

配置在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1)的POST呼叫处理或以后

目录

[简介](#)

[运行原理](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[安装一份自定义POST呼叫处理脚本](#)

[定义ECC变量对负触发POST呼叫处理脚本的DN](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文描述POST呼叫处理，允许Unified Contact Center Express (Unified CCX)提供处理给一Unified CCX脚本路由的呼叫代理程序一次结束从精良桌面的呼叫。Unified CCX管理员有一个选项通过Cisco Unified CCX脚本编辑器配置POST呼叫处理。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，当客户在代理程序前挂断结束呼叫。如果有继续与呼叫方谈的第二个代理程序，呼叫方那时没有转接对POST呼叫处理。并且，如果呼叫方偶然是代理程序，呼叫不会转接对POST呼叫调查脚本。

运行原理

当Unified CCX接收从代理程序挂起的断开事件(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变量存储的呼叫方对目录号(DN)。

先决条件

要求

一旦POST呼叫处理功能被激活，系统管理员必须配置至少一脚本、应用程序和触发为了收到呼叫。呼叫从座席电话将重定向到此触发为了得到POST呼叫治疗。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Unified 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

安装自定义POST呼叫处理脚本

创建与希望的POST呼叫调查处理的一份Unified CCX脚本。安装它作为一应用程序用一相关的触发。

定义ECC变量对负触发POST呼叫处理脚本的DN

使用脚本编辑器，请定义POST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图标为了创建一新的变量。给出此新建的可变PostCallTreatment并且提供类型作为标量。

注意：变量的名称必须是区分大小写的完全匹配到“PostCallTreatment”。单击 Ok。

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

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

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

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

Below the dialog is a tree view of folders:

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

At the bottom, there is a table of variables:

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

At the bottom right, there is a status message:

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Select Resource步骤的一份现有脚本。

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 area displays 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 editor is a table of parameters and a status message.

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，创建一新脚本变量。设置类型作为从下拉列表联机的int新的的可变PostCallTreatment的。

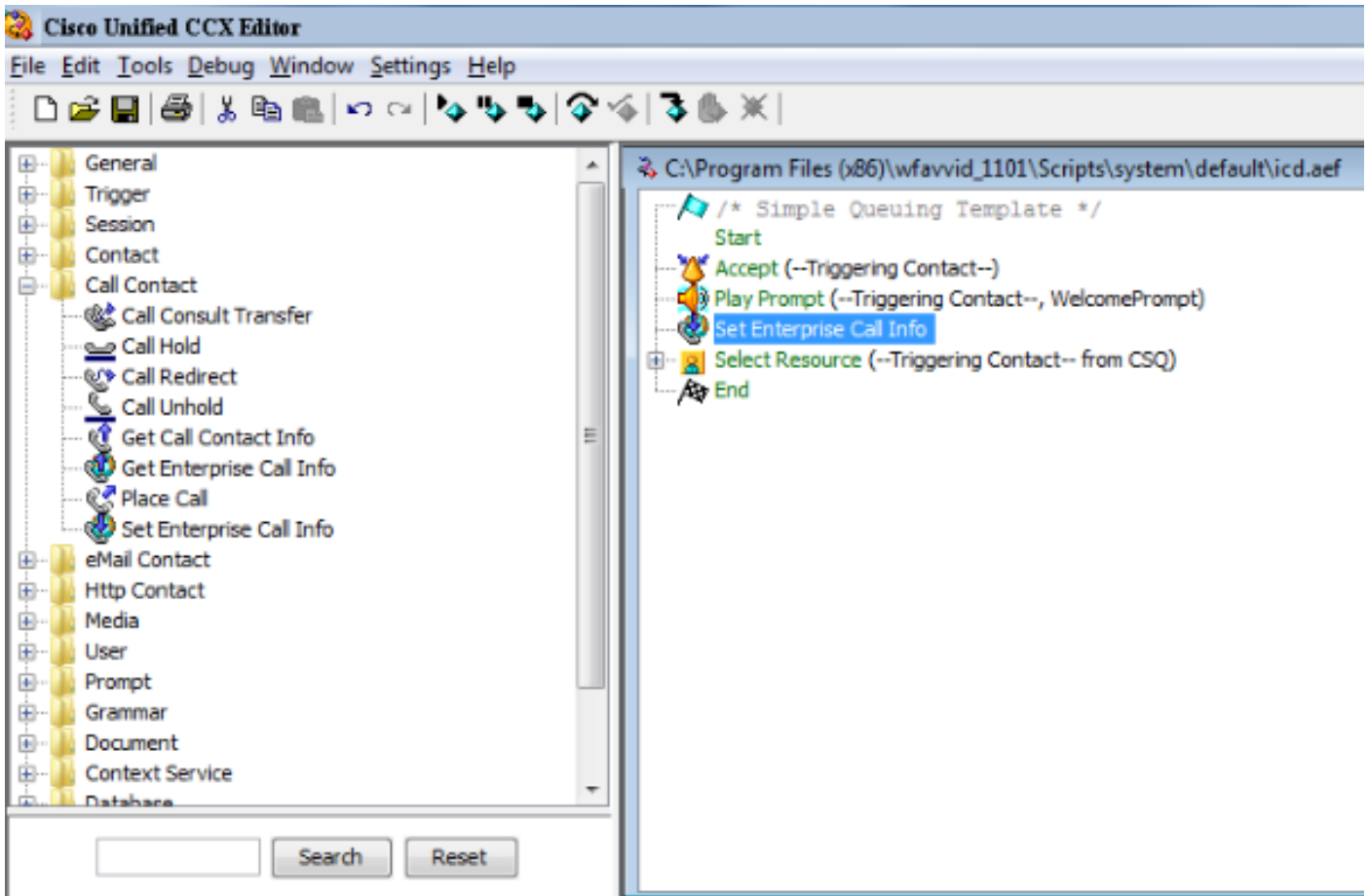
在Value字段输入一个编号值。是收到呼叫的此编号是触发DN并且提供POST呼叫处理(分配，触发为以前已安装POST呼叫调查应用程序)。

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
- Parameter
- Array
- Dimensions: 0
- Buttons: OK, Cancel

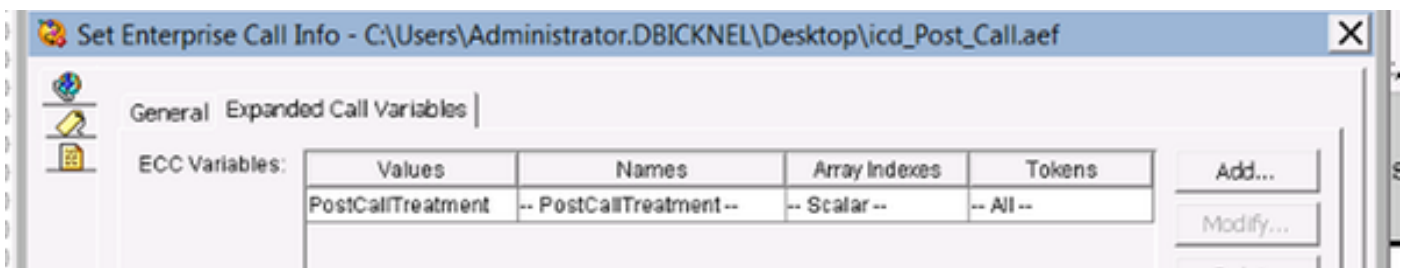
从呼叫联系方式面板，请选择**集合企业呼叫资讯台**。在**挑选资源前**拖放在脚本的选定步骤。或者，请在**Select Resource步骤前**编辑在脚本的一个现有**集合企业呼叫资讯台**步骤。

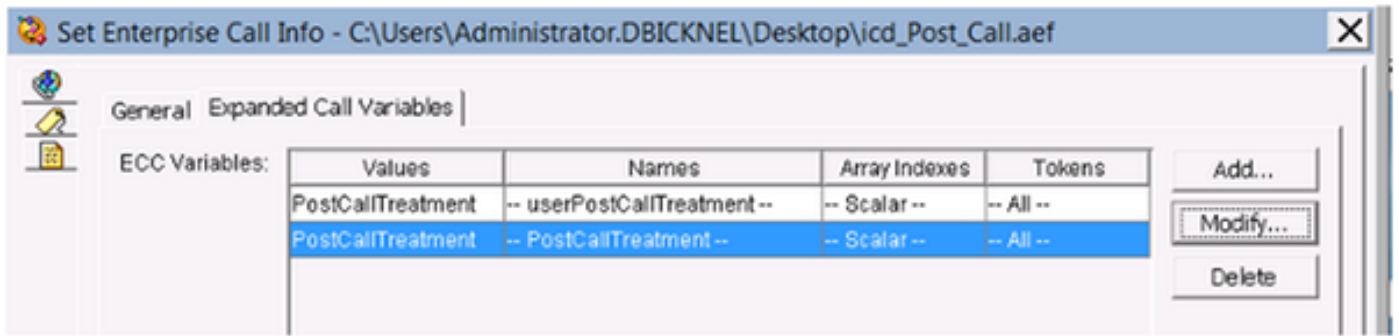


Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue....	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

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

添加创建的新的扩展呼叫上下文变量到**集合企业呼叫资讯台**步骤。用鼠标右键单击**集合企业呼叫资讯台**步骤然后单击**属性**。在展开的**呼叫变量**请选中，单击**添加**。选择您定义作为一Int在值字段和扩展呼叫上下文可变**PostCallTreatment**在名称字段的变量，阵列索引是标量的，并且令牌是全部。点击OK键>应用>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企业变量的Unified CCX触发。一旦呼叫连接到代理程序，请安排代理程序断开呼叫用末端按钮在精良。验证呼叫方重定向到在脚本定义的触发作为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，呼叫没有转接到POST呼叫处理触发：

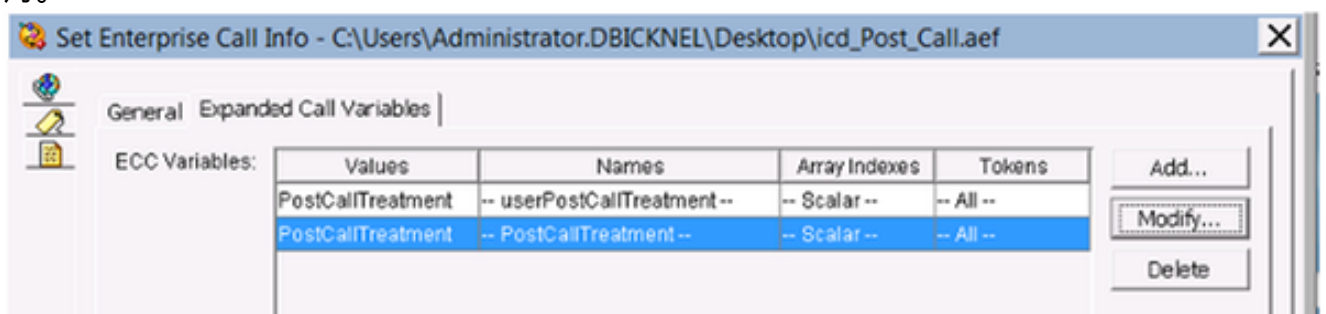
1. 运行脚本的反应调试为了验证PostCallTreatment可变量适当设置在脚本。
2. 当呼叫在座席电话终止为了验证PostCallTreatment可变量发送到精良桌面时，请添加PostCallTreatment变量到企业数据布局并且查看精良企业数据部分。**其他信息**当您在呼叫变量布局在工作流操作时使用集合企业呼叫资讯台步骤为了通过值到精良显示或者使用它，接口在精良管理中总是加在前面“用户”对变量的您一定记住，如果不是其中一标准预定义的扩展呼叫上下文变量(显示在下拉列表)。所以您必须添加与用户前缀的扩展呼叫上下文变量，如果希望它匹配什么在精良管理中定义。

例如，POST呼叫调查功能使用作为PostCallTreatment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，断开事件发送到Unified 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一个值分配到PostCallTreatment并且相应地处理它。

另一方面，如果在精良桌面希望该值也显示，您会需要一不同的扩展呼叫上下文变量定义与“用户”前缀。

这些屏幕画面在精良管理中显示能力也显示调查DN到代理程序通过添加用户PostCallTreatment扩展呼叫上下文变量到集合企业呼叫资讯台步骤，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. 验证座席电话能拨号POST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 : 十二月09 2015

12:37:06.077 -0500 : 报头 : 转换事件的[WorkflowEngine]对xml文档。类型 : 对话

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

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

0","callType":"ACD_IN","dialedNumber":"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Unified CCX引擎(MIVR)注册Unified CCX或反应调试POST呼叫处理脚本为了确定呼叫是否重定向对Unified CCX , 并且脚本应用。

这两个MIVR日志片断显示工作和非工作的方案。

工作方案

从放置排队的呼叫的测验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
```