

UCCX Finesse Supervisor Desktop 显示所有队列和所有已登录的座席

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方法](#)

[功能介绍](#)

Introduction

本文档介绍当 Finesse Supervisor Desktop 上显示过多信息时，思科统一联系中心快捷版 (UCCX) 会遇到的问题，并介绍问题的解决方法。

Prerequisites

Requirements

思科建议您拥有与配备 Finesse Desktop 的 UCCX 版本 10.0 及更高版本相关的知识。

Components Used

本文档中的信息基于配备 Finesse Desktop 的 UCCX 版本 10.0 及更高版本。

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

Finesse Supervisor Desktop 显示各联系人服务队列 (CSQ) 的统计信息。在 UCCX 中，该信息在 Finesse“队列数据”选项卡的“语音 CSQ 摘要报告”下配置。此报告是嵌入式实时数据小工具，可从思科 Unified Intelligence Center (CUIC) 提取实时信息。主管还可从 Finesse 的“团队数据”选项卡登录所有已登录的代理，而无论代理所分配到的团队。

我们发现，只有一些主管能够看到所有登录的队列和代理。由于显示的信息过多，这会成为整个联系中心环境的问题。

原因

出现该问题是因为主管也可以配置为报告用户。如果主管作为历史报告用户，则也会将其分配给 *AllUsers.ReportingUsers* 组，这会改变集合的可访问列表（扩大范围）。

在 Finesse Supervisor Desktop 的“队列数据”选项卡中，系统会从 CUIIC 实时数据的“语音 CSQ 摘要报告”、“语音 CSQ 代理详细信息报告”和“代理统计报告”中提取数据。与主管范围相对应的 CSQ 条目都会显示，由于主管此时也是报告用户，所以显示内容将包括所有 CSQ。

在 Finesse Supervisor Desktop 的“团队数据”选项卡中，系统会从 CUIIC 实时数据的“代理统计报告”中提取数据。与主管范围相对应的代理都会显示，由于主管此时也是报告用户，所以显示内容将包括所有代理。

Note:默认情况下，主管仅可访问[思科统一联系中心快捷版报告用户指南 10.6\(1\)](#)中记录的实时数据报告。

解决方法

Note:此问题在思科漏洞 ID [CSCus17605](#) 下作为增强请求进行跟踪。

此问题的解决方法可缩小 Finesse Supervisor Desktop 上显示的统计信息的范围，其中涉及通过 Finesse Administration 页面修改 XML 布局。您必须修改各小工具的 URL。示例如下：

Note:请勿复制和粘贴此部分中的 XML 代码。此处仅提供解决此问题的一个示例，对 Finesse 上的 XML 代码的更改应视具体情况进行。

如果作为“蓝”队资源的主管想要查看分配给“蓝”队和“红”队的 CSQ 的 CSQ 数据，但不查看未分配给这两队的 CSQ 的其他 CSQ 数据，则应在“团队资源”选项卡的 Finesse Administration 页面上，在 Finesse 布局 XML 中编辑“蓝”队 *queueData* URL（如本例所示）。

```
<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“蓝”队资源的主管想要查看“蓝”队和“红”队成员的团队数据，但不查看不属于这两个团队的代理的其他团队数据，则编辑“蓝”队 *teamData* URL，如本例所示。

```
<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>
```

以下是有关此示例的一些重要说明：

- 如果在 URL 中仅使用 CL，则报告包含主管所具有权限的所有集合的值。
- 在 URL 中使用 CL%20<Team_Name> 时，<Team_Name> 将替换为主管想要查看数据的团队的实际名称；因此，仅显示 <Team_Name> 的数据。URL 中的 <Team_Name> 是占位符，并在由 Finesse 传递给 CUIC 小工具代码的实际值替换后发送给 CUIC 服务器。如果主管想要查看多个团队的数据，比如“N”个团队，则必须使用 CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,...,%20<Team_Name_N>。
- 在 URL 中使用 CI%20blue 时（假设 blue 是实际团队名称），则系统仅显示属于 blue 集合的值。
- 在 URL 中使用 CI%20blue,%20red 时（假设 blue 和 red 是实际团队集合），则系统仅显示属于 blue 集合和 red 集合的值。

您还必须对任何其他小工具实施这些修改。有关实时数据小工具 URL 和小工具定义的详细信息，请参阅[思科 Unified CCX 管理指南，版本 10.6](#)。

Note:使用时，应仔细评估此解决方法，因为必须在**团队级别**的桌面布局上完成修改。在团队级别进行编辑时，您可以覆盖系统默认布局。

Note:团队名称可以带空格，但必须使用 %20 设置 XML 布局才可显示空格。

功能介绍

为完全解决此问题，在 UCCX 11.6 中引入了一项新功能。此功能通过思科漏洞 ID [CSCus17605](#) 下的增强请求添加。

从 UCCX 11.6 开始，主管可以访问其团队的历史报告，以便无需设置其他报告用户角色。这样，主管仅会在 Finesse 实时数据报告中看到其团队，且仍可访问其团队的历史报告，而无需具有报告用户角色。如果将报告用户角色添加到任何用户，则该用户将有权查看所有报告中的所有团队的代理和 CSQ，并能够查看 Finesse 实时数据报告中的所有代理和 CSQ。