

# Finesse Workflow Configuration voor het labelen van metagegevens van opnamen in WFO-QM (Calabrio)

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

In dit document wordt het probleem beschreven dat u hebt aangetroffen wanneer u niet voldoende informatie hebt over de manier waarop u een Cisco Unified Contact Center Express (UCX) Finesse Workflow kunt configureren om metagegevens te taggen naar een WFO-QM-opname (Workforce Optimization Manager). In dit document wordt beschreven hoe u metagegevenscodering gedetailleerder kunt configureren.

## Probleem

Sommige klanten en partners die de richtlijnen volgen die in de [Quality Management Integration Guide voor CAD en Finesse versie 10.5 worden](#) verstrekt die gedetailleerd hoe te om een UCCX Finesse Workflow te vormen om metagegevens te markeren aan een WFO-QM opname ervaren moeilijkheid omdat er niet genoeg informatie is.

**Opmerking:** Dit extra detail zou ook nuttig moeten zijn wanneer u de Opname van het Begin Gids van de Actie genoteerde Gids, evenals de 10.0 Versie van het document vormt.

## Oplossing

### Voorbeeld van een juiste actieconfiguratie

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

De perifere ID in een UCCX-omgeving is doorgaans een 1 en kan worden gezien als het nummer dat vooraf is gegaan aan de gebruikers-id's binnen de **beheerder voor kwaliteitsbeheer: Personeel**

## > Gebruikersbeheer.

De juiste syntaxis om variabelen te declareren in een JavaScript Object Notation (JSON) geformatteerd POST-verzoek is: "<variabele1>": "<waarde1>", "<variable2>": "<waarde2>",...

### Voorbeeld van een juiste aanvraaginstantie

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

### Voorbeeld van werkstroom- en actieconfiguraties in Finesse Admin

Het is ook belangrijk om op te merken dat het werkschema moet worden uitgevoerd wanneer het dialoogvenster (aanroep) wordt afgesloten. Anders worden de metagegevens gelabeld om de opname van de agent te maken? s vorige oproep, niet naar de huidige oproep:

**Edit Action**

Name

Type

Handled by

---

Method

Location

Content Type

URL

Body 

**Edit Action**

Name

Type

Handled by

---

Method

Location

Content Type

URL

Body

## Edit Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✘

### Ordered List of Actions

Name	Type
Tag QM Metadata	HTTP_REQUEST <span style="color: red;">✘</span>



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.