

UCCX精良Supervisor Desktop显示所有队列和所有登陆的代理程序

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方法](#)

[功能介绍](#)

简介

本文描述遇到与Cisco Unified Contact Center Express的问题(UCCX)，当许多信息在精良Supervisor Desktop显示并且描述问题的时一应急方案。

先决条件

要求

Cisco建议您有UCCX版本10.0和以上知识用精良桌面。

使用的组件

本文档中的信息根据UCCX版本10.0和以上用精良桌面。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题

在语音CSQ汇总报告下的UCCX配置在精良的队列Data选项的精良Supervisor Desktop显示每Contact Service Queue (CSQ)的统计信息。此报告是拉从Cisco Unified智能中心的一个嵌入式Live数据小配件(CUIC)的实际信息。Supervisor也看到从在精良的团队Data选项登陆的所有代理程序，不考虑代理程序分配的团队。

注意到仅一些Supervisor能发现登陆的所有队列和代理程序。因为许多信息显示，这变为在Contact Center环境中的一问题。

原因

因为Supervisor也许也配置作为 *报告用户*，此问题出现。当Supervisor做是一个历史报告的用户时，Supervisor也分配到*AllUsers。ReportingUsers*组，更改集可访问列表(扩大范围)。

在精良Supervisor Desktop的队列Data选项，数据从语音CSQ汇总报告被拉，语音CSQ代理程序详细报表，并且从CUIC的代理程序统计报告居住数据。对应于Supervisor的范围的CSQ条目显示，当前是所有CSQ，因为Supervisor也是一个报告的用户。

在精良Supervisor Desktop的团队Data选项，数据从从CUIC实际数据的代理程序统计报告被拉。对应于Supervisor的范围的代理程序显示，当前是所有代理程序，因为Supervisor也是一个报告的用户。

Note:默认情况下，Supervisor给对在[Cisco Unified Contact Center Express报告用户指南](#)描述10.6(1)仅的Live数据报告的访问。

解决方法

Note:此问题被跟踪作为在Cisco Bug ID [CSCus17605](#)下的一个增强请求。

此问题的应急方案减少出现在精良Supervisor Desktop，通过精良Administration页包括XML布局修改统计信息的范围。您必须修改其中每一个的URL小配件。示例如下：

Note:请勿复制和插入从此部分的XML代码。这显示为例，并且对XML代码的变动在精良将根据具体情况做。

如果是资源团队“蓝色”的Supervisor要为为CSQ分配的团队“蓝色”和合作“红色”，但是不是其他CSQ数据CSQ发现CSQ数据没分配到这两个团队，如此示例所显示，请编辑在精良布局XML的queueData URL团队的“蓝色”在团队Resources选项的精良管理页面。

```
<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>
```

同样，如果是资源团队“蓝色”的Supervisor要为团队发现团队数据“蓝色”的队员和合作“红色”，如此示例所显示，但是不是其他团队数据为在这两个团队的座席，编辑团队的“蓝色” teamData URL。

```
<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>
```

这是关于此示例的一些重要提示：

- 当仅CL在URL内时使用，报告包含Supervisor有权限的所有的值集。
- 当CL%20<Team_Name>在URL内时使用，<Team_Name>用Supervisor要发现数据团队的实际名称替换;因此，仅数据为<Team_Name>显示。在URL的<Team_Name>是占位符和由对CUIC小配件代码的精良通过的实际值替换，在发送到CUIC服务器前。如果Supervisor要为multiple团队发现数据，N'编号请说'团队，CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,...,%20<Team_Name_N>必须使用。
- 当CL%20blue在URL内使用(假设蓝色是实际团队名称)，只有属于蓝色收藏的值显示。
- 当CL%20blue,%20red在URL内使用(假设蓝色和红色是实际团队名称)，只有属于蓝色收藏和红色收藏的值显示。

您必须实现对所有其他小配件的这些修改。关于小配件URL和小配件定义的更多信息实际数据的，参考[Cisco Unified CCX管理指南，版本10.6](#)。

Note:应该仔细估计此应急方案，当使用，因为在**团队级别的**桌面布局必须完成修改。当编辑做在团队级别时，您能改写系统默认布局。

注意：可以使用与空间的一团队名称，但是必须设置XML布局%20为了代表空间。

功能介绍

新特性在UCCX 11.6介绍充分地解决此问题。此功能通过在Cisco Bug ID [CSCus17605](#)下的增强请求被添加了。

开始在UCCX 11.6，Supervisor访问他们的团队的历史报告，以便他们不需要设置另外的报告的用户角色。这样，Supervisor只将看到他们的精良Live数据报告的团队和访问他们的团队的历史报告，无需需要有报告的用户角色。如果报告的用户角色被添加到任何用户，他们将访问看到的所有团队的代理程序和CSQ在所有报告和看到所有代理程序和CSQ在精良实际数据报告。