

# 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

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[获取会话信息](#)

[设置](#)

[配置](#)

[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。

Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121  
CISCO Reserved

Home My Statistics Manage Call

Call Variable 1 62131  
101013

Account Number: 10011001  
ANI: 62131  
DNI: 9999  
Dialed 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](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。

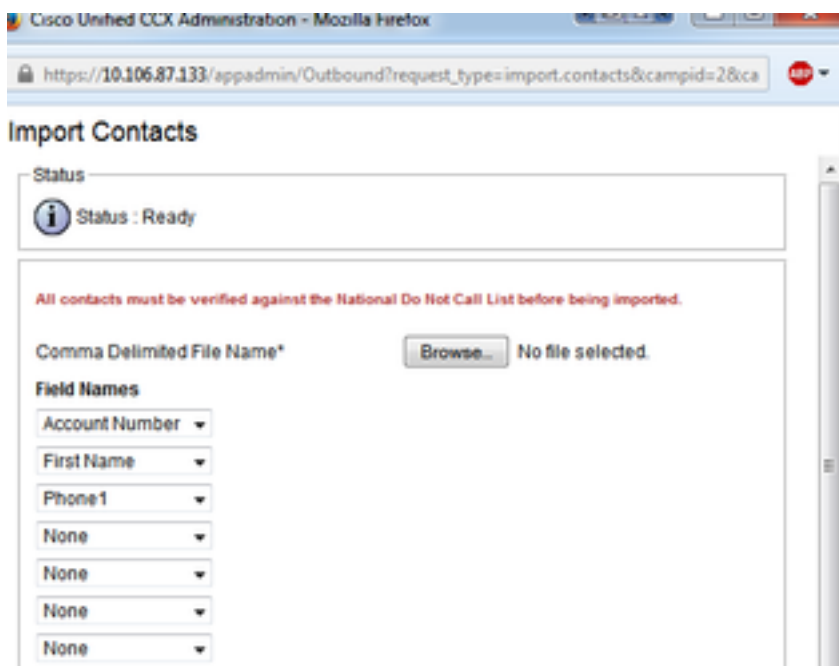
步骤5. 此会话信息可捕获调用方的这些变量（包括本示例中的帐户信息），并用于脚本中的进一步步骤。

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。

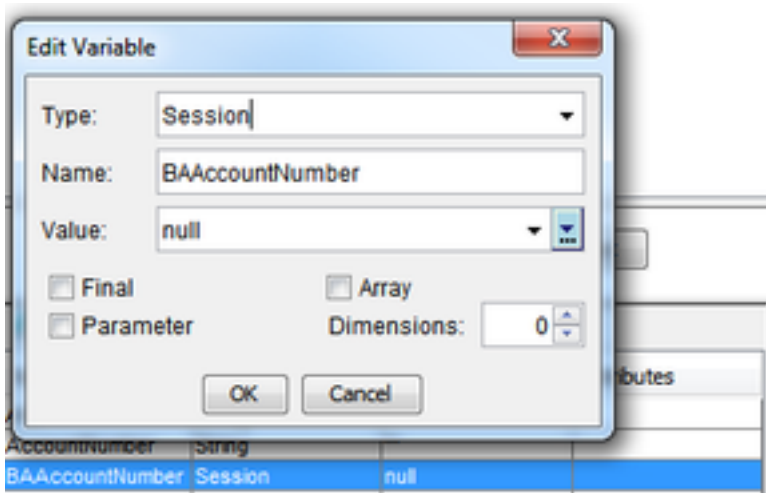
## 配置

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。



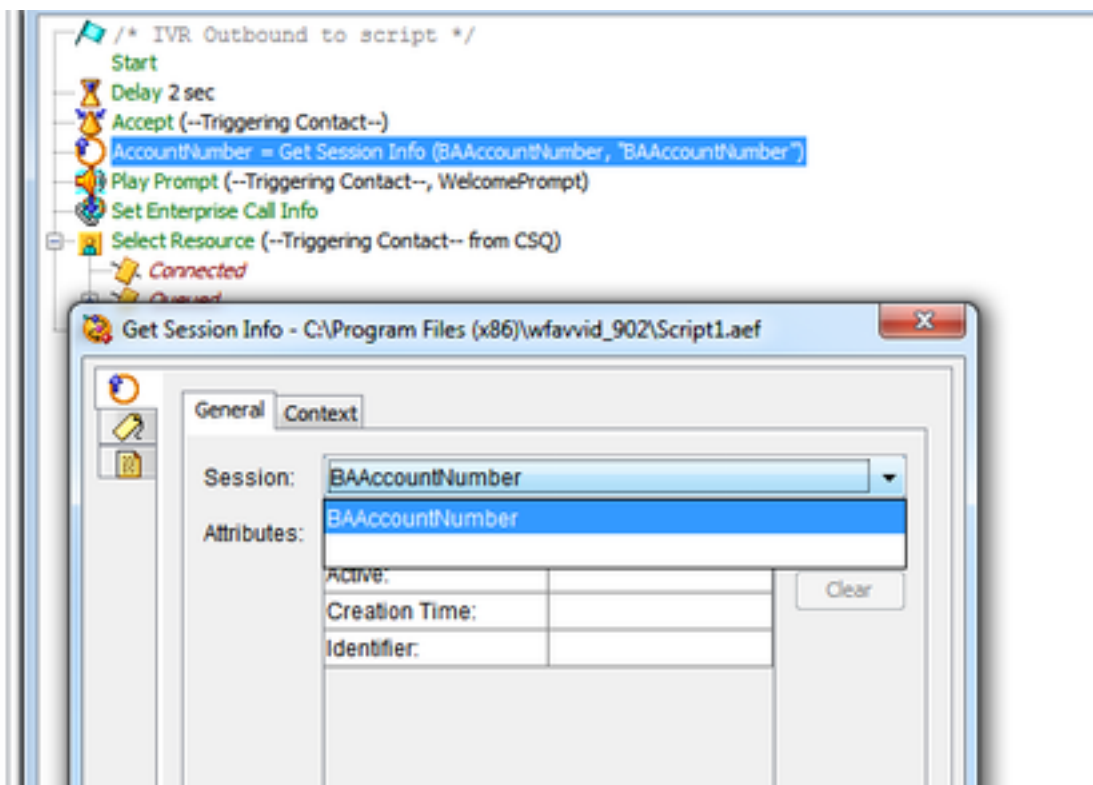
步骤2. 定义脚本中的步骤。脚本必须具有接受步骤、欢迎提示并收集帐号的会话信息。定义名为BAAccountNumber的会话变量，如图所示。



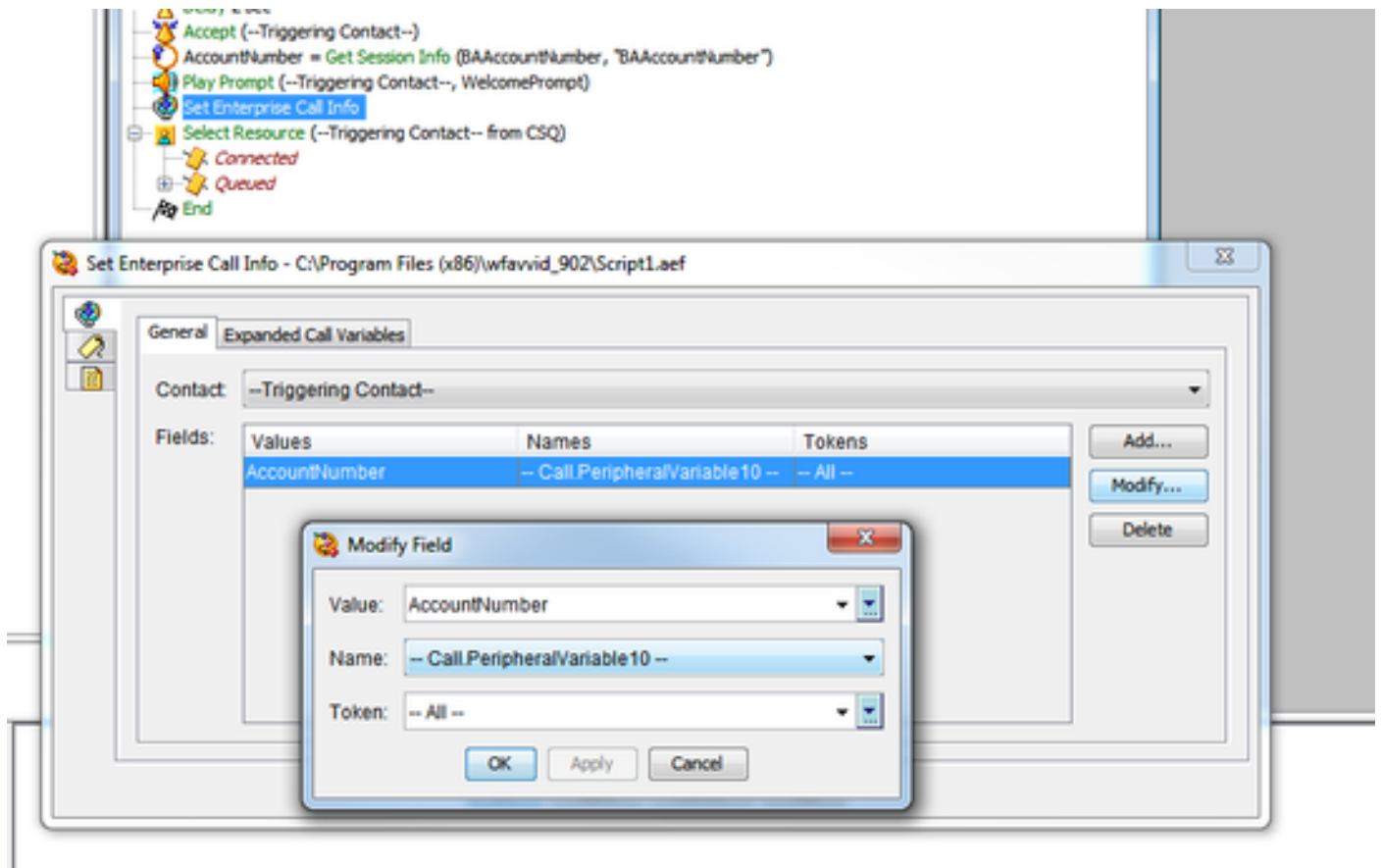
第3步：使用“获取会话信息”步骤，使用会话变量BAAccountNumber、context - BAAccountNumber和变量AccountNumber。设置变量AccountNumber以捕获此信息，如这些图像所示。

**注意:**本指南第2-29页的语法如下所述

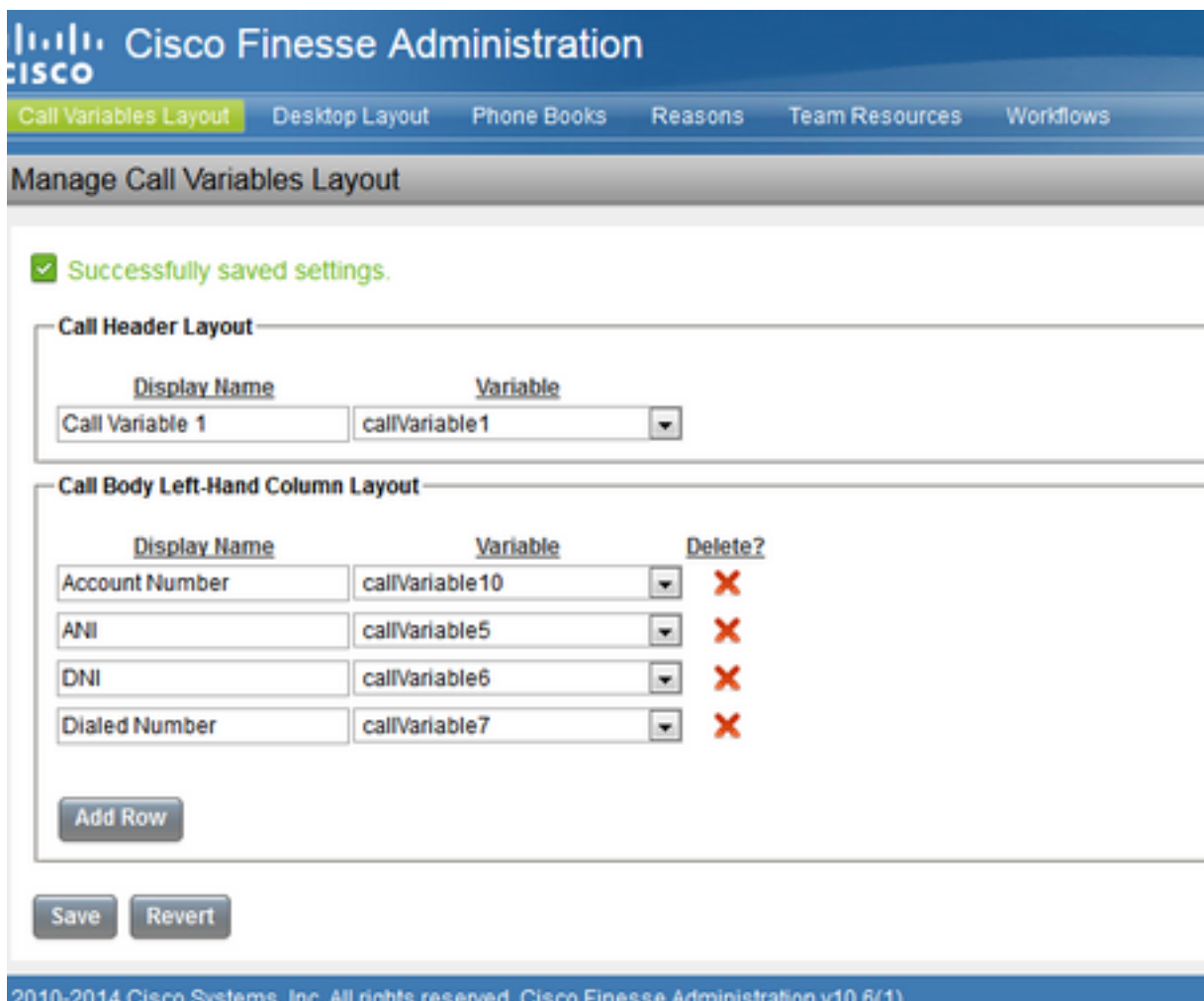
：[http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_8\\_5/user/guide/uccx851\\_step\\_ref.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf)



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。



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。



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。

The screenshot displays the Cisco Finesse interface for Agent Agent1 (agent1) - Extension 62121. The interface includes a navigation bar with 'Home', 'My Statistics', and 'Manage Call'. Below this, a 'Call Variable 1' section shows two values: 62131 and 101013. A call information box lists: Account Number: 10011001, ANI: 62131, DNI: 9999, and Dialed Number: 9999. At the bottom, an 'Agent CSQ Statistics Report' table shows one entry for UCCX1 with 1 call waiting.

CSQ Name	Calls Waiting
UCCX1	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。

