

在Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)11.0(1)或更高版本上配置呼叫後處理

目錄

[簡介](#)

[工作原理](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[安裝自定義呼叫後處理指令碼](#)

[定義ECC變數以保留呼叫後處理指令碼的觸發器DN](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹呼叫後處理，允許座席從Finesse案頭結束呼叫後，Unified Contact Center Express(Unified CCX)為Unified CCX指令碼路由的呼叫提供處理。Unified CCX管理員可以選擇通過Cisco Unified CCX指令碼編輯器配置呼叫後處理。如果座席通過電話而不是通過Finesse結束呼叫，或者客戶在座席結束呼叫之前掛斷電話時，則此功能不可用。如果有第二座席繼續與該呼叫方通話，則該呼叫方在當時不會被轉接至該呼叫後處理。此外，如果呼叫者本身是座席，則呼叫不會轉移到「呼叫後調查」指令碼。

工作原理

當Unified CCX收到來自代理掛斷的斷開連線事件（使用Finesse End按鈕而不是電話）時，它會檢查是否存在名為PostCallTreatment的呼叫變數。如果在掛斷時的呼叫中只有一個代理，則呼叫方會重定向到儲存在PostCallTreatment變數中的目錄號碼(DN)。

必要條件

需求

系統管理員必須至少配置一個指令碼、應用程式和觸發器，以便在啟用呼叫後處理功能時接收呼叫。呼叫將從座席電話重定向到此觸發器，以便接收呼叫後處理。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Unified CCX的版本必須是11.0(1)或更高版本，並且工程師必須使用Finesse Desktop。此功能

在Finesse IP Phone Agent(FIPPA)上不可用。

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。

設定

安裝自定義呼叫後處理指令碼

使用所需的呼叫後調查處理方法建立Unified CCX指令碼。將其安裝為具有關聯觸發器的應用程式。

定義ECC變數以保留呼叫後處理指令碼的觸發器DN

使用指令碼編輯器，定義用於呼叫後處理的擴展呼叫變數。

選擇**Settings > Expanded Call Variable**。按一下箭頭圖示以建立新變數。將此新變數命名為PostCallTreatment，並將該型別提供為**標量**。

附註：變數名稱必須是與「PostCallTreatment」完全匹配的大小寫。按一下「OK」（確定）。

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Editor interface. At the top, the 'Edit Expanded Call Variable' dialog box is open, showing the following details:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)

Below the dialog box, a file explorer shows a tree view with folders: Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, and Database. Search and Reset buttons are visible below the file explorer.

In the background, a script editor shows a portion of a script with the following text:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ring Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)

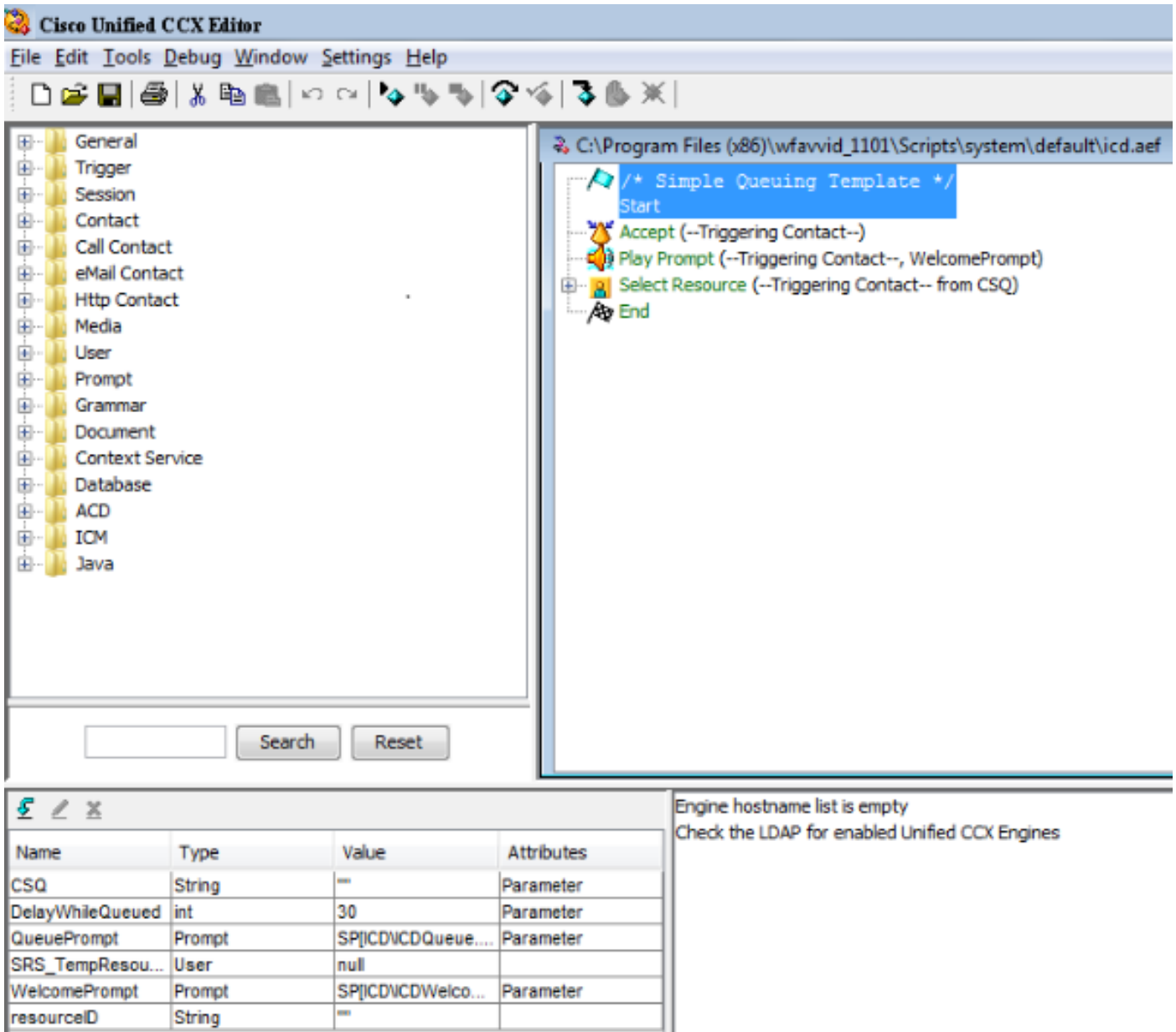
```

At the bottom, a table lists variables and their values:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

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

在Cisco Unified CCX Editor應用程式中，開啟包含「選擇資源」步驟的現有指令碼。



在「指令碼變數」面板中，建立新的指令碼變數。從可用於新變數PostCallTreatment的下拉選單中將型別設定為int。

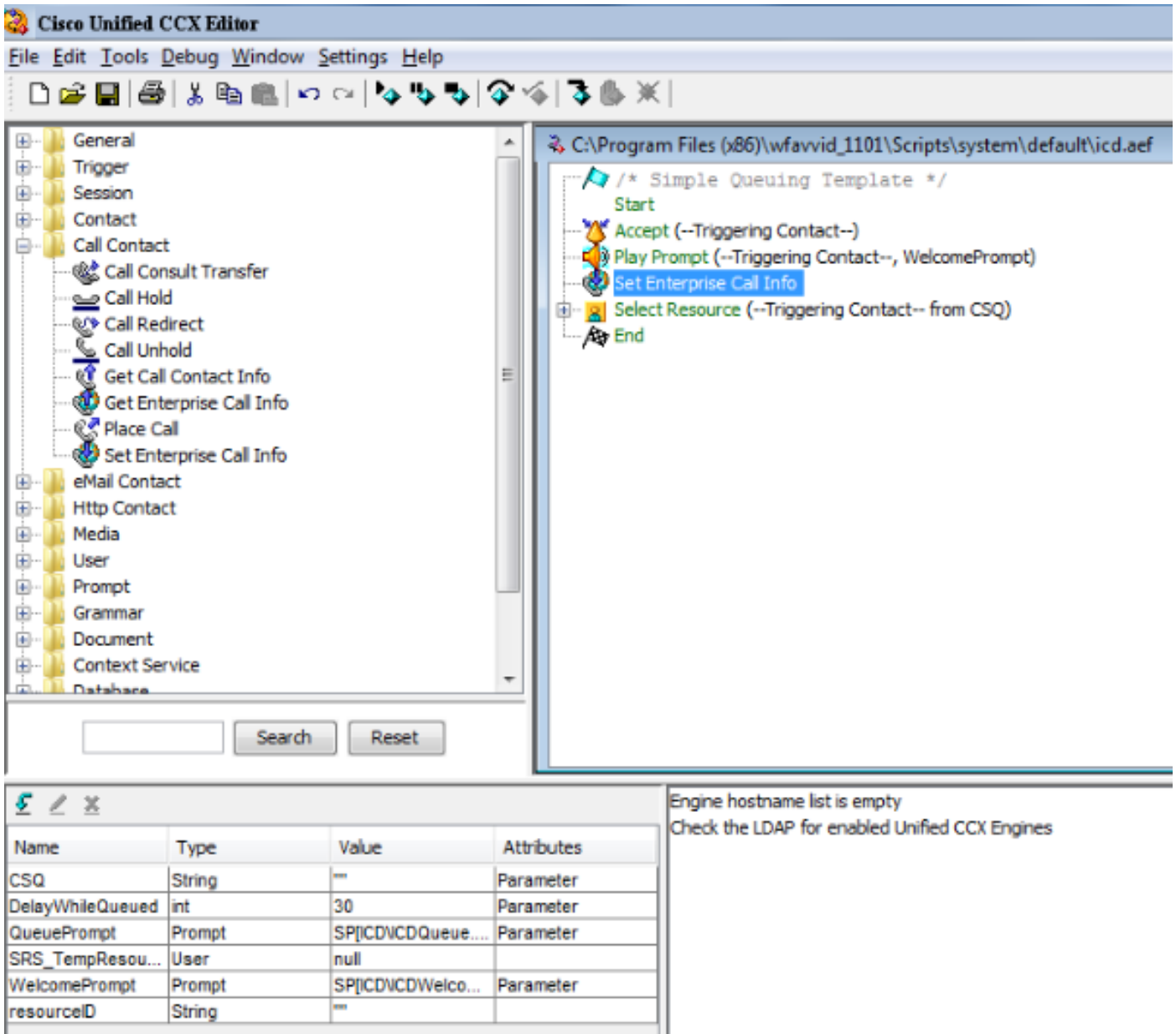
在值欄位中輸入數字值。此號碼是接收呼叫並提供呼叫後處理的觸發DN（指定為以前安裝的呼叫後調查應用程式的觸發）。

勾選「Final」覈取方塊。

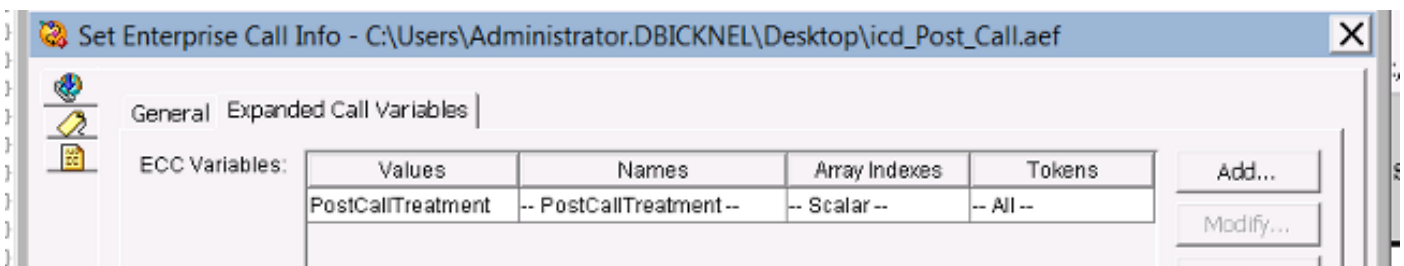
Dialog box titled "Edit Variable" with the following fields and options:

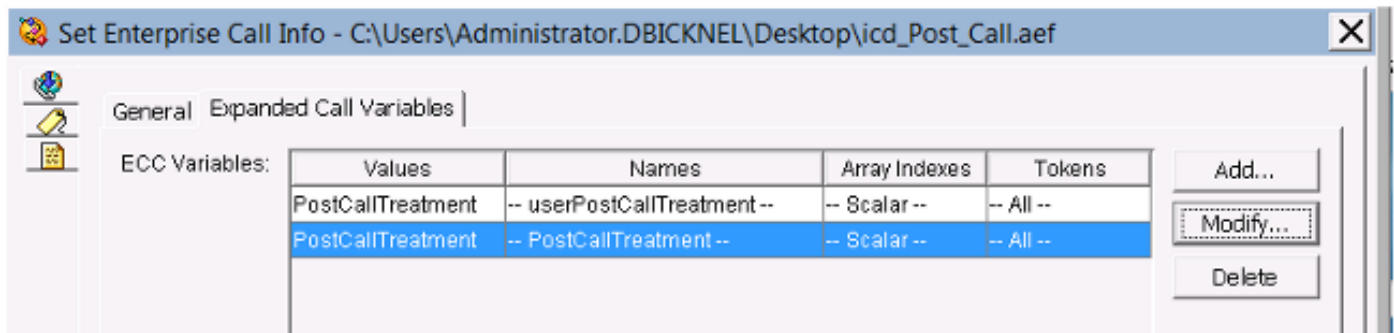
- Type: final String
- Name: PostCallTreatment
- Value: "080912"
- Final
- Array
- Parameter
- Dimensions: 0
- Buttons: OK, Cancel

在Call Contact調色盤中，選擇Set Enterprise Call Info。將所選步驟拖放到指令碼中，然後再選擇資源。或者，在Select Resource（選擇資源）步驟之前，在指令碼中編輯現有的Set Enterprise Call Info（設定企業呼叫資訊）步驟。



將建立的新擴展呼叫上下文變數新增到設定企業呼叫資訊步驟。按一下右鍵Set Enterprise Call Info步驟，然後按一下Properties。在Expanded Call Variables頁籤中，按一下Add。在「值」欄位中選擇定義為Int的變數，在「名稱」欄位中選擇擴展呼叫上下文變數PostCallTreatment，陣列索引為標量，令牌為全部。按一下「Ok > Apply > Ok」。





驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

為了進行驗證，請呼叫與設定PostCallTreatment企業變數的指令碼對應的Unified CCX觸發器。一旦呼叫連線到座席，請座席使用Finesse中的「結束」按鈕斷開呼叫。驗證呼叫方是否已重定向到指令碼中定義的Trigger作為PostCallTreatment變數值。

疑難排解

本節提供的資訊可用於對組態進行疑難排解。

如果座席結束呼叫後，呼叫不會轉移到「呼叫後處理」觸發器：

1. 對指令碼運行被動調試，以驗證是否已在指令碼中正確設定PostCallTreatment變數值。
2. 在座席電話上終止呼叫時，將PostCallTreatment變數新增到「企業資料」佈局並檢視Finesse的「企業資料」部分，以驗證PostCallTreatment變數值是否正在傳送到Finesse案頭。**其他資訊**當您使用「設定企業呼叫資訊」步驟將值傳遞到Finesse以在呼叫變數佈局中顯示或將其用於 workflow 操作時，您必須注意，如果Finesse管理中的介面不是標準預定義的擴展呼叫上下文變數（顯示在下拉選單中）之一，則始終會將「使用者」置於該變數之前。因此，如果希望擴展呼叫上下文變數與Finesse管理中定義的變數匹配，則必須新增帶有使用者字首的擴展呼叫上下文變數。

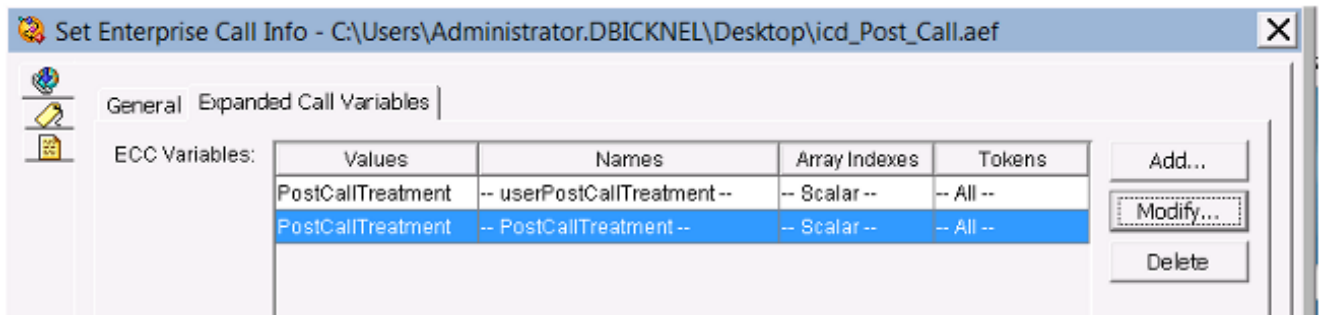
例如，「呼叫後調查」功能使用定義為「呼叫後處理」的特殊名稱。這是硬編碼，因此必須新增以匹配。

當呼叫被Finesse代理斷開時，斷開事件被傳送到Unified CCX引擎的資源管理器/聯絡人管理器(RMCM)子系統，並且它檢查呼叫對象是否具有分配給PostCallTreatment的值並相應地處理它。

另一方面，如果您希望該值也顯示在Finesse案頭上，則需要另一個以「user」字首定義的擴展呼叫上下文變數。

這些螢幕截圖還顯示了通過將使用者PostCallTreatment擴展呼叫上下文變數新增到「設定企業呼叫資訊」步驟以及Finesse管理中的Finesse呼叫變數佈局中，向座席顯示調查DN的功能。

。



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. 驗證代理電話是否可以撥打呼叫後處理觸發器DN。
4. 檢查Finesse Desktop日誌，以確保PostCallTreatment變數在Dialog事件中使用有效的觸發器DN正確設定。 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00::dsbccx11p.dbicknel.com:2015年12月09日 12:37:06.077 -0500:標題：[WorkflowEngine]將事件轉換為xml文檔。Type:對話方塊
Action:刪除Uri:/finesse/api/Dialog/API16783327件
: {"Dialog":{"associatedDialogUri":null, "fromAddress":"1007","id":"16783327","mediaProperties":{"DNIS":"1010","callType":"ACD_IN","dialNumber":"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. 檢查Unified CCX引擎(MIVR)登入Unified CCX或被動調試呼叫處理指令碼，以確定呼叫是否重定向到Unified CCX並且正在應用該指令碼。

以下兩個MIVR日誌片段顯示正常運行和非正常運行的情況。

工作場景

測試指令碼中的發出呼叫步驟可將呼叫置於隊列中：

```
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
```

非工作場景

從座席DN發出的呼叫：

```
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
```