

CUICレポートのデフォルトビューとしきい値の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[レポートのデフォルトビューとしきい値の変更](#)

[テストシナリオ](#)

[詳細設定手順](#)

[確認](#)

[Finesseでガジェットとしてカスタマイズされたレポートを有効にする](#)

概要

このドキュメントでは、提供されたテストシナリオに基づいて、CUICレポートビューとしきい値を変更するプロセス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 Unified Intelligence Center (CUIC)
- コンタクトセンターエクスペス

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

レポートのデフォルトビューとしきい値の変更

テスト シナリオ

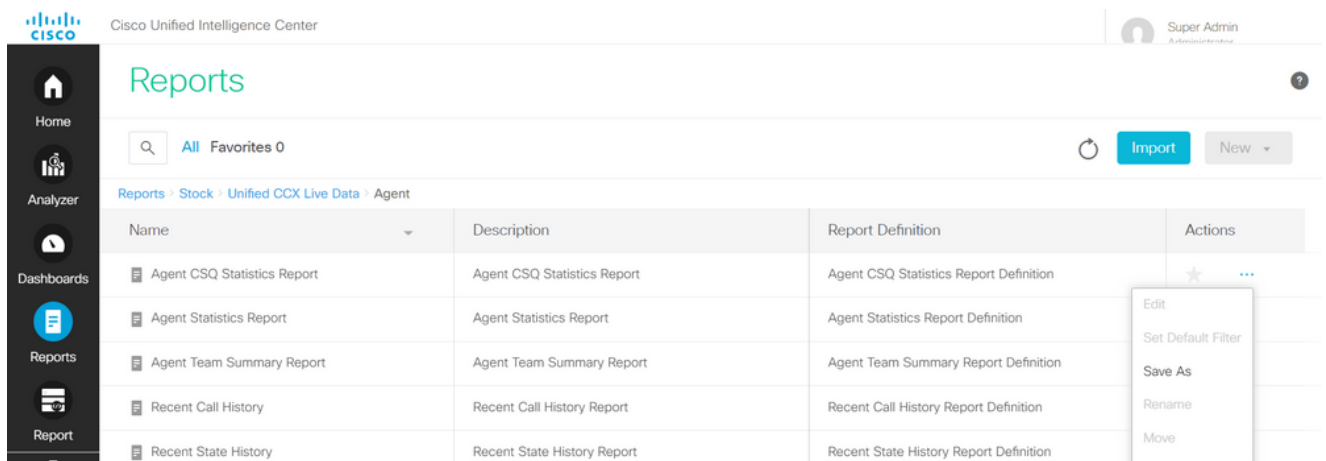
デフォルトでは、「Agent CSQ Statistics Report」の表示には、AgentID、Contact Service Queue(CSQ)名、Calls Waiting、Longest Call in Queueの4つのカラムがあります。AgentIDカラムとコールインキューのカラムを除外するCSQ統計情報レポートの変更では、2つ以上のコールを待機しているコールだけを表示する必要があります。

簡単に言うと、変更されたレポートが次のように表示されます。

1. CSQ名、待機中コール、およびキュー内最長コールの列。
2. 待機しているコールが特定の番号（たとえば2）に違反しているCSQだけをリストする必要があります。

詳細設定手順

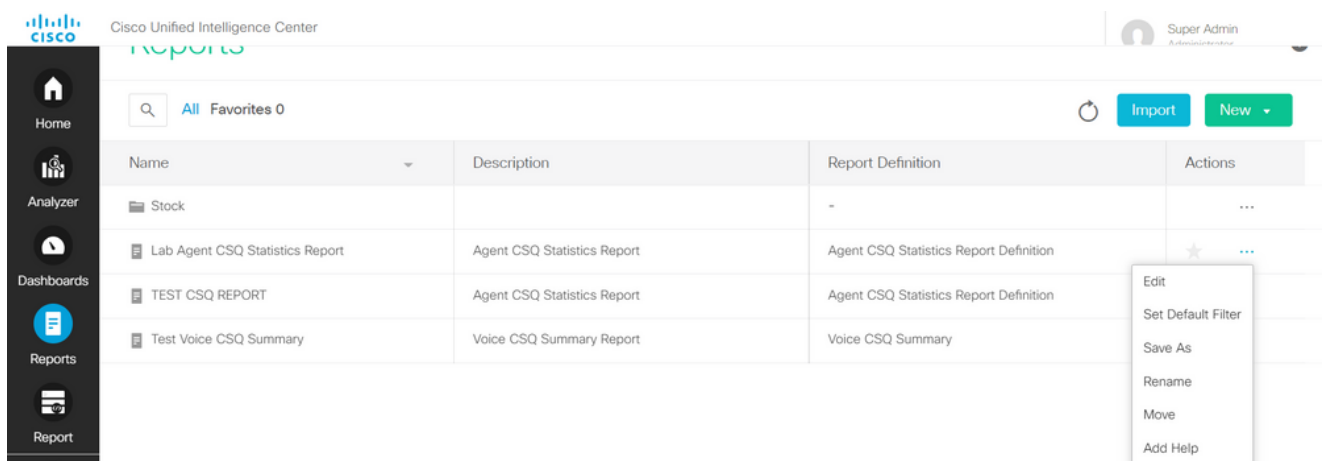
1. 次のURLを使用してCUICにログインします。
<https://fqdn:8444/cuicui/Main.jsp>
2. Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent > Agent CSQ Statistics Reportの順に選択します。
3. 「アクション」メニューのオプションで、レポートの名前を変更して保存します。



The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The breadcrumb path is Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent. A table lists several reports, with the 'Agent CSQ Statistics Report' selected. The Actions menu is open, showing options like Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, and Add Help.

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	...

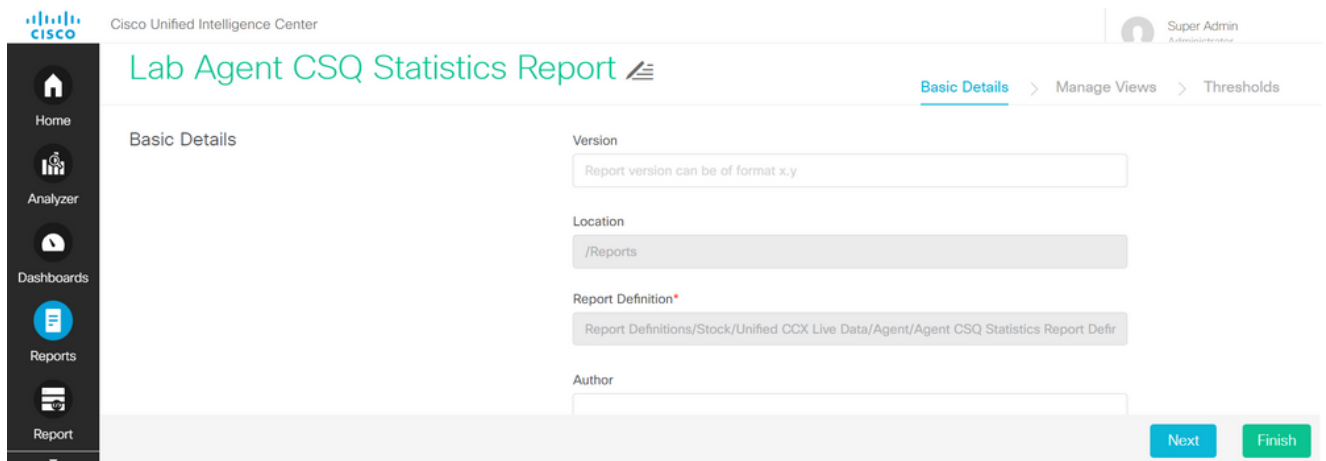
4. 新しく保存したレポートの場所に移動します。Actionsメニューから、レポートのEditを選択します。



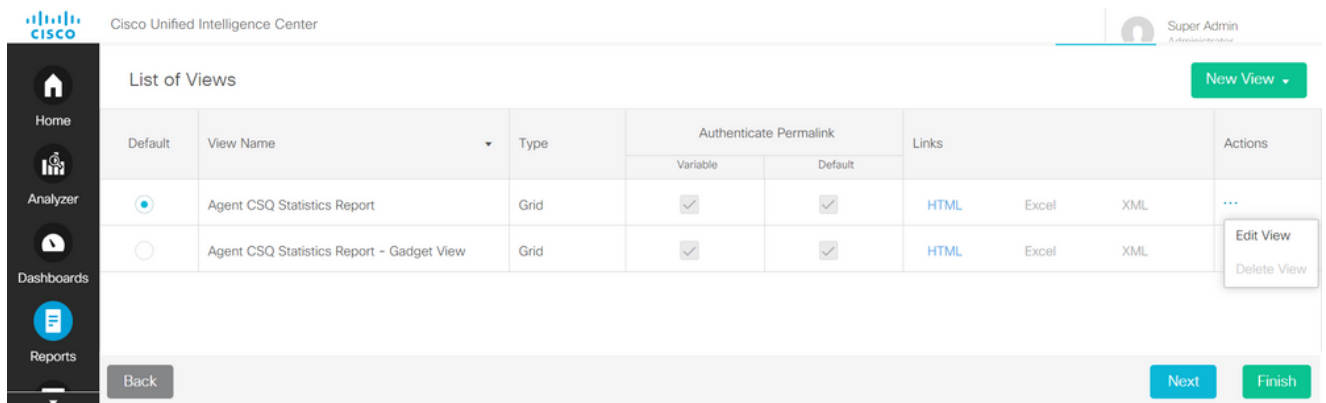
The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The breadcrumb path is Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Agent. A table lists several reports, with the 'TEST CSQ REPORT' selected. The Actions menu is open, showing options like Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, and Add Help.

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	...

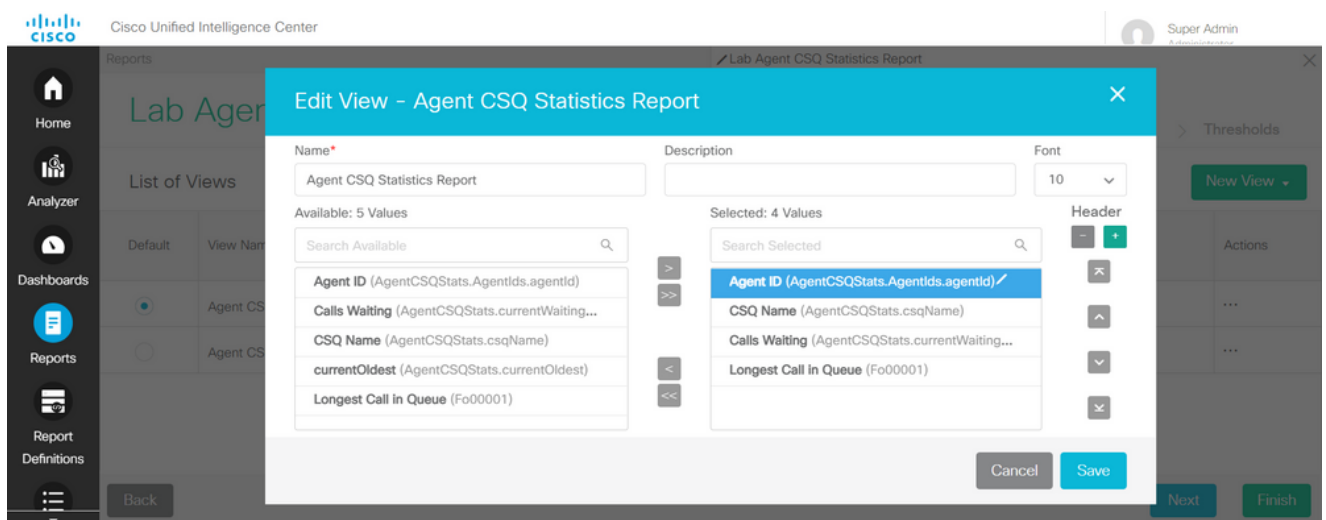
5. Nextをクリックして、Manage Viewsタブを表示し、列ビューをカスタマイズします。



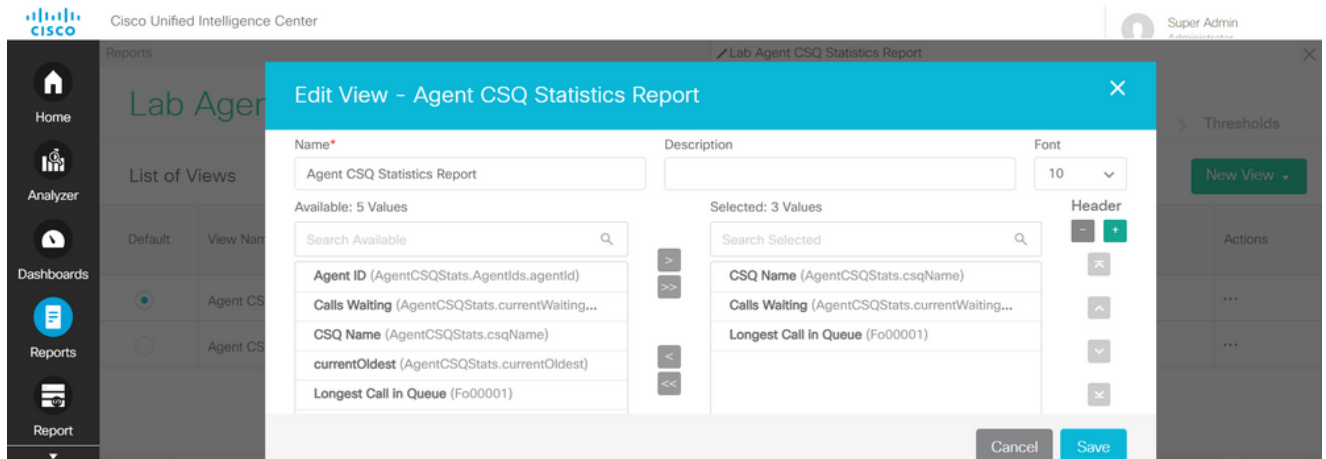
6. デフォルトのグリッドビューでは、「アクション」メニューから「ビューの編集」を選択します。



7. を選択し、選択したリストからフィールド名エージェントID値を削除して、使用可能なリストにします。



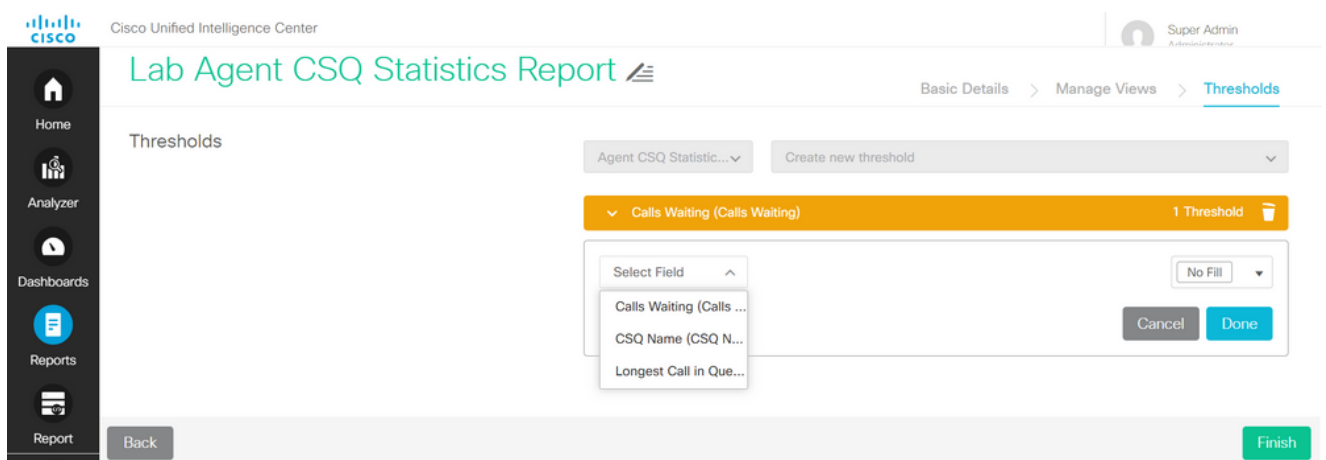
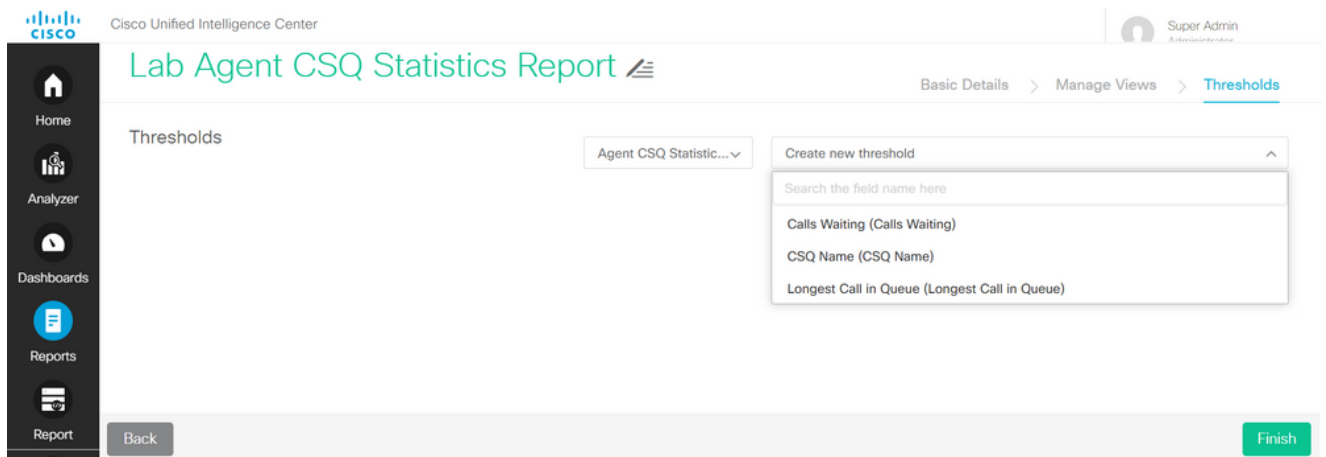
8. 選択したリストには3つの値のみがあることに注意してください。

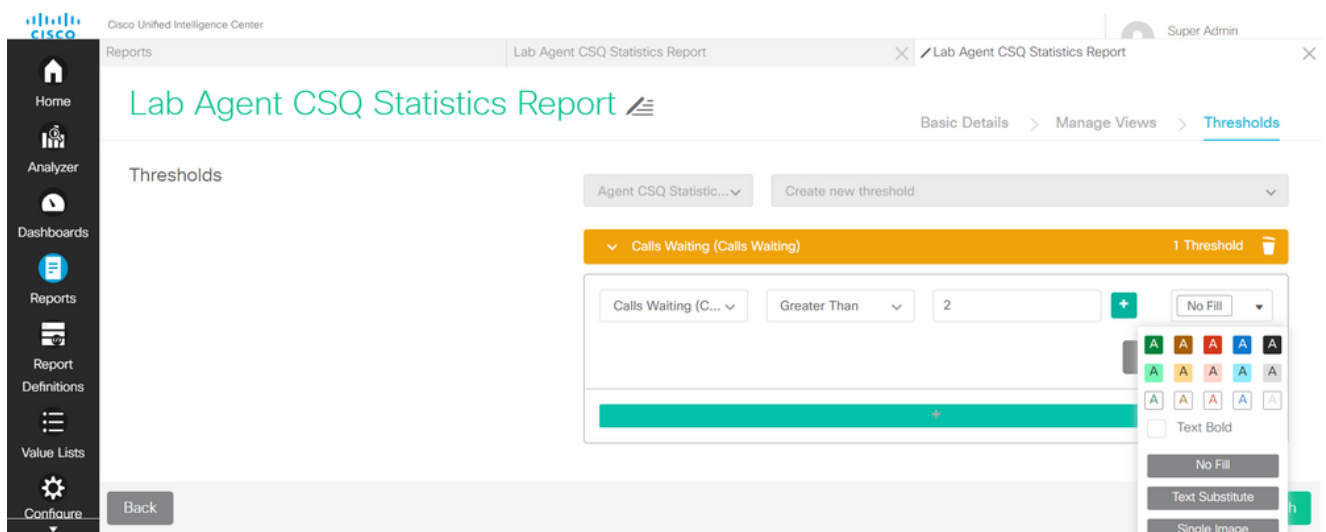
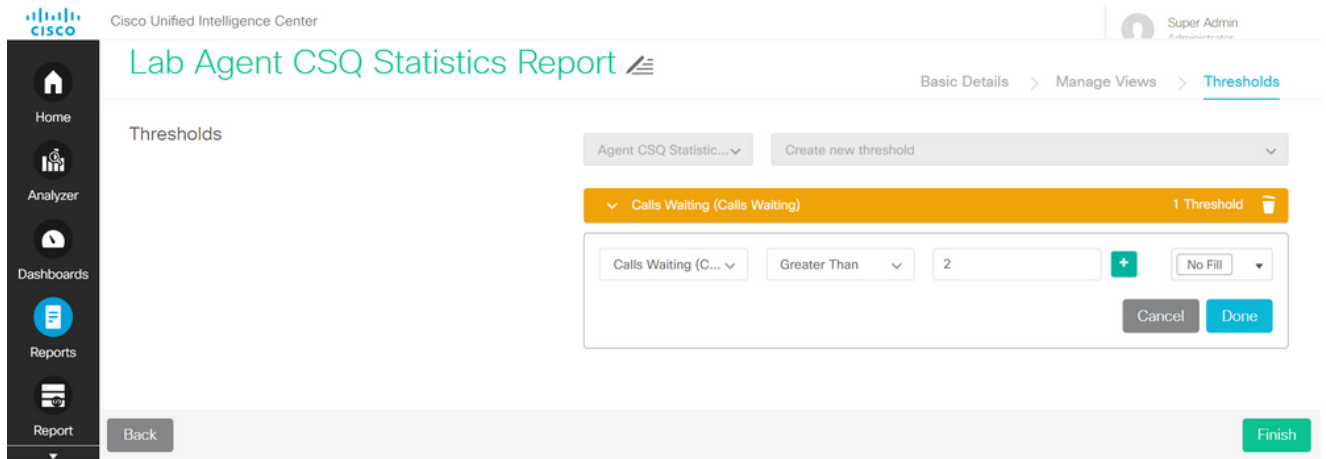


9. 変更を保存し、Nextをクリックしてしきい値を追加します。Create New Thresholdで次のように選択します。

- コールウェイティングとしてのフィールド
- 次の値より大きい演算子
- 2として評価

10. Fill colorを選択して、レポートに設定されたしきい値を強調表示します (オプション)。





11. Doneをクリックし、[Finish] をクリックします。

確認

レポートを実行し、変更されたビューとしきい値に一致する赤で強調表示された2つ以上のコールを含むCSQがレポートに表示されることを確認します。

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

さらに、Only Thresholdsを選択すると、待機しているコールが2つ以上あるCSQだけが表示され

ます。

Cisco Unified Intelligence Center

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.

これにより、提供されたテストシナリオ要件が満たされます。

Finesseでガジェットとしてカスタマイズされたレポートを有効にする

変更されたレポートは、変更されたレポートのビューIDを使用して、Finesseのカスタムガジェットとして適用できます。ビューIDを取得するには、レポートに戻ります。Actionsメニューから、permalinks > first HTML linkの順に選択します。

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 Excel XML
Agent CSQ Statistics Re...	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML Excel XML

Link:

Cancel Save

固定リンクからビューIDをコピーします。デスクトップレイアウトに存在するエージェントCSQ統計情報レポートガジェットのビューIDを置き換えて保存します。

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>
```

Finesseにログインし、ガジェットをテストします。

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。