Handbok för Cisco Unified CCX Historical Reports, version 7.0(1)

Cisco Unified Contact Center Express och Cisco Unified IP IVR

Version 7.0(1)

Juli 2008

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

Kundordernummer:

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN OM PRODUKTERNA I DENNA HANDBOK KAN ÄNDRAS UTAN FÖREGÅENDE VARNING. ALLA MEDDELANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK BETRAKTAS SOM KORREKTA, MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON FORM AV GARANTI. ANVÄNDARNA MÅSTE SJÄLVA TA FULLT ANSVAR FÖR HUR PRODUKTERNA ANVÄNDS.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR MEDFÖLJANDE PRODUKT FINNS I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERAS MED PRODUKTEN OCH INBEGRIPS HÄRMED GENOM DEN HÄR REFERENSEN. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT OCH BE OM ETT EXEMPLAR OM DU INTE KAN HITTA PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Cisco-implementationen av komprimering av TCP-huvud är en anpassning av ett program som utvecklats av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s öppna version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM VAD SOM GÄLLER I EVENTUELLA ANDRA GARANTIER GÖRS ALLA DOKUMENTATIONSFILER OCH ALL PROGRAMVARA SOM TILLHÖR DE HÄR LEVERANTÖRERNA TILLGÄNGLIGA I BEFINTLIGT SKICK. CISCO OCH DESS UNDERLEVERANTÖRER FRISKRIVER SIG FRÅN ALLA GARANTIER, SÅVÄL UTTRYCKLIGA SOM UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL GARANTIER FÖR KOMMERSIELL GÅNGBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SPECIFIKT ÄNDAMÅL SAMT ICKE-ÖVERTRÄDELSE AV TREDJE PARTS RÄTTIGHETER ELLER SÅDANA SOM HÄRSTAMMAR FRÅN HANTERINGSMETODER, ANVÄNDNING ELLER HANDELSSÄTT.

CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER ANSVARAR INTE UNDER NÅGRA OMSTÄNDIGHETER FÖR INDIREKTA SKADOR, SPECIELLA SKADOR, FÖLJDSKADOR ELLER ANDRA SKADOR, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, FÖRLORADE INTÄKTER ELLER DATAFÖRLUST ELLER SKADA PÅ INFORMATION SOM UPPKOMMER AV ANVÄNDNINGEN AV ELLER OFÖRMÅGA ATT ANVÄNDA DEN HÄR HANDBOKEN, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HAR UNDERRÄTTATS OM MÖJLIGHETEN ATT SÅDANA SKADOR KAN UPPSTÅ.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco StadiumVision, Cisco-logotypen, DCE och Welcome to the Human Network är varumärken; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn är en varumärkesskyddad tjänst; och Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logotypen, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logotypen, 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-logotypen, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, IronPort-logotypen, 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 och WebEx-logotypen är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och i vissa andra länder.

Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte att ett partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (0803R)

Handbok för Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports, version 7.0(1)
© 2008 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

Översikt 9
Publik 9
Organisation 10
Konventioner 11
Erhålla dokumentation och skicka in en servicebegäran 12

KAPITEL 1 **Översikt** 1
Systemdatabas 2
Klientgränssnittet i Cisco Unified CCX Historical Reports 2
Starta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 5
Ändra information om inloggning och server 6
Avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 7
Få hjälp online 7
Servern nere 7

KAPITEL 2 **Installera och konfigurera** 1
Förutsättningar 1
Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 2
Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 5
Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 6
Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports 8
Konfigurationsfiler 13
Konfigurationsfilen hrcConfig.ini 14
Konfigurationsfilen sch.ini 17
Ändra klientspråket 20

KAPITEL 3

Beskrivningar av historikrapporter 1

Översikt av rapporter 2

Rapportinformation 8

Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport 11

Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport 12

Agentsamtal – Sammanfattningsrapport 15

Agenter – Detaljrapport 17

Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport 20

Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport 22

Agenttillstånd – Detaljrapport 24

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent) 26

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall) 28

Agent – Sammanfattningsrapport 31

Agenters avslutningsdata – Detaljrapport 34

Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport 36

Programresultat – Analysrapport 39

Program – Sammanfattningsrapport 40

Anpassade samtalsvariabler – Rapport 42

Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport 47

Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall) 48

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport 51

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK) 54

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall) 58

Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport 62

Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport 66

Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport 67

KSK – Agent – Sammanfattningsrapport 70

DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport 72

Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport 76
E-postagent – Aktivitetsrapport (Email Agent Activity Report) 79
Kö för servicekontakter via e-post – Aktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Activity Report) 80
Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) 82
Trafikanalysrapport – E-postinkorg (Email Inbox Traffic Analysis Report) 83
E-postsvar – Detaljrapport (Email Response Detail Report) 84
Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport 84
Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport 87
Flera kanaler – Program – Sammanfattningsrapport 89
Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport 91
Flera kanaler – KSK – Agent – Sammanfattningsrapport 95
Utgående – Agentresultat – Detaljrapport 97
Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport 100
Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport 103
Fjärrövervakning – Detaljrapport 105
Trafikanalysrapport 107
Rapportfotnoter 109

KAPITEL 4 **Generera historikrapporter 1**

Allmänna rapportinställningar 1
Välja vilken rapport som ska skapas 2
Använda diagram i rapporter 3
Välja datum och tid för en rapport 4
Detaljerade rapportinställningar 4
Ange en sorteringsmetod 6
Ange en filterparameter 6

Spara och ladda rapportinställningar 8
Spara rapportinställningar 8
Ladda rapportinställningar 10
Ändra och spara rapportinställningar 11
Exempelrapporter 11
Rapportgranskaren 12
Visa rapporter 14
Ändra visningsstorlek 15
Flytta runt i rapporten 15
Hitta och flytta till särskild text 16
Visa information om grupper 17
Visa gruppinformation med Gruppträd 19
Visa gruppinformation från ett rapportdiagram 19
Skriva ut rapporter 20
Exportera rapporter 21

KAPITEL 5 **Schemalägga historikrapporter 1**
Information i schemalagda rapporter 2
Rekommendationer för scheman 3
Schemaläggaren 3
Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter 5
Välja vilken rapport som ska schemaläggas 6
Använda diagram i schemalagda rapporter 6
Välja om en schemalagd rapport ska skrivas ut eller exporteras 7
Skriva ut en schemalagd rapport 7
Exportera en schemalagd rapport 8
Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter 10
Välja schemainställningar 11
Spara ett schema 14

Visa och ta bort scheman 15
Sortera visningsordningen 16
Ta bort scheman 16
Hantera missade scheman 17

KAPITEL 6 **Loggfiler** 1
Översikt över loggfiler 1
Loggfiler för klientsystemet 2
Loggfiler i klienten för historikrapporter 3
Loggfiler i Schemaläggaren 4
Öppna loggfiler på klientsystemet 4
Tolka loggfiler på klientsystemet 6
Serverloggfiler 6
Databasloggfiler 7
Loggfil för servlets 8

BILAGA A **Cisco Unified CCX Orsakskoder** 1
Om orsakskoder 2
Systemgenererade orsakskodshändelser 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

INDEX

Förord

Översikt

Användarhandboken för Unified Contact Center Express[1] *Historical Reports* innehåller instruktioner och annan information om att installera, uppgradera och få åtkomst till klientgränssnittet i Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) Historical Reports. Den här handboken beskriver också varje historikrapport i detalj, och förklarar hur du skapar, visar, skriver ut, sparar och schemalägger historikrapporter och ger information om hur du administrerar systemet Historical Reports.

Publik

Den här handboken är avsedd för arbetsledare på call center som behöver skapa och tolka historikrapporter i Cisco Unified CCX.

1.Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) kallas för Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX), från och med Cisco Unified CCX 7.0.1 och därefter. Detta namn gäller alla Cisco CRS-produkter, plattformar, motorer och lösningar. Cisco CRS Historical Reports-klienten kallas till exempel Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

Organisation

Den här handboken är ordnad på följande sätt:

Kapitel 1, “Översikt”	Presenterar Cisco Unified CCX-databasen och beskriver klientgränssnittet för Cisco Unified CCX Historical Reports
Kapitel 2, “Installera och konfigurera”	Ger instruktioner för att installera, uppgradera och ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports, beskriver konfigurationsfiler och beskriver hur du ändrar språk på klientdatorn
Kapitel 3, “Beskrivningar av historikrapporter”	Ger en översikt och en beskrivning av varje Historikrapport
Kapitel 4, “Generera historikrapporter”	Beskriver hur du skapar, visar, skriver ut och sparar historikrapporter
Kapitel 5, “Schemalägga historikrapporter”	Beskriver hur du använder Schemaläggaren för att skapa historikrapporter automatiskt någon gång i framtiden
Kapitel 6, “Loggfiler”	Beskriver systemloggfilerna för Cisco Unified CCX Historical Reports
Bilaga A, “Cisco Unified CCX Orsakskoder”	Beskriver händelser som gör att en agent anger tillståndet Utloggning eller Ej klar.

Konventioner

I den här handboken används följande typografiska konventioner:

Konvention	Beskrivning
fet stil	**Fet stil** används för att ange kommandon, t.ex. användarinmatningar, tangenter, knappar och namn på mappar och undermenyer. Exempel: • Välj **Redigera > Sök**. • Klicka på **Avsluta**.
kursiv stil	*Kursiv* stil används för följande: • För att introducera en ny term. Exempel: En *färdighetsgrupp* är en samling agenter som har liknande kunskaper. • För betoning. Exempel: *Använd inte* den numeriska namngivningskonventionen. • Ett syntaxvärde som användaren måste ersätta. Exempel: IF (*villkor, sant-värde, falskt-värde*) • En boktitel. Exempel: Mer information finns i *Installationshandboken för Cisco Unified CCX*.
`Windows-` teckensnitt	`Windows`-teckensnitt, t.ex. Courier, används för följande: • Text som den visas i kod eller som fönstret visar. Exempel: `<html><title>Cisco Systems,Inc. </title></html>`
< >	Hakparenteser används för följande: • För argument där innehållet inte tillåter kursiv stil, t.ex. ASCII-utdata. • En teckensträng som användaren anger men som inte visas i fönstret, t.ex. ett lösenord.

Närliggande dokumentation

Närliggande Unified CCX-dokumentation finns tillgänglig på denna webbadress:

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

Erhålla dokumentation och skicka in en servicebegäran

Information om hur du anskaffar dokumentation, lämnar in en servicebegäran och hittar ytterligare information finns i den månatliga utgåvan av *Nyheter i Cisco-dokumentationen*, som även visar all ny och reviderad teknisk dokumentation för Cisco på:

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

Prenumerera på *Nyheter i Cisco-dokumentationen* som en RSS-feed och välj innehåll som ska levereras direkt till ditt skrivbord med ett enkelt läsarprogram. RSS-feeden är en kostnadsfri service, och Cisco stöder för ögonblicket RSS version 2.0.

Översikt

Systemet Cisco Unified CCX Historical Reports är utformat för att ge dig information om samtalsaktiviteterna i ditt Cisco Unified Contact Center Express-system (Unified CCX). Med Cisco Unified CCX Historical Reports kan du

- få tillgång till historikdata på ett enkelt sätt
- visa, skriva ut och spara rapporter
- sortera och filtrera rapporter
- skicka schemalagda rapporter till en fil eller till en skrivare
- exportera rapporter till ett antal olika format, bland annat PDF, Microsoft Excel, RTF (Rich Text Format), XML (Extensible Markup Language) och CSV (kommaseparerade värden)
- förbereda anpassade rapporter med olika allmänt tillgängliga tredjepartsprogram som är utformade för att skapa rapporter från databaser

Avsnitten nedan avhandlar följande ämnen:

- Systemdatabas, sidan 1-2
- Klientgränssnittet i Cisco Unified CCX Historical Reports, sidan 1-2
- Servern nere, sidan 1-7

Systemdatabas

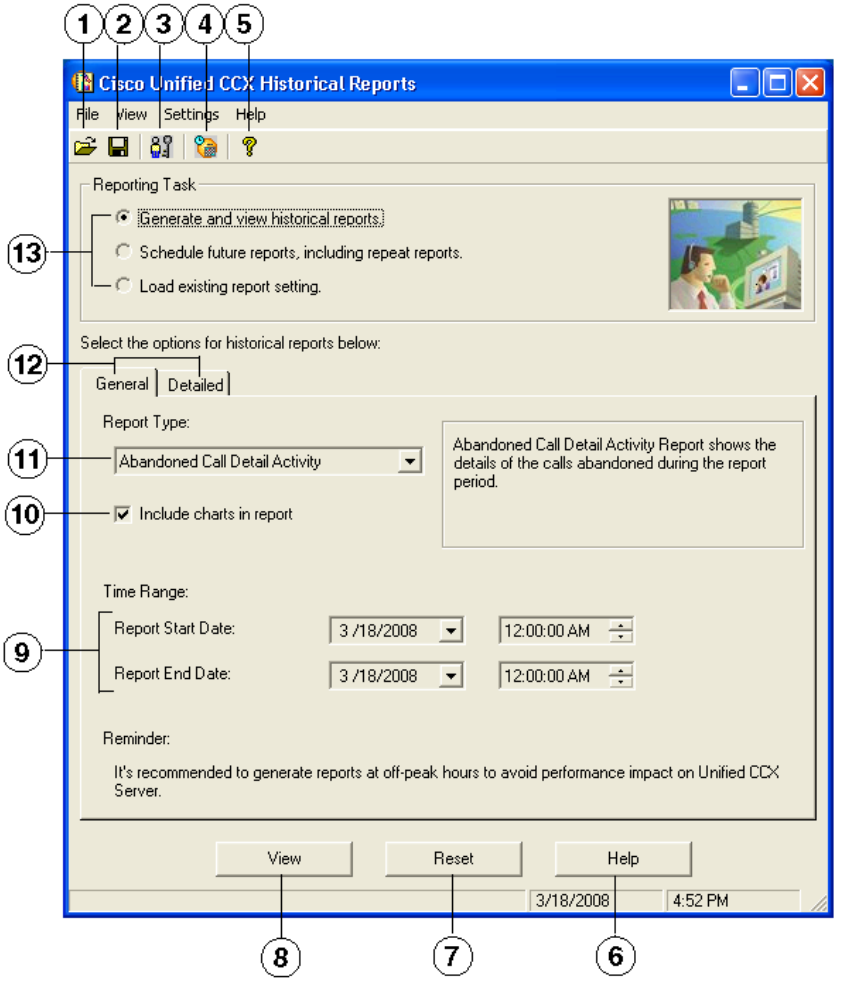
När Cisco Unified CCX körs lagras information om samtalsaktiviteter i en databas på Cisco Unified CCX-servern eller på en server med databaskomponenten, om en sådan används. (Dessutom sparas denna aktivitet på en standby-server, om en sådan används.) Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten används för att skapa historikrapporter baserade på dessa data.

Mer information om Cisco Unified CCX-databaserna finns i *Handboken för Cisco Unified CCX Administration*.

Klientgränssnittet i Cisco Unified CCX Historical Reports

De flesta klientåtgärder i Cisco Unified CCX Historical Reports kan utföras från menyer på klientdatorn. Figur 1.1 visar huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports.

Figur 1.1 Huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports



	Objekt	Referens
1	**Öppna**, verktyg	Spara rapportinställningar, sidan 4-8
2	**Spara**, verktyg	Spara rapportinställningar, sidan 4-8
3	**Logga in**, verktyg	Ändra information om inloggning och server, sidan 1-6

	Objekt	Referens
4	**Schemaläggaren**, verktyg	Visa och ta bort scheman, sidan 5-15
5	**Hjälp**, verktyg	Få hjälp online, sidan 1-7
6	**Hjälp**, knapp	Få hjälp online, sidan 1-7
7	**Återställ**, knapp	Allmänna rapportinställningar, sidan 4-1 Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4 Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-5
8	**Visa**, knapp[1]	Rapportgranskaren, sidan 4-12
9	Fält för start- och sluttid och start- och slutdatum	Välja datum och tid för en rapport, sidan 4-4
10	Kryssruta för att använda diagram i rapporter	Använda diagram i rapporter, sidan 4-3 Använda diagram i schemalagda rapporter, sidan 5-6
11	Rapportnamn	Välja vilken rapport som ska skapas, sidan 4-2 Välja vilken rapport som ska schemaläggas, sidan 5-6
12	Flikar för allmänna och detaljerade rapportinställningar	Allmänna rapportinställningar, sidan 4-1 Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4 Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-5 Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
13	Rapporterings-uppgifter	Allmänna rapportinställningar, sidan 4-1 Ladda rapportinställningar, sidan 4-10 Välja vilken rapport som ska schemaläggas, sidan 5-6

1. Den här knappen ändras beroende på vilken rapportåtgärd som har valts

Starta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

När du startar Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, loggar klienten in på Cisco Unified CCX-servern och ger åtkomst till data som är lagrade i Cisco Unified CCX-databasen. Gör följande när du vill logga in på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

Obs! Om du försöker starta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten men inte har åtkomst till den, visas dialogrutan Användaren saknar behörighet. Systemadministratören kan då klicka på **Ja** och ge dig åtkomst. Om du klickar på **Nej** har du inte åtkomst till några rapporter. Systemadministratören kan ge dig åtkomst senare. Se ”Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports” avsnittet på sidan 2-8 för mer information.

Varning Om Cisco Unified CCX Historical Reports-klientdatorn körs på operativsystemet Microsoft Windows 2000 Professional eller om Cisco Unified CCX-servern körs på operativsystemet Window 2003, måste säkerhetsprinciperna på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten matcha principerna på Cisco Unified CCX-servern. Om du vill kontrollera att de överensstämmer på en Cisco Unified CCX-server, väljer du **Start > Program > Kontrollpanelen > Administrationsverktyg > Lokal säkerhetsprincip** och antecknar inställningen av *Nätverkssäkerhet: Autentisering för LAN Manager* under **Säkerhetsinställningar > Lokala principer > Säkerhetsalternativ**. Gå sedan till fönstret Lokala säkerhetsinställningar på Historical Reports-klienten och kontrollera att inställningen Säkerhet: Autentisering för LAN Manager under **Säkerhetsinställningar > Lokala principer > Säkerhetsalternativ** är identisk med Cisco Unified CCX-servern.

Procedur

steg 1 Dubbelklicka på ikonen Cisco Historical Reports på skrivbordet i Windows. Eller välj **Start > Program > Cisco Unified CCX Historical Reports > Cisco Unified CCX Historical Reports**.

Dialogrutan Logga in visas.

steg 2 Ange ditt användarnamn och lösenord.

Om klienten inte har information om vilken server du ska logga in på, visas fältet Server i dialogrutan Logga in. Ange IP-adressen eller värdnamnet för Cisco Unified CCX-servern i fältet Server.

Om klienten har information om vilken server du vill logga in på, men du vill ange en annan server, klickar du på **Server** och anger IP-adressen eller värdnamnet för servern i fältet Server.

steg 3 Klicka på **OK**.

Huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports visas.

Närliggande ämne

- Ändra information om inloggning och server, sidan 1-6
- Avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 1-7

Ändra information om inloggning och server

Du kan ändra den aktuella inloggningsinformationen eller ändra vilken server som du är inloggad på från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports.

Gör följande om du vill logga in som en annan användare eller ändra vilken server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten är ansluten till:

Procedur

steg 1 Klicka på **Logga in** i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports. Eller välj **Inställningar > Logga in**.

Dialogrutan Logga in visas.

steg 2 Om du vill logga in med ett annat namn, anger du användarnamn och lösenord. Om du vill logga in på en annan server, klickar du på **Server** och anger dess IP-adress eller värdnamn.

Du kan logga in som en annan användare och ändra server samtidigt.

steg 3 Klicka på **OK**.

Avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

När du vill avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, väljer du **Arkiv > Avsluta** i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports.

Få hjälp online

Det finns onlinehjälp till Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten. Beroende på vilket fönster som visas, kan du få hjälp genom att göra något av följande:

- Klicka på knappen **Hjälp**
- Klicka på verktyget **Hjälp**
- Välja **Hjälp > Innehåll** eller **Hjälp > Sök efter hjälpinformation om** på menyfältet
- Trycka på knappen **F1**

Servern nere

Cisco Unified CCX-installationen kan innehålla en standby-server för databaskomponenten i Cisco Unified CCX. Om databaskomponenten går ner när du är inloggad i Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, får du följande meddelande när du försöker skapa en rapport:

```
Anslutningen till historikdatabasen bröts. Logga in på Cisco Unified
CCX Historical Reports-klienten igen och försök att återetablera
kontakten med databasen.
```

Om du ser det här meddelandet loggar du in på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten igen. Klienten försöker då att ansluta till den fungerande databasservern igen.

Om Cisco Unified CCX-servern har stängts ner helt, måste du ange IP-adressen till standby-servern när du loggar in igen. Mer information finns i ”Starta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten” avsnittet på sidan 1-5.

Om du försöker köra en rapport efter en återställning, beror resultatet på typen av återställning:

- Motorn nere: du ser ingen skillnad i rapportgenerering eller nodstatus.
- Databasen nere: Om du skapar en rapport när en databas går ner, avslutas rapportgenereringen direkt, du får ett avbrottsmeddelande och kan inte fortsätta.
  - Du kan logga in igen på samma Unified CCX-nod som du var inloggad på före återställningen.
  - Om du inte kan ansluta till samma nod, kan det bero på att den är stängd eller att Unified CCX Node Manager inte körs på noden. Anslut då till den kvarvarande noden.
  - Om Schemaläggaren skapar en rapport när en databasåterställning sker, avslutas rapportgenereringen också direkt och rapporten skapas inte. Efterföljande schemalagda rapporter skapas om återställningen slutförs först.

Installera och konfigurera

Avsnitten nedan avhandlar följande ämnen:

- Förutsättningar, sidan 2-1
- Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-2
- Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-5
- Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-6
- Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports, sidan 2-8
- Konfigurationsfiler, sidan 2-13
- Ändra klientspråket, sidan 2-20

Förutsättningar

Innan du installerar Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten bör du kontrollera att följande krav är uppfyllda:

- Du har redan installerat Cisco Unified CCX-servern.
- Du kommer åt Cisco Unified CCX-servern från den dator som du installerar Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på.

Varning Installera inte Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på Cisco Unified CCX-servern. Du kan installera klientprogramvaran på så många klientdatorer som du har licens för.

Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

Obs! Mer information finns i *kompatbilitetshandboken för Cisco Unified CCX* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html). Där finns en lista över operativsystem som stöds och programvara som krävs för att installera Cisco Unified CCX Historical Reports.

När Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten installeras sker flera saker på klientdatorn:

- Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten installeras
- Kataloger för nödvändiga filer skapas
- Schemaläggaren (den del av Unified CCX Historical Reports som hanterar och skapar schemalagda rapporter) installeras

Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på klientdatorn enligt beskrivningen nedan.

Procedur

steg 1 Logga in på Cisco Unified CCX Administration eller Unified CCX Supervision från klientdatorn.

Mer information finns i *administrationshandboken för Cisco Unified CCX* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html).

steg 2 Gör något av följande:

- Från Cisco Unified CCX Administration, väljer du **Verktyg > Plugin-program**. När webbsidan för plugin-program visas, klickar du på hyperlänken **Cisco Unified CCX Historical Reports**.
- På webbsidan med hämtbara filer för Unified CCX Supervision, klickar du på hyperlänken **Cisco Unified CCX Historical Reports**.

Dialogrutan Filhämtning visas.

steg 3 Markera någon av följande alternativknappar:

- **Kör den här filen från dess aktuella plats** – Med det här alternativet sparas inte installationsfilen för Cisco Unified CCX Historical Reports på klientdatorn efter installationen.
- **Spara filen på en disk** – Med det här alternativet behåller klientdatorn installationsfilen för Cisco Unified CCX Historical Reports efter installationen. I detta fall kan du installera om Cisco Unified CCX Historical Reports utan att behöva logga in på Cisco Unified CCX-servern.

steg 4 Klicka på **OK** i dialogrutan Filhämtning.

- Om du markerade alternativknappen **Kör den här filen från dess aktuella plats**, öppnas installationsprogrammet och den fil som behövs för installationen extraheras. När den här processen är slutförd, visas fönstret Installation av Cisco Unified CCX Historical Reports.
- Om du klickade på alternativknappen **Spara filen på en disk**, visas dialogrutan Spara som. Utför följande steg:
  - Ange den katalog där du vill spara installationsprogrammet (CiscoAppReportsInstall.exe) och klicka på **Spara**.
  - När överföringen är klar, klickar du på **Öppna** i dialogrutan Hämtningen är slutförd. Datorn förbereder installationen av programmet och extraherar de filer som behövs. När den här processen är slutförd, visas fönstret Installation av Cisco Unified CCX Historical Reports.

steg 5 Klicka på **Nästa** i Installation av Cisco Unified CCX Historical Reports.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports visas licensavtalet.

steg 6 Läs Licensavtalet och klicka på **Ja** om du accepterar villkoren.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att välja en installationsmapp.

steg 7 Klicka på **Nästa** om du vill installera filerna för Historical Reports i katalogen Program på datorn.

Om du vill installera filerna i en annan katalog, klickar du på **Bläddra**, väljer katalogen, klickar på **OK** och sedan på **Nästa**.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att välja en programmapp.

steg 8 Om du vill använda programmappen för Cisco Unified CCX Historical Reports för programikonerna, klickar du på **Nästa**.

Om du vill använda en annan mapp för programikonerna, anger du mappnamnet eller väljer det i listan med befintliga mappar och klickar sedan på **Nästa**.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att ange Cisco Unified CCX-servern.

steg 9 Ange värdnamnet eller IP-adressen för Cisco Unified CCX-servern och klicka sedan på **Nästa**.

Om du inte anger informationen nu, kan du göra det senare, när du startar Cisco Unified CCX Historical Reports.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att godkänna att filerna börjar kopieras.

steg 10 Fortsätt med installationen genom att klicka på **Nästa**.

När filerna har kopierats visas dialogrutan Skrivbordsgenväg.

steg 11 Klicka på **Ja** för att skapa en genväg till Cisco Unified CCX Historical Reports på skrivbordet i Windows.

steg 12 Klicka på **Avsluta**.

Installationen är slutförd. Datorn startas om, om det behövs.

Närliggande ämne

- Förutsättningar, sidan 2-1
- Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-5
- Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-6
- Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports, sidan 2-8
- Konfigurationsfiler, sidan 2-13
- Ändra klientspråket, sidan 2-20

Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

Obs! Avsluta klientprogrammet och Schemaläggaren på klientdatorn innan du fortsätter. Instruktioner finns i "Avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten" avsnittet på sidan 1-7 och "Schemaläggaren" avsnittet på sidan 5-3.

Den här proceduren förutsätter att installationsfilen för Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten (CiscoAppReportsInstall.exe) redan finns på datorn.

Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på klientdatorn enligt beskrivningen nedan.

Procedur

steg 1 Kör installationsfilen CiscoAppReportsInstall.exe som du redan har sparat på datorn.

En dialogruta visas där du kan välja att uppgradera/installera om eller avinstallera klienten.

steg 2 Om du vill uppgradera eller installera om den aktuella versionen av klienten, väljer du alternativknappen **Uppgradera/installera om** och klickar på **Nästa**.

När filerna har kopierats, visas dialogrutan Skrivbordsgenväg.

steg 3 Klicka på **Ja** om du vill skapa en genväg till klienten på skrivbordet i Windows.

steg 4 Klicka på **Avsluta**.

Installationen är slutförd.

Närliggande ämne

- Förutsättningar, sidan 2-1
- Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-2
- Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-6

- Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports, sidan 2-8
- Konfigurationsfiler, sidan 2-13
- Ändra klientspråket, sidan 2-20

Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

Obs! Avsluta klientprogrammet och Schemaläggaren på klientdatorn innan du fortsätter. Instruktioner finns i "Avsluta Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten" avsnittet på sidan 1-7 och "Schemaläggaren" avsnittet på sidan 5-3.

Den här proceduren förutsätter att installationsfilen för Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten (CiscoAppReportsInstall.exe) inte finns på datorn.

Uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten på klientdatorn enligt beskrivningen nedan.

Procedur

steg 1 Gör något av följande:

- Från Cisco Unified CCX Administration, väljer du **Verktyg > Plugin-program**. När webbsidan för plugin-program visas, klickar du på hyperlänken **Cisco Unified CCX Historical Reports**.
- På webbsidan med hämtbara filer för Unified CCX Supervision, klickar du på hyperlänken **Cisco Unified CCX Historical Reports**.

Dialogrutan Filhämtning visas.

steg 2 Klicka på **OK** i dialogrutan Filhämtning.

- Om du markerade alternativknappen **Kör den här filen från dess aktuella plats**, öppnas installationsprogrammet och den fil som behövs för installationen extraheras. När den här processen är slutförd, visas fönstret Installation av Cisco Unified CCX Historical Reports.

- Om du klickade på alternativknappen **Spara filen på en disk**, visas dialogrutan Spara som. Utför följande steg:
  - Ange den katalog som du vill spara installationsprogrammet i (CiscoAppReportsInstall.exe) och klicka på **Spara**. Om du tidigare sparade installationsprogrammet i samma katalog, visas en dialogruta som frågar om du vill ersätta den befintliga installationsprogramfilen. Klicka på **Ja** för att fortsätta.
  - När överföringen är klar, klickar du på **Öppna** i dialogrutan Hämtningen är slutförd. Datorn förbereder installationen av programmet och extraherar de filer som behövs. När den här processen är slutförd, visas fönstret Installation av Cisco Unified CCX Historical Reports.

steg 3 Om du vill uppgradera till den nya versionen av klienten, väljer du alternativknappen **Uppgradera/Installera om** och klickar på **Nästa**.

steg 4 Om du vill installera Historikrapportfilerna i katalogen Program på datorn, klickar du på **Nästa**.

Om du vill installera filerna i en annan katalog, klickar du på **Bläddra**, väljer katalogen, klickar på **OK** och sedan på **Nästa**.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att välja en programmapp.

steg 5 Om du vill använda programmappen för Cisco Unified CCX Historical Reports för programikonerna, klickar du på **Nästa**.

Om du vill använda en annan mapp för programikonerna, anger du mappnamnet eller väljer det i listan med befintliga mappar och klickar sedan på **Nästa**.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att ange Cisco Unified CCX-servern.

steg 6 Ange värdnamnet eller IP-adressen för Cisco Unified CCX-servern och klicka sedan på **Nästa**.

Om du inte anger informationen nu, kan du göra det senare, när du startar Cisco Unified CCX Historical Reports.

I installationsfönstret för Cisco Unified CCX Historical Reports uppmanas du att godkänna att filerna börjar kopieras.

steg 7 Fortsätt med uppgraderingen genom att klicka på **Nästa**.

När filerna har kopierats, visas dialogrutan Skrivbordsgenväg.

steg 8 Klicka på **Ja** för att skapa en genväg till Cisco Unified CCX Historical Reports på skrivbordet i Windows.

steg 9 Klicka på **Avsluta**.

Installationen är slutförd. Datorn startas om, om det behövs.

Närliggande ämne

- Förutsättningar, sidan 2-1
- Installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-2
- Installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, sidan 2-5
- Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports, sidan 2-8
- Konfigurationsfiler, sidan 2-13
- Ändra klientspråket, sidan 2-20

Ge användare åtkomst till Cisco Unified CCX Historical Reports

Innan en användare kan skapa en historikrapport från Unified CCX Historical Reports-klienten, måste du ange vilka Cisco Unified CCX-programpaket som användaren ska kunna generera rapporter för.

Om du vill ge en användare åtkomst till historikrapportering, måste du först göra inställningar för användaren i Cisco Unified CCX Administration. Mer information finns i *administrationshandboken för Cisco Unified CCX* (http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html).

I följande tabell visas de historikrapporter som är tillgängliga för varje Cisco Unified CCX-programpaket. I den här tabellen betyder ”Ja” att en rapport är tillgänglig och ”–” betyder att det inte finns någon rapport tillgänglig. Om du ger en användare åtkomst till ett program, kommer användaren att kunna skapa alla rapporter som är tillgängliga för programmet.

Rapportnamn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agentsamtal – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenter – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenttillstånd – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent)	—	Ja	Ja	Ja
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall)	—	Ja	Ja	Ja
Agent – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenters avslutningsdata – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja
Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Programresultat – Analysrapport	Ja	Ja	Ja	Ja
Program – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja

Rapportnamn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Anpassade samtalsvariabler – Rapport	—	Ja	Ja	Ja
Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK)	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
KSK – Agent – Sammanfattningsrapport	—	Ja	Ja	Ja
DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport	Ja	Ja	Ja	Ja
Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja

Rapportnamn	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport	—	—	—	Ja, med en licens för flera kanaler[1]
Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport	—	—	—	Ja, med en licens för flera kanaler[1]
Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport	—	—	—	Ja, med en licens för flera kanaler[1]
Utgående – Agentresultat – Detaljrapport	—	—	—	Ja, med en utgående licens
Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport	—	—	—	Ja, med en utgående licens
Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport	—	—	Ja	Ja
Fjärrövervakning – Detaljrapport	—	Ja	Ja	Ja
Trafikanalysrapport	Ja	Ja	Ja	Ja

1. Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i Handboken för Cisco Unified CCX Administration.

Gör följande för att specificera de historikrapporter som en användare kan skapa:

Procedur

steg 1 Logga in i Cisco Unified CCX Administration.

Mer information om att logga in på Cisco Unified CCX Administration finns i handboken för *Cisco Unified CCX Administration*.

steg 2 Från programmet Cisco Unified CCX Administration väljer du **Verktyg > Historical Reporting**.

Webbsidan för konfiguration av historikrapporter visas.

steg 3 Klicka på hyperlänken **Användarkonfiguration**.

steg 4 Klicka på pilen vid listrutan Välj användare, och välj aktuell användare från listan.

steg 5 Klicka på **Nästa**.

Följande rutor visas:

- Installerade rapportpaket – Den här rutan innehåller en lista över installerade Cisco Unified CCX-program.
- Valda rapportpaket – Den här rutan visar de program som användaren kan använda för att skapa historikrapporter.

steg 6 Om du vill välja ett eller flera program som användaren ska ha tillgång till för att skapa historikrapporter, klickar du på namnet på rapportpaketet i rutan med installerade rapportpaket och klickar sedan på **>**.

Rapportpaketets namn flyttas till rutan med valda rapportpaket.

Om du vill avmarkera ett namn som visas i rutan med valda rapportpaket, väljer du programnamnet och klickar på **<**.

Rapportpaketets namn flyttas till rutan med installerade rapportpaket.

steg 7 Klicka på **Uppdatera** så får användaren åtkomst till historikrapporter för de valda programmen.

Om du vill konfigurera en annan användare, repeterar du steg 4 till steg 7.

Konfigurationsfiler

I Unified CCX Historical Reports-klienten finns två konfigurationsfiler på varje klientdator. Följande avsnitt beskriver varje fil i detalj. Konfigurationsfilerna är:

- hrcConfig.ini – Den här filen lagras i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.) Den här filen innehåller allmänna instruktioner för Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet.
- sch.ini – Den här filen lagras i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.) Den här filen innehåller instruktioner för Schemaläggaren.

Du kan redigera de här konfigurationsfilerna och göra ändringar om det behövs. Gör följande om du vill redigera en konfigurationsfil:

Procedur

steg 1 Öppna konfigurationsfilen med en textredigerare.

steg 2 Gör önskade ändringar av parametrarna.

Varning Om du redigerar konfigurationsfilen och gör otillåtna ändringar, kan du skada systemet.

steg 3 Spara filen och avsluta textredigeraren.

steg 4 Om du redigerar filen hrcConfig.ini när Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten körs, avslutar du och startar om klientprogrammet så att ändringarna börjar gälla.

Om du redigerar filen sch.ini, högerklickar du på ikonen för Schemaläggaren som visas i statusområdet i Windows verktygsfält och väljer **Stoppa Schemaläggaren**. Högerklicka sedan på ikonen igen och välj **Kör Schemaläggaren** så att ändringarna börjar gälla.

Närliggande ämnen

- Konfigurationsfilen hrcConfig.ini, sidan 2-14
- Konfigurationsfilen sch.ini, sidan 2-17

Konfigurationsfilen hrcConfig.ini

Filen hrcConfig.ini innehåller allmänna instruktioner för Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. Följande tabell visar parametrarna i denna fil.

Parameter	Förklaring
defaultHost	IP-adress eller värdnamn som visas i fältet Server i inloggningsrutan i Cisco Unified CCX Historical Reports. **Standardvärde:** Den senaste serverns IP-adress eller värdnamn.
defaultExportPath	Sökväg till den standardkatalog där Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet lagrar rapporter som exporteras till fil. **Standardvärde:** Cisco Unified CCX Historical Reports\reports, en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten. Gör följande om du vill ändra parametern defaultExportPath i konfigurationsfilen hrcConfig.ini för Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten: • Kontrollera att den nya katalogen finns på den delade enheten. • Skriv citattecken runt den nya sökvägen. Exempel: `defaultExportPath="\\209.165.200.225\F$\CRS_REPORTS"`

Parameter	Förklaring
showUserNameOnReport	Anger om användarnamnet för användaren som är inloggad när en rapport skapas visas i rapporten. **Giltiga värden:** • 0 – Namnet visas inte • 1 – Namnet visas **Standardvärde:** 1
logLevel	Detaljnivå som systemet registrerar händelser på i loggfilen för historikrapporter-klienten. **Giltiga värden:** • 1 – Registrera endast fel • 2 – Registrera fel och varningar • 3 – Registrera fel, varningar och felsökningsmeddelanden **Standardvärde:** 1
NumOfLogFiles	Antal loggfiler för Historical Reports-klienten i systemet. Systemet skapar en ny loggfil för Historical Reports när den aktuella loggfilen når den storlek som anges i MaxSizeOfLogFiles. (Se nästa parameter.) **Giltiga värden:** Heltalet 1 eller större **Standardvärde:** 10
MaxSizeOfLogFiles	Anger att systemet ska skapa en ny loggfil för Historical Reports-klienten när den aktuella loggfilen når den här storleken i kB. **Giltiga värden:** Heltalet 1 eller större **Standardvärde:** 1000 **Obs!** 1 000 kB är det rekommenderade värdet för den här parametern eftersom en loggfil som är mycket större än 1 000 kB kan vara svår att läsa, och flera stora loggfiler kan ta upp ansenligt diskutrymme.

Parameter	Förklaring
database (under [SCH])	Databasfil i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler som schemaläggningsinformationen sparas i. Om du ändrar den här parametern, måste du även ändra databasparametern i konfigurationsfilen sch.ini till samma värde. **Giltiga värden:** HistoricalReportsScheduler.mdb
DRIVER (under [CRS_DATABASE])	*Endast visning.* Databasenhetens namn.
SERVER (under [CRS_DATABASE])	*Endast visning.* IP-adress eller värdnamn på den server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten hämtar historiska data från.
DATABASE (under [CRS_DATABASE])	*Endast visning.* Namn på huvuddatabasen för Cisco Unified CCX på den server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten hämtar historiska data från.
UID (under [CRS_DATABASE])	*Endast visning.* Användaridentifikation som används för att logga in på Cisco Unified CCX-databasen på den server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten hämtar historiska data från.
NETWORK (under [CRS_DATABASE])	*Endast visning.* Nätverksbibliotek som används av Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten vid anslutning till Cisco Unified CCX-databasen.
DRIVER (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Om du vill att Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten ska ha åtkomst till databaser på en annan dator än standardservern, anger du namnet på den alternativa databasenheten här. **Giltiga värden:** Namn på den alternativa databasenheten.
SERVER (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Om du vill att Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten ska ha åtkomst till databaser på en annan dator än standardservern, anger du IP-adressen eller värdnamnet på den alternativa servern här. **Giltiga värden:** IP-adress eller värdnamn för den alternativa server som Cisco Unified CCX-databaserna dupliceras på.

Parameter	Förklaring
DATABASE (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Om du vill att Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten ska ha åtkomst till databaser med andra namn än de vanliga Cisco Unified CCX-databasnamnen, anger du alternativa namn här. **Giltiga värden:** Namn på den alternativa huvuddatabasen
NETWORK (under [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE])	Om du vill att Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten ska ha åtkomst till databaser med ett annat nätverksbibliotek än standardnätverksbiblioteket (dbmssocn för TCP/IP), anger du namnet på det alternativa nätverksbiblioteket här. **Giltiga värden:** Namn på det alternativa nätverksbiblioteket (t.ex. dbnmpntw för namngivna rör)

Närliggande ämne

- Loggfiler för klientsystemet, sidan 6-2

Konfigurationsfilen sch.ini

Filen sch.ini innehåller allmänna instruktioner för Schemaläggaren, inklusive adressen till Schemaläggaren-databasen, vilken detaljnivå som filinformationen ska registreras i och hur missade scheman ska hanteras. Följande tabell visar parametrarna i denna fil.

Parameter	Förklaring
databas	Databasfil i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler som schemaläggningsinformationen sparas i. Om du ändrar den här parametern, måste du även ändra databasparametern i konfigurationsfilen hrcConfig.ini till samma värde. **Giltiga värden:** HistoricalReportsScheduler.mdb
NumOfMissedScheduleRuns	Om en schemalagd rapport missas eftersom Schemaläggaren inte körs, eller om flera efterföljande tillfällen av en rapport missas eftersom Schemaläggaren inte körs, anges det här hur många av de missade rapporterna som ska skapas om du väljer att köra missade scheman. **Giltiga värden:** Noll eller större **Standardvärde:** 1
Missed_daily	För rapporter som är schemalagda att köras varje dag, anger det här värdet om rapporterna ska skapas om de missas och du väljer att köra missade scheman. **Giltiga värden:** • 1 – Generera rapporten • 0 – Generera inte rapporten **Standardvärde:** 1
Missed_weekly	Det här värdet anger om rapporter som är schemalagda att köras varje vecka ska genereras om de missas och du väljer att köra missade scheman. **Giltiga värden:** • 1 – Generera rapporten • 0 – Generera inte rapporten **Standardvärde:** 1

Parameter	Förklaring
Missed_monthly	Det här värdet anger om rapporter som är schemalagda att köras varje månad ska skapas om de missas och du väljer att köra missade scheman. **Giltiga värden:** • 1 – Generera rapporten • 0 – Generera inte rapporten **Standardvärde:** 1
Missed_once	Det här värdet anger om rapporter som är schemalagda att köras varje dag ska genereras om de missas och du väljer att köra missade scheman. **Giltiga värden:** • 1 – Generera rapporten • 0 – Generera inte rapporten **Standardvärde:** 1
logLevel	Detaljnivå som systemet registrerar händelser på i loggfilen för Historical Reports-klienten. **Giltiga värden:** • 1 – Registrera endast Schemaläggaren-fel • 2 – Registrera Schemaläggaren-fel och -varningar • 3 – Registrera Schemaläggaren-fel och -varningar samt schemainformation • 4 – Registrera Schemaläggaren-fel och -varningar samt detaljerad schemainformation **Standardvärde:** 3

Närliggande ämnen

- Hantera missade scheman, sidan 5-17
- Loggfiler i Schemaläggaren, sidan 6-4

Ändra klientspråket

Du kan välja språk för Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten med Nationella inställningar i Windows. Du kan välja alla de språk som Cisco Unified CCX-systemet stödjer. Om du anger ett språk som inte stöds av Cisco Unified CCX-systemet, ändras klientsystemet till standardinställningen engelska.

När du anger ett språk, visar Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten följande information på det språket:

- Information som visas i fönster och i dialogrutan, inklusive fältnamn och namn på knappar
- Menynamn och menyalternativ
- Fältnamn, rubriker och andra statiska poster i rapporter

Klientspråket påverkar inte språket för data i rapporter.

Varning Om du anger språk kan det påverka vilket språk som visas i andra program som körs på klientdatorn.

Obs! Mer information om språkinställningar finns i dokumentationen till Windows. Mer information finns på adressen http://www.microsoft.com/globaldev/handson/user/2kintlsupp.mspx

Beskrivningar av historikrapporter

I Cisco Unified CCX Historical Reports finns formaterade rapporter som ger dig information om åtgärder och aktiviteter i Cisco Unified CCX-systemet samt om agenterna som använder systemet. Rapporterna presenterar information i tabellformat och innehåller diagram för viktig information (om du inte anger annat).

Om du vill ha andra rapporter än de systemformaterade rapporterna, kan du skapa egna anpassade rapporter. Mer information om hur du skapar anpassade rapporter finns i *administratörs- och utvecklarhandboken för Cisco Unified CCX Historical Reports*.

Avsnitten nedan avhandlar följande ämnen:

- Översikt av rapporter, sidan 3-2
- Rapportinformation, sidan 3-8
- Rapportfotnoter, sidan 3-109

Översikt av rapporter

Cisco Unified CCX Historical Reports kan generera ett antal olika historikrapporter – röst och e-post. Tabell 3-1 visar följande uppgifter om varje rapport:

- Rapportnamn och referens – Namn på historikrapporten och referens till avsnitt i det här kapitlet med detaljerad information om rapporten.
- Programpaket – Cisco Unified CCX-paket som rapporten finns tillgänglig för.
- Beskrivning – Kort beskrivning av innehållet i rapporten.

Rapporterna beskrivs i bokstavsordning i ”Rapportinformation” avsnittet på sidan 3-8.

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport, sidan 3-11	• Unified CCX[1] Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om varje övergivet samtal
Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport, sidan 3-12	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om varje övergivet eller avvisat samtal
Agentsamtal – Sammanfattningsrapport, sidan 3-15	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om inkommande och utgående överföringar, konfererenssamtal och agentsamtal
Agenter – Detaljrapport, sidan 3-17	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om varje samtal som varje agent tagit emot eller ringt
Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport, sidan 3-20	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om varje agents in- och utloggningar

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter (fortsättning)

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport, sidan 3-22	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Den tid som varje agent var i tillståndet Ej klar samt information om orsakskoder som agenterna angav när de rapporterade tillståndet Ej klar
Agenttillstånd – Detaljrapport, sidan 3-24	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om den tidpunkt då varje agent angav ett visst tillstånd, tid i tillståndet samt orsakskod som agenten använde för tillståndet Ej klar
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent), sidan 3-26	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om tid och procent av tid som agenten tillbringade i varje tillstånd, grupperat efter agentnamn
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall), sidan 3-28	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om tid och procent av tid som agenten var i varje tillstånd under rapportperioden, grupperat efter 30- och 60-minutersintervall
Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-31	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattad statistik om varje agents aktiviteter, inklusive samtals- och agenttillståndsaktiviteter
Agenters avslutningsdata – Detaljrapport, sidan 3-34	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om alla avslutningsdata
Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport, sidan 3-36	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om detaljer som angavs av agenten när agenten angav den arbetsstatus som är associerad med sammanfattningsfunktionen
Programresultat – Analysrapport, sidan 3-39	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified IP IVR[2]	Sammanfattande information om samtal som tagits emot av varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter (fortsättning)

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Program – Sammanfattningsrapport, sidan 3-40	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Statistik som sammanfattar information om samtal som presenterats för, hanterats av och övergivits av varje program samt information om samtals-, arbets- och övergivettid
Anpassade samtalsvariabler – Rapport, sidan 3-42	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om eventuella anpassade variabler som anges i steget Ange sessionsinfo i arbetsflödet som är associerat med ett samtal eller en gren
Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport, sidan 3-47	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om varje nummer som ringts
Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall), sidan 3-48	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om samtal som presenterats för, hanterats av och övergivits av varje grupp med KSK:er som är konfigurerade med samma färdigheter men olika kompetensnivåer
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport, sidan 3-51	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om samtal som presenterats för, hanterats av, övergivits från och tagits bort från kön från varje KSK samt information och tid i samtalskö och hanteringstid
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK), sidan 3-54	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om samtal som skickats till KSK:er och information om servicenivå, grupperat efter KSK
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall), sidan 3-58	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om samtal som skickats till KSK:er och information om varje servicenivå, grupperat efter 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter (fortsättning)

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport, sidan 3-62	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Antal samtal som hanterats och övergivits inom fyra tidsintervall av konfigurerbar längd
Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport, sidan 3-66	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om totalt antal samtal som presenterats för varje kontaktservice och det totala antalet samtal som presenterats för varje kontaktservice och det totala antalet och genomsnittliga antalet samtal som presenterats för varje samtalsprioritet
Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport, sidan 3-67	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Information om totalt antal samtal och procent av samtal som hanteras inom servicenivån och antal och procent av samtal som hanteras inom servicenivån för varje samtalsprioritet
KSK – Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-70	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om en agents aktiviteter i en KSK
DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport, sidan 3-72	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified IP IVR	Information från CCDR (Samtal för samtal), från posten med uppgifter om kontaktkopplingar och posten med uppgifter om agentkopplingar för varje samtalsgren.
Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport, sidan 3-76	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad samtalsinformation om KSK som ett samtal skickades till och den agent som hanterade samtalet.
E-postagent – Aktivitetsrapport (Email Agent Activity Report), sidan 3-79	Unified CCX Premium	Sammanfattad information om e-postaktiviteten för valda e-postkapabla agenter och datumintervall fördelade på dagtidsandelar

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter (fortsättning)

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Kö för servicekontakter via e-post – Aktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Activity Report), sidan 3-80	Unified CCX Premium	Sammanfattad information om e-postaktiviteten för valda köer för servicekontakt via e-post och datumintervall fördelade på dagtidsandelar.
Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Agent Activity Report), sidan 3-82	Unified CCX Premium	Sammanfattad information om e-postaktiviteten per agent och datum för valda köer för servicekontakt via e-post och datumintervall fördelade på dagtidsandelar.
Trafikanalysrapport – E-postinkorg (Email Inbox Traffic Analysis Report), sidan 3-83	Unified CCX Premium	Detaljerad information om den e-post som mottagits till valda e-postadresser och vald tidsperiod fördelade på dagtidsandelar
E-postsvar – Detaljrapport (Email Response Detail Report), sidan 3-84	Unified CCX Premium	Information om e-postsvar som skickats ut till en kund
Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport, sidan 3-84	Unified CCX Premium med licensen för flera kanaler	Sammanfattande information om inkommande och utgående e-post och chatt
Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport, sidan 3-87	Unified CCX Premium med licensen för flera kanaler	Detaljerad information om flerkanalsaktiviteterna (e-post och chatt) för varje agent
Flera kanaler – Program – Sammanfattningsrapport, sidan 3-89	Unified CCX Premium med licensen för flera kanaler	Sammanfattning av samtals-, e-post- och chattstatistik för varje program. Här ingår samtal som presenterats för, hanterats från och tagits ur kö för varje program, e-postmeddelanden och chattar. Den innehåller också information om taltid, arbetstid och övergivettid.

Tabell 3-1 Sammanfattning av rösthistorikrapporter (fortsättning)

Rapportnamn och referens	Programpaket	Beskrivning
Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport, sidan 3-91	Unified CCX Premium med licensen för flera kanaler	Sammanfattande information om samtal, e-post och chattar som presenterats för, hanterats från och tagits ur kö från varje kö för servicekontakt
Flera kanaler – KSK – Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-95	Unified CCX Premium med licensen för flera kanaler	Detaljerad information om flerkanalsaktiviteterna (e-post och chatt) för en agent i en KSK
Utgående – Agentresultat – Detaljrapport, sidan 3-97	Unified CCX Premium med utgående[3] licens	Detaljerad information om varje agent och innehåller även information om Utgående-kampanjsamtal för varje agent
Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport, sidan 3-100	Unified CCX Premium med Utgående-licensen	Sammanfattande information om Utgående-kampanjstatistiken för en angiven period
Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport, sidan 3-103	• Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Sammanfattande information om prioriteringsnivåer för varje mottaget samtal
Fjärrövervakning – Detaljrapport, sidan 3-105	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	Detaljerad information om varje fjärrövervakning som genomförts av en arbetsledare
Trafikanalysrapport, sidan 3-107	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified IP IVR	Sammanfattande information om samtal som tagits emot av Cisco Unified CCX-systemet för varje dag i rapportintervallet

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

Rapportinformation

Det här avsnittet ger följande uppgifter om varje historikrapport i Cisco Unified CCX:

- En beskrivning av rapporten.
- En tabell som beskriver informationen i varje diagram i rapporten.
- En tabell som beskriver varje fält i tabelldelen i rapporten.
- En tabell som beskriver rapportens sorteringsvillkor. Mer information om hur du sorterar en rapport finns i ”Detaljerade rapportinställningar” avsnittet på sidan 4-4.
- En tabell som beskriver de filterparametrar som är tillgängliga för rapporten. Du kan använda en filterparameter för att begränsa den information som visas i en rapport. Mer information om hur du filtrerar en rapport finns i ”Detaljerade rapportinställningar” avsnittet på sidan 4-4.

Obs! När en rapport innehåller information om datum och tidpunkt för en händelse eller en aktivitet är det Cisco Unified CCX-serverns datum och tid.
Den tid som rapporten har skapats enligt angivelsen längst ned är lokal tid för HR-klientdatorn.

Detta avsnitt beskriver var och en av följande rapporter:

- Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport, sidan 3-11
- Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport, sidan 3-12
- Agentsamtal – Sammanfattningsrapport, sidan 3-15
- Agenter – Detaljrapport, sidan 3-17
- Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport, sidan 3-20
- Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport, sidan 3-22
- Agenttillstånd – Detaljrapport, sidan 3-24
- Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent), sidan 3-26
- Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall), sidan 3-28
- Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-31
- Agenters avslutningsdata – Detaljrapport, sidan 3-34

- Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport, sidan 3-36
- Programresultat – Analysrapport, sidan 3-39
- Program – Sammanfattningsrapport, sidan 3-40
- Anpassade samtalsvariabler – Rapport, sidan 3-42
- Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport, sidan 3-47
- Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall), sidan 3-48
- Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport, sidan 3-51
- Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK), sidan 3-54
- Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall), sidan 3-58
- Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport, sidan 3-62
- Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport, sidan 3-66
- Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport, sidan 3-67
- KSK – Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-70
- DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport, sidan 3-72
- Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport, sidan 3-76
- E-postagent – Aktivitetsrapport (Email Agent Activity Report), sidan 3-79
- Kö för servicekontakter via e-post – Aktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Activity Report), sidan 3-80
- Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Agent Activity Report), sidan 3-82
- Trafikanalysrapport – E-postinkorg (Email Inbox Traffic Analysis Report), sidan 3-83
- E-postsvar – Detaljrapport (Email Response Detail Report), sidan 3-84
- Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport, sidan 3-84
- Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport, sidan 3-87
- Flera kanaler – Program – Sammanfattningsrapport, sidan 3-89
- Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport, sidan 3-91

- Flera kanaler – KSK – Agent – Sammanfattningsrapport, sidan 3-95
- Utgående – Agentresultat – Detaljrapport, sidan 3-97
- Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport, sidan 3-100
- Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport, sidan 3-103
- Fjärrövervakning – Detaljrapport, sidan 3-105
- Trafikanalysrapport, sidan 3-107

Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Info om övergivna samtal ger information om samtal som övergivits. Ett Unified CCX-samtal är övergivet om det inte har besvarats av en agent och den som ringde upp lägger på luren eller kopplas bort. Ett Unified IP IVR-samtal är övergivet om det inte når längre än det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. Om ett samtal har mer än en övergiven gren (t.ex. ett Unified IP IVR-samtal som hanteras av olika program), visas varje övergiven gren i den här rapporten.

Aktivitetsrapporten Info om övergivna samtal kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Övergivna samtal varje dag, efter samtalets slutliga prioritet	För varje dag i datumintervallet visas det totala antalet övergivna samtal och samtalens slutliga prioritet.

Aktivitetsrapporten Info om övergivna samtal innehåller en tabell med följande uppgifter om varje övergivet samtal:

Fält	Beskrivning
Samtalets starttid	Datum och tidpunkt då samtalsgrenen startades.
Uppringt nummer	Telefonnummer som den som ringde upp ringde.
Samtal ANP[1]	Telefonnummer till den som ringer. Unified CCX-anknytningen till agenten om en agent ringde upp. Telefonnumret till den som ringde om någon annan än en agent ringde upp.
Samtalets första prioritet	Prioritering som Unified CCX-arbetsflödet tilldelade samtalet när samtalet togs emot, från 1 (lägst) till 10 (högst). Alla samtal börjar med standardprioriteten 1, om ingen annan prioritet har angivits i arbetsflödet.
Samtal kopplat till KSK	Namn på en av de KSK:er som samtalet sattes i kö till. Visar ”...” för att indikera att det finns fler än en KSK som samtalet övergavs till.
Agentnamn	Namn på den agent (om någon) som samtalet presenterades för innan det övergavs.
Samtalsfärdigheter	Upp till tre samtalsfärdigheter som är associerade med den KSK som samtalet skickades till. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Samtalets slutliga prioritet	Samtalets prioritet när det övergavs, från 1 (lägst) till 10 (högst).
Tid för samtalets övergivande	Datum och tidpunkt då samtalet övergavs.
Genomsnittlig tid före övergivande	”Tid före övergivande” är tiden mellan det att samtalet kommer till systemet och det att samtalet överges. ”Genomsnittlig tid före övergivande” är det genomsnittliga värdet för alla övergivna samtal under rapportintervallet.

1. ANP = automatisk nummerpresentation

Du kan sortera aktivitetsrapporten Info om övergivna samtal på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på datum och tid då samtalet startades.
Samtal ANP	Visar rapporten sorterad på den uppringandes telefonnummer.
Tid för samtalets övergivande	Visar rapporten sorterad på datum och tid då samtalet övergavs.

Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport

Detaljrapporten Övergivna och avvisade samtal ger detaljerad information om varje samtal som övergetts eller avvisats av systemet. Ett samtal överges om ett undantagsfel inträffar i arbetsflödet som hanterar ett samtal. Ett samtal avvisas om systemresurserna når maxkapacitet (om t.ex. max antal CTI-portar har nåtts).

Detaljrapporten Övergivna och avvisade samtal kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal, efter kontaktåtgärd	Visar totalt antal övergivna och avvisade samtal under rapportperioden. Ett samtal överges när undantag inträffar i arbetsflödet som hanterar ett samtal (till exempel undantag som UndefinedPromptException, ApplicationMaxSessionsException). I sådana fall kommer Cisco Unified CCX att konfigurera media och spela upp ett felmeddelande för uppringaren. Ett samtal avvisas när vissa Unified CM- eller Cisco Unified CCX-resurser inte räcker för att ta emot inkommande samtal (t.ex. ett otillräckligt antal CTI-portar).

Detaljrapporten Övergivna och avvisade samtal innehåller en tabell med följande uppgifter om varje övergivet eller avvisat samtal:

Fält	Beskrivning
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Nod-ID är det unika numeriska ID som systemet tilldelar varje Unified CCX -server i klustret. Det startar med 1. (Nod-ID-värdet 0 anger att informationen i rapporten migrerats från Cisco CRS 3.x.) Sessions-ID är det unika sessionsidentifikationsnummer som systemet tilldelar ett samtal. Sekvens-ID är det sessionssekvensnummer som systemet tilldelar varje samtalsgren. Sessionssekvensnumret ökar med 1 för varje samtalsgren.
Samtalets starttid, Samtalets sluttid	Datum och tid då samtalet inleddes och datum och tid då samtalet kopplades bort, överfördes eller dirigerades om.
Kontakttyp	Samtalets kontakttyp (inkommande, utgående, internt, vidarekopplat, inkopplat, utgående förhandsgranskning).
Kontaktåtgärd	Samtalsåtgärd (övergivet eller avvisat).
Orsak till övergivande/avvisande	Anledning till att samtalet övergavs eller avvisades.
Ursprungs-DN[1]	Om Ursprungstyp är 1, visar det här fältet Unified CCX-tillägget för agenten. Om Ursprungstyp är 2, visar det här fältet CTI[2]-portnumret. Om Ursprungstyp är 3, innehåller det här fältet telefonnumret för den som ringer.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Destinations-DN	Om Destinationstyp är 1, visar det här fältet Unified CCX-tillägget för agenten. Om Destinationstyp är 2, visar det här fältet CTI-portnumret. Om Destinationstyp är 3, visar det här fältet det uppringda numret.
Uppringt nummer	Om det var ett överfört samtal, visas det nummer som samtalet överfördes till. I andra fall är den här informationen samma som Ursprungligen uppringt nummer.
Ursprungligen uppringt nr	Nummer som den som ringde ursprungligen ringde upp. Kan antingen vara ett vägpunktsnummer eller en agentanknytning.
Programnamn	Namn på det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program som är associerat med vägpunkten.
Samtal kopplat till KSK	Den kö för servicekontakter som samtalet kopplades till. Det här fältet är tomt om samtalet övergavs eller avvisades innan det skickades till någon KSK.

1. DN = katalognummer
2. CTI = computer telephony interface (gränssnitt för datortelefoni)

Du kan sortera aktivitetsrapporten Info om övergivna samtal efter något av följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Visar rapporten sorterad på Nod-ID, Sessions-ID och Sekvensnummer.
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på starttider för samtal.
Orsak för övergivande/avvisande	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på orsak till övergivning/avvisning.
Uppringt nummer	Visar rapporten sorterad på numret som den som ringer upp slår.

Du kan filtrera detaljrapporten Övergivna och avvisade samtal på den här parametern:

Filterparameter	Resultat
Kontaktåtgärd	Om du väljer **Övergiven**, innehåller rapporten endast övergivna samtal. Om du väljer **Avvisat**, innehåller rapporten endast avvisade samtal. Om du väljer båda alternativen innehåller rapporten båda typerna av samtal.

Agentsamtal – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Agentsamtal visar, för varje angiven agent, sammanfattande information om varje samtal som tagits emot (ett *inkommande samtal*) och varje samtal som ringts (ett *utgående samtal*) av agenten. För inkommande Unified CCX-samtal visar den här rapporten den genomsnittliga tiden som agenten varit i tillståndet Tal eller Arbete eller varit parkerad. För andra än Unified CCX-samtal visar den här rapporten agentens genomsnittliga och maximala taltid. För utgående samtal visar den här rapporten agentens genomsnittliga och maximala samtalstid. Den här rapporten visar även antal samtal som överförts till och från agenten (till en annan vägpunkt eller en annan agent) av agenten, och det antal konferenssamtal som agenten deltagit i.

Sammanfattningsrapporten Agentsamtal kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Antal inkommande/utgående samtal efter agent	Totalt antal samtal som mottagits och ringts av agenter.
Genomsnittlig taltid, Parkeringstid, Arbetstid för inkommande ACD	Genomsnittlig tid som varje agent varit i tillstånden Tal, Parkerad och Arbete för Unified CCX-samtal som tagits emot av agenter.
Snitt, max samtalstid för utgående samtal	Snitt- och maxtid som varje agent tillbringat i samtal för samtal gjorda av agenter. (Tid i samtal inbegriper tid som tillbringats med att ringa upp, vänta på svar och på att prata).

Sammanfattningsrapporten Agentsamtal innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Summa inkommande	Totalt antal samtal som togs emot av agenten. (Motsvarar inkommande ACD-samtal + inkommande icke-ACD-samtal.)
Inkommande ACD – Totalt	Totalt antal Unified CCX-samtal som togs emot av agenten.
Inkommande ACD – Snitt tal/parkerat/arbetstid	Genomsnittlig tid som agenten varit i tillståndet Tal, Parkerad och Arbete för Unified CCX-samtal som tagits emot.
Inkommande ej ACD – Totalt	Totalt antal icke-Unified CCX-samtal som togs emot av agenten. Det här talet inbegriper alla samtal som ringts av andra agenter och av utomstående.
Inkommande ej ACD – Snitt/max taltid	Genomsnittlig och längsta tid som agenten talade i under ett icke-Unified CCX-samtal.
Utgående – Summa	Totalt antal samtal som agenten ringt. Det här antalet inkluderar försök till samtal och kopplade samtal.
Utgående – Snitt/max samtalstid	Genomsnittlig och längsta samtalstid för utgående samtal. Samtalstiden startar när en agent lägger av luren för ett samtal och slutar när samtalet avslutas.
ACD inkopplade	Totalt antal Unified CCX-samtal som kopplats till agenten.
ACD vidarekopplade	Totalt antal Unified CCX-samtal som kopplats vidare av agenten.
ACD-konferenssamtal	Totalt antal Unified CCX-konferenssamtal som agenten deltagit i.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agentsamtal på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.

Sorteringsvillkor	Resultat (fortsättning)
Summa inkommande samtal	Visar rapporten sorterad på totalt antal samtal som tagits emot av agenter.
Summa utgående samtal	Visar rapporten sorterad på totalt antal samtal som initierats av agenter.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agentsamtal efter någon av följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör de angivna resursgrupperna.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.

Agenter – Detaljrapport

Detaljrapporten Agenter innehåller detaljerad information om varje ACD-samtal som hanterats av en agent och varje samtal som ringts av en agent. Här ingår även information om icke-ACD-samtal. Ett ACD-samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. ACD-samtal är samtal som rings till ett ICD-vägpunktsnummer. Ett icke-ACD-samtal är ett samtal som inte har ringts till ett ICD-vägpunktsnummer, t.ex. ett internt samtal mellan agenter eller ett utgående samtal.

Detaljrapporten Agenter kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa taltid, Parkeringstid, Arbetstid, efter agent	För varje agent visas total taltid, total parkeringstid och total arbetstid för alla samtal under rapportperioden.

Detaljrapporten Agenter innehåller en tabell med följande uppgifter om varje samtal som agenten tagit emot eller ringt:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Unified CCX-tillägg som Unified CM tilldelade agenten.
Samtalets starttid, Samtalets sluttid	Samtalets starttid är det datum och den tidpunkt då samtalsgrenen ringde hos agentanknytningen. Samtalets sluttid är det datum och den tidpunkt då samtalsgrenen kopplades bort eller överfördes.
Varaktighet	Förlupen till mellan starttiden och sluttiden för ett samtal.
Uppringt nummer	Telefonnummer som den som ringde upp slog.
Samtal ANP	Telefonnummer till den som ringer. Unified CCX-anknytningen till agenten om en agent ringde upp. Telefonnumret till den som ringde om någon annan än en agent ringde upp.
Samtal kopplat till KSK	KSK som hanterade samtalet. Ett samtal är hanterat när den som ringde har kopplats till en agent och samtidigt satts i kö i den här KSK.
Övriga KSK:er	Namn på en av de KSK:er som samtalet sattes i kö till. Visar ”...” för att indikera att det finns fler än en KSK som samtalet köades till.
Samtalsfärdigheter	Upp till tre samtalsfärdigheter som är associerade med den KSK som hanterade samtalet. Ett samtal är hanterat om den som ringer har kopplats till en agent.
Taltid	För Unified CCX-samtal tiden mellan det att agenten besvarade samtalet och att samtalet kopplades ned eller överfördes. Parkerad tid inkluderas inte. För icke-Unified CCX-samtal varaktigheten för hela samtalet, om samtalet besvarats.
Parkeringstid	Summa tid som samtalet var parkerat. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Arbetstid	Tid som agenten varit i tillståndet Arbete efter samtalet. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.
Samtalstyp	• Inkommande ACD – Unified CCX-samtal som hanterats av en agent. • Inkommande icke-ACD – Icke-Unified CCX-samtal som en agent tog emot. • Utgående – Samtal som ringts av en agent (Unified CCXeller icke-Unified CCX). • Inkopplat – Samtal kopplat till en agent. • Vidarekopplat – Samtal vidarekopplat av en agent. • Konferens – Konferenssamtal.

Du kan sortera detaljrapporten Agentresultat på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på starttider för samtal.
Samtal ANP	Visar rapporten sorterad på det telefonnummer som den som ringer upp ringde från.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agentresultat på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör angiven resursgrupp/angivna resursgrupper.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna. Denna filterparameter är oberoende av eller inte densamma som fältet Samtalsfärdigheter.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör angivna team.
Samtalstyp	Visar information om den angivna samtalstypen (Inkommande ACD, Inkommande icke-ACD, Utgående, Inkopplat, Vidarekopplat, Konferens)

Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning innehåller detaljerad information om agenternas inloggnings- och utloggningsaktiviteter. För varje agent visas datum och tid för inloggning och utloggning för varje inloggningssession under rapportperioden samt orsakskoderna som agenten angav vid utloggning. Den här rapporten visar även hur lång varje inloggningsperiod varit och den totala tiden för alla inloggningssessioner.

Aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa inloggad tid för varje agent	Visar den totala tiden som agenten varit inloggad i Unified CCX-systemet.

Aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Inloggningstid	Datum och tid då agenten loggade in i Unified CCX-systemet. Om den här informationen föregås av ett mindre-än-tecken (<), loggade agenten in före starttiden för informationen i rapporten.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Utloggningstid	Datum och tid då agenten loggade ut från Unified CCX-systemet. Om den här informationen föregås av ett större-än-tecken (>), var agenten fortfarande inloggad vid sluttiden för informationen i rapporten.
Orsakskod för utloggning	Numerisk orsakskod som agenten anger när den loggar ut från Cisco Agent Desktop. Värdet 0 anger att ingen orsakskod för utloggning är konfigurerad eller att agenten inte kunde ange orsakskoden.
Tid inloggad	Förfluten tid mellan Inloggningstid och Utloggningstid.
Summa	Total inloggad tid för varje agent
Totalsumma	Total inloggad tid för alla agenter under rapportperioden.

Du kan sortera aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.
Inloggningstid	Visar rapporten sorterad på den tid då agenterna loggade in i systemet.
Tid inloggad	Visar rapporten sorterad på den tidslängd som agenterna var inloggade i systemet.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör angiven resursgrupp/angivna resursgrupper.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör angivna team.

Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport

I sammanfattningsrapporten Agent ej klar – Orsakskoder finns information om hur lång tid varje agent tillbringat i läget Ej klar under en angiven rapportperiod. För varje agent visas total inloggningstid och total tid i läget Ej klar.

Rapporten visar även tiden som agenterna var i tillståndet Ej klar av de orsaker som anges av de orsakskoder som agenterna angav när de valde Ej klar. Rapporten innehåller detaljerad information om var och en av de åtta orsakskoderna och konsoliderad information om andra orsakskoder. Rapporten visar som standard information om åtta fördefinierade orsakskoder. Du kan dock ange de åtta orsakskoderna som rapporten visar detaljerad information om. (Se Bilaga A, ”Cisco Unified CCX Orsakskoder”).

Den här rapporten kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden.

Sammanfattningsrapporten Agent kan innehålla det här diagrammet:

Diagramnamn	Beskrivning
Total tid ej klar, efter agent och orsakskod	För varje agent visas den tid som agenten tillbringade i varje orsakskod för Ej klar under rapportperioden. Upp till åtta orsakskoder visas i detalj. Ytterligare orsakskoder visas sammanslagna under ”Övriga orsakskoder”.

Sammanfattningsrapporten Agent ej klar – Orsakskoder innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent som är kvar i läget Ej klar:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet.
Summa Inloggad	Total tid som agenten var inloggad i Unified CCX-systemet under intervallet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Summa Ej klar	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar under intervallet.
Tid i orsakskod *nl*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n1*, där *n1* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n2*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n2*, där *n2* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n3*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n3*, där *n3* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n4*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n4*, där *n4* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n5*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n5*, där *n5* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n6*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n6*, där *n6* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n7*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n7*, där *n7* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i orsakskod *n8*	Hur länge en agent var i tillståndet Ej klar av den orsak som anges av orsakskoden *n8*, där *n8* är en systemdefinierad orsakskod.
Tid i andra orsakskoder	Hur länge agenten var i tillståndet Ej klar av orsaker som inte anges av de orsakskoder som visas i de föregående åtta kolumnerna.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agent ej klar – Orsakskoder på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agent ej klar – Orsakskoder på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter i resursgruppen/resursgrupperna.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.
Orsakskod	Visar information om de valda orsakskoderna. Upp till åtta orsakskoder visas i detalj. Övriga orsakskoder visas som en summa under ”Övriga orsakskoder”.

Agenttillstånd – Detaljrapport

Detaljrapporten Agenttillstånd visar information om när agentens tillstånd ändrades. För varje angiven agent visar den här rapporten datum och tid för varje tillståndsändring, namn på nytt tillstånd, eventuell orsakskod när tillståndet ändrades till Utloggning eller Ej klar och tid i varje tillstånd.

Detaljrapporten Agenttillstånd kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Agenttillstånd – varaktighet, efter agent	Visar den tid som varje agent tillbringat i varje agentläge.

Detaljrapporten Agenttillstånd innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Tid för tillståndsövergång	Datum och tid då agenten angav det tillstånd som visas i motsvarande fält för Agenttillstånd.
Agenttillstånd	Agentens tillstånd (Inloggning, Utloggning, Ej klar, Klar, Reserverad, Tal eller Arbete).
Orsakskod	Orsakskoderna anger varför agenten valde Utloggning eller Ej klar. 0 för andra tillstånd.
Varaktighet	Tid som agenten tillbringade i det tillstånd som visas i motsvarande fält för Agenttillstånd.

Du kan sortera detaljrapporten Agenttillstånd på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på namnen på agenter och sedan efter datum och tid då en agent ändrade tillstånd.

Du kan filtrera detaljrapporten Agenttillstånd på någon av följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör de angivna resursgrupperna.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent)

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) visar tid och procent av tid som varje agent tillbringade i följande agenttillstånd: Ej klar, Klar, Reserverad, Tal och Arbete. Rapporten visar även total tid som varje agent varit inloggad. Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. I det här fallet innehåller rapporten en sammanfattningsrad för varje agent som visar längd och procenttal för den tid som agenten tillbringat i varje agenttillstånd under rapportperioden.

Informationen i sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) grupperas på agent. Informationen i sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) visar samma information grupperad på intervall. Mer information finns i ”Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall)” avsnittet på sidan 3-28.

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Tid agenten tillbringat i agenttillståndet, efter agent	Visar den tid som varje agent tillbringat i varje agentläge.

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Summa inloggad tid	Total tid som agenten var inloggad i Unified CCX-systemet under intervallet.
Tid, Ej klar	Tid och procent av tid som en agent var i tillståndet Ej klar under intervallet.
Tid, Klar	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Klar under intervallet.
Reserverad tid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Reserverad under intervallet.
Taltid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Tal under intervallet.
Arbetstid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Arbete under intervallet.
Sammanfattning	För varje agent i rapportintervallet: total inloggad tid, total tid och procent av tid i tillståndet Ej klar, total tid och procent av tid i tillståndet Klar, total tid och procent av tid i tillståndet Reserverad, total tid och procent av tid i tillståndet Tal och total och procentuell arbetstid.
Totalsumma	Total information om alla agenter under rapportperioden. Omfattar total inloggad tid, total tid och procent av tid i tillståndet Ej klar, total tid och procent av tid i tillståndet Klar, total tid och procent av tid i tillståndet Reserverad, total tid och procent av tid i Taltid och total tid och procent av tid i tillståndet Arbete.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter i resursgruppen/resursgrupperna.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall)

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) visar tidslängd och procent av tid som varje agent var i följande tillstånd: Ej klar, Klar, Reserverad, Tal och Arbete. Rapporten visar även hur länge varje agent varit inloggad. Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. Rapporten innehåller en sammanfattande rad för varje agent, som visar tid och procent av tid som agenten varit i varje tillstånd under rapportperioden.

Informationen i sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) är grupperad i 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter agent) visar samma information grupperad på agent. Mer information finns i ”Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent)” avsnittet på sidan 3-26.

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Tillbringad tid i agenttillståndet, efter intervall	För varje tidsintervall visas tid och procent av tid som en agent tillbringade i varje agenttillstånd.

Sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Summa inloggad tid	Total tid som agenten var inloggad i Unified CCX-systemet under intervallet.
Tid, Ej klar	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Ej klar.
Tid, Klar	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Klar.
Reserverad tid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Reserverad.
Taltid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Tal.
Arbetstid	Tid och procent av tid som en agent tillbringade i tillståndet Arbete.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Sammanfattning	För alla agenter i varje intervall visas total inloggad tid, total tid och procent av tid i tillståndet Ej klar, total tid och procent av tid i tillståndet Klar, total tid och procent av tid i tillståndet Reserverad, total tid och procent av tid i Taltid och total tid och procent av tid i Arbete.
Totalsumma	Total information om alla agenter och alla intervall under rapportperioden. Inkluderar total inloggad tid, total tid och procent av tid i tillståndet Ej klar, total tid och procent av tid i tillståndet Klar, total tid och procent av tid i tillståndet Reserverad, total tid och procent av tid i Taltid och total tid och procent av tid i tillståndet Arbete.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Starttid för intervall	Visar rapporten sorterad på starttider i 30- eller 60-minutersintervall, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agenttillstånd (efter intervall) på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör angiven resursgrupp/angivna resursgrupper.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.

Agent – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Agentsammanfattning innehåller en sammanfattning av agenternas aktiviteter, inklusive samtals- och agentstatusaktiviteter.

Sammanfattningsrapporten Agent kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Samtalshanteringskvot, efter agent	För varje agent visas antalet samtal som hanterats av agenten delat med antalet samtal som presenterats för agenten.
Summa hanterade samtal, efter agent	För varje agent visas totalt antal hanterade samtal.
Snitt Taltid, Parkeringstid, Arbetstid, efter agent	För varje agent visas genomsnittlig tid i tillstånden Tal, Parkerad och Arbete.

Sammanfattningsrapporten Agent innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Det senast aktiva Unified CCX-tillägg som tilldelades agenten av Unified CM under rapportperioden.
Genomsnittlig tid inloggad	Total inloggad tid för agenten delat med antalet inloggade sessioner.
Hanterade samtal	Antal samtal kopplade till agenten. Om agenten etablerar en konferens med en annan agent, ökar det här värdet med 1 för varje agent som deltar i konferensen. Om agenten överför ett samtal och senare får tillbaka samtalet genom koppling, ökar det här värdet med 2.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Presenterade samtal	Antal samtal skickade till agenten, oavsett om någon agent tog samtalet eller inte. Om ett samtal kopplades till en agent, överfördes till en annan agent och sedan överfördes tillbaka till den ursprungliga agenten, ökas värdet för den ursprungliga agenten med två (en gång för varje gång som samtalet presenterades).
Hanteringskvot	Antal samtal som agenten hanterat delat med antalet samtal som presenterats för agenten.
Hanteringstid – Snitt	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som agenten hanterat. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Hanteringstid – Max	Längsta hanteringstid för ett samtal som agenten hanterat. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Taltid – Snitt	Genomsnittlig taltid för alla samtal som agenten hanterat. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten ansluter till ett samtal och när samtalet kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte.
Taltid – Max	Längsta samtalstid för ett samtal som agenten hanterat. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten ansluter till ett samtal och när samtalet kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte.
Parkeringstid – Snitt	Genomsnittlig total parkeringstid för alla samtal som agenten hanterade.
Parkeringstid – Max	Längsta totala parkeringstid för ett samtal som agenten hanterade.
Snitt arbetstid	Genomsnittlig tid som agenten hade tillståndet Arbete efter samtal.
Arbetstid – Max	Längsta tid som en agent tillbringade i tillståndet Arbete efter ett samtal.
Snitt sysslolös – snitt	Genomsnittlig tid som agenten var i tillståndet Ej klar.
Sysslolös tid – Max	Längsta tid som någon agent var i tillståndet Ej klar.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agent på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.
Snitt tid inloggad	Visar rapporten sorterad på genomsnittlig tid som agenten var inloggad i systemet.

Sorteringsvillkor	Resultat (fortsättning)
Summa presenterade samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som presenterats för agenter.
Summa hanterade samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som hanterats av agenter.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agentsammanfattning på följande parametrar. För de högsta N och lägsta N parametrarna, anger du antalet (N) agenter som du vill att rapporten ska visa. Om du t.ex. anger 3 för Bästa N kvoter hanterade/presenterade samtal, visar rapporten de tre agenterna med de största kvoterna. Om fler än *n* agenter, där *n* är det antal som du anger, har identiska högsta eller minsta värden, visar rapporten de första *n* agenterna i bokstavsordning.

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör angiven resursgrupp/angivna resursgrupper.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.
Bästa N kvoter hanterade/presenterade samtal	Visar information om de *n* agenterna med störst antal hanterade samtal av antal presenterade samtal.
Sämsta N kvoter hanterade/presenterade samtal	Visar information om de *n* agenterna med minst antal hanterade samtal av antal presenterade samtal.
Bästa N genomsnittlig parkeringstid	Visar information om de *n* agenterna som varit parkerade längst.
Sämsta N genomsnittlig parkeringstid	Visar information om de *n* agenterna som varit parkerade kortast tid.
Bästa N genomsnittlig taltid	Visar information om de *n* agenterna med de längsta genomsnittliga taltiderna.
Sämsta N genomsnittlig taltid	Visar information om de *n* agenterna med de kortaste genomsnittliga taltiderna.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
Bästa N genomsnittlig arbetstid	Visar information om de *n* agenterna med de längsta genomsnittliga arbetstiderna.
Sämsta N genomsnittlig arbetstid	Visar information om de *n* agenterna med de kortaste genomsnittliga arbetstiderna.
Bästa N genomsnittlig hanteringstid	Visar information om de *n* agenterna med de längsta hanteringstiderna i snitt.
Sämsta N genomsnittlig hanteringstid	Visar information om de *n* agenterna med de kortaste hanteringstiderna i snitt.

Agenters avslutningsdata – Detaljrapport

Agenters avslutningsdata - Detaljrapport visar den information som angivits av en agent när agenten angav tillståndet Arbete efter ett ACD-samtal (Automatic Contact Distribution). Med funktionen avslutningsdata kan en agent välja att gå in i tillståndet Arbete för att uppdatera informationen som hör till samtalet.

Agenters avslutningsdata – Detaljrapport kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal, efter agent och avslutningsdata	Visar totalt antal samtal som hanterats av varje agent (kontoförfrågan, ny kundinformation och VIP-kundinformation) för alla avslutningsdata.

Agenters avslutningsdata - Detaljrapport innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Namnet på den agent som hanterade ACD-samtalet.
Anknytning	ACD-anknytningen för den agent som hanterade samtalet.
Nod-ID - Sessions-ID - Sekvensnr	Nod-ID för den Unified CCX-motor som hanterade samtalet. Sessions-ID och sessionssekvensnummer som tilldelats samtalet. Tillsammans identifierar de här tre värdena ett ACD-samtal som bearbetas av systemet.
Samtalets starttid	Den tid då samtalet är kopplat till agenten.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Samtalets sluttid	Den tid då samtalet är bortkopplat från agenten.
Samtal ANP	Telefonnumret till den som ringde.
Uppringt nummer	Uppringt nummer.
Samtal kopplat till KSK (färdigheter)	Den kö för servicekontakter som samtalet är kopplat till och hanterat av. Ett samtal kan placeras i kö i flera KSK:er. Den här kön för servicekontakter hanterade också samtalet.
Taltid	Den tid som agenten tillbringade i samtal med den som ringde.
Parkeringstid	Den tid som agenten tillbringade med att parkera den som ringde.
Arbetstid	Den tid som agenten tillbringade i tillståndet efterarbete.
Avslutningsdata	Textbeskrivning av avslutningsdata, som de angavs av agenten i tillståndet Arbete.

Du kan sortera Agenters avslutningsdata - Detaljrapport på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. För en och samma agent sorteras rapportinformation på starttid.

Du kan filtrera detaljrapporten Agenters avslutningsdata på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Agentnamn	Visar de valda agenterna som ska visas i rapporten.
Namn på resursgrupp	Visar agenter som tillhör vald(a) resurgrupp(er).
Namn på färdighet	Visar agenter med vald(a) färdighet(er). Denna filterparameter är oberoende av eller inte densamma som fältet Samtal kopplat till KSK (färdigheter).
Namn på team	Visar agenter som tillhör valt team/valda team.

Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Agenters avslutningsdata visar detaljerad information om alla avslutningsdata. Den här rapporten finns tillgänglig med verktyget för agenters avslutningsdata.

Sammanfattningsrapporten Agenters avslutningsdata kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa ACD-samtal, efter avslutningsdata	Visar totalt antal samtal som hanterats av agenten för varje avslutningsdata.
Snitt hanteringstid, taltid, arbetstid, efter avslutningsdata	Visar hur lång tid agenten har lagt ner (på hantering av ACD-samtal, taltid och arbetstid) för alla avslutningsdata.

Sammanfattningsrapporten Agenters avslutningsdata innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Avslutningsdata	Textbeskrivning av avslutningsdata, som de angavs av agenten i tillståndet Arbete.
Summa ACD-samtal	Totalt antal ACD-samtal som den här avslutningsinformationen är associerad med.
Summa hanteringstid	Total hanteringstid för de ACD-samtal som den här avslutningsinformationen är associerad med. Hanteringstiden är den totala taltiden, parkerade tiden och arbetstiden.
Genomsnittlig hanteringstid	Total hanteringstid delat med totalt antal ACD-samtal för den här avslutningsinformationen.
Max hanteringstid	Maximal hanteringstid för de ACD-samtal som den här avslutningsinformationen är associerad med.
Summa taltid	Hur lång tid agenten tillbringar i samtal med den som ringer upp.
Genomsnittlig taltid	Total taltid delat med totalt antal ACD-samtal för den här avslutningsinformationen.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Max taltid	Maximal tid som agenten tillbringar i samtal med den som ringer upp.
Summa taltid som % av Summa hanteringstid	Summa taltid delat med summa hanteringstid för den här avslutningsinformationen. Omvandlat till procentformat.
Summa arbetstid	Hur lång tid agenter tillbringade i tillståndet Arbete för alla de ACD-samtal som den här avslutningsinformationen är associerad med.
Genomsnittlig arbetstid	Total arbetstid delat med totalt antal ACD-samtal för den här avslutningsinformationen.
Max arbetstid	Maximal tid som agenter tillbringade i tillståndet Arbete för alla de ACD-samtal som den här avslutningsinformationen är associerad med.
Summa arbetstid som % av Summa hanteringstid	Summa arbetstid delat med summa hanteringstid för den här avslutningsinformationen. Summan konverteras sedan till procentformat.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agenters avslutningsdata på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Avslutningsdata	Visar rapporten i bokstavsordning på text i avslutningsdata.
Summa ACD-samtal	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på totalt antal ACD-samtal.
Summa hanteringstid	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på total samtalshanteringstid.
Genomsnittlig hanteringstid	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på genomsnittlig samtalshanteringstid.
Summa taltid	Visar rapporten över total taltid sorterad i stigande ordning.
Genomsnittlig taltid	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på genomsnittlig taltid.
Summa arbetstid	Visar rapporten över total arbetstid sorterad i stigande ordning.
Genomsnittlig arbetstid	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på genomsnittlig arbetstid.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Agenters avslutningsdata på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Avslutningsdata	Visar statistik om valda avslutningsdata.

Programresultat – Analysrapport

Analysrapporten Programresultat visar information om samtal som presenterats för, hanterats i och övergivits i varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program.

Analysrapporten Programresultat kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Presenterade samtal, efter program	Visar totalt antal samtal som varje program tog emot.
Hanterade och övergivna samtal, efter program	Visar totalt antal samtal som hanterats av varje program och totalt antal samtal som övergivits i varje program.
Snitt samtalsvaraktighet, efter program	Visar genomsnittlig längd på samtal som varje program tog emot.

Analysrapporten Programresultat innehåller en tabell med följande uppgifter om varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Fält	Beskrivning
Program-ID	Identifieringsnummer som Cisco Unified CCX-systemet tilldelade programmet.
Programnamn	Namn på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Presenterade samtal	Antal samtal som togs emot av programmet. Den här siffran är antalet samtal som hanterats av programmet + antalet samtal som övergivits i programmet.
Hanterade samtal	Antal samtal som hanterats i programmet. Ett samtal är hanterat när det når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat, eller när det är hanterat av en agent.
Övergivna samtal	Antal samtal som övergivits, avbrutits och avvisats i programmet. Ett samtal är övergivet om det inte når det arbetsflödessteg som definierar samtalet som hanterat, eller om den som ringer lägger på luren innan samtalet har kopplats till en agent.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övergivningstakt (per timme)	Genomsnittligt antal övergivna samtal under varje timme i programmet.
Snitt samtals varaktighet	Genomsnittlig tid mellan den tid då samtalet kom in i arbetsflödet och den tid då samtalet lämnade arbetsflödet genom att det bröts eller gick in i ett annat arbetsflöde.

Du kan sortera analysrapporten Programresultat på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Program-ID	Visar rapporten sorterad på det identitetsnummer som systemet tilldelat varje program.
Presenterade samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som tagits emot av varje program.
Samtalsövergivningstakt	Visar rapporten över övergivna samtal per timme i programmet sorterat i stigande ordning.

Program – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Program innehåller sammanfattad statistik för varje Unified CCX- och Unified IP IVR-program. Den innehåller information om presenterade, hanterade och övergivna samtal samt om flöde-in-samtal och flöde-ut-samtal. Den innehåller också information om taltid, arbetstid och övergivettid.

Sammanfattningsrapporten Program kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Presenterade samtal, efter program	Visar totalt antal samtal som varje Unified CCX eller Unified IP IVR-program tog emot.

Sammanfattningsrapporten Program innehåller en tabell med följande uppgifter om varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Fält	Beskrivning
Programnamn	Namn på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Uppringt nummer	Det nummer som ringdes med en Cisco Unified Communications-telefon. Det Unified CM-katalognummer som VoIP-gatewayen skickade samtalet till om samtalet ringdes från en plats utanför VoIP-nätverket (t.ex. från PSTN eller en TDM PBX).
Presenterade samtal	Antal samtal som togs emot av programmet. Det här numret är antalet samtal som hanterats av programmet + antalet samtal som övergivits i programmet.
Flöde in	Antal samtal som dirigerats om till det här programmet från ett annat program via ett arbetsflöde. Inkluderar inte samtal som kommer från en annan agent eller ett externt system som ett system för röstmeddelanden.
Flöde ut	Antal samtal som det här programmet skickade till ett annat program eller till en extern destination utan att det hanterades av en agent.
Hanterade samtal	Antal samtal som hanterades av programmet eller av en agent. Ett samtal är hanterat av programmet när det når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. Ett samtal är hanterat av en agent när det är kopplat till och besvarat av en agent.
Genomsnittlig svarshastighet	Beräknas som kötid delat med antalet samtal. Samtal som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.
Snitt taltid	Genomsnittlig taltid för alla samtal som hanterats av en agent. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten ansluter till ett samtal och när samtalet kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte. Det här värdet beräknas som total taltid delat med antalet samtal som hanterats av agenten. Samtal som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Snitt arbetstid	För samtal som hanterats av en agent: den genomsnittliga tiden som en agent tillbringade i tillståndet Arbete när samtalen hade avslutats. Det här värdet beräknas som total arbetstid delat med antal samtal som hanterats av agenten. Samtal som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.
Övergivna samtal	Antal samtal som övergivits i det här programmet. Ett samtal är övergivet om det inte når det arbetsflödessteg som definierar samtalet som hanterat, eller om den som ringer avslutar samtalet innan en agent svarar. Det här värdet inbegriper samtal som övergivits eller avvisats i systemet.
Snitt tid för övergivande	Genomsnittlig varaktighet för samtal innan de övergavs.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Program på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Programnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på namnen på programmen.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Program på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Programnamn	Visar information om de angivna programmen.

Anpassade samtalsvariabler – Rapport

Rapporten Anpassade samtalsvariabler visar information om alla anpassade variabler som angivits i steget Ange sessionsinfo i arbetsflödet som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.

Rapporten Anpassade samtalsvariabler innehåller följande information:

Fält	Beskrivning
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Nod-ID är det unika numeriska ID som systemet tilldelar varje Unified CCX -server i klustret. Det börjar med nummer 1. Sessions-ID är det unika sessionsidentifikationsnummer som systemet tilldelar varje samtal. Sekvens-ID är det sessionssekvensnummer som systemet tilldelar varje samtalsgren. Sessionssekvensnumret ökar med 1 för varje samtalsgren.
Obs! Nod-ID-värdet 0 anger att informationen i rapporten migrerats från Cisco CRS 3.x.	
Starttid, Sluttid	Datum och tid då samtalet inleddes och datum och tid då samtalet kopplades bort, överfördes eller dirigerades om.
Kontaktåtgärd	Samtalsåtgärd (övergivna, hanterade, avbrutna eller avvisade). Ett Unified CCX-samtal överges om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent. Samtalet är hanterat när det är kopplat till en agent. Ett Unified IP IVR-samtal är övergivet om det inte når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. Samtalet är hanterat när det når det här steget. Ett samtal överges när det uppstår problem med att köra arbetsflödesskriptet (t.ex. om skriptet får ett undantagsfel). Ett samtal avvisas när vissa Unified CM- eller Cisco Unified CCX-resurser inte räcker för att ta emot inkommande samtal (t.ex. ett otillräckligt antal CTI-portar).
Agentnamn	För ett Unified CCX-samtal: namnet på den agent som hanterade samtalet.
Programnamn	Namn på det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program som är associerat med vägpunkten.
Anpassad variabel 1	Innehållet i variabeln _ccdrVar1 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 2	Innehållet i variabeln _ccdrVar2 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 3	Innehållet i variabeln _ccdrVar3 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Anpassad variabel 4	Innehållet i variabeln _ccdrVar4 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 5	Innehållet i variabeln _ccdrVar5 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 6	Innehållet i variabeln _ccdrVar6 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 7	Innehållet i variabeln _ccdrVar7 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 8	Innehållet i variabeln _ccdrVar8 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 9	Innehållet i variabeln _ccdrVar9 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.
Anpassad variabel 10	Innehållet i variabeln _ccdrVar10 om den här variabeln anges i steget Ange sessionsinfo i det arbetsflöde som Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet associerade med det här samtalet eller den här grenen.

Du kan sortera rapporten Anpassade samtalsvariabler efter något av följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Visar rapporten sorterad på Nod-ID, Sessions-ID och Sekvensnummer.
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på starttider för samtal.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Anpassade samtalsvariabler på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Ursprungligen uppringt nummer	Visar information om det angivna ursprungligen uppringda numret eller numren.
Uppringt nummer	Visar information om det angivna uppringda numret/numren.
Uppringningsnummer	Visar information om det angivna uppringningsnumret/-numren. Uppringningsnummer är samma som Ursprungs-DN.
Programnamn	Visar information om det angivna programmet/de angivna programmen.
Kontakttyp	Visar information om den angivna kontakttypen/de angivna kontakttyperna (inkommande, utgående, internt, vidarekopplat, inkopplat eller utgående förhandsgranskning).
Ursprungstyp	Visar information om den angivna ursprungstypen/-typerna (agent, enhet eller okänd).
Destinationstyp	Visar information om den angivna kontakttypen/de angivna kontakttyperna (agent, enhet eller okänd).
Varaktighet större än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är större än eller lika med antalet sekunder som anges av T.
Varaktighet mindre än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är mindre än eller lika med antalet sekunder som anges av T.
Anpassad variabel 1	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 1 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 2	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 2 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 3	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 3 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
Anpassad variabel 4	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 4 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 5	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 5 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 6	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 6 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 7	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 7 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 8	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 8 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 9	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 9 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Anpassad variabel 10	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal där Anpassad variabel 10 innehåller den sträng, eller någon av de understrängar, som angetts.
Valfri anpassad variabel	Ange en hel sträng eller en understräng att söka på. Separera strängar med kommatecken. När den här filterparametern anges, visar rapporten samtal med någon av de 10 anpassade variablerna som innehåller strängen eller någon av de angivna understrängarna.

Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Uppringt nummer Visar information om varje nummer som ringts inifrån eller utifrån. Den här rapporten innehåller information om samtal till Unified CCX- och Unified IP IVR-program och om samtal till agenter.

Aktivitetsrapporten Uppringt nummer kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal, efter uppringt nummer	Visar totalt antal samtal till varje nummer, inklusive samtal till program och samtal till agenter.
Snitt samtalsvaraktighet, efter uppringt nummer	Visar genomsnittlig tid som varje samtal varade för varje uppringt nummer.

Aktivitetsrapporten Uppringt nummer – Sammanfattning innehåller en tabell med följande uppgifter om varje uppringt nummer:

Fält	Beskrivning
Uppringt nummer	För ett samtal till ett Unified CCX- eller Unified IP IVR-program: vägpunktsnumret som associeras med programmet. För ett samtal till en agent: anknytningen till destinationsagenten.
Samtalstyp	Samtal till ett program eller till en agent.
Summa samtal	Totalt antal samtal till varje nummer.
Snitt samtal (per dag)	Genomsnittligt antal samtal per dag.
Snitt samtals varaktighet	Genomsnittlig varaktighet för samtal till varje nummer.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Agentsamtal på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Uppringt nummer	Visar rapporten sorterad på ordningen på uppringda samtal. För samtal till ett program är det här numret vägpunktsnumret. För samtal till en agent är det här numret agentens anknytning.
Summa samtal	Visar rapporten sorterad på totalt antal samtal som ursprungligen ringdes till varje nummer.
Snitt samtals varaktighet	Visar rapporten över genomsnittlig varaktighet för samtal till varje nummer sorterat i stigande ordning.

Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)

Aktivitetsrapporten Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter (efter intervall) visar sammanfattande information om presenterade samtal, hanterade samtal och övergivna samtal för varje grupp med KSK:er. (En sådan grupp innehåller KSK:er som är konfigurerade med samma färdighet/färdigheter och med olika kompetensnivåer.)

Rapporten är utformad för kunder som har logiska KSK:er konfigurerade. En logisk kö för servicekontakter är en grupp med köer som är konfigurerad med samma färdigheter men med olika kompetensnivåer. När ett samtal kommer in i ett skript som använder metoden för logiska köer för servicekontakter går det först till den kö för servicekontakter som har den lägsta färdighetsnivån. Om väntetiden överskrider den fördefinierade tröskeln, går samtalet till nästa färdighetsnivå. Så samma inkommande samtal kan flöda inom samma grupp med köer för servicekontakt. Värdet på sammanfattningsraden Presenterade samtal visar det maximala antalet samtal som presenterats för alla KSK:er inom samma grupp, i stället för det totala antalet samtal som presenterats för alla KSK:er inom samma grupp. Om summan beräknas kan det innebära att samma samtal räknas flera gånger, eftersom samtalet kan presenteras för olika köer för servicekontakter inom samma logiska grupp. För Hanterade samtal visar den här rapporten det totala antalet samtal eftersom ett samtal endast kan hanteras av en kö för servicekontakter. För Övergivna samtal visar den här rapporten det maximala antalet av alla samtal som övergivits från alla köer för servicekontakter inom samma grupp.

Den här rapporten ger ytterligare information om flera köer för servicekontakter som har konfigurerats med samma färdighetsuppsättning, men med olika kompetensnivåer. Ett inkommande samtal kan sättas i kö i den kö för servicekontakter som har den lägsta kompetensnivån. Om ingen agent är tillgänglig under en period, sätts samtalet i kö i nästa kompetensnivå. Sammanfattningsraden i rapporten visar sammanfattad statistik för den grupp med köer för servicekontakter som konfigurerats med gemensamma färdigheter. En grupp med köer för servicekontakter som är konfigurerad på det här sättet kallas en logisk KSK.

Den här rapporten kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. Den är speciellt användbar för logiska köer för servicekontakter. Om du inte har konfigurerat logiska köer för servicekontakter bör du överväga att använda andra rapporter (Aktivitetsrapporterna Kö för servicekontakter och Kö för servicekontakter efter intervall/kö för servicekontakt).

Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Hanterade och övergivna samtal, efter intervall	Antalet samtal som hanterats eller övergivits under varje intervall i rapportperioden.

Aktivitetsrapporten Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter (efter intervall) innehåller en tabell med följande uppgifter om presenterade, hanterade och övergivna samtal för varje grupp med KSK:er.

Fält	Beskrivning
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet.
KSK-namn [Färdigheter (kompetensnivå)]	Namn på KSK, färdigheten/färdigheterna som konfigurerats för KSK och kompetensnivån för varje färdighet.
Presenterade samtal – Summa	Antalet samtal som erbjudits varje individuell KSK inom gruppen, oavsett om en agent besvarade samtalet eller ej.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Presenterade samtal – Kötid snitt	Genomsnittlig kötid för alla samtal som skickats till KSK.
Presenterade samtal – Max kötid	Längsta kö för alla samtal som skickats till KSK (övergivna, hanterade, avbrutna och avvisade).
Hanterade samtal – Summa	Antalet samtal som hanterats av denna KSK. Ett samtal är hanterat när den som ringde har kopplats till en agent och samtidigt satts i kö i den här KSK.
Hanterade samtal – Hanteringstid Snitt	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som KSK hanterat. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Hanterade samtal – Max hanteringstid	Längsta hanteringstid för alla samtal som KSK hanterade. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Summa övergivna samtal	Antal samtal som skickats till KSK men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.
Övergivna samtal – Kötid snitt	Genomsnittlig tid samtalet var i kö innan det övergavs.
Övergivna samtal – Max kötid	Maximal tid som något samtal tillbringade i kö innan det övergavs.
Servicenivå – Procent uppnådd SN	Beräknas enligt följande: (hanterade samtal inom servicenivån/presenterade samtal) * 100 %
Sammanf., färdighet	För varje grupp med KSK:er och varje intervall det totala antalet presenterade samtal, hanterade samtal och övergivna samtal.

Du kan sortera aktivitetsrapporten Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter (efter intervall) på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Starttid för intervall	Visar rapporten sorterad på starttider i 30- eller 60-minutersintervall, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter (efter intervall) på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
KSK-namn	Visar information om de angivna KSK:erna.

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter visar en sammanfattning över samtal som presenterats för, hanterats av, övergivits från och tagits ur kön från varje KSK. Den visar även samtal som hanterats av arbetsflöden i andra köer för servicekontakter och information om genomsnittlig och maximal tid för hanterade samtal, övergivna samtal och samtal som tagits ur kö.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Max kötid för samtal, efter KSK	Visar det samtal i varje KSK som har den längsta kötiden.
Genomsnittlig svarshastighet, efter KSK	Visar den genomsnittliga svarshastigheten för hanterade samtal inom varje KSK.
Genomsnittlig ärendetid, efter KSK	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som KSK hanterat.

Diagramnamn	Beskrivning (fortsättning)
Snittid för att överge, efter KSK	För varje KSK, genomsnittlig tid samtalet var i kö innan det övergavs.
Snittid för att ta bort ur kön, efter KSK	För varje KSK, genomsnittlig tid samtalet var i kö innan det tags bort ur kön.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) innehåller en tabell med följande uppgifter om varje KSK:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Presenterade samtal	Antalet samtal som skickats till KSK, oavsett om en agent tog samtalet eller inte.
Snitt/max kötid	Genomsnittlig kötid för alla samtal som kopplats till KSK, och längsta kötid för ett samtal som kopplats till KSK.
Hanterade samtal	Antalet samtal som hanterats av denna KSK. Ett samtal är hanterat när den som ringde har kopplats till en agent och samtidigt satts i kö i den här KSK.
Genomsnittlig svarshastighet	Beräknas enligt följande: total kötid / hanterade samtal
Snitt/max hanteringstid	Genomsnittlig hanteringstid för alla samtal som KSK hanterade, och längsta hanteringstid för ett samtal som KSK hanterade. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Övergivna samtal	Antalet samtal som skickats till KSK men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.
Snitt/max tid innan övergivande	Genomsnittlig tid som samtalen var i kö innan de övergavs och längsta tid som ett samtal var i kö innan det övergavs.
Snitt/max antal övergivna per dag	Genomsnittet är det totala antalet samtal som övergivits, delat med antalet dagar i rapportperioden. Max är det största antalet övergivna samtal under en enda dag i rapportperioden.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Samtal tagna ur kön	Antalet samtal som satts i kö i en KSK och sedan tagits ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde.
Snitt/max tid för att ta bort ur kön	Genomsnittlig tid som samtalen var i kön innan de kopplades bort från kön, och längsta tid som ett samtal var i kön innan det kopplades bort från kön.
Samtal hanterade av någon annan	Totalt antal av följande samtal: • Samtal satta i kö i KSK och sedan tagna ur kön med steget Ta ur kö och därefter markerade som hanterade i steget AngeSessionsInfo i arbetsflödet. • Samtal satt i kö i mer än en KSK och hanterat av en annan KSK.

Du kan sortera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Kö för servicekontakter	Visar rapporten sorterad efter namn på KSK.
Summa presenterade samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som skickats till KSK, oavsett om någon agent lyfter på luren eller ej.
Summa hanterade samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som hanterats av KSK.
Summa övergivna samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som skickats till KSK men som inte besvarats eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
KSK-namn	Visar information om de angivna KSK:erna.
KSK-typer	Innehåller följande alternativ: • Resursgrupp – Visar information om KSK:er som är konfigurerade med värdet Resursgrupp på Modell för val av resurspool i Unified EIM Administration. • Färdighetsgrupp – Visar information om KSK:er som är konfigurerade med värdet Resurskunskaper på Modell för val av resurspool i Cisco Unified CCX Administration.

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK)

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) visar information om servicenivåer och om antal och procent av samtal som presenterats, hanterats, övergivits och tagits ur kö. Den här rapporten kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. I det här fallet innehåller rapporten en sammanfattning av informationen för varje KSK.

Informationen i aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) visar samma information grupperad på KSK. Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) visar samma information grupperad efter intervall. Mer information finns i ”Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)” avsnittet på sidan 3-58.

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Samtal hanterade, övergivna och tagna ur kön, efter KSK	För varje KSK visas antalet hanterade samtal, antalet övergivna samtal och antalet samtal som tagits ur kö. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Ett samtal är övergivet om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent. Ett är samtal är bortkopplat från en speciell KSK i följande fall: • Samtalet tas ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde. • Samtalet markeras som hanterat av ett arbetsflöde. • Samtalet är satt i kö i mer än en KSK och hanteras av en agent i en annan KSK.
Summa samtal som uppfyller servicenivå, efter KSK	För varje KSK visas totalt antal hanterade samtal och antal samtal som hanterats inom den tid som angetts i fältet Servicenivå när KSK installerades i Cisco Unified CCX Administration.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) innehåller en tabell med följande uppgifter om varje KSK:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (Samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet.
Servicenivå (sek)	Värde som anges i fältet Servicenivå när KSK konfigurerades i Cisco Unified CCX Administration. Om servicenivån ändrades under rapportperioden, visar rapporten servicenivåns gamla och nya värden.
Hanterade samt. < SN	Antal samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övergivna samt. < SN	Antal samtal som övergavs inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är övergivet om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent.
Procent uppnådd servicenivå – Endast hanterade	Procent av hanterade samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/Antal samtal som hanterats) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Utan övergivande	Procent av presenterade samtal, exklusive övergivna samtal, som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/(Antal samtal som presenterats – Antal samtal som övergivits inom servicenivån) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Positivt övergivande	Procent av presenterade samtal som hanterats eller övergivits inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. För det här värdet anses samtal som har övergivits inom den tid som anges i fältet Servicenivå ha nått den servicenivån. Det här värdet beräknas på följande sätt: ((Antal samtal som hanterats inom servicenivån + Antal samtal som övergivits inom servicenivån)/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Negativt övergivande	Procent av presenterade samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. För det här värdet anses inte samtal som har övergivits inom den tid som anges i fältet Servicenivå ha nått den servicenivån. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Presenterade samtal	Antal samtal skickade till KSK, oavsett om en agent tog samtalet eller inte.
Hanterade samtal	Antal och procent av samtal som hanterats av KSK. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (antal samtal som hanterats/antal samtal som presenterats) * 100 %

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övergivna samtal	Antal och procent av samtal som skickats till KSK men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (Antal övergivna samtal/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Samtal tagna ur kön	Antal och procent av samtal som tagits ur kö. Ett är samtal är bortkopplat från en särskild KSK i följande fall: • Samtalet tas ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde. • Samtalet markeras som hanterat av ett arbetsflöde. • Samtalet är satt i kö i mer än en KSK och hanteras av en agent i en annan KSK. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (Antal samtal som tagits bort från kön/Antal samtal som presenterats) * 100 %

Du kan sortera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK) på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
KSK-namn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på namnen på KSK:er.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) på någon av följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
KSK-namn	Visar information om valda KSK:er.

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) visar information om servicenivåer och om antal och procent av samtal som presenterats, hanterats, övergivits och tagits ur kö. Den här rapporten kan visa information om varje 30-minuters- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden. I det här fallet innehåller rapporten en sammanfattning av informationen för varje intervall.

Informationen i aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) är grupperad efter intervall. Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK) visar samma information grupperad efter KSK. Mer information finns i ”Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK)” avsnittet på sidan 3-54.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Samtal hanterade, övergivna och tagna ur kön, efter intervall	För varje tidsintervall visas antalet hanterade samtal, antalet övergivna samtal och antalet samtal som tagits ur kö. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Ett samtal är övergivet om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent. Ett är samtal är bortkopplat från en speciell KSK i följande fall: • Samtalet tas ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde. • Samtalet markeras som hanterat av ett arbetsflöde. • Samtalet är satt i kö i mer än en KSK och hanteras av en agent i en annan KSK.
Summa samtal som uppnådde servicenivån, efter intervall	För varje tidsintervall visas totalt antal hanterade samtal och antal samtal som hanterats inom den tid som angetts i fältet Servicenivå när KSK installerades i Cisco Unified CCX Administration.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter Intervall) innehåller en tabell med följande uppgifter om varje KSK:

Fält	Beskrivning
Starttid för intervall, Sluttid för intervall	Startdatum och -tid och slutdatum och -tid för varje 30- eller 60-minutersintervall inom rapportperioden, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall. Annars startdatum och -tid och slutdatum och -tid för rapportintervallet.
KSK-namn (Samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Servicenivå (sek)	Värde som anges i fältet Servicenivå när KSK konfigurerades i Cisco Unified CCX Administration. Om servicenivån ändrades under rapportperioden, visar rapporten servicenivåns gamla och nya värden.
Hanterade samt. < SN	Antal samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övergivna samt. < SN	Antal samtal som övergavs inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är övergivet om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent.
Procent uppnådd servicenivå – Endast hanterade	Procent av hanterade samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/Antal samtal som hanterats) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Utan övergivande	Procent av presenterade samtal, exklusive övergivna samtal, som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/(Antal samtal som presenterats – Antal samtal som övergivits inom servicenivån) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Positivt övergivande	Procent av presenterade samtal som hanterats eller övergivits inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. För det här värdet anses samtal som har övergivits inom den tid som anges i fältet Servicenivå ha nått den servicenivån. Det här värdet beräknas på följande sätt: ((Antal samtal som hanterats inom servicenivån + Antal samtal som övergivits inom servicenivån)/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Procent uppnådd servicenivå – Negativt övergivande	Procent av presenterade samtal som hanterats inom den tidsperiod som anges i fältet Servicenivå. För det här värdet anses inte samtal som har övergivits inom den tid som anges i fältet Servicenivå ha nått den servicenivån. Det här värdet beräknas på följande sätt: (Antal samtal som hanterats inom servicenivån/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Presenterade samtal	Antal samtal skickade till KSK, oavsett om en agent tog samtalet eller inte.
Hanterade samtal	Antal och procent av samtal som hanterats av KSK. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (antal samtal som hanterats/antal samtal som presenterats) * 100 %

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övergivna samtal	Antal och procent av samtal som skickats till KSK men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (Antal övergivna samtal/Antal samtal som presenterats) * 100 %
Samtal tagna ur kön	Antal och procent av samtal som tagits ur kö. Ett är samtal är bortkopplat från en särskild KSK i följande fall: • Samtalet tas ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde. • Samtalet markeras som hanterat av ett arbetsflöde. • Samtalet är satt i kö i mer än en KSK och hanteras av en agent i en annan KSK. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (Antal samtal som tagits bort från kön/Antal samtal som presenterats) * 100 %

Du kan sortera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Starttid för intervall	Visar rapporten sorterad på starttider i 30- eller 60-minutersintervall, om du anger ett intervall med filterparametern Längd på intervall.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter intervall) på någon av följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Längd på intervall	**Hela rapportintervallet** – Visar information från rapportens starttid till rapportens sluttid, men visar inte information om särskilda intervall inom rapportperioden. **Trettio (30) minuter** – Visar information om 30-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 30 minuter efter rapportens starttid, osv. **Sextio (60) minuter** – Visar information om 60-minutersintervall inom rapportperioden. Det första intervallet börjar vid rapportens starttid, nästa intervall börjar 60 minuter efter rapportens starttid, osv.
KSK-namn	Visar information om valda KSK:er.

Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution visar antal och procent av samtal som hanterats och tagits ur kö i fyra olika tidsintervall. Längderna på tidsintervallen kan konfigureras av användaren.

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa hanterade samtal, efter tidsintervall och KSK	För varje KSK visas det totala antalet hanterade samtal som hanterats i varje tidsintervall.
Summa övergivna samtal, efter tidsintervall och KSK	För varje KSK visas antalet övergivna samtal i varje tidsintervall.

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution innehåller en tabell med följande uppgifter om varje KSK:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Hanterade samtal	Antalet samtal som hanterats av KSK. Ett samtal är hanterat när en agent kopplar in samtalet.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0–*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som hanterats med en kötid som är mindre än eller lika med *T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-15 sekunder.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0-2*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som hanterats med en kötid som är mindre än eller lika med 2*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-30 sekunder.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0-3*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som hanterats med en kötid som är mindre än eller lika med 3*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-30 sekunder.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0-4*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som hanterats med en kötid som är mindre än eller lika med 4*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-60 sekunder.
Övergivna samtal	Antalet samtal som övergivits från KSK. Ett samtal är övergivet om det har skickats till KSK men inte besvarats av någon agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Summa/procent övergivna samtal med kötiden 0–*T*	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som övergivits med en kötid som är mindre än eller lika med *T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-15 sekunder.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0-2*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som övergivits med en kötid som är mindre än eller lika med 2*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-30 sekunder.
Summa/procent hanterade samtal med kötid 0-3*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som övergivits med en kötid som är mindre än eller lika med 3*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-30 sekunder.
Summa/procent övergivna samtal med kötid 0-4*T* sek	Tidsintervall som visar antalet samtal och procent av samtal som övergivits med en kötid som är mindre än eller lika med 4*T* sekunder. Du kan ange värdet på *T* i fältet Filterparameter i området Rapportinformation. Standardvärdet på *T* är 15 sekunder och i det här fallet visar fältet 0-60 sekunder.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Kö för servicekontakter	Visar rapporten sorterad efter namn på KSK:er.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på köer för servicekontakter	Visar information om de angivna KSK:erna.
Tidsintervall (sek) *T*	Låter dig ange antalet sekunder, *T*, som rapporten använder för de fyra tidsintervallfälten. Standardvärdet på *T* är 15 (sekunder).

Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer visar det totala antalet samtal som presenterats för varje KSK som valts. Den visar också det totala antalet samtal efter prioritet och det genomsnittliga antalet samtal per dag efter prioritet som presenterades för varje KSK.

Sammanfattningsrapporten Prioritering av servicenivåer kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa presenterade samtal, efter KSK och samtalsprioritering	För varje KSK visas antalet samtal för varje samtalsprioritet som presenterats för KSK.

Sammanfattningsrapporten Prioritering av servicenivåer innehåller en tabell med följande uppgifter om varje KSK:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Summa presenterade samtal	Totalt antal samtal som presenterats för KSK, oavsett om någon agent tog samtalet eller ej.
Totalt och genomsnittligt antal samtal som parkerats efter prioritet (Prioritet 1 till Prioritet 10)	Totalt antal samtal efter prioritet som presenterats för varje KSK och genomsnittligt antal samtal per dag efter prioritet som presenterats för varje KSK. Samtalsprioriteter från 1 (lägst) till 10 (högst). Alla samtal börjar med standardprioriteten 1, om ingen annan prioritet har angivits i arbetsflödet.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Namn på kö för servicekontakter	Visar rapporten sorterad efter namn på KSK:er.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering på följande parameter:

Filterparameter	Resultat
Namn på kö för servicekontakter	Visar information om de angivna KSK:erna.

Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer innehåller information om totalt antal samtal och procent av samtal som hanteras inom servicenivån och antal och procent av samtal som hanteras inom servicenivån för varje samtalsprioritering. Samtalsprioriteter från 1 (lägst) till 10 (högst).

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal som uppnådde servicenivån	För varje KSK visas det totala antalet samtal som hanteras inom varje servicenivå.
Procentandel av samtal som uppnådde servicenivån	För varje KSK visas procent av samtal som hanteras inom varje servicenivå.

Sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (samtalsfärdigheter)	Namn på KSK och samtalskunskap kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Servicenivå (sek)	Värde som anges i fältet Servicenivå när KSK konfigurerades i Cisco Unified CCX Administration. Om servicenivån ändrades under rapportperioden, visar rapporten servicenivåns gamla och nya värden.
Presenterade samtal	Antalet samtal som skickats till KSK, oavsett om en agent tog samtalet eller inte.
Summa uppnådd servicenivå	Antal och procent av hanterade samtal som besvarats inom den tid som visas i fältet Servicenivå i Cisco Unified CCX Administration. Procentsatsen beräknas på följande sätt: (hanterade samtal inom servicenivån/presenterade samtal) * 100 %
Antal och procent av samtal som uppnår servicenivån för varje samtalsprioritering (Prioritet 1 till Prioritet 10)	Antal och procent av hanterade samtal i varje samtalsprioritet som besvarats inom den tid som visas i fältet Servicenivå i Cisco Unified CCX Administration. Samtalsprioriteter från 1 (lägst) till 10 (högst). Alla samtal börjar med standardprioriteten 1, om ingen annan prioritet har angivits i arbetsflödet.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Namn på kö för servicekontakter	Visar rapporten sorterad på namnet på köerna för servicekontakter.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer på följande parameter:

Filterparameter	Resultat
Namn på kö för servicekontakter	Visar information om de angivna KSK:er.

KSK – Agent – Sammanfattningsrapport

En agent kan hantera samtal för flera KSK:er. Sammanfattningsrapporten KSK – Agent visar information om samtal som hanterats i varje KSK för varje agent. Rapporten innehåller följande uppgifter om varje agent: genomsnittlig och total taltid för hanterade samtal, genomsnittlig och total arbetstid efter samtal, total uppringningstid för presenterade samtal, antal samtal som parkerats, genomsnittlig och total parkeringstid för samtal som parkerats och antal obesvarade samtal.

Sammanfattningsrapporten KSK – Agent kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Hanterade samtal, efter KSK och agent	För varje KSK visas antalet samtal som hanterats av varje agent.

Sammanfattningsrapporten KSK – Agent innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
KSK-namn	Namn på KSK.
Agentnamn	Förnamn och efternamn på den agent som hanterade samtal i den här KSK under rapportperioden.
Anknytning	Unified CCX-tillägg som Unified CM tilldelade agenten.
Hanterade samtal	Antal samtal som sattes i kö i den här KSK och besvarades av den här agenten under rapportperioden.
Snitt taltid	Genomsnittlig taltid för alla samtal som den här agenten hanterade för den här KSK. Taltid är tiden mellan det att agenten besvarade ett samtal och det att samtalet kopplades ned eller överfördes. Väntetiden räknas inte in. Genomsnittet beräknas som total taltid delat med antal hanterade samtal.
Summa taltid	Total taltid för alla samtal som den här agenten hanterade för den här KSK. Taltid är tiden mellan det att agenten besvarade ett samtal och det att samtalet kopplades ned eller överfördes. Väntetiden räknas inte in.
Arbetstid snitt	Genomsnittlig tid som agenten hade tillståndet Arbete efter samtal. Snittet är den totala arbetstiden delat med antalet hanterade samtal.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Summa arbetstid	Hur länge agenten var i tillståndet Arbete efter samtal.
Summa uppringningstid	Tid mellan den tidpunkt då ett samtal ringdes i Cisco Agent Desktop och den tid då samtalet besvarades av en agent, presenterades för en annan agent (om den första agenten inte besvarade samtalet eller lät det ringa utan att besvara det) eller kopplades ned. Det här fältet är tomt om samtalet inte presenterades för någon agent.
Parkerade samtal	Antal samtal som agenten parkerar.
Snitt parkeringstid	Genomsnittlig parkeringstid för alla samtal som agenten parkerade. Genomsnittet beräknas som total arbetstid delat med antal parkerade samtal. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.
Summa parkeringstid	Summa tid som samtalet var parkerat. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.
UUS	Uppringd utan svar – antal samtal som kopplades till agenten som agenten inte besvarade.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten KSK – Agent på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
KSK-namn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning efter namn på KSK:er.
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.

Du kan filtrera Sammanfattningsrapporten KSK – Agent på följande parameter:

Filterparameter	Resultat
KSK-namn	Visar information om de angivna KSK:er.

DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport

Detaljrapporten Samtal för samtal visar det mesta av den information som finns i posterna för samtalsinformation i Cisco Unified CCX-databasen. Den här rapporten innehåller även information från posten med uppgifter om kontaktkopplingar och posten med uppgifter om agentkopplingar. Informationen i den här rapporten gäller varje samtalsgren. (Ett vidarekopplat eller omdirigerat samtal startar en ny gren.)

Detaljrapporten DIKS – Samtal för samtal kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Antal samtal, efter kontaktåtgärd	Visa antalet samtal i procent av hanterade, övergivna, avbrutna och avvisade samtal, samt procent av samtal som övergavs, avbröts och avvisades.
Antal samtal, efter ursprungstyp	Visar procent av samtal från en agent, procent av samtal ifrån en enhet (t.ex. ett testsamtal) och procent av samtal med okänt ursprung (t.ex. samtal som tagits emot genom en gateway).

Detaljrapporten DIKS – Samtal för samtal innehåller en tabell med följande uppgifter om varje agent:

Fält	Beskrivning
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Nod-ID är det unika numeriska ID som systemet tilldelar varje Unified CCX -server i klustret. Det startar med 1. (Nod-ID-värdet 0 anger att informationen i rapporten migrerats från Cisco CRS 3.x.) Sessions-ID är det unika sessionsidentifikationsnummer som systemet tilldelar ett samtal. Sekvens-ID är det sessionssekvensnummer som systemet tilldelar varje samtalsgren. Sessionssekvensnumret ökar med 1 för varje samtalsgren.
Starttid,Sluttid	Datum och tid då ett samtal startades och då samtalet kopplades bort eller överfördes.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Kontakttyp	Typ av samtal: 1 – Inkommande. Samtal utifrån som tagits emot av Unified CCX Edition-systemet. 2 – Utgående. Samtal som startats av Cisco Unified CCX-systemet, men som inte är ett samtal som ringts inom systemet. 3 – Internt. Samtal som överförts mellan agenter, eller konferenssamtal mellan agenter eller samtal som ringts inom systemet. 4 – Vidarekopplat. En tidigare gren vidarekopplade samtalet till den här grenen. 5 – Inkopplat. En tidigare gren överförde samtalet till den här grenen. 6 – Utgående förhandsgranskning.
Kontaktåtgärd	Samtalsåtgärd (övergivna, hanterade, avbrutna eller avvisade). Ett Unified CCX-samtal överges om det kopplas bort innan det kopplas in hos en agent. Samtalet är hanterat när det är kopplat till en agent. Ett Unified IP IVR-samtal är övergivet om det inte når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. Samtalet är hanterat när det når det här steget. Ett samtal överges när det uppstår problem med att köra arbetsflödesskriptet (t.ex. om skriptet får ett undantagsfel). Ett samtal avvisas när vissa Unified CM- eller Cisco Unified CCX-resurser inte räcker för att ta emot inkommande samtal (t.ex. ett otillräckligt antal CTI-portar).
Ursprungstyp	Ursprung för samtalet: 1 – Agent. Samtal startat av en agent. 2—Enhet. Samtal startat av en simulerad anropare (används för testning) och en agenttelefon där agenten för närvarande inte är inloggad. 3 – Okänt. Samtal som startats av en anropare utifrån genom en gateway eller av en oövervakad enhet.
Ursprungs-ID	Inloggningsidentitet för den agent som startade samtalet. Används endast om Ursprungstyp är 1.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Ursprungs-DN[1]	Om Ursprungstyp är 1, visar det här fältet Unified CCX-tillägget för agenten. Om Ursprungstyp är 2, visar det här fältet CTI[2]-portnumret. Om Ursprungstyp är 3, innehåller det här fältet telefonnumret för den som ringer.
Destinationstyp	Destination för samtalet: 1 – Agent. Samtal presenterat för en agent. 2 – Enhet. Samtal som presenterats för en vägpunkt. 3 – Okänt. Samtal som presenterats för en extern destination genom en gateway eller för en oövervakad enhet.
Destinations-ID	Inloggningsidentitet för den agent som tog emot samtalet. Används endast om Destinationstyp är 1.
Destinations-DN	Om Destinationstyp är 1, visar det här fältet Unified CCX-tillägget för agenten. Om Destinationstyp är 2, visar det här fältet CTI-portnumret. Om Destinationstyp är 3, visar det här fältet det uppringda numret.
Uppringt nummer	Om det var ett överfört samtal, visas det nummer som samtalet överfördes till. I andra fall är den här informationen samma som Ursprungligen uppringt nummer.
Ursprungligen uppringt nr	Nummer som den som ringde ursprungligen ringde upp. Kan antingen vara ett vägpunktsnummer eller en agentanknytning.
Programnamn	Namn på det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program som är associerat med vägpunkten.
Kötid	För samtal som sattes i kö i KSK: tiden mellan det att ett samtal kom in i KSK och då samtalet besvarades av en agent eller kopplades ned. 0 för andra samtal.
Taltid	För samtal som kopplades till agenter: tiden mellan det att agenten besvarade samtalet och att samtalet kopplades ned eller överfördes. Parkerad tid inkluderas inte. 0 för andra samtal.
Parkeringstid	För samtal som kopplades till agenter: tiden mellan det att agenten först parkerade samtalet och att agenten tog tillbaka samtalet sista gången. Parkerad tid inkluderas inte. 0 för andra samtal.
Arbetstid	För samtal som kopplades till agenter: den tid som agenter hade tillståndet Arbete efter samtalet. 0 för andra samtal.

1. DN = katalognummer
2. CTI = computer telephony interface (gränssnitt för datortelefoni)

Du kan sortera detaljrapporten Samtal för samtal på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Visar rapporten sorterad på Nod-ID, Sessions-ID och Sekvensnummer.
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på datum och tid då samtalet startades.
Uppringt nummer	Visar rapporten sorterad efter ursprungligen uppringt nummer.

Du kan filtrera detaljrapporten DIKS – Samtal för samtal – på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Ursprungligen uppringt nummer	Visar information om det angivna ursprungligen uppringda numret/numren.
Uppringt nummer	Visar information om det angivna uppringda numret/numren.
Uppringningsnummer	Visar information om det angivna uppringningsnumret/-numren. Uppringningsnummer är samma som Ursprungs-DN.
Programnamn	Visar information om det angivna programmet/de angivna programmen.
Kontakttyp	Visar information om den angivna kontakttypen/de angivna kontakttyperna (inkommande, utgående, internt, vidarekopplat, inkopplat eller utgående förhandsgranskning).
Ursprungstyp	Visar information om den angivna ursprungstypen/-typerna (agent, enhet eller okänd).
Destinationstyp	Visar information om den angivna kontakttypen/de angivna kontakttyperna (agent, enhet eller okänd).
Varaktighet större än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är större än eller lika med antalet sekunder som anges av T.
Varaktighet mindre än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är mindre än eller lika med antalet sekunder som anges av T.

Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport

Detaljrapporten Samtal, KSK, Agent visar information om den KSK som ett samtal skickades till och den agent som hanterade samtalet.

Detaljrapporten Samtal, KSK, Agent kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal, efter uppringt nummer	Visar totalt antal samtal till varje uppringt nummer.

Detaljrapporten Samtal, KSK, Agent innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Nod-ID är det unika numeriska ID som systemet tilldelar varje Unified CCX -server i klustret. Det startar med 1. (Nod-ID-värdet 0 anger att informationen i rapporten migrerats från Cisco CRS 3.x.) Sessions-ID är det unika sessionsidentifikationsnummer som systemet tilldelar ett samtal. Sekvens-ID är det sessionssekvensnummer som systemet tilldelar varje samtalsgren. Sessionssekvensnumret ökar med ett för varje samtalsgren.
Samtalets starttid Samtalets sluttid	Datum och tid då samtalet startades och datum och tid då samtalet kopplades bort, överfördes eller dirigerades om.
Kontaktåtgärd	Tal som anger åtgärderna för ett samtal enligt följande: 1– Övergivet. Ett IVR-samtal är övergivet om det inte når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. 2 – Hanterat. Ett Unified CCX-samtal är hanterat när det kopplas till en agent. Ett Unified IP IVR-samtal är hanterat om det når det steg i arbetsflödet som definierar samtalet som hanterat. 4 – Avbrutet. Ett undantagsfel inträffar i arbetsflödet som bearbetade samtalet. 5 och högre – Avvisat. Systemresurser nådde maxkapacitet (t.ex. max antal CTI-portar).

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Ursprungs-DN (uppringningsnummer)	Katalognummer för ursprung. Det här numret är samma som uppringningsnumret. Om ursprungstyp är agent, visar det här fältet agentens Unified CCX-tillägg. Om ursprungstyp är en enhet, visar det här fältet CTI-portnumret. Om ursprungstypen är okänd (genom en gateway eller en oövervakad enhet) visar det här fältet det uppringda telefonnumret.
Destinations-DN	Nummer på målkatalog. Om destinationstyp är agent, visar det här fältet agentens Unified CCX-tillägg. Om destinationstyp är en enhet, visar det här fältet CTI-portnumret. Om destinationstypen är okänd (genom en gateway eller en oövervakad enhet) visar det här fältet det uppringda telefonnumret.
Uppringt nummer	Om samtalet överfördes, visar det här fältet det nummer som samtalet överfördes till. Annars visar det här fältet antalet samtal som ursprungligen ringdes av den som ringde upp. Det här numret kan antingen vara ett vägpunktsnummer eller en agentanknytning.
(Progr. namn)	Namn på det Unified CCX- eller Unified IP IVR-program som är associerat med vägpunkten.
KSK-namn	Namn på den KSK eller de köer som samtalet var satt i kö i. Det här fältet visar max fem KSK:er avgränsade med kommatecken. Den KSK som hanterade samtalet markeras med en asterisk (*). Det här fältet är tomt om samtalet inte sattes i kö i någon KSK.
Kötid	Tid mellan det att ett samtal kom in i KSK och det att samtalet besvarades av någon agent som tillhör KSK.
Agentnamn	Namn på den agent som hanterade samtalet, namnet på den agent som deltog i konferenssamtalet eller namnet på den arbetsledare som grep in i samtalet. Det här fältet är tomt om samtalet inte presenterades för någon agent.
Uppringningstid	Tid mellan den tidpunkt då ett samtal ringdes i Cisco Agent Desktop och den tid då samtalet besvarades av en agent, presenterades för en annan agent (om den första agenten inte besvarade samtalet eller lät det ringa utan att besvara det) eller kopplades ned. Det här fältet är tomt om samtalet inte presenterades för någon agent.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Taltid	Tiden mellan det att en agent besvarade samtalet och det att samtalet kopplades ned eller överfördes. Parkerad tid inkluderas inte.
Arbetstid	Tid som agenten varit i tillståndet Arbete efter samtalet. Det här fältet är tomt om samtalet inte hanterades av någon agent.

Du kan sortera detaljrapporten Samtal, KSK, agent på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Nod-ID – Sessions-ID – Sekvensnr	Visar rapporten sorterad på Nod-ID, Sessions-ID och Sekvensnummer.
Samtalets starttid	Visar rapporten sorterad på datum och tid då samtalet startades.
Uppringt nummer	Visar rapporten sorterad på ordningen på uppringda samtal.

Du kan filtrera detaljrapporten DIKS – Samtal för samtal på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Uppringt nummer	Visar information om det angivna uppringda numret/numren.
Uppringningsnummer	Visar information om det angivna uppringningsnumret/-numren. Uppringningsnummer är samma som Ursprungs-DN.
Programnamn	Visar information om det angivna programnamnet/de angivna programnamnen.
Kontakttyp	Visar information om den angivna kontakttypen/de angivna kontakttyperna: inkommande, utgående, internt, vidarekopplat, inkopplat eller utgående förhandsgranskning.
Ursprungstyp	Visar information om angiven ursprungstyp/angivna ursprungstyper: agent, enhet eller okänd.
Destinationstyp	Visar information om angiven destinationstyp/angivna destinationstyper: agent, enhet eller okänd.
Agentnamn	Visar Unified CCX-samtal som hanterats av den angivna agenten eller agenterna, konferenssamtal där den angivna agenten eller agenterna deltog och samtal där en arbetsledare grep in.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
KSK-namn	Visar samtal som är satta i kö från någon av de angivna KSK:erna.
Varaktighet större än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är större än eller lika med antalet sekunder som anges av T.
Varaktighet mindre än eller lika med T sekunder	Visar samtal med en samtalslängd som är mindre än eller lika med antalet sekunder som anges av T.

E-postagent – Aktivitetsrapport (Email Agent Activity Report)

Aktivitetsrapporten för e-postagent visar sammanfattad statistik om e-postaktiviteten för valda e-postkapabla agenter och datumintervall fördelade på dagtidsandelar.

Aktivitetsrapporten E-postagent innehåller en tabell med följande uppgifter om varje datum i rapportintervallet:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Namnet på agenten som e-posten dirigerades till. Observera att detta namn bara visas en gång för varje agent på första datumet i intervallet.
Datum	Datum för varje dag under intervallet.
Inloggningstid	Den tid som agenten var inloggad under intervallet.
Tid, E-post ej klar	Hur länge en agent var i tillståndet E-post ej klar under intervallet.
Tid, E-post klar	Hur länge en agent var i tillståndet E-post klar under intervallet.
Tid, E-posthantering	Hur länge en agent var i tillståndet E-posthantering under intervallet.
Hämtade	Antalet e-postmeddelanden som agenten hämtade under perioden. Datum och tid för vägen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Omköat	Antalet e-postmeddelanden som agenten ställt i kö på nytt under perioden. Datum och tid för omplaceringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Vidarekopplade	Antal e-postmeddelanden kopplade till agenten och som skickats vidare av agenten. Datum och tid för överföringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Skickade	Antal e-postmeddelanden som befordrats till agenten och som sedan skickats av agenten. Datum och tid för avsändningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Borttagna	Antal e-postmeddelanden kopplade till agenten och som tagits bort av agenten. Datum och tid för borttagningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Total hanteringstid för avsända	Total hanteringstid för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”. Hanteringstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.
Genomsnittlig hanteringstid för avsända	(Total hanteringstid för avsända / Avsända) avrundat till ett heltal
Genomsnittlig skrivbordstid för avsända	((Summan av (Tid för hämtning av e-post – Avsändningstid) för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”) /Skickade) avrundat till ett heltal. Skrivbordstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.

Kö för servicekontakter via e-post – Aktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Activity Report)

Aktivitetsrapporten för Kö för servicekontakter via e-post visar sammanfattad statistik om e-postaktiviteten för valda köer för servicekontakter via e-post och datumintervall fördelade på dagtidsandelar.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter via e-post innehåller en tabell med följande information i rapportintervallet för varje kontaktservicekö:

Fält	Beskrivning
KSK-namn	Namnet på den kontaktservicekö som e-posten dirigerades via. Observera att detta namn bara visas en gång för varje kontaktservicekö på första datumet i intervallet.
Datum	Datum för varje dag under intervallet.
Indirigerat	Antalet e-postmeddelanden som dirigerades till kontaktservicekön under perioden. Datum och tid för vägen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Inkopplade	Antalet e-postmeddelanden som överfördes till kontaktservicekön under perioden. Datum och tid för överföringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Omköat	Antalet e-postmeddelanden som köades om i kontaktservicekön under perioden. Datum och tid för omplaceringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Vidarekopplade	Antalet e-postmeddelanden som kom till agenten via kontaktservicekön och som agenten överförde till en annan kontaktservicekö. Datum och tid för överföringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Skickade	Antalet e-postmeddelanden som kom till agenten via kontaktservicekön och som agenten sedan skickade. Datum och tid för avsändningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Borttagna	Antalet e-postmeddelanden som kom till agenten via kontaktservicekön och som agenten sedan tog bort. Datum och tid för borttagningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Total hanteringstid för avsända	Total hanteringstid för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”. Hanteringstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.
Genomsnittlig hanteringstid för avsända	(Total hanteringstid för avsända / Avsända) avrundat till ett heltal.
Genomsnittlig skrivbordstid för avsända	((Summan av (Tid för hämtning av e-post – Avsändningstid) för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”) /Skickade) avrundat till ett heltal. Skrivbordstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.
Genomsnittlig svarstid för avsända	((Summan av (Transporttid – Avsändningstid) för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”) /Skickade) avrundat till ett heltal. Svarstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.

Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Agent Activity Report)

Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport visar sammanfattad statistik om e-postaktiviteten per agent och datum för valda köer för servicekontakter via e-post och datumintervall fördelade på dagtidsandelar.

Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport innehåller en tabell med följande uppgifter om varje datum i rapportintervallet:

Fält	Beskrivning
KSK-namn	Namnet på den kontaktservicekö som e-posten dirigerades via. Observera att detta namn bara visas en gång för varje kontaktservicekö för den första agenten och det första datumet i intervallet.
Agentnamn	Namnet på agenten som e-posten dirigerades till.
Datum	Datum för varje dag under intervallet.
Hämtade	Antalet e-postmeddelanden som kom via kontaktservicekön och som agenten hämtade under perioden. Datum och tid för vägen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Omköat	Antalet e-postmeddelanden som kom via kontaktservicekön till agenten, och som agenten köade om under perioden. Datum och tid för omplaceringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Vidarekopplade	Antalet e-postmeddelanden via kontaktservicekön till agenten och överförda av agenten. Datum och tid för överföringen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Skickade	Antalet e-postmeddelanden som kom via kontaktservicekön till agenten och som agenten sedan skickade. Datum och tid för avsändningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Borttagna	Antalet e-postmeddelanden via kontaktservicekön till agenten och som agenten sedan tog bort. Datum och tid för borttagningen avgör om e-postmeddelandet tillhör intervallet.
Total hanteringstid för avsända	Total hanteringstid för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”. Hanteringstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Genomsnittlig hanteringstid för avsända	(Total hanteringstid för avsända / Avsända) avrundat till ett heltal.
Genomsnittlig skrivbordstid för avsända	((Summan av (Tid för hämtning av e-post – Avsändningstid) för alla e-postmeddelanden i kolumnen ”Skickade”) /Skickade) avrundat till ett heltal. Skrivbordstiden räknas obeoende av under vilket intervall den förekom.

Trafikanalysrapport – E-postinkorg (Email Inbox Traffic Analysis Report)

Trafikanalysrapport – E-postinkorg visar antalet e-postmeddelanden som mottagits för valda e-postadresser och vald tidsperiod fördelade på dagtidsandelar.

Trafikanalysrapporten för e-postinkorgen innehåller en tabell med följande uppgifter om varje datum i rapportintervallet:

Fält	Beskrivning
E-postadress	Den e-postadress e-postmeddelandena skickades till. Observera att denna e-postadress bara visas en gång för varje e-postadress på första datumet i intervallet.
Datum	Datum för varje dag under intervallet.
Antal e-postmeddelanden	Antal e-postmeddelanden som skickats till adressen det datumet.

E-postsvar – Detaljrapport (Email Response Detail Report)

E-postsvar – Detaljrapport visar information om ett e-postsvar som skickats tillbaka till en kund.

E-postsvar – Detaljrapport innehåller en tabell med följande uppgifter om varje datum i rapportintervallet:

Fält	Beskrivning
KSK-namn	Namnet på den kontaktservicekö som e-postmeddelandet kom via till agenten som skickade svaret
Avsändningstid	Datum och tid då agenten skickade svaret.
Mottagningstid	Datum och tid då kontaktcentret tog emot e-postmeddelandet
Hämtningstid	Datum och tid då agenten hämtade e-postmeddelandet.
Agentnamn	Namnet på den agent som skickade svaret.
Från	E-postadressen till den part som skickade e-postmeddelandet
Till	E-postadressen som parten nådde kontaktcentret via
Ämne	Ämnesraden från det ursprungliga e-postmeddelandet

Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Agentkontakt är specifik för Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM) och Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM). Den visar information om varje ingående och utgående samtal, e-postmeddelande och chatt för den agent som anges.

Obs! Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i *Handboken för Cisco Unified CCX Administration*.

För inkommande Unified CCX-samtal visar den här rapporten genomsnittlig tid som agenten varit i tillståndet Tal, Arbete eller varit parkerad. För andra än Unified CCX-samtal visar den här rapporten agentens genomsnittliga och maximala taltid.

För utgående svar visar den här rapporten genomsnittlig och maximal samtalstid för agenten. Den här rapporten visar även antalet samtal som överförts till och från agenten (till en annan vägpunkt eller en annan agent) av agenten, och det antal konferenssamtal som agenten deltagit i.

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Agentkontakt kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Antal inkommande/utgående samtal efter agent	Totalt antal samtal som mottagits och ringts av agenter.
Genomsnittlig taltid, Parkeringstid, Arbetstid för inkommande ACD	Genomsnittlig tid som varje agent varit i tillstånden Tal, Parkerad och Arbete för Unified CCX-samtal som tagits emot av agenter.
Snitt, max samtalstid för utgående samtal	Snitt- och maxtid som varje agent tillbringat i samtal för samtal gjorda av agenter. (Tid i samtal inbegriper tid som tillbringats med att ringa upp, vänta på svar och på att prata)

Sammanfattningsrapporten Agentkontakt innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Anknytning	Unified CCX-tillägg som Unified CM tilldelade agenten.
Summa inkommande	Totalt antal samtal som togs emot av agenten. (Motsvarar inkommande ACD-samtal + inkommande icke-ACD-samtal.)
Inkommande ACD – Totalt	Totalt antal Unified CCX-samtal som togs emot av agenten.
Inkommande ACD – Snitt tal/parkerat/arbetstid	Genomsnittlig tid som agenten varit i tillståndet Tal, Parkerad och Arbete för Unified CCX-samtal som tagits emot.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Inkommande ej ACD – Totalt	Totalt antal icke-Unified CCX-samtal som togs emot av agenten. Det här talet inbegriper alla samtal som ringts av andra agenter och av utomstående.
Inkommande ej ACD – Snitt/max taltid	Genomsnittlig och längsta tid som agenten talade i under ett icke-Unified CCX-samtal.
Utgående – Summa	Totalt antal samtal som agenten ringt. Det här antalet inkluderar försök till samtal och kopplade samtal.
Utgående – Snitt/max samtalstid	Genomsnittlig och längsta samtalstid för utgående samtal. Samtalstiden startar när en agent lägger av luren för ett samtal och slutar när samtalet avslutas.
E-post—Totalt	Totalt antal e-postmeddelanden som skickats av agenten.
E-post—Tid	Den totala e-posttiden för e-post.
Chatt—Totalt	Totalt antal chattar som agenten deltagit i.
Chatt—Tid	Den totala chattiden för chattar.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Agentkontakt på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.
Summa inkommande samtal	Visar rapporten sorterad på totalt antal samtal som tagits emot av agenter.
Summa utgående samtal	Visar rapporten sorterad på totalt antal samtal som initierats av agenter.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Agentkontakt på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör de angivna resursgrupperna.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.

Filterparameter	Resultat (fortsättning)
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör de valda teamen.

Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning är specifik för Unified EIM och Unified WIM. Den visar information om agenters in- och utloggningar. För varje agent visas datum och tid för inloggning och utloggning för varje session under den angivna perioden och orsakskoderna som agenten angav vid utloggning, tidslängden för varje session och total tid för alla sessioner.

Obs! Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i Handboken för Cisco Unified CCX Administration.

Aktivitetsrapporten Flera kanaler Agenters inloggning-/utloggning kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa inloggad tid för varje agent	Visar den totala tiden som agenten varit inloggad i Unified CCX-systemet.

Aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens för- och efternamn.
Kontakt	Identifierar om detta är en kontakt för samtal, e-post eller chatt.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Anknytning	Unified CCX-tillägg som Unified CM tilldelade agenten.
Inloggningstid	Datum och tid då agenten loggade in i Unified CCX-systemet. Om den här informationen föregås av ett mindre-än-tecken (<), loggade agenten in före starttiden för informationen i rapporten.
Utloggningstid	Datum och tid då agenten loggade ut från Unified CCX-systemet. Om den här informationen föregås av ett större-än-tecken (>), var agenten fortfarande inloggad vid sluttiden för informationen i rapporten.
Orsakskod för utloggning	Numerisk orsakskod som agenten anger när den loggar ut från Cisco Agent Desktop. Värdet 0 anger att ingen orsakskod för utloggning är konfigurerad eller att agenten inte kunde ange orsakskoden.
Tid inloggad	Förfluten tid mellan Inloggningstid och Utloggningstid.

Du kan sortera aktivitetsrapporten Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.
Inloggningstid	Visar rapporten sorterad på den tid då agenterna loggade in i systemet.
Tid inloggad	Visar rapporten sorterad på den tid som agenterna var inloggade i systemet.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Namn på resursgrupper	Visar information om agenter som tillhör angiven resursgrupp/angivna resursgrupper.
Namn på agenter	Visar information om de angivna agenterna.
Namn på färdigheter	Visar information om agenter som har de angivna färdigheterna.
Namn på team	Visar information om agenter som tillhör angivna team.

Flera kanaler – Program – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Program är specifik för Unified EIM och Unified WIM. Den innehåller sammanfattning av samtals-, e-post- och chattstatistik för varje Cisco Unified CCX- och Unified IP IVR-program. Den innehåller information om presenterade, hanterade och övergivna samtal samt om flöde-in-samtal och flöde-ut-samtal, e-post och chatt. Den innehåller också information om taltid, arbetstid och övergivettid.

Obs! Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i Handboken för Cisco Unified CCX Administration.

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Program kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Kontakter presenterade efter program	Visar totalt antal kontakter som varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program tog emot.

Sammanfattningsrapporten Program innehåller en tabell med följande uppgifter om varje Unified CCX- eller Unified IP IVR-program:

Fält	Beskrivning
Programnamn	Namn på Unified CCX- eller Unified IP IVR-programmet.
Mål	Det nummer som ringdes med en Cisco Unified Communications-telefon. Det Unified CM-katalognummer som VoIP-gatewayen skickade samtalet till om samtalet ringdes från en plats utanför VoIP-nätverket (t.ex. från PSTN eller en TDM PBX). Den e-postadress e-postmeddelandena skickades till.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Presenterade kontakter	Antal kontakter som togs emot av programmet. Det här numret är antalet kontakter som hanterats av programmet + antalet kontakter som övergivits i programmet.
Flöde in	Antal kontakter som dirigerats om till det här programmet från ett annat program via ett arbetsflöde. Inkluderar inte kontakter som kommer från en annan agent eller ett externt system som ett system för röstmeddelanden.
Flöde ut	Antal kontakter som det här programmet skickade till ett annat program eller till en extern destination utan att det hanterades av en agent.
Hanterade kontakter	Antal kontakter som hanterades av programmet eller av en agent. En kontakt är hanterad av programmet när den når det steg i arbetsflödet som definierar kontakten som hanterad. En kontakt är hanterad av en agent när den är kopplad till och besvarad av en agent.
Genomsnittlig svarshastighet	Beräknas som kötid plus ringtid delat med antalet kontakter. Kontakter som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.
Snitt taltid	Genomsnittlig taltid för alla kontakter som hanterats av en agent. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten tar emot en kontakt och när kontakten kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte. Det här värdet beräknas som total taltid delat med antalet kontakter som hanterats av agenten. Kontakter som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.
Snitt arbetstid	För kontakter som hanterats av en agent: den genomsnittliga tiden som en agent tillbringade i tillståndet Arbete när kontakterna hade avslutats. Det här värdet beräknas som total arbetstid delat med antalet kontakter som hanterats av agenten. Kontakter som inte kopplas till en agent inkluderas inte i den här beräkningen.
Övergivna kontakter	Antal kontakter som övergivits i det här programmet. En kontakt är övergiven om den inte når det arbetsflödessteg som definierar kontakten som hanterad, eller om den som ringer avslutar kontakten innan en agent svarar. Det här värdet inbegriper kontakter som övergivits eller avvisats i systemet.
Snitt tid för övergivande	Genomsnittlig varaktighet för kontakter innan de övergavs.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Program på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Programnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på namnen på programmen.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Flera kanaler – Program på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Programnamn	Visar information om de angivna programmen.

Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport

Aktivitetsrapporten Flera kanaler KSK är specifik för Unified EIM och Unified WIM. Den visar sammanfattande information om samtal, e-post och chattar som presenterats för, hanterats från och tagits ur kö från varje KSK Den visar även samtal som hanterats av arbetsflöden i andra köer för servicekontakter och information om genomsnittlig och maximal tid för hanterade samtal, övergivna samtal och samtal som tagits ur kö.

Obs! Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i Handboken för Cisco Unified CCX Administration.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Max kötid för kontakter, efter KSK	Visar kontakterna i varje KSK som har den längsta kötiden.
Max kötid för e-post, efter KSK	Visar e-post i varje KSK som har den längsta kötiden.
Max kötid för chatt, efter KSK	Visar chattar i varje KSK som har den längsta kötiden.
Genomsnittlig svarshastighet, efter KSK	Visar den genomsnittliga svarshastigheten för hanterade kontakter inom varje KSK.
Genomsnittlig ärendetid, efter KSK	Genomsnittlig hanteringstid för kontakter som KSK hanterat.
Snittid för att överge, efter KSK	För varje KSK, genomsnittlig tid kontakter var i kö innan de övergavs.
Snittid för att ta bort ur kön, efter KSK	För varje KSK, genomsnittlig tid kontakter var i kö innan de togs bort ur kön.

Aktivitetsrapporten Kö för servicekontakter (efter KSK) innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
KSK-namn (kontaktfärdigheter)	Namn på KSK och kontaktfärdigheter kopplad till KSK, om KSK är konfigurerad efter resurskunskaper. Flera färdigheter avgränsas med kommatecken.
Presenterade kontakter	Antal kontakter skickade till KSK, oavsett om en agent tog emot kontakten eller inte.
Snitt/max kötid	Genomsnittlig kötid för alla kontakter som kopplats till KSK, och längsta kötid för en kontakt som skickats till KSK.
Hanterade kontakter	Antal kontakter som hanterats av denna KSK. En kontakt hanteras när den som ringde har kopplats till en agent och samtidigt satts i kö i den här KSK.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Genomsnittlig svarshastighet	Beräknas enligt följande: (total kötid + total ringtid)/hanterade kontakter
Snitt/max hanteringstid	Genomsnittlig hanteringstid för alla kontakter som KSK hanterade, och längsta hanteringstid för en kontakt som KSK hanterade. Hanteringstid är samtalstid + parkeringstid + arbetstid.
Övergivna kontakter	Antal kontakter som skickats till KSK men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.
Snitt/max tid innan övergivande	Genomsnittlig tid som kontakter var i kö innan de övergavs och längsta tid som en kontakt var i kö innan det övergavs.
Snitt/max antal övergivna per dag	Genomsnittet är det totala antalet kontakter som övergivits, delat med antalet dagar i rapportperioden. Max är det största antalet övergivna kontakter under en enda dag i rapportperioden.
Kontakter tagna ur kön	Antal kontakter som satts i kö i en KSK och sedan tagits ur kön genom steget Ta ur kö i ett arbetsflöde.
Snitt/max tid för att ta bort ur kön	Genomsnittlig tid som kontakter var i kö innan de togs ur kön och längsta tid som en kontakt var i kö innan den togs ur kön.
Kontakter hanterade av någon annan	Totalt antal av följande kontakter: • Kontakter satta i kö i KSK och sedan tagna ur kön med steget Ta ur kö och därefter markerade som hanterade i steget AngeSessionsInfo i arbetsflödet. • Kontakter satta i kö i mer än en KSK och sedan hanterade av en annan KSK.

Du kan sortera aktivitetsrapporter Flera kanaler KSK på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Kö för servicekontakter	Visar rapporten sorterad efter namn på KSK.
Summa presenterade samtal	Visar rapporten sorterad på antal kontakter som skickats till KSK, oavsett om en agent tog emot kontakten eller inte.

Sorteringsvillkor	Resultat
Totalt antal hanterade kontakter	Visar rapporten sorterad på antalet kontakter som hanterats av kön för servicekontakter.
Totalt antal övergivna kontakter	Visar rapporten sorterad på antal kontakter som skickats till kön för servicekontakter, men som inte besvarats eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Flera kanaler – Kö för servicekontakter på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
KSK-namn	Visar information om de angivna KSK:er.
KSK-typer	Innehåller följande alternativ: • Resursgrupp – Visar information om KSK:er som är konfigurerade med värdet Resursgrupp på Modell för val av resurspool i Cisco Unified CCX Administration. • Färdighetsgrupp – Visar information om KSK:er som är konfigurerade med värdet Resurskunskaper på Modell för val av resurspool i Cisco Unified CCX Administration.

Flera kanaler – KSK – Agent – Sammanfattningsrapport

Aktivitetsrapporten Flera kanaler – KSK – Agent är specifik för Unified EIM och Unified WIM. En agent kan hantera kontakter för flera KSK:er. Sammanfattningsrapporten Flera kanaler –KSK – Agent visar information om kontakter som hanterats i varje KSK för varje agent. Rapporten innehåller följande uppgifter om varje agent: genomsnittlig och total taltid för hanterade kontakter, genomsnittlig och total arbetstid efter samtal, total uppringningstid för presenterade samtal, antal samtal som parkerats, genomsnittlig och total parkeringstid för samtal som parkerats och antal obesvarade samtal.

Obs! Rapporter för flera kanaler är specifika för Unified EIM/Unified WIM och använder MS SQL 2000-databasen (som installerats med autentisering för blandat läge). Om du vill skapa kombinerade historikrapporter kräver Cisco Unified CCX åtkomstinformation för Unified EIM/Unified WIM-databasen (värdnamn eller IP-adress för servern, databasnamn, databasanvändare och databasens lösenord). Mer information finns i Handboken för Cisco Unified CCX Administration.

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – KSK – Agent kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Hanterade kontakter, efter KSK och agent	För varje KSK visas antalet kontakter som hanterats av varje agent.

Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – KSK – Agent innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
KSK-namn	Namn på KSK.
Agentnamn	Förnamn och efternamn på den agent som hanterade kontakter i den här KSK under rapportperioden.
Anknytning	Unified CCX-tillägg som Unified CM tilldelade agenten.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Hanterade kontakter	Antal kontakter som sattes i kö i den här KSK och besvarades av den här agenten under rapportperioden.
Snitt taltid	Genomsnittlig taltid för alla kontakter som den här agenten hanterade för den här KSK. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten besvarar en kontakt och när kontakten kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte. Genomsnittet beräknas som total taltid delat med antal hanterade kontakter.
Summa taltid	Total taltid för alla kontakter som den här agenten hanterade för den här KSK. Taltid är tiden mellan den tidpunkt då agenten besvarar en kontakt och när kontakten kopplas ned eller överförs. Väntetiden räknas inte.
Arbetstid snitt	Genomsnittlig tid som agenten hade tillståndet Arbete efter kontakt. Genomsnittet beräknas som total arbetstid delat med antal hanterade kontakter.
Summa arbetstid	Hur länge agenten var i tillståndet Arbete efter kontakter.
Summa uppringningstid	Tid mellan den tidpunkt då ett samtal ringdes i Cisco Agent Desktop och den tid då samtalet besvarades av en agent, presenterades för en annan agent (om den första agenten inte besvarade samtalet eller lät det ringa utan att besvara det) eller kopplades ned. Det här fältet är tomt om samtalet inte presenterades för någon agent. Detta gäller inte för e-post och chatt.
Parkerade kontakter	Antal kontakter som agenten parkerar.
Snitt parkeringstid	Genomsnittlig parkeringstid för alla kontakter som agenten parkerade. Genomsnittet beräknas som total arbetstid delat med antal parkerade kontakter. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.
Summa parkeringstid	Summa tid som kontakten var parkerad. Gäller inte icke-Unified CCX-samtal.
UUS	Uppringd utan svar – antal samtal som kopplades till agenten som agenten inte besvarade.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Flera kanaler – KSK – Agent på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
KSK-namn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning efter namn på KSK:er.
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn.

Du kan filtrera Sammanfattningsrapporten Flera kanaler – KSK – Agent på följande parameter:

Filterparameter	Resultat
KSK-namn	Visar information om de angivna KSK:er.

Utgående – Agentresultat – Detaljrapport

Detaljrapporten Utgående samtal – Agentresultat visar detaljerad statistik om varje agent sorterad på kampanj. Rapporten innehåller även total samtalsinformation, och kampanjsamtalsinformation visas för varje agent vid sidan om en sammanfattningsrad för varje agent för alla kampanjer. Den här rapporten finns tillgänglig i funktionen Utgående.

Detaljrapporten Utgående samtal – Agentresultat kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Mottagna samtal, efter kampanj och agent	Visar totalt antal samtal som accepteras av varje agent för varje kampanj.

Detaljrapporten Utgående – Agentresultat innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Agentnamn	Agentens efter- och förnamn.
Kampanjnamn	Kampanjens namn.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Erbjudit	Totalt antal utgående samtal som erbjudits den här agenten för den här kampanjen. En kontakt som erbjuds en agent flera gånger (förmodligen på grund av att agenten hoppade över samtalet som slutligen kom tillbaka till samma agent) räknas en gång för varje gång som kontakten presenteras. Erbjudit anger det totala antalet samtal i kategorierna Mottagna, Avvisade och Stängda.
Mottaget	Totalt antal utgående samtal som accepterats av den här agenten för den här kampanjen. Ett samtal är accepterat om en agent klickade på **Acceptera** när samtalet presenterades för agenten.
Avvisat	Antalet utgående samtal som hoppades över eller avvisades av den här agenten för den här kampanjen. Det här betyder att agenten valde **Avvisa**, **Hoppa över** eller **Avbryt reservation**. Kontakterna rings upp igen.
Stängt	Antalet utgående kontakter som stängdes av den här agenten för den här kampanjen. Det här betyder att agenten valde **Hoppa över Stäng** eller **Neka Stäng**. De här kontakterna rings inte upp igen.
UUS	Uppringd utan svar (UUS). Antalet utgående samtal som agenten ignorerar.
Överför	Antal utgående samtal som har överförts till den här agenten från en annan agent. Den här agenten ringer inte ett utgående samtal, utan den andra agenten ringer det utgående samtalet och överför det till den här agenten.
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga tid i TT:MM:SS (timmar, minuter, sekunder) som agenten tillbringar med att ta utgående samtal för den här kampanjen. Varaktigheten inbegriper alla samtal som **accepterats av agenten** och klassificerats som **Röst**.
Max taltid	Den genomsnittliga tid i TT:MM:SS (timmar, minuter, sekunder) som agenten har tillbringat med ett utgående samtal för den här kampanjen. Varaktigheten inbegriper alla samtal som **accepterats av agenten** och klassificerats som **Röst**.

Du kan sortera detaljrapporten Utgående – Agentresultat på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Agentnamn	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i bokstavsordning på kampanjnamn, inom samma agentnamn.
Erbjudit	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Rapporten sorteras i stigande ordning på erbjudna samtal för samma agentnamn.
Mottaget	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Rapporten sorteras i stigande ordning på accepterade samtal till samma agentnamn.
Avvisat	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på avvisade samtal till samma agentnamn.
Stängt	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på stängda samtal för samma agentnamn.
UUS	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på UUS för samma agentnamn.
Överför	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på Vidarekoppling inom samma agentnamn.
Genomsnittlig taltid	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på genomsnittlig taltid, inom samma agentnamn.
Max taltid	Visar rapporten sorterad i bokstavsordning på agentnamn. Sortera rapporten i stigande ordning på maximal taltid, inom samma agentnamn.

Du kan filtrera detaljrapporten Utgående – Agentresultat på följande parametrar:

Filterparameter	Resultat
Kampanjnamn	Visar valda kampanjer.
Agentnamn	Visar vald(a) agent(er).
Namn på resursgrupp	Visar agenter som tillhör vald(a) resurgrupp(er).
Namn på färdighet	Visar agenter med vald(a) färdighet(er).
Namn på team	Visar agenter som tillhör valt team/valda team.

Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport

Sammanfattningsrapporten Utgående kampanj visar information om sammanfattad statistik för varje kampanj under en angiven tidsperiod. Den här rapporten finns tillgänglig i funktionen Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Utgående).

Sammanfattningsrapporten Utgående kampanj kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Mottagna, avvisade och stängda samtal, efter kampanj	Visar totalt antal samtal som accepteras, avvisas eller stängs för varje kampanj.

Sammanfattningsrapporten Utgående kampanj innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Kampanjnamn	Kampanjens namn.
Summa poster	Det totala antalet kontaktposter för den här kampanjen.
Tillgänglig	Det totala antalet tillgängliga kontakter (som ska ringas). Det här antalet innehåller återuppringningar och kontakter som har ringts upp igen (om tidigare försök inte har lyckats t.ex. på grund av telefonsvarare eller upptagen linje).
Försök	Totalt antal försök till utgående kontakt. Ett kontaktförsök har gjorts när ett utgående samtal rings till kunden, oavsett resultatet. En samtalspost kategoriseras som ett försök om en agent (i något läge) klickade på **Acceptera** för den här kontakten. En kontakt som presenteras för och accepteras av en agent räknas som ett Försök i systemet. Om kontakten har markerats för Återuppringning och därför rings upp senare av samma agent eller en annan agent, räknas den här samtalsposten fortfarande endast som ett Försök en gång, och inte två gånger. Om en kontakt gjorde ett nytt försök eftersom det ursprungliga försöket inte lyckades (togs emot av en telefonsvarare, upptagetton, kund inte hemma, osv.) räknas kontakten endast en gång.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Försök %	Procentantal av försök till utgående samtal. Försök % = (Försök/Summa poster) * 100
Mottaget	Totalt antal utgående samtal som accepterats. Ett samtal är accepterat om en agent klickade på **Acceptera** när samtalet presenterades för agenten. Ett samtal som presenteras för en agent, hoppas över/avvisas av agenten, presenteras för en annan agent och sedan accepteras av den andra agenten räknas som ett samtal.
Avvisat	Antalet utgående samtal som hoppades över eller avvisades av en agent som ett led i den här kampanjen. Det här betyder att agenten valde **Avvisa**, **Hoppa över** eller **Avbryt reservation**. De här kontakterna rings upp igen. Om en kontakt avvisas av flera agenter, räknas det här fältet upp varje gång som kontakten avvisas.
Stängt	Antalet utgående kontakter som stängdes av agenter som en del av den här kampanjen. Det här betyder att agenten valde **Hoppa över Stäng** eller **Neka Stäng**. De här kontakterna rings inte upp igen.
Röst	Antalet utgående samtal under dagen som lyckades. Det betyder att agenten tog samtalet (genom att klicka på Acceptera) och valde klassificeringen **Röst** för den här kontakten. De samtal som har markerats med den här klassificeringen är en undergrupp av accepterade samtal.
Telefonsvarare	Antalet utgående samtal under dagen som klassificerats som Telefonsvarare. Det betyder att agenten tog samtalet (genom att klicka på **Acceptera**) och valde klassificeringen **Telefonsvarare** för den här kontakten.
Fax/modem	Antalet utgående samtal under dagen som klassificerats som Fax/modem. Det betyder att agenten tog samtalet (genom att klicka på **Acceptera**) och valde klassificeringen **Fax/modem** för den här kontakten.
Ogiltig	Antalet utgående samtal under dagen som klassificerats som ogiltiga. Det betyder att agenten tog samtalet (genom att klicka på **Acceptera**) och valde klassificeringen **Ogiltig** för den här kontakten.
Vill bli uppringd igen	Antalet samtal som markerats för återuppringning. Ett samtal som är accepterat av en agent, markerat för återuppringning, senare presenterat för och accepterat av en annan agent (vid tidpunkten för återuppringning) och markerat för återuppringning igen räknas som två återuppringningssamtal.
Kund inte hemma	Antalet utgående samtal där den som svarade inte var kunden.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Fel nummer	Antalet utgående kontakter där den som svarade angav att kunden inte bodde där.
Ring inte	Antalet utgående kontakter där den part som svarade angav att han eller hon inte vill bli uppringd.
Upptaget	Antalet utgående samtal där svaret var en upptagetton.
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga tid i TT:MM:SS (timmar, minuter, sekunder) som agenterna tillbringar med att ta utgående samtal. Varaktigheten inbegriper alla samtal som **accepterats av agenten** och klassificerats som **Röst**.
Max taltid	Den längsta tid i TT:MM:SS (timmar, minuter, sekunder) som en agent har tillbringat med ett utgående samtal. Varaktigheten inbegriper alla samtal som**accepterats av agenten** och klassificerats som **Röst**.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Utgående kampanj på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Kampanj	Visar rapporten i bokstavsordning sorterad på kampanjnamn.
Summa poster	Visar rapporten över totalt antal poster sorterad i stigande ordning.
Tillgänglig	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på tillgängliga samtal.
Försök	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på försök till samtal.
Mottaget	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på mottagna samtal.
Agent avvisade	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som avvisats av agent.
Röst	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som slutförts framgångsrikt.
Telefonsvarare	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på telefonsvararsamtal.
Fax/modem	Visar rapport om fax- och modemsamtal sorterad i stigande ordning.
Ogiltig	Visar rapporten om ogiltiga samtal sorterad i stigande ordning.
Vill bli uppringd igen	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som är markerade för återuppringning.
Agent stängde	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som stängts av en agent.

Sorteringsvillkor	Resultat
Kund inte hemma	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal där kunden inte var hemma.
Fel nummer	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som ringts till fel nummer.
Ring inte	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på samtal som är markerade ”ring inte”.
Upptaget	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på upptagetsamtal.
Genomsnittlig taltid	Visar rapporten sorterad i stigande ordning på genomsnittlig taltid.
Max taltid	Visar rapport om maximal taltid sorterad i stigande ordning.

Du kan filtrera sammanfattningsrapporten Utgående kampanj på följande parameter:

Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport

Filterparameter	Resultat
Kampanj	Visar statistik om valda kampanjer.

Sammanfattningsrapporten Prioriteringsaktivitet visar samtalsinformation om varje samtalsprioritet.

Sammanfattningsrapporten Prioriteringsaktivitet kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa samtal efter samtalsprioritering	För varje prioriteringsnivå som tilldelats visas procent av samtal som fick prioriteten.

Aktivitetsrapporten Prioriteringsaktivitet innehåller en tabell med följande information:

Fält	Beskrivning
Samtalsprioritering	Slutlig prioritering som Unified CCX-arbetsflödet tilldelade samtalet när samtalet togs emot, från 1 (lägst) till 10 (högst). Alla samtal börjar med standardprioriteten 1, om ingen annan prioritet har angivits i arbetsflödet.
Summa samtal	Antal samtal som tilldelats en viss slutgiltig prioritetsnivå.
Snitt samtal	För varje dag i rapportperioden visas genomsnittligt antal samtal som fått en viss slutgiltig prioriteringsnivå.
Summa samtal med olika första och slutliga prioritering:	Antal samtal per dag som slutade med en annan prioritetsnivå än den som tilldelades när samtalet togs emot.
Snitt antal samtal (per dag) med olika första och slutliga prioritering:	Genomsnittligt antal samtal per dag som slutade med en annan prioritetsnivå än den som tilldelades när samtalet togs emot.
Största differens mellan första och slutliga prioritering för alla samtal	Största skillnad mellan en prioritetsnivå som tilldelats ett samtal när det togs emot och den prioritetsnivå som samtalet hade när det avslutades.
Genomsnittlig differens (per samtal) mellan första och slutliga prioritering för alla samtal	Genomsnittlig skillnad mellan en prioritetsnivå som tilldelats ett samtal när det togs emot och den prioritetsnivå som samtalet hade när det avslutades.

Du kan sortera sammanfattningsrapporten Prioriteringsaktivitet på något av följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Samtalsprioritering	Visar rapporten sorterad på den slutgiltiga prioritetsnivån som tilldelats varje samtal.
Summa samtal	Visar rapporten sorterad på antalet samtal som tilldelats en viss slutgiltig prioritetsnivå.

Du kan filtrera aktivitetsrapporten Prioritering av servicenivåer på följande parameter:

Filterparameter	Resultat
Nivåer för samtalsprioritet	Visar information om de samtal som tilldelats den angivna prioritetsnivån som den slutgiltiga prioritetsnivån. Prioritetsnivåer från 1 (lägst) till 10 (högst).

Fjärrövervakning – Detaljrapport

Detaljrapporten Fjärrövervakning visar information om arbetsledarnas agentövervakningsaktiviteter.

Detaljrapporten Fjärrövervakning kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa varaktighet, efter Användar-ID	För varje arbetsledare visas hur lång tid arbetsledaren tillbringade i alla övervakningssessioner under rapportperioden.
Snitt väntetid, efter Användar-ID	För varje arbetsledare visas genomsnittlig tid som arbetsledaren väntar i övervakningssessionen innan övervakningen startas. (Övervakningen börjar när agenten som övervakas ringer eller tar emot ett samtal.) Detta genomsnitt beräknas för hela rapportperioden.

Detaljrapporten Fjärrövervakning innehåller en tabell med följande uppgifter om övervakningssessioner:

Fält	Beskrivning
Användar-ID	Namn på den arbetsledare som övervakade samtalet. Värde 1 anger att inget giltigt användar-ID är konfigurerat i arbetsflödet.
Starttid	Tidpunkt då den här övervakningssessionen startade.
Ursprungligen övervakad part	Namn på den KSK eller Unified CCX-anknytning för agenten som arbetsledaren ursprungligen valde att övervaka.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Övervakad(e) anknytning(ar)	Anknytningen för en eller flera agenter som övervakas i den här sessionen. Om arbetsledaren ursprungligen valde att övervaka en KSK, innehåller det här fältet anknytningarna till de agenter som tillhör KSK och som övervakas i den här sessionen. Om arbetsledare väljer att övervaka en agent, innehåller det här fältet anknytningen till den agent som övervakas. Flera agentanknytningar i fältet anger att ett konferenssamtal eller ett överfört samtal övervakades, vilket involverade flera agenter.
Varaktighet	Förfluten tid mellan övervakningssessionens start- och sluttid.
Väntetid	Tidsperioden från då en arbetsledare väljer att övervaka en agent eller en KSK tills övervakningen startar.
Status	Status för den här övervakningssessionen: Normal – Övervakad – Övervakningen slutförd. Normal – Agent UUS – Agenten ringde utan att få svar. Fel – Det går inte att sluta övervaka – Arbetsledaren tryckte på * för att avsluta övervakningssessionen men det går inte att avsluta sessionen. Fel – Det går inte att övervaka nytt samtal – Arbetsledaren valde att övervaka ett nytt samtal, men systemet svarar inte. Fel – Agenten loggade av – Den agent som arbetsledaren avsåg att övervaka har loggat av. Fel – Nätverksproblem – Övervakningssessionen fungerar inte på grund av nätverksproblem. Fel – VoIP-server kommunicerar inte – Övervakningssessionen fungerar inte eftersom det inte går att kommunicera med servern med Cisco Unified CCX Monitoring-komponenten.
Status (fortsättning)	Fel – Övervakning inte tillåten – Arbetsledare försökte övervaka en agent eller en KSK utan att ha behörighet till det. Fel – Agent inte inloggad – Den agent som arbetsledaren avsåg att övervaka är inte inloggad. Fel – Ogiltiga indata – Arbetsledare angav indata som systemet inte känner igen. Fel – Annat – Fel som inte definieras av några av de föregående meddelandena.

Du kan sortera detaljrapporten Fjärrövervakning på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Starttid	Visar rapporten sorterad på den tid då övervakningssessionen startar.
Användar-ID	Visar rapporten sorterad på chefens namn.
Varaktighet	Visar rapporten över övervakningssessionens varaktighet.

Trafikanalysrapport

I Trafikanalysrapporten visas information om inkommande samtal till Cisco Unified CCX-systemet. Informationen redovisas för varje dag i rapportintervallet och innehåller uppgifter om topptimmen (en eller flera) varje dag.

Trafikanalysrapporten kan innehålla följande diagram:

Diagramnamn	Beskrivning
Summa inkommande samtal, efter datum	Visar totalt antal samtal som tagits emot av Cisco Unified CCX-systemet för varje dag i rapportintervallet.
Samtalstoppar, efter datum	För varje datum visas antalet mottagna samtal under den eller de timmar som har flest samtal.
Snitt samtalsvaraktighet, efter datum	Visar genomsnittlig samtalslängd för varje dag i rapportintervallet.

Trafikanalysrapporten innehåller en tabell med följande uppgifter om varje datum i rapportintervallet:

Fält	Beskrivning
Datum	Datum som informationen gäller.
Summa inkommande samtal	Totalt antal samtal som tagits emot i Cisco Unified CCX-systemet under en dag.
Snitt samtal (per timma)	Genomsnittligt antal mottagna samtal för varje timma under dagen.

Fält (fortsättning)	Beskrivning (fortsättning)
Samtalstoppar (per timma)	Antal samtal som tagits emot under topptimmen (en eller flera). (Se nästa fält.)
Start på topptimme Slut på topptimme	Start- och sluttid för den eller de timmar under en dag då det största antalet samtal togs emot. Denna eller dessa timmar definieras som topptimme/topptimmar.
Snitt samtals varaktighet	Genomsnittlig samtalslängd för dagen.
Minsta samtalsvaraktighet	Längd på det kortaste samtalet för dagen.
Max samtalsvaraktighet	Längd på det längsta samtalet för dagen.

Du kan sortera Trafikanalysrapporten på följande villkor:

Sorteringsvillkor	Resultat
Datum	Visa rapporten sorterad på det datum som informationen tillhandahölls för.

Rapportfotnoter

I en del fall kan sista sidan i en rapport innehålla en av de fotnoter som visas i följande tabell:

Rapportfotnot	Förklaring
`Den här rapporten överskrider det högsta konfigurerade antalet rapportposter. En del poster kommer inte att tas med.`	Verktyget setHistMaxRecCount har använts för att begränsa antalet poster som bearbetats för rapporter och informationen i rapportperioden innehåller fler poster än så. För information om verktyget setHistMaxRecCount, se *Administratörs- och utvecklarhandboken för Cisco Unified CCX Historical Reports*.
`Rapporten kanske inte innehåller fullständiga data för samtal som togs emot efter` *`datum tid`*`.`	Rapportperioden avslutas efter *datum* och *tid*, men Cisco Unified CCX-implementationen innehåller två servrar som databaskomponenten är installerad på och informationen på de här servrarna har inte synkroniserats efter *datum* och *tid*. Om du ser den här fotnoten kan du vidta någon av följande åtgärder: • Vänta några minuter och generera sedan rapporten igen • Om en server är nere väntar du tills standby-servern tar över • Skapa rapporten igen, men ange en sluttid för perioden som är före *datum* och *tid*

Generera historikrapporter

När du skapar en rapport med klienten för Cisco Unified CCX Historical Reports, gör du följande:

1. Välj allmänna rapportinställningar, t.ex. namn, om rapporten ska innehålla diagram samt datum och tid för den information du vill använda.
2. Om du vill använda detaljerade rapportinställningar, väljer du dem inklusive en sorteringsmetod och en filterparameter.
3. Använd Rapportgranskaren för att visa, skriva ut och spara (exportera) rapporten.

I avsnitten nedan finns detaljerade beskrivningar av de här stegen. Avsnitten innehåller följande ämnen:

- Allmänna rapportinställningar, sidan 4-1
- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Spara och ladda rapportinställningar, sidan 4-8
- Rapportgranskaren, sidan 4-12

Allmänna rapportinställningar

Följande allmänna rapportinställningar finns:

- Namn på den rapport som ska skapas
- Om du vill använda diagram i rapporten
- Datum- och tidsintervall för informationen i rapporten

Du kan återställa rapportinställningarna till standardvärdena när som helst genom att klicka på **Återställ** i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports. Både allmänna och detaljerade rapportinställningar återställs.

Om en fil för rapportinställningar laddas, klickar du på **Återställ** för att återställa både allmänna och detaljerade rapportinställningar till de värden som anges i filen.

Du väljer allmänna rapportinställningar i området Allmänna rapportinställningar i Figur 1.1 i huvudfönstret i Historical Reports.

Närliggande ämnen

- Välja vilken rapport som ska skapas, sidan 4-2
- Använda diagram i rapporter, sidan 4-3
- Välja datum och tid för en rapport, sidan 4-4
- Spara och ladda rapportinställningar, sidan 4-8

Välja vilken rapport som ska skapas

Gör följande när du vill välja vilken rapport som ska skapas:

Procedur

steg 1 I området Rapporteringsuppgift i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på alternativknappen **Generera och visa historikrapporter**.

Flikar för allmänna och detaljerade rapportinställningar visas i fönstret

steg 2 Klicka på fliken **Allmän** om den inte redan är vald.

Området Allmänna rapportinställningar visas.

steg 3 Klicka på Rapporttyp för att visa en lista över tillgängliga rapporter och välj den rapport som du vill skapa.

Om du redan har skapat den här rapporten i den här sessionen av Cisco Unified CCX Historical Reports, visas all information som du angav tidigare i fälten för allmän eller detaljerad information om den här rapporten i fälten igen.

Nu kan du välja ytterligare allmänna rapportinställningar och även detaljerade rapportinställningar. Du måste även ange ett datum- och tidsintervall för rapporten innan du kan visa den.

Närliggande ämnen

- Använda diagram i rapporter, sidan 4-3
- Välja datum och tid för en rapport, sidan 4-4
- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Visa rapporter, sidan 4-14

Använda diagram i rapporter

Historikrapporter innehåller som standard ett eller flera diagram som visar specifik information i rapporten. Du kan välja om du vill använda diagram eller ej.

Om du vill använda diagram i rapporten som du valde enligt instruktionerna i ”Välja vilken rapport som ska skapas” avsnittet på sidan 4-2, markerar du kryssrutan Ta med diagram i rapporten i området Allmänna rapportinställningar. Om du inte vill använda diagram, avmarkerar du den här kryssrutan.

Du måste även ange ett datum- och tidsintervall för rapporten innan du kan visa den. Du kan också välja detaljerade rapportinställningar.

Närliggande ämnen

- Välja vilken rapport som ska skapas, sidan 4-2
- Välja datum och tid för en rapport, sidan 4-4
- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Visa rapporter, sidan 4-14

Välja datum och tid för en rapport

Du måste välja datum och tid för informationen i rapporten som du har valt enligt instruktionerna i ”Välja vilken rapport som ska skapas” avsnittet på sidan 4-2. I fälten Datum och Tid bredvid Startdatum för rapport och Slutdatum för rapport i området Allmänna rapportinställningar anger du startdatum och starttid samt slutdatum och sluttid för den tidsperiod som du vill generera information om.

Nu kan du välja ytterligare allmänna rapportinställningar, välja detaljerade rapportinställningar eller klicka på **Visa** för att visa rapporten.

Närliggande ämnen

- Välja vilken rapport som ska skapas, sidan 4-2
- Använda diagram i rapporter, sidan 4-3
- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Visa rapporter, sidan 4-14

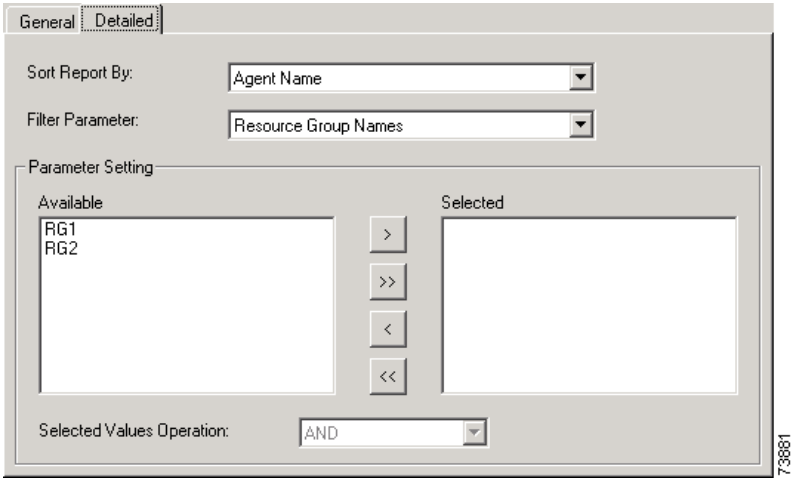
Detaljerade rapportinställningar

Med detaljerade rapportinställningar kan du välja att informationen ska presenteras i en viss ordning och välja vilken information som ska tas med. Följande detaljerade rapportinställningar finns:

- Sorteringsmetod – Den ordning som informationen i rapporten visas i
- Filterparameter – Specifik information som ska finnas i rapporten

Du väljer detaljerade rapportinställningar i området Detaljerade rapportinställningar i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports, som visas i Figur 4.1.

Figur 4.1 Detaljerade rapportinställningar



Det är valfritt att välja detaljerade rapportinställningar. Om du inte väljer en eller flera inställningar, kommer rapporten innehålla all relevant information presenterad i standardordningen. Standardordningen visas i fältet Sortera rapport efter.

Du kan återställa rapportinställningarna till standardvärdena när som helst genom att klicka på **Återställ** i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports. Både detaljerade och allmänna rapportinställningar återställs.

Om en fil för rapportinställningar laddas, klickar du på **Återställ** för att återställa både detaljerade och allmänna rapportinställningar till de värden som anges i filen.

Närliggande ämnen

- Ange en sorteringsmetod, sidan 4-6
- Ange en filterparameter, sidan 4-6
- Spara och ladda rapportinställningar, sidan 4-8

Ange en sorteringsmetod

Du kan ange en sorteringsmetod så att informationen i rapporter visas i en särskildsärskild ordning. Mer information om vilka sorteringsmetoder som finns för en viss rapport finns i beskrivningen av rapporten i ”Rapportinformation” avsnittet på sidan 3-8.

Gör följande om du vill ange en sorteringsmetod för rapporten som du har valt enligt instruktionerna i ”Välja vilken rapport som ska skapas” avsnittet på sidan 4-2:

Procedur

steg 1 I området Rapporteringsuppgift i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på alternativknappen **Generera och visa historikrapporter**.

Flikar för allmänna och detaljerade rapportinställningar visas i fönstret.

steg 2 Klicka på fliken **Detaljerad**.

Området Detaljerade rapportinställningar visas.

steg 3 Klicka på Sortera rapport efter för att visa en lista över tillgängliga sorteringsmetoder och välj den metod som du vill använda.

När du har angivit en sorteringsmetod kan du välja ytterligare detaljerade rapportinställningar, eller klicka på **Visa** för att visa rapporten.

Närliggande ämnen

- Ange en filterparameter, sidan 4-6
- Visa rapporter, sidan 4-14

Ange en filterparameter

Med en filterparameter kan du begränsa vilken information som tas med i en rapport och endast välja den information som du vill ha. Om du t.ex. skapar en Agent – Sammanfattningsrapport, kan du använda en filterparameter för att endast inkludera information om särskilda agenter.

Mer information om vilka filterparametrar som finns för en viss rapport, finns i beskrivningen av rapporten i ”Rapportinformation” avsnittet på sidan 3-8.

Om ingen filterparameter är tillgänglig för den rapport du skapar, visas Inga detaljerade parameterinställningar är tillgängliga i Parameterinställning.

Gör följande om du vill ange en filterparameter för rapporten som du har valt enligt instruktionerna i ”Välja vilken rapport som ska skapas” avsnittet på sidan 4-2:

Procedur

steg 1 I området Rapporteringsuppgift i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på alternativknappen **Generera och visa historikrapporter**.

Flikar för allmänna och detaljerade rapportinställningar visas i fönstret.

steg 2 Klicka på fliken **Detaljerad**.

Området Detaljerade rapportinställningar visas.

steg 3 Klicka på Filterparameter för att visa en lista över tillgängliga filterparametrar. Välj sedan den filterparameter som du vill använda.

Beroende på vilken filterparameter som du väljer, visas antingen en lista över tillgängliga parameterinställningar eller fältet Ange parametervärde i rutan Tillgänglig i området Parameterinställning. Om du redan har valt parameterinställningar för den här rapporten och den här parametern under den här sessionen, visas de inställningar som du har valt i rutan Vald.

steg 4 Om en lista över tillgängliga parametrar visas, väljer du de parameterinställningar som du vill använda enligt följande:

- Om du vill välja vilka inställningar som ska visas i rutan Tillgänglig, klickar du på inställningen och sedan på **>**. Inställningen flyttas till rutan Vald. Om du vill välja alla inställningar, klickar du på **>>** utan att välja några inställningar.
- Om du vill avmarkera vissa inställningar som visas i rutan Vald, klickar du på inställningen och sedan på **<**. Om du vill avmarkera alla inställningar, klickar du på **<<** utan att välja några inställningar.

Om fältet Ange parametervärde visas, anger du det värde som du vill använda som *n* i filterparametern.

Närliggande ämnen

- Ange en sorteringsmetod, sidan 4-6
- Visa rapporter, sidan 4-14

Spara och ladda rapportinställningar

Om du ofta skapar särskilda rapporter, kan du spara de allmänna och detaljerade rapportinställningar som du väljer för de här rapporterna. Du kan använda de här inställningarna igen och göra ändringar varje gång som du skapar rapporten. Du kan också använda inställningarna igen och utgå från dem i en ny schemalagd rapport.

Du sparar rapportinställningar i en fil som kallas en rapportinställningsfil. När du laddar en rapportinställningsfil, visas rapportinställningarna som sparas i filen i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports.

Närliggande ämnen

- Spara rapportinställningar, sidan 4-8
- Ladda rapportinställningar, sidan 4-10
- Ändra och spara rapportinställningar, sidan 4-11

Spara rapportinställningar

I Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten sparas som standard rapportinställningsfilen i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Reports, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.) Rapportinställningsfilen får namnet *rapport*.chc, där *rapport* är namnet på den rapport som du sparar inställningar för. Du kan ändra standardkatalog och grundnamn för rapportinställningsfilen. Filen måste ha tillägget.chc.

Gör följande om du vill spara rapportinställningarna i en ny rapportinställningsfil:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports väljer du de allmänna och detaljerade rapportinställningar som du vill spara.

steg 2 Välj **Arkiv > Spara** eller **Arkiv > Spara som** och klicka på verktyget **Spara**.

Dialogrutan Spara som visas.

steg 3 Om du vill kan du göra ändringar i dialogrutan Spara som:

- Om du vill spara rapportinställningsfiler i en annan katalog än standardkatalogen, använder du pilen Spara i, rutan Mappnamn eller verktyget Spara i för att ange katalogen.
- Om du vill ändra vilket filnamn som visas i fältet Filnamn anger du filnamnet. Om du vill välja en befintlig fil, kan du använda den nedrullningsbara pilen Filnamn för att visa en lista över namn och sedan välja det filnamn som du vill använda. Du får en fråga om du vill ersätta den befintliga filen. Klicka på **Ja** för att fortsätta.

Obs! En rapportinställningsfil måste ha tillägget.chc. Systemet lägger automatiskt till det här tillägget till namnet i fältet Filnamn.

steg 4 Klicka på **Spara**.

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten sparar rapportinställningsfilen. Du kan ladda den här filen när du behöver den.

Närliggande ämnen

- Allmänna rapportinställningar, sidan 4-1
- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Ladda rapportinställningar, sidan 4-10
- Ändra och spara rapportinställningar, sidan 4-11

Ladda rapportinställningar

När du laddar rapportinställningar, anger du namnet på rapportinställningsfilen där de inställningar som du vill ha är sparade. När rapporten laddas, visas de här inställningarna i olika fält i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports.

Gör följande när du vill ladda rapportinställningar från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten. Om klientprogramvaran har stoppats, kan du starta klientprogramvaran och ladda en rapportinställningsfil i ett och samma steg genom att välja rapportinställningsfilen i den katalog som den är sparad i.

Obs! Du kan inte ladda en rapportinställningsfil med inställningar för en rapport som du inte har åtkomst till. Du kan inte heller ladda en rapportinställningsfil om filen skapades när klientspråket var ett annat än det aktuella språket.

Procedur

steg 1 I området Rapporteringsuppgift i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports klickar du på **Läs in nuvarande rapportinställning**.

Du kan även klicka på verktyget **Öppna** eller välja **Arkiv > Öppna**.

Dialogrutan Öppna visas med rutan Fillista.

steg 2 Om den rapportinställningsfil som du vill använda visas i rutan Fillista, dubbelklickar du på namnet på filen eller klickar på namnet på filen och sedan på **Öppna**.

Om rapportinställningsfilen inte visas, använder du den nedrullningsbara pilen Sök i, rutan Mappnamn eller verktyget Spara i för att ange katalogen. Dubbelklicka sedan på filnamnet eller klicka på filnamnet och sedan på **Öppna**.

Huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports visas. Fälten för allmänna och detaljerade rapportinställningar innehåller inställningar från rapportinställningsfilen.

Närliggande ämnen

- Spara och ladda rapportinställningar, sidan 4-8

Ändra och spara rapportinställningar

Du kan ladda en rapportinställningsfil, göra ändringar i någon av eller alla inställningar och spara ändringarna i den ursprungliga rapportinställningsfilen eller i en ny fil.

Gör följande om du vill ändra rapportinställningar:

Procedur

steg 1 Ladda en rapportinställningsfil enligt instruktionerna i ”Ladda rapportinställningar” avsnittet på sidan 4-10.

steg 2 Gör de ändringar du önskar i rapportinställningarna.

steg 3 Om du vill spara ändringarna i den rapportinställningsfil som är laddad för tillfället, väljer du **Arkiv > Spara**.

Om du vill spara ändringarna i en ny rapportinställningsfil, väljer du **Arkiv > Spara som**. Ange det nya filnamnet i dialogrutan Spara som och klicka sedan på **Spara**.

Obs! Om du laddar och gör ändringar i en rapportinställningsfil utan att spara filen och sedan försöker välja en ny rapporttyp eller avslutar Cisco Unified CCX Historical Reports, visar datorn en dialogruta som frågar om du först vill spara de ändringar som du gjorde i rapportinställningsfilen. Klicka på **Ja** om du vill spara ändringar i den ursprungliga rapportinställningsfilen eller klicka på **Nej** för att fortsätta utan att spara ändringarna.

Exempelrapporter

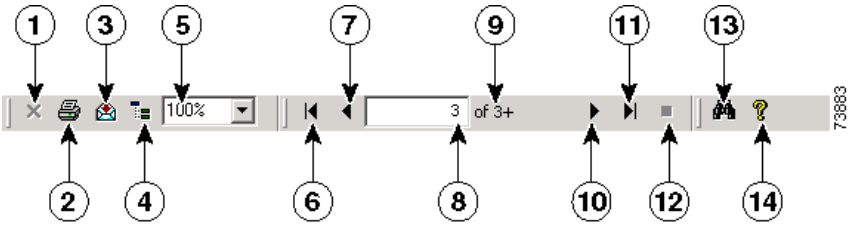
Det finns några exempel på historikrapporter under avsnittet om utvecklingsguider på följande webbplats:

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

Rapportgranskaren

Fönstret Rapportgranskaren visas automatiskt när du klickar på **Visa** i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports för att skapa en rapport. Fönstret Rapportgranskaren innehåller den rapport som du har skapat. Det innehåller även ett verktygsfält, som visas i Figur 4.2. I verktygsfältet finns verktyg för att flytta runt i rapporten, skriva ut, exportera och hitta text i rapporten och visa information om grupper.

Figur 4.2 Rapportgranskaren, fönster



	Objekt	Referens
1	**Stäng aktuell vy**, verktyg	Visa gruppinformation med Gruppträd, sidan 4-19
2	**Skriv ut rapport**, verktyg	Skriva ut rapporter, sidan 4-20
3	**Exportera rapport,** verktyg	Exportera rapporter, sidan 4-21
4	**Växla gruppträd**, verktyg	Visa gruppinformation med Gruppträd, sidan 4-19
5	Visningsstorlek, fält	Ändra visningsstorlek, sidan 4-15
6	**Gå till första sidan**, verktyg	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
7	**Gå till föregående sida**, verktyg	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
8	Sidnummer, fält	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
9	Visning av antal sidor	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
10	**Gå till nästa sida**, verktyg	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
11	**Gå till sista sidan**, verktyg	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15

12	**Sluta ladda**, verktyg	Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
13	**Sök text**, verktyg	Hitta och flytta till särskild text, sidan 4-16
14	**Hjälp**, verktyg	Få hjälp online, sidan 1-7

Närliggande ämnen

- Visa rapporter, sidan 4-14
- Ändra visningsstorlek, sidan 4-15
- Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
- Hitta och flytta till särskild text, sidan 4-16
- Visa information om grupper, sidan 4-17
- Skriva ut rapporter, sidan 4-20
- Exportera rapporter, sidan 4-21

Visa rapporter

Gör följande när du vill visa en rapport:

Procedur

steg 1 Välj de rapportinställningar du vill använda i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports.

steg 2 Klicka på **Visa**.

Rapporten skapas och visas i fönstret Rapportgranskaren.

En del rapporter tar några minuter att skapa och ytterligare fem minuter att läsa in i Rapportgranskaren-fönstret. Om du vill avbryta en rapport medan den genereras, klickar du på **Avbryt** i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports eller på verktyget **Sluta ladda** i Rapportgranskaren-fönstret.

När en rapport visas i Rapportgranskaren-fönstret, kan du:

- Ändra visningstorlek
- Flytta till olika delar i rapporten
- Hitta specifik text i rapporten
- Visa information om olika särskilda grupper

När du vill stänga Rapportgranskaren-fönstret, klickar du på **Stäng** på rubrikfältet.

Närliggande ämnen

- Ändra visningsstorlek, sidan 4-15
- Flytta runt i rapporten, sidan 4-15
- Hitta och flytta till särskild text, sidan 4-16
- Visa information om grupper, sidan 4-17

Ändra visningsstorlek

Om du vill ändra storlek på rapportvisningen, klickar du på Visningsstorlek och väljer det värde som du vill använda.

Du kan också välja ett värde i det här fältet. Ange ett värde mellan 25 och 400 % och tryck på **Rapport**.

Flytta runt i rapporten

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten laddar sidor på begäran när du flyttar runt i rapporten, för att använda systemresurserna på bästa sätt. Fältet Sidnummer i Rapportgranskaren visar antal sidor som visas för tillfället. Till höger visar ett fält hur många sidor rapporten innehåller.

Fältet för antal sidor visar inte totalt antal sidor förrän alla sidor i rapporten har laddats. Istället visas antalet sidor som visas för tillfället, följt av ett plustecken (+) som anger att rapporten innehåller ytterligare sidor.

Du kan flytta runt i en rapport en sida i taget eller flytta till en viss sida. Följande tabell visar hur du flyttar runt i en rapport.

Utföra den här åtgärden när en rapport visas	Utför den här åtgärden i Rapportgranskaren-fönstret
Flytta framåt en sida	Klicka på **Gå till nästa sida**.
Flytta bakåt en sida	Klicka på **Gå till föregående sida**.
Flytta till den sista sidan	Klicka på **Gå till sista sidan**.
Flytta till den första sidan	Klicka på **Gå till första sidan**.
Flytta till en särskild sida	Välj det nummer som visas i fältet Sidnummer och ange det sidnummer som du vill ha. Tryck sedan på **Retur**.

Obs! Det kan ta ett par några minuter att flytta direkt till den första eller sista sidan i en lång rapport. Om du vill avsluta de här åtgärderna, klickar du på **Sluta ladda** i Rapportgranskaren-fönstret.

Närliggande ämnen

- Hitta och flytta till särskild text, sidan 4-16

Hitta och flytta till särskild text

Gör följande när du vill hitta och flytta till särskild text i en rapport som visas i Rapportgranskaren-fönstret:

Procedur

steg 1 Klicka på **Sök text** på verktygsfältet i Rapportgranskaren.

Dialogrutan Sök visas.

steg 2 Ange den text som du vill söka efter i fältet Sök efter. Klicka sedan på **Sök nästa**.

Varning Det går inte att söka med jokertecken i det här fältet.

Nästa förekomst av den text som du angav visas.

Du kan fortsätta att klicka på **Sök nästa** för att hitta fler förekomster av samma text.

steg 3 Klicka på **Avbryt** för att stänga dialogrutan Sök.

Visa information om grupper

De flesta historikrapporter har en specifik uppsättning information som konfigurerats som en *grupp*. En grupp kan t.ex. innehålla namnen på agenter eller datum. En rapport visar information som är organiserad efter gruppen.

Följande tabell visar namnet på gruppen för varje rapport.

Rapportnamn	Grupp
Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport	Startdatum för samtal
Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport	—
Agentsamtal – Sammanfattningsrapport	Agentnamn
Agenter – Detaljrapport	Agentnamn
Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport	Agentnamn
Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport	Agentnamn
Agenttillstånd – Detaljrapport	Agentnamn
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent)	Agentnamn
Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall)	Starttid för intervall
Agent – Sammanfattningsrapport	Agentnamn
Agenters avslutningsdata – Detaljrapport	Agentnamn
Agenters avslutningsdata – Sammanfattningsrapport	Avslutningsdata
Programresultat – Analysrapport	Program-ID
Program – Sammanfattningsrapport	—
Anpassade samtalsvariabler – rapport	—
Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport	Uppringt nummer
Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)	Namn på kö för servicekontakter
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport	Namn på kö för servicekontakter

Rapportnamn	Grupp
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK)	Namn på kö för servicekontakter
Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall)	Starttid för intervall
Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport	Namn på kö för servicekontakter
Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport	—
Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport	Namn på kö för servicekontakter
KSK – Agent – Sammanfattningsrapport	—
DIKS – Samtal för samtal – [1] Detaljrapport	—
Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport	—
Flera kanaler – Agentkontakt – Sammanfattningsrapport	Agentnamn
Flera kanaler – Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport	Agentnamn
Flera kanaler KSK – Aktivitetsrapport	Namn på kö för servicekontakter
Utgående kampanj – Sammanfattningsrapport	Kampanjnamn
Utgående – Agentresultat – Detaljrapport	Agentnamn
Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport	Samtalsprioritering
Fjärrövervakning – Detaljrapport	Användar-ID
Trafikanalysrapport	Datum

1. DIKS = Samtal för samtal

Du kan visa information om en särskild post i en grupp när du visar en rapport. I Agenttillstånd – Detaljrapport kan du t.ex. visa information om en särskild agent.

Du visar gruppinformation med Gruppträd. För många rapporter kan du också visa gruppinformation direkt från de diagram som visas i rapporten.

Närliggande ämnen

- Visa gruppinformation med Gruppträd, sidan 4-19
- Visa gruppinformation från ett rapportdiagram, sidan 4-19

Visa gruppinformation med Gruppträd

Ett gruppträd är en lista med alla gruppnamn som är tillgängliga för en särskild rapport. De flesta rapporter har ett gruppträd.

Gör följande när du vill visa gruppträd för en rapport:

Procedur

steg 1 Klicka på **Växla gruppträd** på verktygsfältet Rapportgranskaren.

Förhandsgranskningsrutan visas med en lista över grupper.

steg 2 Klicka på namnet på gruppen om du vill visa information om en grupp i förhandsgranskningsrutan.

Gruppinformationen visas i en ny ruta som kallas Gruppinformation. Den här rutan har en flik som visar namnet på gruppen.

Om flera flikar med grupprutor visas, kan du visa den information som du vill ha genom att klicka på motsvarande flik.

Klicka på fliken **Förhandsgranska** om du vill visa gruppträd när du visar information i en gruppinformationsruta.

steg 3 Om du vill stänga förhandsgranskningsrutan klickar du på **Växla gruppträd**.

Om du vill stänga rutan Gruppinformation, klickar du på **Stäng aktuell vy**.

Visa gruppinformation från ett rapportdiagram

I många rapporter ändras pekaren till ett timglas om du flyttar pekaren över den information som visas i diagram som skapats med rapporterna. Förstoringsglaset visar att du kan visa gruppinformation från diagrammet.

Gör följande när du vill visa Gruppträd för en rapport:

Procedur

steg 1 Kontrollera att pekaren har ändrats till ett förstoringsglas och dubbelklicka sedan på gruppnamnet eller den associerade informationen.

Rutan Gruppinformation visas med information om gruppen.

steg 2 Klicka på **Förhandsgranska** när du vill gå tillbaka till diagrammet.

steg 3 Om du vill stänga rutan Gruppinformation, klickar du på **Stäng aktuell vy**.

Skriva ut rapporter

Du kan skriva ut en rapport samtidigt som du visar någon del av rapporten. Om du visar information i Gruppinformation, skrivs endast den informationen ut. Rapporten skrivs ut på datorns standardskrivare.

Gör följande när du vill skriva ut en rapport:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports väljer du den rapportinställning som du vill använda och klickar sedan på **Visa**.

Rapporten visas i fönstret Rapportgranskaren.

steg 2 Klicka på **Skriv ut**.

Dialogrutan Skriv ut visas.

steg 3 I dialogrutan Skriv ut väljer du de inställningar du vill använda.

steg 4 Klicka på **OK**.

Dialogrutan Skriver ut poster med information om utskriften visas när filen skrivs ut.

Exportera rapporter

När du exporterar en rapport, sparar du den i en fil. Du kan ange filnamnet och adressen till filen och det format som filen sparas i. När en rapport exporteras till en fil kan du visa, skriva ut och ändra informationen i filen med ett annat program.

När du exporterar en rapport, kan du spara den i något av de format som visas i följande tabell. Om du exporterar rapporter till Microsoft Excel, bör du kontrollera att den utökade versionen av Excel 7.0 är installerad på den dator som du utför exporten på.

Format	Tillägg som systemet lägger till filnamnet	Beskrivning
Acrobat Format (PDF)	.pdf	PDF-fil som kan läsas med Adobe Acrobat Reader
Kommaseparerade värden (CSV)	.csv	Kommaseparerad textfil
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel-fil
RTF-format	.rtf	RTF-fil som kan öppnas med Microsoft Word
XML	.xml	XML-fil

Gör följande om du vill exportera en rapport:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports väljer du den rapportinställning som du vill använda och klickar sedan på **Visa**.

Rapporten visas i fönstret Rapportgranskaren.

steg 2 Klicka på verktyget **Exportera rapport**.

Dialogrutan Exportera visas.

steg 3 Klicka på Formatera och välj det format som du vill spara rapporten i.

En uppsättning dialogrutor visas. Vilken dialogruta som visas beror på vilket format du väljer.

steg 4 Ange det önskade exportalternativet och ange namn och plats för exportfilen i de dialogrutor som visas.

När du är klar, exporterar systemet rapporten och visar dialogrutan Exporterar poster, med status för exportåtgärden.

Du kan avbryta exportåtgärden när som helst genom att klicka på **Avbryt export**.

KAPITEL 5

Schemalägga historikrapporter

Att schemalägga en historikrapport innebär att instruera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten att skapa rapporten automatiskt någon gång i framtiden. Även om du kan schemalägga en rapport så att den skapas bara en gång, är schemaläggningsfunktionen mer användbar för att förbereda rapporter som du behöver regelbundet. Du kan t.ex. schemalägga Agenttillstånd – Detaljrapport så att den skapas varje måndag vid midnatt och en Agent – Sammanfattningsrapport så att den skapas vid lunchtid den första söndagen i varje månad.

Gör följande för att schemalägga en rapport:

1. Välj allmänna inställningar för rapporten, inklusive namnet på rapporten, om diagram ska ingå och om rapporten ska sparas (exporteras) eller skrivas ut.
2. Välj detaljerade inställningar för rapporten, om det behövs, inklusive en sorteringsmetod och filterparameter.
3. Välj inställningar för schemat, inklusive hur ofta och när rapporten ska skapas.
4. Spara schemainformationen.

Avsnitten nedan avhandlar följande ämnen:

- Information i schemalagda rapporter, sidan 5-2
- Rekommendationer för scheman, sidan 5-3
- Schemaläggaren, sidan 5-3
- Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-5
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10

- Välja schemainställningar, sidan 5-11
- Spara ett schema, sidan 5-14
- Visa och ta bort scheman, sidan 5-15
- Hantera missade scheman, sidan 5-17

Information i schemalagda rapporter

I följande tabell visas vilka typer av scheman som du kan ange för historikrapporter och vilken information som ska ingå i varje typ av rapport.

Tid och datum för informationen i schemalagda rapporter hämtas alltid från Cisco Unified CCX-servern.

Schematyp	Alternativ för regelbundet återkommande	Information i rapporten
Varje dag	• Varje dag (måndag till söndag) • Varje veckodag (måndag till fredag) • Varje *n* dag (t.ex. var tredje dag) **Obs!** En rapport som är schemalagd att köras varje veckodag körs på måndag till och med lördag så att den kan innehålla information för måndag till fredag.	En rapport som körs varje dag innehåller alltid information från klockan 12:00 (midnatt) till 11:59:59 för dagen *innan* rapporten körs. En rapport som körs varje dag på tisdag innehåller information från föregående måndag.
Varje vecka	• Varje vecka på en speciell dag (t.ex. varje måndag) • Var *n* vecka på en speciell dag (t.ex. var annan vecka på fredag)	En rapport som körs varje vecka innehåller alltid information från söndag klockan 12:00 (midnatt) till lördag 11:59:59 för veckan innan rapporten körs, oavsett vilken dag i veckan som rapporten körs. En rapport som körs varje vecka på tisdagar, torsdagar eller lördagar innehåller information för måndag till och med söndag föregående vecka.

Schematyp	Alternativ för regelbundet återkommande	Information i rapporten
Varje månad	• Varje månad på ett speciellt datum (t.ex. den 15:e varje månad) • Varje månad på en speciell dag (t.ex. den första fredagen varje månad) **Obs!** Om en rapport som körs varje månad är schemalagd att köras på ett datum som inte inträffar varje månad, t.ex. den 30:e eller den 31:a, körs rapporten den sista dagen i månaden de månader som inte innehåller datumet.	En rapport som körs varje månad innehåller information från den första dagen i föregående månad klockan 12 på natten till den sista dagen den föregående månaden klockan 11:59:59. (1159:59). En rapport som t.ex. körs varje månad någon dag i februari innehåller information om hela januari.
En gång	Vid ett datum och en tidpunkt som du anger	En rapport som körs en gång innehåller information om det datum- och tidsintervall som du anger.

Rekommendationer för scheman

När en schemalagd rapport skapas, kan det ta upp mycket resurser på Cisco Unified CCX-servern. Du kan se till att servern körs effektivt, genom att schemalägga rapporter så att de körs vid tidpunkter då Cisco Unified CCX-servern är mindre upptagen, t.ex. på natten eller tidigt på morgonen.

Schemaläggaren

Klienten för Unified CCX Historical Reports innehåller ett program som kallas Schemaläggaren. En schemaläggare finns på varje klientdator och utför följande funktioner:

- Schemaläggaren hanterar information om varje schema, inklusive när schemat ska köras och vilken information som den schemalagda rapporten ska innehålla

- Schemaläggaren kör även schemalagda rapporter enligt scheman, baserat på tid och datum på klientdatorn som kör Unified CCX Historical Reports

Schemaläggaren körs automatiskt och oövervakat i bakgrunden på klientdatorn som kör Cisco Unified CCX Historical Reports. Den påverkar inte andra aktiviteter som du utför på klientdatorn. Schemaläggaren bör alltid köras, även när du avslutar huvudfönstret för Unified CCX Historical Reports. Om Schemaläggaren inte körs när ett schema ska köras, körs inte schemat.

Om ett schema inte körs eftersom Schemaläggaren inte körs, visas dialogrutan Missad rapport när Schemaläggaren startas om. Mer information finns i ”Hantera missade scheman” avsnittet på sidan 5-17.

Du kan styra Schemaläggaren med ikonen Schemaläggaren, som visas i Figur 5.1. Ikonen visas i statusfältet i aktivitetsfältet i Windows.

Figur 5.1 Schemaläggaren, ikon

Om du vill bekräfta att Schemaläggaren körs, högerklickar du på ikonen Schemaläggaren och letar efter alternativet Kör Schemaläggaren på Schemaläggaren-menyn. Om Kör Schemaläggaren är nedtonat (inte tillgängligt) körs Schemaläggaren.

Obs! Ikonen Schemaläggaren visas inte i aktivitetsfältet i Windows under en Terminal Services-session. Om du behöver få åtkomst till funktioner från ikonen Schemaläggaren, måste du få det från den dator där Schemaläggaren är installerad.

När du vill starta Schemaläggaren, högerklickar du på ikonen Schemaläggaren och väljer **Kör Schemaläggaren**. Eller välj **Start > Program > Cisco Unified CCX Historical Reports > Cisco Unified CCX Historical Reports Scheduler**.

När du vill avsluta Schemaläggaren, högerklickar du på ikonen Schemaläggaren och väljer **Stoppa Schemaläggaren**. Schemaläggaren är fortfarande laddad, men den kör inga scheman.

När du vill avsluta Schemaläggaren, högerklickar du på ikonen Schemaläggaren och väljer **Avsluta**. Schemaläggaren avslutas och kör inga scheman.

Obs! Om du ändrar systemtiden på klientdatorn med Cisco Unified CCX Historical Reports, avslutar du och startar om Schemaläggaren som körs på datorn.

Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter

Följande allmänna inställningar finns för schemalagda rapporter:

- Namn på den rapport som ska skapas
- Om du vill använda diagram i rapporten
- Om rapporten ska skrivas ut eller exporteras till en fil

Du kan återställa rapportinställningarna till deras standardvärden när som helst genom att klicka på **Återställ** i huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports.

Om du har sparat rapportinställningar i en rapportinställningsfil, kan du ladda rapportinställningsfilen och använda den som utgångspunkt för en schemalagd rapport. Mer information om hur du sparar och laddar en rapportinställningsfil finns i ”Spara och ladda rapportinställningar” avsnittet på sidan 4-8.

Om du redan har gjort inställningar för en rapport i den här sessionen av Cisco Unified CCX Historical Reports, visas all information som du angav tidigare i fälten för allmän eller detaljerad information för den rapporten i fälten igen. Om rapporten är inställd att köras en gång, visas dessutom datum- och tidsinformationen som du angav när du installerade rapporten på Schemaläggnings-menyn i Cisco Unified CCX Historical Reports. Du kan använda den information som visas i fälten för allmän och detaljerad information och på Schemaläggnings-menyn som utgångspunkt för din schemalagda rapport, eller så kan du klicka på **Återställ** för att återställa rapportinställningarna till standardvärdena.

Närliggande ämnen

- Välja vilken rapport som ska schemaläggas, sidan 5-6
- Använda diagram i schemalagda rapporter, sidan 5-6
- Välja om en schemalagd rapport ska skrivas ut eller exporteras, sidan 5-7

Välja vilken rapport som ska schemaläggas

Gör följande när du vill välja vilken rapport som du vill schemalägga:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på **Schemalägg framtida rapporter, inklusive återkommande rapporter**.

steg 2 Klicka på fliken **Allmän** om den inte redan är vald.

steg 3 Klicka på den nedrullningsbara pilen Rapporttyp för att visa en lista över tillgängliga rapporter och välj den rapport som du vill skapa.

Nu kan du ange om du vill använda diagram i rapporten, om du vill skriva ut eller exportera rapporten och välja detaljerade rapportinställningar. Du måste även välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Använda diagram i schemalagda rapporter, sidan 5-6
- Välja om en schemalagd rapport ska skrivas ut eller exporteras, sidan 5-7
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Använda diagram i schemalagda rapporter

Alla historikrapporter kan innehåller en eller flera diagram som sammanfattar informationen i rapporten. Gör följande om du vill använda diagram i en schemalagd rapport:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Unified CCX Historical Reports klickar du på **Schemalägg framtida rapporter, inklusive regelbundet återkommande rapporter**.

steg 2 Klicka på fliken **Allmän** om den inte redan är vald.

steg 3 Markera kryssrutan **Ta med diagram i rapporten**.

Om du inte vill använda diagram, avmarkerar du den här kryssrutan.

Nu kan du välja om du vill skriva ut eller exportera rapporten och välja detaljerade rapportinställningar. Du måste även välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Välja vilken rapport som ska schemaläggas, sidan 5-6
- Välja om en schemalagd rapport ska skrivas ut eller exporteras, sidan 5-7
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Välja om en schemalagd rapport ska skrivas ut eller exporteras

När ett schema körs, skriver Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten antingen ut rapporten eller exporterar den (sparar den i en fil). När du har valt den här inställningen, kan du välja detaljerade rapportinställningar. Du måste även välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Skriva ut en schemalagd rapport, sidan 5-7
- Exportera en schemalagd rapport, sidan 5-8
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Skriva ut en schemalagd rapport

Schemalagda rapporter skrivs ut på den standardskrivare som utsetts för datorn. Om du vill skriva ut en schemalagd rapport när den skapas, klickar du på pilen Typ av export i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports och väljer Exportera till skrivare.

Du kan också välja detaljerade rapportinställningar. Du måste även välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Exportera en schemalagd rapport, sidan 5-8
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Exportera en schemalagd rapport

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten sparar schemalagda rapporter i filer. Du kan visa, skriva ut och manipulera data i de här filerna med andra program. Om du inte har ändrat parametern defaultExportPath i filen hrcConfig.ini, lagras de här filerna normalt i Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Reports, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.) Som standard sparar klienten schemalagda rapporter i en PDF-fil. Som standard ger också klienten sparade rapporter ett beskrivande namn som anger namnet på rapporten, språket, datum och tid då rapporten skapades, inloggningsidentifikation för den användare som schemalade den, schemat, datumintervall och format för filen. Du kan ange ett annat format, en annan plats och ett annat filnamn. (Om du ändrar filnamnet, lägger klienten automatiskt till beskrivande information till det nya filnamnet när filen skapas.)

När du anger att en skapad rapport ska sparas, kan du använda något av de format som visas i följande tabell.

Format	Tillägg som systemet lägger till filnamnet	Beskrivning
Acrobat Format (PDF)	.pdf	PDF-fil som kan läsas med Adobe Acrobat Reader
Kommaseparerade värden (CSV)	.csv	Kommaseparerad textfil
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel-fil
RTF-format	.rtf	RTF-fil som kan öppnas med Microsoft Word
XML	.xml	XML-fil

Gör följande om du vill spara en schemalagd rapport i en fil när rapporten körs:

Procedur

steg 1 Kontrollera att Exportera till fil visas i fältet Typ av export i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports. Om Exportera till fil inte visas, klickar du på Typ av export och väljer Exportera till fil från listan som visas.

steg 2 Om du vill ändra standardformatet, platsen eller filnamnet för exporterade filer, klickar du på **Exporteringsplats**.

(Knappen **Exporteringsplats** visas som ”**...**” i fönstret.)

Dialogrutan Spara som visas. Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten lägger till information till standardfilnamnet när rapporten skapas.

steg 3 Om du vill kan du göra ändringar i dialogrutan Spara som:

- Om du vill ändra plats, använder du pilen Spara i, rutan Mappnamn eller verktyget Spara i för att ange katalogen som den exporterade rapporten ska sparas i.
- Om du vill ändra filnamnet, anger du det nya namnet i fältet Filnamn, eller klickar på pilen och väljer namnet från listan över befintliga namn. Om du anger ett filnamn med ett tillägg som visas på rullgardinsmenyn ”Spara som typ”, skapar systemet en fil i det formatet, oavsett vilket format du valde i fältet Spara som.
- Om du vill ändra format, klickar du på Filformat och väljer det format som du vill spara rapporten i.

steg 4 Klicka på **Spara**.

Du kan också välja detaljerade rapportinställningar. Du måste även välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Skriva ut en schemalagd rapport, sidan 5-7
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter

När du använder detaljerade rapportinställningar, kan du göra så att schemalagda rapporter endast innehåller specifik information eller så att informationen visas i en speciell ordning. Bland detaljerade rapportinställningar finns sorteringsmetod och en filterparameter.

Det är valfritt att använda detaljerade inställningar. Om du inte väljer en detaljerad inställning, kommer rapporten innehålla all relevant information presenterad i standardordning.

Gör följande om du vill ange en sorteringsmetod och en filterparameter för en schemalagd rapport:

Procedur

steg 1 I huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på **Generera och visa historikrapporter**.

steg 2 Klicka på fliken **Detaljerad**.

steg 3 Välj detaljerade inställningar på samma sätt som när du skapar en rapport. Mer information finns i ”Detaljerade rapportinställningar” avsnittet på sidan 4-4.

När du har valt de här inställningarna, måste du välja schemainställningar innan schemat körs.

Närliggande ämnen

- Detaljerade rapportinställningar, sidan 4-4
- Ange en sorteringsmetod, sidan 4-6
- Ange en filterparameter, sidan 4-6
- Välja schemainställningar, sidan 5-11

Välja schemainställningar

När du har valt allmänna och detaljerade inställningar för en rapport, kan du välja schemainställningar. Du kan ändra alla rapportinställningar senare om du vill.

När du väljer en schemainställning anger du:

- Hur ofta schemat körs
- Datum- och tidsintervall för återkommande scheman (om schemat ska köras mer än en gång)

Gör följande om du vill ändra schemainställningar:

Procedur

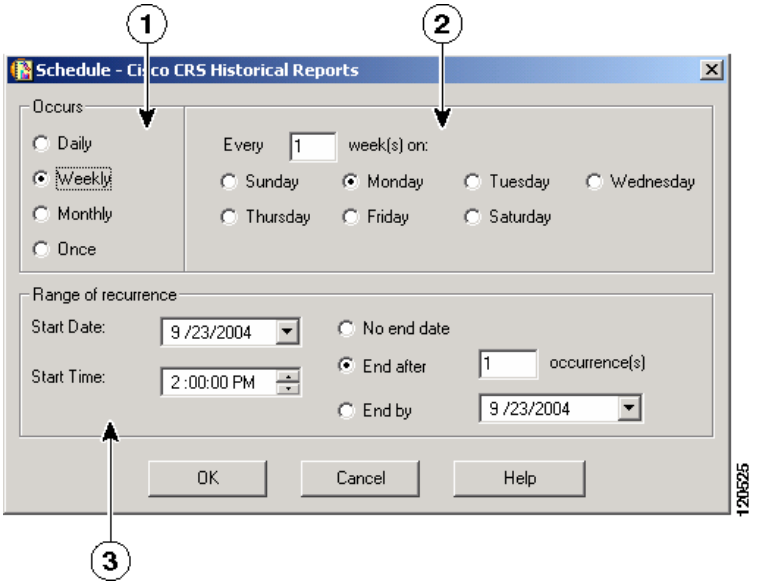
steg 1 I huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports klickar du på **Schemalägg framtida rapporter,, inklusive regelbundet återkommande rapporter**.

steg 2 Klicka på fliken **Allmän** om den inte redan är vald.

steg 3 Klicka på **Ändra**.

Fönstret Cisco Unified CCX Historical Reports Schemaläggning visas, se Figur 5.2.

Figur 5.2 Fönstret Schemaläggning i Cisco Unified CCXHistorical Reports



1	Förekomster
2	Frekvens
3	Intervall

steg 4 I området Körs väljer du hur ofta schemat körs, enligt beskrivningen i följande tabell.

Om du vill att schemat ska köras så här ofta	Klickar du på den här knappen	Och gör det här åtgärderna
Varje dag	**Varje dag**	Klicka på knappen **Var** och ange sedan **1** i fältet Var *n* dag.
Var ”n” dag (t.ex. var tredje dag)	**Varje dag**	Klicka på knappen **Var** och ange sedan antal dagar i fältet Var *n* dag.

Om du vill att schemat ska köras så här ofta	Klickar du på den här knappen	Och gör det här åtgärderna
Varje veckodag (måndag till fredag) **Obs!** Den här rapporten körs varje tisdag till söndag, så att den kan innehålla information om måndag till fredag.	**Varje dag**	Klicka på knappen **Varje veckodag**.
Varje vecka på en speciell dag (t.ex. varje fredag)	**Varje vecka**	Ange **1** fältet Var *n* vecka på och klicka sedan på alternativknappen för den önskade dagen.
Var n vecka en särskild dag (t.ex. varannan vecka på måndagar)	**Varje vecka**	Ange antal veckor i fältet Var *n* vecka på och klicka sedan på alternativknappen för den önskade dagen.
Varje månad ett särskilt datum (t.ex. den 15:e varje månad)	**Varje månad**	Klicka på **Dag *n* i kalendermånaden**. Ange sedan datumet i det här fältet. Du kan också klicka på den nedrullningsbara pilen och välja ett datum som du vill använda. (Om du anger ett datum som inte finns i alla månader, t.ex. 30 eller 31, används den sista dagen i månaden för månader som inte innehåller datumet.)
Varje månad en särskild dag (t.ex. den andra fredagen varje månad)	**Varje månad**	Klicka på **Den *dagens nummer* i kalendermånaden**. Klicka på den nedrullningsbara pilen i det första fältet och välj dag. Klicka sedan på den nedrullningsbara pilen i det andra fältet och välj dag.
En gång	**En gång**	I fälten Startdatum för rapport och Slutdatum för rapport anger du datum och tider för den första och sista informationsmängden som du vill inkludera i rapporten.

steg 5 Ange alternativ för regelbundet återkommande på följande sätt:

För ett schema som är inställt på att inträffa en gång, väljer du följande inställningar i Intervall för regelbundet återkommande:

- I fältet Startdatum anger du det datum som du vill att schemat ska köras.

- I fältet Starttid anger du den tid då du vill att schemat ska köras.

För ett schema som är inställt på att inträffa dagligen, varje vecka eller varje månad, väljer du följande inställningar i Intervall för regelbundet återkommande:

- I fältet Startdatum anger du det första datum som du vill att schemat ska köras eller köras efter.
- I fältet Starttid anger du den tidpunkt då du vill att schemat ska köras.
- Ange hur ofta du vill att schemat ska köras igen:
  - Om du vill att schemat ska återupprepas utan ett slutdatum, klickar du på **Inget slutdatum**.
  - Om du vill att schemat ska köras igen ett visst antal gånger, klickar du på **Sluta efter** och anger antal tillfällen i fältet Sluta efter.
  - Om du vill ange sista datum för det intervall som du vill att schemat ska köras i, klickar du på **Sluta senast** och ange datumet i fältet Sluta senast.

steg 6 Klicka på **OK** för att spara inställningarna.

Närliggande ämnen

- Information i schemalagda rapporter, sidan 5-2
- Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-5
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Spara ett schema, sidan 5-14

Spara ett schema

När du har valt allmänna och detaljerade inställningar och schemainställningar kan du spara schemainformationen. När du sparar schemainformation, lagras informationen som du har angivit som ett schema i databasen i Schemaläggaren.

Gör följande om du vill spara ett schema:

Procedur

steg 1 Klicka på **Schema** i huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports.

Dialogrutan Rapporten har schemalagts visas.

steg 2 Klicka på **OK**.

Närliggande ämnen

- Information i schemalagda rapporter, sidan 5-2
- Allmänna inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-5
- Detaljerade inställningar för Schemalagda rapporter, sidan 5-10
- Välja schemainställningar, sidan 5-11
- Visa och ta bort scheman, sidan 5-15

Visa och ta bort scheman

Om du vill visa en lista över scheman som du skapat och som lagras i Schemaläggaren, väljer du **Inställningar > Schemaläggaren** från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports, eller klickar på verktyget **Schemaläggaren**. Fönstret Schemalagda rapporter visas.

Om du vill stänga Schemalagda rapporter, klickar du på **Stäng**.

I fönstret Schemalagda rapporter visas en lista över alla lagrade scheman som du skapade när du var inloggad i Cisco Unified CCX Historical Reports som den aktuella användaren. I det här fönstret visas varje schema på en rad och informationen om varje schema ordnas i kolumnerna som visas i följande tabell.

Kolumn	Beskrivning
Rapportnamn	Namn på den schemalagda rapporten
Skapad den	Datum- och tidpunkt då schemat skapades
Typ av regelbundet återkommande	Hur ofta schemat körs
Typ av export	Skrivare eller format på exportfilen
Programserver	IP-adress eller värdnamn på Cisco Unified CCX-servern
Schemabeskrivning	Detaljerad beskrivning av schemat

Om du vill expandera en kolumn då delar av innehållet är dolt, drar du den vänstra eller högra kanten bredvid rubriken.

Närliggande ämnen

- Sortera visningsordningen, sidan 5-16
- Ta bort scheman, sidan 5-16

Sortera visningsordningen

När du öppnar fönstret Schemalagda rapporter visas scheman sorterade i bokstavsordning på Rapportnamn. Du kan ändra visningsordningen genom att sortera scheman i fallande eller stigande ordning på informationen i en kolumn.

Om du vill ändra den ordning som scheman visas i, klickar du på det önskade kolumnnamnet. Schemat visas i stigande bokstavs- eller sifferordning sorterat på informationen i kolumnen. Klicka på samma kolumnnamn igen för att visa informationen i fallande ordning.

Om du t.ex. vill visa listan över scheman i den ordning som scheman skapades i, klickar du på kolumnrubriken Skapad den. Om du vill visa scheman efter återkommande intervall, klickar du på kolumnrubriken Typ av regelbundet återkommande.

Ta bort scheman

När du tar bort ett schema, tas det bort permanent från Schemaläggaren och körs inte längre.

Gör följande om du vill ta bort ett schema:

Procedur

steg 1 Från fönstret Schemalagda rapporter klickar du var som helst i den rad som innehåller det schema som du vill ta bort.

En pil till vänster om namnet på rapporten visar att schemat har valts.

steg 2 Klicka på **Ta bort**.

Dialogrutan Bekräftelse visas.

steg 3 Klicka på **OK** för att spara inställningarna permanent.

Om du bestämmer dig för att inte ta bort schemat, klickar du på **Avbryt** i stället.

Hantera missade scheman

Om ett schema ska kunna köras måste:

- Cisco Unified CCX-servern (eller standby-servern, om en sådan används) måste köras.
- Åtmistone en server som databaskomponenten är installerad på köras.
- Schemaläggaren måste köras på klientdatorn med Cisco Unified CCX Historical Reports.

Om scheman inte körs för att en server inte körs, kan du skapa rapporterna manuellt när servern körs igen.

Om scheman inte körs på grund av att Schemaläggaren inte körs, identifierar Schemaläggaren missade scheman. När Schemaläggaren startar om igen, visas en dialogruta på klientdatorn med antalet missade scheman och du får en fråga om du vill köra dem. Klicka på **Ja** om du vill köra missade scheman, eller klicka på **Nej** om du vill fortsätta utan att köra scheman. Om du klickar på **Ja**, beror vilka rapporter som skapas på vilka parametrar som är angivna i konfigurationsfilen sch.ini och schemaalternativen för rapporterna.

Anta t.ex. att du har installerat ett schema så att det körs varje dag och att schemat inte har något slutdatum. Anta dessutom att fem av dessa scheman missades och att filen sch.ini instruerar systemet att köra upp till tre missade scheman som ska köras varje dag. När du kör missade scheman, skapar systemet de tre senaste dagliga rapporterna.

I ett annat exempel antar vi att vi har installerat ett schema så att det körs varje vecka och slutar köras efter fyra tillfällen. Anta dessutom att alla scheman missades och att filen sch.ini instruerar systemet att köra upp till tre missade scheman som ska köras varje vecka. När du kör missade scheman, skapar systemet tre av de missade rapporterna. Den första rapporten är den som var schemalagd att vara den sista rapporten. De andra rapporterna är de två föregående rapporterna.

Närliggande ämnen

- Konfigurationsfilen sch.ini, sidan 2-17.

Loggfiler

I Cisco Unified CCX Historical Reports används loggfiler för att registrera information om olika aktiviteter. Du kan hitta information i loggfiler som hjälper dig avgöra orsaken till och lösningen på fel som inträffar när

- Du genererar, visar skriver ut eller exporterar en rapport
- Schemaläggaren kör en schemalagd rapport

Avsnitten nedan avhandlar följande ämnen:

- Översikt över loggfiler, sidan 6-1
- Loggfiler för klientsystemet, sidan 6-2
- Serverloggfiler, sidan 6-6

Översikt över loggfiler

En del av loggfilerna för systemet Cisco Unified CCX Historical Reports är placerade på klientsystemet och en del loggfiler finns på Cisco Unified CCX-servern. Dessutom kan en del loggfiler skapas på en standby-server, om en sådan används. Följande tabell visar allmän information om loggfilerna.

Loggfil	Innehåll	Systemets placering	Referens
Loggfiler för klienten för historikrapporter	Information om att generera, visa, skriva ut och exportera rapporter	Klientsystem	Mer information finns i ”Loggfiler i klienten för historikrapporter” avsnittet på sidan 6-3
Loggfiler i Schemaläggaren	Information om schemalagda uppgifter	Klientsystem	Mer information finns i ”Loggfiler i Schemaläggaren” avsnittet på sidan 6-4
Databasloggfiler	Information om hämtning av information från Cisco Unified CCX-databasen.	Cisco Unified CCX-server eller standby-server	Mer information finns i ”Databasloggfiler” avsnittet på sidan 6-7
Loggfil för servlets	Information om användare som loggar in eller försöker att logga in i systemet Cisco Unified CCX Historical Reports	Cisco Unified CCX-server	Mer information finns i ”Loggfil för servlets” avsnittet på sidan 6-8

Närliggande ämnen

- Loggfiler för klientsystemet, sidan 6-2
- Serverloggfiler, sidan 6-6

Loggfiler för klientsystemet

I Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten finns en uppsättning loggfiler för klienten och två loggfiler för Schemaläggaren. Loggfilerna finns på klientsystemet för Cisco Unified CCX Historical Reports. Loggfilerna är:

- *systemnamn@sessionsnr*_CiscoAppReports*N*.log – Innehåller information om generering, visning, utskrift och export av rapporter
- CiscoSch.log – Innehåller information om andra aktiviteter i Schemaläggaren än utskrift och export
- CiscoSchPrintExport.log – Innehåller information om utskrifts- och exportaktiviteter i Schemaläggaren

Närliggande ämnen

- Loggfiler i klienten för historikrapporter, sidan 6-3
- Loggfiler i Schemaläggaren, sidan 6-4
- Öppna loggfiler på klientsystemet, sidan 6-4
- Tolka loggfiler på klientsystemet, sidan 6-6

Loggfiler i klienten för historikrapporter

Loggfilerna i klienten för historikrapporter heter *systemnamn*@*sessionsnr*_CiscoAppReports*N*.log. De här filerna lagras i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\logs, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.)

Om du inte kör Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten under en Terminal Services-session är *Systemnamn* namnet på det system som klienten är installerat på och @*sessionsnr* inkluderas inte. Om du kör Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten under en Terminal Services-session är *Systemnamn* namnet på det system som du startade Terminal Services från och @*sessionsnr* det sessionsnummer som tilldelas systemet under Terminal Services-sessionen.

Systemet skriver information om generering, visning, utskrift och export av rapporter till den aktuella loggfilen för historikrapporter. När systemet skapar den första Historikrapport-loggfilen för klienten, ersätter systemet *N* i filnamnet med 0. När den här filen uppnår den storlek som anges i konfigurationsfilen hrcConfig.ini, skapar systemet en ny loggfil för historikrapporter. Systemet ökar *N* i den nya loggfilen för historikrapporter med 1. Den här processen fortsätter tills systemet skapar så många loggfiler som anges i konfigurationsfilen hrcConfig.ini. Sedan börjar systemet att skriva över de befintliga loggfilerna för historikrapporter och börjar med den äldsta loggfilen.

Närliggande ämnen

- Konfigurationsfilen hrcConfig.ini, sidan 2-14
- Öppna loggfiler på klientsystemet, sidan 6-4
- Tolka loggfiler på klientsystemet, sidan 6-6

Loggfiler i Schemaläggaren

I schemaläggaren Cisco Unified CCX Historical Reports Scheduler finns det två loggfiler:

- CiscoSch.log – Innehåller information om alla Schemaläggaren-aktiviteter förutom utskrift och export
- CiscoSchPrintExport.log – Innehåller information om utskrifts- och exportaktiviteter i Schemaläggaren

Schemaläggarens loggfiler lagras i katalogen Cisco Unified CCX Historical Reports\Scheduler som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX Historical Reports-klientsystemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.)

Schemaläggaren-loggfilerna har en maxstorlek på 4 MB. När en Schemaläggaren-loggfil uppnår den här storleken, kopieras den till en backup-fil. Backup-filen har samma grundnamn som den ursprungliga filen, med tillägget.bak. Det finns en sådan backup-fil för varje Schemaläggaren-loggfil. Så fort en Schemaläggaren-loggfil blir 4 MB stor, flyttas informationen till den befintliga backup-filen, och informationen i den befintliga backup-filen ersätts.

Närliggande ämnen

- Öppna loggfiler på klientsystemet, sidan 6-4
- Tolka loggfiler på klientsystemet, sidan 6-6

Öppna loggfiler på klientsystemet

Du öppnar Cisco Unified CCX Historical Reports-loggfiler på det klientsystem som loggfilen lagras på.

Du kan öppna loggfiler från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports eller genom att använda en textredigerare. Du kan även öppna Schemaläggaren-loggfiler från Schemaläggaren.

När du öppnar en loggfil från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports eller från Schemaläggaren, visas inloggningsinformation i Anteckningar. Du kan använda verktygen i Anteckningar för att bläddra igenom informationen i det här fönstret, skriva ut filen eller spara den med ett annat namn. När du vill stänga Anteckningar-fönstret, klickar du på **Stäng** på menyfältet i Anteckningar.

Om du vill öppna en loggfil med en annan textredigerare, startar du redigeraren och öppnar sedan filen. Du kan använda verktygen i redigeraren för att bläddra igenom informationen i det här fönstret, skriva ut filen eller spara den med ett annat namn.

Gör följande när du vill öppna en loggfil från huvudfönstret i Cisco Unified CCX Historical Reports:

Procedur

steg 1 Klicka på **Hjälp > Programloggfiler**.

steg 2 Gå till den katalog som innehåller den loggfil som du vill öppna och dubbelklicka på det filnamn som du vill använda.

Filen visas i ett fönster i Anteckningar.

Om du vill öppna en Schemaläggaren-loggfil från Schemaläggaren, följer du följande steg:

Procedur

steg 1 Högerklicka på den Schemaläggaren-ikon som visas i statusfältet på aktivitetsfältet i Windows.

Popup-menyn för Schemaläggaren visas.

steg 2 Välj **Visa CiscoSch.log** eller **Visa CiscoPrintExport.log**.

Filen visas i ett fönster i Anteckningar.

Tolka loggfiler på klientsystemet

Alla loggfiler i Cisco Unified CCX-klientsystemet innehåller en uppsättning poster. Posterna beskriver varje aktivitet som inträffar som en del av det system som filen hanterar information för. Varje post innehåller datum och tid då aktiviteten inträffade och en beskrivning av aktiviteten. Den här informationen är ordnad efter den tidpunkt den inträffade, med den senaste aktiviteten i slutet av filen. Varje rad med information numreras sekventiellt. En ny rad med numret 1 skapas varje gång som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten startas.

Vilken detaljnivå som loggfilerna har beror på vilka värden du anger i konfigurationsfilerna. Detaljnivån för posterna i loggfilen för klienten för historikrapporter beror på det LogLevel-värde som är angivet i hrcConfig.ini-konfigurationsfilen. Detaljnivån i posterna i Schemaläggaren-loggfilerna beror på det LogLevel-värde som är angivet i sch.ini-konfigurationsfilen.

Informationen i loggfilerna är till för att hjälpa dig att hitta problem som uppstår. Om det uppstår ett fel eller problem i Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten, öppnar du motsvarande loggfil och letar efter den aktivitet som pågick när felet inträffade.

Närliggande ämnen

- Konfigurationsfilen hrcConfig.ini, sidan 2-14
- Konfigurationsfilen sch.ini, sidan 2-17

Serverloggfiler

Cisco Unified CCX-systemet tillhandahåller dessa loggfiler:

- Databasloggfil – Innehåller information om hämtning av information från Cisco Unified CCX-databasen. Du skapar den här filen om den behövs och ger den ett namn som du själv väljer.
- Jvm.stdout – Innehåller information om alla användare som loggar in, eller försöker att logga in i Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

Närliggande ämnen

- Databasloggfiler, sidan 6-7
- Loggfil för servlets, sidan 6-8

Databasloggfiler

Databasloggfilen finns på den server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten hämtar historiska data från. Denna fil loggar information om hämtning av information från Cisco Unified CCX-databasen. För att servern ska köras effektivt, är den här loggen avstängd som standard. Om du får ett felmeddelande om en Cisco Unified CCX-databas när du försöker att skapa en historikrapport, kan du aktivera databasloggen för att hämta information för felsökning. Sedan kan du göra loggfilen tillgänglig för Ciscos tekniska support och få hjälp med att åtgärda problemet.

Gör följande om du vill aktivera databasloggen och spara information i en loggfil:

Procedur

steg 1 På den server som Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten hämtar historiska data från väljer du **Start > Kör**.

Dialogrutan Kör visas.

steg 2 Skriv **cmd** i fältet Öppna och klicka sedan på **OK**.

Ett kommandofönster visas.

steg 3 Skriv **cd program\wfavvid** i kommandotolken och tryck på **Retur**.

(Om Unified CCX-systemet är installerat i en annan katalog, ersätter du **Program** med det katalognamnet.)

steg 4 Skriv följande kommando för att starta databasloggning:

setsqllogging *dbusername dbpassword* **on**

Ersätt *dbanvändarnamn* med inloggningsnamnet för Cisco Unified CCX-databasen och ersätt *dblösenord* med inloggningslösenordet för databasen.

Om du vill stänga kommandofönstret nu, skriver du **exit**. Databasloggen körs vidare.

steg 5 Försök att skapa rapporten som orsakade problemet igen från Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten.

steg 6 Repetera steg 1, steg 2 och steg 3.

steg 7 Skriv följande kommando vid kommandotolken:

getlogging *dbanvändarnamn dblösenord* **>>** *filnamn*

Ersätt *dbanvändarnamn* med inloggningsnamnet för Cisco Unified CCX-databasen, ersätt *dblösenord* med lösenordet för inloggning i databasen och ersätt *filnamn* med namnet på en fil som databasens logginformation ska sparas i.

steg 8 Skriv följande kommando när du vill stoppa databasloggningen:

setsqllogging *dbanvändarnamn dblösenord* **off**

Ersätt *dbanvändarnamn* med inloggningsnamnet för Cisco Unified CCX-databasen och ersätt *dblösenord* med inloggningslösenordet för databasen.

steg 9 Om du inte har stängt kommandofönstret, skriver du **exit** i kommandotolken.

Filen med det namn du angav i steg 7 är databasloggfilen. Du kan skicka den här filen till Ciscos tekniska support för att få hjälp med att åtgärda problemet.

Loggfil för servlets

Servlets-loggfilen, jvm.stdout, finns på Cisco Unified CCX-servern i katalogen wfavvid\tomcat, som är en underkatalog till den katalog där du installerade Cisco Unified CCX-systemet. (Systemet installeras som standard i katalogen Program.)

Den här filen loggar information från varje servlet som körs på Cisco Unified CCX-servern, inklusive histRepClientsServlet. Denna servlet ger följande information om alla användare som försöker logga in i Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet:

- IP-adress för den klientdator som inloggningsförsöket gjordes från.
- Datum och tid för inloggningsförsök.
- Om inloggningsförsöket lyckades.

Du öppnar loggfilen jvm.stdout på Cisco Unified CCX-servern som loggfilen är lagrad på. Om du vill öppna den här filen i ett fönster i Anteckningar, går du till den katalog som innehåller filen och dubbelklickar på filnamnet. Om du vill öppna den här filen med en annan textredigerare, startar du redigeraren och öppnar sedan filen. Du kan använda verktygen i redigeraren för att bläddra igenom informationen i det här fönstret, skriva ut filen eller spara den med ett annat namn.

Filen jvm.stdout har ingen maxstorlek. När ny information genereras, läggs den till i den befintliga jfm.stdout-filen. Om du vill hitta information om att logga in på Cisco Unified CCX Historical Reports-systemet, öppnar du den här filen och söker efter histRepClientsServlet.

Cisco Unified CCX Orsakskoder

I den här bilagan beskrivs de händelser som gör att en agent anger tillståndet Utloggning eller Ej klar. De inbyggda orsakskoderna för Ej klar genereras av Unified CCX-servern. I detaljrapporten Agenttillstånd finns en giltig orsakskod för de här två tillstånden. Orsakskoder för andra tillstånd är noll (standard).

Den här bilagan innehåller följande avsnitt:

- Om orsakskoder, sidan A-2
- Systemgenererade orsakskodshändelser, sidan A-2

Om orsakskoder

Orsakskoder initieras av agenten från Cisco Agent Desktop eller skapas av systemet. Mer information om agentutlösta orsakskoder finns i *användarhandboken för Cisco Agent Desktop* och i *användarhandboken för Cisco Desktop Administrator.*

De systemgenererade orsakskoderna visas i följande rapporter när Unified CCX-servern flyttar en agent till tillståndet Utloggning eller Ej klar:

- **Orsakskoder för utloggning:** I aktivitetsrapporten Agenters inloggning/utloggning finns detaljerad information om inloggnings- och utloggningsdatum, -tid och annan information för varje session under rapportperioden (se Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport, sidan 3-20).
- **Orsakskoder för Ej klar:** I rapporten Orsakskoder – Sammanfattningsrapport finns information om hur lång tid varje agent tillbringat i tillståndet Ej klar under en angiven rapportperiod. För varje agent visas den totala tiden i tillståndet Ej klar tillsammans med annan information (se Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport, sidan 3-22).
- **Orsakskoder för Utloggning och Ej klar:** I Agenttillstånd – Detaljrapport finns information om när agentens tillstånd ändrades (Se Agenttillstånd – Detaljrapport, sidan 3-24).

Alla orsakskoder som genereras av systemet i de här rapporterna är kopplade till en händelse som anger agentens tillstånd (se Systemgenererade orsakskodshändelser, sidan A-2).

Systemgenererade orsakskodshändelser

Följande händelser utlöser systemgenererade orsakskoder:

- 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

Orsakskod: 32767

Tillstånd: Utloggning

Systemet skickar den här orsakskoden när en agent redan är inloggad på en enhet (dator eller telefon) och försöker logga in på en annan enhet.

CLOSE_CAD

Orsakskod: 32766

Tillstånd: Utloggning

Systemet skickar den här orsakskoden när en agent stänger CAD utan att logga av.

CONNECTION_DOWN

Orsakskod: 32765

Tillstånd: Utloggning

Systemet skickar den här orsakskoden när en IP-telefonagent eller CAD kraschar av någon anledning eller om anslutningen är avbruten.

CRS_FAILURE

Orsakskod: 32764

Tillstånd: Utloggning

Systemet skickar den här orsakskoden när den aktiva servern blir standby-server och agenten tappar anslutningen till Unified CCX-plattformen.

AGT_RNA

Orsakskod: 32763

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när agenten inte lyckas besvara ett Unified CCX-anrop inom den angivna timeout-perioden.

AGT_OFFHOOK

Orsakskod: 32762

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när en agent *kopplar bort det aktuella samtalet* för att ringa ett samtal. Om agenten kom ihåg att utföra den här uppgiften visas motsvarande agentutlösta orsakskod. Om agenten inte kom ihåg att utföra den här uppgiften, visar systemet den här orsakskoden.

AGT_RCV_NON_ICD

Orsakskod: 32761

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när agenten är inloggad på CAD- eller IP-telefonen och tar emot ett samtal som inte är köat i Unified CCX-plattformen.

AGT_LOGON

Orsakskod: 32760

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när en agent loggar in och automatiskt ges tillståndet Ej klar.

PHONE_DOWN

Orsakskod: 32759

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden om agentens telefon kraschar och agenten inte är tillgänglig.

WORK_TIMER_EXP

Orsakskod: 32758

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när en agents tillstånd ändras från Arbetstid till Ej klar. Den här ändringen inträffar om tillståndet Arbete för agentens KSK är associerad med en utgången tidräknare.

CM_FAILOVER

Orsakskod: 32757

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när Unified CM återställs vid fel och agenten ges tillståndet Ej klar.

PHONE_UP

Orsakskod: 32756

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när agentens telefon börjar fungera igen när den har varit i tillståndet Icke fungerande telefon.

CALL_ENDED

Orsakskod: 32755

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden när en agent har tillståndet Ej klar efter att ha hanterat ett Unified CCX-samtal. Den här situationen inträffar i någon av de två situationerna som beskrivs nedan:

- Om en agent (Agent 1) har tillståndet Ej klar och får ett konsultativt Unified CCX-samtal från en annan agent (Agent 2). I det här fallet flyttas Agent 1 tillbaka till tillstånd Ej klar när samtalet har hanterats.
- Om alternativet *Tillgänglig automatiskt* för en agent är inaktiverat och agenten får ett Unified CCX-samtal, får agenten tillståndet Ej klar när samtalet har hanterats.

DEVICE_RESTRICTED

Orsakskod: 32754

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden om agentenheten har flaggats som en begränsad enhet av Unified CM Administrator.

Varning **Om en agents enhet läggs till listan över begränsade enheter påverkas funktionaliteten för undersystemet RmCm.**

Obs! Om kryssrutan Tillåt styrning av enhet från CTI i fönstret Standardkonfiguration av enhetsprofil i Unified CM-gränssnittet inte är markerad, förblir enheten begränsad och kan inte kontrolleras. Den här inställningen kan ändras för enheter som registreras hos Unified CM. För mer information, se *Cisco Unified Communications Manager handboken*.

LINE_RESTRICTED

Orsakskod: 32753

Tillstånd: Ej klar

Systemet skickar den här orsakskoden om agentens telefonlinje har flaggats som en begränsad enhet av Unified CM Administrator.

Varning **Om en agents linje läggs till i listan över begränsade enheter påverkas funktionaliteten för undersystemet RmCm.**

Obs! Om kryssrutan Tillåt styrning av enhet från CTI i fönstret Standardkonfiguration av enhetsprofil i Unified CM-gränssnittet inte är markerad, förblir linjen begränsad och kan inte kontrolleras. Den här inställningen kan ändras för enheter som registreras hos Unified CM. För mer information, se *Cisco Unified Communications Manager handboken*.

A - C - D - E - F - G - H - I - J - K - L - M - N - P - R - S - T- U - V - X

A

ACD

Automatic Call Distribution (automatisk samtalsdistribution) En funktion som automatiskt skickar inkommande samtal till nästa tillgängliga agent i en grupp eller till den agent som har varit ledig längst.

alarm

Signaler som anger körningsstatus och tillstånd för Cisco Unified CCX-systemet och ger information för felsökning. Larm kan skickas vidare till en Syslog-server, till en SNMP-trapunderagent eller till en händelselogg i Windows.

alarmdefinition

En lista över larm och egenskaper. Definitionen för varje larm innehåller larmnamnet, en beskrivning, en förklaring, rekommenderade åtgärder och närliggande information.

alarmkatalog

En fil som innehåller larmdefinitioner.

alarmmeddelande

Ett larmnamn följt av orsaken till larmet och modulnamnet.

alarmtjänst

En Windows-tjänst som tar emot larm från Cisco Unified CCX Engine och dess undersystem.

Anpassare

Ett fönster som används för att konfigurera egenskaperna för ett steg i Cisco Unified CCX Editor.

ASR

Automatisk talöverföring (eng: Automatic Speech Recognition). En teknik som gör det möjligt för användare av IVR-system att säga kommandon i stället för att skriva dem på ett tangentbord.

Automatisk samtalsöverföring (eng: Automatic Call Distribution)

Se ACD.

Automatisk talöverföring (eng: Automatic Speech Recognition)

Se ASR.

Avslutning

Samtalsrelaterat arbete som utförs av en agent när samtalet är över. En agent som avslutar är antingen i stadiet Arbete klart eller Arbete ej klart. Ofta omfattar det att mata in information, fylla i formulär och ringa de samtal som krävs för att slutföra transaktionen. Agenten kan inte ta emot ett annat inkommande samtal i detta läge.

C

Campaign manager

Campaign Manager är huvudprogrammet för Cisco Unified Outbound Preview Dialer. Den håller reda på kampanjer, uppringningskonfiguration och aktuella kampanjinformation.

CDP

Cisco Discovery Protocol. Det här protokollet är media- och protokolloberoende och körs på all utrustning från Cisco, bland annat routrar, åtkomstservrar, bryggor och switchar. Med CDP kan en enhet meddela sin existens till andra enheter och ta emot information om andra enheter på samma LAN eller på fjärrplatsen i ett WAN. CDP går att köra på alla media som stöder SNAP, inklusive LAN-, Frame Relay- och ATM-media.

Cisco Discovery Protocol

Se CDP.

Cisco Media Termination

Se CMT.

Cisco Unified CCX

Cisco Customer Response Solutions (kundsvarslösningar). En plattform som erbjuder integrerad programfunktionalitet, inklusive Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) för kontaktscenterfunktionalitet, såsom ACD, CTI, IVR Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR) för samtalshantering och självhjälpsautomatisering och Cisco Unified Queue Manager (Unified QM), ett alternativ för ett IP-kontaktscenter som ger samtalshantering till samtal i en kö.

Cisco Unified CCX Databaser

Komponenter som gör att du kan hantera och övervaka historisk information, databasinformation och konfigurationsdata över alla servrar i Cisco Unified CCX-klustret.

Cisco Unified CCX Editor

Ett Windows-verktyg som programutvecklare använder för att skapa nya och ändra befintliga skript. Det visuella skriptverktyget gör det möjligt för utvecklare att dra och släppa steg i samtalsflöden från en palett till huvudfönstret för utveckling.

Cisco Unified CCX larmtjänst

En Windows-tjänst som installeras automatiskt under Cisco Unified CCX-installationen och som tar emot larm och systemhändelser från Cisco Unified CCX Engine och undersystem. De här larmen definieras i XML-format i filer som kallas *kataloger* och som installeras under Cisco Unified CCX-installationen.

Cisco Unified CCX-motorn

Den körbara enheten för Cisco Unified CCX-skript. Cisco Unified CCX Engine kan köra flera skript samtidigt. Vid start läser Cisco Unified CCX Engine in alla skript och all konfigurationsinformation från Cisco Unified CCX-konfigurationens databasserver. Enskilda skript kan uppdateras i realtid och skickas manuellt till Cisco Unified CCX Engine utan att motorn startas om. Skript som körs vid en hämtning påverkas inte av uppdateringar, de körs tills de är klara med den logik som användes före uppdateringen. En Unified CM kan stödja flera Cisco Unified CCX-motorer, men Cisco Unified CCX-motorerna kan bara kopplas till en Unified CM.

En Unified CM stöder flera Cisco Unified CCX-kluster (och inte bara en motor) och ett Cisco Unified CCX-kluster, som kan innehålla upp till två Cisco Unified CCX Engine och kopplas till en Unified CM.

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE kan också hantera traditionella ACD-samtal och funktioner som ett virtuellt ACD. Funktioner i Unified CCE inkluderar intelligenta kontaktkopplingar för flera kanaler, ACD-funktioner, nätverk-till-skrivbord CTI, IVR-integration, samtalskö och konsoliderad rapportering.

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

Unified CCX är ett program som använder Cisco Customer Response Solutions (kundsvarslösningar) (Cisco Unified CCX)-plattformen för en IP-aktiverad multimediamiljö (röst, data och webb) för kundhantering som gör det möjligt att förbättra effektiviteten i kontaktcenter. Unified CCX är tillgänglig i Unified CCX Standard, Unified CCX Enhanced och Unified CCX Premium.

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) Call Monitoring Server

Dedikerad server som ger möjlighet till samtalsövervakning.

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) Server för samtalsstatistik, inspelning och övervakning

Dedikerad server som hanterar samtalsstatistik för Unified CCX och som erbjuder möjlighet till inspelning och övervakning av samtal i Unified CCX Enhanced.

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)

Unified EIM ökar agentens produktivitet genom en kraftfull visuell arbetsflödesdesign som hjälper till att skapa processen för e-posthantering. Om du använder de obligatoriska utlösarna i serviceavtalet, kan du automatisera vidarebefordring och övervakning av e-post. Detta e-postsamarbete ger fullt HTML-stöd åt både inkommande och utgående kommunikation. Funktioner för att bifoga större filer från agentens skrivbord stöds och kraftfulla möjligheter att tolka innehållet i produkten gör det möjligt att få automatiska förslag från kunskapsdatabasen.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)

Den Unified CCE-komponent som är ansvarig för att fatta kopplingsbeslut och utföra ACD-funktioner. I Cisco Unified CCX, med IPCC Gateway PG, kan Unified CCX integreras som en ACD med Unified ICME-programvara.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) undersystem

Ett undersystem till Unified IP IVR-systemet som gör att det kan interagera med Unified ICME. Unified ICME utgör ett centralt kontrollsystem som dirigerar samtal till olika personer och automatiserade system, såsom Voice Response Units (VRU:er) och ACD:er.

Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Utgående)

Tillåter agenter som inte är upptagna med inkommande samtal att hantera utgående samtal och därmed behålla hög agentproduktivitet. Med Utgående har du möjlighet att skapa och planera utgående kampanjer för Unified CCX. Kontakterna att ringa upp finns i Cisco Unified CCX-databasen. En kampanj väljer agenter från CSQs tilldelade till den.

Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)

Unified QM är en IP-baserad samtalshantering och en lösning som ger kraftfulla samtalshanteringsalternativ som en del av Cisco Unified CCX-lösningen.

Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)

Unified WIM säkerställer att dina online-kunder kopplas enkelt och smärtfritt till rätt agent varje gång. Den erbjuder också kraftfulla funktioner för fildelning som gör att agenter enkelt kan dela filer som finns på deras skrivbord. Med avancerade funktioner för att läsa tillsammans, kan agenter och kunder fylla ut formulär tillsammans, fält för fält. De kan till och med markera specifika områden i ett formulär för ännu större tydlighet.

CISCO-CCM-MIB

Cisco Unified Communications Manager Management Information Base. Exporterar data i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)-databaser och andra datakällor. Exempel på dataexporter är Unified CM-grupptabeller, regiontabeller, tidszongrupptabeller, tabeller med telefoninformation, gatewayinformationstabeller och statustraps.

CISCO-VOICE-APPS-MIB

Cisco Voice Applications Management Information Base. Ger information om SNMP-traps som stöds.

CiscoWorks

CiscoWorks, ett paket som köps separat från Cisco Unified CCX, är en familj med webbaserade program som hanterar Cisco-enheter. Det bästa nätverkshanteringssystemet för Cisco Unified CCX-systemet och för andra Cisco Unified Communications-produktfamiljer.

CMT

Cisco Media Termination. Ett alternativ för att avsluta mediet på en agents persondator.

Codec

Kodning/avkodning. En algoritm för sampling och komprimering.

Configuration Datastore Server (CDS)

Cisco Unified CCX Configuration Datastore Server (CDS) hanterar och delar information om konfiguration, komponenter och program inom Cisco Unified CCX-klustret och kommunicerar med Unified CM.

CSV

Kommaseparerat värde. Ett textfilsformat som används som ett sätt att ordna databasfält.

CTI

Computer Telephony Integration (Dator-telefonintegration). Sammanslagningen av traditionell telekommunikationsutrustning (PBX) med datorer och datorprogram. Att använda ett samtals-ID för att automatiskt hämta kundinformation från en databas är ett exempel på ett CTI-program.

CTI-port

En virtuell port, motsvarande en telefonlinje i en traditionell ACD- eller PBX-miljö. En CTI-port ger tillgång till efterkopplingsfunktionerna i Unified IP IVR.

CTI-portgrupp

En grupp med åtkomstpunkter till Unified CCX-telefonnätverket.

CTI-vägpunkt

En virtuell enhet som kan ta emot flera samtal samtidigt och styra om dem med programstyrning.

D

Databas

Underkatalogen i konfigurationens databas där Ciscos användarskript lagras. Du hanterar Cisco-skript med Repository Manager.

Databaser

Se Cisco Unified CCX Databaser

Datatyp

En uppsättning data i ett programmeringsspråk med värden som har fördefinierade egenskaper, till exempel heltal, flyttal, tecken, sträng och pekare. Ett begränsat antal sådana datatyper finns vanligen inbyggda i ett språk. Språket specificerar vanligen värdeintervallen för en given datatyp, hur värdena bearbetas av datorn och hur de lagras.

Direkt uppringningsläge med förhandsgranskning

Ett uppringningsläge i Utgående. I detta läge ger programmet Cisco Agent Desktop (CAD) agenter möjlighet att se utgående samtalsbegäranden som placerats av systemet.

Distributionsscenario

En uppsättning Cisco Unified CCX-funktioner och alternativ på en eller flera servrar.

DTMF

Dual Tone Multi-Frequency. Signalen till telefonbolaget som genereras när du trycker på en knapp på telefonen. Med DTMF genereras två toner med speciella frekvenser för varje knapp du trycker ned på telefonen. För att undvika att en röst ska kunna imitera tonerna, hämtas en ton från en grupp med toner med hög frekvens och den andra från en grupp med låg frekvens. Tangentnedtryckningar i Unified CCX som resulterar i DTMF används ofta för att fånga kundindata till IVR-prompter.

Dual Tone Multi-Frequency

Se DTMF.

E

Efterkoppling

Processen då ett kopplingsbeslut görs när ett samtal når en avslutningspunkt.

Excel (XLS)-format

Microsoft Excels dataformat.

Exportera

Konvertera en fil från filformatet för ett program till filformatet för ett annat, eller för att flytta data från en fil och importera dem till en annan.

F

Fält (även databasfält)

Ett objekt i en databaspost. Till exempel, Namn, Ort eller Postnummer. En grupp med fält utgör en post.

Färdighet

Tilldelad kompetens för en agent inom ett visst område. Gör att agenter kan hantera samtal som rör deras eget kompetensområde.

Färdighetsbaserad koppling

Att samtal kopplas till agenter med viss kunskap.

Förkoppling

Processen då ett kopplingsbeslut fattas innan ett samtal når en avslutningspunkt.

G

Grammatik

En uppsättning talade fraser eller DTMF-siffror som kan kännas igen av ett skript.

H

Händelse

Något som är av betydelse för ett program och som kan kräva att det gör något.

Huvudtjänst

Den tjänst som styr den serverspecifika funktionen i ett Cisco Unified CCX-kluster, där du kan ha mer än en tjänst av samma typ. Endast en tjänst av en given typ kan vara huvudtjänst inom Cisco Unified CCX Engine-komponenten. Du kan inte konfigurera huvudtjänsten.

I

ICME

Se Unified ICME

Interactive Voice Response

Se IVR.

IP-telefonagent

En Unified CCX-agent utan en persondator. Agenten loggar in, loggar ut och ändrar tillstånd på Cisco IP-telefonskärmen.

IVR

Interactive Voice Response. Ett system som producerar information som inspelade meddelanden över telefonlinjer som svar på användarindata i form av tal eller DTMF-signaler.

J

Java Database Connectivity

Se JDBC.

Java Telephony Application Programming Interface

Se JTAPI.

JDBC

Java Database Connectivity. Ett API som gör att Java-program kan exekvera SQL-uttryck och gör det möjligt för Java-program att interagera med alla SQL-kompatibla databaser. Eftersom nästan alla hanteringssystem för relationsdatabaser stöder SQL och eftersom Java kan köras på de flesta plattformar, gör JDBC det möjligt att skriva ett enda databasprogram som kan köras på flera plattformar och som kan interagera med olika databashanteringssystem. JDBC liknar ODBC (Open Data Base Connectivity) men är utvecklat speciellt för Java-program, medan ODBC är språkoberoende.

JTAPI

Java Telephony Application Programming Interface. En modell för samtalskontroll som har utvecklats av Sun Microsystems.

JTAPI-samtalskontrollgrupper

En grupp CTI-portar som Cisco Unified CCX-systemet använder för att hantera samtal när de kommer till Cisco Unified CCX-servern.

K

Kampanj

En gruppering av kontakter för ett visst syfte, till exempel en säljfrämjande åtgärd eller ett allmänt meddelande till en grupp kunder. Kampanjer används av Cisco Unified Outbound Preview Dialer för att automatiskt ringa utgående samtal till en specifik kontaktlista.

Katalogprofil

Katalogprofilen beskriver katalogstrukturen. Den innehåller katalogens värdnamn eller IP-adress, katalogportnumret, kataloganvändare (DN), kataloglösenord, bassammanhang, servertyp och namn på konfigurationsprofil. En katalogprofil måste skapas för varje Unified IP IVR-system. Det finns två kataloger associerade med varje Unified IP IVR-system: konfigurationskatalogen och databaskatalogen (kallas ”databasen”).

Kluster

Ett Cisco Unified CCX-kluster består av en server (nod) som kör Cisco Unified CCX-komponenter i Cisco Unified CCX-installationen.

Klusterprofil

Webbsidan för Cisco Unified CCX (hemsidan) visar information om klusterprofilen. En klusterprofil som innehåller information om de Cisco Unified CCX-servrar, -komponenter och -licenser som är installerade i ett kluster.

Kö för servicekontakter

Se KSK.

Kommaseparerat värde

Se CSV.

Komponent

En enhet för installation i ett CRS-system (maskin- eller programvara) som du kan installera i ett Cisco Unified CCX-system. Bland Cisco Unified CCX mjukvarukomponenter finns Cisco Unified CCX Engine, databaskomponenten, övervakningskomponenten och inspelningskomponenten. Maskinvarukomponenter är servrar och klientdatorer. Du väljer vilka komponenter du vill ha när du installerar systemet

Konfigurationsfil

En fil som innehåller information om en dator eller ett program.

Kontakt

En anslutning med en fjärrdator.

KSK

Kö för servicekontakter. I Unified CCX är en KSK en samtalskö som är associerad med en vägpunkt i Unified CM.

L

Loggfil

En fil som håller reda på aktiviteten på en dator eller i ett program.

M

Management Information Base

Se MIB.

MCS

Media Convergence Server. En serverplattform för Cisco Unified CCX som är färdig att användas.

Meddelanden

Operatören får meddelanden från dator om att göra något, t.ex. ange ett kommando eller ett lösenord eller skriva data. Meddelandet kan också informera om att datorn är redo att ta emot indata.

Media Convergence Server.

Se MCS.

Media Termination

Se CMT.

Media Termination

Se CMT.

MIB

Management Information Base. Databas med nätverkshanteringsinformation som används och underhålls av ett nätverkshanteringsprotokoll som SNMP eller CMIP. Värdet för ett MIB-objekt kan ändras eller hämtas med SNMP- eller CMIP-kommandon, vanligen genom nätverkshanteringssystem med ett grafiskt användargränssnitt. MIB-objekt ordnas i en trädstruktur med offentliga grenar (standard) och privata grenar (inte standard).

MRCP

Media Resource Control Protocol. Ett protokoll på programnivå som gör att klientenheter som behöver bearbetning av ljud-/videoströmmar kan styra mediatjänstresurser som ljudsyntetiserare (TTS), ljudigenkännare (ASR), signalgeneratorer, signalkännare, faxservrar m.m. i ett nätverk. Det här protokollet är utformat för att fungera med protokoll för dataströmmar som Real Time Streaming Protocol (RTSP) eller Session Initiation Protocol (SIP) som etablerar anslutningar till externa enheter för dataströmmar och mekanismer för medieleverans som Real Time Protocol (RTP).

N

Nod

En dator som är länkad till andra datorer i ett datornätverk.

P

Palett

En grupp med steg i Cisco Unified CCX Editor.

PIM

Peripheral Interface Manager. Cisco-gränssnittet mellan en perifer enhet och Peripheral Gateway.

Portar

En logisk kanal som identifieras av ett unikt portnummer i ett kommunikationsnätverk.

Post (även databaspost)

En grupp med fält som utgör en fullständig enhet. En post om en kund, t.ex., kan innehålla fält för namn, adress och telefonnummer.

program

Ett program hjälper dig att utföra en specifik uppgift. Det kan t.ex. vara ett ordbehandlingsprogram, ett kalkylprogram eller en FTP-klient. Systemprogram styr datorn och kör program, hjälpprogram och verktyg. I Cisco Unified CCX är ett program en konfigurerad kombination av en eller flera utlösare, ett skript och värdena på alla skriptparametrar.

Programmotor

En grupp Javabeans som kan kombineras på många olika sätt för att skapa verktyg som Unified IP IVR. Programmotorn är den körbara enheten för alla Cisco Unified CCX-baserade program, inklusive Cisco Unified Contact Center Express, Cisco Unified IP IVR och Cisco Unified Queue Manager-skript.

R

Real-Time Transport Protocol

Se RTP.

Resurs

Agent som kan hantera Unified CCX-samtal.

Resursgrupp

En uppsättning relaterade resurser.

RTP

Real-Time Transport Protocol. Ett av IPv6-protokollen. RTP är utformat för att ge heltäckande nätverkstransportfunktioner för program som överför realtidsdata, t.ex. ljud-, video- eller simuleringsdata, över multicast- eller unicast-nätverkstjänster. RTP har tjänster som identifiering av nyttolasttyp, sekventiell numrering, tidsstämpling och leveransövervakning för realtidsprogram.

Ruta

En del av ett fönster som är har en speciell funktion.

S

Samtalskö

En metod att hantera samtal innan de kan besvaras av en agent.

Samtalsstyrgrupp

Med samtalsstyrgrupper styr du hur Cisco Unified CCX-systemet använder CTI-portar.

Schemaläggaren

Ett program på klientdatorn som kör Cisco Unified CCX Historical Reports. Schemaläggaren hanterar information om varje schemalagd rapport, inklusive när rapporten ska köras och vilken information som rapporten ska innehålla. Schemaläggaren kör även schemalagda rapporter enligt scheman baserat på tid och datum på klientdatorn som kör Cisco Unified CCX Historical Reports

Server

En dator som levererar tjänster eller resurser till andra datorer (som kallas klienter) som är anslutna till servern genom ett nätverk.

Servicebarhet

Ger stöd för fjärrhantering av nätverk för Cisco Unified CCX-systemet. Servicebarheten aktiverar stödet genom CiscoWorks och andra nätverkshanteringssystem från tredje part som använder standardprotokoll.

Session (historikrapportering)

Historikrapporteringsenheter kallas även historikrapporteringssessioner. Historikrapporteringssessioner (-enheter) anger antalet klienter för historikrapportering som kan startas samtidigt på olika klientmaskiner.

Session (skript)

Ett objekt som lagrar information om den som ringer upp när den går igenom ett skript

Simple Network Management Protocol

Se SNMP.

Skript

En serie steg som konstrueras i Cisco Unified CCX Editor. Skript kallas ibland *flöden*, *samtalsflöden* eller *arbetsflöden* eftersom skripten styr flöden i ett samtal.

Snapshot-agent

Skapar en ögonblicksbild eller en bild av den aktuella databasinformationen.

SNMP

Simple Network Management Protocol. Standardprotokollet för programvara för nätverkshantering. Program som kallas SNMP-agenter använder SNMP för att övervaka enheter i nätverket. Andra program samlar informationen från de här agenterna. Databasen som skapas av de övervakande åtgärderna kallas MIB (Management Information Base).

SNMP-agent

Simple Network Management Protocol-agent. Maskinvara eller programvara som övervakar enheter i ett nätverk. Data från en SNMP-agent, som finns i en MIB, hjälper till med nätverkshantering och felsökning.

SNMP-tjänst

En Windows-tjänst som ger ett ramverk för SNMP och levererar den SNMP-agent som utgör gränssnittet mot SNMP-underagenterna.

SNMP-underagent

Cisco tillhandahåller SNMP-underagenter som stöder varje Cisco MIB. SNMP-tjänsten laddar Cisco SNMP-underagenterna och den utbyter SNMP-meddelanden med SNMP-underagenterna. SNMP-tjänsten formaterar information som MIB:er och skickar informationen till ett nätverkshanteringssystem (NMS). Den skickar även traps från SNMP-underagenterna till motsvarande SNMP-trapmottagare.

Spårning (även spårningsfil)

Ett TCP/IP-verktyg som du kan använda för att avgöra vilken väg paketen tar till en viss värd. Spårningskoppling ökar ”time to live”-värdet för paket och ser hur långt de kommer tills de når ett givet mål.

Standardskript

Ett skript som avslutar ett samtal i händelse av ett fel i huvudskriptet.

Steg

Ett enstaka element i Cisco Unified CCX Editor som utför en specifik funktion.

Syslog

En Cisco-standard som gör det möjligt att logga fel i ett helt företag. Tillhandahåller logisk loggning av nätverkshändelser till filer. Möjliggör även fjärrloggning till olika system via standardprotokoll.

T

Tabell (även databastabell)

Information som ordnas i rader och kolumner.

Text-to-Speech

Se TTS.

Tjänst

Ett program, en rutin eller en process som utför en speciell systemfunktion som stöder andra program, speciellt på låg nivå (nära maskinvaran). I Cisco Unified CCX kan du ha en huvudtjänst och en standby-tjänst.

Tömma

Ta bort både en informationsmängd och alla referenser till informationen.

Trap (även SNMP-trap)

Ett programavbrott, som vanligen orsakas av någon exceptionell situation i ett program. I de flesta fall utför operativsystemet någon åtgärd efter ett sådant avbrott och ger sedan programmet kontrollen igen.

TTS

Text-to-Speech. Ett program för talsyntes som skapar en talad version av texten i ett dokument eller en databas.

TTS Client

En komponent i TTS som måste finnas på Cisco Unified CCX-servern.

TTS Server

En dedikerad server som konverterar text till tal och spelar upp det för den som ringer.

U

Underfacilitet

En spårbar programvarukomponent.

Undersystem

Utbyggbar modulbaserad utvecklingsmiljö som utför en viss funktion.

Uppringningslista

En fil som innehåller en lista över kunders kontonummer, namn och telefonnummer som kan importeras som kontakter för en specifik utgående kampanj.

Utlösare

Signaler som besvarar inkommande kontakter vid en speciell vägpunkt genom att välja telefoni- och medieresurser som ska betjäna kontakten och starta programskript som ska hantera dem. Cisco Unified CCX-systemet använder JTAPI-utlösare för att starta svar på telefonsamtal och HTTP-utlösare för att starta svar på HTTP-begäranden. I de här fallen fungerar telefonnummer och webbadresser (som är knutna till utlösarna) som utlösare.

Uttryck

En formel som bestämmer värdet på en variabel och som utvärderas när ett Cisco Unified CCX-skript körs.

V

Variabel

En platshållare för data.

Variabel

En platshållare för data.

VXML (även VoiceXML)

Voice Extensible Markup Language. Gör det möjligt för användaren att interagera med Internet med hjälp av röstigenkänningsteknik.

X

XML

Extensible Markup Language. Ett programmeringsspråk som har utvecklats av World Wide Web Consortium och som gör det möjligt för webbutvecklare att skapa anpassade taggar. XML är ett metaspråk som innehåller en uppsättning regler som kan användas för att konstruera andra språk.

A

ACD

tillståndet Arbete **3-34**

Agent ej klar – Orsakskoder – Sammanfattningsrapport **3-3, 3-22**

Agenter – Detaljrapport **3-2, 3-17**

Agenters inloggning/utloggning – Aktivitetsrapport **3-2, 3-20, A-2**

Agenters sammanfattningskod – Sammanfattning **3-34**

Agent – Sammanfattningsrapport **3-3, 3-31**

Agentsamtal – Sammanfattningsrapport **3-2, 3-15**

Agenttillstånd – Detaljrapport **3-3, 3-24**

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter agent) **3-3, 3-26**

Agenttillstånd – Sammanfattningsrapport (efter intervall) **3-3, 3-28**

Allmän, flik **4-2, 5-6, 5-11**

Ändra, knapp **5-11**

Ange parametervärde, fält **4-7**

Anpassade samtalsvariabler – rapport **3-4, 3-42**

Använda diagram i rapport **4-3, 5-7**

användarbehörighet

Se åtkomst

återställ **4-2, 4-5, 5-5**

Återställ, knapp **4-2, 4-5, 5-5**

åtkomst, till Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten **1-5**

Automatisk kontaktöverföring (eng: Automatic Contact Distribution)

se ACD **3-34**

Avbryt, knapp **4-14**

B

behörighet

Se åtkomst

C

CiscoSch.log **6-2, 6-4**

CiscoSchPrintExport.log **6-2, 6-4**

Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten

avsluta **1-7**

starta **1-5**

Cisco Unified CCX-kluster

profil **GI-10**

Cisco Unified CCX-programpaket **2-8**

D

Databasloggfil 6-6, 6-7

Detaljerad, flik 4-6, 4-7, 5-10

Detaljerade rapportinställningar, fönster 4-4, 4-6, 4-7

diagram 4-3

Dialogrutan Användaren saknar behörighet 1-5

Dialogrutan Logga in 1-5, 1-6

DIKS – Samtal för samtal – Detaljrapport 3-5, 3-72

E

E-postagent – Aktivitetsrapport (Email Agent Activity Report) 3-79

E-postsvar – Detaljrapport (EMail Response Detail Report) 3-84

exportera 4-21, 5-8

Exportera rapport, verktyg 4-21

Exporteringsplats, knapp 5-9

exportformat 4-21

F

Fältet Startdatum för rapport 4-4

Färdighetskoppling – Aktivitetsrapport 3-105

Filnamn, nedrullningsbar lista 4-9

filterparameter 4-4, 4-6, 4-7

Fjärrövervakning – Detaljrapport 3-7, 3-105

Förhandsgranska, flik 4-19, 4-20

Förhandsgranskning, ruta 4-19

format 5-8

G

Gemensam färdighet – Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall) 3-4, 3-48

Generera och visa historikrapporter 4-2, 4-6, 4-7, 5-10

grupp 4-17

Gruppinformation, ruta 4-19, 4-20

Gruppträd 4-18

H

historikrapport

Se rapport

Hjälp, verktyg 1-7

hjälp online 1-7

hrcConfig.ini 2-14, 6-6

hrcConfig.ini-filen 2-13

I

Info om övergivna samtal – Aktivitetsrapport 3-2, 3-11

installera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 2-2

installera om Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 2-5

Intervall för Regelbundet återkommande 5-13

J

jvm.stdout 6-6, 6-8

K

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport 3-4, 3-51

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter intervall) 3-4, 3-58

Kö för servicekontakter – Aktivitetsrapport (efter KSK) 3-4, 3-54

Kö för servicekontakter – Prioritering av servicenivåer – Sammanfattningsrapport 3-5, 3-67

Kö för servicekontakter – Prioritering – Sammanfattningsrapport 3-5, 3-66

Kö för servicekontakter – Samtalsdistribution – Sammanfattningsrapport 3-5, 3-62

Kö för servicekontakter via e-post – Agentaktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) 3-82

Kö för servicekontakter via e-post – Aktivitetsrapport (Email Contact Service Queue Activity Report) 3-80

kommaseparerad textfil (CSV) 5-8

konfigurationsfil

- hrcConfig.ini 2-13, 2-14
- redigera 2-13
- sch.ini 2-13, 2-17

KSK – Agent – Sammanfattningsrapport 3-5, 3-70, 3-95

L

Läs in nuvarande rapportinställning 4-10

logga in

- ändra information 1-6
- på Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 1-5
- på en annan server 1-6
- register över försök 6-8

loggfil 6-2

- Cisco Unified CCX-server 6-2
- databas 6-6, 6-7
- jvm.stdout 6-6, 6-8
- Klienten för historikrapporter 6-3
- öppna 6-4
- på klient 6-2
- Schemaläggaren 6-4
- tolka 6-6

Loggfiler i Schemaläggaren 6-4

Loggfil för Historical Reports-klienten 2-15, 6-3

loggfil för servlets 6-8

M

Microsoft Excel 4-21, 5-8

missat schema 5-17

O

Öppna, verktyg 4-10

Övergivna och avvisade samtal – Detaljrapport 3-2, 3-12

P

Parameterinställning, område 4-7

PDF (Portable Document Format) 4-21, 5-8

Prioriteringsaktivitet – Sammanfattningsrapport 3-7

profil, kluster GI-10

Programloggfiler 6-5

Programresultat – Analysrapport 3-3, 3-39

Program – Sammanfattningsrapport 3-4, 3-6, 3-40

R

rapport

- datum- och tidsintervall 4-4
- exportera 4-21
- flytta runt 4-15
- hitta text 4-16
- information 3-8
- schemalägga 5-1
- skapa 4-2
- skriva ut 4-20
- välja 4-2
- visningsstorlek 4-15

Rapporter för Cisco Unified Email Interaction Manager

- Flera kanaler KSK 3-84, 3-87, 3-89, 3-95

Rapporter för Cisco Unified Web Interaction Manager

- Flera kanaler KSK 3-84, 3-87, 3-89, 3-95

Rapportgranskaren, fönster 4-12, 4-14

rapportinställningar

- ladda 4-10
- spara 4-9

Rapportinställningsfil 4-2, 4-5, 4-8, 4-11

Rapporttyp, nedrullningsbar lista 4-3, 5-6

RTF (Rich Text Format) 4-21, 5-8

S

Samtal, KSK, Agent – Detaljrapport 3-5, 3-76

sch.ini-filen 2-13, 2-17, 6-6

schema 5-1, 5-2

Schema, knapp 5-14

schemalagda rapporter

- använda diagram 5-6
- detaljerade inställningar 5-10
- exportera 5-8
- förekomster 5-12
- frekvens för regelbunden återkomst 5-12
- information i 5-2
- intervall 5-12
- intervall för regelbundet återkommande 5-13
- schemainställningar 5-11

skriva ut 5-7
spara 5-14
välja 5-6
Schemalagda rapporter, fönster 5-15, 5-16
schemalägga rapporter 5-1
Schemaläggaren 5-15, 6-4
avsluta 5-4
funktioner 5-3
ikon 5-4
starta 5-4
stoppa 5-4
schemaläggaren
konfigurationsfil 2-13, 2-17
Schemaläggaren, verktyg 5-15
Schemalägg framtida rapporter, inklusive regelbundet återkommande rapporter. 5-6, 5-11
Schemaläggning, fönster 5-11, 5-12
scheman
organisera 5-16
ta bort 5-16
visa 5-15
servern nere 1-7
skapa en rapport 4-2
skriva ut 4-20
Skriv ut, verktyg 4-20
Sluta ladda, verktyg 4-14
Slutdatum för rapport 4-4
Sök text, verktyg 4-16
Sortera rapport efter, lista 4-6
sorteringsmetod 4-4, 4-6
Spara, verktyg 4-9
språk
stöds ej 2-20
språk som ej stöds 2-20
standby-server 1-7
Stäng aktuell vy, verktyg 4-19, 4-20

T

Tid, fält 4-4
Tillgänglig, ruta 4-7
Trafikanalysrapport 3-7
Trafikanalysrapport – E-postinkorg (Email Inbox Traffic Analysis Report) 3-83

U

Unified OUTD-rapporter
Utgående – Agentresultat – Detalj 3-97
Utgående kampanj – Sammanfattning 3-100
uppgradera Cisco Unified CCX Historical Reports-klienten 2-6
Uppringt nummer – Sammanfattning – Aktivitetsrapport 3-4, 3-47
Utgående – Agentresultat – Detalj 3-97
Utgående kampanj – Sammanfattning 3-100

V

Vald, ruta 4-7
Växla gruppträd, verktyg 4-19
Visa, knapp 4-12, 4-14
Visa CiscoPrintExport.log 6-5
Visa CiscoSch.log 6-5

X

XML 4-21, 5-8