

为Finesse桌面和FIPPA配置UCCX自定义呼叫变量布局

目录

[步骤1.为布局定义扩展呼叫变量。](#)

[步骤2.收集呼叫信息。](#)

[步骤3.定义呼叫变量。](#)

[步骤4.创建使用脚本的应用。](#)

[步骤5.配置Finesse布局。](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[步骤1.为布局定义扩展呼叫变量。](#)

[步骤2.收集呼叫信息。](#)

[步骤3.定义呼叫变量。](#)

[步骤4.创建使用脚本的应用。](#)

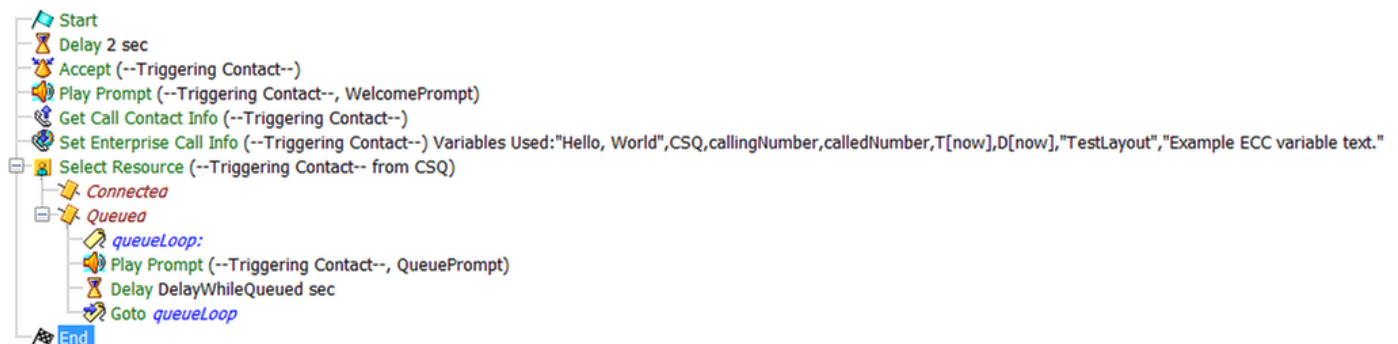
[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

步骤1.为布局定义扩展呼叫变量。

创建具有呼叫排队功能的CCX脚本，以及“获取呼叫联系信息”和“设置企业呼叫信息”步骤。作为脚本创建过程的一部分，请定义脚本变量。



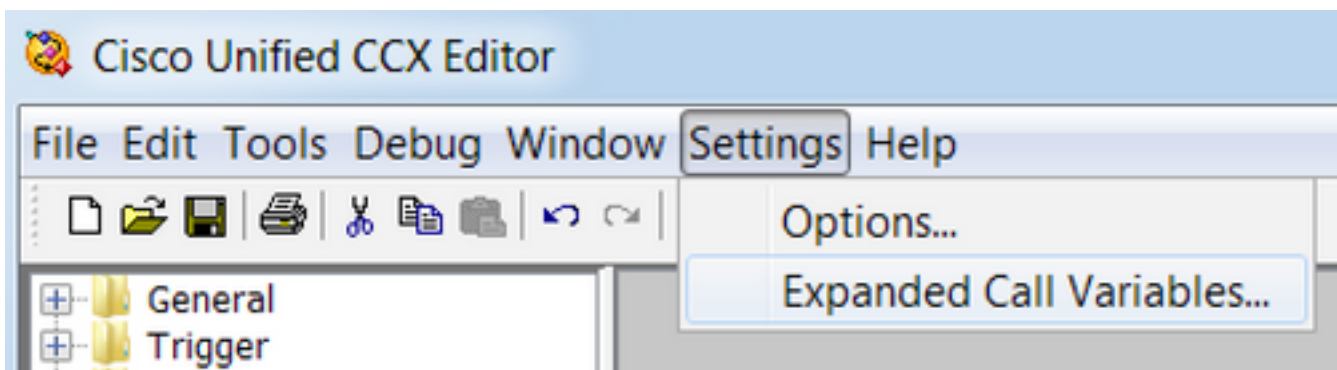
CCX脚本示例。

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time	T[now]	

CCX脚本变量示例。

导航至**设置>扩展呼叫变量**以创建扩展呼叫上下文(ECC)变量。要区分在Finesse中创建的多个布局，必须有名为`user.layout`的**ECC变量**。此变量的值使用“**设置企业呼叫信息**”步骤设置，并定义将显示呼叫变量的Finesse呼叫变量布局。如果**不存在**`user.layout`变量，将使用默认布局。

此外，此处还指定了任何其他ECC变量。



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

CCX脚

本ECC变量示例。

警告：如果将ECC user.layout变量配置为user.Layout(大写字母L)，则Finesse桌面中的自定义布局将显示在座席桌面上，但FIPPA电话布局将恢复为默认呼叫变量布局。

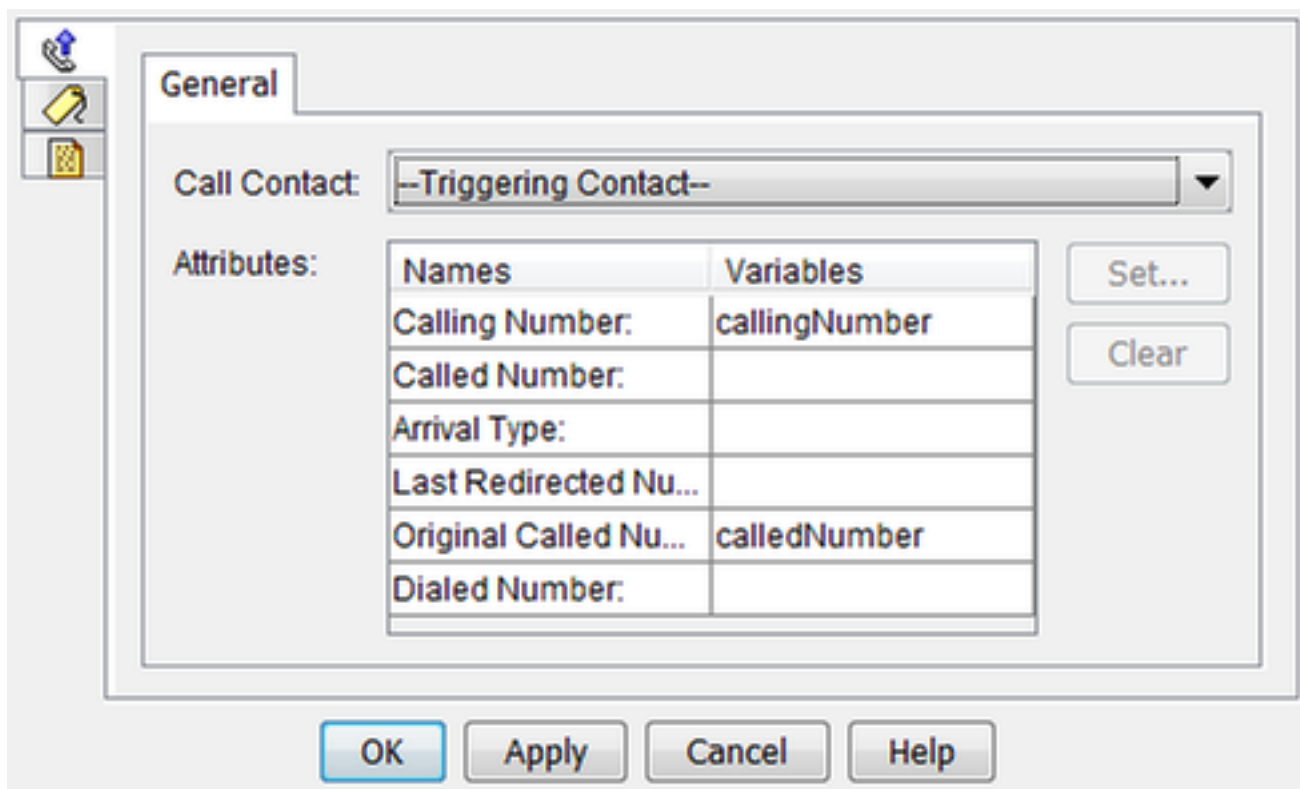
注意：如果未配置ECC user.layout变量，则仅使用默认的Finesse调用变量布局。

步骤2.收集呼叫信息。

通常通过“获取呼叫联系信息”步骤收集有关呼叫的信息。在本例中，将收集主叫号码和原始被叫号码。

执行“获取呼叫联系信息”步骤后，右键单击“获取呼叫联系信息”并选择属性。

通过将属性映射到变量来定义要收集的属性。



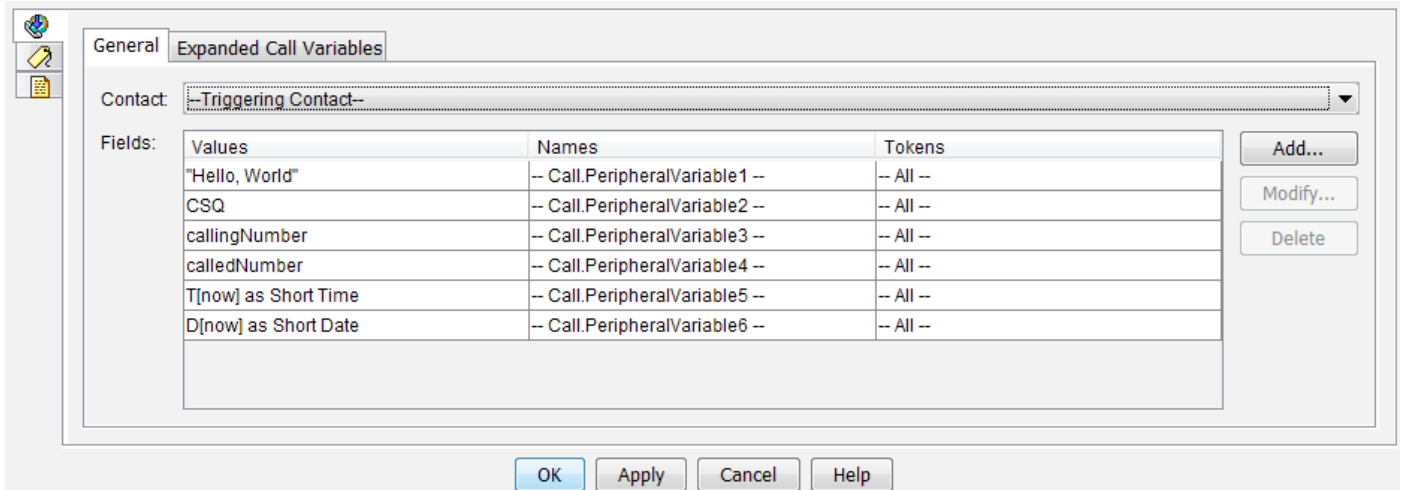
步骤3.定义呼叫变量。

在“设置企业呼叫信息”步骤中设置变量。右键单击“设置企业呼叫信息”，然后选择“属性”。

可以设置以下调用变量：

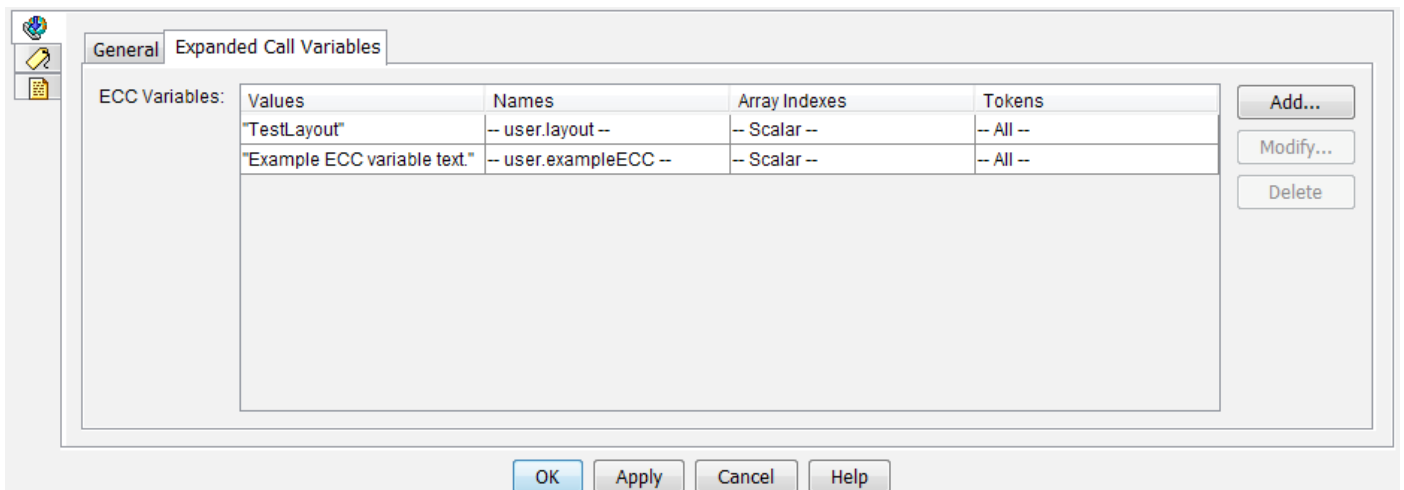
- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1到Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 扩展的呼叫环境(ECC)变量

外围变量只能包含40个字节，而ECC变量可以包含210个字节。美国信息交换标准码(ASCII)字符长度为1字节。此外，如果需要的调用变量比“常规”选项卡中预定义的调用变量多，请使用ECC变量。



注意： Call.PeripheralVariableX与Cisco Finesse Administration页面中的变量“callVariableX”对应，其中X是1-10之间的整数。

在扩展的呼叫变量选项卡中，将值映射到ECC变量。



步骤4.创建使用脚本的应用。

导航至“Cisco Unified CCX管理”页>“应用程序”>“脚本管理”并上传脚本。

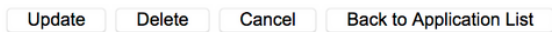
导航至 Cisco Unified CCX管理 Page > 应用 > Application Management，并创建使用该脚本的应用。不要忘记定义任何必要的脚本参数。在本例中，CSQ是必须在应用页面上手动输入的参数。

Cisco Script Application



[Unified CM Telephony Trigger: 7898](#)
[Add new trigger](#)

Name	Science
ID*	<input type="text" value="0"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Script*	<input type="text" value="SCRIPT[SetEnterpriseCallInfoWithCustomLayoutv2.aef]"/> Edit
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	<input sciencecsq\""="" type="text" value="\"/>
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	<input type="text" value="30"/>
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	<input type="text" value="ICD\ICDWelcome.wav"/> Show Prompts
Description	<input type="text" value="Science"/>
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/> Edit



带脚本的CCX应用示例。

注意：应用程序、触发器、呼叫控制组、座席、技能、其他Finesse配置、FIPPA等的完整配置不在本文档的讨论范围之内。有关详细信息，请参阅《UCCX管理指南》。

步骤5.配置Finesse布局。

单击“新建”，在Finesse页面中创建自定义布局。

指定变量数并为左列和右列上的变量命名。

指定从脚本传递哪些变量以在Finesse上显示。变量下拉列表包含可传递到Finesse的所有变量选项。

要指定ECC变量，请从下拉选项中选择Custom...:

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable

Add Row

callVariable3
callVariable4
callVariable5
callVariable6
callVariable7
callVariable8
callVariable9
callVariable10
BAAccountNumber
BABuddyName
BACampaign
BACustomerNumber
BADialedListID
BAResponse
BAStatus
BATimeZone
wrapUpReason
queueNumber
queueName
Custom...



在任何UCCX脚本中创建的所有用户定义的ECC变量名称都必须以用户开头。(读：user<dot>)，因此Finesse ECC变量配置始终将user作为变量名称的第一部分。

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

最终配置的示例布局。

Cisco Finesse Administration Sign Out

Settings **Call Variables Layouts** Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows

Manage Call Variables Layouts

List of Call Variables Layouts

Name	Description
Default Layout (Default)	Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable
TestLayout	

Edit TestLayout

Name: TestLayout Description:

Call Header Layout

Agent CSQ: queueName:

Call Body Left-Hand Column Layout

Example Text	callVariable1	✗
Agent CSQ	callVariable2	✗
Customer Number	callVariable3	✗
Called Number	callVariable4	✗
Time of Call	callVariable5	✗
Date of Call	callVariable6	✗

Add Row

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable: user.exampleECC ✗

Add Row

Save Cancel

验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

根据需要进行测试呼叫并验证Finesse桌面。

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Reserved

Home My History My Statistics Manage Customer

Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 Answer

1022

Example Text: Hello, World
Agent CSQ: ScienceCSQ
Customer Number: 1022
Called Number: 7898
Time of Call: 4:49 PM
Date of Call: 10/10/18

Example ECC Variable:
Example ECC variable text.

Wrap-Up Reason Apply

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Talking

Home My History My Statistics Manage Customer

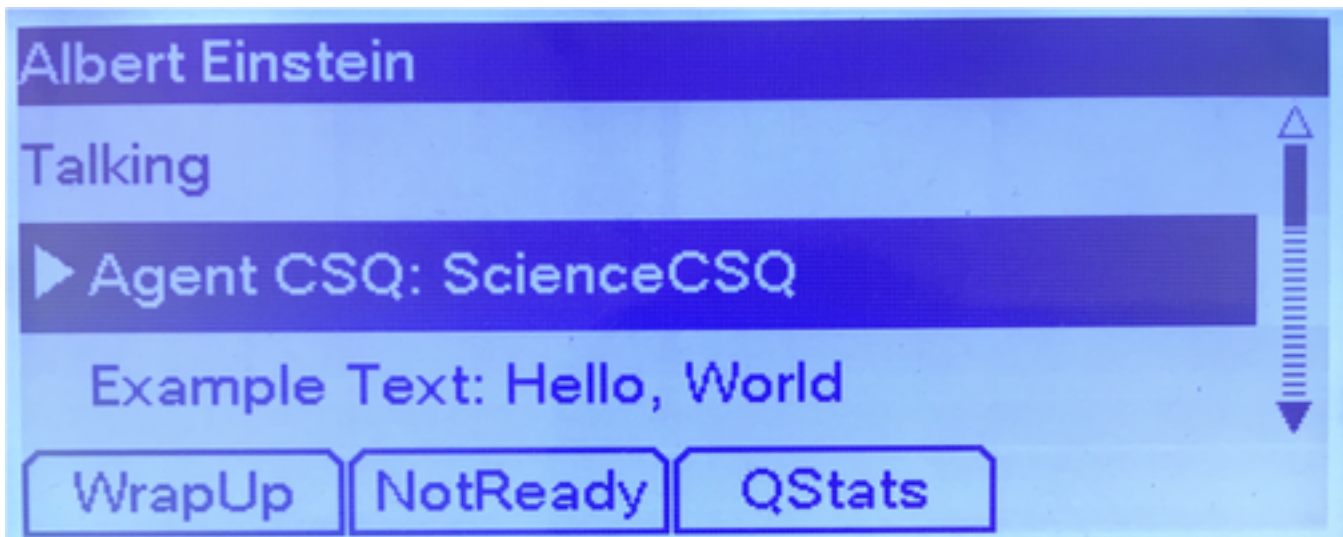
04:35 | Agent CSQ: ScienceCSQ 1022 Keypad Hold Consult Direct Transfer End

Example Text: Hello, World
Agent CSQ: ScienceCSQ
Customer Number: 1022
Called Number: 7898
Time of Call: 4:53 PM
Date of Call: 10/10/18

Example ECC Variable:
Example ECC variable text.

Wrap-Up Reason Apply

如果使用FIPPA，请发出测试呼叫并验证FIPPA电话应用程序是否如预期。



故障排除

此配置目前没有特殊的故障排除信息。

相关信息

- [CSCvb21357](#) — 增强版 : Finesse应具有Call.CallerEnteredDigits和Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) — 自定义ECC变量的浏览器弹出工作流失败。
- [CSCvm84933](#) - DOC:未记录外围设备和ECC变量的最大长度
- [出站BA变量](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

```
lass="lia-message-template-summary-zone">
```

简介

本文档介绍如何为Finesse和Finesse IP电话代理(FIPPA)配置UCCX的自定义呼叫变量布局。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- UCCX 11.0(1)及更高版本。映像来自UCCX 11.6(1)。

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。

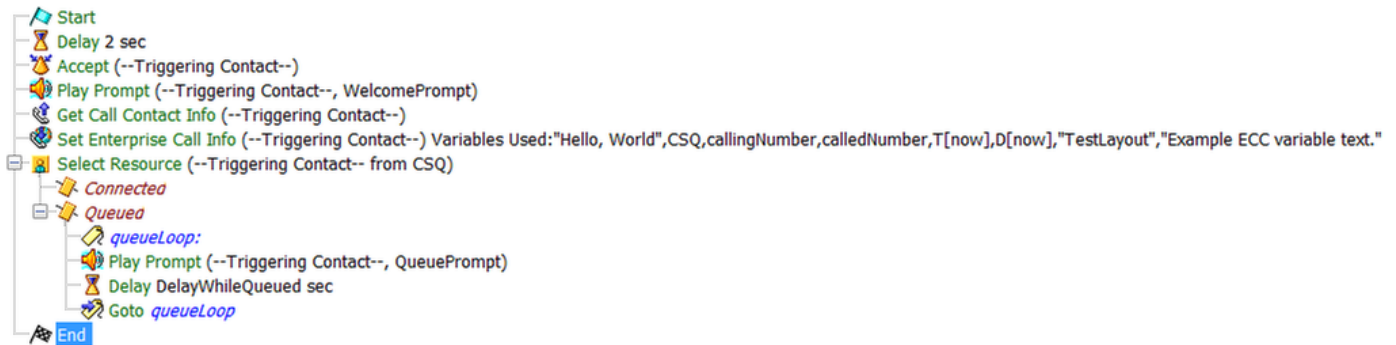
背景信息

大多数配置都在用于将呼叫路由到Finesse代理的脚本中完成。从UCCX 11.0开始，可以在Finesse中创建多个呼叫变量布局。在11.0（10.0、10.5和10.6）之前，Finesse中只能创建一个呼叫变量布局。FIPPA是在UCCX 11.0中引入的。

配置

步骤1.为布局定义扩展呼叫变量。

创建具有呼叫排队功能的CCX脚本，以及“获取呼叫联系信息”和“设置企业呼叫信息”步骤。作为脚本创建过程的一部分，请定义脚本变量。



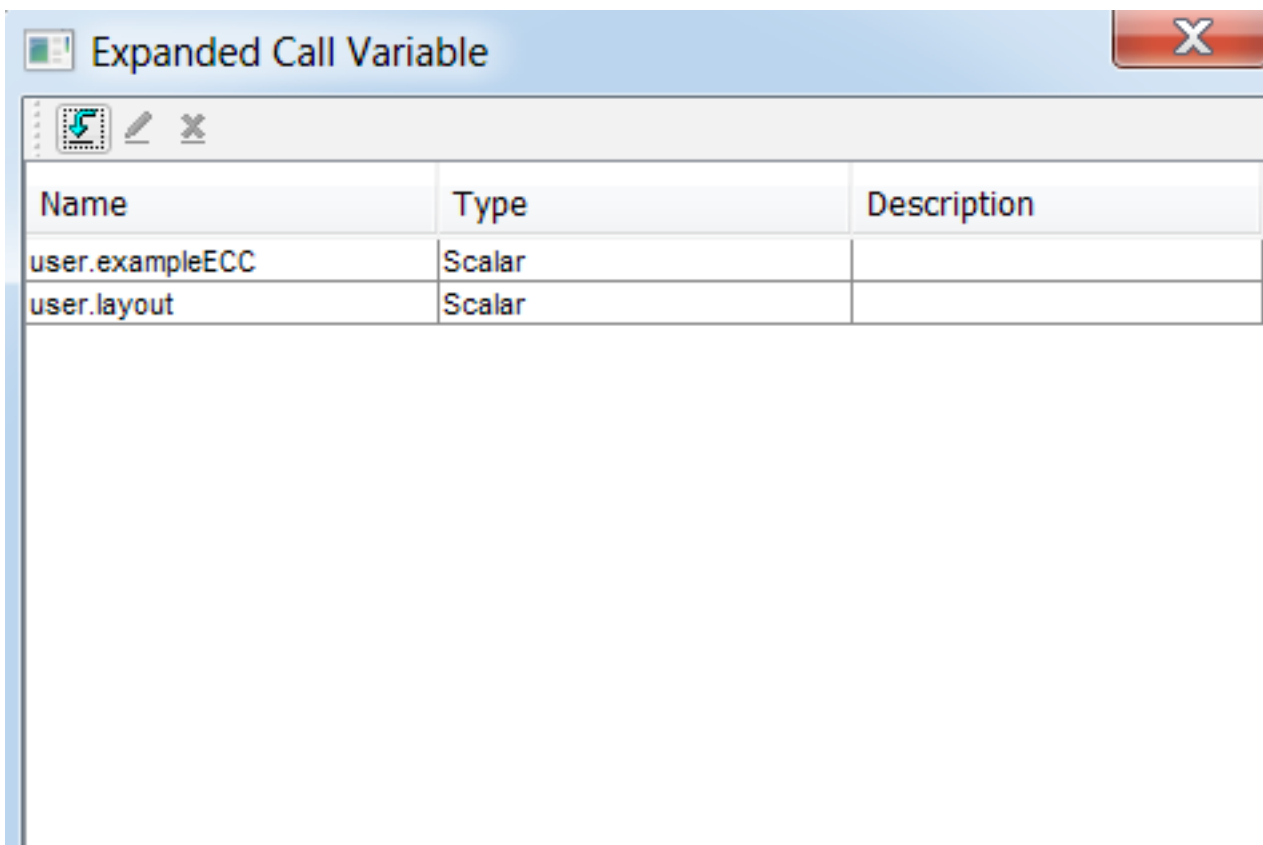
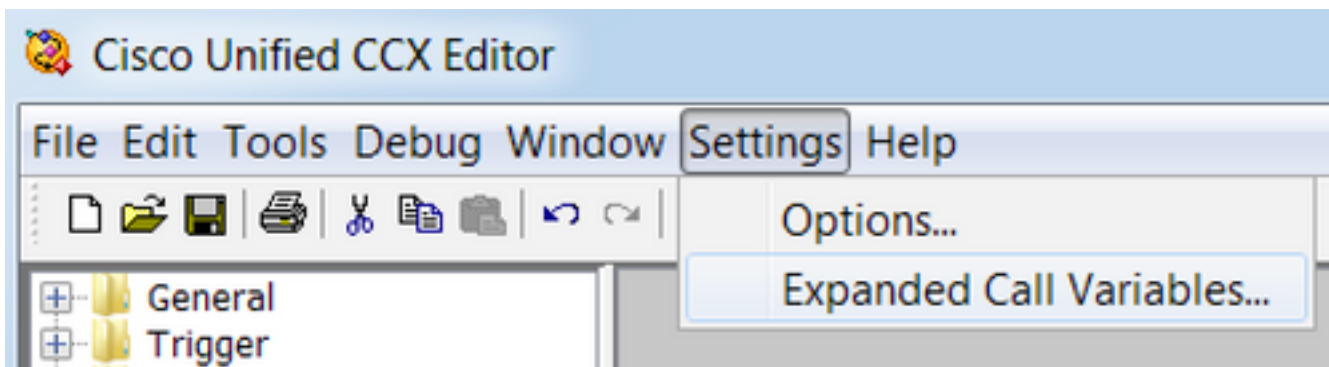
CCX脚本示例。

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time	T[now]	

CCX脚本变量示例。

导航至设置>扩展呼叫变量以创建扩展呼叫上下文(ECC)变量。要区分在Finesse中创建的多个布局，必须有名为user.layout的ECC变量。此变量的值使用“设置企业呼叫信息”步骤设置，并定义将显示呼叫变量的Finesse呼叫变量布局。如果不存在user.layout变量，将使用默认布局。

此外，此处还指定了任何其他ECC变量。



CCX脚

本ECC变量示例。

警告：如果将ECC user.layout变量配置为user.Layout(大写字母L)，则Finesse桌面中的自定义布局将显示在座席桌面上，但FIPPA电话布局将恢复为默认呼叫变量布局。

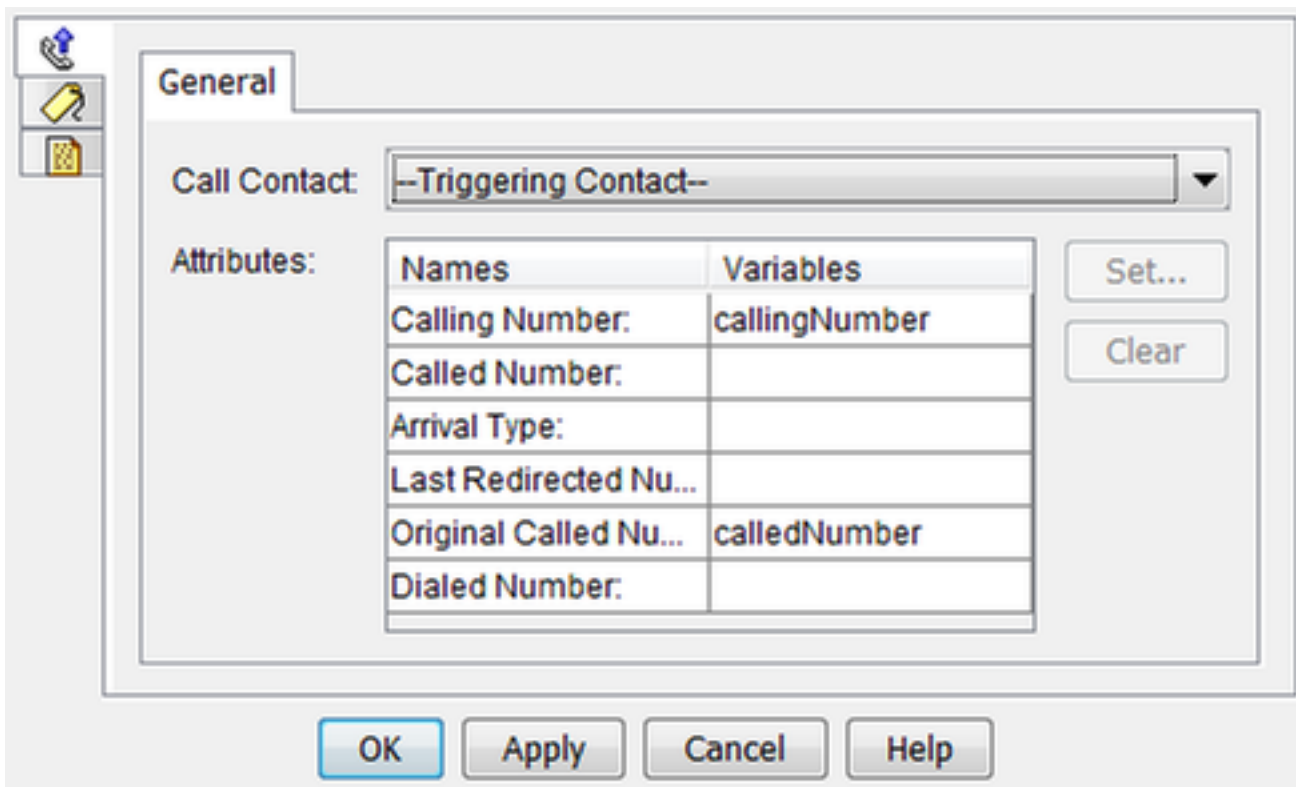
注意：如果未配置ECC user.layout变量，则仅使用默认的Finesse调用变量布局。

步骤2.收集呼叫信息。

通常通过“获取呼叫联系信息”步骤收集有关呼叫的信息。在本例中，将收集主叫号码和原始被叫号码。

执行“获取呼叫联系信息”步骤后，右键单击“获取呼叫联系信息”并选择属性。

通过将属性映射到变量来定义要收集的属性。



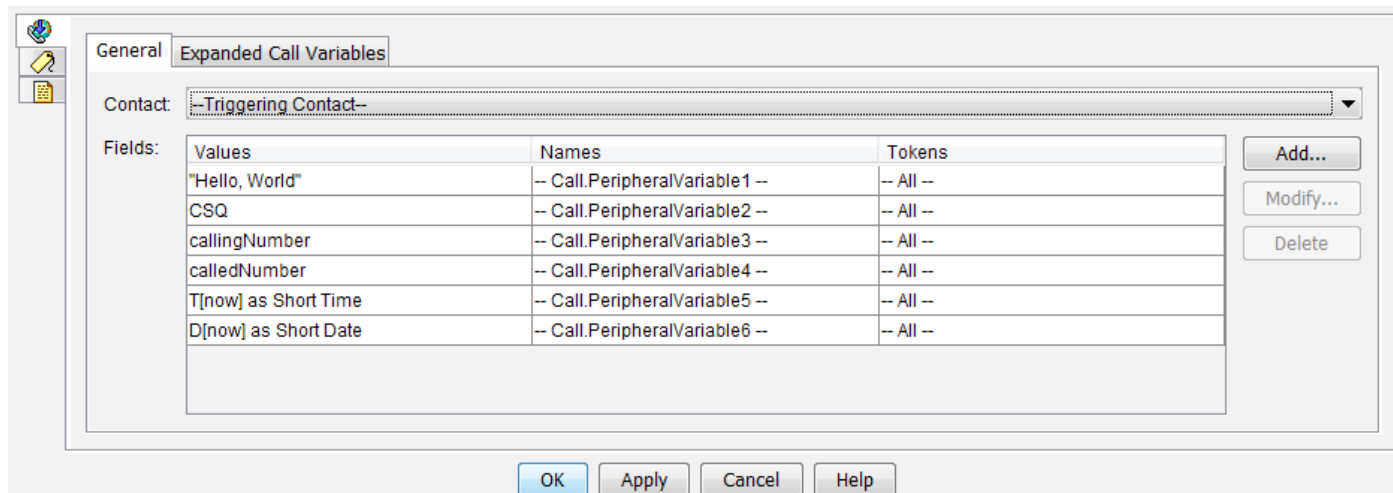
步骤3.定义呼叫变量。

在“设置企业呼叫信息”步骤中设置变量。右键单击“设置企业呼叫信息”，然后选择“属性”。

可以设置以下调用变量：

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1到Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- 扩展的呼叫环境(ECC)变量

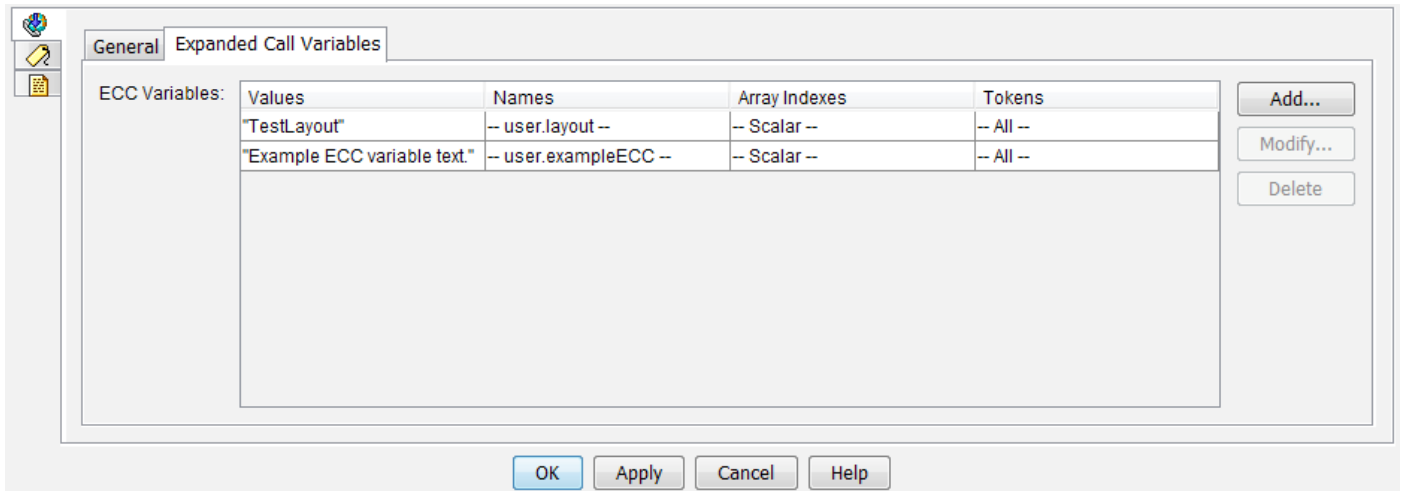
外围变量只能包含40个字节，而ECC变量可以包含210个字节。美国信息交换标准码(ASCII)字符长度为1字节。此外，如果需要的调用变量比“常规”选项卡中预定义的调用变量多，请使用ECC变量。



注意： Call.PeripheralVariableX与Cisco Finesse Administration页面中的变量

“callVariableX”对应，其中X是1-10之间的整数。

在扩展的呼叫变量选项卡中，将值映射到ECC变量。

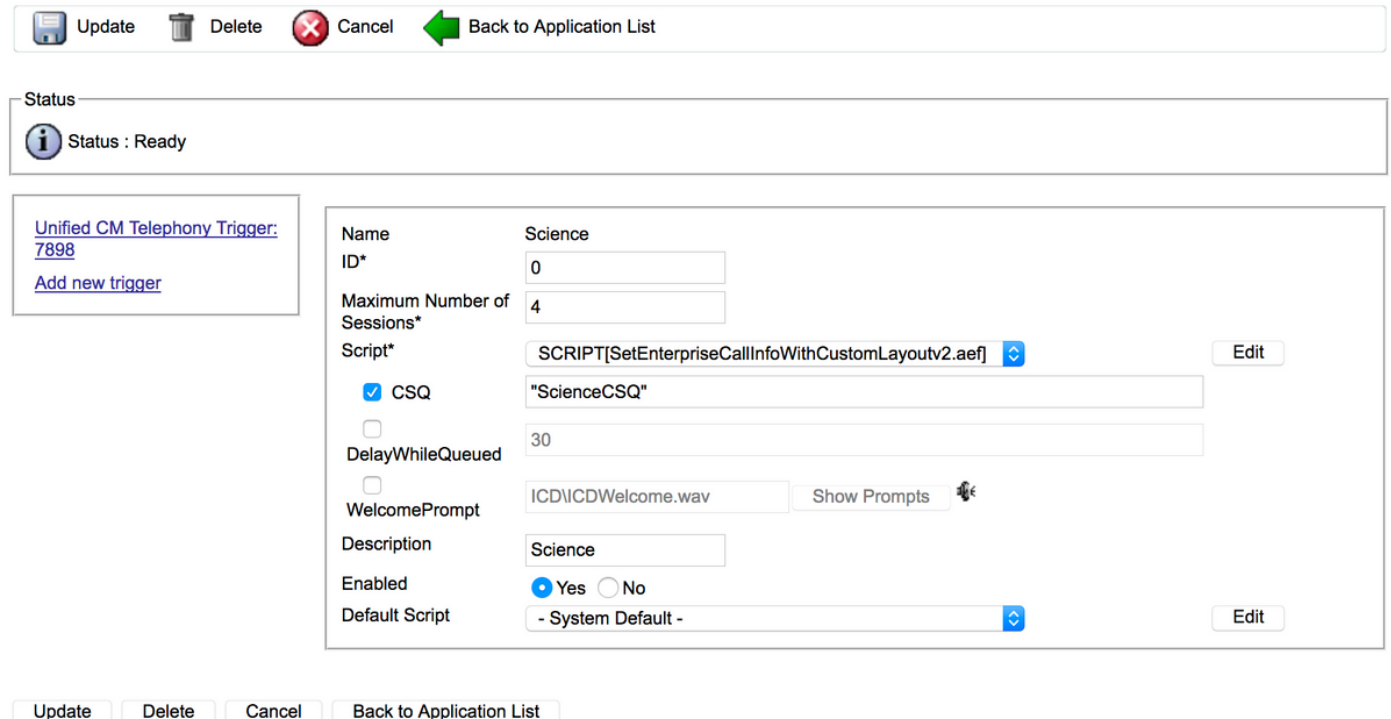


步骤4.创建使用脚本的应用。

导航至“Cisco Unified CCX管理”页>“应用程序”>“脚本管理”并上传脚本。

导航至 Cisco Unified CCX管理 Page > 应用 > Application Management，并创建使用该脚本的应用。不要忘记定义任何必要的脚本参数。在本例中，CSQ是必须在应用页面上手动输入的参数。

Cisco Script Application



带脚本的CCX应用示例。

注意：应用程序、触发器、呼叫控制组、座席、技能、其他Finesse配置、FIPPA等的完整配置不在本文档的讨论范围之内。有关详细信息，请参阅《UCCX管理指南》。

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

最终配置的示例布局。

The screenshot displays the Cisco Finesse Administration interface for managing call variable layouts. The main section is titled "Manage Call Variables Layouts" and contains a "List of Call Variables Layouts" table. The table has two columns: "Name" and "Description". The first row is "Default Layout (Default)" with the description "Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable". The second row is "TestLayout", which is highlighted in yellow. Below the table is the "Edit TestLayout" form. The form includes fields for "Name" (TestLayout) and "Description". Under "Call Header Layout", there are two dropdown menus: "Agent CSQ" and "queueName". The "Call Body Left-Hand Column Layout" section contains a table with six rows, each with a text input field and a dropdown menu for a call variable. The rows are: "Example Text" (callVariable1), "Agent CSQ" (callVariable2), "Customer Number" (callVariable3), "Called Number" (callVariable4), "Time of Call" (callVariable5), and "Date of Call" (callVariable6). Each dropdown menu has a red "X" icon next to it. The "Call Body Right-Hand Column Layout" section contains a text input field "Example ECC Variable" and a dropdown menu "user.exampleECC" with a red "X" icon. There are "Add Row" buttons in both the left and right column layout sections. At the bottom of the form are "Save" and "Cancel" buttons.

Name	Description
Default Layout (Default)	Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable
TestLayout	

Edit TestLayout

Name: TestLayout Description:

Call Header Layout

Agent CSQ: queueName

Call Body Left-Hand Column Layout

Example Text	callVariable1	X
Agent CSQ	callVariable2	X
Customer Number	callVariable3	X
Called Number	callVariable4	X
Time of Call	callVariable5	X
Date of Call	callVariable6	X

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable: user.exampleECC X

Buttons: Add Row, Add Row, Save, Cancel

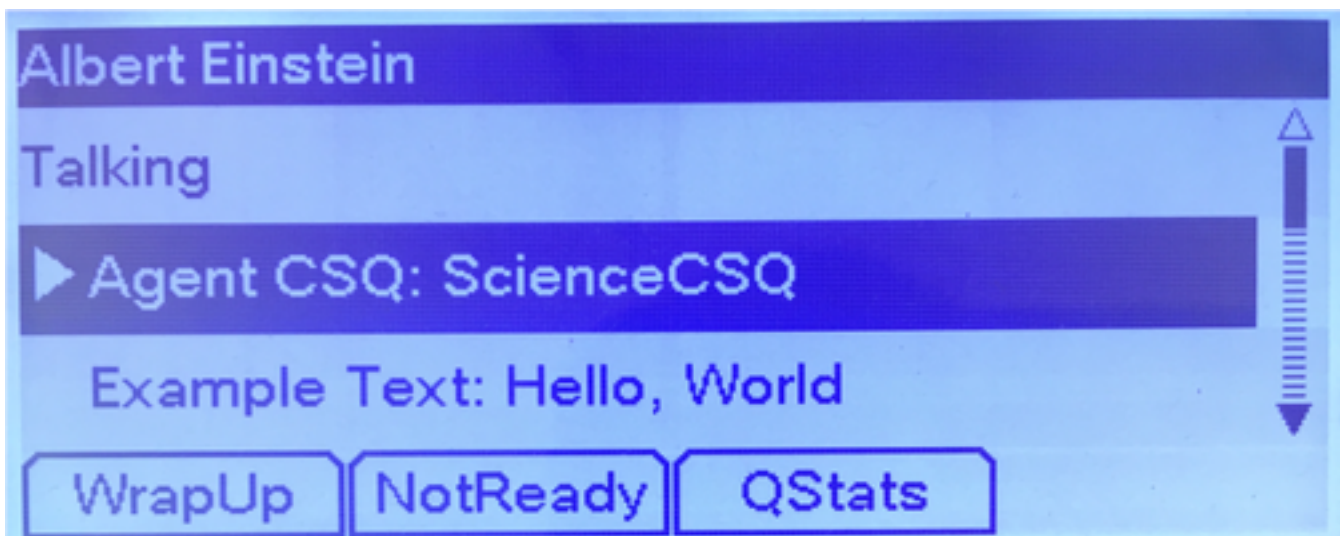
验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

根据需要进行测试呼叫并验证Finesse桌面。



如果使用FIPPA，请发出测试呼叫并验证FIPPA电话应用程序是否如预期。



故障排除

此配置目前没有特殊的故障排除信息。

相关信息

- [CSCvb21357](#) — 增强版：Finesse应具有Call.CallerEnteredDigits和Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) — 自定义ECC变量的浏览器弹出工作流失败。
- [CSCvm84933](#) - DOC:未记录外围设备和ECC变量的最大长度
- [出站BA变量](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)