

UCCX Finesse Supervisor Desktop顯示所有隊列和所有已登入代理

目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [採用元件](#)
- [問題](#)
- [原因](#)
- [因應措施](#)
- [功能簡介](#)

簡介

本文描述當Finesse Supervisor Desktop上顯示太多資訊時，Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)遇到的問題，並描述該問題的解決方法。

必要條件

需求

思科建議您瞭解Finesse Desktop的UCCX版本10.0及更高版本。

採用元件

本文檔中的資訊基於UCCX版本10.0及更高版本和Finesse Desktop。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

Finesse Supervisor Desktop在Finesse的Queue Data頁籤中的Voice CSQ Summary Report下顯示UCCX中配置的每個聯絡服務隊列(CSQ)的統計資訊。此報告是一個嵌入式即時資料小工具，可從思科統一情報中心(CUIC)獲取即時資訊。主管還可以檢視從Finesse的「團隊資料」(Team Data)頁籤登入的所有座席，而不管座席分配給哪個團隊。

我們發現，只有部分主管能夠看到登入的所有隊列和代理。由於顯示的資訊過多，這將成為整個聯絡中心環境中的一個問題。

原因

之所以會出現此問題，是因為管理引擎可能也被配置為報告使用者。當主管成為「歷史報告」使用者時，也會將主管分配給AllUsers。ReportingUsers組，用於更改可訪問的集合清單（擴展範圍）。

在Finesse Supervisor Desktop的Queue Data頁籤中，從CUIC即時資料的Voice CSQ Summary Report、Voice CSQ Agent Detail Report和Agent Statistics Report提取資料。此時將顯示與主管範圍對應的CSQ條目，由於主管也是報告使用者，因此現在所有CSQ都是該條目。

在Finesse Supervisor Desktop的Team Data頁籤中，資料從CUIC即時資料的Agent Statistics Report中提取。此時將顯示與主管作用域相對應的座席，該座席現在全部為座席，因為主管也是報告使用者。

附註：預設情況下，主管僅有權訪問[Cisco Unified Contact Center Express報告使用手冊 10.6\(1\)中記錄的即時資料包告](#)。

因應措施

附註：此問題會追蹤為思科錯誤ID [CSCus17605](#)下的增強功能要求。

此問題的解決方法縮小了Finesse Supervisor Desktop上顯示的統計資訊的範圍，其中包括通過Finesse Administration頁面修改XML佈局。您必須修改每個小工具的URL。以下是範例：

附註：不要從此部分複製和貼上XML代碼。以下是一個示例，對Finesse上的XML代碼所做的更改將逐個進行。

如果作為團隊「藍色」資源的主管希望檢視已分配團隊「藍色」和團隊「紅色」的CSQ的CSQ資料，但不檢視未分配給這兩個團隊的CSQ的其他CSQ資料，請在「團隊資源」(Team Resources)頁籤的「Finesse管理」(Finesse Administration)頁面上為團隊「藍色」(blue)編輯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>
```

同樣，如果作為團隊「藍色」資源的主管希望檢視團隊「藍色」和團隊「紅色」成員的團隊資料，但不檢視不屬於這兩個團隊的座席的其他團隊資料，請編輯團隊「藍色」的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>
```

以下是關於此範例的一些重要說明：

- 當在URL中僅使用CL時，報表將包含主管具有許可權的所有集合的值。
- 在URL內使用CL%20<Team_Name>時，<Team_Name> 將替換為主管希望檢視其資料的團隊的實際名稱；因此，只顯示<Team_Name>的資料。URL中的<Team_Name>是一個佔位符，替換為Finesse在傳送到CUIC伺服器之前傳遞給CUIC小工具代碼的實際值。如果主管想要檢視多個團隊的資料，例如團隊數是「N」，則必須使用CL%20<Team_Name_1>,%20<Team_Name_2>,.....%20<Team_Name_N>。
- 在URL內使用CL%20blue(假設blue是實際的團隊名稱)時，僅顯示屬於blue集合的值。
- 在URL內使用CL%20blue時，%20red(假設blue 和red是實際的組名)，僅顯示屬於blue集合和red集合的值。

您還必須將這些修改應用到任何其他小工具。有關小工具URL以及即時資料的小工具定義的詳細資訊，請參閱[Cisco Unified CCX管理指南10.6版](#)。

附註：使用此解決方法時應仔細評估，因為修改必須在團隊級別的案頭佈局上完成。在團隊級別進行編輯時，可以覆蓋系統預設佈局。

附註：可以使用帶空格的團隊名稱，但是XML佈局必須設定為%20才能表示空間。

功能簡介

UCCX 11.6中引入了一個新功能來完全解決此問題。此功能是透過思科錯誤ID [CSCus17605](#)下的增強功能[要求新增的](#)。

從UCCX 11.6開始，主管可以訪問其團隊的歷史報告，因此無需設定其他報告使用者角色。這樣，主管將只能在Finesse Live Data報告中看到其團隊，並且仍然可以訪問其團隊的歷史報告，而無需具有報告使用者角色。如果將報告使用者角色新增到任何使用者，則他們有權檢視所有報表中所有團隊的座席和CSQ，並可檢視Finesse即時資料包表中的所有座席和CSQ。