

Окончание вызова без нажатия клавиши завершения

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Управление потоком данных](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как создать сценарий, который может закончить вызов, даже если абонент не нажимает клавишу завершения (который является знаком паунд (round) по умолчанию). Обычно, когда абонент нажимает клавишу завершения, **Получить шаг Строки цифр** обработан. Когда **ContactInactiveException** вызывают в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC), Однако для записи вызова как завершенного без использования ключа завершения, можно использовать **На Исключении шаг Goto**.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Скоростной поток операций Cisco IPCC / сценарии

Используемые компоненты

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

- Версия Cisco CallManager 3.2 (3), 3.3 (3) или позже
- Экспресс-версия CISCO IPCC 3.0 (2) или позже

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 Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Можно использовать **Получить** шаг **Строки цифр** для получения или Двухтональной многочастотной (DTMF) или разговорной строки цифр от абонента в ответ на приглашение. Этот шаг ждет ввода до абонента:

- Нажимает клавишу завершения (только DTMF).
- Исчерпывает максимальное число повторных попыток.
- Вводит максимальное число ключей (только DTMF).
- Не отвечает, пока продолжительность времени ожидания не достигнута.

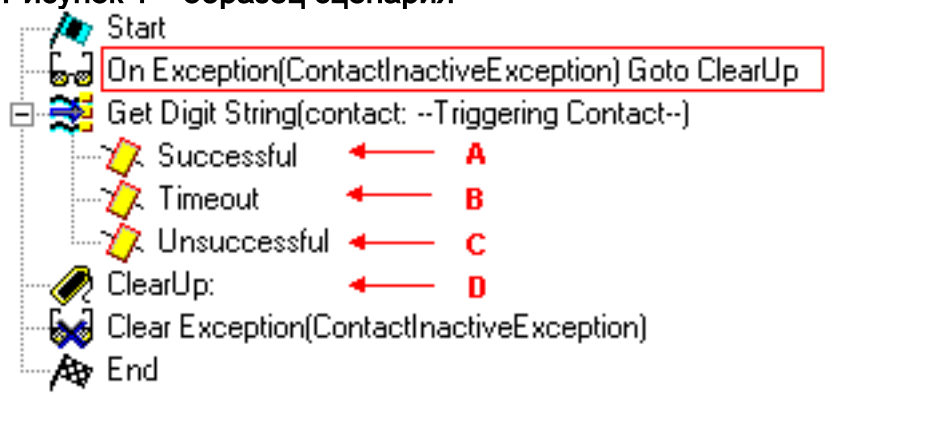
Получить шаг **Строки цифр** предоставляет три выходных ответвления:

- Успешный — Ввод был допустим.
- Таймаут — После предела повторной попытки был достигнут, последняя вызванная таймаут попытка.
- Неуспешный — После того, как предел повторной попытки был достигнут, абонент нажал недопустимую клавишу или говорил недопустимое значение.

Управление потоком данных

Можно добавить дополнительный контроль к сценарию через **На Исключении** шаг **Goto**, если абонент зависает вызов, но не нажимает клавишу завершения, и не вводит максимальное число повторных попыток, ни исчерпывает максимальное число повторных попыток.

Рисунок 1 – образец сценария



Примечание: Образец сценария на [рисунке 1](#) не является производственным сценарием. Этот документ предоставляет этот сценарий в целях описания только.

Перед выполнением **Получить** шага **Строки цифр** добавьте **На Исключении** шаг **Goto** (см.

[рисунок 1](#)).

То, когда абонент зависает, свяжитесь с агентом, завершается. Названный **ContactInactiveException** исключения происходит. Можно использовать **На Исключении, Goto** шагают для определения этого исключения. **На Исключении** шаг **Goto** полагается на завершение контакта, и **ContactInactiveException** инициирует этот шаг. Этот шаг ловит исключение и переходит к заданной метке, (см. стрелку D на [рисунке 1](#)). Под меткой можно выполнить любые другие шаги сценария, которые не полагаются на контакт между агентом и абонентом (например, шаги Документа и шаги Базы данных).

Вот возможное управление потоками, которое придерживается с **На Исключении** шаг **Goto** после выполнения **Получить** шага **Строки цифр**:

- Если ввод допустим, контроль переходит Успешный (см. стрелку на [рисунке 1](#)).
- Если заключительная попытка испытывает таймаут, и предел повторной попытки достигнут, контроль переходит к Таймауту (см. стрелку B на [рисунке 1](#)).
- Если предел повторной попытки достигнут, и абонент нажимает недопустимую клавишу или говорит недопустимое значение, контроль переходит Неуспешный (см. стрелку C на [рисунке 1](#)).
- Если абонент зависает, управление потоками передает шагу после **Ясного** шага **Исключения** под меткой ClearUp.

[Дополнительные сведения](#)

- [Обнаружение отключенного вызова в сценарии IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)