

# 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 Intelligencece](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[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

## Conditions requises

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

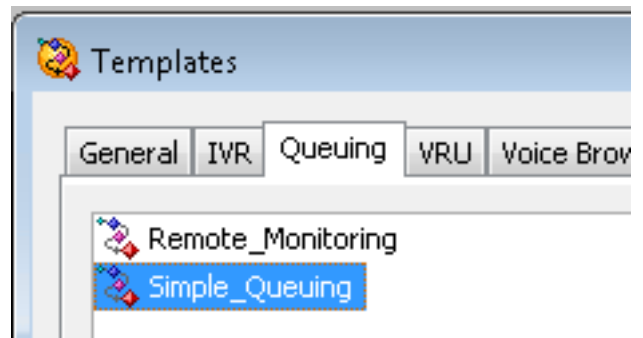
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact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

## Configurations

## Configuration de script UCCX

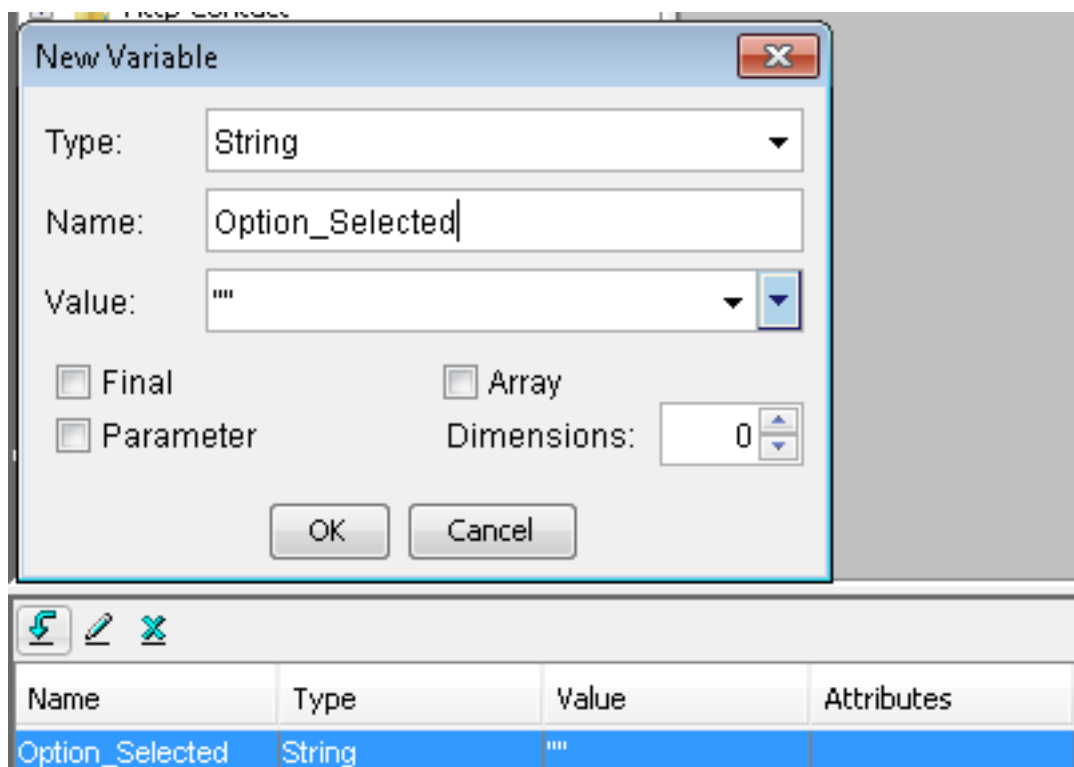
Étape 1. Ouvrez l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX

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



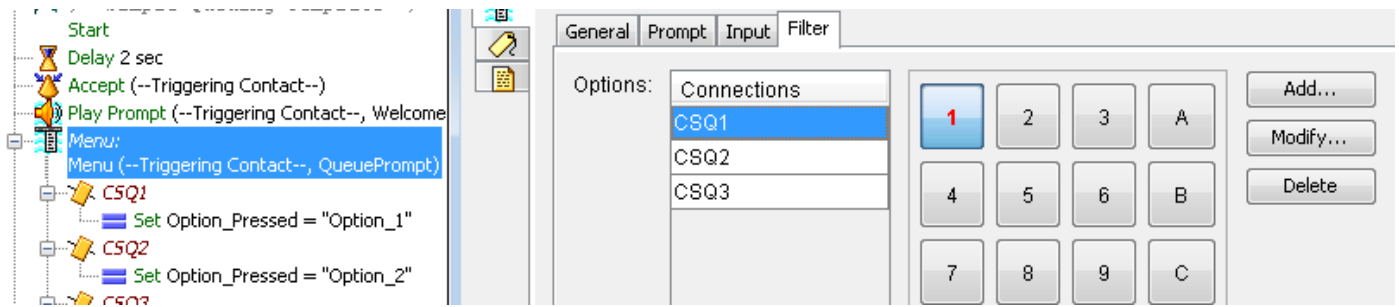
Étape 2. Créez une variable appelée Option\_Selected

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



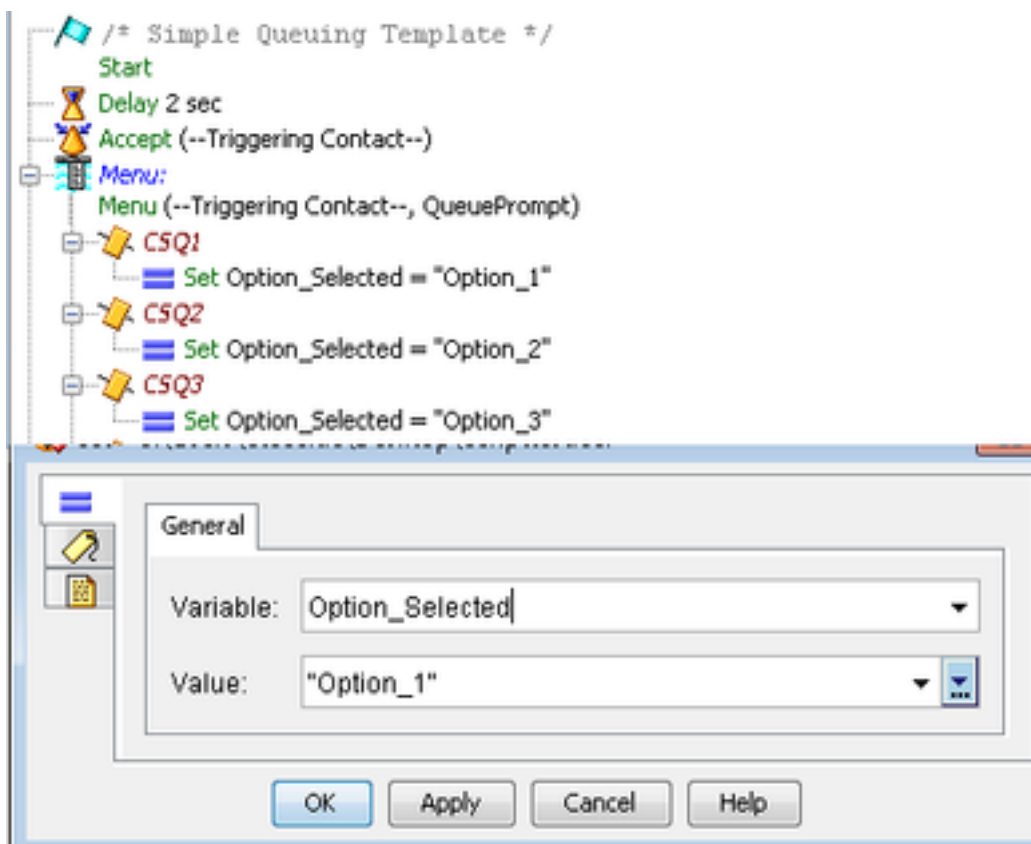
Étape 3. Ajoutez l'étape de menu

- 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



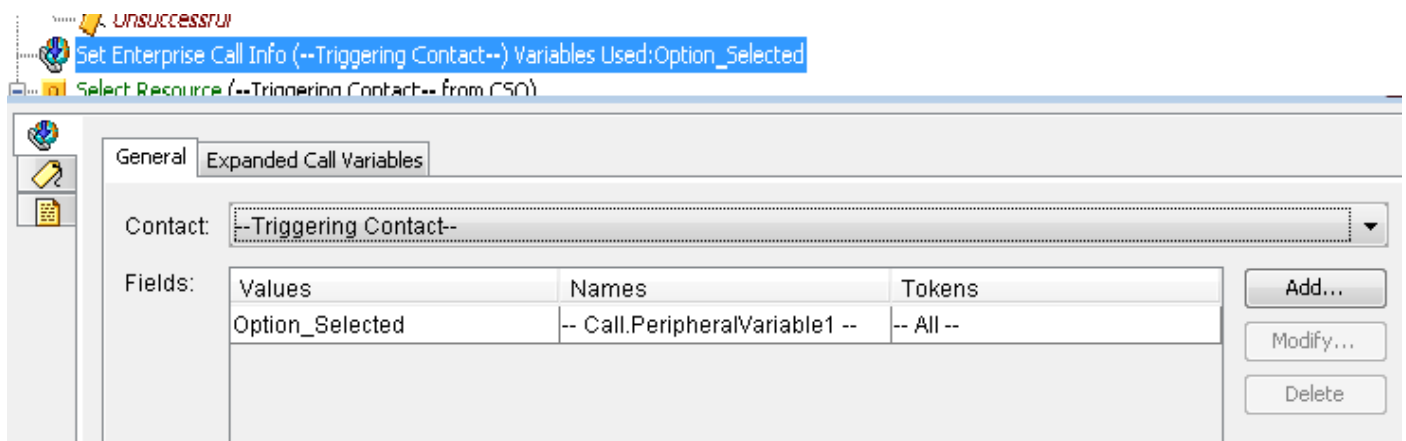
Étape 4. Ajoutez l'étape de positionnement sous chaque option dans l'étape de menu

- 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

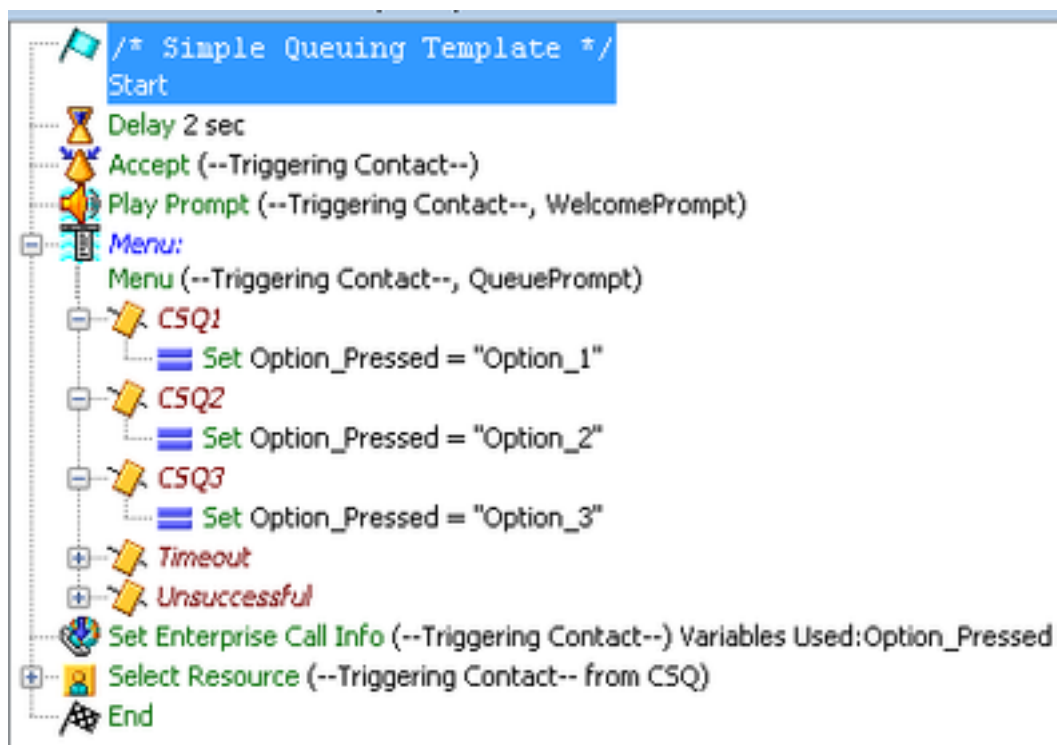


Étape 5. Ajoutez l'étape de Set Enterprise Call Info après que l'étape de menu

- 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 :

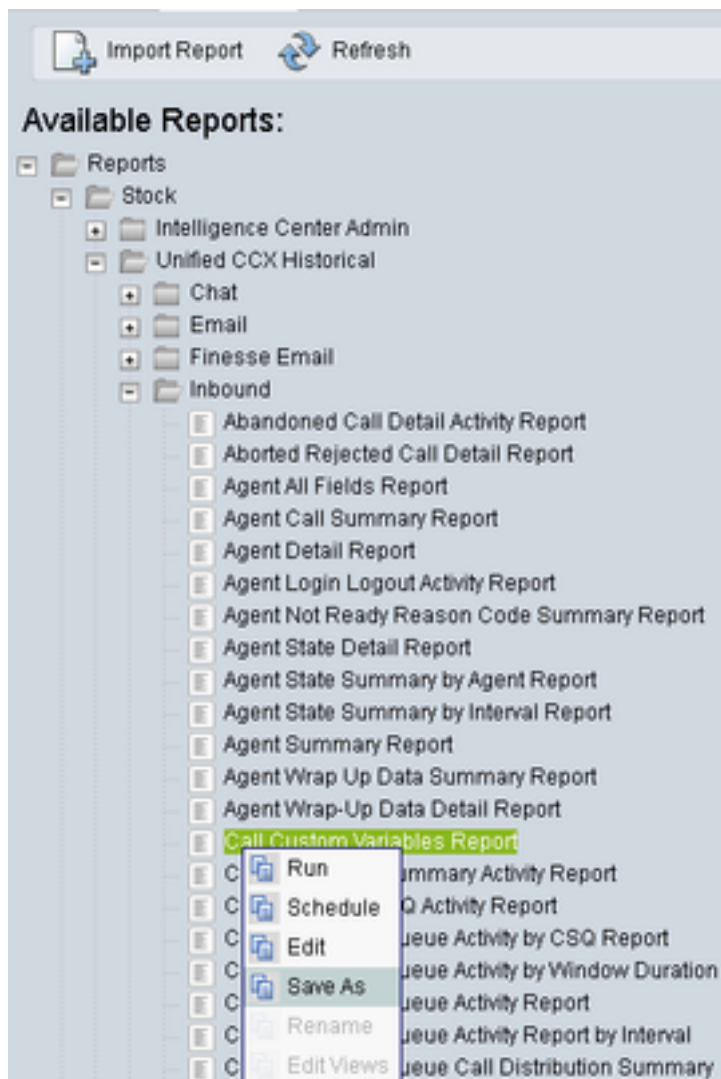


## Configuration de Co-résident de centre de Cisco Unified Intelligencece

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**

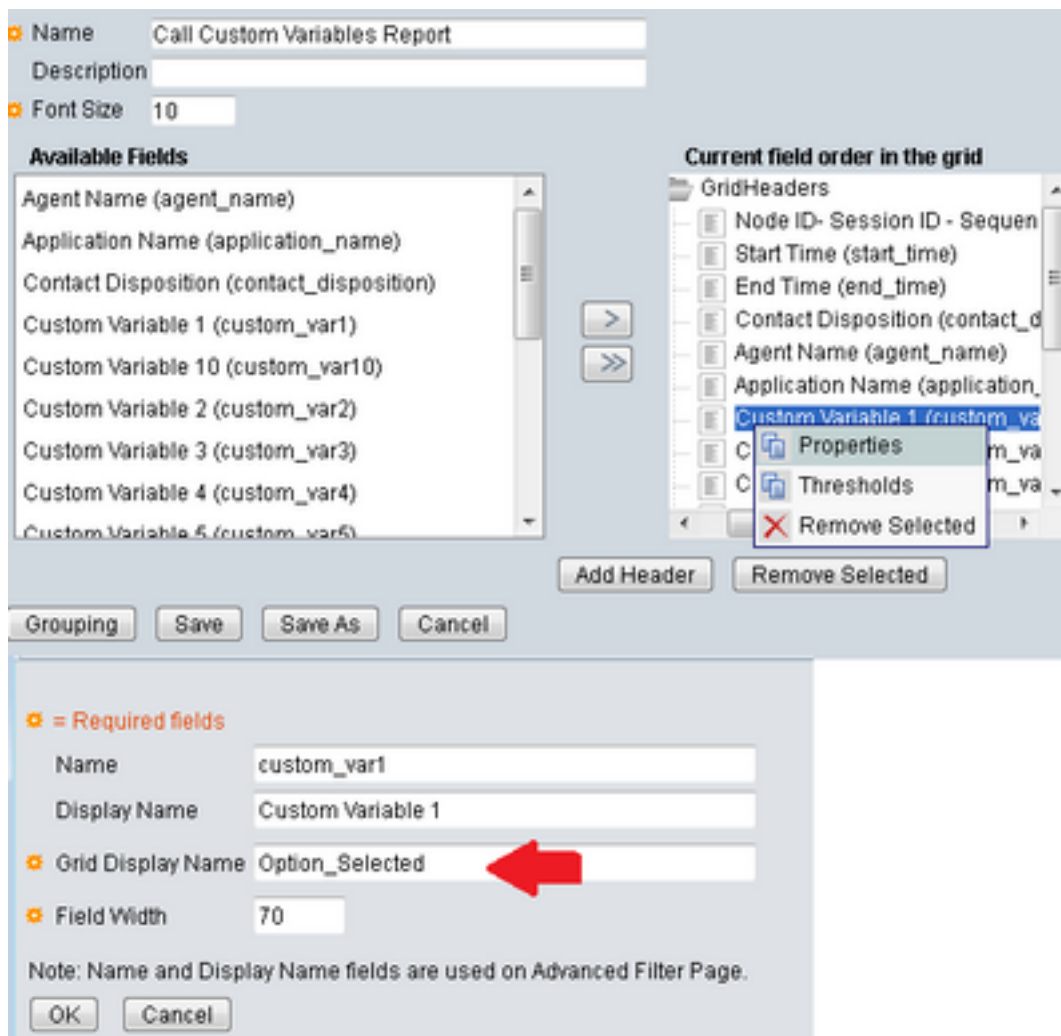
Name contains

	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

## Dépannez

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

- Ouvrez l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX
- Naviguez **pour déboguer > 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