

Konfigurieren eines benutzerdefinierten Skripts für die Rückruffunktion in UCCX

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Konfigurieren](#)

[Skript 1](#)

[Callflow und Skriptlogik](#)

[Skript 2](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Skriptschritte zur Konfiguration der CallBack-Funktion in Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Unified CCX
- Skriptentwicklung

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Unified CCX 10.6.X und höher.

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

Zum Erstellen des Skripts benötigen Sie Unified CCX Editor. Sie können es von der **CCX-**

Verwaltungsseite herunterladen > Extras > Plug-ins > Cisco Unified CCX Editor.

Dies steht nicht in Zusammenhang mit der Outbound Dialer-Funktion in Unified CCX. Hierbei handelt es sich um ein benutzerdefiniertes Skript, mit dem der Rückruf an den Kunden unter der angegebenen Rückrufnummer erfolgen kann.

Hinweis: Dieses benutzerdefinierte Skriptbeispiel dient nur als Referenz. Es ist eine Machbarkeitsstudie aus einer Laborumgebung. Benutzerdefinierte Skripts werden vom Cisco Technical Assistance Center (TAC) nicht unterstützt.

Konfigurieren

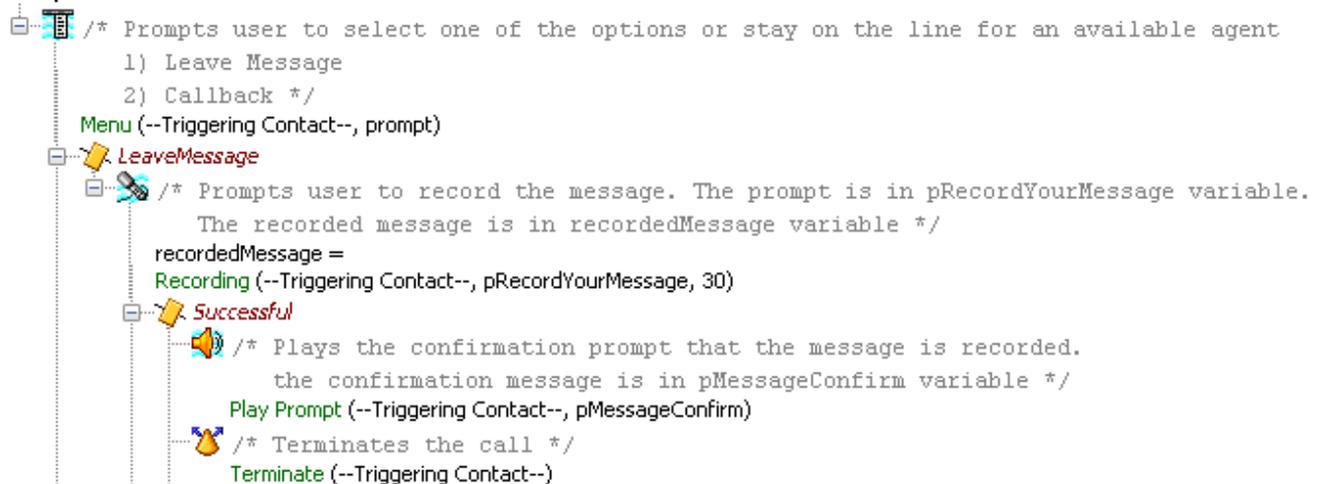
Um die Konfiguration abzuschließen, erstellen Sie zwei Skripts.

Skript 1

Dies ist die Logik und andere Details:

Callflow und Skriptlogik

1. Der Anrufer ruft das Skript an (Skript 1).
2. Wenn ein Agent verfügbar ist, wird der Anruf mit dem Agenten verbunden.
3. Wenn kein Agent verfügbar ist, wird der Anruf in die Warteschlange gestellt.
4. Im Warteschlangenschritt nach einer Zeit (ungefähr fünf Minuten); Die Option wird dem Anrufer gegeben: Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen und auch einen Rückruf anfordern? Dies ist ein Beispiel für das Aussehen des Skripts:



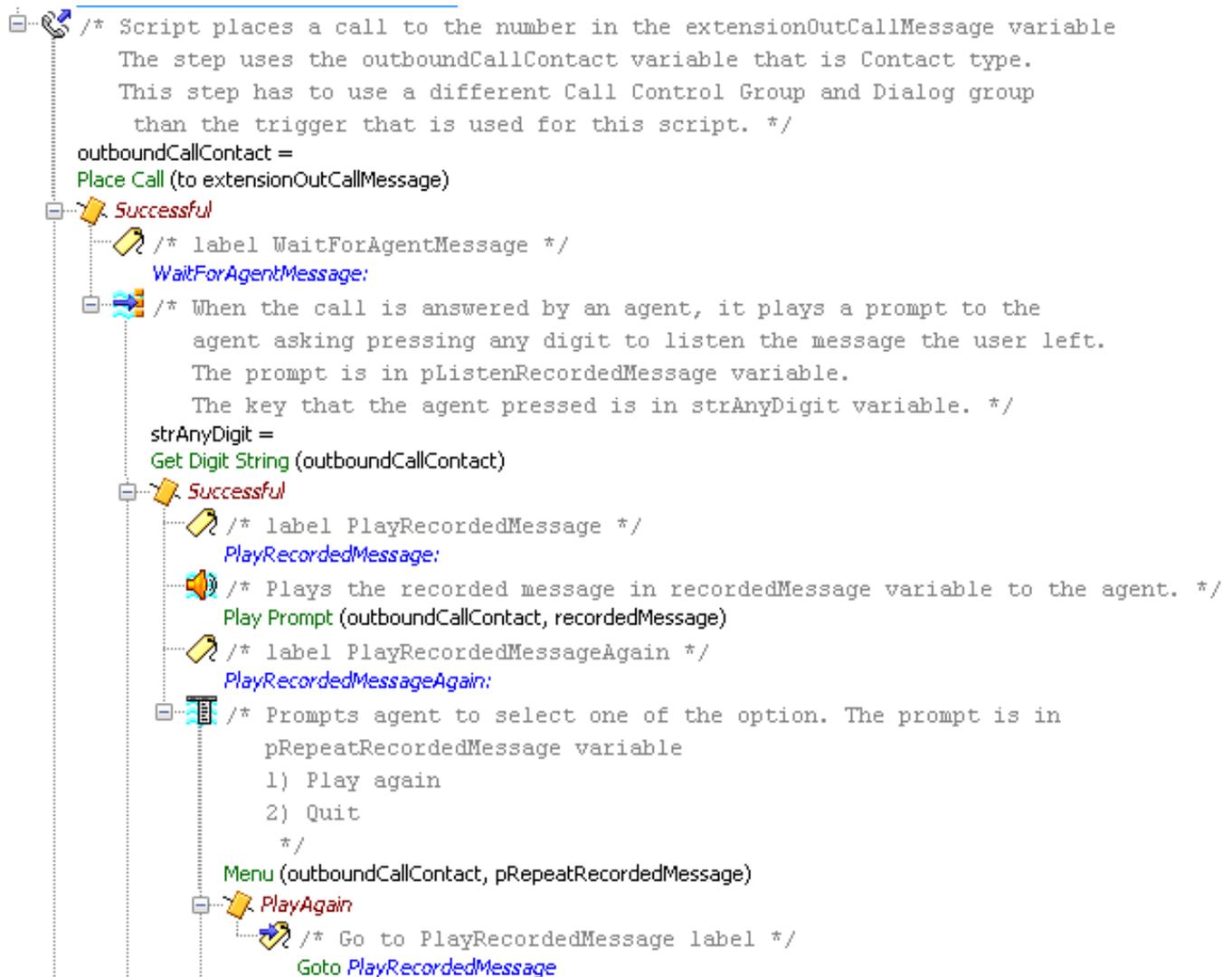
5. Der Anrufer drückt 1, um eine Nachricht zu hinterlassen oder einen Rückruf anzufordern. Wenn der Anrufer die erste Option wählt, wird seine Nachricht aufgezeichnet und der Anruf beendet.

Nachricht hinterlassen

Nachdem die Nachricht aufgezeichnet wurde, wird ein Anruf an einen anderen Trigger ausgegeben, der mit einer Anwendung/einem Skript (Skript 2) verknüpft ist, die nur über Accept > Select Resource (Akzeptieren > Ressource auswählen) verfügt.

Sobald ein Support-Mitarbeiter den Anruf dort annimmt, spielt das System eine Eingabeaufforderung (Play Prompt in Script 1) an diesen Agenten ab. Dieser Agent ist normalerweise Teil einer anderen Gruppe von Agenten, die für diese Anrufe zur Verfügung stehen.

Dies ist ein Beispiel für das Aussehen des Skripts:



Hinweis: Wenn PlaceCall verwendet wird, wird ein neuer Anruf generiert, der in einer Contact-Variablen namens OutboundCallContact gespeichert wird. Sie müssen diesen Kontakt im Play Prompt-Schritt statt des Triggering Contact auswählen, da der Triggering Contact (auslösende Kontaktperson) bereits abgezogen ist (der Anrufer, der angerufen hat). Sie geben die Eingabeaufforderung an den Mitarbeiter weiter. Dies ist für den neuen Anruf/Kontakt, der über den PlaceCall-Schritt erstellt wurde.

Rückruf

Wenn der Anrufer die Rückrufoption auswählt, wird folgende Logik verwendet:

1. Rufen Sie die Rückrufnummer vom Anrufer ab.
2. Speichern Sie sie in einer Variablen und schreiben Sie sie ggf. in eine Datenbank.
3. Rufen Sie mit dem Schritt Anruf tätigen einen anderen Trigger auf, der einer Anwendung/einem Skript (Skript 2) zugeordnet ist, die über Akzeptieren > Ressource

auswählen verfügt. Dadurch werden in der Regel Agenten aus einem anderen Team gesucht, in dem die Agenten für solche Anrufe verfügbar sind.

4. Sobald der Support-Mitarbeiter den Anruf annimmt, leiten Sie den Anruf mit dem Umleitungsschritt in Skript 1 an die vom Endbenutzer abgerufene Rückrufnummer um.

Sammeln und Bestätigen der Rückrufnummer

```
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)
```

Dies ist ein Beispiel für das Skript, das den Anruf mit dem Agenten verbindet und den Anruf dann an die Rückrufnummer umleitet:



Hinweis: Wenn PlaceCall verwendet wird, wird ein neuer Anruf generiert, der in einer Contact-Variable namens OutboundCallContact gespeichert wird. Im Umleitungsschritt müssen Sie diesen Kontakt anstelle des Triggering Contact (Kontakt auslösen) auswählen. Dies liegt daran, dass Sie den Anruf, der mit dem Agenten verbunden ist, umleiten müssen. Dies ist der neue Anruf/Kontakt, der mit dem Schritt "Anruf tätigen" erstellt wird. Der auslösende Kontakt ist nicht mehr vorhanden, da dieser Anruf vom Anrufer bereits abgebrochen wurde.

Skript 2

Es ist ein einfaches Skript mit der Option Ressourcen akzeptieren und auswählen.

Überprüfen

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

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

Zugehörige Informationen

- [UCCX-Rückruffunktion wie auf CUCM und UCCX](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express - Erste Schritte mit Skripts](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)