Configurer le format DateTime dans la visualisation de l'analyseur

Contenu

Introduction

Ce document décrit comment configurer et personnaliser le format Date Time dans la visualisation de Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Centre de contacts Cisco Webex
- Analyseur

Components Used

- Analyseur

   Note: Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Étape 1 : Connectez-vous au portail via https://portal.ccone.net/ et cliquez sur l'onglet Analyseur
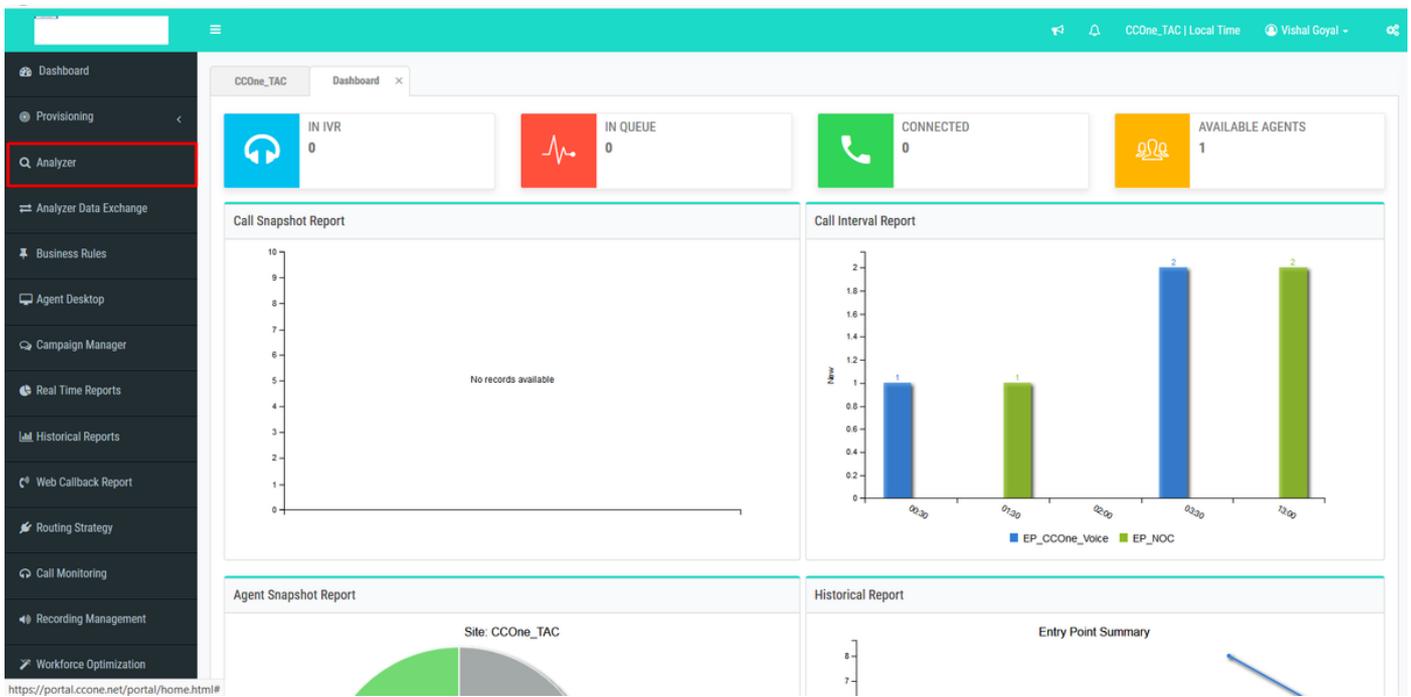
Étape 2 : Cliquez sur Visualisation » Rapports standard » Rapports historiques » Rapports d'agent » Agent

Étape 3 : Exécuter le rapport Agent (dans l'appel ci-dessus, l'ID de rapport est 102312)

Étape 4 : Dans les colonnes " Heure de connexion initiale " et " Heure de déconnexion finale « , différentes entrées sont reflétées (différentes de la date et de l'heure 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 Chowdyshetty	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

Étape 5 : Cliquez sur la date et l'heure sélectionnées » Un symbole microscopique apparaît » cliquez dessus et peu d'entrées sont affichées sous " Horodatage de début d'appel "

Agent Name	Channel Type	Interval	Login Count	Calls Handled	Staff Hours	Initial Login Time	Final Logout Time	O
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 ... 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 Chowdyshetty	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	

Étape 6 : Utilisez n'importe quelle entrée pour convertir le temps EPOCH en données lisibles par l'homme. Dans l'exemple ci-dessus, prenons 1563467317392

Drill Down   ⬇ Export ▾ ⬈ ✕

Show 10 ⌄ entries   Search: [   ]

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

Showing 1 to 5 of 5 entries   Previous [1] Next

Convert epoch to human-readable date and vice versa

[1563467317392] [Timestamp to Human date] [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

Raison de l'écart

L'analyseur traite les données en tant que somme de toutes les heures de connexion d'un agent

Solution

Modifier la visualisation

Aucune modification ne doit être apportée aux rapports standard (recommandation BU). Par conséquent, créez un nouveau rapport pour toute modification.

Créer un rapport

Étape 1 : Accédez à Visualisation » Rapports standard » Rapports historiques » Rapports d'agents » Agent » Modifier » Enregistrer la visualisation (Enregistrement comme nom de rapport Test11)
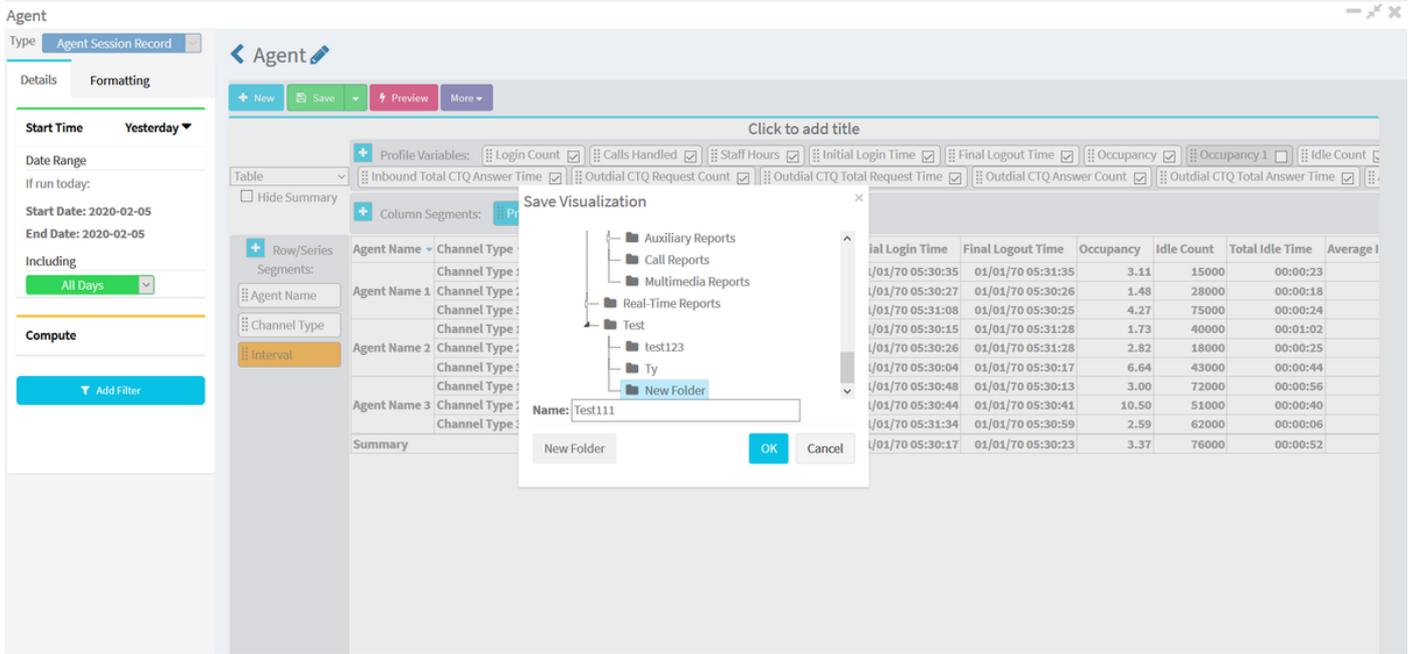
Étape 2 : Cliquez avec le bouton droit sur les variables de profil, à savoir l'heure de connexion initiale et l'heure de connexion finale

Étape 3 : Par défaut, la durée de connexion initiale est représentée au format EPOCH. Pour modifier le format, cliquez avec le bouton droit sur « Heure de connexion initiale » » Format de numéro » Date Time (Heure de la connexion initiale)

Choisissez « jj//mm//aa » et les données seront présentées dans ce format.
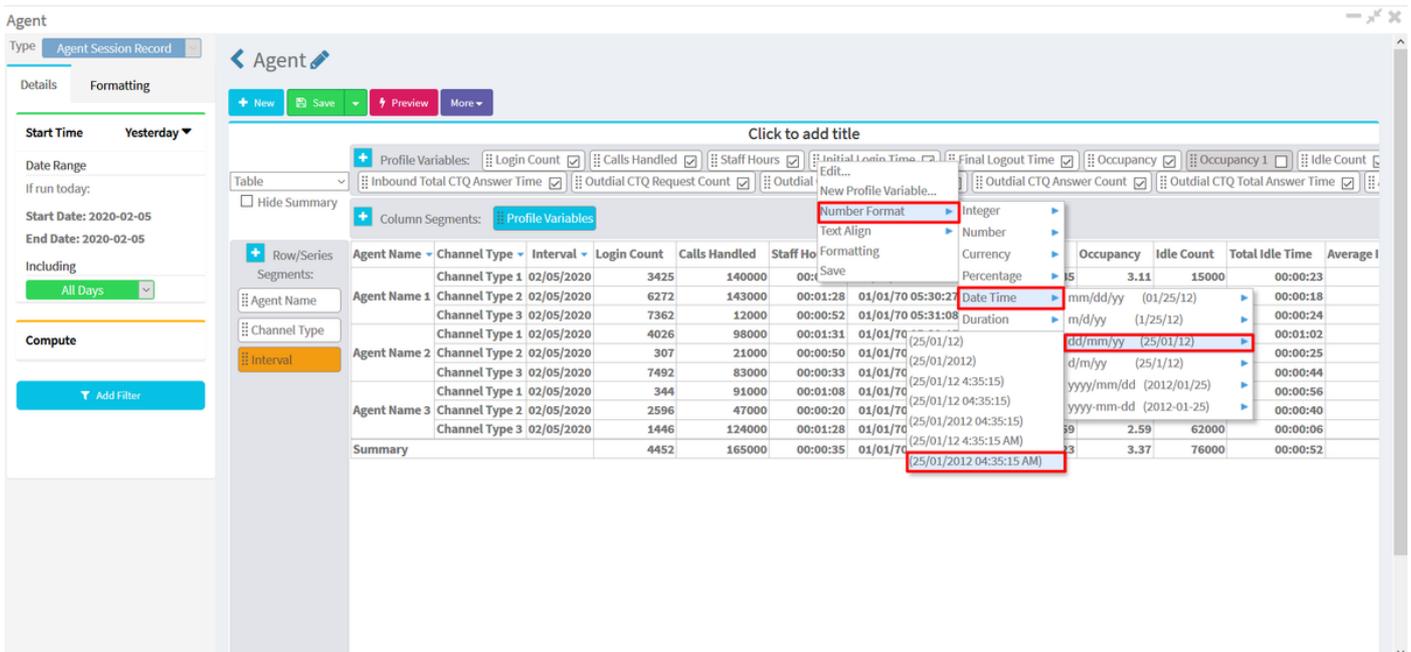
Étape 4 : Prenez « Initial Login Time », cliquez avec le bouton droit de la souris sur Edit, une nouvelle fenêtre s'affiche où la formule est " Somme de l'horodatage de début d'appel », changez-la en « Horodatage de début d'appel minimum » et enregistrez le rapport

Note: {L'horodatage minimal du début d'appel indique la première instance/l'heure de connexion de l'agent pour la ou les dates}

Étape 5 : Sélectionnez Final Logout Time sous Profile Variable, cliquez sur Edit » Sélectionnez " Maximum Call End Timestamp » et enregistrez

Note: Le horodatage maximal de fin d'appel reflète l'instance finale de déconnexion de l'agent pour la ou les dates

Étape 6 : Exécuter le rapport pour obtenir le résultat souhaité

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 vaithiyanathan	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 Chowdyshetty	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	

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.