

Configuration de processus de finesse pour l'étiquetage de métadonnées des enregistrements dans WFO-QM (Calabrio)

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème rencontré où vous n'avez pas assez d'informations sur la façon de configurer un processus de finesse du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) pour étiqueter des métadonnées à un enregistrement du responsable qualité d'optimisation des ressources humaines (WFO-QM). Ce document décrit comment configurer des métadonnées étiquetant plus en détail.

Problème

Quelques clients et Partenaires qui suivent les conseils ont prévu du [guide d'intégration de Gestion de qualité le CAD et la version 10.5 de finesse](#) que les détails comment configurer un processus de finesse UCCX pour étiqueter des métadonnées à un enregistrement WFO-QM rencontrent la difficulté parce qu'il n'y a pas assez d'informations.

Remarque: Ce détail supplémentaire devrait également être utile quand vous configurez l'action d'enregistrement de début avez noté le guide, aussi bien que la release 10.0 du document.

Solution

Exemple d'une configuration correcte d'action

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

L'ID périphérique dans un environnement UCCX est typiquement un 1, et peut être visualisé comme nombre ajouté au début aux user-id chez l'administrateur de gestion de la qualité :

Personnel > gestion d'utilisateur.

La syntaxe appropriée pour déclarer des variables dans une demande formatée de POST de la notation d'objet de Javascript (JSON) est : "<variable1>" : "<value1>", "<variable2>" : "<value2>",...

Exemple d'un corps correct de demande

```
{ "peripheral_id" : "1", "sender_id" : "${loginId}",  
"metadata": { "account" : "${callVariable1}" , "contact" : "${callVariable9}",  
"sessionid" : "${callVariable8}", "calltype" : "${callVariable2}", "call_segment"  
: "1"  } }
```

Configurations de processus et d'action d'exemple dans l'admin de finesse

Il est également important de noter que le processus doit être exécuté quand le dialogue (appel) finit. Autrement les métadonnées est étiquetées à l'enregistrement de l'agent ? appel précédent s, pas à l'appel en cours :

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: [{"callVariable9", "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	✗

