

UCCX aangepaste Call Variable Layouts voor finse desktop en FIPPA configureren

Inhoud

[Stap 1. Definieer een uitgebreide gespreksvariabele voor de layout.](#)

[Stap 2. Verzamel gespreksgegevens.](#)

[Stap 3. Bepaal de gespreksvariabelen.](#)

[Stap 4. Maak een toepassing die het script gebruikt.](#)

[Stap 5. Configureer de layout.](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Stap 1. Definieer een uitgebreide gespreksvariabele voor de layout.](#)

[Stap 2. Verzamel gespreksgegevens.](#)

[Stap 3. Bepaal de gespreksvariabelen.](#)

[Stap 4. Maak een toepassing die het script gebruikt.](#)

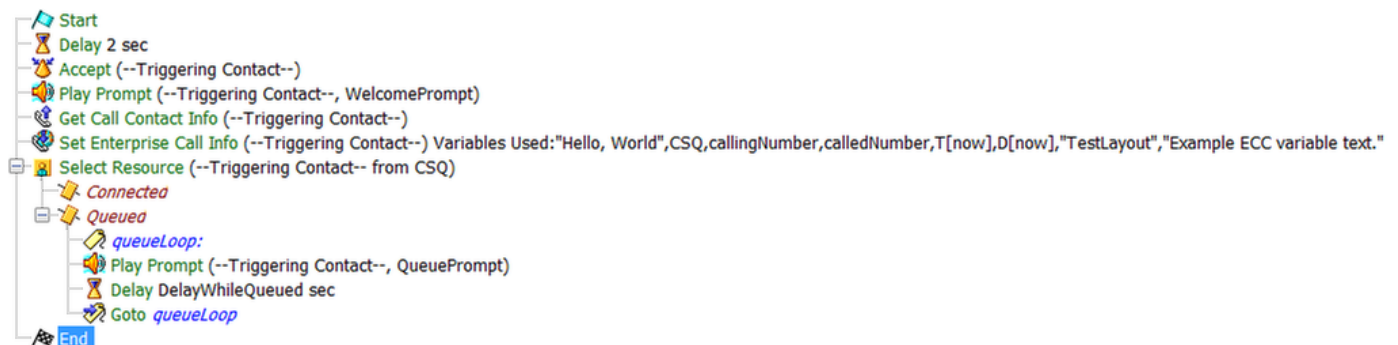
[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Stap 1. Definieer een uitgebreide gespreksvariabele voor de layout.

Maak een CCX-script met aanroep wachtend vermogen en de **Get Call Contact Info** en **stel Enterprise Call Info** stappen in. Als onderdeel van het script creatie proces, definieer de script variabelen.



Voorbeeld CCX script.

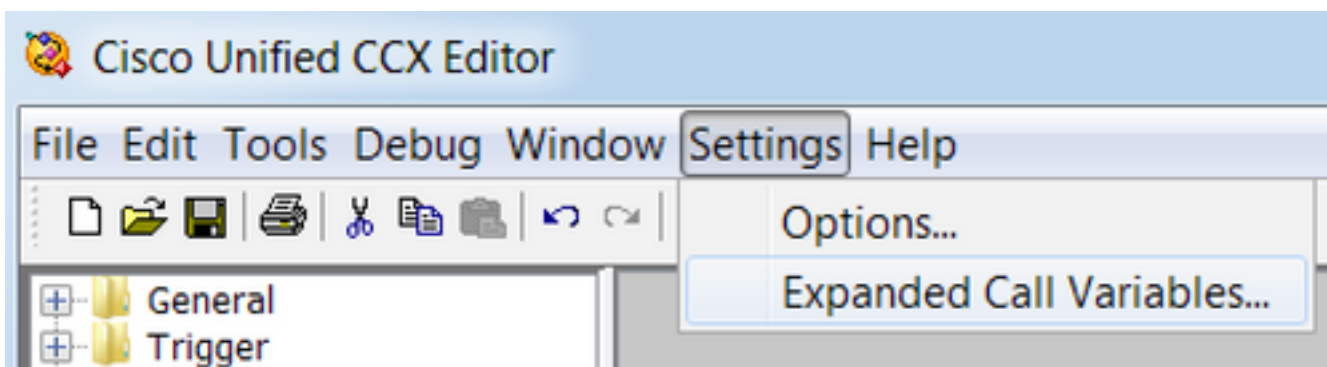
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

Bijvoorbeeld CCX

script variabelen.

Navigeer in **Instellingen > Uitgebreide Call Variables** om uitgebreide Call Context (ECC) variabelen te maken. Om onderscheid te maken tussen de meerdere lay-out die in Finesse is gemaakt, moet er een ECC-variabele zijn met de naam **user.lay-out**. De waarde voor deze variabele wordt ingesteld met de stap **Info over** naam **instellen** en die definieert welke bestandsindeling van Fins aanroepen variabele de aanroep variabelen zal weergeven. Als er geen variabele voor **user.lay-out** bestaat, wordt de standaardlay-out gebruikt.

Daarnaast worden hier alle andere ECC-variabelen gespecificeerd.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Bijvoorbe

eeld CCX script ECC variabelen.

Voorzichtig: Als de variabele ECC **user.layout** in plaats daarvan als **gebruiker.Layout** (hoofdletter L) is ingesteld, zal de aangepaste lay-out in het bureaublad van Finse worden weergegeven op het bureaublad, maar de phare-out van FIPPA zal terugkeren naar de standaardlay-out van de vraagvariabele.

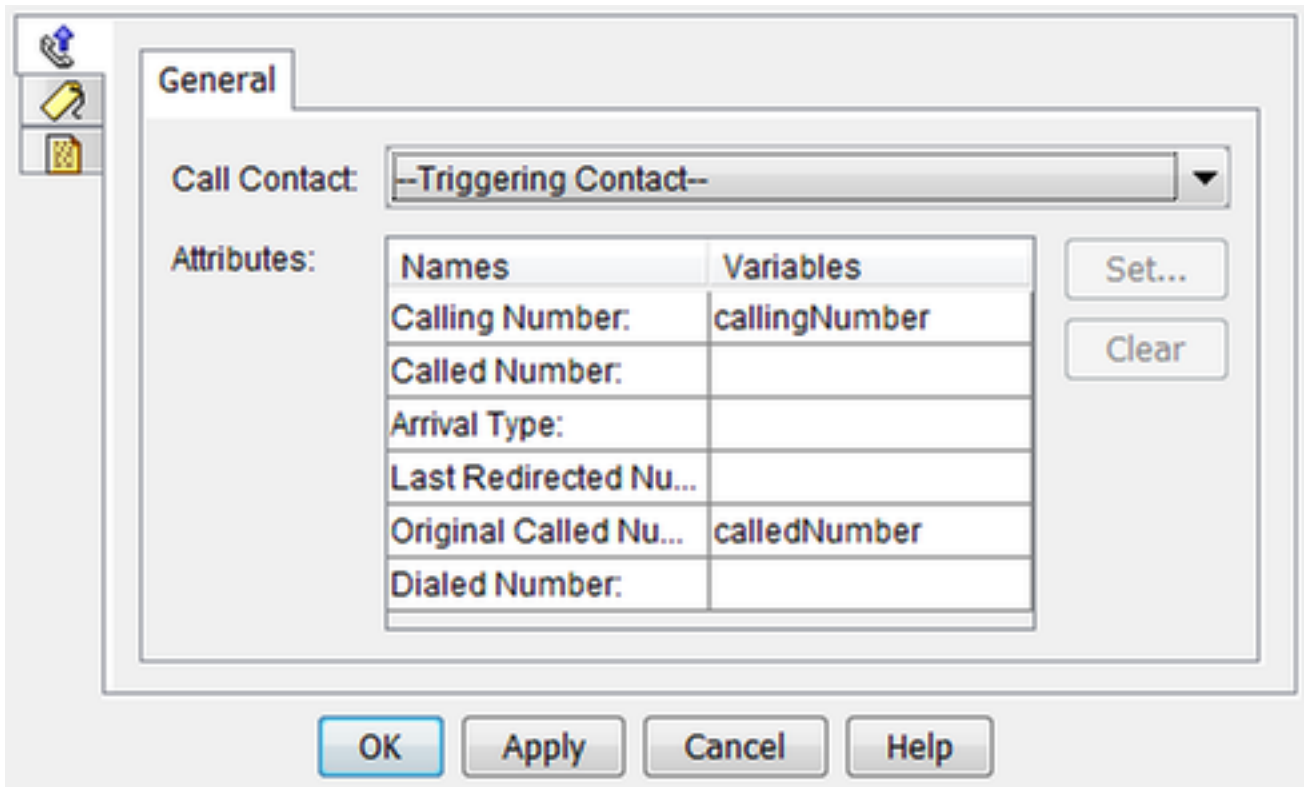
Waarschuwing: Als de ECC **user.layout**variabele niet is ingesteld, wordt alleen de standaard optie Finesse ter vervanging van variabele lay-out gebruikt.

Stap 2. Verzamel gespreksgegevens.

Het is gebruikelijk om informatie over het gesprek te verzamelen via de stap **Call Contact Info**. In dit voorbeeld, wordt het roepen en origineel geroepen aantal verzameld.

Na het plaatsen van de stap **Get Call Contact Info**, klik met de rechtermuisknop op **Get Call Contact Info** en selecteer **Properties**.

Definieert de te verzamelen eigenschappen door de eigenschap aan een variabele in kaart te brengen.



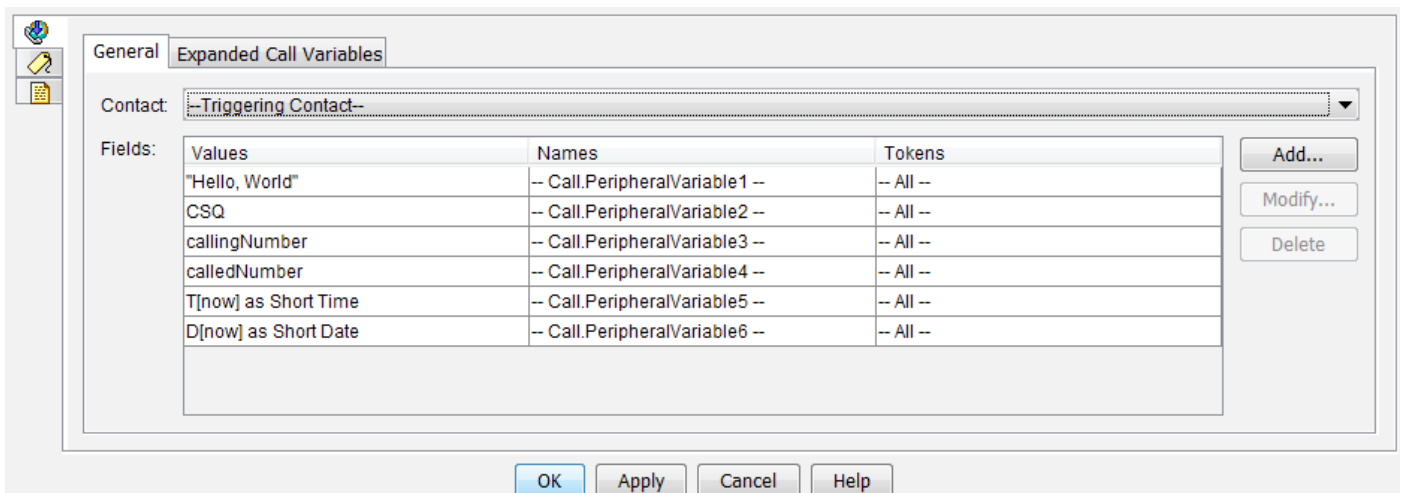
Stap 3. Bepaal de gespreksvariabelen.

Stel de variabelen in de stap **Bel** op de site. Klik met de rechtermuisknop op **Instellen Enterprise Call Info** en selecteer **Eigenschappen**.

De volgende callvariabelen kunnen worden ingesteld:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PerifeerVariable1 naar Call.PeripaningVariable10
- Call.AccountNumber
- Uitgebreide Call Context (ECC)-variabelen

Een perifere variabele kan slechts 40 bytes bevatten, terwijl een ECC-variabele 210 bytes kan bevatten. Een Amerikaans Standaardcode voor Informatie Interchange (ASCII) teken is langer dan 1 bytes. Als er bovendien meer call variabelen nodig zijn dan die van tevoren gedefinieerd in het **General** tabblad, gebruik dan ECC variabelen.



Opmerking: Call.PeriprandableVariableX komt overeen met de variabele "callVariableX" in de pagina van het Toezicht van Cisco Finse, waar X een integreergebied van 1-10 is.

In het tabblad **Uitgebreide Call Variables**, kaartwaarden naar de ECC variabelen.

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens
	"TestLayout"	-- user.layout --	-- Scalar --	-- All --
	"Example ECC variable text."	-- user.exampleECC --	-- Scalar --	-- All --

Stap 4. Maak een toepassing die het script gebruikt.

Navigeer naar de **Cisco Unified CCX** beheerpagina > **Toepassingen** > **Script Management** en uploaden het script.

Navigeren in naar de **Cisco Unified CX-beheer** pagina > **Toepassingen** > **Toepassingsbeheer** en een toepassing maken die het script gebruikt. Vergeet niet de benodigde script parameters te definiëren. In dit voorbeeld is de CSQ een parameter die handmatig op de toepassingspagina moet worden ingevoerd.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
Status : Ready

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

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

Update Delete Cancel Back to Application List

Voorbeeld CCX toepassing met script.

Opmerking: De volledige configuratie van de toepassing, trigger, aanroep, groepen, agenten, vaardigheden, andere configuratie van het Fins, FIPPA, enz. valt buiten het toepassingsgebied van dit document. Raadpleeg de [UCCX-beheerhandleidingen](#) voor meer informatie over dit onderwerp.

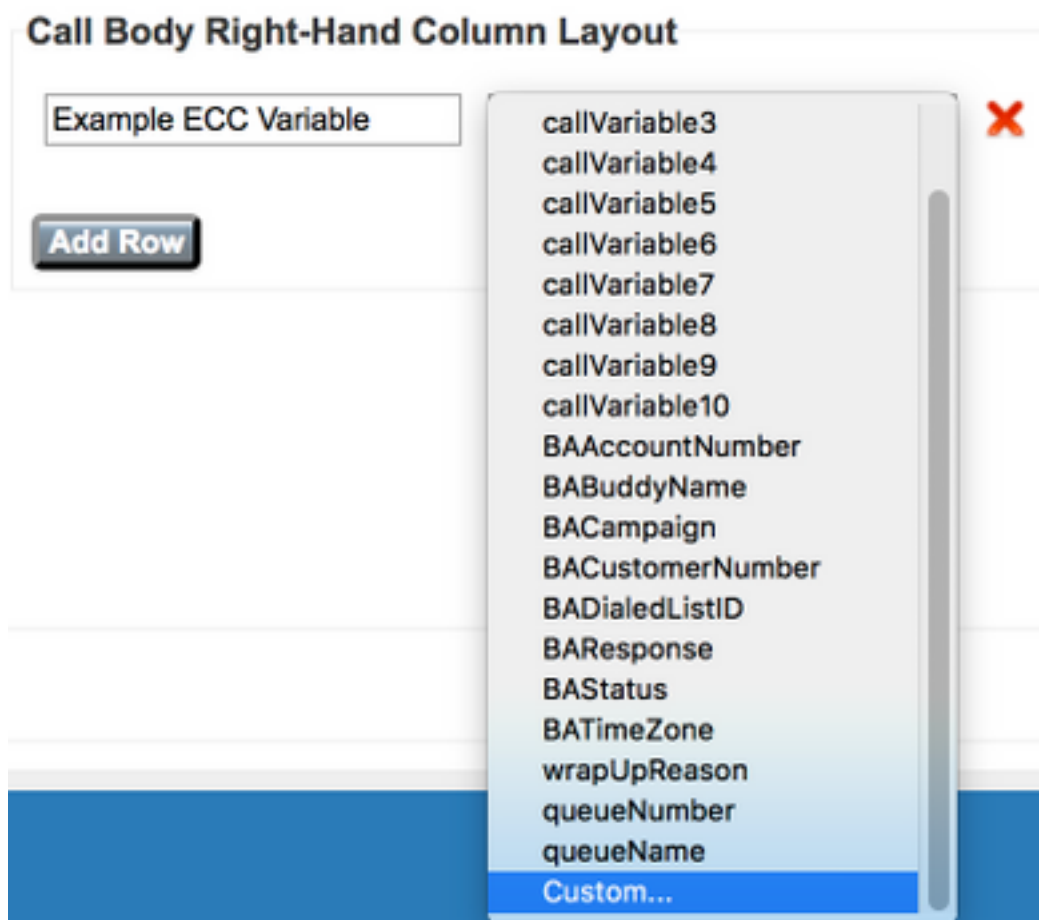
Stap 5. Configureer de layout.

Maak een aangepaste lay-out in de pagina Voltooien door op **Nieuw** te klikken.

Specificeer het aantal variabelen en geef de variabelen op de linker- en rechterkolom aan.

Specificeer welke variabelen van het script worden doorgegeven dat op Finesse moet worden weergegeven. De variabele uitgiftes bevatten alle opties voor de variabele die kunnen worden doorgegeven aan Finesse.

U kunt ECC-variabelen instellen op **Aangepast...** van de afvoeroptie:



Alle door de gebruiker gedefinieerde ECC variabele namen die in een UCCX-script zijn gemaakt, moeten met de **gebruiker** beginnen. (te lezen: gebruiker<dot>), zodat de configuratie van de Eco-variabele Finse altijd **gebruiker** zal zijn als het eerste deel van de variabele naam.

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

De laatste geconfigureerde voorbeeldlay-out.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The top navigation bar includes 'Settings', 'Call Variables Layouts', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts' and contains a 'List of Call Variables Layouts' table with two entries: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. 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 (callVariable1 to callVariable6), each with a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains one row with a text input field and a dropdown menu for an ECC variable (user.exampleECC), also 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.

Verifiëren

Gebruik dit gedeelte om te bevestigen dat de configuratie correct werkt.

Maak een testgesprek en bevestig het bureaublad Finesse als gewenst.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the agent in a 'Reserved' state. The interface includes a header with the agent's name 'Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005' and a 'Sign Out' button. Below the header is a navigation bar with 'Home', 'My History', 'My Statistics', and 'Manage Customer'. The main area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' and an 'Answer' button. A text box contains 'Example Text: Hello, World' and 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.' Below this are 'Wrap-Up Reason' and 'Apply' buttons. The bottom screenshot shows the agent in a 'Talking' state. The header and navigation bar are identical. The main area shows a call timer '04:35' and call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022'. Call controls include 'Keypad', 'Hold', 'Consult', 'Direct Transfer', and 'End' buttons. The text box and buttons are also present.

Als FIPPA wordt gebruikt, vraag dan een test en bevestig de FIPPA telefoontoepassing zoals gewenst.

The image shows a screenshot of the Cisco Agent Einstein interface. The top bar displays the agent's name 'Albert Einstein' and the status 'Talking'. Below this, there is a call bar with a play icon and the text 'Agent CSQ: ScienceCSQ'. Underneath, the 'Example Text: Hello, World' is displayed. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the interface.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen speciale informatie over probleemoplossing beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse moet beschikken over Call.CallerEnteredDigits en Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - browser pop werkschema faalt voor Aangepaste ECC variabelen.
- [CSCvm84933](#) - DOC: De maximale lengte van perifere en ECC-variabelen is niet gedocumenteerd

- [Uitgaande BA-variabelen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

class="lia-message-sjabloon-summary-summary">

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u aangepaste call variabele lay-out kunt configureren voor Finse en Finse IP Phone Agent (FIPPA) voor UCCX.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCCX versie 11.0(1) en hoger. De beelden zijn afkomstig van UCCX 11.6(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

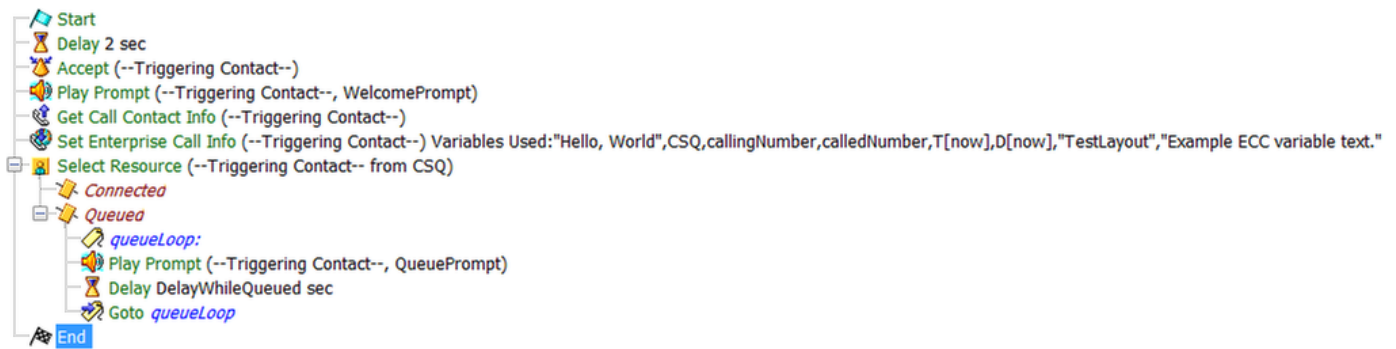
Achtergrondinformatie

De meeste configuratie wordt gedaan in het script dat wordt gebruikt om de aanroep naar de Finse agent te sturen. De verschillende lay-out van de vraagvariabele kan in Finesse worden gemaakt beginnend met UCCX 11.0. Vóór 11.0 (10.0, 10.5, en 10.6), kon in Finesse slechts één vraagvariabele lay-out worden gecreëerd. FIPPA is ingevoerd in UCCX 11.0.

Configureren

Stap 1. Definieer een uitgebreide gespreksvariabele voor de layout.

Maak een CCX-script met aanroep wachtend vermogen en de **Get Call Contact Info** en **stel Enterprise Call Info** stappen in. Als onderdeel van het script creatie proces, definieer de script variabelen.



Voorbeeld CCX script.

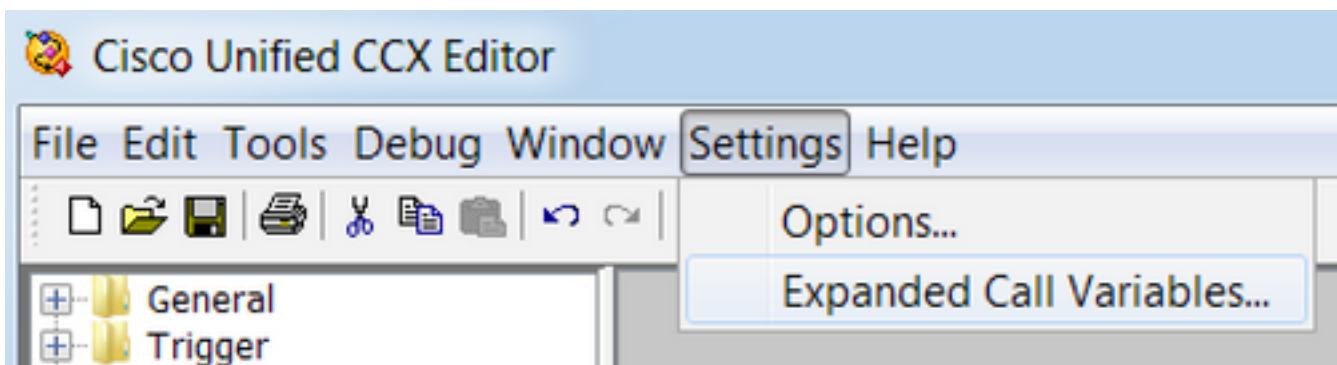
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Bijvoorbeeld CCX

script variabelen.

Navigeer in **Instellingen > Uitgebreide Call Variables** om uitgebreide Call Context (ECC) variabelen te maken. Om onderscheid te maken tussen de meerdere lay-out die in Finesse is gemaakt, moet er een ECC-variabele zijn met de naam **user.lay-out**. De waarde voor deze variabele wordt ingesteld met de stap **Info over naam instellen** en die definieert welke bestandsindeling van Fins aanroepen variabele de aanroep variabelen zal weergeven. Als er geen variabele voor **user.lay-out** bestaat, wordt de standaardlay-out gebruikt.

Daarnaast worden hier alle andere ECC-variabelen gespecificeerd.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Bijvoorbe

eeld CCX script ECC variabelen.

Voorzichtig: Als de variabele ECC **user.layout** in plaats daarvan als **gebruiker.Layout** (hoofdletter L) is ingesteld, zal de aangepaste lay-out in het bureaublad van Finse worden weergegeven op het bureaublad, maar de phare-out van FIPPA zal terugkeren naar de standaardlay-out van de vraagvariabele.

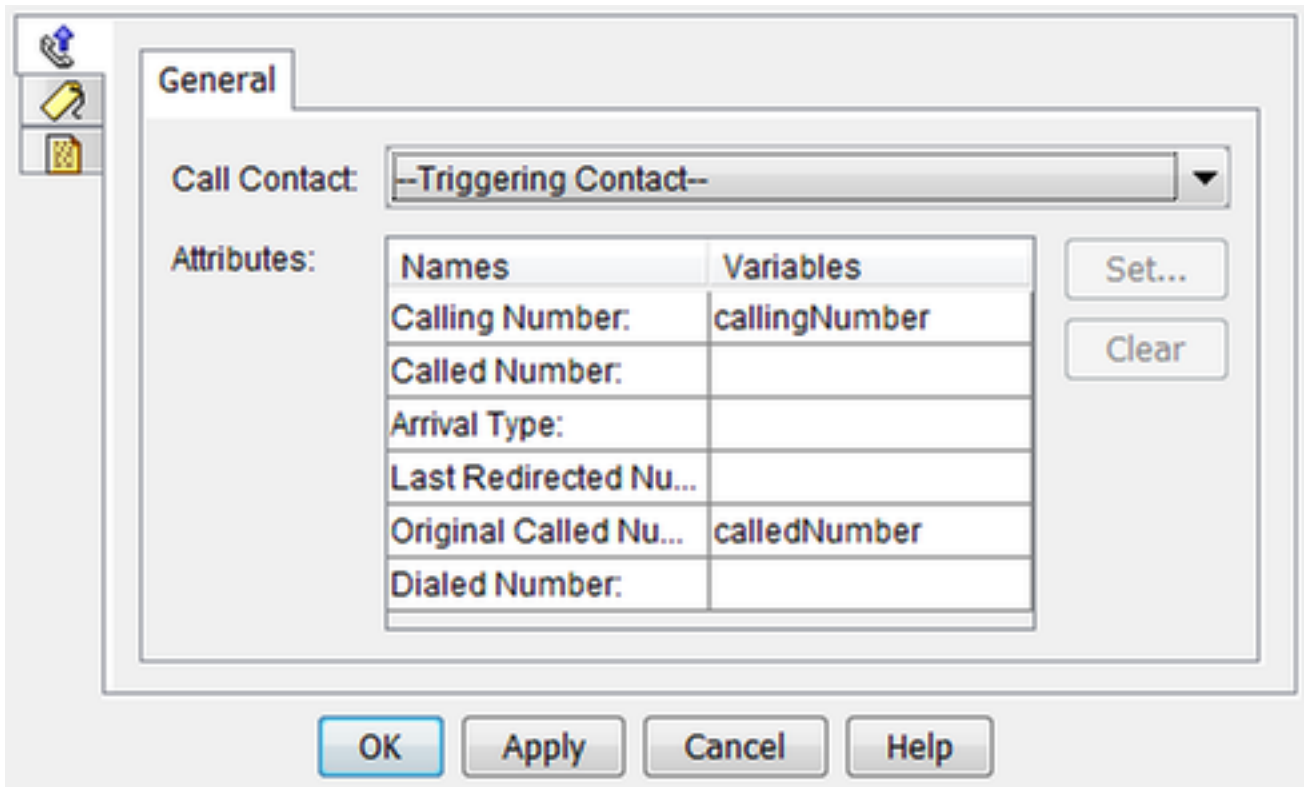
Waarschuwing: Als de ECC **user.layout**variabele niet is ingesteld, wordt alleen de standaard optie Finesse ter vervanging van variabele lay-out gebruikt.

Stap 2. Verzamel gespreksgegevens.

Het is gebruikelijk om informatie over het gesprek te verzamelen via de stap **Call Contact Info**. In dit voorbeeld, wordt het roepen en origineel geroepen aantal verzameld.

Na het plaatsen van de stap **Get Call Contact Info**, klik met de rechtermuisknop op **Get Call Contact Info** en selecteer **Properties**.

Definieert de te verzamelen eigenschappen door de eigenschap aan een variabele in kaart te brengen.



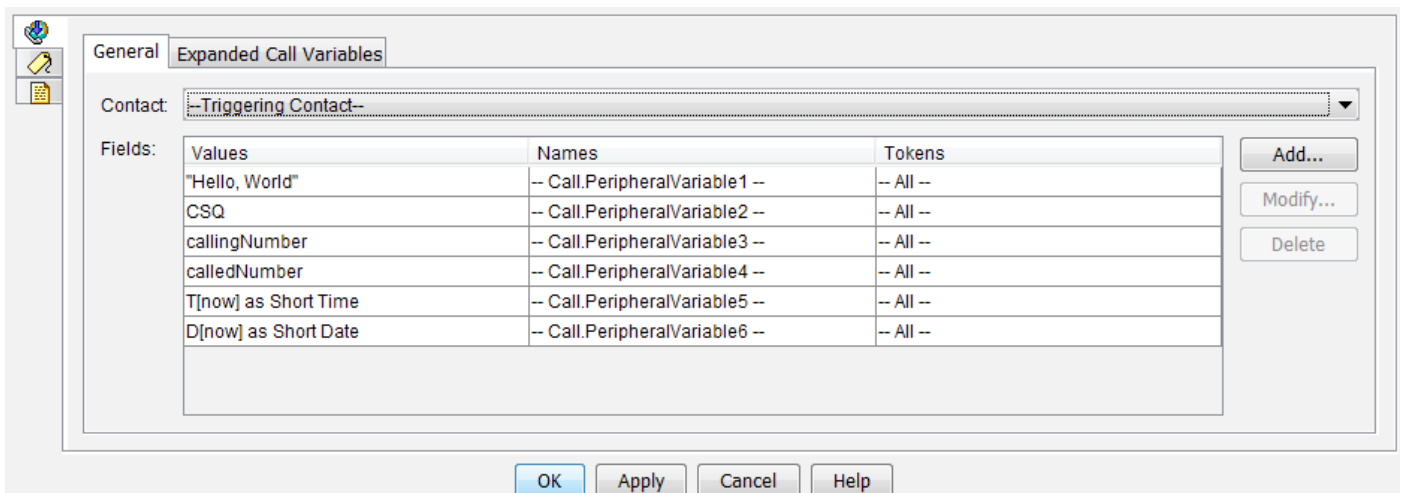
Stap 3. Bepaal de gespreksvariabelen.

Stel de variabelen in de stap **Bel** op de site. Klik met de rechtermuisknop op **Instellen Enterprise Call Info** en selecteer **Eigenschappen**.

De volgende callvariabelen kunnen worden ingesteld:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PerifeerVariable1 naar Call.PeripaningVariable10
- Call.AccountNumber
- Uitgebreide Call Context (ECC)-variabelen

Een perifere variabele kan slechts 40 bytes bevatten, terwijl een ECC-variabele 210 bytes kan bevatten. Een Amerikaans Standaardcode voor Informatie Interchange (ASCII) teken is langer dan 1 bytes. Als er bovendien meer call variabelen nodig zijn dan die van tevoren gedefinieerd in het **General** tabblad, gebruik dan ECC variabelen.



Opmerking: Call.PeriprandableVariableX komt overeen met de variabele "callVariableX" in de pagina van het Toezicht van Cisco Finse, waar X een integreergebied van 1-10 is.

In het tabblad **Uitgebreide Call Variables**, kaartwaarden naar de ECC variabelen.

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens
	"TestLayout"	-- user.layout --	-- Scalar --	-- All --
	"Example ECC variable text."	-- user.exampleECC --	-- Scalar --	-- All --

Stap 4. Maak een toepassing die het script gebruikt.

Navigeer naar de **Cisco Unified CCX** beheerpagina > **Toepassingen** > **Script Management** en uploaden het script.

Navigeren in naar de **Cisco Unified CX-beheer** pagina > **Toepassingen** > **Toepassingsbeheer** en een toepassing maken die het script gebruikt. Vergeet niet de benodigde script parameters te definiëren. In dit voorbeeld is de CSQ een parameter die handmatig op de toepassingspagina moet worden ingevoerd.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
Status : Ready

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

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

Update Delete Cancel Back to Application List

Voorbeeld CCX toepassing met script.

Opmerking: De volledige configuratie van de toepassing, trigger, aanroep, groepen, agenten, vaardigheden, andere configuratie van het Fins, FIPPA, enz. valt buiten het toepassingsgebied van dit document. Raadpleeg de [UCCX-beheerhandleidingen](#) voor meer informatie over dit onderwerp.

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

De laatste geconfigureerde voorbeeldlay-out.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The top navigation bar includes 'Settings', 'Call Variables Layouts', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts' and contains a 'List of Call Variables Layouts' table with two entries: 'Default Layout (Default)' and 'TestLayout'. Below the table is the 'Edit TestLayout' form. The form includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. Under 'Call Header Layout', there is a dropdown for 'Agent CSQ' and a dropdown for '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 (callVariable1 to callVariable6), each followed by a red 'X' icon. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section contains a text input field for 'Example ECC Variable' and a dropdown menu for 'user.exampleECC', also followed by 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.

Verifiëren

Gebruik dit gedeelte om te bevestigen dat de configuratie correct werkt.

Maak een testgesprek en bevestig het bureaublad Finesse als gewenst.

The image displays two screenshots of the Cisco Agent Einstein interface. The top screenshot shows the agent in a 'Reserved' state. The interface includes a header with the agent's name 'Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005' and a 'Sign Out' button. Below the header is a navigation bar with 'Home', 'My History', 'My Statistics', and 'Manage Customer'. The main area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 0101 1022' and an 'Answer' button. A call log box contains the following information: 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. To the right of the call log is an 'Example ECC Variable: Example ECC variable text.' and a 'Wrap-Up Reason' dropdown menu with an 'Apply' button.

The bottom screenshot shows the agent in a 'Talking' state. The header and navigation bar are identical. The main area shows call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ 1022' and a call duration of '04:35'. Call controls include 'Keypad', 'Hold', 'Consult', 'Direct Transfer', and 'End'. The call log box contains: 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. Similar to the top screenshot, it includes an 'Example ECC Variable' and a 'Wrap-Up Reason' dropdown with an 'Apply' button.

Als FIPPA wordt gebruikt, vraag dan een test en bevestig de FIPPA telefoontoepassing zoals gewenst.

This screenshot shows the Cisco Agent Einstein interface during a call. The status is 'Talking'. The call details for 'Agent CSQ: ScienceCSQ' are visible. The call log shows 'Example Text: Hello, World'. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'WrapUp', 'NotReady', and 'QStats'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the call log area.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen speciale informatie over probleemoplossing beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [CSCvb21357](#) - ENH: Finesse moet beschikken over Call CallerEnteredDigits en Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - browser pop werkschema faalt voor Aangepaste ECC variabelen.
- [CSCvm84933](#) - DOC: De maximale lengte van perifere en ECC-variabelen is niet gedocumenteerd

- [Uitgaande BA-variabelen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)