

在IPCC Express脚本中检测断开呼叫

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景](#)

[流控制](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述用于一断开呼叫的检测的脚本在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express脚本与**例外定位**的步骤在IPCC Express环境。

注意： 不应该使用**例外定位**的步骤，当CRS安装作为IP-IVR或QueueManager时，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。

先决条件

要求

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

使用的组件

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和以后

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。

规则

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，当脚本被执行时和允许从问题的一个从容退出。所有脚本步骤在用于的例外流分组可以包括响应到例外。

当呼叫方挂断时，联系方式用代理程序终止。名为**ContactInactiveException**的例外创建。**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**的步骤依靠联系方式的终端，并且**ContactInactiveException**触发此步骤。此步骤捉住例外并且去如显示指定的，标签由在[图1](#)的B。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方之间的联系方式，例如文档步骤，数据库步骤和更。

图 1：在定位的例外

如[图2](#)所显示，请使用**例外结算**步骤取消此例外在目的地标签里面。这避免一潜在的连续环路。

图 2：在例外结算

流控制

IP IVR脚本，显示在[图3](#)上，不是制作脚本。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。流量控制跟随：

- 应答呼叫
- 记录消息并且创建文件
- 播放录音消息
- 创建一电子邮件用一个附加的文件(录音留言)
- 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**例外结算**取消**ContactInactiveException**，显示由B箭头在[表3](#)。

如果呼叫方挂断，在消息被记录后，随后的流跟随：

1. 写入文档步骤(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**例外结算**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

相关信息

- [技术支持 - Cisco Systems](#)