

صخلم ريرقتل ةديدل ا تازيمل ا نيوكت لاثم UCCX Voice CSQ

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [التكوين](#)
- [التحقق من الصحة](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

المقدمة

يصف هذا المستند كيفية تكوين الإصدارين 10.0 و 10.5 من UCCX (Cisco Unified Contact Center Express) لإضافة عمود جهات اتصال الانتظار الجديدة إلى قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال الصوتية للمشرف (CSQ) تقرير البيانات المباشرة الموجزة.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

المكونات المستخدمة

لتكوين حقل جهات اتصال الانتظار، يجب استخدام Cisco Finesse Desktop على UCCX الإصدار 10.0 أو 10.5.

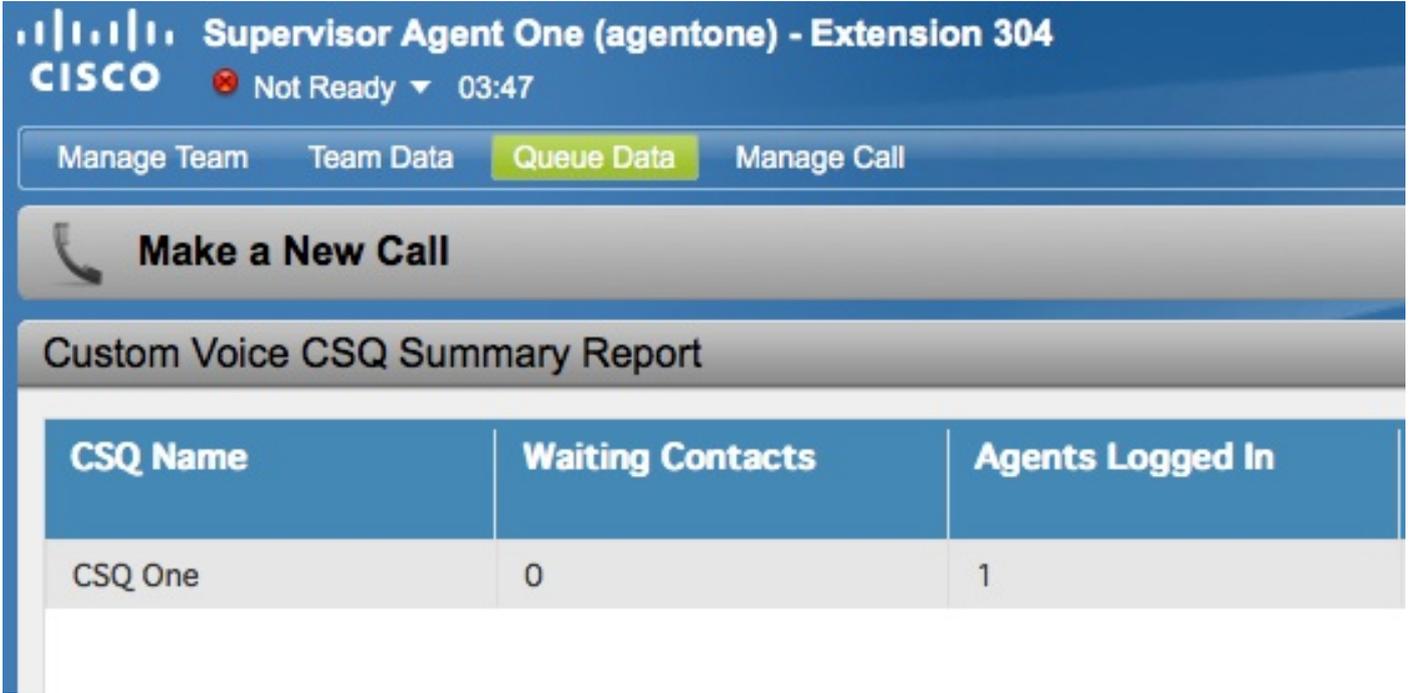
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

معلومات أساسية

يتم استخدام العمود "جهات اتصال الانتظار الجديدة" لعرض جهات الاتصال التي تنتظر في قائمة الانتظار.

ملاحظة: هذا العمود عبارة عن إضافة قياسية لتقرير البيانات المباشرة للمشرف الافتراضي Voice CSQ Summary في Cisco UCCX، الإصدار 10.6.

هنا مثال يوضح هذا العمود الإضافي:



The screenshot shows the Cisco UCCX interface for a Supervisor Agent One (agentone) with extension 304. The status is 'Not Ready' and the time is 03:47. The 'Queue Data' tab is selected, showing a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

التكوين

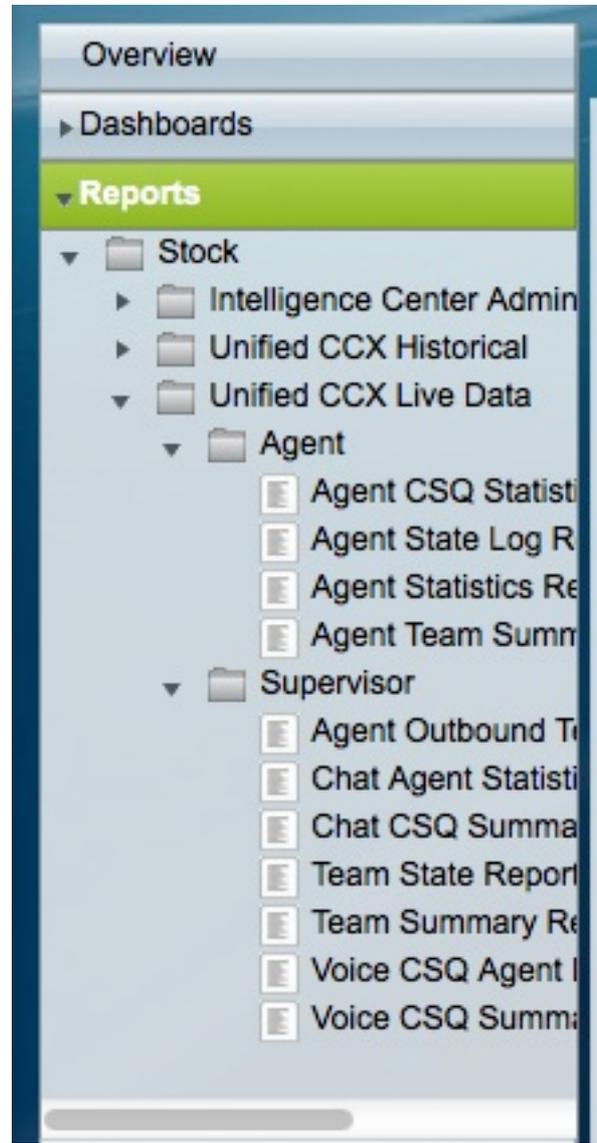
أتمت هذا steps in order to شملت Cisco UCCX صيغة 10.0 و 10.5 in order to أضفت الانتظار جهة اتصال عمود إلى المشرف صوت ملخص CSQ ملخص البيانات المباشرة تقرير:

قم بتسجيل الدخول إلى مركز الذكاء الموحد من Cisco على أنه مسؤول التطبيق الذي تم تعريفه في وقت 1. التثبيت:



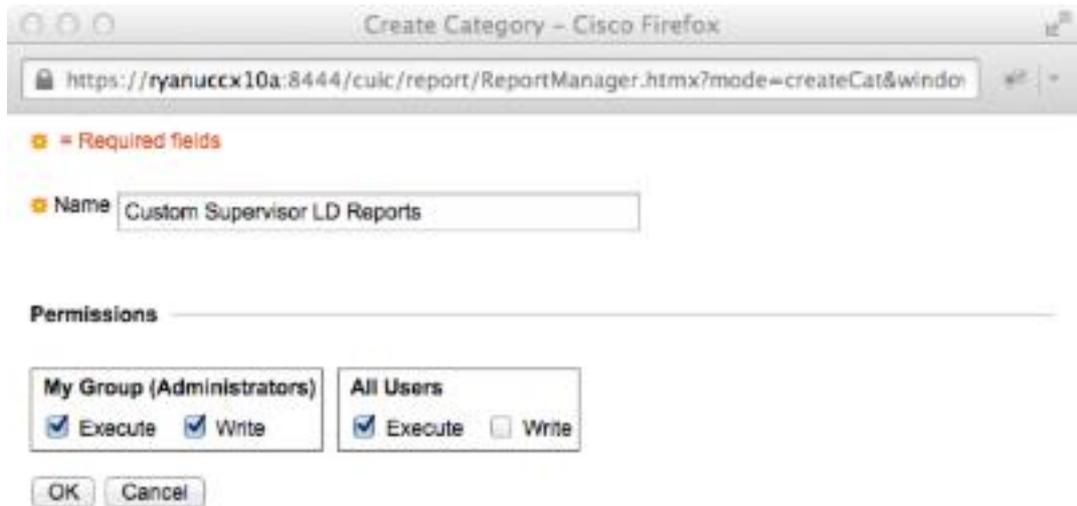
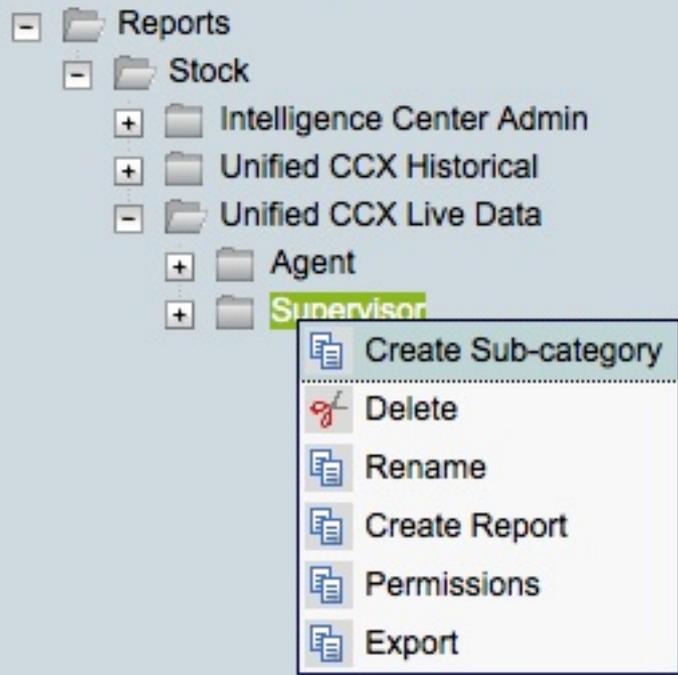
The screenshot shows the login page for the Cisco Unified Intelligence Center. The page includes the Cisco logo and the text 'Cisco Unified Intelligence Center'. There are input fields for 'Username' (containing 'ccadmin'), 'Password' (masked with asterisks), and 'Locale' (set to 'English (U.S.) - English (U.S.)'). A 'Log In' button is located below the input fields.

2. انقر فوق التقارير لتوسيع علامة التبويب التقارير:



3. من علامة التبويب التقارير، انتقل إلى أسهم < بيانات CCX المباشرة الموحدة > مشرف، انقر بزر الماوس الأيمن فوق مجلد المشرف، وانقر فوق إنشاء فئة فرعية:

Available Reports:

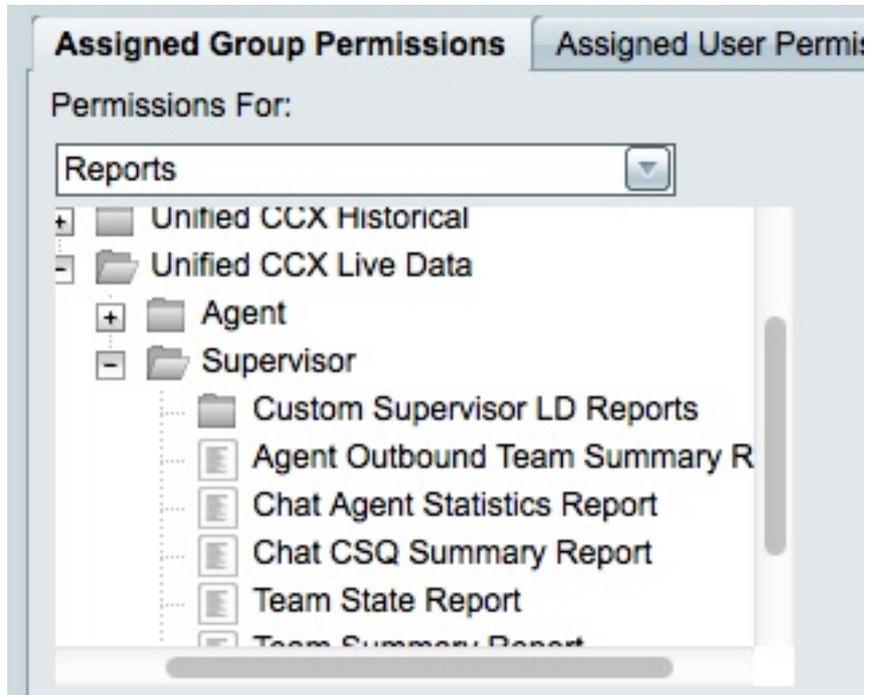


.4

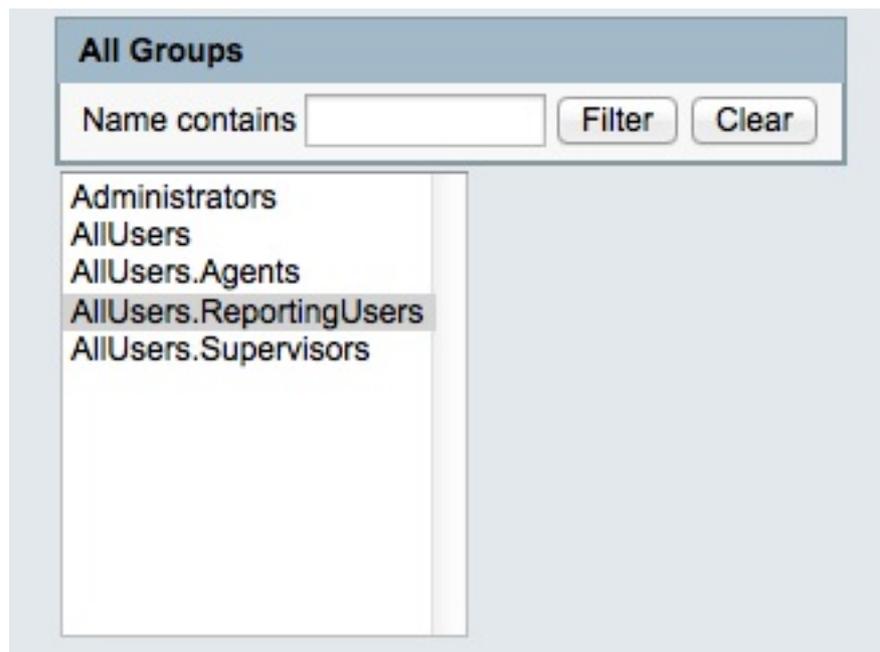
انتقل إلى الأمان < أذون المستخدم:



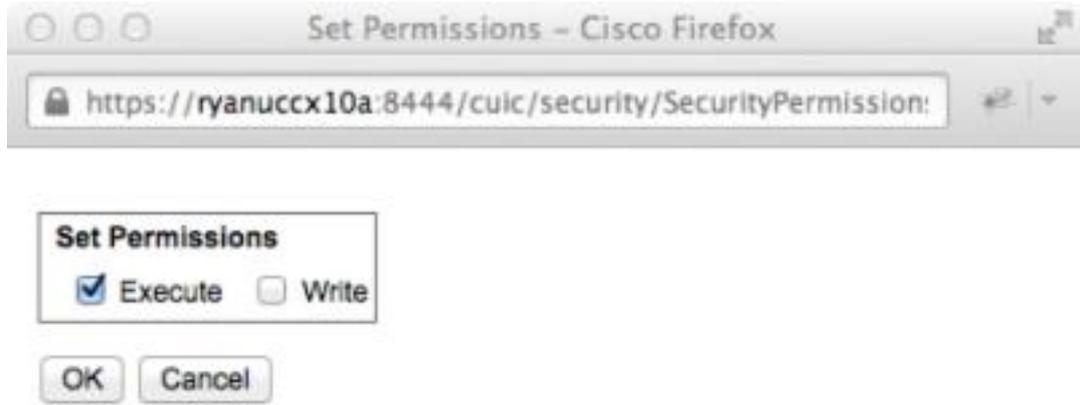
أختر تقارير من القائمة المنسدلة أذون ل: وحدد الفئة الفرعية التي قمت بإنشائها ضمن Stock > Unified CCX Live Data > SupervisorIn Reports Folder الموجود في اللوحة اليسرى:



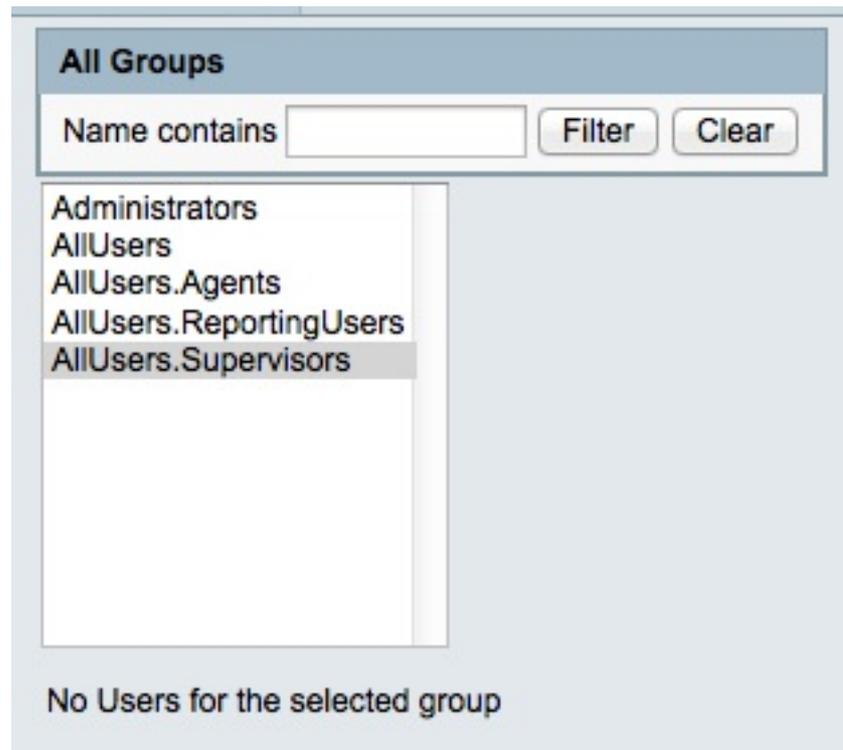
6. انقر فوق `AllUsers.ReportingUsers` في اللوحة اليمنى:



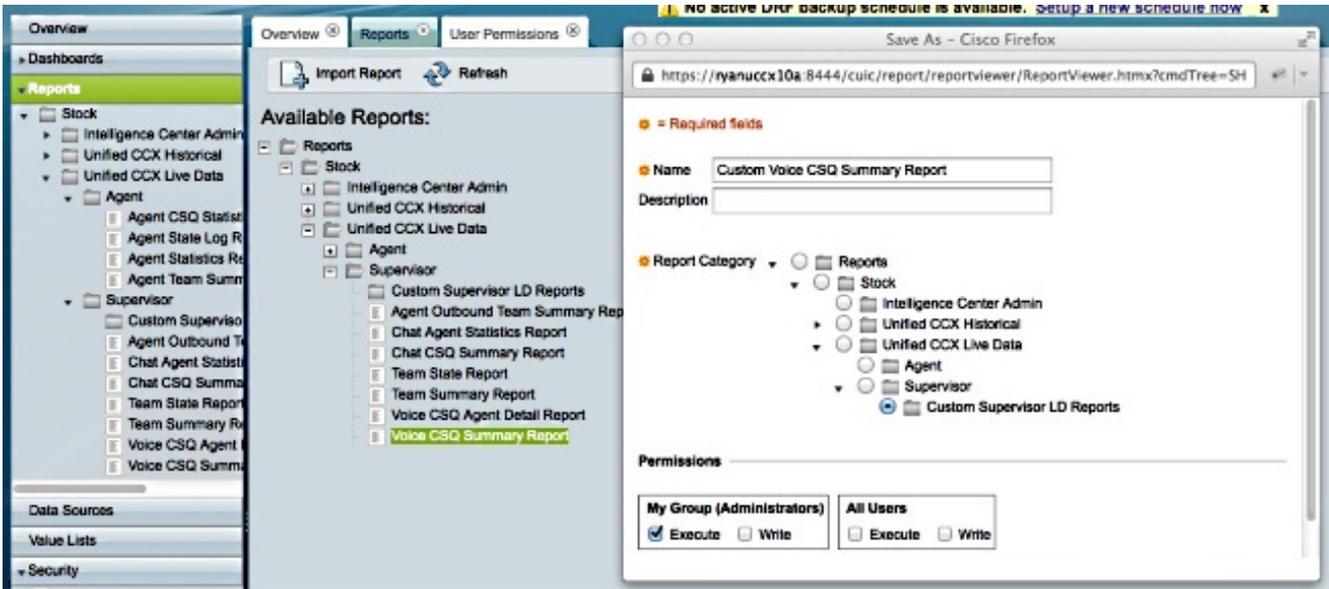
7. انقر تعيين الأذونات، حدد خانة الاختيار تنفيذ التي تظهر في النافذة المنبثقة، ثم انقر فوق موافق:



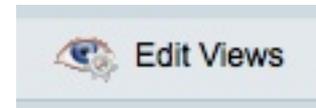
انقر فوق **AllUsers.Supervisor** في اللوحة اليمنى، وانقر فوق **تعيين الأذونات**، وحدد خانة الاختيار **Execute**.
التي تظهر في النافذة المنبثقة، ثم انقر فوق **OK**:



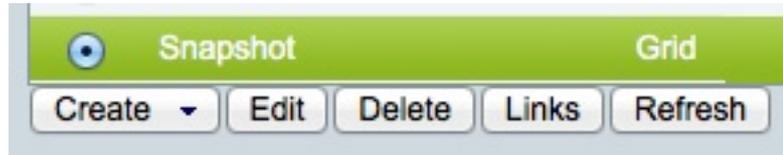
انتقل إلى التقارير < المخزون < بيانات CCX المباشرة الموحدة < المشرف، وانقر بزر الماوس الأيمن فوق 9.
تقرير ملخص CSQ الصوتي، وانقر فوق حفظ باسم لحفظ هذا التقرير في الفئة الفرعية التي قمت بإنشائها:



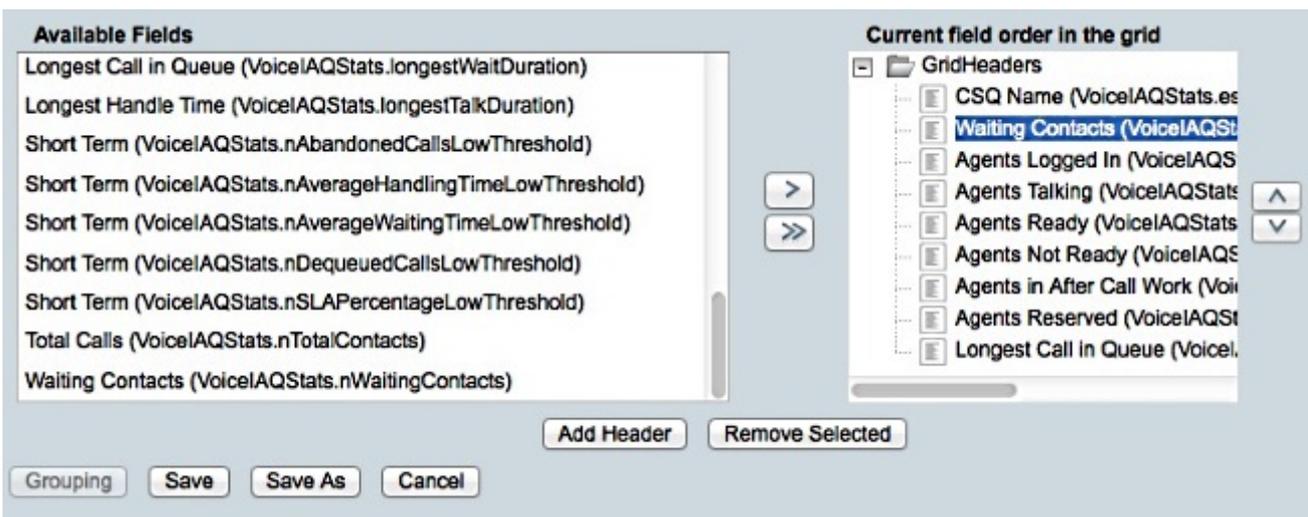
10. انقر فوق تحرير طرق العرض في علامة التبويب التي يتم فتحها:



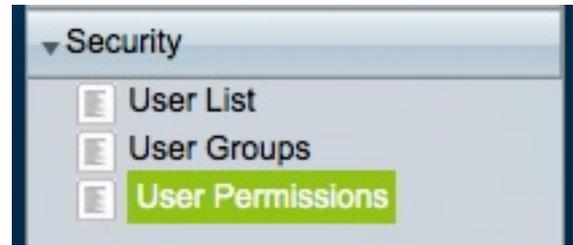
11. انقر زر انتقاء اللقطة عندما تفتح التبويب الذي يعرض العروض، ثم انقر تحرير:



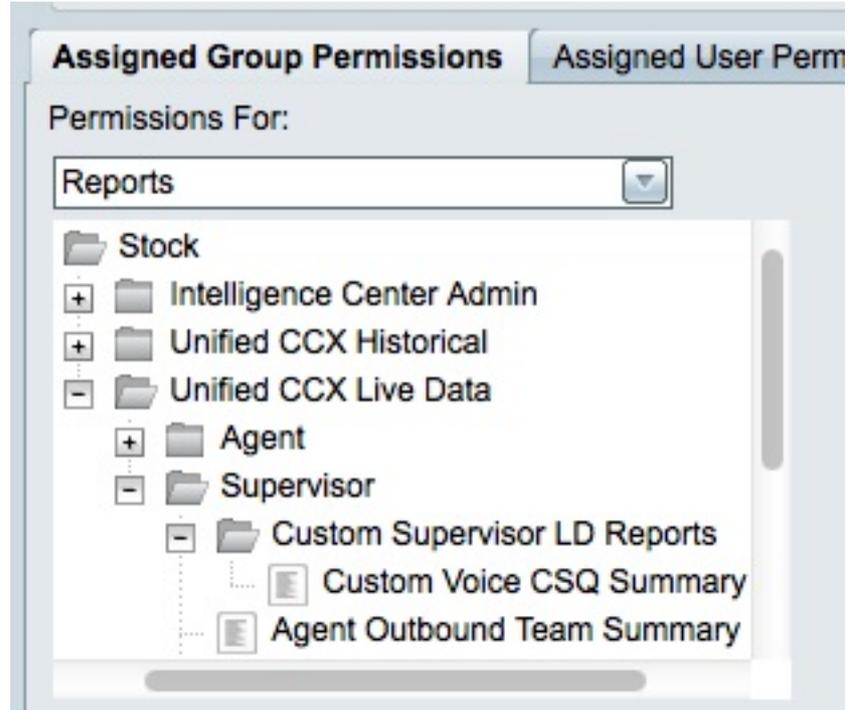
12. أختَر جهات الاتصال المنتظرة من قائمة الحقول المتاحة، وانقلها إلى قائمة الحقول الحالية. اضبط ترتيبك المرغوب في الشبكة، ثم انقر حفظ:



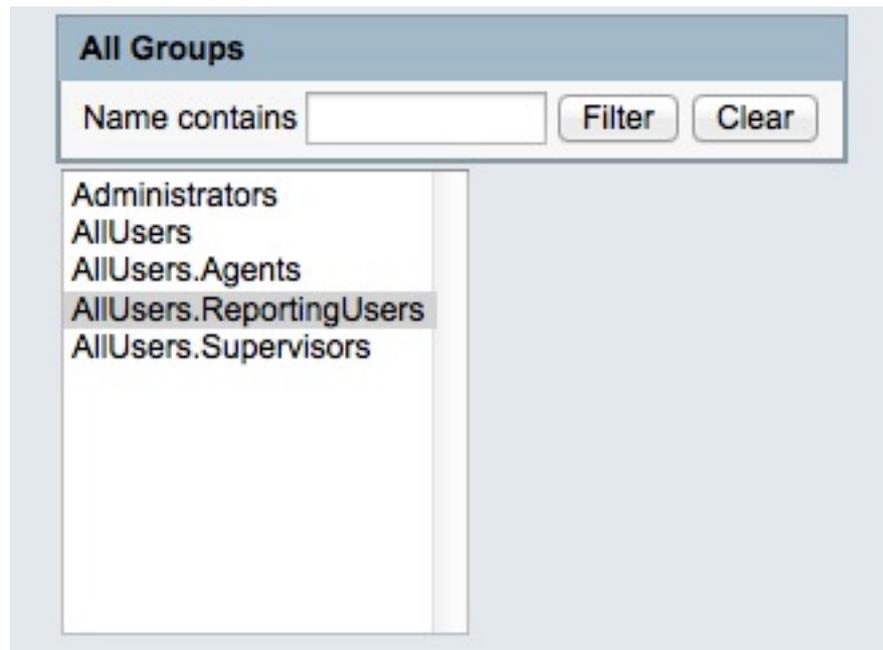
13. انتقل إلى الأمان < أذون المستخدم واختر التقارير من القائمة أذون ل: المنسدلة:



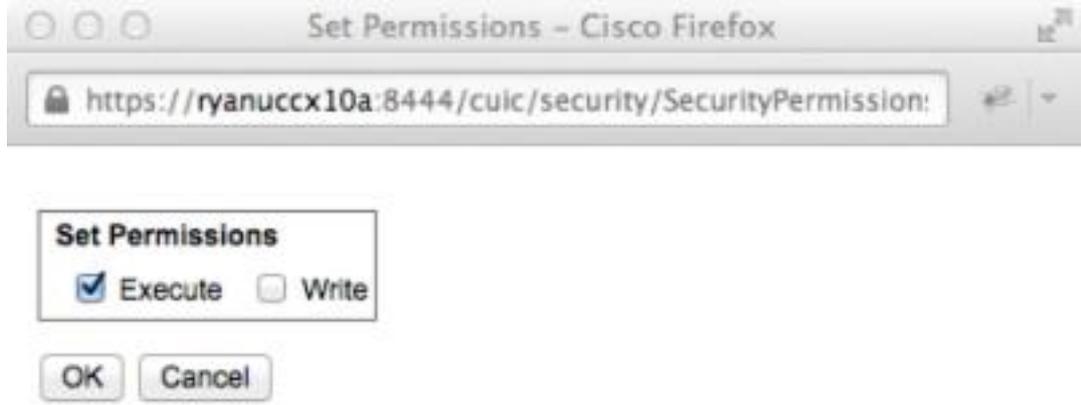
انتقل إلى التقرير الذي تم إنشاؤه حديثاً في الفئة الفرعية التي قمت بإنشائها ضمن **Stock > Unified CCX**.
انتقل إلى **Live Data > Supervisor** في اللوحة اليسرى، ثم حدده:



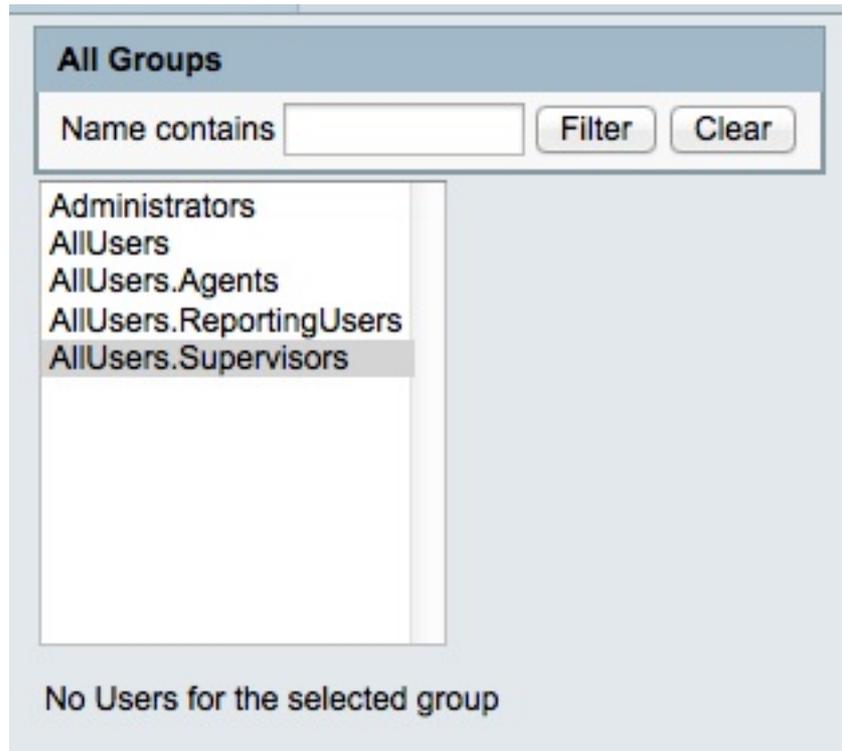
انقر فوق **AllUsers.ReportingUsers** في اللوحة اليمنى:



انقر تعيين الأذونات، حدد خانة الاختيار تنفيذ التي تظهر في النافذة المنبثقة، ثم انقر فوق موافق:



انقر فوق **AllUsers.Supervisor** في اللوحة اليمنى، وانقر فوق تعيين الأذونات، وحدد خانة الاختيار **Execute** التي تظهر في النافذة المنبثقة، ثم انقر فوق **OK**:



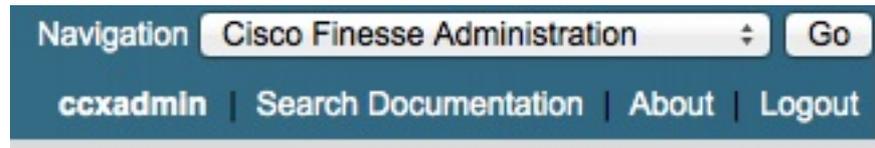
قم بتصدير التقرير الجديد، واستخرج ملف ZIP، واستخدم محرر نص لفتح ملف XML باسم التقرير. 18.

البحث عن معرف طريقة العرض الجديدة وتسجيله لطريقة عرض اللقطة. ومن أجل تحقيق ذلك، ابحث عن **<name/>لقطة</name>** في الملف وقم بتسجيل قيمة عقدة **<id>** تحت العقدة **<CuicGrid>** المقابلة.

يوضح المثال التالي بيانات XML لعرض اللقطة. في هذه الحالة، تكون القيمة **المضغوطة** هي معرف العرض الجديد:

```
<CuicGrid id="3"><id>3191223510000149000002A20A4E5B35</id><version>3</version>-  
</parentRpt reference="1" class="CuicReport"/><name>Snapshot</name><description>  
تسجيل الدخول إلى وحدة تحكم إدارة Cisco Finesse:
```

.20



.21

انقر فوق علامة التبويب تخطيط سطح المكتب:



.22

انقر فوق FindSe Layout XML لعرض تخطيط XML الافتراضي.

23. في الأداة الذكية VoicelAQSts ضمن تخطيط <role>المشرف</role>، استبدل معرف العرض بالمعرف الجديد واحفظ XML.

فيما يلي مثال:

```
<layout><role>Supervisor</role>  
  
<id>queueData</id><label>finesse.container.tabs.supervisor.queueDataLabel</label>...  
/columns><column><gadgets><gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData>  
&LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=3191223510000149000002A20A4E5B35  
<filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget
```

التحقق من الصحة

للتحقق من التكوين الخاص بك، قم بتسجيل الخروج من سطح مكتب Cisco Finesse Supervisor Desktop وتسجيل الدخول مرة أخرى. يجب الآن عرض عمود "جهات اتصال الانتظار" في تقرير ملخص CSQ الصوتي من علامة التبويب بيانات قائمة الانتظار:

Manage Team Team Data Queue Data Manage Call



Make a New Call

Custom Voice CSQ Summary Report

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

لا تتوفر حالياً معلومات محددة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها لهذا التكوين.

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إلل دن تسمل