Ejemplo de configuración de la nueva función del informe del resumen de la Voz CSQ UCCX

Contenido

Introducción prerrequisitos Requisitos Componentes Utilizados Antecedentes Configurar Verificación Troubleshooting

Introducción

Este documento describe cómo configurar las versiones 10.0 y 10.5 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para agregar la nueva columna de los *contactos que espera al* resumen de la cola de servicios del contacto de la Voz del supervisor (CSQ) que los datos vivos señalan.

Prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Para configurar los contactos que esperan coloque, escritorio de la delicadeza de Cisco en la versión 10.0 o 10.5 UCCX debe ser utilizado.

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Antecedentes

La nueva columna de los contactos que espera se utiliza para ver los contactos que esperan en la cola.

Note: Esta columna es una adición estándar al informe vivo de los datos del supervisor del resumen predeterminado de la Voz CSQ en la versión 10.6 de Cisco UCCX.

Aquí está un ejemplo que muestra esta columna adicional:



Configurar

Complete estos pasos para configurar las versiones 10.0 y 10.5 de Cisco UCCX para agregar la columna de los contactos que espera al informe vivo de los datos del resumen de la Voz CSQ del supervisor:

1. El registro en Cisco unificó el centro de la inteligencia como administrador la aplicación que fue definido a la hora de la instalación:



2. Informes del tecleo para ampliar la lengueta de los informes:

Overview
▶Dashboards
- Reports
 Stock Intelligence Center Admin Unified CCX Historical Unified CCX Live Data Agent Agent CSQ Statisti Agent State Log R Agent Statistics Re Agent Team Summ Supervisor Agent Outbound To Chat Agent Statisti Chat CSQ Summa Team State Report Team Summary Re Voice CSQ Agent I

3. De la lengueta de los informes, navegue para almacenar > unificó los datos vivos CCX > al supervisor, hacen clic con el botón derecho del ratón la carpeta del supervisor, y el tecleo crea la subcategoría:

Available Re	igence Center Admin ed CCX Historical ed CCX Live Data gent Delete i Create Sub-category i Delete i Rename i Create Report i Permissions i Export	
0.0.0	Create Category - Cisco Firefox	
https://ryanuccx10a:8	444/cuic/report/ReportManager.htmx?mode=	createCat&windo
Required fields Name Custom Superviso Permissions	r LD Reports	
My Group (Administrators	All Users Execute Write	

4. Navegue a la Seguridad > a los permisos del usuario:



OK Cancel

5. Elija los **informes de los** *permisos para:* el menú desplegable y selecciona la subcategoría que usted creó bajo la **acción > unificó los datos vivos CCX > Supervisorin la** carpeta de los informes que está situada en el panel izquierdo:

Assigned Group Permissions Assigned User Perm
Permissions For:
Reports
Unified CCX Historical
Unified CCX Live Data
+ Agent
Supervisor
Custom Supervisor LD Reports
Agent Outbound Team Summary R
Chat Agent Statistics Report
Chat CSQ Summary Report
Team State Report
Toom Cummon: Bonort

6. Tecleo AllUsers.ReportingUsers en el panel derecho:

N	
Name contains	Filter Clear
Administrators	
AllUsers AllUsers Agents	
AllUsers.ReportingUsers	
AllUsers.Supervisors	

7. Los permisos determinados del tecleo, marcan la casilla de verificación de la ejecución que aparece en la ventana emergente, y después hacen clic la AUTORIZACIÓN:

8. Haga clic **AllUsers.Supervisors** en el panel derecho, haga clic los **permisos determinados**, marque la casilla de verificación de la **ejecución** que aparece en la ventana emergente, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**:

Name contains	Filter Clear
Administrators AllUsers AllUsers.Agents AllUsers.ReportingUsers AllUsers.Supervisors	

9. Navegue a los informes > a la acción > unificó los datos vivos CCX > al supervisor, hacen clic con el botón derecho del ratón el informe del resumen de la Voz CSQ, y hacen clic la salvaguardia como para salvar este informe en la subcategoría que usted creó:

		L No active Dror backup schedule is available. Setup a new schedule now x
Overview	Overview Reports User Permissions	0 0 0 Save As - Cisco Firefox
Dashboards	A Import Report 🔊 Refresh	https://rvanuccx10a/8444/cuic/report/reportviewer/ReportViewer.htmx?cmdTree=SH
	Available Reports: Reports Stock Intelligence Center Admin Unified CCX Historical Unified CCX Live Data Agent Custom Supervisor LD Reports Custom Supervisor LD Reports Custom Supervisor LD Reports Chat Agent Statistics Report Chat Agent Statistics Report Chat Agent Statistics Report Chat Agent Statistics Report Team State Report Team State Report Voice CSO Agent Detail Report Voice CSO Summary Report	= Required fields Name Custom Voice CSQ Summary Report Description Report Category

10. El tecleo edita las opiniones en la lengueta que se abre:



11. Haga clic el botón de radio de la **foto** cuando la lengueta que visualiza las opiniones se abre, y después haga clic **editan**:

• s	napshot		Grid
Create	- Edit	Delete	ks Refresh

12. Elija los **contactos que esperan de los** *campos disponibles* la enumeran, y mueven a la lista *actual de los campos*. Fije su orden deseada en la rejilla, y después haga clic la **salvaguardia**:

Available Fields Longest Call in Queue (VoiceIAQStats.longestWaitDuration) Longest Handle Time (VoiceIAQStats.longestTalkDuration) Short Term (VoiceIAQStats.nAbandonedCallsLowThreshold) Short Term (VoiceIAQStats.nAverageHandlingTimeLowThreshold) Short Term (VoiceIAQStats.nAverageWaitingTimeLowThreshold) Short Term (VoiceIAQStats.nAverageWaitingTimeLowThreshold) Short Term (VoiceIAQStats.nDequeuedCallsLowThreshold) Short Term (VoiceIAQStats.nSLAPercentageLowThreshold) Walting Contacts (VoiceIAQStats.nTotalContacts) Walting Contacts (VoiceIAQStats.nWaitingContacts)	Current field order in the grid
Add Header (Grouping Save Save As Cancel	Remove Selected

13. Navegue a la **Seguridad > a los permisos del usuario** y elija los **informes de los** *permisos para:* menú desplegable:

- Security	
User List	
User Groups	
User Permissions	

14. Navegue a, y después seleccione, nuevamente el informe creado en la subcategoría que usted creó bajo la **acción > unificó los datos vivos CCX > al supervisor** en el panel izquierdo:

Assigned Group Permissio	Assigned User Pern
Permissions For:	
Reports	
Stock	
+ 📄 Intelligence Center A	Admin
+ 📋 Unified CCX Historic	al
Unified CCX Live Date	ata
+ 🚞 Agent	
Supervisor	·
🖃 📄 Custom Supe	ervisor LD Reports
Custom V	oice CSQ Summary
Agent Outbo	und Team Summary

15. Haga clic AllUsers.ReportingUsers en el panel derecho:

Name contains	Filter Clear
Administrators	
AllUsers	
AllUsers.Agents	
AllUsers.ReportingUsers	
AllUsers.Supervisors	

16. Haga clic los **permisos determinados**, marque la casilla de verificación de la **ejecución** que aparece en la ventana emergente, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**:

000	Set Permissions – Cisco Firefox		\mathbf{n}_{s}
https://ryanuccx10a:8444/cuic/security/SecurityPermission:			*
Set Permissions			
Execute	Write		

17. Haga clic **AllUsers.Supervisors** en el panel derecho, haga clic los **permisos determinados**, marque la casilla de verificación de la **ejecución** que aparece en la ventana emergente, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**:

Name contains	Filter Clear
Administrators AllUsers AllUsers.Agents AllUsers.ReportingUsers AllUsers.Supervisors	

18. Exporte el nuevo informe, extraiga archivo zip, y utilice un editor de textos para abrir el archivo XML con el nombre del informe.

19. Encuentre y registre la nueva visión ID para la opinión de la foto. Para lograr esto, busque para **<name>Snapshot</name>** en el archivo y registre el valor para el nodo del **<id>** bajo nodo correspondiente del **<CuicGrid>**.

El próximo ejemplo muestra los datos XML para la opinión de la *foto*. En este caso, el valor **en negrita** es la nueva visión ID:

-<CuicGrid id="3"><id>**3191223510000149000002A20A4E5B35**</id><parentRpt reference="1" class="CuicReport"/><name>Snapshot</name><description/>

20. Registre en la consola de administración de la delicadeza de Cisco:



21. Haga clic la lengueta de escritorio de la disposición:



- 22. Haga clic la **disposición XML de la delicadeza** para ver la disposición del valor por defecto XML.
- 23. En el gadget de *VoiceIAQStats* bajo disposición *<role>Supervisor</role>*, substituya la visión ID por el nuevo y salve el XML.

Aquí tiene un ejemplo:

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

Verificación

Para verificar su configuración, firme al Supervisor de escritorio de la delicadeza de Cisco de los y inicie sesión otra vez. La columna de los contactos que espera se debe ahora visualizar en el *informe del resumen de la Voz CSQ de la* lengueta de los *datos de la cola*:

CISCO South Ready - 03:47					
Manage Team Team Data	Queue Data Manage Call				
Make a New Call					
Custom Voice CSQ Summary Report					
CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In			
CSQ One	0	1			

Troubleshooting

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.