

O supervisor desktop da fineza UCCX mostra todas as filas e todos os agentes entrados

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Introdução da característica](#)

Introdução

Este documento descreve uma edição que seja encontrada com Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) quando demasiada informação é indicada no supervisor desktop da fineza e igualmente descreve uma ação alternativa para a edição.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que você tem o conhecimento de versões 10.0 e mais recente UCCX com Desktop da fineza.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em versões 10.0 e mais recente UCCX com Desktop da fineza.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

O supervisor desktop da fineza indica estatísticas para cada fila de serviços do contato (CSQ) que é configurada em UCCX sob os relatórios sumário da Voz CSQ na aba dos dados da fila na fineza. Este relatório é um dispositivo vivo-DATA encaixado que puxe a informação viva do centro unificado Cisco da inteligência (CUIC). Os supervisores igualmente veem todos os agentes que são entrados da aba dos dados da equipe na fineza, independentemente da equipe que os agentes são atribuídos a.

Observou-se que somente alguns supervisores podem ver todas as filas e agentes entrados. Este transforma-se um problema durante todo o ambiente do centro de contato porque demasiada informação é indicada.

Causa

Esta edição ocorre porque os supervisores puderam igualmente ser configurados como usuários do *relatório*. Quando um supervisor é feito para ser um usuário histórico do relatório, o supervisor está atribuído igualmente ao *AllUsers*. O grupo de *ReportingUsers*, que muda a lista acessível de coleções (alarga o espaço).

Na aba dos dados da fila no supervisor desktop da fineza, os dados são puxados dos relatórios sumário da Voz CSQ, relatórios de detalhes do agente da Voz CSQ, e as estatísticas de agente relatam dos dados vivos CUIC. As entradas CSQ que correspondem ao espaço do supervisor são indicadas, que é agora todos os CSQ porque o supervisor é igualmente um usuário do relatório.

Na aba dos dados da equipe no supervisor desktop da fineza, os dados são puxados das estatísticas de agente relatam dos dados vivos CUIC. Os agentes que correspondem ao espaço do supervisor são indicados, que é agora todos os agentes porque o supervisor é igualmente um usuário do relatório.

Note: À revelia, o supervisor é dado o acesso somente aos relatórios vivo-DATA que são documentados no [Guia do Usuário do relatório do Cisco Unified Contact Center Express 10.6\(1\)](#).

Solução

Note: Esta edição é seguida como uma requisição de aprimoramento sob a identificação de bug Cisco [CSCus17605](#).

A ação alternativa para esta edição reduz o espaço das estatísticas que aparecem no supervisor desktop da fineza, que envolve uma alteração o da disposição XML através da página de Administration da fineza. Você deve alterar a URL para cada um dos dispositivos. Aqui está um exemplo:

Note: Não copie e cole o código XML desta seção. Isto é mostrado como um exemplo, e as mudanças ao código XML na fineza serão feitas numa base casuística.

Se um supervisor que seja um recurso da equipe “azul” quer ver dados CSQ para a equipe atribuída CSQ “azul” e team o “vermelho”, mas não os outros dados CSQ para os CSQ não atribuídos a estas duas equipes, edite o queueData URL na disposição XML da fineza para a equipe “azul” na página de administração da fineza na aba dos recursos da equipe segundo as indicações deste exemplo.

```
<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>
```

Igualmente, se um supervisor que seja um recurso da equipe “azul” quer ver dados da equipe para membros da equipe “azul” e team o “vermelho”, mas não os outros dados da equipe para agentes não nestas duas equipes, editam o teamData URL para a equipe “azul” segundo as indicações deste exemplo.

```
<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>
```

Estão aqui algumas observações importantes sobre este exemplo:

- Quando somente o **CL** é usado dentro da URL, o relatório contém valores para todas as coleções para que o supervisor tem a permissão.
- Quando **CL%20<Team_Name>** é usado dentro da URL, o **<Team_Name>** está substituído com o nome real da equipe de que o supervisor quer ver dados para; assim, somente os dados para o **<Team_Name>** são indicados. O **<Team_Name>** na URL é um placeholder e é substituído pelo valor real que está passado pela fineza ao código do dispositivo CUIC antes que esteja enviado ao server CUIC. Se o supervisor quer ver dados para equipes do multiple, diga o número “N” de equipes, **CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,...,%20<Team_Name_N>** deve ser usado.
- Quando **CL%20blue** for usado dentro da URL (com a suposição que o **azul** é o nome real da equipe), simplesmente os valores que pertencem à coleção **azul** estão indicados.
- Quando **CL%20blue,%20red** for usado dentro da URL (com a suposição que o **azul** e o **vermelho** são nomes reais da equipe), simplesmente os valores que pertencem à coleção **azul** e à coleção **vermelha** estão indicados.

Você deve executar estas alterações a todos os outros dispositivos também. Para obter mais informações sobre do dispositivo URL e das definições do dispositivo para os dados vivos, refira o [Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 10.6](#).

Note: Esta ação alternativa deve ser avaliada com cuidado quando usada, porque a alteração deve ser terminada na disposição do Desktop a *nível da equipe*. Você pode cancelar a disposição do padrão de sistema quando edita são feitos a nível da equipe.

Note: Um nome da equipe com espaços pode ser usado, mas a disposição XML deve ser ajustada com %20 a fim representar o espaço.

Introdução da característica

Uns novos recursos foram introduzidos em UCCX 11.6 para resolver inteiramente esta edição. Esta característica foi adicionada através da requisição de aprimoramento sob a identificação de bug Cisco [CSCus17605](#).

Começando em UCCX 11.6, os supervisores têm o acesso aos relatórios de histórico para suas equipes de modo que não precisem de ajustar o papel de usuário adicional do relatório. Desta maneira, os supervisores verão somente suas equipes em relatórios vivos dos dados da fineza e ainda terão o acesso aos relatórios de histórico das suas equipes sem precisar de ter o papel de usuário do relatório. Se o papel de usuário do relatório é adicionado a qualquer usuário, terão o acesso para ver os agentes e os CSQ de todas as equipes em todos os relatórios e vê-lo-ão que todos os agentes e CSQ na fineza vivem relatórios dos dados.