

為Finesse Desktop和FIPPA配置UCCX自定義呼叫變數佈局

目錄

[步驟1.定義佈局的擴展呼叫變數。](#)

[步驟2.收集呼叫資訊。](#)

[步驟3.定義呼叫變數。](#)

[步驟4.建立使用該指令碼的應用程式。](#)

[步驟5.配置Finesse佈局。](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[步驟1.定義佈局的擴展呼叫變數。](#)

[步驟2.收集呼叫資訊。](#)

[步驟3.定義呼叫變數。](#)

[步驟4.建立使用該指令碼的應用程式。](#)

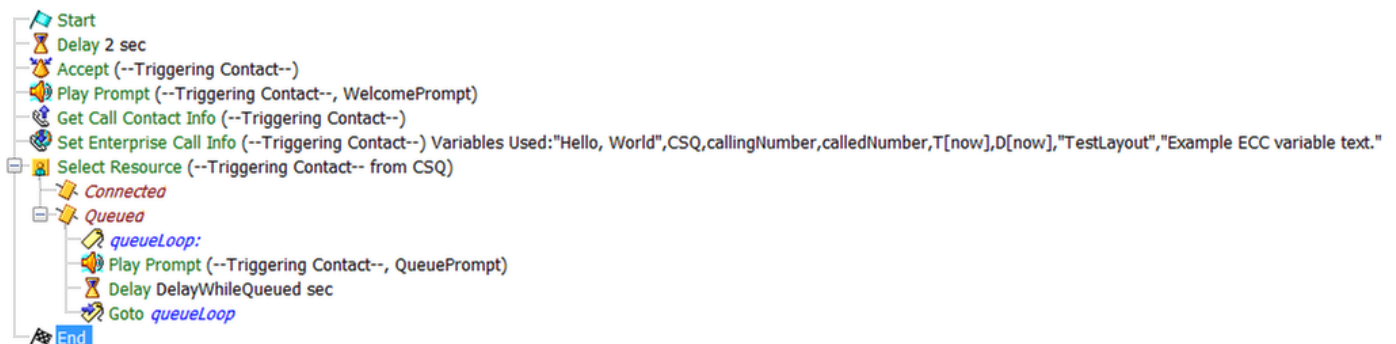
[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

步驟1.定義佈局的擴展呼叫變數。

建立具有呼叫隊列功能的CCX指令碼，並執行**獲取呼叫聯絡資訊**和**設定企業呼叫資訊**步驟。在指令碼建立過程中，定義指令碼變數。



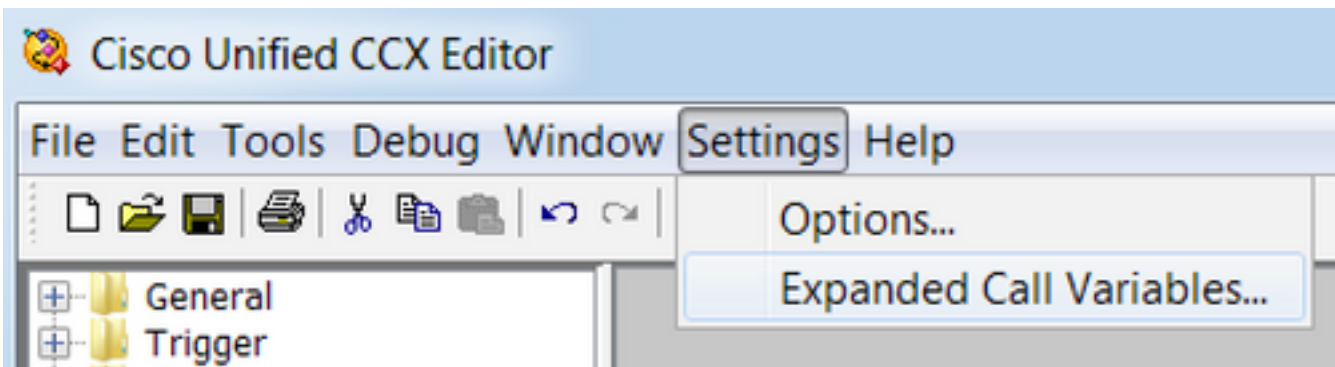
CCX指令碼示例。

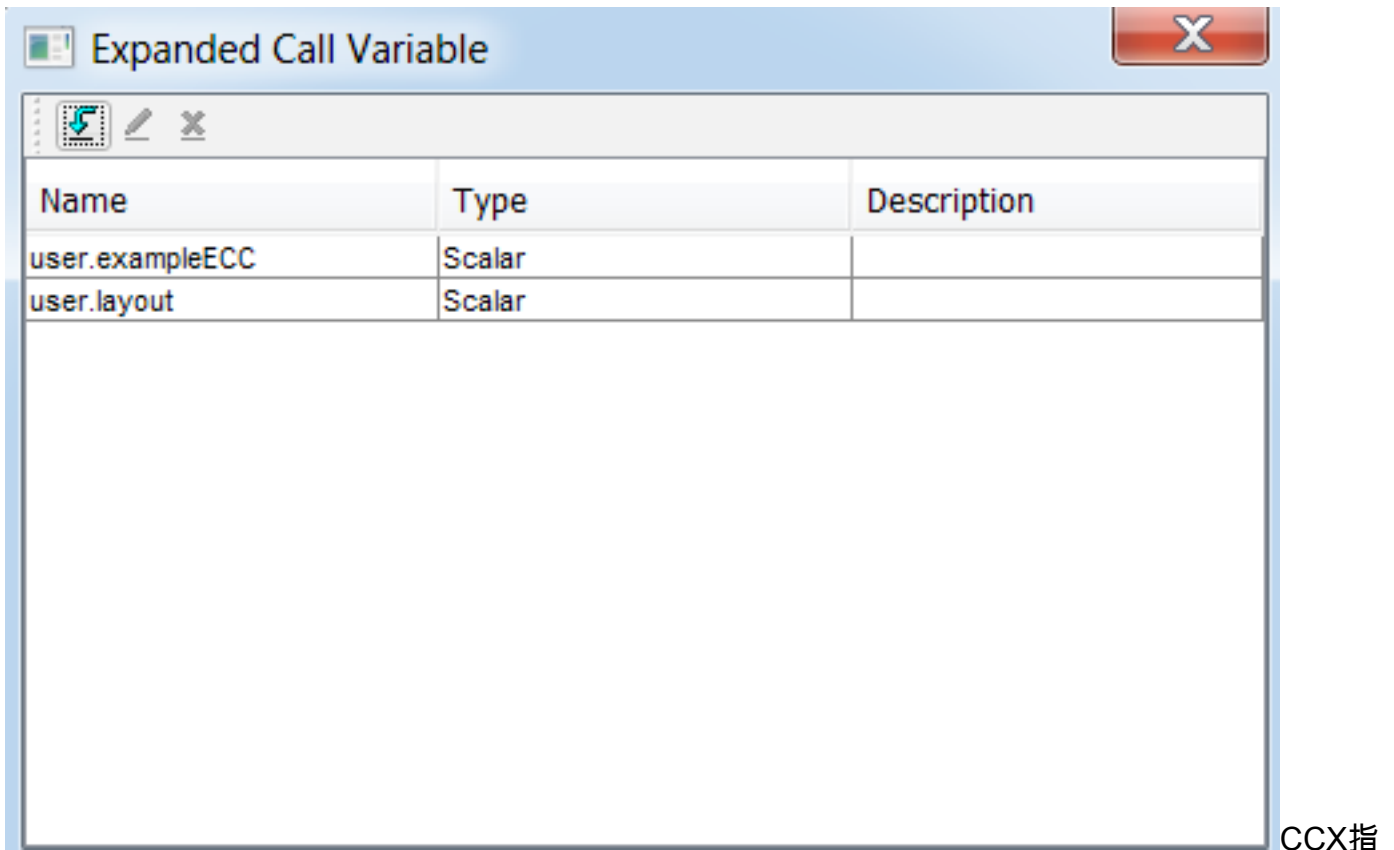
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

CCX指令碼變數示例。

導覽至**Settings > Expanded Call Variables**，以建立擴展的呼叫上下文(ECC)變數。要區分在Finesse中建立的多個佈局，必須存在名為**user.layout**的ECC變數。此變數的值通過設定企業呼叫資訊步驟設定，並定義哪個Finesse呼叫變數佈局將顯示呼叫變數。如果沒有**user.layout**變數，則將使用預設佈局。

此外，此處還指定了任何其他ECC變數。





令碼ECC變數示例。

注意：如果將ECC `user.layout`變數配置為`user.Layout`(大寫字母L)，則Finesse案頭中的自定義佈局將顯示在座席案頭上，但FIPPA電話佈局將恢復為預設呼叫變數佈局。

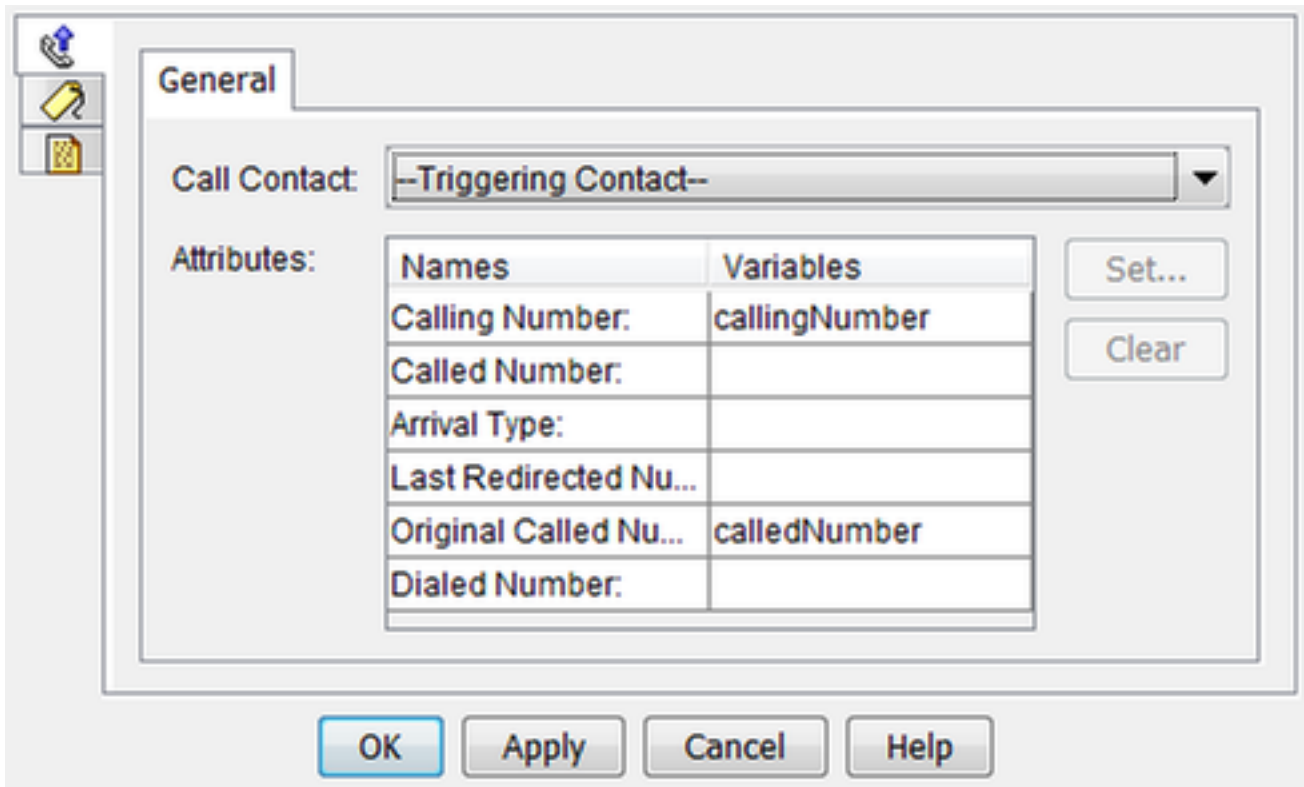
注意：如果未配置ECC `user.layoutvariable`，則將僅使用預設的Finesse呼叫變數佈局。

步驟2.收集呼叫資訊。

通過**獲取呼叫聯絡資訊**步驟收集有關呼叫的資訊是常見的。在本示例中，將收集主叫號碼和原始被叫號碼。

執行**獲取呼叫聯絡資訊**步驟後，按一下右鍵**獲取呼叫聯絡資訊**，然後選擇**屬性**。

通過將屬性對映到變數來定義要收集的屬性。



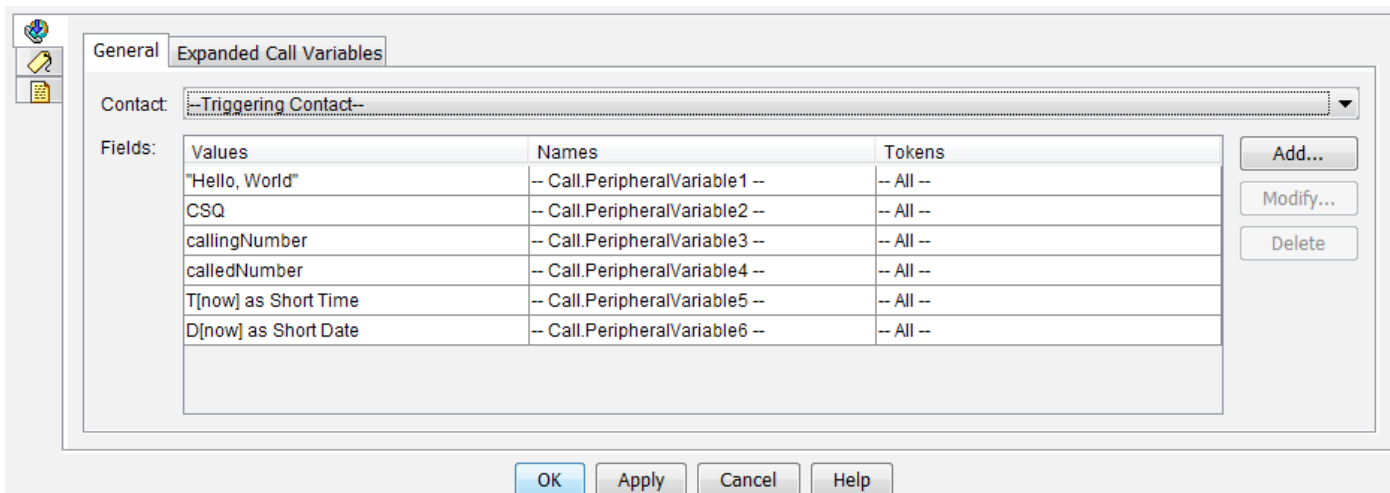
步驟3.定義呼叫變數。

在「設定企業呼叫資訊」步驟中設定變數。按一下右鍵設定企業呼叫資訊，然後選擇屬性。

可以設定以下呼叫變數：

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1到Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 擴展的呼叫上下文(ECC)變數

外圍裝置變數只能包含40位元組，而ECC變數可以包含210位元組。美國資訊交換標準碼(ASCII)字元的長度為1個位元組。此外，如果需要比**General**頁籤中預定義的呼叫變數更多的呼叫變數，請使用ECC變數。



附註：Call.PeripheralVariableX對應於Cisco Finesse Administration頁面中的變數「callVariableX」，其中X是範圍從1到10的整數。

在Expanded Call Variables頁籤中，將值對映到ECC變數。

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

步驟4.建立使用該指令碼的應用程式。

導覽至Cisco Unified CCX Administration 頁面> Applications > Script Management，然後上傳指令碼。

導航至 Cisco Unified CCX管理 頁> 應用程式 > Application Management，並建立使用該指令碼的應用程式。不要忘記定義任何必要的指令碼引數。在此示例中，CSQ是一個必須在應用程式頁面上手動輸入的引數。

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] Edit
 CSQ "ScienceCSQ"
 DelayWhileQueued 30
 WelcomePrompt ICD\ICDWelcome.wav Show Prompts
Description Science
Enabled Yes No
Default Script - System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

帶指令碼的CCX應用程式示例。

附註：應用程式、觸發器、呼叫控制組、座席、技能、其他Finesse配置和FIPPA等的完整配置不在本檔案的範圍之內。有關此問題的詳細資訊，請參閱UCCX管理指南。

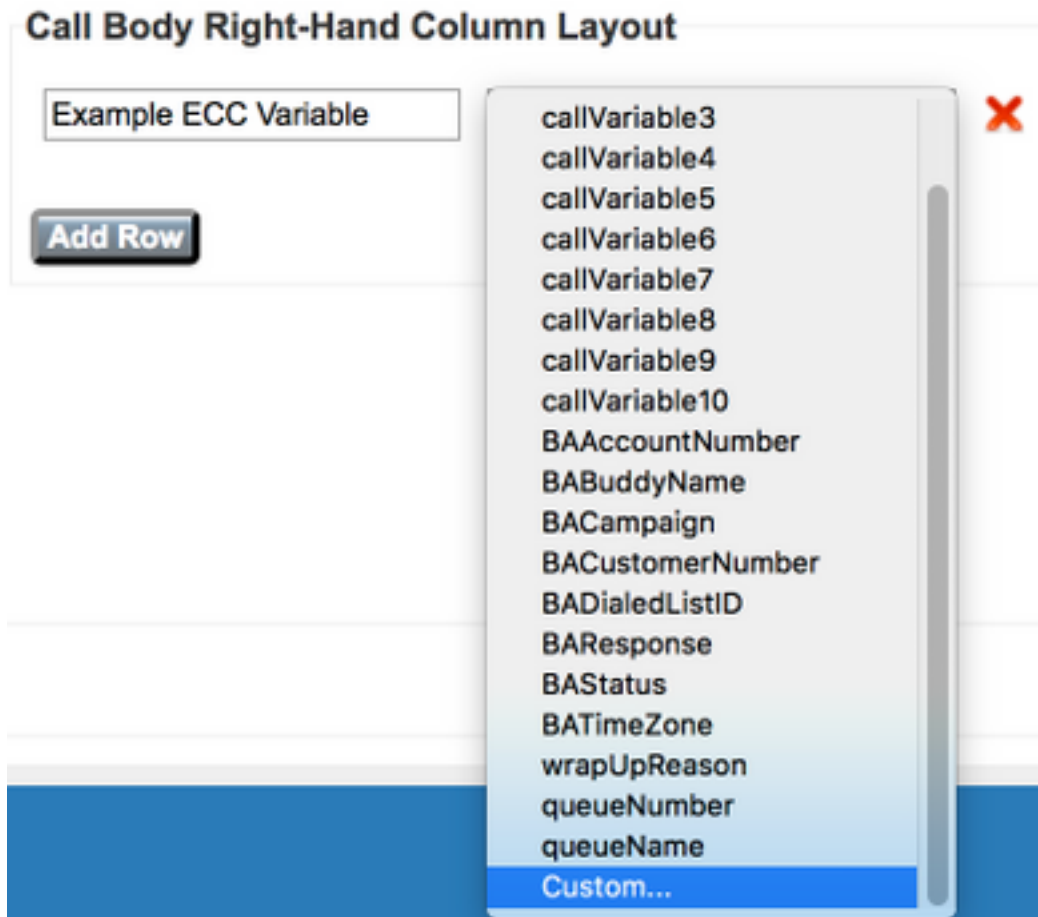
步驟5.配置Finesse佈局。

按一下**New**，在Finesse頁面中建立自定義佈局。

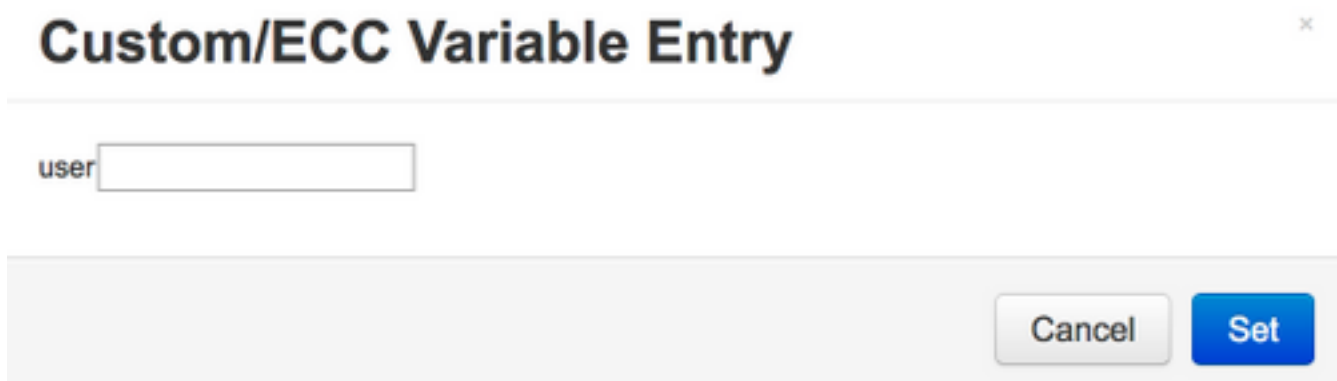
指定變數的數量，並在左列和右列中命名變數。

指定哪些變數從要顯示在Finesse上的指令碼傳遞。變數下拉選單包含可以傳遞到Finesse的所有變數選項。

要指定ECC變數，請從下拉選項中**選擇自定義.....**:



在任何UCCX指令碼中建立的所有使用者定義的ECC變數名稱都必須以**user**開頭。(閱讀：`user<dot>`)，因此Finesse ECC變數配置將始終將**user**作為變數名稱的第一部分。



最終配置的示例佈局。

Cisco Finesse Administration Sign Out

Settings **Call Variables Layouts** Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows

Manage Call Variables Layouts

List of Call Variables Layouts

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	X
Agent CSQ	callVariable2	X
Customer Number	callVariable3	X
Called Number	callVariable4	X
Time of Call	callVariable5	X
Date of Call	callVariable6	X

Add Row

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable: user.exampleECC X

Add Row

Save Cancel

驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

根據需要進行測試呼叫並驗證Finesse案頭外觀。

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Reserved

Home My History My Statistics Manage Customer

Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 Answer

1022

Example Text: Hello, World
 Agent CSQ: ScienceCSQ
 Customer Number: 1022
 Called Number: 7898
 Time of Call: 4:49 PM
 Date of Call: 10/10/18

Example ECC Variable:
 Example ECC variable text.

Wrap-Up Reason Apply

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Talking

Home My History My Statistics Manage Customer

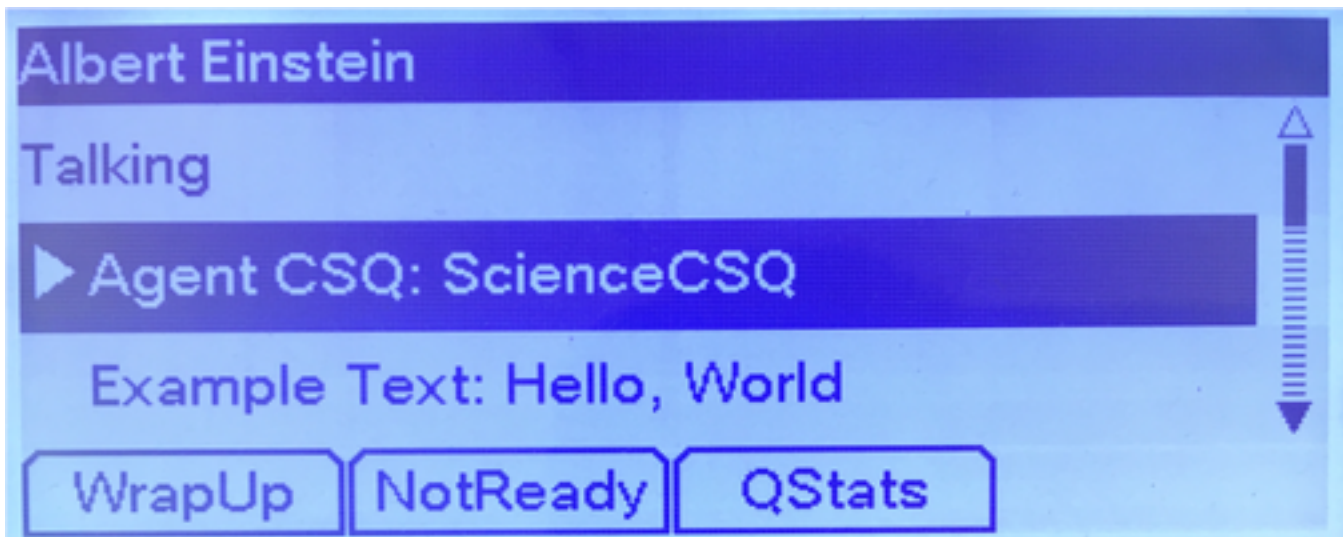
04:35 | Agent CSQ: ScienceCSQ 1022 Keypad Hold Consult Direct Transfer End

Example Text: Hello, World
 Agent CSQ: ScienceCSQ
 Customer Number: 1022
 Called Number: 7898
 Time of Call: 4:53 PM
 Date of Call: 10/10/18

Example ECC Variable:
 Example ECC variable text.

Wrap-Up Reason Apply

如果使用FIPPA，請撥打測試電話並驗證所需FIPPA電話應用程式。



疑難排解

目前尚無適用於此組態的特殊疑難排解資訊。

相關資訊

- [CSCvb21357 -增強版](#) : Finesse應具有Call.CallerEnteredDigits和Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) — 自定義ECC變數的瀏覽器彈出工作流失敗。
- [CSCvm84933](#) - DOC:未記錄外設和ECC變數的最大長度
- [出站BA變數](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

```
lass="lia-message-template-summary-zone">
```

簡介

本文檔介紹如何為Finesse和UCCX的Finesse IP Phone Agent(FIPPA)配置自定義呼叫變數佈局。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [整合客服中心Express版\(UCCX\)](#)
- [Finesse](#)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCX版本11.0(1)及更高版本。映像來自UCCX 11.6(1)。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

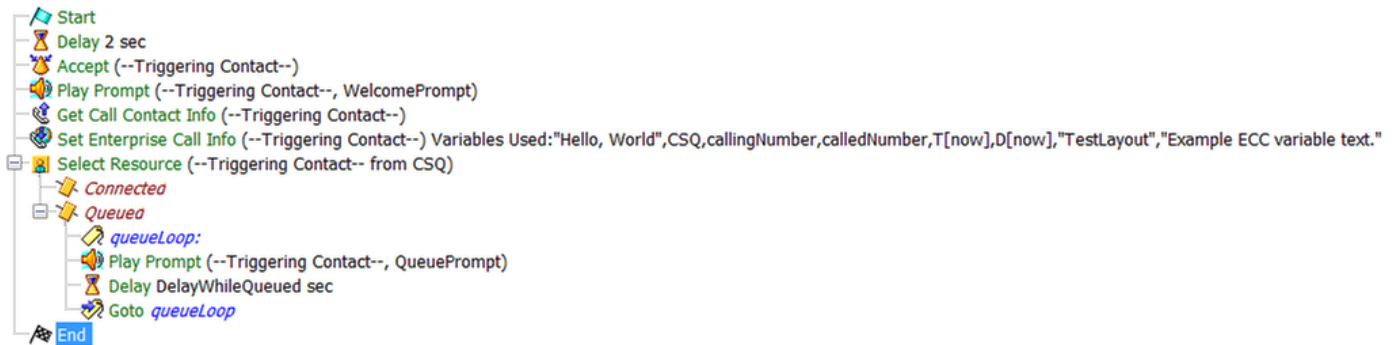
背景資訊

大多數配置是在用於將呼叫路由到Finesse代理的指令碼中完成的。從UCCX 11.0開始，可以在Finesse中建立多個呼叫變數佈局。在11.0 (10.0、10.5和10.6) 之前，只能在Finesse中建立一個呼叫變數佈局。FIPPA是在UCCX 11.0中引入的。

設定

步驟1.定義佈局的擴展呼叫變數。

建立具有呼叫隊列功能的CCX指令碼，並執行**獲取呼叫聯絡資訊**和**設定企業呼叫資訊**步驟。在指令碼建立過程中，定義指令碼變數。



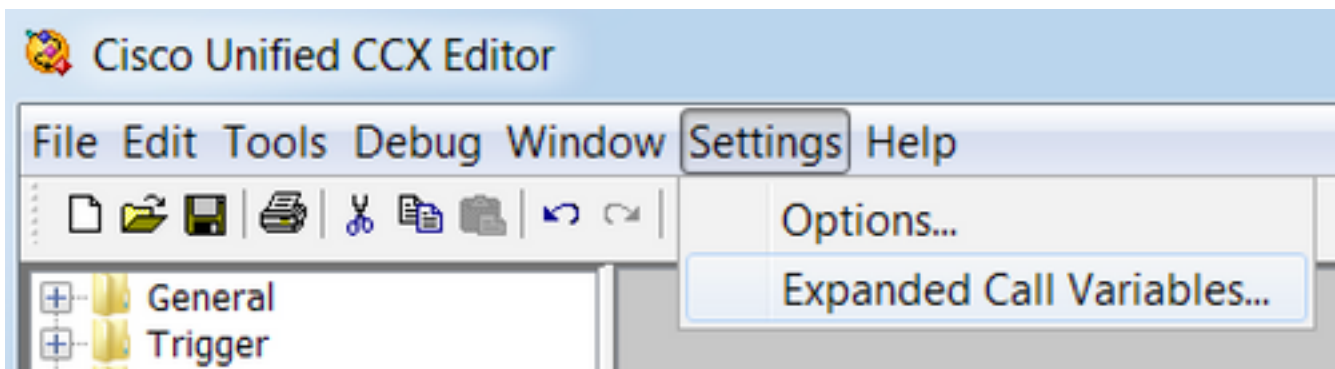
CCX指令碼示例。

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]	

CCX指令碼變數示例。

導覽至**Settings > Expanded Call Variables**，以建立擴展的呼叫上下文(ECC)變數。要區分在Finesse中建立的多個佈局，必須存在名為**user.layout**的ECC變數。此變數的值通過**設定企業呼叫資訊**步驟設定，並定義哪個Finesse呼叫變數佈局將顯示呼叫變數。如果沒有**user.layout**變數，則將使用預設佈局。

此外，此處還指定了任何其他ECC變數。



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

CCX指

令碼ECC變數示例。

注意：如果將ECC `user.layout`變數配置為`user.Layout`(大寫字母L)，則Finesse案頭中的自定義佈局將顯示在座席案頭上，但FIPPA電話佈局將恢復為預設呼叫變數佈局。

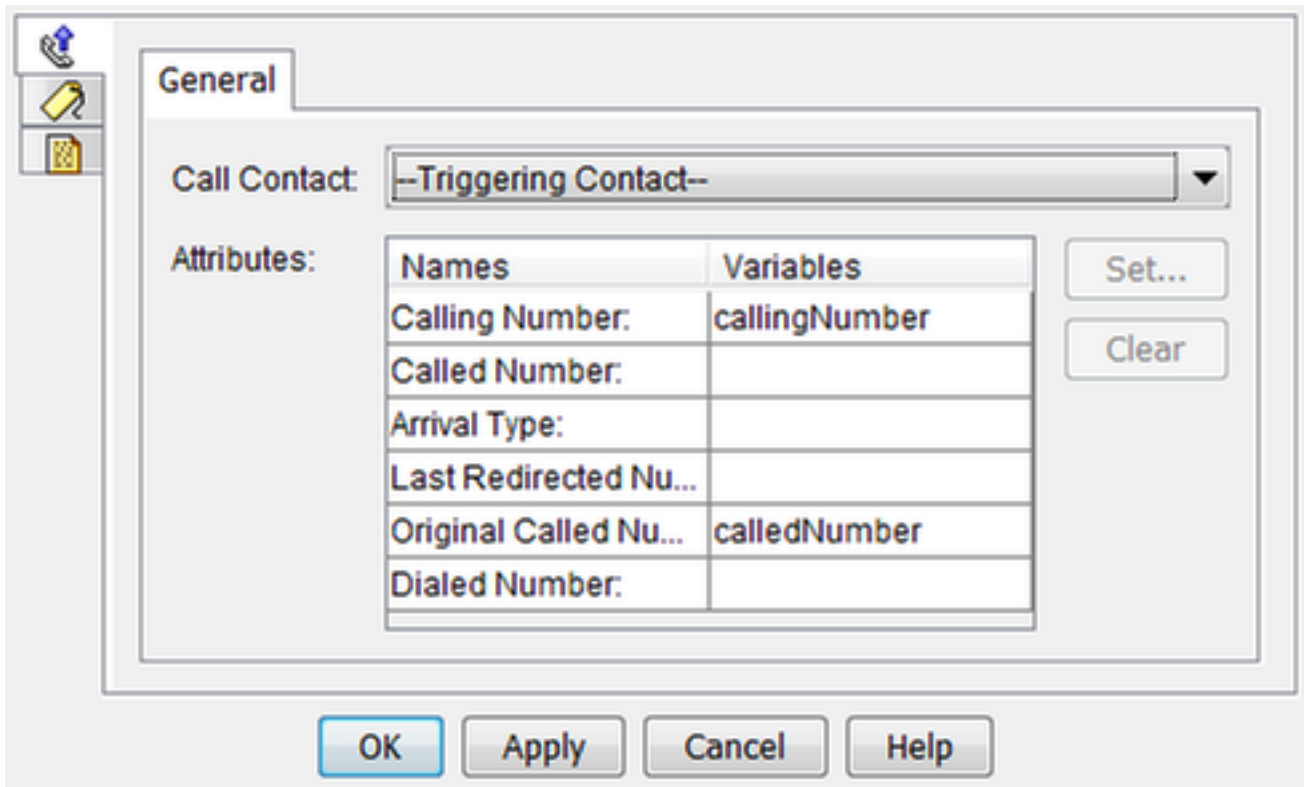
注意：如果未配置ECC `user.layoutvariable`，則將僅使用預設的Finesse呼叫變數佈局。

步驟2.收集呼叫資訊。

通過**獲取呼叫聯絡資訊**步驟收集有關呼叫的資訊是常見的。在本示例中，將收集主叫號碼和原始被叫號碼。

執行**獲取呼叫聯絡資訊**步驟後，按一下右鍵**獲取呼叫聯絡資訊**，然後選擇**屬性**。

通過將屬性對映到變數來定義要收集的屬性。



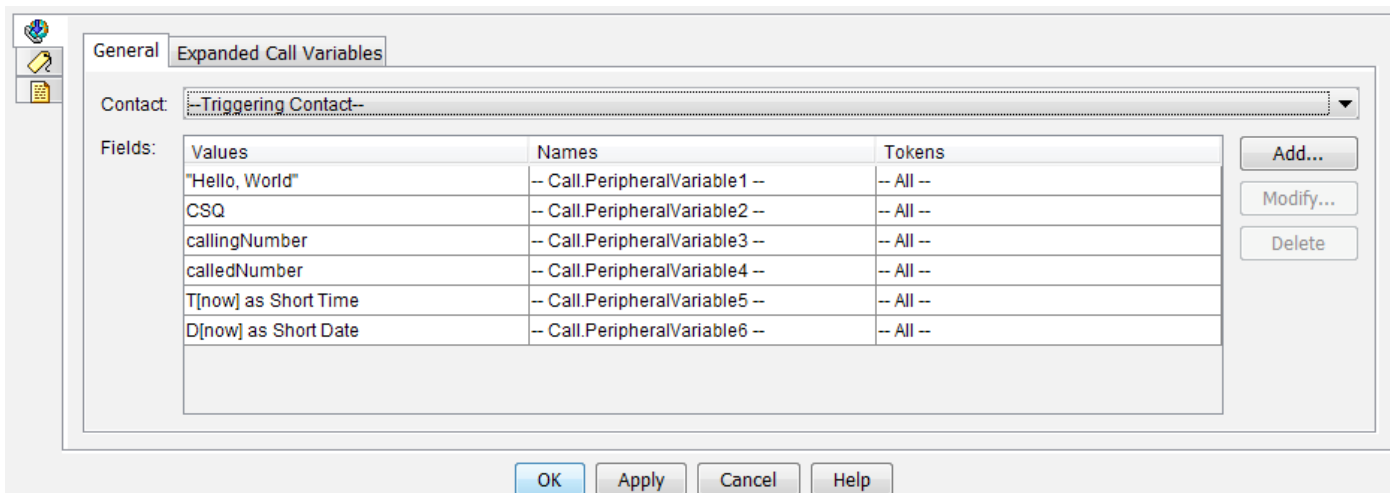
步驟3.定義呼叫變數。

在「設定企業呼叫資訊」步驟中設定變數。按一下右鍵設定企業呼叫資訊，然後選擇屬性。

可以設定以下呼叫變數：

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1到Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 擴展的呼叫上下文(ECC)變數

外圍裝置變數只能包含40位元組，而ECC變數可以包含210位元組。美國資訊交換標準碼(ASCII)字元的長度為1個位元組。此外，如果需要比General頁籤中預定義的呼叫變數更多的呼叫變數，請使用ECC變數。



附註：Call.PeripheralVariableX對應於Cisco Finesse Administration頁面中的變數「callVariableX」，其中X是範圍從1到10的整數。

在Expanded Call Variables頁籤中，將值對映到ECC變數。

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

步驟4.建立使用該指令碼的應用程式。

導覽至Cisco Unified CCX Administration 頁面> Applications > Script Management，然後上傳指令碼。

導航至 Cisco Unified CCX管理 頁> 應用程式 > Application Management，並建立使用該指令碼的應用程式。不要忘記定義任何必要的指令碼引數。在此示例中，CSQ是一個必須在應用程式頁面上手動輸入的引數。

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] Edit
 CSQ "ScienceCSQ"
 DelayWhileQueued 30
 WelcomePrompt ICD\ICDWelcome.wav Show Prompts
Description: Science
Enabled: Yes No
Default Script: - System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

帶指令碼的CCX應用程式示例。

附註：應用程式、觸發器、呼叫控制組、座席、技能、其他Finesse配置和FIPPA等的完整配置不在本檔案的範圍之內。有關此問題的詳細資訊，請參閱UCCX管理指南。

Custom/ECC Variable Entry

✕

user

Cancel

Set

最終配置的示例佈局。

The screenshot displays the Cisco Finesse Administration interface for managing call variable layouts. The main section 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. The form includes fields for "Name" (TestLayout) and "Description". Under "Call Header Layout", there are two dropdown menus: "Agent CSQ" and "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 a call variable (callVariable1 to callVariable6). Each dropdown menu has a red "X" next to it. The "Call Body Right-Hand Column Layout" section contains one row with a text input field "Example ECC Variable" and a dropdown menu for "user.exampleECC", also with a red "X". There are "Add Row" buttons for both the left and right column layouts. 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

驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

根據需要進行測試呼叫並驗證Finesse案頭外觀。

The image displays two screenshots of the Cisco Finesse interface. The top screenshot shows the 'Reserved' state for Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005. The call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' are visible, including 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.'. The bottom screenshot shows the 'Talking' state for the same agent. The call duration is 04:35. Call controls include Keypad, Hold, Consult, Direct Transfer, and End. Both screenshots show the same call details and 'Wrap-Up Reason' and 'Apply' buttons.

如果使用FIPPA，請撥打測試電話並驗證所需FIPPA電話應用程式。

The image shows a screenshot of the FIPPA (Finesse IP Phone) interface. The agent name 'Albert Einstein' is displayed at the top. The state is 'Talking'. The call details are 'Agent CSQ: ScienceCSQ'. The 'Example Text: Hello, World' is shown. At the bottom, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'.

疑難排解

目前尚無適用於此組態的特殊疑難排解資訊。

相關資訊

- [CSCvb21357](#) -增強版：Finesse應具有Call.CallerEnteredDigits和Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) — 自定義ECC變數的瀏覽器彈出工作流失敗。
- [CSCvm84933](#) - DOC:未記錄外設和ECC變數的最大長度
- [出站BA變數](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)