L’outil Supervisor Desktop de Finesse affiche toutes les files d’attente et tous les agents connectés

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Composants utilisés](#)
[Problème](#)
[Motif](#)
[Solution de contournement](#)
[Introduction aux fonctionnalités](#)

Introduction

Ce document décrit un problème qui survient avec Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) lorsque trop d’information est affichée sur le Supervisor Desktop Finesse. Il propose aussi une solution de contournement à ce problème.

Conditions préalables

Exigences

Cisco recommande de connaître les versions 10.0 UCCX et ultérieures avec le poste de travail Finesse.

Composants utilisés

L’information contenue dans ce document est basée sur les versions 10.0 UCCX et ultérieures avec le poste de travail Finesse.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Le Supervisor Desktop Finesse présente des statistiques pour chaque file d’attente du service de contacts (CSQ) qui est configurée dans UCCX sous le rapport sommaire Voice CSQ (CSQ voix) dans l’onglet Queue Data (données de file d’attente) dans Finesse. Ce rapport est un gadget de données actuelles intégré qui extrait l’information en temps réel du Cisco Unified Intelligence

Center (CUIC). Les superviseurs voient également tous les agents qui sont connectés grâce à l'onglet Team Data (données des équipes) de Finesse, indépendamment de l'équipe à laquelle les agents sont affectés.

Il a été observé que seulement certains superviseurs sont en mesure de voir toutes les files d'attente et tous les agents connectés. Cet aspect pose un problème dans tout l'environnement du centre des contacts, car trop d'information est affichée.

Motif

Ce problème se produit parce que les superviseurs peuvent également être configurés comme des utilisateurs de *création de rapport* . Lorsqu'un superviseur devient un utilisateur de rapports historiques, il est également affecté au groupe*AllUsers. ReportingUsers* , lequel modifie la liste accessible des ensembles (élargit la portée).

Dans l'onglet Queue Data (données de file d'attente) dans le Supervisor Desktop Finesse, les données sont extraites du rapport sommaire Voice CSQ (CSQ voix), du rapport des détails de l'agent Voice CSQ et du rapport Agent Statistics (statistiques des agents) provenant des données actuelles du CUIC. Les entrées de CSQ correspondant à la portée du superviseur sont affichées, lesquelles englobent maintenant toutes les CSQ, car le superviseur est également un utilisateur de création de rapport.

Dans l'onglet Team Data (données des équipes) dans le Supervisor Desktop Finesse, les données sont tirées du rapport Agent Statistics (statistiques de l'agent) provenant des données actuelles du CUIC. Les agents correspondant à la portée du superviseur sont affichés, lesquelles englobent maintenant tous les agents, car le superviseur est également un utilisateur de création de rapport.

> **Note**: Par défaut, le superviseur ne peut accéder qu'aux rapports de données actuelles qui sont décrits dans le guide de l'utilisateur du rapport de Cisco Unified Contact Center Express 10.6 (1).

Solution de contournement

> **Note**: Ce problème fait l'objet d'un suivi relativement à une demande d'amélioration associée à l'ID de bogue Cisco CSCus17605.

La solution de contournement à ce problème réduit la portée des statistiques qui s'affichent sur le Supervisor Desktop Finesse, ce qui nécessite une modification de la mise en page XML dans la page Finesse Administration. Vous devez modifier l'URL de chacun des gadgets. Voici un exemple :

> **Note**: Ne faites pas un copier-coller du code XML de cette section. Il est présenté à titre d'exemple et les modifications apportées au code XML sur Finesse seront effectuées au cas par cas.

Si un superviseur, qui est une ressource de l'équipe « bleue », veut consulter les données des CSQ attribuées à l'équipe « bleue » et à l'équipe « rouge », mais pas les autres données sur les

CSQ non attribuées à ces deux équipes, il faut modifier l'URL queueData dans le fichier XML de présentation Finesse pour l'équipe « bleue » sur la page Finesse Administration à l'onglet Team Resources (ressources de l'équipe), comme présenté dans cet exemple.

```
 <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=C8E2DB16100001400000000A60A4E5E6B&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=C8EF5108100001400000000EB0A4E5E6B&filterId_3=VoiceIAQStats.esdName
=CL%20blue,%20red&viewId_4=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&filterId_4
=VoiceIAQStats.esdName=CL%20blue,%20red</gadget>
```

Également, si un superviseur, qui est une ressource de l'équipe « bleue », veut consulter les données sur l'équipe pour les membres des équipes « bleue » et « rouge », mais pas les autres données sur les équipes pour les agents ne faisant pas partie de ces deux équipes, il faut modifier l'URL teamData pour l'équipe « bleue », comme présenté dans cet exemple.

```
<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=7291DCB4100001400000000890A4E5B33&filterId_1=
ResourceIAQStats.resourceId=CL%20blue,%20red&viewId_2=728283C2100001400000000530A4E5B33
&filterId_2=ResourceIAQStats.resourceId=CL%20blue,%20red</gadget>
```

Voici quelques remarques importantes concernant cet exemple :

- Quand seul **CL** est utilisé dans l'URL, le rapport contient des valeurs pour tous les ensembles de valeurs pour lesquelles le superviseur a une autorisation.
- Quand **CL%20<Team_Name>** est utilisé dans l'URL, **<Team_Name>** est remplacé par le nom réel de l'équipe pour laquelle le superviseur veut consulter les données; ainsi, seules les données sur **<Team_Name>** s'affichent. **<Team_Name>** dans l'URL est une balise et elle est remplacée par la valeur réelle transmise par Finesse au code du gadget du CUIC avant d'être envoyée vers le serveur du CUIC. Si le superviseur veut consulter des données sur de multiples équipes, par exemple un nombre d'équipes « N », **CL%20<Team_Name_1>, %20<Team_Name_2>,..., %20<Team_Name_N>** doit être utilisé.
- Quand **CL%20bleu** est utilisé dans l'URL (en supposant que **bleu** est le nom réel de l'équipe), seules les valeurs appartenant à l'ensemble des valeurs **bleu** sont affichées.
- Quand **CL%20bleu,%20rouge** est utilisé dans l'URL (en supposant que **bleu** et **rouge** sont les noms réels des équipes), seules les valeurs appartenant à l'ensemble des valeurs **bleu** et à l'ensemble de valeurs **rouge** sont affichées.

Vous devez mettre en œuvre les modifications apportées aussi à n'importe quel autre gadget. Pour en savoir plus sur l'URL du gadget et sur les définitions des gadgets pour les données actuelles, reportez-vous au guide administration Cisco Unified CCX, version 10.6.

Note: Cette solution de contournement doit être évaluée soigneusement lorsqu'on y recourt, comme la modification doit être terminée sur la mise en page du poste de travail au ***niveau de l'équipe***. Vous pouvez ignorer la mise en page du système par défaut quand les modifications ont été effectuées au niveau de l'équipe.

Remarque: Un nom d'équipe avec espaces peut être utilisé, mais la mise en page XML doit être définie avec %20 afin de représenter les espaces en question.

Introduction aux fonctionnalités

Une nouvelle fonctionnalité a été intégrée à UCCX 11.6 pour résoudre complètement ce problème. Cette fonctionnalité a été ajoutée par l'intermédiaire de la demande d'amélioration relative à l'ID de bogue Cisco CSCus17605.

Àpartir de UCCX 11.6, les superviseurs ont accès aux rapports historiques pour leurs équipes afin qu'il ne leur soit pas nécessaire de définir le rôle supplémentaire d'utilisateur de création de rapport. De cette façon, les superviseurs verront seulement leurs équipes dans les rapports de données actuelles Finesse et auront toujours accès aux rapports historiques de leurs équipes sans devoir assumer le rôle d'utilisateur de création de rapport. Si le rôle d'utilisateur de création de rapport est ajouté à n'importe quel utilisateur, ce dernier pourra voir tous les agents des équipes et toutes les CSQ dans tous les rapports, et voir aussi tous les agents et toutes les CSQ dans les rapports de données actuelles Finesse.