

Configuration du workflow Finesse pour le marquage des métadonnées des enregistrements dans WFO-QM (Calabrio)

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème rencontré lorsque vous ne disposez pas d'informations suffisantes sur la façon de configurer un flux de travail Finesse Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) pour baliser les métadonnées dans un enregistrement Workforce Optimization Quality Manager (WFO-QM). Ce document décrit plus en détail la façon de configurer le balisage des métadonnées.

Problème

Certains clients et partenaires qui suivent les conseils fournis dans le [Guide d'intégration de la gestion de la qualité pour CAD et Finesse Version 10.5](#) qui détaille la façon de configurer un workflow UCCX Finesse pour étiqueter les métadonnées à un enregistrement WFO-QM rencontrent des difficultés parce qu'il n'y a pas assez d'informations.

Note: Ce détail supplémentaire devrait également être utile lorsque vous configurez le guide Start Recording Action Noted Guide, ainsi que la version 10.0 du document.

Solution

Exemple de configuration d'une action correcte

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

L'ID de périphérique dans un environnement UCCX est généralement 1, et peut être affiché comme le numéro ajouté en préfixe aux ID d'utilisateur dans l'**administrateur de gestion de la**

qualité : Personnel > Administration des utilisateurs.

La syntaxe correcte pour déclarer des variables dans une requête POST au format JSON (JavaScript Object Notation) est la suivante : "<variable1>" : "<value1>", "<variable2>" : « <valeur2> » ,...

Exemple de corps de requête correct

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

Exemple de configuration de workflow et d'action dans Finesse Admin

Il est également important de noter que le workflow doit être exécuté lorsque le dialogue (appel) se termine. Sinon, les métadonnées sont marquées sur l'enregistrement de l'appel précédent de l'agent et non sur l'appel en cours :

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	{ "peripheral_id" : "1", "sender_id" : "loginId", "metadata": { "account" : "callVariable1", "contact" : "callVariable9", "sessionid" : "callVariable

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	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 ✖



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.