

# 終了キーが押されない場合にコールを終了する方法

## 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、発信者が終了キー（デフォルトではポンド記号）を押さなくてもコールを終了できるスクリプトを作成する方法について説明します。通常、発信者が終了キーを押すと、Get Digit String ステップが処理されます。ただし、終了キーを使用せずに完了としてコールを記録するには、ContactInactiveException が Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express 環境で呼び出された際に、On Exception Goto ステップを使用できます。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 作業の流れ/スクリプトを書くこと

### 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 3.2(3)、3.3(3) またはそれ以降
- Cisco IPCC Express バージョン 3.0(2) またはそれ以降

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## 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

プロンプトに応じてデュアルトーン複数周波数 (DTMF) (DTMF) または発信者からの話されていたディジット スtring をキャプチャ するのに得ディジット スtring ステップを使用できます。このステップは発信者までの入力を待っています:

- 終了 キー (DTMF だけ) を押します。
- 再試行の最大数を排出します。
- キー (DTMF だけ) の最大数を入力します。
- タイムアウト 長さが達するまで応答しません。

得ディジット スtring ステップは 3 つの出力されたブランチを提供します:

- 成功した—入力は有効でした。
- リトライ限界が達した後 timeout —、時間を計られる最後の試み。
- 不成功—再試行制限が達した後、発信者は無効なキーを押すか、または無効 な値を話しました。

## フロー制御

発信者がコールをハングアップするが、終了 キーも押さない、再試行の最大数も入力しなかったり、再試行の最大数を排出しなければ場合 On Exception Goto ステップによってスクリプトに余分制御を追加できます。

### 図 1—サンプルスクリプト

注: サンプルスクリプトは [図 1](#) 本番スクリプトではありません。この資料は説明目的に限ってはこのスクリプトを提供したものです。

得ディジット スtring ステップを実行する前に、On Exception Goto ステップを追加して下さい ([図を 1](#)) 参照して下さい。

発信者がハングアップするとき、エージェント 終端と連絡して下さい。

ContactInactiveException と指名される例外は発生します。この例外を判別するのに On Exception Goto ステップを使用できます。On Exception Goto ステップは連絡先の終了に頼り、ContactInactiveException はこのステップを引き起こします。このステップは例外をつかまえ、規定される ラベルに行きます ([図の矢印 D を 1](#)) 参照して下さい。ラベルの下で、エージェントと発信者間の連絡先に頼らない他のどのスクリプト ステップも実行できます (たとえば、資料ステップおよびデータベース ステップ)。

得ディジット スtring ステップを実行した後 On Exception Goto ステップと続く可能性のあるフロー制御はここにあります:

- 入力が有効である場合、制御は成功したに行きます ([図の矢印 A を 1](#)) 参照して下さい。
- 最終的な試み時、および再試行制限が達すれば、制御はタイムアウトに行きます ([図の矢印 B を 1](#)) 参照して下さい。
- 再試行制限が達し、発信者が無効なキーを押すか、または無効 な値を話せば場合、制御は不

成功に行きます (  の矢印 C を [1](#) ) 参照して下さい。

- 発信者がハングアップする場合、ステップへのフロー制御転送後 ClearUp ラベルの下のクリア例外ステップ。

## 関連情報

- [IP IVR スクリプトの切断されたコールの検出](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)