

Unified Contact Center Express: Configuratie van een Agent die automatisch in Cisco Agent Desktop moet worden opgenomen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Hoofdtak](#)

[Taak](#)

[Stapsgewijze instructies](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document verklaart de procedure om een agent te vormen die automatisch in de Desktop van Cisco Agent wordt opgenomen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

[Gebruikte componenten](#)

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg de [Cisco Technical Tips Convention](#) voor meer informatie over documentconventies.

Hoofdtak

Taak

In deze sectie, wordt u voorgesteld met de informatie om een agent te vormen die automatisch in de Desktop van Cisco Agent zal worden opgenomen.

Stapsgewijze instructies

Voltooi deze stappen om een agent te vormen die automatisch in Cisco Agent-desktop moet worden opgenomen:

1. Kies **Start > Programma's > Cisco > Desktop > Admin** en start **Cisco-desktopbeheerder**.
2. Selecteer uw gesprekscentrum en breid de **configuratie** van de **Werkstroom** uit.
3. Selecteer **Werkstroomgroepen**, kies **Bestand** boven in het scherm en klik op **Nieuw**.
4. Voer de naam van de Werkstroomgroep in, zoals **Auto Record**.
5. Nadat de **Auto Record Work Flow Group** is gemaakt, vouwt u de **Auto Record Work Flow Group** uit en vouwt u **CAD Agent** uit.
6. Selecteer **spraakcontactbestanden**. Een venster toont rechts.
7. Klik op **Toevoegen**. U wordt gevraagd de naam te selecteren.
8. Voer de naam van uw keus in, zoals **Auto Record**, en klik op **OK**. Het scherm **Voice Contact Classifier Classifier** bewerken verschijnt met de standaard **inkomende oproepen** in het vervolgkeuzemenu.
9. Selecteer de radioknop **Bewerken** voor de Voorwaarden van het Gebied van Gegevens, selecteer **is niet Leeg**, en klik op **OK**.
10. Accepteer de **optie Any Condition is True** default voor de Execute Actions Wanneer sectie, en klik op **OK**. Het venster Voice Contact Flow - Auto Record verschijnt.
11. Selecteer voor gebeurtenissen de optie **Geantwoord** en selecteer **Nieuw** onder Regels (van huidige gebeurtenis). U wordt opgeroepen voor de naam van de regel.
12. Voer een naam van uw keuze in, zoals **Opnemen starten op Antwoord** en klik op **OK**.
13. Klik op **Toevoegen** onder de sectie Handelingen (van huidige regel). Er verschijnt een dialoogvenster.
14. Klik op het tabblad **Actie hulpprogramma** en klik op **Nieuw**. U wordt opgeroepen voor de Action Name.
15. Voer een naam van uw keuze in, zoals **Opnemen starten bij Antwoord**.
16. Kies **Record** in het vervolgkeuzemenu Action Type, kies **Start** in het vervolgkeuzevenster van de Actie en klik op **OK**.
17. Klik op de knop **Actie toevoegen**. U kunt nu uw **beantwoorde** gebeurtenis zien, de **Start opname over regels op beantwoording** en de **Start opname over acties op antwoord**.
18. Selecteer de radioknop bovenaan **Bewerken** onder de huidige Voorwaarden voor de regel, selecteer **Is Not Empty**, en klik op **OK**. Het dialoogvenster **Regel inschakelen** is automatisch ingeschakeld.
19. Klik op **Toepassen** en de regel en de gebeurtenis worden opgeslagen. U wordt teruggestuurd naar het scherm voor stap 7.
20. Selecteer de **Voice Contact Flow** die u in stap 7 hebt gemaakt en klik op **Bewerken** om de stop-opname en de bijbehorende regels toe te voegen.
21. Herhaal stappen 8-20 om de stop opname regel toe te voegen. Houd in gedachten dat voor

stap 12, u de **Dropped** evenement configuratie in plaats van Answered event uitvoert.
22. Tot slot, voeg de agent toe u aan de werkstroomgroep door de Admin van het Desktop van Cisco wilt controleren.

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [Automatische opname voor CAD-agents configureren](#)
- [UCCX 7.0\(1\) - agents initiëren gespreksopnamen rechtstreeks via CAD](#)
- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)