

Finesse での自動応答の設定

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Finesse で自動応答を設定する方法を説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

背景説明

Unified Contact Center Express (UCCX) 10 または 11 にアップグレードしており、Finesse を使用している一部のコンタクトセンターでは、以前、Cisco Agent Desktop (CAD) が着信コールに自動応答するように設定されていました。これは、以前のリリースで CAD ワークフローを使用して設定されましたが、Finesse でも同じ自動応答設定を複製する必要があります。Finesse では、Cisco Unified Communications Manager (CUCM) の自動応答設定に比べ、管理者がコールの自動応答をより細かく制御できます。

設定

[Finesse Administration] に移動し、[Workflows] リンクをクリックし、[Manage Workflows] ページを表示します。

次の図に示すように新しいアクションを作成します。

dialogID 変数と extension 変数は、エージェントの内線番号でコールへの応答を自動化するために Finesse が必要とする情報をアクションに取り込むために使用されます。

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

コール着信時に実行される新しいワークフローを次のように作成します。 前述の手順で設定した Answer アクションを、次の図に示すようにこのワークフローに割り当てる必要があります。

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"/>	<input type="text" value="✗"/>
<input type="button" value="Add Condition"/>			

Ordered List of Actions

Name	Type	
Answer	HTTP_REQUEST	<input type="text" value="✗"/>

最後に、Finesse Admin の [Team Resources] ページでこのワークフローを該当するチームに割り当てます。

チーム内の特定のエージェントだけに自動応答を適用するには、特定のエージェントに一致する条件をワークフローに追加します。Finesse に提供されるコール情報を使用して特定のコールフローだけに自動応答する場合にも同様の作業を行います。

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 ✖

↑
↓

Save Revert

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。