

# Настройте после вызова обработку на Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0 (1) или позже

## Содержание

[Введение](#)

[Принцип работы](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Настройка](#)

[Установите пользовательское после вызова сценарий обработки](#)

[Определите переменный ЕСС для удержания триггерного DN для после вызова сценарий обработки](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

## Введение

Этот документ описывает После вызова Обработку, которая позволяет, что Унифицированный Contact Center Express (Унифицированный ССХ) для обеспечения обработки Унифицированному сценарию ССХ направил вызов, как только агент заканчивает вызов от Рабочего стола Изящества. У Унифицированного администратора ССХ есть опция для настройки После вызова Обработка через Cisco Унифицированный Редактор сценариев ССХ. Эта функциональность не будет доступна, если агент закончит вызов с телефона, а не через Изящество, или когда клиент зависает перед агентом для окончания вызова. Если существует второй агент, который продолжает говорить с абонентом, абонент не передан после вызова обработка в то время. Кроме того, если абонент, окажется, будет агентом самостоятельно, то вызов не будет передан После вызова сценарий Обзора.

## Принцип работы

Когда Унифицированный ССХ получает событие disconnect от зависания агента (с кнопкой Finesse End, а не телефоном), это проверяет, существует ли переменная вызова под названием PostCallTreatment. Если был только один агент в вызове в зависании, он перенаправляет абонента к номеру каталога (DN), который был сохранен в переменной PostCallTreatment.

## Предварительные условия

### Требования

Системный администратор должен настроить по крайней мере один Сценарий, Приложение и Триггер для приема вызова однажды После вызова, опция Обработки активирована.

Вызов будет перенаправлен от телефона агента до этого Триггера для получения После вызова Лечения.

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Унифицированный ССХ должен быть версией 11.0 (1) или позже и агенты должны использовать Рабочий стол Изящества. Эта функция не доступна на Агенте IP-телефона Изящества (FIPPA).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Настройка

### Установите пользовательское после вызова сценарий обработки

Создайте Унифицированный сценарий ССХ с желаемым После вызова обработка Обзора. Установите его как приложение с связанным Триггером.

### Определите переменный ЕСС для удержания триггерного DN для после вызова сценарий обработки

С редактором сценариев определите Расширенную Переменную Вызова для после вызова обработка.

Выберите **Settings> Expanded Call Variable**. Нажмите значок стрелки для создания новой переменной. Назовите этот новый переменный **PostCallTreatment** и предоставьте тип как скаляр.

**Примечание:** Название переменной должно быть чувствительным к регистру полным соответствием "PostCallTreatment". Нажмите кнопку ОК.

The screenshot displays the Cisco Unified Editor interface. At the top, a dialog box titled "Edit Expanded Call Variable" is open, showing the following fields:

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

Below the dialog is a file tree with the following structure:

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

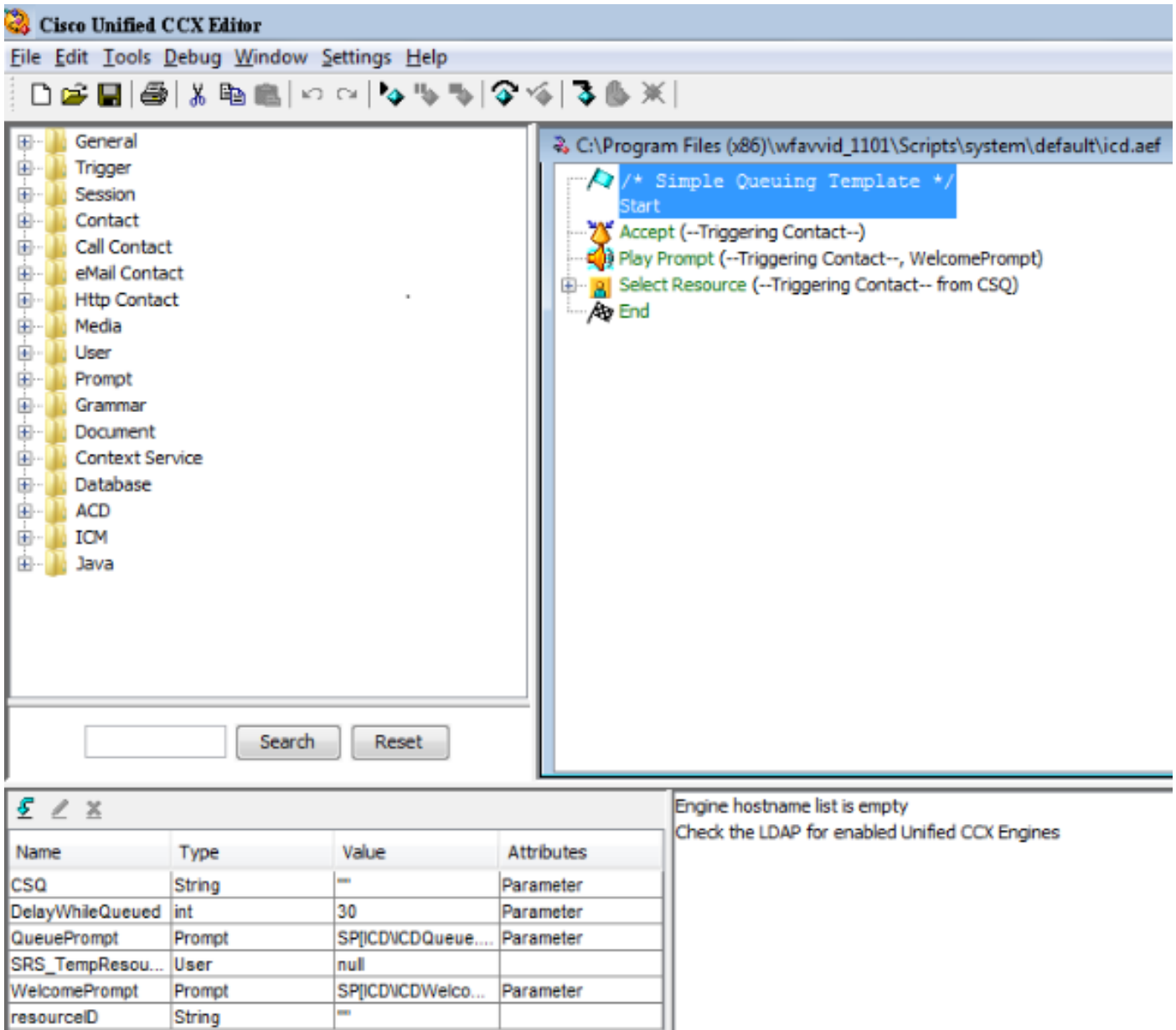
At the bottom, a table lists engine parameters:

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

Additional text in the interface includes:

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

От Cisco Унифицированный Редактор ССХ откройте существующий сценарий, который содержит Выбрать шаг Resource.



От панели Переменных Сценария создайте новую переменную сценария. Установите тип как **интервал** из выпадающего списка, доступного для нового переменного **PostCallTreatment**.

Введите числовое значение в **Поле значения**. Этот номер является Триггерным DN, который должен принять вызов и предоставить После вызова Обработка (назначенный как Триггер для ранее установленный После вызова приложение Обзора).

Проверьте флажок **Final**.

**Edit Variable** [X]

Type: final String

Name: PostCallTreatment

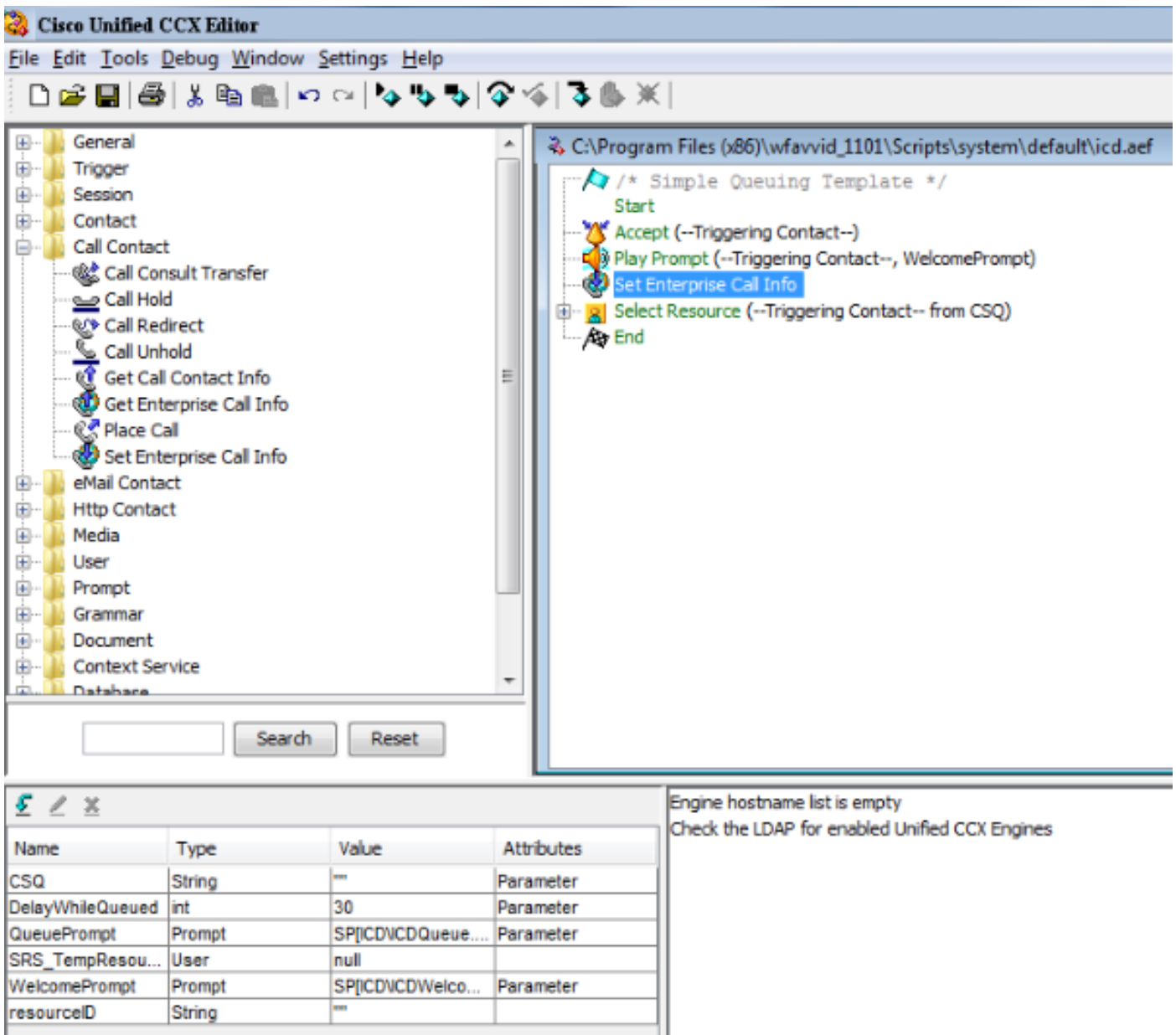
Value: "080912"

Final       Array

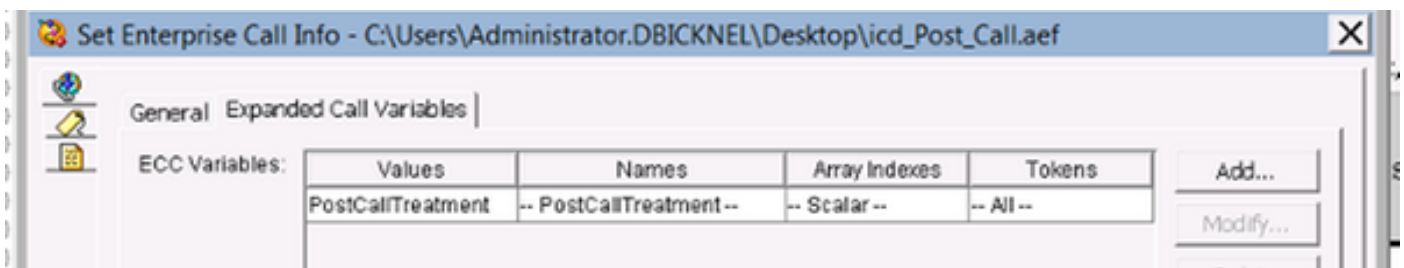
Parameter      Dimensions: 0

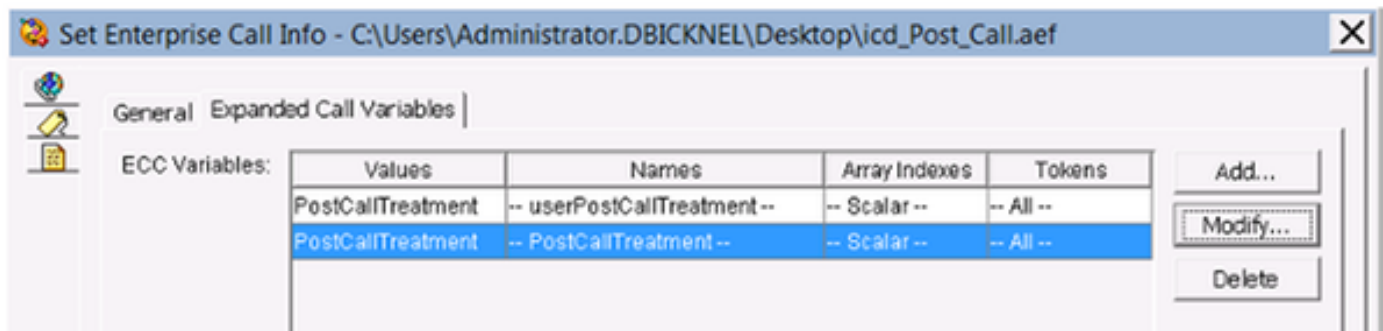
OK      Cancel

От палитры **Call Contact** выберите **Set Enterprise Call Info**. Перетащите выбранный шаг в сценарий перед **Выбрать Resource**. Также отредактируйте существующий **указавший предприятие Информационный шаг Вызова** в сценарий перед **Выбрать** шагом **Resource**.



Добавьте новую Переменную Expanded Call Context, созданную к указавшему предприятие Информационному шагу Вызова. Щелкните правой кнопкой мыши указавшая предприятие Информация Вызова шагают и затем нажимают **Properties**. Во вкладке **Expanded Call Variables** нажмите **Add**. Выберите переменную, которую вы определили как Интервал в поле Values и Переменной Expanded Call Context **PostCallTreatment** в поле Names, Индексы массива являются Скаляром, и Маркеры - Все. Нажмите **Ok**> **Apply**> **Ok**.





## Проверка

Этот раздел позволяет убедиться, что конфигурация работает правильно.

Для проверки вызовите Унифицированный Триггер ССХ, который соответствует сценарию, который устанавливает Переменную Предприятия PostCallTreatment. Как только вызов связан с агентом, сделайте, чтобы агент разъединил вызов с кнопкой End в Изяществе. Проверьте, что абонент перенаправлен к Триггеру, определенному в сценарии как значение переменной PostCallTreatment.

## Устранение неполадок

В этом разделе описывается процесс устранения неполадок конфигурации.

Если после того, как агент заканчивает вызов, вызов не передан После вызова Триггер Обработки:

1. Выполните Реактивную Отладку сценария, чтобы проверить, что значение переменной PostCallTreatment устанавливается соответственно в сценарии.
2. Добавьте переменную PostCallTreatment к плану Данных предприятия и просмотрите раздел Данных предприятия Изящества, в то время как вызов завершен на телефоне агента, чтобы проверить, что значение переменной PostCallTreatment передается Рабочему столу Изящества. **Дополнительные сведения** То, когда вы используете указавший предприятие Информационный шаг Вызова для передачи значения для Ухищрения, чтобы отобразиться в Плане Переменной Вызова или использовать его в действии Потока операций, необходимо быть внимательными, что интерфейс в администрировании Изящества всегда предварительно ожидает "пользователя" к переменной, если это не один из стандарта, предопределило Переменные Expanded Call Context (представленный в выпадающем списке). Поэтому необходимо добавить Переменную Expanded Call Context с пользовательским префиксом, если вы хотите, чтобы она совпала с тем, что определено в администрировании Изящества. Например, После вызова функция Обзора использует специальное имя, определенное в качестве PostCallTreatment. Это трудно закодировано, так должен быть добавлен для соответствия.

Когда вызов разъединен агентом Изящества, событие disconnect передается Унифицированному Менеджеру ресурсов Механизма ССХ / Менеджера Контакта (RMCM) Подсистема, и это проверяет, чтобы видеть, назначили ли объекту Call значение на PostCallTreatment и обрабатывает его соответственно.

С другой стороны, если бы вы хотели, чтобы то значение также было отображено на

Рабочем столе Изящества, то вам была бы нужна другая переменная Expanded Call Context, определенная с "пользовательским" префиксом.

Эти снимки экрана показывают способность также отобразить DN Обзора Агенту путем добавления пользователя переменная Expanded Call Context PostCallTreatment к указавшему предприятие Информационному шагу Вызова, а также к Плану Переменной Вызова Изящества в администрировании Изящества.

The screenshot shows the 'Set Enterprise Call Info' application window. The title bar reads 'Set Enterprise Call Info - C:\Users\Administrator.DBICKNEL\Desktop\icd\_Post\_Call.aef'. The interface has a 'General' tab and 'Expanded Call Variables' section. Below this is a table of 'ECC Variables':

Values	Names	Array Indexes	Tokens
PostCallTreatment	-- userPostCallTreatment --	-- Scalar --	-- All --
PostCallTreatment	-- PostCallTreatment --	-- Scalar --	-- All --

Buttons for 'Add...', 'Modify...', and 'Delete' are visible. Below the table is a list of variables in a table format:

BA AccountNumber	BAAccountNumber	X
BA Campaign	BACampaign	X
Call Variable 1	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X
Call Variable 4	callVariable4	X
PostCallTreatment	userPostCallTreatment	X

3. Проверьте, что телефон агента может набрать После вызова триггерный DN Обработки.
4. Проверьте Настольные журналы Изящества, чтобы гарантировать, что переменная PostCallTreatment установлена должным образом с допустимым триггерным DN в событии Dialog. 2015-12-09T13:29:52.225 - 04:00:: dsbccx11p.dbicknel.com: 09 декабря 2015 12:37:06.077 - 0500: Заголовок: событие [WorkflowEngine] Converting к документу xml. Введите : Диалоговое окно  
Действие: удалите Ури: Событие/finesse/api/Dialog/16783327: {"Диалоговое окно": {"associatedDialogUri": пустой указатель, "fromAddress": "1007", "идентификатор": "16783327", "mediaProperties": {"DNIS": "101 0 дюймов, "callType": "ACD\_IN", "dialedNumber": "5001".... **Name: "PostCallTreatment", "значение": "5002"}..... "сообщите": "ОТБРОШЕННЫЙ", "stateCause": пустой указатель, "stateChangeTime": "2015-12-09T17:37:06.057Z"}}, "состояние": "АКТИВНЫЙ", "toAddress": "5001", "туры": "/finesse/api/Dialog/16783327"}}**
5. Проверьте Унифицированный Механизм ССХ (MIVR) вход в систему Унифицированного ССХ или Реактивной Отладки После вызова сценарий Обработки, чтобы определить, перенаправляется ли вызов к Унифицированному ССХ, и сценарий применяется.



Эти два фрагмента журнала MIVR показывают работу и нерабочий сценарий.

## Рабочий сценарий

Вызов Места шагает из сценария тестирования для помещения вызова в очереди:

```
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
```

## Нерабочий сценарий

Назовите размещенными от DN Агентов:

```
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
```