

# Integrar a pesquisa em linha do Webex Experience Management (WxM) com a solução UCCE

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Fluxo de dados de uma chamada de voz](#)

[Configurar](#)

[Provisionar serviço WXM no Cloud Connect](#)

[Configuração relacionada ao ICM:](#)

[Configuração relacionada ao CVP](#)

[Configuração relacionada ao Finesse](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Vídeos](#)

## Introduction

Este documento descreve em detalhes o fluxo de dados entre a solução Cisco Contact Center Enterprise (CCE) e a plataforma WxM. Além disso, ele fornece as etapas necessárias para configurar e integrar a solução para obter um sistema de feedback de loop fechado para chamadas de voz.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CCE versão 12.5 - Unified Contact Center Enterprise (UCCE) e Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Customer Voice Portal (CVP) versão 12.5
- Cloud Connect versão 12.5
- Plataforma WxM (anteriormente conhecida como Cloud Cherry)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE 12.5(1) ES\_7
- CVP 12.5(1) ES\_8
- VVB 12.5(1)
- Cloud Connect 12.5(1) ES\_1
- Finesse 12.5(1) ES\_2
- Plataforma WxM

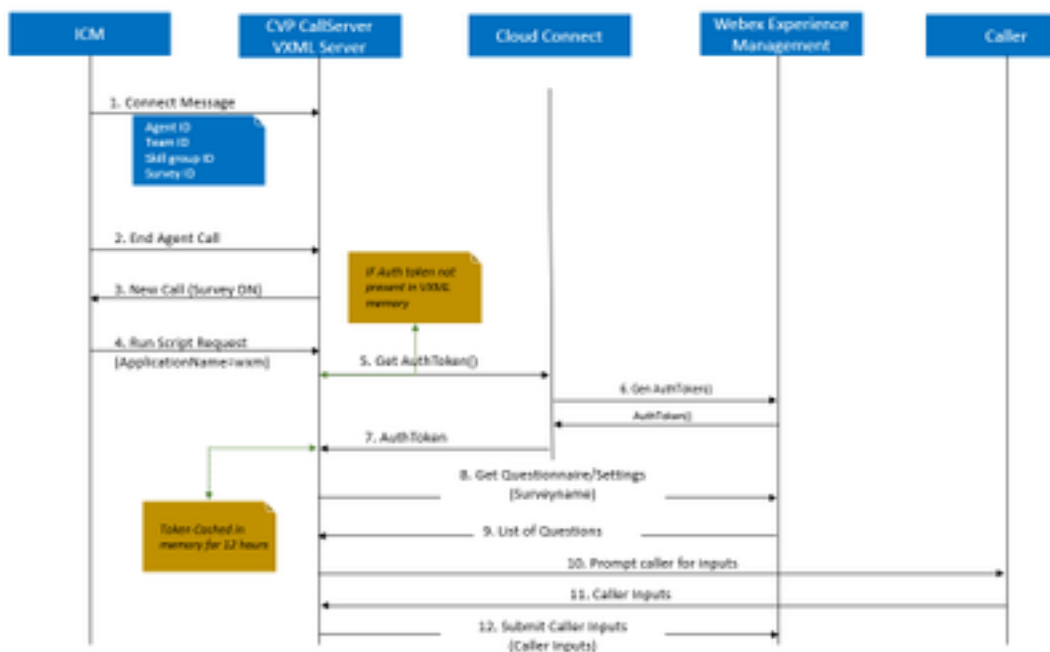
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Background

O WxM é a solução de gerenciamento da experiência do cliente (CEM) de próxima geração da Cisco que oferece às empresas a capacidade de consolidar e analisar dados da jornada do cliente de todos os pontos de contato digitais em tempo real, ou seja, antes, durante e depois da interação com o centro de contato.

## Fluxo de dados de uma chamada de voz

Esse fluxo de dados é baseado no fluxo de chamadas abrangente do Customer Voice Portal (CVP).



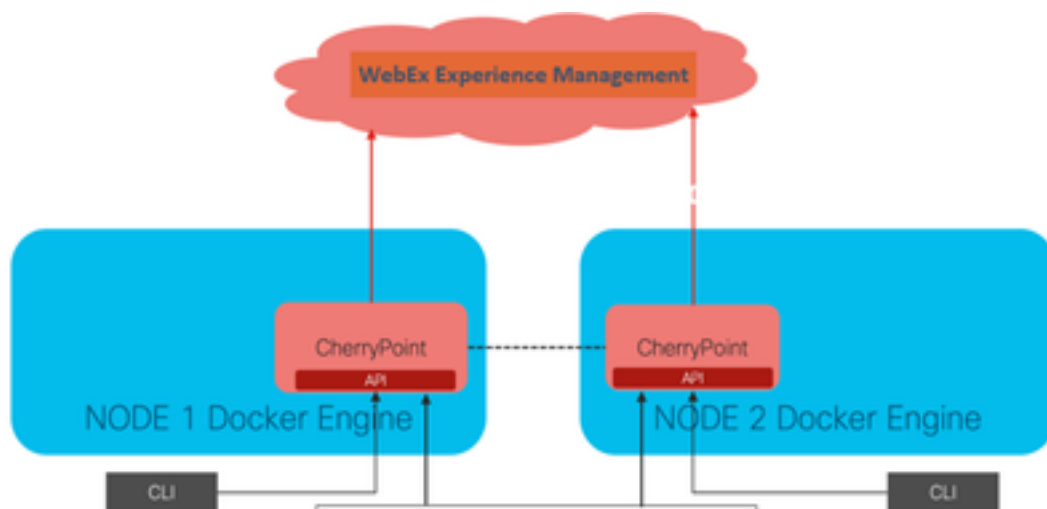
1. A chamada entra no centro de contato e o sistema primeiro verifica se o recurso WxM Post Call Survey (PCS) está habilitado para o aplicativo. Durante uma chamada de entrada, quando o script de roteamento do ICM (Intelligent Contact Management) aloca um agente, o ICM envia as informações de contexto da chamada associada (por exemplo, ID do agente, ID do grupo de habilidades, ID da equipe e ID do questionário) de volta ao CVP na mensagem de conexão. Isso é obtido pela variável Expanded Call Context (ECC) CxSurveyInfo.

2. O agente, após a conversa com o cliente, encerra a chamada.

3. O fim da chamada aciona uma nova solicitação de chamada do CVP para o DN da pesquisa no ICM.
4. O DN da Pesquisa está associado a um Tipo de Chamada no ICM que executa um script de roteamento que retorna uma solicitação de script de execução que contém o nome do aplicativo VXML (Voice Extensible Markup Language) (ou seja, wxm) para o CVP, juntamente com outros detalhes do contexto da chamada, como ID do Agente, ID do Grupo de Habilidades, ID da Equipe e ID de Despacho.
5. O componente do servidor VXML no CVP chama uma API `getAuthToken()` para verificar se há um token de autorização na sua memória para interagir com a plataforma WxM. Se o token não existir, uma solicitação será feita ao servidor Cloud Connect.
6. O servidor Cloud Connect usa as credenciais da organização (credenciais de administrador e chave de API) do WxM para invocar a API `getAuthToken()`.
7. Ele recebe o token de autenticação do WxM e as informações são enviadas de volta ao servidor VXML, onde é armazenado em cache por 12 horas.
8. O servidor VXML com informações de token aut e detalhes do nome da pesquisa (recebido na etapa 1) invoca a chamada `get Questionnaire()` e `get Settings()` API para WxM.
9. O WxM devolve o questionário ao servidor VXML. Essas informações são primeiramente analisadas para identificar se há perguntas PII presentes. Se eles estiverem presentes, dependendo das configurações da chamada, o algoritmo de hashing da API será buscado. Por 12 horas, o questionário é salvo na memória do servidor.
10. O servidor VXML interage com o chamador e solicita perguntas de feedback.
11. As respostas enviadas pelo chamador são coletadas pelo servidor VXML.
12. Depois que as respostas para todas as perguntas forem coletadas, elas serão repassadas para o repositório WxM.

## Configurar

### Provisionar serviço WXM no Cloud Connect



O Cloud Connect interage com a plataforma WxM usando um novo serviço de contêiner chamado Cherry Point. Esse serviço é executado no modo ativo - ativo em ambos os nós de conexão em nuvem e permite que o servidor VXML CVP acesse a plataforma WxM.

Para integrar a conexão em nuvem com o portal WxM, a licença WxM precisa ser adquirida. Isso aciona o processo de integração pela equipe de ativação do WXM. Após uma criação bem-sucedida da empresa, essas informações essenciais são enviadas para o endereço de e-mail registrado.

- Chave de usuário e API do desktop
- Usuário do sistema e chave API
- Prefixo de URL da Web

Quando as informações acima forem recebidas no servidor de conexão de nuvem principal, execute o comando **set cloudconnect cherrypoint config** para atualizar os detalhes da configuração e integrar a conexão em nuvem ao 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:
```

Where:

- ID de implantação: Pode ser qualquer número fictício ou ID do sistema da solução CCE.
- Detalhes do proxy: Certifique-se de que o proxy usado seja não seguro (porta 80 ou 8080) ou seguro (porta 443). O proxy com autenticação não é suportado.

Depois que os detalhes da configuração forem atualizados com êxito, reinicialize o contêiner do ponto de cereja com os comandos stop e start.

- **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:
```

Para verificar a configuração e a conectividade com o WXM, você pode executar esses comandos respectivamente.

- **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-conectividadade

```
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:
```

**Note:** Se houver um problema com a conexão à Internet, você verá um erro com o código 400.

```
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:
```

## Configuração relacionada ao ICM:

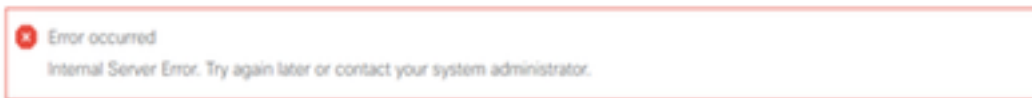
### 1. Cloud Connect no banco de dados de inventário

A primeira etapa é adicionar o servidor de conexão em nuvem ao banco de dados de inventário da Estação de Trabalho Administrativa (AW). Para incluir o servidor, na página de administração do CCE no gadget de inventário da placa de infraestrutura, adicione os detalhes do servidor de conexão em nuvem.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left, there is a navigation menu with 'Overview', 'Infrastructure', and 'Organization'. The main area displays the 'Add Machine' form, which includes fields for 'Type' (set to 'Cloud Connect Publisher'), 'Hostname/IP Address', 'Cloud Connect Administration' (with 'Username' and 'Password' fields), and a 'Note' stating 'The Cloud Connect Subscriber will be added automatically'. Below the form is a table listing machines:

Host Name	Hostname/IP Address	Type
cloudconnecta125.grey.com	10.106.80.149	Cloud Connect Publisher
cloudconnectb125.grey.com	10.106.80.150	Cloud Connect Subscriber
cuic125.grey.com	10.106.80.180	CUIC-LD-IdS Publisher
cuicld125.grey.com	10.106.80.181	CUIC-LD-IdS Subscriber

**Note:** Você pode ver "Internal Server Error" (Erro interno do servidor) na página, devido à falta de comunicação segura entre o AW e os servidores de conexão em nuvem.



Para resolver, certifique-se de que os certificados apropriados sejam trocados entre os servidores. Para obter mais detalhes sobre a troca de certificados em ambiente com assinatura automática para a solução CCE, consulte este artigo: [UCCE Self-signed Certificate Exchange](#) .

Para CA-Assinado, consulte este artigo: [Certificado assinado pela CA do CCE.](#)

## 2. Variáveis ECC

Certifique-se de que essas variáveis ECC estejam habilitadas na solução ICM

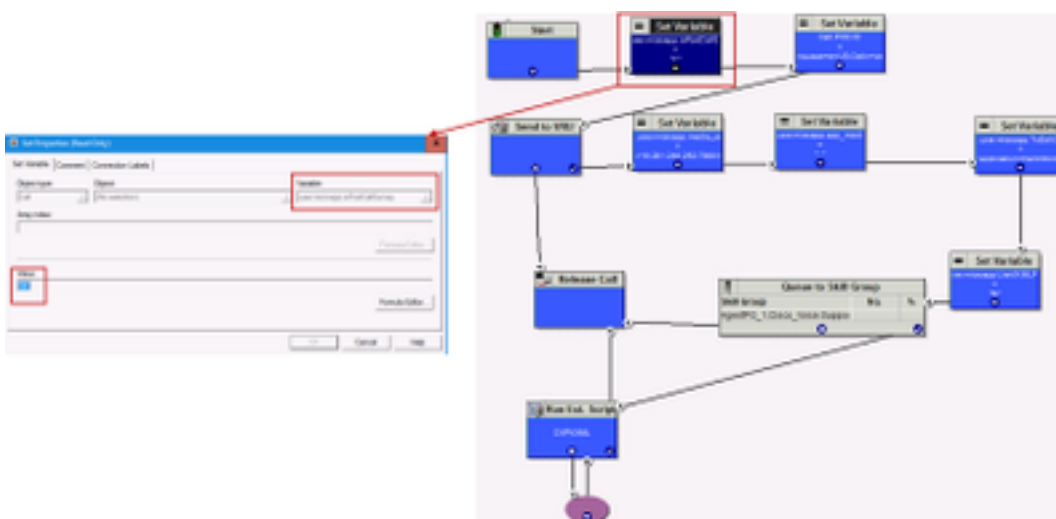
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.CxSurveyInfo
- POD.ID

**Note:** Se a variável user.CxSurveyInfo não estiver definida corretamente, o servidor CVP não criará uma solicitação de API para o servidor de conexão de nuvem.

## 3. Aprimoramentos de script do ICM

### (i) Script de chamada principal

No script principal, certifique-se de que a variável **user.microapp.isPostCallSurvey** esteja definida. Para este script, se a pesquisa de pós-chamada WxM for necessária, defina a variável como 'Y', o sinalizador 'N' desabilitará os PCS WxM para as chamadas recebidas neste script principal.



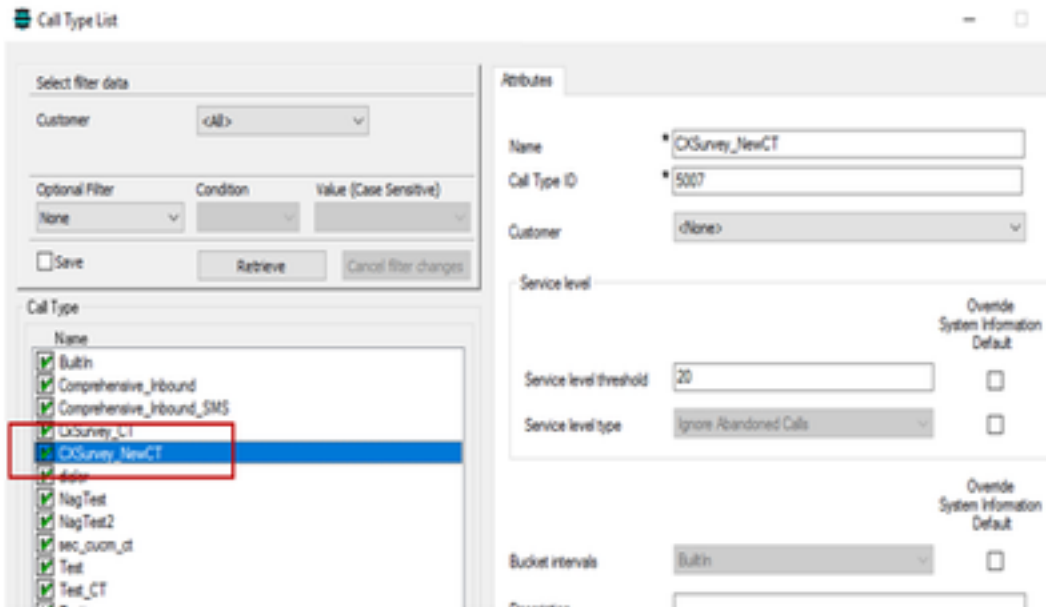
**Note:** Se o nó de variável user.microapp.isPostCallSurvey não estiver configurado no script por padrão, o CVP marca a chamada para pesquisa pós-chamada, mas a pesquisa só funciona com o recurso PCS tradicional, a chamada PCS WxM falha.

## (ii) Script WxM PCS

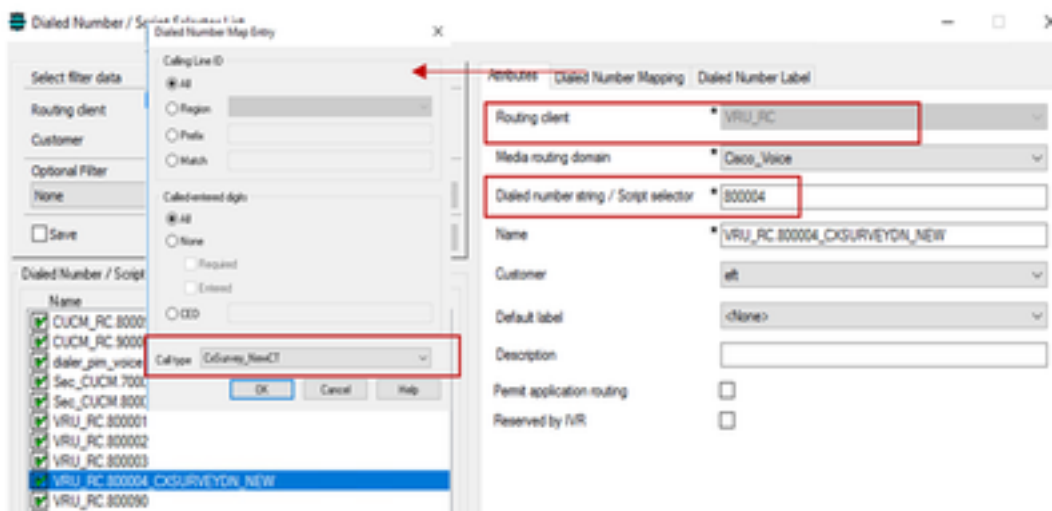
Para chamar o aplicativo WxM no componente do servidor VXML do CVP após o agente concluir a chamada com o chamador, o script de roteamento de pesquisa de pós-chamada do WxM é necessário. As etapas de configuração envolvidas neste script são como qualquer script de roteamento geral em que você configura

- Tipo de chamada
- Número Discado (DN)
- Script de roteamento e associação de DN a ele.

a. Crie um tipo de chamada para o script PCS WxM.

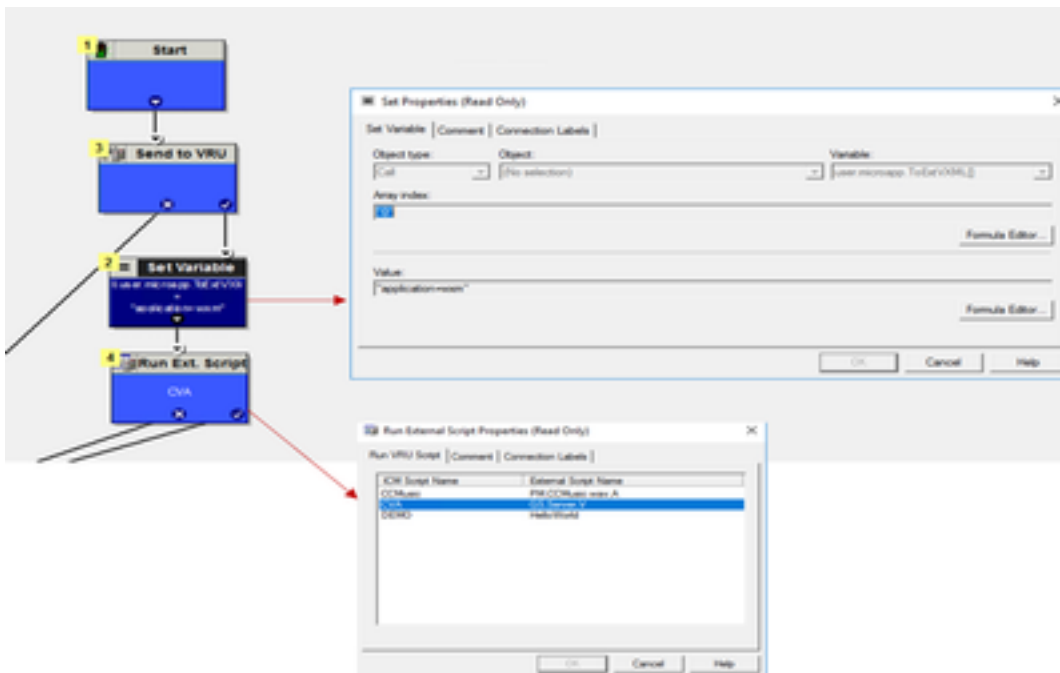


b. Crie um DN para o script PCS WxM. O DN pode ser qualquer número aleatório e é mapeado para o tipo de chamada criado na etapa anterior.



c. Crie um script de roteamento WXM PCS.

Este script chama o aplicativo WxM executado no servidor VXML do CVP. A forma de o conseguir é através do valor de variável `user.microapp.ToExtVXML` configurado como `"application=wxm"`.



**Note:** O nó Executar script externo está configurado para obter fala, por exemplo, GS,Server,V.

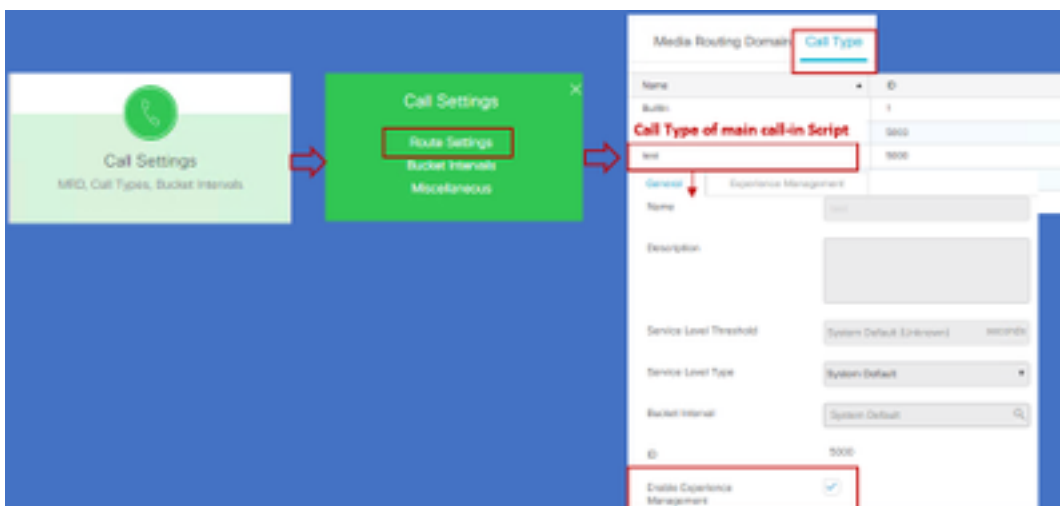
#### d. Tipo de chamada e associação de pesquisa

O WxM PCS oferece duas opções

- Pesquisa em linha: Esta é uma pesquisa instantânea em que, após a chamada, o cliente é redirecionado para o script PCS em que o feedback é fornecido.
- Pesquisa adiada: Nesse tipo de pesquisa, depois que o cliente da chamada recebe um link de pesquisa por SMS ou e-mail para o qual o cliente pode responder de acordo com a conveniência.

Dependendo dos requisitos de negócios, a pesquisa em linha ou adiada pode ser ativada no tipo de chamada associado ao script principal do ICM.

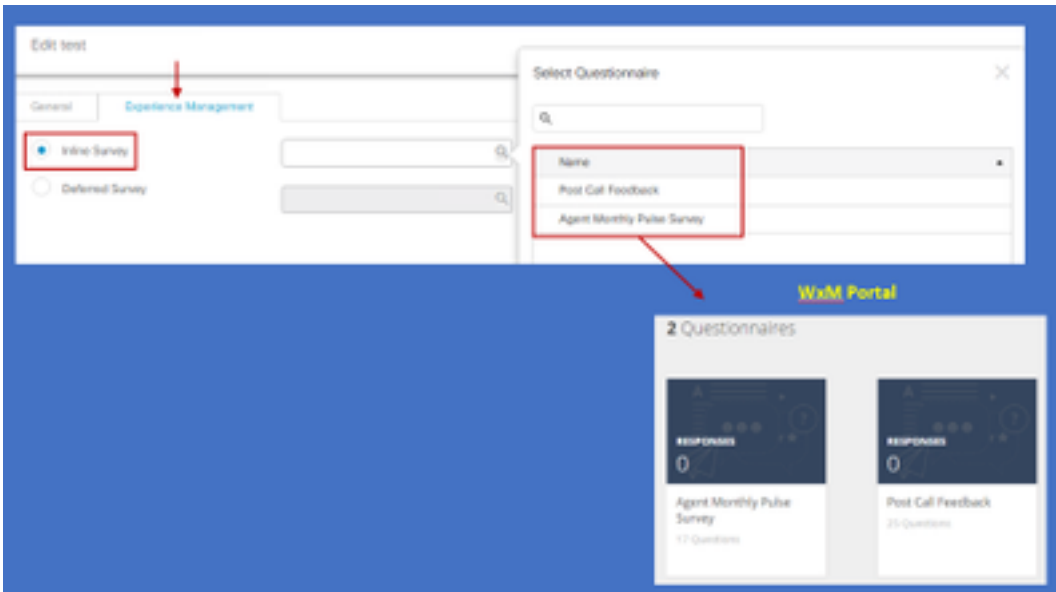
Você pode mapear o Tipo de chamada e a Pesquisa por meio da página de administração do CCE. Navegue até **Configurações de chamada > Configurações de rota > página Tipo de chamada** e selecione o tipo de chamada do script icm em que a associação da pesquisa é necessária e marque a caixa **Ativar gerenciamento de experiência**.





**Note:** Quando o usuário alcança a página de tipo de chamada via CCEAdmin, a AW envia uma solicitação de postagem `https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true` to cloud connect server para verificar o status de integração do cherrypoint service. Se o resultado indicar que o serviço está ativo, então **Enable Experience Management** é exibido na interface do usuário; caso contrário, a opção não está visível.

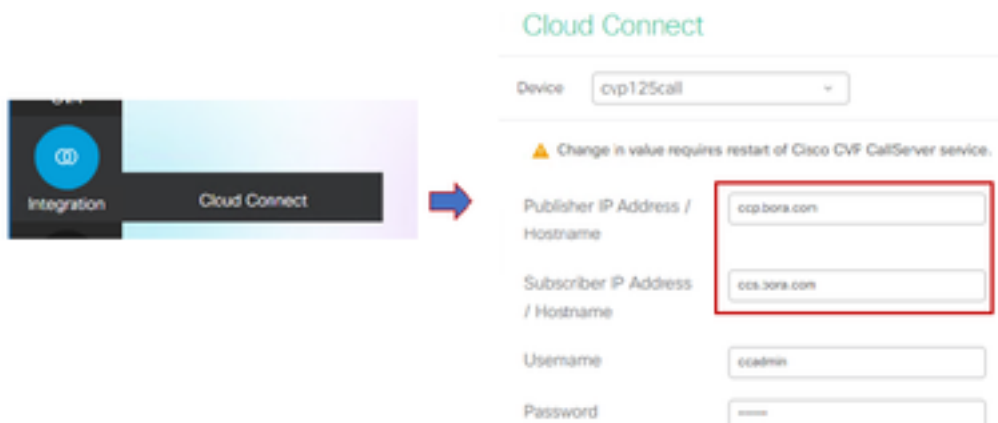
Na guia **Gerenciamento de experiência**, selecione a pesquisa em linha ou diferente com o questionário desejado configurado no portal WxM. Os questionários preenchidos na página **Selecionar questionário** são os configurados no portal WxM. Eles são sincronizados através da conexão em nuvem.



## Configuração relacionada ao CVP

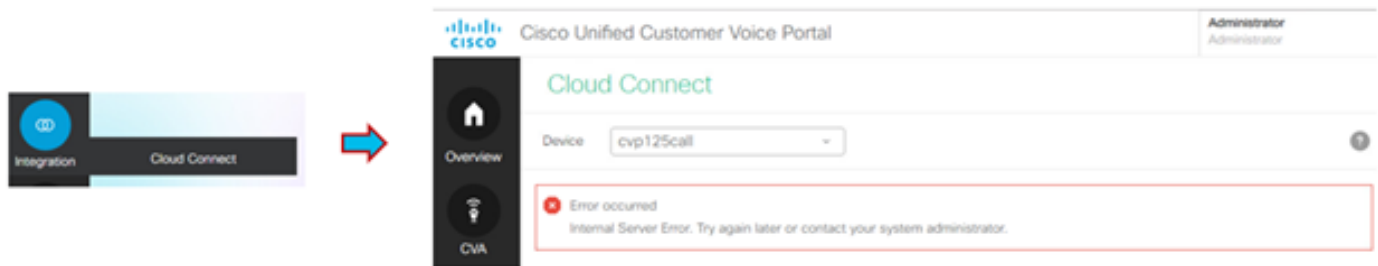
### 1. CloudConnect no NOAMP

Para que o componente do CVP VXML Server se comunique com a conexão em nuvem, a primeira etapa é adicionar o servidor de conexão em nuvem ao portal do CVP New Operations Manager (NOAMP). Para adicionar, na página NOAMP na seção de integração, clique em conexão com a nuvem, selecione CVP Call Server na lista suspensa de dispositivos e adicione os detalhes do servidor de conexão com a nuvem.



**Observação:** como prática recomendada, deve ser usado o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) dos servidores de conexão em nuvem.

Você pode ver "Internal Server Error" (Erro interno do servidor) na página, devido à falta de comunicação segura entre os servidores de chamada OAMP e CVP.



Para resolver, certifique-se de que os certificados apropriados sejam trocados entre o servidor CVP e os servidores OAMP. Para obter mais detalhes sobre troca de certificado em ambiente com assinatura automática para solução CCE, consulte este artigo: [Troca de certificado autoassinado do UCCE.](#)

Para CA-Assinado, consulte este artigo: [Certificado assinado pela CA do CCE.](#)

O servidor OAMP envia os detalhes do servidor de conexão em nuvem para todos os servidores de chamada CVP e as informações são adicionadas no arquivo sip.properties como mostrado na imagem.

```
#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 =
2o3z18gCsJ*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
```

**Nota:** em alguns cenários, todo o conteúdo pode não ser enviado para o arquivo sip.properties, os campos obrigatórios devem ser adicionados manualmente ao arquivo seguido de uma reinicialização do servidor.

## 2. Atualizar arquivos de propriedades do CVP

a. ivr.properties: Abra o arquivo ivr.properties e adicione essas entradas

```
IVR.AuthTokenRefreshTimeOut = 1800 IVR.SurveyTokenRefreshTimeOut = 43200 IVR.SurveyQuestionRefreshTimeOut = 43200
IVR.WxmSurveyTokenApiUrl = https://api.getcloudcherry.com/api/SurveyToken IVR.WxmSurveyQuestionsApiUrl =
https://api.getcloudcherry.com/api/Questions/Questionnaire IVR.WxmSurveyAnswersSubmitApiUrl =
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/surveyquestionnaire/ #Cloud Cherry batch
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: No arquivo VXML.properties, adicione a entrada "VXML.usagefactor = 1.0"

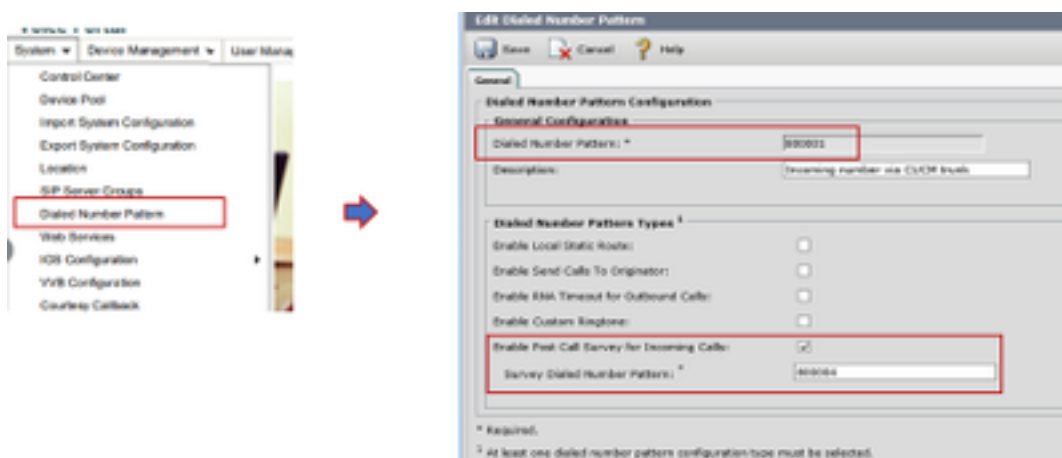
VXML.usagefactor = 1.0

c. Reinicie o servidor de chamadas do CVP.

### 3. Defina o número discado (DN) do PCS no CVP OAMP

Quando o agente conclui a chamada com o CVP do cliente envia uma nova solicitação de chamada para chamar o script WxM PCS no ICM. Isso é obtido quando você associa o DN do script de chamada de entrada principal ao padrão de número discado do script PCS WxM no OAMP.

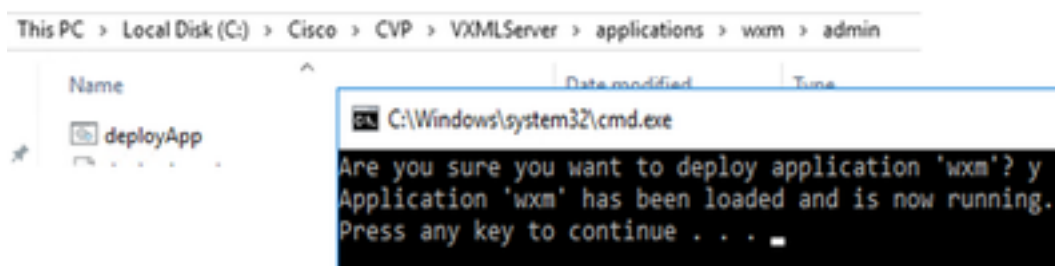
Para se associar à página OAMP - system - dialed number pattern (Sistema - padrão do número discado), crie uma nova **configuração de padrão do número discado** onde o campo DN Pattern (Padrão DN) é preenchido com o número do script principal de chamada de entrada e o padrão DN da pesquisa para **Ativar pesquisa pós-chamada para chamadas de entrada** é mapeado para o número do script PCS WxM.



### 4. Implantar Aplicativo WxM

Copie o aplicativo WxM padrão fornecido no CVP GitHub para o VXML Server: [Aplicativo WxM padrão CVP GitHub](#).

Implante o aplicativo. Clique no arquivo de lote de implantação.



**Note:** O aplicativo WxM no Github só é aplicável para o CVP versão 12.5(1) , 12.6(1) e versões posteriores têm esse aplicativo pré-carregado, semelhante ao aplicativo helloworld.

### 5. Configuração de Proxy

Para uma pesquisa em linha, o CVP VXML Server interage com o portal WxM para baixar o questionário e repassar os resultados de comentários coletados de volta para o WxM. Para essa interação, o servidor CVP requer acesso à Internet. Se os servidores estiverem atrás da DMZ, é



Etapa 3. Reinicie os servidores CVP.

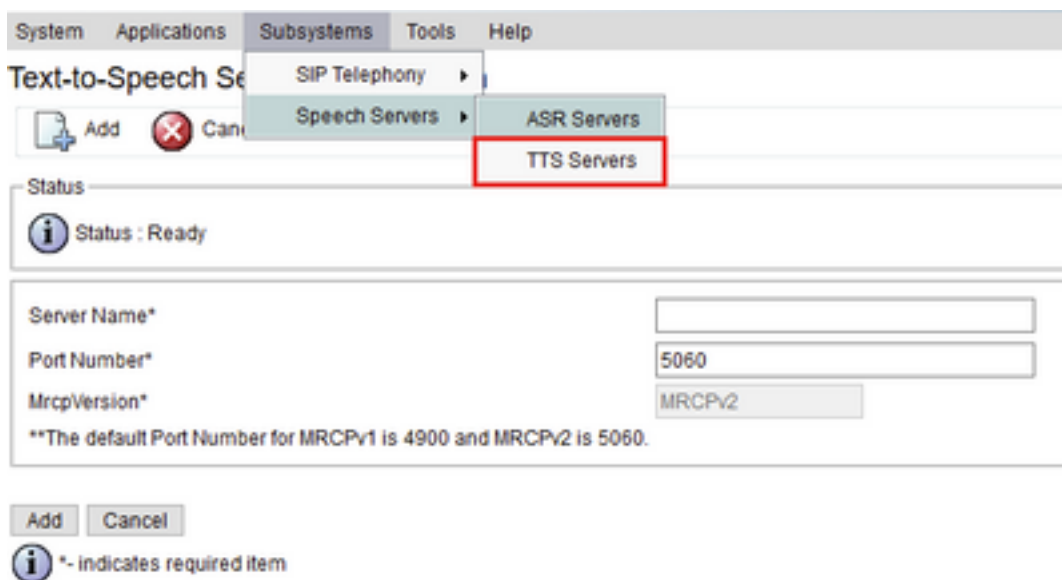
## 7. Configurações de texto para voz (TTS - Text To Speech) VVB

O gerenciamento de experiência permite carregar os arquivos de áudio do questionário de pesquisa pós-chamada. Isso ajuda a VVB a reproduzir as perguntas como fala para os clientes. Caso os arquivos wav não sejam carregados, o servidor VXML faz o download do formulário de texto do questionário do WxM. Para converter este texto em voz, o VVB deve ser configurado com a solução TTS.

Para habilitar, siga estas etapas

Etapa 1. Navegue até Cisco VVB Administration.

Etapa 2. Em Subsystems > TTS Servers > Clique em Add New (Adicionar novo) e adicione o endereço ip e o número da porta do servidor ASR\TTS.

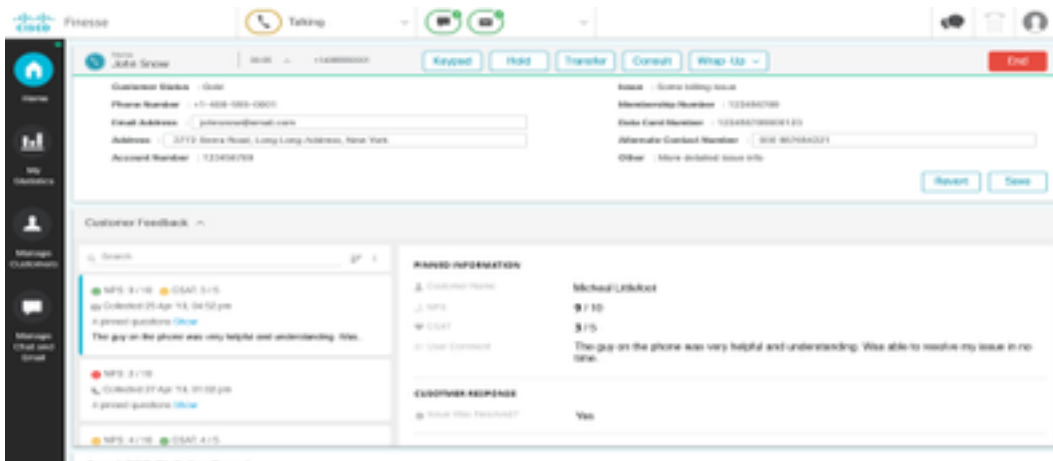


The screenshot shows the Cisco VVB Administration interface. The navigation menu includes System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. Under Subsystems, there is a dropdown menu with options for SIP Telephony, Speech Servers, ASR Servers, and TTS Servers. The TTS Servers option is highlighted with a red box. Below the navigation, there is a Status section showing 'Status : Ready'. The main configuration area has fields for Server Name\*, Port Number\* (set to 5060), and MrcpVersion\* (set to MRCPv2). A note below the fields states: '\*\*The default Port Number for MRCPv1 is 4900 and MRCPv2 is 5060.' At the bottom, there are Add and Cancel buttons, and a legend indicating that an asterisk (\*) indicates a required item.

## Configuração relacionada ao Finesse

O WxM oferece dois gadgets diferentes para agentes e supervisores da central de atendimento.

**(a) gadget Jornada da experiência do cliente (CEJ):** Exibe todas as respostas da pesquisa passada de um cliente em uma lista cronológica para o agente quando ele aceita uma chamada de cliente.

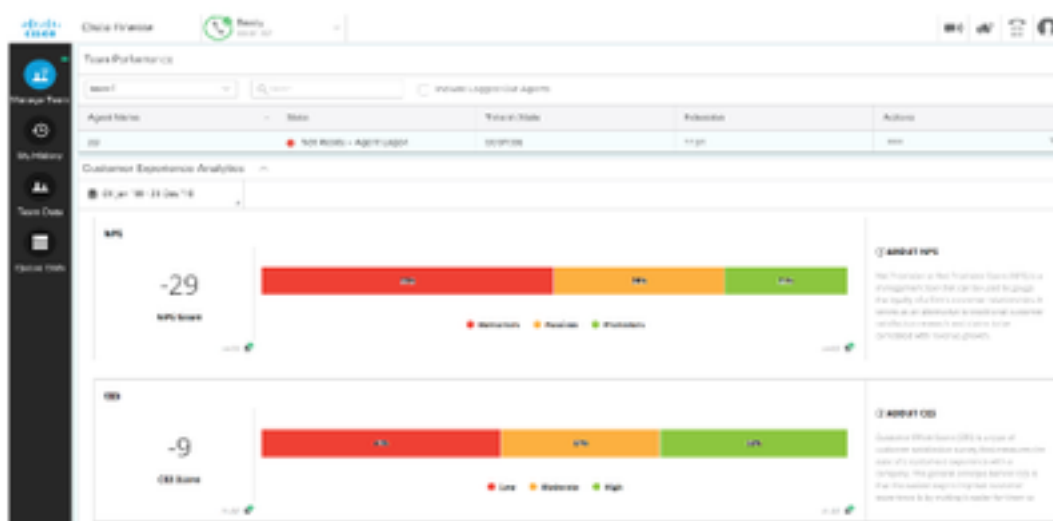


(b) gadget Customer Experience Analytics (CEA): A CEA exibe as informações dependendo do tipo de recurso que faz login no finesse.

**Agente:** Exibe o pulso geral dos agentes por meio de métricas padrão do setor, como NPS, CSAT e CES.



**Supervisor:** Exibe o pulso geral da equipe/agentes por meio de métricas padrão do setor, como NPS, CSAT e CES.



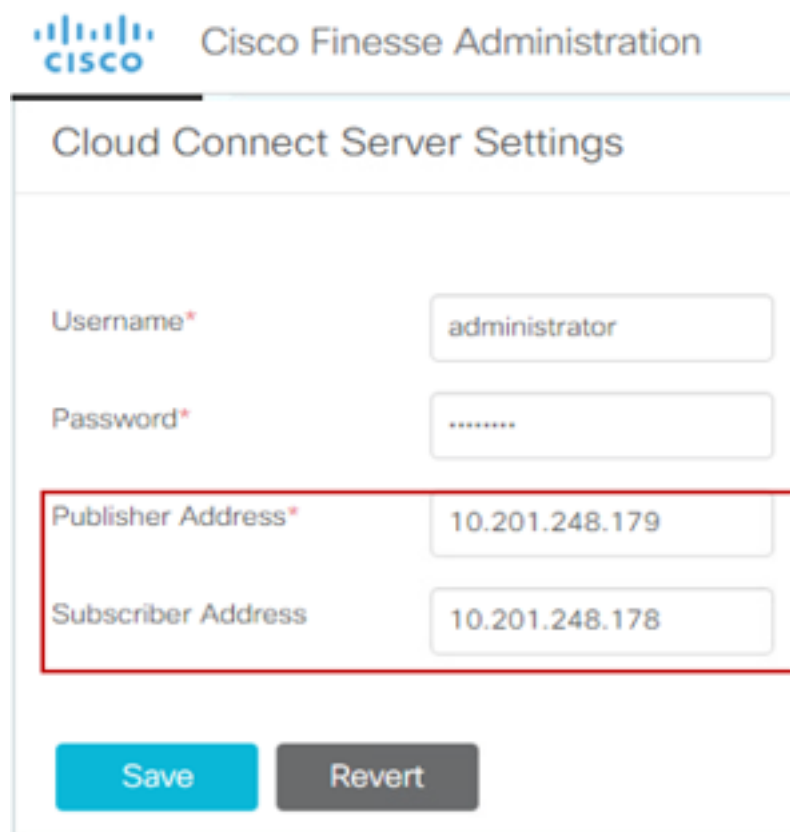
Para habilitar esses gadgets no finesse, estas são as etapas necessárias.

1. Troca de certificado

Os gadgets interagem diretamente com a plataforma WxM para obter as informações necessárias. Para que o WxM aceite a solicitação do gadget, é necessário um token de autorização para quais servidores finos buscam da conexão em nuvem. Devido à troca de certificado de conformidade SRC entre os servidores finesse e cloud connect, é necessária uma comunicação bem-sucedida. Para um ambiente com assinatura automática, siga as etapas indicadas neste documento.

## 2. Cloud Connect no administrador do Finesse

O Finesse deve estar ciente do servidor de conexão em nuvem e isso é obtido quando você adiciona detalhes de conexão em nuvem à página de administração do finesse.



The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. At the top left is the Cisco logo and the text "Cisco Finesse Administration". Below this is a header "Cloud Connect Server Settings". The form contains four input fields: "Username\*" with the value "administrator", "Password\*" with masked characters ".....", "Publisher Address\*" with the value "10.201.248.179", and "Subscriber Address" with the value "10.201.248.178". The last two fields are enclosed in a red rectangular box. At the bottom of the form are two buttons: a blue "Save" button and a grey "Revert" button.

## 3. Ativação de gadget

gadget CEJ: Para habilitar o gadget do CEJ no finesse, exporte o código de gadget do WxM e copie-o na página de layout da área de trabalho do administrador do finesse para agente e supervisor. As etapas para isso são as seguintes:

Etapa 1. Faça login no WxM com a conta admin.

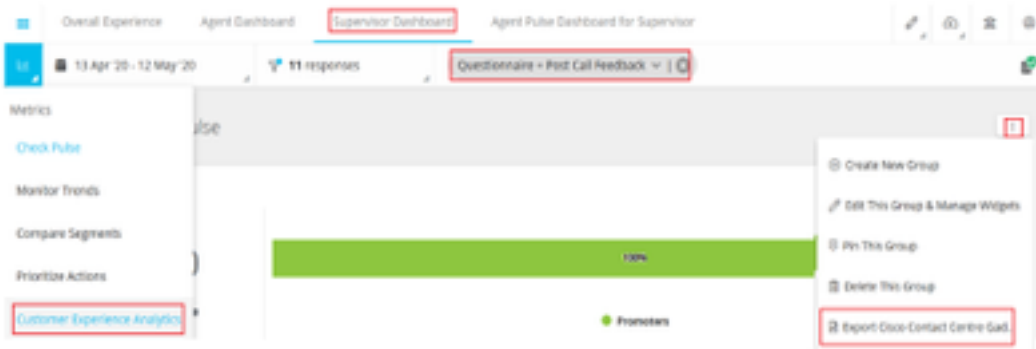






este aplicativo para supervisor no finesse.

Etapa 1. No portal de administração WxM no espaço, selecione Supervisor Dashboard e, na barra de navegação à esquerda, escolha a opção **Customer Experience Analytics**. À medida que o quadro de parede CEA é carregado, pressione: no menu suspenso, selecione a opção **Exportar gadget do Cisco Contact Center**.



Etapa 2. Copie o url e modifique o url: anexe o filtro **&filterTags=cc\_TeamId** a ele.

### 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.

FILTERS APPLIED IN THIS SPACE

Questionnaire - Post Call Feedback

```
/thirdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5db1982b37451176104f8e65-aru@abadmin&metricid=4818101-64291011491262333364-aru@abadmin
```

### Finesse Supervisor Gadget url

```
<gadgets>
<gadget>
  /thirdpartygadget/Files/CXService/CiscoCXAnalyticsGadget.xml?spaceid=5dd76d0d4ba95e0e6cccd552-
  accountname&metricid=4f3msh1j55ir792r-accountname&filterTags=cc_TeamId
</gadget>
</gadgets>
```

→ Add filter tag in Finesse desktop layout

Etapa 3. Na página de layout de desktop CFAdmin do finesse, inclua o url na guia **Dados da equipe** da função **Supervisor**



## 4. URL dos servidores Finesse da lista branca

Para garantir que as solicitações de API do finesse para o WxM sejam autenticadas, os URLs do servidor finesse devem ser listados em branco no servidor WxM.

No portal de administração do WxM - edite o perfil na guia ORIGEM do CORS inclua url do servidor finesse com a porta 8445.



**Note:** Os urls podem ser FQDN de servidor finesse ou curinga, como [https://\\*.bora.com:8445](https://*.bora.com:8445)

## Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

## Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

## Informações Relacionadas

- Para obter informações sobre a pesquisa adiada WxM, consulte este artigo: [Integrar a pesquisa adiada do Webex Experience Management \(WxM\) com a solução UCCE](#)
- Para obter informações sobre a troca de certificado autoassinado para soluções CCE, consulte este artigo: [UCCE Self-signed Certificate Exchange](#)
- Para obter informações sobre a implementação de certificado assinado pela CA em soluções CCE, consulte este artigo: [Certificado de CA assinado no CCE](#)
- Aplicativo CVP GitHub WxM: [Aplicativo WxM padrão CVP GitHub](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

## Vídeos