

Call Custom Variables Report(통화 맞춤 변수 보고서)에서 발신자가 선택한 옵션을 표시하도록 UCCX 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[설정](#)

[UCCX 스크립트 컨피그레이션](#)

[Cisco Unified Integration Center 공동 상주 구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 링크](#)

소개

이 문서에서는 Call Custom Variables Report를 실행하여 발신자가 선택한 옵션을 Cisco CUI(Unified Intelligence Center)에 함께 표시하도록 UCCX(Unified Contact Center Express)를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 숙지할 것을 권장합니다.

- Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)
- Cisco CUI(Unified Intelligence Center) 공동 상주

사용되는 구성 요소

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Cisco Unified CCX 편집기

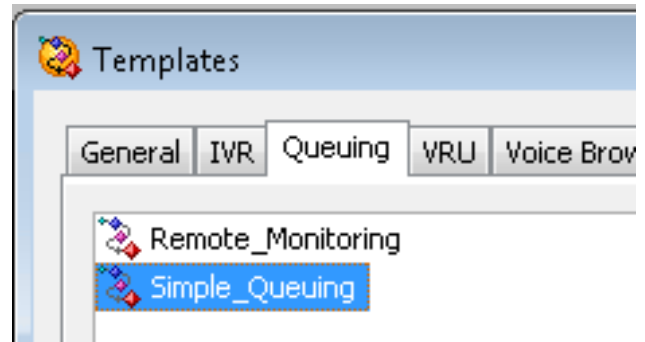
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

설정

UCCX 스크립트 컨피그레이션

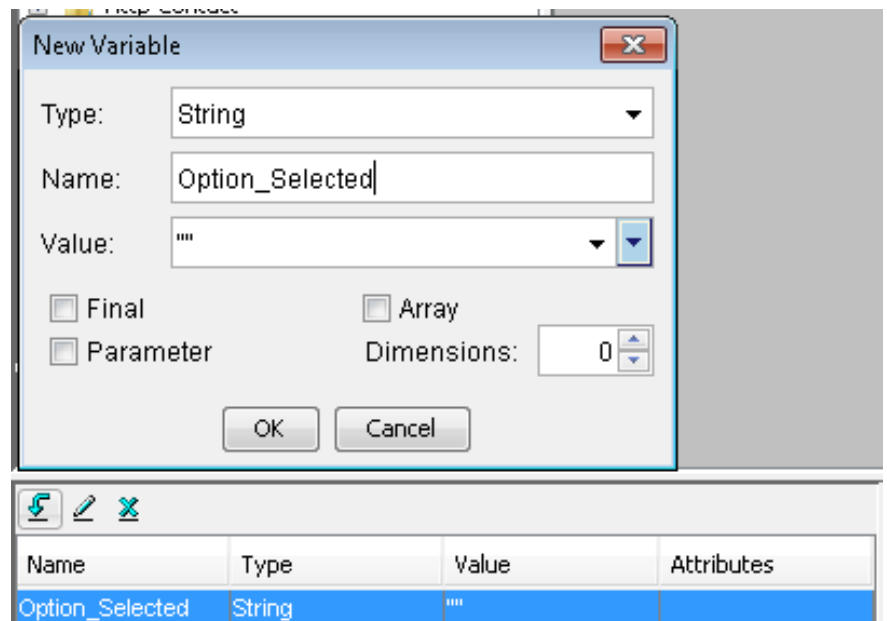
1단계. Cisco Unified CCX Editor 애플리케이션을 엽니다.

- File(파일) > New(새로 만들기) > Queuing(대기) 탭을 선택하고 Simple_Queueing을 선택합니다.



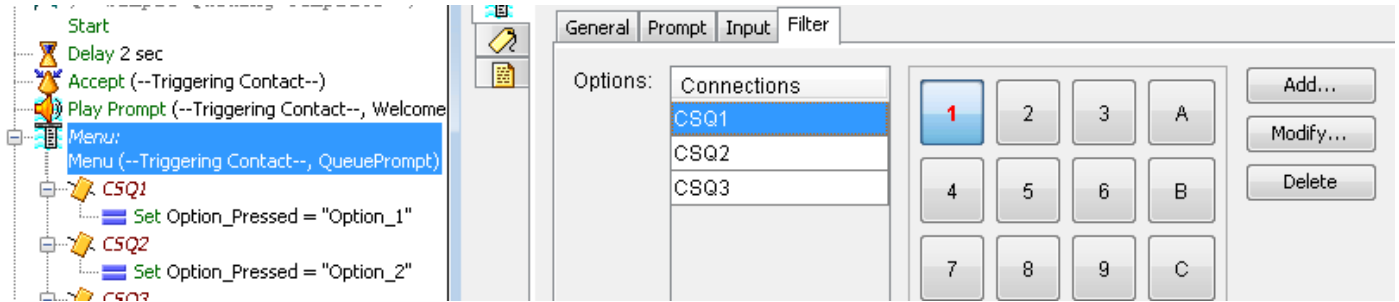
2단계. Option_Selected라는 변수를 생성합니다.

- 유형: 문자열
- 이름: 옵션 선택
- 가치: 이미지에 표시된 대로 따옴표 사용



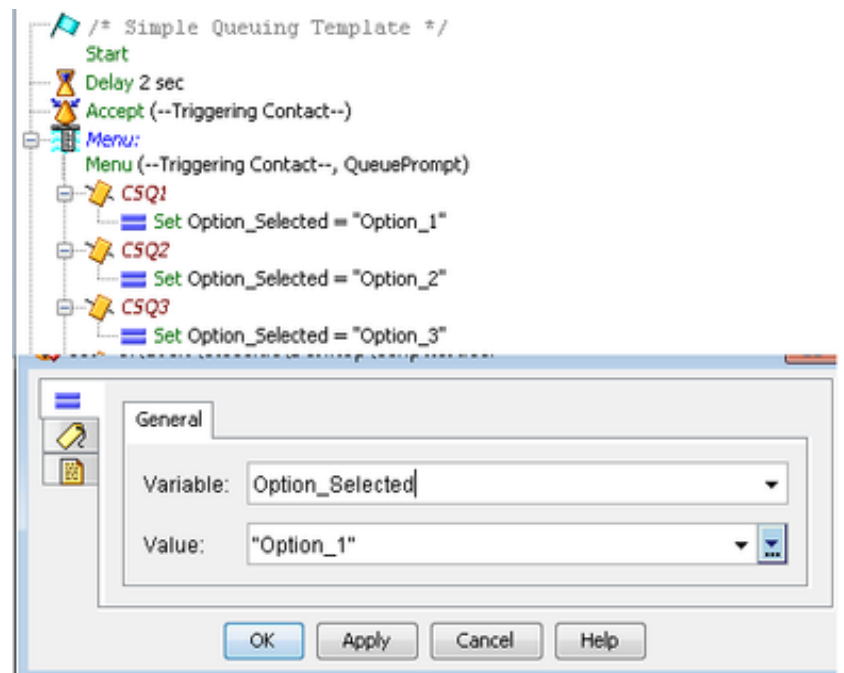
3단계. 메뉴 단계 추가

- 메뉴는 일반 탭에서 찾을 수 있습니다.
- 메뉴 > 속성을 마우스 오른쪽 단추로 클릭
- 필터: 1번에 CSQ1, 2번에 CSQ2, 3번에 CSQ3



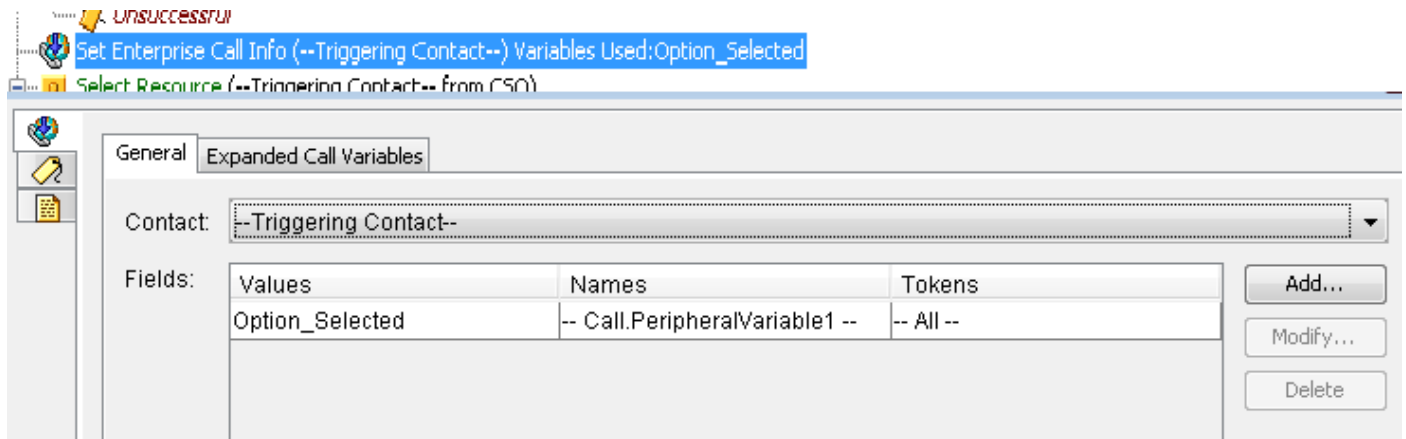
4단계. 메뉴 단계의 각 옵션 아래에 세트 단계를 추가합니다.

- Set는 General(일반) 탭에서 찾을 수 있습니다.
- Set > Properties를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
- 변수 옵션 선택
- 가치: Option_1, Option_2 및 Option_3

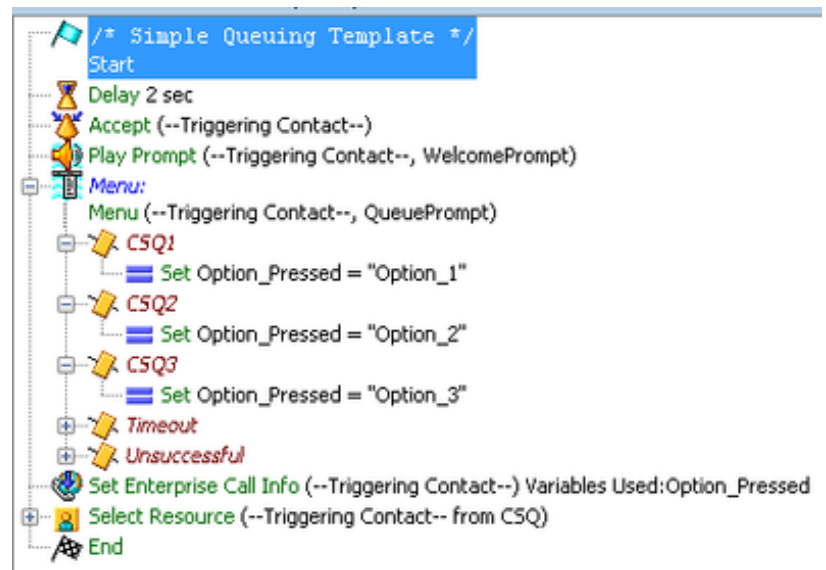


5단계. 메뉴 단계 후에 Set Enterprise Call Info 단계를 추가합니다.

- 엔터프라이즈 통화 정보 설정은 통화 연락처 탭에서 찾을 수 있습니다
- Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정) > Properties(속성)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
- 값: 옵션 선택
- 이름: Call.PeripheralVariable1
- 토큰: 모두 그대로 유지



6단계. 전체 데모 스크립트는 다음과 같습니다.



Cisco Unified Integration Center 공동 상주 구성

1단계. CUIC 공동 상주로 이동합니다. <https://FQDN 또는 IP 주소:8444/cuic>

2단계. 보고서 > 재고 > Unified CCX 내역으로 이동합니다.

- Inbound folder(인바운드 폴더) > Call Custom Variables Report(통화 맞춤 변수 보고서) > Save as(다른 이름으로 저장)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 맞춤 보고서를 생성합니다.



Import Report



Refresh

Available Reports:

- [-] Reports
 - [-] Stock
 - + Intelligence Center Admin
 - [-] Unified CCX Historical
 - + Chat
 - + Email
 - + Finesse Email
 - [-] Inbound
 - Abandoned Call Detail Activity Report
 - Aborted Rejected Call Detail Report
 - Agent All Fields Report
 - Agent Call Summary Report
 - Agent Detail Report
 - Agent Login Logout Activity Report
 - Agent Not Ready Reason Code Summary Report
 - Agent State Detail Report
 - Agent State Summary by Agent Report
 - Agent State Summary by Interval Report
 - Agent Summary Report
 - Agent Wrap Up Data Summary Report
 - Agent Wrap-Up Data Detail Report
 - Call Custom Variables Report
 - C Run Summary Activity Report
 - C Schedule Q Activity Report
 - C Edit Queue Activity by CSQ Report
 - C Queue Activity by Window Duration
 - C Save As Queue Activity Report
 - C Rename Queue Activity Report by Interval
 - C Edit Views Queue Call Distribution Summary

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.