

UCCX Finesse Supervisor Desktop がすべてのキューとログインされたすべてのエージェントを表示する

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[原因](#)

[回避策](#)

[機能紹介](#)

概要

この資料はたくさんの情報が Finesse スーパーバイザ デスクトップに表示され、また問題のための回避策を記述するとき Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) と見つけれられる問題を記述したものです。

前提条件

要件

Cisco は Finesse デスクトップの UCCX バージョン 10.0 および それ 以降の知識があることを推奨します。

使用するコンポーネント

この資料に記載されている情報は Finesse デスクトップの UCCX バージョン 10.0 および それ 以降に基づいています。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

問題

Finesse のキュー Data タブの音声 CSQ 要約レポートの下の UCCX で設定される Finesse スーパーバイザ デスクトップは各 Contact Service Queue (CSQ) のための統計情報を表示します。このレポートは Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) からのライブ情報を引っ張る組み込みライブ データ小道具です。スーパーバイザはまたエージェントが割り当てられるチームに関係な

く Finesse のチーム Data タブからログオンされるすべてのエージェントがあることがわかります。

何人かのスーパーバイザだけログオンされるキューおよびエージェントすべてを見られることが観察されました。これはたくさんの情報が表示されるのでコンタクトセンター 環境全体の問題になります。

原因

この問題はスーパーバイザがまたレポート ユーザで設定されるかもしれませんが発生します。スーパーバイザが史的記事ユーザであるために作られるときスーパーバイザはまた *AllUsers* に割り当てられます。 *ReportingUsers* グループは、収集のアクセス可能なリストを (変更するスコープを広げます)。

Finesse スーパーバイザ デスクトップのキュー Data タブでは、データは音声 CSQ 要約レポートから、音声 CSQ エージェント Detail レポート引っ張られ、CUIC データからのエージェント Statistics レポートは住んでいます。スーパーバイザのスコープに対応する CSQ エントリは表示されます、スーパーバイザがまたレポート ユーザであるので今 CSQs すべてである。

Finesse スーパーバイザ デスクトップのチーム Data タブでは、データは CUIC ライブ データからのエージェント Statistics レポートから引っ張られます。スーパーバイザのスコープに対応するエージェントは表示されます、スーパーバイザがまたレポート ユーザであるので今エージェントすべてである。

注: デフォルトで、スーパーバイザは [Cisco Unified Contact Center Express レポート ユーザ - ユーザーズ ガイド 10.6\(1\)](#) で文書化されていますライブ データ レポートだけへのアクセスを可能になります。

回避策

注: この問題は Cisco バグ ID [CSCus17605](#) の下の機能拡張要求としてトラッキングされません。

この問題のための回避策は Finesse Administration ページによって XML レイアウトの修正を必要とする、Finesse スーパーバイザ デスクトップで現われる統計情報のスコープを減らします。小道具のそれぞれのための URL を修正して下さい。次に例を示します。

注: このセクションからの XML コードをコピー アンド ペーストしないで下さい。これは一例として示され、Finesse の XML コードへの変更をケース バイ ケースで行います。

チーム「ブルー」のリソースであるスーパーバイザがこれら二つのチームに割り当てられない CSQs のない他の CSQ データを CSQ データ CSQs によって割り当てられるチーム「ブルー」については「見」、「レッド」を団結したいと思うがこの例に示すようにチーム Resources タブの Finesse 管理 ページのチーム「ブルー」のための Finesse レイアウト XML の queueData URL を編集して下さい。

```
<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>
```

これら二つのチームのエージェントの同様にチーム「ブルー」のリソースであるスーパーバイザがチームデータをチーム「ブルー」のメンバーについては見、「レッド」を団結したいと思えばがない他のチームデータはないこの例に示すように、チーム「ブルー」のための teamData URL を編集します。

```
<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>
```

この例についてのいくつかの代わりはここにあります:

- **CL** だけ URL の内で使用されるとき、レポートはスーパーバイザは権限がある収集すべての値を示します。
- **CL%20<Team_Name>** が URL の内で使用されるとき、**<Team_Name>** はスーパーバイザがデータを見たいと思うチームの実際の名前と取り替えられます; 従って、**<Team_Name>** のデータだけ表示されます。URL の **<Team_Name>** は CUIC サーバに送信される前にプレースホルダーで、CUIC 小道具コードに Finesse を通じる実際の値によって取り替えられます。スーパーバイザが multiple チームについてはデータを見たいと思う場合チームの「N」数を、**CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,…,%20<Team_Name_N>** 使用されなければなりません言って下さい。
- (**ブルー**が実際のチーム名前であるという想定のもとで) **CL%20blue** が URL の内で使用される時、**ブルー**収集に属する値だけが表示されます。
- (**ブルー**および**レッド**が実際のチーム名前であるという想定のもとで) **CL%20blue,%20red** が URL の内で使用される時、**ブルー**収集および**レッド**収集に属する値だけが表示されます。他のどの小道具へのこれらの修正も同様に設定して下さい。小道具 URL に関するおよびライブデータの小道具定義詳細については、[Cisco Unified CCX 管理 ガイドを、リリース 10.6](#) 参照して下さい。

注: この回避策は **チーム レベル**のデスクトップレイアウトで、修正として使用されたとき完了する必要があります注意深く査定する必要があります。作られるチームレベルで編集する時システムデフォルトレイアウトを無効にすることができます。

注: 領域とのチーム名前は使用することができます領域を表すために XML レイアウトは

%20 と設定 する必要があります。

機能紹介

新しい機能は UCCX 11.6 で十分にこの問題を解決するために導入されました。この機能は Cisco バグ ID [CSCus17605](#) の下の機能拡張要求によって追加されました。

UCCX 11.6 で開始して、スーパーバイザは追加レポート ユーザの役割を設定 する必要はないようにチームのための史的記事にアクセスできます。このように、スーパーバイザは Finesse ライブ Data レポートのチームだけに会い、まだ報告ユーザの役割を持つ必要がないでチームの史的記事にアクセスできます。報告ユーザの役割があらゆるユーザに追加される場合、彼らはすべてのレポートのすべてのチームのエージェントおよび CSQs がおよびために Finesse ライブ Data レポートのすべてのエージェントおよび CSQs を見ることを見るべきアクセスできます。