

# UCCX精良Supervisor桌面显示所有队列和所有登陆的代理程序

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方法](#)

[功能简介](#)

## Introduction

本文描述遇到与Cisco Unified Contact Center Express的一个问题(UCCX)，当许多信息在精良Supervisor桌面上显示并且描述问题时的一个解决方法。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco建议您有UCCX版本10.0和以上知识用精良桌面。

## Components Used

本文的信息根据UCCX版本10.0和以上用精良桌面。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## 问题

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

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，这成为在联系中心环境中的一个问题。

## 原因

因为Supervisor也许也被配置作为报告用户，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，更改集可访问的列表(扩大范围)。

在精良Supervisor桌面的队列Data选项，数据从语音CSQ汇总报告被拉，语音CSQ代理程序详细资料报表，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CSQs，因为Supervisor也是一个报告的用户。

在精良Supervisor桌面的小组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，提供Supervisor对在[Cisco Unified Contact Center Express报告用户指南](#)描述10.6(1)仅的实际数据报告的访问。

## 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。

此问题的解决方法减少出现在精良Supervisor桌面，通过精良Administration页包括XML布局修改统计数据范围。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。这显示得为例，并且对XML代码的变动在精良将根据具体情况做。

如果是资源小组“蓝色”的Supervisor要为CSQs分配的小组“蓝色”发现CSQ数据和合作“红色”，但是不是其他CSQ数据为CSQs没分配到这两个小组，如此示例所显示，请编辑在精良布局XML的queueData URL小组的“蓝色”在小组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，如果是资源小组“蓝色”的Supervisor要为小组发现小组数据“蓝色”的队员和合作“红色”，如此示例所显示，但是不是其他小组数据为在这两个小组的座席，编辑小组的“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注意事项：

- 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要发现数据小组的实际名字替换;因此，仅数据为<Team\_Name>显示。在URL的<Team\_Name>是占位符和被通过精良对CUIC小配件代码的实际值替换，在被发送到CUIC服务器前。如果Supervisor要为multiple小组发现数据，N'编号请说'小组的，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(假设蓝色是实际小组名字)，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小组名字)，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，请参见[Cisco Unified CCX管理指南，版本10.6](#)。

**Note:**在*小组级别*的桌面布局应该仔细估计此解决方法，当使用，作为修改必须完成。当编辑做在小组级别时，您能改写系统默认布局。

**Note:**可以使用与空间的一个小组名字，但是必须设置XML布局%20为了表示空间。

## 功能简介

一个新功能在UCCX 11.6被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。

启动在UCCX 11.6，Supervisor访问他们的小组的历史报告，以便他们不需要设置另外的报告的用户角色。这样，Supervisor只将看到他们的在精良实际数据报告的小组和访问他们的小组的历史报告，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小组的代理程序和CSQs在所有报告和看到所有代理程序和CSQs在精良实际数据报告。