

Конфигурация потока операций изящества для маркировки метаданных записей в WFO-QM (Calabrio)

Содержание

[Введение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает проблему, с которой встречаются, где у вас нет достаточной информации о том, как настроить Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Поток операций Изящества для маркировки метаданных к Оптимизации Трудовых ресурсов Менеджер Quality (WFO-QM) запись. Этот документ описывает, как настроить метаданные, помечающие более подробно.

Проблема

Некоторые клиенты и партнеры, кто придерживается руководства, предоставленного в [качественном Руководстве Интеграции функций управления для CAD и Версии 10.5 Изящества](#), которая детализирует, как настроить Поток операций Изящества UCCX для маркировки метаданных к WFO-QM, делающему запись трудности с обнаружением, потому что существует недостаточно информации.

Примечание: Эти дополнительные сведения должны также быть полезными при настройке Действия Записи Запуска Руководство, на которое Обращают внимание, а также 10.0 Выпусков документа.

Решение

Пример корректной конфигурации действия

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

Периферийный идентификатор в среде UCCX, как правило, является 1 и может быть

просмотрен как номер, предварительно ожидаемый к Идентификаторам пользователя в Администраторе Управления качеством: **Personel**> Пользовательское администрирование.

Правильный синтаксис для объявления переменных в Объектной нотации JavaScript отформатированный запрос POST (JSON): "<variable1>": "<value1>", "<variable2>": "<value2>"...

Пример корректного органа по запросу

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

Поток операций в качестве примера и конфигурации действия в Admin изящества

Также важно обратить внимание, что Поток операций должен быть выполнен, когда заканчивается Диалоговое окно (вызов). В противном случае метаданные помечены к записи агента? с предыдущий вызов, не к текущему вызову:

Edit Action

Name	Tag QM Metadata
Type	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
Body	<pre>{ "peripheral_id": "1", "sender_id": "loginId", "metadata": { "account": "callVariable1", "contact": "callVariable9", "sessionid": "callVariable</pre>

Edit Action

Name	Tag QM Metadata
Type	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
Body	<pre>callVariable9", "sessionid": "callVariable8", "calltype": "callVariable2", "call_segment": "1" }}</pre>

Preview

Edit Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✘

Ordered List of Actions

Name	Type	
Tag QM Metadata	HTTP_REQUEST	✘

