

配置UCCX以顯示「呼叫自定義變數」報表中呼叫方選擇的選項

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[組態](#)

[UCCX指令碼配置](#)

[Cisco Unified Intelligence Center Co-Residential配置](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關連結](#)

簡介

本文檔介紹如何配置Unified Contact Center Express(UCCX)，使其在Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)中通過運行Call Custom Variables Report來共同駐留呼叫方選擇的選項。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)
- Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)共存

採用元件

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- Cisco Unified CCX編輯器

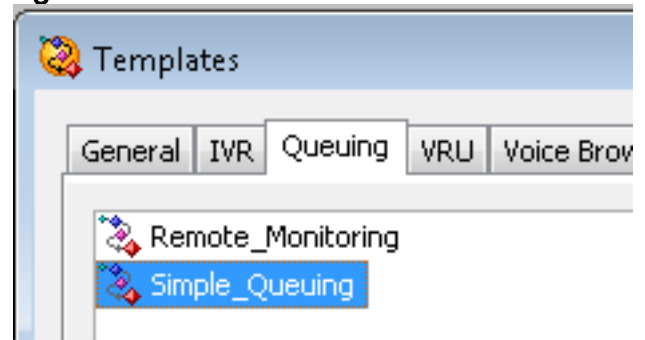
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

組態

UCCX指令碼配置

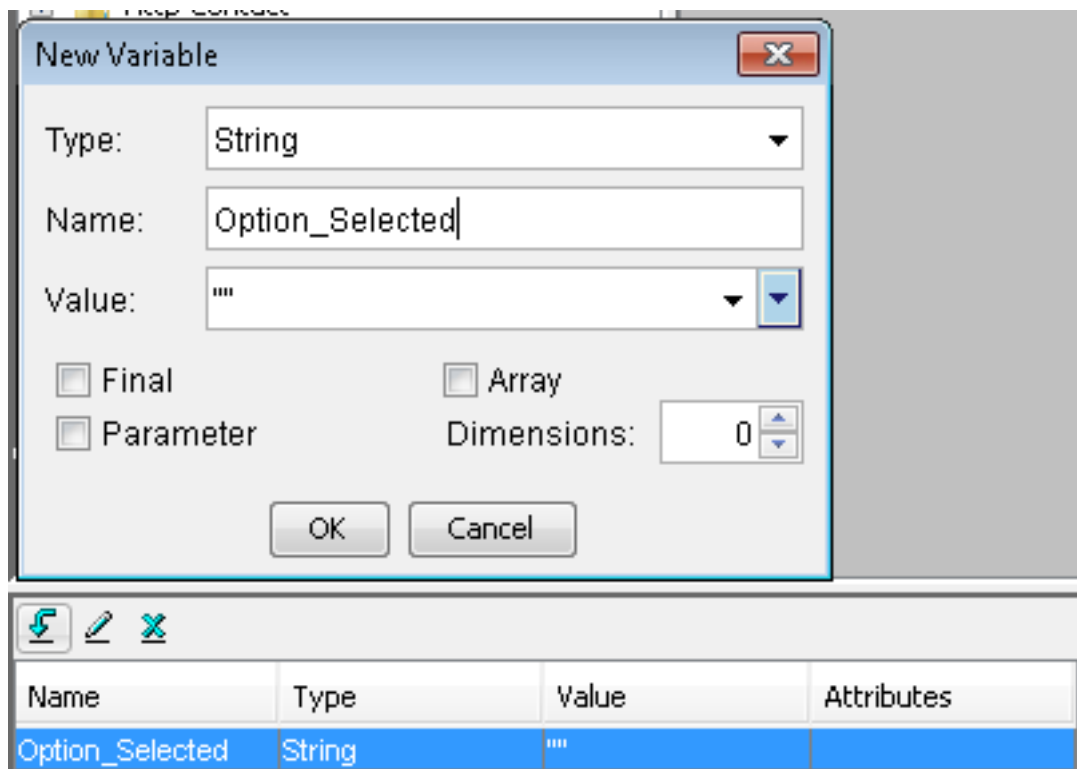
步驟1.開啟Cisco Unified CCX編輯器應用程式

- 檔案>新建>選擇「隊列」頁籤>選擇Simple_Queueing



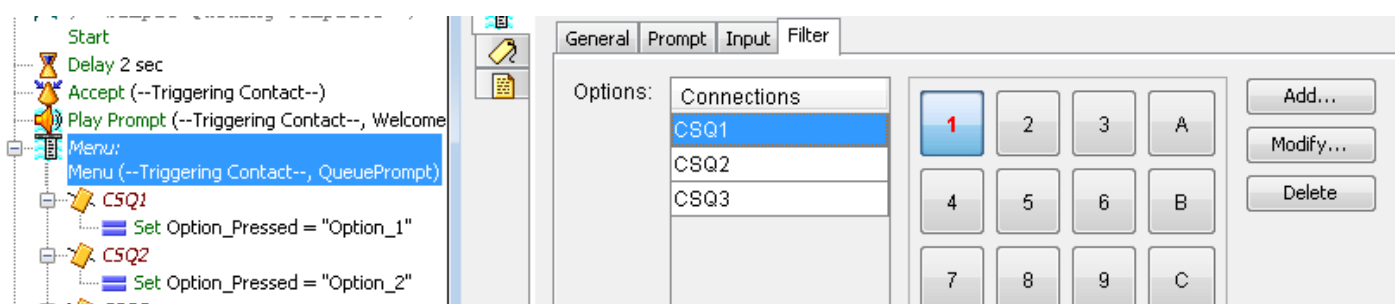
步驟2.建立名為Option_Selected的變數

- Type:字串
- 名稱:Option_Selected
- 值：使用引號，如下圖所示



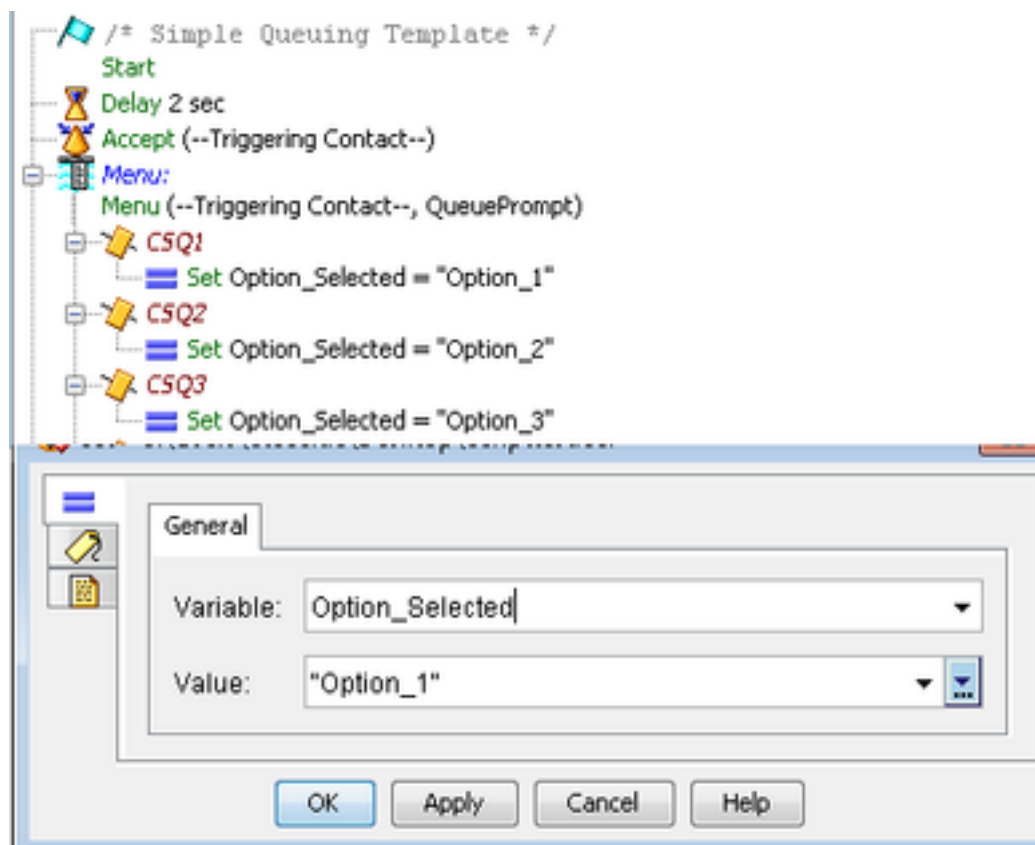
步驟3. Add Menu步驟

- 可以在「常規」頁籤下找到選單
- 按一下右鍵Menu > Properties
- Filter: (篩選條件：)編號1的CSQ1、編號2的CSQ2和編號3的CSQ3



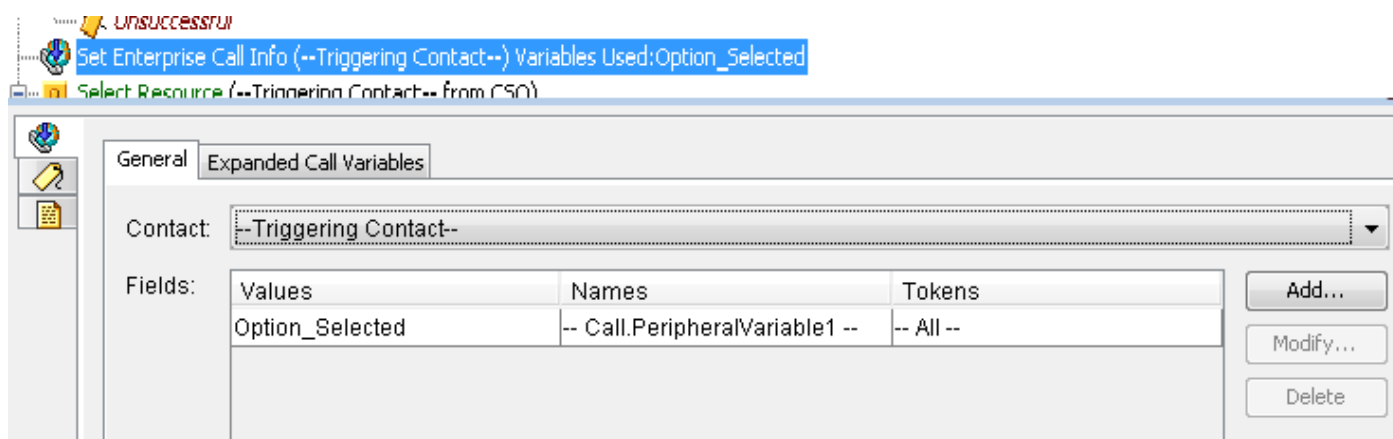
步驟4. 在「Menu Step」中每個選項下新增Set步驟

- 在「常規」頁籤下可以找到「集」
- 按一下右鍵**Set > Properties**
- 變數Option_Selected
- 值：Option_1、Option_2和Option_3

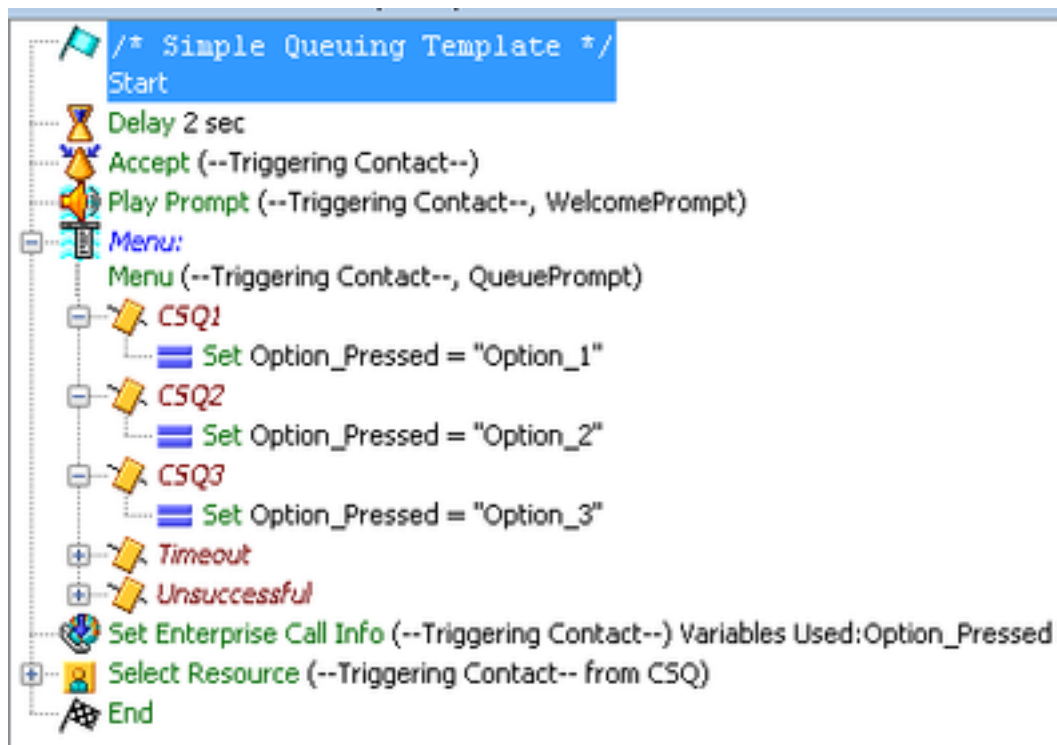


步驟5. 在Menu步驟後新增Set Enterprise Call Info步驟

- 可在Call Contact頁籤下找到Set Enterprise Call Info
- 按一下右鍵**設定企業呼叫資訊>屬性**
- 值：Option_Selected
- 名稱:Call.PeripheralVariable1
- 令牌：全部離開



步驟6.整個演示指令碼如下所示：

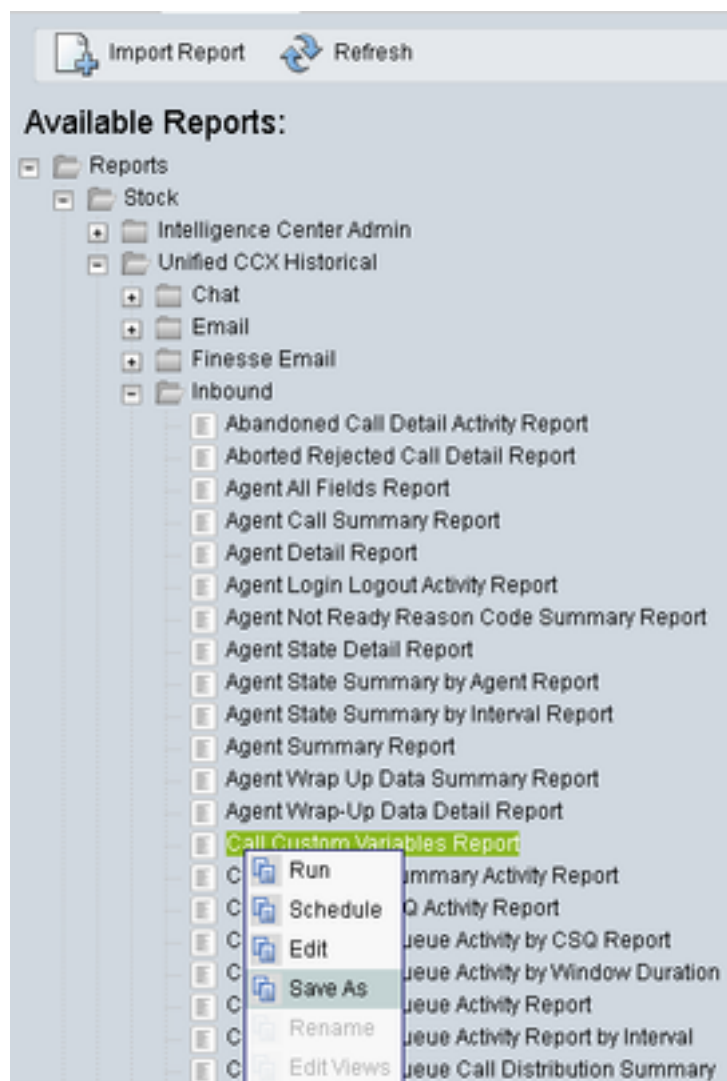


Cisco Unified Intelligence Center Co-Resident配置

步驟1.導航到CUIC共駐者：<https://FQDN>或IP地址：8444/cuic

步驟2.導航至報表>庫存>Unified CCX歷史。

- 在Inbound folder > Right-click on Call Custom Variables Report > Save as下建立自定義報告。



步驟3.建立自定義報告

- 新增名稱
- 新增說明 (可選)
- 選擇自定義報告的位置
- 授予許可權
- 選擇確定

= 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

步驟4.導航到編輯檢視

- 選中View Name Call Custom Variables Report旁邊的框。
- 選擇編輯以編輯報告的檢視。

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

步驟5.修改網格標題

- 在網格中的Current field order下，按一下右鍵**Custom Variable 1 > Properties**。
- 將「網格顯示名稱」(Grid Display Name)更改為Option_Selected。
- 按一下確定並儲存報告。

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
 Thresholds
 Remove Selected

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.
 OK Cancel

驗證

導航到CUIC共同駐留中的報告

- 選擇以名稱New Call Cuatom Variables Report建立的自定義報告。
- 篩選報告並運行它。
- 在Option_Selected下檢查呼叫方選擇的不同選項

Overview Reports New Call Custom Vairables Report

Save Save As Edit Print Filter SQL Refresh Pop Out Export Call

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

疑難排解

1.從Cisco Unified CCX編輯器運行被動指令碼

- 開啟Cisco Unified CCX編輯器應用程式
- 導覽至**Debug > Reactive Script**
- 選擇建立的指令碼並呼叫觸發器以擊打該指令碼
- 執行所有步驟並執行「Step Over」，以確保正確設定變數

2. 啟用跟蹤

- 來自Cisco Unified CCX可維護性
- 導覽至**Trace > Configurations**
- 從下拉菜單中選擇Service Cisco Unified CCX Engine
- 在Managers下將ENG的調試設定為XDebugging3
並收集Cisco Unified CCX Engine(MIVR)日誌
- 通過UCCX的即時監控工具(RTMT),Cisco Unified CCX引擎
- 在命令列介面(CLI)中運行file get activelog /uccx/log/MIVR/* 命令

相關連結

有關如何在Cisco Unified CCX編輯器中配置步驟的詳細資訊，請參閱《Cisco Unified Contact Center Express Editor步驟參考指南》[《Cisco Unified Contact Center Express Editor步驟參考指南》](#)

有關如何修改和建立報告的自定義檢視的詳細資訊，請參閱《Cisco Unified Contact Center Express報告使用手冊》[《Cisco Unified Contact Center Express報告使用手冊》](#)