

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:

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 ССХ 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 **ОК**:

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

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 отчет, 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*:

Устранение неполадок

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