

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar una respuesta automática con la delicadeza.

Prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Antecedentes

Algunos Centros de contacto que han actualizado al Centro de contacto unificado (UCCX) 10 o 11 expresos y están utilizando la delicadeza, han configurado previamente el Cisco Agent Desktop (CAD) a las llamadas entrantes de la respuesta automática. Esto se configura con los flujos de trabajo CAD en la versión anterior donde hay una necesidad de replicar lo mismo con la delicadeza. La delicadeza da a más control al admin a la respuesta automática las llamadas con respecto a la configuración de la respuesta automática del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM).

Configurar

Navegue a la **administración de la delicadeza** y haga clic en los flujos de trabajo conectan para ver la página de los flujos de trabajo del manejo.

Cree una nueva acción tal y como se muestra en de la imagen,

Las variables del dialogID y de la extensión se utilizan para poblar la acción con la información que la delicadeza necesita para automatizar la contestación de la llamada en la extensión del agente.

Edit Action

Name: Answer
Type: HTTP Request
Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT
Location: Finesse
Content Type: application/xml

URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✕

Body: <Dialog>
<targetMediaAddress> extension ✕ </targetMediaAddress>
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>
</Dialog>

Preview

Sample Data

dialogId: 10045
extension: 3001

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/10045

Body: <Dialog>
<targetMediaAddress>3001</targetMediaAddress>
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>
</Dialog>

Save Cancel

Cree un nuevo flujo de trabajo como sigue, que será ejecutado cuando llega una llamada. La acción de la respuesta configurada arriba se debe asignar a este workflow tal y como se muestra en de la imagen.

Edit Workflow

Name: AgentAutoAnswer
Description: Agent Auto Answer Call
When to perform Actions: When a Call arrives
How to apply Conditions: If any Conditions are met

callVariable1 Is equal to ✕
Add Condition

Ordered List of Actions Q Add

Name	Type
Answer	HTTP_REQUEST ✕

↑
↓

Save Cancel

Finalmente, asigne este flujo de trabajo a los equipos deseados vía la página de los recursos del equipo Admin de la delicadeza.

Si usted quisiera que la respuesta automática se aplicara solamente a ciertos agentes dentro de un equipo, agregue las condiciones al flujo de trabajo para hacer juego los agentes particulares. Lo mismo se pueden hacer para hacer solamente cierto auto de los flujos de llamada contestar, usando la información de la llamada ua de los presentada a la delicadeza.

The screenshot displays the Cisco Finesse Administration interface. At the top, the Cisco logo and 'Cisco Finesse Administration' are visible. Below the header, there are navigation tabs: 'Call Variables Layout', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources' (highlighted), and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Team Resources' and contains two sections:

- List of Teams:** A table with columns 'Name' and 'ID'. The 'Name' column is sorted in ascending order (indicated by an upward arrow). One row is visible: 'Default' with ID '1'.
- Resources for Default:** A sub-section with navigation tabs: 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reason Codes (Not Ready)', 'Reason Codes (Sign Out)', 'Wrap-Up Reasons', and 'Workflows'.
- List of Workflows:** A table with columns 'Name' and 'Description'. An 'Add' button is located to the right of the table. One row is visible: 'AgentAutoAnswer' with description 'Agent Auto Answer Call'. To the right of the table are up and down arrow buttons for reordering.

At the bottom of the workflow list, there are 'Save' and 'Revert' buttons.

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshooting

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.