

在思科统一联系中心快捷版(UCCX)11.0(1)或更高版本上配置呼叫后处理

目录

[简介](#)

[工作原理](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[安装自定义呼叫后处理脚本](#)

[定义ECC变量以保存呼叫后处理脚本的触发器DN](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文档介绍呼叫后处理，它允许Unified Contact Center Express(Unified CCX)在座席从Finesse桌面结束呼叫后为Unified CCX脚本路由呼叫提供处理。Unified CCX管理员可以选择通过Cisco Unified CCX脚本编辑器配置呼叫后处理。如果座席从电话而不是通过Finesse结束呼叫，或客户在座席结束呼叫前挂断，则此功能将不可用。如果有第二个座席继续与呼叫方通话，则呼叫方届时不会转接到呼叫后处理。此外，如果呼叫方恰好是座席本身，则呼叫不会转接到“呼叫后调查”脚本。

工作原理

当Unified CCX从座席挂机（使用Finesse End按钮而非电话）接收断开事件时，它会检查是否存在名为PostCallTreatment的呼叫变量。如果呼叫中只有一个座席处于挂断状态，它会将呼叫方重定向到存储在PostCallTreatment变量中的目录号码(DN)。

先决条件

要求

系统管理员必须配置至少一个脚本、应用和触发器，以便在激活呼叫后处理功能后接收呼叫。呼叫将从座席电话重定向到此触发器以接收呼叫后处理。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Unified CCX必须是11.0(1)版或更高版本，且代理必须使用Finesse桌面。此功能在Finesse IP电话代理(FIPPA)上不可用。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

配置

安装自定义呼叫后处理脚本

使用所需的呼叫后调查处理创建Unified CCX脚本。将其安装为具有关联触发器的应用。

定义ECC变量以保存呼叫后处理脚本的触发器DN

使用脚本编辑器，为呼叫后处理定义扩展呼叫变量。

选择**设置>扩展呼叫变量**。单击箭头图标以创建新变量。将此新变量命名为PostCallTreatment，并将类型提供为**标量**。

注意：变量的名称必须与“PostCallTreatment”完全匹配（区分大小写）。Click OK.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX configuration environment. A dialog box titled "Edit Expanded Call Variable" is open, showing the following fields:

- Name: PostCallTreatment
- Type: Scalar
- Description: (empty)

Below the dialog box, a tree view shows the configuration hierarchy: Media, User, Prompt, Grammar, Document, Context Service, and Database. A search bar with "Search" and "Reset" buttons is located below the tree view.

In the background, a script editor window is visible, showing a portion of a script with the following text:

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

At the bottom of the screenshot, a table lists the variables defined in the system:

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD]ICDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD]ICDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

On the right side of the bottom window, a message states: "Engine hostname list is empty. Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines".

从Cisco Unified CCX编辑器应用程序，打开包含“选择资源”步骤的现有脚本。

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Editor interface. On the left is a tree view of categories like General, Trigger, Session, Contact, etc. The main workspace displays a script flowchart for 'Simple Queuing Template' with steps: Start, Accept (--Triggering Contact--), Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt), Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ), and End. Below the workspace is a table of script variables.

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

Engine hostname list is empty
Check the LDAP for enabled Unified CCX Engines

在“脚本变量”面板中，创建新的脚本变量。将新变量PostCallTreatment的下拉列表中的类型设置为int。

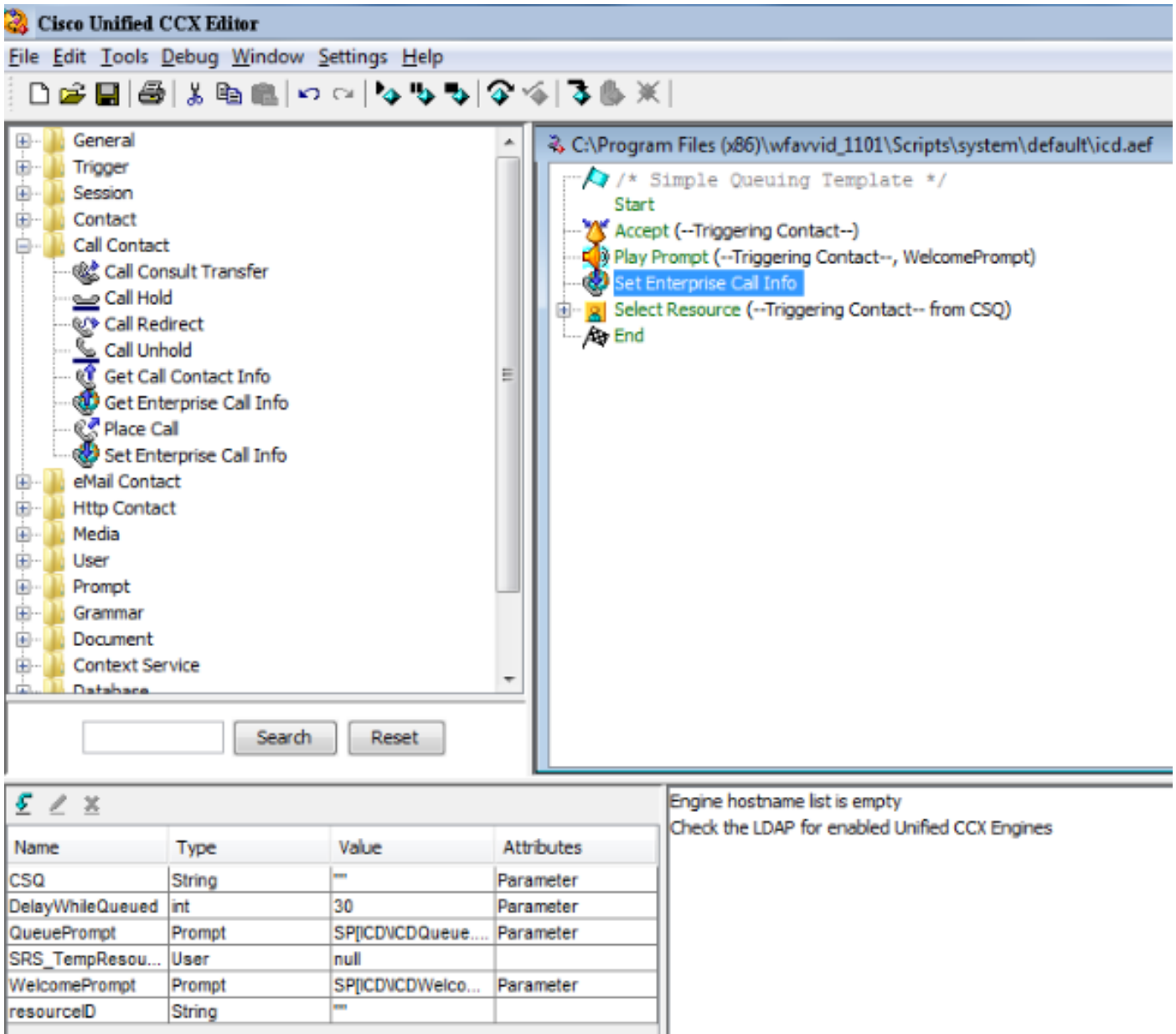
在“值”字段中输入**数字值**。此号码是接收呼叫并提供呼叫后处理的触发器DN（分配为先前安装的呼叫后调查应用的触发器）。

选中“最终”复选框。

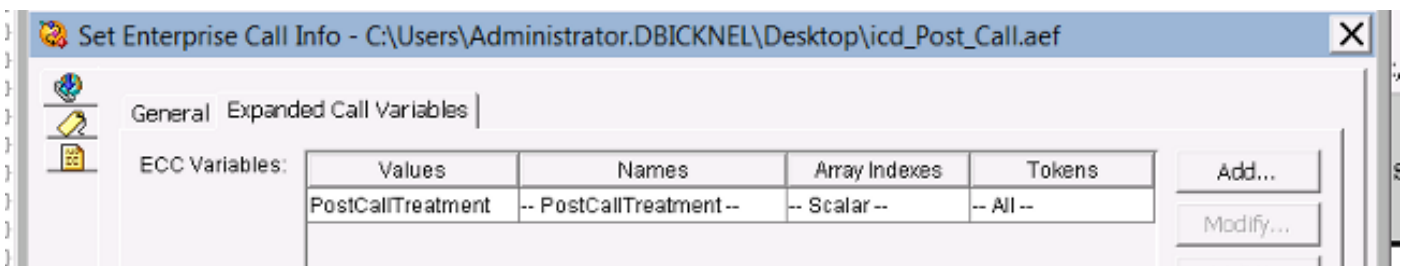
Dialog box titled "Edit Variable" with the following fields and options:

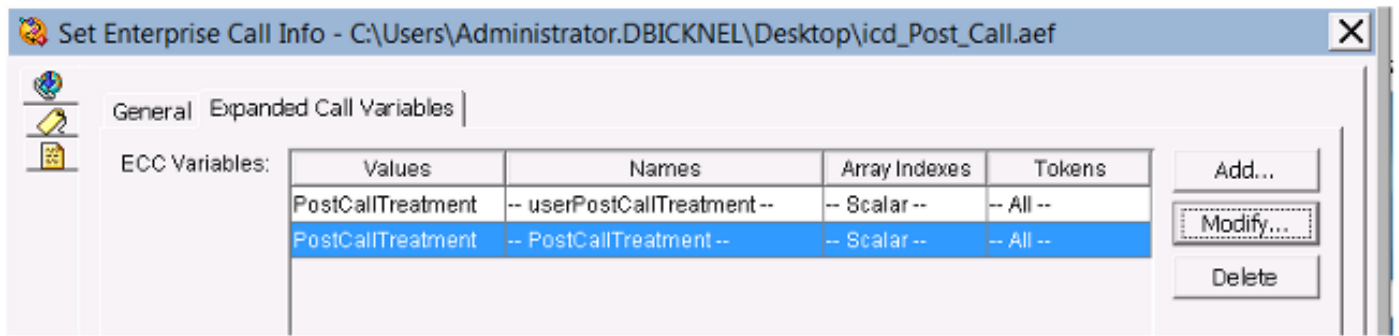
- Type: final String
- Name: PostCallTreatment
- Value: "080912"
- Final
- Array
- Parameter
- Dimensions: 0
- Buttons: OK, Cancel

从“呼叫联系人”调色板中，选择“设置企业呼叫信息”。在“选择资源”之前，将选定步骤拖放到脚本中。或者，在“选择资源”步骤之前，编辑脚本中的现有“设置企业呼叫信息”步骤。



将创建的新扩展呼叫上下文变量添加到“设置企业呼叫信息”步骤。右键单击“设置企业呼叫信息”步骤，然后单击“属性”。在“扩展呼叫变量”选项卡中，单击添加。在“值”字段中选择定义为Int的变量，在“名称”字段中选择扩展的呼叫上下文变量PostCallTreatment，“数组索引”为“标量”，“令牌”为“全部”。单击“确定”>“应用”>“确定”。





验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

要进行验证，请调用与设置PostCallTreatment企业变量的脚本对应的Unified CCX触发器。呼叫连接到座席后，让座席在Finesse中使用“结束”按钮断开呼叫。验证主叫方是否重定向到脚本中定义为PostCallTreatment变量值的触发器。

故障排除

本部分提供的信息可用于对配置进行故障排除。

如果座席结束呼叫后，呼叫不会转接到“呼叫后处理触发器”：

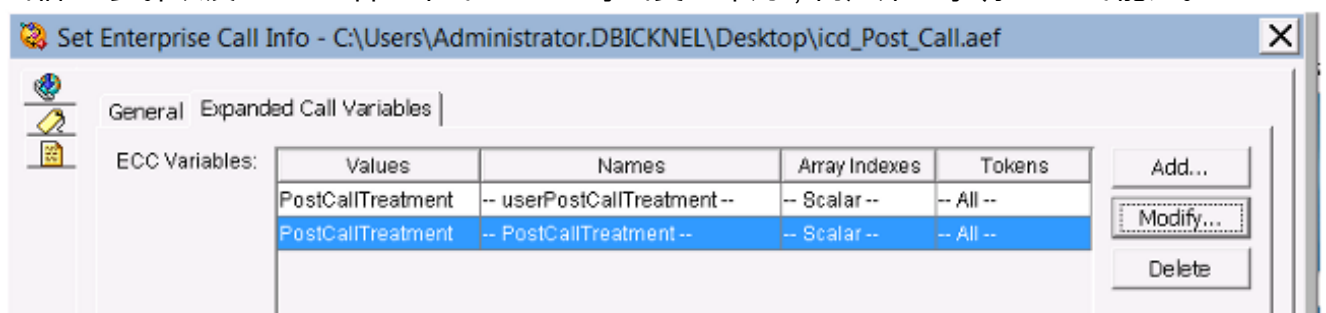
1. 运行脚本的被动调试，以验证是否在脚本中正确设置了PostCallTreatment变量值。
2. 将PostCallTreatment变量添加到企业数据布局，并在呼叫在座席电话上终止时查看Finesse的企业数据部分，以验证PostCallTreatment变量值是否正被发送到Finesse桌面。**其他信息**当使用“设置企业呼叫信息”步骤将值传递给Finesse以在呼叫变量布局中显示或在工作流操作中使用，必须注意，如果Finesse管理中的接口不是标准预定义的扩展呼叫上下文变量之一（在下拉列表中显示），则该接口始终将“user”预置到变量。因此，如果希望扩展呼叫上下文变量与Finesse管理中定义的内容匹配，则必须将其添加为用户前缀。

例如，呼叫后调查功能使用定义为PostCallTreatment的特殊名称。这是硬编码，因此必须添加才能匹配。

当呼叫被Finesse代理断开时，断开事件将被发送到Unified CCX引擎的资源管理器/联系管理器(RMCM)子系统，并检查呼叫对象是否具有分配给PostCallTreatment的值并相应地处理该值。

另一方面，如果您希望该值也显示在Finesse桌面上，则需要使用“用户”前缀定义的不同扩展呼叫上下文变量。

这些屏幕截图还显示了通过将用户PostCallTreatment扩展呼叫上下文变量添加到“设置企业呼叫信息”步骤以及Finesse管理中的Finesse呼叫变量布局，向座席显示调查DN的能力。



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. 验证座席电话可以拨打“呼叫后处理”触发器DN。

4. 检查Finesse Desktop日志，以确保PostCallTreatment变量在Dialog事件中正确设置，且具有有效的触发器DN。 2015-12-09T13:29:52.225 -04:00::dsbccx11p.dbicknel.com:2015年12月09日12:37:06.077 -0500:信头：[WorkflowEngine]将事件转换为xml文档。type：对话框操作：删除URI:/finesse/api/dialog/16783327事件

```
{
  "Dialog": {
    "associatedDialogUri": null,
    "fromAddress": "1007",
    "id": "16783327",
    "mediaProperties": {
      "DNIS": "1010",
      "callType": "ACD_IN",
      "dialedNumber": "5001",
      "name": "PostCallTreatment",
      "value": "5002",
      "state": "DROPPED",
      "stateCause": null,
      "stateChangeTime": "2015-12-09T17:37:06.057Z"
    },
    "state": "ACTIVE",
    "toAddress": "5001",
    "uri": "/finesse/api/dialog/16783327"
  }
}
```

5. 检查Unified CCX引擎(MIVR)在Unified CCX上的日志或Reactive Debug后呼叫处理脚本，以确定呼叫是否被重定向到Unified CCX并且脚本是否正在应用。

这两个MIVR日志片段显示工作和非工作情景。

工作场景

从测试脚本发出呼叫以将呼叫放入队列的步骤：

```
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
```

非工作场景

从座席DN发出的呼叫：

```
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