

Exemple de configuration de caractéristique de compte rendu succinct de la Voix CSQ UCCX nouvel

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurer](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer des versions 10.0 et 10.5 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) afin d'ajouter la nouvelle colonne *attente de contacts* à l'état vivant de données de résumé de la file d'attente du service de contact de Voix de superviseur (CSQ).

Conditions préalables

Exigences

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Afin de configurer les contacts attendants mettez en place, appareil de bureau de Cisco Finesse sur la version 10.0 ou 10.5 UCCX doit être utilisé.

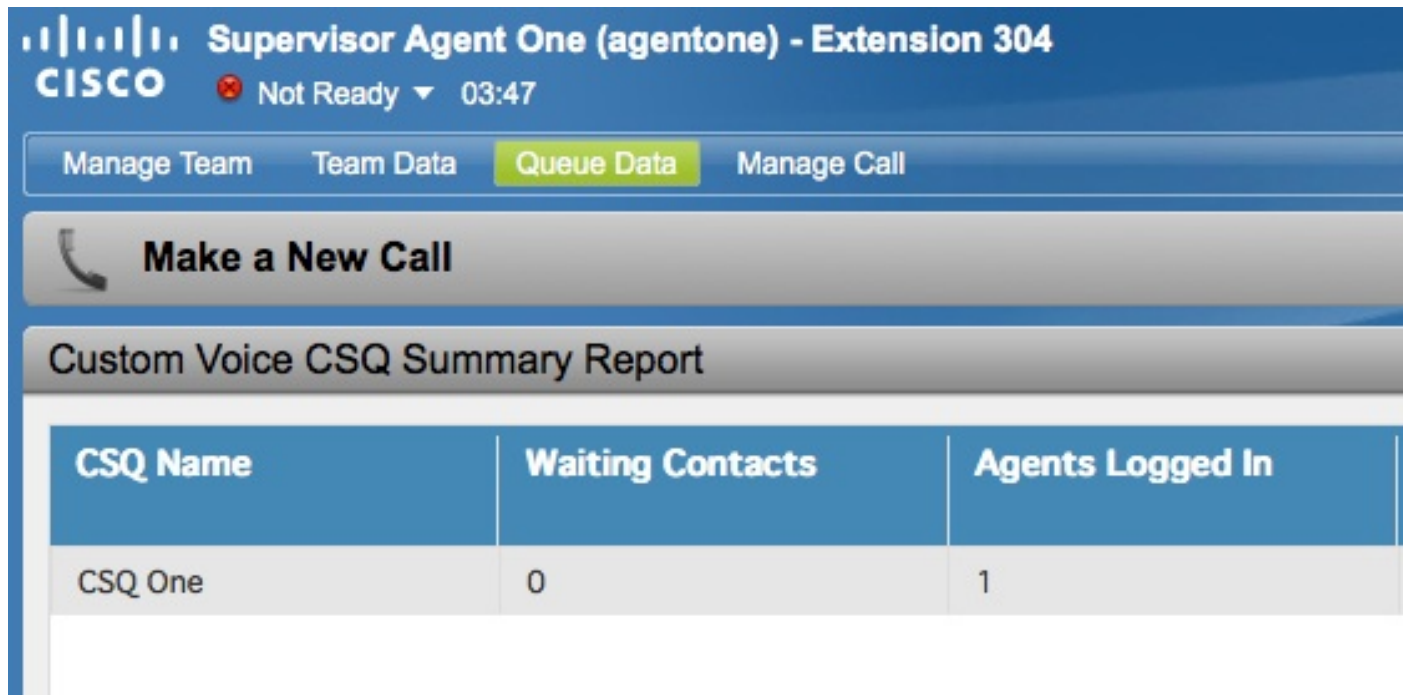
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Informations générales](#)

La nouvelle colonne attendante de contacts est utilisée afin de visualiser les contacts qui attendent dans la file d'attente.

Note: Cette colonne est un ajout standard à l'état vivant de données de superviseur de résumé par défaut de la Voix CSQ dans la version 10.6 de Cisco UCCX.

Voici un exemple qui affiche cette colonne supplémentaire :



The screenshot shows the Cisco UCCX Supervisor Agent interface for 'Supervisor Agent One (agentone) - Extension 304'. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected. Below the navigation bar is a 'Make a New Call' button. The main content area displays a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

| CSQ Name | Waiting Contacts | Agents Logged In |
|----------|------------------|------------------|
| CSQ One | 0 | 1 |

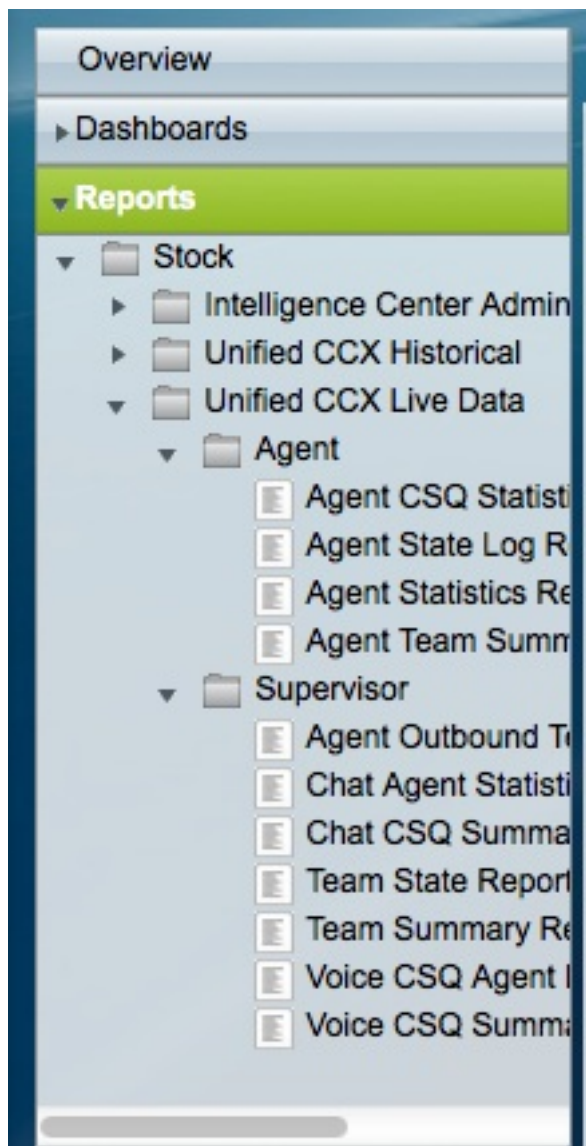
Configurer

Terminez-vous ces étapes afin de configurer des versions 10.0 et 10.5 de Cisco UCCX afin d'ajouter la colonne attendante de contacts à l'état vivant de données de résumé de la Voix CSQ de superviseur :

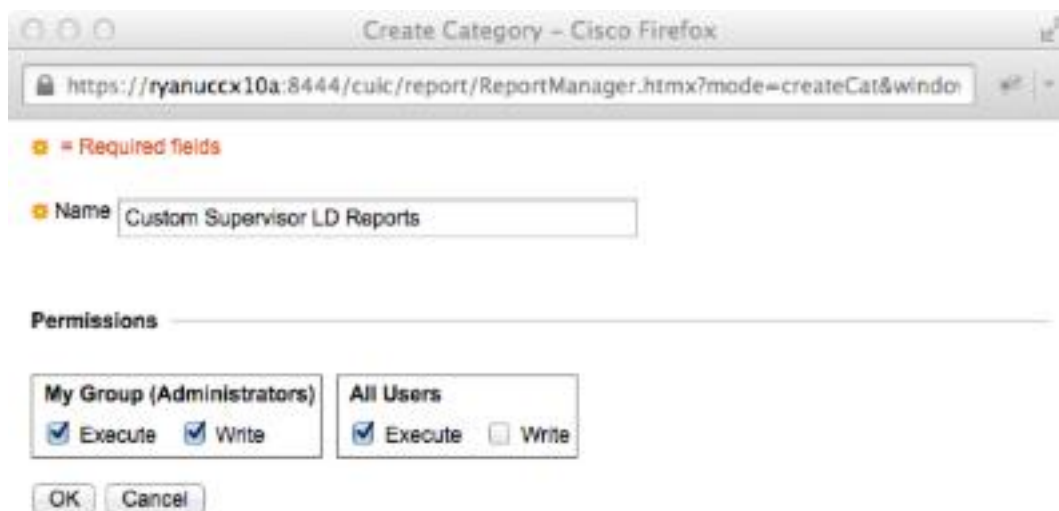
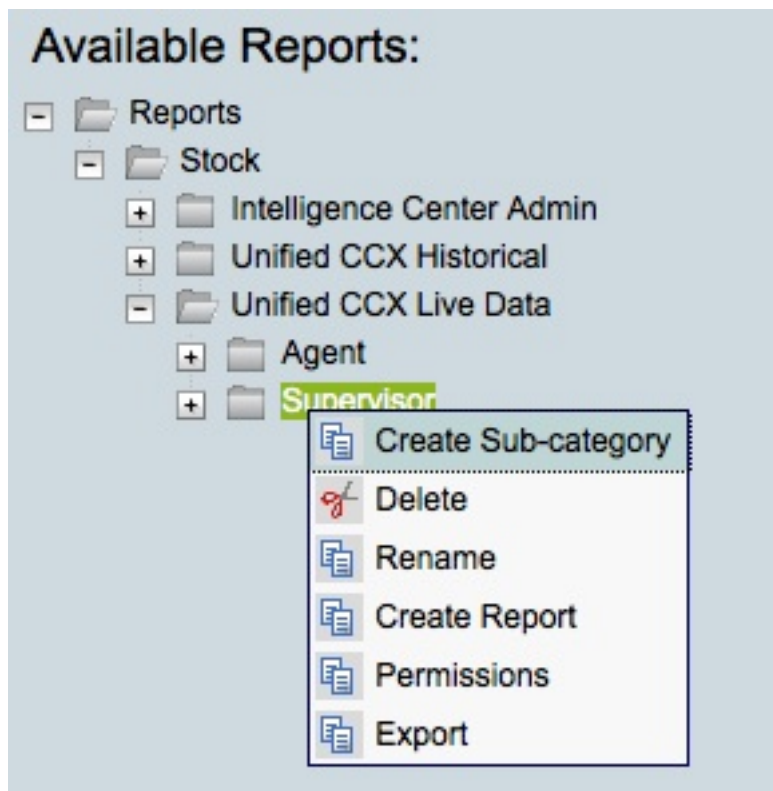
1. Connectez-vous dans le centre d'intelligence de Cisco Unified en tant qu'administrateur de l'application qui a été défini au moment de l'installation :



2. **États de clic** afin de développer l'onglet d'états :



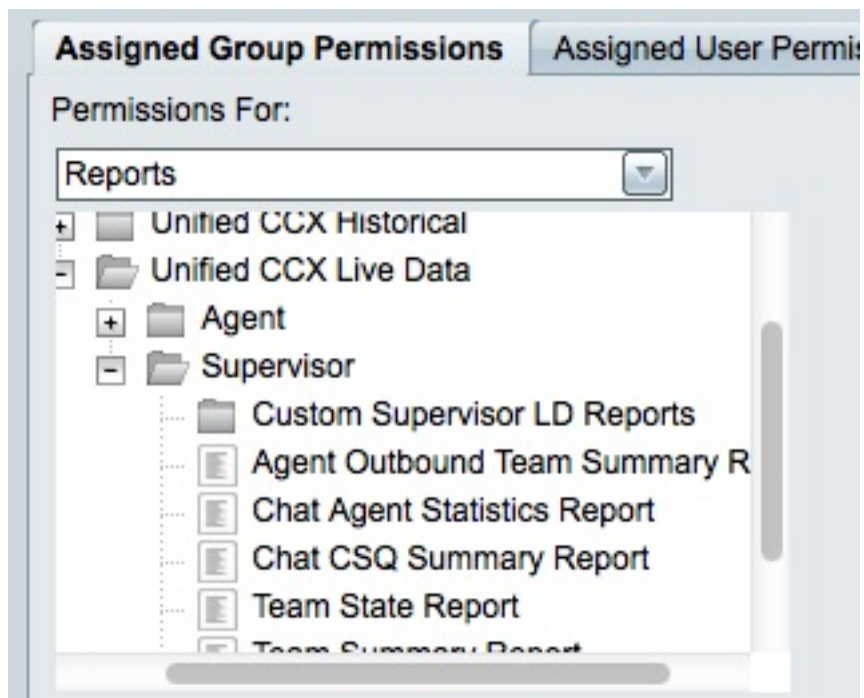
3. Des états tabulez, naviguez **pour stocker > les données vivantes > le superviseur d'Unified CCX**, cliquer avec le bouton droit le répertoire de **superviseur**, et le clic **créent la sous-catégorie** :



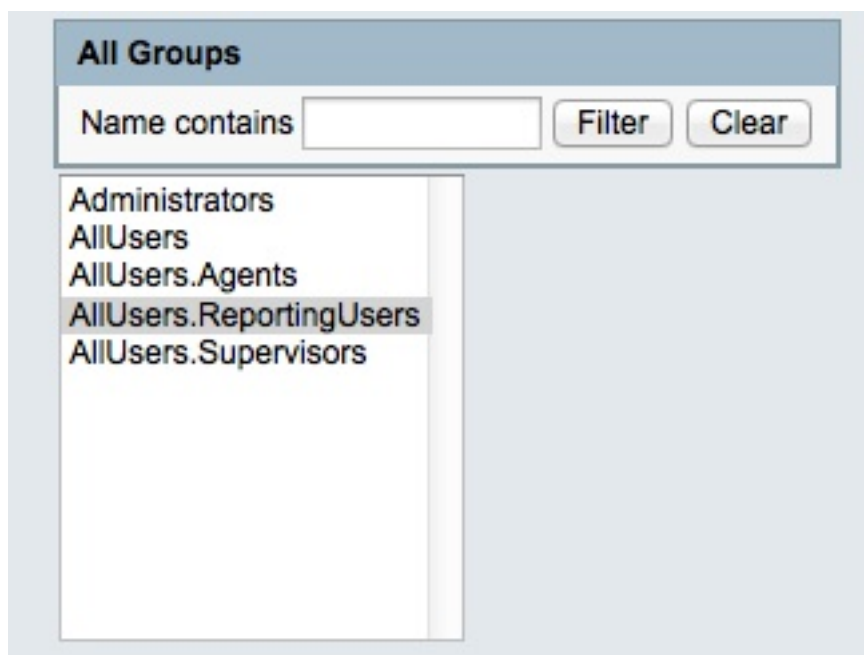
4. Naviguez vers la **Sécurité > les autorisations utilisateur** :



5. Choisissez les **états des autorisations pour** : le menu déroulant et sélectionnent la sous-catégorie que vous avez créée sous des **actions > des données vivantes > Supervisorin d'Unified CCX** le répertoire d'états qui se trouve dans le panneau gauche :



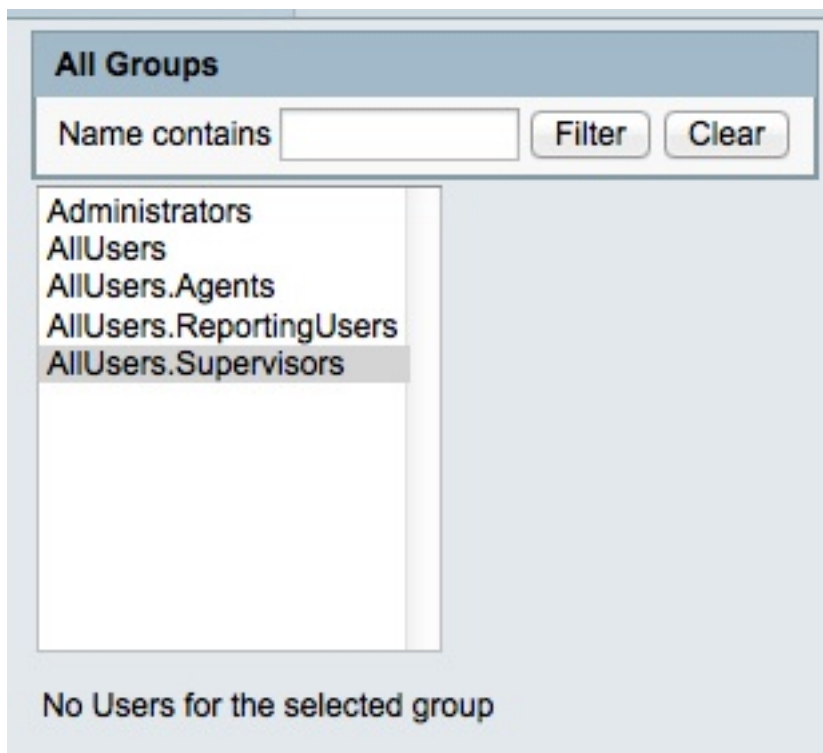
6. Clic **AllUsers.ReportingUsers** au panneau de droite :



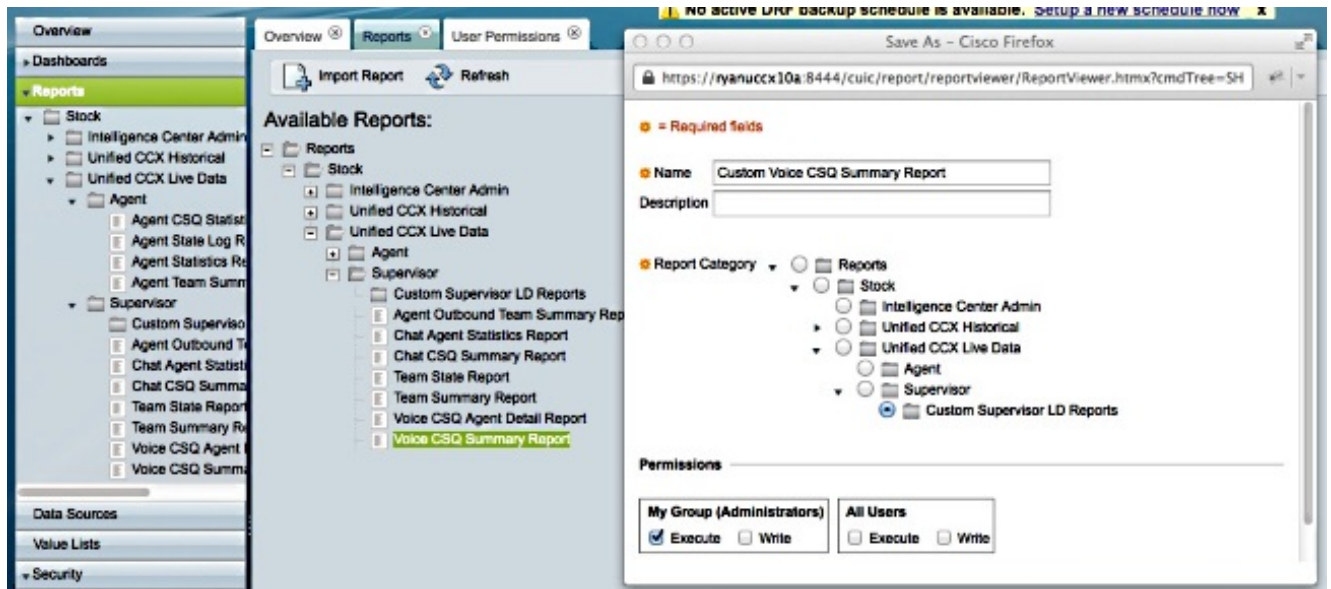
7. Cliquez sur les **autorisations réglées**, cochez la case d'**exécuter** qui apparaît dans la fenêtre externe, et puis cliquez sur OK :



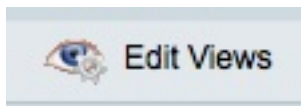
8. Cliquez sur **AllUsers.Supervisors** au panneau de droite, cliquez sur les **autorisations réglées**, cochez la case d'**exécuter** qui apparaît dans la fenêtre externe, et puis cliquez sur OK :



9. Naviguez vers des **états > des actions > des données vivantes > le superviseur d'Unified CCX**, cliquez avec le bouton droit le **compte rendu succinct de la Voix CSQ**, et cliquez sur la **sauvegarde comme** afin de sauvegarder cet état dans la sous-catégorie que vous avez créée :



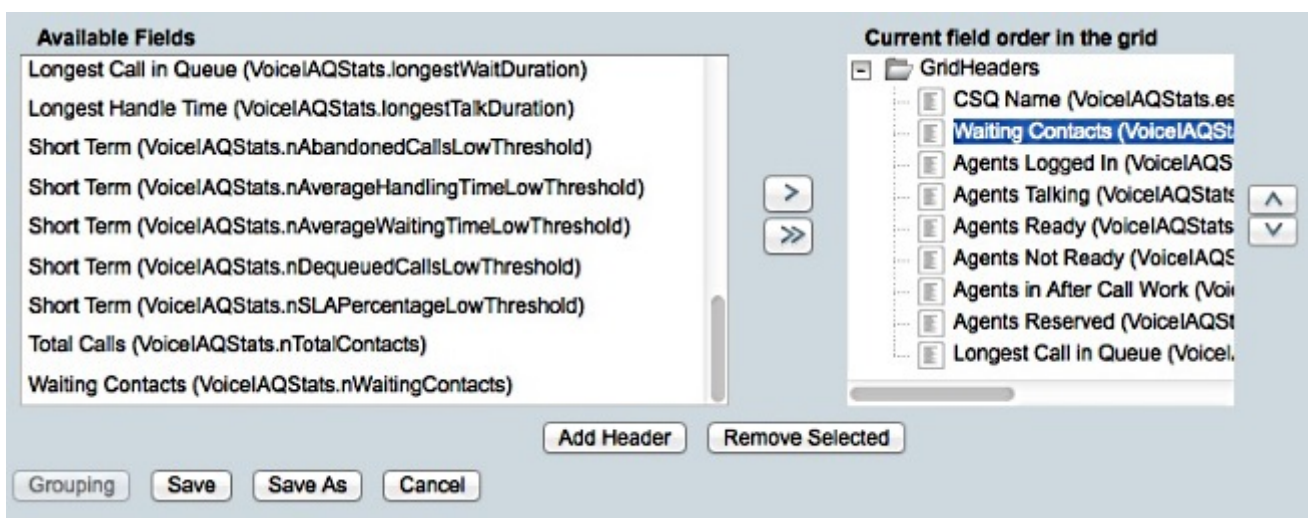
10. Cliquez sur Edit les **vues** dans l'onglet qui s'ouvre :



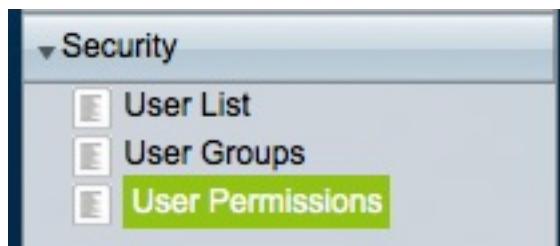
11. Cliquez sur la case d'option d'**instantané** quand l'onglet qui affiche les vues s'ouvre, et puis cliquez sur Edit :



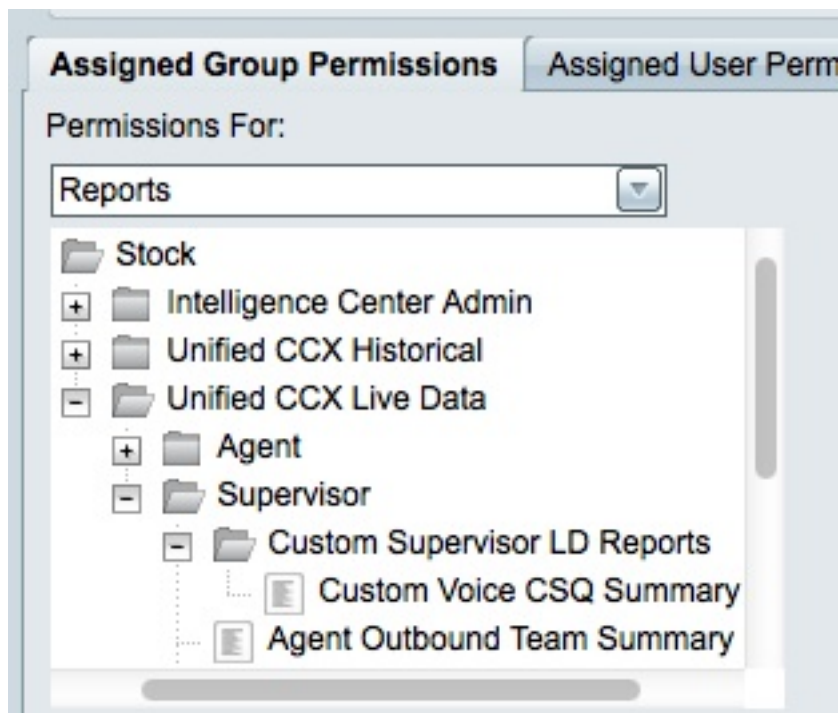
12. Choisissez **attendre des contacts des champs disponibles** le répertoire, et déplacez à la liste *en cours de champs*. Placez votre commande désirée dans la grille, et puis cliquez sur la **sauvegarde** :



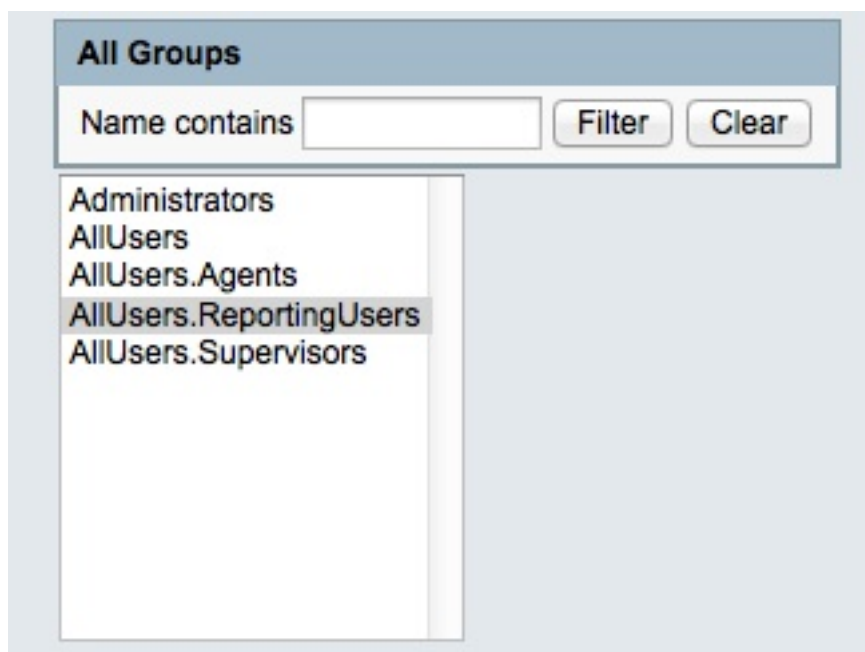
13. Naviguez vers la **Sécurité > les autorisations utilisateur** et choisissez les **états des autorisations pour** : menu déroulant :



14. Naviguez vers, et puis sélectionnez, nouvellement le rapport généré dans la sous-catégorie que vous avez créée sous des **actions > des données vivantes > le superviseur d'Unified CCX** dans le panneau gauche :



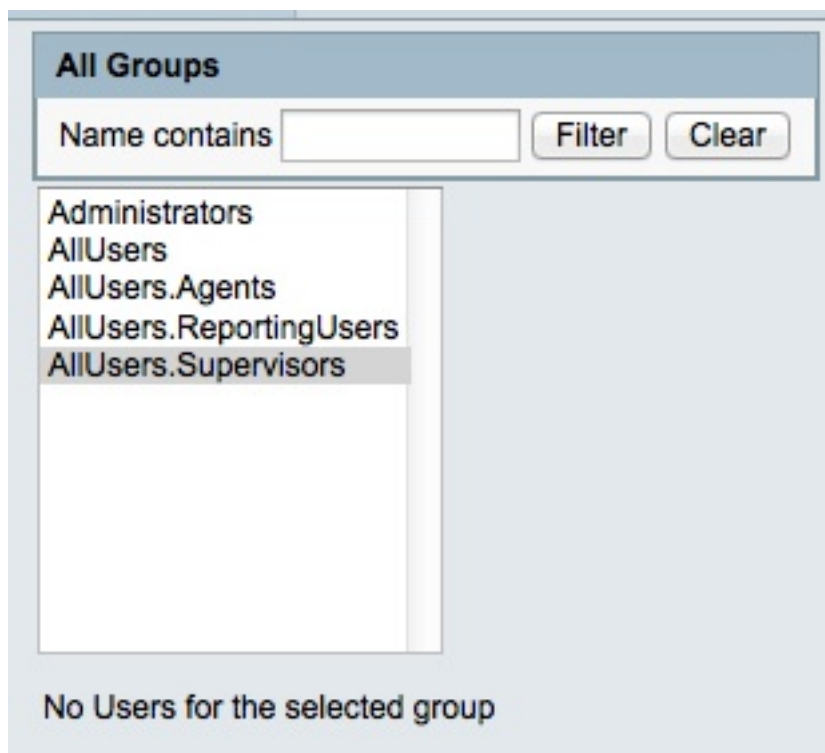
15. Clic **AllUsers.ReportingUsers** au panneau de droite :



16. Cliquez sur les **autorisations réglées**, cochez la case d'**exécuter** qui apparaît dans la fenêtre externe, et puis cliquez sur OK :



17. Cliquez sur **AllUsers.Supervisors** au panneau de droite, cliquez sur les **autorisations réglées**, cochez la case d'**exécuter** qui apparaît dans la fenêtre externe, et puis cliquez sur OK :



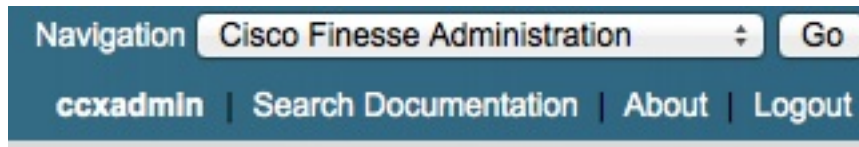
18. Exportez le nouvel état, extrayez le fichier zip, et employez un éditeur de texte pour ouvrir le fichier XML avec le nom du rapport.

19. Trouvez et enregistrez le nouvel ID de vue pour la vue d'instantané. Afin d'accomplir ceci, recherchez **<name>Snapshot</name>** dans le fichier et enregistrez la valeur pour le noeud de **<id>** sous le noeud correspondant de **<CuicGrid>**.

L'exemple suivant affiche des données XML pour la vue d'*instantané*. Dans ce cas, la valeur **bolded** est le nouvel ID de vue :

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

20. Connectez-vous dans la console de gestion de Cisco Finesse :



21. Cliquez sur l'onglet **de bureau d'affichage** :



22. Cliquez sur l'**affichage XML de finesse** afin de visualiser l'affichage du par défaut XML.
23. Dans l'instrument de *VoiceIAQStats* sous l'affichage **<role>Supervisor</role>**, remplacez l'ID de vue par le neuf et sauvegardez le XML.

Voici un exemple :

```
<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>
```

Vérifiez

Afin de vérifier votre configuration, signe hors du Cisco Finesse Supervisor Desktop et ouvrir une session de nouveau. La colonne attendante de contacts devrait maintenant être affichée dans le *compte rendu succinct de la Voix CSQ de l'onglet de données de file d'attente* :

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 |

Dépanner

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.