# 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 Intellingece 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\_Queuing choisi

🜏 Templates	
General IVR Queuing VR	U Voice Brov
Remote_Monitoring	
Simple_Queuing	

Étape 2. Créez une variable appelée Option\_Selected

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

New Variabl	e						
Type:	String	String 🗸 🗸					
Name:	Option_Selected	k					
Value:	••••						
<ul> <li>Final</li> <li>Array</li> <li>Parameter</li> <li>Dimensions:</li> </ul>							
	OK Cancel						
<u>§</u> 2 ×							
Name	Туре	Value	Attributes				
Option_Selecte	ed String	m					

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

/≠ Sta	Simple Queuing Template */ t v2sec	
Acc	ept (Triggering Contact)	
- Ti Mer	u:	
Mer	u (Triggering Contact, QueuePrompt)	
0-1 <b>/</b>	C5Q1	
	Set Option_Selected = "Option_1"	
₽- <b>'</b> /	C5Q2	
	Set Option_Selected = "Option_2"	
₽-₩	CSQ3	
	set Option_selected = "Option_3"	_
		7
	General	
	Variable: Option_Selected	
	Value: "Option_1"	
L		
	OK Apply Cancel Help	

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

	General Ex	panded Call Variables							
	Contact:	Triggering Contact			•				
	Fields:	Values	Names	Tokens	Add				
		Option_Selected	Call.PeripheralVariable1	All	Modify				
					Delete				

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.

Import Report	🗞 Refres	h
Available Report  CREPORTS  CREPORTS CREPORTS  CREPORTS  CREPORTS  CREPORTS  CREPORTS  CREPORTS	Refres S: e Center Admi X Historical e Email d indoned Call D inted Rejected int All Fields R	h Netail Activity Report Call Detail Report
Age	nted Rejected Int All Fields R Int Call Summ	Call Detail Report eport arv Report
Age	nt Detail Repo nt Login Logo	nt ut Activity Report
E Age	nt Not Ready i nt State Detail nt State Sumn	Reason Code Summary Report Report nary by Agent Report
E Age	nt State Sumn nt Summary R	nary by Interval Report Report
- E Age	nt Wrap Up Da nt Wrap-Up Da	ata Summary Report ata Detail Report
	Run	mmary Activity Report
	b Schedule	Q Activity Report
- E C	b Edit	Jeue Activity by CSQ Report
	Save As	Jeue Activity by Window Duration Jeue Activity Report
- E C	Edit Views	Jeue Activity Report by Interval Jeue Call Distribution Summary

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

🗢 = Requir	ed fields					
Name Description	New Call Custom Vairables Report					
<ul> <li>Report Category</li> <li>Reports</li> <li>Stock</li> <li>Intelligence Center Admin</li> <li> <ul> <li>Intelligence CCX Historical</li> <li>C</li> <li>Unified CCX Live Data</li> </ul> </li> </ul>						
My Group	e 🗹 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.
- Choisi éditez pour éditer la vue de l'état.

🛛 🜱 Edit Default f	Filter 🤹 Edit Views	s 📄 🕄	🗐 Save As	發 Refresh	🗙 Cancel
Panart Description	Call Custom Va	riables Renort			
Vereion		nables Kepolt			
Available Views					
Name contains	Filter	Clear			
View Name	Ту	/pe Descriptio	n		
Oall Custon	n Variables Report – G	rid			
Create - Edit	Delete Links Ret	fresh			

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.

o	Name	Call Cus	tom Variables Report							
	Description									
o	Font Size	10								
	Available Fi	elds				Curre	nt field order in the	e grid		
	Agent Name Application N Contact Disp Custom Varia Custom Varia Custom Varia Custom Varia Custom Varia Custom Varia	(agent_n lame (ap obsition (c able 1 (cu able 2 (cu able 2 (cu able 3 (cu able 4 (cu able 4 (cu	ame) plication_name) contact_disposition) ustom_var1) custom_var10) ustom_var2) ustom_var2) ustom_var3) ustom_var4) ustom_var5) Save As Cance	el	Add He	Grid E E E E E E E E C E E C C E E C C C E C C C E C	Headers lode ID- Session II itart Time (start_tim ind Time (end_time contact Disposition gent Name (agent gplication Name (a <u>pplication Name (agent</u> pplication Name (agent pplication Name (agent)) pplication Name (agent) pplication Name (agent)	D - Se ne) e) i (cont nam applic constr octed	quen act_d e) ation m_va m_va	* III +
	<ul> <li>C = Require Name Display N</li> <li>G Grid Disp</li> <li>Field Wid Note: Name</li> <li>OK</li> </ul>	ed fields lame blay Name th and Disp Cancel	custom_var1 Custom Variable 1 Option_Selected 70 Day Name fields are use	ed on Ac	dvanced F	ilter Page				

#### Vérifiez

Naviguez vers des états dans le Co-résident CUIC

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

Overview 🏾 Reports 🖲	New Call Custom Vail	rables Report 🗵				
📄 Save 📄 Sa	we As 🛛 🗠 Edit 💦	🥱 Print 🛛 🜱 Filter	📙 SQL	Refresh 🛛	🛾 Pop Out 🛛 🚍	Export Call
Node ID- Session ID - Sequence No	Start Time	End Time	Contact Disposition	Agent Name	Application Name	Option_Selected
1-3100000001-0	11/21/17 3:44:08 PM	11/21/17 3:44:18 PM	4		App1	Option_1
1-3100000002-0	11/21/17 3:44:21 PM	11/21/17 3:44:30 PM	4		App1	Option_2
1-3100000004-0	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 débugger > 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 <u>guide de référence d'étape d'éditeur de Cisco Unified Contact Center</u> <u>Express de</u> 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 <u>guide utilisateur d'état de Cisco Unified Contact Center Express de</u> guide utilisateur d'état de Cisco Unified Contact Center Express