

Unified Contact Center Express: Configurazione di un agente per la registrazione automatica sul desktop di Cisco Agent

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Attività principale](#)

[Attività](#)

[Istruzioni dettagliate](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questo documento spiega la procedura per configurare un agente in modo che venga registrato automaticamente in Cisco Agent Desktop.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions per ulteriori informazioni sulle convenzioni](#)

[dei documenti.](#)

Attività principale

Attività

In questa sezione vengono presentate le informazioni necessarie per configurare un agente in modo che venga registrato automaticamente in Cisco Agent Desktop.

Istruzioni dettagliate

Completare questa procedura per configurare la registrazione automatica di un agente in Cisco Agent Desktop:

1. Dal server UCCX, scegliere Start > **Programmi** > **Cisco** > **Desktop** > **Admin**, quindi avviare Cisco Desktop Administrator.
2. Selezionare il call center ed espandere **Configurazione flusso di lavoro**.
3. Selezionare **Gruppi di flussi di lavoro**, scegliere **File** nella parte superiore dello schermo e fare clic su **Nuovo**.
4. Inserire il nome del gruppo di flussi di lavoro, ad esempio **Registrazione automatica**.
5. Una volta creato il **gruppo di flusso di lavoro Registrazione automatica**, espandere il **gruppo di flusso di lavoro Registrazione automatica** ed espandere **Agente CAD**.
6. Selezionare **Flussi di lavoro contatti voce**. A destra viene visualizzata una finestra.
7. Fare clic su **Add**. Viene richiesto di immettere il nome.
8. Immettere il nome desiderato, ad esempio **Registrazione automatica**, e fare clic su **OK**. Viene visualizzata la schermata **Modifica classificazione contatti voce** con le **chiamate in entrata** predefinite nel menu a discesa.
9. Selezionare il pulsante di opzione **Modifica** per le condizioni del campo dati, selezionare **Non vuoto**, quindi fare clic su **OK**.
10. Accettare l'opzione **Qualsiasi condizione è True** predefinita per la sezione Esegui azioni quando e fare clic su **OK**. Viene visualizzata la finestra Flusso di lavoro contatto vocale - Registrazione automatica.
11. Per Eventi, selezionare **Con risposta**, quindi selezionare **Nuovo** in Regole (dell'evento corrente). Viene richiesto di immettere il nome della regola.
12. Immettere il nome desiderato, ad esempio **Inizia registrazione alla risposta**, e fare clic su **OK**.
13. Fare clic su **Aggiungi** nella sezione Azioni (della regola corrente). Viene visualizzata una casella.
14. Fare clic sulla scheda **Azione utilità** e quindi su **Nuovo**. Viene richiesto il nome dell'azione.
15. Immettere il nome desiderato, ad esempio **Inizia registrazione alla risposta**.
16. Scegliere **Registra** dal menu a discesa Tipo di azione, scegliere **Inizia** dalla finestra a discesa Azione e fare clic su **OK**.
17. Fare clic sul pulsante **Aggiungi azione**. È ora possibile visualizzare l'evento con **risposta**, **Inizia registrazione su regole di risposta** e **Inizia registrazione su azioni di risposta**.
18. Selezionare il pulsante di scelta **Modifica** superiore in Condizioni regola corrente, selezionare **Non vuoto**, quindi fare clic su **OK**. La casella di controllo **Attiva regola** viene selezionata automaticamente.

19. Fare clic su **Apply** (Applica) per salvare la regola e l'evento. Viene visualizzata di nuovo la schermata al punto 7.
20. Selezionare il **flusso di lavoro contatto vocale** creato al passaggio 7 e fare clic su **Modifica** per aggiungere l'evento di interruzione della registrazione e le regole corrispondenti.
21. Ripetere i punti da 8 a 20 per aggiungere la regola di interruzione della registrazione. Tenere presente che per il passaggio 12 si esegue la configurazione dell'evento **Eliminato** anziché l'evento **Con risposta**.
22. Infine, aggiungere l'agente che si desidera monitorare al gruppo di flussi di lavoro tramite Cisco Desktop Admin.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

Informazioni correlate

- [Configurazione della registrazione automatica per gli agenti CAD](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - Gli agenti avviano le registrazioni delle chiamate direttamente da CAD](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)