

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

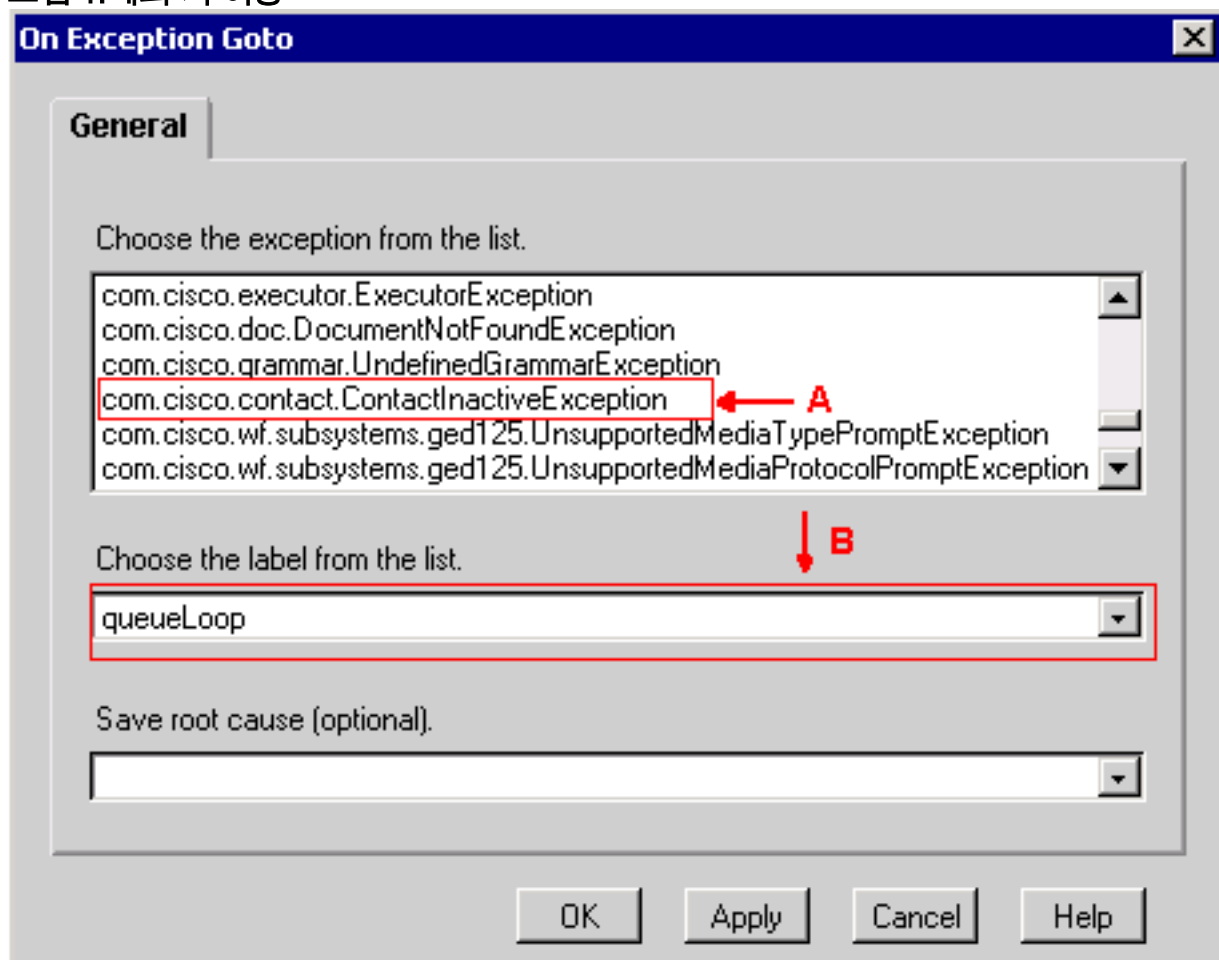
문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙](#)을 참조하십시오.

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.

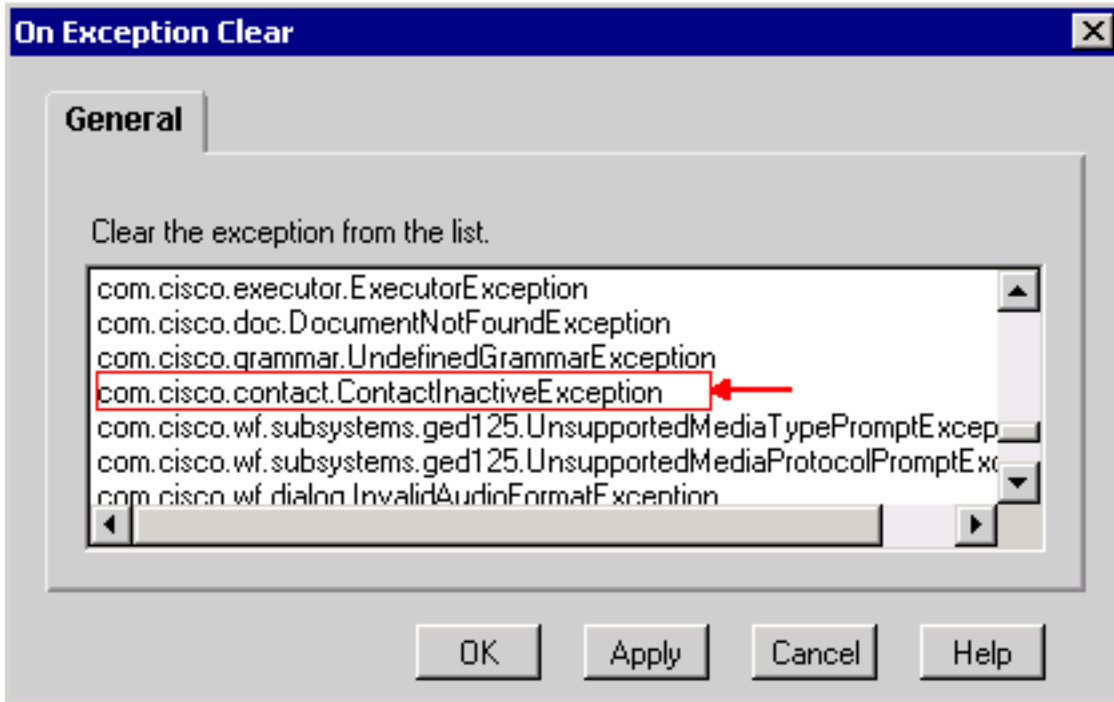
발신자가 전화를 끊으면 상담원과의 연결이 종료됩니다. `ContactInactiveException`이라는 예외가 생성됩니다. 예외 설정 단계를 사용하여 [그림 1](#)의 A 화살표로 표시된 이 예외를 결정할 수 있습니다. 예외 이동 단계는 연락처의 종료를 따르며 `ContactInactiveException`이 이 단계를 트리거합니다. 이 단계에서는 [그림 1](#)의 B에 표시된 대로 예외를 포착하고 지정된 레이블로 이동합니다. 레이블 아래에서 상담원과 발신자 간의 연락처에 의존하지 않는 다른 스크립트 단계를 실행할 수 있습니다(문서 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 제공됩니다. 일반적으로 이 스크립트는 통화에 응답하고 프롬프트를 재생하며 메시지를 기록합니다. 흐름 제어는 다음과 같습니다.

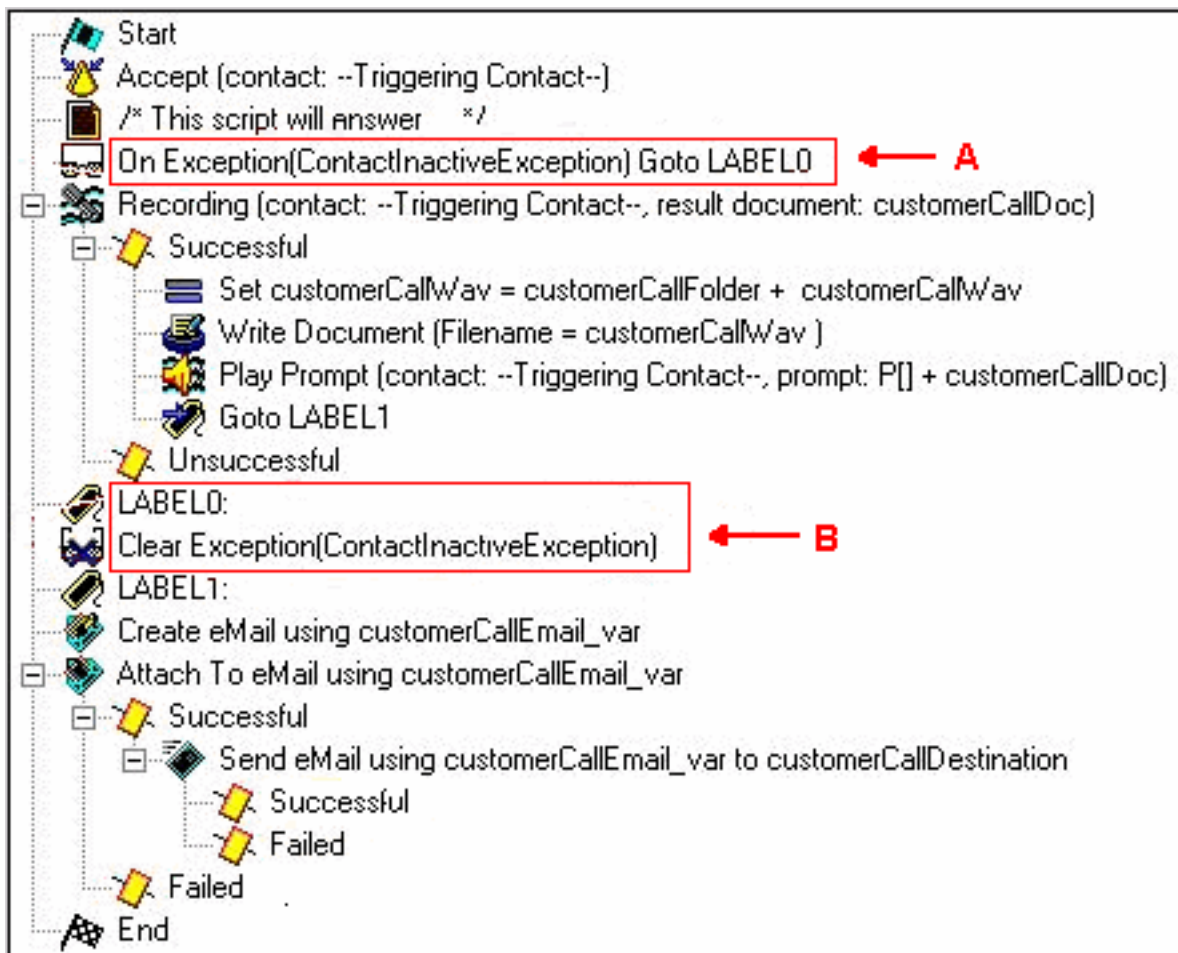
- 전화 응답
- 메시지를 기록하고 파일을 만듭니다.
- 녹음된 메시지 재생
- 첨부 파일이 있는 전자 메일 만들기(방금 기록된 메시지)
- 전자 메일 보내기

비정상적인 종료의 경우 `ContactInactiveException`이 생성되고 [그림 3](#)의 A 화살표로 표시된 LABEL0으로 컨트롤이 전달됩니다. LABEL0 아래에서 Exception Clear를 실행하여 [그림 3](#)의 B 화살표로 표시된 `ContactInactiveException`을 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 `ContactInactiveException`을 취소합니다.
4. 예외 지우기 이후의 단계는 계속 실행됩니다.

그림 3:샘플 IP IVR 스크립트



관련 정보

- [Technical Support - Cisco Systems](#)