

Configurare i gadget di report cronologici CUIC in Cisco Finesse utilizzando i gadget di terze parti

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Domande frequenti](#)

Introduzione

Questo documento descrive i passaggi per configurare i gadget di report cronologici su Finesse, poiché l'impostazione predefinita include solo il gadget Live Data nel desktop di Finesse Agent/Supervisor.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Amministrazione Finesse
- Finesse Desktop

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCX versione 12.5
- CUIC versione 12.5
- Finesse versione 12.5
- Filezilla

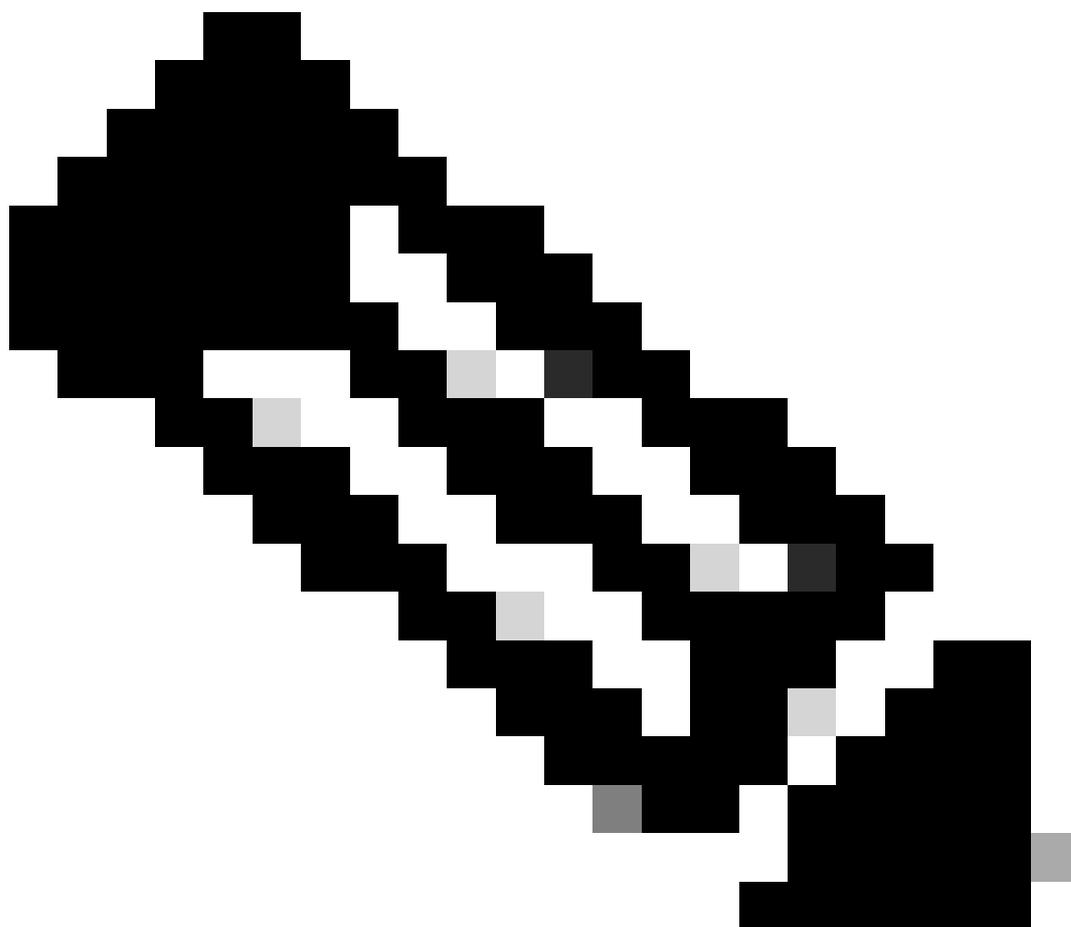
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Procedura per l'attivazione dei report cronologici su Finesse.

Di seguito sono riportate le istruzioni dettagliate per abilitare la funzionalità dei report cronologici sulla piattaforma Finesse:



Nota: il rapporto Dettagli agente viene scelto come esempio illustrativo.

1. Creare un rapporto personalizzato in CUIC.

Passare alla [pagina CUIC](#). Fare clic su Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Select (Seleziona) Agent Detail Report come mostrato nell'immagine.

Cisco Unified Intelligence Center Super Admin Administrator

Reports

🔍 All Favorites 0 Import New

Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound

Name	Description	Report Definition	Actions
Abandoned Call Detail Activity Report	Abandoned Call Detail Activity Report	Abandoned Call Detail Activity Report Definition	★ ...
Aborted Rejected Call Detail Report	Aborted Rejected Call Detail Report	Aborted Rejected Call Detail Report Definition	★ ...
Agent All Fields Report	Agent All Fields Report	Agent All Fields	★ ...
Agent Call Summary Report	Agent Call Summary Report	Agent Call Summary Report Definition	★ ...
Agent Detail Report	Agent Detail Report	Agent Detail Report Definition	★ ...
Agent Login Logout Activity Report	Agent Login Logout Activity Report	Agent Login Logout Activity Report Definition	★ ...
Agent Not Ready Reason Code Summary Report	Agent Not Ready Reason Code Summary Report	Agent Not Ready Reason Code Summary Report Definition	★ ...
Agent State Detail Report	Agent State Detail Report	Agent State Detail Report Definition	★ ...
Agent State Summary by Agent Report	Agent State Summary by Agent Report	Agent State Summary By Agent Definition	★ ...
Agent State Summary by Interval Report	Agent State Summary by Interval Report	Agent State Summary by Interval Report Definition	★ ...
Agent Summary Report	Agent Summary Report	Agent Summary Report Definition	★ ...
Agent Wrap Up Data Summary Report	Agent Wrap Up Data Summary Report	Agent Wrap Up Data Summary Report Definition	★ ...
Agent Wrap-Up Data Detail Report	Agent Wrap-Up Data Detail Report	Agent Wrap-Up Data Detail Report Definition	★ ...

- Edit
- Set Default Filter
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete
- Permissions
- Permalinks
- Export

Salvataggio di una copia del report Dettagli stato agente

Nella scheda Actions selezionare Save As e assegnare un nome al report. Ad esempio, Agent Detail Report - Test e salvarlo in Reports come mostrato nell'immagine.

Save Report : Agent Detail Report



Report Name*

Agent Detail Report - Test

Report Location*

Reports

Clone Report Definition 

Report Definition Name *

Enter name

Report Definition Location *

Choose a location

Cancel

Save

Salva rapporto dettagli agente

2. Aggiungere le autorizzazioni agli utenti.

PassareReports a, selezionare Agent Detail Report - Test e aggiungere le autorizzazioni. Nella Actions scheda, selezionare Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit come indicato nell'immagine.

Reports

Search: All Favorites 0

Import New

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent All Fields Report Test	Agent All Fields Report	Agent All Fields	☆ ...
Agent Detail Report - Test	Agent Detail Report	Agent Detail Report Definition	☆ ...
Common Skill CSQ - finesse gadget	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Common Skill CSQ Activity Report - Test	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Finesse - Agent Summary Report	Agent Summary Report	Agent Summary Report Definition	...

- Edit
- Set Default Filter
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete
- Permissions
- Permalinks
- Export

Selezione dell'opzione Autorizzazione per il report dettagliato dell'agente

Permissions Agent Detail Report - Test

User Groups Users

Search: All

Refresh Save

Group Name	View	Edit
Administrators	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AllUsers*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ReportingUsers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisors	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Members

- Agents
- ReportingUsers
- Supervisors
- CCX\agent1
- CCX\jabber1
- CUIC\sharsha

Assegnazione delle autorizzazioni per il report

3. In Actions , selezionare Set Default Filter e scegliere il tipo Agent Names di dati che si desidera visualizzare. Assicurarsi inoltre di selezionare l'opzione Skip Filter during the report execution come mostrato nell'immagine.

Reports

Search: All Favorites 0 Import New

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent All Fields Report Test	Agent All Fields Report	Agent All Fields	☆ ...
Agent Detail Report - Test	Agent Detail Report	Agent Detail Report Definition	☆ ...
Common Skill CSQ - finesse gadget	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Common Skill CSQ Activity Report - Test	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Finesse - Agent Summary Report	Agent Summary Report	Agent Summary Report Definition	...

- Edit
- Set Default Filter
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete
- Permissions
- Permalinks
- Export

Imposta filtro predefinito nel report

Set Default Filter - Agent Detail Report - Test

Parameters

Agent Names (@param5)

Available: 2 Values

Search Available

> Default(2/2)

- agent1
- jabber1

Selected: 2 Values

Search Selected

- agent1
- jabber1

Skip filter during the report execution Save

Selezione degli utenti per il filtro predefinito

4. In Actions, selezionare **Permalinks** . Fare clic su HTML , quindi copiare permalink il che appare nell'angolo in basso a sinistra. Quindi, accertarsi di deselezionare entrambe le opzioni di autenticazione permalink (Variabile e Predefinito) e infine fare clic su Save come mostrato nell'immagine.

Reports

Search: All Favorites 0 Import New

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent All Fields Report Test	Agent All Fields Report	Agent All Fields	* ...
Agent Detail Report - Test	Agent Detail Report	Agent Detail Report Definition	* ...
Common Skill CSQ - finesse gadget	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Common Skill CSQ Activity Report - Test	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	...
Finesse - Agent Summary Report	Agent Summary Report	Agent Summary Report Definition	...

- Edit
- Set Default Filter
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete
- Permissions
- Permalinks**
- Export

Selezionare il collegamento permanente di un report

Permalinks



View Name ▼	View Type ▼	Authenticate Permalink		Links		
		Variable	Default			
Agent Detail Report	Grid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓ HTML	Excel	XML
Agent Detail Report Chart	Chart	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML	Excel	XML

Link

Cancel

Save

Trovare il collegamento permanente di un report

Ad esempio;

<https://FQDN:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800>

5. Creare un file XML utilizzando il collegamento permanente copiato.

Creare un file XML in questo formato e salvarlo con il nome AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC".

Inoltre, sostituire "&" con "&" dal collegamento permanente.

Esempio di formato:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<Module>
```

<ModulePrefs title=" Agent Detail Report " height="425">

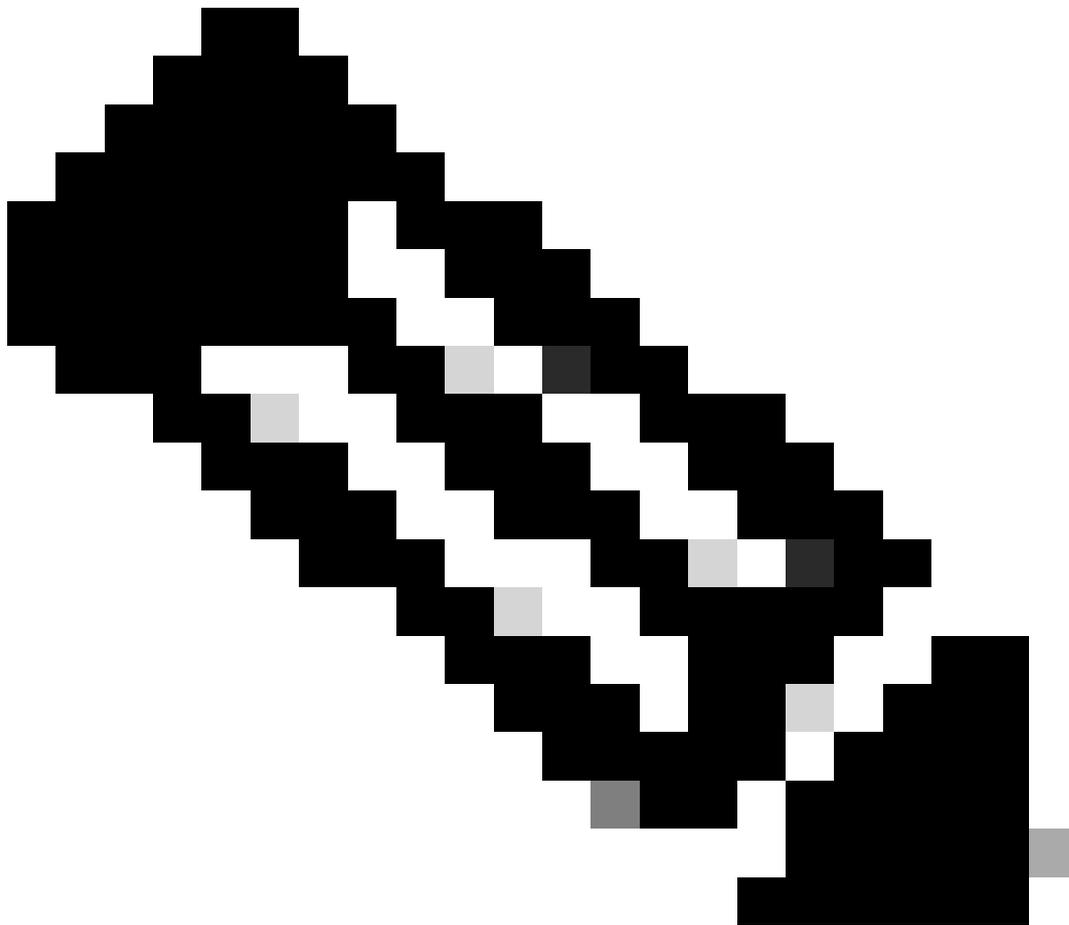
</ModulePrefs>

<Content type="url" href= "<https://FQDN:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800>">

</Module>

```
AgentDetailReport.xml
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
2 <Module>
3   <ModulePrefs title="Agent Detail Report" height="425">
4     </ModulePrefs>
5     <Content type="url" href= "https://ocxshabic.cscotaclab.com:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800">
6   </Content>
7 </Module>
```

Formato XML



Nota: il file utilizzato AgentDetailReport.xml è indicato qui.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> <Module> <ModulePrefs title="Agent Detail Report" height="425">
```

6. Reimpostare la password utente di 3rdpartygadget tramite CLI sul server UCCX.

L'account 3rdpartygadget viene utilizzato per caricare gadget di terze parti in Finesse. Il nuovo comando CLI per impostare o reimpostare la password è: `utils reset_3rdpartygadget_password` come mostrato nell'immagine.

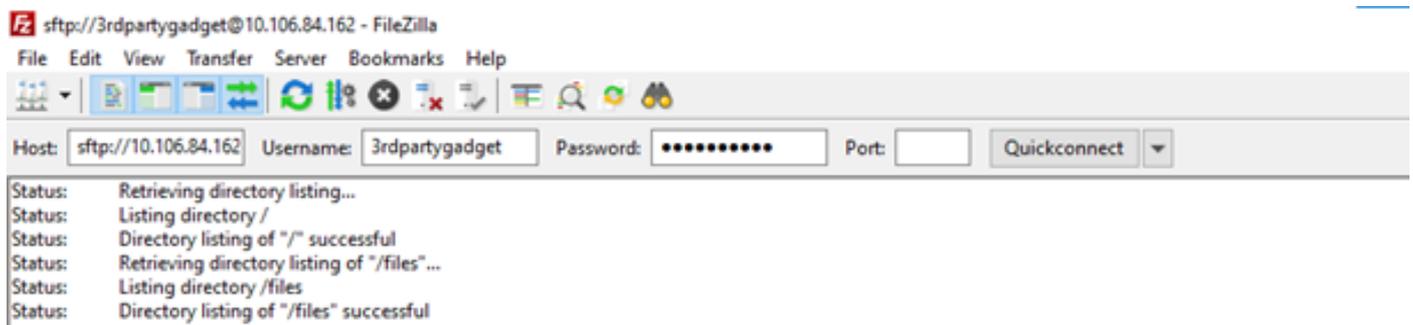
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

admin:utils reset_3rdpartygadget_password
New Password:
Confirm New Password:
Updating password for 3rdpartygadget...

Password updated successfully.
admin:█
```

3rdpartygadget login alla CLI

7. Caricare il file nella AgentDetailReport.xml /3rdpartygadget/files cartella utilizzando FileZilla o WinSCP (client SFTP):



Interfaccia di accesso di Filezilla

Remote site: /files

files

Filename	Filesize	Filetype	Last modified	Permissions	Owner/Group
..					
CXService		File folder	1/21/2023 8:45:...	drwxrwxr-x	0 0
Agent-Detail-Report.xml	351	XML Docu...	1/22/2023 7:12:...	-rwxr-xr-x	1009 1009
AgentDetailReport.xml	321	XML Docu...	2/8/2023 12:04:...	-rw-r--r--	1009 1009
AgentSummaryReport.xml	327	XML Docu...	1/23/2023 6:04:...	-rwxrwxrwx	1009 1009
CommonSkillCSQActivityReport.xml	331	XML Docu...	1/23/2023 8:03:...	-rwxr-xr-x	1009 1009
myxml	1,191	File	1/26/2023 12:3:...	-rwxr-xr-x	1009 1009

Carica XML nel server

8. Assegnare le autorizzazioni per il file XML modificando il valore in 755.

Filename	Filesize	Filetype	Last modified	Permissions	Owner/Group
..					
CXService		File folder	1/21/2023 8:45:...	drwxrwxr-x	0 0
Agent-Detail-Report.xml	351	XML Docu...	1/22/2023 7:12:...	-rwxr-xr-x	1009 1009
AgentDetailReport.xml	321	XML Docu...	2/8/2023 12:04:...	-rw-r--r--	1009 1009
AgentSummaryReport.xml	327	XML Docu...	1/23/2023 6:04:...	-rwxrwxrwx	1009 1009
CommonSkillCSQActivityReport.xml	331	XML Docu...	1/23/2023 8:03:...	-rwxr-xr-x	1009 1009
myxml	1,191	File	1/26/2023 12:3:...	-rwxr-xr-x	1009 1009

- Download
- Add files to queue
- View/Edit
- Create directory
- Create directory and enter it
- Create new file
- Refresh
- Delete
- Rename
- Copy URL(s) to clipboard
- File permissions...

Imposta autorizzazione XML

Change file attributes



Please select the new attributes for the file "AgentDetailReport.xml".

Owner permissions

Read Write Execute

Group permissions

Read Write Execute

Public permissions

Read Write Execute

Numeric value:

You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

Autorizzazione file XML necessaria

9. Passare a Cisco Finesse Administration: https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US. Modificare il file di Finesse Desktop Layout.

Fare clic su Expand All come mostrato nell'immagine.

Manage Desktop Layout

Text Editor XML Editor **Expand All**

```

<!--
*Note:
- When you upgrade, modify Custom Layout XML appropriately to utilize the benefits of new gadgets.
- Remove the agent State Los gadget from My Statistics tab, as it is available in the My History tab.
-->
<!-- DO NOT EDIT. The version number for the layout XML. -->
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <version>1250.03</version>
  <configs>
    <!-- The title for the application which can be customized. -->
    <config key="title" value="Cisco Finesse"/>
    <!-- The following entries are examples of changing defaults for desktop properties.
    To change any property, uncomment the respective line and set the appropriate value.
    For more details on the properties that can be customized, refer to the Cisco Finesse Administration Guide.
    Note: The customized properties can only be set in the configs section and are not role-specific. -->
    <!-- <config key="enableDragDropAndResizeGadget" value="false"/> -->
    <!-- <config key="wrapUpCountDown" value="true"/> -->
    <!-- <config key="desktopChatAttachmentEnabled" value="true"/> -->
    <!-- <config key="enableShortcutKeys" value="true"/> -->
    <!-- The logo file for the application -->
    <!-- For detailed instructions on using custom icons for logos and tabs,
    please refer to the section "Customize Title and Logo in the Header"
    in the Finesse Administration Guide. -->
    <!-- <config key="logo" value="/3rdpartygadget/files/cisco_finext_logo.png"/> -->
  </configs>
  <header>
    <!-- Please ensure that at least one gadget/component is present within every headercolumn tag -->
    <leftAlignedColumns>
      <headercolumn width="300px">
        <component id="cd-logo">
          <url>/desktop/scripts/js/logo.js</url>
        </component>
      </headercolumn>
      <headercolumn width="230px">
        <component id="agent-voice-state">
          <url>/desktop/scripts/js/agentvoicestate.component.js</url>
        </component>
      </headercolumn>
    </leftAlignedColumns>
  </header>
</finesseLayout>

```

Save Revert

Pagina Layout desktop Finesse

10. Aggiungere il gadget a una nuova scheda sul desktop Finesse per il ruolo di agente/supervisore e salvare.

Ad esempio:

<tab>

<id>Agent_Detail_Report</id>

<label>Agent Detail Report</label>

<gadgets>

<gadget>/3rdpartygadget/files/AgentDetailReport.xml</gadget>

</gadgets>

</tab>

```

</layout>
<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>
  <!--
The following Gadget is used for WebChat and Email. It is *ONLY* supported with WebChat and Email. If you are not using WebChat and Email, then
remove it. If you are using WebChat or Email, include this Gadget in the Desktop Layouts used by Teams associated with chat or email
CSQs. To include this functionality:
1) Remove these comments leaving the gadget

RESTRICTIONS:
- The NonVoiceControl gadget must be configured as a page level gadget
- The NonVoiceControl gadget must not be configured in a column
- The NonVoiceControl gadget is a headless gadget(i.e., with no display of its own),
  but has to be available for the agent's non-voice state control to be able to
  set agent states for WebChat and Email.

-->
  <gadget hidden="true">https://localhost:8445/uccx-nvcontrol/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>Agent_Detail_Report</id>
    <label>Agent Detail Report</label>
    <gadgets>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/AgentDetailReport.xml</gadget>
    </gadgets>
  </tab>
  <tab>
    <id>manageTeam</id>
    <label>Manage Team</label>
  </tab>
</tabs>

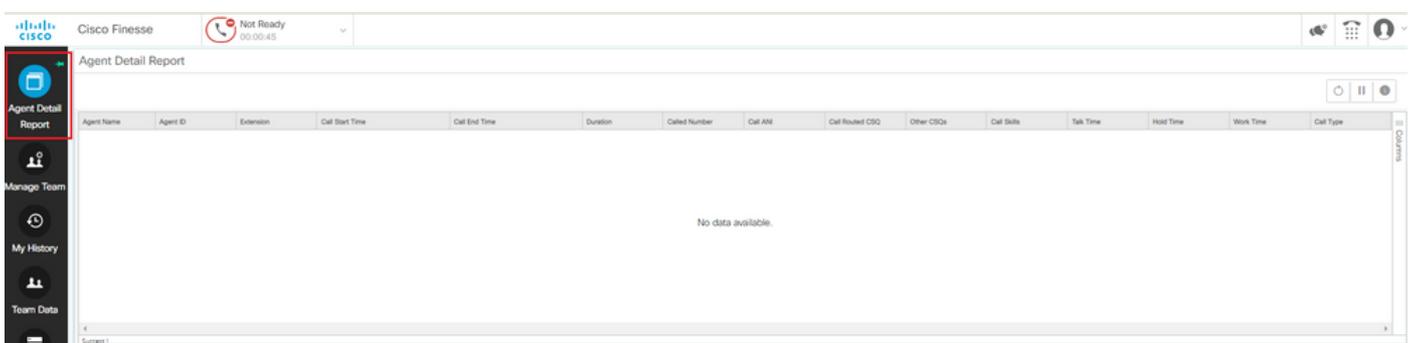
```

Configurazione gadget Finesse

11. Riavviare questi servizi dall'interfaccia utente grafica di UCCX:

- Servizio di notifica CCX unificato Cisco
- Cisco Finesse Tomcat
- Unified CCX Socket.IO Service"

12. Accedere a Finesse Desktop e verificare se il report dettagliato dell'agente viene visualizzato in una nuova scheda.



Vista Desktop di Finesse Agent

Risoluzione dei problemi

- Rilevato il messaggio di errore "Si sono verificati problemi durante il rendering del gadget. org.apache.shindig.common.xml.XmlException: sono previste virgolette aperte per l'attributo "href" associato a un tipo di elemento "Content".", come mostrato nell'immagine.



Errore Href in finesse

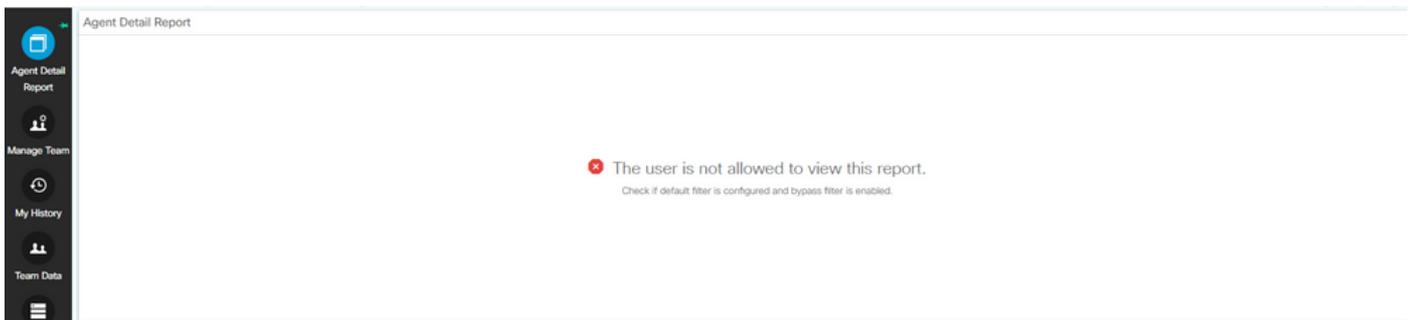
Soluzione:

Aprire il file XML indicato nell'errore e verificare che il collegamento permanente racchiuso tra virgolette (") dopo l'attributo href sia formattato correttamente come indicato nel passaggio 5.



Formato file XML

2. Durante il caricamento del gadget da Finesse Desktop, viene visualizzato il messaggio di errore "All'utente non è consentito visualizzare questo report".



Errore sul desktop di Finesse Agent

Soluzione:

Accertarsi di deselezionare l'opzione Skip Filter during the report execution, come indicato al punto 3. menzionato in precedenza.

Nel Actions menu, selezionare Set Default Filter e assicurarsi di selezionare l'opzione Skip filter during the report execution come mostrato nell'immagine.

Set Default Filter – Agent Detail Report – Test



Parameters

Interval* (@param1 - @param2)

Date Range

This Week

Time Range

All Day Custom

12:00:00 AM



to

11:59:59 PM



Resource Group Name (@param4)

Available: 0 Values

Search Available



Selected: 0 Values

Search Selected



Skip filter during the report execution

Save

Imposta filtro predefinito per il report

Domande frequenti

- È possibile aggiungere più gadget 3rdpartyin un'unica scheda?

Sì, è possibile aggiungere più gadget 3rdpartyin un'unica scheda. Aggiungere il nuovo gadget al passaggio interno<gadgets> in Layout desktop.

- La reimpostazione della password utente di 3rdpartygadget influisce sui file XML esistenti nella cartella /3rdpartygadget/files?

Lo scopo della password di 3rdpartygadget è di accedere alla 3rdpartygadget/files cartella tramite un client SFTP e caricare il file XML. in questo modo, non influisce sulla configurazione esistente.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).