

Configurez UCCX pour afficher des options sélectionnées par l'appelant dans l'état de variables personnalisées d'appel

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurations](#)

[Configuration de script UCCX](#)

[Configuration de Co-résident de centre de Cisco Unified Intelligence](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

[Liens connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer Unified Contact Center Express (UCCX) pour afficher dans le Co-résident du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) les options sélectionnées par un appelant en exécutant l'état de variables personnalisées d'appel.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande ont la connaissance de ces thèmes :

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Co-résident du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC)

[Composants utilisés](#)

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Éditeur de Cisco Unified CCX

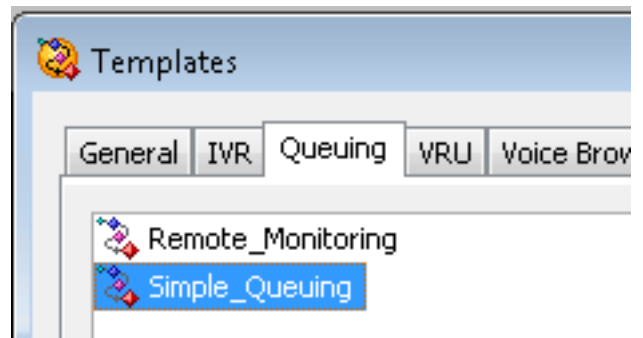
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Configurations

Configuration de script UCCX

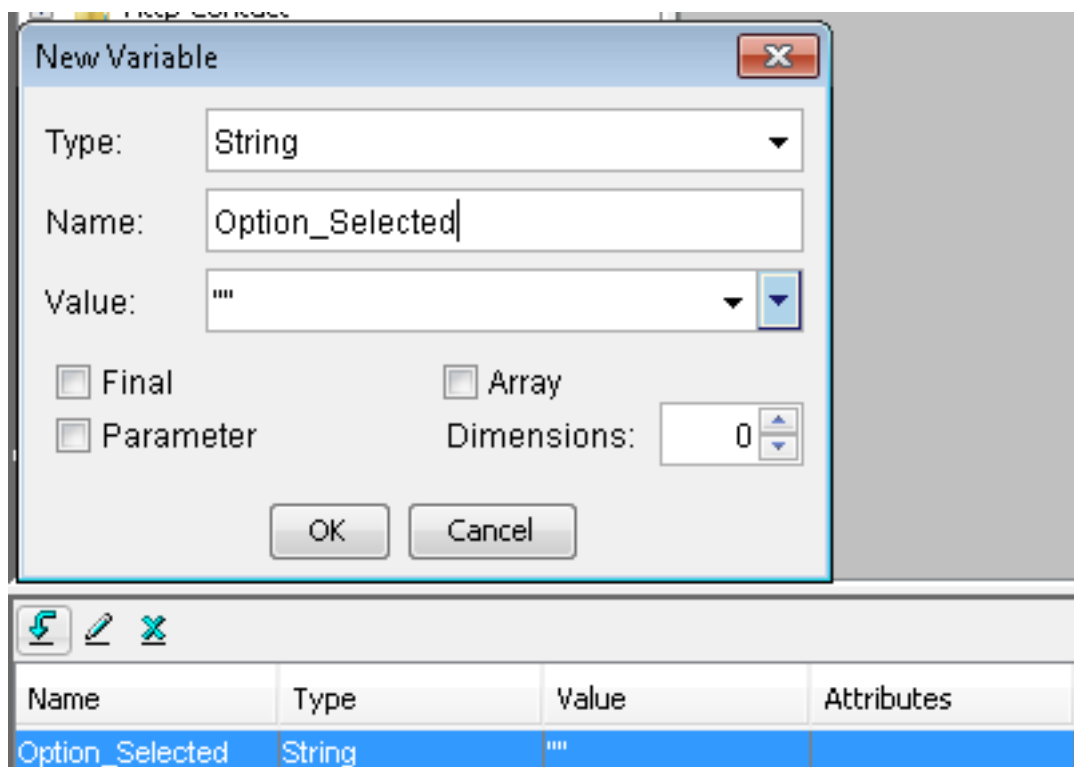
Étape 1. Ouvrez l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX

- Le fichier > nouveau > sélectionnent l'onglet de Mise en file d'attente > Simple_Queueing choisi



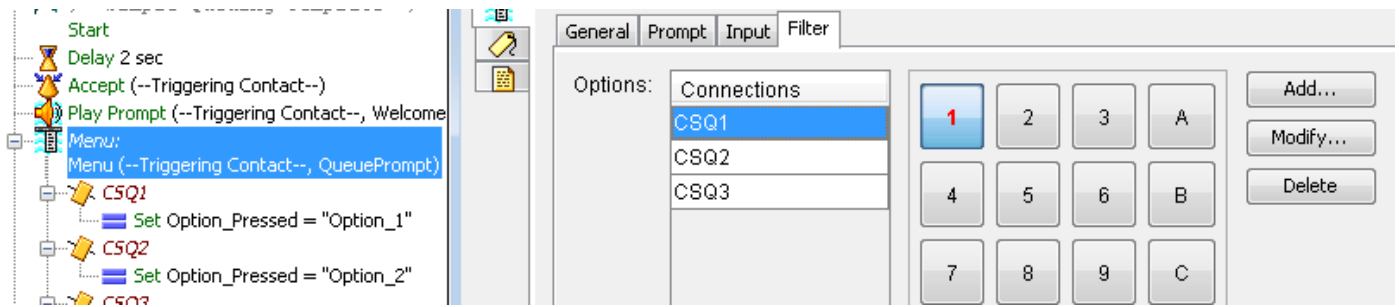
Étape 2. Créez une variable appelée Option_Selected

- Type : Chaîne
- Nom : Option_Selected
- Valeur : devis d'utilisation suivant les indications de l'image



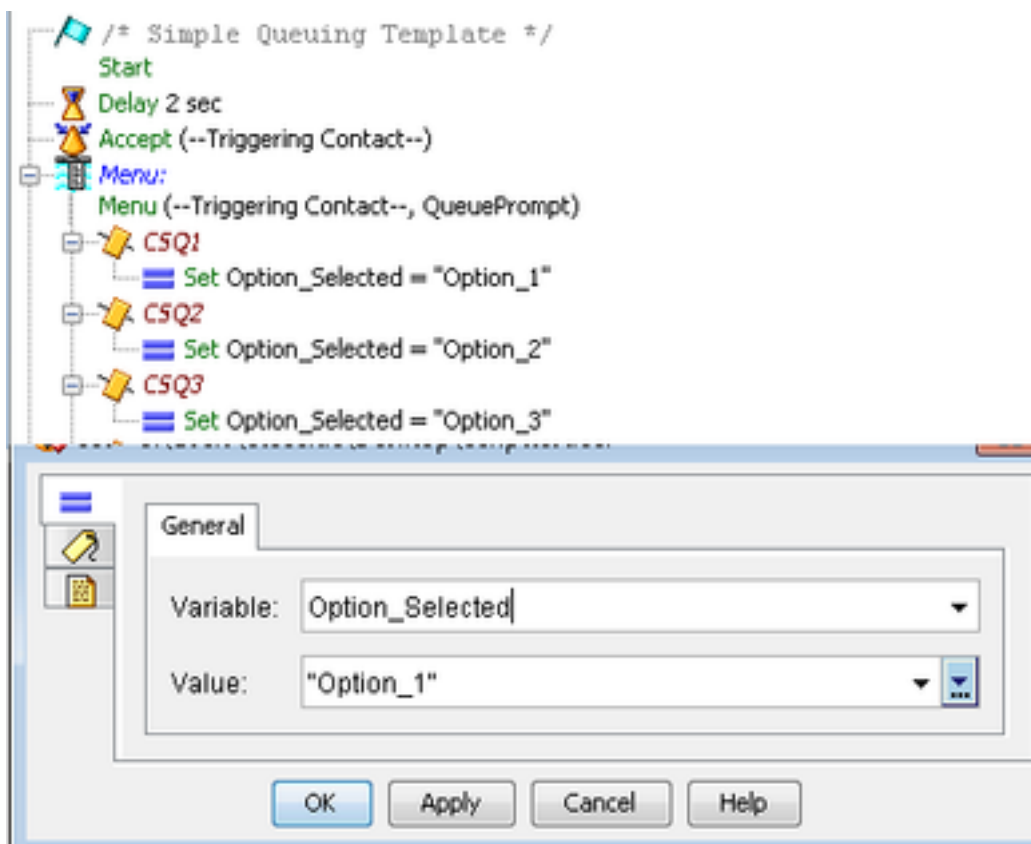
Étape 3. Ajoutez l'étape de menu

- Le menu peut être trouvé sous l'onglet Général
- Clic droit sur le menu > le Properties
- Filtre : CSQ1 pour le numéro 1, CSQ2 pour le numéro 2 et CSQ3 pour number3



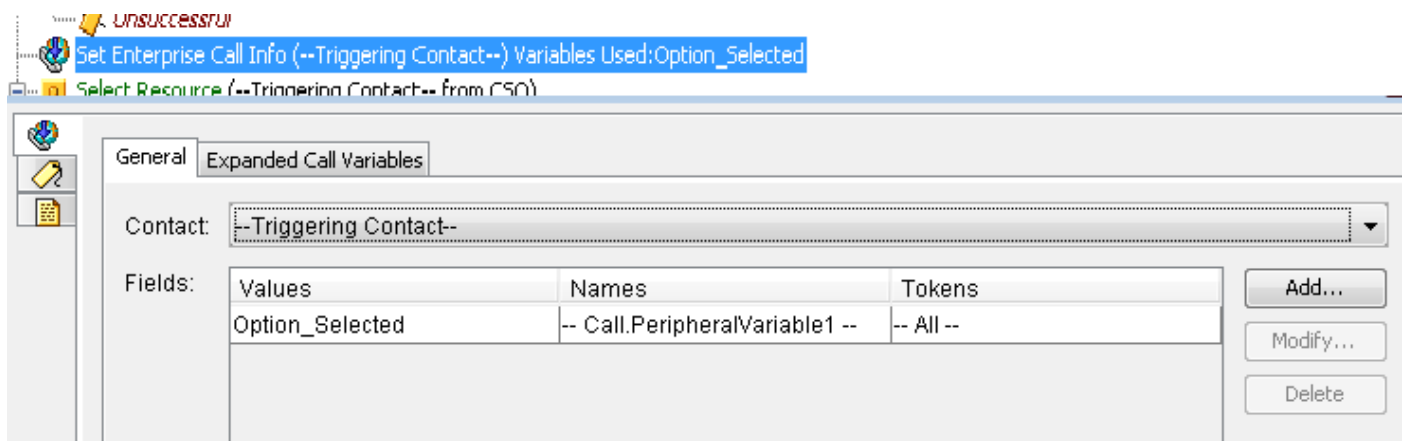
Étape 4. Ajoutez l'étape de positionnement sous chaque option dans l'étape de menu

- Le positionnement peut être trouvé sous l'onglet Général
- Clic droit sur le **positionnement** > **le Properties**
- Option_Selected variable
- Valeur : Option_1, Option_2 et Option_3

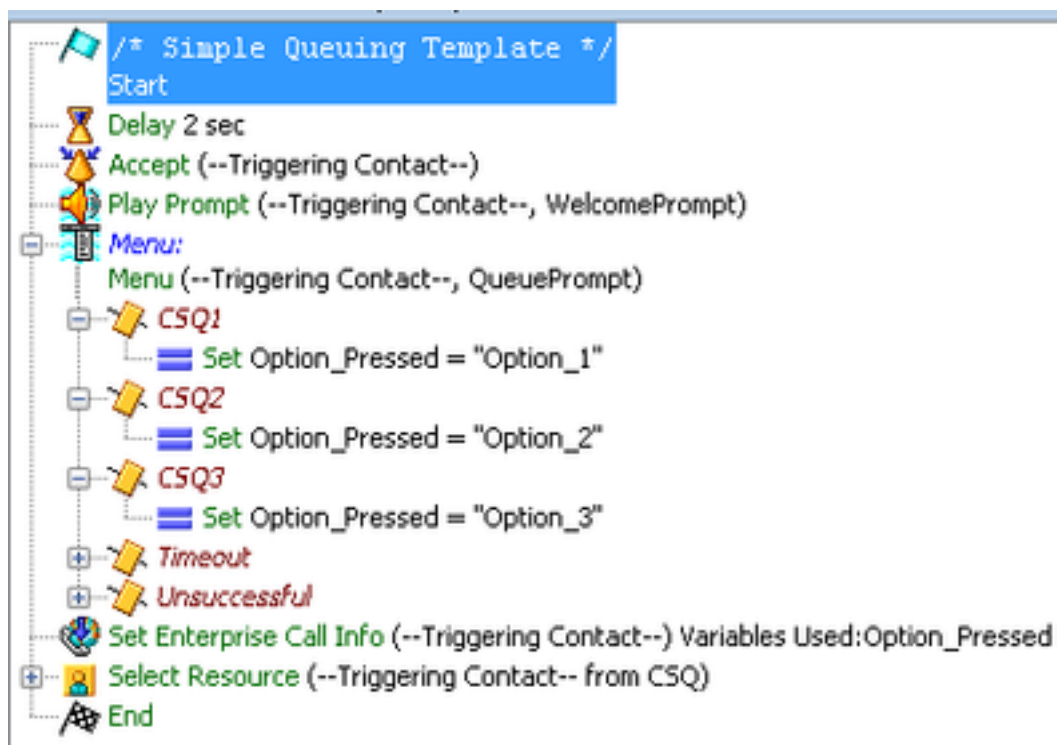


Étape 5. Ajoutez l'étape de Set Enterprise Call Info après que l'étape de menu

- Le Set Enterprise Call Info peut être trouvé sous l'onglet de contact d'appel
- Clic droit sur le **Set Enterprise Call Info** > **le Properties**
- Valeurs : Option_Selected
- Nom : Call.PeripheralVariable1
- Jetons : Congé en tant que TOUS



Étape 6. Le script global de démonstration ressemble à ceci :

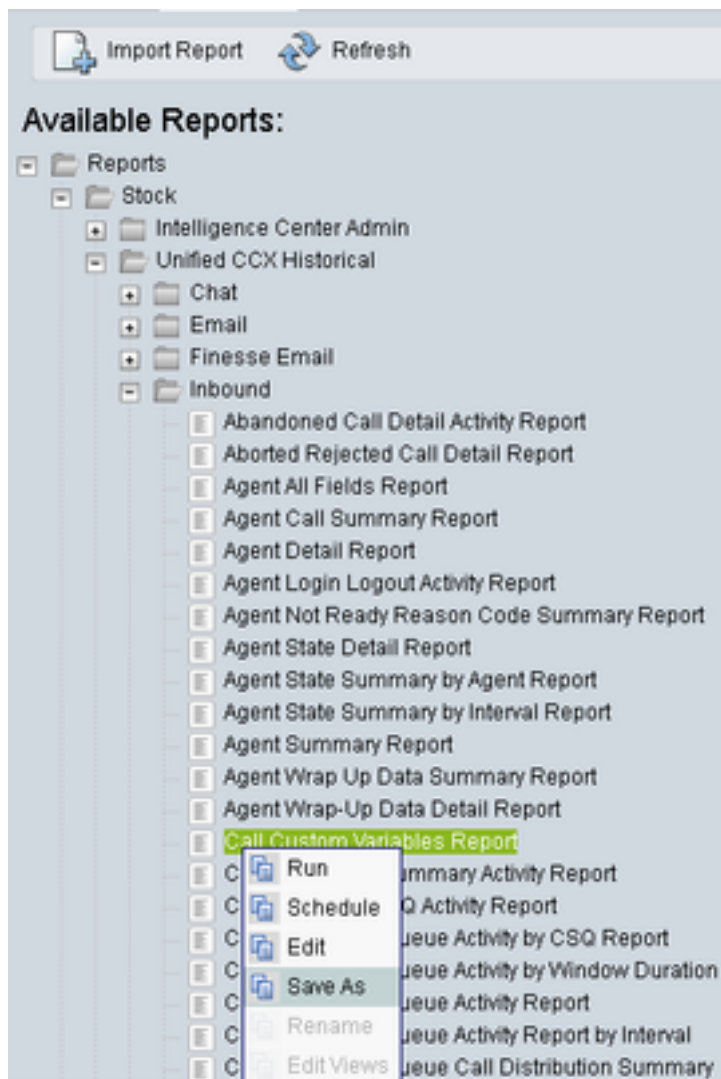


Configuration de Co-résident de centre de Cisco Unified Intellingece

Étape 1. Naviguez vers le Co-résident CUIC : <https://FQDN ou IP address:8444/cuic>

Étape 2. Naviguez vers des états > des actions > l'Unified CCX historique.

- Sous le répertoire d'arrivée > le clic droit sur l'état > la sauvegarde de variables personnalisées d'appel quant à créez un rapport personnalisé.



Étape 3. Créez le rapport personnalisé

- Ajoutez un nom
- Ajoutez la description (facultative)
- Choisissez l'emplacement pour le rapport personnalisé
- Donnez les autorisations
- OK choisi

⚙ = 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

Étape 4. Naviguez pour éditer des vues

- Cochez la case à côté de l'état de variables personnalisées d'appel de nom de vue.
- Choisissez éditez pour éditer la vue de l'état.

Edit Default Filter
 Edit Views
 Save
 Save As
 Refresh
 Cancel

Report Description

Version

Available Views

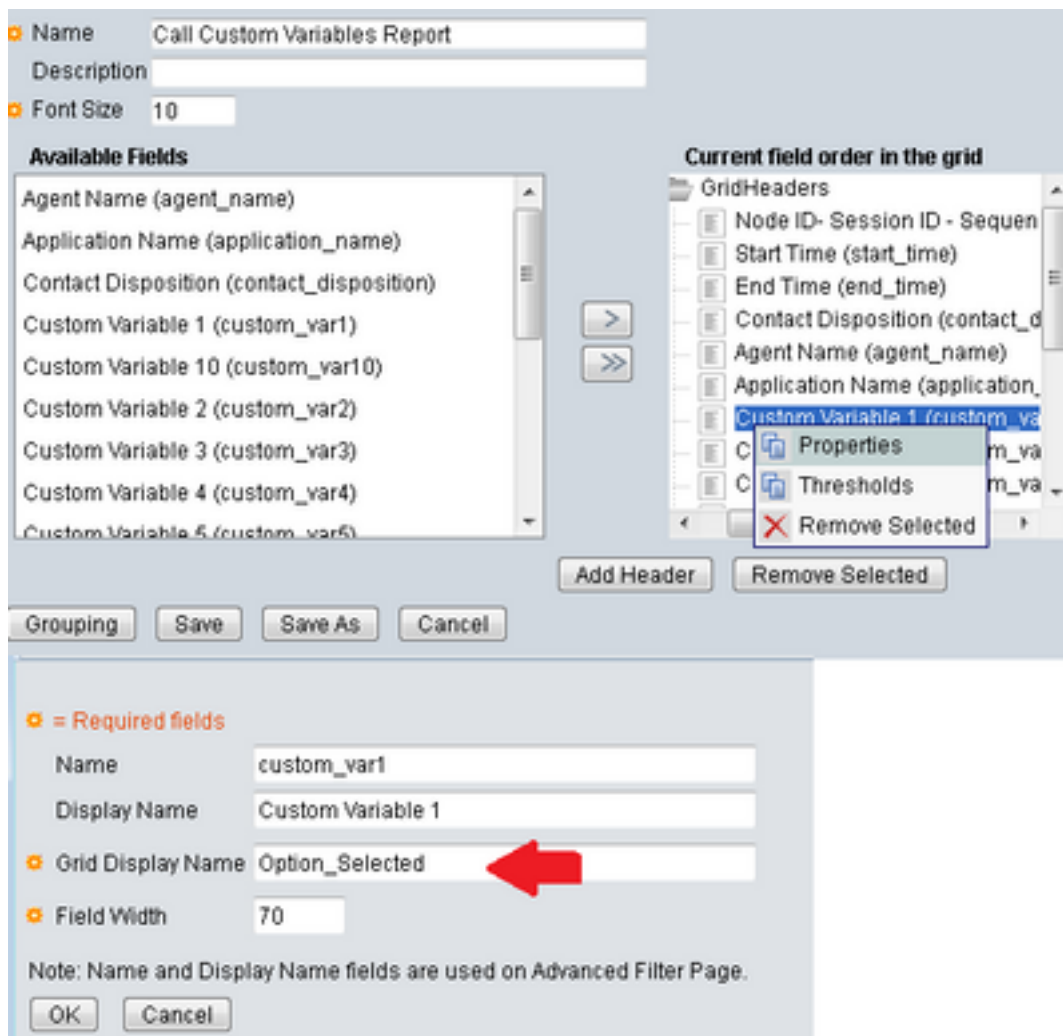
Name contains

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

▾

Étape 5. Modifiez l'en-tête de grille

- Sous la commande de champ en cours dans la grille, clic droit sur la **variable personnalisée 1 > Properties**.
- Changez le nom d'affichage de grille à Option_Selected.
- Cliquez sur en fonction l'état CORRECT et de sauvegarde.



Vérifiez

Naviguez vers des états dans le Co-résident CUIIC

- Sélectionnez le rapport personnalisé créé avec le nouvel état de variables de Custom d'appel de nom.
- Filtrez l'état et exécutez-le.
- Vérifiez les différentes options sélectionnées par l'appelant sous Option_Selected

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

Dépanner

1. Exécutez le script réactif de l'éditeur de Cisco Unified CCX

- Ouvrez l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX
- Naviguez **pour débbugger > script réactif**
- Sélectionnez le script créé et faites un appel au déclencheur pour frapper ce script
- Passez par toutes les étapes avec l'étape plus de pour s'assurer que la variable est placée correctement

2. Suivis d'enable

- De l'utilité de Cisco Unified CCX
- Naviguez pour tracer > **des configurations**
- L'engine de Cisco Unified CCX de service Select de relâchent vers le bas le menu
- Placez l'élimination des imperfections jusqu'à XDebugging3 pour l'ANGLAIS sous des gestionnaires

Et collectez les logs de l'engine de Cisco Unified CCX (MIVR)

- De l'outil de suivi en temps réel (RTMT) d'UCCX, engine de Cisco Unified CCX
- En exécutant le **fichier obtenez l'activelog /uccx/log/MIVR/** * commandez aux commandes l'interface de ligne (CLI)

Liens connexes

Pour plus d'informations sur la façon configurer des étapes dans l'éditeur de Cisco Unified CCX, référez-vous au [guide de référence d'étape d'éditeur de Cisco Unified Contact Center Express](#) de guide de référence d'étape d'éditeur de Cisco Unified Contact Center Express

Pour plus d'informations sur la façon modifier et créer des vues faites sur commande pour les états, référez-vous au [guide utilisateur d'état de Cisco Unified Contact Center Express](#) de guide utilisateur d'état de Cisco Unified Contact Center Express