

Configurez la déconnexion automatique pour des agents CAD dans UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configurez la caractéristique d'Automatique-déconnexion](#)

[Au sujet de Cisco Desktop Administrator](#)

[Créez un groupe d'écoulement de travaux récents](#)

[Ajoutez le flux des tâches à l'arborescence de groupes de flux des tâches](#)

[Ajoutez les groupes de flux des tâches aux agents](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Le Cisco Agent Desktop est une solution de puissant logiciel pour le centre de relations clients. Le Cisco Agent Desktop est facilement déployé comme composant d'une manière transparente intégré de Cisco Unified Contact Center. Ce document décrit la manière de se connecter des agents automatiquement du Cisco Agent Desktop (CAD) après un certain temps, s'ils oublient de se déconnecter.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur UCCX 7.0(1).

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 [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configurez la caractéristique d'Automatique-déconnexion

Au sujet de Cisco Desktop Administrator

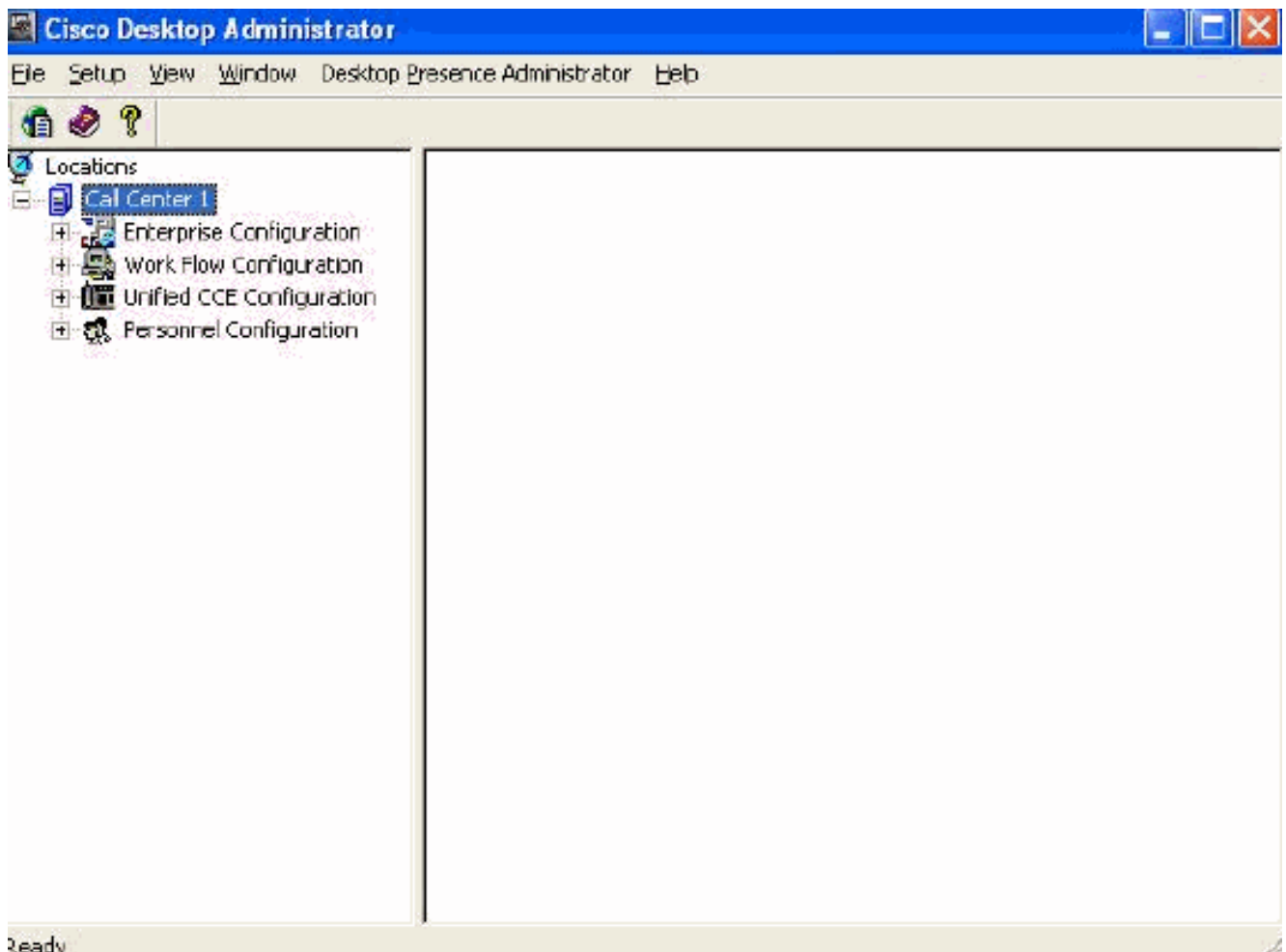
Cisco Desktop Administrator (CDA) permet à des administrateurs système pour définir et configurer les Agents Desktop et le flux des tâches d'un emplacement centralisé. Les administrateurs peuvent choisir quels états de l'agent sont visibles sur la barre d'outils d'un agent, définissent de seules icônes pour des boutons de barre d'outils d'agent et de travailleur intellectuel, ajoutent codes de raison pour la conclusion et les modifications de l'état de l'agent, et personnalisent l'interface utilisateur des Agents Desktop.

Les étapes pour configurer la caractéristique d'automatique-déconnexion pour des agents CAD par le CDA dans UCCX 7.x sont fournies dans ce document. Vous devez créer un groupe de flux des tâches basé sur l'événement d'heure et ajouter ce groupe aux agents qui ont besoin d'automatique-déconnexion.

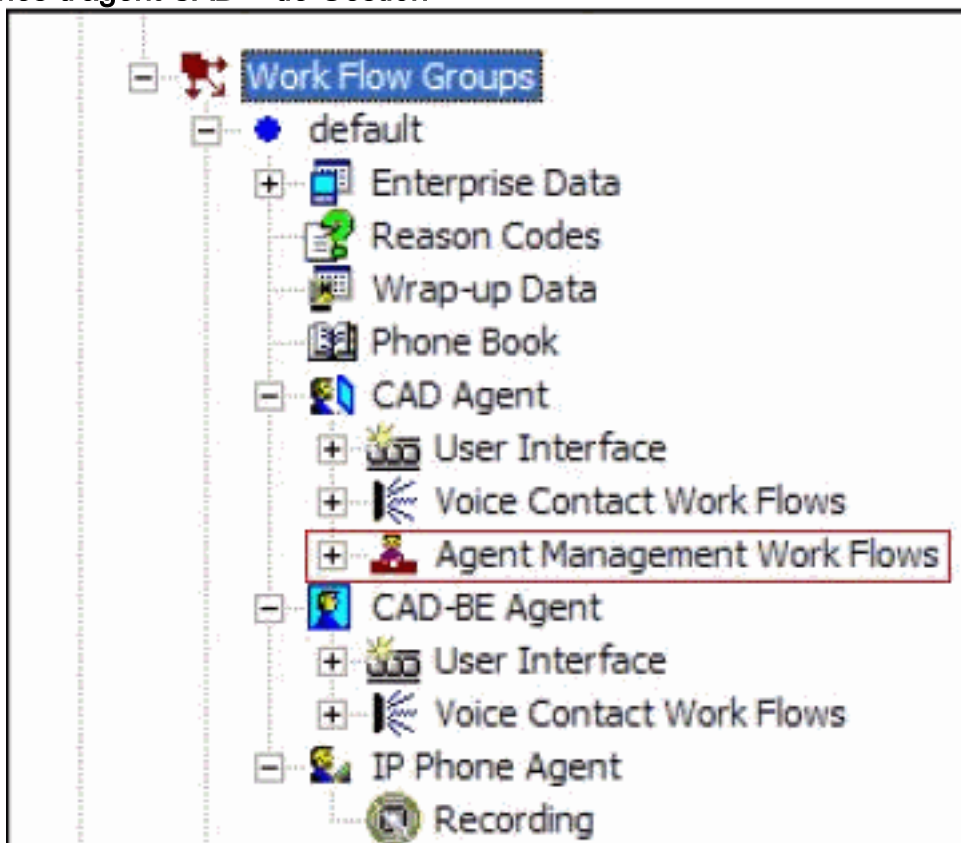
Créez un groupe d'écoulement de travaux récents

D'abord, vous devez créer le groupe d'écoulement de travaux récents. Procédez comme suit :

1. Cliquez sur le **début > les programmes > le Cisco > l'appareil de bureau > l'admin** afin de lancer Cisco Desktop Administrator (CDA).

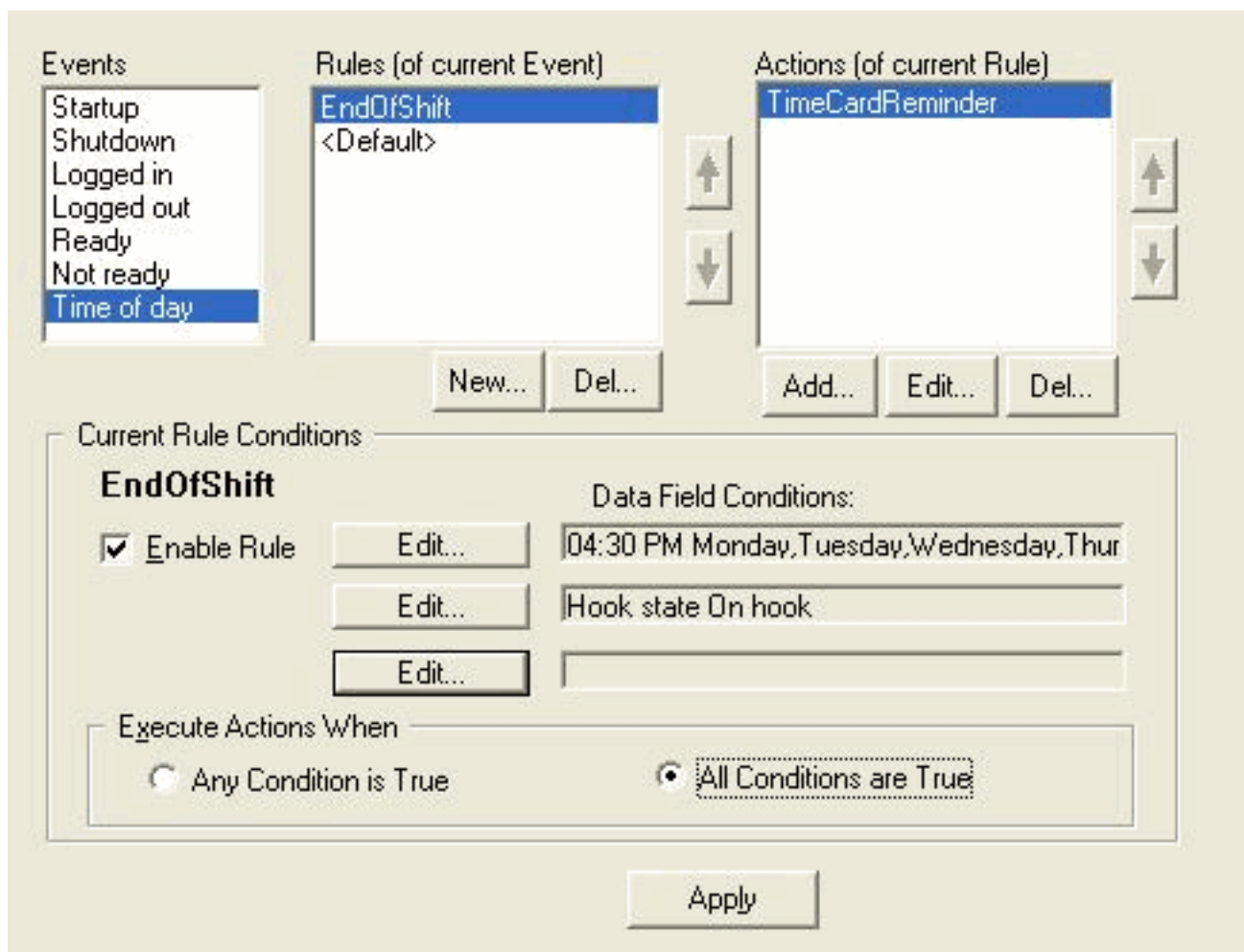


2. Naviguez vers les emplacements > le centre d'appel 1 > flux des tâches groupe > des flux des tâches d'agent CAD > de Gestion

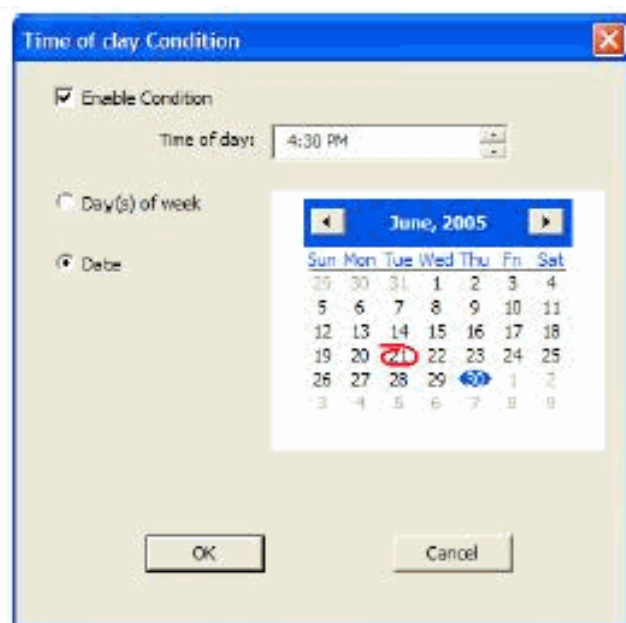
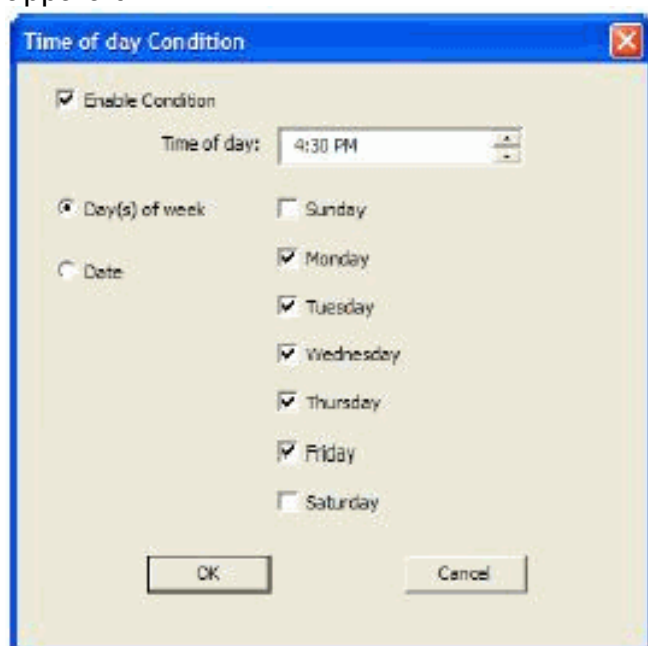


d'agent.

3. Quand vous sélectionnez le noeud de flux des tâches de Gestion d'agent, la fenêtre de flux des tâches apparaît.



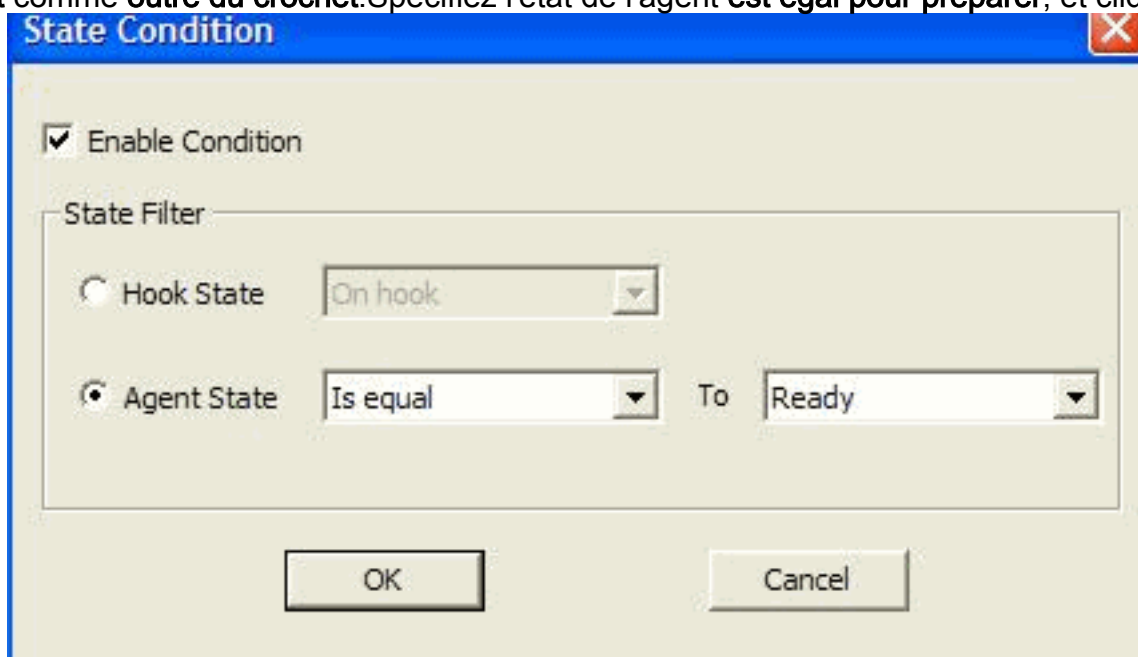
4. Sélectionnez l'événement d'heure du volet d'événements.
5. Sous le volet de règles, cliquez sur New afin d'installer une nouvelle règle. La nouvelle boîte de dialogue de nom de règle apparaît.
6. Écrivez le nom de la nouvelle règle, et puis cliquez sur OK.
7. Les champs dans la section en cours d'états de règle de la fenêtre sont activés, et la boîte de dialogue d'état d'heure apparaît.



8. Installez le jour ou la date conditionne pour la règle, et puis clique sur OK. La condition que vous installez est automatiquement écrite dans la première ligne pour des conditions de zone

d'information sous la section **en cours d'états de règle de la** fenêtre de **flux des tâches**, et la case de **règle d'enable** est automatiquement sélectionnée. Afin de spécifier qu'une action a lieu chaque semaine certains jours ou à un certain temps, les jours choisis de la semaine et vérifient alors les jours désirés. Vous devez spécifier une heure aussi bien. Afin de spécifier qu'une action a lieu une date spécifique, la date choisie, et sélectionnent alors la date désirée du calendrier. La date d'aujourd'hui est entourée en rouge. Vous devez spécifier une heure aussi bien.

9. Cliquez sur Edit à côté des deux conditions restants de zone d'information afin d'afficher la boîte de dialogue d'état d'état, et définissez plus loin la règle, si désiré. Spécifiez l'état de **crochet** comme **outre du crochet**. Spécifiez l'état de l'agent **est égal pour préparer**, et cliquez

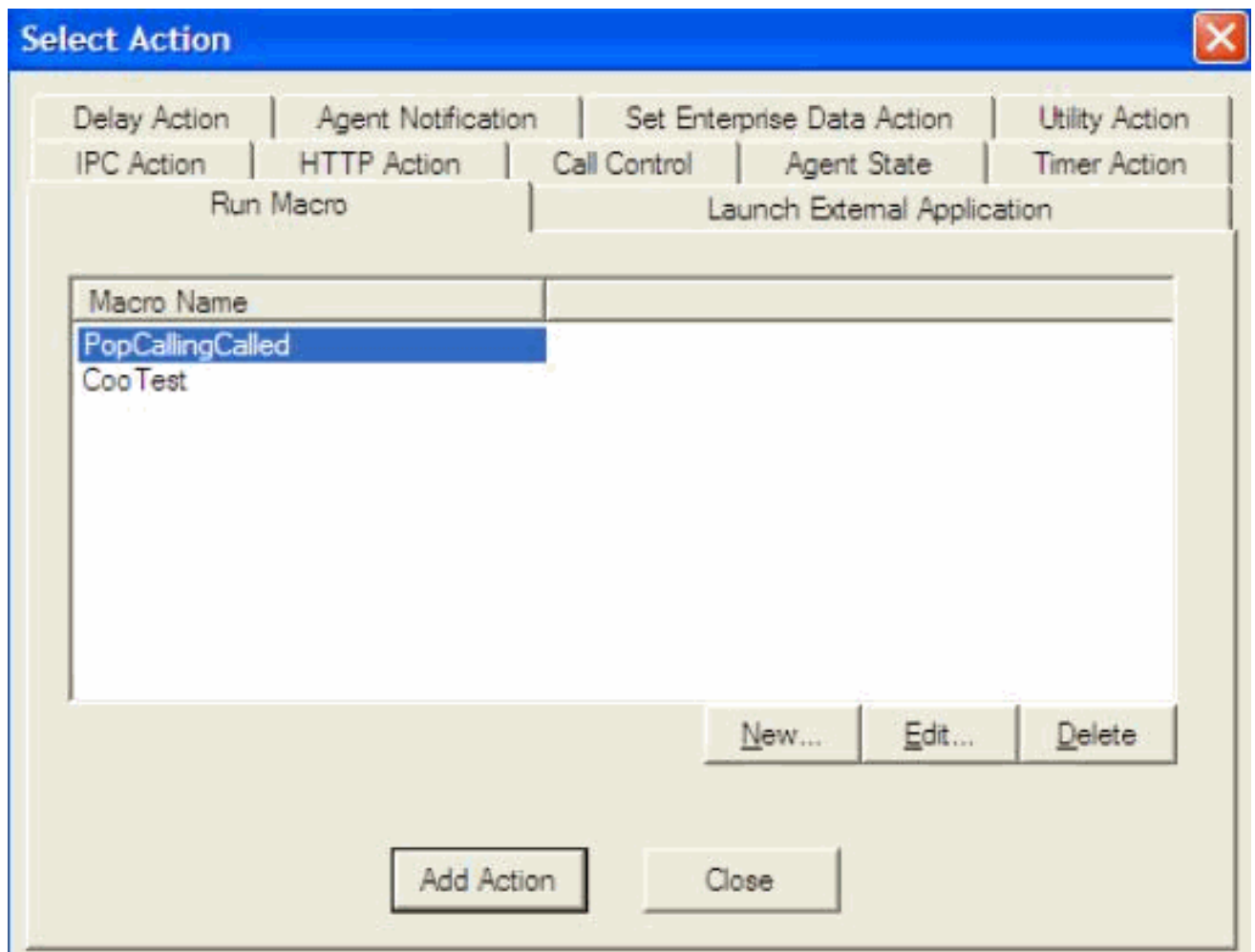


The image shows a 'State Condition' dialog box with the following elements:

- Enable Condition
- State Filter:
 - Hook State: On hook
 - Agent State: Is equal To Ready
- Buttons: OK, Cancel

sur OK.

10. Sous le volet d'actions, cliquez sur Add. La boîte de dialogue **choisie d'action** apparaît.



11. Cliquez sur New, nommez l'action, choisissez l'action de **déconnexion de la liste**, et cliquez sur Add l'action.
12. Cliquez sur Apply afin de sauvegarder le nouveau flux des tâches d'heure.

[Ajoutez le flux des tâches à l'arborescence de groupes de flux des tâches](#)

L'étape suivante est d'ajouter ce groupe d'écoulement de travaux récents sous l'arborescence de groupes de flux des tâches. Procédez comme suit :

1. Naviguez vers les **emplacements > le centre d'appel 1 > des groupes de flux des tâches**.
2. Choisissez le **fichier > nouveau**, ou cliquez sur New sur la barre d'outils. La boîte de dialogue d'éditeur de nom de groupe de flux des tâches apparaît.
3. Écrivez le nom de groupe d'écoulement de travaux récents.
4. Sélectionnez la case qui indique la **copie le groupe de travail**



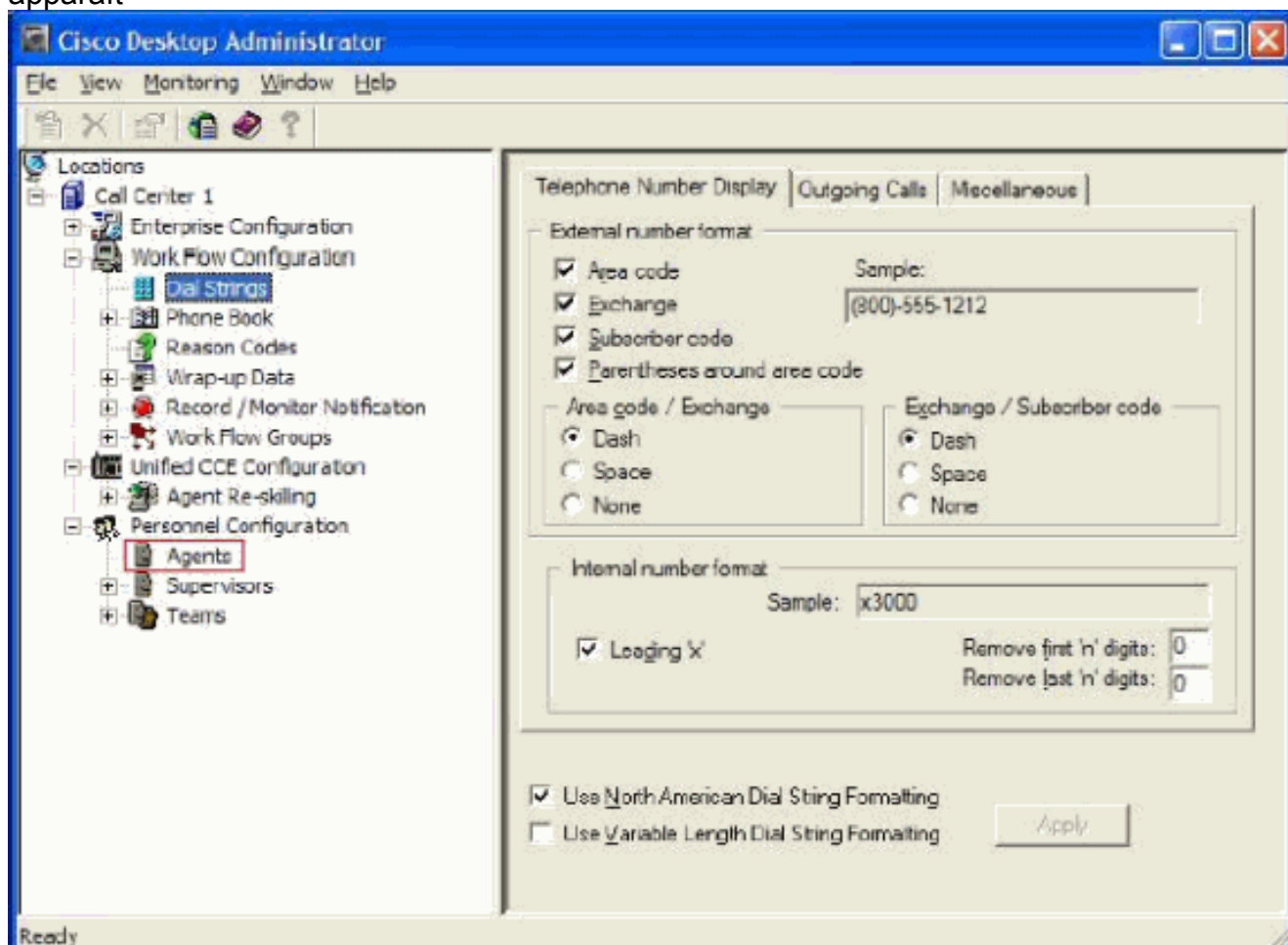
suivant.

5. Cliquez sur **OK**. Le groupe d'écoulement de travaux récents apparaît dans le volet de navigation sous le noeud d'agents.

[Ajoutez les groupes de flux des tâches aux agents](#)

En conclusion, vous devez ajouter ce groupe d'écoulement de travaux récents aux agents. Procédez comme suit :

1. Début Desktop Administrator. La fenêtre de **Cisco Desktop Administrator** apparaît



2. Naviguez vers des **emplacements** > la configuration > des agents de >Personnel du centre d'appel 1.

3. Sélectionnez l'agent à qui vous voulez activer la caractéristique, et sélectionner le flux des tâches en lequel vous avez configuré l'événement d'heure.
4. Cliquez sur le bouton de sauvegarde.
5. Déconnexion et procédure de connexion à l'agent CAD.

Informations connexes

- [Cisco Agent Desktop pour Cisco Unified Contact Center 7.X](#)
- [Échec des groupes de processus par défaut Desktop Administrator](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)