

精良元数据标记的工作流配置在WFO-QM (Calabrio)的录音

目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述遇到的问题您没有关于如何的足够的信息配置Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)的地方精良工作流标记元数据到工作人员优化Quality管理器(WFO-QM)录音。 本文描述如何配置较详细地标记的元数据。

问题

跟随指导的某些客户和合作伙伴在[质量管理集成指南](#)提供了[CAD和精良版本10.5](#)详细信息如何配置UCCX精良工作流标记元数据到WFO-QM录音遭遇困难，因为没有足够的信息。

注意：此其他详细信息应该也是有用，当您配置开始录音操作注释的指南时，以及本文的10.0版本。

解决方案

一正确操作配置的示例

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

在UCCX环境的外围设备ID典型地是1，并且可以查看作为编号被加在前面对在质量管理管理员内的用户ID：个人>用户管理。

宣称在Javascript对象符号(JSON)的变量的正确语法格式化了POST请求是：“<variable1>”：“<value1>”，“<variable2>”：“<value2>”，...

一正确请求正文的示例

```
{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "${loginId}",
```

```
"metadata": {"account" : "${callVariable1}" , "contact" : "${callVariable9}",  
"sessionId" : "${callVariable8}", "calltype" : "${callVariable2}", "call_segment"  
: "1"  }}
```

示例在精良Admin的工作流和操作配置

应该注意的是必须执行工作流，当对话(呼叫)时结束。否则元数据被标记对代理程序的录音？s上一个呼叫，不对当前呼叫：

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": "callVariable8", "calltype": "callVariable2", "call_segment": "1" } }</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>{ "peripheral_id": "1", "sender_id": "loginId", "metadata": { "account": "callVariable1", "contact": "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 ✘

