

Configurar visualização e limites padrão do relatório do CUIC

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Modificação no Modo de Exibição e Limite Padrão do Relatório](#)

[Cenário de teste](#)

[Etapas de Configuração Detalhadas](#)

[Verificar](#)

[Habilitar o relatório personalizado como gadget no Finesse](#)

Introdução

Este documento descreve o processo de modificação da exibição e do limite do relatório CUIC com base no cenário de teste fornecido.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Modificação no Modo de Exibição e Limite Padrão do Relatório

Cenário de teste

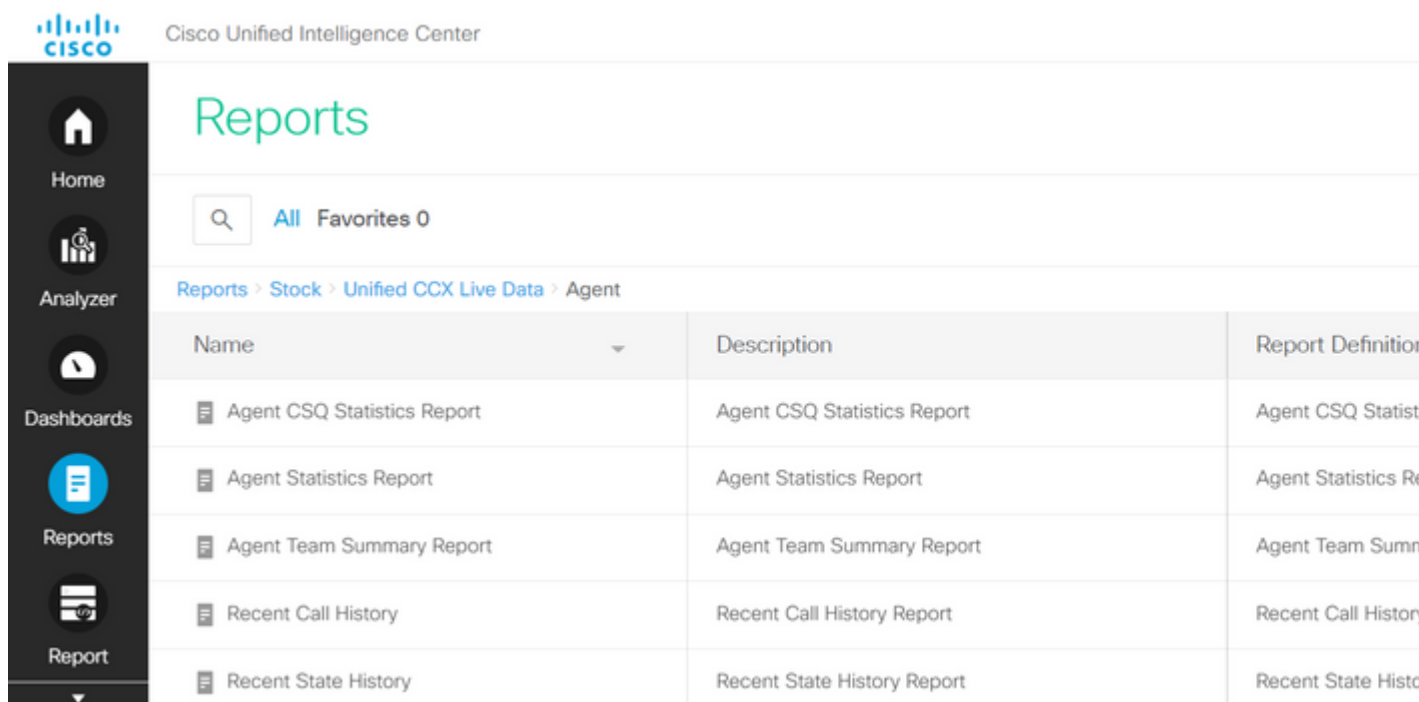
Por padrão, a exibição 'Relatório de estatísticas de filas do Contact Service de agentes' tem quatro colunas como ID do agente, Nome da fila do Contact Service (CSQ), Chamadas em espera e Chamada mais longa na fila. Modificar o Relatório de estatísticas de filas do Contact Service que exclui a coluna AgentID e as colunas Call-In Queue devem exibir apenas as chamadas que aguardam por mais de dois anos.

Em poucas palavras, a exibição do relatório modificado aparece com:

1. Colunas como Nome da CSQ, Chamadas em espera e Chamada mais longa na fila.
2. Somente as filas do Contact Service em que as chamadas em espera violam um determinado número (por exemplo, 2) devem ser listadas.

Etapas de Configuração Detalhadas

1. Faça login no CUIIC com o URL:
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Escolha **Relatórios > Estoque > Dados dinâmicos do Unified CCX > Agente > Relatório de estatísticas de CSQ do agente**.
3. Renomeie e salve o Relatório nas opções do Menu Ações.



Cisco Unified Intelligence Center

Reports

Search: All Favorites 0

Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent

Name	Description	Report Definition
Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Agent Statistics Report	Agent Statistics Report	Agent Statistics R
Agent Team Summary Report	Agent Team Summary Report	Agent Team Summ
Recent Call History	Recent Call History Report	Recent Call Histor
Recent State History	Recent State History Report	Recent State Histo

4. Navegue até o local do relatório salvo recentemente. Escolha **Editar** no relatório no menu Ações.

Cisco Unified Intelligence Center

reports

Search All Favorites 0

Name	Description	Report Definition
Stock		-
Lab Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
TEST CSQ REPORT	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statist
Test Voice CSQ Summary	Voice CSQ Summary Report	Voice CSQ Summ

5. Clique em **Avançar** para acessar a guia Gerenciar exibições e personalizar a exibição de colunas.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Basic Details

Version
Report version can be of format x.y

Location
/Reports

Report Definition*
Report Definitions/Stock/Unified CCX Live Data/Agent/Ag

Author

6. Para a Exibição de Grade padrão, escolha **Editar Exibição** no Menu Ações.

Cisco Unified Intelligence Center

List of Views

Default	View Name	Type	Authenticate Permalink		Link
			Variable	Default	
<input checked="" type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H
<input type="radio"/>	Agent CSQ Statistics Report - Gadget View	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	H

Back

7. Escolha e remova o Valor da ID do agente do nome do campo da lista selecionada para a lista disponível.

Cisco Unified Intelligence Center

Reports / Lab Agent CSQ Statistics Report

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name*

Description

Available: 5 Values

Search Available

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Selected: 4 Values

Search Selected

- Agent ID (AgentCSQStats.AgentId)
- CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
- Calls Waiting (AgentCSQStats.curren...
- Longest Call in Queue (Fo00001)

Back

8. Observe que a lista selecionada tem apenas três valores.

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Edit View - Agent CSQ Statistics Report

Name*

Description

Available: 5 Values

Selected: 3 Values

Search Available

Search Selected

Available	Selected
Agent ID (AgentCSQStats.AgentIds.agentId)	CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)
Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)	Calls Waiting (AgentCSQStats.currentWaiting...)
CSQ Name (AgentCSQStats.csqName)	Longest Call in Queue (Fo00001)
currentOldest (AgentCSQStats.currentOldest)	
Longest Call in Queue (Fo00001)	

9. Salve as alterações e clique em **Próximo** para adicionar Limites. Em **Criar novo limite**, escolha:

- Campo como Chamada em espera
- Operador como Maior que
- Valor como dois

10. Escolha **Cor de preenchimento** para realçar os limites definidos no relatório (opcional).

Cisco Unified Intelligence Center

Lab Agent CSQ Statistics Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic... v

Create new threshold

Search the field name he

Calls Waiting (Calls Waiti

CSQ Name (CSQ Name)

Longest Call in Queue (L

Back



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

- Select Field
- Calls Waiting (Calls ...
- CSQ Name (CSQ N...
- Longest Call in Que...

Back



Lab Agent CSQ Statistics Report

- Home
- Analyzer
- Dashboards
- Reports
- Report

Thresholds

Agent CSQ Statistic...

Create new threshold

Calls Waiting (Calls Waiting)

Calls Waiting (C... Greater Than

Back

11. Clique em **Concluído** e **Concluir**.

Verificar

Execute o relatório e observe que ele exibe as filas do Contact Service com chamadas mais de duas realizadas em VERMELHO que correspondem à exibição modificada e aos valores de limite.

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

Além disso, escolha **Apenas Limites** para exibir somente as filas do Contact Service em que as chamadas em espera são mais de dois.



Lab Agent CSQ Statistics Report

Agent CSQ Statistics Report

Only Thresholds

Row Height

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31
csq2	3	00:01:31

Resumed report execution.

Com isso, os requisitos do cenário de teste fornecidos são atendidos.

Habilitar o relatório personalizado como gadget no Finesse

O relatório modificado pode ser aplicado como um gadget personalizado no Finesse, com a ajuda da ID de exibição do relatório modificado. Para obter a ID de exibição, volte para o relatório. No menu Ações, escolha **permalinks** > **primeiro link HTML**.

Permalinks

View Name	View Type	Authenticate Permalink		Links
		Variable	Default	
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> HTML
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> HTML

Link

nalink/?viewId=**5CADE8E010000180000001160A7FFCD4**&linkType=htmlT

Copiar ID de exibição do permalink. Substitua a ID de exibição no gadget de relatório de estatísticas de CSQ do agente que existe no layout da área de trabalho e salve-o.



The screenshot shows the 'Manage Desktop Layout' interface. At the top, there are two radio buttons: 'Text Editor' (selected) and 'XML Editor'. To the right of these is a blue button labeled 'Expand All'. Below this is a text editor displaying XML code. The code is as follows:

```
</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/L
gadgetHeight=475&viewId=429623FC10000180000001200A7FFCD4&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId
          <gadget managedBy="agentMultiTabGadgetContainer">https://localhost:8445/cuicui/gadget/LiveData/LiveDataGadget.x
gadgetHeight=475&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
</tab>
```

Faça login no finesse e teste o gadget.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.