

Konfigurieren einer berichtspflichtigen globalen Variable zur Erfassung der in einem Menünoten eines Datenflusses im Analyzer ausgewählten Ziffern

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Erstellen einer reportablen Variablen auf dem WxCC-Portal](#)

[Überprüfung](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Konfigurieren einer meldepflichtigen globalen Variablen zur Erfassung der in einem Menü-Knoten eines Flows im Analyzer eingegebenen Ziffern beschrieben.

Ein Beitrag von Bhushan Suresh, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0
- WebEx Contact Center - Administratorzugriff auf den Tenant

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- WxCC 2.0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Erstellen einer reportablen Variablen auf dem WxCC-Portal

Schritt 1: Erstellen Sie im WxCC-Portal unter **Provisioning** > **Global Variables** eine reportable Variable.

Global Variable

General Settings

Name	IVR_option
Description	
Variable Type	String
Default Value	
Status	Active

Reporting Settings

Make Reportable Yes

This enables the variable to appear in Analyzer for reporting purposes. Each tenant has a limit of 100 variables that can be reported on.

Schritt 2: Erstellen Sie einen Fluss mit einem **Menu**-Knoten, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Fluss. Unter **Globale Variablen** wird die auf der Portalseite erstellte Variable hier ausgefüllt

Global Variables ⓘ

View All Variables ▾

IVR_option ×

Add Global Variables

Schritt 3: Erstellen Sie nach dem Menu-Knoten einen **SetVariable**-Knoten, und ordnen Sie die im vorherigen Schritt erstellte globale Variable der Ausgabevariablen (**DigitsEntered**) aus dem **Menu**-Knoten zu.

The screenshot shows a configuration interface for a CRM activity. On the left, a menu structure is visible with 'Option1' selected. The main workspace contains a 'Set Variable' activity block with the following configuration:

- Activity Name: SetVari...
- Variable: IVR_option = {{Menu_3q2....}}
- Error Handling: Undefined Errors

On the right, the 'Variable Settings' panel is expanded, showing:

- Variable: IVR_option
- Variable Value: Set To Variable
- Value: Menu_3q2.OptionEntered

The 'Activity Output Variables' section is empty, displaying the message: 'No Activity Output Variables available in this activity.'

Überprüfung

Erstellen Sie einen CSR-Bericht (**Customer Session Record**) für Analyzer, und die im vorherigen Schritt erstellte globale Variable wird als Profilvariable angezeigt.

	Value of IVR_option	Value of Contact Session ID	Value of Queue Duration	
1		c81d591f-077e-472c-a776-163c263bf49b		2023-05-16

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.