

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Настройка](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

## Введение

Этот документ описывает, как настроить режим автоответа с Изяществом.

## Предварительные условия

### Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### Общие сведения

Некоторые контактные центры, которые обновили к Унифицированному Contact Center Express (UCCX) 10 или 11 и используют Изящество, ранее настроили Cisco Agent Desktop (CAD) к входящим вызовам режима автоответа. Это настроено через потоки операций CAD в предыдущем выпуске, где существует потребность реплицировать то же с Изяществом. Изящество дает больший контроль admin к режиму автоответа вызовы по сравнению с конфигурацией режима автоответа (CUCM) Cisco Unified Communications Manager.

### Настройка

Перейдите, чтобы **Ловко обойти администрирование** и нажать на ссылку Потоков операций для просмотра страницы Manage Workflows.

Создайте новое Действие как показано в образе,

dialogId и дополнительные переменные используются для начальной загрузки действия с информацией, что Изящество должно автоматизировать ответ запроса к расширению агента.

### 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

Создайте новый Поток операций следующим образом, который будет выполняться, когда поступит вызов. Действие Ответа, настроенное выше, должно быть назначено на этот workflow как показано в образе.

### 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

Наконец, назначьте этот поток операций на желаемые Команды через страницу Team Resources Admin Изящества.

Если вы хотели бы, чтобы режим автоответа применялся к только определенным агентам в команде, добавьте условия к потоку операций для соответствия с определенными агентами. То же может быть сделано для имени только определенных автоматических диаграмм вызовов, ответил, использование любого из сведений о вызове представило Ловко обходить.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and the title "Cisco Finesse Administration". Below the navigation bar, 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 the name "Default" and ID "1". Below the table is a "Refresh" button.

Below the "List of Teams" section, there is a section titled "Resources for Default". It contains several tabs: "Desktop Layout", "Phone Books", "Reason Codes (Not Ready)", "Reason Codes (Sign Out)", "Wrap-Up Reasons", and "Workflows" (which is highlighted).

Under "Resources for Default", there is a section titled "List of Workflows". It contains a table with two columns: "Name" and "Description". The table has one row with the name "AgentAutoAnswer" and description "Agent Auto Answer Call". To the right of the table, there is a search icon and an "Add" button. Below the table, there are two buttons: an up arrow and a down arrow. At the bottom of the section, there are "Save" and "Revert" buttons.

## Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

## Устранение неполадок

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.