

Configurer la déconnexion automatique des agents CAD dans UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Configuration de la fonction de déconnexion automatique](#)

[À propos de Cisco Desktop Administrator](#)

[Créer un nouveau groupe de flux de travail](#)

[Ajouter un flux de travail à l'arborescence des groupes de flux de travail](#)

[Ajouter des groupes de flux de travail aux agents](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Cisco Agent Desktop est une solution logicielle puissante pour le centre de contact du client. Cisco Agent Desktop est facilement déployé en tant que composant intégré de manière transparente de Cisco Unified Contact Center. Ce document décrit la façon de déconnecter automatiquement les agents de Cisco Agent Desktop (CAD) après un certain temps, s'ils oublient de se déconnecter.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Administrateur de bureau Cisco
- Cisco Agent Desktop
- Solutions de réponse client Cisco (CRS)

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur UCCX 7.0(1).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Configuration de la fonction de déconnexion automatique](#)

[À propos de Cisco Desktop Administrator](#)

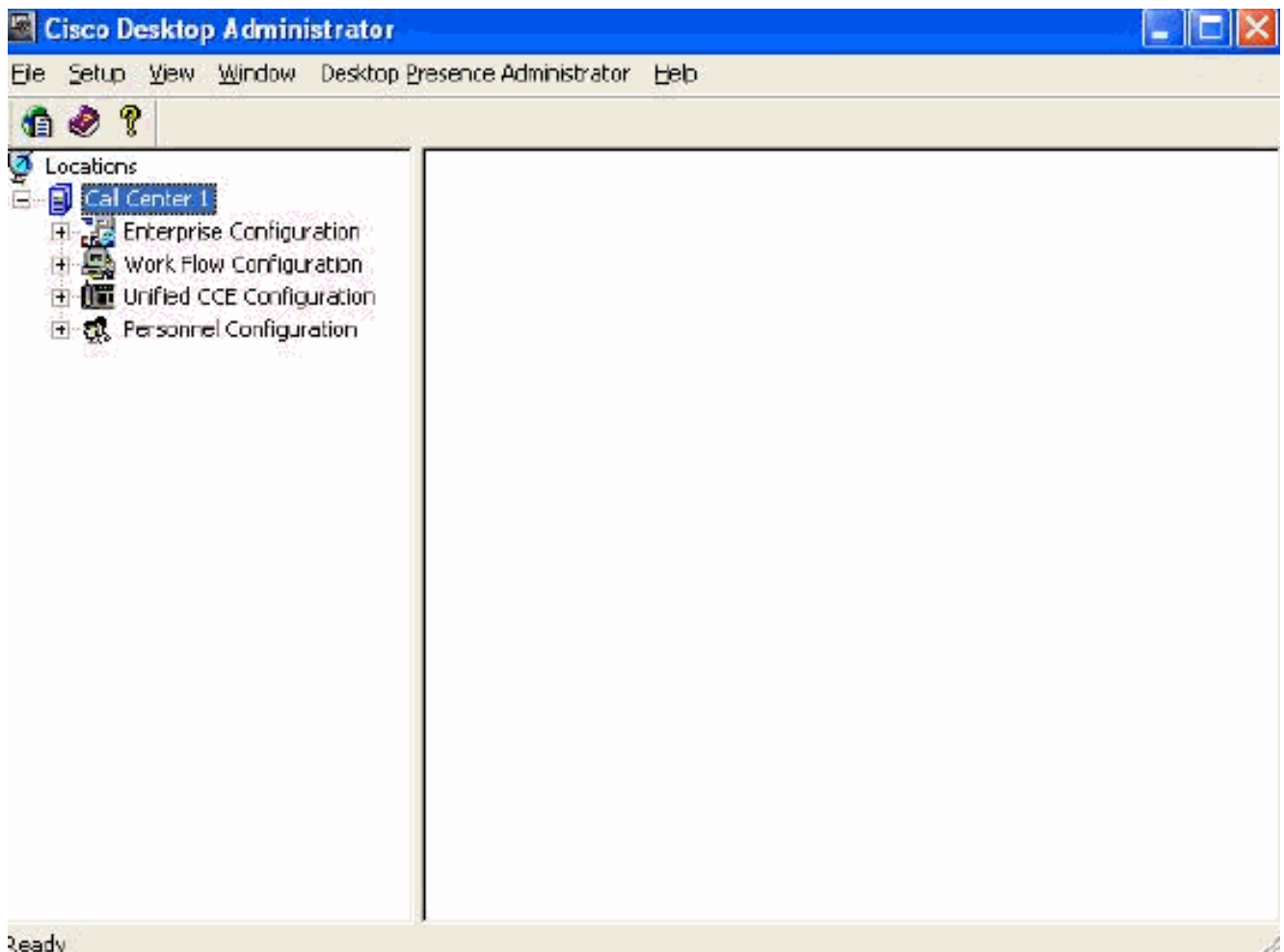
Cisco Desktop Administrator (CDA) permet aux administrateurs système de définir et de configurer les postes de travail des agents et le flux de travail à partir d'un emplacement centralisé. Les administrateurs peuvent choisir les états d'agent qui sont visibles dans la barre d'outils d'un agent, définir des icônes uniques pour les boutons de la barre d'outils des agents et des travailleurs du savoir, ajouter des codes de raison pour le post-appel et les modifications d'état des agents, et personnaliser l'interface utilisateur des bureaux des agents.

Les étapes de configuration de la fonction de déconnexion automatique pour les agents CAD via l'assistant de développement de CDA dans UCCX 7.x sont fournies dans ce document. Vous devez créer un groupe de flux de travail basé sur l'événement Time of Day et ajouter ce groupe aux agents qui ont besoin d'une déconnexion automatique.

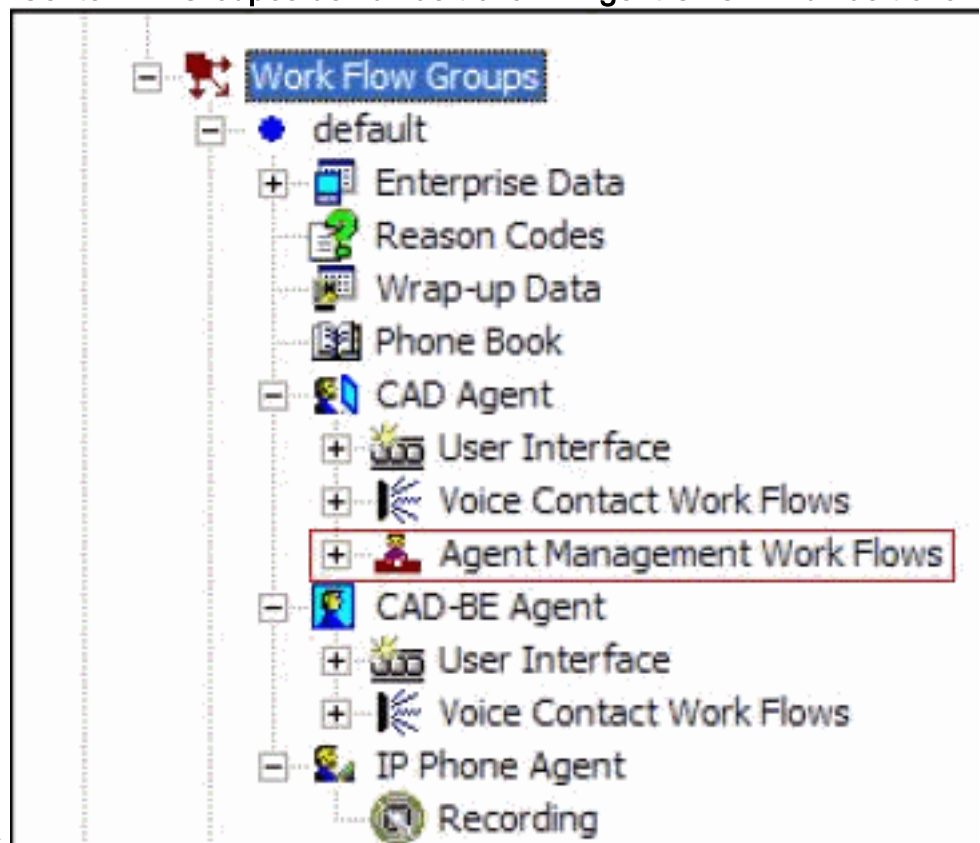
[Créer un nouveau groupe de flux de travail](#)

Tout d'abord, vous devez créer le nouveau groupe de flux de travail. Procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Cisco > Desktop > Admin** afin de lancer Cisco Desktop Administrator (CDA).

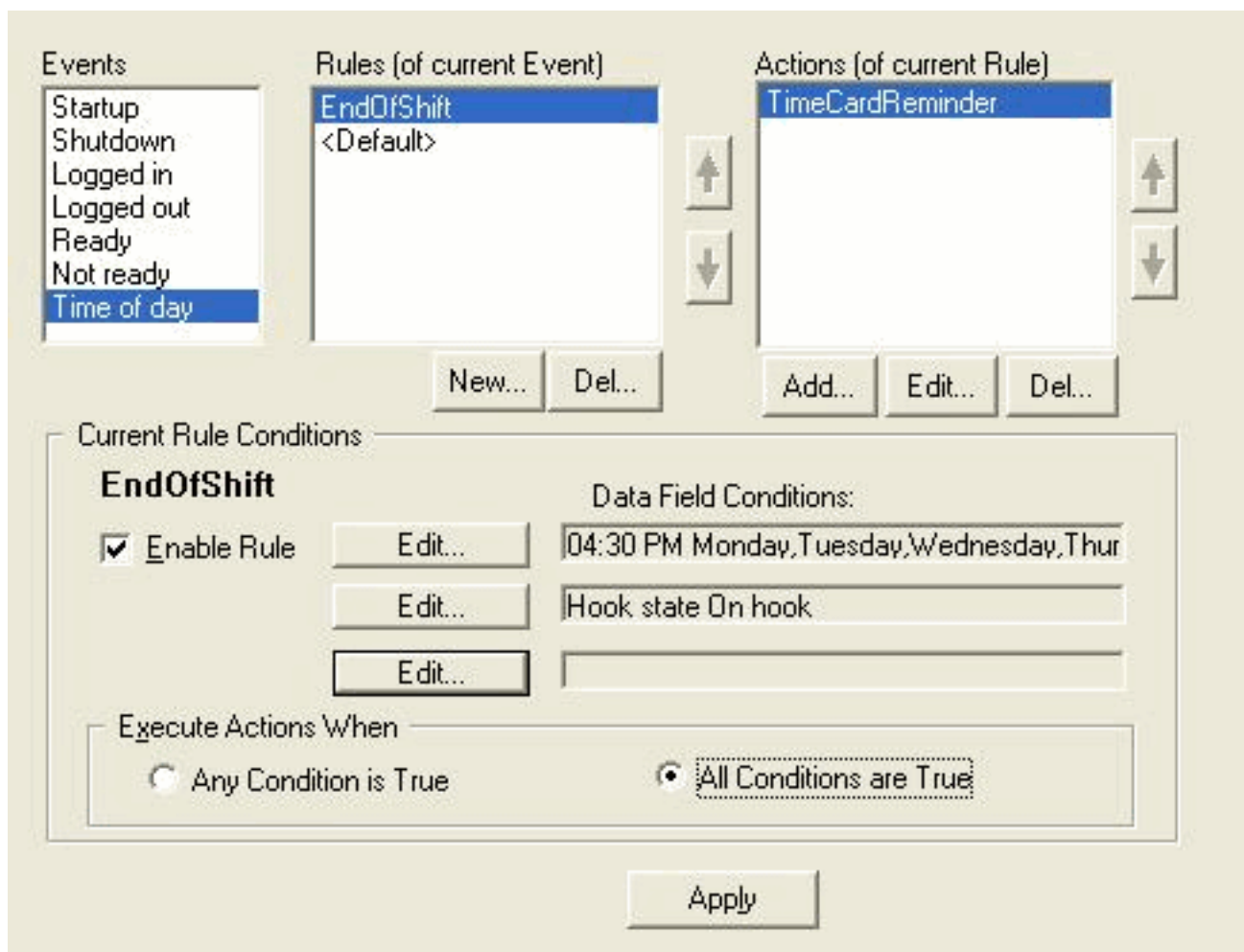


2. Accédez à Sites > Call Center 1 > Groupes de flux de travail > Agent CAO > Flux de travail

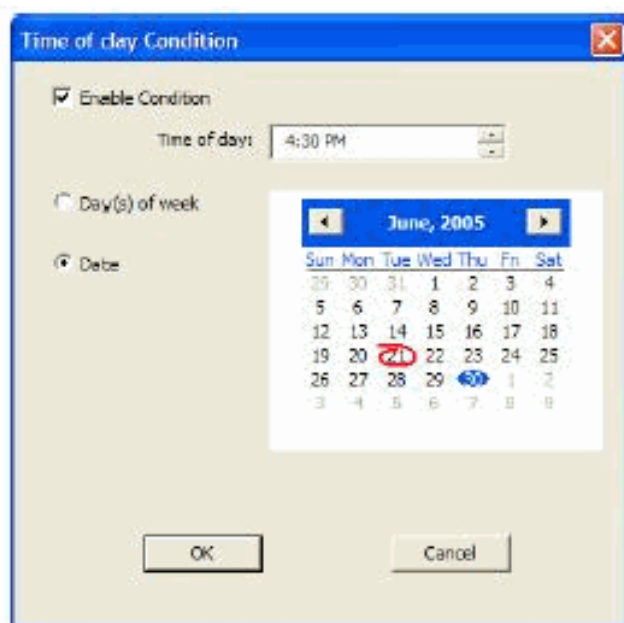
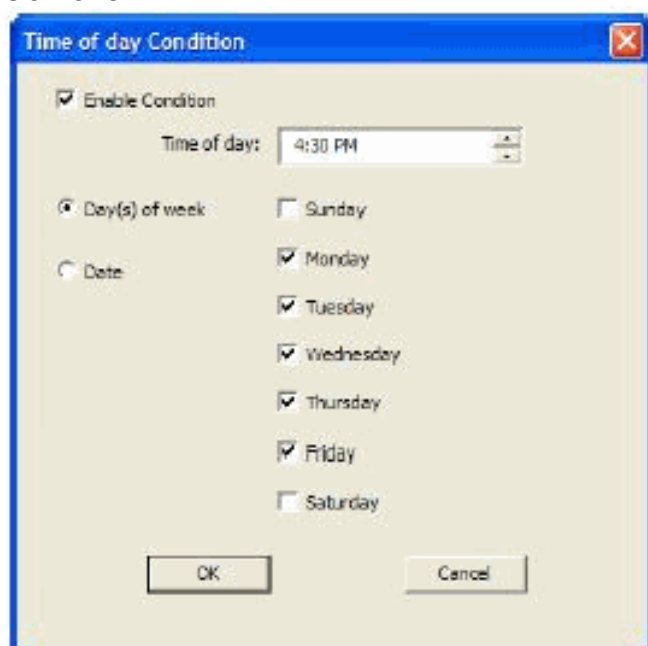


de gestion des agents.

3. Lorsque vous sélectionnez le noeud **Agent Management Work Flow**, la fenêtre Work Flow apparaît.



4. Sélectionnez l'événement **Heure de la journée** dans le volet **Événements**.
5. Sous le volet Règles, cliquez sur **Nouveau** afin de configurer une nouvelle règle. La boîte de dialogue Nouveau nom de règle s'affiche.
6. Entrez le nom de la nouvelle règle, puis cliquez sur **OK**.
7. Les champs de la section Conditions de la règle actuelle de la fenêtre sont activés et la boîte de dialogue Condition de l'heure s'affiche.



8. Configurez les conditions de jour ou de date pour la règle, puis cliquez sur **OK**. La condition que vous configurez est automatiquement entrée dans la première ligne des **conditions de**

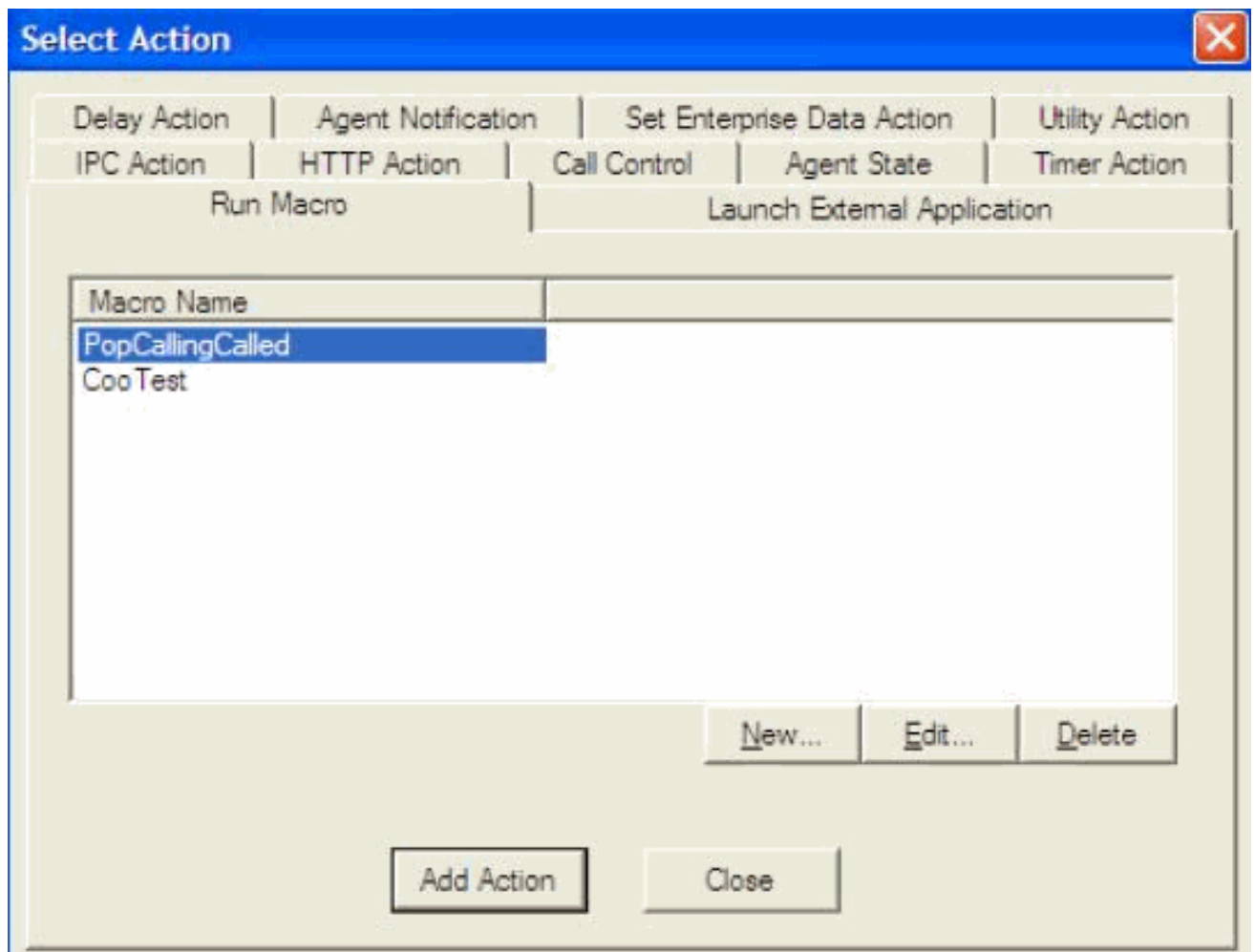
champ de données sous la section **Conditions de règle actuelles** de la fenêtre **Flux de travail**, et la case à cocher **Activer la règle** est automatiquement activée. Afin de spécifier qu'une action a lieu chaque semaine à certains jours ou à une certaine heure, sélectionnez Jour(s) de la semaine, puis vérifiez les jours souhaités. Vous devez également spécifier une heure de la journée. Afin de spécifier qu'une action a lieu à une date spécifique, sélectionnez Date, puis sélectionnez la date souhaitée dans le calendrier. La date d'aujourd'hui est entourée de rouge. Vous devez également spécifier une heure de la journée.

9. Cliquez sur **Modifier** en regard des deux conditions de champ de données restantes afin d'afficher la boîte de dialogue Condition d'état, puis définissez la règle si vous le souhaitez. Spécifiez l'état du crochet comme **combiné décroché**. Spécifiez l'état de l'agent **Est égal à Prêt**, puis cliquez sur

The image shows a 'State Condition' dialog box. At the top, there is a title bar with the text 'State Condition' and a red 'X' close button. Below the title bar, there is a checked checkbox labeled 'Enable Condition'. Underneath, there is a section titled 'State Filter' enclosed in a light gray border. Inside this section, there are two radio buttons. The first is 'Hook State', which is unselected, and it is followed by a dropdown menu showing 'On hook'. The second is 'Agent State', which is selected, and it is followed by a dropdown menu showing 'Is equal'. To the right of this dropdown is the text 'To', followed by another dropdown menu showing 'Ready'. At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'OK' on the left and 'Cancel' on the right.

OK.

10. Sous le volet Actions, cliquez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue **Sélectionner une action** apparaît.



11. Cliquez sur **Nouveau**, nommez l'action, choisissez l'action **déconnexion** dans la liste, puis cliquez sur **Ajouter une action**.
12. Cliquez sur **Apply** afin d'enregistrer le nouveau flux de travail **Heure du jour**.

[Ajouter un flux de travail à l'arborescence des groupes de flux de travail](#)

L'étape suivante consiste à ajouter ce nouveau groupe de flux de travail sous l'arborescence Groupes de flux de travail. Procédez comme suit :

1. Accédez à **Sites > Call Center 1 > Work Flow groups**.
2. Choisissez **Fichier > Nouveau** ou cliquez sur **Nouveau** dans la barre d'outils. La boîte de dialogue Éditeur de nom de groupe de flux de travail s'affiche.
3. Entrez le nouveau nom du groupe de flux de travail.
4. Cochez la case qui indique **Copier le groupe de travail**



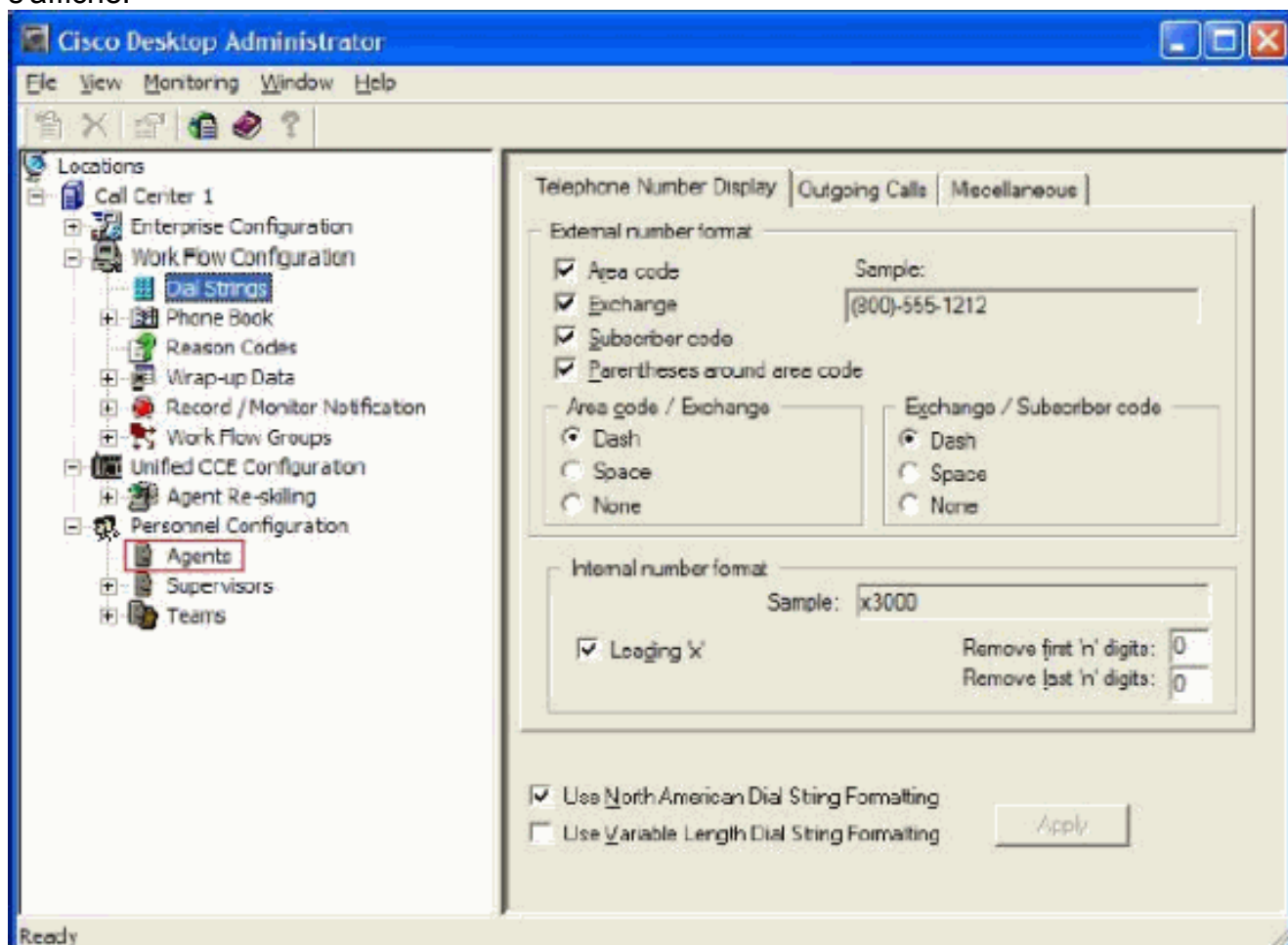
suivant.

5. Cliquez sur OK. Le nouveau groupe de flux de travail apparaît dans le volet Navigation sous le nœud Agents.

Ajouter des groupes de flux de travail aux agents

Enfin, vous devez ajouter ce nouveau groupe de flux de travail aux agents. Procédez comme suit :

1. Démarrez Administrateur Bureau. La fenêtre **Cisco Desktop Administrator** s'affiche.



2. Accédez à **Sites > Call Center 1 > Configuration du personnel > Agents**.
3. Sélectionnez l'agent auquel vous souhaitez activer la fonctionnalité et sélectionnez le flux de travail dans lequel vous avez configuré l'événement Time Of Day.

4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
5. Déconnectez-vous et connectez-vous à l'agent CAD.

Informations connexes

- [Cisco Agent Desktop pour Cisco Unified Contact Center 7.X](#)
- [Échec des groupes de processus par défaut Desktop Administrator](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)