

Como terminar um atendimento quando a chave da terminação não for pressionada

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[controle de fluxo](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como criar um script que possa terminar um atendimento mesmo se o chamador não pressiona a chave da terminação (que é o símbolo pound à revelia). Normalmente, a etapa da **corda do dígito da obtenção** é processada quando um chamador pressiona a chave da terminação. Contudo, a fim gravar um atendimento como completo sem o uso da chave da terminação, você pode usar **sobre a etapa Vá para da exceção** quando a `ContactInactiveException` é chamada em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Fluxo de trabalho de IPCC express Cisco/script

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do CallManager da Cisco 3.2(3), 3.3(3) ou mais atrasado
- Versão do Cisco IPCC Express 3.0(2) ou mais atrasado

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Você pode usar a etapa da **corda do dígito da obtenção** para capturar um Dual Tone Multi-frequency (DTMF) ou a corda falada do dígito do chamador em resposta a uma alerta. Esta etapa espera a entrada até o chamador:

- Pressiona a chave da terminação (DTMF somente).
- Esgota o número máximo de novas tentativas.
- Entra no número máximo das chaves (DTMF somente).
- Não responde até que a duração do timeout esteja alcançada.

A etapa da **corda do dígito da obtenção** fornece três ramos output:

- Bem sucedido — A entrada era válida.
- Intervalo — Depois que o limite da nova tentativa foi alcançado, a última tentativa cronometrada para fora.
- Mal sucedido — Depois que o limite da nova tentativa foi alcançado, o chamador pressionou uma chave inválida ou falou um valor inválido.

controle de fluxo

Você pode adicionar o controle extra ao script através **sobre da etapa Vá para da exceção**, se o chamador pendura acima um atendimento, mas nem pressiona a chave da terminação, nem entra no número máximo de novas tentativas, nem esgota o número máximo de novas tentativas.

Figura 1 – Exemplo de script

Nota: O exemplo de script em [figura 1](#) não é um script da produção. Este documento fornece este script para finalidades da descrição somente.

Antes que você execute a etapa da **corda do dígito da obtenção**, adicionar **sobre a etapa Vá para da exceção** (veja [figura 1](#)).

Quando o chamador pendura acima, o contato com o agente termina. Uma exceção nomeada **ContactInactiveException** ocorre. Você pode usar **sobre a etapa Vá para da exceção** para determinar esta exceção. **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, (veja a seta D em [figura 1](#)). Sob a etiqueta, você pode executar todas as outras etapas do script, que não confiem no contato entre o agente e o chamador (por exemplo, etapas do documento e etapas do base de dados).

Está aqui o controle de fluxo possível que segue com **sobre a etapa Vá para da exceção** depois que você executa a etapa da **corda do dígito da obtenção**:

- Se a entrada é válida, o controle vai a bem sucedido (veja a seta A em [figura 1](#)).
- Se os tempos finais da tentativa para fora, e o limite da nova tentativa são alcançados, o

controle vai ao intervalo (veja a seta B em [figura 1](#)).

- Se o limite da nova tentativa está alcançado, e o chamador pressiona uma chave inválida ou fala um valor inválido, o controle vai a mal sucedido (veja o C da seta em [figura 1](#)).
- Se o chamador pendura acima, transferências de controle de fluxo à etapa depois que a etapa **clara da exceção** sob a etiqueta de ClearUp.

[Informações Relacionadas](#)

- [Detecção de um atendimento desligado em um script do IVR DE IP](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)