

Configurez une réponse automatique avec la finesse

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurez](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer une réponse automatique avec la finesse.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Informations générales](#)

Quelques centres de contact qui ont mis à Unified Contact Center Express (UCCX) 10 ou 11 et utilisent à jour la finesse, ont précédemment configuré le Cisco Agent Desktop (CAD) aux appels entrant de réponse automatique. Ceci est configuré par des processus CAD dans la release précédente où il y a un besoin de répliquer la même chose avec la finesse. La finesse donne à plus de contrôle à l'admin à la réponse automatique les appels par rapport à la configuration de la réponse automatique de Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Configurez

Naviguez vers la **gestion de finesse** et cliquez sur en fonction les processus joignent pour

visualiser la page de processus de gérer.

Créez une nouvelle action suivant les indications de l'image,

Les variables de dialogId et d'extension sont utilisées pour remplir action avec les informations des lesquelles la finesse a besoin pour automatiser la réponse du faire appel à l'extension de l'agent.

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

Créez un nouveau processus comme suit, qui sera exécuté quand un appel arrive. L'action de réponse configurée ci-dessus doit être assignée à ce workflow suivant les indications de l'image.

Edit Workflow

Name	<input type="text" value="AgentAutoAnswer"/>
Description	<input type="text" value="Agent Auto Answer Call"/>
When to perform Actions	<input type="text" value="When a Call arrives"/>
How to apply Conditions	<input type="text" value="If any Conditions are met"/>
<input type="text" value="callVariable1"/>	<input type="text" value="Is equal to"/> <input type="text" value=""/>
<input type="button" value="Add Condition"/>	

Ordered List of Actions

Name	Type
Answer	HTTP_REQUEST



En conclusion, assignez ce processus aux équipes désirées par l'intermédiaire de la page de ressources en équipe de l'admin de finesse.

Si vous voudriez que la réponse automatique s'applique seulement à certains agents dans une équipe, ajoutez les conditions au processus pour appairer les agents particuliers. Les mêmes peuvent être faits pour faire répondre seulement certain automatique d'écoulements d'appel, utilisant les informations d'appel l'un des présentées à la finesse.

Manage Team Resources

List of Teams

Name	ID
Default	1

Refresh

Resources for Default

[Desktop Layout](#)
[Phone Books](#)
[Reason Codes \(Not Ready\)](#)
[Reason Codes \(Sign Out\)](#)
[Wrap-Up Reasons](#)
[Workflows](#)

List of Workflows

Q Add

Name	Description
AgentAutoAnswer	Agent Auto Answer Call ✘

Vérifiez

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannez

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.