

為UCCX中的回叫功能配置自定義指令碼

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[指令碼1](#)

[Callflow和指令碼邏輯](#)

[指令碼2](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹用於在Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)中配置回叫功能的指令碼步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 整合CCX
- 指令碼開發

採用元件

本文檔中的資訊基於Unified CCX 10.6.X及更高版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

要建立指令碼，您需要使用Unified CCX編輯器。您可以從**CCX Administration Page > Tools > Plug-ins > Cisco Unified CCX Editor**下載。

這與Unified CCX中的出站撥號器功能無關。這是一個自定義指令碼，通過該指令碼，可以根據指定的回叫號碼將回叫置於客戶。

附註：此自訂指令碼示例僅供參考。它是來自實驗室環境的概念驗證。思科技術援助中心 (TAC) 不支援自定義指令碼。

設定

為了完成配置，請建立兩個指令碼。

指令碼1

以下是邏輯和其他細節：

Callflow和指令碼邏輯

1. 呼叫方呼叫指令碼 (指令碼1)。
2. 如果座席可用，則呼叫將連線至座席。
3. 如果沒有可用座席，呼叫將排隊。
4. 在排隊的步驟中，在一段時間後 (大約五分鐘) ；該選項提供給呼叫方：是否要留言，同時請求回撥？ 以下是指令碼顯示的示例



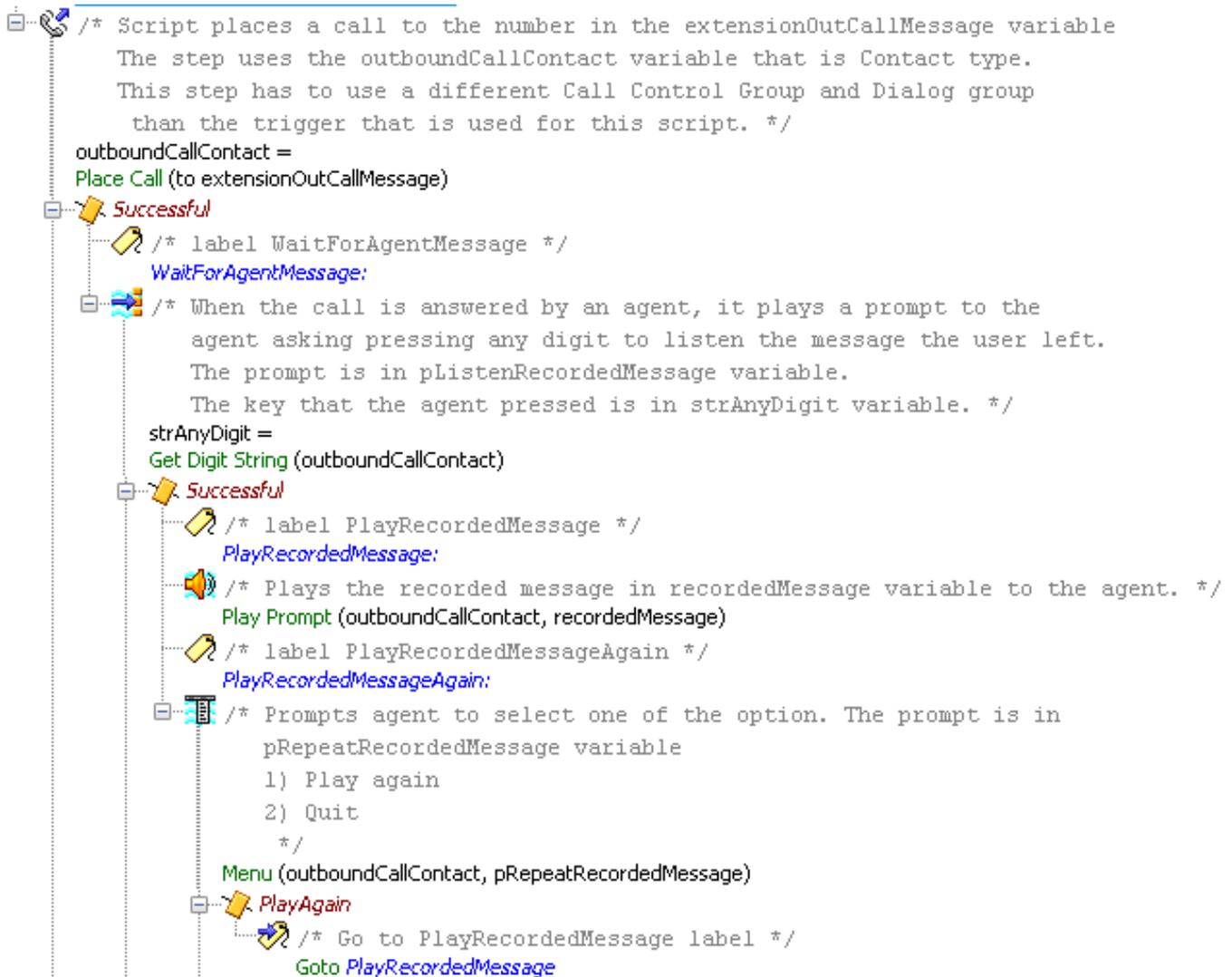
5. 來電者按1留言，或請求回撥。如果呼叫者選擇第一個選項，則會記錄其消息並終止呼叫。

留言

由於消息已被錄製，因此會向另一個觸發器播放呼叫，該觸發器與剛剛具有「接受」>「選擇資源」的應用程式/指令碼 (指令碼2) 相關聯。

當座席接受該呼叫後，系統會向該座席播放提示 (在指令碼1中播放提示)。此座席通常屬於另一組可以接聽這些呼叫的座席。

以下是指令碼的示例：



附註：使用PlaceCall時，會生成新的呼叫，並將其儲存到名為outboundCallContact的Contact變數中。在「播放提示」步驟中，您需要選擇此聯絡人，而不是觸發聯絡人，因為觸發聯絡人已斷開（呼叫方）。您向座席播放提示，這是通過PlaceCall步驟建立的新呼叫/聯絡資訊。

回撥

當呼叫方選擇回撥選項時，這是使用的邏輯：

1. 從呼叫方獲取回撥號碼。
2. 將其儲存在變數中，並將其寫入資料庫（如果需要）。
3. 使用「發出呼叫」步驟並呼叫與具有「接受」>「選擇資源」的應用程式/指令碼（指令碼 2）關聯的另一個觸發器。這通常將搜尋來自另一個團隊的座席，這些座席可以參與此類呼叫。
4. 一旦座席接受呼叫，請使用指令碼1中的重定向步驟將呼叫重定向到從終端使用者收集的回叫號碼。

收集並確認回撥號碼

```
CallBack
  /* label EnterCallbackNumber */
  EnterCallbackNumber:
  /* Prompts to enter the callback number and press # key. The result is stored
  in callbackNumber variable.
  The prompt is in pEnterCallbackNumber variable. */
  callbackNumber =
  Get Digit String (--Triggering Contact--)
  Successful
  /* Generates a prompt from the value of the callbackNumber variable.
  The result is in pCallbackNumber variable */
  pCallbackNumber =
  Create Generated Prompt telephone.number (callbackNumber)
  /* label ConfirmCallbackNumber */
  ConfirmCallbackNumber:
  /* Prompts user to confirm the entered callbacknumber.
  The prompt is combination of three small prompts, which are in the following variable
  1) pYouEntered
  2) pCallbackNumber
  3) pConfirmation */
  Explicit Confirmation (--Triggering Contact--, pYouEntered + pCallbackNumber + pConfirmation)
```

下面是一個指令碼示例，它將呼叫連線到座席，然後將呼叫重定向到回叫號碼：



附註：使用PlaceCall時，會生成新的呼叫，並將其儲存到名為outboundCallContact的Contact變數中。在重新導向步驟中，您需要選擇此聯絡人而不是觸發聯絡人。這是因為您需要重定向連線到座席的呼叫，這是通過「發出呼叫」步驟建立的新呼叫/聯絡人。觸發聯絡人已不存在，因為來自呼叫者的此呼叫已斷開。

指令碼2

它是一個簡單指令碼，包含Accept和Select Resource。

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- [CUCM和UCCX上看到的UCCX回叫功能](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express指令碼入門](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)