

Cisco يلع تامل الكمل ا دعب ام ةج لاعم نيوكت Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) ث دحل ا وأ

المحتويات

[المقدمة](#)

[كيف يعمل](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[التكوين](#)

[تثبيت برنامج نصي مخصص لمعالجة Post Call](#)

[تحديد متغير ECC للاحتفاظ ب DN المشغل للبرنامج النصي لمعالجة ما بعد المكالمات](#)

[التحقق من الصحة](#)

[استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

المقدمة

يصف هذا المستند معالجة ما بعد المكالمات، والتي تسمح لمركز الاتصال الموحد Unified Contact Center Express (Unified CCX) بتوفير المعالجة لاتصال CCX النصي الموجه الموحد بمجرد أن ينهي الوكيل المكالمة من سطح مكتب Finesse. يتمتع مسؤول CCX الموحد بخيار لتكوين معالجة ما بعد المكالمات عبر محرر برامج CCX النصية الموحد من Cisco. لن تتوفر هذه الوظيفة إذا قام العميل بإنهاء المكالمة عبر الهاتف بدلا من Finesse، أو إذا توقف العميل قبل إنهاء المكالمة. إذا كان هناك وكيل ثانٍ يستمر في التحدث إلى المتصل، فلن يتم نقل المتصل إلى معالجة ما بعد المكالمة في ذلك الوقت. أيضا، إذا كان المتصل هو الوكيل نفسه، فلن يتم نقل المكالمة إلى البرنامج النصي "بعد الاستدعاء".

كيف يعمل

عندما يستلم Unified CCX حدث قطع الاتصال من عميل معلق (باستخدام زر Finesse End بدلا من الهاتف)، فإنه يتحقق مما إذا كان هناك متغير اتصال باسم PostCallTreatment. في حالة وجود عامل واحد فقط في المكالمة في Hangup، فإنه يعيد توجيه المتصل إلى رقم الدليل (DN) الذي تم تخزينه في متغير PostCallTreatment.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يقوم مسؤول النظام بتكوين برنامج نصي و تطبيق و مشغل واحد على الأقل لتلقي المكالمة بمجرد تنشيط ميزة "معالجة ما بعد المكالمات". سيتم إعادة توجيه المكالمة من هاتف الوكيل إلى المشغل هذا للحصول على علاج ما بعد المكالمة.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• يجب أن يكون Unified CCX الإصدار 11.0(1) أو إصدار أحدث ويجب على الوكلاء استخدام Finesse Desktop. لا تتوفر هذه الميزة على عامل هاتف (FIPPA) IP Finesse).
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

التكوين

تثبيت برنامج نصي مخصص لمعالجة Post Call

قم بإنشاء برنامج CCX نصي موحد باستخدام المعالجة المطلوبة لدراسة ما بعد الاتصال. قم بتثبيته كتطبيق مزود بمشغل مرتبط.

تحديد متغير ECC للاحتفاظ بـ DN المشغل للبرنامج النصي لمعالجة ما بعد المكالمات

باستخدام محرر البرامج النصية، قم بتعريف متغير إستدعاء موسع لمعالجة ما بعد الاستدعاء.

أختر إعدادات < متغير إستدعاء موسع. انقر أيقونة السهم لإنشاء متغير جديد. قم بتسمية هذا المتغير الجديد PostCallTreatment وتقديم النوع كمقياس رقمي.

ملاحظة: يجب أن يكون اسم المتغير مطابقا دقيقا لحالة الأحرف مع PostCallTreatment". وانقر فوق OK.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX configuration environment. At the top, an 'Edit Expanded Call Variable' dialog box is open, showing the variable name 'PostCallTreatment' and its type set to 'Scalar'. Below this, a file browser window is visible, showing a directory structure with folders like 'Media', 'User', 'Prompt', 'Grammar', 'Document', 'Context Service', and 'Database'. A search bar with 'Search' and 'Reset' buttons is located below the file browser.

In the bottom section, a table lists various parameters:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

To the right of the table, a message states: 'Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines'.

من تطبيق محرر CCX الموحد من Cisco، افتح برنامج نصي موجود يحتوي على خطوة تحديد مورد.

Cisco Unified CCX Editor

File Edit Tools Debug Window Settings Help

General Trigger Session Contact Call Contact eMail Contact Http Contact Media User Prompt Grammar Document Context Service Database ACD ICM Java

C:\Program Files (x86)\wfaavid_1101\Scripts\system\default\icd.aef

/* Simple Queuing Template */
 Start
 Accept (--Triggering Contact--)
 Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt)
 Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ)
 End

Search Reset

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP\ICD\ICDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP\ICD\ICDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Engine hostname list is empty
 Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

من لوحة متغيرات النص التنفيذي، قم بإنشاء متغير نص تنفيذي جديد. قم بتعيين النوع ك int من القائمة المنسدلة المتوفرة ل PostCallTreatment المتغير الجديد.

أدخل قيمة رقم في حقل القيمة. هذا الرقم هو DN المشغل الذي سيتم تلقي المكالمات وتوفير معالجة ما بعد المكالمات (تم تعيينه كمشغل لتطبيق "استبيان ما بعد المكالمات" المثبت مسبقاً).

حدد خانة الاختيار الأخيرة.

Edit Variable

Type: final String

Name: PostCallTreatment

Value: "080912"

Final Array

Parameter Dimensions: 0

OK Cancel

من لوحة الاتصال عبر الاتصال، أختار تعيين معلومات الاتصال بالمؤسسات. اسحب وألقِ الخطوة المحددة في البرنامج النصي قبل تحديد المورد. بدلا من ذلك، قم بتحرير خطوة تعيين معلومات مكالمة مؤسسة موجودة في البرنامج النصي قبل خطوة تحديد الموارد.

Cisco Unified CCX Editor

File Edit Tools Debug Window Settings Help

General Trigger Session Contact Call Contact Call Consult Transfer Call Hold Call Redirect Call Unhold Get Call Contact Info Get Enterprise Call Info Place Call Set Enterprise Call Info eMail Contact Http Contact Media User Prompt Grammar Document Context Service Database

C:\Program Files (x86)\wfvavid_1101\Scripts\system\default\icd.aef

```

/* Simple Queuing Template */
Start
Accept (--Triggering Contact--)
Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt)
Set Enterprise Call Info
Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ)
End

```

Search Reset

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\CDQueue....	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\CDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Engine hostname list is empty
Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

إضافة متغير سياق الاتصال الموسع الجديد الذي تم إنشاؤه إلى الخطوة تعيين معلومات الاتصال بالمؤسسة. انقر بزر الماوس الأيمن فوق الخطوة تعيين معلومات الاتصال بالمؤسسات ثم انقر فوق خصائص. في علامة التبويب متغيرات الاتصال الموسعة، انقر فوق إضافة. حدد المتغير الذي قمت بتعريفه على أنه Int في حقل "القيم" و"PostCallTreatment" المتغير لسياق الاتصال الموسع في حقل "الأسماء"، وفهارس الصفيف ذات مقياس رقمي، وعلامات مميزة هي الكل. قطعة ok < تطبيق < ok.

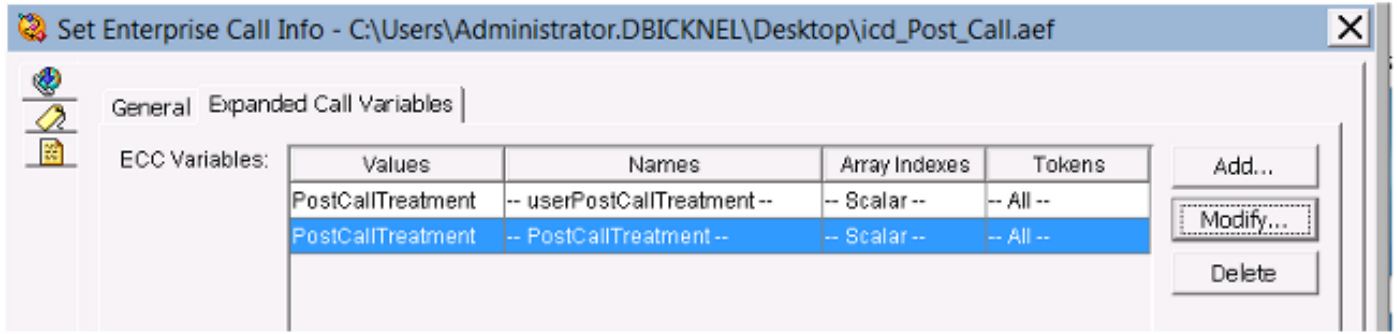
Set Enterprise Call Info - C:\Users\Administrator.DBICKNEL\Desktop\icd_Post_Call.aef

General Expanded Call Variables

ECC Variables:

Values	Names	Array Indexes	Tokens
PostCallTreatment	-- PostCallTreatment --	-- Scalar --	-- All --

Add...
Modify...



التحقق من الصحة

استخدم هذا القسم لتأكيد عمل التكوين بشكل صحيح.

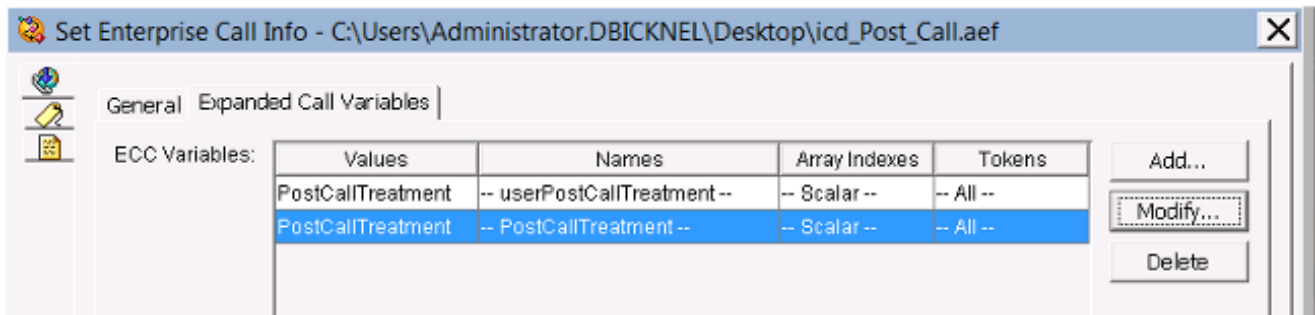
للتحقق، قم باستدعاء مشغل CCX الموحد الذي يتوافق مع البرنامج النصي الذي يقوم بتعيين متغير PostCallTreatment Enterprise. بمجرد اتصال المكالمة بالوكيل، اطلب من العميل قطع الاتصال بالزرر "إنهاء" في Finesse. تحقق من إعادة توجيه المتصل إلى "المشغل" المعرف في البرنامج النصي كقيمة متغير PostCallTreatment.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

يوفر هذا القسم معلومات يمكنك استخدامها لاستكشاف أخطاء التكوين وإصلاحها.

إذا لم يتم نقل المكالمة بعد إنهاء العميل إلى "مشغل معالجة ما بعد المكالمة":

1. قم بتشغيل تصحيح تفاعلي للبرنامج النصي للتحقق من تعيين قيمة متغير PostCallTreatment بشكل مناسب في البرنامج النصي.
2. أضف متغير PostCallTreatment إلى تخطيط بيانات المؤسسة وأعرض قسم بيانات المؤسسة في Finesse أثناء إنهاء المكالمة على هاتف الوكيل للتحقق من إرسال قيمة متغير PostCallTreatment إلى سطح مكتب Finesse. **معلومات إضافية** عند استخدام خطوة تعيين معلومات الاتصال بالمؤسسات لتمرير قيمة إلى Finesse لعرضها في تخطيط متغير الاتصال، أو استخدامها في إجراء سير عمل، يجب أن تكون على دراية بأن الواجهة الموجودة في إدارة Finesse تقوم دائما بتمهيد "المستخدم" للمتغير إذا لم تكن أحد متغيرات سياق الاتصال الموسع القياسية المحددة مسبقا (تعرض في القائمة المنسدلة). لذلك يجب إضافة متغير سياق الاتصال الموسع ببادئة مستخدم إذا أردت أن تتطابق مع ما تم تعريفه في إدارة Finesse. على سبيل المثال، تستخدم ميزة "استبيان ما بعد المكالمات" اسما خاصا يعرف باسم PostCallTreatment. هذا مشفر بشكل ثابت لذا يجب إضافته للمطابقة. عندما يتم قطع اتصال اتصال بواسطة عامل Finesse، يتم إرسال حدث قطع الاتصال إلى النظام الفرعي لإدارة الموارد/إدارة الاتصال (RMCM) الخاصة بمحرك CCX الموحد ويتم التحقق مما إذا كان لدى كائن "الاتصال" قيمة معينة إلى PostCallTreatment ويعالجها وفقا لذلك. ومن ناحية أخرى، إذا أردت عرض هذه القيمة أيضا على "سطح المكتب Finesse"، فستحتاج إلى متغير سياق استدعاء موسع مختلف معرف ببادئة "مستخدم". تظهر لقطات الشاشة هذه القدرة على عرض DN الخاص بالدراسة الاستقصائية إلى العميل عن طريق إضافة متغير سياق الاتصال الموسع ل PostCallTreatment الخاص بالمستخدم إلى خطوة تعيين معلومات اتصال المؤسسة، بالإضافة إلى التخطيط المتغير لمكالمة Finesse في إدارة Finesse.



BA AccountNumber	BAAccountNumber	X
BA Campaign	BACampaign	X
Call Variable 1	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X
Call Variable 4	callVariable4	X
PostCallTreatment	userPostCallTreatment	X

3. تحقق من أنه يمكن لهاتف الوكيل طلب DN الخاص بمشغل معالجة "ترحيل المكالمات".

4. تحقق من سجلات Finesse لسطح المكتب للتأكد من تعيين متغير PostCallTreatment بشكل صحيح مع DN للمشغل صالح في حدث الحوار. 09T13:29:52.225 -04:00: dsbccx11p.dbicknel.com-12-2015 الأول كانون
الأول 2015 0500- 12:37:06.077 العنوان: [WorkflowEngine] تحويل حدث إلى مستند xml. النوع: مربع
الحوار

الإجراء: حذف URI: /finesse/api/Dialog/16783327 الحدث:

```
Dialog":{"associatedDialogUri":null,"fromAddress":"1007","id":"16783327","mediaProperties"}
":{"DNIS":"101
callType":"acd_in","dialNumber":"5001",.....,{"name":"PostCallTreatment","value":"5002"},...,"0
....."state":"drop","stateCause":null,"stateChangeTime":"2015-12-
,"09T17:37:06.057Z"},"state":"active","toAddress":"5001
{"uri":"/finesse/api/dialog/16783327"
```

5. تحقق من سجلات Unified CCX Engine (MIVR) على CCX الموحد أو تصحيح الأخطاء التفاعلي البرنامج
النصي لمعالجة ما بعد المكالمات لتحديد ما إذا كان يتم إعادة توجيه الاستدعاء إلى CCX الموحد ويتم تطبيق
البرنامج النصي.

تظهر هذه القصص من سجل MIVR سيناريو عمل وغير عمل.

سيناريو العمل

وضع خطوة الاتصال من برنامج نصي للاختبار لوضع مكالمة في قائمة الانتظار:

```
Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :10231
isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002 -
:Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :10232
runHandler connectedAgents.size: 1
Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :10233
isPostCallSurveyEnabled. Only agent. Transferring the call to survey -
Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:isCTIRoutePoint, addr: 5002:true :10234
```


سيناريو عدم العمل

تم إستدعاء من DN للعملاء:

```
Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :7754
      isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002 -
:Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :7755
      runHandler connectedAgents.size: 2
Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler :7756
      isPostCallSurveyEnabled: calling clearConnection. returning false -
```

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل