

使用「設定企業呼叫資訊」步驟的示例

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[如何執行設定企業呼叫資訊步驟](#)

[變數清單](#)

[逐步程序](#)

[疑難排解](#)

[錯誤：無法從企業資料配置中獲取欄位資料](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔演示了一個示例，當您在思科案頭管理員和思科客戶響應解決方案(CRS)編輯器的幫助下配置擴展呼叫上下文(ECC)變數和呼叫外圍裝置變數時，可使用設定企業呼叫資訊(Set Enterprise Call Info)步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS指令碼

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4.x
- Cisco CRS版本4.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](#)。

背景資訊

使用「設定企業呼叫資訊」步驟將資料從系統的一部分傳送到另一部分。您可以設定以下企業呼叫變數：

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1到Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 擴展的呼叫上下文(ECC)變數

如何執行設定企業呼叫資訊步驟

變數清單

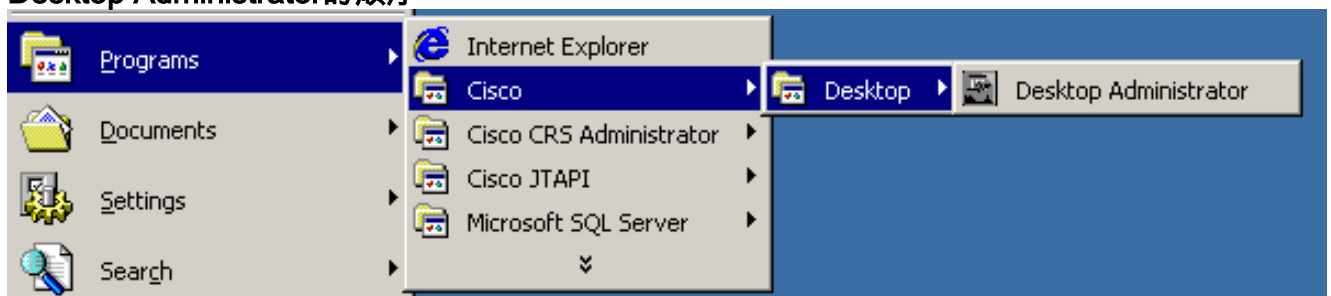
此示例演示新增以下ECC變數和呼叫外圍裝置變數：

- User.ecc - ECC變數 (欄位)
- Newlayout - ECC變數 (佈局)
- 呼叫變數1
- 呼叫變數2

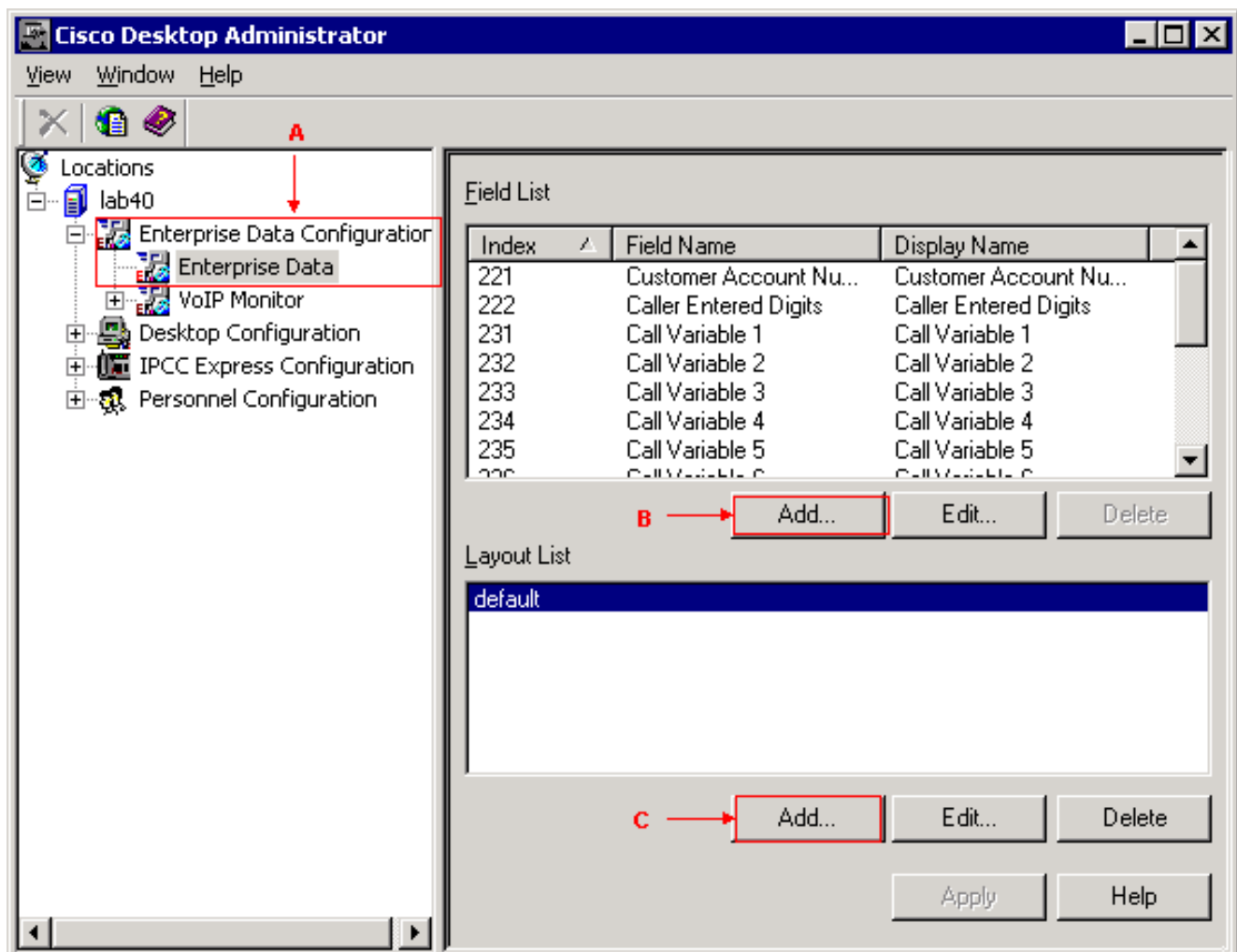
逐步程序

完成這些步驟，設定[變數清單](#)部分中列出的四個變數：

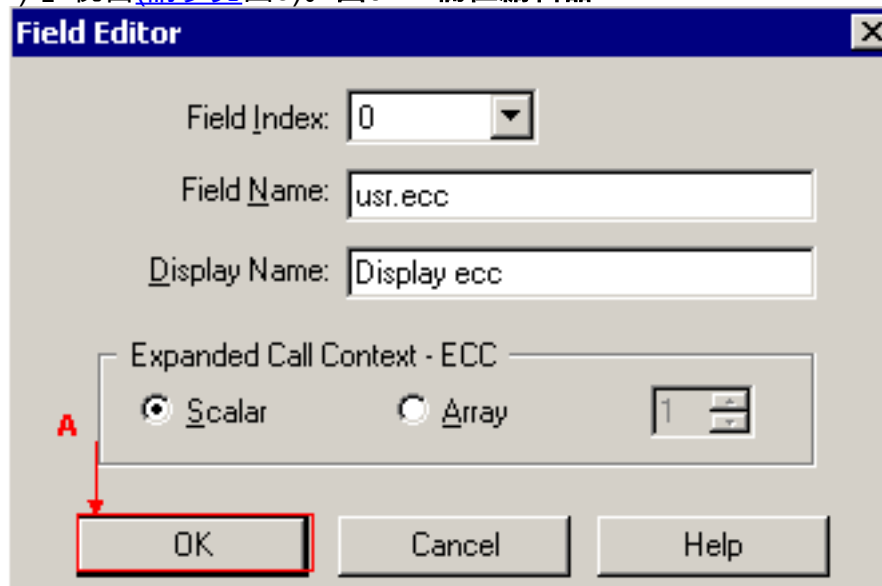
1. 使用Cisco Desktop Administrator建立一個名為usr.ecc的ECC變數。請完成以下步驟：選擇**Start > Programs > Cisco > Desktop > Desktop Administrator**(參見[圖1](#))。**圖1 — 啟用Cisco Desktop Administrator的順序**



出現「Cisco Desktop Administrator(Cisco Desktop Administrator)」(請參閱[圖2](#))。展開左窗格。選擇**Enterprise Data Configuration > Enterprise Data**(請參見[圖2](#)中的箭頭A)。欄位清單和佈局清單顯示在右窗格中。**圖2 - Cisco Desktop Administrator**



在「欄位清單」部分中按一下Add(請參見圖2中的箭頭B)。出現「Field Editor (欄位編輯器)」視窗(請參見圖3)。

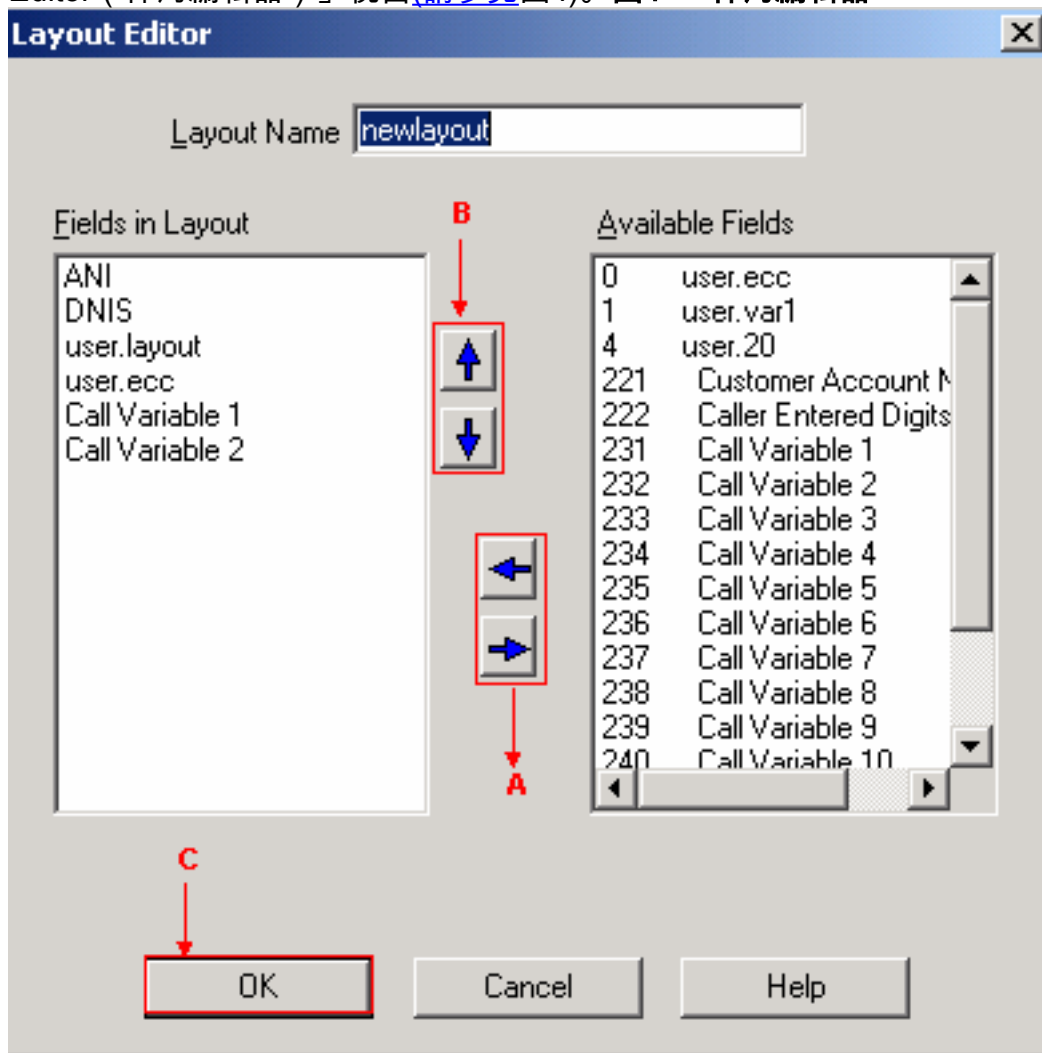


從欄位索引清單中選擇適當的

值。有效欄位索引號為0到199。在Field Name欄位中鍵入usr.ecc。在「Display Name (顯示名稱)」欄位中鍵入Display ecc。選擇「擴展呼叫上下文 — ECC」部分中的「Scalar」單選按鈕。按一下「OK」(參見圖3中的箭頭A)。在Cisco Desktop Administrator中按一下Apply。

2. 使用Cisco Desktop Administrator建立一個名為newlayout的新佈局。請完成以下步驟：選擇Start > Programs > Cisco > Desktop > Desktop Administrator(參見圖1)。出現「Cisco Desktop Administrator(Cisco Desktop Administrator)」(請參閱圖2)。展開左窗格。選擇Enterprise Data Configuration > Enterprise Data(請參見圖2中的箭頭A)。欄位清單和佈局清單顯示在右窗格中。在「佈局清單」部分中按一下Add(請參見圖2中的箭頭C)。出現「Layout

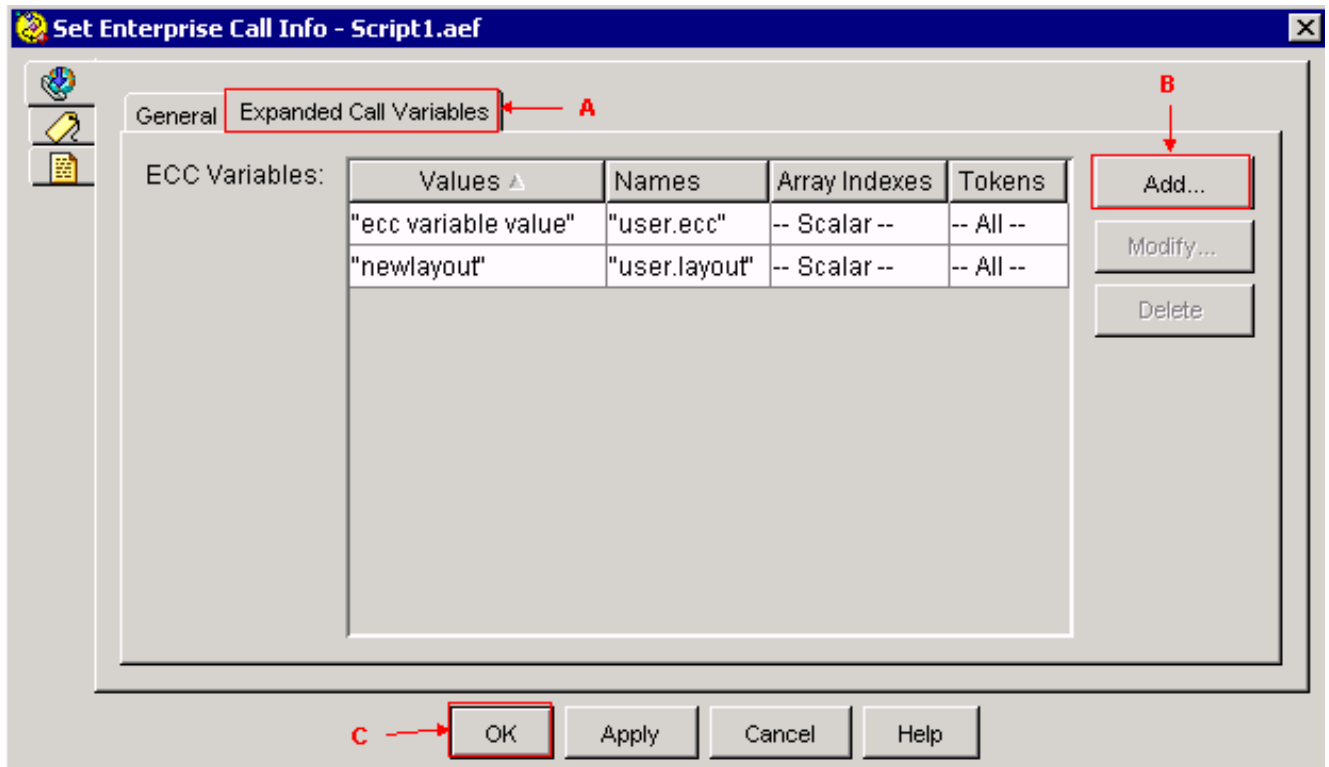
Editor (佈局編輯器)」視窗(請參見圖4)。圖4 — 佈局編輯器



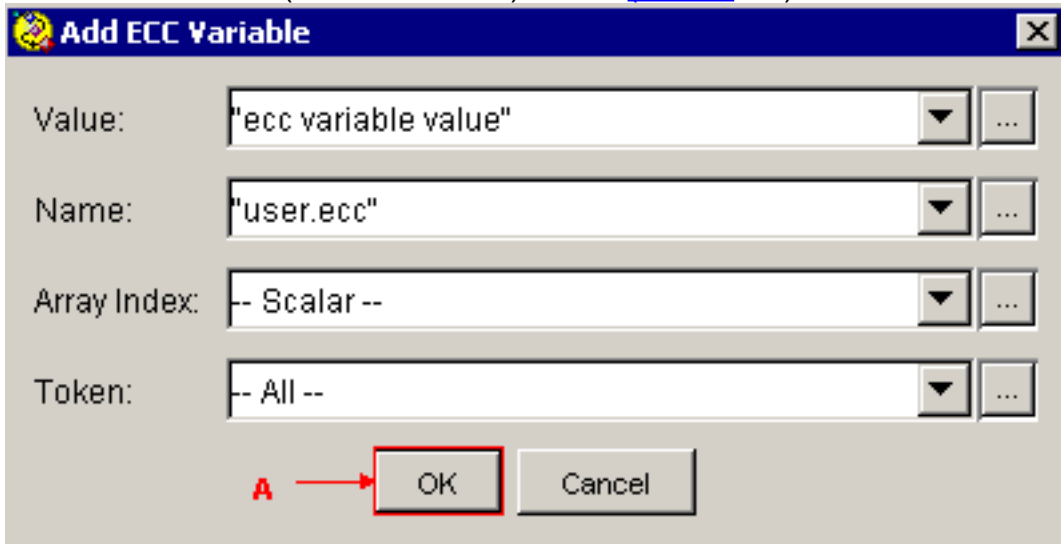
在「佈局名稱」欄

位中鍵入newlayout。藉助左右箭頭(請參見圖4中的箭頭A)，將必要的變數從「可用欄位」清單移動到「版面中的欄位」部分。圖4顯示了六個選定的變數或欄位，即ANI、DNIS、user.layout、user.ecc、呼叫變數1和呼叫變數2。藉助向上和向下箭頭(請參見圖4中的箭頭B)，在「版面中的欄位」部分中指定這些變數的正確順序。按一下OK(請參見圖4中的箭頭C)。在Cisco Desktop Administrator中按一下Apply。

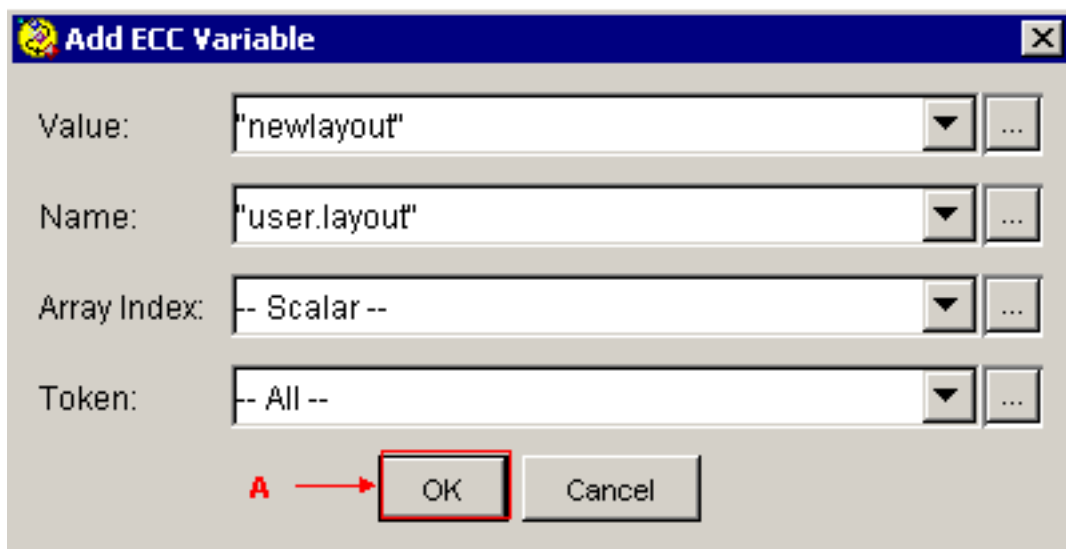
3. 為「設定企業呼叫資訊」步驟配置ECC變數。在本示例中，兩個ECC變數是user.ecc和newlayout。請完成以下步驟：運行Cisco CRS Editor以使用「設定企業呼叫資訊」步驟編輯特定指令碼。按一下右鍵「設定企業呼叫資訊」步驟，然後選擇屬性。出現「Set Enterprise Call Info (設定企業呼叫資訊)」視窗(請參見圖5)。圖5 — 設定企業呼叫資訊：擴展的呼叫變數



選擇Expanded Call Variables頁籤(參見圖5中的箭頭A)。按一下「Add」(參見圖5中的箭頭B)。出現「Add ECC Variable (新增ECC變數)」視窗(請參見圖6)。圖6 — 新增ECC變數



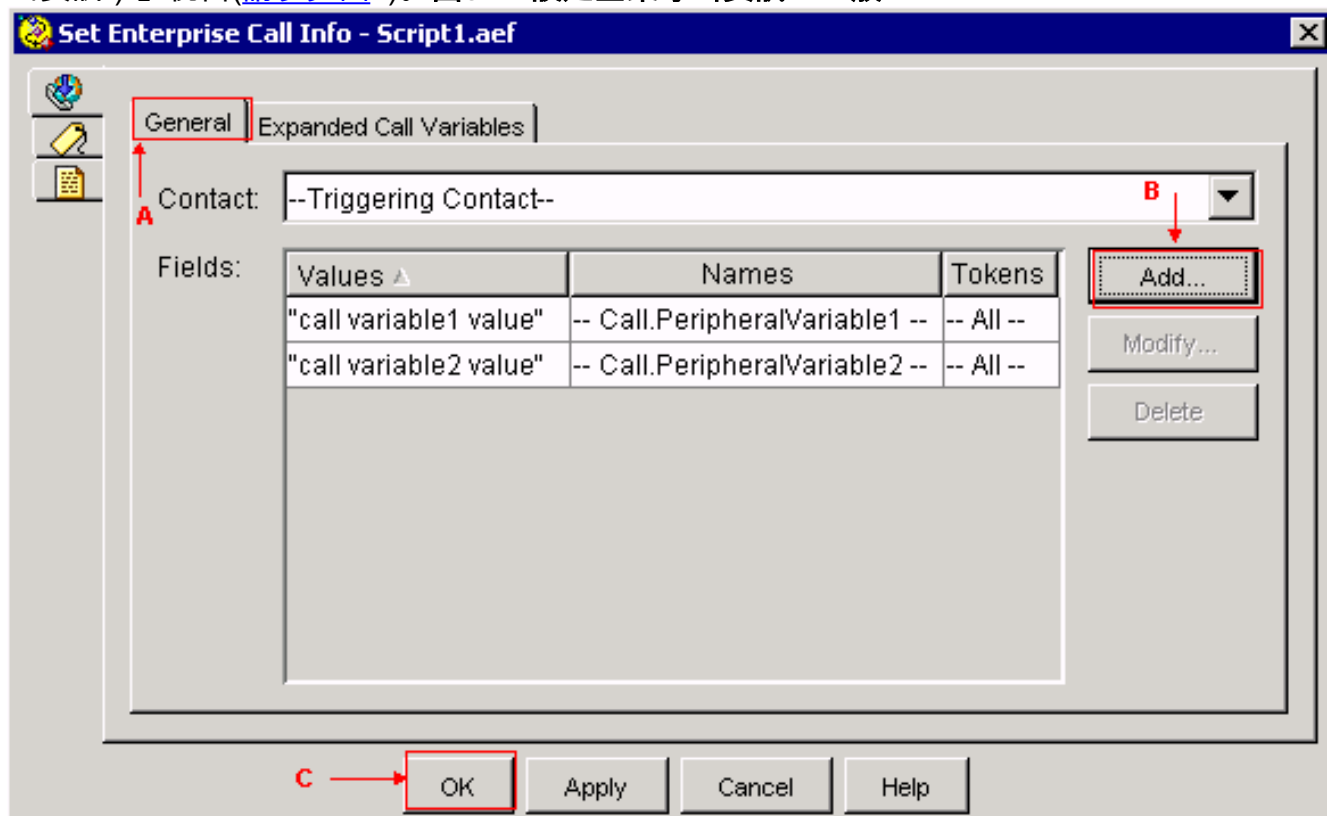
在值欄位中指定「ecc變數值」。在「名稱」欄位中指定「user.ecc」。從「陣列索引」清單中選擇Scalar。在Token清單中選擇All。按一下「OK」(參見圖6中的箭頭A)。按一下「OK」(參見圖5中的箭頭C)。按一下「Add」(參見圖5中的箭頭B)。出現「Add ECC Variable (新增ECC變數)」視窗(請參見圖7)。圖7 — 新增ECC變數：新佈局



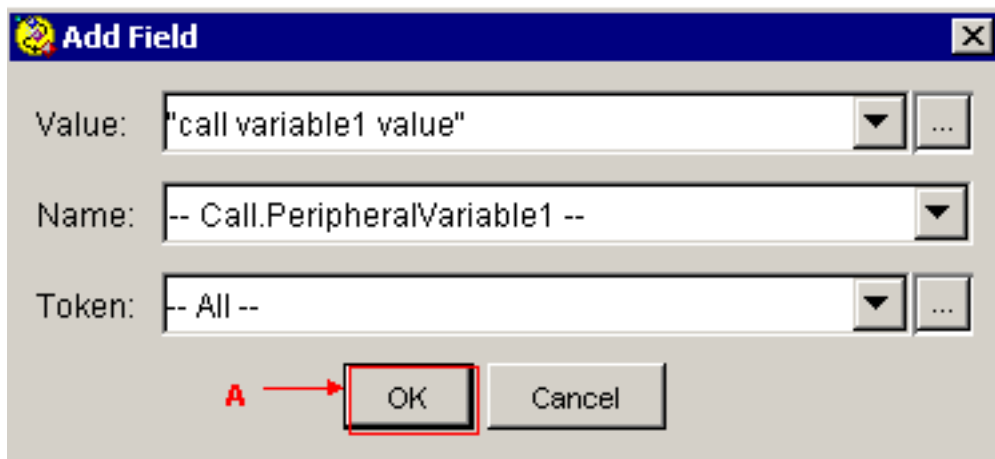
在「值」欄位中

指定「newlayout」。在「名稱」欄位中指定「user.layout」。從「陣列索引」清單中選擇 Scalar。在Token清單中選擇All。按一下「OK」(參見圖7中的箭頭A)。按一下「OK」(參見圖5中的箭頭C)。

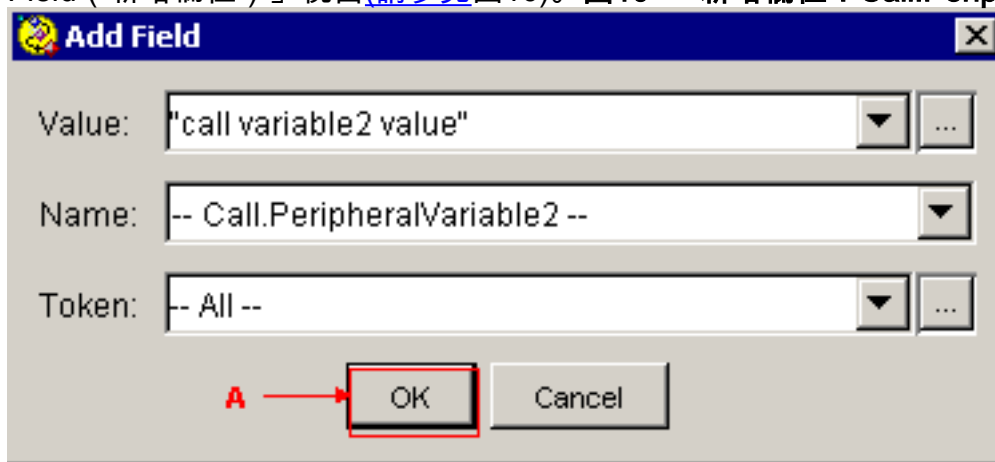
4. 通過Cisco CRS編輯器配置「設定企業呼叫資訊」步驟，為預定義的呼叫外圍裝置變數設定值。在本示例中，這兩個變數是Call.PeripheralVariable1和CallPeripheralVariable 2。請完成以下步驟：運行Cisco CRS編輯器以使用「設定企業呼叫資訊」步驟編輯特定指令碼。按一下右鍵「設定企業呼叫資訊」步驟，然後選擇屬性。出現「Set Enterprise Call Info (設定企業呼叫資訊)」視窗(請參見圖8)。圖8 — 設定企業呼叫資訊：一般



選擇General頁籤(請參見圖8中的箭頭A)。按一下Add(請參見圖8中的箭頭B)。出現「Add Field (新增欄位)」視窗(請參見圖9)。圖9 — 新增欄位：Call.PeripheralVariable1



在「值」欄位中指定「call variable1 value」。在「名稱」清單中選擇Call.PeripheralVariable1。在Token清單中選擇All。按一下「OK」(參見圖9中的箭頭A)。按一下Add(請參見圖8中的箭頭B)。出現「Add Field (新增欄位)」視窗(請參見圖10)。圖10 — 新增欄位：Call.PeripheralVariable2



在「值」欄位中指定「call variable2 value」。從「名稱」清單中選擇Call.PeripheralVariable2。在Token清單中選擇All。按一下「OK」(參見圖10中的箭頭A)。按一下OK(參見圖8中的箭頭C)

圖5顯示通過「設定企業呼叫資訊」步驟配置的ECC變數清單。

圖8顯示通過「設定企業呼叫資訊」步驟配置的呼叫外圍裝置變數清單。

您可以在Cisco Agent Desktop上檢視通過Set Enterprise Call Info步驟設定的值(請參閱圖11)。

圖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 | | | | | | |

疑難排解

錯誤：無法從企業資料配置中獲取欄位資料

當您嘗試訪問企業資料配置連結時，會收到以下錯誤消息：CORBA。

解決方案

為了解決此問題，請執行以下步驟：

1. 確保JTAPI和RmCm服務正常運行。
2. 重新啟動CRS引擎。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)