

Unified Contact Center Express : Configuration d'un agent pour enregistrement automatique dans Cisco Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Tâche principale](#)

[Tâche](#)

[Step-by-Step Instructions](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique la procédure pour configurer un agent à enregistrer automatiquement dans le Cisco Agent Desktop.

[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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

Tâche principale

Tâche

Dans cette section, vous êtes présenté avec les informations pour configurer un agent à enregistrer automatiquement dans le Cisco Agent Desktop.

Step-by-Step Instructions

Terminez-vous ces étapes afin de configurer un agent à enregistrer automatiquement dans le Cisco Agent Desktop :

1. Du serveur UCCX, choisissez le **début** > les **programmes** > le **Cisco** > l'**appareil de bureau** > l'**admin**, et lancez Cisco Desktop Administrator.
2. Sélectionnez votre centre d'appels, et développez la **configuration de flux des tâches**.
3. Sélectionnez les **groupes de flux des tâches**, choisissez le **fichier** du haut de l'écran, et cliquez sur **New**.
4. Écrivez le nom de groupe de flux des tâches, tel que l'**enregistrement d'automatique**.
5. Une fois que le **groupe record automatique de flux des tâches** est créé, développez le **groupe record automatique de flux des tâches**, et développez l'**agent CAD**.
6. **Flux des tâches** choisis de **contact de Voix**.Affichages d'une fenêtre vers la droite.
7. Cliquez sur **Add**.Vous êtes incité pour le nom.
8. Écrivez le nom de votre choix, tel que l'**enregistrement d'automatique**, et cliquez sur **OK**.L'écran de **classification de contact de Voix d'éditer** apparaît avec les **appels d'arrivée** par défaut dans le menu déroulant.
9. Sélectionnez la case d'option d'**éditer** pour les conditions de zone d'information, choisie **n'est pas vide**, et clique sur **OK**.
10. Recevez la **n'importe quelle condition est** option par défaut **vraie** pour les actions d'exécuter quand section, et clique sur **OK**.Flux des tâches de contact de The Voice - La fenêtre record d'automatique apparaît.
11. Pour des événements, sélectionnez **répondu**, et sélectionnez les **nouvelles** règles de dessous (de l'événement actuel).Vous êtes incité pour le nom de la règle.
12. Écrivez un nom de votre choix, tel que l'**enregistrement de début sur la réponse**, et cliquez sur **OK**.
13. Cliquez sur **Add** sous la section d'actions (de règle en cours).Affichages d'une case.
14. Cliquez sur l'onglet **de service d'action**, et cliquez sur **New**.Vous êtes incité pour le nom d'action.
15. Écrivez un nom de votre choix, tel que l'**enregistrement de début sur la réponse**.
16. Choisissez l'**enregistrement du** menu déroulant de type d'action, choisissez le **début de la** fenêtre de déroulant d'action, et cliquez sur **OK**.
17. Cliquez sur le bouton d'**action d'ajouter**.Vous pouvez maintenant voir votre événement **répondu**, l'**enregistrement de début sur des règles de réponse** et l'**enregistrement de début sur des actions de réponse**.
18. Sélectionnez le dessus **éditent la** case d'option dans les conditions en cours de règle, choisies **n'est pas vide**, et clique sur **OK**.La case de **règle d'enable** est automatiquement

cochée.

19. Cliquez sur Apply, et la règle et l'événement sont enregistrés. Vous êtes retourné à l'écran pour l'étape 7.
20. Sélectionnez le **flux des tâches de contact de Voix** que vous avez créé dans l'étape 7, et cliquez sur Edit pour ajouter l'événement d'enregistrement d'arrêt et les règles correspondantes.
21. Répétez les étapes 8-20 afin d'ajouter la règle d'enregistrement d'arrêt. Maintenez dans l'esprit que pour l'étape 12, vous exécutez la configuration d'événement **lâchée** au lieu de l'événement répondu.
22. En conclusion, ajoutez l'agent que vous voulez surveiller au groupe de flux des tâches par l'admin d'appareil de bureau de Cisco.

Vérifier

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

Dépanner

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

Informations connexes

- [Configurez l'enregistrement automatique pour des agents CAD](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - Les agents initient des enregistrements d'appels directement de CAD](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)