

Detectie van een losgekoppelde oproep in een IPCC Express Script

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrond](#)

[Flow Control](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een script dat gebruikt wordt voor de detectie van een losgekoppeld oproepen in het Cisco IP Contact Center (IPCC) Express script met de **On Exception Goto** step in een IPCC Express-omgeving.

Opmerking: De stap **Op Uitzondering** moet nooit worden gebruikt wanneer CRS als IP-IVR of Wachtrij Manager is geïnstalleerd, omdat het de vraag routingproblemen in een ondernemingsklimaat van IPCC zal veroorzaken. Gebruik alleen de **On Exception Goto** step voor IPCC Express scripts of scripts die geen ICM Translation-Routing/ICM Post-Routing toepassingen omvatten.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Lezers van dit document zouden kennis moeten hebben van deze onderwerpen:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco CRS-editor

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.x en hoger
- Cisco CRS versie 3.x en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

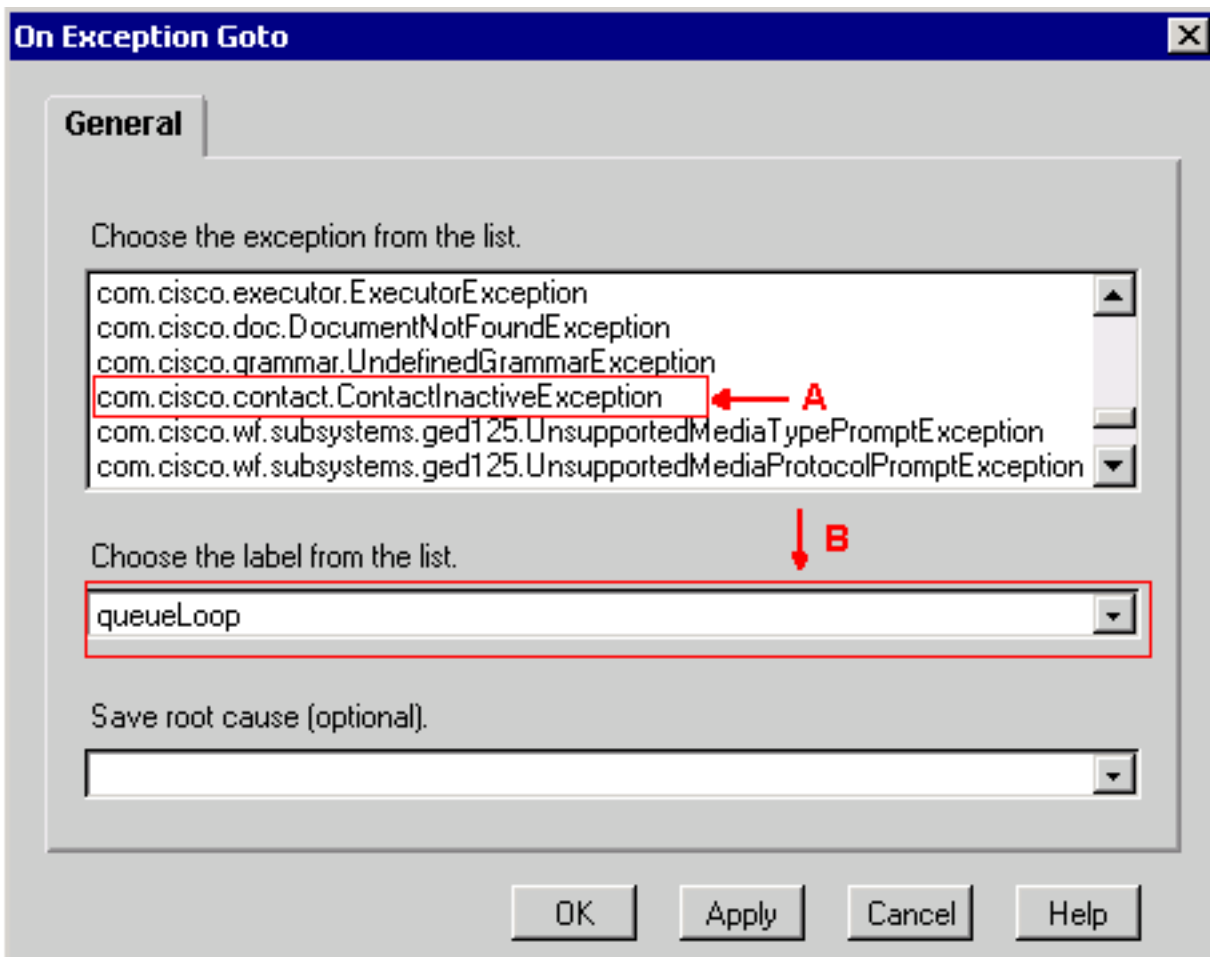
Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Conventies voor technische tips van Cisco) voor meer informatie over documentconventies.

Achtergrond

Gebruik de stap **Op Uitzondering** gaan om problemen te bepalen die kunnen voorkomen terwijl het script wordt uitgevoerd en een gracieuze exit uit het probleem toe te staan. Alle script stappen kunnen worden opgenomen in de Exception Flow tak die wordt gebruikt om op de uitzondering te reageren.

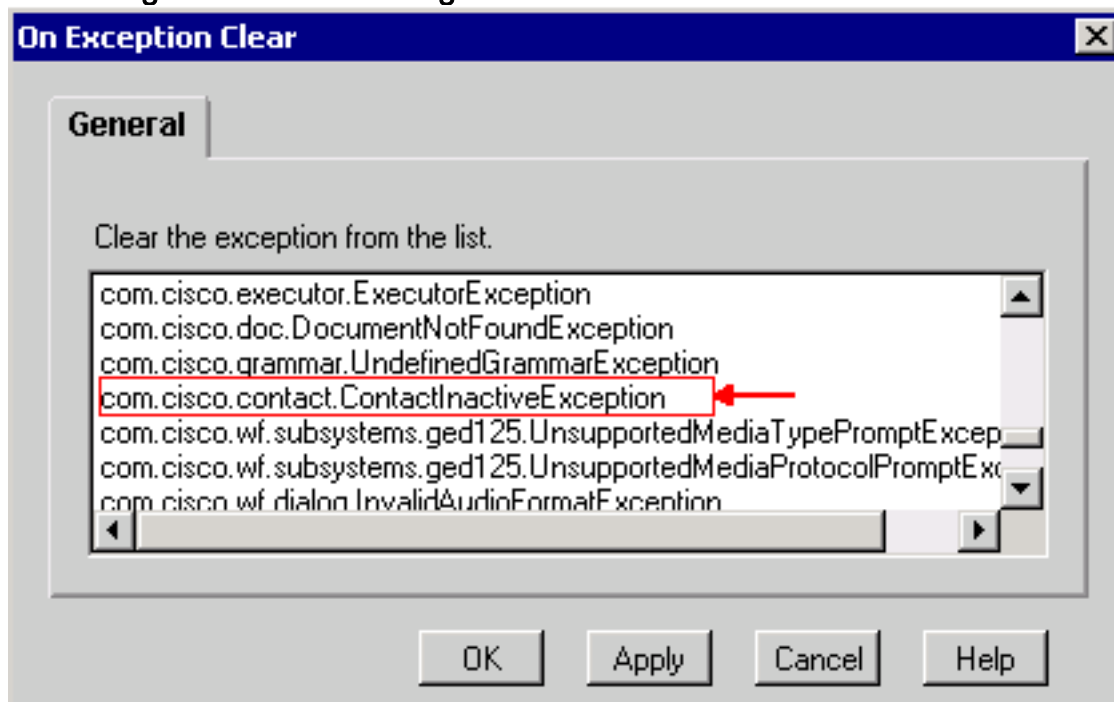
Wanneer de beller omhoog hangt, wordt het contact met de agent beëindigd. Er wordt een uitzondering gemaakt die **ContactInactiveException** heet. De stap **Op uitzondering** kan worden gebruikt om deze uitzondering te bepalen, aangegeven door de pijl in [Afbeelding 1](#). De **stap op Uitzondering** is afhankelijk van de beëindiging van het contact en **ContactInactiveException** leidt deze stap. Deze stap vangt de uitzondering en gaat naar het label dat is opgegeven, zoals aangegeven door B in [afbeelding 1](#). Onder het label kan je alle andere stappen van het script uitvoeren, die niet afhankelijk zijn van het contact tussen de agent en de beller, zoals Documentstappen, stappen van de database en meer.

Afbeelding 1: betreffende de uitzonderingsregeling



Gebruik de stap **On Exception Clear** step om deze uitzondering binnen het bestemmingsplafond, zoals getoond in [afbeelding 2](#), te annuleren. Dit vermijdt een mogelijke continue lus.

Afbeelding 2: Over uitzondering



[Flow Control](#)

Het IP IVR-script, dat in [afbeelding 3](#) is getoond, is geen productieteken. Het wordt uitsluitend ter

beschrijving verstrekt. Meestal, beantwoordt dit script de aanroep, speelt een herinnering en registreert een bericht. De stroomregeling volgt:

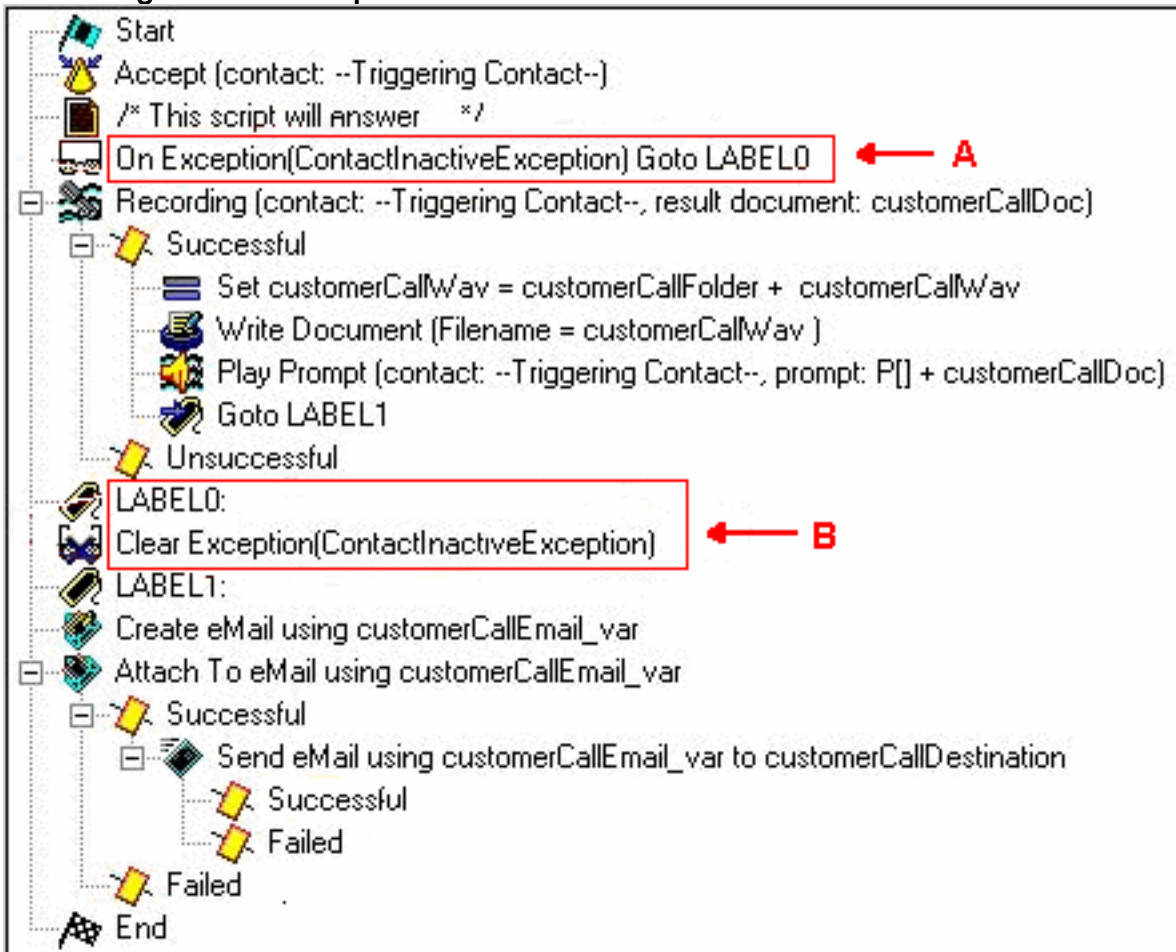
- Antwoord op de vraag
- Leg het bericht vast en maak een bestand
- Het opgenomen bericht afspelen
- Een e-mail maken met een bijgevoegd bestand (bericht net opgenomen)
- De e-mail verzenden

Bij een abnormale beëindiging wordt `ContactInactiveException` gegenereerd en de regelpas komt op `LABEL0`, aangegeven door de pijl in [figuur 3](#). Onder `LABEL0`, afgifte op `Exception Clear` om `ContactInactiveException` te annuleren, weergegeven door de pijl B in afbeelding 3.

Als de beller omhoog hangt nadat het bericht is opgenomen, volgt de volgende stroom:

1. **Schrijf** stap **Document** (record) wordt uitgevoerd tot deze **snel afspelen** bereikt.
2. Voer de stap **Uitzondering uit**. De controle gaat over op **ETIKET0**.
3. Uitvoeren van de **Wis** stap **Uitzondering** om de uitstaande `ContactInactiveException` te annuleren.
4. Stappen na **bij uitzondering wissen** blijven uitvoeren.

Afbeelding 3: IP-IVR-scripts



[Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)