

UCCX の CAD エージェントの自動ログアウトの設定

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[自動ログアウト機能の設定](#)

[Cisco Desktop Administrator について](#)

[新しいワーク フロー グループの作成](#)

[ワーク フロー グループ ツリーへのワーク フローの追加](#)

[エージェントへのワーク フロー グループの追加](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Agent Desktop は、カスタマー コンタクト センター向けの強力なソフトウェア ソリューションです。Cisco Agent Desktop は、Cisco Unified Contact Center の透過的に統合されたコンポーネントとして簡単に導入できます。このドキュメントでは、エージェントがログアウトし忘れている場合に、特定の時間の経過後に Cisco Agent Desktop (CAD) から自動的にエージェントをログアウトする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、UCCX 7.0(1) に基づくものです。

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。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[自動ログアウト機能の設定](#)

[Cisco Desktop Administrator について](#)

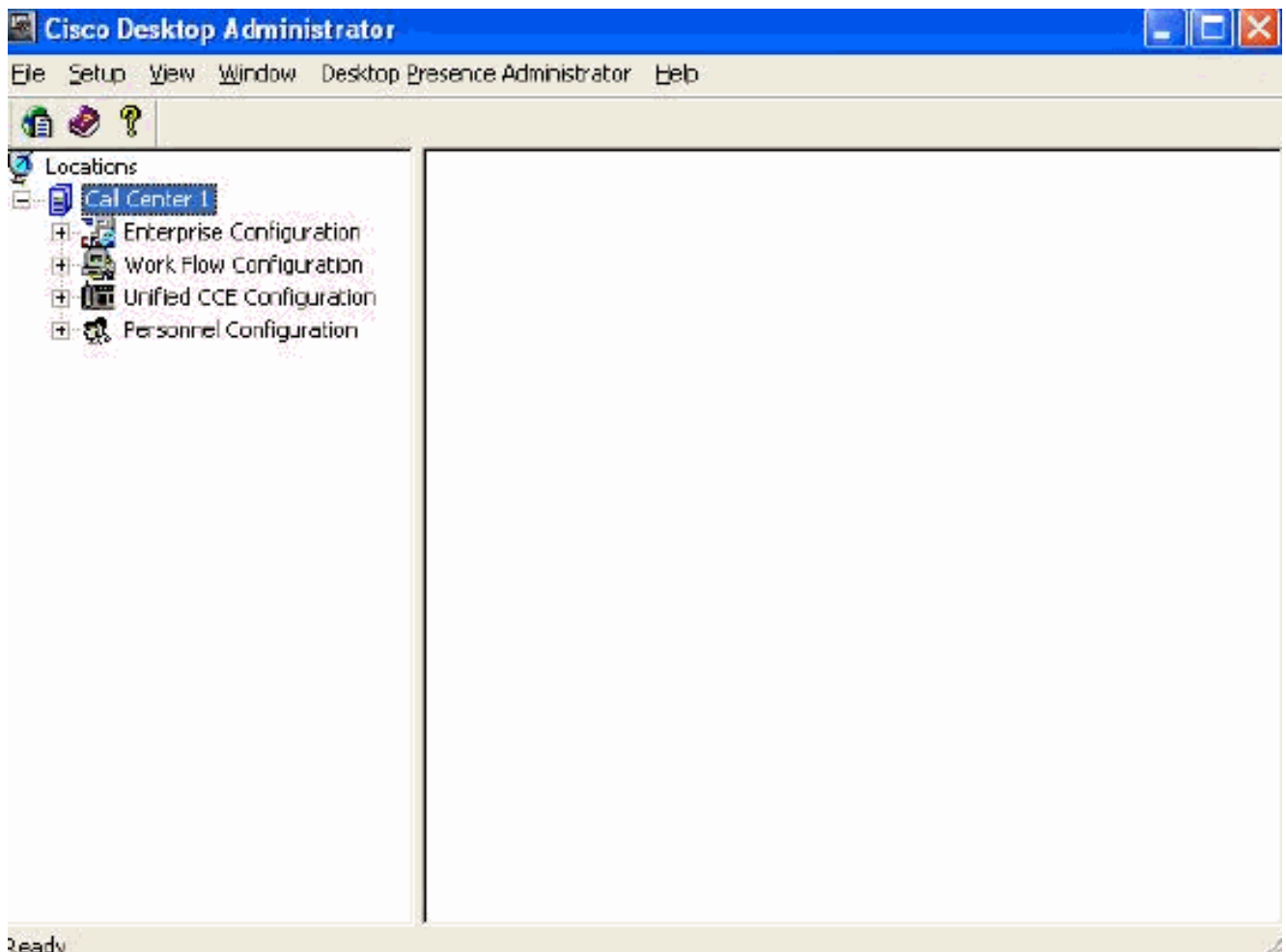
Cisco Desktop Administrator (CDA) を使用すれば、システム管理者は、中央の場所からエージェント デスクトップとワーク フローを定義して設定することができます。管理者は、エージェントのツールバーに表示するエージェントの状態を選択したり、エージェントとナレッジ ワーカーのツールバー ボタン用のユニークなアイコンを定義したり、ラップアップとエージェントの状態の変更に関する理由コードを追加したり、エージェント デスクトップのユーザ インターフェイスをカスタマイズしたりできます。

UCCX 7.x 内の CDA 経由で CAD エージェントの自動ログアウト機能を設定する手順がこのドキュメントに記載されています。Time Of Day イベントに基づいてワーク フロー グループを作成し、そのグループを自動ログアウトが必要なエージェントに追加する必要があります。

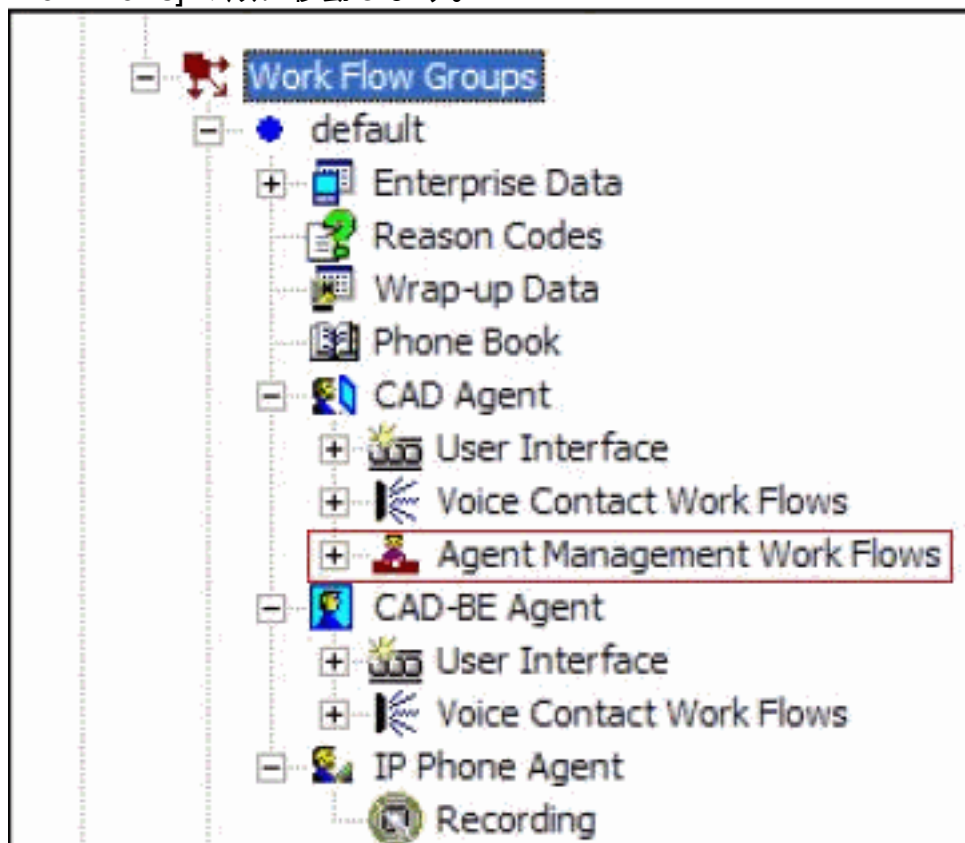
[新しいワーク フロー グループの作成](#)

まず、新しいワーク フロー グループを作成する必要があります。次の手順を実行します。

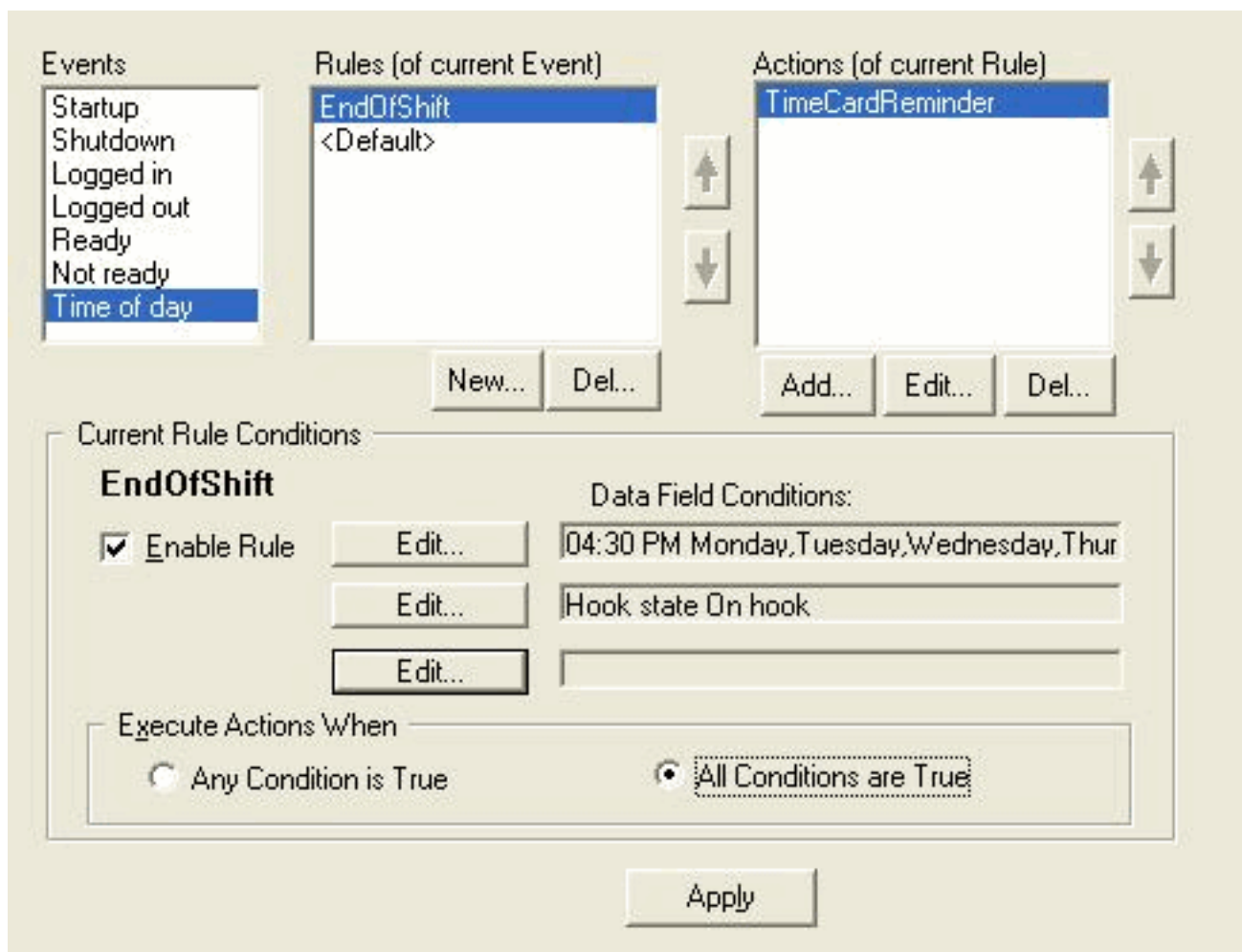
1. [Start] > [Programs] > [Cisco] > [Desktop] > [Admin] の順にクリックして、Cisco Desktop Administrator (CDA) を起動します。



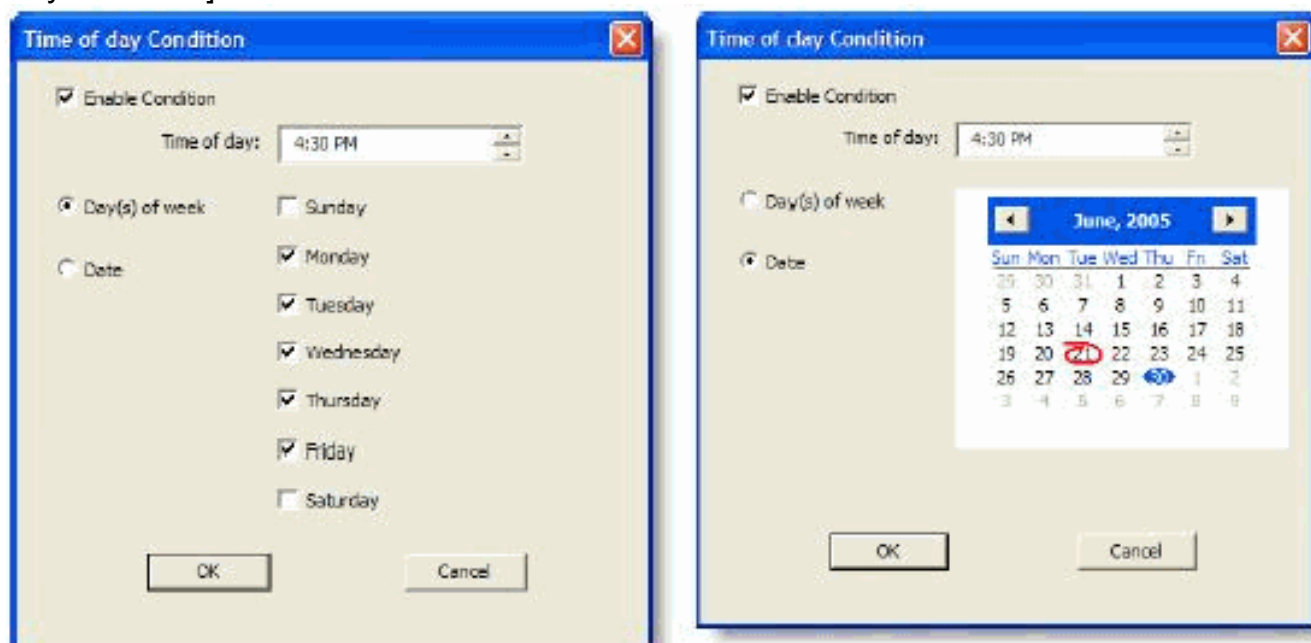
2. [Locations] > [Call Center 1] > [Work Flow groups] > [CAD Agent] > [Agent Management Work Flows] の順に移動します。



3. [Agent Management Work Flow] ノードを選択すると、[Work Flow] ウィンドウが表示されます。



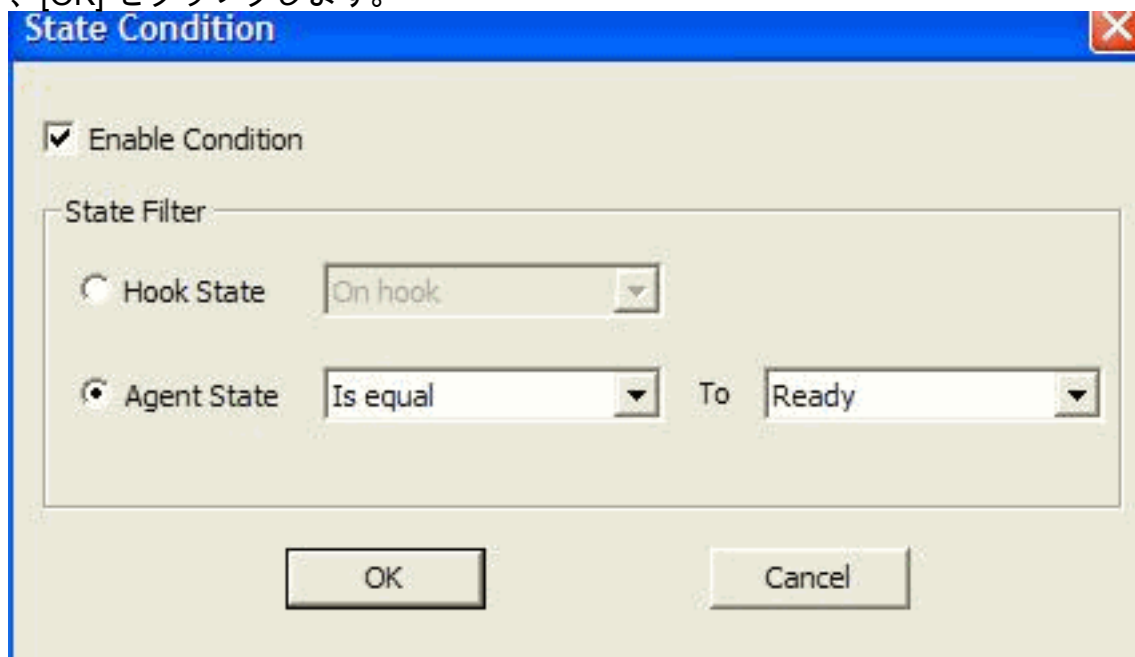
4. [Events] ペインで、[Time of day] イベントを選択します。
5. [Rules] ペインで、[New] をクリックして新しいルールをセットアップします。[新しいルール名 (New Rule Name)] ダイアログボックスが表示されます。
6. 新しいルールの名前を入力してから、[OK] をクリックします。
7. ウィンドウの [Current Rule Conditions] セクション内のフィールドが有効になり、[Time of Day Condition] ダイアログボックスが表示されます。



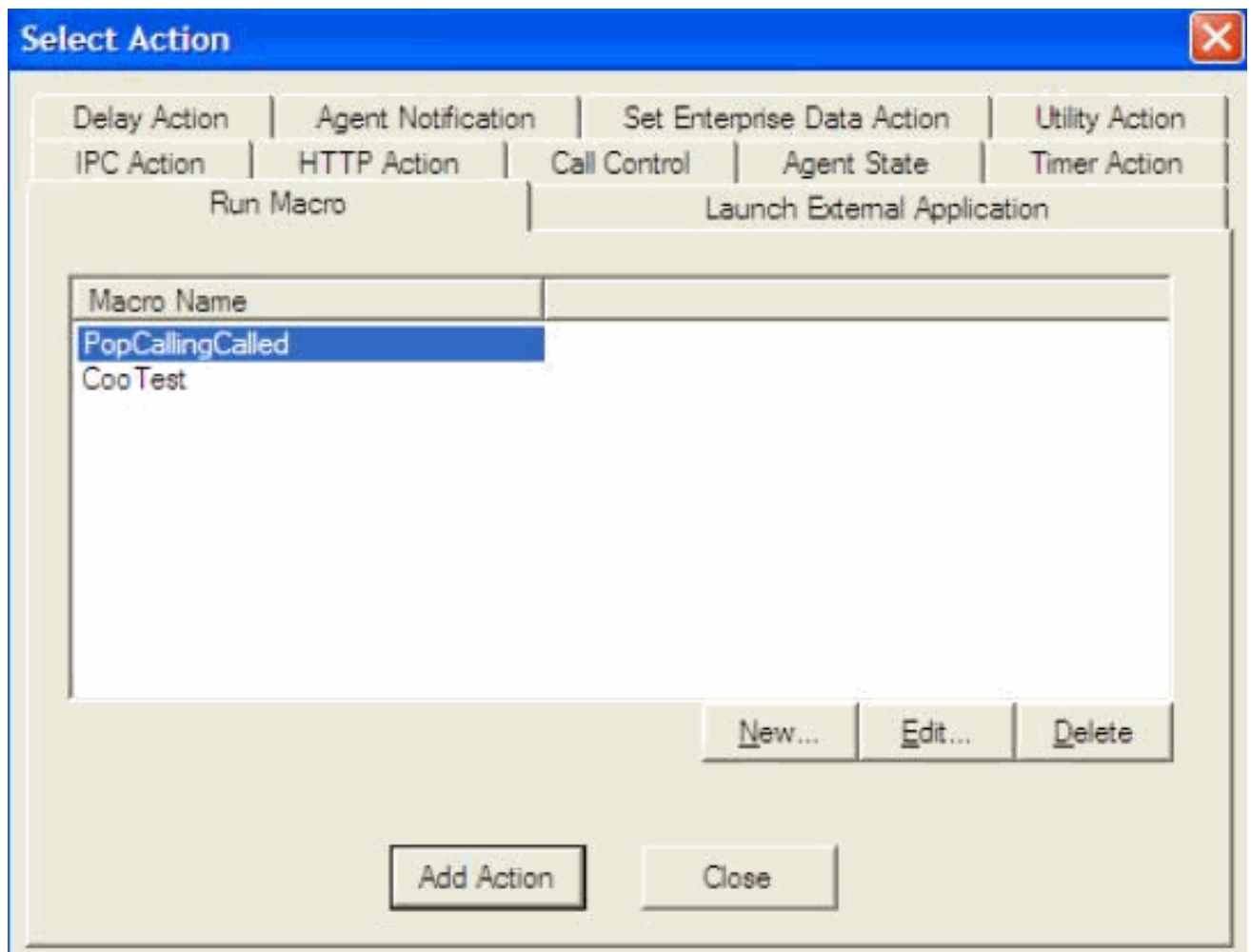
8. ルールに関する曜日または日付の条件をセットアップしてから、[OK] をクリックします。セットアップした条件は、[Work Flow] ウィンドウの [Current Rule Conditions] セクションにある [Data Field Conditions] の 1 行目に自動的に入力され、[Enable Rule] チェックボックス

スが自動的にオンになります。アクションが毎週特定の曜日または時刻に実行されるように指定するには、[Day(s) of the week] を選択してから、必要な曜日をオンにします。時刻も指定する必要があります。アクションが特定の日付に実行されるように指定するには、[Date] を選択し、カレンダーから必要な日付を選択します。今日の日付が赤丸で囲まれます。時刻も指定する必要があります。

9. 残りの 2 つの [Data Field Conditions] フィールドの横にある [Edit] をクリックして、[State Condition] ダイアログ ボックスを表示し、必要に応じて、ルールをさらに定義します。[Hook State] を [Off hook] に指定します。[Agent state] を [Is equal] から [Ready] に指定して、[OK] をクリックします。



10. [Actions] ペインで、[Add] をクリックします。[Select Action] ダイアログボックスが表示されます。

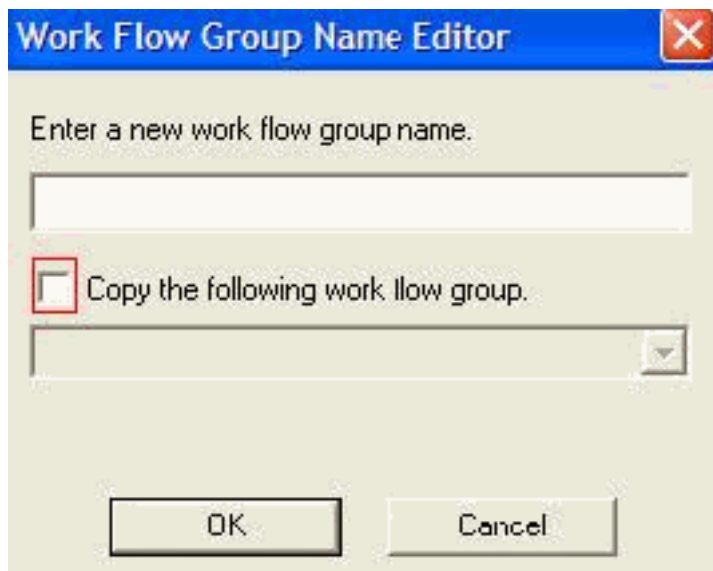


11. [New] をクリックして、アクション名を指定し、リストから [logout] アクションを選択して、[Add Action] をクリックします。
12. [Apply] をクリックして、新しい [Time of day] ワーク フローを保存します。

ワーク フロー グループ ツリーへのワーク フローの追加

次のステップは、このワーク フロー グループをワーク フロー グループ ツリーに追加する作業です。次の手順を実行します。

1. [Locations] > [Call Centre 1] > [Work Flow groups] の順に移動します。
2. [File] > [New] の順に選択するか、ツールバーの [New] をクリックします。[ワークフロー グループ名エディタ (Work Flow Group Name Editor)] ダイアログボックスが表示されます。
3. 新しいワーク フロー グループ名を入力します。
4. [Copy the following work group] チェックボックスをオンにします。

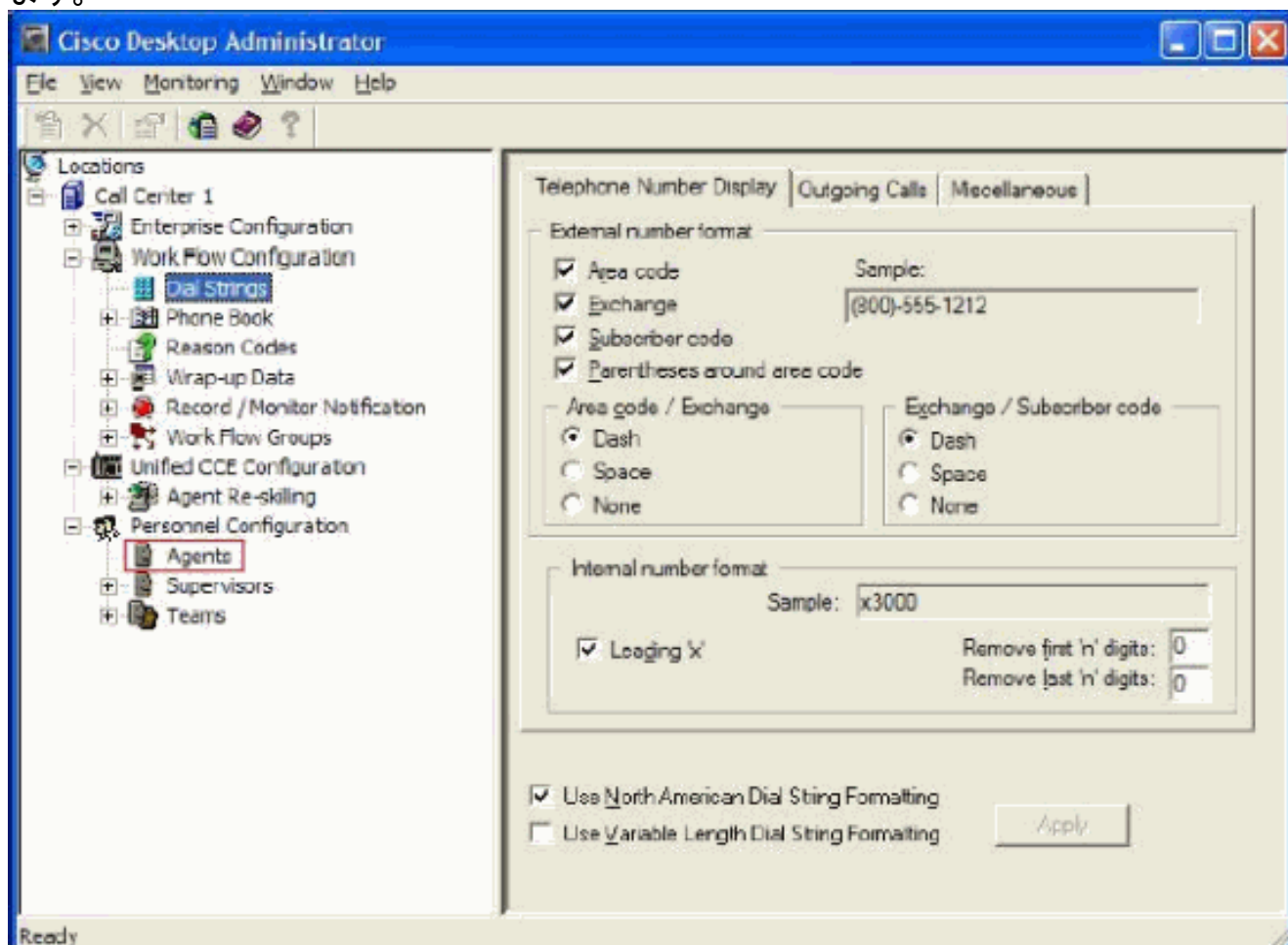


5. [OK] をクリックします。新しいワークフローグループがナビゲーションペインの [エージェント (Agents)] ノードに表示されます。

エージェントへのワークフローグループの追加

最後に、この新しいワークフローグループをエージェントに追加します。次の手順を実行します。

1. Desktop Administrator を起動します。[Cisco Desktop Administrator] ウィンドウが表示されます。



2. [Locations] > [Call Centre 1] > [Personnel Configuration] > [Agents] の順に移動します。
3. 機能を有効にするエージェントを選択して、Time Of Day イベントを設定したワークフロー

を選択します。

4. [Save] ボタンをクリックします。

5. CAD エージェントからログアウトして再度ログインします。

関連情報

- [Cisco Agent Desktop for Cisco Unified Contact Center 7.X](#)
- [デスクトップ管理者のデフォルトのワーク フロー グループが失敗する](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)