

Configure a opção Parar gravação de chamada no fluxo depois que um agente atender a chamada.

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Overview](#)

[Configurações](#)

[Verificar](#)

Introdução

Este documento descreve como interromper uma gravação de chamada no fluxo logo após um agente atender a chamada.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha habilidades e conhecimento da solução Webex Contact Center (WxCC).

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

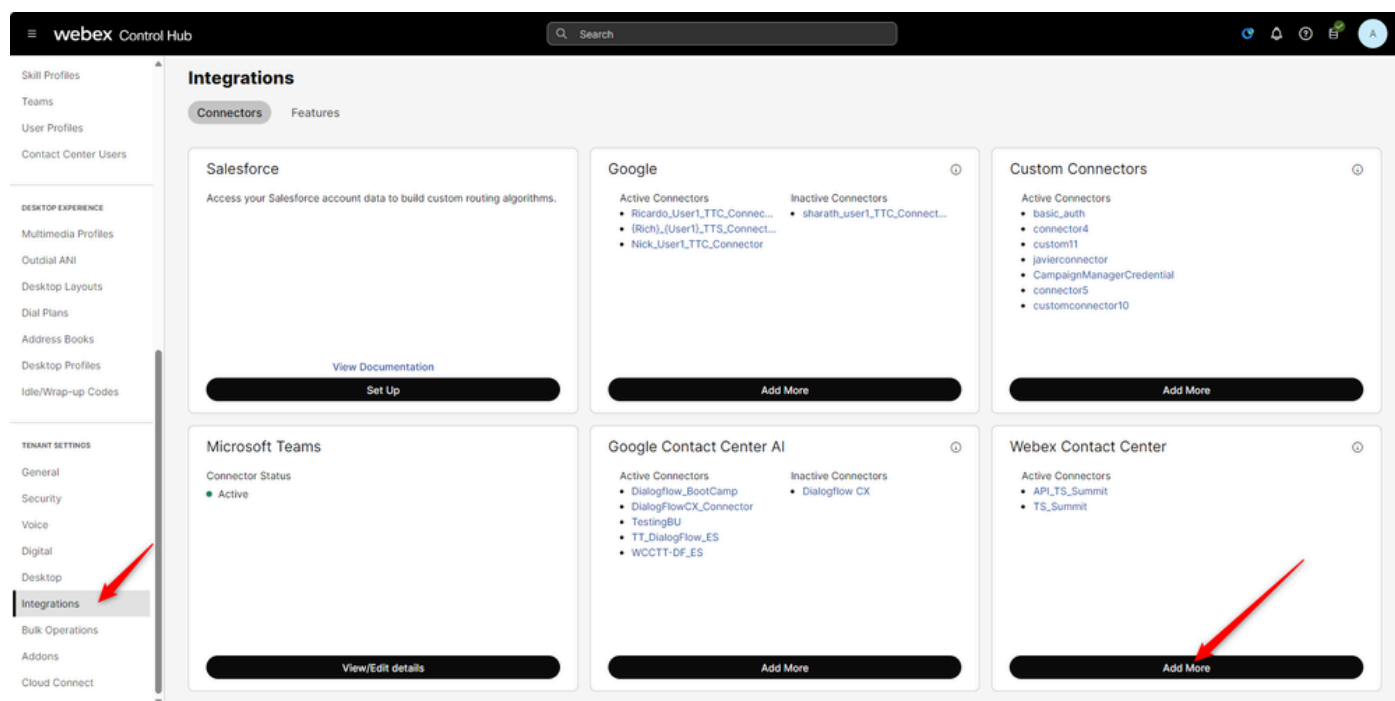
Overview

Alguns clientes gostariam de pedir permissão aos chamadores para gravar as chamadas antes de iniciar a gravação. Esse caso de uso pode ser tratado com o uso do conector de API interno e da configuração no Fluxo de eventos.

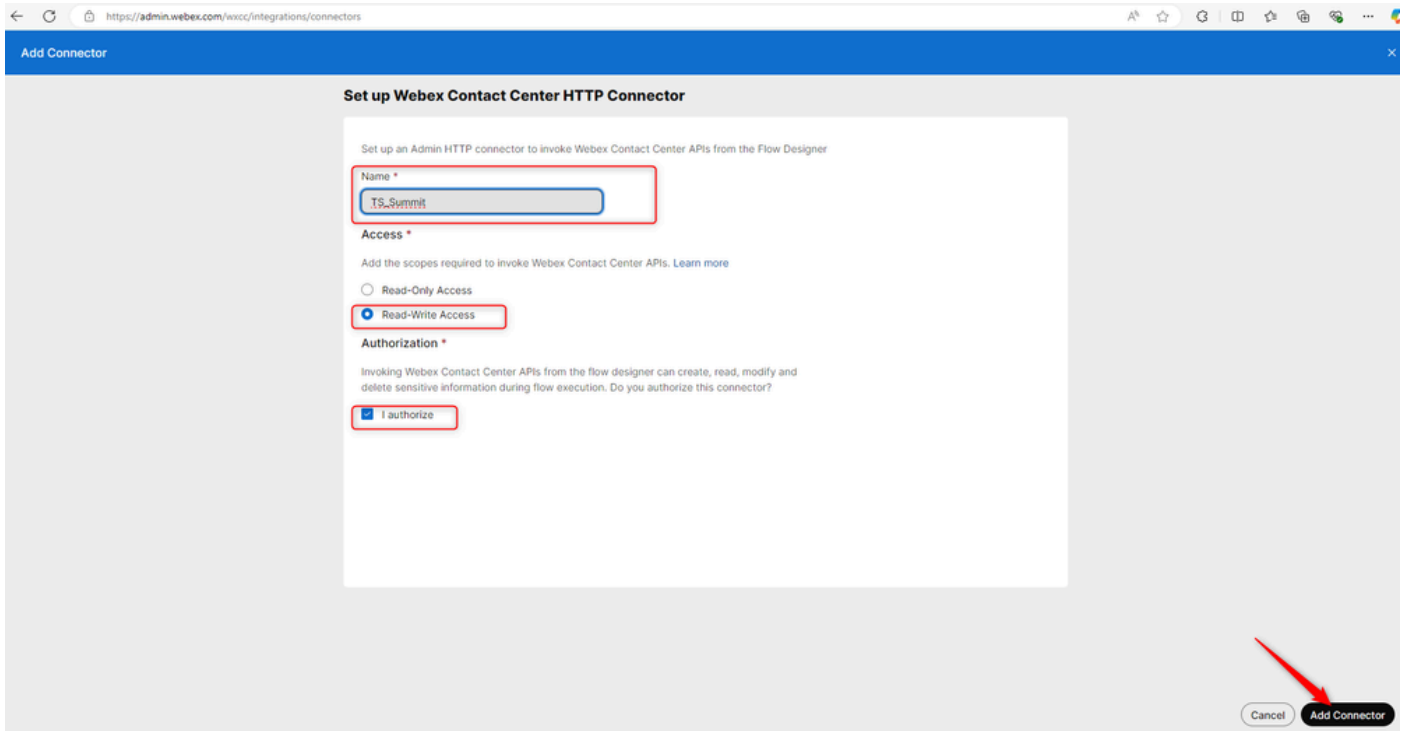
Configurações

Etapa 1. Verifique se o locatário está configurado para registrar todas as chamadas ou chamadas para as filas específicas.

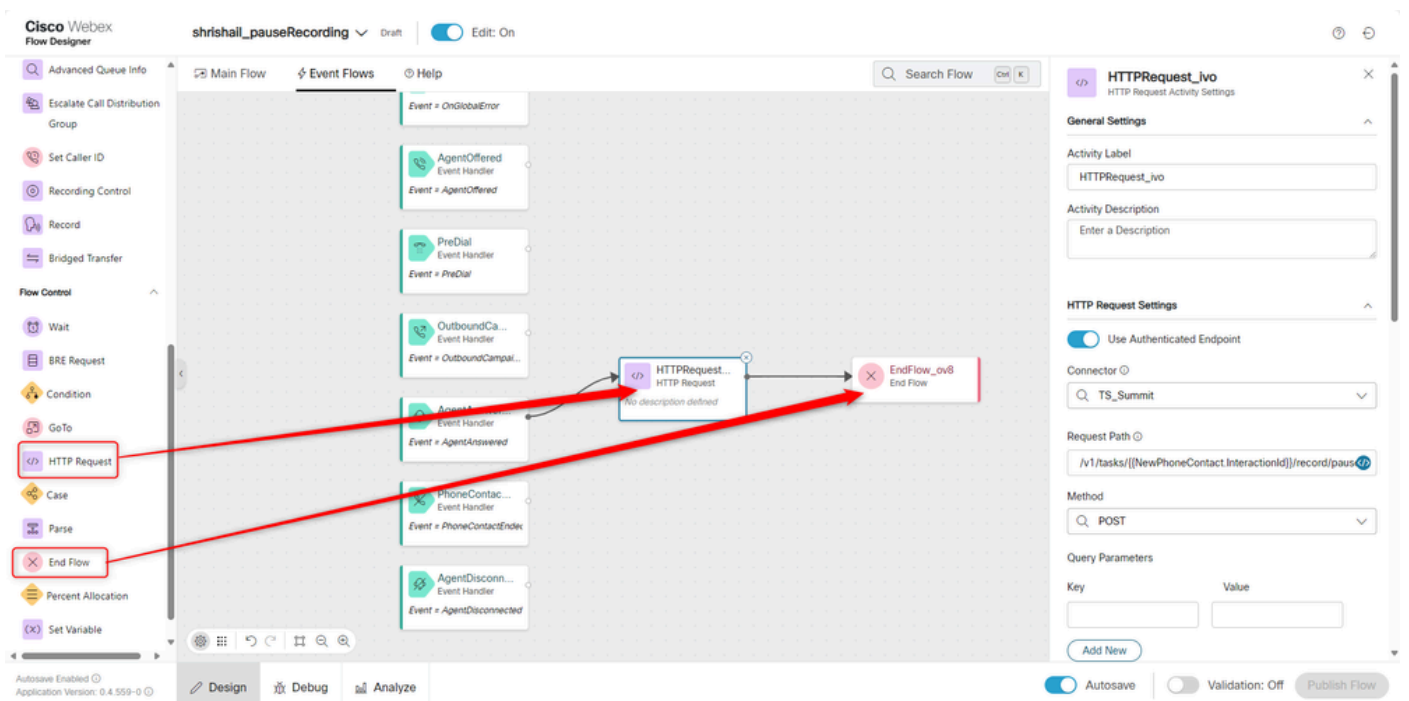
Etapa 2. Vá para o Control Hub, abra o Contact Center Service, clique em Integrations e adicione a nova integração do Webex Contact Center, caso ela ainda não tenha sido criada.



Etapa 3. Crie o conector com permissões de acesso de leitura-gravação.



Etapa 4. Abra seu fluxo, clique em Event Flow, adicione os blocos HTTP Request e End Flow.



Etapa 5. Configure o bloco de solicitação HTTP com as seguintes configurações:

Usar ponto de extremidade autenticado: Habilitado

Conector: Selecione o conector na lista que você criou.

Caminho da Solicitação: /v1/tasks/{[[NewPhoneContact.InteractionId]]}/record/pause

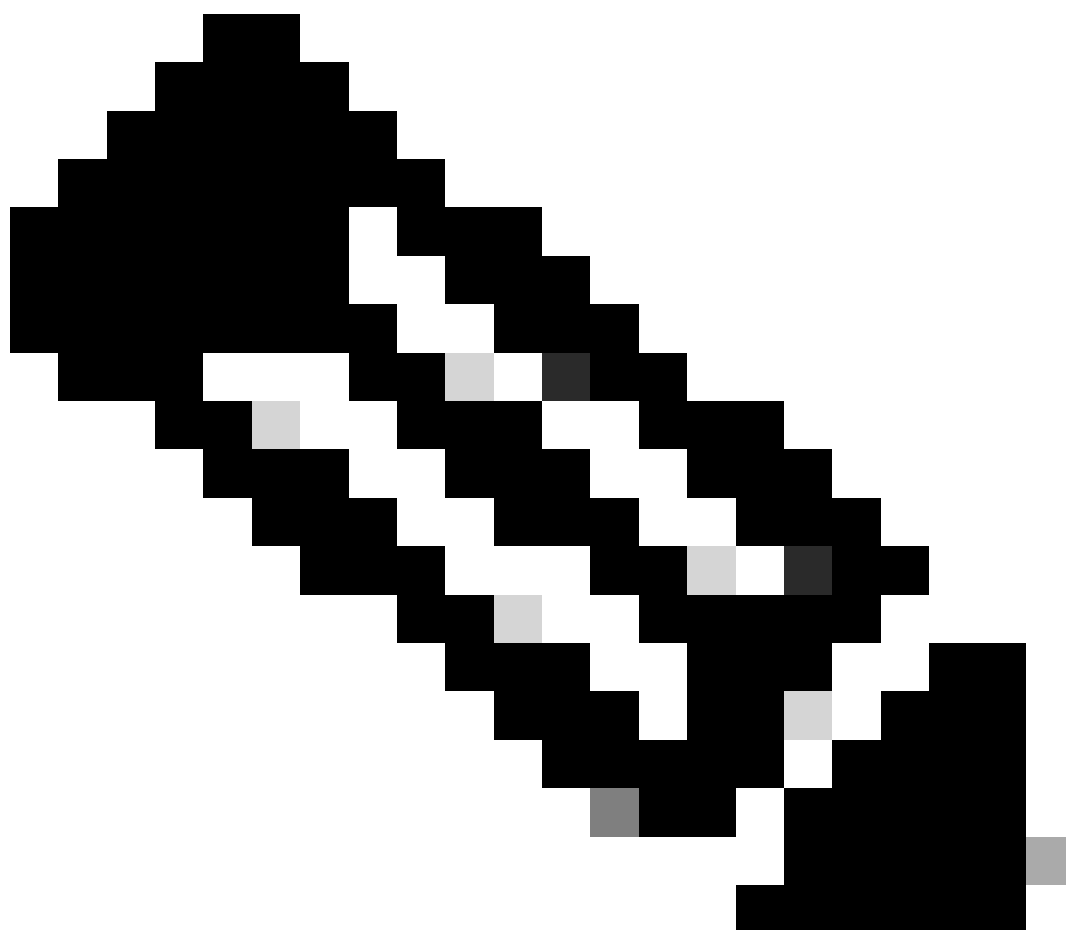
Método: POST

Tipo de conteúdo: aplicativo/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 on the left and an HTTP Request activity in the center, which is connected to an "EndFlow_ov8" activity. The right-hand panel is open to the "HTTPRequest_ivo" configuration window, showing the following settings:

- Use Authenticated Endpoint:**
- Connector:** TS_Summit
- Request Path:** /v1/tasks/{[[NewPhoneContact.InteractionId]]}/record/paus
- Method:** POST
- Query Parameters:** (Empty table with "Add New" button)
- HTTP Request Headers:** (Empty table with "Add New" button)
- Content Type:** Application/JSON

At the bottom of the interface, there are controls for "Autosave" (checked), "Validation: Off", and a "Publish Flow" button. The application version is noted as 0.4.559-0.



Note: Essa configuração de API é retirada do Portal do Desenvolvedor.

The screenshot shows the 'Pause Recording Task' documentation page in the Webex Contact Center for Developers. 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: `*315fb91-2288-427c-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/315fb91-2288-427c-9588-ec764cd46ea4 \
--header 'Authorization: Bearer YOUR_TOKEN'
```

Verificar

Após a conclusão dessas configurações, quando o agente atender a chamada, a gravação será pausada e poderá ser retomada.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.