

使用设置集企业呼叫信息步骤的示例

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[如何执行集企业呼叫信息步骤](#)

[变量列表](#)

[逐步程序](#)

[Troubleshoot](#)

[Error:不能从企业数据配置得到字段数据](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文展示一个示例使用集企业呼叫信息步骤，当您在Cisco Desktop Administrator和Cisco用户响应解决方案(CRS)编辑器帮助下配置扩展呼叫上下文(ECC)时变量和呼叫周边变量。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS脚本

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本4.x
- Cisco CRS版本4.x

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](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[背景信息](#)

请使用集企业呼叫信息步骤从您的系统的一部分发送数据到另一个。您能设置这些企业呼叫变量：

- Call.CallerEnteredDigits
- 对Call.PeripheralVariable10的Call.PeripheralVariable1
- Call.AccountNumber
- 扩展呼叫上下文(ECC)变量

[如何执行集企业呼叫信息步骤](#)

[变量列表](#)

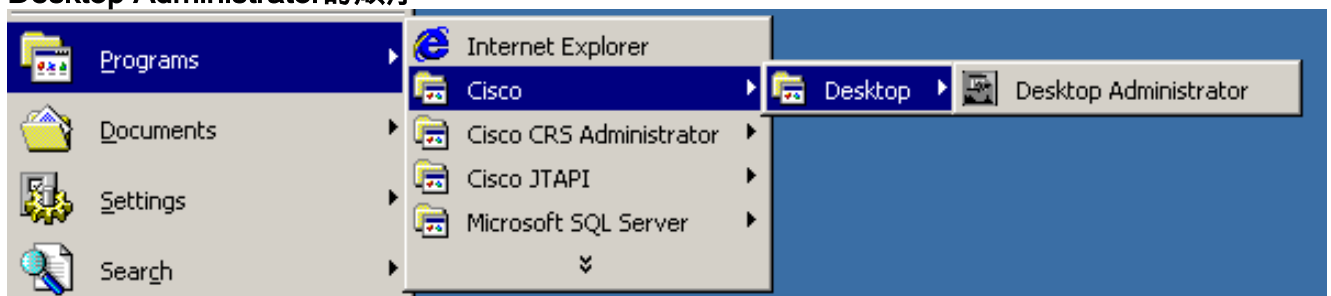
此示例展示这些ECC变量和呼叫周边变量的添加：

- User.ecc — ECC变量(字段)
- Newlayout — ECC变量(布局)
- 呼叫变量1
- 呼叫变量2

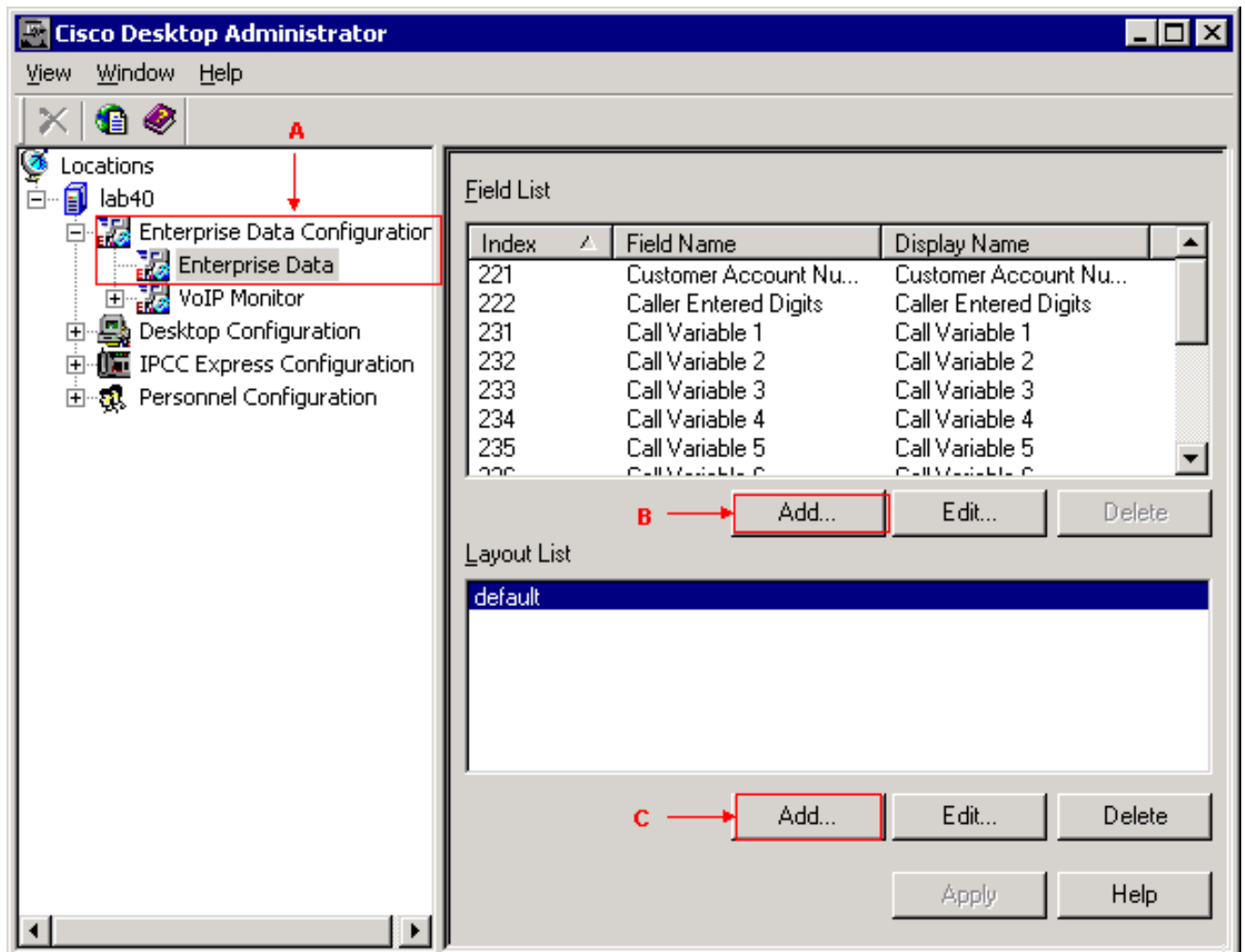
[逐步程序](#)

完成这些步骤设置四个变量列出在[变量部分列表](#)：

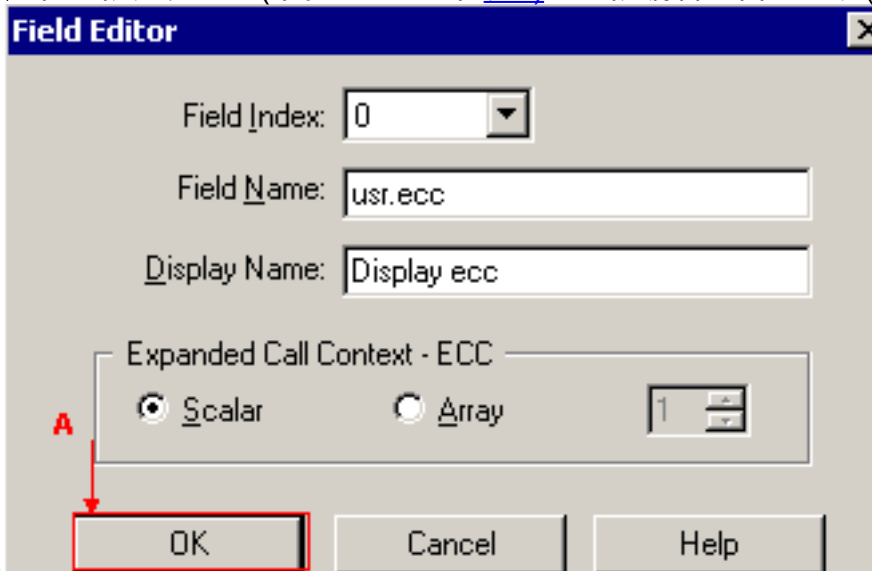
1. 请使用Cisco Desktop Administrator创建一ECC可变的已命名usr.ecc。完成这些步骤：选择 **Start > Programs > Cisco>桌面> Desktop Administrator** (请参见[图1](#))。图1 –提出Cisco Desktop Administrator的顺序



Cisco Desktop Administrator出现(请参见[图2](#))。扩展左窗格。选择**企业数据Configuration>企业数据**(请参阅箭头A在[表2](#))。字段列表和布局列表出现在右窗格。[图2 – Cisco Desktop Administrator](#)



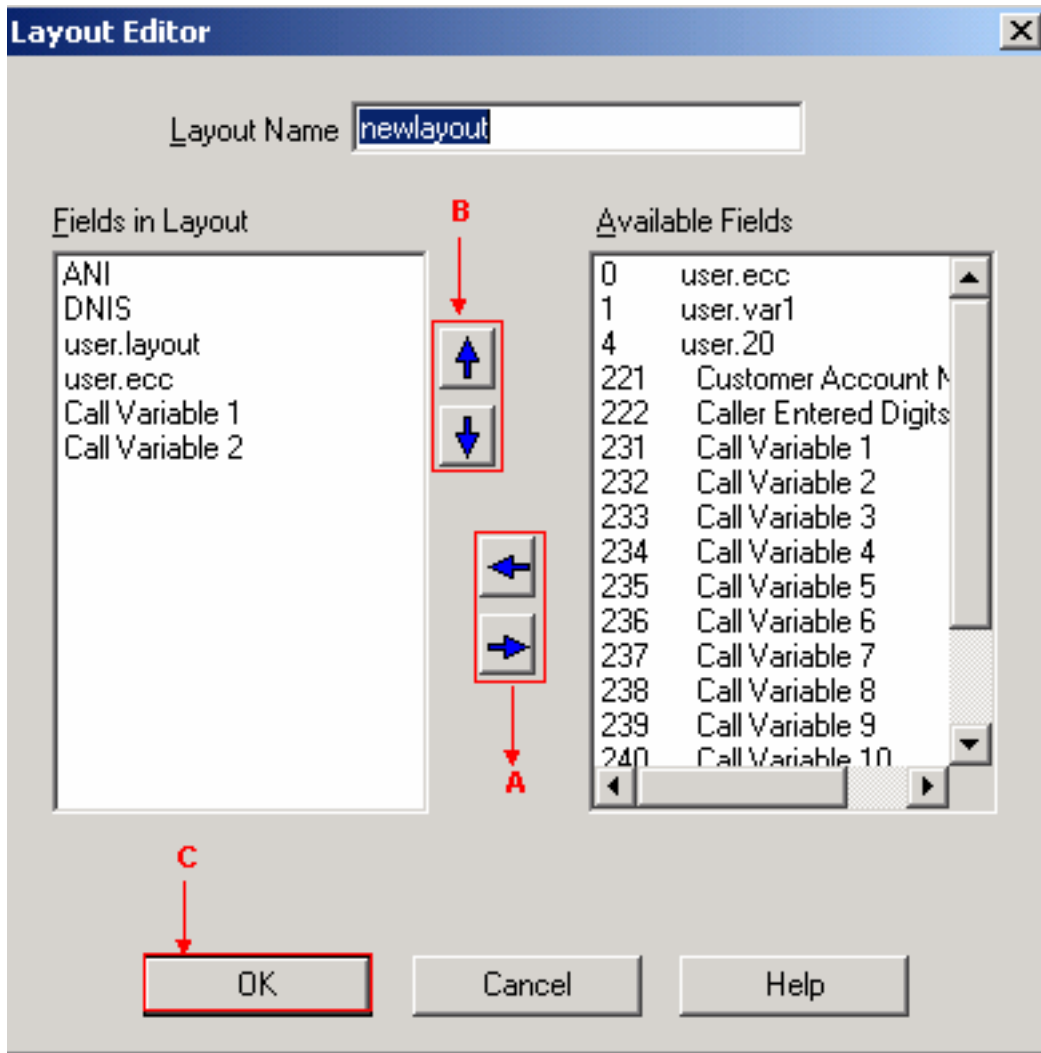
点击添加在字段列表部分(请参阅箭头B在表2)。字段编辑器窗口出现(请参见图3)。图3 - 字段



编辑器

选择appropriate值从字符串索引列表。有效字符串索引编号是0至199。键入在字段名字段的usr.ecc。键入在Display Name字段的显示ecc。选择在扩展呼叫上下文的标量单选按钮- ECC部分。点击OK键(请参阅箭头A在表3)。点击适用在Cisco Desktop Administrator。

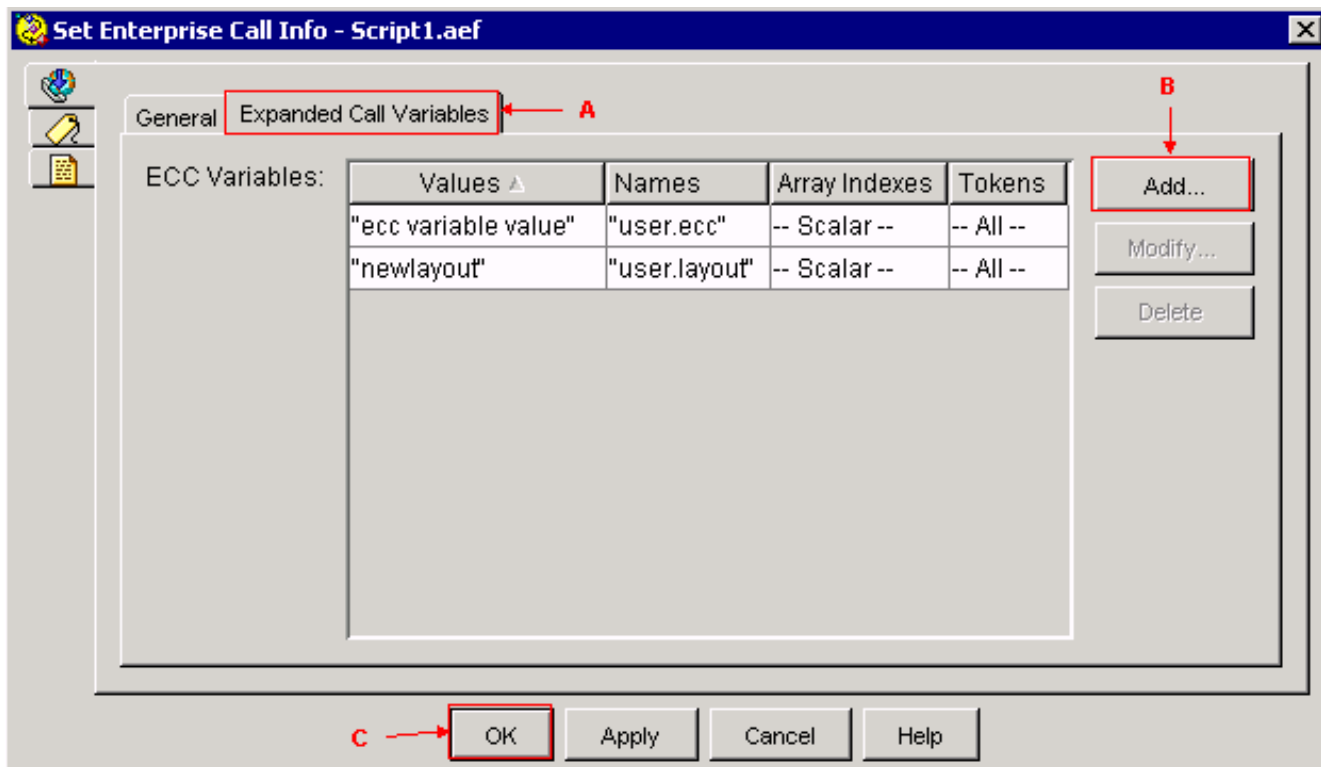
2. 请使用Cisco Desktop Administrator创建名为newlayout的一个新的布局。完成这些步骤：选择 Start > Programs > Cisco>桌面> Desktop Administrator (请参见图1)。Cisco Desktop Administrator出现(请参见图2)。扩展左窗格。选择企业数据Configuration>企业数据(请参阅箭头A在表2)。字段列表和布局列表出现在右窗格。点击添加在布局列表部分(请参阅箭头C在表2)。布局编辑器窗口出现(请参见图4)。图4 - 布局编辑器



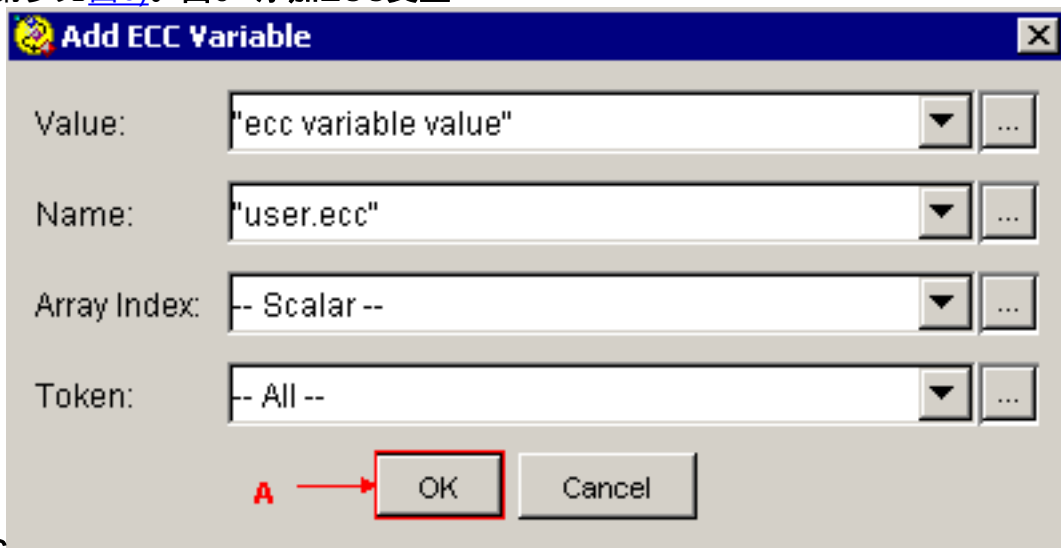
键入在布局名称字

段的newlayout。从可用的字段移动必要的变量列出对在布局部分的字段在左右箭头帮助下(请参阅箭头A在表4)。图4显示六个所选的变量或字段，即，ANI、DNIS、user.layout、user.ecc、呼叫变量1和呼叫变量2。为这些变量上上下下指定正确的命令在字段在布局部分在箭头帮助下(请参阅箭头B在表4)。点击OK键(请参阅箭头C在表4)。点击**适用**在Cisco Desktop Administrator。

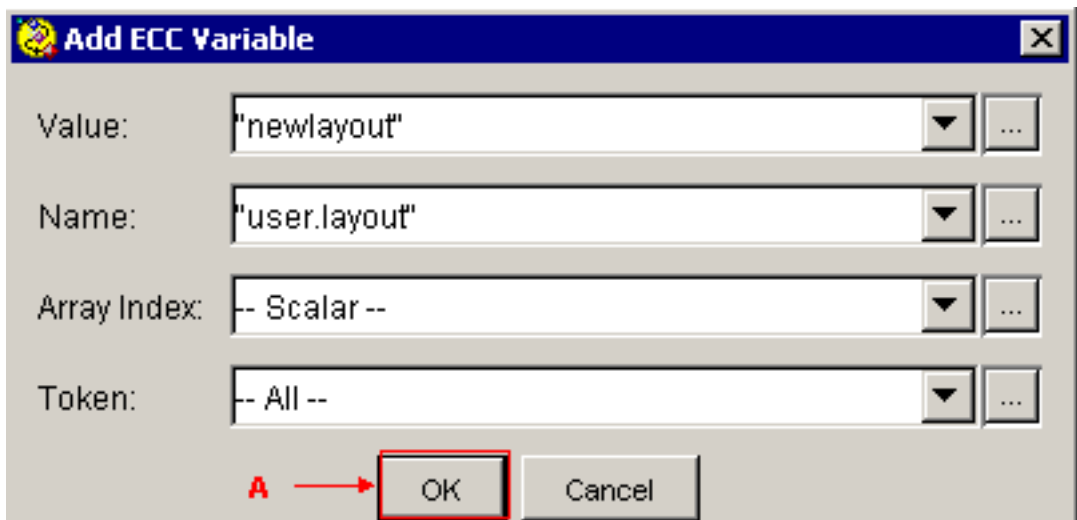
3. 配置集企业呼叫信息步骤的ECC变量。在本例中，两个ECC变量是user.ecc和newlayout。完成这些步骤：运行Cisco CRS Editor编辑与集企业呼叫信息步骤的特定脚本。用鼠标右键单击集企业呼叫信息步骤，并且选择**属性**。info窗口集企业的呼叫出现(请参见图5)。图5 -设置企业呼叫信息：扩展呼叫变量



选择膨胀呼叫变量选项(请参阅箭头A在表5)。点击添加(请参阅箭头B在表5)。添加ECC可变的窗口出现(请参见图6)。图6 -添加ECC变量

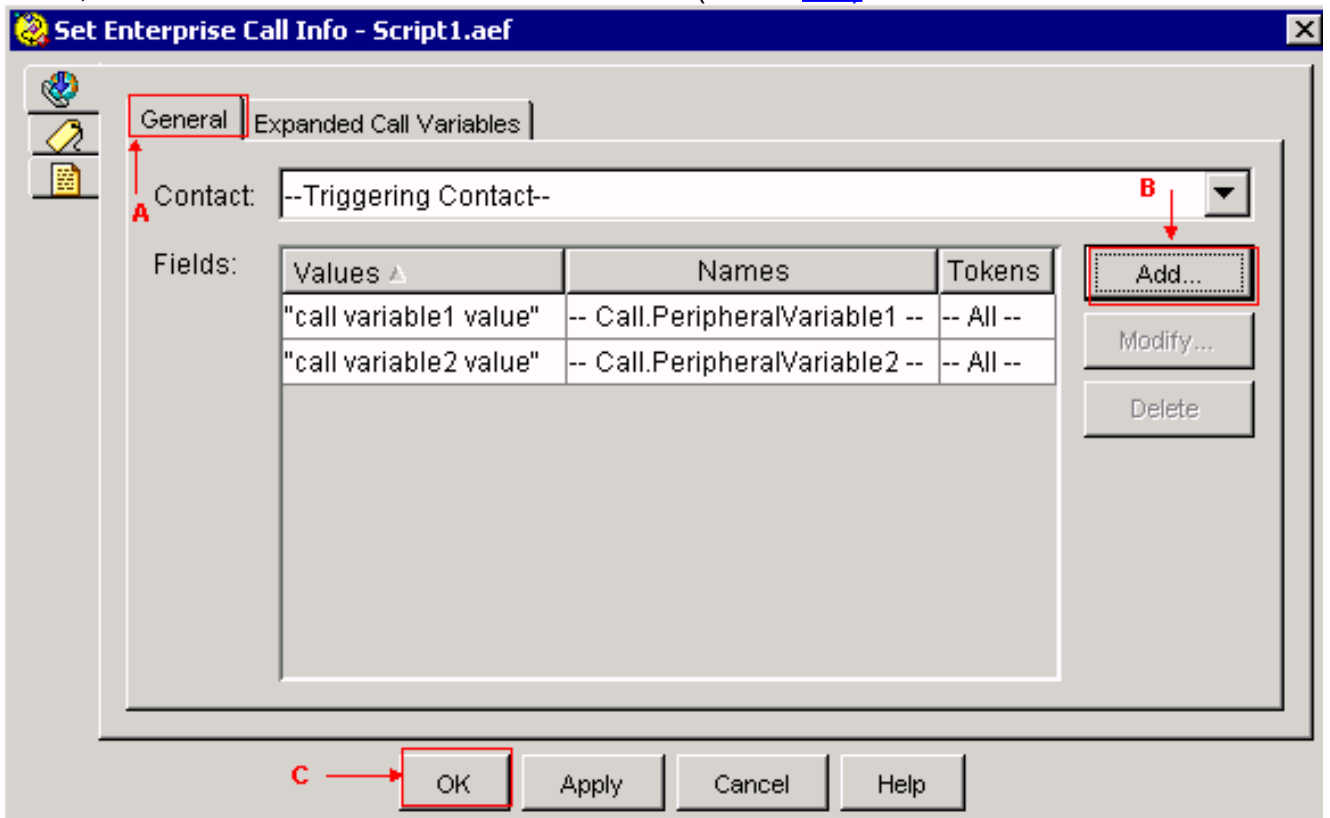


: user.ecc 指定
 “ecc可变值”在值字段。指定“user.ecc”在名称字段。选择标量从阵列索引列表。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参阅箭头A在表6)。点击OK键(请参阅箭头C在表5)。点击添加(请参阅箭头B在表5)。添加ECC可变的窗口出现(请参见图7)。Figure7 -添加ECC变量



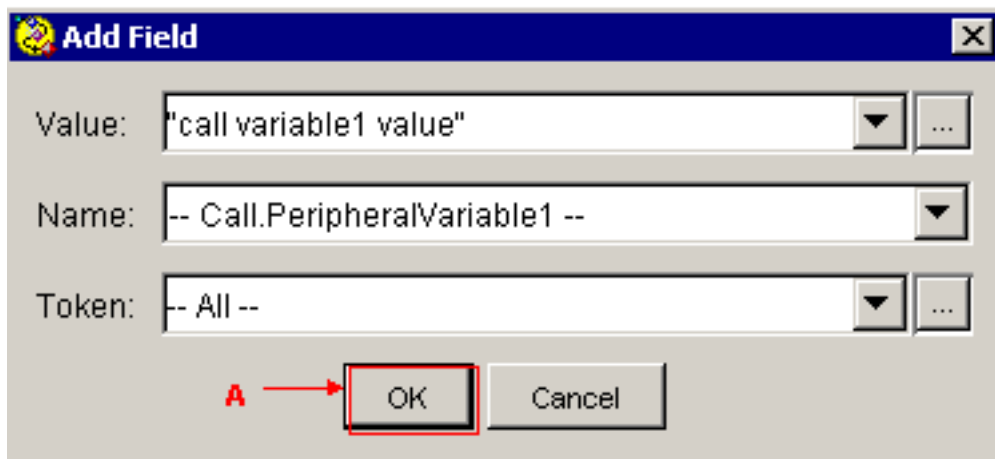
: newlayout 指定
 “newlayout”在值字段。指定“user.layout”在名称字段。选择标量从阵列索引列表。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参阅箭头A在表7)。点击OK键(请参阅箭头C在表5)。

4. 通过Cisco CRS Editor配置集企业呼叫信息步骤对中定义的呼叫外围设备变量的设置值。在本例中，两个变量是完全的Call.PeripheralVariable1和的CallPeripheralVariable 2.这些步骤：运行Cisco CRS Editor编辑与集企业呼叫信息步骤的特定脚本。用鼠标右键单击集企业呼叫信息步骤，并且选择属性。info窗口集企业的呼叫出现(请参见图8)。图8 –设置企业呼叫信息：常规



选择一般选项(请参阅箭头A在表8)。点击添加(请参阅箭头B在表8)。Add字段窗口出现(请参见图9)。图9 – Add字段

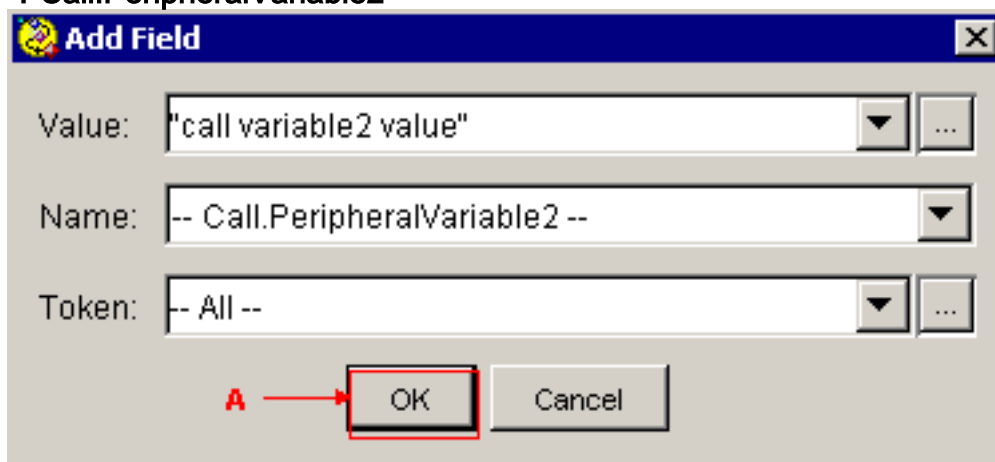
: Call.PeripheralVariable1



指定“呼叫variable1值

”在值字段。选择在名单的Call.PeripheralVariable1。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参阅箭头A在表9)。点击添加(请参阅箭头B在表8)。Add字段窗口出现(请参见图10)。图10 – Add字段

: Call.PeripheralVariable2



指定“呼叫variable2值

”在值字段。选择Call.PeripheralVariable2从名单。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参阅箭头A在表10)。点击OK键(请参阅箭头C在表8)

图5显示您通过集企业呼叫信息步骤配置的ECC变量列表。

图8显示您通过集企业呼叫信息步骤配置的呼叫周边变量列表。

您能查看您通过在Cisco Agent Desktop的集企业呼叫信息步骤设置的值(请参见图11)。

图11 – Cisco Agent Desktop

Talking - Cisco Agent Desktop						
State	Called#	Alertin...	Original ...	Original Called#	Calling#	Duration
Co...	x2141	2141	2006	2141	x2006	00:00:10
Field	Data	Dev...	Type	Description	Duration	
ANI	2006	60...	Rou...	Route Point ...	00:00:00	
DNIS	6013	31...	CTI ...	CTI Port 3153	00:00:02	
Layout	newlayout	1	CSQ	CSQ_skill1	00:00:00	
Display ecc	ecc variable value	21...	Agent		00:00:10	
Call Variable 1	call variable1 value			Total	00:00:12	
Call Variable 2	call peripheral variable 2 value					

Troubleshoot

Error:不能从企业数据配置得到字段数据

当您设法访问企业数据配置链路时，您收到此错误信息：CORBA。

解决方案

为了解决此，请执行这些步骤：

1. 切记JTAPI和Rmcm服务是有效的。
2. 重新启动CRS引擎。

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)