

# Um exemplo para usar a etapa da informação de chamada da empresa do grupo

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Como executar a etapa da informação de chamada da empresa do grupo](#)

[Lista de variáveis](#)

[Procedimento passo a passo](#)

[Troubleshooting](#)

[Erro: Não podia obter dados de campo da configuração de Dados de empreendimento](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento demonstra um exemplo para usar a etapa de informações do atendimento da empresa do grupo ao configurar as variáveis do contexto estendido de chamada (ECC) e do periférico do atendimento com a ajuda do administrador do Cisco Desktop e do editor do Customer Response Solutions (CRS).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Script de Cisco CR

### Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versão 4.x
- Versão do Cisco CRS 4.x

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

Use a etapa da informação de chamada da empresa do grupo para enviar dados de uma parte de seu sistema a outros. Você pode ajustar estas variáveis de chamada da empresa:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variáveis do Expanded Call Context (ECC)

## Como executar a etapa da informação de chamada da empresa do grupo

### Lista de variáveis

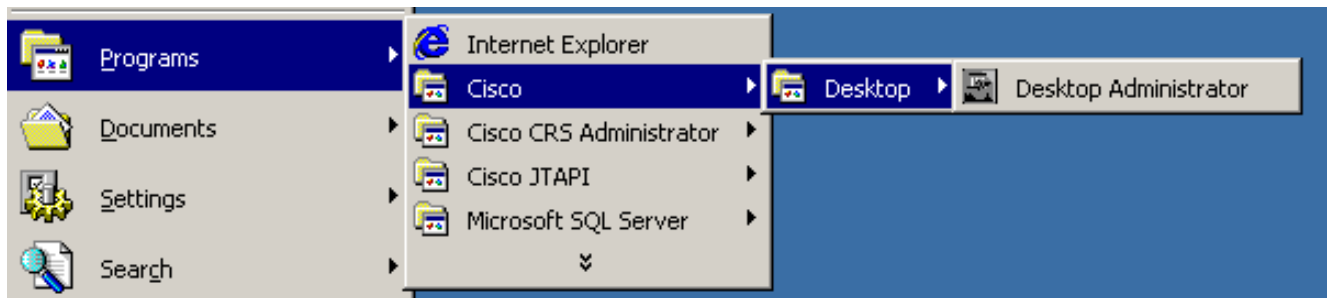
Este exemplo demonstra a adição destes variáveis de ECC e variáveis de periférico do atendimento:

- User.ecc — Variável de ECC (campo)
- Newlayout — Variável de ECC (disposição)
- Variável de chamada 1
- Variável de chamada 2

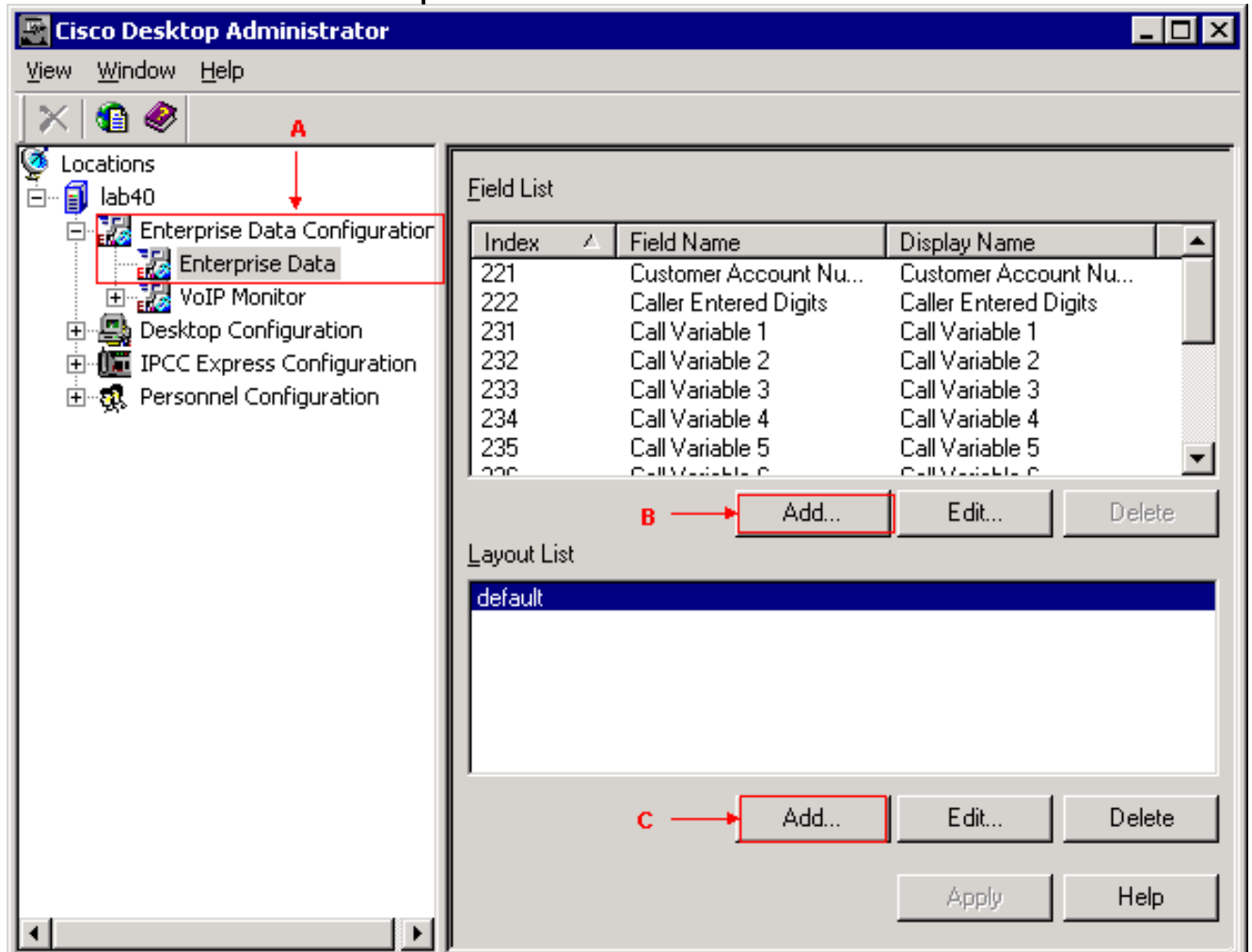
### Procedimento passo a passo

Termine estas etapas para ajustar as quatro variáveis alistadas na [lista de](#) seção das [variáveis](#):

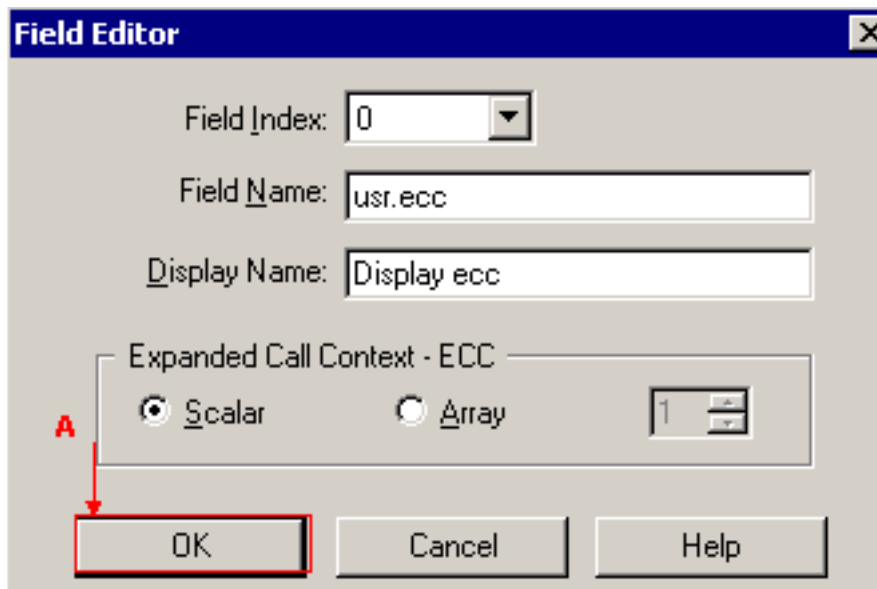
1. Use o administrador do Cisco Desktop para criar um **usr.ecc** nomeado variável de ECC. Conclua estes passos: **Start > Programs** selete > **Cisco > Desktop > administrador de desktop** (veja [figura 1](#)). **Figura 1 – Sequência para trazer acima o administrador do Cisco Desktop**



O administrador do Cisco Desktop aparece (veja [figura 2](#)). Expanda o painel esquerdo. **Dados** seletos da **configuração de Dados de empreendimento > da empresa** (veja a seta A em [figura 2](#)). A lista de The Field e a lista da disposição aparecem no painel correto. **Figura 2 – Administrador do Cisco Desktop**



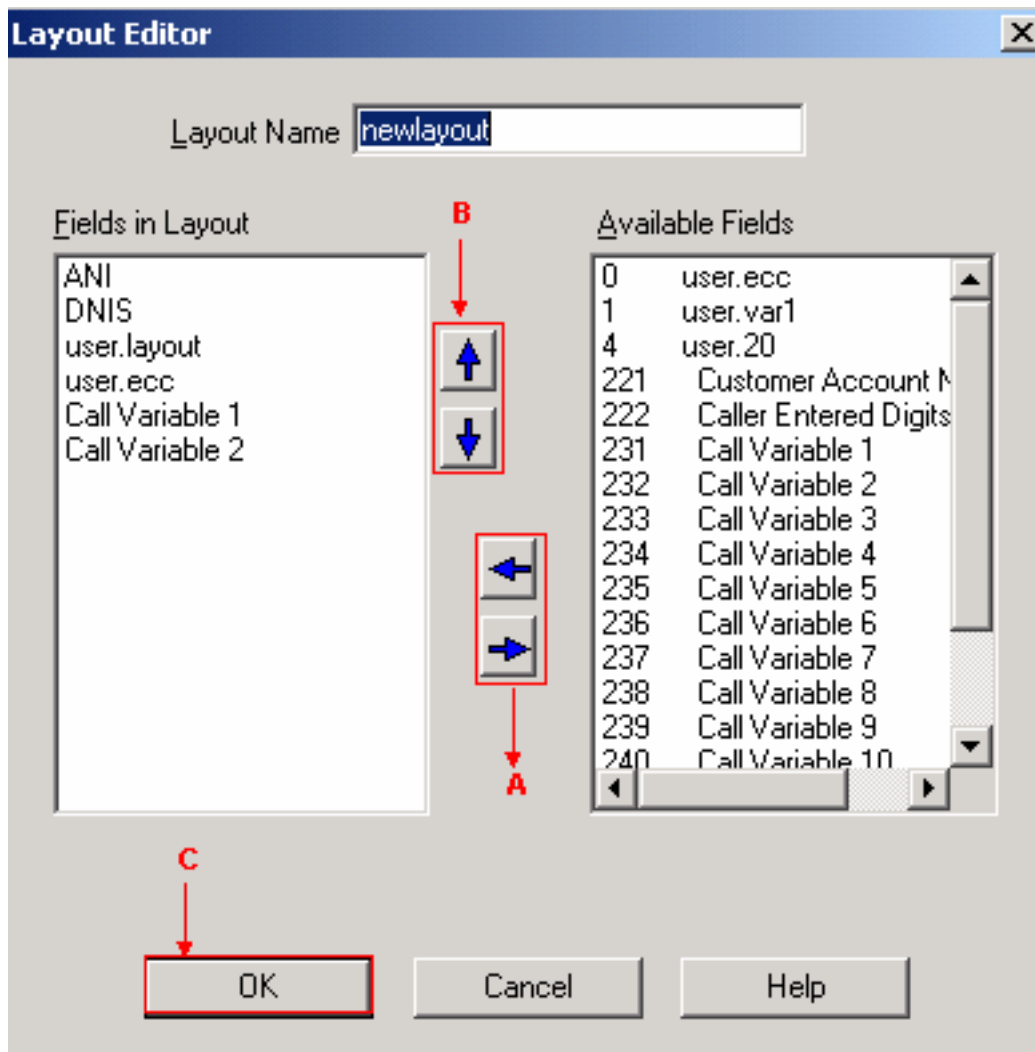
O clique **adiciona** na seção da lista do campo (veja a seta B em [figura 2](#)). A janela de editor de The Field aparece (veja [figura 3](#)). **Figura 3 – Editor do campo**



Selecione o valor apropriado

da lista do deslocamento predeterminado do campo. O número do índice válido do campo é 0 a 199. Datilografe **usr.ecc** no campo de nome do campo. Datilografe a **CCE do indicador** no campo de nome do indicador. Selecione o botão de rádio **escalar** no Expanded Call Context - seção ECC. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta A em [figura 3](#)). O clique **aplica-se no** administrador do Cisco Desktop.

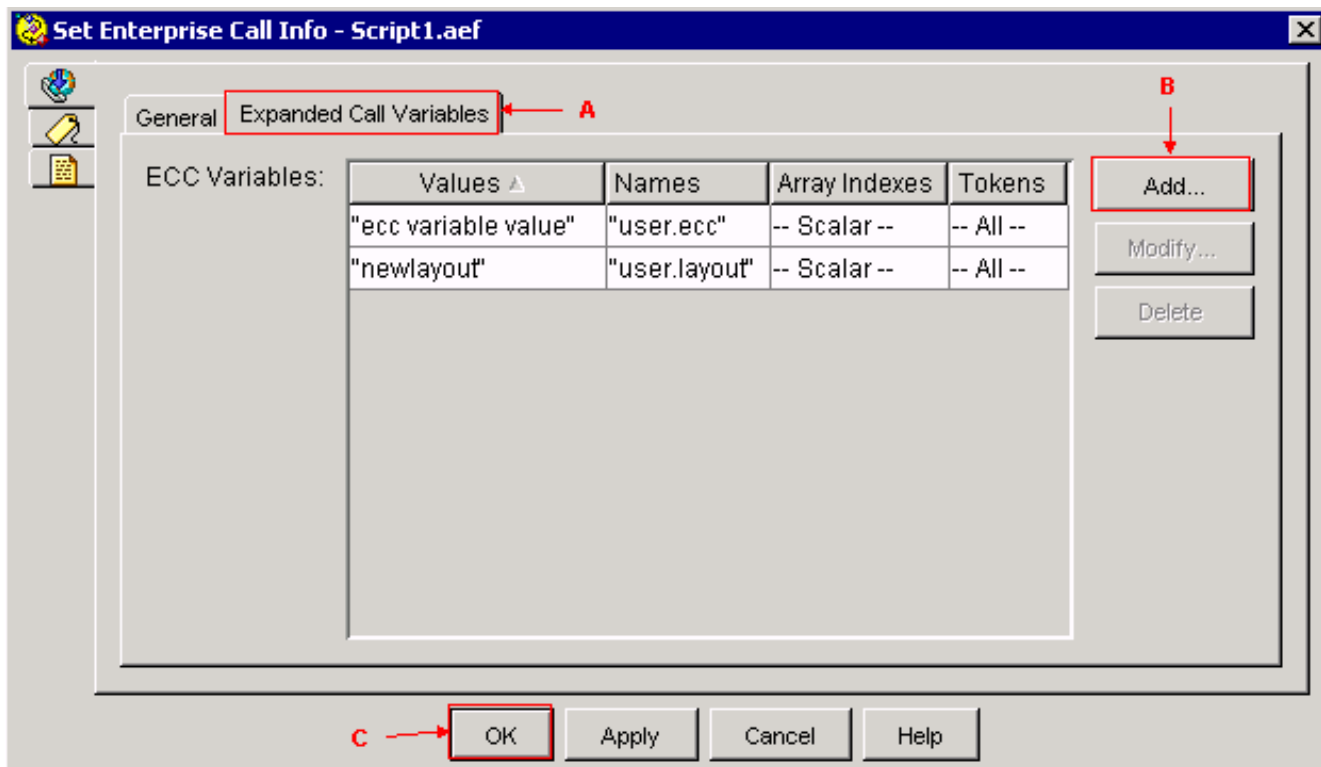
- Use o administrador do Cisco Desktop para criar uma disposição nova nomeada **newlayout**. Conclua estes passos: **Start > Programs seletor > Cisco > Desktop > administrador de desktop** (veja [figura 1](#)). O administrador do Cisco Desktop aparece (veja [figura 2](#)). Expanda o painel esquerdo. **Dados** seletos da **configuração de Dados de empreendimento > da empresa** (veja a seta A em [figura 2](#)). A lista de The Field e a lista da disposição aparecem no painel correto. O clique **adiciona** na seção da lista da disposição (veja o C da seta em [figura 2](#)). A janela de editor da disposição aparece (veja [figura 4](#)). **Figura 4 – Editor da disposição**



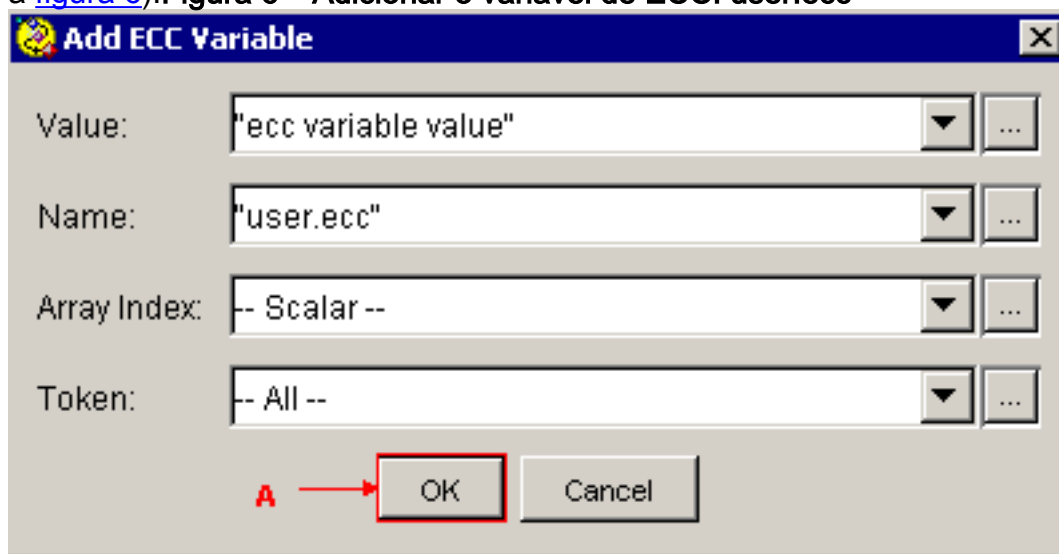
Datilografe o

**newlayout** no campo de nome da disposição. Mova as variáveis necessárias dos campos disponíveis à lista dos campos na seção da disposição com a ajuda da esquerda e das setas direita (veja a seta A em [figura 4](#)). [Figura 4](#) indica seis variáveis ou campos selecionados, a saber, ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, variável de chamada 1 e variável de chamada 2. Especifique a ordem correta para estas variáveis nos campos na seção da disposição com a ajuda do para cima e para baixo setas (veja a seta B em [figura 4](#)). Clique a **APROVAÇÃO** (veja o C da seta em [figura 4](#)). O clique **aplica-se** no administrador do Cisco Desktop.

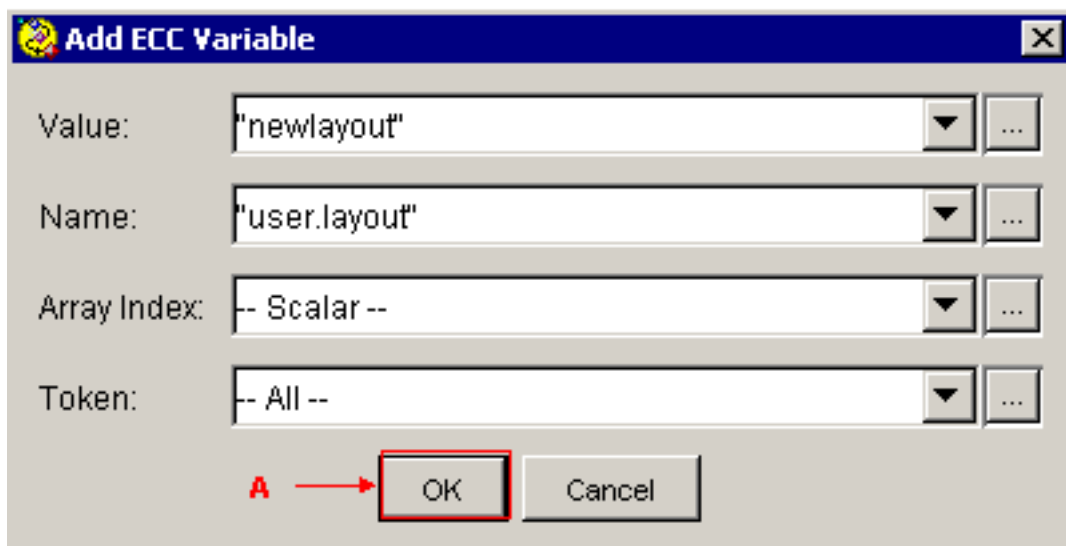
3. Configurar variáveis de ECC para a etapa da informação de chamada da empresa do grupo. Neste exemplo, os dois variáveis de ECC são user.ecc e newlayout. Conclua estes passos: Execute o editor do Cisco CRS para editar o script específico com a etapa da informação de chamada da empresa do grupo. Clicar com o botão direito a etapa da informação de chamada da empresa do grupo, e selecione **propriedades**. O indicador da informação de chamada da empresa do grupo aparece (veja a [figura 5](#)). **Figura 5 – Ajuste a informação de chamada da empresa: Variável de chamada expandido**



Selecione a aba **expandida dos variáveis de chamada** (veja a seta A na [figura 5](#)).O clique **adiciona** (veja a seta B na [figura 5](#)). O indicador do variável de ECC adicionar aparece (veja a [figura 6](#)).**Figura 6 – Adicionar o variável de ECC: user.ecc**



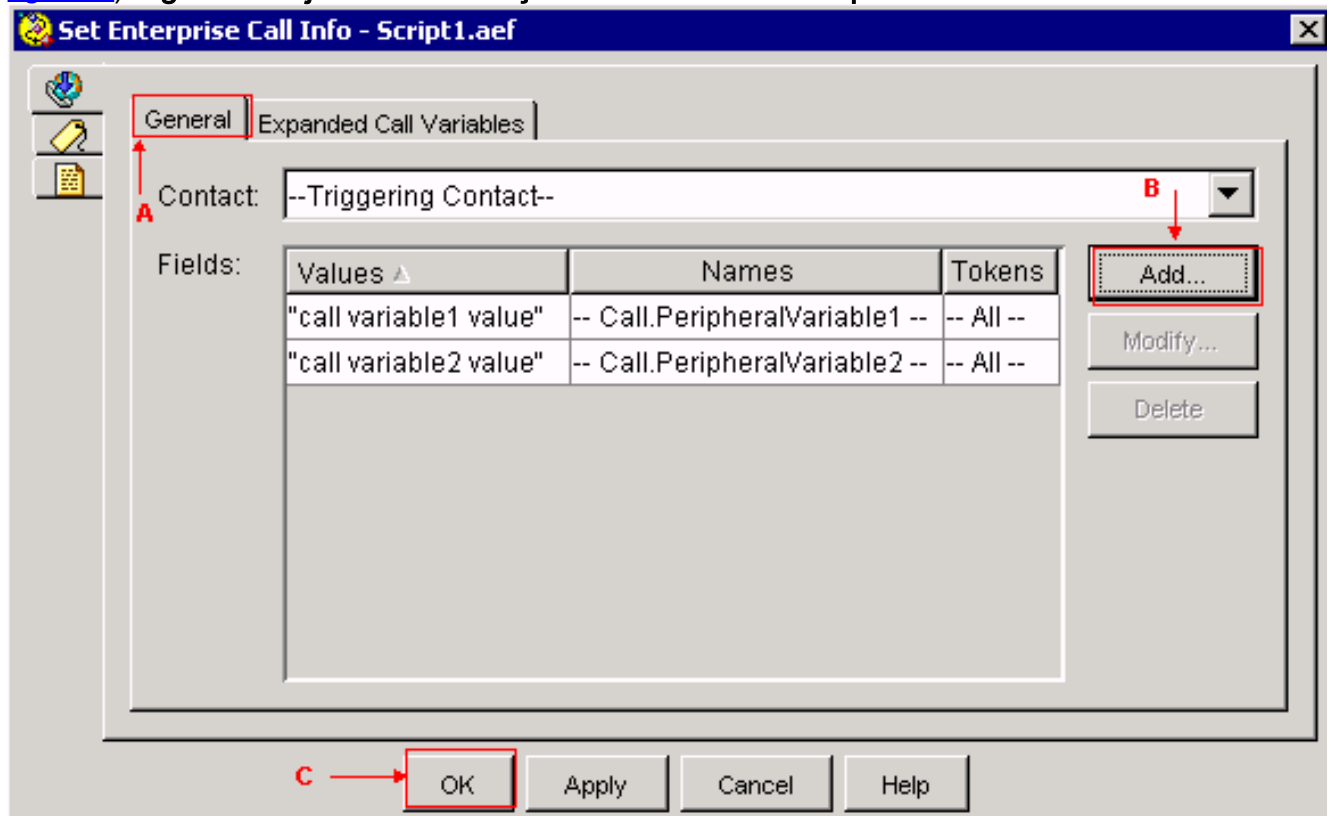
Especifique “o **valor variável CCE**” no campo de valor.Especifique “**user.ecc**” no campo de nome.Selecione o **Scalar** da lista do deslocamento predeterminado da disposição.Selecione **tudo** na lista simbólica.Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta A na [figura 6](#)).Clique a **APROVAÇÃO** (veja o C da seta na [figura 5](#)).O clique **adiciona** (veja a seta B na [figura 5](#)). O indicador do variável de ECC adicionar aparece (veja a [figura 7](#)).**Figura 7 – Adicionar o variável de ECC: newlayout**



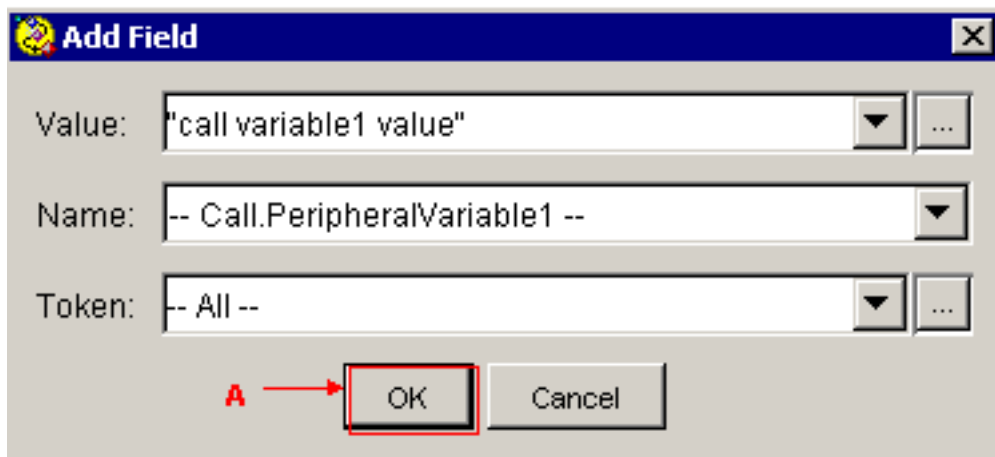
Especifique o

"newlayout" no campo de valor. Especifique "user.layout" no campo de nome. Selecione o **Scalar** da lista do deslocamento predeterminado da disposição. Selecione **tudo** na lista simbólica. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta A na [figura 7](#)). Clique a **APROVAÇÃO** (veja o C da seta na [figura 5](#)).

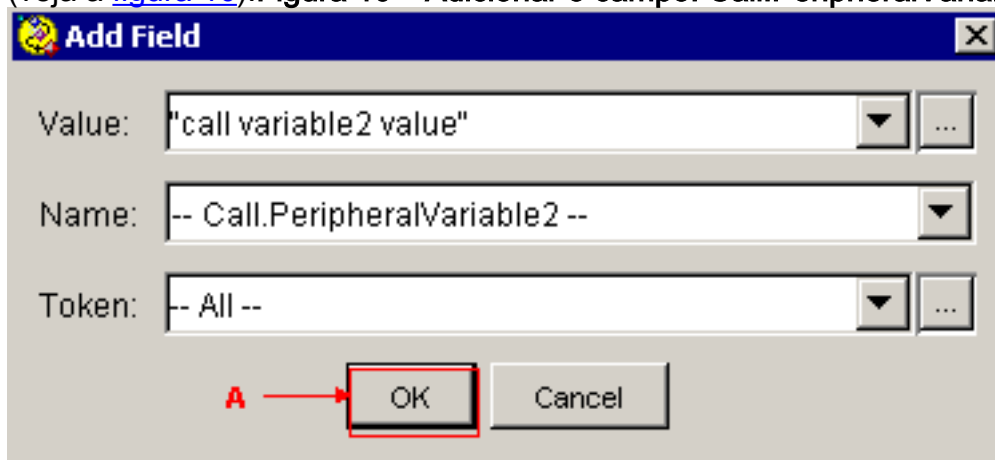
4. Configurar a etapa da informação de chamada da empresa do grupo através do editor do Cisco CRS aos valores determinados para os variáveis de periférico predefinidos do atendimento. Neste exemplo, as duas variáveis são Call.PeripheralVariable1 e CallPeripheralVariable 2. completos estas etapas: Execute o editor do Cisco CRS para editar o script específico com a 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 selecione **propriedades**. O indicador da informação de chamada da empresa do grupo aparece (veja [figura 8](#)). **Figura 8 – Ajuste a informação de chamada da empresa: Geral**



Selecione o **tab geral** (veja a seta A em [figura 8](#)). O clique **adiciona** (veja a seta B em [figura 8](#)). O indicador do campo adicionar aparece (veja a [figura 9](#)). **Figura 9 – Adicionar o campo: Call.PeripheralVariable1**



Especifique do “o valor atendimento variable1” no campo de valor. Selecione **Call.PeripheralVariable1** na lista de nomes. Selecione **tudo** na lista simbólica. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta A na [figura 9](#)). O clique **adiciona** (veja a seta B em [figura 8](#)). O indicador do campo adicionar aparece (veja a [figura 10](#)). **Figura 10 – Adicionar o campo: Call.PeripheralVariable2**



Especifique do “o valor atendimento variable2” no campo de valor. Selecione **Call.PeripheralVariable2** da lista de nomes. Selecione **tudo** na lista simbólica. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta A na [figura 10](#)). Clique a **APROVAÇÃO** (veja o C da seta em [figura 8](#))

[Figure que 5](#) indica a lista de variáveis de ECC que você configurou com a etapa da informação de chamada da empresa do grupo.

[Figura 8](#) indica a lista de variáveis de periférico do atendimento que você configurou com a etapa da informação de chamada da empresa do grupo.

Você pode ver os valores que você ajusta com a etapa da informação de chamada da empresa do grupo no Cisco Agent Desktop (veja [figura 11](#)).

**Figura 11 – Cisco Agent Desktop**



State	Called#	Alertin...	Original ...	Original Called#	Calling#	Duration
Co...	x2141	2141	2006	2141	x2006	00:00:10

Field	Data	Dev...	Type	Description	Duration
ANI	2006	60...	Rou...	Route Point ...	00:00:00
DNIS	6013	31...	CTI ...	CTI Port 3153	00:00:02
Layout	newlayout	1	CSQ	CSQ_skill1	00:00:00
Display ecc	ecc variable value	21...	Agent		00:00:10
Call Variable 1	call variable1 value			Total	00:00:12
Call Variable 2	call peripheral variable 2 value				

## Troubleshooting

### Erro: Não podia obter dados de campo da configuração de Dados de empreendimento

Quando você tenta alcançar o link da configuração de Dados de empreendimento, você recebe este Mensagem de Erro: Não podia obter dados de campo da configuração de Dados de empreendimento. O erro da empresa retornou: Erro de CORBA.

### Solução

A fim resolver isto, execute estas etapas:

1. Certifique-se de que o JTAPI e os serviços de RmCm são operativos.
2. Reinicie o Enginde de CRS.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)