

UCCX Voice CSQ: esempio di configurazione della nuova funzionalità

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

Questo documento descrive come configurare Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versioni 10.0 e 10.5 per aggiungere la nuova colonna *Contatti in attesa* al report Summary Live Data di Supervisor Voice Contact Service Queue (CSQ).

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Per configurare il campo Contatti in attesa, è necessario utilizzare Cisco Finesse Desktop su UCCX versione 10.0 o 10.5.

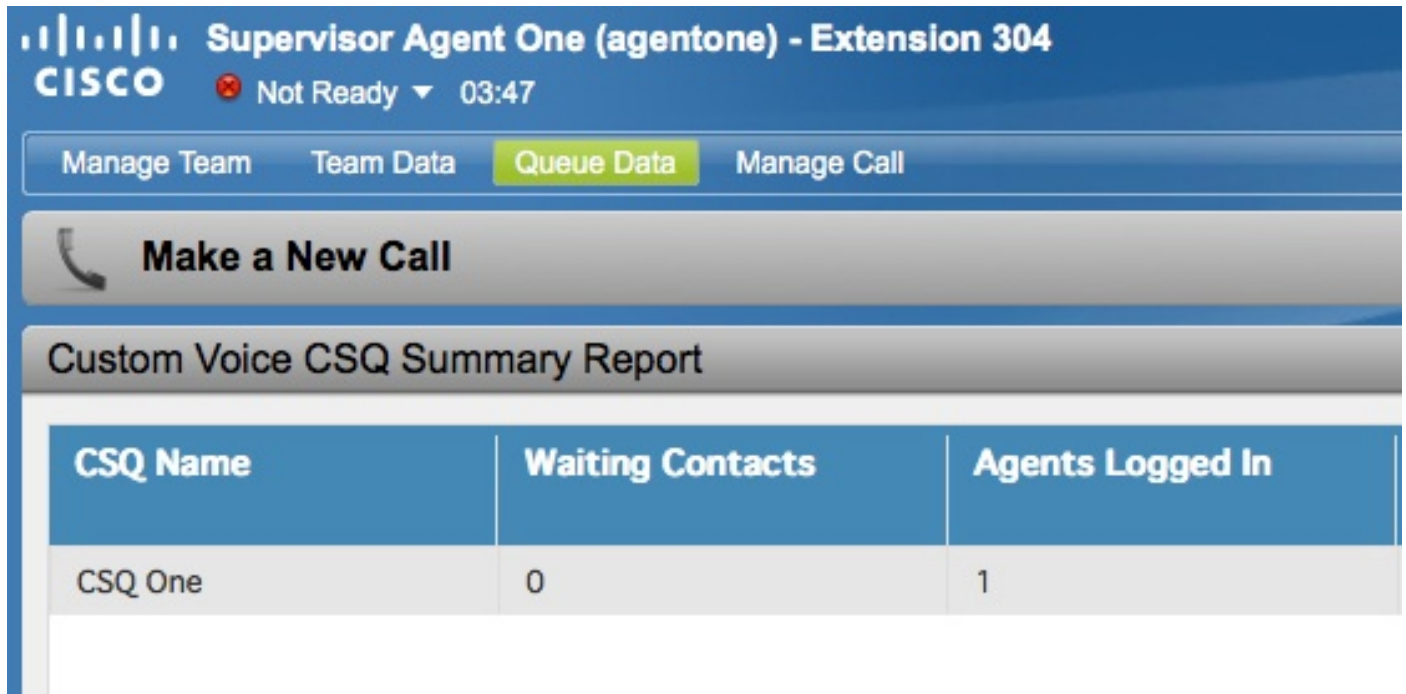
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

La nuova colonna Contatti in attesa viene utilizzata per visualizzare i contatti in attesa nella coda.

Nota: Questa colonna è un'aggiunta standard al report Live Data di riepilogo predefinito di Supervisor Voice CSQ in Cisco UCCX versione 10.6.

Di seguito è riportato un esempio che mostra questa colonna aggiuntiva:



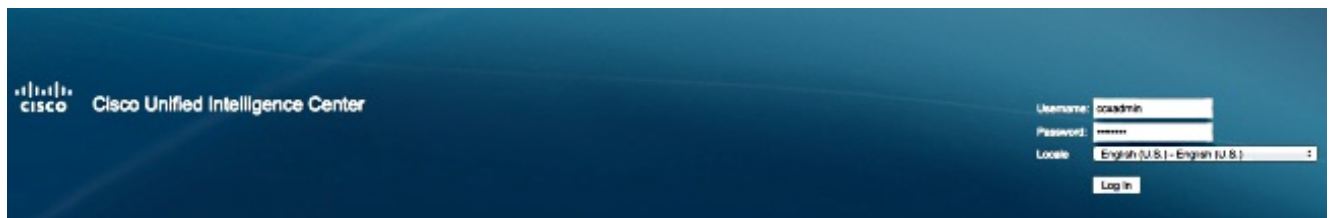
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for agentone - Extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected. Below the navigation bar is a 'Make a New Call' button. The main content area displays a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

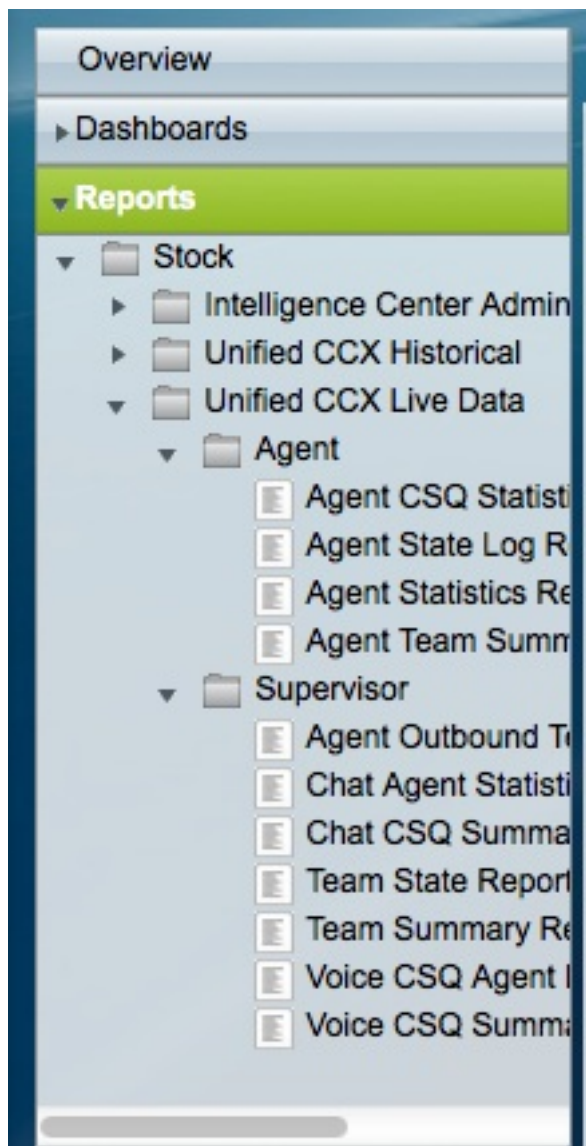
Configurazione

Completare questa procedura per configurare Cisco UCCX versioni 10.0 e 10.5 in modo da aggiungere la colonna Contatti in attesa al report Dati live di riepilogo CSQ voce supervisore:

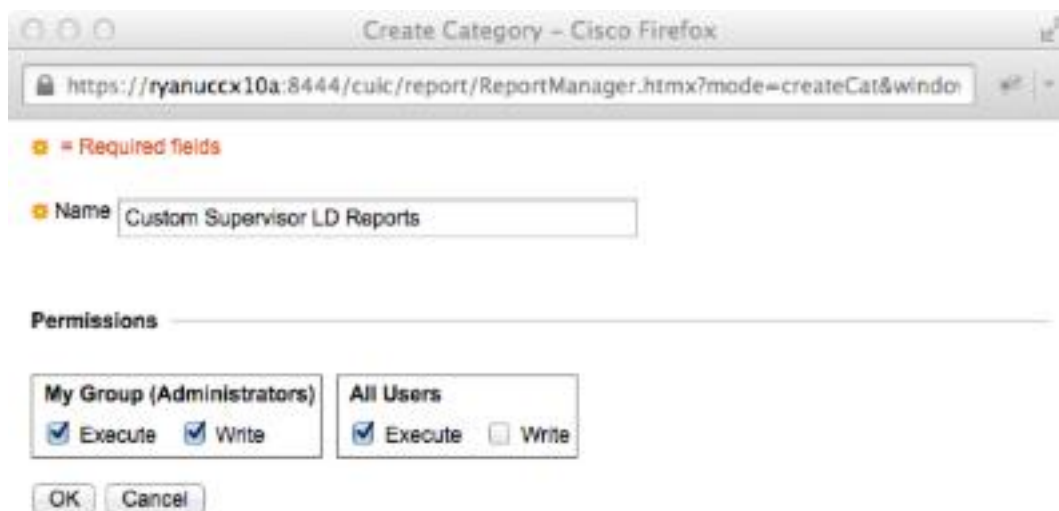
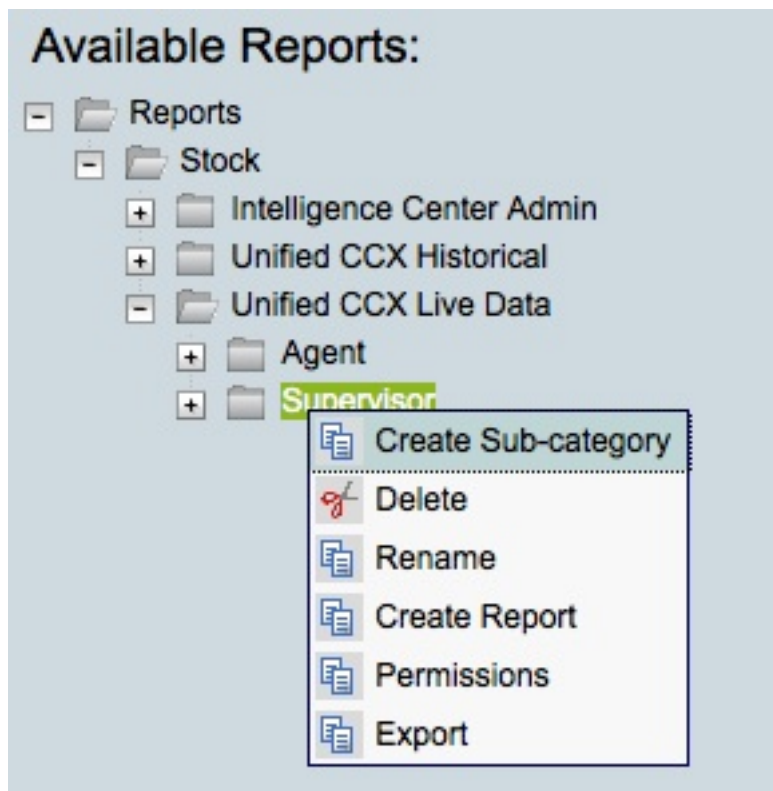
1. Accedere al Cisco Unified Intelligence Center come amministratore dell'applicazione definito al momento dell'installazione:



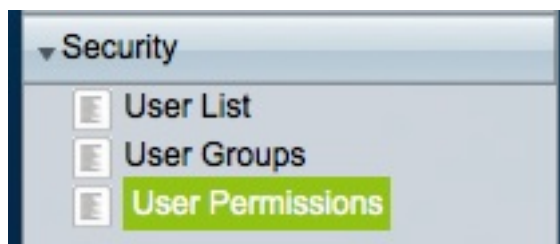
2. Fare clic su **Report** per espandere la scheda Report:



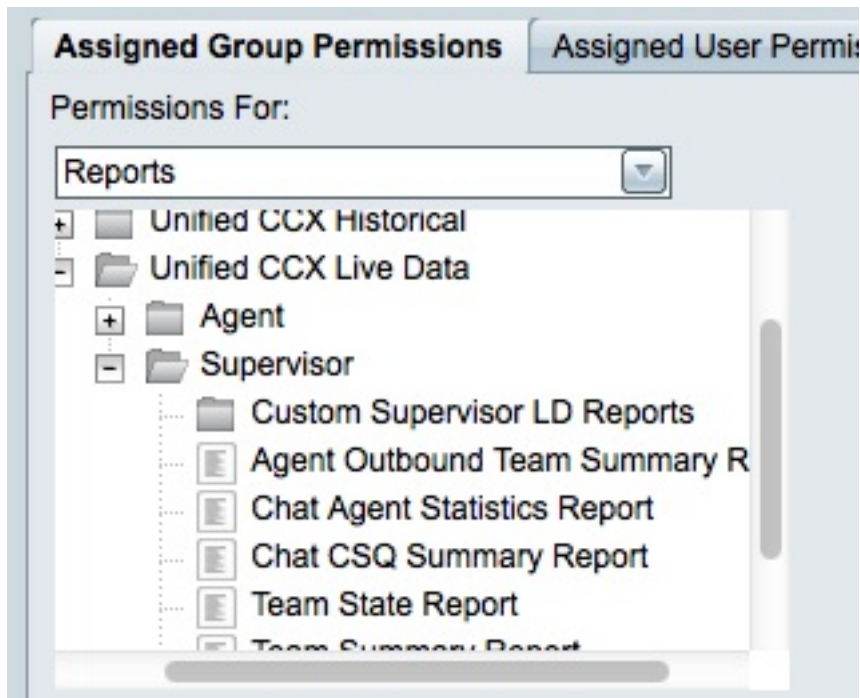
3. Dalla scheda Report, passare a **Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cartella **Supervisor** e fare clic su **Create Sub-category** (Crea sottocategoria):



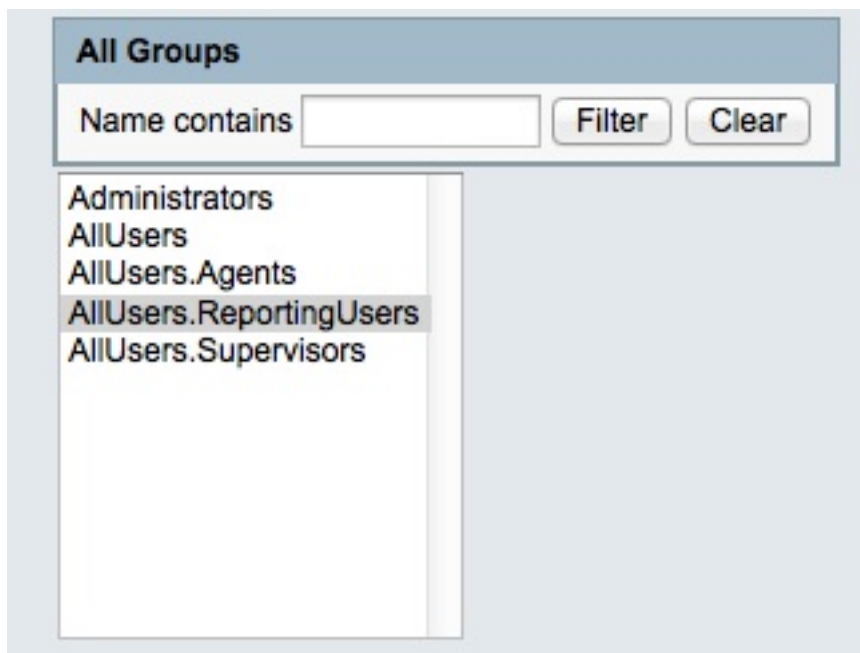
4. Selezionare **Protezione > Autorizzazioni utente**:



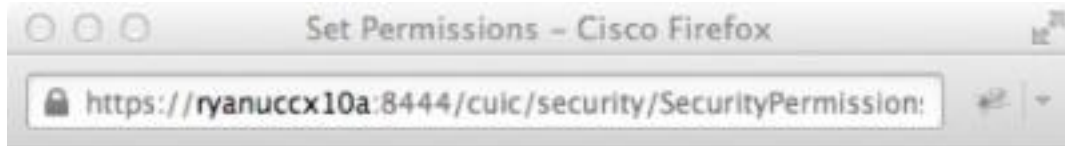
5. Scegliere **Report** dal menu *Autorizzazioni per*: e selezionare la sottocategoria creata in **Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor** nella cartella Reports nel pannello sinistro:



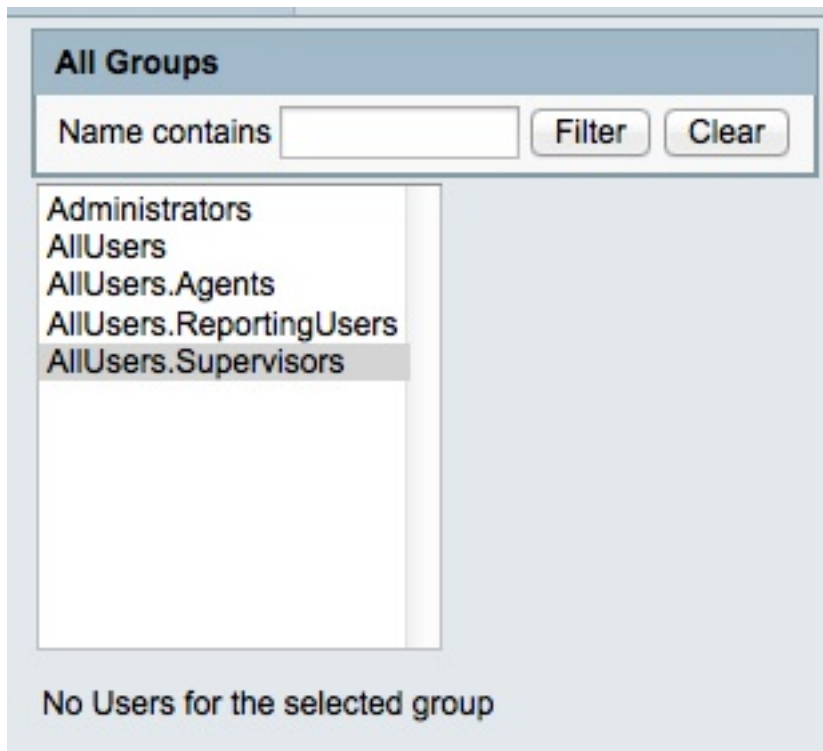
6. Fare clic su **AllUsers.ReportingUsers** nel pannello destro:



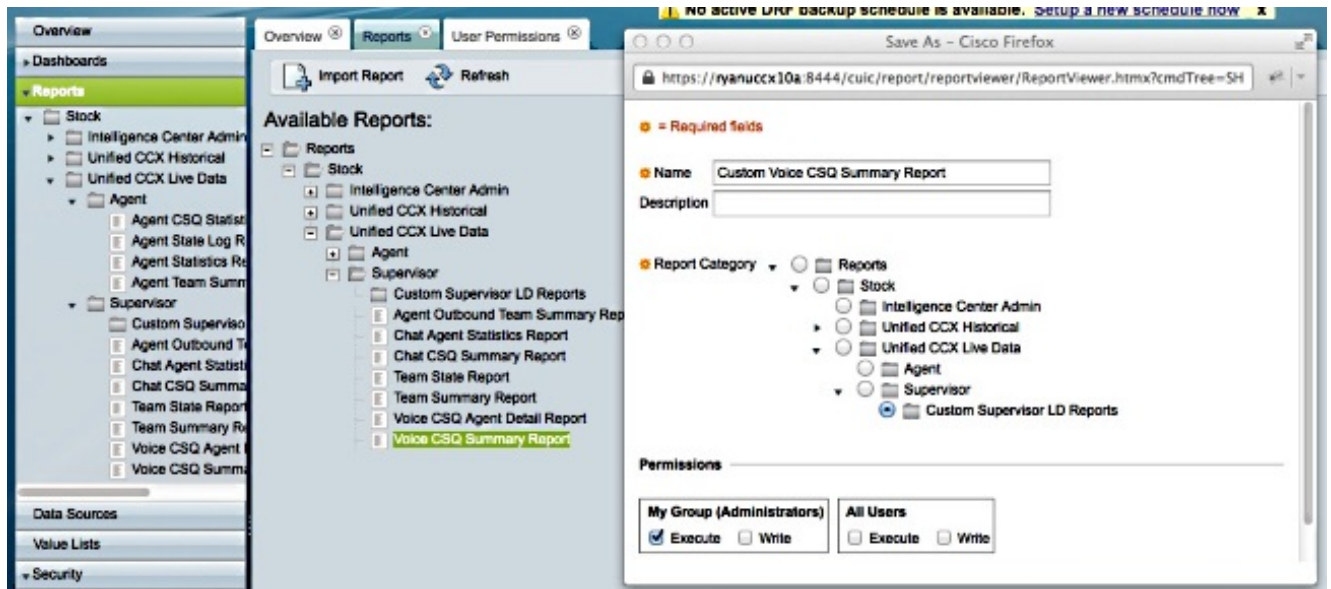
7. Fare clic su **Imposta autorizzazioni**, selezionare la casella di controllo **Esegui** visualizzata nella finestra popup e quindi fare clic su **OK**:



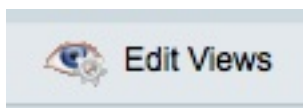
8. Fare clic su **AllUsers.Supervisors** nel pannello destro, fare clic su **Imposta autorizzazioni**, selezionare la casella di controllo **Esegui** visualizzata nella finestra popup e quindi fare clic su **OK**:



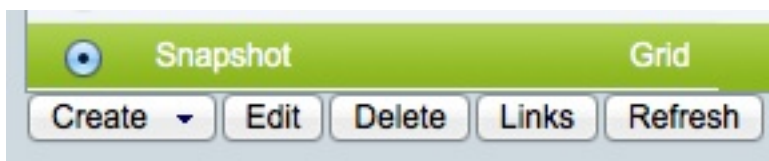
9. Passare a **Report > Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Voice CSQ Summary Report** e scegliere **Salva con nome** per salvare il report nella sottocategoria creata:



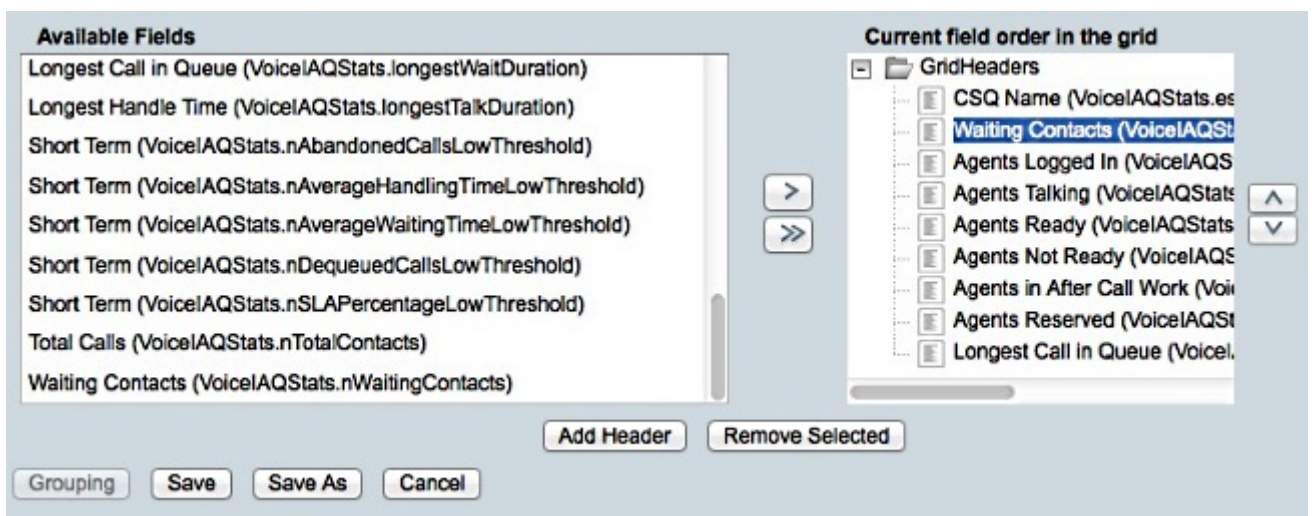
10. Fare clic su **Modifica viste** nella scheda visualizzata:



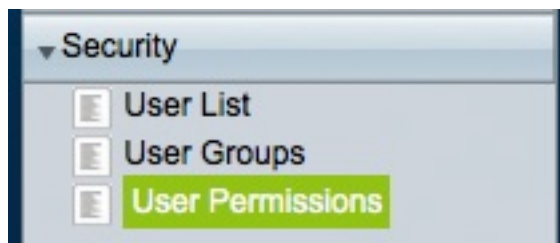
11. Fare clic sul pulsante di scelta **Snapshot** quando viene visualizzata la scheda che mostra le visualizzazioni e quindi fare clic su **Modifica**:



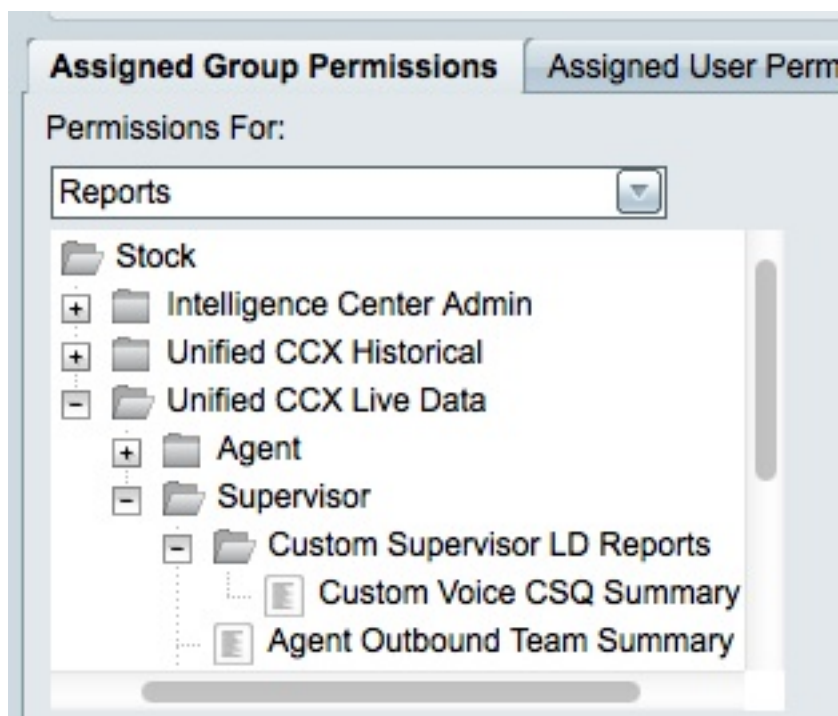
12. Selezionare **Contatti in attesa** dall'elenco *Campi disponibili* e spostarlo nell'elenco *Campi correnti*. Impostare l'ordine desiderato nella griglia, quindi fare clic su **Salva**:



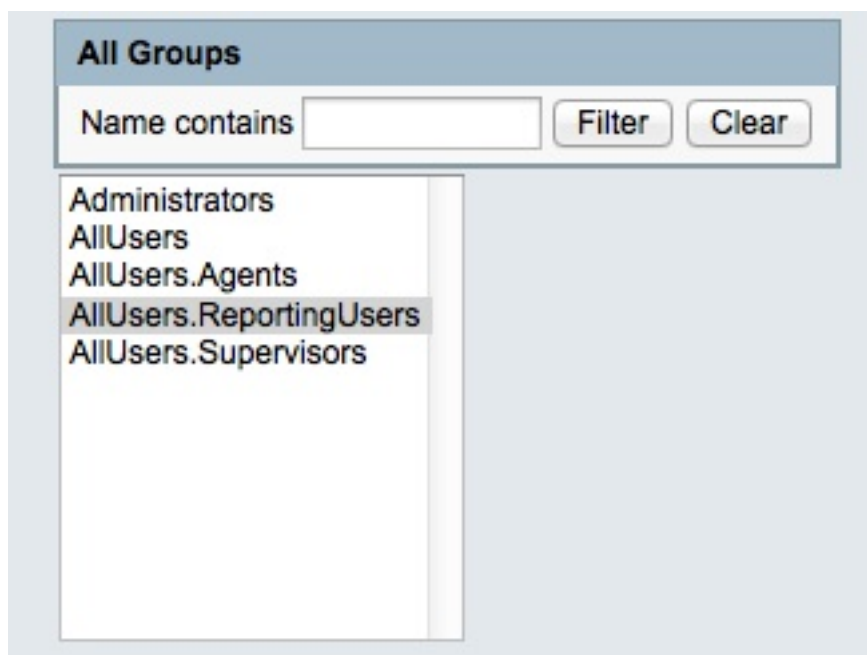
13. Passare a **Protezione > Autorizzazioni utente** e scegliere **Report** dall'elenco *Autorizzazioni per*: menu a discesa:



14. Passare al report appena generato nella sottocategoria creata in **Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor** nel pannello sinistro, quindi selezionarlo:



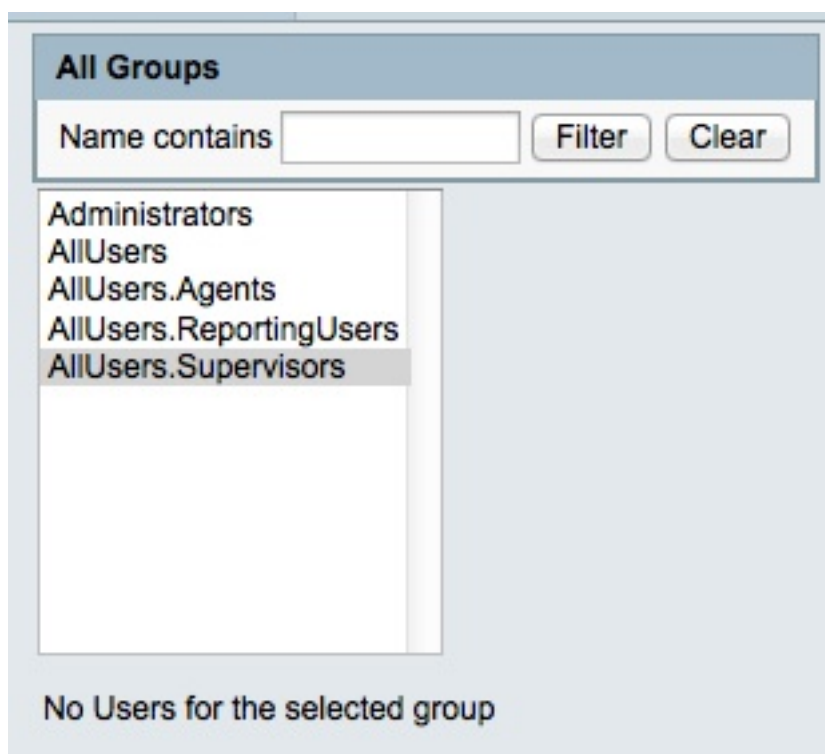
15. Fare clic su **AllUsers.ReportingUsers** nel pannello destro:



16. Fare clic su **Imposta autorizzazioni**, selezionare la casella di controllo **Esegui** visualizzata nella finestra popup e quindi fare clic su **OK**:



17. Fare clic su **AllUsers.Supervisors** nel pannello destro, fare clic su **Imposta autorizzazioni**, selezionare la casella di controllo **Esegui** visualizzata nella finestra popup e quindi fare clic su **OK**:



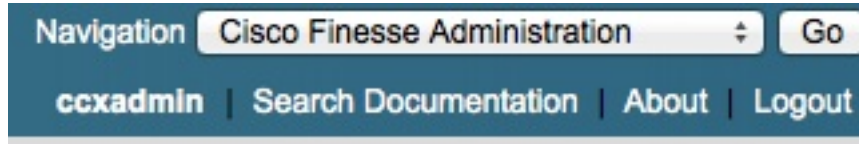
18. Esportare il nuovo report, estrarre il file ZIP e utilizzare un editor di testo per aprire il file XML con il nome del report.
19. Individuare e registrare il nuovo ID della vista *snapshot*. A tale scopo, cercare `<name>Snapshot</name>` nel file e registrare il valore del nodo `<id>` nel nodo `<CuicGrid>`

corrispondente.

Nell'esempio seguente vengono illustrati i dati XML per la visualizzazione *Snapshot*. In questo caso, il valore **in grassetto** è il nuovo ID vista:

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

20. Accedere alla console di amministrazione Cisco Finesse:



21. Fare clic sulla scheda **Layout desktop**:



22. Fare clic su **Finesse Layout XML** per visualizzare il layout XML predefinito.

23. Nel gadget *VoiceIAQStats* nel layout `<role>Supervisor</role>`, sostituire l'ID visualizzazione con quello nuovo e salvare il file XML.

Di seguito è riportato un esempio:

```
<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>
```

Verifica

Per verificare la configurazione, uscire dal desktop di Cisco Finesse Supervisor ed eseguire nuovamente l'accesso. A questo punto, la colonna Contatti in attesa dovrebbe essere visualizzata nel *rapporto Sintetico CSQ voce* della scheda *Dati coda*:

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

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.