

ISS Express スクリプトでの接続解除コールの削除

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[フロー制御](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IPCC Express 環境の **On Exception Goto** ステップによる Cisco IP Contact Center (IPCC) Express のスクリプトにおいて、切断されたコールの検出に使用するスクリプトについて説明します。

注: **On Exception Goto** ステップは、IPCC エンタープライズ環境でコール ルーティングの問題を引き起こすため、CRS が IP-IVR または QueueManager としてインストールされている場合には使用するべきではありません。**On Exception Goto** ステップは、IPCC Express スクリプト、または ICM トランスレーションルーティングもしくは ICM ポストルーティング アプリケーションを含まないスクリプトに対してのみ使用します。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco CRS エディタ

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。

- Cisco CallManager バージョン 3.x 以降
- Cisco CRS バージョン 3.x 以降

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。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

On Exception Goto ステップは、スクリプトが実行される際に発生する可能性のある問題を判定し、この問題を正しい手順で終了させるために使用します。例外に応答するために使用する **Exception Flow** ブランチには、任意のスクリプト ステップを含めることができます。

発信者が電話を切ると、エージェントとの接続が終了します。 **ContactInactiveException** という例外が作成されます。 [図 1](#) の矢印 A で示されているように、この例外を判定するために **On Exception Goto** ステップを使用することができます。 **On Exception Goto** ステップは接続の終了に依存しており、 **ContactInactiveException** はこのステップをトリガーします。このステップは例外を捕捉し、 [図 1](#) の B で示されているように、指定されたラベルに進みます。ラベルの下で、 **Document** ステップ、 **Database** ステップなど、エージェントと発信者との接続に依存しない任意の他のスクリプト ステップを実行することができます。

図 1： On Exception Goto

[図 2](#) に示されているように、接続先ラベル内でこの例外をキャンセルするには、 **On Exception Clear** ステップを使用します。これにより、潜在的な連続ループを回避します。

図 2： On Exception Clear

フロー制御

[図 3](#) に示されている IP IVR スクリプトは、プロダクション スクリプトではありません。説明のためだけに提供されています。通常、このスクリプトがコールに応答し、音声ガイダンスを再生し、メッセージを録音します。フロー制御は次の手順に従います。

- 通話に応答します。
- メッセージを録音し、ファイルを作成します。
- 録音されたメッセージを再生します。
- 添付ファイル（録音されたばかりのメッセージ）を持つ電子メールを作成します。
- 電子メールを送信します。

[図 3](#) の矢印 A に示されているように、異常終了した場合、 **ContactInactiveException** が生成され、制御は **LABEL0** に渡されます。 [図 3](#) の矢印 B に示されているように、 **ContactInactiveException** をキャンセルするには、 **LABEL0** の下で **On Exception Clear** を発行します。

メッセージが記録された後に発信者が電話を切る場合は、後続のフローは次の手順に従います。

1. **Write Document** ステップ（録音）が、 **Play Prompt** ステップに達するまで実行されます。
2. **On Exception Goto** ステップを実行します。制御が **LABEL0** に渡されます。
3. 未処理の **ContactInactiveException** をキャンセルするには、 **On Exception Clear** ステップを

実行します。

4. On Exception Clear の後のステップの実行が継続されます。

図 3 : IP IVR スクリプトの例

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)