

如何使用在UCCX的获得会话信息步骤收集在IVR呼叫的帐户编号

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[获得会话信息](#)

[设置](#)

[配置](#)

[验证](#)

Introduction

此条款描述并且说明要求的步骤从击中统一的Contact Center Express的一次outbound交互语音应答(IVR)呼叫顺利地收集会话信息(会话信息) (UCCX)系统并且通过它在代理桌面(Cisco精良)上作为企业变量。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX
- Cisco精良

Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- UCCX 10.X
- Cisco精良10.X

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

此信息附加对使用拨打的列表的outbound联系(用户联系)如镜像所显示，被加载。

Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121
Reserved

Home My Statistics Manage Call

Call Variable 1 62131
101013

Account Number: 10011001
ANI: 62131
DNI: 9999
Dialed Number: 9999

Agent CSQ Statistics Report

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

这些是要求的条件再创此方案：

- 统一的Contact Center Express (UCCX)向前10.X。
- 被配置的outbound IVR活动写脚本。
- 脚本有一个简单的队列模板。

获得会话信息

UCCX允许获得会话信息步骤从进入IVR系统的outbound联系收集详细资料。(outbound IVR -累进或预计)。

新的变量被添加到获得会话信息步骤基于IVR的和基于代理的累进和预计outbound市场活动的统一的Contact Center Express (CCX)编辑器。这些变量在被转移到IVR的出局访问的会话上包括。

这些是新的被添加的变量：

BAAccountNumber -呼叫人的帐户编号。
BACampaignName - outbound活动。
BACallResult -出局访问的结果。

欲知更多信息复核在第5页的本文：

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_10_5/release/docs/UCCX_BK_UBDB029E_00_uccx-release-notes-105.pdf

Note:在您使用获得会话信息步骤前，请使用获得联系信息步骤例示类型会话对象。这是为了获取会话信息，并且值在获得会话信息步骤那时得到返回。

设置

第 1 步：这里， IVR outbound活动在拨打的列表(活动的Contact_list.txt文件包含帐户编号，名字，作为参数被加载的电话号码)。

Step 2.IVR出局访问被做对外部编号-从拨打的列表的电话号码。

第 3 步：呼叫然后被连接到IVR脚本在呼叫进展分析(CPA)以后由会话初始化协议(SIP)网关。

第 4 步：一旦呼叫击中脚本，脚本收集呼叫的会话信息与步骤获得会话信息。

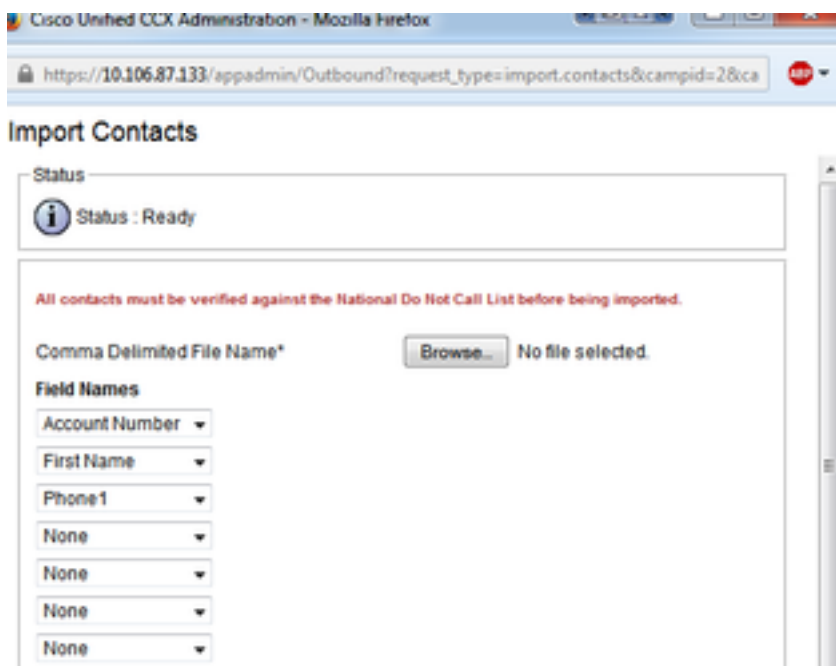
第 5 步：此会话信息可能捕获这些变量(在本例中的包括帐户信息)呼叫人和用于进一步步骤在脚本。

步骤6.在这种情况下，此会话信息变量设置为是然后企业变量显示在精良桌面上在Select Resource步骤以后的呼叫变量10。

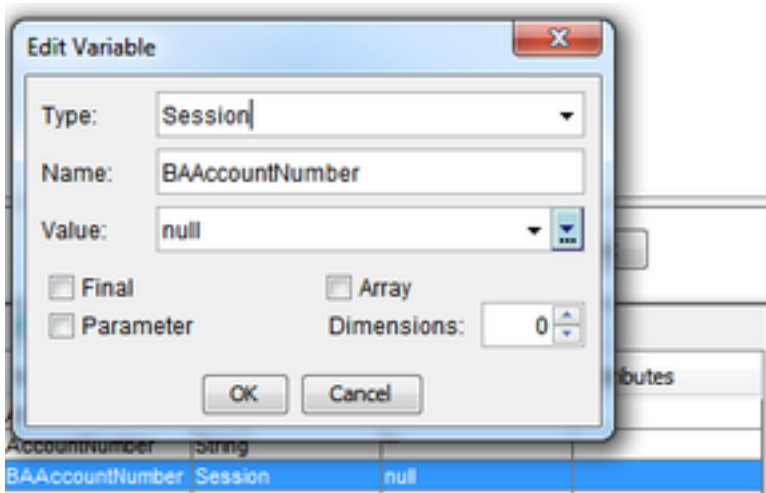
配置

第 1 步：保证拨打的列表安排帐户编号设置和正确的字段选择分类此作为客户编号。

如镜像所显示， UCCX有在会话可变的呼叫BAAccountNumber转换此帐户编号并且设置它的一个内部机制。



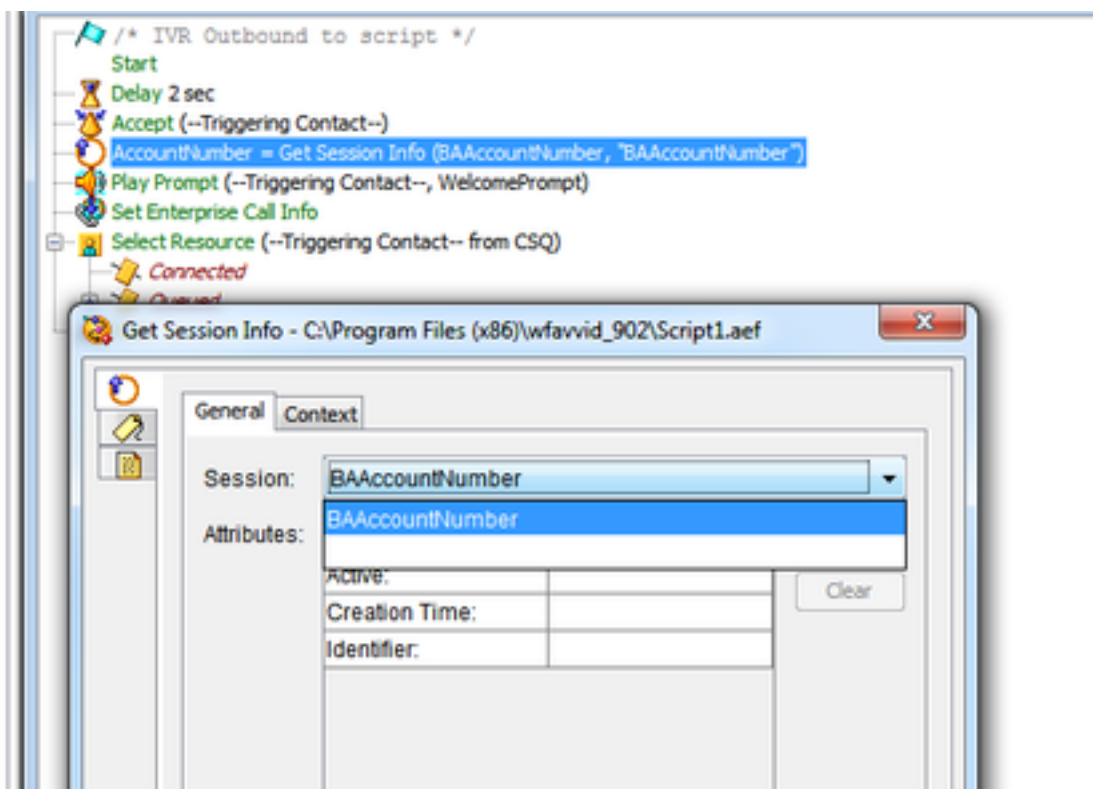
步骤2.定义在脚本的步骤。脚本必须有接受步骤，欢迎提示和收集帐户编号的会话信息。定义一个会话变量称为BAAccountNumber，如镜像所显示。



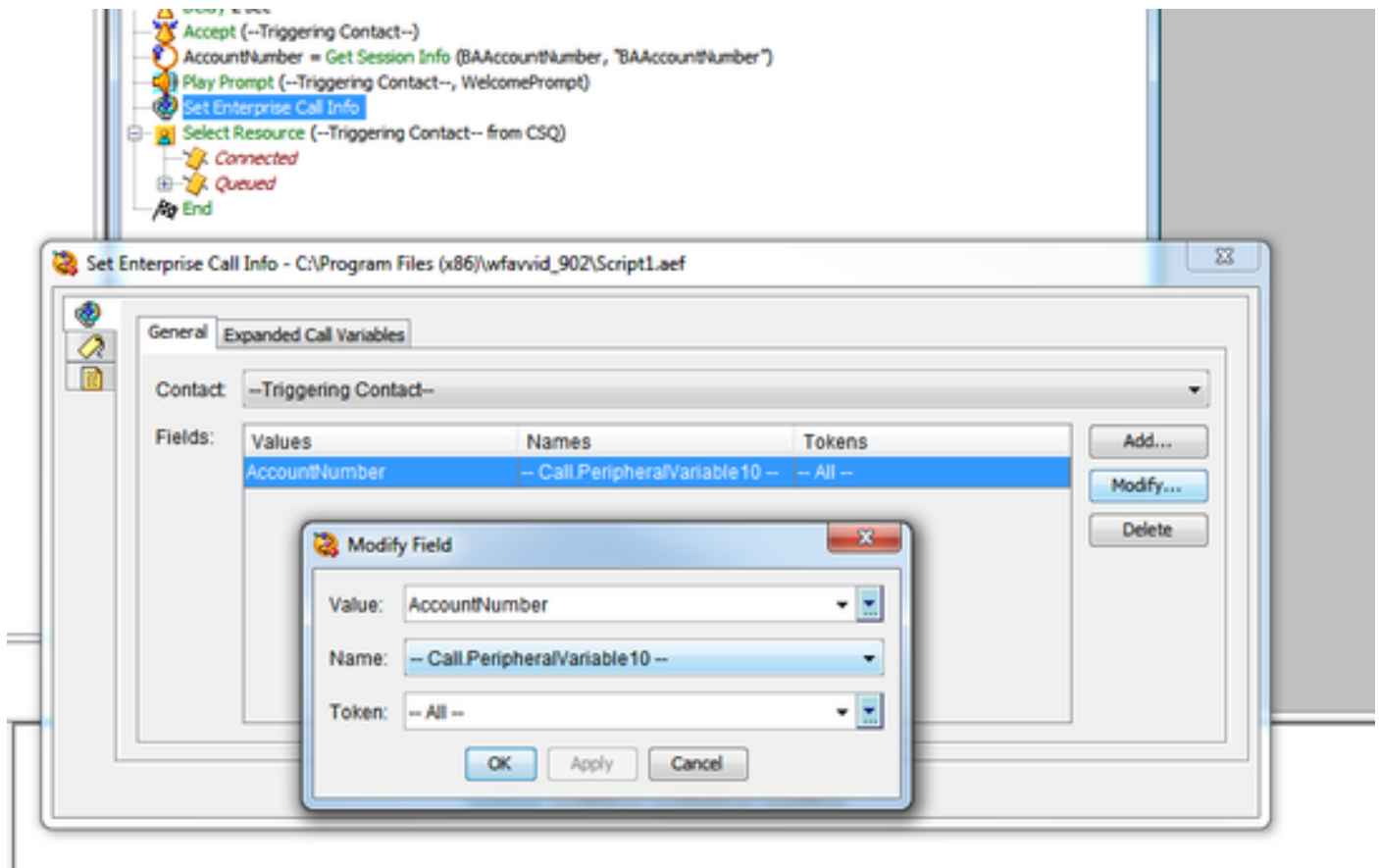
第3步。使用获得会话信息步骤，与会话可变的BAAccountNumber，上下文- BAAccountNumber和可变的AccountNumber。如这些镜像所显示，设置可变的AccountNumber获取此信息。

Note:语法在第2-29页的此指南描述

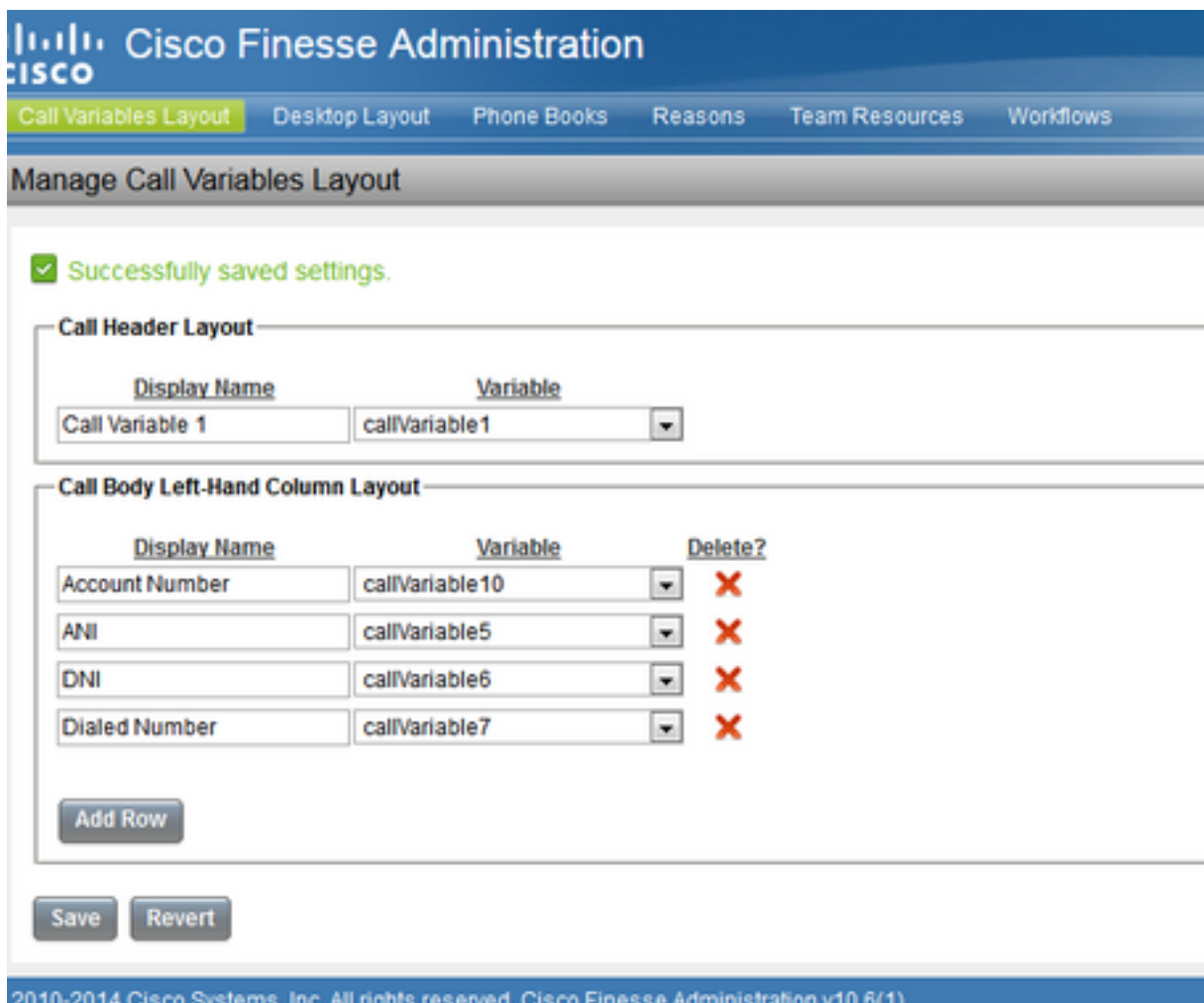
: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/cr/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf



步骤4.设置企业呼叫变量10为此变量(称为AccountNumber)。如镜像所显示，呼叫在本例中的周边变量10。



步骤5保证桌面布局有帐户编号的正确的显示以此呼叫周边变量10。如镜像所显示，这在Cisco精良管理执行。



步骤6.照常放置Select Resource步骤。如此镜像所显示，代理程序一定能发现在精良的此信息。

The screenshot displays the Cisco Agent Agent1 interface for extension 62121. It includes a navigation bar with 'Home', 'My Statistics', and 'Manage Call'. A call variable section shows 'Call Variable 1' with values 62131 and 101013. Below this, call details are listed: Account Number: 10011001, ANI: 62131, DNI: 9999, and Dialed Number: 9999. At the bottom, an 'Agent CSQ Statistics Report' table shows one call waiting in the UCCX1 queue.

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

验证

- 配置IVR outbound活动。
- 加载与帐户编号字段的拨打的列表和电话号码和名字。
- 开始活动并且指向它脚本。保证代理程序是正确的Contact Service Queue (CSQ)的一部分。
- 保留代理程序在准备好，您将看到出局访问击中用户的电话。
- 当用户应答呼叫，呼叫将重定向对脚本，然后对正确地显示的代理程序和帐户编号。

Note:能或者，一次使用可变此的AccountNumber和使用数据库垂度步骤- DB-READ (读的数据库)或DB-GET (数据库获得)查询使用从获得会话信息步骤收集的他的唯一帐户编号的外部数据库检查用户的详细资料。

