

# 在UCCX中配置CAD代理的自動註銷

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[配置自動註銷功能](#)

[關於Cisco Desktop Administrator](#)

[建立新工作流組](#)

[將工作流新增到工作流組樹](#)

[將工作流組新增到座席](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

Cisco Agent Desktop是適用於客戶聯絡中心的強大軟體解決方案。Cisco Agent Desktop可輕鬆部署為思科統一聯絡中心透明整合的元件。本文檔介紹如果座席忘記註銷，則在一段時間後自動從Cisco Agent Desktop(CAD)註銷座席的方法。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科案頭管理員
- Cisco Agent Desktop
- 思科客戶回應解決方案(CRS)

### 採用元件

本文檔中的資訊基於UCCX 7.0(1)。

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。](#)

# 配置自動註銷功能

## 關於Cisco Desktop Administrator

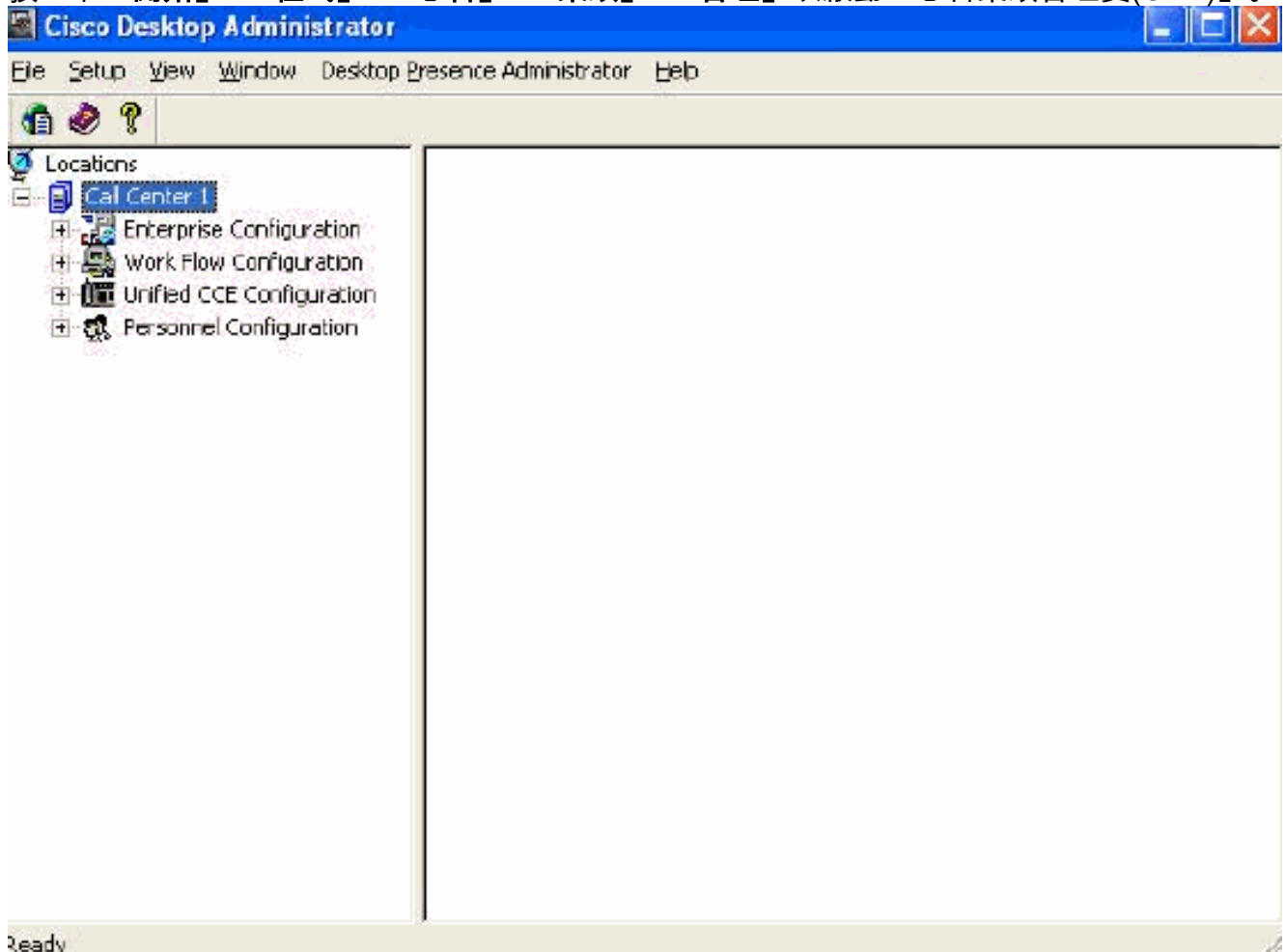
Cisco Desktop Administrator(CDA)允許系統管理員從集中位置定義和配置座席案頭和工作流。管理員可以選擇座席工具欄上可見的座席狀態、為座席和知識型員工工具欄按鈕定義唯一圖示、為摘要和座席狀態更改新增原因代碼，以及自定義座席案頭的使用者介面。

本文檔中提供了通過UCCX 7.x中的CDA為CAD代理配置自動註銷功能的步驟。您需要根據「當天時間」事件建立工作流組，並將此組新增到需要自動註銷的座席。

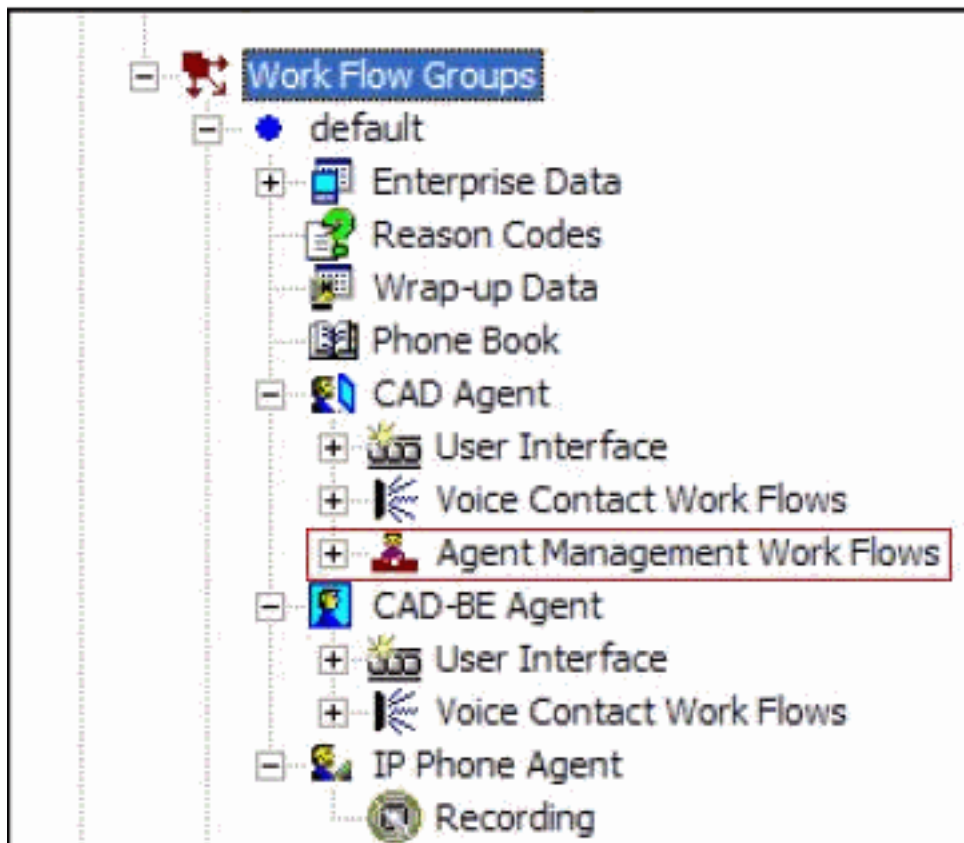
## 建立新工作流組

首先，您必須建立新的工作流組。請完成以下步驟：

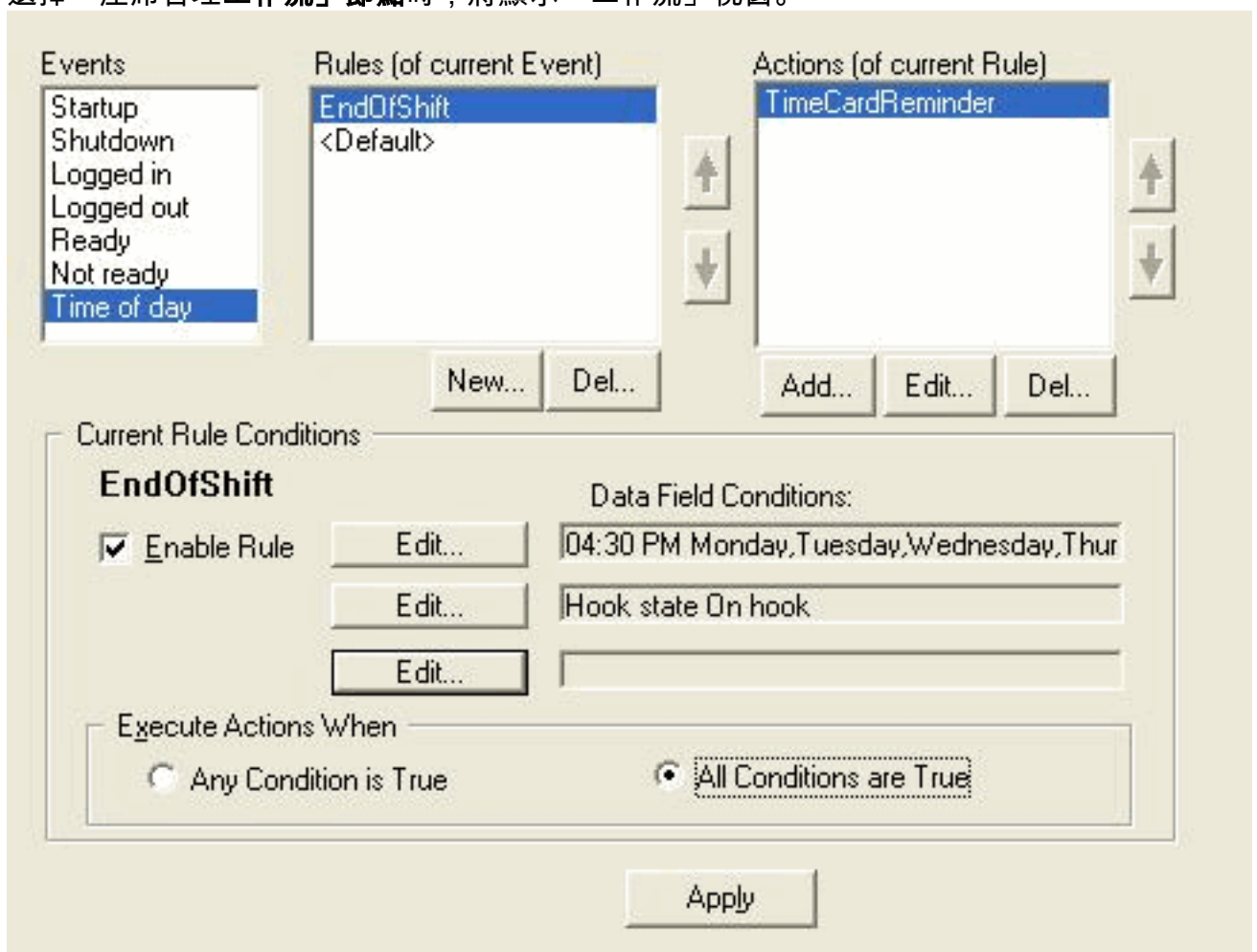
1. 按一下「開始」>「程式」>「思科」>「案頭」>「管理」以啟動「思科案頭管理員(CDA)」。



2. 導航至「位置」>「呼叫中心1」>「工作流組」>「CAD代理」>「代理管理工作流」。

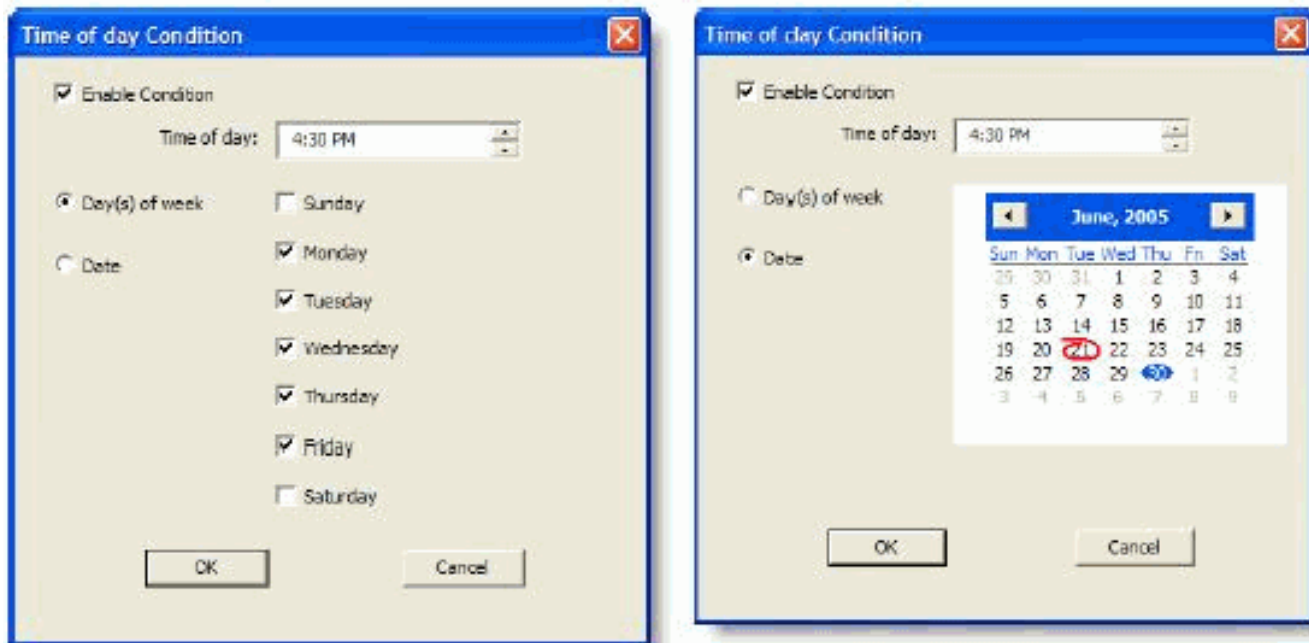


3. 選擇「座席管理工作流」節點時，將顯示「工作流」視窗。

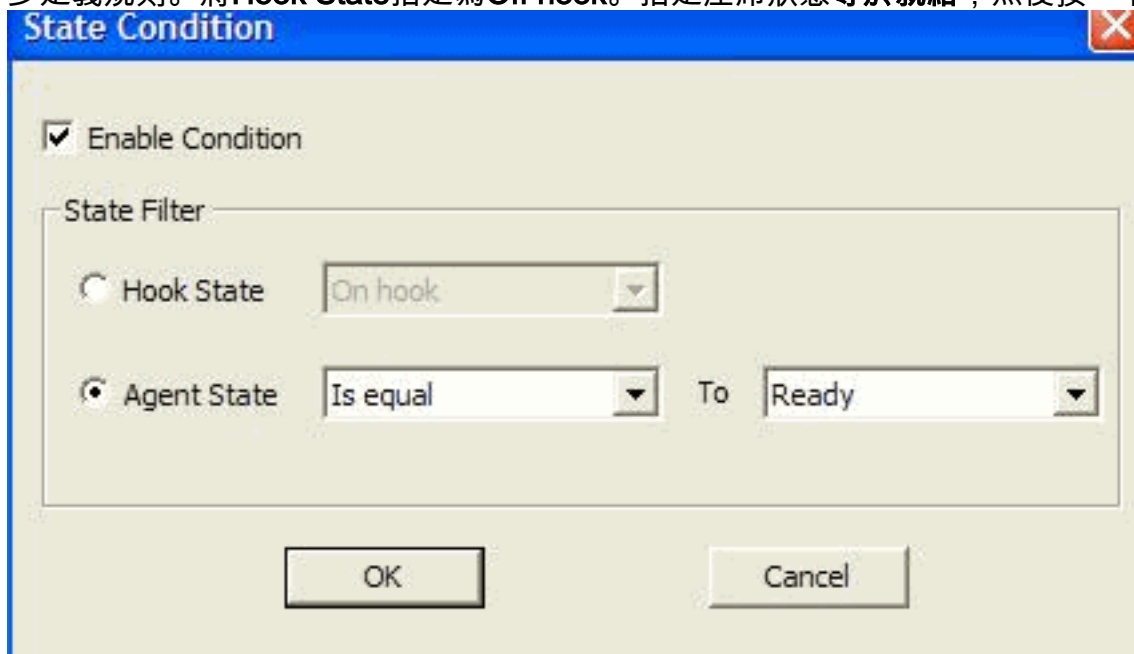


4. 從Events(事件)窗格中選擇Time of of day(當天時間)事件。
5. 在Rules窗格下，按一下New以設定新規則。系統將顯示New Rule Name對話方塊。
6. 輸入新規則的名稱，然後按一下OK。

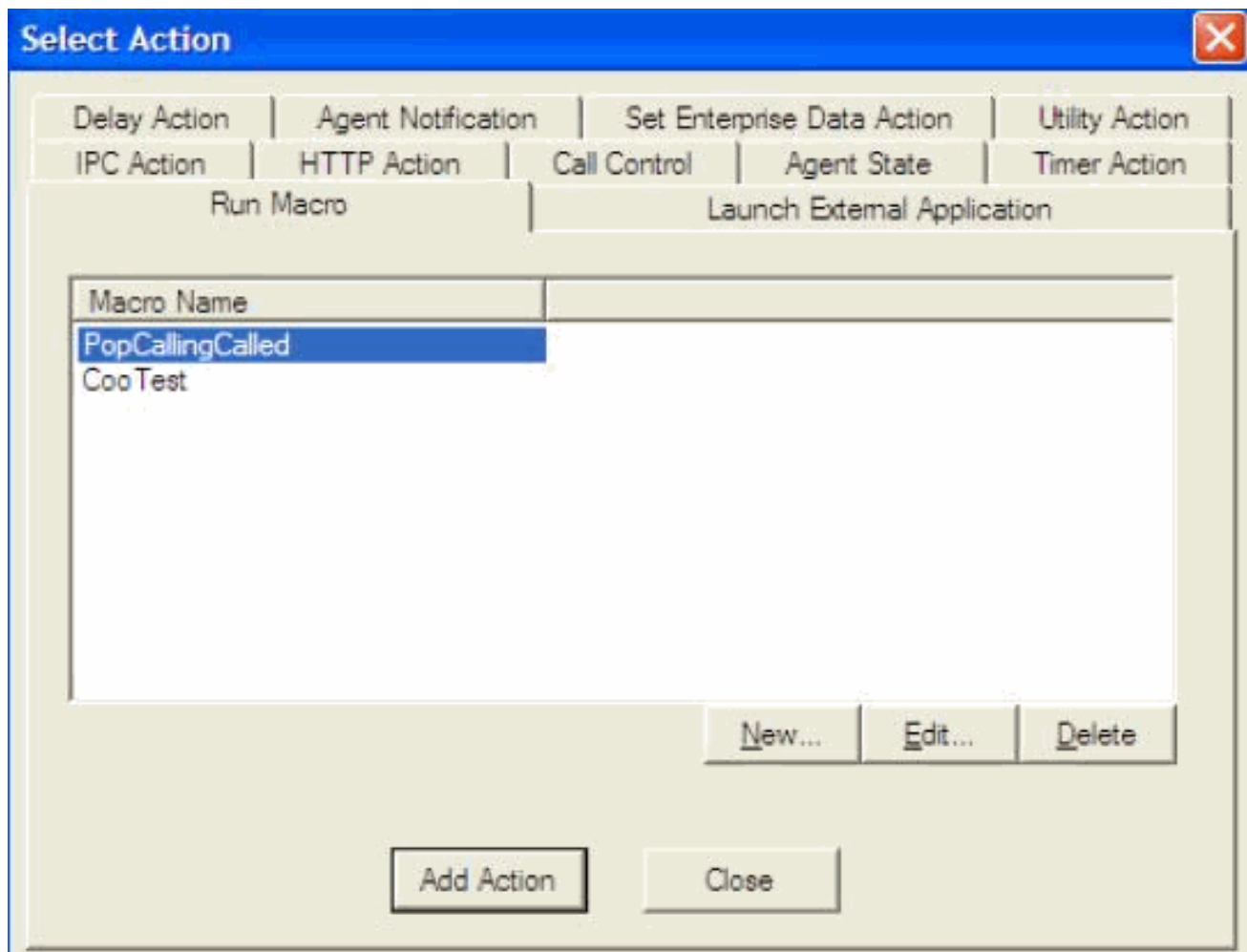
7. 該視窗的Current Rule Conditions部分中的欄位已啟用，並顯示Time of Day Condition對話方塊。



8. 設定規則的日期或日期條件，然後按一下**確定**。您設定的條件會自動輸入到「**工作流**」視窗中「**當前規則條件**」部分下的「**資料欄位條件**」的第一行中，並自動選中「**啟用規則**」覈取方塊。若要指定操作每週在某些日期或特定時間發生，請選擇一週中的某天，然後檢查所需的日期。還必須指定一天中的時間。要指定操作在特定日期執行，請選擇日期，然後從日曆中選擇所需的日期。今天的日期用紅色圈出。還必須指定一天中的時間。
9. 按一下其餘兩個「**資料欄位條件**」旁邊的**編輯**以顯示「**狀態條件**」對話方塊，並根據需要進一步定義規則。將**Hook State**指定為**Off hook**。指定**座席狀態等於就緒**，然後按一下**確定**。



10. 在「**操作**」窗格下，按一下**Add**。將出現**Select Action**對話方塊。

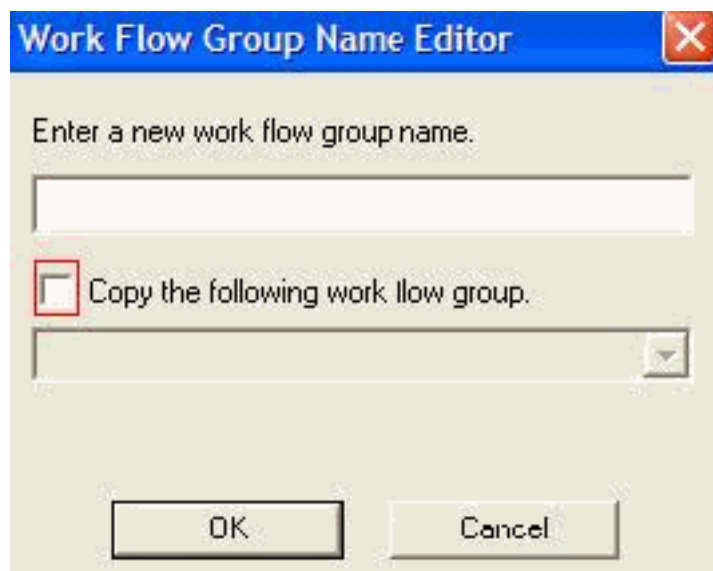


11. 按一下**New**，命名操作，從清單中選擇**logout**操作，然後按一下**Add Action**。
12. 按一下**Apply**以儲存新的**Time of day**工作流。

### 將工作流新增到工作流組樹

下一步是在「工作流組」樹下新增此新工作流組。請完成以下步驟：

1. 導航到**位置>呼叫中心1 >工作流組**。
2. 選擇**檔案>新建**，或按一下工具欄上的**新建**。此時將顯示「工作流組名稱編輯器」對話方塊。
3. 輸入新工作流組名稱。

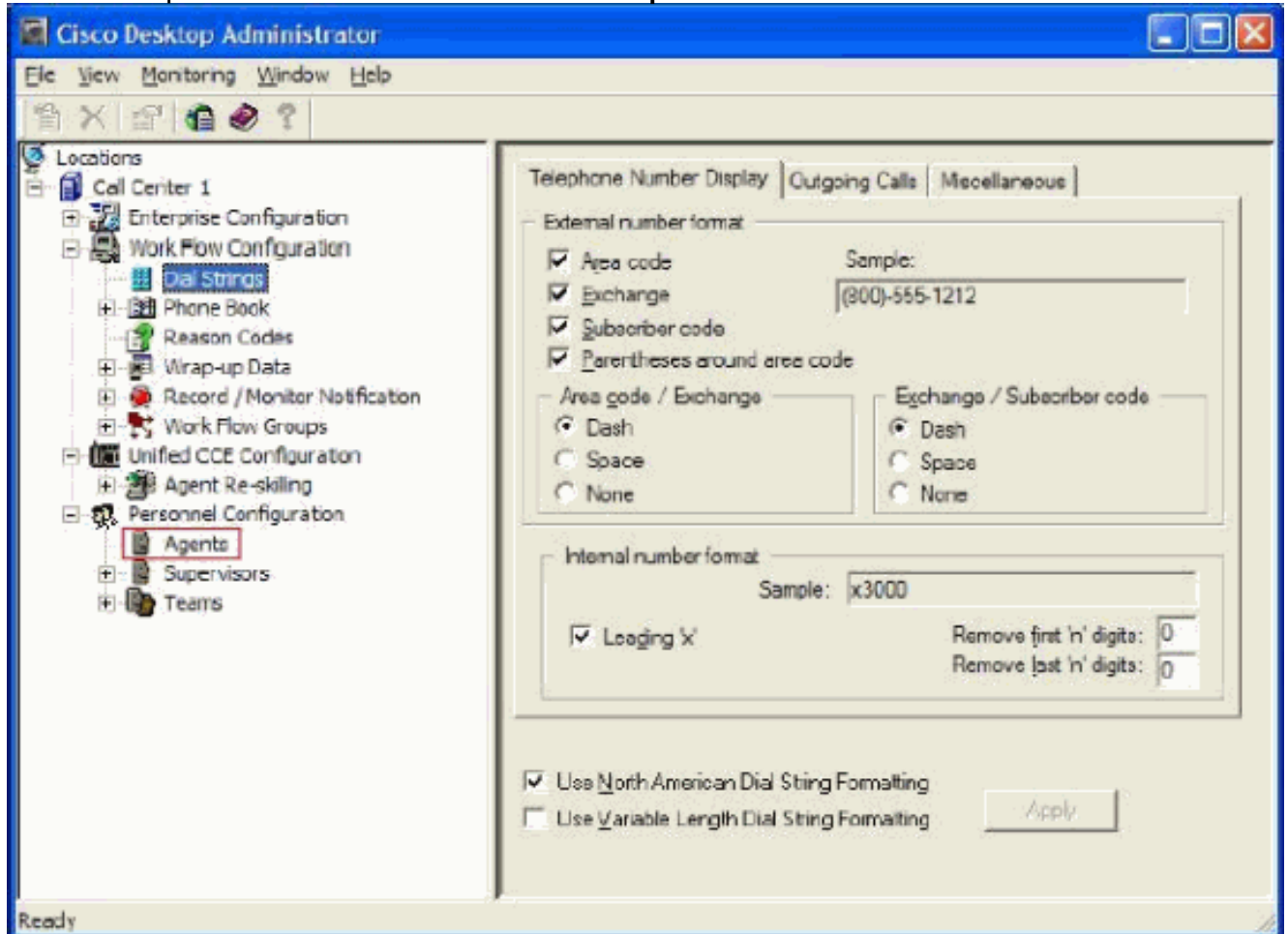


4. 選中顯示複製以下工作組的**覈取方塊**。
5. 按一下「**OK**」（確定）。新工作流組將出現在「代理」節點下的「導航」窗格中。

## 將工作流組新增到座席

最後，您必須將此新工作流組新增到座席。請完成以下步驟：

1. 啟動Desktop Administrator。出現Cisco Desktop Administrator視窗



2. 導航至位置>呼叫中心1 >人員配置>座席。
3. 選擇要啟用該功能的座席，然後選擇在其中配置了「每天的時間」事件的工作流。
4. 按一下**Save**按鈕。
5. 註銷並登入到CAD代理。

## 相關資訊

- [適用於思科整合客服中心7.X的Cisco Agent Desktop](#)
- [案頭管理員預設工作流組失敗](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)