

Cisco UCCX(Unified Contact Center Express) 11.0(1) 이상에서 통화 후 처리 구성

목차

[소개](#)

[운영 방식](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[사용자 지정 통화 후 처리 스크립트 설치](#)

[통화 후 처리 스크립트에 대한 트리거 DN을 보유할 ECC 변수 정의](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Unified CCX(Contact Center Express)가 Finesse Desktop에서 통화를 종료한 후 Unified CCX 스크립트에서 라우팅된 통화에 대한 처리를 제공할 수 있는 통화 후 처리에 대해 설명합니다. Unified CCX 관리자는 Cisco Unified CCX 스크립트 편집기를 통해 통화 후 처리를 구성할 수 있습니다. 이 기능은 상담원이 Finesse를 통하지 않고 전화기에서 통화를 종료하거나 고객이 상담원 앞에서 전화를 끊어 통화를 종료한 경우 사용할 수 없습니다. 통화자와 계속 통화하는 두 번째 상담원이 있는 경우 해당 시점에 발신자가 통화 후 처리로 전송되지 않습니다. 또한 발신자가 상담원인 경우 통화가 통화 후 설문 조사 스크립트로 전송되지 않습니다.

운영 방식

Unified CCX가 상담원 끊기(전화기 대신 Finesse End(Finesse End) 버튼을 사용하여)에서 연결 끊기 이벤트를 수신하면 PostCallTreatment라는 통화 변수가 있는지 확인합니다. 통화 중에 상담원이 한 개만 있을 경우 발신자를 PostCallTreatment 변수에 저장된 DN(디렉터리 번호)으로 리디렉션합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

통화 후 처리 기능이 활성화된 후 통화를 수신하려면 시스템 관리자가 하나 이상의 스크립트, 애플리케이션 및 트리거를 구성해야 합니다. 통화 후 처리를 수신하기 위해 에이전트 폰에서 이 트리거로 통화가 리디렉션됩니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Unified CCX는 버전 11.0(1) 이상이어야 하며 에이전트는 Finesse Desktop을 사용해야 합니다. 이 기능은 FIPPA(Finesse IP Phone Agent)에서 사용할 수 없습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

사용자 지정 통화 후 처리 스크립트 설치

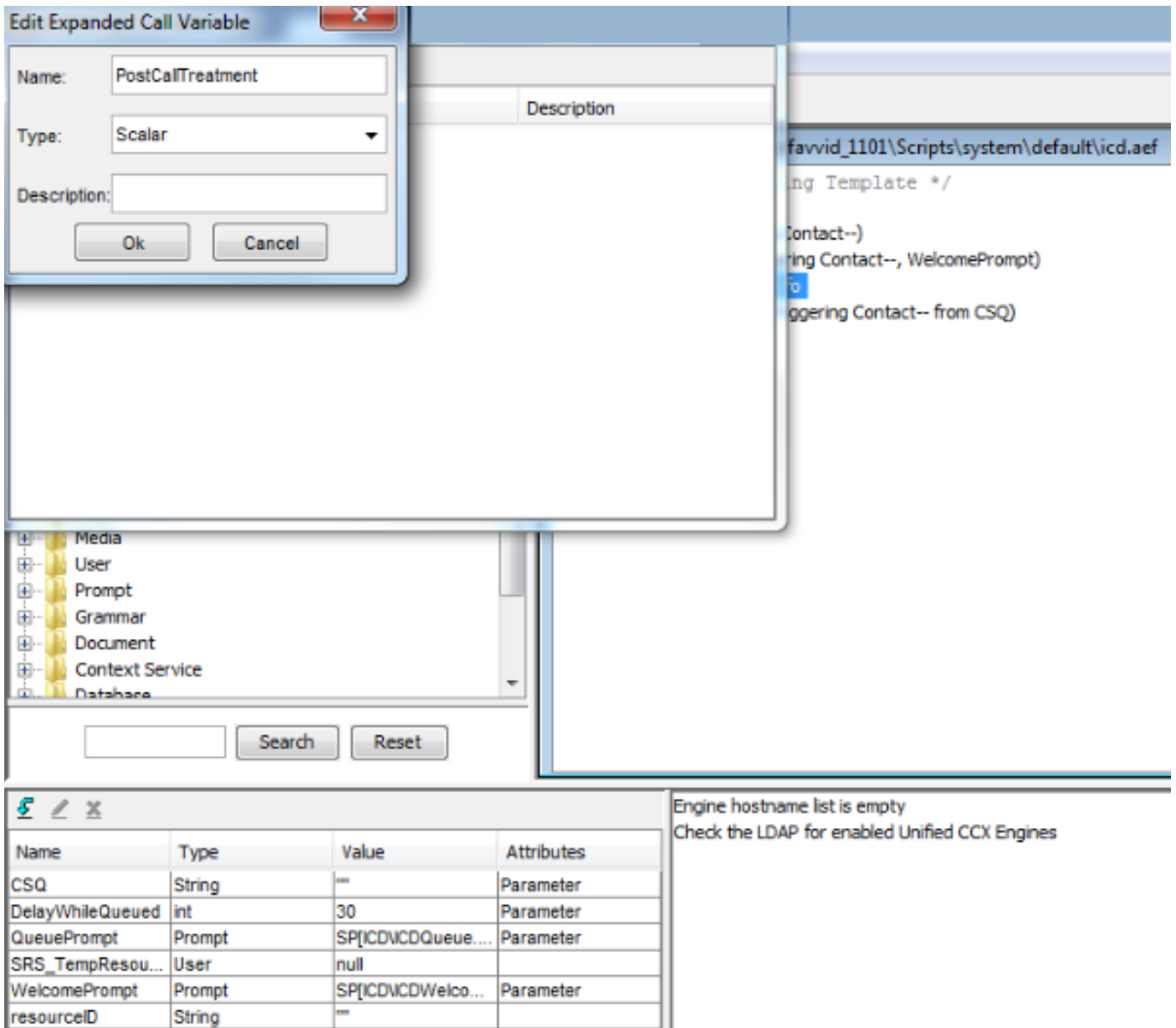
원하는 통화 후 설문 조사 처리를 사용하여 Unified CCX 스크립트를 생성합니다. 연결된 트리거가 있는 응용 프로그램으로 설치합니다.

통화 후 처리 스크립트에 대한 트리거 DN을 보유할 ECC 변수 정의

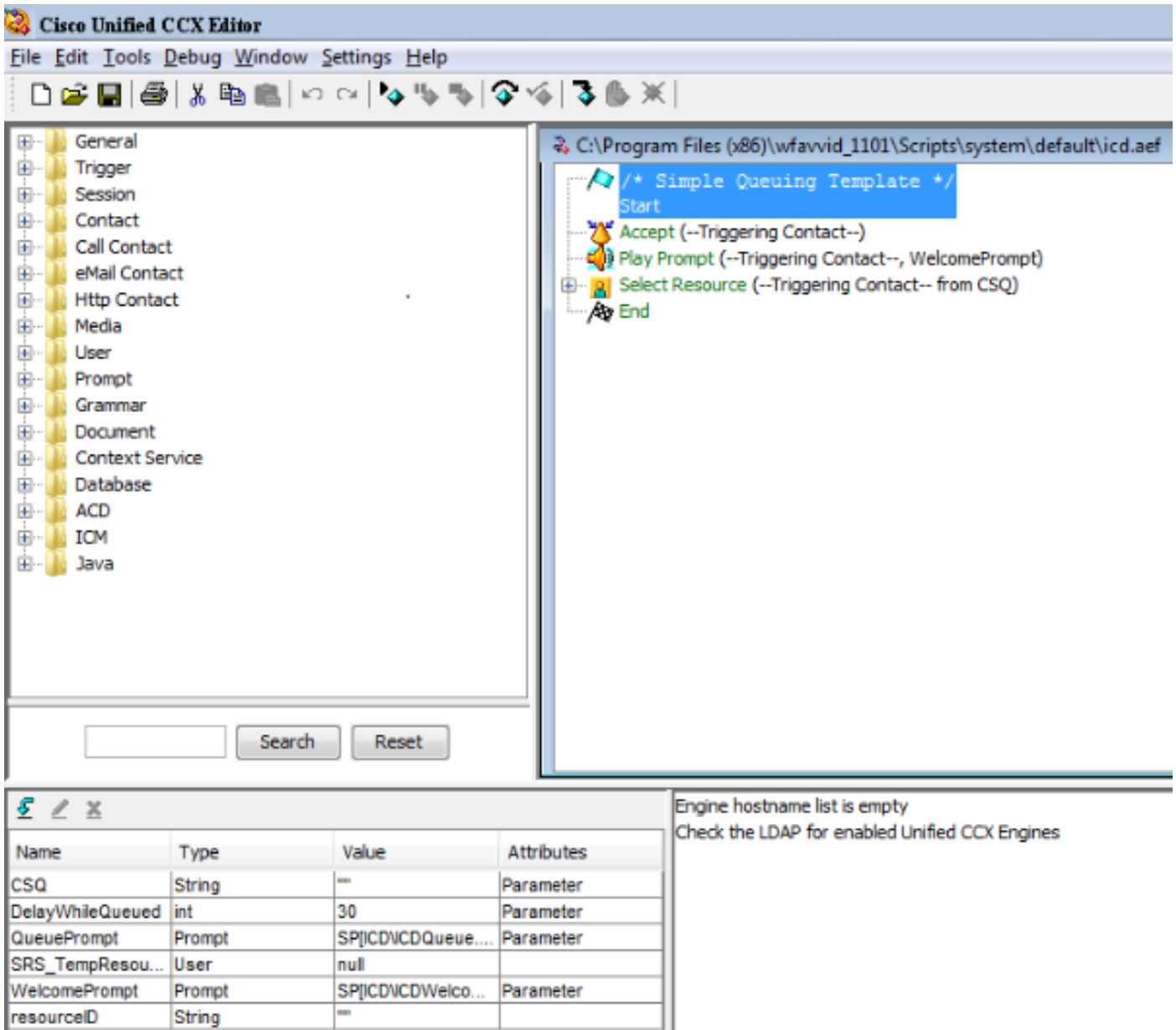
스크립트 편집기를 사용하여 통화 후 처리를 위한 확장 통화 변수를 정의합니다.

설정 > 확장 통화 변수를 선택합니다. 새 변수를 생성하려면 화살표 아이콘을 클릭합니다. 이 새 변수의 이름을 PostCallTreatment로 지정하고 형식을 스칼라로 제공합니다.

참고: 변수의 이름은 "PostCallTreatment"와 대/소문자를 정확하게 일치시켜야 합니다. **확인을** 클릭합니다.



Cisco Unified CCX Editor 애플리케이션에서 리소스 선택 단계가 포함된 기존 스크립트를 엽니다.



[스크립트 변수] 패널에서 새 스크립트 변수를 만듭니다. 새 변수 PostCallTreatment에 사용할 수 있는 드롭다운 목록에서 유형을 int로 **설정합니다**.

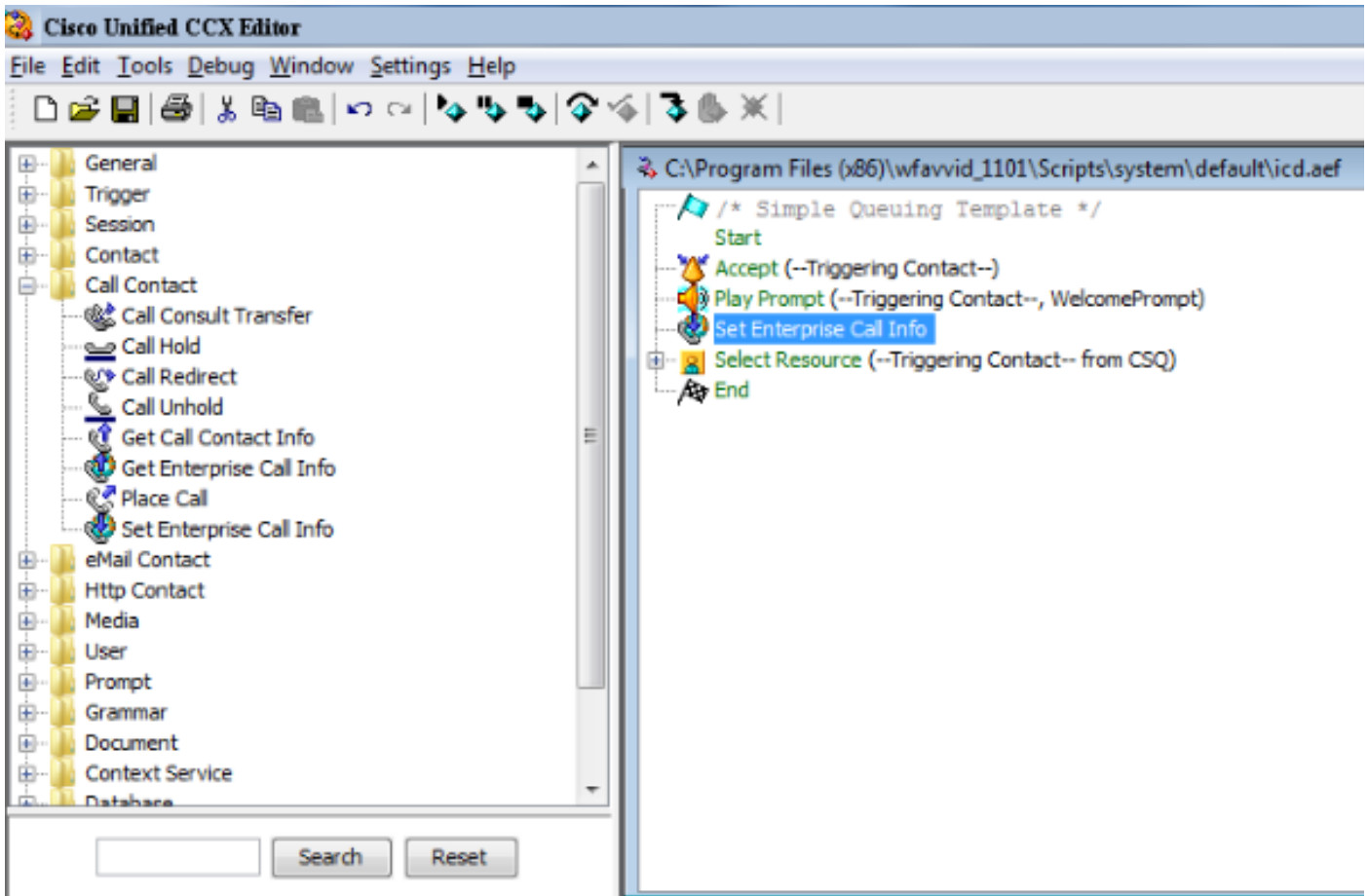
값 필드에 숫자 값을 입력합니다. 이 번호는 통화를 수신하고 통화 후 처리(이전에 설치된 통화 후 설문조사 애플리케이션의 트리거로 할당됨)를 제공하는 트리거 DN입니다.

최종 확인란을 선택합니다.

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

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

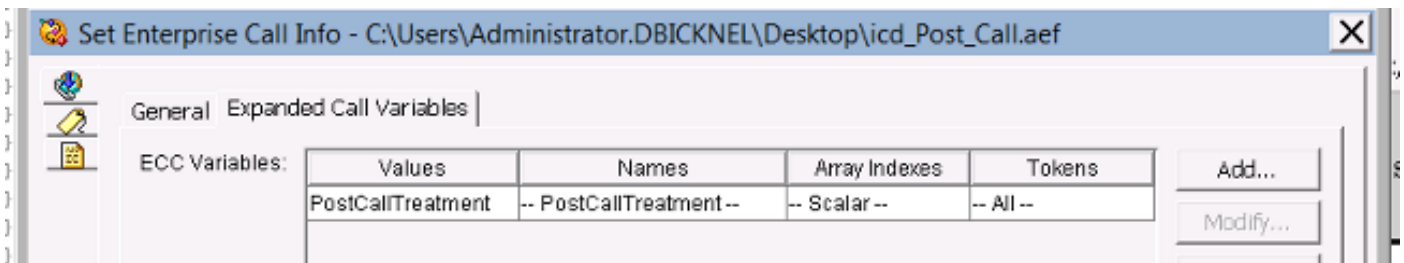
Call Contact(통화 담당자) 팔레트에서 Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정)를 선택합니다. 스크립트에서 선택한 단계를 [리소스 선택]의 앞에 끝어서 놓습니다. 또는 리소스 선택 단계 전 스크립트에서 기존 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계를 편집합니다.

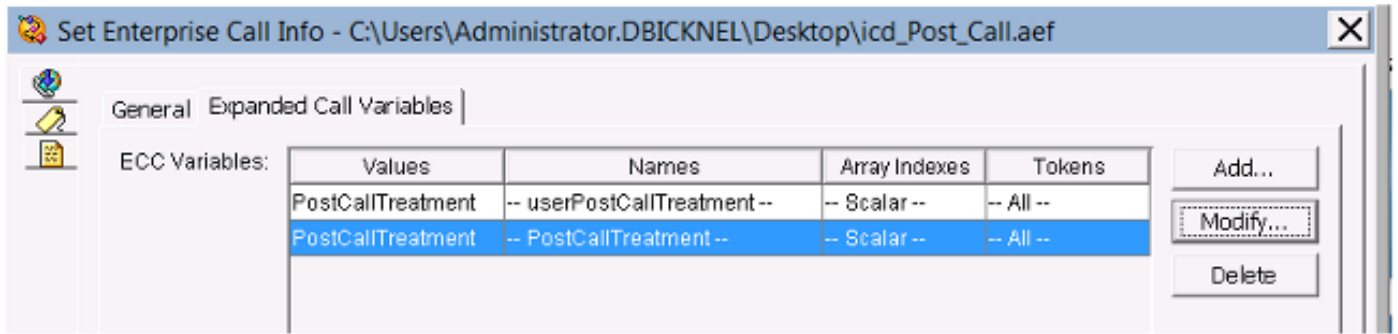


Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\CDQueue...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\CDWelco...	Parameter
resourceID	String	""	

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

엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계에 생성된 새 확장 통화 컨텍스트 변수를 추가합니다. 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 속성을 클릭합니다. 확장 통화 변수 탭에서 추가를 클릭합니다. Values 필드에서 Int로 정의한 변수를 선택하고 Names 필드에서 Expanded Call Context Variable **PostCallTreatment**, Array Indexes is Scalar, Tokens is All을 선택합니다. 확인 > 적용 > 확인을 클릭합니다.





다음을 확인합니다.

이 섹션을 사용하여 컨피그레이션이 제대로 작동하는지 확인합니다.

확인하려면 PostCallTreatment 엔터프라이즈 변수를 설정하는 스크립트에 해당하는 Unified CCX 트리거를 호출합니다. 통화가 상담원에 연결되면 상담원이 Finesse의 End(종료) 버튼을 사용하여 통화를 끊도록 합니다. 호출자가 PostCallTreatment 변수 값으로 스크립트에 정의된 트리거로 리디렉션되는지 확인합니다.

문제 해결

이 섹션에서는 컨피그레이션 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 정보를 제공합니다.

상담원이 통화를 종료한 후에는 통화가 통화 후 처리 트리거로 전송되지 않습니다.

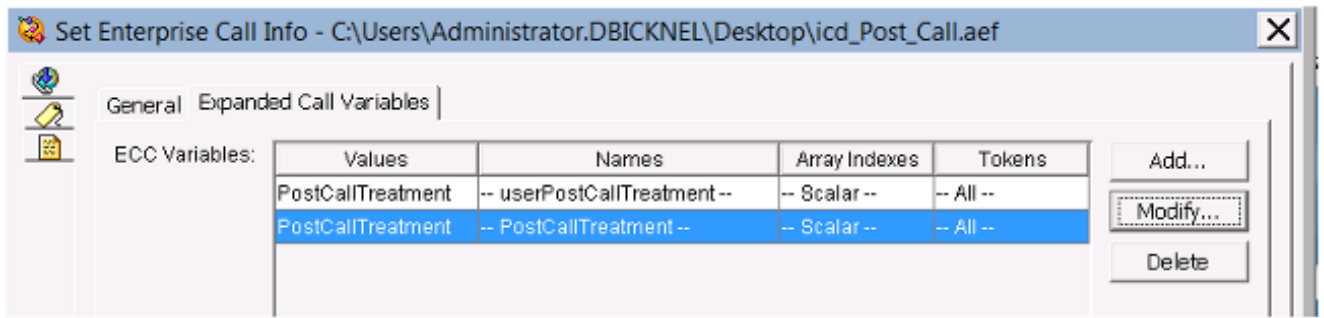
1. 스크립트에서 PostCallTreatment 변수 값이 적절하게 설정되었는지 확인하려면 스크립트의 사후 디버그 실행
2. PostCallTreatment 변수 값이 Finesse Desktop으로 전송되고 있는지 확인하기 위해 상담원 전화기에서 통화가 종료되는 동안 PostCallTreatment 변수를 엔터프라이즈 데이터 레이아웃에 추가하고 Finesse의 엔터프라이즈 데이터 섹션을 봅니다. **추가 정보** Finesse에 값을 전달하여 통화 변수 레이아웃에 표시하거나 워크플로 작업에 사용하려면 Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정) 단계를 사용하여 Finesse Administration(Finesse 관리)의 인터페이스가 미리 정의된 표준 확장 통화 컨텍스트 변수(드롭다운 목록에 표시됨) 중 하나가 아닌 경우 변수가 항상 변수에 "user"를 추가한다는 점에 유의해야 합니다. 따라서 Finesse Administration에 정의된 것과 일치하도록 하려면 사용자 접두사와 함께 확장 통화 컨텍스트 변수를 추가해야 합니다.

예를 들어 통화 후 설문 조사 기능은 PostCallTreatment로 정의된 특수 이름을 사용합니다. 이것은 하드 코드이므로 일치시키기 위해 추가해야 합니다.

Finesse 에이전트에 의해 통화 연결이 끊기면 연결 끊기 이벤트가 Unified CCX 엔진의 RCMC(Resource Manager/Contact Manager) 하위 시스템으로 전송되며 Call 객체에 PostCallTreatment에 할당된 값이 있는지 확인하고 적절하게 처리되는지 확인합니다.

반면, Finesse Desktop에 해당 값을 표시하려면 "user" 접두사로 정의된 다른 확장 통화 컨텍스트 변수가 필요합니다.

이러한 스크린샷은 사용자 PostCallProcessing 확장 통화 컨텍스트 변수를 Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정) 단계와 Finesse Administration(Finesse 관리)의 Finesse Call Variable Layout(Finesse 통화 변수 레이아웃)에 추가하여 상담원에게 설문조사 DN을 표시하는 기능도 보여줍니다



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. 에이전트 폰이 통화 후 처리 트리거 DN에 전화를 걸 수 있는지 확인합니다.

4. Dialog 이벤트에서 PostCallTreatment 변수가 유효한 트리거 DN으로 올바르게 설정되었는지 확인하려면 Finesse Desktop 로그를 확인합니다. 2015-12-09T13:29:52.225-04:00: :

dsbccx11p.dbicknel.com: 2015년 12월 09일 12:37:06.077 -0500: 헤더: [WorkflowEngine] 이벤트를 xml 문서로 변환합니다. 유형: 대화 상자
 작업: URI 삭제: /finesse/api/dialog/16783327 이벤트:
 {"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":"50001", "uri":"/finesse/api/dialog/16783327"}

5. 통화가 Unified CCX로 리디렉션되고 스크립트가 적용 중인지 확인하려면 Unified CCX의 MVR(Unified CCX Engine) 로그를 확인하거나 통화 후 처리 스크립트를 사후 디버깅합니다.

이 두 MVR 로그 조각은 작동 및 비작동 시나리오를 보여줍니다.

작업 시나리오

테스트 스크립트에서 통화를 대기열로 전환하기 위한 호출 단계:

```
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
```

비작동 시나리오

상담원 DN에서 걸려온 통화:

```
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
```