Détection d'un appel déconnecté dans un script IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Conventions](#)
[Fond](#)
[Contrôle de flux](#)
[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit un script utilisé pour la détection d'un appel déconnecté dans le script Cisco IP Contact Center (IPCC) Express avec l'étape **On Exception Goto** dans un environnement IPCC Express.

Remarque : L'étape **On Exception Goto** ne doit jamais être utilisée lorsque CRS est installé en tant qu'IP-IVR ou QueueManager, car elle entraîne des problèmes de routage d'appels dans un environnement IPCC Enterprise. Utilisez uniquement l'étape **On Exception Goto** pour les scripts IPCC Express ou les scripts qui n'impliquent pas d'applications de routage post-routage ICM/Routage ICM.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Cisco CallManager
- Solutions de réponse client Cisco (CRS)
- Éditeur Cisco CRS

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager versions 3.x et ultérieures

- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

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

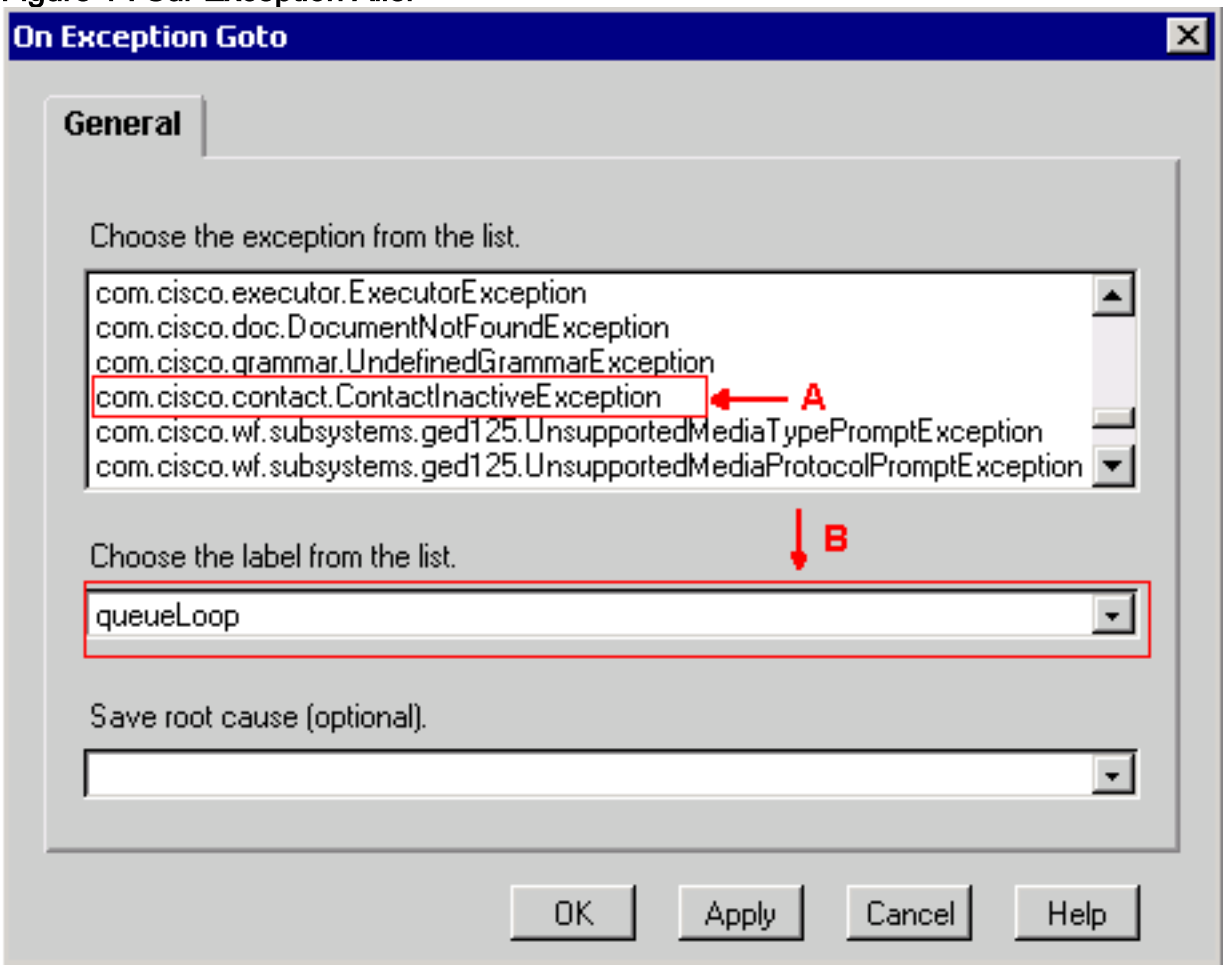
For more information on document conventions, refer to the Cisco Technical Tips Conventions.

Fond

Utilisez l'étape **On Exception Goto** pour déterminer les problèmes qui peuvent se produire pendant l'exécution du script et permettre une sortie gracieuse du problème. Toutes les étapes du script peuvent être incluses dans la branche Flux d'exceptions utilisée pour répondre à l'exception.

Lorsque l'appelant raccroche, le contact avec l'agent est interrompu. Une exception nommée **ContactInactiveException** est créée. L'étape **On Exception Goto** peut être utilisée pour déterminer cette exception, indiquée par la flèche A de la Figure 1. L'étape **On Exception Goto** dépend de la fin du contact et **ContactInactiveException** déclenche cette étape. Cette étape intercepte l'exception et passe à l'étiquette spécifiée, comme indiqué par B dans la Figure 1. Sous l'étiquette, vous pouvez exécuter d'autres étapes de script, qui ne dépendent pas du contact entre l'agent et l'appelant, telles que les étapes Document, Base de données, etc.

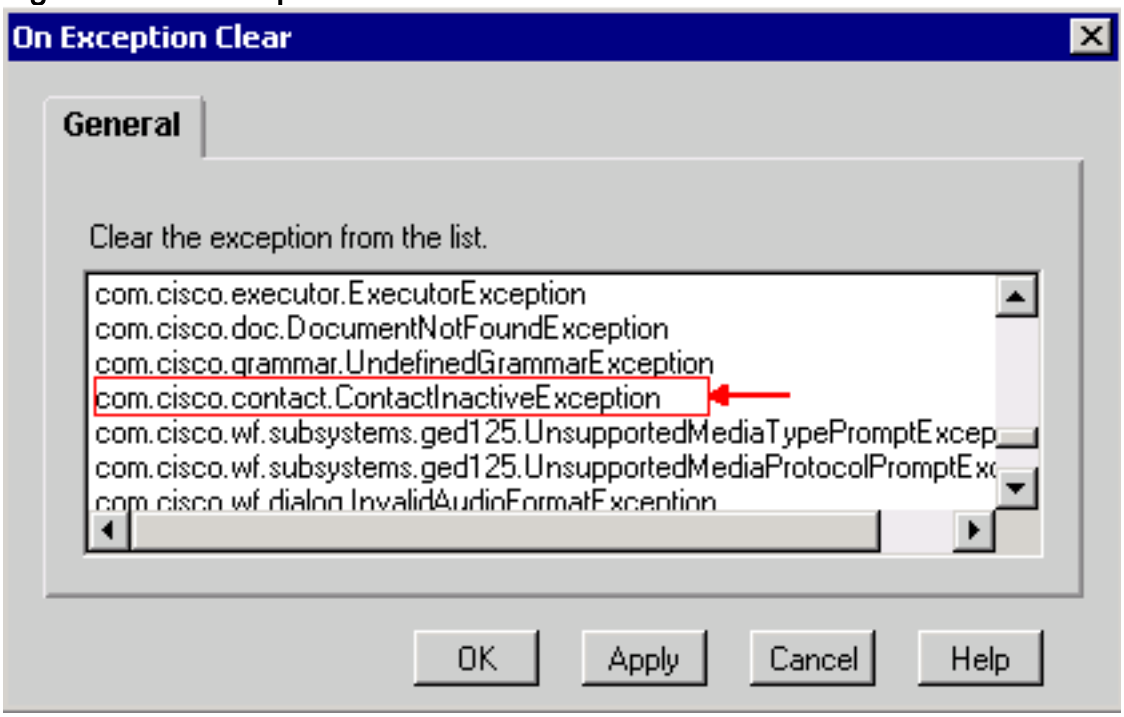
Figure 1 : Sur Exception Aller



Utilisez l'étape **On Exception Clear** pour annuler cette exception dans l'étiquette de destination,

comme illustré à la Figure 2. Cela évite une boucle continue potentielle.

Figure 2 : Sur Exception Clear



Contrôle de flux

Le script IP IVR, illustré à la Figure 3, n'est pas un script de production. Il est fourni uniquement à des fins de description. En règle générale, ce script répond à l'appel, émet une invite et enregistre un message. Le contrôle de flux est le suivant :

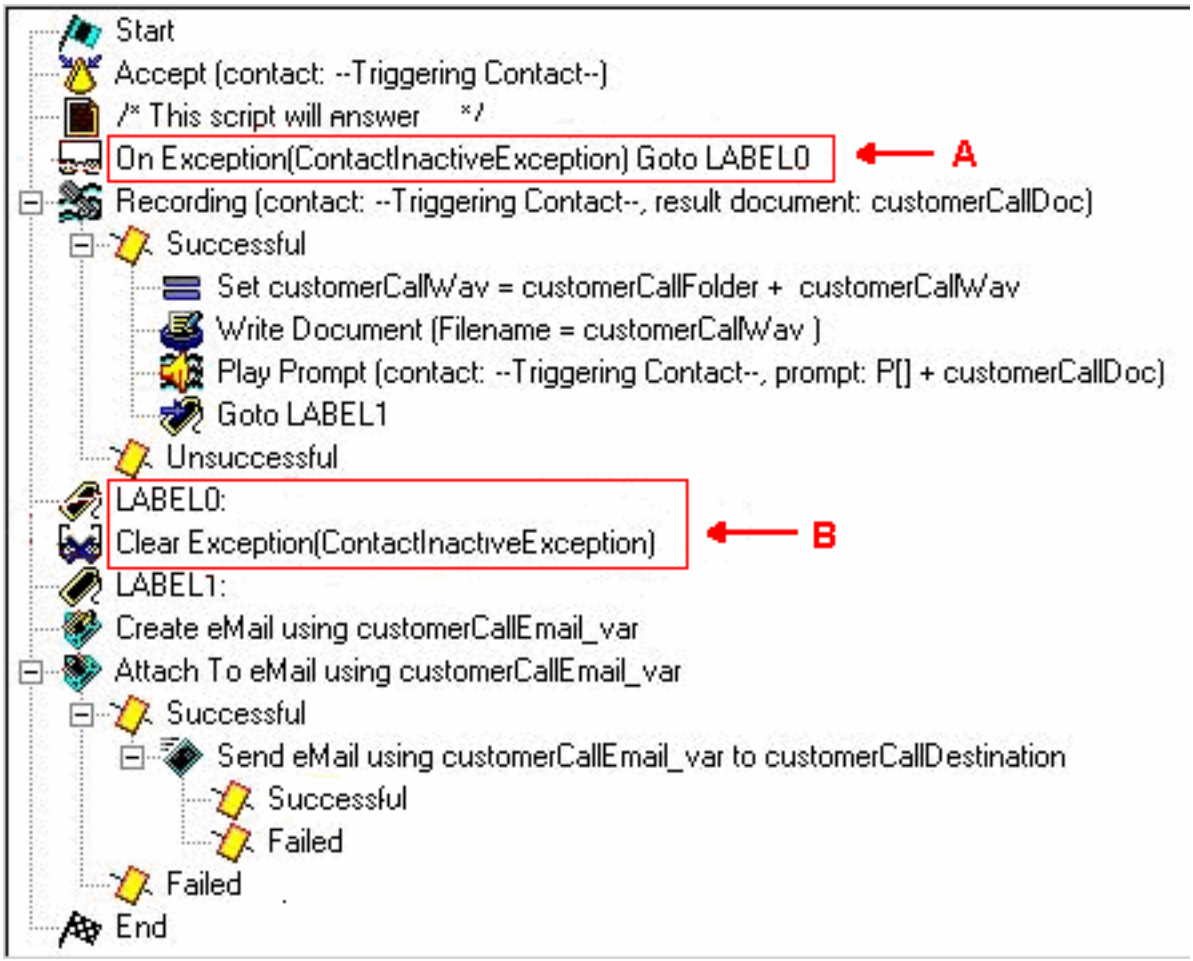
- Répondre à l'appel
- Enregistrer le message et créer un fichier
- Lire le message enregistré
- Créer un e-mail avec un fichier joint (message simplement enregistré)
- Envoyer le courrier électronique

En cas de terminaison anormale, ContactInactiveException est généré et le contrôle passe à **LABEL0**, indiqué par la flèche A de la Figure 3. Sous **LABEL0**, émettez **On Exception Clear** pour annuler la **ContactInactiveException**, représentée par la flèche B dans la Figure 3.

Si l'appelant raccroche après l'enregistrement du message, le flux suivant suit :

1. L'étape **d'écriture de document** (enregistrement) est exécutée jusqu'à ce qu'elle atteigne l'étape **d'invite de lecture**.
2. Exécutez l'étape **On Exception Goto**. Le contrôle passe à **LABEL0**.
3. Exécutez l'étape **On Exception Clear** pour annuler la **ContactInactiveException** en cours.
4. Les étapes suivant **l'exception Effacer** continuent à s'exécuter.

Figure 3 : Exemple de script IP IVR



Informations connexes

- Support technique - Cisco Systems