

Cómo terminar una llamada cuando la tecla de la terminación no se pulsa

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[control de flujo](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo crear un script que pueda terminar una llamada incluso si el llamador no pulsa la tecla de la terminación (que es el signo numeral por abandono).

Normalmente, se procesa el paso de la **cadena del dígito del conseguir** cuando un llamador pulsa la tecla de la terminación. Sin embargo, para registrar una llamada como completa sin el uso de la clave de la terminación, usted puede utilizar **encendido el paso indicado de la excepción** cuando el **ContactInactiveException** se llama en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Flujo de trabajo de Cisco IPCC Express/scripting

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.2(3), 3.3(3) o más adelante
- Cisco IPCC Express versión 3.0(2) o más adelante

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

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

Usted puede utilizar el paso de la **cadena del dígito del conseguir** para capturar un Dual Tone Multi-frequency (DTMF) o la cadena hablada del dígito del llamador en respuesta a un prompt. Este paso espera la entrada hasta el llamador:

- Pulsa la tecla de la terminación (DTMF solamente).
- Agota el número máximo de recomprobaciones.
- Ingresa el número máximo de las claves (DTMF solamente).
- No responde hasta que se alcance la extensión de tiempo de espera.

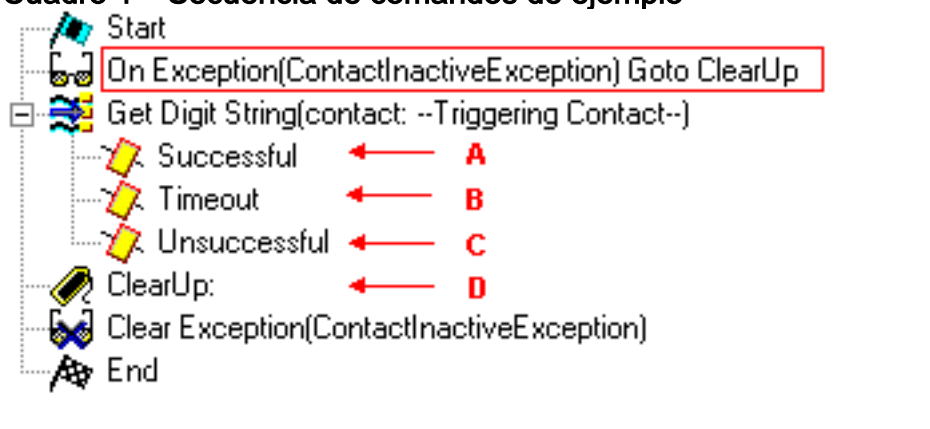
El paso de la **cadena del dígito del conseguir** proporciona tres bifurcaciones hechas salir:

- Acertado — La entrada era válida.
- Descanso — Después de que el límite de la recomprobación fuera alcanzado, el intento más reciente medido el tiempo hacia fuera.
- Fracasado — Después de que el límite de la recomprobación fuera alcanzado, el llamador pulsó una tecla inválida o habló un valor inválido.

control de flujo

Usted puede agregar el control adicional al script con **encendido el paso Goto de la excepción**, si el llamante cuelga para arriba una llamada, pero ni pulsa la tecla de la terminación, ni ingresa el número máximo de recomprobaciones, ni agota el número máximo de recomprobaciones.

Cuadro 1 – Secuencia de comandos de ejemplo



Nota: La secuencia de comandos de ejemplo en el [cuadro 1](#) no es un script de la producción. Este documento proporciona este script para los propósitos de la descripción solamente.

Antes de que usted ejecute el paso de la **cadena del dígito del conseguir**, agregue **encendido el paso indicado de la excepción** (véase el [cuadro 1](#)).

Cuando el llamador cuelga para arriba, el contacto con el agente termina. Una excepción nombrada **ContactInactiveException** ocurre. Usted puede utilizar **encendido el paso Goto de la excepción** para determinar esta excepción. **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, (véase la flecha D en el [cuadro 1](#)). Bajo escritura de la etiqueta, usted puede ejecutar cualquier otro paso del script, que no confíen en el contacto entre el agente y el llamador (por ejemplo, los pasos del documento y los pasos de la base de datos).

Aquí está el control de flujo posible que sigue con **encendido el paso indicado de la excepción** después de que usted ejecute el paso de la **cadena del dígito del conseguir**:

- Si la entrada es válida, el control va a acertado (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)).
- Si se alcanza los tiempos finales del intento hacia fuera, y el límite de la recomprobación, el control va al descanso (véase la flecha B en el [cuadro 1](#)).
- Si se alcanza el límite de la recomprobación, y el llamador pulsa una tecla inválida o habla un valor inválido, el control va a fracasado (véase el C de la flecha en el [cuadro 1](#)).
- Si el llamador cuelga para arriba, las transferencias de control de flujo al paso después de que el paso **claro de la excepción** bajo escritura de la etiqueta de ClearUp.

[Información Relacionada](#)

- [Detección de una llamada disconnected en IP IVR un script](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)