

Comment employer l'étape des informations de session d'obtenir sur UCCX pour collecter le numéro de compte à un appel RVI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Obtenez les informations de session](#)

[Installation](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

Introduction

Cet article décrit et explique l'étape nécessaire pour collecter avec succès les informations de session (les informations de session) d'un appel sortant de la réponse vocale interactive (RVI) qui frappe le système d'Unified Contact Center Express (UCCX) et la passe sur l'Agent Desktop (Cisco Finesse) comme variable d'entreprise.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCX
- Cisco Finesse

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX 10.X
- Cisco Finesse 10.X

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Ces informations sont attachées à un contact sortant qui utilise la liste de composition (relations clients) téléchargée, suivant les indications de l'image.

The screenshot shows a Cisco Agent interface for 'Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121'. The interface includes a navigation bar with 'Home', 'My Statistics', and 'Manage Call'. Below this, there is a section for 'Call Variable 1' with values '62131' and '101013'. A summary box lists account details: 'Account Number: 10011001', 'ANI: 62131', 'DNI: 9999', and 'Dialed Number: 9999'. At the bottom, there is a table titled 'Agent CSQ Statistics Report' with one row showing 'UCCX1' with '1' call waiting.

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

Ce sont les conditions exigées pour recréer ce scénario :

- Unified Contact Center Express (UCCX) 10.X en avant.
- Campagne sortante RVI configurée au script.
- Le script a un modèle simple de file d'attente.

Obtenez les informations de session

UCCX permet à l'étape des informations de session d'obtenir pour collecter des détails d'un contact sortant qui entre dans le système IVR. (RVI sortant - Progressif ou prévisionnel). De nouvelles variables sont ajoutées à l'étape des informations de session d'obtenir de l'éditeur d'Unified Contact Center Express (CCX) pour des campagnes sortantes progressives et prévisionnelles basées sur RVI et agent basé sur. Ces variables sont incluses en session pour un appel sortant qui est transféré vers le RVI.

Ce sont les nouvelles variables ajoutées :

- BAAccountNumber** - Numéro de compte de l'appelant.
- BACampaignName** - De la campagne sortante.
- BACallResult** - Résultat d'un appel sortant.

Examen de pour en savoir plus ce document à la page 5 :

Remarque: Employez l'étape de l'information de contact d'obtenir pour instancier un objet de session de type, avant que vous utilisiez l'étape des informations de session d'obtenir. C'est de saisir les informations de session et seulement alors les valeurs obtiennent retourné dans l'étape des informations de session d'obtenir.

Installation

Étape 1. Ici, une campagne sortante RVI contient le numéro de compte, prénom, numéro de téléphone téléchargé comme paramètres dans la liste de composition (fichier Contact_list.txt pour la campagne).

Étape 2. L'appel sortant RVI est fait au nombre d'extérieur - numéro de téléphone de la liste de composition.

Étape 3. L'appel est alors connecté au script IVR après analyse de progression de l'appel (CPA) par la passerelle de Protocole SIP (Session Initiation Protocol).

Étape 4. Une fois l'appel frappe le script, le script collecte les informations de session pour l'appel avec l'étape obtiennent les informations de session.

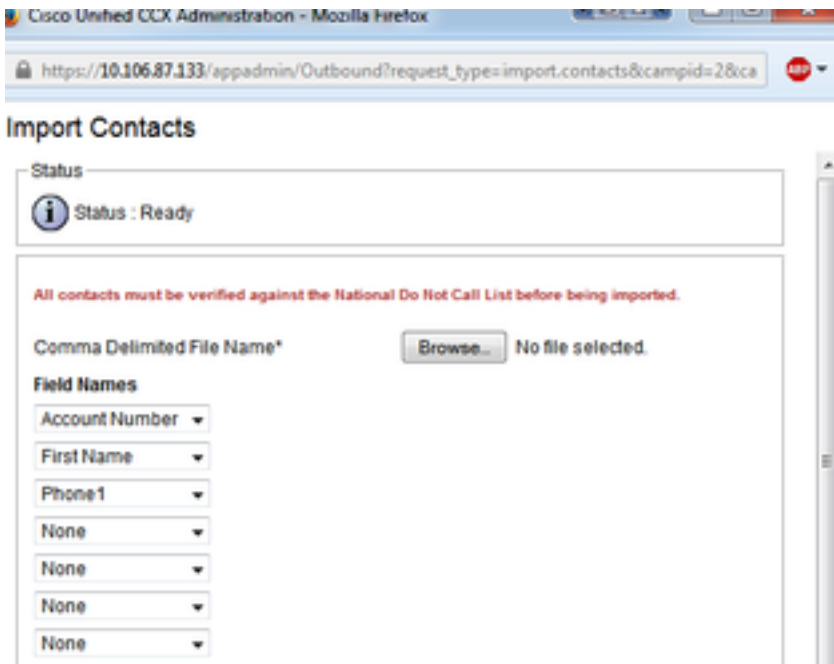
Étape 5. Ces informations de session peuvent capturer ces variables (informations du compte y compris dans cet exemple) de l'appelant et être utilisées pour d'autres étapes dans le script.

Étape 6. Dans ce cas, cette variable d'informations de session est placée à une variable 10 d'appel qui est alors la variable d'entreprise affichée sur l'appareil de bureau de finesse après que l'étape choisie de ressource.

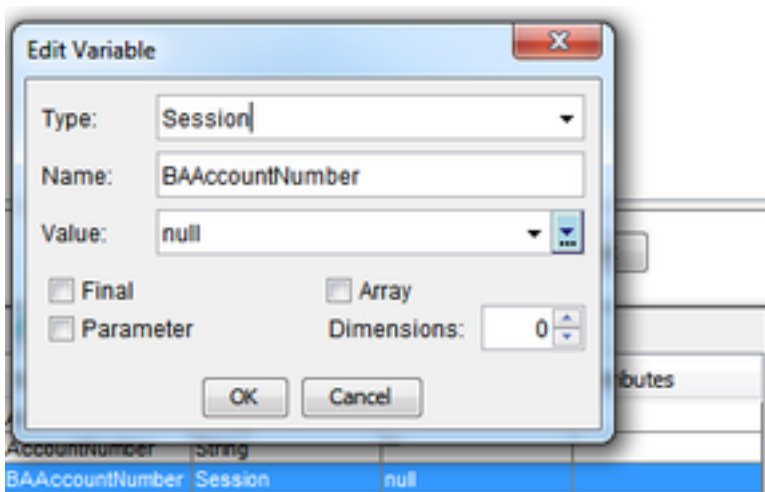
Configuration

Étape 1. Assurez que la liste de composition a le numéro de compte réglé et le champ correct sélectionné pour classifier ceci comme nombre de compte client.

UCCX a un mécanisme interne qui convertit ce numéro de compte et le place dans un appel variable BAAccountNumber de session, suivant les indications de l'image.



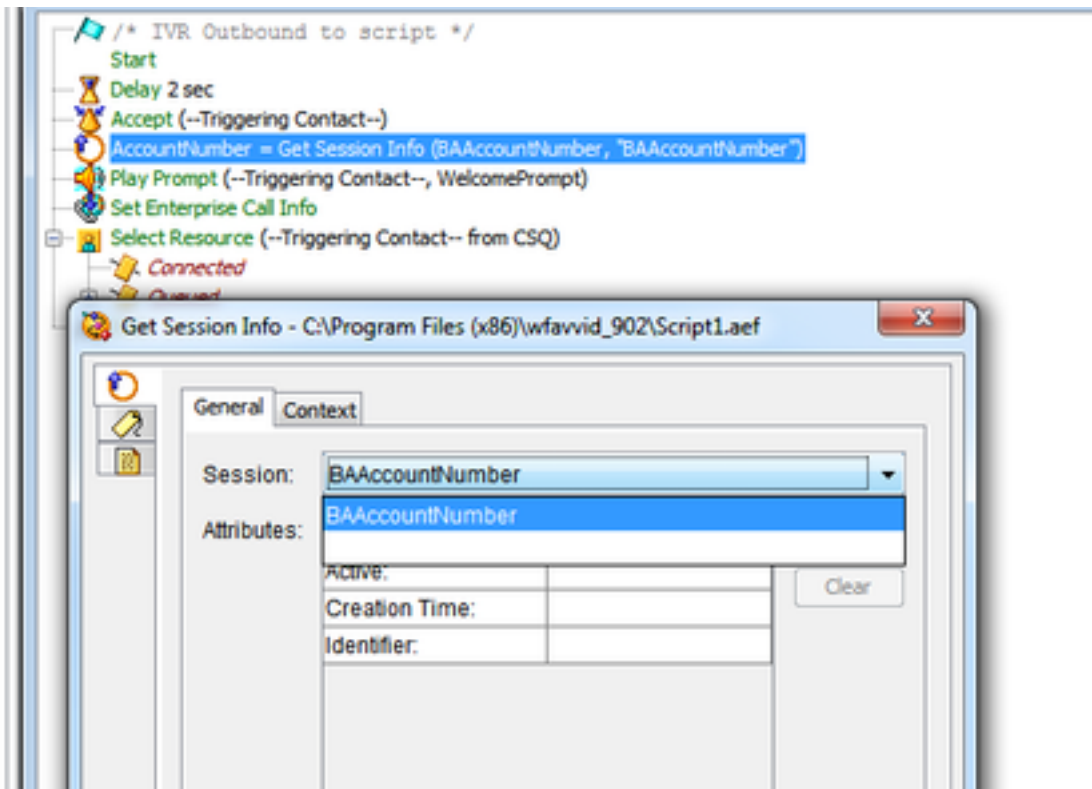
Étape 2. Définissez les étapes dans le script. Le script doit avoir une étape de recevoir, faire bon accueil à la demande et collecter les informations de session pour le numéro de compte. Définissez une variable de session appelée BAAccountNumber, suivant les indications de l'image.



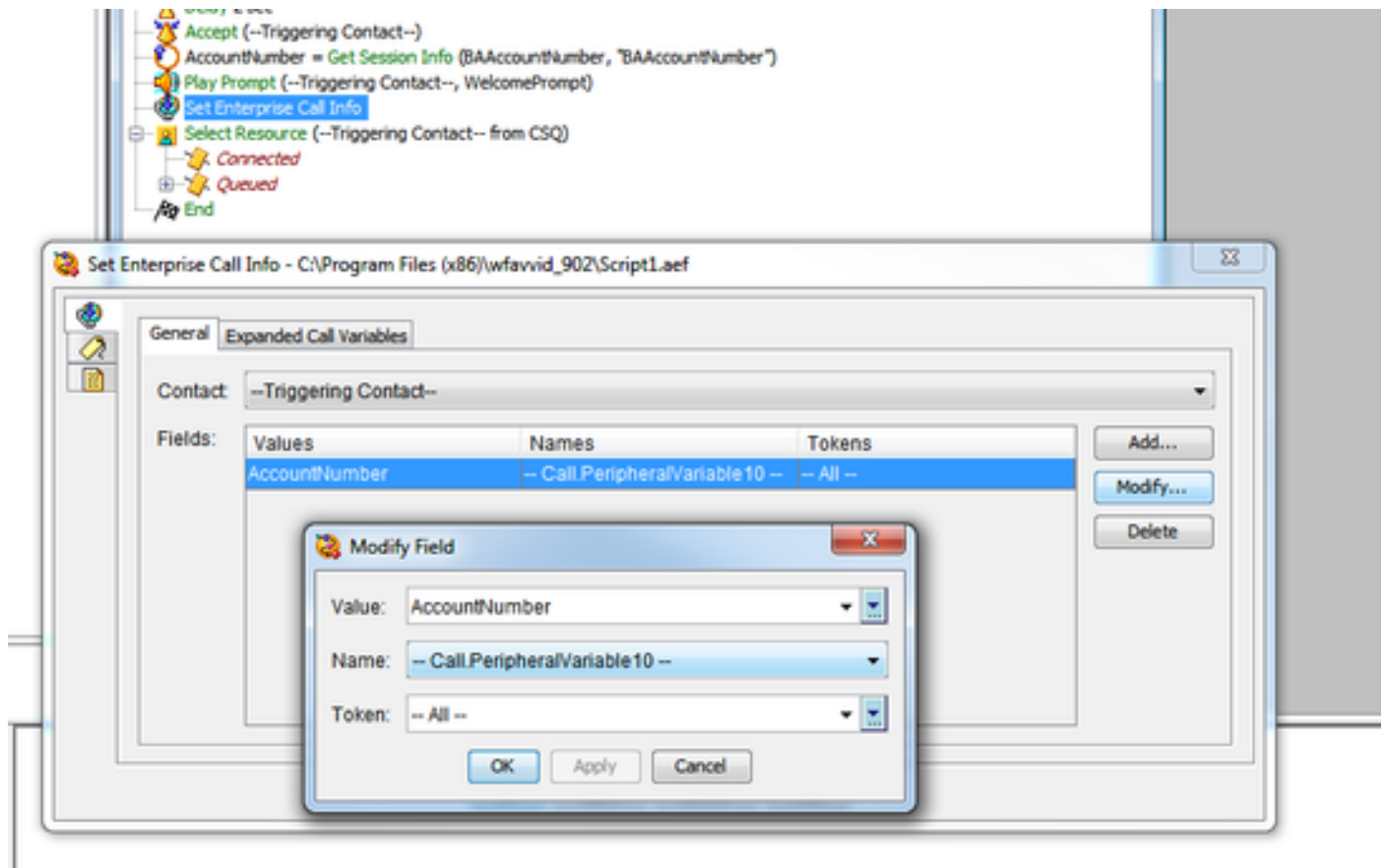
étape 3. L'utilisation obtiennent l'étape des informations de session, avec la session BAAccountNumber variable, le contexte - BAAccountNumber et AccountNumber variable. Placez AccountNumber variable pour saisir ces informations, suivant les indications de ces images.

Remarque: La syntaxe est décrite dans ce guide à la page 2-29

: 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



Étape 4. Placez la variable 10 d'appel d'entreprise à cette variable (appelée AccountNumber). Appelez la variable périphérique 10 dans cet exemple, suivant les indications de l'image.



Étape 5 Assurez-vous que l'affichage de bureau a l'affichage correct pour le numéro de compte avec cette variable périphérique 10. d'appel. Ceci est fait sur la gestion de Cisco Finesse, suivant les indications de l'image.

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)

Étape 6. Mettez une étape choisie de ressource comme d'habitude. L'agent doit pouvoir voir ces informations sur la finesse, suivant les indications de cette image.

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

Vérification

- Configurez la campagne sortante RVI.

- Téléchargez la liste de composition avec le champ de numéro de compte et le numéro de téléphone et le prénom.
- Commencez la campagne et indiquez-la le script. Assurez que l'agent fait partie de la file d'attente du service de contact correcte (CSQ).
- Maintenez l'agent dans prêt, vous verra l'appel sortant frapper le téléphone du client.
- Quand le client répond à l'appel, l'appel sera réorienté au script, alors à l'agent et au numéro affiché de compte correctement.

Remarque: Alternativement, une fois peut utiliser cet AccountNumber variable et employer des étapes d'une immersion de base de données - DB-READ (base de données lue) ou **DB-GET** (la base de données obtiennent) pour questionner une base de données externe pour vérifier les petits groupes du client qui utilise son seul numéro de compte collecté de l'étape des informations de session d'obtenir.

