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

内容

概要

問題

解決方法

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesseワークフローを設 定してWorkforce Optimization Quality Manager(WFO-QM)記録にメタデータをタグ付けする方法 について十分な情報がない場合に発生する問題について説明します。このドキュメントでは、メ タデータタグ付けの設定方法について詳細に説明します。

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。

解決方法

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

Preview

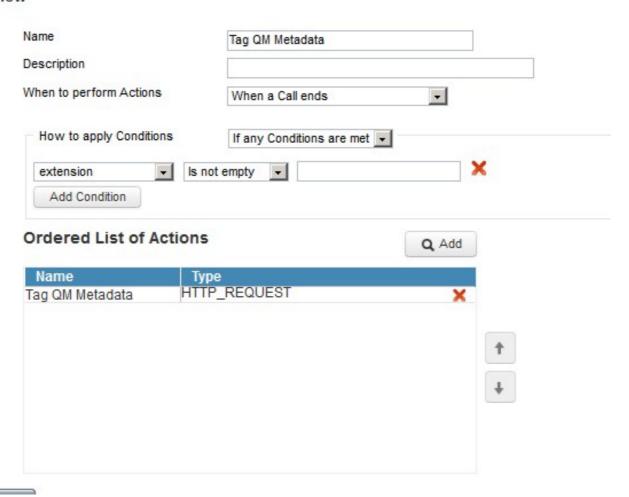
```
{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "${loginId}",
"metadata": {"account" : "${callVariable1}" , "contact" : "${callVariable9}",
"sessionid" : "${callVariable8}", "calltype" : "${callVariable2}", "call_segment"
: "1" }}
```

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。それ以外の場合、メタデータは現在のコールではなく、エージェントの以前のコールの録音にタグ付けされます。

Name	Tag QM Metadata	
Туре	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	9
Body	{"peripheral_id": "1", "sender_id": "loginId x ",	9
	"metadata": {"account": " callvariable1 x ", "contact": " callvariable9 x ", "sessionid"	: " callVariable
	, contact . Curvariable , contact . Curvariable , sessiona	
	, contact : contact : contact :	
	• Contact: Contact: Contact: Contact:	
		Þ
Action		
Action Name	Tag QM Metadata	
Action Name Type	Tag QM Metadata HTTP Request	
Action Name Type	Tag QM Metadata HTTP Request	
Action Name Type Handled by	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop	
Action Name Type Handled by Method	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST	
Action Name Type Handled by Method Location	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other	
Action Name Type Handled by Method Location Content Type	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other text/json	

Edit Workflow



翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照することを推奨します。