

Rilevamento di una chiamata interrotta in uno script IPCC Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Sfondo](#)

[Controllo flusso](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto uno script usato per rilevare una chiamata interrotta nello script Cisco IP Contact Center (IPCC) Express con il passaggio **On Exception Goto** in un ambiente IPCC Express.

Nota: la fase **On Exception Goto** non deve mai essere utilizzata quando CRS è installato come IP-IVR o QueueManager, in quanto causa problemi di routing delle chiamate in un ambiente aziendale IPCC. Utilizzare il passo **On Exception Goto** solo per gli script IPCC Express o per gli script che non coinvolgono le applicazioni ICM Translation-Routing/ICM Post-Routing.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco CRS Editor

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive
- Cisco CRS versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

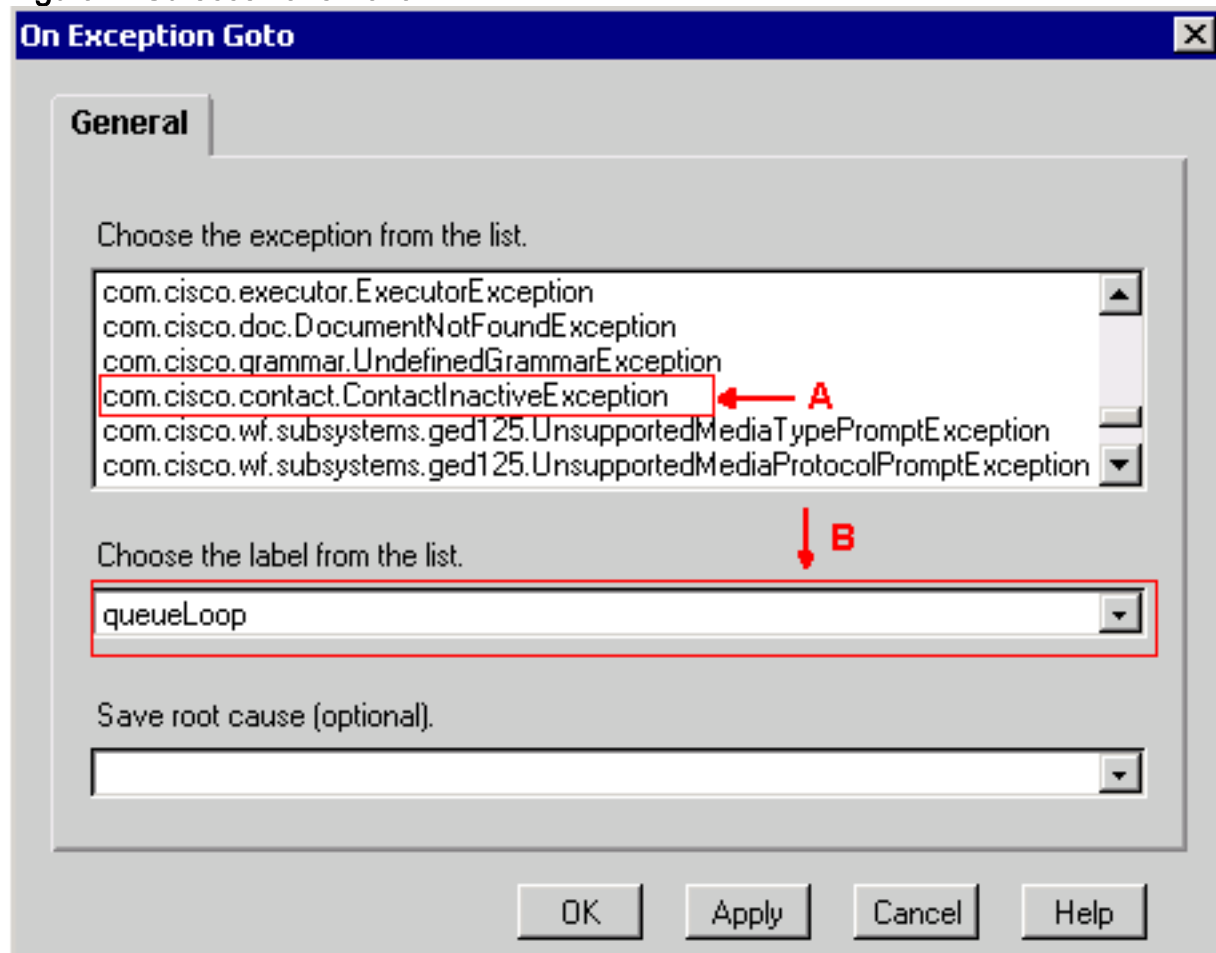
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Sfondo

Utilizzare il passaggio **On Exception Goto** per determinare i problemi che possono verificarsi durante l'esecuzione dello script e consentire una risoluzione regolare del problema. È possibile includere qualsiasi passo di script nella diramazione Flusso eccezioni utilizzata per rispondere all'eccezione.

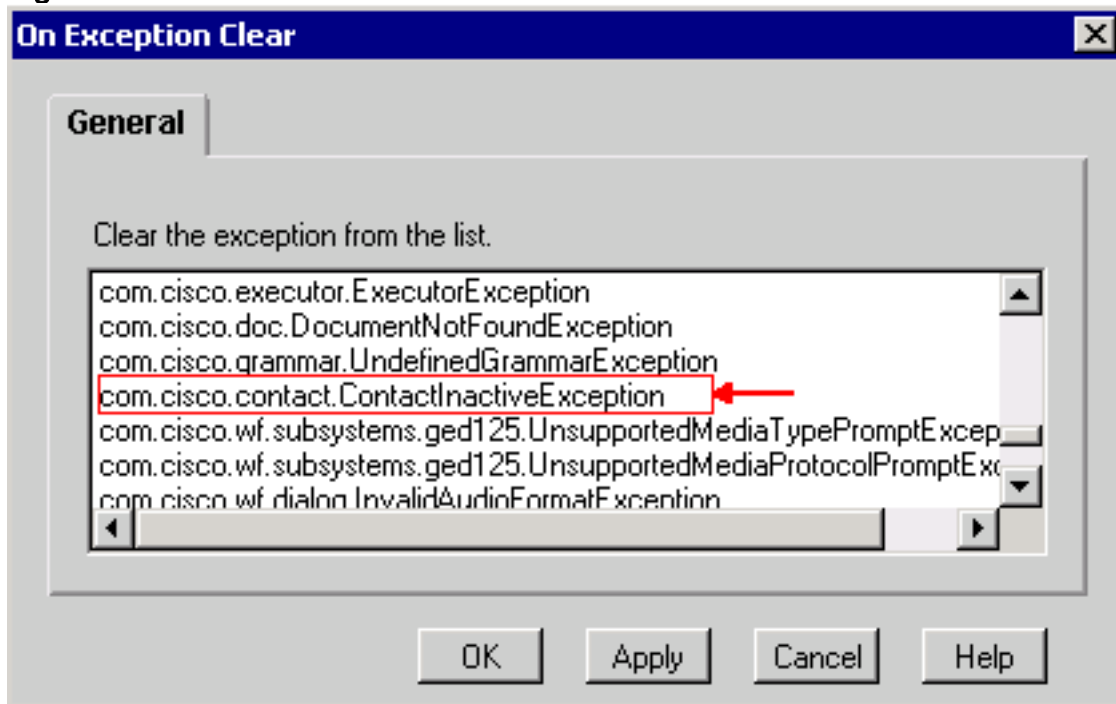
Quando il chiamante si blocca, il contatto con l'agente viene terminato. Viene creata un'eccezione denominata **ContactInactiveException**. Il passo **Su eccezione Vai a** può essere utilizzato per determinare questa eccezione, indicata dalla freccia A nella [Figura 1](#). Il passo **Su eccezione Vai a** si basa sulla cessazione del contatto e **ContactInactiveException** attiva questo passo. Questo passo intercetta l'eccezione e passa all'etichetta specificata, come indicato da B nella [Figura 1](#). Sotto l'etichetta, è possibile eseguire qualsiasi altro passo script che non si basa sul contatto tra l'agente e il chiamante, come i passi Document, Database e altro.

Figura 1: Su eccezione Vai a



Utilizzare il passo **Su cancellazione eccezione** per annullare l'eccezione all'interno dell'etichetta di destinazione, come mostrato nella [Figura 2](#). In questo modo si evita un potenziale loop continuo.

Figura 2: Su cancellazione eccezione



Controllo flusso

Lo script IP IVR, mostrato nella [Figura 3](#), non è uno script di produzione. Viene fornito esclusivamente a scopo descrittivo. In genere, questo script risponde alla chiamata, riproduce un prompt e registra un messaggio. Il controllo del flusso è il seguente:

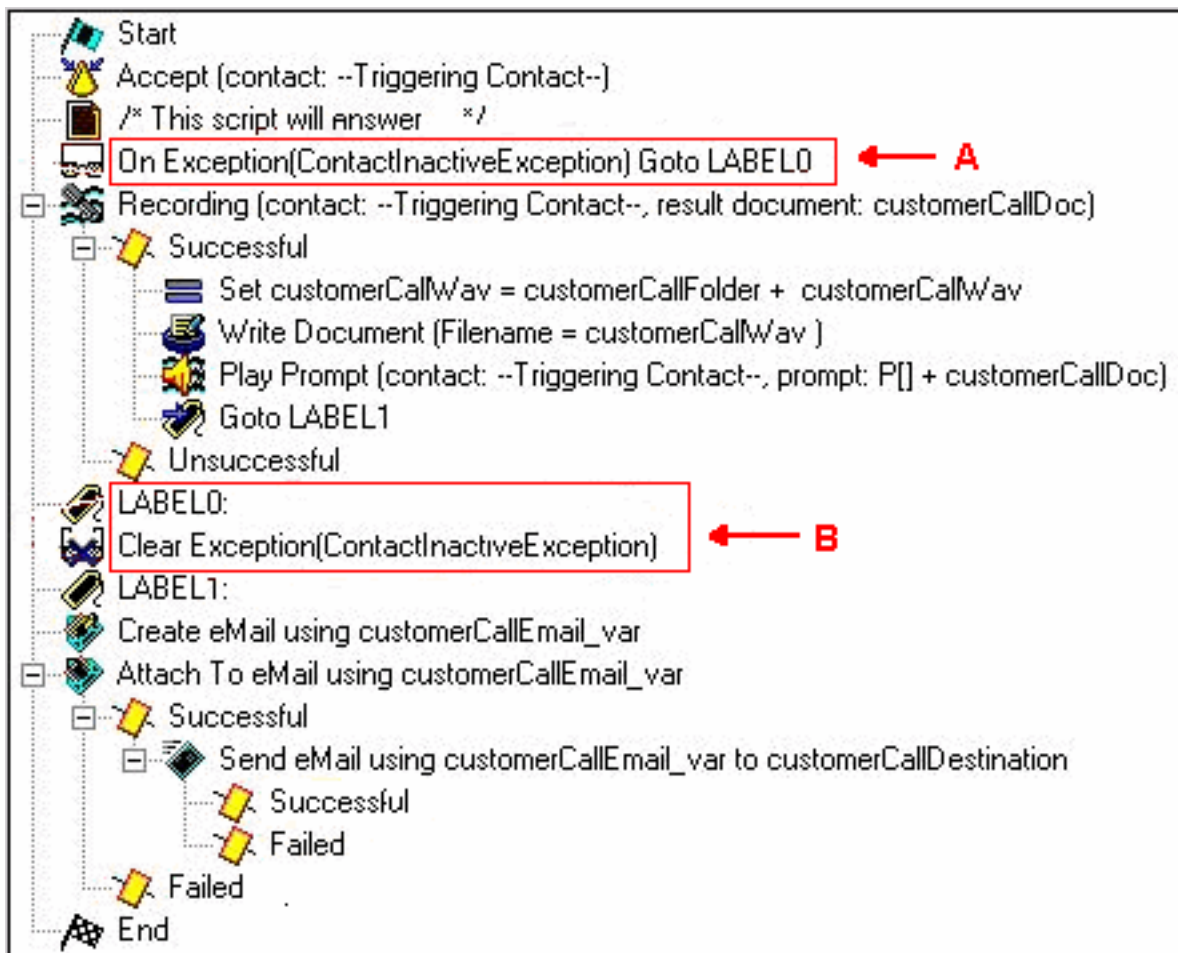
- Rispondere alla chiamata
- Registrare il messaggio e creare un file
- Riproduci il messaggio registrato
- Crea un messaggio di posta elettronica con un file allegato (messaggio appena registrato)
- Inviare il messaggio

In caso di terminazione anomala, viene generata l'eccezione `ContactInactiveException` e il controllo passa a LABEL0, indicato dalla freccia A nella [Figura 3](#). In LABEL0, eseguire **On Exception Clear** per annullare l'eccezione `ContactInactiveException`, indicata dalla freccia B nella [Figura 3](#).

Se il chiamante si blocca dopo la registrazione del messaggio, il flusso successivo è il seguente:

1. Il passo **Scrivi documento** (record) viene eseguito fino al passo **Riproduci prompt**.
2. Eseguire il passo **Vai a in caso di eccezione**. Il controllo passa a LABEL0.
3. Eseguire il passo **Su cancellazione eccezione** per annullare l'eccezione `ContactInactiveException` in sospenso.
4. I passaggi successivi a **On Exception Clear** continuano a essere eseguiti.

Figura 3: Script IP IVR di esempio



[Informazioni correlate](#)

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)