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

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>背景資訊</u> <u>獲取會話資訊</u> <u>設定</u> <u>組態</u> 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。

cisco	Agent Agent	l (agent1) - Exte	ension 62121
Home	My Statistics	Manage Call	
200	Call Variable	1 (62131
		1	101013
Accou ANI: 6	nt Number: 100 2131	11001	

Dialed Number: 9999

DNI: 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。

Cisco Unified CC	X Administration	n - Mozilla Firefox	a colored	
A https://10.106.8	17.133/appadmin	v/Outbound?request_type=imp	port.contacts&camp	pid=28tca 💿 🕶
Import Conta	cts			
Status				
3 Status : Re	ady			
All contacts must Comma Delimi	t be verified again ted File Name*	st the National Do Not Call List be Browse N	nore being imported. Io file selected.	
Account Numb	▼ 19			
First Name	•			
Phone1				
None	•			
None				
None	•			
None	*			

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。

Edit Variable			×)
Type:	Session		•	
Name:	BAAccountNu	umber		
Value:	null		- 📰	h
🗐 Final	neter	Array Dimensions:	0-	
	ОК	Cancel		butes
ccountinumoe A.A.ccount/Nun	ber Session	nul		

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**

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

/* IVR Outbound to s Start Delay 2 sec Accept (Triggering Contact- AccountNumber = Get Session Play Prompt (Triggering Contact- Play Prompt (Triggering Contact- National Contact- Play Prompt (Triggering Contact- National Contact- Play Prompt (Triggering Contact- National Contact- Nation	cript */ -) h Info (BAAccountNumber, "BAAccountNumber") tact, WelcomePrompt)
Set Enterprise Call Info Set Enterprise Call Info Set Enterprise Call Info Connected General Context Session: BAA Attributes: Active Created Created Context Created Context Context Created Context Created Context Context Context Context Context Created Context Created Context Context Context Created Context Context Context Created Context Context Created Context Context Created Context Created Context Context Created Context Context Created Context Created Context Created Context Created Context Created Context Created Context Created Context Created Context Created Created Context Created Created Created Created Context Created	Contact from CSQ) ram Files (x86)\wfavvid_902\Script1.aef ccountNumber ccountNumb

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。

⊕-* <mark>(</mark>)≮ Q /Ag End	veued				
Enterprise Ca	II Info - C:\Program Files	(x86)\wfavvid_902\Script1.aef			8
General	expanded Call Variables				
Contact	-Triggering Contact-				•
Fields:	Values	Names	Tokens	Add	d
	AccountNumber	Call PeripheralVariat	ole10 All	Modi	fy
	Nodify Fie	eld	×	Del	lete
	Value: Ac	countNumber			
	Name:	Call Perinheral/Jariahle10	-		
	realine.	Gaille enpirerarranable ro	•		

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。

igo Gair variables t	Layout		
Successfully saved se	ttinas.		
all Header Layout			
Display Name	Mariahta		
all Variable 1	callVariable1		
Body Loft Hand Cal	nn Lavout		
an Body Lett-Hand Colur	nn Layout		
Display Name	Variable	Delete?	
ccount Number	callVariable10	× ×	
NI	callVariable5	× ×	
		× ×	
NI	callVariable6		
NI ialed Number	callVariable6 callVariable7	× ×	
NI ialed Number	callVariable6	××	

2010-2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved, Cisco Finesse Administration v10.6(1)

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。

CISCO Served -	ttension 62121	
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

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。**

A 24 T	The Anthened to estimate the	
Start	va vuccouna co script "/	
🗶 Delay	2 sec	
X Accep	et (Triggering Contact)	
Y	ntNumber – Get Session Info (SAAccountNumber, 'BAAccountNumber')	
Set Er	nterprise Call Info	
Select	t Resource (Triggering Contact from CSQ)	
120	annected	
3 000	Service John - CARmaram Eler /v86/tudmoid 007/Seried1 and	
up Get	Session trillo - Crymogram mes (xob)(wrawyd_902/SchptLaer	
0		
0	General Context	
	Attributes	
	renoues.	
	Names Variables Add	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modfy	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber"	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber"	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber" Variable: AccountNumber	
	Names Variables Add TBAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber •	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber OK Acoly Cance	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber CK Apply Cance	