

在UCCX中为回叫功能配置自定义脚本

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[脚本1](#)

[Callflow和脚本逻辑](#)

[脚本2](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍在Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)中配置回叫功能时使用的脚本步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Unified CCX
- 脚本开发

使用的组件

本文档中的信息基于Unified CCX 10.6.X及更高版本。

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

要创建脚本，您需要Unified CCX编辑器。您可以从CCX Administration Page > Tools > Plug-ins > Cisco Unified CCX Editor[下载它](#)。

这与Unified CCX中的出站拨号程序功能无关。这是自定义脚本，通过该脚本，可以将回叫置于指定的回叫号码上。

注意：此自定义脚本示例仅供参考。它是来自实验室环境的概念验证。思科技术支持中心 (TAC)不支持自定义脚本。

配置

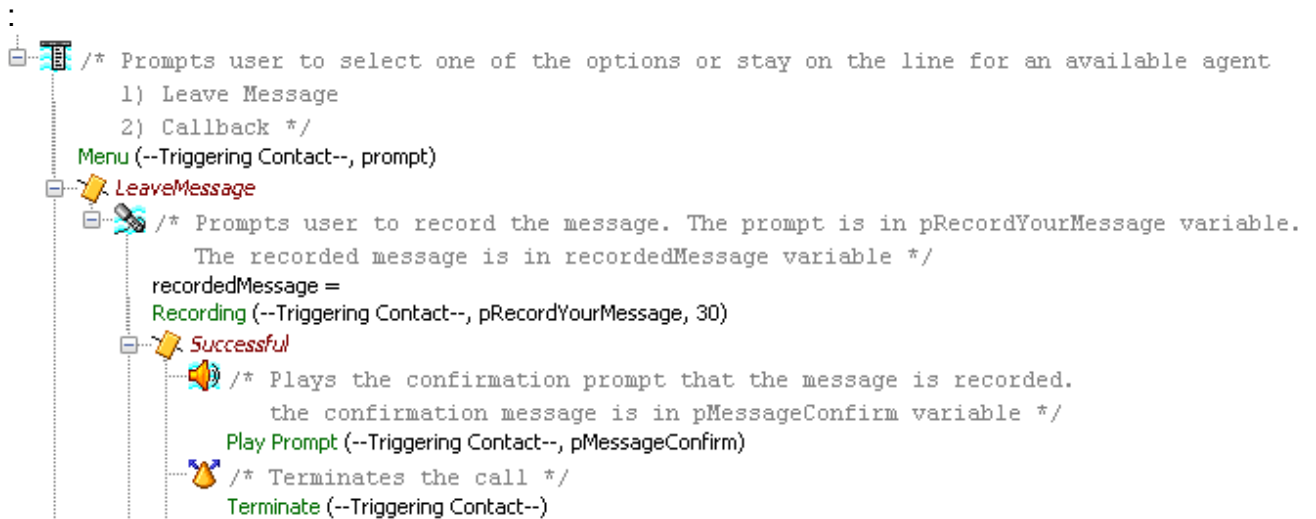
要完成配置，请创建两个脚本。

脚本1

这是逻辑和其他细节：

Callflow和脚本逻辑

1. 调用方呼叫脚本（脚本1）。
 2. 如果座席可用，则呼叫将连接到座席。
 3. 如果没有可用的座席，则呼叫已排队。
 4. 在排队步骤下，经过一段时间（约五分钟）；此选项提供给呼叫者：是否要留言并请求回叫？
- 以下是脚本的示例



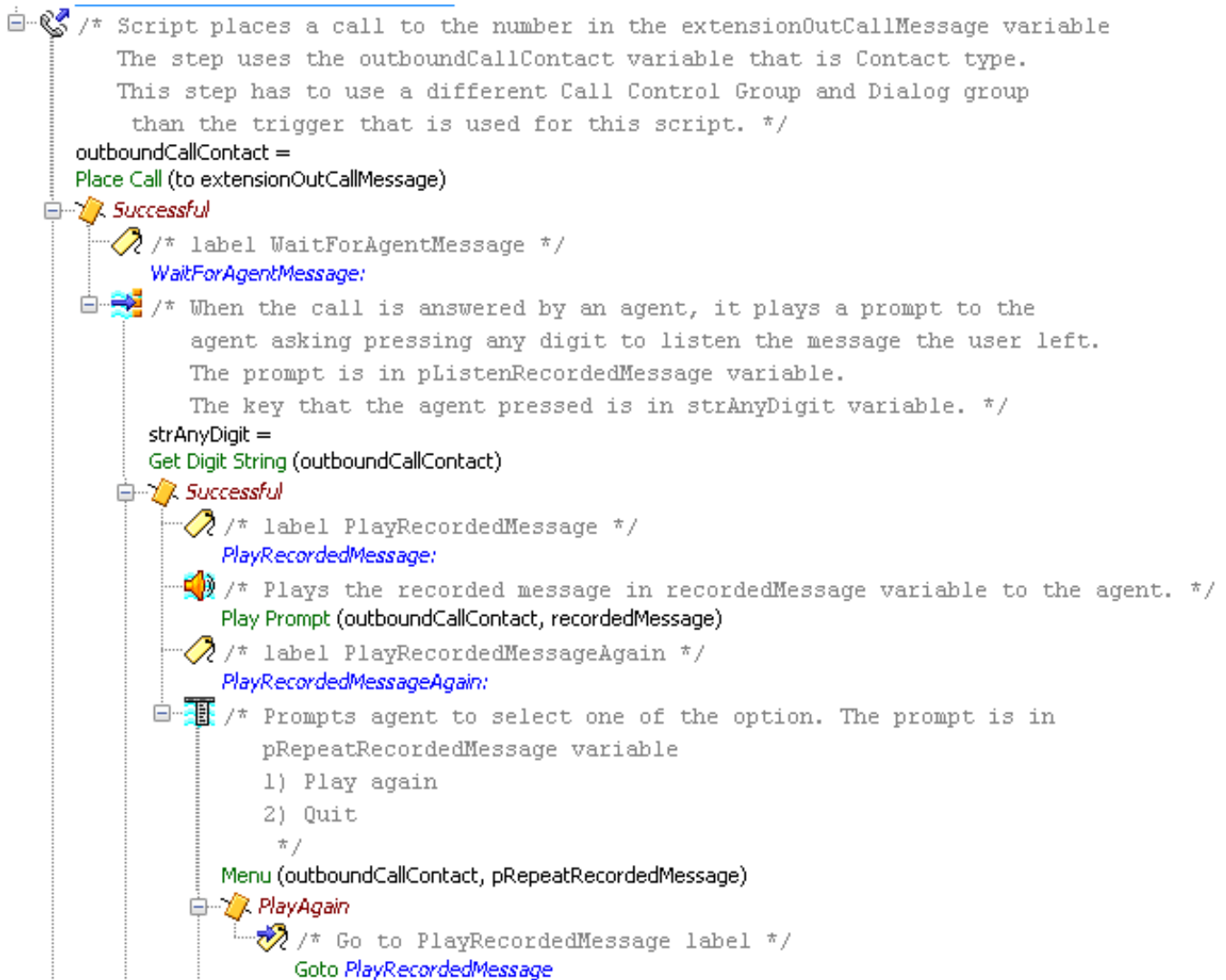
5. 主叫方按1以留言或请求回叫。如果主叫方选择第一个选项，则会记录他的消息并终止呼叫。

留言

由于消息已被记录，呼叫将被播放到与仅具有“接受”>“选择资源”的应用/脚本（脚本2）关联的另一个触发器。

座席在那里接受呼叫后，系统会向该座席播放提示（脚本1中的“播放提示”）。此座席通常是另一组可接听这些呼叫的座席的一部分。

以下是脚本外观的示例：



注意：使用PlaceCall时，会生成新呼叫，并将其保存到名为outboundCallContact的联系人变量中。在“播放提示”步骤中，您需要选择此联系人，而不是触发联系人，因为触发联系人已经掉线（呼入的呼叫者）。您向座席播放提示，这是针对通过PlaceCall步骤创建的新呼叫/联系人。

回叫

当主叫方选择回叫选项时，使用以下逻辑：

1. 从主叫方获取回叫号码。
2. 将其存储在变量中，并将其写入数据库（如果需要）。
3. 使用“发出呼叫”步骤并调用与具有“接受”>“选择资源”的应用/脚本（脚本2）关联的另一个触发器。这通常会从座席可用于此类呼叫的其他团队搜索座席。
4. 座席接受呼叫后，请使用脚本1中的重定向步骤将呼叫重定向到从最终用户收集的回叫号码。

收集并确认回叫号码

```
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)
```

以下是将呼叫连接到座席并将呼叫重定向到回叫号码时脚本的示例：

```
/* Script places a call to the number in the extensionOutCallCallback variable
The step uses the outboundCallContact variable that is Contact type.
This step has to use a different Call Control Group and Dialog group than the
trigger that is used for this script. */
outboundCallContact =
Place Call (to extensionOutCallCallback)
Successful
/* label WaitForAgentCallback */
WaitForAgentCallback:
/* When the call is answered by an agent, it plays a prompt to the
agent asking pressing any digit to connect the agent to the customer.
The prompt is in pListenCallbackMessage variable.
The key that the agent pressed is in strAnyDigit variable. */
strAnyDigit =
Get Digit String (outboundCallContact)
Successful
/* label PlayCallbackMessage */
PlayCallbackMessage:
/* Plays the callback message from recordedMessage variable to the agent */
Play Prompt (outboundCallContact, recordedMessage)
PlayCallbackMessageAgain:
/* Prompts agent to select one of the option. The prompt is in
pRepeatCallbackMessage variable
1) Play again
2) Connect To Customer
*/
Menu (outboundCallContact, pRepeatCallbackMessage)
ConnectToCustomer:
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 10. */
If (callbackNumber.length() == 10) Then
/* If the length of the callback number in callbackNumber
variable equals to 7. */
If (callbackNumber.length() == 7) Then
/* Redirects the call that agent answered to the number
that customer entered in callbackNumber variable..
The call agent is on controlled by outboundCallContact variable. */
Call Redirect (outboundCallContact to callbackNumber)
```

注意：使用PlaceCall时，会生成新呼叫，并将其保存到名为outboundCallContact的联系人变量中。在重定向步骤中，您需要选择此联系人，而不是触发联系人。这是因为您需要重定向连接到座席的呼叫，而这是通过“拨打电话”步骤创建的新呼叫/联系人。触发联系人已不存在，因为来自呼叫方的呼叫已被丢弃。

脚本2

它是一个简单的脚本，带有“接受并选择资源”。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

相关信息

- [CUCM和UCCX上显示的UCCX回叫功能](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express脚本入门](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)