

# FinesseデスクトップおよびFIPPA用のUCCXカスタムコール変数レイアウトの設定

## 内容

[ステップ1: レイアウトの拡張コール変数を定義します。](#)

[ステップ2: コール情報の収集](#)

[ステップ3: コール変数を定義します。](#)

[ステップ4: スクリプトを使用するアプリケーションを作成する。](#)

[ステップ5: Finesseレイアウトを設定します。](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[ステップ1: レイアウトの拡張コール変数を定義します。](#)

[ステップ2: コール情報の収集](#)

[ステップ3: コール変数を定義します。](#)

[ステップ4: スクリプトを使用するアプリケーションを作成する。](#)

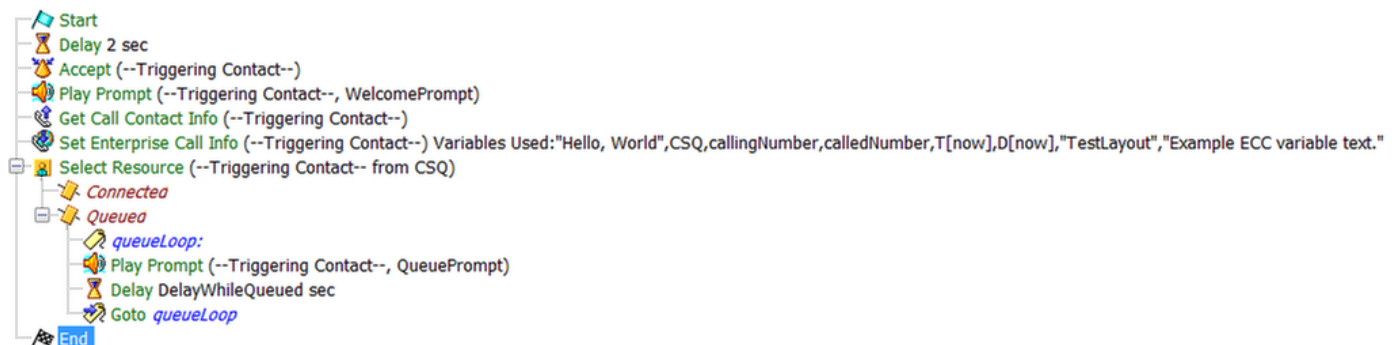
[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## ステップ1: レイアウトの拡張コール変数を定義します。

コールキューイング機能とGet Call Contact InfoおよびSet Enterprise Call Infoステップを使用してCCXスクリプトを作成します。スクリプト作成プロセスの一部として、スクリプト変数を定義します。



CCXスクリプトの例。

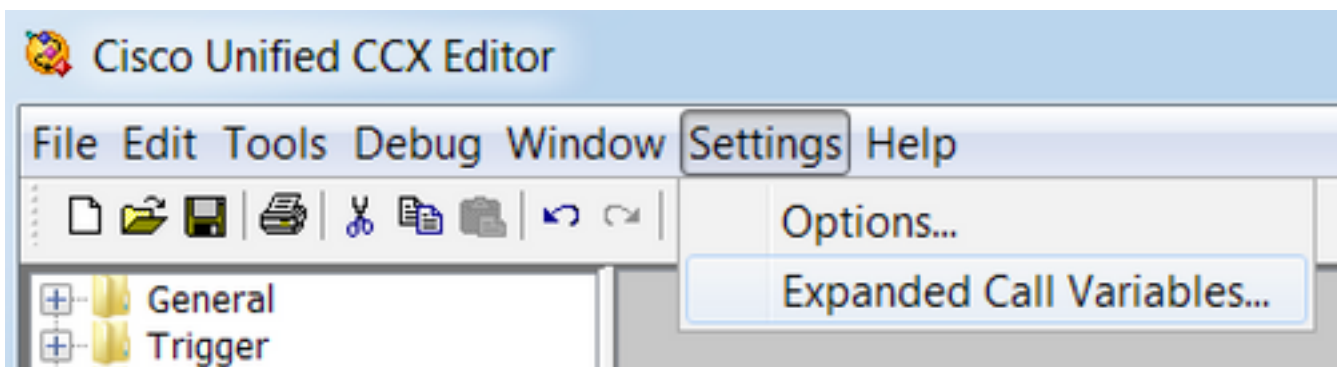
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

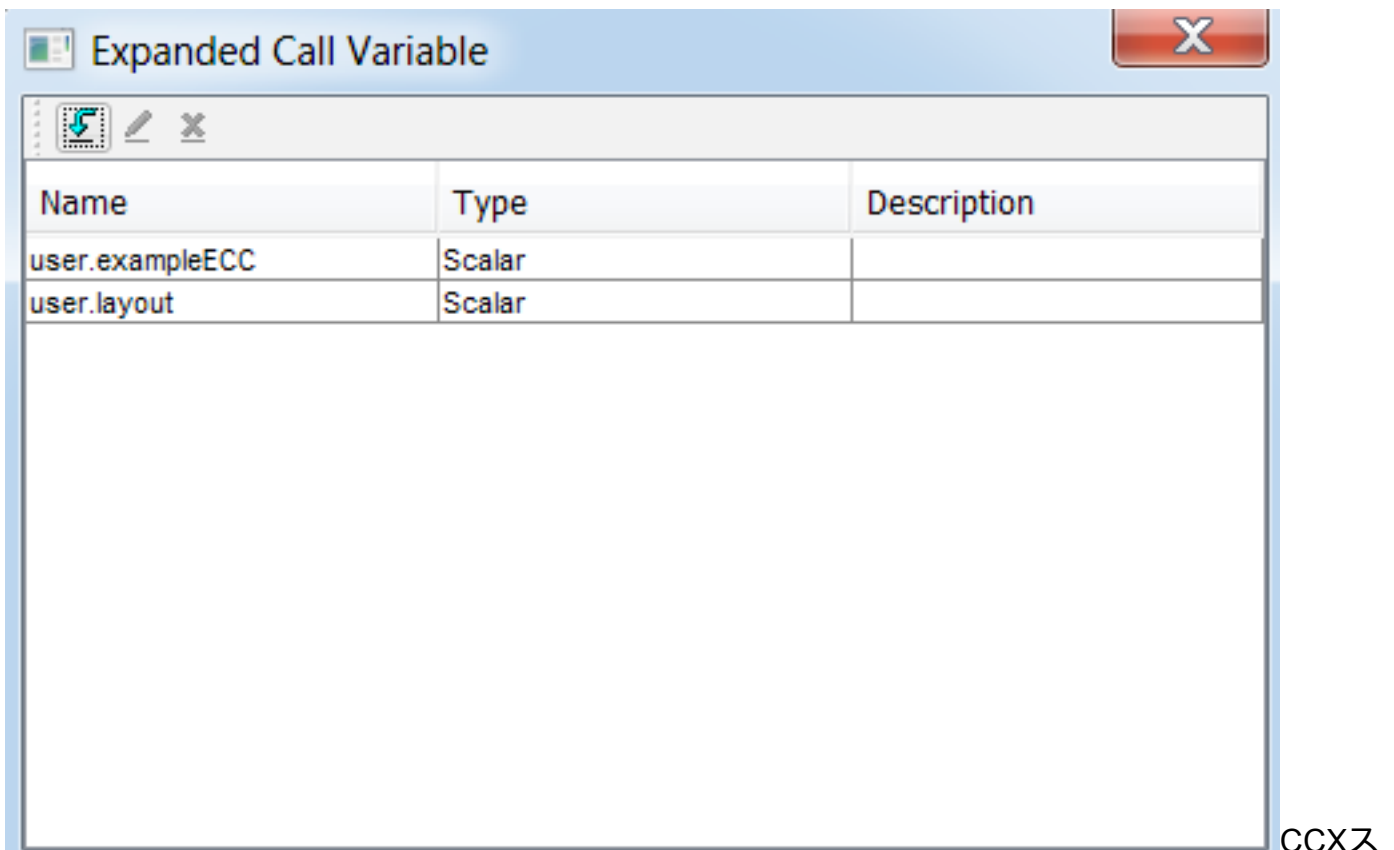
CCXスクリプト変数の

例。

[Settings] > [Expanded Call Variables]に移動し、拡張コールコンテキスト(ECC)変数を作成します。Finesseで作成された複数のレイアウトを区別するには、user.layoutというECC変数が必要です。この変数の値は、[エンタープライズ呼び出し情報の設定]ステップで設定され、どのFinesse呼び出し変数レイアウトが呼び出し変数を表示するかを定義します。user.layout変数が存在しない場合、デフォルトのレイアウトが使用されます。

また、他のECC変数も指定します。





クリプトのECC変数の例。

**注意：**代わりにECC `user.layout`変数が`user.Layout` (大文字L)として設定されている場合、Finesseデスクトップのカスタムレイアウトはエージェントデスクトップに表示されますが、FIPPA電話レイアウトはデフォルトのコール変数レイアウトに戻ります。

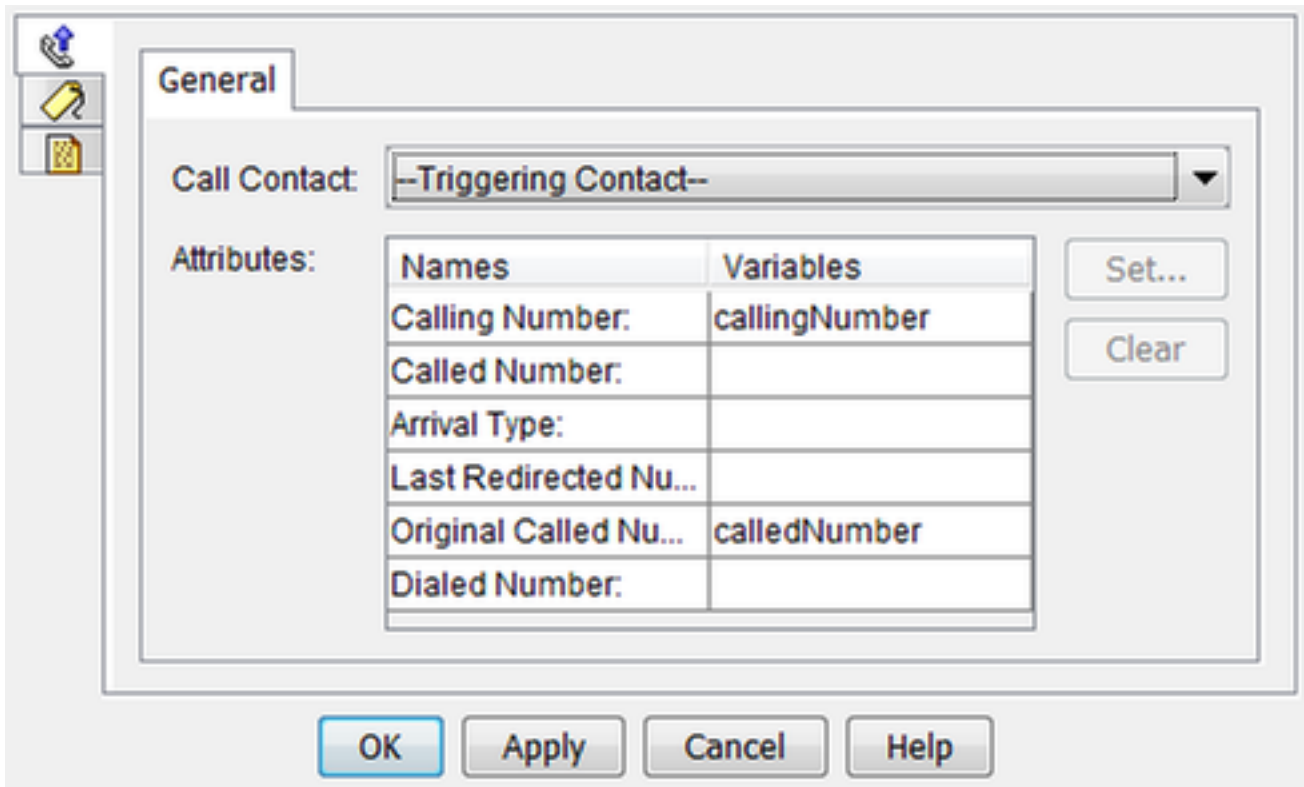
**注意:** ECC `user.layoutvariable`が設定されていない場合は、デフォルトのFinesseコール変数レイアウトだけが使用されます。

## ステップ2：コール情報の収集

コールに関する情報は、[コール連絡先情報の取得]ステップで収集します。この例では、発信者番号と元の着信者番号が収集されます。

[Get Call Contact Info]ステップを実行した後、[Get Call Contact Info]を右クリックし、[Properties]を選択します。

属性を変数にマッピングして、収集する属性を定義します。



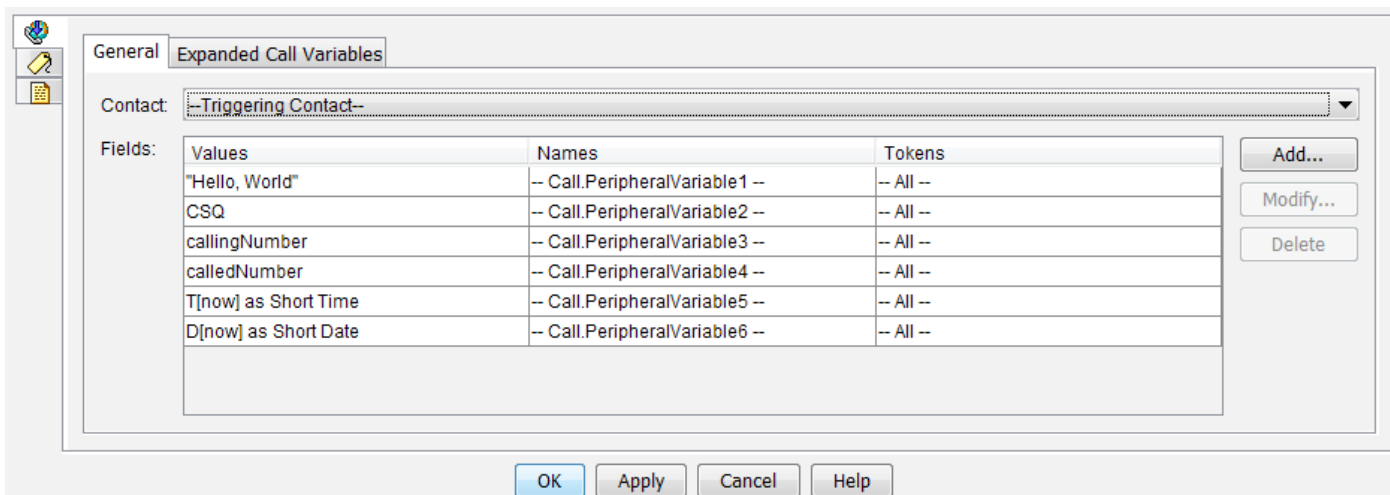
### ステップ3 : コール変数を定義します。

「エンタープライズ呼び出し情報の設定」ステップで変数を設定します。[Set Enterprise Call Info]を右クリックし、[Properties]を選択します。

次のコール変数を設定できます。

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1からCall.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 拡張コールコンテキスト(ECC)変数

ペリフェラル変数に指定できるのは40バイトですが、ECC変数には210バイトを指定できます。ASCII(American Standard Code for Information Interchange)文字は、1バイト長です。また、[General]タブで事前に定義されている変数よりも多くの呼び出し変数が必要な場合は、ECC変数を使用します。



注：Call.PeripheralVariableXは、Cisco Finesse Administrationページの変数「callVariableX」に対応します。Xは1～10の範囲の整数です。

[Expanded Call Variables]タブで、値をECC変数にマップします。

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

ステップ4：スクリプトを使用するアプリケーションを作成する。

[Cisco Unified CCX Administration]ページ> [Applications] > [Script Management]に移動して、スクリプトをアップロードします。

次の場所に移動します。Cisco Unified CCX Administration ページ> アプリケーション > Application Managementを使用して、スクリプトを使用するアプリケーションを作成します。必要なスクリプトパラメータを必ず定義してください。この例では、CSQはアプリケーションページで手動で入力する必要があるパラメータです。

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

Update Delete Cancel Back to Application List

スクリプトを使用したCCXアプリケーションの例。

注：アプリケーション、トリガー、コール制御グループ、エージェント、スキル、その他の Finesse 設定、FIPPA などの完全な設定は、このドキュメントの範囲外です。詳細については、UCCX アドミニストレーションガイド [を参照してください](#)。

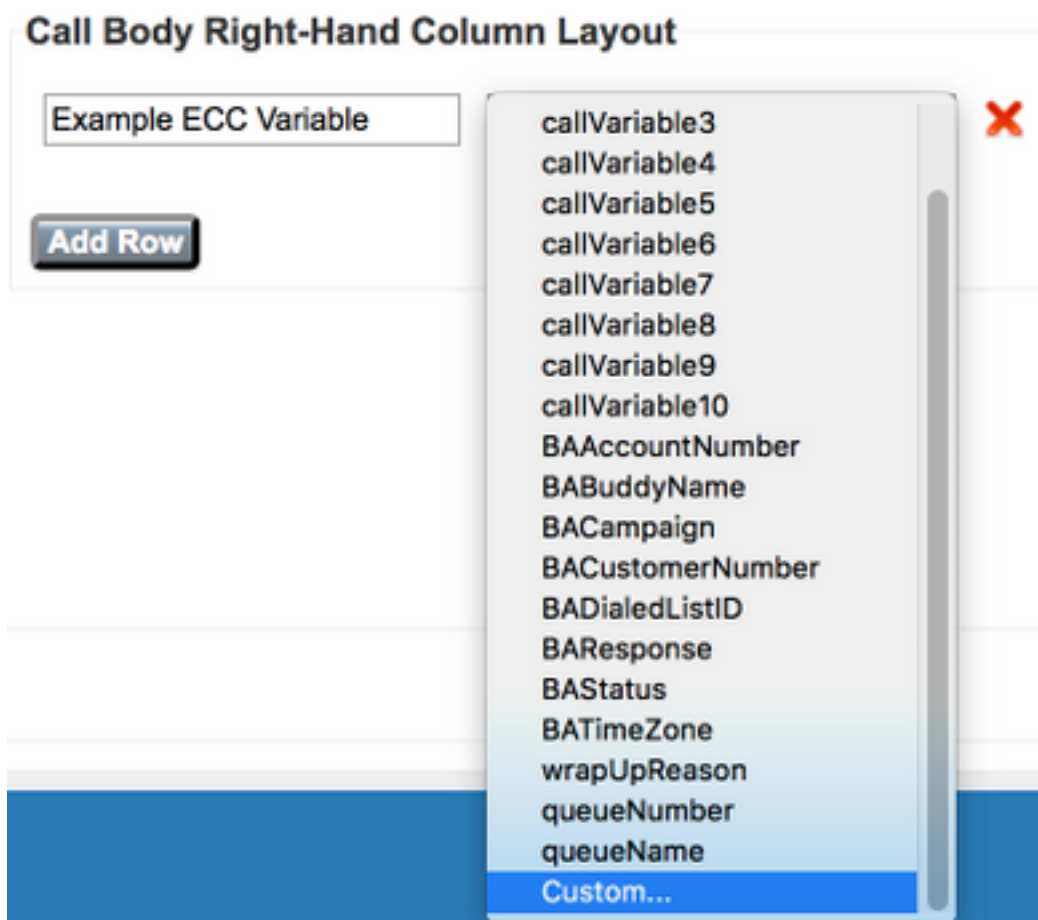
## ステップ5:Finesseレイアウトを設定します。

「新規」をクリックして、Finesse ページにカスタムレイアウトを作成します。

変数の数を指定し、左右の列に変数の名前を付けます。

Finesse に表示するスクリプトから渡される変数を指定します。変数ドロップダウンには、Finesse に渡すことができる変数オプションがすべて含まれています。

ECC 変数を指定するには、ドロップダウン・オプションから [Custom...] を選択します。



任意の UCCX スクリプトで作成されるユーザー定義の ECC 変数名はすべて、user で始める必要があります。(読み取り：user<dot>)を選択すると、Finesse ECC 変数設定では、常に変数名の最初の部分として user が指定されます。

# Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

最終的な設定例のレイアウト。

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The main heading is "Manage Call Variables Layouts". Below this, there is a "List of Call Variables Layouts" table with two columns: "Name" and "Description". The table contains two rows: "Default Layout (Default)" and "TestLayout". The "TestLayout" row is highlighted in yellow. Below the table is the "Edit TestLayout" form, which includes fields for "Name" (TestLayout) and "Description". The form also has sections for "Call Header Layout", "Call Body Left-Hand Column Layout", and "Call Body Right-Hand Column Layout". The "Call Body Left-Hand Column Layout" section contains a table with six rows, each with a text input field and a dropdown menu, followed by a red "X" icon. The "Call Body Right-Hand Column Layout" section contains a text input field, a dropdown menu, and a red "X" icon, followed by an "Add Row" button. 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 ✗

Add Row

Save Cancel

## 確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

テストコールを発信し、Finesseデスクトップが必要に応じて表示されることを確認します。

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 and extension. The call duration is 04:35, and the call details for Agent CSQ: ScienceCSQ 1022 are shown, including 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.'

FIPPAが使用されている場合は、テストコールを発信し、FIPPA電話アプリケーションが必要に応じて表示されることを確認します。

The image shows a screenshot of the Cisco Finesse interface. The agent is Albert Einstein, and the call is in the 'Talking' state. The call details for Agent CSQ: ScienceCSQ are displayed, including 'Example Text: Hello, World'. The interface includes buttons for 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'.

## トラブルシューティング

現在、この設定に関する特別なトラブルシューティング情報はありません。

## 関連情報

- [CSCvb21357](#) - ENH:FinesseにはCall.CallerEnteredDigitsとCall.AccountNumberが必要
- [CSCus04310](#):Browser pop workflow fails for Custom ECC variables
- [CSCvm84933](#) - DOC:Peripheral変数とECC変数の最大長はドキュメントに記載されていません
- [アウトバウンドBA変数](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)



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

## 概要

このドキュメントでは、FinesseおよびFinesse IP Phone Agent(FIPPA)for UCCXのカスタムコール変数レイアウトを設定する方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Unified Contact Center Express ( UCCx )
- Finesse

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCXバージョン11.0(1)以降このイメージはUCCX 11.6(1)のもので。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

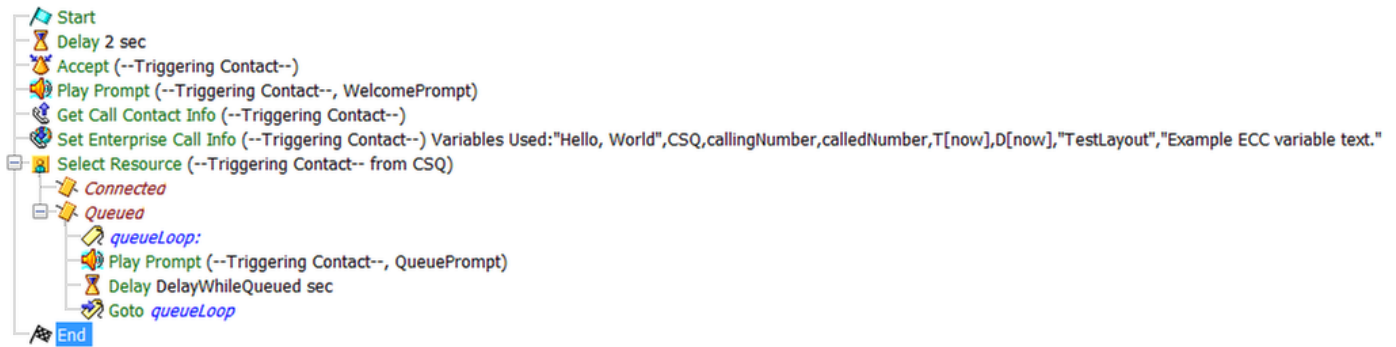
## 背景説明

ほとんどの設定は、コールをFinesseエージェントにルーティングするために使用されるスクリプトで行われます。Finesseでは、UCCX 11.0以降で複数のコール変数レイアウトを作成できます。11.0 ( 10.0、10.5、および10.6 ) 以前は、Finesseで作成できるコール変数レイアウトは1つだけです。FIPPAはUCCX 11.0で導入されました。

## 設定

### ステップ1：レイアウトの拡張コール変数を定義します。

コールキューイング機能とGet Call Contact InfoおよびSet Enterprise Call Infoステップを使用してCCXスクリプトを作成します。スクリプト作成プロセスの一部として、スクリプト変数を定義します。



CCXスクリプトの例。

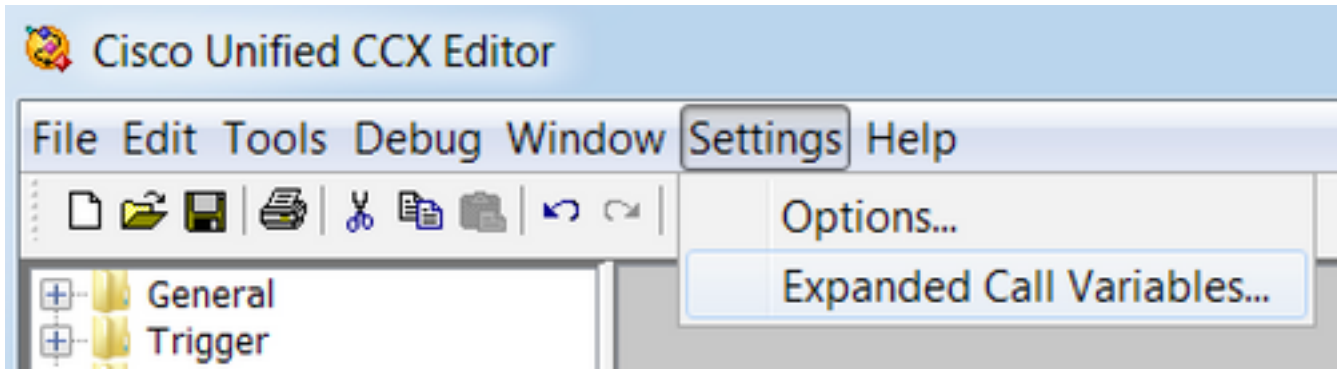
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

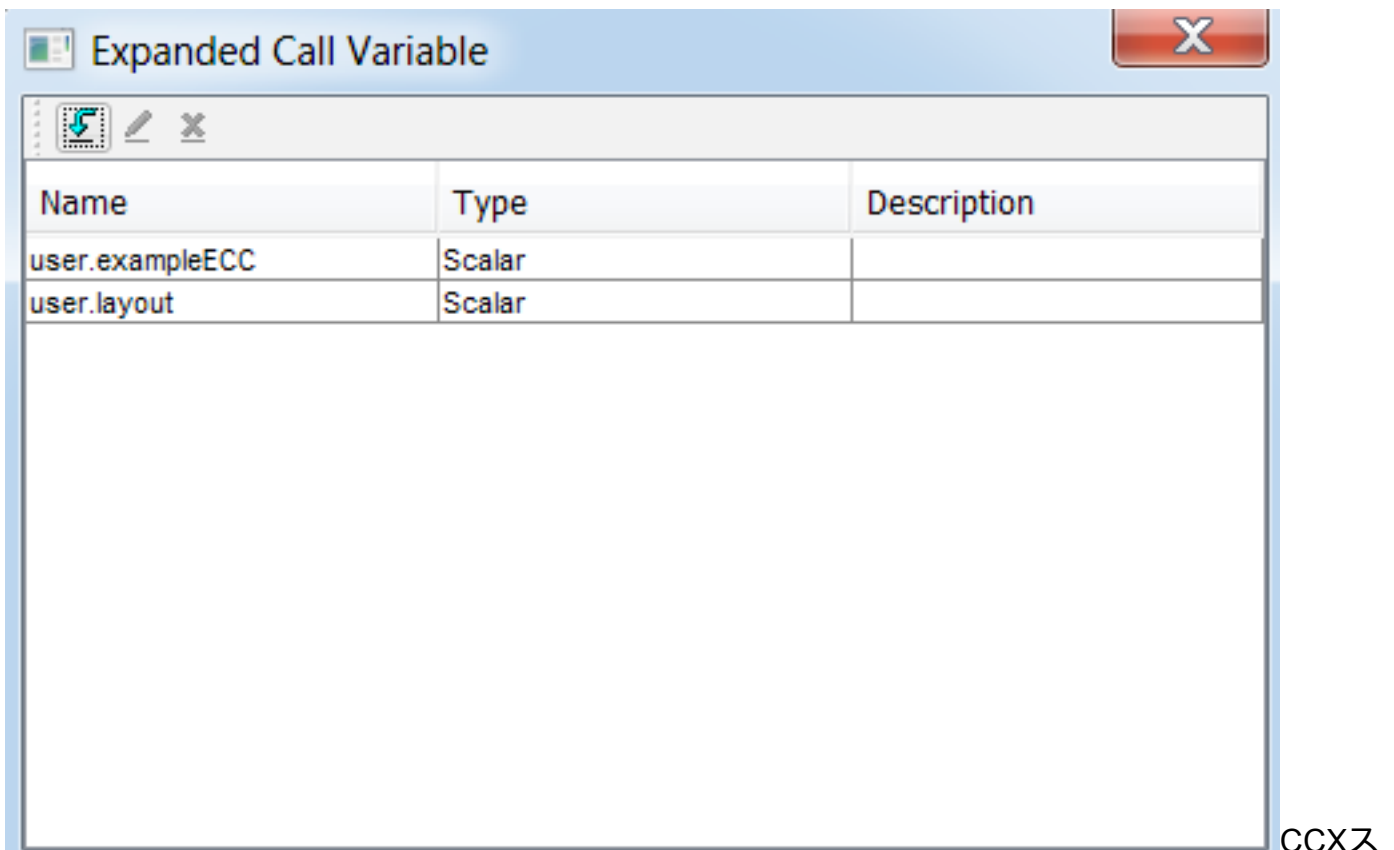
CCXスクリプト変数の

例。

[Settings] > [Expanded Call Variables]に移動し、拡張コールコンテキスト(ECC)変数を作成します。Finesseで作成された複数のレイアウトを区別するには、user.layoutというECC変数が必要です。この変数の値は、[エンタープライズ呼び出し情報の設定]ステップで設定され、どのFinesse呼び出し変数レイアウトが呼び出し変数を表示するかを定義します。user.layout変数が存在しない場合、デフォルトのレイアウトが使用されます。

また、他のECC変数も指定します。





クリプトのECC変数の例。

**注意：**代わりにECC `user.layout`変数が`user.Layout` (大文字L)として設定されている場合、Finesseデスクトップのカスタムレイアウトはエージェントデスクトップに表示されますが、FIPPA電話レイアウトはデフォルトのコール変数レイアウトに戻ります。

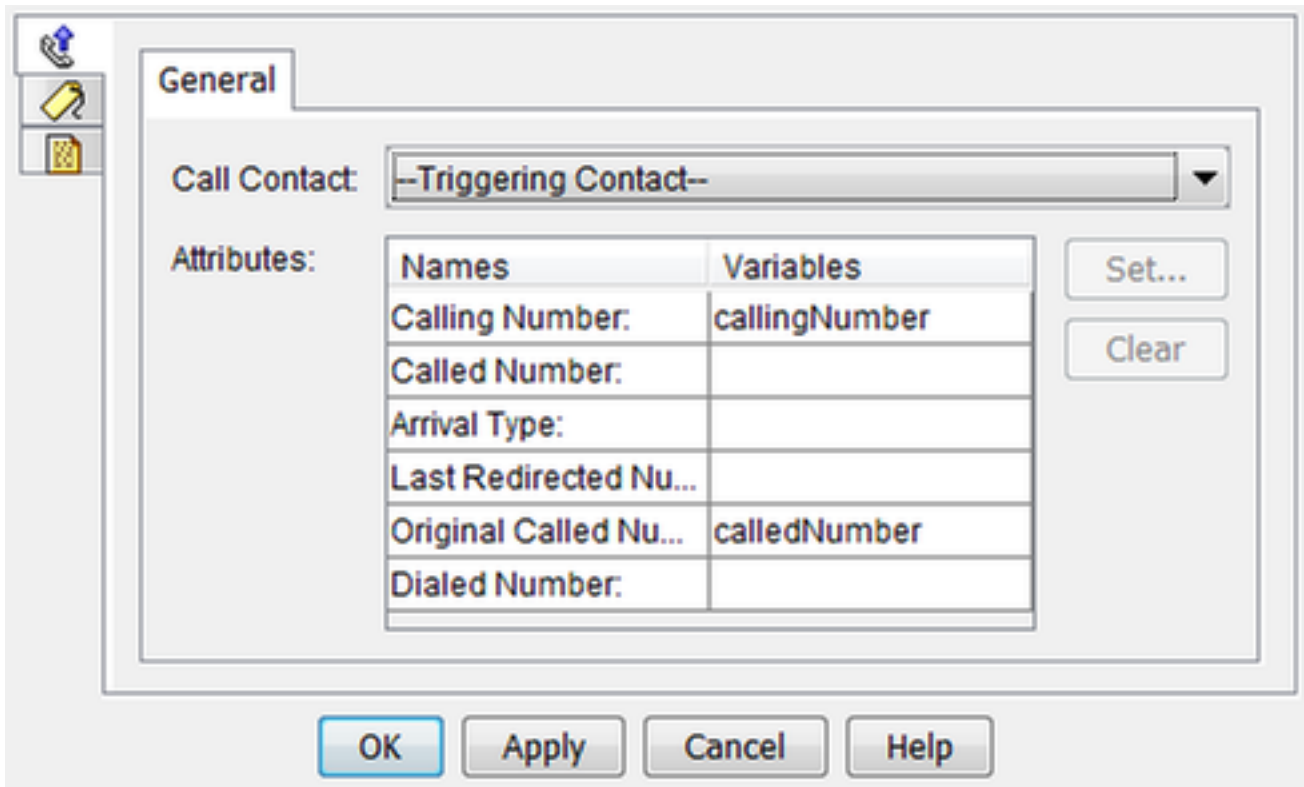
**注意:** ECC `user.layoutvariable`が設定されていない場合は、デフォルトのFinesseコール変数レイアウトだけが使用されます。

## ステップ2：コール情報の収集

コールに関する情報は、[コール連絡先情報の取得]ステップで収集します。この例では、発信者番号と元の着信者番号が収集されます。

[Get Call Contact Info]ステップを実行した後、[Get Call Contact Info]を右クリックし、[Properties]を選択します。

属性を変数にマッピングして、収集する属性を定義します。



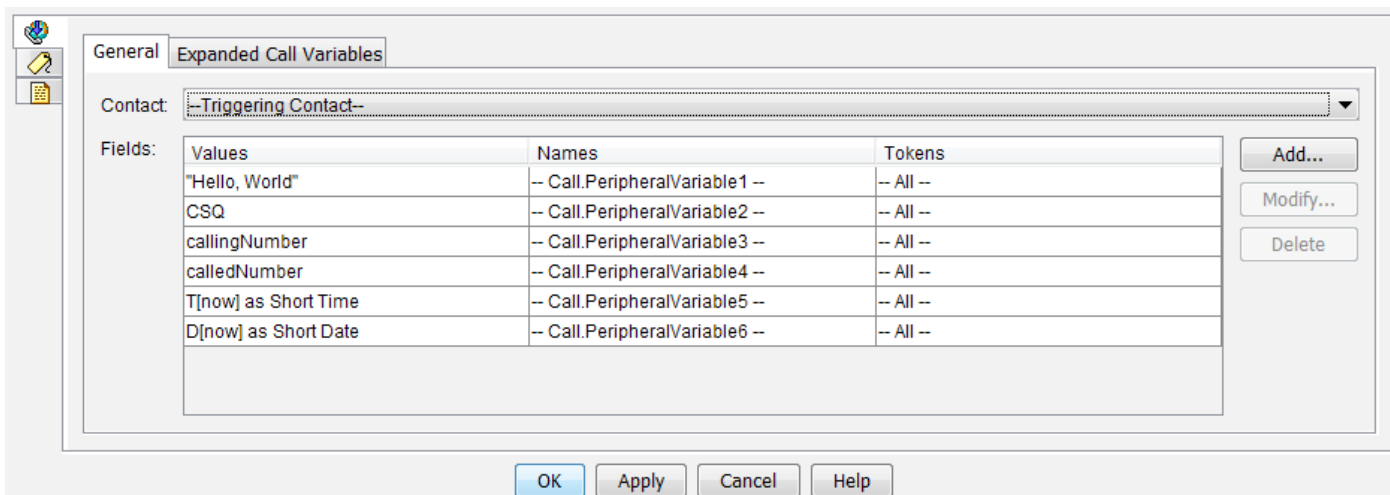
### ステップ3 : コール変数を定義します。

「エンタープライズ呼び出し情報の設定」ステップで変数を設定します。[Set Enterprise Call Info]を右クリックし、[Properties]を選択します。

次のコール変数を設定できます。

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1からCall.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 拡張コールコンテキスト(ECC)変数

ペリフェラル変数に指定できるのは40バイトですが、ECC変数には210バイトを指定できます。ASCII(American Standard Code for Information Interchange)文字は、1バイト長です。また、[General]タブで事前に定義されている変数よりも多くの呼び出し変数が必要な場合は、ECC変数を使用します。



注：Call.PeripheralVariableXは、Cisco Finesse Administrationページの変数「callVariableX」に対応します。Xは1～10の範囲の整数です。

[Expanded Call Variables]タブで、値をECC変数にマップします。

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

ステップ4：スクリプトを使用するアプリケーションを作成する。

[Cisco Unified CCX Administration]ページ> [Applications] > [Script Management]に移動して、スクリプトをアップロードします。

次の場所に移動します。Cisco Unified CCX Administration ページ> アプリケーション > Application Managementを使用して、スクリプトを使用するアプリケーションを作成します。必要なスクリプトパラメータを必ず定義してください。この例では、CSQはアプリケーションページで手動で入力する必要があるパラメータです。

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

Update Delete Cancel Back to Application List

スクリプトを使用したCCXアプリケーションの例。

注：アプリケーション、トリガー、コール制御グループ、エージェント、スキル、その他の Finesse 設定、FIPPA などの完全な設定は、このドキュメントの範囲外です。詳細については、UCCX アドミニストレーションガイド [を参照してください](#)。

## Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

最終的な設定例のレイアウト。

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts'. It features a table with the following data:

Name	Description
Default Layout (Default)	Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable
TestLayout	

Below the table is the 'Edit TestLayout' form. It includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. The 'Call Header Layout' section contains a dropdown for 'Agent CSQ' and a text input for 'queueName'. The 'Call Body Left-Hand Column Layout' section has a table with the following rows:

Field	Variable	Status
Example Text	callVariable1	✗
Agent CSQ	callVariable2	✗
Customer Number	callVariable3	✗
Called Number	callVariable4	✗
Time of Call	callVariable5	✗
Date of Call	callVariable6	✗

The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains a table with one row:

Field	Variable	Status
Example ECC Variable	user.exampleECC	✗

Buttons for 'Add Row', 'Save', and 'Cancel' are visible at the bottom of the form.

## 確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

テストコールを発信し、Finesse デスクトップが必要に応じて表示されることを確認します。

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

FIPPAが使用されている場合は、テストコールを発信し、FIPPA電話アプリケーションが必要に応じて表示されることを確認します。

The image shows a screenshot of the Cisco Finesse interface. The top bar displays 'Albert Einstein' and 'Talking'. Below this, the call details for Agent CSQ: ScienceCSQ are shown, including 'Example Text: Hello, World'. At the bottom, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'.

## トラブルシューティング

現在、この設定に関する特別なトラブルシューティング情報はありません。

## 関連情報

- [CSCvb21357](#) - ENH:FinesseにはCall.CallerEnteredDigitsとCall.AccountNumberが必要
- [CSCus04310](#):Browser pop workflow fails for Custom ECC variables
- [CSCvm84933](#) - DOC:Peripheral変数とECC変数の最大長はドキュメントに記載されていません
- [アウトバウンドBA変数](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)