

Configurer un script personnalisé pour la fonctionnalité CallBack dans UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Script 1](#)

[Flux d'appels et logique de script](#)

[Script 2](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes du script utilisées pour configurer la fonctionnalité de rappel dans Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified CCX
- Développement des scripts

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur Unified CCX 10.6.X et versions ultérieures.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Pour créer le script, vous avez besoin de Unified CCX Editor. Vous pouvez le télécharger à partir de la [page d'administration CCX > Outils > Plug-ins > Cisco Unified CCX Editor](#).

Ceci n'est pas lié à la fonction Outbound Dialer dans Unified CCX. Il s'agit d'un script personnalisé par lequel le rappel peut être placé au client sur le numéro de rappel spécifié.

Note: Cet exemple de script personnalisé est juste à titre de référence. Il s'agit d'une preuve de concept provenant d'un environnement de laboratoire. Les scripts personnalisés ne sont pas pris en charge par le centre d'assistance technique Cisco (TAC).

Configuration

Pour terminer la configuration, créez deux scripts.

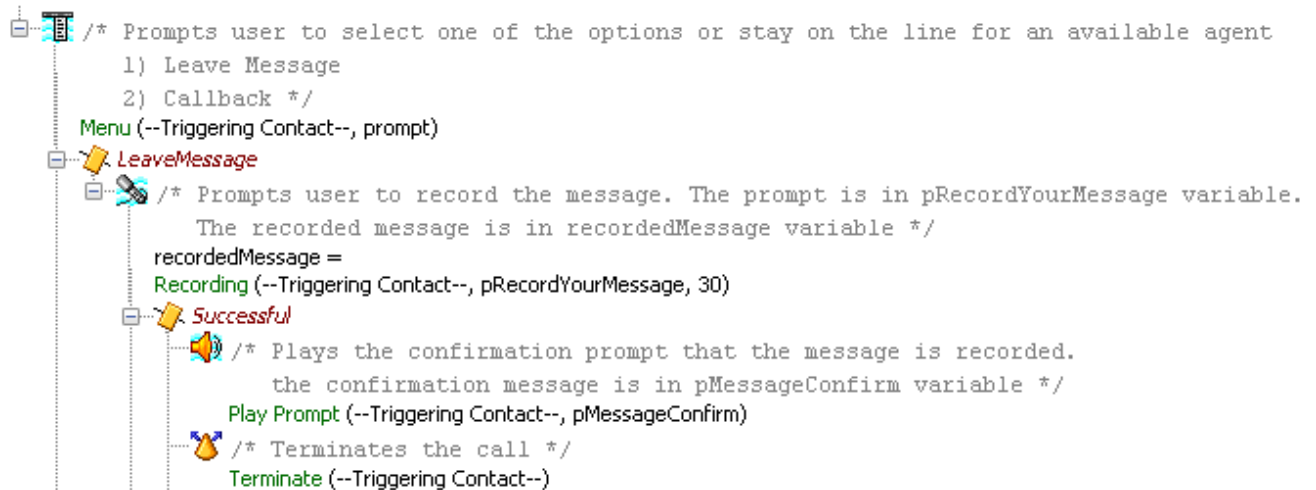
Script 1

Voici la logique et d'autres détails :

Flux d'appels et logique de script

1. L'appelant appelle dans le script (Script 1).
2. Si un agent est disponible, l'appel est connecté à l'agent.
3. Si aucun agent n'est disponible, l'appel est mis en file d'attente.
4. Sous l'étape de la file d'attente, après un certain temps (environ cinq minutes); l'option est donnée à l'appelant : Voulez-vous laisser un message et demander un rappel ? Voici un exemple de l'aspect du script

:



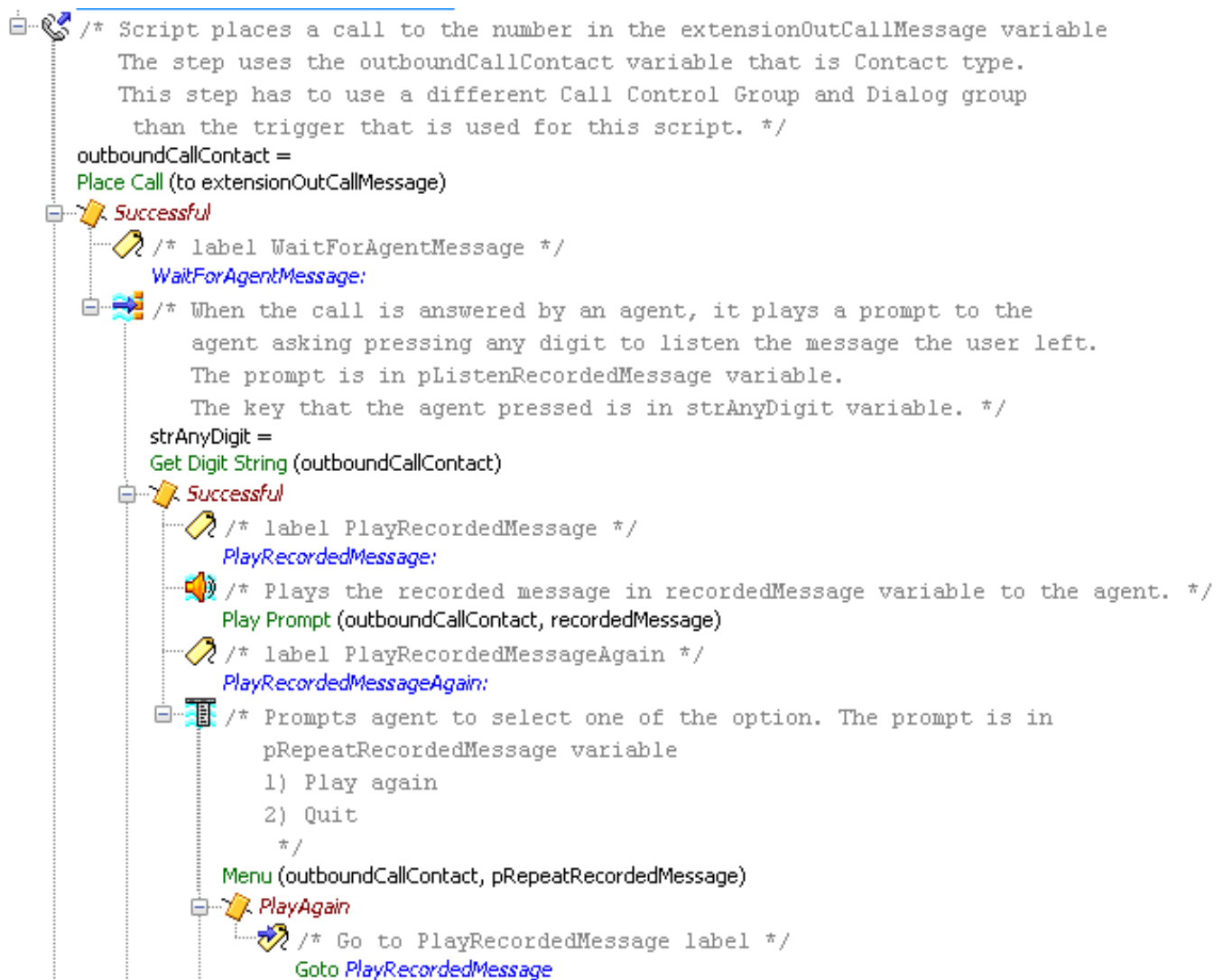
5. L'appelant appuie sur 1 pour laisser un message ou demander un rappel. Si l'appelant choisit la première option, son message est enregistré et l'appel est interrompu.

Quitter le message

Puisque le message a été enregistré, un appel est diffusé sur un autre déclencheur associé à une application/script (script 2) qui a simplement Accept > Select Resource.

Une fois qu'un agent y accepte l'appel, le système émet une invite (Play Prompt in Script 1) à cet agent. Cet agent fait généralement partie d'un autre groupe d'agents qui sont disponibles pour prendre ces appels.

Voici un exemple de l'aspect du script :



Note: Lorsque PlaceCall est utilisé, un nouvel appel est généré et enregistré dans une variable Contact appelée outboundCallContact. Dans l'étape Lecture de l'invite, vous devez sélectionner ce contact au lieu du contact déclencheur, car le contact déclencheur a déjà été désactivé (l'appelant qui a appelé). Vous lisez l'invite à l'agent et il s'agit du nouvel appel/contact créé à l'étape PlaceCall.

Rappel

Lorsque l'appelant choisit l'option de rappel, voici la logique utilisée :

1. Récupère le numéro de rappel de l'appelant.
2. Stockez-le dans une variable et écrivez-le dans une base de données (si nécessaire).
3. Utilisez l'étape Passer un appel et appelez un autre déclencheur associé à une application/un script (Script 2) qui a un Accept > Select Resource. Ceci permet généralement de rechercher des agents d'une autre équipe où les agents sont disponibles pour de tels appels.
4. Une fois que l'agent accepte l'appel, utilisez l'étape de redirection dans Script 1 afin de rediriger l'appel vers le numéro de rappel collecté auprès de l'utilisateur final.

Collecter et confirmer le numéro de rappel

```
CallBack
  /* label EnterCallbackNumber */
  EnterCallbackNumber:
  /* Prompts to enter the callback number and press # key. The result is stored
  in callbackNumber variable.
  The prompt is in pEnterCallbackNumber variable. */
  callbackNumber =
  Get Digit String (--Triggering Contact--)
  Successful
  /* Generates a prompt from the value of the callbackNumber variable.
  The result is in pCallbackNumber variable */
  pCallbackNumber =
  Create Generated Prompt telephone.number (callbackNumber)
  /* label ConfirmCallbackNumber */
  ConfirmCallbackNumber:
  /* Prompts user to confirm the entered callbacknumber.
  The prompt is combination of three small prompts, which are in the following variable
  1) pYouEntered
  2) pCallbackNumber
  3) pConfirmation */
  Explicit Confirmation (--Triggering Contact--, pYouEntered + pCallbackNumber + pConfirmation)
```

Voici un exemple de script lorsqu'il connecte l'appel à l'agent, puis redirige l'appel vers le numéro de rappel :



Note: Lorsque PlaceCall est utilisé, un nouvel appel est généré et enregistré dans une variable Contact appelée outboundCallContact. Dans l'étape de redirection, vous devez sélectionner ce contact au lieu du contact déclencheur. En effet, vous devez rediriger l'appel qui est connecté à l'agent et il s'agit du nouvel appel/contact créé à l'aide de l'étape Passer un appel. Le contact déclencheur n'est plus présent, car cet appel de l'appelant a déjà été abandonné.

Script 2

Il s'agit d'un script simple avec Accept et Select Resource.

Vérification

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Informations connexes

- [Fonctionnalité de rappel UCCX telle qu'elle apparaît sur CUCM et UCCX](#)
- [Démarrage de Cisco Unified Contact Center Express avec les scripts](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)