

# Configuração de Fluxo de Trabalho do Finesse para Marcação de Metadados de Gravações no WFO-QM (Calabrio)

## Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve o problema encontrado quando você não tem informações suficientes sobre como configurar um Fluxo de Trabalho Finesse do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para marcar metadados em uma gravação do Workforce Optimization Quality Manager (WFO-QM). Este documento descreve como configurar a marcação de metadados com mais detalhes.

## Problema

Alguns clientes e parceiros que seguem a orientação fornecida no [Guia de Integração do Quality Management para CAD e Finesse Versão 10.5](#) que detalha como configurar um Fluxo de Trabalho do UCCX Finesse para marcar metadados para uma dificuldade de encontro de gravação do WFO-QM porque não há informações suficientes.

**Note:** Esses detalhes adicionais também devem ser úteis quando você configurar o Guia de Anotações da Ação Iniciar Gravação, bem como a Versão 10.0 do documento.

## Solução

### Exemplo de uma configuração de ação correta

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

A ID do periférico em um ambiente do UCCX é normalmente um 1 e pode ser exibida como o número anexado às IDs de usuário no **Administrador do Quality Management: Pessoal >**

## Administração de Usuário.

A sintaxe correta para declarar variáveis em uma solicitação POST formatada JSON (JavaScript Object Notation) é: "<variável1>": "<value1>", "<variable2>": "<valor2>",...

### Exemplo de um corpo de solicitação correto

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

### Exemplo de fluxo de trabalho e configurações de ação no Finesse Admin

Também é importante observar que o Fluxo de trabalho deve ser executado quando a Caixa de diálogo (chamada) termina. Caso contrário, os metadados serão marcados para a gravação da chamada anterior do agente, não para a chamada atual:

#### Edit Action

Name   
Type   
Handled by

Method   
Location   
Content Type

URL

Body 

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

#### Edit Action

Name   
Type   
Handled by

Method   
Location   
Content Type

URL

Body 

```
allVariable9", "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 <span style="color: red;">✗</span>



## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.