

Porque os scripts de roteamento não podem alcançar as variáveis de Controle de chamadas ajustadas em administrativo passam pelo processo de script

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento explica porque as variáveis de Controle de chamadas ajustadas em scripts administrativos não podem ser providas por scripts da rota. O documento igualmente fornece um método para compartilhar de dados entre scripts administrativos e a rota passa pelo processo de script em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que você tem o conhecimento do editor de script ICM.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada em todas as versões do ICM.

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

O nó variável do grupo ajusta o valor de alguns variáveis de chamada. A sintaxe para prover uma variável de Controle de chamadas em um script é:

Call.variable

Neste caso, se você executa o script e o grupo administrativos `Call.PeripheralVariable8` ao valor do `feriado`, todos os scripts da rota não alcançam o valor. [Figura 1](#) fornece um exemplo.

Figura 1 – Script administrativo para ajustar a variável de Controle de chamadas

Solução

O script administrativo ajusta com sucesso o `Call.PeripheralVariable8` ao valor do `feriado`. Contudo, os variáveis de controle não podem ser compartilhados entre scripts administrativos e os scripts da rota.

A fim passar as variáveis entre um script administrativo e uma rota passam pelo processo de script, usam uma variável global do usuário. Com uma variável global do usuário, cada variável do usuário deve:

- Tenha um nome que comece com o `usuário`
- Seja associado com um tipo de objeto, por exemplo, `serviçolsto` permite o software ICM de manter um exemplo da variável para cada objeto do esse datilografa dentro o sistema.
- Seja identificado como uma variável que seja persistente ou `nonpersistent` Uma variável persistente retém o valor através dos reinícios do Roteador de Chamada. Um variável não persistente não retém o valor através dos reinícios do Roteador de Chamada.

Note: Uma variável do usuário pode armazenar um valor de até 40 caracteres.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)