

Configuración del flujo de trabajo Finesse para el etiquetado de metadatos de grabaciones en WFO-QM (Calabrio)

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

En este documento se describe el problema que se ha producido cuando no se dispone de suficiente información sobre cómo configurar un flujo de trabajo de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse para etiquetar metadatos en una grabación de Workforce Optimization Quality Manager (WFO-QM). En este documento se describe con más detalle cómo configurar el etiquetado de metadatos.

Problema

Algunos clientes y partners que siguen la guía proporcionada en la [Guía de integración de Quality Management para CAD y Finesse versión 10.5](#) que detalla cómo configurar un flujo de trabajo de UCCX Finesse para etiquetar metadatos a una grabación de WFO-QM encuentran dificultades porque no hay suficiente información.

Nota: Este detalle adicional también debería ser útil al configurar la Guía anotada de acción de inicio de grabación, así como la versión 10.0 del documento.

Solución

Ejemplo de una Configuración de Acción Correcta

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

El ID de periférico en un entorno UCCX suele ser un 1, y se puede ver como el número que se antepone a los ID de usuario en el **administrador de Quality Management: Personal > User**

Administration.

La sintaxis correcta para declarar variables en una solicitud POST con formato JavaScript Object Notation (JSON) es: "<variable1>": "<valor1>", "<variable2>": "<value2>",...

Ejemplo de un cuerpo de solicitud correcto

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

Ejemplo de flujo de trabajo y configuraciones de acciones en Finesse Admin

También es importante tener en cuenta que el flujo de trabajo debe realizarse cuando finalice el diálogo (llamada). De lo contrario, los metadatos se etiquetan a la grabación de la llamada anterior del agente, no a la llamada actual:

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	✖



Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).