

# Un ejemplo para utilizar el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Cómo realizar el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto](#)

[Lista de variables](#)

[Procedimiento paso a paso](#)

[Troubleshooting](#)

[Error: No podía conseguir los datos de campo de Enterprise Data Configuration \(Configuración de Enterprise Data\)](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## **[Introducción](#)**

Este documento muestra un ejemplo de uso del paso Set Enterprise Call Info al configurar las variables del Expanded Call Context (ECC) y las variables periféricas de Call Peripheral con la ayuda del Administrador del Escritorio de Cisco y del Cisco Customer Response Solutions (CRS) Editor.

## **[prerrequisitos](#)**

### **[Requisitos](#)**

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- De Cisco script CRS

### **[Componentes Utilizados](#)**

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

- Cisco CallManager versión 4.x
- Versión de Cisco CRS 4.x

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](#)

Utilice el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto para enviar los datos a partir de una parte de su sistema a otra. Usted puede fijar estas variables de llamada de la empresa:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables del Expanded Call Context (ECC)

## [Cómo realizar el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto](#)

### [Lista de variables](#)

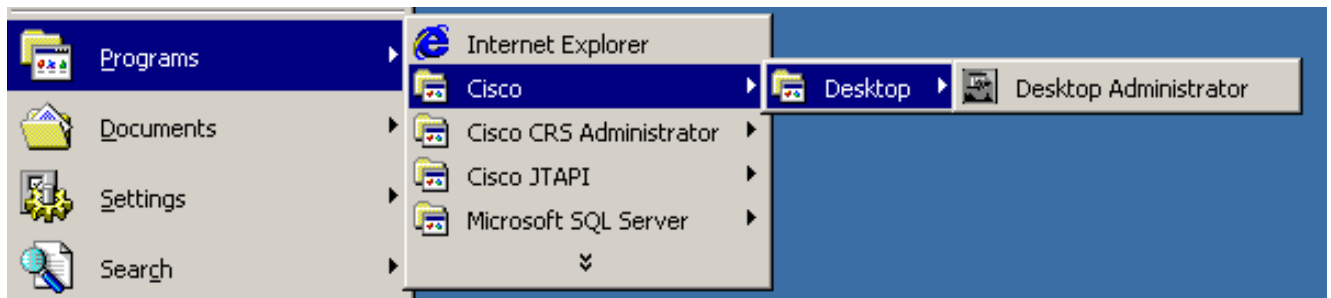
Este ejemplo demuestra la adición de estas variables ECC y variables periféricas de la llamada:

- User.ecc — Variable ECC (campo)
- Newlayout — Variable ECC (disposición)
- Variable de llamada 1
- Variable de llamada 2

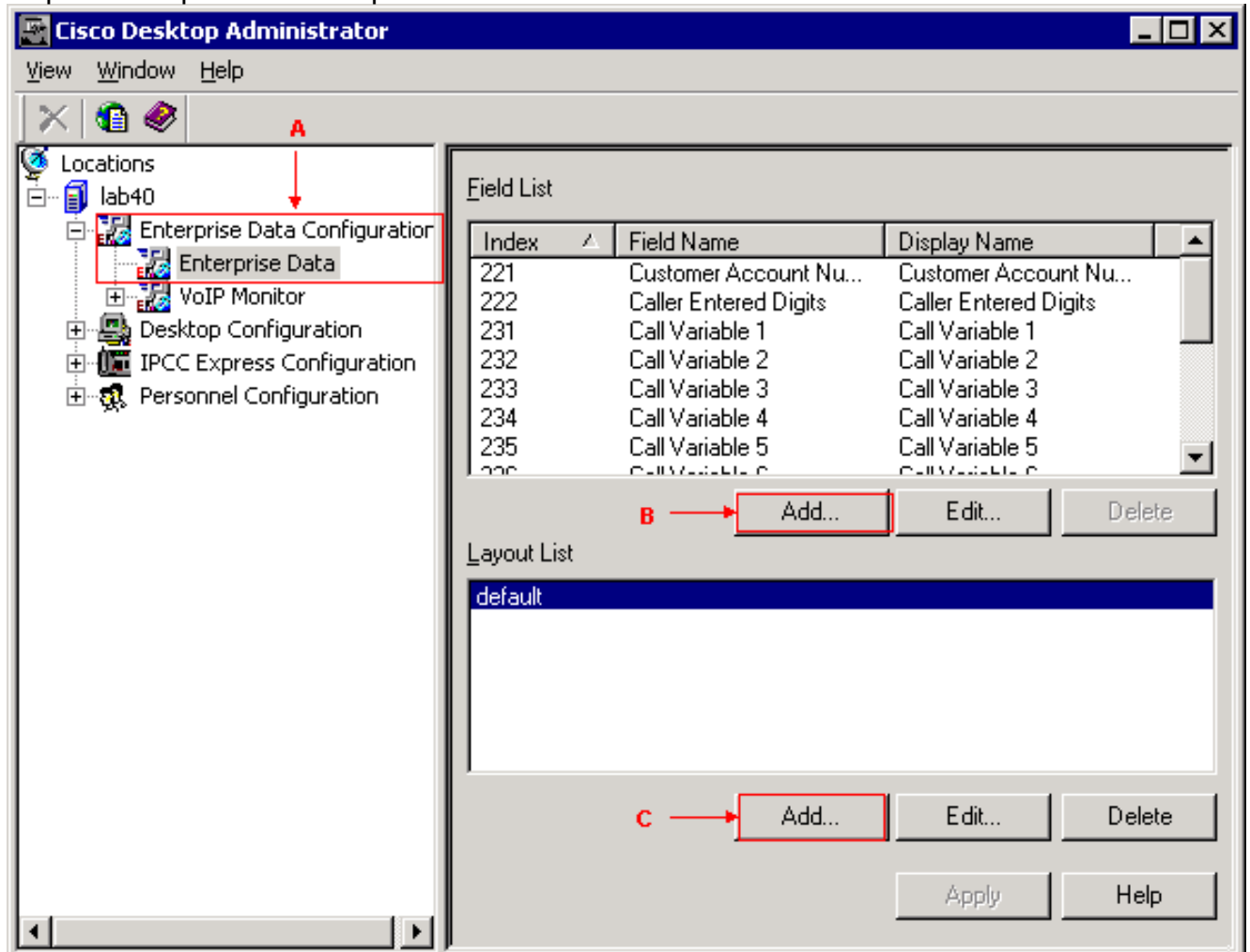
### [Procedimiento paso a paso](#)

Complete estos pasos para fijar las cuatro variables enumeradas en la [lista de variables](#):

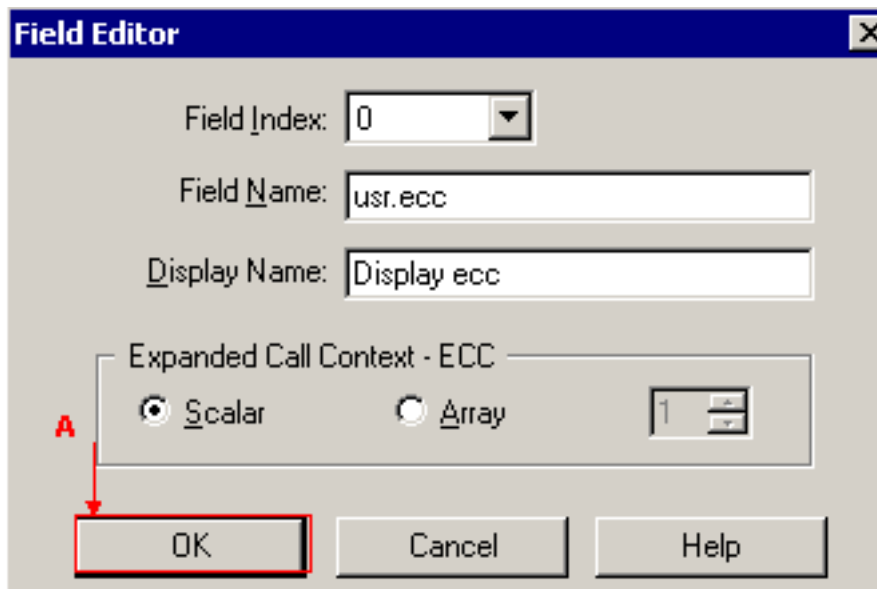
1. Utilice al administrador del escritorio de Cisco para crear un **usr.ecc** nombrado variable ECC. Complete estos pasos: Seleccione **Start > Programs > Cisco > escritorio > administrador de escritorio** (véase el [cuadro 1](#)). **Cuadro 1 – Secuencia para crear al administrador del escritorio de Cisco**



El administrador del escritorio de Cisco aparece (véase el [cuadro 2](#)). Amplíe el panel izquierdo. Seleccione **Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data) > los datos de la empresa** (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). La lista de The Field y la lista de la disposición aparecen en el panel derecho. **Cuadro 2 – Administrador del escritorio de Cisco**



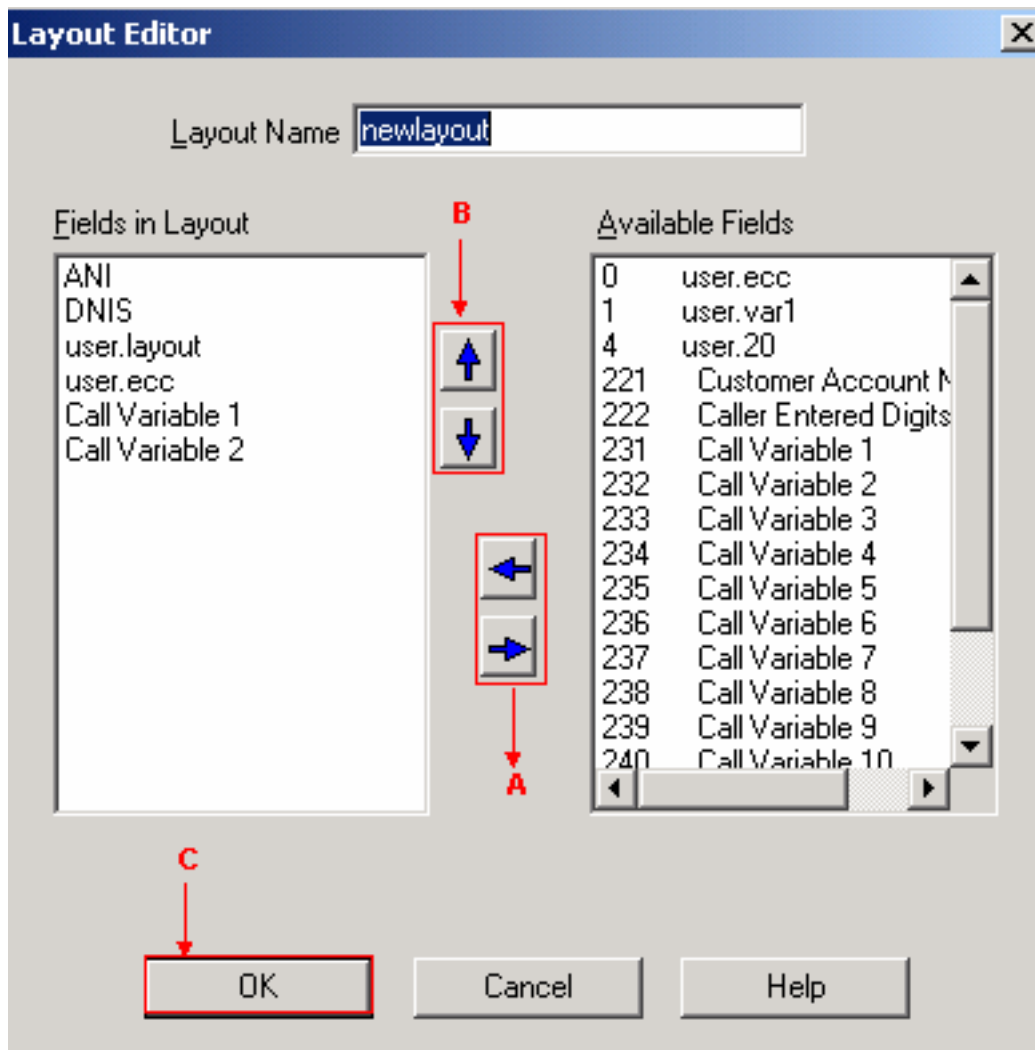
El teclado **agrega** en la sección de la lista del campo (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)). La ventana del Editor de The Field aparece (véase el [cuadro 3](#)). **Cuadro 3 – Editor del campo**



Seleccione el valor apropiado

de la lista del índice del campo. El número del índice válido del campo es 0 a 199. Tipo **usr.ecc** en el campo de Nombre del campo. **Ecc de la visualización del tipo** en el campo de nombre de la visualización. Seleccione el botón de radio **escalar** en el Expanded Call Context - sección ECC. Haga Click en OK (véase la flecha A en el [cuadro 3](#)). El teclado **se aplica** en el administrador del escritorio de Cisco.

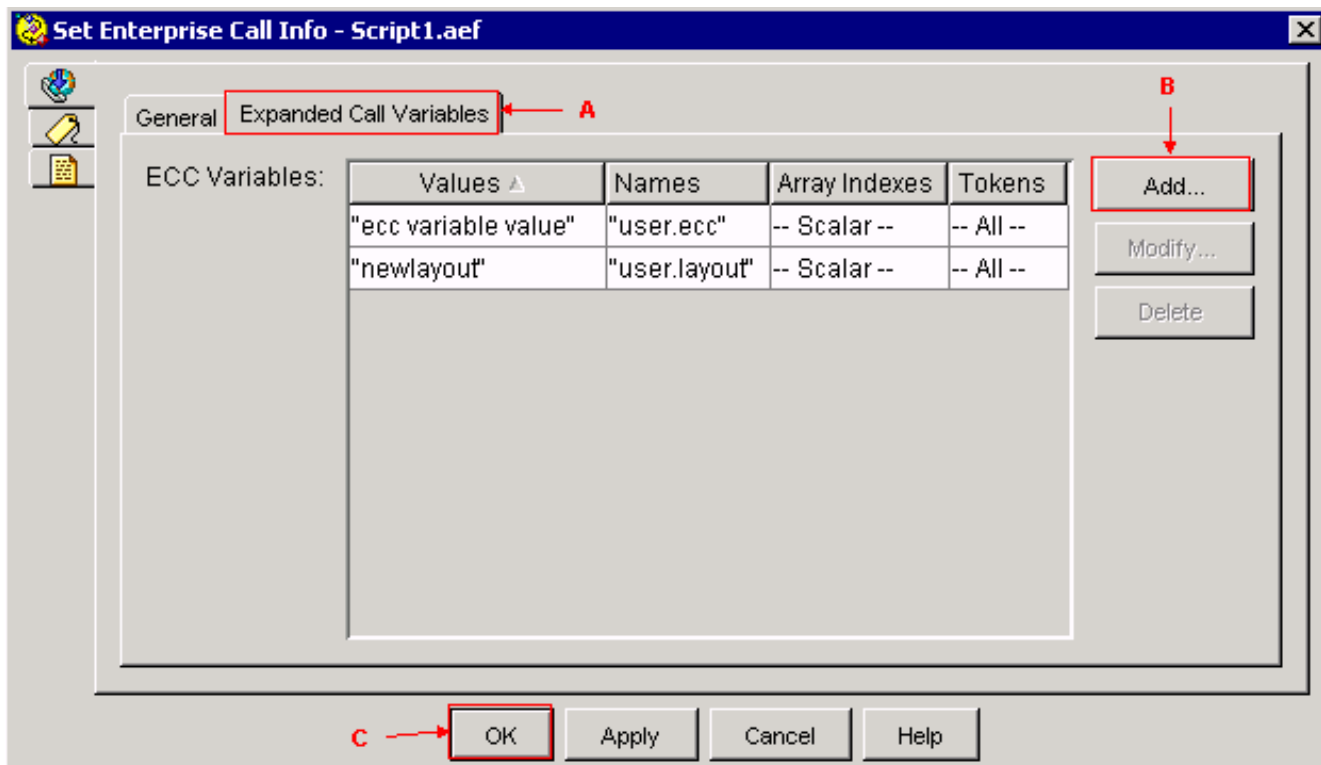
2. Utilice al administrador del escritorio de Cisco para crear una nueva disposición nombrada **newlayout**. Complete estos pasos: Seleccione **Start > Programs > Cisco > escritorio > administrador de escritorio** (véase el [cuadro 1](#)). El administrador del escritorio de Cisco aparece (véase el [cuadro 2](#)). Amplíe el panel izquierdo. Seleccione **Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data) > los datos de la empresa** (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). La lista de The Field y la lista de la disposición aparecen en el panel derecho. El teclado **agrega** en la sección de la lista de la disposición (véase el C de la flecha en el [cuadro 2](#)). La ventana del Editor de la disposición aparece (véase el [cuadro 4](#)). **Cuadro 4 – Editor de la disposición**



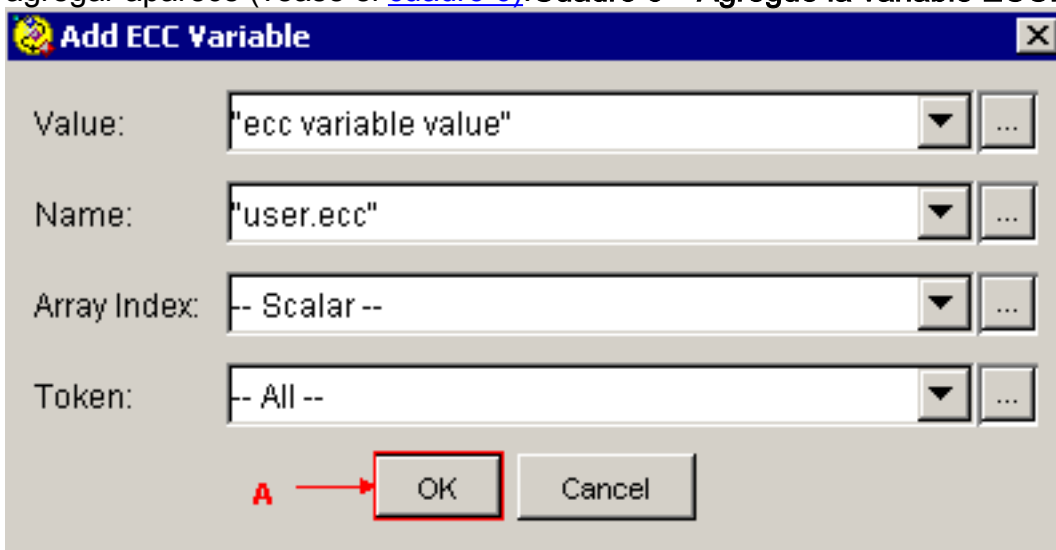
Newlayout del tipo

en el campo de nombre de la disposición. Mueva las variables necesarias desde los campos disponibles enumerados a los campos en la sección de la disposición con la ayuda de las flechas izquierdas y derechas (véase la flecha A en el [cuadro 4](#)). El [cuadro 4](#) visualiza seis variables o campos seleccionados, a saber, ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, la variable de llamada 1 y la variable de llamada 2. Especifique la orden correcta para estas variables en los campos en la sección de la disposición con la ayuda hacia arriba y hacia abajo de las flechas (véase la flecha B en el [cuadro 4](#)). Haga Click en OK (véase el C de la flecha en el [cuadro 4](#)). El teclado **se aplica** en el administrador del escritorio de Cisco.

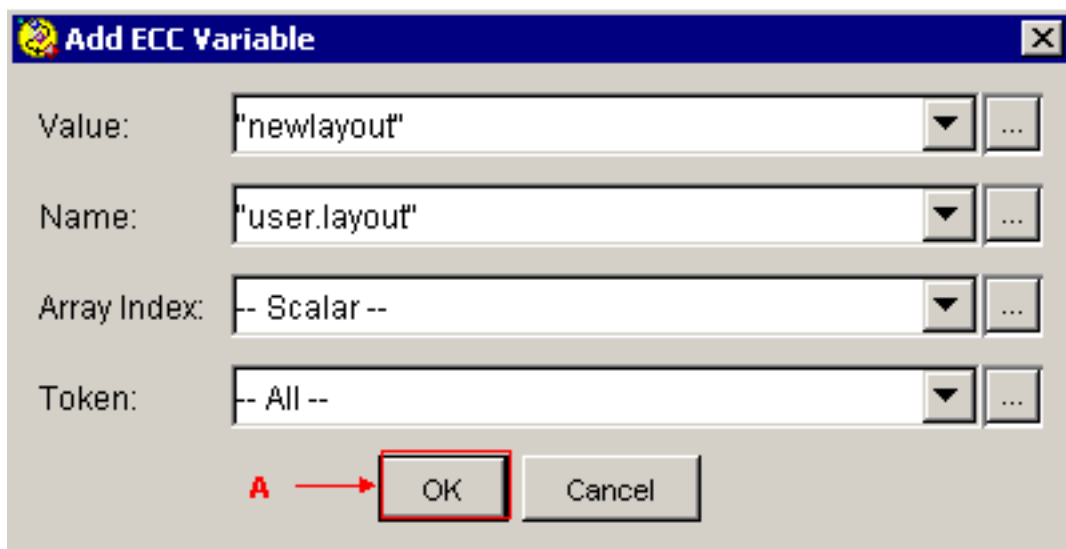
- Configure las variables ECC para el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto. En este ejemplo, las dos variables ECC son user.ecc y newlayout. Complete estos pasos: Funcione con el Editor CRS de Cisco para editar el script específico con el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto. Haga clic con el botón derecho del ratón el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto, y seleccione las **propiedades**. La ventana de la información de la llamada de la empresa del conjunto aparece (véase el [cuadro 5](#)). **Cuadro 5 – Fije la información de la llamada de la empresa: Variable de llamada ampliada**



Seleccione la lengüeta **ampliada de las variables de llamada** (véase la flecha A en el [cuadro 5](#)). El tecleo **agrega** (véase la flecha B en el [cuadro 5](#)). La ventana de la variable ECC del agregar aparece (véase el [cuadro 6](#)). **Cuadro 6 – Agregue la variable ECC: user.ecc**



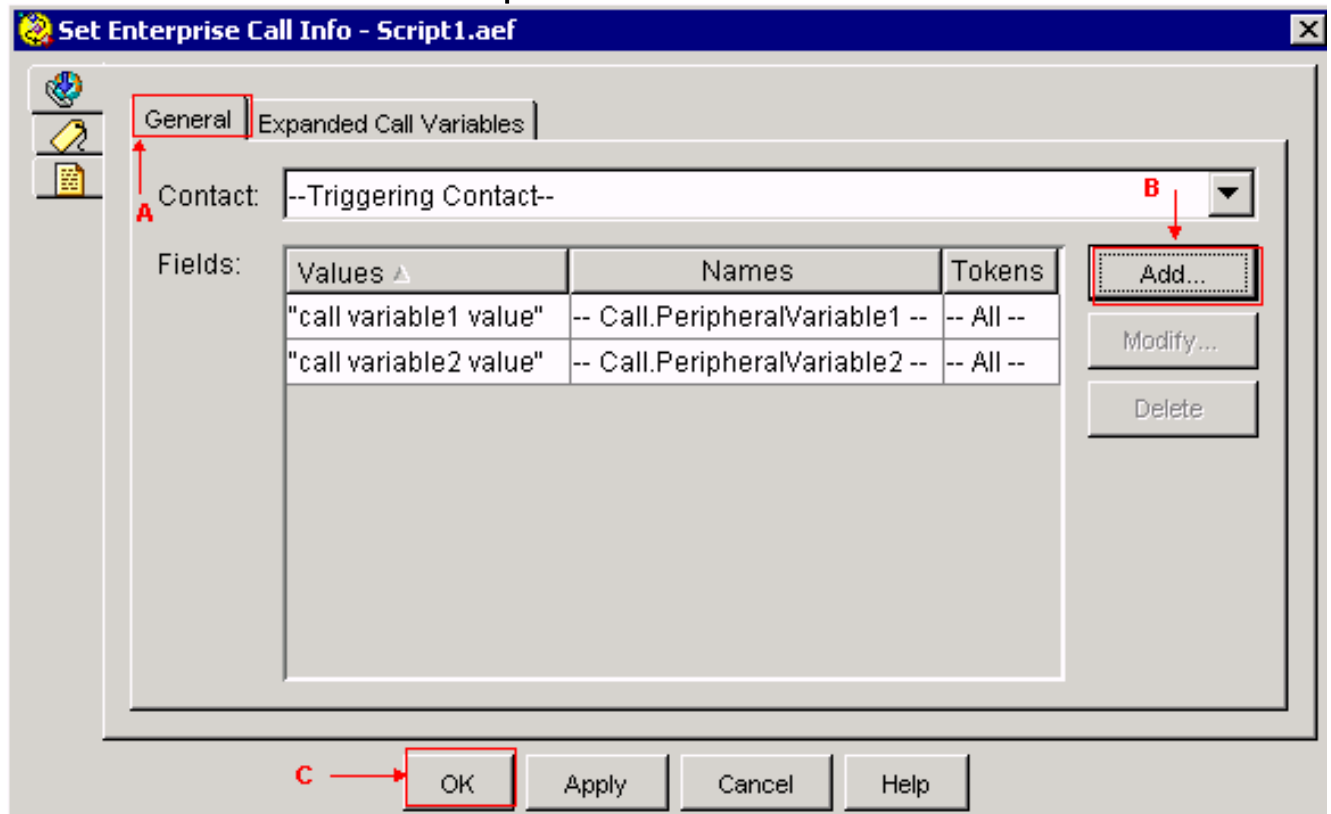
Especifique el **“valor variable ecc”** en el campo de valor. Especifique **“user.ecc”** en el campo de nombre. Seleccione el **escalar de la lista del índice del arsenal**. Seleccione **todos** en la lista simbólica. Haga Click en OK (véase la flecha A en el [cuadro 6](#)). Haga Click en OK (véase el C de la flecha en el [cuadro 5](#)). El tecleo **agrega** (véase la flecha B en el [cuadro 5](#)). La ventana de la variable ECC del agregar aparece (véase el [cuadro 7](#)). **Cuadro 7 – Agregue la variable ECC: newlayout**



Especifique el

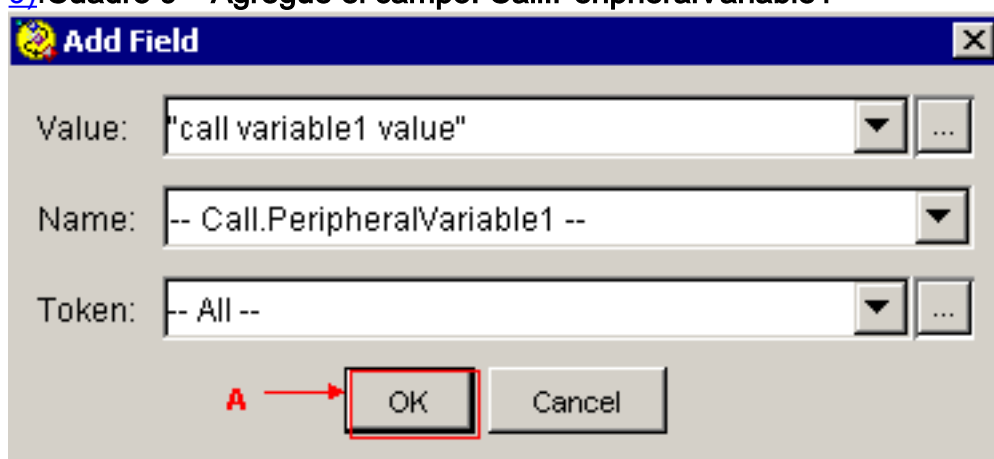
"newlayout" en el campo de valor. Especifique "user.layout" en el campo de nombre. Seleccione el **escalar** de la lista del índice del arsenal. Seleccione **todos** en la lista simbólica. Haga Click en OK (véase la flecha A en el [cuadro 7](#)). Haga Click en OK (véase el C de la flecha en el [cuadro 5](#)).

- Configure el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto a través del Editor CRS de Cisco a los valores establecidos para las variables periféricas predefinidas de la llamada. En este ejemplo, las dos variables son Call.PeripheralVariable1 y CallPeripheralVariable 2. completos estos pasos: Funcione con el Editor CRS de Cisco para editar el script específico con el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto. Haga clic con el botón derecho del ratón el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto, y seleccione las **propiedades**. La ventana de la información de la llamada de la empresa del conjunto aparece (véase el [cuadro 8](#)). **Cuadro 8 – Fije la información de la llamada de la empresa: General**



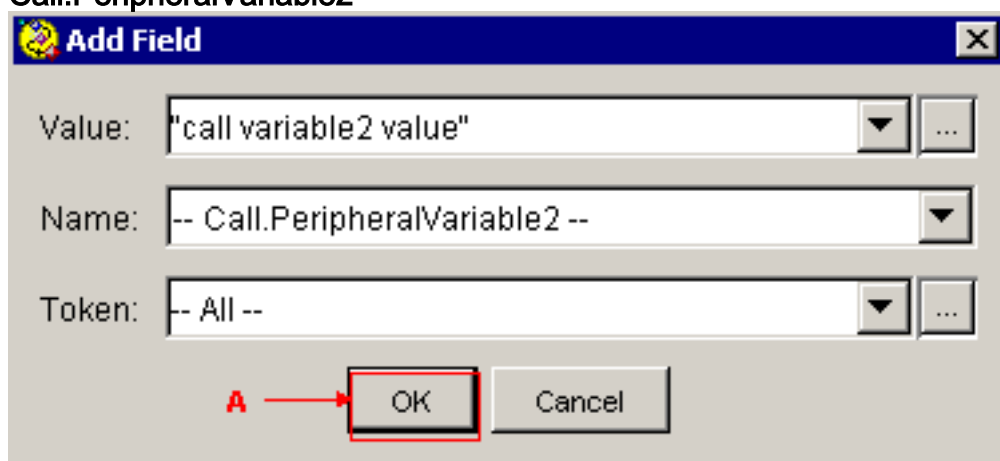
Seleccione la **ficha general** (véase la flecha A en el [cuadro 8](#)). El tecléo **agrega** (véase la flecha B en el [cuadro 8](#)). La ventana del campo del agregar aparece (véase el [cuadro](#)

### 9). Cuadro 9 – Agregue el campo: Call.PeripheralVariable1



The screenshot shows a dialog box titled "Add Field" with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "Value:" with the text ""call variable1 value"", "Name:" with the text "-- Call.PeripheralVariable1 --", and "Token:" with the text "-- All --". Each field has a dropdown arrow and an ellipsis button. At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancel". A red arrow labeled "A" points to the "OK" button.

Especifique el “valor de la llamada variable1” en el campo de valor. Seleccione **Call.PeripheralVariable1** en la lista Nombre. Seleccione **todos** en la lista simbólica. Haga Click en OK (véase la flecha A en el [cuadro 9](#)). El tecleo **agrega** (véase la flecha B en el [cuadro 8](#)). La ventana del campo del agregar aparece (véase el [cuadro 10](#)). **Cuadro 10 – Agregue el campo: Call.PeripheralVariable2**



The screenshot shows a dialog box titled "Add Field" with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "Value:" with the text ""call variable2 value"", "Name:" with the text "-- Call.PeripheralVariable2 --", and "Token:" with the text "-- All --". Each field has a dropdown arrow and an ellipsis button. At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancel". A red arrow labeled "A" points to the "OK" button.

Especifique el “valor de la llamada variable2” en el campo de valor. Seleccione **Call.PeripheralVariable2** de la lista Nombre. Seleccione **todos** en la lista simbólica. Haga Click en OK (véase la flecha A en el [cuadro 10](#)). Haga Click en OK (véase el C de la flecha en el [cuadro 8](#))

[El cuadro 5](#) visualiza la lista de variables ECC que usted configuró con el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto.

[El cuadro 8](#) visualiza la lista de variables periféricas de la llamada que usted configuró con el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto.

Usted puede ver los valores que usted fija con el paso de la información de la llamada de la empresa del conjunto en el Cisco Agent Desktop (véase el [cuadro 11](#)).

### Cuadro 11 – Cisco Agent Desktop



State	Called#	Alertin...	Original ...	Original Called#	Calling#	Duration
Co...	x2141	2141	2006	2141	x2006	00:00:10

Field	Data	Dev...	Type	Description	Duration
ANI	2006	60...	Rou...	Route Point ...	00:00:00
DNIS	6013	31...	CTI ...	CTI Port 3153	00:00:02
Layout	newlayout	1	CSQ	CSQ_skill1	00:00:00
Display ecc	ecc variable value	21...	Agent		00:00:10
Call Variable 1	call variable1 value			Total	00:00:12
Call Variable 2	call peripheral variable 2 value				

## Troubleshooting

### Error: No podía conseguir los datos de campo de Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data)

Cuando usted intenta acceder Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data) el link, usted recibe este mensaje de error: No podía conseguir los datos de campo de Enterprise Data Configuration (Configuración de Enterprise Data). El error de la empresa volvió: Error CORBA.

### Solución

Para resolver esto, realice estos pasos:

1. Asegurese que los servicios JTAPI y de RmCm están operativos.
2. Recomience el motor CRS.

## Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)