

Exemple d'utilisation de l'étape Set Enterprise Call Info

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Comment exécuter l'étape de Set Enterprise Call Info](#)

[Liste de variables](#)

[Procédure pas à pas](#)

[Dépanner](#)

[Erreur : N'a pas pu obtenir des données de champ de configuration des informations de l'entreprise](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document explique un exemple pour utiliser l'étape de Set Enterprise Call Info quand vous configurez les variables développées du contexte d'appel (ECC) et les variables périphériques d'appel avec l'aide de Cisco Desktop Administrator et l'éditeur de Cisco Customer Response Solutions (CRS).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Script de Cisco CRS

Composants utilisés

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

- Version 4.x de Cisco CallManager

- Version 4.x de Cisco CRS

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

Employez l'étape de Set Enterprise Call Info pour envoyer des données d'une part de votre système à l'autre. Vous pouvez placer ces variables d'appel d'entreprise :

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 à Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables développées du contexte d'appel (ECC)

Comment exécuter l'étape de Set Enterprise Call Info

Liste de variables

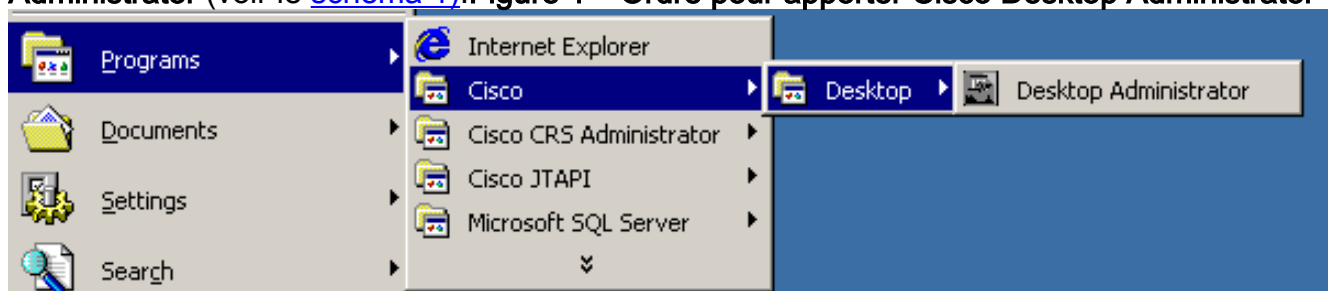
Cet exemple explique l'ajout de ces variables ECC et de variables périphériques d'appel :

- User.ecc — Variable ECC (champ)
- Newlayout — Variable ECC (affichage)
- Variable 1 d'appel
- Variable 2 d'appel

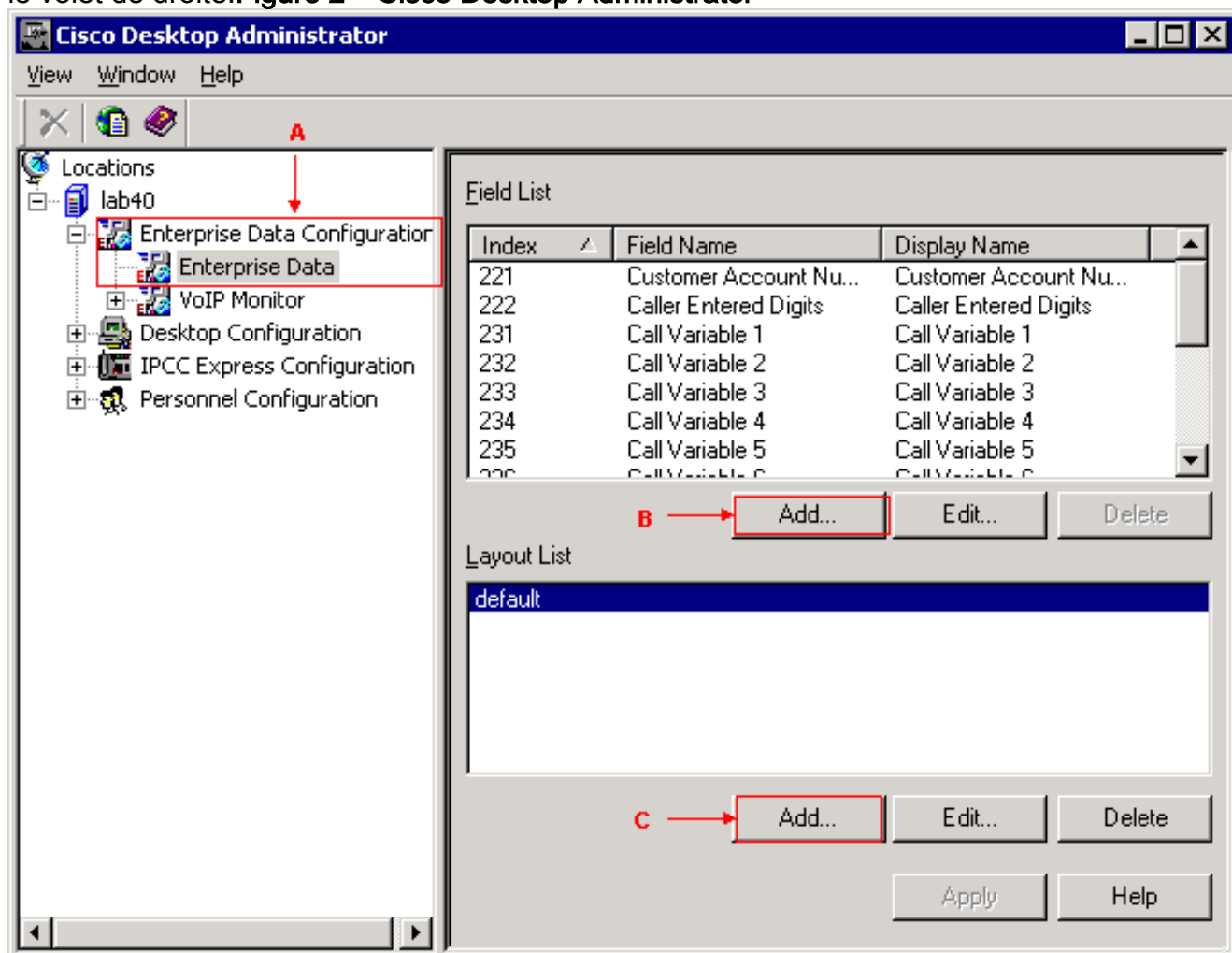
Procédure pas à pas

Terminez-vous ces étapes pour placer les quatre variables répertoriées dans la [liste de variables](#) :

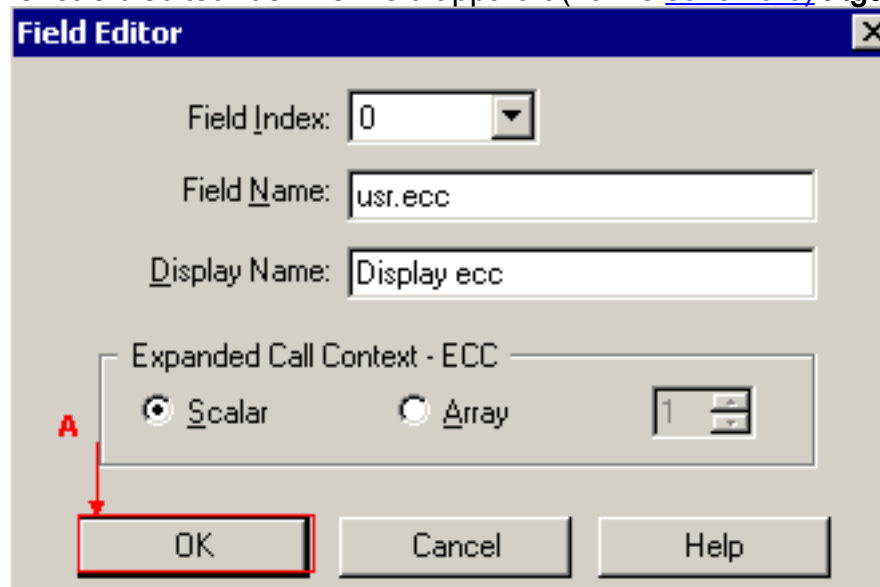
1. Employez Cisco Desktop Administrator pour créer un ECC `usr.ecc` Désigné variable. Procédez comme suit : **Le début choisi > programme > Cisco > appareil de bureau > Desktop Administrator** (voir le [schéma 1](#)). **Figure 1 – Ordre pour apporter Cisco Desktop Administrator**



Cisco Desktop Administrator apparaît (voir le [schéma 2](#)). Développez le volet gauche. **Configuration des informations de l'entreprise > informations de l'entreprise** choisies (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)). La liste de The Field et la liste d'affichage apparaissent sur le volet de droite. **Figure 2 – Cisco Desktop Administrator**



Cliquez sur Add dans la section de liste de champ (voir la flèche B sur le [schéma 2](#)). La fenêtre d'éditeur de The Field apparaît (voir le [schéma 3](#)). **Figure 3 – Éditeur de champ**

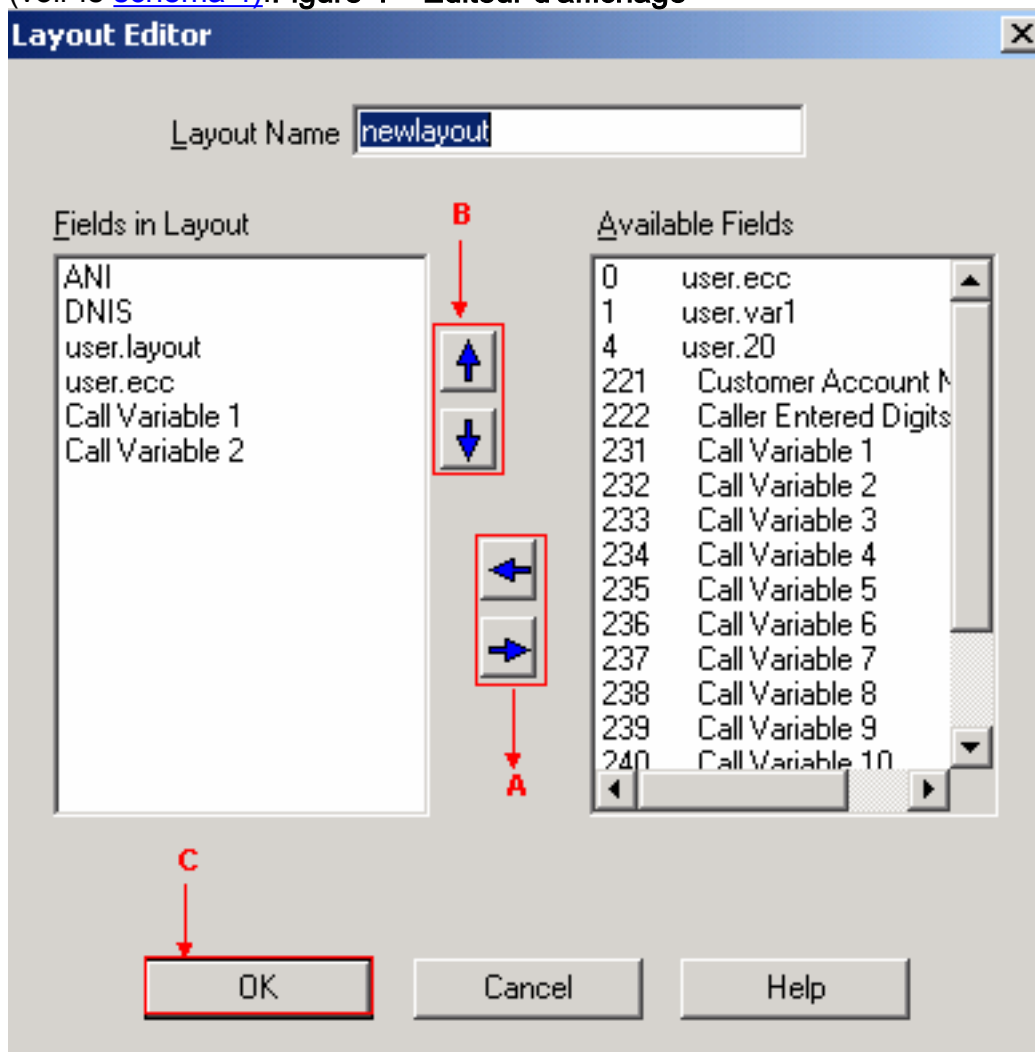


Sélectionnez la valeur

appropriée de la liste d'index de champ. L'index valide de champ est 0 à 199. Type **usr.ecc** dans le domaine de nom de champ. Tapez la **CCE d'affichage** dans la zone d'identification d'affichage. Sélectionnez la case d'option **scalaire** dans le contexte développé d'appel - section ECC. Cliquez sur OK (voir la flèche A sur le [schéma 3](#)). Cliquez sur Apply à Cisco

Desktop Administrator.

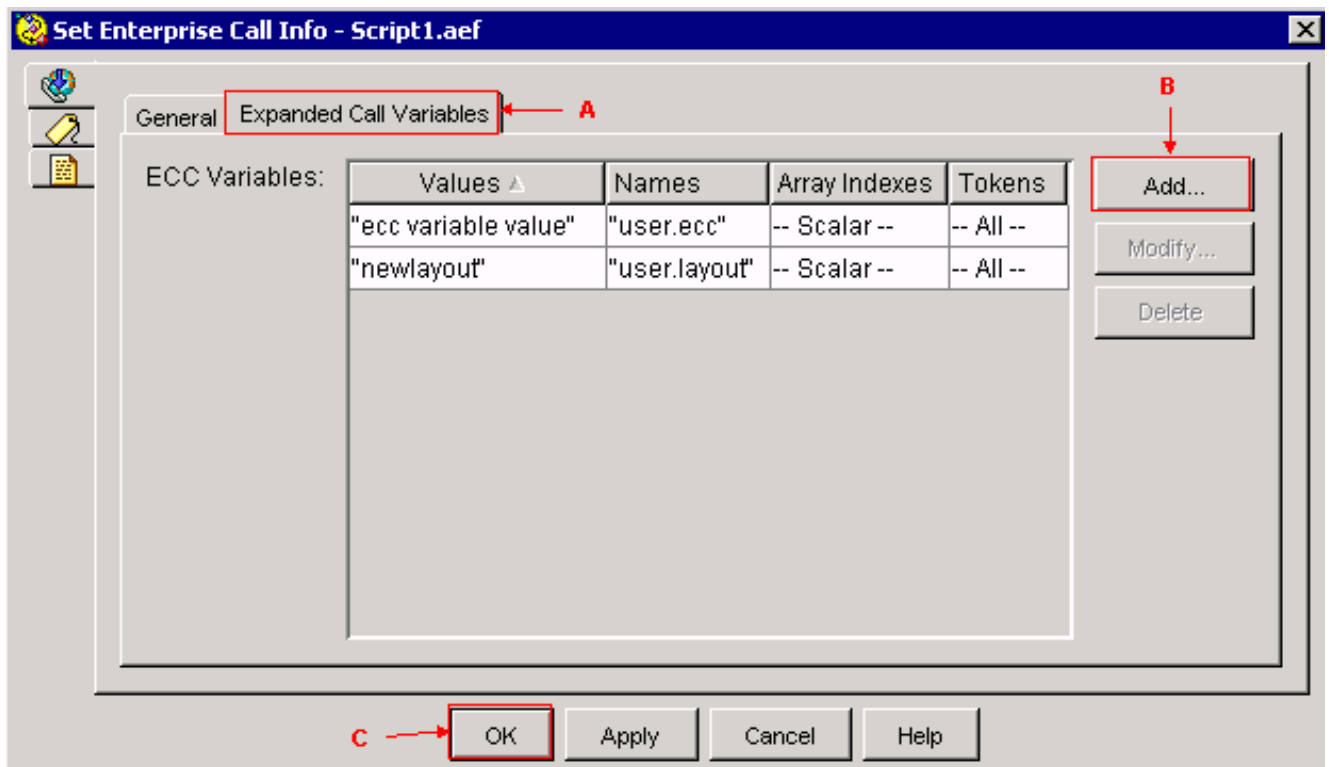
- Employez Cisco Desktop Administrator pour créer un nouvel affichage nommé **newlayout**. Procédez comme suit : **Le début choisi > programme > Cisco > appareil de bureau > Desktop Administrator** (voir le [schéma 1](#)). Cisco Desktop Administrator apparaît (voir le [schéma 2](#)). Développez le volet gauche. **Configuration des informations de l'entreprise > informations de l'entreprise** choisies (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)). La liste de The Field et la liste d'affichage apparaissent sur le volet de droite. Cliquez sur Add dans la section de liste d'affichage (voir le C de flèche sur le [schéma 2](#)). La fenêtre d'éditeur d'affichage apparaît (voir le [schéma 4](#)). **Figure 4 – Éditeur d'affichage**



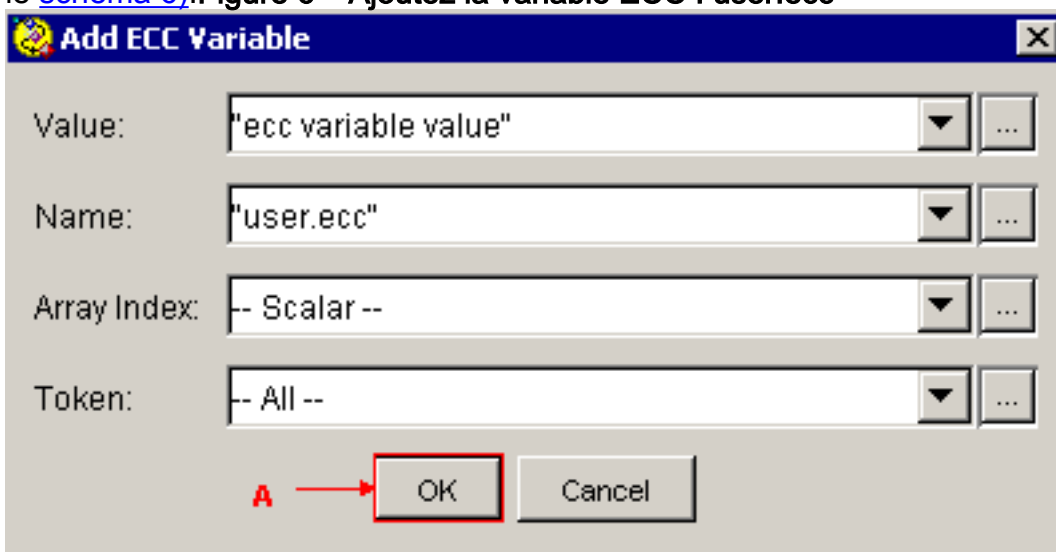
Newlayout de type

dans la zone d'identification d'affichage. Déplacez les variables nécessaires des champs disponibles les répertorient aux champs dans la section d'affichage avec l'aide des flèches gauches et droites (voir la flèche A sur le [schéma 4](#)). Les affichages de [figure 4](#) six variables ou champs sélectionnés, à savoir, ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, appellent la variable 1 et appellent la variable 2. Spécifiez l'ordre approprié pour ces variables dans les domaines dans la section d'affichage avec l'aide en haut et en bas des flèches (voir la flèche B sur le [schéma 4](#)). Cliquez sur OK (voir le C de flèche sur le [schéma 4](#)). Cliquez sur Apply à Cisco Desktop Administrator.

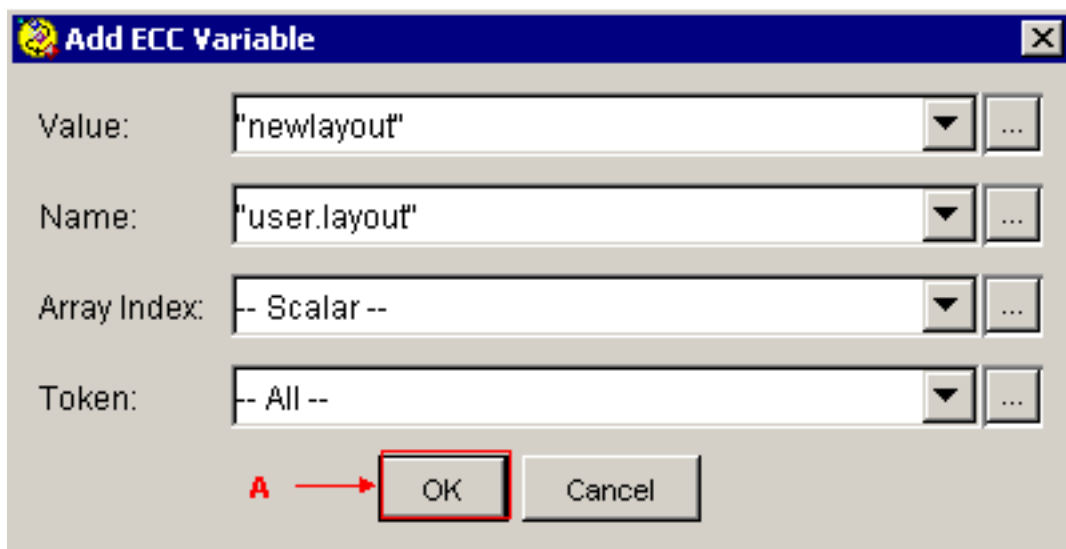
- Configurez les variables ECC pour l'étape de Set Enterprise Call Info. Dans cet exemple, les deux variables ECC sont user.ecc et newlayout. Procédez comme suit : Exécutez l'éditeur de Cisco CRS pour éditer le script spécifique avec l'étape de Set Enterprise Call Info. Cliquez avec le bouton droit l'étape de Set Enterprise Call Info, et sélectionnez **Properties**. La fenêtre de Set Enterprise Call Info apparaît (voir le [schéma 5](#)). **Figure 5 – Set Enterprise Call Info : Variable d'appel étendue**



Sélectionnez l'onglet de **variables d'appel étendues** (voir la flèche A sur le [schéma 5](#)). Cliquez sur Add (voir la flèche B sur le [schéma 5](#)). La fenêtre variable de l'ajouter ECC apparaît (voir le [schéma 6](#)). **Figure 6 – Ajoutez la variable ECC : user.ecc**



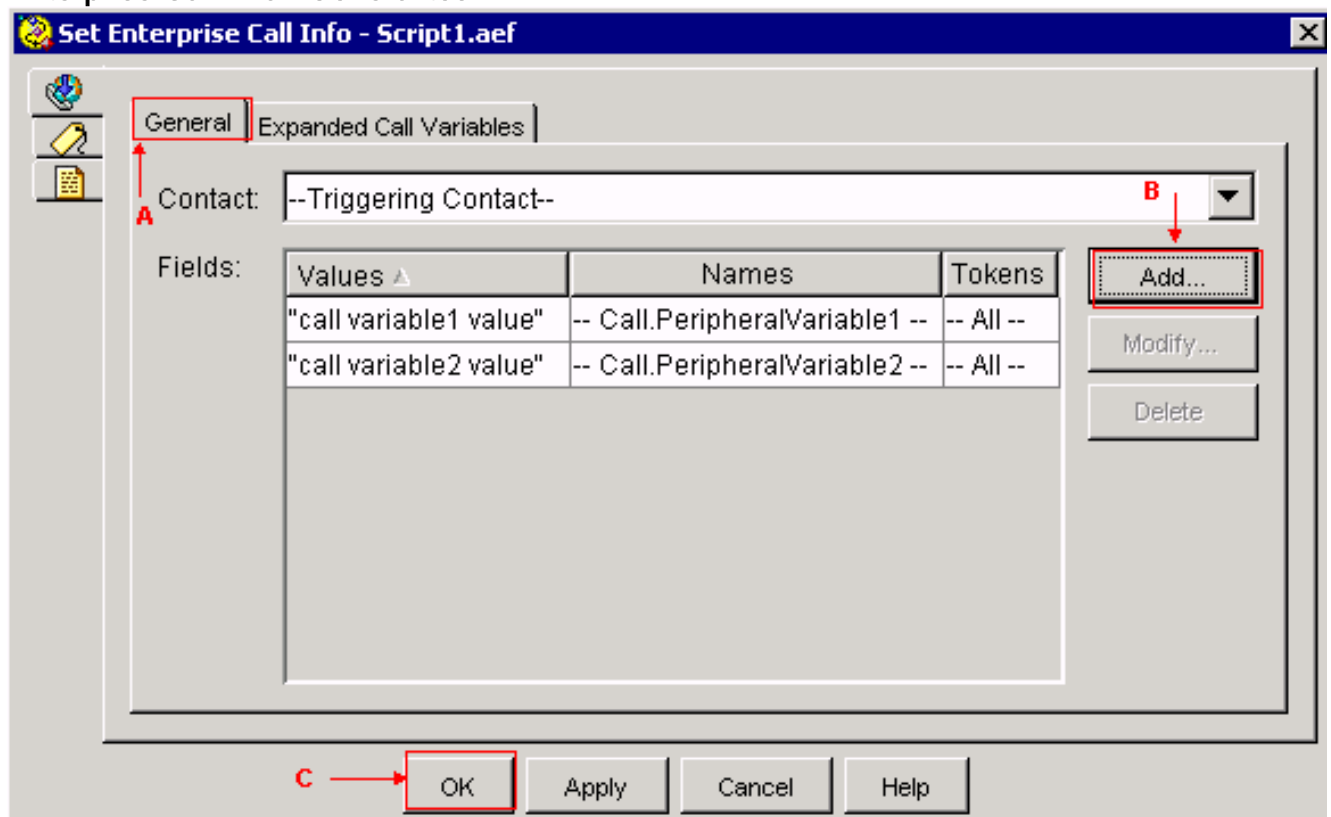
Spécifiez « la **valeur variable CCE** » dans le domaine de valeur. Spécifiez « **user.ecc** » dans la zone d'identification. **Grandeur scalaire** choisie de la liste d'index de baie. Sélectionnez **tous** dans la liste symbolique. Cliquez sur OK (voir la flèche A sur le [schéma 6](#)). Cliquez sur OK (voir le C de flèche sur le [schéma 5](#)). Cliquez sur Add (voir la flèche B sur le [schéma 5](#)). La fenêtre variable de l'ajouter ECC apparaît (voir le [schéma 7](#)). **Figure 7 – Ajoutez la variable ECC : newlayout**



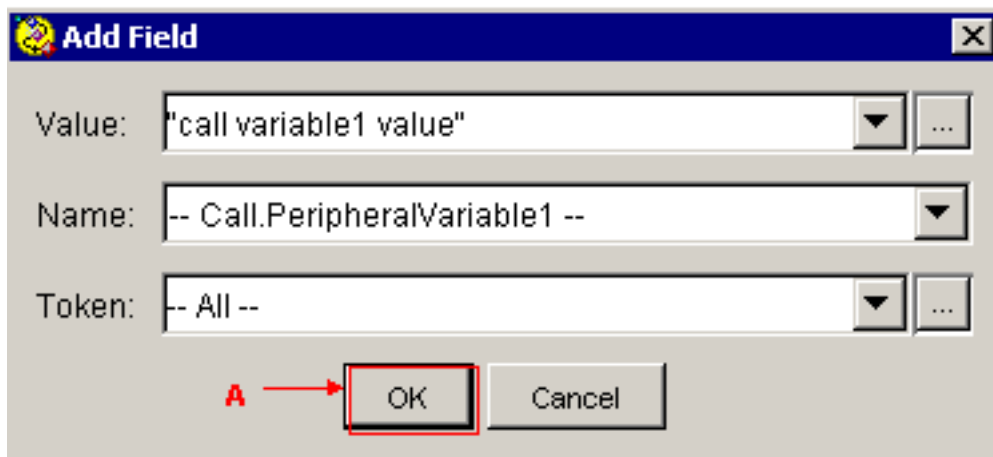
Spécifiez le

« **newlayout** » dans le domaine de valeur. Spécifiez « **user.layout** » dans la zone d'identification. **Grandeur scalaire** choisie de la liste d'index de baie. Sélectionnez **tous** dans la liste symbolique. Cliquez sur OK (voir la flèche A sur le [schéma 7](#)). Cliquez sur OK (voir le C de flèche sur le [schéma 5](#)).

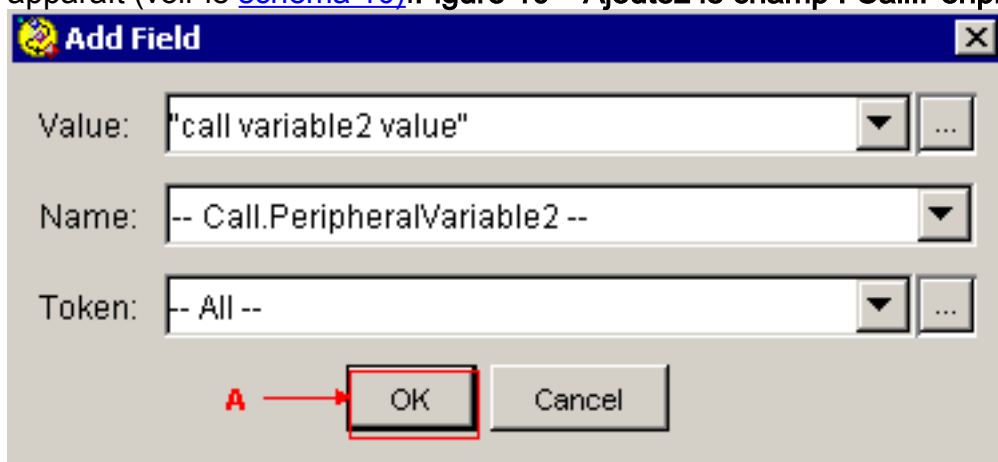
- Configurez l'étape de Set Enterprise Call Info par l'éditeur de Cisco CRS aux valeurs réglées pour les variables prédéfinies de périphérique d'appel. Dans cet exemple, les deux variables sont Call.PeripheralVariable1 et CallPeripheralVariable 2. complétez ces étapes : Exécutez l'éditeur de Cisco CRS pour éditer le script spécifique avec l'étape de Set Enterprise Call Info. Cliquez avec le bouton droit l'étape de Set Enterprise Call Info, et sélectionnez **Properties**. La fenêtre de Set Enterprise Call Info apparaît (voir le [schéma 8](#)). **Figure 8 – Set Enterprise Call Info : Généralités**



Sélectionnez l'onglet **Général** (voir la flèche A sur le [schéma 8](#)). Cliquez sur Add (voir la flèche B sur le [schéma 8](#)). La fenêtre de champ d'ajouter apparaît (voir le [schéma 9](#)). **Figure 9 – Ajoutez le champ : Call.PeripheralVariable1**



Spécifiez la « valeur de l'appel variable1 » dans le domaine de valeur. **Call.PeripheralVariable1** choisi dans la liste de noms. Sélectionnez **tous** dans la liste symbolique. Cliquez sur OK (voir la flèche A sur le schéma 9). Cliquez sur Add (voir la flèche B sur le schéma 8). La fenêtre de champ d'ajouter apparaît (voir le schéma 10). **Figure 10 – Ajoutez le champ : Call.PeripheralVariable2**



Spécifiez la « valeur de l'appel variable2 » dans le domaine de valeur. **Call.PeripheralVariable2** choisi de la liste de noms. Sélectionnez **tous** dans la liste symbolique. Cliquez sur OK (voir la flèche A sur le schéma 10). Cliquez sur OK (voir le C de flèche sur le schéma 8)

[La figure 5](#) affiche la liste de variables ECC que vous avez configurées par l'étape de Set Enterprise Call Info.

[La figure 8](#) affiche la liste de variables périphériques d'appel que vous avez configurées par l'étape de Set Enterprise Call Info.

Vous pouvez visualiser les valeurs que vous placez par l'étape de Set Enterprise Call Info sur le Cisco Agent Desktop (voir la [figure 11](#)).

Figure 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				

Dépanner

Erreur : N'a pas pu obtenir des données de champ de configuration des informations de l'entreprise

Quand vous essayez d'accéder au lien de configuration des informations de l'entreprise, vous recevez ce message d'erreur : N'a pas pu obtenir des données de champ de configuration des informations de l'entreprise. Erreur d'entreprise retournée : Erreur CORBA.

Solution

Afin de résoudre ceci, exécutez ces étapes :

1. Assurez-vous que les JTAPI et les services de RmCm sont en état de fonctionnement.
2. Redémarrez l'engine CRS.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)