

CUIC-Berichtsstandardansicht und -schwellenwerte konfigurieren

Inhalt

- [Einleitung](#)
- [Voraussetzungen](#)
- [Anforderungen](#)
- [Verwendete Komponenten](#)
- [Änderung an Berichtsstandardansicht und Schwellenwert](#)
- [Testszenario](#)
- [Detaillierte Konfigurationsschritte](#)
- [Überprüfung](#)
- [Benutzerdefinierten Bericht als Gadget auf Finesse aktivieren](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird der Prozess zum Ändern der CUIC-Berichtsansicht und des entsprechenden Schwellenwerts basierend auf dem bereitgestellten Testszenario beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Contact Center Express

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Änderung an Berichtsstandardansicht und Schwellenwert

Testszenario

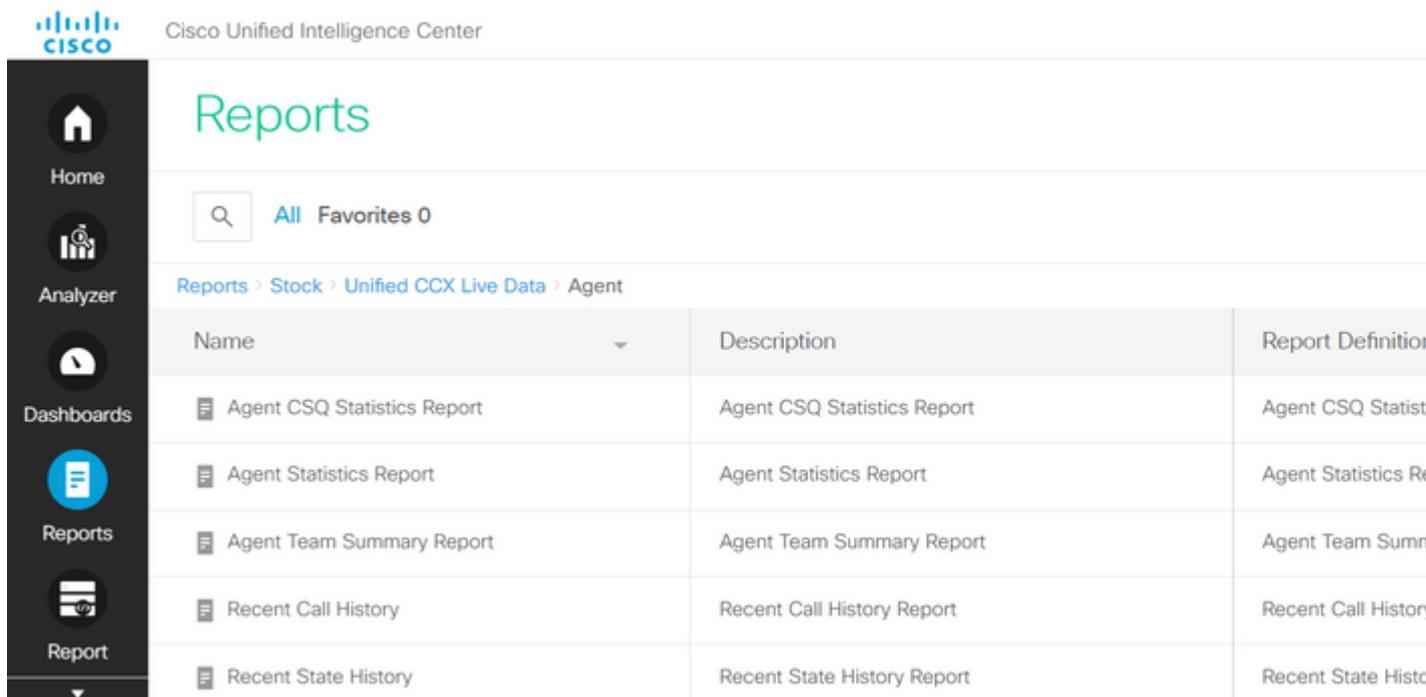
Standardmäßig enthält die Anzeige "Agent CSQ Statistics Report" vier Spalten als Agent-ID, CSQ-Name (Contact Service Queue), Anklopfen und Längster Anruf in Warteschlange. Ändern Sie den CSQ-Statistikbericht, der die Spalte "AgentID" ausschließt, und die Spalten der Einwahlwarteschlange dürfen nur Anrufe anzeigen, die auf mehr als zwei warten.

Kurz gesagt, wird der geänderte Bericht angezeigt mit:

1. Spalten als CSQ-Name, Anklopfen und Längster Anruf in Warteschlange.
2. Es müssen nur die CSQs aufgelistet werden, bei denen wartende Anrufe eine bestimmte Nummer überschreiten (z. B. 2).

Detaillierte Konfigurationsschritte

1. Melden Sie sich mit der URL beim CUIC an:
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Wählen Sie **Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistics Report aus.**
3. Benennen Sie den Bericht über die Optionen des Aktionsmenüs um, und speichern Sie ihn.



Cisco Unified Intelligence Center

Reports

Search: All Favorites 0

Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent

| Name | Description | Report Definition |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Agent CSQ Statistics Report | Agent CSQ Statistics Report | Agent CSQ Statist |
| Agent Statistics Report | Agent Statistics Report | Agent Statistics R |
| Agent Team Summary Report | Agent Team Summary Report | Agent Team Summ |
| Recent Call History | Recent Call History Report | Recent Call Histor |
| Recent State History | Recent State History Report | Recent State Histo |

4. Navigieren Sie zum neuen Speicherort des Berichts. Wählen Sie **Bearbeiten** im Bericht aus dem Menü Aktionen.

Cisco Unified Intelligence Center

reports

🔍 All Favorites 0

| Name | Description | Report Definition |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Stock | | - |
| Lab Agent CSQ Statistics Report | Agent CSQ Statistics Report | Agent CSQ Statist |
| TEST CSQ REPORT | Agent CSQ Statistics Report | Agent CSQ Statist |
| Test Voice CSQ Summary | Voice CSQ Summary Report | Voice CSQ Summ |

5. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Registerkarte Ansichten verwalten aufzurufen und die Spaltenansicht anzupassen.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Basic Details

Version
Report version can be of format x.y

Location
/Reports

Report Definition*
Report Definitions/Stock/Unified CCX Live Data/Agent/Ag

Author

6. Wählen Sie für die Standardrasteransicht im Menü "Aktionen" die Option **Ansicht bearbeiten**.

Cisco Unified Intelligence Center

List of Views

| Default | View Name | Type | Authenticate Permalink | | Link |
|----------------------------------|---|------|-------------------------------------|-------------------------------------|------|
| | | | Variable | Default | |
| <input checked="" type="radio"/> | Agent CSQ Statistics Report | Grid | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | H |
| <input type="radio"/> | Agent CSQ Statistics Report - Gadget View | Grid | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | H |

Back

7. Wählen Sie den Feldnamen-Agent-ID-Wert aus der ausgewählten Liste aus, und entfernen Sie ihn aus der verfügbaren Liste.

Cisco Unified Intelligence Center

Reports / Lab Agent CSQ Statistics Report

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name*
Agent CSQ Statistics Report

Description

Available: 5 Values

Selected: 4 Values

Search Available

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Search Selected

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentId)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.curren...
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Back

8. Beachten Sie, dass die ausgewählte Liste nur drei Werte enthält.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name* Description

Available: 5 Values Selected: 3 Values

Search Available Search Selected

| Available | Selected |
|---|---|
| Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId) | CSQ Name (AgentCSQStats.csqName) |
| Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...) | Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...) |
| CSQ Name (AgentCSQStats.csqName) | Longest Call in Queue (Fo00001) |
| currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest) | |
| Longest Call in Queue (Fo00001) | |

9. Speichern Sie die Änderungen, und klicken Sie auf **Weiter**, um Grenzwerte hinzuzufügen. Wählen Sie unter **Neuen Schwellenwert erstellen**:

- Feld als Anklopfen
- Operator ist größer als
- Wert als zwei

10. Wählen Sie **Füllfarbe**, um die im Bericht festgelegten Schwellenwerte hervorzuheben (optional).

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Search the field name here

- Calls Waiting (Calls Waiting)
- CSQ Name (CSQ Name)
- Longest Call in Queue (Longest Call in Queue)



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

- Select Field
- Calls Waiting (Calls ...
- CSQ Name (CSQ N...
- Longest Call in Que...

Back



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

Calls Waiting (C... Greater Than

Back

11. Klicken Sie auf **Fertig** und **Fertigstellen**.

Überprüfung

Führen Sie den Bericht aus, und achten Sie darauf, dass der Bericht die CSQs mit Anrufen anzeigt, die mit mehr als zwei ROT markiert sind. Diese Anrufe entsprechen den geänderten Ansichten und Schwellenwerten.

| CSQ Name | Calls Waiting | Longest Call in Queue |
|----------|---------------|-----------------------|
| csq1 | 1 | 00:00:40 |
| csq1 | 1 | 00:00:40 |
| csq1 | 1 | 00:00:40 |
| csq2 | 3 | 00:01:53 |
| csq2 | 3 | 00:01:53 |
| csq2 | 3 | 00:01:53 |

Resumed report execution.

Wählen Sie **Only Thresholds (Nur Schwellenwerte)**, um nur CSQs anzuzeigen, für die mehr als zwei Anrufe warten.



Lab Agent CSQ Statistics Report

Agent CSQ Statistics Report

 Only Thresholds

Row Height

| CSQ Name | Calls Waiting | Longest Call in Queue |
|----------|---------------|-----------------------|
| csq2 | 3 | 00:01:31 |
| csq2 | 3 | 00:01:31 |
| csq2 | 3 | 00:01:31 |

Resumed report execution.

Damit sind die vorgegebenen Testszenario-Anforderungen erfüllt.

Benutzerdefinierten Bericht als Gadget auf Finesse aktivieren

Der geänderte Bericht kann mithilfe der Ansicht-ID des geänderten Berichts als benutzerdefiniertes Gadget auf Finesse angewendet werden. Kehren Sie zum Bericht zurück, um die Ansicht-ID zu erhalten. Wählen Sie im Menü Aktionen die Option **permalinks > first HTML link (Permalinks > den ersten HTML-Link)**.

Permalinks

| View Name ▼ | View Type | Authenticate Permalink | | Links |
|----------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------|
| | | Variable | Default | |
| Agent CSQ Statistics Re... | Grid | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ✓ HTML |
| Agent CSQ Statistics Re... | Grid | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HTML |

Link

nalink/?viewId=5CADE8E010000180000001160A7FFCD4&linkType=htmlT

Kopieren Sie die Ansichts-ID aus dem Permalink. Ersetzen Sie die Anzeige-ID auf dem im Desktop-Layout vorhandenen Agenten-CSQ-Statistikbericht, und speichern Sie sie.

Manage Desktop Layout

Text Editor XML Editor Expand All

```
</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <icon>home</icon>
    <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <gadget default="true" managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/L
gadgetHeight=475&viewId=429623FC10000180000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.x
gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tabs>
```

Melden Sie sich bei finesse an, und testen Sie das Gadget.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.