

ISS Express スクリプトでの接続解除コールの削除

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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 Cisco Unified Contact Center Enterprise 環境で呼ルーティング問題を引き起こすので CRS が IP-IVR が QueueManager としてインストールされている場合決して使用するべきではありません。ICM 変換ルーティング/ICM ポストルーティング アプリケーションを含まない Cisco Unified Contact Center Express スクリプトがスクリプトのためにだけ On Exception Goto ステップを使用して下さい。

[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

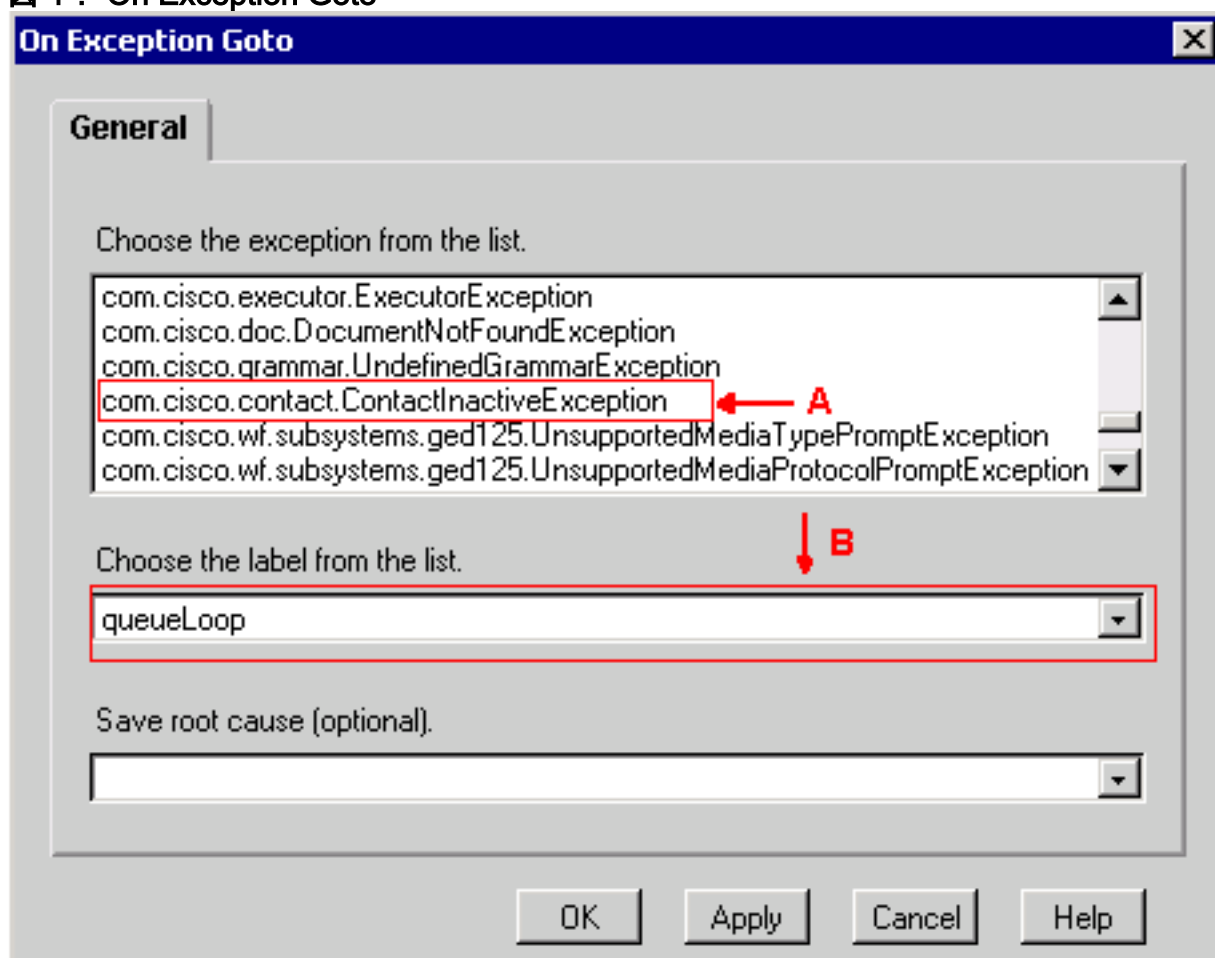
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

スクリプトが発生し実行される、問題から正常な終了をかもしれない間、許可する問題を判別するのに **On Exception Goto** ステップを使用して下さい。どのスクリプト ステップでも使用される例外 フロー ブランチに例外に応答するのに含んで行うことができます。

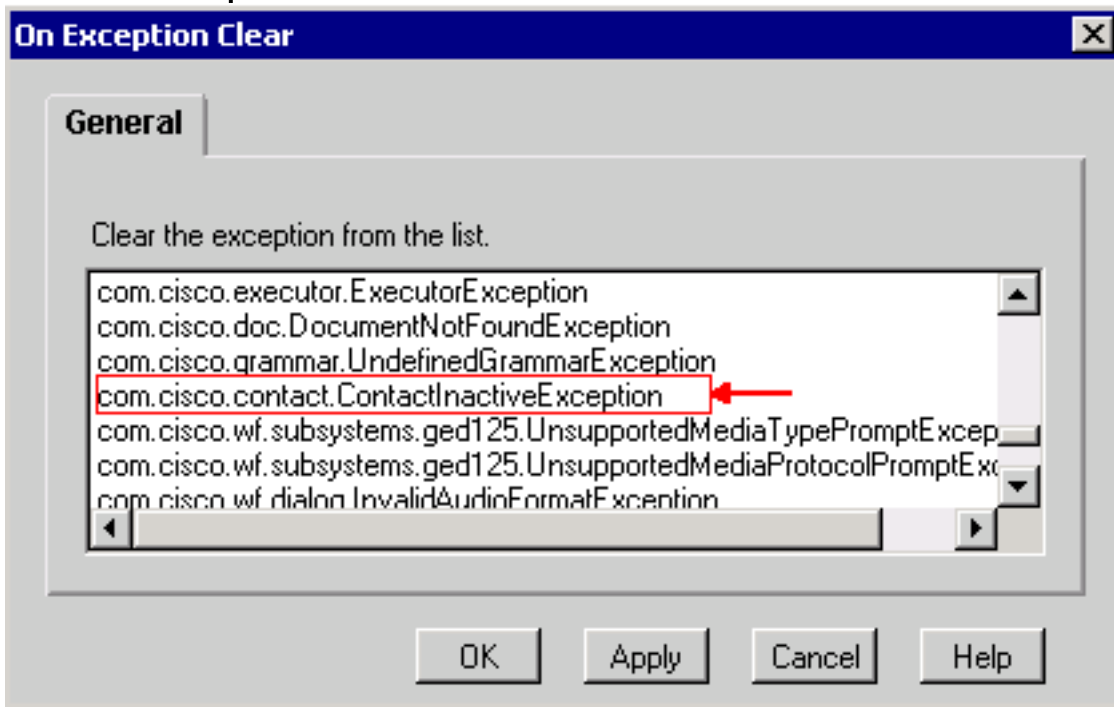
発信者がハングアップするとき、エージェントが付いている連絡先は終わります。**ContactInactiveException** と指名される例外は作成されます。 **On Exception Goto** ステップが [図 1](#). A 矢印によって示されるこの例外を判別するのに使用することができます。 **On Exception Goto** ステップは連絡先の終了に頼り、**ContactInactiveException** はこのステップを誘発します。このステップは例外をつかまえ、B によって示されているように、規定される ラベルに [図 1](#). 行きます。ラベルの下で、1 つはエージェントと発信者間の連絡先に、資料ステップのような、データベース ステップ頼らない、およびもっとできます他のどのスクリプト ステップも実行。

図 1 : On Exception Goto



[図 2](#). に示すように宛先 ラベルの中のこの例外を、取り消すのに **On Exception Clear** ステップを使用して下さい。これは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 示されている IP IVR スクリプトは本番スクリプトではありません。それは説明目的で全く提供されます。通常、このスクリプトはコールに回答し記録します、プロンプトをし、メッセージを。フロー制御は続きます:

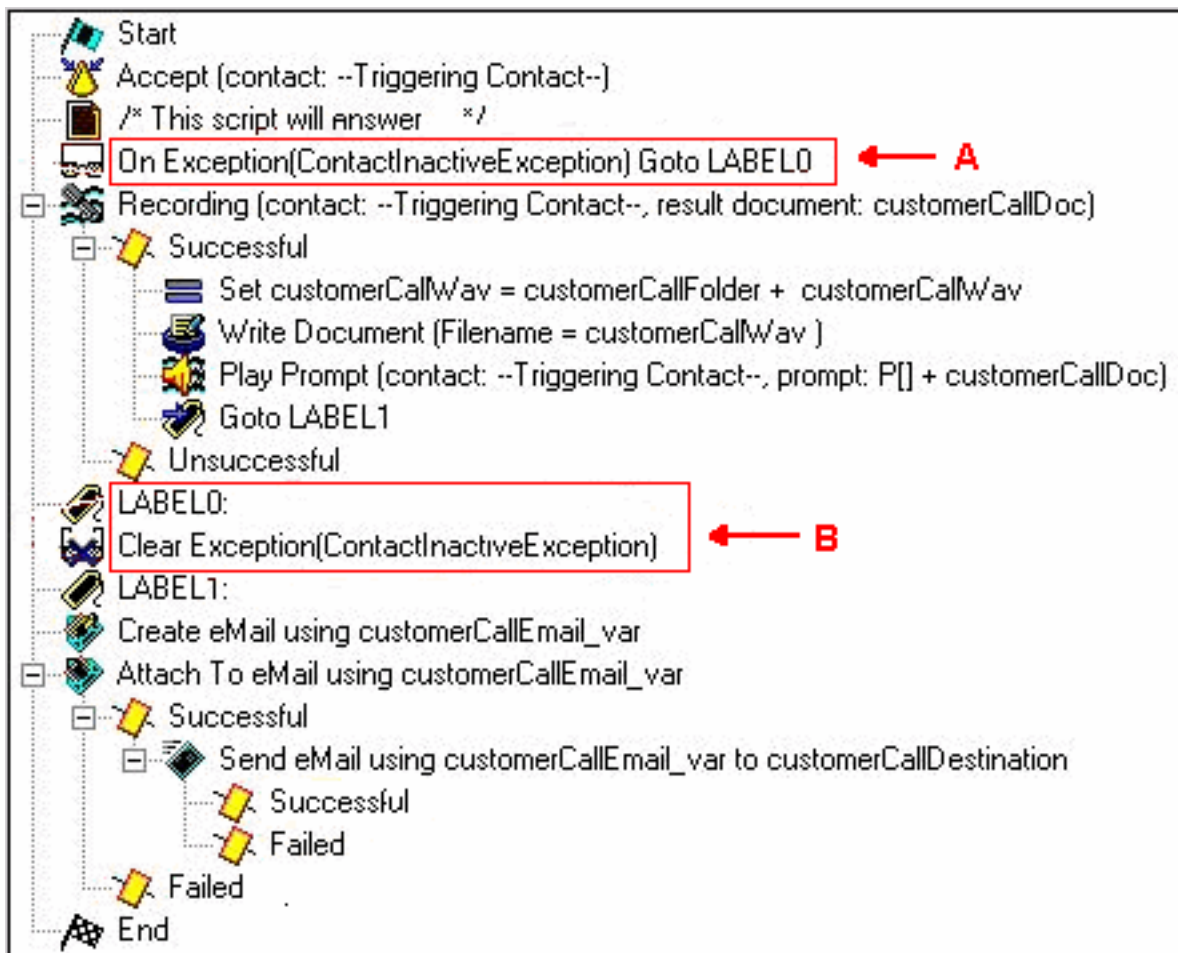
- コールに回答して下さい
- メッセージを記録し、ファイルを作成して下さい
- 録音されたメッセージを再生して下さい
- 作成して下さい接続されたファイル (ちょうど記録されるメッセージ) で E メールを
- E メールを送信して下さい

異常終了では、ContactInactiveException は生成され、LABEL0 への制御パスは A 矢印によって、図 3 示されます。 LABEL0 の下で、B 矢印によって示されている ContactInactiveException を取り消すために On Exception Clear を図 3 発行して下さい。

メッセージが記録された後発信者がハングアップすれば、それに続くフローは続きます:

1. Play Prompt ステップに達するまで資料ステップ (レコード) を実行されます書いて下さい。
2. On Exception Goto ステップを実行して下さい。 LABEL0 にパスを制御して下さい。
3. 顕著な ContactInactiveException を取り消すために On Exception Clear ステップを実行して下さい。
4. On Exception Clear が実行し続けた後ステップ。

図 3 : サンプル IP IVR スクリプト



関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)