

WFO-QM(Calabrio)에서 녹음 내용의 메타데이터 태깅을 위한 Finesse 워크플로 구성

목차

[소개](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 메타데이터를 WFO-QM(Workforce Optimization Quality Manager) 기록에 태깅하도록 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express) Finesse 워크플로를 구성하는 방법에 대한 정보가 충분하지 않은 경우 발생하는 문제를 설명합니다. 이 문서에서는 메타데이터 태깅을 구성하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.

문제

UCCX Finesse 워크플로에서 메타데이터를 WFO-QM 녹음에 태깅하는 방법을 자세히 설명하는 [Quality Management Integration Guide for CAD and Finesse 버전 10.5](#)의 지침을 따르는 일부 고객과 파트너는 정보가 충분하지 않아 어려움을 겪습니다.

참고: 이 추가 세부 정보는 문서의 10.0 릴리스와 녹음 시작 작업 설명 가이드를 구성할 때도 유용합니다.

솔루션

올바른 작업 컨피그레이션의 예

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

UCCX 환경의 주변 장치 ID는 일반적으로 1이며, **Quality Management Administrator**의 사용자 ID 앞에 붙은 번호로 볼 수 있습니다. **Personel(개인) > User Administration(사용자 관리)**.

JSON(JavaScript Object Notation) 형식의 POST 요청에서 변수를 선언하는 올바른 구문은 다음과 같습니다. "<variable1>": "<value1>", "<variable2>": "<value2>",...

올바른 요청 본문 예

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

Finesse 관리의 워크플로 및 작업 구성 예

또한 대화(통화)가 끝날 때 워크플로를 수행해야 합니다. 그렇지 않은 경우 메타데이터는 현재 통화가 아닌 에이전트의 이전 통화 녹음에 태그가 지정됩니다.

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

```
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 ✖



이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.