

Настройте автоматический выход из системы для агентов CAD в UCCX

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройте функцию автоматического выхода](#)

[Администратор рабочего стола О компаний Cisco](#)

[Создайте New Work Flow Group](#)

[Добавьте рабочий поток к дереву Work Flow Groups](#)

[Добавьте Work Flow Groups к агентам](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Cisco Agent Desktop является мощным программным решением для контакт-центра. Cisco Agent Desktop легко развернут как прозрачно интегрированный компонент Cisco Унифицированный Contact Center. Этот документ описывает способ регистрировать агентов автоматически от Cisco Agent Desktop (CAD) после определенного времени, если они забывают выходить из системы.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Администратор Рабочего стола Cisco
- Cisco Agent Desktop
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на UCCX 7.0 (1).

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.

Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Настройте функцию автоматического выхода

Администратор рабочего стола О компаний Cisco

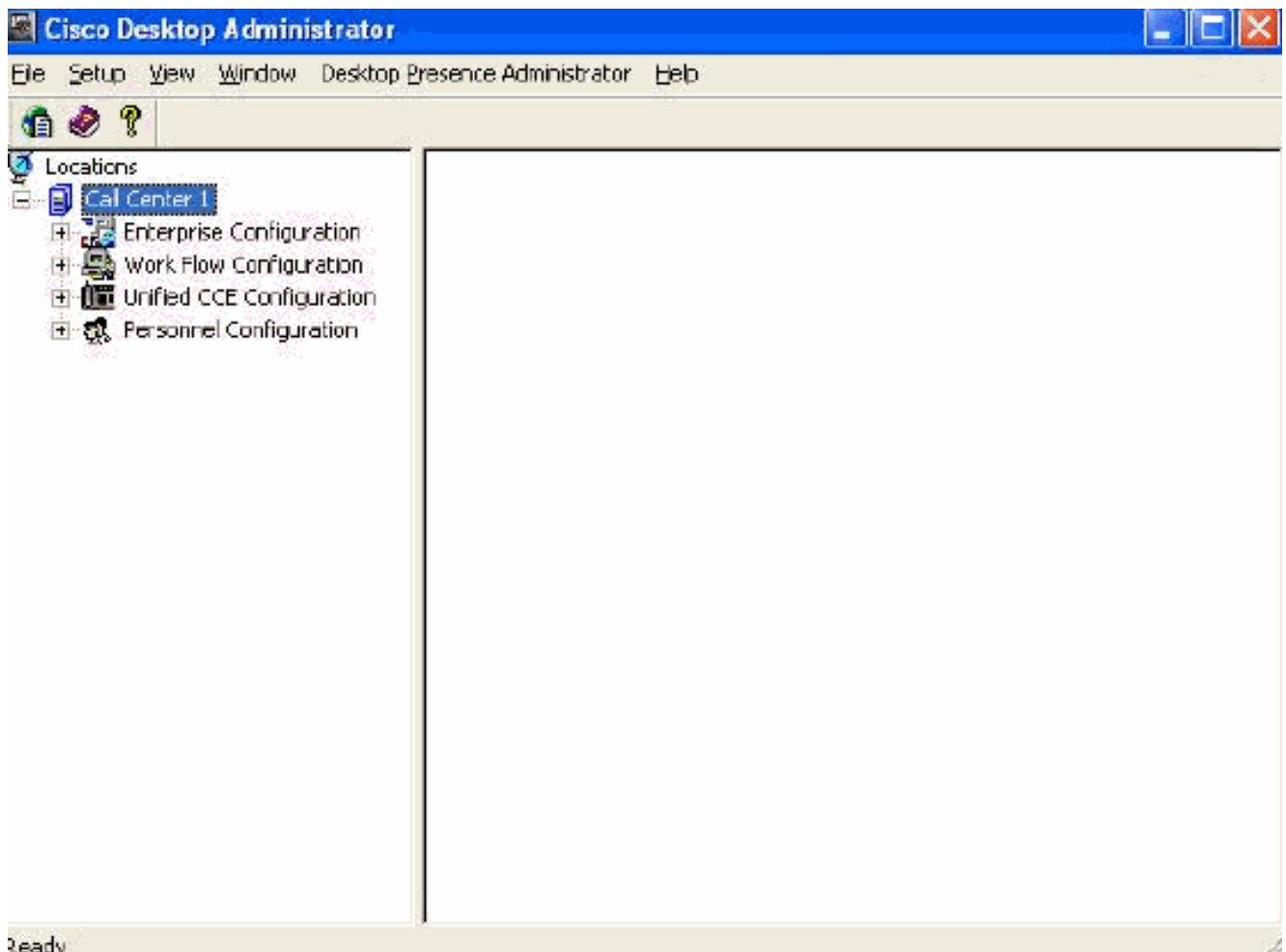
Администратор Рабочего стола Cisco (CDA) позволяет системным администраторам определять и настраивать рабочие места агента и рабочий поток от централизованного расположения. Администраторы могут выбрать, какие состояния агента видимы на панели инструментов агента, определяют уникальные значки для агента и кнопок панели инструментов рабочего знания, добавьте коды причины для обертки и изменений состояния агента, и настройте интерфейс пользователя рабочих мест агента.

Шаги для настройки функции автоматического выхода агентов CAD через CDA в UCCX 7.x предоставлены в этом документе. Необходимо создать группу рабочего потока на основе события Time of Day и добавить эту группу к агентам, которым нужен автоматический выход.

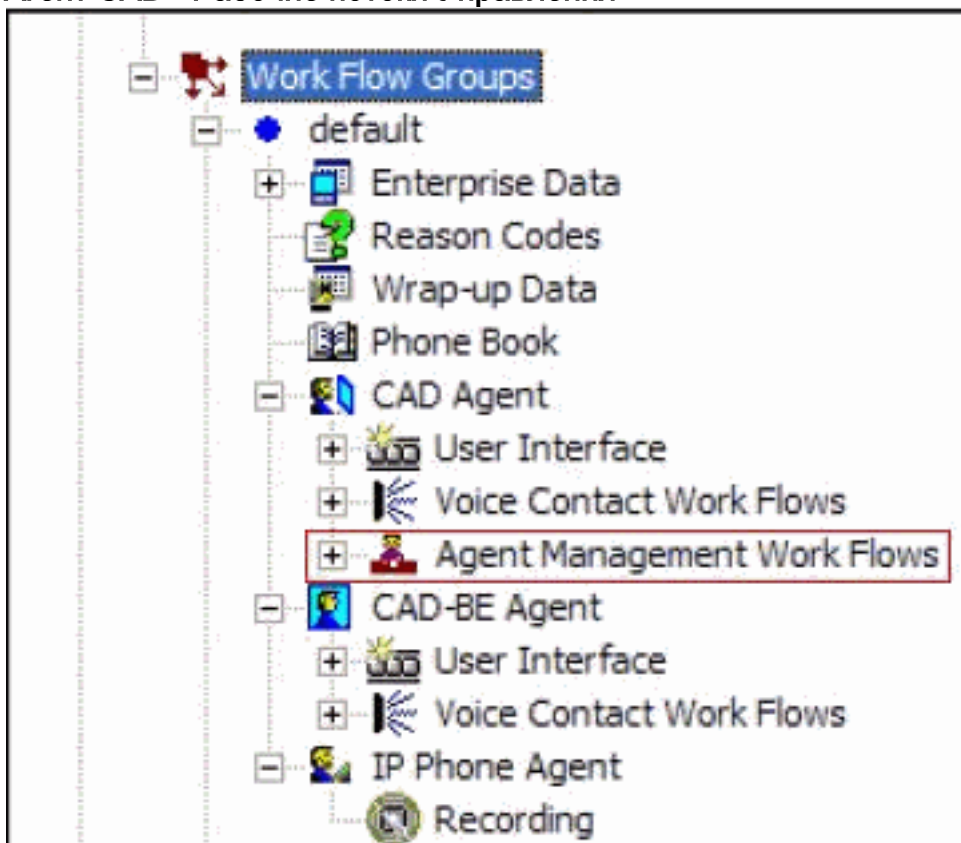
Создайте New Work Flow Group

Во-первых, необходимо создать новую рабочую группу потока. Выполните следующие действия:

1. Нажмите **Start> Programs> Cisco> Desktop> Admin** для запуска администратора Рабочего стола Cisco (CDA).

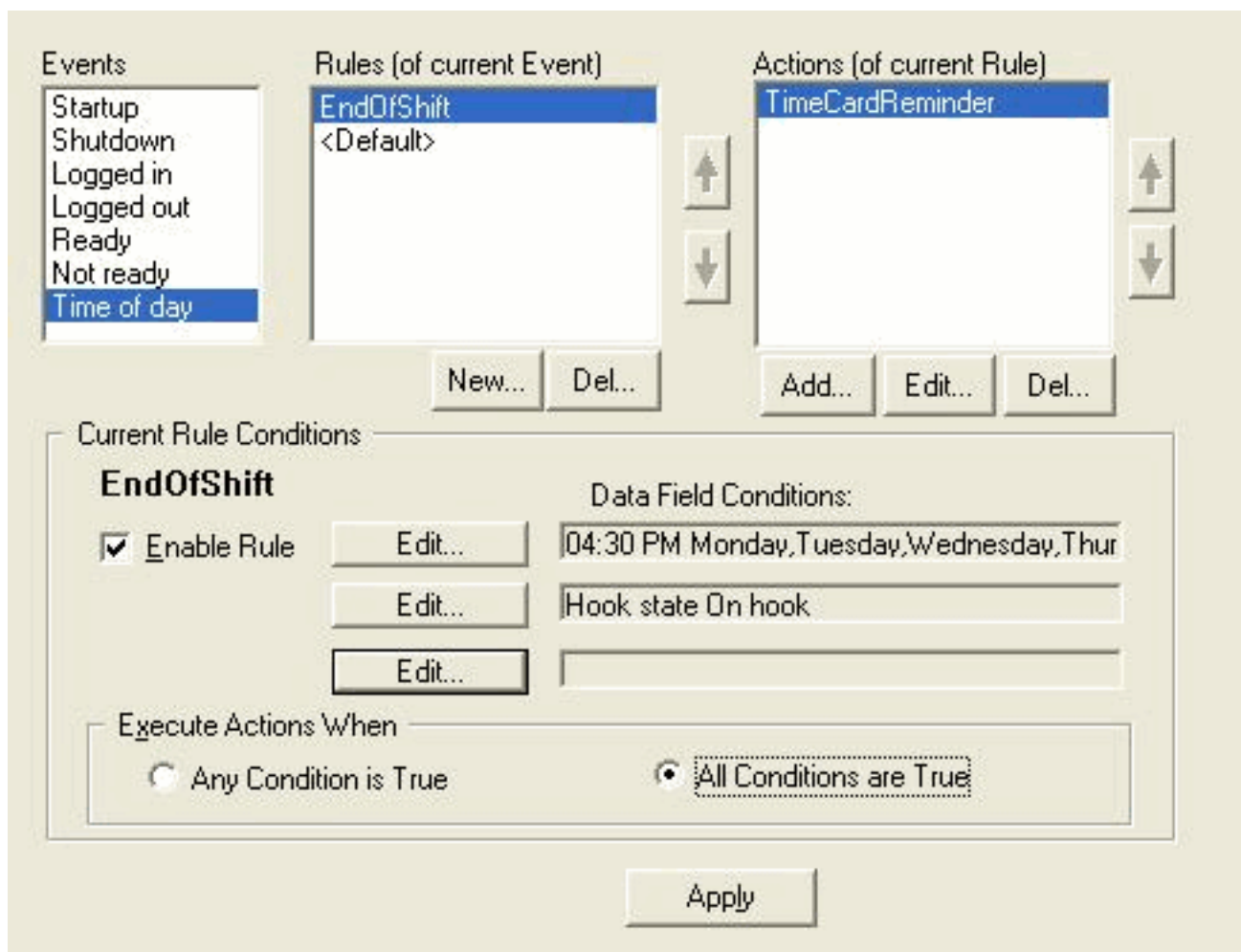


2. Перейдите к Местоположениям> Центр обработки вызовов 1> группы Рабочего потока> Агент CAD> Рабочие потоки Управления

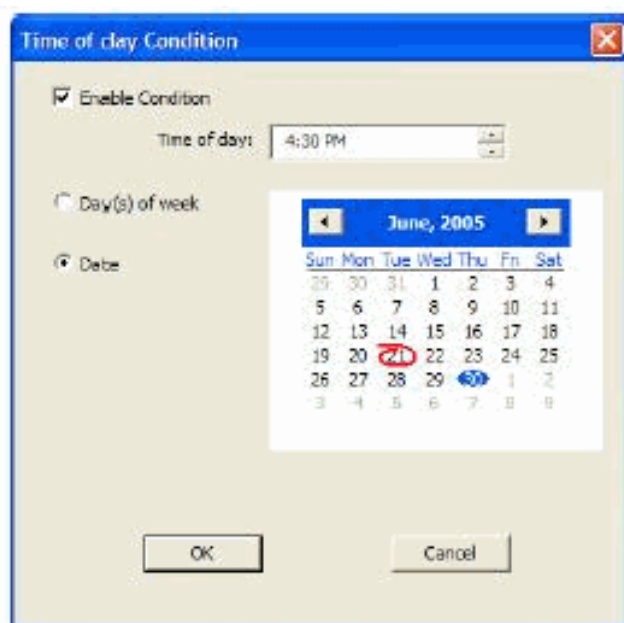
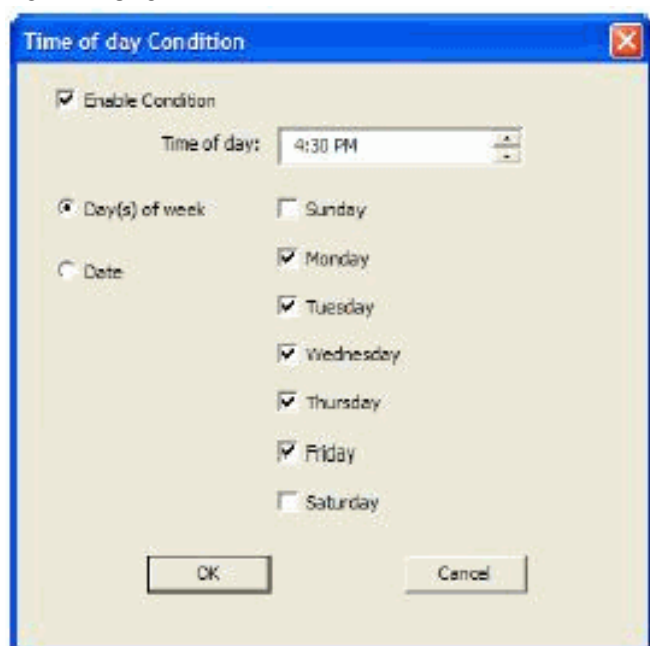


агентом.

3. При выборе узла Рабочего потока Управления агентом окно Work Flow появляется.



4. Выберите событие **Времени дня** от области **Events**.
5. Под областью Rules нажмите **New** для устанавливания нового правила. Диалоговое окно New Rule Name появляется.
6. Введите имя нового правила, и затем нажмите **OK**.
7. Поля в Текущем разделе Условий Правила окна включены, и диалоговое окно Time of Day Condition появляется.



8. Установите день или условия даты для правила, и затем нажмите **OK**. Условие, которое вы устанавливаете, автоматически введено в первую линию для **Условий Поля**

данных под **Текущим** разделом **Условий Правила** окна **Work Flow**, и флажок **Enable Rule** автоматически установлен. Чтобы указать, что действие имеет место каждую неделю в определенные дни или в определенное время, выберите **Day** недели и затем проверьте желаемые дни. Необходимо задать время дня также. Чтобы указать, что действие имеет место в определенную дату, выберите **Date**, и затем выберите желаемую дату от календаря. Сегодняшняя дата окружена в красном. Необходимо задать время дня также.

9. Нажмите **Edit** рядом с двумя остающимися Условиями Поля данных, чтобы отобразить государственное диалоговое окно **Condition**, и далее определить правило при желании. Задайте **Состояние Обработчика прерываний** как **Выключено обработчик прерываний**. Укажите, что Состояние агента равно **Готовому**, и нажмите

State Condition

Enable Condition

State Filter

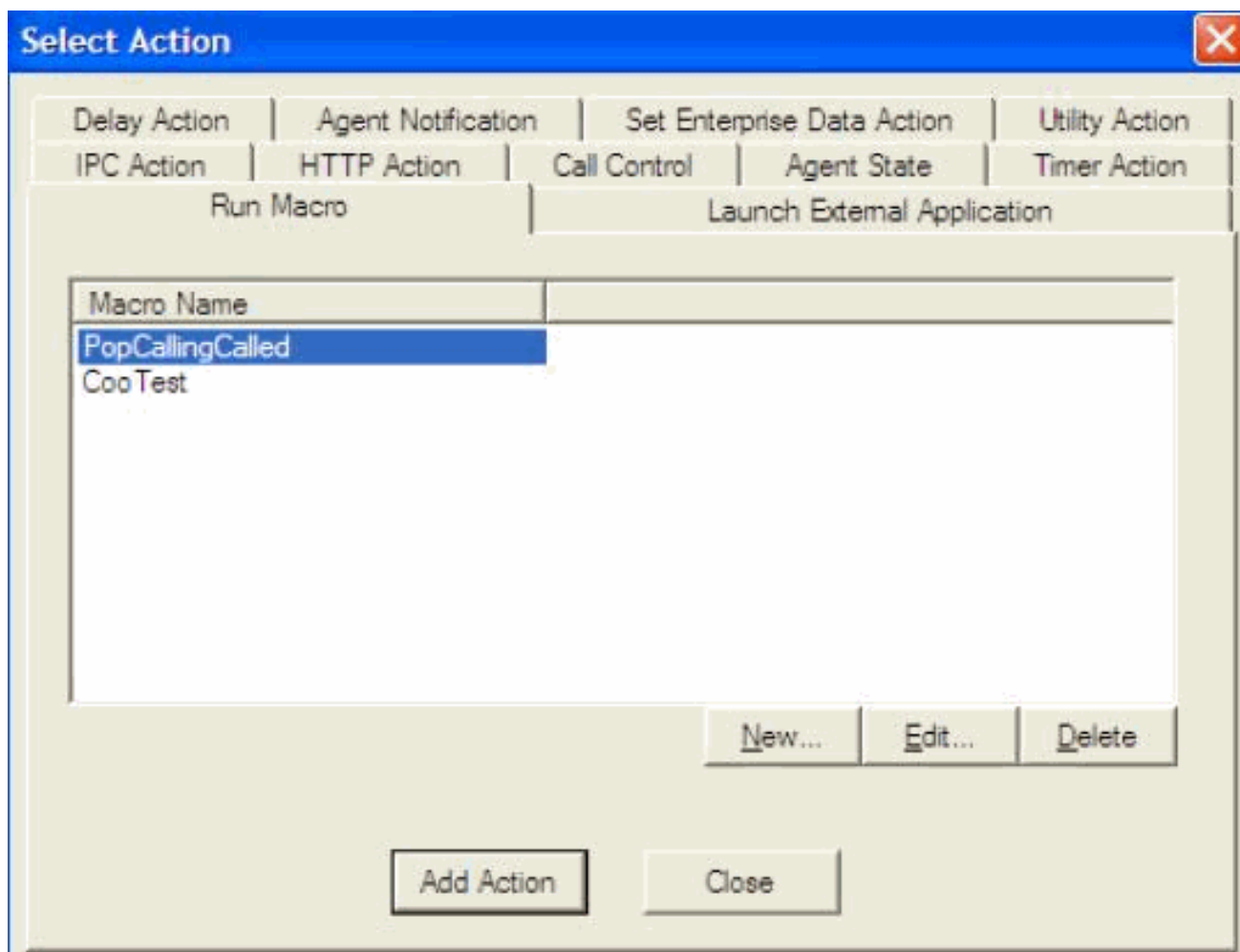
Hook State On hook

Agent State Is equal To Ready

OK Cancel

OK.

10. Под областью **Actions** нажмите **Add**. Диалоговое окно **Select Action** появляется.



11. Нажмите **New**, назовите действие, выберите действие **выхода из системы** из списка и нажмите **Add Действие**.
12. Нажмите **Apply** для сохранения нового рабочего потока **Времени дня**.

[Добавьте рабочий поток к дереву Work Flow Groups](#)

Следующий шаг должен добавить эту новую рабочую группу потока под деревом групп Рабочего потока. Выполните следующие действия:

1. Перейдите к **Местоположениям > Центр обработки вызовов 1 > группы Рабочего потока**.
2. Выберите **File > New** или нажмите **New** на панели инструментов. Диалоговое окно **Work Flow Group Name Editor** появляется.
3. Введите новое рабочее имя группы потока.
4. Установите флажок, который говорит **Копию следующая рабочая**



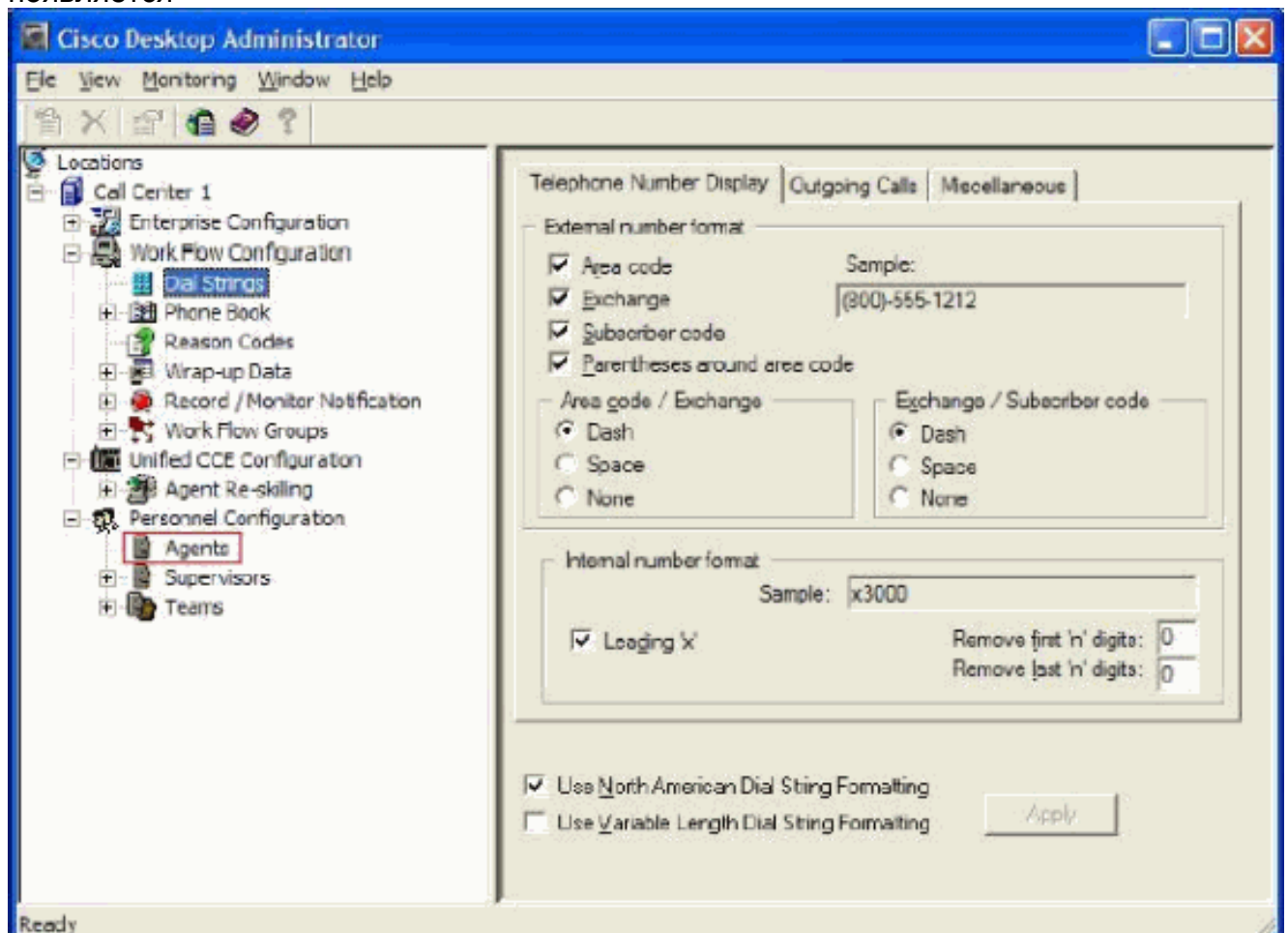
группа.

5. Нажмите кнопку **OK**. Новая рабочая группа потока появляется в Панели переходов под узлом **Агентов**.

Добавьте Work Flow Groups к агентам

Наконец, необходимо добавить эту новую рабочую группу потока к агентам. Выполните следующие действия:

1. Запустите Администратора рабочего стола. Окно **Cisco Desktop Administrator** появляется



2. Перейдите к **Местоположениям > Центр обработки вызовов 1 > Конфигурация Персонала > Агенты**.

3. Выберите агента, которому вы хотите активировать опцию и выбрать рабочий поток, в котором вы настроили событие Time Of Day.
4. Нажать кнопку **Save (сохранить)**.
5. Выход из системы и вход в систему агенту CAD.

Дополнительные сведения

- [Cisco Agent Desktop для Cisco унифицированный Contact Center 7. X](#)
- [Сбой групп рабочего процесса по умолчанию Desktop Administrator](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)