

Configuración del tratamiento posterior a la llamada en Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) o posterior

Contenido

[Introducción](#)

[Cómo funciona](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Instalación de un script de tratamiento de llamada posterior personalizado](#)

[Definir una variable ECC para mantener en espera el DN desencadenante para un script de tratamiento posterior a la llamada](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

En este documento se describe el tratamiento posterior a la llamada, que permite a Unified Contact Center Express (Unified CCX) proporcionar tratamiento a una llamada enrutada mediante secuencia de comandos de Unified CCX una vez que el agente finaliza la llamada desde el escritorio Finesse. El administrador de Unified CCX tiene la opción de configurar el tratamiento posterior a la llamada mediante el Editor de secuencias de comandos de Cisco Unified CCX. Esta funcionalidad no estará disponible si el agente finaliza la llamada desde el teléfono en lugar de a través de Finesse, o cuando el cliente cuelga antes de que el agente termine la llamada. Si hay un segundo agente que continúa hablando con la persona que llama, la persona que llama no se transfiere al tratamiento posterior a la llamada en ese momento. Además, si la persona que llama es un agente, la llamada no se transferirá al script de sondeo posterior a la llamada.

Cómo funciona

Cuando Unified CCX recibe el evento de desconexión de un bloqueo de agente (con el botón Finesse End en lugar del teléfono), comprueba si hay una variable de llamada denominada PostCallTreatment. Si sólo había un agente en la llamada en el hangup, redirige a la persona que llama al número de directorio (DN) que se almacenó en la variable PostCallTreatment.

Prerequisites

Requirements

Un administrador del sistema debe configurar al menos un script, una aplicación y un desencadenador para recibir la llamada una vez que se haya activado la función de tratamiento posterior a la llamada. La llamada se redirigirá del teléfono del agente a este desencadenador

para recibir el tratamiento posterior a la llamada.

Componentes Utilizados

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

- Unified CCX debe ser la versión 11.0(1) o posterior y los agentes deben utilizar Finesse Desktop. Esta función no está disponible en Finesse IP Phone Agent (FIPPA).

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.

Configurar

Instalación de un script de tratamiento de llamada posterior personalizado

Cree una secuencia de comandos de Unified CCX con el tratamiento de sondeo posterior a la llamada que desee. Instálelo como una aplicación con un desencadenador asociado.

Definir una variable ECC para mantener en espera el DN desencadenante para un script de tratamiento posterior a la llamada

Con el editor de secuencias de comandos, defina una variable de llamada expandida para el tratamiento de la llamada posterior.

Elija **Settings > Expanded Call Variable**. Haga clic en el icono de flecha para crear una nueva variable. Asigne a esta nueva variable PostCallTreatment y proporcione el tipo como **escalar**.

Nota: El nombre de la variable debe ser una coincidencia exacta entre mayúsculas y minúsculas y "**PostCallTreatment**". Click OK.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Editor interface. At the top, a dialog box titled "Edit Expanded Call Variable" is open, showing the following fields:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)

Below the dialog, a file tree on the left shows the following structure:

- Media
- User
- Prompt
- Grammar
- Document
- Context Service
- Database

At the bottom, a table lists variables with their types and values:

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	""	

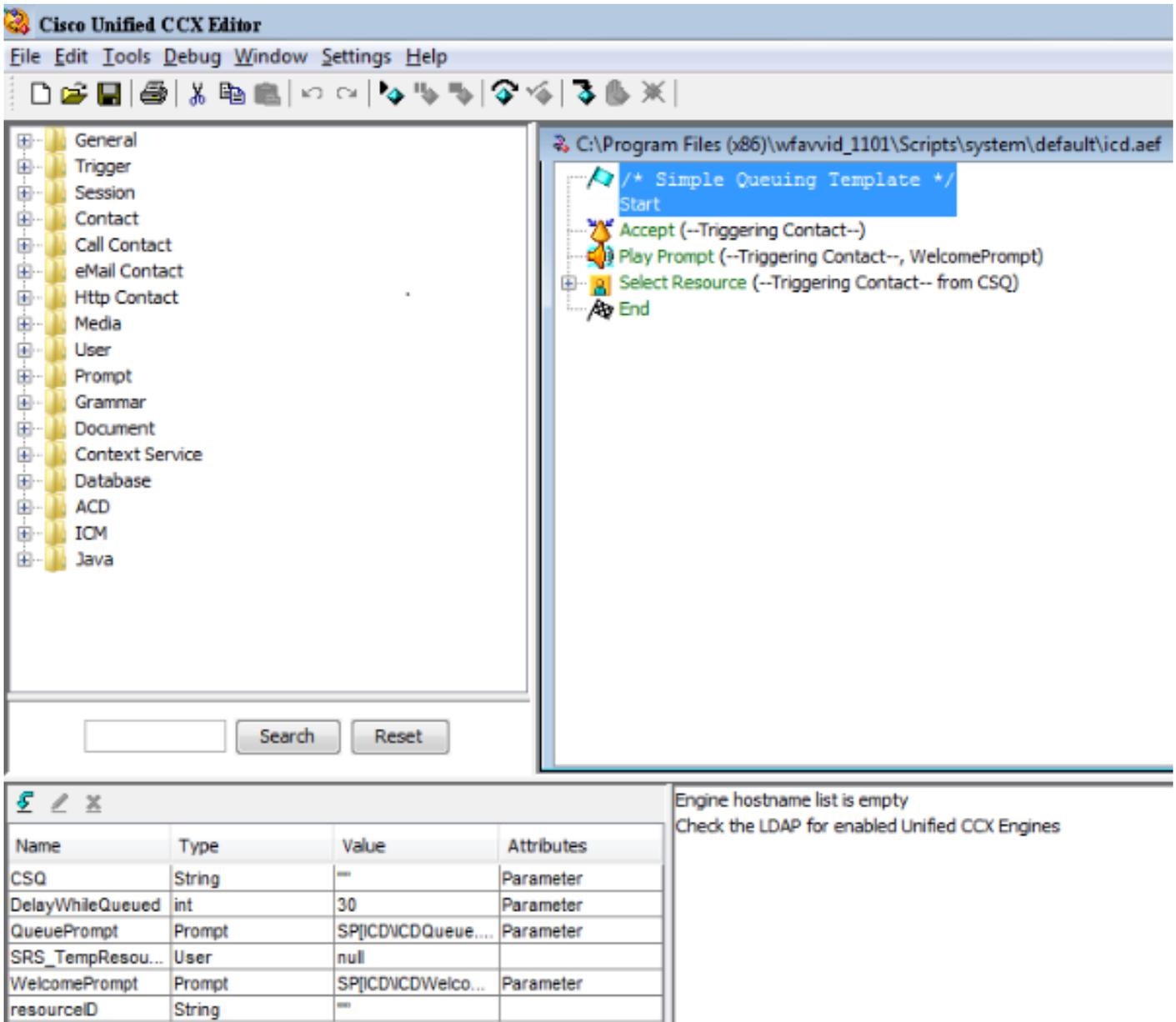
On the right side of the interface, there is a text area containing the following code snippet:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ring Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)
  
```

At the bottom right, a status message reads: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

En la aplicación **Editor de Cisco Unified CCX**, abra una secuencia de comandos existente que contenga un paso Seleccionar recurso.



En el panel Variables de secuencia de comandos, cree una nueva variable de secuencia de comandos. Establezca el tipo como **int** de la lista desplegable disponible para la nueva variable **PostCallTreatment**.

Introduzca un valor numérico en el campo **Valor**. Este número es el DN desencadenante que recibirá la llamada y proporcionará el Tratamiento posterior a la llamada (asignado como desencadenador para la aplicación de sondeo posterior a la llamada instalada previamente).

Marque la casilla **Final**.

Edit Variable [X]

Type: final String [v]

Name: PostCallTreatment

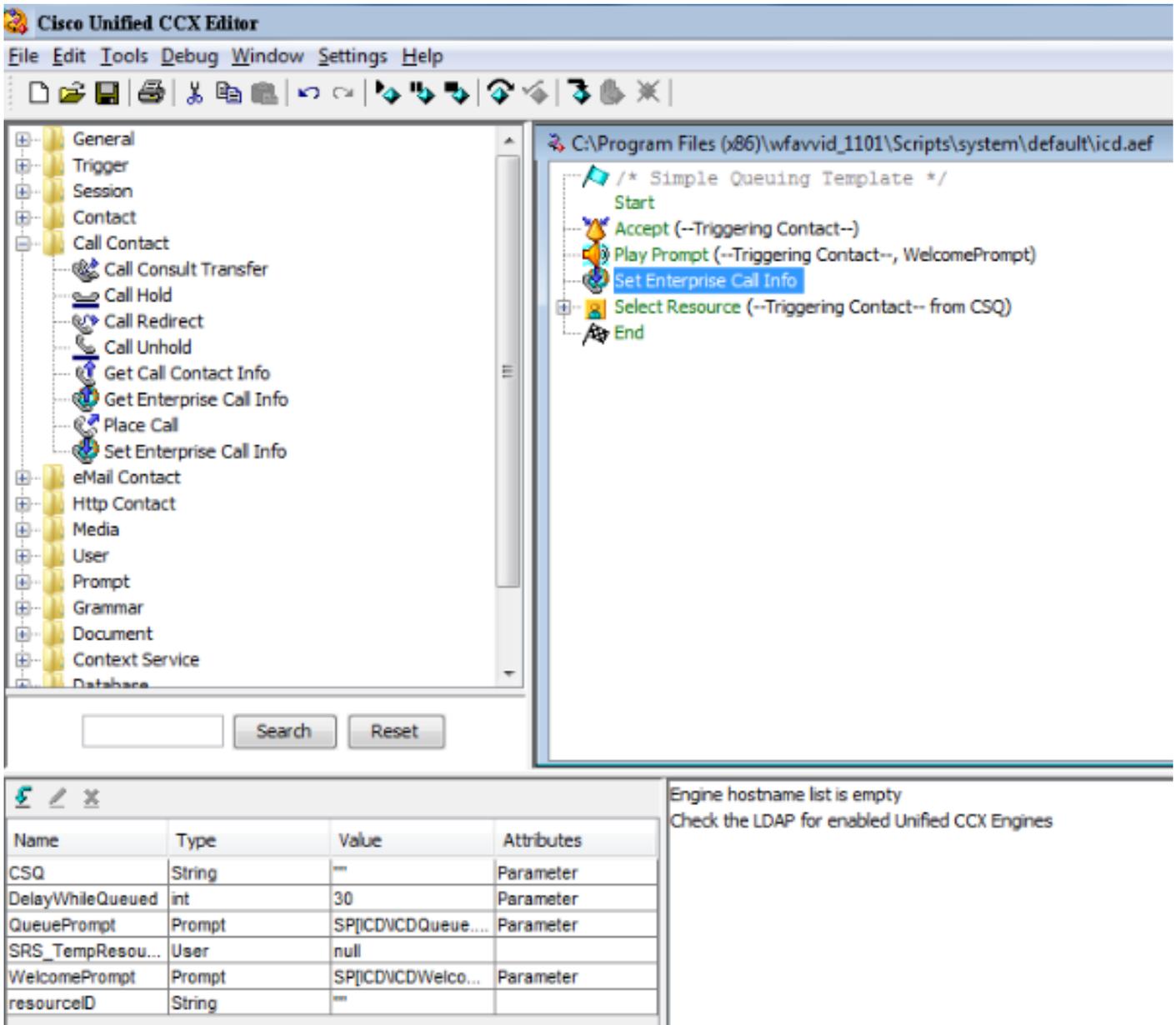
Value: "080912" [v] [...]

Final Array

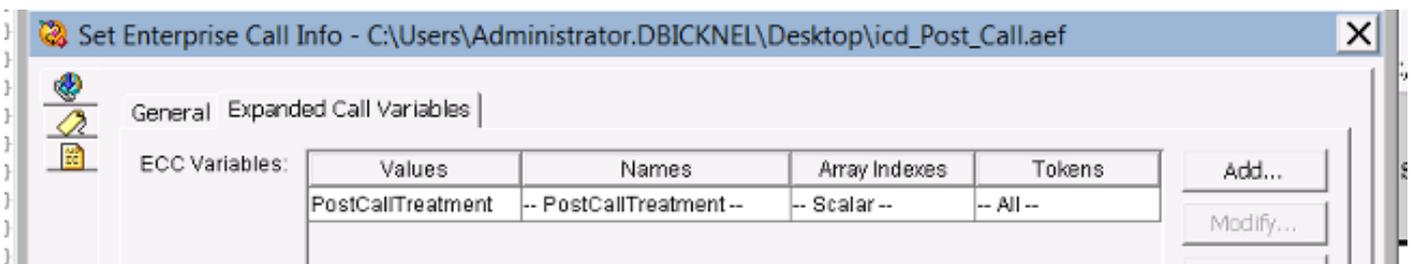
Parameter Dimensions: 0 [▲] [▼]

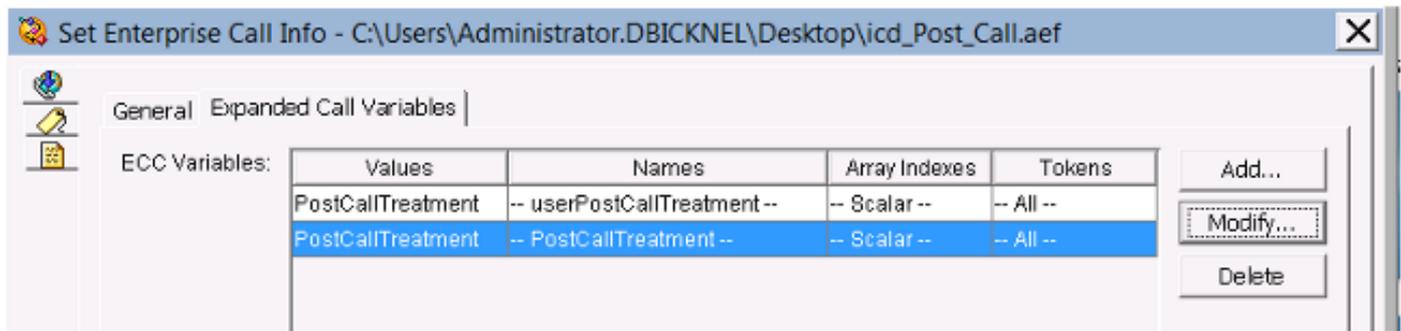
OK Cancel

En la paleta **Contacto de llamada**, elija **Establecer información de llamada empresarial**. Arrastre y suelte el paso seleccionado en la secuencia de comandos antes de **Seleccionar recurso**. Alternativamente, edite un paso **Set Enterprise Call Info** existente en el script antes del paso **Select Resource**.



Agregue la nueva variable de contexto de llamada expandida creada al paso **Establecer información de llamada empresarial**. Haga clic con el botón derecho del ratón en el paso **Set Enterprise Call Info** y, a continuación, haga clic en **Properties**. En la pestaña **Variables de llamadas expandidas**, haga clic en **Agregar**. Seleccione la variable que definió como Int en el campo Valores y la variable de contexto de llamada expandida **PostCallTreatment** en el campo Nombres, los índices de matriz son Escalares y los tokens son Todos. Haga clic en **Aceptar > Aplicar > Aceptar**.





Verificación

Use esta sección para confirmar que su configuración funciona correctamente.

Para verificar, llame al desencadenador de Unified CCX que corresponde al script que establece la variable empresarial PostCallTreatment. Cuando la llamada esté conectada al agente, haga que el agente desconecte la llamada con el botón Finalizar en Finesse. Verifique que la persona que llama se redirija al desencadenador definido en la secuencia de comandos como valor de variable PostCallTreatment.

Troubleshoot

En esta sección encontrará información que puede utilizar para solucionar problemas de configuración.

Si después de que el agente finaliza la llamada, la llamada no se transfiere al desencadenador de tratamiento posterior a la llamada:

1. Ejecute un Debug Reactivo del script para verificar que el valor de la variable PostCallTreatment se está estableciendo correctamente en el script.
2. Agregue la variable PostCallTreatment al diseño de datos de empresa y vea la sección Datos de empresa de Finesse mientras finaliza la llamada en el teléfono del agente para verificar que el valor de la variable PostCallTreatment se envía al escritorio Finesse.

Additional Information Cuando se utiliza el paso Establecer información de llamada de empresa para pasar un valor a Finesse para que se muestre en el diseño de variable de llamada o para utilizarlo en una acción de flujo de trabajo, se debe tener en cuenta que la interfaz de Administración de Finesse siempre precede "usuario" a la variable si no es una de las variables estándar predefinidas del contexto de llamada expandida (expuesta en la lista desplegable). Por lo tanto, debe agregar la variable de contexto de llamada expandida con un prefijo de usuario si desea que coincida con lo definido en Administración Finesse. Por ejemplo, la función PostCall Survey utiliza un nombre especial definido como PostCallTreatment. Esto está codificado de forma rígida, por lo que debe agregarse para que coincida.

Cuando el agente Finesse desconecta una llamada, el evento de desconexión se envía al Subsistema Administrador de recursos/Administrador de contactos (RMCM) del motor Unified CCX y comprueba si el objeto de llamada tiene un valor asignado a PostCallTreatment y lo controla en consecuencia.

Por otra parte, si desea que ese valor también se muestre en el escritorio Finesse, necesitará una variable de contexto de llamada expandida diferente definida con un prefijo

de "usuario".

Estas capturas de pantalla muestran la capacidad de mostrar también el DN de la encuesta al agente agregando la variable de contexto de llamada expandida PostCallTreatment del usuario al paso Establecer información de llamada empresarial, así como al diseño de variable de llamada Finesse en Administración de Finesse.

The screenshot shows a window titled "Set Enterprise Call Info" with a sub-tab "Expanded Call Variables". It contains a table of ECC Variables and a list of variables below it.

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

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

3. Verifique que el teléfono del agente pueda marcar el DN del disparador de Tratamiento posterior a la llamada.
4. Verifique los registros de Finesse Desktop para asegurarse de que la variable PostCallTreatment esté configurada correctamente con un DN de activación válido en el evento Dialog. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00: : dsbccx11p.dbicknel.com: 9 de diciembre de 2015 12:37:06.077 -0500: Encabezado: [WorkflowEngine] Convertir el evento en documento xml. Tipo: Diálogo
 Acción: delete Uri: /finesse/api/Dialog/16783327 Evento:

```
{
  "Dialog": {
    "AssociatedDialogUri": null,
    "fromAddress": "1007",
    "id": "16783327",
    "mediaProperties": {
      "DNIS": "1010",
      "callType": "ACD_IN",
      "dialedNumber": "5001",
      "name": "PostCallTreatment",
      "value": "5002",
      "state": "DROPPED",
      "stateCause": null,
      "stateChangeTime": "2015-12-09T17:37:06.057Z",
      "state": "ACTIVE",
      "toAddress": "5001",
      "uri": "/finesse/api/Dialog/16783327"
    }
  }
}
```
5. Compruebe los registros de Unified CCX Engine (MIVR) en Unified CCX o Depuración reactiva en la secuencia de comandos Tratamiento posterior a la llamada para determinar si la llamada se redirige a Unified CCX y si se está aplicando la secuencia de comandos.

Estos dos fragmentos de registro MIVR muestran un escenario de trabajo y de no funcionamiento.

Escenario de trabajo

Paso Realizar llamada desde un script de prueba para poner una llamada en cola:

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

Escenario no laborable

Llamada realizada desde un DN de agentes:

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