

# Configurar la vista y los umbrales predeterminados del informe de CUIC

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Modificación en la vista y el umbral predeterminados del informe](#)

[Escenario de prueba](#)

[Pasos de configuración detallados](#)

[Verificación](#)

[Habilitar el informe personalizado como gadget en Finesse](#)

## Introducción

En este documento se describe el proceso de modificación de la vista y el umbral del informe de CUIC según el escenario de prueba proporcionado.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Contact Center Express

## Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Modificación en la vista y el umbral predeterminados del informe

### Escenario de prueba

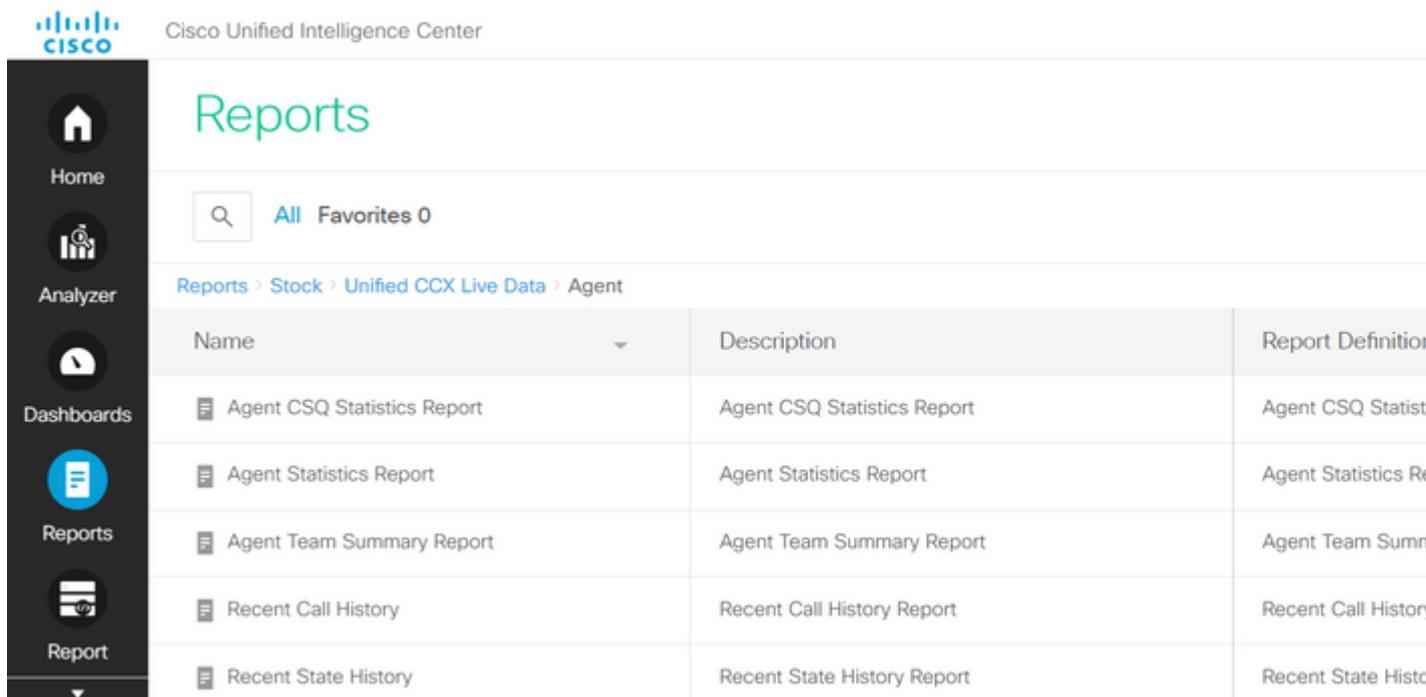
De forma predeterminada, la visualización 'Informe de estadísticas de cola de servicio de contacto del agente' tiene cuatro columnas: ID de agente, Nombre de cola de servicio de contacto (CSQ), Llamadas en espera y Llamada más larga en cola. Modificar informe de estadísticas de CSQ que excluye la columna ID de agente y las columnas Cola de llamadas deben mostrar sólo las llamadas que esperan más de dos.

En pocas palabras, la visualización del informe modificado aparece con:

1. Columnas como Nombre de cola de servicio de contacto, Llamadas en espera y Llamada más larga en cola.
2. Solo se deben enumerar las colas de servicio de contacto en las que las llamadas en espera infringen un determinado número (por ejemplo, 2).

## Pasos de configuración detallados

1. Inicie sesión en CUIC con la dirección URL:  
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Elija **Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistics Report**.
3. Cambie el nombre del informe y guárdelo desde las opciones del menú Acciones.



The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) interface. The breadcrumb path is **Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent**. A table displays a list of reports:

Name	Description	Report Definition
Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Agent Statistics Report	Agent Statistics Report	Agent Statistics R
Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report	Agent Team Summ
Recent Call History	Recent Call History Report	Recent Call Histor
Recent State History	Recent State History Report	Recent State Histo

4. Desplácese hasta la ubicación del informe recién guardado. Elija **Editar** en el informe en el menú Acciones.

Cisco Unified Intelligence Center

reports

Home Analyzer Dashboards Reports Report

All Favorites 0

Name	Description	Report Definition
Stock		-
Lab Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
TEST CSQ REPORT	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Test Voice CSQ Summary	Voice CSQ Summary Report	Voice CSQ Summ

5. Haga clic en **Siguiente** para acceder a la pestaña Administrar vistas para personalizar la vista de columnas.

Cisco Unified Intelligence Center

## Lab Agent CSQ Statistics Report

Basic Details

Version  
Report version can be of format x.y

Location  
/Reports

Report Definition\*  
Report Definitions/Stock/Unified CCX Live Data/Agent/Ag

Author

6. Para la vista de cuadrícula predeterminada, elija **Editar vista** en el menú Acciones.

Cisco Unified Intelligence Center

### List of Views

Default	View Name	Type	Authenticate Permalink		Link
			Variable	Default	
<input checked="" type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H
<input type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report - Gadget View	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H

Back

7. Elija y quite el valor de ID de agente de nombre de campo de la lista seleccionada a la lista disponible.

Cisco Unified Intelligence Center

### Lab Agent CSQ Statistics Report

#### Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name\*

Description

Available: 5 Values

Search Available

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

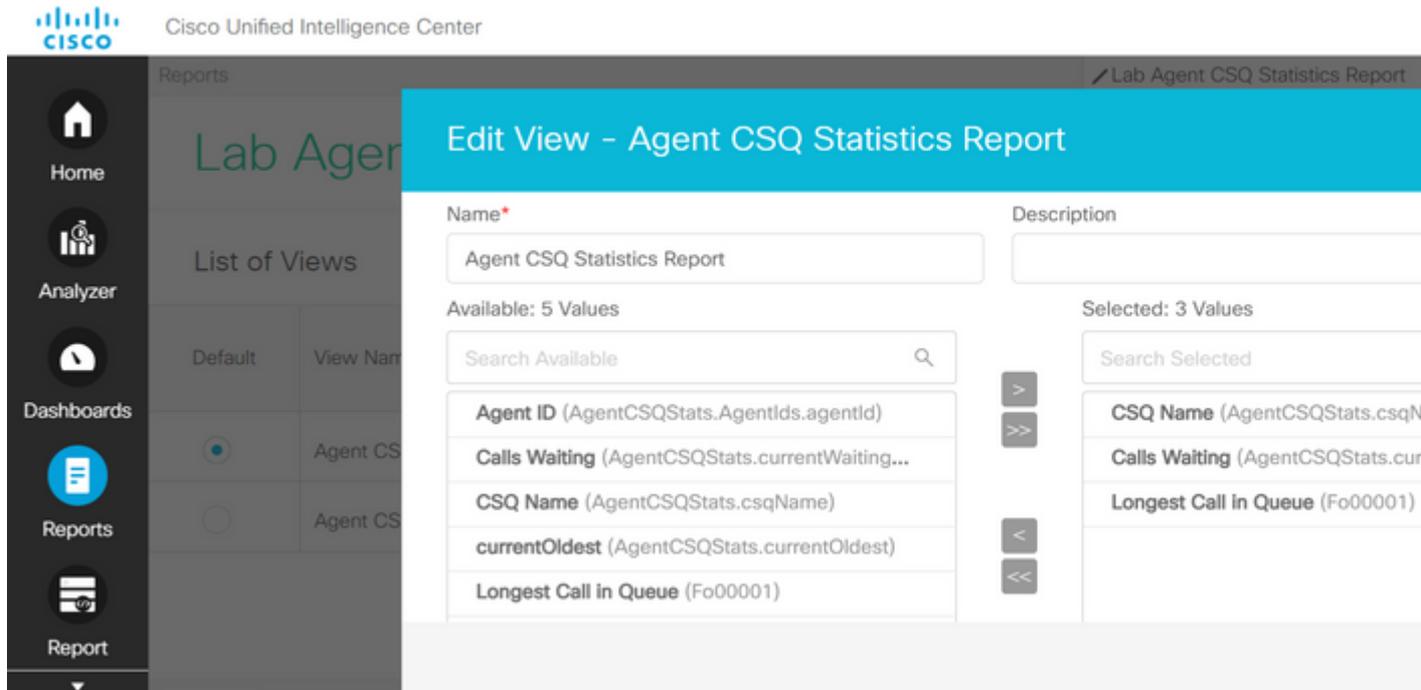
Selected: 4 Values

Search Selected

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentId)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Back

8. Observe que la lista seleccionada sólo tiene tres valores.



9. Guarde los cambios y haga clic en **Next** para agregar umbrales. En **Crear nuevo umbral**, seleccione:

- Campo como llamada en espera
- Operador mayor que
- Valor como dos

10. Elija **Color de relleno** para resaltar los umbrales establecidos en el informe (opcional).





# Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

## Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

- Select Field
- Calls Waiting (Calls ...
- CSQ Name (CSQ N...
- Longest Call in Que...

Back



# Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

## Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

Calls Waiting (C... Greater Than

Back

11. Haga clic en **Finalizado y Termina**.

## Verificación

Ejecute el informe y observe que el informe muestra las colas de servicio de contacto con llamadas con más de dos resaltadas en ROJO que coinciden con los valores de vista y umbral modificados.

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
csq1	1	00:00:40
csq1	1	00:00:40
csq1	1	00:00:40
csq2	3	00:01:53
csq2	3	00:01:53
csq2	3	00:01:53

Además, elija **Only Thresholds** para ver solamente las colas de servicio de contacto donde las llamadas que esperan son más de dos.



# Lab Agent CSQ Statistics Report

Agent CSQ Statistics Report

Only Thresholds

Row Height

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31

Resumed report execution.

Con esto, se cumplen los requisitos de la situación de prueba suministrada.

## Habilitar el informe personalizado como gadget en Finesse

El informe modificado se puede aplicar como un gadget personalizado en el Finesse, con la ayuda de la ID de vista del informe modificado. Para obtener la ID de vista, vuelva al informe. En el menú Acciones, elija **vínculos permanentes** > primer vínculo HTML.

### Permalinks

View Name	View Type	Authenticate Permalink		Links
		Variable	Default	
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> HTML
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML

Link

nalink/?viewId=**5CADE8E010000180000001160A7FFCD4**&linkType=htmlT

Copiar ID de vista del vínculo permanente. Reemplace View Id en Agent CSQ Statistics Report Gadget que existe en Desktop Layout y guárdelo.



The screenshot shows the 'Manage Desktop Layout' interface. At the top, there are two radio buttons: 'Text Editor' (selected) and 'XML Editor'. To the right of these is a blue button labeled 'Expand All'. Below the controls is a text editor displaying XML code. The code is partially expanded, showing a 'tab' element with an 'id' of 'home'. Inside the 'tab' is a 'columns' element containing a 'column' with 'gadgets'. One gadget is highlighted with a blue background and contains the following configuration: `<gadget default="true" managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.x... gadgetHeight=475&viewId=429623FC10000180000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId...</gadget>`. The rest of the XML code is partially visible and truncated.

Inicie sesión en la aplicación y pruebe el gadget.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).