

Configurar UCCX para mostrar as opções selecionadas pelo chamador no relatório feito sob encomenda das variáveis do atendimento

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurações](#)

[Configuração do script UCCX](#)

[Cisco unificou a configuração co-residente Center de Intellingece](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Links relacionados](#)

Introdução

Este original descreve como configurar o centro de contato unificado expresso (UCCX) para mostrar em Cisco unificou co-residente Center da inteligência (CUIC) as opções selecionadas por um chamador executando o relatório feito sob encomenda das variáveis do atendimento.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda-o tem o conhecimento destes assuntos:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco unificou o centro da inteligência (CUIC) co-residente

[Componentes Utilizados](#)

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Cisco unificou o editor CCX

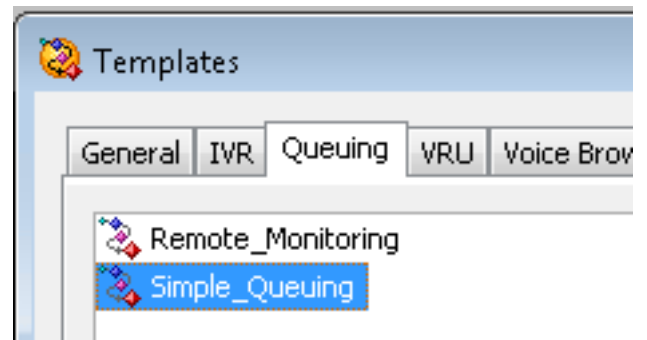
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Configurações

Configuração do script UCCX

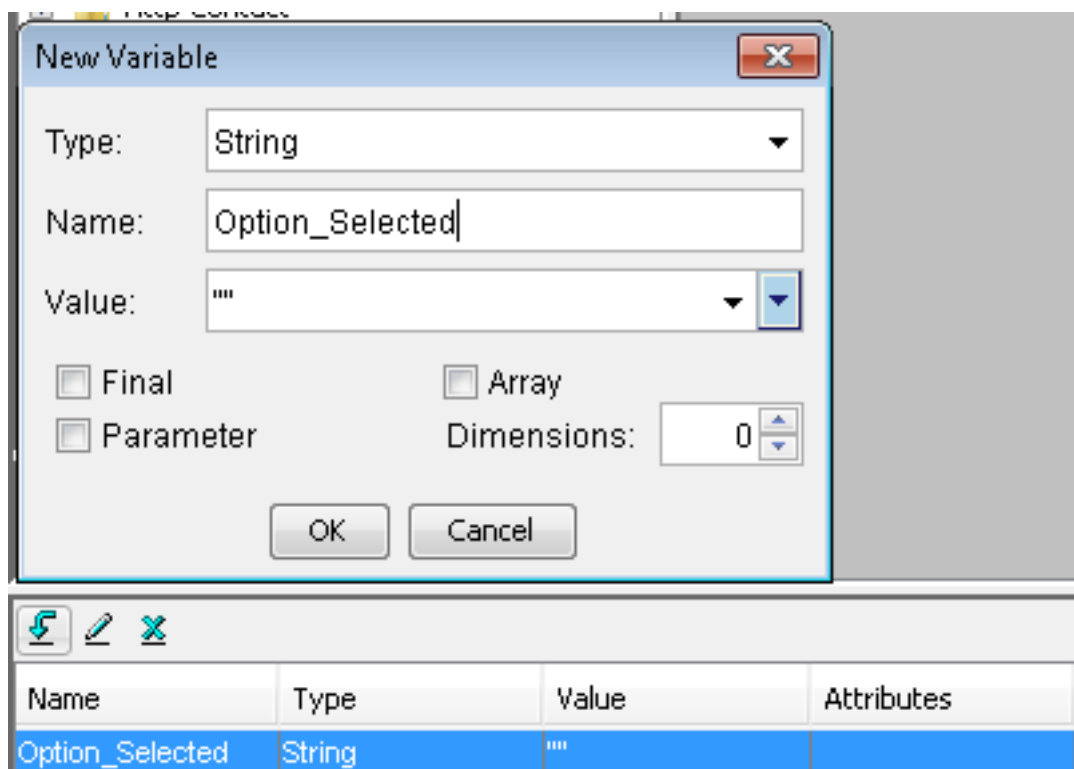
Etapa 1. Abra o aplicativo de editor unificado Cisco CCX

- O arquivo > novo > seleciona a aba do Enfileiramento > Simple_Queueing seletor



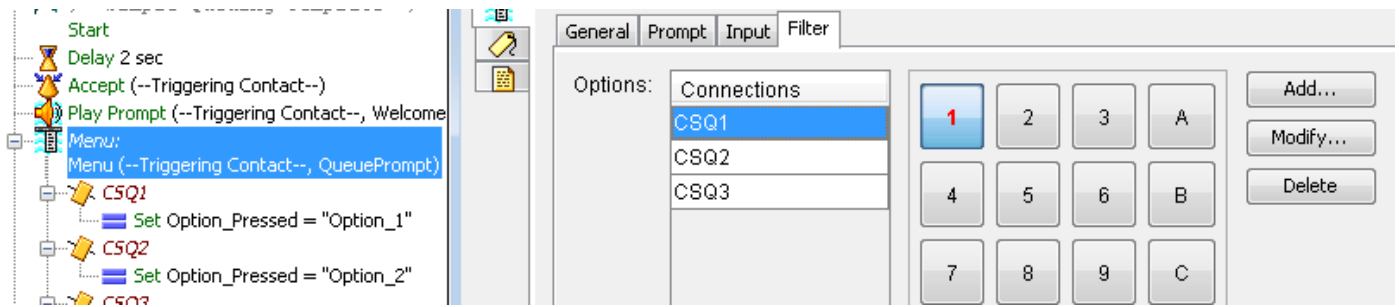
Etapa 2. Crie uma variável chamada Option_Selected

- Digite: Série
- Nome: Option_Selected
- Valor: use citações segundo as indicações da imagem



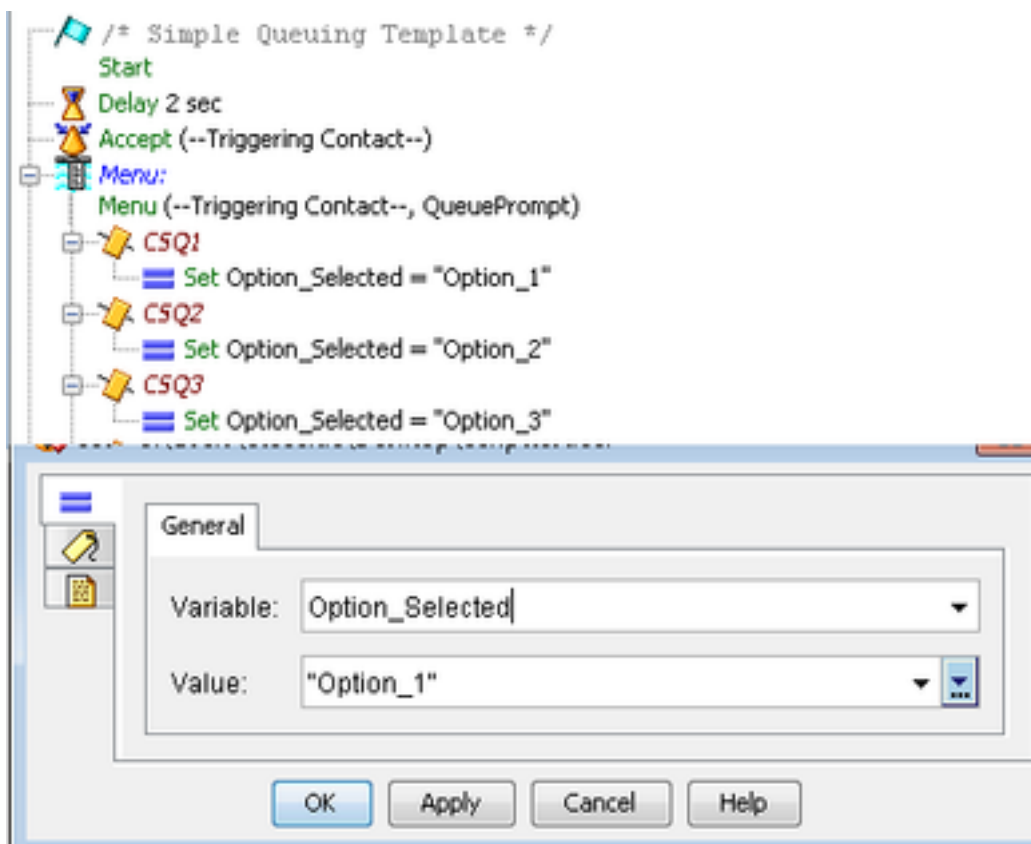
Etapa 3. Adicionar a etapa do menu

- O menu pode ser encontrado sob o tab geral
- Clicar com o botão direito no **menu > nas propriedades**
- Filtro: CSQ1 para o número 1, CSQ2 para o número 2 e CSQ3 para number3



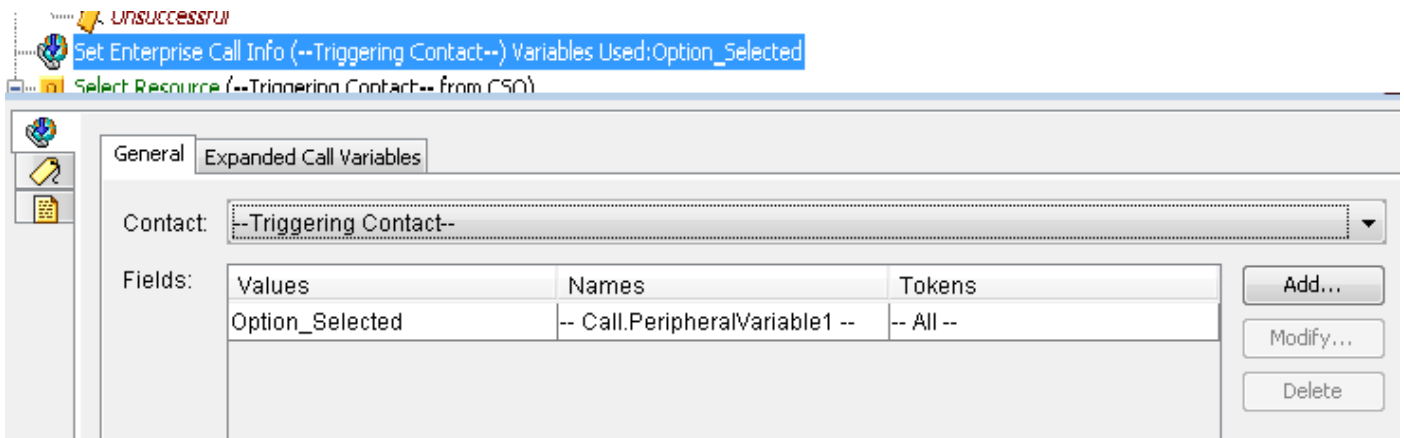
Etapa 4. Adicionar etapa ajustada sob cada opção na etapa do menu

- O grupo pode ser encontrado sob o tab geral
- Clicar com o botão direito no **grupo > nas propriedades**
- Option_Selected variável
- Valor: Option_1, Option_2 e Option_3

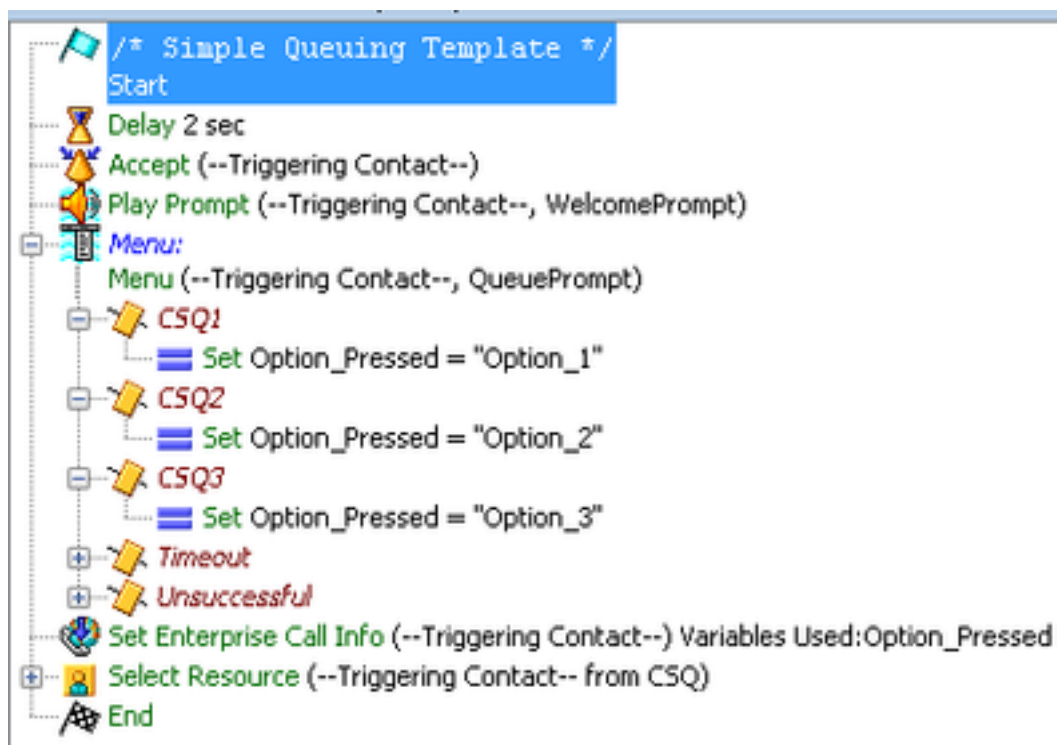


Etapa 5. Adicionar etapa ajustada da informação de chamada da empresa após a etapa do menu

- A informação de chamada da empresa do grupo pode ser encontrada sob a aba do contato do atendimento
- Clicar com o botão direito na **informação de chamada > nas propriedades da empresa do grupo**
- Valores: Option_Selected
- Nome: Call.PeripheralVariable1
- Tokens: Saa como TUDO



Etapa 6. O script total do programa demonstrativo olha como este:

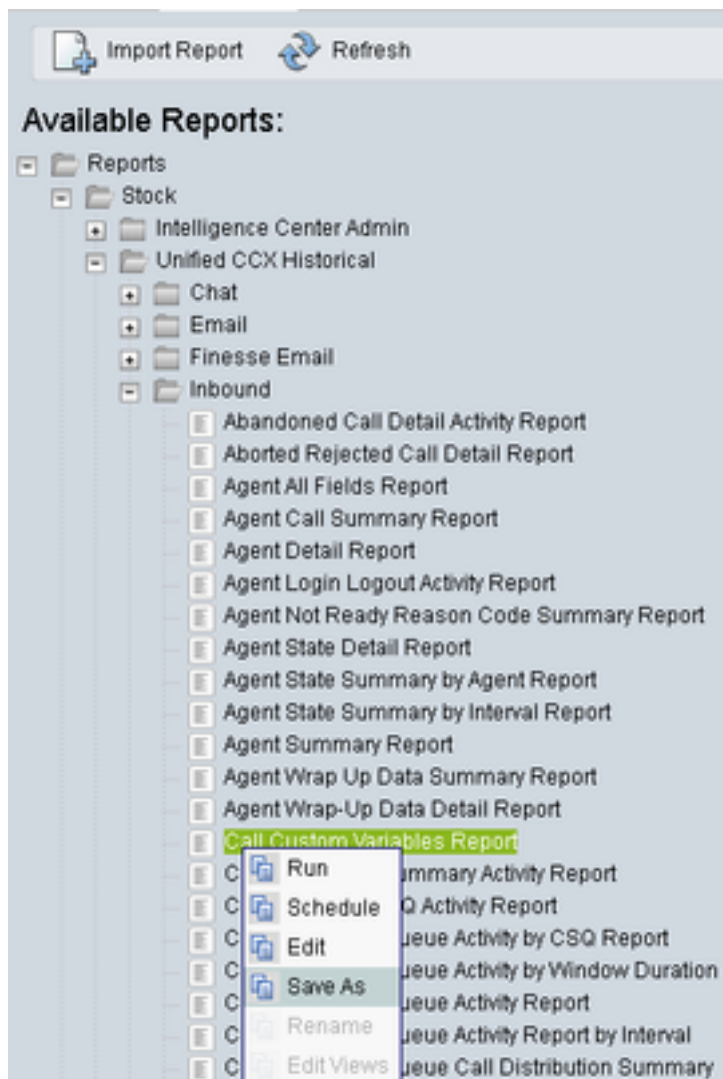


Cisco unificou a configuração co-residente Center de Intellingece

Etapa 1. Navegue a CUIC co-residente: <https://FQDN> ou IP address:8444/cuic


Etapa 2. Navegue aos relatórios > ao estoque > CCX unificado histórico.


- Sob o dobrador de entrada > clicar com o botão direito no relatório feito sob encomenda > na salvaguarda das variáveis do atendimento a respeito de criam uns relatórios personalizados.




Etapa 3. Crie relatórios personalizados

- Adicionar um nome
- Adicionar a descrição (opcional)
- Escolha o lugar para os relatórios personalizados
- Dê permissões
- Selecione ESTÁ BEM

 = 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

Etapa 4. Navegue para editar vistas

- Verifique a caixa ao lado do relatório feito sob encomenda das variáveis do atendimento do nome de visualização.
- Seletor de edição para editar a ideia do relatório.

 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

Etapa 5. Altere o encabeçamento da grade

- Sob a ordem de campo atual na grade, clicar com o botão direito na **variável feita sob encomenda 1 > propriedades**.
- Mude o nome do indicador da grade a Option_Selected.

- Clique sobre APROVADO e salvar o relatório.

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
- Thresholds
- Remove Selected

Properties Dialog:

- 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.

Verificar

Navegue aos relatórios em CUIC co-residente

- Selecione os relatórios personalizados criados com o relatório novo das variáveis de Custom do atendimento do nome.
- Filtre o relatório e execute-o.
- Verifique as opções diferentes selecionadas pelo chamador sob 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

Troubleshooting

1. Execute o script reativo de Cisco unificou o editor CCX

- Abra o aplicativo de editor unificado Cisco CCX
- Navegue **para debugar > script reativo**
- Selecione o script criado e faça um atendimento ao disparador para bater esse script
- Atravesse todas as etapas com etapa sobre assegurar-se de que a variável esteja ajustada corretamente

2. Permita traços

- De Cisco unificou a utilidade CCX
- Navegue para seguir > **configurações**
- Selecione o motor unificado Cisco do serviço CCX de deixam cair para baixo o menu
- Ajuste a eliminação de erros até XDebugging3 para o INGLÊS sob gerentes

E recolha logs unificados Cisco do motor CCX (MIVR)

- Da ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) de UCCX, Cisco unificou o motor CCX
- Executando o **arquivo obtenha o active log /uccx/log/MIVR/** * comande no comando line interface(cli)

Links relacionados

Para obter mais informações sobre de como configurar etapas em Cisco unificou o editor CCX, referem o [guia de referência da etapa do editor do Cisco Unified Contact Center Express do guia de referência da etapa do editor do Cisco Unified Contact Center Express](#)

Para obter mais informações sobre de como alterar e criar vistas feitas sob encomenda para os relatórios, refira o [Guia do Usuário do relatório do Cisco Unified Contact Center Express do Guia do Usuário do relatório do Cisco Unified Contact Center Express](#)