

Configuración del flujo de trabajo de la delicadeza para marcar con etiqueta de los meta datos de las grabaciones en WFO-QM (Calabrio)

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el problema encontrado donde usted no tiene bastante información sobre cómo configurar un flujo de trabajo de la delicadeza del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para marcar los meta datos con etiqueta a una grabación del administrador de calidad de la optimización de la mano de obra (WFO-QM). Este documento describe cómo configurar los meta datos que marcan con etiqueta más detalladamente.

Problema

Algunos clientes y Partners que siguen la dirección previeron en la [guía de la integración de administración de la calidad el CAD y la versión 10.5 de la delicadeza](#) que los detalles cómo configurar un flujo de trabajo de la delicadeza UCCX para marcar los meta datos con etiqueta a una grabación WFO-QM encuentran la dificultad porque no hay bastante información.

Note: Este detalle adicional debe también ser útil cuando usted configura la acción de la grabación del comienzo observó la guía, así como la versión 10.0 del documento.

Solución

Ejemplo de una configuración correcta de la acción

```
Name: <Workflow Name>
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop
Method: Post
Location: Other <not Finesse>
Content Type: text/json
```

El ID de periférico en un entorno UCCX es típicamente a1, y se puede ver como el número prepended a las identificaciones del usuario dentro del **administrador de la Administración de**

calidad: Personal > User Administration.

El sintaxis correcto para declarar las variables en una petición post formatada de la notación del objeto del Javascript (JSON) es: el "<variable1>": el "<value1>", el "<variable2>": el "<value2>",...

Ejemplo de un cuerpo correcto de la petición

Name: <Workflow Name>
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop
Method: Post
Location: Other <not Finesse>
Content Type: text/json

Configuraciones del flujo de trabajo y de la acción del ejemplo en la delicadeza Admin

Es también importante observar que el flujo de trabajo debe ser realizado cuando el diálogo (llamada) termina. ¿Si no los meta datos se marcan con etiqueta a la grabación del agente? llamada anterior s, no a la llamada actual:

Edit Action

Name: Tag QM Metadata
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop

Method: POST
Location: Other
Content Type: text/json

URL: http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata

Body: [{"peripheral_id": "1", "sender_id": "loginId", "metadata": {"account": "callVariable1", "contact": "callVariable9", "sessionid": "callVariable

Edit Action

Name: Tag QM Metadata
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop

Method: POST
Location: Other
Content Type: text/json

URL: http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata

Body: {"sessionid": "callVariable8", "calltype": "callVariable2", "call_segment": "1" }

Preview

Edit Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✖

Ordered List of Actions

Name	Type
Tag QM Metadata	HTTP_REQUEST ✖

