

WFO-QM (Calabrio) での録音のメタデータ タギング用の Finesse ワークフローの設定

目次

[概要](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、ワークフォース最適化品質マネージャ (WFO-QM) レコードにメタデータのタグを付ける Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse ワークフローの設定方法についての情報が十分でない場合に発生する問題について説明します。また、メタデータのタグgingを設定する方法を詳しく説明します。

問題

お客様やパートナーが WFO-QM レコードにメタデータのタグを付けるよう UCCX Finesse ワークフローを設定する方法が詳説されている『[CAD および Finesse バージョン 10.5 用の Quality Management 統合ガイド](#)』のガイダンスに従っている際に、十分な情報がないため、問題に直面することがあります。

注: この詳細情報は、『Start Recording Action Noted Guide』およびこのドキュメントの 10.0 リリースを設定している際にも役立ちます。

解決策

正しいアクションの設定例

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

通常、UCCX 環境でのペリフェラル ID は 1 です。これは、[Quality Management Administrator: Personel] > [User Administration] に示されるユーザ ID の前に付けられた番号で確認できます。

JavaScript Object Notation (JSON) フォーマットの POST リクエストで変数を宣言するための正しい構文は以下のとおりです。 "<variable1>": "<value1>", "<variable2>": "<value2>",...

正しいリクエスト本文の例

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

Finesse Admin でのワークフローおよびアクションの設定例

ワークフローはダイアログ（コール）の終了時に実行される必要があることにも注意してください。そうでないと、メタデータのタグがエージェントの現在のコールではなく、前のコールのレコードに付けられます。

Edit Action

Name
Type
Handled by

Method
Location
Content Type

URL

Body

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

Edit Action

Name
Type
Handled by

Method
Location
Content Type

URL

Body

```
allVariable9", "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 ✖

