

UCCX FineReader Supervisor Desktop toont alle wachtrijen en alle opgeslagen in agents

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oorzaak](#)

[Werken](#)

[Inleiding functies](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een probleem dat wordt aangetroffen met Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) wanneer er te veel informatie wordt weergegeven op het Finse Supervisor Desktop en beschrijft ook een tijdelijke oplossing voor de kwestie.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van UCCX versies 10.0 en hoger met Finse Desktop.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op UCCX versies 10.0 en later op Finse Desktop.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem

De Finse desktop van de supervisor toont statistieken voor elke Wachtrij van de Dienst van het Contact (CSQ) die in UCCX onder het Rapport van de Samenvatting van de Vraag van de Spraak in het tabblad Gegevens van de Wachtrij in Finse wordt gevormd. Dit rapport is een ingesloten bewegingsapparaat dat de bewegende informatie van het Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) trekt. De toezichthouders zien ook alle agenten die van het tabblad Gegevens van het Team in Finesse worden inlogd, ongeacht het team waaraan de agenten zijn toegewezen.

Er is vastgesteld dat slechts enkele toezichthouders alle wachtrijen en tussenpersonen kunnen

zien inloggen. Dit wordt een probleem in de omgeving van het Contactcenter, omdat er te veel informatie wordt weergegeven.

Oorzaak

Dit probleem doet zich voor omdat de toezichthouders ook als *rapporterende* gebruikers zouden kunnen worden geconfigureerd. Wanneer een toezichthouder wordt gemaakt om een Historische Rapporterende gebruiker te zijn, wordt de supervisor ook toegewezen aan de *AlleGebruikers*. *Rapporterende* gebruikersgroep, die de toegankelijke lijst van verzamelingen wijzigt (breidt het toepassingsgebied uit).

In het tabblad Wachtende gegevens in het tabblad Fins Supervisor Desktop worden de gegevens uit het overzichtsrapport van spraak CSQ, het Detail-rapport van Voice CSQ Agent en het rapport van de Statistieken van de Agent van de levende CUIC gegevens getrokken. De CSQ-ingangen die overeenkomen met het bereik van de toezichthouder worden weergegeven, wat nu alle CSQ's zijn omdat de toezichthouder ook een Rapporterende gebruiker is.

In het tabblad Team Data in het tabblad Finse Supervisor Desktop worden de gegevens uit het rapport Agent Statistics van de CUIC live-gegevens getrokken. De agenten die overeenkomen met de reikwijdte van de toezichthouder worden weergegeven, hetgeen nu alle agenten zijn omdat de toezichthouder ook een Rapporterende gebruiker is.

Opmerking: De standaardinstelling is dat de toezichthouder alleen toegang heeft tot de rapporten met bewegende gegevens die zijn gedocumenteerd in de [Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide 10.6\(1\)](#).

Werken

Opmerking: Dit probleem wordt getraceerd als een verbeteringsverzoek onder Cisco bug-ID [CSCus17605](#).

De workround voor deze release beperkt het bereik van de statistieken die op Finse Supervisor Desktop verschijnen, wat een wijziging van de XML-lay-out via Finse Administration-pagina inhoudt. U moet de URL voor elk van de gadgets wijzigen. Hierna volgt een voorbeeld:

Opmerking: Kopieer en plak XML code niet uit deze sectie. Dit wordt als voorbeeld getoond, en de veranderingen in de XML code op Finesse zullen op een geval-per-geval worden aangebracht.

Als een supervisor die een bron van team "blauw" is, CSQ gegevens voor het toegewezen team "blauw" en "rood" van CSQ wil zien, maar niet de andere CSQ gegevens voor CSQ's die niet aan deze twee teams zijn toegewezen, bewerk dan de wachtrijData URL in Finse lay-out XML voor team "blauw" op de Fins-beheerpagina op het tabblad Team Resources zoals in dit voorbeeld wordt getoond.

```
<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>

```

Op dezelfde manier, als een supervisor die een bron van team "blauw" is wil teamgegevens zien voor leden van team "blauw" en "rood", maar niet de andere teamgegevens voor agenten niet in deze twee teams, de teamData URL voor team "blauw" bewerken zoals in dit voorbeeld wordt getoond.

```

<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 volgen een paar belangrijke opmerkingen over dit voorbeeld:

- Wanneer alleen **CL** binnen de URL gebruikt wordt, bevat het rapport waarden voor alle collecties waarvoor de supervisor toestemming heeft.
- Wanneer **CL%20<Team_Name>** binnen de URL wordt gebruikt, wordt **<Team_Name>** vervangen door de eigenlijke naam van het team waarvoor de toezichthouder gegevens wil zien; Daarom worden alleen de gegevens voor **<Team_Name>** weergegeven. **<Team_Name>** in de URL is een plaatsaanduiding en wordt vervangen door de eigenlijke waarde die door Finesse aan de CUIC gadget code wordt doorgegeven voordat deze naar de CUIC server wordt verzonden. Als de toezichthouder gegevens voor meerdere teams wil zien, zeg "N" aantal teams, **CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,...,%20<Team_Name_N>** moet worden gebruikt.
- Wanneer **CL%20blue** binnen de URL wordt gebruikt (waarbij ervan wordt uitgegaan dat **blauw** de eigenlijke teamnaam is), worden alleen de waarden die tot de **blauwe** verzameling behoren weergegeven.
- Wanneer **CL%20Blue,%20red** gebruikt wordt binnen de URL (waarbij aangenomen wordt dat **blauw** en **rood** echte teamnamen zijn) worden alleen de waarden weergegeven die behoren tot de **blauwe** collectie en de **rode** collectie.

U moet deze wijzigingen ook op andere gadgets toepassen. Raadpleeg de [Cisco Unified CCX beheergids](#), release [10.6](#) voor meer informatie over de [URL](#) van [het](#) gadget en de gadget definities voor de bewegende gegevens.

Opmerking: Dit werkplan moet zorgvuldig worden beoordeeld bij gebruik, aangezien de aanpassing op het **niveau** van het **Team** moet worden voltooid. U kunt de systeemstandaardindeling omzeilen wanneer de bewerkingen op het teamniveau zijn

uitgevoerd.

Opmerking: Een teamnaam met spaties kan worden gebruikt, maar de XML lay-out moet met %20 worden ingesteld om de ruimte weer te geven.

Inleiding functies

Er is een nieuwe optie in UCCX 11.6 geïntroduceerd om dit probleem volledig op te lossen. Deze optie is toegevoegd via de verbeteringsaanvraag onder Cisco bug-ID [CSCus17605](#).

Vanaf UCCX 11.6 hebben toezichthouders toegang tot historische rapporten voor hun teams, zodat zij de extra rapportageleverende gebruikersrol niet hoeven in te stellen. Op deze manier zullen toezichthouders hun teams alleen in Finse Live Data-rapporten zien en nog steeds toegang hebben tot de historische rapporten van hun teams zonder dat zij de rapporterende gebruikersrol hoeven te spelen. Indien de rapporterende gebruikersrol aan een gebruiker wordt toegevoegd, hebben zij toegang tot alle teamagenten en CSQ's in alle rapporten en zien zij alle agenten en CSQ's in de Finse live gegevensrapporten.