

Centro de contacto unificado expreso: Configure un agente que se registrará automáticamente en el Agente Cisco Dektop

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Tarea principal](#)

[Tarea](#)

[Step-by-Step Instructions](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica el procedimiento para configurar un agente que se registrará automáticamente en el Cisco Agent Desktop.

[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.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Tarea principal

Tarea

En esta sección, le presentan con la información para configurar un agente que se registrará automáticamente en el Cisco Agent Desktop.

Step-by-Step Instructions

Complete estos pasos para configurar un agente que se registrará automáticamente en el Cisco Agent Desktop:

1. Del servidor UCCX, elija **Start > Programs > Cisco > escritorio > Admin**, y inicie al administrador del escritorio de Cisco.
2. Seleccione su centro de llamadas, y amplíe la **configuración de flujo de trabajo**.
3. Seleccione los **grupos del flujo de trabajo**, elija el **archivo** desde arriba de la pantalla, y haga clic **nuevo**.
4. Ingrese el nombre del grupo del flujo de trabajo, tal como **expediente del auto**.
5. **El grupo de registro auto del flujo de trabajo se crea, amplía el grupo de registro auto del flujo de trabajo**, y amplía una vez el **agente CAD**.
6. **Flujos de trabajo selectos del contacto de la Voz**. Visualizaciones de una ventana a la derecha.
7. Haga clic en **Add (Agregar)**. Le indican para el nombre.
8. Ingrese el nombre de su opción, tal como **expediente del auto**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**. La pantalla de la **clasificación del contacto de la Voz del editar** aparece con las **llamadas entrantes** predeterminadas en el menú desplegable.
9. Seleccione el botón de radio del **editar** para las condiciones de campo de datos, selecto **no está vacío**, y hace clic la **AUTORIZACIÓN**.
10. Valide la **cualquier condición es** opción predeterminada **verdadera** para las acciones de la ejecución cuando sección, y **AUTORIZACIÓN del tecleo**. Flujo de trabajo del contacto de The Voice - La ventana de registro del auto aparece.
11. Para los eventos, seleccione **contestado**, y seleccione las **nuevas** reglas inferiores (de evento actual). Le indican para el nombre de la regla.
12. Ingrese un nombre de su opción, tal como **grabación del comienzo en la respuesta**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
13. El tecleo **agrega** bajo sección de las acciones (de la regla actual). Visualizaciones de un cuadro.
14. Haga clic la lengüeta **utilitaria de la acción**, y haga clic **nuevo**. Le indican para el nombre de la acción.
15. Ingrese un nombre de su opción, tal como **grabación del comienzo en la respuesta**.
16. Elija el **expediente del** menú desplegable del tipo de la acción, elija el **comienzo de la** ventana del descenso-abajo de la acción, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
17. Haga clic el **botón de acción del agregar**. Usted puede ahora ver su evento **contestado**, la **grabación del comienzo en las reglas de la respuesta** y la **grabación del comienzo en las**

acciones de la **respuesta**.

18. Seleccione el top **editan el** botón de radio bajo condiciones actuales de la regla, selectas **no está vacío**, y hace clic la **AUTORIZACIÓN**.La casilla de verificación de la **regla del permiso** se marca automáticamente.
19. El tecleo **se aplica**, y se guardan la regla y el evento.Le vuelven a la pantalla para el paso 7.
20. Seleccione el **flujo de trabajo del contacto de la Voz** que usted creó en el paso 7, y el tecleo **edita** para agregar el evento de la grabación de la parada y las reglas correspondientes.
21. Relance los pasos 8-20 para agregar la regla de la grabación de la parada. Tenga presente que para el paso 12, usted realiza la configuración de evento **caída** en vez del evento contestado.
22. Finalmente, agregue el agente que usted quiere monitorear al grupo del flujo de trabajo a través del escritorio de Cisco Admin.

[Verificación](#)

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

[Troubleshooting](#)

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

[Información Relacionada](#)

- [Grabación automática de la configuración para los agentes CAD](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - Grabaciones de la llamada del iniciado de los agentes directamente del CAD](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)