Configurare il formato DateTime in Analyzer Visualization

Sommario

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare e personalizzare il formato data/ora in Cisco Webex Contact Center Analyzer Visualization.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Webex Contact Center
- Analizzatore

Componenti usati

- Analizzatore

  Nota: Questo documento è destinato a clienti e partner che hanno installato Webex Contact Center nella propria infrastruttura di rete.

Passaggio 1: Accedere al portale tramite https://portal.ccone.net/ e fare clic sulla scheda "Analyzer"
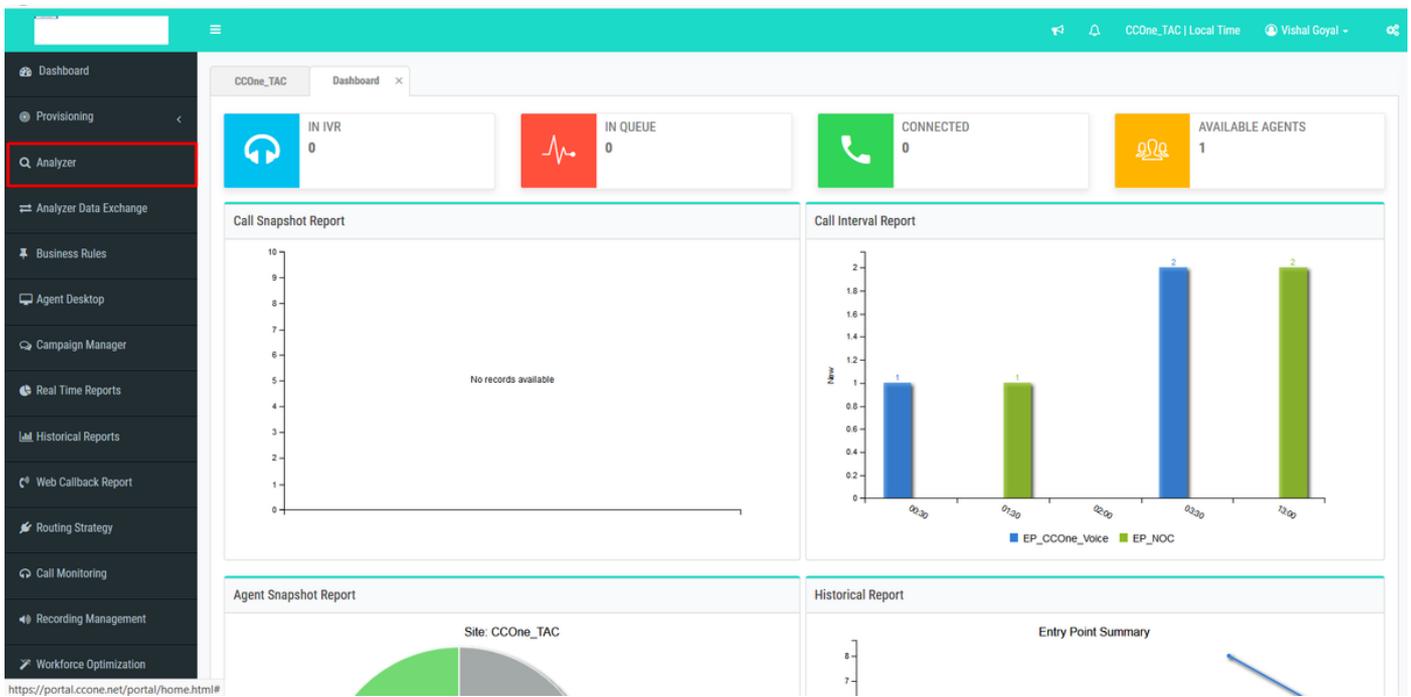
Passaggio 2: Fare clic su Visualization > Report standard > Report cronologici > Report agenti > Agente

Passaggio 3: Esegui il report dell'agente (nella chiamata precedente, l'ID del report è 102312)

Passaggio 4: Nelle colonne "Ora di accesso iniziale" e "Ora di disconnessione finale" vengono visualizzate voci diverse (diverse da data e ora normali)

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 12:48:13	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

Passaggio 5: Fare clic sulla voce selezionata relativa a data e ora >> Appare un simbolo microscopico >> fare clic su di essa e alcune voci saranno visualizzate in " Timestamp di inizio chiamata "

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 ..:..:..	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	

Passaggio 6: Utilizzare una voce qualsiasi per convertire il tempo EPOCH in dati leggibili dall'uomo. Nell'esempio precedente, prendiamo 1563467317392

Drill Down

Fields

Measures

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

Motivo della discrepanza

Analyzer elabora i dati come somma di tutti i tempi di accesso per un agente

Soluzione

Modifica visualizzazione

Non è necessario apportare alcuna modifica ai rapporti standard (raccomandazione BU), quindi creare un nuovo rapporto per qualsiasi modifica.

Crea un nuovo report

Passaggio 1: Vai a Visualizzazione >> Report standard >> Report cronologici >> Report agenti >> Agente > Modifica >> Salva visualizzazione (Salvataggio come nome report Test11)
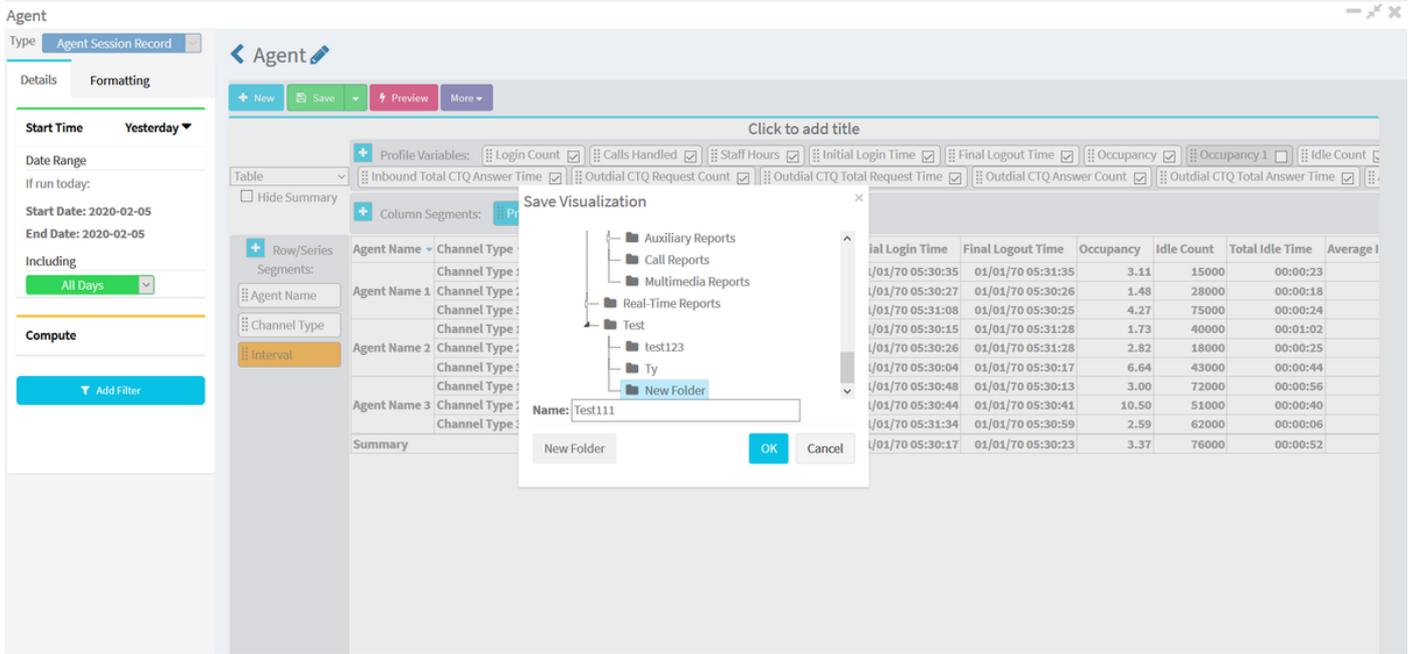
Passaggio 2: Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle variabili di profilo, ovvero il tempo di login iniziale e il tempo di login finale

Passaggio 3: Per impostazione predefinita, il tempo di login iniziale è rappresentato nel formato EPOCH. Per modificare il formato, fare clic con il pulsante destro del mouse su "Initial Login Time" >> Number Format >> Date Time

Scegliere "gg/mm/aa" e i dati verranno presentati in questo formato.
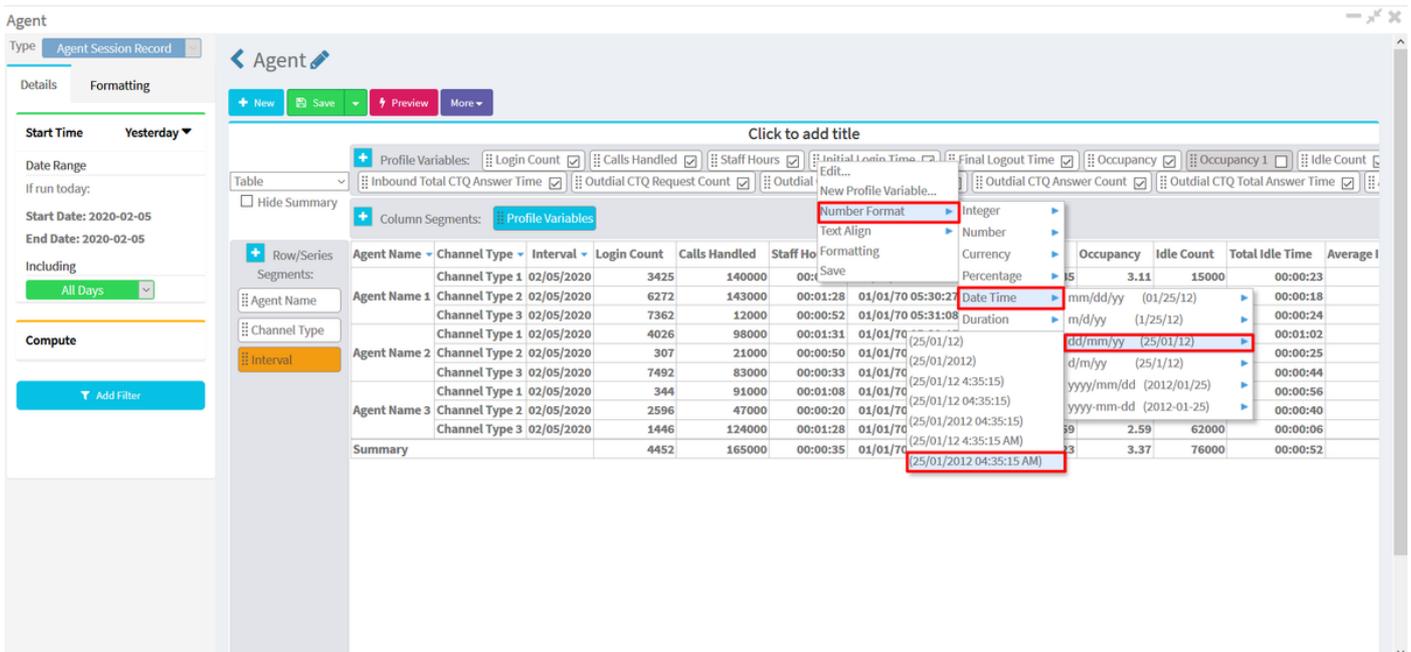
Passaggio 4: Prendere "Initial Login Time", fare clic con il pulsante destro del mouse su Modifica, viene visualizzata una nuova finestra dove la formula è "Somma di Timestamp di inizio chiamata", cambiarla in "Timestamp di inizio chiamata minimo" e salvare il rapporto

Nota: {L'indicatore orario minimo di inizio chiamata rifletterà la prima istanza/ora di accesso dell'agente per la data o le date}

Passaggio 5: Selezionare Final Logout Time in Profile Variable, fare clic su Edit >> Select " Maximum Call End Timestamp" (Modifica ora di fine chiamata massima) e Save (Salva)

Nota: L'indicatore orario massimo di fine chiamata rifletterà l'istanza finale della disconnessione dell'agente per la data o le date

Passaggio 6: Eseguire il report per il risultato desiderato