

配置CUIC報告預設檢視和閾值

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[修改報表預設檢視和閾值](#)

[測試方案](#)

[詳細的配置步驟](#)

[驗證](#)

[在Finesse上啟用自定義報告作為小工具](#)

簡介

本文檔描述了根據提供的測試方案修改CUIC報告檢視和閾值的過程。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)
- 客服中心Express版

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

修改報表預設檢視和閾值

測試方案

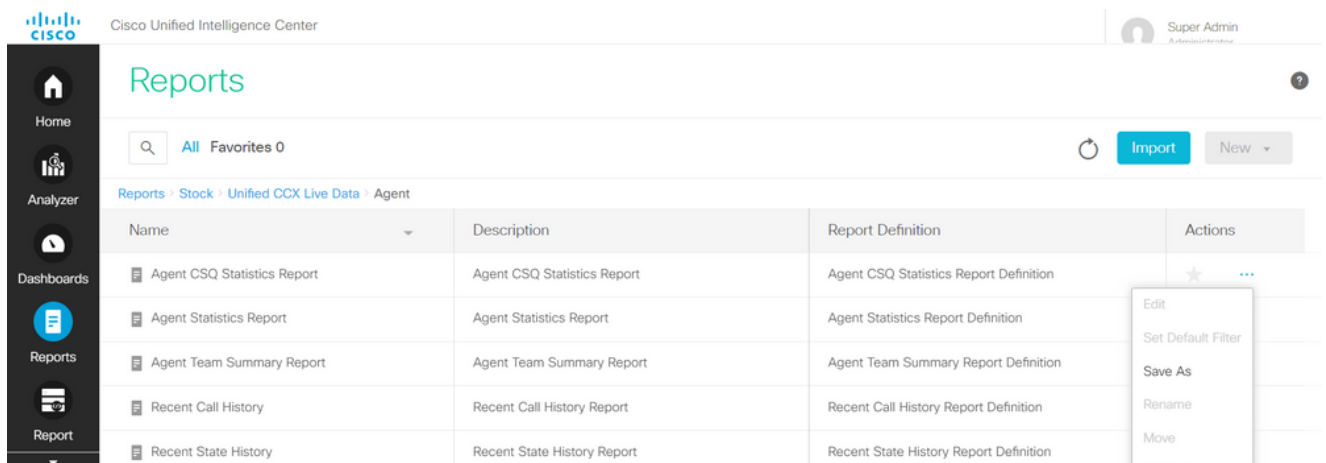
預設情況下，「Agent CSQ Statistics Report」（座席CSQ統計報告）顯示有四列，即AgentID、聯絡服務隊列(CSQ)名稱、呼叫等待和隊列中最長的呼叫。修改不包括AgentID列的CSQ統計資訊報告，而「呼入隊列」列必須只顯示等待時間大於兩個的呼叫。

簡而言之，修改後的報告顯示如下：

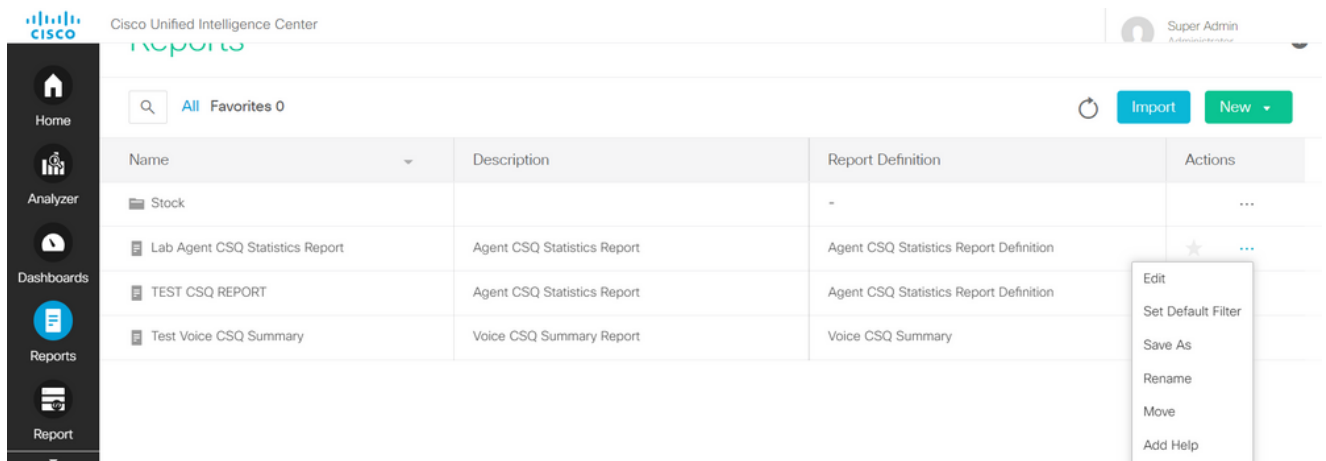
1. 列為CSQ名稱、呼叫等待和隊列中最長的呼叫。
2. 僅必須列出等待呼叫超出某個號碼（例如2）的CSQ。

詳細的配置步驟

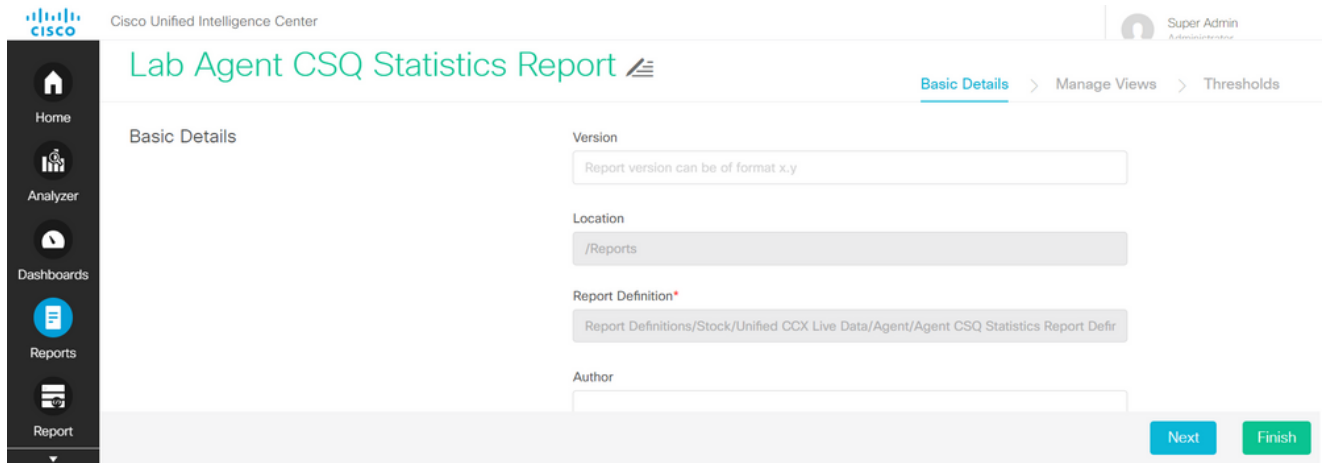
1. 使用URL登入到CUIC:
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. 選擇Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistics Report。
3. 從「操作」(Actions)選單選項重新命名並儲存報告。



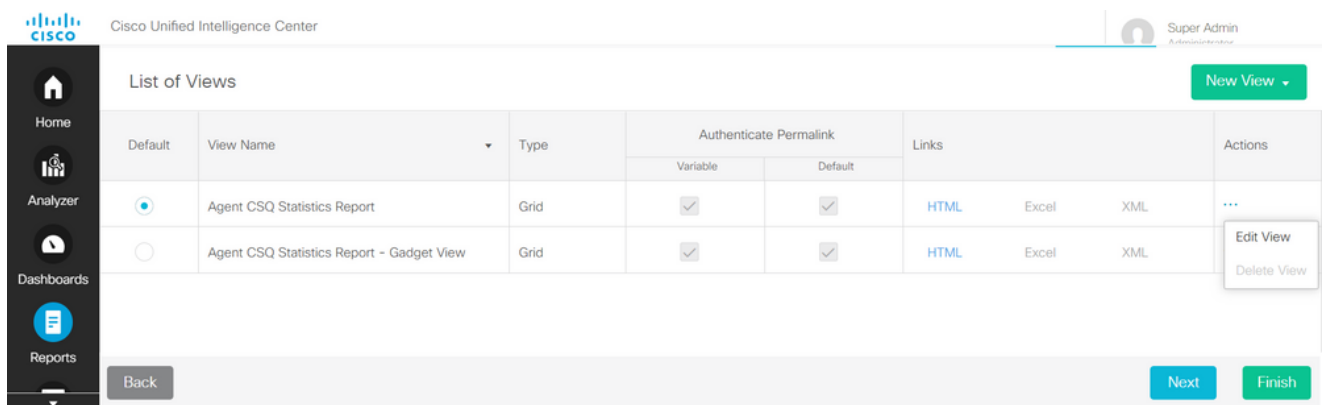
4. 導航到新儲存的報告位置。從操作選單選擇報表上的編輯。



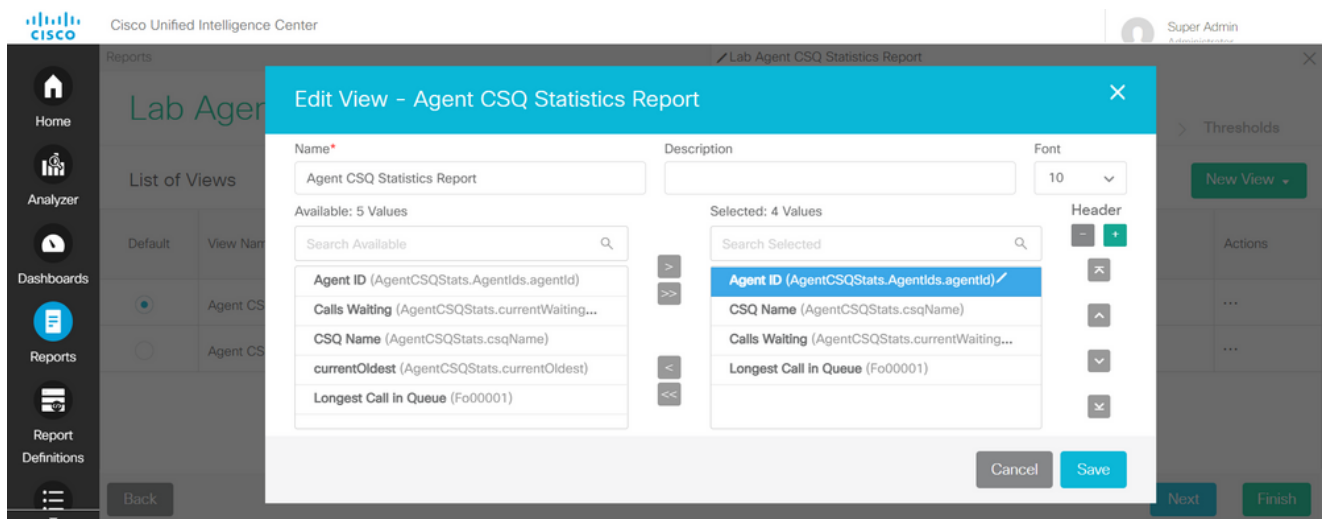
5. 按一下Next進入「管理檢視」(Manage Views)頁籤以自定義列檢視。



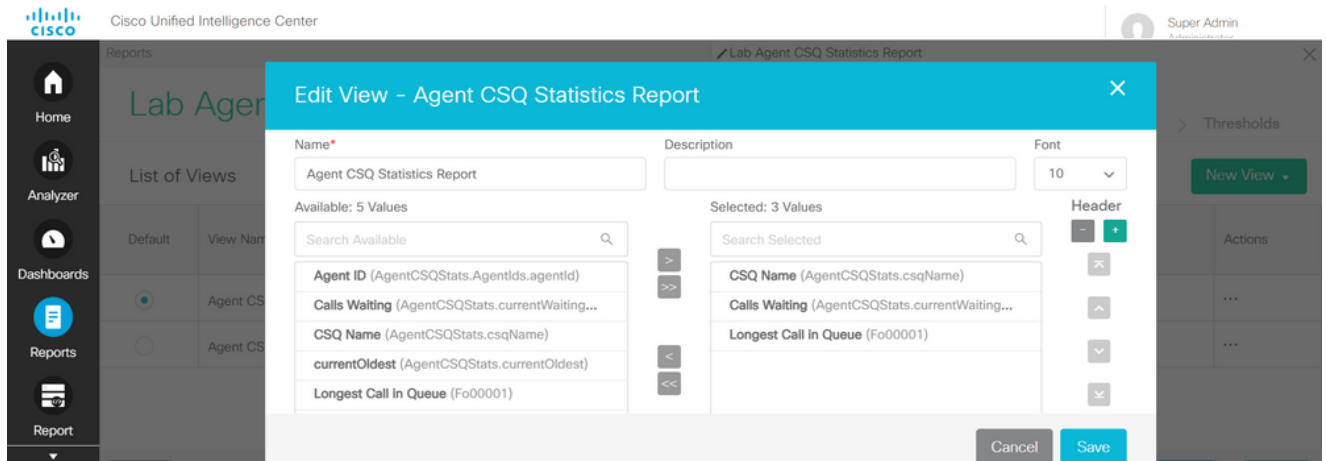
6. 對於預設網格檢視，從「操作」(Actions)選單中選擇「編輯檢視」(Edit View)。



7. 選擇欄位名稱代理ID值，並將其從選定清單移至可用清單。



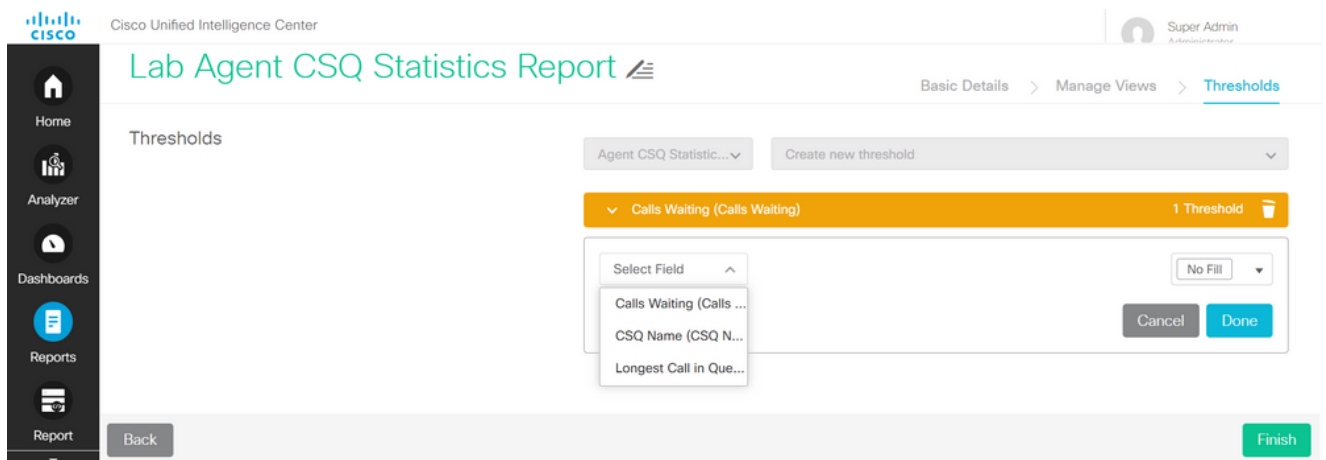
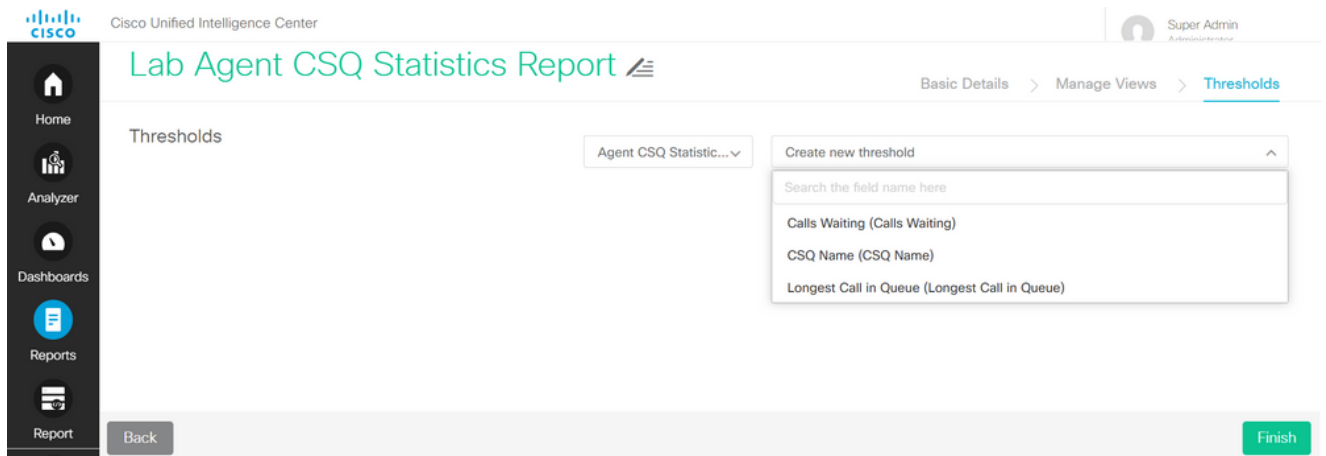
8. 請注意，所選清單只有三個值。

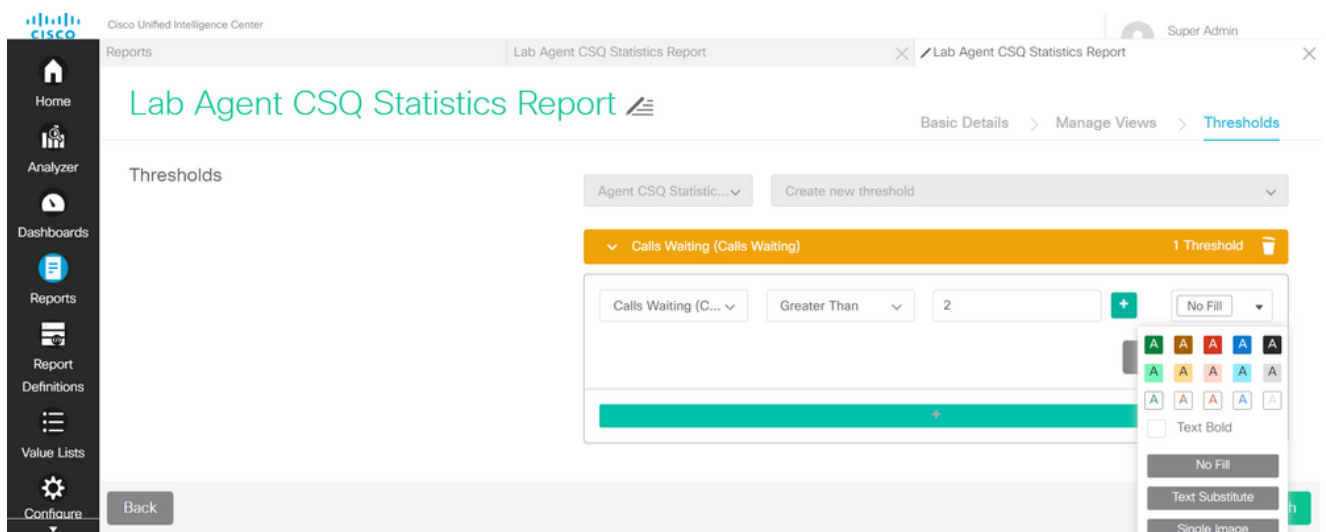
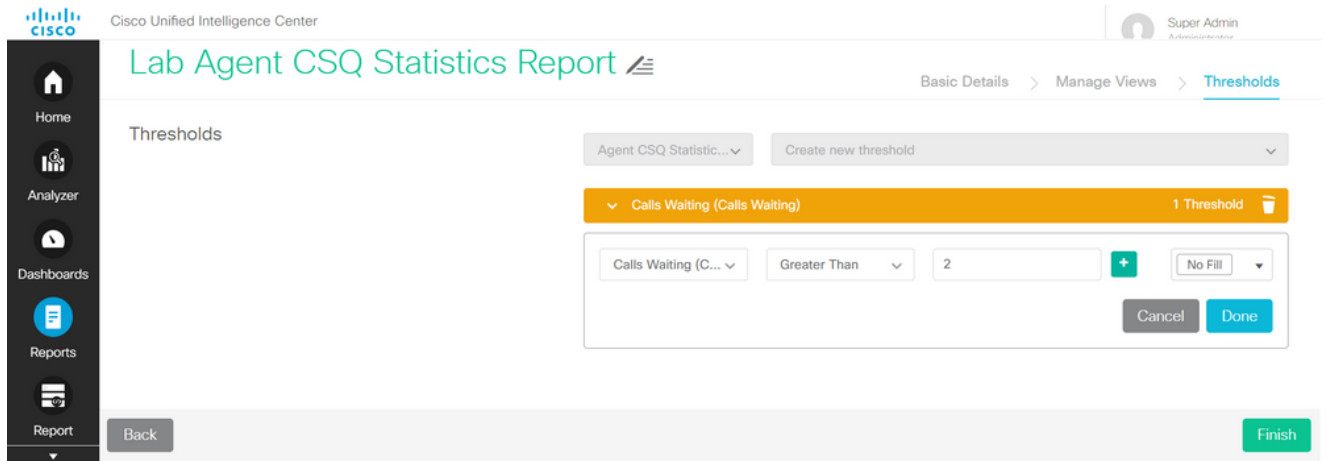


9. 儲存更改並按一下下一步以新增閾值。在Create New Threshold中選擇：

- 作為呼叫等待的欄位
- 運算子大於
- 值為二

10. 選擇填充顏色以突出顯示報表中設定的閾值（可選）。





11. 按一下「Done」完成。

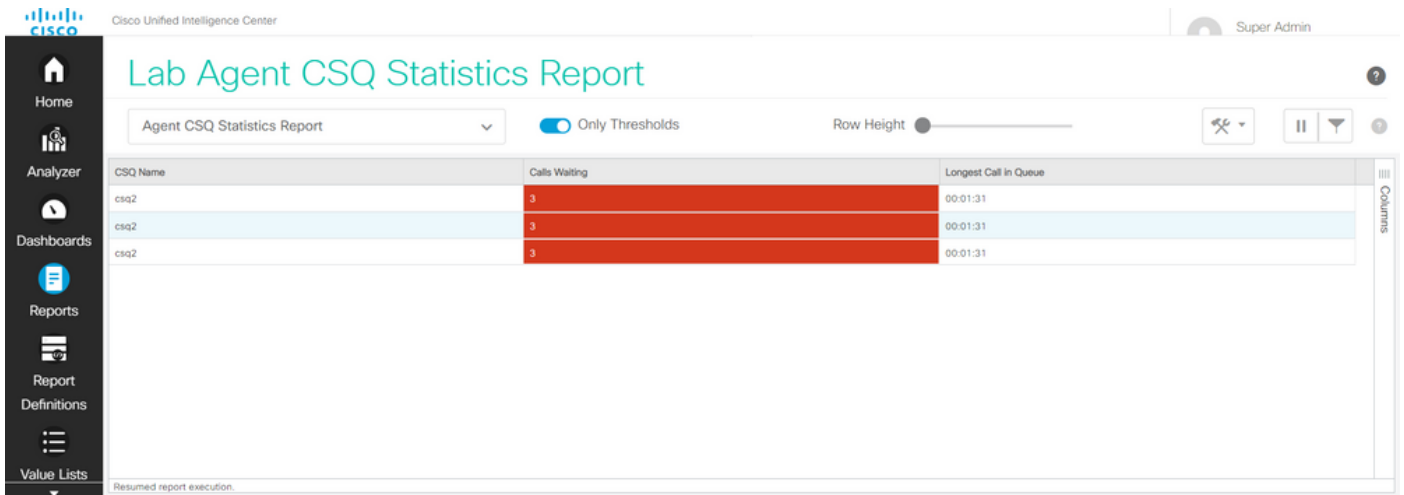
驗證

運行報告並觀察到，報告顯示的CSQ中有兩個以上呼叫以紅色突出顯示，這些呼叫與修改後的檢視和閾值相匹配。

The screenshot shows the 'Lab Agent CSQ Statistics Report' with the 'Only Thresholds' filter selected. The table displays CSQ statistics, with rows where the number of calls waiting is 3 or more highlighted in red.

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

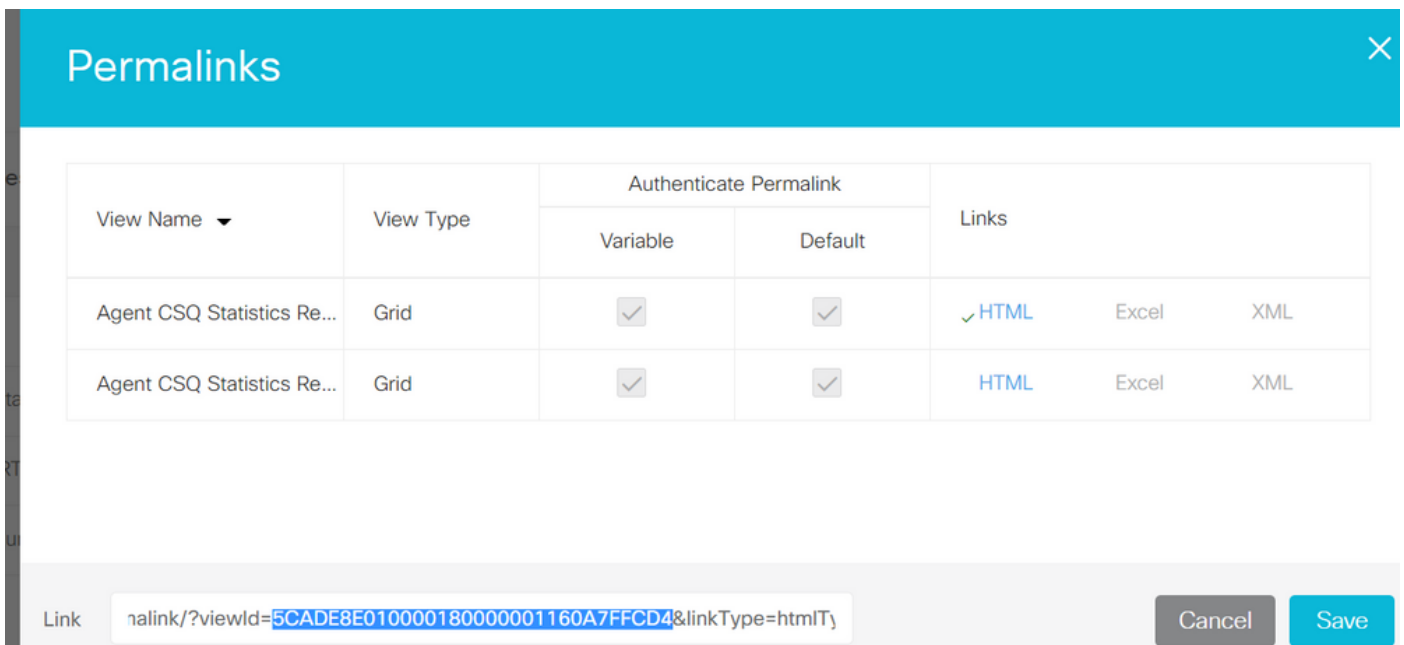
此外，選擇Only Thresholds以僅檢視等待呼叫超過兩個的CSQ。



這樣，提供的測試方案需求就得到了滿足。

在Finesse上啟用自定義報告作為小工具

藉助修改的報告的「檢視ID」(View ID)，修改的報告可以作為Finesse上的自定義小工具應用。要獲取檢視ID，請返回報告。在「操作」選單中，選擇permalinks > first HTML連結。



從永久連結複製檢視ID。替換案頭佈局中存在的座席CSQ統計報表小工具上的檢視ID並儲存。



登入到finesse並測試該小工具。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。