

So verwenden Sie den Get Session Info-Schritt auf UCCX, um die Kontonummer eines IVR-Anrufs zu erfassen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Sitzungsinformationen abrufen](#)

[Einrichtung](#)

[Konfiguration](#)

[Überprüfung](#)

Einführung

In diesem Artikel werden die Schritte beschrieben, die erforderlich sind, um Sitzungsinformationen (Sitzungsinformationen) eines IVR-Anrufs (Outbound Interactive Voice Response), der auf das Unified Contact Center Express (UCCX)-System zugreift, erfolgreich zu sammeln und als Enterprise-Variable auf den Agent Desktop (Cisco Finesse) zu übertragen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCX
- Cisco Finesse

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- UCCX 10.X
- Cisco Finesse 10.x

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Diese Informationen sind an eine ausgehende Kontaktperson gebunden, die die hochgeladene Wählliste (Kundenkontakte) verwendet, wie im Bild gezeigt.

The screenshot shows a Cisco Agent interface for 'Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121'. The status is 'Reserved'. The main display shows 'Call Variable 1' with values '62131' and '101013'. Below this, account details are listed: Account Number: 10011001, ANI: 62131, DNI: 9999, and Dialed Number: 9999. At the bottom, an 'Agent CSQ Statistics Report' table shows one call waiting for 'UCCX1'.

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

Dies sind die Bedingungen, die für die Wiederherstellung dieses Szenarios erforderlich sind:

- Unified Contact Center Express (UCCX) ab Version 10.x
- Für Skripts konfigurierte ausgehende IVR-Kampagne
- Skript hat eine einfache Warteschlangenvorlage.

Sitzungsinformationen abrufen

UCCX ermöglicht es dem Schritt Get Session Info, Details von einer ausgehenden Kontaktperson zu sammeln, die in das IVR-System eingegeben wird. (IVR für ausgehende Anrufe - progressiv oder prädiktiv).

Dem Get Session Info-Schritt des Unified Contact Center Express (CCX)-Editors werden neue Variablen für IVR-basierte und agentenbasierte progressive und prädiktive Outbound-Kampagnen hinzugefügt. Diese Variablen sind in der Sitzung für einen ausgehenden Anruf enthalten, der an IVR übertragen wird.

Dies sind die neuen hinzugefügten Variablen:

- BAAccountNumber** - Kontonummer des Anrufers.
- BACampaignName** - der ausgehenden Kampagne.
- BACallResult**: Ergebnis eines ausgehenden Anrufs.

Weitere Informationen finden Sie in diesem Dokument auf Seite 5:

Hinweis: Verwenden Sie den Schritt Get Contact Info, um ein Objekt vom Typ session zu instanziiieren, bevor Sie den Schritt Get Session Info verwenden. Dadurch werden die Sitzungsinformationen erfasst, und erst dann werden die Werte im Schritt Sitzungsinformationen abrufen zurückgegeben.

Einrichtung

Schritt 1: Hier enthält eine Kampagne für ausgehende IVR-Anrufe Kontonummer, Vorname und Telefonnummer, die als Parameter in der Wählliste hochgeladen wurden (Datei Contact_list.txt für die Kampagne).

Schritt 2: Der ausgehende IVR-Anruf wird an die externe Nummer - Telefonnummer aus der Wählliste durchgeführt.

Schritt 3: Der Anruf wird nach der Anruffortschrittsintegration Analysis (CPA) über das SIP-Gateway (Session Initiation Protocol) mit dem IVR-Skript verbunden.

Schritt 4: Sobald der Anruf auf das Skript trifft, erfasst das Skript die Session Info für den Anruf mit Schritt Get Session Info.

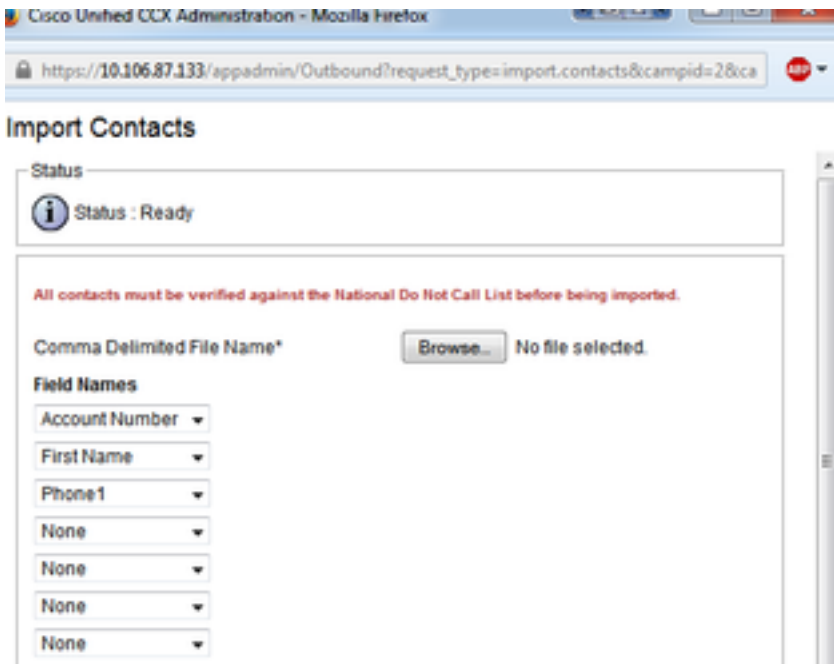
Schritt 5: Diese Sitzungsinfo kann diese Variablen (einschließlich der Kontoinformationen in diesem Beispiel) des Aufrufers erfassen und für weitere Schritte im Skript verwendet werden.

Schritt 6: In diesem Fall wird diese Session Info-Variable auf eine Call Variable 10 festgelegt, die nach dem Schritt Ressource auswählen auf dem Finesse-Desktop als Enterprise Variable angezeigt wird.

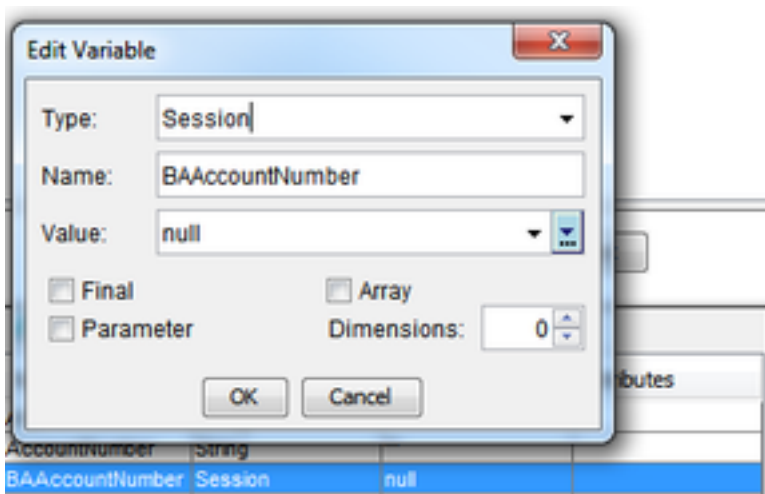
Konfiguration

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass für die Wählliste die Kontonummer eingestellt und das richtige Feld ausgewählt ist, um diese Kontonummer als Kundenkontonummer einzustufen.

UCCX verfügt über einen internen Mechanismus, der diese Kontonummer konvertiert und in einer Sitzungsvariable mit dem Namen BAAccountNumber festlegt, wie im Bild gezeigt.



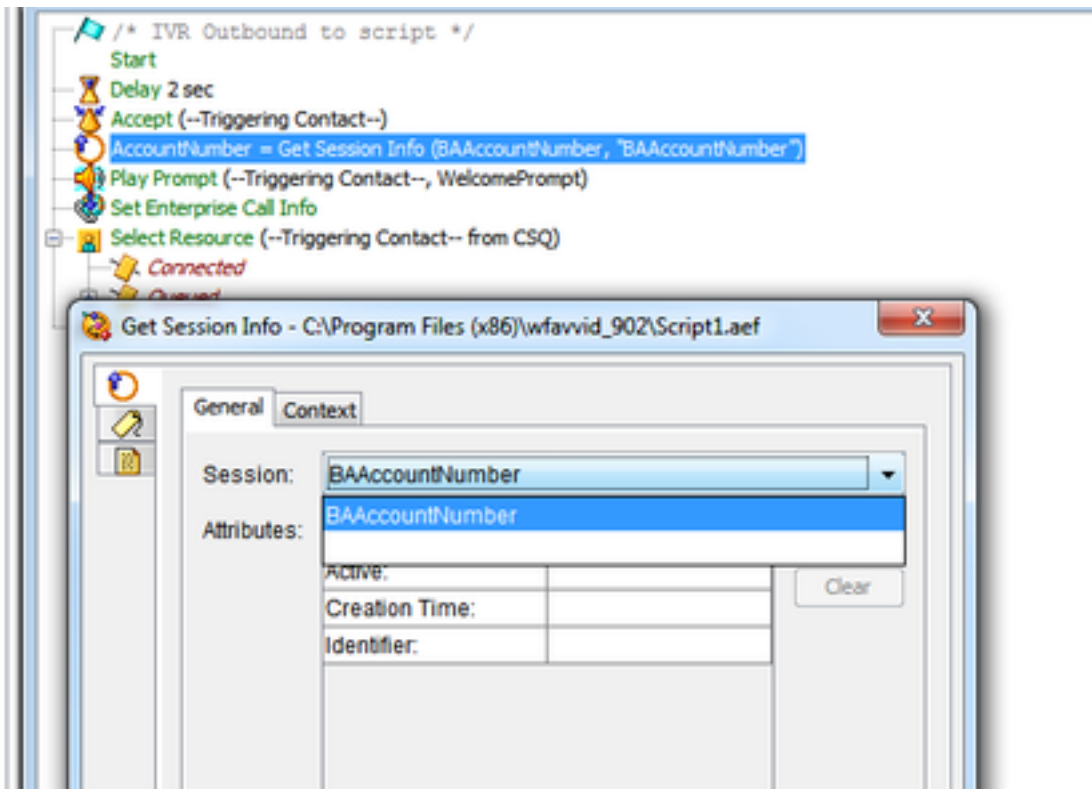
Schritt 2: Definieren Sie die Schritte im Skript. Das Skript muss über einen Akzeptierungsschritt, eine Begrüßungsaufforderung und die Sitzungsinformationen für die Kontonummer verfügen. Definieren Sie eine Session-Variablen mit dem Namen BAAccountNumber, wie im Bild gezeigt.



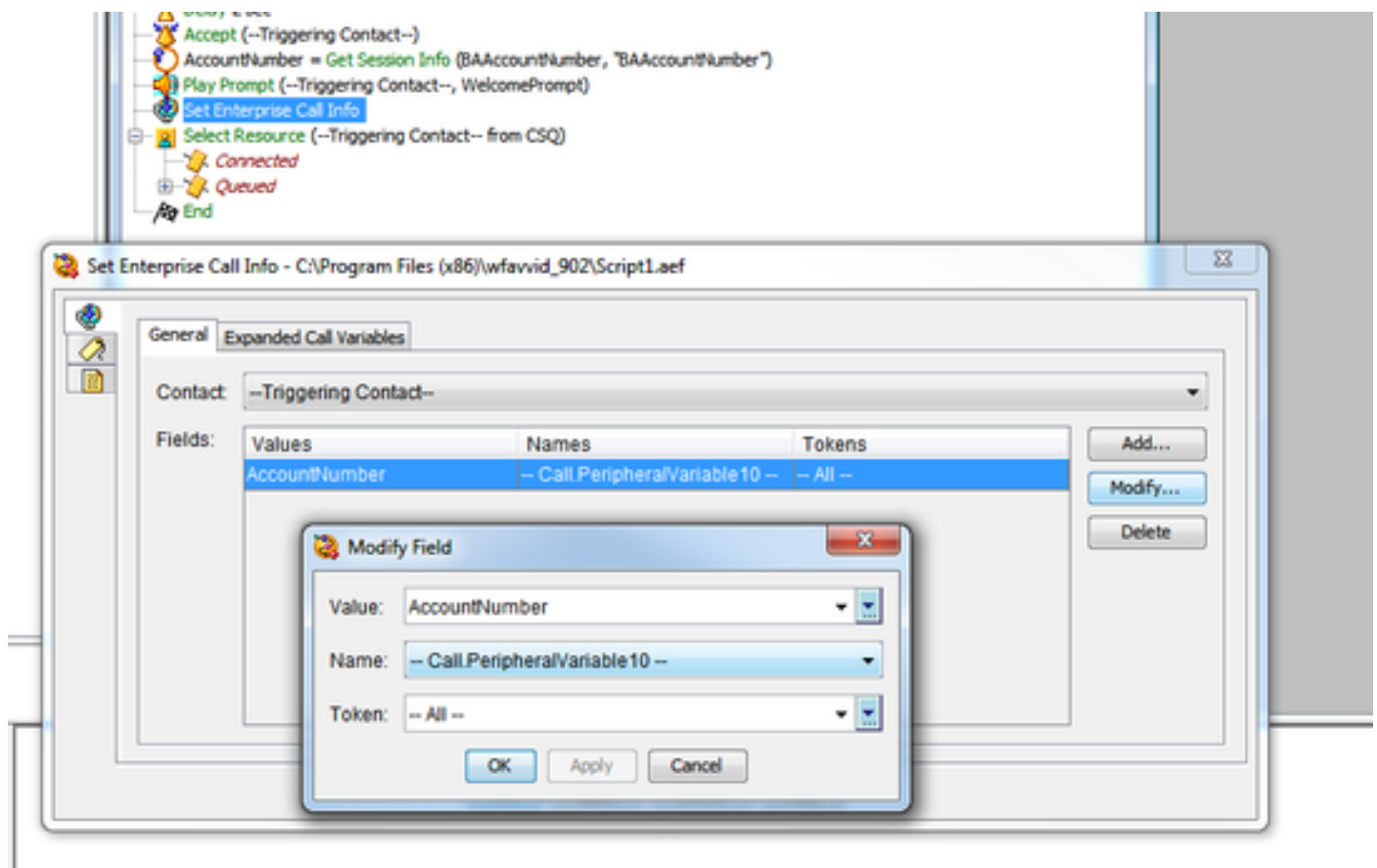
Schritt 3. Verwenden Sie den Schritt Get Session Info mit der Sitzungsvariablen BAAccountNumber, context - BAAccountNumber und Variable AccountNumber. Legen Sie die Variable AccountNumber fest, um diese Informationen zu erfassen, wie in diesen Bildern gezeigt.

Hinweis:Die Syntax wird in diesem **Leitfaden** auf Seite 2-29 beschrieben:

http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf



Schritt 4: Legen Sie die Enterprise-Anrufvariable 10 auf diese Variable fest (die so genannte AccountNumber). Rufen Sie in diesem Beispiel die Peripheriegerätvariable 10 auf, wie im Bild gezeigt.



Schritt 5 Stellen Sie sicher, dass das Desktop-Layout die richtige Anzeige für die Kontonummer mit dieser AnruferperiVariable 10 aufweist. Dies erfolgt über die Cisco Finesse Administration, wie im Bild gezeigt.

Cisco Finesse Administration

Call Variables Layout Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows

Manage Call Variables Layout

✓ Successfully saved settings.

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 1	callVariable1

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
Account Number	callVariable10	✗
ANI	callVariable5	✗
DNI	callVariable6	✗
Dialed Number	callVariable7	✗

Add Row

Save Revert

2010-2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco Finesse Administration v10.6(1)

Schritt 6: Legen Sie wie gewohnt einen ausgewählten Ressourcenschritt fest. Der Agent muss in der Lage sein, diese Informationen auf Finesse zu sehen, wie in diesem Bild gezeigt.

Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121

Reserved

Home My Statistics Manage Call

Call Variable 1 **62131**
101013

Account Number: 10011001
ANI: 62131
DNI: 9999
Dialed Number: 9999

Agent CSQ Statistics Report

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

Überprüfung

- Konfigurieren Sie die IVR Outbound-Kampagne.

- Laden Sie die Wählliste mit dem Feld Kontonummer, der Telefonnummer und dem Vornamen hoch.
- Starten Sie die Kampagne, und verweisen Sie sie auf das Skript. Stellen Sie sicher, dass der Agent Teil der richtigen Contact Service Queue (CSQ) ist.
- Halten Sie den Mitarbeiter bereit, und Sie sehen, dass der ausgehende Anruf auf das Telefon des Kunden trifft.
- Wenn der Kunde den Anruf entgegennimmt, wird der Anruf an das Skript, dann an den Agenten und die korrekte Kontonummer weitergeleitet.

Hinweis: Alternativ kann einmal diese AccountNumber-Variable verwenden und mit einem Datenbank-Dip-Schritt - DB-READ (Datenbanklesen) oder **DB-GET** (Datenbankabruf) eine externe Datenbank abfragen, um die Kundendetails zu überprüfen, die ihre eindeutige Kontonummer aus dem Schritt Sitzungsinfo abrufen.

