

Konfigurieren Sie UCCX so, dass die vom Anrufer ausgewählten Optionen im Bericht "Benutzerdefinierte Variablen aufrufen" angezeigt werden.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurationen](#)

[UCCX-Skriptkonfiguration](#)

[Co-Resident-Konfiguration von Cisco Unified Intelligence Center](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Verwandte Links](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Unified Contact Center Express (UCCX) so konfiguriert wird, dass im Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) die vom Anrufer ausgewählten Optionen angezeigt werden, indem der Call Custom Variables Report ausgeführt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über die folgenden Themen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Mitansässiger Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Verwendete Komponenten

- UCCX 10,6
- CUCM 10,5
- Cisco Unified CCX Editor

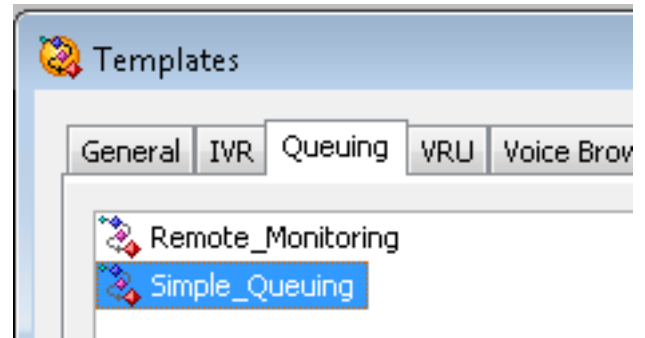
Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konfigurationen

UCCX-Skriptkonfiguration

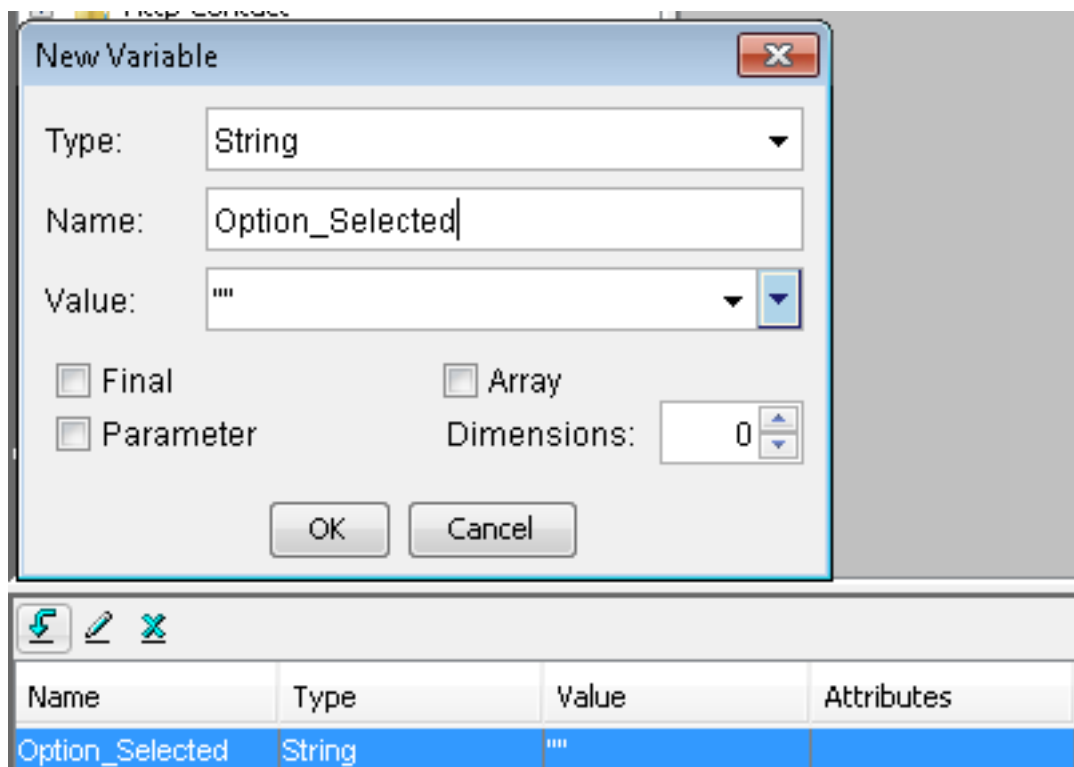
Schritt 1: Öffnen der Cisco Unified CCX Editor-Anwendung

- Datei > Neu > Wählen Sie die Registerkarte Queuing aus > wählen Sie Simple_Queueing aus.



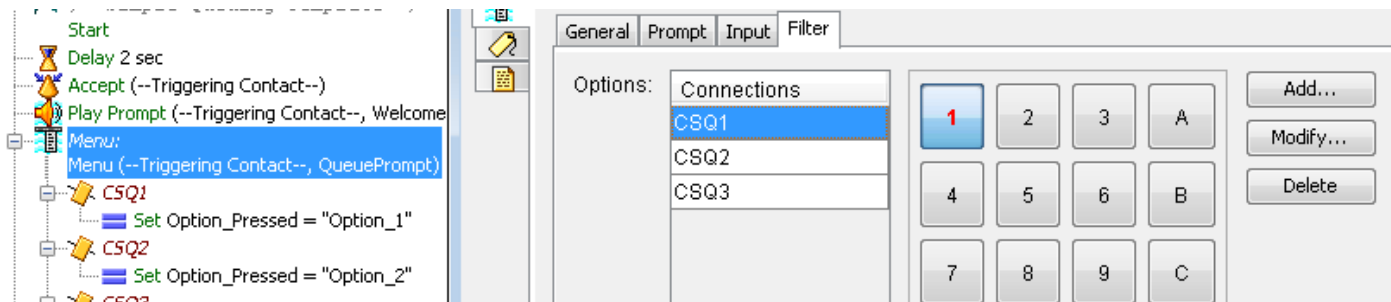
Schritt 2: Erstellen Sie eine Variable mit dem Namen Option_Selected.

- Typ: Zeichenfolge
- Name: Option ausgewählt
- Wert: Anführungszeichen wie im Bild dargestellt verwenden



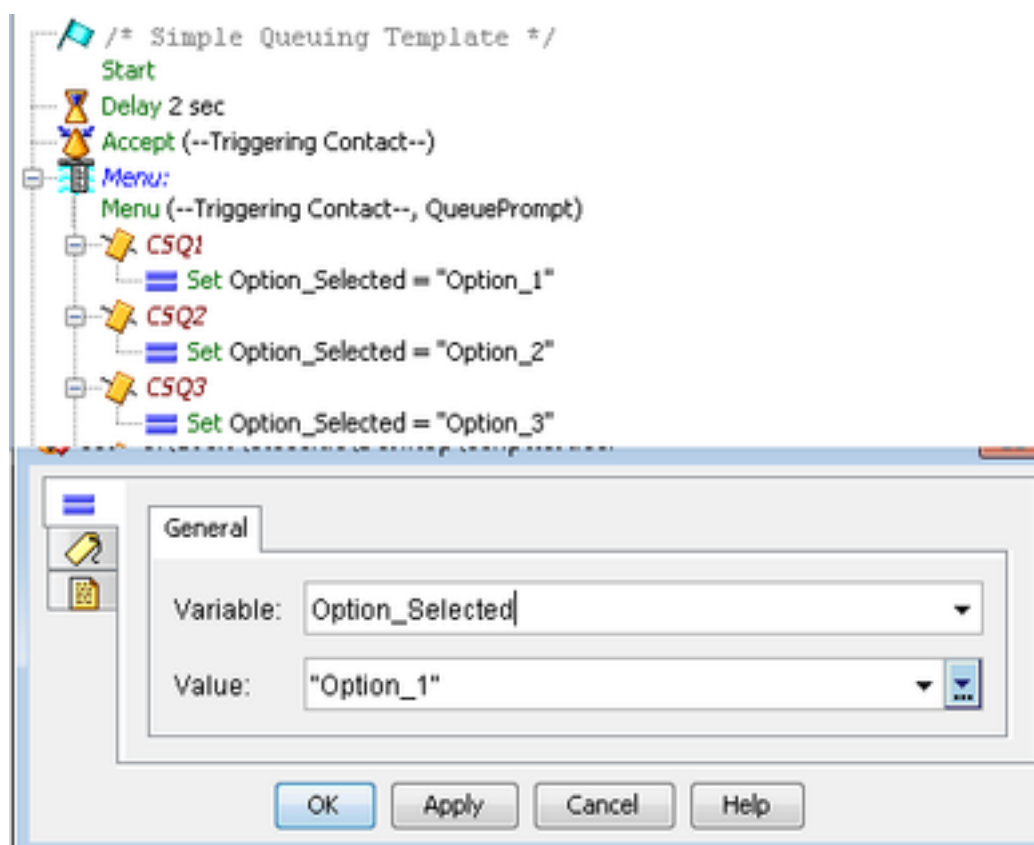
Schritt 3: Menüschritt hinzufügen

- Menü ist auf der Registerkarte "Allgemein" zu finden.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Menü > Eigenschaften**.
- Filtern: CSQ1 für Nummer 1, CSQ2 für Nummer 2 und CSQ3 für Nummer3



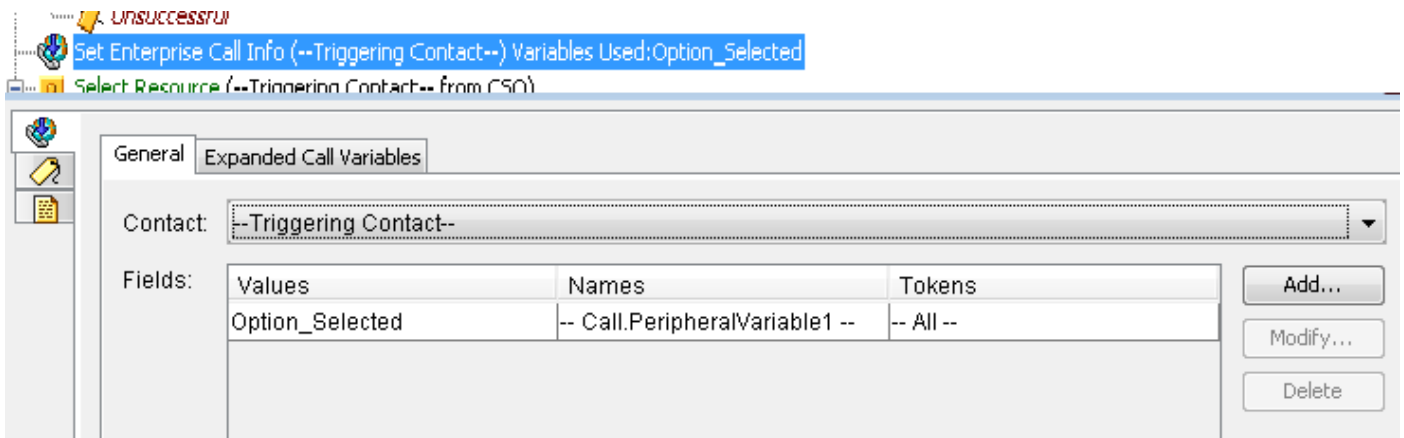
Schritt 4: Hinzufügen eines Schritts für Festlegen unter jeder Option im Menüschritt

- Diese Einstellung finden Sie auf der Registerkarte "Allgemein".
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Festlegen > Eigenschaften**.
- Variable Option_Ausgewählt
- Wert: Option_1, Option_2 und Option_3

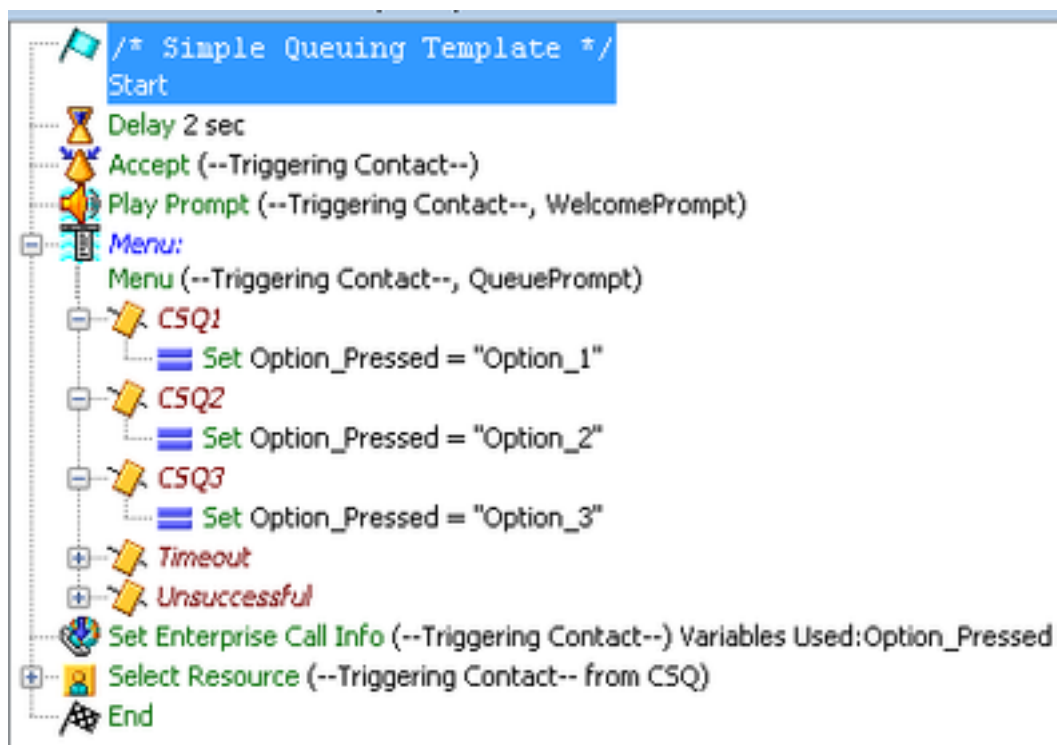


Schritt 5: Hinzufügen des Schritts "Set Enterprise Call Info" nach dem Menü

- Die Informationen zur Funktion "Enterprise Call" (Enterprise-Anruf festlegen) finden Sie auf der Registerkarte "Call Contact" (Kontakt für Anrufe).
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Enterprise Call Info festlegen > Eigenschaften**.
- Werte: Option ausgewählt
- Name: Call.PeripheralVariable1
- Token: Lassen Sie ALLE



Schritt 6: Das allgemeine Demo-Skript sieht wie folgt aus:

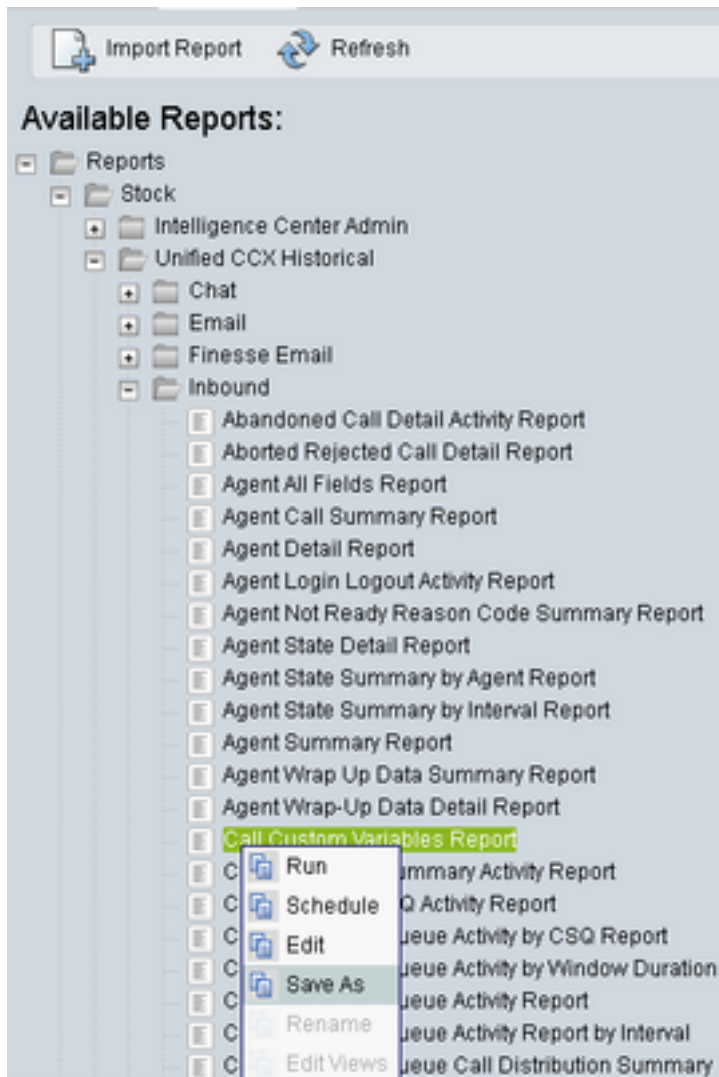


Cisco Unified Intelligence Center Co-Resident-Konfiguration

Schritt 1: Navigieren Sie zu CUIC Co-Resident: <https://FQDN> oder IP-Adresse:8444/cuic


Schritt 2: Navigieren Sie zu Reports > Stock > Unified CCX Historical.


- Klicken Sie unter Eingehender Ordner mit der rechten Maustaste auf Benutzerdefinierten Variablenbericht aufrufen > Speichern unter, um einen benutzerdefinierten Bericht zu erstellen.




Schritt 3: Benutzerdefinierten Bericht erstellen

- Namen hinzufügen
- Beschreibung hinzufügen (optional)
- Wählen Sie den Speicherort für den benutzerdefinierten Bericht aus.
- Berechtigungen
- OK auswählen

 = Required fields

 Name

Description

 Report Category ▾

- Reports
- ▾ Stock
 - Intelligence Center Admin
 - ▶ Unified CCX Historical
 - ▶ Unified CCX Live Data

Permissions

My Group (Administrators)







Execute Write

All Users

Execute Write

Schritt 4: Navigieren zu Ansichten bearbeiten

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben View Name Call Custom Variables Report (Benutzerdefinierten Variablenbericht für Anruf anzeigen).
- Wählen Sie Bearbeiten, um die Berichtsansicht zu bearbeiten.

 Edit Default Filter
 Edit Views
 Save
 Save As
 Refresh
 Cancel

Report Description

Version

Available Views

Name contains

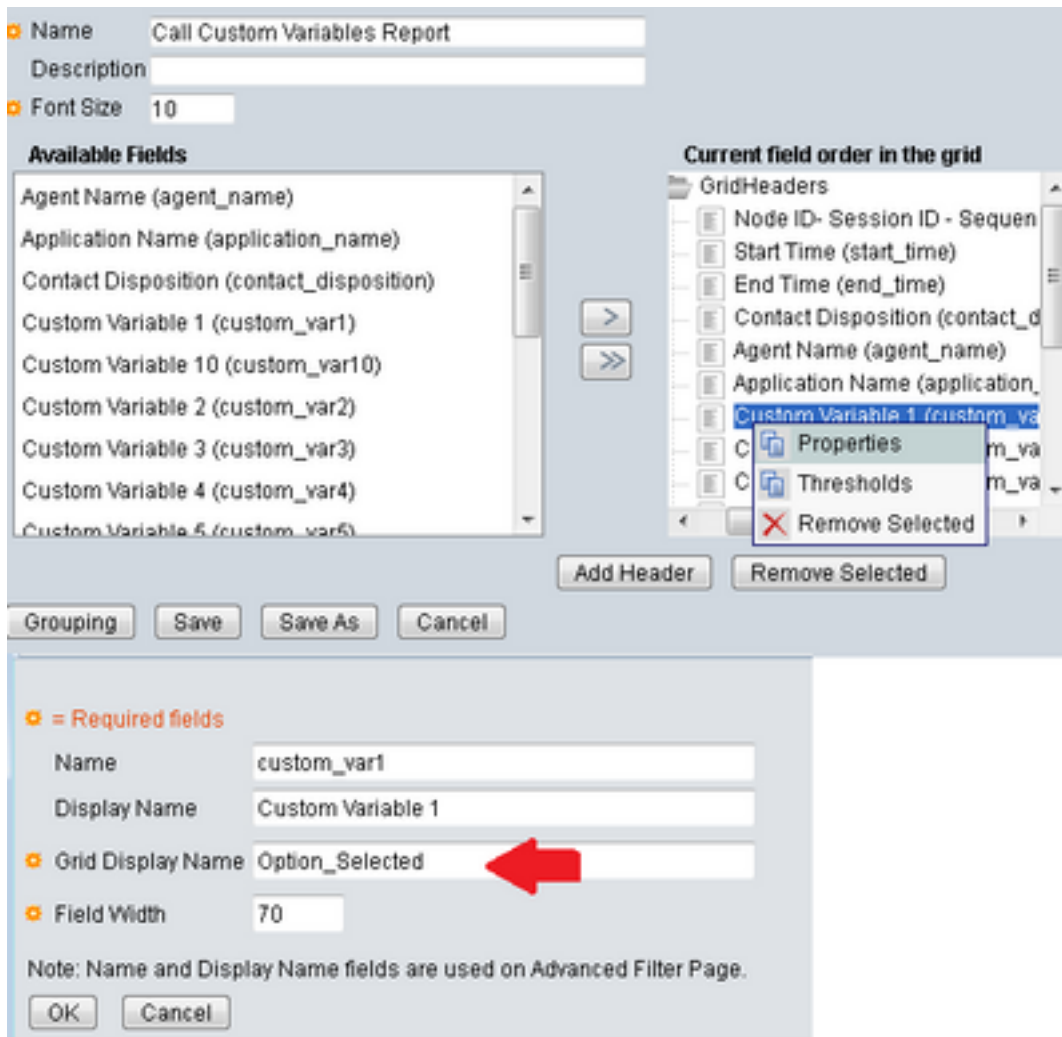
| | View Name | Type | Description |
|----------------------------------|------------------------------|------|-------------|
| <input checked="" type="radio"/> | Call Custom Variables Report | Grid | |

▾

Schritt 5: Ändern des Grid-Headers

- Klicken Sie unter Aktuelle Feldreihenfolge im Raster mit der rechten Maustaste auf **Benutzerdefinierte Variable 1 > Eigenschaften**.
- Ändern Sie den Namen der Rasteranzeige in Option_Selected.

- Klicken Sie auf OK, und speichern Sie den Bericht.



Überprüfen

Navigieren zu Berichten in CUIC Co-Resident

- Wählen Sie den benutzerdefinierten Bericht aus, der mit dem Namen New Call Custom Variables Report erstellt wurde.
- Filtern Sie den Bericht, und führen Sie ihn aus.
- Überprüfen Sie die verschiedenen vom Anrufer unter Option_Selected (Auswählen) ausgewählten Optionen.

| Node ID- Session ID - Sequence No | Start Time | End Time | Contact Disposition | Agent Name | Application Name | Option_Selected |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------|------------------|-----------------|
| 1-31000000001-0 | 11/21/17 3:44:08 PM | 11/21/17 3:44:18 PM | 4 | | App1 | Option_1 |
| 1-31000000002-0 | 11/21/17 3:44:21 PM | 11/21/17 3:44:30 PM | 4 | | App1 | Option_2 |
| 1-31000000004-0 | 11/21/17 3:44:41 PM | 11/21/17 3:44:50 PM | 4 | | App1 | Option_3 |

Fehlerbehebung

1. Reaktives Skript vom Cisco Unified CCX Editor ausführen

- Öffnen der Cisco Unified CCX Editor-Anwendung
- Navigieren Sie zu **Debuggen > Reaktives Skript**.
- Wählen Sie das erstellte Skript aus, und rufen Sie den Trigger auf, um dieses Skript aufzurufen.
- Gehen Sie alle Schritte mit Schritt Over durch, um sicherzustellen, dass die Variable korrekt festgelegt ist.

2. Tracks aktivieren

- Von Cisco Unified CCX Serviceability
- Navigieren Sie zu **Ablaufverfolgung > Konfigurationen**.
- Wählen Sie Service Cisco Unified CCX Engine aus dem Dropdown-Menü aus.
- Legen Sie das Debuggen bis XDebugging3 für ENG unter Manager fest.
Sammeln von Protokollen der Cisco Unified CCX Engine (MIVR)
- Aus dem Real-Time Monitoring Tool (RTMT) von UCCX, Cisco Unified CCX Engine
- Ausführen des Befehls **get activelog /uccx/log/MIVR/*** in Command Line Interface (CLI)

Verwandte Links

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Schritten in Cisco Unified CCX Editor finden Sie im Cisco Unified Contact Center Express Editor - Kurzreferenz zum [Cisco Unified Contact Center Express Editor](#).

Weitere Informationen zum Ändern und Erstellen benutzerdefinierter Ansichten für Berichte finden Sie im Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide [Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide](#).