

# WFO-QM ( Calabrio ) での録音のメタデータ タグging用の Finesse ワークフローの設定

## 内容

[概要](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesseワークフローを設定してWorkforce Optimization Quality Manager(WFO-QM)記録にメタデータをタグ付けする方法について十分な情報がない場合に発生する問題について説明します。このドキュメントでは、メタデータタグ付けの設定方法について詳細に説明します。

## 問題

お客様やパートナーが WFO-QM レコードにメタデータのタグを付けるよう UCCX Finesse ワークフローを設定する方法が詳説されている『[CAD および Finesse バージョン 10.5 用の Quality Management 統合ガイド](#)』のガイダンスに従っている際に、十分な情報がないため、[問題に直面することがあります。](#)

注：この詳細情報は、『Start Recording Action Noted Guide』およびこのドキュメントの 10.0 リリースを設定している際にも役立ちます。

## 解決方法

### 正しいアクションの設定例

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

通常、UCCX 環境でのペリフェラル ID は 1 です。これは、[Quality Management Administrator:Personel] > [User Administration] に示されるユーザ ID の前に付けられた番号で確認できます。

JavaScript Object Notation ( JSON ) フォーマットの POST リクエストで変数を宣言するための

正しい構文は以下のとおりです。"<variable1>":"<value1>", "<variable2>":"<value2>",...

## 正しいリクエスト本文の例

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

## Finesse Admin でのワークフローおよびアクションの設定例

ワークフローはダイアログ（コール）の終了時に実行される必要があることにも注意してください。それ以外の場合、メタデータは現在のコールではなく、エージェントの以前のコールの録音にタグ付けされます。

### Edit Action

Name   
Type   
Handled by

Method   
Location   
Content Type

URL

Body

### 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 <span style="color: red;">✗</span>



## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。