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 CUIC 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.

alialia cisco	Cisco Unified Intelligence Center				Super Admin
	Reports				0
Home	Q All Favorites 0			Ó	Import New +
Analyzer	Reports > Stock > Unified CCX Live Data > A	gent			
	Name	Ŧ	Description	Report Definition	Actions
Dashboards	Agent CSQ Statistics Report		Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	*
▣	Agent Statistics Report		Agent Statistics Report	Agent Statistics Report Definition	Edit Set Default Filter
Reports	Agent Team Summary Report		Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report Definition	Save As
<u>e</u>	Recent Call History		Recent Call History Report	Recent Call History Report Definition	Rename
Report •	Recent State History		Recent State History Report	Recent State History Report Definition	Move

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

cisco					n	Super Admin	•
Home	Q All Favorites 0			Õ	Impo	rt New	•
I.	Name ~	Description	Report Definition			Actions	
Analyzer	E Stock		-				
	Lab Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition		_	*	
Dashboards	E TEST CSQ REPORT	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition		Edit	Default Filter	
Reports	Test Voice CSQ Summary	Voice CSQ Summary Report	Voice CSQ Summary		Save	e As	
					Ren	ame	
Report					Mov	e	
					Add	Help	

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.

altalta cisco	Cisco Unified	Cisco Unified Intelligence Center							
A	List of V	List of Views							
Home	Default View Name		Туре	Authenticate Permalink		Links			Actions
1Å			.,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Variable	Default				
Analyzer	۲	Agent CSQ Statistics Report	Grid	\checkmark	\checkmark	HTML	Excel	XML	
	0	Agent CSQ Statistics Report - Gadget View	Grid	\checkmark	\checkmark	HTML	Excel	XML	Edit View
Dashboards									Delete View
F									
Reports	Back							Next	Finish

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

cisco	Cisco Unifie	d Intelligence	Center	nter							
	Reports /Lab Agent CSQ Statistics Report										
Home	Lab	Ager	Edit View - Agent CSQ Statistics	Repo	rt		×	> Three			
<u>.</u> .			Name*		Description		:				
- Ina	List of V	Views	Agent CSQ Statistics Report			10	~ ~	New			
Analyzer			Available: 5 Values		Selected: 4 Values		Header				
		View Nam	Search Available Q	_		۹	- +	Aq			
Dashboards			Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)	>	Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)		~				
	۲	Agent CS	Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting		CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)		^				
		Agent CS	CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)		Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting		_				
Reports		- goin oo	currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)	<	Longest Call in Queue (Fo00001)		~				
			Longest Call in Queue (Fo00001)	<<			¥				
Report							_				
Definitions					Car	ncel	Save				
	Back							Next	Finish		

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 EsperaOperador maior queValor como dois
- 10. Escolha Preencher cor para realçar os limites definidos no relatório (opcional).



cisco	Cisco Unified Intelligence Center			Super Admin
n	Lab Agent CSQ Statistics F	Report 🚈	Basic Details > Manage View	s > Thresholds
Home	Thresholds	Agent CSQ Statistic Create new	threshold	~
Analyzer		 Calls Waiting (Calls Waiting) 		1 Threshold 🥛
Dashboards		Select Field ^ Calls Waiting (Calls	_	No Fill 👻
Reports		CSQ Name (CSQ N Longest Call in Que	C	ancel Done
Report	Back			Finish
				Fillian



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.

cisco	Cisco Unified Intelligence Center		Super Admin
Home	Lab Agent CSQ Statistics	s Report	0
Ŕ	Agent CSQ Statistics Report	Only Thresholds Row Height	<u>%</u> ▼ II ▼ 0
Analyzer	CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
	csq1	1	00:00:40
Doobboordo	csq1	1	00:00:40
Dashboards	csq1	1	00:00:40
=	csq2	3	00:01:53
Reports	csq2	3	00:01:53
_	csq2	3	00:01:53
9			
Report			
Definitions			
value Lists	Resumed report execution.		

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

cisco	Cisco Unified Intelligence Center			Super Admin
Home	Lab Agent CSQ Statistics	s Report		0
1Å	Agent CSQ Statistics Report	Only Thresholds Row Height		* II T 0
Analyzer	CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue	111
	csq2	3	00:01:31	Cole
· · · · ·	csq2	3	00:01:31	mns
Dashboards	csq2	3	00:01:31	
()				
Reports				
6				
Report				
Definitions				
≣				
Value Lists	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**.

		Authenticat	e Permalink			
iew Name 👻	View Type	Variable	Default	Links		
gent CSQ Statistics Re	Grid	\checkmark	\checkmark	✓ HTML	Excel	XML
gent CSQ Statistics Re	Grid	\checkmark	\checkmark	HTML	Excel	XML

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 Desktor	Layout	
● Text Editor ○ XML E	ditor Expand All	Q
<pre></pre> cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida cida <pccida< p=""> cida cida cida <pccida< p=""> cida cida <pccida< p=""> cida cida cida <pccida< p=""> <pccida< p=""> cida cida <pccida< p=""> cida cida <pccida< p=""> <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> cida cida <pccida< p=""> <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> <pccida< p=""> cida cida cida <pccida< p=""> cida cida cida cida <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> cida cida cida <pccida< p=""> cida cida cida <pccida< p=""> cida cida <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> <pccida< p=""> <pccida< p=""> cida <pccida< p=""> cida <pccida< p=""></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<></pccida<>	<pre>ome come co</pre>	

Faça login no finesse e teste o gadget.