

Unified Contact Center Express: Konfigurieren Sie einen Agenten so, dass er automatisch im Cisco Agent Desktop aufgezeichnet wird.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hauptaufgabe](#)

[Aufgabe](#)

[Schrittweise Anleitung](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

In diesem Dokument wird das Verfahren zur Konfiguration eines Agenten beschrieben, der automatisch in Cisco Agent Desktop aufgezeichnet wird.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

[Verwendete Komponenten](#)

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

[Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips](#)

[Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Hauptaufgabe

Aufgabe

In diesem Abschnitt erhalten Sie Informationen zur Konfiguration eines Agenten, der automatisch in Cisco Agent Desktop aufgezeichnet wird.

Schrittweise Anleitung

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Agenten so zu konfigurieren, dass er automatisch in Cisco Agent Desktop aufgezeichnet wird:

1. Wählen Sie auf dem UCCX-Server **Start > Programme > Cisco > Desktop > Admin aus, und starten Sie Cisco Desktop Administrator.**
2. Wählen Sie Ihr Callcenter aus, und erweitern Sie die **Workflow-Konfiguration.**
3. Wählen Sie **Work Flow Groups**, wählen Sie oben im Bildschirm **File (Datei)** aus, und klicken Sie auf **New (Neu).**
4. Geben Sie den Namen der Arbeitsgruppe ein, z. B. **Auto Record.**
5. Nach der Erstellung der **Auto Record Work Flow Group** erweitern Sie die **Auto Record Work Flow Group** und erweitern **CAD Agent.**
6. Wählen Sie **Voice Contact Work Flows (Sprachkontaktflüsse).** Rechts wird ein Fenster angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Hinzufügen.** Sie werden zur Eingabe des Namens aufgefordert.
8. Geben Sie den Namen Ihrer Wahl ein, z. B. **Auto Record**, und klicken Sie auf **OK.** Der Bildschirm "**Klassifizierung von Sprachkontakten bearbeiten**" wird angezeigt, und im Dropdown-Menü **werden eingehende Anrufe** als Standardeinstellung angezeigt.
9. Aktivieren Sie das Optionsfeld **Bearbeiten** für die Datenfeldbedingungen, wählen Sie **Nicht leer** aus, und klicken Sie auf **OK.**
10. Akzeptieren Sie die Standardoption **Any Condition is True** für den Abschnitt Execute Actions When (Ausführen von Aktionen wenn), und klicken Sie auf **OK.** Das Fenster Voice Contact Work Flow - Auto Record (Arbeitsfluss bei Sprachkontakt - automatische Aufzeichnung) wird angezeigt.
11. Wählen Sie für Veranstaltungen die Option **Beantwortet**, und wählen Sie **Neu** unter Regeln (des aktuellen Ereignisses) aus. Sie werden zur Eingabe des Namens der Regel aufgefordert.
12. Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl ein, z. B. **Aufzeichnung starten bei Antwort** und klicken Sie auf **OK.**
13. Klicken Sie im Abschnitt Aktionen (der aktuellen Regel) auf **Hinzufügen.** Es wird ein Feld angezeigt.
14. Klicken Sie auf die Registerkarte **Utility Action** (Dienstprogrammaktion), und klicken Sie auf **New (Neu).** Sie werden zur Eingabe des Aktionsnamens aufgefordert.
15. Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl ein, z. B. **Aufzeichnung starten bei Antwort.**
16. Wählen Sie **Datensatz** im Dropdown-Menü Action Type (Aktionstyp) aus, wählen Sie **Start** im Dropdown-Fenster Aktion aus, und klicken Sie auf **OK.**
17. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktion hinzufügen.** Sie können nun Ihre **Answered Event**,

- die **Start Recording on Answer** Rules und die **Start Recording on Answer** Actions sehen.
18. Wählen Sie unter Aktuelle Regelbedingungen das Optionsfeld **Bearbeiten**, wählen Sie **Nicht leer** aus, und klicken Sie auf **OK**. Das Kontrollkästchen **Regel aktivieren** wird automatisch aktiviert.
 19. Klicken Sie auf **Übernehmen**, und die Regel und das Ereignis werden gespeichert. Sie kehren zum Bildschirm für Schritt 7 zurück.
 20. Wählen Sie den **Sprach-Kontaktarbeitsablauf** aus, den Sie in Schritt 7 erstellt haben, und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Ereignis zur Stoppaufzeichnung und die entsprechenden Regeln hinzuzufügen.
 21. Wiederholen Sie die Schritte 8-20, um die Regel für die Aufzeichnung beenden hinzuzufügen. Beachten Sie, dass Sie für Schritt 12 die Ereigniskonfiguration für **"Verworfen"** anstelle des Ereignisses "Beantwortet" durchführen.
 22. Fügen Sie schließlich den Agenten, den Sie überwachen möchten, über Cisco Desktop Admin zur Arbeitsgruppe für Arbeitsabläufe hinzu.

Überprüfen

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [Automatische Aufzeichnung für CAD-Agenten konfigurieren](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - Agenten Initiieren von Anrufaufzeichnungen direkt aus dem CAD](#)
- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)