

Configuração dos trabalhos da fineza para a colocação de etiquetas dos Metadata das gravações em WFO-QM (Calabrio)

Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve o problema encontrado onde você não tem bastante informação sobre como configurar uns trabalhos da fineza do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para etiquetar metadata a uma gravação do gerente de qualidade da otimização da mão de obra (WFO-QM). Este documento descreve como configurar os metadata que etiquetam com maiores detalhes.

Problema

Alguns clientes e Parceiros que seguem a orientação previram no [guia da integração de gerenciamento da qualidade o CAD e a versão 10.5 da fineza](#) que os detalhes como configurar uns trabalhos da fineza UCCX para etiquetar metadata a uma gravação WFO-QM encontram a dificuldade porque não há bastante informação.

Note: Este detalhe adicional deve igualmente ser útil quando você configura a ação da gravação do começo notou o guia, assim como a liberação 10.0 do documento.

Solução

Exemplo de uma configuração correta da ação

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

O ID periférico em um ambiente UCCX é tipicamente um 1, e pode ser visto como o número prepended ao usuário - ids dentro do administrador do Gerenciamento de qualidade: Pessoal > a

administração do usuário.

A sintaxe correta para declarar variáveis em um pedido formatado do CARGO da notação do objeto do Javascript (JSON) é: "<variable1>": "<value1>", "<variable2>": "<value2>",...

Exemplo de um corpo correto do pedido

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

Configurações dos trabalhos e da ação do exemplo na fineza Admin

É igualmente importante notar que os trabalhos devem ser executados quando o diálogo (atendimento) termina. Se não os metadata são etiquetados à gravação do agente? atendimento precedente s, não ao atendimento atual:

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

```
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 ✖

