

Configurer une variable globale à déclarer pour capturer les chiffres sélectionnés au niveau d'un noeud de menu d'un flux sur l'analyseur

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Créer une variable déclarable sur le portail WxCC](#)

[Vérifier](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes pour configurer une variable globale à déclarer pour capturer les chiffres entrés au niveau d'un noeud Menu d'un flux sur l'analyseur.

Contribution de Bhushan Suresh, ingénieur du centre d'assistance technique Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Accès de l'administrateur du centre de contact Webex au locataire

Composants utilisés

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

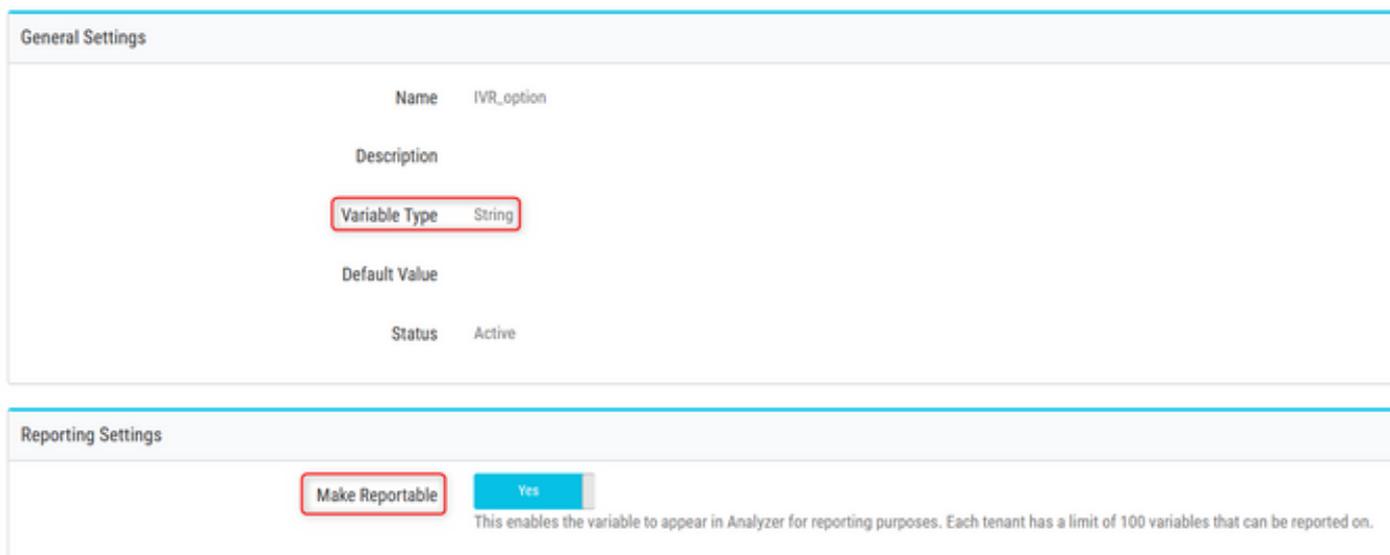
- WxCC 2.0

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.

Créer une variable déclarable sur le portail WxCC

Étape 1 : créez une variable à signaler sur le portail WxCC sous Provisioning > Global Variables

Global Variable



General Settings

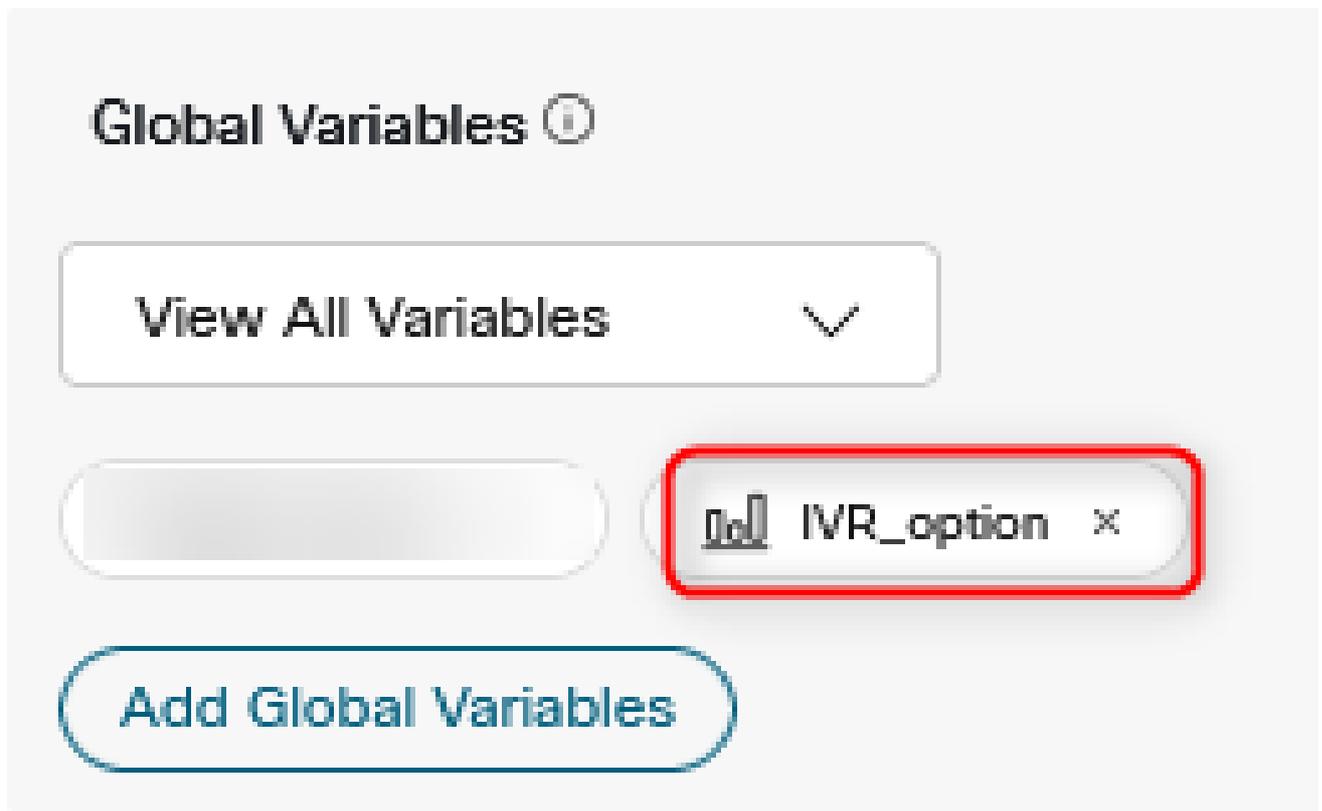
Name	IVR_option
Description	
Variable Type	String
Default Value	
Status	Active

Reporting Settings

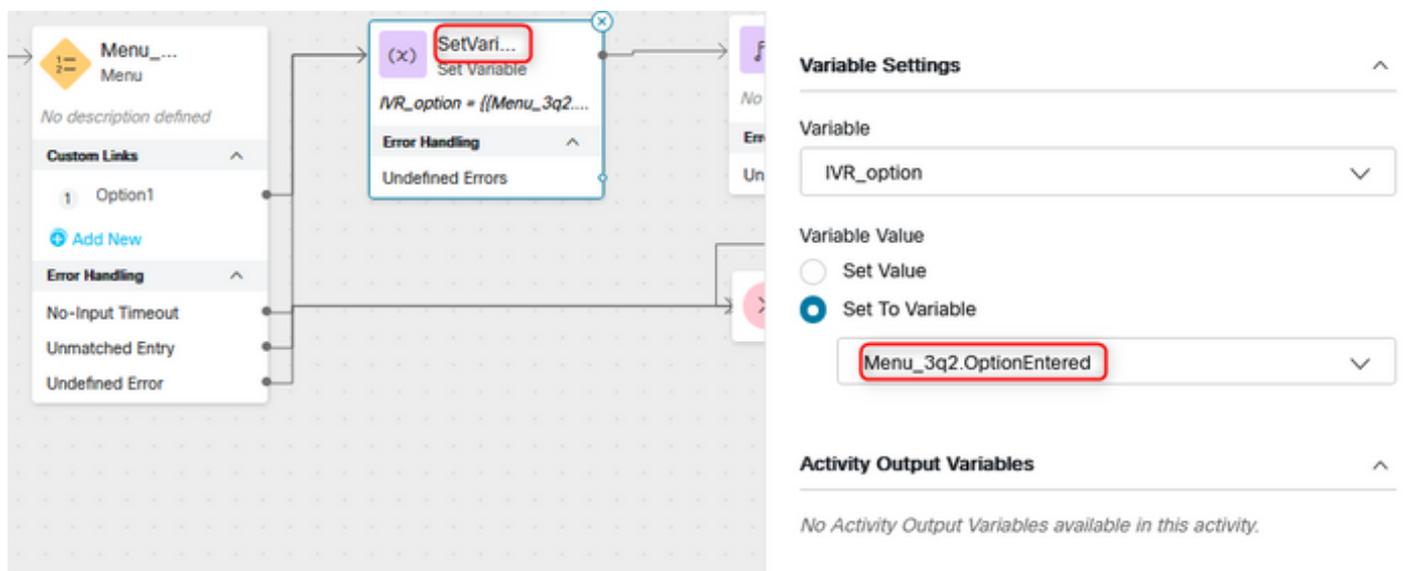
Make Reportable Yes

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

Étape 2 : Créez un flux avec un noeud Menu ou modifiez un flux existant. Sous Variables globales, la variable créée sur la page Portail est renseignée ici



Étape 3 : créez un noeud SetVariable après le noeud Menu et mappez la variable globale créée à l'étape précédente à la variable de sortie (DigitsEntered) du noeud Menu



Vérifier

Créez un rapport CSR (Customer Session Record) sur l'analyseur et la variable globale créée à l'étape précédente s'affiche comme variable de profil

Value of IVR_option	Value of Contact Session ID	Value of Queue Duration	Value of Contact Start Timestamp
1	c81d591f-077e-472c-a776-163c263bf49b		2023-05-16 2:52:39 PM

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.