

Centro de contato unificado expresso: Configurar um agente a ser gravado automaticamente no Cisco agent Dektop

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Tarefa principal](#)

[Tarefa](#)

[Instruções passo a passo](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica o procedimento para configurar um agente a ser gravado automaticamente no Cisco Agent Desktop.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

Tarefa principal

Tarefa

Nesta seção, você é apresentado com a informação para configurar um agente a ser gravado automaticamente no Cisco Agent Desktop.

Instruções passo a passo

Termine estas etapas a fim configurar um agente a ser gravado automaticamente no Cisco Agent Desktop:

1. Do server UCCX, escolha o **Start > Programs > o Cisco > o Desktop > o Admin**, e lance o administrador do Cisco Desktop.
2. Selecione seu centro de chamadas, e expanda a **configuração de fluxo de trabalho**.
3. Selecione **grupos do fluxo de trabalho**, escolha o **arquivo da parte superior da tela**, e clique **novos**.
4. Dê entrada com o nome do grupo do fluxo de trabalho, tal como o **auto registro**.
5. Uma vez o **auto grupo do fluxo de trabalho do registro** é criado, expande o **auto grupo do fluxo de trabalho do registro**, e expande o **agente CAD**.
6. **Fluxos de trabalho** seletos do **contato da Voz**. Indicadores de um indicador à direita.
7. Clique em **Add**. Você é alertado para o nome.
8. Dê entrada com o nome de sua escolha, tal como o **auto registro**, e clique a **APROVAÇÃO**. A tela da **classificação do contato da Voz da edição** aparece com as **chamadas recebidas do padrão** no menu suspenso.
9. Selecione o botão de rádio da **edição** para as condições de campo de dados, seletos **não está vazio**, e clicam a **APROVAÇÃO**.
10. Aceite **toda a circunstância é** opção padrão **verdadeira** para as ações da execução quando seção, e **APROVAÇÃO** do clique. Fluxo de trabalho do contato de The Voice - O auto indicador do registro aparece.
11. Para eventos, selecione **respondido**, e selecione regras inferiores **novas** (de evento atual). Você é alertado para o nome da regra.
12. Dê entrada com um nome de sua escolha, tal como a **gravação do começo na resposta**, e clique a **APROVAÇÃO**.
13. O clique **adiciona** sob a seção das ações (da regra atual). Indicadores de uma caixa.
14. Clique a aba **de serviço público da ação**, e clique **novos**. Você é alertado para o nome da ação.
15. Dê entrada com um nome de sua escolha, tal como a **gravação do começo na resposta**.
16. Escolha o **registro do tipo menu suspenso da ação**, escolha o **começo do** indicador da gota-para baixo da ação, e clique a **APROVAÇÃO**.
17. Clique o **botão de ação adicionar**. Você pode agora ver seu evento **respondido**, a **gravação do começo em** regras da **resposta** e a **gravação do começo em** ações da **resposta**.
18. Selecione a parte superior **editam o** botão de rádio sob as circunstâncias atuais da regra, seletos **não está vazio**, e clicam a **APROVAÇÃO**. A caixa de verificação da **regra da possibilidade** é verificada automaticamente.

19. O clique **aplica-se**, e a regra e o evento salvar. Você é retornado à tela para a etapa 7.
20. Selecione o **fluxo de trabalho do contato da Voz** que você criou na etapa 7, e o clique **edita** para adicionar o evento da gravação da parada e as regras correspondentes.
21. Repita etapas 8-20 a fim adicionar a regra da gravação da parada. Mantenha na mente que para etapa 12, você executa a configuração de evento **deixada cair** em vez do evento respondido.
22. Finalmente, adicionar o agente que você quer monitorar ao grupo do fluxo de trabalho através do desktop Cisco Admin.

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Configurar a gravação automática para agentes CAD](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - Gravações do atendimento do novato dos agentes diretamente do CAD](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)