

Logout auto de la configuración para los agentes CAD en UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Característica del Auto-logout de la configuración](#)

[Sobre el administrador del escritorio de Cisco](#)

[Cree a un grupo del flujo de trabajo nuevo](#)

[Agregue el flujo de trabajo al árbol de los grupos del flujo de trabajo](#)

[Agregue los grupos del flujo de trabajo a los agentes](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El Cisco Agent Desktop es una solución de software potente para el centro del Contacto del cliente. Cisco Agent Desktop se implementa fácilmente como un componente de Cisco Unified Contact Center que se integra de forma transparente. Este documento describe la manera de apagar los agentes automáticamente del Cisco Agent Desktop (CAD) después de cierto rato, si olvidan terminar sesión.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en UCCX 7.0(1).

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.

[Configure la característica del Auto-logout](#)

[Sobre el administrador del escritorio de Cisco](#)

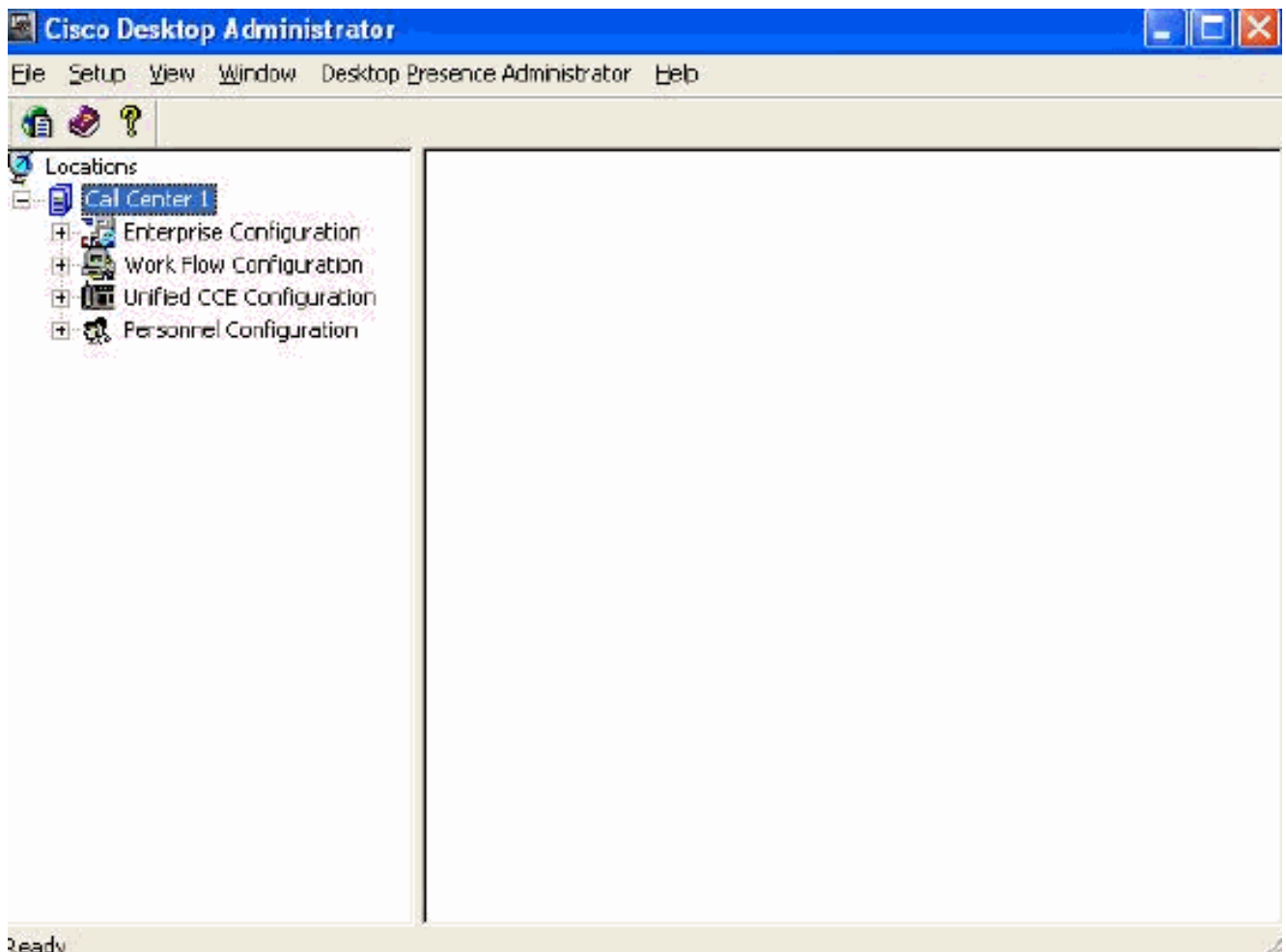
El administrador del escritorio de Cisco (CDA) permite que los administradores de sistema definan y que configuren los escritorios del agente y el flujo de trabajo de una ubicación centralizada. Los administradores pueden elegir qué estados de agente son visibles en la barra de herramientas de un agente, definen los iconos únicos para los botones de la barra de herramientas del agente y del trabajador de conocimiento, agregan los códigos de motivo para la conclusión y los cambios del estado de agente, y personalizan la interfaz de usuario de los escritorios del agente.

Los pasos para configurar la característica del auto-logout para los agentes CAD con el CDA en UCCX 7.x se proporcionan en este documento. Usted necesita crear un grupo del flujo de trabajo basado en el evento del Time Of Day y agregar a este grupo a los agentes que necesitan el auto-logout.

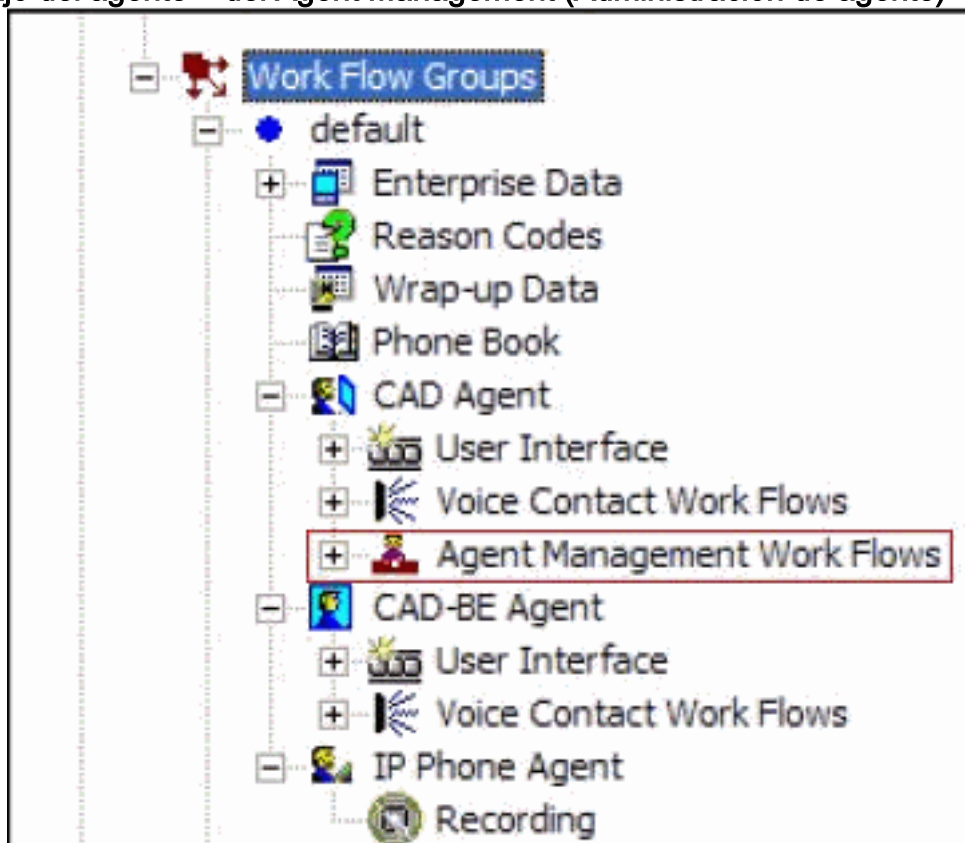
[Cree a un grupo del flujo de trabajo nuevo](#)

Primero, usted debe crear al grupo del flujo de trabajo nuevo. Complete estos pasos:

1. Haga clic **Start > Programs > Cisco > escritorio > Admin** para iniciar al administrador del escritorio de Cisco (CDA).

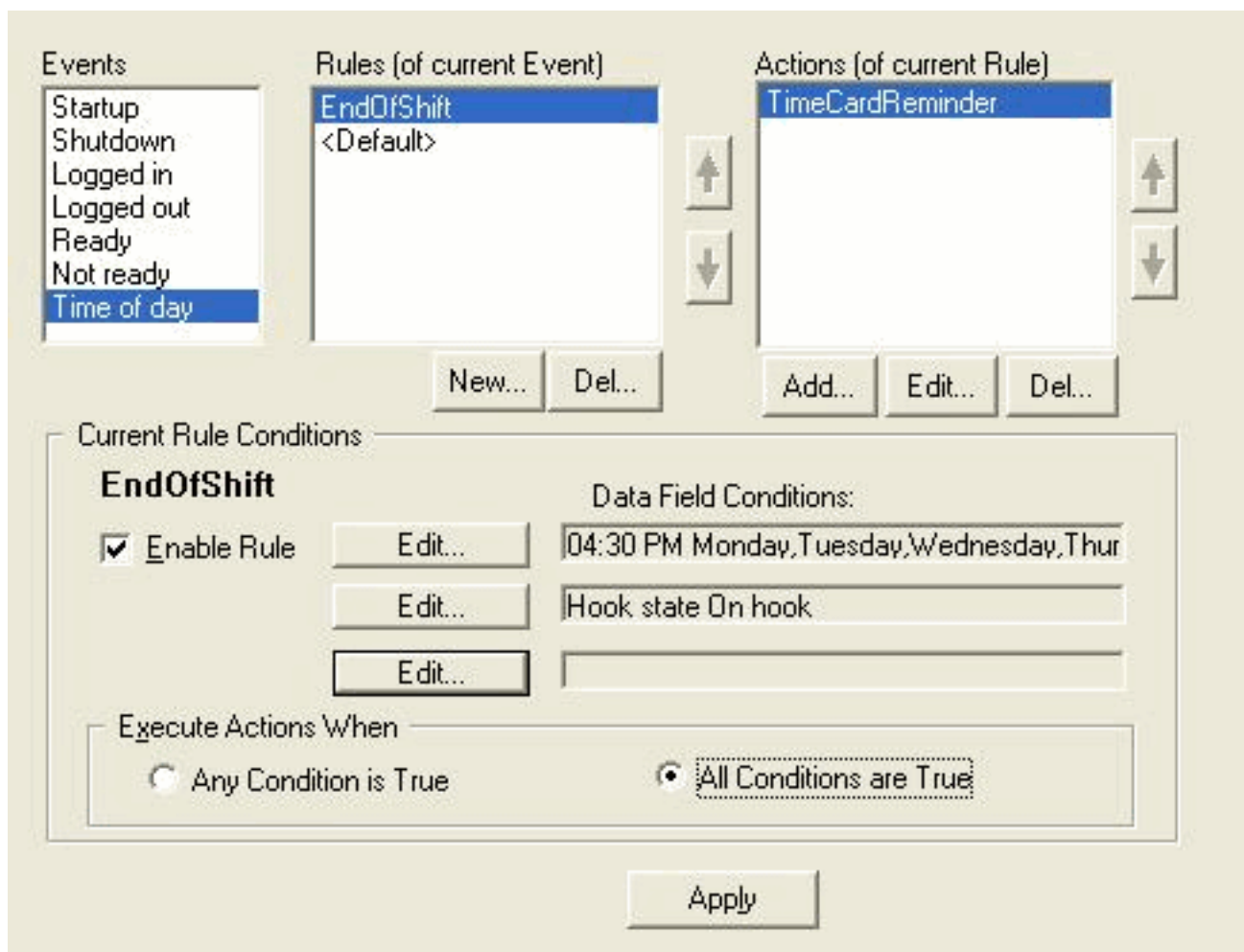


2. Navegue a las ubicaciones > al centro de llamada 1 > flujo de trabajo agrupa > los flujos de trabajo del agente > del Agent Management (Administración de agente)

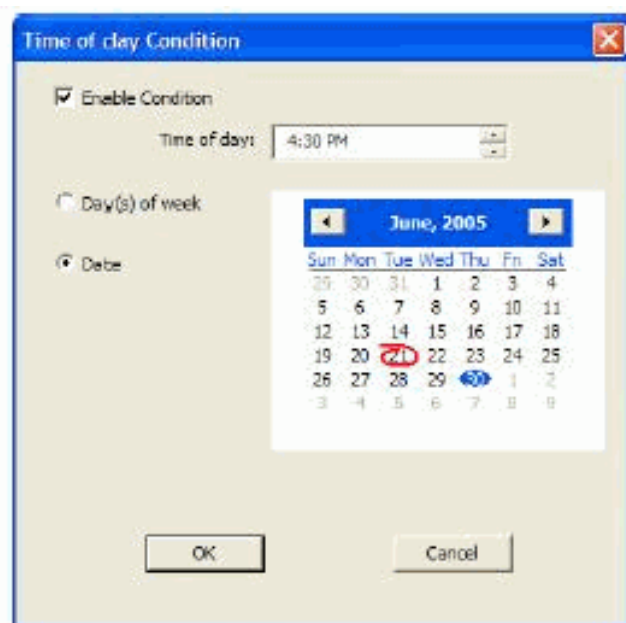
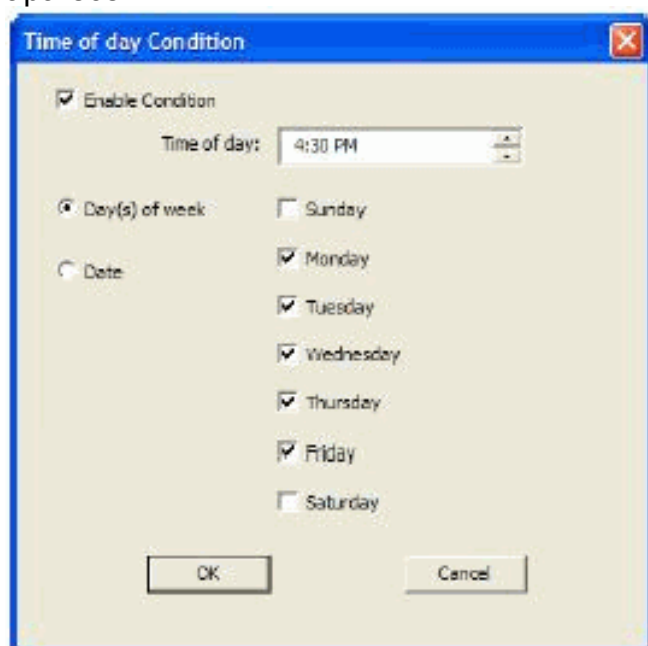


CAD.

3. Cuando usted selecciona el nodo del flujo de trabajo del Agent Management (Administración de agente), la ventana del flujo de trabajo aparece.



4. Seleccione el evento del **Time Of Day** del cristal de los **eventos**.
5. Bajo el cristal de las reglas, haga clic **nuevo** para configurar una nueva regla. El nuevo cuadro de diálogo del nombre de la regla aparece.
6. Ingrese el nombre de la nueva regla, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
7. Los campos en la sección actual de las condiciones de la regla de la ventana se habilitan, y el cuadro de diálogo de la condición del Time Of Day aparece.

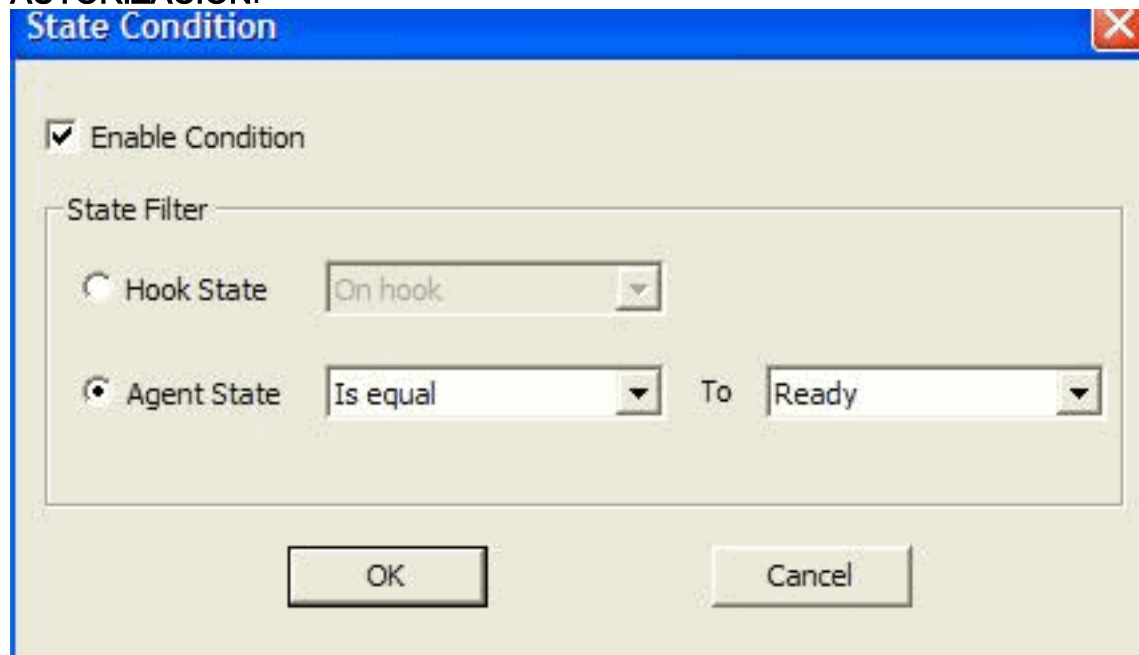


8. Configure el día o la fecha condicional para la regla, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**. La condición que usted configura se ingresa automáticamente en la primera línea para las

condiciones de campo de datos bajo sección **actual de las condiciones de la regla de la** ventana del **flujo de trabajo**, y la casilla de verificación de la **regla del habilitar** se selecciona automáticamente. Para especificar que ocurre una acción cada semana en ciertos días o en cierto rato, el día de la semana selecto y entonces marca los días deseados. Usted debe especificar un Time Of Day también. Para especificar que una acción ocurre una fecha específica, la fecha selecta, y entonces selecciona la fecha deseada del calendario. La fecha de hoy se circunda en el rojo. Usted debe especificar un Time Of Day también.

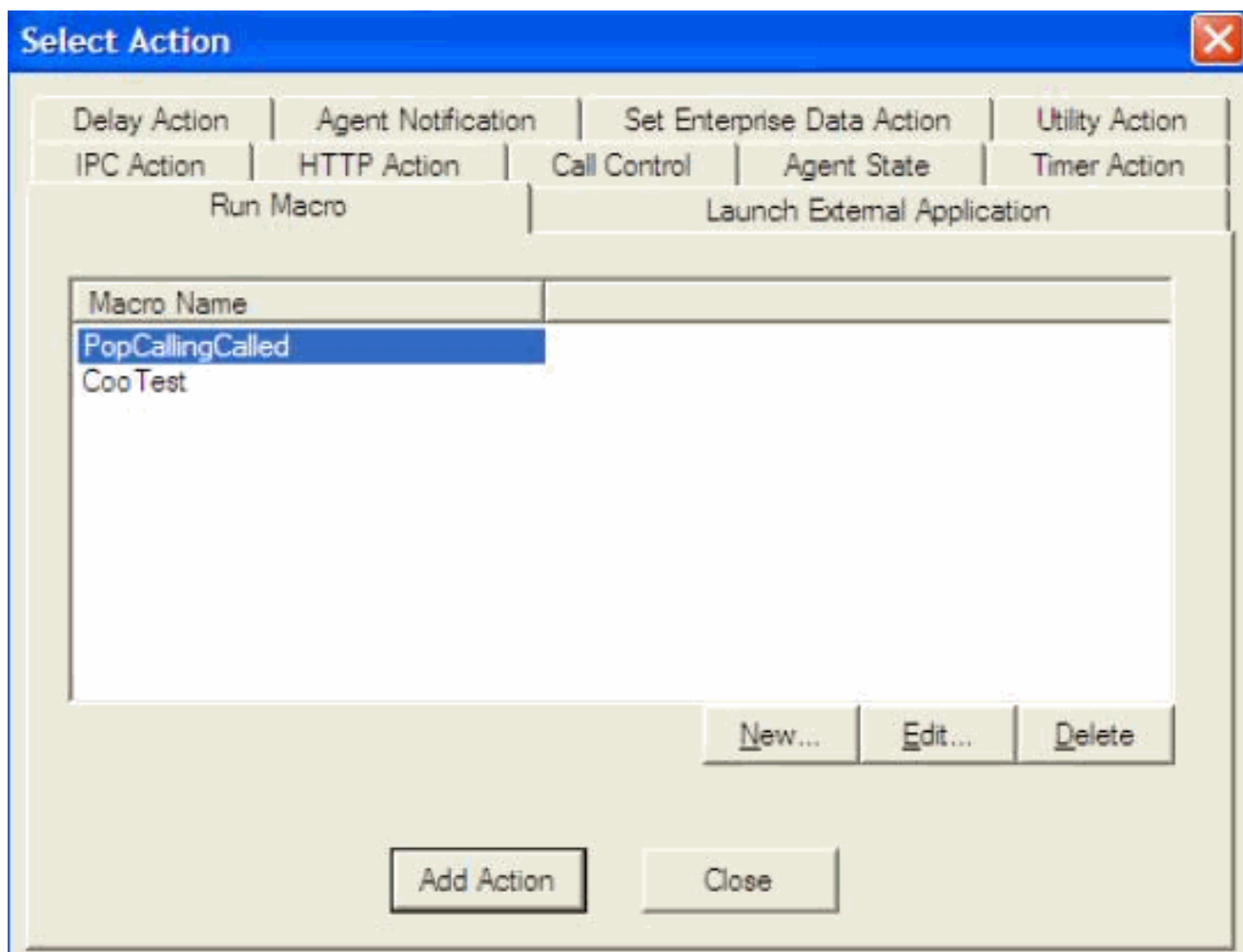
- Haga clic **editan** al lado de las dos condiciones de campo de datos restantes para visualizar el cuadro de diálogo de la condición del estado, y definen más lejos la regla, si está deseado. Especifique el **estado del gancho** como del **gancho**. Especifique al estado de agente **es igual alistar**, y hace clic la

AUTORIZACIÓN.



The screenshot shows a dialog box titled "State Condition". At the top left, there is a checked checkbox labeled "Enable Condition". Below this 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" with a dropdown menu set to "Is equal", followed by the word "To" and another dropdown menu set to "Ready". At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancel".

- Bajo el panel de acciones, haga click en Add El cuadro de diálogo **selecto de la acción** aparece.



11. Haga clic **nuevo**, nombre la acción, elija la acción del **logout de la lista**, y el tecleo **agrega la acción**.
12. El tecleo **se aplica** para salvar el nuevo flujo de trabajo del **Time Of Day**.

[Agregue el flujo de trabajo al árbol de los grupos del flujo de trabajo](#)

El siguiente paso es agregar a este grupo del flujo de trabajo nuevo bajo el árbol de los grupos del flujo de trabajo. Complete estos pasos:

1. Navegue a las **ubicaciones > al centro de llamada 1 > los grupos del flujo de trabajo**.
2. Elija el **archivo > nuevo**, o haga clic **nuevo** en la barra de herramientas. El cuadro de diálogo del editor del nombre del grupo del flujo de trabajo aparece.
3. Ingrese el nombre del grupo del flujo de trabajo nuevo.
4. Seleccione la casilla de verificación que dice la **copia el grupo de trabajo**



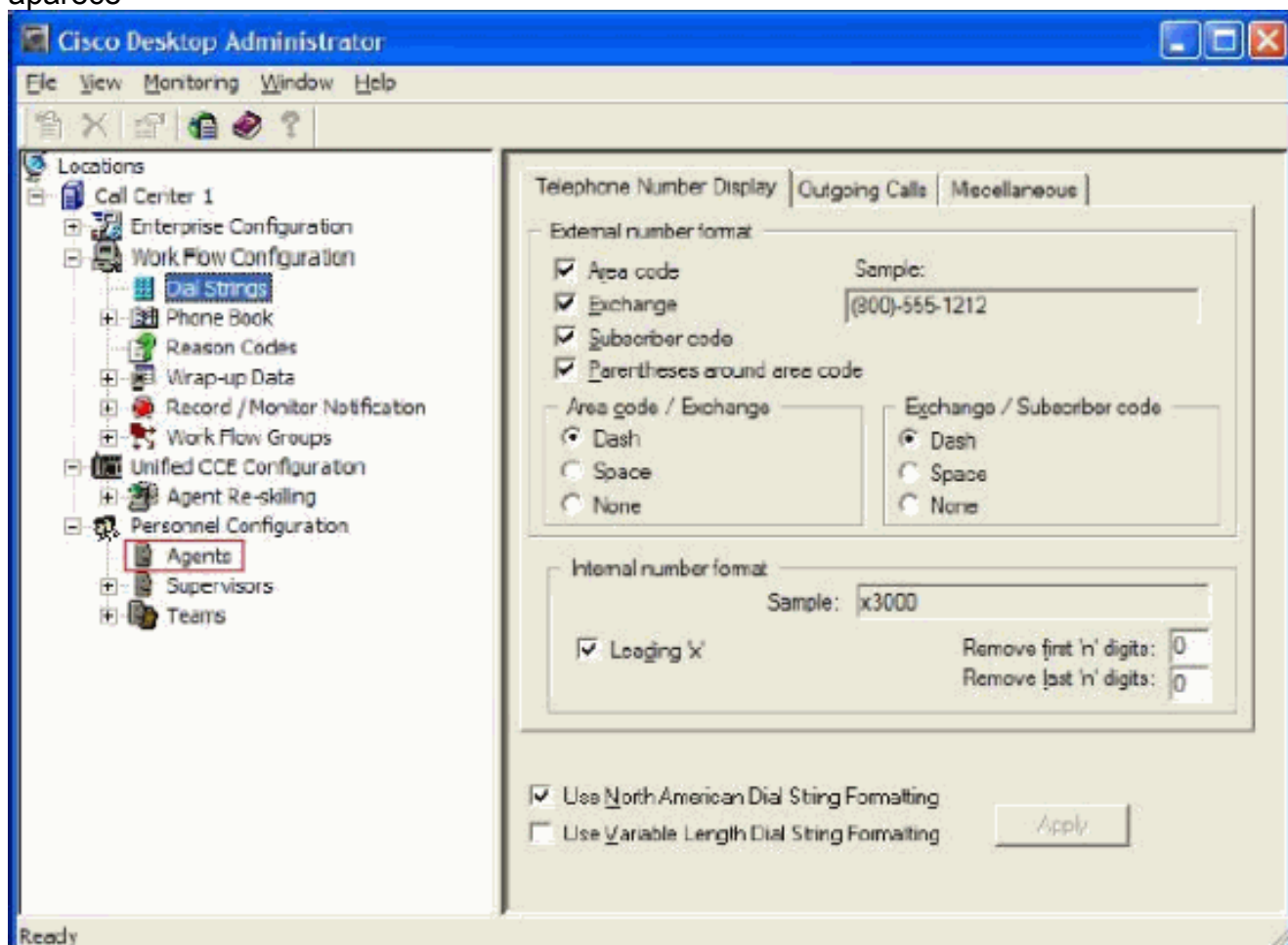
siguiente.

5. Click OK. El grupo del flujo de trabajo nuevo aparece en el SCR_INVALID bajo nodo de los agentes.

[Agregue los grupos del flujo de trabajo a los agentes](#)

Finalmente, usted debe agregar a este grupo del flujo de trabajo nuevo a los agentes. Complete estos pasos:

1. Comience al administrador de escritorio. La ventana del **administrador del escritorio de Cisco** aparece



2. Navegue a las ubicaciones > a la configuración > a los agentes del >Personnel del centro de llamada 1.

3. Seleccione al agente a quien usted quiere habilitar la característica, y seleccionar el flujo de trabajo en el cual usted ha configurado el evento del Time Of Day.
4. Haga clic el **botón Save Button**.
5. Termine sesión y inicie sesión al agente CAD.

[Información Relacionada](#)

- [El Cisco Agent Desktop para Cisco unificó el Centro de contacto 7.X](#)
- [Los grupos predeterminados del flujo de trabajo del administrador de escritorio fallan](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)