

当终端键没有被按下时，如何结束呼叫

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[流控制](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述如何创建能结束呼叫的脚本，即使呼叫方不按是-号)的终端键默认情况下(。通常，当呼叫方按终端键时，**获得位字符串**步骤处理。然而，当**ContactInactiveException**在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境时，呼叫为了记录呼叫如完整，不用使用终端密钥，您能使用**例外定位**的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 工作流/执行脚本

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 3.2(3)，3.3(3) 或以上
- Cisco IPCC Express 版本 3.0(2) 或以上

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](#)。

背景信息

您能使用**获得位字符串**步骤捕获Dual Tone Multi-frequency (DTMF)或从呼叫方的发言的位字符串以回应提示符。此步骤等待直到呼叫方的输入：

- 按终端键(仅DTMF)。
- 用尽重试次数最大。
- 输入密钥(仅DTMF最大)。
- 不响应，直到超时长度被到达。

获得位字符串步骤提供三个输出的分组：

- 成功—输入有效。
- 超时—在重试次数限制达到了后，被计时的最后尝试。
- 不成功—在重试次数限制达到了后，呼叫方按无效密钥或发言值无效。

流控制

您能添加额外的控制到脚本通过**例外定位**的步骤，如果呼叫方挂断—呼叫，但是不按终端键，也不输入重试次数最大，亦不用尽重试次数最大。

图1 –示例脚本

注意：在[图1](#)的示例脚本不是制作脚本。本文提供此脚本只为说明目的。

在您完成**获得位字符串**步骤前，请添加**例外定位**的步骤(请参见[图1](#))。

当呼叫方挂断时，联系方式用代理程序终止。名为**ContactInactiveException**的例外发生。您能使用**例外定位**的步骤确定此例外。**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指定的标签，(请参阅箭头D在[表1](#))。在标签下，您能完成所有其他脚本步骤，例如不依靠在代理程序和呼叫方之间的联系方式(文档步骤和数据库步骤)。

这是继续与**例外定位**的步骤的可能的流量控制，在您完成**获得位字符串**步骤后：

- 如果输入有效，控制去成功(请参阅箭头A在[表1](#))。
- 如果最终尝试时代和重试次数限制达到，控制去超时(请参阅箭头B在[表1](#))。
- 如果重试次数限制达到，并且呼叫方按无效密钥或发言值无效，控制去不成功(请参阅箭头C在[表1](#))。
- 如果呼叫方挂断，流量控制转移到步骤，在ClearUp标签下后的**清楚例外**步骤。

相关信息

- [一断开呼叫的检测在IP IVR脚本的](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)