

Configurez le traitement d'après appel sur le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) ou plus tard

Contenu

[Introduction](#)

[Comment cela fonctionne](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurez](#)

[Installez un script fait sur commande de traitement d'après appel](#)

[Définissez une variable ECC pour tenir le DN de déclencheur pour un script de traitement d'après appel](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit le traitement d'après appel, qui permet à Unified Contact Center Express (Unified CCX) pour fournir le traitement à un appel conduit par script d'Unified CCX une fois que l'agent finit l'appel de l'appareil de bureau de finesse. L'administrateur d'Unified CCX a une option de configurer le traitement d'après appel par l'intermédiaire du Script Editor de Cisco Unified CCX. Cette fonctionnalité ne sera pas disponible si l'agent finit l'appel du téléphone plutôt que par la finesse, ou quand le client raccroche avant l'agent pour finir l'appel. S'il y a un deuxième agent qui continue à parler à l'appelant, l'appelant n'est pas transféré vers le traitement d'après appel à ce moment-là. En outre, si l'appelant s'avère justement être un agent eux-mêmes, l'appel ne sera pas transféré vers le script d'enquête d'après appel.

Comment cela fonctionne

Quand l'Unified CCX reçoit l'événement de débranchement d'un raccrocher d'agent (avec le bouton d'extrémité de finesse plutôt que le téléphone), il vérifie s'il y a un appel PostCallTreatment Désigné variable. S'il y avait seulement un agent dans l'appel au raccrocher, il réoriente l'appelant au nombre de répertoire (DN) qui a été enregistré dans la variable de PostCallTreatment.

Conditions préalables

Conditions requises

Un administrateur système doit configurer au moins un script, application, et déclencheur afin de recevoir l'appel une fois que la caractéristique de traitement d'après appel est lancée. L'appel sera réorienté du téléphone d'agent à ce déclencheur afin de recevoir le traitement d'après appel.

Composants utilisés

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

- L'Unified CCX doit être version 11.0(1) ou ultérieures et les agents doivent utiliser l'appareil de bureau de finesse. Cette caractéristique n'est pas disponible sur l'agent de téléphone IP de finesse (FIPPA).

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 opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Configurez

Installez un script fait sur commande de traitement d'après appel

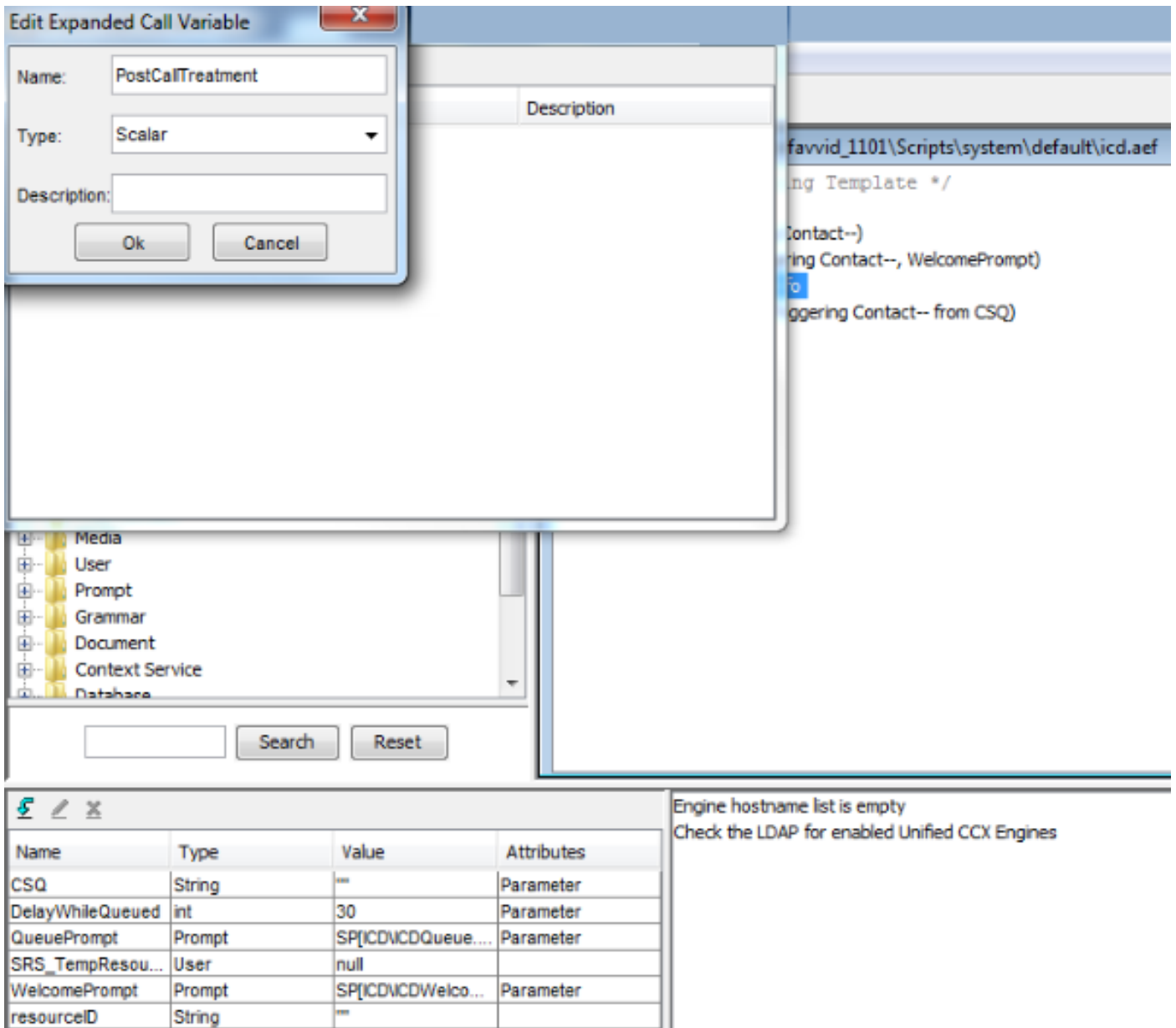
Créez un script d'Unified CCX avec le traitement désiré d'enquête d'après appel. Installez-le comme application avec un déclencheur associé.

Définissez une variable ECC pour tenir le DN de déclencheur pour un script de traitement d'après appel

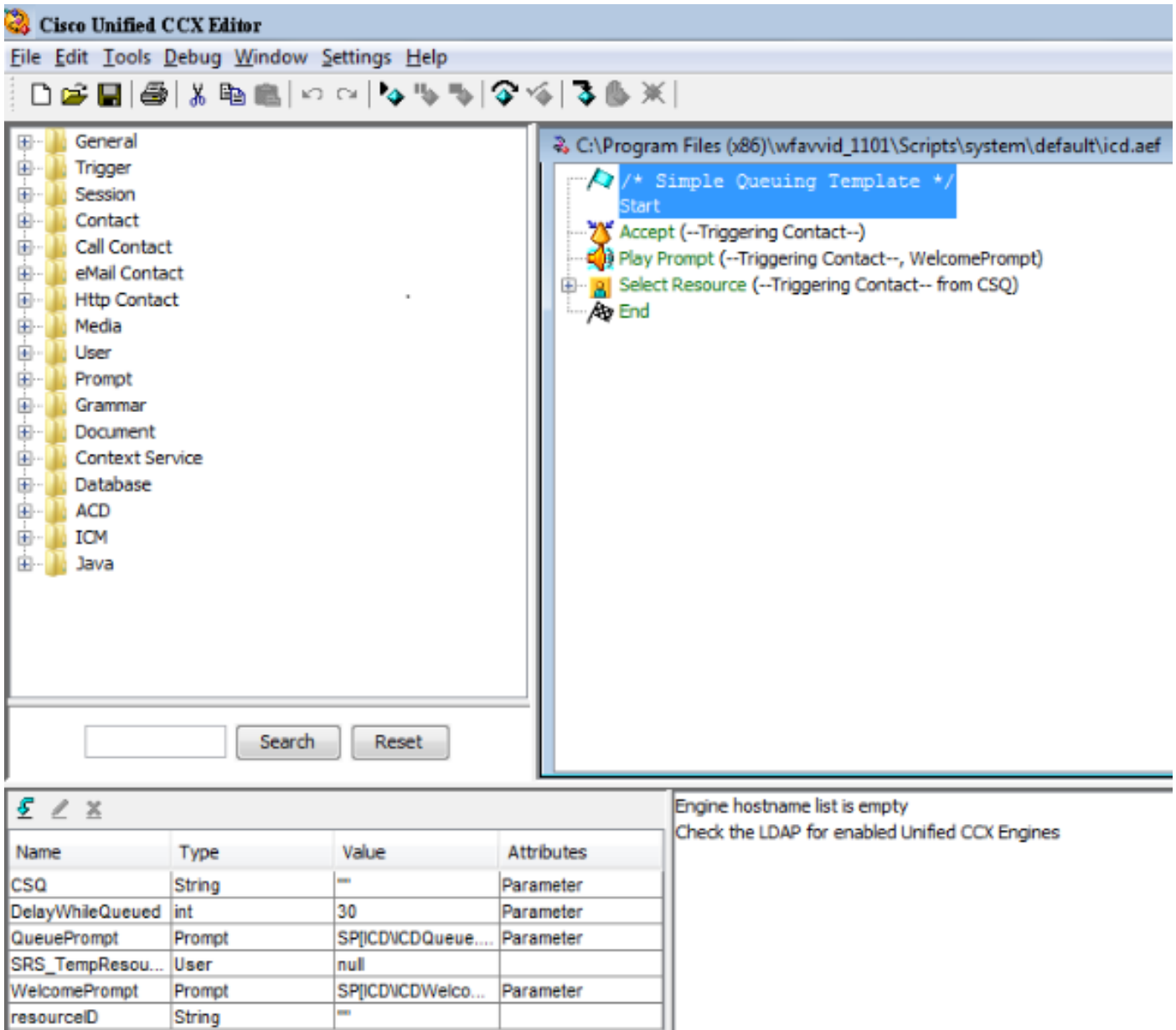
Avec le scripteur, définissez une variable d'appel étendue pour le traitement d'après appel.

Sélectionnez Settings > **variable d'appel étendue**. Cliquez sur l'icône de flèche afin de créer une nouvelle variable. Nommez ce nouveau **PostCallTreatment** variable et fournissez le type en tant que **grandeur scalaire**.

Note: Le nom de la variable doit distinguer les majuscules et minuscules exigent - appariez à « **PostCallTreatment** ». Cliquez sur **OK**.



De l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX, ouvrez un script existant qui contient une étape choisie de ressource.



Du script les variables lambrissent, créent une nouvelle variable de script. Placez le type comme **international de la** liste déroulante disponible pour le nouveau **PostCallTreatment** variable.

Écrivez une valeur de nombre dans le domaine de **valeur**. Ce nombre est le DN de déclencheur qui est de recevoir l'appel et fournit le traitement d'après appel (assigné comme le déclencheur pour l'application précédemment installée d'enquête d'après appel).

Vérifiez la case à cocher **finale**.

Edit Variable [X]

Type: final String [v]

Name: PostCallTreatment

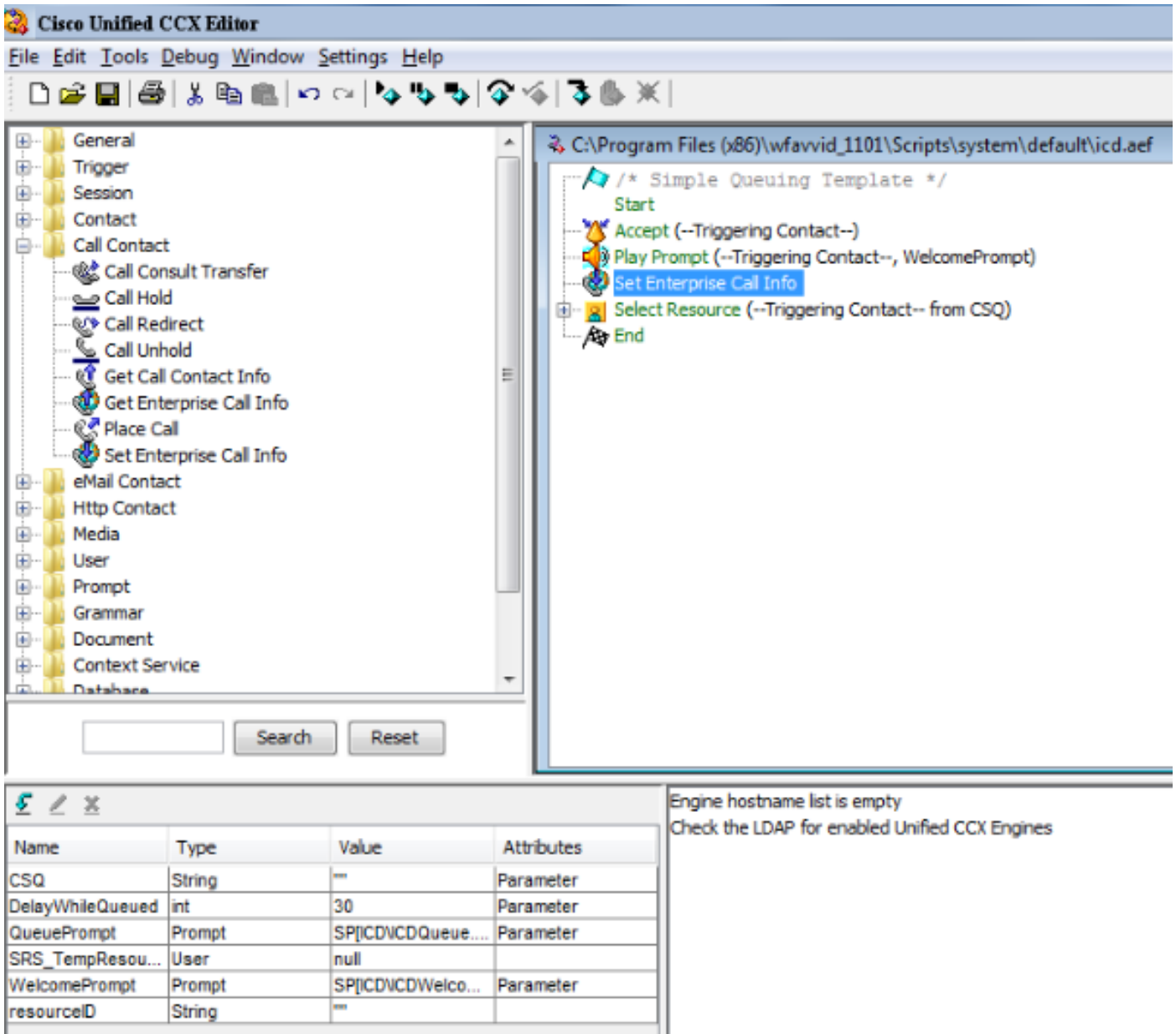
Value: "080912" [v] [...]

Final Array

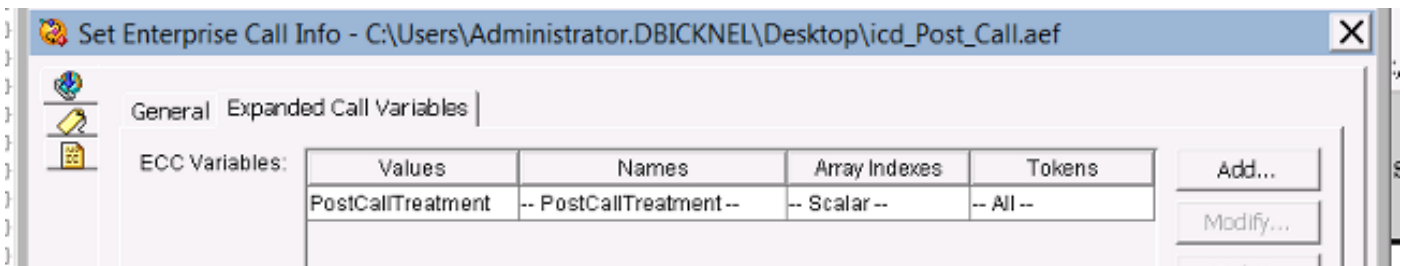
Parameter Dimensions: 0 [▲] [▼]

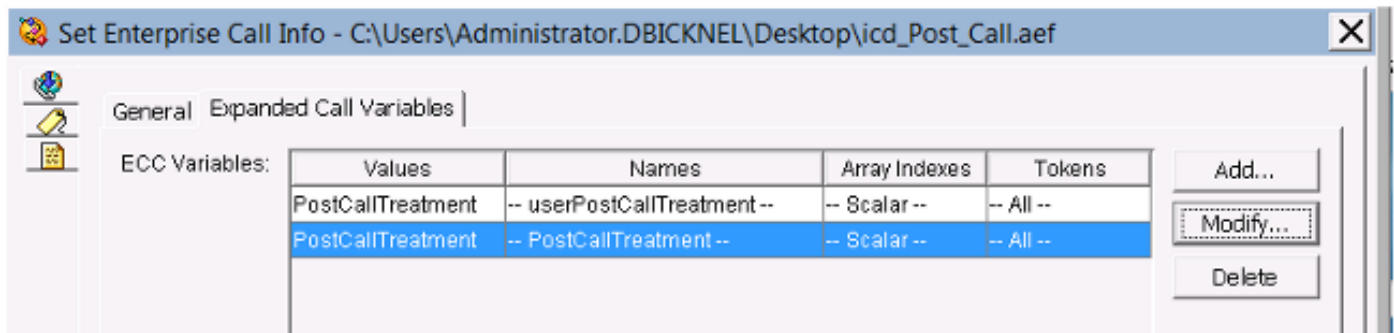
OK Cancel

De la palette de **contact d'appel**, choisissez le **Set Enterprise Call Info**. Glissez-déplacez l'étape sélectionnée dans le script avant la **ressource choisie**. Alternativement, éditez une étape existante de **Set Enterprise Call Info** dans le script avant que l'étape choisie de **ressource**.



Ajoutez la nouvelle variable développée de contexte d'appel créée à l'étape de **Set Enterprise Call Info**. Cliquez avec le bouton droit l'étape de **Set Enterprise Call Info** et puis cliquez sur **Properties**. Dans l'onglet de **variables d'appel étendues**, cliquez sur **Add**. Sélectionnez la variable que vous avez définie comme international dans le domaine de valeurs et le contexte développé d'appel **PostCallTreatment** variable dans la zone d'identifications, les index de baie est scalaire, et les jetons est tous. L'ok de clic > s'appliquent > correct.





Vérifiez

Référez-vous à cette section pour vous assurer du bon fonctionnement de votre configuration.

Afin de vérifier, appelez le déclencheur d'Unified CCX qui correspond au script qui place l'entreprise de PostCallTreatment variable. Une fois l'appel est connecté à l'agent, font déconnecter à l'agent l'appel avec le bouton d'extrémité dans la finesse. Vérifiez l'appelant est réorienté au déclencheur défini dans le script comme valeur variable de PostCallTreatment.

Dépannez

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

Si après que l'agent finisse l'appel, l'appel n'est pas transféré vers le déclencheur de traitement d'après appel :

1. Exécutez un debug réactif du script afin de vérifier le PostCallTreatment la valeur que variable est placée convenablement dans le script.
2. Ajoutez la variable de PostCallTreatment à l'affichage des informations de l'entreprise et visualisez la section des informations de l'entreprise de finesse tandis que l'appel est terminé au téléphone d'agent afin de vérifier le PostCallTreatment la valeur que variable est envoyée à l'appareil de bureau de finesse. **Informations supplémentaires** Quand vous employez l'étape de Set Enterprise Call Info afin de passer une valeur à la finesse pour afficher dans l'affichage variable d'appel, ou l'utilisez dans une action de processus, vous devez être conscient que l'interface dans la gestion de finesse ajoute toujours le « utilisateur au début » à la variable si elle n'est pas l'une des variables de contexte d'appel développées par prédéfinis standard (exposées dans la liste déroulante). Par conséquent vous devez ajouter la variable développée de contexte d'appel avec un préfixe d'utilisateur si vous voulez qu'il apparie ce qui est défini dans la gestion de finesse.

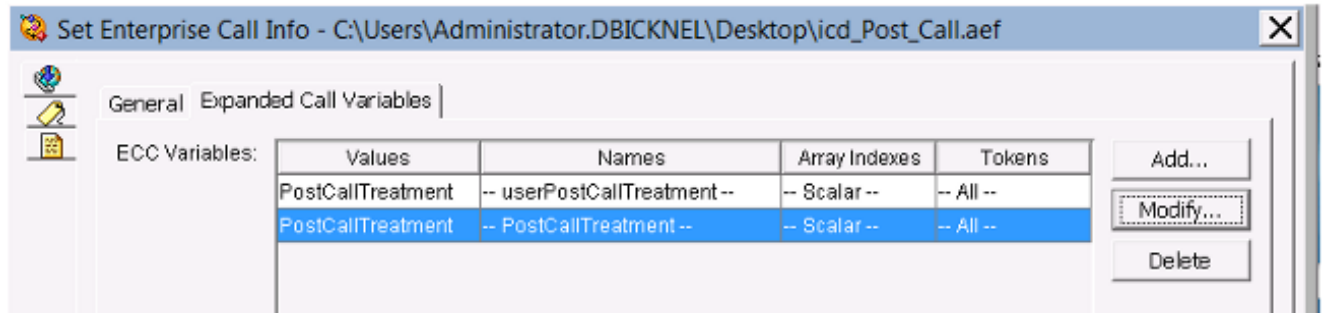
Par exemple, la caractéristique d'enquête d'après appel utilise un nom spécial défini comme PostCallTreatment. Ceci est dur codé ainsi doit être ajouté pour s'assortir.

Quand un appel est déconnecté par l'agent de finesse, l'événement de débranchement est envoyé au sous-système du gestionnaire de ressources/gestionnaire de contacts de l'engine d'Unified CCX (RMCM) et il vérifie pour voir si l'objet d'appel a une valeur affectée à PostCallTreatment et le manipule en conséquence.

D'autre part, si vous vouliez que la valeur à afficher également sur l'appareil de bureau de finesse, vous ait besoin d'une variable développée différente de contexte d'appel définie avec un préfixe de « utilisateur ».

Ces captures d'écran affichent la capacité d'afficher également le DN d'analyse à l'agent en

ajoutant la variable de contexte d'appel développée par PostCallTreatment d'utilisateur à l'étape de Set Enterprise Call Info, aussi bien qu'à l'affichage variable d'appel de finesse dans la gestion de finesse.



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. Vérifiez le téléphone d'agent peut composer le DN de déclencheur de traitement d'après appel.
4. Vérifiez la commande de logins d'appareil de bureau de finesse pour s'assurer que la variable de PostCallTreatment est placée correctement avec un DN valide de déclencheur dans l'événement de dialogue. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00 : : : dsbccx11p.dbicknel.com : Le 9 décembre 2015 12:37:06.077 -0500 : En-tête : [WorkflowEngine] convertissant l'événement en document de xml. Type : Dialogue Action : effacement Uri : Événement de /finesse/api/Dialog/16783327 : {"Dialog":{"associatedDialogUri":null,"fromAddress":"1007","id":"16783327","mediaProperties":{"DNIS":"101 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. Vérifiez l'Unified CCX de logins de l'engine d'Unified CCX (MIVR) ou le debug réactif le script de traitement d'après appel afin de déterminer si l'appel est réorienté à l'Unified CCX et le script est appliqué.

Ces deux extraits de log MIVR affichent un fonctionnement et un scénario non-travaillant.

Fonctionner le scénario

Une étape d'appel d'endroit d'un script de test pour mettre un appel dans la file d'attente :

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

Scénario non-travaillant

Appel passé d'un DN d'agents :

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