

Konfigurieren der automatischen Abmeldung für CAD-Agenten in UCCX

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Konfigurieren der automatischen Abmeldefunktion](#)

[Info über Cisco Desktop Administrator](#)

[Erstellen einer neuen Arbeitsgruppe für Arbeitsabläufe](#)

[Struktur "Arbeitsablauf zu Arbeitsflussgruppen hinzufügen"](#)

[Hinzufügen von Arbeitsablaufgruppen zu Agenten](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Cisco Agent Desktop ist eine leistungsstarke Softwarelösung für das Contact Center von Kunden. Cisco Agent Desktop kann problemlos als transparent integrierte Komponente von Cisco Unified Contact Center bereitgestellt werden. In diesem Dokument wird beschrieben, wie Agenten nach einer bestimmten Zeit automatisch vom Cisco Agent Desktop (CAD) abgemeldet werden, wenn sie die Abmeldung vergessen haben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Desktop-Administrator
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX 7.0(1).

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 Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die

mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Konfigurieren der automatischen Abmeldefunktion

Info über Cisco Desktop Administrator

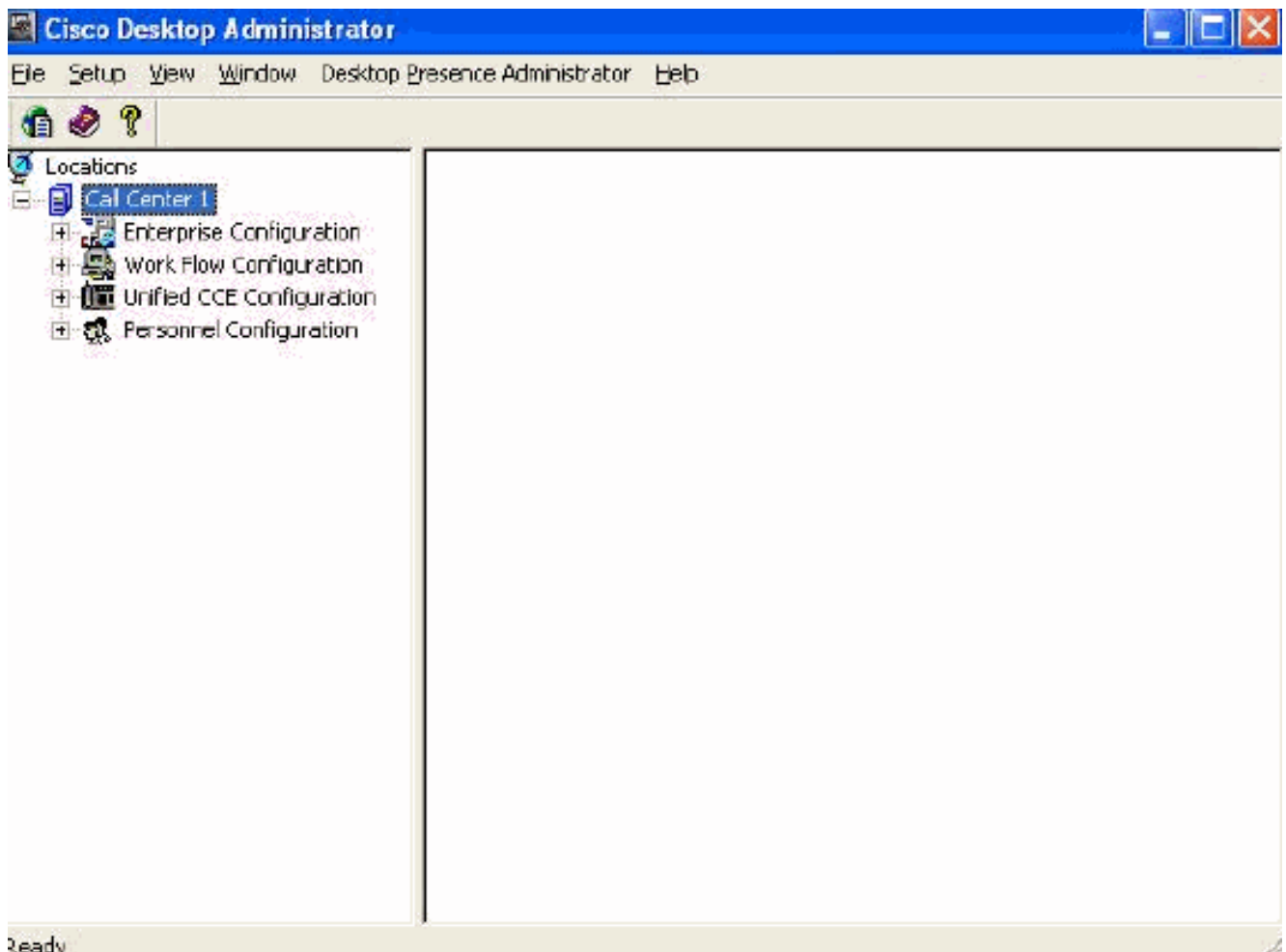
Mit Cisco Desktop Administrator (CDA) können Systemadministratoren die Desktops der Agenten definieren und konfigurieren sowie den Workflow von einem zentralen Standort aus durchführen. Administratoren können auswählen, welche Agentenstatus in der Symbolleiste eines Agenten sichtbar sind, eindeutige Symbole für die Symbolleisten-schaltflächen von Agenten und Wissensarbeitern definieren, Begründungscodes für Wrap-up- und Agentenstatusänderungen hinzufügen und die Benutzeroberfläche der Agenten-Desktops anpassen.

Die Schritte zur Konfiguration der automatischen Abmeldefunktion für CAD-Agenten über CDA in UCCX 7.x sind in diesem Dokument enthalten. Sie müssen eine Workflow-Gruppe basierend auf dem Day-Ereignis erstellen und diese Gruppe den Agenten hinzufügen, die eine automatische Abmeldung benötigen.

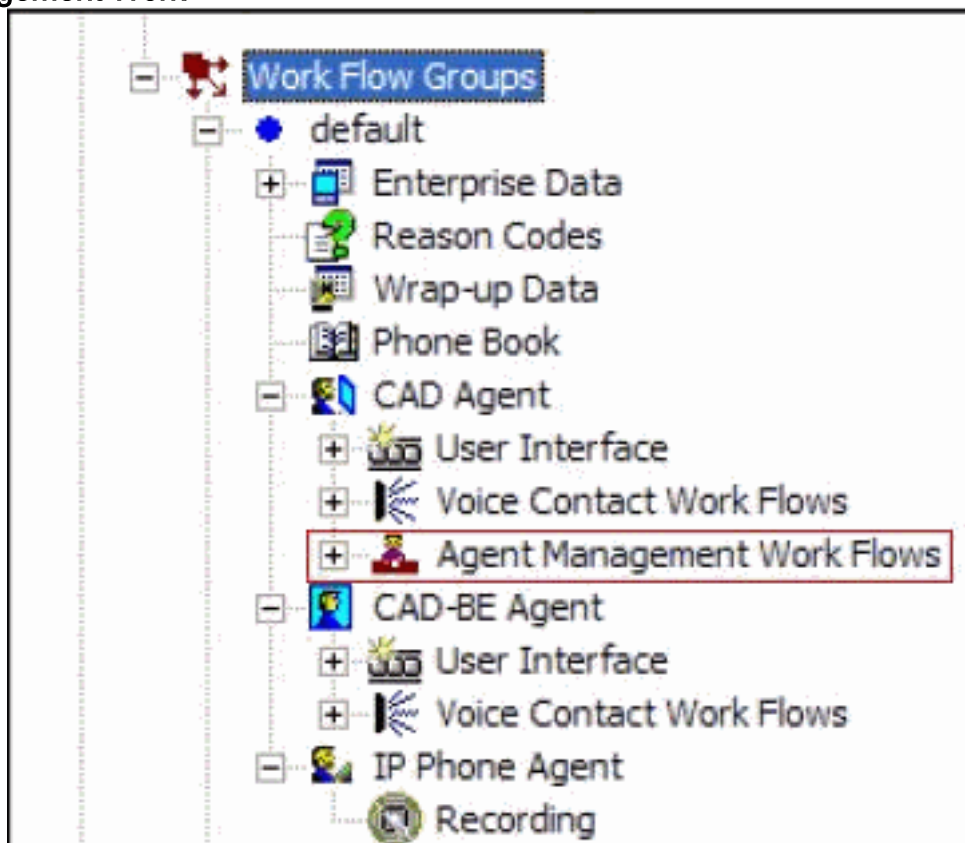
Erstellen einer neuen Arbeitsgruppe für Arbeitsabläufe

Zuerst müssen Sie die neue Workflowgruppe erstellen. Führen Sie diese Schritte aus:

1. Klicken Sie auf **Start > Programme > Cisco > Desktop > Admin**, um Cisco Desktop Administrator (CDA) zu starten.

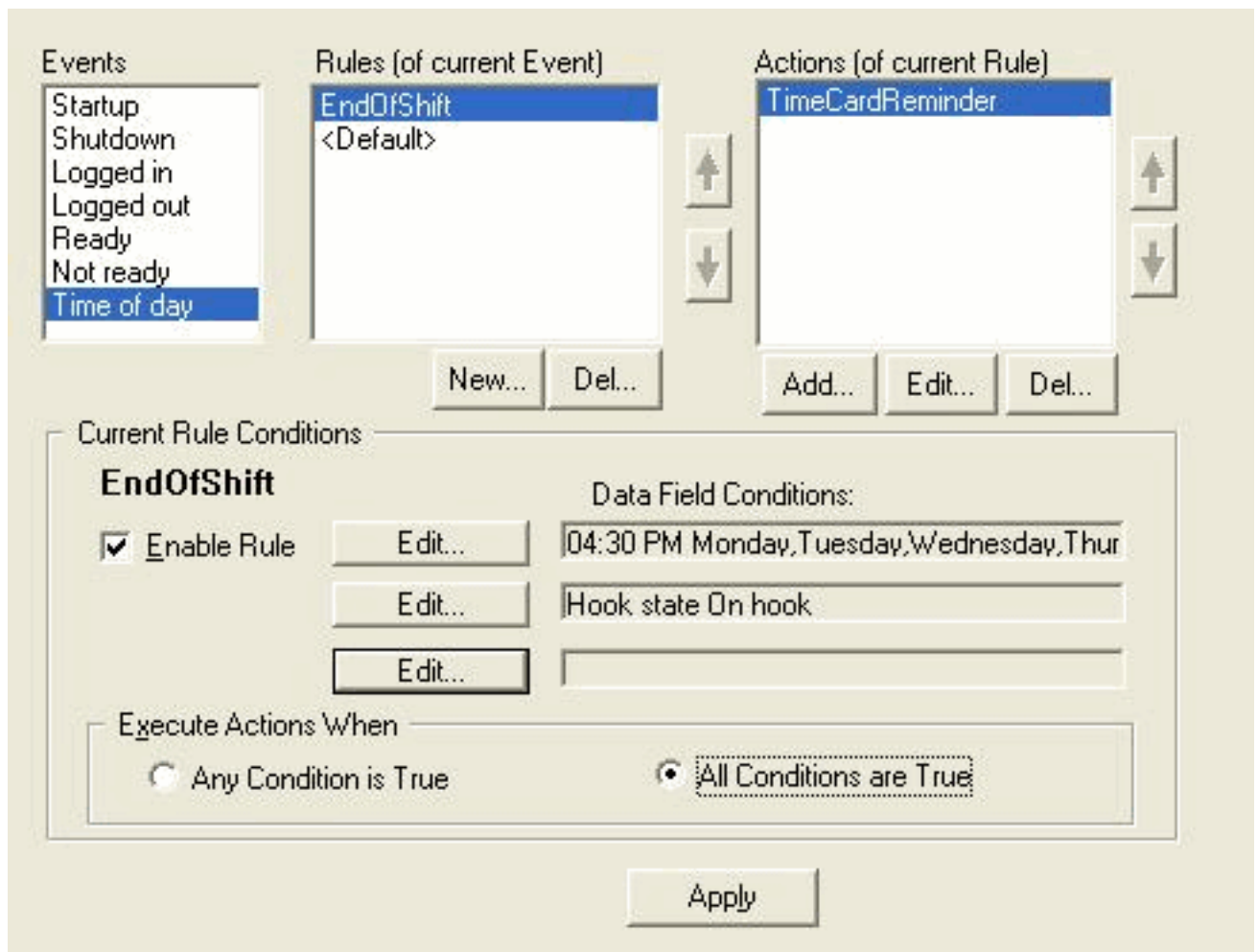


2. Navigieren Sie zu **Standorten > Call Center 1 > Work Flow Groups > CAD Agent > Agent Management Work**

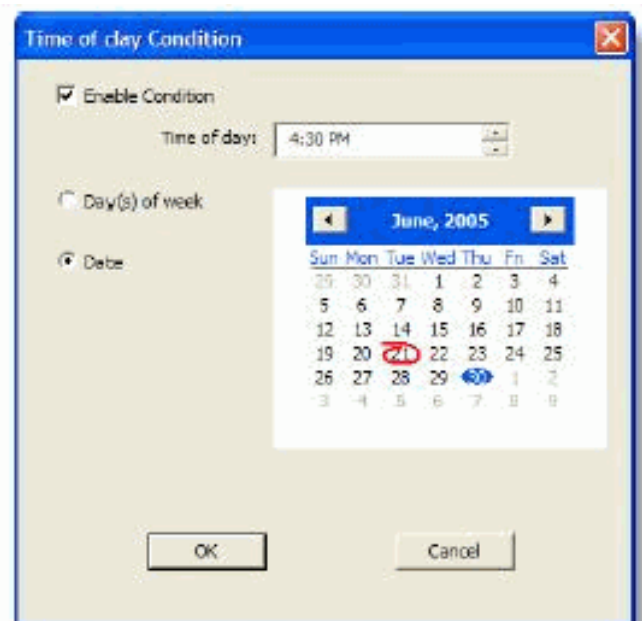
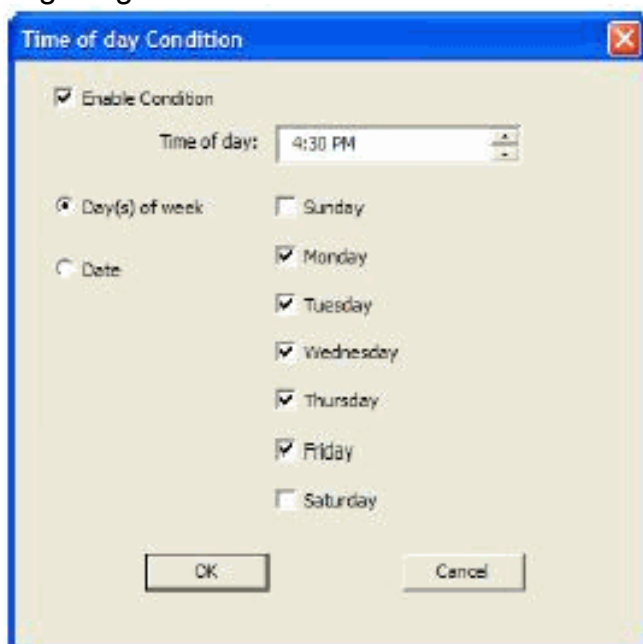


Flows.

3. Wenn Sie den Knoten **Agent Management Work Flow** (Arbeitsablauf der Agenten) auswählen, wird das Fenster **Work Flow** (Arbeitsablauf) angezeigt.



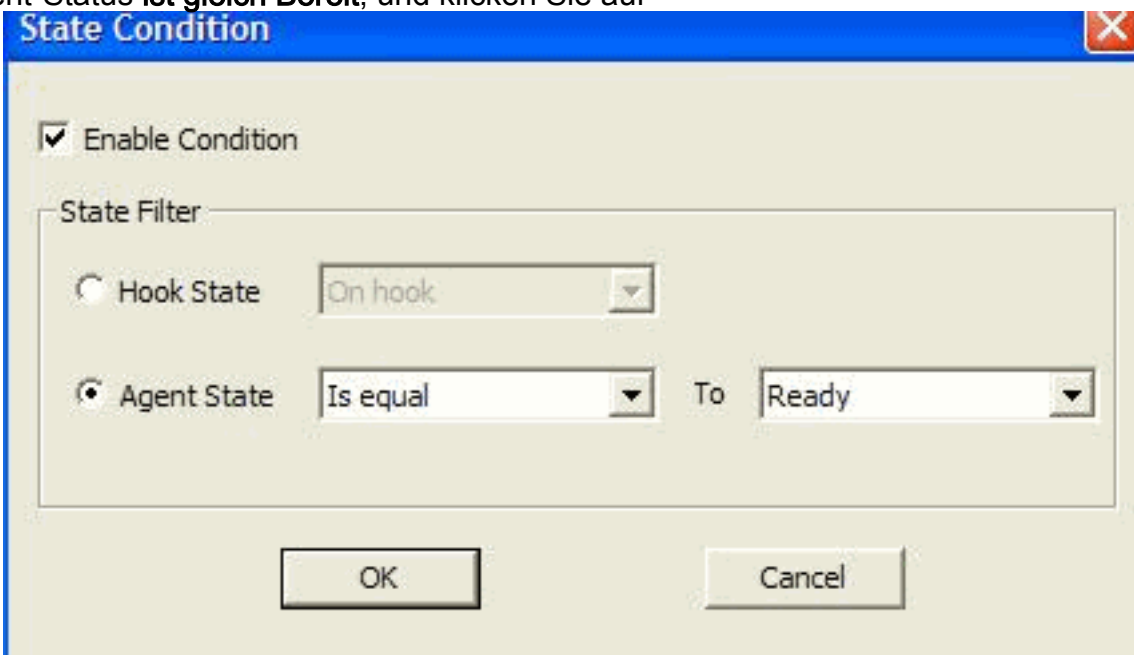
4. Wählen Sie im Bereich **Events (Veranstaltungen)** die **Tageszeit-Veranstaltung** aus.
5. Klicken Sie im Regelbereich auf **Neu**, um eine neue Regel einzurichten. Das Dialogfeld **Neuer Regelname** wird angezeigt.
6. Geben Sie den Namen der neuen Regel ein, und klicken Sie dann auf **OK**.
7. Die Felder im Abschnitt **Aktuelle Regelbedingungen** des Fensters werden aktiviert, und das Dialogfeld **Tageszeit** wird angezeigt.



8. Legen Sie die Tag- oder Datumsbedingungen für die Regel fest, und klicken Sie dann auf **OK**. Die von Ihnen eingerichtete Bedingung wird automatisch in die erste Zeile für

Datenfeldbedingungen im Abschnitt **Aktuelle Regelbedingungen** des **Arbeitsablauffensters** eingegeben, und das Kontrollkästchen **Regel aktivieren** wird automatisch aktiviert. Um festzulegen, dass jede Woche an bestimmten Tagen oder zu einer bestimmten Uhrzeit eine Aktion ausgeführt wird, wählen Sie "Tag(e) der Woche" aus und überprüfen Sie dann die gewünschten Tage. Sie müssen auch eine Tageszeit angeben. Um anzugeben, dass eine Aktion an einem bestimmten Datum stattfindet, wählen Sie Date (Datum) aus, und wählen Sie dann das gewünschte Datum aus dem Kalender aus. Das heutige Datum ist rot eingekreist. Sie müssen auch eine Tageszeit angeben.

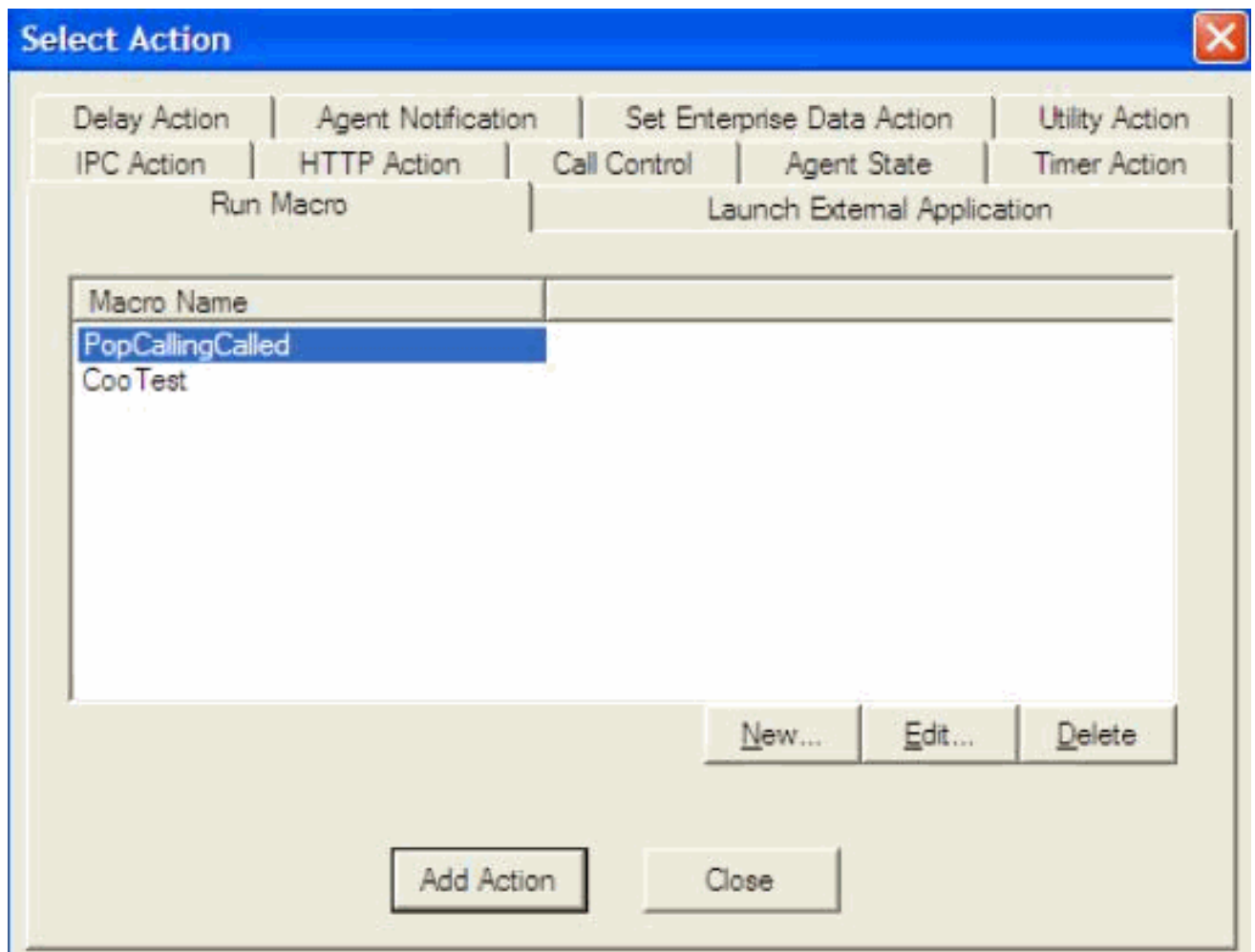
9. Klicken Sie neben den beiden verbleibenden Datenfeldbedingungen auf **Bearbeiten**, um das Dialogfeld Zustandsbedingung anzuzeigen und die Regel bei Bedarf weiter zu definieren. Geben Sie den **Hook-Status** als **Off Hook (Hörer abnehmen)** an. Geben Sie den Agent-Status **ist gleich Bereit**, und klicken Sie auf



The screenshot shows a dialog box titled "State Condition". At the top left, there is a checked checkbox labeled "Enable Condition". Below this, there is a section titled "State Filter" which contains two radio button options. The first option is "Hook State" with a dropdown menu set to "On hook". The second option is "Agent State" (which is selected) with a dropdown menu set to "Is equal" and a "To" dropdown menu set to "Ready". At the bottom of the dialog box, there are two buttons: "OK" and "Cancel".

OK.

10. Klicken Sie im Bereich Aktionen auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld **Aktion auswählen** wird angezeigt.



11. Klicken Sie auf **Neu**, nennen Sie die Aktion, wählen Sie die **Abmeldeaktion** aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Aktion hinzufügen**.
12. Klicken Sie auf **Apply**, um den neuen **Time of Day** Work Flow zu speichern.

[Struktur "Arbeitsablauf zu Arbeitsflussgruppen hinzufügen"](#)

Der nächste Schritt besteht darin, diese neue Arbeitsablaufgruppe im Arbeitsablaufgruppenbaum hinzuzufügen. Führen Sie diese Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu **Standorten > Call Center 1 > Work Flow Groups (Arbeitsablaufgruppen)**.
2. Wählen Sie **Datei > Neu**, oder klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neu**. Das Dialogfeld Name-Editor der Arbeitsgruppe wird angezeigt.
3. Geben Sie den Namen der neuen Workflowgruppe ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Folgende Arbeitsgruppe**



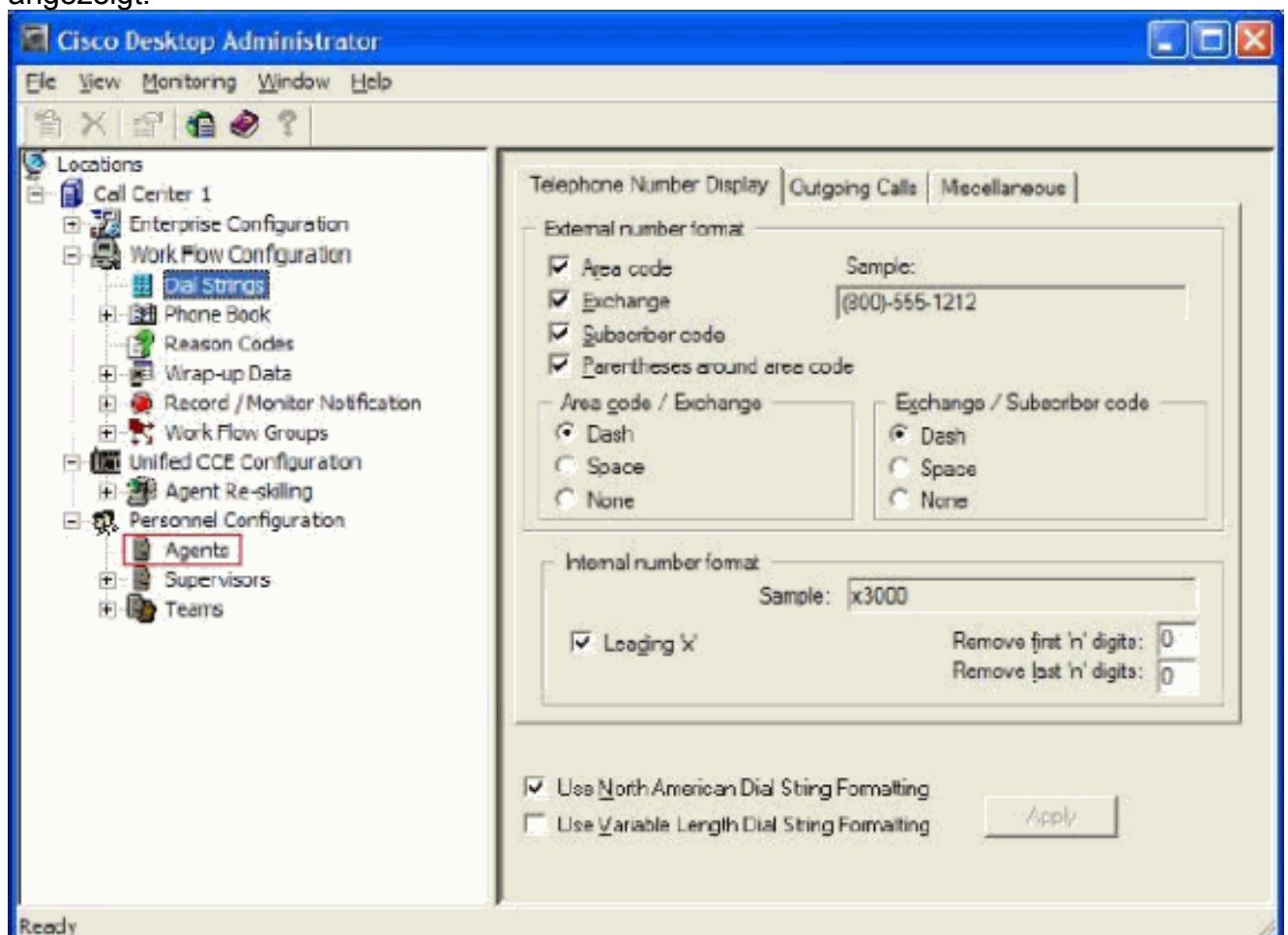
kopieren.

5. Klicken Sie auf **OK**. Die neue Arbeitsgruppe wird im Navigationsbereich unter dem Knoten Agents angezeigt.

Hinzufügen von Arbeitsablaufgruppen zu Agenten

Schließlich müssen Sie diese neue Arbeitsablaufgruppe den Agenten hinzufügen. Führen Sie diese Schritte aus:

1. Starten Sie Desktop Administrator. Das Fenster **Cisco Desktop Administrator** wird angezeigt.



2. Navigieren Sie zu **Orten > Call Center 1 > Personnel Configuration > Agents**.
3. Wählen Sie den Agenten aus, für den die Funktion aktiviert werden soll, und wählen Sie den

Arbeitsablauf aus, in dem das Time Of Day-Ereignis konfiguriert wurde.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
5. Abmelden und Anmelden beim CAD-Agenten.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Agent Desktop für Cisco Unified Contact Center 7.X](#)
- [Standard-Arbeitsablaufgruppen für Desktop-Administratoren fehlschlagen](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)