

Configurar script personalizado para la función de devolución de llamada en UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Script 1](#)

[Lógica de flujo de llamadas y secuencia de comandos](#)

[Script 2](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos de secuencia de comandos utilizados para configurar la función de devolución de llamada en Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified CCX
- Desarrollo de scripts

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Unified CCX 10.6.X y versiones posteriores.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Para crear el script, necesita el editor de Unified CCX. Puede descargarlo desde la [página de administración de CCX > Herramientas > Complementos > Editor de Cisco Unified CCX](#).

Esto no está relacionado con la función Marcador de salida de Unified CCX. Se trata de un script personalizado mediante el cual se puede devolver la llamada al cliente en el número de devolución de llamada especificado.

Nota: Este ejemplo de script personalizado es sólo para referencia. Es una prueba de concepto de un entorno de laboratorio. El centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC) no admite scripts personalizados.

Configurar

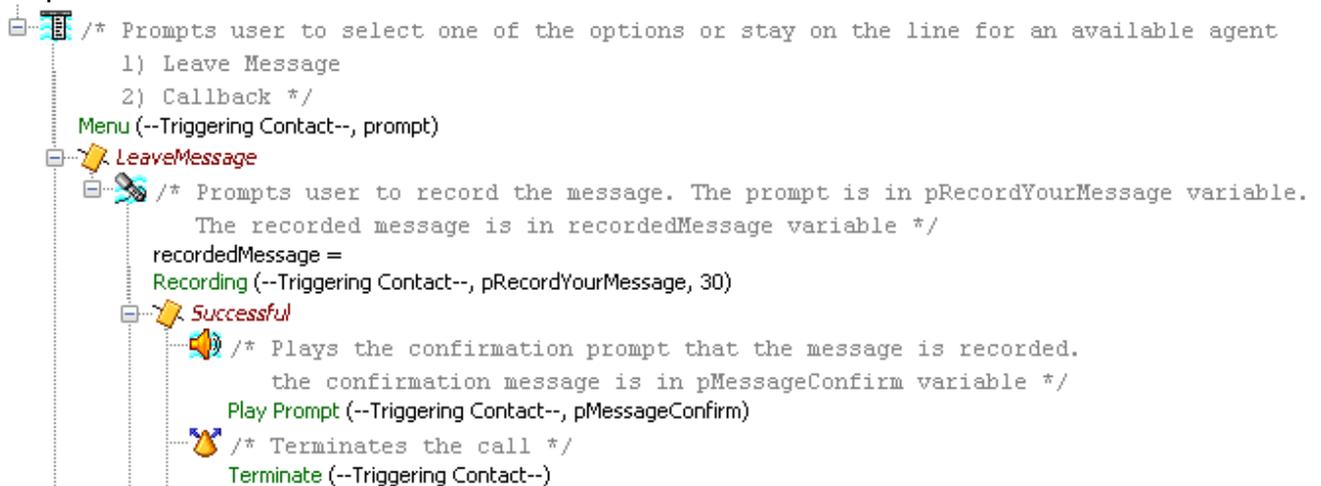
Para completar la configuración, cree dos scripts.

Script 1

Esta es la lógica y otros detalles:

Lógica de flujo de llamadas y secuencia de comandos

1. La persona que llama llama al script (Script 1).
2. Si hay un agente disponible, la llamada se conectará al agente.
3. Si no hay ningún agente disponible, la llamada se pone en cola.
4. En el paso en cola, después de un tiempo (aproximadamente cinco minutos); se da la opción al llamador: ¿Desea dejar un mensaje y solicitar la devolución de llamada? Este es un ejemplo del aspecto del script:



5. La persona que llama pulsa 1 para dejar un mensaje o solicitar la devolución de llamada. Si la persona que llama elige la primera opción, se grabará su mensaje y se finalizará la llamada.

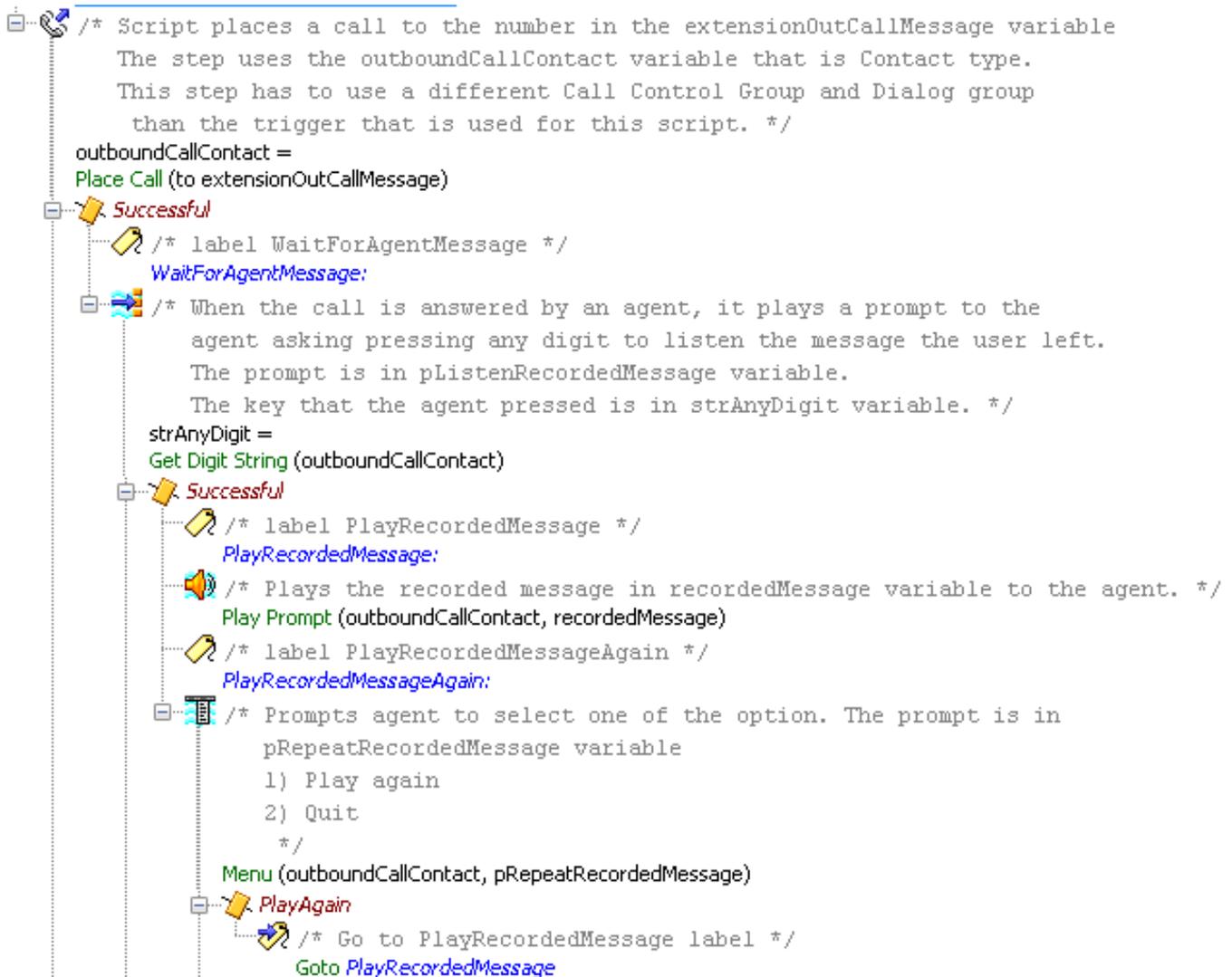
Dejar mensaje

Dado que se ha grabado el mensaje, se reproduce una llamada en otro disparador asociado a una aplicación/secuencia de comandos (secuencia de comandos 2) que solo tiene Aceptar > Seleccionar recurso.

Una vez que un agente acepta la llamada allí, el sistema reproduce un mensaje (Play Prompt in Script 1) para ese agente. Este agente suele formar parte de otro conjunto de agentes que están

disponibles para realizar estas llamadas.

Este es un ejemplo de cómo se ve el script:



Nota: Cuando se utiliza PlaceCall, se genera una nueva llamada y se guarda en una variable Contact denominada outboundCallContact. En el paso del mensaje de reproducción, debe seleccionar este contacto en lugar del contacto desencadenante, ya que el contacto desencadenante ya se ha desactivado (la persona que llama que llamó). Reproduce el mensaje al agente y esto es para la nueva llamada/contacto que se creó a través del paso PlaceCall.

Devolución de llamada

Cuando la persona que llama elige la opción de devolución de llamada, ésta es la lógica utilizada:

1. Obtenga el número de devolución de llamada de la persona que llama.
2. Almacénelo en una variable y escríbalo en una base de datos (si es necesario).
3. Utilice el paso Realizar llamada y llame a otro desencadenador asociado a una aplicación/secuencia de comandos (Secuencia de comandos 2) que tiene un Aceptar > Seleccionar recurso. Normalmente, se buscarán agentes de otro equipo en el que los agentes estén disponibles para dichas llamadas.
4. Una vez que el agente acepta la llamada, utilice el paso de redirección en el script 1 para

redirigir la llamada al número de devolución de llamada recopilado del usuario final.

Recopilar y confirmar el número de devolución de llamada

```
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)
```

Este es un ejemplo del script cuando conecta la llamada con el agente y luego redirige la llamada al número de devolución de llamada:



Nota: Cuando se utiliza PlaceCall, se genera una nueva llamada y se guarda en una variable Contact denominada outboundCallContact. En el paso de redirección, debe seleccionar este contacto en lugar del contacto desencadenante. Esto se debe a que debe redirigir la llamada que está conectada al agente y ésta es la nueva llamada/contacto que se crea con el paso Realizar llamada. El contacto desencadenante ya no está presente, ya que esta llamada de la persona que llama ya se ha interrumpido.

Script 2

Se trata de una secuencia de comandos sencilla con Aceptar y Seleccionar recurso.

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Función UCCX Call Back como se ve en CUCM y UCCX](#)
- [Introducción a Cisco Unified Contact Center Express con scripts](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)