

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 11.0(1) 以降でのポストコール処理の設定

内容

[概要](#)

[仕組み](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[カスタム後処理スクリプトのインストール](#)

[コール後処理スクリプトのトリガーDNを保持するECC変数の定義](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、コール後処理(Post Call Treatment)について説明します。これにより、エージェントがFinesseデスクトップからコールを終了した後に、Unified Contact Center Express(Unified CCX)がUnified CCXスクリプトルーテッドコールを処理できるようになります。Unified CCX管理者は、Cisco Unified CCXスクリプトエディタを使用してポストコール処理を設定できます。この機能は、エージェントがFinesse経由ではなく電話機からコールを終了した場合、またはエージェントがコールを終了する前にお客様が電話を切った場合には使用できません。発信者と対話し続ける2番目のエージェントがある場合、その時点で発信者はコール後処理に転送されません。また、発信者がエージェント自体である場合、コールはPost Call Surveyスクリプトに転送されません。

仕組み

Unified CCXは、エージェントハンガアップ (電話機ではなくFinesseの[終了]ボタン) から切断イベントを受信すると、PostCallTreatmentという名前のコール変数があるかどうかを確認します。ハンガアップ時にコール内にエージェントが1つしかなかった場合、発信者はPostCallTreatment変数に格納された電話番号(DN)にリダイレクトされます。

前提条件

要件

コール後処理(POST)機能をアクティブにした後にコールを受信するには、システム管理者が少なくとも1つのスクリプト、アプリケーション、およびトリガーを設定する必要があります。コールは、ポストコール処理を受信するために、エージェントの電話機からこのトリガーにリダイレクトされます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Unified CCXはバージョン11.0(1)以降で、エージェントはFinesseデスクトップを使用する必要があります。この機能は、Finesse IP Phone Agent(FIPPA)では使用できません。

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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

設定

カスタム後処理スクリプトのインストール

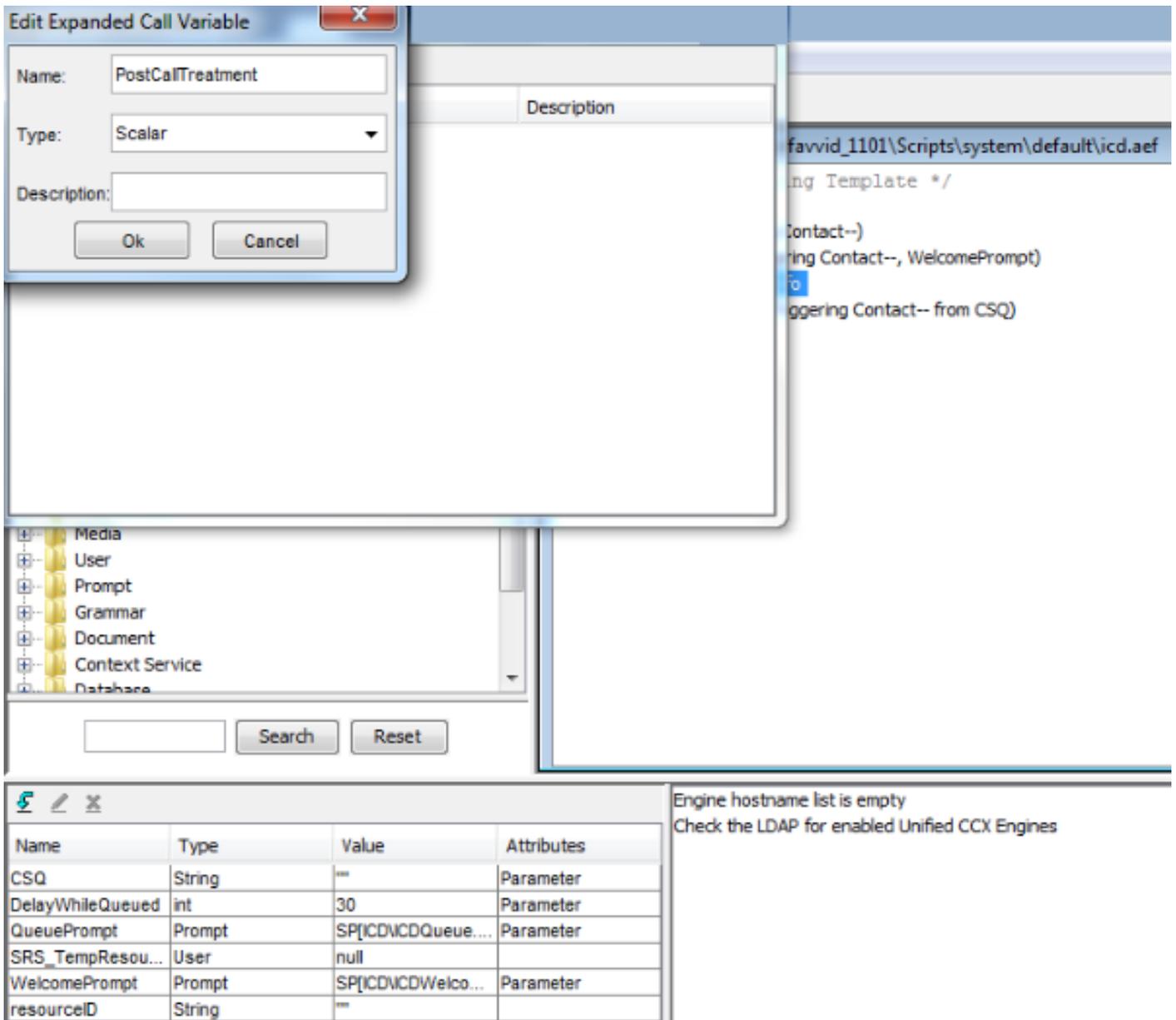
目的のコール後のアンケート処理を使用して、Unified CCXスクリプトを作成します。関連付けられたトリガーを持つアプリケーションとしてインストールします。

コール後処理スクリプトのトリガーDNを保持するECC変数の定義

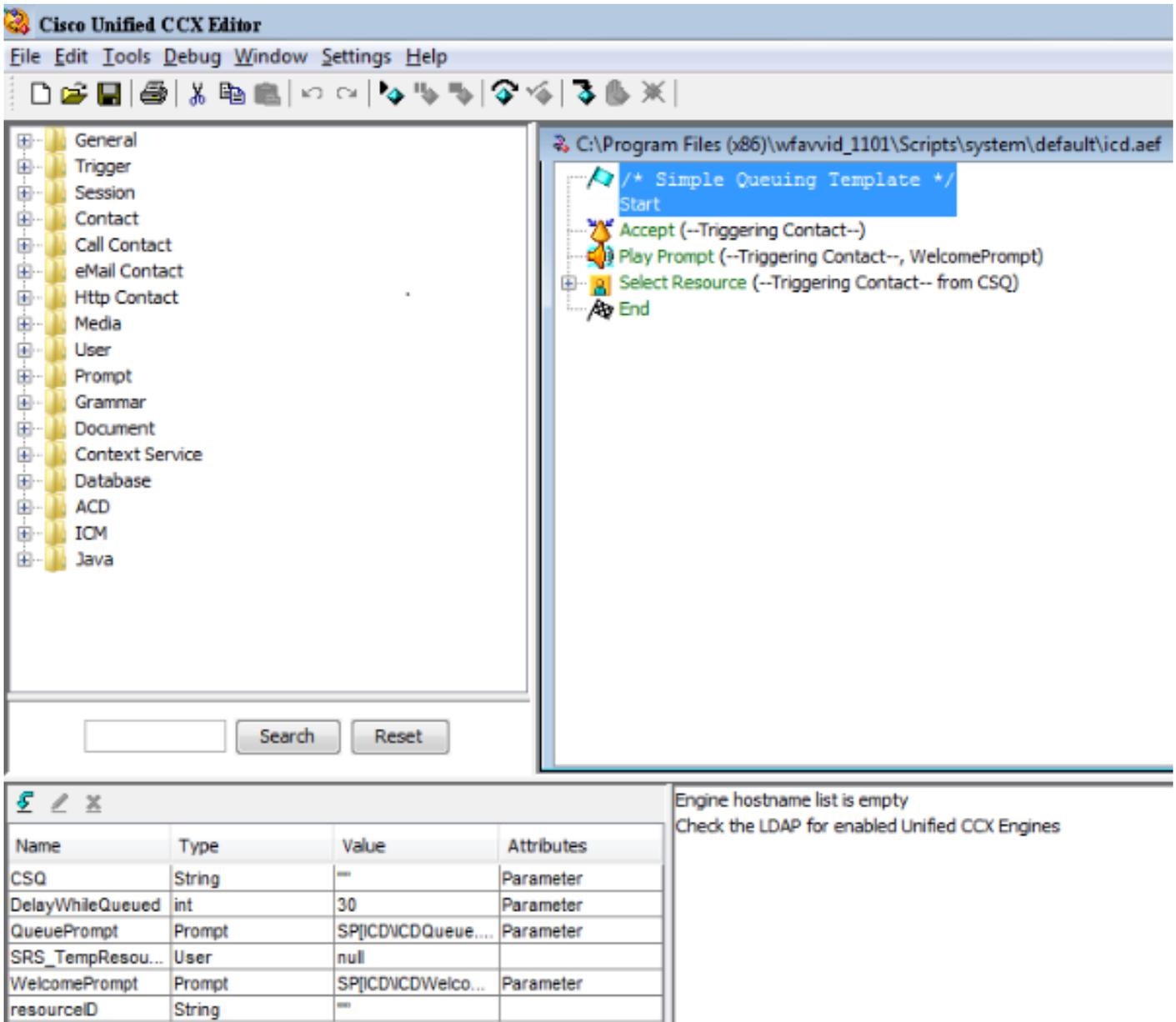
スクリプトエディタを使用して、ポストコール処理の拡張コール変数を定義します。

Settings > Expanded Call Variableの順に選択します。 矢印アイコンをクリックして、新しい変数を作成します。この新しい変数にPostCallTreatmentという名前を付け、型をスカラーとして指定します。

注：変数の名前は、"PostCallTreatment"と大文字と小文字を区別して一致する必要があります。**[OK]** をクリックします。



Cisco Unified CCX Editorアプリケーションから、[リソースの選択]ステップを含む既存のスク립トを開きます。



[スクリプト変数]パネルから、新しいスクリプト変数を作成します。新しい変数 PostCallTreatmentに対して使用可能なドロップダウンリストから、タイプをintに設定します。

[値]フィールドに数値を入力します。この番号は、コールを受信し、ポストコール処理を提供するトリガーDNです (以前インストールしたポストコール調査アプリケーションのトリガーとして割り当てられます)。

[Final]チェックボックスをオンにします。

Edit Variable

Type: final String

Name: PostCallTreatment

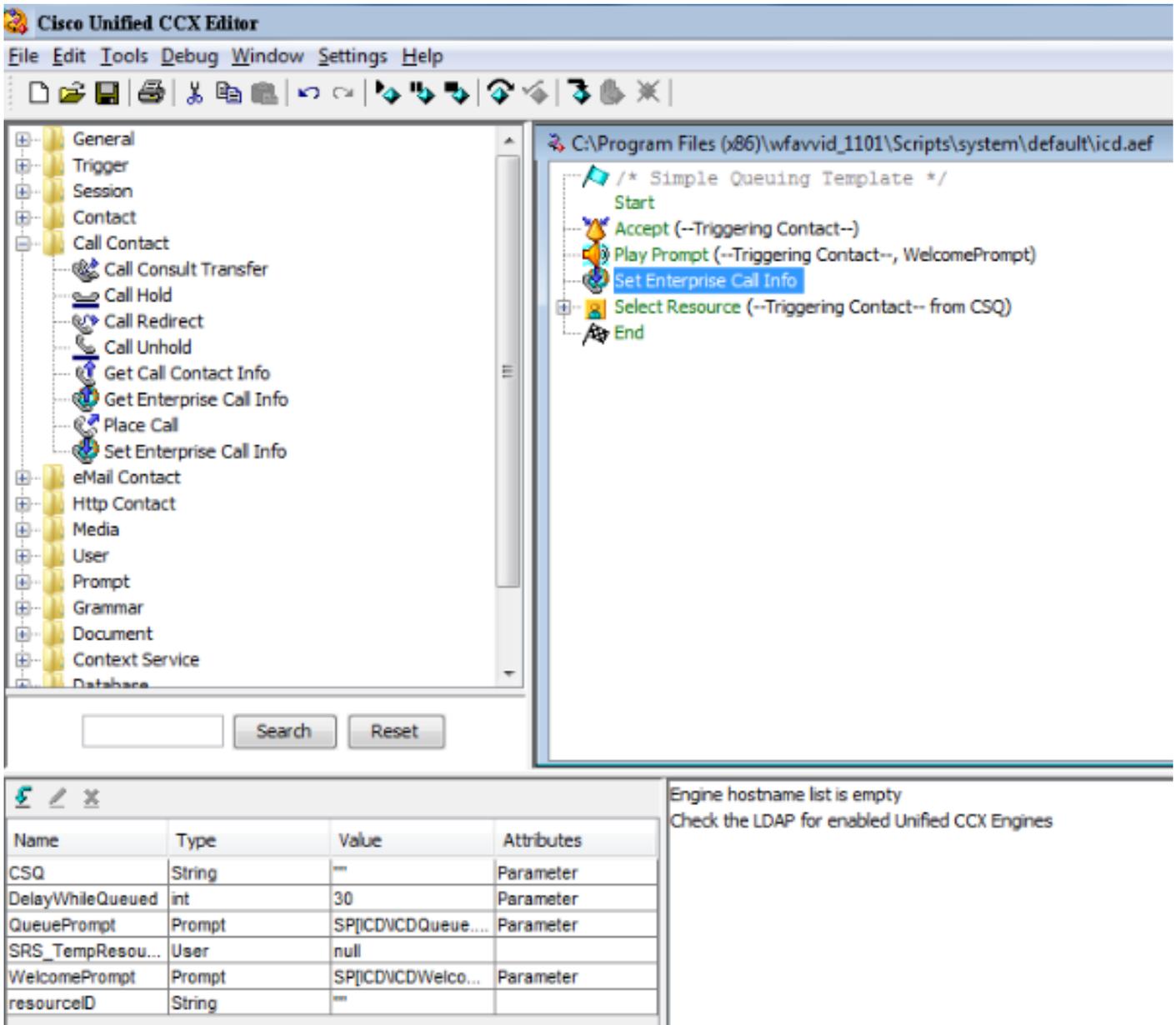
Value: "080912"

Final Array

Parameter Dimensions: 0

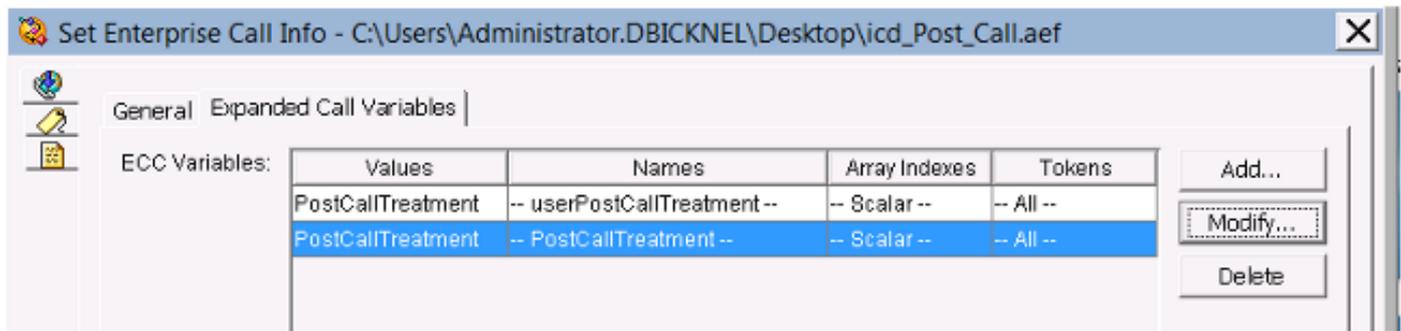
OK Cancel

[Call Contact]パレットから、[Set Enterprise Call Info]を選択します。「リソースの選択」の前に、スクリプト内の選択したステップをドラッグアンドドロップします。または、スクリプトの既存のエンタープライズコール情報の設定ステップを、[リソースの選択]ステップの前に編集します。



作成した新しい拡張コールコンテキスト変数を[エンタープライズコール情報の設定]ステップに追加します。[エンタープライズコール情報の設定]ステップを右クリックし、[プロパティ]をクリックします。[拡張コール変数]タブで、[追加]をクリックします。「値」フィールドでIntとして定義した変数を選択し、「名前」フィールドで拡張コールコンテキスト変数PostCallTreatmentを選択します。「配列インデックス」はスカラーで、「トークン」は「すべて」です。Ok > Apply > Okの順にクリックします。





確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

確認するには、PostCallTreatment Enterprise変数を設定するスクリプトに対応するUnified CCX Triggerを呼び出します。コールがエージェントに接続されたら、Finesseの[End]ボタンを使用してエージェントにコールを切断させます。呼び出し元が、PostCallTreatment変数の値としてスクリプトで定義されているトリガーにリダイレクトされることを確認します。

トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに使用できる情報を示します。

エージェントがコールを終了した後は、コールがコール後処理トリガーに転送されません。

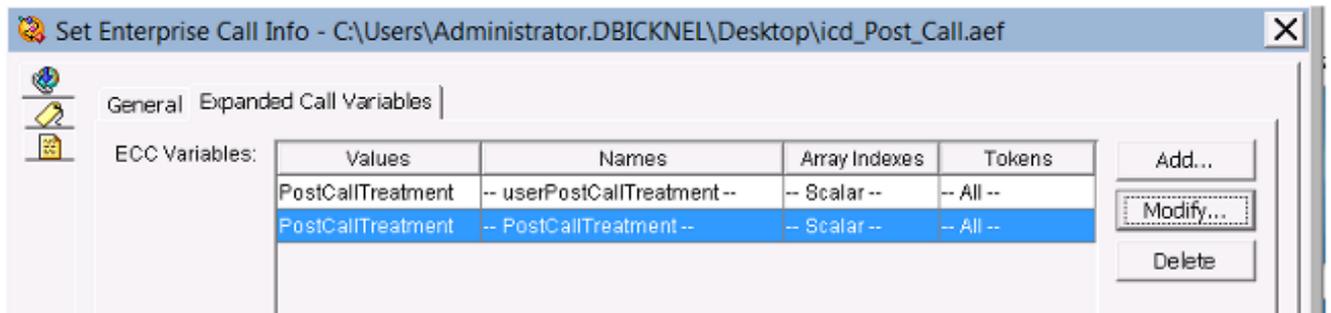
1. スクリプトでPostCallTreatment変数の値が適切に設定されていることを確認するには、スクリプトのリアクティブデバッグを実行します。
2. PostCallTreatment変数を[Enterprise Data]レイアウトに追加し、Finesseの[Enterprise Data]セクションを表示します。PostCallTreatment変数の値がFinesse Desktopに送信されていることを確認するために、エージェントの電話機でコールが終了します。追加情報Set Enterprise Call Infoステップを使用して、コール変数レイアウトで表示する値をFinesseに渡したり、ワークフローアクションで使用する場合、Finesse Administrationのインターフェイスは、標準の定義済み拡張コールコンテキスト変数（リストに表示）の1つである「user」を常先頭にします。したがって、Finesse Administrationで定義されている内容と一致させる場合は、ユーザプレフィックスを持つ拡張コールコンテキスト変数を追加する必要があります。

たとえば、コール後の調査機能では、PostCallTreatmentとして定義された特別な名前が使用されます。これはハードコードされているため、一致するように追加する必要があります。

Finesseエージェントによってコールが切断されると、切断イベントがUnified CCX EngineのResource Manager/Contact Manager(RMCM)サブシステムに送信され、CallオブジェクトにPostCallTreatmentに割り当てられた値があるかどうかを確認し、それに応じて処理します。

一方、その値をFinesseデスクトップにも表示するには、「user」プレフィックスで定義された別の拡張コールコンテキスト変数が必要です。

これらのスクリーンショットは、ユーザPostCallTreatment Expanded Call Context変数を[Set Enterprise Call Info]ステップに追加し、Finesse Administrationの[Finesse Call Variable Layout]に追加することで、エージェントにSurvey DNを表示する機能も示しています。



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. エージェントの電話機がコール後処理トリガーDNをダイヤルできることを確認します。
4. Finesse Desktopのログをチェックして、PostCallTreatment変数がDialogイベントの有効なトリガーDNで正しく設定されていることを確認します。 2015-12-09T13:29:52.225 - 04:00::dsbccx11p.dbicknel.com:2015年12月9日12:37:06.077 -0500:ヘッダー
: [WorkflowEngine]イベントをxmlドキュメントに変換しています。Type:ダイアログ
Action:削除URI:/finesse/api/Dialog/16783327イベント
: {"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. コールがUnified CCXにリダイレクトされ、スクリプトが適用されているかどうかを確認するには、Unified CCXのUnified CCXエンジン(MIVR)ログまたは事後処理の事後処理のデバッグを確認します。

これら2つのMIVRログスニペットは、動作シナリオと動作していないシナリオを示します。

正常動作シナリオ

テストスクリプトからコールをキューに入れる発信ステップ:

```
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
```

動作しないシナリオ

エージェントDNからのコール：

```
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
```