

Comment terminer un appel lorsque la touche de fin n'est pas activée

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Contrôle de flux](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment créer un script qui peut finir un appel même si l'appelant n'appuie pas sur la touche d'arrêt (qui est le signe de dièse par défaut). Normalement, l'étape de **chaîne de chiffre d'obtenir** est traitée quand un appelant appuie sur la touche d'arrêt. Cependant, afin d'enregistrer un appel comme complet sans utilisation de la clé d'arrêt, vous pouvez utiliser **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** quand **ContactInactiveException** s'appelle dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Processus/script d'IPCC Express de Cisco

[Composants utilisés](#)

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

- Version 3.2(3), 3.3(3) ou plus tard de Cisco CallManager
- Version 3.0(2) ou ultérieures d'IPCC Express de Cisco

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 utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Vous pouvez employer l'étape de **chaîne de chiffre d'obtenir** pour capturer une chaîne multifréquence (DTMF) ou parlée de double tonalité de chiffre de l'appelant en réponse à une demande. Cette étape attend l'entrée jusqu'à l'appelant :

- Appuie sur la touche d'arrêt (DTMF seulement).
- Épuise le nombre maximal de relances.
- Écrit le nombre maximal de clés (DTMF seulement).
- Ne répond pas jusqu'à ce que la longueur de délai d'attente soit atteinte.

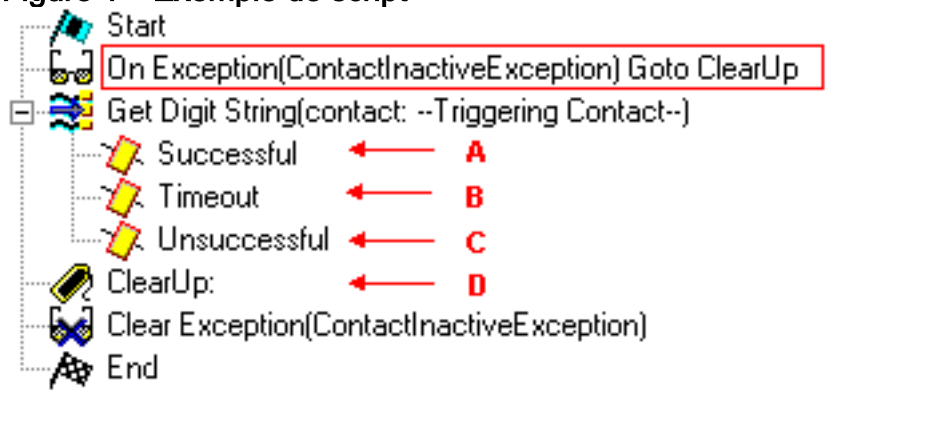
L'étape de **chaîne de chiffre d'obtenir** fournit trois branches de sortie :

- Réussi — L'entrée était valide.
- Délai d'attente — Après que la limite de relance ait été atteinte, le dernier essai chronométré.
- Infructueux — Après que la limite de relance ait été atteinte, l'appelant a appuyé sur une clé non valide ou a parlé une valeur non valide.

Contrôle de flux

Vous pouvez ajouter le contrôle supplémentaire au script par **en fonction** l'étape de **Goto d'exception**, si l'appelant arrête un appel, mais ni n'appuie sur la touche d'arrêt, ni écrit le nombre maximal de relances, ni épuise le nombre maximal de relances.

Figure 1 – Exemple de script



Remarque: L'exemple de script dans la [figure 1](#) n'est pas un script de production. Ce document fournit ce script pour la description seulement.

Avant que vous exécutiez l'étape de **chaîne de chiffre d'obtenir**, ajoutez **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** (voir le [schéma 1](#)).

Quand l'appelant raccroche, le contact avec l'agent se termine. Une exception nommée **ContactInactiveException** se produit. Vous pouvez employer **en fonction** l'étape de **Goto d'exception** pour déterminer cette exception. **En fonction** l'étape de **Goto d'exception** se fonde sur l'arrêt du contact, et **ContactInactiveException** déclenche cette étape. Cette étape attrape l'exception et va à l'étiquette spécifiée, (voir la flèche D sur le [schéma 1](#)). Sous l'étiquette, vous pouvez exécuter toutes les autres étapes de script, qui ne se fondent pas sur le contact entre l'agent et l'appelant (par exemple, des étapes de document et des étapes de base de données).

Voici le contrôle de flux possible qui suit avec l'étape de **Goto d'exception** après que vous exécutez l'étape de **chaîne de chiffre d'obtenir** :

- Si l'entrée est valide, le contrôle va à réussi (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)).
- Si les temps finaux d'essai, et la limite de relance est atteints, le contrôle va au délai d'attente (voir la flèche B sur le [schéma 1](#)).
- Si la limite de relance est atteinte, et l'appelant appuie sur une touche non valide ou parle une valeur non valide, le contrôle va à infructueux (voir le C de flèche sur le [schéma 1](#)).
- Si l'appelant raccroche, les transferts de contrôle de flux à l'étape après que l'étape **claire d'exception** sous l'étiquette de ClearUp.

[Informations connexes](#)

- [Détection d'une déconnexion de l'appel dans un script IVR IP](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)