

상담원이 통화에 응답한 후 흐름에서 통화 녹음 중지를 구성합니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[개요](#)

[설정](#)

[다음을 확인합니다.](#)

소개

이 문서에서는 상담원이 통화에 응답한 직후 흐름에서 통화 녹음을 중지하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 Webex Contact Center(WxCC) 솔루션에 대한 기술 및 지식이 있는 것을 권장합니다.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

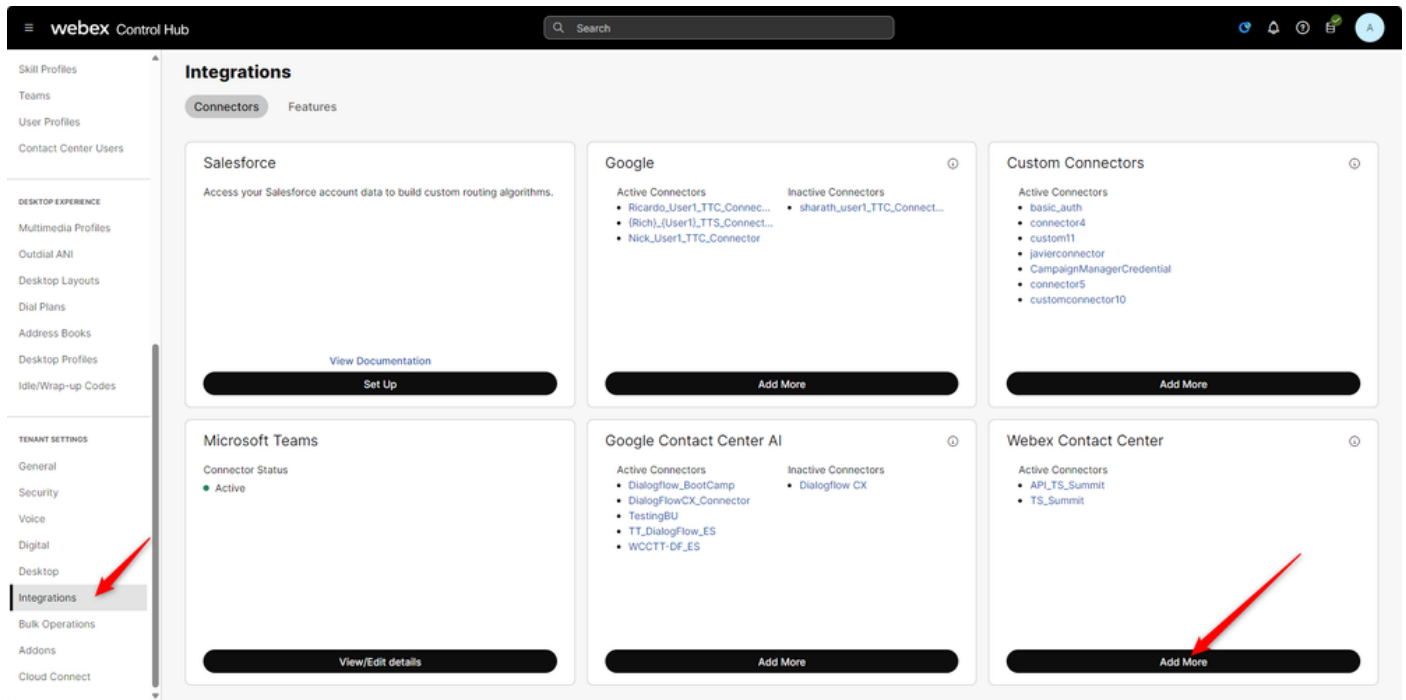
개요

일부 고객은 녹음을 시작하기 전에 발신자에게 통화 녹음을 허용할 것을 요청합니다. 이 활용 사례는 이벤트 흐름에서 내부 API 커넥터 및 컨피그레이션을 사용하여 처리할 수 있습니다.

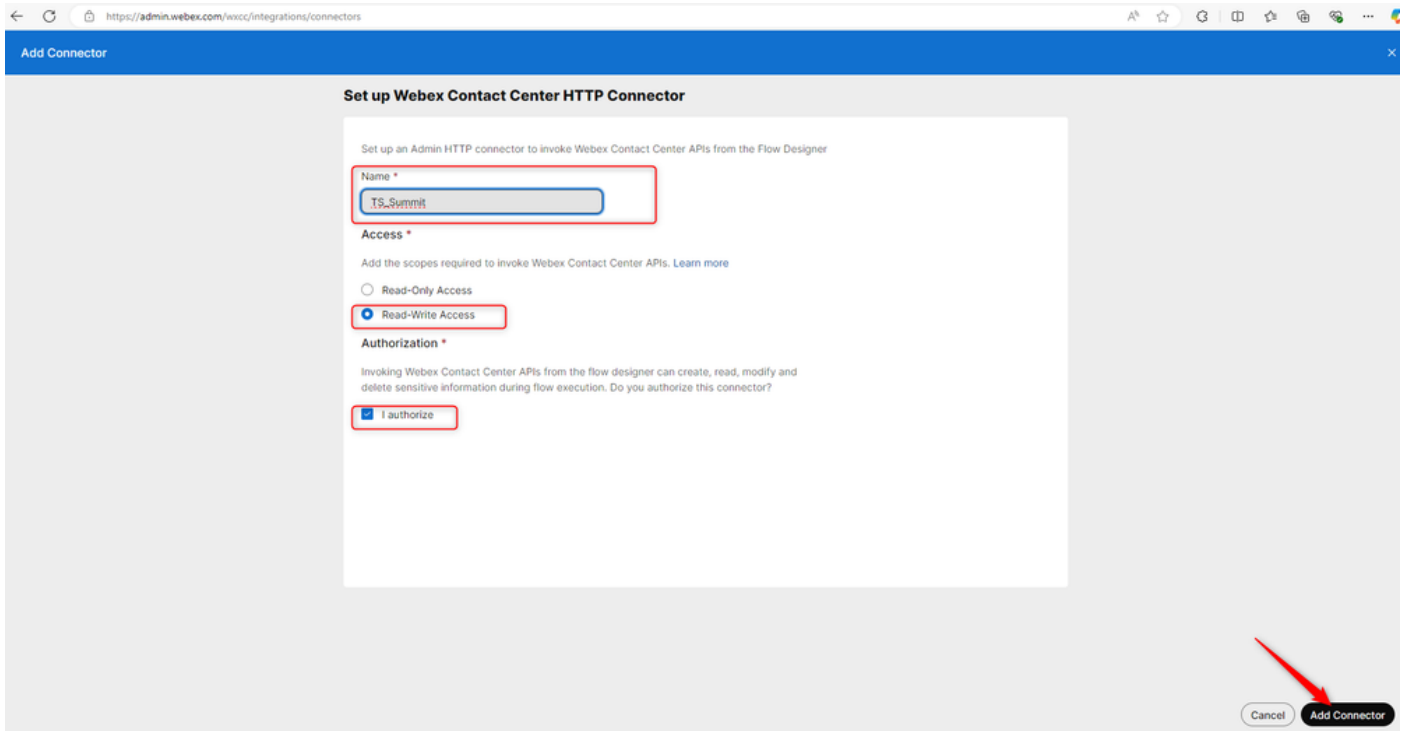
설정

1단계. 테넌트가 모든 통화 또는 특정 대기열에 대한 통화를 기록하도록 구성되었는지 확인합니다.

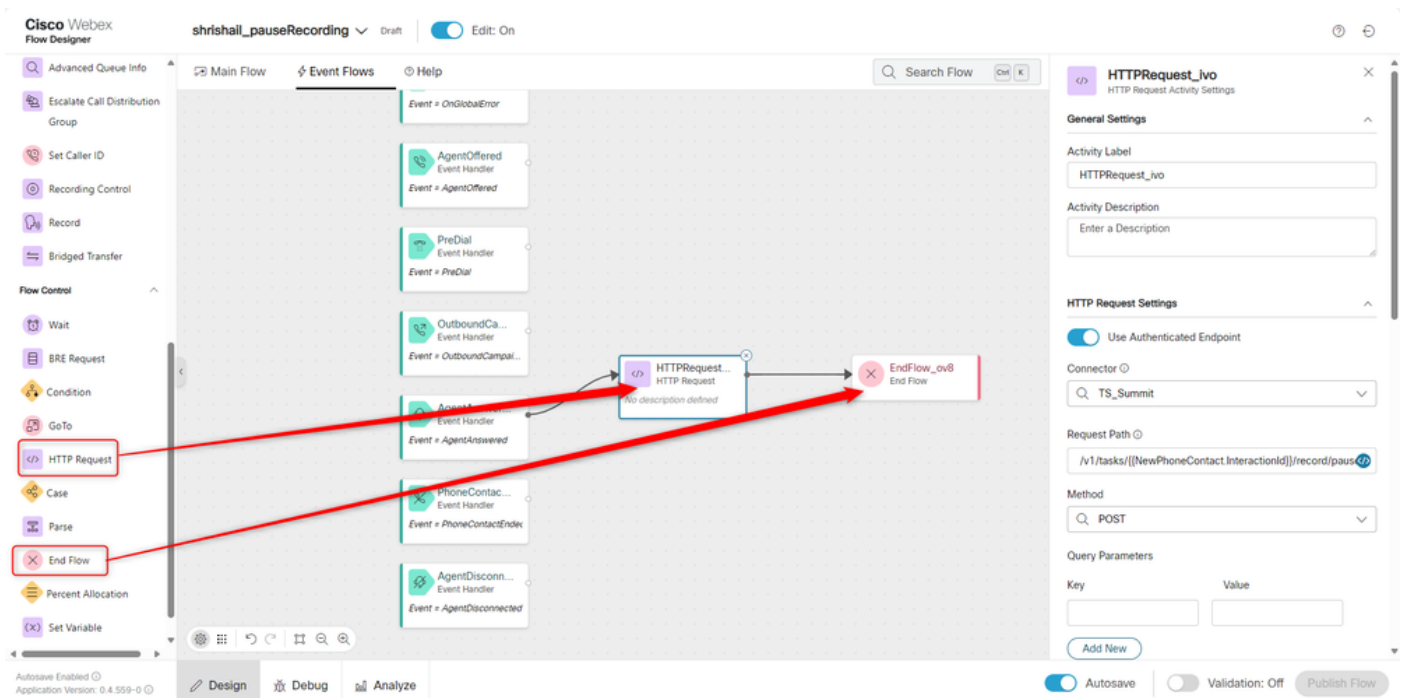
2단계. Control Hub(제어 허브)로 이동하여 Contact Center Service(컨택 센터 서비스)를 열고 Integrations(통합)를 클릭한 다음 아직 생성되지 않은 경우 새 Webex Contact Center 통합을 추가합니다.



3단계. 읽기/쓰기 액세스 권한으로 커넥터를 만듭니다.



4단계. 플로우를 열고 Event Flow(이벤트 플로우)를 클릭한 후 HTTP Request(HTTP 요청) 및 End Flow(종료 플로우) 블록을 추가합니다.



5단계. 설정을 사용하여 HTTP 요청 블록을 구성합니다.

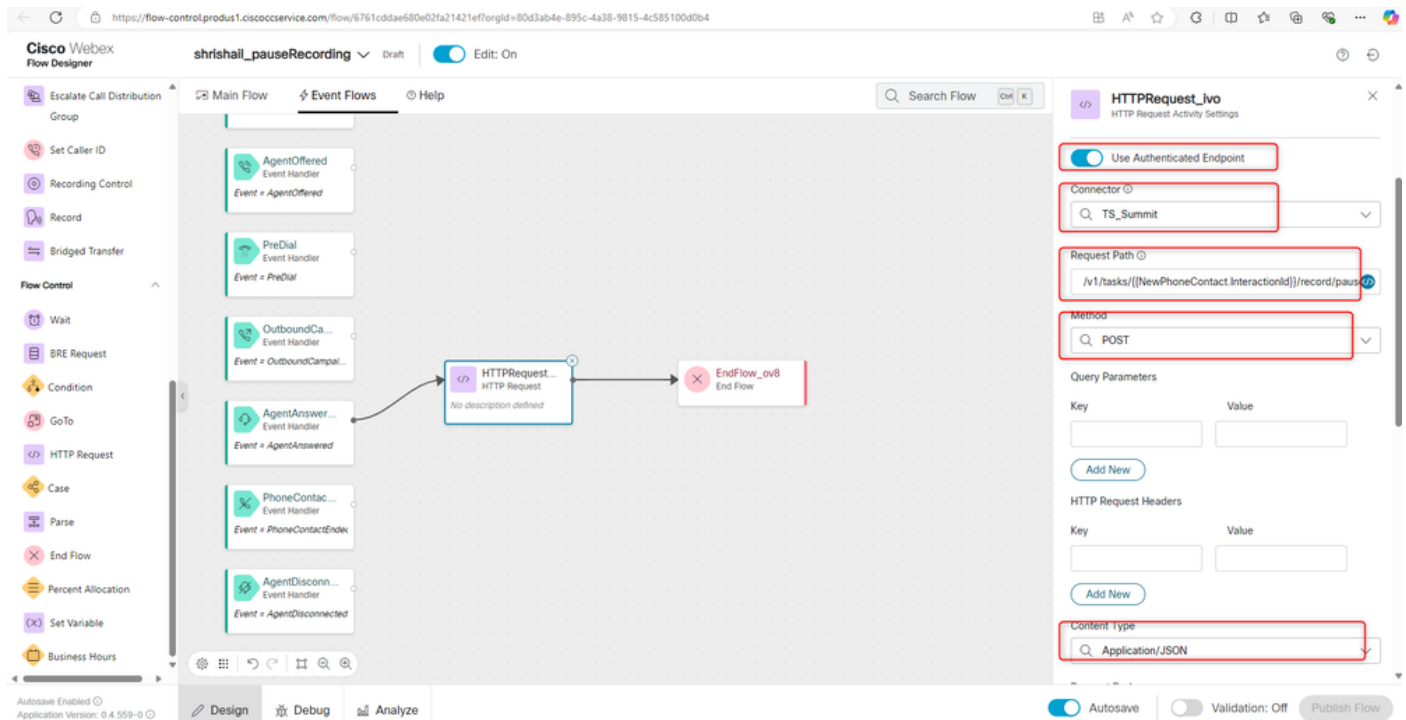
인증된 끝점 사용: 활성화됨

커넥터: 생성한 목록에서 커넥터를 선택합니다.

요청 경로: /v1/tasks/{[[NewPhoneContact.InteractionId]]}/record/pause

방법: POST

콘텐츠 형식: application/json



The screenshot displays the Cisco Webex Flow Designer interface. The main workspace shows a flow diagram with several event handlers (AgentOffered, PreDial, OutboundCall, AgentAnswered, PhoneContactEnd, AgentDisconnected) and an HTTPRequest activity. The right sidebar is open to the 'HTTPRequest_ivo' configuration panel. The configuration includes the following fields:

- Use Authenticated Endpoint:** ☒
- Connector:** TS_Summit
- Request Path:** /v1/tasks/[[NewPhoneContact InteractionId]]/record/pause
- Method:** POST
- Query Parameters:** (Empty table with 'Add New' button)
- HTTP Request Headers:** (Empty table with 'Add New' button)
- Content type:** Application/JSON

At the bottom of the interface, there are tabs for Design, Debug, and Analyze, and a status bar showing 'Autosave Enabled' and 'Application Version: 0.4.559-0'.



참고: 이 API 컨피그레이션은 개발자 포털에서 가져옵니다.

The screenshot shows the 'webex Contact Center for Developers' documentation page for the 'Pause Recording Task'. The left sidebar lists various API categories, with 'Tasks' highlighted. The main content area is titled 'Pause Recording Task' and includes a 'Version 1' label. A red box highlights the endpoint `POST /v1/tasks/{taskid}/record/pause`. Below this, a description explains that this endpoint is used to pause recording for a specific task. The 'Path Parameters' section defines `taskid` as a unique ID. The 'Response Codes' section contains a table with the following data:

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

On the right side of the page, there is a 'Sample Code' section with a 'Try Out' button. It displays a cURL command for a POST request to the same endpoint, including headers for the API URL and authorization token.

다음을 확인합니다.

이러한 컨피그레이션이 완료되면 에이전트가 통화에 응답하면 녹음이 일시 중지되고 다시 시작할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.