

# Configurar script personalizado para o recurso de retorno de chamada no UCCX

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Script 1](#)

[Fluxo de chamada e lógica do script](#)

[Script 2](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas do script usadas para configurar o recurso de retorno de chamada no Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX).

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Unified CCX
- Desenvolvimento de scripts

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Unified CCX 10.6.X e posterior.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Para criar o script, você precisa do Editor do Unified CCX. Você pode baixá-lo na [Página de administração do CCX > Ferramentas > Plug-ins > Editor do Cisco Unified CCX](#).

Isso não está relacionado ao recurso Outbound Dialer no Unified CCX. Este é um script personalizado pelo qual o retorno de chamada pode ser colocado para o cliente no número de retorno especificado.

**Note:** Este exemplo de script personalizado é apenas para referência. É uma prova de conceito de um ambiente de laboratório. Scripts personalizados não são suportados pelo Cisco Technical Assistance Center (TAC).

## Configurar

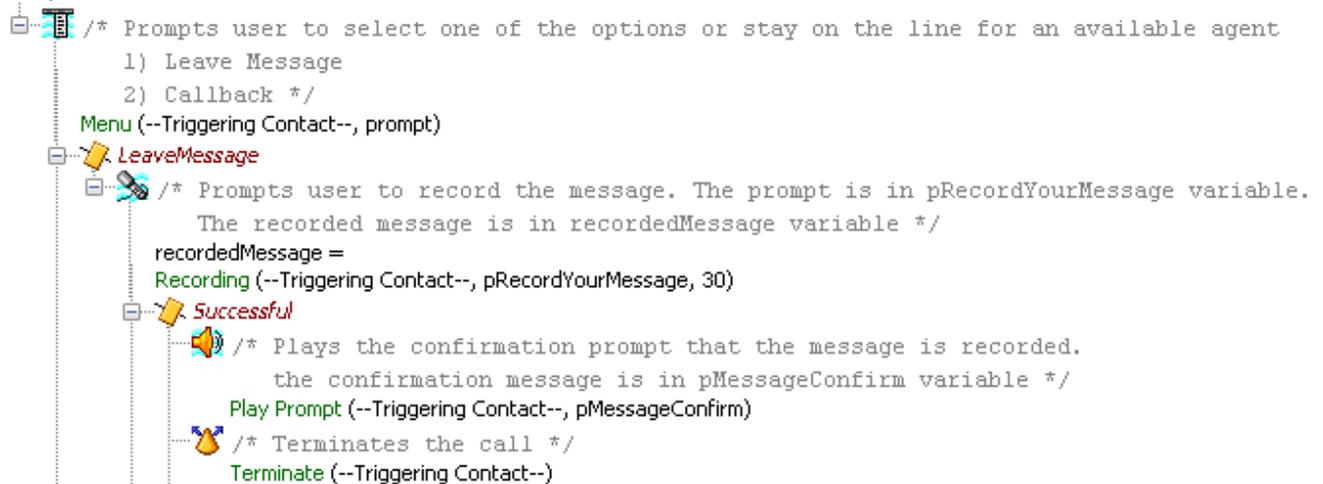
Para concluir a configuração, crie dois scripts.

### Script 1

Esta é a lógica e outros detalhes:

#### Fluxo de chamada e lógica do script

1. O chamador chama para o script (Script 1).
2. Se um agente estiver disponível, a chamada será conectada ao agente.
3. Se nenhum agente estiver disponível, a chamada será colocada em fila.
4. Na etapa em fila, após um tempo (aproximadamente cinco minutos); a opção é dada ao chamador: Deseja deixar uma mensagem e também solicitar retorno de chamada? Este é um exemplo da aparência do script:



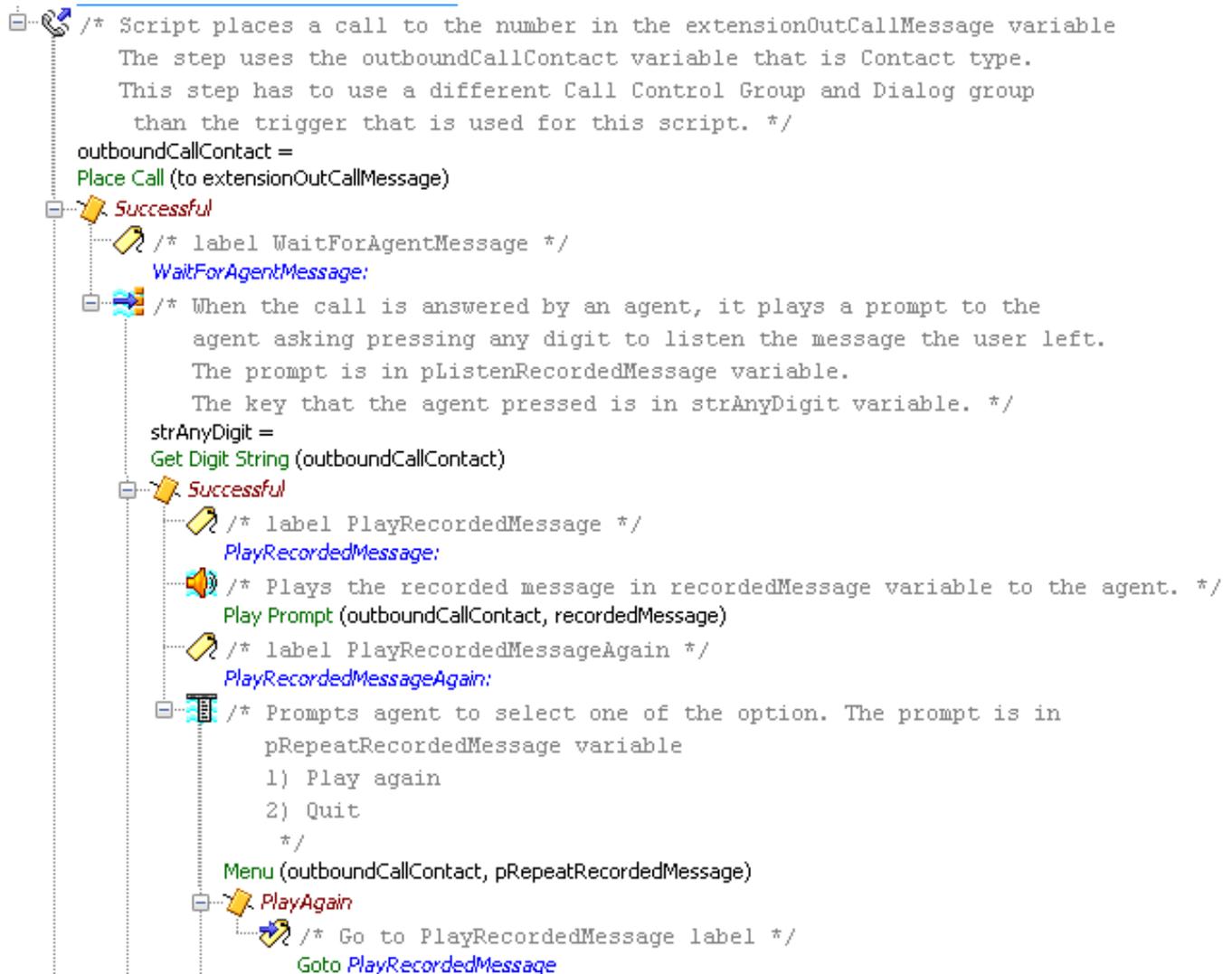
5. O chamador pressiona 1 para deixar uma mensagem ou solicitar retorno de chamada. Se o chamador escolher a primeira opção, sua mensagem será gravada e a chamada será encerrada.

#### Deixar mensagem

Como a mensagem foi gravada, uma chamada é reproduzida para outro acionador associado a um aplicativo/script (script 2) que tem apenas Aceitar > Selecionar recurso.

Quando um agente aceita a chamada, o sistema reproduz um prompt (Play Prompt no Script 1) para esse agente. Esse agente geralmente faz parte de outro conjunto de agentes disponíveis para atender a essas chamadas.

Este é um exemplo de como o script parece:



**Note:** Quando PlaceCall é usado, uma nova chamada é gerada e salva em uma variável de contato chamada outboundCallContact. Na etapa do prompt de reprodução, você precisa selecionar esse contato em vez do Contato de disparo, pois o Contato de disparo já foi desativado (o chamador que ligou). Você reproduz o prompt para o agente e este é para a nova chamada/contato que foi criada através da etapa PlaceCall.

## Retorno de chamada

Quando o chamador escolhe a opção de retorno de chamada, esta é a lógica usada:

1. Obtenha o número do retorno de chamada do chamador.
2. Armazene-o em uma variável e grave-o em um banco de dados (se necessário).
3. Use a etapa Fazer chamada e chame outro gatilho associado a um aplicativo/script (Script 2) que tem um Accept > Select Resource. Geralmente, isso procurará agentes de outra equipe em que os agentes estejam disponíveis para tais chamadas.
4. Quando o agente aceitar a chamada, use a etapa de redirecionamento no Script 1 para redirecionar a chamada para o número de retorno de chamada coletado do usuário final.

## Colete e confirme o número de retorno

```
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 é um exemplo do script quando ele conecta a chamada ao agente e redireciona a chamada para o número de retorno:



**Note:** Quando PlaceCall é usado, uma nova chamada é gerada e salva em uma variável de contato chamada outboundCallContact. Na etapa de redirecionamento, você precisa selecionar esse contato em vez do Contato de disparo. Isso ocorre porque você precisa redirecionar a chamada conectada ao agente e essa é a nova chamada/contato criada com a etapa Fazer chamada. O contato de disparo não está mais lá, pois essa chamada do chamador já foi descartada.

## Script 2

É um script simples com Accept e Select Resource.

## Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

# Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

## Informações Relacionadas

- [Recurso de retorno de chamada do UCCX conforme visto no CUCM e no UCCX](#)
- [Introdução ao Cisco Unified Contact Center Express com scripts](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)