

UCCX語音CSQ摘要報告新功能配置示例

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹如何配置Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)版本10.0和10.5，以便將新的 *Waiting Contacts*列新增到Supervisor Voice Contact Service Queue(CSQ)Summary Live Data報表。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

要配置「等待聯絡人」欄位，必須使用UCCX版本10.0或10.5上的Cisco Finesse Desktop。

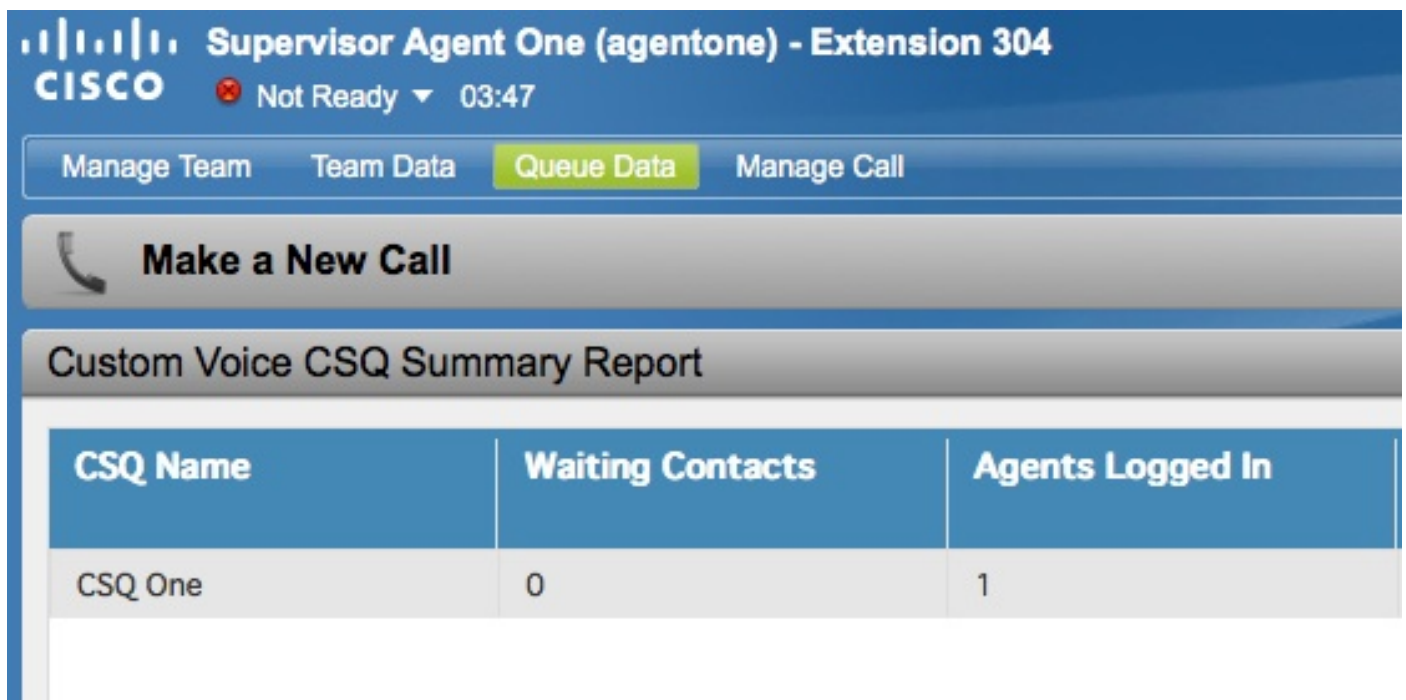
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

新的「等待聯絡人」列用於檢視在隊列中等待的聯絡人。

附註：此列是Cisco UCCX版本10.6中預設Supervisor Voice CSQ Summary Live Data報告的標準補充。

以下示例顯示了此附加列：



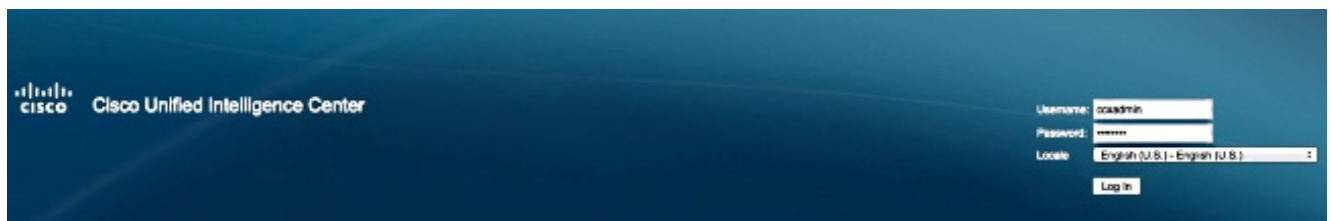
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected, displaying a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

CSQ Name	Waiting Contacts	Agents Logged In
CSQ One	0	1

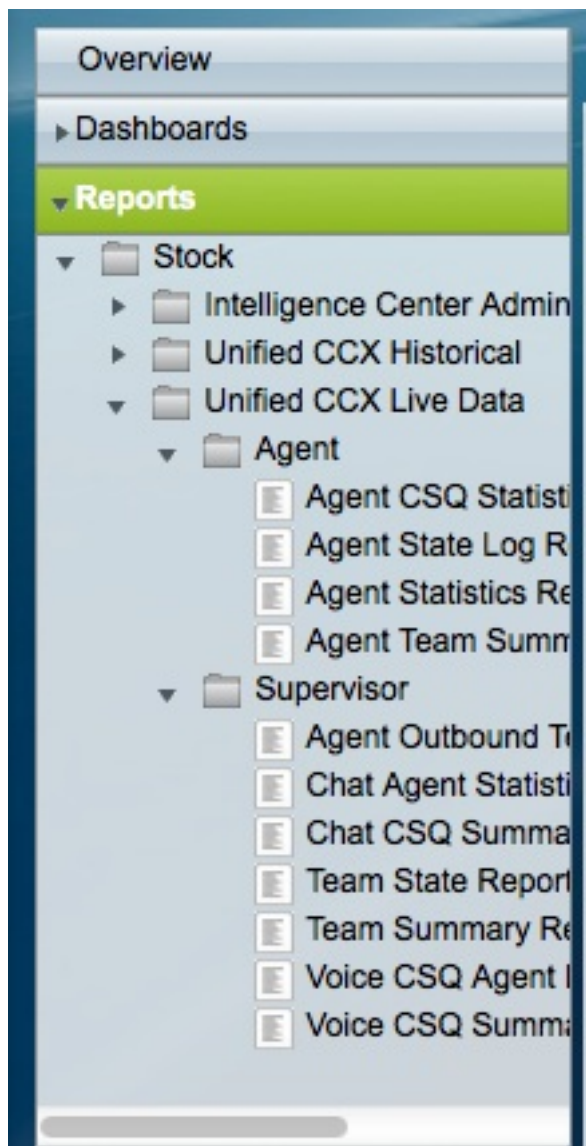
設定

完成以下步驟以配置Cisco UCCX版本10.0和10.5，以便將「等待聯絡人」列新增到Supervisor Voice CSQ Summary Live Data報告中：

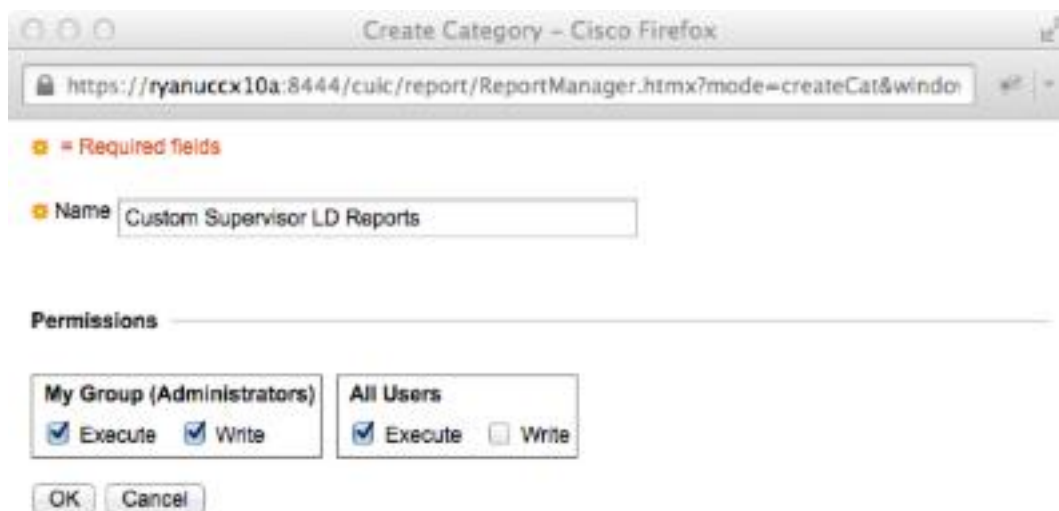
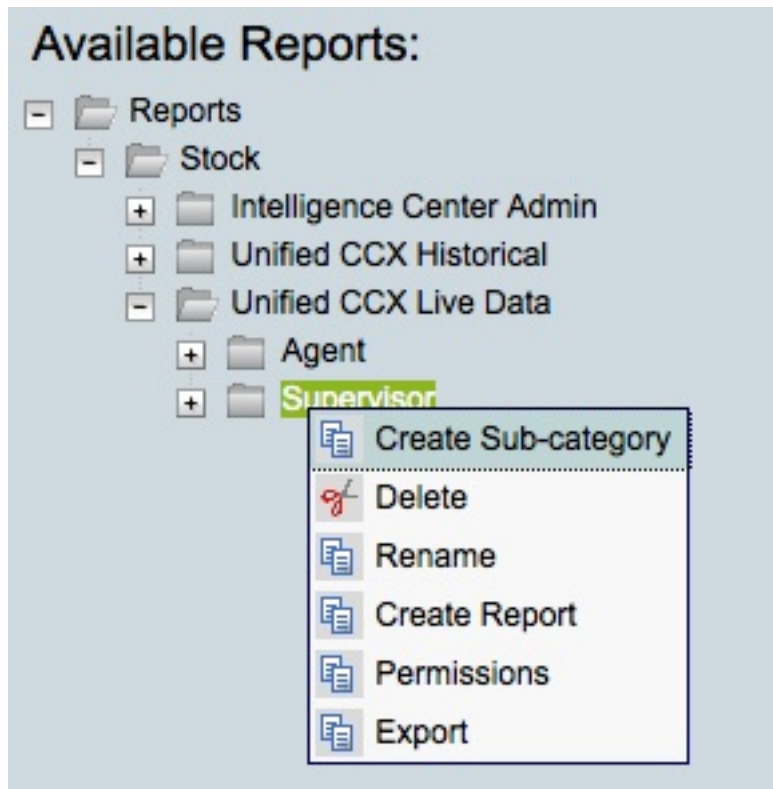
1. 以安裝時定義的應用管理員身份登入到Cisco Unified Intelligence Center:



2. 按一下**Reports**以展開Reports索引標籤：



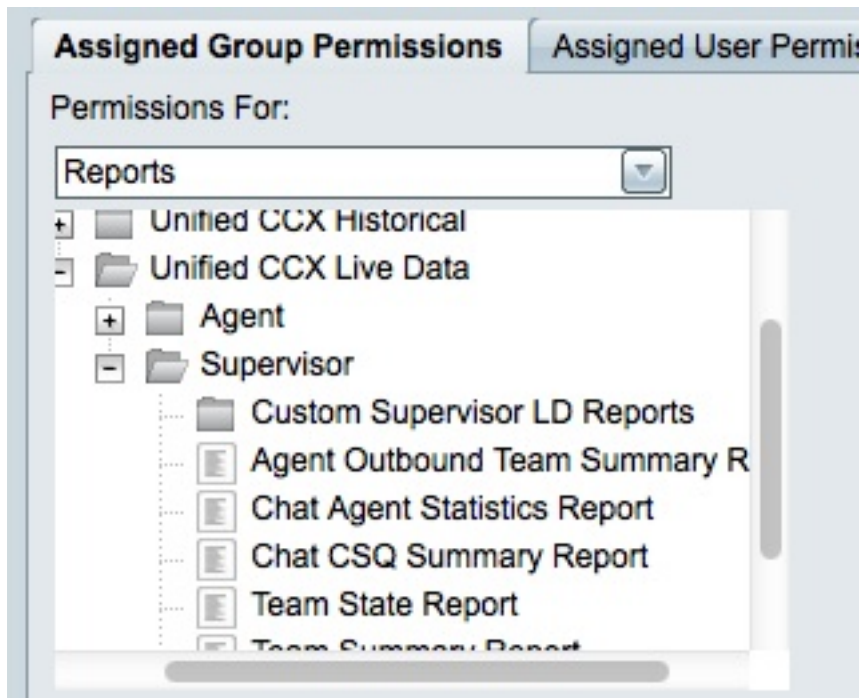
3. 在「報告」頁籤中，導航到Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor，按一下右鍵 Supervisor資料夾，然後按一下Create Sub-category:



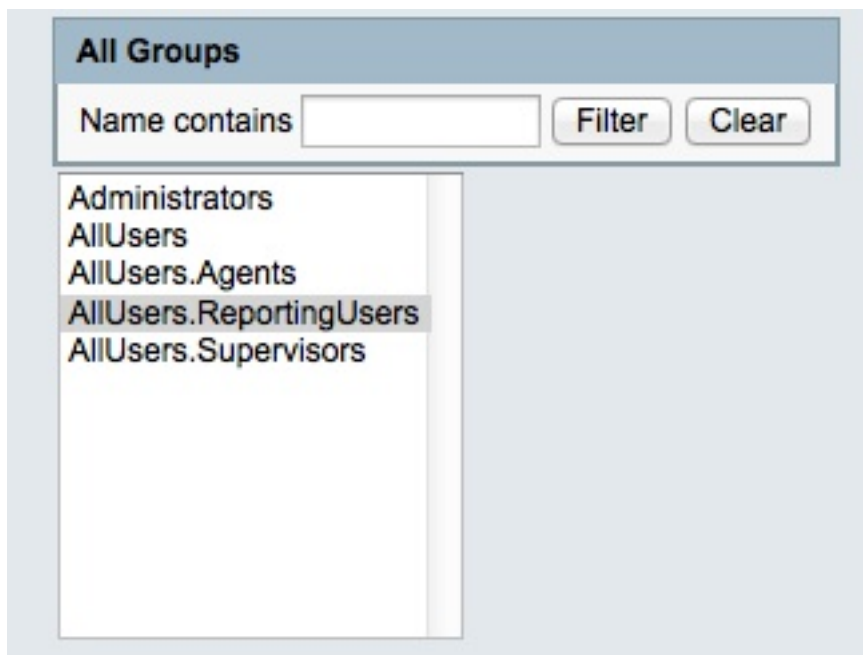
4. 導航到安全>使用者許可權:



5. 從許可權中選擇Reports:在左側面板的「報告」資料夾中，選擇在Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor下建立的子類別：



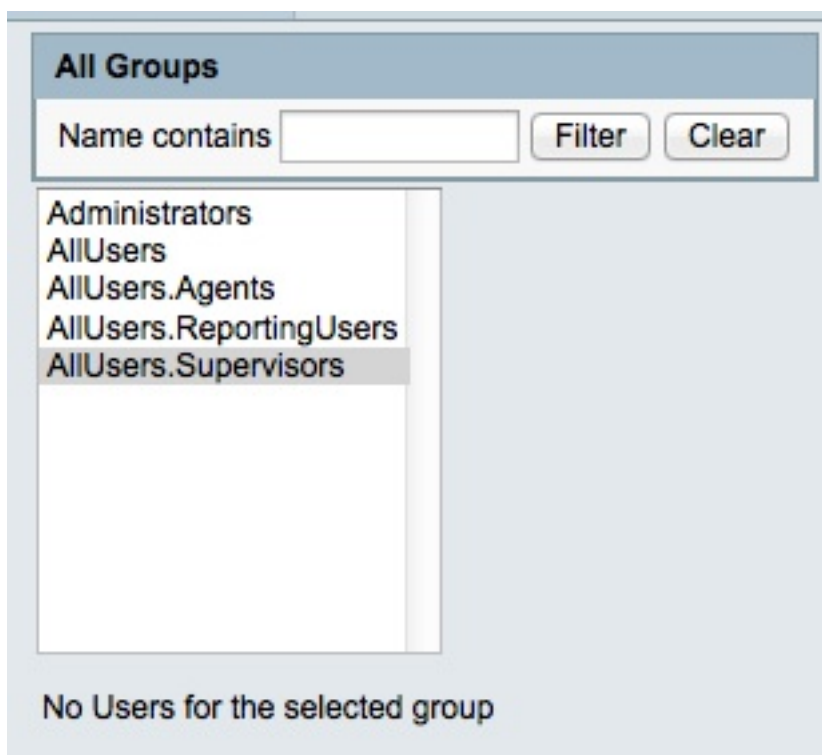
6. 按一下右面板中的AllUsers.ReportingUsers:



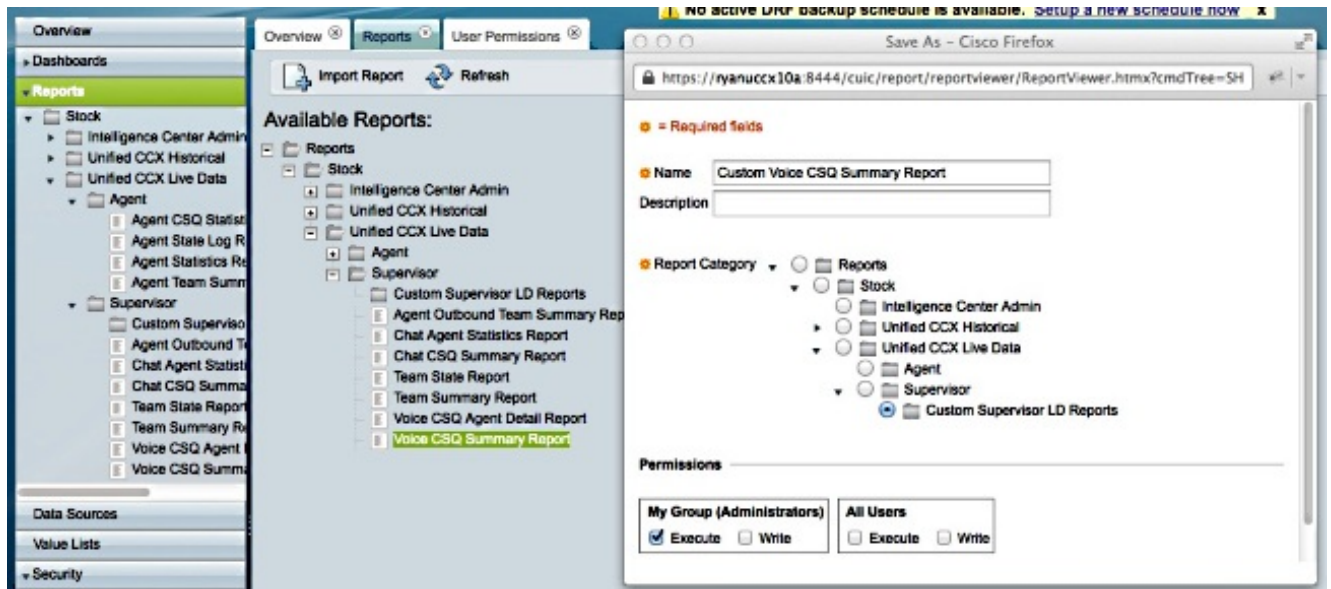
7. 按一下Set Permissions，選中彈出視窗中出現的Execute覈取方塊，然後按一下OK:



- 按一下右側面板中的**AllUsers.Supervisor**，按一下**Set Permissions**，選中彈出視窗中出現的**Execute**覈取方塊，然後按一下**OK**：



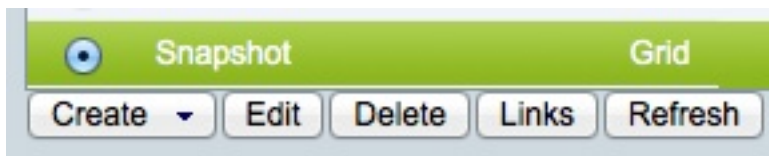
- 導航到**Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor**，按一下右鍵**Voice CSQ Summary Report**，然後按一下**Save As**以將此報告儲存在您建立的子類別中：



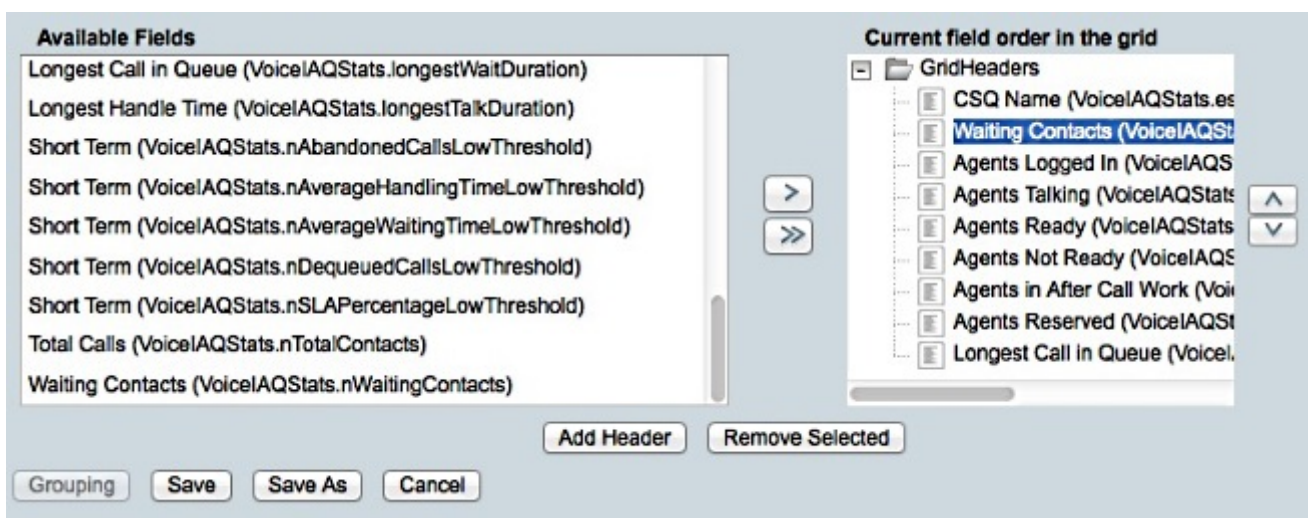
10. 在開啟的頁籤中按一下**Edit Views**:



11. 顯示檢視的頁籤開啟時，按一下**Snapshot**單選按鈕，然後按一下**Edit**:



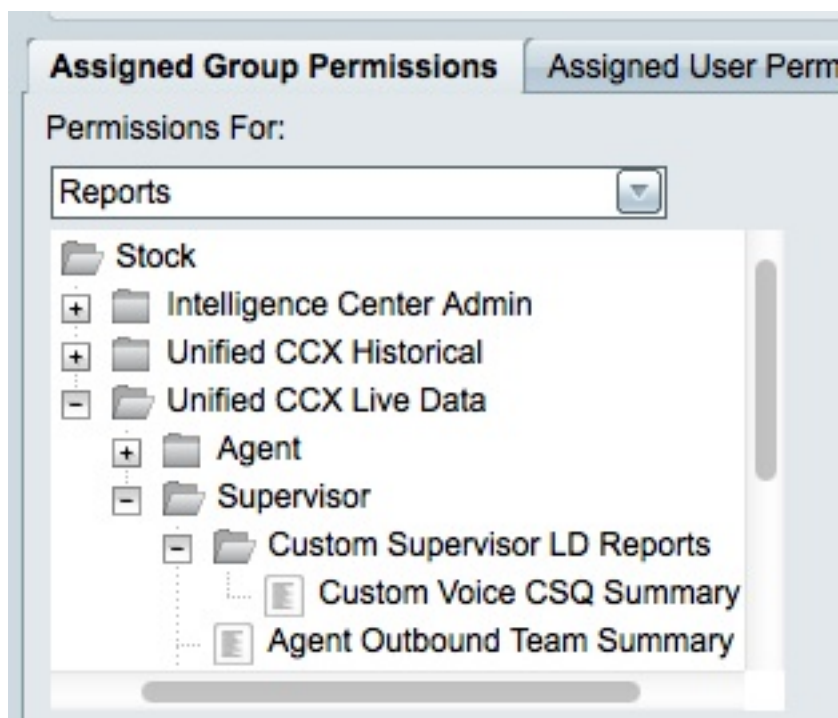
12. 從**Available Fields**清單中選擇**Waiting Contacts**，然後將其移動到**Current Fields**清單。在網格中設定所需的順序，然後按一下**Save**:



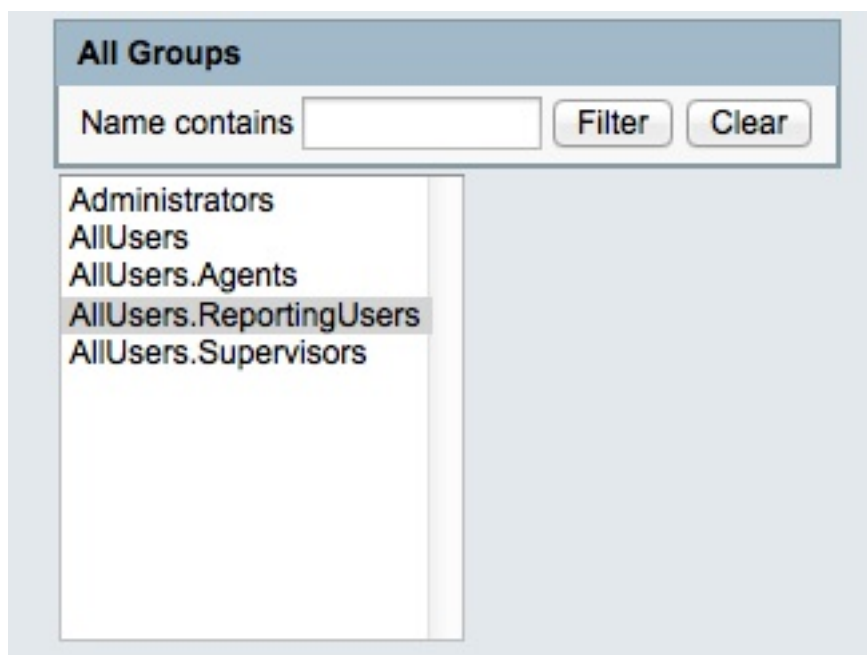
13. 導航到**Security > User Permissions**，然後從**Permissions For:**下拉選單：



14. 導航到在左面板中Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor下建立的子類別中的新生成報告，然後選擇該報告：



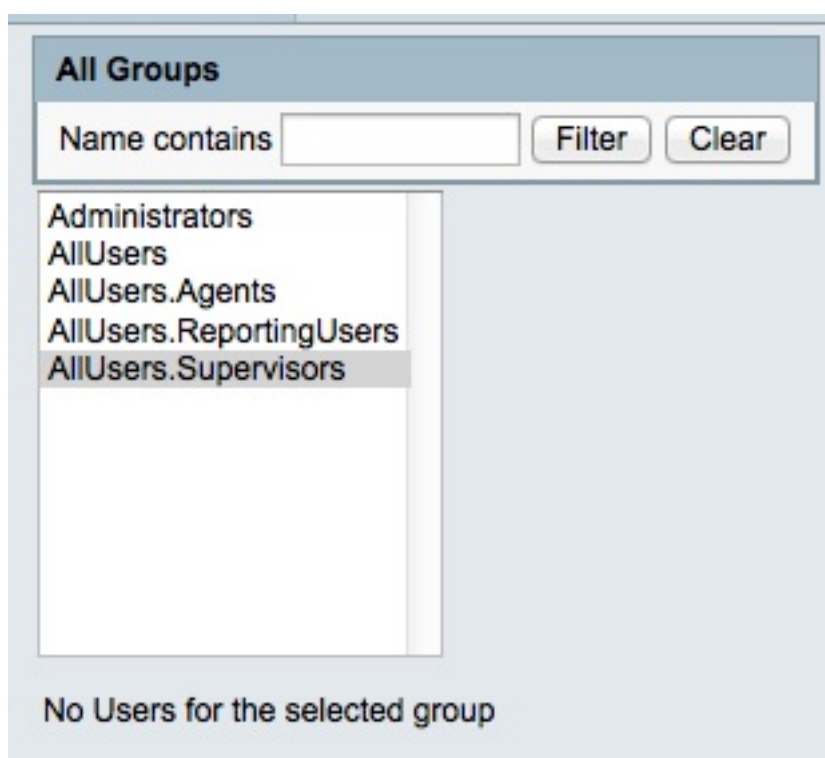
15. 按一下右面板中的AllUsers.ReportingUsers:



16. 按一下Set Permissions，選中彈出視窗中出現的Execute覈取方塊，然後按一下OK:



17. 按一下右側面板中的AllUsers.Supervisor，按一下Set Permissions，選中彈出視窗中出現的Execute覈取方塊，然後按一下OK:

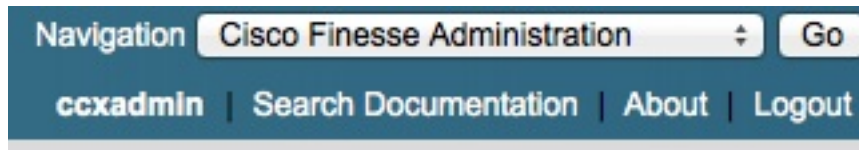


18. 匯出新報告，解壓縮ZIP檔案，並使用文本編輯器開啟帶有報告名稱的XML檔案。
19. 查詢並記錄「快照」檢視的新檢視ID。為此，請在檔案中搜索<name>快照</name>，並在相應的<CuicGrid>節點下記錄<id>節點的值。

下一個示例顯示了「快照」視圖的XML資料。在這種情況下，**粗體值**是新的檢視ID:

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

20. 登入到Cisco Finesse管理控制檯：



21. 按一下「案頭佈局」頁籤：



22. 按一下**Finesse Layout XML**以檢視預設XML佈局。

23. 在<role>Supervisor</role>佈局下的*VoiceIAQStats*小工具中，將檢視ID替換為新檢視ID，並儲存XML。

以下是範例：

```
<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>
```

驗證

若要驗證您的配置，請註銷Cisco Finesse Supervisor Desktop並重新登入。現在，在「隊列資料」頁籤的*語音CSQ摘要報告*中應顯示「等待聯絡人」列：

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

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。