

Configurer le traitement post-appel sur Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) ou version ultérieure

Contenu

[Introduction](#)

[Comment ça fonctionne](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Installer un script de traitement post-appel personnalisé](#)

[Définir une variable ECC pour retenir le DN déclencheur d'un script de traitement post-appel](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit le traitement post-appel, qui permet à Unified Contact Center Express (Unified CCX) de traiter un appel acheminé par script Unified CCX une fois que l'agent termine l'appel à partir de Finesse Desktop. L'administrateur Unified CCX peut configurer le traitement post-appel via Cisco Unified CCX Script Editor. Cette fonctionnalité ne sera pas disponible si l'agent met fin à l'appel à partir du téléphone plutôt que par Finesse, ou lorsque le client raccroche avant l'agent pour mettre fin à l'appel. Si un deuxième agent continue à parler à l'appelant, celui-ci n'est pas transféré au traitement post-appel à ce moment-là. En outre, si l'appelant est lui-même un agent, l'appel ne sera pas transféré au script Post Call Survey.

Comment ça fonctionne

Lorsque Unified CCX reçoit l'événement de déconnexion d'un agent raccroché (avec le bouton Fin Finesse plutôt que le téléphone), il vérifie s'il existe une variable d'appel appelée PostCallTreatment. S'il n'y avait qu'un seul agent dans l'appel lors de la raccrochage, il redirige l'appelant vers le numéro de répertoire (DN) stocké dans la variable PostCallTreatment.

Conditions préalables

Conditions requises

Un administrateur système doit configurer au moins un script, une application et un déclencheur afin de recevoir l'appel une fois que la fonction de traitement post-appel est activée. L'appel sera redirigé du téléphone de l'agent vers ce déclencheur afin de recevoir le traitement post-appel.

Components Used

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

- Unified CCX doit être version 11.0(1) ou ultérieure et les agents doivent utiliser Finesse Desktop. Cette fonctionnalité n'est pas disponible sur 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.

Configuration

Installer un script de traitement post-appel personnalisé

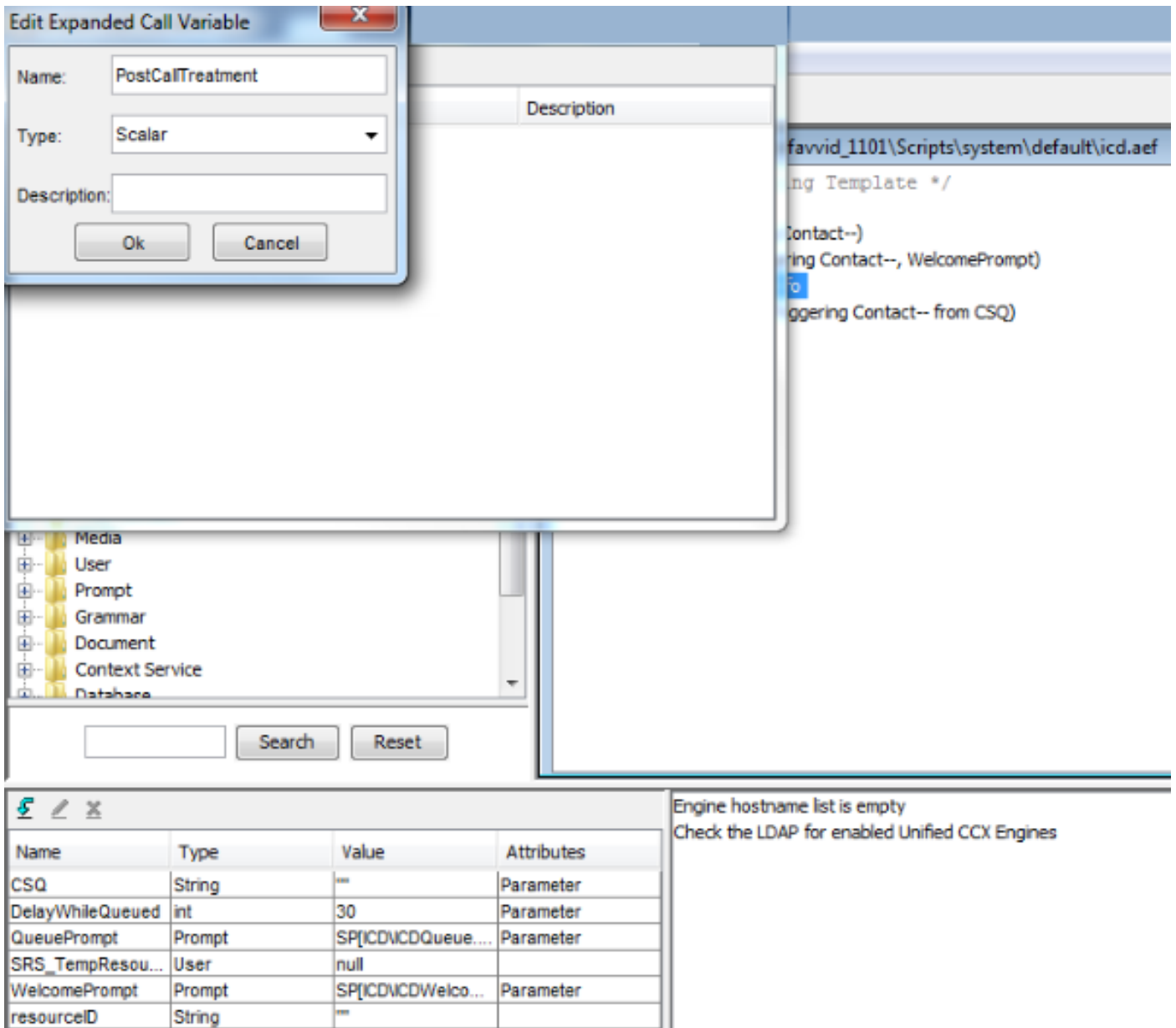
Créez un script Unified CCX avec le traitement Post Call Survey souhaité. Installez-le en tant qu'application avec un déclencheur associé.

Définir une variable ECC pour retenir le DN déclencheur d'un script de traitement post-appel

Avec l'éditeur de script, définissez une variable d'appel étendue pour le traitement post-appel.

Sélectionnez **Paramètres > Variable d'appel étendue**. Cliquez sur l'icône fléchée afin de créer une nouvelle variable. Nommez cette nouvelle variable PostCallTreatment et indiquez le type **scalaire**.

Note: Le nom de la variable doit être une correspondance exacte sensible à la casse avec "PostCallTreatment« . Cliquez sur **OK**.



Dans l'application **Cisco Unified CCX Editor**, ouvrez un script existant qui contient une étape Sélectionner une ressource.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of categories like General, Trigger, Session, Contact, etc. The main area displays a script flowchart for 'Simple Queuing Template' with steps: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End. Below the editor is a table of script variables.

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

Dans le panneau Variables de script, créez une variable de script. Définissez le type **int** dans la liste déroulante disponible pour la nouvelle variable **PostCallTreatment**.

Entrez une valeur numérique dans le champ **Valeur**. Ce numéro est le DN déclencheur qui doit recevoir l'appel et fournir le traitement post-appel (attribué comme déclencheur pour l'application Post Call Survey précédemment installée).

Cochez la case **Final**.

Edit Variable [X]

Type: final String [v]

Name: PostCallTreatment

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

Final Array

Parameter Dimensions: 0 [▲] [▼]

OK Cancel

Dans la palette **Contact appel**, sélectionnez **Définir les informations d'appel de l'entreprise**. Faites glisser et déposez l'étape sélectionnée dans le script avant la **ressource Sélectionner**. Vous pouvez également modifier une étape **Définir les informations d'appel d'entreprise** existante dans le script avant l'étape **Sélectionner une ressource**.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of call flow components, including 'Call Contact' with sub-items like 'Call Consult Transfer', 'Call Hold', 'Call Redirect', 'Call Unhold', 'Get Call Contact Info', 'Get Enterprise Call Info', 'Place Call', and 'Set Enterprise Call Info'. The main workspace displays a call flow diagram for 'C:\Program Files (x86)\wfvavid_1101\Scripts\system\default\icd.aef'. The flow starts with 'Start', followed by 'Accept (--Triggering Contact--)', 'Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt)', 'Set Enterprise Call Info' (highlighted in blue), 'Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ)', and ends with 'End'. Below the workspace is a table of parameters:

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

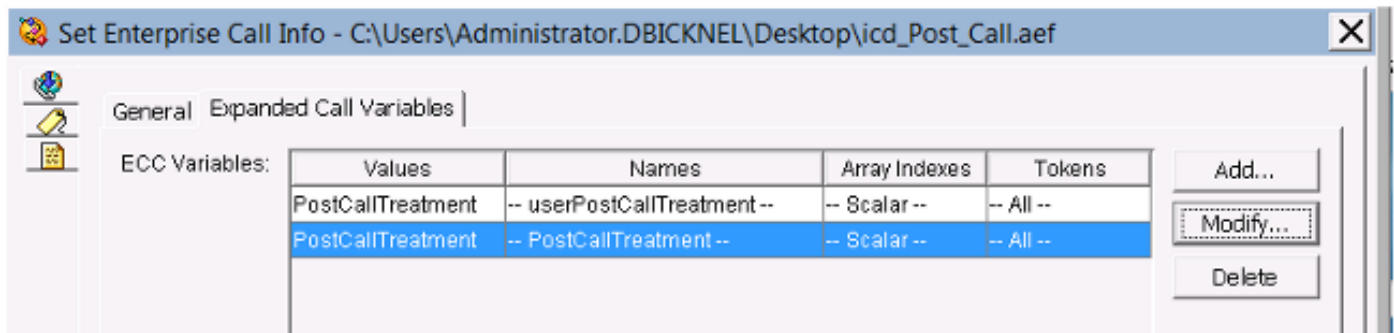
Below the table, a message states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

Ajoutez la nouvelle variable de contexte d'appel étendu créée à l'étape **Définir les informations d'appel d'entreprise**. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'étape **Définir les informations d'appel de l'entreprise**, puis cliquez sur **Propriétés**. Dans l'onglet **Variables d'appel étendues**, cliquez sur **Ajouter**. Sélectionnez la variable que vous avez définie en tant qu'Int dans le champ Valeurs et la variable de contexte d'appel étendu **PostCallTreatment** dans le champ Noms, Index de tableau est scalaire et Jetons est Tous. Cliquez sur **Ok > Apply > Ok**.

The screenshot shows the 'Set Enterprise Call Info' dialog box for the file 'C:\Users\Administrator.DBICKNEL\Desktop\icd_Post_Call.aef'. The 'Expanded Call Variables' tab is active, showing a table of ECC Variables:

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

Buttons for 'Add...', 'Modify...', and 'OK' are visible on the right side of the dialog.



Vérification

Référez-vous à cette section pour vous assurer du bon fonctionnement de votre configuration.

Afin de vérifier, appelez le déclencheur Unified CCX qui correspond au script qui définit la variable Entreprise PostCallTreatment. Une fois l'appel connecté à l'agent, demandez à l'agent de déconnecter l'appel avec le bouton Terminer dans Finesse. Vérifiez que l'appelant est redirigé vers le déclencheur défini dans le script en tant que valeur de variable PostCallTreatment.

Dépannage

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

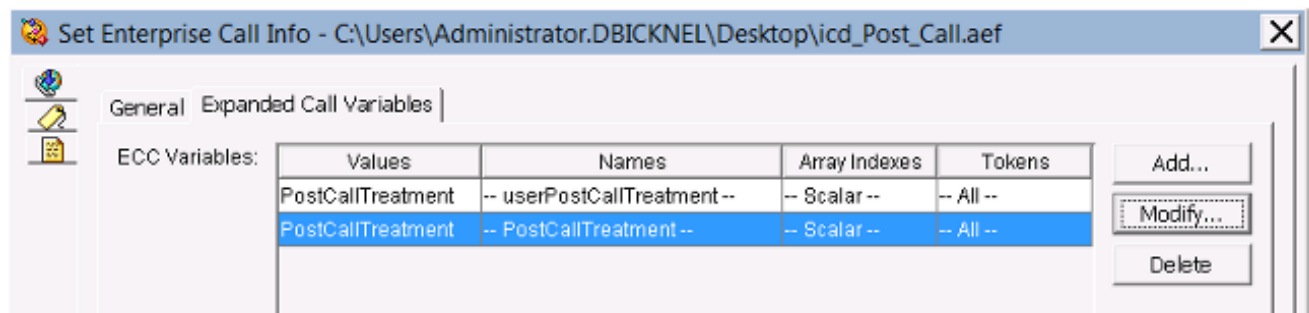
Si, après la fin de l'appel par l'agent, l'appel n'est pas transféré au déclencheur de traitement post-appel :

1. Exécutez un débogage réactif du script afin de vérifier que la valeur de la variable PostCallTreatment est définie de manière appropriée dans le script.
2. Ajoutez la variable PostCallTreatment à la disposition Données d'entreprise et affichez la section Données d'entreprise de Finesse lorsque l'appel est terminé sur le téléphone de l'agent afin de vérifier que la valeur de la variable PostCallTreatment est envoyée au bureau Finesse. **Additional Information** Lorsque vous utilisez l'étape Définir les informations d'appel d'entreprise afin de transmettre une valeur à Finesse pour qu'elle s'affiche dans la présentation de la variable d'appel ou l'utilise dans une action de workflow, vous devez garder à l'esprit que l'interface de Finesse Administration préfixe toujours « user » à la variable si elle n'est pas une des variables de contexte d'appel étendues prédéfinies standard (exposées dans la liste déroulante). Par conséquent, vous devez ajouter la variable de contexte d'appel étendu avec un préfixe utilisateur si vous voulez qu'elle corresponde à ce qui est défini dans Finesse Administration.

Par exemple, la fonction Post Call Survey utilise un nom spécial défini comme PostCallTreatment. Il s'agit d'un code dur qui doit donc être ajouté pour correspondre. Lorsqu'un appel est déconnecté par l'agent Finesse, l'événement de déconnexion est envoyé au sous-système Resource Manager/Contact Manager (RMCM) du moteur Unified CCX et vérifie si l'objet Call a une valeur affectée à PostCallTreatment et le gère en conséquence. D'autre part, si vous voulez que cette valeur soit également affichée sur Finesse Desktop, vous avez besoin d'une variable de contexte d'appel étendu différente définie avec un préfixe « utilisateur ».

Ces captures d'écran montrent la possibilité d'afficher également le DN d'enquête à l'agent en ajoutant la variable contextuelle d'appel étendue PostCallTreatment de l'utilisateur à

l'étape Définir les informations d'appel de l'entreprise, ainsi qu'à la disposition de la variable d'appel Finesse dans Administration Finesse.



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. Vérifiez que le téléphone de l'agent peut composer le numéro DN du déclencheur de traitement post-appel.
4. Vérifiez les journaux de Finesse Desktop afin de vous assurer que la variable PostCallTreatment est correctement définie avec un DN de déclencheur valide dans l'événement Dialog. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00 : :: dsbccx11p.dbicknel.com: Déc 09 2015 12:37:06.077 -0500 : Header (En-tête) : [WorkflowEngine] Conversion d'événement en document xml. type : Dialogue
Action : supprimer Uri : /finesse/api/Dialog/16783327 Événement : {« Dialogue »:{« AssociatedDialogUri »:null, »fromAddress »: »1007 », »id »: »16783327 », »mediaProperties »:{« DNIS »: »101 0 », »callType »: »ACD_IN », »numéro composé »: »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. Vérifiez les journaux MIVR (Unified CCX Engine) sur Unified CCX ou Reactive Debug dans le script de traitement post-appel afin de déterminer si l'appel est redirigé vers Unified CCX et si le script est appliqué.

Ces deux extraits de journaux MIVR présentent un scénario de fonctionnement et de non-fonctionnement.

Scénario de travail

Étape Passer un appel à partir d'un script de test pour mettre un appel en file d'attente :


```
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
```

Scénario de non-travail

Appel passé à partir d'un DN d'agent :

```
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
```