

# UCCX 음성 CSQ 요약 보고서 새 기능 구성 예

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

## 소개

이 문서에서는 CSQ(Supervisor Voice Contact Service Queue) 요약 라이브 데이터 보고서에 새 대기 연락처 열을 추가하기 위해 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express) 버전 10.0 및 10.5를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

### 사용되는 구성 요소

Waiting Contacts(대기 연락처) 필드를 구성하려면 UCCX 버전 10.0 또는 10.5의 Cisco Finesse Desktop을 사용해야 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

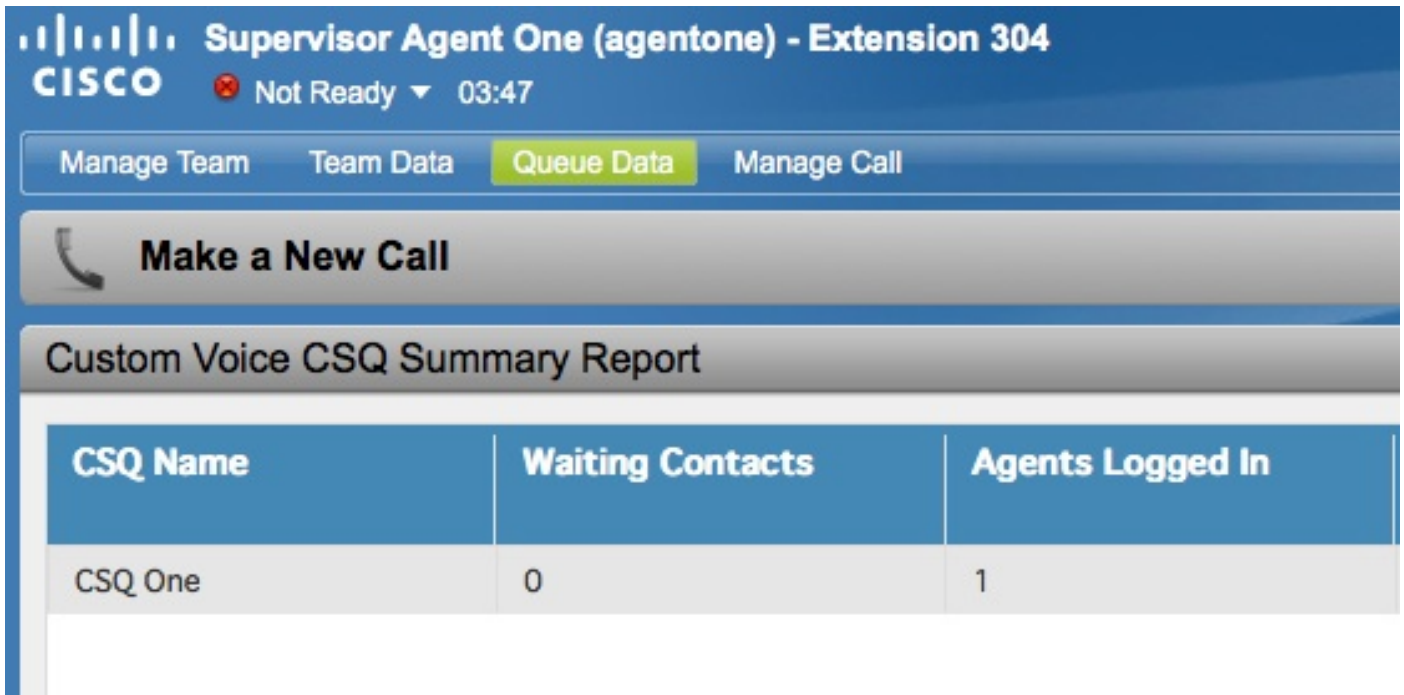
## 배경 정보

대기열에서 대기하는 연락처를 보려면 새 Waiting Contacts 열이 사용됩니다.

**참고:**이 열은 Cisco UCCX 버전 10.6의 기본 Supervisor Voice CSQ Summary Live Data 보고

서에 기본적으로 추가되는 것입니다.

다음은 이 추가 열을 보여주는 예입니다.



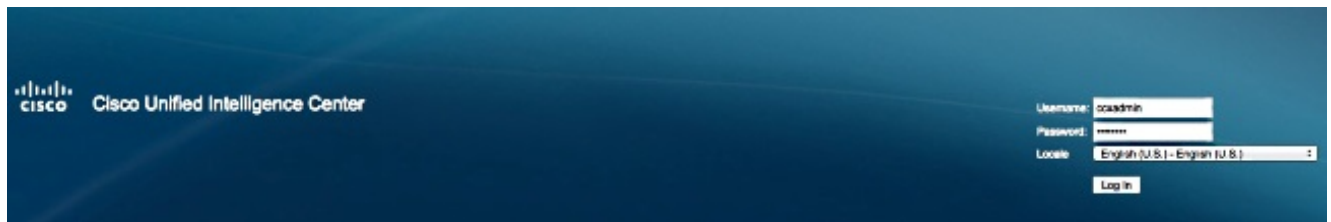
The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent One interface for extension 304. The status is 'Not Ready' with a timer at 03:47. The 'Queue Data' tab is selected. Below the navigation bar is a 'Make a New Call' button. The main content area displays a 'Custom Voice CSQ Summary Report' table.

| CSQ Name | Waiting Contacts | Agents Logged In |
|----------|------------------|------------------|
| CSQ One  | 0                | 1                |

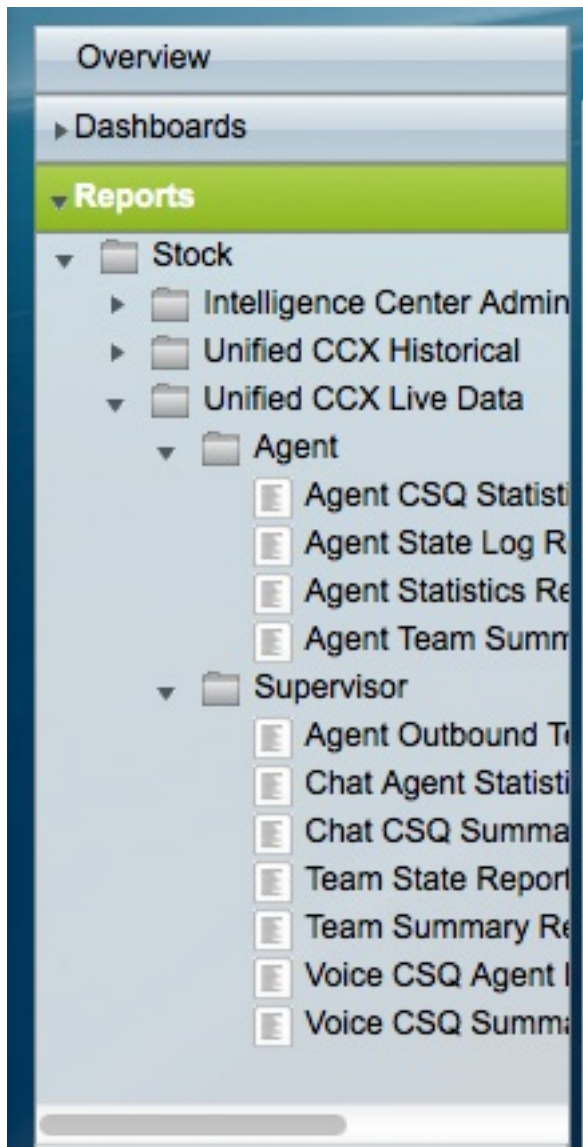
## 구성

Supervisor Voice CSQ Summary Live Data 보고서에 Waiting Contacts 열을 추가하려면 Cisco UCCX 버전 10.0 및 10.5를 구성하려면 다음 단계를 완료하십시오.

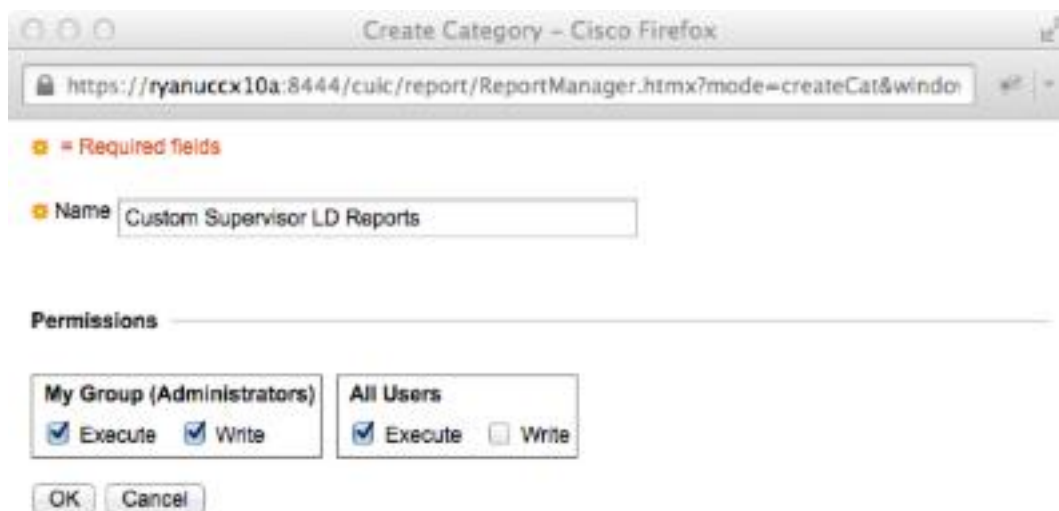
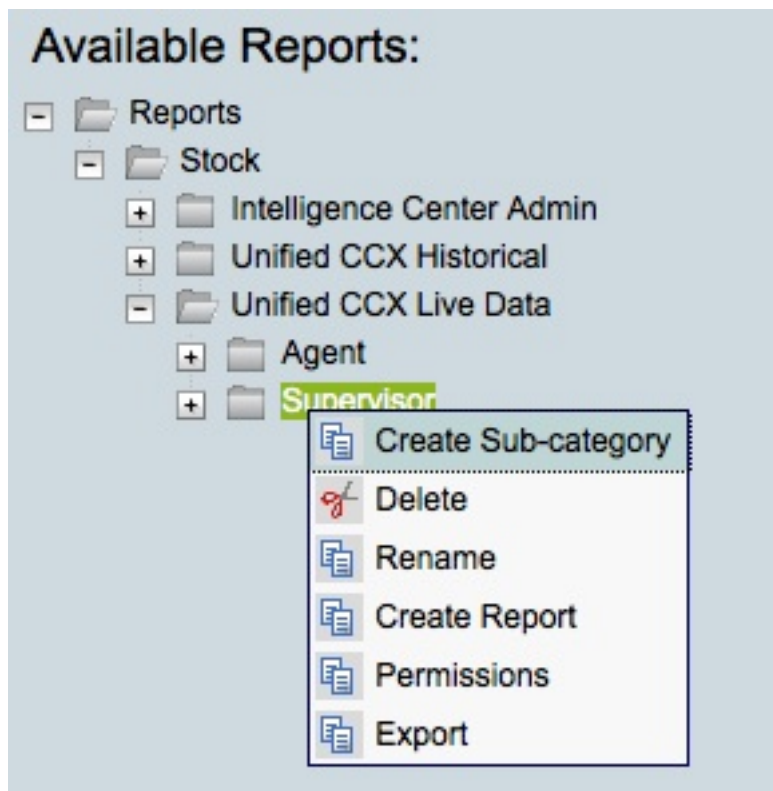
1. 설치 시 정의된 애플리케이션 관리자로서 Cisco Unified Intelligence Center에 로그인합니다.



2. 보고서 탭을 확장하려면 보고서를 클릭합니다.



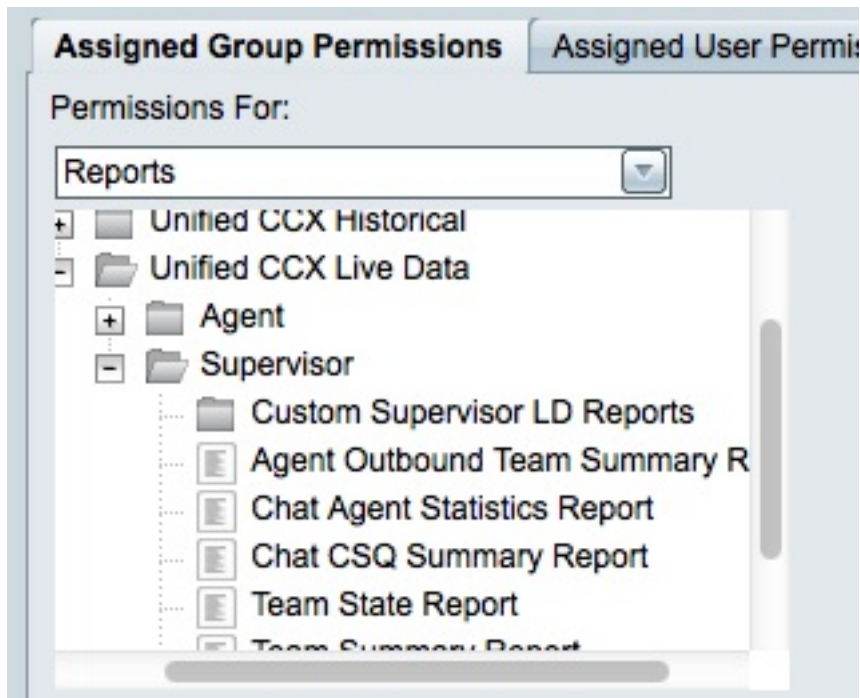
3. Reports(보고서) 탭에서 Stock(재고) > Unified CCX Live Data(Unified CCX 라이브 데이터) > Supervisor로 이동하여 Supervisor 폴더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Create Sub-category(하위 범주 생성)를 클릭합니다.



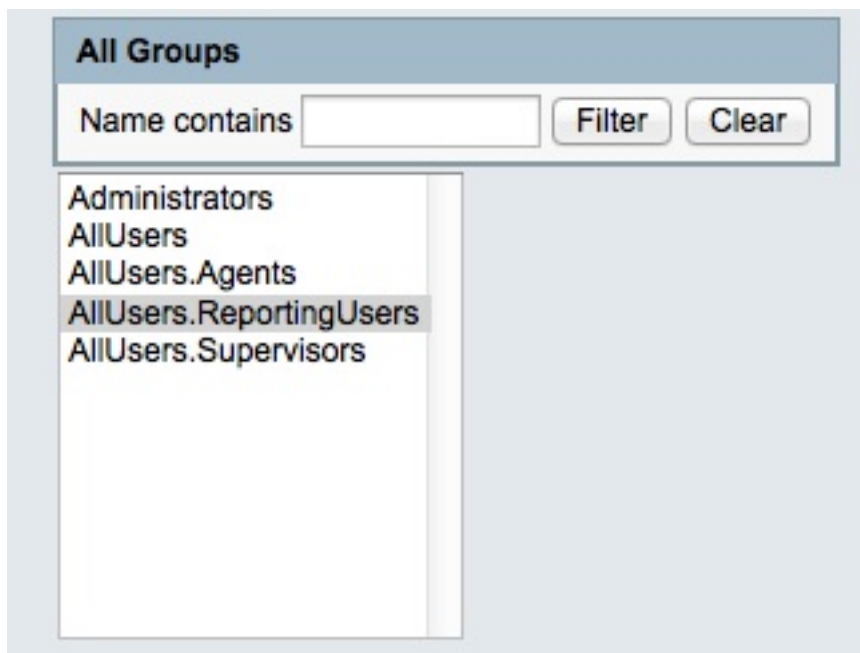
4. Security(보안) > User Permissions(사용자 권한)로 이동합니다.



5. 사용 권한에서 보고서 선택: 드롭다운 메뉴를 클릭하고 왼쪽 패널에 있는 Reports 폴더에서 Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor에서 생성한 하위 범주를 선택합니다.



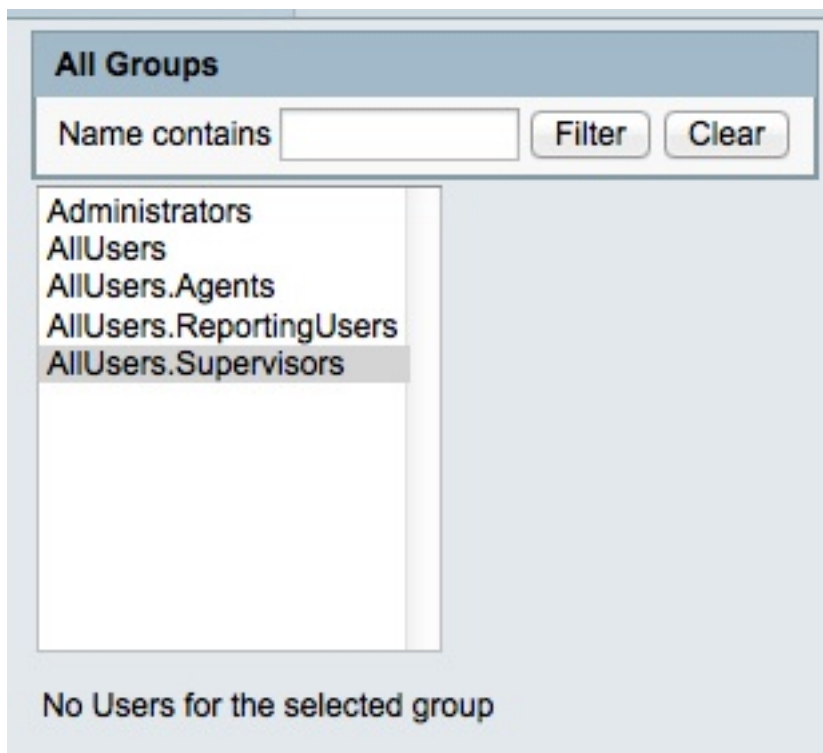
6. 오른쪽 패널에서 AllUsers.ReportingUsers를 클릭합니다.



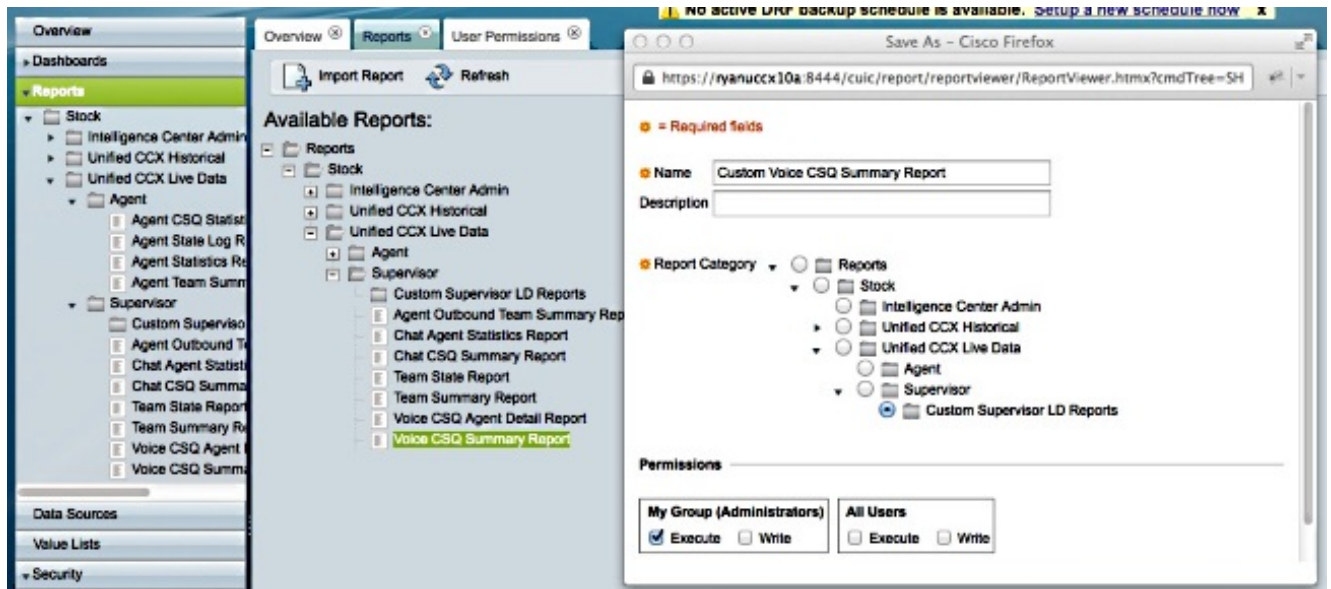
7. Set Permissions를 클릭하고 팝업 창에 나타나는 Execute 확인란을 선택한 다음 OK를 클릭합니다.



- 오른쪽 패널에서 **AllUsers.Supervisor**를 클릭하고 **Set Permissions**를 클릭하고 팝업 창에 나타나는 **Execute** 확인란을 선택한 다음 **OK**를 클릭합니다.



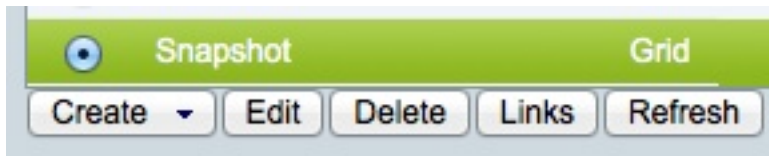
- Reports(보고서) > Stock(재고) > Unified CCX Live Data(Unified CCX 라이브 데이터) > Supervisor(수퍼바이저)로 이동하여 Voice CSQ Summary Report(음성 CSQ 요약 보고서)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Save As(다른 이름으로 저장)**를 클릭하여 생성한 하위 범주에 이 보고서를 저장합니다.



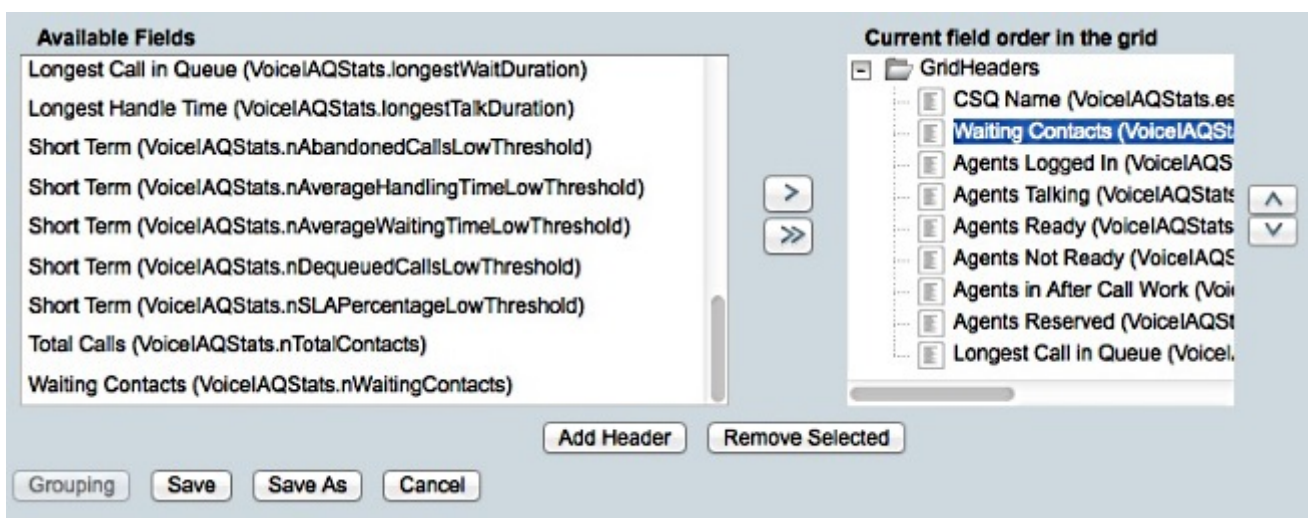
10. 열리는 탭에서 뷰 편집(Edit Views)을 클릭합니다.



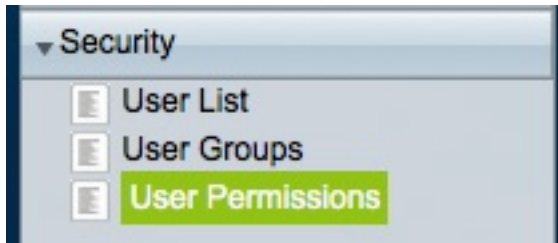
11. 뷰를 표시하는 탭이 열리면 스냅샷 라디오 버튼을 클릭하고 편집을 클릭합니다.



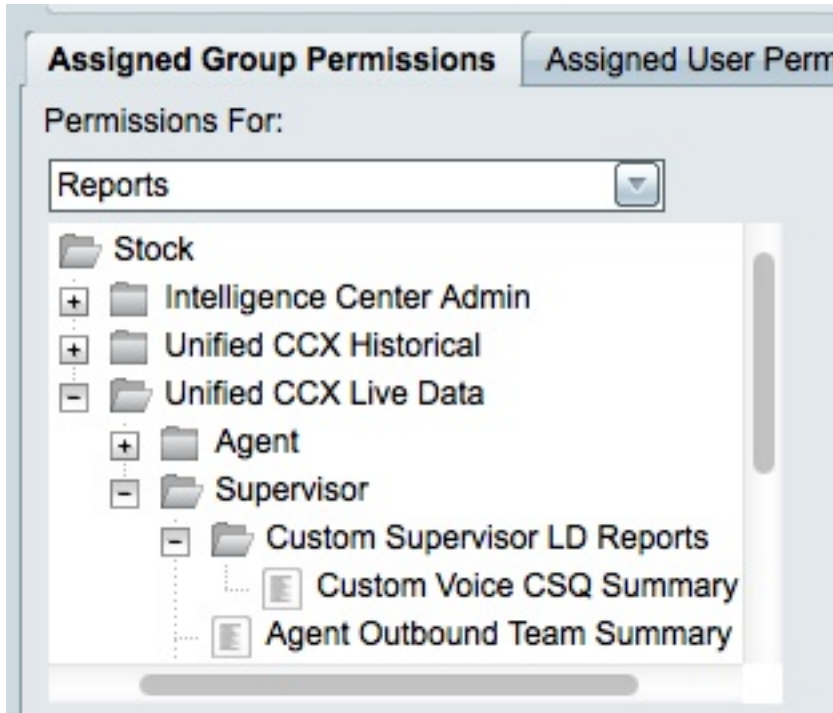
12. Available Fields 목록에서 Waiting Contacts를 선택하고 Current Fields 목록으로 이동합니다. 그리드에서 원하는 순서를 설정한 다음 저장:



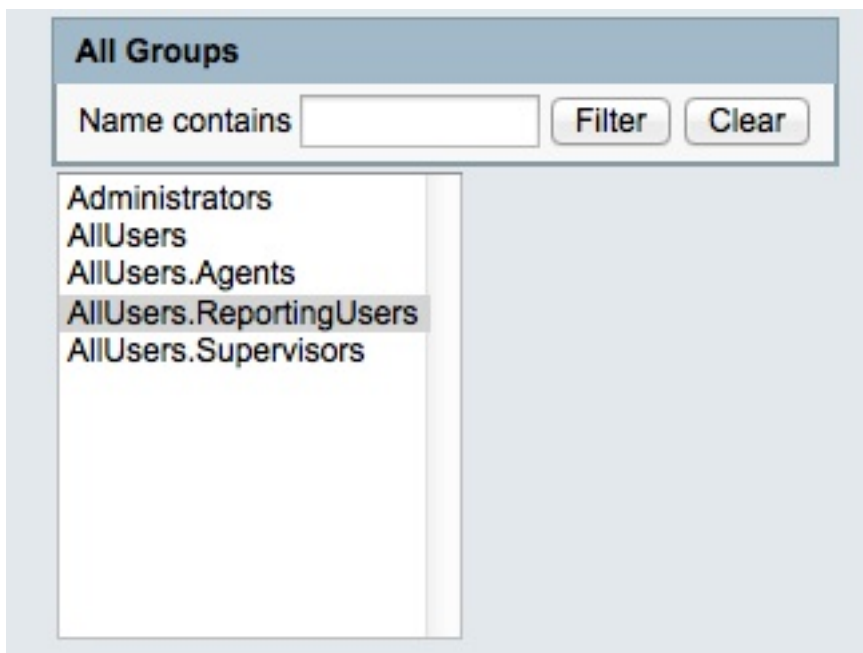
13. Security(보안) > User Permissions(사용자 권한)로 이동하고 Permissions For(사용 권한):드롭다운 메뉴:



14. 왼쪽 패널의 Stock(재고) > Unified CCX Live Data(Unified CCX 라이브 데이터) > Supervisor에서 생성한 하위 범주에서 새로 생성된 보고서로 이동한 다음 선택합니다.

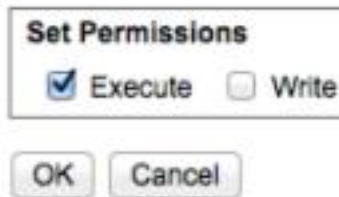
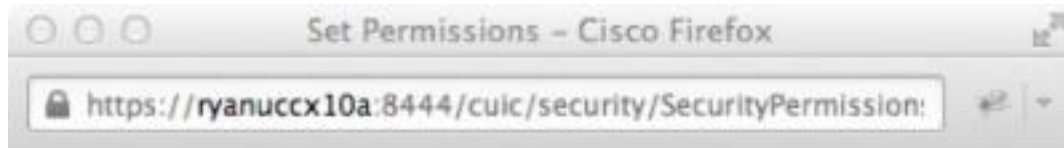


15. 오른쪽 패널에서 AllUsers.ReportingUsers를 클릭합니다.

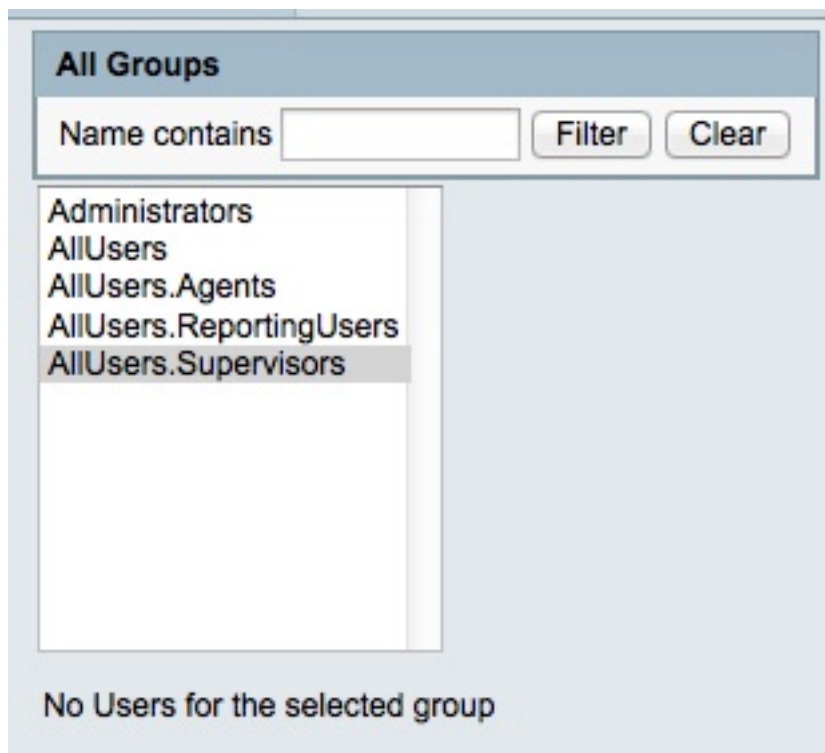


16. Set Permissions를 클릭하고 팝업 창에 나타나는 Execute 확인란을 선택한 다음 OK를 클릭합니다.





- 오른쪽 패널에서 **AllUsers.Supervisor**를 클릭하고 **Set Permissions**를 클릭하고 팝업 창에 나타나는 **Execute** 확인란을 선택한 다음 **OK**를 클릭합니다.

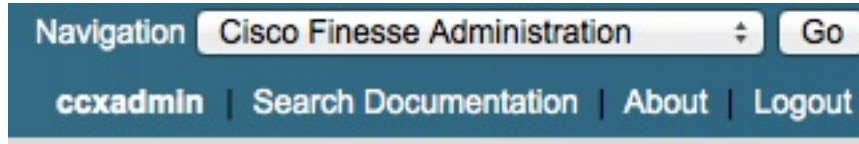


- 새 보고서를 내보내고 ZIP 파일을 추출하고 텍스트 편집기를 사용하여 보고서 이름으로 XML 파일을 엽니다.
- 스냅샷 보기의 새 보기 ID를 찾아 기록합니다. 이 작업을 수행하려면 파일에서 `<name>Snapshot</name>`을 검색하고 해당 `<CuicGrid>` 노드 아래에 `<id>` 노드의 값을 기록합니다.

다음 예에서는 스냅샷 보기에 대한 XML 데이터를 보여 줍니다.이 경우 굵게 표시된 값은 새 뷰 ID입니다.

```
--<CuicGrid id="3"><id>3191223510000149000002A20A4E5B35</id><version>3</version>  
<parentRpt reference="1" class="CuicReport"/><name>Snapshot</name><description/>
```

20. Cisco Finesse 관리 콘솔에 로그인합니다.



21. Desktop Layout 탭을 클릭합니다.



22. 기본 XML 레이아웃을 보려면 Finesse Layout XML을 클릭합니다.

23. VoicelAQStats 가젯에서 `<role>Supervisor</role>` 레이아웃 아래에서 뷰 ID를 새 ID로 대체하고 XML을 저장합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

```
<layout><role>Supervisor</role>  
  
...<id>queueData</id><label>finesse.container.tabs.supervisor.queueDataLabel</label>  
<columns><column><gadgets><gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/  
LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=3191223510000149000002A20A4E5B35&  
filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>
```

## 다음을 확인합니다.

컨피그레이션을 확인하려면 Cisco Finesse Supervisor Desktop에서 로그아웃하고 다시 로그인합니다.이제 Waiting Contacts 열이 Queue Data(대기열 데이터) 탭의 *Voice CSQ Summary Report*(음성 CSQ 요약 보고서)에 표시됩니다.

Manage Team Team Data Queue Data Manage Call



Make a New Call

### Custom Voice CSQ Summary Report

| CSQ Name | Waiting Contacts | Agents Logged In |
|----------|------------------|------------------|
| CSQ One  | 0                | 1                |

## 문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.