

UCCX Finesse Supervisor Desktop mostra tutte le code e tutti gli agenti connessi

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Soluzione alternativa](#)

[Introduzione alle funzionalità](#)

Introduzione

Questo documento descrive un problema riscontrato con Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) quando vengono visualizzate troppe informazioni sul desktop Finesse Supervisor e descrive anche una soluzione per il problema.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di UCCX versione 10.0 e successive con Finesse Desktop.

Componenti usati

Per la stesura del documento, è stato usato UCCX versione 10.0 e successive con Finesse Desktop.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Finesse Supervisor Desktop visualizza le statistiche per ogni coda CSQ (Contact Service Queue) configurata in UCCX nel rapporto Riepilogo CSQ voce nella scheda Dati coda in Finesse. Questo report è un gadget di dati dinamici incorporato che recupera le informazioni dinamiche dal Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). I supervisor visualizzano inoltre tutti gli agenti connessi dalla scheda Dati team di Finesse, indipendentemente dal team a cui sono assegnati.

È stato osservato che solo alcuni supervisor sono in grado di vedere tutte le code e gli agenti

collegati. Questo problema si verifica in tutto l'ambiente di Contact Center poiché vengono visualizzate troppe informazioni.

Causa

Questo problema si verifica perché i supervisor potrebbero essere configurati anche come utenti *di report*. Quando un supervisore diventa un utente di report cronologico, viene assegnato anche a *AllUsers*. Gruppo *ReportingUsers*, che modifica l'elenco di insiemi accessibili (amplia l'ambito).

Nella scheda Dati coda sul desktop di Finesse Supervisor, i dati vengono estratti dai report Voice CSQ Summary, Voice CSQ Agent Detail e Agent Statistics Report dai dati CUIC attivi. Vengono visualizzate le voci CSQ che corrispondono all'ambito del supervisore, che ora sono tutti CSQ perché il supervisore è anche un utente segnalante.

Nella scheda Dati team del desktop di Finesse Supervisor, i dati vengono estratti dal report delle statistiche dell'agente dai dati CUIC in tempo reale. Vengono visualizzati gli agenti che corrispondono all'ambito di applicazione del supervisore, che ora è tutti gli agenti perché il supervisore è anche un utente segnalante.

Nota: Per impostazione predefinita, al supervisore è concesso l'accesso solo ai report live-data documentati nel [Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide 10.6\(1\)](#).

Soluzione alternativa

Nota: Questo problema viene rilevato come richiesta di miglioramento in Cisco con ID bug [CSCus17605](#).

La soluzione a questo problema riduce l'ambito delle statistiche visualizzate sul desktop Finesse Supervisor, il che implica una modifica del layout XML tramite la pagina Amministrazione Finesse. È necessario modificare l'URL di ogni gadget. Di seguito è riportato un esempio:

Nota: Non copiare e incollare codice XML da questa sezione. Questo esempio viene illustrato e le modifiche al codice XML in Finesse verranno apportate caso per caso.

Se un supervisore che è una risorsa del team "blu" desidera visualizzare i dati CSQ per i CSQ assegnati al team "blu" e "rosso", ma non gli altri dati CSQ per i CSQ non assegnati a questi due team, modificare l'URL `queueData` nel layout XML di Finesse per il team "blu" nella pagina Amministrazione Finesse della scheda Risorse del team, come illustrato in questo esempio.

```
<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>
```

Analogamente, se un supervisore che è una risorsa del team "blu" desidera visualizzare i dati del team per i membri del team "blu" e del team "rosso", ma non gli altri dati del team per gli agenti che non fanno parte di questi due team, modificare l'URL di teamData per il team "blu" come mostrato nell'esempio.

```
<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>
```

Di seguito sono riportate alcune note importanti su questo esempio:

- Quando nell'URL viene utilizzato solo **CL**, il report contiene i valori di tutte le raccolte per le quali il supervisore ha l'autorizzazione.
- Quando si usa **CL%20<Team_Name>** nell'URL, **<Team_Name>** viene sostituito con il nome effettivo del team di cui il supervisore desidera visualizzare i dati; pertanto, vengono visualizzati solo i dati per **<Team_Name>**. Il valore **<Team_Name>** nell'URL è un segnaposto e viene sostituito dal valore effettivo passato da Finesse al codice del gadget CUIC prima dell'invio al server CUIC. Se il supervisore desidera visualizzare i dati relativi a più team, pronunciare 'N' numero di team, utilizzare **CL%20<Nome_Team_1>,%20<Nome_Team_2>,...,%20<Nome_Team_N>**.
- Se nell'URL si utilizza **CL%20blue** (presupponendo che **blue** sia il nome effettivo del team), vengono visualizzati solo i valori appartenenti alla raccolta **blue**.
- Quando nell'URL viene utilizzato **CL%20blue,%20red** (presupponendo che **blu** e **rosso** siano nomi di raggruppamento effettivi), vengono visualizzati solo i valori appartenenti alla raccolta **blu** e alla **raccolta rossa**.

È necessario implementare queste modifiche anche in altri gadget. Per ulteriori informazioni sull'URL del gadget e sulle definizioni dei gadget per i dati dinamici, consultare la [guida all'amministrazione di Cisco Unified CCX, versione 10.6](#).

Nota: Questa soluzione alternativa deve essere valutata attentamente quando utilizzata, in quanto la modifica deve essere completata sul layout Desktop a *livello* di *team*. È possibile ignorare il layout predefinito di sistema quando le modifiche vengono apportate a livello di team.

Nota: È possibile utilizzare un nome di team con spazi, ma il layout XML deve essere impostato su %20 per rappresentare lo spazio.

Introduzione alle funzionalità

In UCCX 11.6 è stata introdotta una nuova funzionalità per risolvere completamente questo problema. Questa funzionalità è stata aggiunta tramite la richiesta di miglioramento con l'ID bug Cisco [CSCus17605](#).

A partire da UCCX 11.6, i supervisor hanno accesso ai report cronologici per i propri team, in modo che non sia necessario impostare il ruolo utente aggiuntivo per i report. In questo modo, i supervisor potranno vedere i propri team solo nei report di Finesse Live Data e potranno comunque accedere ai report cronologici dei team senza dover avere il ruolo di utente per i report. Se il ruolo utente Reporting viene aggiunto a qualsiasi utente, questi avrà accesso per vedere gli agenti e i CSQ di tutti i team in tutti i report e vedrà tutti gli agenti e i CSQ nei report di dati in tempo reale Finesse.