

UCCX configureren om opties weer te geven die geselecteerd zijn door Caller in Call Custom Variables Report

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configuraties](#)

[Configuratie van UCCX-scripts](#)

[Configuratie van Cisco Unified Intelligent Center Co-resident](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Verwante links](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u Unified Contact Center Express (UCCX) kunt configureren om in Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) de opties te tonen die door een beller zijn geselecteerd door Call Custom Variables Report uit te voeren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan de kennis van deze onderwerpen te hebben:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Medeingezette van Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Gebruikte componenten

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Cisco Unified CCX-editor

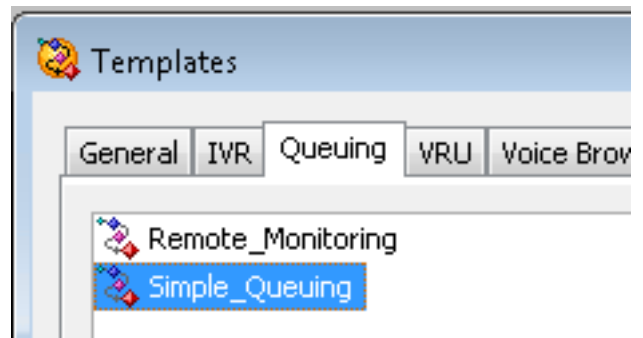
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Configuraties

Configuratie van UCCX-scripts

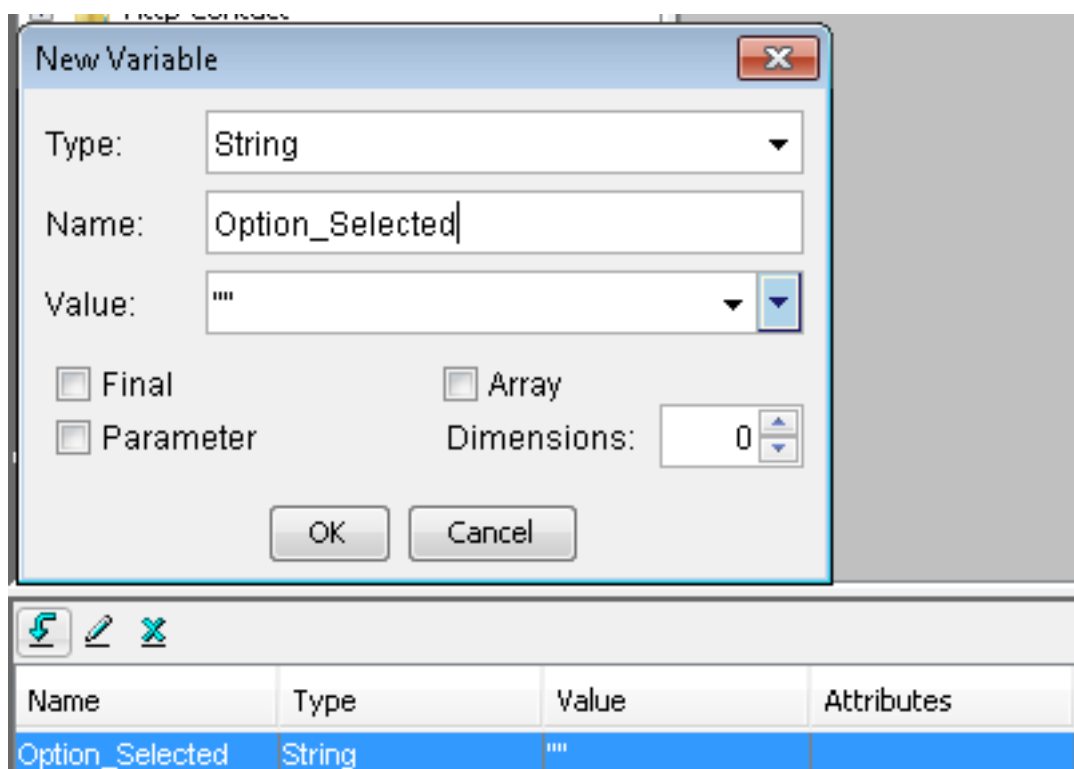
Stap 1. Open Cisco Unified CX Editor-toepassing

- Bestand > Nieuw > Selecteert het tabblad Wachtrijen > Eenvoudig_wachtrij selecteren



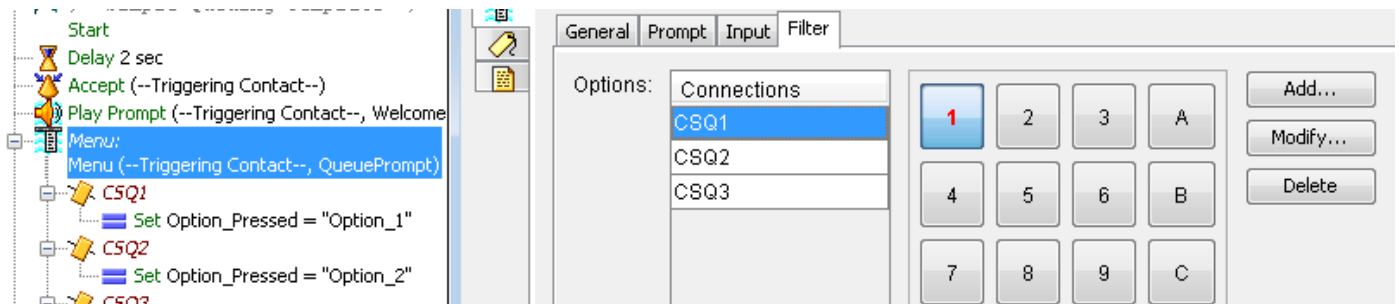
Stap 2. Maak een variabele die Option_Selected heet

- Type: String
- Name: Optie_geselecteerd
- Value: Gebruik quotes zoals in de afbeelding weergegeven



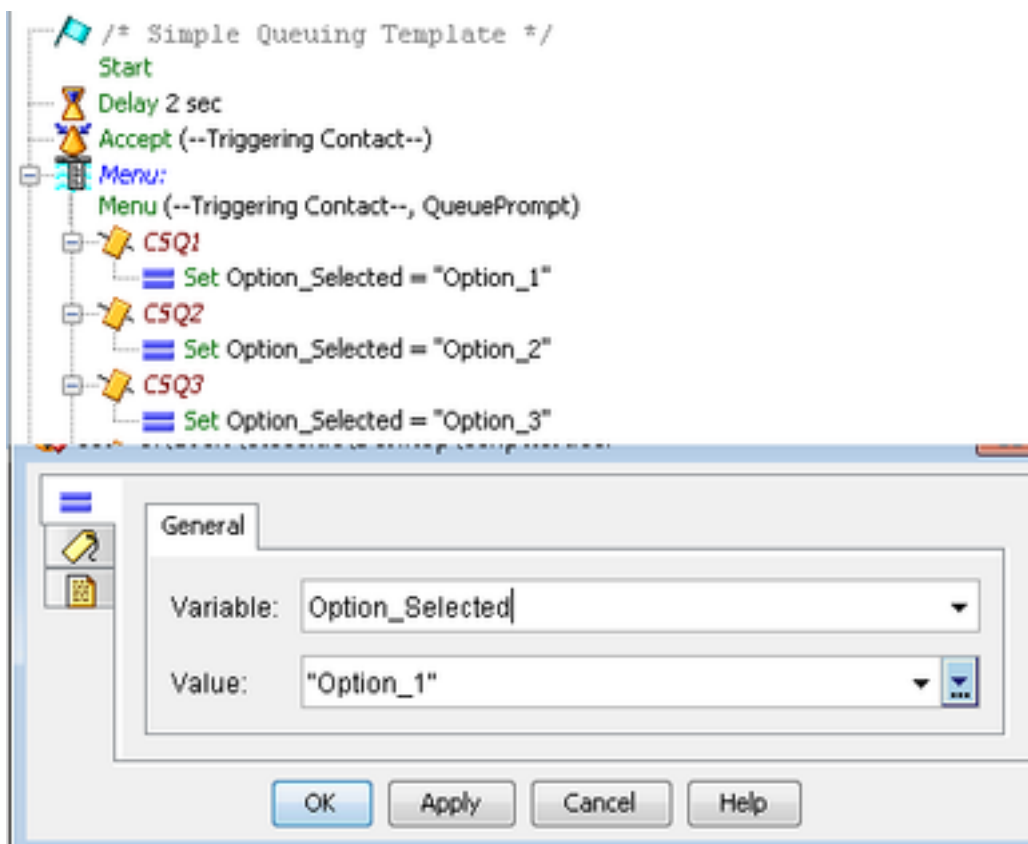
Stap 3. Menu toevoegen

- Menu vindt u onder het tabblad Algemeen
- Rechtsklik in menu > Eigenschappen
- Filteren: CSQ1 voor nummer 1, CSQ2 voor nummer 2 en CSQ3 voor nummer 3



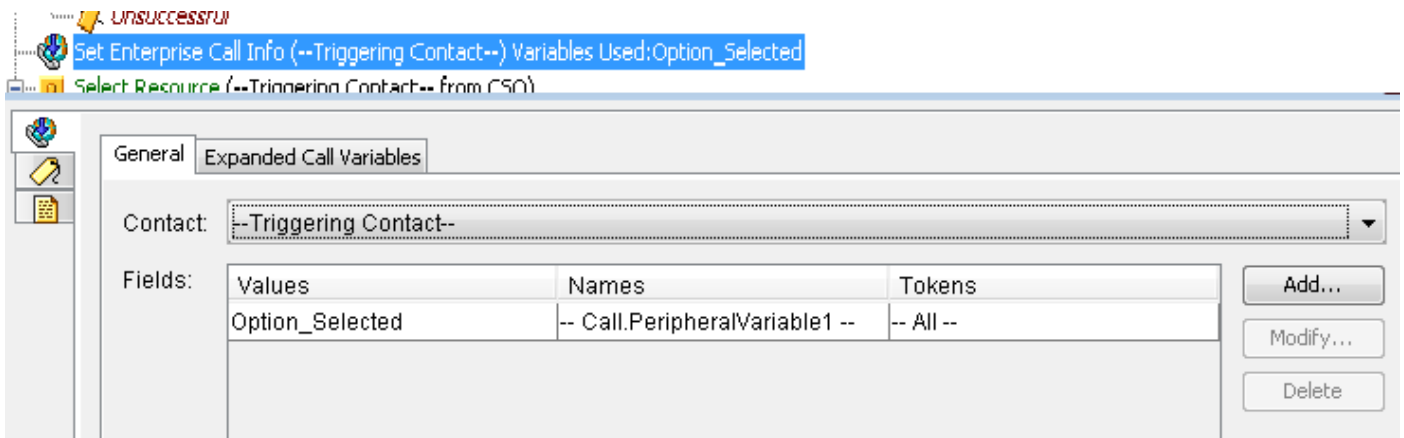
Stap 4. Voeg stap voor elke optie toe in de menu-stap

- Stel in onder het tabblad Algemeen
- Rechtsklik op **instellen > Eigenschappen**
- Variabele optie_Geselecteerd
- Value: Optie_1, Optie_2 en Optie_3

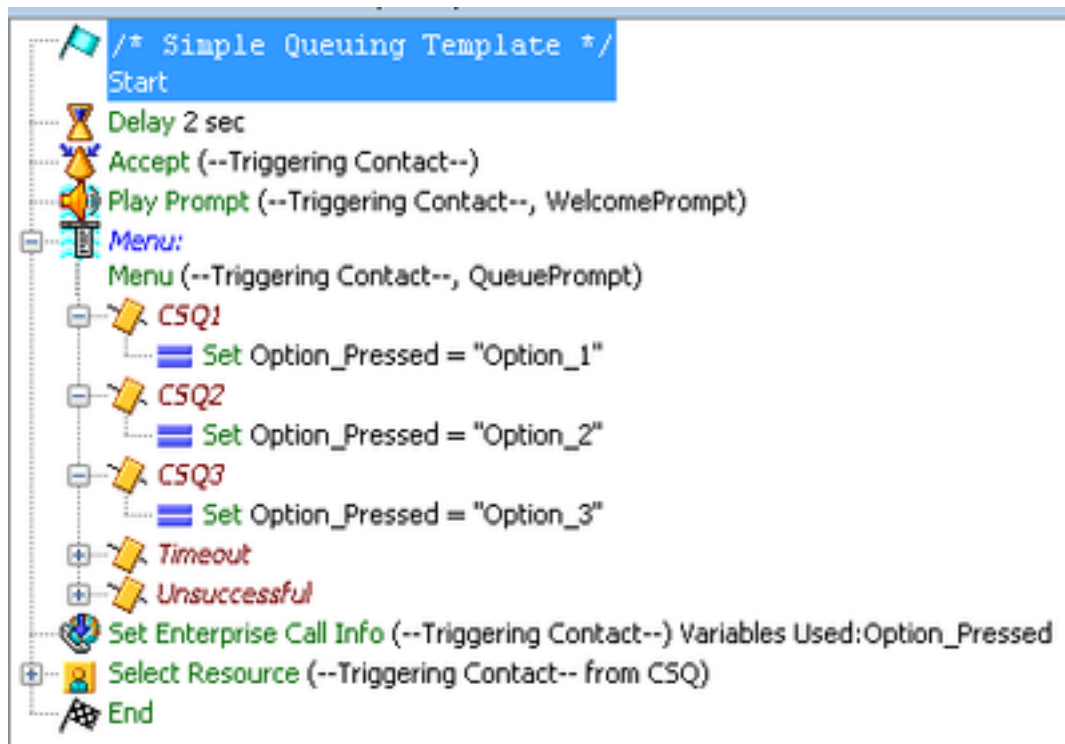


Stap 5. Voeg de stappen Bel voor Enterprise Call toe nadat het menu is verschoven

- U vindt informatie over de Enterprise CallConnector op het tabblad Contact
- Rechtsklik op **Set Enterprise Call Info > Eigenschappen**
- Waarden: optie_geselecteerd
- Name: Call.PerifeerVariable1
- Tokens: ALLES VERLATEN



Stap 6. Het algemene demo-script ziet er zo uit:

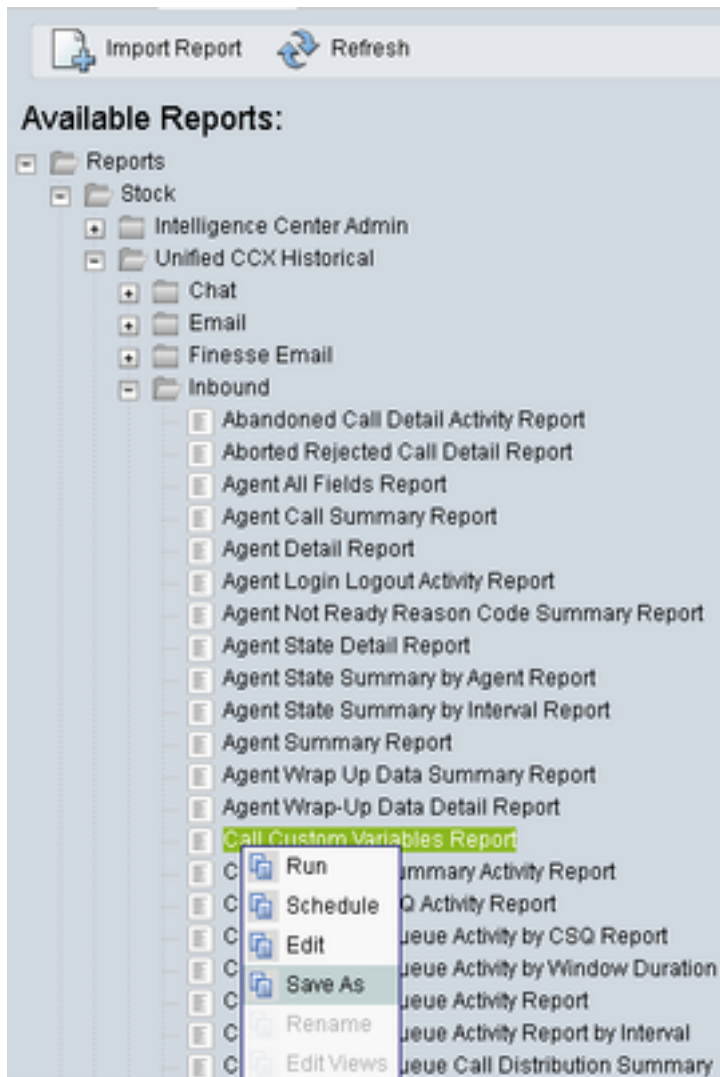


Configuratie van Cisco Unified Intelligent Center Co-resident

Stap 1. Navigeer naar de CUIC-medewerker: <https://FQDN> of IP-adres:844/844

Stap 2. Navigeer naar Rapporten > Standen > Unified CCX Historisch.

- Onder binnenmap > Klik met de rechtermuisknop op Call Custom Variables Report > Opslaan als u een aangepast rapport wilt maken.



Stap 3. Aangepast rapport maken

- Voeg een naam toe
- Beschrijving toevoegen (optioneel)
- Kies de locatie voor het aangepaste rapport
- Toestemming geven
- Selecteer OK

= 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

OK Cancel

Stap 4. Navigatie in het bewerken van weergave

- Controleer het vakje naast het rapport Aangepaste variabelen voor de weergave van de naam.
- Selecteer Bewerken om de weergave van het rapport te bewerken.

Edit Default Filter
 Edit Views
 Save
 Save As
 Refresh
 Cancel

Report Description

Version

Available Views

Name contains Filter Clear

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

Create ▾ Edit Delete Links Refresh

Stap 5. Wijzig de Grid-header

- Klik onder Huidige veldvolgorde in het raster met de rechtermuisknop op **Aangepaste variabele 1 > Eigenschappen**.
- Verander de Grid Display Name in Option_Selected.

- Klik op OK en slaat Rapport op.

Call Custom Variables Report

Name: Call Custom Variables Report
Description:
Font Size: 10

Available Fields

- Agent Name (agent_name)
- Application Name (application_name)
- Contact Disposition (contact_disposition)
- Custom Variable 1 (custom_var1)
- Custom Variable 10 (custom_var10)
- Custom Variable 2 (custom_var2)
- Custom Variable 3 (custom_var3)
- Custom Variable 4 (custom_var4)
- Custom Variable 5 (custom_var5)

Current field order in the grid

- GridHeaders
- Node ID- Session ID - Sequen
- Start Time (start_time)
- End Time (end_time)
- Contact Disposition (contact_d
- Agent Name (agent_name)
- Application Name (application_
- Custom Variable 1 (custom_va
- Properties m_va
- Thresholds m_va
- Remove Selected

Buttons: Add Header, Remove Selected, Grouping, Save, Save As, Cancel

Required fields

Name: custom_var1
Display Name: Custom Variable 1
Grid Display Name: Option_Selected
Field Width: 70

Note: Name and Display Name fields are used on Advanced Filter Page.

Buttons: OK, Cancel

Verifiëren

Navigeer naar Rapporten in CUIC-medeingezetene

- Selecteer het aangepaste rapport dat is gemaakt met de naam Nieuw rapport van de Call Custom Variables.
- Filter het rapport en voer het uit.
- Controleer de verschillende opties die door de beller zijn geselecteerd onder 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

Problemen oplossen

1. Start reactief scripts vanuit Cisco Unified CCX Editor

- Cisco Unified CX Editor-toepassing openen
- Navigeren om **te debug > reactief scripts**
- Selecteer het script dat is gemaakt en bel de trigger om dat script te gebruiken
- Ga door alle stappen met Stap over om er zeker van te zijn dat de variabele goed is ingesteld

2. sporen inschakelen

- Van Cisco Unified CX-servicemodule
- Navigeren in naar **Overtrekken > Configuraties**
- Selecteer Service Cisco Unified CCX Engine in het uitrolmenu
- Stel het debuggen in tot XDebugging3 voor ENG onder managers en verzamel Cisco Unified CCX Engine (MIVR) weblogs

- Vanaf Real Time Monitoring Tool (RTMT) van UCCX, Cisco Unified CCX Engine
- Het **bestand activeren/uccx/log/MIVR/***-opdracht in opdrachtregel in interface (CLI) uitvoeren

Verwante links

Raadpleeg voor meer informatie over het configureren van stappen in Cisco Unified CCX Editor de Cisco Unified Contact Center Express Express Editor Step Guide [Cisco Unified Contact Center Express Editor Step Guide Referentieids](#)

Voor meer informatie over het wijzigen en maken van aangepaste standpunten voor de rapporten, kunt u de Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide [Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide](#)