

Configurar uma resposta automática com fineza

Índice

[Introdução](#)

[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 replicar 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 controle.

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.

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

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

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"/>	<input type="button" value="X"/>

Ordered List of Actions

Name	Type	
Answer	HTTP_REQUEST	<input type="button" value="X"/>

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.

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 ✘

Verificar

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

Troubleshooting

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