

Configurar el formato DateTime en la visualización del analizador

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Motivo de la discrepancia](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y personalizar el formato de fecha y hora en la visualización del analizador de Cisco Webex Contact Center.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

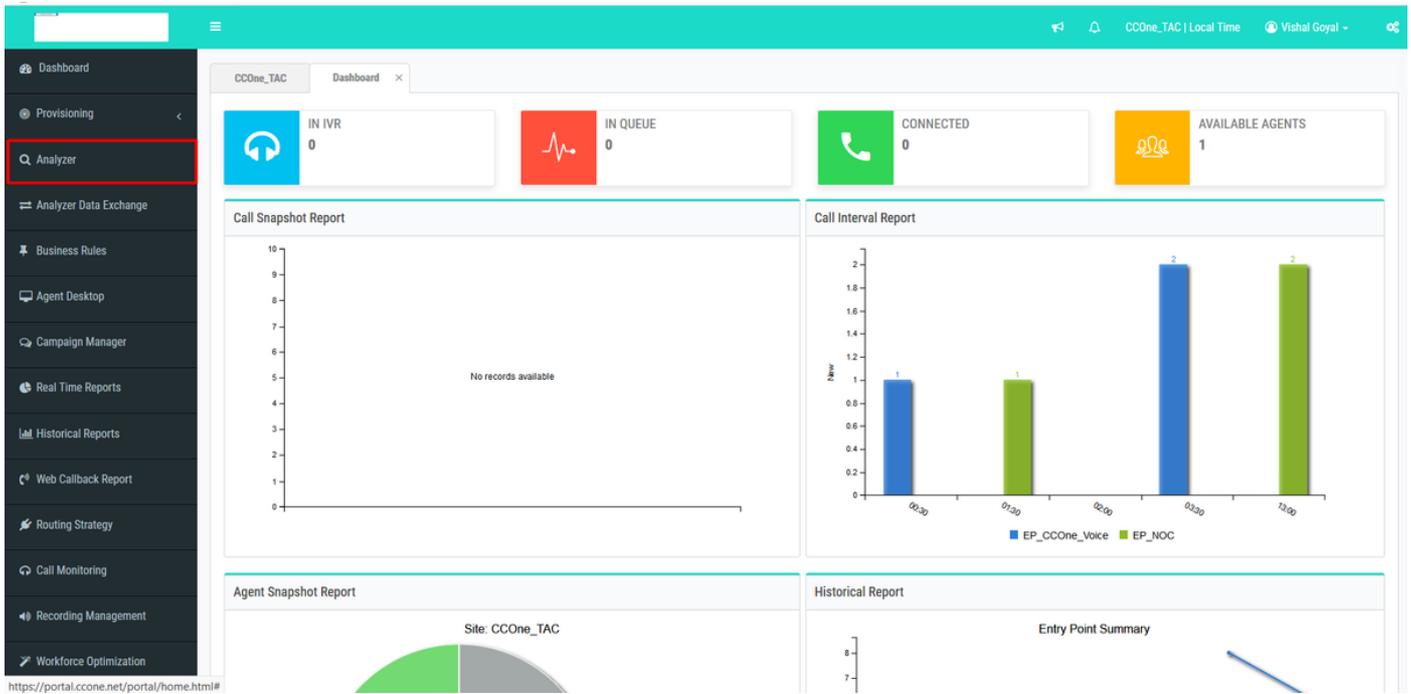
- Cisco Webex Contact Center
- Analizador

Componentes Utilizados

- Analizador

Nota: Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

Paso 1: Inicie sesión en el portal a través de <https://portal.ccone.net/> y haga clic en la ficha "Analizador"



Paso 2: Haga clic en Visualization >> Standard Reports >> Historical Reports >> Agent Reports >> Agent

The CEA interface shows a list of visualizations under the 'View' tab. The following table represents the data shown in the screenshot:

ID	Name	Type	Last Modified	Created By
102312	Agent	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
102313	Agent -AAR	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
102314	Agent-Chart	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
76679	Cisco-Test-AAR-Idle	Visualization	08/31/2019 00:16:44	Mykola Danylychuk
102315	Site	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
102316	Site-Chart	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
102317	Team	Visualization	01/30/2020 01:16:49	
102318	Team-Chart	Visualization	01/30/2020 01:16:49	

The left sidebar shows a navigation tree with 'Standard Reports' and 'Historical Reports' expanded, and 'Agent Reports' selected.

Paso 3: Ejecute el informe Agente (en la llamada anterior, la ID del informe es 102312)

Paso 4: En las columnas - "Hora de inicio de sesión" y "Hora de cierre de sesión", se reflejan diferentes entradas (distintas de la fecha y hora normales)

Agent Name	Channel Type	Interval	Login Count	Calls Handled	Staff Hours	Initial Login Time	Final Logout Time	Occupancy	Idle Count	Total Idle Time	Average Idle Time
Ankit Kunwar	telephony	07/17/2019	3	0	09:48:09	08/18/18 12:48:12	08/18/18 22:36:21	0.00	3	09:13:20	03:04:26
Chandramouli vaithiyanathan	telephony	07/17/2019	4	0	03:39:58	03/02/68 18:58:31	03/02/68 22:38:30	0.00	4	02:46:53	00:41:43
Jelly Peng	telephony	07/17/2019	3	0	00:35:33	08/16/18 07:10:57	08/16/18 07:46:31	0.00	3	00:02:29	00:00:49
Joseph Whittlesey	telephony	07/17/2019	3	1	07:32:43	08/16/18 22:32:55	08/17/18 06:05:38	0.00	8	03:47:36	00:28:27
Joshua Zuke	telephony	07/17/2019	2	1	07:51:14	01/30/69 17:51:36	01/31/69 01:42:50	0.00	5	01:04:32	00:12:54
Kuldeep Chowdshetty	telephony	07/17/2019	1	0	06:44:37	07/18/19 11:23:02	07/18/19 18:07:40	0.00	2	00:00:06	00:00:03
Manivannan Sailappan	telephony	07/17/2019	1	0	06:47:39	07/18/19 08:55:51	07/18/19 15:43:31	0.00	2	00:00:03	00:00:01
Mykola Danylchuk	telephony	07/17/2019	3	4	08:39:44	08/17/18 10:37:55	08/17/18 19:17:39	0.01	11	00:24:24	00:02:13
Rohit Harsh	telephony	07/17/2019	3	0	01:49:26	08/17/18 14:35:13	08/17/18 16:24:39	0.00	3	01:49:26	00:36:28
Shasha Ni	telephony	07/17/2019	1	1	08:25:39	07/18/19 06:02:53	07/18/19 14:28:32	0.00	1	00:00:04	00:00:04
Tyler Bobbitt	telephony	07/17/2019	1	0	01:27:39	07/17/19 17:34:11	07/17/19 19:01:51	0.00	1	00:00:03	00:00:03
Vishal Goyal	telephony	07/17/2019	3	0	10:14:39	08/17/18 05:16:04	08/17/18 15:30:43	0.00	5	00:00:08	00:00:01
Summary			28	7	73:37:05	03/03/57 21:17:24	03/06/57 22:54:30	0.00	48	19:09:11	00:23:56

Paso 5: Haga clic en la entrada de fecha y hora seleccionada >> Aparecerá un símbolo microscópico >> haga clic en ella y se verán algunas entradas en " Call Start Timestamp "

Agent Name	Channel Type	Interval	Login Count	Calls Handled	Staff Hours	Initial Login Time	Final Logout Time	0
Ankit Kunwar	telephony	07/17/2019	3	0	09:48:09	08/18/18 12:48:12	08/18/18 22:36:21	
Chandramouli vaithiyanathan	telephony	07/17/2019	4	0	03:39:58	03/02/68 18:58:31	03/02/68 22:38:30	
Jelly Peng	telephony	07/17/2019	3	0	00:35:33	08/16/18 07:10:57	08/16/18 07:46:31	
Joseph Whittlesey	telephony	07/17/2019	3	1	07:32:43	08/16/18 22:32:55	08/17/18 06:05:38	
Joshua Zuke	telephony	07/17/2019	2	1	07:51:14	01/30/69 17:51:36	01/31/69 01:42:50	
Kuldeep Chowdshetty	telephony	07/17/2019	1	0	06:44:37	07/18/19 11:23:02	07/18/19 18:07:40	
Manivannan Sailappan	telephony	07/17/2019	1	0	06:47:39	07/18/19 08:55:51	07/18/19 15:43:31	
Mykola Danylchuk	telephony	07/17/2019	3	4	08:39:44	08/17/18 10:37:55	08/17/18 19:17:39	
Rohit Harsh	telephony	07/17/2019	3	0	01:49:26	08/17/18 14:35:13	08/17/18 16:24:39	
Shasha Ni	telephony	07/17/2019	1	1	08:25:39	07/18/19 06:02:53	07/18/19 14:28:32	
Tyler Bobbitt	telephony	07/17/2019	1	0	01:27:39	07/17/19 17:34:11	07/17/19 19:01:51	
Vishal Goyal	telephony	07/17/2019	3	0	10:14:39	08/17/18 05:16:04	08/17/18 15:30:43	
Summary			28	7	73:37:05	03/03/57 21:17:24	03/06/57 22:54:30	

Paso 6: Utilice cualquier entrada para convertir la hora EPOCH en datos legibles por personas. En el ejemplo anterior, tomemos 1563467317392

Show entries Search:

ID	Agent Name	Channel Type	Call Start Timestamp
1	Chandramouli vaithiyathan	telephony	1563467317392
2	Chandramouli vaithiyathan	telephony	1563390558031
3	Chandramouli vaithiyathan	telephony	1563387197039
4	Chandramouli vaithiyathan	telephony	1563392398800
5	Chandramouli vaithiyathan	telephony	1563423957776

Showing 1 to 5 of 5 entries Previous **1** Next

Convert epoch to human-readable date and vice versa

[\[batch convert\]](#)

Supports Unix timestamps in seconds, milliseconds and microseconds.

Assuming that this timestamp is in milliseconds:

GMT : Thursday, 18 July 2019 16:28:37.392

Your time zone : Thursday, 18 July 2019 21:58:37.392 GMT+05:30

Relative : 8 hours ago

Motivo de la discrepancia

Analizador procesa los datos como la suma de todo el tiempo de inicio de sesión de un agente

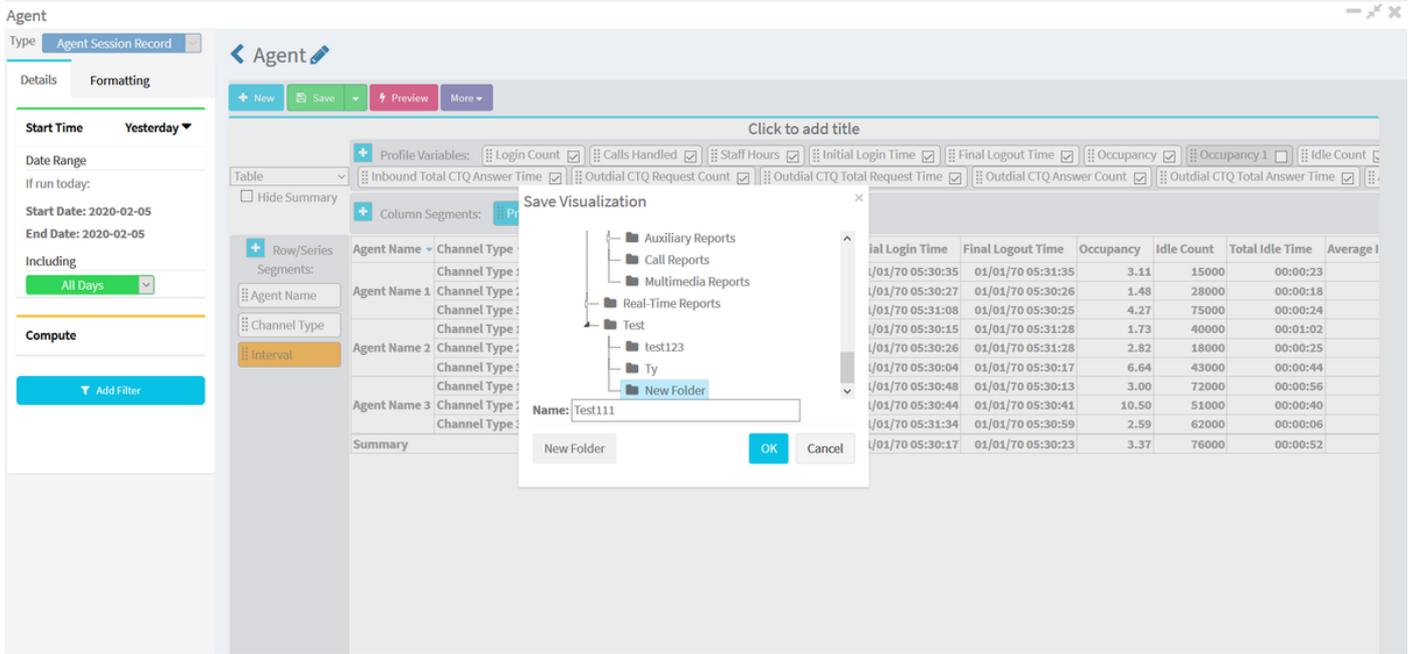
Solución

Cambiar visualización

No se deben realizar cambios en los informes estándar (recomendación de la BU), por lo que se debe crear un nuevo informe para cualquier modificación.

Crear un nuevo informe

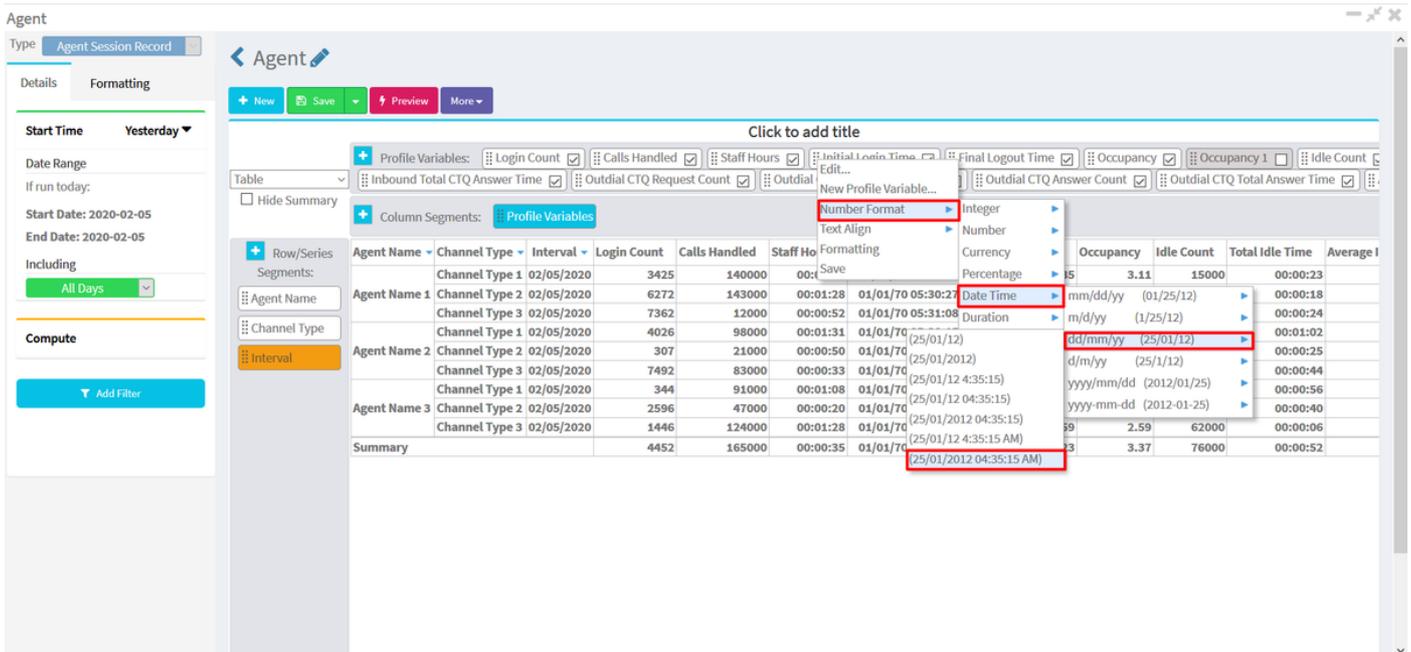
Paso 1: Vaya a Visualization >> Standard Reports >> Historical Reports >> Agent Reports >> Agent >> Edit >> Save Visualization (Guardar como nombre de informe, Prueba11)



Paso 2: Haga clic con el botón derecho del ratón en las variables de perfil, a saber, hora de inicio de sesión inicial y hora de inicio de sesión final

Paso 3: De forma predeterminada, la hora de inicio de sesión inicial se representa en el formato EPOCH. Para cambiar el formato, haga clic con el botón derecho en "Hora de inicio de sesión" >> Formato de número >> Fecha y hora

Elija "dd/mm/aa" y los datos se presentarán en este formato.



Paso 4: Tome "Hora de inicio de sesión inicial", haga clic con el botón derecho del ratón en Editar, aparecerá una nueva ventana donde la fórmula es "Suma de marca de hora de inicio de llamada", cámbiela a "Marca de hora mínima de inicio de llamada" y guarde el informe

Nota: {Marca de tiempo de inicio de llamada mínima reflejará la primera instancia/hora de inicio de sesión del agente para las fechas}

Agent

Type Agent Session Record

Details Formatting

Start Time Yesterday

Date Range

If run today:

Start Date: 2020-02-05

End Date: 2020-02-05

Including

All Days

Compute

Add Filter

Click to add title

Profile Variables: Login Count, Calls Handled, Staff Hours, Final Logout Time, Occupancy, Occupancy 1, Idle Count, Inbound Total CTQ Answer Time, Outdial CTQ Request Count, Outdial CTQ Answer Count, Outdial CTQ Total Answer Time

Column Segments: Profile Variables

Agent Name	Channel Type	Interval	Login Count	Calls Handled	Staff Hours	Final Logout Time	Occupancy	Idle Count	Total Idle Time	Average I
Agent Name 1	Channel Type 1	02/05/2020	3425	140000	00:01:28	01/01/70 05:30:27	3.11	15000	00:00:23	
Agent Name 1	Channel Type 2	02/05/2020	6272	143000	00:01:28	01/01/70 05:30:27	1.48	28000	00:00:18	
Agent Name 1	Channel Type 3	02/05/2020	7362	12000	00:00:52	01/01/70 05:31:08	4.27	75000	00:00:24	
Agent Name 1	Channel Type 1	02/05/2020	4026	98000	00:01:31	01/01/70 05:30:15	1.73	40000	00:01:02	
Agent Name 2	Channel Type 2	02/05/2020	307	21000	00:00:50	01/01/70 05:30:26	2.82	18000	00:00:25	
Agent Name 2	Channel Type 3	02/05/2020	7492	83000	00:00:33	01/01/70 05:30:04	6.64	43000	00:00:44	
Agent Name 2	Channel Type 1	02/05/2020	344	91000	00:01:08	01/01/70 05:30:48	3.00	72000	00:00:56	
Agent Name 3	Channel Type 2	02/05/2020	2596	47000	00:00:20	01/01/70 05:30:44	10.50	51000	00:00:40	
Agent Name 3	Channel Type 3	02/05/2020	1446	124000	00:01:28	01/01/70 05:31:34	2.59	62000	00:00:06	
Summary			4452	165000	00:00:35	01/01/70 05:30:17	3.37	76000	00:00:52	

Agent

Type Agent Session Record

Details Formatting

Start Time Yesterday

Date Range

If run today:

Start Date: 2020-02-05

End Date: 2020-02-05

Including

All Days

Compute

Add Filter

Edit Profile Variable: Initial Login Time

Name: Initial Login Time

Formula: Sum of Call Start Timestamp

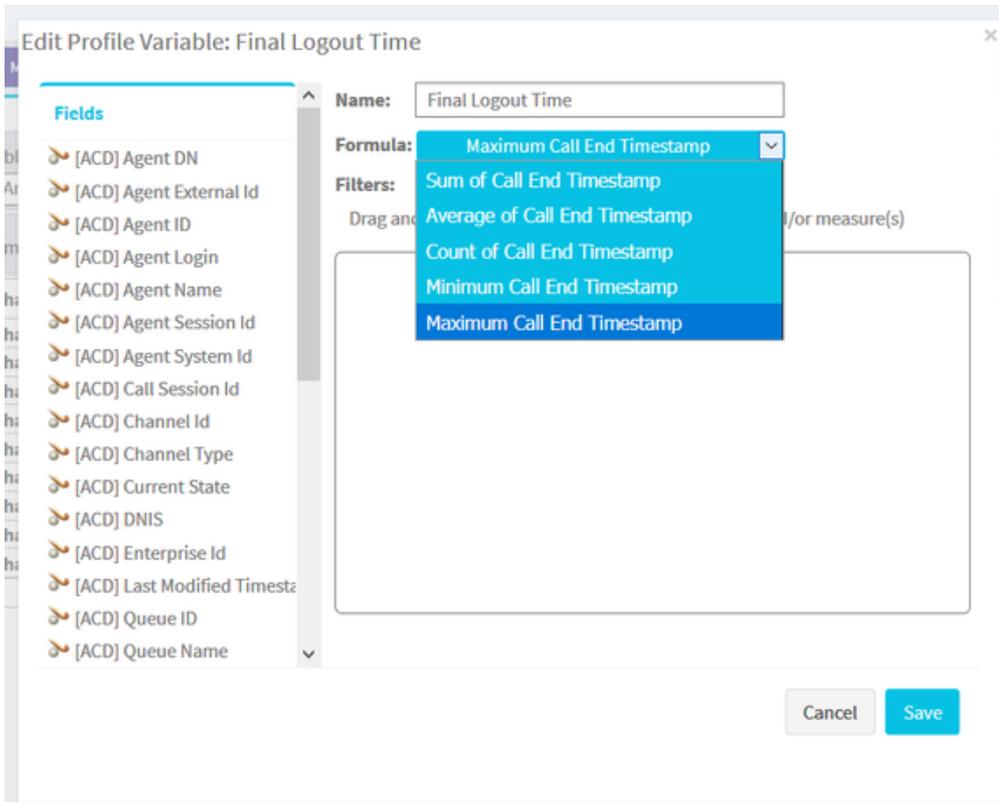
Filters: Sum of Call Start Timestamp, Average of Call Start Timestamp, Count of Call Start Timestamp, Minimum Call Start Timestamp, Maximum Call Start Timestamp

Fields: [ACD] Agent DN, [ACD] Agent External Id, [ACD] Agent ID, [ACD] Agent Login, [ACD] Agent Name, [ACD] Agent Session Id, [ACD] Agent System Id, [ACD] Call Session Id, [ACD] Channel Id, [ACD] Channel Type, [ACD] Current State, [ACD] DNIS, [ACD] Enterprise Id, [ACD] Last Modified Timestamp, [ACD] Queue ID, [ACD] Queue Name

Time	Occupancy	Idle Count	Total Idle Time	Average I
5:31:35	3.11	15000	00:00:23	
5:30:26	1.48	28000	00:00:18	
5:30:25	4.27	75000	00:00:24	
5:31:28	1.73	40000	00:01:02	
5:31:28	2.82	18000	00:00:25	
5:30:17	6.64	43000	00:00:44	
5:30:13	3.00	72000	00:00:56	
5:30:41	10.50	51000	00:00:40	
5:30:59	2.59	62000	00:00:06	
5:30:23	3.37	76000	00:00:52	

Paso 5: Seleccione el tiempo de cierre de sesión final en Profile Variable (Variable de perfil), haga clic en Edit >> Select " Maximum Call End Timestamp" (Editar >> Seleccione " Maximum Call End Timestamp" (Marca de hora de finalización máxima de llamada) y Save (Guardar)

Nota: La marca de tiempo máxima de finalización de llamada reflejará la última instancia de cierre de sesión del agente para las fechas



Paso 6: Ejecutar el informe para el resultado deseado

Agent Name	Channel Type	Interval	Login Count	Calls Handled	Staff Hours	Initial Login Time	Final Logout Time	Occupancy	Idle Count	Total Idle Time	Average Idle Time	Av
Ankit Kunwar	telephony	07/17/2019	3	0	09:48:09	07/18/19 05:32:36	07/18/19 16:06:54	0.00	3	09:13:20	03:04:26	
Chandramouli vaithiyathan	telephony	07/17/2019	4	0	03:39:58	07/17/19 23:43:17	07/18/19 10:19:59	0.00	4	02:46:53	00:41:43	
Jelly Peng	telephony	07/17/2019	3	0	00:35:33	07/17/19 13:54:01	07/17/19 14:37:40	0.00	3	00:02:29	00:00:49	
Joseph Whittlesey	telephony	07/17/2019	3	1	07:32:43	07/17/19 18:38:16	07/18/19 02:29:36	0.00	8	03:47:36	00:28:27	
Joshua Zuke	telephony	07/17/2019	2	1	07:51:14	07/17/19 21:35:56	07/18/19 05:40:48	0.00	5	01:04:32	00:12:54	
Kuldeep Chowdshetty	telephony	07/17/2019	1	0	06:44:37	07/18/19 11:23:02	07/18/19 18:07:40	0.00	2	00:00:06	00:00:03	
Manivannan Sailappan	telephony	07/17/2019	1	0	06:47:39	07/18/19 08:55:51	07/18/19 15:43:31	0.00	2	00:00:03	00:00:01	
Mykola Danylchuk	telephony	07/17/2019	3	4	08:39:44	07/17/19 20:28:57	07/18/19 05:29:18	0.01	11	00:24:24	00:02:13	
Rohit Harsh	telephony	07/17/2019	3	0	01:49:26	07/17/19 23:43:14	07/18/19 01:50:14	0.00	3	01:49:26	00:36:28	
Shasha Ni	telephony	07/17/2019	1	1	08:25:39	07/18/19 06:02:53	07/18/19 14:28:32	0.00	1	00:00:04	00:00:04	
Tyler Bobbitt	telephony	07/17/2019	1	0	01:27:39	07/17/19 17:34:11	07/17/19 19:01:51	0.00	1	00:00:03	00:00:03	
Vishal Goyal	telephony	07/17/2019	3	0	10:14:39	07/17/19 13:07:44	07/18/19 17:40:17	0.00	5	00:00:08	00:00:01	
Summary			28	7	73:37:05	07/17/19 13:07:44	07/18/19 18:07:40	0.00	48	19:09:11	00:23:56	

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).