

# Standaardweergave en -drempels CUIC-rapport configureren

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Wijziging op Standaardweergave en -drempelwaarde rapport](#)

[Testscenario](#)

[Gedetailleerde configuratiestappen](#)

[Verifiëren](#)

[Het aangepaste rapport inschakelen als Gadget op Finesse](#)

## Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe de weergave en drempel van het CUIC-rapport op basis van het verstrekte testscenario worden gewijzigd.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Contactcenter Express

### Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Wijziging op Standaardweergave en -drempelwaarde rapport

### Testscenario

Standaard heeft de weergave 'Agent CSQ Statistics Report' vier kolommen als AgentID, Naam van contactservice (CSQ), Oproepen wachten en Langste Call in wachtrij. Wijzig CSQ- Statistieken Rapport dat de kolom AgentID uitsluit, en de kolommen van de Call-In-wachtrij moeten slechts vraag tonen die op groter dan twee wacht.

In een notendop verschijnt het aangepaste rapport met:

1. Kolommen als CSQ-naam, Oproepen wachten en Langste Oproep in wachtrij.
2. Alleen de CSQ's waar de oproepen die wachten een bepaald nummer (bijvoorbeeld 2) overschrijden, moeten worden vermeld.

## Gedetailleerde configuratiestappen

1. Log in op de CUIC met de URL:  
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Kies **Rapporten > Voorraad > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistieken Rapport**.
3. Hernoem en sla het rapport op vanuit de opties in het menu Handelingen.

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. Navigeer naar de nieuw opgeslagen rapportlocatie. Kies **Bewerken** in het rapport in het menu Acties.

Cisco Unified Intelligence Center

Reports

All Favorites 0

Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent

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. Klik op **Volgende** om op het tabblad Weergaven beheren te klikken om de weergave kolommen aan te passen.

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, and Report. The main content area is titled 'Lab Agent CSQ Statistics Report'. Below the title, there are several configuration fields: 'Basic Details', 'Version' (with a placeholder 'Report version can be of format x.y'), 'Location' (set to '/Reports'), 'Report Definition\*' (set to 'Report Definitions/Stock/Unified CCX Live Data/Agent/Ag...'), and 'Author'.

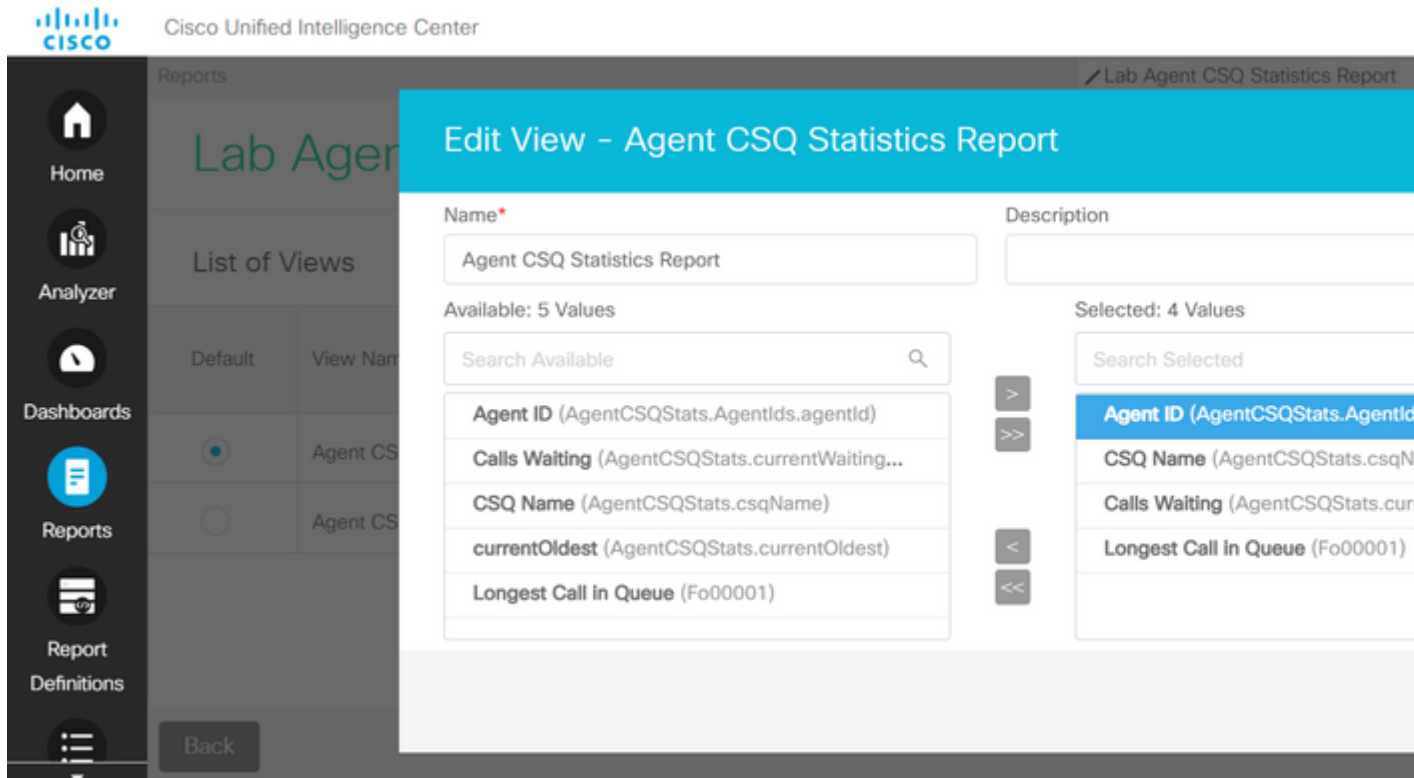
6. Voor de standaardweergave Grid kiest u **Bewerken weergave** in het menu Acties.

The screenshot shows the 'List of Views' page in Cisco Unified Intelligence Center. It features a table with columns for Default, View Name, Type, Authenticate, Permalink, and Link. Two views are listed: 'Agent CSQ Statistics Report' and 'Agent CSQ Statistics Report - Gadget View'. The first view is selected as the default.

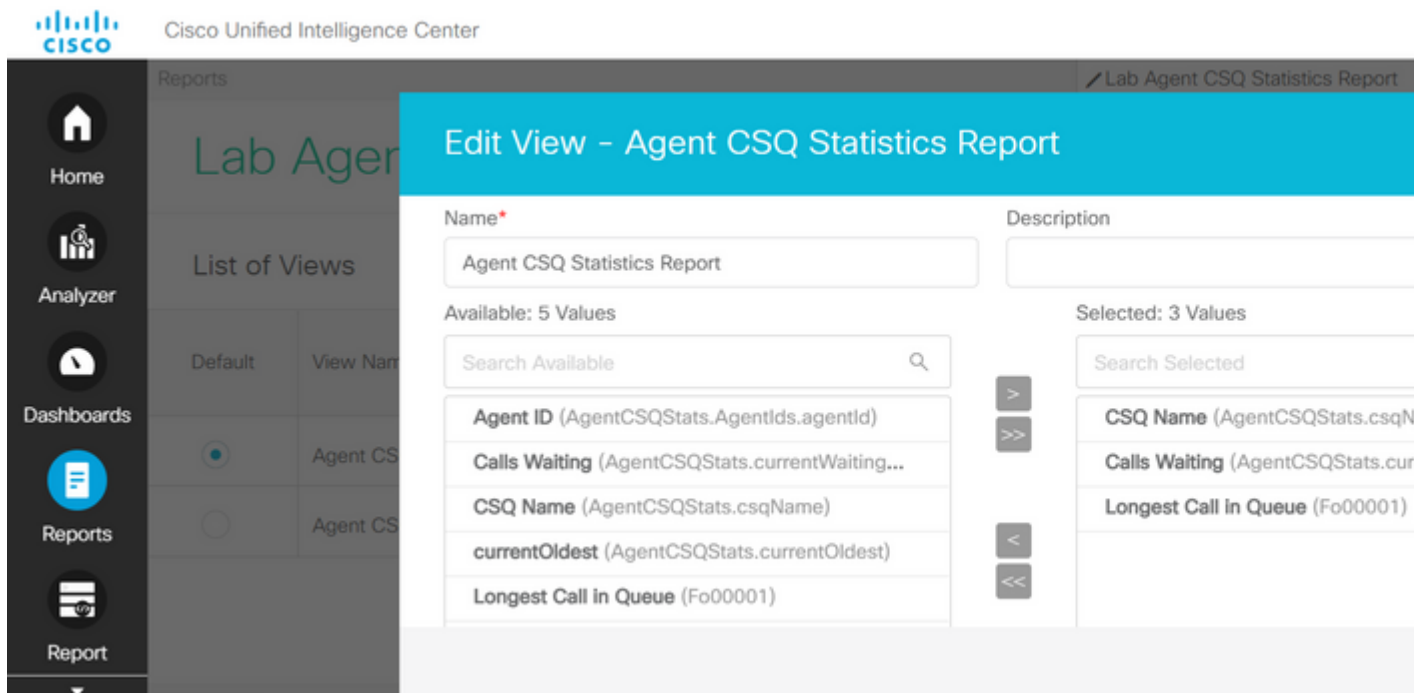
Default	View Name	Type	Authenticate Permalink		Link
			Variable	Default	
<input checked="" type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H
<input type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report - Gadget View	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>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

A 'Back' button is visible at the bottom left of the table area.

7. Kies en verwijder de Field Name Agent ID Value uit de geselecteerde lijst naar de beschikbare lijst.



8. Merk op dat de geselecteerde lijst slechts drie waarden heeft.



9. Sla de wijzigingen op en klik op **Volgende** om drempelwaarden toe te voegen. Kies uit **Nieuwe drempelwaarde maken**:

- Veld als gesprekswachtrij
- Operator groter dan
- Waarde als twee

10. Kies **Vulkleur** om de drempelwaarden te markeren die in het rapport zijn ingesteld (optioneel).



# Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...v

Create new threshold

- Search the field name
- Calls Waiting (Calls Waiti
- CSQ Name (CSQ Name)
- Longest Call in Queue (L

Back



# Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...v

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

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

Back

Cisco Unified Intelligence Center

## 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

Cisco Unified Intelligence Center

## Lab Agent CSQ Statistics Report

Home  
Analyzer  
Dashboards  
Reports  
Report Definitions  
Value Lists  
Configure

Thresholds

Agent CSQ Statistic...  
Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

Calls Waiting (C...  
Greater Than

Back

11. Klik op **Gereed** en **Voltooien**.

## Verifiëren

Stel het rapport in werking en merk op dat het rapport de CSQs met vraag meer dan twee benadrukt in ROOD toont die de gewijzigde mening en drempelwaarden aanpast.

Cisco Unified Intelligence Center

## Lab Agent CSQ Statistics Report

Agent CSQ Statistics Report  Only Thresholds Row Height

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

Resumed report execution.

Bovendien, kies **Alleen Drempelwaarden** om alleen die CSQ's te bekijken waar de aanroepen die wachten meer dan twee zijn.

Cisco Unified Intelligence Center

## 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.

Hiermee is voldaan aan de eisen van het testscenario.

## Het aangepaste rapport inschakelen als Gadget op Finesse

Het Gewijzigde rapport kan worden toegepast als een aangepaste gadget op de Finesse, met behulp van de View ID van het gewijzigde rapport. Ga terug naar het rapport om de weergave-ID te verkrijgen. Kies in het menu Acties **permalinks** > **eerste HTML-link**.

# Permalinks

View Name ▼	View Type	Authenticate Permalink		Links
		Variable	Default	
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<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

Kopieer View ID van de permalink. Vervang de weergave-ID in de Agent CSQ Statistics Report Gadget die in de Desktop Layout bestaat en sla deze op.

### 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/L
gadgetHeight=475&viewId=429623FC10000180000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.x
gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tabs>
```

Log in op de finesse en test het gadget.



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.