

Een voorbeeld voor gebruik van de ingestelde informatie over de onderneming

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Hoe de ingestelde stappen in Enterprise Call Info uit te voeren](#)

[Lijst van variabelen](#)

[Stapsgewijze procedure](#)

[Problemen oplossen](#)

[Fout: Kan geen veldgegevens van de configuratie van ondernemingsgegevens verkrijgen](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document demonstreert een voorbeeld om de stap Bel-informatie voor de optie Instellen te gebruiken wanneer u de variabelen Uitgebreide Call Context (ECC) en de randvariabelen van de Bel met de hulp van de Cisco-desktopbeheerder en de Cisco Customer Response Solutions (CRS) redacteur aanmaakt.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-scripts

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 4.x
- Cisco CRS versie 4.x

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 live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Achtergrondinformatie

Gebruik de stap Info over ondernemerschap instellen om gegevens uit het ene deel van uw systeem naar een ander deel te verzenden. U kunt deze ondernemings call variabelen instellen:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PerifeerVariable1 naar Call.PeripaningVariable10
- Call.AccountNumber
- Uitgebreide Call Context (ECC)-variabelen

Hoe de ingestelde stappen in Enterprise Call Info uit te voeren

Lijst van variabelen

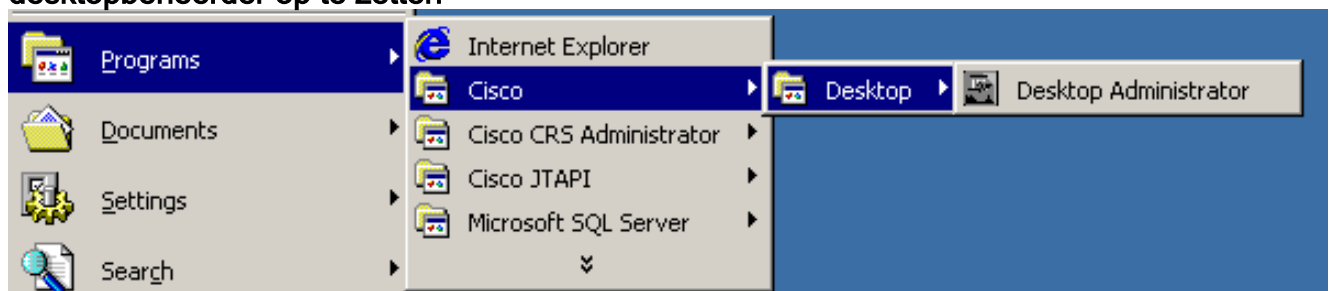
Dit voorbeeld toont de toevoeging van deze ECC-variabelen en de randvariabelen van de oproep aan:

- Gebruiker.ecc—ECC Variabele (veld)
- Nieuwe lay-out—ECC variabele (layout)
- Gespreksvariabele 1
- Gespreksvariabele 2

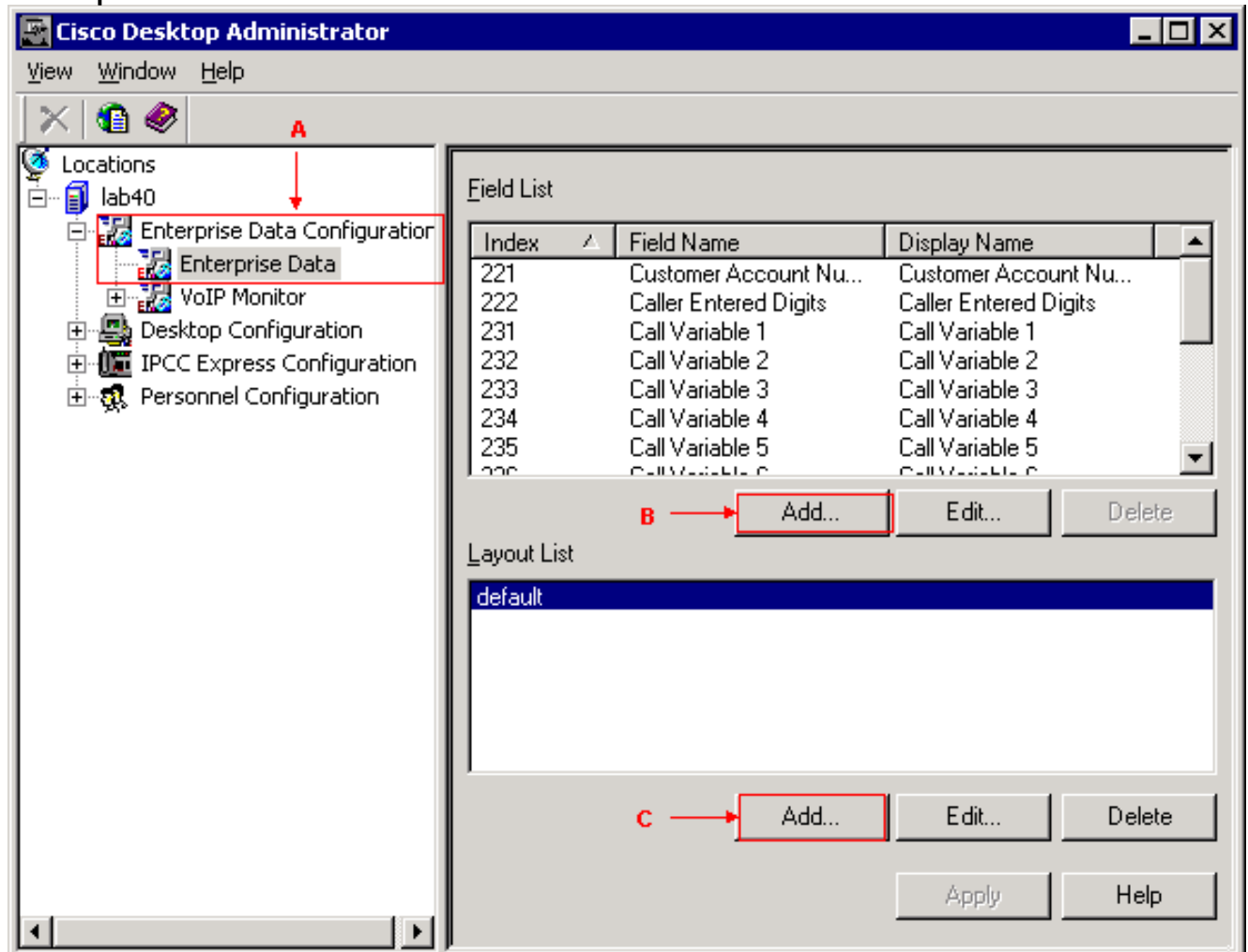
Stapsgewijze procedure

Voltooi deze stappen om de vier variabelen in de sectie [Lijst van variabelen](#) in te stellen:

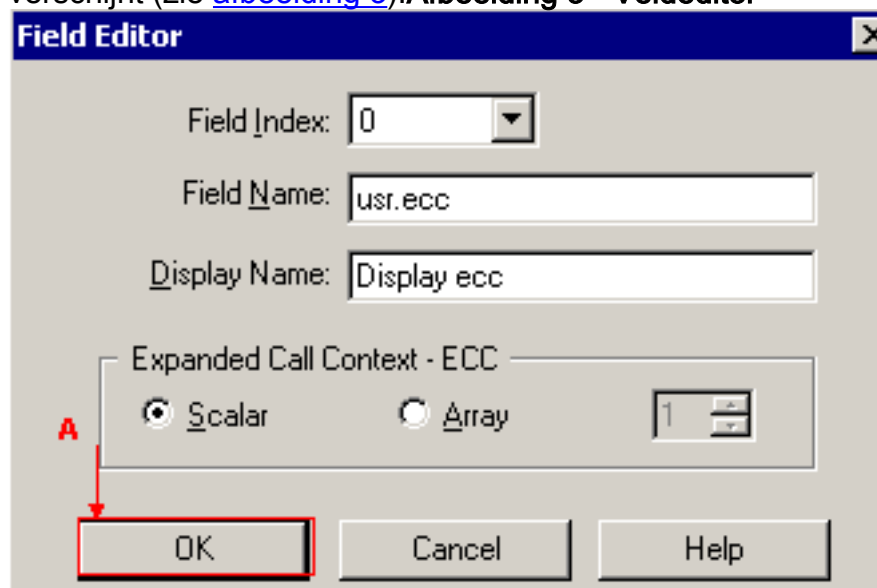
1. Gebruik de Desktopbeheerder van Cisco om één ECC-variabele te maken met de naam **usr.ecc**. Voer de volgende stappen uit: Selecteer **Start > Programma's > Cisco > Desktop > Desktopbeheerder** (zie [afbeelding 1](#)). **Afbeelding 1 - Opeenvolgens om Cisco-desktopbeheerder op te zetten**



De Cisco-desktopbeheerder verschijnt (zie [afbeelding 2](#)). vouwt het linker deelvenster uit. Selecteer **Enterprise Data Configuration > Enterprise Data** (zie pijl A in [afbeelding 2](#)). De lijst Veldlijst en de lijst Lay-out verschijnen in het rechtervenster. **Afbeelding 2 - Cisco-desktopbeheerder**



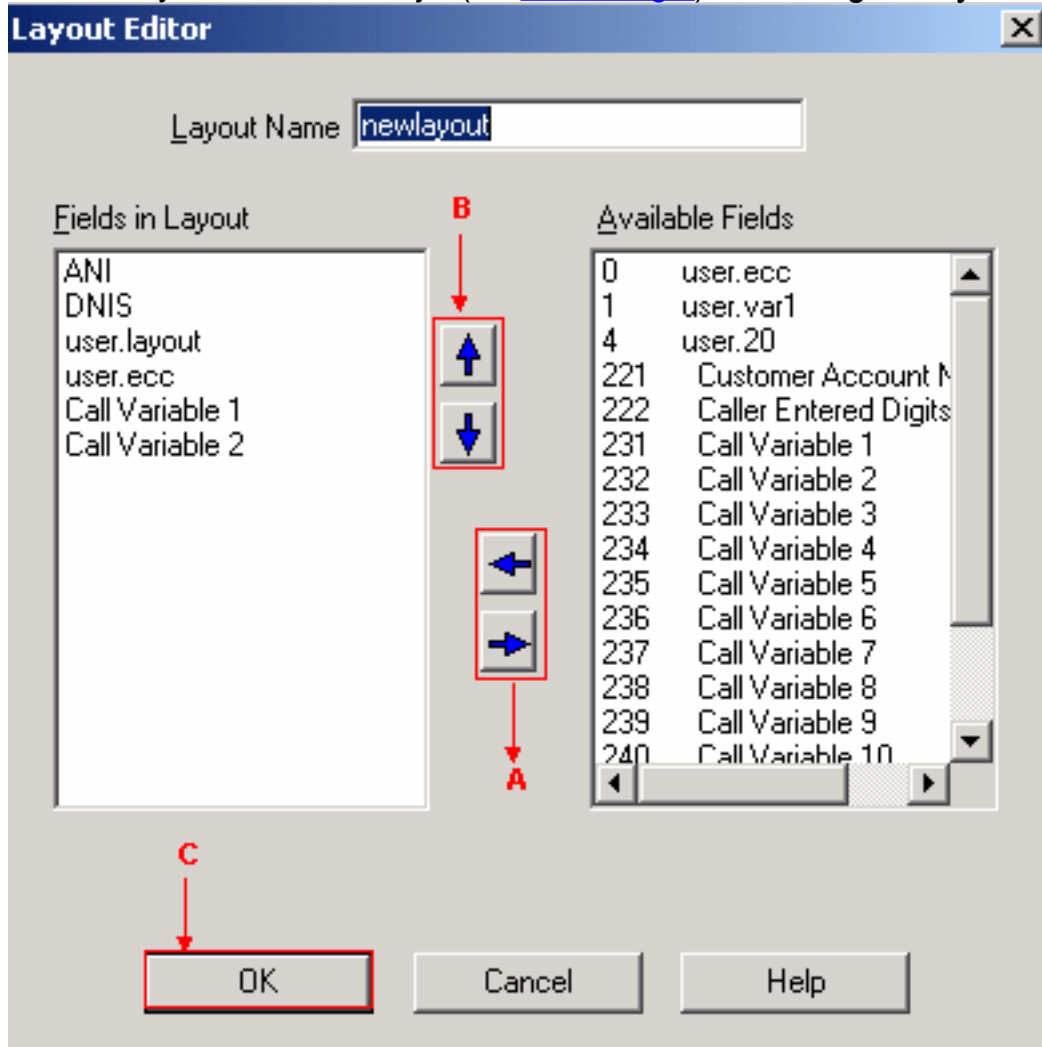
Klik op **Add** in het gedeelte Veldlijst (zie pijl B in [afbeelding 2](#)). Het venster Veldeditor verschijnt (zie [afbeelding 3](#)). **Afbeelding 3 - Veldeditor**



Selecteer de gewenste waarde

in de lijst Veldindex. Het geldige veldindexnummer is 0 tot en met 199. Type **usr.ecc** in het veld Veldnaam. Type **weergave ecc** in het veld Naam weergave. Selecteer de radioknop **Scalar** in het gedeelte Uitgebreide Call Context - ECC. Klik op **OK** (zie pijl A in [afbeelding 3](#)). Klik op **Toepassen** in Cisco-desktopbeheerder.

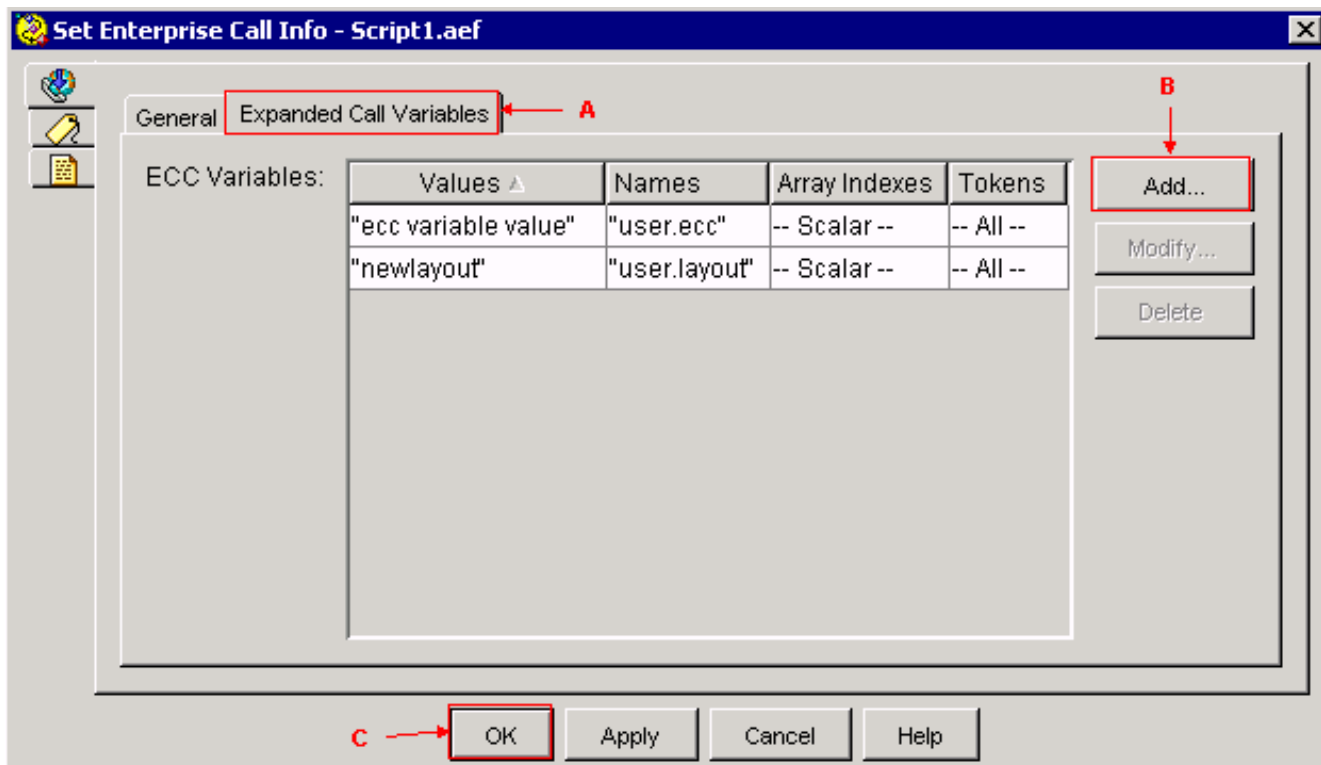
2. Gebruik de optie Cisco-desktopebeheerder om een nieuwe lay-out met de naam **nieuwe lay-out** te maken. Voer de volgende stappen uit: Selecteer **Start > Programma's > Cisco > Desktop > Desktopebeheerder** (zie [afbeelding 1](#)). De Cisco-desktopebeheerder verschijnt (zie [afbeelding 2](#)). vouwt het linker deelvenster uit. Selecteer **Enterprise Data Configuration > Enterprise Data** (zie pijl A in [afbeelding 2](#)). De lijst Veldlijst en de lijst Lay-out verschijnen in het rechtervenster. Klik op **Add** in het gedeelte Layout List (zie pijl C in [afbeelding 2](#)). Het venster Layout editor verschijnt (zie [afbeelding 4](#)). **Afbeelding 4 - Lay-out editor**



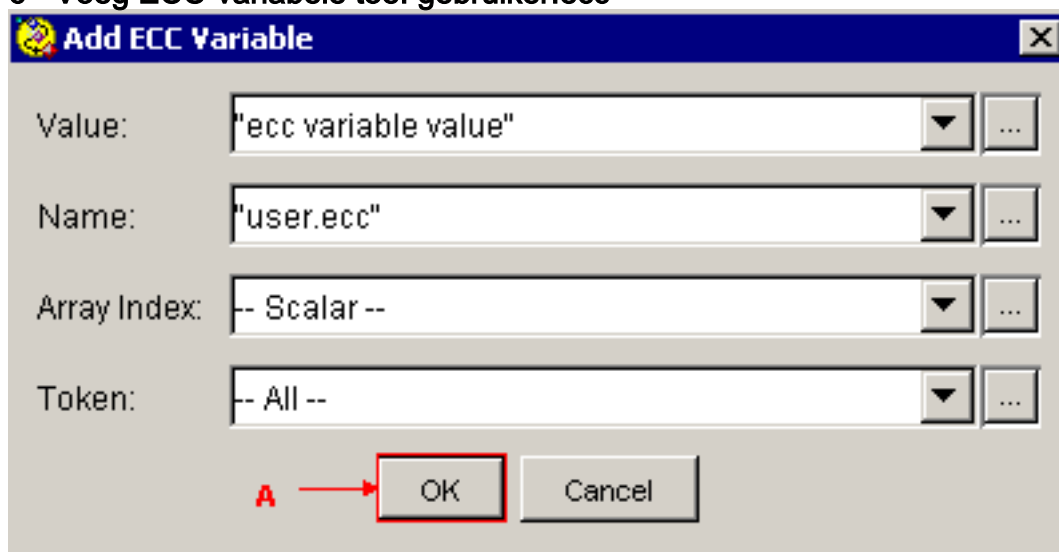
Typ **nieuwe lay-out**

in het veld Lay-naam. Verplaats de gewenste variabelen in de lijst Beschikbare velden naar de velden in het vak Lay-out met de hulp van de linker- en rechterpijlen (zie pijl A in [afbeelding 4](#)). [Afbeelding 4](#) geeft zes geselecteerde variabelen of velden weer, namelijk ANI, DNIS, user.layout, user.ecc, Call Variable 1 en Call Variable 2. Specificeer de juiste volgorde voor deze variabelen in het vak Velden in Layout met de hulp van de pijlen omhoog en omlaag (zie pijl B in [afbeelding 4](#)). Klik op **OK** (zie pijl C in [afbeelding 4](#)). Klik op **Toepassen** in Cisco-desktopebeheerder.

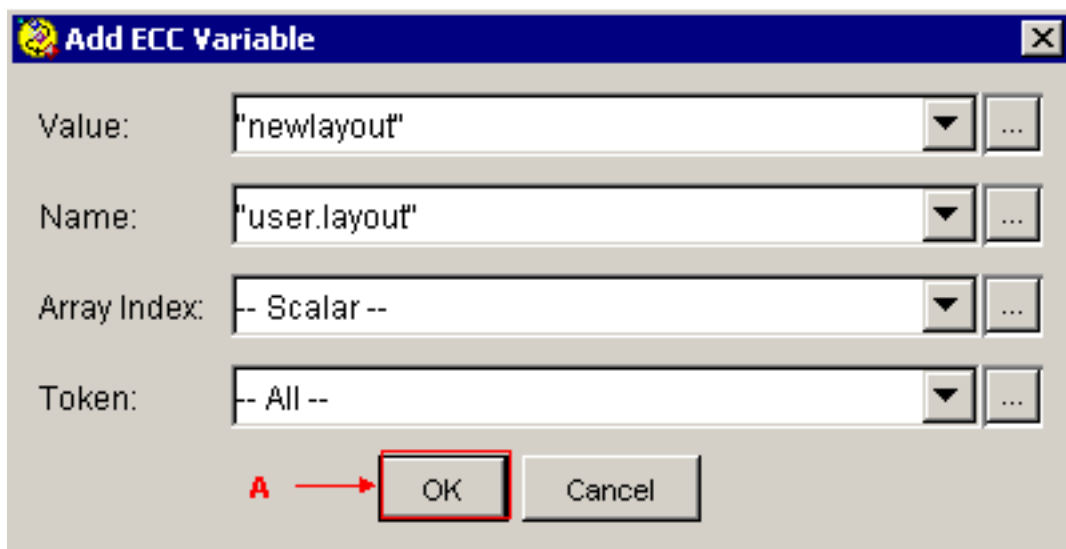
3. Configureer de ECC-variabelen voor de ingestelde informatie over de ondernemingsoproep. In dit voorbeeld zijn de twee ECC-variabelen user.ecc en newlay. Voer de volgende stappen uit: Start de Cisco CRS-editor om het specifieke script te bewerken met de stap Bel voor Enterprise. Klik met de rechtermuisknop op de stap Enterprise Call Info instellen en selecteer **Eigenschappen**. Het venster Set Enterprise Call Info verschijnt (zie [afbeelding 5](#)). **Afbeelding 5 - Stel Enterprise Call Info in: Uitgebreide gespreksvariabele**



Selecteer het tabblad **Uitgebreide Call Variables** (zie pijl A in [afbeelding 5](#)). Klik op **Add** (zie pijl B in [afbeelding 5](#)). Het venster Add ECC Variable verschijnt (zie [afbeelding 6](#)). **Afbeelding 6 - Voeg ECC-variabele toe: gebruiker.ecc**



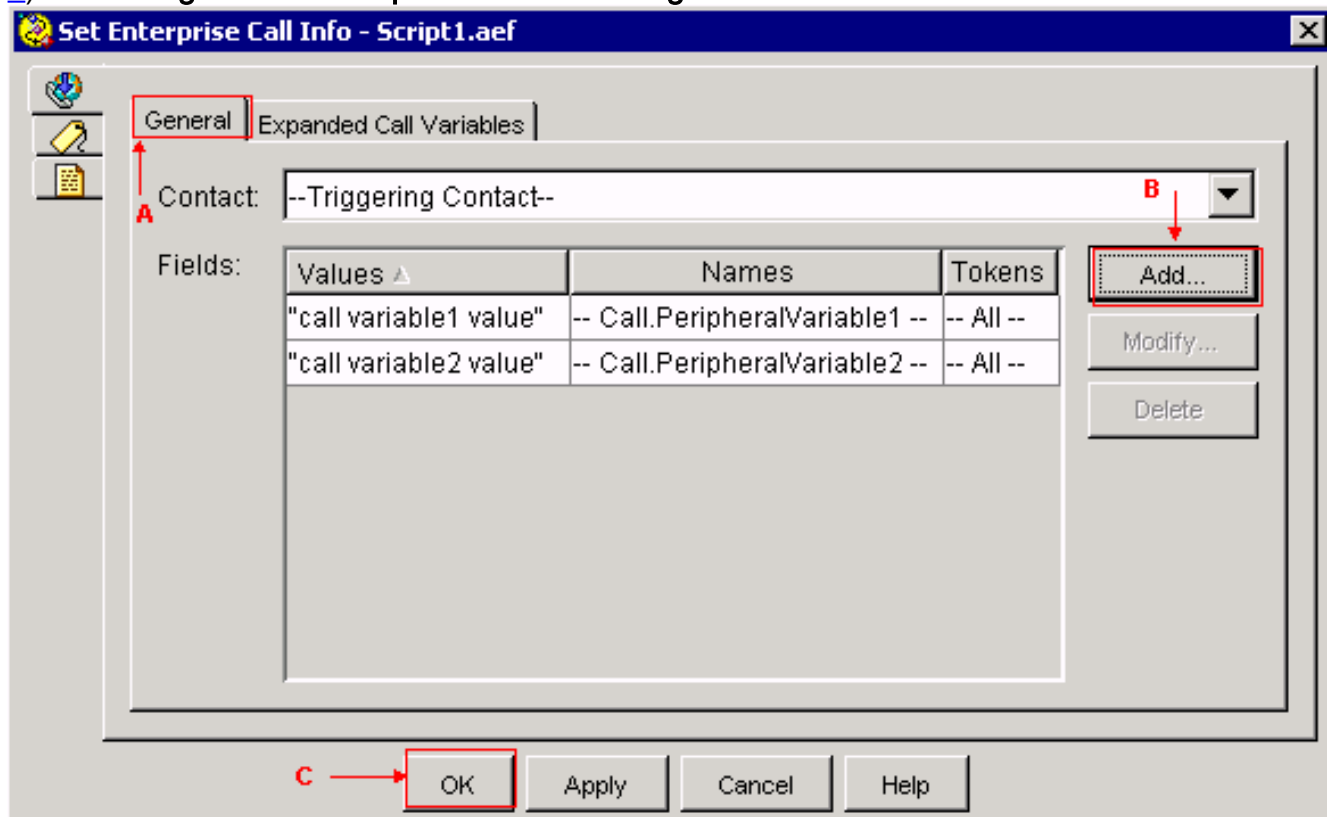
Specificeer "**ecc variabele waarde**" in het veld Waarde. Specificeer "**user.ecc**" in het veld Naam. Selecteer **Schaal** uit de lijst Array-index. Selecteer **Alles** in de Token-lijst. Klik op **OK** (zie pijl A in [afbeelding 6](#)). Klik op **OK** (zie pijl C in [afbeelding 5](#)). Klik op **Add** (zie pijl B in [afbeelding 5](#)). Het venster Add ECC Variable verschijnt (zie [afbeelding 7](#)). **Afbeelding 7 - Voeg ECC-variabele toe: nieuwsuitdeling**



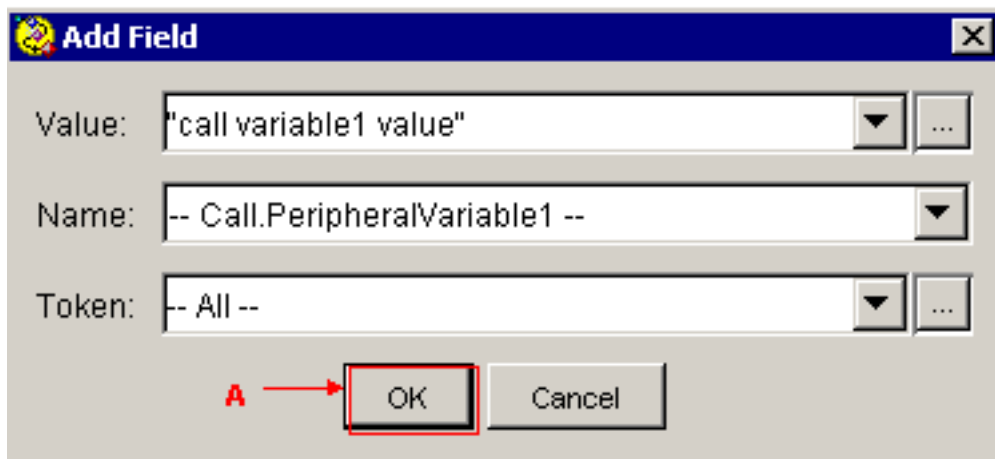
Specificeer

"**nieuwe lay-out**" in het veld Waarde. Specificeer "**user.lay-out**" in het veld Naam. Selecteer **Schaal** uit de lijst Array-index. Selecteer **Alles** in de Token-lijst. Klik op **OK** (zie pijl A in [afbeelding 7](#)). Klik op **OK** (zie pijl C in [afbeelding 5](#)).

- Configureer de stap Info over ondernemerschap instellen via de Cisco CRS-editor om waarden in te stellen voor de vooraf ingestelde randvariabelen van de oproepen. In dit voorbeeld zijn de twee variabelen Call.PeriprandableVariable1 en CallPeriprandableVariable 2. Voltooi deze stappen: Start Cisco CRS Edition om het specifieke script te bewerken met de stap Bel op Enterprise. Klik met de rechtermuisknop op de stap Enterprise Call Info instellen en selecteer **Eigenschappen**. Het venster Set Enterprise Call Info verschijnt (zie [afbeelding 8](#)). **Afbeelding 8 - Stel Enterprise Call Info in: Algemeen**

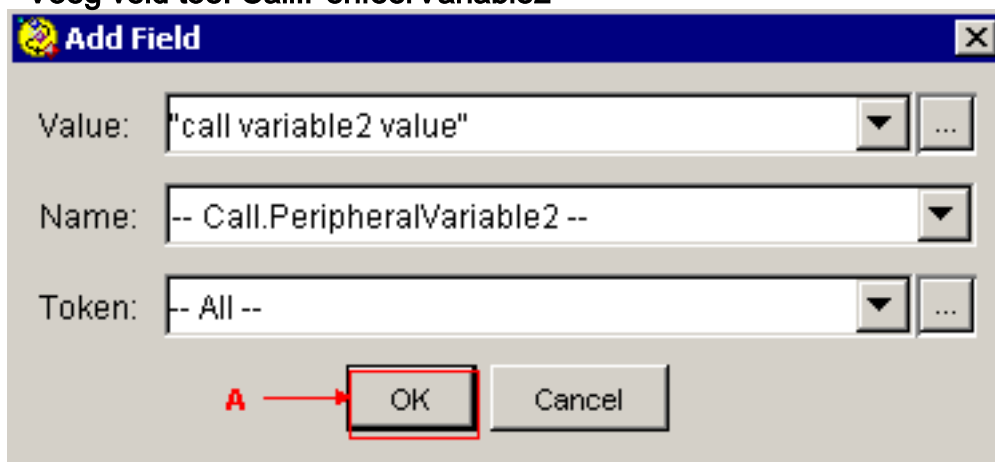


Selecteer het **tabblad General** (zie pijl A in [afbeelding 8](#)). Klik op **Add** (zie pijl B in [afbeelding 8](#)). Het venster Add Field verschijnt (zie [afbeelding 9](#)). **Afbeelding 9 - Voeg veld toe: Call.PerifeerVariable1**



Specificeer

"variabele1 waarde" in het veld Waarde. Selecteer **Call.PeriprandableVariable1** in de lijst van de Naam. Selecteer **Alles** in de Token-lijst. Klik op **OK** (zie pijl A in [afbeelding 9](#)). Klik op **Add** (zie pijl B in [afbeelding 8](#)). Het venster Add Field verschijnt (zie [afbeelding 10](#)). **Afbeelding 10 - Voeg veld toe: Call.PerifeerVariable2**



Specificeer

"variabele2 waarde" in het veld Waarde. Selecteer **Call.PeriprandableVariable2** uit de lijst van de Naam. Selecteer **Alles** in de Token-lijst. Klik op **OK** (zie pijl A in [afbeelding 10](#)). Klik op **OK** (zie pijl C in [afbeelding 8](#))

[Afbeelding 5](#) geeft de lijst weer van ECC-variabelen die u met de stap Bel voor Enterprise Set hebt ingesteld.

[Afbeelding 8](#) toont de lijst van de randvariabelen van de vraag die u door de stap Info van de Instellen van de Vraag van de Onderneming gevormd hebt.

U kunt de waarden bekijken die u door de stap Bel op de Cisco Agent-desktop instelt (zie [afbeelding 11](#)).

Afbeelding 11 - Cisco Agent-desktop

State	Called#	Alertin...	Original ...	Original Called#	Calling#	Duration
Co...	x2141	2141	2006	2141	x2006	00:00:10

Field	Data	Dev...	Type	Description	Duration
ANI	2006	60...	Rou...	Route Point ...	00:00:00
DNIS	6013	31...	CTI ...	CTI Port 3153	00:00:02
Layout	newlayout	1	CSQ	CSQ_skill1	00:00:00
Display ecc	ecc variable value	21...	Agent		00:00:10
Call Variable 1	call variable1 value			Total	00:00:12
Call Variable 2	call peripheral variable 2 value				

Problemen oplossen

Fout: Kan geen veldgegevens van de configuratie van ondernemingsgegevens verkrijgen

Wanneer u probeert de koppeling Enterprise Data Configuration te openen, ontvangt u deze foutmelding: Kan geen veldgegevens krijgen van Enterprise Data Configuration. Teruggestuurd ondernemingsfout:CORBA-fout.

Oplossing

Voer de volgende stappen uit om dit op te lossen:

1. Zorg ervoor dat de JTAPI- en RmCm-diensten operationeel zijn.
2. Start de CRS Engine opnieuw.

Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)