

在IPCC Express脚本中检测断开呼叫

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[流控制](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express脚本描述用于一次断开呼叫的检测的一个脚本与**例外定位**的步骤在IPCC Express环境。

Note: 不应该使用**例外定位**的步骤，当CRS安装作为IP-IVR或QueueManager，因为的IPCC企业环境将导致呼叫路由问题。只请使用**例外定位**的步骤不介入ICM转换路由/ICM路由后应用程序的IPCC Express脚本或脚本。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco CRS Editor

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.x和以后
- Cisco CRS版本3.x和以上

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

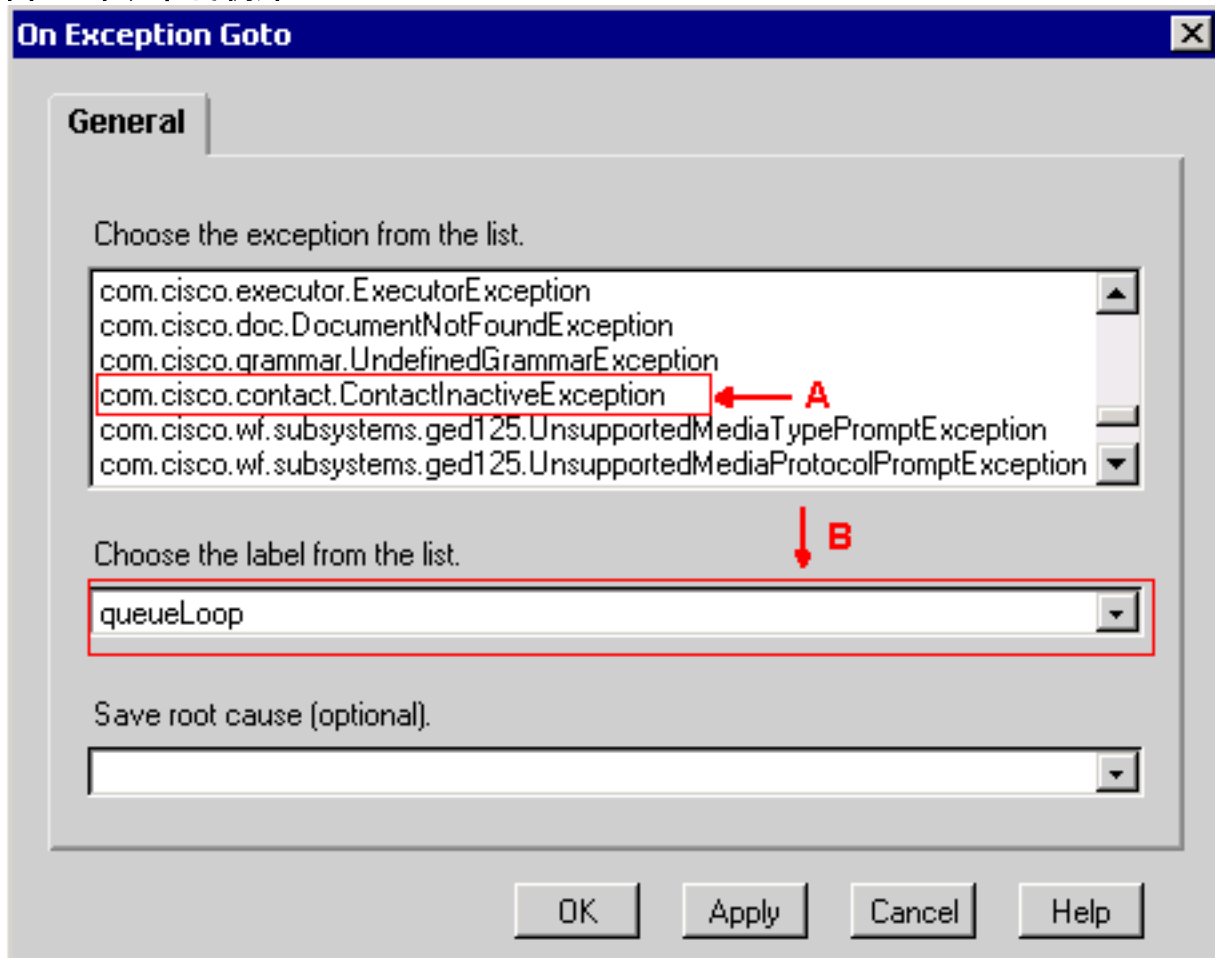
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景

请使用**例外定位**的步骤确定可能发生的问题，当脚本被执行时和从问题允许一个从容退出。所有脚本步骤在用于的例外流分组可以包括回应例外。

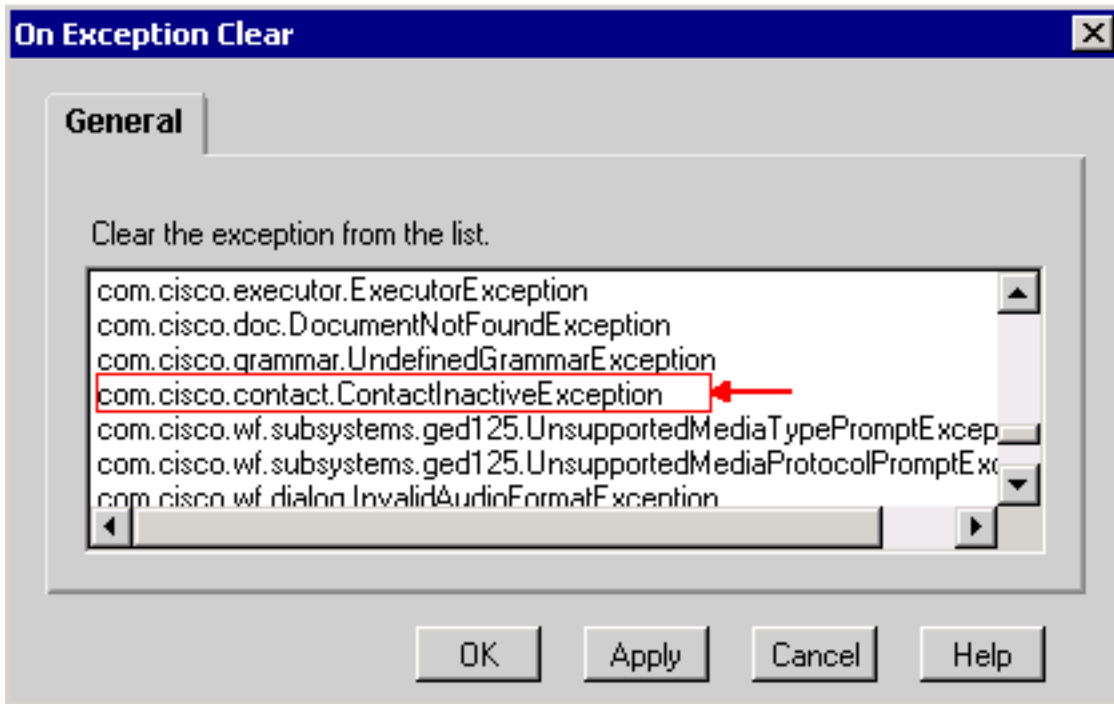
当呼叫人挂断时，联系用代理程序被终止。名为**ContactInactiveException**的例外被创建。**例外定位**的步骤可以用于确定此例外，表示由在**图1**的A箭头。**例外定位**的步骤依靠联系的终端，并且**ContactInactiveException**触发此步骤。此步骤捉住例外并且去如显示指定的，标签由B在**图1**。在标签下，一个人能完成所有其他脚本步骤，不依靠在代理程序和呼叫人之间的联系，例如文件步骤，数据库步骤和更。

图 1：在定位的例外



如**图2**所显示，请使用**例外清楚**的步骤取消此例外在目的地标签里面。这避免一个潜在的连续循环。

图 2：在清楚的例外



流控制

IP IVR脚本，显示在图3上，不是生产脚本。为说明目的纯粹地提供。一般，此脚本应答呼叫，示出提示符，并且记录消息。流控制跟随：

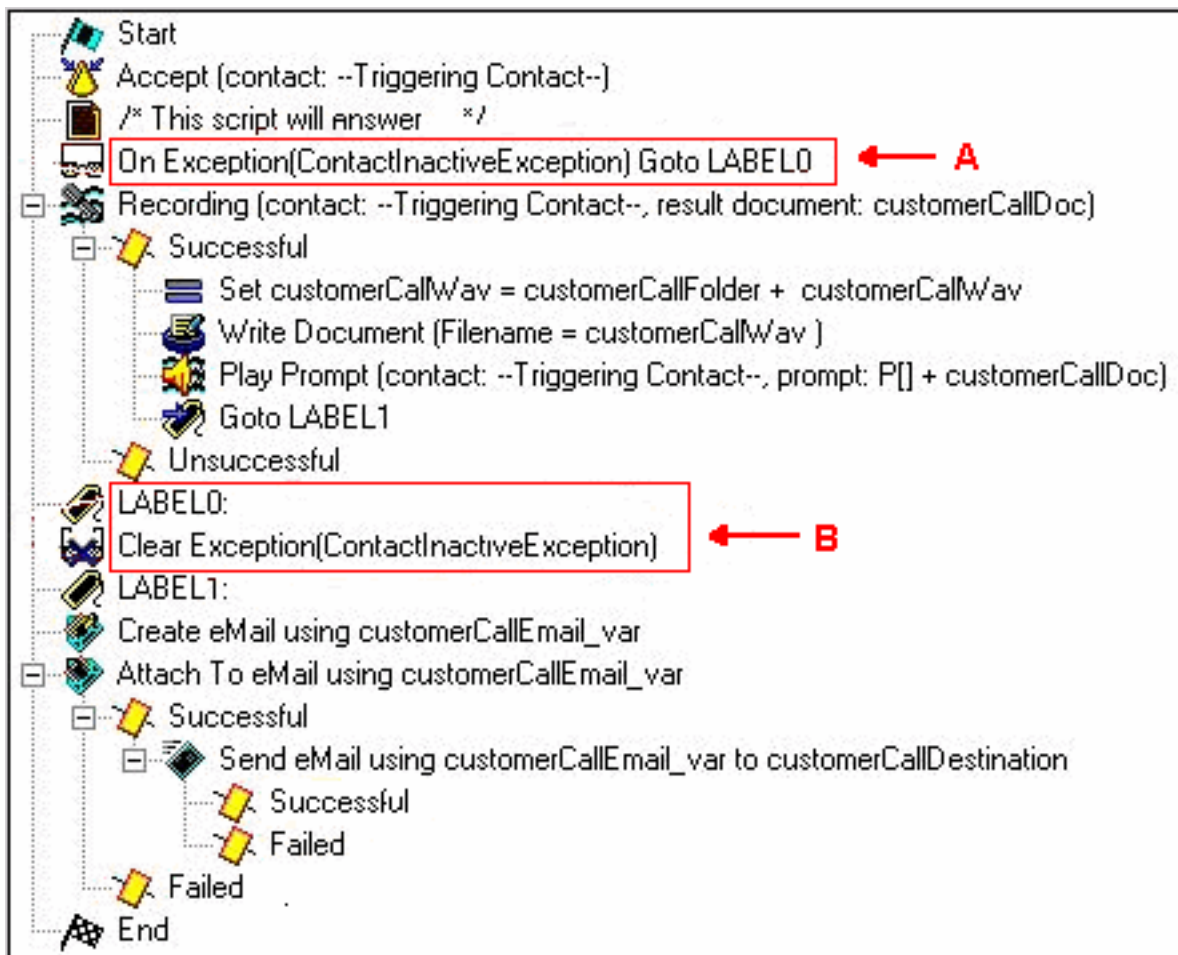
- 应答呼叫
- 记录消息并且创建文件
- 播放记录的消息
- 用一个附加的文件(录音留言)创建一个电子邮件
- 发送电子邮件

在异常终结，ContactInactiveException生成，并且对LABEL0的控制通行证，由A箭头在表3.表示。在LABEL0下，请发出在清楚的例外取消ContactInactiveException，显示由B箭头在图3.上。

如果呼叫人挂断，在消息被记录后，随后的流跟随：

1. 写文件步骤(记录)被执行，直到到达Play Prompt步骤。
2. 完成例外定位的步骤。控制通行证对LABEL0。
3. 完成例外清楚的步骤取消未清ContactInactiveException。
4. 步骤以后在例外结算继续执行。

图 3：示例IP IVR脚本



[Related Information](#)

- [Technical Support - Cisco Systems](#)