

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 coloquio, escritorio de la delicadeza de Cisco en la versión 10.0 o 10.5 UCCX debe ser utilizado.

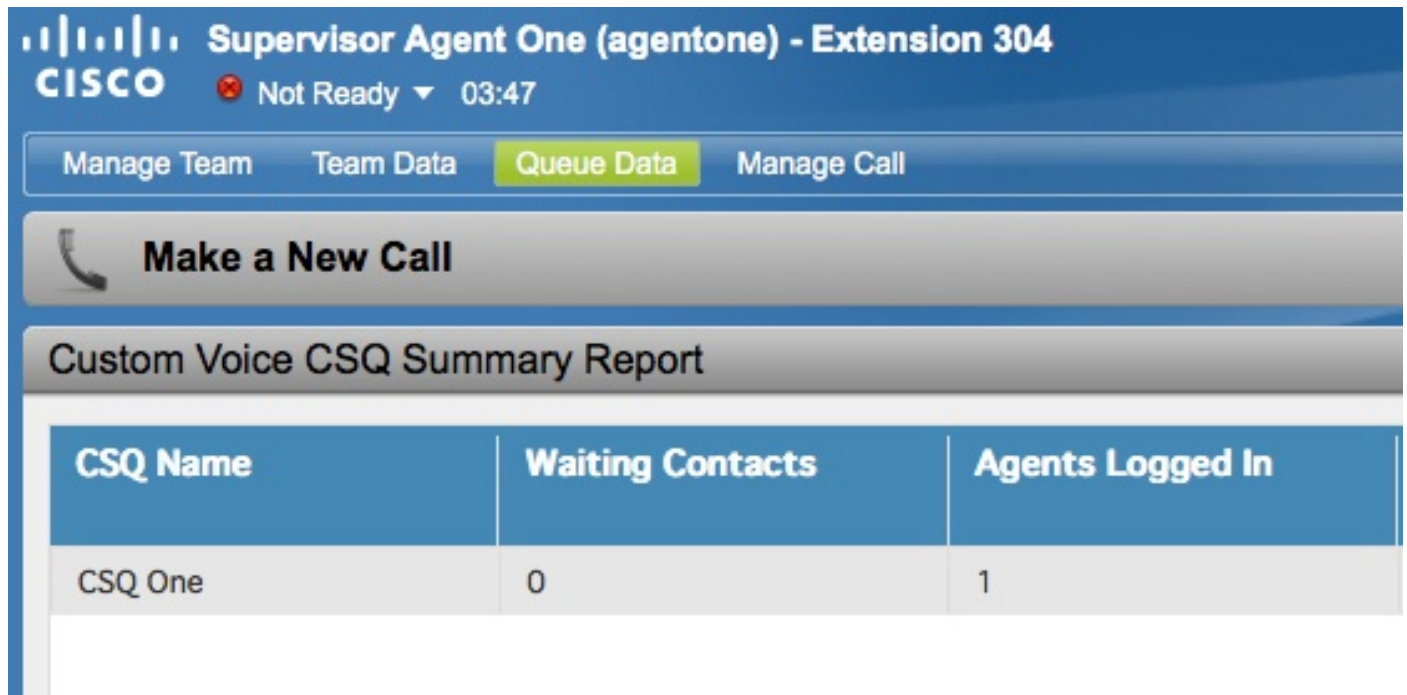
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de 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.

Nota: 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:



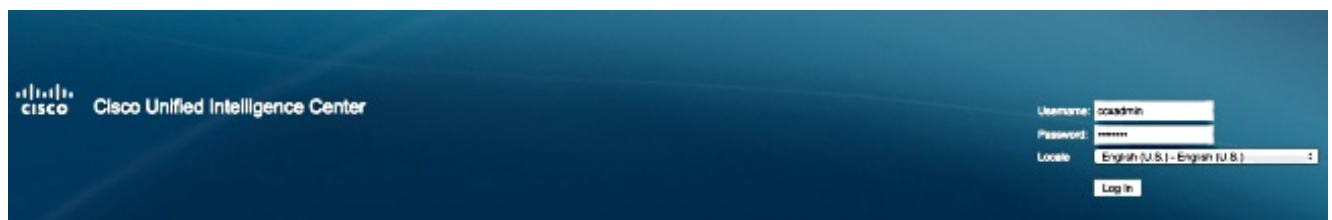
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for 'agentone' - Extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. Navigation tabs include 'Manage Team', 'Team Data', 'Queue Data' (highlighted), and 'Manage Call'. A 'Make a New Call' button is visible. Below is a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

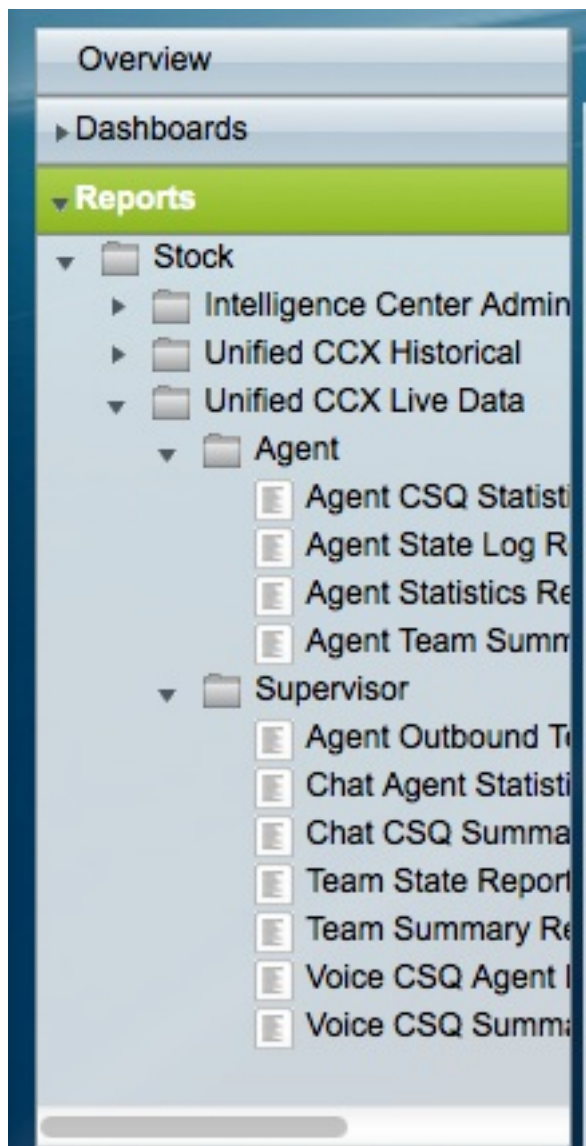
Configurar

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:

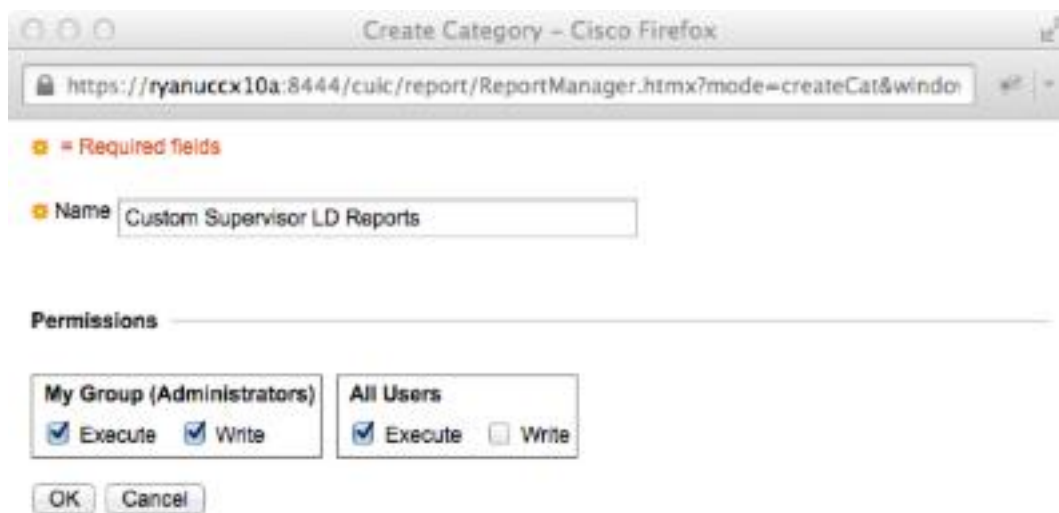
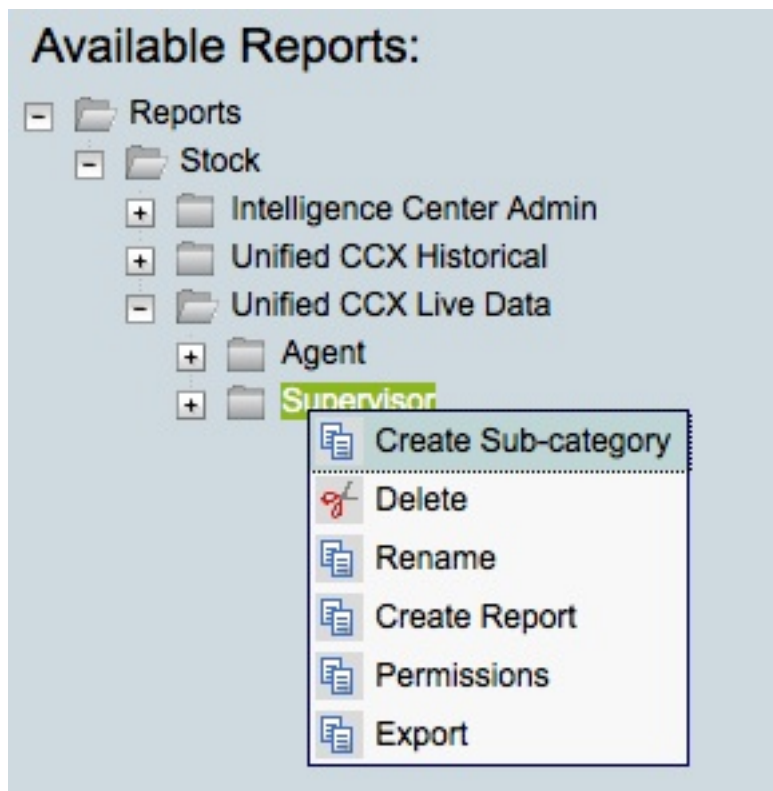
1. El registro en Cisco unificó el centro de la inteligencia como administrador la aplicación que fue definido a la hora de la instalación:



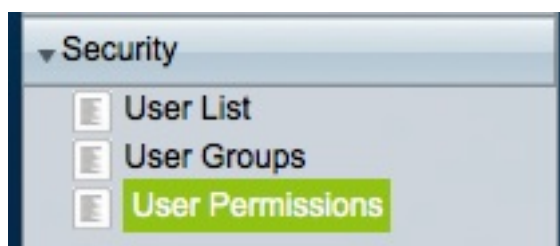
2. **Informes del teclado** para ampliar la lengüeta de los informes:



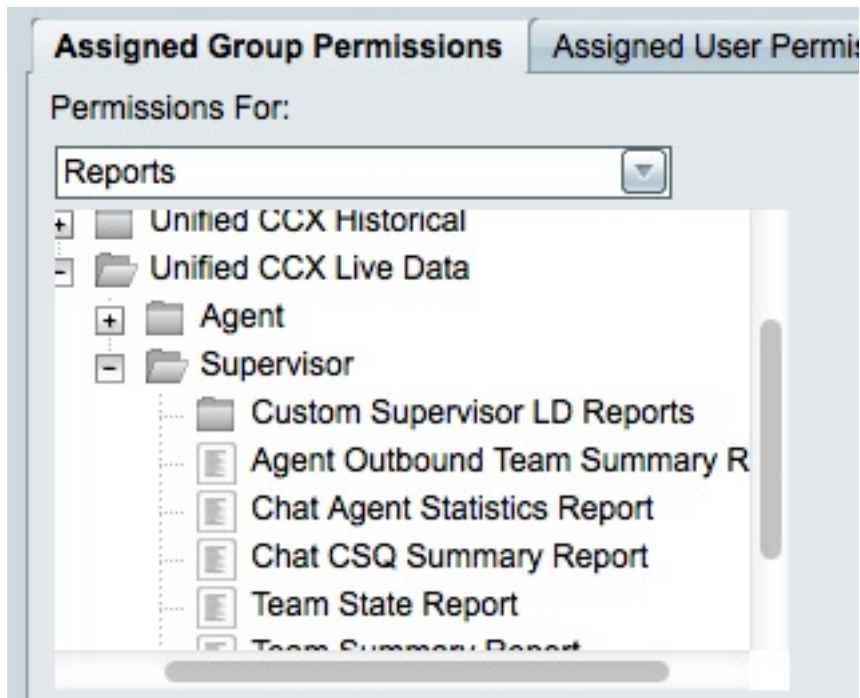
3. De la lengüeta de los informes, navegue **para almacenar > unificó los datos vivos CCX > al supervisor**, hacen clic con el botón derecho del ratón la carpeta del **supervisor**, y el tecleo **crea la subcategoría**:



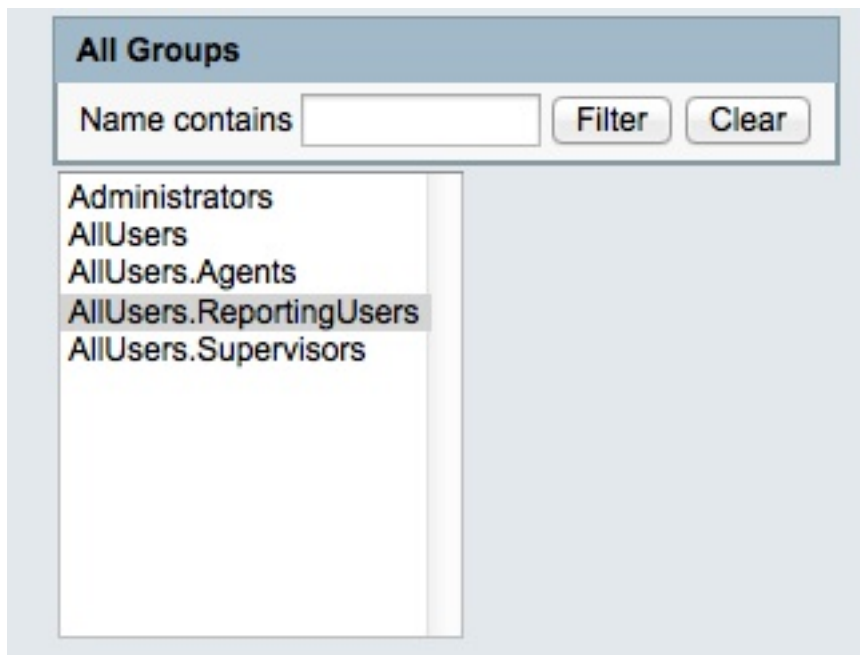
4. Navegue a la **Seguridad** > a los permisos del usuario:



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 > Supervisor**in la carpeta de los informes que está situada en el panel izquierdo:



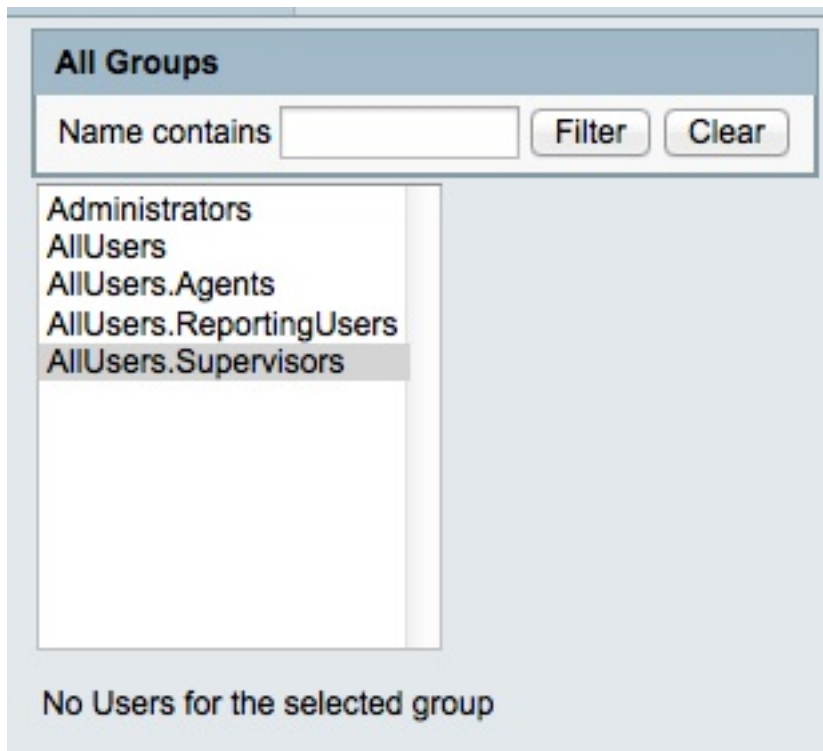
6. Tecleo **AllUsers.ReportingUsers** en el panel derecho:



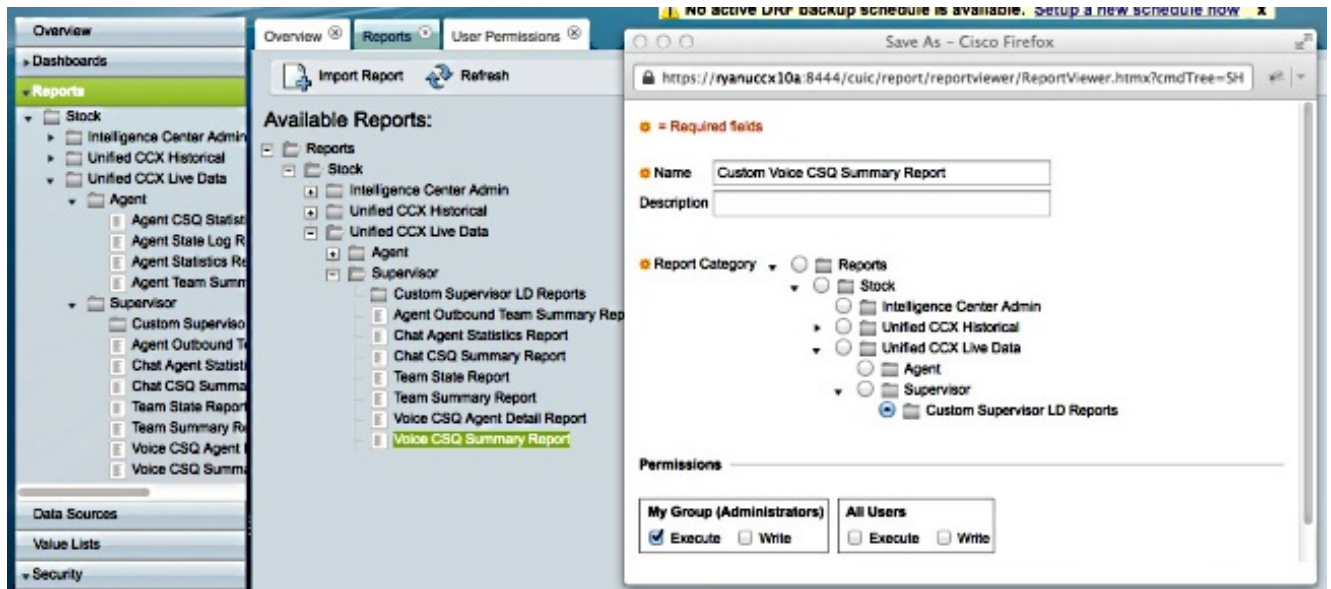
7. Los permisos determinados del tecleo, marcan la casilla de verificación de la ejecución que aparece en la ventana emergente, y después hacen clic la **AUTORIZACIÓN**:



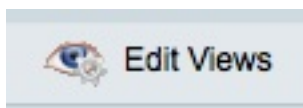
8. Haga clic **AllUsers.Supervisors** en el panel derecho, haga clic los **permisos determinados**, marque la casilla de verificación de la **ejecución** que aparece en la ventana emergente, y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**:



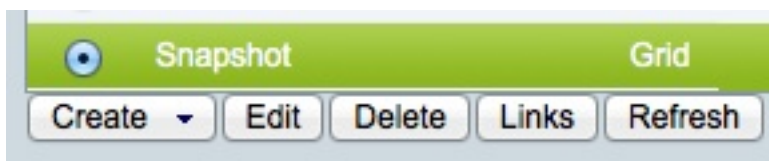
9. Navegue a los **informes** > a la **acción** > **unificó los datos vivos CCX** > al **supervisor**, hacen clic con el botón derecho del ratón el **informe del resumen de la Voz CSQ**, y hacen clic la **salvaguardia como** para salvar este informe en la subcategoría que usted creó:



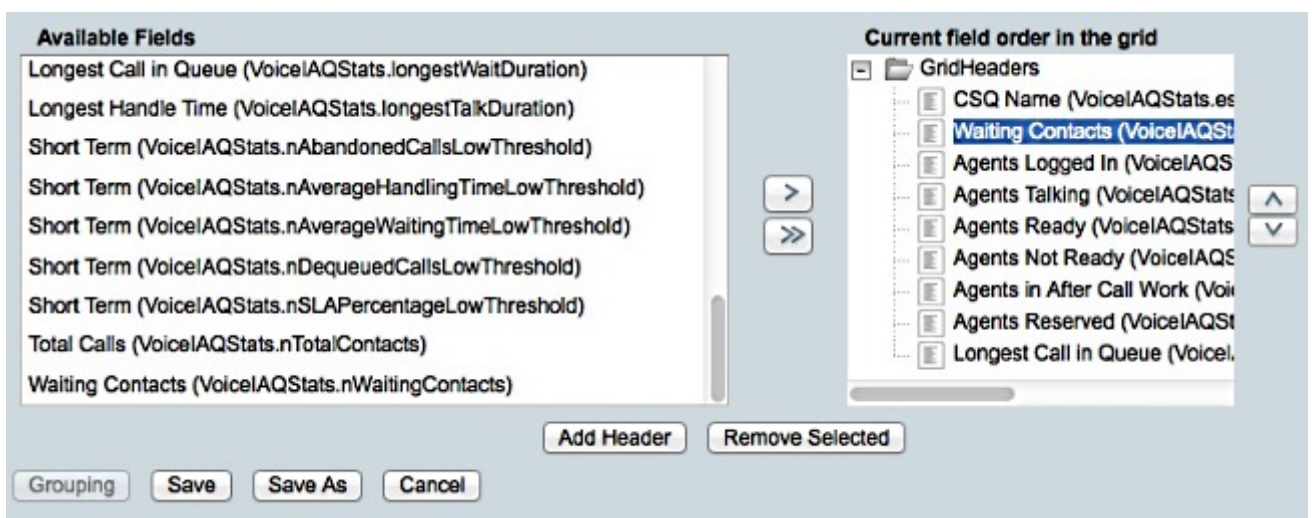
10. El tecleo **edita las opiniones** en la lengüeta que se abre:



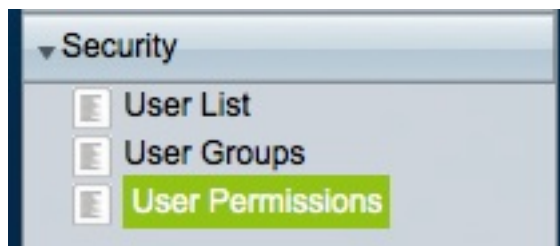
11. Haga clic el botón de radio de la **foto** cuando la lengüeta que visualiza las opiniones se abre, y después haga clic **editan**:



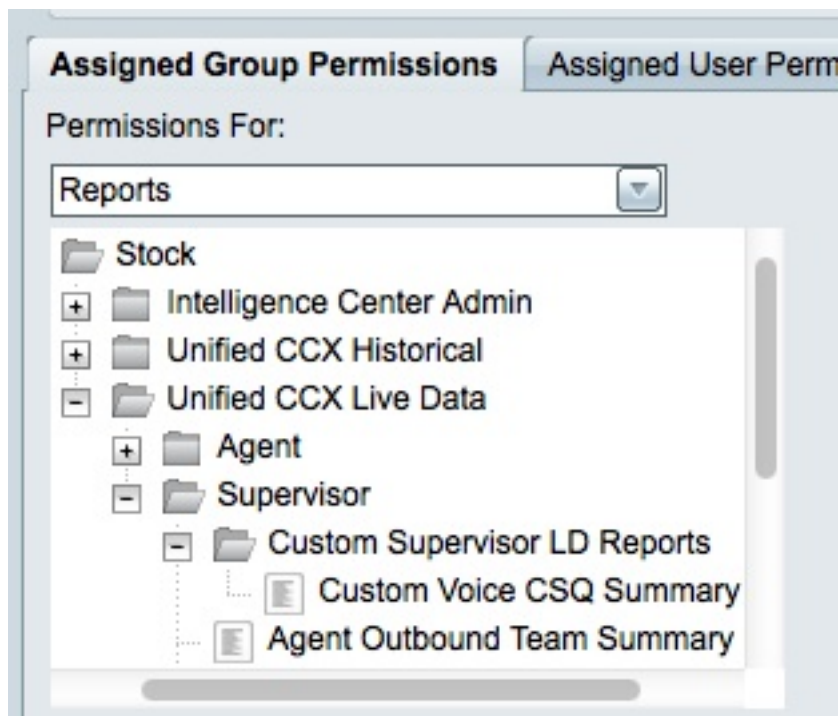
12. Elija los **contactos que esperan de los campos disponibles** la enumeran, y mueven a la lista *actual de los campos*. Fije su orden deseada en la rejilla, y después haga clic la **salvaguardia**:



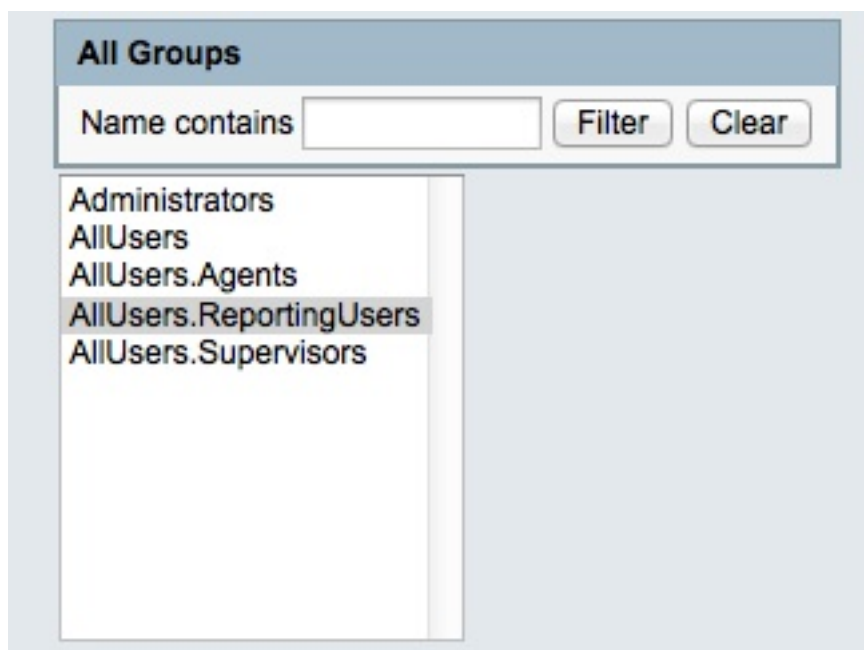
13. Navegue a la **Seguridad** > a los **permisos del usuario** y elija los **informes de los permisos para**: menú desplegable:



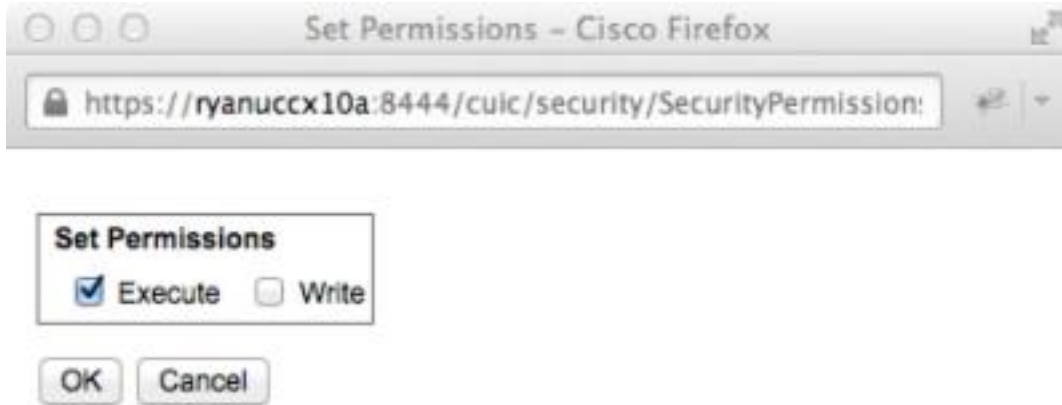
14. Navegue a, y después seleccione, nuevamente el informe creado en la subcategoría que usted creó bajo la acción > unificó los datos vivos CCX > al supervisor en el panel izquierdo:



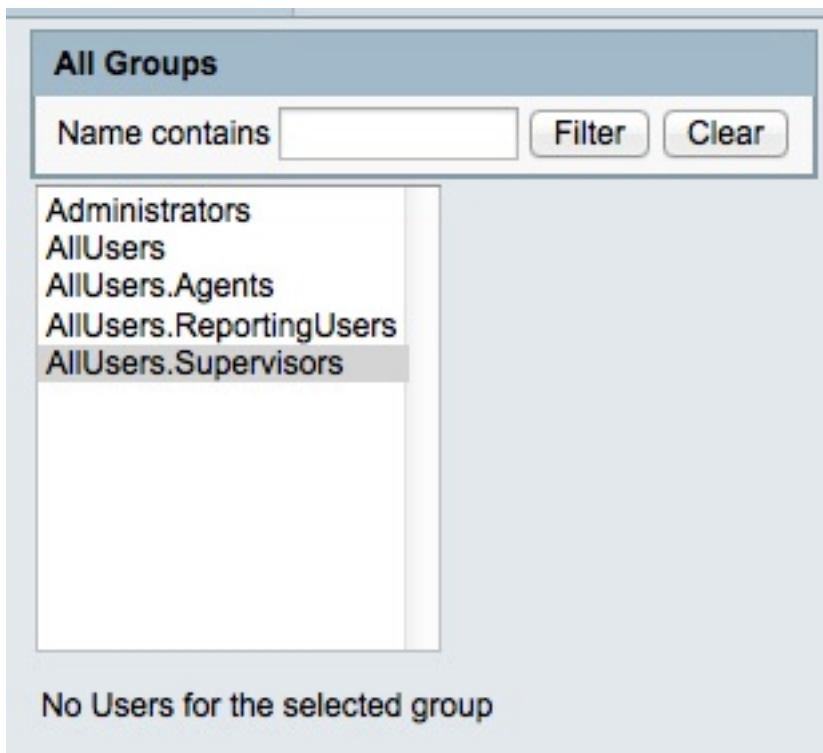
15. Haga clic **AllUsers.ReportingUsers** en el panel derecho:



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**:



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**:



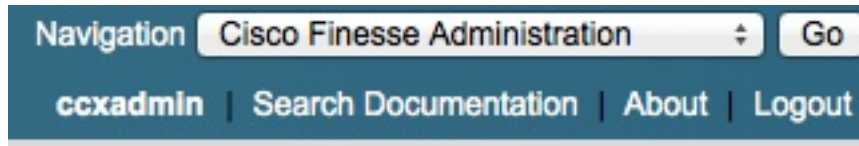
18. Exporte el nuevo informe, extraiga archivo zip, y utilice un editor de textos para abrir el archivo XML con el nombre del informe.

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><version>3</version>  
<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 lengüeta **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 *VoicelAQStats* 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 lengüeta de los datos de la cola*:

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.