

# Unified Contact Center Express:將代理配置為自動記錄到Cisco Agent Desktop

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[主要任務](#)

[工作](#)

[逐步說明](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

## [簡介](#)

本文檔介紹將代理配置為自動記錄到Cisco Agent Desktop中的過程。

## [必要條件](#)

### [需求](#)

本文件沒有特定需求。

### [採用元件](#)

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### [慣例](#)

請參閱[思科技術提示慣例以瞭解更多有關文件慣例的資訊。](#)

## [主要任務](#)

### [工作](#)

本節提供配置座席以自動記錄在Cisco Agent Desktop中的資訊。

## 逐步說明

完成以下步驟，將代理配置為自動記錄在Cisco Agent Desktop中：

1. 在UCCX伺服器上，選擇Start > Programs > Cisco > Desktop > Admin，然後啟動Cisco Desktop Administrator。
2. 選擇您的呼叫中心，然後展開 **workflow配置**。
3. 選擇**Work Flow Groups**，從螢幕頂部選擇File，然後按一下New。
4. 輸入 **workflow組名稱**，例如**自動記錄**。
5. 建立**自動記錄 workflow組**後，展開**自動記錄 workflow組**，然後展開**CAD代理**。
6. 選擇**語音聯絡人 workflow**。視窗顯示在右側。
7. 按一下「Add」。系統將提示您輸入名稱。
8. 輸入您選擇的名稱，例如**Auto Record**，然後按一下OK。系統將顯示**Edit Voice Contact Classification**螢幕，其中下拉選單中顯示**預設入站呼叫**。
9. 選擇「資料欄位條件」的**編輯**單選按鈕，選擇**非空**，然後按一下**確定**。
10. 接受Execute Actions When部分的預設選項**Any Condition is True**，然後按一下OK。此時將出現「**語音聯絡人 workflow — 自動記錄**」視窗。
11. 對於事件，選擇**已應答**，然後在Rules(of current Event)下選擇**New**。系統將提示您輸入規則的名稱。
12. 輸入您選擇的名稱，例如**開始應答錄製**，然後按一下**確定**。
13. 在Actions(of current Rule)部分下按一下**Add**。此時將顯示一個框。
14. 按一下**Utility Action**頁籤，然後按一下**New**。系統將提示您輸入操作名稱。
15. 輸入您選擇的名稱，例如**開始應答錄音**。
16. 從「操作型別」下拉選單中選擇**記錄**，從「操作」下拉視窗中選擇「**開始**」，然後按一下**確定**。
17. 按一下**Add Action**按鈕。現在您可以檢視**已應答事件**、**開始錄製應答規則**和**開始錄製應答操作**。
18. 選擇Current Rule Conditions下的**Edit**單選按鈕，選擇**Is Not Empty**，然後按一下OK。**Enable Rule**覈取方塊將自動選中。
19. 按一下**Apply**，將儲存規則和事件。您將返回步驟7的螢幕。
20. 選擇在步驟7中建立的**語音聯絡人 workflow**，然後按一下**編輯**以新增停止錄製事件和相應的規則。
21. 重複步驟8-20以新增停止錄製規則。請記住，對於步驟12，您執行**Dropped**事件配置而不是**Answered**事件。
22. 最後，通過Cisco Desktop Admin將您要監控的代理新增到 workflow組。

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

## 疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

## 相關資訊

- [配置CAD代理的自動錄製](#)
- [UCCX 7.0\(1\) — 座席直接從CAD發起呼叫錄音](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)