

# Esempio di utilizzo del passo Imposta informazioni chiamata Enterprise

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Come eseguire il passo Imposta informazioni chiamata Enterprise](#)

[Elenco di variabili](#)

[Procedura dettagliata](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Errore: Impossibile ottenere i dati del campo dalla configurazione dei dati dell'organizzazione](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene illustrato un esempio di utilizzo della fase Set Enterprise Call Info quando si configurano le variabili ECC (Expanded Call Context) e le variabili di periferica di chiamata con l'aiuto di Cisco Desktop Administrator e Cisco Customer Response Solutions (CRS) Editor.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS Script

### [Componenti usati](#)

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

- Cisco CallManager versione 4.x
- Cisco CRS versione 4.x

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](#).

## [Premesse](#)

Il passo Imposta info chiamata Enterprise consente di inviare i dati da una parte all'altra del sistema. È possibile impostare le seguenti variabili di chiamata dell'organizzazione:

- Chiama CallerEnteredDigits
- Da Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Chiama.NumeroAccount
- Variabili ECC (Expanded Call Context)

## [Come eseguire il passo Imposta informazioni chiamata Enterprise](#)

### [Elenco di variabili](#)

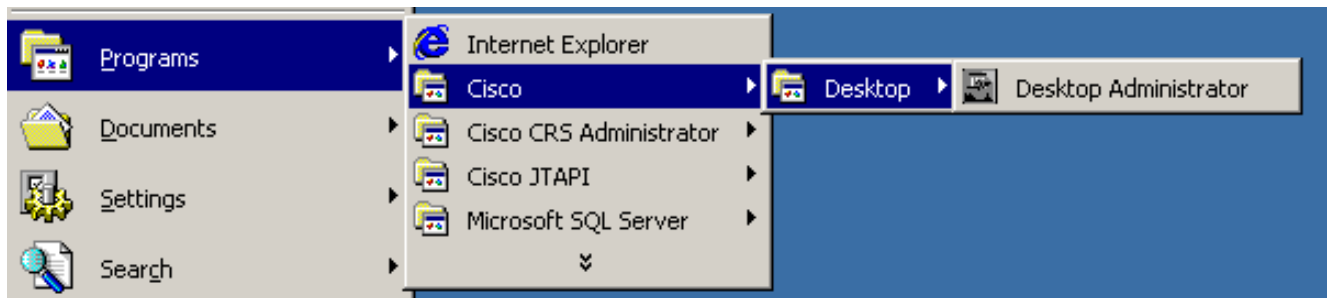
L'esempio mostra come aggiungere le seguenti variabili ECC e le seguenti variabili delle periferiche di chiamata:

- User.ecc: variabile ECC (campo)
- Newlayout - Variabile ECC (Layout)
- Variabile chiamata 1
- Variabile chiamata 2

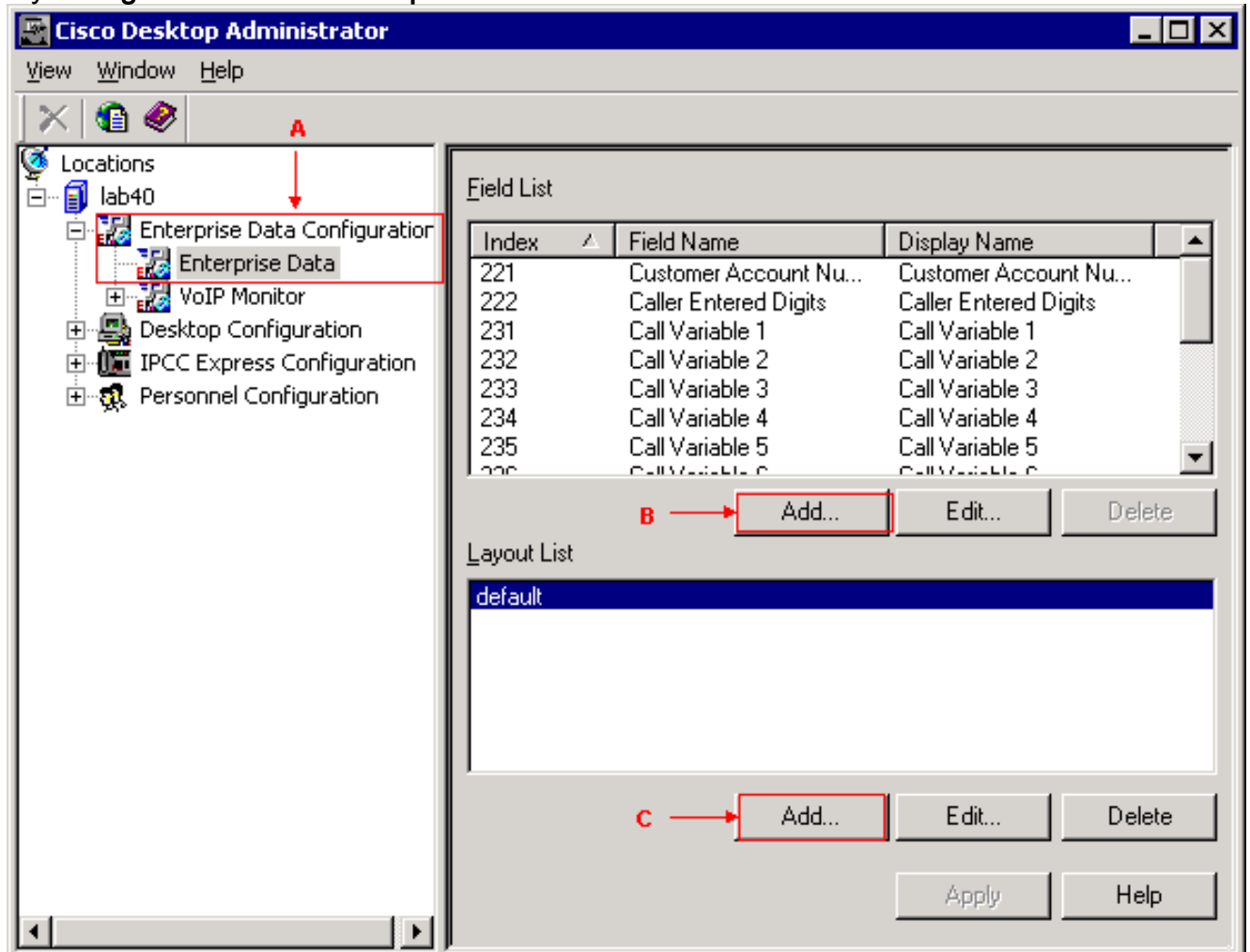
### [Procedura dettagliata](#)

Completare la procedura seguente per impostare le quattro variabili elencate nella sezione [Elenco di variabili](#):

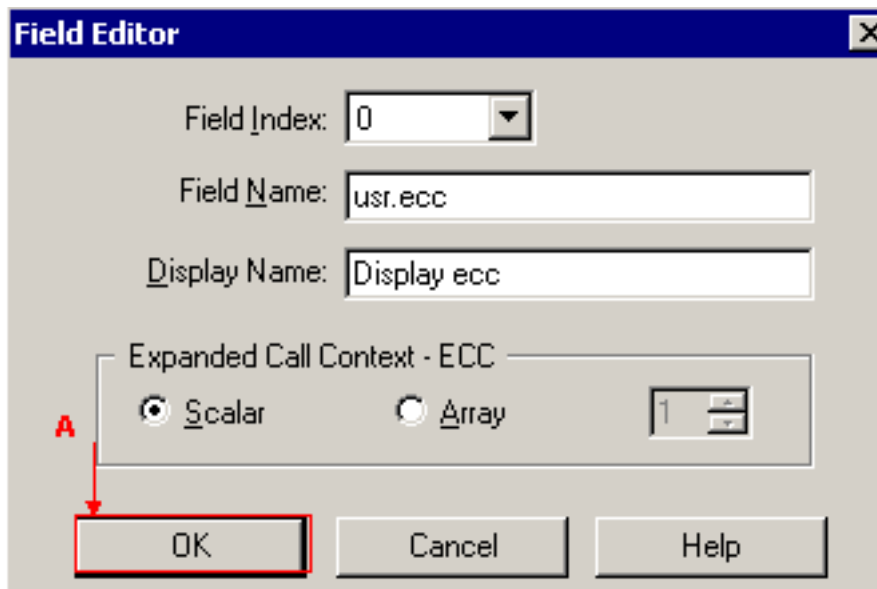
1. Utilizzare Cisco Desktop Administrator per creare una variabile ECC denominata **usr.ecc**. Attenersi alla seguente procedura: Selezionare **Start > Programmi > Cisco > Desktop > Desktop Administrator** (vedere [Figura 1](#)). **Figura 1 - Sequenza per visualizzare Cisco Desktop Administrator**



Viene visualizzato Cisco Desktop Administrator (vedere la [Figura 2](#)). Espandere il riquadro sinistro. Selezionare **Configurazione dati enterprise > Dati enterprise** (vedere la freccia A nella [Figura 2](#)). Nel riquadro di destra vengono visualizzati l'Elenco campi e l'Elenco layout. **Figura 2 - Cisco Desktop Administrator**



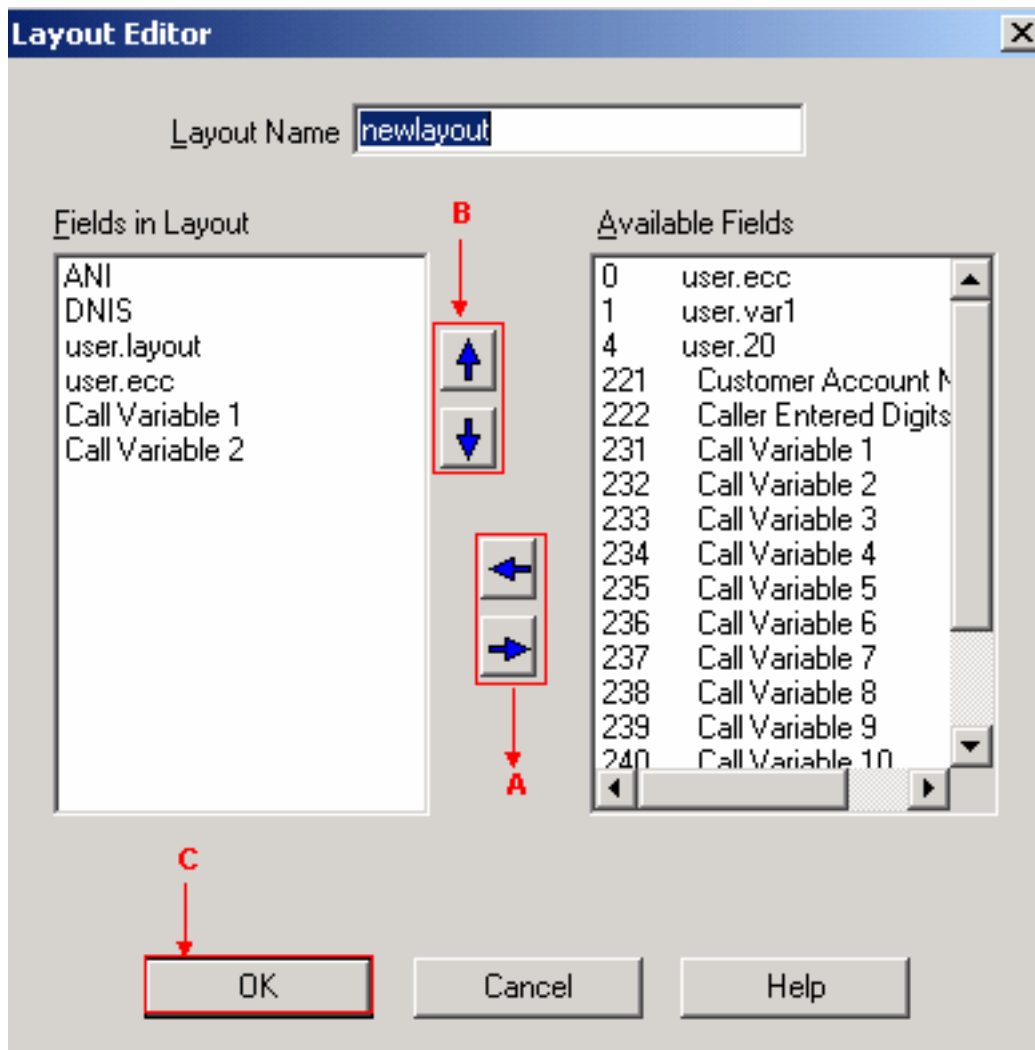
Fare clic su **Add** nella sezione Field List (vedere la freccia B nella [Figura 2](#)). Viene visualizzata la finestra Editor campi (vedere la [Figura 3](#)). **Figura 3 - Editor campi**



Selezionare il valore

appropriato dall'elenco Indice campo. Il numero di indice del campo valido è compreso tra 0 e 199. Digitare **usr.ecc** nel campo Nome campo. Digitare **Display ecc** nel campo Display Name (Nome visualizzato). Selezionare il pulsante di scelta **Scalare** nella sezione Expanded Call Context - ECC. Fare clic su **OK** (vedere la freccia A nella [Figura 3](#)). Fare clic su **Apply** (Applica) in Cisco Desktop Administrator.

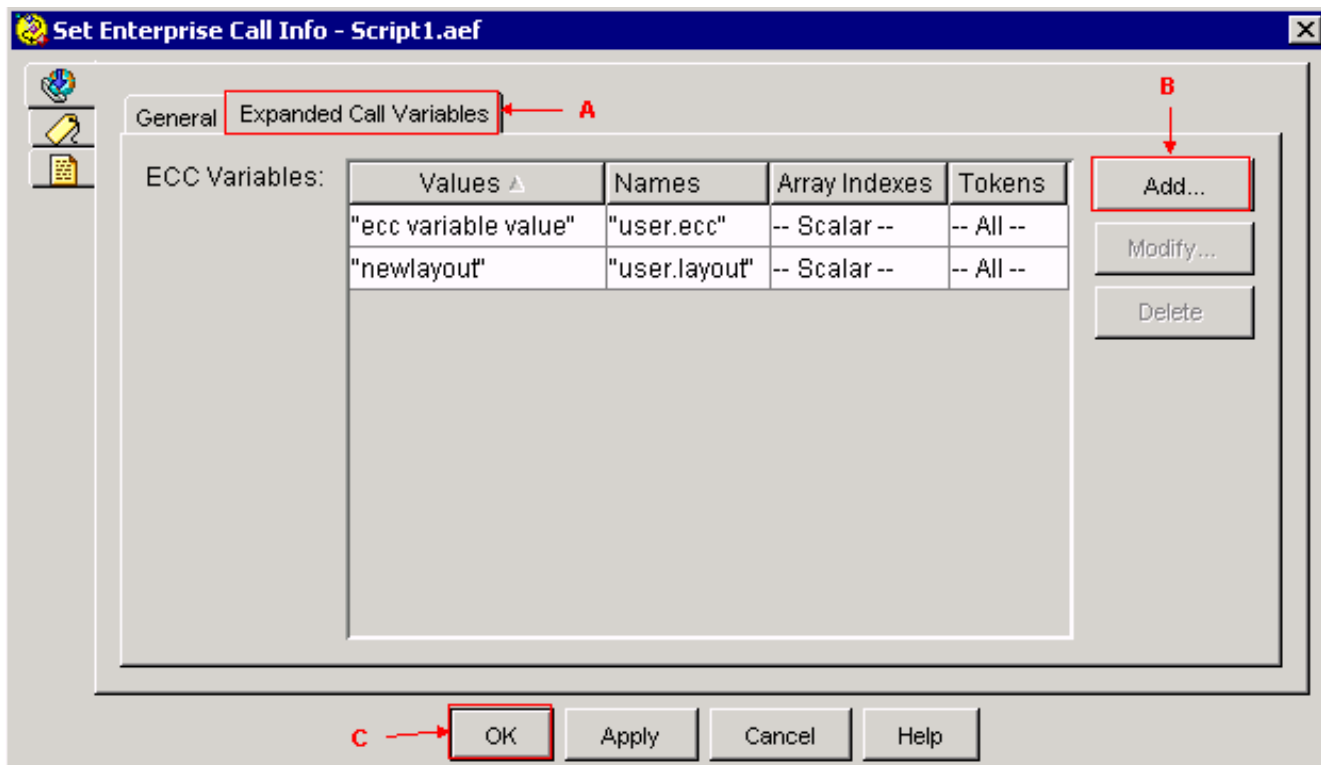
- Utilizzare Cisco Desktop Administrator per creare un nuovo layout denominato **newlayout**. Attenersi alla seguente procedura: Selezionare **Start > Programmi > Cisco > Desktop > Desktop Administrator** (vedere [Figura 1](#)). Viene visualizzato Cisco Desktop Administrator (vedere la [Figura 2](#)). Espandere il riquadro sinistro. Selezionare **Configurazione dati enterprise > Dati enterprise** (vedere la freccia A nella [Figura 2](#)). Nel riquadro di destra vengono visualizzati l'Elenco campi e l'Elenco layout. Fare clic su **Add** nella sezione Layout List (vedere la freccia C nella [Figura 2](#)). Viene visualizzata la finestra Editor layout (vedere la [Figura 4](#)). **Figura 4 - Editor layout**



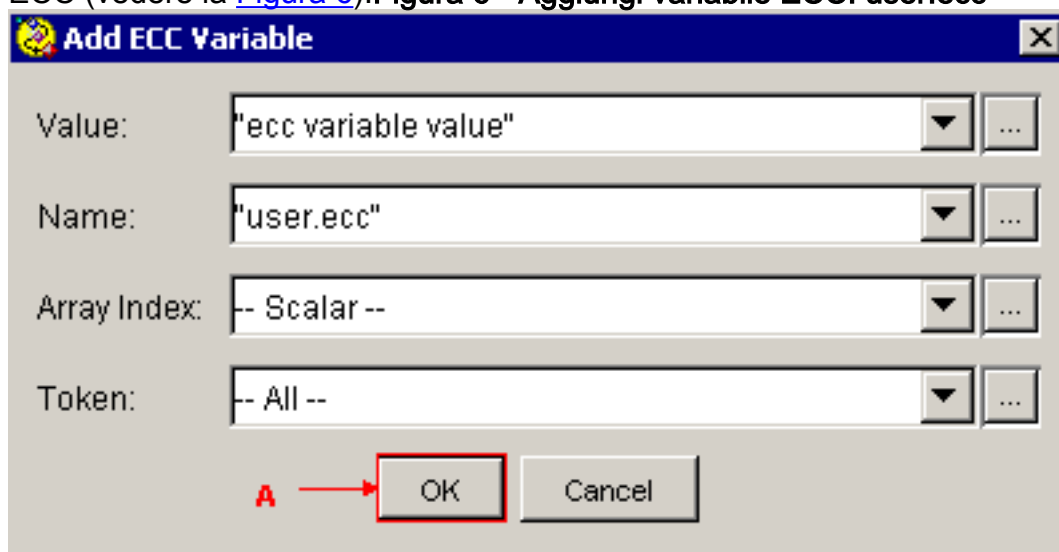
Digitare **newlayout**

nel campo Nome layout. Spostare le variabili necessarie dall'elenco Campi disponibili alla sezione Campi nel layout utilizzando le frecce sinistra e destra (vedere la freccia A nella [Figura 4](#)). La [Figura 4](#) mostra sei variabili o campi selezionati, ovvero ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, Call Variable 1 e Call Variable 2. Specificare l'ordine corretto per queste variabili nella sezione Campi nel layout utilizzando le frecce su e giù (vedere la freccia B nella [Figura 4](#)). Fare clic su **OK** (vedere la freccia C nella [Figura 4](#)). Fare clic su **Apply** (Applica) in Cisco Desktop Administrator.

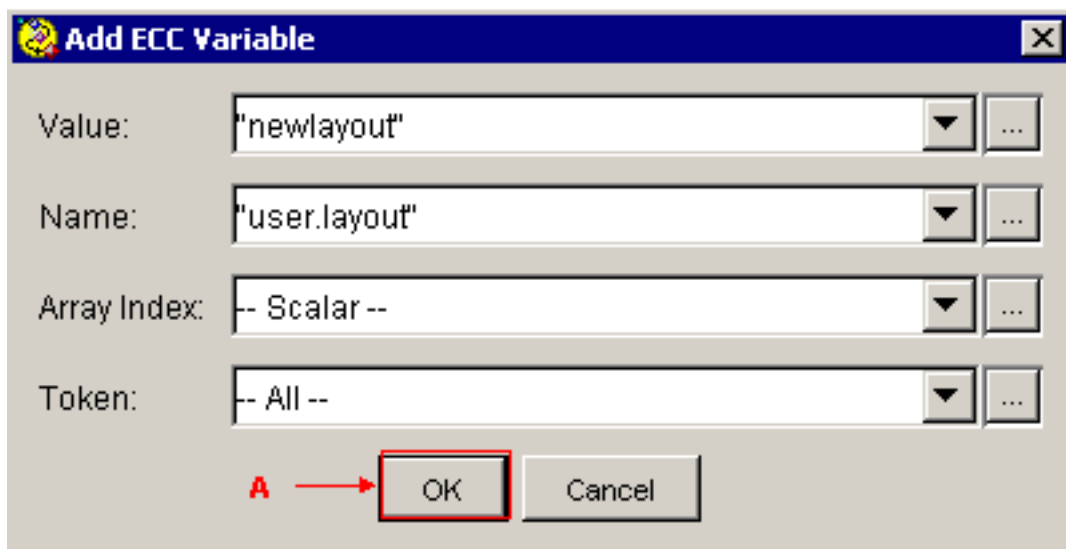
3. Configurare le variabili ECC per la fase Set Enterprise Call Info. In questo esempio, le due variabili ECC sono user.ecc e newlayout. Attenersi alla seguente procedura: Eseguire Cisco CRS Editor per modificare lo script specifico con il passaggio Set Enterprise Call Info. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul passo Imposta informazioni chiamata Enterprise e selezionare **Proprietà**. Viene visualizzata la finestra Imposta informazioni chiamata Enterprise (vedere la [Figura 5](#)). **Figura 5 - Impostazione delle informazioni sulle chiamate aziendali: Variabile chiamata estesa**



Selezionare la scheda **Expanded Call Variables** (vedere la freccia A nella [Figura 5](#)). Fare clic su **Add** (vedere la freccia B nella [Figura 5](#)). Viene visualizzata la finestra Aggiungi variabile ECC (vedere la [Figura 6](#)). **Figura 6 - Aggiungi variabile ECC: user.ecc**



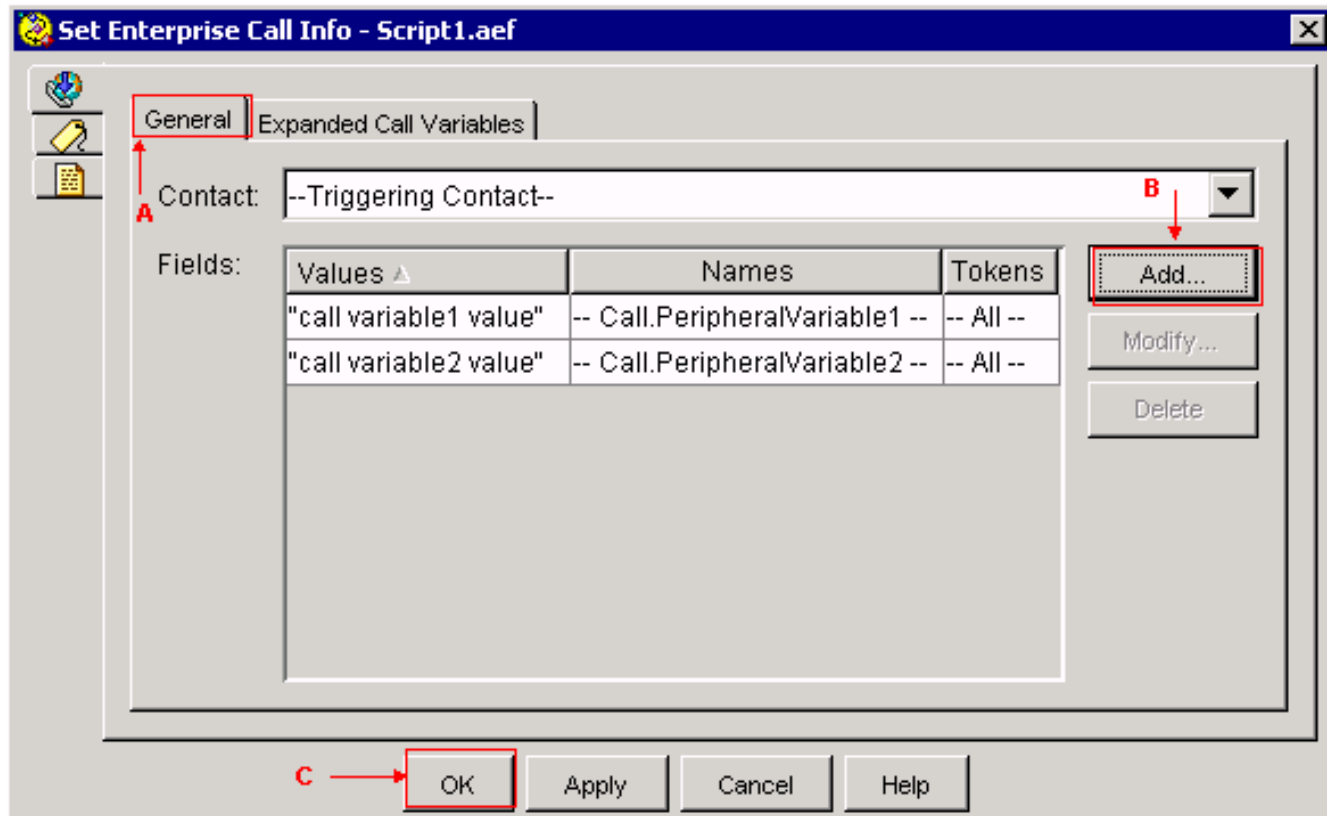
Specificare **"ecc variable value"** nel campo Value (Valore). Specificare **"user.ecc"** nel campo Nome. Selezionare **Scalare** dall'elenco Indice array. Selezionare **All** nella lista Token. Fare clic su **OK** (vedere la freccia A nella [Figura 6](#)). Fare clic su **OK** (vedere la freccia C nella [Figura 5](#)). Fare clic su **Add** (vedere la freccia B nella [Figura 5](#)). Viene visualizzata la finestra Aggiungi variabile ECC (vedere la [Figura 7](#)). **Figura 7 - Aggiungi variabile ECC: nuovo layout**



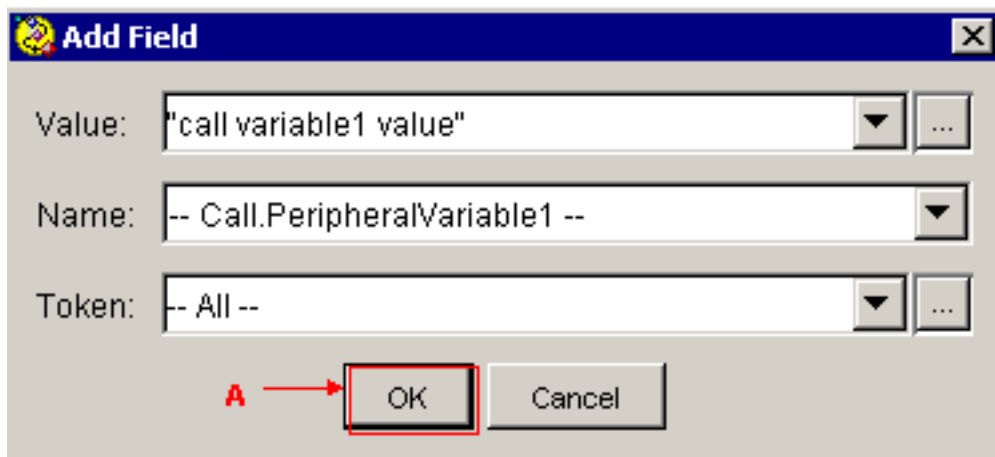
Specificare

"newlayout" nel campo Value (Valore). Specificare "user.layout" nel campo Nome. Selezionare **Scalare** dall'elenco Indice array. Selezionare **All** nella lista Token. Fare clic su **OK** (vedere la freccia A nella [Figura 7](#)). Fare clic su **OK** (vedere la freccia C nella [Figura 5](#)).

- Configurare il passaggio Set Enterprise Call Info con Cisco CRS Editor per impostare i valori per le variabili predefinite della periferica di chiamata. In questo esempio, le due variabili sono Call.PeripheralVariable1 e CallPeripheralVariable 2. Eseguire i seguenti passaggi: Eseguire Cisco CRS Editor per modificare lo script specifico con il passaggio Set Enterprise Call Info. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul passo Imposta informazioni chiamata Enterprise e selezionare **Proprietà**. Viene visualizzata la finestra Imposta informazioni chiamata Enterprise (vedere la [Figura 8](#)). **Figura 8 - Impostazione delle informazioni sulle chiamate aziendali: Generale**

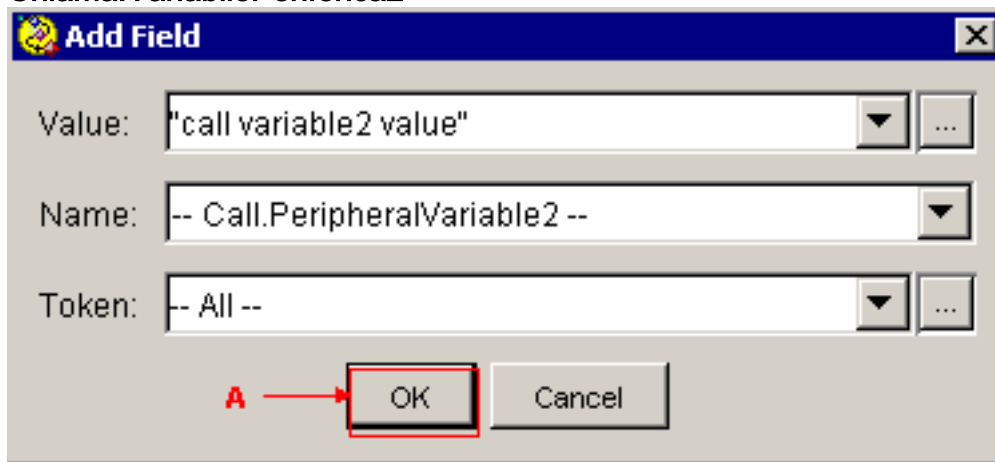


Selezionare la scheda **General** (vedere la freccia A nella [Figura 8](#)). Fare clic su **Add** (vedere la freccia B nella [Figura 8](#)). Viene visualizzata la finestra Aggiungi campo (vedere la [Figura 9](#)). **Figura 9 - Aggiungi campo: Chiama.VariabilePeriferica1**



Specificare "call

variable1 value" nel campo Value (Valore). Selezionate **Call.PeripheralVariable1** nell'elenco Nome (Name). Selezionare **All** nella lista Token. Fare clic su **OK** (vedere la freccia A nella [Figura 9](#)). Fare clic su **Add** (vedere la freccia B nella [Figura 8](#)). Viene visualizzata la finestra Aggiungi campo (vedere la [Figura 10](#)). **Figura 10 - Aggiungi campo: Chiama.VariabilePeriferica2**



Specificare "call

variable2 value" nel campo Value (Valore). Selezionate **Call.PeripheralVariable2** dall'elenco Nome (Name). Selezionare **All** nella lista Token. Fare clic su **OK** (vedere la freccia A nella [Figura 10](#)). Fare clic su **OK** (vedere la freccia C nella [Figura 8](#)).

[Nella Figura 5](#) viene visualizzato l'elenco delle variabili ECC configurate mediante la fase Set Enterprise Call Info.

[Nella Figura 8](#) viene visualizzato l'elenco delle variabili Periferica di chiamata configurate mediante il passo Imposta informazioni chiamata Enterprise.

È possibile visualizzare i valori impostati tramite il passaggio Set Enterprise Call Info su Cisco Agent Desktop (vedere la [Figura 11](#)).

**Figura 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				

## Risoluzione dei problemi

### Errore: Impossibile ottenere i dati del campo dalla configurazione dei dati dell'organizzazione

Quando si tenta di accedere al collegamento Configurazione dati organizzazione, viene visualizzato questo messaggio di errore: Impossibile ottenere i dati dei campi da Configurazione dati organizzazione. Errore Enterprise restituito: errore CORBA.

### Soluzione

Per risolvere questo problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Assicurarsi che i servizi JTAPI e RmCm siano operativi.
2. Riavviare il motore CRS.

## Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)