

Configure el tratamiento del posterior a la llamada en el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) o más adelante

Contenido

[Introducción](#)

[Cómo funciona](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes usados](#)

[Configurar](#)

[Instale un script del tratamiento del posterior a la llamada de la aduana](#)

[Defina una variable ECC para llevar a cabo el activador DN para un script del tratamiento del posterior a la llamada](#)

[Verifique](#)

[Troubleshooting](#)

Introducción

Este documento describe el tratamiento del posterior a la llamada, que permite que el Centro de contacto unificado expreso (unificado CCX) proporcione al tratamiento a una llamada encaminada script unificada CCX que el agente termina una vez la llamada del escritorio de la delicadeza. El administrador unificado CCX tiene una opción para configurar el tratamiento del posterior a la llamada vía Cisco unificó el editor de secuencia de comandos CCX. Estas funciones no estarán disponibles si el agente termina la llamada del teléfono bastante que con la delicadeza, o cuando el cliente cuelga para arriba antes del agente para terminar la llamada. Si hay un segundo agente que continúa hablando con el llamador, no transfieren al llamador al tratamiento del posterior a la llamada en aquel momento. También, si el llamador sucede ser un agente ellos mismos, la llamada no será transferida al script de la encuesta sobre el posterior a la llamada.

Cómo funciona

Cuando está unificado CCX recibe el evento de la desconexión de una parada del agente (con el botón del extremo de la delicadeza bastante que el teléfono), él controla si hay una variable de llamada nombrada PostCallTreatment. Si había solamente un agente en la llamada en la parada, reorienta al llamador al número de directorio (DN) que fue salvado en la variable de PostCallTreatment.

Prerequisites

Requisitos

Un administrador de sistema debe configurar por lo menos un script, aplicación, y activador para recibir la llamada una vez que se activa la característica del tratamiento del posterior a la llamada.

La llamada será reorientada del teléfono del agente a este activador para recibir el tratamiento del posterior a la llamada.

Componentes usados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CCX unificado debe ser versión 11.0(1) o posterior y los agentes deben utilizar el escritorio de la delicadeza. Esta característica no está disponible en el agente del teléfono IP de la delicadeza (FIPPA).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Configurar

Instale un script del tratamiento del posterior a la llamada de la aduana

Cree un script unificado CCX con el tratamiento deseado de la encuesta sobre el posterior a la llamada. Instalelo como aplicación con un activador asociado.

Defina una variable ECC para llevar a cabo el activador DN para un script del tratamiento del posterior a la llamada

Con el editor de secuencia de comandos, defina una variable de llamada ampliada para el tratamiento del posterior a la llamada.

Elija las **configuraciones > variable de llamada ampliada**. Haga clic el icono de flecha para crear una nueva variable. Nombre este nuevo **PostCallTreatment** variable y proporcione al tipo como **escalar**.

Note: El nombre de la variable debe ser un exacto con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas - haga juego a **"PostCallTreatment"**. Haga clic la **autorización**.

The screenshot displays the Cisco CCX editor interface. At the top left, the 'Edit Expanded Call Variable' dialog box is open, showing the following details:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)
- Buttons: Ok, Cancel

The main editor area shows a script with the following content:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ring Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)
  
```

Below the script editor is a file explorer showing a tree structure:

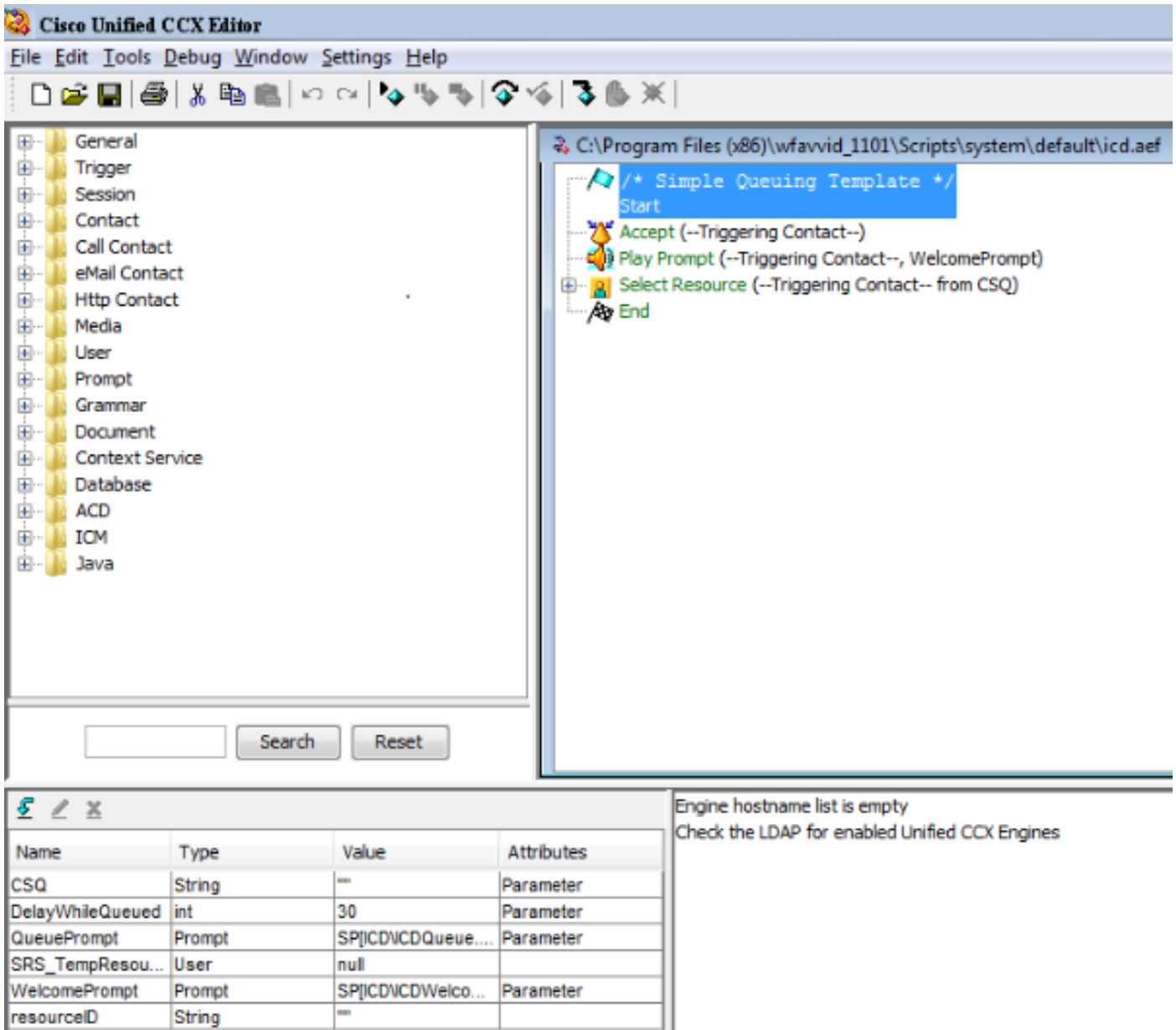
- Media
- User
- Prompt
- Grammar
- Document
- Context Service
- Database

At the bottom, there is a table of variables and a status message:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Engine hostname list is empty
Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

De la aplicación del editor unificada Cisco CCX, abra un script existente que contiene un paso selecto del recurso.



De las variables del script artesone, cree una nueva variable del script. Fije el tipo como **internacional de la lista desplegable** disponible para el nuevo **PostCallTreatment** variable.

Ingrese un valor numérico en el **campo de valor**. Este número es el activador DN que es recibir la llamada y proporciona al tratamiento del posterior a la llamada (asignado como el activador para la aplicación previamente instalada de la encuesta sobre el posterior a la llamada).

Controle el checkbox **final**.

Edit Variable [X]

Type: final String

Name: PostCallTreatment

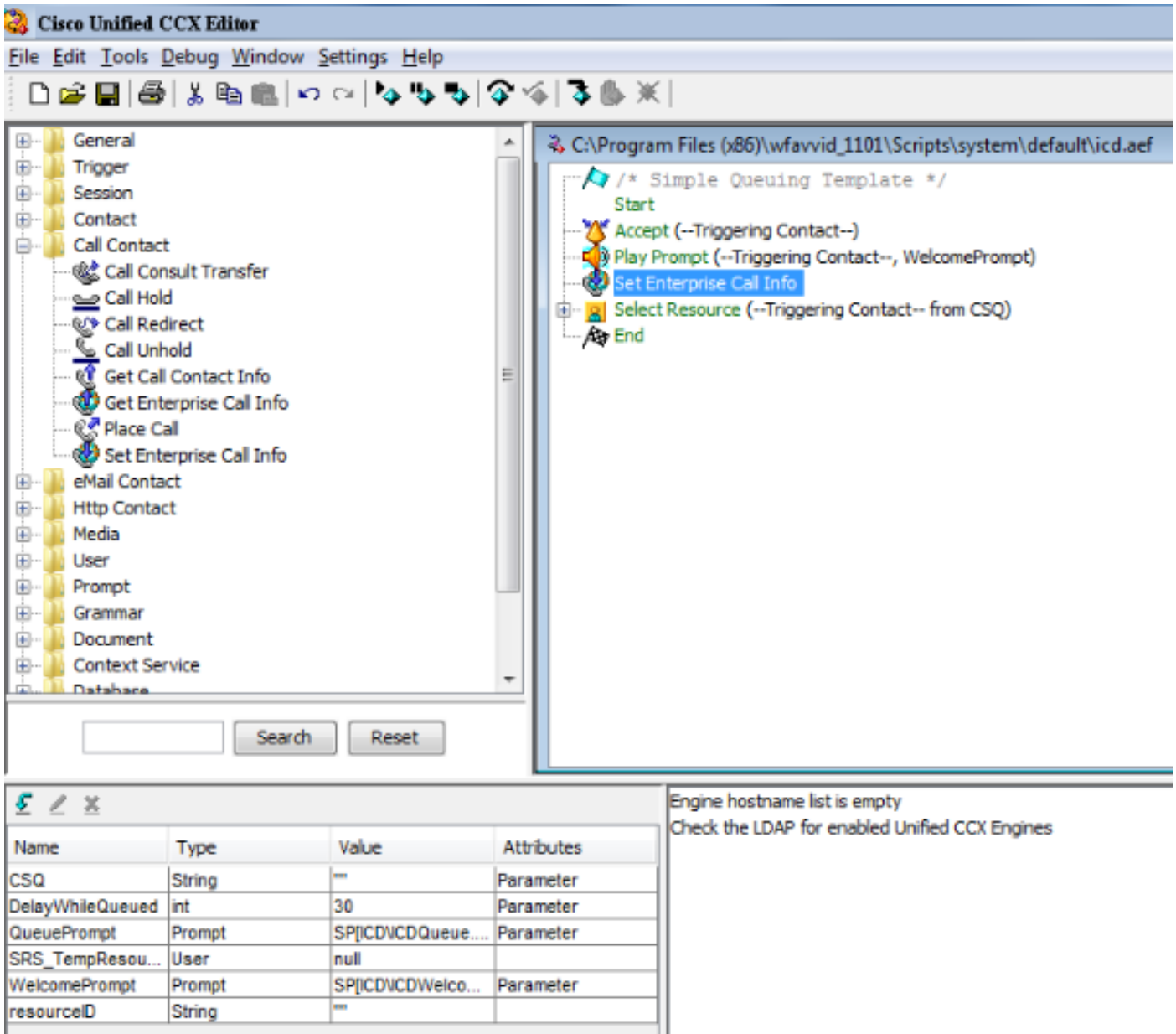
Value: "080912"

Final Array

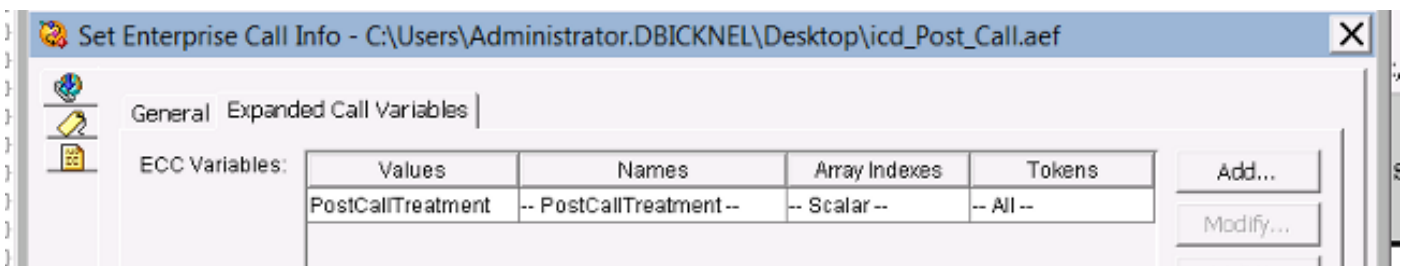
Parameter Dimensions: 0

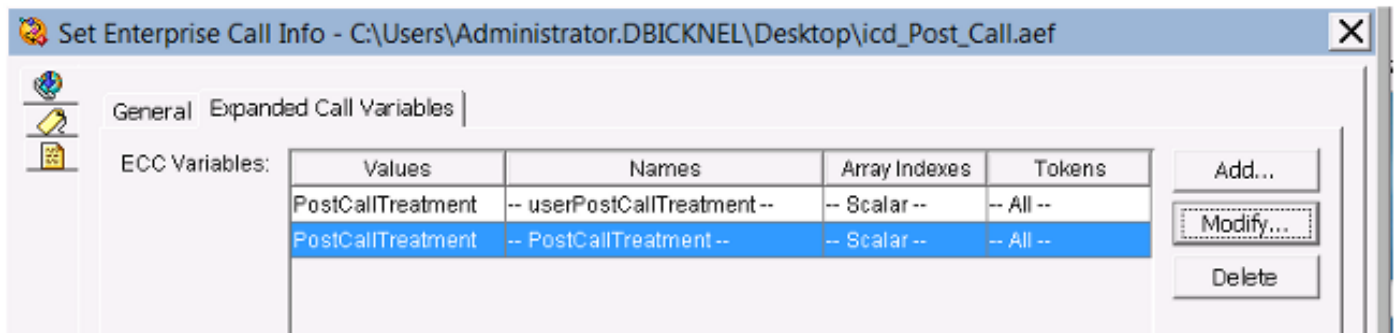
OK Cancel

De la paleta del **contacto de la llamada**, elija la **información de la llamada determinada de la empresa**. Arrastrar y soltar el paso seleccionado en el script antes del **recurso selecto**. Alternativamente, corrija un paso **determinado** existente de la **información de la llamada de la empresa** en el script antes del paso **selecto del recurso**.



Agregue la nueva variable de contexto ampliada de la llamada creada al paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto. Haga clic derecho el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto y después haga clic las propiedades. En las variables de llamada ampliadas tabule, tecleo **agregar**. Seleccione la variable que usted definió como internacional en el campo de valores y la variable de contexto ampliada **PostCallTreatment** de la llamada en el campo de nombres, los índices del arsenal son escalares, y los tokens son todos. La autorización del tecleo > se aplica > aceptable.





Verifique

Use esta sección para confirmar que su configuración funciona correctamente.

Para verificar, llame el activador unificado CCX que corresponde al script que fija la empresa de PostCallTreatment variable. La llamada está conectada una vez con el agente, tiene el agente desconectar la llamada con el botón del extremo en la delicadeza. Verifique que reorienten al llamador al activador definido en el script como el valor variable de PostCallTreatment.

Troubleshooting

Esta sección proporciona a la información que usted puede utilizar para resolver problemas su configuración.

Si después de que el agente termine la llamada, la llamada no se transfiere al activador del tratamiento del posterior a la llamada:

1. Ejecute una depuración reactiva del script para verificar que el valor variable de PostCallTreatment se está fijando apropiadamente en el script.
2. Agregue la variable de PostCallTreatment a la disposición de datos de la empresa y vea la sección de los datos de la empresa de la delicadeza mientras que la llamada se termina en el teléfono del agente para verificar que el valor variable de PostCallTreatment se está enviando al escritorio de la delicadeza. **Información adicional** Cuando usted utiliza el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto para pasar un valor a la delicadeza para visualizar en la disposición de la variable de llamada, o lo utiliza en una acción del flujo de trabajo, usted debe ser atento que el interfaz en la administración de la delicadeza siempre prepends al "usuario" a la variable si no es una de las variables de contexto ampliadas predefinidas estándar de la llamada (expuestas en la lista desplegable). Por lo tanto usted debe agregar la variable de contexto ampliada de la llamada con un prefijo del usuario si usted quisiera que hiciera juego qué se define en la administración de la delicadeza.

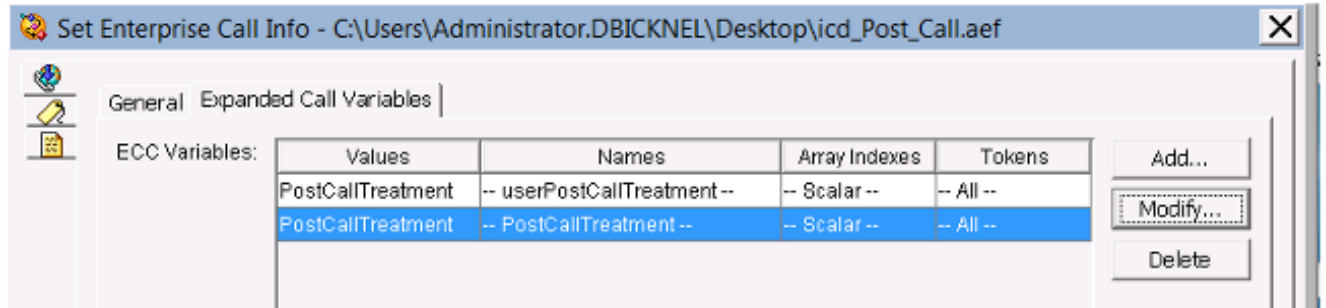
Por ejemplo, la característica de la encuesta sobre el posterior a la llamada utiliza un nombre especial definido como PostCallTreatment. Esto se cifra así que se debe difícilmente agregar para hacer juego.

Cuando una llamada es desconectada por el agente de la delicadeza, el evento de la desconexión se envía subsistemas del administrador de recursos/del administrador de contactos del motor unificado a los CCX (RMCM) y controla para considerar si el objeto de la llamada tiene un valor asignado a PostCallTreatment y lo dirige por consiguiente.

Por otra parte, si usted quisiera que el valor también que se visualizará en el escritorio de la

delicadeza, usted necesitaría una diversa variable de contexto ampliada de la llamada definida con un prefijo del “usuario”.

Estas capturas de pantalla muestran la capacidad también de visualizar la encuesta DN al agente agregando la variable de contexto ampliada PostCallTreatment de la llamada del usuario al paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto, así como a la disposición de la variable de llamada de la delicadeza en la administración de la delicadeza.



BA AccountNumber	BAAccountNumber	▼	✗
BA Campaign	BACampaign	▼	✗
Call Variable 1	callVariable1	▼	✗
Call Variable 2	callVariable2	▼	✗
Call Variable 3	callVariable3	▼	✗
Call Variable 4	callVariable4	▼	✗
PostCallTreatment	userPostCallTreatment	▼	✗

3. Verifique que el teléfono del agente pueda marcar el activador DN del tratamiento del posterior a la llamada.
4. Controle el escritorio de la delicadeza abre una sesión la orden para asegurarse que la variable de PostCallTreatment está fijada correctamente con un activador válido DN en el evento del diálogo. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00 : dsbccx11p.dbicknel.com: 9 de diciembre de 2015 12:37:06.077 -0500: Encabezado: [WorkflowEngine] que convierte el evento al documento del xml. Tipo: Diálogo
 Acción: cancelación Uri: Evento de /finesse/api/Dialog/16783327:

```
{
  "Dialog": {
    "associatedDialogUri": null,
    "fromAddress": "1007",
    "id": "16783327",
    "mediaProperties": {
      "DNIS": "101
      el 0",
      "callType": "ACD_IN",
      "dialedNumber": "5001",
      ...,
      {
        "name": "PostCallTreatment",
        "value": "5002",
        "state": "DROPPED",
        "stateCause": null,
        "stateChangeTime": "2015-12-09T17:37:06.057Z"
      },
      "state": "ACTIVE",
      "toAddress": "5001",
      "uri": "/finesse/api/Dialog/16783327"
    }
  }
}
```
5. Controle el motor unificado CCX (MIVR) abre una sesión unificó CCX o la depuración reactiva el script del tratamiento del posterior a la llamada para determinar si se está reorientando la llamada unificó CCX y el script está siendo aplicada.

Estos dos recortes del registro MIVR muestran un funcionamiento y un decorado festivo.

Decorado de trabajo

Un paso de la llamada del lugar de un script de prueba para poner una llamada en cola:

```
10231: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
10232: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 1
10233: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled. Only agent. Transferring the call to survey
10234: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:isCTIRoutePoint, addr: 5002:true
```

Decorado festivo

Llamada puesta del agentes DN:

```
7754: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
7755: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 2
7756: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled: calling clearConnection. returning false
```