

アナライザのフローのメニューノードで選択されたディジットをキャプチャするためのレポート可能なグローバル変数の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[WxCCポータルでレポート可能な変数を作成する](#)

[確認](#)

概要

このドキュメントでは、アナライザのフローのメニューノードで入力されたディジットをキャプチャするように、レポート可能なグローバル変数を設定する手順について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Bhushan Suresh

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- Webex Contact Center管理者によるテナントへのアクセス

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

WxCCポータルでレポート可能な変数を作成する

手順1:WxCCポータルのProvsioning > Global Variablesでレポート可能な変数を作成します。

Global Variable

The screenshot shows the configuration page for a Global Variable. It is divided into two main sections: 'General Settings' and 'Reporting Settings'.

General Settings:

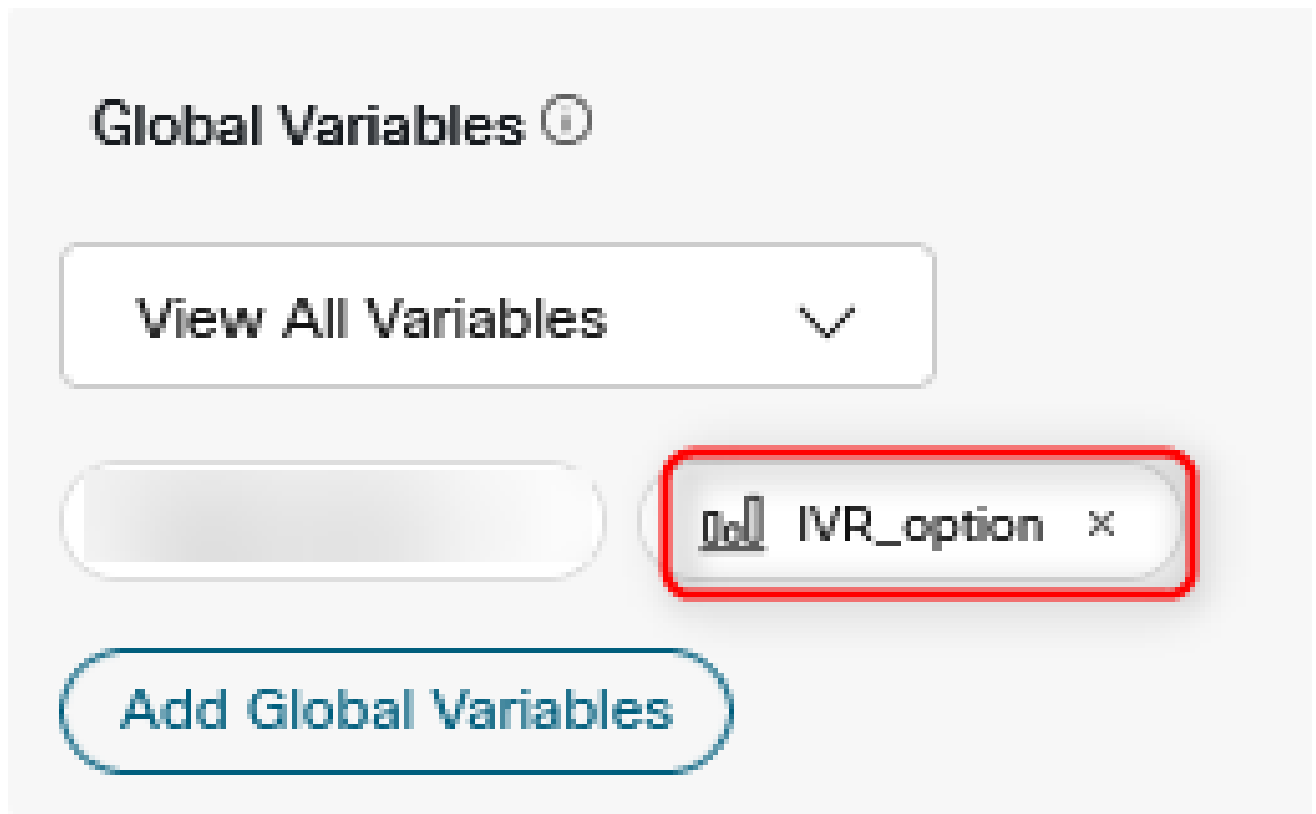
- Name: IVR_option
- Description: (empty)
- Variable Type: String
- Default Value: (empty)
- Status: Active

Reporting Settings:

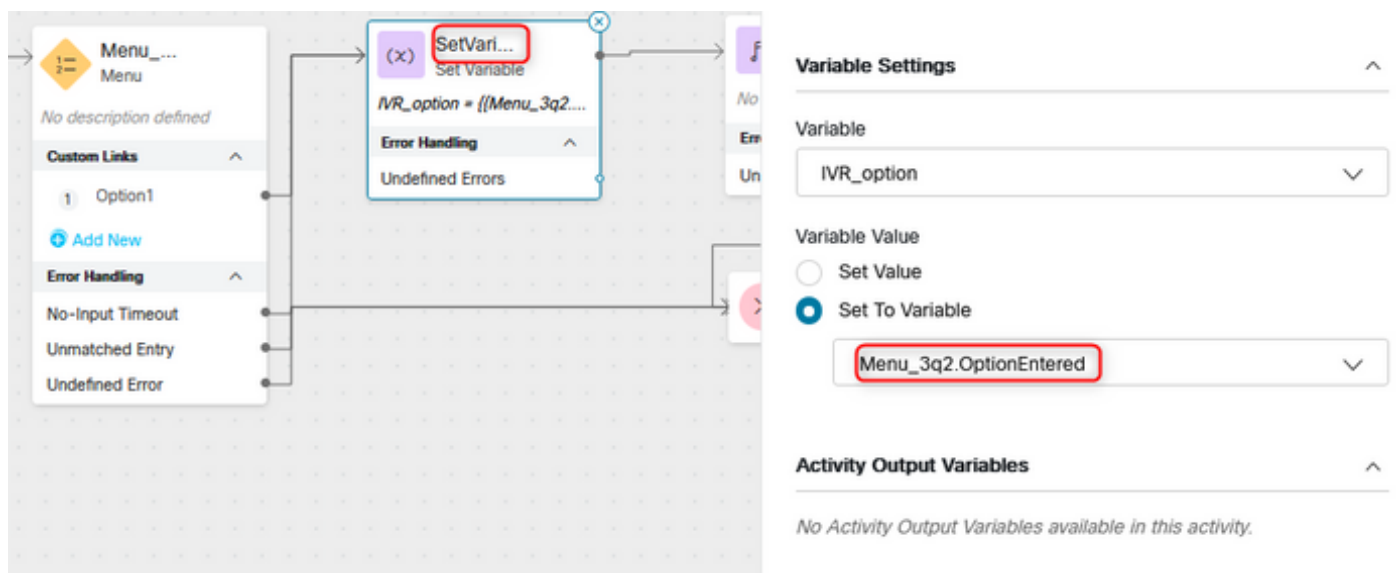
- Make Reportable: (highlighted with a red box)
- Yes: (highlighted with a blue box)

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

ステップ2:Menuノードを使用してフローを作成するか、既存のフローを編集します。Global Variablesの下には、ポータルページで作成された変数がここに入力されます



手順3:Menuノードの後にSetVariableノードを作成し、前の手順で作成したグローバル変数をMenuノードの出力変数(DigitsEntered)にマッピングします



確認

アナライザでカスタマーセッションレコード(CSR)レポートを作成すると、前の手順で作成したグローバル変数がプロファイル変数として表示されます

Value of IVR_option	Value of Contact Session ID	Value of Queue Duration	Value of Contact Start Timestamp
1	c81d591f-077e-472c-a776-163c263bf49b		2023-05-16 2:52:39 PM

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。