

Supervisor Desktop изящества UCCX показывает все очереди и все вошедшие агенты

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает проблему, с которой встречаются с Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), когда слишком много информации отображено на Supervisor Desktop Изящества и также описывает обходной путь для проблемы.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с Версиями UCCX 10.0 и позже с Рабочим столом Изящества.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Версиях UCCX 10.0 и позже с Рабочим столом Изящества.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Проблема

Supervisor Desktop Изящества отображает статистику для каждой Очереди обслуживания контакта (CSQ), которая настроена в UCCX под Речевым Сводным отчетом CSQ во вкладке Queue Data в Изяществе. Этот отчет является встроенным гаджетом оперативных данных, который вытягивает оперативную информацию от Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Супервизоры также видят всех агентов, в которых входят от вкладки Team Data в

Изяществе, независимо от команды, на которую назначают агентов.

Было замечено, что только некоторые супервизоры в состоянии видеть все очереди, и агенты вошли. Это становится проблемой всюду по среде Contact Center, потому что отображено слишком много информации.

Причина

Эта проблема происходит, потому что супервизоры могли бы также быть настроены как *сообщающие* пользователи. Когда Supervisor I, сделанные быть Историческим пользователем Создания отчетов, Supervisor I, также назначенные на *AllUsers*. Группа *ReportingUsers*, которая изменяет доступный список наборов (расширяет область).

Во вкладке Queue Data в Supervisor Desktop Изящества данные вытягивают от Речевого Сводного отчета CSQ, Речевых Сведений отчета Агента CSQ и Статистического отчета Агента от CUIС оперативные данные. Записи CSQ, которые соответствуют области супервизора, отображены, который является теперь всеми CSQ потому что Supervisor I также Сообщающий пользователь.

Во вкладке Team Data в Supervisor Desktop Изящества данные вытягивают от Статистического отчета Агента от CUIС оперативные данные. Агенты, которые соответствуют области супервизора, отображены, который является теперь всеми агентами потому что Supervisor I также Сообщающий пользователь.

Примечание: По умолчанию, Supervisor I, которым предоставляют доступ к только отчётам оперативных данных, которые задокументированы в [Руководство пользователя Отчёта о Cisco Unified Contact Center Express 10.6 \(1\)](#).

Решение

Примечание: Эта проблема отслежена как запрос на расширение под идентификатором ошибки Cisco [CSCus17605](#).

Обходной путь для этой проблемы уменьшает область статистических данных, которые появляются на Supervisor Desktop Изящества, который включает модификацию план XML через страницу Finesse Administration. Необходимо модифицировать URL для каждого из гаджетов. Например:

Примечание: Не копируйте и вставляйте код XML от этого раздела. Это показывают как пример, и изменения к коду XML на Изяществе будут внесены в зависимости от конкретного случая.

Если супервизор, который является ресурсом "синей" команды, хочет видеть, что данные CSQ для CSQ назначили "синюю" команду, и "красная" команда, но не другие данные CSQ для CSQ, не назначенных на эти две команды, отредактируйте queueData URL в XML плана Изящества для команды, "синей" на Странице администратора Изящества на вкладке Team Resources как показано в данном примере.

```

<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>

```

. аналогично, если супервизор видеть данные команды для участников "синей" команды и "красной" команды, но не другие данные команды для агентов не в этих двух командах, отредактировать teamData URL для команды, "синей" как показано в данном примере, который является ресурсом "синей" команды хочет

```

<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>

```

Вот некоторые важные замечания о данном примере:

- Когда только CL используется в URL, отчет содержит значения для всех наборов, для которых супервизор имеет разрешения.
- Когда CL%20 <Team_Name> используется в URL, <Team_Name> заменен подлинным именем, команды которого супервизор хочет видеть данные для; таким образом только данные для <Team_Name> отображены. <Team_Name> в URL местозаполнитель и заменен актуальным значением, которое передает Изящество к коду гаджета CUIC, прежде чем это будет передано серверу CUIC. Если супервизор хочет видеть данные для multiple команд, сказать, что должно использоваться количество 'N' команд, CL%20 <Team_Name_1>, %20 <Team_Name_2>..., %20 <Team_Name_N>.
- Когда CL%20blue используется в URL (учитывая, что синий фактическое название команды), только значения, которые принадлежат синему набору, отображены.
- Когда CL%20blue, %20red используется в URL (учитывая, что синий и красный фактические названия команды), только значения, которые принадлежат синему набору и красному набору, отображены.

Необходимо внедрить эти модификации к любым другим гаджетам также. Для получения дополнительной информации о URL гаджета и определениях гаджета для оперативных данных, обратитесь к [Руководству Администрирования Cisco Unified CCX Cisco, Выпуску 10.6](#).

Примечание: Этот обходной путь должен быть оценен тщательно, когда используется, поскольку модификация должна быть завершена на Настольном плане на **уровне Команды**. Когда редактирования сделаны на уровне Команды, можно отвергнуть План

Системного параметра по умолчанию.

Примечание: Название команды с пробелами может использоваться, но план XML должен быть установлен с %20 для представления пространства.