

Configurare Arresta registrazione chiamate nel flusso dopo che un agente risponde alla chiamata.

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Panoramica](#)

[Configurazioni](#)

[Verifica](#)

Introduzione

Questo documento descrive come interrompere una registrazione di chiamate nel flusso subito dopo che un agente ha risposto alla chiamata.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco consiglia di possedere le competenze e le conoscenze necessarie per utilizzare la soluzione Webex Contact Center (WxCC).

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

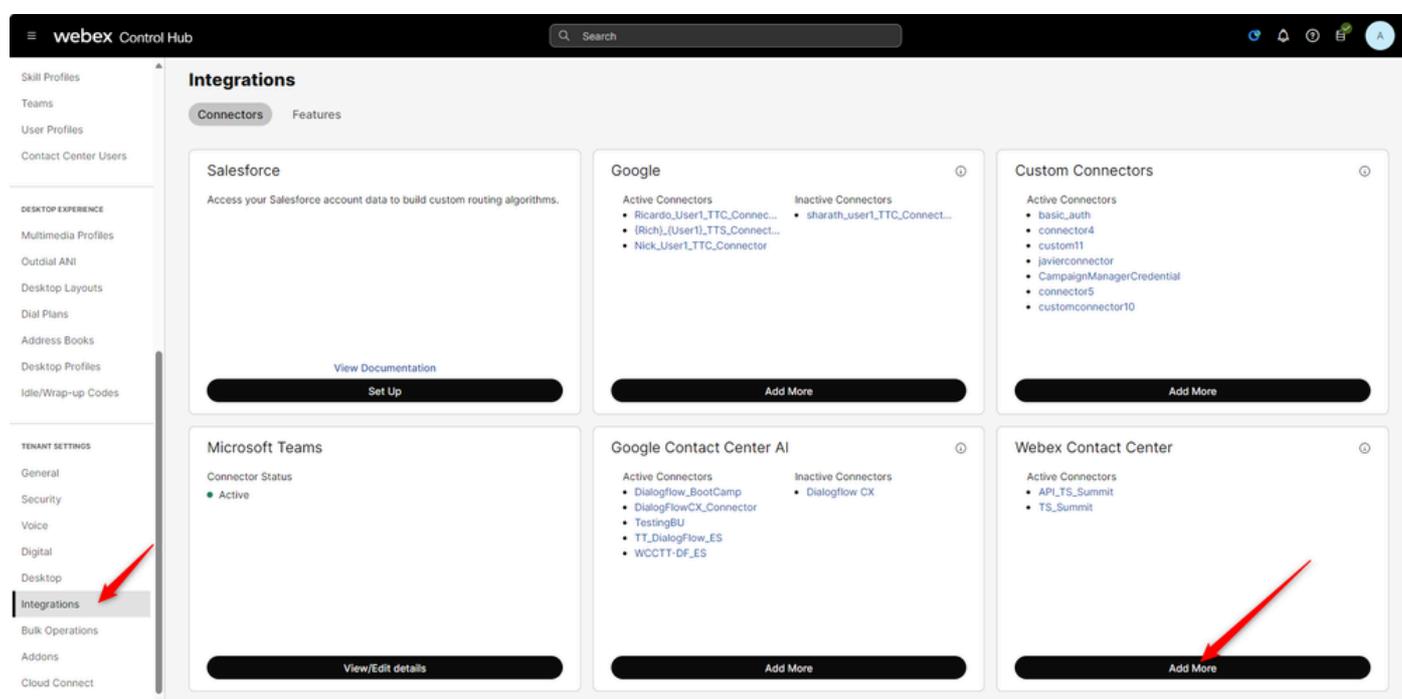
Panoramica

Alcuni clienti desiderano richiedere ai chiamanti l'autorizzazione a registrare le chiamate prima di iniziare la registrazione. Questo caso di utilizzo può essere gestito utilizzando il connettore API interno e la configurazione nel flusso di eventi.

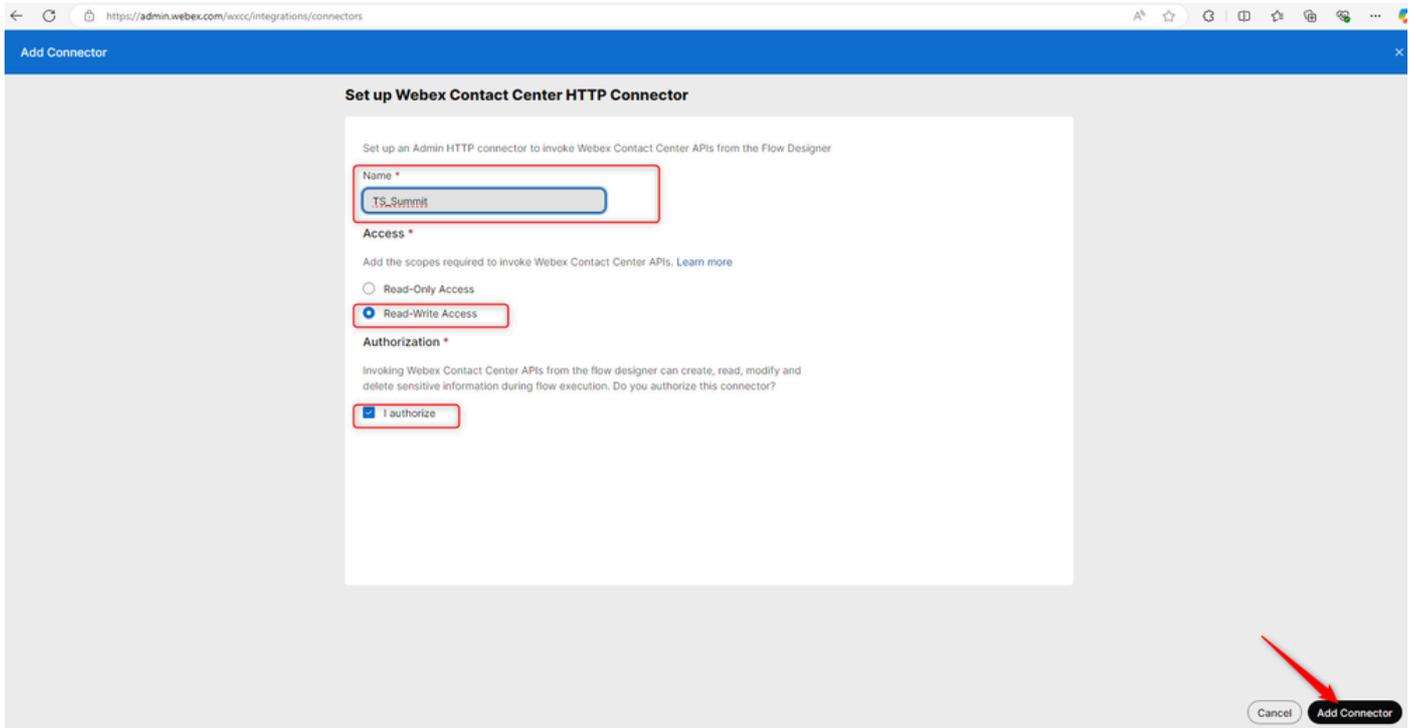
Configurazioni

Passaggio 1. Verificare che il tenant sia configurato per registrare tutte le chiamate per le code specifiche.

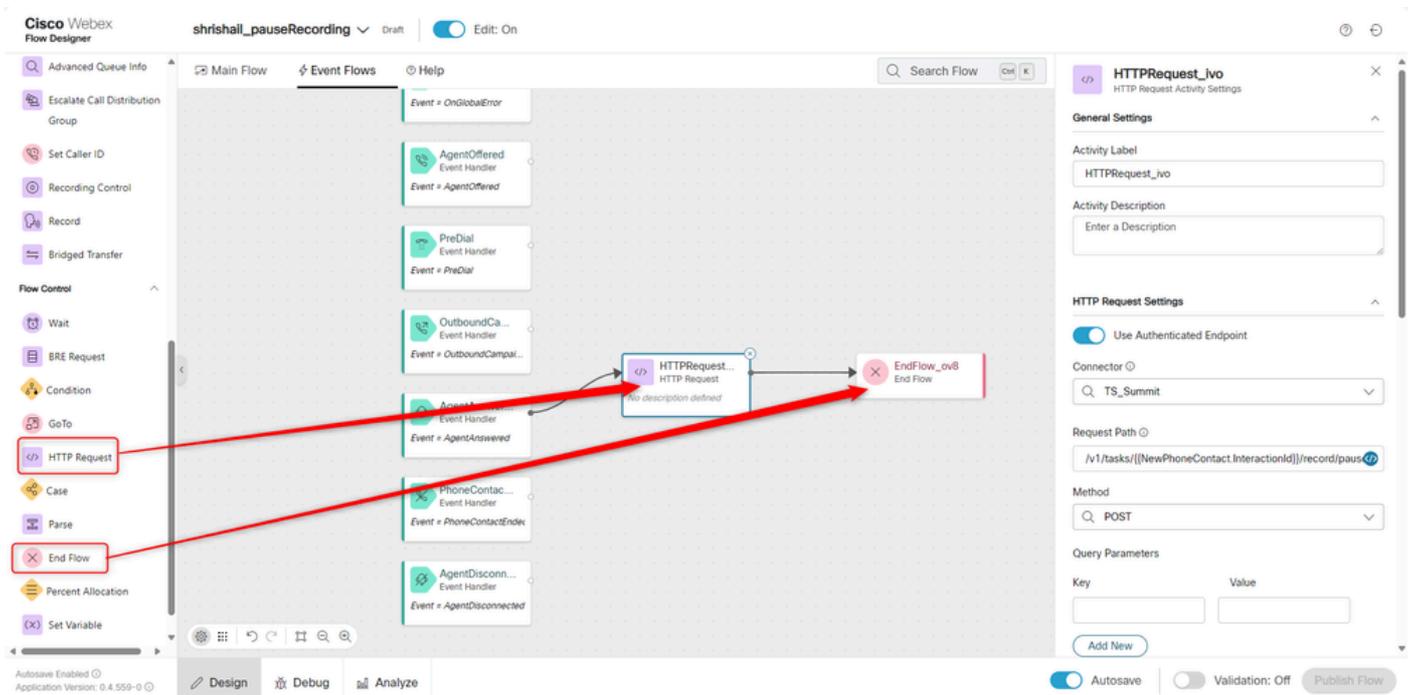
Passaggio 2. Accedere a Control Hub, aprire Contact Center Service, fare clic su Integrations e aggiungere una nuova integrazione di Webex Contact Center, se non è stata ancora creata.



Passaggio 3. Creare il connettore con autorizzazioni di accesso in lettura/scrittura.



Passaggio 4. Aprire il flusso, fare clic su Flusso evento, aggiungere blocchi Richiesta HTTP ed Fine flusso.



Passaggio 5. Configurare il blocco di richieste HTTP con le impostazioni seguenti:

Usa endpoint autenticato: Attivato

Connettore: Selezionare il connettore dall'elenco creato.

Percorso richiesta: /v1/tasks/{NewPhoneContact.InteractionId}/record/pause

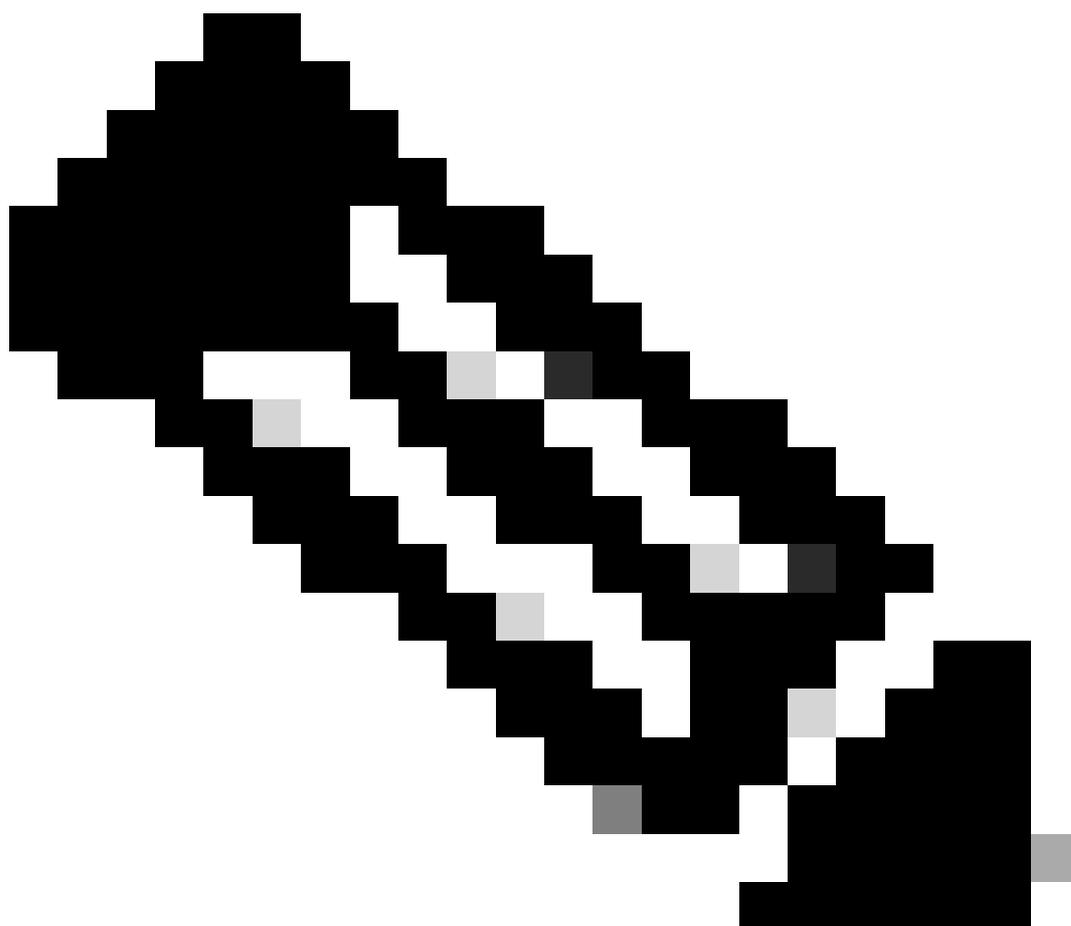
Metodo: POST

Tipo di contenuto: application/json

The screenshot displays the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named "shrishail_pauseRecording". The main workspace shows a sequence of event handlers: "AgentOffered", "PreDial", "OutboundCa...", "AgentAnswer...", "PhoneContac...", and "AgentDisconn...". An "HTTPRequest" activity is triggered by the "AgentAnswer..." event handler and is configured to send a POST request to the endpoint "/v1/tasks/[[NewPhoneContact.InteractionId]]/record/paus...". The flow concludes with an "EndFlow_ov8" activity.

The configuration panel for the "HTTPRequest_ivo" activity is visible on the right, showing the following settings:

- Use Authenticated Endpoint:** Enabled
- Connector:** TS_Summit
- Request Path:** /v1/tasks/[[NewPhoneContact.InteractionId]]/record/paus...
- Method:** POST
- Content Type:** Application/JSON
- Autosave:** Enabled
- Validation:** Off
- Publish Flow:** Button



Nota: Questa configurazione API viene ricavata dal portale per gli sviluppatori.

The screenshot shows the 'Pause Recording Task' documentation page in the Webex Contact Center for Developers. The page is divided into several sections:

- Method:** A red box highlights the endpoint: `POST /v1/tasks/{taskid}/record/pause`.
- Description:** A paragraph explaining that telephony tasks are often recorded, and users can pause recording for sensitive information. It references the 'Call Control API Guide' for response messages and lists required scopes: 'cjp:user' or 'cloud-contact-center:pod_conv'.
- Path Parameters:** A section for 'taskid' with a 'UUID' type. It explains that the unique ID represents the current task and is generated automatically. Example: `*315fbb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4*`.
- Response Codes:** A table listing status codes and their descriptions.
- Sample Code:** A 'Try Out' section showing a cURL command for a POST request.

Code	Status / Description
202	The recording has been paused
400	The request was invalid and cannot be served. An accompanying error message will explain further.
401	Unauthorized, Token is Invalid

```
curl --request POST \
  --url https://api.wxcc-us1.cisco.com/v1/tasks/315fbb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4/record/pause \
  --header 'Authorization: Bearer YOUR_TOKEN'
```

Verifica

Una volta completate queste configurazioni, quando l'agente risponde alla chiamata, la registrazione viene sospesa e può essere ripresa.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).