

将Webex体验管理(WxM)延期调查与UCCE解决方案集成

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[语音呼叫的数据流](#)

[配置](#)

[在云连接上调配WXM服务](#)

[ICM相关配置：](#)

[CVP相关配置](#)

[Finesse相关配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档详细介绍思科联系中心企业版(CCE)解决方案与WxM平台之间的数据流。此外，它还提供配置和集成解决方案所需的步骤，以实现语音呼叫的闭环延迟（SMS/电子邮件）反馈系统。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CCE版本12.5 — 统一联系中心企业版(UCCE)和包装联系中心企业版(PCCE)
- 客户语音门户(CVP)版本12.5
- 云连接版本12.5
- WxM平台（以前称为Cloud Cherry）

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- UCCE 12.5(1)ES_7
- CVP 12.5(1)ES_6
- VVB 12.5(1)
- 云连接12.5(1)ES_1

- Finesse 12.5(1)ES_2
- WxM平台

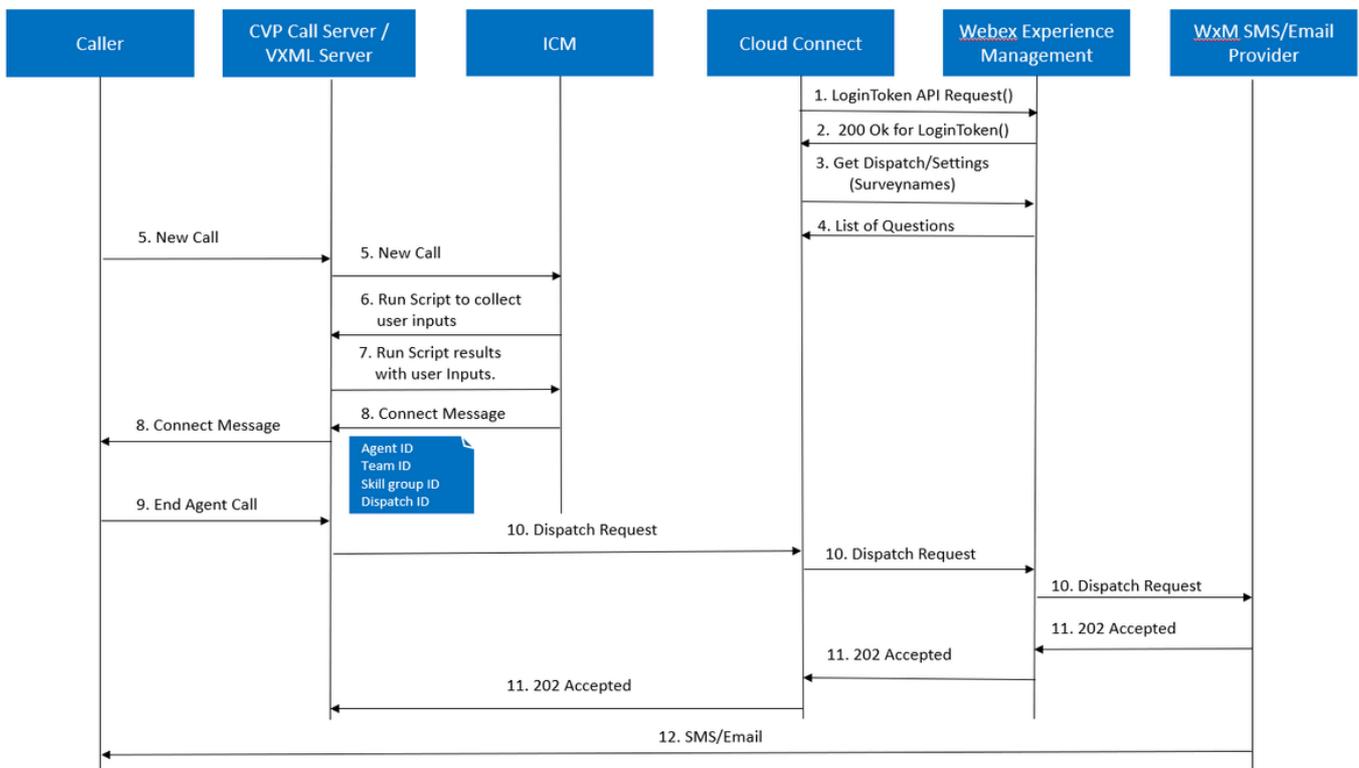
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景

WxM是思科的下一代客户体验管理(CEM)解决方案，它使企业能够实时整合和分析来自所有数字触点的客户旅程数据（联系中心交互前、中、后）。

语音呼叫的数据流

此数据流基于客户语音门户(CVP)综合呼叫流。

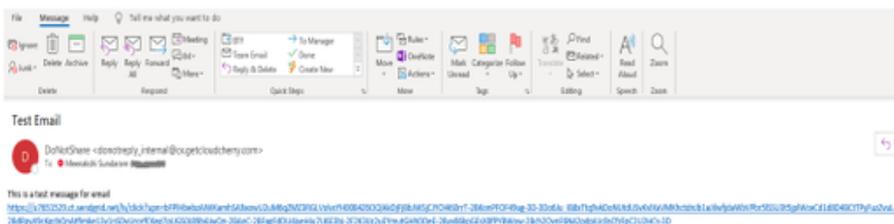


1. 在通过CLI命令设置WxM帐户后，Cloud Connect服务器启动CherryPoint容器。CherryPoint容器使用已配置的用户帐户、API密钥等调用LoginToken()API，并将其发送到WxM进行身份验证。
2. WxM验证LoginToken请求成功，然后将200 OK发回Cloudcherry容器。
3. 然后，CherryPoint容器调用WxM的获取调度()和获取设置()API调用。
4. WxM将调度设置、调查表、模板、预填等返回到CherryPoint容器。首先分析此信息以确定是否存在个人身份信息(PII)问题。如果是，则根据呼叫设置获取API哈希算法。调查问卷保存在服务器内存中12小时。
5. 呼叫进入联系中心（呼叫者 —> CVP -> ICM），然后系统检查呼叫后调查(PCS)功能是否已启用。在这种情况下，通过在ICM脚本中使用user.microapp.isPostCallSurvey变量来启用它。

6. 来电的拨叫号码(DN)与呼叫类型关联，然后WxM延迟 (SMS/电子邮件) 调查。由于ICM需要呼叫方确认才能接收延迟调查和呼叫方的电子邮件/移动号码，因此它将VXML应用详细信息发送回CVP，以作为“运行脚本请求”的一部分运行该请求。
7. VXML服务器运行已部署的VXML应用，并捕获用户接收延迟调查的意愿。VXML应用还捕获用户ID和电子邮件/移动号码。CVP VXML通过语音浏览器将ICM发回CVP，作为ExtVXML变量的一部分。在整个呼叫流程中，VXML支路只参与用户输入的收集，在延迟调查支路的情况下，从不与WxM交互/参与。这是内联流和延迟流之间的唯一差异。
8. ICM将从CVP VXML (FromExtVXML 0和1) 接收的呼叫方输入整理为POD.ID的一部分，并标识呼叫的座席目标。然后，ICM路由器将关联的呼叫上下文信息 (即座席ID、技能组ID、组ID和调度ID) 连同其他呼叫上下文详细信息发回CONNECT消息中的CVP。这由扩展呼叫上下文(ECC)变量CxSurveyInfo实现。CVP SIP支路处理连接消息并将呼叫转发给目标座席。
9. 主叫方断开呼叫。作为CONNECT消息的一部分收到的派单ID告知CVP呼叫服务器，在呼叫结束后需要向呼叫方发送电子邮件/SMS。
10. CVP呼叫服务器创建一批请求并将其发送到包含调度ID、客户ID、电子邮件和移动号码 (在步骤8中接收) 的云连接，并在云连接上调用DispatchRequest()API。一旦云连接收到调度请求，它会根据调度模板更新所有预填标签，并将DispatchRequest()转发到WxM，WxM又将DispatchRequest()传递到WxM中配置的WxM SMS/电子邮件提供商。
11. WxM SMS/电子邮件提供程序接受DispatchRequest()，并将ack 202 Accepted发送回WxM。一旦WxM收到202接受消息，它将返回给CVP。
12. WxM SMS/电子邮件提供商根据调度请求以SMS/电子邮件形式发送调查信息。主叫方收到电子邮件/SMS，如图所示。

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

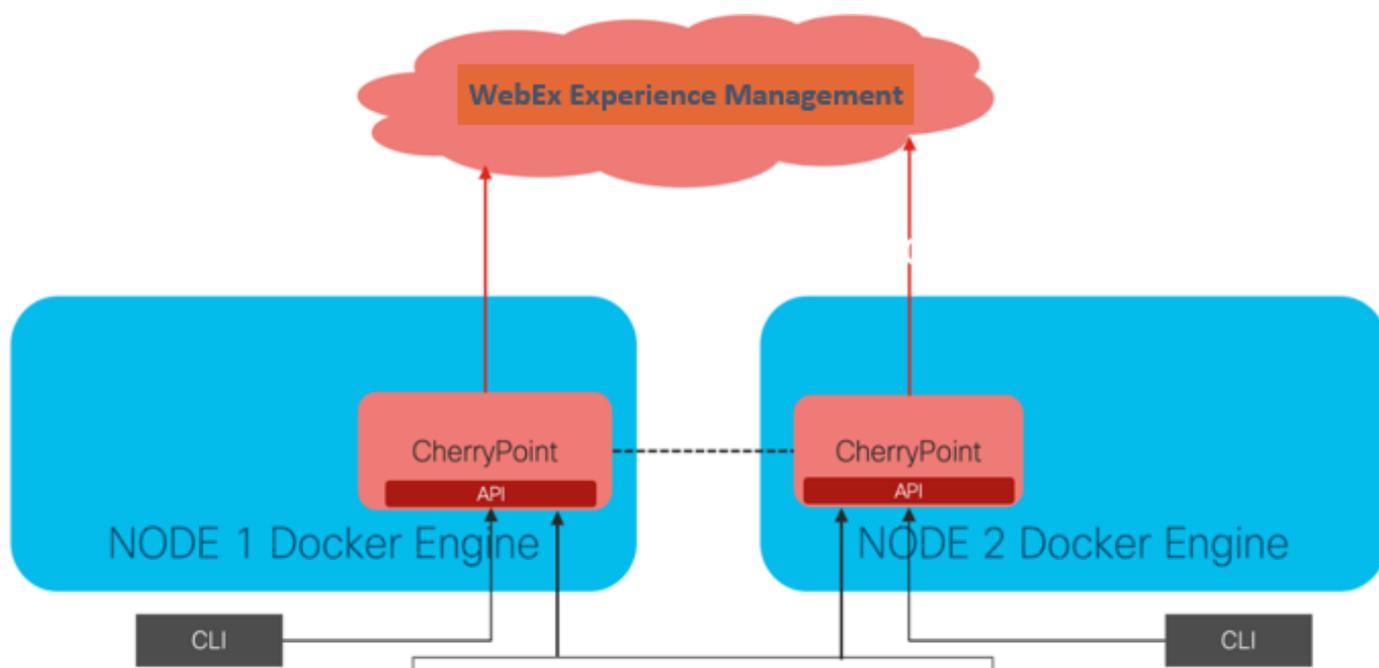


您可以使用电子邮件/SMS中的链接，然后单击**开始**以填写调查问题。回答所有问题并提交后，这些问题将返回到WxM存储库。



配置

在云连接上调配WXM服务



Cloud Connect通过使用名为CherryPoint的新容器服务与WxM平台交互。此服务在云连接的两个节点中以主用 — 主用状态模式运行，并使其能够访问WxM平台。

要将云连接与WxM门户集成，需要购买WxM许可证。这会触发WXM激活团队的自注册过程。成功创建组织后，这些基本版将发送到注册的电子邮件地址。

- 桌面用户和API密钥
- 系统用户和API密钥
- 语音PIN前缀
- Web URL前缀
- 部署ID
- 代理详细信息

在主云连接服务器上收到上述信息后，请运行命令`set cloudconnect cherrypoint config`以更新配置详细信息并将云连接集成到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:这可以是任何虚拟号码或CCE解决方案系统ID。
- 代理详细信息：确保使用的代理是非安全（端口80或8080）或安全（端口443）。不支持具有身份验证的代理。

在配置详细信息成功更新后，使用stop和start命令重新初始化cherrypoint container。

- 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:█
```

要检查WXM的配置和连接，您可以分别运行这些命令。

- 显示cloudconnect cherrypoint配置

```
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:
```

注意：如果与Internet的连接出现问题，您会看到代码400出错。

```
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相关配置：

1.库存数据库中的云连接

第一步是将云连接服务器添加到管理工作站(AW)资产数据库中。要在基础设施卡的资产小工具的“CCE管理”(CCE Administration)页面上包含服务器，请添加云连接服务器详细信息。

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left, the 'Overview' page is visible with 'Inventory' highlighted. On the right, the 'Add Machine' configuration page is shown, with the 'Type' dropdown menu set to 'Cloud Connect Publisher'. Below this, there is a table listing the machines added to the system.

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

注意：您可以在页面上看到“内部服务器错误”，这是由于AW和云连接服务器之间缺乏安全通信。

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

要解决此问题，请确保在服务器之间交换正确的证书。有关CCE解决方案自签名环境中证书交换的详细信息，请参阅本文：[UCCE自签名证书交换](#)。有关CA签名的信息，请参阅本文：[CCE CA签名证书](#)。

2. ECC变量

确保在ICM解决方案中启用这些ECC变量

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

The image shows three side-by-side screenshots of the 'Attributes' configuration page in a web interface. Each screenshot displays the configuration for a specific attribute:

- Left screenshot:** Attribute Name: `user.microapp.isPostCallSurvey`. Maximum length: `1`. Array: . Maximum array size: . Enabled: . Persistent: . Cisco provided: . Description: .
- Middle screenshot:** Attribute Name: `user.CxSurveyInfo`. Maximum length: `80`. Array: . Maximum array size: . Enabled: . Persistent: . Cisco provided: . Description: .
- Right screenshot:** Attribute Name: `POD.ID`. Maximum length: `120`. Array: . Maximum array size: . Enabled: . Persistent: . Cisco provided: . Description: with the value: `Unique identifier for use with propagate call or task context`.

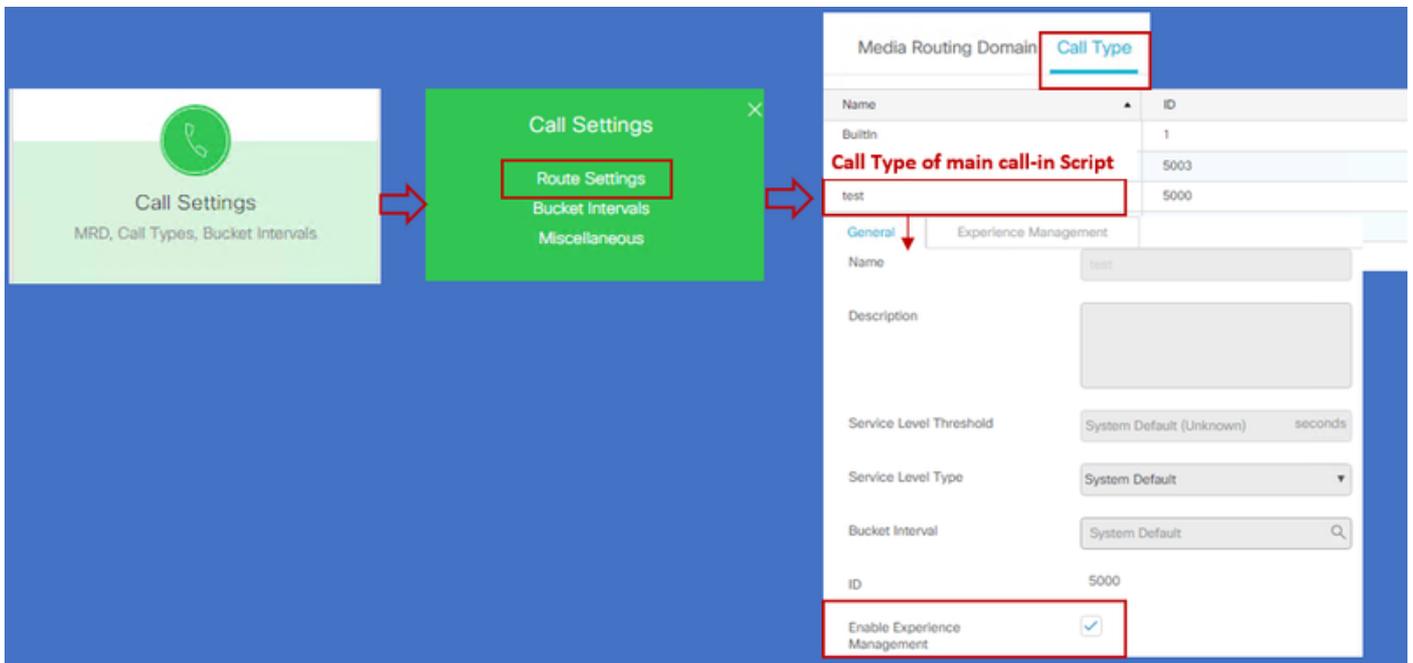
注意：如果user.CxSurveyInfo变量和POD.ID变量设置不正确，CVP服务器将无法为云连接服务器创建API请求。

3. ICM 呼叫类型和调查关联

延期调查：在此类调查中，在客户呼叫结束后，客户会通过SMS或电子邮件收到调查链接，客户可以在方便时对该链接做出响应。

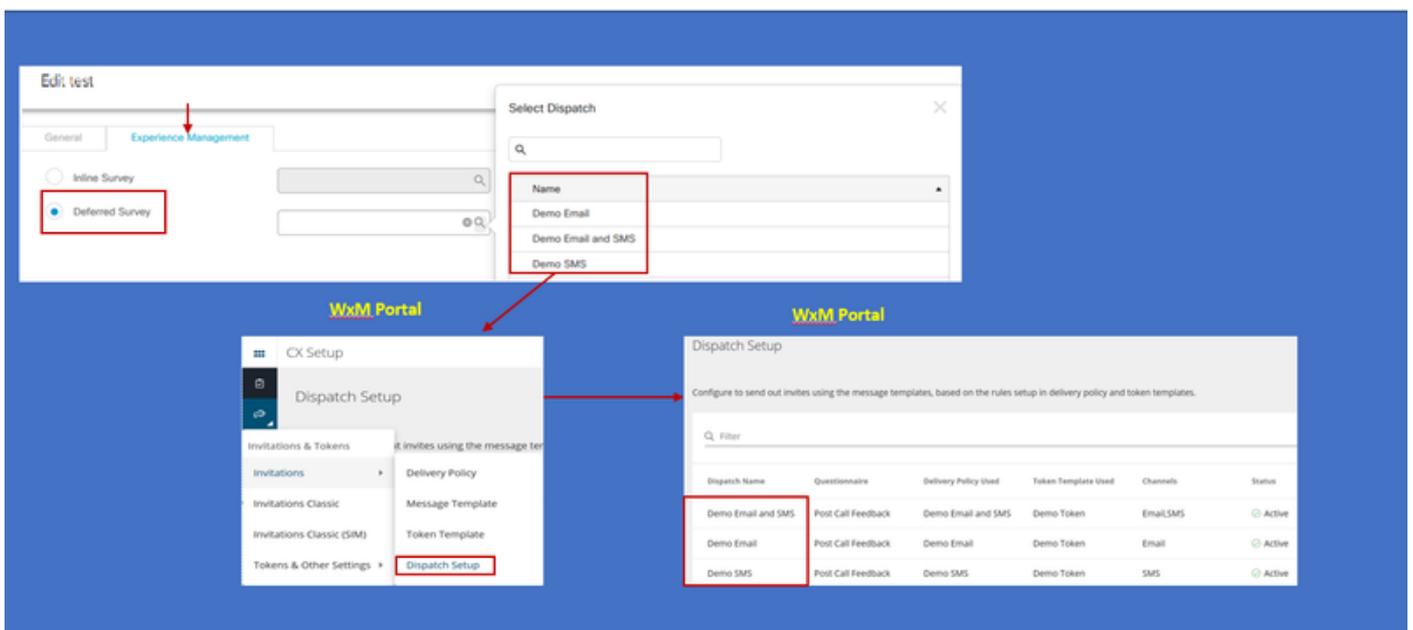
根据业务要求，可以在与ICM主脚本关联的呼叫类型上启用延迟调查。

您可以通过CCE管理页面映射呼叫类型和调查。导航至“**呼叫设置**”>“**路由设置**”>“**呼叫类型**”页，然后选择需要调查关联的icm脚本的呼叫类型，并选中“**启用体验管理**”框。



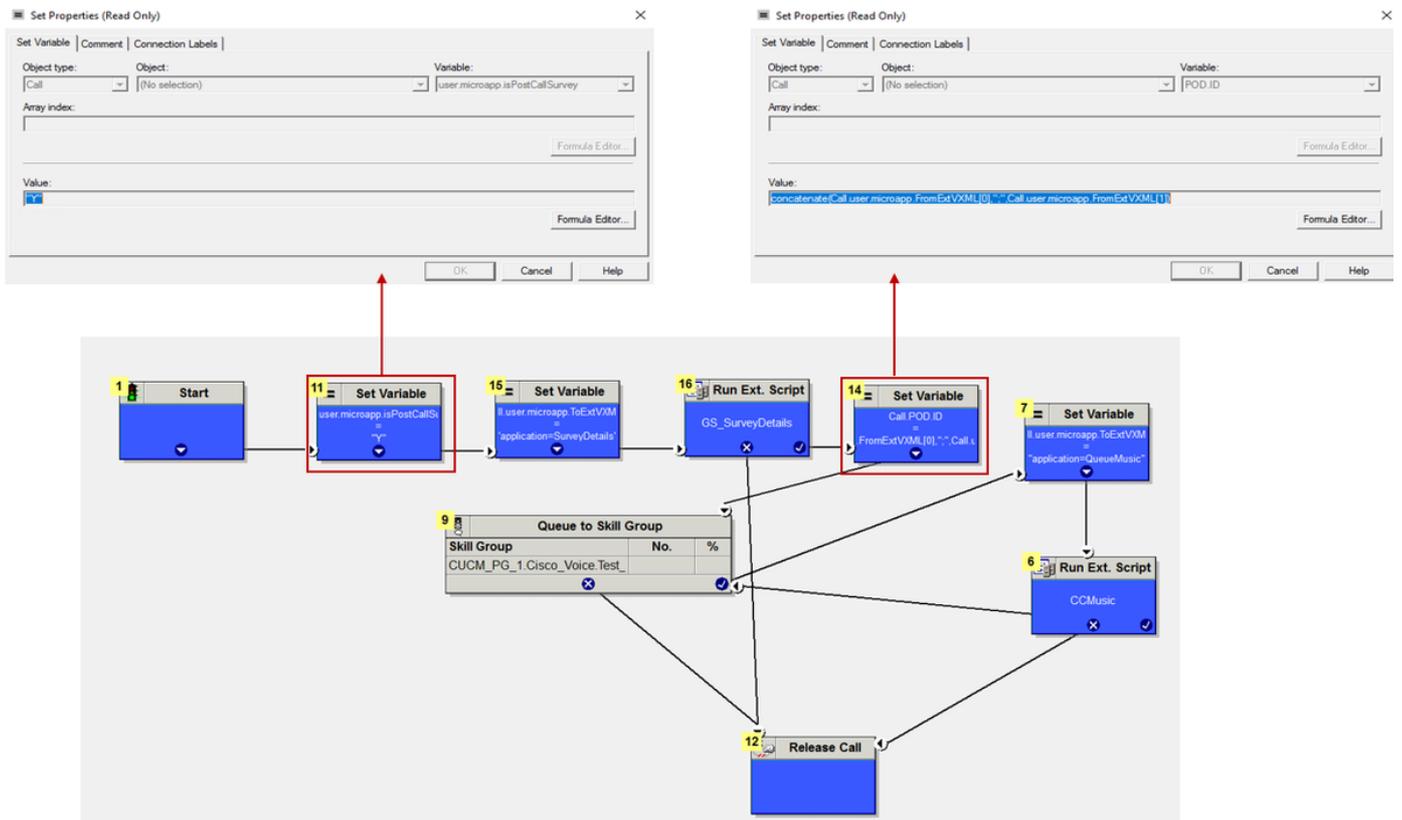
注意：当用户通过CCEAdmin到达呼叫类型页面时，AW发送一个发布请求 <https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true> 以便云连接服务器检查 cherrypoint服务的集成状态。如果结果显示服务为up状态，则UI中会显示“启用体验管理”，否则选项不可见。

在“体验管理”选项卡中，选择在WxM门户中配置的具有所需调查问卷的已定义调查。填写在“选择调查表”页面的调查表是WxM门户中的配置调查表。它们通过云连接同步。



4.脚本配置中的主呼叫：

在主脚本中，确保已设置 `user.microapp.isPostCallSurvey` 变量。对于此脚本，如果需要WxM呼叫后调查，请将变量设置为“Y”，则“N”标志会为进入此主脚本的呼叫禁用WxM PCS。



POD.ID Value set to -->

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

注意：如果默认情况下未在脚本中配置user.microapp.isPostCallSurvey集变量节点，则CVP会标记呼叫后调查，但调查仅与传统PCS功能配合使用，则WxM PCS呼叫失败。

CVP相关配置

1. CloudConnect到NOAMP

对于CVP VXML服务器组件与云连接进行通信的第一步是将云连接服务器添加到CVP新运营管理器(NOAMP)门户。要添加，请在集成部分的NOAMP页面上点击云连接，从设备下拉列表中选择CVP呼叫服务器并添加云连接服务器详细信息。

Integration Cloud Connect

Device

⚠ Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.

Publisher IP Address / Hostname

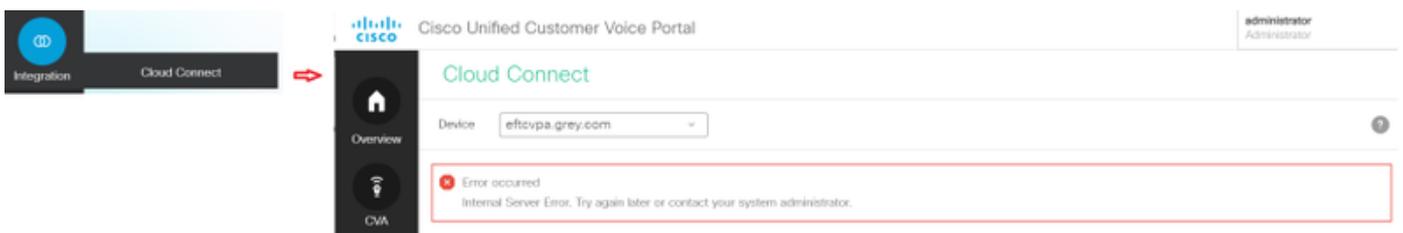
Subscriber IP Address / Hostname

Username

Password

注意： 作为最佳实践，应使用云连接服务器的完全限定域名(FQDN)。

您可以在页面上看到“内部服务器错误”，这是因为OAMP和CVP呼叫服务器之间缺乏安全通信。



要解决此问题，请确保在CVP服务器和OAMP服务器之间交换正确的证书。有关CCE解决方案自签名环境中证书交换的详细信息，请参阅本文：[UCCE自签名证书交换](#)。有关CA签名的信息，请参阅本文：[CCE CA签名证书](#)。

OAMP服务器将云连接服务器详细信息推送到所有CVP呼叫服务器，信息将添加到sip.properties文件中，如图所示。

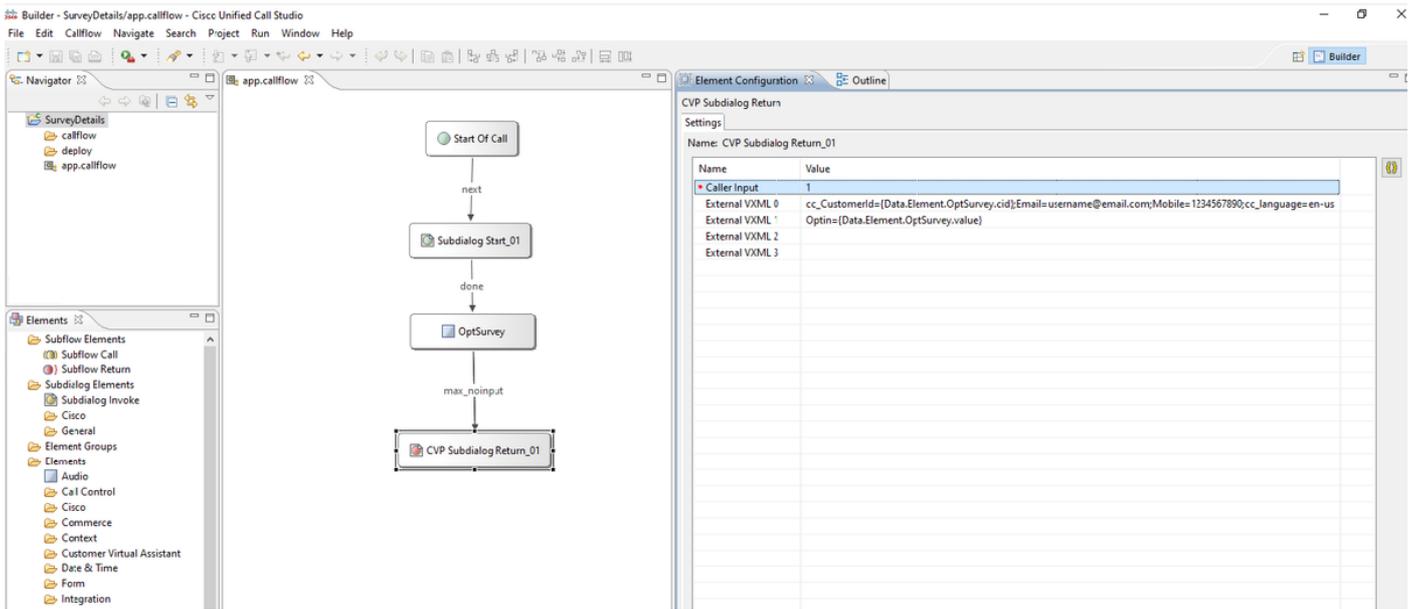
```
#Cloud connect Publisher Address SIP.CloudConnect.publisherAddress = cloudconnecta125.grey.com #Cloud connect subscriber Address
SIP.CloudConnect.subscriberAddress = cloudconnectb125.grey.com #Cloud connect password SIP.CloudConnect.password =
2o3z18gCsJ*M2/ZWs/

#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
```

注意： 在NOAMP中添加cloudconnect时，系统会将cloudconnect节点、用户名和密码推送到sip.properties文件，如果不存在，则应将上述屏幕截图中的所有字段手动添加到该文件。

重新启动CVP呼叫服务器。

2.创建用于收集用户输入的Call Studio应用程序：

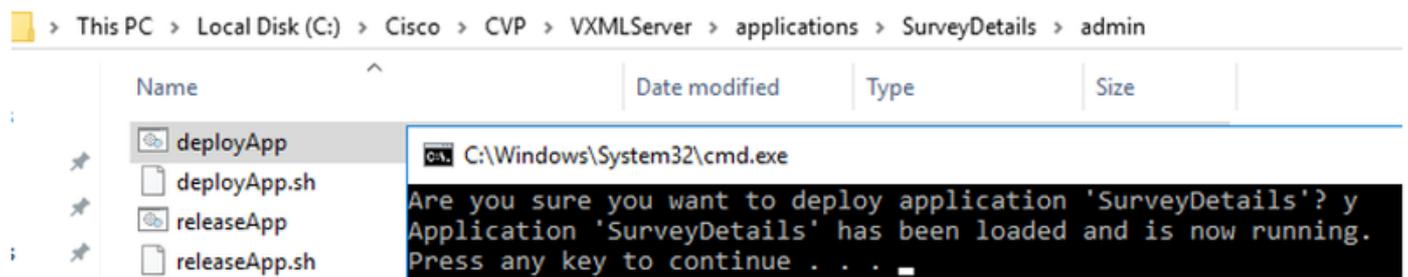


```
External VXML 0 set to -->  
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us  
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

注意：在上例中，手动设置外部VXML 0变量。可以通过多种方式在客户的电子邮件/移动号码中通过数据库dips等查找被叫。

3.部署应用

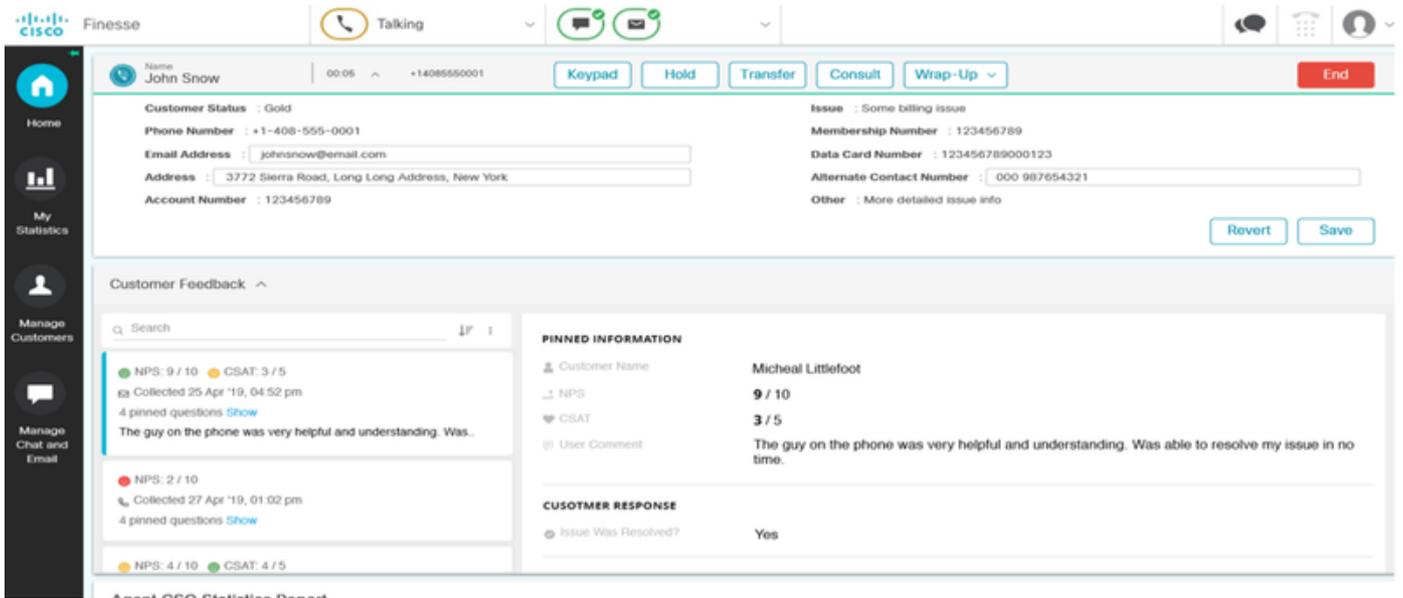
部署应用。单击“deployapp batch file”。



Finesse相关配置

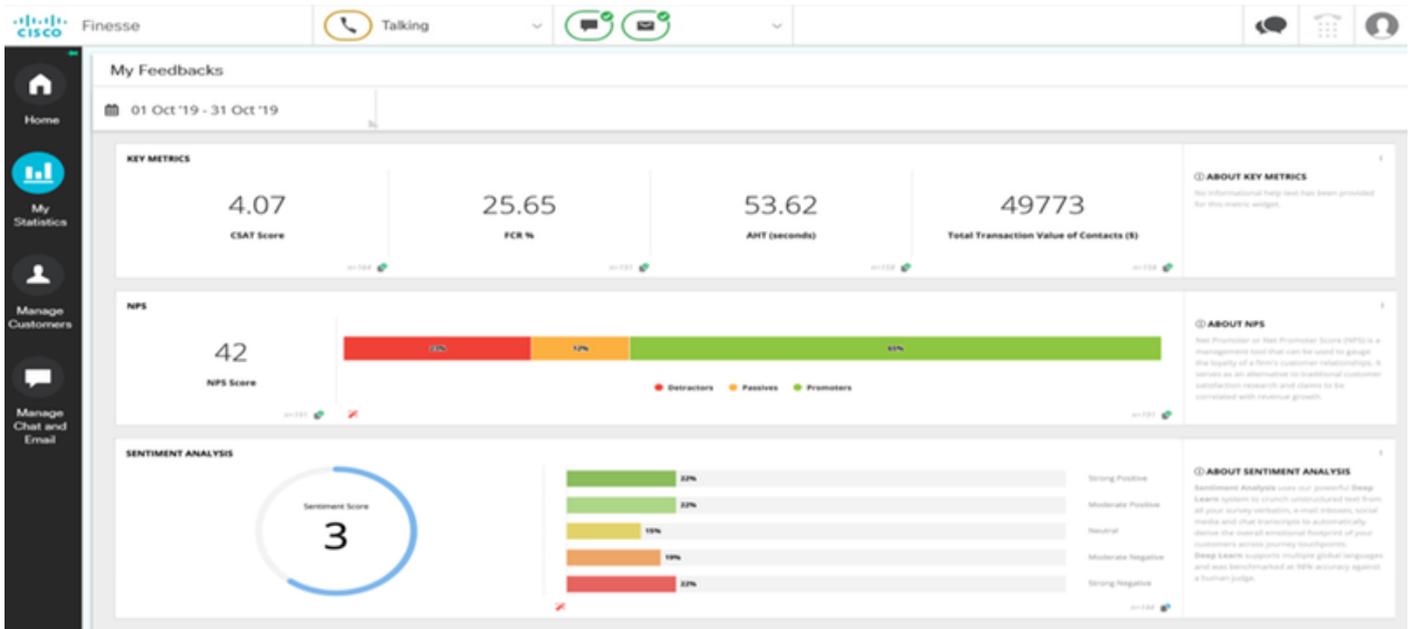
WxM为呼叫中心座席和主管提供两种不同的小工具。

(a)客户体验之旅(CEJ)小工具：在接受客户呼叫时，按时间顺序将客户过去的所有调查回复显示给座席。

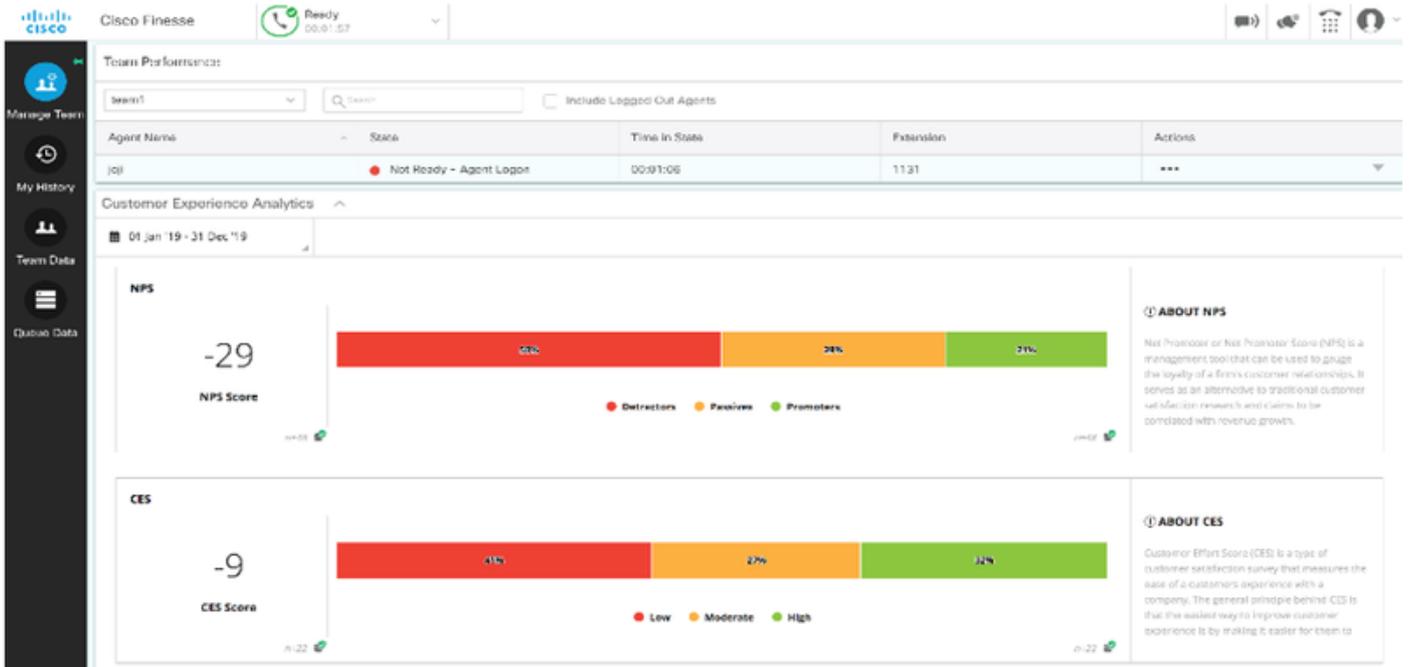


(b)客户体验分析(CEA)小工具：CEA根据登录Finesse的资源类型显示信息。

座席：通过行业标准指标（如NPS、CSAT和CES）显示座席的整体脉搏。



监控程序:通过行业标准指标（如NPS、CSAT和CES）显示团队\座席的总体脉搏。



要在finesse上启用这些小工具，需要执行以下步骤。

1. 证书交换

这些小工具直接与WxM平台交互，以获取所需信息。对于WxM来自小工具的请求，需要授权令牌才能从云连接获取Finesse服务器。由于Finesse和云连接服务器之间需要交换SRC合规性证书才能成功通信。对于自签名环境，请按照本文档中所述的步骤操作。

2. Finesse管理员中的云连接

Finesse应了解云连接服务器，当您将云连接详细信息添加到Finesse管理页时，即可实现此目的。



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

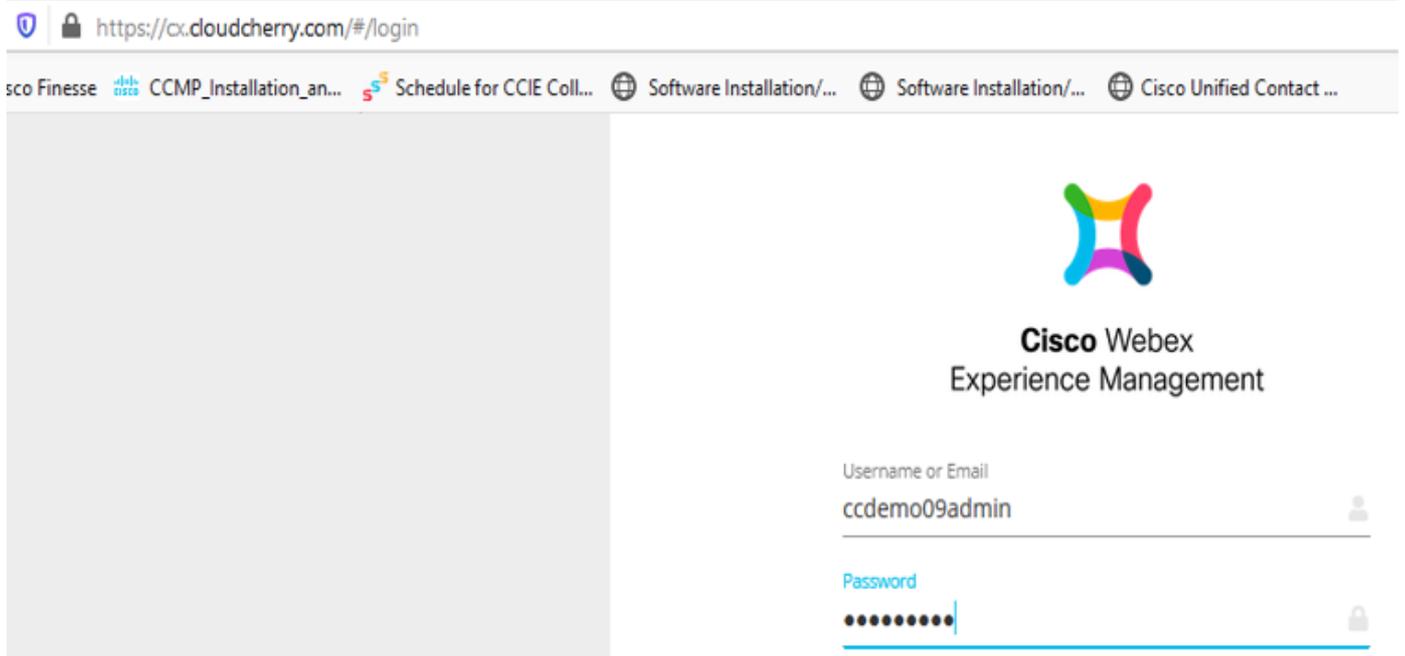
Publisher Address*

Subscriber Address

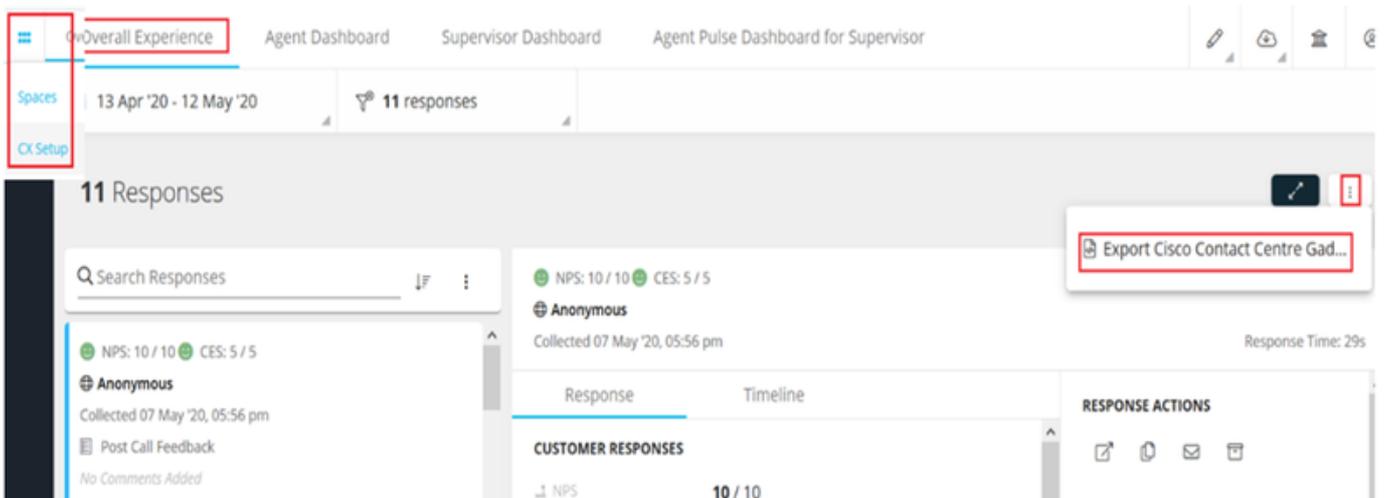
3.小工具支持

CEJ小工具：要在finesse上启用CEJ小工具，请从WxM导出小工具代码，并将其复制到座席和主管的finesse管理桌面布局页面。实现此目标的步骤如下：

步骤1.使用管理员帐户登录WxM。



步骤2.从空间下载CEJ小工具 — 整体体验 — 导出思科联系中心旅程小工具。



第三步：复制URL。

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



第四步：在finesse CFAdmin桌面布局页面，在“座席”布局的“主页”选项卡下包含URL。

```

<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.

```

步骤5.在finesse CAdmin桌面布局页面上，Supervisor布局主页下包含相同的URL。

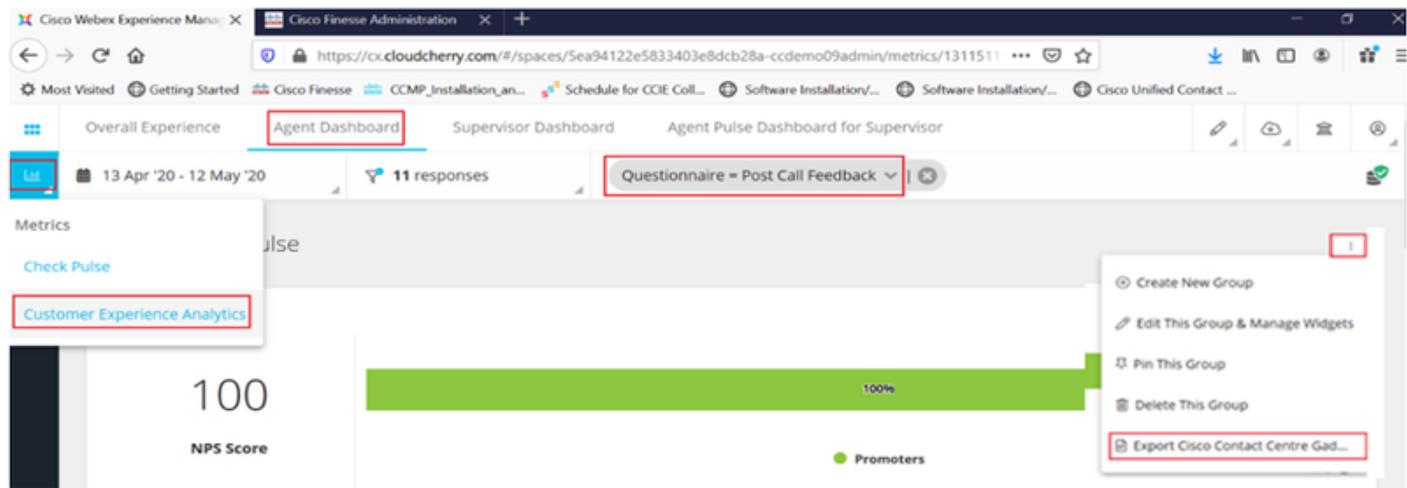
```

<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代理小工具：要在finesse中为代理启用此应用，需要执行与CEJ小工具类似的步骤。

步骤1: 在WxM管理员门户的空间中，选择Agent Dashboard，在左侧导航栏上选择Customer Experience Analytics选项。当CEA墙加载时，按下按钮，在下拉菜单中选择“导出Cisco Contact Center Gagdet”选项。



第二步：复制URL并修改URL:将过滤器&filterTags=cc_AgentId附加到它。

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>
```

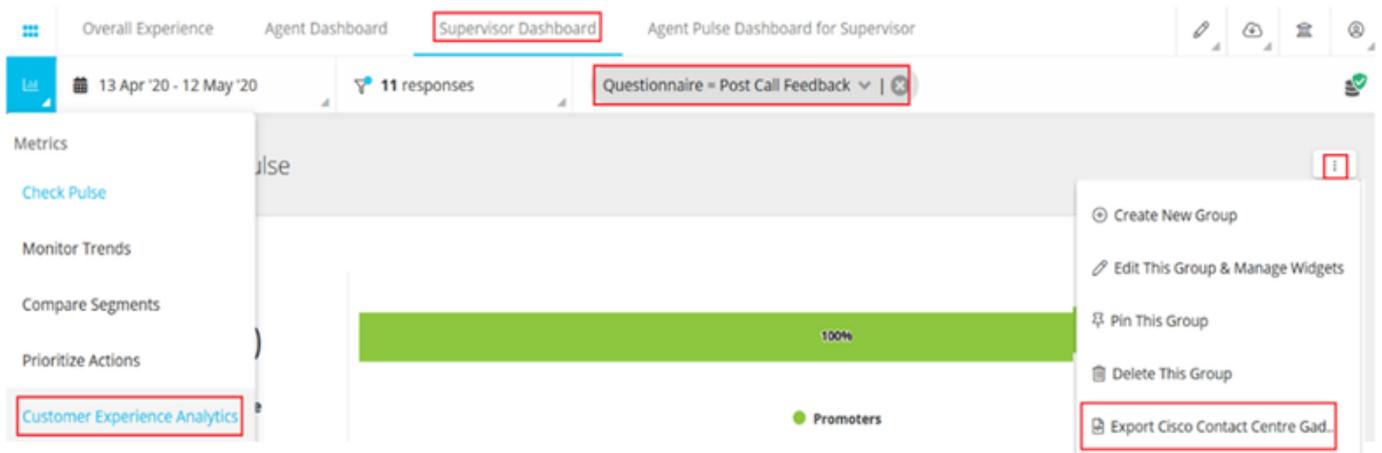
Add filter tag in Finesse desktop layout

第三步：在finesse CFAdmin桌面布局页面上，在“座席”角色的“myStatistics”选项卡下包含URL。

```
-----
<id>myStatistics</id>
<icon>column-chart</icon>
<label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
<columns>
  <column>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceId=5ecc805b18b7b1480e1013b-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=CL420teamName</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
</tab>
```

CEA管理引擎小工具：要在Finesse中为Supervisor启用此应用，需要执行与CEJ小工具类似的步骤。

步骤1.在WxM管理员门户的空间中，选择Supervisor Dashboard，在左侧导航栏上选择Customer Experience Analytics(客户体验分析)选项。当CEA墙板加载时，按：按钮，在下拉菜单中选择“导出思科联系中心小工具”选项。



步骤2.复制url并修改url:将filter&filterTags=cc_TeamId附加到它。

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
  </gadget>
</gadgets>
```

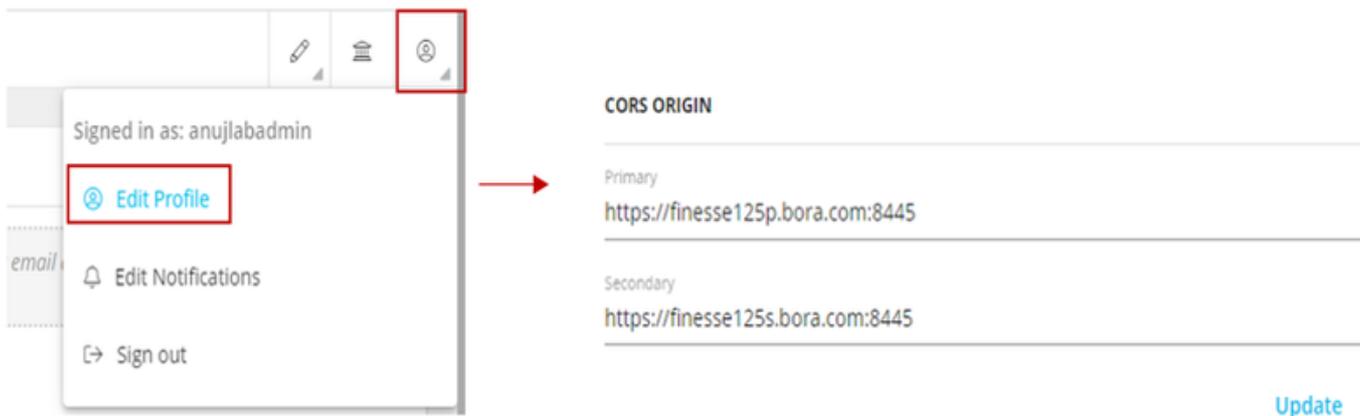
第三步：在finesse CFAdmin桌面布局页面中，包括Supervisor角色的teamData选项卡下的URL。

```
<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=5ecc805b1807b1480e1813c-umxchanneldemoadmin&metricId=3144639375156433559602658425-umxchanneldemoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/liveData/liveDataGadget.xml?gadgetHeight=3100&viewId=008011317E054400064F34E26C5139E5511CEP10-agentStats-10+LL&0TeamName</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.xml?
    </gadgets>
  </column>
</columns>
```

4.白名单Finesse服务器URL

为确保对从finesse到WxM的API请求进行身份验证，WxM服务器中应将finesse服务器URL列入白名单。

在WxM管理员门户 — 在CORS ORIGIN选项卡下编辑配置文件包括端口为8445的finesse服务器url。



注意：URL 可以是finesse服务器的FQDN或通配符，例如https://*.bora.com:8445

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有可用于排除此配置故障的特定步骤。

相关信息

- 有关WxM内联调查计划的信息，请参阅本文：[将Webex体验管理\(WxM\)内联调查与UCCE解决方案集成](#)
- 有关CCE解决方案的自签名证书交换的信息，请参阅本文：[UCCE自签名证书交换](#)
- 有关在CCE解决方案上实施CA签名证书的信息，请参阅本文：[CCE CA签名证书](#)
- CVP GitHub WxM应用：默认[WxM应用CVP GitHub](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)