

# Configurer l'arrêt de l'enregistrement des appels dans le flux après qu'un agent a répondu à l'appel.

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Aperçu](#)

[Configurations](#)

[Vérifier](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment arrêter un enregistrement d'appel dans le flux juste après qu'un agent ait répondu à l'appel.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande d'avoir des compétences et des connaissances sur la solution Webex Contact Center (WxCC).

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Aperçu

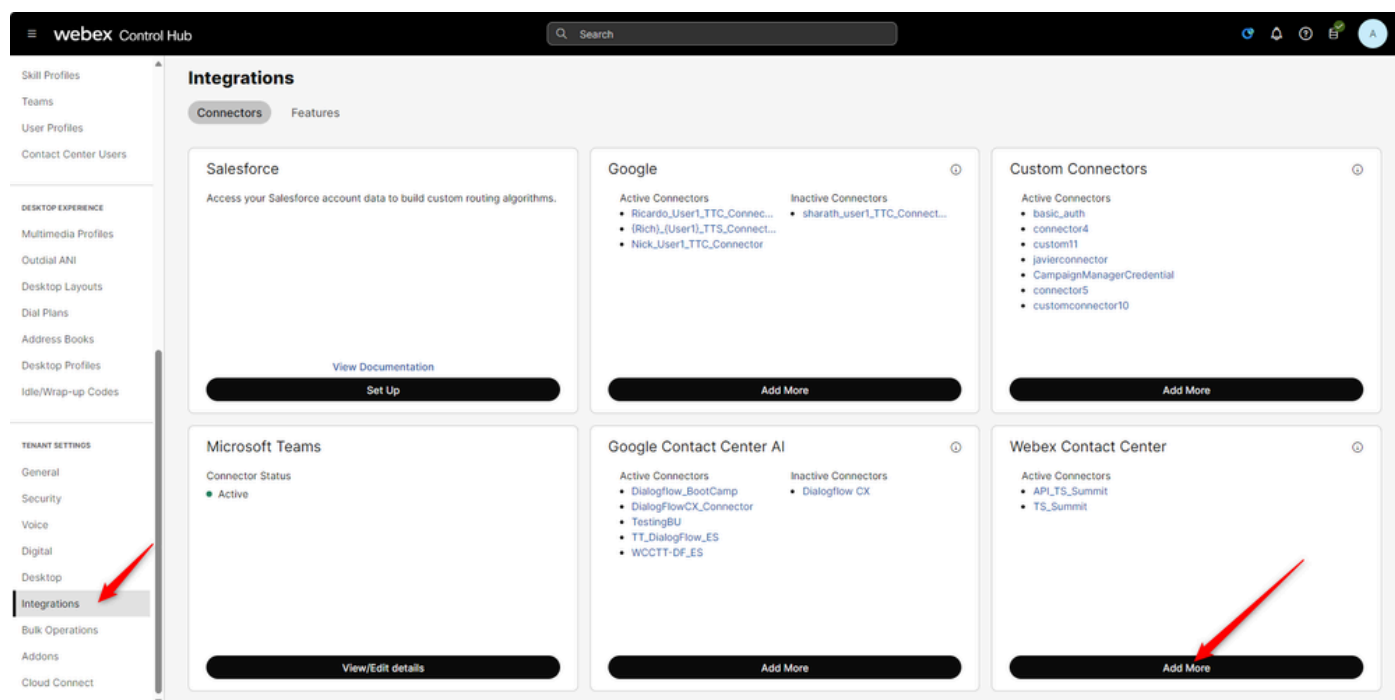
Certains clients souhaitent demander aux appelants leur autorisation d'enregistrer les appels

avant de commencer l'enregistrement. Ce cas d'utilisation peut être géré à l'aide du connecteur API interne et de la configuration dans le flux d'événements.

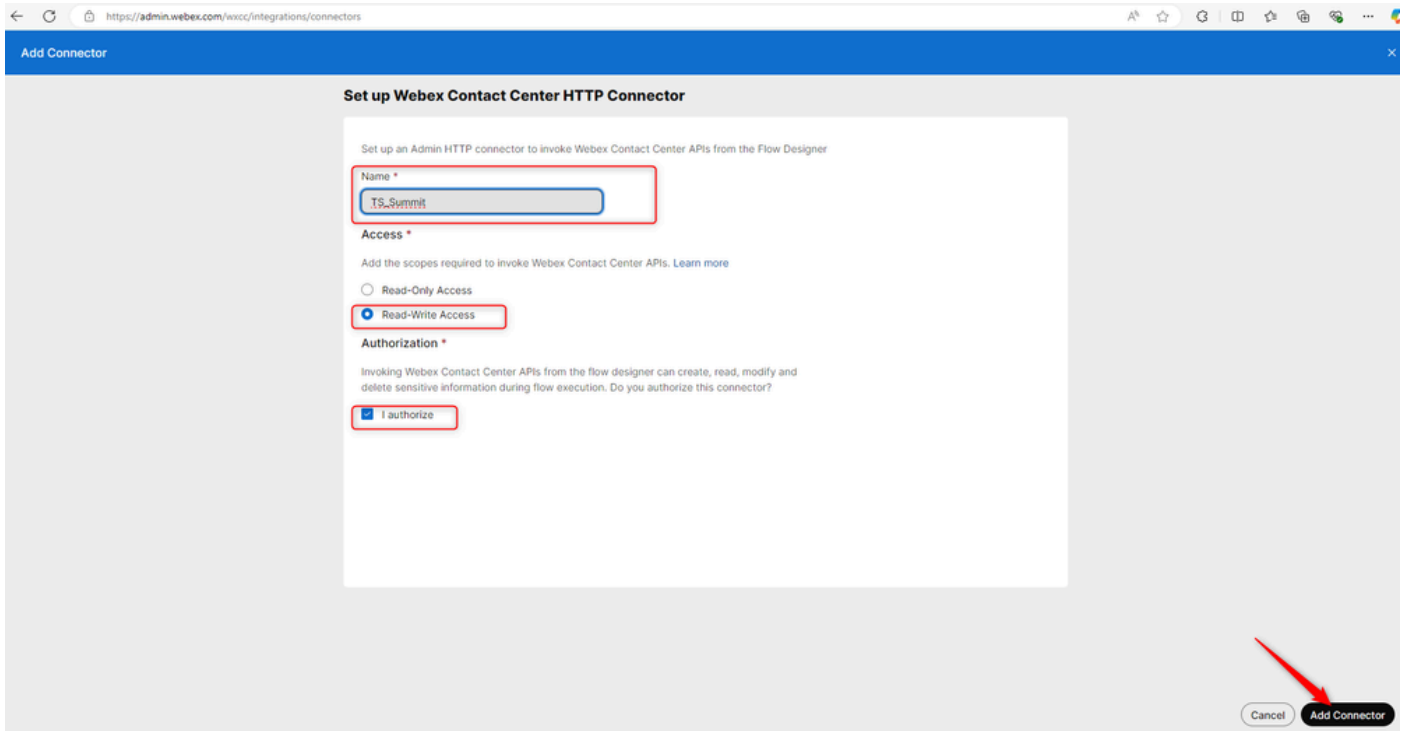
## Configurations

Étape 1. Assurez-vous que le service partagé est configuré pour enregistrer tous les appels ou appels pour les files d'attente spécifiques.

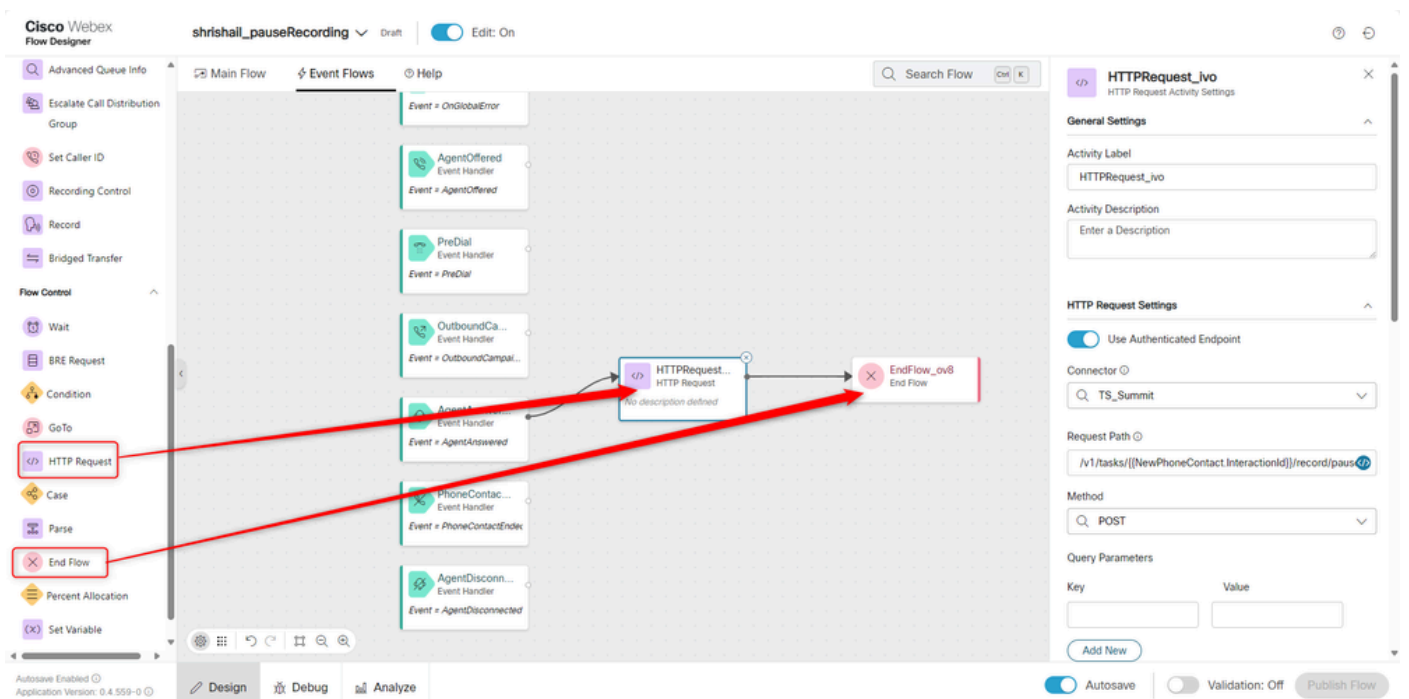
Étape 2. Accédez à Control Hub, ouvrez Contact Center Service, cliquez sur Integrations et ajoutez une nouvelle intégration Webex Contact Center, si elle n'a pas encore été créée.



Étape 3. Créez le connecteur avec des autorisations d'accès en lecture-écriture.



Étape 4. Ouvrez votre flux, cliquez sur Event Flow, ajoutez des blocs HTTP Request et End Flow.



Étape 5. Configurez le bloc Requête HTTP avec les paramètres suivants :

Utiliser un point de terminaison authentifié : Activée

Connecteur: Sélectionnez le connecteur dans la liste que vous avez créée.

Chemin de la demande : /v1/tasks/{NewPhoneContact.InteractionId}/record/pause

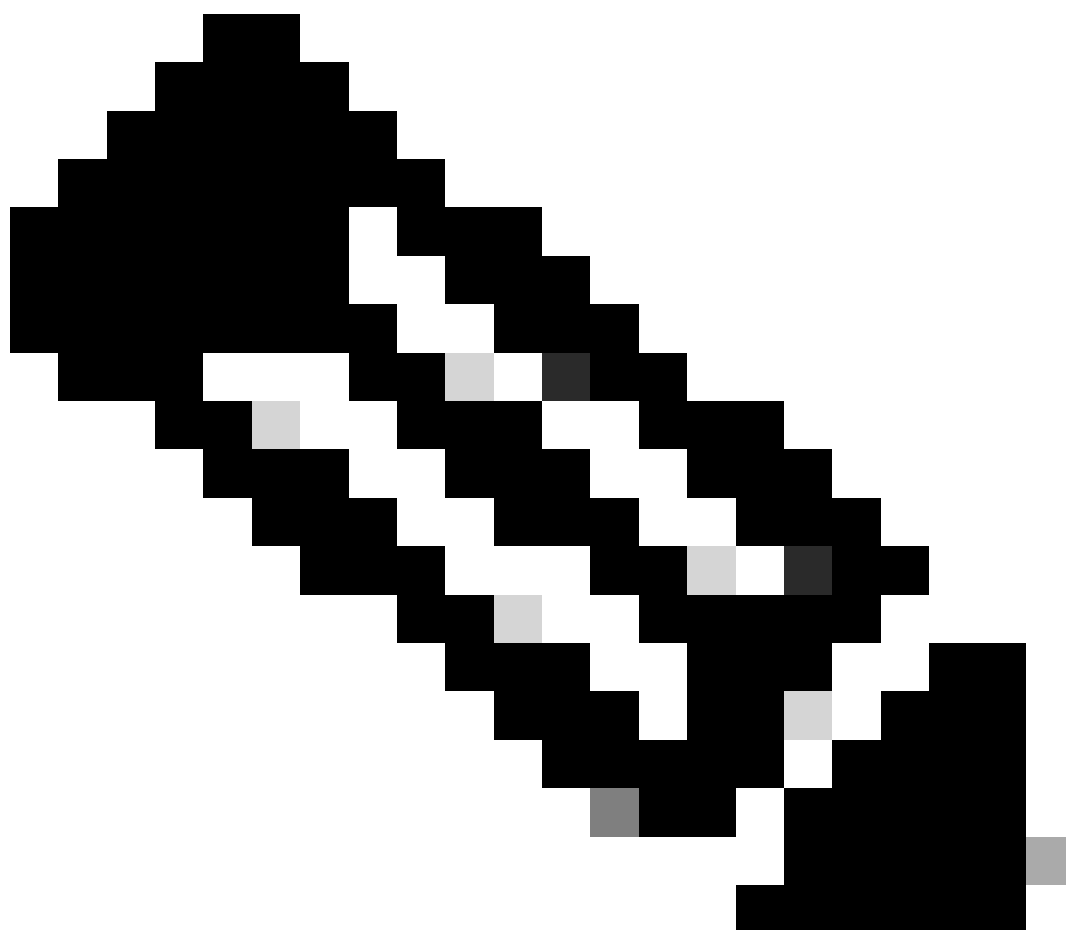
Méthode : POST

Type de contenu : application/json

The screenshot displays the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named "shrishail\_pauseRecording". The main workspace shows a flow diagram with several event handlers: AgentOffered, PreDial, OutboundCa..., AgentAnswer..., PhoneContac..., and AgentDisconn... An HTTP Request activity is connected to the AgentAnswer... event handler, and it leads to an EndFlow\_ov8 activity. The right-hand panel is open to the configuration for the "HTTPRequest\_ivo" activity. The configuration includes the following fields:

- Use Authenticated Endpoint:** A toggle switch that is turned on.
- Connector:** A dropdown menu with "TS\_Summit" selected.
- Request Path:** A text field containing the path "/v1/tasks/{[[NewPhoneContact.InteractionId]]}/record/paus".
- Method:** A dropdown menu with "POST" selected.
- Query Parameters:** A table with columns for Key and Value, and an "Add New" button.
- HTTP Request Headers:** A table with columns for Key and Value, and an "Add New" button.
- Content Type:** A dropdown menu with "Application/JSON" selected.

At the bottom of the interface, there are buttons for "Design", "Debug", and "Analyze", along with status indicators for "Autosave" (turned on), "Validation: Off", and a "Publish Flow" button.



Remarque : Cette configuration d'API est extraite du portail des développeurs.

---

The screenshot shows the 'Pause Recording Task' documentation page. The left sidebar lists various configuration options, with 'Tasks' highlighted. The main content area includes the following sections:

- Endpoint:** `POST /v1/tasks/{taskid}/record/pause`
- Description:** When configured by the administrator, telephony tasks are often being recorded for various reasons. When a user is handling sensitive customer information, he/she might want to pause the recording and later on resume recording. For a list of possible response messages, see the Call Control API Guide. Requires one of the following scopes 'cjp:user' or 'cloud-contact-center:pod\_conv' for authorization.
- Path Parameters:** `taskid * UUID`. The unique ID represents the task that the user is currently working on. It will be generated automatically during the creation of a new task. Example: "315fbb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4"
- Response Codes:**

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

On the right, the 'Sample Code' tab shows 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'
```

## Vérifier

Une fois ces configurations terminées, une fois que l'agent répond à l'appel, l'enregistrement est suspendu et vous avez la possibilité de le reprendre.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.