

IPCC Express 스크립트에서 연결이 끊긴 통화 탐지

목차

[소개](#)
[사전 요구 사항](#)
[요구 사항](#)
[사용되는 구성 요소](#)
[표기 규칙](#)
[배경](#)
[Flow Control](#)
[관련 정보](#)

[소개](#)

이 문서에서는 IPCC Express 환경에서 예외 이동 단계에서 On Exception Goto(예외 이동 켜기)를 사용하여 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express 스크립트에서 연결이 끊어진 통화를 탐지하는 데 사용되는 스크립트에 대해 설명합니다.

참고: CRS가 IP-IVR 또는 QueueManager로 설치되면 IPCC 기업 환경에서 통화 라우팅 문제가 발생하므로 예외 이동 단계를 사용하면 안 됩니다. ICM 변환 라우팅/ICM 사후 라우팅 응용 프로그램과 관련이 없는 IPCC Express 스크립트 또는 스크립트에는 예외 이동 켜기 단계만 사용합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서의 독자는 다음 주제에 대해 알고 있어야 합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)
- Cisco CRS 편집기

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.x 이상
- Cisco CRS 버전 3.x 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든

명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

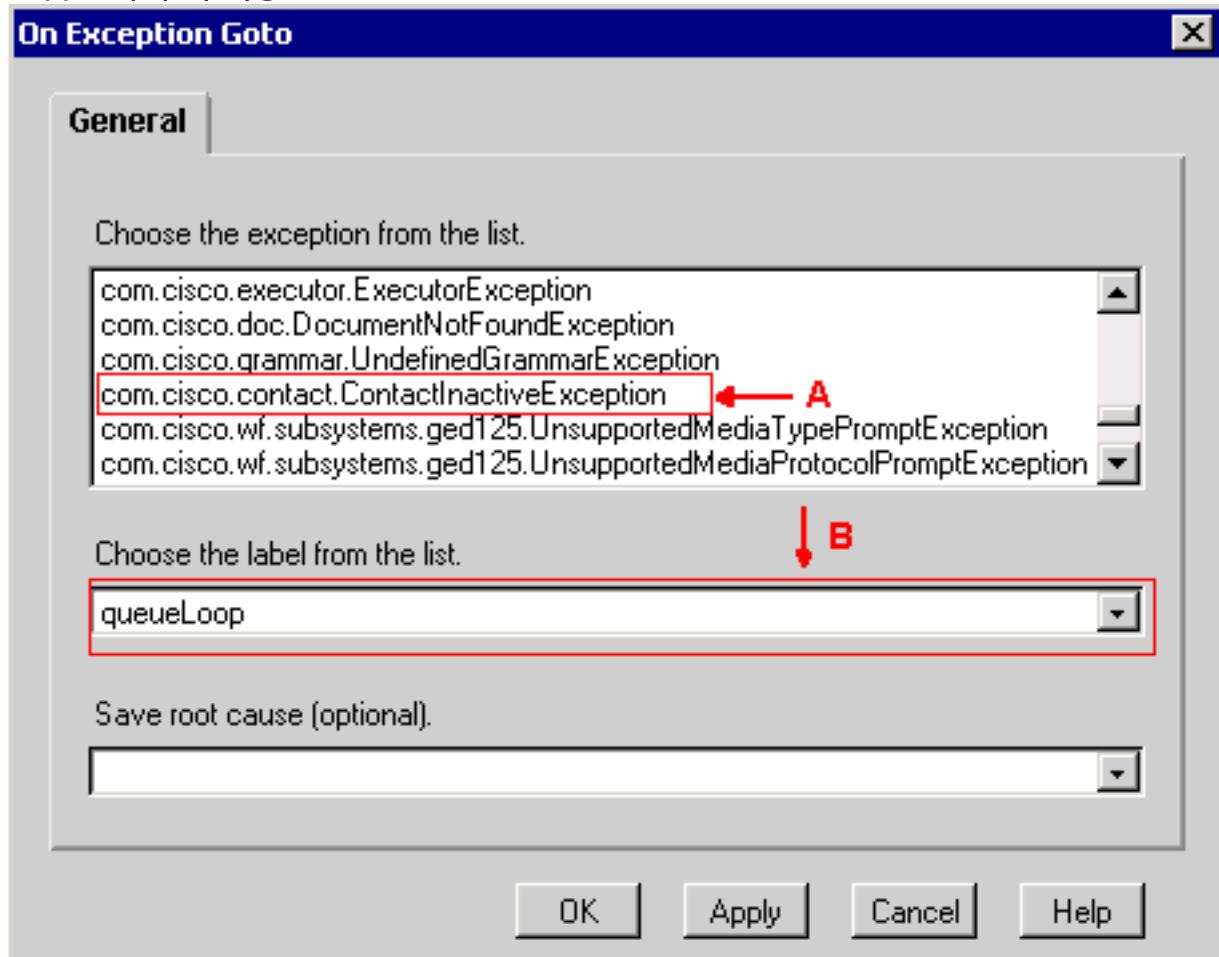
문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙](#)을 참조하십시오.

배경

스크립트가 실행되는 동안 발생할 수 있는 문제를 확인하고 문제의 정상 종료를 허용하려면 예외 설정 이동 단계를 사용합니다. 모든 스크립트 단계는 예외 발생 시 응답하는 데 사용되는 예외 흐름 분기에 포함될 수 있습니다.

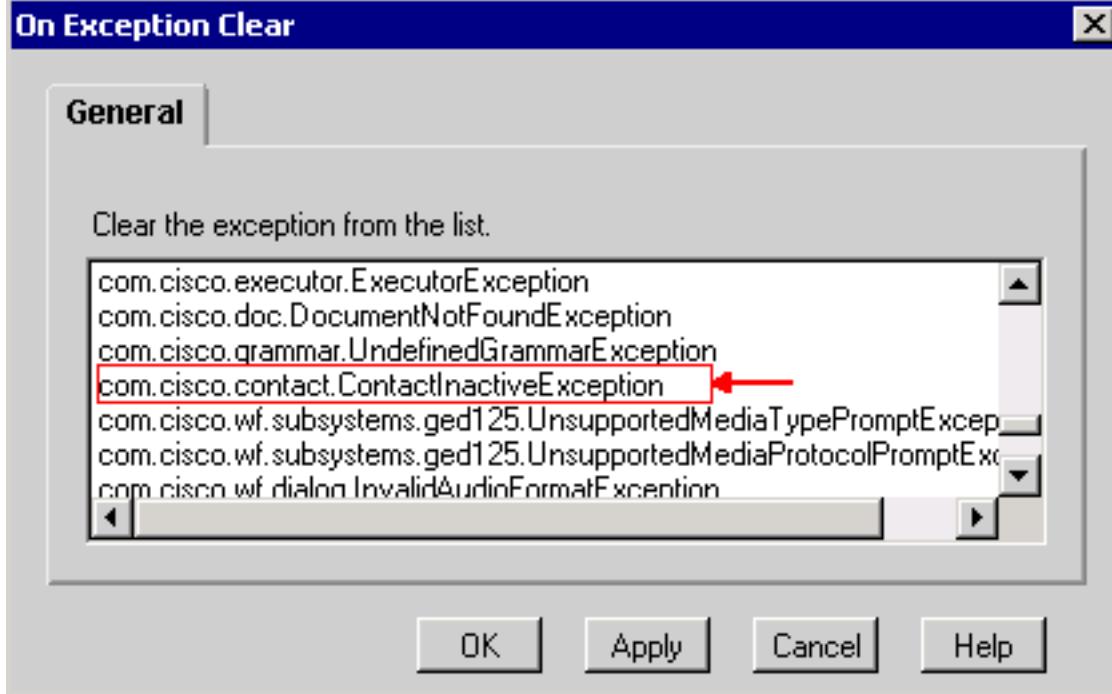
발신자가 전화를 끊으면 상담원과의 연결이 종료됩니다. `ContactInactiveException`이라는 예외가 생성됩니다. 예외 설정 단계를 사용하여 [그림 1](#)의 A 화살표로 표시된 이 예외를 결정할 수 있습니다. 예외 이동 단계는 연락처의 종료를 따르며 `ContactInactiveException`이 이 단계를 트리거합니다. 이 단계에서는 [그림 1](#)의 B에 표시된 대로 예외를 포착하고 지정된 레이블로 이동합니다. 레이블 아래에서 상담원과 발신자 간의 연락처에 의존하지 않는 다른 스크립트 단계를 실행할 수 있습니다(문서 단계, 데이터베이스 단계 등).

그림 1: 예외 시 이동



[그림 2](#)와 같이 `On Exception Clear` 단계를 사용하여 대상 레이블 내에서 이 예외를 취소할 수 있습니다. 따라서 잠재적인 연속 루프가 방지됩니다.

그림 2: 예외 삭제 시



Flow Control

[그림 3](#)에 나와 있는 IP IVR 스크립트는 프로덕션 스크립트가 아닙니다. 그것은 순전히 설명 목적으로 제공된다. 일반적으로 이 스크립트는 통화에 응답하고 프롬프트를 재생하며 메시지를 기록합니다. 흐름 제어는 다음과 같습니다.

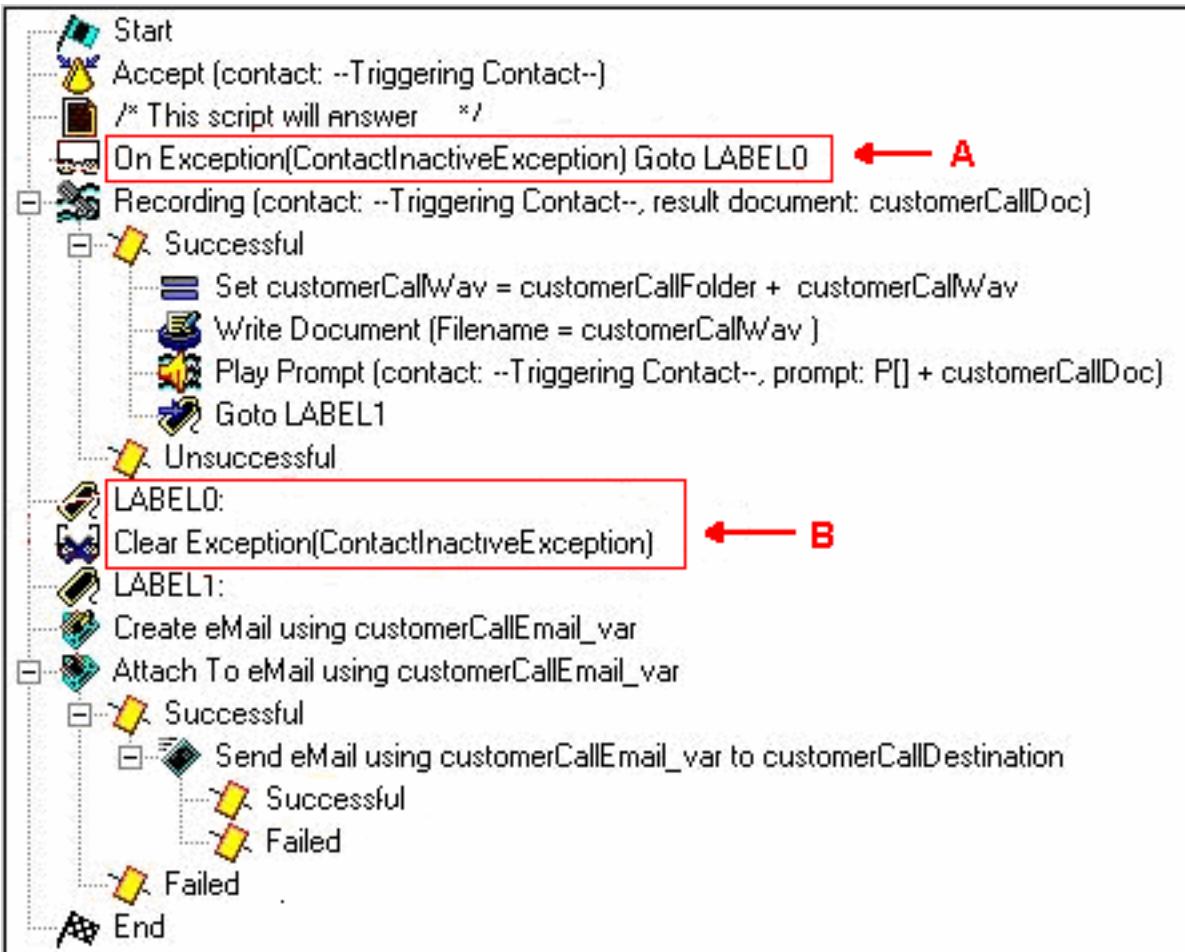
- 전화 응답
- 메시지를 기록하고 파일을 만듭니다.
- 녹음된 메시지 재생
- 첨부 파일이 있는 전자 메일 만들기(방금 기록된 메시지)
- 전자 메일 보내기

비정상적인 종료의 경우 ContactInactiveException이 생성되고 [그림 3](#)의 A 화살표로 표시된 LABEL0으로 컨트롤이 전달됩니다. LABEL0 아래에서 Exception Clear를 실행하여 그림 3의 B 화살표로 표시된 ContactInactiveException을 취소합니다.

메시지가 기록된 후 발신자가 전화를 끊으면 후속 흐름은 다음과 같습니다.

1. 문서 작성 단계(레코드)는 재생 **프롬프트** 단계에 도달할 때까지 실행됩니다.
2. On Exception **Goto** 단계를 실행합니다. 컨트롤이 LABEL0에 전달됩니다.
3. On Exception **Clear** 단계를 실행하여 처리되지 않은 ContactInactiveException을 취소합니다.
4. 예외 지우기 이후의 단계는 계속 실행됩니다.

그림 3:샘플 IP IVR 스크립트



관련 정보

- [Technical Support - Cisco Systems](#)