

UCCXのCallBack機能のカスタムスクリプトの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[スクリプト 1:](#)

[Callflowおよびスクリプトロジック](#)

[スクリプト 2:](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)でCallBack機能を設定するために使用するスクリプト手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Unified CCX
- スクリプトの開発

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Unified CCX 10.6.X以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

スクリプトを作成するには、Unified CCXエディタが必要です。このファイルは、[CCX

Administration Page] > [Tools] > [Plug-ins] > [Cisco Unified CCX Editor]からダウンロードできます。

。

これは、Unified CCXのアウトバウンドダイヤラ機能とは関係ありません。これは、指定したコールバック番号にコールバックを顧客に割り当てるためのカスタムスクリプトです。

注：このカスタムスクリプトの例は、参照用です。これは、ラボ環境の概念実証です。カスタムスクリプトは、Cisco Technical Assistance Center(TAC)ではサポートされていません。

。

設定

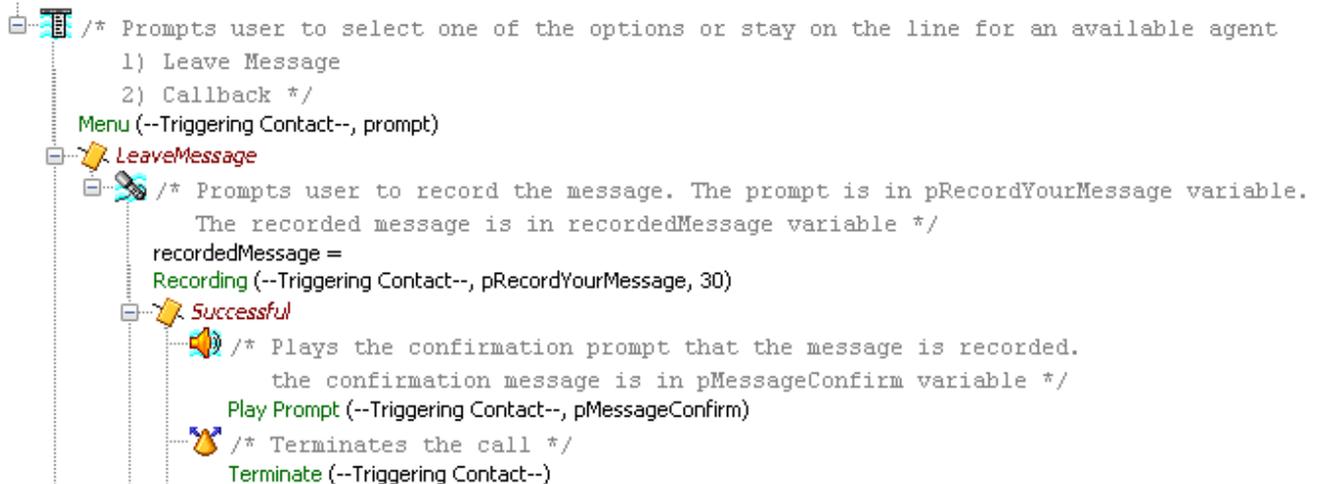
設定を完了するには、2つのスクリプトを作成します。

スクリプト 1：

次にロジックとその他の詳細を示します。

Callflowおよびスクリプトロジック

1. 発信者がスクリプト (スクリプト1) にコールします。
2. エージェントが対応可能な場合、コールはエージェントに接続されます。
3. 使用可能なエージェントがない場合、コールはキューイングされます。
4. キューに入れられたステップの下で、時間 (約5分)、このオプションは、発信者に次のように表示されます。メッセージを残し、コールバックを要求しますか？ 次に、スクリプトの外観の例を示します。



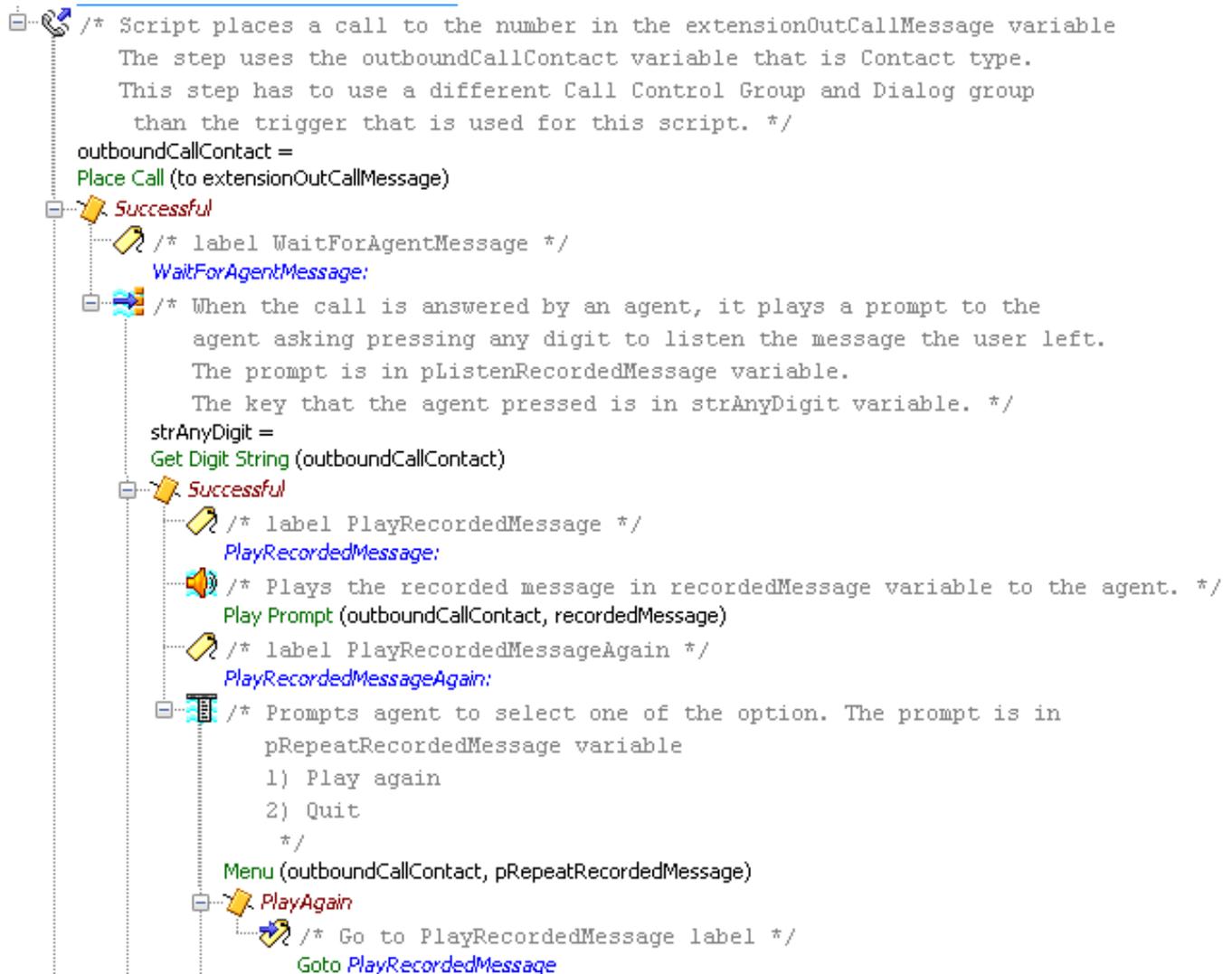
5. 発信者は1を押して、メッセージを残すか、コールバックを要求します。発信者が最初のオプションを選択すると、メッセージが録音され、コールが終了します。

メッセージを残す

メッセージが録音されたため、コールは[Accept] > [Select Resource]を持つアプリケーション/スクリプト (スクリプト2) に関連付けられた別のトリガーに対して再生されます。

エージェントがそこでコールを受け入れると、システムはそのエージェントに対してプロンプト (スクリプト1でプロンプトを再生) を再生します。通常、このエージェントは、これらのコールを受け取ることができる別のエージェントセットの一部です。

次に、スクリプトの外観の例を示します。



注：PlaceCallを使用すると、新しいコールが生成され、これがoutboundCallContactというContact変数に保存されます。[Play Prompt]ステップでは、[Triggering Contact]ではなく、この連絡先を選択する必要があります。これは、トリガリング連絡先が既にオフになっているためです（着信した発信者）。エージェントに対してプロンプトを再生します。これは、PlaceCallステップで作成された新しいコール/連絡先に対するものです。

Callback

発信者がコールバックオプションを選択すると、次のロジックが使用されます。

1. 発信者からコールバック番号を取得します。
2. 変数に保存し、必要に応じてデータベースに書き込みます。
3. [コールの発信(Place Call)]ステップを使用し、[承認(Accept)] > [リソースの選択(Select Resource)]を持つアプリケーション/スクリプト（スクリプト2）に関連付けられた別のトリガーをコールします。これは通常、エージェントがそのようなコールに対応可能な別のチームのエージェントを検索します。
4. エージェントがコールを受け入れたら、スクリプト1のリダイレクトステップを使用して、エンドユーザから収集されたコールバック番号にコールをリダイレクトします。

コールバック番号の収集と確認

```
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)
```

次に、エージェントにコールを接続し、コールをコールバック番号にリダイレクトするスクリプトの例を示します。



注：PlaceCallを使用すると、新しいコールが生成され、これがoutboundCallContactというContact変数に保存されます。リダイレクト手順では、[Triggering Contact]ではなく、この連絡先を選択する必要があります。これは、エージェントに接続されているコールをリダイレクトする必要があります。これは、[コールの発信(Place Call)]ステップで作成された新しいコール/コンタクトです。発信者からのコールがすでにドロップされているため、トリガーコンタクトは存在しません。

スクリプト 2：

これは、AcceptとSelect Resourceを含む単純なスクリプトです。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

- [CUCMおよびUCCXに表示されるUCCXコールバック機能](#)
- [Cisco Unified Contact Center Expressのスクリプト概要](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)