



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Composer Help

Utilisation d'Applications CTI

Utilisation d'Applications CTI

Contents

- **1 Utilisation d'Applications CTI**
 - 1.1 Création de paradigmes pour les Applications CTI
 - 1.2 Callflow courant CTI
 - 1.3 Scénarios CTI
 - 1.4 Utilisation de l'ID dans la GVP 8 de script environnement
 - 1.5 Pour accéder aux ScriptId dans Composer

Permet de composer **blocs CTI** des deux scénarios CTI pris en charge par GVP :

- SIP Server (SIPS) du scénario, qui utilise le composant de Genesys SIP Server pour accéder à la fonctionnalité CTI.
- Scénario du connecteur CTI (CTIC), qui utilise des composants connecteur CTI de GVP à la fonctionnalité CTI accès fournie par Genesys Framework.

Ces deux scénarios ne pas fournissent des fonctionnalités identiques et principales différences sont mis en évidence ultérieurement dans les rubriques. Composer fournit des quatre CTI blocs pour accéder à des fonctions CTI. Il constitue VXML pour chacun de ces blocs qui peuvent travailler dans les deux cas CTI (SIPS ou CTIC) et ne demande pas l'utilisateur de choisir entre les SIPS ou le CTIC scénarios au moment de la création. La décision d'utiliser le CTIC ou SIPS est effectuer au moment de l'exécution basée sur les en-têtes de X Genesys reçus à partir du GVP Resource Manager. Par conséquent, l'interface utilisateur de Composer n'a pas besoin d'exposer une préférence de niveau de projet permettant de spécifier le scénario CTI. **Remarque :** Le connecteur CTI fournit des fonctionnalités différentes selon la configuration dans lequel les composants de Genesys comme le IServer sont déployées. Pour plus d'informations, consultez la documentation GVP. Consultez également **GVP débogage Limitations**.

Création de paradigmes pour les Applications CTI

Il existe deux modèles de création de l'élaboration d'applications CTI des GVP dans lequel les Composer peut être utilisé :

- Applications standard VXML
- Applications URS orientées

Ces paradigmes diffèrent dans la mesure où auquel l'application VXML est impliquée dans l'exécution du contrôle d'appel. **Applications standard VXML** Dans ce modèle, l'application VXML obtient appelée en premier et peut parcourir les interactions avec l'appelant VXML avant d'utiliser le <transfert> balise permet de transférer l'appel vers un autre participant comme file d'attente d'un agent. A ce stade, le contrôle de l'appel est transmis au serveur SIP ou connecteur CTI en attendant d'un agent. Pendant ce temps, serveur SIP ou connecteur CTI peut exécuter des traitements d'appel supplémentaires sur GVP comme musique ou l'exécution d'autres applications. **Applications URS orientées** Dans ce modèle, l'application VXML est toujours ouvert comme un traitement Genesys URS. L'appel entrant est contrôlé par Genesys URS et une stratégie conserve le contrôle de l'appel. La stratégie ouvre traitements spécifiques sur GVP IVR comme serveur de média pour émettre des invites, passent de la musique, collecter les entrées de l'utilisateur ou exécuter une application VXML. Dans ce modèle, l'application VXML n'utilise pas les balises comme <transfert> ni tout autre type de contrôle d'appel. Ces décisions sont laissées à la stratégie. L'application VXML renvoie l'entrée d'utilisateur collectée lors de l'appel en remontant jusqu'à la stratégie et permet à la stratégie Vérifiez toutes les décisions de contrôle d'appel. Composer peut être utilisé pour écrire des applications VXML suivant une des formules ci-dessus.

Callflow courant CTI

Avant de commencer l'élaboration d'une application de type CTI, les informations suivantes sont requises :

- Adresse de destination de Genesys Point de routage virtuel. Il s'agit de l'adresse où les Genesys stratégie est présent (un nombre entier--par exemple, 5001).
- Application de la stratégie sur le côté Framework (IRD) à rechercher et transfère l'appel à un agent.

Image:CTICallflow.gif Le texte suivant décrit le flux d'interaction de cette callflow :

1. GVP commence à exécuter le script d'application VoiceXML généré.
2. L'appelant entend l'invite Bienvenue.
3. L'appelant à entrer les détails du compte devrait.
4. Si l'appelant n'entre pas les détails nécessaires dans le délai maximum prévu, vous êtes invité l'appelant réessayer.
5. L'application émet une demande de routage pour le routage DN configuré dans le **de requêtes de routage** bloc. (Ceci se produit le <transfert> balise, prise en charge dans les scénarios CTIC et de serveur SIP.)
6. Les données de numéros entrés sont envoyées en tant que données util au DN routé et la stratégie appelée est le transfert de la base de connaissances à l'agent disponible basée sur les données de l'utilisateur.
7. Cette application se termine après que la demande de routage a été publiée.
8. La stratégie appelée peut lire traitements vocale à l'appelant jusqu'à ce que l'agent disponible suivant n'est disponible.
9. Enfin, l'appelant sera transféré à l'Agent.

Remarque : Le **requêtes de routage** bloc peut être configuré dans différents modes de transfert (passerelle / Consultation) à gain sur le contrôle de le callflow une fois la stratégie appelée renvoie sur l'exécution. Veuillez vérifier le bloc de rubrique de requêtes de routage pour plus d'informations.

Scénarios CTI

Il existe fonction différences entre le SIPS et le CTIC scénarios. Le tableau suivant donne un résumé de le **blocs CTI**, et pour chaque bloc CTI elle répertorie les différences de comportement pour les deux scénarios CTI.

Nom du bloc CTI	Prend en charge le CTIC contexte ?	Prend en charge SIPS contexte ?	Commentaires
Données d'interaction	Oui	Oui	Prise en charge d'opérations dans chaque scénario : CTIC :

			• METTEZ • OBTENIR • SUPPRIMER • DELETEALL • REMPLACER SIPS : • METTEZ • OBTENIR Types de données d'interaction pris en charge : CTIC : • DONNÉES UTIL. SIPS : • DONNÉES UTIL.
Obtenir le numéro d'accès	Oui	Non	Accédez pavé numérique ne peut être utilisé dans le scénario CTIC. Types de données d'interaction pris en charge : CTIC : • DONNÉES UTIL. • EXTENSIONDATA
Statistiques	Oui	Non	Bloc de statistiques peut uniquement être utilisé dans le scénario CTIC.
Requêtes de routage	Oui	Oui	Types de données d'interaction pris en charge : CTIC : • DONNÉES UTIL. • EXTENSIONDATA SIPS : • DONNÉES UTIL. Types de transferts pris en charge : CTIC :

			• Aveugle • Passerelle SIPS : • Consultation • Aveugle • passerelle
--	--	--	---

Au cas où un CTI bloc ou la fonction est utilisée dans un scénario CTI dans lequel il n'est pas supporté, les exceptions appropriées seront levées lors de l'exécution indiquant que la fonction n'est pas prise en charge. Le tableau ci-dessous présente une liste de toutes les exceptions qui peuvent être lancées en blocs CTI et d'autres exceptions liées au CTI possibles qui peuvent être levées si des erreurs sont rencontrées lors de l'exécution.

Ou des blocs	Exception	Message d'erreur	Description
Données d'interaction Obtenir le numéro d'accès Statistiques	Error.com.genesyslab.composer.InvalidKey	Manquants, <nom bloc> clé <nom de clé>	Il s'agit de l'événement d'erreur de traitement d'un nom de clé non valide.
Données d'interaction Obtenir le numéro d'accès Statistiques Requêtes de routage	Error.com.genesyslab.composer.OperationTimeout	Opération non prise en charge	Cette exception sera levée quand un <recevoir> délai s'écoule exécutée dans le cadre d'une opération spécifique du CTIC, l'opération.
Données d'interaction Obtenir le numéro d'accès Statistiques Requêtes de routage	Error.com.genesyslab.composer.ReceiveError	<Chaîne d'erreur renvoyé par le CTIC>	Si le <recevoir> échoue et une erreur est signalé par le CTIC, cette exception sera levée.
Données d'interaction	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	Supprimer l'opération non prise en charge en cas de CTI à l'aide de SIPServer.	Si l'utilisateur veut faire un données util supprimez dans la CTI à l'aide du scénario SIPS.
Données d'interaction	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	DeleteAll opération non prise en charge en cas de CTI à l'aide de SIPServer.	Si l'utilisateur souhaite effectuer une données util DELETEALL dans la CTI à l'aide du scénario SIPS.
Données d'interaction	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	Remplacer opération non prise en charge en cas de CTI à l'aide de SIPServer.	Si l'utilisateur souhaite effectuer une données util remplacer dans la CTI à l'aide du scénario SIPS.
Obtenir le numéro d'accès	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	AccessNumGet opération non prise en charge en cas de CTI à	Si l'utilisateur souhaite effectuer une AccessNumGet dans la

		l'aide de SIPServer.	CTI à l'aide du scénario SIPS.
Statistiques	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	Bloc de statistiques non prise en charge en cas de CTI à l'aide de SIPServer.	Si l'utilisateur souhaite faire un PeekStatReq ou le GetStatReq dans la CTI à l'aide du scénario SIPS.
Requêtes de routage	Error.com.genesyslab.composer.Unsupported	Transfert de consultation n'est pas prise en charge en cas de CTI à l'aide de CTICConnector.	Si l'utilisateur définit le type de transfert à la consultation en cas de CTI à l'aide de SIPS.

Utilisation de l'ID dans la GVP 8 de script environnement

Dans Genesys VoiceXML 2.1, ScriptId fait référence à l'identificateur de script, comme généré par le connecteur CTI, pour traiter les traitements d'appel. L'utilisation de ScriptId est spécifique à GVP 7.x et est obligatoire pour les traitements. Étant donné que la création de 7.x GVP est "centré sur IVR," le traitement est appelé sur la même session VXML. Choses sont un peu différentes avec GVP 8.x et le suivant génération interprète (NGI) où APP_URI est utilisée au lieu de ScriptId et les traitements sont exécutées sur les sessions VXML différentes. **GVP 8 et NGI** Dans GVP 8.x, demande d'exécution de traitement s'accompagne comme une demande NETANN de la APP_URI est transmis comme un paramètre VoiceXML. GVP exécute la page demandée pour lancer le traitement. Contrairement au milieu de 7.x GVP, traitements obtenir que vous sélectionnez comme des sessions VXML distinctes et interrompues à la fin de l'exécution du traitement. Par conséquent, ScriptId commutation n'est plus nécessaire ici, à moins qu'une application souhaite comment branchement fonction ScriptId.

- Remarque : Composer également prendre en charge pour SIPS et le CTIC scénarios de dépassement de la fonctionnalité CTI. Cependant, SIPS peuvent prendre pas en charge la transmission uri de demande autres paramètres, tels que ScriptId, par conséquent, cette option est limitée uniquement aux scénarios CTIC.

Reportez-vous au *GVP 8.x VXML aide* dans l'exemple Voice XML Applications > CTI Interactions > traitements pour plus d'informations.

Pour accéder aux ScriptId dans Composer

Utilisez si vous souhaitez que votre application comment en fonction du ScriptId commutation comme GVP 7.x. **Scénario du CTIC (stratégie IRD + Composer Callflow)**

- Utilisez la propriété APP_ID série d'exécuter l'Application de l'IRD.
- Définir un nouveau **entrée** variable type nommée ScriptId dans le bloc d'entrée de votre callflow collecte le ScriptId.

Flux de travail de composer + Composer Callflow)

- Dans la partie de callflow VXML, définissez un nouveau **entrée** variable type nommée ScriptId dans le

bloc de point de départ pour rassembler les APP_ID (autrement dit ScriptId) transmis à partir de flux de travail.

2. Dans la partie de flux de travail SCXML, utilisez la **exécuter l'Application** bloc pour exécuter le callflow créé à l'aide d'étape 1. Puis effectuez une synchronisation automatique pour les paramètres et indiquer la valeur ScriptId.
3. Le ScriptId (autrement dit APP_ID) transmis à partir de flux de travail est collectée automatiquement côté VXML dans le tableau `session.connection.protocol.sip.requesturi`.

Scénario SIPS

1. SIPS peuvent prendre pas en charge la transmission de paramètres supplémentaires uri de requête. Passez ScriptId en tant que données jointes sur le côté de la stratégie (si vous utilisez IRD) ou sur le côté SCXML (si à l'aide de flux de travail de Composer).
2. Définir un nouveau **entrée** variable type nommée ScriptId dans le bloc de point de départ pour rassembler le ScriptId.
3. Le ScriptId (autrement dit APP_ID) transmis à partir de la stratégie est collectée automatiquement côté VXML dans le tableau `session.com.genesyslab.userdata`.