

Configuración de una variable global de informe para capturar los dígitos seleccionados en un nodo de menú de un flujo en el analizador

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Crear una variable que se pueda notificar en el portal WxCC](#)

[Verificación](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para configurar una variable global de informe para capturar los dígitos ingresados en un nodo de menú de un flujo en el analizador.

Colaboración de Bhushan Suresh, ingeniero del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0
- Acceso del administrador del Contact Center de Webex al arrendatario

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- WxCC 2.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Crear una variable que se pueda notificar en el portal WxCC

Paso 1: Cree una variable de informe en el portal WxCC bajo **Aprovisionamiento > Variables globales**

Global Variable

General Settings

Name	IVR_option
Description	
Variable Type	String
Default Value	
Status	Active

Reporting Settings

Make Reportable Yes

This enables the variable to appear in Analyzer for reporting purposes. Each tenant has a limit of 100 variables that can be reported on.

Paso 2: Cree un flujo con un nodo **Menu** o edite un flujo existente. En **Variables globales**, la variable creada en la página Portal se rellena aquí

Global Variables ⓘ

View All Variables ▾

IVR_option ×

Add Global Variables

Paso 3: Cree un nodo **SetVariable** después del nodo **Menu** y asigne la variable global creada en el paso anterior a la variable de salida (**DigitsEntered**) desde el **nodo Menu**

The image shows a workflow editor interface. On the left, a menu component is connected to a 'Set Variable' activity. The activity's configuration panel is open, showing the following settings:

- Variable:** IVR_option
- Variable Value:** Set To Variable (selected), Menu_3q2.OptionEntered

The 'Activity Output Variables' section is empty, displaying the message: "No Activity Output Variables available in this activity."

Verificación

Cree un informe **Registro de sesión del cliente** (CSR) en el Analizador y la variable global creada en el paso anterior se mostrará como una variable de perfil

	Value of IVR_option	Value of Contact Session ID	Value of Queue Duration	
1		c81d591f-077e-472c-a776-163c263bf49b		2023-05-16

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).