

如何在PCCE 10.5中配置Precision隊列即時資料小工具

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[所需元件](#)

[問題：CUIC未包括在即時資料精確隊列報告中](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹在Finesse中為Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)10.5配置Precision Queue Live Data Gadget的步驟。在PCCE 10.5中，Finesse預設佈局列出特定小工具用於Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)報告。但是，Finesse不包括CUIC上存在的即時資料精確隊列報告的配置。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Finesse小工具
- PCCE

所需元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- PCCE版本10.5
- Finesse版本10.5

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題：CUIC未包括在即時資料精確隊列報告中

Finesse上存在兩個CUIC報告的這四個小工具：座席和座席技能組，但不包括CUIC的Live data precision隊列報告。

```
<!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
<!-- "Agent" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent Skill Group" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent All Fields" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9A08E23510000141000001230A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent Skill Group All Fields" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=A30EC25810000141000003A60A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
```

解決方案

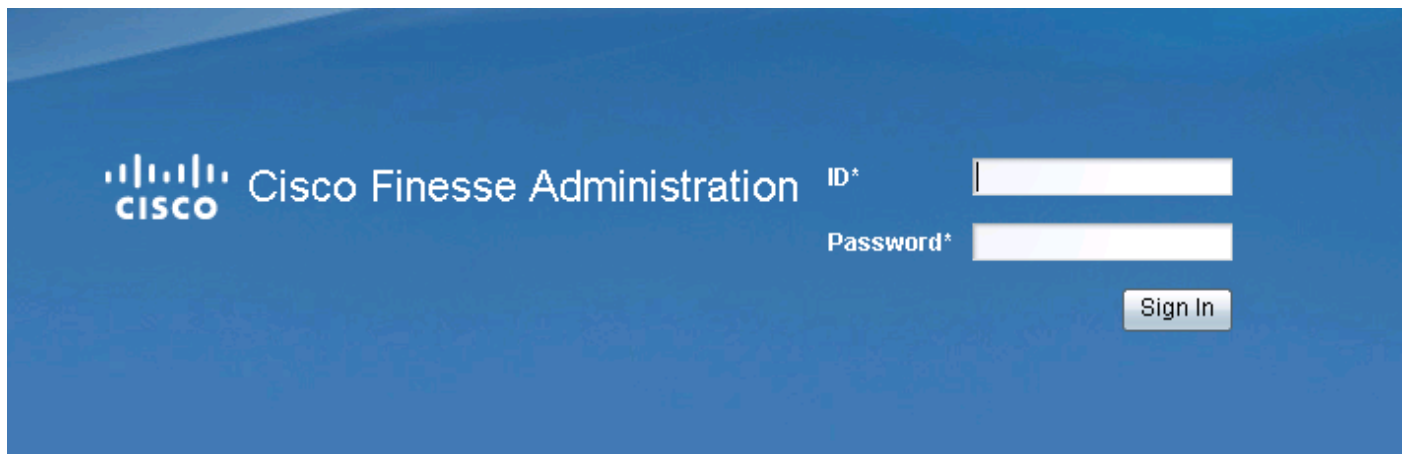
以下步驟顯示如何識別檢視ID和配置Precision Queue Live Data報表：

步驟1.標識「Precision隊列的ViewID」報告。

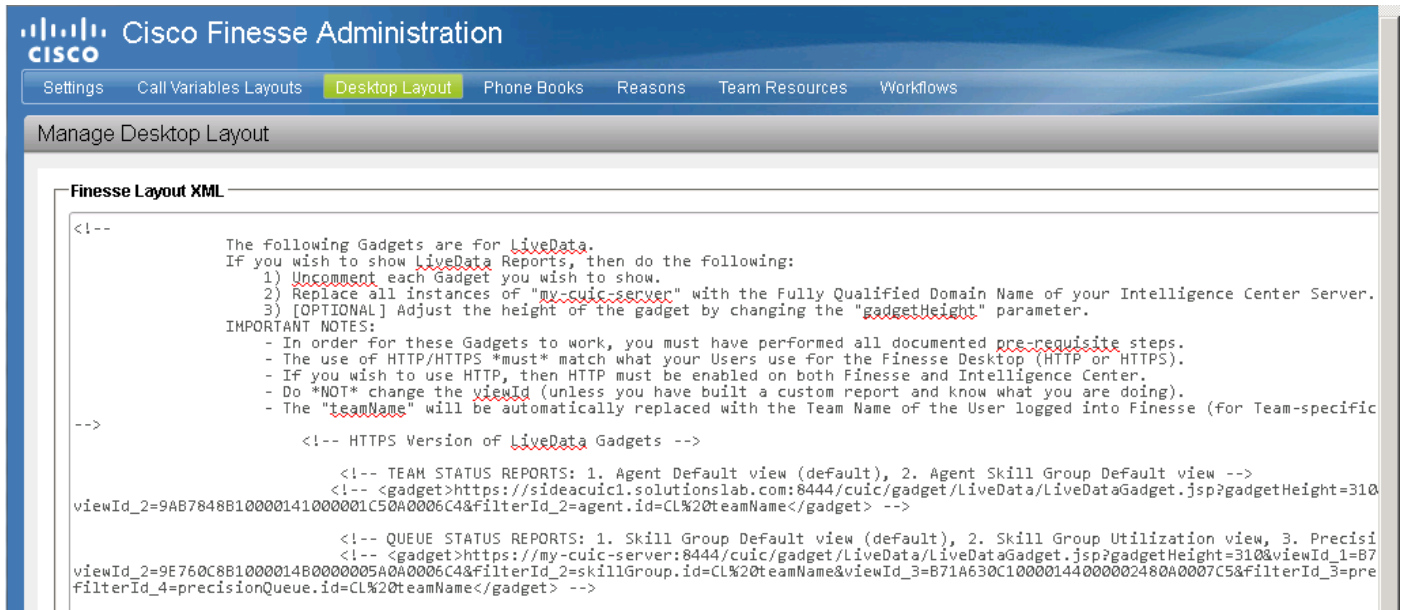
有幾種方法可以標識ViewID。查詢ViewID的最常見方法如下：

1. 從CCO下載PCCE 10.5 Live Data模板。
CUIC_10_5_1_Templates_PCCE_10.5_LD_10.5.2.zip
<https://software.cisco.com/download/release.html?mdfid=282163829&flowid=73207&softwareid=284697222&release=10.5%281%29&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>
2. 解壓縮zip檔案並開啟Precision **Queue.xml**。
3. 搜尋視點ID。一旦您處於「視點ID」，您就可以將其作為ID檢視：
<id>B71A630C10000144000002480A0007C5</id>

步驟2.登入Finesse CAdmin，然後按一下**Desktop Layout**，如下圖所示：



步驟3.在Live Data Gadget部分下新增Precision Queue小工具，如下圖所示：



• 確保檢視ID與步驟1中的檢視ID完全相同。

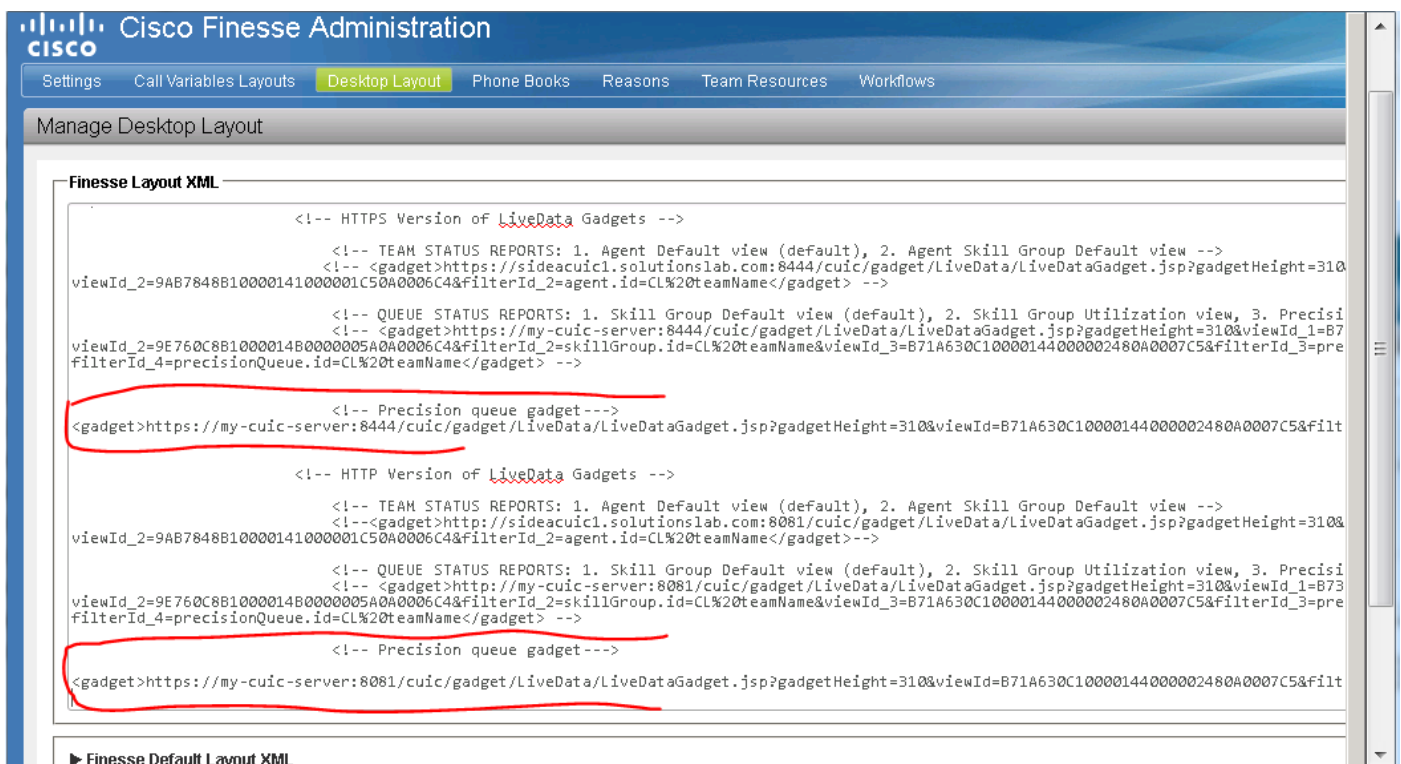
• 「即時資料精確隊列」報告的預設檢視ID通常為B71A10000144000002480C-A0007C5

https小工具：

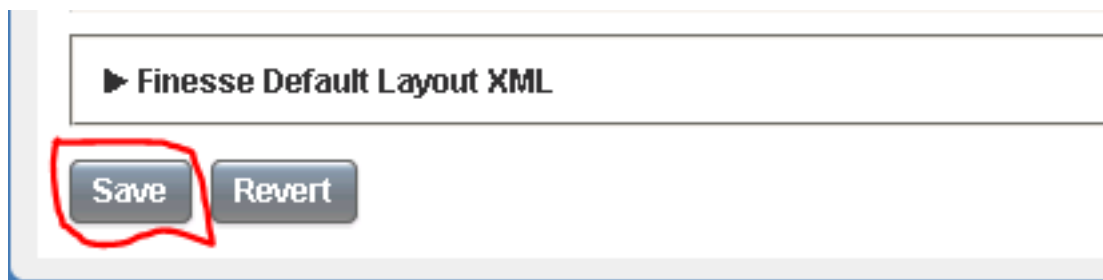
`<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C10000144000002480A0007C5&filterId=precisionQueue.id=CL%20</gadget>`

http小工具：

`<gadget>https://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C10000144000002480A0007C5&filterId=precisionQueue.id=CL%20</gadget>`



步驟4.按一下**Save**，以儲存組態，如下圖所示。



此問題也通過Cisco BugID [CSCur70829](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCur70829) PCCE即時資料隊列和SkillGroup小工具進行跟蹤，而不是通過案頭模板進行跟蹤。