

UCCX Finesse Supervisor Desktop zeigt alle Warteschlangen und alle angemeldeten Agenten an

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Ursache](#)

[Probleumlösung](#)

[Einführung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das bei Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) auftritt, wenn auf dem Finesse Supervisor Desktop zu viele Informationen angezeigt werden, und beschreibt außerdem eine Probleumlösung.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, mit Finesse Desktop über Kenntnisse der UCCX-Versionen 10.0 und höher zu verfügen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX-Versionen 10.0 und höher mit Finesse Desktop.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Der Finesse Supervisor Desktop zeigt Statistiken für jede CSQ-Warteschlange (Contact Service Queue) an, die in UCCX im Zusammenfassungsbericht des Sprach-CSQ auf der Registerkarte "Queue Data" (Warteschlangendaten) in Finesse konfiguriert ist. Dieser Bericht ist ein eingebettetes Live-Daten-Gadget, das die Live-Informationen des Cisco Unified Intelligence

Center (CUIC) abrufen. Supervisoren sehen auch alle Agenten, die in Finesse auf der Registerkarte Teamdaten angemeldet sind, unabhängig davon, welchem Team die Agenten zugewiesen sind.

Es wurde festgestellt, dass nur einige Supervisoren alle Warteschlangen und angemeldeten Agenten sehen können. Dies wird in der gesamten Contact Center-Umgebung zu einem Problem, da zu viele Informationen angezeigt werden.

Ursache

Dieses Problem tritt auf, weil die Supervisoren auch als *Reporting*-Benutzer konfiguriert werden können. Wenn ein Supervisor zum Benutzer für Verlaufsberichte gemacht wird, wird der Supervisor auch den *AllUsers* zugewiesen. *ReportingUsers*-Gruppe, die die zugängliche Liste von Auflistungen ändert (erweitert den Bereich).

Auf der Registerkarte "Queue Data" (Warteschlangendaten) im Finesse Supervisor Desktop werden Daten aus dem Voice CSQ Summary Report, dem Voice CSQ Agent Detail Report und dem Agent Statistics Report aus den CUIC-Live-Daten abgerufen. Die CSQ-Einträge, die dem Bereich des Supervisors entsprechen, werden angezeigt. Dies sind jetzt alle CSQs, da der Supervisor auch ein Reporting-Benutzer ist.

Auf der Registerkarte Teamdaten im Finesse Supervisor Desktop werden Daten aus dem Agent Statistics Report aus den CUIC-Live-Daten abgerufen. Die Agenten, die dem Bereich des Supervisors entsprechen, werden angezeigt, was jetzt alle Agenten ist, da der Supervisor auch ein Reporting-Benutzer ist.

Hinweis: Standardmäßig erhält der Supervisor Zugriff auf die Live-Datenberichte, die im [Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide 10.6\(1\)](#) dokumentiert sind.

Problemumgehung

Hinweis: Dieses Problem wird als Verbesserungsanfrage unter der Cisco Bug-ID [CSCus17605](#) nachverfolgt.

Die Problemumgehung für dieses Problem reduziert den Umfang der Statistiken, die auf dem Finesse Supervisor Desktop angezeigt werden. Dies beinhaltet eine Änderung des XML-Layouts über die Finesse Administration-Seite. Sie müssen die URL für jedes Gadget ändern. Hier ein Beispiel:

Hinweis: Kopieren und Einfügen von XML-Code aus diesem Abschnitt nicht möglich. Dies wird als Beispiel gezeigt, und die Änderungen am XML-Code auf Finesse werden von Fall zu Fall vorgenommen.

Wenn ein Supervisor, der eine Ressource des Teams "blau" ist, CSQ-Daten für die diesen beiden Teams zugeordneten CSQs "blau" und Team "rot", aber nicht die anderen CSQ-Daten für CSQs anzeigen möchte, bearbeiten Sie die queueData-URL im Finesse-Layout-XML für Teamblau auf der Seite "Finesse Administration" auf der Registerkarte "Teamressourcen", wie in diesem Beispiel gezeigt.

```

<id>queueData</id>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.queueDataLabel</label>
<columns>
<column>
<gadgets>
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveData
Gadget.jsp?gadgetHeight=620&viewId_1=C8E2DB1610000140000000A60A4E5E6B&filterId_1
=VoiceIAQStats.esdName=CL%20blue,%20red&viewId_2=9A7A14CE10000140000000ED0A
4E5E6B&filterId_2=VoiceCSQDetailsStats.agentId=CL%20blue,%20red&compositeFilterId
=VoiceCSQDetailsStats.AgentVoiceCSQNames.agentVoiceCSQName=CL%20blue,%20red
&viewId_3=C8EF510810000140000000EB0A4E5E6B&filterId_3=VoiceIAQStats.esdName
=CL%20blue,%20red&viewId_4=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&filterId_4
=VoiceIAQStats.esdName=CL%20blue,%20red</gadget>

```

Wenn ein Supervisor, der eine Ressource von Team "blau" ist, Teamdaten für Teammitglieder "blau" und "rot" anzeigen möchte, aber nicht die anderen Teamdaten für Agenten, die nicht in diesen beiden Teams arbeiten, bearbeiten Sie die teamData-URL für Team "blau", wie in diesem Beispiel gezeigt.

```

<id>teamData</id>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.teamDataLabel</label>
<columns>
<column>
<gadgets>
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
gadgetHeight=620&viewId_1=7291DCB410000140000000890A4E5B33&filterId_1=
ResourceIAQStats.resourceId=CL%20blue,%20red&viewId_2=728283C210000140000000530A4E5B33
&filterId_2=ResourceIAQStats.resourceId=CL%20blue,%20red</gadget>

```

Hier einige wichtige Hinweise zu diesem Beispiel:

- Wenn nur **CL** innerhalb der URL verwendet wird, enthält der Bericht Werte für alle Auflistungen, für die der Supervisor Berechtigungen besitzt.
- Wenn **CL%20<Team_Name>** innerhalb der URL verwendet wird, wird **<Team_Name>** durch den tatsächlichen Namen des Teams ersetzt, für das der Supervisor Daten anzeigen möchte. Daher werden nur die Daten für **<Team_Name>** angezeigt. Der **<Team_Name>** in der URL ist ein Platzhalter und wird durch den tatsächlichen Wert ersetzt, der von Finesse an den CUIC-Gadget-Code übergeben wird, bevor er an den CUIC-Server gesendet wird. Wenn der Supervisor Daten für mehrere Teams anzeigen möchte, z. B. "N" Anzahl der Teams, **CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,..., %20<Team_Name_N>** muss verwendet werden.
- Wenn **CL%20blue** in der URL verwendet wird (unter der Annahme, dass **blue** der tatsächliche Teamname ist), werden nur die Werte angezeigt, die der **blauen** Auflistung gehören.
- Wenn **CL%20blue,%20red** in der URL verwendet wird (unter der Annahme, dass **blau** und **rot** tatsächliche Teamnamen sind), werden nur die Werte angezeigt, die zur **blauen** Auflistung und zur **roten Auflistung** gehören.

Sie müssen diese Änderungen auch an anderen Gadgets implementieren. Weitere Informationen zur Gadget-URL und den Gadget-Definitionen für die Live-Daten finden Sie im [Cisco Unified CCX-Administrationshandbuch, Version 10.6](#).

Hinweis: Diese Problemumgehung sollte bei Verwendung sorgfältig geprüft werden, da die

Änderung auf dem Desktop-Layout auf **Teamebene** vorgenommen werden muss. Sie können das Systemstandardlayout überschreiben, wenn die Änderungen auf Teamebene vorgenommen werden.

Hinweis: Es kann ein Teamname mit Leerzeichen verwendet werden, aber das XML-Layout muss mit %20 festgelegt werden, um den Speicherplatz darzustellen.

Einführung

UCCX 11.6 verfügt über eine neue Funktion, mit der dieses Problem vollständig behoben werden kann. Diese Funktion wurde über die Erweiterungsanfrage unter der Cisco Bug ID [CSCus17605](#) hinzugefügt.

Ab UCCX 11.6 haben Supervisoren Zugriff auf Verlaufsberichte für ihre Teams, sodass sie die zusätzliche Rolle des Berichtsbenutzers nicht festlegen müssen. Auf diese Weise können die Vorgesetzten ihre Teams nur in Finesse Live Data-Berichten sehen und haben weiterhin Zugriff auf die Verlaufsberichte ihrer Teams, ohne dass die Rolle des Berichtsbenutzers erforderlich ist. Wenn einem Benutzer die Rolle des Berichtsbenutzers hinzugefügt wird, können alle Mitarbeiter und CSQs aller Teams in allen Berichten angezeigt werden. Alle Agenten und CSQs werden in den Live-Datenberichten von Finesse angezeigt.