

Пример использования этапа информации об установке вызова предприятия

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Как выполнить указавший предприятие информационный шаг вызова](#)

[Список переменных](#)

[Пошаговая процедура](#)

[Устранение неполадок](#)

[Ошибка: Невозможно получить полевые данные от корпоративной конфигурации данных](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ демонстрирует пример для использования указавшего предприятие Информационного шага Вызова при настройке переменных Expanded Call Context (ECC) и Периферийных переменных Вызова с помощью администратора Рабочего стола Cisco и Cisco Customer Response Solutions (CRS) Редактор.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Сценарий CRS Cisco

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager, версия 4.x
- Версия Cisco CRS 4. x

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

Используйте указавший предприятие Информационный шаг Вызова для передачи данных от одной части системы другому. Можно установить эти переменные вызова предприятия:

- Звонить. CallerEnteredDigits
- Звонить. PeripheralVariable1 для вызова. PeripheralVariable10
- Звонить. AccountNumber
- Переменные Expanded Call Context (ECC)

Как выполнить указавший предприятие информационный шаг вызова

Список переменных

Данный пример демонстрирует добавление этих переменных ECC и Периферийных переменных Вызова:

- User.ecc — Переменный ECC (поле)
- Newlayout — Переменный ECC (план)
- Вызовите переменный 1
- Вызовите переменные 2

Пошаговая процедура

Выполните эти шаги для установки этих четырех переменных, перечисленных в [Списке](#) раздела [Переменных](#):

1. Используйте администратора Рабочего стола Cisco для создания одного переменного ECC, названного **usr.ecc**. Выполните следующие действия: Выберите **Start> Programs> Cisco> Desktop> Desktop Administrator** (см. [рисунок 1](#)). **Рисунок 1 – последовательность для внедрения администратора Рабочего стола Cisco** Администратор Рабочего стола Cisco появляется (см. [рисунок 2](#)). Разверните левую панель. Выберите **Enterprise Data Configuration> Enterprise Data** (см. стрелку на [рисунке 2](#)). Список Списка полей и Плана появляется на правой панели. **Рисунок 2 – администратор Рабочего стола Cisco** Нажмите **Add** в разделе Списка полей (см. стрелку В на [рисунке 2](#)). Полевое Окно редактора появляется (см. [рисунок 3](#)). **Рисунок 3 – полевой редактор** Выберите

соответствующее значение из Полевого списка Индекса. Допустимый полевой номер индекса 0 до 199. Введите **usr.ecc** в поле Field Name. Введите **Показ ЕЭС** в Поле имени Показа. Установите переключатель **Scalar** в Expanded Call Context - раздел ЕСС. Нажмите **ОК** (см. стрелку на [рисунке 3](#)). Нажмите **Apply in Cisco Desktop Administrator**.

- Используйте администратора Рабочего стола Cisco для создания нового плана, названного **newlayout**. Выполните следующие действия: Выберите **Start> Programs> Cisco> Desktop> Desktop Administrator** (см. [рисунком 1](#)). Администратор Рабочего стола Cisco появляется (см. [рисунком 2](#)). Разверните левую панель. Выберите **Enterprise Data Configuration> Enterprise Data** (см. стрелку на [рисунке 2](#)). Список Списка полей и Плана появляется на правой панели. Нажмите **Add** в разделе Списка Плана (см. стрелку С на [рисунке 2](#)). Окно Layout Editor появляется (см. [рисунком 4](#)). **Рисунок 4 – редактор макетов** Введите **newlayout** в Поле имени Плана. Переместите необходимые переменные от списка Доступных полей до Полей в разделе Плана с помощью левых и правых стрелок (см. стрелку на [рисунке 4](#)). **Рисунок 4** отображает шесть выбранных переменных или поля, а именно, ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, Переменная Вызова 1 и Переменная Вызова 2. Задайте правильный порядок для этих переменных в Полях в разделе Плана с помощью стрелок вверх и вниз (см. стрелку В на [рисунке 4](#)). Нажмите **ОК** (см. стрелку С на [рисунке 4](#)). Нажмите **Apply in Cisco Desktop Administrator**.
- Настройте переменные ЕСС для указавшего предприятие Информационного шага Вызова. В данном примере две переменные ЕСС являются user.ecc и newlayout. Выполните следующие действия: Выполните редактора Cisco CRS для редактирования определенного сценария с указавшим предприятие Информационным шагом Вызова. Щелкните правой кнопкой мыши указавший предприятие Информационный шаг Вызова и выберите **Properties**. Указавшее предприятие Информационное окно Вызова появляется (см. [рисунком 5](#)). **Рисунок 5 – указал предприятие информация вызова: расширенная переменная вызова** Выберите вкладку **Expanded Call Variables** (см. стрелку на [рисунке 5](#)). Нажмите **Add** (см. стрелку В на [рисунке 5](#)). Окно Add ECC Variable появляется (см. [рисунком 6](#)). **Рисунок 6 – Добавляет Переменный ЕСС: user.ecc** Задайте "значение переменной ЕЭС" в Поле значения. Задайте "user.ecc" в Поле имени. Выберите **Scalar** из списка Индекса массива. Выберите **All** в Маркерном списке. Нажмите **ОК** (см. стрелку на [рисунке 6](#)). Нажмите **ОК** (см. стрелку С на [рисунке 5](#)). Нажмите **Add** (см. стрелку В на [рисунке 5](#)). Окно Add ECC Variable появляется (см. [рисунком 7](#)). **Рисунок 7 – Добавляет Переменный ЕСС: newlayout** Задайте "newlayout" в Поле значения. Задайте "user.layout" в Поле имени. Выберите **Scalar** из списка Индекса массива. Выберите **All** в Маркерном списке. Нажмите **ОК** (см. стрелку на [рисунке 7](#)). Нажмите **ОК** (см. стрелку С на [рисунке 5](#)).
- Настройте указавший предприятие Информационный шаг Вызова через редактора Cisco CRS для установки значений для предустановленных Периферийных переменных Вызова. В данном примере эти две переменные являются Вызовом. PeripheralVariable1 и CallPeripheralVariable 2. Выполните следующие действия: Выполните CRS Cisco Editor для редактирования определенного сценария с указавшим предприятие Информационным шагом Вызова. Щелкните правой кнопкой мыши указавший предприятие Информационный шаг Вызова и выберите **Properties**. Указавшее предприятие Информационное окно Вызова появляется (см. [рисунком 8](#)). **Рисунок 8 – указал предприятие информация вызова: Общие сведения** Выберите **Вкладку Общие** (см. стрелку на [рисунке 8](#)). Нажмите **Add** (см. стрелку В на [рисунке 8](#)). Полевое Add окно появляется (см. [рисунком 9](#)). **Рисунок 9 – поле Add: звонить**.

PeripheralVariable1 Задайте "вызов **variable1** значение" в Поле значения. Выберите **Call. PeripheralVariable1** в списке Названия. Выберите **All** в Маркерном списке. Нажмите **OK** (см. стрелку на [рисунке 9](#)). Нажмите **Add** (см. стрелку В на [рисунке 8](#)). Полевое Add окно появляется (см. [рисунк 10](#)). **Рисунок 10 – поле Add: звонить. PeripheralVariable2** Задайте "вызов **variable2** значение" в Поле значения. Выберите **Call. PeripheralVariable2** из списка Названия. Выберите **All** в Маркерном списке. Нажмите **OK** (см. стрелку на [рисунке 10](#)). Нажмите **OK** (см. стрелку С на [рисунке 8](#)),

[Рисунок 5](#) отображает список переменных ECC, которые вы настроили посредством указавшего предприятие Информационного шага Вызова.

[Рисунок 8](#) отображает список Периферийных переменных Вызова, которые вы настроили посредством указавшего предприятие Информационного шага Вызова.

Можно просмотреть значения, которые вы устанавливаете посредством указавшего предприятие Информационного шага Вызова в Cisco Agent Desktop (см. [рисунк 11](#)).

Рисунок 11 – Cisco Agent Desktop

[Устранение неполадок](#)

[Ошибка: Невозможно получить полевые данные от корпоративной конфигурации данных](#)

Когда вы пытаетесь обратиться к ссылке Корпоративной конфигурации данных, вы получаете это сообщение об ошибках: `Could not get field data from Enterprise Data Configuration. Enterprise error returned :CORBA error.`

[Решение](#)

Для решения этого выполните эти шаги:

1. Удостоверьтесь, что JTAPI и сервисы RmCm являются оператором.
2. Перезапустите модуль CRS.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)