

Risoluzione dei problemi: impossibile salvare il report modificato per la cronologia della distribuzione delle risposte di abbandono della coda di Precision

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle operazioni di modifica e salvataggio non riuscite per il report predefinito "Cronologia distribuzione risposte di abbandono coda Precision".

Prerequisiti

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CUIC
- UCCE

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

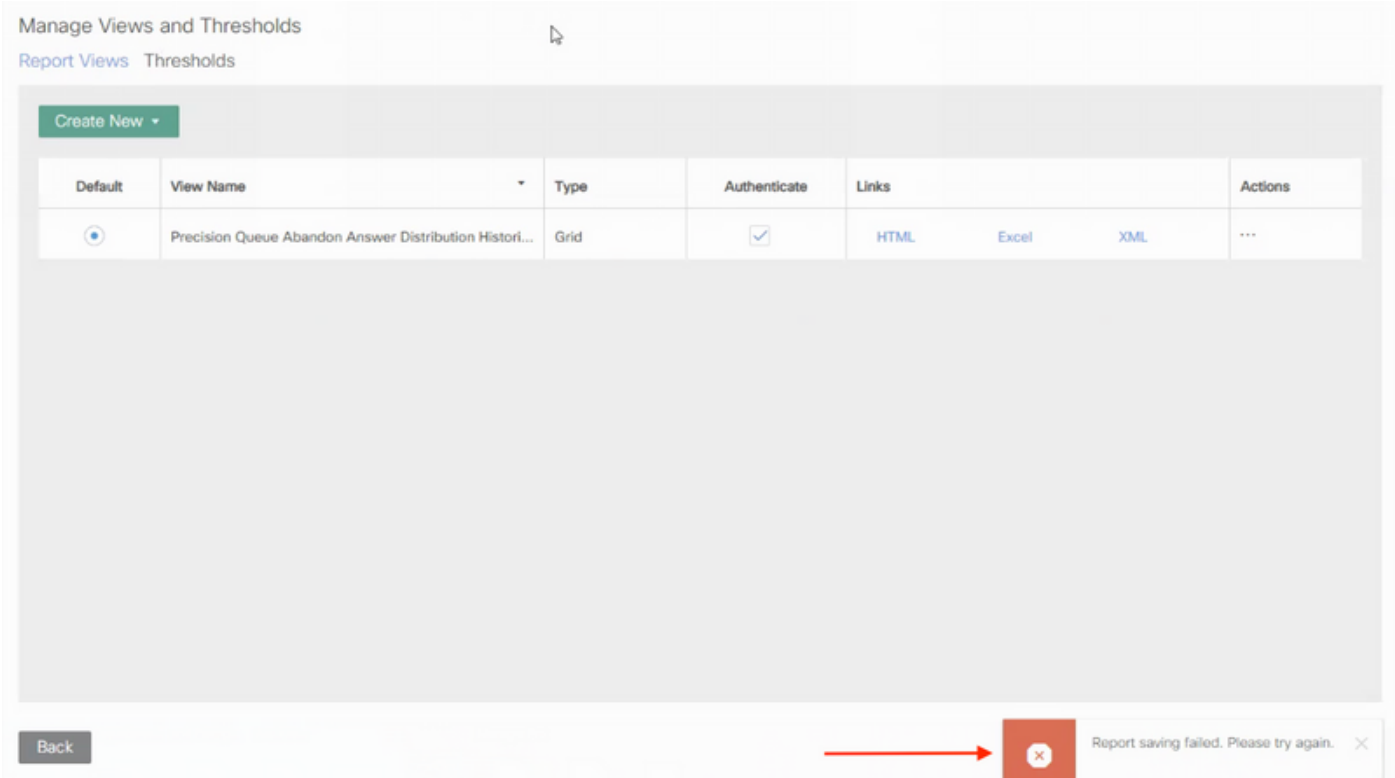
- CUIC 11.6.1
- UCCE 11.6.1

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

È possibile salvare i report e modificarne la visualizzazione per fornire dettagli significativi agli utenti finali. In particolare, se il nome del report è "Cronologia distribuzione risposte di abbandono coda di precisione", si noti che se il salvataggio viene eseguito con il nome della vista predefinita; il report non viene salvato e viene visualizzato il messaggio di errore "**Salvataggio del report non riuscito. Riprova.**", come mostrato nell'immagine



The screenshot shows the 'Manage Views and Thresholds' interface. At the top, there are tabs for 'Report Views' and 'Thresholds'. Below the tabs is a 'Create New' button. The main area contains a table with the following columns: 'Default', 'View Name', 'Type', 'Authenticate', 'Links', and 'Actions'. The table has one row with the following data:

Default	View Name	Type	Authenticate	Links	Actions
<input checked="" type="radio"/>	Precision Queue Abandon Answer Distribution Histori...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML Excel XML	...

At the bottom of the interface, there is a 'Back' button and an error message: 'Report saving failed. Please try again.' A red arrow points to the error message.

Problema

- Dalla cartella CCE_AF_Historical del report sulle scorte; selezionare **Cronologia distribuzione risposte di abbandono coda Precision**. Selezionare "Salva con nome" ;

Name	Description	Report Definition	Actions
Call Type Queue Interval All Fields	Call Type Queue Interval All Fields	Call Type Queue Interval All Fields	☆ ...
Call Type Skill Group Historical All Fields	Call Type Skill Group Historical All Fields	Call Type Skill Group Historical All Fields	☆ ...
Enterprise Service Historical All Fields	Enterprise Service Historical All Fields	Enterprise Service Historical All Fields	☆ ...
Enterprise Skill Group Historical All Fields	Enterprise Skill Group Historical All Fields	Enterprise Skill Group Historical All Fields	☆ ...
IVR Ports Performance Historical	IVR Ports Performance Historical	IVR Ports Performance Historical	☆ ...
Peripheral Service Historical All Fields	Peripheral Service Historical All Fields	Peripheral Service Historical All Fields	☆ ...
Peripheral Skill Group Historical All Fields	Peripheral Skill Group Historical All Fields	Peripheral Skill Group Historical All Fields	☆ ...
Precision Queue Abandon Answer Distribution Hist...	Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical	Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical	☆ ...
Precision Queue Efficiency	Precision Queue Efficiency	Precision Queue Efficiency	☆ ...
Precision Queue Efficiency Drill Down	Precision Queue Efficiency Drill Down	Precision Queue Efficiency Drill Down	☆ ...
Precision Queue Interval All Fields	Precision Queue Interval All Fields	Precision Queue Interval All Fields	☆ ...
Skill Group Abandon Answer Distribution Historical	Skill Group Abandon Answer Distribution Historical	Skill Group Abandon Answer Distribution Historical	☆ ...

- Edit
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete

- Assegnare un nome e un percorso, quindi fare clic su Salva, come mostrato nell'immagine

Save Report Precision Queue Aban... ✕

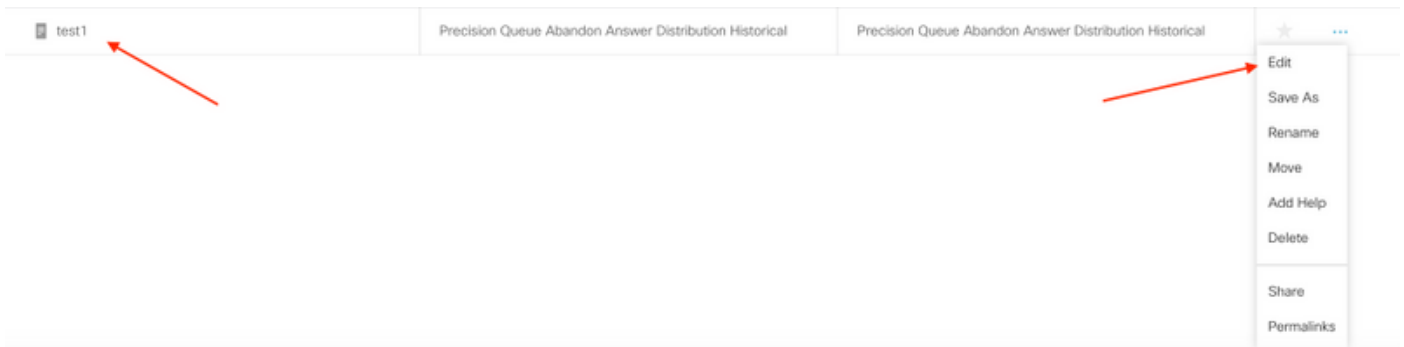
Name*

Location*

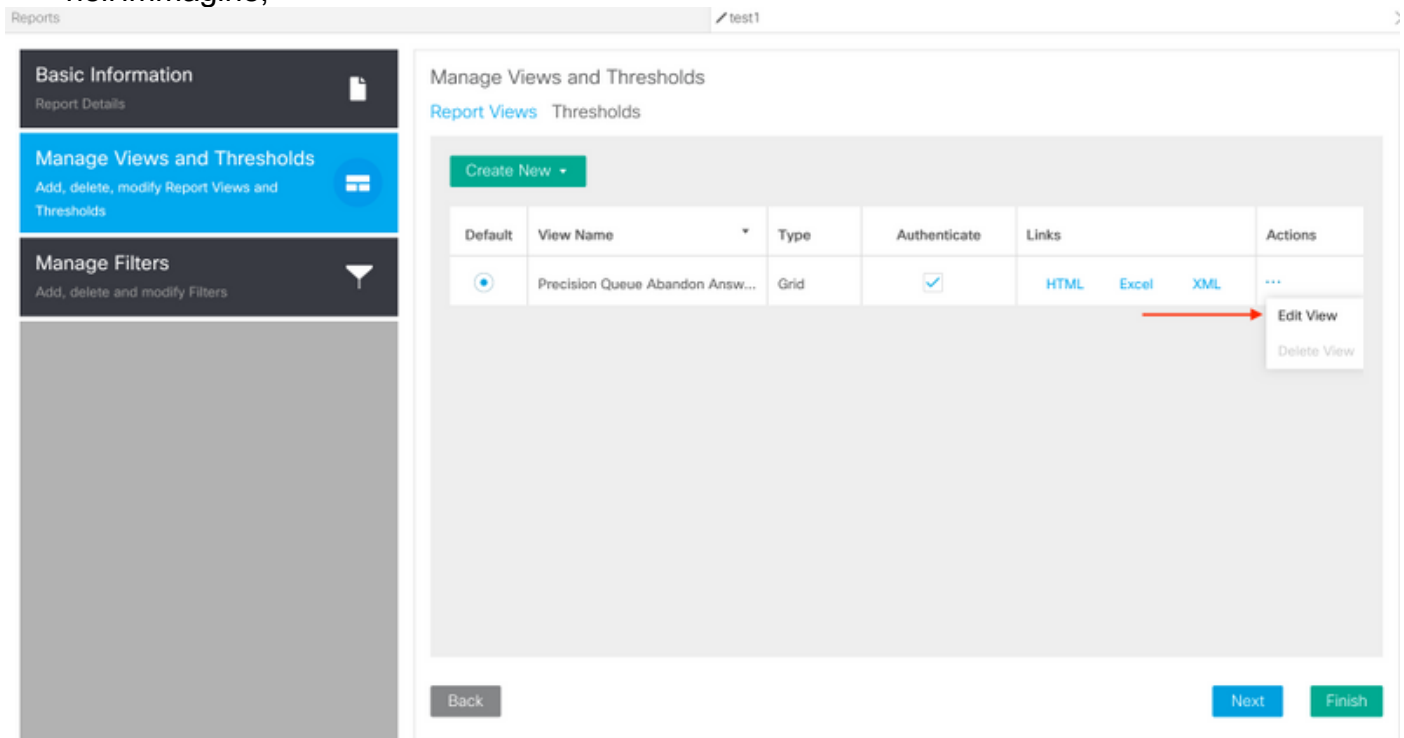
Search

📁 Reports ➤

- Passare alla posizione in cui è stato salvato il report e fare clic su Modifica, come illustrato nell'immagine



- In **Gestisci viste e soglie** e in **Visualizzazioni report** , fare clic su **Modifica vista**, come mostrato nell'immagine;



- Apportare le modifiche necessarie e fare clic su **Salva** nella finestra Vista di modifica.

Edit View - Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical



Name* Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical

Description

Font 10

Available: 54 Values

Search Available

Abandoned (aban9)
Abandoned (aban8)
Abandoned (aban5)
Abandoned (aban6)
Abandoned (aban7)
Abandoned (aban2)
Abandoned (aban1)
Abandoned (aban10)
Abandoned (aban4)

Selected: 45 Values

Search Selected

Attribute 8 (Attr8)
Attribute 9 (Attr9)
DateTime (interval)
Avg Speed of Answer (asa)
> Interval 1
> Interval 2
> Interval 3
> Interval 4
> Interval 5
> Interval 6

Header

Sort Grid by Field

Choose Field

Cancel Save

- Infine fare clic su Fine nella finestra "Visualizzazioni report" e notare l'errore come mostrato nell'immagine;

Manage Views and Thresholds

[Report Views](#) Thresholds

Create New ▾

Default	View Name ▾	Type	Authenticate	Links	Actions
<input checked="" type="radio"/>	Precision Queue Abandon Answ...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML Excel XML	...

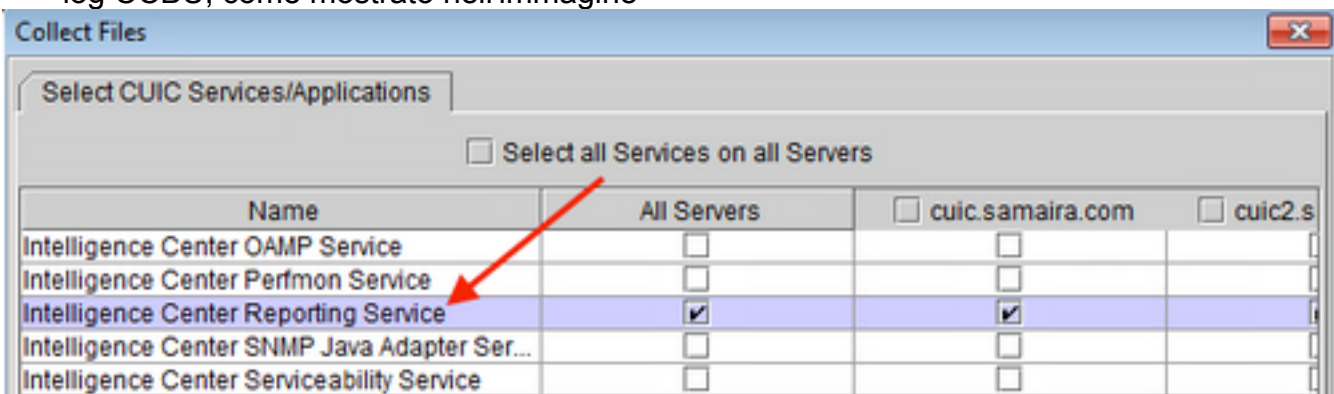
Back



Report saving failed. Please try again. ✕

Soluzione

- Usare lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT) collegato a CUIC per raccogliere i log CCBU, come mostrato nell'immagine



- nei log CCBU sotto viene indicato il messaggio di errore:

```
"0000456270: a.b.c.d : Dec 23 2019 16:15:26.671 -0600: %CCBU_____CUIC-0-ERROR: Bad request. Input Validation failed. [For property viewName, expected maximum length: 50. Actual: 54] <- ValidationResourceFilter.java:79 [com.cisco.ccbu.cuic.rest.fw.validation.ValidationResourceFilter.filter]
```

- Per risolvere il problema nella sezione Vista di modifica ; Notare che il nome della vista di default è "Cronologia distribuzione risposte di abbandono coda di precisione" che è un totale di 54 caratteri; accorciare il nome a un numero di caratteri inferiore o uguale a 50, come

mostrato nell'immagine;

Edit View - Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical



Name* Precision Queue Abandon Answer Distribution ←

Description

Font 10

Available: 54 Values

Search Available

answaittime (answaittime)

Answered (ans1)

Answered (ans2)

Answered (ans5)

Answered (ans9)

Answered (ans10)

Answered (ans8)

Answered (ans6)

Answered (ans4)

Selected: 45 Values

Search Selected

[Precision_Queue] (EnterpriseName)

Media (Media)

> Attributes

DateTime (interval)

[ASA] (asa)

> Interval 1

> Interval 2

> Interval 3

> Interval 4

Header

Sort Grid by Field

Choose Field

Nota: Il nome predefinito della vista incluso nel report è "*Cronologia distribuzione risposte di abbandono coda di precisione*", ovvero 54 caratteri. il numero di caratteri supportato per il nome della vista è uguale o inferiore a 50 ; il nome modificato "**Precision Queue Abandon Answer Distribution**" conta 43 caratteri e quindi il report salva correttamente.

Informazioni correlate

- [Guida per l'utente CUIC](#)