

WFO-QM中记录元数据标记的Finesse工作流程配置 (Calabrio)

目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍以下问题：在如何配置Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesse工作流程以将元数据标记为员工优化质量管理器(WFO-QM)记录方面，您没有足够的相关信息。本文档介绍如何配置元数据标记。

问题

一些客户和合作伙伴遵循[Quality Management Integration Guide for CAD and Finesse 10.5版中提供的指南](#)，该指南详细说明了如何配置UCCX Finesse工作流程以将元数据标记为WFO-QM记录时遇到困难，因为其中没有足够的信息。

注意：当您配置开始录制操作注意事项指南以及文档的10.0版时，此附加详细信息也应有用。

解决方案

正确操作配置示例

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

UCCX环境中的外围设备ID通常为1，可以将其视为质量管理管理员内用户ID前缀的数字：**Personel > User Administration.**

在JavaScript Object Notation(JSON)格式化的POST请求中声明变量的正确语法为：
：“<variable1>”：“<value1>”、“<variable2>”：“<value2>”，..

正确的请求正文示例

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

Finesse管理中的工作流和操作配置示例

此外，还必须注意，必须在对话（呼叫）结束时执行工作流。否则，元数据将标记为座席的上一个呼叫的录音，而不是当前呼叫：

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

Preview

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

Preview

Edit Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✖

Ordered List of Actions

Name	Type
Tag QM Metadata	HTTP_REQUEST ✖



关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。