

Analyzer에서 플로우의 메뉴 노드에서 선택한 숫자를 캡처하도록 보고 가능한 전역 변수 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[WxCC 포털에서 보고 가능 변수 만들기](#)

[다음을 확인합니다.](#)

소개

이 문서에서는 Analyzer에서 플로우의 Menu 노드에 입력된 숫자를 캡처하기 위해 보고 가능한 전역 변수를 구성하는 단계를 설명합니다.

기고자: Bhushan Suresh, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- 테넌트에 대한 Webex Contact Center Administrator 액세스

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든

명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

WxCC 포털에서 보고 가능 변수 만들기

1단계: Provisioning(프로비저닝) > Global Variables(전역 변수) 아래의 WxCC 포털에서 보고 가능한 변수를 생성합니다.

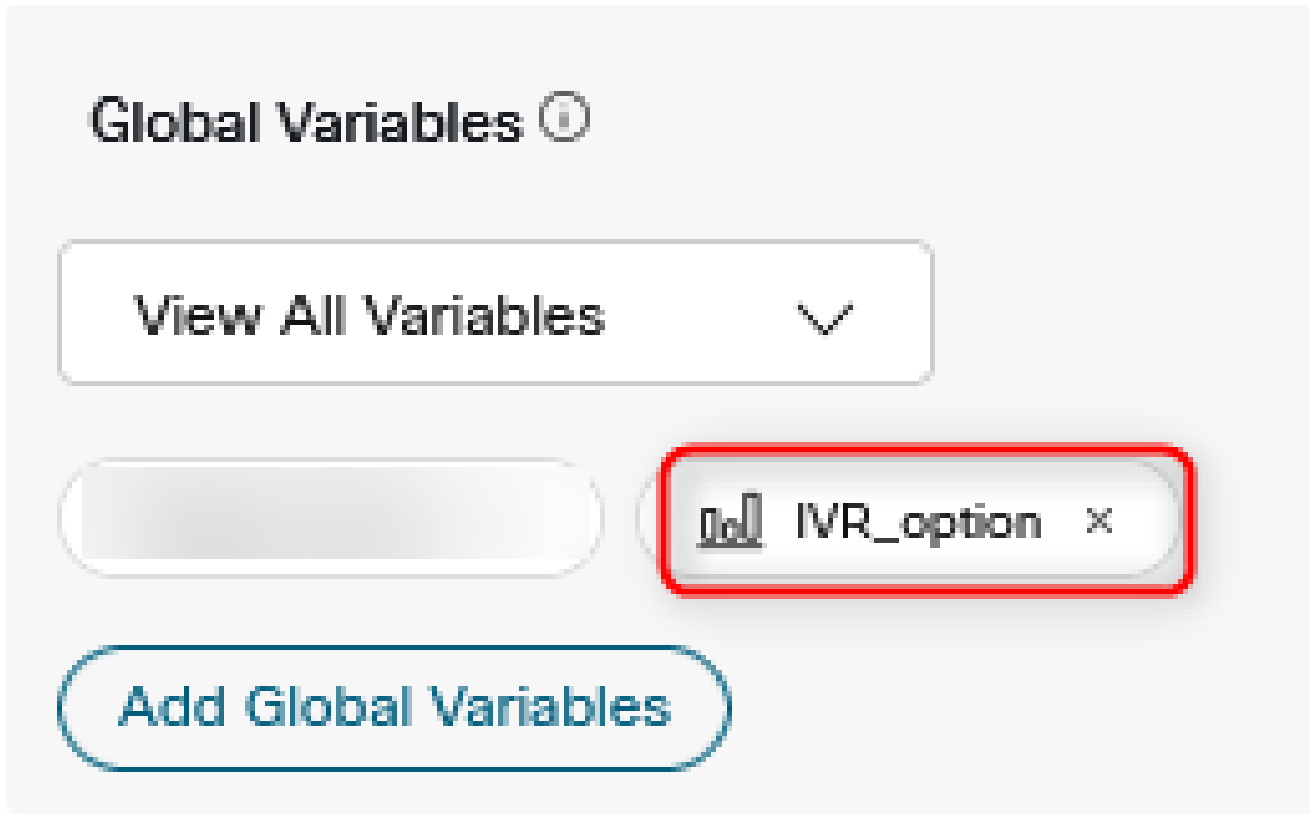
Global Variable

General Settings	
Name	IVR_option
Description	
Variable Type	String
Default Value	
Status	Active

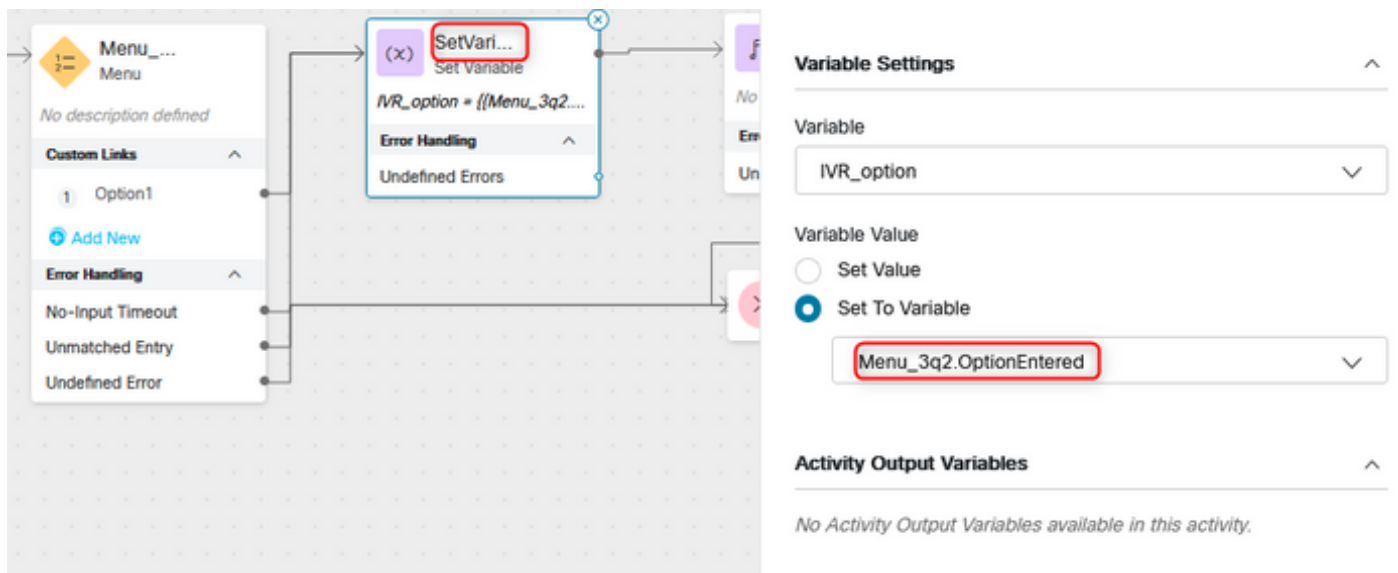
Reporting Settings	
Make Reportable	<input checked="" type="checkbox"/> Yes

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

2단계: Menu 노드가 있는 흐름을 생성하거나 기존 흐름을 수정합니다. Global Variables 아래에서 Portal 페이지에 생성된 변수가 여기에 채워집니다



3단계: Menu 노드 뒤에 SetVariable 노드를 만들고 이전 단계에서 생성한 전역 변수를 Menu 노드의 출력 변수(DigitsEntered)에 매핑합니다



다음을 확인합니다.

Analyzer에 대한 CSR(Customer Session Record) 보고서를 생성하면 이전 단계에서 생성한 전역 변수가 프로필 변수로 표시됩니다

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

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.