

Konfigurieren der Layouts für benutzerdefinierte UCCX-Anrufvariablen für Finesse Desktop und FIPPA

Inhalt

[Schritt 1: Definieren Sie eine erweiterte Anrufvariable für das Layout.](#)

[Schritt 2: Sammeln von Anrufinformationen.](#)

[Schritt 3: Definieren von Anrufvariablen.](#)

[Schritt 4: Erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet.](#)

[Schritt 5: Konfigurieren des Finesse-Layouts](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Konfigurieren](#)

[Schritt 1: Definieren Sie eine erweiterte Anrufvariable für das Layout.](#)

[Schritt 2: Sammeln von Anrufinformationen.](#)

[Schritt 3: Definieren von Anrufvariablen.](#)

[Schritt 4: Erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet.](#)

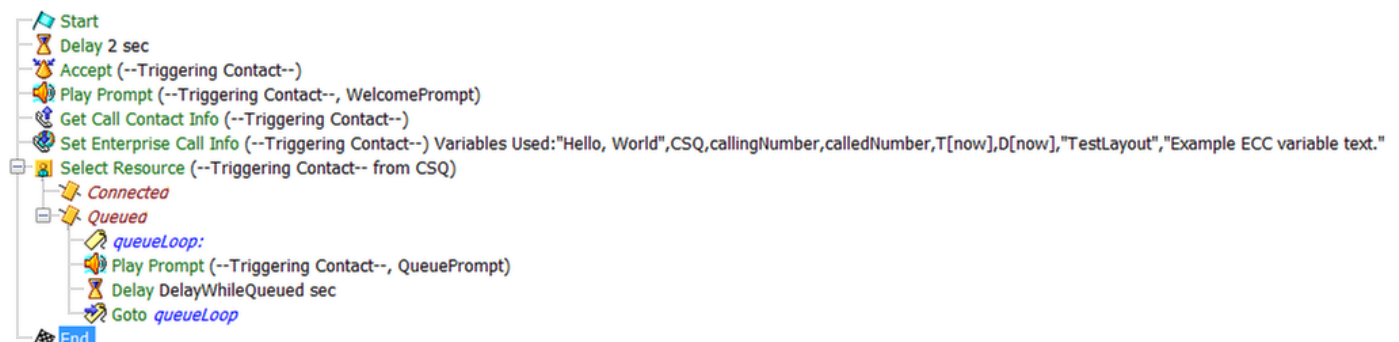
[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Schritt 1: Definieren Sie eine erweiterte Anrufvariable für das Layout.

Erstellen Sie ein CCX-Skript mit Anrufwarteschlangen-Funktion und den Schritten **Get Call Contact Info** und **Set Enterprise Call Info**. Definieren Sie im Rahmen des Skripterstellungprozesses die Skriptvariablen.



Beispiel für ein CCX-Skript.

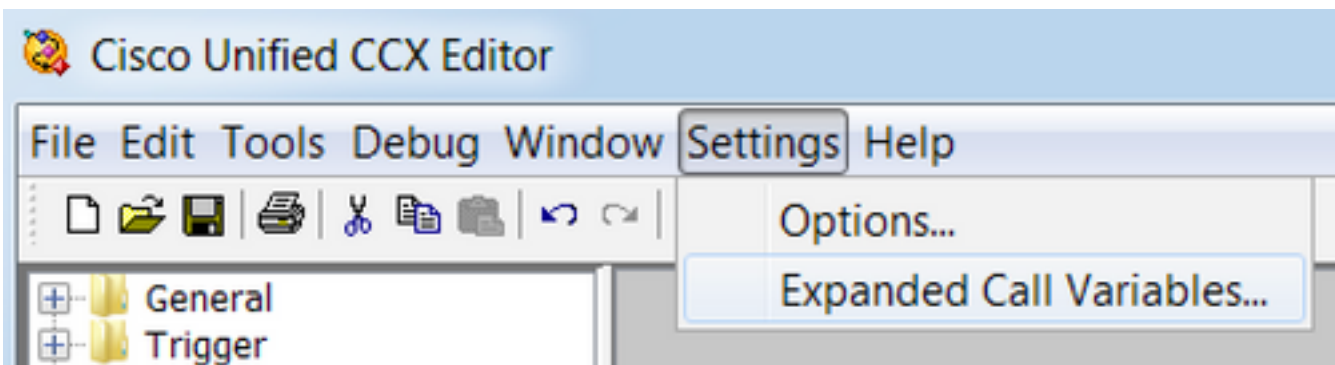
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

Beispiel für CCX-

Skriptvariablen.

Navigieren Sie zu **Einstellungen > Erweiterte Anrufvariablen**, um ECC-Variablen (Extended Call Context) zu erstellen. Um zwischen den in Finesse erstellten Layouts zu unterscheiden, muss eine ECC-Variable mit dem Namen **user.layout** vorhanden sein. Der Wert für diese Variable wird mit dem Schritt **Enterprise Call Info festlegen** festgelegt und definiert, welches Finesse-Variablenlayout die Aufrufvariablen anzeigt. Wenn keine **user.layout**-Variable vorhanden ist, wird das Standardlayout verwendet.

Zusätzlich werden hier alle anderen ECC-Variablen angegeben.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Beispiel

für CCX-Skript-ECC-Variablen.

Vorsicht: Wenn die ECC-Variable **user.layout** stattdessen als **user.Layout** (Großbuchstabe L) konfiguriert ist, wird das benutzerdefinierte Layout im Finesse-Desktop auf dem Agent-Desktop angezeigt, das FIPPA-Telefonlayout wird jedoch auf das Standardlayout für Anrufvariablen zurückgesetzt.

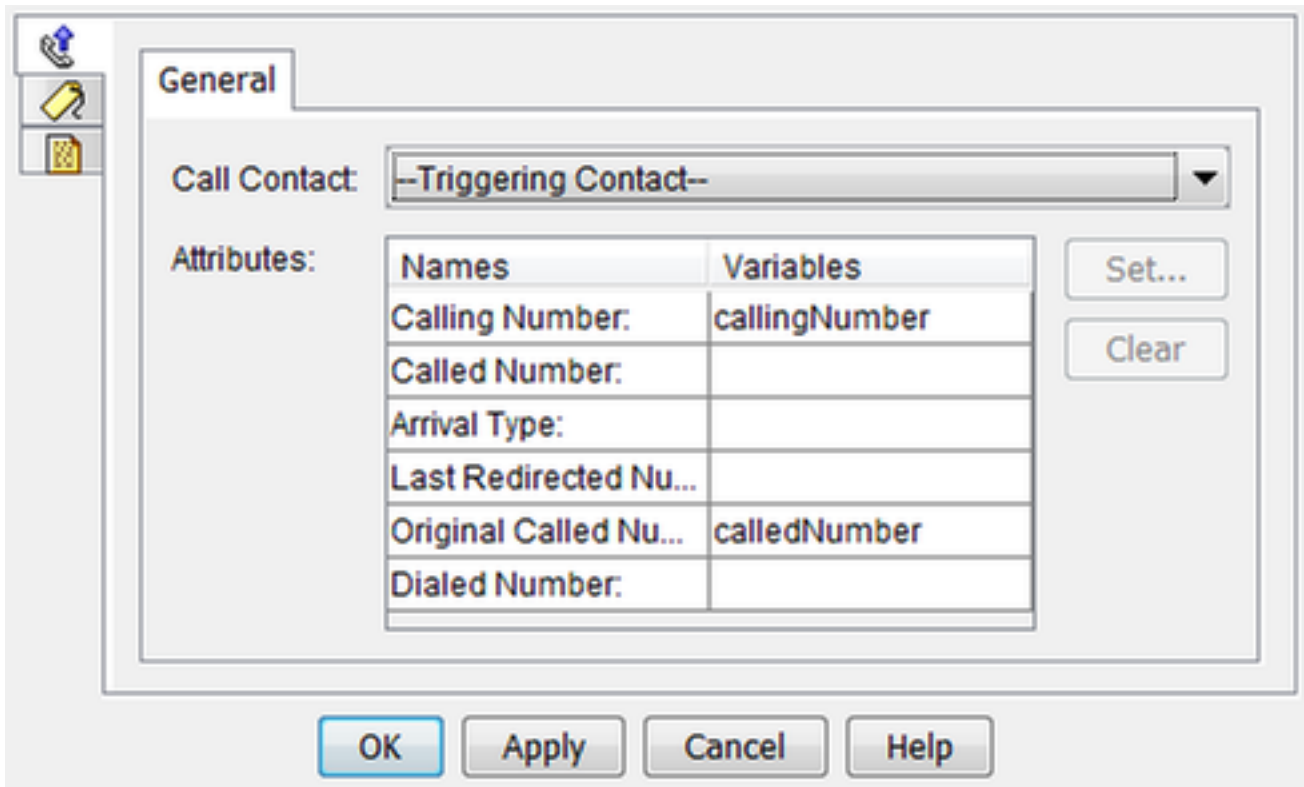
Vorsicht: Wenn die ECC-**user.layout**variable nicht konfiguriert ist, wird nur das Standard-Layout der Finesse-Anrufvariablen verwendet.

Schritt 2: Sammeln von Anrufinformationen.

Es ist üblich, über den Schritt **Get Call Contact Info** Informationen über den Anruf zu sammeln. In diesem Beispiel werden die anrufende und die ursprüngliche angerufene Nummer gesammelt.

Wenn Sie den Schritt **Anrufkontaktdaten abrufen** platziert haben, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Kontaktinformationen abrufen** und wählen **Eigenschaften aus**.

Definieren Sie die zu erfassenden Attribute, indem Sie das Attribut einer Variablen zuordnen.



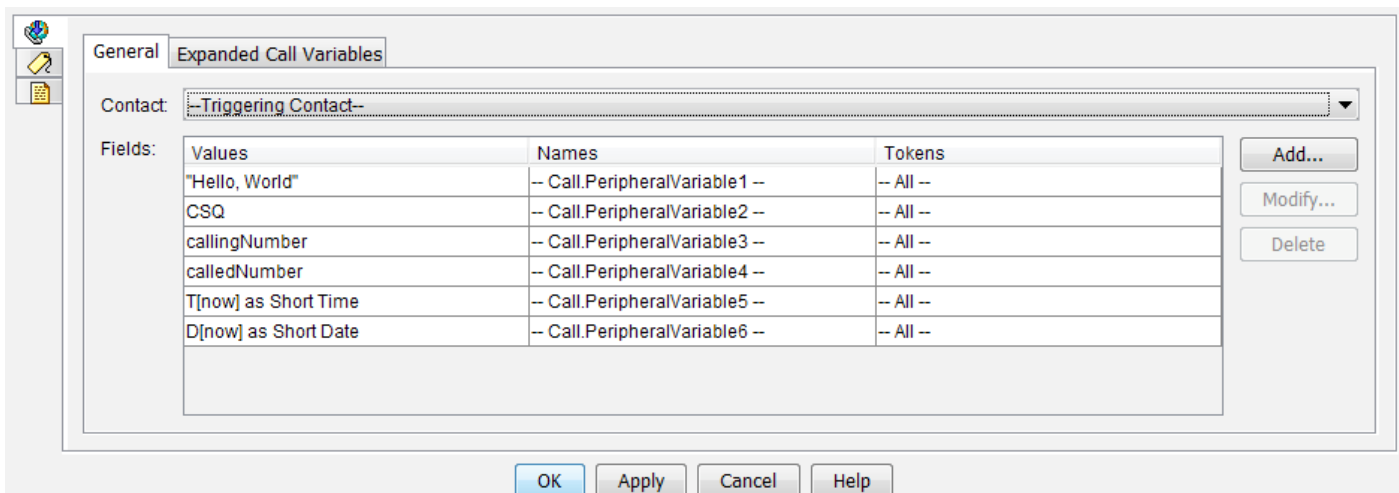
Schritt 3: Definieren von Anrufvariablen.

Legen Sie die Variablen im Schritt **Enterprise Call Info festlegen** fest. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Enterprise Call Info festlegen**, und wählen Sie **Eigenschaften** aus.

Folgende Anrufvariablen können festgelegt werden:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 to Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- ECC-Variablen (Extended Call Context)

Eine periphere Variable kann nur 40 Byte enthalten, während eine ECC-Variable 210 Byte enthalten kann. Ein American Standard Code for Information Interchange (ASCII)-Zeichen ist 1 Byte lang. Wenn außerdem mehr Aufrufvariablen als in der Registerkarte **Allgemein** vordefiniert erforderlich sind, verwenden Sie ECC-Variablen.



Hinweis: Call.PeripheralVariableX entspricht der Variablen "callVariableX" auf der Seite "Cisco Finesse Administration", wobei X eine Ganzzahl zwischen 1 und 10 ist.

Ordnen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Anrufvariablen** Werte den ECC-Variablen zu.

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

Schritt 4: Erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet.

Navigieren Sie zur **Cisco Unified CCX Administration**-Seite > **Applications** > **Script Management**, und laden Sie das Skript hoch.

Navigieren Sie zum **Cisco Unified CCX-Administration** Seite > **Anwendungen** > **Anwendungsverwaltung** und erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet. Vergessen Sie nicht, alle notwendigen Skriptparameter zu definieren. In diesem Beispiel ist die CSQ ein Parameter, der auf der Anwendungsseite manuell eingegeben werden muss.

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

Beispiel einer CCX-Anwendung mit Skript.

Hinweis: Die vollständige Konfiguration der Anwendung, des Triggers, der Anrufsteuerungsgruppen, Agenten, Fähigkeiten, anderer Finesse-Konfiguration, FIPPA usw. ist nicht Bestandteil dieses Dokuments. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den [UCCX-Administrationsleitfäden](#).

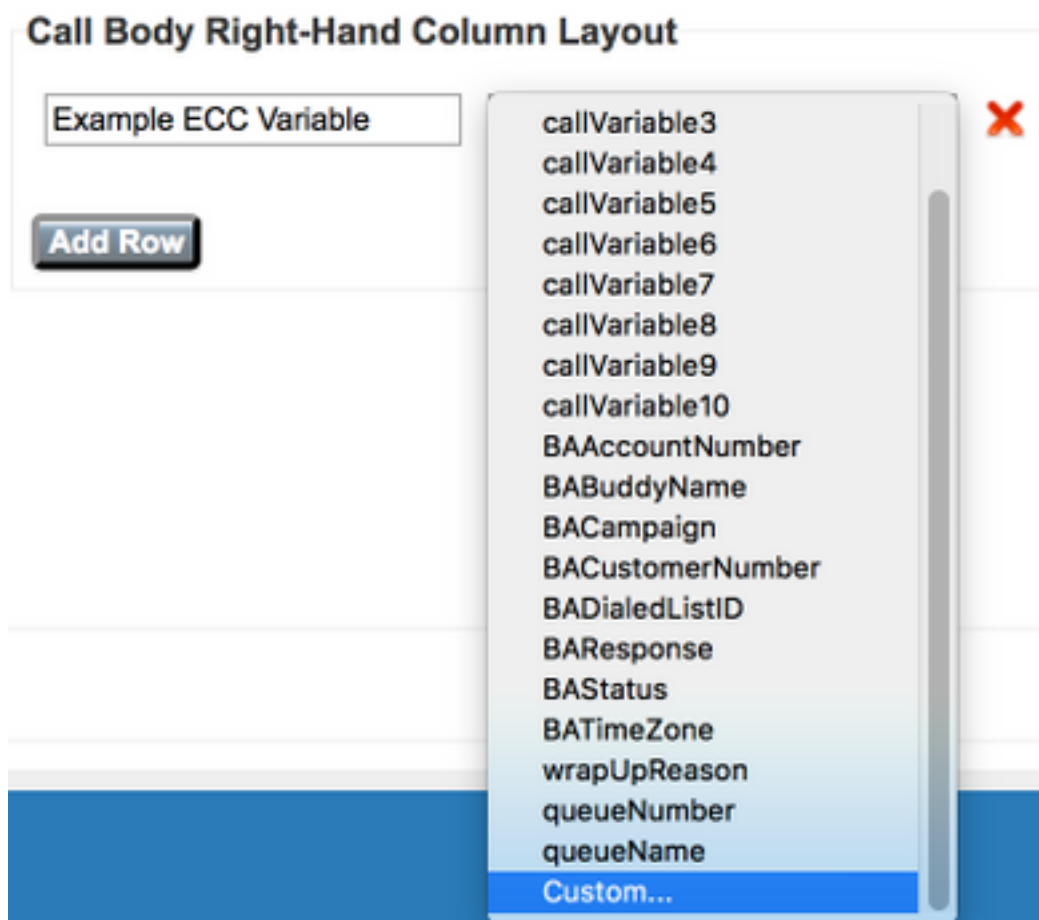
Schritt 5: Konfigurieren des Finesse-Layouts

Erstellen Sie auf der Finesse-Seite ein benutzerdefiniertes Layout, indem Sie auf **Neu** klicken.

Geben Sie die Anzahl der Variablen an, und nennen Sie die Variablen in der linken und der rechten Spalte.

Geben Sie an, welche Variablen vom Skript übergeben werden, das auf Finesse angezeigt werden soll. Die Variablenabbrüche enthalten alle Variablenoptionen, die an Finesse übergeben werden können.

Um ECC-Variablen anzugeben, wählen Sie **Benutzerdefiniert..** aus der Dropdown-Liste aus:



Alle benutzerdefinierten Namen von ECC-Variablen, die in einem UCCX-Skript erstellt werden, müssen mit dem **Benutzer** beginnen. (lautet: user<dot>), sodass die Finesse ECC-Variablenkonfiguration immer den **Benutzer** als ersten Teil des Variablennamen hat.

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

Das letztendlich konfigurierte Beispiellayout.

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. 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 field and a dropdown menu (callVariable1 to callVariable6), each followed by a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains one row with a text field 'Example ECC Variable' and a dropdown menu 'user.exampleECC', followed by a red 'X' icon and an 'Add Row' button. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Überprüfen

In diesem Abschnitt überprüfen Sie, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Führen Sie einen Testanruf durch, und validieren Sie, ob der Finesse Desktop wie gewünscht aussieht.

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'. The bottom screenshot shows the 'Talking' state with call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022' and a call timer at 04:35. Both screenshots include call information like 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.'

Wenn FIPPA verwendet wird, führen Sie einen Testanruf durch, und überprüfen Sie, ob die FIPPA-Telefonanwendung wie gewünscht aussieht.

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'.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine speziellen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse muss Call CallerEnteredDigits und Call.AccountNumber enthalten.
- [CSCus04310](#) - Der Browser-Popworkflow schlägt bei benutzerdefinierten ECC-Variablen fehl.
- [CSCvm84933](#) - DOC: Die maximale Länge von Peripherie- und ECC-Variablen ist nicht dokumentiert.
- [Ausgehende BA-Variablen](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)

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

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie benutzerdefinierte Layouts für Anrufvariablen für Finesse und den Finesse IP Phone Agent (FIPPA) für UCCX konfiguriert werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- UCCX-Version 1.0(1) und höher Die Images stammen aus UCCX 11.6(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

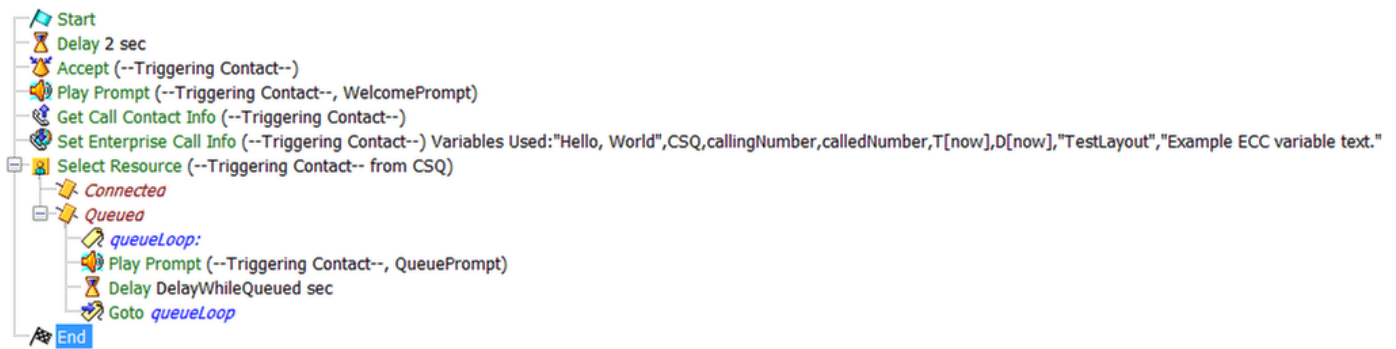
Hintergrundinformationen

Die Konfiguration erfolgt größtenteils im Skript für die Weiterleitung des Anrufs an den Finesse-Agenten. In Finesse können ab UCCX 11.0 mehrere Layouts für Anrufvariablen erstellt werden. Vor 11.0 (10.0, 10.5 und 10.6) konnte in Finesse nur ein Variablenlayout für Aufrufe erstellt werden. FIPPA wurde in UCCX 11.0 eingeführt.

Konfigurieren

Schritt 1: Definieren Sie eine erweiterte Anrufvariable für das Layout.

Erstellen Sie ein CCX-Skript mit Anrufwarteschlangen-Funktion und den Schritten **Get Call Contact Info** und **Set Enterprise Call Info**. Definieren Sie im Rahmen des Skripterstellungprozesses die Skriptvariablen.



Beispiel für ein CCX-Skript.

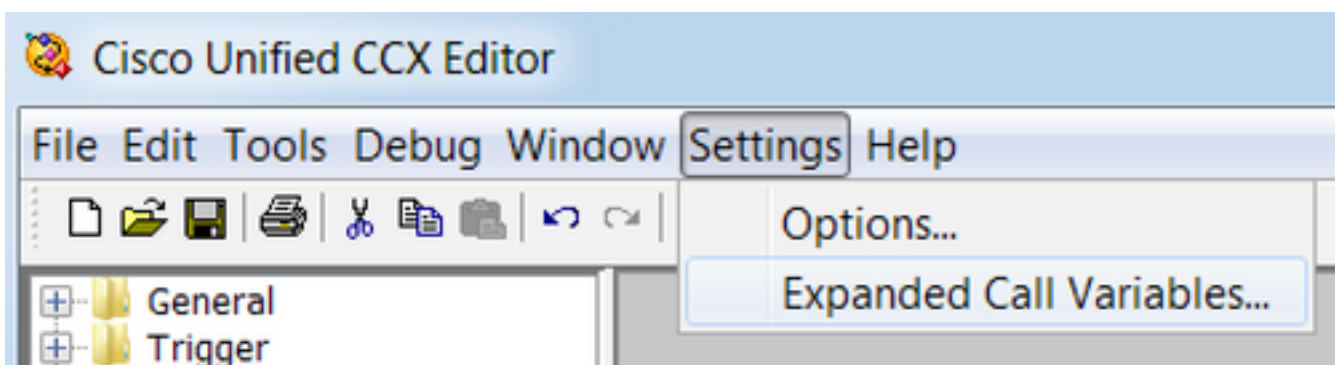
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Beispiel für CCX-

Skriptvariablen.

Navigieren Sie zu **Einstellungen > Erweiterte Anrufvariablen**, um ECC-Variablen (Extended Call Context) zu erstellen. Um zwischen den in Finesse erstellten Layouts zu unterscheiden, muss eine ECC-Variable mit dem Namen **user.layout** vorhanden sein. Der Wert für diese Variable wird mit dem Schritt **Enterprise Call Info festlegen** festgelegt und definiert, welches Finesse-Variablenlayout die Aufrufvariablen anzeigt. Wenn keine **user.layout**-Variable vorhanden ist, wird das Standardlayout verwendet.

Zusätzlich werden hier alle anderen ECC-Variablen angegeben.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Beispiel

für CCX-Skript-ECC-Variablen.

Vorsicht: Wenn die ECC-Variable **user.layout** stattdessen als **user.Layout** (Großbuchstabe L) konfiguriert ist, wird das benutzerdefinierte Layout im Finesse-Desktop auf dem Agent-Desktop angezeigt, das FIPPA-Telefonlayout wird jedoch auf das Standardlayout für Anrufvariablen zurückgesetzt.

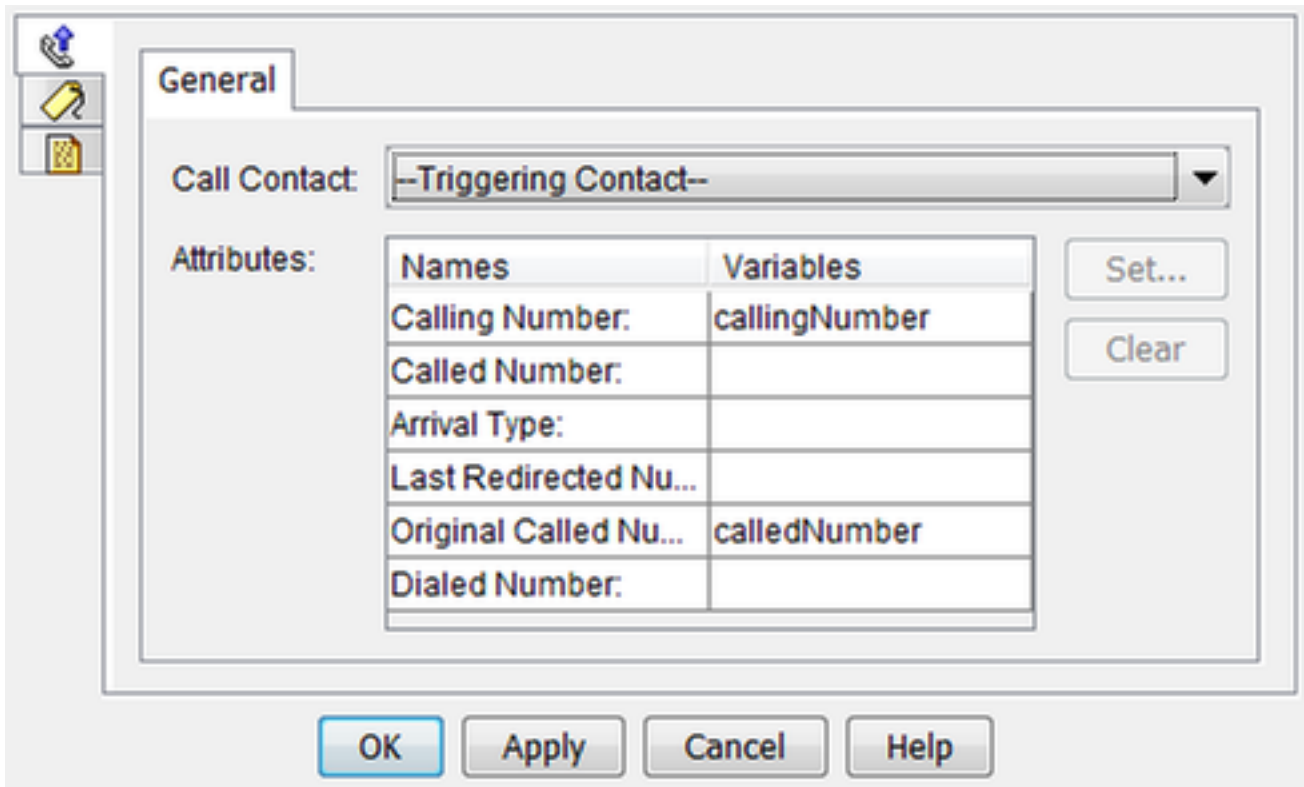
Vorsicht: Wenn die ECC-**user.layout**variable nicht konfiguriert ist, wird nur das Standard-Layout der Finesse-Anrufvariablen verwendet.

Schritt 2: Sammeln von Anrufinformationen.

Es ist üblich, über den Schritt **Get Call Contact Info** Informationen über den Anruf zu sammeln. In diesem Beispiel werden die anrufende und die ursprüngliche angerufene Nummer gesammelt.

Wenn Sie den Schritt **Anrufkontaktdaten abrufen** platziert haben, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Kontaktinformationen abrufen** und wählen **Eigenschaften aus**.

Definieren Sie die zu erfassenden Attribute, indem Sie das Attribut einer Variablen zuordnen.



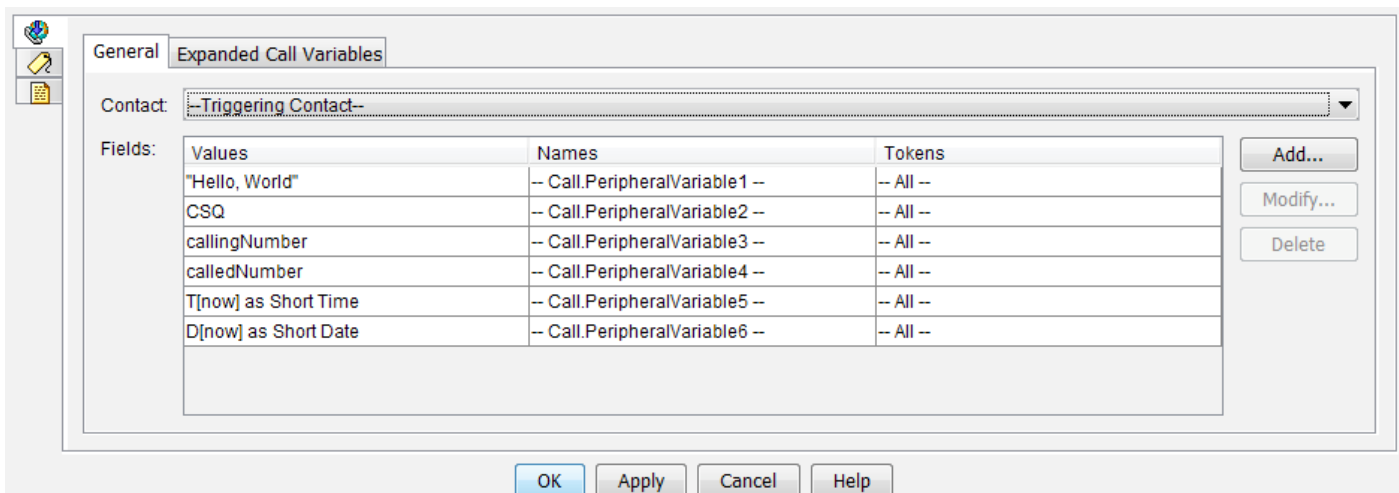
Schritt 3: Definieren von Anrufvariablen.

Legen Sie die Variablen im Schritt **Enterprise Call Info festlegen** fest. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Enterprise Call Info festlegen**, und wählen Sie **Eigenschaften** aus.

Folgende Anrufvariablen können festgelegt werden:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 to Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- ECC-Variablen (Extended Call Context)

Eine periphere Variable kann nur 40 Byte enthalten, während eine ECC-Variable 210 Byte enthalten kann. Ein American Standard Code for Information Interchange (ASCII)-Zeichen ist 1 Byte lang. Wenn außerdem mehr Aufrufvariablen als in der Registerkarte **Allgemein** vordefiniert erforderlich sind, verwenden Sie ECC-Variablen.



Hinweis: Call.PeripheralVariableX entspricht der Variablen "callVariableX" auf der Seite "Cisco Finesse Administration", wobei X eine Ganzzahl zwischen 1 und 10 ist.

Ordnen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Anrufvariablen** Werte den ECC-Variablen zu.

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

Schritt 4: Erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet.

Navigieren Sie zur **Cisco Unified CCX Administration**-Seite > **Applications** > **Script Management**, und laden Sie das Skript hoch.

Navigieren Sie zum **Cisco Unified CCX-Administration** Seite > **Anwendungen** > **Anwendungsverwaltung** und erstellen Sie eine Anwendung, die das Skript verwendet. Vergessen Sie nicht, alle notwendigen Skriptparameter zu definieren. In diesem Beispiel ist die CSQ ein Parameter, der auf der Anwendungsseite manuell eingegeben werden muss.

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
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	"ScienceCSQ"
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	ICD\ICDWelcome.wav Show Prompts
Description	Science
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

Beispiel einer CCX-Anwendung mit Skript.

Hinweis: Die vollständige Konfiguration der Anwendung, des Triggers, der Anrufsteuerungsgruppen, Agenten, Fähigkeiten, anderer Finesse-Konfiguration, FIPPA usw. ist nicht Bestandteil dieses Dokuments. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den [UCCX-Administrationsleitfäden](#).

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

Das letztendlich konfigurierte Beispiellayout.

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 with two entries: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. Below the table is the 'Edit TestLayout' form. The form includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. Under 'Call Header Layout', there is a dropdown for 'Agent CSQ' and a dropdown for '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 followed by a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains a text input field for 'Example ECC Variable' and a dropdown menu for 'user.exampleECC', also followed by a red 'X' icon. At the bottom of the form are 'Add Row', 'Save', and 'Cancel' buttons.

Überprüfen

In diesem Abschnitt überprüfen Sie, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Führen Sie einen Testanruf durch, und validieren Sie, ob der Finesse Desktop wie gewünscht aussieht.

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'. The bottom screenshot shows the 'Talking' state with call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022' and a call timer at 04:35. Both screenshots include call information like 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.'

Wenn FIPPA verwendet wird, führen Sie einen Testanruf durch, und überprüfen Sie, ob die FIPPA-Telefonanwendung wie gewünscht aussieht.

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'.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine speziellen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse muss Call CallerEnteredDigits und Call.AccountNumber enthalten.
- [CSCus04310](#) - Der Browser-Popworkflow schlägt bei benutzerdefinierten ECC-Variablen fehl.
- [CSCvm84933](#) - DOC: Die maximale Länge von Peripherie- und ECC-Variablen ist nicht dokumentiert.
- [Ausgehende BA-Variablen](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)