

Set Enterprise Call 情報ステップの使用例

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](#)

[一定企業 コール 情報ステップを実行する方法](#)

[変数のリスト](#)

[ステップバイステップ手順](#)

[トラブルシューティング](#)

[エラー：企業 データ 設定からフィールド データを入手できませんでした](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Desktop Administrator および Cisco Customer Response Solutions (CRS) Editor を使用して Expanded Call Context (ECC) 変数と Call Peripheral 変数を設定するときに [Set Enterprise Call Info (エンタープライズ コール情報の設定)] 手順を使用する例を示します。

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 CRS スクリプト

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 4.x
- Cisco CRS バージョン 4.x

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

システムの部から他へデータを送信するのに一定企業コール情報ステップを使用して下さい。これらの企業コール変数を設定できます:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 への Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Expanded Call Context (ECC) 変数

一定企業コール情報ステップを実行する方法

変数のリスト

この例はこれらの ECC 変数およびコール周辺装置変数の付加を示したものです:



- User.ecc — ECC 変数 (フィールド)
- Newlayout — ECC 変数 (レイアウト)
- コール変数 1
- コール変数 2

ステップバイステップ手順

変数 セクションの[リスト](#)にリストされている 4 つの変数を設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Cisco デスクトップ管理者を 1 ECC 変数によって指名される `usr.ecc` を作成するのに使用して下さい。次の手順を実行します。> Cisco > デスクトップ > デスクトップ管理者 『Start > Programs』を選択して下さい ([図を 1](#)) 参照して下さい。 **図 1 – 始動 Cisco デスクトップに管理者を配列して下さい** Cisco デスクトップ管理者は現われます ([図を 2](#)) 参照して下さい。左ペインを拡張して下さい。 **データ設定 > 企業データ**を『Enterprise』を選択して下さい ([図の矢印 A を 2](#)) 参照して下さい。ザ・フィールドリストおよびレイアウトリストは右のペインで現われます。 **図 2 – Cisco デスクトップ管理者フィールドリスト セクションで『Add』をクリックして下さい** ([図の矢印 B を 2](#)) 参照して下さい。ザ・フィールドエディタウィンドウは現われます ([図を 3](#)) 参照して下さい。 **図 3 – フィールドエディタウィンドウ** インデックスリストから適切な値を選択して下さい。有効なフィールドインデックス番号は 0 ~ 199 です。フィールド Name フィールドの型 `usr.ecc`。Display Name フィールドの型 **ディスプレイ ecc**。Expanded Call Context のスカラー オプション ボタンを - ECC セクション選択して下さい。『OK』をクリックして下さい ([図の矢印 A を 3](#)) 参照して下さい。Cisco デスクトップ管理者で『Apply』をクリックして下さい。

2. Cisco デスクトップ管理者を **newlayout** と指名される新しいレイアウトを作成するのに使用して下さい。次の手順を実行します。> Cisco > デスクトップ > デスクトップ管理者 『Start > Programs』 を選択して下さい ([図を 1](#)) 参照して下さい。Cisco デスクトップ管理者は現われます ([図を 2](#)) 参照して下さい。左ペインを拡張して下さい。データ設定 > 企業データを 『Enterprise』 を選択して下さい ([図の矢印 A を 2](#)) 参照して下さい。ザ・フィールドリストおよびレイアウト リストは右のペインで現われます。レイアウト リスト セクションで 『Add』 をクリックして下さい ([図の矢印 C を 2](#)) 参照して下さい。レイアウト エディタ ウィンドウは現われます ([図を 4](#)) 参照して下さい。図 4-レイアウト エディタレイアウト Name フィールドの型 **newlayout**。左右矢印の助けによって利用可能なフィールド一覧からレイアウト セクションのフィールドに必要な変数を移動して下さい ([図の矢印 A を 4](#)) 参照して下さい。図 4 6 つの選択した変数がフィールド、即ち、ANI、DNIS、user.layout、user.ecc、コール変数 1 およびコール変数 2 表示する。上下矢印の助けによってレイアウト セクションのフィールドのこれらの変数のための正しい順序を規定して下さい ([図の矢印 B を 4](#)) 参照して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 C を 4](#)) 参照して下さい。Cisco デスクトップ 管理者で 『Apply』 をクリックして下さい。
3. 一定企業 コール 情報ステップのための ECC 変数を設定して下さい。この例では、2 つの ECC 変数は user.ecc および newlayout です。次の手順を実行します。一定企業 コール 情報ステップの特定のスクリプトを編集するために Cisco CRS エディタを実行して下さい。一定企業 コール 情報ステップを右クリックし、『Properties』 を選択して下さい。一定企業 コール Info ウィンドウは現われます ([図を 5](#)) 参照して下さい。図 5-企業 コール 情報を設定して下さい: Expanded Call Variable拡張されたコール変数タブを選択して下さい ([図の矢印 A を 5](#)) 参照して下さい。『Add』 をクリックして下さい ([図の矢印 B を 5](#)) 参照して下さい。追加 ECC 変数ウィンドウは現われます ([図を 6](#)) 参照して下さい。図 6-ECC 変数を追加して下さい: user.eccValue フィールドの「ecc 可変値」を規定して下さい。Name フィールドの「user.ecc」を規定して下さい。配列インデックスリストからスカラーを選択して下さい。トークンリストで 『All』 を選択して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 A を 6](#)) 参照して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 C を 5](#)) 参照して下さい。『Add』 をクリックして下さい ([図の矢印 B を 5](#)) 参照して下さい。追加 ECC 変数ウィンドウは現われます ([図を 7](#)) 参照して下さい。図 7-ECC 変数を追加して下さい: newlayoutValue フィールドの「newlayout」を規定して下さい。Name フィールドの「user.layout」を規定して下さい。配列インデックスリストからスカラーを選択して下さい。トークンリストで 『All』 を選択して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 A を 7](#)) 参照して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 C を 5](#)) 参照して下さい。
4. あらかじめ定義されたコール 周辺装置 変数の設定値に Cisco CRS エディタを通して一定企業 コール 情報ステップを設定して下さい。この例では、2 つの変数は完全な Call.PeripheralVariable1 および CallPeripheralVariable 2.これらのステップです:一定企業 コール 情報ステップの特定のスクリプトを編集するために Cisco CRS Editor を実行して下さい。一定企業 コール 情報ステップを右クリックし、『Properties』 を選択して下さい。一定企業 コール Info ウィンドウは現われます ([図を 8](#)) 参照して下さい。図 8-企業 コール 情報を設定して下さい: GeneralGeneral タブを選択して下さい ([図の矢印 A を 8](#)) 参照して下さい。『Add』 をクリックして下さい ([図の矢印 B を 8](#)) 参照して下さい。Add フィールド ウィンドウは現われます ([図を 9](#)) 参照して下さい。図 9-Add フィールド: Call.PeripheralVariable1Value フィールドの「コール variable1 値」を規定して下さい。Name リストの Call.PeripheralVariable1 を選択して下さい。トークンリストで 『All』 を選択して下さい。『OK』 をクリックして下さい ([図の矢印 A を 9](#)) 参照して下さい。『Add』 をクリックして下さい ([図の矢印 B を 8](#)) 参照して下さい。Add フィールド ウィンドウは現われます ([図を 10](#)) 参照して下さい。図 10-Add フィールド:

Call.PeripheralVariable2Value フィールドの「コール variable2 値」を規定して下さい。
Name リストから Call.PeripheralVariable2 を選択して下さい。トークン リストで『All』を
選択して下さい。『OK』をクリックして下さい ( の矢印 A を [10](#)) 参照して下さい。『
OK』をクリックして下さい ( の矢印 C を [8](#)) 参照して下さい

[図 5](#) 一定企業 コール 情報ステップによって設定した ECC 変数のリストを表示する。

[図 8](#) 一定企業 コール 情報ステップによって設定したコール周辺装置変数のリストを表示する。

こと Cisco Agent Desktop の一定企業 コール 情報ステップによって設定 される値を表示できま
ず ([図 11](#) 参照して下さい) 。

図 11 – Cisco Agent Desktop

[トラブルシューティング](#)

[エラー：企業データ設定からフィールドデータを入手できませんでした](#)

企業データコンフィギュレーションリンクにアクセスすることを試みるときこのエラーメッセ
ージを受け取ります: Enterprise : CORBA 。

[解決策](#)

これを解決するために、これらのステップを実行して下さい:

1. JTAPI および RmCm サービスが操作中であることを確かめて下さい。
2. CRS エンジンを再起動して下さい。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)