

Configurar diseños de variables de llamada personalizadas UCCX para Finesse Desktop y FIPPA

Contenido

[Paso 1. Definir una variable de llamada expandida para el diseño.](#)

[Paso 2. Recolectar información de llamada.](#)

[Paso 3. Definir variables de llamada.](#)

[Paso 4. Cree una aplicación que utilice el script.](#)

[Paso 5. Configuración del diseño Finesse.](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Paso 1. Definir una variable de llamada expandida para el diseño.](#)

[Paso 2. Recolectar información de llamada.](#)

[Paso 3. Definir variables de llamada.](#)

[Paso 4. Cree una aplicación que utilice el script.](#)

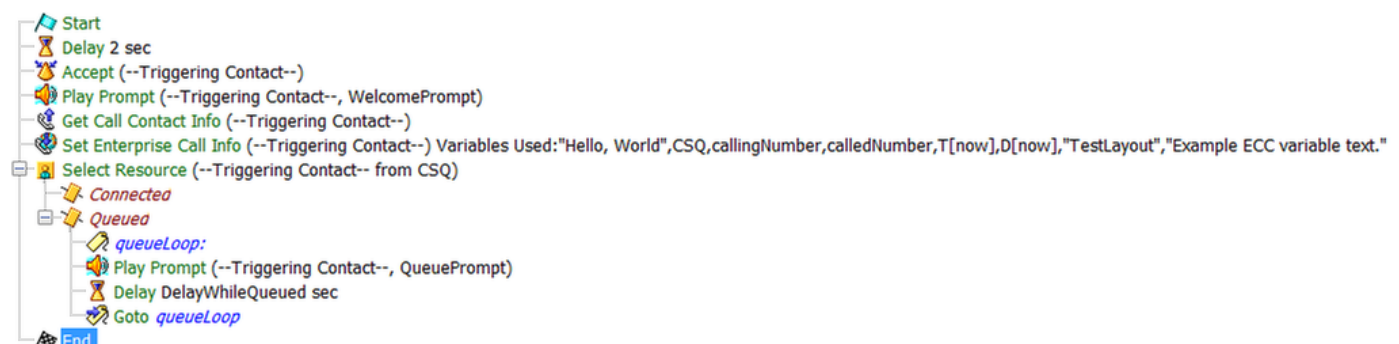
[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Paso 1. Definir una variable de llamada expandida para el diseño.

Cree una secuencia de comandos CCX con capacidad de envío a cola de llamadas y los pasos **Obtener información de contacto de llamada** y **Establecer información de llamada empresarial**. Como parte del proceso de creación del script, defina las variables del script.



Ejemplo de script CCX.

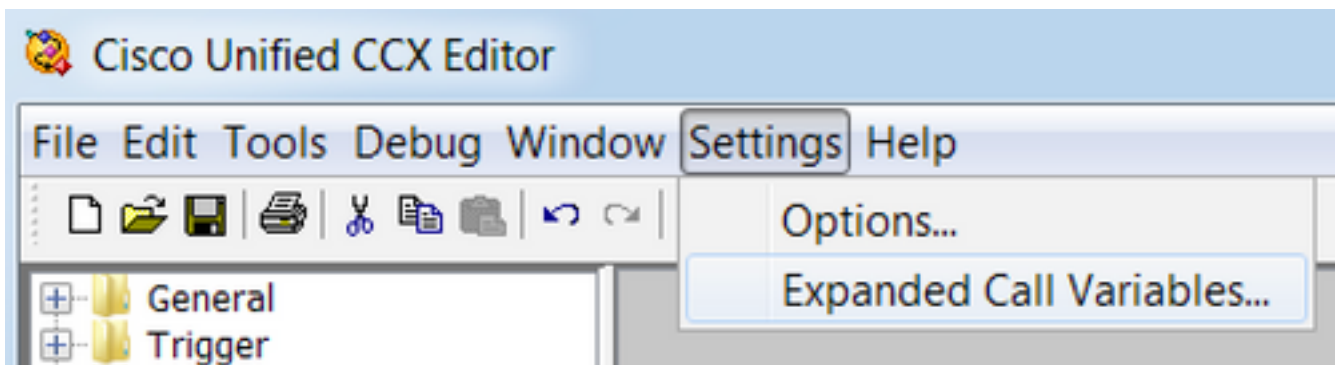
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time	T[now]	

Ejemplo de variables

de secuencia de comandos de CCX.

Vaya a **Configuración > Variables de llamadas expandidas** para crear variables de contexto de llamadas expandidas (ECC). Para distinguir entre los diseños múltiples creados en Finesse, debe haber una variable ECC llamada **user.Layout**. El valor de esta variable se establece con el paso **Establecer información de llamada empresarial** y que define qué diseño de variable de llamada Finesse mostrará las variables de llamada. Si no existe **ninguna** variable **user.Layout**, se utilizará el diseño predeterminado.

Además, aquí se especifican otras variables ECC.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Ejemplo

de variables ECC de script CCX.

Precaución: Si la variable **user.Layout** ECC se configura en su lugar como **user.Layout** (letra mayúscula L), el diseño personalizado del escritorio Finesse se mostrará en el escritorio del agente, pero el diseño del teléfono FIPPA volverá al diseño de variable de llamada predeterminado.

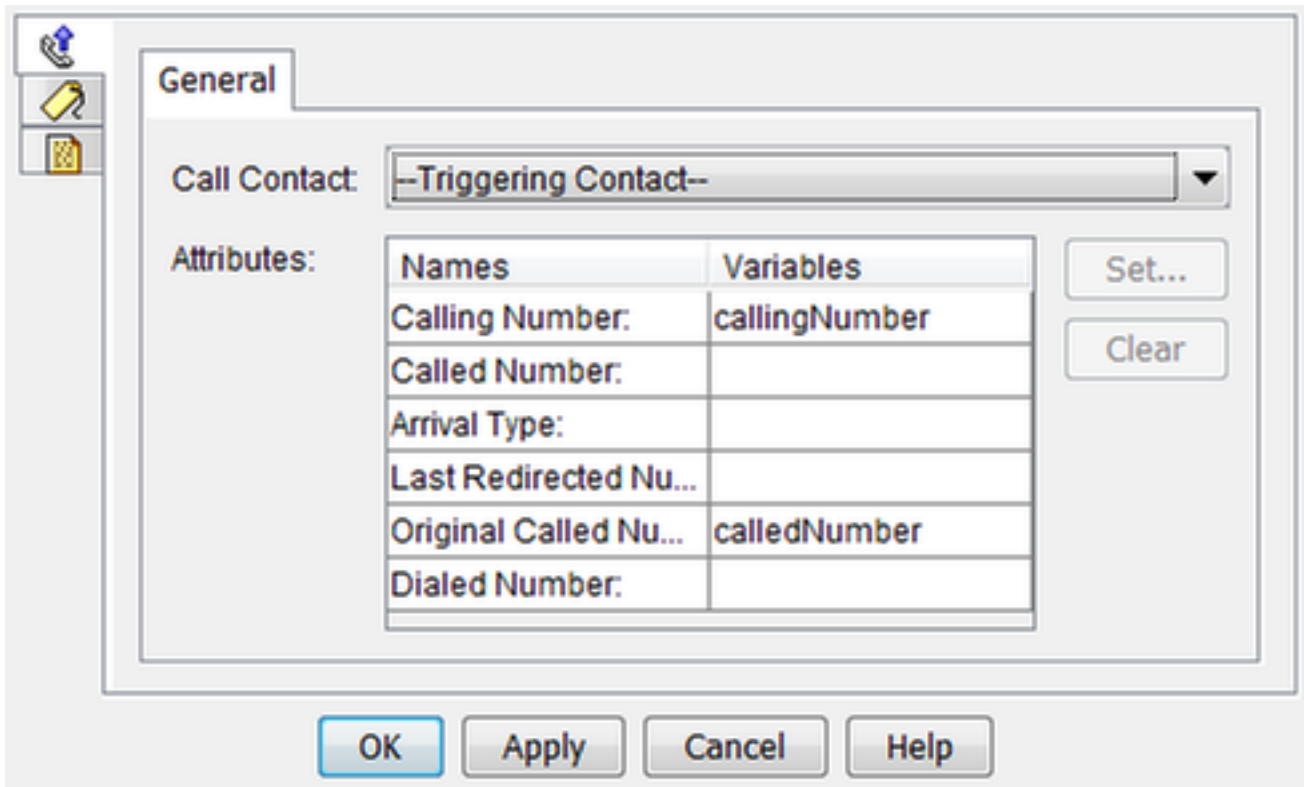
Precaución: Si no se configura la **variable** ECC **user.layout** variable, sólo se utilizará el diseño predeterminado de la variable de llamada Finesse.

Paso 2. Recolectar información de llamada.

Es común recopilar información sobre la llamada a través del paso **Obtener información de contacto de llamada**. En este ejemplo, se recolectan el número de la llamada y el número de la llamada original.

Después de realizar el paso **Obtener información de contacto de llamada**, haga clic con el botón derecho en **Obtener información de contacto de llamada** y seleccione **Propiedades**.

Defina los atributos que desea recopilar asignando el atributo a una variable.



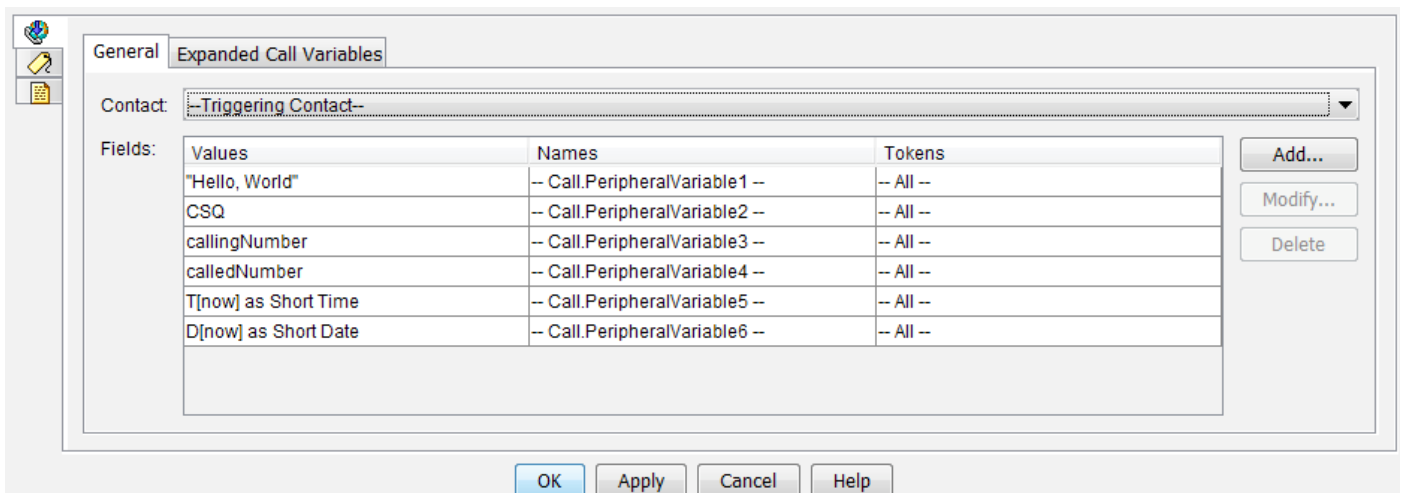
Paso 3. Definir variables de llamada.

Establezca las variables en el paso **Establecer información de llamada empresarial**. Haga clic con el botón derecho en **Establecer información de llamada empresarial** y seleccione **Propiedades**.

Se pueden establecer las siguientes variables de llamada:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables de contexto de llamada expandida (ECC)

Una variable periférica sólo puede contener 40 bytes, mientras que una variable ECC puede contener 210 bytes. Un carácter American Standard Code for Information Interchange (ASCII) tiene una longitud de 1 byte. Además, si se necesitan más variables de llamada que las predefinidas en la ficha **General**, utilice variables ECC.



Nota: Call.PeripheralVariableX corresponde a la variable "callVariableX" en la página Cisco Finesse Administration, donde X es un entero que va desde 1 a 10.

En la ficha **Variables de llamadas expandidas**, asigne valores a las variables ECC.

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens
	"TestLayout"	-- user.layout --	-- Scalar --	-- All --
	"Example ECC variable text."	-- user.exampleECC --	-- Scalar --	-- All --

Paso 4. Cree una aplicación que utilice el script.

Vaya a la página **Administración de Cisco Unified CCX > Aplicaciones > Administración de scripts** y cargue el script.

Vaya a la **Administración de Cisco Unified CCX Page > Aplicaciones > Administración de aplicaciones** y cree una aplicación que utilice el script. No olvide definir los parámetros de script necesarios. En este ejemplo, la cola de servicio de contacto es un parámetro que se debe introducir manualmente en la página de aplicación.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
 Status : Ready

[Unified CM Telephony Trigger: 7898](#)
[Add new trigger](#)

Name	Science
ID*	0
Maximum Number of Sessions*	4
Script*	SCRIPT[SetEnterpriseCallInfoWithCustomLayoutv2.aef]
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	"ScienceCSQ"
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	ICD\ICDWelcome.wav
Description	Science
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default -

Update Delete Cancel Back to Application List

Ejemplo de aplicación CCX con script.

Nota: La configuración completa de la aplicación, disparador, grupos de control de llamadas, agentes, habilidades, otra configuración de Finesse, FIPPA, etc. está fuera del alcance de este documento. Para obtener detalles sobre esto, consulte las [guías de administración de UCCX](#).

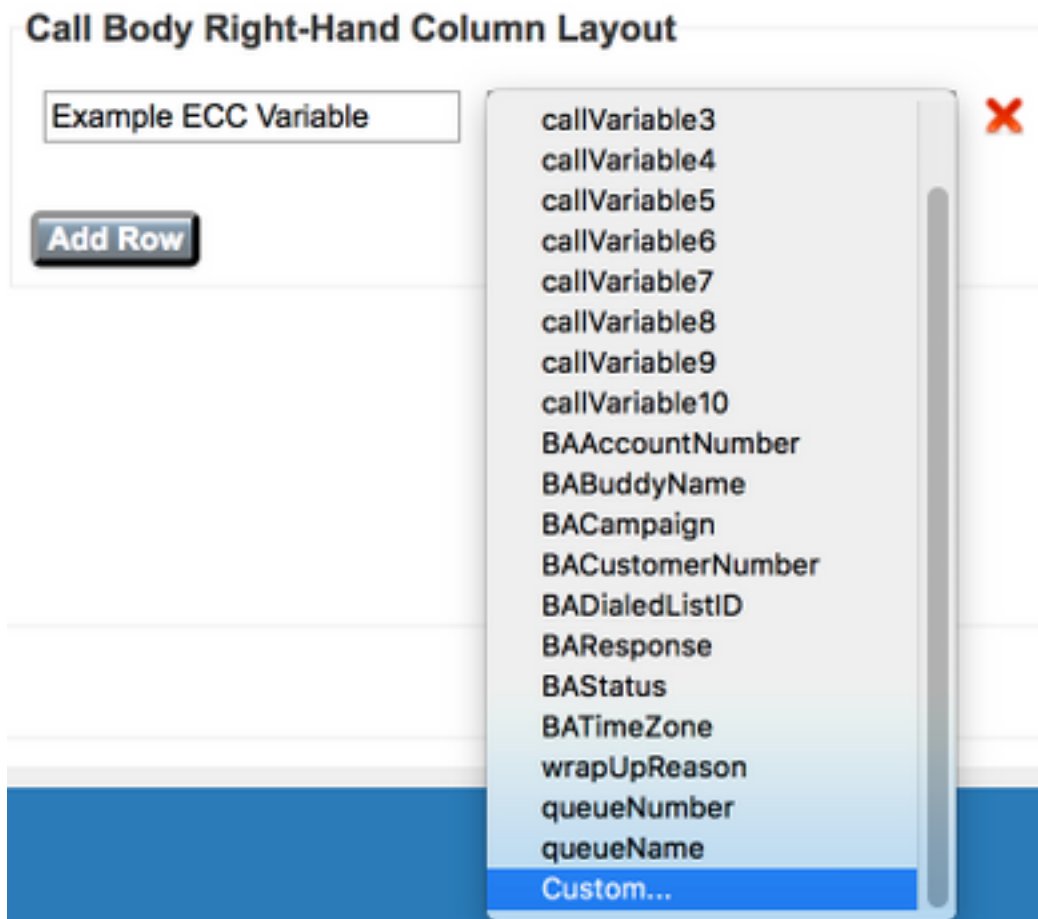
Paso 5. Configuración del diseño Finesse.

Cree un diseño personalizado en la página Finesse haciendo clic en **Nuevo**.

Especifique el número de variables y asigne un nombre a las variables de las columnas izquierda y derecha.

Especifique qué variables se pasan del script que se mostrará en Finesse. Los menús desplegables de variables contienen todas las opciones de variable que se pueden pasar a Finesse.

Para especificar variables ECC, seleccione **Personalizado...** desde la opción desplegable:



Todos los nombres de variables ECC definidos por el usuario creados en cualquier script UCCX deben comenzar con **el usuario**. (léase: user<dot>), por lo que la configuración de la variable ECC Finesse siempre tendrá **user** como la primera parte del nombre de la variable.

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

El último diseño de ejemplo configurado.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The top navigation bar includes 'Settings', 'Call Variables Layouts', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts' and contains a 'List of Call Variables Layouts' table with two entries: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. Below the table is the 'Edit TestLayout' form, which includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. The form is divided into three sections: 'Call Header Layout' with 'Agent CSQ' and 'queueName' dropdowns; 'Call Body Left-Hand Column Layout' with a table of variables (Example Text, Agent CSQ, Customer Number, Called Number, Time of Call, Date of Call) mapped to callVariable1 through callVariable6, each with a red 'X' icon; and 'Call Body Right-Hand Column Layout' with 'Example ECC Variable' and 'user.exampleECC' dropdowns, also with a red 'X' icon. 'Add Row' buttons are present in both column layout sections. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

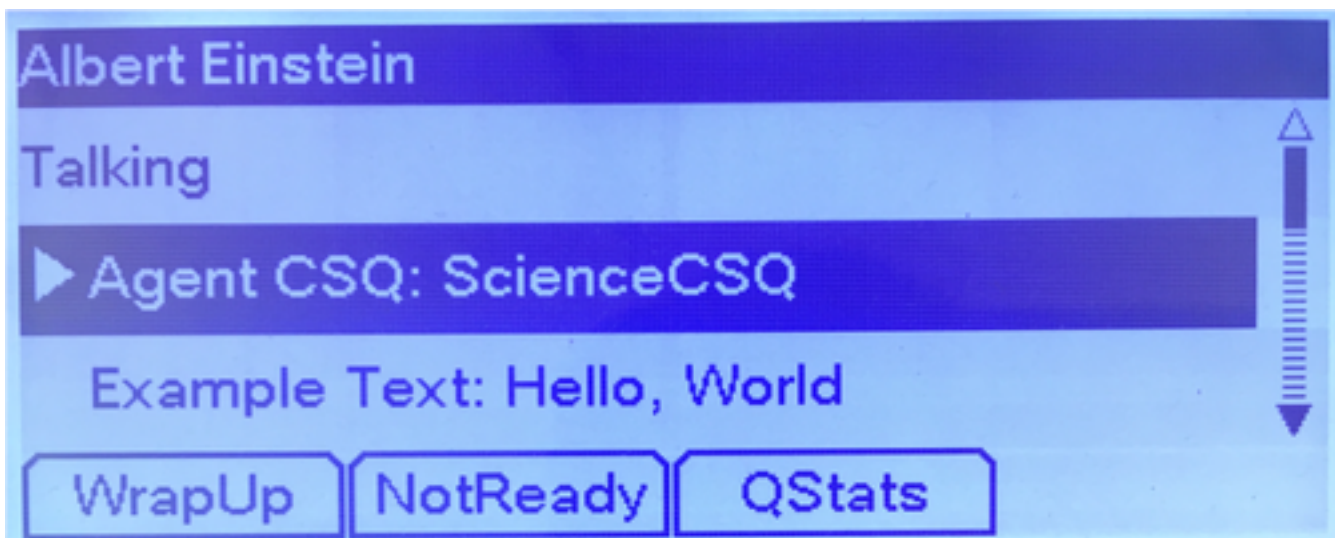
Verificación

Utilize esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

Realice una llamada de prueba y valide el aspecto deseado del escritorio Finesse.



Si se utiliza FIPPA, realice una llamada de prueba y valide el aspecto deseado de la aplicación de teléfono FIPPA.



Troubleshoot

Actualmente no hay información especial disponible para la resolución de problemas para esta configuración.

Información Relacionada

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse debe tener Call.CallerEnteredDigits y Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - El flujo de trabajo emergente del explorador falla para las variables ECC personalizadas.
- [CSCvm84933](#) - DOC: La longitud máxima de las variables periférica y ECC no está documentada

- [Variables BA salientes](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

lass="lia-message-template-summary-zone">

Introducción

Este documento describe cómo configurar diseños de variables de llamada personalizados para Finesse y el Agente de teléfono IP Finesse (FIPPA) para UCCX.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX versión 11.0(1) y posterior. Las imágenes provienen de UCCX 11.6(1).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

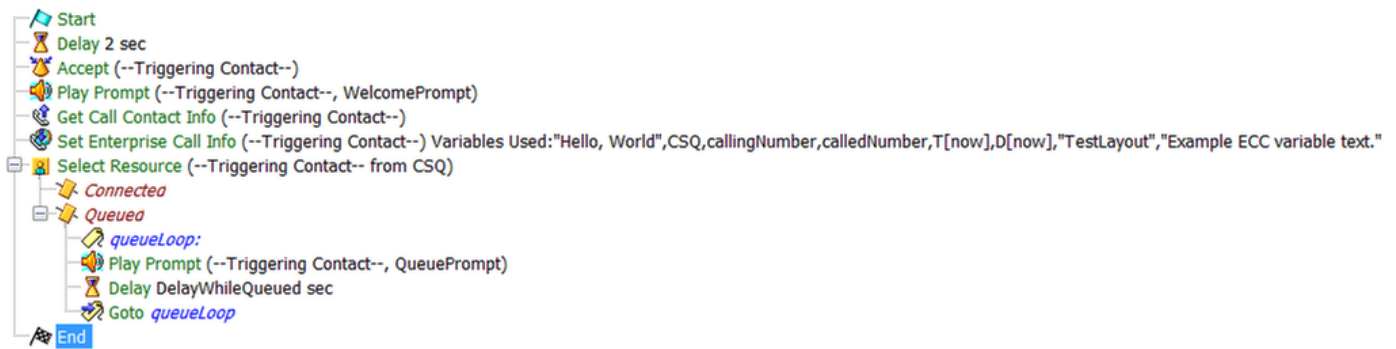
Antecedentes

La mayor parte de la configuración se realiza en la secuencia de comandos utilizada para enrutar la llamada al agente Finesse. Se pueden crear varios diseños de variables de llamada en Finesse a partir de UCCX 11.0. Antes de 11.0 (10.0, 10.5 y 10.6), sólo se podía crear un diseño de variable de llamada en Finesse. FIPPA se introdujo en UCCX 11.0.

Configurar

Paso 1. Definir una variable de llamada expandida para el diseño.

Cree una secuencia de comandos CCX con capacidad de envío a cola de llamadas y los pasos **Obtener información de contacto de llamada** y **Establecer información de llamada empresarial**. Como parte del proceso de creación del script, defina las variables del script.



Ejemplo de script CCX.

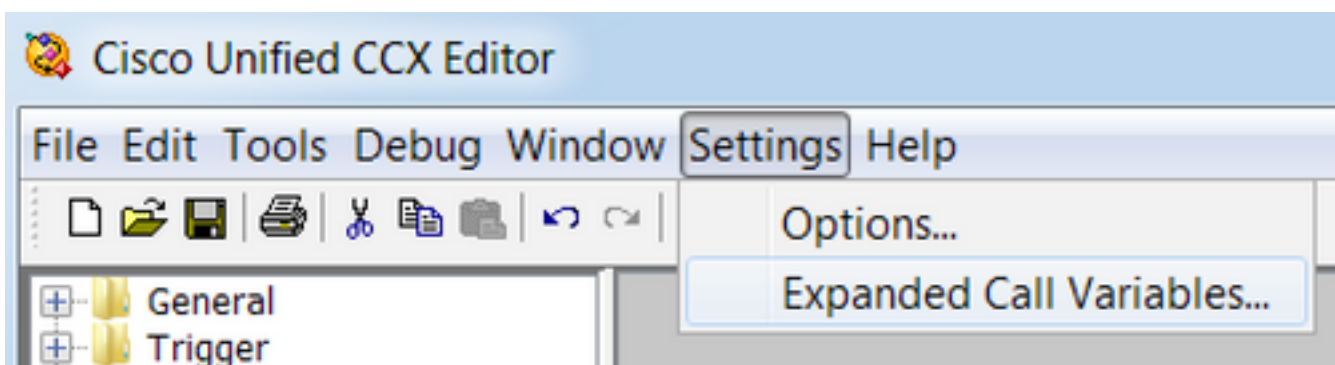
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Ejemplo de variables

de secuencia de comandos de CCX.

Vaya a **Configuración > Variables de llamadas expandidas** para crear variables de contexto de llamadas expandidas (ECC). Para distinguir entre los diseños múltiples creados en Finesse, debe haber una variable ECC llamada **user.Layout**. El valor de esta variable se establece con el paso **Establecer información de llamada empresarial** y que define qué diseño de variable de llamada Finesse mostrará las variables de llamada. Si no existe **ninguna** variable **user.Layout**, se utilizará el diseño predeterminado.

Además, aquí se especifican otras variables ECC.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Ejemplo

de variables ECC de script CCX.

Precaución: Si la variable **user.Layout** ECC se configura en su lugar como **user.Layout** (letra mayúscula L), el diseño personalizado del escritorio Finesse se mostrará en el escritorio del agente, pero el diseño del teléfono FIPPA volverá al diseño de variable de llamada predeterminado.

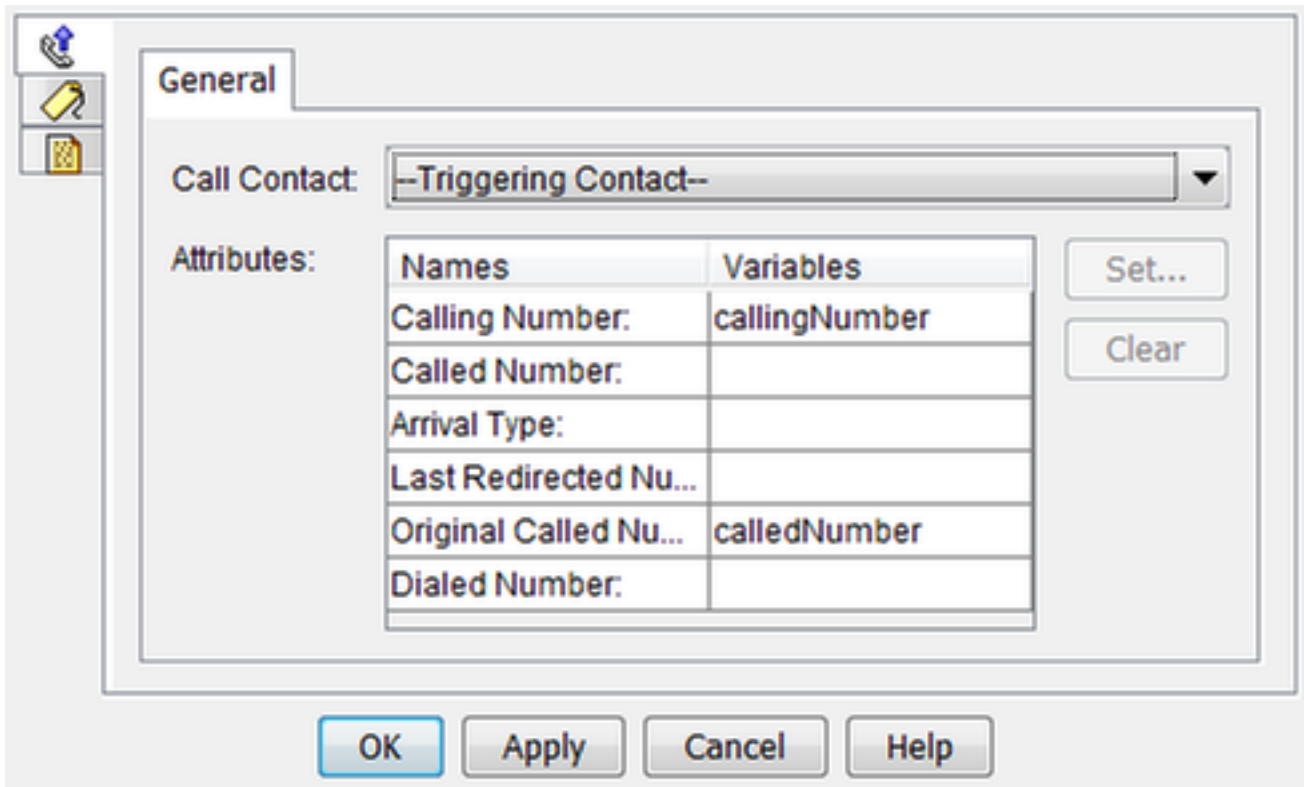
Precaución: Si no se configura la **variable** ECC **user.layout** variable, sólo se utilizará el diseño predeterminado de la variable de llamada Finesse.

Paso 2. Recolectar información de llamada.

Es común recopilar información sobre la llamada a través del paso **Obtener información de contacto de llamada**. En este ejemplo, se recolectan el número de la llamada y el número de la llamada original.

Después de realizar el paso **Obtener información de contacto de llamada**, haga clic con el botón derecho en **Obtener información de contacto de llamada** y seleccione **Propiedades**.

Defina los atributos que desea recopilar asignando el atributo a una variable.



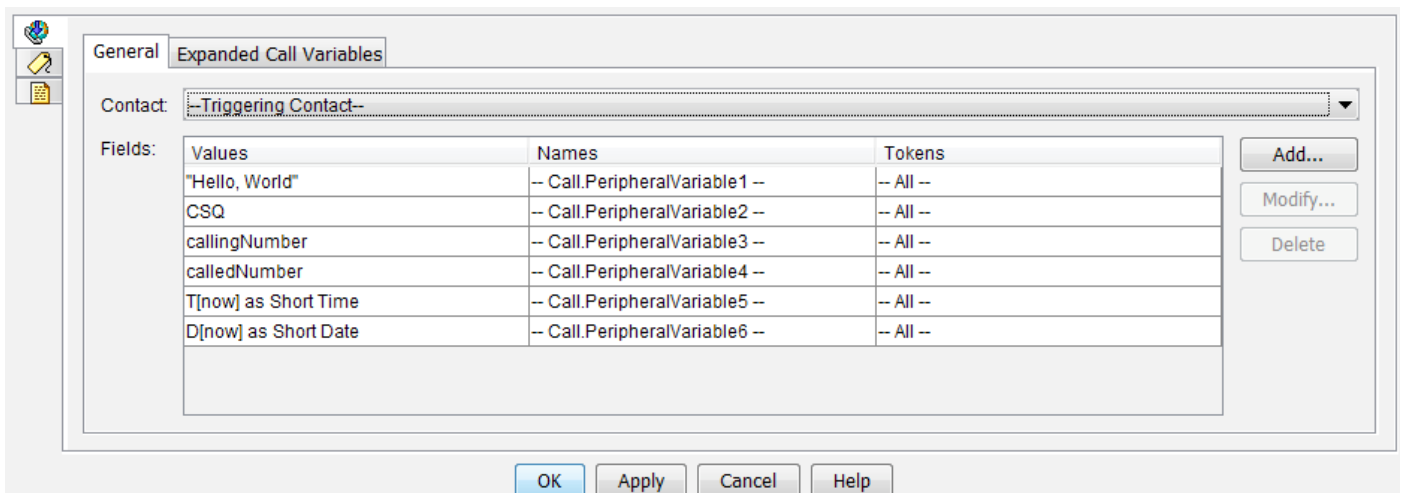
Paso 3. Definir variables de llamada.

Establezca las variables en el paso **Establecer información de llamada empresarial**. Haga clic con el botón derecho en **Establecer información de llamada empresarial** y seleccione **Propiedades**.

Se pueden establecer las siguientes variables de llamada:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables de contexto de llamada expandida (ECC)

Una variable periférica sólo puede contener 40 bytes, mientras que una variable ECC puede contener 210 bytes. Un carácter American Standard Code for Information Interchange (ASCII) tiene una longitud de 1 byte. Además, si se necesitan más variables de llamada que las predefinidas en la ficha **General**, utilice variables ECC.



Nota: Call.PeripheralVariableX corresponde a la variable "callVariableX" en la página Cisco Finesse Administration, donde X es un entero que va desde 1 a 10.

En la ficha **Variables de llamadas expandidas**, asigne valores a las variables ECC.

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens
	"TestLayout"	-- user.layout --	-- Scalar --	-- All --
	"Example ECC variable text."	-- user.exampleECC --	-- Scalar --	-- All --

Paso 4. Cree una aplicación que utilice el script.

Vaya a la página **Administración de Cisco Unified CCX > Aplicaciones > Administración de scripts** y cargue el script.

Vaya a la **Administración de Cisco Unified CCX Page > Aplicaciones > Administración de aplicaciones** y cree una aplicación que utilice el script. No olvide definir los parámetros de script necesarios. En este ejemplo, la cola de servicio de contacto es un parámetro que se debe introducir manualmente en la página de aplicación.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
Status : Ready

[Unified CM Telephony Trigger: 7898](#)
[Add new trigger](#)

Name	Science
ID*	0
Maximum Number of Sessions*	4
Script*	SCRIPT[SetEnterpriseCallInfoWithCustomLayoutv2.aef] Edit
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	"ScienceCSQ"
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	ICD\ICDWelcome.wav Show Prompts
Description	Science
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

Ejemplo de aplicación CCX con script.

Nota: La configuración completa de la aplicación, disparador, grupos de control de llamadas, agentes, habilidades, otra configuración de Finesse, FIPPA, etc. está fuera del alcance de este documento. Para obtener detalles sobre esto, consulte las [guías de administración de UCCX](#).

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

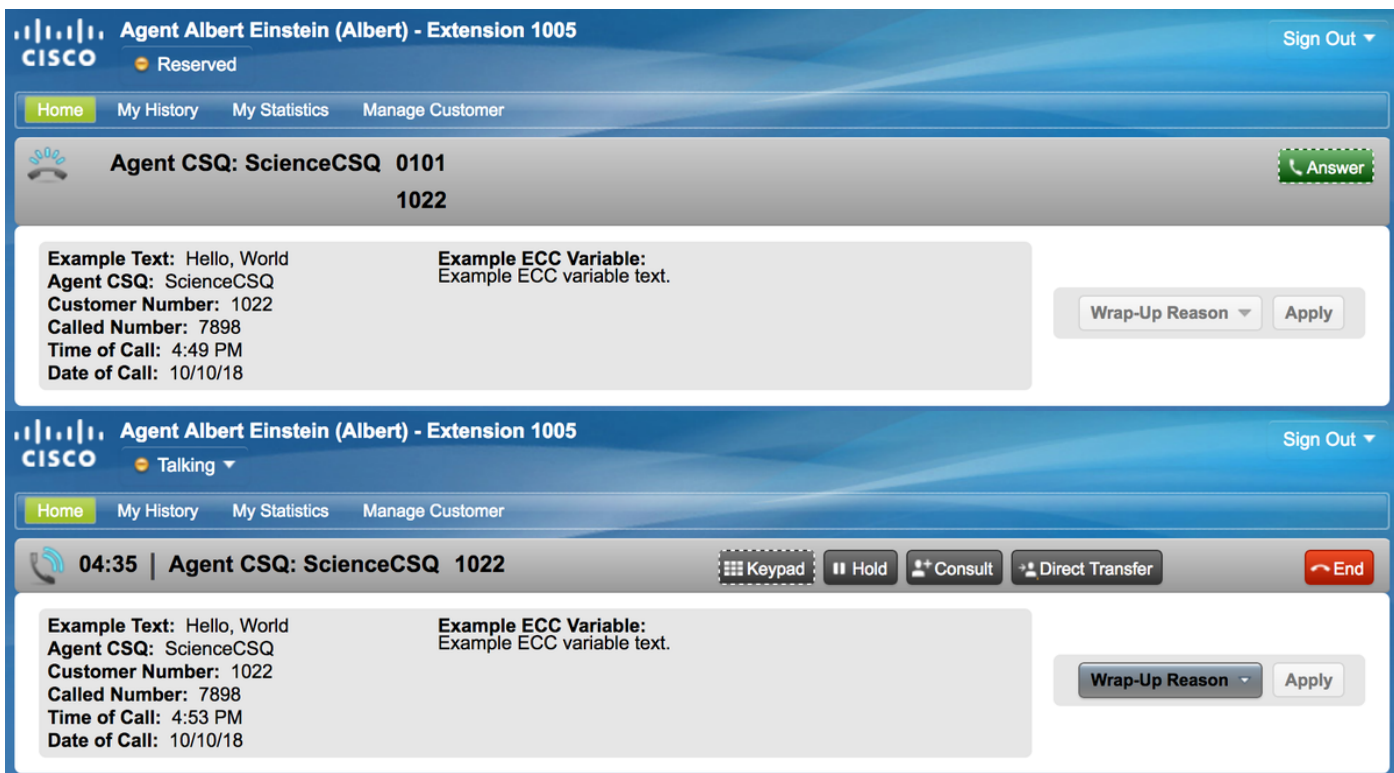
El último diseño de ejemplo configurado.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The top navigation bar includes 'Settings', 'Call Variables Layouts', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts' and contains a 'List of Call Variables Layouts' table with two entries: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. Below the table is the 'Edit TestLayout' form, which includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. The form is divided into sections for 'Call Header Layout', 'Call Body Left-Hand Column Layout', and 'Call Body Right-Hand Column Layout'. The 'Call Header Layout' section has a dropdown for 'queueName'. The 'Call Body Left-Hand Column Layout' section has a table with six rows, each containing a label (e.g., 'Example Text', 'Agent CSQ', 'Customer Number', 'Called Number', 'Time of Call', 'Date of Call') and a dropdown menu for a call variable (e.g., 'callVariable1' through 'callVariable6'). Each dropdown menu has a red 'X' icon next to it. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section has a dropdown menu for 'user.exampleECC' with a red 'X' icon. There are 'Add Row' buttons in both the left and right column layout sections. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

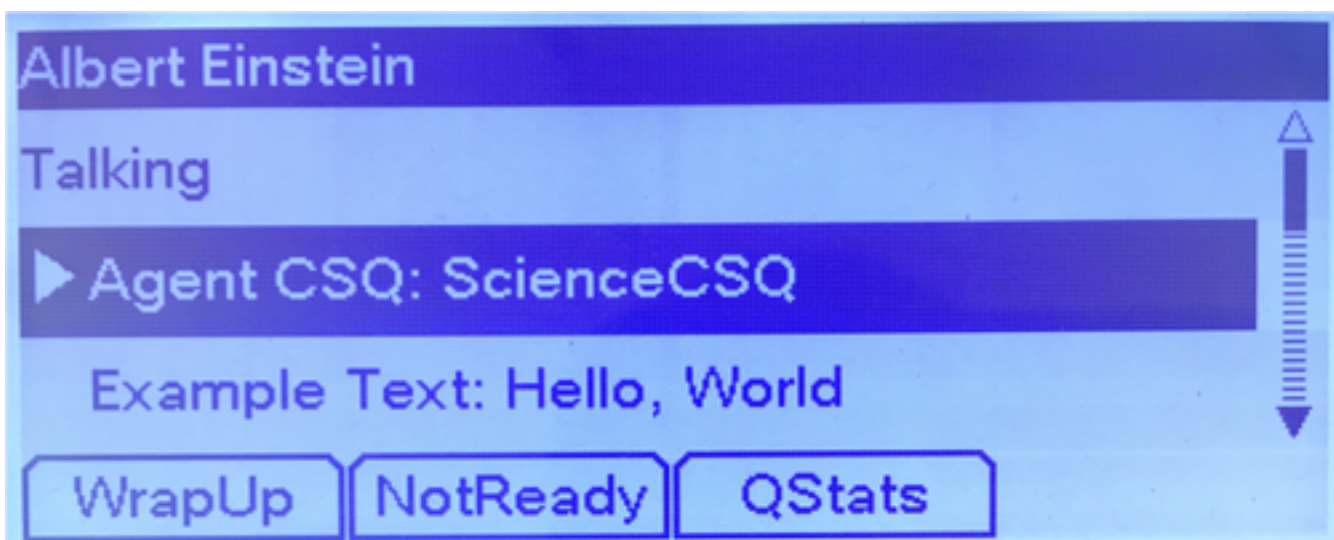
Verificación

Utilice esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

Realice una llamada de prueba y valide el aspecto deseado del escritorio Finesse.



Si se utiliza FIPPA, realice una llamada de prueba y valide el aspecto deseado de la aplicación de teléfono FIPPA.



Troubleshoot

Actualmente no hay información especial disponible para la resolución de problemas para esta configuración.

Información Relacionada

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse debe tener Call.CallerEnteredDigits y Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - El flujo de trabajo emergente del explorador falla para las variables ECC personalizadas.
- [CSCvm84933](#) - DOC: La longitud máxima de las variables periférica y ECC no está documentada

- [Variables BA salientes](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)