

檢測IPCC Express指令碼中的已斷開呼叫

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[流量控制](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹一個指令碼，用於在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express指令碼中檢測已斷開的呼叫，並在IPCC Express環境中執行On Exception Goto步驟。

註：當CRS安裝為IP-IVR或QueueManager時，絕不應使用On Exception Goto步驟，因為它將導致IPCC Enterprise環境中的呼叫路由問題。僅對不涉及ICM轉換路由/ICM後路由應用程式的IPCC Express指令碼或指令碼使用On Exception Goto步驟。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco CRS編輯器

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x及更高版本
- Cisco CRS版本3.x及更高版本

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

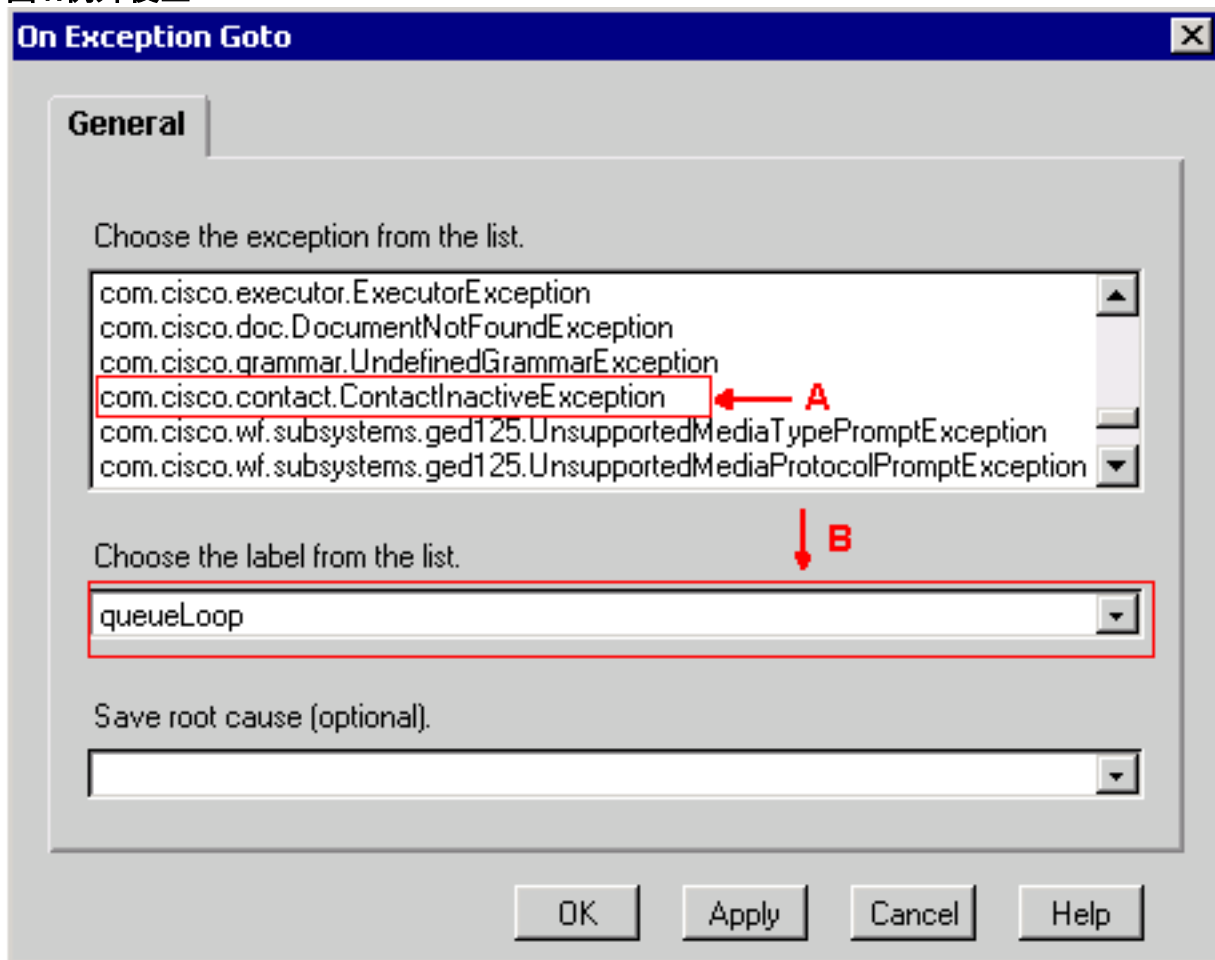
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景

使用**On Exception Goto**步驟可以確定在執行指令碼時可能發生的問題，並允許您從問題中順利退出。任何指令碼步驟都可以包括在用於響應異常的異常流分支中。

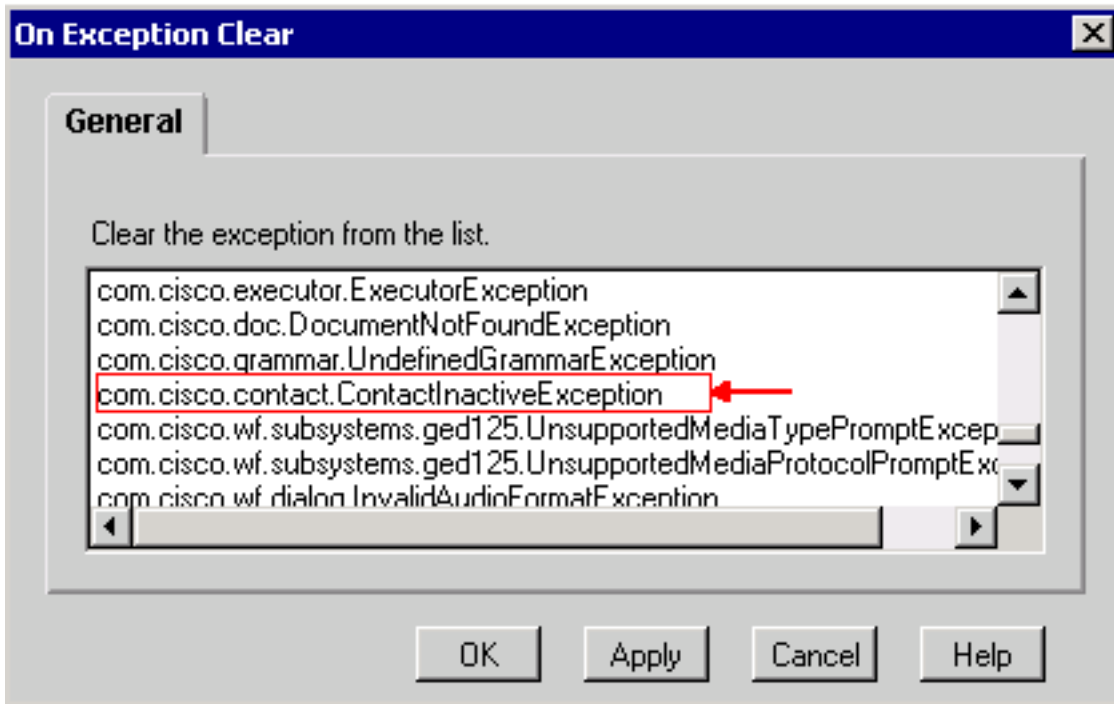
當呼叫者掛斷時，與座席的聯絡將終止。建立了一個名為**ContactInactiveException**的異常。**On Exception Goto**步驟可用於確定此例外，如圖1中的A箭頭所指示。**On Exception Goto**步驟取決於聯絡人的終止，而**ContactInactiveException**將觸發此步驟。此步驟捕獲異常並轉到指定的標籤，如圖1中的B所示。在標籤下，可以執行任何其他指令碼步驟，這些步驟不依賴於座席和呼叫方之間的聯絡，例如文檔步驟、資料庫步驟等。

圖1:例外後至



使用**On Exception Clear**步驟在目標標籤中取消此異常，如圖2所示。這可避免潛在的連續循環。

圖2:清除異常時



流量控制

圖3中顯示的IP IVR指令碼不是生產指令碼。提供它純粹是為了說明。通常，此指令碼會應答呼叫、播放提示並記錄消息。流量控制如下：

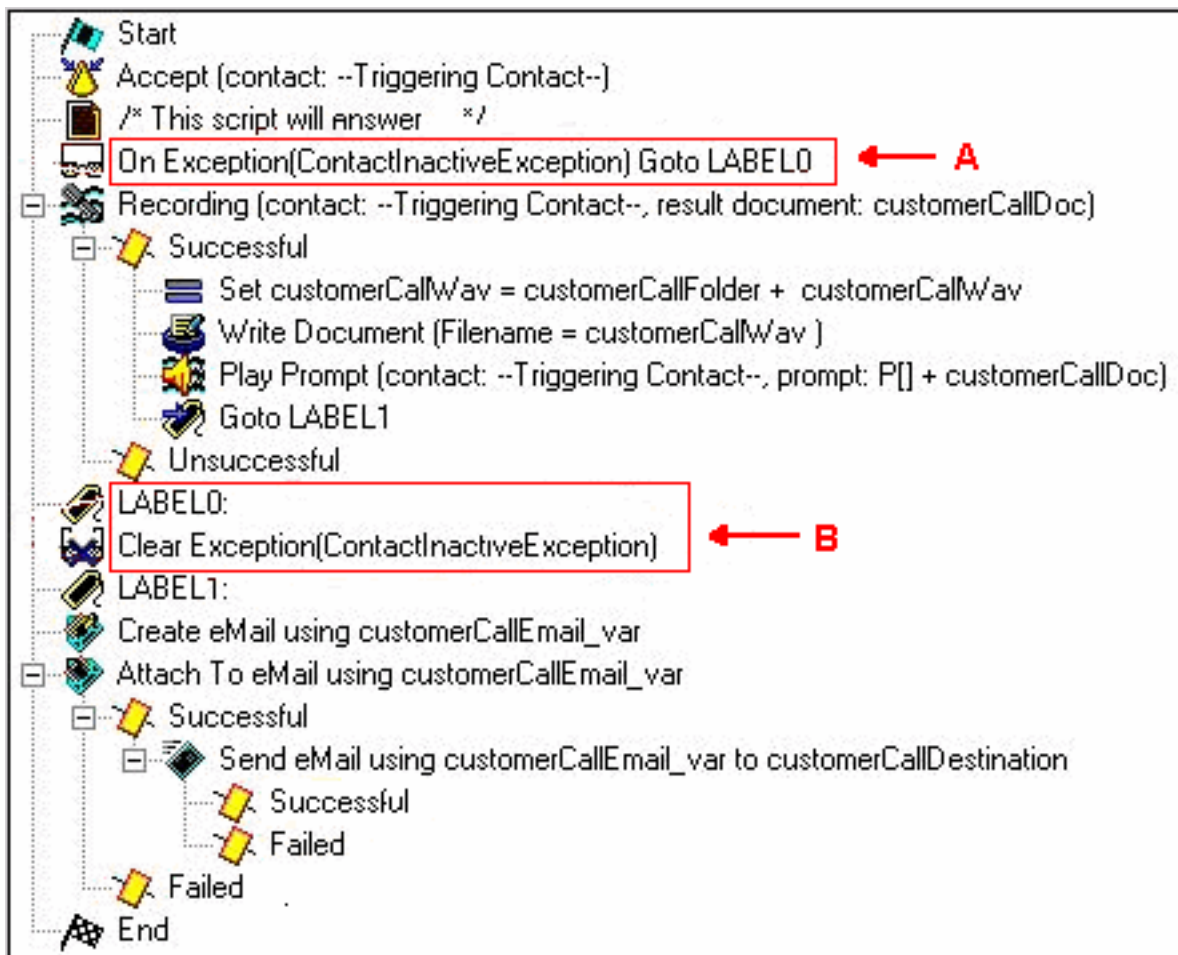
- 應答呼叫
- 記錄留言並建立檔案
- 播放錄製的留言
- 建立帶有附加檔案的電子郵件（剛錄製了郵件）
- 傳送電子郵件

在異常終止中，會生成ContactInactiveException，並且控制元件會傳遞到LABEL0，如圖3中的A箭頭所指示。在LABEL0下，發出On Exception Clear以取消ContactInactiveException，如圖3中的B箭頭所示。

如果呼叫者在錄製消息後掛機，則後續流程如下：

1. 執行「寫入文檔」步驟（記錄），直到達到「播放提示」步驟。
2. 執行On Exception Goto步驟。控制元件傳遞到LABEL0。
3. 執行On Exception Clear步驟以取消未完成的ContactInactiveException。
4. On Exception Clear之後的步驟繼續執行。

圖3:IP IVR指令碼示例



相關資訊

- [技術支援 - Cisco Systems](#)