

UCCX에서 콜백 기능을 위한 사용자 지정 스크립트 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[스크립트 1](#)

[Callflow 및 스크립트 로직](#)

[스크립트 2](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Unified CCX(Contact Center Express)에서 콜백 기능을 구성하는 데 사용되는 스크립트 단계에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Unified CCX
- 스크립팅 개발

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Unified CCX 10.6.X 이상을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

스크립트를 생성하려면 Unified CCX Editor가 필요합니다. CCX Administration(CCX 관리) 페이지 > Tools(도구) > Plug-ins(플러그인) > Cisco Unified CCX Editor(Cisco Unified CCX 편집기)에서 다운로드

드릴 수 있습니다.

이는 Unified CCX의 아웃바운드 다이얼러 기능과 관련이 없습니다. 콜백을 지정된 콜백 번호로 고객에게 배치할 수 있는 사용자 지정 스크립트입니다.

참고:이 사용자 지정 스크립트 예는 참조용입니다. 이는 랩 환경의 개념 증명입니다. 맞춤형 스크립트는 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에서 지원하지 않습니다.

구성

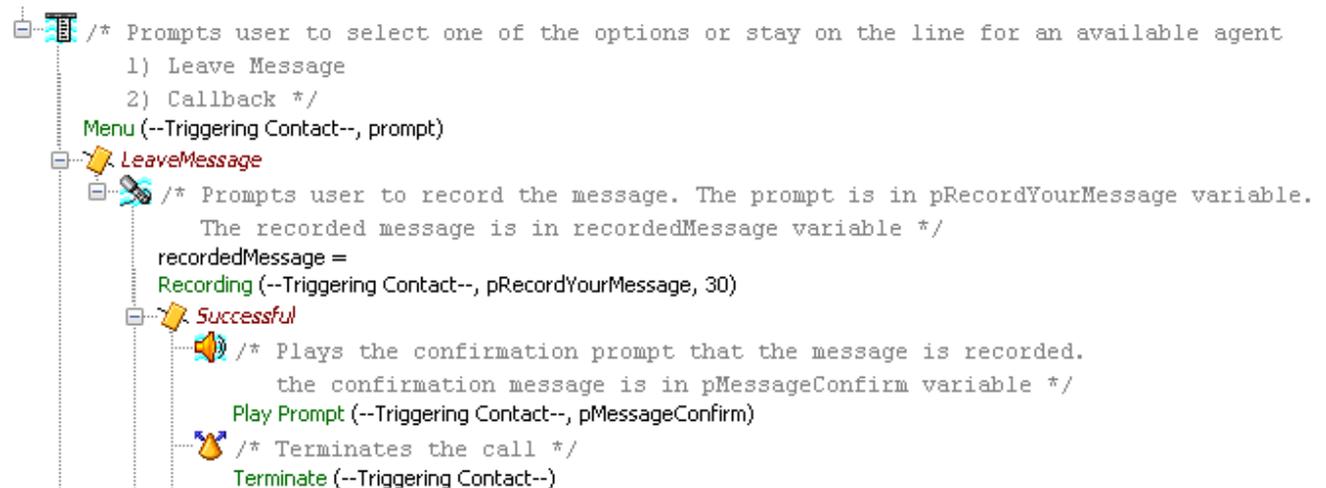
컨피그레이션을 완료하려면 두 개의 스크립트를 작성합니다.

스크립트 1

다음은 논리와 기타 세부 사항입니다.

Callflow 및 스크립트 로직

1. 호출자가 스크립트로 전화를 겁니다(스크립트 1).
2. 상담원이 사용 가능한 경우 상담원에 연결됩니다.
3. 사용할 수 있는 에이전트가 없으면 통화가 대기됩니다.
4. 대기 중인 단계에서 한 시간 후(약 5분)호출자에게 옵션이 제공됩니다. 메시지를 남기고 콜백도 요청하시겠습니까? 다음은 스크립트가 어떻게 나타나는지 보여주는 예입니다



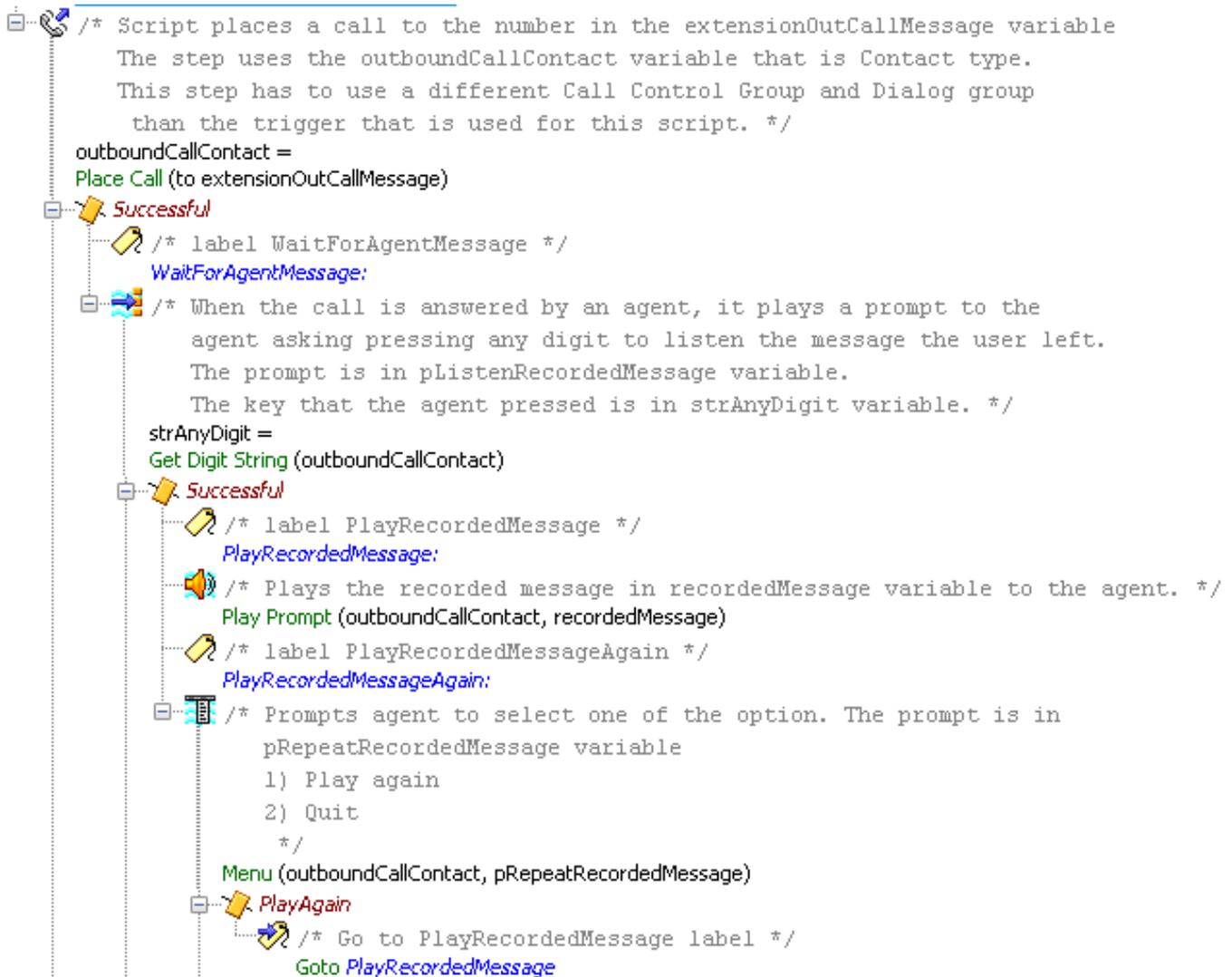
5. 발신자가 1을 눌러 메시지 또는 요청 콜백을 남깁니다. 발신자가 첫 번째 옵션을 선택하면 메시지가 기록되고 통화가 종료됩니다.

메시지 나가기

메시지가 기록되었으므로 통화가 Accept(수락) > Select Resource(리소스 선택)가 있는 Application/script(스크립트 2)와 연결된 다른 트리거로 재생됩니다.

상담원이 통화를 수락하면 해당 상담원에게 프롬프트(스크립트 1의 프롬프트 재생)가 재생됩니다. 이 상담원은 일반적으로 이러한 통화를 받을 수 있는 다른 상담원 집합의 일부입니다.

다음은 스크립트가 표시되는 방식의 예입니다.



참고: PlaceCall을 사용하면 새 통화가 생성되고 outboundCallContact라는 연락처 변수에 저장됩니다. Play Prompt(재생 프롬프트) 단계에서는 Triggering Contact(트리거 연락처)가 이미 해제되어 있으므로 Triggering Contact(트리거 연락처) 대신 이 연락처를 선택해야 합니다. 상담원에게 프롬프트를 재생하면 PlaceCall 단계를 통해 생성된 새 통화/연락처에 대한 프롬프트가 표시됩니다.

콜백

발신자가 콜백 옵션을 선택하면 다음과 같은 논리가 사용됩니다.

1. 발신자로부터 콜백 번호를 가져옵니다.
2. 변수에 저장한 다음 데이터베이스에 씁니다(필요한 경우).
3. 호출 수행 단계를 사용하여 Accept(수락) > Select Resource(리소스 선택)가 있는 애플리케이션/스크립트(스크립트 2)와 연결된 다른 트리거를 호출합니다. 일반적으로 상담원이 해당 통화에서 사용할 수 있는 다른 팀의 상담원을 검색합니다.
4. 상담원이 통화를 수락한 후에는 스크립트 1의 리디렉션 단계를 사용하여 통화를 최종 사용자로부터 수집된 콜백 번호로 리디렉션합니다.

콜백 번호 수집 및 확인

```
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)
```

다음은 통화를 상담원에게 연결한 다음 통화를 콜백 번호로 리디렉션하는 스크립트의 예입니다.

```

/* Script places a call to the number in the extensionOutCallCallback variable
The step uses the outboundCallContact variable that is Contact type.
This step has to use a different Call Control Group and Dialog group than the
trigger that is used for this script. */
outboundCallContact =
Place Call (to extensionOutCallCallback)
Successful
/* label WaitForAgentCallback */
WaitForAgentCallback:
/* When the call is answered by an agent, it plays a prompt to the
agent asking pressing any digit to connect the agent to the customer.
The prompt is in pListenCallbackMessage variable.
The key that the agent pressed is in strAnyDigit variable. */
strAnyDigit =
Get Digit String (outboundCallContact)
Successful
/* label PlayCallbackMessage */
PlayCallbackMessage:
/* Plays the callback message from recordedMessage variable to the agent */
Play Prompt (outboundCallContact, recordedMessage)
PlayCallbackMessageAgain:
/* Prompts agent to select one of the option. The prompt is in
pRepeatCallbackMessage variable
1) Play again
2) Connect To Customer
*/
Menu (outboundCallContact, pRepeatCallbackMessage)
ConnectToCustomer:
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 10. */
If (callbackNumber.length() == 10) Then
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 7. */
If (callbackNumber.length() == 7) Then
/* Redirects the call that agent answered to the number
that customer entered in callbackNumber variable..
The call agent is on controlled by outboundCallContact variable. */
Call Redirect (outboundCallContact to callbackNumber)

```

참고: PlaceCall을 사용하면 새 통화가 생성되고 outboundCallContact라는 연락처 변수에 저장됩니다. 리디렉션 단계에서는 Triggering Contact(트리거 연락처) 대신 이 연락처를 선택해야 합니다. 이는 상담원에게 연결된 통화를 리디렉션해야 하며, 이는 통화 발신 단계로 생성된 새 통화/연락처이기 때문입니다. 발신자의 이 통화가 이미 삭제되었으므로 더 이상 트리거링 연락처가 없습니다.

스크립트 2

Accept(수락) 및 Select Resource(리소스 선택)가 포함된 간단한 스크립트입니다.

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [CUCM 및 UCCX에 표시된 UCCX 콜백 기능](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 스크립트 시작](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)