

配置在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1)的过帐呼叫处理或以后

目录

[简介](#)

[它如何工作](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[安装一个海关邮局呼叫处理脚本](#)

[定义一个ECC变量对负触发过帐呼叫处理脚本的DN](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文描述过帐呼叫处理，允许统一的Contact Center Express (统一的CCX)提供处理给一次统一的CCX脚本路由的呼叫代理程序一次结束从精良桌面的呼叫。统一的CCX管理员有一个选项配置过帐呼叫处理通过Cisco Unified CCX脚本编辑器。此功能不会是可用的，如果代理程序通过精良结束从电话的呼叫而不是，或者，当用户在代理程序前挂断结束呼叫。如果有继续与呼叫人谈的第二个代理程序，呼叫人那时没有被转移到过帐呼叫处理。并且，如果呼叫人偶然是代理程序，呼叫不会被转移到POST呼叫调查脚本。

它如何工作

当统一的CCX从代理程序挂起接收断开事件(用精良末端按钮而不是电话)，证实是否有名为PostCallTreatment的呼叫变量。如果只有在呼叫的一个代理程序在挂起，重定向在PostCallTreatment变量存储的呼叫人对目录号(DN)。

先决条件

要求

一旦激活，系统管理员必须配置至少一台脚本、应用程序和触发器为了收到呼叫过帐呼叫处理功能。呼叫从座席电话将重定向到此触发器为了得到过帐呼叫处理。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 统一的CCX必须是版本11.0(1)或以上，并且代理程序必须使用精良桌面。此功能不是可用的在精良IP Phone Agent (FIPPA)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原

始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

配置

安装海关邮局呼叫处理脚本

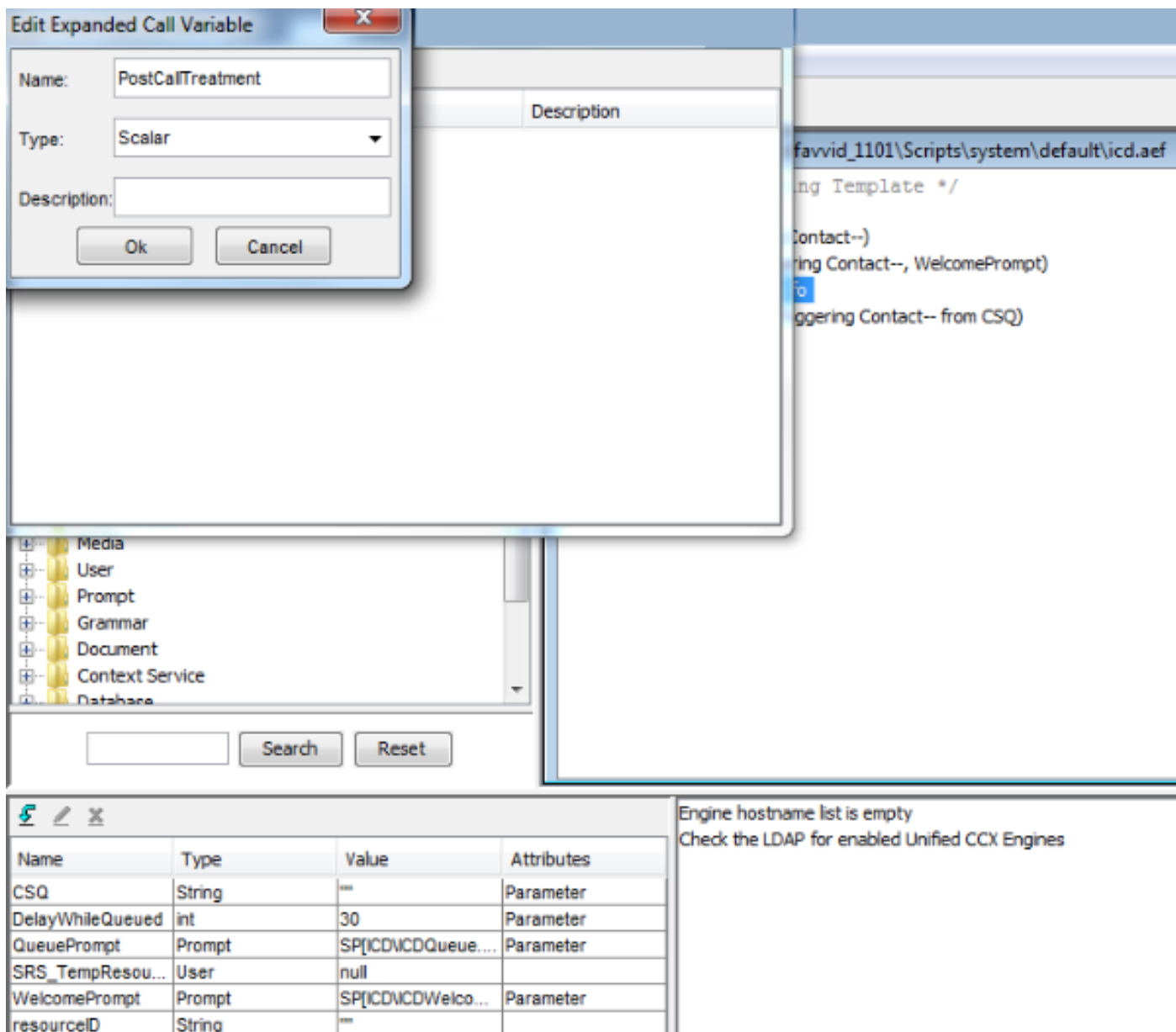
用期望POST呼叫调查处理创建一个统一的CCX脚本。安装它作为与一台相关的触发器的一个应用程序。

定义ECC变量对负触发过帐呼叫处理脚本的DN

使用脚本编辑器，请定义过帐呼叫处理的一个扩展呼叫变量。

选择**设置>扩展呼叫变量**。点击arrow图标为了创建一个新的变量。给出此新的可变的PostCallTreatment并且提供类型作为**标量**。

Note:变量的名字必须是区分大小写的完全匹配到“PostCallTreatment”。单击 Ok。



The screenshot displays the 'Edit Expanded Call Variable' dialog box with the following fields:

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

Buttons: Ok, Cancel

The background shows a script editor with the following code snippet:

```
favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ing Template */
Contact--)
ing Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)
```

Below the dialog is a tree view with the following folders:

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

Buttons: Search, Reset

At the bottom is a table with the following data:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD]CDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD]CDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

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

从Cisco Unified CCX编辑器应用程序，请打开包含一Select Resource步骤的一个现有的脚本。

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of categories like General, Trigger, Session, Contact, etc. The main workspace shows a script flowchart for 'Simple Queuing Template' with steps: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End. Below the workspace is a table of script variables.

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	==	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP ICD CDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP ICD CDWelco...	Parameter
resourceID	String	==	

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

从脚本变量请镶板，创建一个新脚本变量。设置类型作为从下拉列表的int可用为新的可变的PostCallTreatment。

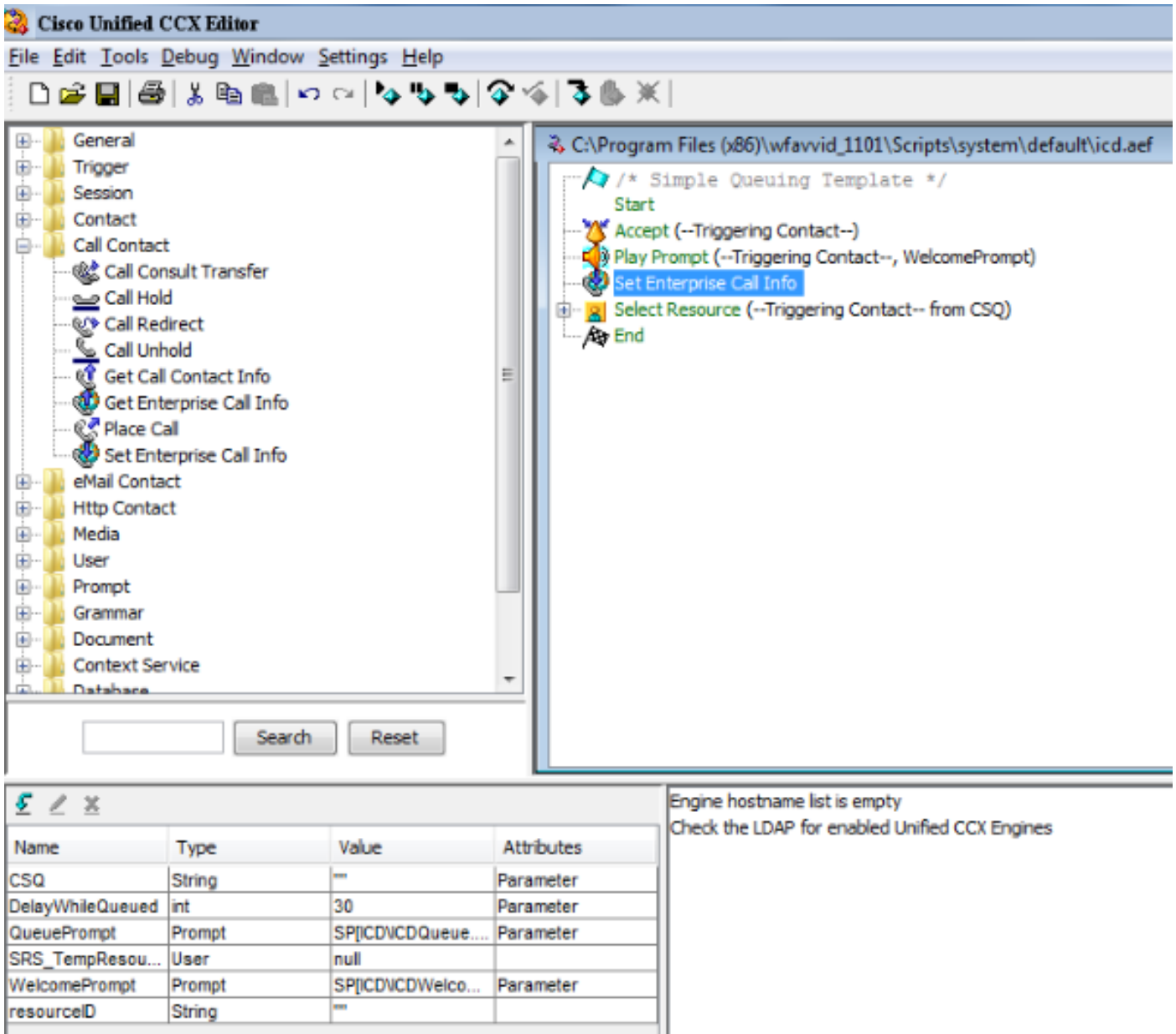
输入编号值在值字段。是收到呼叫的此编号是触发DN并且提供过帐呼叫处理(分配，触发器为以前安装的POST呼叫调查应用程序)。

检查最终复选框。

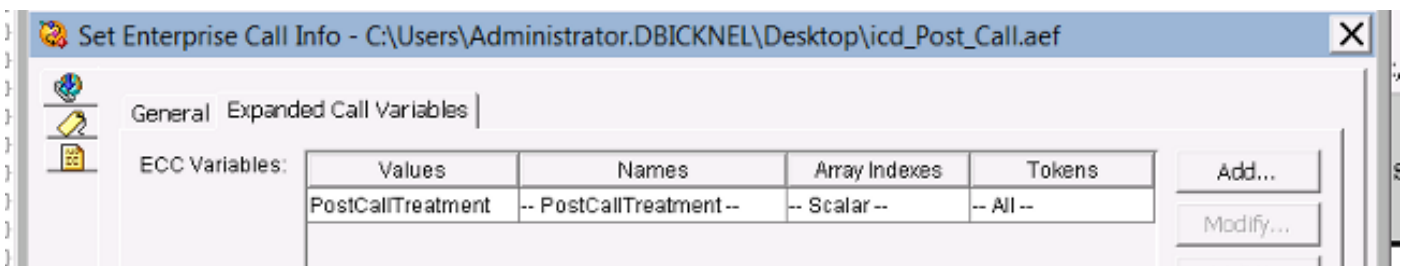
Dialog box titled "Edit Variable" with the following fields and options:

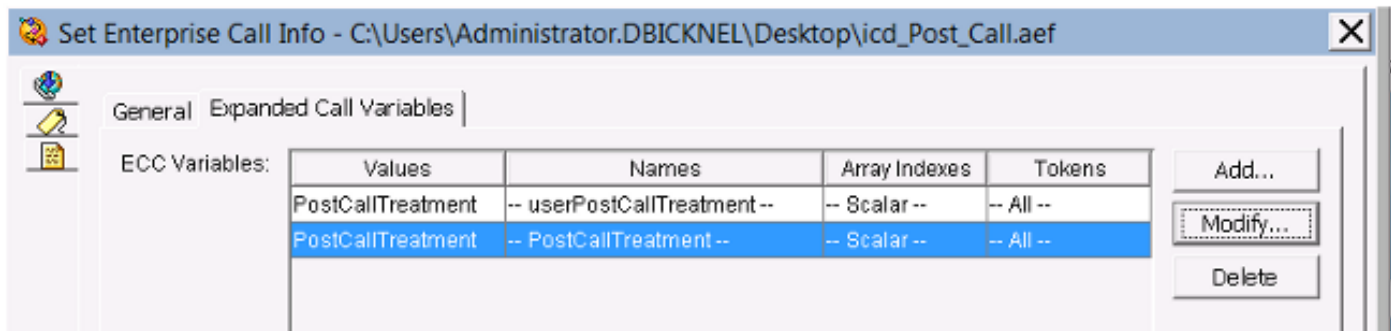
- Type: final String
- Name: PostCallTreatment
- Value: "080912"
- Final
- Array
- Parameter
- Dimensions: 0
- Buttons: OK, Cancel

从呼叫联系调色板，请选择**集合企业呼叫信息**。在**挑选资源前**拖放在脚本的所选的步骤。或者，请在**Select Resource**步骤前编辑在脚本的一个现有的**集合企业呼叫信息**步骤。



添加被创建的新的扩展呼叫上下文变量到**集企业呼叫信息**步骤。用鼠标右键单击**集企业呼叫信息**步骤然后单击**属性**。在**膨胀呼叫变量**请选中，单击**添加**。选择您定义作为在值字段和扩展呼叫上下文在名称字段的可变的**PostCallTreatment**的Int的变量，阵列索引是标量的，并且令牌是全部。单击**OK键>适用>好**。





验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

为了验证，请呼叫对应于脚本设置PostCallTreatment企业可变的统一的CCX触发器。一旦呼叫被连接到代理程序，请安排代理程序断开呼叫用末端按钮在精良。验证呼叫人重定向对在脚本定义的触发器作为PostCallTreatment可变量。

故障排除

本部分提供的信息可用于对配置进行故障排除。

如果，在代理程序结束呼叫后，呼叫没有被转移到过帐呼叫处理触发器：

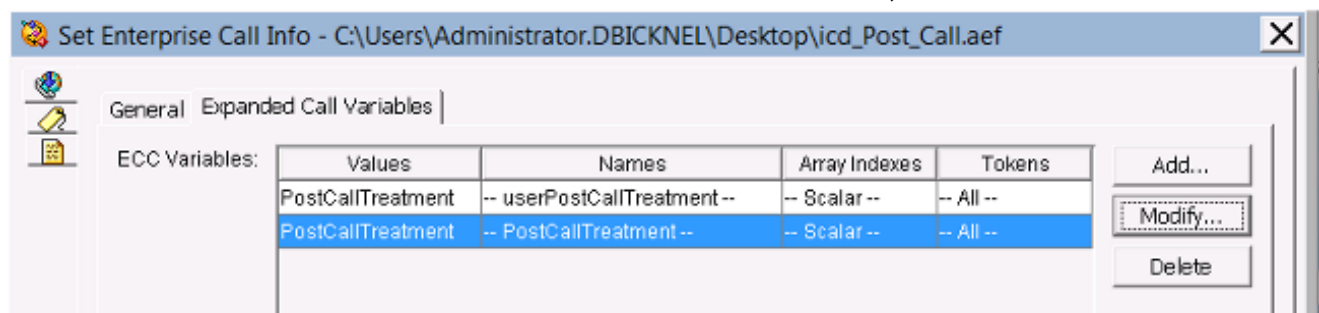
1. 运行脚本的反应调试为了验证PostCallTreatment可变量在脚本适当设置。
2. 请添加PostCallTreatment变量到企业数据布局并且查看精良的企业数据部分，当呼叫在座席电话被终止为了验证时PostCallTreatment可变量被发送到精良桌面。 **Additional Information** 当您在呼叫变量布局在工作流动作时使用集企业呼叫信息步骤为了通过值到精良显示或者使用它，接口在精良管理中总是加在前面“用户”对变量的您一定记住，如果不是其中一个标准预定义的扩展呼叫上下文变量(显示在下拉列表)。所以您必须添加与用户前缀的扩展呼叫上下文变量，如果希望它匹配什么在精良管理中被定义。

例如， POST呼叫调查功能使用成PostCallTreatment被定义的一个特别名。这硬编码，因此必须添加配比。

当呼叫由精良代理程序时断开，断开事件被发送到统一的CCX引擎的资源管理器/联络管理器软件(RMCM)子系统，并且检查发现呼叫对象是否有值被赋予到PostCallTreatment并且相应地处理它。

另一方面，如果希望在精良桌面上也显示的值，您将需要用“用户”前缀定义的一个不同的扩展呼叫上下文变量。

这些屏幕画面在精良管理中显示能力也显示调查DN给代理程序通过添加用户PostCallTreatment扩展呼叫上下文变量到集企业呼叫信息步骤，以及到精良呼叫变量布局。



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

3. 验证座席电话能拨打过帐呼叫处理触发DN。

4. 检查精良桌面登录顺序保证PostCallTreatment变量适当地设置有效触发在对话事件的DN。

2015-12-09T13:29:52.225 -04:00 : dsbccx11p.dbicknel.com : Dec 09 2015 12:37:06.077 -0500 : 报头 : 转换事件的[WorkflowEngine]成xml文件。类型 : 对话

动作 : 删除Uri : /finesse/api/Dialog/16783327事件

: {"Dialog":{"associatedDialogUri":null,"fromAddress":"1007","id":"16783327","mediaProperties":{"DNIS":"101

0","callType":"ACD_IN","dialNumber":"5001" ,{"name":"PostCallTreatment","value":"5002"},....."state":"DROPPED","stateCause":null,"stateChangeTime":"2015-12-

09T17:37:06.057Z"}}, {"state":"ACTIVE","toAddress":"5001" ,

"uri":"/finesse/api/Dialog/16783327"}}

5. 检查统一的CCX引擎(MIVR)注册统一的CCX或反应调试过帐呼叫处理脚本为了确定呼叫是否重定向对统一的CCX，并且脚本适用。

这两个MIVR日志片断显示工作和非工作的方案。

工作的方案

从放置排队的呼叫的测试脚本的一个发出呼叫步骤：

```
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
```

非工作的方案

从代理程序DN的已拨呼叫：

```
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
```