Comment utiliser l'étape Get Session Info sur UCCX pour collecter le numéro de compte sur un appel IVR

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Informations générales](#)
[Obtenir les informations de session](#)
[Configuration](#)
[Configuration](#)
[Vérification](#)

Introduction

Cet article décrit et explique les étapes requises pour collecter avec succès les informations de session (informations de session) à partir d'un appel de réponse vocale interactive (IVR) sortant qui touche le système Unified Contact Center Express (UCCX) et les transmet au bureau d'agent (Cisco Finesse) en tant que variable d'entreprise.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCX
- Cisco Finesse

Components Used

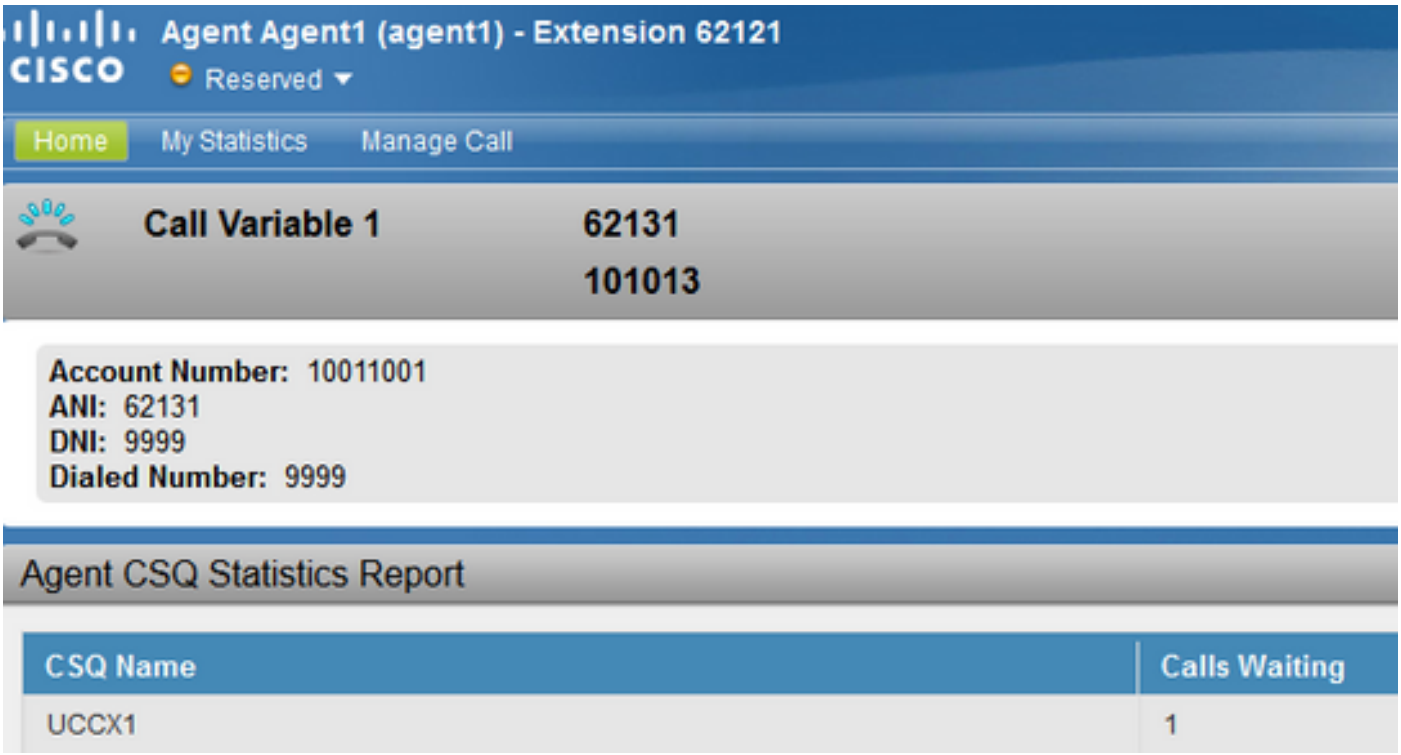
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX 10.X
- Cisco Finesse 10.X

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

Ces informations sont liées à un contact sortant qui utilise la liste de composition (contacts client) téléchargée, comme l'illustre l'image.



Voici les conditions requises pour recréer ce scénario :

- Unified Contact Center Express (UCCX) 10.X à partir de.
- Campagne IVR sortante configurée pour le script.
- Le script a un modèle de file d'attente simple.

Obtenir les informations de session

UCCX permet à l'étape Obtenir les informations de session de collecter des détails à partir d'un contact sortant qui entre dans le système IVR. (IVR sortant - Progressif ou Prédictif).
De nouvelles variables sont ajoutées à l'étape Get Session Info de Unified Contact Center Express (CCX) Editor pour les campagnes sortantes progressives et prédictives basées sur IVR et les agents. Ces variables sont incluses dans la session pour un appel sortant transféré à IVR.

Voici les nouvelles variables ajoutées :

BAAccountNumber - Numéro de compte de l'appelant.
BACampaignName - De la campagne sortante.
BACallResult - Résultat d'un appel sortant.

Pour en savoir plus, lisez ce document à la page 5 :

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

> **Note**: Utilisez l'étape Get Contact Info pour instancier un objet de type session, avant d'utiliser l'étape Get Session Info. Il s'agit de capturer les informations de session, puis les valeurs sont renvoyées à l'étape Get Session Info.

Configuration

Étape 1. Ici, une campagne IVR sortante contient le numéro de compte, le prénom, le numéro de téléphone téléchargé en tant que paramètres dans la liste de numérotation (fichier Contact_list.txt pour la campagne).

Étape 2. L'appel sortant IVR est passé au numéro externe - Numéro de téléphone de la liste de numérotation.

Étape 3. L'appel est ensuite connecté au script IVR après l'analyse de progression d'appel (CPA) par la passerelle SIP (Session Initiation Protocol).

Étape 4. Une fois que l'appel a atteint le script, le script collecte les informations de session pour l'appel avec l'étape Obtenir les informations de session.

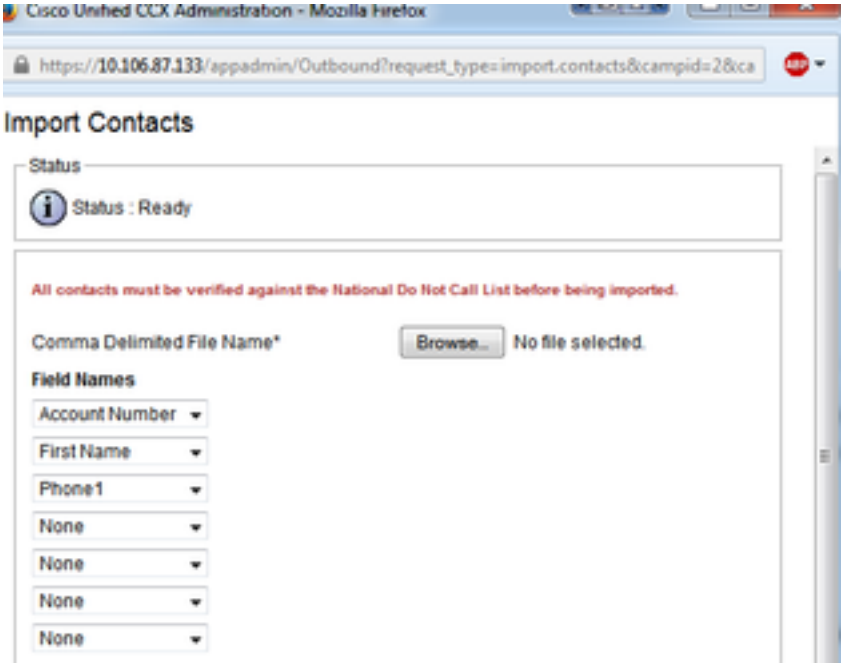
Étape 5. Ces informations de session peuvent capturer ces variables (y compris les informations de compte dans cet exemple) de l'appelant et être utilisées pour d'autres étapes du script.

Étape 6. Dans ce cas, cette variable d'informations de session est définie sur une variable d'appel 10 qui est ensuite la variable d'entreprise affichée sur le bureau Finesse après l'étape de sélection de la ressource.

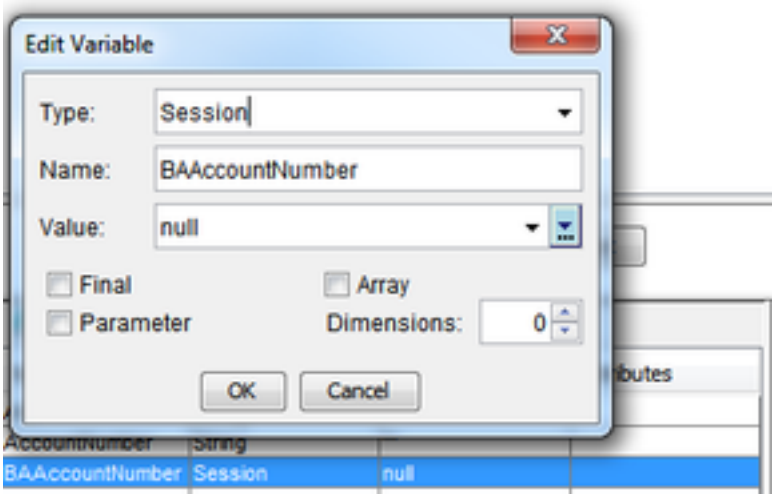
Configuration

Étape 1. Assurez-vous que le numéro de compte est défini sur la liste de numérotation et que le champ approprié est sélectionné pour le classer comme numéro de compte client.

UCCX dispose d'un mécanisme interne qui convertit ce numéro de compte et le définit dans une variable de session appelée BAAccountNumber, comme illustré dans l'image.

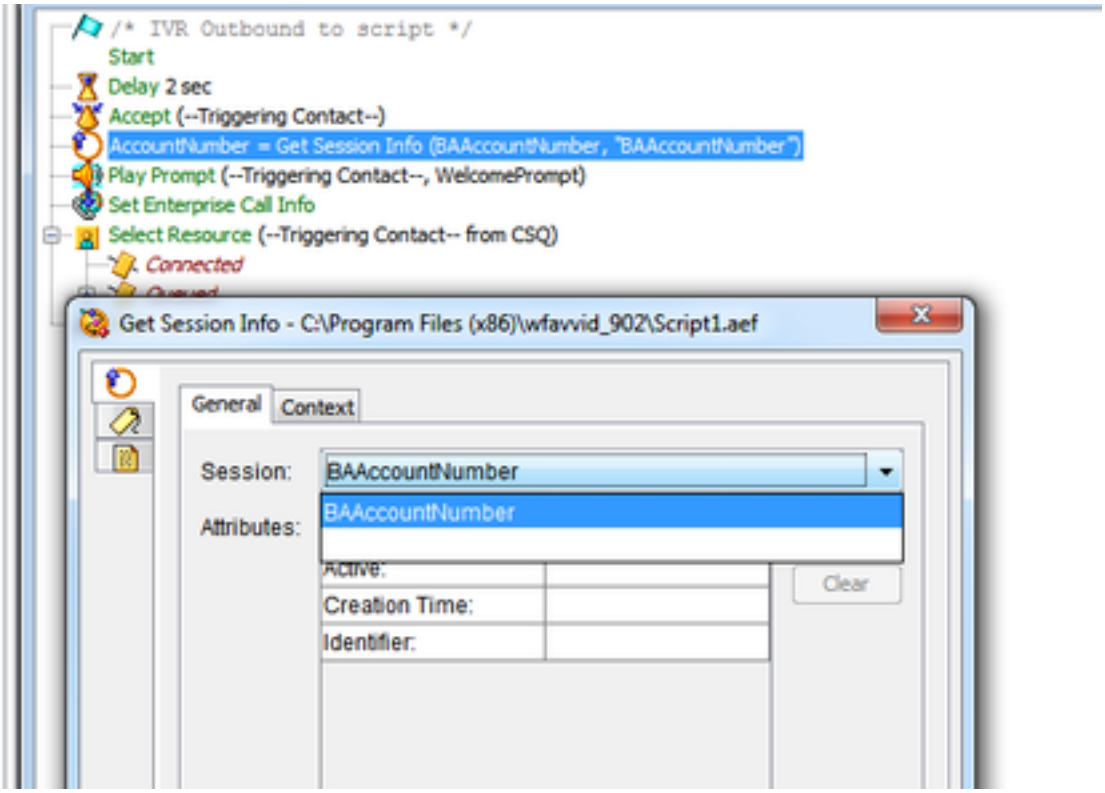


Étape 2. Définissez les étapes du script. Le script doit comporter une étape d'acceptation, une invite de bienvenue et collecter les informations de session pour le numéro de compte. Définissez une variable de session appelée BAAccountNumber, comme illustré dans l'image.

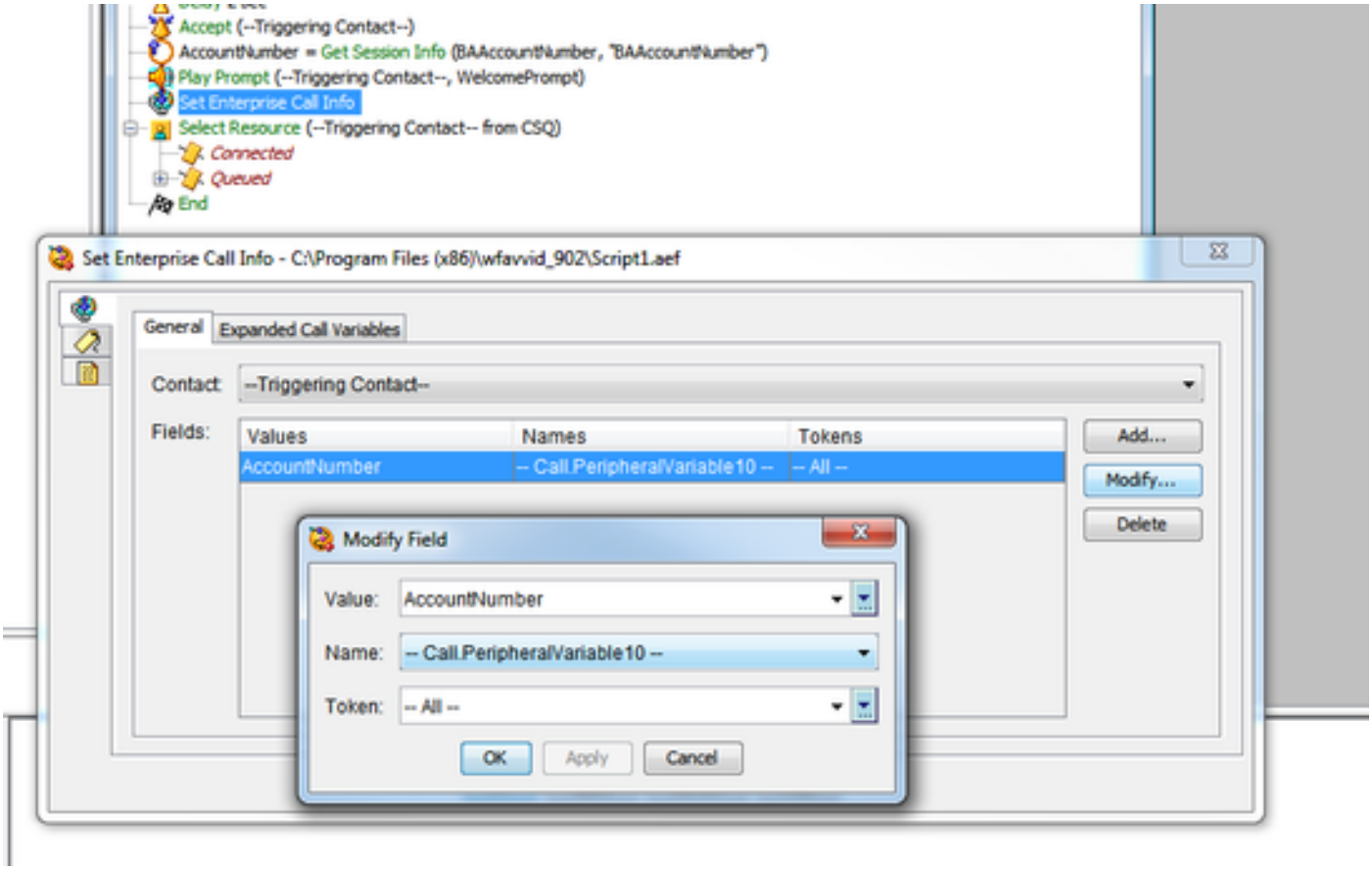


étape 3. Utilisez l'étape Get Session Info, avec la variable de session BAAccountNumber, context - BAAccountNumber et Variable AccountNumber. Définissez la variable AccountNumber pour capturer ces informations, comme illustré dans ces images.

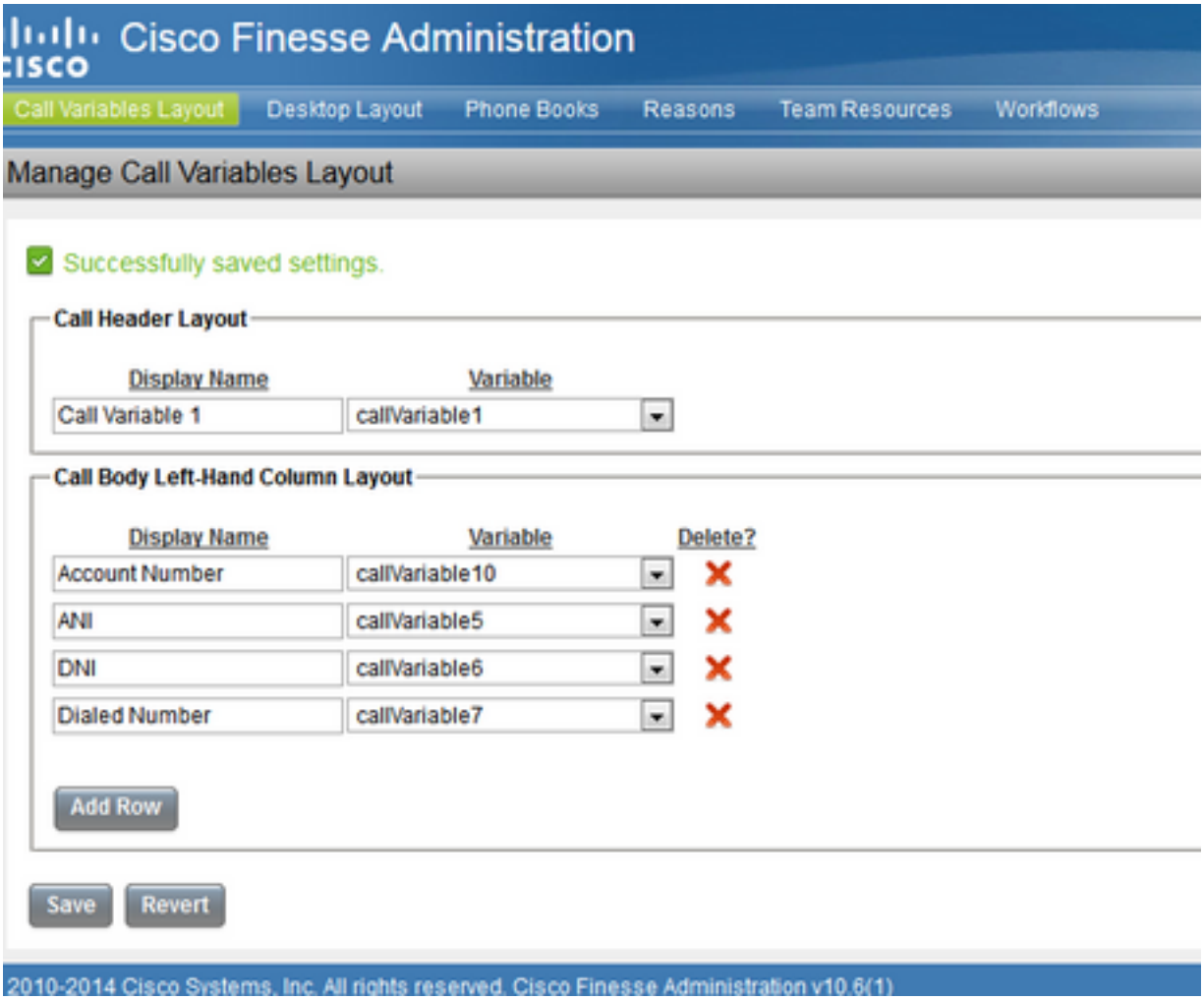
> **Remarque** : La syntaxe est décrite dans ce **guide** à la page 2-29 : http://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_8_5/user/guide/uccx851_step_ref.pdf



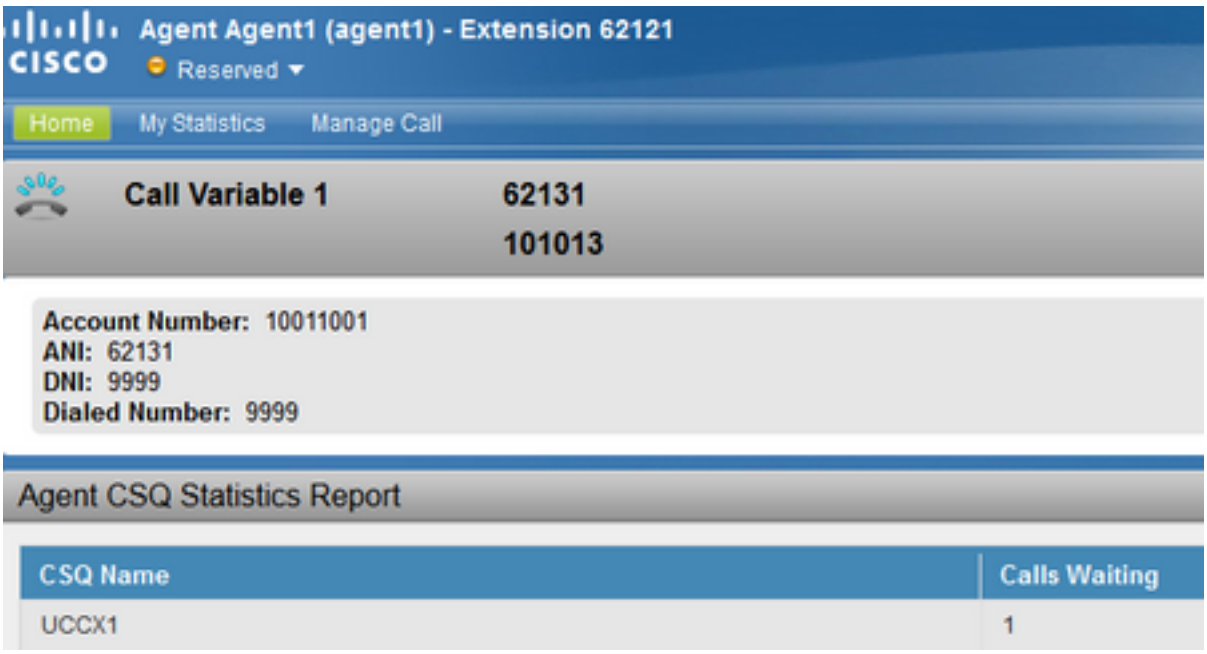
Étape 4. Définissez la variable d'appel Enterprise 10 sur cette variable (appelée AccountNumber). Appelez la variable de périphérique 10 dans cet exemple, comme illustré dans l'image.



Étape 5 Assurez-vous que la disposition du bureau affiche correctement le numéro de compte avec cette variable de périphérique d'appel 10. Cela se fait sur Cisco Finesse Administration, comme l'illustre l'image.



Étape 6. Placez une étape de sélection de ressource comme d'habitude. L'agent doit être en mesure de voir ces informations sur Finesse, comme illustré dans cette image.



Vérification

- Configurez la campagne IVR Outbound.

- Téléchargez la liste de composition avec le champ Numéro de compte, le numéro de téléphone et le prénom.
- Démarrez la campagne et pointez-la sur le script. Assurez-vous que l'agent fait partie de la file d'attente de service de contact (CSQ) correcte.
- Maintenez l'agent prêt, l'appel sortant est sur le téléphone du client.
- Lorsque le client répond à l'appel, l'appel est redirigé vers le script, puis vers l'agent et le numéro de compte affichés correctement.

Remarque : Vous pouvez également utiliser cette variable AccountNumber et utiliser une étape de plongée de base de données - DB-READ (Database Read) ou **DB-GET** (Database get) pour interroger une base de données externe afin de vérifier les détails du client qui utilise son numéro de compte unique collecté à l'étape Obtenir les informations de session.

