

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

この資料に技巧で自動応答を設定する方法を記述されています。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有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。

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

背景説明

統一されたコンタクトセンター Express（UCCX）に 10 または 11 アップグレードしたりおよび技巧を使用しているいくつかのコンタクトセンターは自動応答 着信コールに、Cisco Agent Desktop（CAD）を前もって設定しました。これは技巧と同じを複製する必要がある以前のリリースの CAD 作業の流れによって設定されます。技巧は Cisco Unified Communications Manager（CUCM）の自動応答 設定と比べて自動応答に admin により多くの制御に呼び出しを与えます。

設定

管理をうまく解決し、作業の流れをクリックするナビゲートは管理作業の流れページを表示するためにリンクします。

イメージに示すように新しい処理を作成して下さい、

エージェントの拡張のコールの返事を自動化する必要をうまく解決する dialogID および拡張 変数が情報の操作を読み込むのに使用されています。

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

コールが到着するとき実行される新しい作業の流れを次の通り作成して下さい。上述のように設定されるジ・アンサー処理はイメージに示すようにこの workflow に割り当てる必要があります。

Edit Workflow

Name: AgentAutoAnswer
Description: Agent Auto Answer Call
When to perform Actions: When a Call arrives
How to apply Conditions: If any Conditions are met

callVariable1 Is equal to ✖
Add Condition

Ordered List of Actions

Q Add

Name	Type
Answer	HTTP_REQUEST ✖

↑
↓

Save Cancel

最終的には、技巧 Admin のチーム リソース ページによって望ましいチームにこの作業の流れを割り当てて下さい。

チーム内のある特定のエージェントだけに適用するために自動応答を望んだ場合特定のエージェントを一致するために作業の流れに条件を追加して下さい。同じはある特定のコールフロー自動だけうまく解決するために提供される呼び出し情報の何れかを使用して、答えてもらうためにすることができます。

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and the text "Cisco Finesse Administration". Below this, there are several tabs: "Call Variables Layout", "Desktop Layout", "Phone Books", "Reasons", "Team Resources" (which is highlighted), and "Workflows". The main content area is titled "Manage Team Resources".

Under "Manage Team Resources", there is a section titled "List of Teams". It contains a table with two columns: "Name" and "ID". The table has one row with "Default" in the "Name" column and "1" in the "ID" column. Below the table is a "Refresh" button.

Below the "List of Teams" section is a section titled "Resources for Default". It has several tabs: "Desktop Layout", "Phone Books", "Reason Codes (Not Ready)", "Reason Codes (Sign Out)", "Wrap-Up Reasons", and "Workflows" (which is selected). Below these tabs is a section titled "List of Workflows". It contains a table with two columns: "Name" and "Description". The table has one row with "AgentAutoAnswer" in the "Name" column and "Agent Auto Answer Call" in the "Description" column. To the right of the table is a red "X" icon. Below the table are two buttons: "Save" and "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。