



Cisco Unified CCX Historical Reports-brugervejledning, version 7.0(1)

Cisco Unified Contact Center Express og Cisco Unified IP IVR
Version 7.0(1)
Juli 2008

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Kundeordrenummer:

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGVIS UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering af TCP-headerkomprimering er en programtilpasning, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UAGTET EVENTUELLE ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTER OG SOFTWAREN FRA DISSE LEVERANDØRER "SOM DE FORELIGGER" INKLUSIVE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL, ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ER CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SÆRLIGE FØLGER ELLER FØLGESKADER, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, TAB AF FORTJENESTE ELLER TAB AF ELLER BESKADIGELSE AF DATA I FORBINDELSE MED BRUGEN ELLER DEN UMULIGGJORTE BRUG AF DENNE VEJLEDNING, SELVOM CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN AF SÅDANNE SKADER.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE og Welcome to the Human Network er varemærker. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn er et servicemærke, og Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoet, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoet, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, iQ-logoet, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, IronPort-logoet, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx og WebEx-logoet er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande.

Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner betyder ikke et partnerforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0803R)

Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports-brugervejledning, version 7.0(1)
Copyright © 2008 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



Oversigt	9
Modtagere	9
Organisation	10
Konventioner	11
Indhentning af dokumentation og indsendelse af en serviceanmodning	12

KAPITEL 1

Oversigt 1

Systemdatabase	2
Cisco Unified CCX Historical Reports-klientbrugergrænsefladen	2
Start af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten	5
Ændring af logon- og serveroplysninger	6
Afslutning af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten	7
Få onlinehjælp	7
Failover	7

KAPITEL 2

Installation og konfiguration 1

Forudsætninger	1
Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten	2
Geninstallation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten	5
Opgradering af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten	6
Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports	8
Konfigurationsfiler	13
hrcConfig.ini-konfigurationsfil	14
sch.ini-konfigurationsfilen	18
Ændring af klientsprog	21

Beskrivelser af historikrapporter 1

Oversigt over rapporter	2
Rapportoplysninger	7
Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald	10
Rapport over afbrudte og afviste opkald	11
Oversigtsrap. over agentopk.	14
Rapport over agent	16
Rapport over agents logon/log af-aktivitet	18
Oversigtsrapp. over årsagsk. for ag. ikke klar	20
Rapp. over agenttilstand	22
Oversigtsrapport over agenttilstand (efter agent)	24
Rapport over agenttilstand (efter interval)	26
Oversigtsrapport over agenter	29
Rapport over afslutningsdata for agenter	32
Rapport over afsl.data for agenter	34
Rapport over analyse af programydelse	36
Oversigtsrap. over program	37
Rap. over brugerdefinerede variabler	39
Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet	44
Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval)	45
Rapp. over kontaktservicekøaktiv.	48
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ)	51
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval)	54
Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø	58
Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet	61
Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø	62
CSQ – Overs.rap. over agent	64
Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport	66
Detalj. opk., CSQ, agentrapport	69
Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report)	73

Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report)	74
Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report)	75
Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakke (Email Inbox Traffic Analysis Report)	77
Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report)	77
Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt	78
Rapport over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter	81
Oversigtsrapport over multikanal-program	83
Rapport over multikanal-CSQ-aktivitet	86
Oversigtsrapport over CSQ-multikanal-agentkontakt	90
Ydelsesrapport over udgående agent	92
Oversigtsrapport over udg. kampagne	95
Rapp. over priorit.overs. for akt.	98
Rapport over ekstern overvågn.	100
Rapport over trafikanalyse	102
Fodnoter til rapport	104

KAPITEL 4
Oprettelse af historikrapporter 1

Generelle rapportindstillinger	1
Valg af rapport, som skal oprettes	2
Medtagelse af diagrammer i en rapport	3
Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport	4
Detaljerede rapportindstillinger	4
Angivelse af en sorteringsmetode	6
Angivelse af en filterparameter	6

Lagring og indlæsning af rapportindstillinger	8
Lagring af rapportindstillinger	8
Indlæsning af rapportindstillinger	10
Ændring og lagring af rapportindstillinger	11
Eksempler på historikrapporter	11
Rapportvisning	12
Visning af rapporter	14
Ændring af visningens størrelse	15
Sådan gås rapporten igennem	15
Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst	16
Visning af gruppeoplysninger	17
Visning af gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet	19
Visning af gruppeoplysninger fra et rapportdiagram	19
Udskrivning af rapporter	20
Eksport af rapporter	21

KAPITEL 5**Planlægning af historikrapporter** 1

Oplysninger i planlagte rapporter	2
Anbefalinger til planlægning	3
Scheduler	3
Generelle indstillinger for planlagte rapporter	5
Valg af rapport, der skal planlægges	6
Medtagelse af diagrammer i en planlagt rapport	6
Valg om en planlagt rapport skal udskrives eller eksporteres	7
Udskrivning af en planlagt rapport	7
Eksport af en planlagt rapport	8
Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter	10
Valg af skemaindstillinger	11
Lagring af et skema	14

Visning og sletning af skemaer	15
Organisering af visningsrækkefølgen	16
Sletning af skemaer	16
Håndtering af manglende skemaer	17

KAPITEL 6**Logfiler 1**

Oversigt over logfiler	1
Logfiler for klientsystem	2
Historical Reports-klientlogfiler	3
Scheduler-logfiler	4
Åbning af logfiler i klientsystemet	4
Indlæsning af logfiler i klientsystemet	6
Serverlogfiler	6
Databaselogfil	7
Servlets-logfil	8

APPENDIX A**Cisco Unified CCX-årsagskoder 1**

Om årsagskoder	2
Systemgenereret årsagskode for hændelser	2
AGT_RELOGIN	3
CLOSE_CAD	3
CONNECTION_DOWN	3
CRS_FAILURE	4
AGT_RNA	4
AGT_OFFHOOK	4
AGT_RCV_NON_ICD	4
AGT_LOGON	5
PHONE_DOWN	5
WORK_TIMER_EXP	5

CM_FAILOVER 5
PHONE_UP 6
CALL_ENDED 6
DEVICE_RESTRICTED 6
LINE_RESTRICTED 7

INDEKS



Forord

Oversigt

Cisco Unified Contact Center Express¹ Historical Reports-brugervejledning indeholder instruktioner og relevante oplysninger om installation, opgradering af og adgang til Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) Historical Reports-klientbrugergrænsefladen. Denne vejledning beskriver også hver historikrapport i detaljer og forklarer, hvordan du genererer, får vist, udskriver, gemmer og planlægger historikrapporter og indhenter oplysninger til håndtering i Historical Reports-systemet.

Modtagere

Denne vejledning er beregnet til at bruges af supervisorere på callcenteret, der har brug for at forberede og forstå Cisco CCX-historikrapporter.

1.Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) kendes som Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX), dvs. Cisco Unified CCX 7.0.1 og nyere. Navnet er gældende for alle Cisco CRS-produkter, platforme, programmer og løsninger. Cisco CRS Historical Reports-klienten kendes f.eks. som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

Organisation

Denne vejledning er organiseret på følgende måde:

Kapitel 1, “Oversigt”	Introducerer Cisco Unified CCX-databasen og beskriver Cisco Unified CCX Historical Reports-klientbrugergrænsefladen
Kapitel 2, “Installation og konfiguration”	Giver instruktioner i installation og opgradering af og brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet, beskriver konfigurationsfiler og forklarer, hvordan sproget ændres på klientcomputeren.
Kapitel 3, “Beskrivelser af historikrapporter”	Giver en oversigt over og beskrivelser af hver historikrapport
Kapitel 4, “Oprettelse af historikrapporter”	Beskriver, hvordan du genererer, får vist, udskriver og gemmer historikrapporter
Kapitel 5, “Planlægning af historikrapporter”	Forklarer, hvordan du bruger Scheduler til automatisk at generere historikrapporter på et tidspunkt i fremtiden
Kapitel 6, “Logfiler”	Beskriver Cisco Unified CCX Historical Reports-systemets logfiler
Bilag A, “Cisco Unified CCX-årsagskoder”	Beskriver de hændelser, der forårsager, at en agent går i tilstanden Log af eller tilstanden Ikke klar

Konventioner

Denne vejledning bruger følgende konventioner:

Konvention	Beskrivelse
fed skrift	<p>Fed skrift bruges til at angive kommandoer såsom brugeradgange, taster, knapper og mappe- og undermenunavne. For eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vælg Rediger > Find. • Klik på Udfør.
<i>kursiv</i> skrift	<p><i>Kursiv</i> skrift bruges til at angive følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sådan introduceres en ny term. Eksempel: En <i>faggruppe</i> en samling agenter, som deler et fælles sæt kompetencer. • Som understregning. Eksempel: <i>Brug ikke numerisk navngivningskonvention.</i> • En syntaksværdi, som bruger skal erstatte. Eksempel: HVIS (<i>betingelse, sand-værdi, falsk-værdi</i>) • En bogtitel. Eksempel: Se <i>Cisco Unified CCX-installationsguiden</i>.
vindue-skrifttype	<p>Vindue-skrifttype såsom Courier bruges til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekst, sådan som den vises i kode, eller som vinduet viser. Eksempel: <code><html><-titel>Cisco Systems, Inc. </titel></html></code>
< >	<p>Vinkelparenteser bruges til at angive følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved argumenter, hvor konteksten ikke tillader kursiv, for eksempel ASCII-output. • En tegnstreng, som brugeren indtaster, men som ikke vises i vinduet, for eksempel en adgangskode.

Tilhørende dokumentation

Den relaterede Unified CCX-dokumentation findes på følgende URL-adresse:

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html

Indhentning af dokumentation og indsendelse af en serviceanmodning

For oplysninger om dokumentation, indsendelse af en serviceanmodning, og indsamling af yderligere oplysninger, kan du se den månedlige produktdokumentationen *What's New in Cisco (Nyheder i Cisco)*, der også viser listen over all ny og reviderede Cisco technical documentation, på:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Abonner på *What's New in Cisco Product Documentation* som et RSS (Really Simple Syndication)-feed, og indstil indholdet til at blive sendt direkte til din computer ved hjælp af et læserprogram. RSS-feeds er en gratis tjeneste, og Cisco understøtter p.t. RSS-version 2.0.



Øversigt

Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet er udviklet til at give dig oplysninger om opkaldsaktiviteterne i dit Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)-system. Cisco Unified CCX Historical Reports giver følgende muligheder:

- Få nem adgang til historikdata
- Få vist, udskriv, og gem rapporter
- Sorter og filtrer rapporter
- Send planlagte rapporter til en fil eller til en printer
- Eksporter rapporter i forskellige formater, herunder Portable Document Format (PDF), Microsoft Excel, Rich Text Format (RTF), Extensible Markup Language (XML) og Comma-Separated Values (CSV)
- Udarbejd tilpassede rapporter ved at bruge en række forskellige generelt tilgængelige tredjepartsprogrammer, der er udviklet til at oprette rapporter fra databaser

Følgende afsnit omfatter disse emner:

- [Systemdatabase, side 1-2](#)
- [Cisco Unified CCX Historical Reports-klientbrugergrænsefladen, side 1-2](#)
- [Failover, side 1-7](#)

Systemdatabase

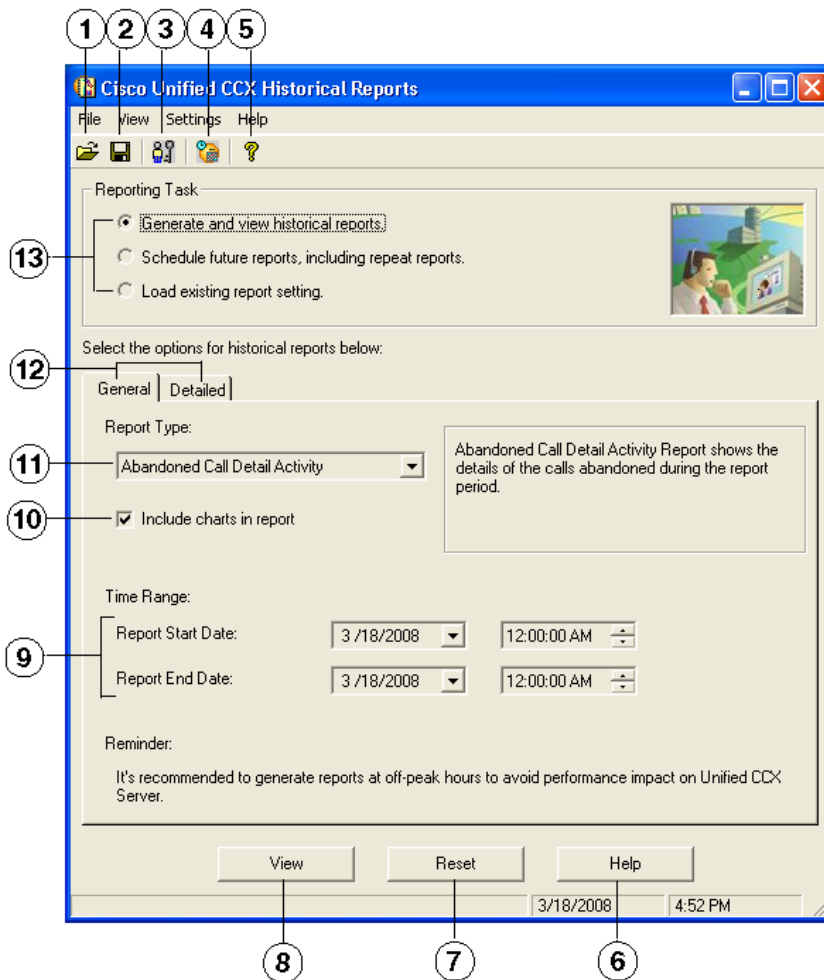
Når Cisco Unified CCX-systemet kører, gemmes data om opkaldsaktiviteten i en database på Cisco Unified CCX-serveren, eller på en server, der kører databasekomponenten, hvis en sådan anvendes. (Den aktivitet gemmes også på en standbyserver, hvis en sådan anvendes.) Du bruger Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten til at oprette historikrapporter baseret på disse data.

Se *Cisco Unified CCX-administrationsguiden* for at få yderligere oplysninger om Cisco Unified CCX-databaser.

Cisco Unified CCX Historical Reports-klientbrugergrensefladen

Du udfører de fleste Cisco Unified CCX Historical Reports-klientaktiviteter fra et sæt brugervenlige menuer på klientcomputeren. [Figur 1-1](#) viser hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Figur 1-1 Hovedvindue for Cisco Unified CCX Historical Reports



	Element	Reference
1	Værktøjet Åbn	Lagring af rapportindstillinger, side 4-8
2	Værktøjet Gem	Lagring af rapportindstillinger, side 4-8
3	Værktøjet Logon	Ændring af logon- og serveroplysninger, side 1-6

	Element	Reference
4	Værktøjet Scheduler	Visning og sletning af skemaer, side 5-15
5	Værktøjet Hjælp	Få onlinehjælp, side 1-7
6	Knappen Hjælp	Få onlinehjælp, side 1-7
7	Knappen Nulstil	Generelle rapportindstillinger, side 4-1 Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4 Generelle indstillinger for planlagte rapporter, side 5-5
8	Knappen Vis ¹	Rapportvisning, side 4-12
9	Start- og slutdato samt tidsfelter	Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport, side 4-4
10	Afkrydsningsfelt til at medtage diagrammer i en rapport	Medtagelse af diagrammer i en rapport, side 4-3 Medtagelse af diagrammer i en planlagt rapport, side 5-6
11	Rapportnavn	Valg af rapport, som skal oprettes, side 4-2 Valg af rapport, der skal planlægges, side 5-6
12	Faner til generelle og detaljerede rapportindstillinger	Generelle rapportindstillinger, side 4-1 Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4 Generelle indstillinger for planlagte rapporter, side 5-5 Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10
13	Rapporteringsopgaver	Generelle rapportindstillinger, side 4-1 Indlæsning af rapportindstillinger, side 4-10 Valg af rapport, der skal planlægges, side 5-6

1. Denne knap ændres afhængigt af den valgte rapporteringsopgave

Start af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

Når du starter Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, logger klienten på Cisco Unified CCX-serveren og giver dig adgang til data, der er gemt i Cisco Unified CCX-databasen. Hvis du vil starte Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du gøre følgende:



Bemærk

Hvis du prøver at starte Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, men du ikke har fået adgang til den, får du vist dialogboksen Brugerpriv. mangler. I dette tilfælde kan din systemadministrator klikke på **Ja** og konfigurere adgang til dig. Hvis du klikker på **Nej** har du ikke adgang til nogle rapporter. Din systemadministrator kan give dig adgang senere. Du kan få yderligere oplysninger i [“Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports” afsnit på side 2-8.](#)



Forsigtig

Hvis din Cisco Unified CCX Historical Reports-klientcomputer kører på Microsoft Windows 2000 Professional-styresystemet (OS), eller hvis din Cisco Unified CCX-server kører på Window 2003 OS, så skal sikkerhedspolitikkerne på din Cisco Unified CCX Historical Reports-klientcomputer være identiske med politikkerne på din Cisco Unified CCX-server. For at bekræfte det skal du vælge **Start > Programmer > Kontrolpanel > Administration > Lokal sikkerhedspolitik** og være opmærksom på indstillingen *Netværkssikkerhed på en Cisco Unified CCX-server: LAN Manager-godkendelse* under **Sikkerhedsindstillinger > Lokale politikker > Sikkerhedsindstillinger**. Gå derefter til vinduet med lokale sikkerhedsindstillinger på Historical Reports-klientcomputeren, og bekræft, at indstillingen Sikkerhed: LAN Manager-godkendelse under **Sikkerhedsindstillinger > Lokale politikker > Sikkerhedsindstillinger** er identisk med Cisco Unified CCX-serveren.

Procedure

Trin 1 Dobbeltklik på Cisco Historical Reports-ikonet på dit Windows-skrivebord. Eller vælg **Start > Programmer > Cisco Unified CCX Historical Reports > Cisco Unified CCX Historical Reports**.

Dialogboksen Logon vises.

Trin 2 Indtast dit brugernavn og din adgangskode.

Hvis klienten ikke har oplysninger om serveren, der skal logges på, vises feltet Server i dialogboksen Logon. Indtast IP-adressen eller værtsnavnet på Cisco Unified CCX-serveren i feltet Server.

Hvis klienten ikke har oplysninger om den server, der skal logges på, men du ønsker at angive en anden server, skal du klikke på **Server** og indtaste IP-adressen eller serverens værtsnavn i feltet Server.

Trin 3 Klik på **OK**.

Systemet viser hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Tilknyttede emner

- [Ændring af logon- og serveroplysninger, side 1-6](#)
- [Afslutning af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 1-7](#)

Ændring af logon- og serveroplysninger

I hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports kan du ændre de nuværende logonoplysninger eller ændre, hvilken server du er logget på.

Hvis du vil logge på som en anden bruger, eller hvis du vil ændre, hvilken server Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten er tilsluttet, skal du gøre følgende:

Procedure

Trin 1 Klik på værktøjet **Logon** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Eller vælg **Indstillinger > Logon**.

Dialogboksen Logon vises.

Trin 2 Hvis du vil logge på med et andet navn, skal du indtaste brugernavnet og adgangskoden. Hvis du vil logge på en anden server, skal du klikke på **Server** og indtaste serverens IP-adresse eller værtsnavn.

Du kan logge på som en anden bruger og skifte server på samme tid.

Trin 3 Klik på **OK**.

Afslutning af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

Hvis du vil afslutte Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du vælge **Fil > Afslut** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Få onlinehjælp

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten kan give mulighed for onlinehjælp. Afhængigt af det viste vindue kan du få hjælp ved at udføre en af følgende handlinger:

- Klik på knappen **Hjælp**
- Klik på værktøjet **Hjælp**
- Vælg **Hjælp > Indhold** eller **Hjælp > Søg efter hjælp om** i menulinjen
- Tryk på **F1**-tasten

Failover

Din Cisco Unified CCX-installation kan omfatte en standbyserver til Cisco Unified CCX-databasekomponenten. Hvis dette er tilfældet, vil du se følgende meddelelse, når du forsøger at generere en rapport, hvis der opstår failover for databasekomponenten, når du er logget på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten:

```
Forbindelsen til historikdatabasen blev afbrudt. Log på Cisco Unified  
CCX Historical Reports-klienten igen for at forsøge at genoprette  
forbindelsen til databasen.
```

Hvis du ser denne meddelelse, skal du logge på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten igen. Klienten vil automatisk forsøge at få forbindelse til den fungerende databaseserver.

Hvis Cisco Unified CCX-serveren er lukket helt ned, skal du angive standbyserverens IP-adresse, når du logger på igen. Se [“Start af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten” afsnit på side 1-5](#) for at få yderligere oplysninger.

Hvis du prøver at køre en rapport efter et failover-skift, kan svaret være forskelligt, alt efter hvilken type failover-skift der har været:

- Program-failover: Du vil ikke se en forskel i rapportgenerering eller nodelistatus.
- Database-failover: Hvis du er ved at generere en rapport, når et database-failover foretages, stopper rapportgenereringen straks, og du vil modtage en meddelelse om, at forbindelsen er afbrudt, og at du ikke kan fortsætte.
 - Du kan logge på den samme Unified CCX-node igen, som du var logget på inden failover-hændelsen.
 - Hvis du ikke kan oprette forbindelse til den samme node igen, kan det skyldes problemer ved nedlukning, eller at Unified CCX Node Manager ikke kører på den node. I det tilfælde skal du oprette forbindelse til den tilbageværende node.
 - Hvis database-failover sker, når Scheduler er ved at generere en rapport, stopper rapportgenereringen også med det samme, og rapporten bliver ikke genereret. Efterfølgende planlagte rapporter bliver genereret, hvis failover-processen er færdig inden det tidspunkt.



Installation og konfiguration

Følgende afsnit omfatter disse emner:

- [Forudsætninger, side 2-1](#)
- [Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-2](#)
- [Geninstallation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-5](#)
- [Opgradering af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-6](#)
- [Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports, side 2-8](#)
- [Konfigurationsfiler, side 2-13](#)
- [Ændring af klientsprog, side 2-21](#)

Forudsætninger

Inden Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten installeres, skal du sørge for, at følgende krav overholdes:

- Du har allerede installeret Cisco Unified CCX-serveren.
- Du kan få adgang til Cisco Unified CCX-serveren fra den computer, hvor du installerer Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.



Forsigtig

Installér ikke Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på Cisco Unified CCX-serveren. Du kan installere klientsoftwaren på så mange klientcomputere, som der er licens til.

Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten



Bemærk Se en liste med de understøttede styresystemer og den software, der kræves for at installere *Cisco Unified CCX Historical Reports*, i *Cisco Unified CCX-software og -hardwarekompatibilitetsguide* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html).

Installationsproceduren for Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten behandler adskillige handlinger på klientcomputeren, herunder

- Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten
- Oprettelse af biblioteker, hvor computeren gemmer de nødvendige filer
- Installation af Scheduler (den del af Unified CCX Historical Reports, der styrer og genererer planlagte rapporter)

Hvis du vil installere Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du gøre følgende på klientcomputeren:

Procedure

Trin 1 Log på Cisco Unified CCX-administrationsprogrammet eller på Unified CCX Supervision-programmet fra klientcomputeren.

Se *Cisco Unified CCX-administrationsguiden* for at få yderligere oplysninger (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html).

Trin 2 Udfør en af følgende handlinger:

- Vælg **Værktøjer > Plug-in-programmer** under Cisco Unified CCX Administration. Når websiden med plug-in-programmer vises, skal du klikke på hyperlinket **Cisco Unified CCX Historical Reports**.
- Klik på hyperlinket **Cisco Unified CCX Historical Reports** på websiden, hvor man kan hente Unified CCX Supervision.

Dialogboksen med filoverførsel vises.

- Trin 3** Klik på en af følgende alternativknapper:
- **Kør dette program fra dets nuværende placering** – Hvis denne mulighed vælges, opbevarer klientcomputeren ikke installationsfilen til Cisco Unified CCX Historical Reports efter installationen.
 - **Gem dette program på disken** – Hvis denne mulighed vælges, opbevarer klientcomputeren installationsfilen til Cisco Unified CCX Historical Reports efter installationen. Hvis dette er tilfældet, kan du installere Cisco Unified CCX Historical Reports igen uden at skulle logge på Cisco Unified CCX-serveren.
- Trin 4** Klik på **OK** i dialogboksen med filoverførsel.
- Hvis du klikkede på alternativknappen **Kør dette program fra dets nuværende placering** åbner computeren installationsprogrammet, hvorefter den udtrækker de filer, som skal bruges til installationen. Når denne handling er udført, vises opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
 - Hvis du markerede alternativknappen **Gem dette program på disken** vises dialogboksen Gem som. Gør følgende:
 - Angiv, i hvilke mappe du vil gemme installationsprogrammet (CiscoAppReportsInstall.exe), og klik på **Gem**.
 - Når installationsfilen er overført, skal du klikke på **Åbn** i dialogboksen Overførsel fuldført. Computeren forbereder installation af programmet, og derefter udtrækker den de filer, der skal bruges til installationen. Når denne handling er udført, vises opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Trin 5** Klik på **Næste** i opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Licensaftalen vises i opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Trin 6** Læs licensaftalen, og klik på **Ja**, hvis du accepterer aftalen. Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder dig om at vælge en installationsmappe.
- Trin 7** Klik på **Næste** for at installere filerne til Historical Reports i mappen Programmer på din computer.
- Hvis du ønsker at installere filerne i en anden mappe, skal du klikke på **Gennemse**, vælge mappen, klikke på **OK** og derefter klikke på **Næste**.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder dig om at vælge en programmappe.

Trin 8 Klik på **Næste** for at bruge programmappen for Cisco Unified CCX Historical Reports til programikonerne.

Hvis du vil bruge en anden mappe til programikonerne, skal du indtaste mappenavnet eller vælge det på listen over eksisterende mapper og derefter klikke på **Næste**.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder dig om at identificere Cisco Unified CCX-serveren.

Trin 9 Indtast værtsnavnet eller IP-adressen for Cisco Unified CCX-serveren, og klik derefter på **Næste**.

Hvis du ikke indtaster disse oplysninger nu, kan du indtaste dem senere, når du starter Cisco Unified CCX Historical Reports.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder om tilladelse til at starte kopieringen af filer.

Trin 10 Klik på **Næste** for at fortsætte med installationen.

Når filerne er kopierede, vises dialogboksen om oprettelse af en genvej på skrivebordet.

Trin 11 Klik på **Ja** for at oprette en genvej til Cisco Unified CCX Historical Reports på dit Windows-skrivebord.

Trin 12 Klik på **Udfør**.

Installationen er færdig. Hvis det er nødvendigt, genstartes computeren.

Tilknyttede emner

- [Forudsætninger, side 2-1](#)
- [Geninstallation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-5](#)
- [Opgradering af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-6](#)
- [Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports, side 2-8](#)
- [Konfigurationsfiler, side 2-13](#)
- [Ændring af klientsprog, side 2-21](#)

Geninstallation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten



Bemærk Sørg for at afslutte klientprogrammet og Scheduler på klientcomputeren, før du fortsætter. Se emnet [“Afslutning af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten”](#) afsnit på side 1-7 og [“Scheduler”](#) afsnit på side 5-3 for at få instruktioner.

Denne procedure forudsætter, at installationsfilen til Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten (CiscoAppReportsInstall.exe) allerede findes på din computer.

Hvis du vil installere Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten igen, skal du gøre følgende på klientcomputeren:

Procedure

- Trin 1** Kør installationsfilen CiscoAppReportsInstall.exe, som du allerede har gemt på din computer.
- En dialogboks giver mulighed for at vælge mellem at opgradere/geninstallere eller afinstallere klienten.
- Trin 2** Vælg alternativknappen **Opgrader/Geninstaller**, og klik på **Næste**, hvis du ønsker at opgradere eller geninstallere den nuværende version af klienten.
- Når filerne er kopierede, vises dialogboksen om oprettelse af en genvej på skrivebordet.
- Trin 3** Klik på **Ja**, hvis du ønsker at lave en genvej til klienten på Windows-skrivebordet.
- Trin 4** Klik på **Udfør**.
- Installationen er færdig.

Tilknyttede emner

- [Forudsætninger, side 2-1](#)
- [Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-2](#)

- [Opgradering af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten](#), side 2-6
- [Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports](#), side 2-8
- [Konfigurationsfiler](#), side 2-13
- [Ændring af klientsprog](#), side 2-21

Opgradering af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten



Bemærk Sørg for at afslutte klientprogrammet og Scheduler på klientcomputeren, før du fortsætter. Se [“Afslutning af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten” afsnit på side 1-7](#) og [“Scheduler” afsnit på side 5-3](#) for at få instruktioner.

Denne procedure forudsætter, at installationsfilen til Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten (CiscoAppReportsInstall.exe) ikke findes på din computer.

Hvis du vil opgradere Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du gøre følgende på klientcomputeren:

Procedure

Trin 1 Udfør en af følgende handlinger:

- Vælg **Værktøjer > Plug-in-programmer** under Cisco Unified CCX Administration. Når websiden med plug-in-programmer vises, skal du klikke på hyperlinket **Cisco Unified CCX Historical Reports**.
- Klik på hyperlinket **Cisco Unified CCX Historical Reports** på websiden, hvor man kan hente Unified CCX Supervision.

Dialogboksen med filoverførsel vises.

Trin 2 Klik på **OK** i dialogboksen med filoverførsel.

- Hvis du klikkede på alternativknappen **Kør dette program fra dets nuværende placering** åbner computeren installationsprogrammet, hvorefter den udtrækker de filer, som skal bruges til installationen. Når denne handling er udført, vises opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Hvis du markerede alternativknappen **Gem dette program på disken** vises dialogboksen Gem som. Gør følgende:
 - Angiv, i hvilke mappe du vil gemme installationsprogrammet (CiscoAppReportsInstall.exe), og klik på **Gem**. Hvis du tidligere har gemt installationsprogrammet i den samme mappe, vises en dialogboks, hvor du bliver spurgt, om du vil erstatte den eksisterende installationsprogramfil. Klik på **Ja** for at fortsætte.
 - Når installationsfilen er overført, skal du klikke på **Åbn** i dialogboksen Overførsel fuldført. Computeren forbereder installation af programmet, og derefter udtrækker den de filer, der skal bruges til installationen. Når denne handling er udført, vises opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Trin 3 Vælg alternativknappen **Opgrader/Geninstaller**, og klik på **Næste**, hvis du ønsker at opgradere til en ny version af klienten.

Trin 4 Klik på **Næste** for at installere filerne til Historical Reports i mappen Programmer på din computer

Hvis du ønsker at installere filerne i en anden mappe, skal du klikke på **Gennemse**, vælge mappen, klikke på **OK** og derefter klikke på **Næste**.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder dig om at vælge en programmappe.

Trin 5 Klik på **Næste** for at bruge programmappen for Cisco Unified CCX Historical Reports til programikonerne.

Hvis du vil bruge en anden mappe til programikonerne, skal du indtaste mappenavnet eller vælge det på listen over eksisterende mapper og derefter klikke på **Næste**.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder dig om at identificere Cisco Unified CCX-serveren.

Trin 6 Indtast værtsnavnet eller IP-adressen for Cisco Unified CCX-serveren, og klik derefter på **Næste**.

Hvis du ikke indtaster disse oplysninger nu, kan du indtaste dem senere, når du starter Cisco Unified CCX Historical Reports.

Opsætningsvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports beder om tilladelse til at starte kopieringen af filer.

Trin 7 Klik på **Næste** for at fortsætte med opgraderingen.

Når filerne er kopierede, vises dialogboksen om oprettelse af en genvej på skrivebordet.

Trin 8 Klik på **Ja** for at oprette en genvej til Cisco Unified CCX Historical Reports på dit Windows-skrivebord.

Trin 9 Klik på **Udfør**.

Installationen er færdig. Hvis det er nødvendigt, genstartes computeren.

Tilknyttede emner

- [Forudsætninger, side 2-1](#)
- [Installation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-2](#)
- [Geninstallation af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, side 2-5](#)
- [Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports, side 2-8](#)
- [Konfigurationsfiler, side 2-13](#)
- [Ændring af klientsprog, side 2-21](#)

Brugeradgang til Cisco Unified CCX Historical Reports

Inden en bruger kan generere en historikrapport fra Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du angive, hvilke Unified CCX-programpakker brugeren kan generere rapporter for.

Hvis du vil give en bruger adgang til historikrapportering, skal du først opsætte brugeren i Cisco Unified CCX Administration. Se [Cisco Unified CCX-administrationsguiden](#)

(http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_in_stallation_and_configuration_guides_list.html) for at få yderligere oplysninger.

I nedenstående tabel vises de historikrapporter, der er tilgængelige for hver Cisco Unified CCX-programpakke. I denne tabel betyder “Ja”, at en rapport er tilgængelig, og “—” betyder, at en rapport ikke er tilgængelig. Hvis du giver en bruger adgang til et program, vil brugeren kunne generere alle de rapporter, der er tilgængelige for det program.

Rapportnavn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Udvidet	Unified CCX Premium
Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over afbrudte og afviste opkald	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over agentopk.	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over agent	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over agents logon/log af-aktivitet	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over årsagsk. for ag. ikke klar	—	Ja	Ja	Ja
Rapp. over agenttilstand	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrapport over agenttilstand (efter agent)	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over agenttilstand (efter interval)	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrapport over agenter	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over afslutningsdata for agenter	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over afsl.data for agenter	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over analyse af programydelse	Ja	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over program	—	Ja	Ja	Ja

Rapportnavn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Udvidet	Unified CCX Premium
Rap. over brugerdefinerede variable	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval)	—	Ja	Ja	Ja
Rapp. over kontaktservicekøaktiv.	—	Ja	Ja	Ja
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ)	—	Ja	Ja	Ja
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval)	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø	—	Ja	Ja	Ja
CSQ – Overs.rap. over agent	—	Ja	Ja	Ja
Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport	Ja	Ja	Ja	Ja
Detalj. opk., CSQ, agentrapport	—	Ja	Ja	Ja
Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt	—	—	—	Ja, med flerkanalsslice ns ¹

Rapportnavn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Udvidet	Unified CCX Premium
Rapport over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter	—	—	—	Ja, med multikanalslicens ¹
Rapport over multikanal-CSQ-aktivitet	—	—	—	Ja, med multikanalslicens ¹
Ydelsesrapport over udgående agent	—	—	—	Ja, med udgående licens
Oversigtsrapport over udg. kampagne	—	—	—	Ja, med udgående licens
Rapp. over priorit.overs. for akt.	—	—	Ja	Ja
Rapport over ekstern overvågn.	—	Ja	Ja	Ja
Rapport over trafikanalyse	Ja	Ja	Ja	Ja

1. Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se Cisco Unified CCX-administrationsguiden for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Hvis du vil angive, hvilke historikrapporter en bruger kan generere, skal du gøre følgende:

Procedure

-
- Trin 1** Log på Cisco Unified CCX Administration.
- Se *Cisco Unified CCX-administrationsguiden* for at få yderligere oplysninger om, hvordan du logger på Cisco Unified CCX Administration.
- Trin 2** Vælg **Værktøjer > Historikrapportering** i Cisco Unified CCX-administrationsprogrammet

Websiden til konfiguration af historikrapportering vises.

Trin 3 Klik på hyperlinket **Brugerkonfiguration** i navigationslinjen.

Trin 4 Klik på rullepilen ved Vælg bruger for at få vist en liste over brugere, og vælg derefter den bruger, du ønsker.

Trin 5 Klik på **Næste**.

Følgende ruder vises:

- Installeret rapporteringspakke – denne rude indeholder en liste over Cisco Unified CCX-programmer, som er installeret.
- Valgt rapporteringspakke – denne rude viser de eventuelle programmer, som brugeren kan få adgang til for at generere historikrapporter.

Trin 6 Hvis du vil vælge et eller flere programmer, som brugere skal kunne generere historikrapporter for, skal du klikke på navnet på rapporteringspakken i ruden Installeret rapporteringspakke og derefter klikke på >.

Navnet på rapporteringspakken flyttes til ruden Valgt rapporteringspakke.

Hvis du vil fravælge et navn, der vises i ruden Valgt rapporteringspakke, skal du vælge programnavnet og derefter klikke på <.

Navnet på rapporteringspakken flyttes til ruden Installeret rapporteringspakke.

Trin 7 Klik på **Opdater** for at give brugeren adgang til historikrapporter for de valgte programmer.

Gentag [Trin 4](#) til [Trin 7](#) for at konfigurere en anden bruger.

Konfigurationsfiler

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten beholder to konfigurationsfiler på hver klientcomputer. I følgende afsnit forklares hver fil i detaljer.

Konfigurationsfilerne er:

- hrcConfig.ini – denne fil gemmes i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports, som findes i den mappe, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.) Denne fil indeholder generelle instruktioner til Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet.
- sch.ini – denne fil gemmes i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler, som findes i den mappe, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.) Denne fil indeholder instruktioner til Scheduler.

Du kan redigere hvilken som helst af disse konfigurationsfiler og foretage ændringer, hvis det er nødvendigt. Gør følgende for at redigere en konfigurationsfil:

Procedure

Trin 1 Brug et vilkårligt tekstredigeringsprogram til at åbne konfigurationsfilen.

Trin 2 Foretag de ønskede ændringer til parametrene.



Forsigtig Hvis du redigerer konfigurationsfilerne og foretager ændringer, som systemet ikke kan genkende, er der risiko for, at du beskadiger systemet.

Trin 3 Gem filen, og afslut tekstredigeringsprogrammet.

Trin 4 Hvis du redigerer i hrcConfig.ini-filen, mens Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten kører, skal du afslutte klientprogrammet og starte det igen, for at ændringerne kan træde i kraft.

Hvis du redigerer i sch.ini-filen, skal du højreklikke på Scheduler-ikoner, der vises i statusområdet på proceslinjen i Windows, og vælge **Stop Scheduler**. Derefter skal du højreklikke på Scheduler-ikonet igen og vælge **Kør Scheduler**, for at dine ændringer kan træde i kraft.

Tilknyttede emner

- [hrcConfig.ini-konfigurationsfil, side 2-14](#)
- [sch.ini-konfigurationsfilen, side 2-18](#)

hrcConfig.ini-konfigurationsfil

hrcConfig.ini-filen indeholder generelle instruktioner til Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. I følgende tabel vises parametrene i denne fil.

Parameter	Forklaring
defaultHost	<p>IP-adresse eller værtsnavn, der vises i feltet Server i dialogboksen til Cisco Unified CCX Historical Reports-logon.</p> <p>Standardværdi: IP-adresse eller værtsnavn på den server, der blev logget på sidste gang.</p>
defaultExportPath	<p>Stinavn på den standardmappe, hvor Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet gemmer planlagte rapporter, der eksporteres til en fil.</p> <p>Standardværdi: Mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\rapporter, som findes i den mappe, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.</p> <p>Hvis du vil ændre defaultExportPath-parametere i hrcConfig.ini-konfigurationsfilen for Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du gøre følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørg for, at den nye mappe findes på det delte drev. • Sæt anførselstegn om den nye sti. For eksempel: <pre>defaultExportPath= "\\209.165.200.225\F\$\CRS_REPORTS"</pre>
showUserNameOnReport	<p>Angiver, om brugernavnet på den bruger, som er logget på, når en rapport genereres, vises på rapporten.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Navn vises ikke • 1 – Navn vises <p>Standardværdi: 1</p>
logLevel	<p>Hvor detaljeret systemet registrerer hændelser i klientlogfilen for historikrapporter.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Registrer kun fejl • 2 – Registrer fejl og advarsler • 3 – Registrer fejl, advarsler og fejlfindingsmeddelelser <p>Standardværdi: 1</p>

Parameter	Forklaring
NumOfLogFiles	<p>Antal klientlogfiler for historikrapporter, som systemet beholder. Systemet opretter en ny klientlogfil for historikrapporter, så snart den nuværende klientlogfil for historikrapporter når den størrelse, der er angivet i MaxSizeOfLogFiles. (Se næste parameter.)</p> <p>Gyldige værdier: Heltal 1 eller derover</p> <p>Standardværdi: 10</p>
MaxSizeOfLogFiles	<p>Angiver, at systemet skal oprette en ny klientlogfil for historikrapporter, når den nuværende klientlogfil for historikrapporter når denne størrelse i KB.</p> <p>Gyldige værdier: Heltal 1 eller derover</p> <p>Standardværdi: 1000</p> <p>Bemærk 1000 KB er den anbefalede værdi for denne parameter, fordi en logfil, der er meget større end 1000 KB, kan være svær at læse, og flere store logfiler kan optage vigtig diskplads.</p>
database (under [SCH])	<p>Databasfil i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler, hvor planlægningsoplysninger gemmes. Hvis du ændrer denne parameter, skal du også ændre databaseparameteren i sch.ini-konfigurationsfilen til den samme værdi.</p> <p>Gyldig værdi: HistoricalReportsScheduler.mdb</p>
DRIVER (under [CRS_DATABASE])	<i>Kun til skærmvisning.</i> Navnet på databasedriveren.
SERVER (under [CRS_DATABASE])	<i>Kun til skærmvisning.</i> IP-adresse eller værtsnavn på den server, som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten får historikdata fra.
DATABASE (under [CRS_DATABASE])	<i>Kun til skærmvisning.</i> Navn på Cisco Unified CCX-hoveddatabasen på den server, som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten får historikdata fra.
UID (under [CRS_DATABASE])	<i>Kun til skærmvisning.</i> Brugeridentifikation, der bruges til at logge på Cisco Unified CCX-databasen på den server, som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten får historikdata fra.

Parameter	Forklaring
NETWORK (under [CRS_DATABASE])	<i>Kun til skærmvisning.</i> Netværksbibliotek, der bruges af Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, når den opretter forbindelse til Cisco Unified CCX-databasen.
DRIVER (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Hvis du ønsker, at Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten skal have adgang til databaser på en anden computer end standardserveren, skal du angive navnet på den alternative databasedriver her. Gyldig værdi: Navnet på den alternative databasedriver
SERVER (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Hvis du ønsker, at Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten skal have adgang til databaser på en anden computer end standardserveren, skal du angive IP-adressen eller værtsnavnet på den alternative server her. Gyldig værdi: IP-adresse eller værtsnavn på den alternative server, hvor Cisco Unified CCX-databaser kopieres
DATABASE (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Hvis du ønsker, at Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten skal have adgang til databaser med andre navne end Cisco Unified CCX-standarddatabasenavnene, skal du angive det alternative navn på hoveddatabasen her. Gyldig værdi: Navnet på den alternative hoveddatabase
NETWORK (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Hvis du ønsker, at Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten skal have adgang til databaser ved at bruge et andet netværksbibliotek end standardnetværksbiblioteket (dbmsocn for TCP/IP), skal du angive navnet på det alternative netværksbibliotek her. Gyldig værdi: Navnet på det alternative netværksbibliotek (for eksempel dbnmpntw for navngivne pipes)

Tilknyttet emne

- [Logfiler for klientsystem, side 6-2](#)

sch.ini-konfigurationsfilen

sch.ini-filen indeholder generelle instruktioner til Scheduler, herunder placeringen af Scheduler-databasen, hvor detaljeret logfiloplysninger skal registreres, og hvordan forfejlede tidsplaner håndteres. I følgende tabel vises parametrene i denne fil.

Parameter	Forklaring
database	<p>Databasefil i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler, hvor planlægningsoplysninger gemmes. Hvis du ændrer denne parameter, skal du også ændre databaseparameteren i hrcConfig.ini-konfigurationsfilen til den samme værdi.</p> <p>Gyldig værdi: HistoricalReportsScheduler.mdb</p>
NumOfMissedScheduleRuns	<p>Hvis en planlagt rapport ikke udfærdiges, fordi Scheduler ikke kører, eller hvis man går glip af flere på hinanden følgende forekomster af en rapport, fordi Scheduler ikke kører, angives op til hvor mange af de manglende rapporter, der skal genereres, hvis du vælger at afvikle overskredne skemaer.</p> <p>Gyldige værdier: Nul eller derover</p> <p>Standardværdi: 1</p>
Missed_daily	<p>For rapporter, der er planlagt til at blive kørt hver dag. Angiver, om rapporterne skal genereres, hvis de mangler, og du vælger at afvikle overskredne skemaer.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Generer rapporten • 0 – Generer ikke rapporten <p>Standardværdi: 1</p>

Parameter	Forklaring
Missed_weekly	<p>For rapporter, der er planlagt til at blive kørt hver uge. Angiver, om rapporterne skal genereres, hvis de mangler, og du vælger at afvikle overskredne skemaer.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Generer rapporten• 0 – Generer ikke rapporten <p>Standardværdi: 1</p>
Missed_monthly	<p>For rapporter, der er planlagt til at blive kørt hver måned. Angiver, om rapporterne skal genereres, hvis de mangler, og du vælger at afvikle overskredne skemaer.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Generer rapporten• 0 – Generer ikke rapporten <p>Standardværdi: 1</p>
Missed_once	<p>For rapporter, der er planlagt til at blive kørt én gang. Angiver, om rapporterne skal genereres, hvis de mangler, og du vælger at afvikle overskredne skemaer.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Generer rapporten• 0 – Generer ikke rapporten <p>Standardværdi: 1</p>
logLevel	<p>Hvor detaljeret systemet registrerer hændelser i Scheduler-logfilerne.</p> <p>Gyldige værdier:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Registrer kun Scheduler-fejl• 2 – Registrer Scheduler-fejl og Scheduler-advarsler• 3 – Registrer Scheduler-fejl, Scheduler-advarsler og planlægningsoplysninger• 4 – Registrer Scheduler-fejl, Scheduler-advarsler og detaljerede planlægningsoplysninger <p>Standardværdi: 3</p>

Tilknyttede emner

- [Håndtering af manglende skemaer, side 5-17](#)
- [Scheduler-logfiler, side 6-4](#)

Ændring af klientsprog

Du kan bruge Windows Internationale og sproglige indstillinger til at vælge sproget for Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten. Du kan vælge ethvert sprog, der understøttes af dit Cisco Unified CCX-system. Hvis du vælger et sprog, der ikke understøttes af dit Cisco Unified CCX-system, vil klientsystemet som standard vælge engelsk.

Når du vælger et sprog, viser Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten følgende oplysninger på det sprog:

- Oplysninger, der vises i vinduer og dialogbokse, herunder feltnavne og knapnavne
- Menunavne og menupunkter
- Feltnavne, overskrifter og andre statiske elementer i rapporter

Klientsproget ændrer ikke sproget for data i rapporter.



Forsigtig

Ændring af sprog kan påvirke det viste sprog i andre programmer, der kører på klientcomputeren.



Bemærk

Se yderligere oplysninger om at vælge sprog i Windows-dokumentationen. Yderligere oplysninger finder du på webstedet <http://www.microsoft.com/globaldev/handson/user/2kintlsetup.msp>



Beskrivelser af historikrapporter

Cisco Unified CCX Historical Reports indeholder et sæt formaterede rapporter, der er beregnet til at forsyne dig med oplysninger om Cisco Unified CCX-systemets handlinger og aktiviteter og de agenter, der bruger systemet. Rapporterne præsenterer oplysninger i tabelformat og omfatter diagrammer, der fremhæver vigtige oplysninger, medmindre du angiver andet.

Hvis du har brug for andre rapporter end de systemformaterede rapporter, kan du oprette dine egne brugertilpassede rapporter. Se *Cisco Unified CCX Historical Reports Administrator and Developer Guide*.

Følgende afsnit omfatter disse emner:

- [Oversigt over rapporter, side 3-2](#)
- [Rapportoplysninger, side 3-7](#)
- [Fodnoter til rapport, side 3-104](#)

Oversigt over rapporter

Cisco Unified CCX Historical Reports kan generere en række forskellige historikrapporter – talebesked og e-mail. [Tabel 3-1](#) viser følgende oplysninger for hver rapport:

- Rapportnavn og reference – navnet på historikrapporten og referencen til afsnittet i det kapitel, der indeholder yderligere oplysninger om rapporten.
- Programpakke – Cisco Unified CCX-pakker, i hvilke rapporten er tilgængelig.
- Beskrivelse – kort beskrivelse af indholdet af rapporten.

Hver rapport beskrives i alfabetisk rækkefølge i “[Rapportoplysninger](#)” afsnit på [side 3-7](#).

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald, side 3-10	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX¹ Standard • Unified CCX Udvidet • Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om hvert afbrudt opkald
Rapport over afbrudte og afviste opkald, side 3-11	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Udvidet • Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om hvert afbrudt eller afvist opkald
Oversigtsrap. over agentopk., side 3-14	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Udvidet • Unified CCX Premium 	Oversigtoplysninger om indgående og udgående overførsels-, konference- og agentopkald
Rapport over agent, side 3-16	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Udvidet • Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om hvert opkald, der er modtaget eller foretaget af hver agent
Rapport over agents logon/log af-aktivitet, side 3-18	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Udvidet • Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om hver agents logon- og log af-aktiviteter

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter (fortsat)

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Oversigtsrapp. over årsagsk. for ag. ikke klar, side 3-20	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Den tid, hver agent brugte i tilstanden Ikke klar, og oplysninger om årsagskoder, som agenter angav, da de gik til tilstanden Ikke klar
Rapp. over agenttilstand, side 3-22	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om det tidsrum, hvor hver agent gik til og brugte i en agenttilstand, og årsagen til, at agenten gik til tilstanden Log af eller Ikke klar
Oversigtsrapport over agenttilstand (efter agent), side 3-24	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om længden og procentdelen af den tid, som agenter tilbragte i hver agenttilstand, grupperet efter agentnavn
Rapport over agenttilstand (efter interval), side 3-26	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om længden og procentdelen af tid, som agenter tilbragte i hver agenttilstand, grupperet efter 30- og 60-minutters intervaller inden for rapportperioden
Oversigtsrapport over agenter, side 3-29	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigt over statistik for hver agent, inklusive opkalds- og agenttilstandsaktiviteter
Rapport over afslutningsdata for agenter, side 3-32	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om alle afslutningsdata
Rapport over afsl.data for agenter, side 3-34	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtoplysninger om detaljer, der er angivet af agenten, efter at agenten angiver den arbejdstilstand, der er forbundet med afslutningsfunktionen
Rapport over analyse af proqramydelse, side 3-36	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium Unified IP IVR² 	Oversigtoplysninger om opkald, der er modtaget af hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter (fortsat)

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Oversigtsrap. over program, side 3-37	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigt over opkaldsstatistik, der vises i, håndteres af og afbrydes fra hvert program, og oplysninger om opkaldstaletid, arbejdstid og afbrudt tid.
Rap. over brugerdefinerede variabler, side 3-39	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om brugerdefinerede variabler, hvis sådanne findes, der er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, der er tilknyttet et opkald eller en gren.
Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet, side 3-44	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtsoplysninger for hvert nummer, der er ringet op til af opkaldere
Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval), side 3-45	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtsoplysninger om viste opkald, behandlede opkald og afbrudte opkald for hver gruppe af CSQ'er, der er konfigureret med samme fag, men forskellige kompetenceniveauer.
Rapp. over kontaktservicekøaktiv., side 3-48	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtsoplysninger om opkald vist til, behandlet af, afbrudt fra og sat ud af kø fra hver CSQ, og oplysninger om opkaldskøtid og behandlingstid
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ), side 3-51	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om opkald, der er sendt til CSQ'er, og oplysninger om serviceniveauer, grupperet efter CSQ
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval), side 3-54	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om opkald, der er sendt til CSQ'er, og oplysninger om serviceniveauer, grupperet efter 30- eller 60-minutters intervaller inden for rapportperioden
Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø, side 3-58	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Antal opkald, der er behandlet og afbrudt inden for 4-timers intervaller af en konfigurerbar længde.

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter (fortsat)

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Oversigtsrapport over kontaktservicekøprioritet, side 3-61	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om det samlede antal opkald, der vises til hver kontaktservice, og det samlede og gennemsnitlige antal opkald, der vises for hver opkaldsprioritet
Oversigtsrapport over serviceniv. prioritet for kontaktservicekø, side 3-62	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oplysninger om det samlede antal og den samlede procentdel af opkald, der er behandlet inden for serviceniveau, og antal og procentdel af opkald, der er behandlet inden for serviceniveau for hver opkaldsprioritet
CSQ – Overs. rapport over agent, side 3-64	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtsoplysninger om en agents aktiviteter i en CSQ
Detal. opk. eft. opk. CCDR Rapport, side 3-66	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium Unified IP IVR 	Oplysninger fra CCDR (Contact Call Detail Records), posten med oplysninger om kontaktdistribution og posten med oplysninger om agentforbindelsen for hver gren af et opkald
Detalj. opk., CSQ, agentrapport, side 3-69	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Detaljerede opkaldsoplysninger om den CSQ, hvortil opkaldet blev sendt, og den agent der behandlede opkaldet
Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report), side 3-73	Unified CCX Premium	Oversigtsoplysninger om e-mail-aktiviteten for de valgte e-mail-aktiverede agenter og datointervallet i daglige tidssæt
Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report), side 3-74	Unified CCX Premium	Oversigtsoplysninger om e-mail-aktiviteten for de valgte e-mail-kontaktservicekøer og datointervallet i daglige tidssæt

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter (fortsat)

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktsservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report), side 3-75	Unified CCX Premium	Oversigtsoplysninger om e-mail-aktiviteten for agenter og datoer for de valgte e-mail-kontaktsservicekøer og datointervallet i daglige tidssæt
Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakke (Email Inbox Traffic Analysis Report), side 3-77	Unified CCX Premium	Detaljerede oplysninger om de modtagne e-mails for de valgte e-mail-adresser og tidsperioden i datointervallet i daglige tidssæt
Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report), side 3-77	Unified CCX Premium	Oplysninger om et e-mail-svar, der er sendt tilbage til en kunde
Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt, side 3-78	Unified CCX Premium med multikanallicens	Oversigtsoplysninger om indgående og udgående e-mail og chat
Rapport over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter, side 3-81	Unified CCX Premium med multikanallicens	Detaljerede oplysninger om multikanalaktiviteterne (e-mail og chat) for hver agent
Oversigtsrapport over multikanal-program, side 3-83	Unified CCX Premium med multikanallicens	Oversigt over opkalds-, e-mail- og chatstatistik for hvert program. Inkluderer opkald til, håndteret af og afbrudt fra hvert program, hver e-mail og hver chat. Den omfatter også oplysninger om opkaldstaletid, arbejdstid og afbrudt tid.
Rapport over multikanal-CSQ-aktivitet, side 3-86	Unified CCX Premium med multikanallicens	Oversigtsoplysninger om opkald, e-mail og chat vist til, behandlet af, afbrudt fra og sat ud af kø fra hver CSQ
Oversigtsrapport over CSQ-multikanal-agentkonto, side 3-90	Unified CCX Premium med multikanallicens	Oversigtsoplysninger om multikanalaktiviteterne (e-mail og chat) for en agent i en CSQ
Ydelsesrapport over udgående agent, side 3-92	Unified CCX Premium med den udgående ³ licens	Detaljerede oplysninger om hver agent og indeholder også oplysninger om Udgående kampagneopkald for hver agent

Tabel 3-1 Oversigt over stemmehistorikrapporter (fortsat)

Rapportnavn og reference	Programpakke	Beskrivelse
Oversigtsrapport over udg. kampagne, side 3-95	Unified CCX Premium med Udgående-licensen	Oversigtsoplysninger om Udgående-kampagnestatistikker for en angivet periode
Rapp. over priorit.overs. for akt., side 3-98	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Oversigtsoplysninger om prioritetsniveauerne for hvert opkald, der er modtaget
Rapport over ekstern overvågn., side 3-100	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium 	Detaljerede oplysninger om hver ekstern overvågningssession, der blev udført af en supervisor
Rapport over trafikanalyse, side 3-102	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Udvidet Unified CCX Premium Unified IP IVR 	Oversigtsoplysninger om opkald, der blev modtaget af Cisco Unified CCX-systemet i løbet af hver dag i rapportområdet

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
2. Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)
3. Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Udgående)

Rapportoplysninger

Dette afsnit giver følgende oplysninger for hver Cisco Unified CCX Historical Report:

- En beskrivelse af rapporten.
- En tabel, der beskriver de oplysninger, som vises i hvert diagram, der er produceret sammen med rapporten.
- En tabel, der beskriver hvert felt i rapportens tabelafsnit.
- En tabel, der beskriver hvert sorteringskriterium, der er tilgængeligt for rapporten. Se [“Detaljerede rapportindstillinger”](#) afsnit på side 4-4 for at få yderligere oplysninger om at sortere en rapport.

- En tabel, der beskriver hver filterparameter, hvis sådanne findes, der er tilgængelig for rapporten. Du kan bruge en filterparameter til at begrænse de oplysninger, der vises i en rapport. Se [“Detaljerede rapportindstillinger” afsnit på side 4-4](#) for at få yderligere oplysninger om at filtrere en rapport.

**Bemærk**

Når en rapport viser oplysninger om dato og klokkeslæt for en hændelse eller en aktivitet, er det Cisco Unified CCX-serverens dato og klokkeslæt.

Det rapportgenererede klokkeslæt, der vises nederst på rapporten, er den lokale tid for HR-klientcomputeren.

Dette afsnit beskriver hver af de følgende rapporter:

- [Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald, side 3-10](#)
- [Rapport over afbrudte og afviste opkald, side 3-11](#)
- [Oversigtsrap. over agentopk., side 3-14](#)
- [Rapport over agent, side 3-16](#)
- [Rapport over agents logon/log af-aktivitet, side 3-18](#)
- [Oversigtsrap. over årsagsk. for ag. ikke klar, side 3-20](#)
- [Rapp. over agenttilstand, side 3-22](#)
- [Oversigtsrapport over agenttilstand \(efter agent\), side 3-24](#)
- [Rapport over agenttilstand \(efter interval\), side 3-26](#)
- [Oversigtsrapport over agenter, side 3-29](#)
- [Rapport over afslutningsdata for agenter, side 3-32](#)
- [Rapport over afsl.data for agenter, side 3-34](#)
- [Rapport over analyse af programydelse, side 3-36](#)
- [Oversigtsrap. over program, side 3-37](#)
- [Rap. over brugerdefinerede variabler, side 3-39](#)
- [Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet, side 3-44](#)
- [Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag \(efter interval\), side 3-45](#)
- [Rapp. over kontaktservicekøaktiv., side 3-48](#)
- [Rapp. over kontaktservicekøaktiv. \(efter CSQ\), side 3-51](#)
- [Rapp. over kontaktservicekøaktiv. \(efter interval\), side 3-54](#)

- Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø, side 3-58
- Oversigtsrap. over kontaktservicekøprioritet, side 3-61
- Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø, side 3-62
- CSQ – Overs.rap. over agent, side 3-64
- Detal. opk. eft. opk. CCDR Rapport, side 3-66
- Detalj. opk., CSQ, agentrapport, side 3-69
- Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report), side 3-73
- Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report), side 3-74
- Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report), side 3-75
- Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakke (Email Inbox Traffic Analysis Report), side 3-77
- Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report), side 3-77
- Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt, side 3-78
- Rapport over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter, side 3-81
- Oversigtsrapport over multikanal-program, side 3-83
- Rapport over multikanal-CSQ-aktivitet, side 3-86
- Oversigtsrapport over CSQ-multikanal-agentkontakt, side 3-90
- Ydelsesrapport over udgående agent, side 3-92
- Oversigtsrapport over udg. kampagne, side 3-95
- Rapp. over priorit.overs. for akt., side 3-98
- Rapport over ekstern overvågn., side 3-100
- Rapport over trafikanalyse, side 3-102

Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald

Rapporten over aktiv. for afbrudt opkald giver oplysninger om opkald, der er blevet afbrudt. Hvad angår Unified CCX-opkald, bliver et opkald afbrudt, hvis det ikke besvares af en agent, og opkalderen lægger røret på eller bliver afbrudt. Hvad angår Unified IP IVR-opkald, bliver et opkald afbrudt, hvis det ikke kommer forbi workflow-trinnet, der indstiller flaget for behandlet. Hvis et opkald har mere end én gren, der er blevet afbrudt (f.eks. et Unified IP IVR-opkald, der behandles af forskellige programmer), vil hver afbrudt gren blive vist i denne rapport.

Rapporten over aktiv. for afbrudt opkald kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald afbrudt hver dag efter sidste opk.-prior.	For hver dag i datointervallet vises det samlede antal afbrudte opkald og den sidste opkaldsprioritet.

Rapporten over aktiv. for afbrudt opkald indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger om hvert afbrudt opkald:

Felt	Beskrivelse
Starttid for opkald	Dato og klokkeslæt for, hvornår denne opkaldsgren startede.
Opkaldt nr.	Telefonnummer, som opkalderen ringede op.
Ring ANI ¹	Afsenderens telefonnummer. Agentens Unified CCX-lokalnummer, hvis afsenderen var en agent. Opkalderens telefonnummer, hvis afsenderen var en anden opkalder end agenten.
Første opk.priori.	Prioritet for Unified CCX-workflowet, der blev tildelt opkaldet, da opkaldet blev modtaget, fra 1 (lavest) til 10 (højest). Alle opkald starter med en standardprioritet på 1, medmindre er angivet en anden prioritet i workflowet.
Opk. sendt CSQ	Navnet på en af de CSQ'er, hvortil opkaldet blev sat i kø. Viser '...' for at angive, at der er mere end én CSQ, hvor opkaldet blev afbrudt.
Agentnavn	Navnet på agenten, hvis et sådant findes, som fik vist opkaldet, før opkaldet blev afbrudt.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opk.fag	Op til 3 opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvortil opkaldet blev sendt. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Prior. sidste opk.	Opkaldets prioritet, da det blev afbrudt, fra 1 (lavest) til 10 (højest).
Opk. afbrudt-tid	Dato og klokkeslæt for, hvornår opkaldet blev afbrudt.
Gnsn. tid til afbr.	Tid til afbrydelse er varigheden mellem det tidspunkt, hvor opkaldet kommer til systemet, til det tidspunkt, hvor opkaldet afbrydes. Gnsn. tid til afbr. er den gennemsnitlige værdi for alle afbrudte opkald under rapportområdet.

1. ANI = automatisk nummeridentifikation

Du kan sortere rapporten over aktiv. for afbrudt opkald efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Starttid for opkald	Viser rapporten efter den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet startede.
Ring ANI	Viser rapporten efter det telefonnummer, som opkalderen ringer fra.
Opk. afbrudt-tid	Viser rapporten efter den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet blev afbrudt.

Rapport over afbrudte og afviste opkald

Rapporten over afbrudte og afviste opkald indeholder detaljerede oplysninger om hvert opkald, der bliver afbrudt eller afvist af systemet. Et opkald bliver afbrudt, hvis der opstår en undtagelse i workflowet, som behandler et opkald. Et opkald afvises, hvis systemressourcerne når den maksimale kapacitet (f.eks., hvis det maksimale antal af CTI-porte er nået).

Rapporten over afbrudte og afviste opkald kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. i alt efter kontaktdisposition	<p>Viser det samlede antal afbrudte og afviste opkald i rapportperioden.</p> <p>Et opkald bliver afbrudt, hvis der opstår undtagelser i det workflow, der behandler et opkald (f.eks. undtagelser som <code>UndefinedPromptException</code>, <code>ApplicationMaxSessionsException</code>). I sådanne situationer konfigurerer Cisco Unified CCX medierne og afspiller en fejlmeddelelse for opkalderen.</p> <p>Et opkald afvises, når bestemte Unified CM- eller Cisco Unified CCX-ressourcer ikke er tilstrækkelige til at acceptere indgående opkald (f.eks. et utilstrækkeligt antal CTI-porte).</p>

Rapporten over afbrudte og afviste opkald indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger om hvert afbrudte og afviste opkald:

Felt	Beskrivelse
Node-id – Session-id – Sekvensnr.	Node-id er det entydige numeriske id, som systemet har tildelt til hver Unified CCX-server i klyngen. Det starter med tallet 1. (Hvis værdien af et node-id er 0, betyder det, at dataene i rapporten er flyttet fra Cisco CRS 3.x). Sessions-id er det entydige sessions-id-nr., som systemet har tildelt et opkald. Sekvensnr. er det sessions sekvensnr., som systemet har tildelt til hver enkelt opkaldsgren. Sessionens sekvensnr. øges med 1 for hver enkelt opkaldsgren.
Starttid for opkald Opk. sluttid	Datoen og klokkeslættet, hvor opkaldet startede, og datoen og klokkeslættet, hvor opkaldet blev afbrudt, overført eller omdirigeret.
Kontakttype	Et opkalds kontakttype (indgående, udgående, internt, omdirigeret, overfør ind, eks. på udgående).
Kontaktdisposition	Disposition af opkaldet (afbrudt eller afvist).
Årsag til afbr./afv.	Årsag til at opkaldet blev afbrudt eller afvist.
Afsender-DN ¹	Hvis afsendertypen er 1, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis afsendertypen er 2, viser dette felt CTI- ² portnummeret. Hvis afsendertypen er 3, vil dette felt vise opkalderens telefonnummer.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Destinat.-DN	Hvis destinationstypen er 1, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis destinationstypen er 2, vil feltet vise CTI-portnummeret. Hvis destinationstypen er 3, vil feltet vise det telefonnummer, der blev ringet til.
Opkaldt nr.	Det nummer, som opkaldet blev overført til, hvis opkaldet blev overført. I andre tilfælde er denne oplysning det samme som opr. opkaldt nr.
Oprind. opkaldt nr.	Det oprindelige nummer, som opkalderen ringede op. Kan enten være et rutepunktsnummer eller et lokalnummer til en agent.
Programnavn	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet, der er tilknyttet rutepunktet.
Opk. sendt CSQ	CSQ, hvortil opkaldet blev sendt. Dette felt er tomt, hvis opkaldet blev afbrudt eller afvist, inden det blev sendt til en CSQ.

1. DN = mappenummer

2. CTI = grænseflade til computertelefoni

Du kan sortere rapporten over afbrudte og afviste opkald efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Node-id – Session-id- Sekvensnr.	Viser rapporten sorteret efter node-id, session-id og sekvensnr.
Starttid for opkald	Viser rapporten efter starttider for opkald.
Årsag til afbr./afv.	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter årsager til afbrydelse og afvisning.
Opkaldt nr.	Viser rapporten efter det telefonnummer, som opkalderen ringer op.

Du kan filtrere rapporten over afbrudte og afviste opkald efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Kontaktdisposition	Hvis du vælger Afbrudt , vil rapporten kun vise de afbrudte opkald. Hvis du vælger Afvist , vil rapporten kun vise de afviste opkald. Hvis du vælger begge muligheder, vil rapporten vise begge typer af opkald.

Oversigtsrap. over agentopk.

Oversigtsrapport over agentopk. viser oversigtsoplysninger om hvert modtaget opkald (et *indgående opkald*), og om hvert opkald, der blev foretaget af en agent (et *udgående opkald*) for hver angiven agent. Denne rapport viser den gennemsnitlige tid for indgående Unified CCX-opkald, som agenten brugte i tilstanden tale, arbejde og parkeret. For ikkeUnified CCX-opkald viser denne rapport agentens gennemsnitlige og maksimale taletid. For udgående opkald viser denne rapport agentens gennemsnitlige og maksimale opkaldstid. Rapporten viser også antallet af opkald, der er overført til agenten, opkald, som agenten har videreoverført (til et andet rute punkt eller en anden agent), og antallet af conferenceopkald, som agenten har deltaget i.

Oversigtsrap. over agentopk. kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Samlede antal indgående og udgående opkald for agenten	Det samlede antal opkald, som agenter modtog eller foretog.
Gnsn. samtaletid, Park., Arbejdstid for indg. ACD	Den gennemsnitlige tid, som hver agent brugte i tilstanden Tale, Parkeret og Arbejde, for Unified CCX-opkald, som blev modtaget af agenter.
Gnsn., maks. opkaldstid for udgående opkald	Denne rapport viser den gennemsnitlige og maksimale tid, hver agent brugte på opkaldet, for opkald, der blev foretaget af agenter. (Tiden på et opkald omfatter den tid, der blev brugt på at ringe op, vente på svar og tale).

Oversigtsrapporten over agentopk. indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Samlet antal indg.	Samlet antal opkald, som agenten har modtaget. (Svarer til indgående ACD-opkald + indgående ikke-ACD-opkald.)

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Samlet antal indg. ACD	Samlet antal Unified CCX-opkald, som agenten har modtaget.
Indgående ACD, gnsn. tale/park./arb.	Den gennemsnitlige tid for modtagne Unified CCX-opkald, som agenten brugte i tilstanden Tale, Parkeret og Arbejde.
Samlet antal indg. ikke-ACD	Samlet antal ikke-Unified CCX-opkald, som agenten har modtaget. Dette antal omfatter opkald, der er foretaget af andre agenter og af eksterne parter.
Indg. ikke-ACD, gnsntl./maks. taletid	Den gennemsnitlige tid for modtagne ikke-Unified CCX-opkald, som agenten brugte på at tale, og den længste tid, agenten brugte på at tale, for 1 opkald.
Samlet antal udg.	Samlet antal opkald, som agenten har foretaget. Dette antal omfatter forsøgte opkald og forbundne opkald.
Udgående, gnsntl./maks. opkaldstid	Den gennemsnitlige opkaldstid og den længste opkaldstid for udgående opkald. Opkaldstiden starter, når en agent tager røret af, og slutter, når opkaldet afsluttes.
ACD overfør ind	Det samlede antal Unified CCX-opkald, der blev overført til agenten.
ACD overfør-ud	Det samlede antal Unified CCX-opkald, som agenten overførte ud.
ACD-konference	Det samlede antal Unified CCX-konferenceopkald, som agenten deltog i.

Du kan sortere oversigtsrapporten over agentopk. efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Samlet antal indgående opkald	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, agenterne har modtaget.
Samlet antal udgående opkald	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, agenterne har foretaget.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over agentopk. efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de angivne ressourcegrupper.
Agentnavne	Viser oplysninger for de angivne agenter.

Filterparameter	Resultat (fortsat)
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.

Rapport over agent

Rapport over agent indeholder detaljerede oplysninger om hvert enkelt ACD-opkald, der blev behandlet af en agent, og hvert enkelt opkald, der blev foretaget af en agent. Den indeholder også oplysninger om andre opkald end ACD-opkald. ACD-opkald defineres som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. ACD-opkald er opkald, der foretages til et ICD-rutepunktnummer. Et opkald, der ikke er et ACD-opkald, er et opkald, som ikke foretages til et ICD-rutepunktnummer. Det kan f.eks. være et internt opkald mellem agenter eller et udgående opkald.

Rapport over agent kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Samlet taletid, parkeringstid, arbejdstid efter agent	For hver agent vises den samlede taletid, den samlede parkeringstid og den samlede tid, der er brugt på alle opkald i købet af rapportperioden.

Rapport over agent omfatter en tabel, der viser de følgende oplysninger for hvert eneste opkald, der er modtaget eller foretaget af den enkelte agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Lokalnummer	Unified CCX-lokalnummer, som Unified CM har tildelt agenten.
Starttid for opkald Opk. sluttid	Starttid for opkald er den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet ringede på agentens lokalnummer. Sluttid for opkald er den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldsgrenen blev afbrudt eller overført.
Varighed	Forløbet tid mellem starttid for opkald og sluttid for opkald.
Opkaldt nr.	Telefonnummer, som opkalderen ringede op.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Ring ANI	Afsenderens telefonnummer. Agentens Unified CCX-lokalnummer, hvis afsenderen var en agent. Opkalderens telefonnummer, hvis afsenderen var en anden opkalder end agenten.
Opk. sendt CSQ	CSQ, som behandlede opkaldet. Et opkald er behandlet, hvis en opkalder knyttes til en agent, mens opkalderen er i kø til denne CSQ.
Andre CSQ'er	Navnet på en af de CSQ'er, hvortil opkaldet blev sat i kø. Viser '...' for at angive, at der er mere end én CSQ, hvor opkaldet blev sat i kø.
Opk.fag	Op til 3 opkaldsfag, der er knyttet til den CSQ, som behandlede opkaldet. Et opkald er behandlet, hvis en opkalder er knyttet til en agent.
Taletid	Den forløbne tid mellem det tidspunkt, hvor en agent blev knyttet til opkaldet, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev afbrudt eller overført, når det gælder Unified CCX-opkald. Her medregnes parkeringstid ikke. For ikke-Unified CCX-opkald er det varigheden af hele opkaldet, hvis det blev besvaret.
Park.tid	Den samlede tid, hvor opkaldet har været parkeret. Gælder ikke ikke-Unified CCX-opkald
Arbejdstid	Den tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter opkaldet. Gælder ikke ikke-Unified CCX-opkald
Opk.type	<ul style="list-style-type: none"> • Indg. ACD – Unified CCX-opkald, der er behandlet af en agent. • Indg. ikke-ACD – ikke-Unified CCX-opkald, som en agent modtog. • Udgående – opkald foretaget af en agent (Unified CCX eller ikke-Unified CCX). • Overfør ind – opkald overført til en agent. • Overfør ud – opkald overført ud af en agent. • Konference – konferenceopkald.

Du kan sortere rapporten over agent efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Starttid for opkald	Viser rapporten efter starttider for opkald.
Ring ANI	Viser rapporten efter det telefonnummer, som opkalderen ringede fra.

Du kan filtrere rapporten over agenter ved at bruge disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger for de angivne agenter.
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag. Denne filterparameter er uafhængig af eller ikke den samme som for feltet Opk.fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de angivne team.
Opk.type	Viser oplysninger om den angivne opkaldstype (indgående ACD, indgående ikke-ACD, udgående, overfør ind, overfør ud, konference)

Rapport over agents logon/log af-aktivitet

Rapporten over multikanal-agents logon/af-aktiviteter indeholder detaljerede oplysninger om agenternes logon- og log af-aktiviteter. For hver agent vises dato og klokkeslæt for log på og dato og klokkeslæt for log af samt dato og klokkeslæt for hver login-session i rapportperioden. Den årsagskode, som en agent har angivet ved udlogging, vises også. Denne rapport viser også varigheden af hver login-session samt den samlede log på-tid for alle log på-sessioner.

Rapport over multikanal-agents log af-aktiviteter kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Logget på-tid i alt for hver agent	Viser den samlede tid, hver agent har været logget på Unified CCX-systemet.

Rapport over agents logon/log af-aktivitet indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Logon-tid	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten loggede på Unified CCX-systemet. Hvis der står et mindre end-tegn (<) foran disse oplysninger, loggede agenten på før starttiden for dataene i rapporten.
Log af-tid	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten loggede af Unified CCX-systemet. Hvis der står et større end-tegn (>) foran disse oplysninger, var agenten stadig logget på ved sluttiden for dataene i rapporten.
Årsagskode for Log af	Numerisk årsagskode, som agenten indtaster, når agenten logger af Cisco Agent Desktop. En værdi på 0 angiver, at der ikke er konfigureret en årsagskode for log af, eller at agenten ikke kunne indtaste en årsagskode.
Varigh. af logget på	Forløbet tid mellem Logon-tid og Log af-tid.
I alt	Den samlede logget på-tid i alt for hver agent.
Sumtotal	Samlet varighed af logget på-tilstand for alle agenter i rapportperioden.

Du kan sortere rapporten over agents logon/log af-aktiv. ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Logon-tid	Viser rapporten efter det tidspunkt, hvor agenterne loggede på systemet.
Varigh. af logget på	Viser rapporten efter det tidsrum, hvor agenterne var logget på systemet.

Du kan filtrere rapporten over logon/log af-aktiv. for ag. efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger for de angivne agenter.
Fagnavn	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de angivne team.

Oversigtsrapp. over årsagsk. for ag. ikke klar

Oversigtsrapporten over årsagskode for agent ikke klar viser oplysninger om det tidsrum, hver agent brugte i tilstanden Ikke klar i løbet af rapportperioden. For hver agent viser den oplysninger om den samlede logget på-tid og den samlede tid, der er brugt i tilstanden Ikke klar.

Denne rapport viser også den tid, som agenter har brugt i tilstanden Ikke klar af de årsager, der er angivet ved hjælp af de årsagskoder, som agenter har indtastet, når de er gået over i tilstanden Ikke klar. Rapporten viser detaljerede oplysninger om hver af de op til otte årsagskoder og viser samlede oplysninger for andre årsagskoder. Rapporten viser som standard oplysninger om otte foruddefinerede årsagskoder. Du kan imidlertid angive de årsagskoder, som rapporten skal vise detaljerede oplysninger om (se [Bilag A](#), “Cisco Unified CCX-årsagskoder”).

Denne rapport kan vise oplysninger for hvert 30-minutters eller 60-minutters interval inden for rapportperioden.

Oversigtsrapp. over årsagsk. for ag. ikke klar kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Ikke klar-tid i alt efter agent og årsagskode	Viser den tid, som agenten tilbragte i hver ikke klar årsagskode i rapportperioden, for hver agent. Der vises oplysninger om op til 8 årsagskoder. Yderligere årsagskoder vises som en total under “Andre årsagskoder”.

Oversigtsrapporten over årsagsk. for ag. ikke klar indeholder en tabel, som viser følgende oplysninger for hver agent, der forbliver i tilstanden Ikke klar:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt på hvert 30- eller 60-minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervalllængde. Ellers er det rapportområdets startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Logget på i alt	Samlet tid, hvor agenten var logget på Unified CCX-systemet i løbet af intervallet.
Ikke klar i alt	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar i løbet af et interval.
Tid i RC <i>n1</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n1</i> , hvor <i>n1</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n2</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n2</i> , hvor <i>n2</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n3</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n3</i> , hvor <i>n3</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n4</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n4</i> , hvor <i>n4</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n5</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n5</i> , hvor <i>n5</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n6</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n6</i> , hvor <i>n6</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n7</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n7</i> , hvor <i>n7</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i RC <i>n8</i>	Den samlede tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af den grund, som angives af årsagskoden <i>n8</i> , hvor <i>n8</i> er en systemdefineret årsagskode.
Tid i andre RC'er	Samlet tid, som en agent tilbragte i tilstanden Ikke klar af de grunde, som angives af årsagskoder, som ikke er vist i de forrige 8 kolonner.

Du kan sortere oversigtsrapporten over årsagsk. for ag. ikke klar efter dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.

Rapportoplysninger

Du kan filtrere oversigtsrapporten over årsagsk. for ag. ikke klar efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger om de angivne agenter.
Fagnavn	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.
Årsagskode	Viser oplysninger om de valgte årsagskoder. Der vises oplysninger om op til 8 årsagskoder. Yderligere årsagskoder vises som en total under Tid i andre RC'er.

Rapp. over agenttilstand

Rapporten over agenttilstand viser detaljerede oplysninger om, hvornår agenten skiftede fra én tilstand til en anden. For hver angiven agent viser denne rapport datoen og klokkeslættet for hver tilstandsændring, navnet på den tilstand, der blev skiftet til, eventuel årsagskode for ændringen til tilstanden Log af eller tilstanden Ikke klar samt den tid, der blev brugt i hver tilstand.

Rapporten over agenttilstand kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Varighed af agenttilstand efter agent	Viser, hvor lang tid, hver agent har tilbragt i hver agenttilstand.

Rapporten over agenttilstand indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Tidspunkt for overgang til tilstand	Dato og tidspunkt, hvor agent skiftede til den tilstand, der er vist i det relevante felt med agenttilstand.
Agenttilstand	Agentens tilstand (Logget ind, Logget ud, Ikke klar, Klar, Reserveret, Tale eller Arbejde).
Årsagskode	Årsagskoden angiver, hvorfor agenten overgik til tilstanden Logget ud eller Ikke klar. 0 (nul) for andre tilstande.
Varighed	Hvor længe agenten tilbragte i den tilstand, der er vist i det relevante felt med agenttilstand.

Du kan sortere rapporten over agenttilstand efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavnene, dernæst efter hvilken dato og hvilket tidspunkt en agent overgik til en anden tilstand.

Du kan filtrere rapporten over agenttilstand ved at bruge disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de angivne ressourcegrupper.
Agentnavne	Viser oplysninger om de angivne agenter.
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.

Oversigtsrapport over agenttilstand (efter agent)

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) er udspecificeret for hver agent og viser, hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid hver agent har tilbragt i hver af følgende tilstande: Ikke klar, Klar, Reserveret, Tale og Arbejde. Denne rapport viser også den samlede tid, som hver agent var logget på.

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) kan vise oplysninger for 30 minutters eller 60 minutters interval inden for rapportperioden. I dette tilfælde inkluderer rapporten en oversigtslinje for hver agent, hvor der vises, hvor længe og hvor stor en procentdel tid agenten har brugt i hver agenttilstand i rapportperioden.

Oplysningerne i oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) grupperes efter agent. Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) viser de samme oplysninger grupperet efter interval. Du kan få yderligere oplysninger i [“Rapport over agenttilstand \(efter interval\)” afsnit på side 3-26](#).

Oversigtsrapport over agenttilstand (efter agent) kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Tilbragt tid i agenttilstand efter agent	Viser, hvor lang tid, hver agent har tilbragt i hver agenttilstand.

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt for hvert 30 eller 60 minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervalllængde. Ellers er det rapportområdet startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt.
Logget på-tid i alt	Samlet tid, hvor agenten var logget på Unified CCX-systemet i løbet af intervallet.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Ikke klar-tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Ikke klar i løbet af et interval.
Klar-tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Klar i løbet af et interval.
Reserveret tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Reserveret i løbet af et interval.
Taletid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Tale i løbet af et interval.
Arbejdstid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Arbejde i løbet af et interval.
Oversigt	For hver agent i rapportområdet vises logget på-tid i alt, ikke klar-tid i alt og i procent, klar-tid i alt og i procent, reserveret tid i alt og i procent, taletid i alt og i procent samt arbejdstid i alt og i procent.
Sumtotal	Samlede oplysninger om alle agenter i rapportperioden. Omfatter logget på-tid i alt, ikke klar-tid i alt og i procent, klar-tid i alt og i procent, reserveret tid i alt og i procent, taletid i alt og i procent samt arbejdstid i alt og i procent.

Du kan sortere oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
Ressourcegruppenavne	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger om de angivne agenter.
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.

Rapport over agenttilstand (efter interval)

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) er udspecificeret for hver agent og viser, hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid hver agent har tilbragt i hver af følgende tilstande: Ikke klar, Klar, Reserveret, Tale og Arbejde. Denne rapport viser også den samlede tid, som hver agent var logget på.

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) kan vise oplysninger for 30 minutters eller 60 minutters interval inden for rapportperioden. I dette tilfælde inkluderer rapporten en oversigtslinje for hvert interval, hvor der vises, hvor længe og hvor stor en procentdel tid alle agenter har brugt i hver agenttilstand i løbet af intervallet.

Oplysningerne i oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) er grupperet i 30- eller 60-minutters intervaller inden for rapportperioden. Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter agent) viser de samme oplysninger grupperet efter agent. Du kan få yderligere oplysninger i [“Oversigtsrapport over agenttilstand \(efter agent\)” afsnit på side 3-24.](#)

Oversigtsrapport over agenttilstand (efter interval) kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Tilbragt tid i agenttilstand efter interval	Viser, hvor lang tid alle agenter har tilbragt i hver agenttilstand for hvert tidsinterval.

Oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt på hvert 30 eller 60 minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervalllængde. Ellers er det rapportområdets startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Logget på-tid i alt	Samlet tid, hvor agenten var logget på Unified CCX-systemet i løbet af intervallet.
Ikke klar-tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Ikke klar.
Klar-tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Klar.
Reserveret tid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Reserveret.
Taletid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Tale.
Arbejdstid	Hvor lang tid og hvor stor en procentdel tid, som en agent har tilbragt i tilstanden Arbejde.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Oversigt	For hver agent i hvert interval i rapportområdet vises logget på-tid i alt, ikke klar-tid i alt og i procent, klar-tid i alt og i procent, reserveret tid i alt og i procent, taletid i alt og i procent samt arbejdstid i alt og i procent.
Sumtotal	Samlede oplysninger om alle agenter og alle intervaller i rapportperioden. Omfatter logget på-tid i alt, ikke klar-tid i alt og i procent, klar-tid i alt og i procent, reserveret tid i alt og i procent, taletid i alt og i procent samt arbejdstid i alt og i procent.

Du kan sortere oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Intervalstarttid	Viser rapporten sorteret efter starttidspunkterne for intervallerne på 30 eller 60 minutter, hvis du angiver et interval med filterparameteren Intervallængde.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over agenttilstand (efter interval) efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
Ressourcegruppenavne	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger om de angivne agenter.
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.

Oversigtsrapport over agenter

Oversigtsrapporten over agenter indeholder en oversigt over agentaktiviteterne, deriblandt opkaldsaktiviteter og agenttilstande.

Oversigtsrapporten over agenter kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkaldsbehandlingsforhold efter agent	For hver agent vises antallet af opkald, som agenten har behandlet, divideret med antallet af opkald til den agent.
Behandlede opkald i alt efter agent	For hver agent vises det samlede antal opkald, der er behandlet.
Gennemsnitlig taletid, parkeringstid, arbejdstid efter agent	For hver agent vises den gennemsnitlige tid tilbragt i tilstanden Tale, Parkeret og Arbejde.

Oversigtsrapporten over agenter indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver agent:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Det sidste aktive Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt agenten i rapportperioden.
Gennemsnitlig logget på-tid	Agentens samlede logget på-tid divideret med antallet af sessioner, som agenten har været logget på.
Opkald behandlet	Antal opkald, der er forbundet til agenten. Hvis agenten etablerer et conferenceopkald med en anden agent, øges denne værdi med 1 for agenten i conference. Hvis agenten overfører et opkald og senere får opkaldet tilbage ved en overførsel, øges denne værdi med 2.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald vist	Antal opkald, der er sendt til agenten, uanset om agenten har taget imod opkaldet eller ej. Hvis opkaldet blev forbundet til en agent, overført til en anden agent og derefter overført tilbage til den oprindelige agent, stiger værdien for den oprindelige agent med to (en for hver gang opkaldet blev vist).
Behandlingsforhold	Antallet af opkald, som agenten har behandlet, divideret med antallet af opkald, som er vist til agenten.
Behandlingstid – gnsn	Gennemsnitlig behandlingstid for alle opkald, som agenten behandler. Behandlingstiden er taletid + parkeringstid + arbejdstid.
Behandlingstid – maks.	Den længste behandlingstid for et opkald, som agenten har behandlet. Behandlingstiden er taletid + parkeringstid + arbejdstid.
Taletid – gnsn	Gennemsnitlig taletid for alle opkald, som agenten har behandlet. Taletiden er den tid, der går fra det tidspunkt, hvor en agent forbindes til et opkald til det tidspunkt, hvor opkaldet afbrydes eller overføres. Parkeringstid medregnes ikke.
Taletid – maks.	Den længste taletid for et opkald, som agenten har behandlet. Taletiden er den tid, der går fra det tidspunkt, hvor en agent forbindes til et opkald til det tidspunkt, hvor opkaldet afbrydes eller overføres. Parkeringstid medregnes ikke.
Parkeringstid – gnsn	Gennemsnitlig parkeringstid i alt for alle opkald, som agenten har behandlet.
Parkeringstid – maks.	Den længste parkeringstid i alt for et opkald, som agenten har behandlet.
Arbejdstid – gnsn	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter opkald.
Arbejdstid – maks.	Den længste tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter 1 opkald.
Ledig tid – gnsn	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt i tilstanden Ikke klar.
Ledig tid – maks.	Det længste enkeltstående tidsrum, som en agent har brugt i tilstanden Ikke klar.

Du kan sortere oversigtsrapport over agenter efter ethvert af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Gnsn logget på-tid	Viser rapporten efter den gennemsnitstid, som agenterne var logget på systemet.

Sorteringskriterier	Resultat (fortsat)
Opkald præ. i alt	Viser rapporten efter det antal opkald, der blev vist til agenterne.
Opkald beh. i alt	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, der blev behandlet af agenter.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over agenter efter følgende parametre: Du angiver antallet (N) af agenter, som du vil have rapporten til at vise, for parametrene øverste ende og nederste ende. Hvis du f.eks. angiver 3 for parameteren Tal opk. beh./præs. i øv. ende, vil rapporten vise de tre agenter med de største forhold. Hvis flere end n agenter, hvor n er det tal, du angiver, har identiske største eller mindste værdier, viser rapporten de første n agenter i alfabetisk rækkefølge.

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger om de angivne agenter.
Fagnavn	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.
Tal opk. beh./præs. i øv. ende	Viser oplysninger for de n agenter med det største spring mellem behandlede opkald og viste opkald.
Tal opk. beh./præs. i ned. ende	Viser oplysninger for de n agenter med det mindste spring mellem behandlede opkald og viste opkald.
Gns. park.tid øv. ende	Viser oplysninger om de n agenter med de længste gennemsnitlige tider for parkering.
Ned. ende gns park tid	Viser oplysninger om de n agenter med de korteste gennemsnitlige tider for parkering.
Øv. ende gnsn taletid	Viser oplysninger om de n agenter med de længste gennemsnitlige taletider.
Ned. ende gnsn taletid	Viser oplysninger om de n agenter med de korteste gennemsnitlige taletider.
Øv. ende gnsn arb.tid	Viser oplysninger om de n agenter med de længste gennemsnitlige arbejdstider.

Rapportoplysninger

Filterparameter	Resultat (fortsat)
Ned. ende gnsn arb.tid	Viser oplysninger om de n agenter med de korteste gennemsnitlige arbejdstider.
Øv. ende gnsn beh.tid	Viser oplysninger om de n agenter med de længste gennemsnitlige behandlingstider.
Ned. ende gnsn beh.tid	Viser oplysninger om de n agenter med de korteste gennemsnitlige behandlingstider.

Rapport over afslutningsdata for agenter

Rapporten over afslutningsdata for agenter viser de oplysninger, der blev indtastet af en agent, da denne gik i tilstanden Arbejde efter at have håndteret et Automatisk kontaktfordelingsopkald (ACD). Med afslutningsfunktionen kan en agent vælge at gå i tilstanden Arbejde for at opdatere data, der er tilknyttet det pågældende opkald.

Rapporten over afslutningsdata for agenter kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald i alt efter agent og afsl.data	Viser det samlede antal opkald, der blev behandlet af hver agent (kontoforespørgsel, nye kundeoplysninger, og VIP-kundeoplysninger) for alle afslutningsdata

Rapporten over afslutningsdata for agenter indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Navnet på den agent, som behandlede ACD-opkaldet.
Lokalnummer	ACD-lokalnummeret til den agent, som behandlede opkaldet.
NodeID-SessionID-SessionSeqNum	Node-id'et for det Unified CCX-program, der behandlede opkaldet. Det sessions-id og sessionssekvensnummer, der blev tildelt opkaldet. Sammen identificerer disse tre værdier entydigt et ACD-opkald, der blev behandlet af systemet.
Starttid for opkald	Det tidspunkt, hvor opkaldet forbindes til agenten.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opk. sluttid	Det tidspunkt, hvor agenten afbryder opkaldet.
Ring ANI	Opkalderens telefonnummer.
Opkaldt nr.	Det nummer, som opkalderen ringede til.
Opk. sendt CSQ (fag)	Den CSQ, som opkaldet sendes til og behandles af. Et opkald kan sættes i kø til flere CSQ'er. Denne CSQ behandlede også opkaldet.
Taletid	Den tid, agenten brugte på at tale med opkalderen.
Park.tid	Den tid, agenten brugte på at parkere opkalderen.
Arbejdstid	Den tid, agenten tilbragte i tilstanden Arbejde efter opkaldet.
Afslutn.data	Tekstbeskrivelse af afslutningsdataene, som blev indtastet af agenten i arbejdstilstand.

Du kan sortere rapporten over afslutningsdata for agenter ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for den samme agent sorteres rapportdata efter starttid for opkald.

Du kan filtrere rapporten over afslutningsdata for agenter ud fra disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Agentnavn	Viser de(n) valgte agent(er), der skal vises i rapporten.
Ressourcegruppenavn	Viser agenter, som tilhører de(n) valgte ressourcegruppe(r).
Fagnavn	Viser agenter med de(t) valgte fag. Denne filterparameter er uafhængig af eller ikke den samme som for feltet Opk. sendt CSQ (fag).
Teamnavn	Viser agenter, som tilhører de(t) valgte team.

Rapport over afsl.data for agenter

Rapporten over afslutningsdata for agenter viser detaljerede oplysninger om hver afslutningsdata. Denne rapport er tilgængelig med afslutningsfunktionen til agenter.

Rapporten over afslutningsdata for agenter kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
ACD-opk. i alt efter afsl.data	Viser det samlede antal opkald, der blev behandlet af agenten for alle afslutningsdata.
Gnsn. beh., tale, arb.tid efter afsl.data	Viser den tid, der blev brugt (behandling af ACD-opkaldet, taletid og arbejdstid) af agenten på alle afslutningsdata.

Rapporten over afsl.data for agenter indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Afslutn.data	Tekstbeskrivelse af afslutningsdataene, som blev indtastet af agenten i arbejdstilstand.
ACD-opkald i alt	Det samlede antal ACD-opkald, som disse afslutningsdata er tilknyttet.
Beh.tid i alt	Den samlede behandlingstid for de ACD-opkald, som disse afslutningsdata er tilknyttet. Behandlingstid henviser til den samlede taletid, parkeringstid og arbejdstid lagt sammen.
Gnsn. behand.tid	Den samlede behandlingstid divideret med ACD-opkald i alt for disse afslutningsdata.
Maks. behand.tid	Den maksimale behandlingstid for de ACD-opkald, som disse afslutningsdata er tilknyttet.
Taletid i alt	Den samlede tid, som agenten brugte på at tale med opkalderen.
Gnsn. taletid	Den samlede taletid divideret med ACD-opkald i alt for disse afslutningsdata.
Maks. taletid	Den maksimale tid, som agenten brugte på at tale med opkalderen.
Taletid i alt som % af Beh.tid i alt	Taletid i alt divideret med behandlingstid i alt for disse afslutningsdata. Konverteret til procentformat.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Arb.tid i alt	Tid i alt, som agenter har tilbragt i arbejdstilstanden for alle de ACD-opkald, som disse afslutningsdata er tilknyttet.
Gnsn. arb.tid	Arbejdstid i alt divideret med ACD-opkald i alt for disse afslutningsdata.
Maks. arb.tid	Maks. tid i alt, som agenter har tilbragt i arbejdstilstanden for alle de ACD-opkald, som disse afslutningsdata er tilknyttet.
Arb.tid i alt som % af Beh.tid i alt	Arbejdstid i alt divideret med behandlingstid i alt for disse afslutningsdata. Denne total konverteres derefter til procentformat.

Du kan sortere rapporten over afslutningsdata for agenter ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Afslutn.data	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter afslutningsdatatekst.
ACD-opkald i alt	Viser rapporten i stigende rækkefølge for det samlede antal ACD-opkald.
Beh.tid i alt	Viser rapporten i stigende rækkefølge for behandlingstid i alt.
Gnsn. behand.tid	Viser rapporten i stigende rækkefølge for gennemsnitlig behandlingstid.
Taletid i alt	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter taletid i alt.
Gnsn. taletid	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter gennemsnitlig taletid.
Arb.tid i alt	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter arbejdstid i alt.
Gnsn. arb.tid	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter gennemsnitlig arbejdstid.

Du kan filtrere rapporten over afslutningsdata for agenter efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Afslutn.data	Viser statistik for valgte afslutningsdata.

Rapport over analyse af programydelse

Rapporten over analyse af programydelse viser oplysninger om opkald vist til, behandlet af og afbrudt fra hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program.

Rapporten over analyse af programydelse kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. præsent. efter program	Viser det samlede antal opkald, som hvert program har modtaget.
Opkald behandlet vs. Opkald afbrudt efter program	Viser det samlede antal opkald behandlet efter hvert program og samlet antal opkald afbrudt i hvert program.
Gnsn. opkaldsvarig. efter program	Viser den gennemsnitlige længde på opkald, som hvert program modtog.

Rapporten over analyse af programydelse omfatter en tabel, der viser følgende oplysninger for hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Felt	Beskrivelse
Program-id	Identifikationsnummer, som Cisco Unified CCX-systemet tildeler programmet.
Programnavn	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Opkald vist	Antallet af opkald, der er modtaget af programmet. Dette tal er lig med antallet af opkald, der er behandlet af programmet + antallet af opkald, der er afbrudt i programmet.
Opkald behandlet	Antallet af opkald, der er behandlet af programmet. Et opkald behandles, når det når det workflow-trinnet, der definerer opkaldet som behandlet, eller når det behandles af en agent.
Opkald afbrudt	Antallet af opkald forladt, afbrudt eller afvist i programmet. Et opkald er afbrudt, hvis det ikke når workflow-trinnet, der definerer opkaldet som behandlet, eller hvis opkalderen lægger på, før opkaldet er forbundet til en agent.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Afbr.-grad (pr. time)	Gennemsnitligt antal afbrudte opkald for hver time i programmet.
Gnsn. opk.varighed	Gennemsnitlig tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor opkaldet indgik i denne workflow, indtil opkaldet forlod denne workflow ved at røret blev lagt på eller eller indgik i en anden workflow.

Du kan sortere rapporten over analyse af programydelse efter et af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Program-id	Viser rapporten i rækkefølge efter identifikationsnummeret, som systemet har tildelt hvert program.
Opkald vist	Viser rapporten i rækkefølge efter antallet af opkald, der er modtaget af hvert program.
Grad af afbr. opk.	Viser rapporten i rækkefølge efter gennemsnitligt antal afbrudte opkald i timen i hvert program.

Oversigtsrap. over program

Oversigtsrapporten over program indeholder opkaldsstatistik for hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program. Den indeholder oplysninger om viste, behandlede, afbrudte, indstrømmende og udstrømmende opkald. Den omfatter også oplysninger om opkaldstaletid, arbejdstid og afbrudt tid.

Oversigtsrapporten over program kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. præsented. efter program	Viser antallet af opkald, der er modtaget af hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR -program.

Rapportoplysninger

Rapporten over program omfatter en tabel, der viser følgende oplysninger for hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Felt	Beskrivelse
Programnavn	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Opkaldt nr.	Det telefonnummer, som opkalderen har kaldt op til, hvis opkaldet blev foretaget fra en Cisco Unified Communications-telefon. Unified CM-mappennummeret, som VoIP-gatewayen sendte opkaldet til, hvis opkaldet blev foretaget uden for VoIP-netværket (for eksempel fra PSTN'en eller en TDM PBX).
Opkald vist	Antallet af opkald, der er modtaget af programmet. Dette tal er lig med antallet af opkald, der er behandlet af programmet + antallet af opkald, der er afbrudt i programmet.
Indstr.	Antallet af opkald, der er omdirigeret til dette program fra et andet program via et workflow. Omfatter ikke opkald, der kommer fra en anden agent eller et eksternt system såsom et telefonsvarersystem.
Udstr.	Antallet af opkald, som dette program sendte til et andet program eller en ekstern destination uden at være håndteret af en agent.
Opkald behandlet	Antallet af opkald, der er behandlet af programmet eller en agent. Et opkald behandles af programmet, når det når det workflow-trin, der definerer opkaldet som behandlet. Et opkald er behandlet af en agent, når opkaldet er forbundet til eller besvaret af en agent.
Gnsn. hast. af svar	Beregnet som køtid divideret med antallet af opkald. Opkald, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.
Gnsn taletid	Gennemsnitlig taletid for alle opkald, der behandles af en agent. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent forbindes til et opkald til det tidspunkt, hvor opkaldet er brugt eller viderestillet. Parkeringstiden medregnes ikke. Denne værdi er beregnet som den samlede taletid divideret med antallet af opkald behandlet af agenten. Opkald, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.
Gnsn arb.tid	Gælder for opkald, der behandles af en agent; den gennemsnitlige tid, som en agent tilbragte i arbejdstilstand efter at have afsluttet opkaldene. Denne værdi er beregnet som den samlede arbejdstid divideret med antallet af opkald behandlet af agenten. Opkald, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald afbrudt	Antallet af opkald, der er afbrudt for dette program. Et opkald er afbrudt, hvis det ikke når workflow-trinnet, der definerer opkaldet som behandlet, eller hvis opkalderen afslutter opkaldet, før en agent besvarer det. Denne værdi inkluderer opkald, der afbrydes eller afvises af systemet.
Gnsn afbr. tid	Gennemsnitlige varighed af opkald, før de blev afbrudt.

Du kan sortere oversigtsrapporten over program efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Programnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter programmernes navne.

Du kan filtrere rapporten over program efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Programnavne	Viser oplysninger om de valgte programmer.

Rap. over brugerdefinerede variabler

Rapporten over brugerdefinerede variabler viser oplysninger om brugerdefinerede variabler, der er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession, som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet tilknyttede dette opkald.

Rapporten over brugerdef. variabler omfatter følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Node-id -Session-id -Sekvensnr.	Node-id'et er det entydige numeriske id, som systemet har tildelt til hver Unified CCX-server i klyngen. Det starter med tallet 1. Session-id er det entydige session-identifikationsnummer, som systemet har knyttet til hvert opkald. Sekvensnr. er sessionens sekvensnummer, som systemet har tildelt til hver enkelt opkaldsgren. Sessionens sekvensnr. øges med 1 for hver enkelt opkaldsgren.
Bemærk	En node-id-værdi på 0 angiver, at dataene i rapporten er flyttet fra Cisco CRS 3.x.
Starttidspunkt, sluttidspunkt	Datoen og klokkeslættet, hvor opkaldet startede, og datoen og klokkeslættet, hvor opkaldet blev afbrudt, overført eller omdirigeret.
Kontakt disposition	Disposition af et opkald (forladt, behandlet, afbrudt eller afvist). Gælder Unified CCX-opkald; et opkald afbrydes, hvis opkaldet afbrydes, før der er forbindelse til en agent. Opkaldet behandles, når opkaldet tilknyttes en agent. Hvad angår Unified IP IVR-opkald, bliver et opkald afbrudt, hvis det ikke når workflow-trinnet, der definerer opkaldet som behandlet. Opkaldet behandles, når det når dette trin. Et opkald afbrydes, når der opstår problemer med at udføre workflow-scriptet (f.eks. når workflow-scriptet kaster undtagelser). Et opkald afvises, når bestemte Unified CM- eller Cisco Unified CCX-ressourcer ikke er tilstrækkelige til at acceptere indgående opkald (f.eks. et utilstrækkeligt antal CTI-porte).
Agentnavn	Gælder for et Unified CCX-opkald; navnet på den agent, der behandlede dette opkald.
Programnavn	Navnet på Unified CCX eller Unified IP IVR programmet, der vedrører rutepunktet.
Brugerdef. var. 1	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar1</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 2	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar2</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 3	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar3</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Brugerdef. var. 4	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar4</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 5	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar5</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 6	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar6</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 7	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar7</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 8	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar8</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 9	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar9</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.
Brugerdef. var. 10	Indholdet af variabelen <code>_ccdrVar10</code> , hvis denne variabel er indstillet ifølge trinnet for oplysninger om indstillingssession i det workflow, som det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program knyttede dette opkald eller denne gren til.

Du kan sortere rapporten over brugerdefinerede variabler efter et af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Node-id -Session-id -Sekvensnr.	Viser rapporten i rækkefølge efter opkaldets node-id, session-id og sekvensnr.
Starttid for opkald	Viser rapporten i rækkefølge efter starttid for opkald.

Du kan filtrere rapporten over brugerdef. variabler efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Oprind. opkaldt nr.	Viser oplysninger for det eller de angivne oprindelige opkaldte numre
Opkaldt nr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldte numre.
Opkaldsnr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldsnumre. Opkaldsnr. er det samme som Afsender-DN.
Programnavn	Viser oplysninger for de(t) angivne program(mer).
Kontakttype	Viser oplysninger om de(n) angivne kontakttype(r) (indgående, udgående, interne, omdiriger, overfør ind eller eks. på udgående).
Afsendertype	Viser oplysninger om de(n) angivne afsendertype(r) (agent, enhed eller ukendt).
Destinationstype	Viser oplysninger om de(n) angivne destinationstype(r) (agent, enhed eller ukendt).
Varighed større end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på større end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.
Varighed mindre end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på mindre end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.
Brugerdef. var. 1	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 1 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 2	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 2 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 3	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 3 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 4	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 4 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.

Filterparameter	Resultat (fortsat)
Brugerdef. var. 5	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 5 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 6	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 6 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 7	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 7 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 8	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 8 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 9	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 9 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 10	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald, hvor Brugerdef. var. 10 indeholder strengen eller en af de angivne understreng.
Brugerdef. var. 7	Angiv en hel streng eller en understreng, der skal søges efter. Separer flere strenge med kommaer. Når denne filterparameter er angivet, viser rapporten opkald med en hvilken som helst af de 10 brugerdefinerede variabler, der indeholder strengen eller en af de angivne understreng.

Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet

Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet viser oplysninger om hvert nummer, der er ringet op på af en intern eller ekstern opkalder. Denne rapport indeholder oplysninger om opkald til Unified CCX- og Unified IP IVR-programmer og om opkald til agenter.

Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald i alt efter opk. nr.	Viser det samlede antal opkald til hvert nummer, inklusive opkald til programmer og opkald til agenter.
Gnsn. opk.varighed efter opk. nr.	Viser den gennemsnitlige tid, som hvert opkald varede, for hvert nummer, der blev ringet op til.

Oversigtsrapporten over opk. nr.-aktivitet indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger om hvert opkaldt nummer:

Felt	Beskrivelse
Opkaldt nr.	Gælder et opkald til et Unified CCX- eller Unified IP IVR-program; rutepunktsnummeret, der er knyttet til programmet. Gælder et opkald til en agent; destinationsagentens lokalnummer.
Opk.type	Opkald til et program eller et opkald til en agent.
Opkald i alt	Opkald i alt til hvert nummer.
Gnsn. opk. (pr. dag)	Gennemsnitligt antal opkald pr. dag.
Gnsn. opk.varighed	Gennemsnitlig varighed af opkald til hvert nummer.

Du kan sortere oversigtsrapporten over opk. nr.-aktivitet efter ethvert af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Opkaldt nr.	Viser rapporten efter det opkaldte nummer. Gælder opkald til et program; dette nummer er rutepunktsnummeret. Gælder opkald til en agent; dette opkald er agentens lokalnummer.
Opkald i alt	Viser rapporten i rækkefølgen for det samlede antal opkald, der oprindeligt blev ringet op til for hvert nummer.
Gnsn. opk.varighed	Viser rapporten i rækkefølgen for den gennemsnitlige varighed af opkald til hvert nummer.

Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval)

Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval) viser oplysninger om viste opkald, behandlede opkald og afbrudte opkald for hver gruppe af SCQ'er. (En sådan gruppe består af CSQ'er, der er konfigureret med det eller de samme fag og med forskellige kompetenceniveauer.)

Denne rapport er beregnet til kunder, der har konfigureret logiske CSQ'er. En logisk CSQ er en gruppe af CSQ'er, der er konfigureret med det samme fag, men med forskellige kompetenceniveauer. Når et opkald går ind i et script, der bruger den "logiske CSQ"-metode, går det først til CSQ'en med det laveste fagniveau. Hvis ventetiden overstiger den foruddefinerede grænse, går opkaldet videre til det næste, højere fagniveau. Så det samme indgående opkald kan bevæge sig inden for den samme gruppe af CSQ'er. Værdien af oversigtslinjen for Opkald vist viser det maksimale antal opkald, der vises til alle CSQ'er inden for den samme gruppe i stedet for det samlede antal opkald, der vises til alle CSQ'er inden for den samme gruppe. Når summen udregnes, kan det ske, at det samme opkald tælles med flere gange, fordi opkald kan blive vist til forskellige CSQ'er inden for den samme logiske gruppe. I tilfælde af Opkald vist viser denne rapport det samlede antal opkald, fordi ét opkald kun kan behandles af én CSQ. I tilfælde af Opkald afbrudt viser denne rapport det maksimale antal opkald, der er afbrudt fra alle CSQ'er inden for den samme gruppe.

Denne rapport giver yderligere oplysninger om flere CSQ'er, der er konfigureret med det samme opkaldsfag, men med forskellige kompetenceniveauer. Et indgående opkald kan blive sat i kø til CSQ'en med det laveste

kompetenceniveau. Hvis der i et tidsrum ikke er nogen agent ledig, kan opkaldet blive sat i kø til det næste højere kompetenceniveau. Oversigtslinjen i rapporten viser den opsummerede statistik for CSQ-gruppen, der er konfigureret med fællesfag. En gruppe CSQ'er, som er konfigureret på denne måde, kaldes en logisk CSQ.

Denne rapport kan vise oplysninger for hvert 30-minutters eller 60-minutters interval inden for rapportperioden. Det er især nyttigt i forbindelse med logiske CSQ'er. Hvis du ikke har konfigureret nogen logiske CSQ'er, bør du overveje at bruge andre CSQ-rapporter (Rapp. over kontaktservicekøaktiv., Rapp. over kontaktservicekøaktiv. efter interval/CSQ).

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval) kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald beh. og opkald afbr. efter interval	Antal opkald, der blev behandlet og afbrudt i løbet af hvert interval i rapportperioden.

Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger om viste opkald, behandlede opkald og afbrudte opkald for hver gruppe af CSQ'er:

Felt	Beskrivelse
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt på hvert 30- eller 60-minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervallængde. Ellers er det rapportområdets startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt.
CSQ-navn [Fag (kompetenceniveau)]	Navn på CSQ'en, det eller de fag, der er konfigureret til denne CSQ, og kompetenceniveauet for hvert fag.
Opkald præs. i alt	Antallet af opkald, der blev tilbudt til hver enkelt CSQ inden for gruppen, uanset om en agent besvarede opkaldet eller ej.
Opkald præsented., gnsn. køtid	Den gennemsnitlige køtid for alle opkald, der blev sendt til CSQ'en.
Opkald præsented., maks. køtid	Den længste køtid for alle opkald, der blev sendt til CSQ'en (afbrudt, behandlet, forladt eller afvist).

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald beh. i alt	Antal opkald, som denne CSQ har behandlet. Et opkald er behandlet, hvis en opkalder knyttes til en agent, mens opkalderen er i kø til denne CSQ.
Opkald beh., gnsn. beh.tid	Den gennemsnitlige behandlingstid for alle opkald, som CSQ'en behandlede. Behandlingstiden er taletid + park.tid + arbejdstid.
Opkald beh., maks. beh.tid	Den længste behandlingstid for et opkald, som CSQ'en behandlede. Behandlingstiden er taletid + park.tid + arbejdstid.
Opkald afbr. i alt	Antallet af opkald, der blev sendt til CSQ'en, men ikke blev besvaret af en agent, fordi opkalderen lagde røret på eller blev afbrudt.
Opkald afbr., gnsn. køtid	Den gennemsnitlige tid, som opkald tilbragte i kø, før de blev afbrudt.
Opkald afbr., maks. køtid	Den maksimale tid, et opkald tilbragte i kø, før det blev afbrudt.
Serviceniveau, pct. SN opf.	Beregnes på følgende måde: (opkald, der er behandlet inden for serviceniveau/efter viste opkald) * 100 %
Fagoversigt	Det samlede antal viste opkald, behandlede opkald og afbrudte opkald for hver gruppe af CSQ'er.

Du kan sortere rapporten over kontaktservicekøaktivitet for fællesfag (efter interval) ud fra dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Intervalstarttid	Viser rapporten sorteret efter starttidspunkterne på intervallerne på 30 eller 60 minutter, hvis du angiver et interval med filterparameteren Intervallængde.

Rapportoplysninger

Du kan filtrere rapporten over kontaktservicekøaktivitet for fællesfag (efter interval) ud fra denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
CSQ-navne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.

Rapp. over kontaktservicekøaktiv.

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. viser en oversigt over opkald, der blev vist til, behandlet af, afbrudt fra og sat ud af kø fra hver CSQ. Den viser også behandlede opkald efter workflow i andre CSQ'er og oplysninger om gennemsnitlig og maksimal tid for behandlede opkald, afbrudte opkald og opkald, der er sat ud af kø.

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Maks. køtid for opkald præsenteret efter CSQ	Det opkald, der har den længste køtid, for hver CSQ.
Gnsn. hastighed for svar efter CSQ	Den gennemsnitlige hastighed for svar for behandlede opkald for hver CSQ.
Gnsn. behand.tid efter CSQ	Den gennemsnitlige behandlingstid for behandlede opkald for hver CSQ.

Diagramnavn	Beskrivelse (fortsat)
Gnsn. tid til afbr. efter CSQ	Den gennemsnitlige tid, som opkald tilbragte i kø, før de blev afbrudt, for hver CSQ.
Gnsn. tid til ud af kø efter CSQ	Den gennemsnitlige tid, som opkald tilbragte i kø, før de blev sat ud af kø, for hver CSQ.

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. indeholder en tabel, der viser de følgende oplysninger om hver CSQ:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Opkald vist	Antal opkald, der er sendt til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod opkaldet eller ej.
Gnsn./maks. køtid	Den gennemsnitlige køtid for alle opkald, der er blevet sendt til CSQ'en, og den længste køtid for et opkald, der blev sendt til CSQ'en.
Opkald behandlet	Antal opkald, som denne CSQ har behandlet. Et opkald er behandlet, hvis en opkalder knyttes til en agent, mens opkalderen er i kø til denne CSQ.
Gnsn. hast. af svar	Beregnes på følgende måde: samlet køtid/opkald beh.
Gnsn./maks. behand.tid	Den gennemsnitlige behandlingstid for alle opkald, som CSQ'en behandlede, og den længste behandlingstid for et opkald, som CSQ'en behandlede. Behandlingstiden er taletid + park.tid + arbejdstid.
Opkald afbrudt	Antallet af opkald, der blev sendt til CSQ'en, men ikke blev besvaret af en agent, fordi opkalderen lagde røret på eller blev afbrudt.
Gnsn./maks. tid til afbr.	Den gennemsnitlige tid, som opkald tilbragte i kø, før de blev afbrudt, og den længste tid et opkald tilbragte i kø, før det blev afbrudt.
Gnsn./maks. afbr. pr. dag	Gennemsnittet er det samlede antal opkald, der blev afbrudt, divideret med antallet af dage i rapportperioden. Maksimum er det største antal opkald, der blev afbrudt på én dag i rapportperioden.
Opk. ud af kø	Antal opkald, der stod i kø til en CSQ og derefter blev sat ud af kø af trinnet Ud af kø i et workflow.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Gnsn./maks. tid til ud af kø	Den gennemsnitlige tid, som opkald tilbragte i kø, før de blev sat ud af kø, og den længste tid et opkald tilbragte i kø, før det blev sat ud af kø.
Opk. beh. af andre	Samlet antal af følgende opkald: <ul style="list-style-type: none"> Opkald, der stod i kø til CSQ'en og derefter blev sat ud af kø af trinnet Ud af kø, og derefter blev angivet som behandlet af trinnet SetSessionInfo i workflowet. Opkald, der stod i kø til mere end 1 CSQ og derefter blev behandlet af en anden CSQ.

Du kan sortere rapporten over kontaktservicekøaktiv. ud fra disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Kontaktservicekø	Viser rapporten efter navnet på CSQ'en.
Opkald præs. i alt	Viser rapporten efter antallet af opkald, der blev sendt til CSQ'en, uanset om en agent tog imod opkaldet eller ej.
Opkald beh. i alt	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, der blev behandlet af CSQ'en.
Opkald afbr. i alt	Viser rapporten efter antallet af opkald, der blev sendt til CSQ'en, men ikke blev besvaret, fordi opkalderen lagde på eller blev afbrudt.

Du kan filtrere rapporten over kontaktservicekøaktiv. ud fra disse parametre:

Filterparameter	Resultat
CSQ-navne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.
CSQ-typer	Omfatter disse indstillinger: <ul style="list-style-type: none"> Ressourcegruppe – viser oplysninger om CSQ'er, der er konfigureret med Resource Pool Selection Model, der er angivet til Ressourcegruppe i Unified EIM Administration. Faggruppe – viser oplysninger om CSQ'er, der er konfigureret med Resource Pool Selection Model, der er angivet til Ressourcefag i Cisco Unified CCX Administration.

Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ)

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) viser oplysninger om serviceniveauer og om antallet og procentdelen af opkald, der blev vist, behandlet, afbrudt og sat ud af kø. Denne rapport kan vise oplysninger for hvert 30-minutters eller 60-minutters interval inden for rapportperioden. I dette tilfælde vil rapporten indeholde en oversigt over oplysninger om hver CSQ.

Oplysningerne i rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) er grupperet efter CSQ. Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) viser de samme oplysninger grupperet efter interval. Du kan få yderligere oplysninger i [“Rapp. over kontaktservicekøaktiv. \(efter interval\)” afsnit på side 3-54](#).

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald Beh., Afbr. og Sat ud af kø efter CSQ	<p>For hver CSQ vises det antal opkald, der er behandlet, afbrudt og sat ud af kø. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Et opkald betragtes som afbrudt, hvis det afbrydes, før der er forbindelse til en agent. Et opkald betragtes som sat ud af kø fra en bestemt CSQ i følgende tilfælde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet er sat ud af kø via et trin i et workflow. • Opkaldet er angivet til at være behandlet af et workflow. • Opkaldet er sat i kø for mere end 1 CSQ og behandles af en agent i en anden CSQ.
Opk. i alt, der opf. Serviceniv. efter CSQ	<p>Viser det samlede antal behandlede opkald og antallet af opkald, der blev behandlet inden for den tid, det blev angivet i feltet Serviceniveau, da CSQ'en blev konfigureret i Cisco Unified CCX Administration, for hver CSQ.</p>

Rapportoplysninger

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) indeholder en tabel, der viser de følgende oplysninger om hver CSQ:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt for hvert 30 eller 60 minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervallængde. Ellers er det rapportområdets startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt.
Serviceniv. (sek.)	Værdi angivet i feltet Serviceniveau, når CSQ'en er konfigureret i Cisco Unified CCX Administration. Hvis serviceniveauet er ændret i rapportperioden, viser den de gamle og nye værdier for serviceniveauer.
Opkald beh. < SL	Antal opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet.
Opkald afbr. < SL	Antal opkald, der er afbrudt i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som afbrudt, hvis det afbrydes, før der er forbindelse til en agent.
Pct. af serviceniv. opfyldt – Kun beh.	Procent af opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Denne værdi beregnes på følgende måde: (Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet/antal behandlede opkald) * 100 %
Pct. af serviceniv. opfyldt – Uden afbryd.	Procent af viste opkald fraregnet afbrudte opkald, der er behandlet i den tid, som er vist i feltet Serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde: (Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet/ (Antal viste opkald – antal afbrudte opkald inden for serviceniveauet) * 100 %
Pct. af serviceniv. opfyldt – Positiv afbryd.	Procent af viste opkald, der er behandlet eller afbrudt i den tid, som er vist i feltet Serviceniveau. Når det gælder denne værdi, betragtes opkald, der er afbrudt inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau, som opkald, der har overholdt det pågældende serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde: (((Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet + antal opkald afbrudt inden for serviceniveauet)/Antal viste opkald) * 100 %

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Pct. af serviceniv. opfyldt – Negativ afbryd.	<p>Procent af viste opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Når det gælder denne værdi, betragtes opkald, der er afbrudt inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau, som opkald, der ikke har overholdt det pågældende serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde:</p> $(\text{Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet/antal viste opkald}) * 100 \%$
Opkald vist	Antal opkald, der er sendt til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod opkaldet eller ej.
Opkald håndteret	<p>Antal og procentandel af opkald, der blev behandlet af CSQ. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> $(\text{antal behandlede opkald})/(\text{antal viste opkald}) * 100 \%$
Opkald afbrudt	<p>Antallet og procentandel af opkald, der er sendt til CSQ'en, men ikke er besvaret af en agent, fordi opkalderen har lagt røret eller blev afbrudt. Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> $(\text{antal afbrudte opkald})/(\text{antal viste opkald}) * 100 \%$
Opk. ud af kø	<p>Antal og procentandel af opkald, der ikke længere er i kø. Et opkald betragtes som sat ud af kø fra en bestemt CSQ i følgende tilfælde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet er sat ud af kø via et trin i et workflow. • Opkaldet er angivet til at være behandlet af et workflow. • Opkaldet er sat i kø for mere end 1 CSQ og behandles af en agent i en anden CSQ. <p>Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> $(\text{antal opkald sat ud af kø})/(\text{antal viste opkald}) * 100 \%$

Du kan sortere rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) ud fra dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
CSQ-navn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter CSQ'ernes navne.

Du kan filtrere rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) ud fra disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
CSQ-navne	Viser oplysninger om de CSQ'er, der er valgt.

Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval)

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) viser oplysninger om serviceniveauer og om antallet og procentdelen af opkald, der blev vist, behandlet, afbrudt og sat ud af kø. Denne rapport kan vise oplysninger for hvert 30-minutters eller 60-minutters interval inden for rapportperioden. I dette tilfælde vil rapporten indeholde en oversigt over oplysninger om hvert interval.

Oplysningerne i rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) er grupperet efter interval. Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) viser de samme oplysninger, grupperet efter CSQ. Du kan få yderligere oplysninger i [“Rapp. over kontaktservicekøaktiv. \(efter CSQ\)” afsnit på side 3-51.](#)

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald Beh., Afbr. og Sat ud af kø efter interval	<p>For hver tidsinterval vises det antal opkald, der er behandlet, afbrudt og sat ud af kø. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Et opkald betragtes som afbrudt, hvis det afbrydes, før der er forbindelse til en agent. Et opkald betragtes som sat ud af kø fra en bestemt CSQ i følgende tilfælde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet er sat ud af kø via et trin i et workflow. • Opkaldet er angivet til at være behandlet af et workflow. • Opkaldet er sat i kø for mere end 1 CSQ og behandles af en agent i en anden CSQ.
Opk. i alt, der opf. serviceniv. efter interval	Viser det samlede antal behandlede opkald og antallet af opkald, der blev behandlet inden for den tid, det blev angivet i feltet Serviceniveau, da CSQ'en blev konfigureret i Cisco Unified CCX Administration, for hvert tidsinterval.

Rapporten over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) indeholder en tabel, der viser de følgende oplysninger om hver CSQ:

Felt	Beskrivelse
Intervalstarttid, Intervallsluttid	Startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt på hvert 30 eller 60 minutters interval i rapportperioden, hvis du angiver et interval ved hjælp af parameteren Intervallængde. Ellers er det rapportområdets startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt.
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Serviceniv. (sek.)	Værdi angivet i feltet Serviceniveau, når CSQ'en er konfigureret i Cisco Unified CCX Administration. Hvis serviceniveauet er ændret i rapportperioden, viser den de gamle og nye værdier for serviceniveauer.
Opkald beh. < SL	Antal opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald afbr. < SL	Antal opkald, der er afbrudt i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som afbrudt, hvis det afbrydes, før der er forbindelse til en agent.
Pct. af serviceniv. opfyldt – Kun beh.	<p>Procent af opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Denne værdi beregnes på følgende måde:</p> <p>(Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet/antal behandlede opkald) * 100 %</p>
Pct. af serviceniv. opfyldt – Uden afbryd.	<p>Procent af viste opkald fraregnet afbrudte opkald, der er behandlet i den tid, som er vist i feltet Serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde:</p> <p>(Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveau/ (Antal viste opkald – antal afbrudte opkald inden for serviceniveau) * 100 %</p>
Pct. af serviceniv. opfyldt – Positiv afbryd.	<p>Procent af viste opkald, der er behandlet eller afbrudt i den tid, som er vist i feltet Serviceniveau. Når det gælder denne værdi, betragtes opkald, der er afbrudt inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau, som opkald, der har overholdt det pågældende serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde:</p> <p>((Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveau + antal opkald afbrudt inden for serviceniveau)/Antal viste opkald) * 100 %</p>
Pct. af serviceniv. opfyldt – Negativ afbryd.	<p>Procent af viste opkald, der er behandlet i den tid, der er vist i feltet Serviceniveau. Når det gælder denne værdi, betragtes opkald, der er afbrudt inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau, som opkald, der ikke har overholdt det pågældende serviceniveau. Denne værdi beregnes på følgende måde:</p> <p>(Antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet/antal viste opkald) * 100 %</p>
Opkald vist	Antal opkald, der er sendt til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod opkaldet eller ej.
Opkald håndteret	<p>Antal og procentandel af opkald, der blev behandlet af CSQ. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet. Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> <p>(antal behandlede opkald)/(antal viste opkald) * 100 %</p>

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald afbrudt	<p>Antallet og procentandel af opkald, der er sendt til CSQ'en, men ikke er besvaret af en agent, fordi opkalderen har lagt røret eller blev afbrudt. Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> $(\text{antal afbrudte opkald})/(\text{antal viste opkald}) * 100 \%$
Opk. ud af kø	<p>Antal og procentandel af opkald, der ikke længere er i kø. Et opkald betragtes i følgende tilfælde som ude af køen fra en bestemt CSQ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet er sat ud af køen via et trin i et workflow. • Opkaldet er angivet til at være behandlet af et workflow. • Opkaldet er sat i kø for mere end 1 CSQ og behandles af en agent i en anden CSQ. <p>Procentandelen beregnes på følgende måde:</p> $(\text{antal opkald sat ud af kø})/(\text{antal viste opkald}) * 100 \%$

Du kan sortere rapporten over kontaktservicekøaktivitet (efter interval) ud fra dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Intervalstarttid	Viser rapporten sorteret efter starttidspunkterne på intervallerne på 30 eller 60 minutter, hvis du angiver et interval med filterparameteren Intervallængde.

Rapportoplysninger

Du kan filtrere rapporten over kontaktservicekøaktivitet (efter interval) ved hjælp af en af disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Intervallængde	<p>Hele rapportområdet – viser oplysninger fra rapportens starttidspunkt til rapportens sluttidspunkt, men der vises ikke oplysninger om bestemte intervaller inden for rapportperioden.</p> <p>Tredive (30) minutters intervaller – viser oplysninger i 30 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 30 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p> <p>Tres (60) minutters intervaller – viser oplysninger i 60 minutters intervaller inden for rapportperioden. Det første interval starter ved rapportens starttidspunkt, det næste starter 60 minutter efter rapportens starttidspunkt osv.</p>
CSQ-navne	Viser oplysninger om de CSQ'er, der er valgt.

Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø

Oversigtsrapporten over opkaldsdistribution for kontaktservicekø viser antallet og procentandelen af opkald, der er behandlet og sat ud af kø i fire forskellige tidsintervaller. Brugerne kan konfigurere længden på tidsintervallerne.

Oversigtsrapporten over opkaldsdistribution for kontaktservicekø kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. beh. i alt efter tidsinterval og CSQ	For hver CSQ vises det samlede antal opkald, der er behandlet i hvert tidsinterval.
Opk. afbr. i alt efter tidsinterval og CSQ	For hver CSQ vises det samlede antal opkald, der er afbrudt i hvert tidsinterval.

Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø omfatter en tabel, der viser de følgende oplysninger om hver CSQ:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og de opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Opkald håndteret	Antal opkald, som CSQ'en har behandlet. Et opkald betragtes som behandlet, når en agent tager imod opkaldet.
I alt/pct. af opkald behandlet med køtid 0- T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af behandlede opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-15 sekunder.
I alt/pct. af opkald behandlet med køtid 0-2 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af behandlede opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 2 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-30 sekunder.
I alt/pct. af opkald behandlet med køtid 0-3 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af behandlede opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 3 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-45 sekunder.
I alt/pct. af opkald behandlet med køtid 0-4 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af behandlede opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 4 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-60 sekunder.
Opkald afbrudt	Antal opkald, der er afbrudt fra CSQ'en. Et opkald betragtes som afbrudt, hvis det sendes til CSQ'en, men ikke er besvaret af en agent. Det kan enten skyldes, at opkalderen har lagt røret på eller er blevet afbrudt.
I alt/pct. af opkald afbrudt med køtid 0- T	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af afbrudte opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-15 sekunder.
I alt/pct. af opkald afbrudt med køtid 0-2 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af afbrudte opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 2 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-30 sekunder.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
I alt/pct. af opkald afbrudt med køtid 0-3 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af afbrudte opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 3 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-45 sekunder.
I alt/pct. af opkald afbrudt med køtid 0-4 T sek.	Tidsinterval, der viser antallet og procentandelen af afbrudte opkald med en køtid, der er mindre end eller lig med 4 T sekunder. Du kan angive værdien for T i feltet Filterparameter i området Rapportdetaljer. Standardværdien for T er 15 sekunder, og i dette tilfælde viser feltet 0-60 sekunder.

Du kan sortere Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø efter dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Kontaktservicekø	Viser rapporten efter navnet på CSQ'erne.

Du kan filtrere Oversigtsrapp. over opk.distrib. for kontaktservicekø – diag. 2 efter en af disse parameter:

Filterparameter	Resultat
Kontaktservicekønavne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.
Tidsinterval (sek.) T	Indstillingen giver dig mulighed for at angive det antal sekunder, som rapporten bruger til de fire felter med tidsintervaller. Standardværdien for T er 15 (sekunder).

Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet

Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet viser det samlede antal viste opkald for hver CSQ, der er valgt. Den viser også det samlede antal opkald og det gennemsnitlige antal opkald pr. dag efter prioritet, som blev vist for hver CSQ.

Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. præs. i alt efter CSQ og opkaldsprio.	Viser for hver CSQ det antal opkald, der er for hver opkaldsprioritet, der er vist til CSQ'en.

Oversigtsrapp. over kontaktservicekøprioritet omfatter en tabel, der viser de følgende oplysninger om hver CSQ:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og de opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Opkald præs. i alt	Samlet antal opkald, der er vist til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod opkaldet eller ej.
Det samlede og gennemsnitlige antal opkald efter prioritet (prioritet 1 til prioritet 10)	Den viser også det samlede antal opkald og det gennemsnitlige antal opkald pr. dag efter prioritet, som blev vist for hver CSQ. Opkaldsprioriteter går fra 1 (lavest) til 10 (højest). Alle opkald starter med en standardprioritet på 1, medmindre er angivet en anden prioritet i workflowet.

Du kan sortere oversigtsrapporten over kontaktservicekøprioritet ud fra dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Kontaktservicekønavn.	Viser rapporten efter navnet på CSQs'erne.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over kontaktserviceprioritet ud fra denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Kontaktservicekønavn.	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.

Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø

Oversigtsrapporten over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø indeholder oplysninger om det samlede og procentvise antal opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet, samt antallet og den procentvise antal af opkald, der er behandlet inden for serviceniveauet for hver enkelt opkaldsprioritet. Opkaldsprioriteter går fra 1 (lavest) til 10 (højst).

Oversigtsrapporten over serviceniveauprioriteten for kontaktservicekø kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. i alt, der opfyldte serviceniv.	For hver CSQ vises det samlede antal opkald, der er behandlet inden for et serviceniveau.
Pct. af opk., der opfyldte serviceniv.	For hver CSQ vises procentandelen af opkald, der er behandlet inden for et serviceniveau.

Oversigtsrapporten over serviceniveauprioritet for kontaktservicekø omfatter en tabel, der viser de følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (opk.fag)	Navnet på CSQ'en og de opkaldsfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Serviceniv. (sek.)	Værdi angivet i feltet Serviceniveau, når CSQ'en er konfigureret i Cisco Unified CCX Administration. Hvis serviceniveauet er ændret i rapportperioden, viser den de gamle og nye værdier for serviceniveauer.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkald vist	Antal opkald, der er sendt til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod opkaldet eller ej.
Serviceniv. opfyldt i alt	Antal og procentandel af behandlede opkald, der er besvaret inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau i Cisco Unified CCX Administration. Procentandelen beregnes på følgende måde: (Opkald, der er behandlet inden for serviceniveau/viste opkald) * 100 %
Antallet og procentandelen af opkald, der opfylder serviceniveauet for hver enkelt opkaldsprioritet (prioritet 1 til 10)	Antallet og procentandelen af behandlede opkald i hver enkel opkaldsprioritet inden for den tid, der er vist i feltet Serviceniveau i Cisco Unified CCX Administration. Opkaldsprioriteter går fra 1 (lavest) til 10 (højest). Alle opkald starter med en standardprioritet på 1, medmindre der er angivet en anden prioritet i workflowet.

Du kan sortere oversigtsrapporten over serviceniveauprioritet for kontaktservicekøen ud fra dette kriterium:

Sorteringskriterier	Resultat
Kontaktservicekønavn.	Viser rapporterne sorteret efter navnet på kontaktservicekøerne.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over serviceniveauprioritet for kontaktservicekøen ud fra denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Kontaktservicekønavn.	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.

CSQ – Overs.rap. over agent

En agent kan håndtere opkald til flere CSQ'er. CSQ – oversigtsrapport over agent viser for hver agent oplysninger om opkald, der er behandlet i hver CSQ. For hver agent indeholder rapporten den gennemsnitlige og samlede taletid for behandlede opkald, den gennemsnitlige og samlede arbejdstid efter opkald, den samlede ringetid på viste opkald, antal parkerede opkald, den gennemsnitlige og samlede parkeringstid for parkerede opkald samt antallet af ubesvarede opkald.

CSQ – Overs.rap. over agent kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald beh. efter CSQ og agent	For hver CSQ vises det antal opkald, der er behandlet for hver agent.

CSQ – Overs.rap. over agent indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn	Navn på CSQ'en.
Agentnavn	Fornavn og efternavn på den agent, der behandlede opkald for denne CSQ under rapportperioden.
Filtypenavn	Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt til agenten.
Opkald håndteret	Antal opkald sat i kø for denne CSO og besvaret af denne agent i rapportperioden.
Gnsntl. taletid	Den gennemsnitlige taletid for alle opkald, som denne agent har behandlet for denne CSQ. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent besvarer et opkald, og det tidspunkt, hvor opkaldet er brugt eller viderestillet. Parkeringstiden medregnes ikke. Gennemsnittet er beregnet som den samlede taletid divideret med antallet af behandlede opkald.
Taletid i alt	Den samlede taletid for alle opkald, som denne agent har behandlet for denne CSQ. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent besvarer et opkald, og det tidspunkt, hvor opkaldet er brugt eller viderestillet. Parkeringstiden medregnes ikke.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Gnsntl. arbejdstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter opkald. Gennemsnittet er beregnet som den samlede arbejdstid divideret med antallet af behandlede opkald.
Arbejdstid i alt	Den samlede tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter opkald.
Ringetid i alt	Den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor et opkald ringede ved Cisco Agent Desktop, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, vist til en anden agent (hvis den første agent ikke har besvaret opkaldet eller lod det ringe uden svar) eller afbrydelse af forbindelsen. Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke er vist til en agent.
Opkald. park	Antallet af udgående opkald, som agenten har parkeret.
Gnsntl. parkeringstid	Den gennemsnitlige parkeringstid for alle opkald, som agenten parkerer. Gennemsnittet er beregnet som den samlede parkeringstid divideret med antallet af parkerede opkald. Gælder ikke opkald, der ikke er relateret til Unified CCX.
Parkeringstid i alt	Den samlede tid, hvor opkaldet har været parkeret. Gælder ikke opkald, der ikke er relateret til Unified CCX.
RNA	Ring – intet svar – antal opkald, der blev forbundet til agent, men hvor agenten ikke har svaret.

Du kan sortere CSQ – Overs.rap. over agent efter et af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
CSQ-navn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter navnet på CSQ'er.
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.

Du kan filtrere CSQ – Overs.rap. over agent efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
CSQ-navne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.

Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport

Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport viser de fleste oplysninger, som er indeholdt i posten med oplysninger om kontaktdistribution (CCDR), der er lagret i Cisco Unified CCX-databasen. Denne rapport indeholder oplysninger fra posten med oplysninger om kontaktdistribution og posten med oplysninger om agentforbindelsen. Oplysningerne i denne rapport gælder hvert enkelt ben af det opkald. (En opkaldsoverførsel eller -omdirigering starter et nyt ben.)

Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Antal opkald efter kontaktdisposition	Viser den procentvise andel af opkald, der blev behandlet, forladt, afbrudt og afvist, og den procentvise andel af opkald, der blev forladt, afbrudt og afvist.
Antal opkald efter afsendertype	Viser den procentvise andel af opkald, der blev afsendt af en agent; den procentvise andel af opkald, der blev sendt af en enhed (for eksempel et testopkald) og den procentvise andel af opkald med ukendt oprindelse (for eksempel opkald modtaget gennem en gateway).

Detal. opk. eft. opk. CCCR Rapport indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Node-id – Sessions-id – Sekvensnr.	Node-id er det entydige numeriske id, som systemet har tildelt til hver Unified CCX-server i klyngen. Det starter med tallet 1. (Hvis værdien af et node-id er 0, betyder det, at dataene i rapporten er flyttet fra Cisco CRS 3.x). Sessions-id er det entydige sessions-id-nr., som systemet har tildelt et opkald. Sekvensnr. er det sessions sekvensnr., som systemet har tildelt til hver enkelt opkaldsgren. Sessionens sekvensnr. øges med 1 for hvert enkelt opkaldsben.
Starttidspunkt, sluttidspunkt	Den dato og det klokkeslæt, hvor et opkald er startet, og den dato og det klokkeslæt, hvor et opkald blev afbrudt eller overført.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Kontakttype	<p>Type af opkald:</p> <p>1 – indgående. Udefrakommende opkald, der modtages af Unified CCX Edition-systemet.</p> <p>2 – udgående. Opkald afsendt af Cisco Unified CCX-systemet, hvor opkaldet ikke er foretaget inden for systemet.</p> <p>3 – interne. Opkald, der er overført eller sluttet til en konference mellem agenter. Det kan også være et opkald inden for systemet.</p> <p>4 – omdirigerer. Et tidligere ben omdirigerede opkaldet til dette ben.</p> <p>5 – overfør ind. Et tidligere ben har overført opkaldet til dette ben.</p> <p>6 – eks. på udgående.</p>
Kontaktdisposition	<p>Disposition af et opkald (forladt, behandlet, afbrudt eller afvist).</p> <p>Gælder Unified CCX-opkald; et opkald afbrydes, hvis opkaldet afbrydes, før der er forbindelse til en agent. Opkaldet behandles, når opkaldet tilknyttes en agent.</p> <p>Hvad angår Unified IP IVR-opkald, bliver et opkald afbrudt, hvis det ikke når workflow-trinnet, der definerer opkaldet som behandlet. Opkaldet behandles, når det når dette trin.</p> <p>Et opkald afbrydes, når der opstår problemer med at udføre workflow-scriptet (f.eks. når workflow-scriptet kaster undtagelser).</p> <p>Et opkald afvises, når bestemte Unified CM- eller Cisco Unified CCX-ressourcer ikke er tilstrækkelige til at acceptere indgående opkald (f.eks. et utilstrækkeligt antal CTI-porte).</p>
Afsendertype	<p>Afsender af opkaldet:</p> <p>1 – agent. Opkald blev sendt af en agent.</p> <p>2 – enhed. Opkaldet blev sendt af en simuleret opkalder (brugt til test) og en agenttelefon, hvor agenten ikke er logget ind på det pågældende tidspunkt.</p> <p>3 – ukendt. Opkaldet blev sendt fra en ekstern opkalder via en gateway eller en uovervåget enhed.</p>
Afsender-id	<p>Logonidentifikation for den agent, der sendte opkaldet. Bruges kun, hvis afsendertypen er 1.</p>

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Afsender-DN ¹	Hvis afsendertypen er 1, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis afsendertypen er 2, viser dette felt CTI ² -portnummeret. Hvis afsendertypen er 3, viser dette felt opkalderens telefonnummer.
Destinationstype	Opkaldets destination: 1 – agent. Opkaldet vises til en agent. 2 – enhed. Opkaldet vises til et rute punkt. 3 – ukendt. Opkaldet vises til en ekstern destination via en gateway eller en uovervåget enhed.
Destinations-id	Logonidentifikation for den agent, der modtog opkaldet. Bruges kun, hvis destinationstypen er 1.
Destinations-DN	Hvis destinationstypen er 1, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis destinationstypen er 2, vil feltet vise CTI-portnummeret. Hvis destinationstypen er 3, vil feltet vise det telefonnummer, der blev ringet til.
Opkaldt nr.	Det nummer, som opkaldet blev overført til, hvis opkaldet blev overført. I andre tilfælde er denne oplysning det samme som opr. opkaldt nr.
Oprind. opkaldt nr.	Det oprindelige nummer, som opkalderen ringede op. Kan enten være et rute punkt nummer eller et lokalnummer til en agent.
Programnavn	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet, der vedrører rute punktet.
Køtid	Gælder for opkald, der blev sat i kø til CSQ'en; den tid, der forløb mellem det tidspunkt, hvor et opkald blev sat i CSQ'en, og et tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent eller afbrudt. 0 for andre opkald.
Taletid	Gælder for opkald, der blev forbundet til agenter; den tid, der går fra det tidspunkt, hvor en agent besvarede opkaldet, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev afbrudt eller overført, park.tid medregnes ikke. 0 for andre opkald.
Park.tid	Gælder for opkald, der blev forbundet til agenter; den tid, der gik mellem det tidspunkt, hvor en agent første gang parkerede opkaldet, og det tidspunkt, hvor agenten sidste gang tog opkaldet af parkering, taletid medtages ikke. Tomt for andre opkald.
Arbejdstid	Gælder for opkald, der blev forbundet til agenter; den tid, som en agent tilbragte i tilstanden Arbejde efter opkaldet. Tomt for andre opkald.

1. DN = mappenummer

2. CTI = Brugergrænsefladen til computertelefoni

Du kan sortere CCDR-rapporten over detalj. opk. efter opk. efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Node-id – Sessions-id – Sekvensnr.	Viser rapporten sorteret efter node-id, sessions-id og sekvensnr.
Starttid for opkald	Viser rapporten efter den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet startede.
Opkaldt nr.	Viser rapporten i rækkefølge grupperet efter det oprindeligt opkaldte nummer.

Du kan filtrere CCDR-rapporten over detalj. opk. efter opk. efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Oprind. opkaldt nr.	Viser oplysninger for det eller de angivne oprindelige opkaldte numre.
Opkaldt nr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldte numre.
Opkaldsnr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldsnumre. Opkaldsnr. er det samme som Afsender-DN.
Programnavn	Viser oplysninger for de(t) angivne program(mer).
Kontakttype	Viser oplysninger om de(n) angivne kontakttype(r) (indgående, udgående, interne, omdiriger, overfør ind eller eks. på udgående).
Afsendertype	Viser oplysninger om de(n) angivne afsendertype(r) (agent, enhed eller ukendt).
Destinationstype	Viser oplysninger om de(n) angivne destinationstype(r) (agent, enhed eller ukendt).
Varighed større end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på større end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.
Varighed mindre end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på mindre end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.

Detalj. opk., CSQ, agentrapport

Detalj. opk., CSQ, agentrapport viser detaljerede opkaldsoplysninger om den CSQ, som et opkald blev sendt til, og den agent, som behandlede opkaldet.

Detalj. opk., CSQ, agentrapport kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald i alt efter opk. nr.	Viser det samlede antal opkald for hvert opkaldt nummer.

Detalj. opk., CSQ, agentrapport indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Node-id – Sessions-id – Sekvensnr.	Node-id er det entydige numeriske id, som systemet har tildelt til hver Unified CCX-server i klyngen. Det starter med tallet 1. (Hvis værdien af et node-id er 0, betyder det, at dataene i rapporten er flyttet fra Cisco CRS 3.x). Sessions-id er det entydige sessions-id-nr., som systemet har tildelt et opkald. Sekvensnr. er det sessionssekvensnr., som systemet har tildelt til hver enkelt opkaldsgren. Sessionens sekvensnr. øges med 1 for hver enkelt opkaldsgren.
Starttid for opkald Opk. sluttid	Den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet blev startet, og den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet blev afbrudt eller overført.
Kontaktdisposition	Tal, der angiver dispositionen af et opkald som følger: 1 – afbrudt. Et IVR-opkald bliver afbrudt, hvis det ikke når det workflow-trin, der definerer opkaldet som behandlet. 2 – behandlet. Et Unified CCX-opkald behandles, når det forbindes med en agent. Et Unified IP IVR-opkald behandles, hvis det når det workflow-trin, der definerer opkaldet som behandlet. 4 – forladt. Der opstår en undtagelse i det workflow, som behandlede opkaldet. 5 og højere – afvist. Systemressourcerne nåede den maksimale kapacitet (f.eks., hvis det maksimale antal af CTI-porte blev nået).
Afsender-DN (ringer til nr.)	Afsendermappenummer. Dette nummer er det samme som opkaldsnummeret. Hvis afsendertypen er agent, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis afsendertypen er enhed, viser dette felt CTI- portnummeret. Hvis afsendertypen er ukendt (via en gateway eller en uovervåget enhed), viser dette felt opkalderens telefonnummer.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Destinations-DN	Destinationsmappennummer. Hvis destinationstypen er agent, viser dette felt agentens Unified CCX-lokalnummer. Hvis destinationstypen er enhed, viser dette felt CTI- portnummeret. Hvis destinationstypen er ukendt (via en gateway eller en uovervåget enhed), viser dette felt det opkaldte telefonnummer.
Opkaldt nr.	Hvis opkaldet blev overført, viser dette felt det nummer, som opkaldet blev overført til. Ellers viser feltet det nummer, opkalderen oprindeligt ringede op til. Dette nummer kan enten være et rutepunktsnummer eller et lokalnummer til en agent.
(Program navn)	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet, der vedrører rutepunktet.
CSQ-navne	Navn eller navne på den CSQ eller de køer, som opkaldet blev sat i kø i. Dette felt viser et maksimum på fem CSQ'er, adskilt af kommaer. Den CSQ, der behandlede opkaldet, er markeret med en asterisk (*). Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke blev sat i kø i en CSQ.
Køtid	Den tid, der gik fra det tidspunkt, hvor et opkald blev sat i CSQ'en, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, der tilhører CSQ'en.
Agentnavn	Navnet på den agent, der behandlede opkaldet, navnet på den agent, der deltog i konferenceopkaldet, eller navnet på den supervisor, der brød ind i opkaldet. Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke er vist til en agent.
Ringetid	Den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor et opkald ringede ved Cisco Agent Desktop, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, vist til en anden agent (hvis den første agent ikke har besvaret opkaldet eller lod det ringe uden svar) eller afbrydelse af forbindelsen. Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke blev vist til en agent.
Taletid	Den tid, der gik fra det tidspunkt, hvor en agent besvarede et opkald, til det tidspunkt, hvor opkaldet blev afbrudt eller overført. Park.tid medregnes ikke.
Arbejdstid	Den tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter opkaldet. Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke blev behandlet af en agent.

Du kan sortere Detalj. opk., CSQ, agentrapporten efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Node-id – Sessions-id – Sekvensnr.	Viser rapporten sorteret efter node-id, sessions-id og sekvensnr.
Starttid for opkald	Viser rapporten efter den dato og det klokkeslæt, hvor opkaldet startede.
Opkaldt nr.	Viser rapporten efter det opkaldte nummer.

Du kan filtrere Detalj. opk., CSQ, agentrapporten efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Opkaldt nr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldte numre.
Opkaldsnr.	Viser oplysninger for det eller de angivne opkaldsnumre. Opkaldsnr. er det samme som Afsender-DN.
Programnavn	Viser oplysninger for de(t) angivne programnavn(e).
Kontakttype	Viser oplysninger om de(n) angivne kontakttype(r): indgående, udgående, internt, omdiriger, overfør ind eller eks. på udgående.
Afsendertype	Viser oplysninger om de(n) angivne afsendertype(r): agent, enhed eller ukendt.
Destinationstype	Viser oplysninger om de(n) angivne destinationstype(r): agent, enhed eller ukendt.
Agentnavn	Viser Unified CCX-opkald, der blev behandlet af de(n) angivne agent(er), conferenceopkald, som de(n) angivne agent(er) deltog i, og opkald, som de(n) angivne supervisor(er) brød ind i.
CSQ-navn	Viser opkald, der blev sat i kø til en af de angivne CSQ'er.
Varighed større end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på større end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.
Varighed mindre end eller lig med T sek.	Viser opkald med en varighed på mindre end eller lig med antallet af sekunder, der angives af T.

Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report)

Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report) viser oversigtstatistik for e-mail-aktiviteten for de valgte e-mail-aktiverede agenter og datointervallet i daglige tidssæt.

Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver dag i rapportområdet:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Navnet på den agent, som de pågældende e-mails blev videresendt til. Bemærk, at dette navn kun vises én gang for hver agent på første dato i intervallet.
Dato	Datoen for hver dag i intervallet.
Logon-tid	Den tid, agenten var logget på i løbet af intervallet.
E-mail ikke klar-tid	Den tid, agenten brugte i tilstanden E-mail ikke klar i løbet af intervallet.
E-mail klar-tid	Den tid, agenten brugte i tilstanden E-mail klar i løbet af intervallet.
E-mail-behandlingstid	Den tid, agenten brugte i tilstanden E-mail-behandling i løbet af intervallet.
Hentet	Det antal e-mails, som agenten har hentet i perioden. Videre sendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sat i kø igen	Det antal e-mails, som agenten har sat i kø igen i perioden. Datoen og tidspunktet for, hvornår de blev sat i kø igen, bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Overfør ud	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten og overført af agenten. Overførselsdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sendt	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten og derefter sendt af agenten. Afsendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Slettet	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten og derefter slettet af agenten. Sletningsdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Samlet behandlingstid for Sendt	Summen af behandlingstiden for alle e-mails i kolonnen "Sendt". Behandlingstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Gennemsnitlig behandlingstid for Sendt	(Samlet behandlingstid for Sendt/Sendt) afrundet til et heltal
Gennemsnitlig skrivebordstid for Sendt	((Summen af (Hent e-mail-tid - Sendt-tid) for alle e-mails i kolonnen "Sendt")/Sendt) afrundet til et heltal. Skrivebordstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.

Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktsservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report)

Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktsservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report) viser oversigtstatistik for e-mail-aktiviteten for de valgte e-mail-kontaktsservicekøer og datointervallet i daglige tidsæt.

Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktsservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger i rapportintervallet for hver kontaktsservicekø:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn	Navnet på den kontaktsservicekø, der blev brugt til at videregende e-mails. Bemærk, at dette navn kun vises én gang for hver kontaktsservicekø på første dato i intervallet.
Dato	Datoen for hver dag i intervallet.
Videresendt ind	Det antal e-mails, der er sendt ind i kontaktsservicekøen i perioden. Videre sendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Overfør ind	Det antal e-mails, der er overført ind i kontaktsservicekøen i perioden. Overførselsdatoen/tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sat i kø igen	Det antal e-mails, der er sat i kø igen i perioden for kontaktsservicekøen. Datoen og tidspunktet for, hvornår de blev sat i kø igen, bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Overfør ud	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og overført af agenten til en anden kontaktservicekø. Overførselsdatoen/tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sendt	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og derefter sendt af agenten. Afsendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Slettet	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og derefter slettet af agenten. Sletningsdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Samlet behandlingstid for Sendt	Summen af behandlingstiden for alle e-mails i kolonnen "Sendt". Behandlingstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.
Gennemsnitlig behandlingstid for Sendt	(Samlet behandlingstid for Sendt/Sendt) afrundet til et heltal.
Gennemsnitlig skrivebordstid for Sendt	((Summen af (Hent e-mail-tid - Sendt-tid) for alle e-mails i kolonnen "Sendt")/Sendt) afrundet til et heltal. Skrivebordstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.
Gennemsnitlig svartid for Sendt	((Summen af (Videresendt-tid - Sendt-tid) for alle e-mails i kolonnen "Sendt")/Sendt) afrundet til et heltal. Svartiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.

Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report)

Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktservicekøer (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) viser oversigtstatistik for e-mail-aktiviteten efter agent og datoer for de valgte e-mail-kontaktservicekøer og datointervallet i daglige tidssæt.

Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver dag i rapportområdet:

Rapportoplysninger

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn	Navnet på den kontaktservicekø, der blev brugt til at videresende e-mails. Bemærk, at dette navn kun vises én gang for hver kontaktservicekø for første agent og dato i intervallet.
Agentnavn	Navnet på den agent, som de pågældende e-mails blev videresendt til.
Dato	Datoen for hver dag i intervallet.
Hentet	Det antal e-mails, der er videresendt via den kontaktservicekø, som agenten hentede, i perioden. Videresendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sat i kø igen	Det antal e-mails, der er videresendt via kontaktservicekøen til agenten og sat i kø af agenten igen, i perioden. Datoen og tidspunktet for, hvornår de blev sat i kø igen, bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Overfør ud	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og overført af agenten. Overførselsdatoen/tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Sendt	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og derefter sendt af agenten. Afsendelsesdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Slettet	Det antal e-mails, der er videresendt til agenten via kontaktservicekøen og derefter slettet af agenten. Sletningsdatoen/-tidspunktet bestemmer, om e-mailen falder ind under intervallet.
Samlet behandlingstid for Sendt	Summen af behandlingstiden for alle e-mails i kolonnen "Sendt". Behandlingstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.
Gennemsnitlig behandlingstid for Sendt	(Samlet behandlingstid for Sendt/Sendt) afrundet til et heltal.
Gennemsnitlig skrivebordstid for Sendt	((Summen af (Hent e-mail-tid - Sendt-tid) for alle e-mails i kolonnen "Sendt")/Sendt) afrundet til et heltal. Skrivebordstiden tælles, uanset hvilket interval den fandt sted i.

Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakke (Email Inbox Traffic Analysis Report)

Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakken (Email Inbox Traffic Analysis Report) viser antallet af modtagne e-mails for de valgte e-mail-adresser og tidsperioden i datointervallet i daglige tidssæt

Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakken (Email Inbox Traffic Analysis Report) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver dag i rapportområdet:

Felt	Beskrivelse
E-mail-adresse	Den e-mail-adresse, som de pågældende e-mails blev sendt til. Bemærk, at e-mail-adressen kun vises én gang for hver e-mail-adresse på første dato i intervallet.
Dato	Datoen for hver dag i intervallet.
Antal e-mails	Det antal e-mails, der blev sendt til adressen på den pågældende dato.

Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report)

Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report) viser oplysninger om et e-mail-svar, der er sendt tilbage til en kunde.

Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report) indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver dag i rapportområdet:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn	Navnet på den kontaktservicekø, som e-mailen blev videresendt via til den agent, der sendte svaret.
Tid sendt	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten sendte svaret.
Tid modtaget	Dato og klokkeslæt for hvornår kontaktcentret modtog e-mailen.
Tid hentet	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten hentede e-mailen.
Agentnavn	Navnet på den agent, der sendte svaret.
Fra	E-mail-adressen på den person, der sendte e-mailen.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Til	Den e-mail-adresse, som personen sendte e-mailen til, for at den kunne modtages på kontaktcentret.
Emne	Emnelinjen i den oprindelige e-mail.

Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt

Oversigtsrapport over multikanal-agentkontakt er specifik for Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM) og Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM). Den viser oversigtsoplysninger om hvert opkald, e-mail og chat, som blev modtaget/foretaget (indgående/udgående) af agenten, for hver angiven agent.



Bemærk

Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsoplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se *Cisco Unified CCX-administrationsguiden* for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Denne rapport viser den gennemsnitlige tid for indgående Unified CCX-opkald, som agenten brugte i tilstanden Tale, Arbejde og Parkeret. Denne rapport viser agentens gennemsnitlige og maksimale taletid for ikke-Unified CCX-opkald

Denne rapport viser agentens gennemsnitlige og maksimale opkaldstid for udgående svar. Rapporten viser også antallet af opkald, der blev overført til agenten, opkald, som agenten videreoverførte (til et andet rutepunkt eller en anden agent), og antallet af konferenceopkald, som agenten deltog i.

Oversigtsrapporten over multikanal-agentkontakt kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Samlede antal indgående og udgående opkald for agenten	Det samlede antal opkald, som agenter modtog eller foretog.
Gnsn. samtaletid, Park., Arbejdstid for indg. ACD	Den gennemsnitlige tid, som hver agent brugte i tilstanden Tale, Parkeret og Arbejde, for Unified CCX-opkald, som blev modtaget af agenter.
Gnsn., maks. opkaldstid for udgående opkald	Denne rapport viser den gennemsnitlige og maksimale tid, hver agent brugte på opkaldet, for opkald, der blev foretaget af agenter. (Tiden på et opkald omfatter den tid, der blev brugt på at ringe op, vente på svar og tale).

Oversigtsrapporten over kontaktoplysninger om multikanalagent indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Filtypenavn	Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt til agenten.
Samlet antal indg.	Samlet antal opkald, som agenten har modtaget. (Svarer til indgående ACD-opkald + indgående ikke-ACD-opkald.)
Samlet antal indg. ACD	Samlet antal Unified CCX-opkald, som agenten har modtaget.
Indgående ACD, gnsn. tale/park./arb.	Den gennemsnitlige tid for modtagne Unified CCX-opkald, som agenten brugte i tilstanden Tale, Parkeret og Arbejde.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Samlet antal indg. ikke-ACD	Samlet antal ikke-Unified CCX-opkald, som agenten har modtaget. Dette antal omfatter opkald, der er foretaget af andre agenter og af eksterne parter.
Indg. ikke-ACD, gnsntl./maks. taletid	Den gennemsnitlige tid for modtagne ikke-Unified CCX-opkald, som agenten brugte på at tale, og den længste tid, agenten brugte på at tale, for 1 opkald.
Samlet antal udg.	Samlet antal opkald, som agenten har foretaget. Dette antal omfatter forsøgte opkald og forbundne opkald.
Udgående, gnsntl./maks. opkaldstid	Den gennemsnitlige opkaldstid og den længste opkaldstid for udgående opkald. Opkaldstiden starter, når en agent tager røret af, og slutter, når opkaldet afsluttes.
Samlet antal e-mail	Det samlede antal e-mail, som agenten har sendt.
E-mail, tid	Den samlede e-mail-tid for e-mail.
Samlet antal chat	Samlet antal chat, som agenten har foretaget.
Chat, tid	Den samlede chattid for chat.

Du kan sortere oversigtsrapporten over kontaktoplysninger om multikanalagent efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Samlet antal indgående opkald	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, agenterne har modtaget.
Samlet antal udgående opkald	Viser rapporten efter det samlede antal opkald, agenterne har foretaget.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over kontaktoplysninger om multikanalagent efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavn	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de angivne ressourcegrupper.
Agentnavne	Viser oplysninger for de angivne agenter.

Filterparameter	Resultat (fortsat)
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de valgte team.

Rapport over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter

Rapporten over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter er specifik for Unified EIM og Unified WIM. Den viser detaljerede oplysninger om agenternes logon- og log af-aktiviteter. For hver agent viser den dato/klokkeslæt for logon, dato/klokkeslæt for log af for hver session i den angivne periode, den årsagskode, som en agent indtastede ved log af, hver sessions varighed og den samlede tid for alle sessioner.



Bemærk

Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se Cisco Unified CCX-administrationsguiden for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Rapporten over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Logget på-tid i alt for hver agent	Viser den samlede tid hver agent har været logget på Unified CCX-systemet.

Rapporten over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Rapportoplysninger

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Kontakt	Identificerer, om dette er et opkald, en e-mail eller en chatkontakt.
Filtypenavn	Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt til agenten.
Logon-tid	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten loggede på Unified CCX-systemet. Hvis der står et mindre end-tegn (<) foran disse oplysninger, loggede agenten på før starttiden for dataene i rapporten.
Log af-tid	Dato og klokkeslæt for hvornår agenten loggede af Unified CCX-systemet. Hvis der står et større end-tegn (>) foran disse oplysninger, var agenten stadig logget på ved sluttiden for dataene i rapporten.
Årsagskode for Log af	Numerisk årsagskode, som agenten indtaster, når agenten logger af Cisco Agent Desktop. En værdi på 0 angiver, at der ikke er konfigureret en årsagskode for log af, eller at agenten ikke kunne indtaste en årsagskode.
Varigh. af logget på	Forløbet tid mellem Logon-tid og Log af-tid.

Du kan sortere rapporten over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.
Logon-tid	Viser rapporten efter det tidspunkt, hvor agenterne loggede på systemet.
Varigh. af logget på	Viser rapporten efter det tidsrum, hvor agenterne var logget på systemet.

Du kan filtrere rapporten over multikanal-agents logon/log af-aktiviteter efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Ressourcegruppenavne	Viser oplysninger for agenter, der tilhører de(n) angivne ressourcegruppe(r).
Agentnavne	Viser oplysninger for de angivne agenter.

Filterparameter	Resultat (fortsat)
Fagnavne	Viser oplysninger for agenter, der har de angivne fag.
Teamnavne	Viser oplysninger om agenter, der tilhører de angivne team.

Oversigtsrapport over multikanal-program

Oversigtsrapporten over multikanal-programmer er specifik for Unified EIM og Unified WIM. Den indeholder en oversigt over opkalds-, e-mail- og chatstatistik for hvert Cisco Unified CCX- og Unified IP IVR-program. Den indeholder oplysninger om viste, behandlede, afbrudte, indstrømmende og udstrømmende opkald, e-mails og chats. Den omfatter også oplysninger om opkaldstaletid, arbejdstid og afbrudt tid.



Bemærk

Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se Cisco Unified CCX-administrationsguiden for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Oversigtsrapporten over multikanal-programmer kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Kontakter præsenteret efter program	Viser det antal kontakter, der er modtaget af hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR -program.

Rapportoplysninger

Rapporten over program omfatter en tabel, der viser følgende oplysninger for hvert Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Felt	Beskrivelse
Programnavn	Navnet på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Mål	<p>Det telefonnummer, som opkalderen har kaldt op til, hvis opkaldet blev foretaget fra en Cisco Unified Communications-telefon. Unified CM-mappennummeret, som VoIP-gatewayen sendte opkaldet til, hvis opkaldet blev foretaget uden for VoIP-netværket (for eksempel fra PSTN'en eller en TDM PBX).</p> <p>Den e-mail-adresse, som den pågældende e-mail blev sendt til.</p>
Kontakter præs.	Antallet af kontakter, der er modtaget af programmet. Dette tal er lig med antallet af kontakter, der er behandlet af programmet + antallet af kontakter, der er afbrudt i programmet.
Indstr.	Antallet af kontakter, der er omdirigeret til dette program fra et andet program via et workflow. Omfatter ikke kontakter, der kommer fra en anden agent eller et eksternt system såsom et telefonsvarersystem.
Udstr.	Det antal kontakter, som dette program sendte til et andet program eller en ekstern destination uden at være håndteret af en agent.
Kontakter beh.	Antallet af kontakter, der er behandlet af programmet eller en agent. En kontakt behandles af programmet, når det når det workflow-trin, der definerer kontakten som behandlet. En kontakt er behandlet af en agent, når kontakten er forbundet til eller besvaret af en agent.
Gnsn. hast. af svar	<p>Beregnet som køtid plus ringetid divideret med antallet af kontakter.</p> <p>Kontakter, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.</p>
Gnsn taletid	<p>Gennemsnitlig taletid for alle kontakter, der behandles af en agent. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent modtager en kontakt, til det tidspunkt, hvor kontakten afbrydes eller viderestilles. Parkeringstiden medregnes ikke. Denne værdi er beregnet som den samlede taletid divideret med det antal kontakter, der behandles af agenten.</p> <p>Kontakter, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.</p>

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Gnsn arb.tid	Gælder for kontakter, der behandles af en agent; den gennemsnitlige tid, som en agent tilbragte i arbejdstilstand efter at have afsluttet kontakterne. Denne værdi er beregnet som den samlede arbejdstid divideret med det antal kontakter, der behandles af agenten. Kontakter, der ikke forbindes til en agent, er ikke inkluderet i denne beregning.
Kontakter afbr.	Antallet af kontakter, der er afbrudt for dette program. En kontakt er afbrudt, hvis den ikke når workflow-trinnet, der definerer kontakten som behandlet, eller hvis opkalderen afslutter kontakten, før en agent besvarer den. Denne værdi inkluderer kontakter, der afbrydes eller afvises af systemet.
Gnsn afbr. tid	Gennemsnitlige varighed af kontakter, før de blev afbrudt.

Du kan sortere oversigtsrapporten over multikanal-programmer efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Programnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter programmernes navne.

Du kan filtrere rapporten over multikanal-programmer efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Programnavne	Viser oplysninger om de valgte programmer.

Rapport over multikanal-CSQ-aktivitet

Rapporten over multikanal-CSQ-aktiviteter er specifik for Unified EIM og Unified WIM. Den viser en oversigt over opkald, e-mail og chat, der er vist til, behandlet af, afbrudt fra og sat ud af kø fra hver CSQ. Den viser også behandlede opkald efter workflow i andre CSQ'er og oplysninger om gennemsnitlig og maksimal tid for behandlede opkald, afbrudte opkald og opkald, der er sat ud af kø.



Bemærk

Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se Cisco Unified CCX-administrationsguiden for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Rapporten over multikanal-CSQ-aktivitet kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Maks. køtid for kontakter præsenteret efter CSQ	De kontakter, der har den længste køtid, for hver CSQ.
Maks. køtid for e-mail præsenteret efter CSQ	Den e-mail, der har den længste køtid, for hver CSQ.
Maks. køtid for chat præsenteret efter CSQ	De chat, der har den længste køtid, for hver CSQ.
Gnsn. hastighed for svar efter CSQ	Den gennemsnitlige hastighed for svar for behandlede kontakter for hver CSQ.
Gnsn. behand.tid efter CSQ	Den gennemsnitlige behandlingstid for behandlede kontakter for hver CSQ.

Diagramnavn	Beskrivelse (fortsat)
Gnsn. tid til afbr. efter CSQ	Den gennemsnitlige tid, som kontakter tilbragte i kø, før de blev afbrudt, for hver CSQ.
Gnsn. tid til ud af kø efter CSQ	Den gennemsnitlige tid, som kontakter tilbragte i kø, før de blev sat ud af kø, for hver CSQ.

Rapporten over multikanal-CSQ-aktivitet indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn (kontakt fag)	Navnet på CSQ'en og kontaktfag, der er knyttet til CSQ'en, hvis CSQ'en er konfigureret ud fra ressourcefag. Hvis der er flere fag, bliver de adskilt med komma.
Kontakter præs.	Antal kontakter, der er sendt til CSQ'en, uanset om en agent har taget imod kontakten eller ej.
Gnsn./maks. køtid	Den gennemsnitlige køtid for alle kontakter, der er blevet sendt til CSQ'en, og den længste køtid for 1 kontakt, der blev sendt til CSQ'en.
Kontakter beh.	Antallet af kontakter, der blev behandlet af denne CSQ. En kontakt behandles, hvis en opkalder forbindes til en agent, mens opkalderen står i kø til denne CSQ.
Gnsn. hast. af svar	Beregnes på følgende måde: (samlet køtid + samlet ringetid)/kontakter beh.
Gnsn./maks. behand.tid	Den gennemsnitlige behandlingstid for alle kontakter, som CSQ'en behandlede, og den længste behandlingstid for 1 kontakt, som CSQ'en behandlede. Behandlingstiden er taletid + park.tid + arb.tid.
Kontakter afbr.	Antallet af kontakter, der blev sendt til CSQ'en, men ikke blev besvaret af en agent, fordi opkalderen lagde røret på eller blev afbrudt.
Gnsn./maks. tid til afbr.	Den gennemsnitlige tid, som kontakter tilbragte i kø, før de blev afbrudt, og den længste tid 1 kontakt tilbragte i kø, før den blev afbrudt.
Gnsn./maks. afbr. pr. dag	Gennemsnittet er det samlede antal kontakter, der blev afbrudt, divideret med antallet af dage i rapportperioden. Maksimum er det største antal kontakter, der blev afbrudt på én dag i rapportperioden.
Kontakter ud af kø	Antal kontakter, der stod i kø til en CSQ og derefter blev sat ud af kø af trinnet Ud af kø i et workflow.

Rapportoplysninger

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Gnsn./maks. tid til ud af kø	Den gennemsnitlige tid, som kontakter tilbragte i kø, før de blev sat ud af kø, og den længste tid 1 kontakt tilbragte i kø, før den blev sat ud af kø.
Kontakter beh. af andre	Samlet antal af følgende kontakter: <ul style="list-style-type: none"> • Kontakter, der stod i kø til CSQ'en og derefter blev sat ud af kø af trinnet Ud af kø og derefter blev angivet som behandlet af trinnet SetSessionInfo i workflowet. • Kontakter, der stod i kø til mere end 1 CSQ og derefter blev behandlet af en anden CSQ.

Du kan sortere rapporten over multikanal-CSQ-aktiviteter efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Kontaktservicekø	Viser rapporten efter navnet på CSQ'en.
Opkald præs. i alt	Viser rapporten efter antallet af kontakter, der blev sendt til CSQ'en, uanset om en agent tog imod kontakten eller ej.
Kontakter beh. i alt	Viser rapporten efter antallet af kontakter, der blev behandlet af kontaktservicekøen.
Kontakter afbr. i alt	Viser rapporten efter antallet af kontakter, der blev sendt til kontaktservicekøen, men som ikke blev besvaret, fordi opkalderen lagde på eller mistede forbindelsen.

Du kan filtrere rapporten over multikanal-CSQ-aktiviteter efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
CSQ-navne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.
CSQ-typer	Omfatter disse indstillinger: <ul style="list-style-type: none">• Ressourcegruppe – viser oplysninger om CSQ'er, der er konfigureret med Resource Pool Selection Model, der er angivet til Ressourcegruppe i Cisco Unified CCX Administration.• Faggruppe – viser oplysninger om CSQ'er, der er konfigureret med Resource Pool Selection Model, der er angivet til Ressourcefag i Cisco Unified CCX Administration.

Oversigtsrapport over CSQ-multikanal-agentkontakt

Oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt er specifik for Unified EIM og Unified WIM. En agent kan håndtere kontakter til flere CSQ'er. Oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt viser for hver agent oplysninger om kontakter, der er behandlet i hver CSQ. For hver agent indeholder rapporten den gennemsnitlige og samlede taletid for behandlede kontakter, den gennemsnitlige og samlede arbejdstid efter opkald, den samlede ringetid på viste opkald, antal parkerede opkald, den gennemsnitlige og samlede parkeringstid for parkerede opkald samt antallet af ubesvarede opkald.



Bemærk

Multikanalrapporter er specifikke for Unified EIM/Unified WIM og bruger MS SQL 2000-databasen (installeret i en blandet tilstand-godkendelse). For at generere kombinerede historikrapporter skal Cisco Unified CCX have adgangsplysninger til Unified EIM/Unified WIM-databasen (serverens værtsnavn eller IP-adresse, databasenavn, databasebruger og databaseadgangskode). Se Cisco Unified CCX-administrationsguiden for at få yderligere konfigurationsoplysninger.

Oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Kontakter beh. efter CSQ og agent	For hver CSQ vises det antal kontakter, der er behandlet for hver agent.

Oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
CSQ-navn	Navn på CSQ'en.
Agentnavn	Fornavn og efternavn på den agent, der behandlede kontakter for denne CSQ i rapportperioden.
Filtypenavn	Unified CCX-filtypenavn, som Unified CM har tildelt til agenten.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Kontakter beh.	Antal kontakter, der er sat i kø for denne CSO og besvaret af denne agent i rapportperioden.
Gnsntl. taletid	Den gennemsnitlige taletid for alle kontakter, som denne agent har behandlet for denne CSQ. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent svarer en kontakt, til det tidspunkt, hvor kontakten afbrydes eller viderestilles. Parkeringstiden medregnes ikke. Gennemsnittet beregnes som den samlede taletid divideret med antallet af behandlede kontakter.
Taletid i alt	Den samlede taletid for alle kontakter, som denne agent har behandlet for denne CSQ. Taletiden er den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor en agent svarer en kontakt, til det tidspunkt, hvor kontakten afbrydes eller viderestilles. Parkeringstiden medregnes ikke.
Gnsntl. arbejdstid	Den gennemsnitlige tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter kontakter. Gennemsnittet beregnes som den samlede arbejdstid divideret med antallet af behandlede kontakter.
Arbejdstid i alt	Den samlede tid, som en agent har brugt i tilstanden Arbejde efter kontakter.
Ringetid i alt	Den tid, der er gået fra det tidspunkt, hvor et opkald ringede ved Cisco Agent Desktop, og det tidspunkt, hvor opkaldet blev besvaret af en agent, vist til en anden agent (hvis den første agent ikke har besvaret opkaldet eller lod det ringe uden svar) eller afbrydelse af forbindelsen. Dette felt er tomt, hvis opkaldet ikke er vist til en agent. Dette gælder ikke for e-mail- og chatkommunikation.
Kontakter park.	Det antal kontakter, som agenten har parkeret.
Gnsntl. parkeringstid	Den gennemsnitlige parkeringstid for alle kontakter, som agenten parkerer. Gennemsnittet er beregnet som den samlede parkeringstid divideret med antallet af parkerede kontakter. Gælder ikke opkald, der ikke er relateret til Unified CCX.
Parkeringstid i alt	Den samlede tid, hvor kontakten har været parkeret. Gælder ikke opkald, der ikke er relateret til Unified CCX.
RNA	Ring – intet svar – antal opkald, der blev forbundet til agent, men hvor agenten ikke har svaret.

Rapportoplysninger

Du kan sortere oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt efter et af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
CSQ-navn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter navnet på CSQ'er.
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavn.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over multikanal-CSQ-agentkontakt efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
CSQ-navne	Viser oplysninger for de angivne CSQ'er.

Ydelsesrapport over udgående agent

Ydelsesrapporten over udgående agent viser detaljerede statistikker for hver agent efter kampagne. Rapporten indeholder også de samlede opkaldsoplysninger, og der vises oplysninger om kampagneopkald for hver agent samt en oversigtsrække over opkaldsoplysningerne for hver agent for alle kampagner lagt sammen. Denne rapport er tilgængelig med funktionen Udgående.

Ydelsesrapporten over udgående agent kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. accept. efter kamp. og agent	Viser det samlede antal opkald, der accepteres af hver agent for hver kampagne.

Ydelsesrapporten over udgående agent indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens fornavn og efternavn.
Kampagnenavn	Navnet på kampagnen.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Tilbudt	Samlet antal udgående opkald, som blev tilbudt til denne agent for denne kampagne. En kontakt, der tilbydes til en agent flere gange (f.eks. fordi agenten sprang opkaldet over, og det sidenhen blev sendt tilbage til den samme agent) tælles én gang, hver gang kontakten præsenteres. Tilbudt henviser til det samlede antal accepterede, afviste og lukkede opkald.
Accept.	Samlet antal udgående opkald, som blev accepteret af denne agent for denne kampagne. Et opkald anses som værende accepteret, hvis en agent har klikket på Accepter , når opkaldet præsenteres for agenten.
Afvist	Antallet af udgående opkald, der blev sprunget over eller afvist af denne agent for denne kampagne. Dette betyder, at agenten valgte Afvis , Spring over eller Annuler reservation . Disse kontakter ringes op igen.
Lukket	Antallet af udgående kontakter, der blev lukket af denne agent for denne kampagne. Dette betyder, at agenten valgte Spring over-Luk eller Afvis-Luk . Disse kontakter ringes ikke op igen.
RNA	Ring – intet svar (RNA). Antallet af udgående opkald, som agenten ignorerer.
Overfør	Antallet af udgående opkald, der blev overført til denne agent fra en anden agent. Denne agent foretager ikke et udgående opkald. I stedet foretager den anden agent det udgående opkald og overfører det til denne agent.
Gnsn. taletid	Den gennemsnitlige tid i TT:MM:SS (timer, minutter, sekunder), som denne agent bruger på at tale i et udgående opkald for denne kampagne. Varigheden medtager alle opkald, der blev Accepteret af agent og kategoriseret som Stemme .
Maks. taletid	Den længste tid i TT:MM:SS (timer, minutter, sekunder), som denne agent har brugt på at tale i et udgående opkald for denne kampagne. Varigheden medtager alle opkald, der blev Accepteret af agent og kategoriseret som Stemme .

Du kan sortere ydelsesrapporten over udgående agent efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Agentnavn	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i alfabetisk rækkefølge efter kampagnenavn.
Tilbudt	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter tilbudte opkald.

Rapportoplysninger

Sorteringskriterier	Resultat
Accept.	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter accepterede opkald.
Afvist	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter afviste opkald.
Lukket	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter lukkede opkald.
RNA	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter RNA.
Overfør	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter Overfør.
Gnsn. taletid	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter gennemsnitlig taletid.
Maks. taletid	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter agentnavne. Inden for det samme agentnavn kan rapporten sorteres i stigende rækkefølge efter maks. taletid.

Du kan filtrere ydelsesrapporten over udgående agent efter disse parametre:

Filterparameter	Resultat
Kampagnenavn	Viser de valgte kampagner.
Agentnavn	Viser de(n) valgte agent(er).
Ressourcegruppenavn	Viser agenter, som tilhører de(n) valgte ressourcegruppe(r).
Fagnavn	Viser agenter, som har de(t) valgte fag.
Teamnavn	Viser agenter, som tilhører de(t) valgte team.

Oversigtsrapport over udg. kampagne

Oversigtsrapporten over udg. kampagne viser oplysninger om oversigtstatistikker for hver kampagne over et angivet tidsrum. Denne rapport er tilgængelig med funktionen Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Udgående).

Oversigtsrapporten over udg. kampagne kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opk. accepteret, afvist, lukket efter kampagne	Viser det samlede antal opkald, der accepteres, afvises eller lykkes af hver agent for hver kampagne.

Oversigtsrapporten over udg. kampagne indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Kampagnenavn	Navnet på kampagnen.
Poster i alt	Det samlede antal kontaktposter for denne kampagne.
Tilgængelig	Det samlede antal tilgængelige kontakter (der skal ringes op). Dette antal omfatter genkald og kontakter, der prøves igen (på grund af tidligere mislykkedes opkaldsforsøg (f.eks. pga. telefonsvarer eller optaget)).
Forsøgt	Det samlede antal forsøgte udgående kontaktposter. En kontakt betragtes som forsøgt, når der foretages et udgående opkald til kunden, uanset udfaldet. En opkaldspost betragtes som forsøgt, hvis en agent (på et eller andet tidspunkt) klikkede på Accepter for denne kontakt. Systemet betragter en kontakt, der præsenteres for og accepteres af en agent, som Forsøgt. Hvis den pågældende kontakt er markeret til Genkald og derfor senere ringes op af den samme eller en anden agent, betragtes denne opkaldspost som Forsøgt én gang og ikke to gange. Hvis en kontakt blev prøvet igen, fordi det oprindelige forsøg mislykkedes (telefonsvarer, optaget, kunden ikke hjemme osv.), tælles kontakten kun én gang.
Forsøgt %	Procentdelen af forsøgte udgående opkald. $\text{Forsøgt \%} = (\text{Forsøgt/samlet antal poster}) * 100$

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Accept.	Samlet antal accepterede udgående opkald. Et opkald betragtes som accepteret, hvis en agent har klikket på Accepter , når opkaldet præsenteres for agenten. Et opkald, der præsenteres for en agent, springes over/afvises af den pågældende agent, præsenteres for en anden agent og derefter accepteres af den anden agent, tælles én gang i forhold til antallet af opkald.
Afvist	Antallet af udgående opkald, der blev sprunget over eller afvist af en agent som en del af denne kampagne. Dette betyder, at agenten valgte Afvis , Spring over eller Annuler reservation . Disse kontakter ringes op igen. Hvis en kontakt afvises af flere agenter, øges antallet i dette felt, hver gang kontakten afvises.
Lukket	Antallet af udgående kontakter, der blev lukket af agenter som en del af denne kampagne. Dette betyder, at agenten valgte Spring over-Luk eller Afvis-Luk . Disse kontakter ringes ikke op igen.
Stemme	Antallet af udgående opkald, der lykkedes, for dagen. Dette betyder, at en agent accepterede opkaldet (ved at klikke på Accepter) og valgte klassifikationen Stem . for denne kontakt. De opkald, der er markeret med denne klassifikation, er et undersæt af de accepterede opkald.
Telefonsvarer	Antallet af udgående opkald for dagen med klassifikationen Telefonsvarer. Dette betyder, at en agent accepterede opkaldet (ved at klikke på Accepter) og valgte en klassifikation af Telefonsvarer for denne kontakt.
Fax/modem	Antallet af udgående opkald for dagen med klassifikationen Fax/modem. Dette betyder, at en agent accepterede opkaldet (ved at klikke på Accepter) og valgte klassifikationen Fax/modem for denne kontakt.
Ugyldig	Antallet af udgående opkald for dagen med klassifikationen Ugyldig. Dette betyder, at en agent accepterede opkaldet (ved at klikke på Accepter) og valgte klassifikationen Ugyldig for denne kontakt.
Anmodet genkald	Antallet af opkald, der er markeret til genkald. En opkald, der accepteres af en agent, markeres til genkald, senere præsenteres for og accepteres af en anden agent (på tidspunktet for genkaldet) og markeres til genkald igen, tælles med to gange i antallet af genkaldsopkald.
Kunde ikke hjemme	Antallet af udgående kontakter, hvor den person, der besvarede opkaldet, ikke var kunden.
Forkert nummer	Antallet af udgående kontakter, hvor den person, der besvarede opkaldet, fortalte, at kunden ikke boede der.
Ring ikke	Antallet af udgående kontakter, hvor den person, der besvarede opkaldet, fortalte, at de ikke ønskede at blive ringet op.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Optaget	Antallet af udgående opkald, hvor der var optaget.
Gnsn. taletid	Den gennemsnitlige tid i TT:MM:SS (timer, minutter, sekunder), som agenter bruger på at tale i et udgående opkald. Varigheden medtager alle opkald, der blev Accepteret af agent og kategoriseret som Stemme .
Maks. taletid	Den længste tid i TT:MM:SS (timer, minutter, sekunder), som en agent har brugt på at tale i et udgående opkald. Varigheden medtager alle opkald, der blev Accepteret af agent og kategoriseret som Stemme .

Du kan sortere oversigtsrapporten over udg. kampagne efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Kampagne	Viser rapporten i alfabetisk rækkefølge efter kampagnenavnet.
Poster i alt	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter poster i alt.
Tilgængelig	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter tilgængelige opkald.
Forsøgt	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter forsøgte opkald.
Accept.	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter accepterede opkald.
Afvist af agent	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, der blev afvist af agent.
Stemme	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, der blev afsluttet.
Telefonsvarer	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald til telefonsvarer.
Fax/modem	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald til fax/modem.
Ugyldig	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter ugyldige opkald.
Anmodet genkald	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, der er markeret til genkald.
Lukket af agent	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, der blev lukket af agent.
Kunde ikke hjemme	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, hvor kunden ikke var hjemme.
Forkert nummer	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald til forkert numre.
Ring ikke	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald, der er markeret til Ring ikke.
Optaget	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter opkald til optaget nummer.

Rapportoplysninger

Sorteringskriterier	Resultat
Gnsn. taletid	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter gennemsnitlig taletid.
Maks. taletid	Viser rapporten i stigende rækkefølge efter maks. taletid.

Du kan filtrere oversigtsrapporten over udg. kampagne efter disse parametre:

Rapp. over priorit.overs. for akt.

Filterparameter	Resultat
Kampagne	Viser statistik for de valgte kampagner.

Rapporten over priorit.overs. for akt. viser opkaldsoplysninger for hver opkaldsprioritet.

Rapporten over priorit.overs. for akt. kan indeholde dette diagram:

Diagramnavn	Beskrivelse
Opkald i alt efter opk.prior.	For hvert prioritetsniveau, der blev tildelt, vises procentdelen af opkald, der modtog den pågældende prioritet.

Rapporten over priorit.overs. for akt. indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger:

Felt	Beskrivelse
Opk.prior.	Sidste prioritet for Unified CCX-workflowet, der blev tildelt opkaldet, da opkaldet blev modtaget, fra 1 (lavest) til 10 (højest). Alle opkald starter med en standardprioritet på 1, medmindre der er angivet en anden prioritet i workflowet.
Opkald i alt	Antallet af opkald, der blev tildelt et bestemt prioritetsniveau som deres sidste prioritetsniveau.
Gnsn. opk.	Det gennemsnitlige antal opkald, der modtog et bestemt prioritetsniveau som deres sidste prioritetsniveau, for hver dag i rapportperioden.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Antal opkald i alt med forskel. oprindelige og endelige prioriteter	Antal opkald, der blev afsluttet med et andet prioritetsniveau end den prioritet, der blev tildelt, da opkaldet blev modtaget.
Gnsn. antal opkald (pr. dag) med forskel. oprindelige og endelige prioriteter	Gennemsnitligt antal opkald pr. dag, der blev afsluttet med et andet prioritetsniveau end den prioritet, der blev tildelt, da opkaldet blev modtaget.
Maks. forskel mellem oprindelige og endelige prioriteter erfaret af alle opkald	Den største forskel mellem et prioritetsniveau, der blev tildelt til et opkald, da det blev modtaget, og det prioritetsniveau, som opkaldet havde, da det blev afsluttet.
Gnsn. forskel (pr. opkald) mellem oprindelige og endelige prioriteter erfaret af alle opkald	Den gennemsnitlige forskel mellem et prioritetsniveau, der blev tildelt til et opkald, da det blev modtaget, og det prioritetsniveau, som opkaldet havde, da det blev afsluttet.

Du kan sortere rapporten over priorit.overs. for akt. efter et af disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Opk.prior.	Viser rapporten efter det endelige prioritetsniveau, der blev tildelt hvert opkald.
Opkald i alt	Viser rapporten efter antallet af opkald, der blev tildelt et bestemt prioritetsniveau som deres endelige prioritetsniveau.

Du kan filtrere rapporten over priorit.overs. for akt. efter denne parameter:

Filterparameter	Resultat
Opk.prioritetsniv.	Viser oplysninger om de opkald, der blev tildelt det angivne prioritetsniveau som deres endelige prioritetsniveau. Prioritetsniveauerne går fra 1 (lavest) til 10 (højst).

Rapport over ekstern overvågn.

Rapporten over ekstern overvågn. viser oplysninger om supervisors agentovervågningsaktiviteter.

Rapporten over ekstern overvågn. kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Varigh. i alt af bruger-id	For hver supervisor vises den samlede tid, som supervisoren brugte på alle overvågnings-sessioner i rapportperioden.
Gnsn. ventetid efter bruger-id	For hver supervisor vises den gennemsnitstid, som supervisoren venter i overvågnings-sessionen, før den egentlige overvågning starter. (Overvågningen starter, når agenten, der overvåges, foretager eller modtager et opkald.) Dette gennemsnit udregnes for hele rapportperioden.

Rapporten over ekstern overvågn. indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger om en overvågnings-session:

Felt	Beskrivelse
Bruger-id	Navnet på den supervisor, der overvågede opkaldet. En værdi på -1 angiver, at der ikke er konfigureret et gyldigt bruger-id i workflowet.
Starttid	Det tidspunkt, hvor overvågningen startede.
Oprindel. overvåg. part	Navnet på den CSQ eller den agents Unified CCX-lokalnummer, som supervisoren oprindeligt valgte at overvåge.
Overvåg. lokalnr.	Lokalnumrene på en eller flere agenter, der blev overvåget i denne session. Hvis supervisoren oprindeligt valgte at overvåge en CSQ, indeholder dette felt lokalnumrene på de agenter, som tilhører den pågældende CSQ, og som overvåges i denne session. Hvis supervisoren valgte at overvåge en agent, indeholder dette felt lokalnummeret på den agent, der overvåges. Flere agentlokalnumre i feltet angiver, at et conferenceopkald eller et overført opkald blev overvåget, hvilket involverede flere agenter.
Varighed	Forløbet tid mellem overvågnings-sessionens starttid og sluttid.
Ventetid	Tidsrummet fra når en supervisor vælger at overvåge en agent eller en CSQ, til når overvågningen starter.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Status	<p>Statussen for denne overvågningssession:</p> <p>Normal – Overvåget – Overvågning gennemført.</p> <p>Normal – Agent-RNA – Agent lader opkaldet ringe uden svar.</p> <p>Fejl – Kunne ikke stoppe overvågning – Supervisor trykkede på tasten * for at afslutte overvågningssessionen, men det kunne ikke afsluttes.</p> <p>Fejl – Kunne ikke overvåge nyt opkald – Supervisor valgte at overvåge et nyt opkald, men systemet svarer ikke.</p> <p>Fejl – Agent logget af – Agenten, som supervisoren ville overvåge, har logget af.</p> <p>Fejl – Netværksproblem – Overvågningssessionen lykkedes ikke på grund af netværksproblemer.</p> <p>Fejl – VoIP-server kunne ikke kommunikere – Overvågningssessionen lykkedes ikke, da en server med Cisco Unified CCX-overvågningskomponenten ikke svarer.</p>
Status (fortsat)	<p>Fejl – Overvågning ikke tilladt – Supervisor forsøgte at overvåge en agent eller en CSQ, der ikke er på listen over tilladte for supervisoren.</p> <p>Fejl – Agent ikke logget på – Agenten, som supervisoren ville overvåge, er ikke logget på.</p> <p>Fejl – Ugyldigt input – Supervisoren indtastede input, som systemet ikke kan genkende.</p> <p>Fejl – Andet – Fejl, der ikke hører ind under de foregående meddelelser.</p>

Du kan sortere rapporten over ekstern overvågn. efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Starttid	Viser rapporten efter tidspunktet, hvor overvågningen starter.
Bruger-id	Viser rapporten efter navnet på supervisoren.
Varighed	Viser rapporten efter varigheden af overvågningssessionen.

Rapport over trafikanalyse

Rapporten over trafikanalyse viser oplysninger om indgående opkald til Cisco Unified CCX-systemet. Oplysningerne dækker hver dag i rapportområdet og indeholder oplysninger om hver dags spidsbelastning(er).

Rapporten over trafikanalyse kan indeholde disse diagrammer:

Diagramnavn	Beskrivelse
Indg. opkald i alt efter dato	Viser det samlede antal opkald, der blev modtaget af Cisco Unified CCX-systemet for hver dag i rapportområdet.
Spidsopk. eft. dato	Viser det antal opkald, der blev modtaget på tidspunktet eller tidspunkterne med flest opkald, for hver dag.
Gnsn. opkaldsvarig. efter dato	Viser gennemsnitslængden af opkald for hver dag i rapportområdet.

Rapporten over trafikanalyse indeholder en tabel, der viser følgende oplysninger for hver dag i rapportområdet:

Felt	Beskrivelse
Dato	Dato, som oplysningerne omhandler.
Indg. opkald i alt	Samlet antal opkald, som blev modtaget af Cisco Unified CCX-systemet for den pågældende dag.
Gnsn. opk. (pr. time)	Det gennemsnitlige antal opkald, der blev modtaget hver time i løbet af dagen.
Spidsopk. (pr. time)	Antal opkald, der blev modtaget på spidsbelastningstidspunktet eller -punkterne. (Se næste felt.)
Start på spidsbelastningstime, Slut på spidsbelastningstime	Start- og sluttiden for det eller de tidspunkter på dagen, hvor der blev modtaget flest opkald. Dette eller disse tidspunkter defineres som spidsbelastningstimen eller -timerne.
Opkaldsvarighed, gnsn.	Gennemsnitlig opkaldslængde for den pågældende dag.

Felt (fortsat)	Beskrivelse (fortsat)
Opkaldsvarighed, min.	Længden på det korteste opkald den pågældende dag.
Opkaldsvarighed, maks.	Længden på det længste opkald den pågældende dag.

Du kan sortere rapporten over trafikanalyse efter disse kriterier:

Sorteringskriterier	Resultat
Dato	Viser rapporten efter den dato, som oplysninger omhandler.

Fodnoter til rapport

I nogle tilfælde kan den sidste side i en rapport indeholde en af fodnoterne, der er vist i den følgende tabel:

Fodnote til rapport	Forklaring
<p>Denne rapport overstiger det konfigurerede maksimale antal poster for en rapport. Nogle poster vil ikke blive medtaget.</p>	<p>Hjælpeværktøjet <code>setHistMaxRecCount</code> er blevet brugt til at begrænse antallet af poster, der blev behandlet til rapporter, og dataene i rapportperioden indeholder flere poster end denne grænse tillader.</p> <p>Se <i>Cisco Unified CCX Historical Reports Administrator og Developer Guide</i> for at få yderligere oplysninger om hjælpeværktøjet <code>setHistMaxRecCount</code>.</p>
<p>Denne rapport indeholder muligvis ikke alle data for opkald, der er modtaget efter <i>dato klokkeslæt</i>.</p>	<p>Rapportperioden slutter efter <i>dato</i> og <i>klokkeslæt</i>, men din Cisco Unified CCX-installation omfatter to servere, hvorpå databasekomponenten er installeret, og dataene på disse servere er endnu ikke blevet synkroniseret efter <i>dato</i> og <i>klokkeslæt</i>.</p> <p>Hvis du ser denne fodnote, kan du gøre følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vent et øjeblik, og generér derefter rapporten igen • Hvis der er opstået en failover, skal du vente, indtil standbyserveren tager over • Generér rapporten igen, men angiv en sluttid for perioden, der ligger før <i>dato</i> og <i>klokkeslæt</i>



Oprettelse af historikrapporter

Når du opretter en rapport med Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du udføre følgende generelle trin:

1. Vælg generelle rapportindstillinger, inklusive navnet på rapporten, om du vil inkludere diagrammer, og det dato- og klokkeslæt, hvorfra du ønsker oplysninger.
2. Du kan vælge at medtage detaljerede indstillinger til rapporten, herunder en sorteringsmetode og et filterparameter.
3. Brug rapportvisning til at vise, udskrive eller gemme (eksportere) rapporten.

De følgende afsnit indeholder en detaljeret forklaring af disse trin og omfatter disse emner:

- [Generelle rapportindstillinger, side 4-1](#)
- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Lagring og indlæsning af rapportindstillinger, side 4-8](#)
- [Rapportvisning, side 4-12](#)

Generelle rapportindstillinger

De generelle rapportindstillinger omfatter:

- Navnet på rapporten, der skal oprettes
- Hvorvidt diagrammer skal inkluderes i rapporten

- Dato- og klokkeslætsintervallet for de oplysninger, der er indeholdt i rapporten

Du kan når som helst nulstille rapportindstillingerne ved at klikke på **Nulstil** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Denne handling nulstiller både de generelle rapportindstillinger og de detaljerede rapportindstillinger.

Hvis filen Rapportindstillinger indlæses, vil et klik på knappen **Nulstil** nulstille både de generelle rapportindstillinger og de detaljerede rapportindstillinger til de værdier, der er angivet i den pågældende fil.

Du kan vælge generelle rapportindstillinger i området Generelle rapportindstillinger, der er vist i hovedvinduet for Historical Reports i [Figur 1-1](#).

Tilknyttede emner

- [Valg af rapport, som skal oprettes, side 4-2](#)
- [Medtagelse af diagrammer i en rapport, side 4-3](#)
- [Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport, side 4-4](#)
- [Lagring og indlæsning af rapportindstillinger, side 4-8](#)

Valg af rapport, som skal oprettes

Vælg den rapport, du ønsker at oprette ved hjælp af følgende trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Generer og vis historikrapporter** i området Rapp.opgave i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Dette vindue viser faner med generelle og detaljerede rapportindstillinger.
- Trin 2** Klik på fanen **Generelt**, hvis den ikke allerede er valgt. Området Generelle rapportindstillinger vises.

Trin 3 Klik på pil ned for Rap.type for at vise en liste over tilgængelige rapporter, og vælg den rapport, du gerne vil oprette.

Hvis du allerede har oprettet denne rapport i denne session af Cisco Unified CCX Historical Reports, vil oplysninger, som du tidligere har indtastet i de generelle og detaljerede felter i denne rapport, blive vist i disse felter igen.

Nu kan du vælge flere generelle rapportindstillinger og vælge detaljerede rapportindstillinger. Du skal også angive et dato- og klokkeslætsinterval til rapporten, før den kan vises.

Tilknyttede emner

- [Medtagelse af diagrammer i en rapport, side 4-3](#)
- [Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport, side 4-4](#)
- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Visning af rapporter, side 4-14](#)

Medtagelse af diagrammer i en rapport

Hver enkelt historikrapport indeholder som standard et eller flere diagrammer, der viser bestemte oplysninger i rapporten. Du kan vælge, om du vil medtage diagrammer eller ej.

Hvis du vil medtage diagrammer i den rapport, du har valgt, sådan som det er forklaret i [“Valg af rapport, som skal oprettes” afsnit på side 4-2](#), skal du markere feltet Inkl. diagrammer i rap. i området Generelle rapportindstillinger. Hvis diagrammerne ikke skal medtages, skal markeringen af dette felt fjernes.

Når du har valgt denne indstilling, skal du vælge et dato- og klokkeslætsinterval til rapporten, før den kan vises. Du kan også vælge detaljerede rapportindstillinger.

Tilknyttede emner

- [Valg af rapport, som skal oprettes, side 4-2](#)
- [Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport, side 4-4](#)
- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Visning af rapporter, side 4-14](#)

Valg af dato- og klokkeslætsinterval for en rapport

Du skal vælge dato- og klokkeslætsintervallet for dataene i den rapport, du har valgt, sådan som det er forklaret i “[Valg af rapport, som skal oprettes](#)” afsnit på [side 4-2](#). Angiv start- og slutdatoer og klokkeslæt til det tidsinterval, du ønsker oplysninger om, i felterne Dato og klokkeslæt ved siden af Rapportstartdato og Rapportslutdato i området Generelle rapportindstillinger.

Du kan nu vælge flere generelle rapportindstillinger, vælge detaljerede rapportindstillinger eller klikke på **Vis** for at vise rapporten.

Tilknyttede emner

- [Valg af rapport, som skal oprettes, side 4-2](#)
- [Medtagelse af diagrammer i en rapport, side 4-3](#)
- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Visning af rapporter, side 4-14](#)

Detaljerede rapportindstillinger

Med de detaljerede rapportindstillinger kan du få rapporter til at vise oplysninger i en bestemt rækkefølge og til kun at medtage bestemte oplysninger. Detaljerede rapportindstillinger omfatter:

- Sorteringsmetode – den rækkefølge, oplysningerne i en rapport vises i
- Filterparameter – specifikke oplysninger, der medtages i en rapport

Du kan vælge detaljerede rapportindstillinger i området Detaljerede rapportindstillinger i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports, hvilket er vist i [Figur 4-1](#).

Figur 4-1 Detaljerede rapportindstillinger, område

The screenshot shows a dialog box with two tabs: 'General' and 'Detailed'. The 'Detailed' tab is active. It contains the following elements:

- 'Sort Report By:' dropdown menu with 'Agent Name' selected.
- 'Filter Parameter:' dropdown menu with 'Resource Group Names' selected.
- 'Parameter Setting' section containing:
 - 'Available' list box with 'RG1' and 'RG2' items.
 - 'Selected' list box which is currently empty.
 - Four arrow buttons: '>', '>>', '<', and '<<' for moving items between lists.
 - 'Selected Values Operation:' dropdown menu with 'AND' selected.

73881

Det er valgfrit, om der skal angives detaljerede rapportindstillinger. Hvis du ikke vælger en eller flere indstillinger, skal rapporten indeholde alle relevante oplysninger, der vises i standardrækkefølgen. Standardrækkefølgen vises i feltet Sorter rapport efter.

Du kan når som helst nulstille rapportindstillingerne ved at klikke på **Nulstil** i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports. Denne handling nulstiller både de detaljerede rapportindstillinger og de generelle rapportindstillinger.

Hvis en rapportindstillingsfil indlæses, vil et klik på **Nulstil** nulstille både de detaljerede rapportindstillinger og de generelle rapportindstillinger til de værdier, der er angivet i den pågældende fil.

Tilknyttede emner

- [Angivelse af en sorteringsmetode, side 4-6](#)
- [Angivelse af en filterparameter, side 4-6](#)
- [Lagring og indlæsning af rapportindstillinger, side 4-8](#)

Angivelse af en sorteringsmetode

Du kan angive en sorteringsmetode til at vise oplysningerne i rapporten i en bestemt rækkefølge. Se beskrivelsen af den pågældende rapport under [“Rapportoplysninger” afsnit på side 3-7](#) for at få detaljerede oplysninger om de tilgængelige sorteringsmetoder til rapporten.

Hvis du vil angive en sorteringsmetode til den rapport, du har valgt, sådan som det er forklaret under [“Valg af rapport, som skal oprettes” afsnit på side 4-2](#), skal du følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Generer og vis historikrapporter** i området Rapp.opgave i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Dette vindue viser faner med generelle og detaljerede rapportindstillinger.
- Trin 2** Klik på fanen **Detalj.** Området Detaljerede rapportindstillinger vises.
- Trin 3** Klik på rullelisten for Sorter rapport efter for at vise en liste over tilgængelige sorteringsmetoder og derefter vælg den sorteringsmetode, du ønsker at bruge. Når du har angivet en sorteringsmetode, kan du vælge flere detaljerede rapportindstillinger eller klikke på **Vis** for at vise rapporten.
-

Tilknyttede emner

- [Angivelse af en filterparameter, side 4-6](#)
- [Visning af rapporter, side 4-14](#)

Angivelse af en filterparameter

Med en filterparameter kan du begrænse de oplysninger, som er inkluderet i en rapport, ved kun at vælge de ønskede oplysninger. Hvis du for eksempel genererer en oversigtsrapport over agenter, kan du bruge en filterparameter, så der kun inkluderes oplysninger om bestemte agenter.

Se beskrivelsen af den pågældende rapport under “[Rapportoplysninger](#)” afsnit på [side 3-7](#) for at få detaljerede oplysninger om de tilgængelige filterparametre for rapporten.

Hvis der ikke er nogen filterparametre tilgængelige for den rapport, du opretter, vises Ingen parameterindstillinger tilgængelige i området Parameterindstill.

Hvis du vil angive en sorteringsmetode til den rapport, du har valgt, sådan som det er forklaret under “[Valg af rapport, som skal oprettes](#)” afsnit på [side 4-2](#), skal du følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Generer og vis historikrapporter** i området Rapp.opgave i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Dette vindue viser faner med generelle og detaljerede rapportindstillinger.
- Trin 2** Klik på fanen **Detalj.**
- Området Detaljerede rapportindstillinger vises.
- Trin 3** Klik på rullelisten for Filterparameter for at vise en liste over tilgængelige filterparametre og derefter vælge den filterparameter, du ønsker at bruge.
- Afhængigt af den valgte filterparameter, viser ruden Tilgængelige i området Parameterindstill. enten en liste over tilgængelige parameterindstillinger eller feltet Indtast parameterværdi. Hvis der er parameterindstillinger til denne rapport, der er angivet tidligere, og denne parameter under dennes session, vil de indstillinger, der er valgt tidligere, blive vist i fanen Valgt.
- Trin 4** Hvis der vises en liste over de tilgængelige parameterindstillinger, skal du vælge den eller de parameterindstillinger, du vil bruge, på følgende måde:
- Vælg specifikke indstillinger, der vises i ruden Tilgængelige, klik på indstillingerne og derefter på >. Indstillingerne flyttes til ruden Valgt. Hvis du vil vælge alle indstillingerne, skal du vælge >> uden at vælge nogen indstillinger.
 - Hvis en indstilling, som vises i ruden Valgt, ikke længere skal være valgt, skal du vælge den og derefter klikke på <. Hvis alle indstillingerne skal fravælges, skal du klikke på << uden at ændre nogen indstillinger.

Hvis feltet Indtast parameterværdi vises, skal du angive den værdi, du ønsker at bruge som n i filterparameteren.

Tilknyttede emner

- [Angivelse af en sorteringsmetode, side 4-6](#)
- [Visning af rapporter, side 4-14](#)

Lagring og indlæsning af rapportindstillinger

Hvis du ofte opretter bestemte rapporter, kan det være en god ide at gemme de generelle og detaljerede rapportindstillinger, som du vælger til disse rapporter. Du kan genkalde disse indstillinger og tilpasse dem, hver gang du opretter rapporten. Du kan også genkalde disse indstillinger og bruge dem som grundlag for en planlagt rapport.

Du gemmer rapportindstillingerne i en fil, der kaldes en rapportindstillingsfil. Når du indlæser en rapportindstillingsfil, vil de rapportindstillinger, som er gemt i filen, blive vist i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Tilknyttede emner

- [Lagring af rapportindstillinger, side 4-8](#)
- [Indlæsning af rapportindstillinger, side 4-10](#)
- [Ændring og lagring af rapportindstillinger, side 4-11](#)

Lagring af rapportindstillinger

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten lagrer som standard rapportindstillingsfiler på din computer i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Reports, der ligger i den mappe, hvor du har installeret Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.) Klienten tildeler en rapportindstillingsfil navnet *rapport.chc*, hvor *rapport* er navnet på den rapport, du lagrer indstillinger for. Du kan ændre standardbiblioteket og basisfilnavnet for en rapportindstillingsfil. Filnavnet skal have filtypenavnet *.chc*.

Følg disse trin, hvis du vil lagre rapportindstillinger i en ny rapportindstillingsfil:

Procedure

- Trin 1** I hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports skal du vælge de generelle rapportindstillinger og detaljerede rapportindstillinger, som du ønsker at gemme.
- Trin 2** Vælg **Filer > Gem**, eller vælg **Filer > Gem som**, eller klik på kommandoen **Gem**. Dialogboksen Gem som vises.
- Trin 3** Hvis du ønsker det, kan du foretage ændringer i dialogboksen på følgende måde:
- Hvis du vil gemme rapportindstillingsfiler i en mappe, som ikke er standardmappen, skal du bruge rullelisten Gem i, ruden Mappenavn eller Gem i-kommandoerne for at angive mappen.
 - Du kan ændre det navn, der vises i feltet Filnavn, ved at indtaste det ønskede filnavn. Du kan vælge en allerede eksisterende fil ved at bruge rullelisten Filnavn til at vise en liste over filnavn og derefter vælge det ønskede filnavn. Der vises en meddelelse, der spørger dig, om den eksisterende fil skal erstattes. Klik på **Ja** for at fortsætte.



Bemærk En rapportindstillingsfil skal have filtypenavnet .chc. Systemet følger automatisk dette filtypenavn til navnet i feltet Filnavn.

- Trin 4** Klik på **Gem**.
- Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten lagrer rapportindstillingsfilen. Du kan til enhver tid indlæse denne fil, når du får brug for det.
-

Tilknyttede emner

- [Generelle rapportindstillinger, side 4-1](#)
- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Indlæsning af rapportindstillinger, side 4-10](#)
- [Ændring og lagring af rapportindstillinger, side 4-11](#)

Indlæsning af rapportindstillinger

Når du indlæser rapportindstillinger, angiver du navnet på en rapportindstillingsfil, hvor de ønskede indstillinger er gemt. Når rapporten indlæses, vises disse indstillinger i de forskellige felter i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Hvis du vil indlæse rapportindstillingerne fra hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, skal du udføre følgende trin. Hvis klientsoftware er stoppet, kan du starte den og indlæse en rapportindstillingsfil i ét trin ved at vælge rapportindstillingsfilen i den mappe, hvori det er lagret.



Bemærk

Du kan ikke indlæse en rapportindstillingsfil, som indeholder indstillinger for en rapport, du ikke har adgang til. Du kan også indlæse en rapportindstillingsfil, hvis filen blev oprettet på et tidspunkt, hvor klientsproget var et andet end det aktuelle.

Procedure

Trin 1 Klik på **Hent eksisterende rapportindst.** i området Rapp.opgave i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports.

Du kan også klikke på kommandoen **Åbn** eller vælge **Files > Åbn**.

Dialogboksen **Åbn** vises med ruden **Filliste**.

Trin 2 Hvis den ønskede rapportindstillingsfil vises i ruden **Filliste**, skal du dobbeltklikke på filen eller klikke på filens navn og derefter på **Åbn**.

Hvis rapportindstillingsfilen ikke vises, skal du bruge rullelisten **Søg i**, ruden **Mappenavn** eller **Gem i** for at angive biblioteket. Dobbeltklik derefter på filens navn, eller klik på filens navn og derefter på **Åbn**.

Hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports vises. Felterne til generelle og detaljerede rapportindstillinger indholder indstillinger fra rapportindstillingsfilen.

Tilknyttet emne

- [Lagring og indlæsning af rapportindstillinger, side 4-8](#)

Ændring og lagring af rapportindstillinger

Du kan indlæse en rapportindstillingsfil, foretage ændringer af nogen af eller alle indstillingerne og gemme ændringerne i den oprindelige rapportindstillingsfil eller i en ny fil.

Følg disse trin for at ændre rapportindstillingerne:

Procedure

-
- Trin 1** Indlæs en rapportindstillingsfil, sådan som det er beskrevet under “[Indlæsning af rapportindstillinger](#)” afsnit på side 4-10.
- Trin 2** Foretag de nødvendige ændringer af rapportindstillingerne.
- Trin 3** Hvis du ønsker at gemme ændringerne i den rapportindstillingsfil, der er indlæst i øjeblikket, skal du vælge **Filer > Gem**.

Hvis du ønsker at gemme ændringerne i en rapportindstillingsfil, skal du vælge **Filer > Gem som**. Angiv det nye filnavn i dialogboksen Gem som, og klik derefter på **Gem**.



Bemærk

Hvis du indlæser og foretager ændringer i en rapportindstillingsfil uden at gemme den, og du derefter forsøger at vælge en ny rapporttype eller gå ud af Cisco Unified CCX Historical Reports, viser computeren en dialogboks, der spørger, om du først vil gemme de ændringer, som du har foretaget i rapportindstillingsfilen. Klik på **Ja** for at gemme ændringerne i den oprindelige rapportindstillingsfil, eller klik på **Nej** for at fortsætte uden at gemme ændringerne.

Eksempler på historikrapporter

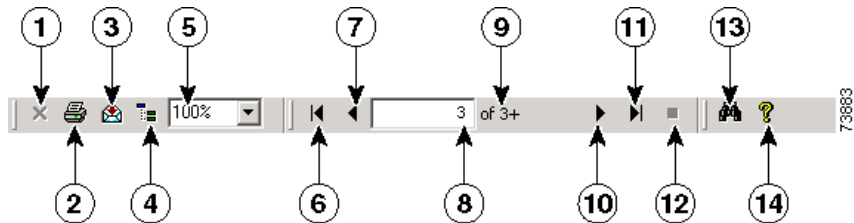
Der er placeret nogle eksempler på historikrapporter sammen med produktokumentationen, der findes under afsnittet Design Guides på det følgende websted:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_us_er_guide_list.html

Rapportvisning

Vinduet Rapportvisning åbnes automatisk, når du klikker på **Vis** i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports for at oprette en rapport. Vinduet Rapportvisning indeholder den rapport, du har oprettet. Den indeholder også en kommando, som vist i [Figur 4-2](#), hvor der er kommandoer til at gå igennem rapporten, udskrive den, eksportere den, finde tekst i den samt vise oplysninger om grupper.

Figur 4-2 Rapportvisning, værktøjslinje



	Element	Reference
1	Luk den aktuelle kommando Vis	Visning af gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet, side 4-19
2	Kommando Udskriv rapport	Udskrivning af rapporter, side 4-20
3	Kommandoen Eksporter rapport	Eksport af rapporter, side 4-21
4	Kommandoen Slå gruppetræ til og fra	Visning af gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet, side 4-19
5	Feltet Visningsstørrelse	Ændring af visningens størrelse, side 4-15
6	Værktøjet Gå til første side	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
7	Værktøjet Gå til forrige side	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
8	Feltet Sidetal	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
9	Visning af sidetal	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
10	Kommandoen Gå til næste side	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15

11	Kommandoen Gå til sidste side	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
12	Kommandoen Stop indlæsning	Sådan gås rapporten igennem, side 4-15
13	Kommandoen Søg efter tekst	Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst, side 4-16
14	Kommandoen Hjælp	Få onlinehjælp, side 1-7

Tilknyttede emner

- [Visning af rapporter, side 4-14](#)
- [Ændring af visningens størrelse, side 4-15](#)
- [Sådan gås rapporten igennem, side 4-15](#)
- [Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst, side 4-16](#)
- [Visning af gruppeoplysninger, side 4-17](#)
- [Udskrivning af rapporter, side 4-20](#)
- [Eksport af rapporter, side 4-21](#)

Visning af rapporter

Følg disse trin for at vise en rapport:

Procedure

Trin 1 Vælg de ønskede rapportindstillinger i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports.

Trin 2 Klik på **Vis**.

Rapporten oprettes og vises i vinduet Rapportvisning.

Nogle rapporter kan tage op til et par minutter at oprette, og der kan gå yderligere nogle få minutter med at indlæse dem i vinduet Rapportvisning. Hvis du vil annullere en rapport, mens den oprettes, skal du klikke på **Annuler** i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports eller klikke på kommandoen **Stop indlæsning** i vinduet Rapportvisning.

Når en rapport vises i vinduet Rapportvisning, kan du:

- Ændre størrelse af visningen
- Gå til forskellige dele af rapporten
- Finde en bestemt tekst i rapporten
- Vise oplysninger om bestemte grupper

Luk vinduet Rapportvisning ved at klikke på knappen **Luk** på titellinjen.

Tilknyttede emner

- [Ændring af visningens størrelse, side 4-15](#)
- [Sådan gås rapporten igennem, side 4-15](#)
- [Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst, side 4-16](#)
- [Visning af gruppeoplysninger, side 4-17](#)

Ændring af visningens størrelse

Hvis du vil ændre størrelsen af rapportvisningen, skal du klikke på rullelisten Visningsstørrelse og vælge den ønskede værdi.

Du kan også vælge den værdi, der vises i dette felt, angive en værdi mellem 25 og 400 % og trykke på tasten **Enter**.

Sådan gås rapporten igennem

For at sikre den bedst mulige udnyttelse af systemressourcerne indlæser Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten sider, efterhånden som der anmodes om det, når du navigerer i rapporten. Feltet Sidetal i vinduet Rapportvisning viser antallet af sider, der vises i øjeblikket. Til højre for det viser feltet Sideantal, hvor mange sider rapporten indeholder.

Feltet Sideantal viser ikke det samlede antal sider, før alle sider i en rapport er indlæst. Det viser i stedet, hvor mange sider der vises i øjeblikket, ved hjælp af et plustegn (+), som angiver, at rapporten indeholder flere sider.

Du kan navigere i en rapport en side ad gangen eller springe til en bestemt side. Den følgende tabel viser, hvordan man navigerer rundt i en rapport:

Sådan foretages denne navigation under visning af en rapport	Udfør denne handling i vinduet Rapportvisning
Navigerer én side frem	Klik på kommandoen Gå til næste side .
Navigerer én side tilbage	Klik på kommandoen Gå til forrige side .
Naviger til den sidste side	Klik på kommandoen Gå til sidste side .
Naviger til den første side	Klik på kommandoen Gå til første side .
Naviger til en bestemt side	Vælg det tal, der vises i feltet Sidetal, angiv det ønskede sidetal, og tryk derefter på tasten Enter .



Bemærk

Det kan tage et par minutter at navigere direkte til den første eller sidste side i en lang rapport. Du kan stoppe disse navigationshandlinger ved at klikke på kommandoen **Stop indlæsning** i vinduet Rapportvisning.

Tilknyttet emne

- [Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst, side 4-16](#)

Sådan findes og navigeres til noget bestemt tekst

Hvis du ønsker at finde og navigere til noget bestemt tekst i rapport, der vises i vinduet Rapportvisning, skal du følge disse trin:

Procedure

Trin 1 Klik på kommandoen **Søg efter tekst** på værktøjslinjen i vinduet Rapportvisning. Dialogboksen Søg.

Trin 2 Angiv den tekst, du ønsker at finde i feltet Find hvad, og klik derefter på **Find næste**.



Forsigtig Det er ikke tiladt at bruge jokertegn til søgninger i dette felt.

Visningen går til næste forekomst af den tekst, du har angivet.

Du kan fortsætte med at klikke på **Find næste** for at vise de efterfølgende forekomster af den samme tekst.

Trin 3 Klik på **Annuller** for at lukke dialogboksen Søg.

Visning af gruppeoplysninger

De fleste historikrapporter har et bestemt sæt oplysninger, der betegnes som en *gruppe*. For eksempel kan en gruppe indeholde navne på agenter, eller den kan indeholde datoer. En rapport viser oplysningerne efter gruppe.

Den følgende tabel viser navnet på gruppen til hver rapport.

Rapportnavn	Gruppe
Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald	Startdato for opkald
Rapport over afbrudte og afviste opkald	—
Oversigtsrap. over agentopk.	Agentnavn
Rapport over agent	Agentnavn
Rapport over agents logon/log af-aktivitet	Agentnavn
Oversigtsrap. over årsagsk. for ag. ikke klar	Agentnavn
Rapp. over agenttilstand	Agentnavn
Rapport over agenttilstand (efter agent)	Agentnavn
Rapport over agenttilstand (efter interval)	Intervalstarttid
Overs.rap. over agent	Agentnavn
Rapport over afsl.data for agenter	Agentnavn
Rapport over afsl.data for agenter - diagram 1	Afslutn.data
Rapport over analyse af programydelse	Program-id
Oversigtsrap. over program	—
Rap. over brugerdef. variabler	—
Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet	Opkaldt nr.
Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval)	Kontaktservicekønavn.
Rapport over kontaktservicekøaktiv. for multikanal	Kontaktservicekønavn.
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ)	Kontaktservicekønavn.
Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval)	Intervalstarttid
Oversigtsrap. over opk.distrib. for kontaktservicekø	Kontaktservicekønavn.
Oversigtsrap. over kontaktservicekøprioritet	—

Rapportnavn	Gruppe
Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for kontaktservicekø	Kontaktservicekønavn.
CSQ – Overs.rap. over agent	—
Detalj. opk. eft. opk. CCCR ¹ Rapport	—
Detalj. opk., CSQ, agentrapport	—
Oversigtsrapport med kontaktoplysninger om multikanalagent	Agentnavn
Rapport over agents logon/log af-aktivitet	Agentnavn
Multikanals CSQ-aktivitetsrapport	Kontaktservicekønavn.
Oversigtsrapport over udg. kampagne	Kampagnenavn
Ydelsesrapport over udgående agent	Agentnavn
Rapp. over priorit.overs. for akt.	Opk.prior.
Rapport over eksternt overvågn.	Bruger-id
Rapport over trafikanalyse	Dato

1. CCCR = post med oplysninger om kontaktdistribution

Når du gennemser en rapport, kan du vise oplysninger for et hvilket som helst element i dens gruppe. I Rapport over agent kan du for eksempel vise oplysninger om en hvilken som helst enkeltstående agent.

Du kan vise gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet. For mange rapporters vedkommende kan du også få vist oplysninger direkte fra de diagrammer, der vises sammen med rapporterne.

Tilknyttede emner

- [Visning af gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet, side 4-19](#)
- [Visning af gruppeoplysninger fra et rapportdiagram, side 4-19](#)

Visning af gruppeoplysninger ved hjælp af gruppetræet

Et gruppetræ er en liste over alle de gruppenavne, der er tilgængelige for en bestemt rapport. De fleste rapporter har et gruppetræ.

Følg disse trin for at vise en rapports gruppetræ:

Procedure

- Trin 1** Klik på kommandoen **Slå gruppetræ til og fra** på værktøjslinjen i Rapportvisning.
- Eksempelruden vises med en liste over grupper.
- Trin 2** Klik på navnet på en gruppe for at vise oplysninger om den i eksemplruden.
- Gruppeoplysninger vises i en ny rude, der hedder Gruppeoplysninger. Denne rude har en fane, der viser navnet på gruppen.
- Hvis der vises flere grupperudefaner, kan du vise de ønskede oplysninger ved at klikke på dens fane.
- Hvis du vil vise gruppetræet, når du gennemser oplysningerne i en gruppeoplysningsfane, skal du klikke på fanen **Eksempel**.
- Trin 3** Hvis du vil lukke ruden Eksempel, hver gang den vises, skal du klikke på kommandoen **Slå gruppetræ til og fra**.
- Hvis du vil lukke en rude med gruppeoplysninger, når den vises, skal du klikke på kommandoen **Luk aktuel visning**.
-

Visning af gruppeoplysninger fra et rapportdiagram

For mange rapporter gælder det, at når musemarkøren holdes over oplysninger i diagrammer, der er oprettet i forbindelse med disse rapporter, ændres den til et forstørrelsesglas. Forstørrelsesglasset angiver, at du kan vise gruppeoplysninger fra det pågældende diagram.

Følg disse trin for at vise oplysninger fra et diagram:

Procedure

- Trin 1** Sørg for, at musemarkøren er ændret til et forstørrelsesglas, og dobbeltklik derefter på gruppenavnet eller de tilknyttede data.
Ruden Gruppeoplysninger vises og indeholder oplysninger om gruppen.
- Trin 2** Klik på fanen **Eksempel** for at gå tilbage til diagrammet.
- Trin 3** Hvis du vil lukke en rude med gruppeoplysninger, når den vises, skal du klikke på kommandoen **Luk aktuel visning**.
-

Udskrivning af rapporter

Du kan udskrive en rapport, samtidig med at du viser en del af rapporten. Hvis du gennemser oplysninger i ruden Gruppeoplysninger, vil det kun være disse oplysninger, der udskrives. Rapporten udskrives på standardprinter, der er tildelt computeren.

Følg disse trin for at udskrive en rapport:

Procedure

- Trin 1** I hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports skal du vælge de ønskede rapportindstillinger og derefter klikke på **Vis**.
Rapporten vises i vinduet Rapportvisning.
- Trin 2** Klik på kommandoen **Udskriv**.
Dialogboksen Udskriv vises.
- Trin 3** Vælg de ønskede indstillinger i dialogboksen Udskriv.
- Trin 4** Klik på **OK**.
Dialogboksen Udskrivningsposter vises, mens filen udskrives, og angiver statussen på udskrivningen.
-

Eksport af rapporter

Med eksport af en rapport menes der, at den gemmes som fil. Du kan angive navnet og placeringen af filen, og det format, som rapporten gemmes i. Når en rapport er eksporteret til en fil, kan du vise, udskrive og ændre dataene i filen ved hjælp af et andet program.

Når du eksporterer en rapport, kan du gemme den i et af de formater, der vises i den følgende tabel. Hvis du eksporterer en rapport til Microsoft Excel, skal du sørge for, at den udvidede version af Excel 7.0 er installeret på den computer, hvor du ønsker, at eksporten skal ske.

Format	Filtypenavn, som systemet føjer til filnavnet	Beskrivelse
Acrobat Format (PDF)	.pdf	PDF (Portable Document Format)-fil, der kan læses med Adobe Acrobat Reader
Kommasepareret værdi (CSV)	.csv	Kommasepareret tekstfil
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel-fil
Rich Text (Exact)-format	.rtf	RTF-fil, der kan åbnes med Microsoft Word
XML	.xml	XML-fil

Følg disse trin for at eksportere en rapport:

Procedure

-
- Trin 1** I hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports skal du vælge de ønskede rapportindstillinger og derefter klikke på **Vis**.
Rapporten vises i vinduet Rapportvisning.
- Trin 2** Klik på kommandoen **Eksporter rapport**.
Dialogboksen Eksporter vises.

- Trin 3** Klik på rullelisten Format, og vælg derefter det format, som du vil gemme rapporten i.
- Der vises en række dialogbokse. De konkrete dialogbokse afhænger af det format, du vælger.
- Trin 4** Angiv de ønskede eksportindstillinger, og angiv navn og placering på eksportfilen ved at indtaste oplysninger i de dialogbokse, der vises.
- Når du er færdig, eksporterer systemet rapporten og viser dialogboksen Eksport af poster, som angiver statussen på eksporten.
- Du kan når som helst annullere eksporten ved at klikke på **Annuller eksport**.
-



Planlægning af historikrapporter

Planlægning af en historikrapport betyder at instruere Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten i automatisk at generere rapporten på et tidspunkt i fremtiden. Selvom du kan planlægge, at en rapport skal genereres én gang, er rapportplanlægningsfunktionen særlig nyttig i forbindelse med udfærdigelse af rapporter, som du regelmæssigt har brug for. Du kan for eksempel planlægge, at en rapport over agent skal genereres hver mandag ved midnat, og at en oversigtsrapport over agenter skal genereres den første søndag i måneden ved middagstid.

Når du planlægger en rapport, skal du udføre disse generelle trin:

1. Vælg generelle indstillinger for rapporten, inklusive navnet på rapporten, uanset om du vil inkludere diagrammer, eller om du vil gemme (eksportere) eller udskrive rapporten.
2. Vælg detaljerede indstillinger til rapporten og om nødvendigt en sorteringsmetode og et filterparameter.
3. Vælg planlægningsindstillinger, inklusive hvor ofte og hvornår rapporten skal genereres.
4. Gem planlægningsoplysningerne.

Følgende afsnit omfatter disse emner:

- [Oplysninger i planlagte rapporter, side 5-2](#)
- [Anbefalinger til planlægning, side 5-3](#)
- [Scheduler, side 5-3](#)
- [Generelle indstillinger for planlagte rapporter, side 5-5](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)

- Valg af skemaindstillinger, side 5-11
- Lagring af et skema, side 5-14
- Visning og sletning af skemaer, side 5-15
- Håndtering af manglende skemaer, side 5-17

Oplysninger i planlagte rapporter

Følgende tabel viser typerne af skemaer, som du kan specificere for historiske rapporter og de oplysninger, der er indeholdt i hver type rapport.

Klokkeslæt og dato for data i planlagte rapporter er altid klokkeslæt og dato for Cisco Unified CCX-serveren.

Skematype	Indstillinger for gentagelse	Oplysninger indeholdt i rapporten
Dagligt	<ul style="list-style-type: none"> • Hver dag (søndag til lørdag) • Alle hverdage (mandag til fredag) • Hver <i>n.</i> dag (for eksempel hver 3. dag) <p>Bemærk En rapport, der er planlagt til at blive gentaget alle hverdage, vil blive kørt hver tirsdag til lørdag, så den kan inkludere oplysninger for mandag til fredag.</p>	<p>En daglig rapport indeholder data fra 12.00 midnat (0000) til 23.59.59 (23.59.59) på dagen <i>før</i> rapporten køres.</p> <p>En daglig rapport, der for eksempel køres tirsdag, vil indeholde data for den foregående mandag.</p>
Ugentlig	<ul style="list-style-type: none"> • Hver uge på en bestemt dag (for eksempel hver mandag) • Hver <i>n.</i> uge på en bestemt dag (for eksempel hver anden uge på fredage) 	<p>En ugentlig rapport indeholder data fra søndag klokken 12.00 midnat (0000) til lørdag klokken 23.59.59 (23.59.59) i ugen før rapporten køres, uanset hvilken dag i ugen, rapporten køres. En ugentlig rapport, der køres mandag, onsdag eller fredag, vil indeholde data for søndag til lørdag i den foregående uge.</p>

Skematype	Indstillinger for gentagelse	Oplysninger indeholdt i rapporten
Månedlig	<ul style="list-style-type: none"> Hver måned på en bestemt dato (for eksempel den 15. i hver måned) Hver måned på en bestemt dag (for eksempel den første fredag i hver måned) <p>Bemærk Hvis en månedlig rapport er planlagt til at blive kørt på en dato, der ikke forekommer i nogle måneder, for eksempel den 30. eller 31., vil rapporten blive kørt på den sidste dag i de måneder, der ikke indeholder den dato.</p>	<p>En månedlig rapport indeholder altid data fra den første dag i den foregående måned klokken 12.00 midnat (0000) til den sidste dag i den foregående måned klokken 23.59.59. (23.59.59).</p> <p>En månedlig rapport, der for eksempel køres på en hvilken som helst dag i februar, vil indeholde data for hele januar.</p>
En gang	På en vilkårlig dato og et vilkårligt klokkeslæt, som du angiver	En rapport, der køres én gang, indeholder data for det dato- og klokkeslætsinterval, som du angiver.

Anbefalinger til planlægning

Når en planlagt rapport genereres, kan den bruge en hel del af Cisco Unified CCX-serverens ressourcer. Som en hjælp til at holde serveren kørende på den mest effektive måde, kan du planlægge, at rapporter genereres på tidspunkter, hvor Cisco Unified CCX-serveren er mindst travl, for eksempel sent om natten eller tidligt om morgenen.

Scheduler

Unified CCX Historical Reports-klienten omfatter et program kaldet Scheduler. Et Scheduler-program ligger på hver klientcomputer og udfører disse funktioner:

- Beholder oplysninger om hvert skema, inklusive hvornår hvert skema skal udføres, og hvilke oplysninger den planlagte rapport skal indeholde
- Udfører skemaer på de planlagte tidspunkter, baseret på klokkeslæt og dato for klientcomputeren for Unified CCX Historical Reports

Scheduler kører automatisk og uden opsyn i baggrunden på klientcomputeren for Cisco Unified CCX Historical Reports. Det vil ikke påvirke andre aktiviteter, som du udfører på klientcomputeren. Scheduler skal altid stå og køre, også når du forlader hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports. Hvis Scheduler ikke kører, når et skema er sat til at skulle udføres, udføres skemaet ikke.

Hvis et skema ikke udføres, fordi Scheduler ikke kører, vises dialogboksen Manglende rapport, når Scheduler genstartes. Du kan få yderligere oplysninger i [“Håndtering af manglende skemaer” afsnit på side 5-17](#).

Du kan styre Scheduler ved hjælp af Scheduler-ikonet, der vises i [Figur 5-1](#). Dette ikon vises i statusområdet på Windows-proceslinjen.

Figur 5-1 Scheduler-ikon



Højreklik på Scheduler-ikonet, og tjek indstillingen **Kør Scheduler** i Scheduler-menuen for at bekræfte, at Scheduler kører. Hvis **Kør Scheduler** vises nedtonet (dvs. ikke tilgængelig), kører Scheduler.



Bemærk

Scheduler-ikonet vises ikke på Windows-statuslinjen under en Terminal Services-session. Hvis du har brug for at få adgang til funktioner fra Scheduler-ikonet, skal du få adgang fra den computer, som Scheduler er installeret på.

Start Scheduler ved at højreklikke på Scheduler-ikonet og vælge **Kør Scheduler**. Eller vælg **Start > Programmer > Cisco Unified CCX Historical Reports > Cisco Unified CCX Historical Reports Scheduler**.

Stop Scheduler ved at højreklikke på Scheduler-ikonet og vælge **Stop Scheduler**. Scheduler forbliver indlæst, men det udfører ikke skemaer.

Afslut Scheduler ved at højreklikke på Scheduler-ikonet og vælge **Afslut Scheduler**. Scheduler lukkes og udfører ikke skemaer.

**Bemærk**

Hvis du ændrer systemklokkeslættet i klientcomputeren for Cisco Unified CCX Historical Reports, skal du stoppe og derefter genstarte den Scheduler, der kører på den pågældende computer.

Generelle indstillinger for planlagte rapporter

Generelle indstillinger for planlagte rapporter omfatter:

- Navnet på rapporten, der skal planlægges
- Hvorvidt diagrammer skal inkluderes i rapporten
- Hvorvidt rapporten skal udskrives eller eksporteres til en fil

Du kan til enhver tid nulstille de rapportindstillinger, du vælger til en planlagt rapport, og vende tilbage til standardværdierne ved at klikke på **Nulstil** i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports.

Hvis du har gemt rapportindstillingerne i filen Rapportindstillinger, kan du indlæse filen Rapportindstillinger og bruge den som grundlag for en planlagt rapport. Se [“Lagring og indlæsning af rapportindstillinger” afsnit på side 4-8](#) for at få oplysninger om lagring og indlæsning af filen Rapportindstillinger.

Hvis du allerede har lavet indstillingerne for en rapport i denne Cisco Unified CCX Historical Reports-session, vises alle de oplysninger, som du har indtastet i de generelle eller detaljerede felter for den rapport, i disse områder, når du planlægger rapporter. Hvis rapporten desuden er indstillet til at forekomme én gang, skal de oplysninger om dato og klokkeslæt, som du angav, da du konfigurerede rapporten, vises i menuen Cisco Unified CCX Historical Reports Schedule. Du kan bruge de oplysninger, der vises i de generelle og detaljerede felter og i menuen Skema, som grundlag for den planlagte rapport, eller du kan klikke på **Nulstil** for at nulstille rapportindstillingerne til deres standardværdier.

Tilknyttede emner

- [Valg af rapport, der skal planlægges, side 5-6](#)
- [Medtagelse af diagrammer i en planlagt rapport, side 5-6](#)
- [Valg om en planlagt rapport skal udskrives eller eksporteres, side 5-7](#)

Valg af rapport, der skal planlægges

Vælg den rapport, du vil planlægge ved at følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Planlæg fremtidige rapporter, inkl. gentag.rapporter** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Trin 2** Klik på fanen **Generelt**, hvis den ikke allerede er valgt.
- Trin 3** Klik på rullelisten for Rapporttype for at få vist en liste over tilgængelige rapporter, og vælg derefter den rapport, som du vil generere.

Nu kan du angive, om du vil inkludere diagrammer i rapporten, vælge om rapporten skal udskrives eller eksporteres og vælge detaljerede indstillinger. Du skal også vælge skemaindstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Medtagelse af diagrammer i en planlagt rapport, side 5-6](#)
- [Valg om en planlagt rapport skal udskrives eller eksporteres, side 5-7](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skemaindstillinger, side 5-11](#)

Medtagelse af diagrammer i en planlagt rapport

Hver historikrapport kan indeholde et eller flere diagrammer, der opsummerer oplysninger i rapporten. Hvis du vil inkludere diagrammer i en planlagt rapport, skal du følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Planlæg fremtidige rapporter, inkl. gentag.rapporter** i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports.
- Trin 2** Klik på fanen **Generelt**, hvis den ikke allerede er valgt.

Trin 3 Marker afkrydsningsfeltet **Inkl. diagrammer i rap.**

Hvis diagrammerne ikke skal medtages, skal markeringen af dette felt fjernes.

Du kan nu vælge, om du vil udskrive eller eksportere rapporten og vælge detaljerede rapportindstillinger. Du skal også vælge skema-indstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Valg af rapport, der skal planlægges, side 5-6](#)
- [Valg om en planlagt rapport skal udskrives eller eksporteres, side 5-7](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skema-indstillinger, side 5-11](#)

Valg om en planlagt rapport skal udskrives eller eksporteres

Når et skema udføres, udskriver eller eksporterer Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten den (gemmer den til en fil). Når denne indstilling er valgt, kan du vælge detaljerede rapportindstillinger. Du skal også vælge skema-indstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Udskrivning af en planlagt rapport, side 5-7](#)
- [Eksport af en planlagt rapport, side 5-8](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skema-indstillinger, side 5-11](#)

Udskrivning af en planlagt rapport

Planlagte rapporter udskrives på standardprinter, der er tildelt computeren. Klik på rullelisten for Eksporttype i hovedvinduet for Unified CCX Historical Reports, og vælg Eksport til printer for at udskrive en planlagt rapport, når den genereres.

Du kan nu også vælge detaljerede rapportindstillinger. Du skal også vælge skema-indstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Eksport af en planlagt rapport, side 5-8](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skema-indstillinger, side 5-11](#)

Eksport af en planlagt rapport

Cisco Unified CCX Historical Reports gemmer planlagte rapporter i filer. Du kan få vist, udskrive og behandle dataene i disse filer med andre programmer. Medmindre du har ændret parameteren defaultExportPath i hrcConfig.ini-filen, gemmer Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten disse filer på klientcomputeren i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Reports, som ligger i det bibliotek, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet. (Systemet installeres som standard de planlagte rapporter.) Klienten gemmer som standard de planlagte rapporter i en PDF-fil. Klienten giver som standard også en gemt rapport et beskrivende filnavn, der angiver navnet på rapporten, sproget, dato og klokkeslæt for oprettelse, logon-identifikation for den bruger, der planlagte den, dens planlagte gentagelse, datoområde og filformatet. Hvis det ønskes, kan du angive et andet format, en anden placering og et andet filnavn. (Hvis du ændrer filnavnet, føjer klienten automatisk beskrivende oplysninger til det nye filnavn, når den opretter filen.)

Når du angiver, at en genereret rapport skal gemmes, kan du tildele den et af de formater, der vises i følgende tabel.

Format	Filtypenavn, som systemet føjer til filnavnet	Beskrivelse
Acrobat Format (PDF)	.pdf	PDF-fil, der kan læses med Adobe Acrobat Reader
Kommasepareret værdi (CSV)	.csv	Kommasepareret tekstfil
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel-fil
Rich Text (Exact)-format	.rtf	RTF-fil, der kan åbnes med Microsoft Word
XML	.xml	XML-fil

Hvis du vil gemme en planlagt rapport i en fil, når rapporten kører, skal du følge disse trin:

Procedure

Trin 1 Kontroller, at Eksport til fil vises i feltet Eksporttype i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Hvis Eksport til fil ikke vises, skal du klikke på rullelisten for Eksporttype, og derefter vælge Eksport til fil på den liste, der vises.

Trin 2 Hvis du vil ændre standardformatet, placeringen eller filnavnet for de eksporterede filer, skal du klikke på **Eksportplacering**.

(Knappen **Eksportplacering** vises som “...” i vinduet.)

Dialogboksen Gem som vises. Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten føjer oplysninger til det standardfilnavn, der vises i feltet Filnavn, når rapporten genereres.

Trin 3 Hvis du ønsker det, kan du foretage ændringer i dialogboksen på følgende måde:

- Hvis du vil ændre placeringen, skal du bruge rullelisten for Gem i, ruden Mappenavn eller Gem i-værktøjerne for at angive det bibliotek, som du vil gemme den eksporterede rapport i.
- Hvis du vil ændre filnavnet, skal du indtaste det nye navn i feltet Filnavn eller klikke på rullelisten og derefter vælge den på listen over eksisterende navne. Hvis du angiver et filnavn, der omfatter et filtypenavn, der vises i rullelisten Gem som, opretter systemet en fil i det format, uanset hvilket format du vælger i feltet Gem som.
- Klik på rullelisten Gem som type, og vælg derefter det format, som du vil gemme rapporten i, for at ændre formatet.

Trin 4 Klik på **Gem**.

Du kan nu også vælge detaljerede rapportindstillinger. Du skal også vælge skema-indstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Udskrivning af en planlagt rapport, side 5-7](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skema-indstillinger, side 5-11](#)

Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter

Når du bruger detaljerede rapportindstillinger, kan du sikre, at planlagte rapporter kun omfatter specifikke oplysninger eller viser oplysninger i en bestemt rækkefølge. Detaljerede rapportindstillinger omfatter en sorteringsmetode og et filterparameter.

Detaljerede indstillinger er valgfri. Hvis du ikke vælger en detaljeret indstilling, vil rapporten indeholde alle relevante oplysninger, der vises i en standardrækkefølge.

Følg disse trin for at angive en sorteringsmetode og en filterparameter for en planlagt rapport:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Generer og vis historikrapporter** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Trin 2** Klik på fanen **Detaljer**
- Trin 3** Vælg detaljerede indstillinger, lige som du ville gøre, når du genererer en rapport. Se "[Detaljerede rapportindstillinger](#)" afsnit på side 4-4 for at få yderligere instruktioner.

Når disse indstillinger er valgt, skal du vælge skemaindstillingerne, før skemaet kan udføres.

Tilknyttede emner

- [Detaljerede rapportindstillinger, side 4-4](#)
- [Angivelse af en sorteringsmetode, side 4-6](#)
- [Angivelse af en filterparameter, side 4-6](#)
- [Valg af skemaindstilling, side 5-11](#)

Valg af skemaindstillinger

Når du har valgt generelle og detaljerede indstillinger for en rapport, er du klar til at vælge skemaindstillinger. Du kan foretage ændringer på enhver af rapportindstillinger, hvis det ønskes.

Når du vælger skemaindstillinger, angiver du:

- Hvor ofte skemaet udføres
- Dato- og klokkeslætsområdet for skemagentagelser (hvis skemaet skal udføres mere end én gang)

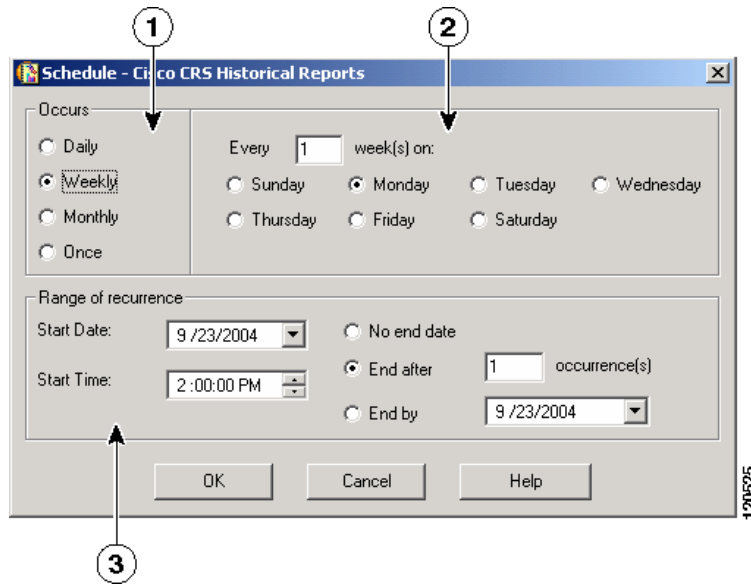
Følg disse trin for at vælge skemaindstillinger:

Procedure

- Trin 1** Klik på alternativknappen **Planlæg fremtidige rapporter, inkl. gentag.rapporter** i hovedvinduet Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Trin 2** Klik på fanen **Generelt**, hvis den ikke allerede er valgt.
- Trin 3** Klik på **Skift**.

Vinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports Schedule vises, som vist i [Figur 5-2](#).

Figur 5-2 Vinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports Schedule



1	Indstillinger for begivenheder
2	Frekvens af begivenheder
3	Område for indstillinger af gentagelse

Trin 4 I området Forekommer vælges, hvor ofte skemaet skal udføres, sådan som det er forklaret i følgende tabel.

Hvis du ønsker, at skemaet skal udføres så ofte	Klik på denne alternativknop	Udfør derefter disse handlinger
Hver dag	Dagligt	Klik på alternativknappen Alle , og angiv derefter 1 i feltet Hver <i>n</i> dag.
Efter et specifikt antal dage (for eksempel hver 3. dag)	Dagligt	Klik på alternativknappen Hver , og angiv derefter antallet af dage i feltet Hver <i>n</i> dag.

Hvis du ønsker, at skemaet skal udføres så ofte	Klik på denne alternativknop	Udfør derefter disse handlinger
Alle hverdage (mandag til fredag) Bemærk Denne rapport køres hver tirsdag til lørdag, så den kan inkludere oplysninger for mandag til fredag.	Dagligt	Klik på alternativknappen Alle hverdage .
Hver uge på en bestemt dag (for eksempel hver uge på fredage)	Ugentlig	Angiv 1 i feltet Hver <i>n</i> uge, og klik derefter på alternativknappen for den ønskede dag.
Efter et specifikt antal uger på en bestemt dag (for eksempel hver 2. uge på mandage)	Ugentlig	Angiv antallet af uger i feltet Hver <i>n</i> uge, og klik derefter på alternativknappen for den ønskede dag.
Hver måned på en bestemt dato (for eksempel den 15. i hver måned)	Månedlig	Klik på alternativknappen Dag <i>n</i> i kalendermåned . Angiv derefter dataene i dette felt, eller klik på rullelisten, og klik på scroll-pilen for at få vist den dato, som du ønsker, og klik derefter på datoen. (Hvis du angiver en dato, der ikke forekommer i nogle måneder, for eksempel 30 eller 31, bruger systemet den sidste dag i de måneder, der ikke indeholder datoen.)
Hver måned på en bestemt dag (for eksempel den anden fredag i hver måned eller den sidste søndag i hver måned)	Månedlig	Klik på alternativknappen Dagnummer i kalendermåned . Klik på rullelisten i det første felt, og vælg dagens nummer. Klik derefter på rullelisten i det andet felt, og vælg navnet på dagen.
En gang	En gang	Angiv datoerne og klokkeslæt for de første og de sidste data, du vil inkludere i rapporten, i felterne Rapportstartdato og Rapportslutdato.

Trin 5 Sæt indstillingerne for Gentag.område på følgende måde:

Vælg disse indstillinger i Gentagelsesområdet til et skema, der er indstillet til at forekomme én gang:

- Angiv i feltet Startdato den dato, hvor du ønsker, at skemaet skal udføres.

- Angiv i feltet Starttid det klokkeslæt, hvor du ønsker, at skemaet skal udføres. Vælg disse indstillinger i Gentagelsesområdet til et skema, der er indstillet til at forekomme dagligt, ugentligt eller månedligt:
- Angiv i feltet Startdato den første dato, på hvilken eller efter hvilken du ønsker, at skemaet genereres.
- Angiv i feltet Starttid det klokkeslæt, hvor du ønsker, at skemaet skal udføres, når skemaet forekommer.
- Angiv, hvor ofte du ønsker, at skemaet skal gentages:
 - Hvis du ønsker, at skemaet skal gentages på ubestemt tid, skal du klikke på alternativknappen **Ingen slutdato**.
 - Hvis du ønsker, at skemaet skal gentages et bestemt antal gange, skal du klikke på alternativknappen **Slut efter** og angive antallet af forekomster i feltet Slut efter.
 - Hvis du vil angive den sidste dato i et område, hvor du ønsker, at skemaet skal udføres, skal du klikke på alternativknappen **Slut ved** og angive dataene i feltet Slut ved.

Trin 6 Klik på **OK** for at gemme skema-indstillingerne.

Tilknyttede emner

- [Oplysninger i planlagte rapporter, side 5-2](#)
- [Generelle indstillinger for planlagte rapporter, side 5-5](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Lagring af et skema, side 5-14](#)

Lagring af et skema

Når generelle og detaljerede skema-indstillinger er valgt, er du klar til at gemme skemaoplysningerne. Når du gemmer skemaoplysninger, gemmer systemet de oplysninger, du har angivet som et skema i Scheduler-databasen.

Følg disse trin for at gemme et skema:

Procedure

-
- Trin 1** Klik på **Plan** i hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports. Dialogboksen Rapports planlægning lykkedes vises.
- Trin 2** Klik på **OK**.
-

Tilknyttede emner

- [Oplysninger i planlagte rapporter, side 5-2](#)
- [Generelle indstillinger for planlagte rapporter, side 5-5](#)
- [Detaljerede indstillinger for planlagte rapporter, side 5-10](#)
- [Valg af skema-indstillinger, side 5-11](#)
- [Visning og sletning af skemaer, side 5-15](#)

Visning og sletning af skemaer

Hvis du vil se en liste over skemaer, som du har oprettet, og som er gemt i Scheduler, skal du vælge **Indstillinger > Scheduler** i hovedvinduet Cisco Unified CCX Historical Reports eller klikke på værktøjet **Scheduler**. Vinduet Planlagte rap. vises.

Klik på **Luk** for at forlade vinduet Planlagte rapporter

Vinduet Planlagte rapporter viser en liste over hvert gemt skema, som du oprettede, da du var logget på Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet ved hjælp af de aktuelle logon-oplysninger. Dette vindue viser hvert skema på en række og opstiller oplysninger om hvert skema i de kolonner, der er vist i følgende tabel.

Kolonne	Beskrivelse
Rapportnavn	Navnet på den planlagte rapport
Dato oprettet	Dato og klokkeslæt, hvor skemaet blev oprettet

Kolonne	Beskrivelse
Gentagelsestype	Hvor ofte skemaet udføres
Eksporttype	Printer eller eksportfilens format
Apps-server	IP-adressen eller værtsnavnet på Cisco Unified CCX-serveren
Skemabeskrivelse	Detaljeret beskrivelse af skemaet

Træk venstre eller højre ramme hen ved siden af overskriften for at udvide en kolonne, hvis du ikke kan se hele indholdet.

Tilknyttede emner

- [Organisering af visningsrækkefølgen, side 5-16](#)
- [Sletning af skemaer, side 5-16](#)

Organisering af visningsrækkefølgen

Når du åbner vinduet Planlagte rapporter, viser vinduet skemaer i alfabetisk rækkefølge efter Rapportnavn. Du kan ændre rækkefølgen ved at organisere skemaerne i stigende eller faldende rækkefølge efter de oplysninger, der vises i en kolonne.

Klik på det ønskede kolonnenavn for at ændre rækkefølgen af de viste skemaer. Skemaet vises i stigende alfabetisk eller numerisk rækkefølge efter oplysningerne i den kolonne. Klik på det samme kolonnenavn igen for at få vist oplysningerne i faldende rækkefølge.

Du kan for eksempel klikke på kolonneoverskriften Dato oprettet for at få vist listen over skemaer i den rækkefølge, som hvert skema blev oprettet. Du kan på samme måde klikke på kolonneoverskriften Gentagelsestype for at få vist skemaer efter gentagelsestype.

Sletning af skemaer

Når du sletter et skema, fjernes skemaet permanent fra Scheduler og vil ikke længere blive kørt.

Følg disse trin for at slette et skema:

Procedure

- Trin 1** Klik hvor som helst i den række, der indeholder det skema, du vil slette, i vinduet Planlagte rapporter.
- En pil vises til venstre for rapportnavnet og angiver derved, at skemaet er valgt.
- Trin 2** Klik på **Slet**.
- Dialogboksen til bekræftelse vises.
- Trin 3** Klik på **OK** for at slette skemaet permanent.
- Hvis du beslutter dig for ikke at slette skemaet, skal du i stedet klikke på **Annuller**.
-

Håndtering af manglende skemaer

For at få udført et skema:

- Cisco Unified CCX-serveren (eller standbyserveren, hvis den anvendes) skal køre.
- Der skal køre mindst én server, på hvilken databasekomponenten er installeret.
- Scheduler skal køre på klientcomputeren for Cisco Unified CCX Historical Reports.

Hvis skemaer ikke udføres, fordi en server ikke kører, kan du generere rapporterne manuelt, når serveren kører igen.

Hvis skemaer ikke udføres, fordi Scheduler ikke kører, vil Scheduler identificere manglende skemaer. Når Scheduler genstarter, viser klientcomputeren en dialogboks, der viser antallet af manglende skemaer, og som spørger, om du vil udføre manglende skemaer. Klik på **Ja** for at udføre manglende skemaer, eller klik på **NEJ** for at fortsætte uden at udføre skemaerne. Hvis du klikker på **Ja**, vil de rapporter, der genereres, afhænge af de parametre, der er angivet i sch.ini-konfigurationsfilen og skemaindstillingerne for rapporterne.

Lad os for eksempel sige, at du har indstillet et skema til at blive kørt dagligt, og at skemaet ikke har nogen slutdato. Lad os desuden forudsætte, at fem af disse skemaer manglede, og at sch.-inifilen beder systemet om at udføre op til tre manglende daglige skemaer. Når du udfører manglende skemaer, genererer systemet de tre seneste daglige rapporter.

Som et andet eksempel så lad os forudsætte, at du har indstillet et skema til at blive kørt ugentligt og slutte efter fire forekomster. Lad os desuden forudsætte, at alle disse skemaer manglede, og at sch.ini-filen beder systemet om at udføre op til tre manglende ugentlige skemaer. Når du udfører manglende skemaer, genererer systemet tre af de manglende ugentlige rapporter. Den første rapport er den, der blev planlagt til at være den sidste rapport. De andre rapporter er de to foregående rapporter.

Tilknyttet emne

- [sch.ini-konfigurationsfilen, side 2-18.](#)



Logfiler

Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet bruger logfiler til at registrere oplysninger om dets aktiviteter. Du kan se den relevante logfil for at få hjælp til at bestemme årsagen til og løsningen af en fejl, der opstår, når

- du genererer, får vist, udskriver eller eksporterer en rapport
- Scheduler kører en planlagt rapport

Følgende afsnit omfatter disse emner:

- [Oversigt over logfiler, side 6-1](#)
- [Logfiler for klientsystem, side 6-2](#)
- [Serverlogfiler, side 6-6](#)

Oversigt over logfiler

Nogle logfiler i Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet ligger i klientsystemet, og nogle logfiler ligger på Cisco Unified CCX-serveren. Derudover kan nogle logfiler genereres på en standbyserver, hvis en sådan anvendes. Følgende skema viser generelle oplysninger om logfilerne.

Logfil	Indhold	Systemplacering	Reference
Historical Reports-klientlogfiler	Oplysninger vedrørende generering, visning, udskrivning og eksport af rapporter	Klientsystem	Se “ Historical Reports-klientlogfiler ” afsnit på side 6-3
Scheduler-logfiler	Oplysninger vedrørende Scheduler-aktiviteter	Klientsystem	Se “ Scheduler-logfiler ” afsnit på side 6-4
Databaselogfil	Oplysninger vedrørende hentning af oplysninger fra Cisco Unified CCX-databasen	Cisco Unified CCX-server eller -standbyserver	Se “ Databaselogfil ” afsnit på side 6-7
Servlets-logfil	Oplysninger om brugere, der logger på eller forsøger at logge på Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet	Cisco Unified CCX-server	Se “ Servlets-logfil ” afsnit på side 6-8

Tilknyttede emner

- [Logfiler for klientsystem, side 6-2](#)
- [Serverlogfiler, side 6-6](#)

Logfiler for klientsystem

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten vedligeholder en række logfiler for historikrapporter og to Scheduler-logfiler. Disse logfiler ligger i Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. Logfilerne er:

- *System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log* – indeholder oplysninger om generering, visning, udskrivning og eksport af rapporter
- *CiscoSch.log* – indeholder oplysninger om andre Scheduler-aktiviteter end udskrivning og eksport
- *CiscoSchPrintExport.log* – indeholder oplysninger om udskrivning og eksport udført af Scheduler

Tilknyttede emner

- [Historical Reports-klientlogfiler, side 6-3](#)
- [Scheduler-logfiler, side 6-4](#)
- [Åbning af logfiler i klientsystemet, side 6-4](#)
- [Indlæsning af logfiler i klientsystemet, side 6-6](#)

Historical Reports-klientlogfiler

Navnet på Historical Reports-klientlogfilerne er *System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log*. Disse filer gemmes i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\logs, som findes i den mappe, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.)

Hvis du ikke kører Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten under en Terminal Services-session, er *System-name* navnet på det system, som klienten er installeret på, og *@session-no* er ikke inkluderet. Hvis du kører Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten under en Terminal Services-session, er *System-name* navnet på det system, hvorfra du åbnede Terminal Services, og *@session-no* er det sessionsnummer, der er tildelt systemet under Terminal Services-sessionen.

Systemet skriver oplysninger, der vedrører generering, visning, udskrivning og eksport af rapporter til den aktuelle logfil for historikrapporter. Når systemet opretter den første Historical Reports-klientlogfil, erstatter systemet *N* i filnavnet med 0. Når denne fil når den størrelse, der er angivet i konfigurationsfilen hrcConfig.ini, opretter systemet en ny klientlogfil for historikrapporter. Systemet øger *N* i den nye Historical Reports-klientlogfil med 1. Denne proces fortsætter, indtil systemet opretter så mange logfiler som angivet i konfigurationsfilen hrcConfig.ini. Systemet begynder så at overskrive de eksisterende Historical Reports-klientlogfiler, hvor der startes med den ældste logfil.

Tilknyttede emner

- [hrcConfig.ini-konfigurationsfil, side 2-14](#)
- [Åbning af logfiler i klientsystemet, side 6-4](#)
- [Indlæsning af logfiler i klientsystemet, side 6-6](#)

Scheduler-logfiler

Cisco Unified CCX Historical Reports Scheduler vedligeholder to Scheduler-logfiler:

- CiscoSch.log – vedligeholder oplysninger om alle Scheduler-aktiviteter undtagen udskrivning og eksport
- CiscoSchPrintExport.log – vedligeholder oplysninger vedrørende udskrivning og eksport udført af Scheduler

Scheduler-logfilerne gemmes i mappen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler, som findes i den mappe, hvor du installerede Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.)

Hver Scheduler-logfil har en maksimal størrelse på 4 MB. Når en Scheduler-logfil når denne størrelse, kopierer systemet den til en sikkerhedskopifil. Sikkerhedskopifilen har det samme rodnavn som den originale fil med filtypenavnet .bak. Systemet vedligeholder en sådan sikkerhedskopifil for hver Scheduler-logfil. Hver gang en Scheduler-logfil kommer op på en størrelse af 4 MB, flytter systemet de oplysninger til den eksisterende sikkerhedskopifil og overskriver de oplysninger, der ligger i den eksisterende sikkerhedskopifil.

Tilknyttede emner

- [Åbning af logfiler i klientsystemet, side 6-4](#)
- [Indlæsning af logfiler i klientsystemet, side 6-6](#)

Åbning af logfiler i klientsystemet

Du åbner en Cisco Unified CCX Historical Reports-logfil i det klientsystem, hvor logfilen er gemt.

Du kan åbne logfiler fra hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports eller ved hjælp af et tekstredigeringsprogram. Du kan også åbne Scheduler-logfiler fra Scheduler.

Når du åbner en logfil fra hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports eller fra Scheduler, vises logoplysninger i et Notepad-vindue. Du kan bruge Notepad-værktøjerne til at bevæge dig rundt i oplysningerne i dette vindue, til at udskrive filen eller til at gemme den under et andet navn. Forlad Notepad-vinduet ved at klikke på knappen **Luk** i Notepads menulinje.

Hvis du vil åbne en logfil med et andet tekstredigeringsprogram, skal du starte tekstredigeringsprogrammet og derefter åbne filen. Du kan bruge tekstredigeringsprogrammets værktøjer til at bevæge dig rundt i oplysningerne i dette vindue, til at udskrive filen eller til at gemme den under et andet navn.

Hvis du vil åbne en logfil fra hovedvinduet for Cisco Unified CCX Historical Reports, skal du følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Klik på **Hjælp > Programlogfiler**.
- Trin 2** Naviger til det bibliotek, der indeholder den logfil, du vil åbne, hvis det er nødvendigt, og dobbeltklik på det filnavn, du ønsker.
- Filen vises i et Notepad-vindue.
-

Åbn en Scheduler-logfil fra Scheduler ved at følge disse trin:

Procedure

- Trin 1** Højreklik på Scheduler-ikonet, der vises i statusområdet på Windows-proceslinjen.
- Scheduler pop op-menuen vises.
- Trin 2** Vælg **Vis CiscoSch.log** eller **Vis CiscoPrintExport.log**.
- Den fil, du vælger, vises i et Notepad-vindue.
-

Indlæsning af logfiler i klientsystemet

Hver logfil i Cisco Unified CCX-klientsystemet indeholder en række poster. Posterne beskriver hver aktivitet, der opstår i den del af systemet, for hvilken filen vedligeholder oplysninger. Hver post inkluderer dato og klokkeslæt for aktiviteten samt en beskrivelse af aktiviteten. Disse oplysninger er arrangeret i rækkefølge efter, hvornår de optrådte, og den seneste aktivitet vises til sidst i filen. Systemet nummererer fortløbende hver linje med oplysninger. En ny linje med nummereringen 1 oprettes, hver gang Cisco Unified CCX Historical Report-klienten startes.

Oplysningsniveauet i logfiler afhænger af de værdier, du angiver i konfigurationsfilerne. Posternes oplysningsniveau i Historical Reports-logfilerne afhænger af den værdi for logniveauet, der er angivet i konfigurationsfilen `hrcConfig.ini`. Posternes oplysningsniveau i Scheduler-logfiler afhænger af værdien for det logniveau, der er angivet i konfigurationsfilen `sch.ini`.

De oplysninger, der er indeholdt i logfilerne, er beregnet til at hjælpe dig med at lokalisere et problem, hvis et sådant opstår. Hvis Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten oplever en fejl eller et problem, skal du åbne den relevante logfil og finde den post, der beskriver den aktivitet, der fandt sted, da fejlen opstod.

Tilknyttede emner

- [hrcConfig.ini-konfigurationsfil, side 2-14](#)
- [sch.ini-konfigurationsfilen, side 2-18](#)

Serverlogfiler

Cisco Unified CCX-systemet indeholder følgende logfiler:

- Databaselogfil – indeholder oplysninger om hentning af oplysninger fra Cisco Unified CCX-databasen. Du opretter om nødvendigt denne fil og vælger selv et navn til den.
- `Jvm.stdout` – omfatter oplysninger om alle brugere, der logger sig på eller forsøger at logge sig på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

Tilknyttede emner

- [Databaselogfil, side 6-7](#)
- [Servlets-logfil, side 6-8](#)

Databaselogfil

Databaselogfilen ligger på den server, hvorfra Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten henter historikdata. Disse oplysninger fra logfilen vedrører hentning af oplysninger fra Cisco Unified CCX-databasen. Databaseloggen slås som standard fra for at hjælpe serveren med at køre så effektivt som muligt. Hvis du modtager en fejlmeddelelse, der vedrører en Cisco Unified CCX-database, når du prøver at generere en historikrapport, kan du slå databaseloggen til for at få oplysninger om fejlfinding. Derefter kan du overdrage denne logfil til Ciscos Technical Assistance Center for at få hjælp med at rette problemet.

Du kan slå databaselogfilen til og hente oplysninger i en logfil ved at følge disse trin:

Procedure

-
- Trin 1** Vælg **Start > Kør** på den server, hvorfra Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten henter historikdata.
- Dialogboksen **Kør** vises.
- Trin 2** Gå i feltet **Åbn ind i cmd**, og klik derefter på **OK**.
- Et kommandovindue vises.
- Trin 3** Skriv ved kommandoprompten **cd program files\wfvaid**, og tryk derefter på tasten **Enter**.
- (Hvis Cisco Unified CCX-systemet er installeret i et andet bibliotek, erstattes **program files** med dette biblioteksnavn).
- Trin 4** Skriv følgende kommando for at starte databaselogføring:
- ```
setsqlogging dbusername dbpassword on
```
- Erstat *dbusername* med logonnavnet på Cisco Unified CCX-databasen, og erstat *dbpassword* med adgangskoden til databasen.
- Hvis du vil forlade kommandovinduet nu, skal du skrive **exit**. Databaselogfilen bliver ved med at køre.

- Trin 5** Prøv at generere rapporten, der forårsagede problemet, igen fra Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.
- Trin 6** Gentag [Trin 1](#), [Trin 2](#) og [Trin 3](#).
- Trin 7** Skriv følgende kommando ved kommandoprompten:  
**getlogging dbusername dbpassword >> filename**  
Erstat *dbusername* med logonnavnet på Cisco Unified CCX-databasen, erstat *dbpassword* med adgangskoden til databasen, og erstat *filename* med navnet på en fil, hvor oplysningerne i databaselogfilen skal gemmes.
- Trin 8** Skriv følgende kommando for at stoppe databaselogføring.  
**setsqlllogging dbusername dbpassword off**  
Erstat *dbusername* med logonnavnet på Cisco Unified CCX-databasen, og erstat *dbpassword* med adgangskoden til databasen.
- Trin 9** Hvis du ikke har forladt kommandovinduet, skal du skrive **exit** ved kommandoprompten.
- 

Filen med det navn, du angav i trin 7 er databaselogfilen. Du kan sende denne fil til Ciscos Technical Assistance Center for at få hjælp til at løse problemet.

## Servlets-logfil

-servlets-logfilen *jvm.stdout*, ligger på Cisco Unified CCX-serveren i biblioteket *wfavvid\tomcat*, som ligger i det bibliotek, hvor du installerede Cisco Unified CCX-systemet. (Systemet installeres som standard i biblioteket Programmer.)

Denne fil logfører oplysninger fra hver servlet, der kører på Cisco Unified CCX-serveren, inklusive *histRepClientsServlet*-servletten. Denne servlet giver følgende oplysninger for hver bruger, der forsøger at logge på Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet:

- IP-adresse på klientcomputeren, hvorfra logon blev forsøgt.
- Dato og klokkeslæt for forsøg på logon.
- Hvorvidt forsøg på logon lykkedes.

Du åbner logfilen `jvm.stdout` på Cisco Unified CCX-serveren, hvor logfilen er gemt. Åbn denne fil i et Notepad-vindue ved at navigere til det bibliotek, der indeholder filen og derefter dobbeltklikke på filnavnet. Hvis du vil åbne denne fil med et andet tekstredigeringsprogram, skal du starte tekstredigeringsprogrammet og derefter åbne filen. Du kan bruge tekstredigeringsprogrammets værktøjer til at bevæge dig rundt i oplysningerne i dette vindue, til at udskrive filen eller til at gemme den under et andet navn.

Det er ikke nogen maksimumsstørrelse for `jvm.stdout`-filen. Når nye oplysninger genereres, føjes de til den eksisterende `jfm.stdout`-fil. Åbn denne fil, og søg efter `histRepClientsServlet` for at finde oplysninger vedrørende logon på Cisco Unified CCX Historical Reports-rapportsystemet.





## Cisco Unified CCX-årsagskoder

---

Dette bilag beskriver de hændelser, der forårsager, at en agent går i tilstanden Log af eller tilstanden Ikke klar. De indbyggede årsagskoder for Agent ikke klar genereres af Unified CCX-serveren. Tabellen over oplysninger om agenttilstand omfatter en gyldig årsagskode for disse to tilstande. Årsagskoderne for andre tilstande er nul (standard).

Dette bilag indeholder følgende afsnit:

- [Om årsagskoder, side A-2](#)
- [Systemgenereret årsagskode for hændelser, side A-2](#)

## Om årsagskoder

Årsagskoder påbegyndes af agenten fra Cisco Agent Desktop eller genereres af systemet. Se *Cisco Agent Desktop-brugervejledning* og *Cisco Desktop Administrator-brugervejledning* for at få yderligere oplysninger om agentudløste årsagskodeforklaringer.

De systemgenererede årsagskoder vises i de følgende rapporter, når Unified CCX-serveren flytter en agent til tilstanden Log af eller tilstanden Ikke klar:

- **Årsagskoder for Log af:** Rapporten over agents logon/log af-aktivitet viser detaljerede oplysninger om datoen for logon/log af, tidspunkt og andre oplysninger om hver session i løbet af rapportperioden (se [Rapport over agents logon/log af-aktivitet, side 3-18](#)).
- **Årsagskoder for Ikke klar:** Oversigtsrapporten over årsagskode for agent ikke klar viser oplysninger om det tidsrum, hver agent brugte i tilstanden Ikke klar i løbet af en angivet rapportperiode. Den samlede tid, der blev brugt i tilstanden Ikke klar, vises for hver agent sammen med andre oplysninger (se [Oversigtsrapport over årsagskoder for agent ikke klar, side 3-20](#)).
- **Årsagskoder for Log af og Ikke klar:** Rapporten over agenttilstand viser, hvornår agenten skiftede fra en tilstand til en anden. (se [Rapport over agenttilstand, side 3-22](#)).

Hver systemgenererede årsagskode i disse rapporter knyttes til en hændelse, der angiver agentens status (se [Systemgenereret årsagskode for hændelser, side A-2](#)).

## Systemgenereret årsagskode for hændelser

Følgende hændelser udløser systemgenererede årsagskoder:

- [AGT\\_RELOGIN](#) = 32767
- [CLOSE\\_CAD](#) = 32766
- [CONNECTION\\_DOWN](#) = 32765
- [CRS\\_FAILURE](#) = 32764
- [AGT\\_RNA](#) = 32763
- [AGT\\_OFFHOOK](#) = 32762
- [AGT\\_RCV\\_NON\\_ICD](#) = 32761

- **AGT\_LOGON** = 32760
- **PHONE\_DOWN** = 327659
- **WORK\_TIMER\_EXP** = 327658
- **CM\_FAILOVER** = 327657
- **PHONE\_UP** = 327656
- **CALL\_ENDED** = 327655
- **DEVICE\_RESTRICTED** = 32754
- **LINE\_RESTRICTED** = 32753

## AGT\_RELOGIN

**Årsagskode: 32767**

**Tilstand: Log af**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en agent allerede er logget på én enhed (computer eller telefon) og derefter forsøger at logge på en anden enhed.

## CLOSE\_CAD

**Årsagskode: 32766**

**Tilstand: Log af**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en agent lukker CAD'en uden at logge af.

## CONNECTION\_DOWN

**Årsagskode: 32765**

**Tilstand: Log af**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en IP-telefonagent eller CAD af en eller anden grund går ned, eller hvis forbindelsen afbrydes.

## CRS\_FAILURE

**Årsagskode: 32764**

**Tilstand: Log af**

Systemet udsteder denne årsagskode, når den aktive server bliver standbyserveren, og agenten mister forbindelsen til Unified CCX-plattformen.

## AGT\_RNA

**Årsagskode: 32763**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når agenten ikke besvarer et Unified CCX-opkald inden for den angivne timeoutperiode.

## AGT\_OFFHOOK

**Årsagskode: 32762**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når agenten *tager røret af* for at placere et opkald. Hvis agenten huskede at udføre denne opgave, vises den tilsvarende agentudløste årsagskode. Hvis agenten ikke huskede at udføre denne opgave, udsteder systemet denne årsagskode.

## AGT\_RCV\_NON\_ICD

**Årsagskode: 32761**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når agenten er logget på CAD eller IP-telefonen og derefter modtager et opkald, der ikke sættes i kø på Unified CCX-plattformen.



## AGT\_LOGON

**Årsagskode: 32760**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en agent logger på og automatisk sættes i tilstanden Ikke klar.

## PHONE\_DOWN

**Årsagskode: 32759**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, hvis agentens telefon går ned, og agenten er sat i tilstanden Ikke tilgængelig.

## WORK\_TIMER\_EXP

**Årsagskode: 32758**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en agents tilstand ændres fra ARBEJDE til Ikke klar. Denne ændring forekommer, hvis tilstanden ARBEJDE for den pågældende agents CSQ er knyttet til en udløbet afslutningstimer.

## CM\_FAILOVER

**Årsagskode: 32757**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når Unified CM mislykkes, og agenten flyttes til tilstanden Ikke klar.

## PHONE\_UP

**Årsagskode: 32756**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når agentens telefon virker igen, efter at den har været i tilstanden Telefon nede.

## CALL\_ENDED

**Årsagskode: 32755**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, når en agent flyttes til tilstanden Ikke klar efter at have behandlet et Unified CCX-opkald. Dette forekommer i ét af to tilfælde:

- Hvis en agent (Agent 1) ikke er i tilstanden Ikke klar og modtager et Unified CCX-konsulentopkald fra en anden agent (Agent 2). I dette tilfælde flyttes Agent 1 tilbage til tilstanden Ikke klar efter at have behandlet opkaldet.
- Hvis en agents indstilling af *Automatisk tilgængelig* er deaktiveret, og agenten modtager et Unified CCX-opkald, sættes agenten i tilstanden Ikke klar efter at have behandlet opkaldet.

## DEVICE\_RESTRICTED

**Årsagskode: 32754**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, hvis agentenheden er markeret som en begrænset enhed af Unified CM-administratoren.



**Advarsel**

---

**Hvis en agents enhed føjes til listen over begrænsede enheder, påvirkes RmCm-undersystemets funktionalitet.**

---

**Bemærk**

---

Hvis Tillad kontrol af enhed i afkrydsningsfeltet til CTI ikke er markeret i vinduet til profilkonfiguration af standardenheder i Unified CM-GUI'en, forbliver enheden begrænset og kan ikke styres. Denne indstilling kan ændres for enheder, der er registreret hos Unified CM. Se *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide* for at få yderligere oplysninger.

---

## LINE\_RESTRICTED

**Årsagskode: 32753**

**Tilstand: Ikke klar**

Systemet udsteder denne årsagskode, hvis agentens telefonlinje er markeret som en begrænset enhed af Unified CM-administratoren.

**Advarsel**

---

**Hvis en agents linje føjes til listen over begrænsede telefonlinjer, påvirkes RmCm-undersystemets funktionalitet.**

---

**Bemærk**

---

Hvis Tillad kontrol af enhed i afkrydsningsfeltet til CTI ikke er markeret i vinduet til profilkonfiguration af standardenheder i Unified CM-GUI'en, forbliver linjen begrænset og kan ikke styres. Denne indstilling kan ændres for enheder, der er registreret hos Unified CM. Se *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide* for at få yderligere oplysninger.

---

■ Systemgenereret årsagskode for hændelser



## ORDLISTE

**A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - K - L - M - N - O - P - R - S - T - U - V - X - X**

---

### **A**

#### **ACD**

Automatisk opkaldsfordeling. En funktion, der automatisk sender indgående opkald til næste tilgængelige agent eller medlem eller den agent eller det medlem, der har været ledig længst, i en linjesøgningsgruppe.

#### **Afslutning**

Opkaldsrelateret arbejde, der udføres af en agent, efter at opkaldet er afsluttet. En agent, der udfører afslutning er enten i tilstanden Arbejde udført eller tilstanden Arbejde ikke udført. Det er ofte nødvendigt at indtaste data, udfylde formularer samt at foretage udgående opkald for at afslutte transaktionen. Agenten kan ikke modtage andre indgående opkald i denne tilstand.

#### **Alarm**

Signaler, der fortæller om Cisco Unified CCX-systemets runtime-status og tilstand og giver oplysninger i forbindelse med fejlfinding. Alarmer kan videresendes til en Syslog-server, en SNMP-trap-underagent eller til en hændelseslogfil i Windows.

#### **Alarmdefinition**

En liste over alarmer og deres egenskaber. Definitionen for hver alarm omfatter alarmens navn, en beskrivelse, en forklaring, anbefalede handlinger og relaterede oplysninger.

#### **Alarmkatalog**

En fil, der indeholder alarmdefinitioner.

## **Alarmeddelelse**

Et alarmnavn efterfulgt af årsagen til alarmen eller modulnavnet.

## **Alarmtjeneste**

En Windows-tjeneste, der modtager alarmer fra Cisco Unified CCX-programmet og dets undersystemer.

## **Applikationsprogram**

En gruppe Java beans, der kan kombineres på mange måder for at oprette programmer såsom Unified IP IVR. Applikationsprogrammet er kørselsværktøjet til alle Cisco Unified CCX-baserede programmer herunder Cisco Unified Contact Center Express-, Cisco Unified IP IVR- og Cisco Unified Queue Manager-scripts.

## **ASR**

Automatisk stemmegenkendelse. En teknologi, der gør det muligt for brugere af IVR-systemer at indtale poster frem for at indtaste tal på et tastatur.

## **Automatisk opkaldsfordeling**

Se ACD.

## **Automatisk stemmegenkendelse**

Se ASR.

---

## **B**

### **Biblioteksprofil**

Biblioteksprofilen beskriver bibliotekets struktur. Den indeholder bibliotekets værtsnavn eller IP-adresse, portnummer, bruger (DN), adgangskode, basekontekst, servertype og navnet på konfigurationsprofilen. Der skal oprettes en biblioteksprofil til hvert Unified IP IVR-system. Der er knyttet to biblioteker til hvert Unified IP IVR-system: konfigurationbiblioteket og lagerbiblioteket (kaldet "lageret").

### **Brugbarhed**

Muliggør understøttelse af fjernnetværksstyring for Cisco Unified CCX-systemet. Brugbarhed muliggør denne understøttelse via CiscoWorks og via andre netværksstyringssystemer (NMS) fra tredjepart, der bruger standardprotokoller.

---

## C

### CDP

Cisco Discovery Protocol. Medie- og protokoluafhængig protokol til enhedsregistrering, der kører på alt Cisco-produceret udstyr, herunder routere, adgangsservere, broer og afbrydere. Ved hjælp af CDP kan en enhed gøre andre enheder opmærksom på sin eksistens og modtage oplysninger om andre enheder på samme LAN eller på fjernsiden af et WAN. CDP kører på alle medier, der understøtter SNAP herunder LAN, Frame Relay og ATM-medier.

#### **Cisco Discovery Protocol**

Se CDP.

#### **Cisco Media Termination**

Se CMT.

#### **Cisco Unified CCX**

Cisco Customer Response Solutions. En platform, der indeholder integreret programfunktionalitet, herunder Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) til kontaktcenterfunktionalitet såsom ACD, CTI, IVR, Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR) til opkaldsbehandling og selvhjælpsautomatisering og Cisco Unified Queue Manager (Unified QM), en indstilling til et IP-kontaktcenter, som leverer opkaldsbehandling af opkald i kø.

#### **Cisco Unified CCX-alarmtjeneste**

En Windows-tjeneste, der automatisk er blevet installeret som en del af Cisco Unified CCX-installationen, og som modtager alarmer om systemhændelser fra Cisco Unified CCX-programmet og dets undersystemer. Disse alarmer er defineret i XML-format i filer kaldet *kataloger*, som installeres som en del af Cisco Unified CCX-installationsprocessen.

#### **Cisco Unified CCX-datalagre**

Komponenter, der gør det muligt at styre og overvåge historikdata, lager- og konfigurationsdata på tværs af alle servere i Cisco Unified CCX-klyngen.

## **Cisco Unified CCX-program**

Kørselsværktøj til Cisco Unified CCX-scripts. Cisco Unified CCX-programmet kan køre flere scripts på samme tid. Ved opstart indlæser Cisco Unified CCX-programmet alle scripts og konfigurationsoplysninger fra Cisco Unified CCX-serveren til konfigurationsdatalagring. Individuelle scripts kan opdateres i realtid og sendes manuelt til Cisco Unified CCX-programmet, uden at programmet genstartes. Scripts, der kører, mens der downloades, vil ikke blive påvirket af opdateringer, de vil køre til ende med logikken fra før opdateringen. Én Unified CM kan understøtte flere Cisco Unified CCX-programmer, men Cisco Unified CCX-programmerne er kun forbundet til én Unified CM.

En Unified CM understøtter mange Cisco Unified CCX-klynger (og ikke blot ét program) og én Cisco Unified CCX-klynge, som kan indeholde op til 2 Cisco Unified CCX-programmer, er forbundet til én Unified CM.

## **Cisco Unified CCX-redigeringsprogram**

Et Windows-værktøj, som programdesignere bruger til at oprette nye scripts eller ændre eksisterende scripts. Det visuelle scriptingværktøj gør det muligt for designere at trække og slippe trin til opkaldsstrøm fra en palet i hoveddesignvinduet.

## **Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)**

Unified CCE kan også behandle traditionelle ACD-opkald og fungerer som en virtuel ACD. Unified CCE's egenskaber omfatter intelligent flerkanalskontaktfordeling, ACD-funktionalitet, netværk til desktop-CTI, IVR-integration, opkald i kø og konsolideret rapportering.

## **Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)**

Unified CCX er et program, der bruger Cisco Customer Response Solutions (Cisco Unified CCX)-platformen til at levere et multimedie- (stemme, data og internet), IP-aktiveret kundeservicemiljø til forbedring af kontaktcentres effektivitet. Unified CCX fås i pakkerne Unified CCX Standard, Unified CCX Udvidet og Unified CCX Premium.

## **Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)-server til opkaldsovervågning**

Dedikeret server, som tager sig af opkaldsovervågning.

## **Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)-server til opkaldsstatistik, optagelse og overvågning**

Dedikeret server, der vedligeholder Unified CCX-opkaldsstatistik, og som leverer overvågning af optagelser og opkald for Unified CCX Udvidet.



## **Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)**

Unified EIM øger agentproduktiviteten via en kraftig, visuel workflowdesigner, der hjælper med til at oprette processen til behandling af e-mail. Ved at bruge de påkrævede udløsere for serviceniveauaftalen (SLA) kan du automatisere distributionen og overvågningen af e-mail. Dette e-mail-samarbejde giver fuld HTML-understøttelse til både indgående og udgående kommunikation, evnen til at vedhæfte større filer fra agentdesktoppen understøttes, og produktets kraftige egenskaber til indholdsparsing muliggør automatiske forslag fra vidensbasen.

## **Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)**

Unified CCE-komponenten er ansvarlig for at tage beslutninger om distribution og udførelse af ACD-funktioner. I Cisco Unified CCX med IPCC-gatewayen PG kan Unified CCX integreres som en ACD med Unified ICME-software.

## **Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)-undersystem**

Et undersystem i Unified IP IVR-systemet, der gør det muligt for systemet at arbejde sammen med Unified ICME. Unified ICME indeholder et centralt kontrolsystem, der dirigerer opkald til forskellige menneskestyrede og automatiserede systemer såsom VRU'er (Voice Response Units) og ACD'er.

## **Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Udgående)**

Gør det muligt for agenter, der ikke er optaget af indgående opkald at behandle udgående opkald, hvorved der opretholdes et højt produktivitetsniveau for agenterne. Udgående giver mulighed for at oprette og planlægge udgående kampagner for Unified CCX. Kontakter, der skal kaldes op, ligger i Cisco Unified CCX-databasen. En kampagne vælger agenter fra de CSQ'er, der er tildelt den.

## **Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)**

Unified QM er en IP-baseret opkaldsbehandling og løsning, som indeholder effektive funktioner til opkaldsbehandling som en del af Cisco Unified CCX-løsningen.

## **Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)**

Unified WIM sikrer, at dine onlinekunder nemt og problemfrit tilknyttes den korrekte agent hver gang. Den indeholder også effektive egenskaber til fildeling, som gør det muligt for agenter nemt at dele filer, der ligger på deres computer. Avancerede funktioner til fælles gennemgang gør det muligt for agenter og kunderne at udfylde formularer sammen, felt for felt, samt at fremhæve bestemte områder af en formular eller webside til yderligere forklaring.

**CISCO-CCM-MIB**

Cisco Unified Communications Manager-styringsinformationsbase. Eksporterer dataene i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)-databasen og andre datakilder. Nogle eksempler på dataeksporter kan være gruppetabeller, områdetabeller, tabeller over tidszonegrupper, telefonoplysningstabeller, tabeller over gatewayoplysninger og status-traps i Unified CM.

**CISCO-VOICE-APPS-MIB**

Cisco Voice Applications Management-informationsbase. Indeholder oplysninger om understøttede SNMP-traps.

**CiscoWorks**

CiscoWorks, der fås som en pakke uafhængigt af Cisco Unified CCX, indeholder en programpakke med webbaserede programmer til styring af Cisco-enheder. Det er det mest velegnede netværksstyringsystem (NMS) til Cisco Unified CCX-systemet og til andre produkter i Cisco Unified Communications-serien.

**CMT**

Cisco Media Termination. En funktion til afslutning af medierne på en agents personlige computer.

**Codec**

Koder/dekoder. En algoritme til sampling og komprimering.

**CSQ**

Kontaktsservicekø. I Unified CCX er en CSQ en opkaldskø, der er knyttet til ét og kun ét Unified CM CTI-rutepunkt.

**CSV**

Kommasepareret værdi. Et tekstfilformat, der bruges som en måde at optage databasefelter på.

**CTI**

Integration af computertelefoni. Navnet på blandingen af traditionelt telekommunikationsudstyr (PBX) og computere og computerprogrammer. Brugen af opkalder-id til at hente kundeoplysninger automatisk fra en database er et eksempel på et CTI-program.

## **CTI-port**

En virtuel port, der er analog med en trunklinje i en traditionel ACD- eller PBX-indstilling. En CTI-port giver adgang til Unified IP IVR's egenskaber for efterdistribution.

## **CTI-portgruppe**

En gruppe adgangspunkter i Unified CCX-telefonnetværket.

## **CTI-rutepunkt**

En virtuel enhed, der kan modtage flere samtidige opkald til programstyret omdirigering.

---

## **D**

### **Datalagre**

Se Cisco Unified CCX-datalagre

### **Datatype**

Et sæt data i et programmeringssprog med værdier, der har foruddefinerede egenskaber. For eksempel heltal, enhedsnummer med flydende tal, tegn, streng og markør. Normalt er et begrænset antal af sådanne datatyper indbygget i et sprog. Sproget angiver typisk en række værdier for en given datatype, hvordan værdierne behandles af computeren, samt hvordan de lagres.

### **DTMF**

Dual Tone Multi-Frequency. Signalet til telefonselskabet, som genereres, når du trykker på en knap på telefonen. Med DTMF genererer hver knap, du trykker på på telefonen, to toner med bestemte frekvenser. For at en stemme ikke skal kunne efterligne tonerne, genereres den ene tone fra en gruppe højfrekvenstoner og den anden fra en gruppe lavfrekvenstoner. Tryk på Unified CCX-telefontastatur, der medfører DTMF, bruges ofte til at hente kundeinput til IVR-prompts.

### **Dual Tone Multi-Frequency**

Se DTMF.

---

## E

### Efterdistribution

Proces, hvor der tages en distributionsbeslutning, efter at et opkald når et afslutningspunkt.

### Eksportere

At konvertere en fil fra ét programs format til et andet programs format eller at flytte data ud af én fil og importere det i en anden fil.

### Excel-format (XLS)

Dataformat i regnearksprogrammet Microsoft Excel.

---

## F

### Fag

En agents tildelte kompetence inden for et givet område. Gør det muligt for agenter at behandle opkald, der vedrører deres ekspertise.

### Fagbaseret distribution

Distributionen af opkald til agenter med tildelte fag.

### Felt (også databasefelt)

Et element i en databasepost. For eksempel navn, by eller postnummer. En gruppe felter udgør en post.

### Fordistribution

Proces, hvor der tages en distributionsbeslutning, før et opkald når et afslutningspunkt.

---

## G

### Grammatik

Et sæt udtalte sætninger eller DTMF-cifre, der kan genkendes af et script.

---

## H

### Hændelse

En begivenhed, der har betydning for et program, og som muligvis kræver handling fra programmet.

### Hovedtjeneste

Den tjeneste, der kontrollerer den tjenestespecifikke funktion i en Cisco Unified CCX-klynge, hvor du kan have mere end én tjeneste af samme type. Kun én tjeneste af en given type kan være hovedtjenesten i Cisco Unified CCX-programkomponenten. Du kan ikke konfigurere hovedtjenesten.

---

## I

### ICME

Se Unified ICME

### Installationsscenario

Et sæt Cisco Unified CCX-funktioner og -indstillinger på en eller flere servere.

### Interactive Voice Response

Se IVR.

### IP-telefonagent

En Unified CCX-agent uden en personlig computer. Agenten logger på, logger af og ændrer tilstande ved hjælp af skærbilledet Cisco IP-telefon.

### IVR

Interactive Voice Response. Et system, der leverer oplysninger som optagne meddelelser over telefonlinjer som svar på brugerinput i form af udtalte ord eller, hvad der er mere almindeligt, DTMF-signalering.

---

## J

### Java Telephony Application Programming-brugergrenseflade

Se JTAPI.

## Java-databaseforbindelse

Se JDBC.

## JDBC

Java-databaseforbindelse. En Java-API, der gør det muligt for Java-programmer at udføre SQL-sætninger, så Java-programmer kan samarbejde med en hvilken som helst SQL-kompatibel database. Fordi stort set alle relations-DBMS'er understøtter SQL, og fordi Java selv kører på de fleste platforme, gør JDBC det muligt at skrive et enkelt databaseprogram, der kan køre på forskellige platforme, og som kan samarbejde med forskellige databasestyringssystemer (DBMS'er). JDBC minder om ODBC (Open Data Base Connectivity), men er specielt designet til Java-programmer, hvorimod ODBC er sproguafhængigt.

## JTAPI

Java Telephony Application Programming-brugergrænseflade. En model til opkaldskontrol, som er udviklet af Sun Microsystems.

## JTAPI-opkaldskontrolgrupper

En serie i grupper af CTI-porte, som Cisco Unified CCX-systemet bruger til at håndtere opkald, efterhånden som de modtages af Cisco Unified CCX-serveren.

---

## K

### Kampagne

En gruppering af kontakter til et bestemt formål som f.eks. en salgskampagne eller en overordnet meddelelse til en gruppe kunder. Kampagner bruges af Cisco Unified Outbound Preview Dialer til automatisk at placere udgående opkald på en bestemt liste over kontakter.

### Kampagnestyring

Kampagnestyring er hovedkontrolprogrammet i Cisco Unified Outbound Preview Dialer. Det vedligeholder kampagner, opkalderkonfiguration og aktuelle kampagnedata.

### Klynge

En Cisco Unified CCX-klynge består af en server (node), der kører Cisco Unified CCX-komponenter i din Cisco Unified CCX-installation.

## Klyngeprofil

Cisco Unified CCX-websiden (hjemmeside) viser oplysninger om klyngeprofilen. En klyngeprofil indeholder data vedrørende de Cisco Unified CCX-servere, -komponenter og -licenser, der er installeret i en klynge.

## Kommasepareret værdi

Se CSV.

## Komponent

En installationsenhed, enten hardware eller software, som du kan installere i et Cisco Unified CCX-system. Cisco Unified CCX-softwarekomponenter omfatter Cisco Unified CCX-programmet, databasekomponenten, overvågningskomponenten og optagelseskomponenten. Hardwarekomponenter omfatter servere og klientcomputere. Du vælger de komponenter, du ønsker, når du installerer systemet.

## Konfigurationsfil

En fil, der indeholder oplysninger om en computer eller et program.

## Kontakt

En forbindelse til en fjernkunde.

## Kontaktsservicekø

Se CSQ.

---

## L

### Lager

Underbiblioteket i konfigurationsdatalageret, hvor Cisco-brugerscripts er gemt. Du administrerer dine Cisco-scripts med Repository Manager.

### Logfil

En fil, der registrerer en computers eller et programs aktivitet.

---

## M

### MCS

Media Convergence Server. En nøglefærdig serverplatform til Cisco Unified CCX.

### Media Convergence Server

Se MCS.

### Media Termination

Se CMT.

### Media Termination.

Se CMT.

### MIB

Styringsinformationsbase. Database med oplysninger til netværksstyring, der bruges og vedligeholdes af en netværksstyringsprotokol såsom SNMP eller CMIP. Værdien af et MIB-objekt kan ændres eller hentes ved hjælp af SNMP- eller CMIP-kommandoer, som regel via et grafisk netværksstyringssystem til brugergrænseflader. MIB-objekter organiseres i en træstruktur, der omfatter offentlige (standard) og personlige (beskyttet) grene.

### MRCP

Media Resource Control Protocol. En protokol på programniveau, der gør det muligt for klientenheder, der kræver lyd-/videostreambehandling, at kontrollere medietjenesterressourcer såsom talesynthesizere (TTS), stemmegenkendelse (ASR), signalgeneratorer, signaldetektorer, faxservere osv. over et netværk. Denne protokol er designet til at fungere sammen med streamingprotokoller såsom RTSP (Real Time Streaming Protocol) eller SIP (Session Initiation Protocol), som hjælper med til at etablere kontrolforbindelser til eksterne mediestreamingenheder, og medieleveringsmekanismer såsom RTP (Real Time Protocol).

---

## N

### Node

En computer, der er forbundet til andre computere i et netværk af computere.



---

## O

### Opkald i kø

En metode at behandle opkald på, indtil de kan besvares af en agent.

### Opkaldskontrolgruppe

Gør det muligt at kontrollere, hvordan Cisco Unified CCX-systemet bruger CTI-porte.

### Opkaldsliste

En fil, der indeholder en liste over kundekontonumre, navne og telefonnumre, der kan importeres som kontakter til en bestemt udgående kampagne.

### Opkaldstilstanden Direkte eksempel

En opkaldstilstand i Udgående. I denne tilstand gør Cisco Agent Desktop (CAD)-softwaren det muligt for agenter at få vist udgående opkaldsanmodninger, der er placeret automatisk af systemet.

---

## P

### Palet

En gruppe trin i Cisco Unified CCX-redigeringsprogrammet.

### PIM

Peripheral Interface Manager. Ciscos ophavsretligt beskyttede grænseflade mellem en periferienhed og periferigateway.

### Porte

En logisk kanal i et kommunikationsnetværk, der identificeres på sit entydige portnummer.

### Post (også databasepost)

En gruppe felter i en database, der udgør en komplet postering. En post om en kunde kan f.eks. indeholde felter til navn, adresse og telefonnummer.

## **Program**

Generelt er dette et program, der hjælper dig med at udføre en bestemt opgave, f.eks. et program til tekstbehandling, et regnearkprogram, eller en FTP-klient. Der skelnes mellem programmer og systemprogrammer, som styrer computeren og kører programmer, og hjælpeværktøjer, som er små hjælpeprogrammer. I Cisco Unified CCX repræsenterer et program en konfigureret kombination af en eller flere udløsere, et script og værdierne for eventuelle parametre i det pågældende script.

## **Prompts**

En meddelelse fra en computer, der beder operatøren om at foretage en handling, såsom at indtaste en kommando, en adgangskode eller data, eller som indikerer, at computeren er klar til at modtage input.

---

## **R**

### **Real-Time Transport Protocol**

Se RTP.

### **Ressource**

En agent, der kan behandle Unified CCX-opkald.

### **Ressourcegruppe**

Et sæt forbundne ressourcer.

### **RTP**

Real-Time Transport Protocol. En af IPv6-protokollerne. RTP er designet til at levere end-to-end-funktioner til netværkstransport for programmer, der sender data i realtid såsom lyd, video eller simuleringsdata, over multicast- eller unicast-netværkstjenester. RTP leverer tjenester såsom identifikation af datatype, sekvensnummerering, tidsstempling og leveringsovervågning til realtidsprogrammer.

### **Rude**

En del af et vindue, der er beregnet til en bestemt funktion.

---

## S

### Scheduler

Et program, der ligger på en Cisco Unified CCX Historical Reports-klientcomputer. Scheduler vedligeholder oplysninger om hver planlagt rapport, inklusive hvornår rapporten skal udføres, og hvilke oplysninger rapporten skal indeholde. Scheduler udfører også planlagte rapporter på de planlagte tidspunkter, baseret på klokkeslæt og dato for Cisco Unified CCX Historical Reports-klientcomputeren.

### Script

En sekvens af trin, der er sammensat i Cisco Unified CCX-redigeringsprogrammet. Scripts kaldes somme tider *flows*, *opkaldsflows* eller *workflows*, da scripts kontrollerer et opkalds flow.

### Server

En computer, der leverer tjenester eller ressourcer til andre computere (kaldet klienter), som er forbundet til den gennem et netværk.

### Server til konfigurationsdatalagring (CDS)

Cisco Unified CCX-serveren til konfigurationsdatalagring (CDS) styrer og deler oplysninger om konfiguration, komponent og program inden for Cisco Unified CCX-klyngen og kommunikerer med Unified CM.

### Session (historikrapportering)

Historikrapporteringpladser kaldes også historikrapporteringssessioner. Historikrapporteringssessioner (pladser) henviser til antallet af historikrapporteringsklienter, der kan startes samtidig på forskellige klientmaskiner.

### Session (script)

Et objekt, der lagrer oplysninger om en opkalder, efterhånden som de bevæger sig gennem et script

### Simple Network Management Protocol

Se SNMP.

### Sletning

At slette både et sæt data og alle referencer til disse data.

## **Snapshot-agent**

Genererer et snapshot eller billede af de aktuelle data i databasen.

## **SNMP**

Simple Network Management Protocol. Standardprotokollen for software til netværksstyring. Ved hjælp af SNMP overvåger programmer kaldet SNMP-agenter enheder på netværket. Et andet program indsamler dataene fra agenterne. Den database, der oprettes via overvågningshandlingerne, kaldes en styringsinformationsbase (MIB).

## **SNMP-agent**

Simple Network Management Protocol-agent. Hardware eller software, der overvåger enheder på et netværk. Data fra en SNMP-agent, som er indeholdt i en MIB, hjælper med til netværksstyring og fejlfinding.

## **SNMP-tjeneste**

En Windows-tjeneste, der leverer strukturen til SNMP og den SNMP-agent, der kommunikerer med SNMP-underagenter.

## **SNMP-underagent**

Cisco indeholder SNMP-underagenter til understøttelse af hver Cisco MIB. SNMP-tjenesten indlæser Cisco SNMP-underagenterne og udveksler SNMP-meddelelser med SNMP-underagenterne. SNMP-tjenesten formaterer oplysninger som MIB'er og sender disse oplysninger til et netværksstyringssystem (NMS). Den sender også traps fra SNMP-underagenterne til de relevante SNMP-trap-modtagere.

## **Spring (også springfil)**

Et TCP/IP-hjælpeværktøj, der gør det muligt at fastslå den rute, pakker tager til en bestemt vært. Spring af rute fungerer ved at øge TTL-værdien (Time To Live) for pakker og overvåge, hvor langt de når, før de når den givne destination.

## **Standard-script**

Et script, der afslutter et opkald, hvis der opstår en fejl i hoved-scriptet.

## **Styringsinformationsbase.**

Se MIB.

## Syslog

En Cisco-standard, der gør det muligt at logføre fejl på tværs af en enterprise. Muliggør lokal logføring af netværkshændelser til filer. Muliggør også fjernlogføring til forskellige systemer via standardprotokoller.

---

## T

### **Tablet (også databasetablet)**

En præsentation af oplysninger, der er organiseret i rækker og kolonner.

### **Tekst-til-tale**

Se TTS.

### **Tilpasser**

Et vindue, der bruges til at konfigurere egenskaberne for et trin i Cisco Unified CCX-redigeringsprogrammet.

### **Tjeneste**

Et program, en rutine eller en proces, der udfører en bestemt systemfunktion til understøttelse af andre programmer, især på et lavt (tæt på hardwaren) niveau. I Cisco Unified CCX kan du have en hovedtjeneste og en standbytjeneste.

### **Trap (også SNMP-trap)**

En programafbrydelse, der som regel skyldes en usædvanlig situation i et program. I de fleste tilfælde efter en sådan afbrydelse udfører operativsystemet en handling, hvorefter kontrollen gives tilbage til programmet.

### **Trin**

Et enkelt element i Cisco Unified CCX-redigeringsprogrammet, der udfylder en bestemt funktion.

### **TTS**

Tekst-til-tale. Et talesynteseprogram, der opretter en talt lydversion af teksten i et dokument eller en database.

## **TTS-klient**

En komponent af TTS, der skal ligge på Cisco Unified CCX-serveren.

## **TTS-server**

En dedikeret server, der konverterer tekst til tale og afspiller den for opkalderen.

---

## **U**

### **Udløser**

Signaler, der besvarer indgående kontakter på et angivet rutepunkt ved at vælge telefoni- og medieressourcer til at betjene kontakten og åbne programscripsts til at behandle den. Cisco Unified CCX-systemet bruger JTAPI-udløserer til at starte besvarelser af telefonopkald og http-udløserer til at starte besvarelser af http-anmodninger. I disse tilfælde fungerer telefonnumre og webadresser (der er knyttet til udløserne) som udløserer.

### **Udtryk**

En formel, der evalueres, når et Cisco Unified CCX-script udføres, for at fastsætte værdien af en variabel.

### **Underfacilitet**

En sporbar softwarekomponent.

### **Undersystem**

Udvidet modulært udviklingsmiljø, der udfører en bestemt funktion.

---

## **V**

### **Variabel**

En pladsholder for data.

### **Variabel**

En pladsholder for data.

## **VXML (også VoiceXML)**

Voice Extensible Markup Language. Gør det muligt for en bruger at bruge internettet via stemmegenkendelsesteknologi.

---

## **X**

### **XML**

Extensible Markup Language. Et programmeringssprog, der er udviklet af World Wide Web Consortium, og som gør det muligt for webudviklere at oprette brugerdefinerede koder, der bruges til effektiv organisering og levering. XML er et metasprog, der indeholder et sæt regler for oprettelse af andre markup-sprog.







---

## A

Åbn, kommandoer [4-10](#)

ACD

arbejdstilstand [3-32](#)

adgang, Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten [1-5](#)

Annuller, knap [4-14](#)

Automatisk kontaktfordeling

Se ACD. [3-32](#)

---

## B

B [GI-2](#)

brugerprivilegier

Se adgang

---

## C

CiscoSch.log [6-2, 6-4](#)

CiscoSchPrintExport.log [6-2, 6-4](#)

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten  
afslutte [1-7](#)  
starte [1-5](#)

Cisco Unified CCX-klynge  
profil [GI-11](#)

Cisco Unified CCX-programpakke [2-9](#)

CSQ – Overs.rap. over agent [3-64](#)

CSQ – Oversigtsrap. over agent [3-5, 3-90](#)

---

## D

Databaselogfil [6-6, 6-7](#)

Detal. opk. eft. opk. CCDR Rapport [3-5, 3-66](#)

Detalj., fane [4-6, 4-7](#)

Detalj. opk., CSQ, agentrapport [3-5, 3-69](#)

Detaljerede rapportindstillinger [4-4](#)

Detaljerede rapportindstillinger, vindue [4-6, 4-7](#)  
diagram [4-3](#)

Dialogboksen Brugerpriv. mangler [1-5](#)

Dialogboksen Logon [1-5, 1-6](#)

---

## E

Eksempel, fane [4-19, 4-20](#)

eksempelrude [4-19](#)

eksportere [4-21, 5-8](#)

eksportformater [4-21](#)

Eksportplacering, knap [5-9](#)

---

**F**

failover [1-7](#)  
Fane Detaljer [5-10](#)  
Fanen Generelt [5-6](#), [5-11](#)  
Filnavn, rulleliste [4-9](#)  
filterparameter [4-4](#), [4-6](#), [4-7](#)  
formater [5-8](#)

---

**G**

Gem, kommando [4-9](#)  
Generelt, fane [4-2](#)  
geninstallere Cisco Unified CCX Historical  
Reports-klienten [2-5](#)  
gruppe [4-17](#)  
Gruppeoplysninger, rude [4-19](#), [4-20](#)  
Gruppetræ [4-18](#)

---

**H**

H [GI-9](#)  
Historical Reports-klientlogfil [6-3](#)  
historikrapport  
se rapport  
hrcConfig.ini [2-14](#), [6-6](#)  
hrcConfig.ini-fil [2-13](#)

---

**I**

Indlæse eksisterende rapportindstilling [4-10](#)  
Indstillinger for gentagelsesområde [5-13](#)  
Indtast parameterværdi, felt [4-7](#)  
inkludere diagrammer i rapport [4-3](#), [5-7](#)  
installere Cisco Unified CCX Historical  
Reports-klienten [2-2](#)

---

**J**

jvm.stdout [6-6](#), [6-8](#)

---

**K**

K [GI-10](#)  
Klientlogfil for historikrapporter [2-15](#)  
Klokkeslæt, felt [4-4](#)  
Knappen Nulstil [5-5](#)  
Knappen Skema [5-15](#)  
Knappen Skift [5-11](#)  
Kommandoen Eksporter rapport [4-21](#)  
Kommandoen Slå gruppetræ til og fra [4-19](#)  
Kommandoen Søg efter tekst [4-16](#)  
kommasepareret tekstfil (CSV) [5-8](#)  
konfigurationsfil  
hrcConfig.ini [2-13](#), [2-14](#)  
redigering [2-13](#)  
sch.ini [2-13](#), [2-18](#)

**L**

logfil [6-2](#)  
 åbne [6-4](#)  
 Cisco Unified CCX-server [6-2](#)  
 database [6-6, 6-7](#)  
 Historical Reports-klient [6-3](#)  
 indlæsning [6-6](#)  
 jvm.stdout [6-6, 6-8](#)  
 på klient [6-2](#)  
 Scheduler [6-4](#)  
 log på  
 ændre oplysninger [1-6](#)  
 Cisco Unified CCX Historical  
 Reports-klienten [1-5](#)  
 en anden server [1-6](#)  
 registrering af forsøg [6-8](#)  
 Luk aktuel visning, kommando [4-19, 4-20](#)

**M**

manglende skema [5-17](#)  
 Microsoft Excel [4-21, 5-8](#)

**N**

Nulstil, knap [4-2, 4-5](#)  
 nulstille [4-2, 4-5, 5-5](#)

**O**

**O** [GI-13](#)  
 onlinehjælp [1-7](#)  
 opgradere Cisco Unified CCX Historical  
 Reports-klienten [2-6](#)  
 Oplysninger om ydelse for udgående  
 agent [3-92](#)  
 oprette en rapport [4-2](#)  
 Oprette og vise historikrapporter [4-2, 4-6, 4-7](#)  
 oprette og vise historikrapporter [5-10](#)  
 Overs.rap. over agent [3-3](#)  
 Oversigt over afsl.kode for agenter [3-32](#)  
 Oversigt over udg. kampagne [3-95](#)  
 Oversigtsrap. over agentopk. [3-2, 3-14](#)  
 Oversigtsrap. over opk.distrib. for  
 kontaktservicekø [3-4, 3-58](#)  
 Oversigtsrap. over opk. nr.-aktivitet [3-4, 3-44](#)  
 Oversigtsrap. over program [3-4, 3-6, 3-37](#)  
 Oversigtsrap. over serviceniv.prioritet for  
 kontaktservicekø [3-5, 3-62](#)  
 Oversigtsrapp. over årsagsk. for ag. ikke  
 klar [3-3, 3-20](#)  
 Oversigtsrapp. over  
 kontaktservicekøprioritet [3-5, 3-61](#)  
 Oversigtsrapport over agenter [3-29](#)  
 Oversigtsrapport over agenttilstand  
 (efter agent) [3-24](#)  
 Oversigtsrapport over agenttilstand  
 (efter interval) [3-26](#)

- ## P
- Parameterindstill., område [4-7](#)
  - PDF (Portable Document Format) [4-21, 5-8](#)
  - Planlæg fremtidige rapporter, inkl. gentag.rapporter [5-6, 5-11](#)
  - planlægge [5-1, 5-2](#)
  - planlægge rapporter [5-1](#)
  - Planlægningsvindue [5-11, 5-12](#)
  - planlagte rapporter
    - detaljerede indstillinger [5-10](#)
    - eksportere [5-8](#)
    - frekvens af begivenheder [5-12](#)
    - gemme [5-14](#)
    - indstillinger for begivenheder [5-12](#)
    - med diagrammer [5-6](#)
    - område for indstillinger af gentagelse [5-12, 5-13](#)
    - oplysninger i [5-2](#)
    - planlægningsindstillinger [5-11](#)
    - udskrive [5-7](#)
    - vælge [5-6](#)
  - privilegier
    - Se adgang
  - profil, klynge [GI-11](#)
  - Programlogfiler [6-5](#)
- ## R
- Rap. over brugerdef. variabler [3-4, 3-39](#)
  - Rapp. over agenttilstand [3-3, 3-22](#)
  - Rapp. over aktiv. for afbrudt opkald [3-2, 3-10](#)
  - Rapp. over kontaktservicekøaktiv. [3-48](#)
  - Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter CSQ) [3-4, 3-51](#)
  - Rapp. over kontaktservicekøaktiv. (efter interval) [3-4, 3-54](#)
  - Rapp. over priorit.overs. for akt. [3-7](#)
  - rapport
    - dato- og klokkeslætsinterval [4-4](#)
    - eksportere [4-21](#)
    - finde tekst [4-16](#)
    - med diagrammer [4-3](#)
    - navigere [4-15](#)
    - oplysninger [3-7](#)
    - oprette [4-2](#)
    - planlægning [5-1](#)
    - udskrive [4-20](#)
    - vælge [4-2](#)
    - visningsstørrelse [4-15](#)
  - Rapporter over Cisco Unified Email Interaction Manager
    - Multikanal-CSQ-aktivitet [3-78, 3-81, 3-83, 3-90](#)
  - Rapporter over Cisco Unified Web Interaction Manager
    - Multikanal-CSQ-aktivitet [3-78, 3-81, 3-83, 3-90](#)

- Rapporter over Unified OUTD
    - Oplysninger om ydelse for udgående agent [3-92](#)
    - Oversigt over udg. kampagne [3-95](#)
  - rapportindstillinger
    - gemme [4-9](#)
    - indlæse [4-10](#)
  - rapportindstillingsfil [4-2, 4-5, 4-8, 4-11](#)
  - Rapport over afbrudte og afviste opkald [3-2, 3-11](#)
  - Rapport over agent [3-2, 3-16](#)
  - Rapport over agentaktivitet for e-mail-kontaktsservicekø (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) [3-75](#)
  - Rapport over agents logon/log af-aktivitet [3-2, 3-18, A-2](#)
  - Rapport over agenttilstand (efter agent) [3-3](#)
  - Rapport over agenttilstand (efter interval) [3-3](#)
  - Rapport over aktivitet for e-mail-kontaktsservicekøer (Email Contact Service Queue Activity Report) [3-74](#)
  - Rapport over aktivitet for fagdistribution [3-100](#)
  - Rapport over analyse af programydelse [3-3, 3-36](#)
  - Rapport over ekstern overvågn. [3-7, 3-100](#)
  - Rapport over e-mail-agent-aktivitet (Email Agent Activity Report) [3-73](#)
  - Rapport over e-mail-svar (EMail Response Detail Report) [3-77](#)
  - Rapport over kontaktservicekøaktiv. [3-4](#)
  - Rapport over kontaktservicekøaktiv. for fællesfag (efter interval) [3-4, 3-45](#)
  - Rapport over trafikanalyse [3-7](#)
  - Rapport over trafikanalyse for e-mail-indbakke (Email Inbox Traffic Analysis Report) [3-77](#)
  - Rapportslutdato, felt [4-4](#)
  - Rapportstartdato, felt [4-4](#)
  - Rapportvisning, vindue [4-12, 4-14](#)
  - RTF (Rich Text-format) [4-21, 5-8](#)
  - rulleliste, rapporttype [4-3, 5-6](#)
- 
- S**
- sch.ini-fil [2-13, 2-18, 6-6](#)
  - Scheduler [5-15, 6-4](#)
    - afslutte [5-4](#)
    - funktioner [5-3](#)
    - ikon [5-4](#)
    - starte [5-4](#)
    - stoppe [5-4](#)
  - scheduler
    - konfigurationsfil [2-13, 2-18](#)
  - Scheduler-logfil [6-4](#)
  - servlets-logfil [6-8](#)
  - skemaer
    - sætte i rækkefølge [5-16](#)
    - slette [5-16](#)
    - vise [5-15](#)
  - Sorteringsmetode [4-4](#)
  - sorteringsmetode [4-6](#)
  - Sorter rapport efter, rulleliste [4-6](#)

sprog

ikke understøttet [2-21](#)

sprog, der ikke understøttes [2-21](#)

standbyserver [1-7](#)

Stop indlæsning, kommando [4-14](#)

---

## T

Tilgængelige, rude [4-7](#)

---

## U

Udskriv, kommando [4-20](#)

udskrive [4-20](#)

---

## V

V [GI-18](#)

Værktøjet Hjælp [1-7](#)

Værktøjet Scheduler [5-15](#)

Valgt, rude [4-7](#)

Vinduet Planlagte rapporter [5-15, 5-17](#)

Vis, knap [4-12, 4-14](#)

Vis CiscoPrintExport.log [6-5](#)

Vis CiscoSch.log [6-5](#)

---

## X

XML [4-21, 5-8](#)