

Finesse로 자동 응답 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Finesse로 자동 응답을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

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.

배경 정보

UCCX(Unified Contact Center Express) 10 또는 11로 업그레이드하고 Finesse를 사용하는 일부 컨택 센터에서는 수신 통화에 자동 응답하기 위해 이전에 Cisco CAD(Agent Desktop)를 구성했습니다. 이는 이전 릴리스의 CAD 워크플로를 통해 구성되며, Finesse와 동일한 항목을 복제해야 합니다. Finesse는 Cisco CUCM(Unified Communications Manager)의 자동 응답 컨피그레이션과 비교하여 관리자에게 자동 응답할 수 있는 제어 기능을 제공합니다.

구성

Finesse Administration(**Finesse 관리**)으로 이동하고 Workflows(워크플로) 링크를 클릭하여 Manage Workflows(워크플로 관리) 페이지를 표시합니다.

이미지에 표시된 대로 새 작업을 생성합니다.

dialogID 및 확장 변수는 Finesse가 상담원 내선에서 통화 응답을 자동화하는 데 필요한 정보로 작업을 채우는 데 사용됩니다

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

다음과 같이 새 워크플로를 생성합니다. 이 워크플로는 통화가 도착하면 실행됩니다.위에 구성된 응답 작업을 이미지에 표시된 대로 이 워크플로에 할당해야 합니다.

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"/>	<input type="text" value="✖"/>
<input type="button" value="Add Condition"/>			

Ordered List of Actions

Name	Type	
Answer	HTTP_REQUEST	<input type="text" value="✖"/>

마지막으로, Finesse 관리자의 팀 리소스 페이지를 통해 원하는 팀에 이 워크플로를 할당합니다.

팀 내의 특정 상담원에만 자동 응답을 적용하려면 워크플로에 조건을 추가하여 특정 상담원과 일치시킵니다. Finesse에 제공된 통화 정보를 사용하여 특정 통화 흐름만 자동 응답하도록 할 수도 있습니다.

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 ✘

↑
↓

Save Revert

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.