

Речевой пример конфигурации новой характеристики сводного отчета CSQ UCCX

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Настройка](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

Введение

Этот документ описывает, как настроить Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Версии 10.0 и 10.5 для добавления нового столбца *Waiting Contacts* к Очереди обслуживания Радиотелефонной связи Супервизора (CSQ) Итоговый Оперативный отчёт о Данных.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Для настройки поля *Waiting Contacts* Рабочий стол Изящества Cisco на Версии UCCX 10.0 или 10.5 должен использоваться.

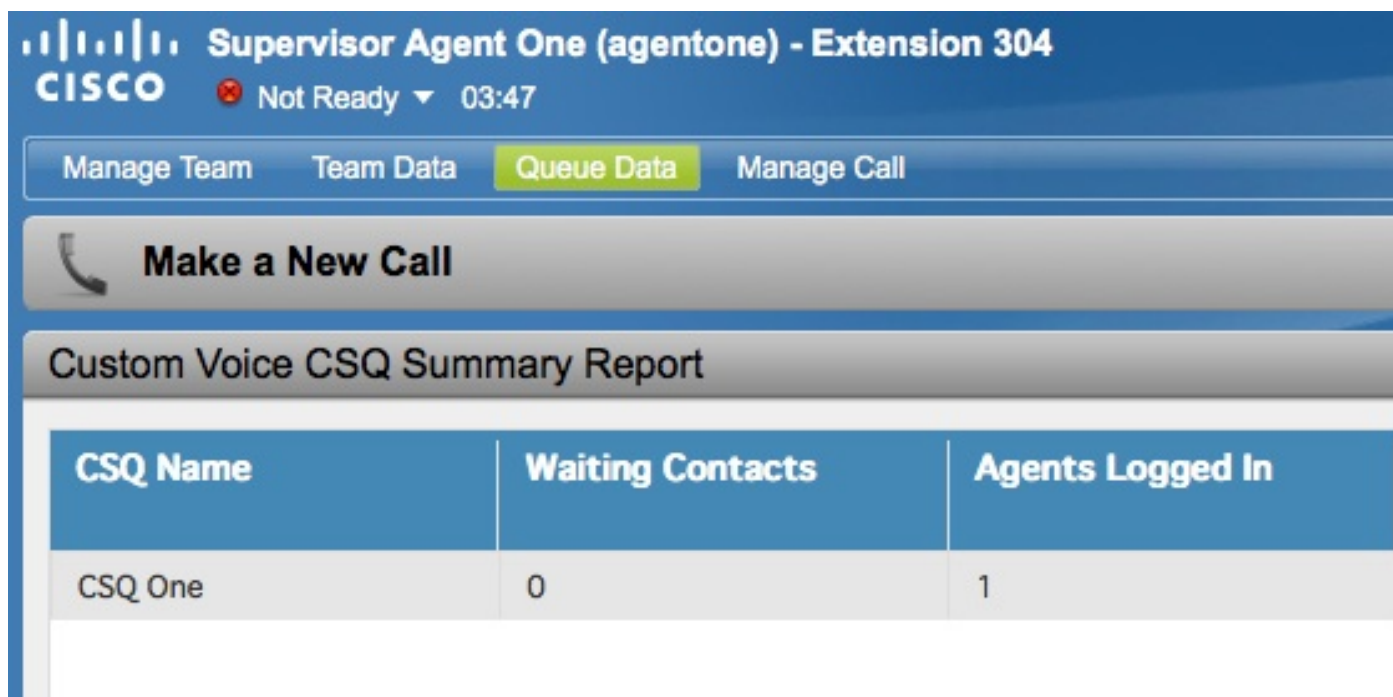
Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

Новый столбец Waiting Contacts используется для просмотра контактов, которые ждут в очереди.

Примечание: Этот столбец является стандартным добавлением к Речевой Сводке CSQ Супервизора по умолчанию Оперативный отчёт о Данных в Cisco Версия 10.6 UCCX.

Вот пример, который показывает этот дополнительный столбец:



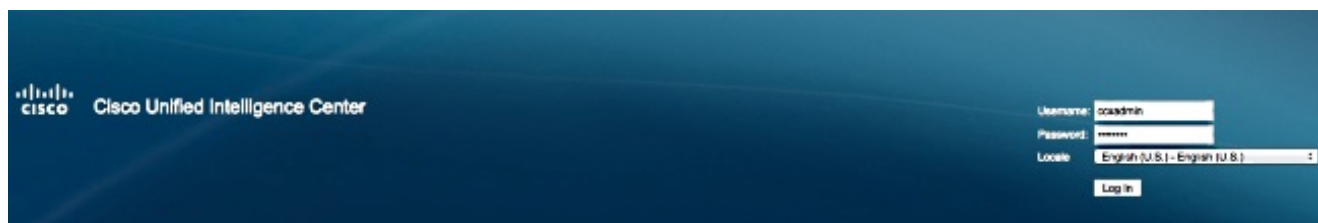
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for Extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected. Below the navigation bar is a 'Make a New Call' button. The main content area displays a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

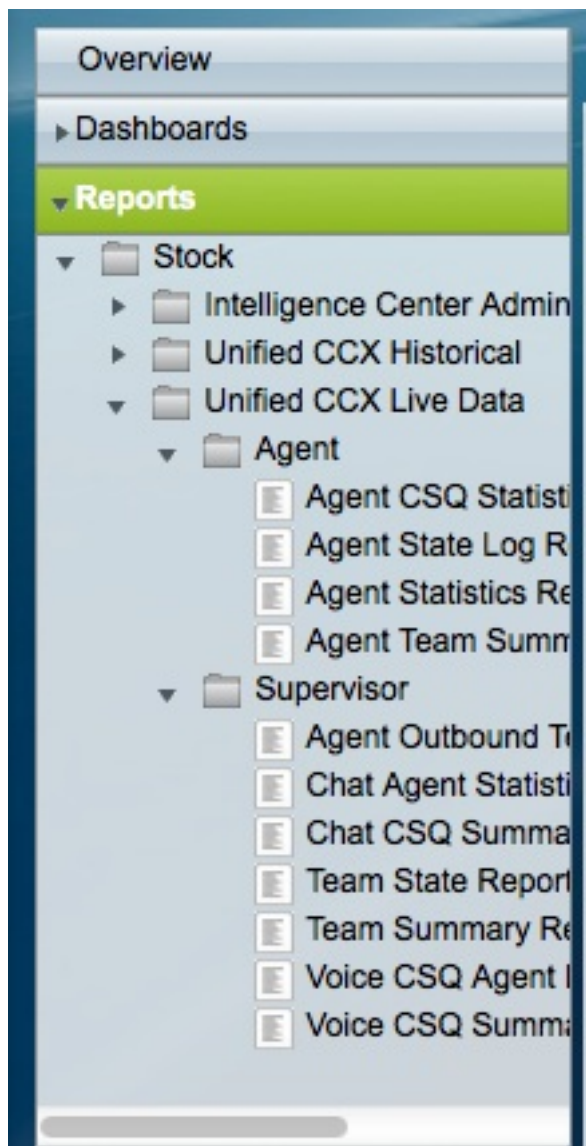
Настройка

Выполните эти шаги для настройки Версий UCCX 10.0 Cisco и 10.5 для добавления столбца Waiting Contacts к Речевой Сводке CSQ Супервизора Оперативный отчёт о Данных:

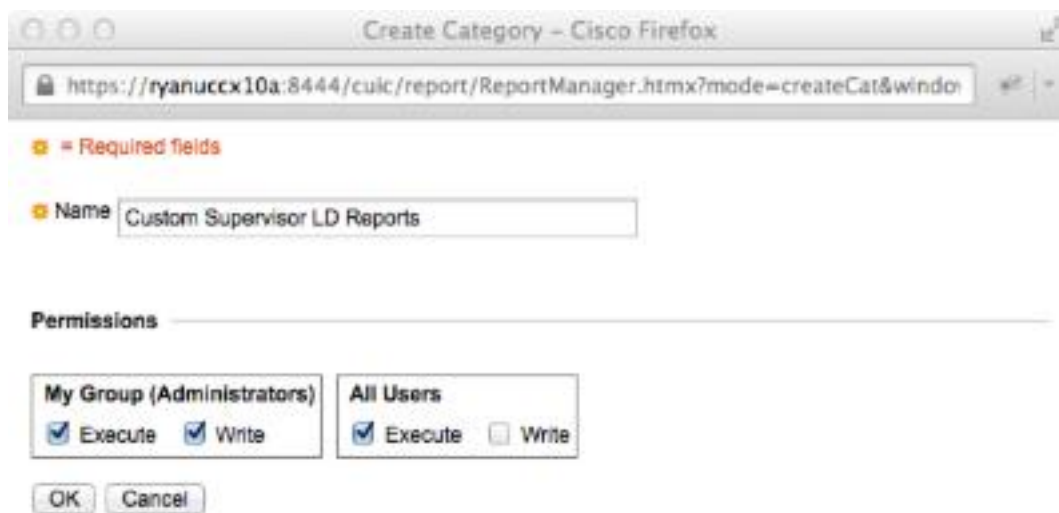
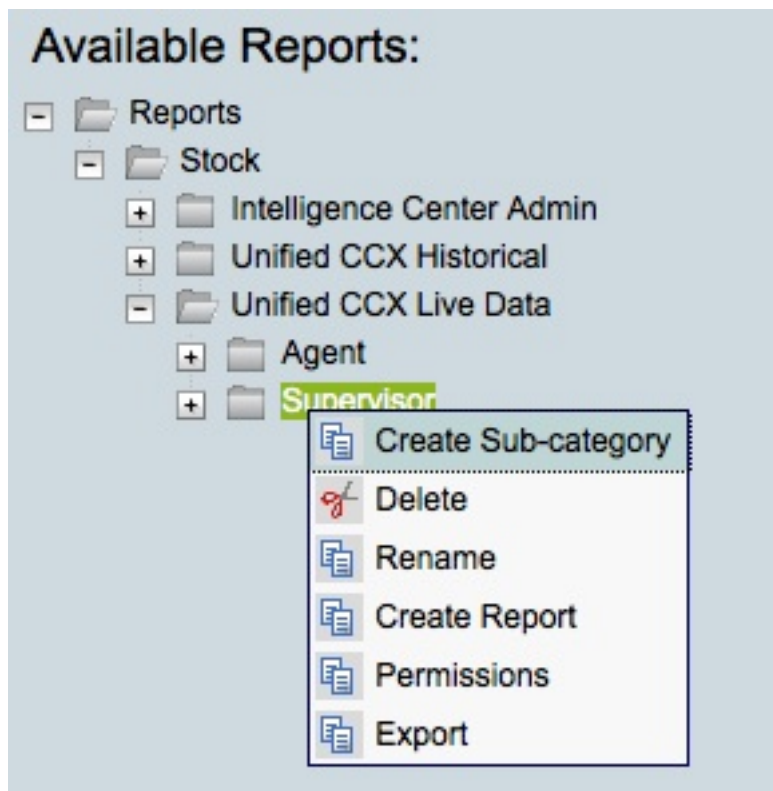
1. Войдите в Cisco Унифицированный Интеллектуальный Центр как Приложение - администратор, которое было определено во время установки:



2. Нажмите **Reports** для расширения вкладки Reports:



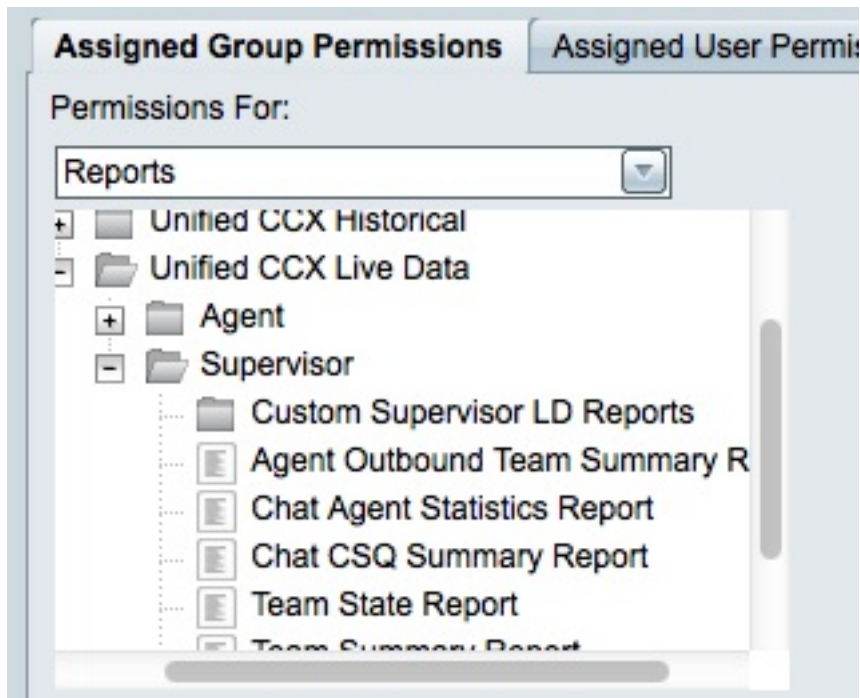
3. От вкладки Reports перейдите Стоку> Унифицированный ССХ Оперативные Данные> Супервизор, щелкните правой кнопкой мыши папку Supervisor и нажмите Create Sub-category:



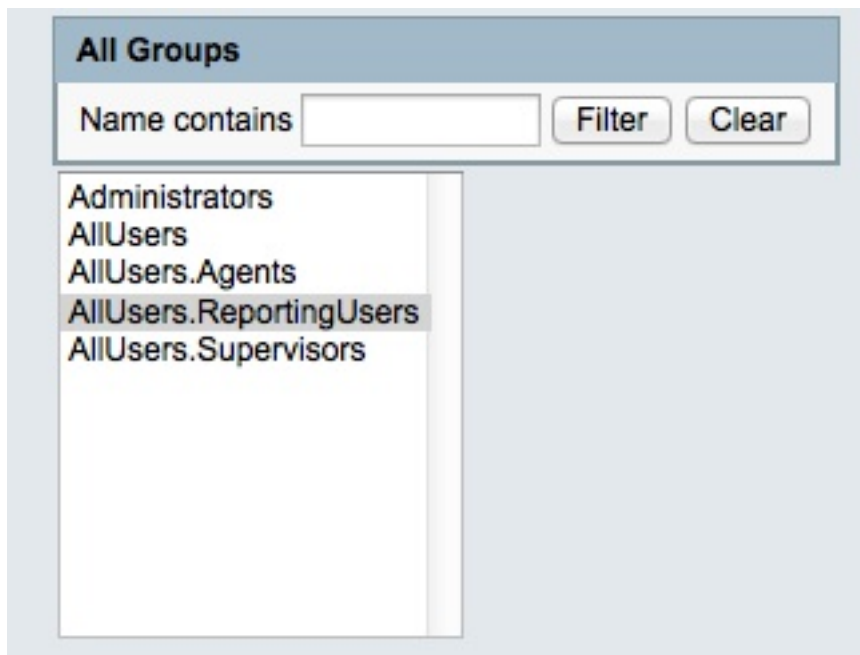
4. Перейдите к **Безопасности**> **Права пользователя:**



5. Выберите **Reports** из *Разрешений Для:* раскрывающееся меню и выбирает подкатегорию, которую вы создали при **Стоке**> **Унифицированный CCX Оперативные Данные**> **Supervisor**in папка Reports, которая расположена в левой панели:



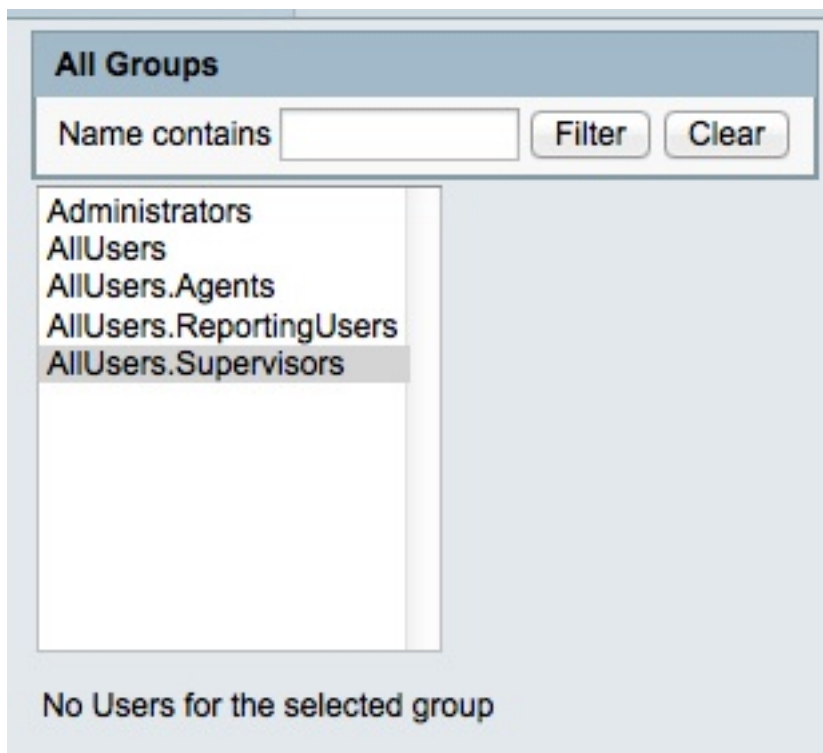
6. Нажмите **AllUsers. ReportingUsers** в правой панели:



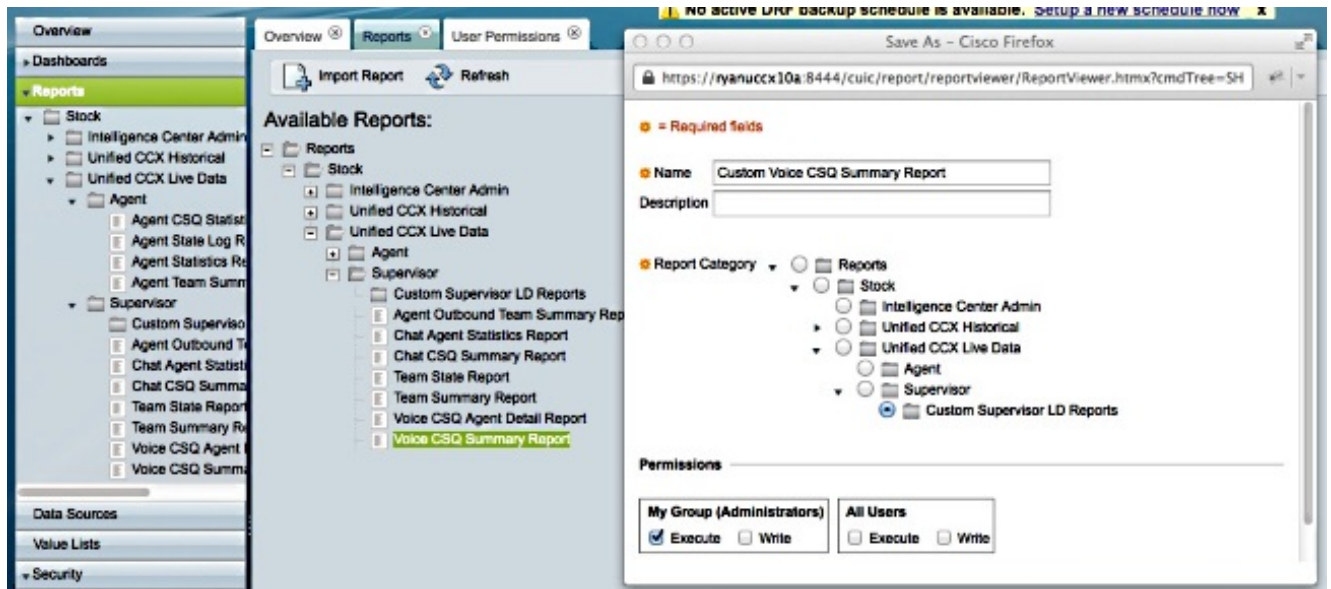
7. Нажмите **Set Permissions**, проверьте флажок **Execute**, который появляется во всплывающем окне, и затем нажмите **OK**:



8. Нажмите **AllUsers. Супервизоры** в правой панели, нажмите **Set Permissions**, проверьте флажок **Execute**, который появляется во всплывающем окне, и затем нажмите **OK**:



9. Перейдите к **Отчётам> Сток> Унифицированный ССХ Оперативные Данные> Супервизор**, щелкните правой кнопкой мыши **Речевой Сводный отчет CSQ** и нажмите **Save As** для сохранения этого отчёта в подкатегории, что вы создали:



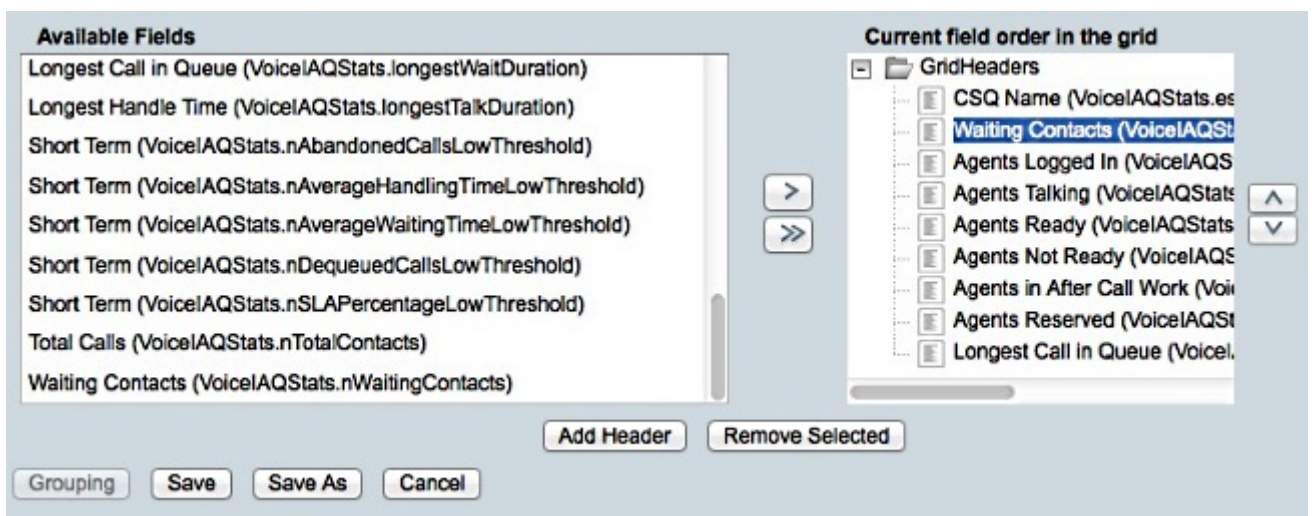
10. Нажмите **Edit Views** во вкладке, которая открывается:



11. Нажмите кнопку с зависимой фиксацией **Snapshot**, когда вкладка, которая отображает представления, открывается, и затем нажмите **Edit**:



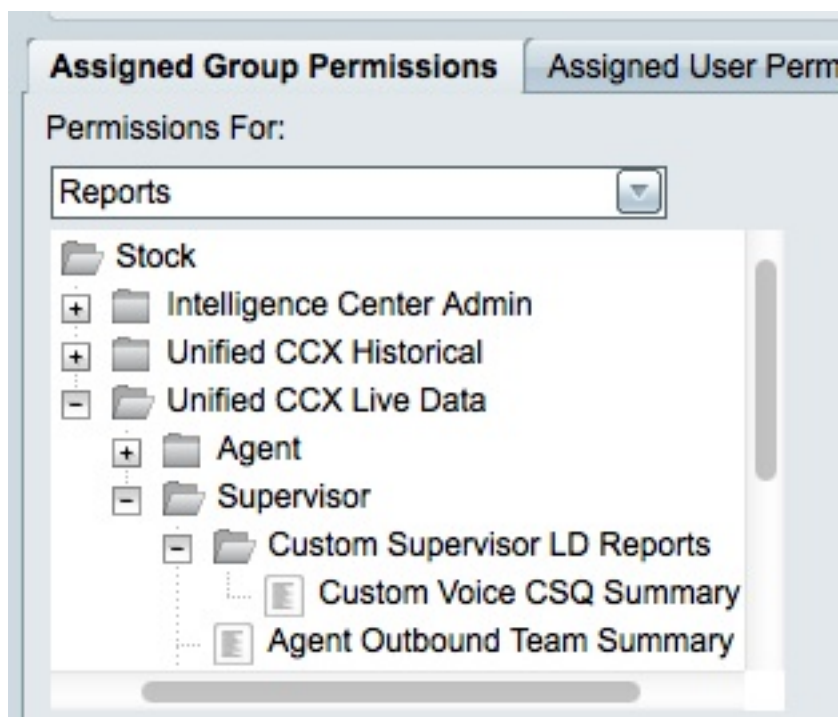
12. Выберите **Waiting Contacts** из списка *Доступных полей* и переместите его в *Текущий Полевой* список. Установите свой желаемый порядок в сетке, и затем нажмите **Save**:



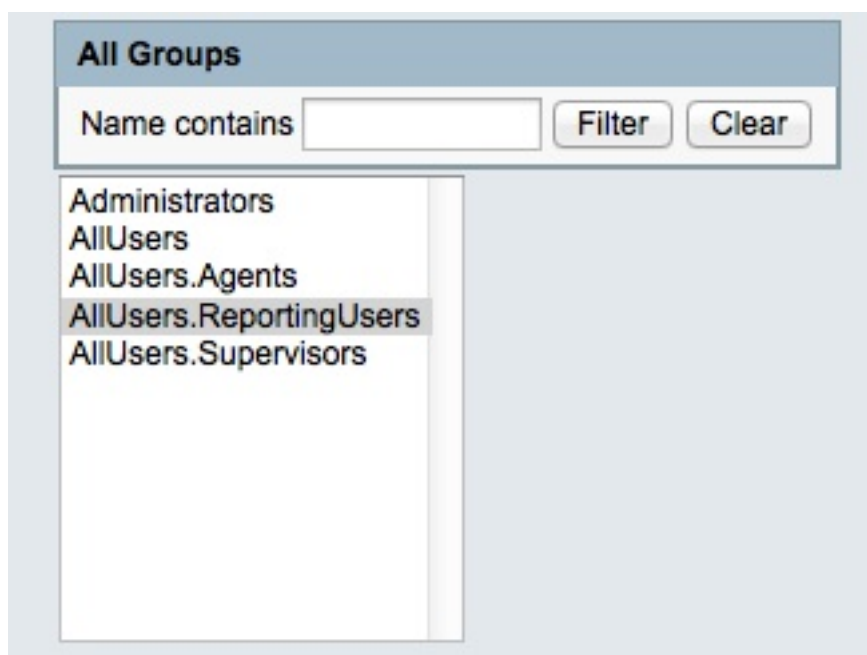
13. Перейдите к **Безопасности**> **Права пользователя** и выберите **Reports** из *Разрешений Для*: раскрывающееся меню:



14. Перейдите к, и затем выберите, недавно Сгенерированный отчет в подкатегории, которую вы создали при Стоке> Унифицированный ССХ Оперативные Данные> Супервизор в левой панели:



15. Нажмите **AllUsers. ReportingUsers** в правой панели:

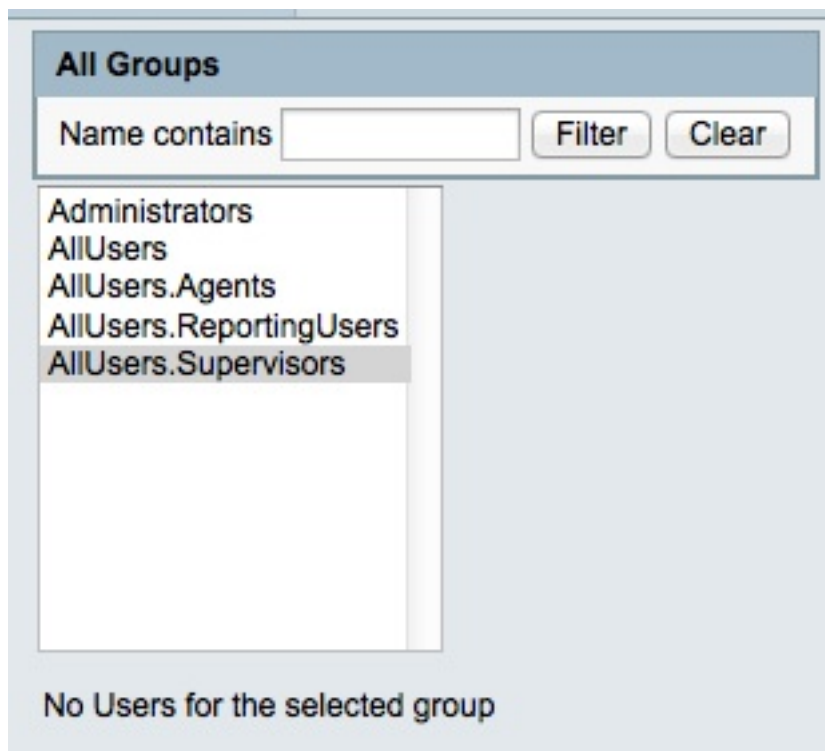


16. Нажмите **Set Permissions**, проверьте флажок **Execute**, который появляется во

всплывающем окне, и затем нажмите **ОК**:



17. Нажмите **AllUsers. Супервизоры** в правой панели, нажмите **Set Permissions**, проверьте флажок **Execute**, который появляется во всплывающем окне, и затем нажмите **ОК**:



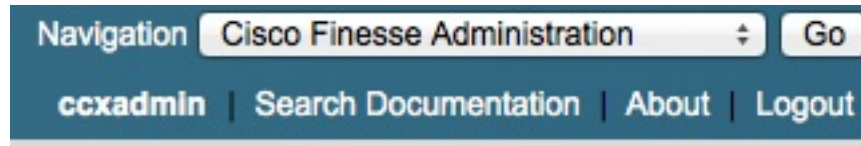
18. Экспортируйте новый отчёт, извлеките Файл архива zip и используйте текстовый редактор для открытия XML-файла с названием отчёта.
19. Найдите и сделайте запись нового обзорного ID для представления *Снимка*. Для выполнения этого, ищут **Снимок <name> </name>** в файле и для записи значения для

<идентификатор> узел под соответствующим узлом <CuicGrid>.

Следующий пример показывает данные в XML для представления *Снимка*. В этом случае **полужирное** значение является новым обзорным ID:

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

20. Войдите в Консоль администратора Изящества Cisco:



21. Нажмите вкладку **Desktop Layout**:



22. Нажмите **Finesse Layout XML** для просмотра плана XML по умолчанию.

23. В гаджете *VoiceIAQStats* под *<роль> Супервизор </роль>* план, замените обзорный ID новым и сохраните XML.

Например:

```
<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>
```

Проверка

Для проверки конфигурации, подписываются из Supervisor Desktop Изящества Cisco и для регистрации снова. Столбец *Waiting Contacts* должен теперь быть отображен в *Речевом Сводном отчете CSQ* вкладки *Queue Data*:

Supervisor Agent One (agentone) - Extension 304
CISCO Not Ready 03:47

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

Устранение неполадок

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.