

Configurar o tratamento pós-chamada no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) ou posterior

Contents

[Introduction](#)

[Como funciona](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Instalar um script personalizado de tratamento de pós-chamada](#)

[Definir uma variável ECC para manter o DN disparador de um script de tratamento pós-chamada](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve o Tratamento pós-chamada, que permite ao Unified Contact Center Express (Unified CCX) fornecer tratamento para uma chamada roteada de script do Unified CCX assim que o agente encerrar a chamada do Finesse Desktop. O administrador do Unified CCX tem uma opção para configurar o Tratamento pós-chamada pelo Editor de scripts do Cisco Unified CCX. Essa funcionalidade não estará disponível se o agente encerrar a chamada pelo telefone, em vez de pelo Finesse, ou quando o cliente desligar antes que o agente encerre a chamada. Se houver um segundo agente que continue conversando com o chamador, o chamador não será transferido para o tratamento pós-chamada nesse momento. Além disso, se o chamador for um agente em si, a chamada não será transferida para o script de pesquisa de pós-chamada.

Como funciona

Quando o Unified CCX recebe o evento de desconexão de um agente desligado (com o botão Finesse End em vez de telefone), ele verifica se há uma variável de chamada chamada chamada PostCallProcessing. Se houver apenas um agente na chamada de desligamento, ele redirecionará o chamador para o número de diretório (DN) armazenado na variável PostCallProcessing.

Prerequisites

Requirements

Um administrador de sistema deve configurar pelo menos um Script, Aplicativo e Disparador para receber a chamada assim que o recurso de Tratamento pós-chamada for ativado. A chamada será redirecionada do telefone do agente para esse disparador para receber o tratamento pós-

chamada.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- O Unified CCX deve ser a versão 11.0(1) ou posterior e os agentes devem usar o Finesse Desktop. Este recurso não está disponível no Finesse IP Phone Agent (FIPPA).

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configurar

Instalar um script personalizado de tratamento de pós-chamada

Crie um script do Unified CCX com o tratamento de pesquisa pós-chamada desejado. Instale-o como um aplicativo com um disparador associado.

Definir uma variável ECC para manter o DN disparador de um script de tratamento pós-chamada

Com o editor de script, defina uma Variável de Chamada Expandida para o tratamento de pós-chamada.

Escolha **Configurações > Variável de chamada expandida**. Clique no ícone de seta para criar uma nova variável. Nomeie esta nova variável PostCallProcessing e forneça o tipo como **escalar**.

Note: O nome da variável deve ser uma correspondência exata e sensível a maiúsculas e minúsculas com "**PostCallProcessing**". Click **OK**.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Editor interface. A dialog box titled "Edit Expanded Call Variable" is open, showing the following details:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty field)
- Buttons: Ok, Cancel

Below the dialog, a file explorer shows a tree view with folders: Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, and Database. Search and Reset buttons are visible below the tree.

In the background, a script file is open, showing the following code snippet:

```

favvid_1101\Scripts\system\default\icd.aef
ng Template */
Contact--)
ring Contact--, WelcomePrompt)
o
gging Contact-- from CSQ)

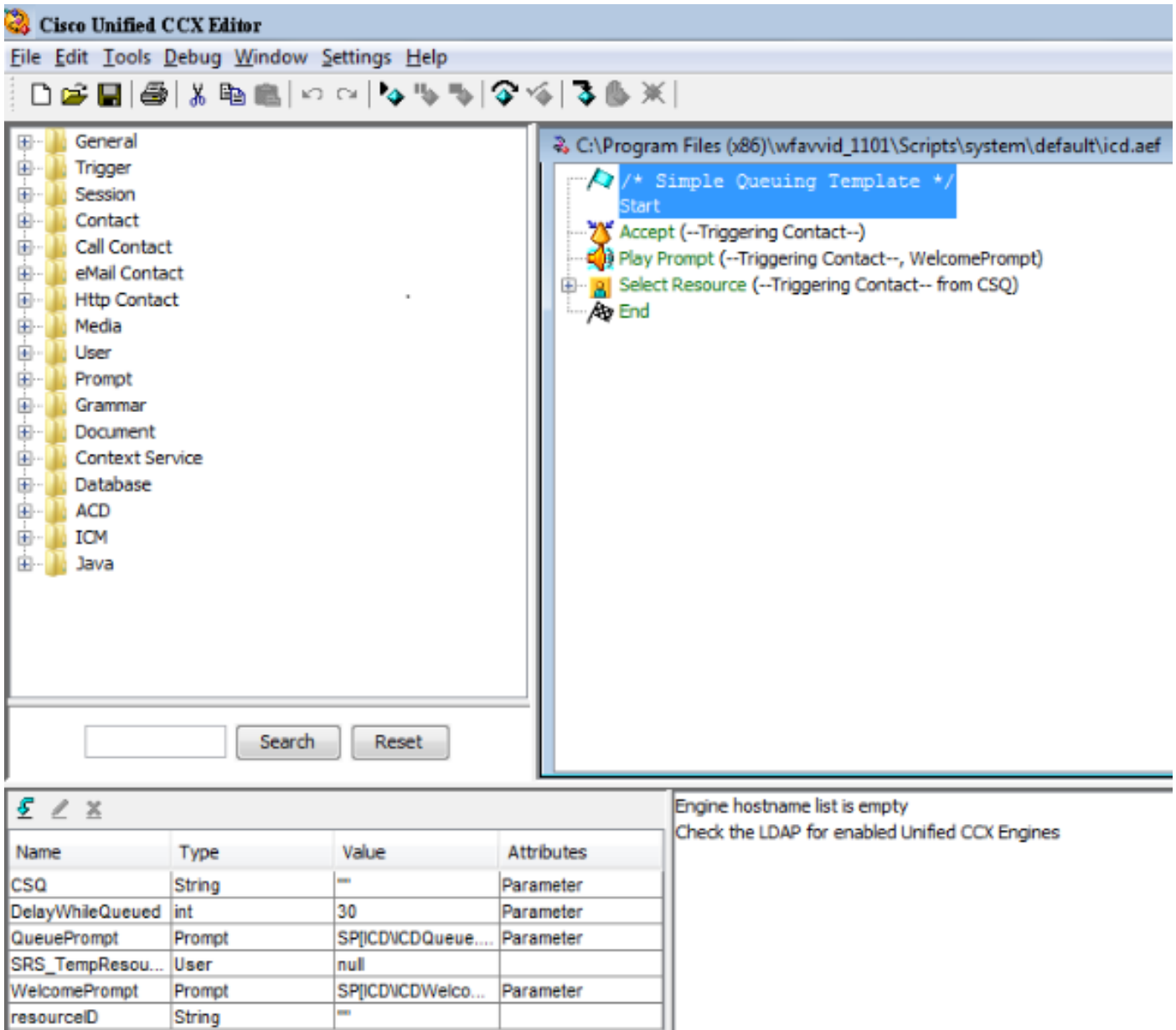
```

At the bottom, a table lists variables and their values:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICDMCDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICDMCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

Below the table, a message states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

No aplicativo **Cisco Unified CCX Editor**, abra um script existente que contenha uma etapa Selecionar recurso.



No painel Variáveis de script, crie uma nova variável de script. Defina o tipo como **int** na lista suspensa disponível para a nova variável **PostCallProcessing**.

Insira um valor numérico no campo **Valor**. Esse número é o DN do disparador que deve receber a chamada e fornecer o tratamento pós-chamada (atribuído como disparador para o aplicativo de pesquisa pós-chamada instalado anteriormente).

Marque a caixa de seleção **Final**.

Edit Variable [X]

Type: final String [v]

Name: PostCallTreatment

Value: "080912" [v] [...]

Final Array

Parameter Dimensions: 0 [▲] [▼]

OK Cancel

Na paleta **Call Contact**, escolha **Set Enterprise Call Info (Definir informações de chamada da empresa)**. Arraste e solte a etapa selecionada no script antes de **Selecionar recurso**. Como alternativa, edite uma etapa **Set Enterprise Call Info** existente no script antes da etapa **Select Resource**.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of call flow elements, including 'Call Contact' with sub-elements like 'Call Consult Transfer', 'Call Hold', 'Call Redirect', 'Call Unhold', 'Get Call Contact Info', 'Get Enterprise Call Info', 'Place Call', and 'Set Enterprise Call Info'. The main workspace displays a script flowchart for 'C:\Program Files (x86)\wfvavid_1101\Scripts\system\default\icd.aef'. The flowchart steps are: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Set Enterprise Call Info (highlighted in blue), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End.

Below the editor, a table lists parameters for the 'Set Enterprise Call Info' step:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue....	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

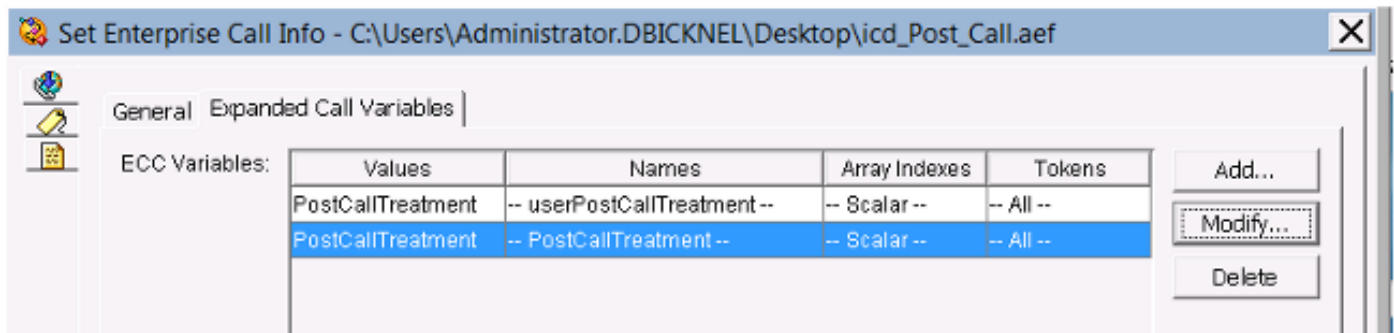
Below the table, a message states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

Adicione a nova Variável de Contexto de Chamada Expandida criada para a etapa **Definir Informações de Chamada Corporativa**. Clique com o botão direito do mouse na etapa **Definir informações de chamada da empresa** e clique em **Propriedades**. Na guia **Variáveis de chamada expandida**, clique em **Adicionar**. Selecione a variável que você definiu como Int no campo Valores e a variável de contexto de chamada expandida **PósCallTratamento** no campo Nomes, Índices de matriz é escalar e Tokens é Todos. Clique Em **Ok > Aplicar > Ok**.

The screenshot shows the 'Set Enterprise Call Info' properties dialog box. The 'Expanded Call Variables' tab is active. It contains a table for 'ECC Variables' with columns for Values, Names, Array Indexes, and Tokens. The table has one row with the following values:

Values	Names	Array Indexes	Tokens
PostCallTreatment	-- PostCallTreatment --	-- Scalar --	-- All --

Buttons for 'Add...', 'Modify...', and 'OK' are visible on the right side of the dialog.



Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

Para verificar, chame o Disparador do Unified CCX que corresponde ao script que define a Variável corporativa de pós-tratamento de chamada. Quando a chamada for conectada ao agente, faça com que ele desconecte a chamada com o botão Encerrar no Finesse. Verifique se o chamador é redirecionado para o disparador definido no script como o valor da variável PostCallTreatment.

Troubleshoot

Esta seção fornece informações que podem ser usadas para o troubleshooting da sua configuração.

Se depois que o agente encerrar a chamada, a chamada não será transferida para o Disparador de tratamento de pós-chamada:

1. Execute uma Depuração Reativa do script para verificar se o valor da variável PostCallProcessing está sendo definido corretamente no script.
2. Adicione a variável PostCallTreatment ao layout Dados da empresa e exiba a seção Dados da empresa do Finesse enquanto a chamada é encerrada no telefone do agente para verificar se o valor da variável PostCallTreatment está sendo enviado para o Finesse Desktop.

Additional Information Quando você usa a etapa Definir Informações de Chamada da Empresa para passar um valor para Finesse para exibir no Layout da Variável de Chamada ou usá-lo em uma ação de Fluxo de Trabalho, deve ter em mente que a interface no Finesse Administration sempre prepara "usuário" para a variável se não for uma das Variáveis de Contexto de Chamada Expandida predefinidas (expostas na lista suspensa). Portanto, você deve adicionar a Variável de contexto de chamada expandida com um prefixo de usuário se quiser que ela corresponda ao que está definido na Administração do Finesse.

Por exemplo, o recurso Pesquisa pós-chamada usa um nome especial definido como Pós-chamadaTratamento. Esse código é codificado e, portanto, deve ser adicionado para corresponder.

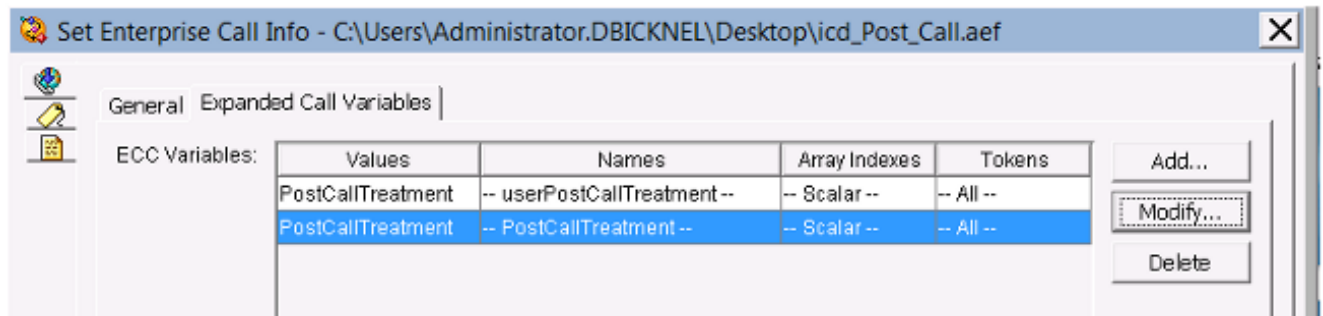
Quando uma chamada é desconectada pelo agente Finesse, o evento de desconexão é enviado para o Subsistema do Gerenciador de Recursos/Gerenciador de Contatos (RMCM) do Mecanismo do Unified CCX e verifica se o objeto de Chamada tem um valor atribuído ao Tratamento de Pós-Chamada e o trata adequadamente.

Por outro lado, se você quisesse que esse valor também fosse exibido no Finesse Desktop, precisaria de uma variável de Contexto de chamada expandida diferente definida com um

prefixo de "usuário".

Essas capturas de tela mostram a capacidade de exibir também o DN da pesquisa para o agente adicionando a variável de contexto de chamada expandida PostCallTrated ao passo Definir informações de chamada da empresa, bem como o layout da variável de chamada do Finesse no Finesse

Administration.



BA AccountNumber	BAAccountNumber	▼	✗
BA Campaign	BACampaign	▼	✗
Call Variable 1	callVariable1	▼	✗
Call Variable 2	callVariable2	▼	✗
Call Variable 3	callVariable3	▼	✗
Call Variable 4	callVariable4	▼	✗
PostCallTreatment	userPostCallTreatment	▼	✗

3. Verifique se o telefone do agente pode discar para o DN disparador de tratamento pós-chamada.
4. Verifique os registros do Finesse Desktop para garantir que a variável PostCallTratation esteja definida corretamente com um DN de disparo válido no evento de Diálogo. 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00: : dsbccx11p.dbicknel.com: Dez 09 2015 12:37:06.077 -0500: Cabeçalho: [WorkflowEngine] Convertendo evento em documento xml. Digite: Diálogo Ação: excluir Uri: /finesse/api/Dialog/16783327 Evento: {"Diálogo":{"AssociatedDialogUri":nulo,"deAddress":"1007","id":"16783327","mediaProperties":{"DNIS":"1010","callType":"ACD_IN","dialedNumber":"5001",,,,,{"name":"PostCallProcessing","value":"5002"},,,,,,,,,,"estado":"DROPPED","stateCause":null,"stateChangeTime":"2015-12-09T17:37:06.057Z"}}, "estado":"ATIVE","toAddress":"5001", "uri":"/finesse/api/Dialog/16783327"}}}
5. Verifique os logs do Unified CCX Engine (MIVR) no Unified CCX ou Reative Debug no script de pós-tratamento de chamada para determinar se a chamada está sendo redirecionada para o Unified CCX e se o script está sendo aplicado.

Esses dois trechos de log MIVR mostram um cenário funcional e inoperante.

Cenário de trabalho

Uma etapa Fazer chamada de um script de teste para colocar uma chamada na fila:


```
10231: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
10232: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 1
10233: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled. Only agent. Transferring the call to survey
10234: Dec 05 19:01:36.215 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:isCTIRoutePoint, addr: 5002:true
```

Cenário não funcional

Chamada feita de um DN de agente:

```
7754: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled postCallSurveyDN: 5002
7755: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler:
runHandler connectedAgents.size: 2
7756: Dec 05 18:26:31.845 EST %MIVR-SS_RM-7-UNK:ClearConnectionReqMsgHandler
- isPostCallSurveyEnabled: calling clearConnection. returning false
```