

Aangepaste scripts voor CallBack-functies in UCCX configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Script 1](#)

[Callflow en scripts Logic](#)

[2](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de script stappen die gebruikt worden om de CallBack-optie te configureren in Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Unified CCX
- Schriftelijke ontwikkeling

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Unified CCX 10.6.X en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Om het script te maken, hebt u Unified CCX Editor nodig. U kunt het downloaden van **CX-**

beheerpagina > Gereedschappen > Plug-ins > Cisco Unified CX-editor.

Dit is niet gerelateerd aan de functie Uitgaande Kiezer in Unified CCX. Dit is een aangepast script waardoor de callback op het aangegeven callback aan de klant kan worden geplaatst.

Opmerking: Dit voorbeeld van een aangepast script is enkel ter referentie. Het is een bewijs van concept vanuit een labomgeving. Aangepaste scripts worden niet ondersteund door het Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Configureren

Om de configuratie te voltooien, moet u twee scripts maken.

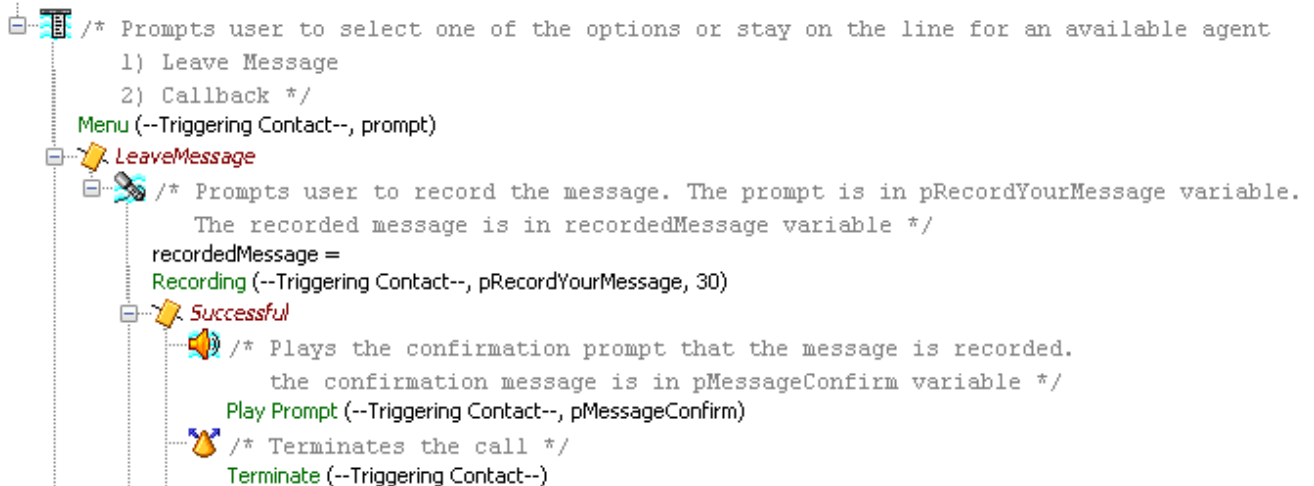
Script 1

Dit is de logica en andere details:

Callflow en scripts Logic

1. De caller roept in het script (Script 1) op.
2. Als er een agent beschikbaar is, is de verbinding met de agent.
3. Als er geen agent beschikbaar is, wordt de oproep in de wachtrij geplaatst.
4. onder de in de wachtrij staande stap na een tijd (ongeveer vijf minuten); de beller krijgt de mogelijkheid : Wilt u een bericht achterlaten en ook oproepen tot terugbellen? Dit is een voorbeeld hoe het script er

uitziet:



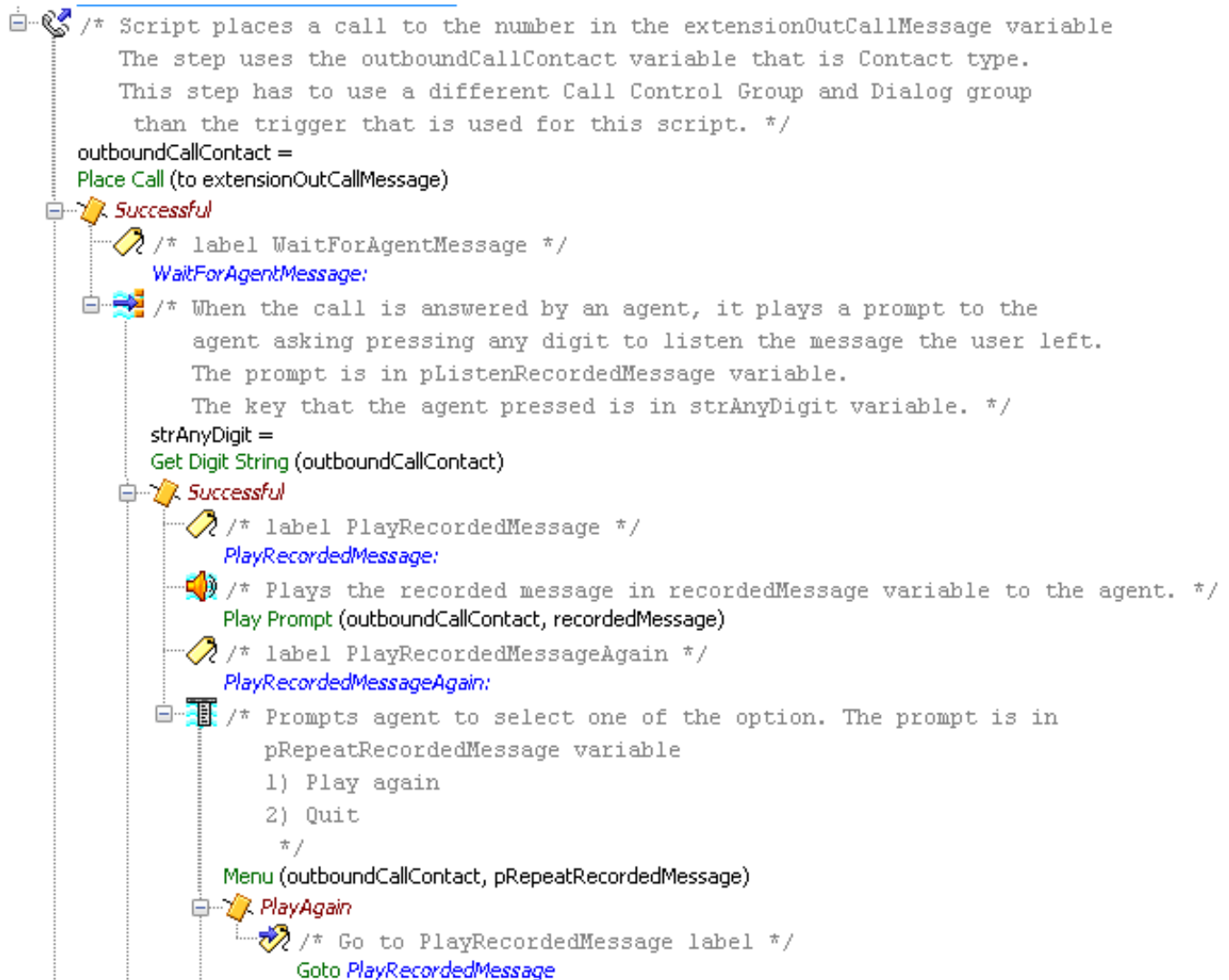
5. De beller drukt op 1 om een bericht te verlaten of terug te bellen aanvragen. Als de beller de eerste optie kiest, wordt dit bericht opgenomen en wordt de oproep beëindigd.

Bericht achterlaten

Aangezien het bericht is opgenomen, wordt een vraag aan een andere trigger afgespeeld die door een Application/script (script 2) wordt geassocieerd dat net > Select Resource heeft geaccepteerd.

Zodra een agent de aanroep daar accepteert, speelt het systeem een prompt (Play Prompt in Script 1) naar die agent. Deze agent maakt gewoonlijk deel uit van een andere reeks agenten die beschikbaar zijn om deze vraag te nemen.

Dit is een voorbeeld van hoe het script er uitziet:



Opmerking: Wanneer PlaceCall wordt gebruikt, wordt een nieuwe vraag gegenereerd en dit wordt in een Contactvariabele opgeslagen die outboundCallContact wordt genoemd. In de stap Wachtwoord afspelen moet u dit contact selecteren in plaats van het Verleidend Contact aangezien het Verleidend Contact reeds is uitgevallen (de opbeller die binnen belde). U speelt de herinnering aan de agent en dit is voor de nieuwe vraag/het contact dat door de stap PlaceCall werd gemaakt.

Terugbellen

Wanneer de aanroep de callback optie kiest, wordt deze logica gebruikt:

1. Haal het callback nummer van de beller.
2. Bewaar het in een variabele en schrijf het in een database (indien nodig).
3. Gebruik de stap Bel op de plaats en roep een andere trigger die aan een toepassing/script (Script 2) is gekoppeld, dat een Accept > Select Resource heeft. Dit zal gewoonlijk naar agenten van een ander team zoeken waar de agenten voor dergelijke oproepen beschikbaar zijn.
4. Zodra de agent de oproep accepteert, gebruik de stap opnieuw richten in Script 1 om de aanroep om te sturen naar het callback nummer dat van de eindgebruiker wordt verzameld.

Verzamel en bevestig het callback-nummer

```
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)
```

Dit is een voorbeeld van het script wanneer het de aanroep aansluit op de agent en dan de aanroep omwijst naar het callback number:



Opmerking: Wanneer PlaceCall wordt gebruikt, wordt een nieuwe vraag gegenereerd en dit wordt in een Contactvariabele opgeslagen die outboundCallContact wordt genoemd. Als u de stap opnieuw wilt richten, moet u dit contact selecteren in plaats van het Contact opmaken. Dit komt doordat u de aanroep die is verbonden met de agent opnieuw moet sturen en dit is de nieuwe aanroep/het contact dat met de stap Bel van de Plaats wordt gemaakt. Het aanvallend contact is er niet meer, omdat deze oproep van de beller al is gevallen.

2

Het is een eenvoudig schrift met Resourcegids accepteren en selecteren.

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [UCCX Call Back Functie zoals gezien op CUCM en UCCX](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express wordt gestart met handleidingen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)