

# Configurazione dei layout delle variabili di chiamata personalizzate UCCX per Finesse Desktop e FIPPA

## Sommario

[Passaggio 1. Definire una variabile chiamata espansa per il layout.](#)

[Passaggio 2. Raccogli informazioni chiamata.](#)

[Passaggio 3. Definire le variabili di chiamata.](#)

[Passaggio 4. Creare un'applicazione che utilizzi lo script.](#)

[Passaggio 5. Configurare Finesse Layout.](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Passaggio 1. Definire una variabile chiamata espansa per il layout.](#)

[Passaggio 2. Raccogli informazioni chiamata.](#)

[Passaggio 3. Definire le variabili di chiamata.](#)

[Passaggio 4. Creare un'applicazione che utilizzi lo script.](#)

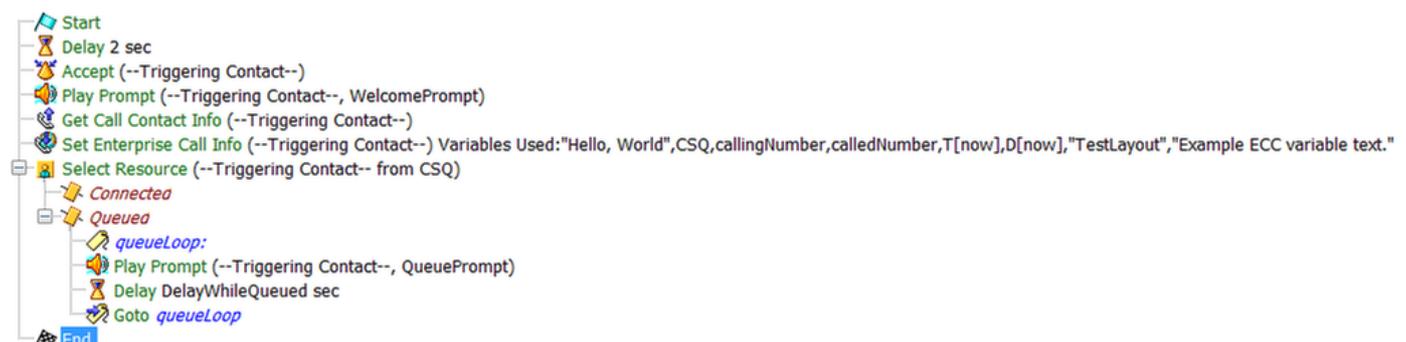
[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

## Passaggio 1. Definire una variabile chiamata espansa per il layout.

Creare uno script CCX con funzionalità di accodamento delle chiamate e i passi **Get Call Contact Info** e **Set Enterprise Call Info**. Durante il processo di creazione dello script, definire le variabili dello script.



Script CCX di esempio.

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]	

Variabili di script CCX

di esempio.

Passare a **Impostazioni > Variabili chiamate espanse** per creare variabili ECC (Expanded Call Context). Per distinguere tra i diversi layout creati in Finesse, è necessario che sia presente una variabile ECC denominata **user.layout**. Il valore per questa variabile viene impostato con il passo **Imposta informazioni chiamata Enterprise** e definisce il layout della variabile chiamata Finesse che visualizzerà le variabili chiamata. Se non esiste alcuna variabile **user.layout**, verrà utilizzato il layout predefinito.

In questa sezione vengono inoltre specificate tutte le altre variabili ECC.



The screenshot shows a window titled "Expanded Call Variable" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a toolbar with three icons: a blue square with a white arrow, a pencil, and a red X. The main area contains a table with three columns: "Name", "Type", and "Description".

Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Esempi

o di variabili ECC dello script CCX.

**Attenzione:** Se la variabile **user.layout** ECC è configurata come **user.Layout** (lettera maiuscola L), il layout personalizzato nel desktop Finesse verrà visualizzato sul desktop dell'agente, ma il layout del telefono FIPPA tornerà al layout predefinito della variabile chiamata.

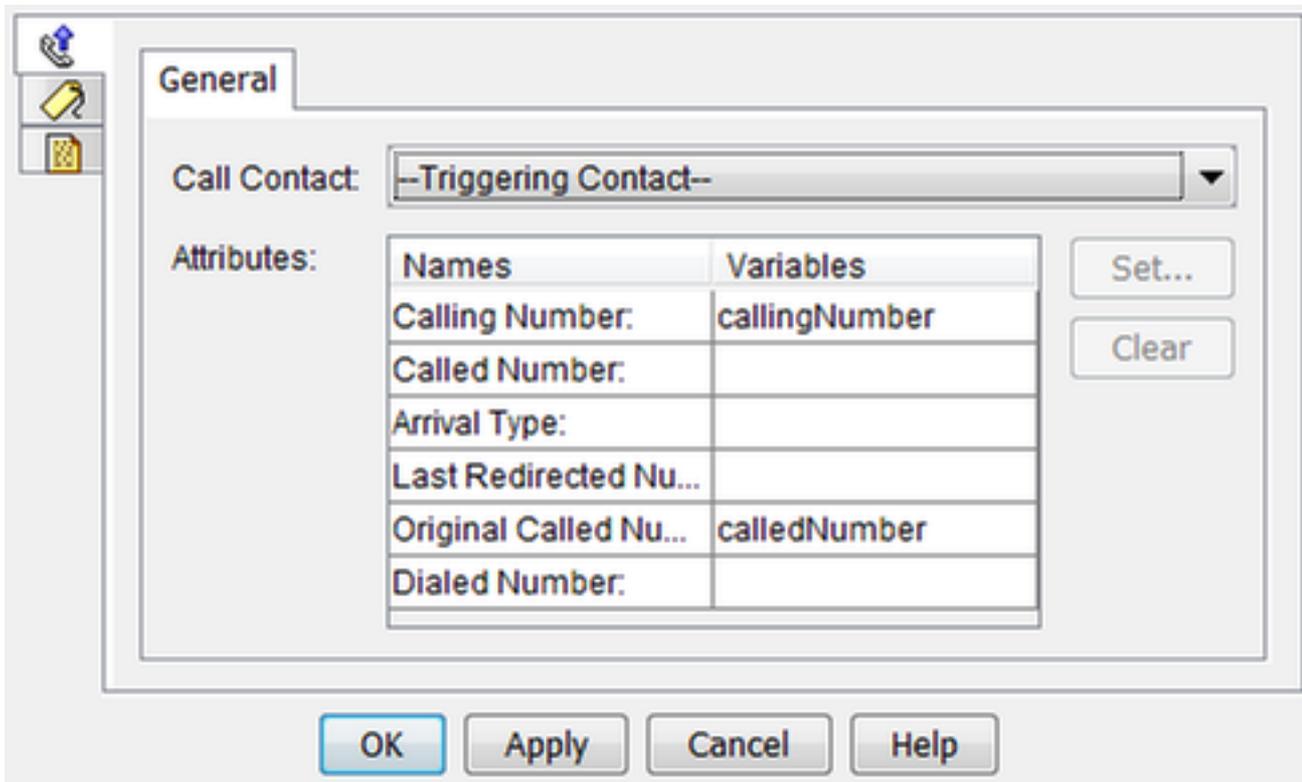
**Attenzione:** se la variabile **user.layout** ECC non è configurata, verrà utilizzato solo il layout predefinito della variabile chiamata Finesse.

## Passaggio 2. Raccogli informazioni chiamata.

È normale raccogliere informazioni sulla chiamata tramite la fase **Ottieni informazioni contatto chiamata**. In questo esempio, vengono raccolti il numero chiamante e il numero originale chiamato.

Dopo aver effettuato il passaggio **Ottieni informazioni contatto chiamata**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Ottieni informazioni contatto chiamata** e selezionare **Proprietà**.

Definire gli attributi da raccogliere mappando l'attributo a una variabile.



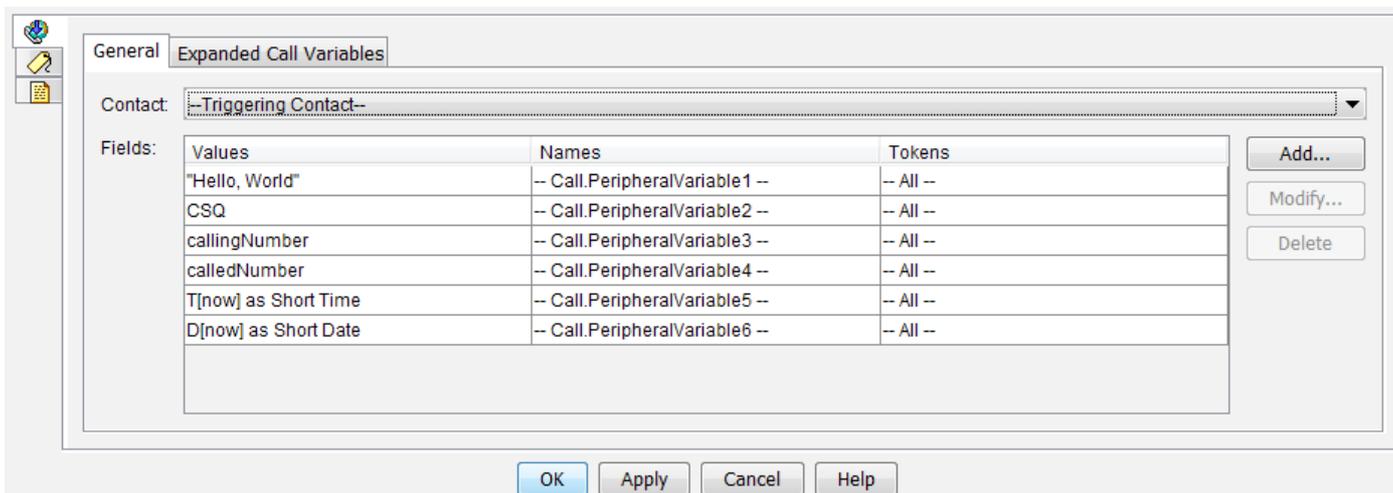
### Passaggio 3. Definire le variabili di chiamata.

Impostare le variabili nel passo **Imposta informazioni chiamata Enterprise**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Set Enterprise Call Info** e selezionare **Proprietà**.

È possibile impostare le seguenti variabili di chiamata:

- Chiama CallerEnteredDigits
- Da Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Chiama.NumeroAccount
- Variabili ECC (Expanded Call Context)

Una variabile periferica può contenere solo 40 byte, mentre una variabile ECC può contenere 210 byte. Un carattere ASCII (American Standard Code for Information Interchange) è lungo 1 byte. Inoltre, se sono necessarie più variabili di chiamata rispetto a quelle predefinite nella scheda **Generale**, utilizzare le variabili ECC.



**Nota:** Call.PeripheralVariableX corrisponde alla variabile "callVariableX" nella pagina di amministrazione di Cisco Finesse, dove X è un numero intero compreso tra 1 e 10.

Nella scheda **Variabili chiamate espande**, mappare i valori alle variabili ECC.

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

## Passaggio 4. Creare un'applicazione che utilizzi lo script.

Passare alla pagina **Cisco Unified CCX Administration > > Applications > Script Management** e caricare lo script.

Passare alla **Amministrazione Cisco Unified CCX** pagina > **Applicazioni > Gestione applicazioni** e creare un'applicazione che utilizzi lo script. Non dimenticare di definire i parametri di script necessari. In questo esempio, CSQ è un parametro che deve essere immesso manualmente nella pagina dell'applicazione.

### 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

Esempio di applicazione CCX con script.

**Nota:** La configurazione completa di applicazioni, trigger, gruppi di controllo delle chiamate, agenti, skill, altre configurazioni Finesse, FIPPA, ecc. esula dall'ambito del presente documento. Per ulteriori informazioni, consultare i [manuali UCCX Administration](#).

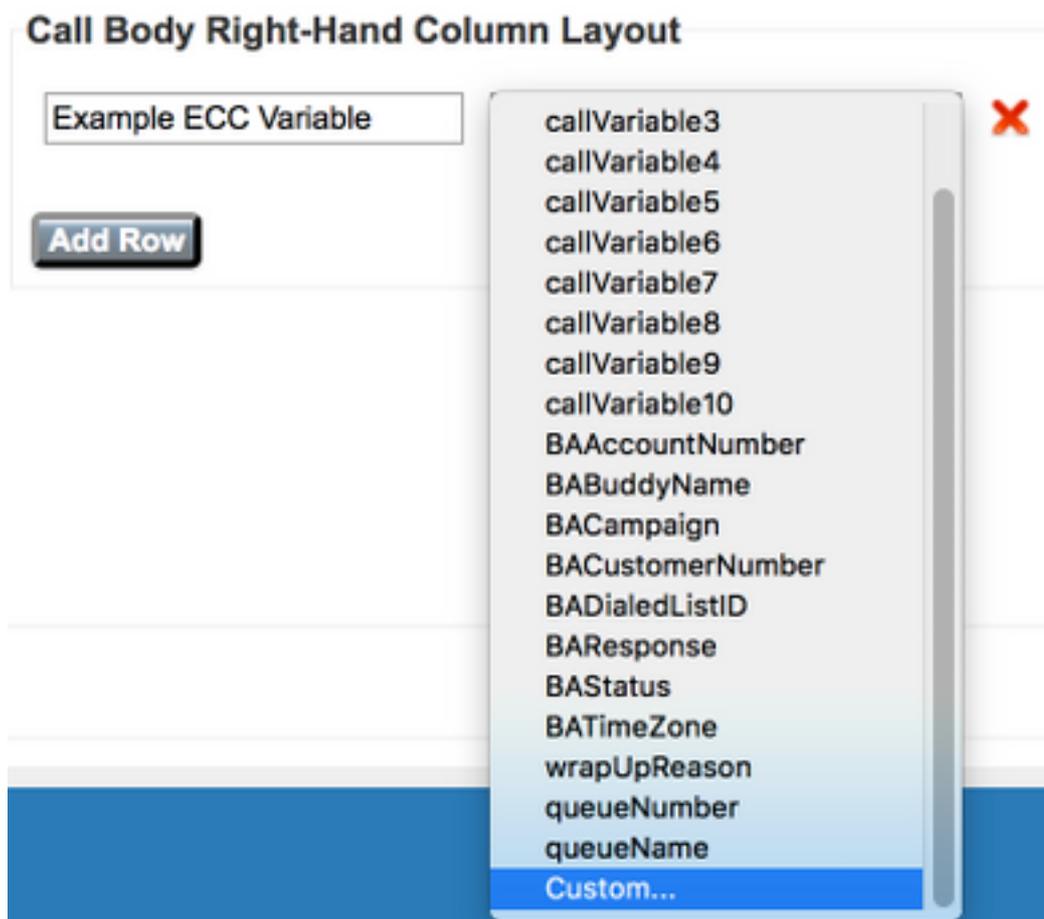
## Passaggio 5. Configurare Finesse Layout.

Creare un layout personalizzato nella pagina Finesse facendo clic su **Nuovo**.

Specificate il numero di variabili e denominate le variabili nelle colonne sinistra e destra.

Specificare le variabili passate dallo script da visualizzare su Finesse. Gli elenchi a discesa delle variabili contengono tutte le opzioni delle variabili che possono essere passate a Finesse.

Per specificare le variabili ECC, selezionare **Custom...** dall'opzione a discesa:



Tutti i nomi di variabili ECC definiti dall'utente e creati in uno script UCCX devono iniziare con **user.** (leggi: user<dot>), in modo che la configurazione della variabile Finesse ECC abbia sempre **user** come prima parte del nome della variabile.

# Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

Layout dell'esempio finale configurato.

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. The table has two columns: 'Name' and 'Description'. The first row is 'Default Layout (Default)' with the description 'Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable'. The second row is 'TestLayout', which is highlighted in yellow. Below the table is the 'Edit TestLayout' form. It includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. The 'Call Header Layout' section contains a table with 'Agent CSQ' and 'queueName'. The 'Call Body Left-Hand Column Layout' section contains a table with six rows, each with a label (Example Text, Agent CSQ, Customer Number, Called Number, Time of Call, Date of Call) and a dropdown menu (callVariable1 to callVariable6), each with a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains a table with one row, 'Example ECC Variable', and a dropdown menu (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.

## Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

Effettuare una chiamata di prova e verificare che l'aspetto del desktop Finesse sia quello desiderato.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the 'Reserved' state with call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' and an 'Answer' button. The bottom screenshot shows the 'Talking' state with call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022' and call control buttons like 'Keypad', 'Hold', 'Consult', 'Direct Transfer', and 'End'.

Se si utilizza FIPPA, effettuare una chiamata di prova e verificare che l'applicazione telefonica FIPPA abbia l'aspetto desiderato.

The screenshot shows the 'Talking' state of the Cisco Agent Einstein interface. The call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ' are visible, along with the 'Example Text: Hello, World'. At the bottom, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'.

## Risoluzione dei problemi

Non sono attualmente disponibili informazioni speciali sulla risoluzione dei problemi per questa configurazione.

## Informazioni correlate

- [CSCvb21357](#) - ITA: Finesse Deve Avere Call.CallerEnteredDigits e Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - Errore del flusso di lavoro Browser Pop per le variabili ECC personalizzate.
- [CSCvm84933](#) - DOC. La lunghezza massima delle variabili periferiche ed ECC non è documentata
- [Variabili BA in uscita](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

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

## Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare i layout personalizzati delle variabili di chiamata per Finesse e Finesse IP Phone Agent (FIPPA) per UCCX.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCX versione 11.0(1) e successive. Le immagini provengono da UCCX 11.6(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

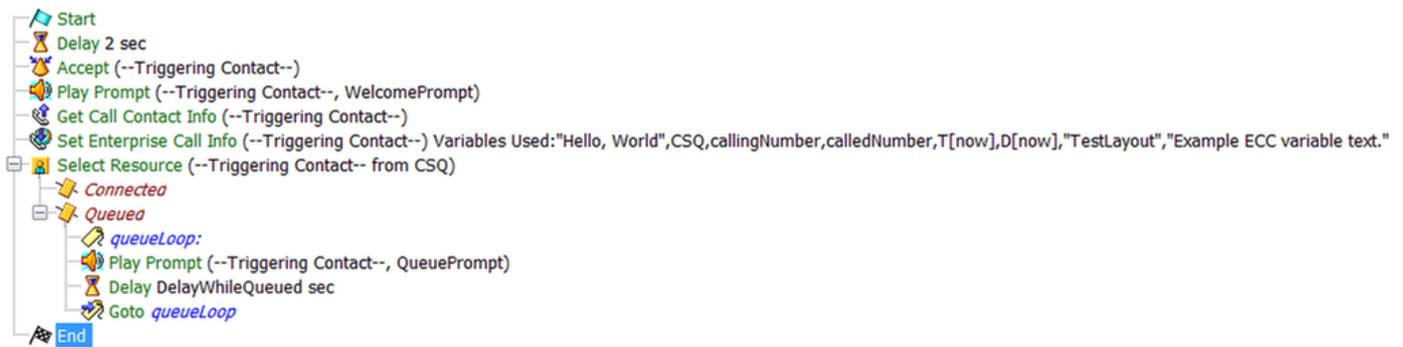
## Premesse

La maggior parte della configurazione viene eseguita nello script utilizzato per instradare la chiamata all'agente Finesse. In Finesse è possibile creare più layout di variabili di chiamata a partire da UCCX 11.0. Prima della versione 11.0 (10.0, 10.5 e 10.6), in Finesse è possibile creare un solo layout di variabili di chiamata. La FIPPA è stata introdotta in UCCX 11.0.

## Configurazione

### Passaggio 1. Definire una variabile chiamata espansa per il layout.

Creare uno script CCX con funzionalità di accodamento delle chiamate e i passi **Get Call Contact Info** e **Set Enterprise Call Info**. Durante il processo di creazione dello script, definire le variabili dello script.



Script CCX di esempio.

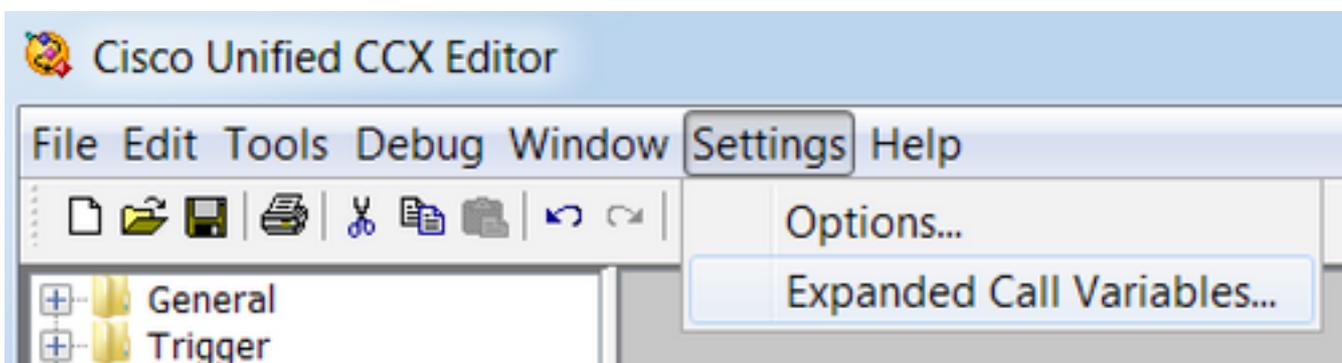
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Variabili di script CCX

di esempio.

Passare a **Impostazioni > Variabili chiamate espansive** per creare variabili ECC (Expanded Call Context). Per distinguere tra i diversi layout creati in Finesse, è necessario che sia presente una variabile ECC denominata **user.layout**. Il valore per questa variabile viene impostato con il passo **Imposta informazioni chiamata Enterprise** e definisce il layout della variabile chiamata Finesse che visualizzerà le variabili chiamata. Se non esiste alcuna variabile **user.layout**, verrà utilizzato il layout predefinito.

In questa sezione vengono inoltre specificate tutte le altre variabili ECC.



The screenshot shows a window titled "Expanded Call Variable" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a toolbar with three icons: a blue square with a white arrow, a pencil, and a red X. The main area contains a table with three columns: "Name", "Type", and "Description".

Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Esempi

o di variabili ECC dello script CCX.

**Attenzione:** Se la variabile **user.layout** ECC è configurata come **user.Layout** (lettera maiuscola L), il layout personalizzato nel desktop Finesse verrà visualizzato sul desktop dell'agente, ma il layout del telefono FIPPA tornerà al layout predefinito della variabile chiamata.

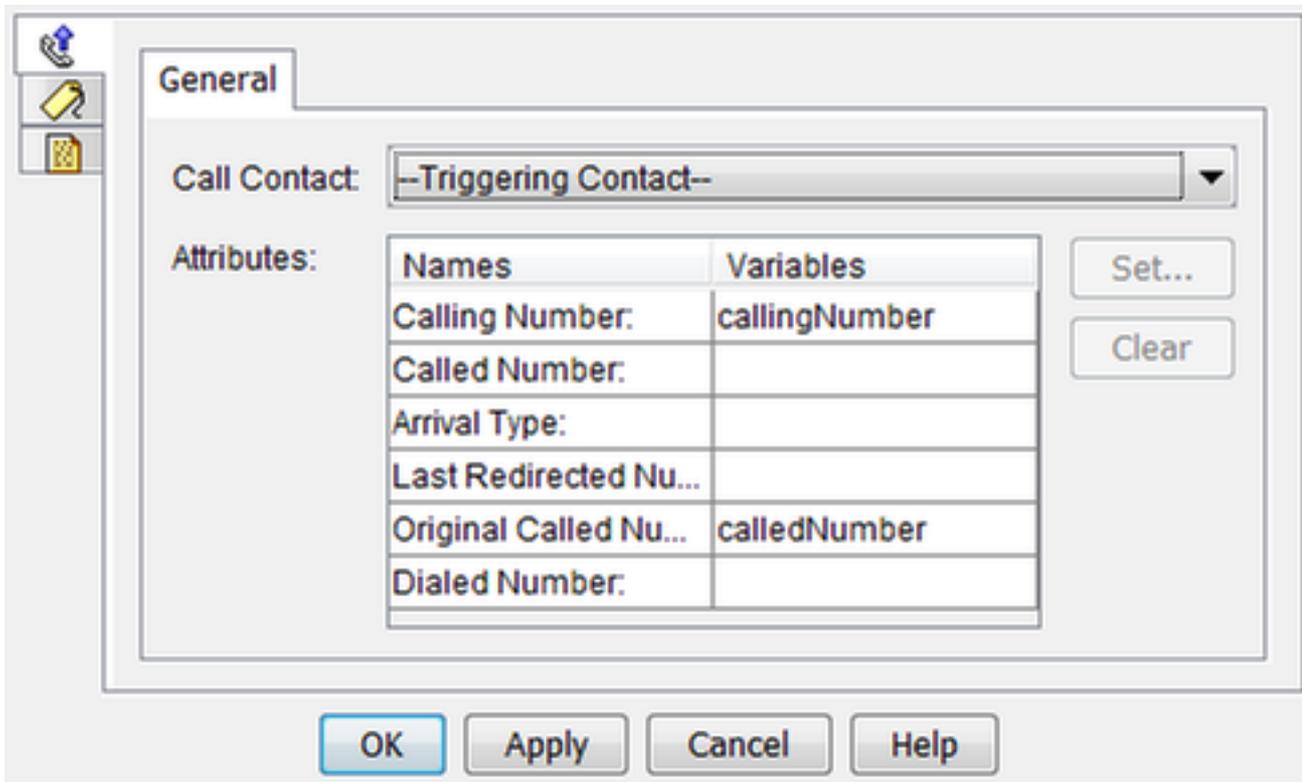
**Attenzione:** se la variabile **user.layout** ECC non è configurata, verrà utilizzato solo il layout predefinito della variabile chiamata Finesse.

## Passaggio 2. Raccogli informazioni chiamata.

È normale raccogliere informazioni sulla chiamata tramite la fase **Ottieni informazioni contatto chiamata**. In questo esempio, vengono raccolti il numero chiamante e il numero originale chiamato.

Dopo aver effettuato il passaggio **Ottieni informazioni contatto chiamata**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Ottieni informazioni contatto chiamata** e selezionare **Proprietà**.

Definire gli attributi da raccogliere mappando l'attributo a una variabile.



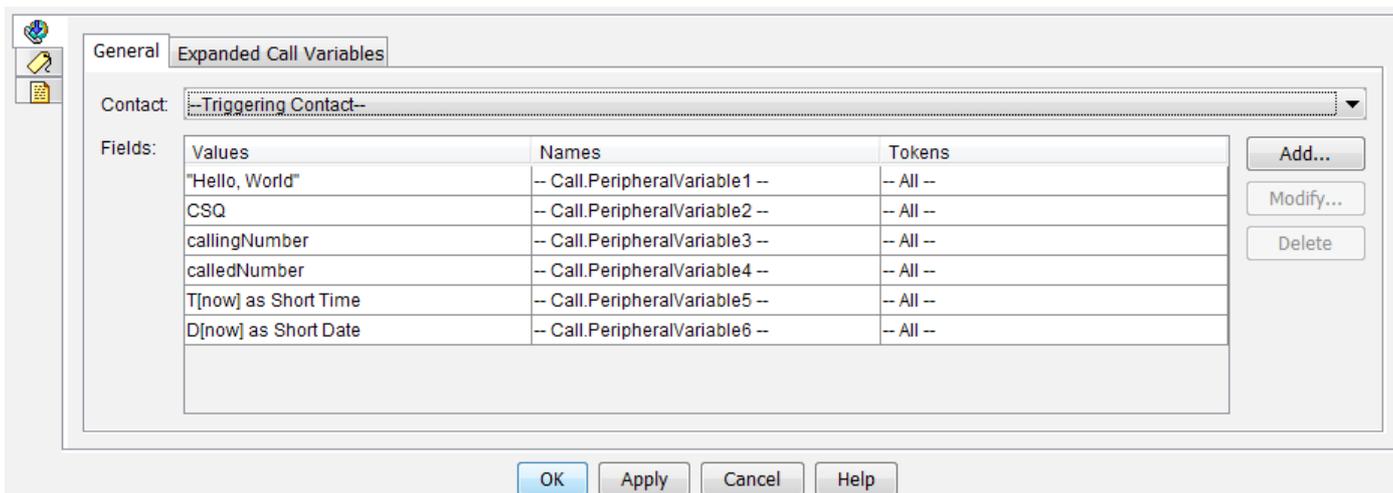
### Passaggio 3. Definire le variabili di chiamata.

Impostare le variabili nel passo **Imposta informazioni chiamata Enterprise**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Set Enterprise Call Info** e selezionare **Proprietà**.

È possibile impostare le seguenti variabili di chiamata:

- Chiama CallerEnteredDigits
- Da Call.PeripheralVariable1 a Call.PeripheralVariable10
- Chiama.NumeroAccount
- Variabili ECC (Expanded Call Context)

Una variabile periferica può contenere solo 40 byte, mentre una variabile ECC può contenere 210 byte. Un carattere ASCII (American Standard Code for Information Interchange) è lungo 1 byte. Inoltre, se sono necessarie più variabili di chiamata rispetto a quelle predefinite nella scheda **Generale**, utilizzare le variabili ECC.



**Nota:** Call.PeripheralVariableX corrisponde alla variabile "callVariableX" nella pagina di amministrazione di Cisco Finesse, dove X è un numero intero compreso tra 1 e 10.

Nella scheda **Variabili chiamate espande**, mappare i valori alle variabili ECC.

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

#### Passaggio 4. Creare un'applicazione che utilizzi lo script.

Passare alla pagina **Cisco Unified CCX Administration > > Applications > Script Management** e caricare lo script.

Passare alla **Amministrazione Cisco Unified CCX** pagina > **Applicazioni > Gestione applicazioni** e creare un'applicazione che utilizzi lo script. Non dimenticare di definire i parametri di script necessari. In questo esempio, CSQ è un parametro che deve essere immesso manualmente nella pagina dell'applicazione.

#### 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

Esempio di applicazione CCX con script.

**Nota:** La configurazione completa di applicazioni, trigger, gruppi di controllo delle chiamate, agenti, skill, altre configurazioni Finesse, FIPPA, ecc. esula dall'ambito del presente documento. Per ulteriori informazioni, consultare i [manuali UCCX Administration](#).

## Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

Layout dell'esempio finale configurato.

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" (Agent CSQ, queueName), "Call Body Left-Hand Column Layout" (a table with 6 rows mapping fields like Example Text, Agent CSQ, Customer Number, Called Number, Time of Call, and Date of Call to callVariable1 through callVariable6), and "Call Body Right-Hand Column Layout" (Example ECC Variable, user.exampleECC). Each dropdown menu in the layout sections has a red "X" icon next to it. At the bottom of the form are "Add Row", "Save", and "Cancel" buttons.

## Verifica

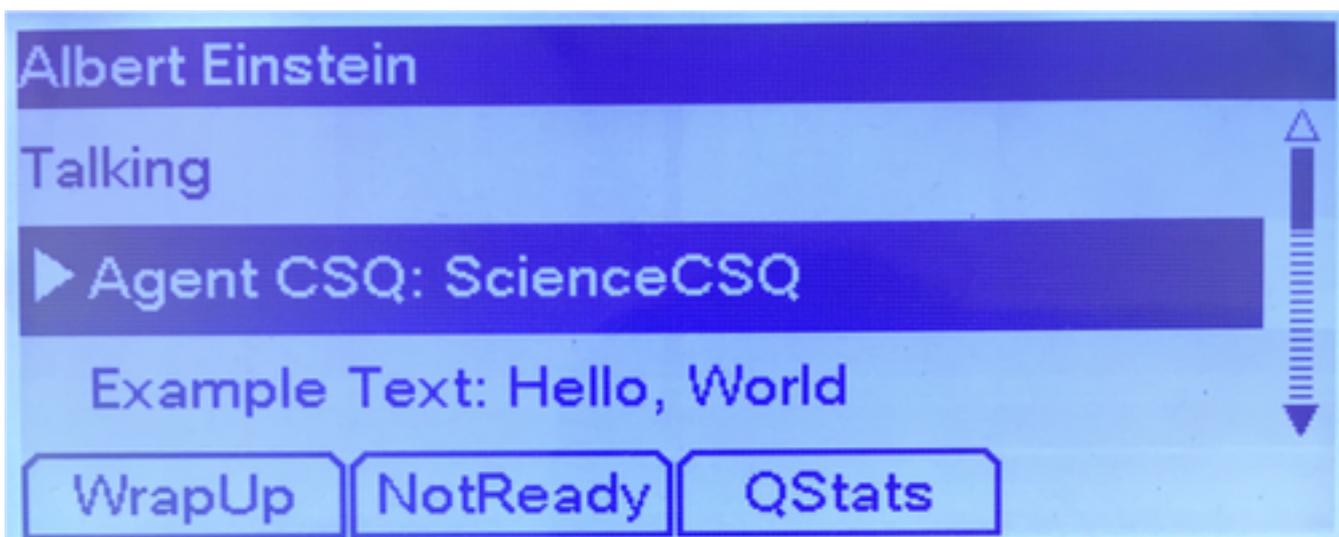
Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

Effettuare una chiamata di prova e verificare che l'aspetto del desktop Finesse sia quello desiderato.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the agent in a 'Reserved' state. The header includes the Cisco logo, 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. A text box contains 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.' Below this are 'Wrap-Up Reason' and 'Apply' buttons.

The bottom screenshot shows the agent in a 'Talking' state. The header is identical. The navigation bar is the same. The main area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022' and a '04:35' timer. Call control buttons include 'Keypad', 'Hold', 'Consult', 'Direct Transfer', and 'End'. The text box contains 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.' Below this are 'Wrap-Up Reason' and 'Apply' buttons.

Se si utilizza FIPPA, effettuare una chiamata di prova e verificare che l'applicazione telefonica FIPPA abbia l'aspetto desiderato.



## Risoluzione dei problemi

Non sono attualmente disponibili informazioni speciali sulla risoluzione dei problemi per questa configurazione.

## Informazioni correlate

- [CSCvb21357](#) - ITA: Finesse Deve Avere Call.CallerEnteredDigits e Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - Errore del flusso di lavoro Browser Pop per le variabili ECC personalizzate.
- [CSCvm84933](#) - DOC. La lunghezza massima delle variabili periferiche ed ECC non è documentata
- [Variabili BA in uscita](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)