

Konfigurieren des Live-Data-Gadgets für die Precision Queue in PCCE 10.5

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Erforderliche Komponenten](#)

[Problem: CUIC ist nicht im Live Data Precision Queue-Bericht enthalten.](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Konfiguration des Precision Queue Live Data Gadget in Finesse für Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) 10.5. In PCCE 10.5 listet das Standard-Layout von Finesse spezifische Gadgets für Berichte des Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) auf. Finesse enthält jedoch nicht die Konfiguration für den Präzisionswarteschlangenbericht Live-Daten, der auf CUIC vorhanden ist.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Finesse-Gadgets
- PCCE

Erforderliche Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- PCCE-Version 10.5
- Finesse Version 10.5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem: CUIC ist nicht im Live Data Precision Queue-Bericht enthalten.

Diese vier Gadgets für zwei CUIC-Berichte, Agent und Agent SkillGroup, sind auf Finesse vorhanden, der Präzisionswarteschlangenbericht für Live-Daten von CUIC ist jedoch nicht enthalten.

```
<!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
<!-- "Agent" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent Skill Group" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent All Fields" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9A08E23510000141000001230A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
<!-- "Agent Skill Group All Fields" Report -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=A30EC25810000141000003A60A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName/</gadget> -->
```

Lösung

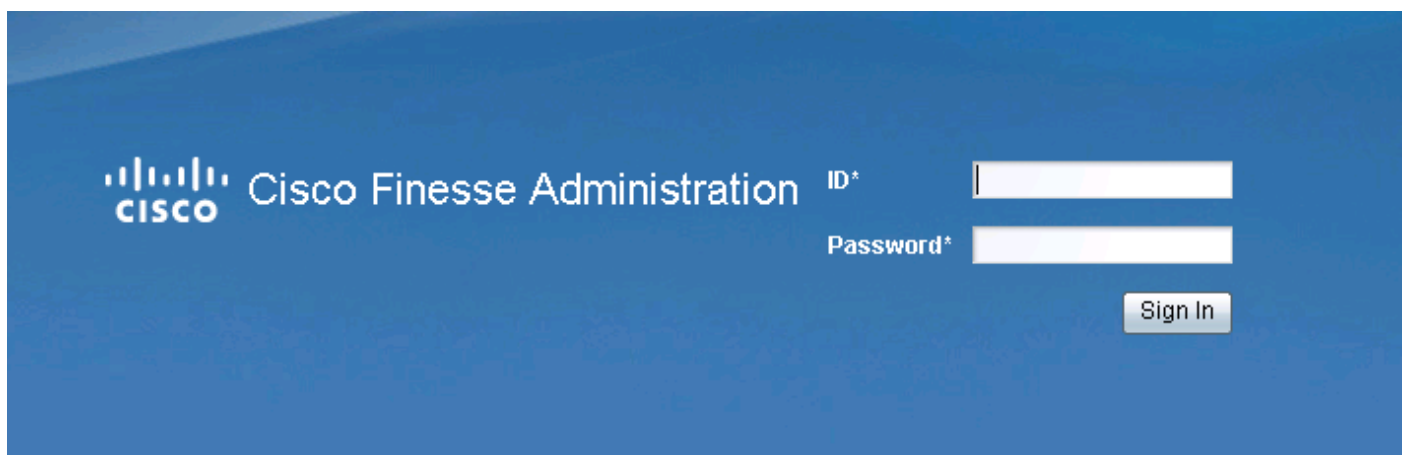
In diesen Schritten wird veranschaulicht, wie die Anzeige-ID identifiziert und der Live-Datenbericht der Präzisionswarteschlange konfiguriert wird:

Schritt 1: Identifizieren Sie die ViewID für den Bericht "Precision Queue".

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die ViewID zu identifizieren. Die gängigste Methode zum Auffinden der ViewID:

1. Laden Sie die PCCE 10.5 Live Data-Vorlage von CCO herunter.
CUIC_10_5_1_Templates_PCCE_10.5_LD_10.5.2.zip
<https://software.cisco.com/download/release.html?mdfid=282163829&flowid=73207&softwareid=284697222&release=10.5%281%29&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>
2. Extrahieren Sie die ZIP-Datei, und öffnen Sie Precision **Queue.xml**.
3. Suchen Sie nach der Ansichtid-ID. Sobald Sie sich in Views ID befinden, können Sie diese als ID sehen:
<id>B71A630C1000014400002480A0007C5</id>

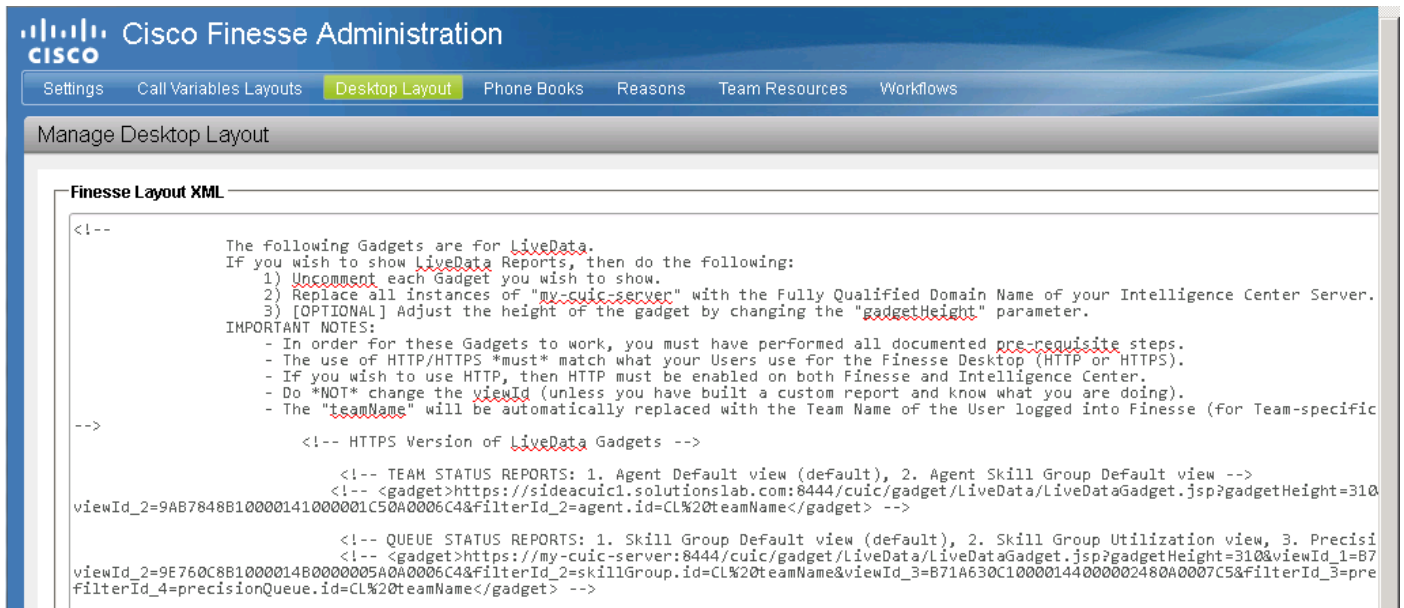
Schritt 2: Melden Sie sich bei Finesse CFAdmin an, und klicken Sie auf **Desktop Layout**, wie im zweiten Bild gezeigt:



The screenshot shows the Cisco Finesse Administration login interface. It features the Cisco logo and the text "Cisco Finesse Administration". There are two input fields: "ID*" and "Password*", both with white text boxes. A "Sign In" button is positioned at the bottom right of the form area.



Schritt 3: **Fügen Sie** das PrecisionQueue-Gadget im Abschnitt Live Data Gadget hinzu, wie im Bild gezeigt:



- Stellen Sie sicher, dass die Ansichts-ID genau der in Schritt 1 angegebenen ist.
- In der Regel ist die Standard-Ansichts-ID für Live Data Precision Queue-Bericht B71A630C1000014400002480A0007C5.

HTTPS-Gadget:

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C1000144000002480A0007C5&filterId=precisionQueue.id=CL%20</gadget>
```

http-Gadget:

```
<gadget>https://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C1000144000002480A0007C5&filterId=precisionQueue.id=CL%20</gadget>
```

Cisco Finesse Administration

Settings Call Variables Layouts **Desktop Layout** Phone Books Reasons Team Resources Workflows

Manage Desktop Layout

Finesse Layout XML

```
<!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->
<!-- TEAM STATUS REPORTS: 1. Agent Default view (default), 2. Agent Skill Group Default view -->
<!-- <gadget>https://sideacui1.solutionslab.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
<!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view (default), 2. Skill Group Utilization view, 3. Precisi
viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName&viewId_3=B71A630C10000144000002480A0007C5&filterId_3=pre
filterId_4=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget> -->
<!-- Precision queue gadget --->
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C10000144000002480A0007C5&filt
<!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
<!-- TEAM STATUS REPORTS: 1. Agent Default view (default), 2. Agent Skill Group Default view -->
<!-- <gadget>http://sideacui1.solutionslab.com:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
<!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view (default), 2. Skill Group Utilization view, 3. Precisi
viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName&viewId_3=B71A630C10000144000002480A0007C5&filterId_3=pre
filterId_4=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget> -->
<!-- Precision queue gadget --->
<gadget>https://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=B71A630C10000144000002480A0007C5&filt
```

► Finesse Default Layout XML

Schritt 4: Klicken Sie auf **Speichern**, um die Konfiguration zu speichern, wie im Bild gezeigt.

► Finesse Default Layout XML

Save Revert

Dies wird auch über die Cisco BugID [CSCur70829](#) PCCE Live Data Queue und SkillGroup Gadgets verfolgt, nicht über eine Desktop-Vorlage.