Webex 컨택 센터 플로우의 메뉴 블록에서 카운터 구성

목차

<u>소개</u>
<u>사전 요구 사항</u>
<u>요구 사항</u>
<u>사용되는 구성 요소</u>
<u>구성</u>
다음을 확인합니다.

소개

이 문서에서는 플로우를 만들거나 편집할 때 메뉴 블록으로 카운터를 구성하는 방법에 대해 설명합 니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

• Webex Contact Center(WxCC) Flow Builder

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

• WxCC 2.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바 이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

구성

이 카운터는 여러 응용 프로그램에 대해 설계될 수 있지만 이 예제에서는 상담원이 잘못된 옵션을 선택하거나 메뉴 시간 제한이 발생하고 특정 시도가 발생한 후 통화를 다음 논리로 이동한 후 통화 가 메뉴로 여러 번 되돌아갑니다. Set Variable and Condition 블록으로 흐름 빌더에서 카운터를 구 성해야 합니다. 다음은 단계입니다.

1. 항목 시간 제한 및 일치하지 않는 항목 옵션으로 메뉴 블록을 Set Variable 블록에 연결합니다. 메뉴 블록의 Advanced Settings(고급 설정)에서 시간 제한 간격을 구성합니다.

S Main Flow	Flows O Help				Henu ×
NewPhoneCo	1				
					Prompt
PlayMessage1 Pay Message No description defined	Menu Menu No description defined				Add the ability to read dynamic messages. These messages can contain variables and be used in a sequence with audio files. You can allo use SSNL to construct the message. If typing variables, use this syntax: () variable ().
	Caston Linis ^				Add one or more audio files to play in a sequence. O
	O Add New				1 BindTransfectway V
	Tana Handing A	and the second second			Add New)
	Entry Timeout e				
	Unmatched Entry		QueueContact QueueContact Alo description defined Ø	PlayMusic 1 Play Music No description defined	 Make Prompt Interruptible Allow an input or event to interrupt the message before it ends.
					Custom Menu Linka
					Configure one or more menu links that lead the caller down to different branches of flow based on the selected digit.
					DIGIT NUMBER LINK DESCRIPTION
					0 🗸
	(X) SetVariable1	Condition3 Condition3	PlayMessage2		Add New
	Timeout + [[Timeout+1]]	((Timeout >= 3))	No description defined		Advanced Settings
		True e			
		fate .			seconds
				DisconnectCo	Activity Output Variables
				Contact	Menu OptionEntered
0 0 0				No description defined	

2. 설정 값이 {{timeout+1}}인 변수 집합 블록을 구성합니다.



3. {{Timeout >= n}} 식을 사용하여 조건 블록을 구성합니다. 여기서 n은 통화 연결이 끊기기 전에 다 시 메뉴로 통화를 반환하려는 횟수입니다. 예를 들어 {{Timeout >= 3}} 컨피그레이션은 통화 연결이 해제되기 3번 전에 흐름 로직에 따라 다시 메뉴로 통화를 반환합니다.

Alan Flow	Condition3 ×
NewProveCo.	General Settings
Leve - NuelBonCarliet	Activity Label
	Condition3
	Activity Description
PayAessap1 Amy	Enter a Description
No description offend No.	A
	Expression
a 9 O Addition	Write an expression for the activity to evaluate as True or False. The syntax supports a variety of functions and math. Learn more
Envy Transact .	((Timeout >= 3))
Unitative Environmentation and a second and	9
The description defined 🕐 Re description defined	The following are supported symbols: ++, t+, < >, <+, >+, +, -, *, / .If type variables in an expression, use this systax: [[variable]]
	Activity Output Variables
	No Activity Output Variables available in this activity.
Transad + ([Transad + 1]) ([Transad + 1]) ((Transad + 1])	
The address of the second	
Concrete Contract Con	
Q. Q. Xi deceptor debar	

4. 통화자가 올바른 옵션을 선택하지 않거나 시간 초과가 여러 번 발생하는 경우 통화를 끊거나 끊 으려면 재생 메시지 뒤에 연결 끊기 대화 상자를 구성합니다.



다음을 확인합니다.

메뉴 옵션을 사용하여 플로우를 호출하고 구성된 로직에 따라 동작이 수행되는지 확인합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번 역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.