

# Configurar o tratamento pós-chamada no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) ou mais atrasado

## Índice

[Introdução](#)

[Como funciona](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Instale um script pós-chamada feito sob encomenda do tratamento](#)

[Defina um variável de ECC para guardar o disparador DN para um script pós-chamada do tratamento](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

## Introdução

Este documento descreve o tratamento pós-chamada, que permite que o centro de contato unificado expresso (CCX unificado) forneça o tratamento a um atendimento distribuído script unificado CCX uma vez que o agente termina o atendimento do Desktop da fineza. O administrador unificado CCX tem uma opção para configurar o tratamento pós-chamada através do editor de script unificado Cisco CCX. Esta funcionalidade não estará disponível se o agente termina o atendimento do telefone um pouco do que com a fineza, ou quando o cliente pendura acima antes do agente para terminar o atendimento. Se há um segundo agente que continue a falar ao chamador, o chamador não é transferido ao tratamento pós-chamada naquele tempo. Também, se o chamador acontece ser um agente ele mesmo, o atendimento não será transferido ao script pós-chamada da avaliação.

## Como funciona

Quando o CCX unificado receber o evento da desconexão de um hangup do agente (com o botão da extremidade da fineza um pouco do que o telefone), verifica se haja um variável de chamada nomeado PostCallTreatment. Se havia somente um agente no atendimento no hangup, reorienta o chamador ao número de diretório (DN) que foi armazenado na variável de PostCallTreatment.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Um administrador de sistema deve configurar pelo menos uns script, aplicativo, e disparador a fim receber o atendimento uma vez que a característica pós-chamada do tratamento é ativada. O atendimento será reorientado do telefone do agente a este disparador a fim receber o tratamento

pós-chamada.

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- O CCX unificado deve ser versão 11.0(1) ou mais recente e os agentes devem usar o Desktop da fineza. Esta característica não está disponível no agente do telefone IP da fineza (FIPPA).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Configurar

### Instale um script pós-chamada feito sob encomenda do tratamento

Crie um script unificado CCX com o tratamento pós-chamada desejado da avaliação. Instale-o como um aplicativo com um disparador associado.

### Defina um variável de ECC para guardar o disparador DN para um script pós-chamada do tratamento

Com o editor de script, defina um variável de chamada expandido para o tratamento pós-chamada.

Escolha **ajustes > variável de chamada expandido**. Clique o ícone de seta a fim criar uma variável nova. Nomeie este **PostCallTreatment** variável novo e forneça o tipo como o **scalar**.

Nota: O nome da variável deve ser um diferenciando maiúsculas e minúsculas exige - combine a **"PostCallTreatment"**. Clique a **aprovação**.

The screenshot displays the Cisco CCX editor interface. At the top left, the 'Edit Expanded Call Variable' dialog box is open, showing the following details:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)

Below the dialog, a script editor window is visible, showing a portion of a script with the following text:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ring Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)

```

At the bottom left, a tree view shows the following folders:

- Media
- User
- Prompt
- Grammar
- Document
- Context Service
- Database

Below the tree view are 'Search' and 'Reset' buttons.

At the bottom, a table lists parameters with their names, types, values, and attributes:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

On the right side of the bottom section, a message reads: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines."

Do aplicativo de editor unificado Cisco CCX, abra um script existente que contém uma etapa seleta do recurso.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of folders including General, Trigger, Session, Contact, Call Contact, eMail Contact, Http Contact, Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, Database, ACD, ICM, and Java. The main workspace displays a script flowchart for 'Simple Queuing Template' with steps: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End. Below the workspace is a table of variables and a message box.

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP ICD\ICDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP ICD\ICDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Engine hostname list is empty  
Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

Das variáveis do script almofade, crie uma variável nova do script. Ajuste o tipo como o **int** da lista suspensa disponível para o **PostCallTreatment** variável novo.

Incorpore um valor numérico ao **campo de valor**. Este número é o disparador DN que é receber o atendimento e fornece o tratamento pós-chamada (atribuído como o disparador para o aplicativo pós-chamada previamente instalado da avaliação).

Verifique a caixa de seleção **final**.

**Edit Variable** [X]

Type: final String [v]

Name: PostCallTreatment

Value: "080912" [v] [...]

Final  Array

Parameter Dimensions: 0 [▲] [▼]

OK Cancel

Da paleta do **contato do atendimento**, escolha **informação de chamada ajustada da empresa**. Arraste e deixe cair a etapa selecionada no script antes do **recurso seleta**. Alternativamente, edite uma etapa **ajustada** existente da **informação de chamada da empresa** no script antes da etapa **seleta do recurso**.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of call flow elements, including 'Call Contact' with sub-elements like 'Call Consult Transfer', 'Call Hold', 'Call Redirect', 'Call Unhold', 'Get Call Contact Info', 'Get Enterprise Call Info', 'Place Call', and 'Set Enterprise Call Info'. The main workspace displays a script flowchart for 'C:\Program Files (x86)\wfvavid\_1101\Scripts\system\default\icd.aef'. The flowchart steps are: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Set Enterprise Call Info (highlighted in blue), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End.

Below the editor, a table lists variables:

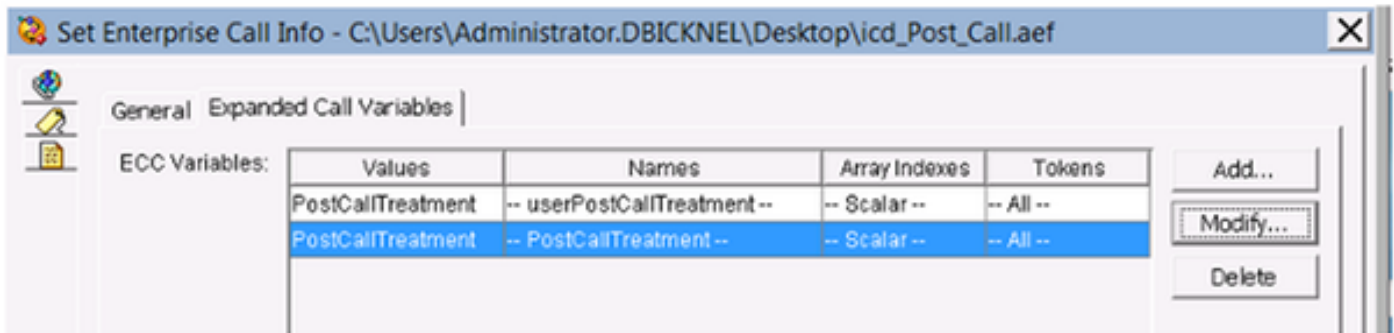
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue....	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Below the table, a message states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

Adicionar a variável nova do Expanded Call Context criada à etapa da **informação de chamada da empresa do grupo**. Clicar com o botão direito a etapa da **informação de chamada da empresa do grupo** e clique então **propriedades**. Nos **variáveis de chamada expandidos** catalogue, clique **adicionam**. Selecione a variável que você definiu como um Int no campo de valores e no Expanded Call Context **PostCallTreatment** variável no campo de nomes, os deslocamentos predeterminados da disposição são escalares, e os tokens são todos. **A aprovação do clique > aplica-se > aprovado**.

The screenshot shows the 'Set Enterprise Call Info' dialog box with the 'Expanded Call Variables' tab selected. It displays a table of ECC Variables:

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens	
	PostCallTreatment	-- PostCallTreatment--	-- Scalar --	-- All --	Add...
					Modify...



## Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

A fim verificar, chame o disparador unificado CCX que corresponde ao script que ajusta a empresa de PostCallTreatment variável. O atendimento é conectado uma vez ao agente, manda o agente desligar o atendimento com o botão da extremidade na fineza. Verifique que o chamador está reorientado ao disparador definido no script como o valor variável de PostCallTreatment.

## Troubleshooting

Esta seção fornece informações que podem ser usadas para o troubleshooting da sua configuração.

Se depois que o agente termina o atendimento, o atendimento não é transferido ao disparador pós-chamada do tratamento:

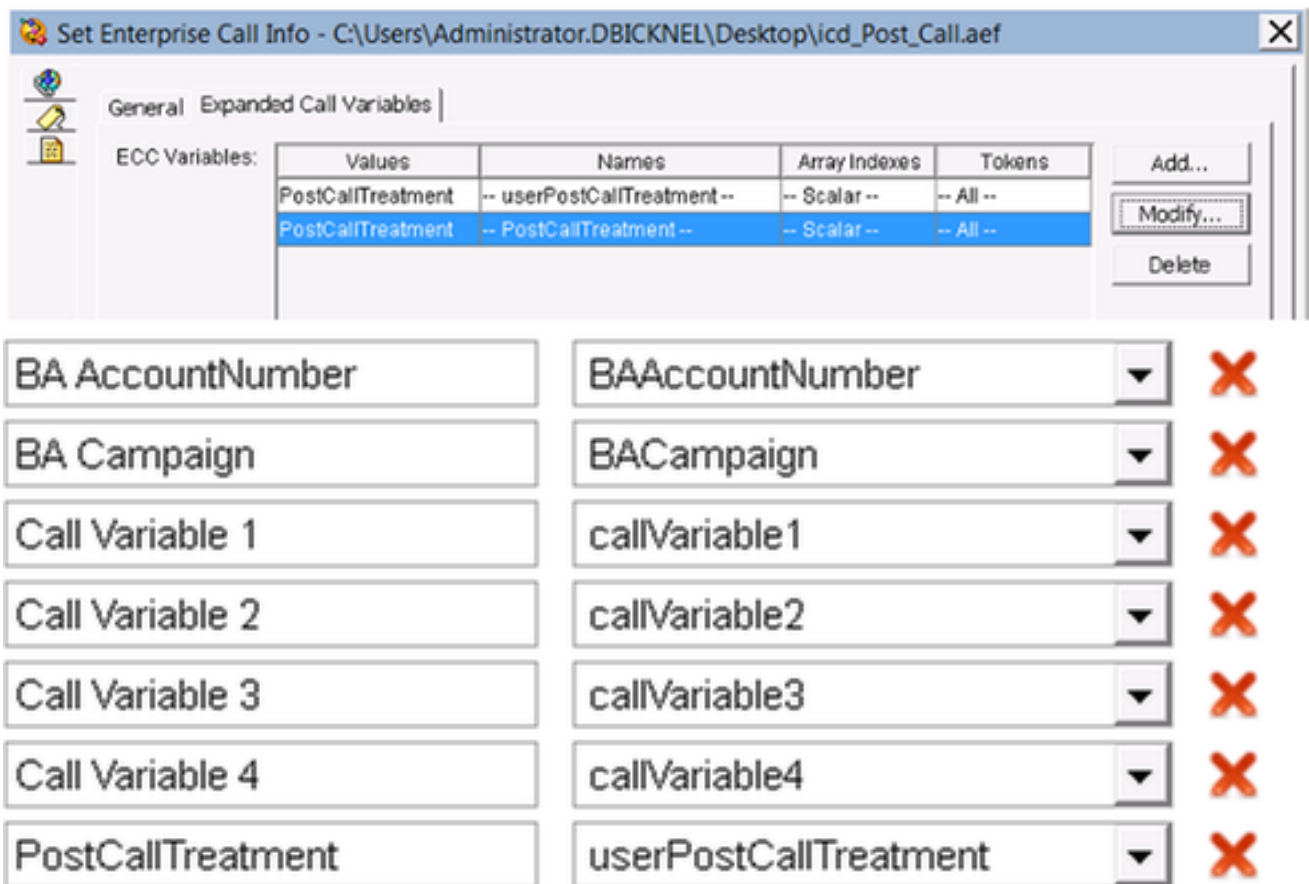
1. Execute um reativo debugam do script a fim verificar que o valor variável de PostCallTreatment está sendo ajustado apropriadamente no script.
2. Adicionar a variável de PostCallTreatment à disposição de dados da empresa e veja a seção de dados da empresa da fineza quando o atendimento for terminado no telefone do agente a fim verificar que o valor variável de PostCallTreatment está sendo enviado ao Desktop da fineza. **Informações adicionais** Quando você usa a etapa da informação de chamada da empresa do grupo a fim passar um valor à fineza para indicar na disposição do variável de chamada, ou a usa em uma ação dos trabalhos, você deve ser consciente que a relação na administração da fineza prepends sempre o “usuário” à variável se não é uma das variáveis predefinidas padrão do Expanded Call Context (expostas na lista suspensa).

Consequentemente você deve adicionar a variável do Expanded Call Context com um prefixo do usuário se você o quer combinar o que está definido na administração da fineza. Por exemplo, a característica pós-chamada da avaliação usa um nome especial definido como PostCallTreatment. Isto duramente é codificado assim que deve ser adicionado para combinar.

Quando um atendimento é desligado pelo agente da fineza, o evento da desconexão está enviado ao subsistema do gerenciador de recurso/contact manager do motor unificado CCX (RMCM) e verifica para considerar se o objeto do atendimento tem um valor atribuído a PostCallTreatment e segura-o em conformidade.

Por outro lado, se você quis esse valor ser indicado igualmente no Desktop da fineza, você precisaria uma variável diferente do Expanded Call Context definida com um prefixo do “usuário”.

Estes screenshots mostram a capacidade para indicar igualmente a avaliação DN ao agente adicionando a variável do Expanded Call Context de PostCallTreatment do usuário à etapa da informação de chamada da empresa do grupo, assim como à disposição do variável de chamada da fineza na administração da fineza.



3. Verifique que o telefone do agente pode discar o disparador pós-chamada DN do tratamento.
4. Verifique o Desktop da fineza entra a ordem para assegurar-se de que a variável de PostCallTreatment esteja ajustada corretamente com um disparador válido DN no evento do diálogo. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00: : dsbccx11p.dbicknel.com: 9 de dezembro de 2015 12:37:06.077 -0500: Encabeçamento: [WorkflowEngine] que converte o evento ao documento do xml. Digite: Diálogo  
 Ação: supressão Uri: Evento de /finesse/api/Dialog/16783327:  

```
{
  "Dialog": {
    "associatedDialogUri": null,
    "fromAddress": "1007",
    "id": "16783327",
    "mediaProperties": {
      "DNIS": "1010",
      "callType": "ACD_IN",
      "dialedNumber": "5001",
      "name": "PostCallTreatment",
      "value": "5002",
      "state": "DROPPED",
      "stateCause": null,
      "stateChangeTime": "2015-12-09T17:37:06.057Z"
    }
  },
  "state": "ACTIVE",
  "toAddress": "5001",
  "uri": "/finesse/api/Dialog/16783327"
}
```
5. Verifique o motor unificado CCX (MIVR) entra o CCX unificado ou reativo debugar o script pós-chamada do tratamento a fim determinar se o atendimento está sendo CCX unificado reorientado e o script está sendo aplicado.

Estes dois snippet do log MIVR mostram uma encenação de trabalho e detrabalho.

### Encenação de trabalho

Uma etapa do atendimento do lugar de um script do teste para pôr uma chamada em fila:



10231: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler  
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002  
10232: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:  
runHandler connectedAgents.size: 1  
10233: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler  
- isPostCallSurveyEnabled. Only agent. Transferring the call to survey  
10234: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:isCTIRoutePoint, addr: 5002:true

## **Encenação de trabalho**

### **Atendimento colocado do agentes DN:**

7754: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler  
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002  
7755: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:  
runHandler connectedAgents.size: 2  
7756: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS\_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler  
- isPostCallSurveyEnabled: calling clearConnection. returning false