

# 使用Finesse配置自動應答

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

## 簡介

本文檔介紹如何使用Finesse配置自動應答。

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 背景資訊

某些已升級到Unified Contact Center Express(UCCX)10或11並使用Finesse的聯絡中心先前已配置Cisco Agent Desktop(CAD)以自動應答來電。這是通過前一版本中的CAD工作流進行配置的，其中需要使用Finesse複製該工作流。與Cisco Unified Communications Manager(CUCM)自動應答配置相比，Finesse為管理員提供了更多自動應答呼叫的控制權。

### 設定

導航到**Finesse Administration**，然後按一下Workflows連結以檢視Manage Workflows頁面。

建立新操作，如下圖所示，

dialogID和分機變數用於填充操作，Finesse需要這些資訊來自動應答座席分機上的呼叫。

## Edit Action

Name   
Type   
Handled by

Method   
Location   
Content Type

URL

Body 

```
<Dialog>
<targetMediaAddress> extension </targetMediaAddress>
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>
</Dialog>
```

## Preview

### Sample Data

dialogId   
extension

URL

Body 

```
<Dialog>
<targetMediaAddress>3001</targetMediaAddress>
<requestedAction>ANSWER</requestedAction>
</Dialog>
```

按如下所示建立新工作流，當呼叫到達時將執行該工作流。如上配置的應答操作必須分配給此工作流，如下圖所示。

## 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



最後，通過Finesse Admin的「團隊資源」(Team Resources)頁面將此工作流程分配給所需的「團隊」(Teams)。

如果您希望自動應答僅應用於組內的特定座席，請向工作流中新增條件以匹配特定座席。也可以使用提供給Finesse的任何呼叫資訊，使僅特定呼叫流自動應答也一樣。

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

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

## 疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。