

# Finesse で自動応答を設定して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

この資料に Finesse で自動応答を設定する方法を記述されています。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

### 背景説明

Unified Contact Center Express（UCCX）に 10 または 11 アップグレードしたりおよび Finesse を使用しているいくつかのコンタクトセンターは自動応答着信コールに、Cisco Agent Desktop（CAD）を前もって設定しました。これは Finesse と同じを複製する必要がある以前のリリースの CAD 作業の流れによって設定されます。Finesse は Cisco Unified Communications Manager（CUCM）の自動応答設定と比べて自動応答に admin により多くの制御にコールを与えます。

### 設定

管理をうまく解決し、作業の流れをクリックする移動は管理作業の流れページを表示するためにリンクします。

イメージに示すように新しい処理を作成して下さい、

エージェントの拡張のコールの返事を自動化する必要をうまく解決する dialogID および拡張変数が情報の操作を読み込むのに使用されています。

**Edit Action**

Name: Answer  
Type: HTTP Request  
Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT  
Location: Finesse  
Content Type: application/xml

URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✖

Body: <Dialog>  
<targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>  
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>  
</Dialog>

**Preview**

**Sample Data**

dialogId: 10045  
extension: 3001

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/10045

Body: <Dialog>  
<targetMediaAddress>3001</targetMediaAddress>  
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>  
</Dialog>

Save Cancel

コールが到着するとき実行される新しい作業の流れを次の通り作成して下さい。 上述のように設定されるジ・アンサー処理はイメージに示すようにこの workflow に割り当てる必要があります。

## Edit Workflow

|  |  |
|--|--|
| Name   | <input type="text" value="AgentAutoAnswer"/>                           |
| Description                                  | <input type="text" value="Agent Auto Answer Call"/>                    |
| When to perform Actions                      | <input type="text" value="When a Call arrives"/>                       |
| How to apply Conditions                      | <input type="text" value="If any Conditions are met"/>                 |
| <input type="text" value="callVariable1"/>   | <input type="text" value="Is equal to"/> <input type="text" value=""/> |
| <input type="button" value="Add Condition"/> |  |

### Ordered List of Actions

| Name   | Type         |
|--------|--------------|
| Answer | HTTP_REQUEST |



最終的には、Finesse Admin のチーム リソース ページによって望ましいチームにこの作業の流れを割り当てて下さい。

チーム内のある特定のエージェントだけに適用するために自動応答を望んだ場合特定のエージェントを一致するために作業の流れに条件を追加して下さい。同じはある特定のコールフロー自動だけうまく解決するために提供される呼び出し情報の何れかを使用して、答えてもらうためにすることができます。

Manage Team Resources

List of Teams

| Name    | ID |
|---------|----|
| Default | 1  |

Refresh

Resources for Default

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons **Workflows**

List of Workflows

Q Add

| Name            | Description   |
|-----------------|---|
| AgentAutoAnswer | Agent Auto Answer Call <span style="color: red;">✖</span> |

↑  
↓

Save Revert

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。