

將Webex體驗管理(WxM)延期調查與UCCE解決方案整合

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[語音呼叫的資料流](#)

[設定](#)

[在雲連線上調配WXM服務](#)

[ICM相關配置：](#)

[CVP相關配置](#)

[Finesse相關設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案將詳細介紹思科客服中心企業版(CCE)解決方案和WxM平台之間的資料流。此外，它還提供了配置和整合解決方案所需的步驟，以便實現語音呼叫的閉環延遲（SMS/電子郵件）反饋系統。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CCE版本12.5 — 整合客服中心企業版(UCCE)和套裝客服中心企業版(PCCE)
- 客戶語音入口網站(CVP)版本12.5
- 雲端連線版本12.5
- WxM平台（前稱為Cloud Cherry）

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE 12.5(1)ES_7
- CVP 12.5(1)ES_6
- VVB 12.5(1)
- 雲端連線12.5(1)ES_1

- Finesse 12.5(1)ES_2
- WxM平台

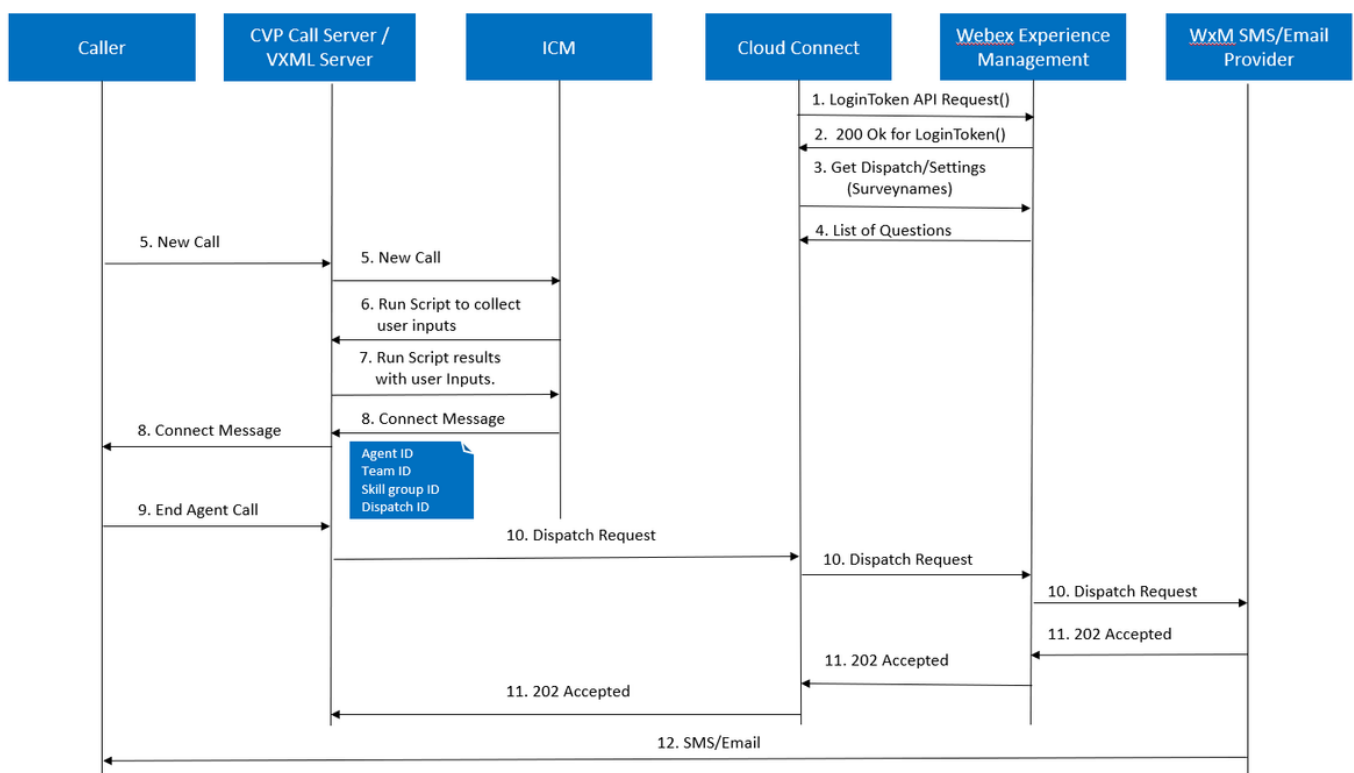
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

WxM是思科的下一代客戶體驗管理(CEM)解決方案，使企業能夠在聯絡中心互動之前、期間和之後，即時整合和分析來自所有數字觸控點的客戶旅程資料。

語音呼叫的資料流

此資料流基於客戶語音門戶(CVP)綜合呼叫流。

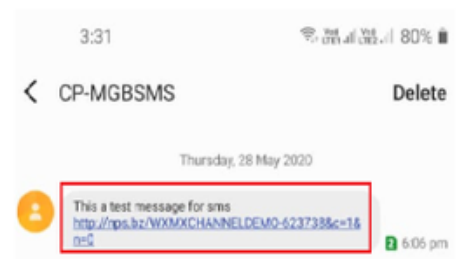
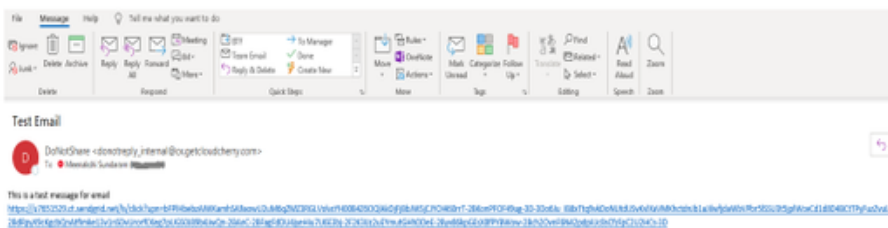


1. Cloud Connect伺服器在通過CLI命令設定WxM帳戶後啟動Cherry point容器。Cherry point container使用已配置的使用者帳戶、API金鑰等呼叫LoginToken(API)，並將其傳送到WxM進行身份驗證。
2. WxM成功驗證LoginToken請求，然後將200 OK傳送回Cloudcherry容器。
3. 然後，Cherry point Container呼叫get Dispatch()和get Settings()API呼叫WxM。
4. WxM將「Dispatch Setup」、「Questials」、「Templates」、「Prefill」等返回到Cherry point容器。首先分析此資訊以確定是否存在個人身份資訊(PII)問題。如果是，則根據呼叫設定，獲取API雜湊演算法。問卷12小時儲存在伺服器記憶體中。
5. 呼叫進入聯絡中心 (呼叫者 —> CVP -> ICM)，然後系統檢查是否啟用呼叫後調查(PCS)功能。在這種情況下，通過在ICM指令碼中使用user.microapp.isPostCallSurvey變數來啟用它。

6. 來電的撥出號碼(DN)與呼叫型別相關聯，進而與WxM延遲 (SMS/電子郵件) 調查相關聯。由於ICM需要主叫方確認才能接收延遲的調查和主叫方的電子郵件/手機號碼，因此ICM會向CVP傳送要作為**運行指令碼請求的一部分運行的VXML應用程式詳細資訊**。
7. VXML伺服器運行部署的VXML應用程式，並捕獲使用者接收延期調查的意願。VXML應用程式還捕獲使用者的ID以及電子郵件/行動電話號碼。作為ExtVXML變數的一部分，CVP VXML通過語音瀏覽器傳送回ICM到**CVP**中。在此整個呼叫流程中，VXML支路僅參與收集使用者輸入，如果調查支路延遲，則從不與WxM互動/參與。這是內聯流和延遲流之間的唯一區別。
8. ICM將呼叫者從CVP VXML (FromExtVXML 0和1) 收到的輸入整理為POD.ID的一部分，並標識呼叫的座席目標。然後，ICM路由器在CONNECT消息中向CVP傳送相關的呼叫上下文資訊 (即座席ID、技能組ID、團隊ID和派遣ID) 以及其他呼叫上下文詳細資訊。這是通過擴展呼叫上下文(ECC)變數CxSurveyInfo實現的。CVP SIP支路處理連線消息並將呼叫轉發給目標代理。
9. 呼叫方斷開呼叫。作為CONNECT消息的一部分接收的排程ID通知CVP呼叫伺服器在呼叫結束後需要將電子郵件/簡訊傳送給呼叫者。
10. CVP呼叫伺服器建立一批請求並將其傳送到Cloud Connect，其中包含排程ID、客戶ID、電子郵件和移動號碼 (在步驟8中接收)，並在雲連線線上呼叫DispatchRequest()API。Cloud Connect收到Dispatch請求後，會根據排程模板更新所有預填充標籤，並將DispatchRequest()轉發到WxM，然後該請求又會傳遞到WxM中配置的WxM SMS/電子郵件提供程式。
11. WxM SMS/電子郵件提供程式接受DispatchRequest()，並將ack **202 Accepted**傳送回WxM。WxM收到**202 Accepted**消息後，它將傳遞回CVP。
12. WxM SMS/電子郵件提供商根據派遣請求，以SMS/電子郵件形式傳送調查資訊。來電者接收電子郵件/簡訊，如下圖所示。

Sample Email Survey

Sample SMS Survey

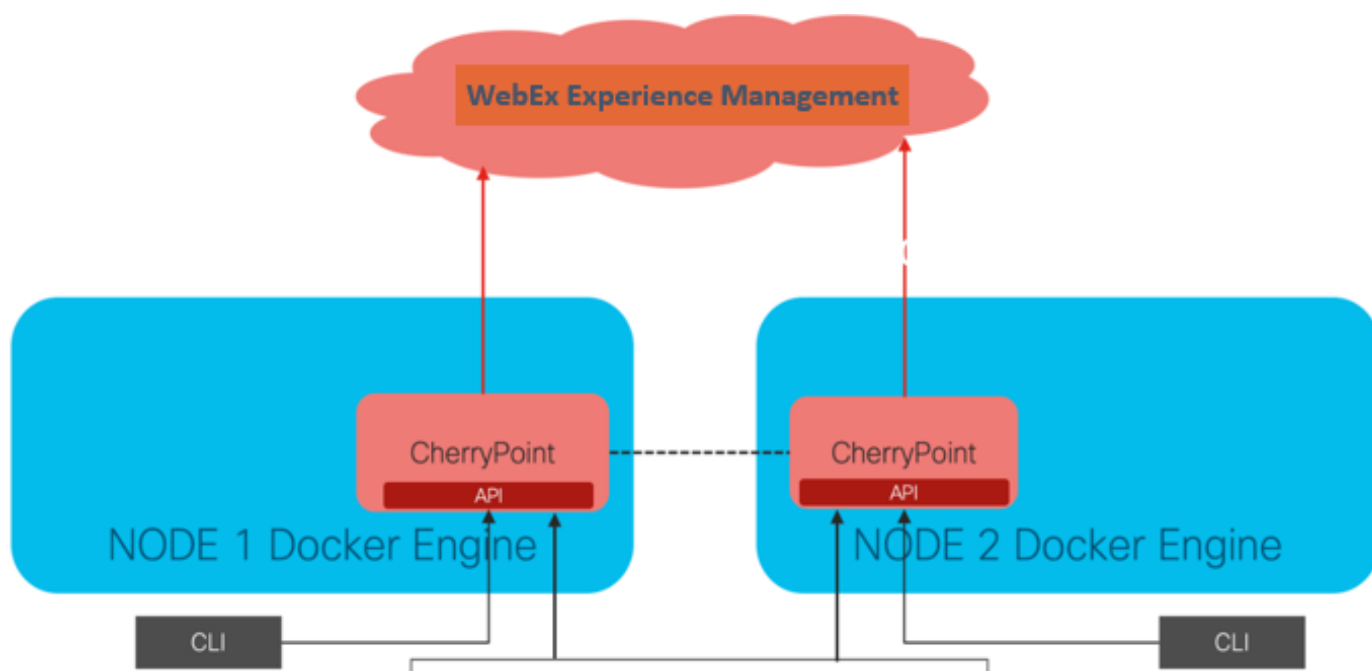


您可以使用電子郵件/簡訊中的連結，然後按一下**開始**以填寫調查問題。回答完所有問題並提交後，這些問題將傳遞回WxM儲存庫。



設定

在雲連線上調配WXM服務



Cloud Connect通過使用名為CherryPoint的新容器服務與WxM平台互動。此服務在雲連線的兩個節點中均以主用 — 主用狀態模式運行，並使其能夠訪問WxM平台。

要將雲連線與WxM門戶整合，需要購買WxM許可證。這將觸發WXM啟用團隊的入職流程。成功建立組織後，這些基本資訊將傳送到註冊的電子郵件地址。

- 案頭使用者和API金鑰
- 系統使用者和API金鑰
- 語音PIN字首
- Web URL字首
- 部署ID
- 代理詳細資訊

在主雲連線伺服器上收到上述資訊後，請運行命令`set cloudconnect cherrypoint config`以更新配置詳細資訊並將雲連線整合到WxM。

```
admin:set cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Enter the Config details to be saved:
Desktop User (with Read Only Privileges) Jdoeesdssystem :
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:█
```

其中：

- 部署ID:這可以是任何虛設號碼或CCE解決方案系統ID。
- 代理詳細資訊：確保使用的代理是不安全的（埠80或8080）或安全的（埠443）。不支援具有身份驗證的代理。

更新配置詳細資訊後，使用stop和start命令成功重新初始化cherrypoint容器。

- 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:█
```

要檢查配置以及到WXM的連線，您可以分別運行這些命令。

- Show cloudconnect cherrypoint config

```
admin:show cloudconnect cherrypoint config
Fetching existing configuration...
Desktop User (with Read Only Privileges): Jdoeesdssystem
Desktop User API Key: *****
System User (with Read and Write Privileges): Jdoeprodssystem
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:
```

附註：如果與Internet的連線出現問題，您會看到代碼為400的錯誤。

```
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相關配置：


1.庫存資料庫中的雲連線

第一步是將雲連線伺服器新增到管理工作站(AW)清單資料庫中。要包含伺服器，請在基礎設施卡的清單小工具中的CCE管理頁面上新增cloud connect server details。

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 the configuration page, a table lists existing machines in the database.

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

附註：您可以在頁面上看到「內部伺服器錯誤」，這是由於AW和雲連線伺服器之間缺乏安全通訊所致。

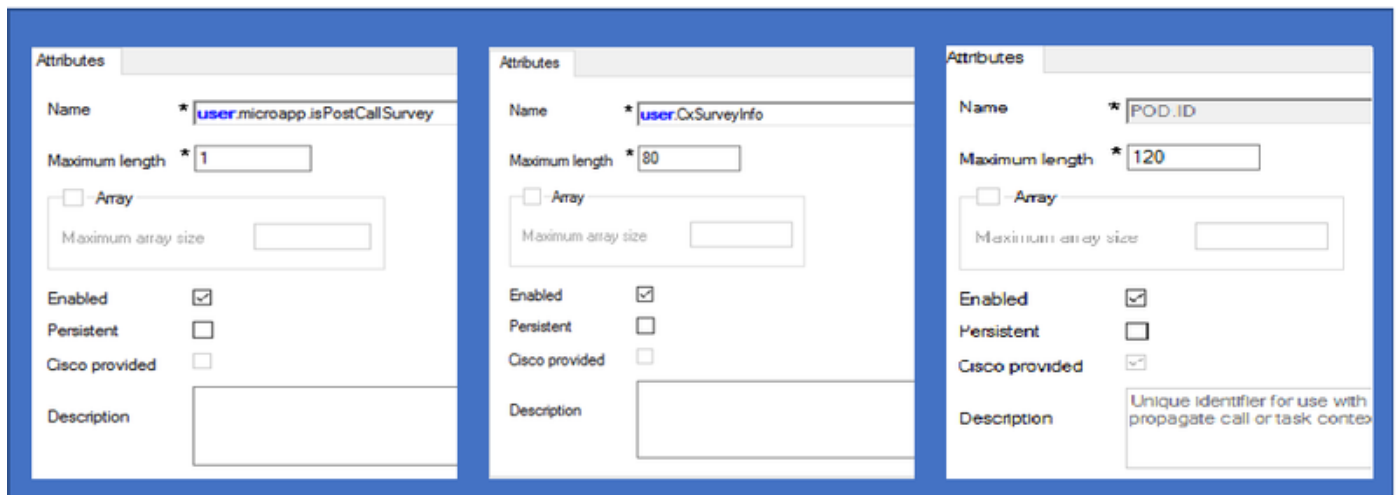
 Error occurred
Internal Server Error. Try again later or contact your system administrator.

要解決此問題，請確保在伺服器之間交換正確的證書。有關CCE解決方案自簽名環境中的證書交換的更多詳細資訊，請參閱以下文章：[UCCE自簽名證書交換](#)。有關CA簽名的資訊，請參閱以下文章：[CCE CA簽名證書](#)。

2. ECC變數

確保在ICM解決方案中啟用這些ECC變數

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



The image shows three screenshots of the 'Attributes' configuration page for different variables. Each screenshot displays the following fields:

- Name:** *user.microapp.isPostCallSurvey, *user.CxSurveyInfo, *POD.ID
- Maximum length:** *1, *80, *120
- Array:** Array, Maximum array size: []
- Enabled:**
- Persistent:**
- Cisco provided:**
- Description:** []

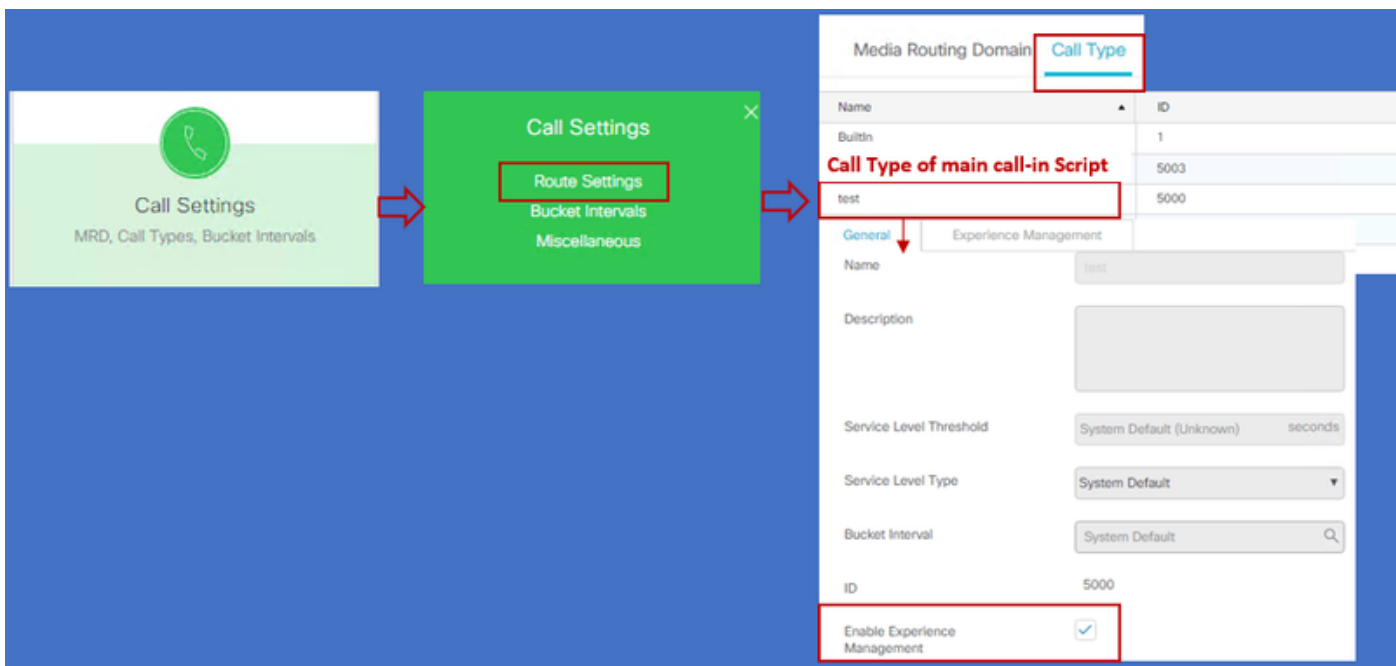
附註：如果未正確設定user.CxSurveyInfo變數和POD.ID變數，則CVP伺服器無法為雲連線伺服器建立API請求。

3. ICM 呼叫型別和調查關聯

延期調查：在此類調查中，在客戶呼叫結束後，客戶會收到一條調查連結（通過簡訊或電子郵件），客戶可以在其方便時做出響應。

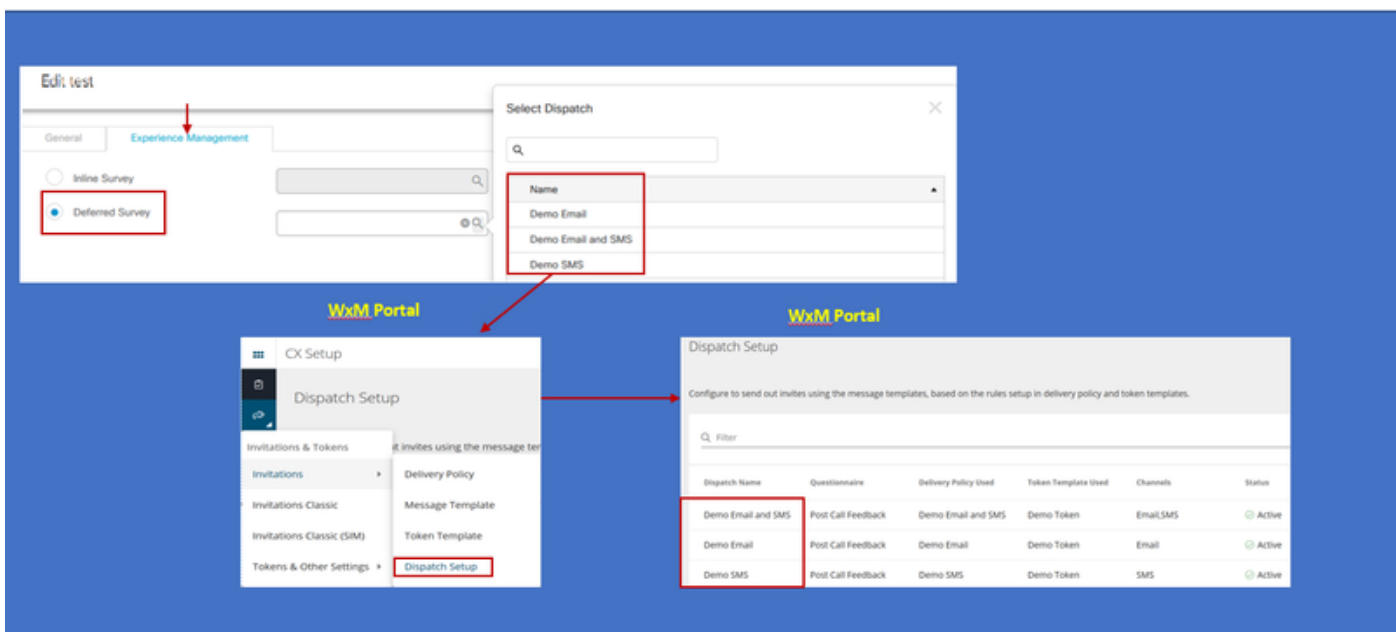
根據業務要求，可對與ICM主指令碼關聯的呼叫型別啟用「延期調查」。

您可以通過CCE管理頁面對映呼叫型別和調查。導航到**呼叫設定>路由設定>呼叫型別**頁，選擇需要調查關聯的icm指令碼的呼叫型別，然後選中**啟用體驗管理框**。



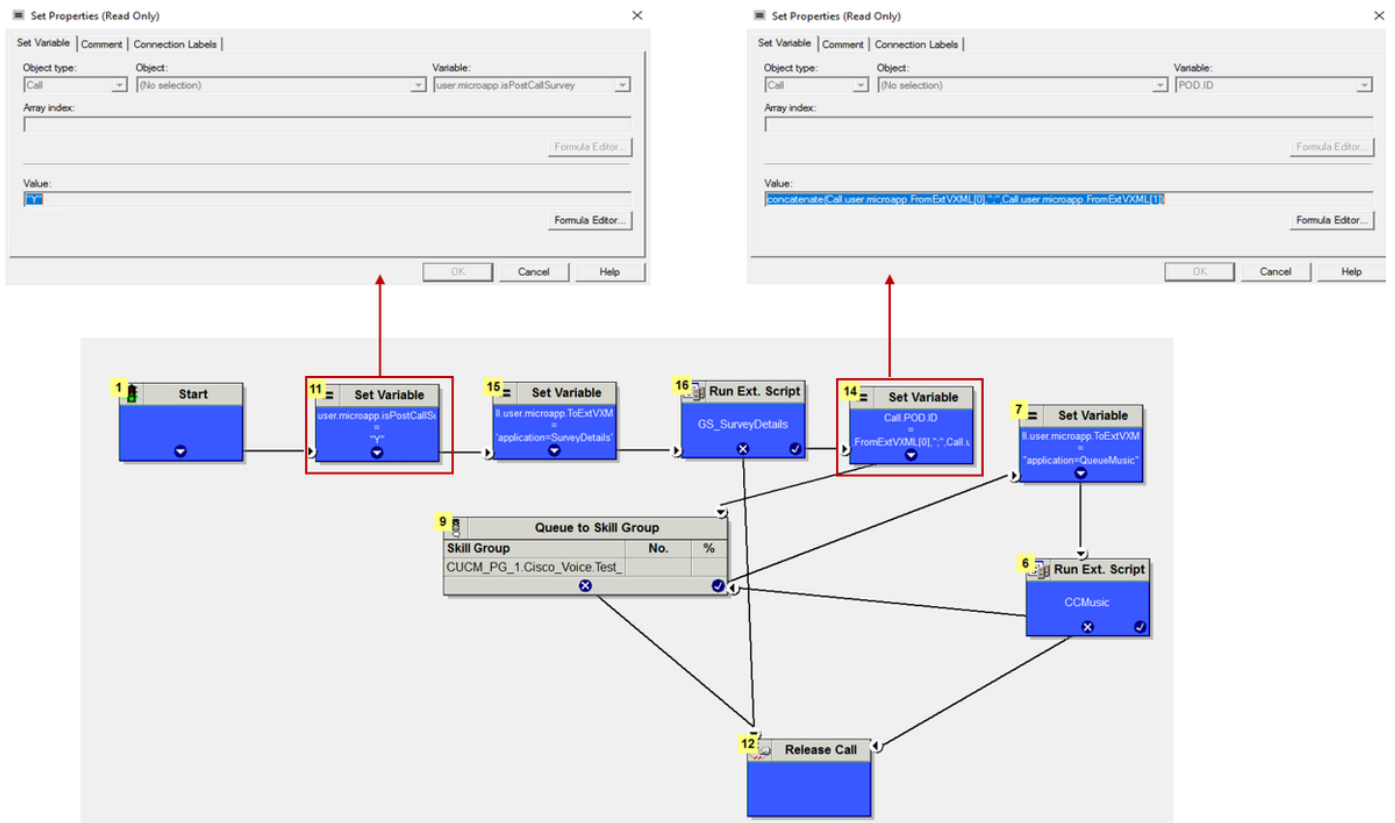
附註：當使用者通過CCEAdmin到達呼叫型別頁面時，AW會向雲連線伺服器傳送一個帖子請求 <https://<cloudconnectFQDN>:8445/cherrypoint/status?details=true>，以檢查cherrypoint服務的整合狀態。如果結果表示服務已啟動，則UI中會顯示**Enable Experience Management**，否則該選項不可見。

在**Experience Management**頁籤中，使用在WxM門戶中配置的所需調查表選擇延期調查。**選擇調查表**頁面中填寫的調查表是WxM門戶中的配置調查表。它們通過雲連線同步。



4.指令碼配置中的主呼叫：

在主指令碼中，確保已設定`user.microapp.isPostCallSurvey`變數。對於此指令碼，如果需要WxM呼叫後調查，請將變數設定為「Y」，「N」標誌會禁用進入此主指令碼的呼叫的WxM PC。



POD.ID Value set to -->

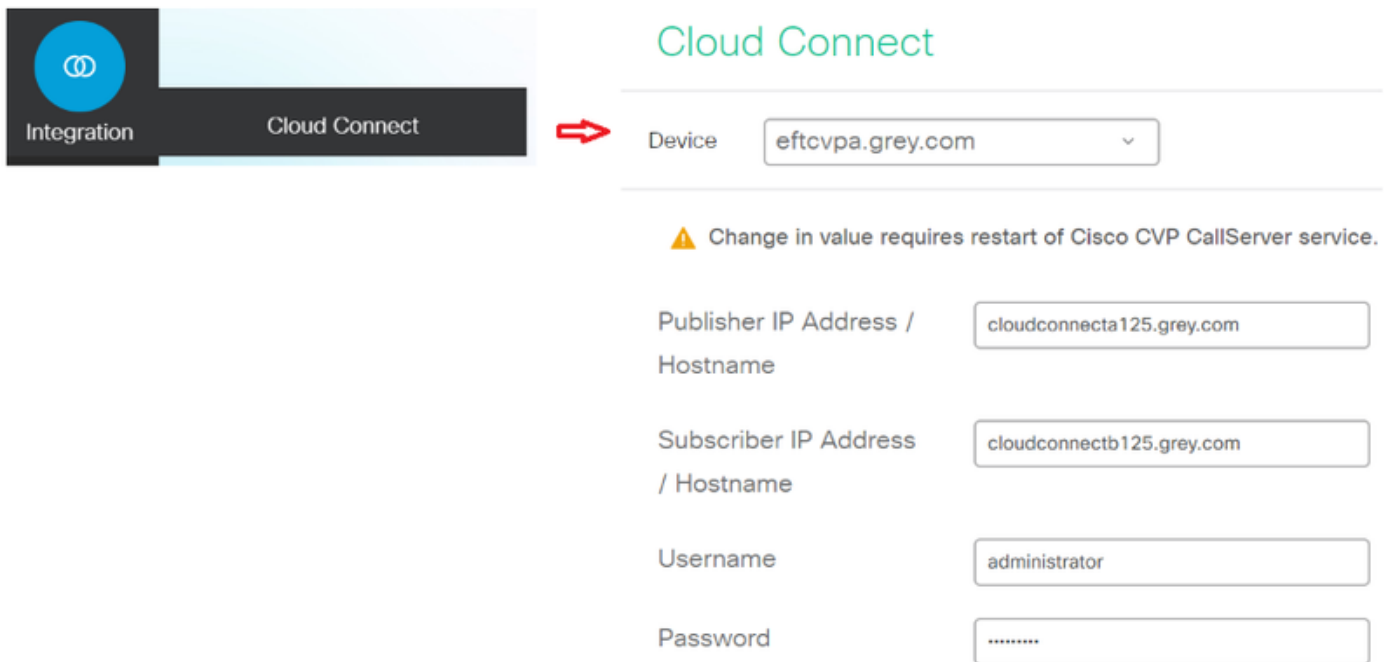
`concatenate(Call.user.microapp.FromExtVXML[0], ";", Call.user.microapp.FromExtVXML[1])`

附註：如果在指令碼中預設未配置user.microapp.isPostCallSurvey集變數節點，則CVP會標籤呼叫後調查，但調查僅使用傳統PCS功能，WxM PCS呼叫失敗。

CVP相關配置

1. CloudConnect into NOAMP

對於CVP VXML伺服器元件與雲連線進行通訊的第一步是將雲連線伺服器新增到CVP新運營管理器(NOAMP)門戶中。要新增，請在整合部分的NOAMP頁面上按一下雲連線，從裝置下拉選單中選擇CVP呼叫伺服器並新增雲連線伺服器詳細資訊。



Integration Cloud Connect

Device: eftcvpa.grey.com

Change in value requires restart of Cisco CVP CallServer service.

Publisher IP Address / Hostname: cloudconnecta125.grey.com

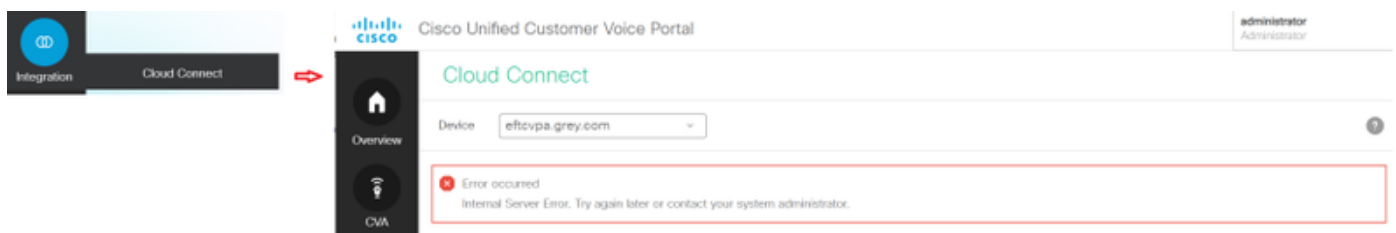
Subscriber IP Address / Hostname: cloudconnectb125.grey.com

Username: administrator

Password:

附註： 作為一種最佳實踐，應使用雲連線伺服器的完全限定域名(FQDN)。

您可以在頁面上看到「Internal Server Error」，這是因為OAMP和CVP呼叫伺服器之間缺乏安全通訊。



要解決此問題，請確保在CVP伺服器和OAMP伺服器之間交換正確的證書。有關CCE解決方案自簽名環境中的證書交換的詳細資訊，請參閱以下文章：[UCCE自簽名證書交換](#)。有關CA簽名的資訊，請參閱以下文章：[CCE CA簽名證書](#)。

OAMP伺服器將雲連線伺服器詳細資訊推送到所有CVP呼叫伺服器，並將資訊新增到 sip.properties 檔案中，如下圖所示。

```
#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/

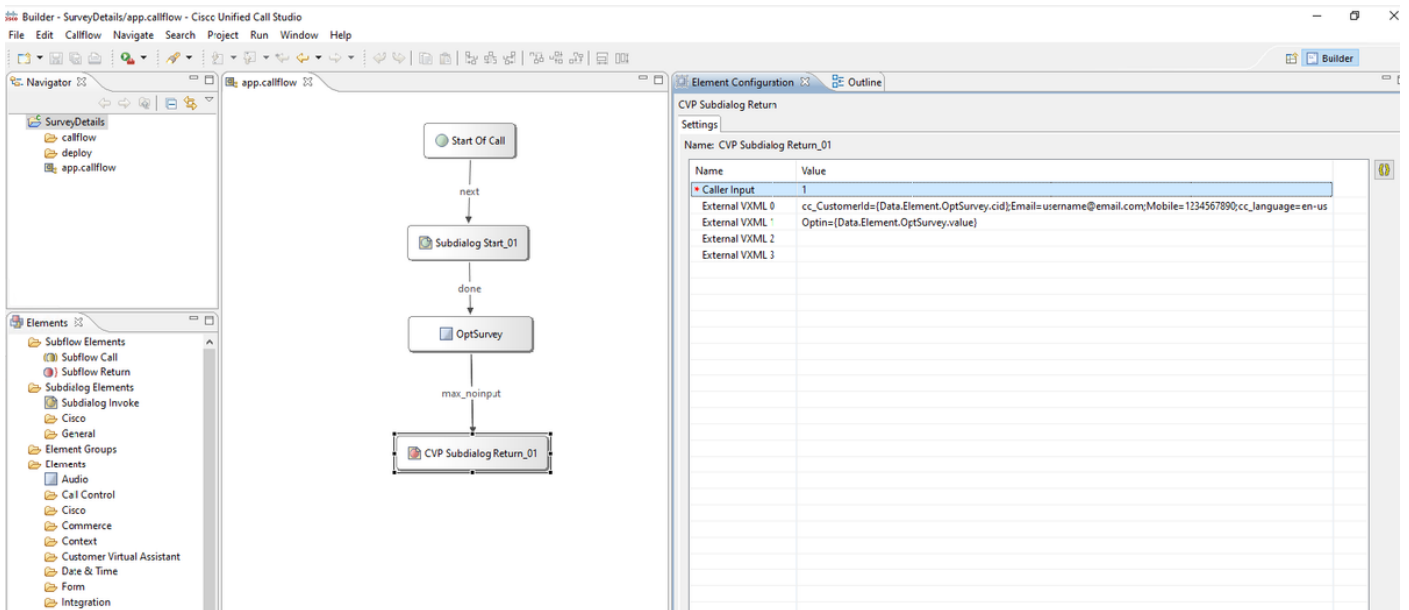
#Cloud connect username
SIP.CloudConnect.username = administrator #Cloud connect HTTP request time out SIP.CloudConnect.RequestTimeout = 10000 #Cloud
connect evapoint Endpoint API SIP.ClouConnect.CreateMeetingApi = /evapoint/meeting/create SIP.ClouConnect.DeleteMeetingApi =
/evapoint/meeting/end SIP.ClouConnect.StatusApi = /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
```

附註： 當您在NOAMP中新增cloudconnect時，系統會將cloudconnect節點、使用者名稱和密碼推入sip.properties檔案，如果該檔案不存在，則應將上述螢幕截圖中的所有欄位手動新增到

該檔案。

重新啟動CVP呼叫伺服器。

2. 建立用於收集使用者輸入的Call Studio應用程式：

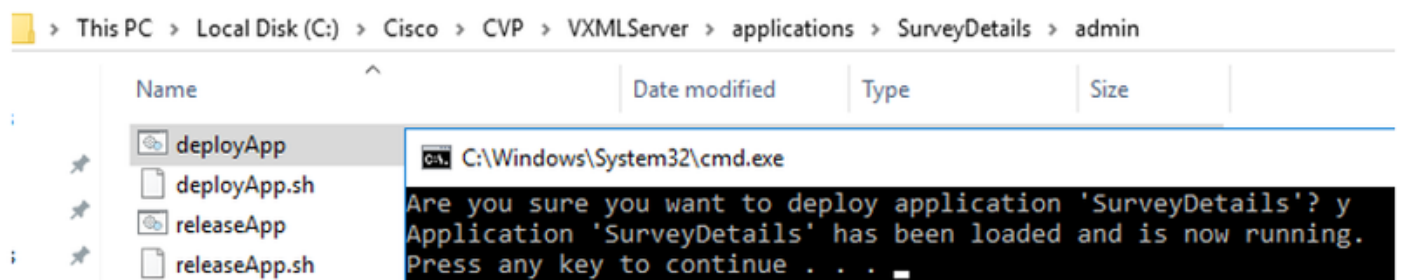


```
External VXML 0 set to -->  
cc_CustomerId={Data.Element.OptSurvey.cid};Email=username@email.com;Mobile=1234567890;cc_language=en-us  
External VXML 1 set to --> Optin={Data.Element.OptSurvey.value}
```

附註：在上方示例中，**External VXML 0**變數是手動設定的。可以通過多種方式執行實際部署，以通過資料庫切換等方式查詢客戶的電郵/手機號碼中的被叫號碼。

3. 部署應用程式

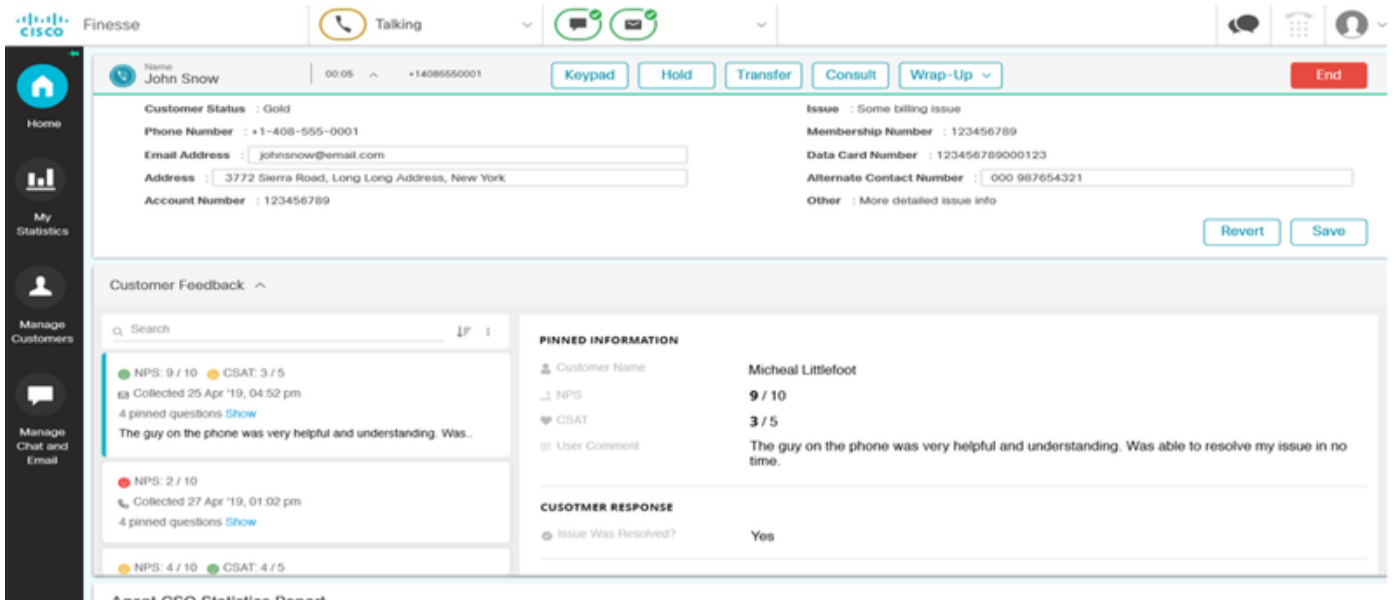
部署應用。按一下**deployapp**批處理檔案。



Finesse相關設定

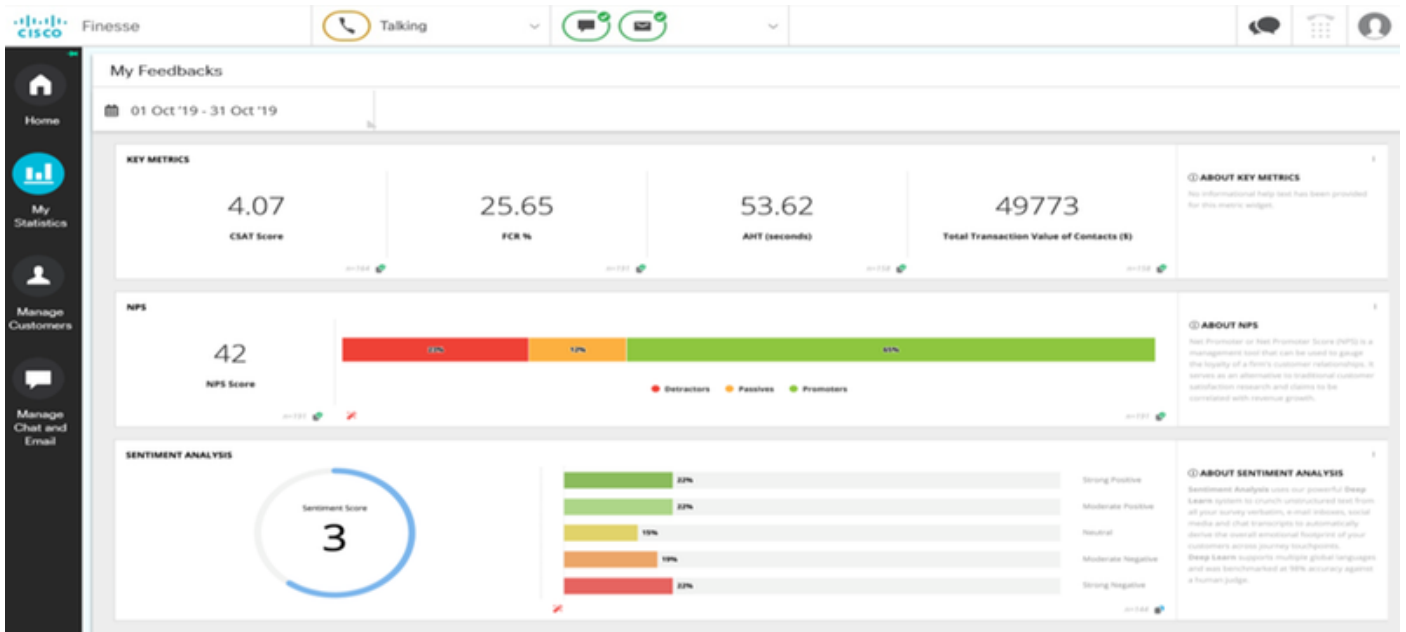
WxM為呼叫中心座席和主管提供兩種不同的小工具。

(a)Customer Experience Journey(CEJ)小工具：當客戶接受客戶呼叫時，按時間順序將客戶過去的所有調查響應顯示給座席。

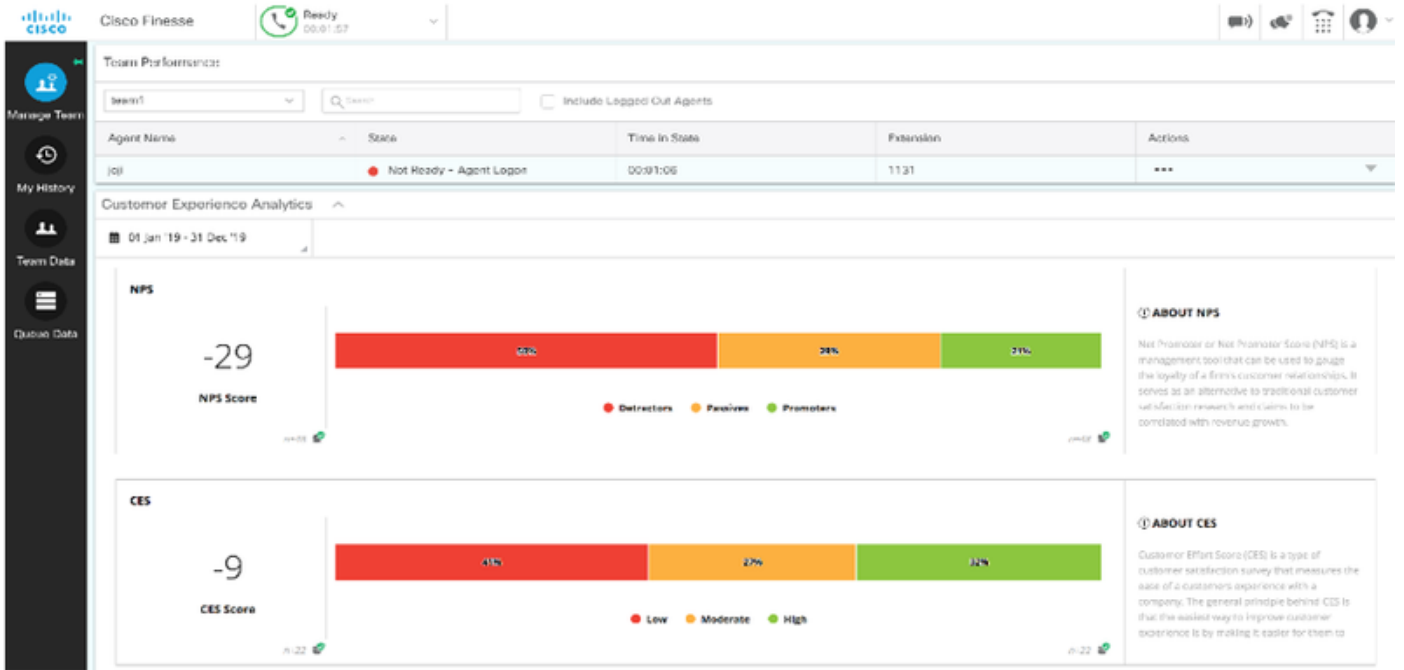


(b)Customer Experience Analytics(CEA)小工具：CEA根據登入到finesse的資源型別顯示資訊。

代理：通過行業標準指標（如NPS、CSAT和CES）顯示代理的整體脈動。



主管：通過行業標準指標（如NPS、CSAT和CES）顯示團隊\代理的總體脈動。



為了在finesse上啟用這些小工具，需要執行以下步驟。

1. 證書交換

這些小工具直接與WxM平台互動，以獲取所需資訊。WxM要接受來自小工具的請求，需要授權令牌，Finesse伺服器將從雲連線獲取。由於SRC合規性，因此finesse和雲連線伺服器之間需要證書交換才能成功通訊。對於自簽名環境，請按照本文檔中所述的步驟操作。

2. Finesse管理中的雲連線

Finesse應該知道雲連線伺服器，當您向finesse管理頁面新增雲連線詳細資訊時即可實現此功能。



Cloud Connect Server Settings

Username*

Password*

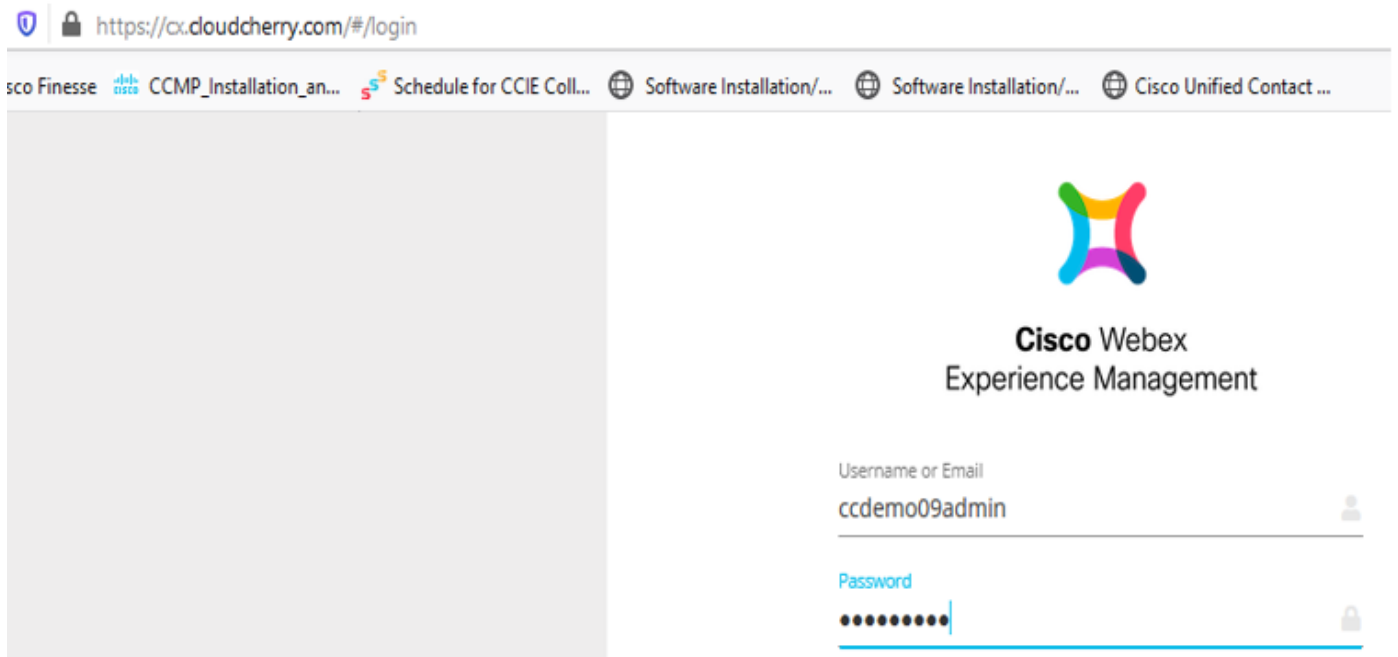
Publisher Address*

Subscriber Address

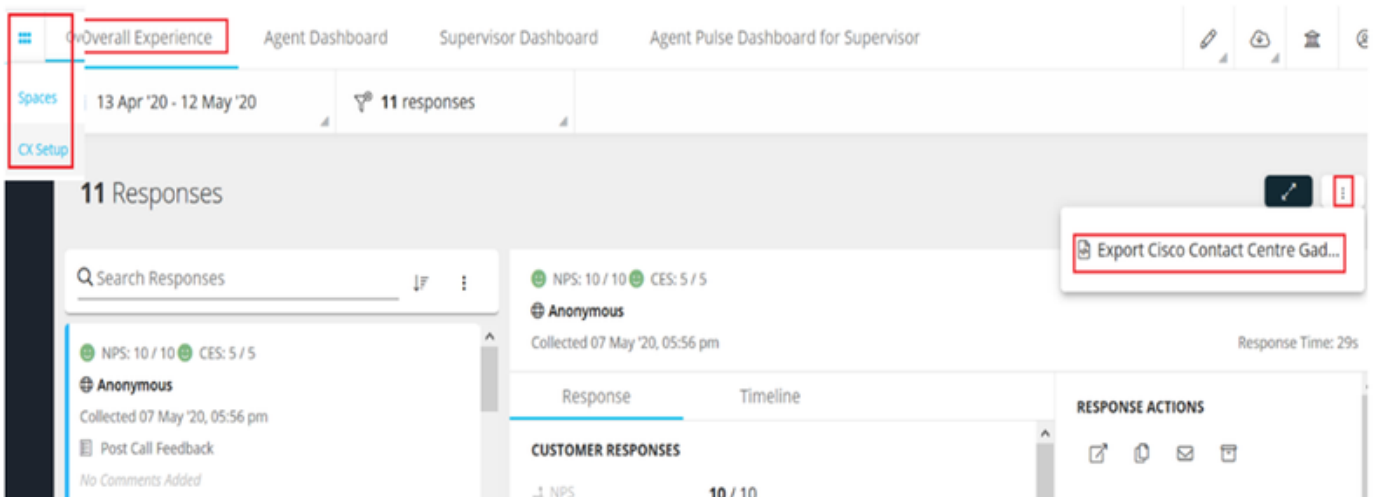
3. 小工具支援

CEJ小工具：要在finesse上啟用CEJ小工具，請從WxM匯出小工具代碼，並將其複製到座席和主管的finesse管理案頭佈局頁面。實現此目標的步驟如下：

步驟1. 使用管理員帳戶登入WxM。



步驟2. 從共用空間下載CEJ小工具 — 整體體驗 — 匯出思科聯絡中心旅程小工具。



步驟3. 複製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



步驟4. 在 finesse CFAdmin 案頭佈局頁面上，包含 Agent 佈局的 home 頁籤下的 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.

```

步驟5. 在finesse CAdmin案頭佈局頁面上，在Supervisor佈局的home下包含相同的url。

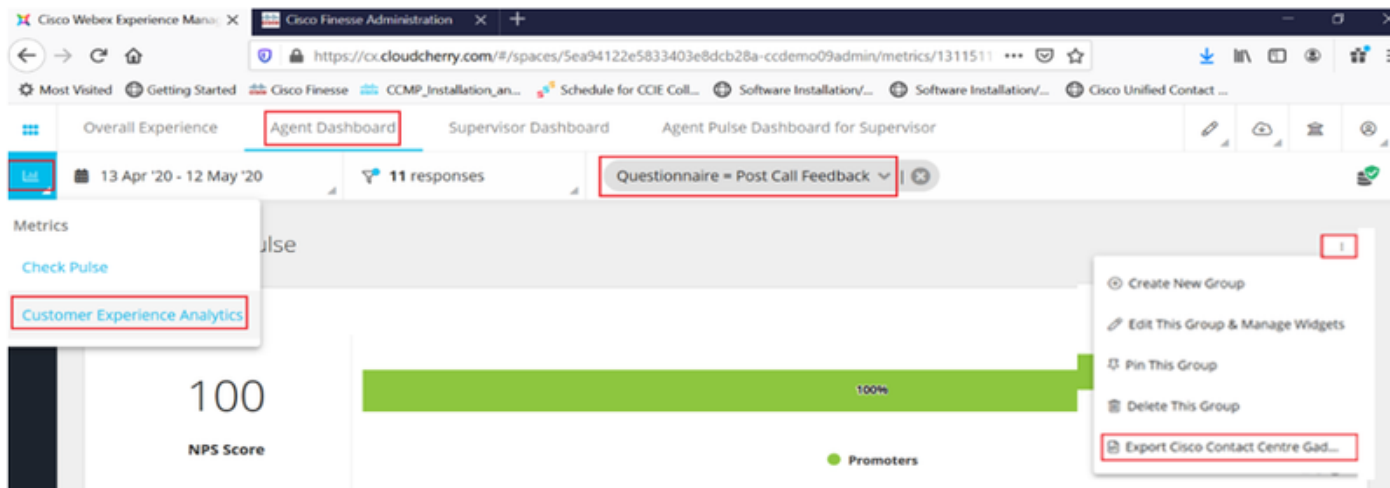
```

↓
<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：需要與CEJ小工具類似的步驟才能在finesse中啟用此應用程式。

步驟1. 在WxM管理員門戶空間中，選擇「Agent Dashboard」（代理控制面板），並在左側導航欄上選擇「Customer Experience Analytics」（客戶體驗分析）選項。在載入CEA牆板時，按下按鈕並在下拉選單中選擇export Cisco Contact Center Gadget選項。



步驟2. 複製url並修改url:將篩選器<code>&filterTags=cc_AgentId</code>附加到該篩選器。

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 can be used 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>
```

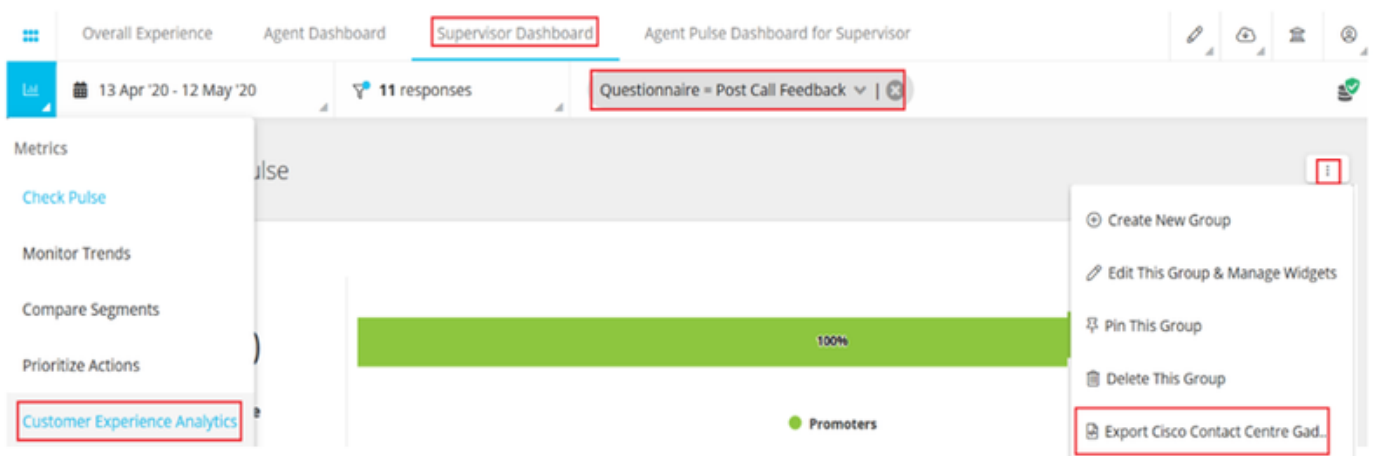
Add filter tag in Finesse desktop layout

步驟3. 在finesse CAdmin案頭佈局頁面上，包含Agent角色的myStatistics頁籤下的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=CL%20teamName</gadget>
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
</tab>
```

CEA監督器小工具：需要與CEJ小工具類似的步驟才能在finesse中為主管啟用此應用程式。

步驟1. 在WxM管理員門戶空間中，選擇Supervisor Dashboard，並在左側導航欄上選擇Customer Experience Analytics選項。當CEA牆板載入時，按：按鈕並在下拉選單中選擇Export Cisco Contact Center Gadget選項。



步驟2. 複製url並修改url:將filterTags=cc_TeamId附加到filter&filterTags。

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>
```

→ Add filter tag in Finesse desktop layout

步驟3. 在finesse CFAdmin案頭佈局頁面上，包含Supervisor角色的teamData頁籤下的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=5ecc805b18b7b148b1013c-umxchanneldemoadmin&metricId=3144639375156433559602658425-umxchanneldemoadmin&filterTags=cc_TeamId</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/liveData/liveDataGadget.xml?gadgetHeight=3100&viewId=008011317E054400064F34E26C5139E5511CE10+agentsStats.id+CLL&teamName</gadget>
      <gadget>https://cuic125.grey.com:8444/cuic/gadget/historical/historicalGadget.xml?
    </gadgets>
  </column>
</columns>
```

4. 白名單Finesse伺服器Url

為確保從finesse到WxM的API請求經過身份驗證，WxM伺服器中的finesse伺服器URL應列入白名單。

在WxM管理員門戶中 — 在CORS ORIGIN頁籤下編輯配置檔案，包括帶有埠8445的finesse伺服器url。



附註：Url可以是finesse伺服器的FQDN或萬用字元，例如https://*.bora.com:8445

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無特定步驟可用於對此組態進行疑難排解。

相關資訊

- 有關WxM內聯調查的資訊，請參閱以下文章：[將Webex體驗管理\(WxM\)內聯調查與UCCE解決方案整合](#)
- 有關CCE解決方案的自簽名證書交換的資訊，請參閱本文的：[UCCE自簽名證書交換](#)
- 有關在CCE解決方案上實施CA簽名證書的資訊，請參閱本文：[CCE CA簽名證書](#)
- CVP GitHub WxM應用程式：默認[WxM應用程式CVP GitHub](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)