

如何使用UCCX上的「獲取會話資訊」步驟收集IVR呼叫的帳號

目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [採用元件](#)
- [背景資訊](#)
- [獲取會話資訊](#)
- [設定](#)
- [組態](#)
- [驗證](#)

簡介

本文描述並說明成功從Unified Contact Center Express(UCCX)系統中的出站互動式語音響應(IVR)呼叫收集會話資訊 (會話資訊) 並將其作為企業變數傳遞到Agent案頭(Cisco Finesse)所需的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCX
- Cisco Finesse

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCX 10.X
- Cisco Finesse 10.X

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

此資訊繫結至使用上傳的撥號清單 (客戶聯絡人) 的傳出聯絡人，如下圖所示。

Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121
CISCO Reserved

Home My Statistics Manage Call

Call Variable 1 62131
101013

Account Number: 10011001
ANI: 62131
DNI: 9999
Dialed Number: 9999

Agent CSQ Statistics Report

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

以下是重新建立此情境所需的條件：

- Unified Contact Center Express(UCCX)10.X及以上版本。
- 已配置為編寫指令碼的出站IVR活動。
- 指令碼有一個簡單的隊列模板。

獲取會話資訊

UCCX允許「獲取會話資訊」(Get Session Info)步驟收集來自IVR系統的出站聯絡人的詳細資訊。
(出站IVR — 漸進或預測)。

新變數將新增到統一聯絡中心快捷版(CCX)編輯器的「獲取會話資訊」步驟，用於基於IVR和基於代理的漸進和預測性出站活動。 這些變數包含在轉移到IVR的出站呼叫的會話中。

以下是新增的變數：

- BAAccountNumber** - 呼叫方的帳號。
- BACampaignName** — 出站市場活動的名稱。
- BACallResult** — 出站呼叫的結果。

如需詳細資訊，請參閱第5頁上的本檔案：

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_10_5/release/docs/UCCX_BK_UBDB029E_00_uccx-release-notes-105.pdf

附註：使用「獲取會話資訊」(Get Contact Info)步驟例項化會話型別的對象，然後再使用「獲取會話資訊」(Get Session Info)步驟。這是為了捕獲會話資訊，然後僅在「獲取會話資訊」步驟中返回值。

設定

步驟1. 在這裡，IVR出站活動包含作為撥號清單（活動的Contact_list.txt檔案）中的引數上載的帳號、名字、電話號碼。

步驟2.撥打外部號碼 — 撥號清單中的電話號碼，進行IVR撥出。

步驟3.然後，呼叫在呼叫進度分析(CPA)之後通過會話發起協定(SIP)網關連線到IVR指令碼。

步驟4.呼叫到達指令碼後，指令碼將收集呼叫的會話資訊以及步驟Get Session Info。

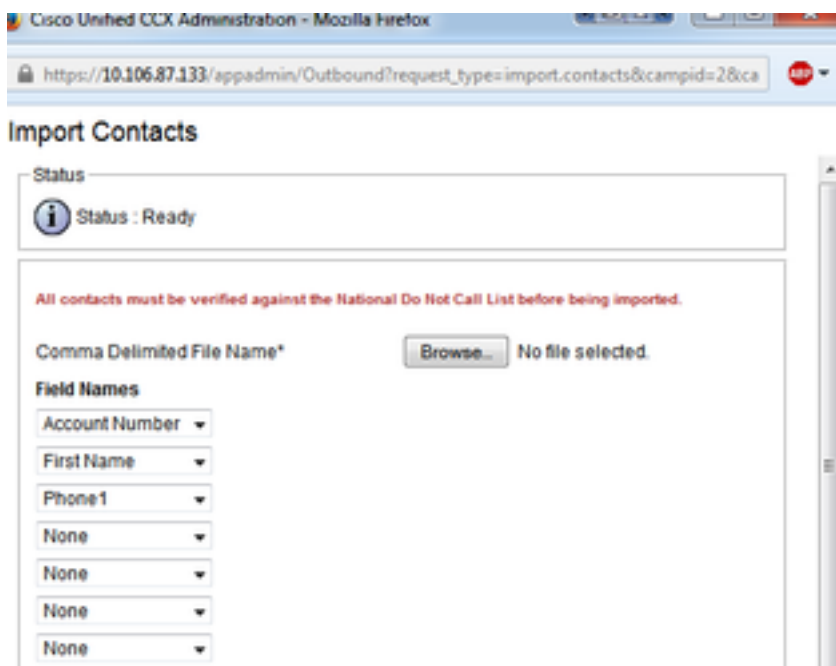
步驟5.此會話資訊可以捕獲呼叫方的這些變數（包括本示例中的帳戶資訊），並用於指令碼中的其他步驟。

步驟6.在這種情況下，此「會話資訊」變數設定為「呼叫變數10」，該變數然後在選擇資源步驟後顯示在Finesse案頭上的企業變數。

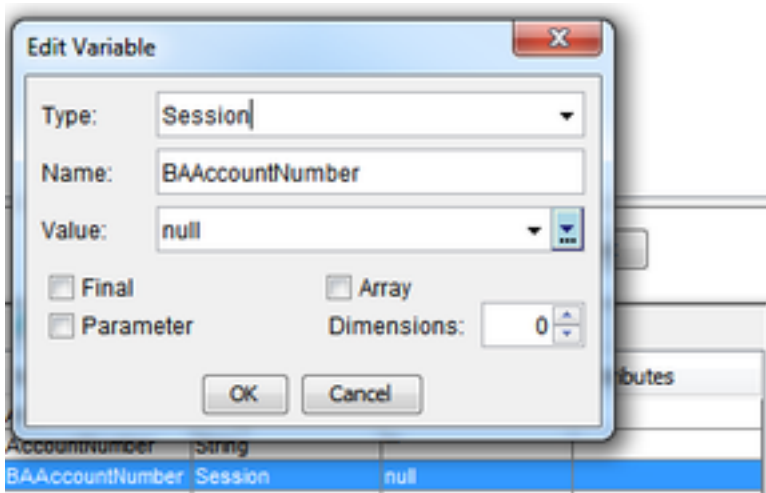
組態

步驟1.確保撥號清單已設定「帳號」並已選擇正確的欄位，以便將其歸類為客戶帳號。

UCCX具有內部機制，可轉換此帳號並將其設定為會話變數呼叫BAAccountNumber，如下圖所示。



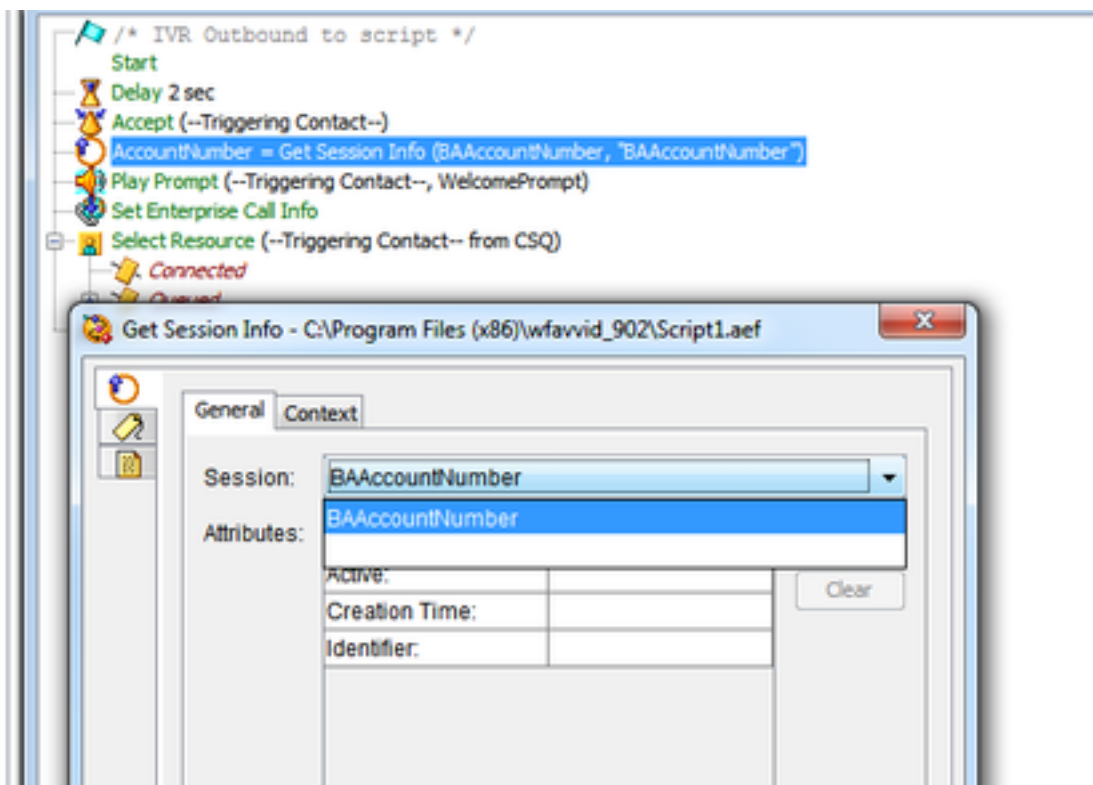
步驟2.定義指令碼中的步驟。指令碼必須具有一個接受步驟、歡迎提示並收集帳戶號碼的會話資訊。定義名為BAAccountNumber的Session變數，如下圖所示。



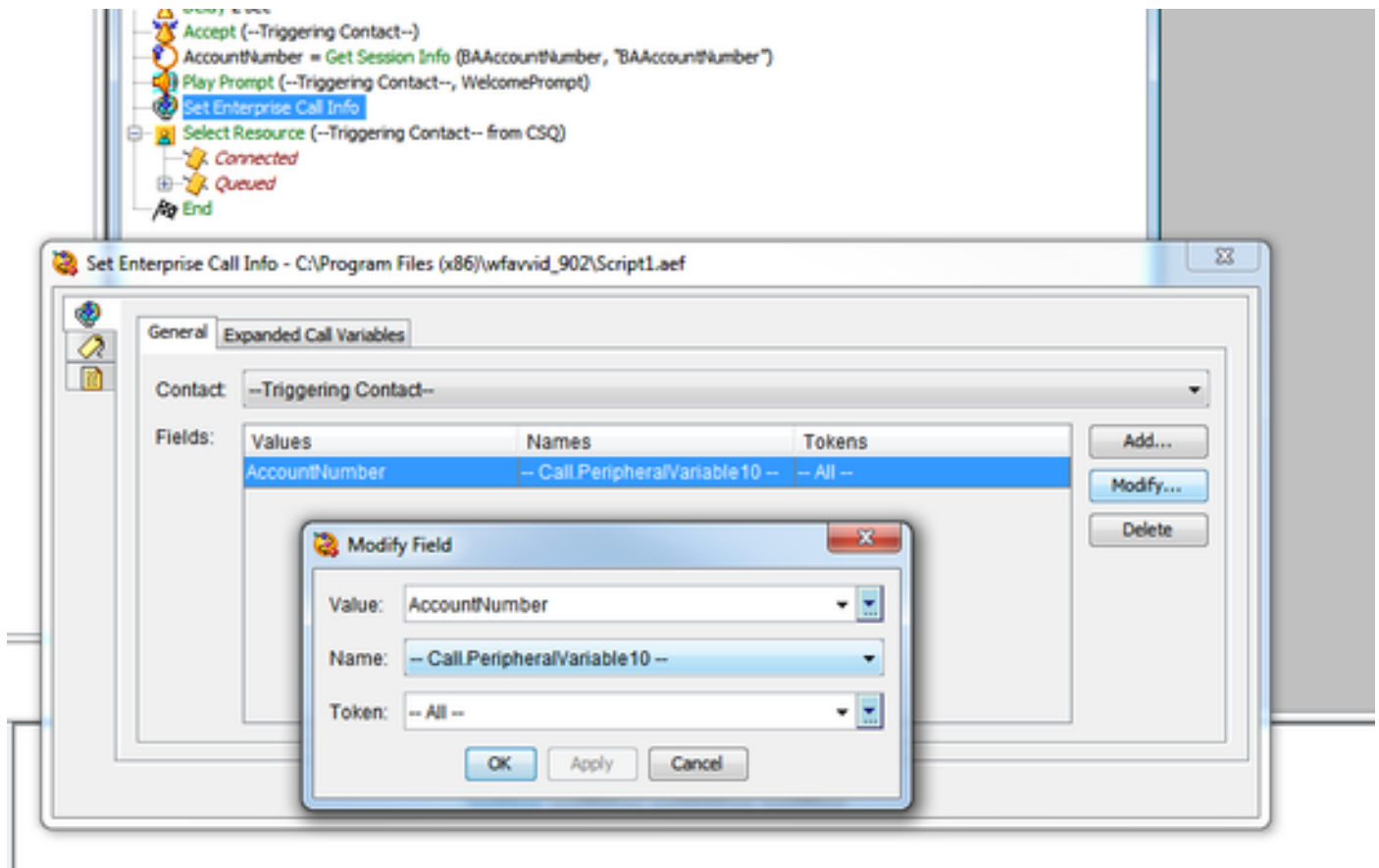
步驟3.使用Get Session Info步驟和Session變數BAAccountNumber、 context - BAAccountNumber和Variable AccountNumber。設定變數AccountNumber以捕獲此資訊，如下圖所示。

注意:語法，請參閱本指南第2-29頁

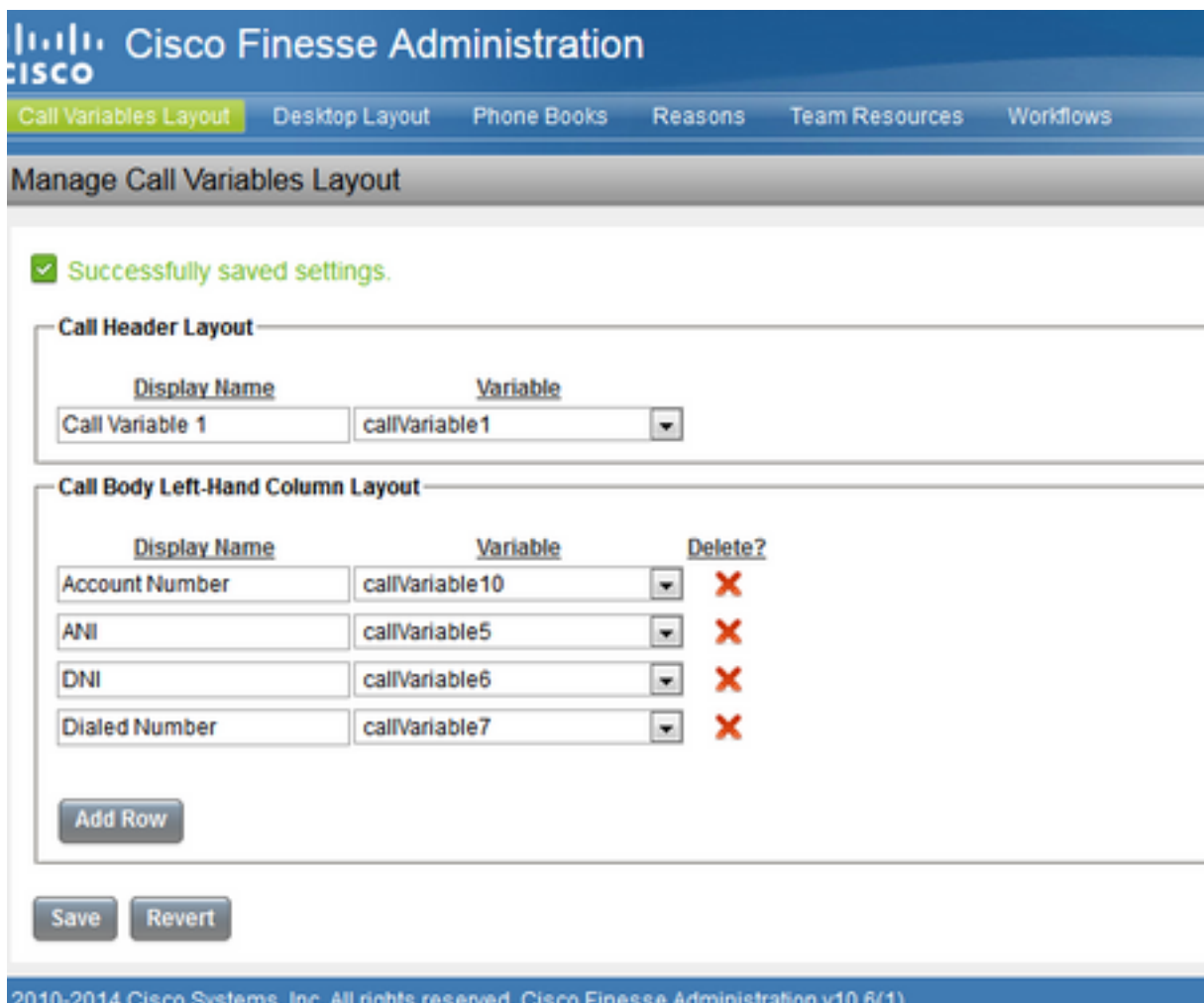
: http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf



步驟4.將Enterprise呼叫變數10設定為此變數（稱為AccountNumber）。在此示例中呼叫外圍裝置變數10，如下圖所示。



第5步確保案頭佈局具有此呼叫外圍裝置變數10的帳號正確顯示。此操作在Cisco Finesse管理中完成，如圖所示。



步驟6.照常執行一個選定資源步驟。代理必須能夠在Finesse上看到此資訊，如下圖所示。

The screenshot displays the Cisco Finesse interface for Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121. The status is 'Reserved'. The top navigation bar includes 'Home', 'My Statistics', and 'Manage Call'. Below this, a 'Call Variable 1' section shows two values: 62131 and 101013. A call information box lists: Account Number: 10011001, ANI: 62131, DNI: 9999, and Dialed Number: 9999. The bottom section is titled 'Agent CSQ Statistics Report' and contains a table with the following data:

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

驗證

- 配置IVR出站活動。
- 上傳撥號清單，包含帳號欄位以及電話號碼和名字。
- 啟動活動並將其指向指令碼。確保座席屬於正確的聯絡服務隊列(CSQ)。
- 保持座席處於就緒狀態，您會看到撥出呼叫在客戶的電話上出現。
- 當客戶應答呼叫時，呼叫將重定向到指令碼，然後重定向到座席和正確顯示的帳號。

註:或者，一次可以使用此AccountNumber變數並使用資料庫讀取步驟 — DB-READ(Database Read)或DB-GET(Database get)查詢外部資料庫以檢查客戶詳細資訊，該詳細資訊使用從Get Session Info步驟收集的**唯一**帳戶號。

