# 在WFO-QM中用於記錄後設資料標籤的Finesse工作流配置(Calabrio)

## 目錄

簡介

問題

解決方案

# 簡介

本文檔描述了以下問題:您沒有足夠的資訊來配置如何配置Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesse工作流以將後設資料標籤到員工最佳化品質管理器(WFO-QM)記錄。本文檔詳細介紹了如何配置後設資料標籤。

## 問題

某些客戶和合作夥伴遵循Quality Management Integration Guide for CAD and Finesse版本10.5中 提供的指南,該指南詳細說明了如何配置UCCX Finesse工作流程以將後設資料標籤到WFO-QM記 錄中,但是由於資訊不足,他們遇到了困難。

**附註**:當您配置《開始錄製操作注意事項指南》以及本文檔的10.0版時,此附加詳細資訊也應 有所幫助。

# 解決方案

#### 正確操作配置的示例

Name: <Workflow Name>
Type: HTTP Request

Handled by: Finesse Desktop

Method: Post

Location: Other <<u>not Finesse</u>>
Content Type: text/json

UCCX環境中的外設ID通常為1,可以視為在Quality Management Administrator中使用者ID前加的數字: Personel > User Administration。

在JavaScript Object Notation(JSON)格式的POST請求中宣告變數的正確語法為: "<variable1>":"<value1>", "<variable2>": 「<value2>」,...

#### 正確請求正文示例

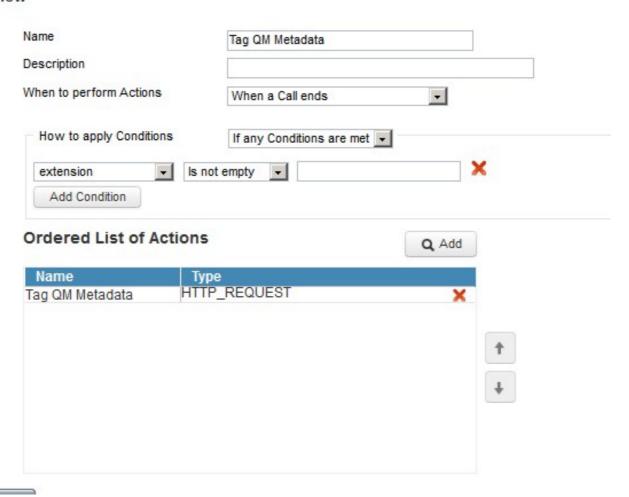
```
{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "${loginId}",
"metadata": {"account" : "${callVariable1}" , "contact" : "${callVariable9}",
"sessionid" : "${callVariable8}", "calltype" : "${callVariable2}", "call_segment"
: "1" }}
```

### Finesse Admin中的工作流和操作配置示例

還必須注意的是,必須在對話方塊(呼叫)結束時執行工作流。否則,後設資料將標籤到座席的上 一個呼叫的錄音,而不是當前呼叫:

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	9
Body	{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "loginId#",	9
4		ı
ction		Þ
a Years	Tag QM Metadata	ŀ
ction		Þ
ction	Tag QM Metadata	Þ
ction Name Type	Tag QM Metadata HTTP Request	Þ
Name Type Handled by	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop	Þ
Name Type Handled by	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop  POST	Ŀ
Name Type Handled by  Method Location	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop  POST Other	
Name Type Handled by Method Location Content Type	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop  POST Other text/json	
Name Type Handled by  Method Location Content Type URL	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop  POST Other text/json	

#### Edit Workflow



## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。