如何使用UCCX上的获取会话信息步骤收集IVR呼 叫上的帐号

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>使用的组件</u> <u>背景信息</u> <u>获取会话信息</u> <u>设置</u> 确认

简介

本文描述并解释成功从呼出交互式语音响应(IVR)呼叫收集会话信息(会话信息)所需的步骤,该呼 叫命中Unified Contact Center Express(UCCX)系统,并将其作为企业变量传递到座席桌面(Cisco Finesse)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- UCCX
- 思科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 10.X
- 思科Finesse 10.X

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。如果您的网络处于活动状态,请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

此信息与使用上传的拨号列表(客户联系人)的呼出联系人关联,如图所示。

cisco	Agent Agent1 (agent1) - Ex ● Reserved ▼	tension 62121
Home	My Statistics Manage Call	
000 900	Call Variable 1	62131 101013
Accou ANI: 6 DNI: 9 Dialed	nt Number: 10011001 52131 9999 I Number: 9999	

Agent CSQ Statistics Report

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	1

以下是重新创建此场景所需的条件:

- Unified Contact Center Express(UCCX)10.X以上版本。
- •出站IVR活动配置为脚本。
- 脚本具有简单的队列模板。

获取会话信息

UCCX允许"获取会话信息"步骤从进入IVR系统的出站联系人收集详细信息。(出站IVR — 累进或预测)。

新变量将添加到Unified Contact Center Express(CCX)Editor的"获取会话信息"(Get Session Info)步骤,用于基于IVR和基于座席的累进和预测性出站活动。 这些变量包含在转接到IVR的呼出呼叫的 会话中。

以下是新增的变量:

BAAccountNumber -调用方的帐号。 BACampaignName — 出站活动的名称。 BACallResult — 出站呼叫的结果。

有关详细信息,请参阅第5页的本文档:

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_10_5/release/docs/UCCX_BK_UBDB029E_00_uccx-release-notes-105.pdf

注意:在使用"获取会话信息"(Get Session Info)步骤之前,请使用"获取联系信息"(Get Contact Info)步骤实例化会话类型的对象。这是捕获会话信息,然后仅在获取会话信息步骤中返回值。

设置

步骤1.此处,IVR呼出市场活动包含帐号、名字、电话号码作为拨号列表中的参数上传(市场活动的 Contact_list.txt文件)。

步骤2. IVR呼出呼叫由外部号码 — 拨号列表中的电话号码进行。

步骤3.然后,呼叫通过会话初始协议(SIP)网关在呼叫进度分析(CPA)后连接到IVR脚本。

步骤4.呼叫命中脚本后,脚本将通过步骤获取会话信息收集该呼叫的会话信息。

步骤5.此会话信息可捕获调用方的这些变量(包括本示例中的帐户信息),并用于脚本中的进一步 步骤。

步骤6.在这种情况下,此会话信息变量设置为呼叫变量10,在选择资源步骤后,Finesse桌面上显示 的企业变量即为Call Variable 10。

配置

步骤1.确保拨号列表已设置"帐号",且选择了正确的字段将其分类为客户帐号。

UCCX具有内部机制,可转换此帐号并在会话变量BAAccountNumber中设置它,如图所示。

Cisco Unified CC	X Administration -	Mozilla Hiretox		
A https://10.106.8	7.133/appadmin/0	utbound?request_type=in	nport.contacts&campid=2&	ca \cdots
Import Conta	cts			
Status				-
(i) Status : Re	ady			
All contacts must	be verified against t	he National Do Not Call List	before being imported. No file selected.	
Field Names				
Account Numb	▼ 19			
First Name	*			
Phone1	*			
None	•			
None	•			
None	•			
None				

步骤2.定义脚本中的步骤。脚本必须具有接受步骤、欢迎提示并收集帐号的会话信息。定义名为 BAAccountNumber的会话变量,如图所示。

Edit Variable	e		×)
Type:	Session		•	
Name:	BAAccountNu	mber		
Value:	null		- 📰	5
📄 Final	neter	Array Dimensions:	0.	-
	ОК	Cancel		butes
ecountinumee AAccountNun	r string iber Session	null		

第3步:使用"获取会话信息"步骤,使用会话变量BAAccountNumber、context -BAAccountNumber和变量AccountNumber。设置变量AccountNumber以捕获此信息,如这些图像 所示。

注意:本指南第2-29页**的语**法如下所述

: <u>http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs</u> /express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf

-/* T	VR Outbound	to script */	
Start			
- X Delay	2 sec		
Accep	t (Triggering Co	ontact)	
	ntNumber = Get	Session Info (BAAccountNumber, "BAAccountNumber")	
Set En	rompt (Iriggeri	ng Contact, WelcomePrompt)	
R- BI Select	Resource (Tric	vering Contact from CSO)	
1 20.00	annected	geing condet inter colo	
and	an and		
Get !	Session Info - C	:\Program Files (x86)\wfavvid_902\Script1.aef	
U	General Con	1	
\bigcirc	Concrea Con	REAL	
	Session	BAAccountNumber	
		Déécesualité unite d	
	Attributes:	BAAAccountinumber	
		Active:	
		Creation Time:	Jear
		Identifier	
		identitiet.	

步骤4.将企业呼叫变量10设置为此变量(称为AccountNumber)。 如图所示,在本示例中调用 Peripheral Variable 10。

	nnected veued				
nterprise Ca	II Info - C:\Program File	s (x86)\wfavvid_902\Script1.aef			
General	expanded Call Variables				
Contact	-Triggering Contact	-			•]
Fields:	Values AccountNumber	Names Call PeripheralVa	Tokens riable10 All	Ad	ld
	Value: Ad Name: -	eld ccountNumber Call.PeripheralVariable10	•	De	lete

第5步确保桌面布局具有此呼叫外围设备变量10的帐号的正确显示。 这在Cisco Finesse管理上完成 ,如图所示。

an Call Mariable	Louest		
ge Call variables	Layout		
uccessfully saved s	settings.		
Il Header Lawout			
in neader Layout			
Display Name	Variable		
all Variable 1	callVariable1	•	
-			
Display Name	Variable callVariable10	Delete?	
Display Name count Number	Variable callVariable10 callVariable5	Delete?	
Display Name count Number NI	Variable callVariable10 callVariable5 callVariable6	Delete?	
Display Name count Number NI aled Number	Variable callVariable10 callVariable5 callVariable6 callVariable7	Delete?	
Display Name count Number	Variable callVariable10 callVariable5 callVariable6 callVariable7	Delete?	

2010-2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco Finesse Administration v10.6(1)

步骤6.照常设置选择资源步骤。座席必须能够在Finesse上查看此信息,如此图所示。

cisco	 Agent Agent Reserved - 	1 (agent1) - Ex	tension 62121		
Home	My Statistics	Manage Call			
3 %	Call Variable	1	62131 101013		
Accou ANI: DNI: Diale	unt Number: 100 62131 9999 d Number: 9999	11001			
Agent	CSQ Statistics	Report			
CSQ	lame				Calls Waiting
UCCX	1				1

确认

- 配置IVR呼出活动。
- •上传"拨号"列表,其中包含"帐号"字段、"电话号码"和"名字"。
- •启动营销活动,然后指向脚本。确保座席是正确的联系服务队列(CSQ)的一部分。
- •让座席保持就绪状态,您将看到去话呼叫击中客户的电话。
- 当客户应答呼叫时,呼叫将被重定向到脚本,然后被重定向到座席,并正确显示帐号。

注:**或者,一次可以使用此AccountNumber变量并使用数据库下拉步骤 — DB-READ(数据库** 读取)或DB-GET(数据库获取)查询外部数据库,以检查客户的详细信息,这些详细信息使 用从"获取会话信息"步骤收集的唯一帐号。

A 24 T	The Anthened to estimate the	
Start	va vuccouna co script "/	
🗶 Delay	2 sec	
X Accep	et (Triggering Contact)	
Y	ntNumber – Get Session Info (SAAccountNumber, 'BAAccountNumber')	
Set Er	nterprise Call Info	
Select	t Resource (Triggering Contact from CSQ)	
120	annected	
3 000	Service John - CARmaram Eler /v86/tudmoid 007/Seried1 and	
up Get	Session trillo - Crymogram mes (xob)(wrawyd_902/SchptLaer	
0		
0	General Context	
	Attributes	
	renoues.	
	Names Variables Add	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modfy	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber"	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber"	
	Names Variables Add BAAccountNumber Modify Modify Attribute Name: "BAAccountNumber" Variable: AccountNumber	
	Names Variables Add TBAAccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber •	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber OK Acoly Cance	
	Names Variables Add BAAccountNumber AccountNumber Modify Modify Attribute Delete Name: "BAAccountNumber" • Variable: AccountNumber CK Apply Cance	