

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) 以降でのポストコール処理の設定

目次

[はじめに](#)

[動作の仕組み](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[カスタム ポスト呼出し処置スクリプトをインストールして下さい](#)

[保持するために ECC 変数を誘発しますポスト呼出し処置スクリプトのための DN を定義して下さい](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

この資料は Unified Contact Center Express が (CCX 統一される) 一度エージェントが Finesse デスクトップからのコールを終了する統一された CCX スクリプトによってルーティングされるコールに相違を提供するようにするポスト呼出し処置を記述したものです。統一された CCX 管理者は Cisco Unified CCX スクリプト エディタによってポスト呼出し処置を設定するオプションがあります。この機能性はエージェントが Finesse によってよりもむしろ電話からのコールを終了すれば、またはコールを終了するために顧客がエージェントの前にハングアップする場合利用できません。発信者に話し続ける第 2 エージェントがあれば発信者はポスト呼出し処置にその当時転送されません。また発信者がエージェント自身であることを起これば、コールはポストコール アンケート スクリプトに転送されません。

仕組み

統一されたとき CCX はエージェント ハングアップから PostCallTreatment と指名されるコール変数があるかどうか接続解除 イベントを (電話よりもむしろ Finesse 端ボタンと)、それ確認します受け取ります。コールにたった 1 つのエージェントがハングアップにあった場合、Directory Number (DN) に PostCallTreatment 変数で保存された発信者をリダイレクトします。

前提条件

要件

システム アドミニストレータはポスト呼出し処置 機能がアクティブになれば少なくとも 1 つのスクリプト、コールを受信するためにアプリケーションおよびトリガーを設定する必要があります。コールはエージェント電話からこのトリガーへのポスト呼出し処置を受け取るためにリダイレクトされます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- 統一された CCX はバージョン 11.0(1) または それ 以降であり、エージェントは Finesse デスクトップを使用する必要があります。この機能は Finesse IP 電話エージェント (FIPPA) で利用できません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

設定

カスタム ポスト呼出し処置スクリプトをインストールして下さい

望ましいポスト コール アンケート相違で統一された CCX スクリプトを作成して下さい。関連するトリガーとのアプリケーションとしてそれをインストールして下さい。

保持するために ECC 変数を誘発しますポスト呼出し処置スクリプトのための DN を定義して下さい

スクリプト エディタで、ポスト呼出し処置のための Expanded Call Variable を定義して下さい。

> **Expanded Call Variable** 『Settings』 を選択して下さい。新しい変数を作成するために arrow アイコンをクリックして下さい。この新しい可変 **PostCallTreatment** を挙げ、スカラーとして型を提供して下さい。

注: 変数の名前は「**PostCallTreatment**」へ大文字/小文字の区別がある完全に一致するものである必要があります。[OK] をクリックします。

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Editor interface. At the top, the 'Edit Expanded Call Variable' dialog box is open, showing the following details:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)

Below the dialog, a file browser shows a tree structure with folders: Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, and Database. Search and Reset buttons are visible below the tree.

In the background, a script editor shows a portion of a script with the following text:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ing Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)

```

At the bottom, a table lists system variables:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Below the table, a message box states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

Cisco Unified CCX エディタ アプリケーションから、Select Resource ステップが含まれている既存のスクリプトを開いて下さい。

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of folders including General, Trigger, Session, Contact, Call Contact, eMail Contact, Http Contact, Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, Database, ACD, ICM, and Java. The main workspace displays a script flowchart for 'Simple Queuing Template' with steps: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End. Below the workspace is a table of parameters and a message box.

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP ICD\ICDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP ICD\ICDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Engine hostname list is empty
Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

スクリプト変数から新しいスクリプト変数にパネルをはめて下さい、作成して下さい。新しい可変 **PostCallTreatment** のために利用可能なドロップダウン リストからの **int** として型を設定して下さい。

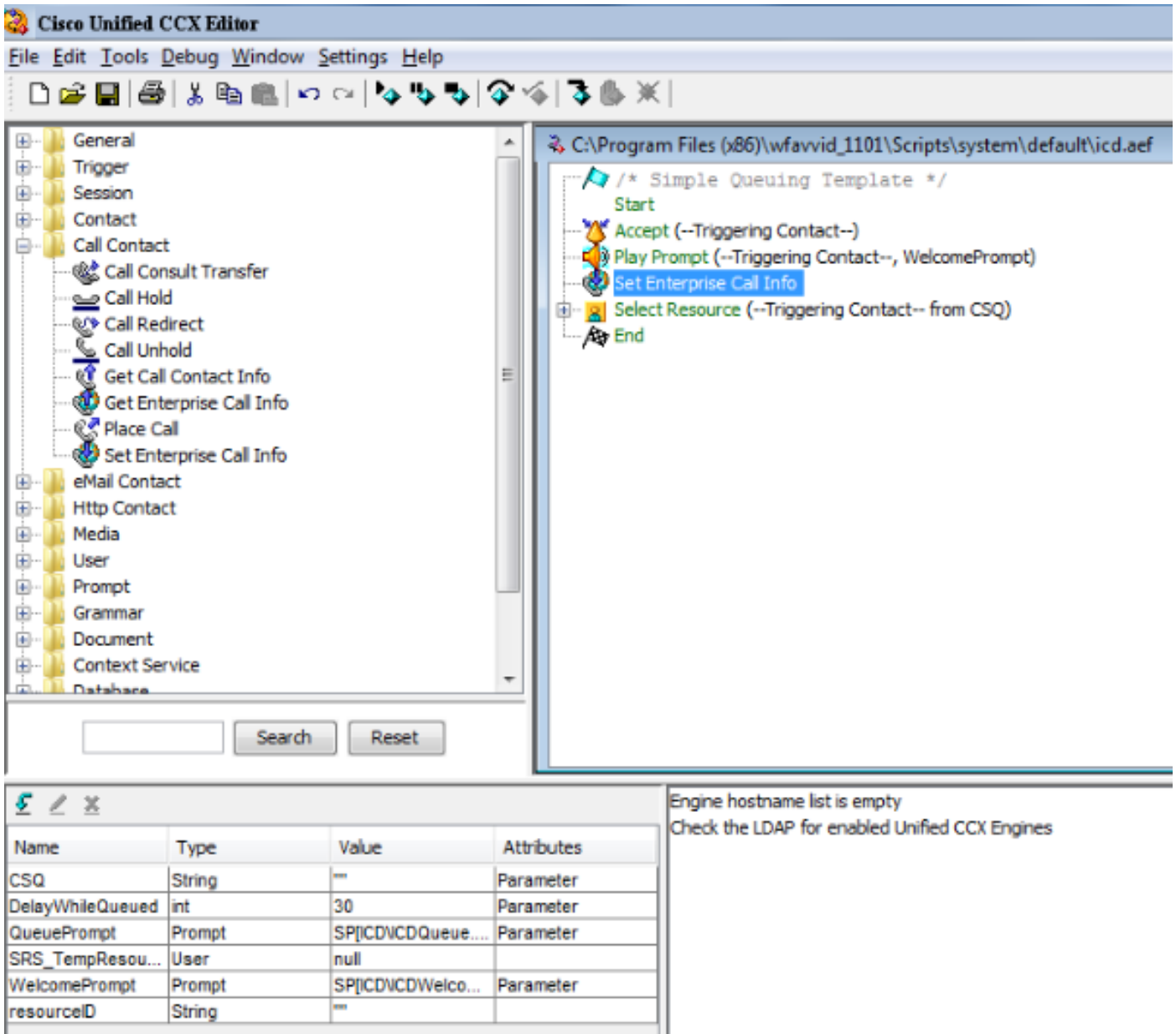
Value フィールドで Number 値を入力して下さい。この数は誘発し、コールを受信すること提供しますポスト呼出し処置をです DN を (以前にインストール済みポスト コール アンケート アプリケーションのようにトリガー) 割り当てられる。

最終的なチェックボックスをチェックして下さい。

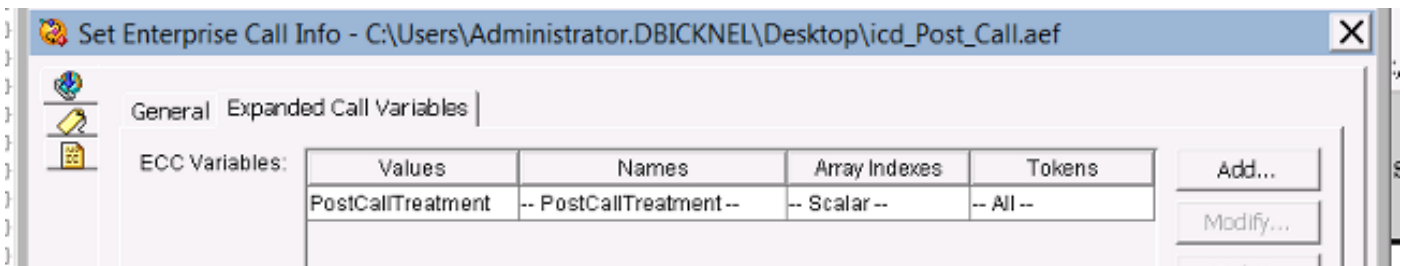
Dialog box titled "Edit Variable" with the following fields and options:

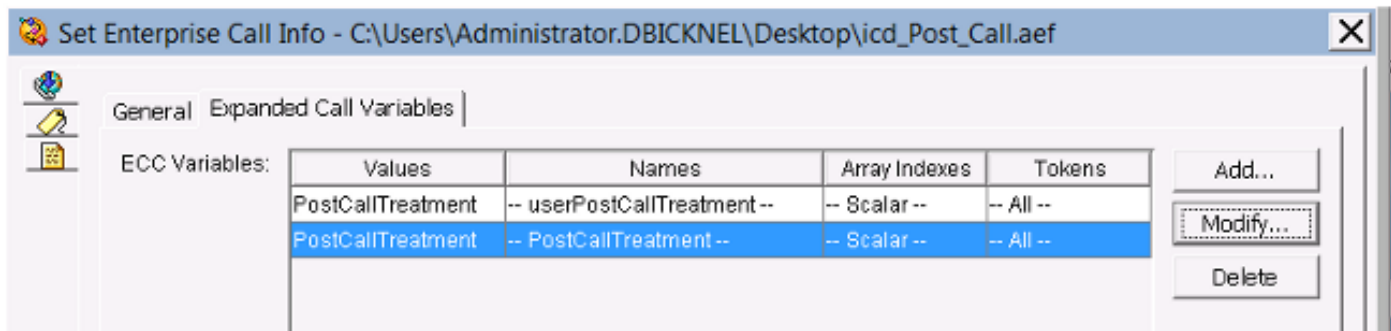
- Type: final String
- Name: PostCallTreatment
- Value: "080912"
- Final
- Array
- Parameter
- Dimensions: 0
- Buttons: OK, Cancel

コール連絡先パレットから、エンタープライズ コール 情報を『Set』を選択して下さい。選定されたリソースの前にスクリプトの指定ステップをドラッグ・アンド・ドロップして下さい。また、Select Resource ステップの前にスクリプトの既存の一定エンタープライズ コール 情報ステップを編集して下さい。



作成される一定エンタープライズ コール 情報ステップに新しい Expanded Call Context 変数を追加して下さい。一定エンタープライズ コール 情報ステップを右クリックし、次に『Properties』をクリックして下さい。拡張されたコール変数では記録して下さい、『Add』をクリックして下さい。ネーム フィールドの値 フィールドおよび Expanded Call Context 可変 PostCallTreatment の Int と定義した変数を選択して下さい、配列インデックスはスカラーであり、トークンはすべてです。 > 良い OK > Apply の順にクリックして下さい。





確認

ここでは、設定が正常に動作していることを確認します。

確認するために、PostCallTreatment エンタープライズ変数を設定するスクリプトに対応する統一された CCX トリガーを呼出して下さい。コールがエージェントに接続されたら、Finesse でエージェントを端ボタンとのコールを切断してもらって下さい。発信者が PostCallTreatment 可変値とスクリプトで定義されるトリガーにリダイレクトされることを確認して下さい。

トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに役立つ情報について説明します。

エージェントがコールを終了した後、コールがポスト呼出し処置 トリガーに転送されなければ:

1. PostCallTreatment 可変値がスクリプトで正しく設定されていることを確認するためにスクリプトの対処的なデバッグを実行して下さい。
2. コールがエージェント電話で PostCallTreatment 可変値は Finesse デスクトップに送られていることを確認するために終了する間、PostCallTreatment 変数をエンタープライズ データレイアウトに追加し、Finesse のエンタープライズ データセクションを表示して下さい。**追加情報**値を渡すためにコール変数 レイアウトで表示するためにうまく解決するように一定エンタープライズ コール 情報ステップを使用するかまたは作業の流れ操作で使用するとき、規格によってあらかじめ定義される Expanded Call Context 変数の 1 時ではない場合 Finesse 管理のインターフェイスが変数に「ユーザ」を常に付加する意識する必要があります (ドロップダウン リストで露出される)。従ってそれに定義されるものが Finesse 管理で一致するほしい場合ユーザ プレフィックスの Expanded Call Context 変数を追加して下さい。

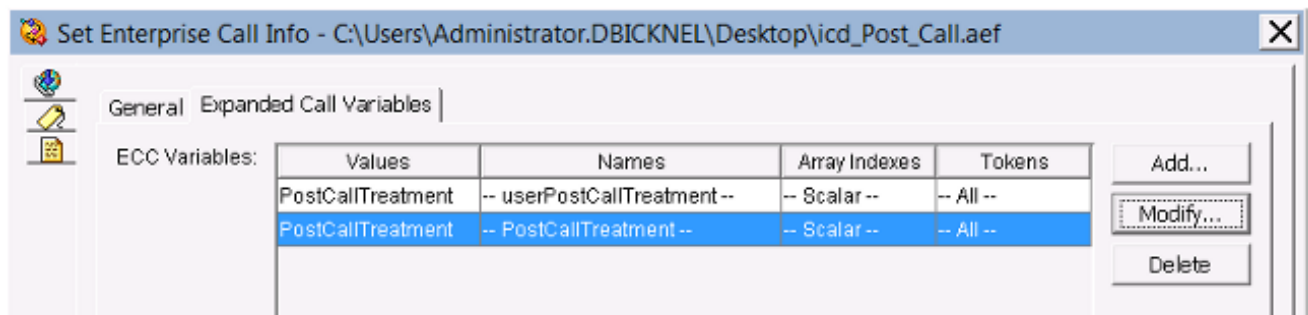
たとえば、ポスト コール アンケート機能は PostCallTreatment と定義される特殊名を使用します。これは一致するためにハードコードで従って追加する必要があります。

コールが Finesse エージェントによって切断されるとき、接続解除 イベントは統一された CCX のエンジンのリソースマネージャ/連絡先マネージャ (RMCM) サブシステムに送られ、通知オブジェクトに PostCallTreatment に割り当てられる値がある確認し、それをそれに応じて処理しますかどうか。

また Finesse デスクトップに表示されるべき値は「ユーザ」プレフィックスと定義された別の Expanded Call Context 変数が必要とすること一方では、ほしかった場合。

これらのスクリーン ショットはまた一定エンタープライズ コール 情報ステップへ、また Finesse 管理の Finesse コール変数 レイアウトへユーザ PostCallTreatment Expanded Call Context 変数を追加することによってエージェントにアンケート DN を表示する機能を示し

ます。



BA AccountNumber	BAAccountNumber	▼	✗
BA Campaign	BACampaign	▼	✗
Call Variable 1	callVariable1	▼	✗
Call Variable 2	callVariable2	▼	✗
Call Variable 3	callVariable3	▼	✗
Call Variable 4	callVariable4	▼	✗
PostCallTreatment	userPostCallTreatment	▼	✗

3. エージェント電話が誘発する DN をポスト呼出し処置にダイヤルできることを確認して下さい。
4. Finesse デスクトップを PostCallTreatment 変数を確認するためにログオンします順序をきちんと設定されます有効のと誘発しますダイアログ イベントの DN をチェックして下さい。
2015-12-09T13:29:52.225 -04:00: : dsbccx11p.dbicknel.com: DEC 09 2015 12:37:06.077 -0500: ヘッダ: [WorkflowEngine]イベントを XML 資料に変換します。 Type: ダイアログ
アクション: 削除 Uri: /finesse/api/Dialog/16783327 イベント:
{\"Dialog\":{\"associatedDialogUri\":null,\"fromAddress\":\"1007\",\"id\":\"16783327\",\"mediaProperties\":{\"DNIS\":\"1010\",\"callType\":\"ACD_IN\",\"dialedNumber\":\"5001\"、、
{\"name\":\"PostCallTreatment\",\"value\":\"5002\"},.....\"state\":\"DROPPED\",\"stateCause\":null,\"stateChangeTime\":\"2015-12-09T17:37:06.057Z\"}},\"state\":\"ACTIVE\",\"toAddress\":\"5001\"、
\"uri\":\"/finesse/api/Dialog/16783327\"}}
5. 統一された CCX エンジン (MIVR) をログオンします統一しました CCX をチェックすれば対症的なデバッグはポスト呼出し処置スクリプト コールが統一した CCX をリダイレクトされたおよびスクリプト適用していますかどうか確認するために。

これら二つの MIVR ログ 断片は作業および働かないシナリオを示します。

機能シナリオ

キュー コールを置くテスト スクリプトからのインポート コール ステップ:

```
10231: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
10232: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 1
```



```
10233: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled. Only agent. Transferring the call to survey
10234: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:isCTIRoutePoint, addr: 5002:true
```

働かないシナリオ

から送信されるコール エージェント DN:

```
7754: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
7755: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 2
7756: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled: calling clearConnection. returning false
```