

Configura vista predefinita e soglie dei report CUIC

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Modifica della vista e della soglia predefinite del report](#)

[Scenario di test](#)

[Procedura di configurazione dettagliata](#)

[Verifica](#)

[Abilita il report personalizzato come gadget su Finesse](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il processo di modifica della visualizzazione del report CUIC e della soglia in base allo scenario di test fornito.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

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.

Modifica della vista e della soglia predefinite del report

Scenario di test

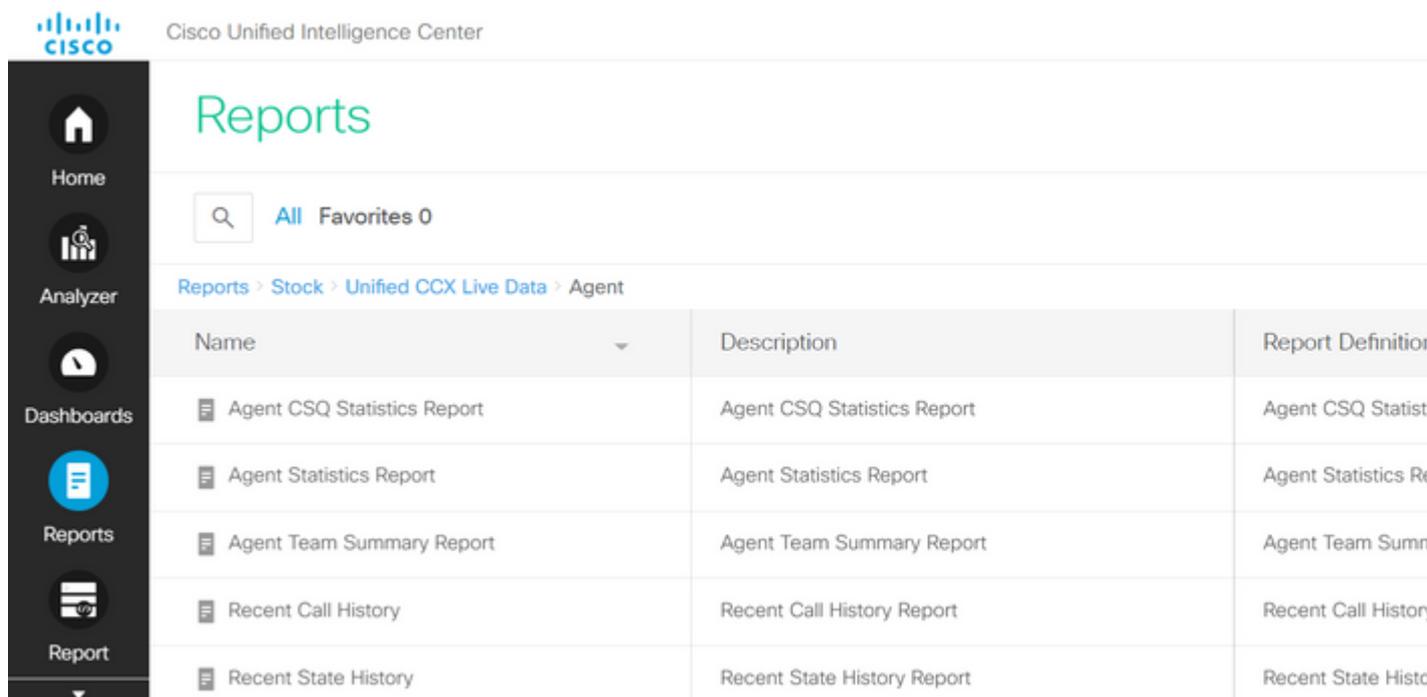
Per impostazione predefinita, la visualizzazione del 'Report statistiche CSQ agente' è composta da quattro colonne: AgentID, nome CSQ (Contact Service Queue), chiamate in attesa e chiamata più lunga nella coda. Modificare il report delle statistiche CSQ che esclude la colonna AgentID e le colonne Coda di chiamata in ingresso devono visualizzare solo le chiamate che attendono più di due.

In breve, la visualizzazione del report modificato viene visualizzata con:

1. Colonne come nome CSQ, chiamate in attesa e chiamate più lunghe nella coda.
2. Devono essere elencati solo i CSQ in cui le chiamate in attesa superano un determinato numero (ad esempio 2).

Procedura di configurazione dettagliata

1. Accedere a CUIIC con l'URL:
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Scegliere **Report > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Report statistiche CSQ agente**.
3. Rinominare e salvare il report utilizzando le opzioni del menu Azioni.



Cisco Unified Intelligence Center

Reports

All Favorites 0

Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent

Name	Description	Report Definition
Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Agent Statistics Report	Agent Statistics Report	Agent Statistics Re
Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report	Agent Team Summ
Recent Call History	Recent Call History Report	Recent Call Histor
Recent State History	Recent State History Report	Recent State Histo

4. Passare al nuovo percorso del report salvato. Scegliere **Modifica** nel report dal menu Azioni.

Cisco Unified Intelligence Center

reports

Search: All Favorites 0

Name	Description	Report Definition
Stock		-
Lab Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
TEST CSQ REPORT	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Test Voice CSQ Summary	Voice CSQ Summary Report	Voice CSQ Summ

5. Fare clic su **Avanti** per accedere alla scheda Gestisci visualizzazioni e personalizzare la visualizzazione delle colonne.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Basic Details

Version
Report version can be of format x.y

Location
/Reports

Report Definition*
Report Definitions/Stock/Unified CCX Live Data/Agent/Ag

Author

6. Per la Vista griglia predefinita, scegliere **Modifica vista** dal menu Azioni.

Cisco Unified Intelligence Center

List of Views

Default	View Name	Type	Authenticate Permalink		Link
			Variable	Default	
<input checked="" type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H
<input type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report - Gadget View	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H

Back

7. Scegliere e rimuovere il valore ID agente nome campo dall'elenco selezionato nell'elenco disponibile.

Cisco Unified Intelligence Center

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name*

Description

Available: 5 Values

Search Available

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Selected: 4 Values

Search Selected

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentId)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.curren...)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Back

8. L'elenco selezionato contiene solo tre valori.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name* Description

Available: 5 Values Selected: 3 Values

Search Available Search Selected

Available	Selected
Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)	CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)	Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)	Longest Call in Queue (Fo00001)
currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)	
Longest Call in Queue (Fo00001)	

9. Salvare le modifiche e fare clic su **Avanti** per aggiungere le soglie. Da **Crea nuova soglia** scegliere:

- Campo come in attesa di chiamata
- Operatore maggiore di
- Valore come due

10. Scegliere **Colore riempimento** per evidenziare le soglie impostate nel rapporto (facoltativo).

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Search the field name here

- Calls Waiting (Calls Waiting)
- CSQ Name (CSQ Name)
- Longest Call in Queue (Longest Call in Queue)



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

- Select Field
- Calls Waiting (Calls ...
- CSQ Name (CSQ N...
- Longest Call in Que...

Back



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

Calls Waiting (C... Greater Than

Back

11. Selezionate **Fatto (Done)** e **Fine**.

Verifica

Eseguire il report e osservare che nel report vengono visualizzati i CSQ con più di due chiamate evidenziate in ROSSO che corrispondono ai valori di soglia e di visualizzazione modificati.

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

Inoltre, scegliere **Solo soglie** per visualizzare solo le code CSQ in cui le chiamate in attesa sono più di due.



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.

In questo modo, i requisiti dello scenario di prova forniti sono soddisfatti.

Abilita il report personalizzato come gadget su Finesse

Il report modificato può essere applicato come gadget personalizzato sul Finesse, con l'aiuto dell'ID visualizzazione del report modificato. Per ottenere l'ID visualizzazione, tornare al report. Dal menu Azioni, scegliere **collegamenti permanenti > primo collegamento HTML**.

Permalinks

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

Link

nalink/?viewId=**5CADE8E010000180000001160A7FFCD4**&linkType=htmlT

Copia ID vista dal collegamento permanente. Sostituire l'ID vista nel gadget del report delle statistiche CSQ dell'agente esistente nel layout del desktop e salvarlo.



The screenshot shows the 'Manage Desktop Layout' interface. At the top, there are two radio buttons: 'Text Editor' (selected) and 'XML Editor'. To the right of these is a blue button labeled 'Expand All'. Below this is a text editor area containing XML code. The code is as follows:

```
</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.x
gadgetHeight=475&viewId=429623FC100001800000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.x
gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C100001400000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tabs>
```

Accedere al finesse e testare il gadget.

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).