

Configurar Layouts de Variável de Chamada Personalizada do UCCX para Finesse Desktop e FIPPA

Contents

[Etapa 1. Defina uma Variável de Chamada Expandida para o Layout.](#)

[Etapa 2. Coletar informações da chamada.](#)

[Etapa 3. Definir Variáveis de Chamada.](#)

[Etapa 4. Crie um aplicativo que use o script.](#)

[Etapa 5. Configurar o Layout do Finesse.](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Etapa 1. Defina uma Variável de Chamada Expandida para o Layout.](#)

[Etapa 2. Coletar informações da chamada.](#)

[Etapa 3. Definir Variáveis de Chamada.](#)

[Etapa 4. Crie um aplicativo que use o script.](#)

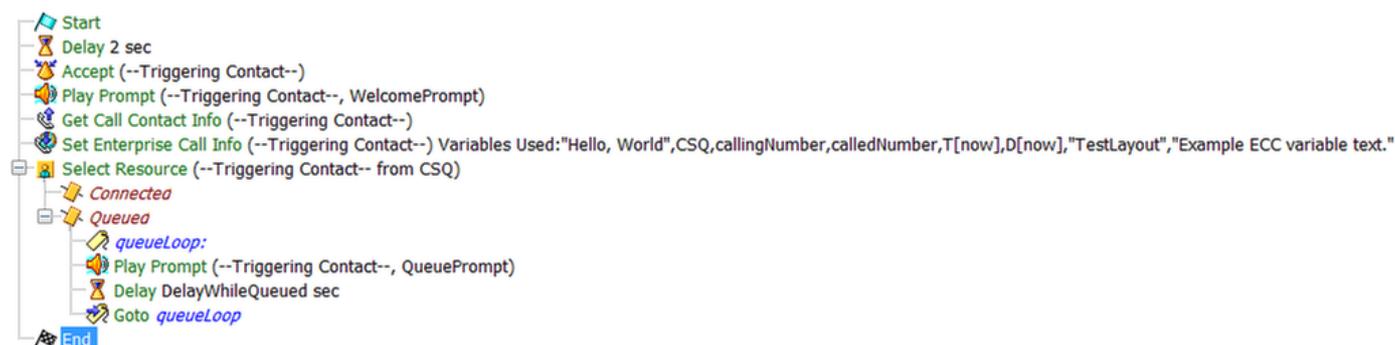
[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Etapa 1. Defina uma Variável de Chamada Expandida para o Layout.

Crie um script CCX com o recurso de enfileiramento de chamadas e as etapas **Obter informações de contato de chamada** e **Definir informações de chamada da empresa**. Como parte do processo de criação do script, defina as variáveis do script.



Exemplo de script CCX.

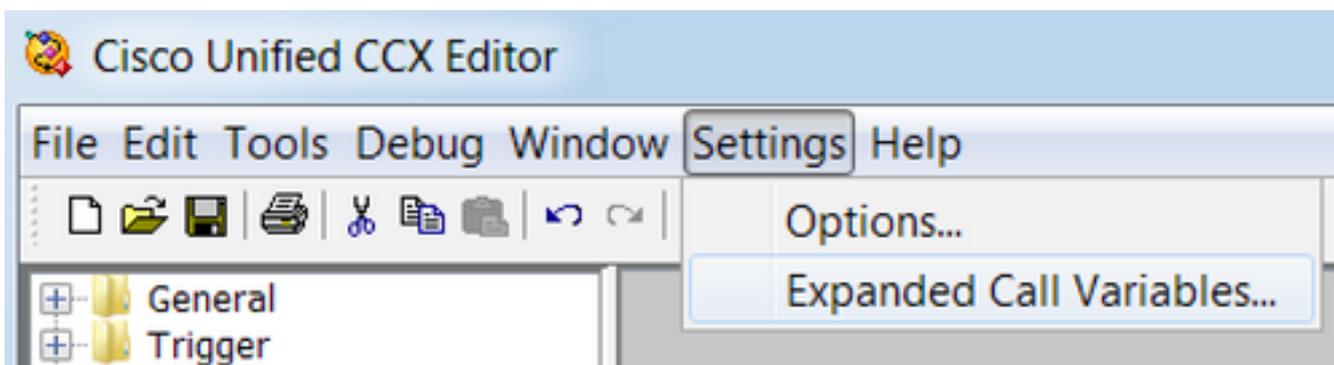
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time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

Exemplo de variáveis

de script CCX.

Navegue até **Configurações > Variáveis de chamada expandida** para criar variáveis de Contexto de chamada expandida (ECC). Para distinguir entre os vários layouts criados no Finesse, deve haver uma variável ECC chamada **user.layout**. O valor para esta variável é definido com a etapa **Definir Informações de Chamada Corporativa** e que define qual layout de variável de chamada Finesse exibirá as variáveis de chamada. Se nenhuma variável **user.layout** existir, o layout padrão será usado.

Além disso, qualquer outra variável ECC é especificada aqui.



Name	Type	Description
user.exampleECC	Scalar	
user.layout	Scalar	

Exempl

o de variáveis ECC de script CCX.

Caution: Se a variável **user.layout** ECC for configurada como **user.Layout** (letra maiúscula L), o layout personalizado na área de trabalho do Finesse será exibido na área de trabalho do agente, mas o layout do telefone FIPPA será revertido para o layout de variável de chamada padrão.

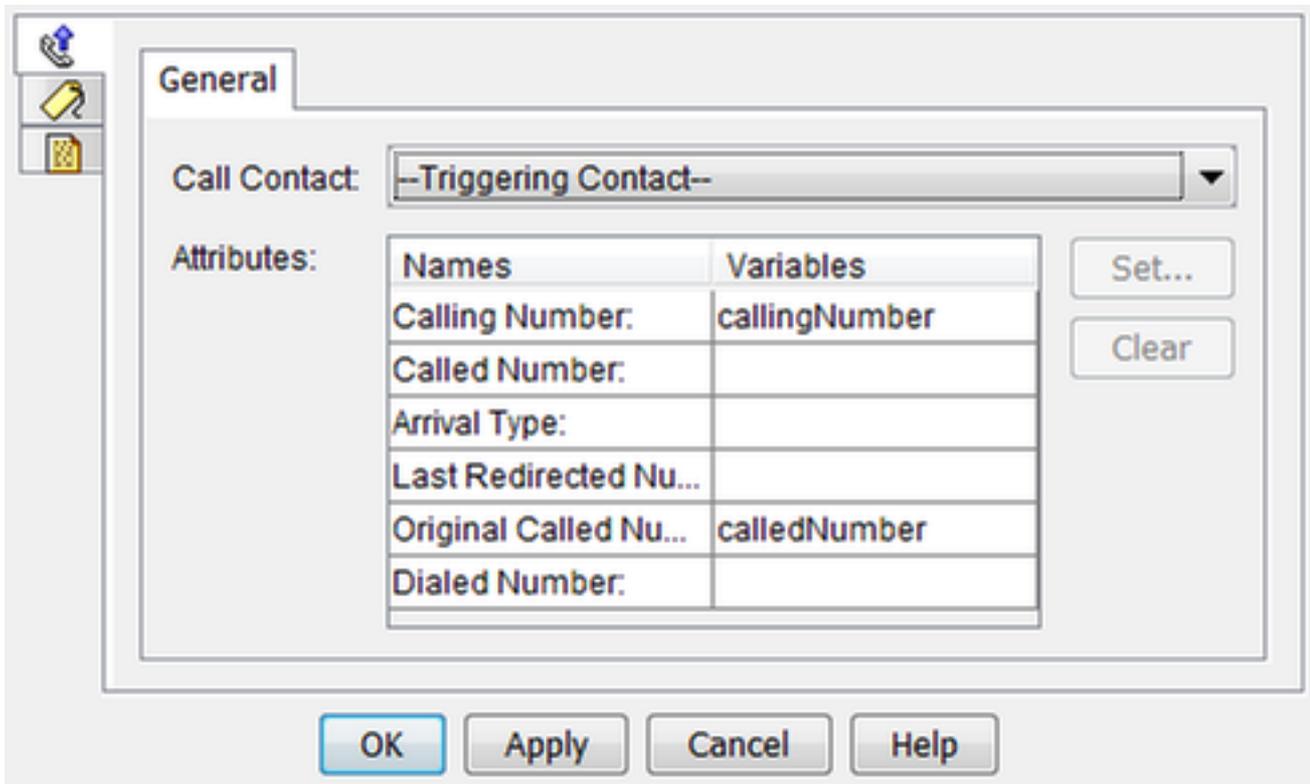
Cuidado: Se o **usuário** ECC.layoutvariable não estiver configurado, somente o layout padrão da variável de chamada Finesse será usado.

Etapa 2. Coletar informações da chamada.

É comum coletar informações sobre a chamada através da etapa **Obter informações de contato da chamada**. Neste exemplo, o número chamado e o número chamado original são coletados.

Depois de executar a etapa **Obter informações de contato de chamada**, clique com o botão direito do mouse em **Obter informações de contato de chamada** e selecione **Propriedades**.

Defina os atributos a serem coletados mapeando o atributo para uma variável.



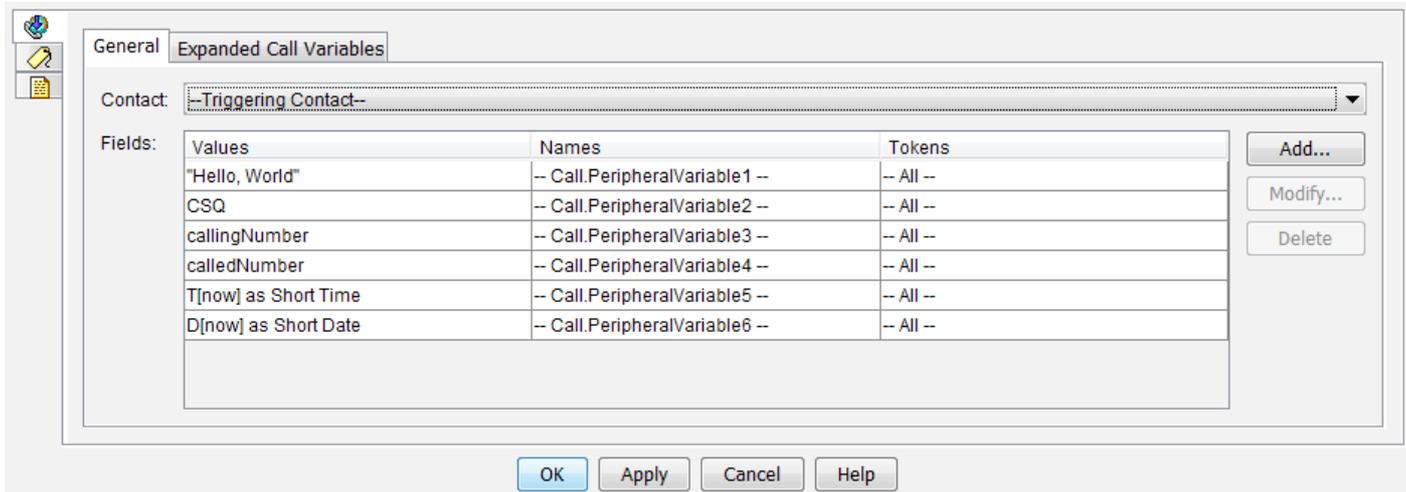
Etapa 3. Definir Variáveis de Chamada.

Defina as variáveis na etapa **Definir informações de chamada da empresa**. Clique com o botão direito do mouse em **Set Enterprise Call Info (Definir informações de chamada da empresa)** e selecione **Properties (Propriedades)**.

As seguintes variáveis de chamada podem ser definidas:

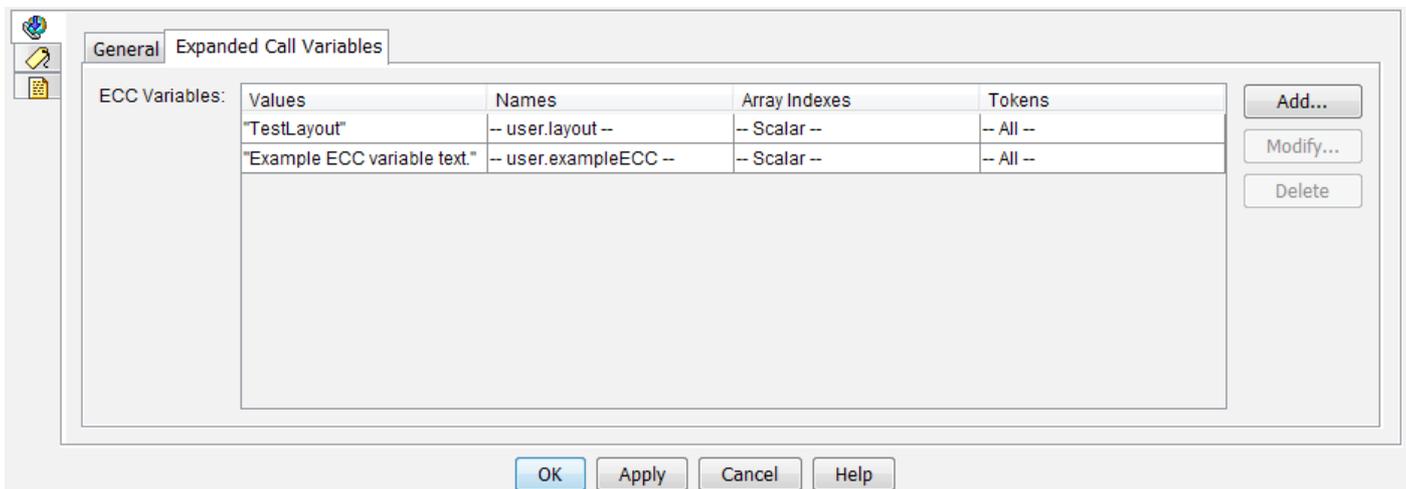
- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 para Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variáveis de contexto de chamada expandida (ECC)

Uma variável de periférico pode conter apenas 40 bytes, enquanto uma variável ECC pode conter 210 bytes. Um caractere American Standard Code for Information Interchange (ASCII) tem 1 byte de comprimento. Além disso, se forem necessárias mais variáveis de chamada do que as predefinidas na guia **Geral**, use variáveis ECC.



Note: Call.PeripheralVariableX corresponde à variável "callVariableX" na página Cisco Finesse Administration, onde X é um número inteiro que varia de 1 a 10.

Na guia **Variáveis de Chamada Expandida**, mapeie valores para as variáveis ECC.



Etapa 4. Crie um aplicativo que use o script.

Navegue até a página **Cisco Unified CCX Administration > Applications > Script Management** e carregue o script.

Navegue até o **Administração do Cisco Unified CCX** página > **Aplicativos > Gerenciamento de aplicativos** e criar um aplicativo que use o script. Não se esqueça de definir quaisquer parâmetros de script necessários. Neste exemplo, a CSQ é um parâmetro que deve ser manualmente inserido na página do aplicativo.

Cisco Script Application

 Update  Delete  Cancel  Back to Application List

Status
 Status : Ready

[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]"/>  
<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"/> <input type="button" value="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 -"/>  

Exemplo de aplicativo CCX com script.

Note: A configuração completa do aplicativo, gatilho, grupos de controle de chamadas, agentes, habilidades, outras configurações Finesse, FIPPA, etc. está fora do escopo deste documento. Para obter detalhes sobre isso, consulte os [guias de administração do UCCX](#).

Etapa 5. Configurar o Layout do Finesse.

Crie um layout personalizado na página Finesse clicando em **Novo**.

Especifique o número de variáveis e nomeie as variáveis nas colunas esquerda e direita.

Especifique quais variáveis são passadas do script a ser exibido no Finesse. Os menus da variável contêm todas as opções de variáveis que podem ser passadas para o Finesse.

Para especificar variáveis ECC, selecione **Personalizar...** na opção suspensa:

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...



Todos os nomes de variáveis ECC definidos pelo usuário criados em qualquer script UCCX devem começar com o **usuário**. (deve ler-se: user<dot>), assim a configuração da variável Finesse ECC sempre terá **usuário** como primeira parte do nome da variável.

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

O layout de exemplo final configurado.

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: Description:

Call Header Layout

Agent CSQ:

Call Body Left-Hand Column Layout

Example Text	<input type="text" value="callVariable1"/>	✘
Agent CSQ	<input type="text" value="callVariable2"/>	✘
Customer Number	<input type="text" value="callVariable3"/>	✘
Called Number	<input type="text" value="callVariable4"/>	✘
Time of Call	<input type="text" value="callVariable5"/>	✘
Date of Call	<input type="text" value="callVariable6"/>	✘

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable:

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

Faça uma chamada de teste e valide a aparência desejada do desktop Finesse.

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO ● Reserved

Home My History My Statistics Manage Customer

Agent CSQ: ScienceCSQ 0101

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.

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO ● Talking

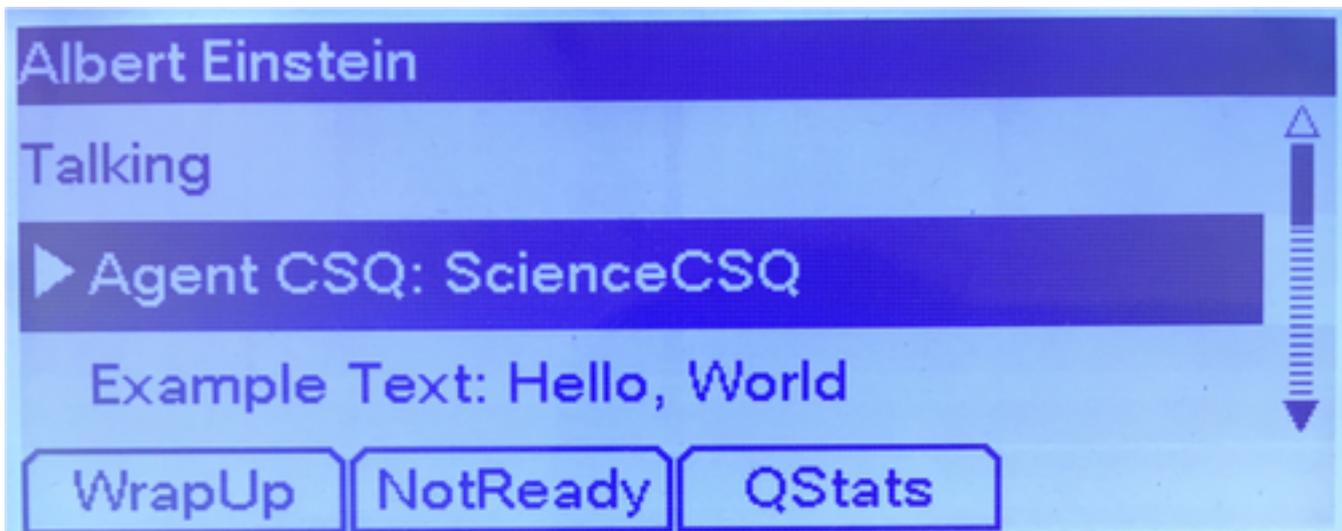
Home My History My Statistics Manage Customer

04:35 | Agent CSQ: ScienceCSQ 1022

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.

Se FIPPA for usado, faça uma chamada de teste e valide se o aplicativo de telefone FIPPA parece desejado.



Troubleshoot

Atualmente, não há informações especiais de solução de problemas disponíveis para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [CSCvb21357](#) - ENH: O Finesse deve ter Call.CallerEnteredDigits e Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - O fluxo de trabalho pop do navegador falha para variáveis ECC personalizadas.
- [CSCvm84933](#) - DOC: O comprimento máximo das variáveis de periférico e ECC não está documentado
- [Variáveis BA de saída](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

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

Introduction

Este documento descreve como configurar layouts de variáveis de chamada personalizada para Finesse e o Finesse IP Phone Agent (FIPPA) para UCCX.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Unified Contact Center Express (UCCX)
- Finesse

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCX versão 11.0(1) e superior. As imagens vêm do UCCX 11.6(1).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

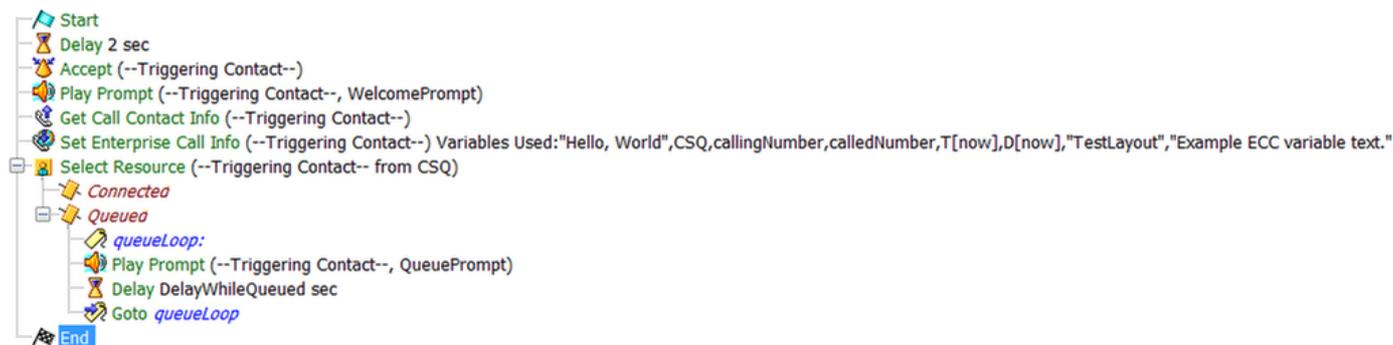
Informações de Apoio

A maior parte da configuração é feita no script usado para rotear a chamada para o agente Finesse. É possível criar vários layouts de variável de chamada no Finesse, iniciando com o UCCX 11.0. Antes da 11.0 (10.0, 10.5 e 10.6), somente um layout de variável de chamada poderia ser criado no Finesse. A FIPPA foi apresentada no UCCX 11.0.

Configurar

Etapa 1. Defina uma Variável de Chamada Expandida para o Layout.

Crie um script CCX com o recurso de enfileiramento de chamadas e as etapas **Obter informações de contato de chamada** e **Definir informações de chamada da empresa**. Como parte do processo de criação do script, defina as variáveis do script.



Exemplo de script CCX.

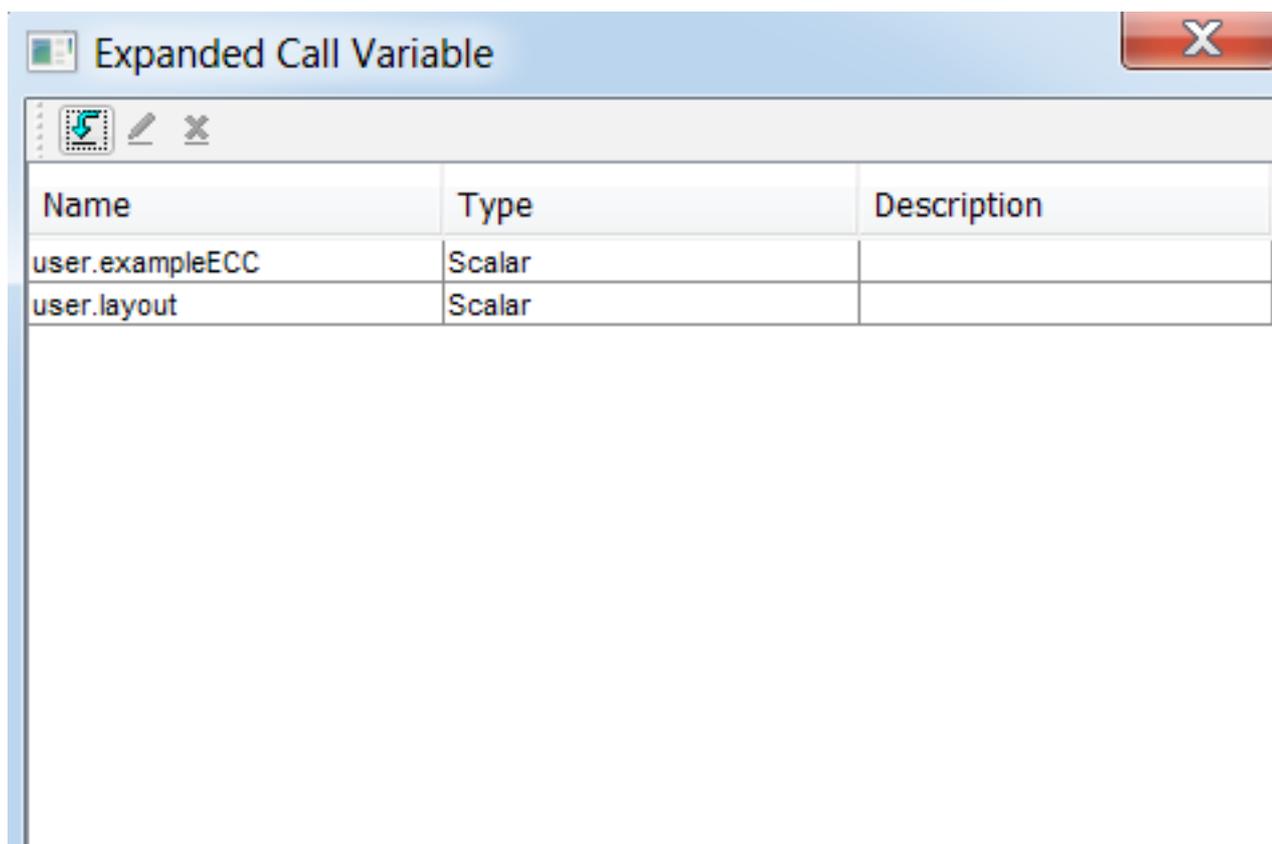
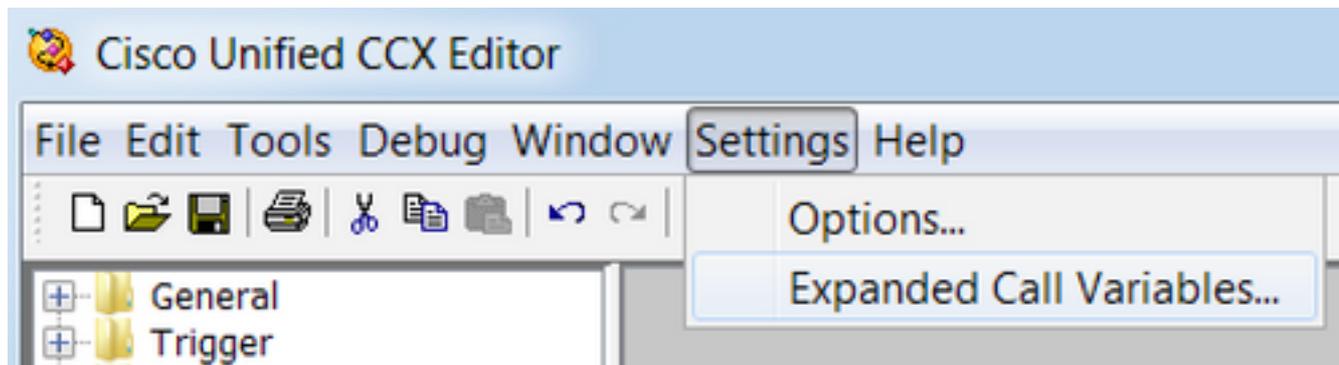
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

Exemplo de variáveis

de script CCX.

Navegue até **Configurações > Variáveis de chamada expandida** para criar variáveis de Contexto de chamada expandida (ECC). Para distinguir entre os vários layouts criados no Finesse, deve haver uma variável ECC chamada **user.layout**. O valor para esta variável é definido com a etapa **Definir Informações de Chamada Corporativa** e que define qual layout de variável de chamada Finesse exibirá as variáveis de chamada. Se nenhuma variável **user.layout** existir, o layout padrão será usado.

Além disso, qualquer outra variável ECC é especificada aqui.



Exempl

o de variáveis ECC de script CCX.

Caution: Se a variável **user.layout** ECC for configurada como **user.Layout** (letra maiúscula L), o layout personalizado na área de trabalho do Finesse será exibido na área de trabalho do agente, mas o layout do telefone FIPPA será revertido para o layout de variável de chamada padrão.

Cuidado: Se o usuário ECC.layoutvariable não estiver configurado, somente o layout padrão

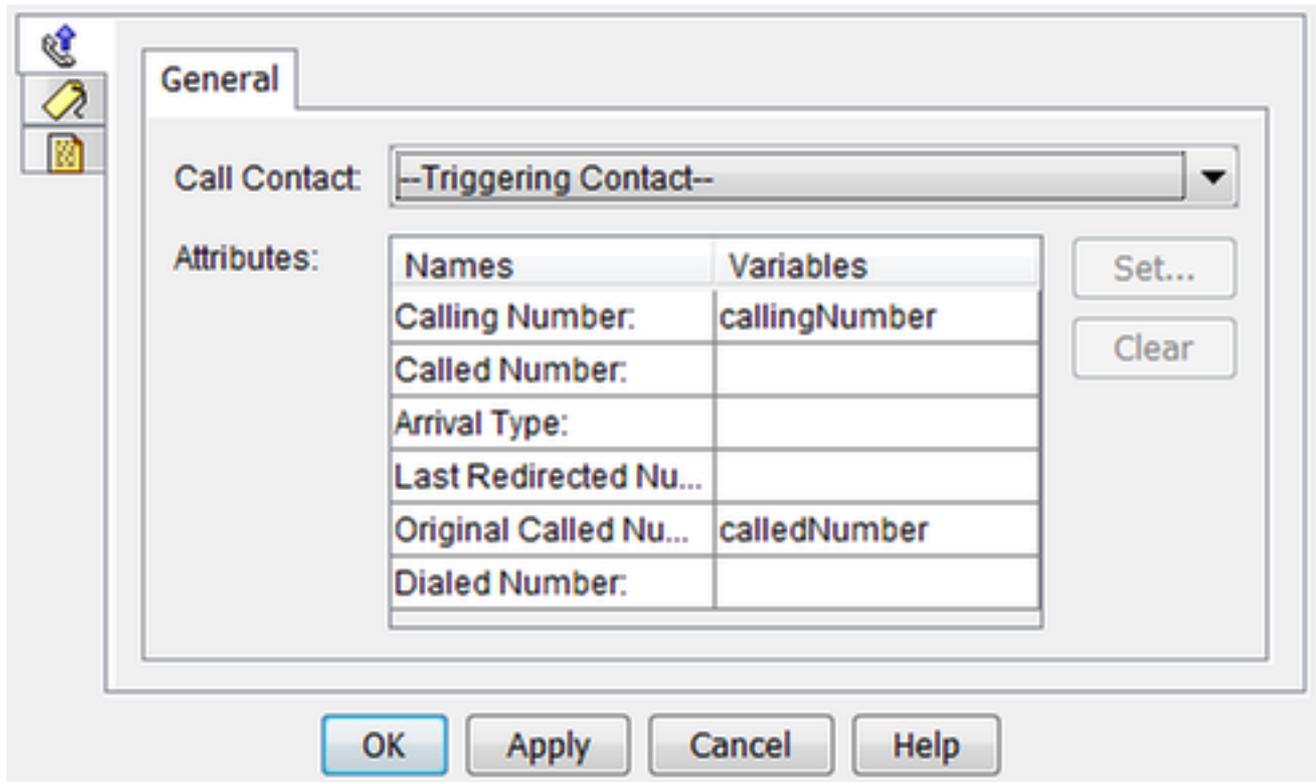
da variável de chamada Finesse será usado.

Etapa 2. Coletar informações da chamada.

É comum coletar informações sobre a chamada através da etapa **Obter informações de contato da chamada**. Neste exemplo, o número chamado e o número chamado original são coletados.

Depois de executar a etapa **Obter informações de contato de chamada**, clique com o botão direito do mouse em **Obter informações de contato de chamada** e selecione **Propriedades**.

Defina os atributos a serem coletados mapeando o atributo para uma variável.



Etapa 3. Definir Variáveis de Chamada.

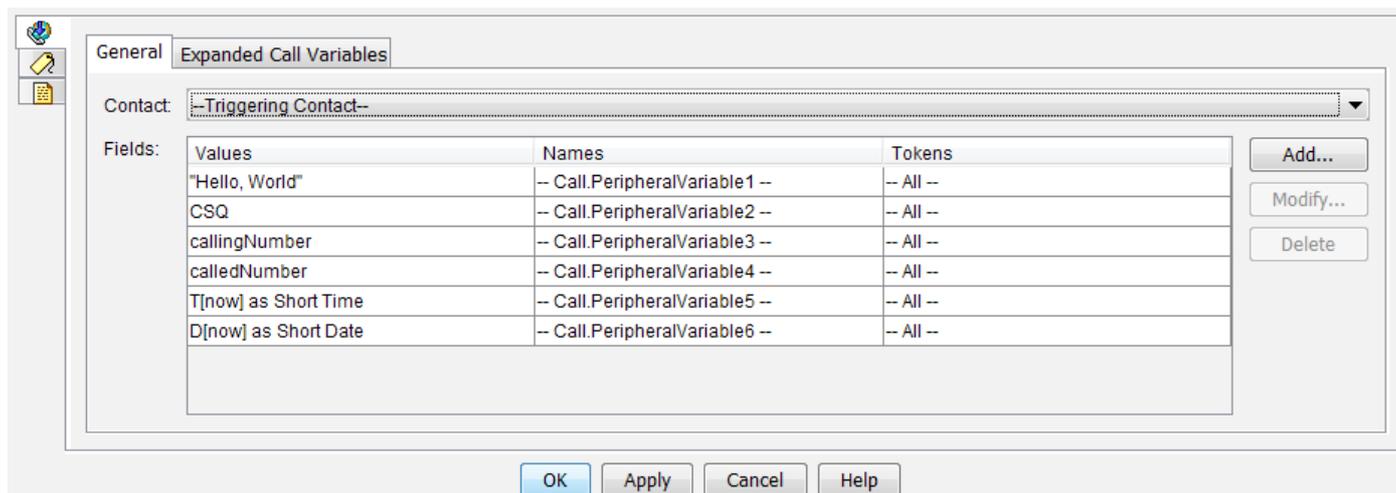
Defina as variáveis na etapa **Definir informações de chamada da empresa**. Clique com o botão direito do mouse em **Set Enterprise Call Info (Definir informações de chamada da empresa)** e selecione **Properties (Propriedades)**.

As seguintes variáveis de chamada podem ser definidas:

- Call.CallerEnteredDigits
- Call.PeripheralVariable1 para Call.PeripheralVariable10
- Call.AccountNumber
- Variáveis de contexto de chamada expandida (ECC)

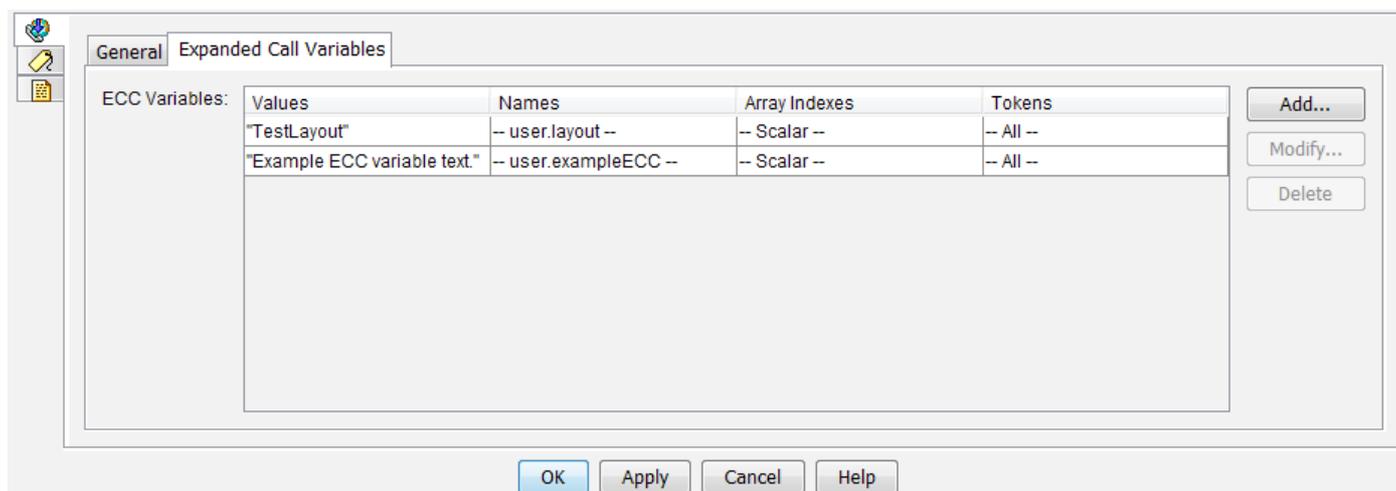
Uma variável de periférico pode conter apenas 40 bytes, enquanto uma variável ECC pode conter 210 bytes. Um caractere American Standard Code for Information Interchange (ASCII) tem 1 byte de comprimento. Além disso, se forem necessárias mais variáveis de chamada do que as

predefinidas na guia **Geral**, use variáveis ECC.



Note: Call.PeripheralVariableX corresponde à variável "callVariableX" na página Cisco Finesse Administration, onde X é um número inteiro que varia de 1 a 10.

Na guia **Variáveis de Chamada Expandida**, mapeie valores para as variáveis ECC.



Etapa 4. Crie um aplicativo que use o script.

Navegue até a página **Cisco Unified CCX Administration > Applications > Script Management** e carregue o script.

Navegue até o **Administração do Cisco Unified CCX** página > **Aplicativos > Gerenciamento de aplicativos** e criar um aplicativo que use o script. Não se esqueça de definir quaisquer parâmetros de script necessários. Neste exemplo, a CSQ é um parâmetro que deve ser manualmente inserido na página do aplicativo.

Cisco Script Application

 Update  Delete  Cancel  Back to Application List

Status

 Status : Ready

[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]"/>  
<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"/> <input type="button" value="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 -"/>  

Exemplo de aplicativo CCX com script.

Note: A configuração completa do aplicativo, gatilho, grupos de controle de chamadas, agentes, habilidades, outras configurações Finesse, FIPPA, etc. está fora do escopo deste documento. Para obter detalhes sobre isso, consulte os [guias de administração do UCCX](#).

Custom/ECC Variable Entry

user

O layout de exemplo final configurado.

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	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

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

Faça uma chamada de teste e valide a aparência desejada do desktop Finesse.

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Reserved

Home My History My Statistics Manage Customer

Agent CSQ: ScienceCSQ 0101

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.

Agent Albert Einstein (Albert) - Extension 1005 Sign Out

CISCO Talking

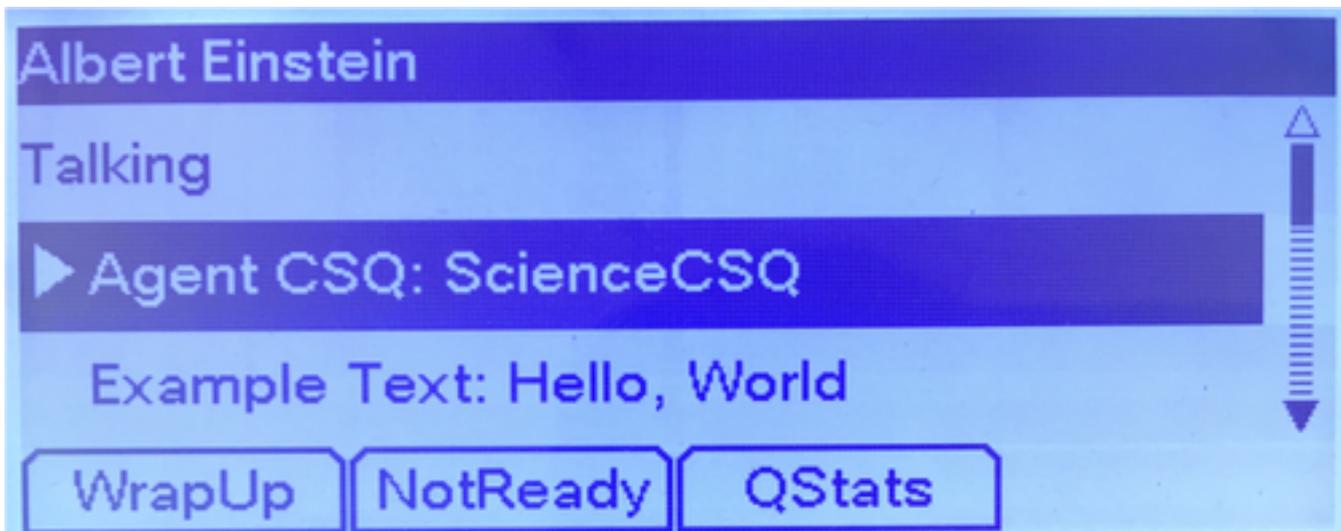
Home My History My Statistics Manage Customer

04:35 | **Agent CSQ: ScienceCSQ 1022**

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.

Se FIPPA for usado, faça uma chamada de teste e valide se o aplicativo de telefone FIPPA parece desejado.



Troubleshoot

Atualmente, não há informações especiais de solução de problemas disponíveis para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [CSCvb21357](#) - ENH: O Finesse deve ter Call.CallerEnteredDigits e Call.AccountNumber
- [CSCus04310](#) - O fluxo de trabalho pop do navegador falha para variáveis ECC personalizadas.
- [CSCvm84933](#) - DOC: O comprimento máximo das variáveis de periférico e ECC não está documentado
- [Variáveis BA de saída](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)