

El Supervisor de escritorio de la delicadeza UCCX muestra todas las colas de administración del tráfico y todos los agentes abiertos una sesión

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución Alternativa](#)

[Introducción de la característica](#)

Introducción

Este documento describe un problema que se encuentre con el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) cuando demasiada información se visualiza en el Supervisor de escritorio de la delicadeza y también describe una solución alternativa para el problema.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de las versiones 10.0 UCCX y posterior con el escritorio de la delicadeza.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en las versiones 10.0 UCCX y posterior con el escritorio de la delicadeza.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

El Supervisor de escritorio de la delicadeza visualiza las estadísticas para cada cola de servicios del contacto (CSQ) que se configure en UCCX conforme al informe del resumen de la Voz CSQ

en la lengüeta de los datos de la cola en la delicadeza. Este informe es un gadget integrado vivo-DATA que tira de la información viva del centro unificado Cisco de la inteligencia (CUIC). Los supervisores también ven todos los agentes que se abran una sesión de la lengüeta de los datos del equipo en la delicadeza, con independencia del equipo que los agentes se asignan a.

Se ha observado que solamente algunos supervisores pueden ver todas las colas de administración del tráfico y agentes abiertos una sesión. Esto se convierte en un problema en el entorno del Centro de contacto porque se visualiza demasiada información.

Causa

Este problema ocurre porque los supervisores pudieron también ser configurados como usuarios de la *información*. Cuando hacen un supervisor para ser usuario histórico de la información, asignan el supervisor también al *AllUsers*. El grupo de *ReportingUsers*, que cambia la lista accesible de colecciones (ensancha el alcance).

En la lengüeta de los datos de la cola en el Supervisor de escritorio de la delicadeza, los datos se tiran del informe del resumen de la Voz CSQ, informe de la reunión del agente de la Voz CSQ, y los datos estadísticos de agentes señalan de los datos vivos CUIC. Se visualizan las entradas CSQ que corresponden al alcance del supervisor, que ahora es todos los CSQ porque el supervisor es también usuario de la información.

En la lengüeta de los datos del equipo en el Supervisor de escritorio de la delicadeza, los datos se tiran de los datos estadísticos de agentes señalan de los datos vivos CUIC. Se visualizan los agentes que corresponden al alcance del supervisor, que ahora es todos los agentes porque el supervisor es también usuario de la información.

Note: Por abandono, dan el supervisor el acceso solamente a los informes vivo-DATA que se documentan en el [guía del usuario del informe del Cisco Unified Contact Center Express 10.6\(1\)](#).

Solución Aternativa

Note: Este problema se sigue como pedido de mejora bajo el Id. de bug Cisco [CSCus17605](#).

La solución alternativa para este problema reduce el alcance de las estadísticas que aparecen en el Supervisor de escritorio de la delicadeza, que implica una modificación el disposición XML vía la página de Admininstration de la delicadeza. Usted debe modificar el URL para cada uno de los gadgets. Aquí tiene un ejemplo:

Note: No copie y pegue el código XML de esta sección. Esto se muestra como un ejemplo, y los cambios al código XML en la delicadeza serán realizados caso por caso.

Si un supervisor que es un recurso del equipo “azul” quiere ver los datos CSQ para el equipo asignado los CSQ “azul” y combinar el “rojo”, pero no los otros datos CSQ para los CSQ no asignados a estos dos equipos, edite el `queueData` URL en la disposición XML de la delicadeza para el equipo “azul” en la página de administración de la delicadeza en la lengüeta de los recursos del equipo tal y como se muestra en de este ejemplo.

```

<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>

```

Asimismo, si un supervisor que es un recurso del equipo “azul” quiere ver los datos del equipo para los miembros del equipo “azul” y combinar el “rojo”, pero no el otro los datos del equipo para los agentes no en estos dos equipos, edita el teamData URL para el equipo “azul” tal y como se muestra en de este ejemplo.

```

<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>

```

Aquí están algunas NOTAS IMPORTANTES sobre este ejemplo:

- Cuando solamente el **CL** se utiliza dentro del URL, el informe contiene los valores para todas las colecciones para las cuales el supervisor tenga permiso.
- Cuando **CL%20<Team_Name>** se utiliza dentro del URL, el **<Team_Name>** se substituye por el nombre real del equipo cuyo el supervisor quiere ver los datos para; así, solamente los datos para el **<Team_Name>** se visualizan. El **<Team_Name>** en el URL es un placeholder y es substituido por el valor real que es pasado por la delicadeza al código del gadget CUIC antes de que se envíe al servidor CUIC. Si el supervisor quiere ver los datos para los equipos del multiple, diga el número “N” de equipos, **CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,....,%20<Team_Name_N>** debe ser utilizado.
- Cuando **CL%20blue** se utiliza dentro del URL (con la suposición que el **azul** es el nombre real del equipo), sólo se visualizan los valores que pertenecen a la colección **azul**.
- Cuando **CL%20blue,%20red** se utiliza dentro del URL (con la suposición que el **azul** y el **rojo** son nombres reales del equipo), sólo se visualizan los valores que pertenecen a la colección **azul** y a la colección **roja**.

Usted debe implementar estas modificaciones a cualquier otro gadget también. Para más información sobre el gadget URL y las definiciones del gadget para los datos vivos, refiera a [Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión 10.6](#).

Note: Esta solución alternativa debe ser evaluada cuidadosamente cuando está utilizada, pues la modificación se debe completar en la disposición de escritorio en el *nivel del equipo*.

Usted puede reemplazar la disposición del valor predeterminado del sistema cuando edita se hacen en el nivel del equipo.

Nota: Un nombre del equipo con los espacios puede ser utilizado, pero la disposición XML se debe fijar con %20 para representar el espacio.

Introducción de la característica

Una nueva función fue introducida en UCCX 11.6 para resolver completamente este problema. Esta característica fue agregada vía el pedido de mejora bajo el Id. de bug Cisco [CSCus17605](#).

Comenzando en UCCX 11.6, los supervisores tienen acceso a los informes históricos para sus equipos de modo que no necesiten fijar el rol del usuario adicional de la información. De esta manera, los supervisores verán solamente a sus equipos en los informes vivos de los datos de la delicadeza y todavía tendrán acceso a los informes históricos de sus equipos sin la necesidad tener el rol del usuario de la información. Si el rol del usuario de la información se agrega a cualquier usuario, tendrán acceso para ver los agentes y los CSQ de todos los equipos en todos los informes y verán que viven todos los agentes y CSQ en la delicadeza los informes de los datos.