

Konfigurieren Sie die Anrufaufzeichnung anhalten im Fluss, nachdem ein Agent den Anruf angenommen hat.

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Überblick](#)

[Konfigurationen](#)

[Überprüfung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie eine Anrufaufzeichnung im Flow gestoppt wird, nachdem ein Mitarbeiter den Anruf angenommen hat.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über die Kenntnisse und Fähigkeiten der WebEx Contact Center (WxCC)-Lösung verfügen.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

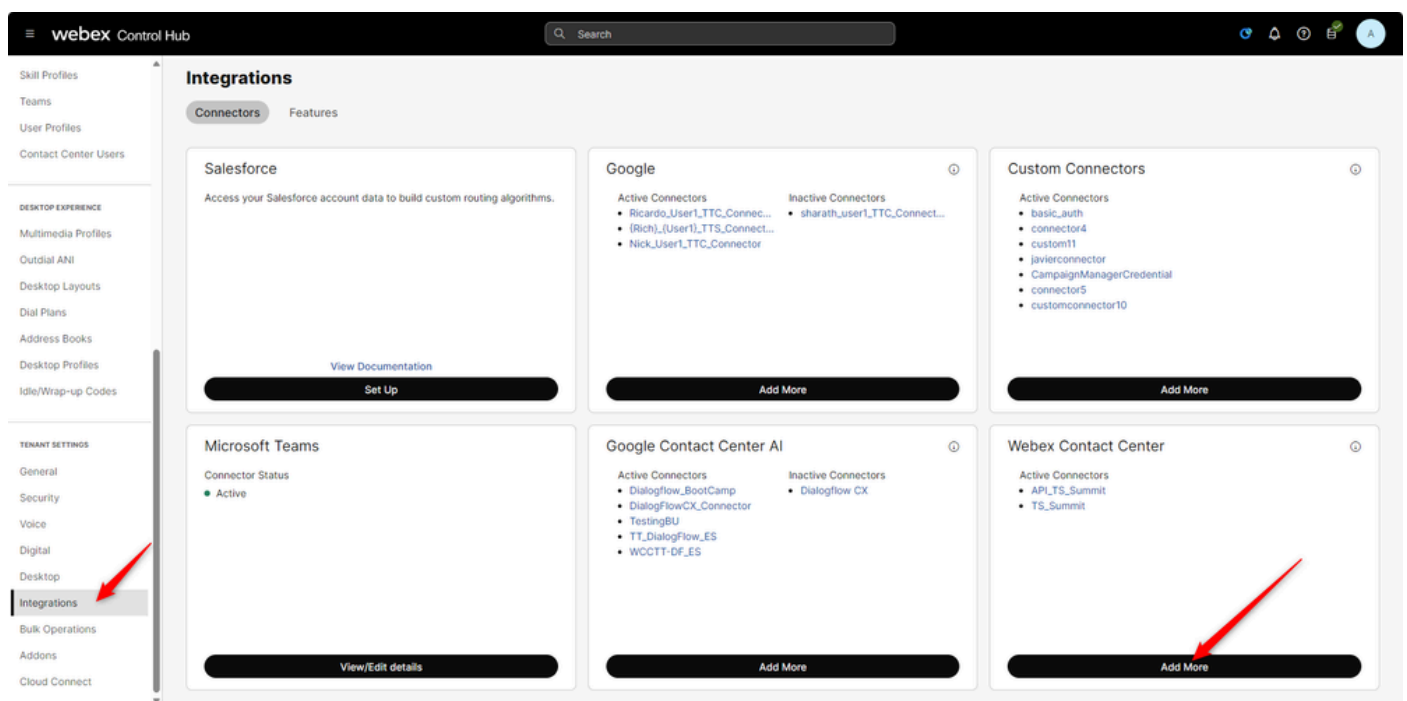
Überblick

Einige Kunden möchten die Anrufer bitten, vor Beginn der Aufzeichnung die Anrufe aufzeichnen zu dürfen. Dieser Anwendungsfall kann mithilfe des internen API-Connectors und der Konfiguration im Ereignisfluss behandelt werden.

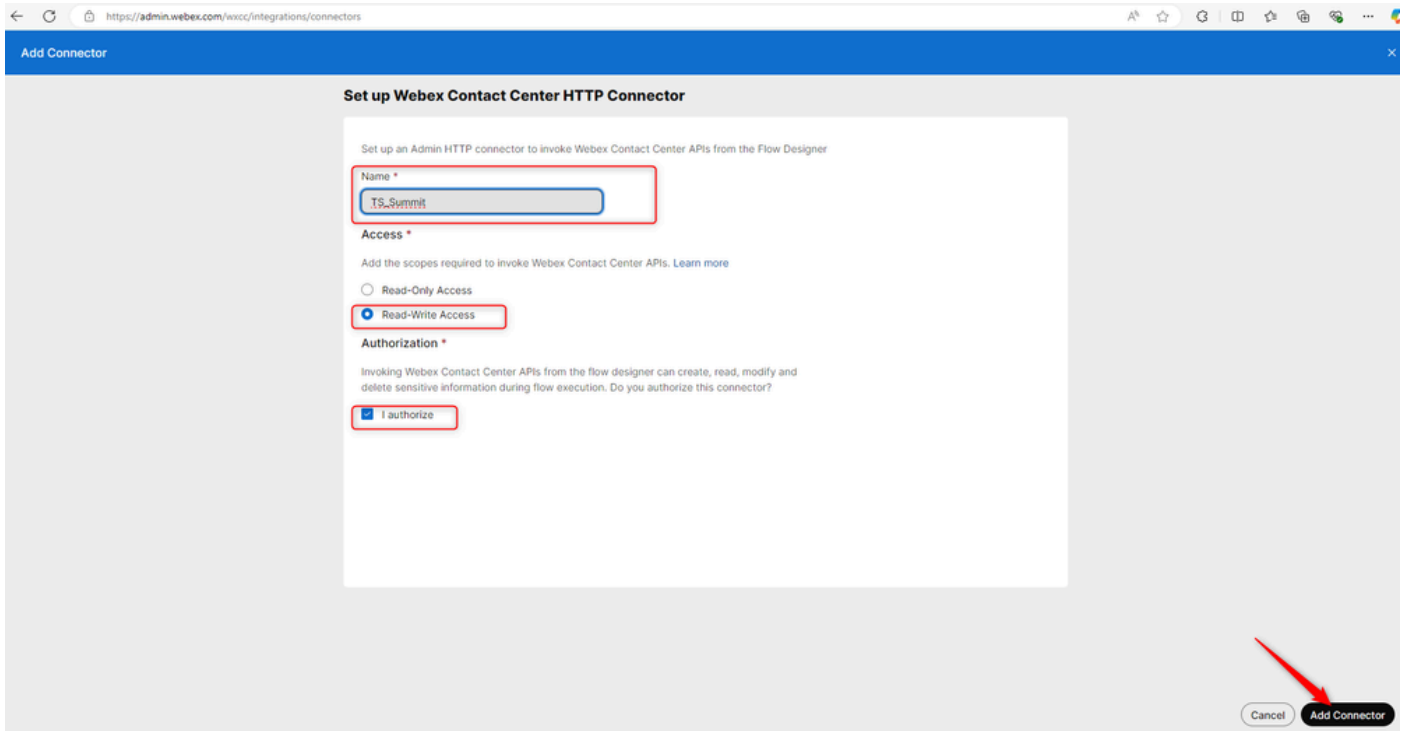
Konfigurationen

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass der Tenant so konfiguriert ist, dass alle Anrufe oder Anrufe für die jeweiligen Warteschlangen aufgezeichnet werden.

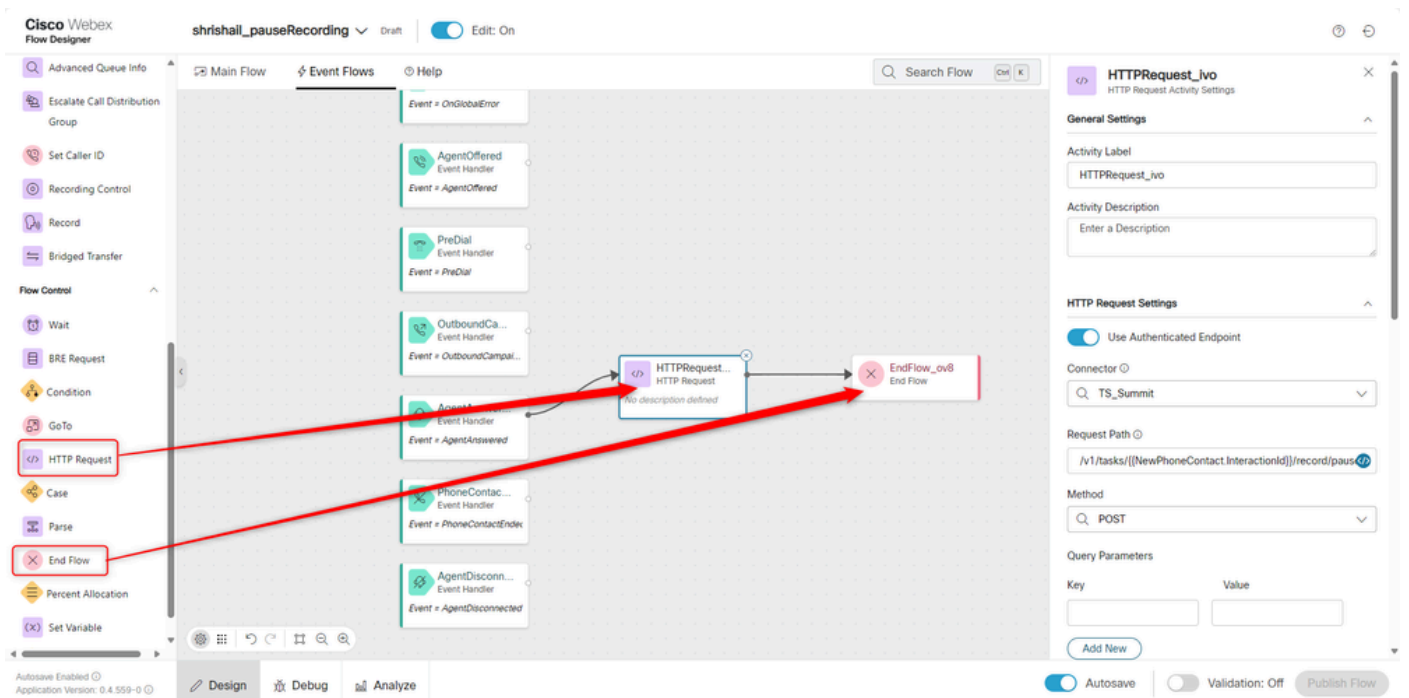
Schritt 2. Gehen Sie zu Control Hub, öffnen Sie Contact Center Service, klicken Sie auf Integrations und fügen Sie neue WebEx Contact Center-Integration hinzu, wenn es noch nicht erstellt wurde.



Schritt 3: Erstellen Sie den Connector mit Lese-/Schreibberechtigungen.



Schritt 4: Öffnen Sie den Fluss, klicken Sie auf Event Flow, fügen Sie HTTP Request-Blöcke und End Flow-Blöcke hinzu.



Schritt 5: Konfigurieren Sie den HTTP-Anforderungsblock mit den Einstellungen:

Authentifizierten Endpunkt verwenden: Aktiviert

Anschluss: Wählen Sie den Connector aus der Liste aus, die Sie erstellt haben.

Anforderungspfad: /v1/tasks/{NewPhoneContact.InteractionId}/record/pause

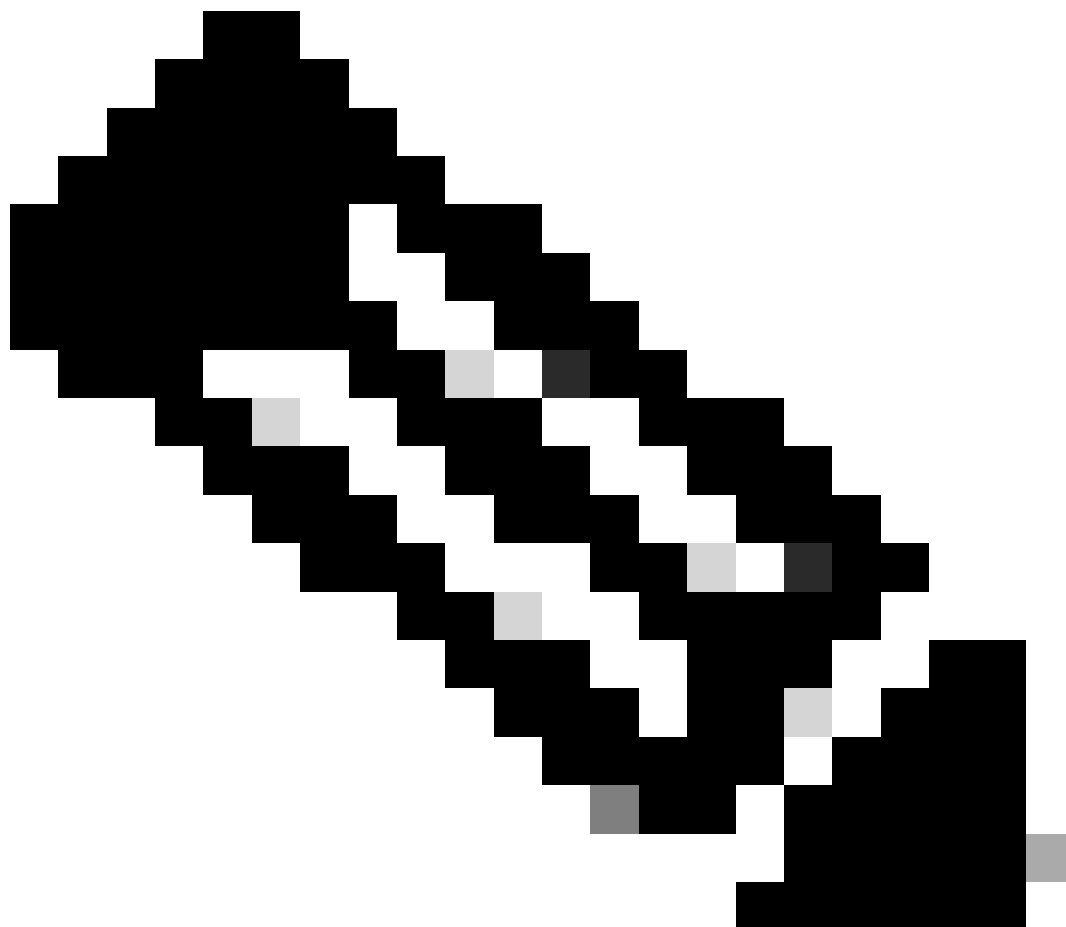
Method: POST

Inhaltstyp: application/json

The screenshot displays the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named "shrishail_pauseRecording". The flow is currently in a "Draft" state and is being edited. The main workspace shows a sequence of event handlers: "AgentOffered", "PreDial", "OutboundCa...", "AgentAnswer...", "PhoneContac...", and "AgentDisconn...". An "HTTPRequest" activity is connected to the "AgentAnswer..." event handler. The "HTTPRequest" activity is configured with the following settings:

- Use Authenticated Endpoint:** Checked (indicated by a red box).
- Connector:** TS_Summit (indicated by a red box).
- Request Path:** /v1/tasks/{[[NewPhoneContact.InteractionId]]}/record/paus... (indicated by a red box).
- Method:** POST (indicated by a red box).
- Content Type:** Application/JSON (indicated by a red box).

The flow concludes with an "EndFlow_ov8" activity. The interface includes a left-hand navigation menu with various flow control elements, a top search bar, and a bottom status bar with "Autosave" and "Validation: Off" options.



Anmerkung: Diese API-Konfiguration stammt aus dem Entwicklerportal.

The screenshot shows the 'Pause Recording Task' documentation page in the Webex Developer Portal. The page is divided into several sections:

- Method:** A red box highlights the endpoint `POST /v1/tasks/{taskid}/record/pause`.
- Description:** A paragraph explaining that telephony tasks are often recorded, and users can pause recording for sensitive information. It references the 'Call Control API Guide' for response messages and lists required scopes: 'cjp:user' or 'cloud-contact-center:pod_conv'.
- Path Parameters:** A section for 'taskid' with a 'UUID' type. It explains that the unique ID represents the current task and is generated automatically. An example is provided: `*315fbb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4*`.
- Response Codes:** A table listing status codes and their descriptions:

Code	Status / Description
202	The recording has been paused
400	The request was invalid and cannot be served. An accompanying error message will explain further.
401	Unauthorized, Token is Invalid
- Sample Code:** A 'Try Out' section showing a cURL command:

```
curl --request POST \
--url https://api.wxcc-us1.cisco.com/v1/tasks/315fbb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4 \
--header 'Authorization: Bearer YOUR_TOKEN'
```

Überprüfung

Wenn diese Konfigurationen abgeschlossen sind und der Mitarbeiter den Anruf annimmt, wird die Aufzeichnung angehalten und kann fortgesetzt werden.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.