

La finesse Supervisor Desktop UCCX affiche toutes les files d'attente et tous les agents ouverts une session

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Contournement](#)

[Introduction de caractéristique](#)

Introduction

Ce document décrit une question qui est produite avec le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) quand trop d'informations sont affichées sur la finesse Supervisor Desktop et décrivent également un contournement pour la question.

Conditions préalables

Exigences

Cisco recommande que vous ayez la connaissance des versions 10.0 et ultérieures UCCX avec l'appareil de bureau de finesse.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des versions 10.0 et ultérieures UCCX avec l'appareil de bureau de finesse.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

La finesse Supervisor Desktop affiche des statistiques pour chaque file d'attente du service de contact (CSQ) qui est configurée dans UCCX sous le compte rendu succinct de la Voix CSQ dans l'onglet de données de file d'attente dans la finesse. Cet état est un instrument encadré de vivant-données qui tire les informations vivantes du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC). Les

superviseurs voient également tous les agents qui sont ouverts une session de l'onglet de données d'équipe dans la finesse, indépendamment de l'équipe que les agents sont assignés à.

On l'a observé que seulement quelques superviseurs peuvent voir tous les files d'attente et agents ouverts une session. Ceci devient un problème dans tout l'environnement de centre de contact parce que trop d'informations sont affichées.

Cause

Cette question se produit parce que les superviseurs pourraient également être configurés comme utilisateurs d'*enregistrement*. Quand un superviseur est incité pour être un utilisateur de rapport historique, le superviseur est également assigné à l'*AllUsers*. Le groupe de *ReportingUsers*, qui change la liste accessible de collections (élargit la portée).

Dans l'onglet de données de file d'attente dans la finesse Supervisor Desktop, des données sont tirées du compte rendu succinct de la Voix CSQ, rapport détaillé Agent de la Voix CSQ, et l'état de statistique de l'agent du CUIC vivent des données. Les entrées CSQ qui correspondent à la portée du superviseur sont affichées, qui est maintenant tous les CSQ parce que le superviseur est également un utilisateur d'enregistrement.

Dans l'onglet de données d'équipe dans la finesse Supervisor Desktop, des données sont tirées de l'état de statistique de l'agent des données vivantes CUIC. Les agents qui correspondent à la portée du superviseur sont affichés, qui est maintenant tous les agents parce que le superviseur est également un utilisateur d'enregistrement.

Note: Par défaut, le superviseur est donné l'accès seulement aux états de vivant-données qui sont documentés dans le [guide utilisateur d'état de Cisco Unified Contact Center Express 10.6\(1\)](#).

Contournement

Note: Cette question est dépistée comme demande d'amélioration sous l'ID de bogue Cisco [CSCus17605](#).

Le contournement pour cette question réduit la portée des statistiques qui apparaissent sur la finesse Supervisor Desktop, qui comporte une modification de l'affichage XML par l'intermédiaire de la page d'Administration de finesse. Vous devez modifier l'URL pour chacun des instruments. Voici un exemple :

Note: Ne copiez pas et collez code XML de cette section. Ceci est affiché comme exemple, et les modifications à code XML sur la finesse seront apportées au cas par cas.

Si un superviseur qui est une ressource d'équipe « bleu » veut voir des données CSQ pour l'équipe assignée par CSQ « bleu » et team le « rouge », mais pas les autres données CSQ pour des CSQ non assignés à ces deux équipes, éditez l'URL de queueData dans l'affichage XML de finesse pour l'équipe « bleu » à la page de gestion de finesse sur l'onglet de ressources en équipe suivant les indications de cet exemple.

```

<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>

```

De même, si un superviseur qui est une ressource d'équipe « bleu » veut voir des données d'équipe pour des membres d'équipe « bleu » et team le « rouge », mais pas les autres données d'équipe pour des agents pas dans ces deux équipes, éditent l'URL de teamData pour l'équipe « bleu » suivant les indications de cet exemple.

```

<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>

```

Voici quelques informations importantes au sujet de cet exemple :

- Quand seulement du **CL** est utilisé dans l'URL, l'état contient des valeurs pour toutes les collections pour lesquelles le superviseur prend l'autorisation.
- Quand **CL%20<Team_Name>** est utilisé dans l'URL, le **<Team_Name>** est remplacé par le nom réel de l'équipe dont le superviseur veut voir des données pour ; ainsi, seulement les données pour le **<Team_Name>** sont affichées. Le **<Team_Name>** dans l'URL est un texte d'attente et est remplacé par la valeur réelle qui est passée par finesse au code d'instrument CUIIC avant qu'il soit envoyé au serveur CUIIC. Si le superviseur veut voir des données pour des équipes de multiple, dites le nombre « N » d'équipes, **CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,...,%20<Team_Name_N>** doit être utilisé.
- Quand **CL%20blue** est utilisé dans l'URL (avec la supposition que le **bleu** est le nom réel d'équipe), seulement les valeurs qui appartiennent à la collection **bleue** sont affichées.
- Quand **CL%20blue,%20red** est utilisé dans l'URL (avec la supposition que le **bleu** et le **rouge** sont des noms réels d'équipe), seulement les valeurs qui appartiennent à la collection **bleue** et à la collection **rouge** sont affichées.

Vous devez implémenter ces modifications à tous les autres instruments aussi bien. Pour plus d'informations sur l'URL d'instrument et les définitions d'instrument pour les données vivantes, référez-vous au [guide d'administration de Cisco Unified CCX, version 10.6](#).

Note: Ce contournement devrait être évalué soigneusement une fois utilisé, comme modification doit être terminé sur l'affichage de bureau au *niveau d'équipe*. Vous pouvez

ignorer l'affichage de paramètres systèmes par défaut quand édité sont faits au niveau d'équipe.

Remarque: Un nom d'équipe avec les espaces peut être utilisé, mais l'affichage XML doit être placé avec %20 afin de représenter l'espace.

Introduction de caractéristique

Une nouvelle caractéristique a été introduite dans UCCX 11.6 pour résoudre entièrement ce problème. Cette caractéristique a été ajoutée par l'intermédiaire de la demande d'amélioration sous l'ID de bogue Cisco [CSCus17605](#).

Commençant dans UCCX 11.6, les superviseurs ont accès aux états historiques pour leurs équipes de sorte qu'ils n'aient pas besoin de placer le rôle de l'utilisateur supplémentaire d'enregistrement. De cette façon, les superviseurs verront seulement leurs équipes dans des états vivants de données de finesse et auront toujours accès aux états historiques de leurs équipes sans devoir avoir le rôle de l'utilisateur d'enregistrement. Si le rôle de l'utilisateur d'enregistrement est ajouté à n'importe quel utilisateur, ils auront accès pour voir les agents et les CSQ de toutes les équipes dans tous les états et verront que tous les agents et CSQ dans la finesse vivent des états de données.