

# サードパーティガジェットを使用したCisco FinesseでのCUIC履歴レポートガジェットの設定

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[コンフィギュレーション](#)

[トラブルシューティング](#)

[よくある質問](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Finesseの履歴レポートガジェットを設定する手順について説明します。デフォルトの設定では、Finesseエージェント/スーパーバイザデスクトップにライブデータガジェットのみが含まれるためです。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Express ( UCCX )
- Cisco Unified Intelligence Center ( CUIC )
- Finesseの管理
- Finesseデスクトップ

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCXバージョン12.5
- CUICバージョン12.5
- Finesseバージョン12.5
- フィージラ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始していま

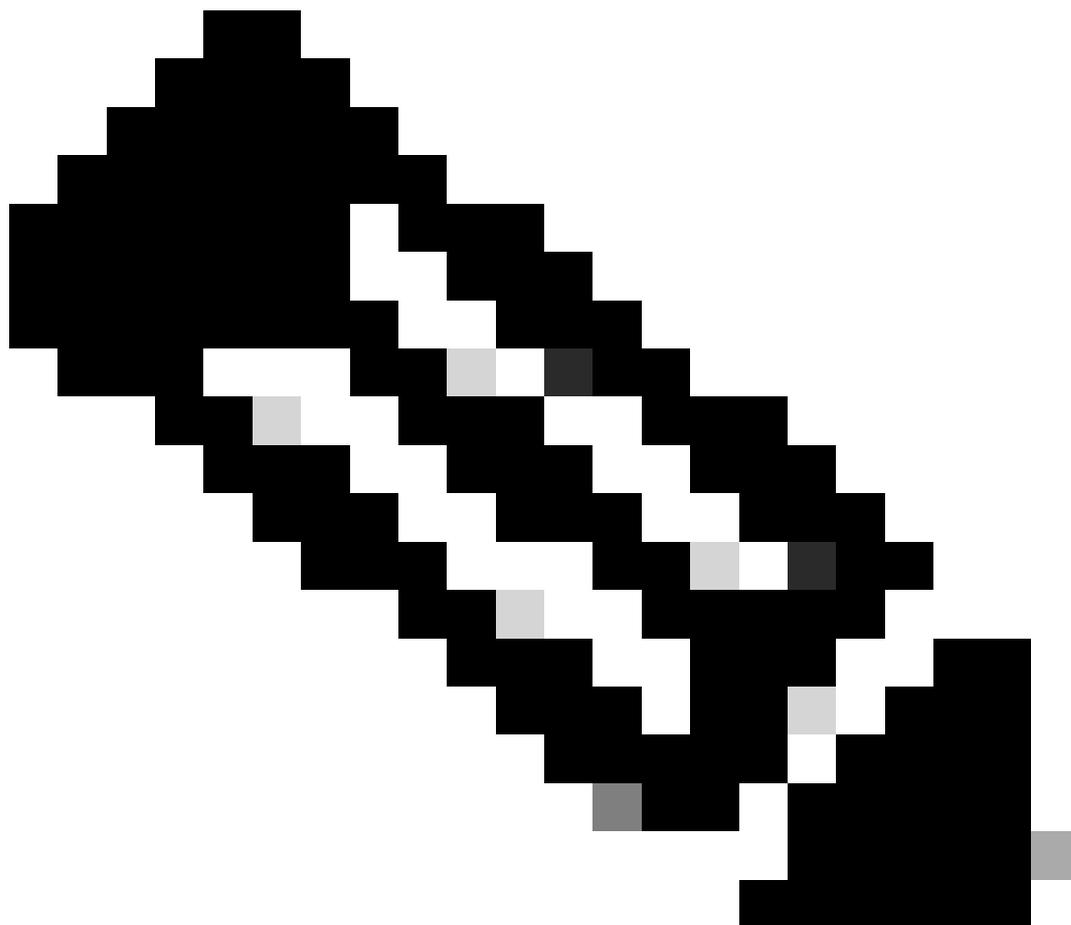
す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## コンフィギュレーション

Finesseで履歴レポートを有効にする手順。

ここでは、Finesseプラットフォームで履歴レポート機能を有効にするための手順を説明します。

---



注：ここでは、説明用の例としてエージェント詳細レポートが選択されています。

---

1. CUICでカスタムレポートを作成します。

CUIC[ページに移動します。](#) 図に示すように、 Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. 選択Agent Detail Report をクリックします。

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

### エージェント状態詳細レポートのコピーの保存

ActionsSave As タブで、を選択し、レポートに名前を付けます。たとえば、図に示すように、Agent Detail Report - Testを実行して保存Reports します。

## 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

エージェント詳細レポートの保存

2. ユーザーに権限を追加します。

Reports に移動し、Agent Detail Report - Testを選択して権限を追加します。Actionsのタブで、図に示す要件に従ってPermissions - All Users/Supervisors - View/Editを選択します。

## Reports

🔍 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

エージェント詳細レポートの権限オプションの選択

### Permissions Agent Detail Report - Test ✕

User Groups Users

🔍 All 🔄 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\sharasha

レポートへの権限の割り当て

3. 「Actions , Set Default Filter select」で、データを表示するAgent Namesを選択します。また、図に示すように、オプションSkip Filter during the report execution を選択してください。

# 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

レポートに既定のフィルタを設定

## 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

デフォルト・フィルタのユーザーの選択

4. 「Actions」で、「HTML」をクPermalinks . リックし、左下隅に表示されるpermalinkをコピーします。その後、両方の固定リンク認証オプション ( 変数とデフォルトの両方 ) をオフにし、最後に図に示すよSave うにクリックします。

## Reports

🔍 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

レポートの固定リンクの選択

## 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

レポートの固定リンクの検索

たとえば、

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

5. コピーした固定リンクを使用してXMLファイルを作成します。

この形式でXMLファイルを作成し、AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC"として保存します。また、固定リンクから「&」を「&amp;」に置き換えます。

フォーマット例：

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

```
<Module>
```

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

</ModulePrefs>

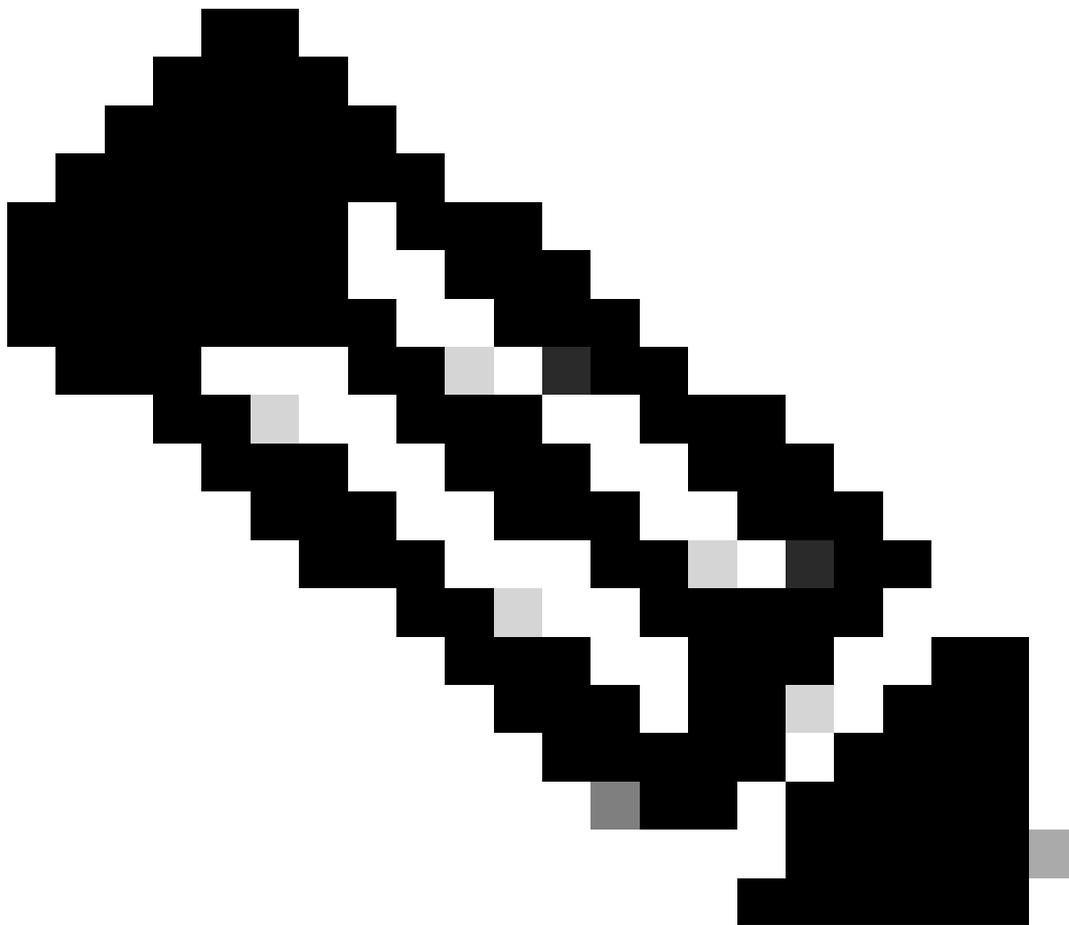
<Content type="url" href= "<https://FQDN:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800>">

</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>
```

XML形式

---



注:使用されるAgentDetailReport.xmlファイルを次に示します。

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

6. UCCXサーバでCLIを使用して3rdpartygadgetユーザパスワードをリセットします。

3rdpartygadgetアカウントは、サードパーティ製ガジェットをFinesseにアップロードするために使用されます。パスワードを設定またはリセットする新しいCLIコマンドは、図に示すようにutils reset\_3rdpartygadget\_password です。

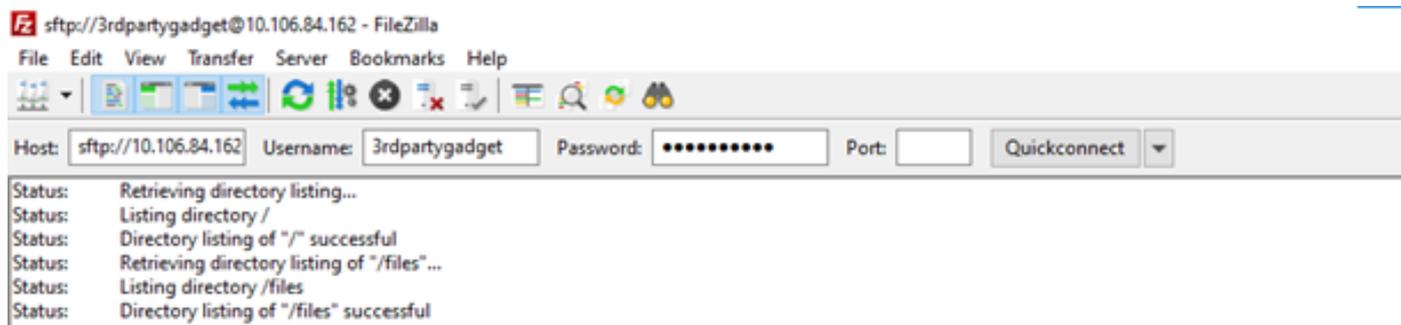
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

CLIへの3rdpartygadgetログイン

AgentDetailReport.xml 7. FileZillaまたはWinSCP ( SFTPクライアント ) を使用して/3rdpartygadget/files、 ファイルをフォルダにアップロードします。



Filezillaログインインターフェイス

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

サーバーへのXMLのアップロード

8. 値を755に変更して、XMLファイルにファイル権限を付与します。

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			4:...	-rwxrwxrwx	1009 1009
CommonSkillCSQActivityReport.xml			3:...	-rwxr-xr-x	1009 1009
myxml			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...

XMLアクセス許可の設定

## 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

XMLファイルのアクセス許可が必要です

9. Cisco Finesse Administration([https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en\\_US](https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US))に移動します。 Finesseデスクトップレイアウトファイルを編集します。図に示すようにExpand All をクリックします。

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 Loss gadget from My Statistics tab, as it is available in the My History tab.
-->
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <!-- DO NOT EDIT. The version number for the layout XML. -->
  <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="enableShortcuts" 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

## Finesseデスクトップレイアウトページ

10. エージェント/スーパーバイザのロールのガジェットをFinesseデスクトップの新しいタブに追加し、保存します。

例：

```
<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>

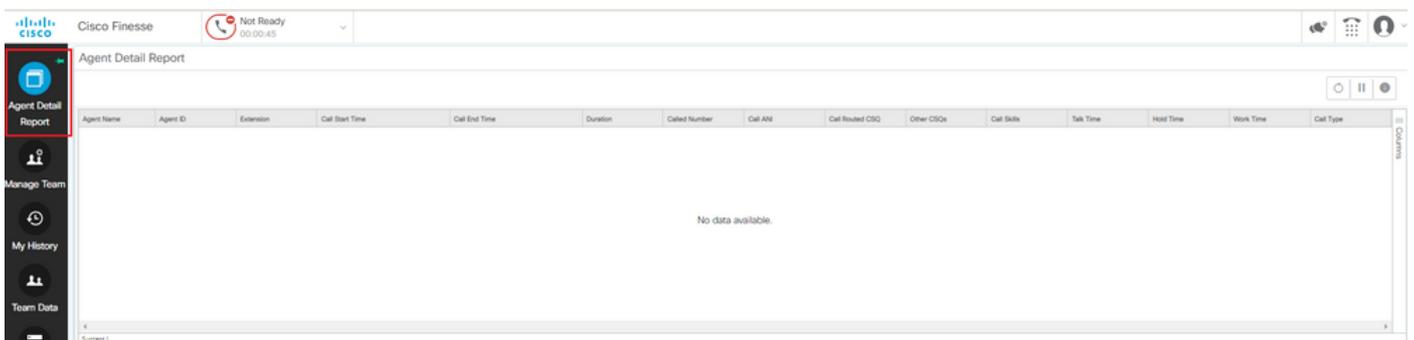
```

## Finesseガジェットの設定

11. UCCX GUIから次のサービスを再起動します。

- Cisco Unified CCX通知サービス
- Cisco FinesseのTomcat
- Unified CCX Socket.IOサービス

12. Finesseデスクトップにログインして、エージェント詳細レポートが新しいタブに表示されるかどうかを確認します。



## Finesseエージェントデスクトップビュー

トラブルシューティング

- 図に示すように、「このガジェットのレンダリングで問題が発生しました。  
org.apache.shindig.common.xml.XmlException : エlementタイプ「Content」に関連付けられた属性「href」に対して引用符を開くことが予期されています。」というエラーメッセージが表示されます。



### FinesseでのHrefエラー

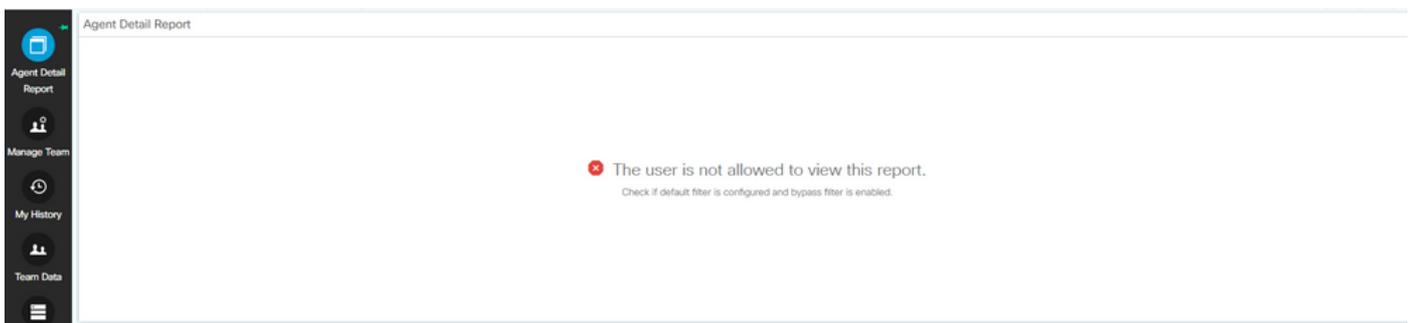
#### ソリューション :

エラーに示されているXMLファイルを開き、href属性の後の引用符(")で囲まれた固定リンクが、手順5で示した形式に正しく設定されていることを確認します。



### XMLファイル形式

2. Finesseデスクトップからガジェットをロードしようとすると、「The user is not allowed to view this report」というエラーが表示されます。



### Finesseエージェントデスクトップでのエラー

#### ソリューション :

前述のステップ3に従って、オプションSkip Filter during the report executionをオフにします。

ActionsのメニューでSet Default Filterを選択し、図に示すようにオプションSkip filter during the report executionにチェックマークを付けます。

## 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

レポートの既定のフィルタを設定

### よくある質問

- 1つのタブに複数の3rdpartygadgetsを追加できますか。

はい、1つのタブに複数の3rdpartygadgetsを追加できます。デスクトップレイアウトの<gadgets>ステップ内に新しいガジェットを追加します。

- 3rdpartygadgetユーザパスワードをリセットすると、/3rdpartygadget/filesフォルダ内の既存のXMLファイルに影響しますか。

3rdpartygadgetのパスワードの目的は、SFTPクライアント経由で3rdpartygadget/filesのフォルダにアクセスし、XMLファイルをアッ

プロードすることであるため、既存の設定には影響しません。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。