

DetECCIÓN de una llamada disconnected en un script expreso IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[control de flujo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un script usado para la detección de una llamada disconnected en el script expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC) con **encendido el paso indicado de la excepción** en un entorno IPCC Express.

Note: **Encendido el paso indicado de la excepción** debe nunca ser utilizado cuando CRS está instalado como un IP-IVR o QueueManager, pues causará los problemas del ruteo de llamadas en un entorno del IPCC Enterprise. Utilice solamente **encendido el paso indicado de la excepción** para los scripts expresos IPCC o los scripts que no implican las aplicaciones del Translation-Routing/del ICM Post-Routing ICM.

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Editor CRS de Cisco

Componentes Utilizados

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.x y posterior

- Cisco CRS versión 3.x o posterior

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.

[Convenciones](#)

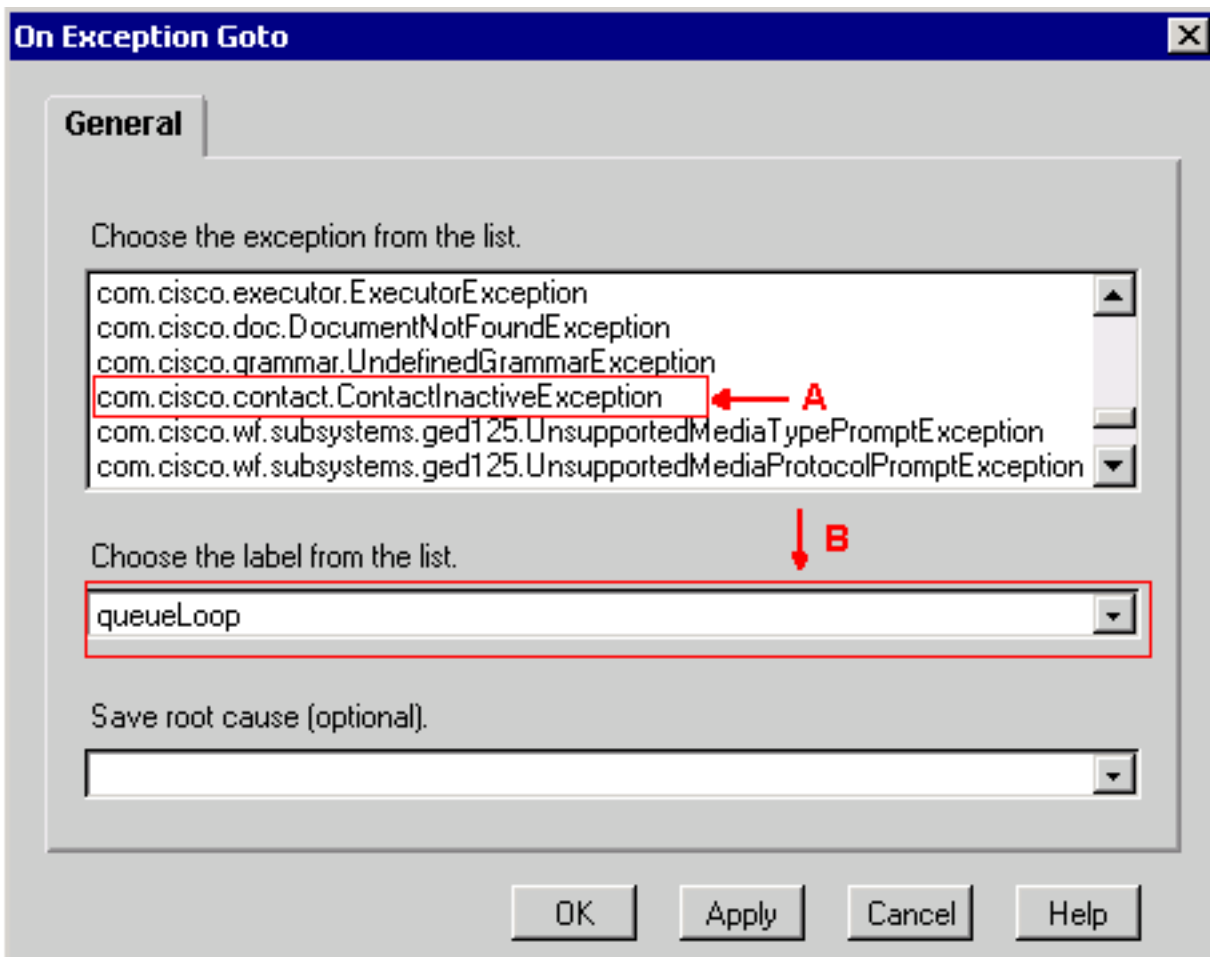
Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[Antecedente](#)

Utilice **encendido el paso Goto de la excepción** para determinar los problemas que pueden ocurrir mientras que se ejecuta el script y permitir una salida agraciada del problema. Cualquier paso del script se puede incluir en la bifurcación del flujo de la excepción usada para responder a la excepción.

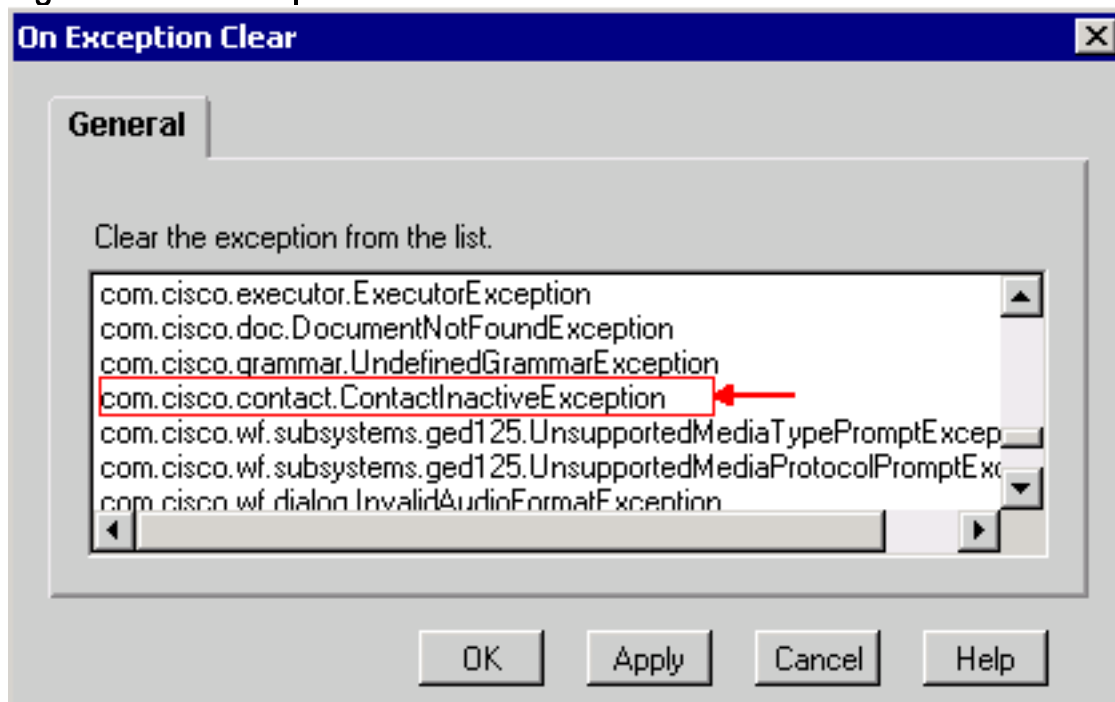
Cuando el llamador cuelga para arriba, el contacto con el agente se termina. Una excepción nombrada **ContactInactiveException** se crea. **Encendido el paso Goto de la excepción** se puede utilizar para determinar esta excepción, indicada por la flecha A en el [cuadro 1](#). **Encendido el paso indicado de la excepción** confía en la terminación del contacto, y el **ContactInactiveException** acciona este paso. Este paso coge la excepción y va a la escritura de la etiqueta especificada, como se muestra por B en el [cuadro 1](#). Bajo escritura de la etiqueta, uno puede ejecutar cualquier otro paso del script, que no confíen en el contacto entre el agente y el llamador, tal como pasos del documento, los pasos de la base de datos, y más.

Figura 1: En la excepción indicada



Utilice encendido el paso claro de la excepción para cancelar esta excepción dentro de la escritura de la etiqueta del destino, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#). Esto evita un Loop continuo potencial.

Figura 2: En la excepción clara



[control de flujo](#)

IP IVR el script, mostrado en el [cuadro 3](#), no es un script de la producción. Se proporciona puramente para los propósitos de la descripción. Este script contesta a la llamada, juega típicamente un prompt, y registra un mensaje. El control de flujo sigue:

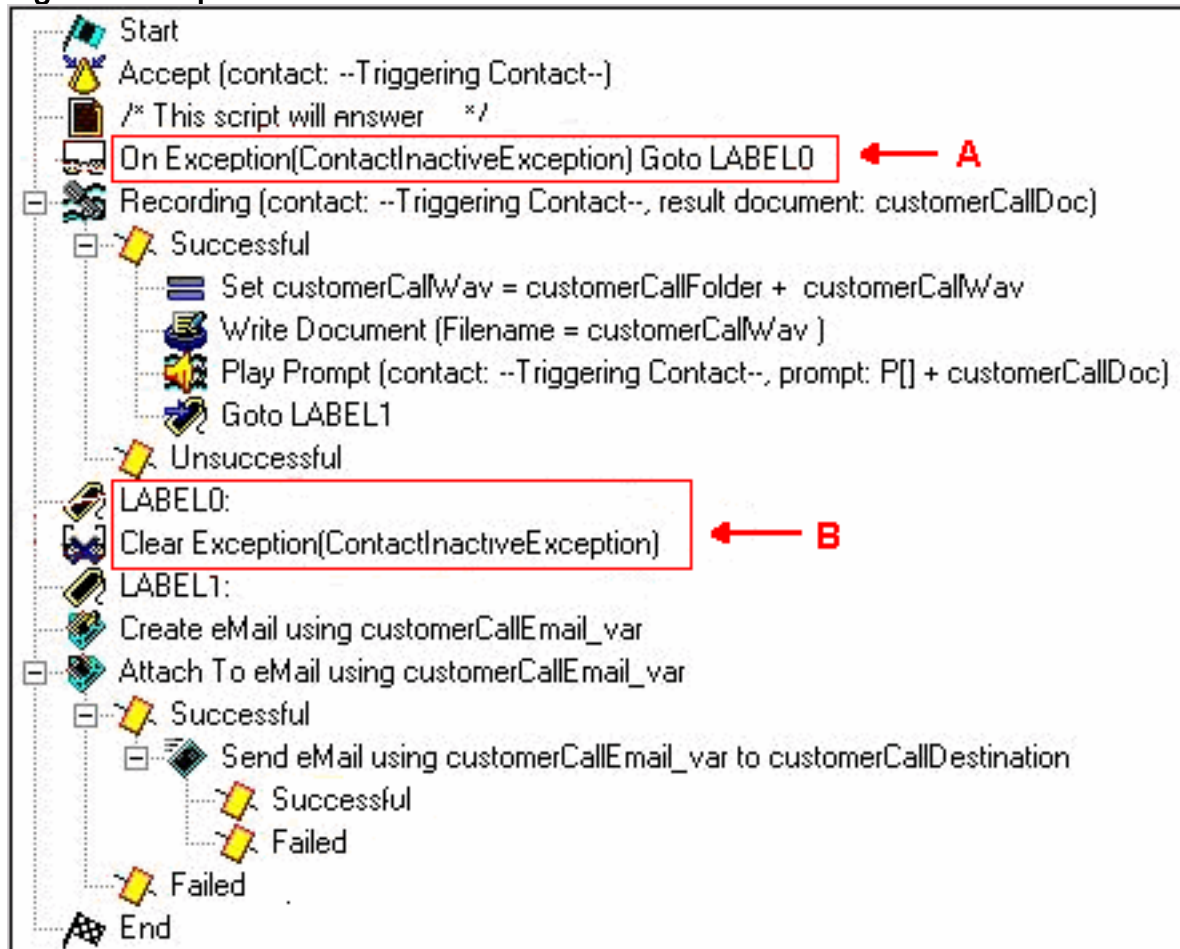
- Conteste a la llamada
- Registre el mensaje y cree un archivo
- Juegue el mensaje registrado
- Cree un email con un archivo adjunto (el mensaje apenas registrado)
- Envíe el email

En una finalización anormal, se genera el `ContactInactiveException` y los pasos del control al **LABEL0**, son indicados por la flecha A en el [cuadro 3](#). Bajo el **LABEL0**, problema en la excepción clara cancelar el `ContactInactiveException`, mostrado por la flecha B en el [cuadro 3](#).

Si el llamador cuelga para arriba después de que se registre el mensaje, el flujo subsiguiente sigue:

1. **Escriba el paso del documento (expediente)** se ejecuta hasta que alcance el paso pronto del juego.
2. Ejecute **encendido** el paso indicado de la excepción. Controle los pasos al **LABEL0**.
3. Ejecute **encendido** el paso claro de la excepción para cancelar la Excepción Inactiva de Contacto extraordinaria.
4. Los pasos después en el claro de la excepción continúan ejecutando.

Figura 3: Script de la muestra IP IVR



[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)