

Configurar a auto saída para agentes CAD em UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configurar a característica da Auto-saída](#)

[Sobre o administrador do Cisco Desktop](#)

[Crie um grupo do fluxo de novo funcionamento](#)

[Adicionar o fluxo de trabalho à árvore dos grupos do fluxo de trabalho](#)

[Adicionar grupos do fluxo de trabalho aos agentes](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O Cisco Agent Desktop é uma solução de software poderosa para o centro do contato do cliente. O Cisco Agent Desktop é distribuído facilmente como um componente transparentemente integrado de Cisco unificou o centro de contato. Este documento descreve a maneira de registrar para fora agentes automaticamente do Cisco Agent Desktop (CAD) após alguma estadia, se esquecem logout.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em UCCX 7.0(1).

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.

Configurar a característica da Auto-saída

Sobre o administrador do Cisco Desktop

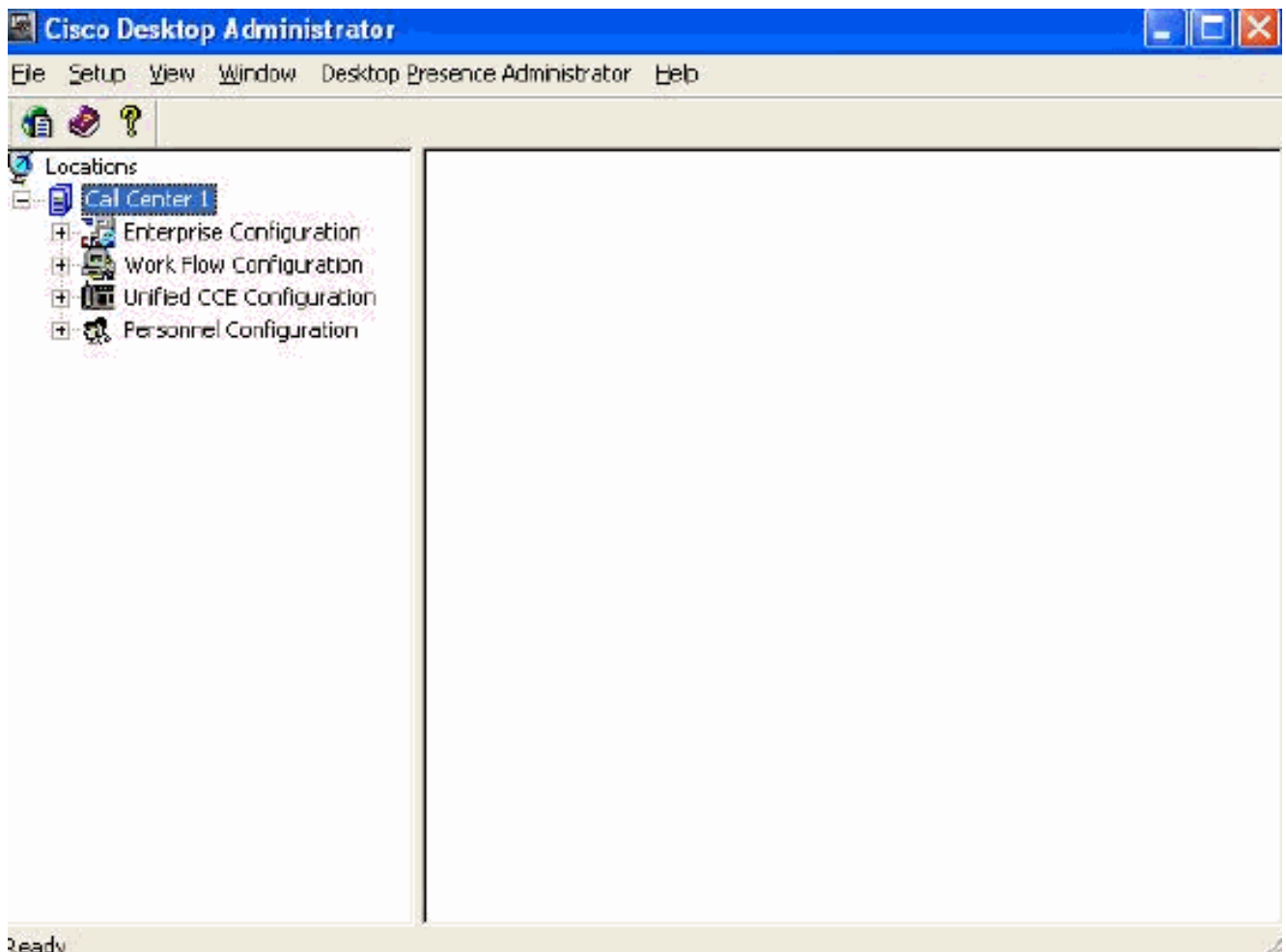
O administrador do Cisco Desktop (CDA) permite que os administradores de sistema definam e configurem áreas de trabalho do agente e fluxo de trabalho de uma localização centralizada. Os administradores podem escolher que estados de agente são visíveis na barra de ferramentas de um agente, definem ícones originais para botões de barra de ferramentas do agente e do trabalhador intelectual, adicionam códigos de motivo para o empacotamento e as alterações de estado de agente, e personalizam a interface do utilizador das áreas de trabalho do agente.

As etapas para configurar a característica da auto-saída para agentes CAD com o CDA em UCCX 7.x são fornecidas neste documento. Você precisa de criar um grupo do fluxo de trabalho baseado no evento do Time Of Day e de adicionar este grupo aos agentes que precisam a auto-saída.

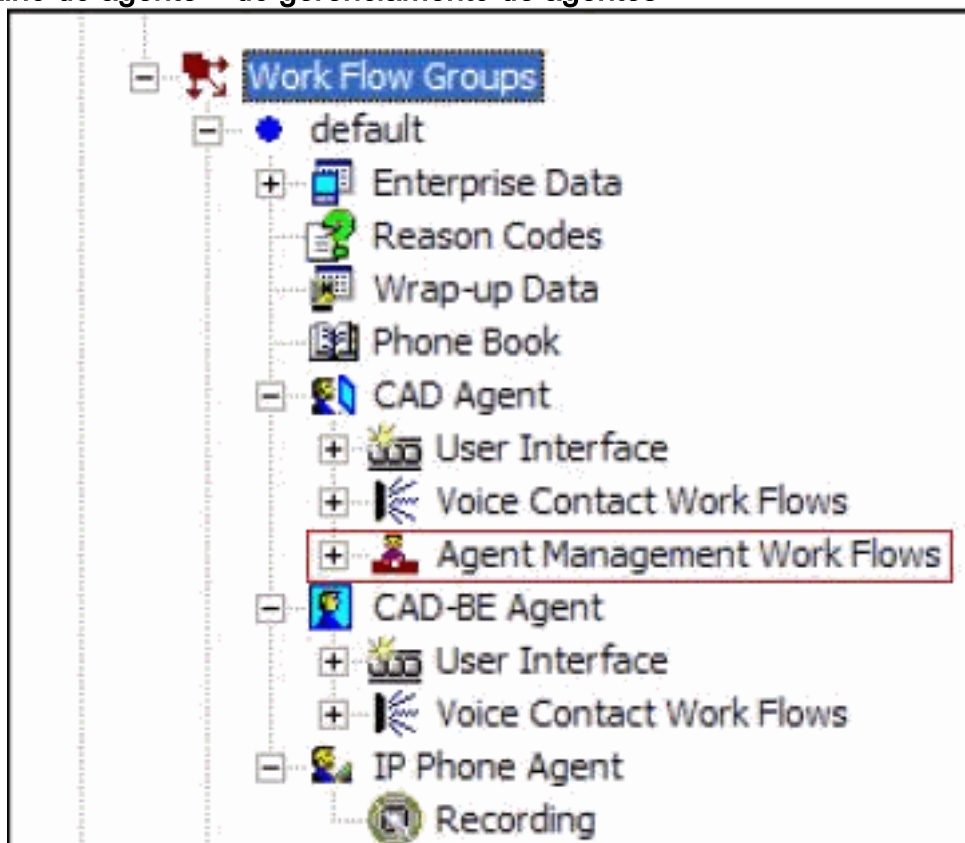
Crie um grupo do fluxo de novo funcionamento

Primeiramente, você deve criar o grupo do fluxo de novo funcionamento. Conclua estes passos:

1. Clique o **Start > Programs > o Cisco > o Desktop > o Admin** a fim lançar o administrador do Cisco Desktop (CDA).

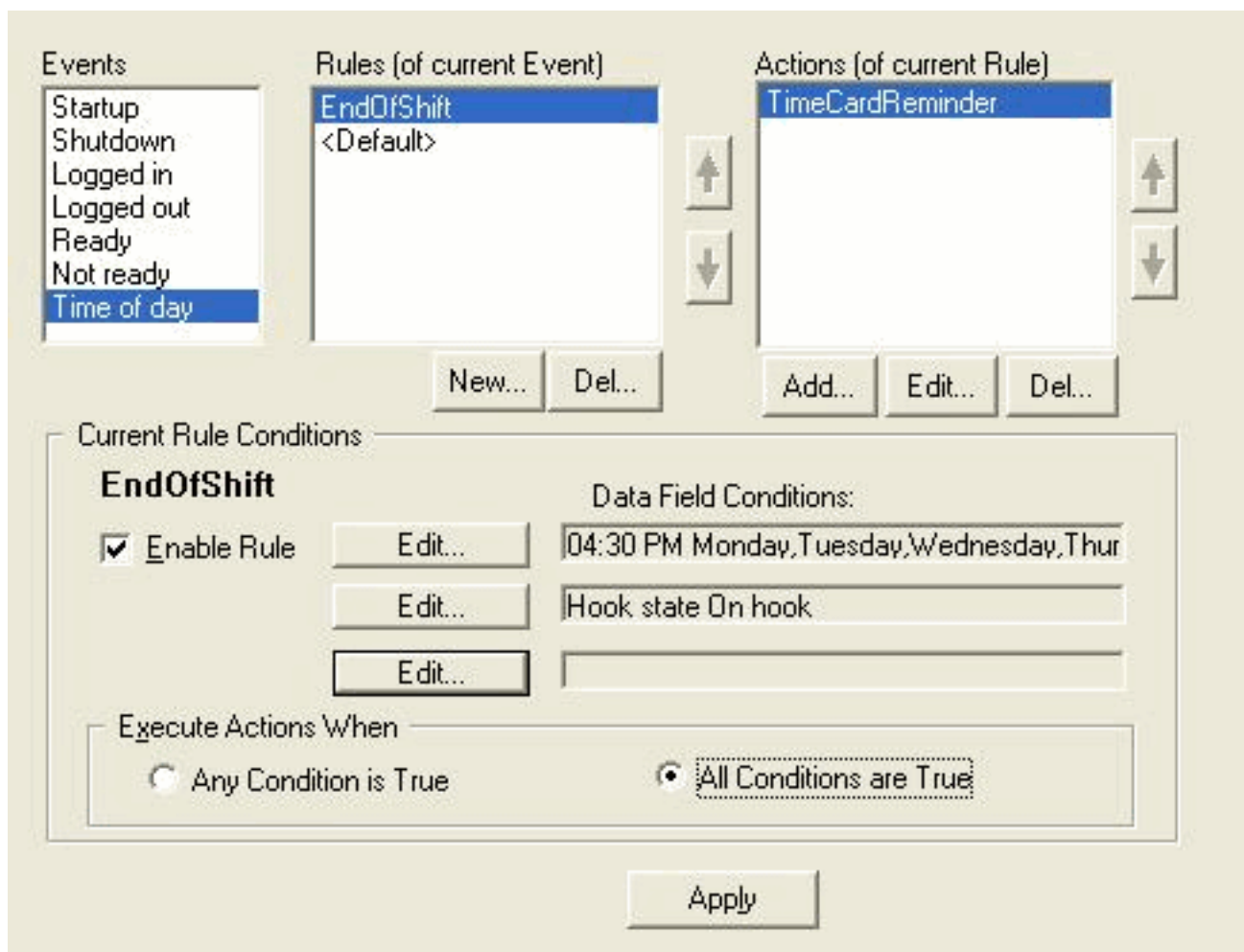


2. Navegue aos lugar > ao centro de atendimento 1 > fluxo de trabalho agrupa > fluxos de trabalho do agente > do gerenciamento de agentes

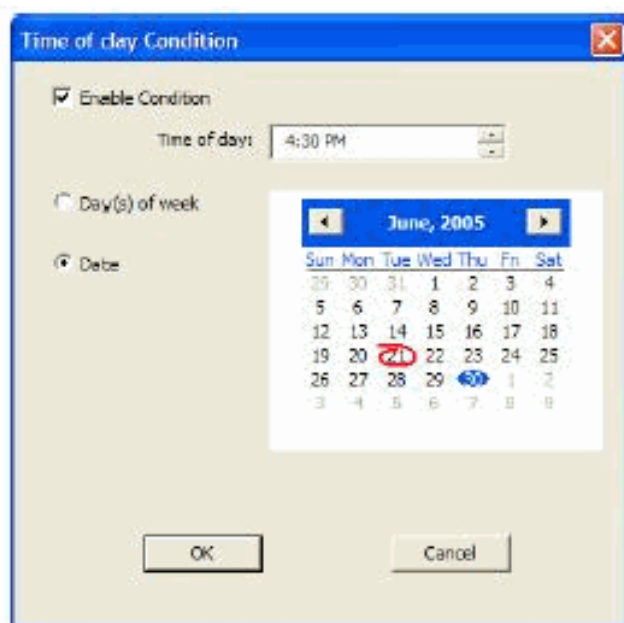
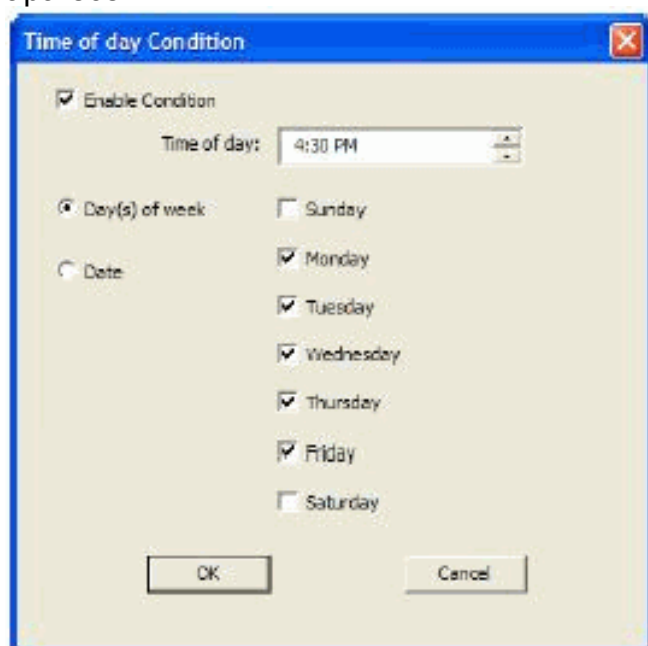


CAD.

3. Quando você seleciona o nó do **fluxo de trabalho do gerenciamento de agentes**, o indicador do fluxo de trabalho aparece.



4. Selecione o evento do **Time Of Day** da placa dos **eventos**.
5. Sob a placa das regras, clique **novo** a fim estabelecer uma regra nova. A caixa de diálogo nova do nome da regra aparece.
6. Dê entrada com o nome da regra nova, e clique então a **APROVAÇÃO**.
7. Os campos na seção atual das condições da regra do indicador são permitidos, e a caixa de diálogo da condição do Time Of Day aparece.

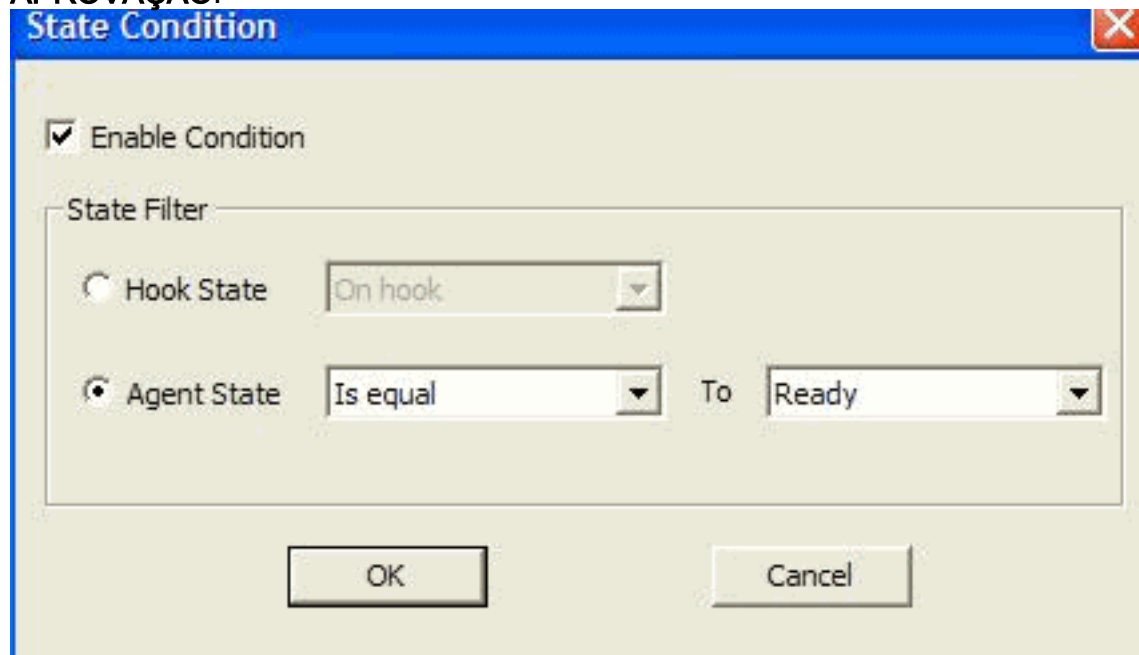


8. Estabelecer o dia ou a data condicional para a regra, e clicar então a **APROVAÇÃO**. A circunstância que você se estabelece é incorporada automaticamente à primeira linha para

condições de campo de dados sob a seção **atual das condições da regra do** indicador do **fluxo de trabalho**, e a caixa de verificação da **regra da possibilidade** é selecionada automaticamente. A fim especificar que uma ação ocorre cada semana em determinados dias ou em alguma estadia, o dia da semana seleta e verifica então os dias desejados. Você deve especificar um Time Of Day também. A fim especificar que uma ação ocorre em uma data específica, a data seleta, e seleciona então a data desejada do calendário. A data de hoje é circundada no vermelho. Você deve especificar um Time Of Day também.

9. Clique **editam** ao lado das duas condições de campo de dados restantes a fim indicar a caixa de diálogo da condição do estado, e definem mais a regra, se desejado. Especifique o **estado do gancho** como **fora do gancho**. Especifique o estado de agente **é igual a pronto-se**, e clicam a

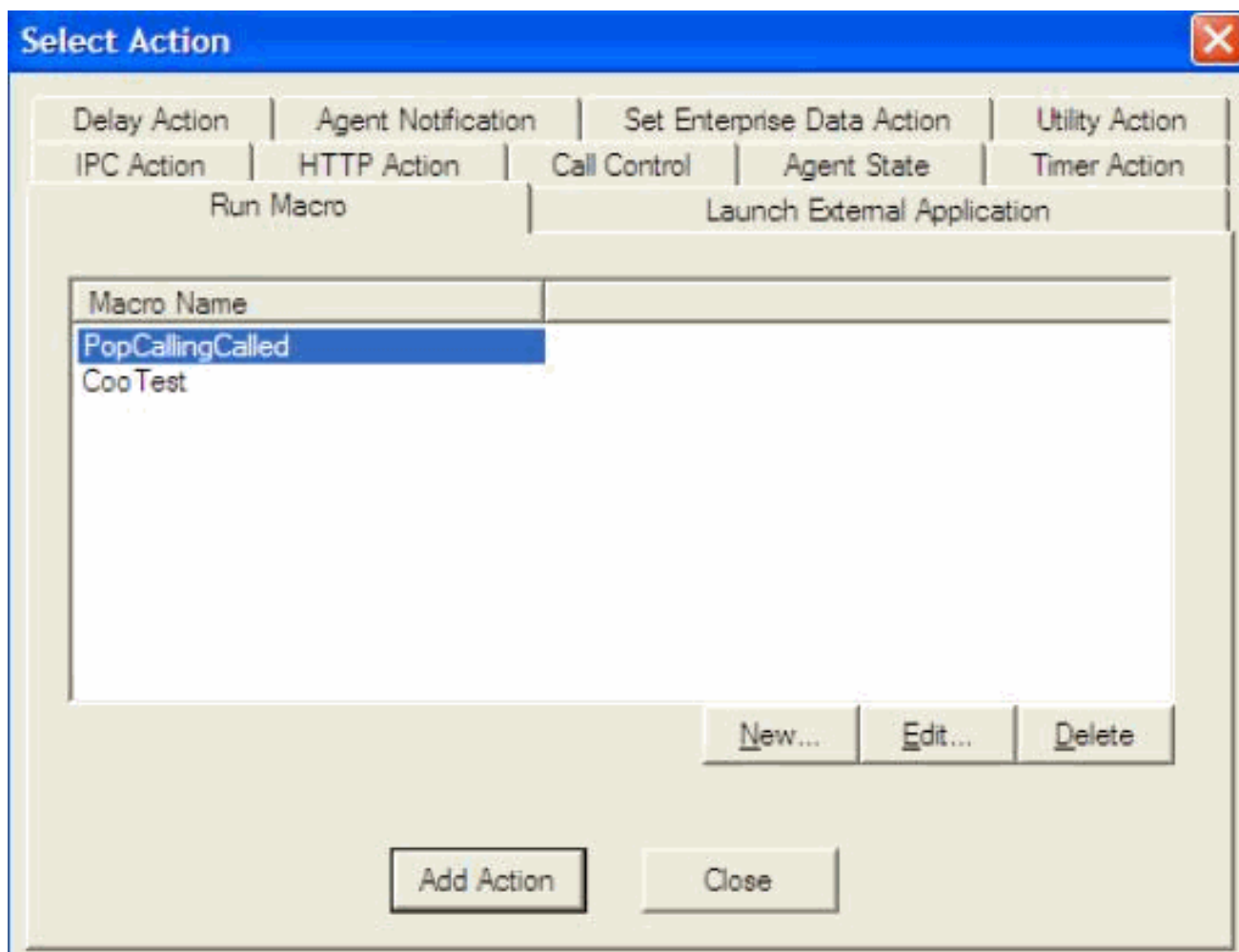
APROVAÇÃO.



The image shows a 'State Condition' dialog box with a blue title bar and a close button. It contains the following elements:

- Enable Condition
- State Filter section:
 - Hook State: On hook
 - Agent State: Is equal To Ready
- OK button
- Cancel button

10. Sob a placa das ações, o clique **adiciona**. A caixa de diálogo **seleta da ação** aparece.



11. Clique **novo**, nomeie a ação, escolha a ação da **saída da lista**, e o clique **adiciona a ação**.
12. O clique **aplica-se** a fim salvar o fluxo de trabalho novo do **Time Of Day**.

[Adicionar o fluxo de trabalho à árvore dos grupos do fluxo de trabalho](#)

A próxima etapa é adicionar este grupo do fluxo de novo funcionamento sob a árvore dos grupos do fluxo de trabalho. Conclua estes passos:

1. Navegue aos **lugar > ao centro de atendimento 1 > grupos do fluxo de trabalho**.
2. Escolha o **arquivo > novo**, ou clique **novo** na barra de ferramentas. A caixa de diálogo do editor do nome do grupo do fluxo de trabalho aparece.
3. Dê entrada com o nome do grupo do fluxo de novo funcionamento.
4. Selecione a caixa de verificação que diz a **cópia o seguinte grupo de**



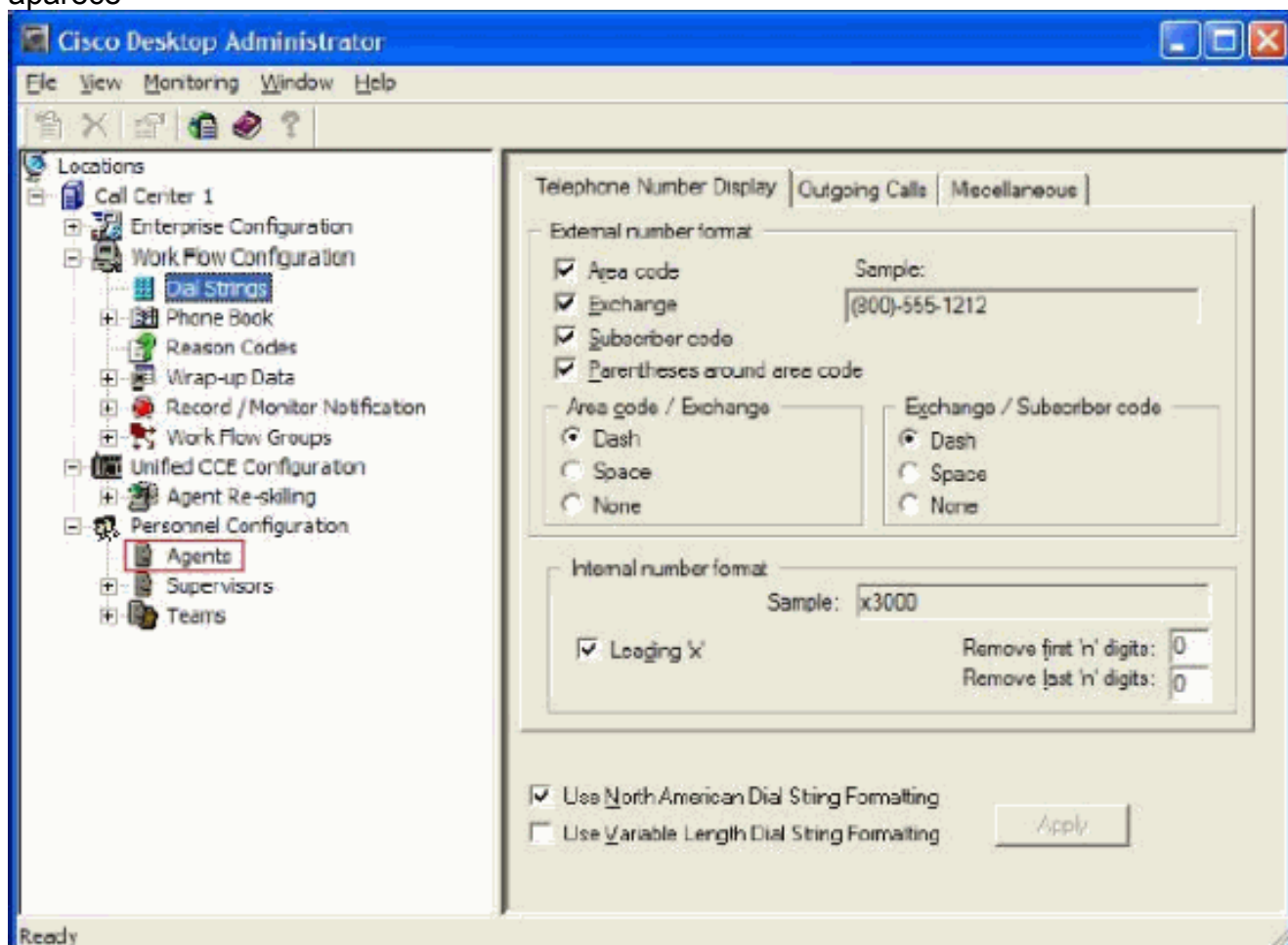
trabalho.

5. Clique em **OK**. O grupo do fluxo de novo funcionamento aparece no painel de navegação sob o nó dos agentes.

Adicionar grupos do fluxo de trabalho aos agentes

Finalmente, você deve adicionar este grupo do fluxo de novo funcionamento aos agentes. Conclua estes passos:

1. Comece o administrador de desktop. O indicador do **administrador do Cisco Desktop** aparece



2. Navegue aos lugar > à configuração > aos agentes do >Personnel do centro de atendimento 1.

3. Selecione o agente a quem você quer permitir a característica, e para selecionar o fluxo de trabalho em que você configurou o evento do Time Of Day.
4. Clique o **botão Save Button**.
5. Saída e início de uma sessão ao agente CAD.

Informações Relacionadas

- [O Cisco Agent Desktop para Cisco unificou o centro de contato 7.X](#)
- [Os grupos do fluxo de trabalho do padrão do administrador de desktop falham](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)