Analyzer VisualizationでDateTime形式を設定する

内容

概要

このドキュメントでは、Cisco Webex Contact Center(WCM)Analyzer Visualizationで日付の時刻形式を設定およびカスタマイズする方法について説明します。
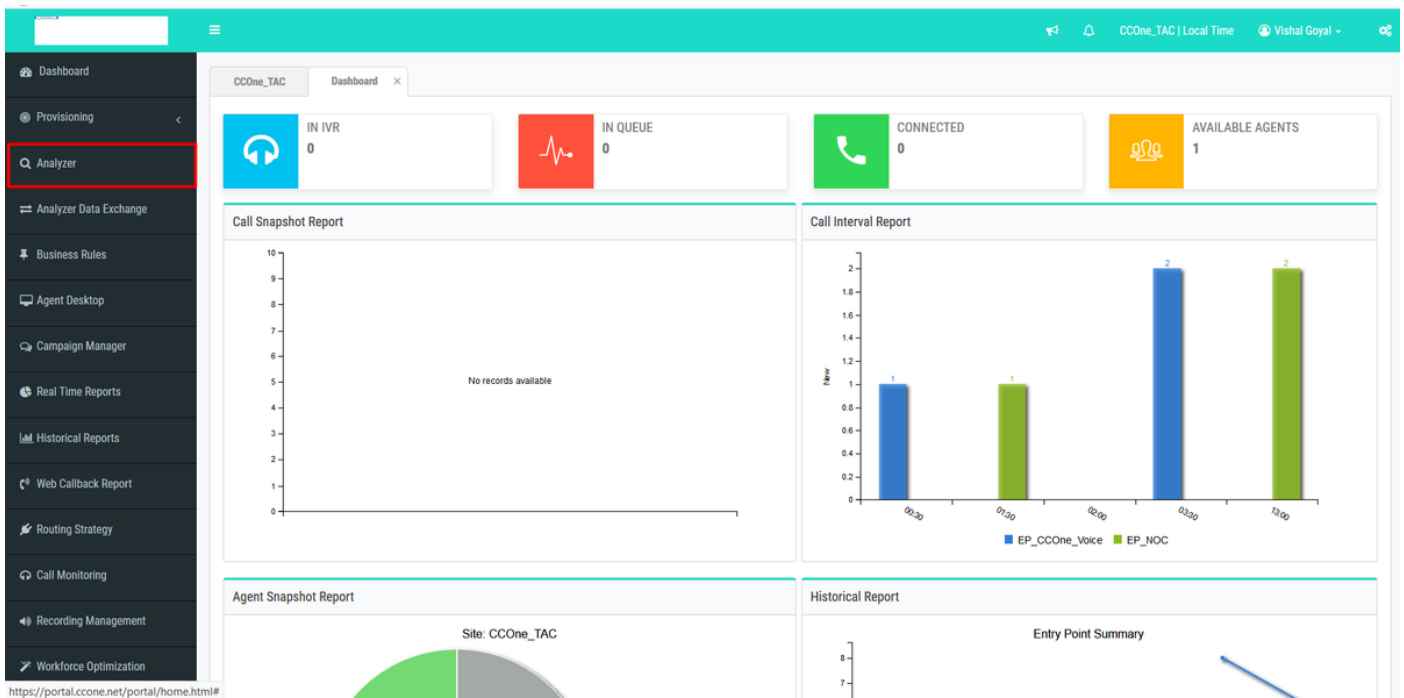
前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Webex Contact Center
- アナライザ

使用するコンポーネント

- アナライザ

  注：このドキュメントは、Webex Contact Centerをネットワークインフラストラクチャに導入したお客様およびパートナーを対象としています。

ステップ 1：https://portal.ccone.net/および [Analyzer]タブをクリックします

ステップ 2：[Visualization] >> [Standard Reports] >> [Historical Reports] >> [Agent Reports] >> [Agent]をクリックします

ステップ 3：エージェントレポートの実行（上記のコールでは、レポートIDは102312です）

ステップ 4：[Initial Login Time]と[Final Logout Time]の列の下に、[Different entries]が反映されます（通常の日時とは異なります）

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

ステップ 5：選択した日付と時刻のエントリをクリック>>小さな記号が表示されます>>クリックすると、[Call Start Timestamp]の下に表示されるエントリ
はわずかです

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	

ステップ 6：任意の1つのエントリを使用して、EPOCH時間を人間が読み取り可能なデータに変換します。上記の例では、1563467317392を使用します

Drill Down

Export ⬀ ✕

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

不一致の理由

アナライザは、エージェントのすべてのログイン時間の合計としてデータを処理します

解決方法

変更の視覚化

標準レポート（BU勧告）に変更を加える必要がないため、変更を加える新しいレポートを作成する必要があります。

新しいレポートの作成

ステップ１：[Visualization] > [Standard Reports] >> [Historical Reports] > [Agent Reports] >> [Agent] >> [Edit] >> [Save Visualization（レポート名Test11として保存）]に移動します。
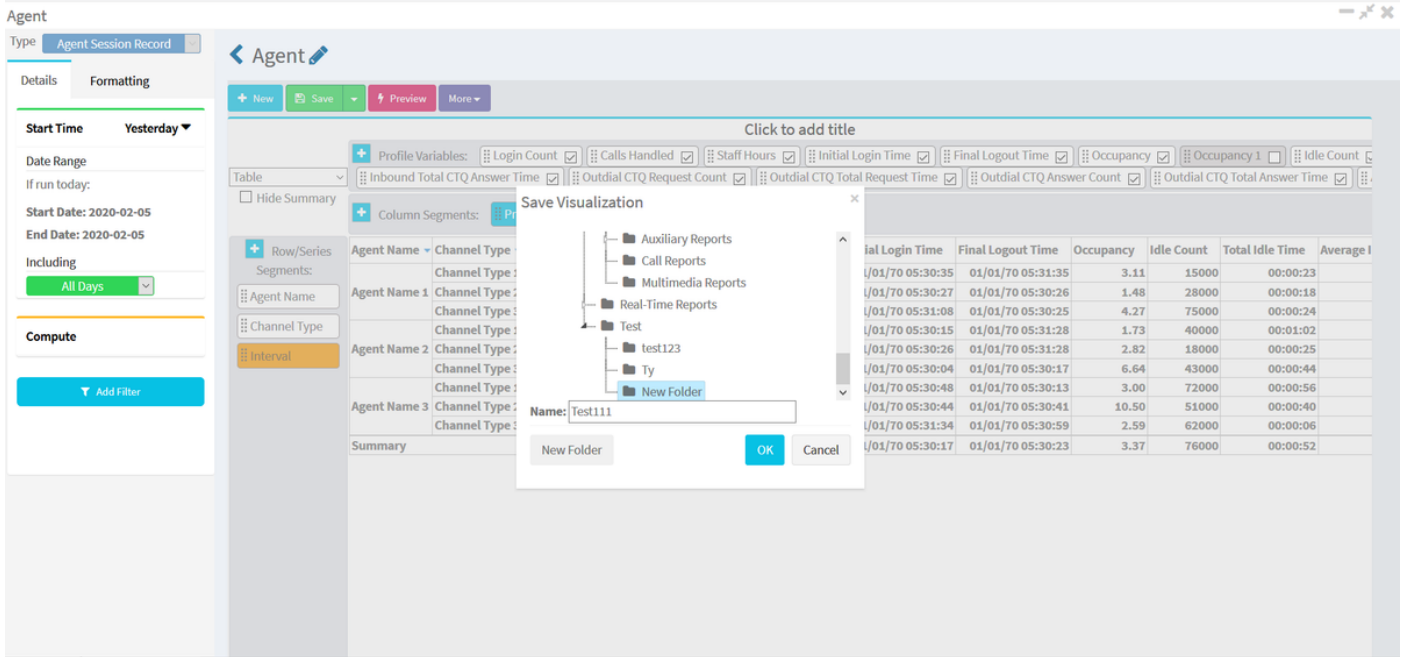
ステップ２：プロファイル変数（初期ログイン時間と最終ログイン時間）を右クリックします

ステップ３：デフォルトでは、初期ログイン時間はEPOCH形式で表されます。形式を変更するには、[Initial Login Time] >> [Number Format] >> [Date Time]を右クリックします

「dd//mm//yy」を選択すると、データはこの形式で表示されます。
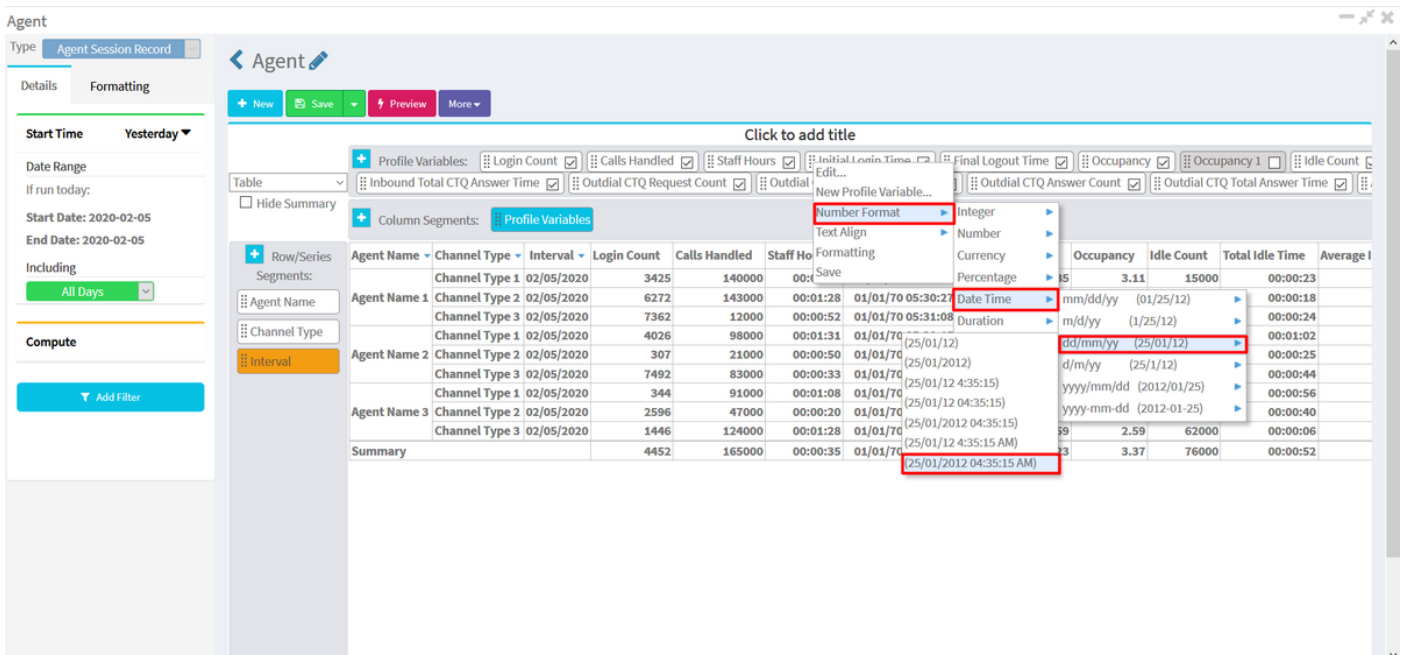
ステップ４：[Initial Login Time]を選択し、[Edit]を右クリックすると、新しいウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、数式は[Sum of Call Start Timestamp]で、[Minimum Call Start Timestamp]に変更し、レポートを保存します

注：{最小コール開始タイムスタンプには、その日付に対するエージェントログインの最初のインスタンス/時間が反映されます}

ステップ 5：[Profile Variable]で[Final Logout Time]を選択し、[Edit] >> [Select " Maximum Call End Timestamp" and Save]をクリックします

注：[Maximum Call End Timestamp]には、その日付に対するエージェントログアウトの最終インスタンスが反映されます

ステップ6：目的の結果のレポートを実行します

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	

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。