

# 在WFO-QM中用於記錄後設資料標籤的Finesse工作流配置(Calabrio)

## 目錄

[簡介](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文檔描述了以下問題：您沒有足夠的資訊來配置如何配置Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesse工作流以將後設資料標籤到員工最佳化品質管理器(WFO-QM)記錄。本文檔詳細介紹了如何配置後設資料標籤。

## 問題

某些客戶和合作夥伴遵循[Quality Management Integration Guide for CAD and Finesse版本10.5中提供的指南](#)，該指南詳細說明了如何配置UCCX Finesse工作流程以將後設資料標籤到WFO-QM記錄中，但是由於資訊不足，他們遇到了困難。

附註：當您配置《開始錄製操作注意事項指南》以及本文檔的10.0版時，此附加詳細資訊也應有所幫助。

## 解決方案

### 正確操作配置的示例

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

UCCX環境中的外設ID通常為1，可以視為在Quality Management Administrator中使用ID前加的數字：Personel > User Administration。

在JavaScript Object Notation(JSON)格式的POST請求中宣告變數的正確語法為：  
: "<variable1>": "<value1>", "<variable2>": "<value2>" , ..

### 正確請求正文示例

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

### Finesse Admin中的工作流和操作配置示例

還必須注意的是，必須在對話方塊（呼叫）結束時執行工作流。否則，後設資料將標籤到座席的上一個呼叫的錄音，而不是當前呼叫：

#### 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	<pre>{ "peripheral_id" : "1", "sender_id" : "loginId", "metadata": { "account" : "callVariable1", "contact" : "callVariable9", "sessionid" : "callVariable</pre>

#### 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	<pre>allVariable9", "sessionid" : "callVariable8", "calltype" : "callVariable2", "call_segment" : "1" }}</pre>

#### 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>



## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。