



Avaya Aura[®] Contact Center Performance Management (聯絡中心效能管理)

Release 6.2
NN44400-710
03.BA
2011 年 7 月

保留所有權利。

須知

儘管本公司已善盡一切努力確保此文件所載之資訊在印刷之時完整且準確無誤，Avaya Inc. 仍對任何錯誤不承擔任何責任。Avaya 保留變更及更正此文件中之資訊的權利，而且沒有義務就此類變更通知任何人士或組織。

文件免責聲明

「文件」是指由 Avaya 以不同媒體所發佈並廣泛提供給其產品使用者的資訊，其中包含產品資訊、操作指示和效能規格。文件並未包含行銷資料。Avaya 對此文件原始發佈版本之任何修改、新增或刪除概不負責，除非此類修改、新增或刪除由 Avaya 所為。「使用者」同意，對於本文件所做之後續修改、新增或刪除而導致或連帶之任何索賠、法律訴訟、要求和審判，均會對 Avaya、Avaya 的代理商、服務人員及員工作出相應賠償並儘量使其免於遭受損失。

連結免責聲明

Avaya 對於此網站中或 Avaya 所提供的文件中參照的連結網站內容或可靠性概不負責。Avaya 對於這些網站上提供的任何資訊、聲明或內容的正確性概不負責，同時當然也不為其中所描述或提供的產品、服務或資訊背書保證。Avaya 不保證這些連結任何時刻皆可正常運作，同時也無法控制所連結頁面的有效性。

保固

Avaya 提供其硬體和軟體（「產品」）的有限保固。請參閱銷售合約，以制定有限保固之條款。此外，有關 Avaya 的標準保固語言以及保固期限內本「產品」之支援的相關資訊，Avaya 客戶與任何第三者皆可透過 Avaya 支援網站 <http://support.avaya.com> 取得。請注意，如果您是向美國和加拿大以外國家地區的 Avaya 授權經銷商購得「產品」，則保固由該 Avaya 經銷商提供而非 Avaya。

授權

AVAYA 網站 ([HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/](http://support.avaya.com/licenseinfo/)) 上所列的軟體授權條款，適用於所有下載、使用和/或安裝 AVAYA 軟體的人員、依照與 AVAYA 或 AVAYA 授權之經銷商議定的商業合約向 AVAYA INC.、任何 AVAYA 附屬公司或 AVAYA 授權之經銷商（在適用情況下）購買軟體的人員。未經 AVAYA 書面同意，AVAYA 不會將此授權擴大適用於非向 AVAYA、AVAYA 附屬公司或 AVAYA 授權之經銷商取得的「軟體」；並且針對您與任何未經授權使用或銷售「軟體」之人士，AVAYA 保留採取法律行動的權利。只要安裝、下載或使用軟體，或授權他人這麼做，即表示您代表您個人與您所安裝、下載或使用軟體之實體（以下以「您」與「使用者」交替稱呼）同意這些條款和條件，同時也在您與 AVAYA INC. 或相應的 AVAYA 附屬公司（「AVAYA」）之間建立了具有約束力的合約。

版權

未經明確聲明，不得使用本網站中的任何資料以及由 Avaya 所提供之相關文件、軟體或硬體。本網站上的所有內容、由 Avaya 提供的文件及產品，包含選項、安排與內容的設計，均為 Avaya 或其授權者所擁有，並受到著作權與其他智慧財產權法的保護（包含資料庫的保護相關專屬權利在內）。未經 Avaya 明確授權，您不得以任何方式修改、複製、重製、重新發佈、上傳、刊登、傳輸或分銷任何內容（全部或部分），包含任何程式碼和軟體在內。未經授權的重製、傳輸、散佈、儲存和/或未經 Avaya 明確書面同意而使用，在適用法律下將構成刑事犯罪以及民事侵權。

協力廠商元件

「產品」中所包括的某些軟體程式及其部份可能包含依據協力廠商合約而分銷之軟體（「協力廠商元件」），該合約可能包含擴充或限制使用本「產品」特定部分之權限的條款（「協力廠商條款」）。有關分佈式 Linux 作業系統原始程式碼（針對具有分佈式 Linux 作業系統原始程式碼的產品），以及識別適用於「協力廠商元件」之著作權持有者及適用於這些元件的「協力廠商條款」的資訊可在 Avaya 支援網站 <http://support.avaya.com/Copyright> 上取得。

商標

此網站中所顯示的商標、標誌與服務標章（「標章」），以及由 Avaya 所提供的文件和產品，皆為 Avaya、其附屬公司或其他協力廠商所擁有的已註冊或未註冊標章。未經 Avaya 或擁有此類「標章」之協力廠商的書面同意，使用者不得使用此類「標章」。未經 Avaya 或相關協力廠商的明確書面許可，本網站所包含的任何內容、文件以及產品皆不得視為已通過隱含的、禁止反悔的或以其他方式授予任何針對標章的授權或權利。

Avaya 是 Avaya Inc. 的註冊商標

所有非 Avaya 商標皆為其各自擁有者的財產，而“Linux”則為 Linus Torvalds 的註冊商標。

下載文件

如需最新版本的文件，請參閱 Avaya 支援網站：<http://support.avaya.com>。

聯絡 Avaya 支援服務

Avaya 提供以下電話號碼，可用來報告問題或就「產品」提出疑問。美國國內的支援電話號碼為 1-800-242-2121。如需其他支援電話號碼，請參閱 Avaya 網站：<http://support.avaya.com>。

目錄

第 1 章:此版本中的新功能.....	7
功能.....	7
圖形歷史報表.....	7
從待命伺服器收集歷史資料.....	7
分類篩選.....	7
其他變更.....	8
第 2 章:簡介.....	9
第 3 章:效能管理基礎.....	11
篩選.....	11
臨界值.....	12
歷史統計.....	12
即時統計.....	13
存取與分割管理.....	13
Crystal Reports.....	14
第 4 章:篩選管理.....	15
在即時報表中建立篩選.....	16
在「歷史報表」中建立篩選.....	16
新增專長類別元素至篩選.....	17
新增應用程式元素至篩選.....	18
新增值機員元素至篩選.....	18
從篩選移除元素.....	19
刪除篩選.....	20
套用篩選至即時顯示.....	20
套用篩選至圖形顯示.....	21
套用督導員/報告值機員組合至即時顯示.....	22
從即時顯示移除篩選.....	23
第 5 章:即時報表.....	25
登入「即時報表」.....	26
建立個人即時顯示.....	26
製作個人即時顯示的公共複本.....	27
刪除公共顯示.....	28
套用自訂計算公式至即時顯示.....	28
啟動網路摘要.....	29
列印摘要圖表.....	29
列印即時顯示.....	30
刪除個人顯示.....	30
刪除匯出的即時顯示方格.....	31
檢視無人值勤的專長類別.....	31
第 6 章:匯出顯示.....	33
匯出摘要圖表.....	33
匯出網路摘要圖表.....	34
檢視匯出的即時顯示.....	35
匯出即時顯示方格.....	35
變更匯出的即時顯示方格之檔案名稱前置字元.....	36

變更匯出摘要圖表的路徑.....	36
列印即時顯示方格.....	37
第 7 章:圖形顯示.....	39
新增圖形顯示.....	40
開啓圖形顯示.....	41
刪除圖形顯示.....	42
建立「即時資訊看板」顯示.....	42
新增圖表至「即時資訊看板」.....	43
變更「即時資訊看板」顯示中的圖表內容.....	43
從「即時資訊看板」顯示移除顯示圖表.....	44
儲存「即時資訊看板」顯示.....	45
製作圖形顯示的公共複本.....	45
指派臨界值警示至節點即時顯示.....	46
設定值機員對應.....	47
新增值機員至值機員對應.....	48
運用拖放排列值機員對應中的值機員.....	49
自動排列值機員對應中的值機員.....	49
自訂值機員對應配置.....	50
調整值機員對應大小.....	50
變更值機員對應中圖示的標題格式.....	51
放大或縮小值機員對應顯示.....	51
從值機員對應啓用顯示.....	52
從值機員對應啓用值機員詳細資料視窗.....	52
設定告示牌顯示.....	53
設定圖表顯示.....	54
建立個人收集.....	56
建立個人告示牌收集.....	56
建立公共收集或公共告示牌收集.....	57
排列告示牌收集中的告示牌.....	58
設定時間線顯示.....	58
設定資訊看板顯示.....	60
第 8 章:即時報表自訂.....	63
新增欄至即時顯示.....	64
自訂顯示內容.....	64
變更即時顯示的重新整理頻率.....	65
變更即時顯示方格的字型大小.....	65
變更站台摘要的圖表類型.....	66
變更即時顯示方格的色彩設定.....	66
變更摘要圖表的填充色彩.....	67
變更欄名稱.....	67
變更即時顯示的欄寬.....	68
重新排列即時顯示中的欄.....	69
變更即時顯示的資料收集模式.....	69
變更即時顯示方格的標題.....	70
從即時顯示刪除欄.....	70
移動視窗中的圖表內容.....	71
旋轉摘要圖表.....	71

增加或減少摘要圖表大小.....	72
放大摘要圖表中的區域.....	72
第 9 章:Contact Center Multimedia 報表.....	75
建立 CCMM 報表範本以供使用者建立報表.....	75
匯入 CCMM 使用者建立的報表.....	76
第 10 章:歷史報表.....	79
登入「歷史報表」.....	80
套用篩選至網路合併歷史報表.....	80
定義選擇條件.....	81
開啓公共、個人或共用報表.....	83
執行特別報表.....	84
特別執行參數報表.....	85
匯出特別報表.....	86
建立共用或個人報表.....	87
定義報表輸出.....	88
匯入報表.....	90
匯入參數報表.....	90
編輯報表.....	91
列印特別報表.....	93
排程報表.....	93
列印報表排程.....	96
啓用排程報表.....	96
停用排程報表.....	97
爲網路合併報表選擇網路站台.....	98
新增歐元符號至自訂報表.....	98
從不同的時區執行報表.....	99
刪除報表.....	100
第 11 章:專家報表.....	101
定義與伺服器的連線.....	102
定義快取 DSN.....	103
安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMS).....	103
定義 快取 ODBC DSN (CCMS).....	104
安裝快取 JDBC 驅動程式.....	105
執行「資料庫檢視定義」報表.....	106
安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMM).....	106
定義 DSN (CCMM).....	107
建立報表並連線至資料庫 (Crystal).....	107
變更資料庫別名.....	109
設定頁面方向.....	110
使用 Microsoft Excel 建立報表.....	110
使用 Microsoft Access 建立報表.....	111
在 Crystal Reports 11 中儲存報表範本.....	113
匯入使用者建立的 Crystal Report.....	114
連結子報表時間戳記欄位.....	115
新增自訂計算公式至報表 (Crystal).....	116
建立自訂報表.....	117
第 12 章:統計組態.....	119

建立自訂計算公式.....	119
修改自訂計算公式.....	122
刪除自訂計算公式.....	123
設定歷史統計資料收集.....	123
設定 NCC 上的歷史統計資料收集.....	124
設定即時統計資料收集.....	125
第 13 章:報表建立精靈.....	127
啟動報表建立精靈.....	128
開啓現有報表.....	128
建立簡化報表.....	129
建立進階報表.....	135
建立整合式報表.....	141
儲存報表.....	141
預覽報表.....	142
匯入報表至「歷史報表」.....	142
定義組態設定.....	145
定義選擇條件.....	146
移動欄位.....	148
調整物件大小.....	148
新增文字欄位.....	149
修改物件內容.....	149
隱藏報表區段.....	151
在報表中新增或移除欄位.....	151
在報表中新增或移除計算公式.....	152
排序群組、欄位或計算公式的方向.....	153
排序欄位或計算公式的順序.....	153
在歷史報表中編輯報表建立精靈報表.....	154
在 Crystal Reports 中檢視或修改物件名稱.....	155
自訂報表建立精靈範本標誌.....	156
套用範本變更至現有報表.....	157
索引	159

第 1 章: 此版本中的新功能

下列章節詳述 Avaya Aura® Contact Center 效能管理 (NN44400-710) 版本 6.2 中的新功能。

瀏覽

- [功能](#) 在第 7 頁
- [其他變更](#) 在第 8 頁

功能

功能的相關資訊請參閱下列章節：

- [圖形歷史報表](#) 在第 7 頁
- [從待命伺服器收集歷史資料](#) 在第 7 頁
- [分類篩選](#) 在第 7 頁

圖形歷史報表

在 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 中提供了新的報表，可用於監控專長類別並依聯絡類型監控專長類別，以圖形格式追蹤進度。另外並提供兩種適用於網路聯絡中心的類似報表。

從待命伺服器收集歷史資料

您也可以指定要用來產生歷史報表之歷史資料的「待命伺服器」，以減少主要伺服器的負載。

分類篩選

建立即時告示牌或圖表時，為便於選擇，系統會將篩選元素分類。現有的元素會分組顯示在「可用」之下，而自訂篩選會分組顯示在「篩選」之下。

此版本中的新功能

如需更多資訊，請參閱[篩選管理](#) 在第 15 頁。

其他變更

此版本沒有其他變更。

第 2 章:簡介

此文件說明為 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 產生效能管理報表的程序。

先決條件

- 確保您有最新的文件。文件可在 Avaya 支援網站取得：www.avaya.com/support。
- 安裝 Contact Center Manager Server 軟體。
- 安裝下列 聯絡中心 元件：
 - Contact Center Manager Administration
 - Contact Center Multimedia (選用)。

瀏覽

- [效能管理基礎](#) 在第 11 頁
- [篩選管理](#) 在第 15 頁
- [即時報表](#) 在第 25 頁
- [匯出顯示](#) 在第 33 頁
- [圖形顯示](#) 在第 39 頁
- [即時報表自訂](#) 在第 63 頁
- [聯絡中心 多媒體報表](#) 在第 75 頁
- [歷史報表](#) 在第 79 頁
- [專家報表](#) 在第 101 頁
- [統計組態](#) 在第 119 頁
- [報表建立精靈](#) 在第 127 頁

第 3 章: 效能管理基礎

本節概述效能管理報表工具與公用程式。

瀏覽

- [篩選](#) 在第 11 頁
- [臨界值](#) 在第 12 頁
- [歷史統計](#) 在第 12 頁
- [即時統計](#) 在第 13 頁
- [存取與分割管理](#) 在第 13 頁
- [Crystal Reports](#) 在第 14 頁

篩選

您可以在 Avaya Aura® Contact Center 中建立篩選。每個篩選只能包含下列資料類型之一：

- 專長類別
- 應用程式
- 路由號碼
- 路由名稱
- DNIS 號碼
- DNIS 名稱

但是您可以使用 Contact Center Manager Server 篩選匯入公用程式，將 Avaya Aura® Contact Center 中建立與儲存的篩選匯入 Contact Center Manager Administration。匯入篩選後，您可以新增各種資料至篩選。

您可以設定專長類別、應用程式及值機員篩選。您也可以設定含有以上三種資料類型組合的篩選。

使用篩選可指定要在即時顯示中看到的專長類別、應用程式及值機員資料。在篩選視窗中，設定來自於您獲指派之分割內所有元素的篩選。設定篩選後，您可以將篩選指派給個人即時顯示。

即時顯示將顯示每個篩選的資料小計，而這些小計將進一步細分為該篩選所屬每個站台的小計。若為網路合併即時顯示，系統將計算下列兩種統計的網路總計：

- 針對原始統計 (如來電接聽總數)，網路總計是所有篩選小計的總和。
- 針對計算統計 (如平均接聽延遲時間)，網路總計則是將適當的計算公式套用於欄中所有個別統計的總和後，所獲得的數量。系統不會使用此計算中的小計值。

您可以使用篩選功能，選擇要包含在網路合併報表 (例如網路合併專長類別效能報表) 內的站台與站台資源。建立篩選後，您可以隨時在產生報表時加入篩選。您可為報表建立多個篩選，選取不同的站台和資源組。

您也可以在此 **Contact Center Manager Administration** 中從「歷史報表」執行篩選。

臨界值

您可以將臨界值警示指派給即時及圖形顯示。將色彩指派給臨界值設定，以在超過臨界值層級時反白顯示文字。

您可以為系統活動定義臨界值。定義這兩個值後便會產生三種作業層級：

- 層級 1 以下：視統計的類型而定，此層級可表示聯絡中心運作正常，而且不需要採取動作 (即待接來電數量越少越好)，或是可表示需要注意的警示情況 (即服務層級百分比越低，情況越糟)。
- 介於層級 1 和層級 2 之間：此層級可指示需要採取動作，避免聯絡中心效能落入無法接受的作業層級。
- 層級 2 以上：視統計的類型而定，此層級可表示聯絡中心運作正常，而且不需要採取動作 (即服務層級百分比越高越好)，或可表示需要注意的警示情況 (即待接來電數量越多，情況越糟)。

歷史統計

使用「歷史報表」元件可產生詳列聯絡中心過去效能的報表。在「歷史報表」視窗中，您可選擇 **Contact Center Manager Server** 中的伺服器，以便在其中執行與排程效能、組態及網路報表 (若您在網路環境中工作)。這些報表可提供系統活動的相關資訊，協助您監控系統效能。

您必須能存取「歷史統計」，才能設定「歷史統計」。您可以設定統計資料收集選項，例如一般系統參數的值、話務流程類型、值機員、要收集的互動式語音回應 (IVR) 歷史統計，以及要收集每通來電資料的應用程式。

即時統計

「Contact Center Manager Administration 即時報表」顯示會提供聯絡中心與資源的最新統計。您可以即時檢視通話活動的變化，例如待接來電數、指派給各專長類別的值機員人數，以及已掛斷的通話數。

您必須能存取「即時統計」，才能設定這些統計。您可以設定收集選項、資料收集間隔，以及重新整理頻率下限。有兩種可用的即時統計，即「網路合併」和「節點」。

網路合併顯示

唯有在已啟用網路功能且您可存取 Network Control Center (NCC) 伺服器的情況下，您才可以檢視網路合併顯示。這些顯示提供了跨網路 (由 Contact Center Manager Server 中的多個伺服器連結)、整體且即時的聯絡中心活動檢視。

節點顯示

節點顯示提供了特定聯絡中心的聯絡中心活動即時檢視。

存取與分割管理

Contact Center Manager Administration 包括下列四個主要元件，可協助管理員控制使用者能在聯絡中心存取的資料。管理員可使用這些元件來設定適合聯絡中心每一位使用者的存取權限。系統提供下列四個元件：

- 在 Contact Center Manager Administration 中各元件的基本存取權限
- 分割
- 督導員/報告值機員組合
- 存取類別

第一層級的安全性是可以存取 Contact Center Manager Administration 內應用程式的完整權限。當管理員在「存取與分割管理」中定義 Contact Center Manager Administration 使用者時，可指定使用者能存取的應用程式。

第二層級的安全性則包括分割、督導員/報告值機員組合及存取類別。管理員可使用分割與督導員/報告值機員組合，指定 Contact Center Manager Administration 使用者可檢視和管理的資料。管理員可使用存取類別，控制使用者可以在「Contact Center Manager Administration 管理」、「描述語言」、「歷史報表」、「即時報表」與「組態」元件中執行的動作。

Crystal Reports

您可以使用 **Crystal Reports** 從大範圍的資料來源中設計並產生報表。要產生包含貨幣符號 (如歐元符號) 的營收報表，您必須修改現有的報表範本或建立新的報表範本，然後將自訂報表匯入 **Contact Center Manager Administration**。您可使用「範本匯入精靈」，將使用 **Crystal Reports** 建立的報表範本匯入 **Contact Center Manager Administration**。

第 4 章: 篩選管理

您可以使用篩選來指定要在即時顯示方格中看到的專長類別、應用程式及值機員，以及要在值機員對應圖形顯示中看到的值機員。

篩選管理的先決條件

- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

瀏覽

- [在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁
- [在「歷史報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁
- [新增專長類別元素至篩選](#) 在第 17 頁
- [新增應用程式元素至篩選](#) 在第 18 頁
- [新增值機員元素至篩選](#) 在第 18 頁
- [從篩選移除元素](#) 在第 19 頁
- [刪除篩選](#) 在第 20 頁
- [套用篩選至即時顯示](#) 在第 20 頁
- [套用篩選至圖形顯示](#) 在第 21 頁
- [套用督導員/報告值機員組合至即時顯示](#) 在第 22 頁
- [從即時顯示移除篩選](#) 在第 23 頁

在即時報表中建立篩選

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

建立篩選來指定要在即時顯示方格中看到的專長類別、應用程式及值機員，以及要在值機員對應圖形顯示中看到的值機員。

篩選分類為「可用」與「篩選」。可用篩選包含所有現有的應用程式資料。自訂篩選會出現在「篩選」群組，可供告示牌與圖表使用。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
 - 2 選擇**新增篩選**。
 - 3 在**新篩選名稱**方塊中鍵入篩選的名稱。您只能使用英數字元。請勿使用特殊字元。
 - 4 按一下**提交**以儲存篩選。
-

在「歷史報表」中建立篩選

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您必須在每個 Contact Center Manager Server (CCMS) 伺服器上設定網路，才能使「歷史報表」列出所有 CCMS 伺服器。

在適用於網路合併報表的歷史報表應用程式中，建立並使用篩選。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
- 2 選擇**新增篩選**。
- 3 在**新篩選名稱**方塊中鍵入篩選的名稱。您只能使用英數字元。請勿使用特殊字元。

- 4 按一下**提交**。
 - 5 按一下所需資源標籤。
 - 6 選擇所需資源。
 - 7 按一下**提交**。
-

新增專長類別元素至篩選

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

新增專長類別元素至篩選，以檢視需要的統計。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
 - 2 在左窗格中，選擇要編輯的篩選。
 - 3 選擇要在其中新增元素的 Contact Center Manager Server。
 - 4 選擇**專長類別**標籤。
 - 5 按一下**指派專長類別**標題。
 - 6 在清單中，選擇**包含、等於或開頭為**。
 - 7 在方塊中鍵入專長類別名稱。
 - 8 按一下**搜尋**。
 - 9 在可用專長類別清單中，針對要新增至篩選的每個專長類別，選擇其核取方塊。
或者
要選擇所有可用的專長類別，請選擇**全選**核取方塊。
 - 10 按一下**提交**以儲存變更。
-

新增應用程式元素至篩選

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

若要指定伺服器，您必須新增應用程式元素。

在告示牌和圖表中選擇要篩選的應用程式元素時，新的應用程式元素會出現在**可用**之下的**篩選選項**清單中。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
 - 2 在左窗格中，選擇要編輯的篩選。
 - 3 選擇要在其中新增元素的 Contact Center Manager Server。
 - 4 選擇**應用程式**標籤。
 - 5 在可用應用程式清單中，針對要新增至篩選的每個應用程式，選擇其核取方塊。
或者
要選擇所有可用的應用程式，請選擇**全選**核取方塊。
 - 6 按一下**提交**以儲存變更。
-

新增值機員元素至篩選

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

新增值機員元素以納入特定值機員的統計。

在告示牌和圖表中選擇要篩選的應用程式元素時，新的應用程式元素會出現在**可用**之下的**篩選選項**清單中。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
- 2 在左窗格中，選擇要編輯的篩選。
- 3 選擇要在其中新增元素的 **Contact Center Manager Server**。
- 4 選擇**值機員**標籤。
- 5 按一下**指派值機員**標題。
- 6 在第一個清單中，選擇**姓氏、名字、部門、註解或登入 ID**。
- 7 在第二個清單中，選擇**包含、等於或開頭為**。
- 8 在方塊中鍵入要搜尋的值。
您可以透過在最後一個清單中選擇 **And** 或 **Or**，最多搜尋 5 個層級。
- 9 按一下**搜尋**。
符合您條件的值機員會出現在表格中。
- 10 在可用的值機員清單中，針對要新增至篩選的每個值機員，選擇其核取方塊。
或者
要選擇所有可用的值機員，請選擇**全選**核取方塊。
- 11 按一下**提交**以儲存變更。

從篩選移除元素

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#)在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

若要修改報表顯示，請從篩選移除元素。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
 - 2 在左窗格中，選擇要從中移除應用程式、專長類別或值機員的篩選。
 - 3 針對要從篩選中移除的各專長類別、應用程式或值機員，清除其核取方塊。
 - 4 按一下**提交**以儲存變更。
-

刪除篩選

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

如果您需要重新命名篩選，則必須刪除篩選，然後使用新的名稱建立新篩選。

程序

- 1 在**篩選**功能表中，選擇**管理篩選**。
 - 2 在左窗格中，選擇要刪除的篩選。
 - 3 在右窗格中，按一下**刪除篩選**。
 - 4 在出現要求您確認選擇的訊息方塊中，按一下**確定**。
-

套用篩選至即時顯示

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。

- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 **webadmin** 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

使用「篩選」頁面來套用篩選，以自訂您的即時顯示。您可以套用篩選、督導員/報告值機員組合或兩者。

篩選分類為「可用」與「篩選」。可用篩選包含所有現有的應用程式資料。自訂篩選會出現在「篩選」群組，可供告示牌與圖表使用。

程序

- 1 在左窗格中，欲套用篩選的即時顯示所在的伺服器下，選擇**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下要自訂的個人顯示。
- 3 按一下**篩選**標籤。
- 4 從可用篩選清單中，針對要指派至即時顯示的每個篩選，選擇其核取方塊。
或者
如果要指派所有可用的篩選，以及列出的督導員/報告值機員組合 (如果您自訂**標準值機員顯示**)，請按一下**全選**。
- 5 按一下**提交**以儲存變更。
- 6 按一下**啟動顯示**來啟動顯示並檢視所作的變更

套用篩選至圖形顯示

必讀

- 登入「即時報表」或「歷史報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁或[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。
- 建立至少一個篩選。請參閱[在「即時報表」中建立篩選](#) 在第 16 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您是以標準 **Contact Center Manager Administration (CCMA)** 使用者的身分登入。管理員使用者無法存取篩選。

執行這項作業的原因和時機

督導員可藉由即時顯示的篩選機制來編組值機員、應用程式或專長類別。即時報表可提供篩選的摘要統計(篩選新增至顯示時)。在一些即時報表告示牌與圖表上，您可以選擇篩選來替代專長類別或應用程式。下列顯示支援篩選：

- 應用程式告示牌
- 專長類別告示牌

- 應用程式圖表 (每個應用程式選擇統計)
- 專長類別圖表 (每個專長類別選擇統計)
- 時間線圖表 (每個專長類別選擇統計)
- 時間線圖表 (每個應用程式選擇統計)



附註

資訊看板顯示不支援篩選。

程序

- 1 在左窗格中，於您需要套用篩選的即時圖形顯示所在的伺服器下，選擇**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下要自訂的個人顯示。
- 3 從**應用程式**或**專長類別**下拉式清單，選擇要指派給即時顯示的篩選。
篩選會分組顯示在**應用程式**或**專長類別**清單的結尾。
- 4 按一下**提交**以儲存變更。
- 5 按一下**啟動顯示**來啟動顯示並檢視所作的變更。

套用督導員/報告值機員組合至即時顯示

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

您可以套用督導員/報告值機員組合至**標準值機員顯示**。

程序

- 1 在左窗格中，選擇您需要套用督導員/報告值機員組合之「**標準值機員即時顯示**」所在的伺服器。
- 2 選擇**個人表格顯示**資料夾。
- 3 按一下要自訂的個人值機員顯示。
- 4 按一下**篩選**標籤。
- 5 從可用督導員/報告值機員組合中，針對要指派至即時顯示的每個督導員，選擇其核取方塊。

或者

要指派所有可用的督導員/報告值機員組合與篩選，請按一下**全選**。

6 按一下**提交**以儲存變更。

7 按一下**啟動顯示**來啟動顯示並檢視所作的變更。

從即時顯示移除篩選

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 確保您可存取篩選。
- 確保您未以 webadmin 身分登入。

執行這項作業的原因和時機

您可以移除不需要的篩選，以修改即時顯示。

程序

- 1 在左窗格中，選擇欲從中移除篩選之即時顯示所在的伺服器。
 - 2 選擇**個人表格顯示**資料夾。
 - 3 按一下要自訂的顯示。
 - 4 按一下**篩選**標籤。
 - 5 在已指派的篩選清單中，針對要從即時顯示中移除的每個篩選，清除其核取方塊。
或者
要從即時顯示中移除所有篩選，請按一下**全部清除**。
 - 6 按一下**提交**以儲存變更。
-

第 5 章: 即時報表

「Contact Center Manager Administration (CCMA) 即時報表」顯示會提供聯絡中心與資源的最新統計。透過存取即時更新的統計，例如待接來電數、指派給每個專長類別的值機員人數，以及已掛斷的通話數，您就可以即時檢視通話活動的變化。

若您使用 值機員桌面顯示 及 CCMA 的 測試去電 即時顯示，值機員的狀態在各顯示中都會不同。

即時報表的先決條件

確保您可以存取「即時報表」(RTR) 元件與相關的存取類別元素。

瀏覽

- [登入「即時報表」](#) 在第 26 頁
- [建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁
- [製作個人即時顯示的公共複本](#) 在第 27 頁
- [刪除公共顯示](#) 在第 28 頁
- [套用自訂計算公式至即時顯示](#) 在第 28 頁
- [啟動網路摘要](#) 在第 29 頁
- [列印摘要圖表](#) 在第 29 頁
- [列印即時顯示](#) 在第 30 頁
- [刪除個人顯示](#) 在第 30 頁
- [刪除匯出的即時顯示方格](#) 在第 31 頁
- [檢視無人值勤的專長類別](#) 在第 31 頁

登入「即時報表」

必讀

確保您可以存取「即時報表」。

執行這項作業的原因和時機

您可以登入 RTR 以存取「即時報表」。

程序

- 1 登入 Contact Center Manager Administration 。
 - 2 在**啓動台**上，按一下**即時報表**。
即時報表視窗將會出現。
-

建立個人即時顯示

必讀

- 建立公共顯示範本複本。請參閱[製作個人即時顯示的公共複本](#) 在第 27 頁。
- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

建立個人即時顯示，以自訂即時顯示。

如需自訂即時顯示的更多資訊，請參閱[即時報表自訂](#) 在第 63 頁。

程序

- 1 在左窗格中，按一下要在其中建立個人即時顯示的伺服器。
- 2 選擇**公共表格顯示**資料夾。
- 3 在展開的**公共表格顯示**資料夾中，選擇要複製的顯示。
- 4 在公共顯示視窗中，鍵入新的個人顯示名稱。顯示名稱只可使用英數字元；請勿使用特殊字元。
在複製顯示時，系統會以此格式提供新顯示預設名稱：`[server name]_[display name]`。由於個人顯示必須具有唯一的名稱，因此如果已儲存預設名稱相同的公共顯示，則必須鍵入新的名稱。如果不鍵入新名稱，則系統會覆寫現有顯示。

- 5 要在**個人表格顯示**資料夾中儲存顯示，按一下**製作個人複本**。
- 6 在內容頁中，您可以變更色彩、字型大小及重新整理頻率。

製作個人即時顯示的公共複本

執行這項作業的原因和時機

自訂即時顯示並將其儲存在**個人表格顯示**資料夾中後，您可以製作公共複本以與其他使用者共用該顯示。您可以在目前選擇的伺服器上，或是網路上您可以存取的所有伺服器上，複製顯示至**公共表格顯示**資料夾。

如需製作圖形顯示公共複本的相關資訊，請參閱[製作圖形顯示的公共複本](#) 在第 45 頁或[建立公共收集或公共告示牌收集](#) 在第 57 頁。

程序

- 1 登入**即時報表**元件。
- 2 在左窗格中，按一下要在其中建立個人即時顯示公共複本的 **Contact Center Manager Server**。
- 3 選擇**個人表格顯示**資料夾。
- 4 從展開的**個人表格顯示**資料夾，選擇要複製的顯示。
- 5 在內容頁的底部，鍵入您希望顯示在**公共表格顯示**資料夾中的顯示名稱。

附註

顯示名稱只可使用英數字元；請勿使用特殊字元。您不能鍵入任何一台「標準公共」顯示使用的相同名稱，因為您不能覆寫這些顯示。如果鍵入的名稱與複製的現有顯示相同，則會覆寫現有顯示。

- 6 選擇希望個人顯示的公共複本出現在其中的伺服器。您可以選擇儲存個人顯示所在的目前伺服器，或是您可以存取的所有伺服器。
如果您可以存取 **NCC** 伺服器，而且複製了所有伺服器中的節點顯示，則您無法查看 **NCC** 伺服器上的節點顯示。您可以將節點即時顯示複製到網路中除 **NCC** 伺服器之外的各台伺服器中。同樣，您只能將個人網路合併顯示複製到 **NCC** 伺服器的**公共表格顯示**資料夾中 (即不能在網路中的所有伺服器上複製這些顯示)。
 - 7 按一下**製作公共複本**，以將個人顯示儲存在**公共表格顯示**資料夾中。
 - 8 在公共顯示視窗中，您可以檢視公共顯示，製作新的個人複本；如果您是以 **webadmin** 身分登入的管理員，還可以刪除顯示。
-

刪除公共顯示

必讀

- 確保您以 webadmin 管理員的身分登入 Contact Center Manager Administration。
- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

若有必要，您可以刪除自訂公共顯示。您無法刪除標準公共顯示 (即 Contact Center Manager Administration 軟體隨附的顯示)。

程序

- 1 在左窗格中，瀏覽至要刪除的公共顯示。
- 2 在公共顯示視窗中，按一下**刪除公共顯示**。
- 3 在要求您確認選擇的訊息方塊中，按一下**確定**。



附註

若儲存公共顯示的使用者選擇將其複製到網路中的所有伺服器，相同的公共顯示可以存在於多個伺服器上。若您在一台伺服器上刪除顯示，不會刪除所有的複本。

套用自訂計算公式至即時顯示

執行這項作業的原因和時機

在計算公式編輯器中建立自訂計算公式後，您可在「即時報表」元件中，將其套用到個人即時顯示。

您只能自訂個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在「個人顯示」資料夾中。請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

程序

- 1 在即時報表主視窗中，欲自訂顯示所在的伺服器下，選擇**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下要自訂的顯示。
- 3 按一下**欄標籤**。
- 4 在**可用欄位**清單中，選取要新增至即時顯示的計算公式。
- 5 按一下**新增欄位**。

- 6 按一下**提交**以儲存變更。
 - 7 按一下**啓動顯示**以檢視變更。
-

啓動網路摘要

執行這項作業的原因和時機

您可以列格式啓動網路中所有站台的效能摘要圖表 (如果在網路環境中工作)。圖表的更新頻率與即時顯示方格的重新整理頻率相同。

程序

- 1 登入**即時報表**。
 - 2 在左窗格中，按一下 **NCC 伺服器**。
 - 3 瀏覽至網路摘要圖表。
 - 4 按一下**網路摘要**。
圖表將延遲大約 5 秒顯示。
-

列印摘要圖表

必讀

確保 NCC 伺服器可用。

執行這項作業的原因和時機

若您需要實體複本，可以列印摘要圖表。

程序

- 1 登入**即時報表**。
- 2 在左窗格中，按一下儲存摘要圖表的伺服器。
- 3 瀏覽至摘要圖表。
- 4 按一下**列印**。
- 5 在列印對話方塊中，從**印表機名稱**清單選擇所要的印表機。

若要檢視彩色的摘要圖表，請選擇彩色印表機。

- 6 按一下**確定**。

列印即時顯示

執行這項作業的原因和時機

若您需要實體複本，可以列印即時顯示。

程序

- 1 登入**即時報表**。
- 2 在左窗格中，按一下儲存即時顯示的伺服器。
- 3 瀏覽至即時顯示。
- 4 按一下**列印**。
- 5 在列印對話方塊中，從**印表機名稱**清單選擇所要的印表機。
- 6 按一下**確定**。

刪除個人顯示

必讀

必須存在至少一個個人顯示。

執行這項作業的原因和時機

刪除個人列表顯示與個人圖形顯示。



附註

顯示刪除後就無法還原。

程序

- 1 登入**即時報表**元件。
- 2 在左窗格中，按一下要刪除的個人顯示所在的伺服器。
- 3 按一下**個人表格顯示**資料夾以刪除個人表格顯示。
或者

按一下**個人圖形顯示**資料夾以刪除個人圖形顯示。

- 4 在選定資料夾中，按一下要刪除的個人顯示。
 - 5 在右窗格中，按一下**移除個人顯示**以刪除個人表格顯示。
或者
按一下**移除顯示**以刪除個人圖形顯示。
 - 6 在確認對話方塊中，按一下**確定**。
系統會永久刪除該顯示。
-

刪除匯出的即時顯示方格

執行這項作業的原因和時機

您可以在 **Contact Center Manager Administration** 伺服器中刪除匯出為 HTML 檔案的即時顯示方格。

程序

- 1 登入**即時報表**元件。
 - 2 在**顯示功能表**中，按一下**管理匯出顯示**。
 - 3 在右窗格中，選擇每個要刪除之匯出檔案的核取方塊。
或者
若要刪除所有檔案，按一下**全選**。
 - 4 按一下**刪除**，可將選定檔案從 **Contact Center Manager Administration** 伺服器中移除。
-

檢視無人值勤的專長類別

執行這項作業的原因和時機

使用無人值勤的專長類別視窗，可檢視您分割內沒有值機員登入的所有專長類別清單。和啓動此視窗的即時顯示不同的是，無人值勤的專長類別清單不會自動重新整理。您必須手動重新整理清單以取得最新資訊。

程序

- 1 登入**即時報表**元件。
 - 2 在左窗格中按一下相關伺服器，然後按一下內含專長類別顯示的資料夾。
 - 3 按一下要啟動的專長類別顯示。
 - 4 在右窗格中，按一下**啟動顯示**
顯示即會啟動。
 - 5 在顯示中，按一下**無人值勤的專長類別**。
無人值勤的專長類別視窗隨即出現，列出分割中不包含已登入值機員的所有專長類別。
 - 6 按一下**重新整理**。
-

第 6 章: 匯出顯示

本節中的程序說明如何使用匯出的即時顯示。

匯出顯示的先決條件

確保您可以存取「即時報表」(RTR) 元件與相關的存取類別元素。

瀏覽

- [匯出摘要圖表](#) 在第 33 頁
- [匯出網路摘要圖表](#) 在第 34 頁
- [檢視匯出的即時顯示](#) 在第 35 頁
- [匯出即時顯示方格](#) 在第 35 頁
- [變更匯出的即時顯示方格之檔案名稱前置字元](#) 在第 36 頁
- [變更匯出摘要圖表的路徑](#) 在第 36 頁
- [列印即時顯示方格](#) 在第 37 頁

匯出摘要圖表

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以將站台摘要圖表匯出為 bitmap 或 jpeg 檔案。

程序

- 1 在左窗格中的相關伺服器下，按一下顯示所在的資料夾。
- 2 在展開的清單中，按一下所要的即時顯示或圖表圖形顯示。

- 3 在右窗格中，按一下**啓動顯示**。
- 4 在即時顯示中，按一下 **[站台名稱] 摘要**，以檢視即時顯示站台摘要圖表。
- 5 若您從網路合併即時顯示檢視站台摘要，請在**站台欄**中按一下所需的站台名稱。
- 6 在摘要圖表中，按一下**匯出 BMP**。

或者

按一下**匯出 JPG**。

訊息方塊將會出現，顯示匯出檔案的名稱及匯出時間。

例如，如果在 2000 年 6 月 29 日下午 2:23，將 Winnipeg 站台的值機員顯示站台摘要圖表匯出為 .bmp 檔案，則匯出檔案的名稱是
StandardAgent_Winnipeg_20000629_142307.bmp。

- 7 按一下**確定**。

匯出網路摘要圖表

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 確保您有 NCC 伺服器。

執行這項作業的原因和時機

您可以將網路摘要圖表匯出為 bitmap 或 jpeg 檔案。

程序

- 1 在左窗格的 Network Control Center (NCC) 伺服器下，開啓所需的公共或個人網路合併即時顯示。
- 2 在此顯示中，按一下**網路摘要**。
- 3 在網路摘要圖表中，按一下**匯出 BMP**。

或者

按一下**匯出 JPG**。

接著會出現訊息方塊，顯示匯出的檔案名稱與匯出時間。例如，如果在 2000 年 6 月 29 日下午 2:23，將「網路合併值機員位置狀態計數」網路摘要圖表匯出為 .bmp 檔案，則匯出檔案的名稱是
Ntwk_AgentPositionCount_20000629_142307.bmp。

- 4 按一下**確定**。

檢視匯出的即時顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您必須檢視匯出的即時顯示才能列印顯示。

程序

- 1 在**顯示**功能表中，選擇**管理匯出顯示**。
 - 2 在右窗格的 HTML 檔案清單中，按一下要檢視的檔案名稱。
即時顯示方格的快照便會在新的 Internet Explorer 視窗中出現。
 - 3 要列印匯出的方格，請在 **Internet Explorer** 的**檔案**功能表中，選擇**列印**。
 - 4 要檢視即時顯示的彩色列，請在列印對話方塊中選擇彩色印表機。
 - 5 按一下**列印**。
-

匯出即時顯示方格

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以匯出即時顯示，以在新的 Internet Explorer 視窗中開啓檔案。

程序

- 1 在左窗格中，連按兩下即時顯示方格，以便匯出。
 - 2 在即時顯示方格中，按一下**匯出**。
 - 3 按一下**檢視**，在新的 Internet Explorer 視窗中開啓檔案。
-

變更匯出的即時顯示方格之檔案名稱前置字元

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

在將即時顯示方格以 HTML 檔案匯出至 Contact Center Manager Administration 伺服器時，您可選擇要出現在檔案名稱中的前置字元。例如，「合併專長類別顯示」的前置字元為 ConsolidatedSS。

匯出檔案的名稱包含使用者名稱、選擇的前置字元及儲存檔案的日期與時間。例如，如果您的使用者名稱為 John，前置字元為 ConsolidatedSS，並且選擇在 2000 年 4 月 10 日下午 2:45:28，將「合併專長類別顯示」匯出為 HTML 檔案，系統會在伺服器中將其儲存為 John_ConsolidatedSS_20000410_144528.htm。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下顯示名稱。
- 3 在內容頁面的**方格匯出前置字元**方塊中，鍵入要在 HTML 檔案名稱中出現的前置字元。



附註

請勿在前置字元中加入空格。

- 4 按一下**提交**以儲存變更。

變更匯出摘要圖表的路徑

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可選擇用來儲存摘要圖表的資料夾，以便將其匯出為 .bmp 或 .jpg 檔案。您可選擇應用程式伺服器或電腦中的資料夾。

如果將此欄位留為空白，系統會將檔案儲存在桌面上。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
 - 2 按一下顯示名稱。
 - 3 在內容頁面的**摘要圖表匯出路徑**方塊中，鍵入要儲存網路或站台摘要圖表快照 (.bmp 或 .jpg 檔案) 的資料夾。
例如，要將摘要圖表儲存在電腦 C 磁碟機的「我的文件」資料夾中，請在此方塊中鍵入 C:\My Documents。
 - 4 按一下**提交**以儲存變更。
-

列印即時顯示方格

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

若您需要即時顯示的實體複本，可以列印即時顯示方格。

程序

- 1 在左窗格中，瀏覽至顯示。
 - 2 連按兩下顯示。
 - 3 在即時顯示方格中，按一下**列印**。
 - 4 在列印對話方塊中，從**印表機名稱**清單選擇印表機，或接受預設印表機。
 - 5 按一下**確定**。
-

匯出顯示

第 7 章: 圖形顯示

在「圖形顯示」視窗中，您可以設定七種類型之一的圖形顯示：

- 告示牌顯示
- 圖表顯示
- 時間線顯示
- 值機員對應
- 收集
- 告示牌收集
- 資訊看板顯示

圖形顯示管理的先決條件

確保您可以存取「即時報表」(RTR) 元件與相關的存取類別元素。

瀏覽

- [新增圖形顯示](#) 在第 40 頁
- [開啓圖形顯示](#) 在第 41 頁
- [刪除圖形顯示](#) 在第 42 頁
- [建立「即時資訊看板」顯示](#) 在第 42 頁
- [新增圖表至「即時資訊看板」](#) 在第 43 頁
- [變更「即時資訊看板」顯示中的圖表內容](#) 在第 43 頁
- [從「即時資訊看板」顯示移除顯示圖表](#) 在第 44 頁
- [儲存即時顯示](#) 在第 45 頁
- [製作圖形顯示的公共複本](#) 在第 45 頁
- [指派臨界值警示至節點即時顯示](#) 在第 46 頁
- [設定值機員對應](#) 在第 47 頁

- [新增值機員至值機員對應](#) 在第 48 頁
- [運用拖放排列值機員對應中的值機員](#) 在第 49 頁
- [自動排列值機員對應中的值機員](#) 在第 49 頁
- [自訂值機員對應配置](#) 在第 50 頁
- [調整值機員對應大小](#) 在第 50 頁
- [變更值機員對應中圖示的標題格式](#) 在第 51 頁
- [放大或縮小值機員對應顯示](#) 在第 51 頁
- [從值機員對應啟用顯示](#) 在第 52 頁
- [從值機員對應啟用值機員詳細資料視窗](#) 在第 52 頁
- [設定告示牌顯示](#) 在第 53 頁
- [設定圖表顯示](#) 在第 54 頁
- [建立個人收集](#) 在第 56 頁
- [建立個人告示牌收集](#) 在第 56 頁
- [建立公共收集或公共告示牌收集](#) 在第 57 頁
- [排列告示牌收集中的告示牌](#) 在第 58 頁
- [設定時間線顯示](#) 在第 58 頁
- [設定資訊看板顯示](#) 在第 60 頁

新增圖形顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

建立圖形顯示。

程序

- 1 在**顯示**功能表中，選擇**新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新圖形顯示的名稱。
此名稱將出現在系統樹狀圖中。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要建立圖形顯示的伺服器。
您無法在 Network Control Center (NCC) 伺服器上建立值機員對應或 IVR 圖形顯示。
- 4 在**元素類型**區域中，按照要建立的圖形顯示類型，從下列清單選擇相對應的元素類型：
 - 值機員：建立值機員對應。

- 應用程式：建立應用程式告示牌、或圖表、或時間線。
 - IVR：建立 IVR 告示牌、或圖表、或時間線。
 - 專長類別：建立專長類別告示牌、或圖表、或時間線。
 - 值機員位置計數：建立值機員位置計數告示牌、或圖表。
 - 全部：建立資訊看板或個人或公共收集、或個人告示牌、或公共告示牌收集。
- 5 在**呈現**區域中，選擇要建立的圖形顯示類型。
可以建立的圖表類型將根據在**元素類型**區域中所作的選擇而異。
- 6 按一下**編輯內容**來設定圖形顯示。
對應的內容視窗將會出現。

開啓圖形顯示

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 建立至少一個圖形顯示。請參閱[新增圖形顯示](#) 在第 40 頁。

執行這項作業的原因和時機

檢視圖形顯示。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲檢視圖形顯示所在的資料夾。
- 2 按一下要檢視的圖形顯示。
- 3 在右窗格中，檢查圖形顯示的目前設定。
- 4 若您變更設定，按一下**提交**儲存變更。
- 5 按一下**啓動**。

檢視值機員對應或告示牌圖形顯示時，顯示會變更色彩。此變更會在統計值超過設定的臨界值時，向您發出警示。除變更色彩之外，如果在設定顯示時選擇**達臨界值時快顯在最上層**選項，則顯示會移至電腦中開啓的所有其他瀏覽器視窗的最上層。顯示不會移至開啓的軟體應用程式 (如 Microsoft Word) 最上層。若為值機員對應顯示，在方塊檢視中檢視顯示時，如果達到臨界值，文字將會閃爍 (若您使用此功能設定顯示)。

刪除圖形顯示

必讀

- 如果您以管理使用者 **webadmin** 的身分登入，則可開啓**公共圖形顯示**資料夾，並且刪除顯示。
- 如果您以使用者的身分登入，而不是以管理使用者 **webadmin** 的身分登入，則只能刪除已儲存到**個人圖形顯示**資料夾中的圖形顯示
- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

當您不再需要圖形顯示時，可以刪除該顯示。

程序

- 1 在左窗格中，按一下**個人圖形顯示**資料夾。



附註

圖形顯示刪除後就無法還原。您必須建立新的圖形顯示。

- 2 在顯示清單中，按一下要刪除的圖形顯示。
 - 3 在右窗格中，按一下**移除顯示**。
 - 4 在出現要求您確認選擇的訊息方塊中，按一下**確定**。
-

建立「即時資訊看板」顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以建立「即時資訊看板」顯示，以提供聯絡中心及其資源最新統計的多個檢視。

程序

- 1 在**顯示功能表**中，選擇**新增圖形顯示**。
- 2 在**元素類型**中，選擇**全部**。
- 3 在**呈現**中，選擇**資訊看板**。
- 4 輸入新的顯示名稱。



附註

顯示名稱只可使用英數字元；請勿使用特殊字元。顯示名稱必須是唯一的；如果您鍵入與現有顯示相同的名稱，則會覆寫現有顯示。

- 5 按一下**編輯內容**。
- 6 按一下**提交**以儲存變更。
新的顯示會出現在**個人圖形顯示**之下。

新增圖表至「即時資訊看板」

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 建立「即時資訊看板」顯示。請參閱[建立「即時資訊看板」顯示](#)在第 42 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以新增圖表至「即時資訊看板」，以便檢視圖表。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人圖形顯示**資料夾。
- 2 按一下「即時資訊看板」顯示。
- 3 按一下**啟動**。
- 4 從**顯示功能表**選擇顯示圖表。
- 5 從顯示圖表功能表，選擇要顯示在圖表中的資料。
資料將會出現在「即時資訊看板」顯示中的圖表內。

變更「即時資訊看板」顯示中的圖表內容

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 建立「即時資訊看板」顯示。請參閱[建立「即時資訊看板」顯示](#)在第 42 頁。
- 新增顯示圖表至「即時資訊看板」。請參閱[新增圖表至「即時資訊看板」](#)在第 43 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以變更出現在「即時資訊看板」圖表中的項目，以符合您的需求。

程序

- 1 按一下要變更之圖表的**內容**標籤。
- 2 選擇要顯示在圖表中的專長類別、應用程式和統計。
- 3 按一下**顯示**標籤以顯示更新的圖表。



附註

若您在**顯示選項**功能表內的**調色盤**下拉式清單中選擇**無**，則將以預設色彩顯示圖表。

從「即時資訊看板」顯示移除顯示圖表

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 建立「即時資訊看板」顯示。請參閱[建立「即時資訊看板」顯示](#)在第 42 頁。
- 新增顯示圖表至「即時資訊看板」。請參閱[新增圖表至「即時資訊看板」](#)在第 43 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以從「即時資訊看板」顯示移除顯示圖表。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人圖形顯示**資料夾。
- 2 選擇「即時資訊看板」顯示。
- 3 按一下**啓動**。
- 4 按一下顯示旁的 **X** 按鈕，以移除顯示。
- 5 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**確定**。

儲存「即時資訊看板」顯示

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 建立「即時資訊看板」顯示。請參閱[建立「即時資訊看板」顯示](#) 在第 42 頁。
- 新增顯示圖表至「即時資訊看板」。請參閱[新增圖表至「即時資訊看板」](#) 在第 43 頁。

執行這項作業的原因和時機

儲存「即時資訊看板」顯示視窗大小及各「即時顯示」圖表的下列屬性：

- 視窗的大小與位置
- 顯示類型
- 選定統計的清單
- 選定專長類別或應用程式的清單

程序

關閉「即時資訊看板」顯示視窗，並在儲存對話方塊中選擇**是**。

或者

在**檔案**功能表中選擇**儲存**。

製作圖形顯示的公共複本

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

製作告示牌、圖表或時間線圖形顯示的公共複本。在您自訂顯示後，將其儲存至您的**個人圖形顯示**資料夾。您可以製作顯示的公共複本，以和其他使用者共用顯示。除值機員對應之外，您可以製作所有其他類型圖形顯示的公共複本。您只能將顯示複製到目前選定伺服器上的**公共圖形顯示**資料夾中。您無法在具有網路存取權的所有伺服器上複製圖形顯示（這一點與即時表格顯示不同）。

製作個人顯示的公共複本後，只有管理員（以 **webadmin** 的身份登入）才能刪除顯示。若要修改顯示，您或其他使用者必須先製作個人複本。如需建立公共收集與告示牌收集顯示的詳細資料，請參閱[建立公共收集或公共告示牌收集](#) 在第 57 頁。

程序

- 1 在左窗格中，欲複製顯示所在的伺服器下，按一下**個人圖形顯示**資料夾。
- 2 在顯示清單中，選擇要複製的圖表、告示牌或時間線顯示。
- 3 在右窗格底部，鍵入要顯示在**公共圖形顯示**資料夾中的顯示名稱。
在顯示名稱中只可使用英數字元；請勿使用特殊字元。如果鍵入與現有複製的顯示相同的名稱，則會覆寫此顯示。
在複製個人顯示時，系統會以此格式提供新顯示預設名稱：`[server name]_[private display name]`。由於每個公共顯示必須具有唯一的名稱，因此如果要儲存預設名稱相同的公共顯示，則必須鍵入新的名稱。如果不鍵入新名稱，則系統會覆寫現有顯示。
- 4 按一下**製作公共複本**，以將個人顯示儲存在相同伺服器下的**公共圖形顯示**資料夾中。

指派臨界值警示至節點即時顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

建立至少一個個人顯示。您只能自訂個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在「個人顯示」資料夾中。請參閱[製作圖形顯示的公共複本](#)在第 45 頁。

執行這項作業的原因和時機

管理員可以使用兩個臨界值定義系統活動，即下限值 (層級 1) 與上限值 (層級 2)。定義這兩個值後便會產生三種作業層級：

- 層級 1 以下：視統計的類型而定，此層級可表示聯絡中心運作正常，而且不需要採取動作 (即待接來電數量越少越好)，或是可表示需要注意的警示情況 (即服務層級百分比越低，情況越糟)。
- 介於層級 1 和層級 2 之間：此層級可指示需要採取動作，避免聯絡中心效能落入無法接受的作業層級。
- 層級 2 以上：視統計的類型而定，此層級可表示聯絡中心運作正常，而且不需要採取動作 (即服務層級百分比越高越好)，或可表示需要注意的警示情況 (即待接來電數量越多，情況越糟)。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂個人顯示所在的伺服器下，瀏覽至個人顯示。
- 2 在右窗格中，按一下**欄標籤**。
- 3 在範本表中，選擇要定義臨界值色彩的統計。

- 4 在臨界值色彩方塊中，選擇統計低於層級 1 臨界值時顯示的色彩、達到介於層級 1 與層級 2 之間的值時顯示的色彩，以及超過層級 2 時顯示的色彩。
- 5 按一下**提交**以儲存變更。

設定值機員對應

必讀

您必須先建立值機員篩選，才能將其指派給對應顯示及儲存顯示。請參閱在「[即時報表](#)」中[建立篩選](#) 在第 16 頁和[新增值機員元素至篩選](#) 在第 18 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以將值機員對應設定為檢視聯絡中心內可存取的所有值機員。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新值機員對應的名稱。該名稱將出現在系統樹狀圖中。在值機員對應名稱中只能使用英數字元；不能使用特殊字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要設定值機員對應的伺服器。您無法在 Network Control Center (NCC) 伺服器上建立值機員對應顯示。
- 4 在**元素類型**區域中，選擇**值機員**。
- 5 在**呈現**區域中，確認已選擇**值機員對應**。
- 6 按一下**編輯內容**來設定新的值機員對應。
「值機員對應內容」對話方塊將會出現。
- 7 在**值機員對應**標題方塊中，鍵入要出現在值機員對應顯示最上方的值機員對應名稱，或接受預設名稱。請勿在值機員對應標題中包含空格、特殊字元、標點符號或 &。
- 8 在**資料收集模式**清單中，選擇**移動視窗**或**間隔結束日期**。
- 9 在**選項欄位**清單中，選擇**位置 ID** 或**個人 DN**，即可在值機員對應中查看這些欄位。
- 10 在**值機員名稱**清單中，選擇「**圖示**」檢視中值機員名稱與登入 ID 在每個圖示標題中的出現方式。您可以選擇下列選項：
 - 值機員名稱，後接姓氏
 - 值機員姓氏，後接名字
 - 值機員名稱與登入 ID
 - 值機員姓氏與登入 ID
- 11 在**連結的顯示**清單中，選擇顯示。

您可從在目前選定伺服器上具有其存取權的所有個人、公共及標準顯示 (表格與圖形) 中進行選擇。如果您在設定值機員對應時，未在**連結的顯示**清單中作出選擇，則按一下**連結的顯示**，在您設定值機員對應的相同伺服器上便會出現**標準值機員顯示**。

- 12 在**相關篩選**清單中，選擇要指派給值機員對應的值機員篩選。
只有包含選定伺服器上值機員的篩選才會出現。如果篩選不包含選定伺服器上的值機員，則此清單中將不會出現篩選。
- 13 在**臨界值設定**區域中，按一下色彩，指定在超過臨界值層級時，方塊檢視值機員對應中的文字要變更為什麼色彩。
在圖示檢視中，值機員圖示在超過臨界值層級時將變更為這些色彩。
在選擇臨界值色彩時，請比較方塊檢視中的值機員狀態背景色彩，選擇能使文字易於檢視的色彩。
如果您不使用滑鼠，請按下 **Tab** 鍵，直至狀態列指示已達到所需的色彩。達到所需的色彩後，按下**空格鍵**以選擇色彩。
- 14 如果要在超過臨界值層級時，讓啟動的值機員對應快顯在桌面的最上層，請選擇**快顯在最上層**核取方塊。
當值機員對應移動至最上層時，它只會移動到啓用它的瀏覽器工作階段最上層，而不會移動到桌面上其他瀏覽器工作階段，或已開啓應用程式 (如 Microsoft Word) 的最上層。
- 15 若要檢視啟動的方塊中的文字，請選擇**文字閃爍**核取方塊。
值機員對應在超過臨界值層級時將會閃爍。(此選項不適用於**檢視值機員對應顯示圖示**。)
- 16 選擇**隱藏登出的值機員**核取方塊，以在啓用值機員對應時僅檢視已登入的值機員。
如果沒有選取此核取方塊，您將會看到附加至顯示之篩選中的所有登入及登出的值機員。
- 17 在**值機員狀態色彩**區域中，選擇適當的核取方塊，選擇每種值機員狀態的顯示色彩。
- 18 按一下**提交**以儲存變更。
新值機員對應將會出現在**圖形顯示**下的系統樹狀圖中。

新增值機員至值機員對應

必讀

確保您在篩選中擁有值機員元素。請參閱[新增值機員元素至篩選](#) 在第 18 頁。

執行這項作業的原因和時機

值機員無法直接新增至值機員對應。您必須新增值機員至指派給值機員對應的篩選。

程序

- 1 在主功能表上，按一下**篩選 > 管理篩選**。
 - 2 在**篩選**樹狀圖中，按一下指派給值機員對應的篩選。
 - 3 按一下**值機員**標籤。
 - 4 選擇要新增至值機員對應的值機員。
 - 5 按一下**提交**以儲存變更。
 - 6 在主功能表上，按一下**顯示 > 檢視顯示**。
 - 7 在系統樹狀圖中，找到值機員對應所在伺服器，按一下伺服器下的**圖形顯示**資料夾。
 - 8 連按兩下值機員對應，然後檢視新增的值機員。
-

運用拖放排列值機員對應中的值機員

執行這項作業的原因和時機

放置值機員對應中的值機員。

程序

- 1 在值機員對應顯示中的值機員區塊上按右鍵，以在顯示中移動。
 - 2 在值機員上按住滑鼠右鍵時，將值機員拖曳至值機員對應中的新位置。
 - 3 放開滑鼠按鍵即可將值機員留在新的位置上。
 - 4 按一下**儲存配置**以儲存新的排列。
-

自動排列值機員對應中的值機員

執行這項作業的原因和時機

依字母順序排列值機員對應中的值機員。

程序

- 1 在值機員對應顯示中，按一下**並列顯示值機員**。
 - 2 按一下**儲存配置**以儲存新的排列。
-

自訂值機員對應配置

執行這項作業的原因和時機

調整值機員對應配置以符合您的需求。

程序

- 1 在值機員對應中，按一下值機員圖示並將其拖放至所需位置。
 - 2 要變更視窗大小，請將游標置於視窗邊緣，直到出現雙頭箭號為止。
 - 3 按一下視窗邊緣，然後將其拖放至所需大小。
 - 4 按一下**儲存配置**以儲存變更。自訂配置將在下次開啓值機員對應時出現。
 - 5 要在視窗中自動重新排列圖示，請按一下**並列顯示值機員**。
-

調整值機員對應大小

必讀

您必須有值機員對應。請參閱[設定值機員對應](#) 在第 47 頁。

執行這項作業的原因和時機

調整值機員對應的大小時，您可以儲存大小。所作的設定將保持不變，直到您再次調整值機員對應的大小為止。

程序

- 1 將游標置於值機員對應顯示的邊緣，直到游標變成雙頭箭號為止。
 - 2 按右鍵並將值機員對應的邊緣拖曳為所需大小。
 - 3 放開滑鼠按鍵。
 - 4 按一下**儲存配置**。
-

變更值機員對應中圖示的標題格式

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以指定在圖示檢視中查看值機員對應時，值機員名稱和登入 ID 在圖示標題中的出現方式。

您可以選擇下列選項：

- 值機員名稱，後接姓氏
- 值機員姓氏，後接名字
- 值機員名稱與登入 ID
- 值機員姓氏與登入 ID

程序

- 1 在即時報表主視窗中，按一下要編輯值機員對應的所在伺服器。
 - 2 伺服器隨即展開，顯示一系列資料夾。在系統樹狀圖中，按一下包含欲設定值機員對應的**公共圖形顯示**或**個人圖形顯示**資料夾。
 - 3 資料夾隨即展開，顯示儲存在此伺服器中的圖形顯示。
 - 4 按一下要設定的值機員對應。
值機員對應內容視窗將會出現在右窗格中。
 - 5 在**值機員名稱**清單中，選擇「圖示」檢視中值機員名稱與登入 ID 在每個圖示標題中的出現方式。
 - 6 檢視值機員對應的所有其他內容。
 - 7 核准值機員對應內容之後，按一下**提交**以儲存變更。
下次在圖示檢視中檢視此值機員對應時，每個圖示的標題會以選定的格式出現。
-

放大或縮小值機員對應顯示

執行這項作業的原因和時機

在方塊檢視中檢視值機員對應時，您可以使用縮放功能將顯示大小調整為標準大小的 50%、75%、125% 或 150%。調整大小選項並不適用於出現在圖示檢視的值機員對應。調整值機員對應的大小時，值機員區塊中的文字大小也會調整，圖示的相對位置則保持不變。要將顯示恢復為標準大小，請在清單中選擇 100%。

如果將值機員對應的大小調整為標準大小的 50%，則值機員對應圖示之間間隔會縮小一半。

程序

從**縮放**清單中選擇一個值，以調整值機員對應的大小。

從值機員對應啓用顯示

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 設定值機員對應。請參閱[設定值機員對應](#) 在第 47 頁。

執行這項作業的原因和時機

在值機員對應圖形顯示中，您可以檢視在伺服器上選擇的方格顯示。自訂值機員對應時，您可以選擇在按一下**連結的顯示**按鈕時要檢視哪個顯示。您可從在目前選定伺服器上具有其存取權的所有個人、公共及標準顯示 (表格與圖形) 中進行選擇。

若您未設定使用連結的顯示功能時要檢視哪個顯示，此伺服器的**標準值機員顯示**就會成為您按一下**連結的顯示**按鈕時的預設顯示。

程序

在值機員對應顯示中，按一下**連結的顯示**。

您從**連結的顯示**清單中選擇的顯示，會在您設定值機員對應的伺服器上啓用。

從值機員對應啓用值機員詳細資料視窗

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 設定值機員對應。請參閱[設定值機員對應](#) 在第 47 頁。

執行這項作業的原因和時機

當您查看方塊檢視中的值機員對應，連按兩下值機員圖示，即可檢視一個單獨視窗，其中會列出有關值機員的詳細資料。視窗中將會顯示值機員的名稱、登入 ID、督導員、位置 ID 以及個人 DN。連按兩下已登入和登出值機員的值機員圖示，即可啓用此詳細資料視窗。

程序

- 1 在方塊檢視中啟用所需的值機員對應顯示。
- 2 在值機員對應顯示中，連按兩下值機員圖示。
會出現一個新視窗，其中列出值機員的詳細資料。

設定告示牌顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以設定告示牌顯示，以選擇要嚴密監控的統計。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新告示牌圖形顯示的名稱。該名稱將出現在系統樹狀圖中。您只能使用英數字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要在其中建立並儲存告示牌的伺服器。
- 4 如果選定 **NCC** 伺服器，請在**元素類型**區域中選擇**值機員位置計數 > 應用程式或專長類別**。
- 5 如果選定節點伺服器，則請在**元素類型**區域中選擇**應用程式 > IVR 或專長類別**。
- 6 在**呈現**區域中選擇告示牌。
- 7 按一下**編輯內容**來設定新的告示牌顯示。
- 8 在**告示牌標題**方塊中，接受提供的預設名稱，或刪除預設名稱，然後鍵入要在告示牌顯示最上方出現的自訂名稱。
請勿在告示牌標題中包含空格、特殊字元、標點符號或 &。
- 9 在**資料收集模式**清單中，選擇**移動視窗**或**間隔結束日期**。
- 10 針對節點告示牌，請在**應用程式或專長類別**清單中，選擇要監控的應用程式或專長類別，或選擇**摘要**。
- 11 針對 **IVR** 或 **NCC** 告示牌，您只能選擇**摘要**。選擇**摘要**後，即可監控選定伺服器上分割中的所有應用程式或專長類別統計，以及選定伺服器上的所有 **IVR** 佇列的網路中，所有伺服器上分割中的所有應用程式或專長類別統計。
- 12 在**統計**清單中，選擇要在告示牌中監控的統計。在啟用告示牌顯示視窗時，您要監控的統計名稱將會出現在視窗中的標題列上。

- 13 在**字型色彩**方塊中，選擇統計的色彩。
在達到臨界值之前，告示牌顯示的背景色彩會一直是黑色，達到臨界值時，會變更為您選定的臨界值色彩，且字型色彩變更爲黑色。
如果您不使用滑鼠，請按下 **Tab** 鍵，直至狀態列指示已達到選定色彩。達到所需的色彩後，按下**空格鍵**以選擇色彩。
- 14 在**臨界值設定**方塊中，按一下即可爲層級 **1** 以下、介於層級 **1** 和層級 **2** 之間，以及層級 **2** 以上的臨界值選擇色彩，或接受出現的預設色彩。
您可在臨界值設定方塊旁邊的「值」方塊中，檢視目前爲此統計值設定的「層級 **1**」與「層級 **2**」臨界值。
- 15 如果要在達到臨界值層級時，讓啓用的告示牌移動到桌面的最上層，請選擇**快顯在最上層**核取方塊。
當告示牌移動至最上層時，它只會移動到啓用它的瀏覽器工作階段最上層，而不會移動到桌面上其他瀏覽器工作階段，或已開啓應用程式的最上層。
- 16 按一下**提交**以儲存變更。
新的告示牌將會出現在**個人圖形顯示**下的系統樹狀圖中。

設定圖表顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以爲專長類別、應用程式或統計設定圖表顯示，以在自訂圖表中加以監控。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新圖表圖形顯示的名稱。
該名稱將出現在系統樹狀圖中。您只能使用英數字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要在其中建立並儲存顯示的伺服器。
- 4 如果選定 **NCC** 伺服器，請在**元素類型**區域中選擇**值機員位置計數 > 應用程式或專長類別**。
- 5 如果選定節點伺服器，則請在**元素類型**區域中選擇**應用程式 > IVR 或專長類別**。
- 6 如果在 **NCC** 伺服器上選擇**應用程式**，則請在呈現區域中，選擇**圖表 (每個應用程式選擇統計)**。
- 7 如果在節點伺服器上選擇**應用程式**，則請在呈現區域中，選擇**圖表 (每個應用程式選擇統計) 或圖表 (每個統計選擇應用程式)**。

- 8 如果在 NCC 伺服器上選擇**專長類別**或**值機員位置計數**，則請在**呈現區域**中，選擇**圖表 (每個專長類別選擇統計)**。
- 9 如果在節點伺服器上選擇**專長類別**，則請在**呈現區域**中，選擇**圖表 (每個專長類別選擇統計)** 或 **圖表 (每個統計選擇專長類別)**。
- 10 如果選擇 **IVR**，則請在**呈現區域**中，選擇**圖表 (選擇 IVR 摘要的統計)**。
- 11 在**圖表標題**方塊中，接受預設名稱，或刪除預設名稱，然後鍵入要在圖表顯示最上方出現的自訂名稱。
- 12 在**圖表類型**清單中，選擇要設定的圖表類型。您可以選擇**橫條圖**、**直條圖**或**圓形圖**。
- 13 在**圖表填充區域**清單中，選擇**色彩**或**模式 (黑白)**。
- 14 如果您在**統計**清單中選擇**圖表 (每個統計選擇應用程式)**或**圖表 (每個統計選擇專長類別)**，請選擇統計。
- 15 在**應用程式**清單中，選擇要監控的應用程式。選擇**摘要**，以檢視選定伺服器上分割中所有應用程式摘要。
- 16 若為節點伺服器上的**圖表 (每個專長類別選擇統計)**，請在**專長類別**清單中選擇要監控的專長類別。
- 17 選擇**摘要**，以檢視選定伺服器上分割中所有專長類別摘要。
如果您選擇**摘要**，「值勤的值機員」、「值機員活動中」、「未就緒的值機員」或「值機員閒置」等統計總計會顯示為 0，因為一個值機員通常會指派給多個專長類別，因而產生誤導的總計。
- 18 在**資料收集模式**清單中，選擇**移動視窗**或**間隔結束日期**。
- 19 在**匯出路徑**方塊中，鍵入儲存圖表的路徑位置，以便將其匯出為 BMP 或 JPG 檔案 (例如，C:\My Documents)。如果此欄位空白，檔案將匯出至桌面上。
- 20 如果選擇**圖表 (每個應用程式選擇統計)**、**圖表 (選擇 IVR 摘要的統計)**或**圖表 (每個專長類別選擇統計)**，請在**統計**區域中，針對要在圖表顯示中檢視的每個統計，選擇其核取方塊。
- 21 如果選擇**圖表 (每個統計選擇應用程式)**，請在**應用程式**區域中，針對要在圖表顯示中檢視的每個應用程式，選擇其核取方塊。
- 22 如果選擇**圖表 (每個統計選擇專長類別)**，請在**專長類別**區域中，針對要在圖表顯示中檢視的每個應用程式，選擇其核取方塊。
- 23 要選擇所有核取方塊，請按一下**全選**。要清除所有核取方塊，請按一下**全部清除**。
- 24 按一下**提交**以儲存變更。
新的圖表將會出現在系統樹狀圖中的**圖形顯示**下，且圖形顯示視窗會重新整理。
- 25 要建立自訂顯示的公共複本，請在**鍵入公共顯示名稱**方塊中鍵入公共顯示的名稱，然後按一下**製作公共複本**。
顯示複本將出現在**公共圖形顯示**資料夾中。

建立個人收集

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可按照喜好設定與儲存資料視窗組合。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
 - 2 在**名稱**方塊中，鍵入新收集的名稱。
此名稱將出現在系統樹狀圖中。在收集名稱中只能使用英數字元；不能使用特殊字元。
 - 3 在**伺服器**清單中，選擇要建立並儲存收集的伺服器。
 - 4 在**元素類型**區域中，選擇**全部**。
 - 5 在**呈現**區域中，選擇**個人收集**。
 - 6 按一下**編輯內容**來設定新的收集。
個人收集內容視窗將會出現。
 - 7 在每個顯示清單中，選擇要包含在此收集中的顯示。
顯示清單包含已儲存在選定伺服器中的所有公共顯示與個人顯示。您最多可選擇六種不同的顯示。
您必須先在伺服器上設定圖形顯示，才能將它們納入收集中。
 - 8 按一下**提交**以儲存變更。
新的收集將會出現在**個人圖形顯示**下的系統樹狀圖中。
-

建立個人告示牌收集

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可按照喜好設定與儲存告示牌組合。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新收集或告示牌收集的名稱。
此名稱將出現在系統樹狀圖中。在收集名稱中只能使用英數字元；不能使用特殊字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要建立並儲存個人告示牌收集的伺服器。
- 4 在**元素類型**區域中，選擇**全部**。
- 5 在**呈現**區域中，選擇**個人告示牌收集**。
- 6 按一下**編輯內容**來設定新的收集。
個人告示牌收集內容視窗將會出現。
- 7 在**可用**方塊中，反白顯示要納入告示牌集中的各公共或個人告示牌，然後按一下向右箭頭 (**>**)，將告示牌移至**選定**方塊。
個人告示牌以星號標記 (*)。您可從在目前伺服器上具有其存取權的所有公共或個人告示牌中進行選擇；最多可選擇 **25** 個告示牌。
- 8 按一下**提交**，儲存個人告示牌收集。
新的告示牌收集將會出現在目前選定伺服器系統樹狀圖的**個人圖形顯示**資料夾下。

建立公共收集或公共告示牌收集

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

當您儲存公共顯示後，即會與具有選定伺服器上公共圖形顯示存取權限的所有使用者共用此顯示。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新收集或告示牌收集的名稱。
此名稱將出現在系統樹狀圖中。在收集名稱中只能使用英數字元；不能使用特殊字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要建立並儲存公共收集的伺服器。
- 4 在**元素類型**區域中，選擇**全部**。
- 5 在**呈現**區域中，選擇**公共收集或公共告示牌收集**。

- 6 按一下**編輯內容**。
公共收集內容或公共告示牌收集內容視窗將會出現。
 - 7 如果您建立公共告示牌收集，請繼續[步驟 10](#) 在第 58 頁。
 - 8 在每個顯示清單中，選擇要包含在此收集中的顯示。
該清單包含儲存在選定伺服器上的所有公共方格和圖形顯示。您最多可選擇 6 種不同的顯示。
 - 9 按一下**提交**以儲存公共收集。
 - 10 在**可用方塊**中，反白顯示要納入告示牌收集中的各公共告示牌，然後按一下向右箭頭(>)，將告示牌移至**選定方塊**。
您可從目前伺服器上的所有公共告示牌中進行選擇；最多可選擇 25 個告示牌。
 - 11 按一下**提交**以儲存公共告示牌收集。
新的收集或告示牌收集將會出現在目前選定伺服器系統樹狀圖的**公共圖形顯示**資料夾下。
-

排列告示牌收集中的告示牌

執行這項作業的原因和時機

首次啓用公共或個人告示牌收集時，告示牌將按預設順序出現。但您可以透過在告示牌收集中拖放單個告示牌來變更此順序。

程序

- 1 要將告示牌重新排列回原始配置，請按一下**並列顯示告示牌**。
 - 2 按一下**儲存配置**。
-

設定時間線顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以為專長類別、應用程式或 IVR 統計設定時間線顯示，以在自訂圖表中加以監控。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新時間線圖形顯示的名稱。
該名稱將出現在系統樹狀圖中。您只能使用英數字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要在其中建立並儲存顯示的伺服器。
- 4 如果選定 **NCC** 伺服器，請在**元素類型**區域中選擇**值機員位置計數 > 應用程式或專長類別**。
- 5 如果選定節點伺服器，則請在**元素類型**區域中選擇**應用程式 > IVR 或專長類別**。
- 6 如果在 **NCC** 伺服器上選擇**應用程式**，則請在**呈現**區域中，選擇**時間線 (每個應用程式選擇統計)**。
- 7 如果在節點伺服器上選擇**應用程式**，則請在**呈現**區域中，選擇**時間線 (每個應用程式選擇統計) 或時間線 (每個統計選擇應用程式)**。
- 8 如果在 **NCC** 伺服器上選擇**專長類別**或**值機員位置計數**，則請在**呈現**區域中，選擇**時間線 (每個專長類別選擇統計)**。
- 9 如果在節點伺服器上選擇**專長類別**，則請在**呈現**區域中，選擇**時間線 (每個專長類別選擇統計) 或時間線 (每個統計選擇專長類別)**。
- 10 如果選擇 **IVR**，則請在**呈現**區域中，選擇**時間線 (選擇 IVR 摘要的統計)**。
- 11 按一下**編輯內容**按鈕。
- 12 在**圖表標題**方塊中，接受預設名稱，或刪除預設名稱，然後鍵入要在時間線顯示最上方出現的自訂名稱。
- 13 在**圖表填充區域**清單中，選擇**色彩或模式 (黑白)**。
- 14 如果在**統計**清單中選擇**時間線 (每個統計選擇應用程式) 或時間線 (每個統計選擇專長類別)**，請選擇統計。
- 15 在**應用程式**清單中，選擇要監控的應用程式。
- 16 選擇**摘要**，以檢視選定伺服器上分割中所有應用程式摘要。
- 17 若為節點伺服器上的**時間線 (每個專長類別選擇統計)**，請在**專長類別**清單中選擇要監控的專長類別。
- 18 選擇**摘要**，以檢視選定伺服器上分割中所有專長類別摘要。
如果您選擇**摘要**，「值勤的值機員」、「值機員活動中」、「未就緒的值機員」或「值機員閒置」等統計總計會顯示為 0，因為一個值機員通常會指派給多個專長類別，因而產生誤導的總計。
- 19 在**資料收集模式**清單中，選擇**移動視窗**或**間隔結束日期**。
- 20 在**重新整理頻率 (秒)** 清單中，選擇可用的重新整理頻率為 **1、5、10 或 30** 秒鐘。
- 21 在**顯示歷史 (分鐘)** 清單中，選擇可用的歷史值為 **1、5、10 或 30** 分鐘。

- 22 在**匯出路徑**方塊中，鍵入儲存圖表的路徑位置，以便將其匯出為 BMP 或 JPG 檔案 (例如，C:\My Documents)。如果此欄位空白，檔案將匯出至桌面上。
- 23 如果選擇**時間線 (每個應用程式選擇統計)**、**時間線 (選擇 IVR 摘要的統計)** 或 **時間線 (每個專長類別選擇統計)**，請在**統計**區域中，針對要在圖表顯示中檢視的每個統計，選擇其核取方塊。
- 24 如果選擇**時間線 (每個統計選擇應用程式)**，請在**應用程式**區域中，針對要在時間線顯示中檢視的每個應用程式，選擇其核取方塊。
- 25 如果選擇**時間線 (每個統計選擇專長類別)**，請在**專長類別**區域中，針對要在時間線顯示中檢視的每個應用程式，選擇其核取方塊。
- 26 要選擇所有核取方塊，請按一下**全選**。要清除所有核取方塊，請按一下**全部清除**。
- 27 按一下**提交**以儲存變更。
新的圖表將會出現在系統樹狀圖中的**圖形顯示**下，且圖形顯示視窗會重新整理。
- 28 要建立自訂顯示的公共複本，請在**鍵入公共顯示名稱**方塊中鍵入公共顯示的名稱，然後按一下**製作公共複本**。
顯示複本將出現在**公共圖形顯示**資料夾中。

設定資訊看板顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以設定由一組圖形圖表組成，可監控專長類別或應用程式統計的資訊看板顯示。

程序

- 1 在即時報表主視窗的顯示功能表中，選擇**顯示 > 新增圖形顯示**。
- 2 在**名稱**方塊中，鍵入新資訊看板的名稱。
該名稱將出現在系統樹狀圖中。在收集名稱中只能使用英數字元，不能使用特殊字元。
- 3 在**伺服器**清單中，選擇要在其中建立並儲存收集的伺服器。
- 4 在**元素類型**區域中，選擇**全部**。
- 5 在**呈現**區域中選擇**資訊看板**。
- 6 按一下**編輯內容**來設定新的收集。
- 7 收集內容視窗將會出現。

- 8 在**資訊看板標題**方塊中，接受預設名稱或刪除預設名稱，然後鍵入要在啟動資訊看板顯示時顯示為視窗標題的自訂名稱。
 - 9 如果電腦上找不到執行資訊看板所需的必要軟體，**安裝**按鈕即會啟用。按一下**安裝**按鈕下載並安裝相關的 .Net Framework。
 - 10 按一下**提交**以儲存變更。
新的資訊看板將會出現在圖形顯示下的系統樹狀圖中。
-

圖形顯示

第 8 章: 即時報表自訂

此區段中的程序說明如何自訂即時報表。您可以自訂即時報表顯示與即時報表摘要圖表。

即時報表自訂的先決條件

至少必須有一個即時報表存在。請參閱[新增圖形顯示](#) 在第 40 頁。

瀏覽

- [新增欄至即時顯示](#) 在第 64 頁
- [自訂顯示內容](#) 在第 64 頁
- [變更即時顯示的重新整理頻率](#) 在第 65 頁
- [變更即時顯示方格中的字型大小](#) 在第 65 頁
- [變更站台摘要的圖表類型](#) 在第 66 頁
- [變更即時顯示方格的色彩設定](#) 在第 66 頁
- [變更摘要圖表的填充色彩](#) 在第 67 頁
- [變更欄名稱](#) 在第 67 頁
- [變更即時顯示的欄寬](#) 在第 68 頁
- [重新排列即時顯示中的欄](#) 在第 69 頁
- [變更即時顯示的資料收集模式](#) 在第 69 頁
- [變更即時顯示方格的標題](#) 在第 70 頁
- [從即時顯示刪除欄](#) 在第 70 頁
- [移動視窗中的圖表內容](#) 在第 71 頁
- [旋轉摘要圖表](#) 在第 71 頁
- [增加或減少摘要圖表大小](#) 在第 72 頁
- [放大摘要圖表中的區域](#) 在第 72 頁

新增欄至即時顯示

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

自訂個人即時顯示方格時，在可用統計的清單中選擇即可新增欄。如果管理員在「組態」元件中建立自訂計算公式，則可用統計就可包含自訂計算公式。

程序

- 1 在左窗格中，選擇欲自訂顯示所在的伺服器。
 - 2 按一下**個人表格顯示**資料夾。
資料夾隨即展開，顯示個人顯示清單。
 - 3 按一下要自訂的顯示。
 - 4 按一下**欄**標籤。
 - 5 在**可用欄位**清單中，選擇要新增至即時顯示的統計。
 - 6 按一下**新增欄位**。
欄將出現在範本顯示表中。
 - 7 按一下**提交**以儲存變更。
-

自訂顯示內容

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 建立個人即時顯示。請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以自訂符合自身需求的個人顯示內容。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人顯示**資料夾。
- 2 按一下要自訂的即時顯示。

- 3 在內容頁面中，選擇自訂的設定。
 - 4 按一下**提交**以儲存變更
-

變更即時顯示的重新整理頻率

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 建立個人即時顯示。請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

在聯絡中心發生的事件，與您在顯示中看到的統計之間會稍有延遲。延遲時間取決於即時統計多點播送 (RSM) 元件中的重新整理頻率設定，以及視應用程式伺服器而定。如需這些設定及其對即時顯示有何影響的更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。

指定的重新整理頻率會同時套用於個人即時顯示與站台效能摘要圖表。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
 - 2 按一下顯示名稱。
 - 3 在右窗格中，按一下**內容**標籤。
 - 4 在**重新整理頻率**方塊中，鍵入要即時顯示重新整理資料的頻率。
您可指定 0.5 秒的最小值，或是 1 至 99 (秒) 之間的數字。
 - 5 按一下**提交**以儲存變更。
-

變更即時顯示方格的字型大小

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 建立個人即時顯示。請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可選擇個人即時顯示中欄標題與欄資料的字型大小。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
 - 2 按一下顯示名稱。
 - 3 在右窗格中，按一下**內容**標籤。
 - 4 在**欄字型大小**方塊中，鍵入欄標題與欄資料的字型大小。您可以選擇 8 至 14 的字型大小。
如果未選擇字型大小，系統將套用字型大小為 8 的預設字型。
 - 5 按一下**提交**以儲存變更。
-

變更站台摘要的圖表類型

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。
- 建立個人站台摘要圖表。

執行這項作業的原因和時機

您可指定從即時顯示視窗檢視的站台效能摘要圖表類型。您可以選擇橫條圖或圓餅圖。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，瀏覽至站台摘要圖表。
 - 2 在右窗格**內容**標籤的**站台摘要類型**清單中，選擇要用來顯示網路中各站台效能摘要的圖表類型。
 - 3 按一下**提交**以儲存變更。
-

變更即時顯示方格的色彩設定

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可設定資料、篩選、站台小計以及即時顯示方格中摘要列的色彩設定。如果未選擇自訂色彩，系統會將預設的色彩套用於每個區域。

摘要列在網路合併即時顯示中包含「網路總計」，在節點即時顯示中則包含「[站台名稱] 總計」。小計列包含網路中各站台的統計小計 (網路合併顯示)，以及每個篩選群組的統計小計。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，瀏覽至顯示。
- 2 在右窗格內容標籤的**色彩設定**區域中，選擇要出現在即時顯示方格的色彩設定。
- 3 按一下**提交**以儲存變更。

變更摘要圖表的填充色彩

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可指定要以黑白或彩色來檢視效能摘要圖表。如果選擇黑白，系統會以不同圖樣的各種灰色陰影，來顯示摘要統計中的每種資料類型。如果選擇彩色，系統會指派不同的色彩來代表每種資料類型。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，瀏覽至顯示。
- 2 在右窗格內容標籤的**站台摘要填寫與網路摘要填寫**清單中，選擇要以彩色還是黑白模式來查看圖表。
- 3 按一下**提交**以儲存變更。
選擇的選項將成為所有站台摘要與網路摘要圖表的預設色彩。然而在檢視圖表時，按一下圖表面板最下方的**色彩/圖樣**，即可立即變更其填充色彩。

變更欄名稱

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以變更個人顯示的欄名稱。您只能自訂個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在「個人顯示」資料夾中。請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂即時顯示所在的伺服器下，瀏覽至顯示。
- 2 在右窗格中，按一下**欄標籤**。
- 3 要將欄新增到顯示，請在**可用欄位**清單中選擇欄，然後按一下**新增欄位**。
- 4 在**欄名稱**方塊中，鍵入要在即時顯示方格中顯示的新名稱，然後按下 **Tab** 鍵。
新的欄名稱將會出現在範本表中。
您可以任意變更名稱。
- 5 變更名稱之後，請按一下**提交**，以儲存所作的變更。
- 6 按一下**啟動顯示**來檢視即時顯示，並查看所作的變更。

變更即時顯示的欄寬

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您只能自訂個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在個人資料夾中。如需更多資訊，請參閱[建立個人即時顯示](#) 在第 26 頁。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂即時顯示所在的伺服器下，瀏覽至顯示。
- 2 在右窗格中，按一下**欄標籤**。
- 3 按一下欲調整大小的欄名稱。
- 4 以字元為單位，在**欄寬**方塊中鍵入欄寬。



附註

欄寬不可比欄中的文字窄。若要將欄縮小至欄標題文字的相同寬度，請在**欄寬**方塊中鍵入較少字元的數字 (如鍵入 5)。

- 5 按一下**提交**以儲存變更。
- 6 按一下**啟動顯示**來啟動即時顯示，並檢視所作的變更。

重新排列即時顯示中的欄

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您只能重新排列個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在「個人表格顯示」資料夾中。請參閱[建立個人即時顯示](#)在第 26 頁。

「站台」、「篩選」、「專長類別」或「應用程式」欄標題無法移動。但您可選擇它們在個人網路合併即時顯示中出現的順序。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
 - 2 按一下要自訂的個人顯示。
 - 3 在右窗格中，按一下**欄**標籤。
 - 4 按一下欲移動欄的名稱。
 - 5 按一下**左移**或**右移**，將欄標題移至想要的位置。
 - 6 按一下**提交**以儲存變更。
-

變更即時顯示的資料收集模式

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#)在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

指定要檢視已收集聯絡中心資料的模式。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下顯示名稱。
- 3 在右窗格中，按一下**內容**標籤。

- 4 在**資料收集模式**清單中，選擇要檢視已收集資料的模式。
- 5 按一下**提交**以儲存變更。

變更即時顯示方格的標題

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

選擇要出現在每個個人即時顯示方格最上方的標題。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，按一下**個人表格顯示**資料夾。
- 2 按一下顯示名稱。
- 3 在右窗格中，按一下**內容**標籤。
- 4 在**顯示標題**方塊中，鍵入出現在即時顯示最上方的標題。
如果未鍵入標題，則系統將套用預設標題。
- 5 按一下**提交**以儲存變更。

從即時顯示刪除欄

必讀

您只能自訂個人顯示中的欄。如果選擇公共顯示，則在自訂公共顯示的欄之前，您必須先複製公共顯示，然後將其儲存在**個人表格顯示**資料夾中。請參閱[製作圖形顯示的公共複本](#) 在第 45 頁。

執行這項作業的原因和時機

自訂個人即時顯示方格時，可以刪除欄，但「站台」、「篩選」及「專長類別」和「應用程式」欄不可刪除。

程序

- 1 在左窗格中，欲自訂顯示所在的伺服器下，瀏覽至個人顯示。
- 2 在右窗格中，按一下**欄**標籤。

- 3 在範本表中，按一下要從即時顯示中刪除的統計。
 - 4 按一下**刪除**。
 - 5 按一下**提交**以儲存變更。
-

移動視窗中的圖表內容

必讀

登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可在視窗框架中移動摘要圖表內容，以便集中檢視圖表的特定區域。

程序

- 1 在檢視圖表時，按下 **Shift** 鍵。
 - 2 在按下 **Shift** 鍵的同時，按住滑鼠的兩個按鍵。
 - 3 在圖表中，移動滑鼠來將內容拖曳至想要的位置。
 - 4 放開 **Shift** 鍵與滑鼠按鍵。
 - 5 要將圖表還原至原始狀態，請按下鍵盤上的 **R**。
-

旋轉摘要圖表

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 開啓摘要圖表。

執行這項作業的原因和時機

旋轉摘要圖表，以檢視完整內容。

網路摘要圖表無法旋轉。

程序

- 1 在檢視圖表時，按下滑鼠的兩個按鍵。
- 2 按圓圈方向移動滑鼠。

圖表內容即會旋轉。

增加或減少摘要圖表大小

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 開啓摘要圖表。

執行這項作業的原因和時機

自訂圖表訊框內圖表內容的大小。您無法放大圖表框架尺寸。

程序

- 1 在檢視圖表時，按下 **Ctrl** 鍵。
 - 2 在按下 **Ctrl** 鍵的同時，按住滑鼠的兩個按鍵。
 - 3 在圖表上，向上方移動滑鼠可減少圖表內容的大小，向下方移動滑鼠可增加圖表內容的大小。
 - 4 適當地調整大小後，放開 **Ctrl** 與滑鼠按鍵。
 - 5 要將圖表還原至原始狀態，請按下鍵盤上的 **R**。
-

放大摘要圖表中的區域

必讀

- 登入「即時報表」。請參閱[登入「即時報表」](#) 在第 26 頁。
- 開啓摘要圖表。

執行這項作業的原因和時機

放大摘要圖表以檢視特定資訊。

程序

- 1 在檢視摘要圖表時，按下 **Shift** 鍵。
- 2 在按下 **Shift** 鍵的同時，用滑鼠左鍵按一下並拖曳，以便選擇要更仔細檢視的圖表區域。
- 3 放開 **Shift** 鍵與滑鼠按鍵。

該區域就會放大。

- 4 要將圖表還原至原始狀態，請按下鍵盤上的 **R**。



第 9 章: Contact Center Multimedia 報表

本節提供產生 Contact Center Multimedia (CCMM) 報表的程序。

CCMM 報表的先決條件

- 安裝報表建立精靈。
- 安裝 Crystal Reports。

瀏覽

- [建立 CCMM 報表範本以供使用者建立報表](#) 在第 75 頁
- [匯入 CCMM 使用者建立的報表](#) 在第 76 頁

建立 CCMM 報表範本以供使用者建立報表

執行這項作業的原因和時機

要在報表中設定選擇條件，您必須建立 CCMM 報表。

程序

- 1 在 Contact Center Manager Administration 中，按一下**啓動台 > 歷史報表**。
- 2 在系統樹狀圖中，按一下要登入的伺服器。
- 3 在功能表中，選擇**報表 > 報表建立精靈**。
- 4 選擇**進階報表 (透過 ODBC)** 選項。
- 5 按一下**下一步**。
- 6 在可用 DSN 清單中，按一下 **CCMM DSN**。



附註

ODBC DSN 必須為 CCMM_<IPaddress>_DSN。

- 7 在**選定 DSN 內容**區域中，鍵入使用者 ID 和密碼。如果欄位自動填入值，請繼續[步驟 8](#) 在第 76 頁。
- 8 按一下**下一步**。
- 9 在**可用表格**清單中，連按兩下某個表格。
- 10 要新增其他表格，請重複[步驟 9](#) 在第 76 頁；否則，按一下**下一步**。
- 11 如果只選擇一個表格，請跳至[步驟 17](#) 在第 76 頁。如果選擇多個表格，請從[步驟 12](#) 在第 76 頁繼續。
- 12 在左右**表格**清單中，分別選取一個表格。
- 13 在左右**欄位**清單中，分別按一下要納入的欄位。



附註

右**欄位**清單中的選定欄位必須包含與左**欄位**清單中選定欄位相同的資料。

- 14 在**加入**清單中，選擇加入類型。
- 15 按一下**連結**。
- 16 按一下**下一步**。
- 17 在**欄位**清單中，連按兩下要新增到報表的計算公式或欄位。
- 18 使用向上與向下箭頭可變更選定欄位的順序。
- 19 按一下**組態**圖示。
- 20 在報表配置區段中，選擇**縱向**或**橫向**。
- 21 在工具列上，按一下**儲存報表**圖示。
- 22 選擇用來儲存報表的資料夾。
- 23 在報表**名稱**方塊中，鍵入報表的名稱。
- 24 按一下**儲存**。

匯入 CCMM 使用者建立的報表

必讀

安裝報表建立精靈。

執行這項作業的原因和時機

將 Contact Center Multimedia 報表匯入 Crystal Reports，以自訂報表配置，以及新增和刪除資料庫表格與資料庫欄位。

以下是您無法編輯、刪除或新增至報表的項目與功能清單：

- 連線
- 計算公式
- 記錄選擇計算公式
- 子報表或指令表格

程序

- 1 在**報表建立精靈**工具列上，按一下**匯入歷史報表**圖示。
 - 2 在**報表標題**方塊中，鍵入 <報表名稱>。
 - 3 按一下**瀏覽**。
 - 4 瀏覽至報表以匯入。
 - 5 按一下**開啓**。
 - 6 在**時區**清單中，選擇要匯入報表的伺服器時區。
 - 7 在**註解**方塊中，鍵入有關報表的其他資訊。
 - 8 按一下**報表選項**標題。
 - 9 選擇**報表模式**。
 - 10 在進階報表的**報告類型**清單中，選擇報告類型。
 - 11 在**報表群組**清單中，選擇要從哪些資料夾匯入報表。
 - 12 在**選擇伺服器**清單中，選擇報表要匯入哪些伺服器。
 - 13 按一下**資料範圍**標題。
 - 14 在**表格別名**清單中，選取一個表格。
 - 15 在**表格**方塊中，對於符合選定**表格別名**期間的資料範圍，請鍵入表格名稱。
 - 16 在**時間戳記**方塊中，對於符合選定**表格別名**期間的資料範圍，請鍵入欄位名稱。
 - 17 按一下**匯入**。
-

第 10 章: 歷史報表

您可以在 **Contact Center Manager Server** 中選擇要從中執行與排程效能、組態和網路報表的伺服器 (若您在網路環境中工作)。報表可提供系統活動的相關資訊, 協助您監控系統效能。

您也可以指定要用來產生歷史報表之歷史資料的「待命伺服器」, 以減少主要伺服器的負載。如需設定從中取得歷史統計之伺服器的更多資訊, 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center Manager Administration - 用戶端管理* (NN44400-611)。

「歷史報表」的先決條件

- 登入 **Contact Center Manager Administration**。
- 確保您可以存取「歷史報表」中的工作。
- 確保您瞭解「歷史報表」。

瀏覽

- [登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁
- [套用篩選至網路合併歷史報表](#) 在第 80 頁
- [定義選擇條件](#) 在第 81 頁
- [開啓公共、個人或共用報表](#) 在第 83 頁
- [執行特別報表](#) 在第 84 頁
- [特別執行參數報表](#) 在第 85 頁
- [匯出特別報表](#) 在第 86 頁
- [建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁
- [定義報表輸出](#) 在第 88 頁
- [匯入報表](#) 在第 90 頁
- [匯入參數報表](#) 在第 90 頁
- [編輯報表](#) 在第 91 頁
- [列印特別報表](#) 在第 93 頁

- [排程報表](#) 在第 93 頁
- [列印報表排程](#) 在第 96 頁
- [啟用排程報表](#) 在第 96 頁
- [停用排程報表](#) 在第 97 頁
- [為網路合併報表選擇網路站台](#) 在第 98 頁
- [新增歐元符號至自訂報表](#) 在第 98 頁
- [從不同的時區執行報表](#) 在第 99 頁
- [刪除報表](#) 在第 100 頁

登入「歷史報表」

必讀

確保您可以存取「歷史報表」。

執行這項作業的原因和時機

若要存取「歷史報表」，請登入「歷史報表」。

程序

- 1 登入 Contact Center Manager Administration。
- 2 在**啟動台**上，按一下**歷史報表**。
歷史報表視窗將會出現。

套用篩選至網路合併歷史報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 必須至少有一個篩選存在。請參閱在「[即時報表](#)」中建立篩選 在第 16 頁。

執行這項作業的原因和時機

當您在 NCC 伺服器上設定網路合併歷史報表時，有兩種選擇可供您新增選擇條件：

- **網路站台**：您可從「可用」表格列出的網路站台中，選擇要包含在報表中的網路站台。若要選擇單個站台，請選擇站台名稱旁邊的核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。
- **篩選**：按一下「篩選」標題，從已建立並儲存的篩選中選擇。篩選名稱將出現在表格中。若要選擇將包含在報表中的篩選，請選擇篩選名稱旁邊的核取方塊，然後按一下**儲存報表**或**立即執行**。

您可以套用一個以上的篩選至報表，但您套用至單一報表的所有篩選中，篩選元素合併數量總計不可超過 300。例如，您可以套用一個內含 200 個專長類別的篩選，以及另一個內含 100 個專長類別的篩選至單一網路合併報表，因為篩選元素數量總計是 300。

程序

- 1 在右窗格中，按一下欲定義之網路合併報表所在的 NCC 伺服器。
- 2 按一下**公共報表範本**資料夾。
- 3 按一下 **NCC** 資料夾。
- 4 在 **NCC** 資料夾中，選擇要使用的報表。
- 5 按一下**選擇條件**標題。
- 6 按一下**篩選**標題。
- 7 在表格中，針對要套用至報表的各個篩選，選擇其核取方塊。
- 8 按一下**立即執行**來產生報表。
- 9 若要儲存變更，請在**另存新檔**方塊中輸入報表名稱、選擇儲存位置，然後按一下**儲存報表**。

定義選擇條件

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

Avaya Aura® Contact Center 的使用者可以建立篩選。但每個傳統用戶端篩選只能包含以下一種資料：

- 專長類別
- 應用程式
- 路由號碼
- 路由名稱

- DNIS 號碼
- DNIS 名稱

管理員可以使用 **Contact Center Manager Server** 篩選匯入公用程式，將 **Avaya Aura® Contact Center** 中建立與儲存的篩選匯入 **Contact Center Manager Administration**。雖然每個傳統用戶端篩選只能包含以下一種資料：專長類別、應用程式、路由號碼、路由名稱、DNIS 號碼或 DNIS 名稱，但在管理員匯入篩選後，使用者可使用「歷史報表」中的篩選標籤，為這些篩選新增各種類型的資料。如需篩選的更多資訊，請參閱[篩選管理](#) 在第 15 頁。

您可以將篩選元素指派給報表，以選擇要納入報表的元素。例如，在值機員效能報表中，您可以選擇要為其產生報表的值機員。您可以為排程或隨需執行的公共、個人及共用報表定義選擇條件。

如果您連線到 **NCC** 伺服器並執行網路合併報表，則可以選擇儲存的設定篩選。使用篩選來選擇要納入網路合併報表的站台和資源。如需更多資訊，請參閱在「[即時報表](#)」中建立篩選 在第 16 頁。

根據預設，如果您未定義選擇條件，系統會套用分割規則以產生報表。但是，如果選擇了一個篩選元素，您在報表中就只會看到該元素。最多可從可用清單中選擇 **300** 個元素來執行報表。例如，您選擇了一個專長類別報表，然後在「可用篩選元素」方塊中看到列出 **20** 個專長類別。如果未選擇任何專長類別，您就會在報表中看到所有 **20** 個專長類別；然而，如果選擇 **3** 個專長類別，您在報表中就只看到這 **3** 個專長類別。對於雙表格報表 (如「專長類別 - 依值機員效能區分」報表)，您可以選擇 **300** 位值機員和 **300** 個專長類別，來執行「專長類別 - 依值機員效能區分」報表。

可用的篩選元素視報表中的統計類型而定。如果選擇多個篩選元素，則只有滿足所有篩選條件的元素才會出現在報表中。例如，如果您選擇報告五個值機員與三個活動代碼，則若某個值機員沒有使用任何活動代碼，則該值機員就不會出現在報表中。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲定義報表所在的伺服器。
- 2 展開欲使用報表範本所在的資料夾。
- 3 按一下欲變更報告類型所在的資料夾。
- 4 選擇要使用的報表。
- 5 在右窗格中，按一下**選擇條件**標題。
- 6 在**選擇條件**區域的下列方塊中輸入資訊：
 - **可用**標題：按一下此標題，可檢視此報表可用的篩選元素。會有一個表格出現，其中列出可用元素。如果此報表存在多個篩選，則會出現多個**可用**表格。針對要套用至報表各篩選元素，選擇其核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。選擇的篩選元素將出現在**選定**表格中。
 - **選定**標題：按一下此標題，可檢視已為報表選擇的篩選元素。會有一個表格出現，其中列出選定的元素。要移除選取的篩選元素，請清除各篩選元素的核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。元素將出現在**可用**表格中。
 - **篩選**標題：只有在您連線至 **NCC** 伺服器並使用網路合併報表時，才會看到此標題。按一下此標題，可檢視此報表可用的篩選。會有一個表格出現，其中

列出可用篩選清單。若要新增篩選至此報表，請選擇篩選名稱旁邊的核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。選定的篩選將出現在**選定**表格中。

- 7 按一下**立即執行**來產生報表。
- 8 若要儲存變更，請在**另存新檔**方塊中按一下**報表詳細資料**，輸入名稱，選擇儲存位置，然後按一下**儲存報表**。

開啓公共、個人或共用報表

必讀

- 確保您可以在「存取與分割管理」中存取公共報表群組。
- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

開啓公共、個人或共用報表，以檢視歷史報表。

程序

- 1 在左窗格中，選擇要檢視報表清單的伺服器。
- 2 選擇下列資料夾之一：
 - **公共報表範本**：此資料夾包含 Contact Center Manager Server 中的標準報表範本。您可以隨需執行公共報表，或將報表儲存在您的「群組報表範本」或「個人報表範本」資料夾，然後排程報表。「公共報表範本」資料夾可包含多達九種範本資料夾，分別對應於下列報表類型：
 - 值機員效能報表
 - 每通來電報表
 - 組態報表
 - 聯絡摘要報表
 - 多媒體報表
 - 網路報表
 - 其他報表
 - 去電報表
 - 測試去電報表

範本資料夾的顯示會依伺服器上可用的版本與功能而定。除了這些資料夾外，Network Control Center (NCC) 伺服器還包含一個公共報表範本資料夾 (即 NCC 資料夾)。

- **個人報表範本**：此資料夾包含的報表範本是透過修改現有的公共、共用或個人報表範本並將變更儲存在「個人報表範本」資料夾中而建立的。您可修改報表資訊、排程報表及套用篩選。如需建立個人報表的更多資訊，請參閱[建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁。
 - **群組**：此資料夾包含共用報表範本。在自訂公共或個人報表範本並將其儲存在「群組」資料夾後，所有可存取群組的其他使用者將可以執行、修改及排程群組報表範本。
- 3 在展開的清單中選擇報表範本，即可修改範本、排程範本或隨需執行報表。報表內容將出現在右窗格中。

執行特別報表

必讀

- 確保您可存取欲執行報表所在的報表資料夾。
- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

透過選擇資料範圍並套用選擇條件，即可指定要包含在特別報表中的資料量。完成自訂報表後，按一下**立即執行**可立即產生報表。在出現的特別報表檢視器視窗中，您可選擇列印或儲存報表。

產生值機員效能、每通來電及某些網路報表之前，您可選擇其資料範圍。不過您無法選擇組態報表和參數報表的資料範圍。如需執行參數報表的相關資訊，請參閱[特別執行參數報表](#) 在第 85 頁。

程序

- 1 在左窗格中，選擇欲執行報表所在的伺服器。
- 2 在展開的清單中，選擇欲執行報表範本所在的資料夾。
- 3 按一下欲執行報表所在的資料夾。
- 4 選擇要執行的報表範本。
- 5 若要檢視目前的報表內容，請在右窗格中，按一下下列標題：
 - **報表詳細資料**
 - **選擇條件**
 - **資料範圍**
 - **排程**
 - **輸出選項**：此區段僅在您先前已排程報表時顯示。

- 6 若要使用目前的內容執行報表，請繼續進行[步驟 9](#) 在第 85 頁。

 附註

如果您未定義選擇條件，系統會強制套用分割規則以產生報表。

- 7 若要定義選擇條件及資料範圍，請參閱[定義選擇條件](#) 在第 81 頁。

 附註

若要設定參數報表，則不會看見視窗中的這些區段。如需參數報表的更多資訊，請參閱[特別執行參數報表](#) 在第 85 頁。

- 8 若要儲存內容，請在**另存新檔**方塊中輸入報表名稱、選擇儲存位置，然後按一下**儲存報表**。
- 9 按一下**立即執行**來產生報表。

特別執行參數報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

與一般報表不同的是，參數報表無法選擇資料範圍或選擇條件。您選擇參數報表範本時，系統會提示您在報表的適當參數欄位中輸入自訂值。輸入所有適用於此報表的參數值後，按一下**立即執行**，以立即產生報表。在出現的特別報表檢視器視窗中，您可以列印或儲存報表。

由於參數報表在執行時需要使用者輸入，因此您僅能隨需執行這類報表，無法排程執行參數報表。執行報表時，也無法儲存所選擇的值。因此，您每次執行報表時，都必須選擇參數值。

程序

- 1 在左窗格中，選擇欲執行參數報表所在的伺服器。
- 2 展開欲執行參數報表範本所在的資料夾。
根據預設，您匯入的所有參數報表都在您的**個人報表範本**資料夾中。
- 3 按一下欲執行參數報表範本所在的資料夾。
- 4 在展開的清單中，選擇要執行的報表範本。
- 5 若要檢視目前的報表內容，例如報表標題與註解，請在右窗格中，按一下**報表詳細資料**區段。
- 6 按一下**參數**區段。
- 7 在**參數欄位**方塊中，選擇第一個參數，然後在提供的方塊中輸入參數值。
- 8 繼續在提供的方塊中 (方塊依您選擇的參數而異)，輸入所有列示參數的值。

- 9 在**註解**方塊中，輸入報表的相關註解。
- 10 若要儲存報表，請在**另存新檔**方塊中輸入報表名稱、選擇儲存位置 (您的「群組」資料夾)，然後按一下**儲存報表**。

 附註

您無法儲存在參數報表輸入的參數值。

- 11 輸入完參數值之後，按一下**立即執行**，即可產生具有指定內容的報表。

匯出特別報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

匯出報表以將視覺顯示轉換為所需格式。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲列印報表所在的伺服器。
- 2 連按兩下欲列印報表所在的資料夾。
- 3 從展開的資料夾選擇報表。
- 4 在右窗格中，按一下**立即執行**，以指定的內容產生報表。
特別報表檢視器將出現，並顯示產生的報表。

 附註

若您以 **Microsoft Word (97 - 2003)** - 可編輯格式匯出報表，且報表長度超過一頁時，其頁碼一律以「第 1 頁，共 x 頁」的方式顯示於右下角，其中 x 等於總頁數。例如，若報表總頁數為 4 時，所有頁面的頁碼編號一律為「第 1 頁，共 4 頁」，無論該頁面是第一頁、第二頁或最後一頁。

- 5 按一下印表機圖示，即可將報表列印至電腦設定的預設印表機。

建立共用或個人報表

必讀

- 確保您可存取欲使用報表所在的資料夾。
- 如果已排程報表，請啟用排程。請參閱[啟用排程報表](#) 在第 96 頁。
- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

只要變更現有的公共、共用或個人報表範本，就能按照您的需要來建立自訂報表。請將報表儲存在「群組報表範本」或「個人報表範本」資料夾。在「群組報表範本」資料夾中儲存報表時，您可儲存共用報表，其他可存取「群組報表範本」資料夾的使用者便能夠與您共用報表。

如果不想使用現有報表為底來製作自訂報表，您必須在 **Crystal Reports** 應用程式中建立一個新的報表，然後將其匯入 **Contact Center Manager Administration** 歷史報表應用程式中。請參閱[匯入報表](#) 在第 90 頁。

程序

- 1 在左窗格中，選擇要在其中建立報表的伺服器。
- 2 瀏覽至欲使用報表範本所在的資料夾。
- 3 按一下要變更的報表。
- 4 在右窗格中，按一下下列標題：
 - 選擇條件。
 - 資料範圍 (不適用於組態報表)
 - 排程
- 5 按一下**報表詳細資料**。
- 6 在**報表標題**方塊中，鍵入要在所產生報表頂部出現的名稱。如果不鍵入新報表標題，方塊中的預設標題將出現在產生報表的最上方。

附註

如果將相同公共報表的多個複本儲存在「群組」或「個人」報表範本資料夾中，請在產生報表時變更報表標題來加以區別。如果未變更報表標題，則在產生報表時，相同公共報表的所有複本都將具有相同的標準標題。

- 7 在**另存新檔**方塊中，鍵入新報表名稱。

附註

如果選擇「公共」報表範本當作自訂報表的基礎，要儲存輸入的新內容，您必須在**另存新檔**方塊中鍵入新名稱，並指定要將其儲存在「個人」或「群組」資料夾中。如果使用現有的個人或共用範本當作自訂報表的基礎，您可選擇在**另存新檔**方塊變更報表名稱以複製報表，或可保留報表名稱，並用變更覆寫現有範本。

- 8 在**位置**清單中，選擇自訂報表的儲存位置。您可選擇「個人」或「群組」資料夾 (如果您可存取群組資料夾)。
- 9 在**註解**方塊中，輸入報表的相關註解。
- 10 在**時區**清單中，選擇此報表定義資料範圍時所用的時區，或接受顯示的預設時間 (系統預設為 **Contact Center Manager Server** 時區)。資料範圍視 **Contact Center Manager Server** 時間而定，因為資料是儲存在伺服器上。因此，系統都會將輸入的資料範圍時間轉換成 **Contact Center Manager Server** 時間。
- 11 按一下**儲存報表**以儲存變更。
報表會出現在選定伺服器上的「群組報表範本」或「個人報表範本」中。

定義報表輸出

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可指定在產生排程報表時，是否列印、將其另存為檔案，或是同時列印並另存為檔案。您也可指定一或多個電子郵件，讓系統在報表產生後通知您。

如果您將報表儲存至檔案，則必須指定 **Contact Center Manager Administration** 伺服器要將輸出檔案傳送到哪個共用資料夾。此資料夾可以在您的電腦上、網路上的其他電腦或應用程式伺服器上。要將檔案傳送至網路電腦上的資料夾中，網路電腦必須可從 **Contact Center Manager Administration** 伺服器上存取。如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。

程序

- 1 在左窗格中，按一下要定義輸出選項的報表所在伺服器。
伺服器隨即展開，顯示選擇**公共**、**個人**及**群組**資料夾 (如果您可存取群組資料夾)。
- 2 展開欲使用報表範本所在的資料夾。
- 3 瀏覽至報表以編輯。
報表內容將出現在右窗格中。
- 4 按一下**報表詳細資料**標題。
- 5 在**報表標題**方塊中，鍵入要在所產生報表頂部出現的名稱。
如果不鍵入新報表標題，方塊中的預設標題將出現在產生報表的最上方。報表標題請勿包含撇號 (')。

★ 附註

如果將相同公共報表的多個複本儲存在「群組」或「個人」報表範本資料夾中，請在產生報表時變更報表標題來加以區別。如果未變更報表標題，則在產生報表時，相同公共報表的所有複本都將具有相同的標準標題。

- 6 在**另存新檔**方塊中，鍵入新報表名稱。
名稱將會出現在系統樹狀圖中。名稱中不可包含撇號 (')，而且如果將報表儲存在相同資料夾中，名稱就必須是唯一的。
- 7 在**位置**清單中，選擇要儲存報表的資料夾。您可選擇**個人**或**群組** (如果您可存取群組資料夾)。
- 8 在**時區**清單中，選擇要排程報表的時區，或接受系統預設值 (預設時區為選定伺服器的時區)。

★ 附註

若您選擇報表的排程時間，系統會將您選擇的時間轉換成 Contact Center Manager Administration 伺服器時間，並在產生的報表加上 Contact Center Manager Administration 伺服器時間戳記 (如果您選擇 Contact Center Manager Administration 伺服器所在時區以外的時區)。

- 9 按一下**排程**標題。
標題隨即展開，顯示一系列方塊。
- 10 在排程區域中，輸入報表排程。
- 11 按一下**輸出選項**標題。
標題隨即展開，顯示一系列方塊。
在您排程報表之前，**輸出選項**標題都會停用。
- 12 在**輸出選項**區域，請選擇報表輸出類型：
 - **列印**：選擇此選項後，您就可選擇印表機，或接受顯示的預設印表機。您也可從**紙張大小**清單中，選擇報表所用的紙張大小。
 - **輸出至檔案**：選擇此選項後，您必須在**輸出**方塊中鍵入儲存報表的位置，格式為 \\[computer name] \[shared folder name] \[file name] 然後，您可選擇報表檔案格式，或接受預設格式 Crystal_Reports_Format (*.rpt)。
 - **電子郵件通知**：選擇此選項後，您必須在提供的方塊中輸入電子郵件地址。系統將在報表執行結束與報表產生時以電子郵件通知您。要讓多個使用者收到報表已產生的通知，您可在方塊中鍵入多個電子郵件地址，並以分號 (;) 隔開每個地址。您最多可在電子郵件地址方塊中鍵入 255 個字元。
- 13 按一下**儲存報表**以儲存變更。
- 14 要啓用報表，請在左窗格中選擇**排程事件**資料夾。
- 15 在展開的資料夾中，選擇已排程的報表。
- 16 按一下**啓用**。

系統將啓用報表，並將報表輸出至指定的位置。

匯入報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可使用「範本匯入精靈」，將使用 Crystal Reports 應用程式建立的報表範本匯入 Contact Center Manager Administration。報表範本匯入後，會儲存在應用程式伺服器上。不過，存取報表範本的方式則是找到匯入範本的相同伺服器，然後開啓其中的「個人報表範本」資料夾。

您也可以使用「範本匯入精靈」，將現有的自訂 Contact Center Manager Server 報表範本逐一匯入 Contact Center Manager Administration。

要與其他使用者共用報表範本，您必須將個人報表儲存在「群組」資料夾中 (如果您可存取群組資料夾)。如需更多資訊，請參閱[建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁。

您可以匯入三種報表 (歷史、組態及參數)。

程序

- 1 在左窗格中，按一下要將新的報表範本匯入哪個伺服器。
 - 2 從**報表**功能表選擇**匯入**。
 - 3 在**範本匯入精靈**中，遵循提示將報表範本匯入伺服器。
-

匯入參數報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可使用「範本匯入精靈」，將使用 Crystal Reports 應用程式建立的參數報表範本匯入 Contact Center Manager Administration。參數報表是一種 Crystal Reports 範本，其中含有特殊參數欄位，使用者在執行報表時，需要在其中輸入或選擇資料。部分參數欄位 (例如日期與時間) 需要使用者輸入。

報表範本匯入後，會儲存在 Contact Center Manager Administration 伺服器上。不過，存取報表範本的方式則是找到匯入範本的相同伺服器，然後開啓其中的「個人報表範本」資料夾。要

與其他使用者共用報表範本，您必須將個人報表儲存在「群組」資料夾中 (如果您可存取群組資料夾)。如需更多資訊，請參閱[建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁。

參數報表在執行時需要使用者輸入。因此，您僅能隨需執行這類報表，無法排程執行參數報表。執行報表時，也無法儲存所選擇的值。因此，您每次執行報表時，都必須選擇參數值。

程序

- 1 在左窗格中，選擇要將新的報表範本匯入哪個伺服器。
- 2 在**報表**功能表上，按一下**匯入**。
範本匯入精靈將會出現。
- 3 在**目錄與資料夾名稱**方塊中，輸入報表的儲存位置。
或者
按一下**瀏覽**，以瀏覽至該位置。
- 4 在**範本名稱**方塊中，鍵入要匯入的參數報表名稱。
- 5 在**報表以下列資料為基礎**清單中，選擇**參數**。
- 6 按一下**下一步**，然後按照精靈提示，將報表範本匯入伺服器。

編輯報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 確保您熟悉定義選擇條件。請參閱[定義選擇條件](#) 在第 81 頁。
- 確保您熟悉排程報表。請參閱[排程報表](#) 在第 93 頁。
- 若是網路合併報表，您可選擇已建立並儲存的網路站台或篩選。請參閱[為網路合併報表選擇網路站台](#) 在第 98 頁和[套用篩選至網路合併歷史報表](#) 在第 80 頁。
- 如果要編輯排程報表，您必須先停用排程，才能儲存所作的變更。請參閱[停用排程報表](#) 在第 97 頁。

執行這項作業的原因和時機

若您在「群組」資料夾內建立與儲存個人報表或共用報表，則您可以編輯該報表的內容。您可變更像是資料範圍、選取條件、排程及報表標題的內容。您必須按一下**儲存報表**，才能儲存新內容。

注意：您必須將公共報表範本的複本另存為共用或個人報表，才可變更範本的內容。請參閱[建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲編輯報表所在的伺服器。
- 2 瀏覽至報表以編輯。
系統會載入報表內容，且會有一系列標題出現在右窗格中。
- 3 按一下**報表詳細資料**標題。
標題隨即展開，顯示一系列方塊。
- 4 在此區段中，您可以變更下列方塊中的資訊：
 - **報表標題**：該標題會出現在所產生報表的最上方。報表標題請勿包含撇號 (')。
 - **註解**：鍵入有關報表的註解。
 - **另存新檔**：報表名稱。儲存在相同資料夾中的所有報表都必須具有唯一的名稱。名稱中不能包含撇號 (')。要將報表儲存到不同資料夾中時，您必須在該方塊中輸入名稱。如果您將報表儲存在相同資料夾中，而且沒有變更名稱，系統將用新內容覆寫現有報表。
 - **儲存位置**：選擇用來儲存自訂報表的資料夾。如果您選擇「群組」，則群組中的所有成員都可存取報表。如果選取「個人」，則只有您可存取報表。
 - **時區**：選擇要排程此報表或定義報表資料範圍的時區，或接受顯示的預設時間（系統預設為 **Contact Center Manager Server** 時區）。資料範圍視 **Contact Center Manager Server** 時間而定，因為資料是儲存在伺服器上。因此，系統都會將輸入的資料範圍時間轉換成 **Contact Center Manager Server** 時間。
- 5 按一下**選擇條件**標題。
標題隨即展開，顯示一系列方塊。
- 6 將篩選元素指派給報表 (如果您正在使用的是網路合併報表，則是篩選)，以便指定要包含在報表中的資訊。
- 7 按一下**資料範圍**標題。
標題隨即展開，顯示一系列方塊。
- 8 變更收集資料的時間範圍，以指定報表要包含的資料量。
如果資料範圍是「無」並且停用，則報表不需要資料範圍。
- 9 按一下**排程**標題。
- 10 指示產生報表的時間與頻率。
- 11 按一下**輸出選項**標題 (僅適用於排程報表時)。標題隨即展開，顯示一系列方塊。
- 12 指定要儲存或列印報表。
您可輸入電子郵件地址，接收系統寄送的通知，以得知是否成功產生報表。
- 13 按一下**儲存報表**。



附註

如果您按一下**立即執行**來產生隨需報表，則將不會儲存任何內容變更。

列印特別報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以從「特別報表」檢視器列印隨需報表。

在列印報表之前，必須先執行它。您可執行目前內容的報表，或定義選擇條件與資料範圍，然後再執行報表。請參閱[定義選擇條件](#) 在第 81 頁。

如果沒有定義選擇條件，則執行報表時會按預設，將所有可用的資料包含在報表中。在定義選擇條件時，您可選擇想看到的資料。

如需列印排程報表的相關資訊，請參閱[定義報表輸出](#) 在第 88 頁。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲列印報表所在的伺服器。
- 2 連按兩下欲列印報表所在的資料夾。
- 3 從展開的資料夾選擇報表。
- 4 在右窗格中，按一下**立即執行**，以指定的內容產生報表。
特別報表檢視器將出現，並顯示產生的報表。

附註

若您以 Microsoft Word (97 – 2003) – 可編輯格式列印報表，且報表長度超過一頁時，其頁碼一律以「第 1 頁，共 x 頁」的方式顯示於右下角，其中 x 等於總頁數。例如，若報表總頁數為 4 時，所有頁面的頁碼編號一律為「第 1 頁，共 4 頁」，無論該頁面是第一頁、第二頁或最後一頁。

- 5 按一下印表機圖示，即可將報表列印至電腦設定的預設印表機。
-

排程報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 確保您熟悉定義選擇條件。請參閱[定義選擇條件](#) 在第 81 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可排程群組與個人資料夾中的報表傳送報表至檔案或列印，或是同時傳送與列印。您還可以指定一或多個電子郵件地址，以便系統通知您報表已產生，或因故而無法成功產生。

注意：您必須將公共報表範本的複本另存為共用或個人報表，才可變更範本的內容。請參閱[建立共用或個人報表](#) 在第 87 頁。

如果您選擇將報表傳送至檔案，則必須指定 **Contact Center Manager Administration** 伺服器要將檔案傳送到哪個共用資料夾。此資料夾可以在您的電腦上、網路上的其他電腦或應用程式伺服器上。要將檔案傳送至網路電腦上的資料夾中，網路電腦必須可從 **Contact Center Manager Administration** 上存取。如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)

* 附註

您定義的報表排程無法在下午開始，而在上午結束。系統將您選定的時間轉換成 **Contact Center Manager Administration** 伺服器時間後，如果轉換後的開始時間是在下午，而轉換後的結束時間是在上午，則會出現錯誤訊息。在此情況下，您必須重新輸入排程開始與結束時間，並考量與應用程式伺服器之間的時差。

程序

- 1 在左窗格中，按一下欲排程報表所在的伺服器。
- 2 展開欲使用報表範本所在的資料夾。
- 3 按一下欲排程報告類型所在的資料夾。
- 4 在展開的資料夾中，選擇要排程的報表。
- 5 在右窗格中，按一下**報表詳細資料**標題。
- 6 在**報表標題**方塊中，鍵入要在所產生報表頂部出現的名稱。

* 附註

如果不鍵入新報表標題，方塊中的預設標題將出現在產生報表的最上方。報表標題請勿包含撇號 (')。

- 7 如果將相同公共報表的多個複本儲存在「群組」或「個人」報表範本資料夾中，請變更報表標題來加以區別。

* 附註

如果未變更報表標題，則在產生報表時，相同公共報表的所有複本都將具有相同的標準標題。

- 8 在**另存新檔**方塊中，鍵入新報表名稱。
名稱將會出現在系統樹狀圖中。名稱中不可包含撇號 (')，而且如果將報表儲存在相同資料夾中，名稱就必須是唯一的。
- 9 在**位置**清單中，選擇要儲存報表的資料夾。
您可選擇**個人**或**群組** (如果您可存取群組資料夾)。

- 10 在**時區**清單中，選擇要排程報表的時區，或接受系統預設值 (預設時區為選定伺服器的時區)。
- 11 按一下**選擇條件**標題。
- 12 在**選擇條件**區域中，按一下**可用與選定**標題，以選擇報表的選擇條件。
- 13 按一下**排程**標題。
- 14 在**排程**區域中，選擇報表排程條件。



附註

在選擇報表的產生日期時，只要已排程產生報表，報表便會在每年的選定日期產生。因此，您不能選擇於閏年的 2 月 29 日產生報表，因為每四年才出現一個閏年。

- 15 按一下**輸出選項**標題。
- 16 在**輸出選項**區域，請選擇報表輸出：
 - **報表輸出**：選擇是要列印報表、將其輸出至檔案，或同時列印並輸出至檔案。
 - **印表機**：選擇印表機。
 - **紙張大小**：選擇紙張大小。
 - **輸出**：鍵入要儲存報表的共用網路資料夾路徑。
 - **格式**：選擇報表格式。
 - **每次使用不同的名稱儲存檔案**：使用唯一的名稱儲存每份報表。如果您未選擇此選項，系統會覆寫現有的報表。
 - **電子郵件通知**：選擇此選項，即可在報表產生後或報表無法成功產生時收到電子郵件通知。在提供的方塊中輸入電子郵件地址。系統將在報表執行結束且報表產生時以電子郵件通知您。若要讓多個使用者收到報表已產生的通知，您可在方塊中鍵入多個電子郵件地址，並以分號 (;) 隔開每個地址。您最多可在電子郵件地址方塊中鍵入 255 個字元。
- 17 按一下**儲存報表**以儲存排程。
- 18 按一下**啓用**來啓用排程。
- 19 要確認報表排程已啓用，請選擇**排程事件**資料夾，然後查找已排程和啓用的報表，以檢視其狀態與內容。

程序工作輔助

變數	定義
開始時間	系統在選定範圍中產生報表的時間。若您選擇報表的排程時間，系統會將您選擇的時間轉換成 Contact Center Manager

變數	定義
	Administration 伺服器時間，並在產生的報表加上 Contact Center Manager Administration 伺服器時間戳記 (如果您選擇 Contact Center Manager Administration 伺服器所在時區以外的時區。)

列印報表排程

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

如果您以 webadmin 管理員身分登入，則可使用排程事件視窗來列印您和所有其他使用者排定的所有報表排程。否則，您只能使用此視窗列印您排程的報表。

程序

- 1 在左窗格中，按一下**排程事件**資料夾。排程報表清單將會出現。
- 2 在右窗格中選擇報表，然後按一下**列印**。
- 3 在出現的訊息方塊中，選擇下列其中一個選項：
 - **列印**：按一下**列印**可列印視窗中顯示的整個已排程報表清單。
 - **頁面設定**：使用**頁面設定**選項來選擇列印排程的紙張大小。如果選擇 **A4** 或 **Letter** 紙張大小，列印預覽或列印複本上不會出現**排程類型與狀態**欄。如果選擇 **Legal** 紙張大小，則可預覽及列印所有顯示的方格欄。
 - **預覽列印**：您可預覽報表排程。

啓用排程報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 排程至少一份報表。請參閱[排程報表](#) 在第 93 頁。

執行這項作業的原因和時機

第一次排程報表或停用已排程報表時，您必須先啟用，才能再次排程報表。您可以透過以下兩種方式啟用報表：

- 當您檢視已儲存、已排程但尚未啟用的報表時，在報表內容視窗中，按一下**啟用**。
- 在排程事件視窗中，按一下**啟用**。如果您以管理使用者 **webadmin** 身分登入，則可啟用其他使用者排程的報表。如果您以 **webadmin** 以外的使用者登入，則只能啟用您自己排程的報表。

程序

- 1 在左窗格中，按一下**排程事件**資料夾。
 - 2 在右窗格中，選擇要啟用的報表。
 - 3 按一下**啟用**。
排程的報表即會啟用，並會按照指定的排程執行。
-

停用排程報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#)在第 80 頁。
- 排程並啟用至少一份報表。請參閱[排程報表](#) 在第 93 頁和[啟用排程報表](#) 在第 96 頁。

執行這項作業的原因和時機

您必須停用報表，才能使報表暫停執行使用中的排程報表。

變更報表內容或刪除排程報表之前，您必須先停用報表排程。要繼續按排程執行報表，您必須在進行變更之後，重新啟用排程報表。

您有兩個選項可停用排程報表：

- 在檢視已儲存、已排程及已啟用的報表時，在報表內容視窗中，按一下**停用**。
- 在排程事件視窗中，按一下**停用**。如果您以管理使用者 **webadmin** 身分登入，則可停用其他使用者排程的報表。如果您以 **webadmin** 以外的使用者登入，則只能停用您自己排程的報表。

程序

- 1 在左窗格中，按一下**排程事件**資料夾。
 - 2 在右窗格中，選擇要停用的排程報表。
 - 3 按一下**停用**。
-

為網路合併報表選擇網路站台

必讀

您必須至少選擇一個網路站台，以執行網路/節點合併報表。您在報表中只會看到選定的站台資料。

執行這項作業的原因和時機

在 Network Control Center (NCC) 產生報表時，您必須在報表內容視窗的**選擇條件**區域選擇網路站台，以便指定要包含在報表輸出中的站台。您可以為排定或隨需產生的公共、個人及共用報表定義選擇條件。

程序

- 1 在左窗格中，按一下包含要定義選擇條件之報表的 NCC 伺服器。
- 2 展開欲使用報表範本所在的資料夾。



附註

如果按一下**公共報表範本**資料夾，您只會看到 NCC 資料夾。

- 3 在展開的資料夾中，選擇要使用的報表。
- 4 在右窗格中，按一下**選擇條件**標題。
- 5 按一下**可用**標題。
- 6 在**可用**表格中，選擇欲包含在報表中之站台旁的核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。站台便會移至**選定**表格中。
- 7 若要從報表中移除站台，請清除欲移除站台旁的核取方塊，然後按一下**更新選擇條件**。站台便會移回**可用**表格中。
- 8 按一下**立即執行**來產生報表。
- 9 若要儲存變更，請在**另存新檔**方塊中輸入報表名稱、選擇儲存位置，然後按一下**儲存報表**。

新增歐元符號至自訂報表

必讀

確保已安裝 Microsoft Word。

執行這項作業的原因和時機

要產生包含貨幣符號 (如歐元符號) 的營收報表，您必須使用 Crystal Reports 應用程式來修改現有報表範本或建立新報表範本，然後將自訂報表匯入 Contact Center Manager

Administration。要將符號匯入 Crystal Reports，必須從 Microsoft Word 中複製，然後將其以圖片貼到報表範本。如需更多資訊，請參閱[匯入報表](#) 在第 90 頁。

程序

- 1 開啓 **Microsoft Word**。
- 2 從**檔案**功能表選擇**開新檔案**以開啓新文件。
- 3 從**插入**功能表選擇**符號**。
- 4 在**符號**對話方塊的**字型**清單中，選擇 (一般文字)。
- 5 在**子集合**清單中選擇**貨幣符號**。
可用的貨幣符號將出現在該方塊中。
- 6 按一下**歐元**符號。
- 7 按一下**插入**。符號將出現在新文件中。
- 8 在 Word 文件中，反白顯示歐元符號，然後按下 **Ctrl + C**。
- 9 在 Crystal Reports 中，開啓要顯示歐元符號的報表範本。
- 10 在範本中要符號出現的地方按右鍵，然後選擇**貼上**。
符號以圖片出現在報表的文字方塊中。
- 11 調整文字方塊的大小以配合符號。
- 12 建立或修改報表後，將其匯入 Contact Center Manager Administration。

從不同的時區執行報表

必讀

登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以選擇執行隨需報表或排程報表的時區。選擇的時區將套用至報表資料範圍與報表排程。您可以選擇以下的時區顯示方式：

- 目前電腦時區
- 聯絡中心 (伺服器) 時區
- 任何其他時區

資料範圍指的是儲存於 Contact Center Manager Server 的資料。

程序

- 1 在左窗格中，選擇欲執行報表所在的伺服器。
 - 2 在展開的清單中，連按兩下欲執行報表所在的資料夾。
 - 3 選擇要執行的報表。
 - 4 在右窗格中，按一下**報表詳細資料**。
 - 5 在**時區**欄位中，選擇時區。
 - 6 按一下**立即執行**來產生報表。
-

刪除報表

必讀

- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。
- 停用排程。請參閱[停用排程報表](#) 在第 97 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可刪除個人報表範本資料夾中的報表，以及群組資料夾中由您自己建立的報表。您無法刪除公共報表，也不能刪除群組中其他使用者建立的共用報表。

您的 CCMA 管理員可從共用報表群組中刪除其他使用者的報表。刪除項目會出現在「稽核追蹤」記錄內。

程序

- 1 在左窗格中，按一下要從其中刪除報表的伺服器。
伺服器隨即出現，顯示選擇公共、個人及群組資料夾 (如果您可存取群組)。
 - 2 瀏覽至報表以刪除。
 - 3 在報表上按右鍵，然後按一下**刪除**。
 - 4 在確認對話方塊中，按一下**是**。
-

第 11 章: 專家報表

您可以在 ODBC 或 JDBC 相容應用程式中，建立使用者建立的報表或專家報表。本節說明如何在 Crystal Reports 中建立報表。本節亦提供在其他應用程式中建立報表的一般指示。

唯有使用 Crystal Reports 建立及匯入的報表，才能在 Contact Center Manager Administration 中執行。您無法匯入在其他應用程式 (例如 Contact Center Management Information Systems (CCMIS)) 中建立的報表。

瀏覽

- [定義與伺服器的連線](#) 在第 102 頁
- [定義 Sybase DSN](#) 在第 103 頁
- [安裝快取 ODBC 驅動程式 \(CCMS\)](#) 在第 103 頁
- [定義快取 ODBC DSN \(CCMS\)](#) 在第 104 頁
- [安裝快取 JDBC 驅動程式](#) 在第 105 頁
- [執行「資料庫檢視定義」報表](#) 在第 106 頁
- [安裝快取 ODBC 驅動程式 \(CCMM\)](#) 在第 106 頁
- [定義 DSN \(CCMM\)](#) 在第 107 頁
- [建立報表並連線至資料庫 \(Crystal\)](#) 在第 107 頁
- [變更資料庫別名](#) 在第 109 頁
- [設定頁面方向](#) 在第 110 頁
- [使用 Microsoft Excel 建立報表](#) 在第 110 頁
- [使用 Microsoft Access 建立報表](#) 在第 111 頁
- [在 Crystal Reports 11 中儲存報表範本](#) 在第 113 頁
- [匯入使用者建立的 Crystal Report](#) 在第 114 頁
- [連結子報表時間戳記欄位](#) 在第 115 頁
- [新增自訂計算公式至報表 \(Crystal\)](#) 在第 116 頁
- [建立自訂報表](#) 在第 117 頁

定義與伺服器的連線

必讀

- 安裝 Avaya Aura® Contact Center Manager Server 6.2。
- 快取 Open Client 已安裝在您的 聯絡中心 系統上。

執行這項作業的原因和時機

要從 Avaya Aura® Contact Center 資料庫的 Contact Center Manager Administration 存取 Avaya Aura® Contact Center Manager Server 6.2 資料庫，您必須定義與伺服器的連線和 DSN。

程序

- 1 在 **Windows** 「開始」功能表中，選擇**執行**。
 - 2 鍵入 **dsedit**，然後按一下**確定**。
 - 3 選擇**伺服器物件 > 新增**。
 - 4 在**伺服器名稱**方塊中，鍵入 <名稱>。
 - 5 按一下**確定**。
 - 6 連接兩下**伺服器位址**。
 - 7 按一下**新增**。
 - 8 在**網路位址**方塊中，鍵入 <子網路 IP 位址>，5000。
 - 9 在**輸入通訊協定的網路位址對話方塊**中，按一下**確定**。
 - 10 在**網路位址屬性對話方塊**中，按一下**確定**。
 - 11 選擇**伺服器物件 > Ping 伺服器**。
 - 12 按一下 **Ping**。
 - 13 按一下**確定**。
 - 14 按一下**完成**。
 - 15 選擇**檔案 > 結束**。
-

定義快取 DSN

必讀

- 安裝 Avaya Aura® Contact Center Manager Server 6.2。
- 快取 Open Client 已安裝在您的 聯絡中心 系統上。

執行這項作業的原因和時機

要從 Avaya Aura® Contact Center 資料庫的 Contact Center Manager Administration 存取 Avaya Aura® Contact Center Manager Server 6.2 資料庫，您必須定義與伺服器的連線並定義 DSN。

程序

- 1 在 **Windows** 「開始」功能表中，選擇**系統管理工具 > 資料來源 (ODBC)**。
 - 2 按一下**系統 DSN** 標籤。
 - 3 按一下**新增**。
 - 4 選擇快取 **ASE ODBC 驅動程式**。
 - 5 按一下**完成**。
 - 6 在**資料來源名稱**方塊中，鍵入 <名稱>。
 - 7 在**描述**方塊中，鍵入有關資料來源的其他資訊。
 - 8 在**網路位址**方塊中，鍵入 <IP 位址>, 5000。
 - 9 在**資料庫名稱**方塊中，鍵入 blue。
 - 10 按一下**測試連線**。
 - 11 在**登入 ID** 方塊中，鍵入您的 <登入 ID>。
 - 12 在**密碼**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Server 的密碼。
 - 13 按一下**確定**。
 - 14 在**確認對話**方塊中，按一下**確定**。
 - 15 在 ODBC 快取 ASE 中，按一下**確定**。
-

安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMS)

必讀

確保您有最新版本的 聯絡中心 版本 6.2 DVD。

執行這項作業的原因和時機

若要從用戶端電腦執行自訂報表或 SQL 查詢，您必須先在用戶端電腦上安裝 Intersystems 快取 ODBC 驅動程式。您可以根據用戶端電腦上的系統組態，安裝 32 位元或 64 位元的驅動程式。Intersystems 快取 ODBC 驅動程式可在 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 安裝 DVD 中取得。

附註

請僅在用戶端電腦上安裝此驅動程式。請勿在 聯絡中心 伺服器上安裝此驅動程式。

程序

- 1 將 聯絡中心 版本 6.2 DVD 插入用戶端電腦。
- 2 瀏覽至 ThirdParty\Cache ODBC Driver\ 資料夾。
此資料夾包含 32 位元與 64 位元的驅動程式。
- 3 連按兩下 Intersystems 快取 ODBC 驅動程式應用程式
ODBCDriver_2007.1_x86.exe。
這會啟動 Intersystems ODBC 驅動程式的 InstallShield Wizard。
- 4 在 Intersystems ODBC 驅動程式的 InstallShield Wizard 上按一下下一步。
- 5 按一下**安裝**以安裝驅動程式。
- 6 驅動程式安裝後，按一下**完成**。

定義 快取 ODBC DSN (CCMS)

必讀

確定用戶端電腦防火牆內的 Intersystems 快取連接埠 1972 已開啓。

選擇 DSN 用來登入 Contact Center Manager Server 資料庫的桌面使用者帳戶。您可能需要向管理員詢問帳戶詳細資料。如需有關新增桌面使用者帳戶的更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 伺服器管理* (NN44400-610)

執行這項作業的原因和時機

若要存取 Contact Center Manager Server 資料庫，您必須定義至伺服器的連線，並且定義快取 ODBC DSN。

程序

- 1 在 **Windows** 「開始」功能表中，選擇**系統管理工具**。
- 2 啟動**資料來源 (ODBC)** 應用程式。
- 3 按一下**系統 DSN** 標籤。

- 4 按一下**新增**。
 - 5 選擇 **InterSystems ODBC**。
 - 6 按一下**完成**。
系統隨即顯示「InterSystems 快取 ODBC 資料來源設定」對話方塊。
 - 7 在**名稱**中，輸入 DSN 所需的名稱。
 - 8 在**描述**中，輸入對 DSN 的描述。
 - 9 在**主機**中，輸入 Contact Center Manager Server 的 IP 位址或電腦名稱。
 - 10 在**連接埠**中，確定連接埠號碼為 1972。
 - 11 在**快取名稱空間**中，輸入 CCMS_STAT。
 - 12 在**使用者名稱**方塊中，鍵入 DSN 用來登入 Contact Center Manager Server 桌面使用者帳戶的使用者名稱。
 - 13 在**密碼**方塊中，鍵入桌面使用者帳戶的密碼。
 - 14 按一下**測試連線**，開始測試連線。
 - 15 按一下**確定**。
-

安裝快取 JDBC 驅動程式

執行這項作業的原因和時機

聯絡中心 版本 6.2 也支援 JDBC 連線至 CCMS 資料庫。

程序

- 1 登入 CCMS 伺服器。
 - 2 瀏覽至 CCMS 安裝目錄。若您選擇預設安裝選項，則 CCMS 一般會安裝於：D:\avaya\ContactCenter。
 - 3 瀏覽至下列預設資料夾：D:\avaya\Contact Center\Common Components\lib\。
 - 4 從此位置複製 cacheDB.jar 檔案至用戶端電腦。
 - 5 JDBC URL 在 CCMS 伺服器上是 jdbc:Cache://127.0.0.1:1972/CCMS_STAT。從用戶端電腦存取此 URL 時，請將 127.0.0.1 取代為 CCMS 伺服器的 IP 位址。
 - 6 使用 ODBC 使用者名稱與密碼，連線至 CCMS 伺服器。
-

執行「資料庫檢視定義」報表

執行這項作業的原因和時機

在您建立自訂報表前，請執行「資料庫檢視定義」報表，以顯示所有可用的資料庫檢視。此報表會列出可在報表中使用的所有欄位名稱。

「資料庫檢視定義」報表不會包含 Contact Center Multimedia 資料庫中的檢視。

程序

- 1 從**啓動台**按一下**歷史報表**。
 - 2 選擇要執行報表的 Contact Center Manager Server。
 - 3 在**公共報表範本**中選擇**組態**資料夾。
 - 4 選擇**組態 - 資料庫檢視定義**。
 - 5 按一下**立即執行**來產生報表。
 - 6 若您需要印出，請按一下**印表機**圖示，或按一下**匯出**圖示儲存報表。
-

安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMM)

執行這項作業的原因和時機

若要從報表撰寫工具應用程式存取 Contact Center Multimedia 資料庫，您必須安裝快取 ODBC 驅動程式並定義 DSN。快取 ODBC 驅動程式可在 DVD 中取得。

程序

- 1 請將 DVD 插入 DVD 光碟機。
 - 2 選擇 CCMM\CacheODBCSoftware 資料夾。
 - 3 連按兩下 ODBCDriver.exe 檔案。
-

定義 DSN (CCMM)

執行這項作業的原因和時機

若要從報表撰寫工具應用程式存取 Contact Center Multimedia 資料庫，您必須安裝快取 ODBC 驅動程式並定義 DSN。

程序

- 1 在 **Windows** 「開始」功能表中，選擇**系統管理工具**。
- 2 啟動**資料來源 (ODBC)** 應用程式。
- 3 按一下**系統 DSN** 標籤。
- 4 按一下**新增**。
- 5 選擇 **Intersystems ODBC**。
- 6 按一下**完成**。
- 7 在下列方塊中輸入資訊：
 - 名稱**：資料來源的名稱。例如 CCMM_47.10.25.3_DSN。
 - 描述**：(選用) 有關資料來源的其他資訊。
 - 主機**：輸入 Contact Center Multimedia 伺服器的 IP 位址或電腦名稱。
 - 連接埠**：保留預設值 (1972)。
 - 快取名稱空間**：MULTIMEDIA。
- 8 在**使用者名稱**方塊中，鍵入 mmExternal。
- 9 在**密碼**方塊中，鍵入 mmExt。
- 10 按一下**測試連線**。
- 11 按一下**確定**。

建立報表並連線至資料庫 (Crystal)

必讀

- 確保您知道如何使用 Crystal Reports。Avaya 建議您將有關 Crystal Reports 的疑問直接傳送至 Crystal Reports 供應商。
- 您必須擁有 Contact Center Manager Administration 伺服器的使用者 ID 或密碼。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。

執行這項作業的原因和時機

您可以使用 Crystal Reports 建立新報表。要使用相同的資料庫檢視報告多個時間範圍，您必須為每個時間範圍建立報表。

程序

- 1 在開始功能表中，選擇所有程式 > Crystal 11。
- 2 選擇使用報表精靈選項，然後按一下確定。
- 3 如果歡迎使用 Crystal Reports 對話方塊未出現，選擇檔案 > 新增。
- 4 選擇標準，然後按一下確定。
- 5 展開建立新連線資料夾，然後選擇 ODBC (RDO)。
- 6 按一下下一步。
- 7 在資料來源名稱方塊中，為伺服器選擇 <ODBC 項目>。
- 8 在使用者 ID 方塊中，鍵入 <使用者 ID>。
- 9 在密碼方塊中，鍵入 Contact Center Manager Server 的密碼。
- 10 在資料庫清單中，選擇 blue。
- 11 按一下完成。
- 12 展開目前連線 > <ODBC 項目> > blue > dbo > 檢視。
- 13 選擇要納入報表中的各檢視，然後按一下向右箭頭按鈕 (>)。建立報表時，確保您使用的是檢視，而非表格。
- 14 按一下下一步。
- 15 在可用欄位清單中，選擇要顯示在報表中的欄位，然後按一下向右箭頭按鈕 (>)。
- 16 按一下下一步。
- 17 在可用欄位清單中，選擇要用來編組資料的欄位，然後按一下向右箭頭按鈕 (>)。
- 18 按一下下一步。
- 19 選擇所需範本。
- 20 按一下完成。

變數定義

變數	值
RDO	遠端資料物件

變數	值
<ODBC 項目>	伺服器應用程式名稱與 IP 位址 (例如, CCMS_47.10.25.3_DSN)
<使用者 ID>	對應至在 Contact Center Manager Server 中建立的使用者帳戶之使用者 ID (而非 Contact Center Manager Server 上定義的 Windows 2000 ID。)

變更資料庫別名

執行這項作業的原因和時機

資料庫別名即報表定義中代表資料庫檢視的名稱。如果您使用別名，而非檢視名稱，便可輕鬆變更報表使用的檢視。

程序

- 1 在 Crystal Reports 視窗中，選擇**資料庫 > 資料庫專家**。
- 2 在**選定表格**方塊中，選擇要為其建立別名名稱的資料庫檢視。
- 3 在鍵盤上按下 **F2**。
- 4 輸入新的別名。
- 5 清除資料庫檢視以儲存新的名稱。

範例

您可以建立使用者定義的每天報表。若您希望間隔報表有相同欄位，可複製每天報表，並變更資料庫別名，指向間隔檢視。

按一下**選定表格**下的 **dAgentPerformanceStat**。在**編輯**方塊中，輸入 **iAgentPerformanceStat**。清除資料庫檢視。此時檢視即重新命名為 **iAgentPerformanceStat**。

設定頁面方向

執行這項作業的原因和時機

報表的預設頁面方向與印表機的預設頁面方向相同。您變更報表的頁面方向時，印表機的預設方向維持不變。

Avaya 建議您為頁面方向異於印表機的報表手動選擇頁面方向。請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 效能管理資料字典* (NN44400-117)。

程序

- 1 在 **Crystal Reports** 中，從**檔案**功能表選擇**印表機設定**。
 - 2 選擇報表的方向選項。
-

使用 Microsoft Excel 建立報表

必讀

必須定義與伺服器的連線。請參閱[定義與伺服器的連線](#) 在第 102 頁。



附註

此程序中的步驟僅適用於 Microsoft Excel 2002。根據此應用程式版本的不同，所需步驟亦可能有異。請參閱應用程式文件以取得有關如何匯入資料的詳細資料。

執行這項作業的原因和時機

如果應用程式支援使用 ODBC 匯入資料，請使用應用程式 (如 Microsoft Excel) 來建立報表。建立報表之後，您就可以使用 Microsoft Excel 中的功能格式化並列印匯入的資料。

程序

- 1 開啓 Microsoft Excel。
- 2 選擇**資料 > 匯入外部資料 > 新資料庫查詢**。
- 3 選擇為伺服器定義的 **<ODBC 項目>**。
- 4 確保已選擇**使用查詢精靈來建立/編輯查詢**選項。
- 5 按一下**確定**。
- 6 如有必要，在**登入 Sybase ASE** 視窗中，輸入登入 ID 和密碼。
- 7 按一下**確定**。

- 8 選擇要納入報表中的欄。要依特定欄篩選資料，您必須將該欄納入查詢中。
 - 9 按一下下一步。
 - 10 選擇性：選擇欄並選擇篩選資料的方式。
 - 11 在**查詢精靈-篩選資料**方塊中，按一下下一步。
 - 12 選擇性：選擇要用來排序資料的欄。
 - 13 在**查詢精靈-排序順序**方塊中，按一下**確定**。
 - 14 選擇**將資料傳回 Microsoft Excel** 選項。
 - 15 按一下**完成**。
 - 16 選擇從查詢傳回資料的匯入位置。您可以將資料匯入新的工作表或匯入目前的工作表。將資料匯入目前的工作表時，您可以選擇資料的開始列及欄。
 - 17 按一下**確定**。
 - 18 選擇**檔案 > 儲存**。
-

變數定義

變數	值
<ODBC 項目>	伺服器應用程式名稱與 IP 位址 (例如, CCMS_47.10.25.3_DSN)

使用 Microsoft Access 建立報表

必讀

必須定義與伺服器的連線。請參閱[定義與伺服器的連線](#) 在第 102 頁。



附註

此程序中的步驟僅適用於 Microsoft Access 2002。根據此應用程式版本的不同，所需步驟亦可能有異。請參閱應用程式文件以取得有關如何匯入資料的詳細資料。

執行這項作業的原因和時機

如果應用程式支援使用 ODBC 匯入資料，請使用應用程式 (如 Microsoft Excel) 來建立報表。

程序

- 1 開啓 Microsoft Access。
- 2 開啓現有的資料庫檔案或建立新的空白資料庫。
- 3 選擇**檔案 > 取得外部資料 > 匯入**。
- 4 在**匯入視窗**中，從**類型檔案**下拉式清單中選擇 **ODBC 資料庫**。
- 5 在**選擇資料來源視窗**中，按一下**機器資料來源**標籤。
- 6 選擇為伺服器定義的 **<ODBC 項目>**。
- 7 按一下**確定**。
- 8 如有必要，在**登入 Sybase ASE 視窗**中，輸入登入 ID 和密碼。
- 9 按一下**確定**。
- 10 在**匯入物件視窗**中，選擇要匯入 Microsoft Access 資料庫的表格。
- 11 按一下**確定**。
您現在可以使用 Microsoft Access 提供的功能格式化匯入的資料並建立報表。匯入資料的時間視儲存在選定表格中的資料量而定。
- 12 例如，選擇**插入 > 報表**。
- 13 在**新報表視窗**中，選擇**報表精靈**。
- 14 在**選擇物件資料來源的資料表或查詢**清單中，選擇要用於報表的表格。
- 15 按一下**確定**。
- 16 從可用欄位清單中，選擇要納入報表中的欄位。
- 17 按一下**下一步**。
- 18 要將群組加入報表，按一下**群組選項**以設定選定群組的選項。否則，請繼續[步驟 21](#)在第 112 頁。
- 19 為每個選定的群組層級欄位選擇群組間隔。
- 20 按一下**確定**。
- 21 按一下**下一步**。
- 22 如有必要，選擇用來排序報表資料的欄位。
- 23 如有必要，使用**遞增/遞減**按鈕來選擇排序方向。
- 24 按一下**摘要選項**以將摘要新增到報表。如果您未新增任何摘要到報表，請繼續[步驟 28](#)在第 112 頁。
- 25 選擇要包含的摘要欄位。
- 26 選擇顯示在報表上的資料。
- 27 按一下**確定**。
- 28 按一下**下一步**。

- 29 如有必要，選擇報表的配置和頁面方向。
- 30 按一下下一步。
- 31 如有必要，選擇報表樣式。
- 32 按一下下一步。
- 33 輸入新報表的名稱。
- 34 選擇**預覽報表**選項。
- 35 按一下**完成**。
- 36 使用 Microsoft Access 的設計檢視功能，編輯由報表精靈建立的報表。

變數定義

變數	值
<ODBC 項目>	伺服器應用程式名稱與 IP 位址 (例如, CCMS_47.10.25.3_DSN)

在 Crystal Reports 11 中儲存報表範本

必讀

在本機硬碟上安裝 Crystal Reports 11。



附註

請勿在 Contact Center Manager Administration 伺服器上安裝 Crystal Reports 軟體。

執行這項作業的原因和時機

若要將使用者建立的 Crystal Reports 11 範本匯入 CCMA 伺服器，您必須將範本儲存在本機硬碟上。

程序

- 1 複製 <OldVersionTemplates> 目錄中所有在 Crystal Reports 8.5 或舊版中建立的自訂報表範本。
- 2 建立名稱爲 Crystal11Templates 的新目錄。
- 3 啟動 Crystal Reports 11。
- 4 選擇**檔案 > 開啓**。

- 5 選擇 <OldVersionTemplates> 目錄。
 - 6 選擇所需的報表檔案，然後按一下**開啓**。
 - 7 選擇**檔案 > 另存新檔**。
 - 8 瀏覽至 Crystal11Templates 資料夾。
 - 9 選擇**儲存**。
- 若要儲存其他 Crystal Report 範本，請重複步驟 4 在第 113 頁 至步驟 9 在第 114 頁。

變數定義

變數	值
<舊版範本>	在本機硬碟上選擇的目錄名稱

匯入使用者建立的 Crystal Report

必讀

- 您必須在 Crystal Reports 中建立報表。
- 「報表」範本中的資料來源必須參照 Contact Center Manager Server 資料庫。
- 您必須針對使用者所建立內含子報表的參數報表，定義主報表中的參數欄位。
- 使用「歷史報表範本匯入精靈」。



重要

資料遺失風險。匯入報表後，請勿移動範本篩選。若您移動檔案，伺服器將無法找到報表，您必須再次匯入報表。

執行這項作業的原因和時機

若要存取使用者建立的 Crystal Report 範本，您必須從 Contact Center Manager Server 將報表範本匯入 Contact Center Manager Administration。

程序

- 1 從**啓動台**按一下**歷史報表**。
- 2 選擇需要執行報表的 Contact Center Manager Server。
- 3 在功能表上按一下**報表 > 匯入**。
- 4 在**範本匯入精靈**對話方塊中，按一下**下一步**。

- 5 選用：選擇從網路磁碟機同步化報表範本核取方塊。
- 6 在目錄與資料夾名稱欄位中，鍵入 \\NetworkPCname\<SharedFolder>\<ReportTemplate>
- 7 輸入範本名稱。
- 8 在報表以下列資料為基礎清單中選擇值。
- 9 若您選擇組態或參數，請繼續[步驟 11](#) 在第 115 頁。若您選擇歷史，請輸入資料庫別名。
- 10 在時間戳記方塊內，鍵入 Timestamp。



附註

若您未在時間戳記方塊內鍵入大寫 T，則將不會執行報表。

- 11 選擇報表資料範圍選項。
- 12 按一下下一步。
- 13 按一下完成。

變數定義

變數	值
<SharedFolder>	用來儲存報表範本的資料夾名稱
<ReportTemplate>	所需的報表範本

連結子報表時間戳記欄位

必讀

- 使用「歷史報表」。
- 檢視容器報表。



附註

子報表會針對每個時間戳記欄位產生報表，而不是針對傳送至主報表的時間間隔。

執行這項作業的原因和時機

若要匯入使用者所建立包含子報表的報表，您必須將子報表中的時間戳記欄位連結至容器報表。

若要確保容器報表上所有子報表都針對各時間戳記執行，容器報表中所連結子報表的位置是很重要的。若要確保容器報表中的各時間戳記都傳送到子報表，所有連結的子報表都必須出現在容器報表中的詳細資料區域。

程序

- 1 在容器報表中，選擇**編輯 > 子報表連結**。
- 2 從清單中選擇第一個子報表。
- 3 在**可用欄位**方塊中，選擇用於匯入報表的容器報表**時間戳記**欄位。
- 4 選擇向右箭頭按鈕 (>)，將時間戳記移動至**要連結的欄位**清單。
- 5 在「子報表連結」視窗中，選擇**根據欄位選擇子報表中的資料**核取方塊。
- 6 若要新增其他子報表，請重複**步驟 2** 在第 116 頁 至**步驟 5**。否則，按一下**確定**。

新增自訂計算公式至報表 (Crystal)

必讀

確保您瞭解為搭配 Contact Center Manager Server (CCMS) 使用而定義的特別計算公式。

執行這項作業的原因和時機

若要自訂 Crystal Report，您可以新增自訂的特別計算公式至報表。

程序

- 1 在 Crystal Reports 中，開啓您要自訂的報表。
- 2 在欄位總管中的**計算公式欄位**上按右鍵。
- 3 選擇**新增**。
- 4 輸入計算公式的名稱。
- 5 按一下**使用者編輯器**。

程序工作輔助

表 1: 為搭配 CCMS 使用而定義的特別計算公式

計算公式	定義
@report_interval	報表的收集期間。

計算公式	定義
@report_title	報表標題，如一般報表內容頁面中所定義。
@report_user	列印報表之使用者的登入 ID。
@site_id_name	站台名稱。
@report_language	CCMS 預設用於呈現已翻譯檔案至報表的語言 (例如美國英文為 en-us)。 若偏好語言無法使用，CCMS 會預設成 en-us。
@report_datarange	與「歷史報表」應用程式中所選資料範圍相關的數值。 有五個可能的值： • 0 = 不適用 • 1 = 間隔 • 2 = 每天 • 4 = 每週 • 8 = 每月
@report_tablenames	此字串代表用於產生報表的表格名稱。 若使用一個以上的表格，會以逗號分隔表格。
@report_interval_start	「日期與時間」物件代表報表收集期間的開始日期與報表時間。
@report_interval_end	「日期與時間」物件代表報表收集期間的結束日期與報表時間。

如需計算公式的更多資訊，請參閱 **Crystal Reports** 線上說明中的「計算公式編輯器」主題。
(此主題可透過說明索引查閱。請搜尋「計算公式編輯器」。)

建立自訂報表

必讀

- 您必須知道要更新的報表範本名稱與位置。
- 您必須知道範本所使用的資料庫表格名稱。
- 確保要儲存自訂報表的資料夾存在。

執行這項作業的原因和時機

將報表轉為錄音格式時，部分資料無法匯出。要將此資料匯出為錄音格式，請建立新的自訂報表。

程序

- 1 開啟「Windows 檔案總管」。
 - 2 瀏覽至報表資料夾中指定的路徑，然後選擇範本檔案。
 - 3 選擇**複製 > 編輯**。
 - 4 選擇自訂報表所在的資料夾。
 - 5 選擇**編輯 > 檔案**。
 - 6 重新命名範本檔案。
 - 7 使用 Crystal Reports 開啟新命名的範本檔案。
 - 8 選擇**報表 > 專家**。
 - 9 在**區段**清單中，選擇要納入報表中的區段。
 - 10 如果**抑制 (不要詳細追蹤)** 或**隱藏 (可以詳細追蹤)** 核取方塊顯示為選定，請予以清除。
 - 11 如果「**抑制 (不要詳細追蹤)**」或「**隱藏 (可以詳細追蹤)**」內容具有計算公式，請按一下**刪除**按鈕；否則請繼續步驟 [13](#) 在第 118 頁。
 - 12 刪除計算公式。
 - 13 按一下**儲存後關閉**圖示。
 - 14 匯入報表。
 - 15 根據報表資料類型來選擇報表類型。如果原始名稱包含組態，請選擇**組態**。請為其他報表選擇**其他統計資料**。
 - 16 如果您選擇**其他統計資料**，請在步驟 1 中輸入表格名稱 (或檢視)，然後以字母 i (i) 取代第一個字元。
-

第 12 章: 統計組態

報表建立精靈包含許多您可以在建立報表時使用的計算公式。此外，您還可以定義自訂計算公式。定義計算公式後，即可在多種報表中使用它。

統計組態的先決條件

確保您熟悉計算公式編輯器。

瀏覽

- [建立自訂計算公式](#) 在第 119 頁
- [修改自訂計算公式](#) 在第 122 頁
- [刪除自訂計算公式](#) 在第 123 頁
- [設定歷史統計資料收集](#) 在第 123 頁
- [設定 NCC 上的歷史統計資料收集](#) 在第 124 頁
- [設定即時統計資料收集](#) 在第 125 頁

建立自訂計算公式

執行這項作業的原因和時機

使用「計算公式」視窗，可將現有的統計欄位與數學運算子結合，以建立自訂的即時統計欄位。然後將這些自訂的統計欄位儲存為計算公式，並在個人即時報表顯示中使用。例如，您可建立自訂計算公式來計算服務層級。

程序

- 1 登入**組態**元件。
- 2 在左窗格中，按一下要在其中建立計算公式的伺服器。
- 3 選擇**計算公式**資料夾。

- 4 在右窗格的**可用的計算公式**方塊中，鍵入新計算公式的名稱。
- 5 在**統計群組**清單中，選擇包含統計欄位的統計群組以包含在計算公式中。
- 6 按下 **Enter** 鍵顯示**計算公式編輯器**。
- 7 選擇性：在**註解**方塊中，鍵入有關計算公式的資訊。
- 8 在**變數**清單中，選擇要在計算公式中使用的變數。
變數將會出現在**計算公式**方塊中。變數在選擇之後，會出現在**計算公式**方塊中，而且前面會帶有百分比符號 (%)。百分比符號只是用來識別變數，並不是數學運算子。
- 9 在數字鍵台中，按下要套用至計算公式的數字。
- 10 選擇數學運算子之後，即可選擇要新增至計算公式的另一個變數。
- 11 要使用計算公式中較大或較小的兩個值，按一下**最大**或**最小**。
- 12 建立計算公式之後，按一下**儲存**。
- 13 按一下**關閉**來關閉計算公式編輯器。

變數定義

變數	定義
可用的計算公式	鍵入自訂計算公式的名稱。 若要編輯現有的計算公式，請在 可用的計算公式 欄中連按兩下計算公式名稱。計算公式編輯器隨即出現，並列出計算公式的元件。
統計群組	選擇計算公式的統計群組。統計群組是指資料庫中定義的相關統計集，例如值機員統計或專長類別統計。
計算公式名稱	您在計算公式視窗的 可用的計算公式 方塊中輸入的計算公式名稱，會出現在 計算公式名稱 方塊中。您可以在計算公式編輯器中變更計算公式名稱。按一下 儲存 以儲存變更。
註解	鍵入有關自訂計算公式的其他資訊。按一下 儲存 以儲存註解。
計算公式	您為自訂計算公式選擇的變數和數學運算子。您可以新增變數與運算子，也可編輯現有變數與運算子。按一下 儲存 以儲存變更。
變數	可以結合來建立自訂計算公式的現有統計欄位。建立自訂計算公式後，可將其套用至個人即時報表顯示，方便控制所看到的資料類型。

變數	定義
	在變數清單中，選擇要新增至自訂計算公式的變數。選擇某個變數之後，必須先選擇一個數學運算子 ($/$、$*$、$-$ 或 $+$)，然後才可以選擇其他變數或輸入數值。 變數在選擇之後，會出現在計算公式方塊中，而且前面會帶有百分比符號 (%)。百分比符號只是用來識別變數，並不是數學運算子。
數字鍵台按鈕	將數學運算子與數值新增至自訂計算公式。 • 退格鍵：移除計算公式中最後輸入的項目。要移除更多的項目，則必須按一下 C 來清除整個計算公式。 • C：從計算公式方塊中清除整個計算公式。 • /：除以計算公式中的變數。 • *：乘以計算公式中的變數。 • -：減去計算公式中的變數。 • +：加上計算公式中的變數。 • ,：分隔計算公式中的最大值與最小值變數。 在每個變數之後，您必須先選擇一個數學運算子，然後才可以選擇其他變數。
最大值與最小值按鈕	使用最大值與最小值按鈕，可在計算公式內使用兩個值中的較大值或較小值。 按一下最大值或最小值後，計算公式方塊會出現括弧。在這些括弧中，新增要比較的兩個值，並以逗點分隔。 新增值時必須使用下列格式：Max[a,b]：a 與 b 可以是一個變數，或是以運算子分隔的兩個變數。 例如，對於下列計算公式： Max[Agent_Available +Agent_Not_Ready, Agent_In_Service +Agent_On_This_Skillset_Call]，系統會計算 Agent_Available +Agent_Not_Ready and for Agent_In_Service +Agent_On_This_Skillset_Call 的值，並在計算公式中使用兩個值中的較大值。如果在此範例中使用 Min，系統將計算兩個值中的較小值。
儲存按鈕	按一下 儲存 ，即可儲存計算公式編輯器中所作的變更。
「關閉」按鈕	按一下 關閉 可結束計算公式編輯器。

變數	定義
	若要儲存所作的變更，請先按一下 儲存 ，再關閉計算公式編輯器。

建立自訂計算公式的範例

執行這項作業的原因和時機

您可以為服務層級建立計算公式。計算公式可長達 250 個字元。

建立自訂計算公式：

程序

- 1 在可用的計算公式方塊中，鍵入 CallsAnswered。
- 2 從統計群組清單中，選擇應用程式。
- 3 按下 **Enter**。
- 4 在計算公式編輯器的變數清單中，選擇 **Calls_Answered**。
- 5 在數字鍵台上，按一下減號 (-)。
- 6 從變數清單中，選擇 **Calls_Answd_Aft_Threshold**。
- 7 在數字鍵台上，按下除法符號 (/)。
- 8 從變數清單中，選擇 **Calls_Answered**。
- 9 按一下**儲存**。
- 10 按一下**關閉**。

修改自訂計算公式

執行這項作業的原因和時機

修改自訂計算公式，以更新先前建立的自訂計算公式。

程序

- 1 登入組態元件。
- 2 在組態元件的系統樹狀圖上，連按兩下欲修改計算公式所在的伺服器。
- 3 選擇計算公式資料夾。
- 4 在可用的計算公式欄中，連按兩下要編輯的計算公式名稱。

- 5 若要新增變數，請在**計算公式編輯器**中按一下運算子 (/、*、-、+)。
 - 6 在**變數**清單中選擇新變數。
 - 7 若要從計算公式刪除元素，請在**計算公式**方塊中選擇元素。
 - 8 按一下**刪除**。
 - 9 按一下**儲存**。
-

刪除自訂計算公式

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的計算公式。

如果刪除您在即時顯示中使用的計算公式，顯示中的欄會顯示為空白。

程序

- 1 登入**組態**元件。
 - 2 在**組態**元件的系統樹狀圖上，連按兩下欲刪除計算公式所在的伺服器。
 - 3 選擇**計算公式**資料夾。
 - 4 在表格中，選擇要刪除的計算公式。
 - 5 按一下**刪除**。
 - 6 在確認對話方塊中，按一下**是**。
-

設定歷史統計資料收集

執行這項作業的原因和時機

您可以設定下列歷史統計資料收集選項：

- 一般系統參數值，例如專長類別數量
- 要收集的話務流程類型、值機員及 IVR 歷史統計
- 每通來電資料的收集應用程式
- 歷史統計保留在 **Contact Center Manager Server** 的時間長度

您必須計算執行選定組態所需的磁碟空間容量，並指定一週的第一個工作天。

程序

- 1 登入**組態**元件。
- 2 在左窗格中，按一下要在其中設定歷史統計的伺服器。
- 3 選擇**歷史統計**資料夾。
- 4 在**參數**表中，針對每個參數，鍵入要設定的值，確保該值小於或等於購買值，而且大於或等於測量值。
選擇值時，請將未來的成長列入考量。
- 5 在**收集下列統計**表中，針對每種統計類型，在**收集**欄中選擇要收集統計的核取方塊。
- 6 在**每通來電**表中，針對每個應用程式，在**統計資料收集方法**清單中，選擇要收集每通來電統計的來電類型。
- 7 在**持續時間**表中，針對每種統計類型，輸入統計要儲存在伺服器中的時間。
- 8 在一週的**第一個工作天**清單中，選擇開始累計每週統計的星期別。
- 9 按一下**計算**確定是否有足夠磁碟空間，以用於選定的歷史統計資料收集組態。
選定組態的磁碟空間需求會出現在**每通來電資料庫**、**CSR 資料庫**和**系統資料庫需求容量**方塊中。可用磁碟空間會出現在**每通來電資料庫**、**CSR 資料庫**和**系統資料庫可用容量**方塊中。
- 10 按一下**提交**以儲存變更。



附註

如果所需的磁碟空間大於可用的磁碟空間，則必須減少資料的儲存天數，或變更每小時的預估通話數，直到擁有足夠的磁碟空間來套用組態。

設定 NCC 上的歷史統計資料收集

必讀

確保網路每通來電資料儲存天數與網路中每台伺服器的歷史統計組態同步化。請參閱[設定歷史統計資料收集](#) 在第 123 頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以選擇 Network Control Center (NCC) 要儲存網路每通來電統計的時間長度。您的組態將決定下列項目：

- 包含在網路每通來電報表中的資料量。
- NCC 所需的磁碟空間容量

程序

- 1 登入**組態**元件。
- 2 在左窗格中，按一下 **NCC 伺服器**。
- 3 按一下**網路歷史記錄統計資料**夾。
- 4 在右窗格的**保留網路每通來電資料**方塊中，鍵入網路每通來電資料儲存在 **NCC** 中的天數。
- 5 在**網路來電率**方塊中，鍵入預期每小時經由網路外撥 (從一個站台路由至另一個站台) 的通話數。
- 6 按一下**提交**以計算組態所需每通來電資料庫的磁碟空間。
需要的磁碟空間將會出現在**需求容量**文字方塊中。可用的磁碟空間將會出現在**實際容量**文字方塊中。



附註

如果所需的磁碟空間大於可用的磁碟空間，則必須減少資料的儲存天數，或變更每小時的預估通話數，直到擁有足夠的磁碟空間來套用組態。

設定即時統計資料收集

執行這項作業的原因和時機

要使用 Contact Center Manager Administration 的「即時報表」功能，您必須先將 **Contact Center Manager Server** 設定為收集要在「即時報表」顯示中檢視的統計類型。您可以設定下列七種預先定義的即時統計類型：

- 專長類別統計 (強制)
- 節點統計 (強制)
- 應用程式統計
- IVR 統計 (Avaya Communication Server 1000)
- 路由統計 (僅限於 Avaya Communication Server 1000 PABX)
- 值機員統計
- 網路統計 (僅限於 Avaya Communication Server 1000 PABX)

每種即時統計類型都必須指定檢視模式 (移動視窗或間隔結束日期)。您選擇的間隔結束日期設定會立即啓動，且您網路中所有使用間隔結束日期模式的站台，其所有即時顯示皆會套用該設定。

程序

- 1 登入**組態**元件。
 - 2 在左窗格中，選擇要在其中設定即時統計的伺服器。
 - 3 在右窗格中，針對下列統計選擇檢視模式：
 - **專長類別統計**：您必須為這項統計選擇檢視模式值。系統會自動收集這項撰寫描述語言的內建所需項目統計。
 - **節點**：您必須選擇此統計的檢視模式值。系統會自動收集這項撰寫描述語言的內建所需項目統計。
 - **應用程式統計**：選擇性。
 - **IVR 統計**：選擇性。
 - **路由統計**：選擇性。僅限於 Avaya Communication Server 1000 PABX。
 - **值機員統計**：選擇性。
 - **網路統計**：選擇性。僅限於 Avaya Communication Server 1000 PABX。
 - 4 在**資料收集間隔**方塊中，鍵入要用於間隔結束日期資料收集模式中的間隔時間。
 - 5 在**其中一個間隔開始於**方塊中，輸入間隔結束日期資料收集模式中統計資料收集的開始時間。

系統將根據您指定的時間計算並同步化每天的剩餘間隔。所作的變更將會立即生效。
 - 6 按一下**提交**以儲存變更。
-

第 13 章: 報表建立精靈

報表建立精靈是網路介面，您可在其中建立與編輯報表。您可以在「歷史報表」中匯入與排程報表。您可以從 Contact Center Manager Administration 的「歷史報表」元件存取報表建立精靈。

瀏覽

- [啓動報表建立精靈](#) 在第 128 頁
- [開啓現有報表](#) 在第 128 頁
- [建立簡化報表](#) 在第 129 頁
- [建立進階報表](#) 在第 135 頁
- [建立整合式報表](#) 在第 141 頁
- [儲存報表](#) 在第 141 頁
- [預覽報表](#) 在第 142 頁
- [匯入報表至「歷史報表」](#) 在第 142 頁
- [定義組態設定](#) 在第 145 頁
- [定義選擇條件](#) 在第 146 頁
- [移動欄位](#) 在第 148 頁
- [調整物件大小](#) 在第 148 頁
- [新增文字欄位](#) 在第 149 頁
- [修改物件內容](#) 在第 149 頁
- [隱藏報表區段](#) 在第 151 頁
- [在報表中新增或移除欄位](#) 在第 151 頁
- [在報表中新增或移除計算公式](#) 在第 152 頁
- [排序群組、欄位或計算公式的方向](#) 在第 153 頁
- [排序欄位或計算公式的順序](#) 在第 153 頁
- [在「歷史報表」中編輯報表建立精靈報表](#) 在第 154 頁
- [在 Crystal Reports 中檢視或修改物件名稱](#) 在第 155 頁
- [自訂報表建立精靈範本標誌](#) 在第 156 頁
- [套用範本變更至現有報表](#) 在第 157 頁

啓動報表建立精靈

必讀

確保您有報表建立精靈的授權。

執行這項作業的原因和時機

要存取報表建立精靈，請啓動此應用程式。

程序

- 1 登入 Contact Center Manager Administration 。
 - 2 從**啓動台**按一下**歷史報表**。
 - 3 在左窗格中，按一下要在其中建立、編輯或檢視報表建立精靈報表的 Contact Center Manager Server 。
 - 4 在**報表功能表**中，選擇**報表建立精靈**。
-

開啓現有報表

必讀

啓動報表建立精靈。請參閱[啓動報表建立精靈](#) 在第 128 頁。

執行這項作業的原因和時機

選擇**開啓現有報表**選項，可開啓現有報表。選擇此選項後，會出現瀏覽樹狀圖。瀏覽至報表以開啓。您可以選擇先前建立的報表，或從範例報表清單中選擇。

程序

- 1 從報告類型視窗選擇**開啓現有報表**選項。
 - 2 按一下欲開啓報表所在的資料夾。
 - 3 從報表清單選擇報表。
 - 4 按一下**下一步**。
-

建立簡化報表

必讀

啟動報表建立精靈。請參閱[啟動報表建立精靈](#) 在第 128 頁。

執行這項作業的原因和時機

選擇**建立簡化報表 (透過報表定義)** 選項可使用報表建立精靈隨附的其中一種報表定義。

如果您選擇建立簡化報表，則可在「資料來源」視窗的標準報表定義清單中進行選擇。「資料來源」視窗會根據選擇的伺服器類型列出可用報表定義。如果 聯絡中心 已啟用多媒體，則可使用多媒體報表定義。

程序

- 1 在報告類型視窗中，選擇**建立簡化報表 (透過報表定義)** 選項。
- 2 在資料來源視窗中，按一下**報表定義**資料夾。
- 3 瀏覽至欲開啓報表定義所在的資料夾。
- 4 按一下**下一步**。
- 5 在欄位選擇視窗的**欄位**清單中，連按兩下要新增至報表的欄位或計算公式。
選定的欄位或計算公式將會從**欄位**清單移至**選定欄位**清單中。
根據預設，表格名稱會在您將欄位新增到**選定欄位**清單後，附加到欄位名稱上。要移除表格名稱，請按一下**切換表格名稱**圖示。

附註

如果您從欄位選擇頁面中移除欄位，欄位將僅從**詳細資料**區段移除，而不是從任何其他區段移除。

- 6 要變更選定欄位的順序，請使用向上或向下箭頭。
- 7 要修改選定欄位的內容，在**選定欄位**清單中，按一下欄位，然後在**寬度**方塊中，鍵入新的寬度。
預設的 50 像素寬度將會套用至所有選定欄位。**標題**方塊為唯讀欄位。
- 8 按一下**下一步**。
- 9 要選擇分組依據的欄位，在群組視窗的**欄位**清單中，連按兩下欄位或計算公式。
選定的欄位或計算公式即會移至**分組依據**清單中。
- 10 要接受選定欄位和計算公式的預設內容，請繼續[步驟 23](#) 在第 130 頁。
- 11 要修改群組欄位內容，請在**分組依據**清單中選擇欄位。
- 12 在**排序順序**清單中，選擇排序順序。
- 13 在**將列印此區段**清單中，選擇定義群組何時變更的時間長度。



附註

此選項僅適用於日期、時間及日期與時間欄位。此選項決定群組何時列印。例如，同時選擇每小時的每小時群組記錄，並計算每小時的群組摘要。

- 14 按一下下一步。
- 15 在摘要視窗的欄位清單中，選擇欄位。
- 16 在總和類型清單中，選擇某個總和類型。
當您在欄位清單中選擇欄位時，總和類型清單會動態地更新，以顯示選定欄位的可用類型。
- 17 在群組清單中，選擇摘要出現在報表中各報表區段的核取方塊。
- 18 按一下新增。
摘要將出現在摘要資料清單中。
- 19 按一下下一步。
- 20 在報表配置視窗中，檢視或修改報表。
- 21 在工具列上，按一下儲存報表圖示。
- 22 在儲存 RCW 報表對話方塊中，選擇用來儲存報表的資料夾。
- 23 在報表名稱方塊中，輸入報表名稱。
- 24 按一下儲存。
在選擇至少一個欄位後，您可以儲存報表。

建立範例簡化「值機員 - 依專長類別效能區分」報表的範例

執行這項作業的原因和時機

您可以建立多種報告類型，例如「值機員 - 依專長類別效能區分」報表。

程序

- 1 在報告類型視窗中，選擇**建立簡化報表 (透過報表定義)** 選項。
- 2 按一下下一步。
- 3 在資料來源視窗的報表定義資料夾下，展開 **CS1000** 資料夾，然後展開**值機員效能** 資料夾。
- 4 在**值機員效能**資料夾中，選擇**值機員 - 依專長類別效能統計區分**報表定義。
- 5 按一下下一步。
- 6 在欄位選擇視窗的欄位清單中，展開 **iAgentBySkillsetStat** 標題。
- 7 從 **iAgentBySkillsetStat** 清單中，依下列順序連按兩下欄位：

- 專長類別
- 時間戳記
- 時間
- AgentLogin

- 從欄位清單中，展開 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式標題。
- 在 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式清單中，連按兩下 **@RCW_AgentName**。
- 在 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式檢視中，連按兩下 **CallsAnswered**。
- 在 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式清單中，連按兩下 **@RCW_TalkTime**。
選定的每個欄位和計算公式將會從欄位清單移動至選定欄位清單中。
- 變更下列選定欄位的寬度：

選定欄位	寬度
iAgentBySkillsetStat.Skillset	200
iAgentBySkillsetStat.Timestamp	200
iAgentBySkillsetStat.AgentLogin	80
iAgentBySkillsetStat.@RCW_AgentName	120
iAgentBySkillsetStat.CallsAnswered	80
iAgentBySkillsetStat.@RCW_TalkTime	80

- 按一下下一步。
- 在群組視窗的欄位清單中，展開 **iAgentbySkillsetStat** 標題，然後連按兩下以下分組依據欄位：
 - 專長類別
 - 時間戳記 (顯示日期與時間)
 選定的每個欄位將會從欄位清單移動至分組依據清單中。
 @RCW_TalkTime 計算公式因為是動態計算公式，所以無法使用。
- 從分組依據清單中，選擇 **iAgentbySkillsetStat.Timestamp**。
- 在將列印此區段清單中，選擇**每小時**。

附註

此選項僅適用於日期、時間及日期與時間欄位，並定義群組何時變更。

- 按一下下一步。
- 在摘要視窗的欄位清單中，展開 **iAgentBySkillsetStat** 標題。
- 從 **iAgentBySkillsetStat** 選擇 **CallsAnswered**。

- 20 從**總和類型**清單中選擇**總和**。
- 21 在**群組**清單中，選擇下列核取方塊：
 - 報表註腳
 - 群組註腳 #1
 - 群組註腳 #2
- 22 按一下**新增**。
在**報表註腳**、**群組註腳 #1** 及**群組註腳 #2** 的 **CallsAnswered** 摘要將會出現在**摘要資料**清單中。
「註腳 1」產生所有選定資料的總計，「群組註腳 1」產生各選定專長類別的總計，「群組註腳 2」則產生各選定時間戳記的總計。
- 23 從**欄位**清單中，展開 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式標題。
- 24 從 **iAgentBySkillsetStat** 計算公式清單中，選擇 **@RCW_TalkTime**。
- 25 在**群組**清單中，選擇下列核取方塊：
 - 報表註腳
 - 群組註腳 #1
 - 群組註腳 #2
- 26 按一下**新增**。
在**報表註腳**、**群組註腳 #1**及**群組註腳 #2**的 **@RCW_TalkTime** 摘要將會出現在**摘要資料**清單中。
「註腳 1」產生所有選定資料的總計，「群組註腳 1」產生各選定專長類別的總計，「群組註腳 2」則產生各選定時間戳記的總計。
- 27 按一下**下一步**。
- 28 在報表配置視窗中，連按兩下**群組註腳 #1** 區段。
區段列會從藍色變成紫色，並會展開以顯示此區段中的摘要欄位。
- 29 在**群組註腳 #1** 區段中，按一下 **CallsAnswered**。
物件內容頁面會出現在左側。
- 30 在物件內容頁面的**寬度**方塊中，鍵入 80。
- 31 在**群組註腳 #1** 區段中，按一下 **@RCW_TalkTime**。
- 32 在物件內容頁面的**寬度**方塊中，鍵入 80。
- 33 連按兩下**群組註腳 #2** 區段。
- 34 在**群組註腳 #2** 區段中，修改下列物件內容：

群組註腳 #2 欄位	寬度
CallsAnswered 類型	80
@RCW_TalkTime 類型	80

- 35 連按兩下**報表註腳**區段。
- 36 在**報表註腳**區段中，修改下列物件內容：

報表註腳欄位	寬度
CallsAnswered 類型	80
@RCW_TalkTime 類型	80

- 37 按一下**群組註腳 #1** 區段。
- 38 按一下工具列上的**新增文字欄位**圖示。
- 39 在物件內容頁面中，修改下列內容：
- 在**標題**方塊中，鍵入專長類別。
 - 在**寬度**方塊中，鍵入 80。
 - 在**高度**方塊中，鍵入 20。
 - 在**左**方塊中，鍵入 300。
 - 在**頂部**方塊中，鍵入 3。
 - 在**文字對齊**清單中，選擇**右側**。
 - 選擇**粗體**核取方塊。
- 40 按一下**群組註腳 #2** 區段。
- 41 按一下工具列上的**新增文字欄位**圖示。
- 42 在物件內容頁面中，修改下列內容：
- 在**標題**方塊中，鍵入時間戳記。
 - 在**寬度**方塊中，鍵入 80。
 - 在**高度**方塊中，鍵入 20。
 - 在**左**方塊中，鍵入 300。
 - 在**頂部**方塊中，鍵入 3。
 - 在**文字對齊**清單中，選擇**右側**。
 - 選擇**粗體**核取方塊。
- 43 按一下**報表註腳**區段。
- 44 按一下工具列上的**新增文字欄位**圖示。
- 45 在物件內容頁面中，修改下列內容：
- 在**標題**方塊中，鍵入總計。
 - 在**寬度**方塊中，鍵入 80。
 - 在**高度**方塊中，鍵入 20。

- 在**左方塊**中，鍵入 **300**。
- 在**頂部**方塊中，鍵入 **3**。
- 在**文字對齊**清單中，選擇**右側**。
- 選擇**粗體**核取方塊。

46 連按兩下**頁首**區段。

47 在**頁首**區段中按一下**時間**。

48 在物件內容頁面中，修改下列內容：

- 從**字型色彩**清單中選擇**紫色**。
- 選擇**底線**及**粗體**核取方塊。

49 在**頁首**區段中，修改下列物件內容：

頁首標題欄位	標題	寬度	字型色彩	核取方塊
AgentLogin	值機員登入	80	紫色	粗體 底線
@RCW_AgentName	值機員名稱	120	紫色	粗體 底線
CallsAnswered	來電接聽數量	80	紫色	粗體 底線
@RCW_TalkTime	通話時間	80	紫色	粗體 底線

50 連按兩下**群組標題 #1** 區段。

51 在**群組標題 #1** 區段中，按一下**專長類別**。

52 在物件內容頁面中，修改下列內容：

- 從**字型色彩**清單中選擇**藍色**。
- 選擇**粗體**核取方塊。

53 連按兩下**群組標題 #2** 區段。

54 在**群組標題 #2** 區段中，按一下**時間戳記**。

55 在物件內容頁面中，修改下列內容：

- 從**字型色彩**清單中選擇**藍色**。
- 選擇**粗體**核取方塊。

56 在工具列上，按一下**儲存**。

57 在儲存 RCW 報表視窗中，選擇用來儲存報表的資料夾。

58 在**報表名稱**方塊中，鍵入 **Agent By Skillset Performance.rpt**。



附註

Avaya 建議您使用異於標準報表定義的名稱，以快速識別自訂報表，以及判定報表產生的資料類型。

59 按一下**儲存**。

建立進階報表

必讀

- 啟動報表建立精靈。請參閱[啟動報表建立精靈](#) 在第 128 頁。
- 確保您熟悉報表建立精靈。
- 在 Contact Center Manager Server 中設定 DSN。
- 確保您瞭解表格連結及加入。

執行這項作業的原因和時機

選擇**建立進階報表 (透過 ODBC)** 選項可使用 ODBC DSN。您可從資料來源中選擇檢視組合。但是，檢視必須包含通用索引鍵欄位。此選項提供最大的彈性，但您必須瞭解所使用的資料庫結構。

程序

- 1 在報告類型視窗中，選擇**建立進階報表 (透過 ODBC)** 選項。
- 2 在資料來源視窗的**可用 DSN** 清單中，連按兩下 DSN。
選定的 DSN 即會移至**選定 DSN** 清單中。



附註

您只能選擇一個 DSN 系統類型，如 CCMS 或 CCMM DSN。

- 3 **使用者 ID** 和**密碼**方塊會自動包含您在伺服器組態期間輸入的值。
您可以變更使用者 ID 與密碼，但僅在您建立報表時才會套用這些變更。如果您是在「歷史報表」中產生報表，則「歷史報表」會使用您在伺服器組態期間輸入的值。
- 4 按一下**下一步**。
- 5 在表格選擇視窗的**可用表格**清單中，連按兩下某個表格。
該表格將從**可用表格**清單移至**選定表格**清單。
- 6 要新增其他表格，請重複[步驟 5](#) 在第 135 頁。
- 7 按一下**下一步**。
- 8 如果只選擇一個表格，請繼續[步驟 14](#) 在第 136 頁。
- 9 如果您選擇多個表格，請在表格連結視窗的左右**表格**清單中，選擇一個表格。

- 10 在左右欄位清單中，選擇要加入的欄位。

 附註

右欄位清單中的選定欄位必須包含與左欄位清單中選定欄位相同的資料。

- 11 在加入清單中，選擇加入類型，並按一下**連結**。
選定的表格、欄位及加入類型將顯示在**連結**清單中。
- 12 要從**連結**清單中移除某個項目，請選擇該項目，然後按一下**移除**。
- 13 按一下**下一步**。
- 14 在欄位選擇視窗的欄位清單中，連按兩下要新增至報表的欄位或計算公式。
選定的欄位或計算公式將會從欄位清單移至**選定欄位**清單中。
根據預設，表格名稱會在您將欄位新增到**選定欄位**清單後，附加到欄位名稱上。要
移除表格名稱，請按一下**切換表格名稱**圖示。

 附註

如果您從欄位選擇頁面中移除欄位，欄位將僅從**詳細資料**區段移除，而不是從任何其他區段移除。

- 15 要變更選定欄位的順序，請使用向上或向下箭頭。
- 16 要修改選定欄位的內容，在**選定欄位**清單中，按一下欄位，然後在**寬度**方塊中，鍵入新的寬度。
預設的 50 像素寬度將會套用至所有選定欄位。**標題**方塊為唯讀欄位。
- 17 按一下**下一步**。
- 18 要選擇分組依據的欄位，在群組視窗的欄位清單中，連按兩下欄位或計算公式。
選定的欄位或計算公式即會移至**分組依據**清單中。
- 19 要接受選定欄位和計算公式的預設內容，請繼續**步驟 23** 在第 136 頁。
- 20 要修改群組欄位內容，請在**分組依據**清單中選擇欄位。
- 21 在**排序順序**清單中，選擇排序順序。
- 22 在**將列印此區段**清單中，選擇定義群組何時變更的時間長度。

 附註

此選項僅適用於**日期、時間**及**日期與時間**欄位，以決定何時列印群組資訊。例如，同時選擇每小時的**每小時**群組記錄，並計算每小時的群組摘要。

- 23 按一下**下一步**。
- 24 在摘要視窗的欄位清單中，選擇欄位。
- 25 在**總和類型**清單中，選擇某個總和類型。
當您在欄位清單中選擇欄位時，**總和類型**清單會動態地更新，以顯示選定欄位的可用類型。
- 26 在**群組**清單中，選擇摘要出現在報表中各報表區段的核取方塊。

- 27 按一下**新增**。
摘要將出現在**摘要資料**清單中。
- 28 按一下**下一步**。
- 29 在報表配置視窗中，檢視或修改報表。
- 30 在工具列上，按一下**儲存報表**圖示。
- 31 在儲存 RCW 報表對話方塊中，選擇用來儲存報表的資料夾。
- 32 在**報表名稱**方塊中，輸入報表名稱。
- 33 按一下**儲存**。
在選擇至少一個欄位後，您可以儲存報表。

建立進階專長類別臨界值報表的範例

執行這項作業的原因和時機

建立進階專長類別臨界值報表的範例。

程序

- 1 在報告類型視窗中，選擇**建立進階報表 (透過 ODBC)** 選項。
- 2 按一下**下一步**。
- 3 在資料來源視窗的**可用 DSN** 清單中，連按兩下 CCMS DSN。
選定的 DSN 即會新增至**選定 DSN** 清單中。
- 4 在**選定 DSN** 內容區域中，鍵入用來存取資料來源的使用者 ID 和密碼。
若為 Contact Center Manager Administration 伺服器上設定的伺服器，使用者 ID 及密碼會自動出現。
- 5 按一下**下一步**。
- 6 在表格選擇視窗的**DSN** 清單中，選擇 CCMS DSN。
選定 DSN 的表格與檢視將會出現在**可用表格**清單中。
- 7 在**可用表格**清單中，連按兩下 **dSkillsetStat** 和 **Skillset**。
選定表格即會移動至**選定表格**清單中。
- 8 按一下**下一步**。
- 9 在表格連結視窗左側的**表格**清單中，選擇 **iSkillsetStat**。
- 10 從左側的**欄位**清單選擇**專長類別 ID**。
- 11 在右側的**表格**清單選擇**專長類別**。
- 12 從右側的**欄位**清單選擇**專長類別 ID**。
- 13 從**加入**清單選擇**左外部合併**。

- 14 按一下**連結**。
連結的專長類別 ID 會出現在**連結**清單中。
「左外部合併」的結果包含兩張表格中專長類別 ID 完全相符的所有記錄。「左外部合併」還會在 iSkillsetStat 表格中包含 SkillsetID 與「專長類別」表格不相符的所有記錄列。
- 15 按一下**下一步**。
- 16 在欄位選擇視窗的**欄位**清單中，在**專長類別計算公式**標題下，連按兩下 **@RCW_SkillsetNameID**。
選定的欄位即會移動至**選定欄位**清單中。
- 17 在**欄位**清單的 **iSkillsetStat** 計算公式標題下，連按兩下 **@RCW_ApplicationNameID**。
- 18 在**欄位**清單的 **dSkillsetStat** 標題下，連按兩下以下欄位：
 - 時間戳記
 - 時間
 - CallsAnswered
 - CallsAnsweredAfterThreshold
- 19 在**欄位**清單的 **iSkillsetStat** 計算公式標題下，連按兩下 **@RCW_CallsAnsweredBeforeThreshold**。
- 20 在**欄位**清單的**專長類別**標題下，連按兩下**服務層級臨界值**。
- 21 要修改選定欄位內容，請在**選定欄位**清單中，按一下欄位。
- 22 在**寬度**方塊中，鍵入新寬度。
- 23 按一下**下一步**。
- 24 在群組視窗的**欄位**清單中，選擇以下分組依據欄位：
 - 專長類別計算公式：@RCW_SkillsetNameID
 - iSkillsetStat 計算公式：@RCW_ApplicationNameID
 - dSkillsetStat 標題：時間戳記
選定的每個欄位將會從**欄位**清單移動至**分組依據**清單中。
- 25 若要修改「群組欄位內容」，請在**分組依據**清單中選擇欄位，然後在**排序順序**清單中選擇**遞減順序**。
- 26 按一下**下一步**。
- 27 在摘要視窗的**欄位**清單中，在 **dSkillsetStat** 標題下選擇 **CallsAnsweredAfterThreshold**。
- 28 從**總和類型**清單中選擇**總和**。
此總和類型會在達到臨界值後總計所有來電接聽數。
- 29 在**群組**清單中，選擇下列核取方塊：

- 報表註腳
 - 群組註腳 #1
 - 群組註腳 #2
 - 群組註腳 #3
- 30 按一下**新增**。
- CallsAnsweredAfterThreshold 欄位、總和摘要類型及選定報表區段將會出現在**摘要資料**清單中。
- 31 在**欄位**清單的 **iSkillsetStat** 計算公式標題下，選擇 **@RCW_CallsAnsweredBeforeThreshold**。
- 32 從**總和類型**清單中選擇**總和**。
- 此總和類型會在達到臨界值前總計所有來電接聽數。
- 33 在**群組**清單中，選擇下列核取方塊：
- 報表註腳
 - 群組註腳 #1
 - 群組註腳 #2
 - 群組註腳 #3
- 34 按一下**新增**。
- @RCW_CallsAnsweredBeforeThreshold 計算公式、「總和」總和類型及選定報表等區段，將會出現在**摘要資料**清單中。
- 35 按一下**下一步**。
- 36 在**報表配置**視窗中，連按兩下**頁首**區段。
- 37 在**頁首**區段中按一下**時間**。
- 38 在物件內容頁面的**高度**方塊中，鍵入 **80**。
- 使用 80 像素的高度時，即可列印完整文字。
- 39 選擇**粗體**和**底線**核取方塊。
- 40 在**頁首**區段中，按一下下一個欄位。
- 41 在物件內容頁面的**標題**方塊中，變更標題。
- 例如，將 CallsAnswered 變更爲來電接聽總計，將 @RCW_CallsAnsweredBeforeThreshold 變更爲臨界值前來電接聽總計。
- 42 在**高度**方塊中，鍵入 **80**。
- 43 選擇**粗體**和**底線**核取方塊。
- 44 針對剩餘的**頁首**欄位，重覆**步驟 40** 在第 139 頁 到**步驟 43** 在第 139 頁。
- 45 連按兩下**群組標題 #1** 區段。
- 46 在**群組標題 #1** 區段中，按一下 **@RCW_SkillsetNameID**。

- 47 在物件內容頁面的**寬度**方塊中，鍵入 300。
 - 48 選擇**粗體**核取方塊。
 - 49 連按兩下**群組標題 #2** 區段。
 - 50 在**群組標題 #2** 區段中，按一下 **@RCW_ApplicationNameID**。
 - 51 在物件內容頁面的**寬度**方塊中，鍵入 300。
 - 52 選擇**粗體**核取方塊。
 - 53 連按兩下**群組標題 #3** 區段。
 - 54 在**群組標題 #3** 區段中，按一下**時間戳記**。
 - 55 在物件內容頁面中，按一下**移除**。
 - 56 按一下**計算公式**標籤。
 - 57 在計算公式頁面的 **iSkillsetStat** **計算公式**標題下，按一下 **@RCW_TimestampGroupNameLabel**。
@RCW_TimestampGroupNameLabel 是一種動態計算公式，可顯示當您將報表匯入「歷史報表」時，所選擇的資料範圍和時間戳記。由於此計算公式需要來自於「歷史報表」的輸入，因此報表建立精靈報表預覽中的結果不是完全精確無誤的。
 - 58 按一下**新增**。
@RCW_TimestampGroupNameLabel 將會新增至**群組標題 #3** 區段中，物件內容頁面也會出現。
 - 59 在物件內容頁面的**寬度**方塊中，鍵入 300。
 - 60 選擇**粗體**核取方塊。
 - 61 在物件內容頁面中，為下列報表區段中的所有欄位選取**粗體**核取方塊：
 - **群組註腳 #1**
 - **群組註腳 #2**
 - **群組註腳 #3**
 - **報表註腳**
 - 62 在工具列上，按一下**儲存報表**圖示。
 - 63 選擇用來儲存報表的資料夾。
 - 64 在**報表名稱**方塊中，鍵入專長類別臨界值。
 - 65 按一下**儲存**。
-

建立整合式報表

必讀

啟動報表建立精靈。請參閱[啟動報表建立精靈](#) 在第 128 頁。

執行這項作業的原因和時機

您必須建立整合式報表才能執行整合式聯絡摘要報表。

程序

- 1 在報告類型視窗中，選擇**建立進階報表 (透過 ODBC)**。
 - 2 選擇已設定的 CCMS 伺服器 ODBC DSN。
 - 3 選擇所需的整合式檢視。
 - 4 選擇檢視欄並格式化報表。
 - 5 在工具列上，按一下**儲存報表**。
 - 6 在工具列上，按一下**匯入歷史報表**。
-

儲存報表

必讀

- 建立報表。
- 建立報表時，請選擇至少一個欄位。

執行這項作業的原因和時機

修改報表後請儲存。

程序

- 1 在工具列上，按一下**儲存報表**圖示。
 - 2 在儲存 RCW 報表對話方塊中，選擇用來儲存報表的資料夾。
 - 3 在**報表名稱**方塊中，輸入報表名稱。
 - 4 按一下**儲存**。
-

預覽報表

必讀

- 選擇欄位。
- 儲存報表。

執行這項作業的原因和時機

按一下**預覽**按鈕，以啟動報表檢視器。

報表檢視器支援標準 Crystal Report 功能，例如匯出、列印及搜尋。報表檢視器會列出資料庫中前 50 筆記錄。

程序

在工具列上，按一下**預覽**。
報表檢視器將會出現。

匯入報表至「歷史報表」

執行這項作業的原因和時機

在 Contact Center Manager Administration 中執行與排程報表建立精靈報表前，必須儲存報表，並將其匯入「歷史報表」。您可以使用「匯入」工具，將報表建立精靈報表匯入標準群組或您的個人資料夾。報表建立精靈報表匯入時，系統會在匯入程序期間自動識別支援的資料範圍(間隔、每天、每週、每月)。

報表建立精靈報表只可匯入 Contact Center Manager Server。

和使用者匯入的報表不同，您不需要同步化報表建立精靈報表。報表建立精靈報表匯入後，您可以直接透過報表建立精靈編輯報表。報表儲存後，所有變更會立即生效。

進階 (ODBC) 報表的匯入程序類似於簡化報表，但以下方面除外：

- 您必須手動輸入報表中各參照表格的支援資料範圍。
- 您必須指定報告類型。共有三種報告類型可用，即歷史、組態及網路。

程序

- 1 在工具列上，按一下**匯入至歷史報表**圖示。
- 2 在匯入視窗的**報表標題**方塊中，鍵入報表名稱。
該名稱將出現在「歷史報表」中。
- 3 按一下**瀏覽**。

- 4 在開啓 RCW 報表對話方塊中，瀏覽並選擇要匯入的報表。
- 5 按一下**開啓**。
開啓 RCW 報表對話方塊將會關閉，且路徑會出現在**位置**方塊中。
- 6 從**時區**清單中選擇報表用來作為預設時區的時區。



附註

Avaya 建議您使用「用戶端時區」設定。此設定會自動根據用戶端時區調整報表間隔。

- 7 在**註解**方塊中，鍵入有關報表的其他資訊。
- 8 按一下**報表選項**標題。
- 9 在**報表選項**區段中，選擇**報表模式**。選項為**標準**或**個人**。「報表模式」決定報表將匯入標準或個人資料夾位置。
- 10 僅適用於進階報表：從**報告類型**清單中選擇報告類型。
- 11 在**報表群組**清單中，選擇報表要匯入的標準報表資料夾。若為個人報表，報表將匯入個人資料夾。
- 12 在**選擇伺服器**清單中，選擇報表要匯入哪些伺服器。
- 13 按一下**資料範圍**標題。
- 14 若您匯入的是簡化報表，請在**資料範圍**選擇中，選擇產生報表所用的**間隔模式**，然後繼續[步驟 18](#) 在第 143 頁。
- 15 若您匯入的是進階 (ODBC) 報表，請在**表格別名**清單中選擇表格。
- 16 在**表格**方塊中，對於符合選定「表格別名」期間的資料範圍，請鍵入表格名稱。
- 17 在**時間戳記**方塊中，對於符合選定「表格別名」期間的資料範圍，請鍵入欄位名稱。
例如，若報表是以 iSkillsetStat 表格別名為基礎，各資料範圍的輸入內容會出現在下列表格中：

間隔模式	表格名稱	時間戳記
間隔	iSkillsetStat	時間戳記
每天	dSkillsetStat	時間戳記
每週	wSkillsetStat	時間戳記
每月	mSkillsetStat	時間戳記

- 18 按一下**匯入**。

簡化「值機員 - 依專長類別效能區分」報表匯入「歷史報表」的範例程序

- 1 在工具列上，按一下**匯入至歷史報表**圖示。
- 2 在匯入視窗中，按一下**瀏覽**。
- 3 在開啓 RCW 報表視窗中，按一下**值機員 - 依專長類別效能區分**。
- 4 按一下**開啓**。
開啓 RCW 報表視窗將會關閉。位置方塊中即會出現資訊。
- 5 在**報表標題**方塊中，鍵入值機員 - 依專長類別。
- 6 在**時區**清單中，選擇要匯入報表的伺服器時區。



附註

Avaya 建議您使用「伺服器時區」預設設定。此設定會自動根據伺服器時區調整報表間隔。

- 7 在**註解**方塊中，鍵入有關報表的其他資訊。
- 8 按一下**報表選項**標題。
- 9 針對**報表模式**，選擇**個人**。
「個人報表範本」資料夾會自動選擇為「報表群組」。
- 10 在**選擇伺服器**清單中，選擇報表要匯入哪些伺服器。
「報告類型」會根據報表定義自動選擇。此欄位為唯讀。
- 11 按一下**資料範圍**標題。
- 12 在**資料範圍**區段中，選擇所有的**間隔模式**核取方塊，以針對所有時間範圍執行報表。
表格及時間戳記方塊會根據報表定義自動填入，且是唯讀。
- 13 按一下**匯入**。
匯入視窗的底部會出現訊息，說明“「值機員 - 依專長類別」報表已成功匯入”。

進階專長類別臨界值報表匯入歷史報表的範例

程序

- 1 在工具列上，按一下**匯入至歷史報表**圖示。
- 2 在匯入視窗的**報表標題**方塊中，輸入專長類別臨界值報表。
- 3 按一下**瀏覽**。

- 4 在開啓 RCW 報表視窗中，瀏覽至專長類別臨界值報表的報表位置。
- 5 按一下**開啓**。
開啓 RCW 報表視窗將會關閉。系統會填入**位置**方塊中的資訊。
- 6 在**時區**清單中，選擇要匯入報表的伺服器時區。



附註

Avaya 建議您使用「伺服器時區」預設設定。此設定會自動根據伺服器時區調整報表間隔。

- 7 在**註解**方塊中，鍵入有關報表的其他資訊。
- 8 按一下**報表選項**標題。
- 9 針對**報告類型**，選擇**歷史節點**。
- 10 在**選擇伺服器**清單中，選擇報表要匯入哪些伺服器。
- 11 按一下**資料範圍**標題。
- 12 從**表格別名**清單選擇 **iSkillsetStat**。
- 13 在**表格及時間戳記**方塊中，為每個**間隔模式**鍵入下列內容：

間隔模式	表格名稱	時間戳記
間隔	iSkillsetStat	時間戳記
每天	dSkillsetStat	時間戳記
每週	wSkillsetStat	時間戳記
每月	mSkillsetStat	時間戳記

- 14 選擇所有的**間隔模式**核取方塊。
- 15 按一下**匯入**。
匯入視窗的底部會出現訊息，說明“「值機員 - 依專長類別」報表已成功匯入”。

定義組態設定

必讀

在報表建立精靈中開啓已儲存的報表。

執行這項作業的原因和時機

使用組態設定視窗定義報表的預設內容。

程序

- 1 在工具列上，按一下**組態**圖示。
- 2 在組態設定視窗的**報表配置**區段中，選擇**縱向**或**橫向**。
- 3 在**預設字型**清單中，選擇要套用於新增至報表區段的欄位、計算公式、標籤或摘要之預設字型。
- 4 在**欄位格式**區段中，選擇**使用用戶端設定**，以根據用戶端上存在的設定格式化報表欄位。
日期格式、時間格式及數字欄位會根據產生報表上的用戶端設定顯示。

變數定義

變數	定義
報表配置	報表的頁面方向： 縱向 或 橫向 。
預設字型	選擇要套用於新增至報表區段的欄位、計算公式、標籤或摘要的預設字型。可用的字型視 Contact Center Manager Administration 伺服器上安裝的字型而定。 之前選擇的預設字型仍會套用於在選擇新預設字型之前新增的物件。如果安裝在 Contact Center Manager Administration 伺服器上的字型未出現在字型清單中，表示安裝的字型未能符合特定需求。如需更多資訊，請參閱 <i>Avaya Aura® Contact Center 疑難排解</i> (NN44400-712)。

定義選擇條件

必讀

- 將報表建立精靈報表匯入「歷史報表」。請參閱[匯入報表至「歷史報表」](#) 在第 142 頁。
- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

定義選擇條件以決定要納入報表中的項目。當您在「歷史報表」中定義報表建立精靈報表時，可以使用下列選項：

- 定義選擇條件。
- 排程列印報表。
- 排程將報表傳送至檔案。
- 儲存報表。
- 立即執行報表。

為報表建立精靈報表定義選擇條件的方法與使用者定義的報表不同。

程序

- 1 在左窗格中，按一下儲存報表建立精靈報表的伺服器。
- 2 瀏覽至報表建立精靈報表。
- 3 在報表內容視窗中，按一下**選擇條件**。
選擇條件標題隨即展開。每個選定的報表建立精靈表格欄位將會出現在**欄位**清單中。
- 4 在**欄位**清單中，選擇一個欄位。
表格名稱與欄位資料類型將會出現在**條件**清單中。
- 5 在**條件**清單中，選擇下列其中一個值：
 - **等於**：如果您選擇**等於**，則只能根據一項元素篩選選定欄位。您可以根據報表所含表格中的任一欄位進行篩選，包括並未在報表中選擇的欄位。
 - **大於**
 - **小於**
 - **不等於**
 - **介於**
 - **在**：如果選擇**在**，即可根據多項元素篩選選定欄位。您可以根據報表所含表格中的任一欄位進行篩選，包括並未在報表中選擇的欄位。
 - **開頭為**
 - **包含**
 - **結尾是**

欄位資料類型將決定**條件**清單中可用的值。
- 6 按一下省略號 (...).
- 7 在選擇元素對話方塊中，選擇欄位值。
如果在**條件**清單中選擇了**在**，則可選擇多項元素。
- 8 要選擇所有元素，請選擇**全選**核取方塊。
- 9 按一下**選擇**。

選擇元素對話方塊將會關閉，選定的欄位值將會出現在欄位值方塊中。

- 10 按一下**新增**。
選擇條件將會出現在**選擇條件**清單中。
 - 11 要定義其他選擇條件，請在**加入**清單中，選擇 **AND** 或 **OR**，然後重複**步驟 4** 在第 147頁 到**步驟 10** 在第 148頁。
-

移動欄位

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

頁首區段中的欄標題是連結到**詳細資料**區段中的欄位。若您移動**詳細資料**區段中的欄位，與此欄位相關聯的標題會移動。

程序

- 1 若要移動欄位，請執行下列活動之一：
 - 按一下欄位、按住滑鼠左鍵，然後拖曳到物件。
 - 反白顯示物件，然後使用向上、向下、向左及向右箭頭按鈕來移動物件。
 - 2 按一下**儲存**。
-

調整物件大小

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

若要自訂物件，您可以修改物件大小。

程序

- 1 若要調整物件大小，請執行以下其中一項活動：

- 將滑鼠移動到物件輪廓的尾端，在游標變更為調整大小游標後，按住滑鼠左鍵，然後拖曳以增加或減少物件的大小。
- 反白顯示物件、按住 **Ctrl** 鍵，然後使用向左鍵及向右鍵來調整物件的大小。

2 按一下**儲存**。

新增文字欄位

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

依需要新增文字欄位。

程序

- 1 按一下「報表檢視」區域中的區段。
 - 2 按一下工具列上的**新增文字物件**圖示。
新的文字欄位便會新增至選定的區段。
-

修改物件內容

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表，然後瀏覽至「報表配置」視窗。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

使用報表配置視窗中的**物件內容**標籤，來修改群組、欄位或計算公式內容。

程序

- 1 選擇報表區段。
選擇的報表區段會展開，並顯示欄位與計算公式。
- 2 選擇區段中的欄位，以在內容列中顯示欄位內容。
選擇的欄位會有黃色背景。

- 3 按一下**物件內容**標籤。
- 4 修改物件內容。
- 5 按一下**提交**以儲存變更。
更新的欄位會出現在「報表檢視」區域。
- 6 按一下**儲存**。

變數定義

變數	定義
標題	鍵入欄位名稱。出現在報表中的名稱。
高度	鍵入欄位高度的數值 (以像素為單位)。
寬度	鍵入欄位寬度的數值 (以像素為單位)。
左	鍵入報表欄位的水平位置數值。您輸入的值代表欄位距離報表左側邊界的像素數。
頂部	鍵入報表欄位的垂直位置數值。您輸入的值代表欄位距離報表頂部邊界的像素數。
格式	在 格式 清單中，選擇時間或數字格式。只有在選擇數字、貨幣、日期或時間資料類型物件時，才可使用 格式 內容。
貨幣	在 貨幣 清單中，選擇貨幣類型。僅當您選擇貨幣資料類型物件時，才能使用 貨幣 內容。
字型	在字型清單中，選擇字型。字型會出現在報表的選定欄位中。可用的字型視 Contact Center Manager Administration 伺服器上安裝的字型而定。  附註 如果 Contact Center Manager Administration 伺服器上安裝的字型未出現在字型清單中，表示安裝的字型未能符合特定需求。
字型色彩	在 字型色彩 清單中，選擇要出現在報表選定欄位中的字型色彩。
字型大小	在 字型大小 清單中，選擇要出現在報表選定欄位中的字型大小。
文字對齊	在 文字對齊 清單中，選擇下列項目之一： 右側 、 左側 或 置中 。表示欄位中的欄位文字位置。

變數	定義
<i>粗體</i>	選擇 粗體 核取方塊可將粗體套用至出現在報表中的欄位文字。
<i>斜體</i>	選擇 斜體 核取方塊可以斜體顯示出現在報表中的欄位文字。
<i>底線</i>	選擇 底線 核取方塊可使出現在報表中的欄位文字加上底線。
<i>隱藏</i>	選擇 隱藏 核取方塊可隱藏報表中的欄位。

隱藏報表區段

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

隱藏區段以將區段從列印報表中排除。

程序

- 1 在報表配置視窗中，選擇要隱藏的區段標題。
選定標題會以不同於其他標題的色彩顯示。
 - 2 選擇**區段內容**標籤。
 - 3 在區段內容頁面中，選擇**隱藏**核取方塊。
區段標題色彩會變成淺灰色。
 - 4 按一下**儲存**。
-

在報表中新增或移除欄位

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

在**欄位**標籤中，新增欄位或移除欄位以修改報表。

程序

- 1 在報表配置視窗中，選擇要在其中新增欄位的區段標題。
- 2 按一下**欄位**標籤。
- 3 在欄位頁面中，選擇欄位。
- 4 要新增欄位，按一下**新增**。

如果您將欄位新增到報表的**詳細資料**區段，則報表建立精靈會將對應的文字標題新增到報表的**頁首**區段。如果您移動該欄位，則標題也會隨之移動，以保持與欄位水平對齊。

- 5 要移除欄位，按一下**移除**。



附註

如果您從欄位選擇頁面中移除欄位，欄位將僅從**詳細資料**區段移除，而不是從任何其他區段移除。

- 6 按一下**儲存**。

在報表中新增或移除計算公式

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

新增計算公式或移除計算公式以更新報表。計算公式會出現在**計算公式**清單的相關標題之下。標準計算公式會出現在「計算公式」標題之下。與檢視相關的計算公式會出現在每個檢視的個別標題之下，例如 **iAgentPerformanceStat** 計算公式。報表計算公式以及出現在報表中且未與報表建立精靈計算公式關聯的計算公式，會出現在**計算公式**清單。

如果您將計算公式新增到報表的**詳細資料**區段，則對應的文字標題將會出現在報表的**頁首**區段中。如果您之後移動計算公式，則標題會隨之移動，以保持與欄位水平對齊。如果您移除欄位，則會從**頁首**區段中自動刪除標題。

程序

- 1 在報表配置視窗中，選擇要在其中新增計算公式的區段標題。
- 2 按一下**計算公式**標籤。
- 3 在計算公式頁面中，選擇計算公式。
- 4 要新增計算公式，按一下**新增**。

- 5 要移除計算公式，按一下**移除**。
 - 6 按一下**儲存**。
-

排序群組、欄位或計算公式的方向

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。

執行這項作業的原因和時機

使用**排序**標籤選擇報表上所傳回群組、欄位及計算公式資料的排序方向。

程序

- 1 在報表配置視窗中，按一下**排序**標籤。
 - 2 若要排序群組的方向，在排序頁面上按一下**群組**標題。
 - 3 若要排序欄位或計算公式的方向，按一下**欄位**標題。
 - 4 選擇要變更排序方向的群組、欄位或計算公式。
 - 5 選擇下列其中一個排序方向選項：
 - **遞增**
 - **遞減**
 - **原始順序 (適用於群組) 或無 (適用於欄位)**
 - 6 按一下**儲存**。
-

排序欄位或計算公式的順序

必讀

- 在報表建立精靈中開啓現有的報表建立精靈報表。
- 確保您熟悉「報表配置」視窗。
- 將排序順序指派給選定欄位或計算公式。請參閱[排序群組、欄位或計算公式的方向](#) 在第 153 頁。

執行這項作業的原因和時機

使用報表配置視窗中的**排序**標籤，以選擇報表上欄位及計算公式資料的排序方向。

程序

- 1 在報表配置視窗中，按一下**排序**標籤。
- 2 在排序頁面中，按一下**欄位**標題。
標題隨即展開，顯示報表上的選定欄位及計算公式。
- 3 按一下要變更排序順序的欄位或計算公式。
- 4 使用向上與向下箭頭可變更選定欄位或計算公式的排序順序。
群組排序永遠最先出現，後接欄位和計算公式排序。
- 5 按一下**儲存**。

在歷史報表中編輯報表建立精靈報表

必讀

- 在報表建立精靈建立報表。請參閱[建立簡化報表](#) 在第 129 頁或[建立進階報表](#) 在第 135 頁。
- 匯入報表至「歷史報表」。請參閱[匯入報表至「歷史報表」](#) 在第 142 頁。
- 登入「歷史報表」。如需更多資訊，請參閱[登入「歷史報表」](#) 在第 80 頁。

執行這項作業的原因和時機

若要修改已儲存的報表建立精靈報表，請存取「歷史報表」。

程序

- 1 在左窗格中，按一下要登入的伺服器。
- 2 瀏覽至要編輯的報表建立精靈報表所儲存的位置。
報表建立精靈報表的報表圖示與標準報表的報表圖示不同。
- 3 在報表上按右鍵，然後按一下**編輯**。
報表會出現在「報表配置」視窗的報表建立精靈中。瀏覽列與工具列內的所有按鈕均為啟用狀態。
- 4 編輯報表。
- 5 在工具列上，按一下**儲存**。
所有變更會立即生效。

在 Crystal Reports 中檢視或修改物件名稱

必讀

確保已安裝 Crystal Reports 11。



附註

Contact Center Manager Administration 安裝與使用 Crystal Reports Server Embedded 2008。您可以使用與 Crystal Reports Server Embedded 2008 相容的 Crystal Reports 用戶端軟體，產生聯絡中心報表。

執行這項作業的原因和時機

如果您套用報表範本，報表建立精靈會使用物件名稱來確定物件是否存在於報表中。如果報表未包含物件名稱，RCW 將根據報表範本中的指定設定與位置新增物件。如果物件名稱存在於報表中，則新物件會根據報表範本中的指定設定與位置取代原先的物件。

程序

- 1 在物件上按右鍵，然後選擇**格式 <物件名稱>**。
 - 2 在**格式編輯器**中，選擇**一般**標籤。
 - 3 在**物件名稱**方塊中，確認或修改值。
 - 4 按一下**確定**。
-

變數定義

變數	值
<物件名稱>	物件名稱可識別範本中的物件。物件名稱必須是唯一的，且不區分大小寫。例如，Picture1、picture1 和 PICTURE1 為相同的物件名稱。

自訂報表建立精靈範本標誌

必讀

確保已安裝 Crystal Reports 11。

附註

Contact Center Manager Administration 安裝與使用 Crystal Reports Server Embedded 2008。您可以使用與 Crystal Reports Server Embedded 2008 相容的 Crystal Reports 用戶端軟體，產生聯絡中心報表。

執行這項作業的原因和時機

您必須更新每個縱向與橫向範本的標誌。

程序

- 1 開啓報表建立精靈範本。
- 2 在報表的報表標題區段中，選擇並刪除 Avaya 標誌。
- 3 要插入新標誌，在**插入**功能表中，選擇**圖片**。
- 4 按一下**瀏覽**並選擇要新增至範本的新影像。
- 5 將影像拖曳至報表標題下的所需位置。
- 6 在影像上按右鍵，然後選擇**格式圖形**。
- 7 在格式編輯器對話方塊中，選擇**一般**標籤。
- 8 確認圖片的**物件名稱**為 **Picture1**。
如此可確保使用原始範本建立的報表納入最新的 Avaya 標誌。
- 9 按一下**確定**。
- 10 儲存報表範本。

附註

原始範本屬於 Contact Center Manager Administration (CCMA) 安裝的一部份。如果 CCMA 安裝程式或系統管理員重新安裝 CCMA 軟體，則會遺失範本變更。軟體更新可取代遺失的檔案。安裝 CCMA 後，為這些檔案建立備份，然後可將其用來還原預設範本。建議您可定期備份工作，如此可確保當 CCMA 故障時，您的工作 (例如報表範本) 不會遺失。如需更多資訊，請參閱 Avaya Aura® Contact Center 例行維護 (NN44400-514)。

套用範本變更至現有報表

必讀

登入報表建立精靈。請參閱[啟動報表建立精靈](#) 在第 128 頁。

執行這項作業的原因和時機

現有的報表不會自動接收您對報表範本所作的變更；因此，您必須將範本套用至每份報表。

程序

- 1 在報表建立精靈中開啓報表。
 - 2 按一下**組態**圖示。
 - 3 變更「報表配置」。
如果目前的設定是**橫向**，則將變更爲**直向**。如果目前的設定是**直向**，則將變更爲**橫向**。
 - 4 按一下**關閉**。
 - 5 按一下**組態**圖示。
 - 6 將「報表配置」變更回原始設定。
 - 7 按一下**關閉**。
 - 8 按一下**預覽**圖示以確認套用的變更。
 - 9 按一下**儲存**。
-

索引

A

AACC Performance Management 6.2	7-9
功能	7
此版本中的新功能	7
其他變更	8
簡介	9

B

工作輔助	116
新增自訂計算公式至 Crystal Report	116
功能	7
分類篩選	7
從待命伺服器收集歷史資料	7
圖形歷史報表	7
先決條件	15, 25, 33, 39, 63, 75, 79, 119
CCMM 報表	75
Contact Center Multimedia	75
即時報表	25
即時報表自訂	63
統計組態	119
匯出顯示	33
圖形顯示管理	39
歷史報表	79
篩選管理	15
列印	29, 30, 37
即時顯示	30
即時顯示方格	37
摘要圖表	29
列印特別報表	93
歷史報表	93
列印報表排程	96
歷史報表	96
在 Crystal Reports 11 中儲存報表範本	113
在即時報表中建立篩選	16
在歷史報表中建立篩選	16
存取與分割管理	13
安裝	103, 105, 106
快取 JDBC 驅動程式	105
快取 ODBC 驅動程式 (CCMM)	106
快取 ODBC 驅動程式 (CCMS)	103
此版本中的新功能	7
區段	7
自訂	50, 64, 156
值機員對應配置	50

報表建立精靈範本標誌	156
顯示內容	64
自訂報表	98
新增歐元符號	98
自動排列值機員	49
值機員對應	49
刪除	28, 30, 31, 42, 70, 123
公共顯示	28
自訂計算公式	123
即時顯示的欄	70
個人顯示	30
匯出的即時顯示方格	31
圖形顯示	42
刪除報表	100
歷史報表	100
刪除篩選	20
即時統計	13
即時報表	25-31, 63
列印即時顯示	30
列印摘要圖表	29
自訂	63
刪除公共顯示	28
刪除個人顯示	30
刪除匯出的即時顯示方格	31
建立個人即時顯示	26
套用自訂計算公式至即時顯示	28
區段	25
啟動網路摘要	29
登入	26
製作個人即時顯示的公共複本	27
檢視無人值勤的專長類別	31
即時報表自訂	63-72
放大摘要圖表中的區域	72
重新排列即時顯示中的欄	69
區段	63
從即時顯示刪除欄	70
旋轉摘要圖表	71
移動視窗中的圖表內容	71
新增欄至即時顯示	64
增加或減少摘要圖表大小	72
變更即時顯示方格的字型大小	65
變更即時顯示方格的色彩設定	66
變更即時顯示方格的標題	70
變更即時顯示的重新整理頻率	65
變更即時顯示的資料收集模式	69
變更即時顯示的欄寬	68

變更站台摘要的圖表類型	66	建立自訂報表	117
變更摘要圖表的填充色彩	67	建立報表	107
變更欄名稱	67	連線至 Crystal 資料庫	107
顯示內容	64	指派臨界值警示	46
即時顯示	20, 22, 23, 28	節點即時顯示	46
套用自訂計算公式	28	為網路合併報表選擇網路站台	98
套用督導員/報告值機員組合	22	啟用排程報表	98
套用篩選	20	歷史報表	98
移除篩選	23	重新排列	69
即時顯示方格的色彩設定	66	即時顯示的欄寬	69
變更	66	值機員對應	51, 52
即時顯示的資料收集模式	69	啟用值機員詳細資料視窗	52
變更	69	啟用顯示	52
使用者建立的報表	75	變更圖示的標題格式	51
建立 CCMM 報表範本	75	修改	122, 149
定義	102–104, 107, 145, 146	自訂計算公式	122
DSN (CCMM)	107	物件內容	149
快取 DSN	103	套用	28, 157
快取 ODBC DSN (CCMS)	104	自訂計算公式至即時顯示	28
組態設定	145	範本變更至現有報表	157
與伺服器的連線	102	套用督導員/報告值機員組合至即時顯示	22
選擇條件	146	套用篩選	21, 80
定義報表輸出	88	圖形顯示	21
歷史報表	88	網路合併歷史報表	80
放大或縮小	51	套用篩選至即時顯示	20
值機員對應顯示	51	效能管理基礎	11–14
版本 6.2	7–9	Crystal Reports	14
分類篩選	7	存取與分割管理	13
功能	7	即時統計	13
此版本中的新功能	7	區段	11
其他變更	8	歷史統計	12
從待命伺服器收集歷史資料	7	篩選	11
圖形歷史報表	7	臨界值	12
簡介	9	特別執行參數報表	85
建立	26, 42, 56, 57, 110, 111, 117, 119, 129, 135, 141	歷史報表	85
公共收集或公共告示牌收集	57	停用排程報表	97
自訂計算公式	119	歷史報表	97
自訂報表	117	區段	7, 9, 11, 15, 25, 33, 39, 63, 75, 79, 101, 119, 127
即時資訊看板顯示	42	CCMM 報表	75
使用 Microsoft Access 的報表	111	Contact Center Multimedia 報表	75
使用 Microsoft Excel 的報表	110	此版本中的新功能	7
個人收集	56	即時報表	25
個人即時顯示	26	即時報表自訂	63
個人告示牌收集	56	效能管理基礎	11
進階報表	135	專家報表	101
整合式報表	141	統計組態	119
簡化報表	129	報表建立精靈	127
建立 CCMM 報表範本	75	匯出顯示	33
使用者建立的報表	75	圖形顯示	39
建立共用或個人報表	87	歷史報表	79
歷史報表	87	篩選管理	15

簡介	9	統計組態	119, 122–125
基礎	11	刪除自訂計算公式	123
效能管理	11	建立自訂計算公式	119
執行	106	修改自訂計算公式	122
「資料庫檢視定義」報表	106	區段	119
執行特別報表	84	設定 NCC 上的歷史統計資料收集	124
歷史報表	84	設定即時統計	125
專家報表	101–107, 109–111, 113–117	設定歷史統計資料收集	123
安裝快取 JDBC 驅動程式	105	設定	47, 53, 54, 58, 60, 110, 119, 123–125
安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMM)	106	NCC 上的歷史統計資料收集	124
安裝快取 ODBC 驅動程式 (CCMS)	103	即時統計	125
使用 Microsoft Access 建立報表	111	告示牌顯示	53
使用 Microsoft Excel 建立報表	110	頁面方向	110
定義 DSN (CCMM)	107	值機員對應	47
定義快取 DSN	103	時間線顯示	58
定義快取 ODBC DSN (CCMS)	104	統計	119
定義與伺服器的連線	102	資訊看板顯示	60
建立報表並連線至 Crystal 資料庫	107	圖表顯示	54
區段	101	歷史統計資料收集	123
執行「資料庫檢視定義」報表	106	連結	115
設定頁面方向	110	子報表時間戳記欄位	115
新增自訂計算公式至 Crystal Report	116	連結子報表時間戳記欄位	115
變更資料庫別名	109	報表	25, 75, 79, 101
從不同的時區執行報表	99	CCMM	75
歷史報表	99	Contact Center Multimedia	75
從即時顯示移除篩選	23	即時	25
從篩選移除元素	19	專家	101
排列	58	歷史	79
告示牌收集中的告示牌	58	報表建立精靈	127, 129, 135, 141, 142, 145, 146, 148, 149, 151–157
排序	153	在 Crystal Reports 中檢視或修改物件名稱	155
群組、欄位或計算公式的方向	153	在報表中新增或移除計算公式	152
欄位或計算公式的順序	153	在報表中新增或移除欄位	151
排程報表	93, 95	在歷史報表中編輯報表建立精靈報表	154
歷史報表	93	自訂報表建立精靈範本標誌	156
變數定義表格	95	定義組態設定	145
啟用值機員詳細資料視窗	52	定義選擇條件	146
值機員對應	52	建立進階報表	135
啟用排程報表	96	建立整合式報表	141
歷史報表	96	建立簡化報表	129
啟動	29, 128	修改物件內容	149
報表建立精靈	128	套用範本變更至現有報表	157
網路摘要	29	區段	127
旋轉	71	排序群組、欄位或計算公式的方向	153
摘要圖表	71	排序欄位或計算公式的順序	153
移除	44, 151, 152	移動欄位	148
「即時資訊看板」顯示的顯示圖表	44	匯入報表至「歷史報表」	142
在報表中移除欄位	151	新增文字欄位	149
報表計算公式	152	預覽報表	142
移動	71, 148	調整物件大小	148
視窗中的圖表內容	71	儲存報表	141
欄位	148		

隱藏報表區段	151	自動排列值機員對應中的值機員	49
減少	72	刪除圖形顯示	42
摘要圖表大小	72	放大或縮小值機員對應顯示	51
登入	26, 80	建立公共收集或公共告示牌收集	57
即時報表	26	建立即時資訊看板顯示	42
歷史報表	80	建立個人收集	56
開啓	41	建立個人告示牌收集	56
圖形顯示	41	指派臨界值警示至節點即時顯示	46
開啓公共、個人或共用報表	83	區段	39
歷史報表	83	從「即時資訊看板」顯示移除顯示圖表	44
匯入	76, 114, 142	從值機員對應啓用顯示	52
CCMM 使用者建立的報表	76	排列告示牌收集集中的告示牌	58
使用者建立的 Crystal Report	114	設定告示牌顯示	53
報表至「歷史報表」	142	設定值機員對應	47
匯入使用者建立的 Crystal Report	114	設定時間線顯示	58
匯入參數報表	90	設定資訊看板顯示	60
歷史報表	90	設定圖表顯示	54
匯入報表	90	開啓圖形顯示	41
歷史報表	90	新增值機員至值機員對應	48
匯出	33-35	新增圖形顯示	40
即時顯示方格	35	新增圖表至「即時資訊看板」	43
摘要圖表	33	運用拖放排列值機員對應中的值機員	49
網路摘要圖表	34	製作圖形顯示的公共複本	45
匯出的即時顯示	36	調整值機員對應大小	50
變更檔案名稱前置字元	36	儲存即時資訊看板顯示	45
匯出特別報表	86	變更即時資訊看板顯示中的圖表內容	43
歷史報表	86	變更值機員對應中圖示的標題格式	51
匯出摘要圖表	36	摘要圖表中的區域	72
變更路徑	36	放大	72
匯出顯示	33	管理	15
區段	33	篩選	15
新增	17, 18, 40, 43, 48, 64, 116, 149, 151, 152	精靈	127
文字欄位	149	建立報表	127
在報表中新增欄位	151	製作	27
自訂計算公式至 Crystal Report	116	個人即時顯示的公共複本	27
值機員元素至篩選	18	製作公共複本	45
值機員對應	48	圖形顯示	45
專長類別元素至篩選	17	增加	72
報表計算公式	152	摘要圖表大小	72
新增欄至即時顯示	64	範例	109, 122, 130, 137, 144
圖形顯示	40	建立自訂計算公式	122
圖表至「即時資訊看板」	43	建立進階專長類別臨界值報表	137
應用程式元素至篩選	18	建立簡化「值機員 - 依專長類別效能區分」報表	130
新增歐元符號至自訂報表	98	進階專長類別臨界值報表匯入歷史報表	144
歷史報表	98	簡化「值機員 - 依專長類別效能區分」報表匯入「歷史報表」	144
運用拖放排列值機員	49	變更資料庫別名	109
值機員對應	49	編輯	154
預覽	142	歷史報表中的報表建立精靈報表	154
報表	142	編輯報表	91
圖形顯示	39-54, 56-58, 60	歷史報表	91
自訂值機員對應配置	50		

調整大小	50, 148	匯出的即時顯示	35
物件	148	檢視或修改	155
值機員對應	50	Crystal Reports 中的物件名稱	155
歷史統計	12	縮放	72
歷史報表	79–81, 83–88, 90, 91, 93, 96–100	摘要圖表中的區域	72
列印特別報表	93	臨界值	12
列印報表排程	96	隱藏	151
刪除報表	100	報表區段	151
定義報表輸出	88		
定義選擇條件	81	C	
建立共用或個人報表	87	CCMM 報表	75
套用篩選至網路合併歷史報表	80	區段	75
特別執行參數報表	85	Contact Center Multimedia 報表	75
停用排程報表	97	Crystal Reports	14
區段	79	Crystal Reports 11	113
執行特別報表	84	儲存報表範本	113
從不同的時區執行報表	99		
排程報表	93	D	
啟用排程報表	96	簡介	9
登入	80	區段	9
開啓公共、個人或共用報表	83	變更	43, 65–70, 109
匯入參數報表	90	即時資訊看板顯示中的圖表內容	43
匯入報表	90	即時顯示方格的字型大小	65
匯出特別報表	86	即時顯示方格的色彩設定	66
新增歐元符號至自訂報表	98	即時顯示方格的標題	70
編輯報表	91	即時顯示的重新整理頻率	65
篩選	11, 17–20	即時顯示的資料收集模式	69
刪除	20	即時顯示的欄寬	68
移除元素	19	站台摘要的圖表類型	66
新增值機員元素	18	資料庫別名	109
新增專長類別元素	17	摘要圖表的填充色彩	67
新增應用程式元素	18	欄名稱	67
篩選管理	15, 16, 18–23	變更路徑	36
在即時報表中建立篩選	16	匯出摘要圖表	36
在歷史報表中建立篩選	16	變更檔案名稱前置字元	36
刪除篩選	20	匯出的即時顯示	36
套用督導員/報告值機員組合至即時顯示	22	變數定義	108, 111, 113–115, 120, 146, 150, 155
套用篩選至即時顯示	20	在 Crystal Reports 11 中儲存報表範本	114
套用篩選至圖形顯示	21	在 Crystal Reports 中檢視或修改物件名稱	155
區段	15	使用 Microsoft Access 建立報表	113
從即時顯示移除篩選	23	使用 Microsoft Excel 建立報表	111
從篩選移除元素	19	定義組態設定	146
新增值機員元素至篩選	18	建立自訂計算公式	120
儲存	45, 141	建立報表並連線至 Crystal 資料庫	108
即時資訊看板顯示	45	修改物件內容	150
報表	141	匯入使用者建立的 Crystal Report	115
檢視	31, 35		
無人值勤的專長類別	31		

