

Почему для сценариев маршрутизации недоступны переменные управления вызовами, установленные в административном сценарии

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ объясняет, почему на набор переменных управления вызовами в административных сценариях не могут сослаться сценарии маршрутизации. Документ также предоставляет метод для совместного использования данных между административными сценариями и сценариями маршрутизации в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Cisco рекомендует ознакомиться с Редактором сценариев ICM.

[Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на всех версиях ICM.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

[Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

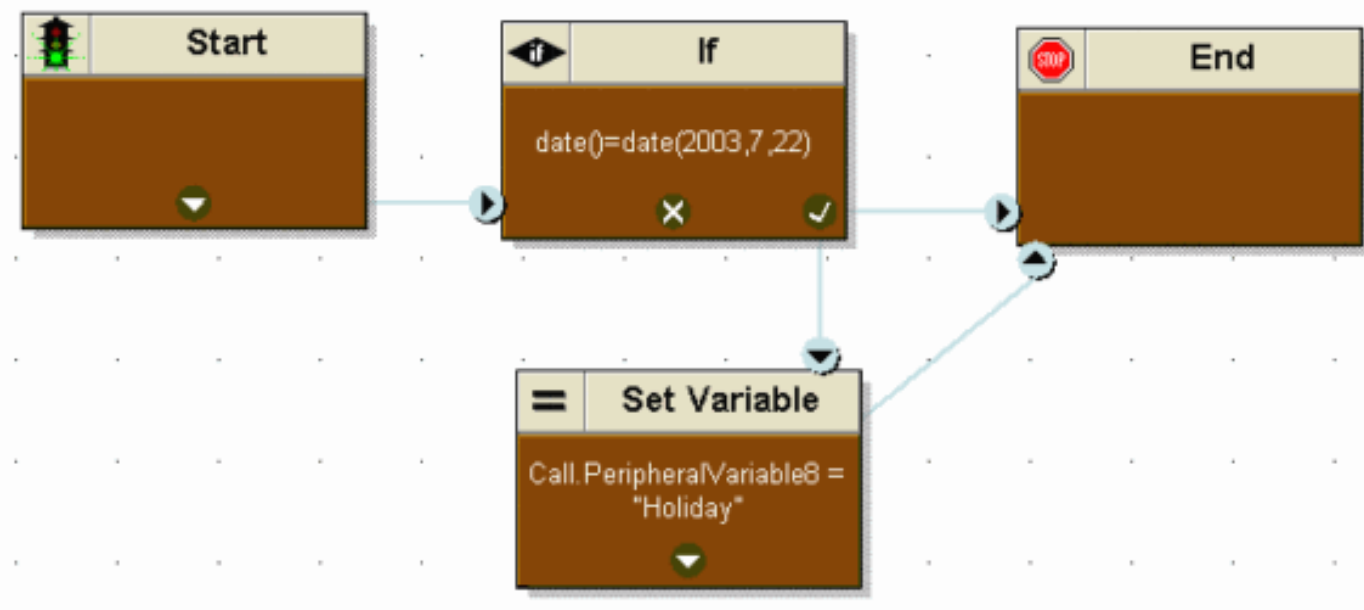
Проблема

Узел переменной Набора устанавливает значение некоторых переменных вызова. Синтаксис для ссылки на переменную управления вызовами в сценарии:

`Call.variable`

В этом случае, если вы выполняете административный сценарий и устанавливаете `Call.PeripheralVariable8` в значение `Holiday`, все сценарии маршрутизации не в состоянии обращаться к значению. [Рисунок 1](#) предоставляет пример.

Рисунок 1 – административный сценарий к переменным управлениям вызова аппарата



Решение

Административный сценарий успешно устанавливает `Call.PeripheralVariable8` в значение `Holiday`. Однако переменные управления не могут быть разделены между административными сценариями и сценариями маршрутизации.

Для передачи переменных между административным сценарием и сценарием маршрутизации, используйте глобальную переменную пользователя. С глобальной переменной пользователя должна каждая пользовательская переменная:

- Имейте название, которое начинается `user`
- Будьте привязаны к типу объекта, например, СервисуЭто позволяет Программному обеспечению ICM поддерживать экземпляр переменной для каждого объекта того типа в системе.
- Будьте определены как переменная, которая является или персистентной или нестойкойПерсистентная переменная сохраняет значение через перезапуски CallRouter. Неустойчивое переменная не сохраняет значение через перезапуски CallRouter.

Примечание: Пользовательская переменная может сохранить значение до 40 символов.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)