

Configurare una variabile globale segnalabile per acquisire le cifre selezionate in un nodo di menu di un flusso in Analyzer

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Crea una variabile reportable sul portale WxCC](#)

[Verifica](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti i passaggi per configurare una variabile globale segnalabile in modo da acquisire le cifre immesse in un nodo Menu di un flusso in Analyzer.

Contributo di Bhushan Suresh, Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Accesso dell'amministratore di Webex Contact Center al tenant

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Crea una variabile reportable sul portale WxCC

Fase 1: creare una variabile reportable sul portale WxCC in **Provisioning > Variabili globali**

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.

Passaggio 2: Creare un flusso con un nodo di **menu** o modificare un flusso esistente. In **Variabili globali**, la variabile creata nella pagina Portale viene popolata qui

Global Variables ⓘ

View All Variables ▾

IVR_option ×

Add Global Variables

Passaggio 3: Creare un nodo **SetVariable** dopo il nodo Menu e mappare la variabile globale creata nel passaggio precedente alla variabile di output (**DigitsEntered**) dal nodo **Menu**

The image shows a workflow editor interface. On the left, a menu is expanded to show 'Error Handling' options. A 'Set Variable' activity is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration panel has three sections: 'Variable Settings', 'Variable Value', and 'Activity Output Variables'. In 'Variable Settings', the variable is 'IVR_option'. In 'Variable Value', the 'Set To Variable' radio button is selected, and the value is 'Menu_3q2.OptionEntered'. The 'Activity Output Variables' section is empty, showing 'No Activity Output Variables available in this activity.'

Verifica

Creare un report CSR (**Customer Session Record**) su Analyzer e la variabile globale creata nel passaggio precedente viene visualizzata come variabile di profilo

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

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).