

# UCCX 音声 CSQ 要約レポート新しい機能 設定例

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

この資料にスーパーバイザ 音声 Contact Service Queue ( CSQ ) 要約ライブ Data レポートに新しい待っている連絡先カラムを追加するために Cisco Unified Contact Center Express ( UCCX ) バージョン 10.0 および 10.5 を設定する方法を記述されています。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

待っている連絡先フィールドを設定するために、UCCX バージョン 10.0 または 10.5 の Cisco Finesse デスクトップは使用する必要があります。

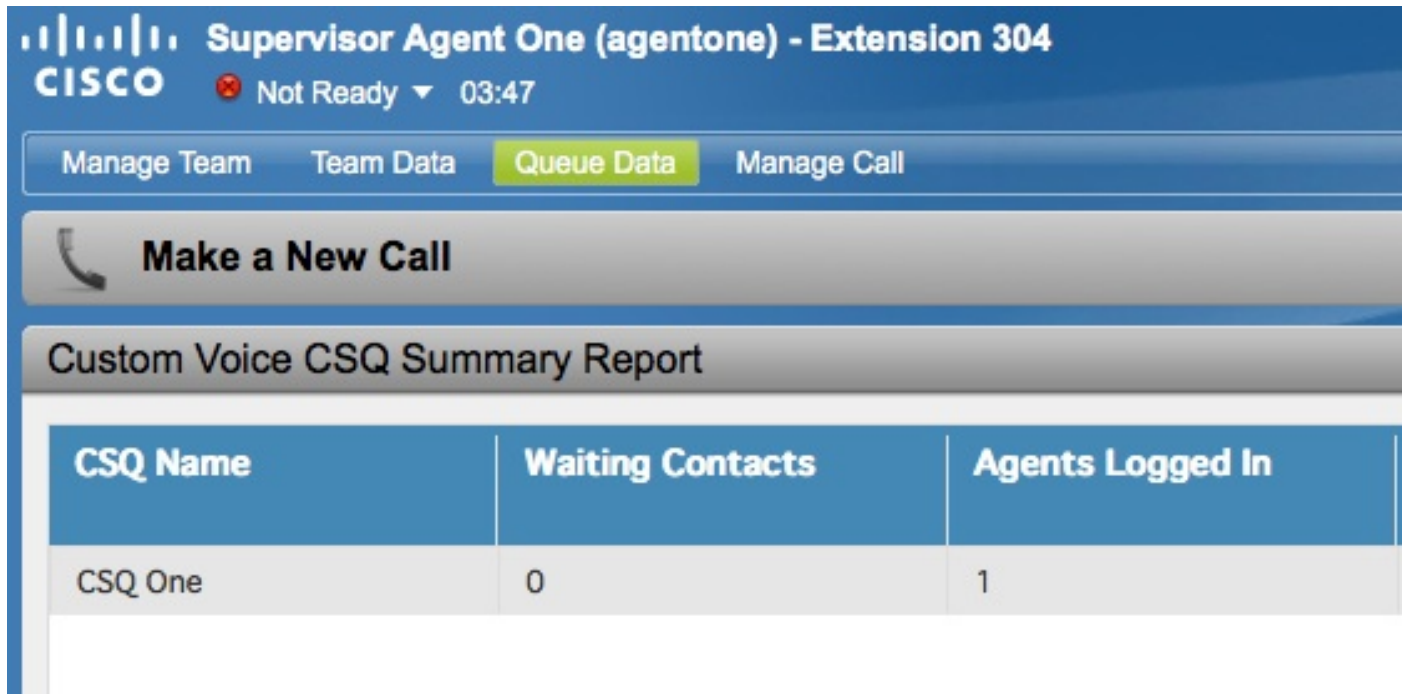
本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 背景説明

新しい待っている連絡先カラムはキューで待っている連絡先を表示するために使用されます。

注: このカラムは Cisco UCCX バージョン 10.6 のデフォルト スーパーバイザ 音声 CSQ 要約ライブ Data レポートへ標準付加です。

この追加の列を示す例はここにあります:



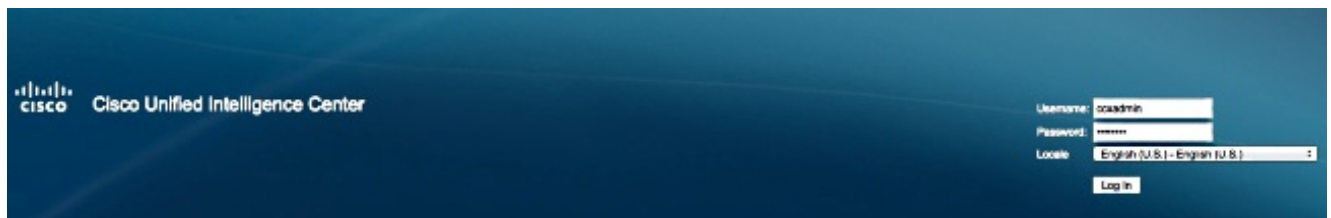
The screenshot shows the Supervisor Agent One interface for extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected. Below the navigation bar is a 'Make a New Call' button. The main content area displays a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

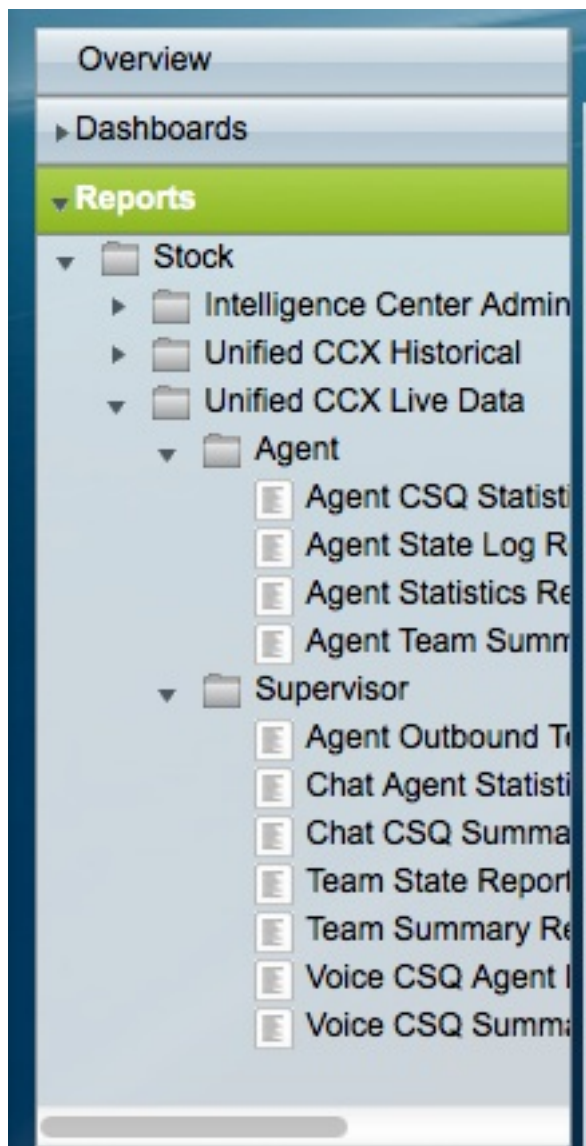
## 設定

Cisco UCCX バージョン 10.0 および 10.5 をスーパーバイザ 音声 CSQ 要約ライブ Data レポートに待っている連絡先カラムを追加するために設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

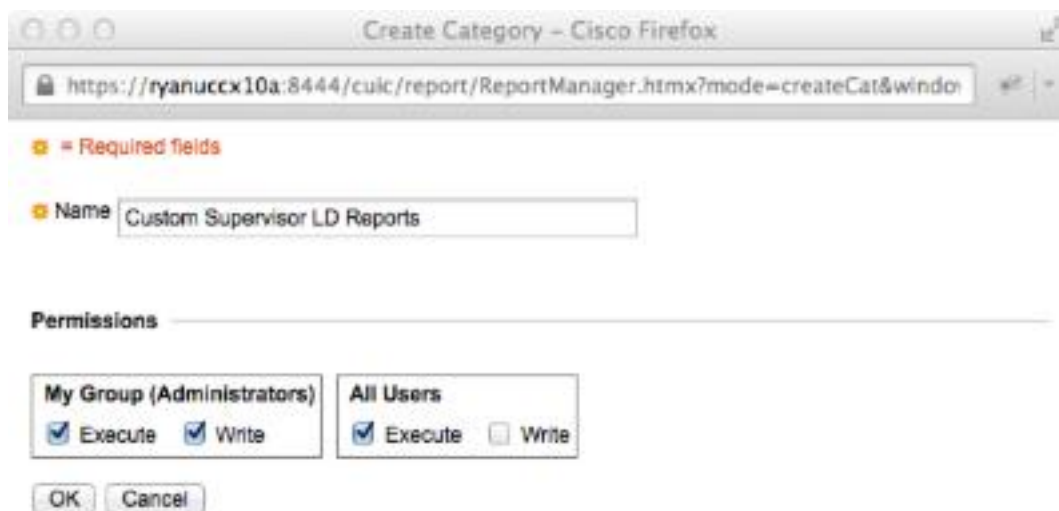
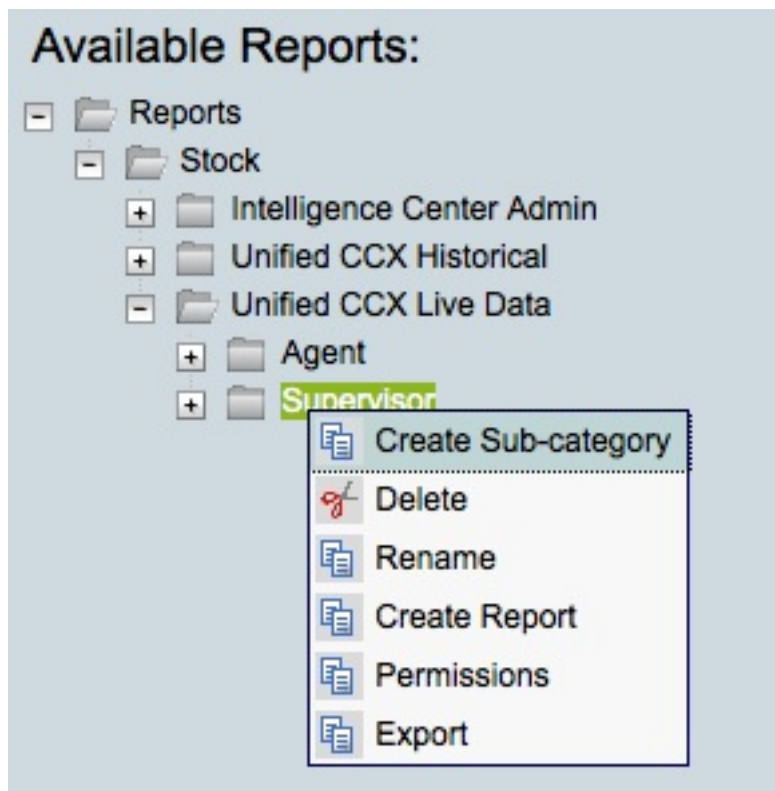
1. インストールの時に定義されたアプリケーション管理者として Cisco Unified Intelligence Center に記録して下さい:



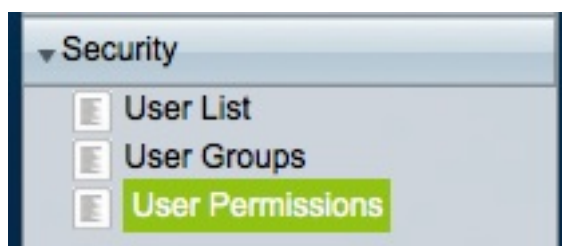
2. Reports タブを拡張するために『Reports』をクリックして下さい:



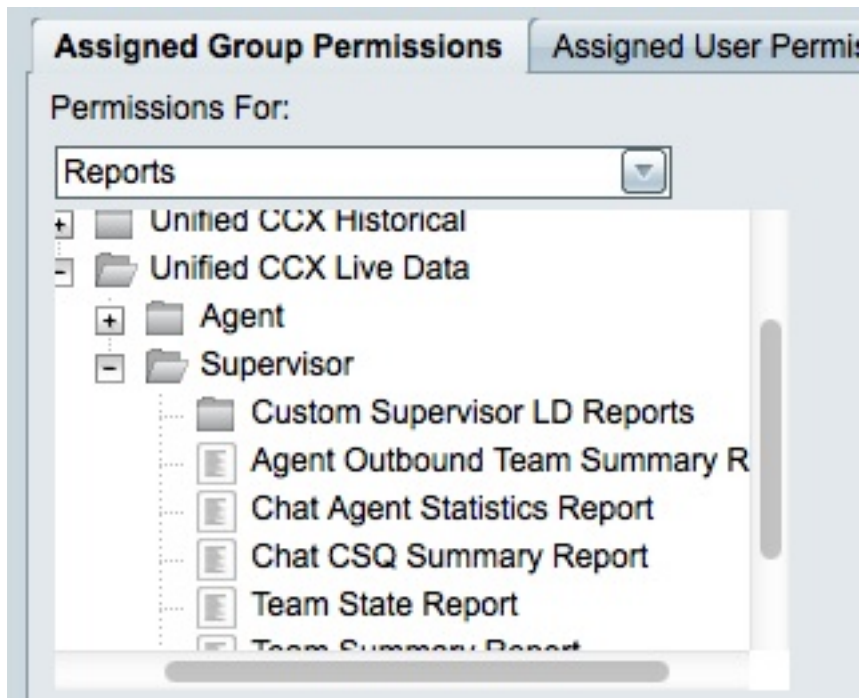
3. Reports タブから、**貯蔵するために > 統一し CCX ライブ データ > スーパーバイザ**を、右クリックし**スーパーバイザ** フォルダを、『Create』 をクリック します**下位範囲**をナビゲートして下さい:



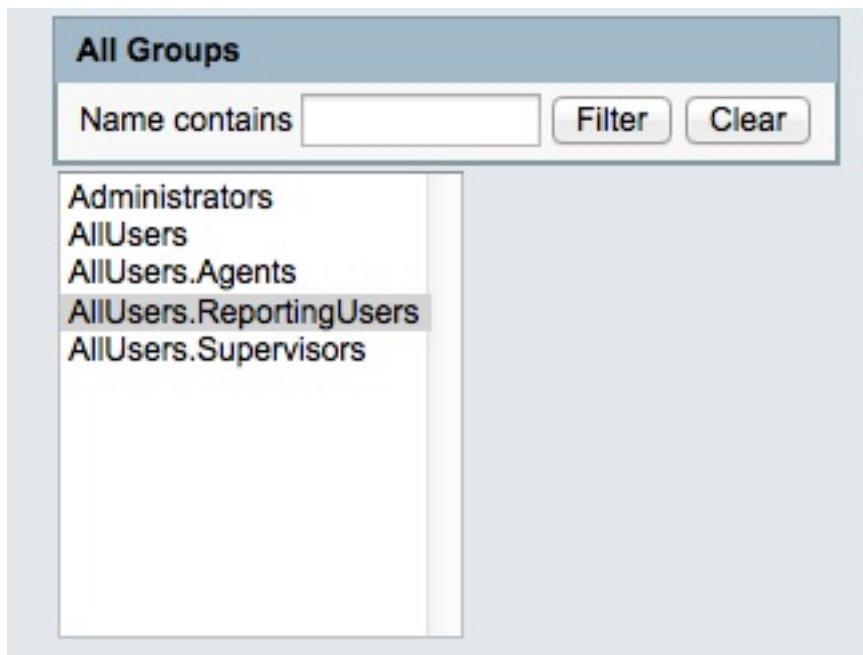
4. セキュリティ > ユーザー権限にナビゲートして下さい:



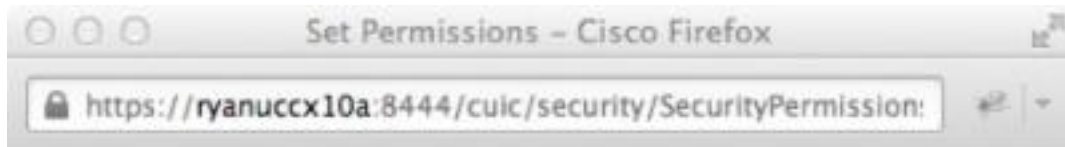
5. 権限からのための『Reports』を選択して下さい: ドロップダウンメニューはストックの下で > 統一した CCX ライブ データ > Supervisorin を左パネルにある用レポート フォルダー 作成した下位範疇を選択し、:



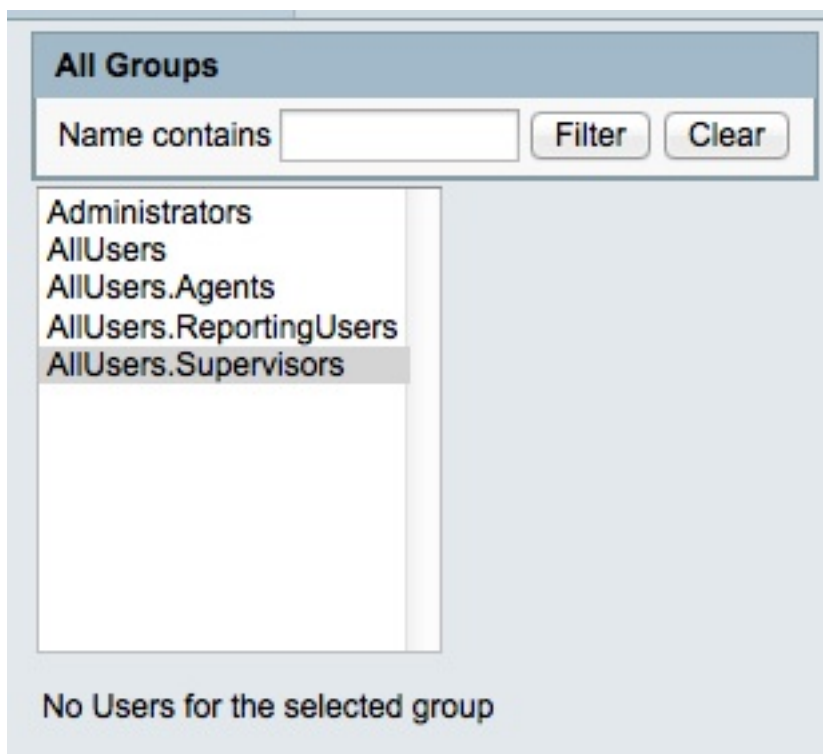
6. 右のパネルの **AllUsers.ReportingUsers** をクリックして下さい:



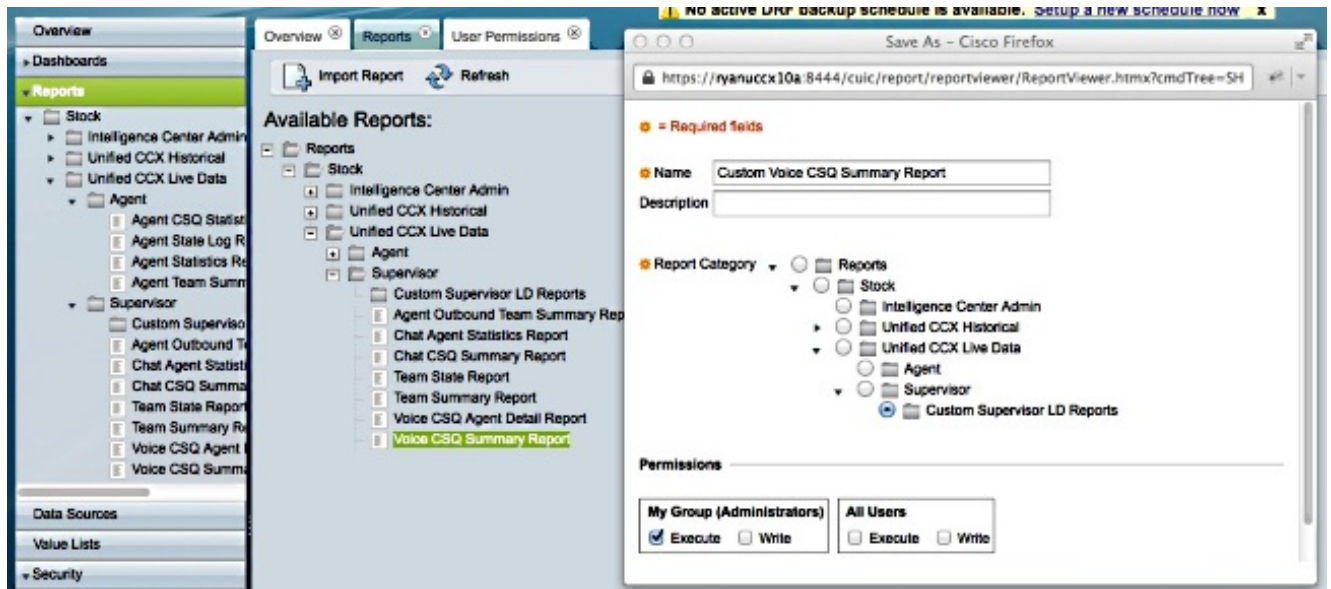
7. 許可を『Set』をクリックし、ポップアップ ウィンドウに現われるチェックし、それから『OK』をクリックして下さい **Execute** チェックボックスを:



8. 右のパネルの **AllUsers.Supervisors** をクリックし、許可を『Set』をクリックし、ポップアップウィンドウに現われるチェックし、それから『OK』をクリックして下さい **Execute** チェックボックスを:



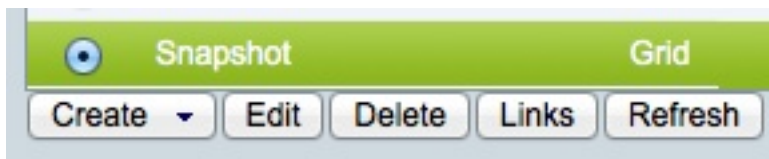
9. レポート > ストックに > 統一し CCX ライブ データ > スーパーバイザを、右クリックし音声 CSQ 要約レポートを、作成した下位範疇のこのレポートを保存するために『Save As』をクリックしますナビゲートして下さい:



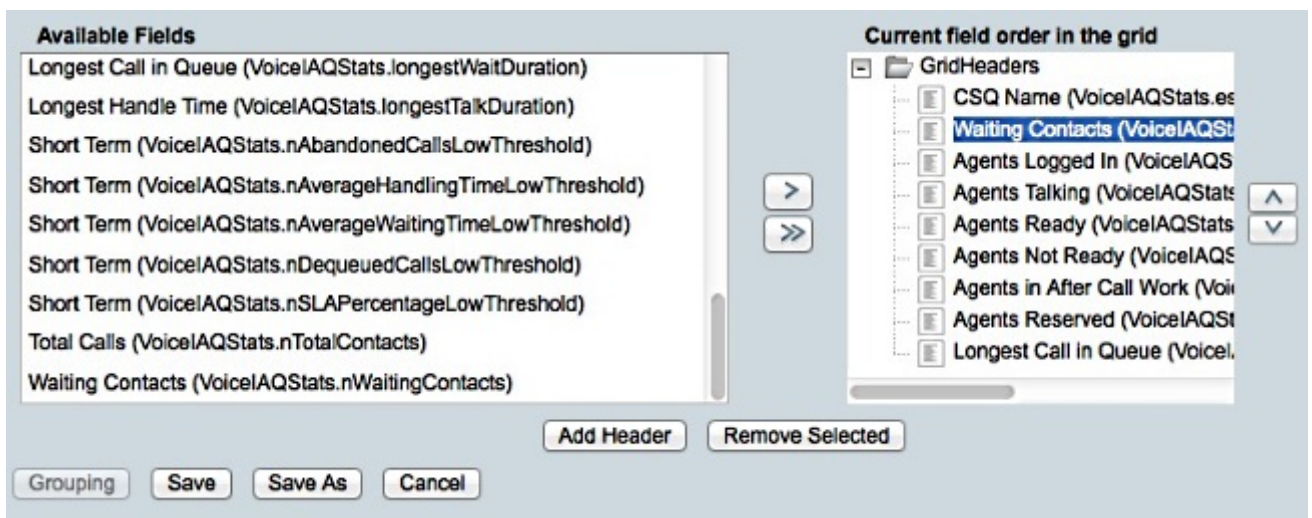
10. 開くタブの View を『Edit』 をクリックして下さい:



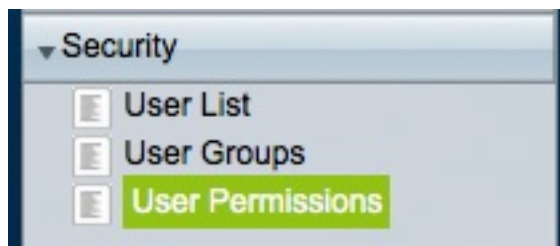
11. 意見を表示するタブが開くクリックし、次に『Edit』 をクリックして下さいときスナップショット Radio ボタンを:



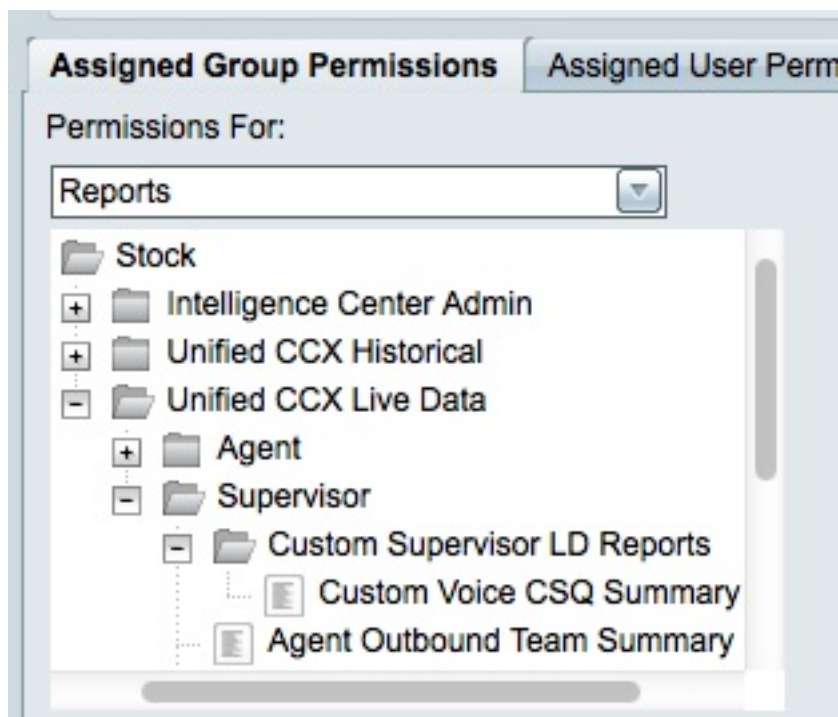
12. 待っている連絡先を利用可能なフィールド一覧から選択し、現在のフィールド一覧にそれを移動して下さい。グリッドの望ましい順序を設定し、次に『SAVE』 をクリックして下さい:



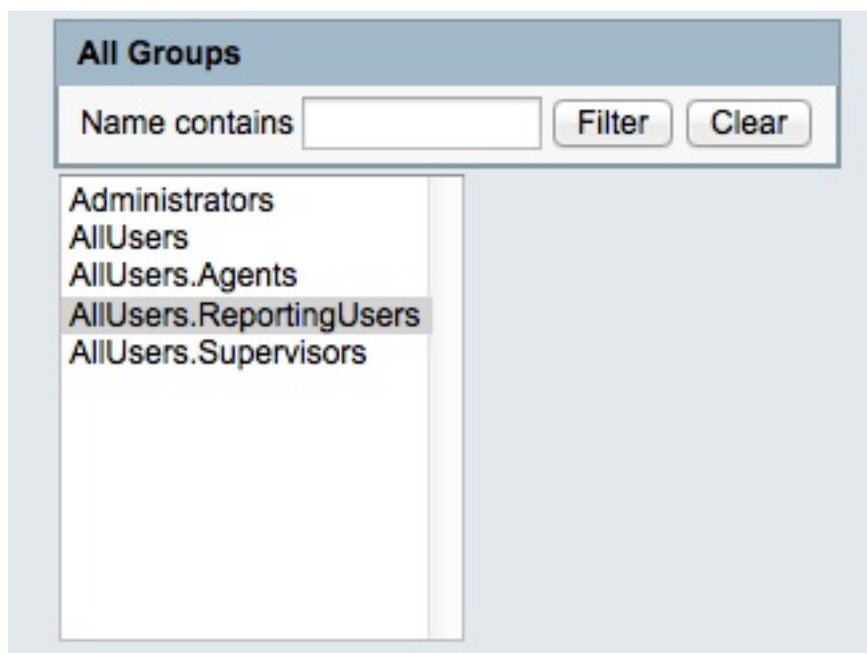
13. セキュリティ > ユーザー権限にナビゲートし、権限からのための『Reports』 を選択して下さい: ドロップダウン メニュー:



14. 移動はへの、それから、ストックの下で > 統一した CCX ライブ データ > 左パネルのスーパーバイザを作成した下位範疇の最近生成されたレポート選択し:



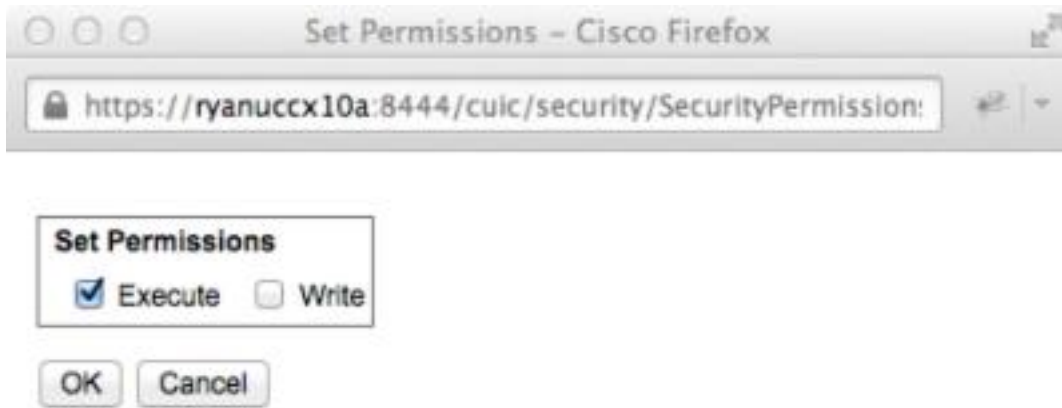
15. 右のパネルの AllUsers.ReportingUsers をクリックして下さい:



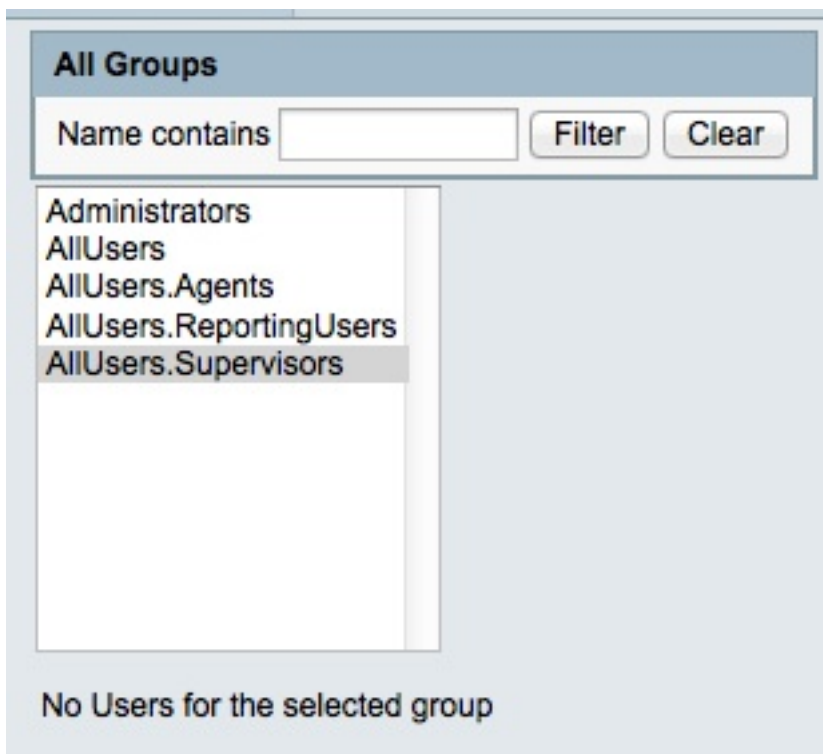
16. 許可を『Set』 をクリックし、ポップアップ ウィンドウに現われるチェックし、それから



『OK』 をクリックして下さい **Execute** チェックボックスを:



17. 右のパネルの **AllUsers.Supervisors** をクリックし、許可を『Set』をクリックし、ポップアップ ウィンドウに現われるチェックし、それから『OK』 をクリックして下さい **Execute** チェックボックスを:



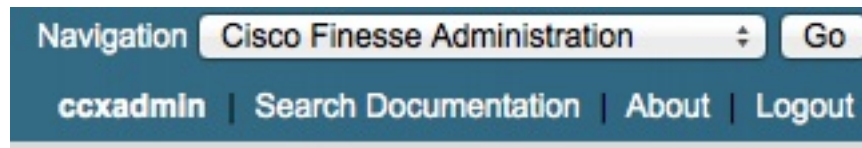
18. New レポートをエクスポートし、ZIP ファイルを抽出し、テキストエディタをレポート名前の XML ファイルを開くのに使用して下さい。
19. スナップショット ビュー用の新しいビュー ID を見つけ、記録して下さい。これを達成す

るために、ファイルの `<name>Snapshot</name>` を探し、対応した `<CuicGrid>` ノードの下に `<id>` ノードの値を記録して下さい。

次の例スナップショットビューの XML データを示したものです。この場合、**太字の値**は新しいビュー ID です:

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

20. Cisco Finesse 管理 コンソールにログインして下さい:



21. デスクトップ レイアウト タブをクリックして下さい:



22. デフォルト XML レイアウトを表示するために **Finesse レイアウト XML** をクリックして下さい。

23. `<role>Supervisor</role>` レイアウトの下の *VoicelAQStats* 小道具では、ビュー ID を新しいものと取り替え、XML を保存して下さい。

次に例を示します。

```
<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>
```

## 確認

設定を確認するために、Cisco Finesse スーパーバイザ デスクトップおよびログインから再度署名して下さい。待っている連絡先カラムはキュー *Data* タブの音声 CSQ 要約レポートで今表示する必要があります:

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

## トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。