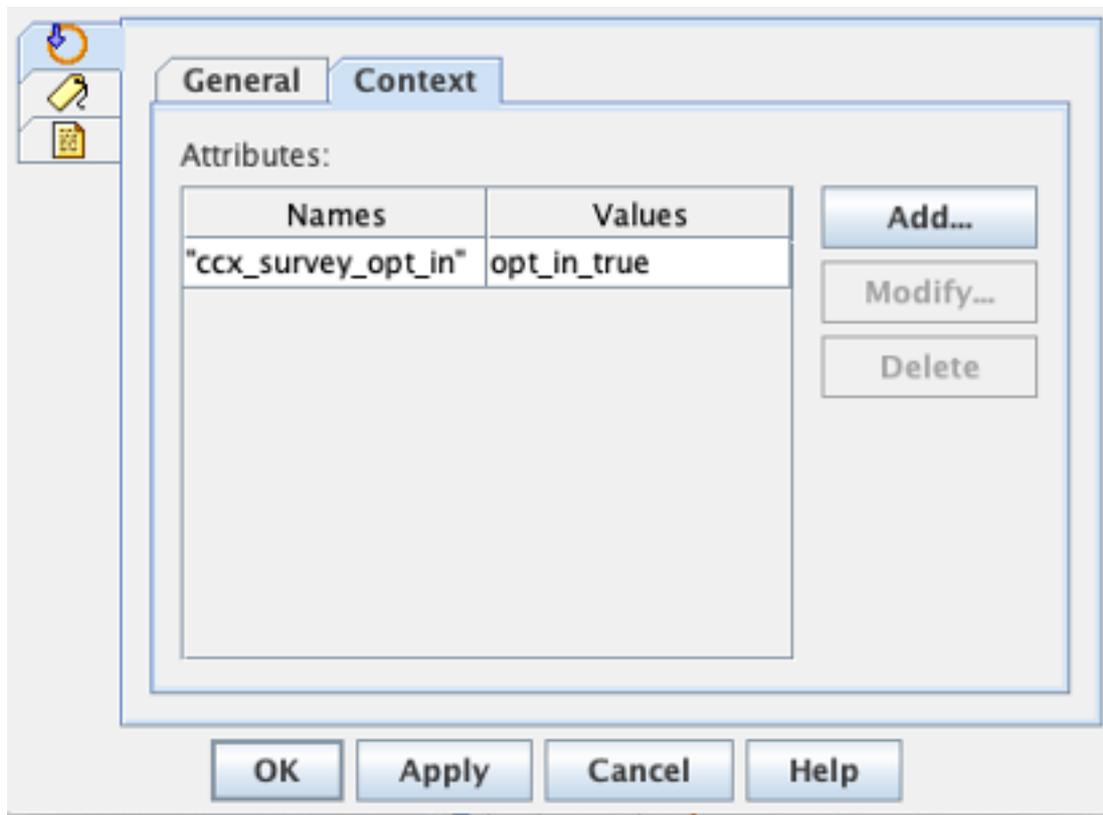


3. 在每個連線下，建立**獲取聯絡資訊**步驟。此步驟從特定型別的對象中提取資訊並將其儲存在指令碼變數中，以使關於該聯絡人的資訊可用於指令碼中的後續步驟。



4. 根據呼叫採用的路徑，將`ccx_survey_opt_in`會話變數設定為`true`或`false`。





5. 完成其餘指令碼配置，將呼叫轉接至CSQ和座席。
6. 將指令碼上傳到UCCX **script management**，並將指令碼與啟用了WxM的內聯調查應用程式相關聯。

以下是概述步驟/變數的示例指令碼的截圖：

```

/* Simple Queuing Template */
Start
Accept (--Triggering Contact--)
Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt)
custID = Get Digit String (--Triggering Contact--)
Successful
  Menu (--Triggering Contact--, P[participate_in_survey.wav])
    needs survey
      localsession = Get Contact Info (--Triggering Contact--, Session)
      Set Session Info (localsession)
      Goto Menu
    no survey
      localsession = Get Contact Info (--Triggering Contact--, Session)
      Set Session Info (localsession)
      Goto Menu
  Timeout
  Unsuccessful
Menu:
Menu (--Triggering Contact--, P[cumulus_welcome.wav])
Sales
  Set Enterprise Call Info (--Triggering Contact--) Variables Used:CSQ,AccountStatus,updated_email,custID
  Select Resource (--Triggering Contact--, from CSQ)

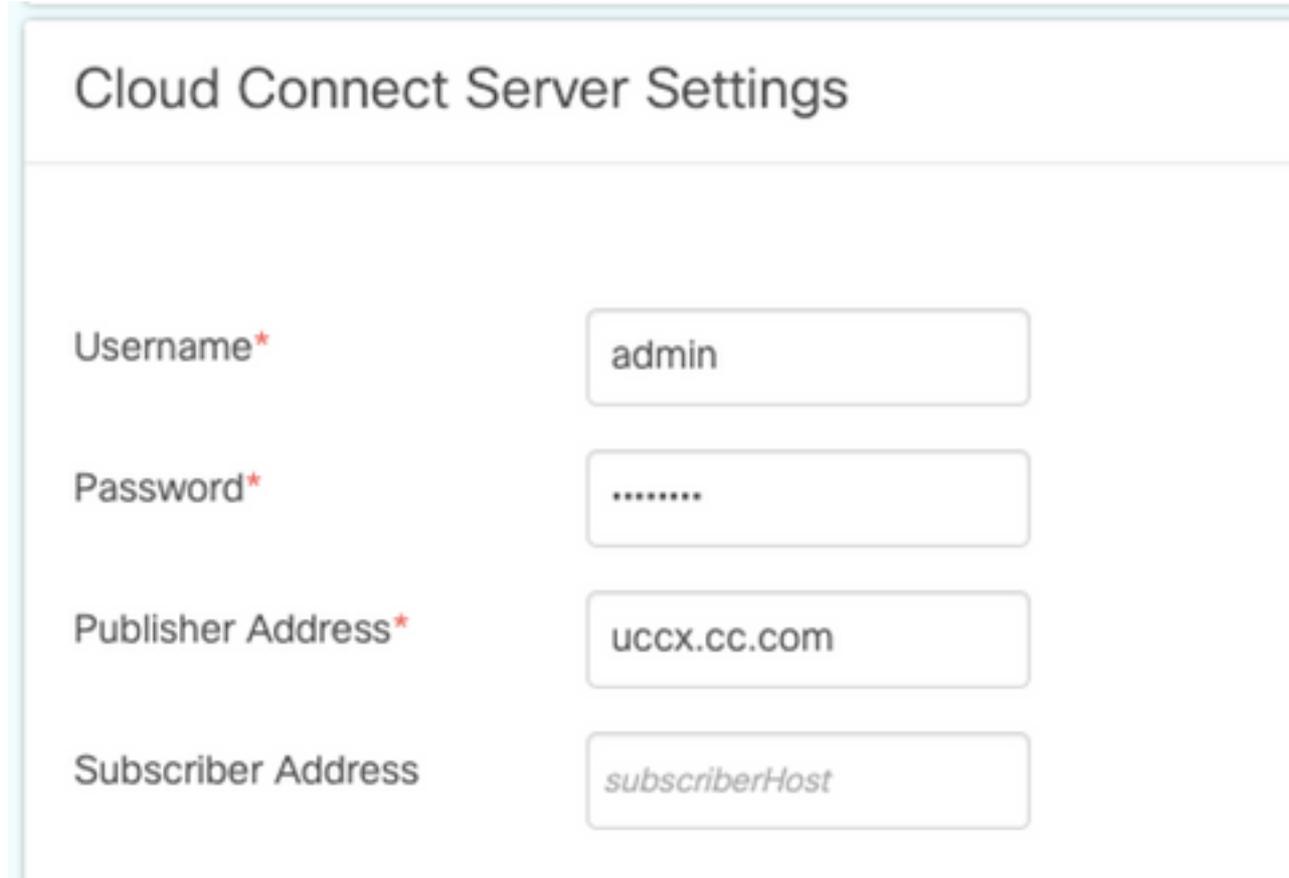
```

Finesse配置

作為Finesse元件與WxM整合的第一步，您需要在Finesse伺服器中新增Cloud Connect伺服器FQDN和登入憑證。此步驟對於使Finesse WxM小工具在Finesse代理和主管案頭內工作至關重要。

當代理登入到案頭時，小工具使用從Finesse伺服器接收的身份驗證權杖與雲通訊以提取小工具資料。要使此操作生效，Finesse伺服器應具有Cloud Connect伺服器資訊以提取身份驗證令牌。由於Cloud Connect和Finesse元件都位於UCCX機箱中，因此您不必交換任何伺服器證書。

1. 要在Finesse中配置雲連線資訊，請啟動並登入到cfadmin頁。
2. 在Settings頁籤中，查詢Cloud Connect Server Settings。將Publisher和Subscriber地址配置為UCCX Pub和子FQDN。提供伺服器使用者名稱和密碼。



Cloud Connect Server Settings

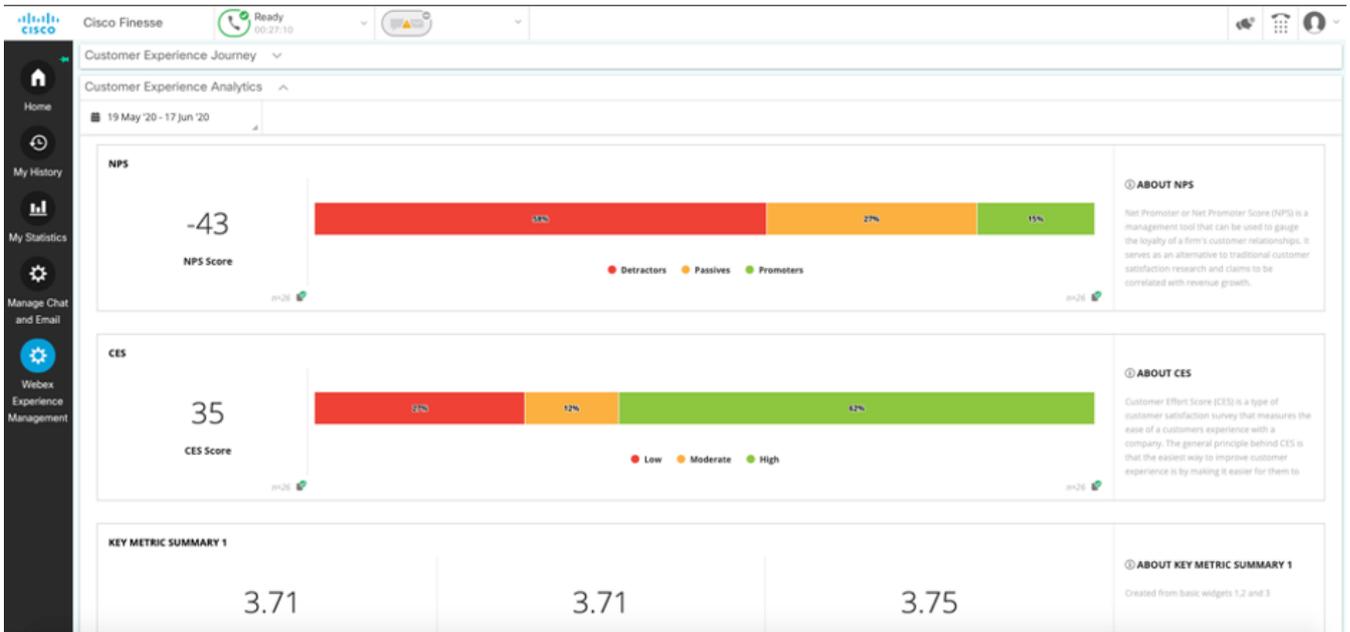
Username*	admin
Password*
Publisher Address*	uccx.cc.com
Subscriber Address	subscriberHost

WxM小工具

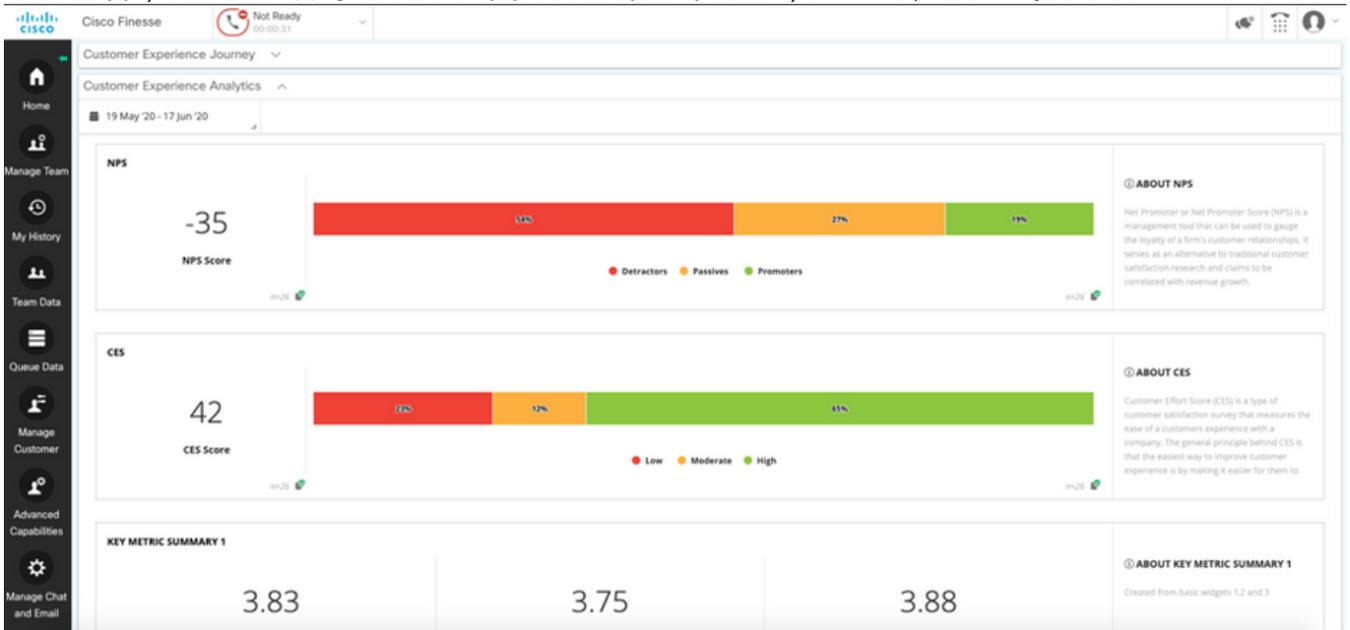
WxM允許您在呼叫中心座席和主管中顯示兩種不同型別的WxM小工具。

客戶體驗分析小工具:

- 對於座席而言，Customer Experience Analytics(CEA)小工具顯示特定於使用該小工具的座席的行業標準指標，例如NPS(Net Promoter Score)、CSAT(Customer Satisfaction score)和CES(Customer Effort Score)。

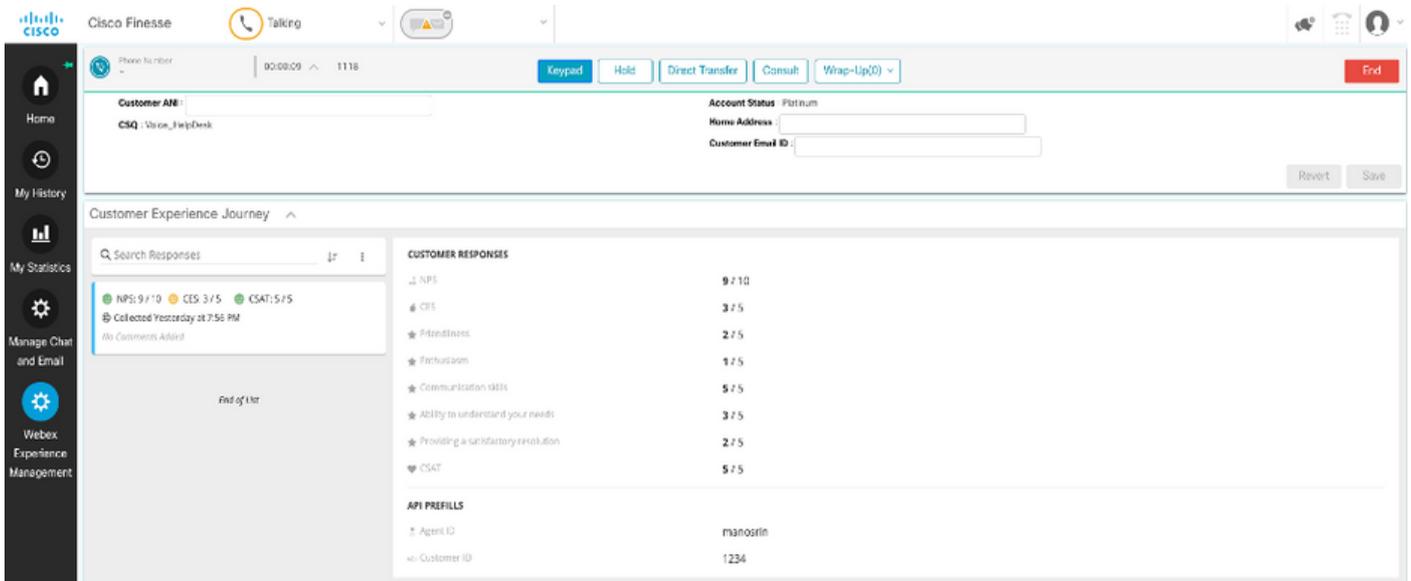


- 對於主管，此小工具顯示特定於其團隊的行業標準指標，如NPS、CSAT和CES。



客戶體驗之旅小工具

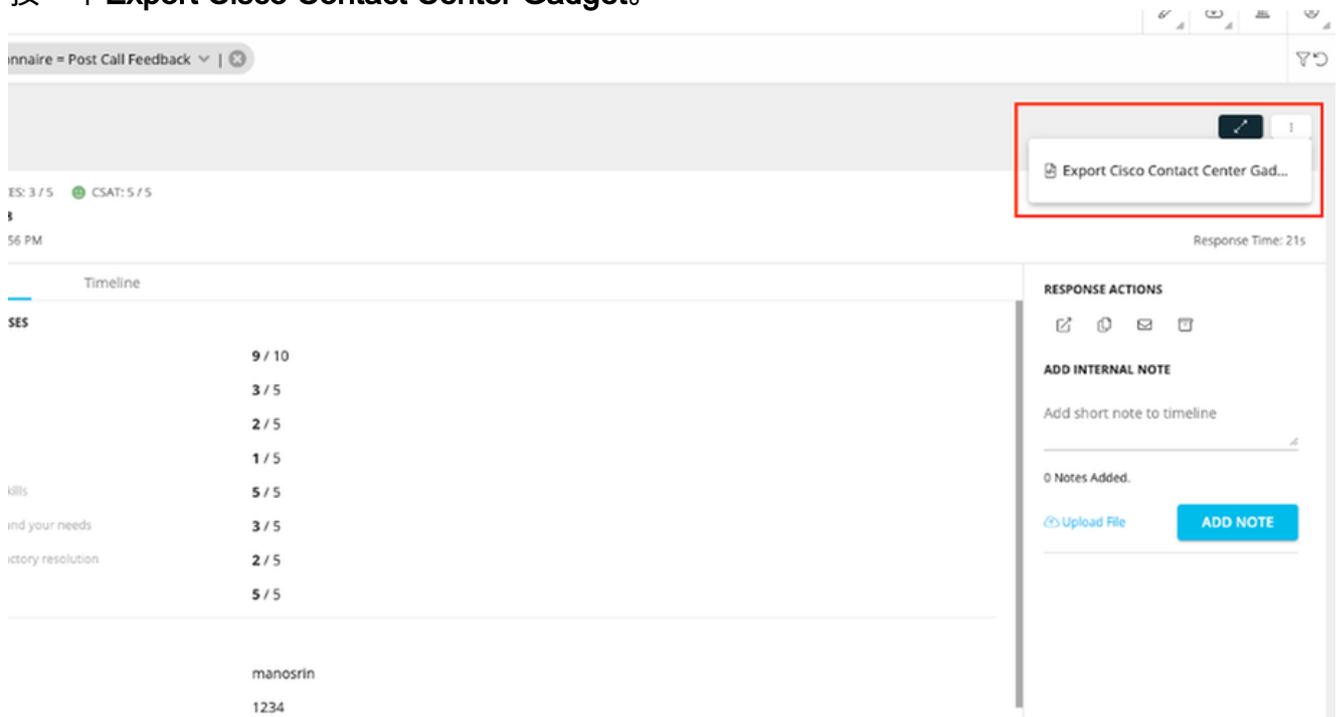
Customer Experience Journey(CEJ)小工具顯示呼叫客戶作為座席應答呼叫時發出的所有過去調查響應。



小工具啟用

若要將CEJ小工具新增到Finesse案頭，請完成以下步驟：

1. 使用管理員帳戶登入WxM。
2. 轉到Overall Experience。
3. 選擇「3 vertical」按鈕或「vertical省略號」。
4. 按一下Export Cisco Contact Center Gadget。



5. 從頁面複製URL。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

DONE

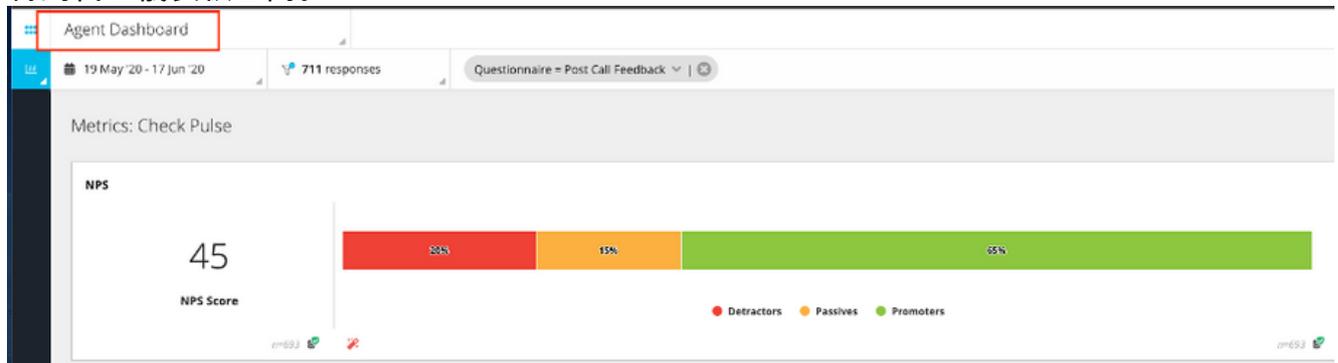
6. 將CEJ小工具XML引用新增到Finesse佈局: 瀏覽到Finesse cfadmin頁面。轉到要添加此新小工具的案頭佈局。貼上上一步複製的URL。您可以將小工具放在現有頁籤下，或為WxM建立一個新頁籤並貼上該URL。將URL貼上到Agent and Supervisor部分下。

以下螢幕截圖顯示了配置新頁籤的示例。

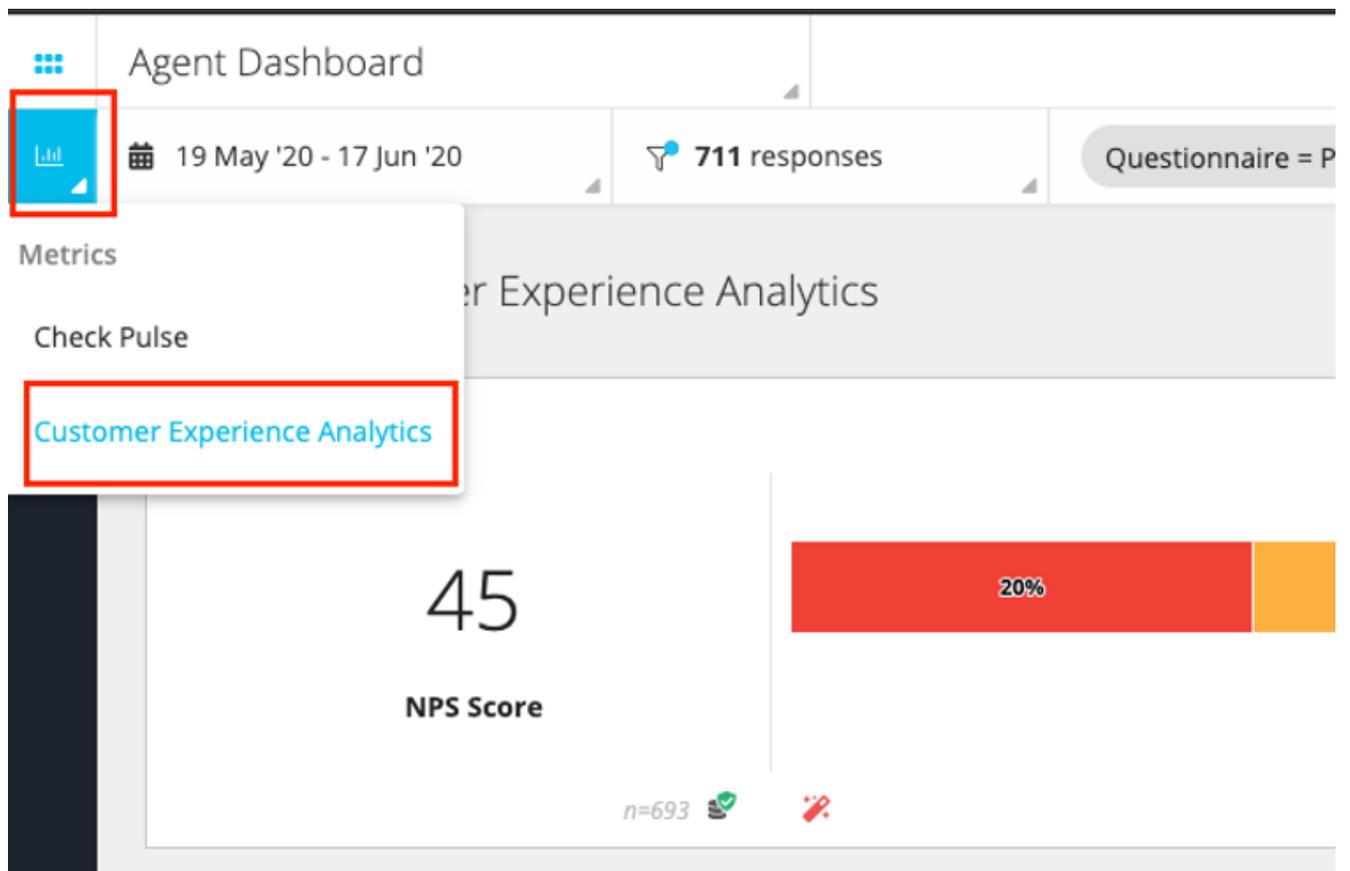
```
<tab>
  <id>WxM</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013a-wxmchanneldemoadmin</gadget>
      </gadgets>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

要將CEA小工具新增到Finesse案頭，請完成以下步驟：

1. 登入到WxM管理員門戶。
2. 轉到代理儀表板空間。



3. 在Metrics下，選擇Customer Experience Analytics。



4. 選擇「3 vertical」按鈕或「vertical」省略號。
5. 按一下「Export Cisco Contact Center Gadget」。
6. 從頁面複製URL。

FILTER(S) APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire = Post Call Feedback

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

要配置用於Agent案頭的CEA小工具，請完成以下步驟：

1. 瀏覽到Finesse cfadmin頁面。
2. 轉到要在其中新增此新小工具的案頭佈局。您可以將此項放在CEJ小工具的下方。
3. 將**&filterTags=cc_AgentId**新增到代理的URL末尾。這將過濾代理案頭中每個代理ID的結果。

```
<tab>
  <id>xxx</id>
  <icon>history</icon>
  <label>Webex Experience Management</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXJourneyGadget.xml?gadgetHeight=450&spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wxmxchanneldemoadmin</gadget>
        <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-wxmxchanneldemoadmin&metricId=7495152181161352541444653860-wxmxchanneldemoadmin&filterTags=cc_AgentId</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

&filterTags=cc_AgentId

要配置用於Supervisor桌面的CEA小工具，請完成以下步驟：

1. 登入到WxM管理員門戶。
2. 選擇Supervisor Dashboard空間。
3. 選擇「3 vertical」按鈕或「vertical省略號」。
4. 按一下Export Cisco Contact Center小工具。
5. 從頁面複製URL。
6. 瀏覽到Finesse cfadmin頁面。
7. 轉到要在其中新增此新小工具的案頭佈局

語音閘道組態

1. 配置來自CUCM的標準傳入撥號對等體。

```
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. 將傳出撥號對等體配置為cloudcherry.sip.twilio.com。網關需要具有網際網路訪問才能到達Twilio網關。

```
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
```

驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

1. 登入到Agent/Supervisor案頭，並使用NPS和CSAT資料驗證CEA小工具載入。
2. 接下來，撥打測試電話，並驗證CEJ小工具是否載入了針對特定客戶ID的先前客戶調查。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。