

Configurar exibição padrão e limites do relatório CUIC

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Modificação na exibição padrão e no limite do relatório](#)

[Cenário de teste](#)

[Etapas de configuração detalhadas](#)

[Verificar](#)

[Ative o relatório personalizado como gadget no Finesse](#)

Introduction

Este documento descreve o processo de modificação da exibição e do limite do Relatório CUIC com base no cenário de teste fornecido.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Modificação na exibição padrão e no limite do relatório

Cenário de teste

Por padrão, a exibição do 'Relatório de estatísticas do CSQ do agente' tem quatro colunas como ID do agente, Nome da fila do Contact Service (CSQ), Chamadas em espera e Chamada mais

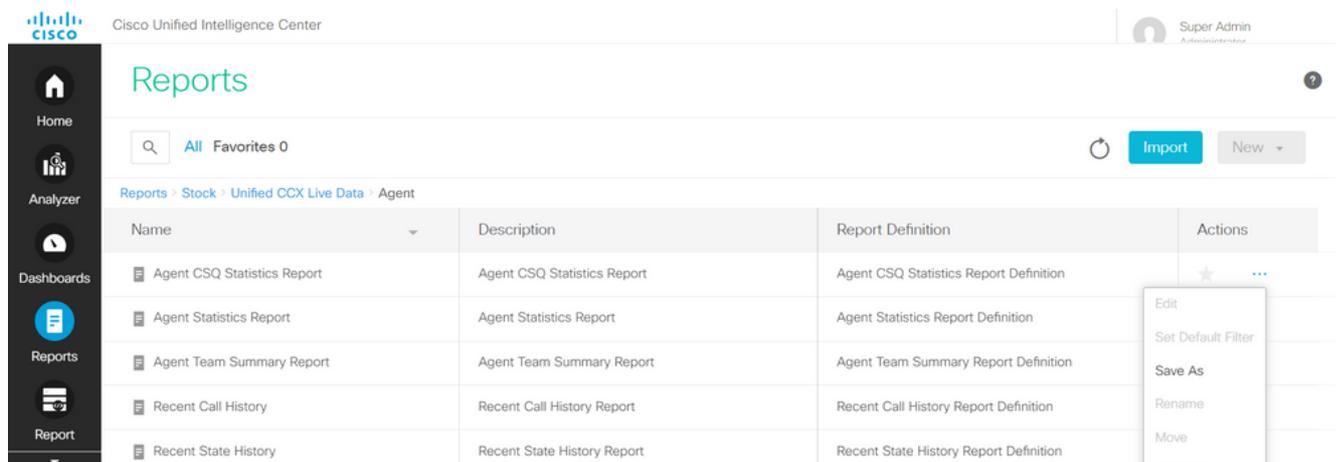
longa na fila. Modificar Relatório de Estatísticas de Filas do Contact Service que exclui a coluna AgentID e as colunas Fila de Chamada devem exibir somente as chamadas que aguardam por mais de duas.

Em resumo, a exibição do relatório modificado é exibida com:

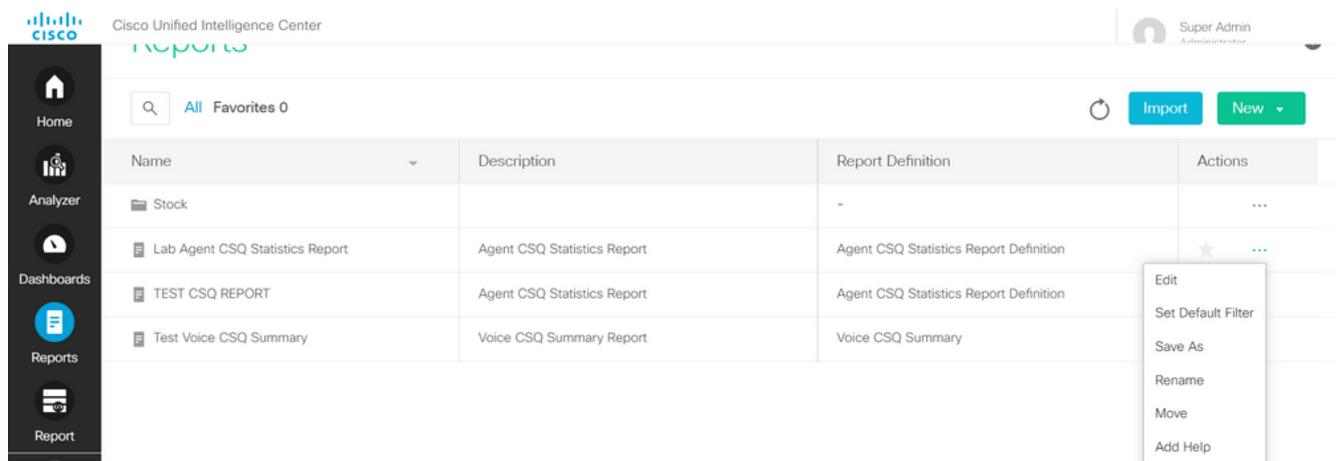
1. Colunas como Nome da fila do Contact Service, Chamadas em espera e Chamada mais longa na fila.
2. Somente as filas do Contact Service em que as chamadas que aguardam violam um determinado número (por exemplo, 2) devem ser listadas.

Etapas de configuração detalhadas

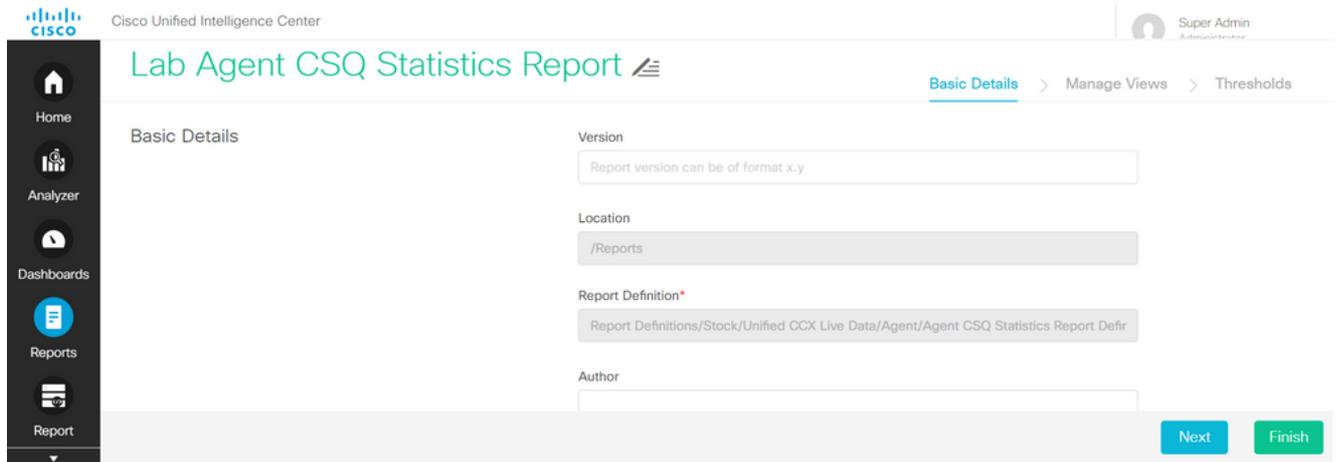
1. Faça login no CUIIC com o URL:
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Escolha **Relatórios > Estoque > Dados dinâmicos do Unified CCX > Agente > Relatório de estatísticas do CSQ do agente**.
3. Renomeie e salve o relatório nas opções do menu **Ações**.



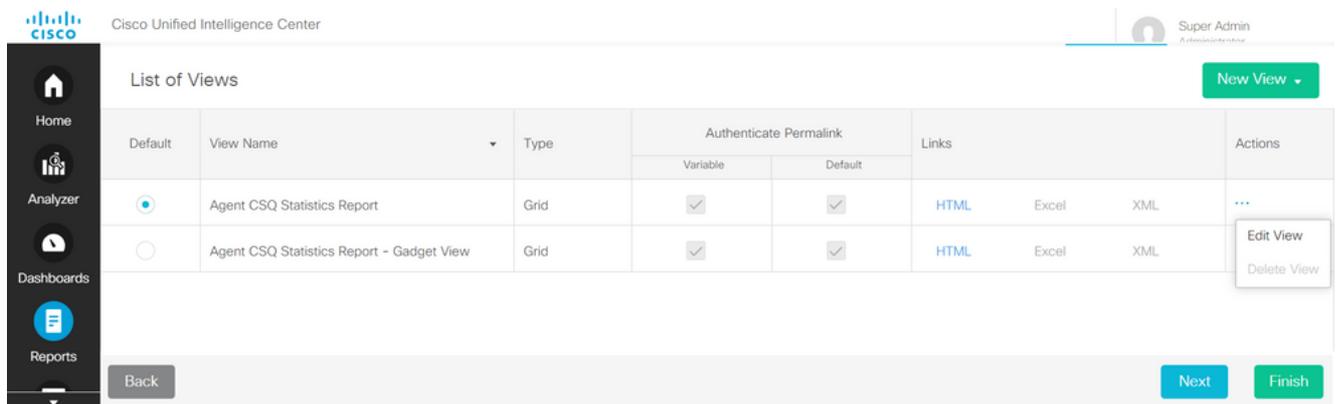
4. Navegue até o local do relatório recém-salvo. Escolha **Editar** no relatório no menu **Ações**.



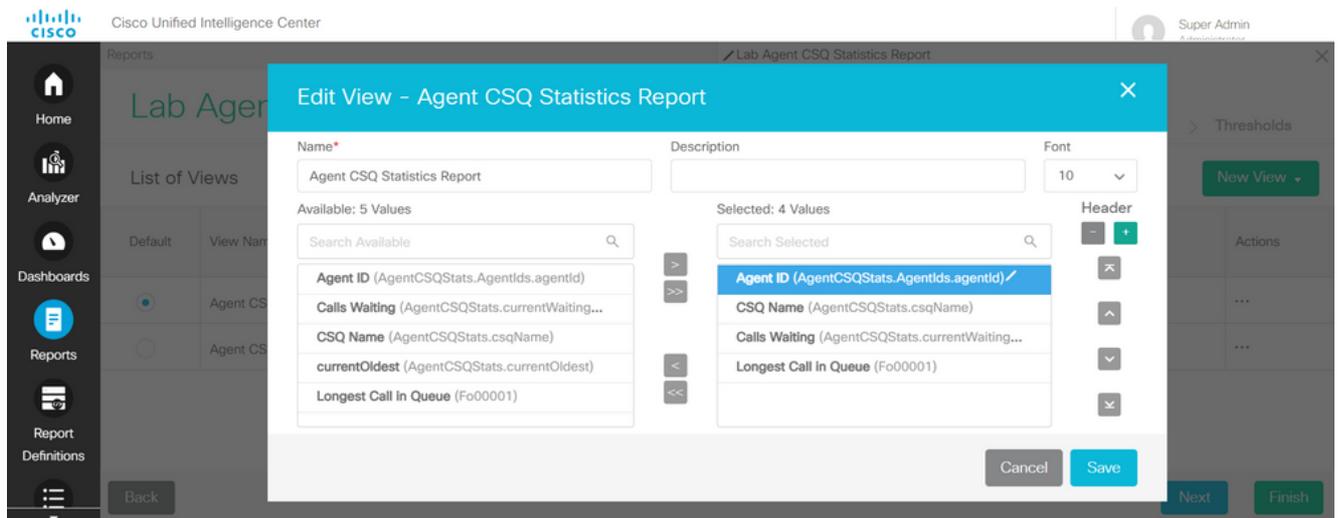
5. Clique em **Avançar** para acessar a guia Gerenciar exibições para personalizar a exibição de colunas.



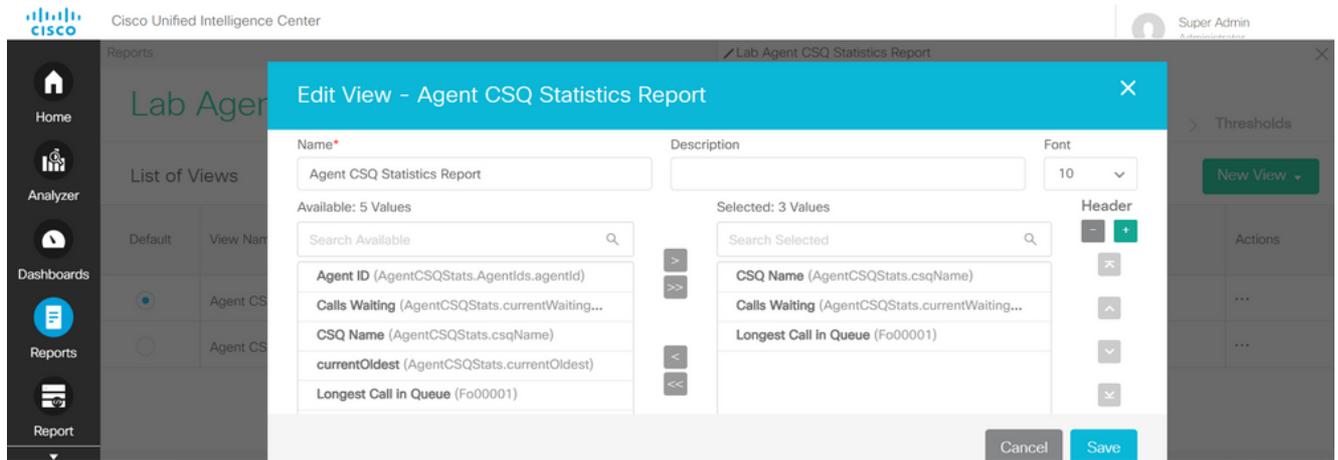
6. Para a Exibição de grade padrão, escolha **Editar visualização** no menu Ações.



7. Escolha e remova o Valor da ID do agente do nome do campo da lista selecionada para a lista disponível.

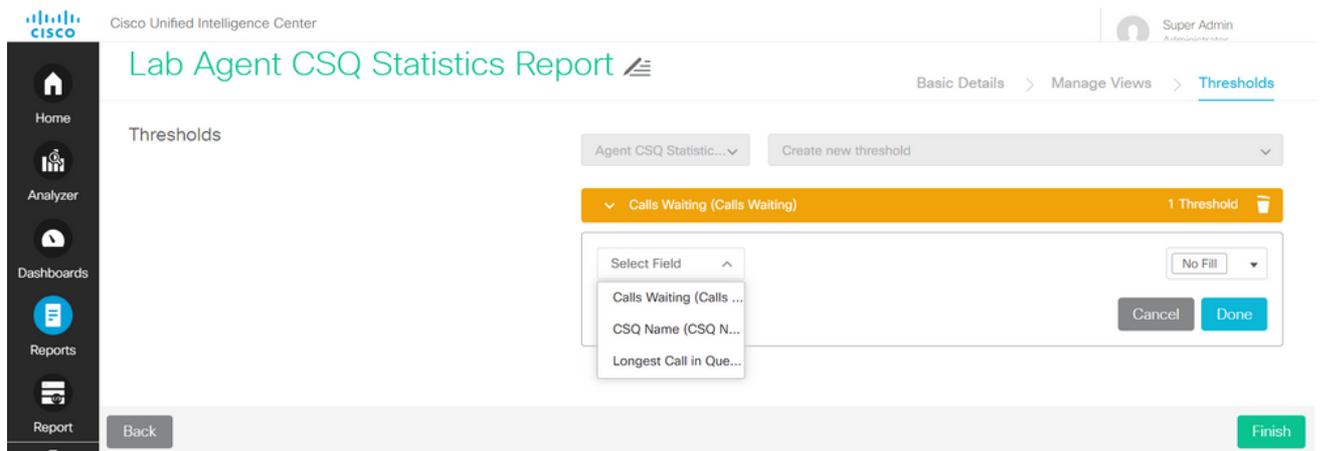
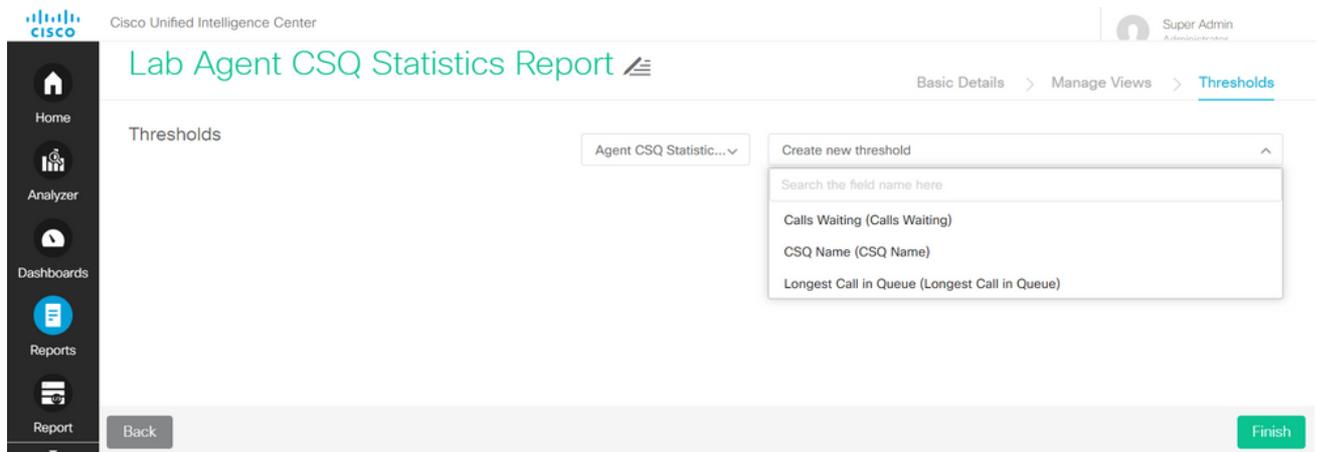


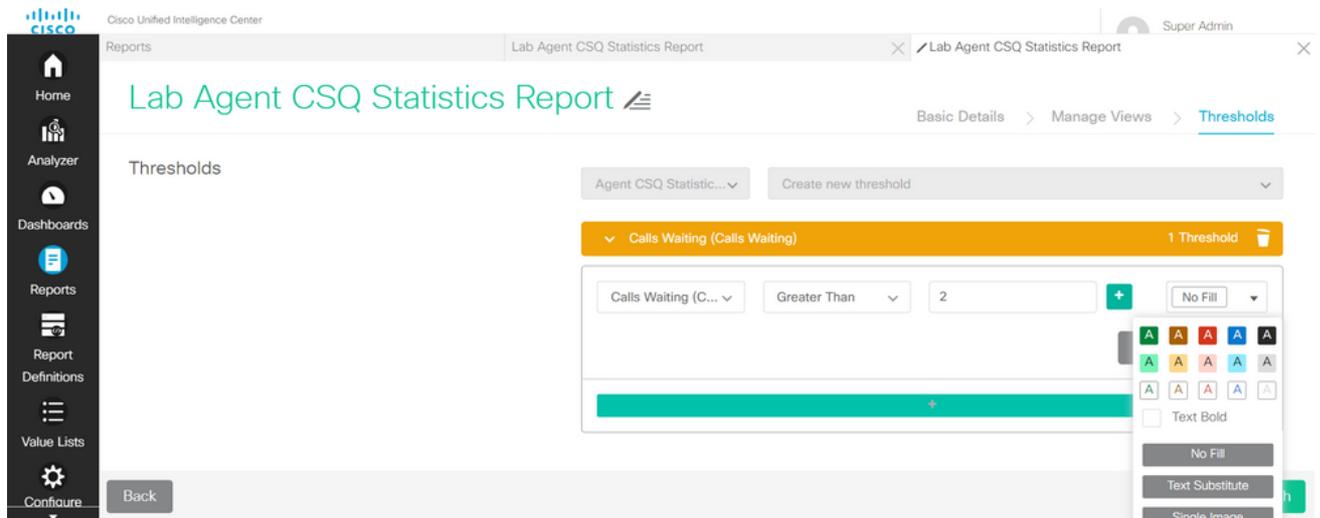
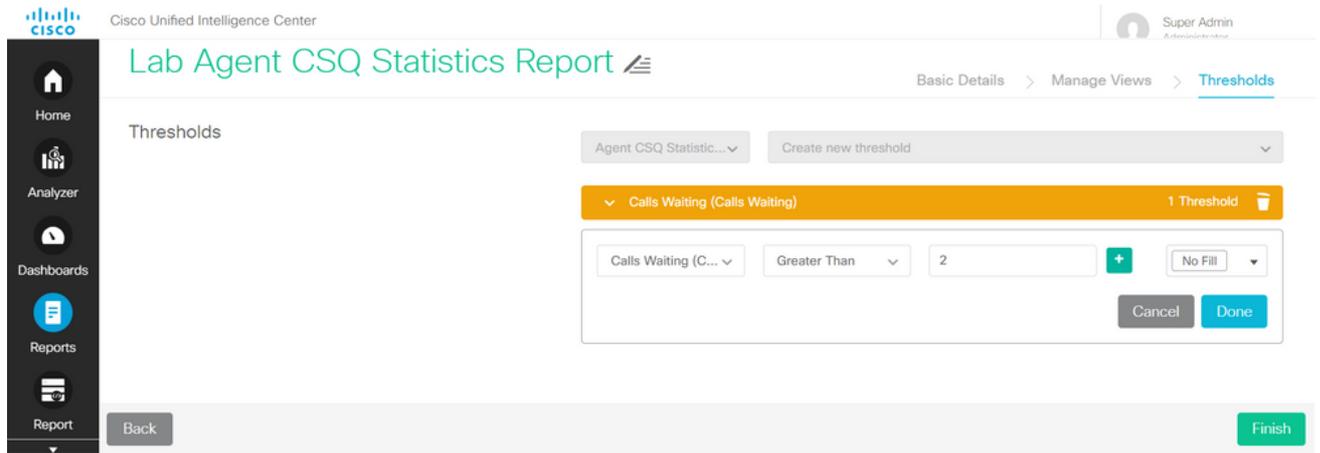
8. Observe que a lista selecionada tem apenas três valores.



9. Salve as alterações e clique em **Avançar** para adicionar Limites. Em **Criar novo limite**, escolha: Campo como Chamada em Espera Operador maior que Valor como dois

10. Escolha **Preencher cor** para realçar os limites definidos no relatório (opcional).





11. Clique em **Concluído** e **Termine**.

Verificar

Execute o relatório e observe que o relatório exibe as filas do Contact Service com chamadas mais de duas destacadas em VERMELHO que correspondem aos valores de exibição e limite modificados.

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
csq1	1	00:00:40
csq1	1	00:00:40
csq1	1	00:00:40
csq2	3	00:01:53
csq2	3	00:01:53
csq2	3	00:01:53

Além disso, escolha **Somente Limites** para exibir somente as filas do Contact Service onde as chamadas aguardadas são mais de dois.

Lab Agent CSQ Statistics Report

Agent CSQ Statistics Report Only Thresholds Row Height

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31

Resumed report execution.

Com isso, os requisitos do cenário de teste fornecidos são atendidos.

Ative o relatório personalizado como gadget no Finesse

O relatório Modificado pode ser aplicado como um gadget personalizado no Finesse, com a ajuda da ID de exibição do relatório modificado. Para obter a ID de exibição, retorne ao relatório. No menu Ações, escolha **permalinks** > **primeiro link HTML**.

Permalinks

View Name	View Type	Authenticate Permalink		Links		
		Variable	Default	HTML	Excel	XML
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Link:

Cancel Save

Copiar ID de exibição do permalink. Substitua a ID de exibição no gadget Relatório de estatísticas do CSQ do agente que existe no layout da área de trabalho e salve-o.

Manage Desktop Layout

Text Editor XML Editor Expand All

```

</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <icon>home</icon>
    <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <gadget default="true" managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=475&viewId=429623FC100001800000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId=loginId</gadget>
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C1000014000000060044E5B338&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
  ...
  </tabs>
  
```

Faça login no finesse e teste o gadget.