

Configurer les dispositions des variables d'appel personnalisées UCCX pour Finesse Desktop et FIPPA

Contenu

[Étape 1. Définissez une variable d'appel étendue pour la disposition.](#)

[Étape 2. Collecter les informations d'appel.](#)

[Étape 3. Définissez les variables d'appel.](#)

[Étape 4. Créez une application qui utilise le script.](#)

[Étape 5. Configurez la disposition Finesse.](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Étape 1. Définissez une variable d'appel étendue pour la disposition.](#)

[Étape 2. Collecter les informations d'appel.](#)

[Étape 3. Définissez les variables d'appel.](#)

[Étape 4. Créez une application qui utilise le script.](#)

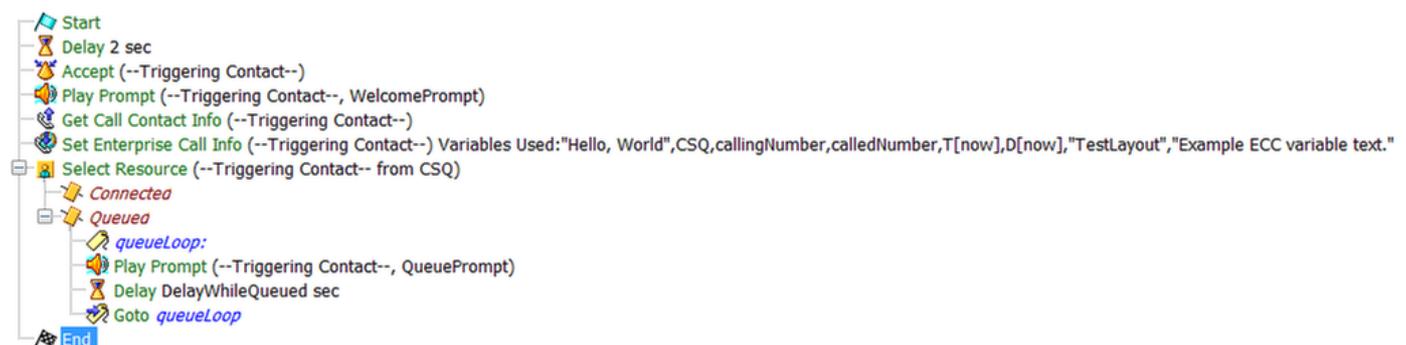
[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Étape 1. Définissez une variable d'appel étendue pour la disposition.

Créez un script CCX avec la fonctionnalité de mise en file d'attente des appels et les étapes **Obtenir les informations de contact d'appel** et **Définir les informations d'appel d'entreprise**. Dans le cadre du processus de création de script, définissez les variables de script.



Exemple de script CCX.

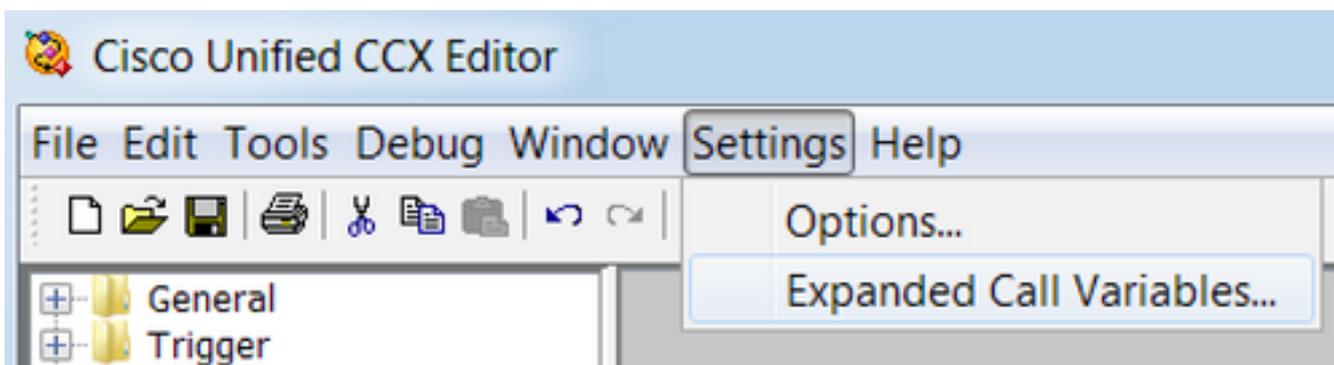
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

Exemple de variables

de script CCX.

Accédez à **Paramètres > Variables d'appel étendues** pour créer des variables de contexte d'appel étendu (ECC). Pour distinguer les mises en page multiples créées dans Finesse, il doit y avoir une variable ECC appelée **user.layout**. La valeur de cette variable est définie avec l'étape **Définir les informations d'appel d'entreprise** et qui définit la disposition des variables d'appel Finesse qui affichera les variables d'appel. Si aucune variable **user.layout** n'existe, la disposition par défaut sera utilisée.

En outre, toute autre variable ECC est spécifiée ici.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Exempl

e de variables ECC de script CCX.

Attention : Si la variable **user.layout** ECC est configurée en tant que **user.Layout** (lettre majuscule L), la disposition personnalisée dans le bureau Finesse s'affiche sur le bureau de l'agent, mais la disposition du téléphone FIPPA redevient la disposition de variable d'appel par défaut.

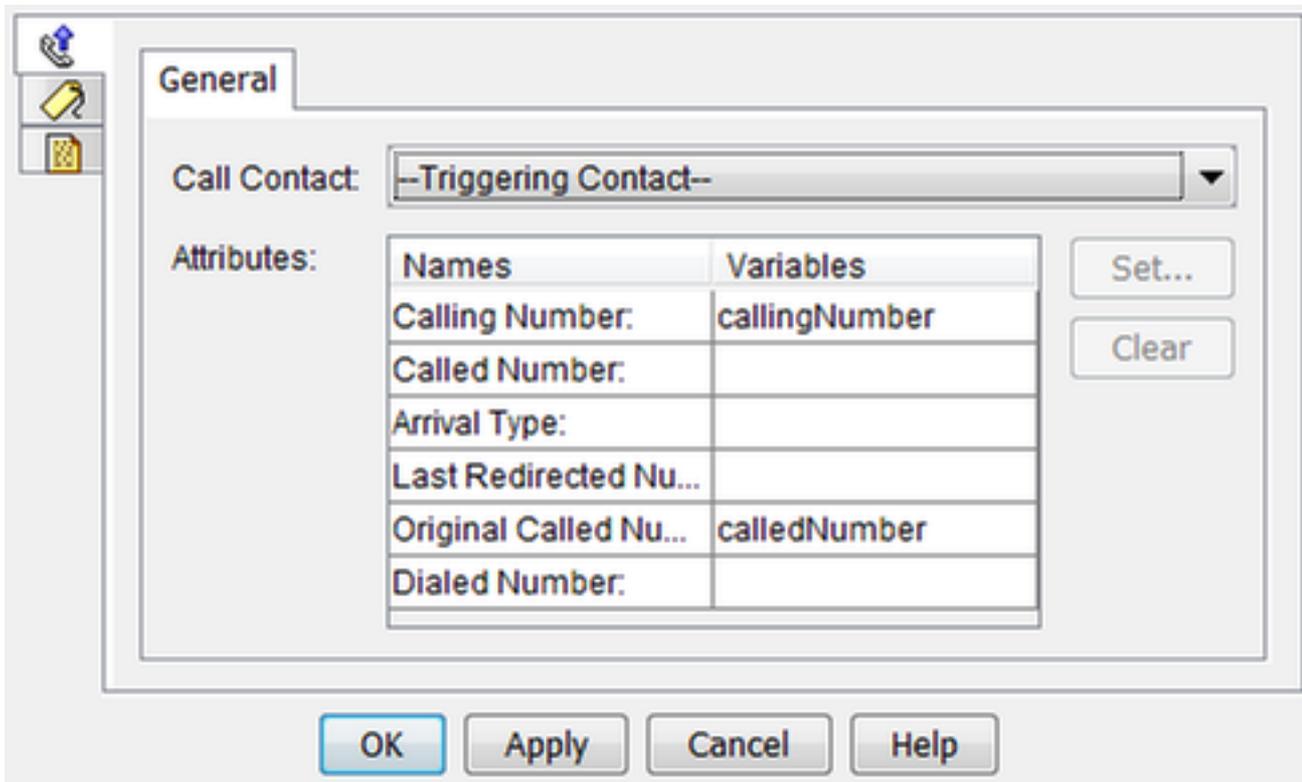
Attention : Si la variable **user.layoutvariable** ECC n'est pas configurée, seule la disposition de variable d'appel Finesse par défaut sera utilisée.

Étape 2. Collecter les informations d'appel.

Il est courant de collecter des informations sur l'appel via l'étape **Obtenir les informations de contact de l'appel**. Dans cet exemple, les numéros d'appel et d'appel d'origine sont collectés.

Après avoir placé l'étape **Obtenir les informations de contact d'appel**, cliquez avec le bouton droit sur **Obtenir les informations de contact d'appel** et sélectionnez **Propriétés**.

Définissez les attributs à collecter en mappant l'attribut à une variable.



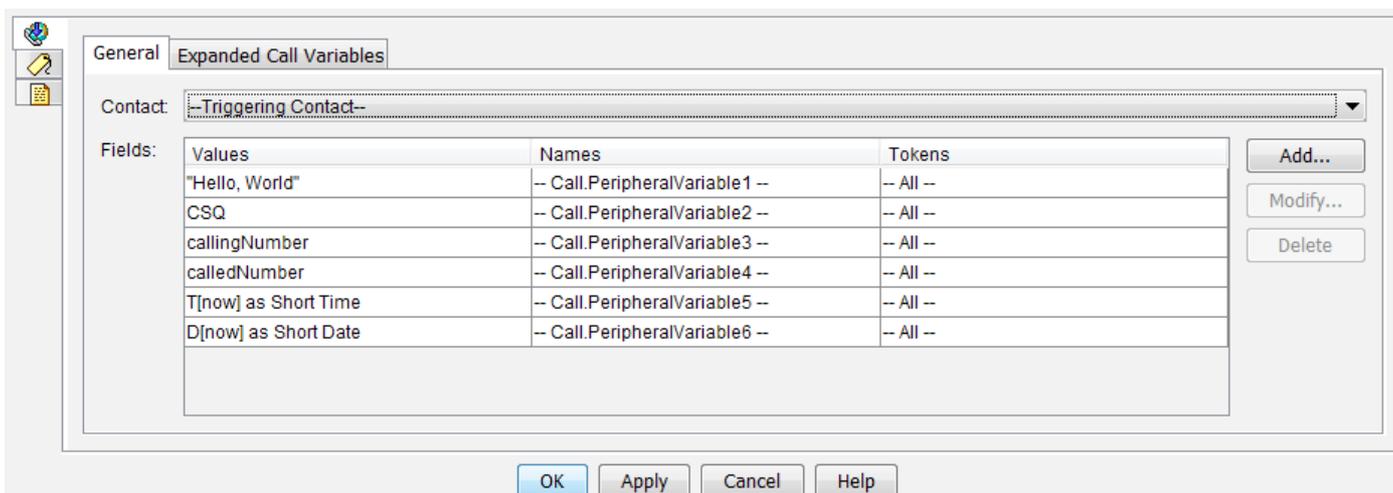
Étape 3. Définissez les variables d'appel.

Définissez les variables dans l'étape **Définir les informations d'appel d'entreprise**. Cliquez avec le bouton droit sur **Définir les informations d'appel d'entreprise** et sélectionnez **Propriétés**.

Les variables d'appel suivantes peuvent être définies :

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 to Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables ECC (Extended Call Context)

Une variable périphérique ne peut contenir que 40 octets, tandis qu'une variable ECC peut contenir 210 octets. Un caractère ASCII (American Standard Code for Information Interchange) a une longueur d'un octet. En outre, si plus de variables d'appel que celles prédéfinies dans l'onglet **Général** sont nécessaires, utilisez des variables ECC.



Note: Call.PeripheralVariableX correspond à la variable « callVariableX » dans la page d'administration de Cisco Finesse, où X est un entier compris entre 1 et 10.

Dans l'onglet **Variables d'appel étendues**, associez les valeurs aux variables ECC.

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

Étape 4. Créez une application qui utilise le script.

Accédez à la page **Cisco Unified CCX Administration > Applications > Script Management** et téléchargez le script.

Accédez à la **Administration de Cisco Unified CCX** page > **Applications > Gestion des applications** et créer une application qui utilise le script. N'oubliez pas de définir les paramètres de script nécessaires. Dans cet exemple, la file d'attente de service de contact est un paramètre qui doit être saisi manuellement sur la page d'application.

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

Exemple d'application CCX avec script.

Note: La configuration complète de l'application, du déclencheur, des groupes de contrôle des appels, des agents, des compétences, d'autres configurations Finesse, FIPPA, etc. n'est pas comprise dans ce document. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux [guides d'administration UCCX](#).

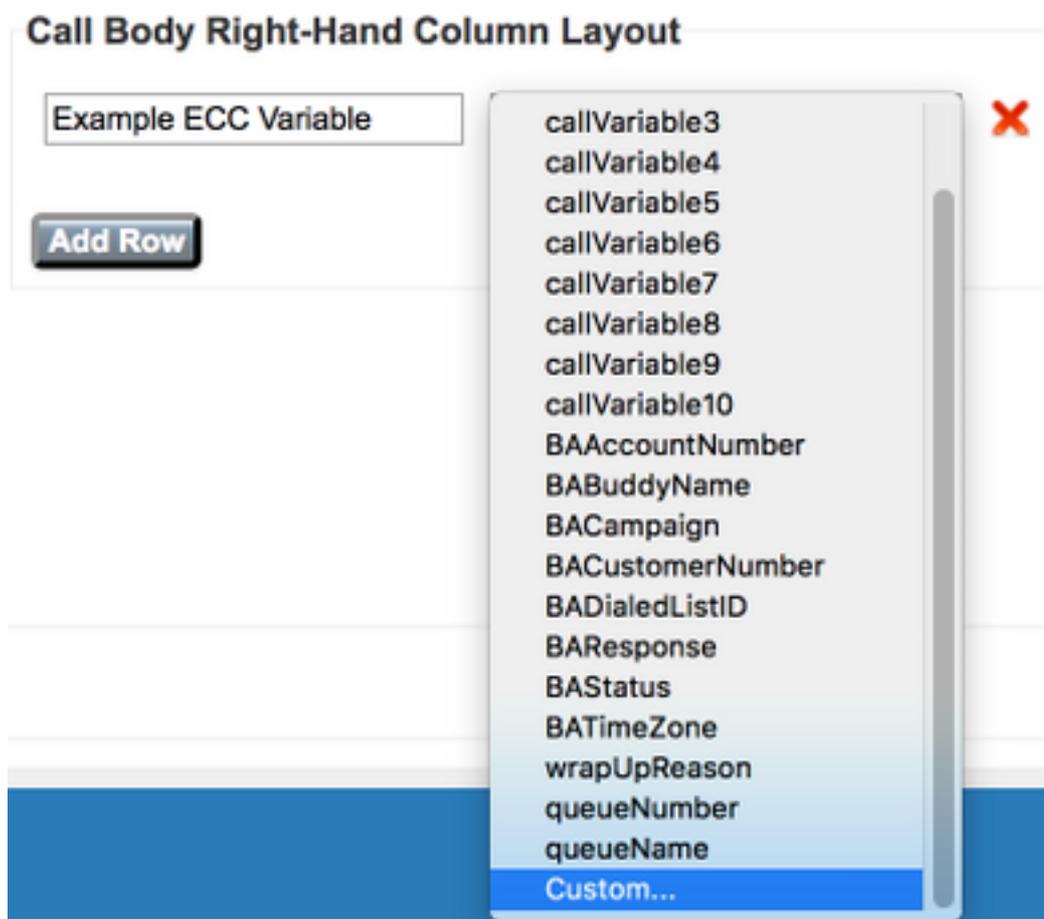
Étape 5. Configurez la disposition Finesse.

Créez une mise en page personnalisée dans la page Finesse en cliquant sur **Nouveau**.

Spécifiez le nombre de variables et nommez les variables dans les colonnes de gauche et de droite.

Spécifiez les variables transmises à partir du script à afficher sur Finesse. Les listes déroulantes des variables contiennent toutes les options de variable qui peuvent être transmises à Finesse.

Pour spécifier des variables ECC, sélectionnez **Personnalisé...** à partir de l'option de liste déroulante :



Tous les noms de variable ECC définis par l'utilisateur créés dans un script UCCX doivent commencer par **l'utilisateur**. (lire : user<dot>), de sorte que la configuration de variable ECC Finesse aura toujours **user** comme première partie du nom de variable.

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

L'exemple final configuré.

The screenshot displays 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' (Agent CSQ, queueName), 'Call Body Left-Hand Column Layout' (a table with 6 rows of call variables), and 'Call Body Right-Hand Column Layout' (Example ECC Variable, user.exampleECC). Each variable selection in the left and right columns has a red 'X' icon next to it. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Name	Description
Default Layout (Default)	Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable
TestLayout	

Edit TestLayout

Name: TestLayout Description:

Call Header Layout

Agent CSQ: queueName:

Call Body Left-Hand Column Layout

Example Text	callVariable1	✗
Agent CSQ	callVariable2	✗
Customer Number	callVariable3	✗
Called Number	callVariable4	✗
Time of Call	callVariable5	✗
Date of Call	callVariable6	✗

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable	user.exampleECC	✗
----------------------	-----------------	---

Buttons: Add Row, Save, Cancel

Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.

Effectuez un appel de test et validez le bureau Finesse comme vous le souhaitez.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the agent in a 'Reserved' state. The interface includes a header with the agent's name 'Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005' and a 'Sign Out' button. Below the header is a navigation bar with 'Home', 'My History', 'My Statistics', and 'Manage Customer'. The main content area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' and an 'Answer' button. Call information includes 'Example Text: Hello, World', 'Agent CSQ: ScienceCSQ', 'Customer Number: 1022', 'Called Number: 7898', 'Time of Call: 4:49 PM', and 'Date of Call: 10/10/18'. An 'Example ECC Variable' section shows 'Example ECC variable text.' and a 'Wrap-Up Reason' dropdown with an 'Apply' button.

The bottom screenshot shows the agent in a 'Talking' state. The header and navigation bar are identical. The main content area shows a call timer at '04:35' and call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022'. Call information is the same as in the top screenshot. The interface also includes a 'Keypad' button, 'Hold', 'Consult', and 'Direct Transfer' buttons, and an 'End' button. The 'Wrap-Up Reason' dropdown and 'Apply' button are also present.

Si FIPPA est utilisé, passez un appel de test et validez l'application téléphonique FIPPA comme vous le souhaitez.

The image shows a screenshot of the Cisco Agent Einstein interface during a call. The agent's name 'Albert Einstein' is displayed at the top. Below it, the status 'Talking' is shown. A call bar indicates the agent is handling a call from 'Agent CSQ: ScienceCSQ' with the text 'Example Text: Hello, World'. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the interface.

Dépannage

Aucune information de dépannage spéciale n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- [CSCvb21357](#) - ENH : Finesse doit avoir Call.CallerEnteredDigits et Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - Échec du flux de travail contextuel du navigateur pour les variables ECC personnalisées.
- [CSCvm84933](#) - DOC : La longueur maximale des variables de périphérique et ECC n'est pas documentée
- [Variables BA sortantes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)

lass=« lia-message-template-summary-zone »>

Introduction

Ce document décrit comment configurer des dispositions de variables d'appel personnalisées pour Finesse et Finesse IP Phone Agent (FIPPA) pour UCCX.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX version 11.0(1) et ultérieure. Les images proviennent 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.

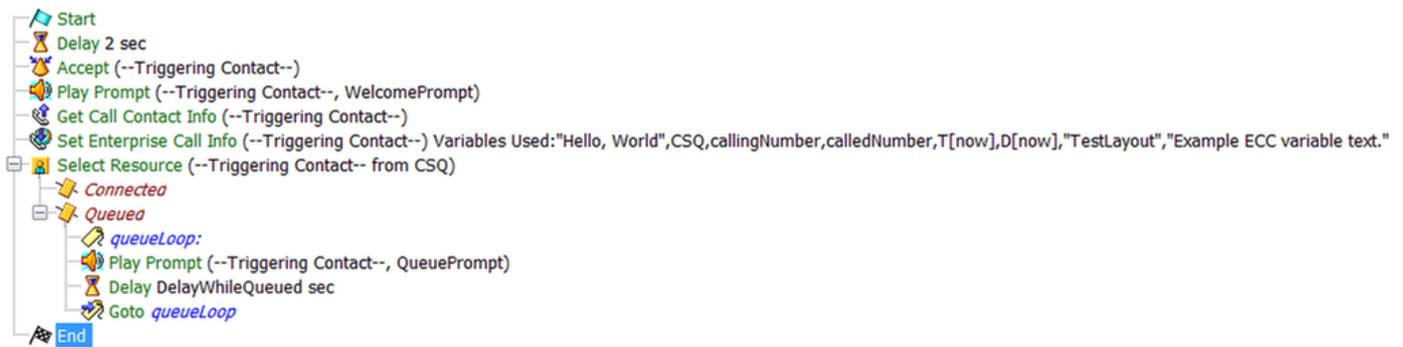
Informations générales

La plupart de la configuration est effectuée dans le script utilisé pour acheminer l'appel vers l'agent Finesse. Plusieurs dispositions de variable d'appel peuvent être créées dans Finesse à partir de UCCX 11.0. Avant 11.0 (10.0, 10.5 et 10.6), une seule disposition de variable d'appel pouvait être créée dans Finesse. FIPPA a été introduit dans UCCX 11.0.

Configuration

Étape 1. Définissez une variable d'appel étendue pour la disposition.

Créez un script CCX avec la fonctionnalité de mise en file d'attente des appels et les étapes **Obtenir les informations de contact d'appel** et **Définir les informations d'appel d'entreprise**. Dans le cadre du processus de création de script, définissez les variables de script.



Exemple de script CCX.

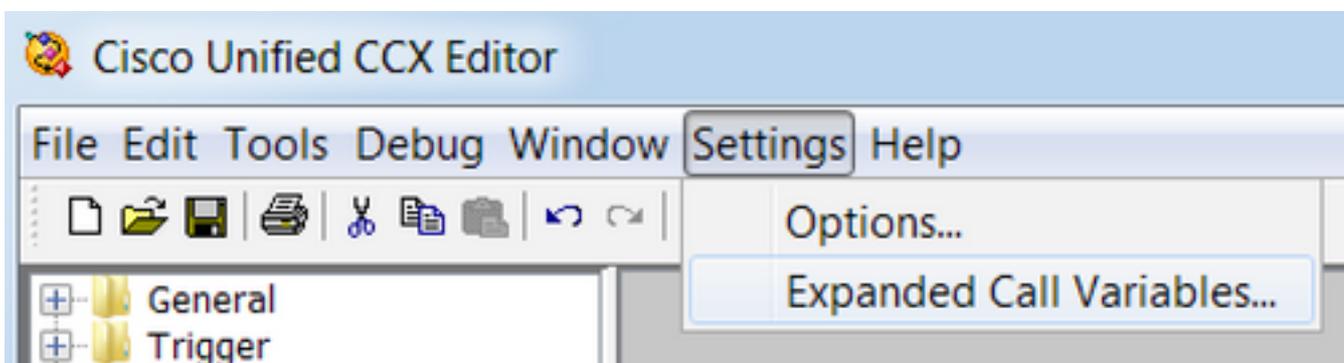
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Exemple de variables

de script CCX.

Accédez à **Paramètres > Variables d'appel étendues** pour créer des variables de contexte d'appel étendu (ECC). Pour distinguer les mises en page multiples créées dans Finesse, il doit y avoir une variable ECC appelée **user.layout**. La valeur de cette variable est définie avec l'étape **Définir les informations d'appel d'entreprise** et qui définit la disposition des variables d'appel Finesse qui affichera les variables d'appel. Si aucune variable **user.layout** n'existe, la disposition par défaut sera utilisée.

En outre, toute autre variable ECC est spécifiée ici.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Exempl

e de variables ECC de script CCX.

Attention : Si la variable **user.layout** ECC est configurée en tant que **user.Layout** (lettre majuscule L), la disposition personnalisée dans le bureau Finesse s'affiche sur le bureau de l'agent, mais la disposition du téléphone FIPPA redevient la disposition de variable d'appel par défaut.

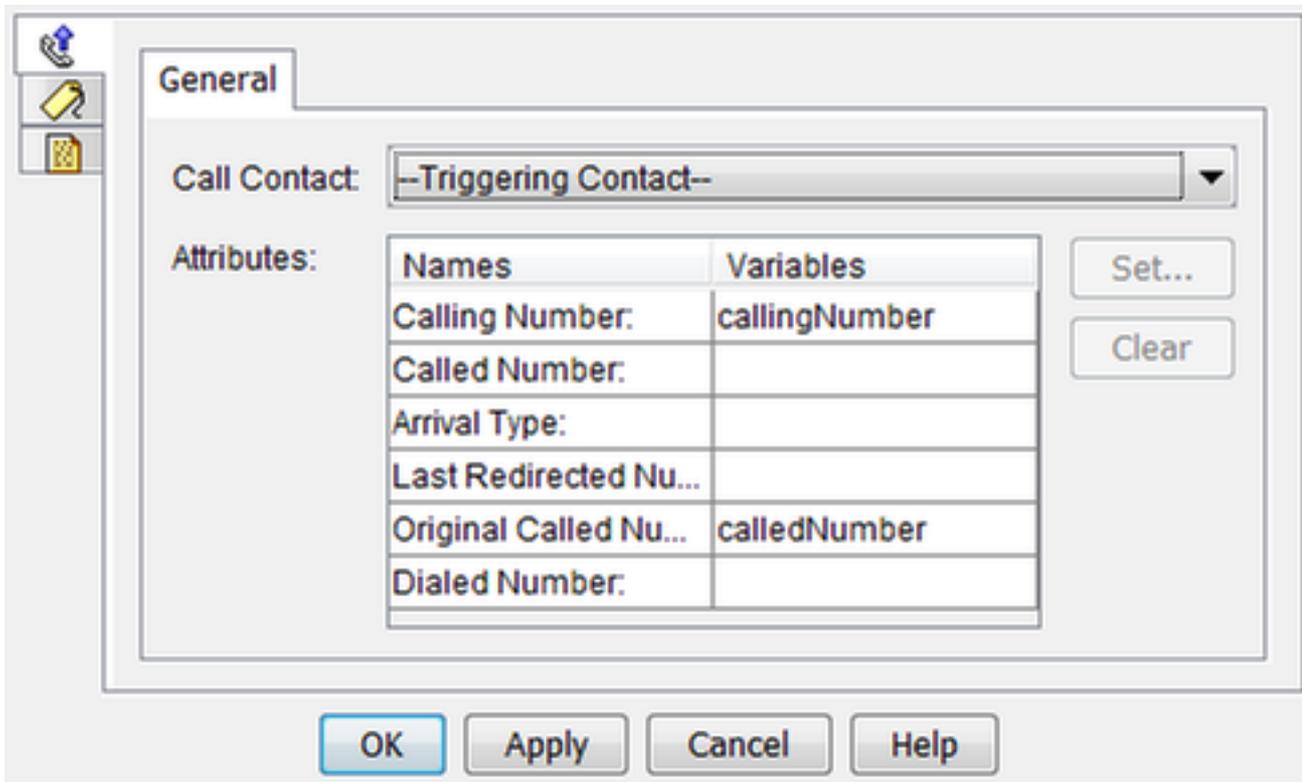
Attention : Si la variable **user.layoutvariable** ECC n'est pas configurée, seule la disposition de variable d'appel Finesse par défaut sera utilisée.

Étape 2. Collecter les informations d'appel.

Il est courant de collecter des informations sur l'appel via l'étape **Obtenir les informations de contact de l'appel**. Dans cet exemple, les numéros d'appel et d'appel d'origine sont collectés.

Après avoir placé l'étape **Obtenir les informations de contact d'appel**, cliquez avec le bouton droit sur **Obtenir les informations de contact d'appel** et sélectionnez **Propriétés**.

Définissez les attributs à collecter en mappant l'attribut à une variable.



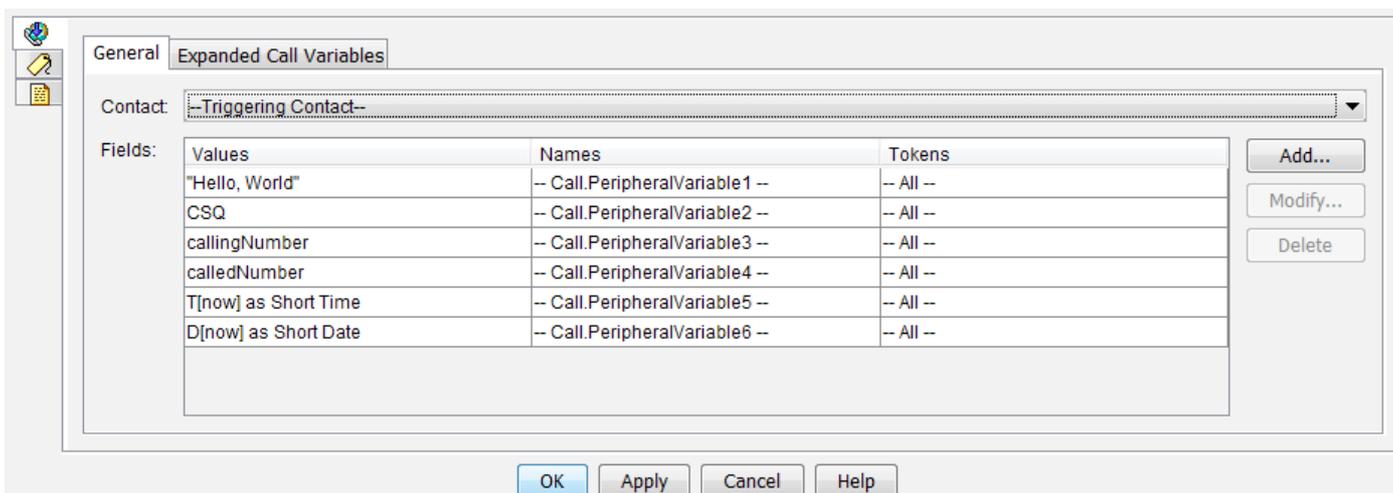
Étape 3. Définissez les variables d'appel.

Définissez les variables dans l'étape **Définir les informations d'appel d'entreprise**. Cliquez avec le bouton droit sur **Définir les informations d'appel d'entreprise** et sélectionnez **Propriétés**.

Les variables d'appel suivantes peuvent être définies :

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 to Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variables ECC (Extended Call Context)

Une variable périphérique ne peut contenir que 40 octets, tandis qu'une variable ECC peut contenir 210 octets. Un caractère ASCII (American Standard Code for Information Interchange) a une longueur d'un octet. En outre, si plus de variables d'appel que celles prédéfinies dans l'onglet **Général** sont nécessaires, utilisez des variables ECC.



Note: Call.PeripheralVariableX correspond à la variable « callVariableX » dans la page d'administration de Cisco Finesse, où X est un entier compris entre 1 et 10.

Dans l'onglet **Variables d'appel étendues**, associez les valeurs aux variables ECC.

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

Étape 4. Créez une application qui utilise le script.

Accédez à la page **Cisco Unified CCX Administration > Applications > Script Management** et téléchargez le script.

Accédez à la **Administration de Cisco Unified CCX** page > **Applications > Gestion des applications** et créer une application qui utilise le script. N'oubliez pas de définir les paramètres de script nécessaires. Dans cet exemple, la file d'attente de service de contact est un paramètre qui doit être saisi manuellement sur la page d'application.

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

Exemple d'application CCX avec script.

Note: La configuration complète de l'application, du déclencheur, des groupes de contrôle des appels, des agents, des compétences, d'autres configurations Finesse, FIPPA, etc. n'est pas comprise dans ce document. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous aux [guides d'administration UCCX](#).

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

L'exemple final configuré.

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 rows: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. Below the table is the 'Edit TestLayout' form. The form includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. Under 'Call Header Layout', there is a dropdown for 'Agent CSQ' and a dropdown for 'queueName'. The 'Call Body Left-Hand Column Layout' section contains a table with six rows, each with a text input field and a dropdown menu for call variables (callVariable1 to callVariable6), each followed by a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains a text input field for 'Example ECC Variable' and a dropdown menu for 'user.exampleECC', also followed by a red 'X' icon. There are 'Add Row' buttons in both column layout sections. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.

Effectuez un appel de test et validez le bureau Finesse comme vous le souhaitez.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the agent in a 'Reserved' state. The interface includes a header with the agent's name 'Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005' and a 'Sign Out' button. Below the header is a navigation bar with 'Home', 'My History', 'My Statistics', and 'Manage Customer'. The main area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' and an 'Answer' button. Call information includes 'Example Text: Hello, World', 'Agent CSQ: ScienceCSQ', 'Customer Number: 1022', 'Called Number: 7898', 'Time of Call: 4:49 PM', and 'Date of Call: 10/10/18'. An 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.' is also present. A 'Wrap-Up Reason' dropdown and an 'Apply' button are visible.

The bottom screenshot shows the agent in a 'Talking' state. The header and navigation bar are identical. The main area shows a call timer at '04:35' and call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022'. Call information is the same as in the top screenshot. The interface also includes 'Keypad', 'Hold', 'Consult', and 'Direct Transfer' buttons, along with an 'End' button. The 'Wrap-Up Reason' dropdown and 'Apply' button are also present.

Si FIPPA est utilisé, passez un appel de test et validez l'application téléphonique FIPPA comme vous le souhaitez.

The image shows a screenshot of the Cisco Agent Einstein interface during a call. The agent's name 'Albert Einstein' is displayed at the top. Below it, the status 'Talking' is shown. The call details 'Agent CSQ: ScienceCSQ' are highlighted in a large blue bar. Below that, the 'Example Text: Hello, World' is visible. At the bottom, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the interface.

Dépannage

Aucune information de dépannage spéciale n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- [CSCvb21357](#) - ENH : Finesse doit avoir Call.CallerEnteredDigits et Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - Échec du flux de travail contextuel du navigateur pour les variables ECC personnalisées.
- [CSCvm84933](#) - DOC : La longueur maximale des variables de périphérique et ECC n'est pas documentée
- [Variables BA sortantes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)