

Определение разъединенного вызова в сценарии IPCC Express

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Управление потоком данных](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает сценарий, используемый для обнаружения отключенного вызова в Cisco IP Contact Center (IPCC) сценарий Экспресса с **На Исключении** шаг **Goto** в Окружение IPCC Express.

Примечание: **На Исключении** никогда не должен использоваться шаг **Goto**, когда CRS установлен как IP-IVR или QueueManager, поскольку это вызовет проблемы маршрутизации вызова в среде Корпоративной версии IPCC. Только используйте **На Исключении** шаг **Goto** для сценариев IPCC Express или сценариев, которые не включают маршрутизацию с преобразованием ICM / приложения Пост - маршрутизации ICM.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Редактор Cisco CRS

Используемые компоненты

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

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже

- Cisco CRS версии 3.x и выше

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.

Условные обозначения

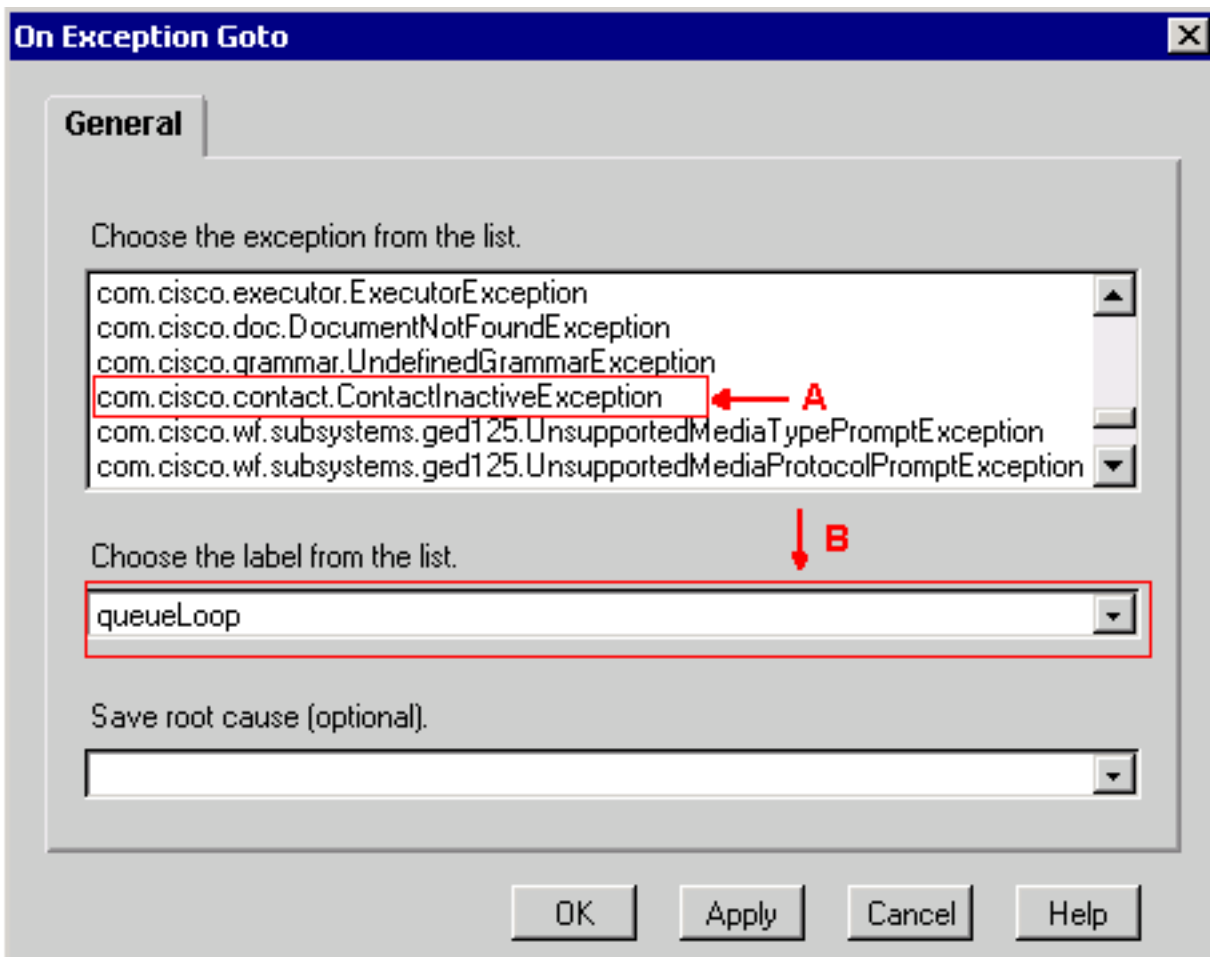
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Общие сведения

Используйте **На Исключении**, **Goto** шагают для определения проблем, которые могут произойти, в то время как сценарий выполняется, и позвольте постепенный выход от проблемы. Любые шаги сценария могут быть включены в ответвление Потока Исключения, используемое для ответа на исключение.

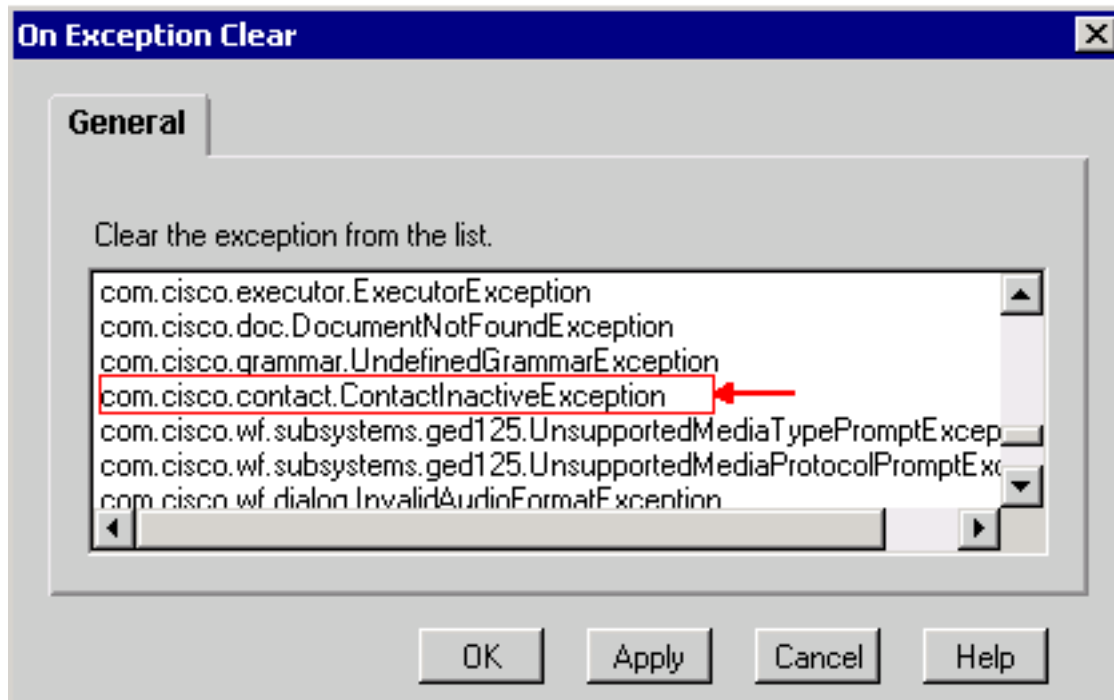
Когда абонент зависает, контакт с агентом завершен. Названный **ContactInactiveException** исключения создан. **На Исключении** шаг **Goto** может использоваться для определения этого исключения, обозначенного стрелка на [рисунке 1](#). **На Исключении** шаг **Goto** полагается на завершение контакта, и **ContactInactiveException** инициирует этот шаг. Этот шаг ловит исключение, и перейдите к заданной метке, как показано В на [рисунке 1](#). Под меткой можно выполнить любые другие шаги сценария, которые не полагаются на контакт между агентом, и абонент, такой как Документ шагает, шаги Базы данных и т.д.

Рисунок 1: На исключении Goto



Используйте **На Исключении Ясный** шаг для отмены этого исключения в целевой метке, как показано на [рисунке 2](#). Это избегает потенциальной циклической записи.

Рис. 2: На ясном исключении



Управление потоком данных

Сценарий IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR), показанный на

[рисунке 3](#), не является производственным сценарием. Это предоставлено просто в целях описания. Как правило, этот сценарий отвечает на звонок, играет приглашение и делает запись сообщения. Управление потоками придерживается:

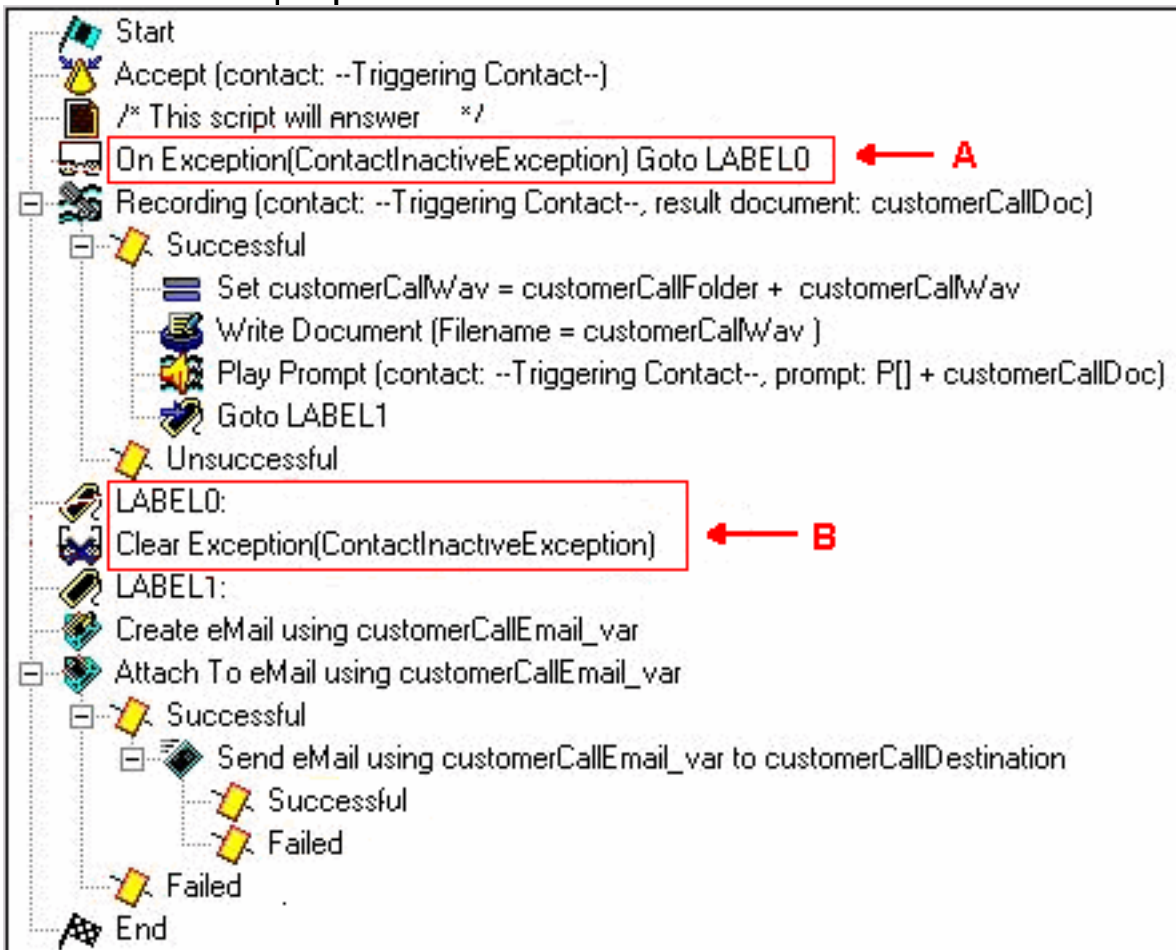
- Ответьте на звонок
- Сделайте запись сообщения и создайте файл
- Играть записанное сообщение
- Создайте электронную почту с прикрепленным файлом (сообщение, просто зарегистрированное)
- Пошлите электронное письмо

В ненормальном прерывании `ContactInactiveException` генерируется и проходы контроля в `LABEL0`, обозначенный стрелка на [рисунке 3](#). Под `LABEL0`, проблемой **На Исключении, Ясном** отменять `ContactInactiveException`, показанный стрелкой В на [рисунке 3](#).

Если абонент зависает после того, как сообщение зарегистрировано, последующий поток придерживается:

1. **Запишите шаг Документа** (запись) выполняется, пока это не достигает шага **Приглашения Воспроизведения**.
2. Выполните **На Исключении шаг Goto**. Контроль проходит к `LABEL0`.
3. Выполните **На Исключении Ясный шаг** для отмены **ожидающего неактивного исключения контакта**.
4. Шаги после **В Ясное Исключение** продолжают выполняться.

Рис. 3: Типовой сценарий IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)



Дополнительные сведения

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)