

Perché gli script di routing non possono accedere alle variabili di controllo delle chiamate impostate nello script amministrativo

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene illustrato il motivo per cui gli script route non possono fare riferimento alle variabili di controllo delle chiamate impostate negli script amministrativi. Il documento fornisce anche un metodo per condividere i dati tra script amministrativi e script di routing in un ambiente Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di ICM Script Editor.

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano su tutte le versioni di ICM.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

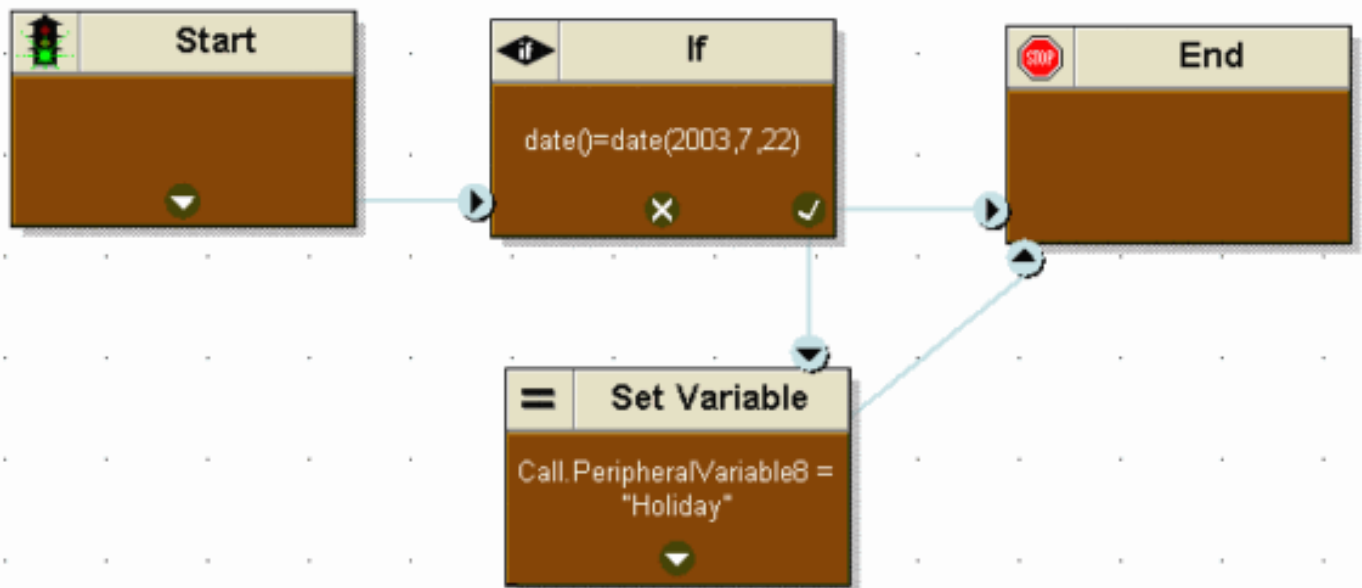
Problema

Il nodo Imposta variabile imposta il valore di alcune variabili di chiamata. La sintassi per fare riferimento a una variabile di controllo chiamata in uno script è:

`Call.variable`

In questo caso, se si esegue lo script amministrativo e si imposta `Call.PeripheralVariable8` sul valore `Holiday`, tutti gli script di instradamento non riusciranno ad accedere al valore. [La Figura 1](#) fornisce un esempio.

Figura 1 - Script amministrativo per impostare la variabile di controllo delle chiamate



Soluzione

Lo script amministrativo imposta correttamente `Call.PeripheralVariable8` sul valore `Holiday`. Tuttavia, le variabili di controllo non possono essere condivise tra gli script amministrativi e gli script route.

Per passare le variabili tra uno script amministrativo e uno script route, utilizzare una variabile utente globale. Con una variabile utente globale, ogni variabile utente deve:

- Assegnare un nome che inizia con `user`
- Essere associato a un tipo di oggetto, ad esempio ServizioCiò consente al software ICM di mantenere un'istanza della variabile per ciascun oggetto di quel tipo nel sistema.
- Essere identificata come variabile persistente o non persistente. Una variabile persistente mantiene il valore durante il riavvio di CallRouter. Una variabile non persistente non mantiene il valore durante il riavvio di CallRouter.

Nota: una variabile utente può memorizzare un valore massimo di 40 caratteri.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)