# Configurar uma resposta automática com fineza

### Índice

<u>Introdução</u>

Pré-requisitos

Requisitos

Componentes Utilizados

Informações de Apoio

Configurar

**Verificar** 

**Troubleshooting** 

### Introdução

Este original descreve como configurar uma resposta automática com fineza.

### Pré-requisitos

#### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

#### **Componentes Utilizados**

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

#### Informações de Apoio

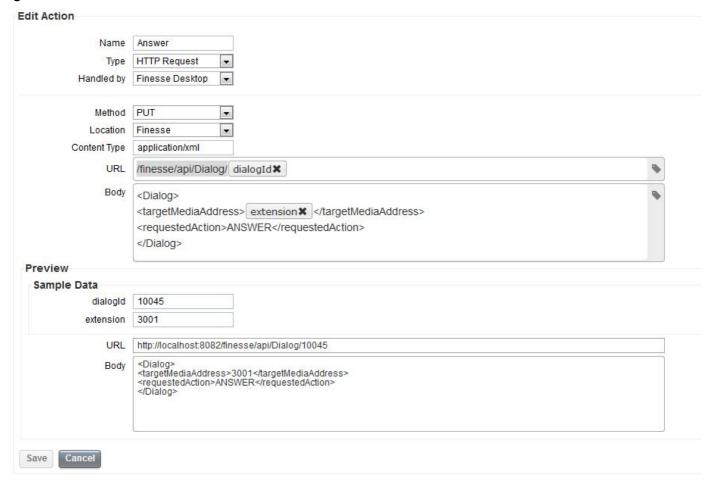
Alguns centros de contato que promoveram ao centro de contato unificado (UCCX) 10 ou 11 expressos e estão usando a fineza, têm configurado previamente o Cisco Agent Desktop (CAD) às chamadas recebidas da resposta automática. Isto é configurado com os trabalhos CAD na liberação precedente onde há uma necessidade de replicate o mesmos com fineza. A fineza dá a mais controle ao admin à resposta automática os atendimentos em relação à configuração da resposta automática do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM).

#### Configurar

Navegue à **administração da fineza** e clique sobre os trabalhos ligam para ver a página dos trabalhos do controlo.

Crie uma ação nova segundo as indicações da imagem,

As variáveis do dialogID e da extensão são usadas para povoar a ação com a informação que a fineza precisa de automatizar a resposta a extensão chamar do agente.

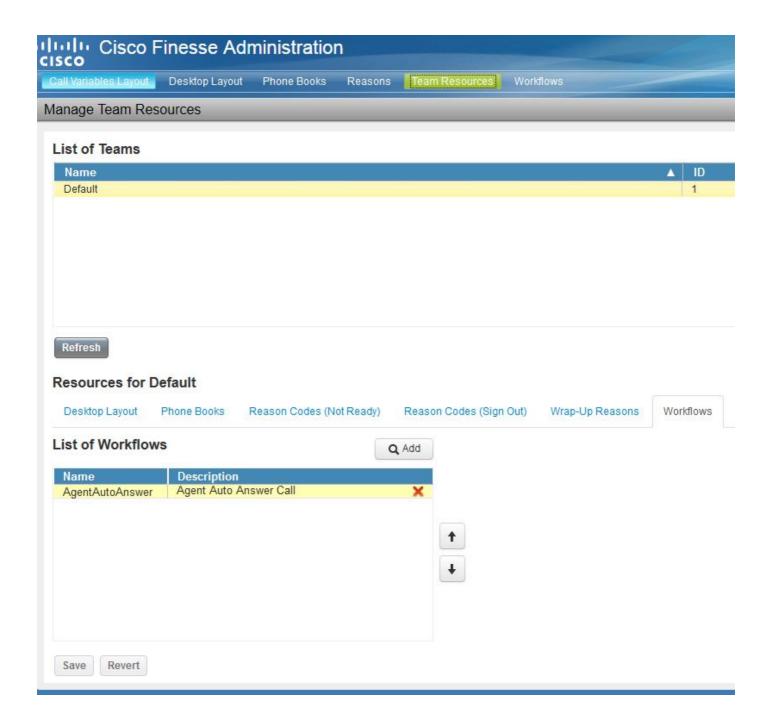


Crie uns trabalhos novos como segue, que sejam executados quando um atendimento chega. A ação da resposta configurada acima deve ser atribuída a este worfklow segundo as indicações da imagem.

### **Edit Workflow** Name AgentAutoAnswer Description Agent Auto Answer Call When to perform Actions When a Call arrives • How to apply Conditions If any Conditions are met callVariable1 Is equal to . Add Condition Ordered List of Actions Q Add Name Type HTTP REQUEST Answer Save Cancel

Finalmente, atribua estes trabalhos às equipes desejadas através da página dos recursos da equipe do Admin da fineza.

Se você gostaria da resposta automática de se aplicar somente a determinados agentes dentro de uma equipe, adicionar circunstâncias aos trabalhos para combinar agentes particulares. O mesmos podem ser feitos para ter somente determinado automóvel dos fluxos de chamadas respondido, usando alguma da informação de chamada apresentada à fineza.



### Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

## **Troubleshooting**

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.