

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 본문의 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 Tag QM Metadata
Type HTTP Request
Handled by Finesse Desktop

Method POST
Location Other
Content Type text/json

URL http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata

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

Edit Action

Name Tag QM Metadata
Type HTTP Request
Handled by Finesse Desktop

Method POST
Location Other
Content Type text/json

URL http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata

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.