

Unified Contact Center Express: Cisco Agent Desktop에 자동으로 기록되도록 에이전트 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[주 작업](#)

[작업](#)

[단계별 지침](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

이 문서에서는 Cisco Agent Desktop에 자동으로 기록되도록 에이전트를 구성하는 절차에 대해 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

[표기 규칙](#)

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

[주 작업](#)

작업

이 섹션에서는 Cisco Agent Desktop에 자동으로 기록되도록 에이전트를 구성하는 정보를 제공합니다.

단계별 지침

Cisco Agent Desktop에 자동으로 기록되도록 에이전트를 구성하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. UCCX 서버에서 시작 > 프로그램 > Cisco > Desktop > Admin을 선택하고 Cisco Desktop Administrator를 시작합니다.
2. 콜 센터를 선택하고 워크플로 컨피그레이션을 확장합니다.
3. Work Flow Groups(워크플로 그룹)를 선택하고 화면 상단에서 File(파일)을 선택하고 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. Work Flow Group Name(예: 자동 레코드)을 입력합니다.
5. Auto Record Work Flow Group(작업 흐름 그룹 자동 기록)이 작성되면 Auto Record Work Flow Group(작업 흐름 그룹 자동 기록)을 확장하고 CAD Agent(CAD 에이전트)를 확장합니다.
6. Voice Contact Work Flows를 선택합니다.오른쪽 창이 표시됩니다.
7. Add(추가)를 클릭합니다.이름을 입력하라는 메시지가 표시됩니다.
8. 자동 레코드와 같이 선택한 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.Edit Voice Contact Classification(음성 연락처 분류 수정) 화면이 드롭다운 메뉴에 기본 인바운드 통화와 함께 나타납니다.
9. 데이터 필드 조건의 편집 라디오 버튼을 선택하고 비어 있지 않음을 선택한 다음 확인을 클릭합니다.
10. Execute Actions When(작업 실행 시) 섹션에 대해 Any Condition is True(모든 조건이 true인)의 기본 옵션을 적용하고 OK(확인)를 클릭합니다.Voice Contact Work Flow - Auto Record 창이 나타납니다.
11. Events(이벤트)에서 Answered(응답됨)를 선택하고 Rules(현재 이벤트)에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.규칙의 이름을 입력하라는 프롬프트가 표시됩니다.
12. 응답에 녹음 시작과 같이 선택한 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
13. Actions (of current Rule) 섹션 아래에서 Add를 클릭합니다.상자가 표시됩니다.
14. 유틸리티 작업 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.작업 이름을 입력하라는 메시지가 표시됩니다.
15. 응답에 녹음 시작과 같이 선택한 이름을 입력합니다.
16. Action Type 드롭다운 메뉴에서 Record를 선택하고 Action 드롭다운 창에서 Start를 선택한 다음 확인을 클릭합니다.
17. Add Action 버튼을 클릭합니다.이제 응답 이벤트, 응답 규칙에 녹음 시작 및 응답 작업에 녹음 시작을 볼 수 있습니다.
18. Current Rule Conditions(현재 규칙 조건) 아래에서 Edit(편집) 라디오 버튼을 선택하고 Is Not Empty(비어 있지 않음)를 선택한 다음 OK(확인)를 클릭합니다.Enable Rule(규칙 활성화) 확인란이 자동으로 선택됩니다.
19. Apply(적용)를 클릭하면 규칙 및 이벤트가 저장됩니다.7단계에 대한 화면으로 돌아갑니다.
20. 7단계에서 생성한 Voice Contact Work Flow를 선택하고 Edit를 클릭하여 녹음 중지 이벤트 및 해당 규칙을 추가합니다.
21. 녹음 중지 규칙을 추가하려면 8-20단계를 반복합니다.12단계에서는 Answered 이벤트 대신 Dropped 이벤트 컨피그레이션을 수행합니다.
22. 마지막으로, Cisco Desktop Admin을 통해 모니터링할 에이전트를 워크플로 그룹에 추가합니다.

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [CAD 에이전트의 자동 녹음 구성](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - 상담원이 CAD에서 직접 통화 녹음 시작](#)
- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)