

UCCX에서 CAD 에이전트에 대한 자동 로그아웃 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[자동 로그아웃 기능 구성](#)

[Cisco Desktop Administrator 정보](#)

[새 워크플로 그룹 만들기](#)

[워크플로 그룹 트리에 워크플로 추가](#)

[에이전트에 워크플로 그룹 추가](#)

[관련 정보](#)

소개

Cisco Agent Desktop은 고객 컨택 센터를 위한 강력한 소프트웨어 솔루션입니다. Cisco Agent Desktop은 Cisco Unified Contact Center의 투명하게 통합된 구성 요소로 쉽게 구축됩니다. 이 문서에서는 상담원이 로그아웃을 잊어버린 경우 특정 시간 후 Cisco Agent Desktop(CAD)에서 자동으로 로그아웃하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco 데스크탑 관리자
- Cisco Agent Desktop
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 UCCX 7.0(1)을 기반으로 합니다.

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.

자동 로그아웃 기능 구성

Cisco Desktop Administrator 정보

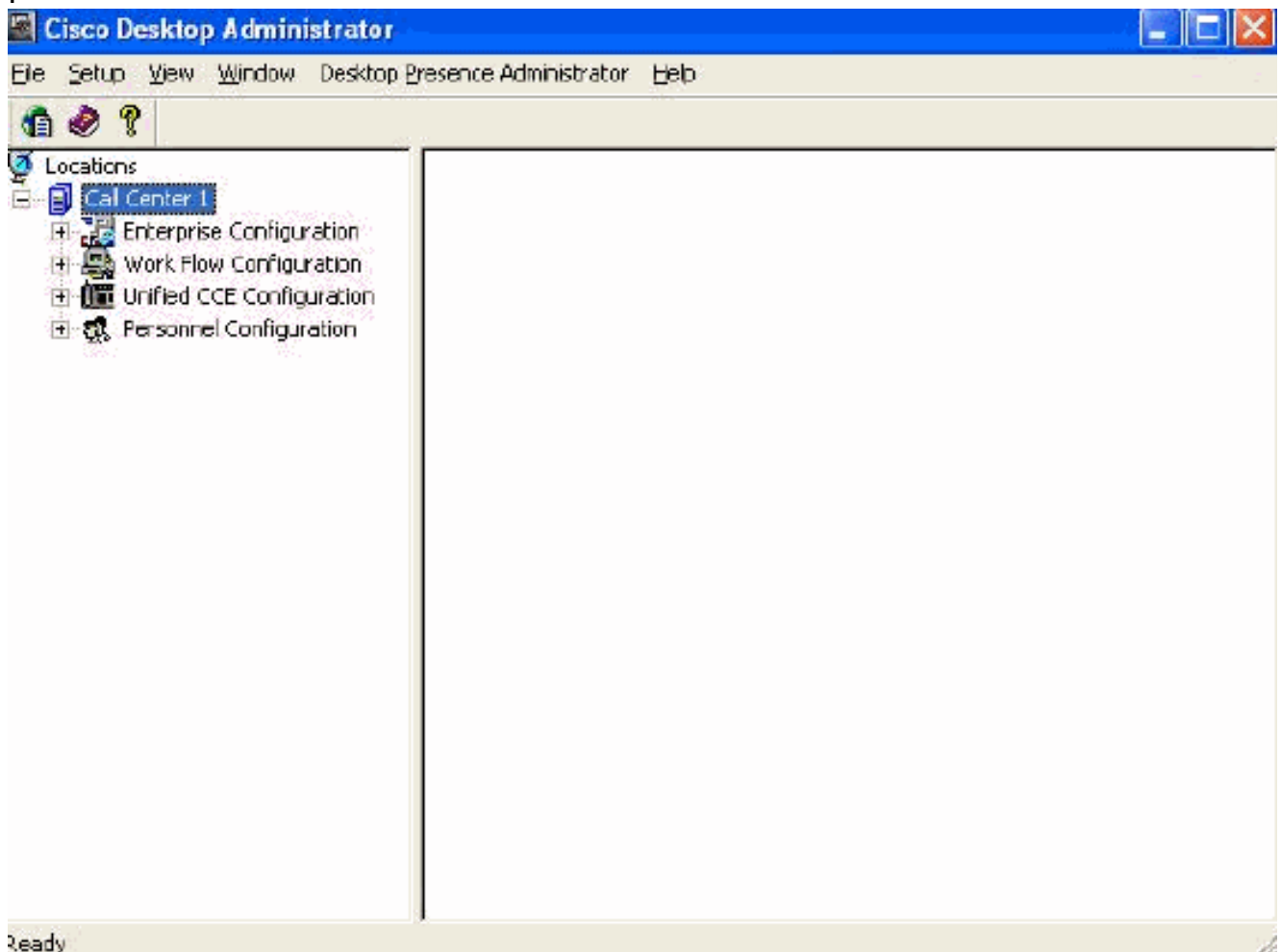
시스템 관리자는 CDA(Cisco Desktop Administrator)를 사용하여 중앙 위치에서 에이전트 데스크톱과 작업 흐름을 정의하고 구성할 수 있습니다. 관리자는 상담원 도구 모음에 표시되는 상담원 상태를 선택하고 상담원 및 지식 근로자 도구 모음 단추에 대한 고유한 아이콘을 정의하고, 요약 및 상담원 상태 변경에 대한 이유 코드를 추가하고, 상담원 데스크톱의 사용자 인터페이스를 사용자 정의할 수 있습니다.

UCCX 7.x에서 CDA를 통해 CAD 에이전트에 대한 자동 로그아웃 기능을 구성하는 단계는 이 문서에서 제공됩니다. Time of Day 이벤트를 기반으로 워크플로 그룹을 만들고 자동 로그아웃을 필요로 하는 상담원에 이 그룹을 추가해야 합니다.

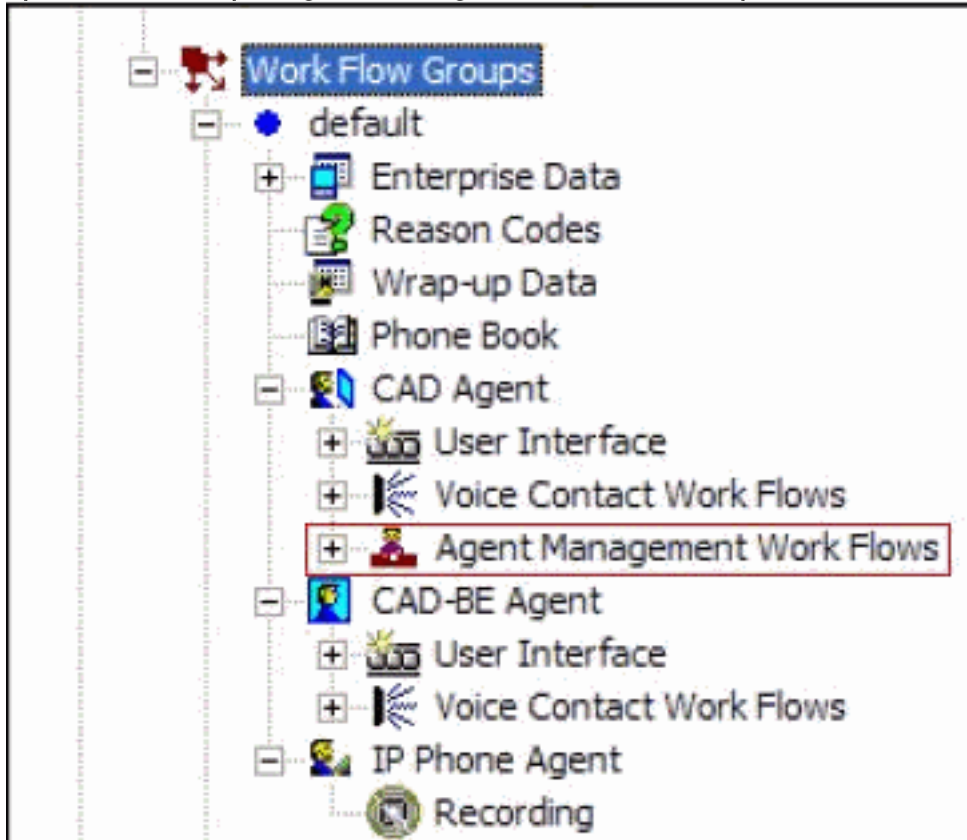
새 워크플로 그룹 만들기

먼저 새 워크플로 그룹을 만들어야 합니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. Start(시작) > Programs(프로그램) > Cisco > Desktop(데스크톱) > Admin(관리)을 클릭하여 Cisco Desktop Administrator(CDA)를 시작합니다

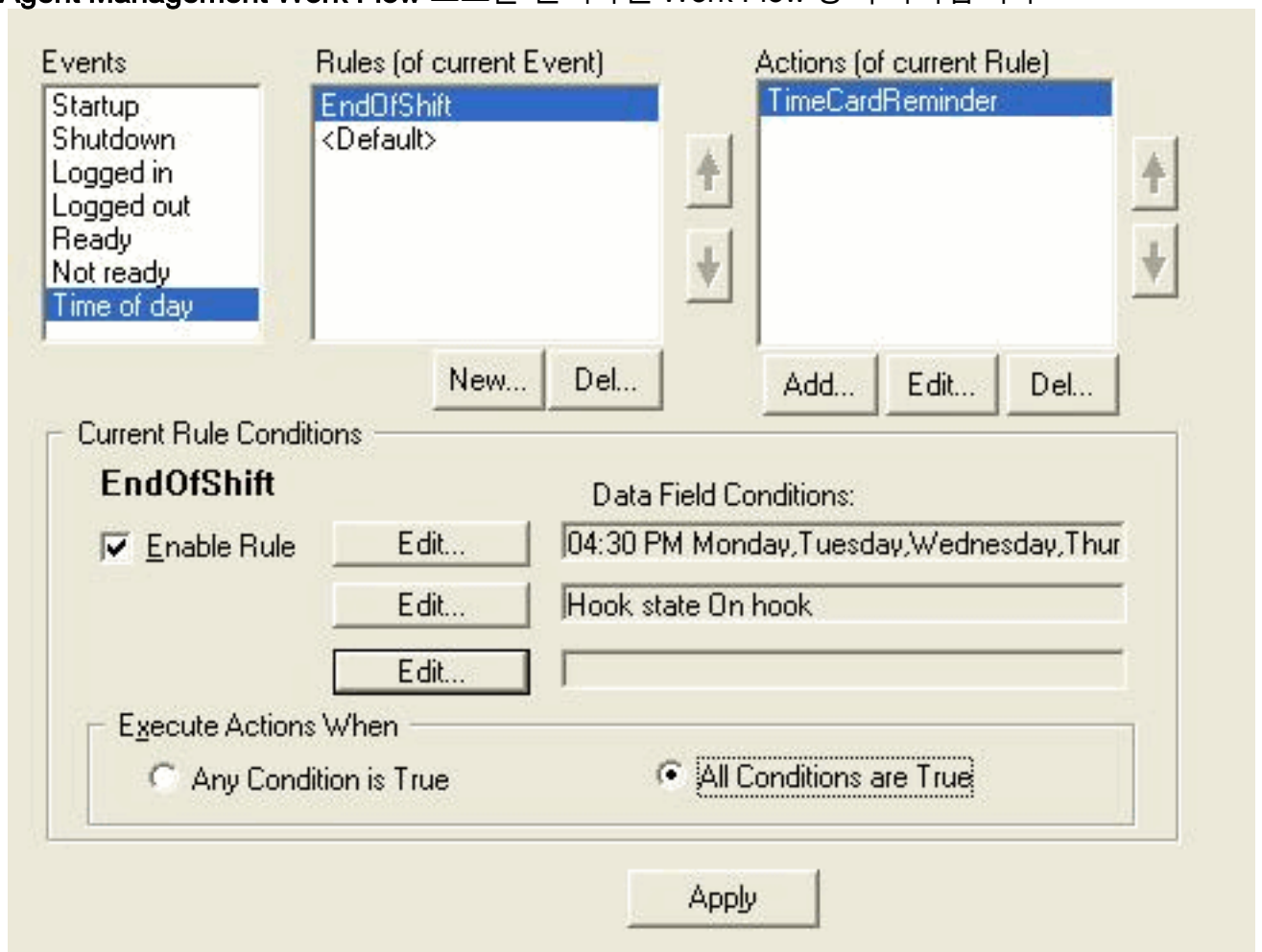


2. Locations(위치) > Call Center 1(콜 센터 1) > Work Flow Groups(워크플로 그룹) > CAD Agent(CAD 에이전트) > Agent Management Work Flows(에이전트 관리 워크플로)로 이동합니다.



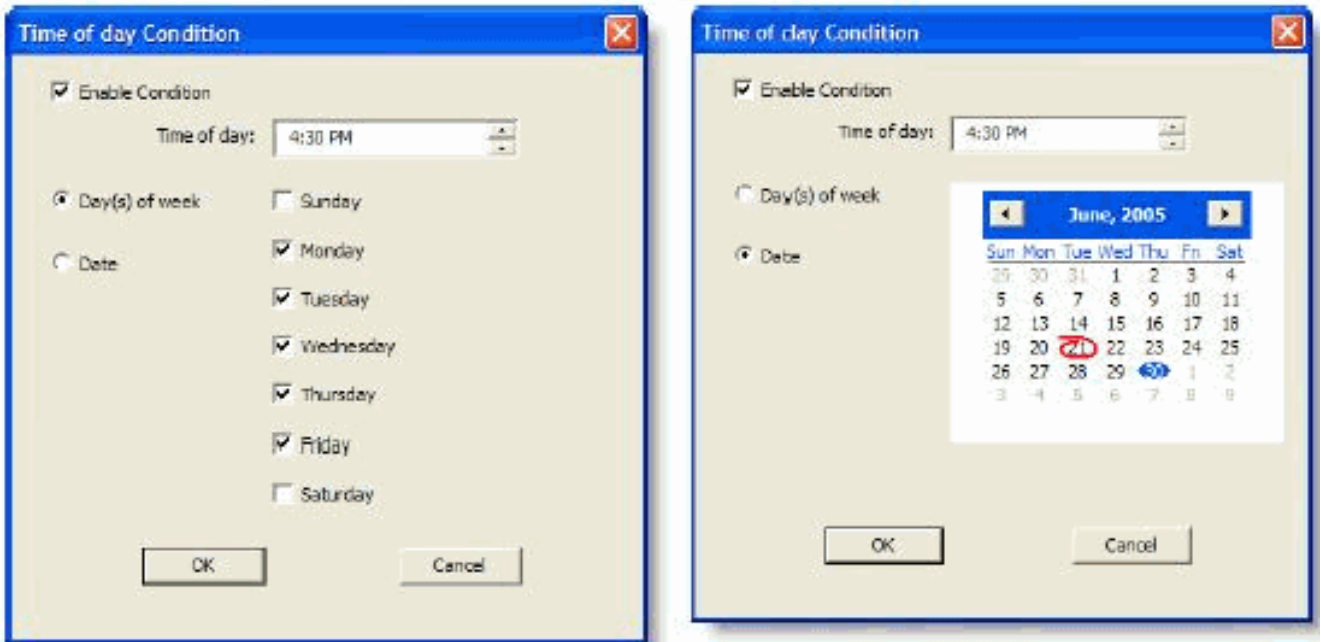
니다.

3. Agent Management Work Flow 노드를 선택하면 Work Flow 창이 나타납니다

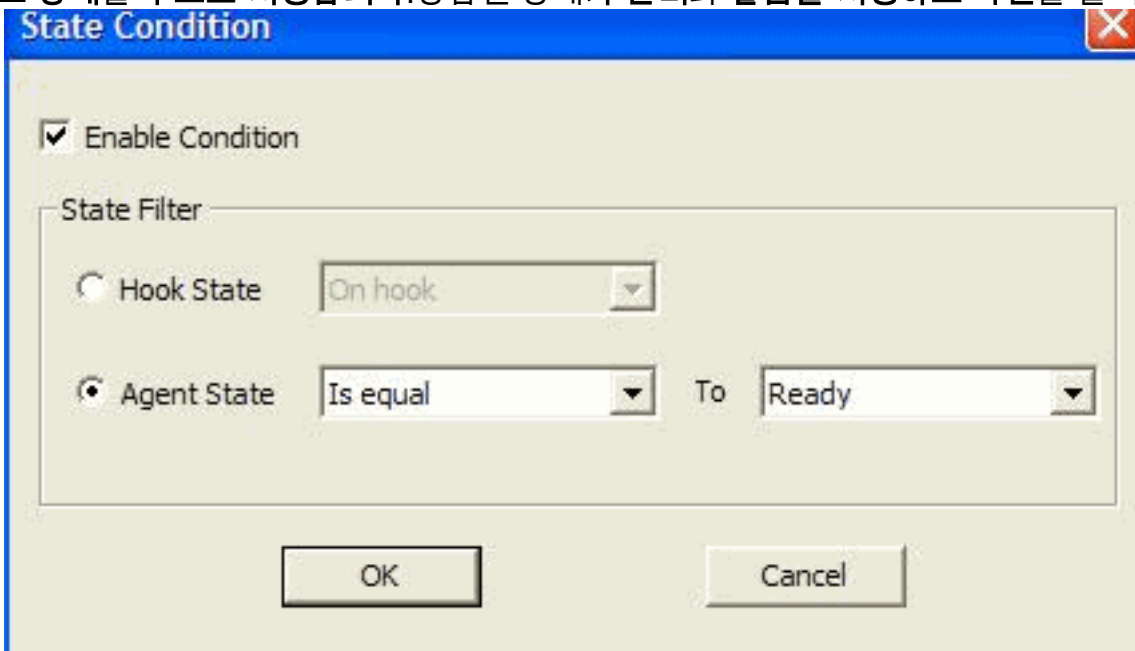


4. Events 창에서 Time of day 이벤트를 선택합니다.

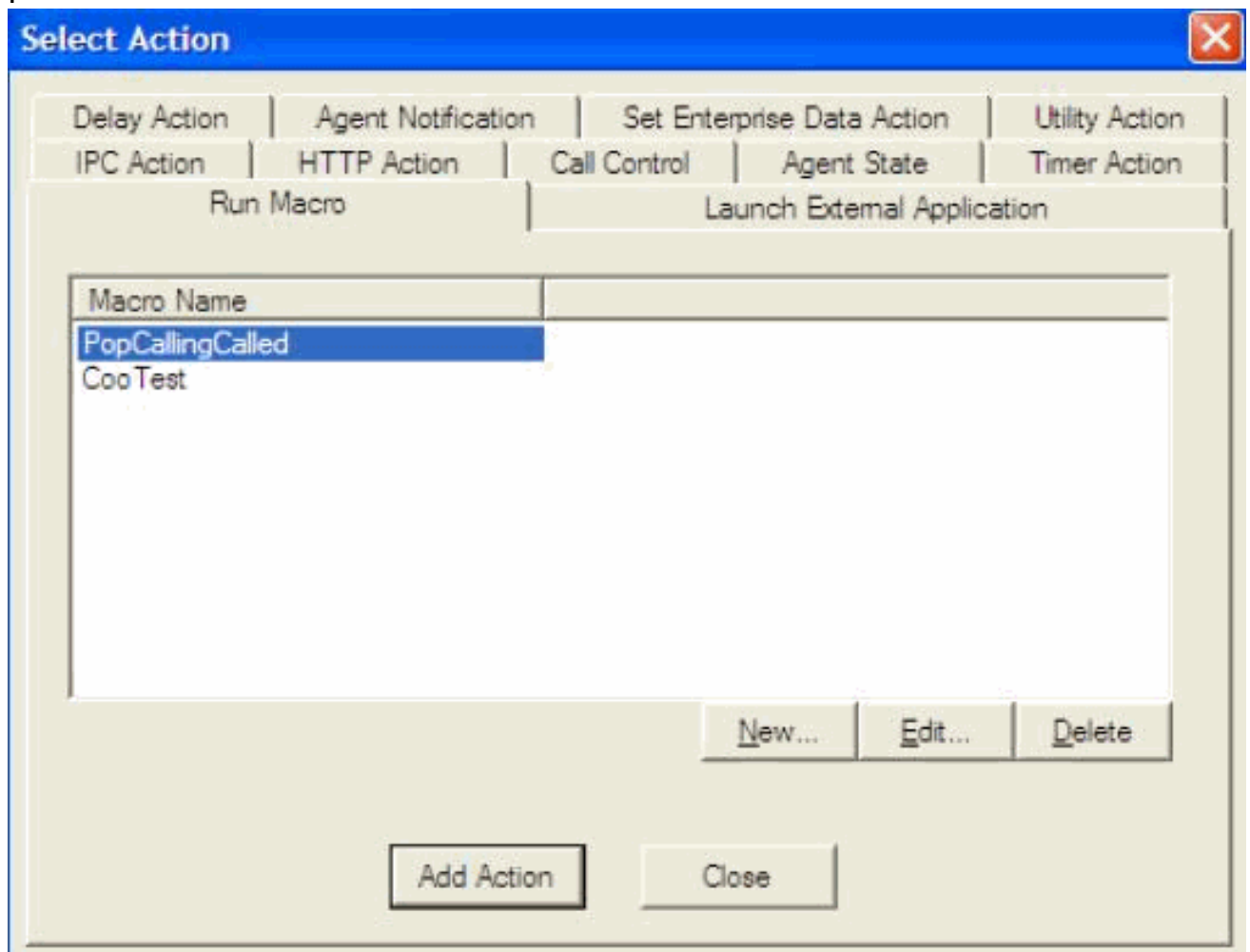
- Rules(규칙) 창에서 **New(새로 만들기)**를 클릭하여 새 규칙을 설정합니다. New Rule Name 대화 상자가 나타납니다.
- 새 규칙의 이름을 입력한 다음 **OK**를 클릭합니다.
- 창의 Current Rule Conditions 섹션에 있는 필드가 활성화되고 Time of Day Condition 대화 상자가 나타납니다



- 규칙에 대한 날짜 또는 날짜 조건을 설정한 다음 **OK**를 클릭합니다. 설정한 조건이 Work Flow 창의 **Current Rule Conditions** 섹션 아래의 **Data Field Conditions**에 대한 첫 번째 행에 자동으로 입력되고 **Enable Rule(규칙 활성화)** 확인란이 자동으로 선택됩니다.매주 특정 요일 또는 특정 시간에 작업이 수행되도록 지정하려면 요일을 선택한 다음 원하는 요일을 선택합니다. 시간도 지정해야 합니다.특정 날짜에 작업을 수행하도록 지정하려면 날짜를 선택한 다음 달력에서 원하는 날짜를 선택합니다. 오늘 날짜는 빨간색으로 동그라미 되어 있습니다. 시간도 지정해야 합니다.
- State Condition(상태 조건) 대화 상자를 표시하려면 나머지 두 개의 Data Field Conditions(데이터 필드 조건) 옆에 있는 **Edit(편집)**를 클릭하고, 필요한 경우 규칙을 추가로 정의합니다.후크 상태를 후크로 지정합니다.상담원 상태가 준비와 같음을 지정하고 확인을 클릭합니다



- 작업 창에서 **추가**를 클릭합니다. 작업 선택 대화 상자가 나타납니다



11. New(새로 만들기)를 클릭하고 작업의 이름을 지정한 다음 목록에서 로그아웃 작업을 선택하고 Add Action(작업 추가)을 클릭합니다.
12. 적용을 클릭하여 새 하루 작업 흐름을 저장합니다.

워크플로 그룹 트리에 워크플로 추가

다음 단계는 Work Flow 그룹 트리 아래에 이 새 워크플로 그룹을 추가하는 것입니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. Locations(위치) > Call Center 1 > Work Flow Groups(워크플로 그룹)로 이동합니다.
2. [파일] > [새로 만들기]를 선택하거나 도구 모음에서 [새로 만들기]를 클릭합니다. Work Flow Group Name Editor 대화 상자가 나타납니다.
3. 새 워크플로 그룹 이름을 입력합니다.



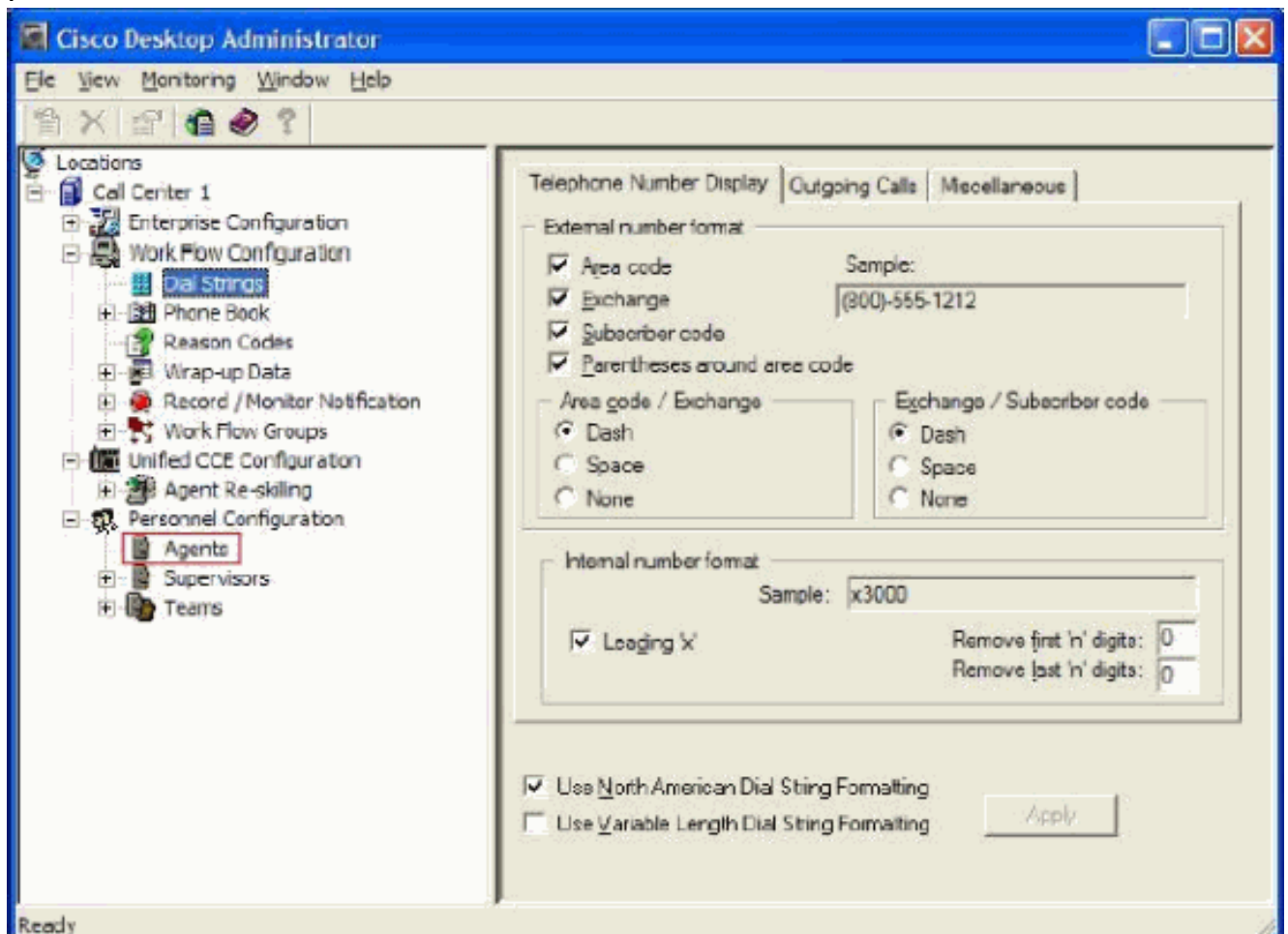
4. 다음 작업 그룹 복사 확인란을 선택합니다.

5. 확인을 클릭합니다. 새 워크플로 그룹이 Agents(에이전트) 노드 아래의 Navigation(탐색) 창에 나타납니다.

에이전트에 워크플로 그룹 추가

마지막으로, 이 새 워크플로 그룹을 에이전트에 추가해야 합니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. 데스크톱 관리자를 시작합니다. Cisco Desktop Administrator 창이 나타납니다



2. Locations(위치) > Call Center 1(콜 센터 1) > Personnel Configuration(인사 구성) > Agents(상담원)로 이동합니다.

3. 기능을 활성화할 에이전트를 선택하고 시간 이벤트를 구성한 작업 흐름을 선택합니다.

4. **Save** 버튼을 클릭합니다.
5. 로그아웃하고 CAD 에이전트에 로그인합니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Contact Center 7.X용 Cisco Agent Desktop](#)
- [데스크톱 관리자 기본 워크플로 그룹 실패](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)