

Détection d'un appel déconnecté dans un script IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Contrôle de flux](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit un script utilisé pour la détection d'une déconnexion de l'appel dans le script exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC) avec **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** dans un environnement d'IPCC Express.

Note: **En fonction** l'étape de **Goto d'exception** devrait ne jamais être utilisée quand des CRS sont installés comme IP-IVR ou QueueManager, car ils entraîneront des questions de routage d'appels dans un environnement d'IPCC Enterprise. Utilisez seulement **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** pour les scripts d'IPCC Express ou les scripts qui n'impliquent pas des applications de POST-routage du Traduction-routage missile aux performances améliorées/missile aux performances améliorées.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

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

[Composants utilisés](#)

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

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Employez **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** pour déterminer les problèmes qui peuvent se poser tandis que le script est exécuté et permettre une sortie gracieuse du problème. Toutes les étapes de script peuvent être incluses dans le branchement d'écoulement d'exception utilisé pour répondre à l'exception.

Quand l'appelant raccroche, le contact avec l'agent est terminé. Une exception nommée **ContactInactiveException** est créée. **En fonction** l'étape **Goto d'exception** peut être utilisée pour déterminer cette exception, indiquée par la flèche A dans la [figure 1](#). **En fonction** l'étape de **Goto d'exception** se fonde sur l'arrêt du contact, et le **ContactInactiveException** déclenche cette étape. Cette étape attrape l'exception et va à l'étiquette spécifiée, comme affiché par B dans la [figure 1](#). Sous l'étiquette, on peut exécuter toutes les autres étapes de script, qui ne se fondent pas sur le contact entre l'agent et l'appelant, tel que des étapes de document, des étapes de base de données, et plus.

Figure 1 : Sur l'exception Goto

Employez **en fonction** l'étape d'**espace libre d'exception** pour annuler cette exception à l'intérieur de l'étiquette de destination, suivant les indications de la [figure 2](#). Ceci évite une boucle continue potentielle.

Figure 2 : Sur l'exception claire

Contrôle de flux

Le script IVR IP, affiché dans la [figure 3](#), n'est pas un script de production. On lui donne purement pour la description. Typiquement, ce script répond à l'appel, lit une demande, et enregistre un message. Le contrôle de flux suit :

- Répondez à l'appel
- Enregistrez le message et créez un fichier
- Lisez le message enregistré
- Créez un courrier électronique avec un fichier relié (le message juste enregistré)
- Envoyez le courrier électronique

Dans une fin anormale, **ContactInactiveException** est généré et les passages de contrôle à **LABEL0**, est indiqués par la flèche A dans la [figure 3](#). Sous **LABEL0**, question **sur l'exception claire** pour annuler le **ContactInactiveException**, affiché par la flèche B dans la [figure 3](#).

Si l'appelant raccroche après que le message soit enregistré, l'écoulement ultérieur suit :

1. **Écrivez** l'étape de **document** (enregistrement) est exécuté jusqu'à ce qu'elle atteigne l'étape de **demande de jeu**.
2. Exécutez **en fonction** l'étape de **Goto d'exception**. Contrôlez les passages à **LABEL0**.
3. Exécutez **en fonction** l'étape d'**espace libre d'exception** pour annuler le **ContactInactiveException** exceptionnel.
4. Les étapes ensuite **sur l'espace libre d'exception** continuent à exécuter.

Figure 3 : Script IVR IP témoin

[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)