

# Detecção de um atendimento desligado em um script expresso IPCC

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[controle de fluxo](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve um script usado para a detecção de um atendimento desligado em Cisco IP Contact Center (IPCC) expressa o script com **sobre a etapa Vá para da exceção em um ambiente de IPCC express**.

**Note: Sobre a etapa Vá para da exceção** deve nunca ser usada quando os CR são instalados como um IP-IVR ou um QueueManager, porque causará edições do roteamento de chamada em um ambiente do IPCC corporativo. Use somente **sobre a etapa Vá para da exceção** para os scripts expressos IPCC ou os scripts que não envolvem aplicativos do Roteamento de tradução/pós-roteamento de ICM ICM.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Editor do Cisco CRS

### Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco CRS versão 3.x e posterior

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.

## Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

## Background

Use **sobre a etapa Vá para da exceção** para determinar os problemas que podem ocorrer quando o script for executado e permitir uma saída graciosa do problema. Todas as etapas do script podem ser incluídas no ramo do fluxo da exceção usado para responder à exceção.

Quando o chamador pendura acima, o contato com o agente está terminado. Uma exceção nomeada **ContactInactiveException** é criada. **Sobre a etapa Vá para da exceção** pode ser usada para determinar esta exceção, indicada pela seta A em [figura 1](#). **Sobre a etapa Vá para da exceção** confia na terminação do contato, e a **ContactInactiveException** provoca esta etapa. Esta etapa trava a exceção e vai à etiqueta especificada, como mostrado por B em [figura 1](#). Sob a etiqueta, se pode executar todas as outras etapas do script, que não confiarem no contato entre o agente e o chamador, tal como etapas do documento, etapas do base de dados, e mais.

### Figura 1: Na exceção empreendedores

Use **sobre a etapa clara da exceção** para cancelar esta exceção dentro da etiqueta do destino, segundo as indicações de [figura 2](#). Isto evita um loop contínuo potencial.

### Figura 2: Na exceção clara

## controle de fluxo

O script do IVR DE IP, mostrado em [figura 3](#), não é um script da produção. Fornece-se puramente para finalidades da descrição. Tipicamente, este script responde ao atendimento, joga uma alerta, e grava uma mensagem. O controle de fluxo segue:

- Responda ao atendimento
- Grave a mensagem e crie um arquivo
- Jogue a mensagem gravada
- Crie um email com um arquivo anexado (a mensagem apenas gravada)
- Envie o email

Em uma terminação anormal, a **ContactInactiveException** é gerada e as passagens do controle ao **LABEL0**, são indicadas pela seta A em [figura 3](#). Sob o **LABEL0**, edição na **exceção clara** para cancelar a **ContactInactiveException**, mostrada pela seta B em [figura 3](#).

Se o chamador pendura acima depois que a mensagem está gravada, o fluxo subsequente segue:

1. **Escreva a etapa do documento** (registro) é executado até que alcance a etapa **alerta do jogo**.

2. Execute **sobre a etapa Vá para da exceção**. Controle passagens ao **LABEL0**.
3. Execute **sobre a etapa clara da exceção** para cancelar o Exceção de Contato Inativo excelente.
4. As etapas em seguida no **espaço livre da exceção** continuam a executar.

Figura 3: Script do IVR DE IP da amostra

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)