

# 使用设置集企业呼叫信息步骤的示例

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[如何执行集合企业呼叫资讯台步骤](#)

[变量列表](#)

[逐步程序](#)

[故障排除](#)

[Error:不能从企业数据配置得到字段数据](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文展示一示例使用集合企业呼叫资讯台步骤，当您在思科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。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

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

请使用集合企业呼叫资讯台步骤发送从您的系统的一部分的数据到另一个。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

## 如何执行集合企业呼叫资讯台步骤

### 变量列表

此示例展示这些ECC变量和呼叫周边变量的新增内容：

- 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

完成这些步骤设置在[变量](#)部分[列表](#)列出的四变量：

1. 请使用思科Desktop Administrator创建一ECC变量名为usr.ecc。完成这些步骤：选择**Start > Programs > Cisco>桌面> Desktop Administrator** (请参见[图1](#))。图1 –程序化启动思科Desktop Administrator思科Desktop Administrator出现(请参见[图2](#))。展开左窗格。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 –思科Desktop Administrator单击**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。类型usr.ecc在字段名名称字段。类型在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](#))。单击**应用**在思科Desktop Administrator。
2. 请使用思科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](#))。思科Desktop Administrator出现(请参见[图2](#))。展开左窗格。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。单击**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**类型newlayout在布局Name字段。移动从可用的菲尔茨列表的必要的变量向布局部分的菲尔茨在左右箭头帮助下(请参阅箭头A在[表4](#))。图4显示六个选择的变量或字段，即，ANI、DNIS、user.layout、user.ecc、呼叫变量1和呼叫变量2。在向上和向下箭头帮助下指定这些变量的正确指令在布局部分的菲尔茨(请参阅箭头B在[表4](#))。点击OK键(请参阅箭头C在[表4](#))。单击**应用**在思科Desktop Administrator。
3. 配置集合企业呼叫资讯台步骤的ECC变量。在本例中，两ECC变量是user.ecc和newlayout。完成这些步骤：运行Cisco CRS Editor编辑与集合企业呼叫资讯台步骤的特定脚本。用鼠标右

键单击集合企业呼叫资讯台步骤，并且选择属性。info窗口集合企业的呼叫出现(请参见图5)。图5 –设置企业呼叫资讯台：扩展的呼叫变量选择展开的呼叫变量选项卡(请参见箭头A在表5)。单击添加(请参见箭头B在表5)。添加ECC可变窗口出现(请参见图6)。图6 –添加ECC变量：user.ecc在Value字段指定“ecc可变值”。在Name字段指定“user.ecc”。选择从阵列索引列表的标量。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参见箭头A在表6)。点击OK键(请参见箭头C在表5)。单击添加(请参见箭头B在表5)。添加ECC可变窗口出现(请参见图7)。Figure7 –添加ECC变量：newlayout在Value字段指定“newlayout”。在Name字段指定“user.layout”。选择从阵列索引列表的标量。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参见箭头A在表7)。点击OK键(请参见箭头C在表5)。

4. 通过Cisco CRS Editor配置集合企业呼叫资讯台步骤对中定义的呼叫外围变量的设置值。在本例中，两变量是完整的Call.PeripheralVariable1和的CallPeripheralVariable 2.这些步骤：运行Cisco CRS Editor编辑与集合企业呼叫资讯台步骤的特定脚本。用鼠标右键单击集合企业呼叫资讯台步骤，并且选择属性。info窗口集合企业的呼叫出现(请参见图8)。图8 –设置企业呼叫资讯台：一般问题选择常规选项卡(请参见箭头A在表8)。单击添加(请参见箭头B在表8)。Add字段窗口出现(请参见图9)。图9 – Add字段：Call.PeripheralVariable1在Value字段指定“呼叫variable1值”。选择在名称列表的Call.PeripheralVariable1。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参见箭头A在表9)。单击添加(请参见箭头B在表8)。Add字段窗口出现(请参见图10)。图10 – Add字段：Call.PeripheralVariable2在Value字段指定“呼叫variable2值”。选择从名称列表的Call.PeripheralVariable2。选择所有在令牌的列表。点击OK键(请参见箭头A在表10)。点击OK键(请参见箭头C在表8)

图5显示ECC变量列表您通过集合企业呼叫资讯台步骤配置。

图8显示呼叫周边变量列表您通过集合企业呼叫资讯台步骤配置。

您能通过Cisco Agent Desktop的集合企业呼叫资讯台步骤查看值您集(请参见图11)。

图11 – Cisco Agent Desktop

## 故障排除

### 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，您收到此错误消息：CORBA 错误。

### 解决方案

为了解决此，请执行这些步骤：

1. 确保JTAPI和Rmcm服务是有效的。
2. 重新启动CRS引擎。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)