

Exemplo de configuração dos novos recursos dos relatórios sumário da Voz CSQ UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este original descreve como configurar versões 10.0 e 10.5 do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) a fim adicionar a coluna de *espera nova* dos *contatos ao* relatório vivo dos dados do sumário da fila de serviços do contato da Voz do supervisor (CSQ).

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A fim configurar os contatos de espera coloque, Desktop da fineza de Cisco na versão 10.0 ou 10.5 UCCX deve ser usado.

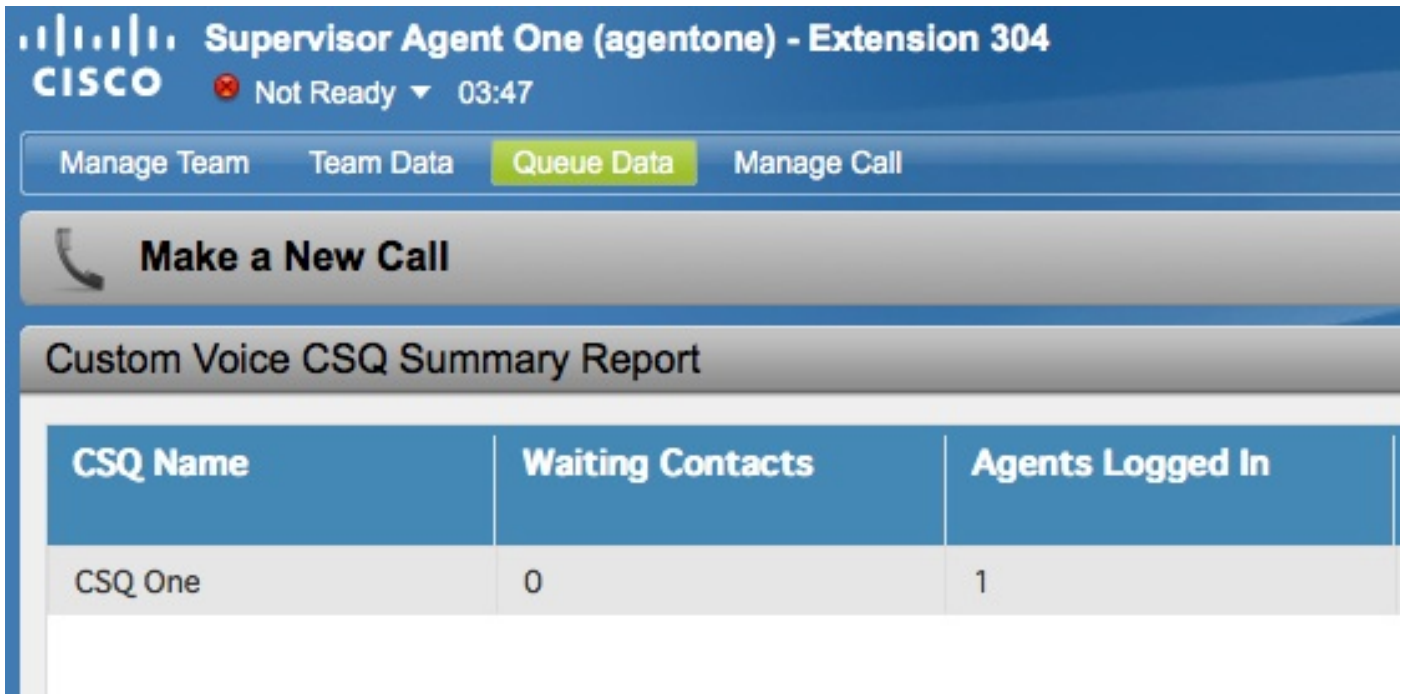
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

A coluna de espera nova dos contatos é usada a fim ver os contatos que esperam na fila.

Note: Esta coluna é uma adição padrão ao relatório vivo dos dados do sumário da Voz CSQ do supervisor do padrão na versão 10.6 de Cisco UCCX.

Está aqui um exemplo que mostre esta coluna adicional:



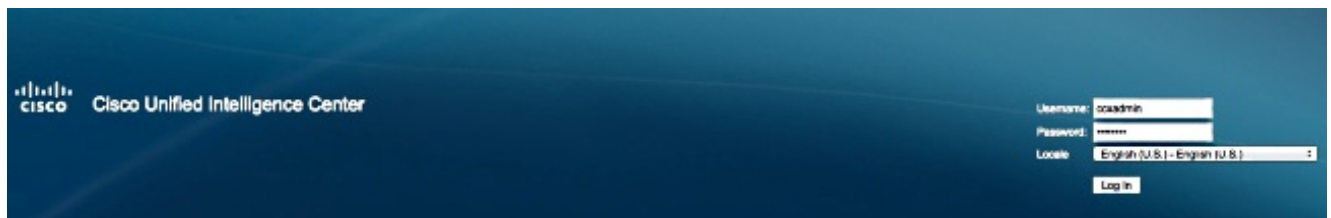
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for 'agentone' - Extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected, and the 'Custom Voice CSQ Summary Report' is displayed. The report table has the following data:

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

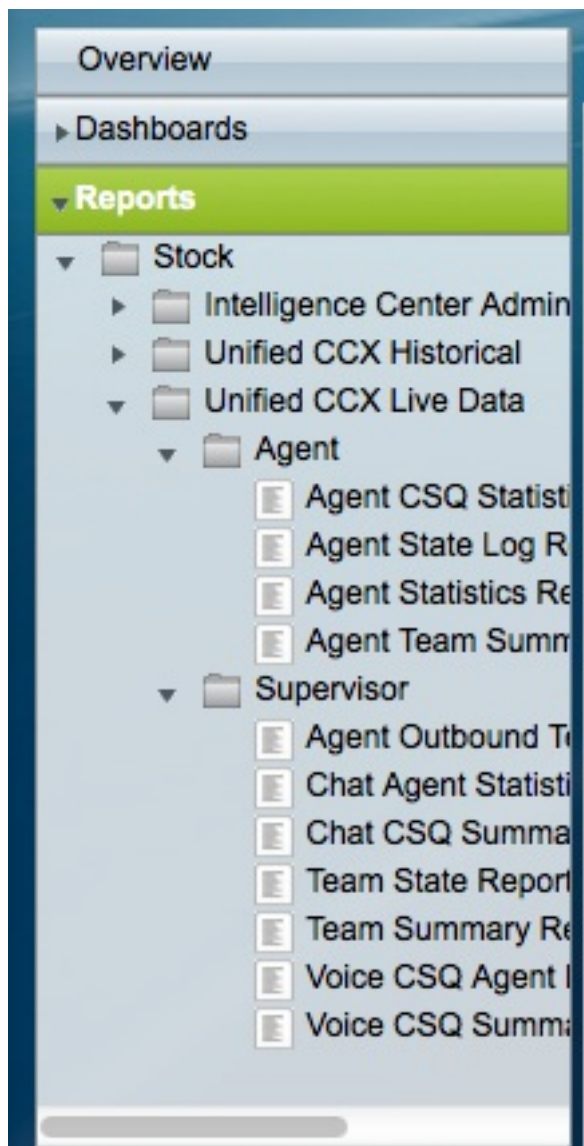
Configurar

Termine estas etapas a fim configurar versões 10.0 e 10.5 de Cisco UCCX a fim adicionar a coluna de espera dos contatos ao relatório vivo dos dados do sumário da Voz CSQ do supervisor:

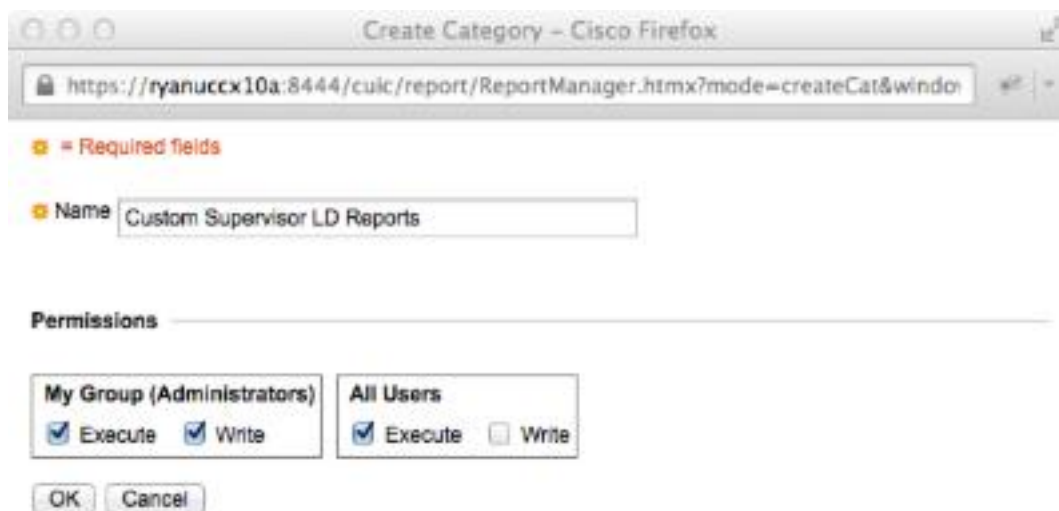
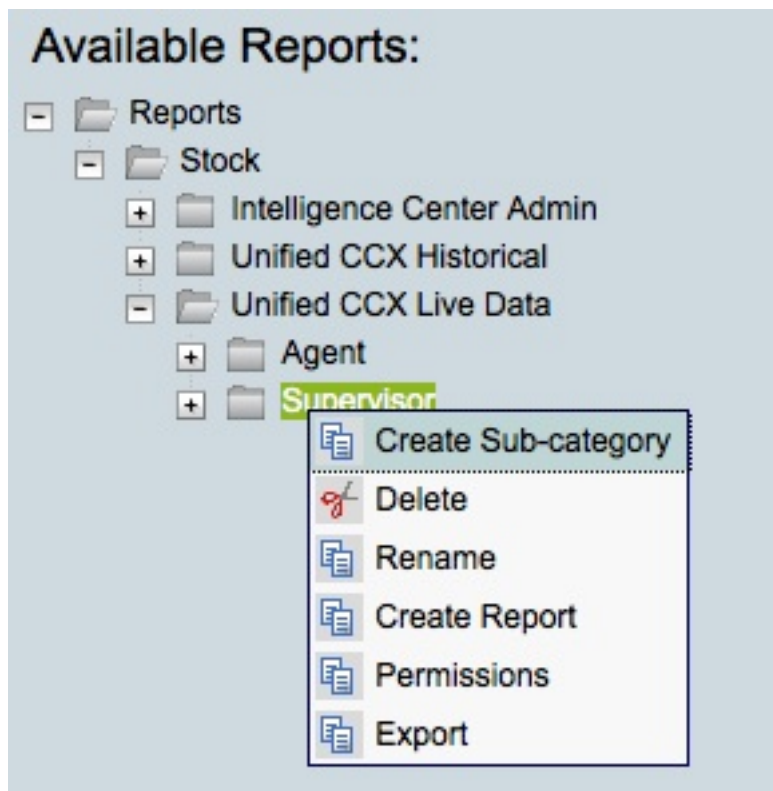
1. O log em Cisco unificou o centro da inteligência como o administrador de aplicativo que foi definido na altura da instalação:



2. **Relatórios do clique** a fim expandir a aba dos relatórios:



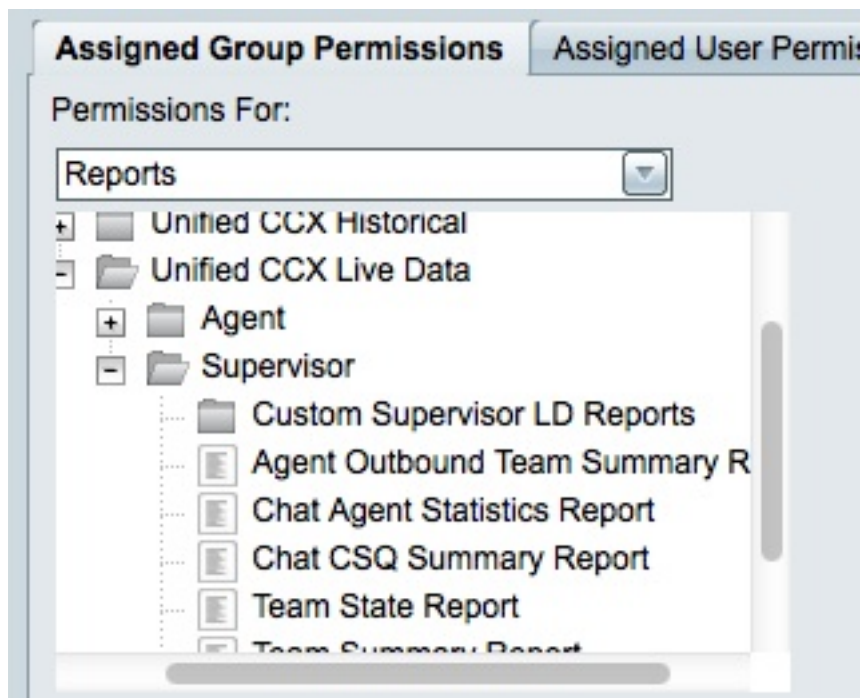
3. Da aba dos relatórios, navegue para armazenar > dados vivos unificados > supervisor CCX, para clicar com o botão direito o dobrador do supervisor, e o clique cria a subcategoria:



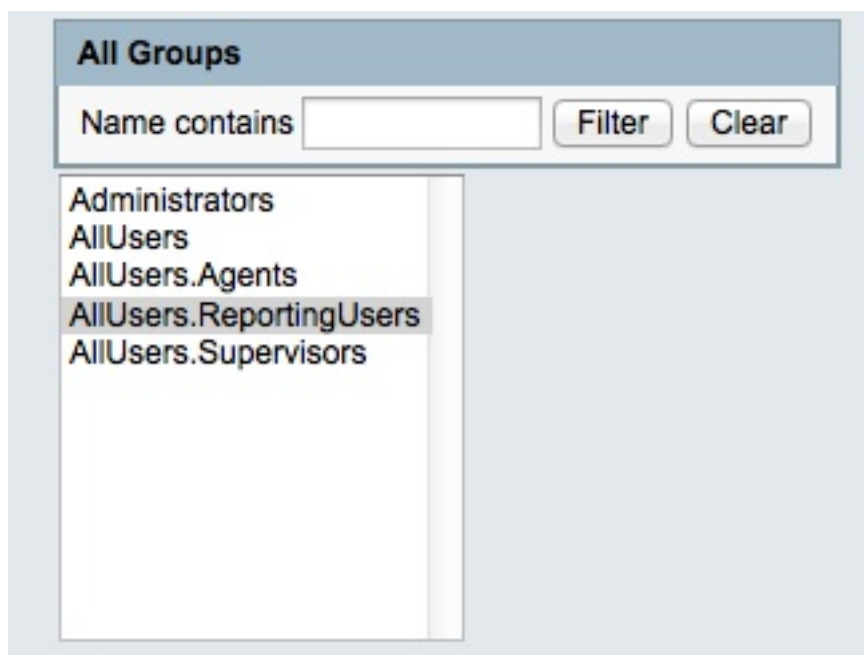
4. Navegue às **permissões da Segurança > do usuário:**



5. Escolha **relatórios das permissões para:** o menu suspenso e seleciona a subcategoria que você criou sob o **estoque > dados vivos unificados > Supervisorin CCX** o dobrador dos relatórios que é ficado situado no painel esquerdo:



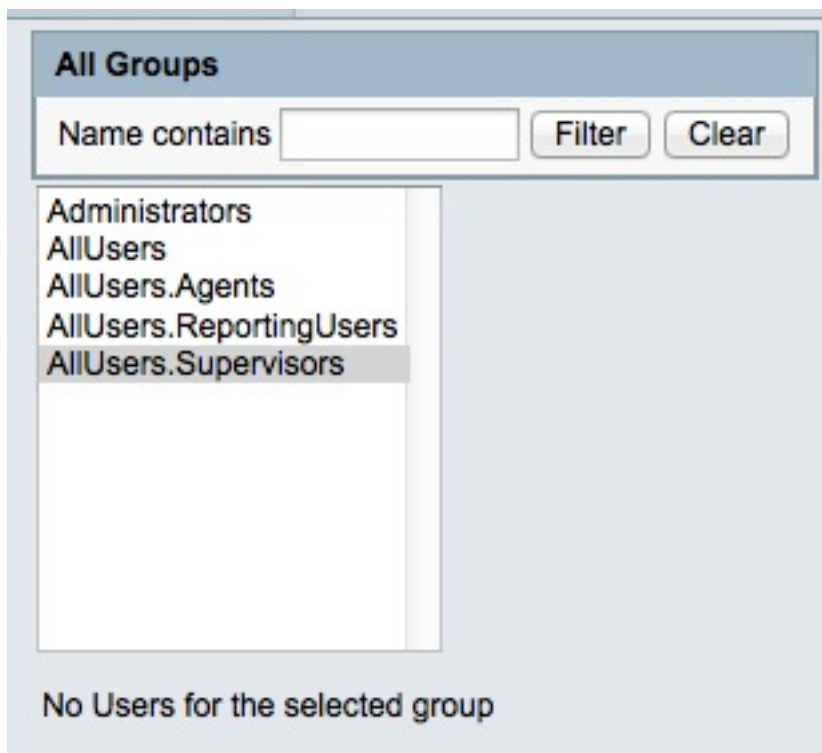
6. Clique **AllUsers.ReportingUsers** no painel direito:



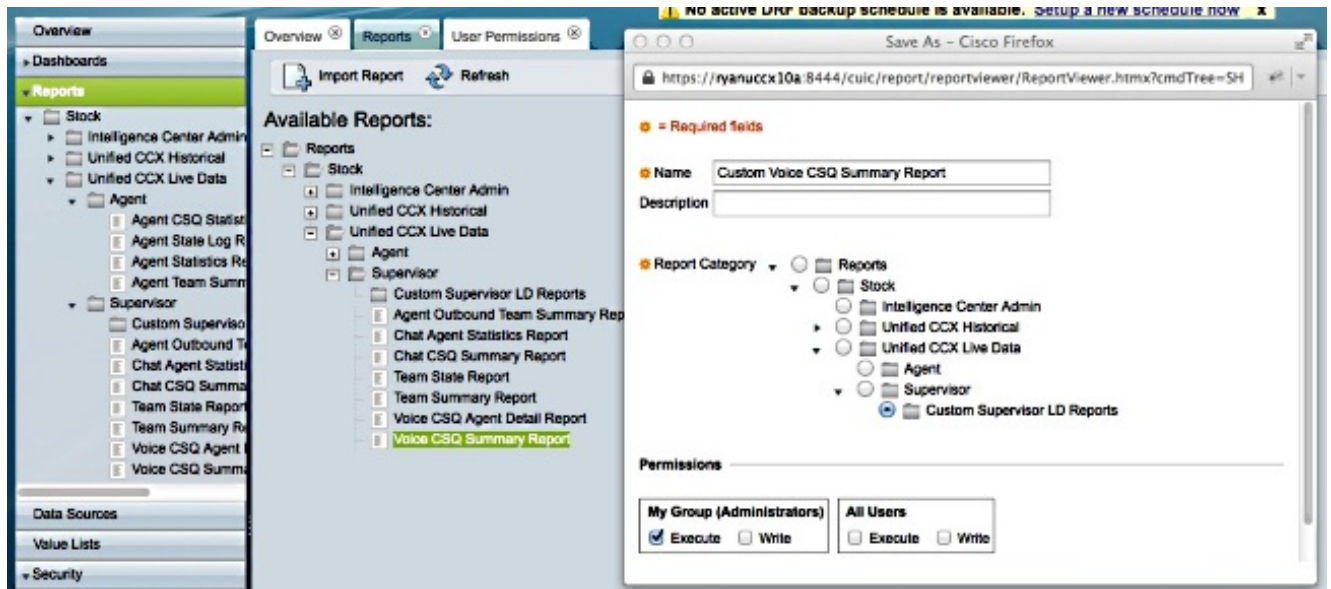
7. As **permissões ajustadas** do clique, verificam a caixa de verificação da **execução** que aparece na janela pop-up, e clicam então a **APROVAÇÃO**:



8. Clique **AllUsers.Supervisors** no painel direito, clique **permissões ajustadas**, verifique a caixa de verificação da **execução** que aparece na janela pop-up, e clique então a **APROVAÇÃO**:



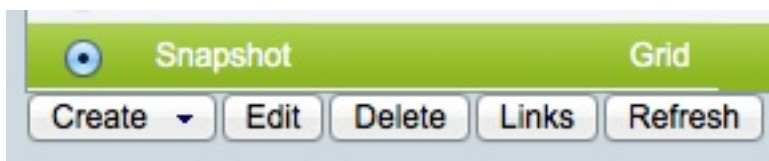
9. Navegue aos **relatórios > ao estoque > dados vivos unificados > supervisor CCX**, clicar com o botão direito **relatórios sumário da Voz CSQ**, e clique a **salv guarda** como a fim salvar este relatório na subcategoria que você criou:



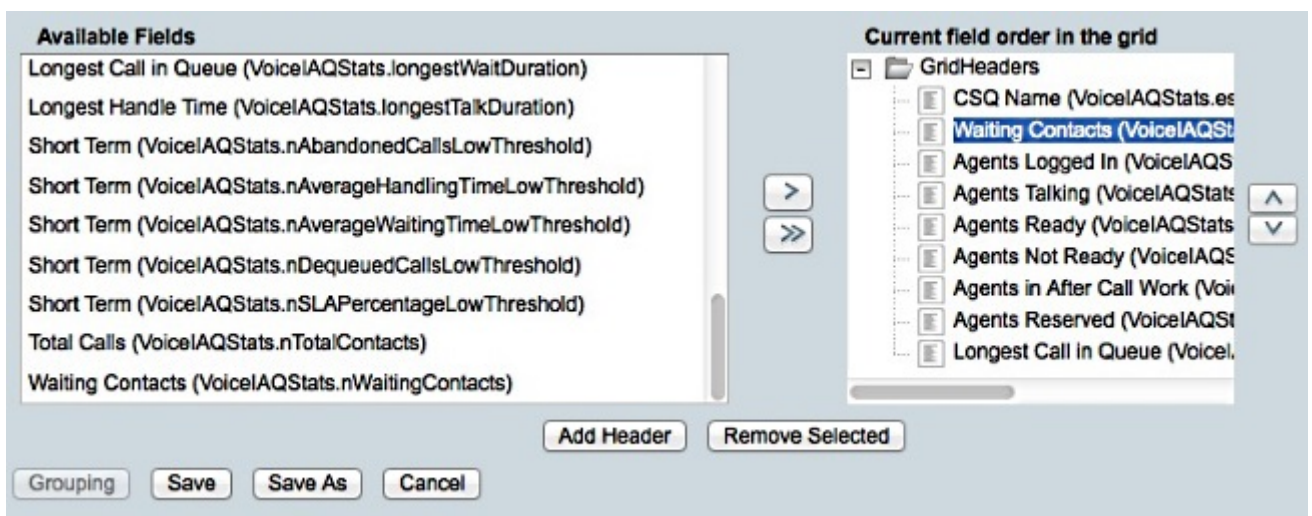
10. O clique **edita vistas** na aba que abre:



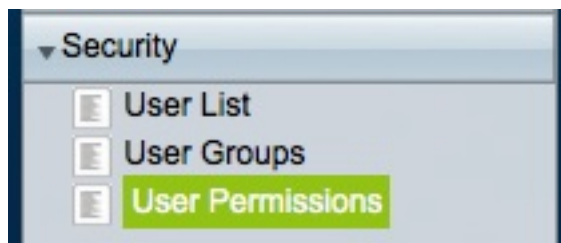
11. Clique o botão de rádio do **instantâneo** quando a aba que indica as vistas abre, e clique-o então **editam**:



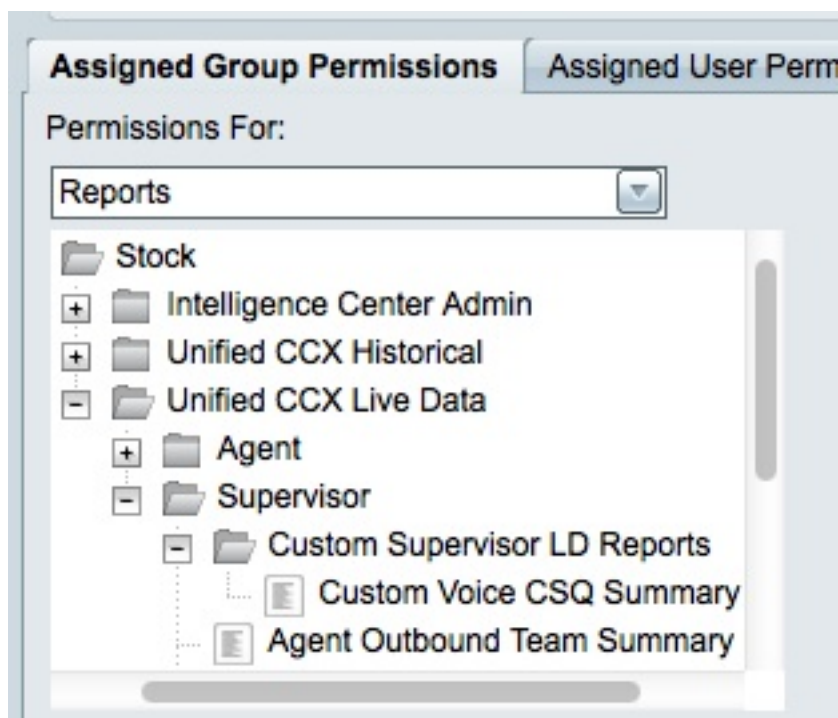
12. Escolha **contatos de espera dos campos disponíveis** alistam-na, e movem-n para a lista **atual dos campos**. Ajuste sua ordem desejada na grade, e clique então a **salv guarda**:



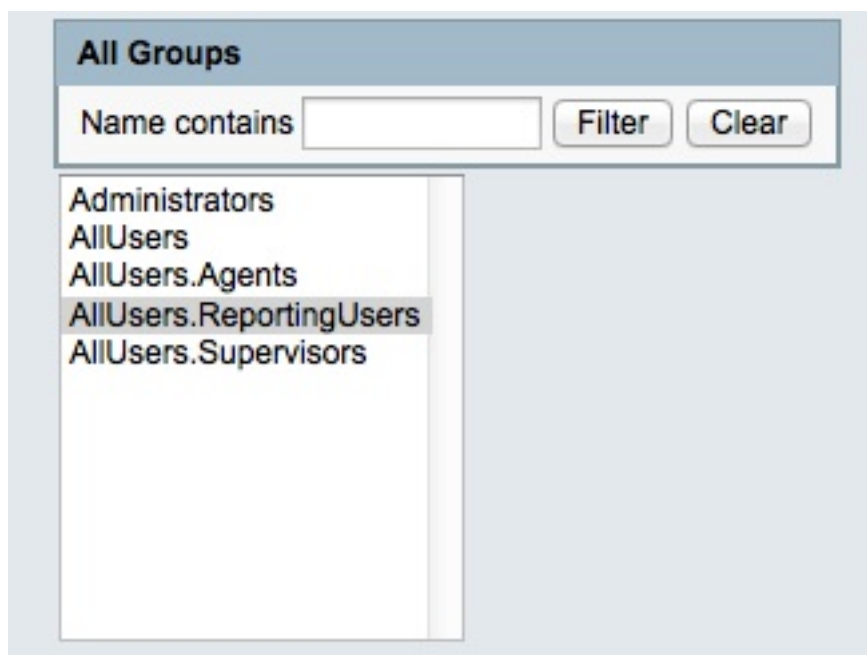
13. Navegue às **permissões da Segurança >** do usuário e escolha **relatórios das permissões para**: menu suspenso:



14. Navegue a, e selecione então, recentemente os relatórios gerados na subcategoria que você criou sob o **estoque > dados vivos unificados > supervisor CCX** no painel esquerdo:



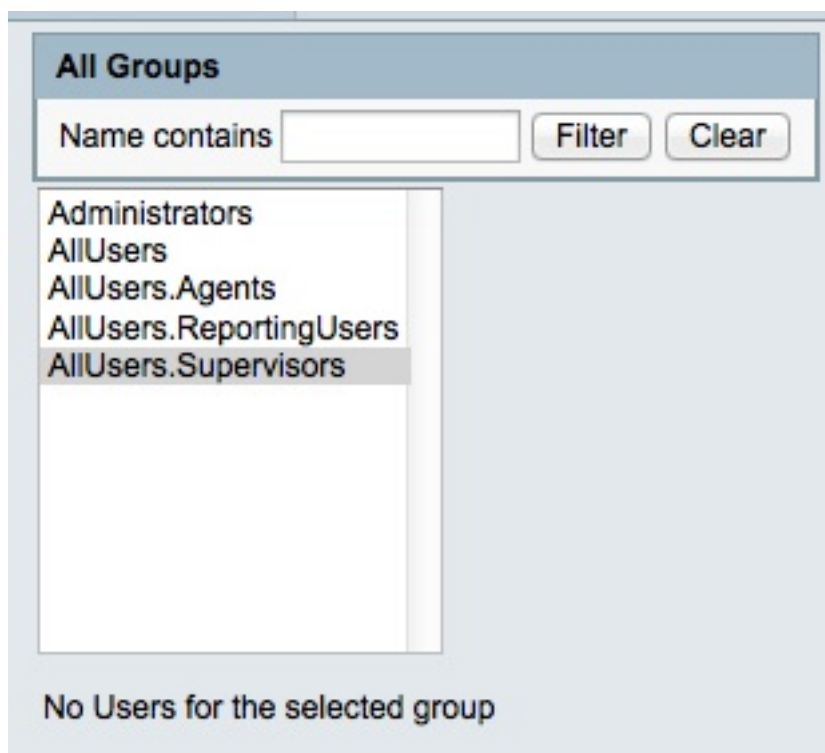
15. Clique **AllUsers.ReportingUsers** no painel direito:



16. Clique **permissões ajustadas**, verifique a caixa de verificação da **execução** que aparece na janela pop-up, e clique então a **APROVAÇÃO**:



17. Clique **AllUsers.Supervisors** no painel direito, clique **permissões ajustadas**, verifique a caixa de verificação da **execução** que aparece na janela pop-up, e clique então a **APROVAÇÃO**:

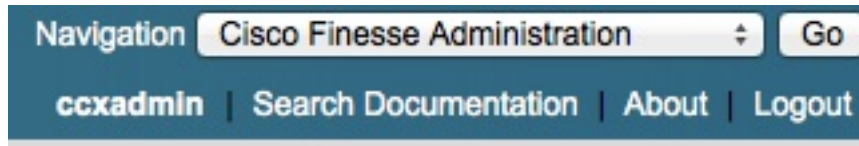


18. Exporte o relatório novo, extraia o arquivo zip, e use um editor de texto para abrir o arquivo XML com o nome do relatório.
19. Encontre e grave a vista nova ID para a opinião do instantâneo. A fim realizar isto, procure por `<name>Snapshot</name>` no arquivo e grave o valor para o nó do `<id>` sob o nó correspondente do `<CuicGrid>`.

O exemplo seguinte mostra dados XML para a opinião do *instantâneo*. Neste caso, o valor **negrito** é a vista nova ID:

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

20. Registre no console de administração da fineza de Cisco:



21. Clique a aba da **disposição do Desktop**:



22. Clique a **disposição XML da fineza** a fim ver a disposição do padrão XML.

23. No dispositivo de *VoiceIAQStats* sob a disposição `<role>Supervisor</role>`, substitua a vista ID com o novo e salvar o XML.


Aqui está um exemplo:

```
<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>
```

Verificar

A fim verificar sua configuração, assine fora do supervisor desktop e do início de uma sessão da fineza de Cisco outra vez. A coluna de espera dos contatos deve agora ser indicada nos *relatórios sumário da Voz CSQ* da aba dos *dados da fila*:

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

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.