

Configuration de la vue et des seuils par défaut du rapport CUIC

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Modification de la vue et du seuil par défaut du rapport](#)

[Scénario de test](#)

[Étapes de configuration détaillées](#)

[Vérifier](#)

[Activer le rapport personnalisé en tant que gadget sur Finesse](#)

Introduction

Ce document décrit le processus de modification de la vue Rapport CUIC et du seuil basé sur le scénario de test fourni.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Modification de la vue et du seuil par défaut du rapport

Scénario de test

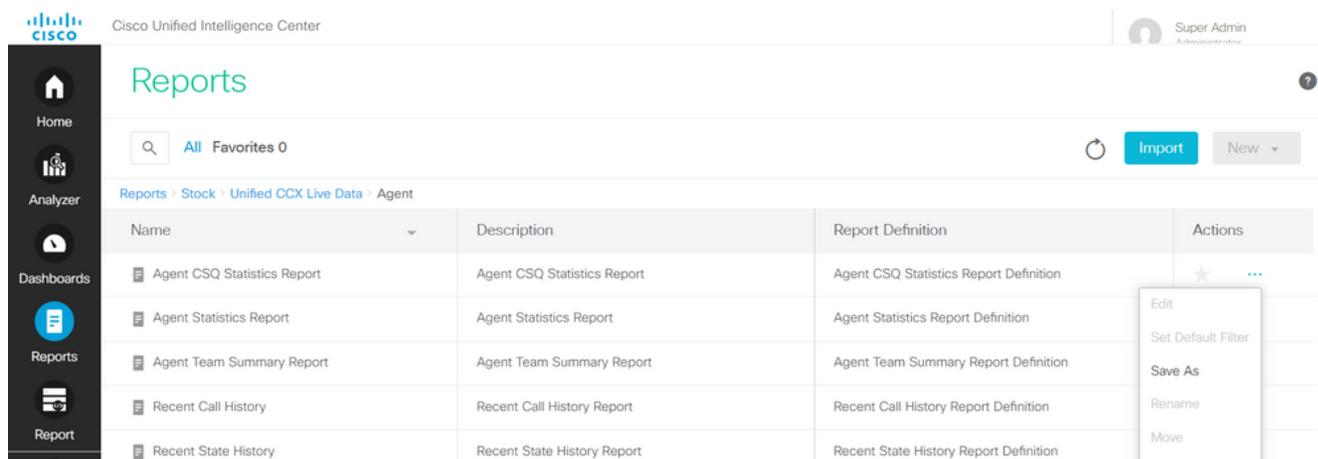
Par défaut, l'affichage 'Rapport de statistiques CSQ de l'agent' comporte quatre colonnes : ID de l'agent, Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ), Appels en attente et Appel le plus long en file d'attente. Modifier le rapport de statistiques CSQ qui exclut la colonne ID d'agent et les colonnes File d'attente d'appels ne doivent afficher que les appels qui attendent plus de deux.

En bref, l'affichage du rapport modifié apparaît avec :

1. Colonnes telles que Nom CSQ, Appels en attente et Appel le plus long dans la file d'attente.
2. Seules les files d'attente de service de contact où les appels en attente dépassent un certain nombre (par exemple 2) doivent être répertoriées.

Étapes de configuration détaillées

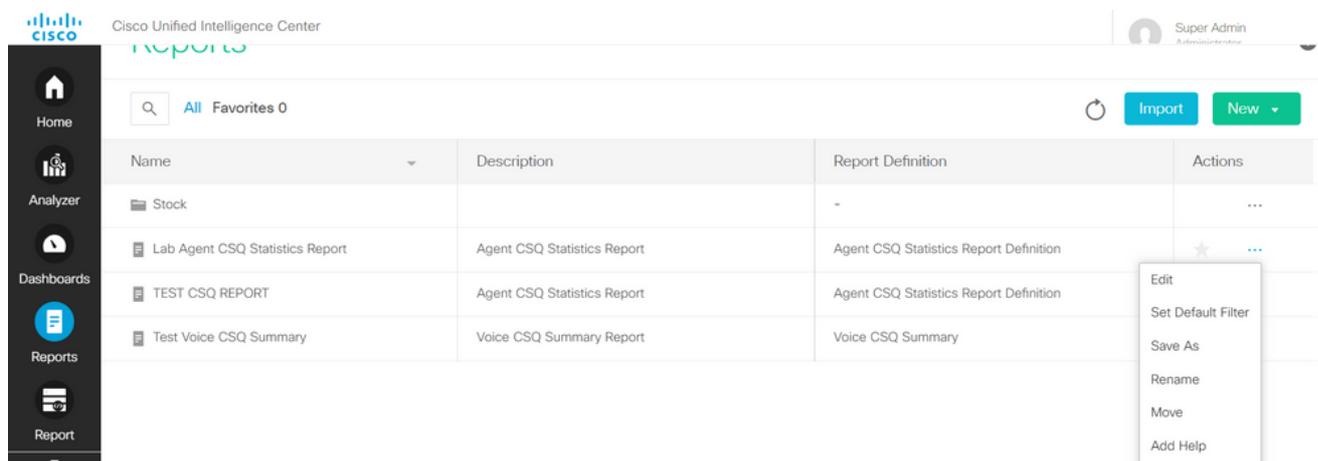
1. Connectez-vous au CUIC avec l'URL suivante :
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Choisissez Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistics Report.
3. Renommez et enregistrez le rapport à partir des options du menu Actions.



The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The left sidebar contains navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, and Report. The main content area displays a table of reports under the path 'Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent'. The table has columns for Name, Description, Report Definition, and Actions. The 'Agent CSQ Statistics Report' is highlighted, and its context menu is open, showing options: Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, and a separator line.

Name	Description	Report Definition	Actions
Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	★ ...
Agent Statistics Report	Agent Statistics Report	Agent Statistics Report Definition	...
Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report Definition	...
Recent Call History	Recent Call History Report	Recent Call History Report Definition	...
Recent State History	Recent State History Report	Recent State History Report Definition	...

4. Accédez à l'emplacement du rapport nouvellement enregistré. Choisissez Modifier dans le rapport à partir du menu Actions.

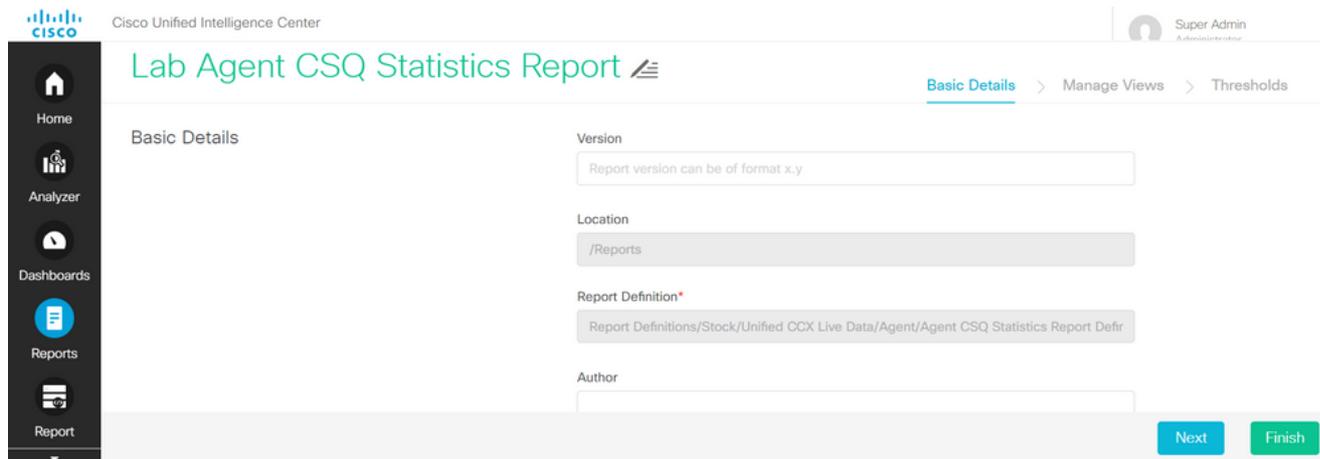


The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The left sidebar contains navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, and Report. The main content area displays a table of reports under the path 'Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent'. The table has columns for Name, Description, Report Definition, and Actions. The 'TEST CSQ REPORT' is highlighted, and its context menu is open, showing options: Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, Add Help, and a separator line.

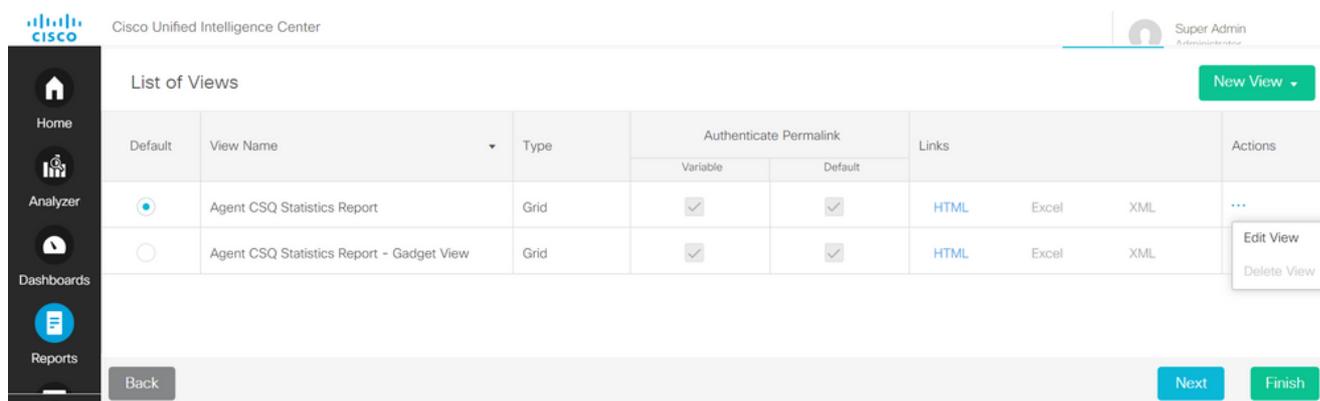
Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Lab Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	★ ...
TEST CSQ REPORT	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	...
Test Voice CSQ Summary	Voice CSQ Summary Report	Voice CSQ Summary	...

5. Cliquez sur Next pour accéder à l'onglet Manage Views afin de personnaliser l'affichage des

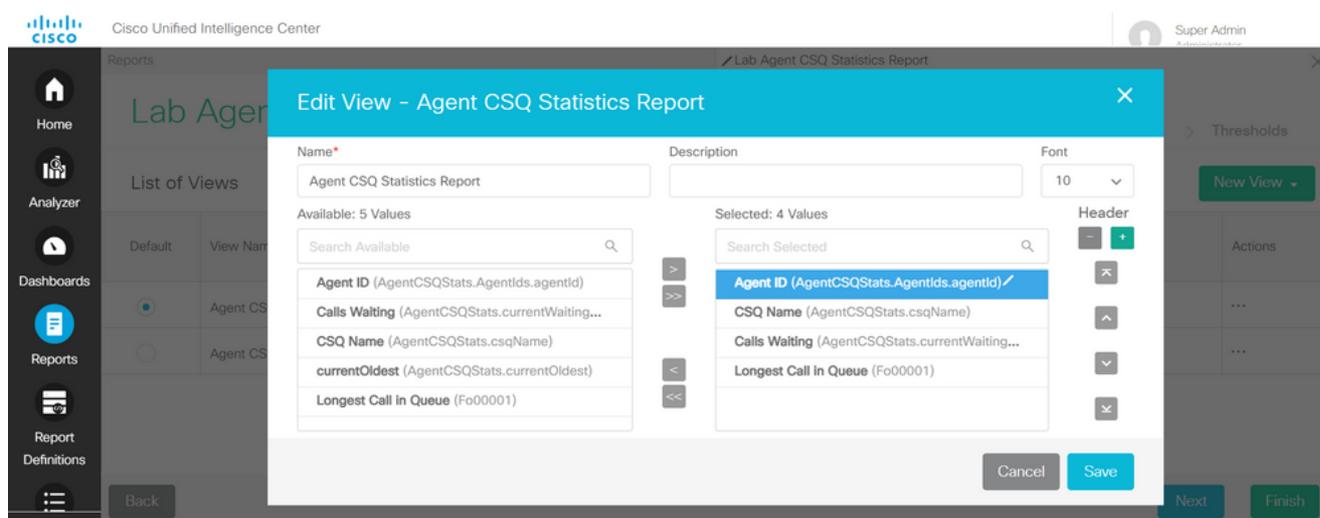
colonnes.



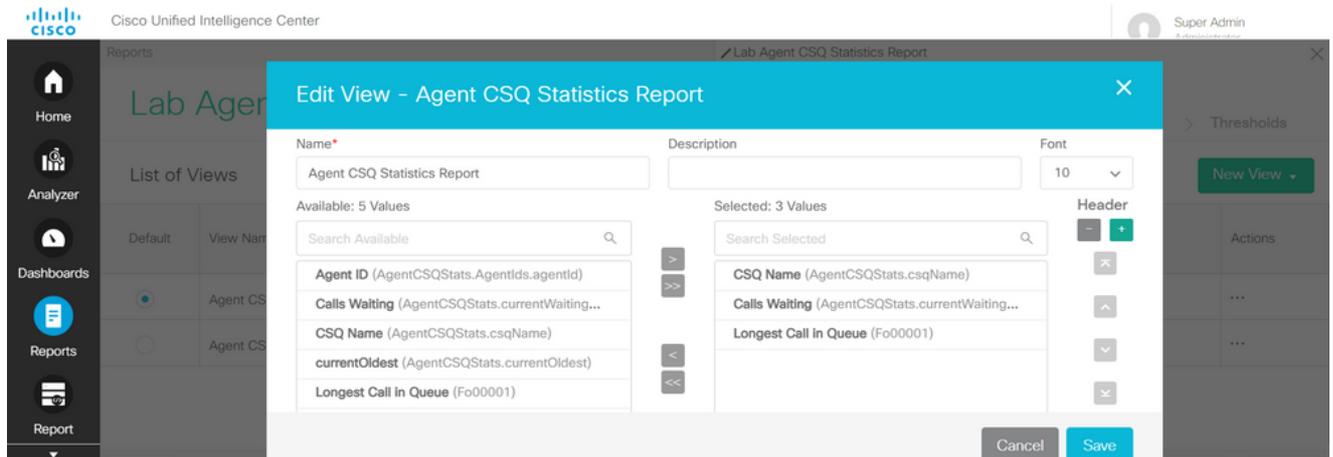
6. Pour la vue de grille par défaut, choisissez Modifier la vue dans le menu Actions.



7. Choisissez et supprimez la valeur ID agent Nom du champ de la liste sélectionnée dans la liste disponible.



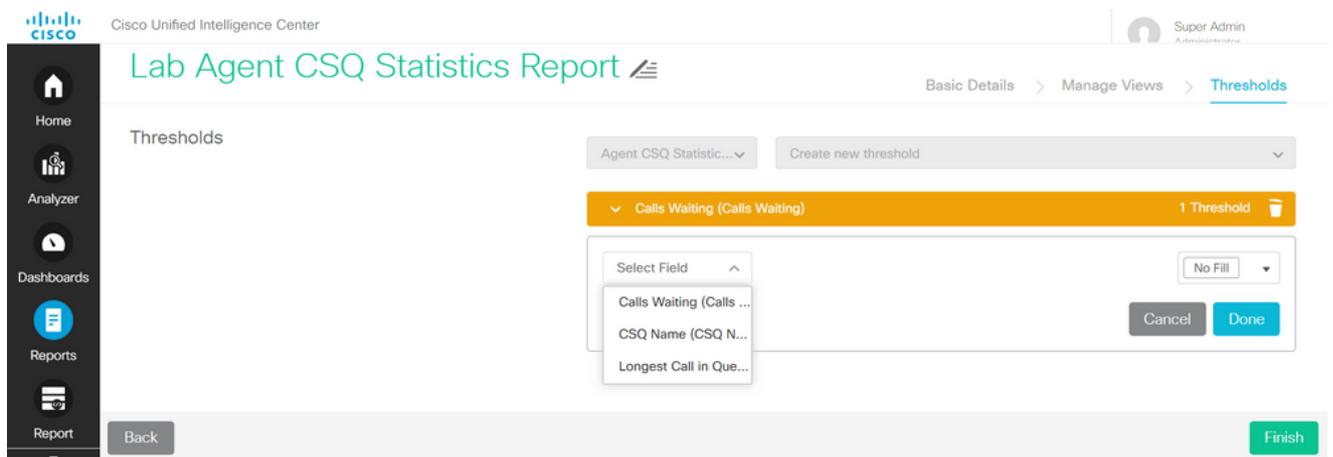
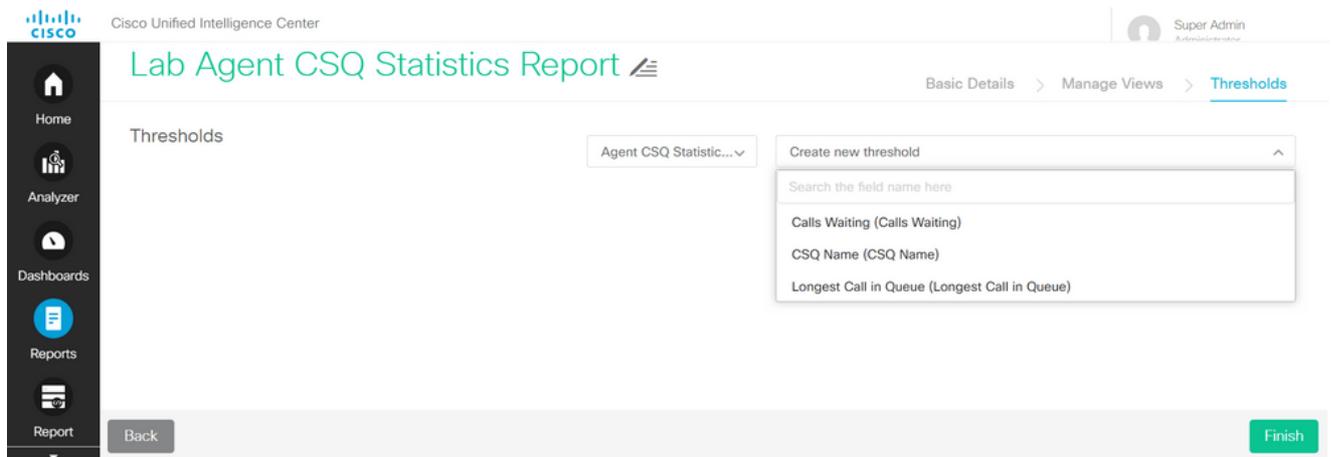
8. Notez que la liste sélectionnée ne contient que trois valeurs.

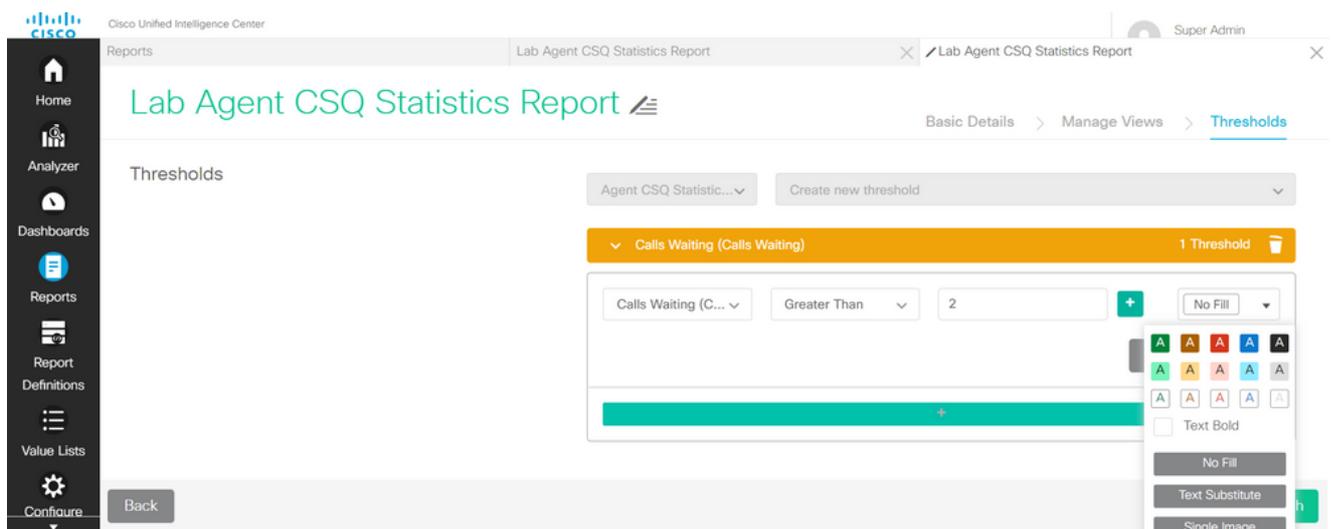
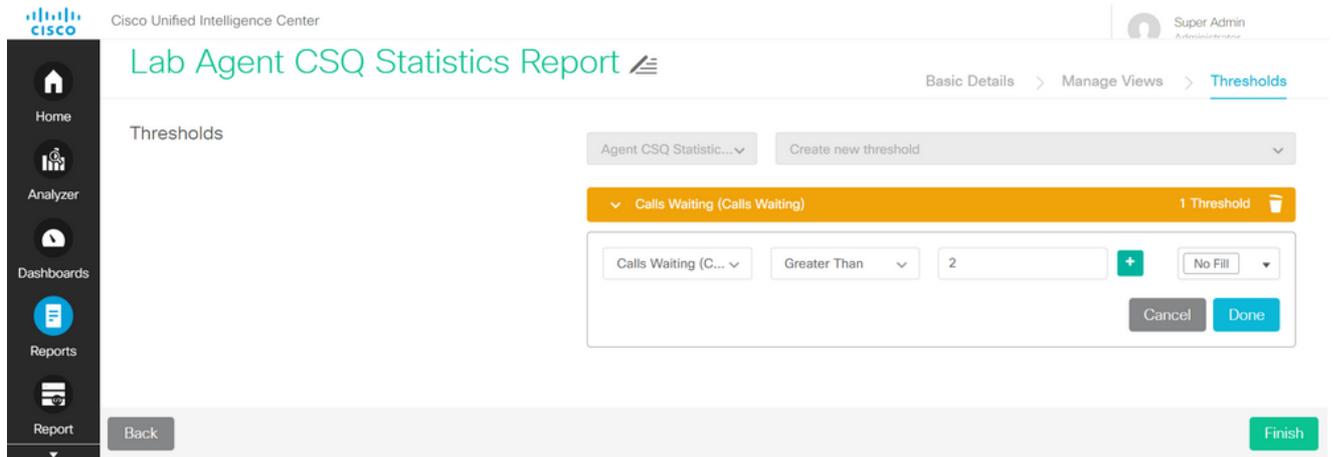


9. Enregistrez les modifications et cliquez sur Next pour ajouter des seuils. Dans Créer un nouveau seuil, sélectionnez :

- Champ en attente d'appel
- Opérateur comme supérieur à
- Valeur en tant que deux

10. Choisissez Couleur de remplissage pour mettre en surbrillance les seuils définis dans le rapport (facultatif).





11. Cliquez sur Terminé et Terminer.

Vérifier

Exécutez le rapport et observez qu'il affiche les files d'attente de service de contact avec des appels dont plus de deux sont surlignés en ROUGE, ce qui correspond à la vue modifiée et aux valeurs de seuil.

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

De plus, choisissez Only Thresholds pour afficher uniquement les CSQ où les appels en attente sont plus de deux.

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The main title is 'Lab Agent CSQ Statistics Report'. Below the title, there is a dropdown menu set to 'Agent CSQ Statistics Report', a toggle switch for 'Only Thresholds' which is turned on, and a 'Row Height' slider. The main content area displays a table with three columns: 'CSQ Name', 'Calls Waiting', and 'Longest Call in Queue'. The table contains three rows, all with 'csq2' in the first column and '00:01:31' in the third column. The 'Calls Waiting' column shows the value '3' for each row. The first and third rows have a red background, while the second row has a light blue background. A sidebar on the left contains navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Report Definitions, and Value Lists. The top right corner shows the user 'Super Admin'.

Ainsi, les exigences du scénario d'essai fourni sont remplies.

Activer le rapport personnalisé en tant que gadget sur Finesse

Le rapport modifié peut être appliqué en tant que gadget personnalisé sur Finesse, à l'aide de l'ID de vue du rapport modifié. Pour obtenir l'ID d'affichage, revenez au rapport. Dans le menu Actions, choisissez liens permanents > premier lien HTML.

The screenshot shows a 'Permalinks' dialog box with a table of view configurations. The table has columns for 'View Name', 'View Type', 'Authenticate Permalink' (subdivided into 'Variable' and 'Default'), and 'Links' (subdivided into 'HTML', 'Excel', and 'XML'). Two rows are visible, both for 'Agent CSQ Statistics Re...' with 'Grid' as the view type. The first row has checkmarks in the 'Variable' and 'Default' columns and a green checkmark next to the 'HTML' link. The second row has checkmarks in the 'Variable' and 'Default' columns and a blue 'HTML' link. At the bottom, there is a 'Link' field containing the URL: 'nalink/?viewId=5CADE8E010000180000001160A7FFCD4&linkType=htmlT'. There are 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom right.

Copier l'ID de vue depuis le lien permanent. Remplacez l'ID d'affichage sur le gadget de rapport de statistiques CSQ de l'agent qui existe dans la présentation du bureau et enregistrez-le.

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/LiveDataGadget.xml?
gadgetHeight=475&viewId=429623FC1000018000000120047FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId=loginId</gadget>
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?
gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C1000014000000060044E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tabs>
```

Connectez-vous à la finesse et testez le gadget.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.