



デスクトップレイアウトの管理

[Desktop Layout] タブで Finesse デスクトップのレイアウトを定義できます。



重要

Finesse デスクトップにアクセスするクライアントの必要条件（プロセッサ速度や RAM など）は異なる場合があります。複数のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップ（他のエージェントやスキルグループについての情報が含まれる Live Data レポートを実行するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップ）には、単一のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップよりも高い処理能力が必要です。

クライアントに必要なパワーを決定する要因には次のようなものがありますが、これらに限定されません。

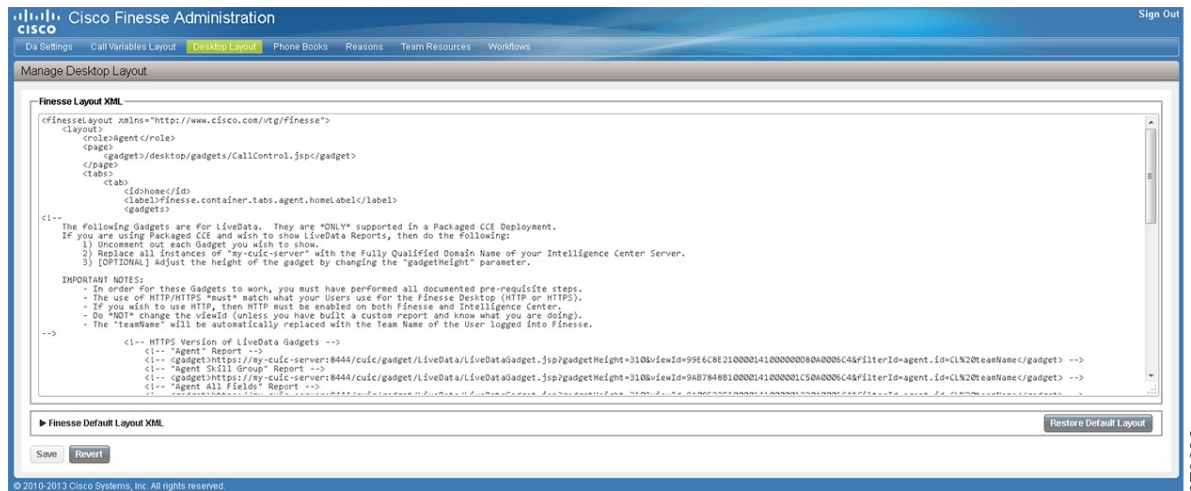
- コンタクトセンタートラフィック
- デスクトップに統合されるその他のガジェット（Live Data レポートやサードパーティガジェットなど）
- クライアントで実行するその他のアプリケーションおよび Finesse デスクトップとの共有リソース

- [Finesse デスクトップレイアウト XML, 1 ページ](#)
- [デフォルトのレイアウト XML, 2 ページ](#)
- [デフォルトのデスクトップレイアウトの更新, 5 ページ](#)
- [XML スキーマ定義, 6 ページ](#)
- [ライブデータレポート, 8 ページ](#)

Finesse デスクトップレイアウト XML

[Finesse Layout XML] では Finesse デスクトップのレイアウト（各タブに表示されるタブ名やガジェットなど）を定義します。

[Manage Desktop Layout] ガジェットを使用して、エージェントおよびスーパーバイザ用の Finesse デスクトップのレイアウトを定義する XML ファイルをアップロードします。



[Manage Desktop Layout] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- **[Finesse Default Layout XML]** : 展開すると、デフォルトの Finesse デスクトップのレイアウト XML が表示されます。
- **[Restore Default Layout]** : Finesse デスクトップをデフォルトのレイアウトに復元します。
- **[Save]** : 構成変更を保存します。
- **[Revert]** : 直前に保存したデスクトップのレイアウトを取得し、適用します。

デフォルトのレイアウト XML

Unified CCE および Packaged CCE 用のデフォルトの Finesse デスクトップレイアウト XML には、オプションのガジェットとメモがあり、そこでは、展開タイプのレイアウトを変更する方法を記述しています。

Unified CCE 展開の場合 :

Live Data ガジェットは Unified CCE でサポートされていないため、削除するか、残してもコメントアウトする必要があります。

Packaged CCE 展開の場合 :

エージェントキュー統計情報ガジェットはサポートされていないため、レイアウトから削除するか、コメントアウトする必要があります (<gadget>/desktop/gadgets/QueueStatistics.jsp</gadget>)。

オプションの Live Data ガジェットは、レイアウト XML で提供されていますが、コメントアウトされています。デスクトップに表示するレポートからコメントタグを除去します。

```
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <layout>
    <role>Agent</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
```

```

</page>
<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
<!--
  The following Gadget (Agent Queue Statistics) is *not* supported in Packaged
  CCE deployment.
  If you are using Packaged CCE you must comment out or remove this gadget.
-->
          <gadget>/desktop/gadgets/QueueStatistics.jsp</gadget>

<!--
  The following Gadgets are for LiveData.  They are *ONLY* supported in a Packaged
  CCE
  Deployment.
  If you are using Packaged CCE and wish to show LiveData Reports, then do the
  following:
  1) Uncomment out each Gadget you wish to show.
  2) Replace all instances of "my-cuic-server" with the Fully Qualified Domain
  Name of your Intelligence Center Server.
  3) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetHeight"
  parameter.

  IMPORTANT NOTES:
  - In order for these Gadgets to work, you must have performed all documented
  pre-requisite steps.
  - The use of HTTP/HTTPS *must* match what your Users use for the Finesse Desktop
  (HTTP or HTTPS).
  - If you wish to use HTTP, then HTTP must be enabled on both Finesse and
  Intelligence Center.
  - Do *NOT* change the viewId (unless you have built a custom report and know
  what you are doing).
  - The "teamName" will be automatically replaced with the Team Name of the User
  logged into Finesse.
-->

          <!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->
          <!-- "Agent" Report -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/
          LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId=99E6C8E21000014100000D80A0006C4&
          filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
          <!-- "Agent Skill Group" Report -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/
          LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
          filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
          <!-- "Agent All Fields" Report -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/
          LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId=9A08E23510000141000001230A0006C4&
          filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
          <!-- "Agent Skill Group All Fields" Report -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/
          LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId=A30EC25810000141000003A60A0006C4&
          filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->

          <!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
          <!-- "Agent" Report -->
          <!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/
          LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId=99E6C8E21000014100000D80A0006C4&
          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> -->
            </gadgets>
        </column>
    </columns>
</tab>
<tab>
    <id>manageCall</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
</tab>

<!--
    The following Tab and Gadgets are for LiveData.  They are *ONLY* supported in a
    Packaged CCE
    Deployment.
    If you are using Packaged CCE and wish to show LiveData Reports, then do the
    following:
    1) Remove these comments leaving the tab and gadgets you wish to show.
    2) Uncomment out each Gadget you wish to show.
    3) Replace all instances of "my-cuic-server" with the Fully Qualified Domain
    Name of your Intelligence Center Server.
    4) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetHeight"
    parameter.
    IMPORTANT NOTES:
    - In order for these Gadgets to work, you must have performed all documented
    pre-requisite steps.
    - The use of HTTP/HTTPS *must* match what your Users use for the Finesse Desktop
    (HTTP or HTTPS).
    - If you wish to use HTTP, then HTTP must be enabled on both Finesse and
    Intelligence Center.
    - Do *NOT* change the viewId (unless you have built a custom report and
    know what you are doing).
    - The "teamName" will be automatically replaced with the Team Name of the User
    logged into Finesse.
-->
<!--
    If you are showing the tab, then also uncomment this section.
    <tab>
        <id>moreReports</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.moreReportsLabel</label>
        <gadgets>-->

        <!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->
        <!-- "Agent Skill Group" Report -->
        <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/
            LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
            viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
            filterId=agent.id=CL</gadget> -->
        <!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
        <!-- "Agent Skill Group" Report -->
        <!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/
            LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
            viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
            filterId=agent.id=CL</gadget> -->

    <!--
        If you are showing the tab, then also uncomment this section as well.
        </gadgets>
    </tab>-->
</tabs>
</layout>
<layout>
    <role>Supervisor</role>
    <page>
        <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
    </page>

```

```

<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <gadget>/desktop/gadgets/TeamPerformance.jsp</gadget>
          <gadget>/desktop/gadgets/QueueStatistics.jsp</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
  <tab>
    <id>manageCall</id>
    <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageCallLabel</label>
  </tab>
</tabs>
</layout></finesseLayout>

```

デフォルトのデスクトップレイアウトの更新

Finesse デスクトップのレイアウトを変更した場合は、10 秒後に変更がデスクトップに反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。



- (注) コール制御ガジェットはページ レベルのみでサポートされます。 コール制御ガジェット (<gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>) を正しく動作させるには、これを <page></page> のタグ内に正確に配置する必要があります。 このガジェットは <tab></tab> のタグ内には配置しないでください。

手順

ステップ 1 [Finesse Layout XML] 領域で、必要に応じて XML を変更します。

例：

新しいタブ [Reports] を追加する場合は、<role>Agent</role> タグの下にある tabs タグ内に次の XML を追加します。

```

<tab>
  <id>reports</id>
  <label>Reports</label>
</tab>

```

このタブをスーパーバイザのデスクトップに追加する場合は、<role>Supervisor</role> タグの下にある tabs タグ内に XML を追加します。

タブにガジェットを追加するには、gadgets タグ内のそのタブに対するガジェットの XML を追加します。

```

<gadgets>
  <gadget>http://<ipAddress>/gadgets/<gadgetname>.xml</gadget>

```

```
</gadgets>
```

<ipAddress> をガジェットが存在するサーバの IP アドレスに置き換えます。

Finesse デスクトップのタブに複数の列を追加する場合は、そのタブの列タグ内に列ごとにガジェットを追加します。タブには 4 列まで追加できます。

```
<tab>
  <id>tab-id</id>
  <label>Tab Label</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/1/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/2/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/3/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/4/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

ステップ 2 [Save (保存)] をクリックします。

Finesse は XML ファイルを検証し、有効な XML 構文であり、Finesse スキーマに準拠していることを確認します。

ステップ 3 変更を保存した後で、最後に保存したデスクトップのレイアウトに戻すには、[Revert] をクリックします。デフォルトのデスクトップレイアウトに戻すには、[Restore Default Layout] をクリックします。

関連トピック

[サードパーティ ガジェットのアップロード](#)

[カスタム デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加](#), (11 ページ)

XML スキーマ定義

アップロードする XML が Finesse の XML スキーマ定義に準拠していることを確認する必要があります。Finesse の XML スキーマ定義は次のとおりです。

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  targetNamespace="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  elementFormDefault="qualified">

  <!-- definition of role type -->
  <xs:simpleType name="role">
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:enumeration value="Agent"/>
      <xs:enumeration value="Supervisor"/>
      <xs:enumeration value="Admin"/>
    </xs:restriction></xs:simpleType>
```

```
<!-- definition of simple elements -->
<xs:element name="id">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:pattern value="[a-zA-Z]([-_:\.a-zA-Z0-9])*"/>
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>

<xs:element name="label">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:minLength value="1" />
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>

<xs:element name="gadget">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:anyURI">
      <xs:minLength value="1" />
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>
<xs:element name="role" type="role"/>

<xs:element name="gadgets">
  <!-- Grouping of a set of gadgets -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadget"/> <!-- URI of the gadget xml -->
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="column">
  <!-- Grouping of a set of gadgets within a column -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadgets"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <!-- URI of the gadget xml -->
  </xs:element>

<xs:element name="columns">
  <!-- Grouping of a set of columns -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="column" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="page">
  <!-- Grouping of a set of persistent gadgets -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadget"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="tab">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="id"/>
    </xs:sequence>
  <!-- Id of the tab selector in the desktop -->
</xs:element>
```

```

    <xs:element ref="label"/>
  <!-- Label of the tab selector -->
  <xs:choice>
    <xs:element ref="gadgets" minOccurs="0" maxOccurs="1"/>
    <xs:element ref="columns" minOccurs="0" maxOccurs="1"/>
  </xs:choice>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="tabs">
  <!-- Grouping of tabs -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of tabs for now -->
      <xs:element ref="tab"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="layout">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="role"/>
      <!-- Type of the role -->
      <xs:element ref="page"/>
      <!-- List of page gadgets -->
      <xs:element ref="tabs"/>
      <!-- Grouping of tabs for this particular role -->
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="finesseLayout">
  <!-- Layout of the desktop -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence maxOccurs="3">
      <!-- only support 3 roles for now -->
      <xs:element ref="layout" />
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element></xs:schema>

```

ライブデータレポート

Cisco Unified Intelligence Center は、Finesse デスクトップに追加可能なライブデータのリアルタイムレポートを提供します。



(注) Finesse は、Packaged Contact Center Enterprise でのみライブデータレポートをサポートします。

ライブデータの前提条件

デスクトップにライブデータレポートを追加する前に、次の前提条件を満たす必要があります。

- ライブデータレポートが設定され、Cisco Unified Intelligence Center で稼働している必要があります。

- Cisco Unified Intelligence Center および Finesse の両方で HTTP または HTTPS を使用する必要があります。一方に HTTP を使用して、もう一方に HTTPS を使用することはできません。新規インストールの後の両方のデフォルト設定は、HTTPS です。HTTP を使用する場合、Cisco Unified Intelligence Center および Finesse の両方で有効にする必要があります。Cisco Unified Intelligence Center の HTTP の有効化の詳細については、『Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center』を参照してください。
- ユーザの同期が Cisco Unified Intelligence Center に対して有効になっていることを確認します。詳細については、『Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center』を参照してください。
- ご使用の配置で HTTPS を使用している場合、Finesse および Cisco Unified Intelligence Center サーバにセキュリティ証明書をアップロードする必要があります。Finesse および Cisco Unified Intelligence Center の両方が、自己署名証明書を使用してインストールされます。ただし、自己署名証明書を使用する場合、ライブ データ ガジェットを使用する前に、エージェントとスーパーバイザはサインインの際に Finesse デスクトップの証明書を受け入れる必要があります。この要件を回避するために、CA 証明書を提供できます。サードパーティ証明書のベンダーから CA 証明書を取得するか、組織に対して内部で CA 証明書を作成できます。詳細については、「[参考資料](#)」の章のライブ データ情報を参照してください。

関連トピック

[ライブ データの証明書](#)

[Cisco Finesse HTTPS リダイレクト](#)

[『Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center \(Cisco Unified Intelligence Center 用の管理コンソールのユーザガイド\)』](#)

Finesse へのライブレポートの追加

ここでは、Finesse デスクトップにライブ データ レポートを追加する方法について説明します。実行する手順は、配置に応じて異なります。次の表では、各手順を使用するタイミングを示します。

手順	使用するタイミング
デフォルトデスクトップレイアウトへのライブレポートの追加	この手順は、新規インストール後に Finesse デスクトップにライブ データ レポートを追加する場合、またはデフォルトのデスクトップのレイアウトをカスタマイズしない場合のアップグレード後に使用します。
カスタムデスクトップレイアウトへのライブレポートの追加	この手順は、Finesse デスクトップのレイアウトをカスタマイズした場合に使用します。

手順	使用するタイミング
チーム レイアウトへのライブ レポートの追加	この手順は、特定のチームに対してのみデスクトップのレイアウトにライブ データ レポートを追加する場合に使用します。

デフォルト デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加

Finesse デフォルト レイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブ データ レポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、ライブ データ ガジェットの HTTPS バージョンとライブ データ ガジェットの HTTP バージョンの 2 つのカテゴリに分類されます。

この手順では、デフォルトのデスクトップ レイアウトへのライブ データ レポート ガジェットの追加方法について説明します。Finesse の新規インストール後に次の手順を使用します。Finesse をアップグレードしたが、カスタム デスクトップのレイアウトがない場合は、[デスクトップ レイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットで [デフォルト レイアウトを復元 (Restore Default Layout)] をクリックし、次の手順に従ってください。

手順

- ステップ 1 Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2 [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3 デスクトップのレイアウトに追加する各レポートからコメント文字 (<!-- および -->) を削除します。エージェントが Finesse デスクトップ (HTTP または HTTPS) にアクセスするために使用する方法に一致するレポートを選択していることを確認します。
- ステップ 4 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence サーバの完全修飾ドメイン名と置き換えます。
- ステップ 5 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例 :

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=400&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ガジェットの高さに何も指定しない場合 (URL から 310 を削除する場合)、デフォルト値は 170 ピクセルです。

- ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数のカラムでレポートを使用する場合、デスクトップへのアクセスに使用されるコンピュータのガジェットの高さまたは画面解像度を調整して、レポートを読みやすくしたり、スクロールしなくてもさらに行が画面に表示されるようにする必要があります場合があります。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

カスタム デスクトップ レイアウトへのライブレポートの追加

Finesse デフォルトレイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブデータレポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、ライブデータ ガジェットの HTTPS バージョンとライブデータ ガジェットの HTTP バージョンの 2 つのカテゴリに分類されます。

この手順では、カスタム デスクトップのレイアウトへのライブデータ レポート ガジェットの追加方法について説明します。

手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2** [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 4** Finesse デフォルトレイアウト XML から追加するレポートの XML コードをコピーします。エージェントが HTTP を使用して Finesse にアクセスする場合、HTTP レポートの XML コードをコピーします。HTTPS を使用する場合、HTTPS レポートの XML コードをコピーします。

例：

HTTPS 向けのエージェント レポートを追加するには、次の内容をコピーします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- ステップ 5** 表示させるタブのタグ内に XML を貼ります。

例：

エージェント デスクトップの [home] タブにレポートを追加するには、次の手順を実行します。

```
<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
```

```

        <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
    </page>
    <tabs>
        <tab>
            <id>home</id>
            <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
            <gadgets>

<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
    gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=

            agent.id=CL%20teamName</gadget>
        </gadgets>
    </tab>
    <tab>
        <id>manageCall</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
    </tab>
    </tabs>
</layout>

```

ステップ 6 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence サーバの完全修飾ドメイン名と置き換えます。

ステップ 7 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例：

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```

<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=400&viewId=
    99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>

```

ガジェットの高さに何も指定しない場合（URL から 310 を削除する場合）、デフォルト値は 170 ピクセルです。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数のカラムでレポートを使用する場合、デスクトップへのアクセスに使用されるコンピュータのガジェットの高さまたは画面解像度を調整して、レポートを読みやすくしたり、スクロールしなくてもさらに行が画面に表示されるようにする必要があります場合があります。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

チーム レイアウトへのライブ レポートの追加

Finesse デフォルトレイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブ データ レポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、ライブ データ ガジェットの HTTPS バージョンとライブ データ ガジェットの HTTP バージョンの 2 つのカテゴリに分類されます。

この手順では、特定のチームのデスクトップレイアウトへのライブデータレポートガジェットの追加方法について説明します。

手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2** [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 4** Finesse デフォルトレイアウト XML から追加するレポートの XML コードをコピーします。 エージェントが HTTP を使用して Finesse にアクセスする場合、HTTP レポートの XML コードをコピーします。 HTTPS を使用する場合、HTTPS レポートの XML コードをコピーします。

例 :

HTTPS 向けのエージェントレポートを追加するには、次の内容をコピーします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- ステップ 5** [チームリソース (Team Resources)] タブをクリックします。
- ステップ 6** レポートを追加するチームのリストからチームを選択します。
- ステップ 7** <team name> エリアのリソースでは、[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 8** [システムデフォルトの上書き (Override System Default)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 9** 表示させるタブのタグ内に XML を貼ります。

例 :

エージェントデスクトップの[ホーム (home)] タブにレポートを追加するには、次の手順を実行します。

```
<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>home</id>
      <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
          gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=
            agent.id=CL%20teamName</gadget>
      </gadgets>
    </tab>
    <tab>
      <id>manageCall</id>
      <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
    </tab>
  </tabs>
</layout>
```

```

    </tabs>
  </layout>

```

ステップ 10 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence サーバの完全修飾ドメイン名と置き換えます。

ステップ 11 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例：

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```

<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=400&viewId=
99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>

```

ガジェットの高さに何も指定しない場合（URL から 310 を削除する場合）、デフォルト値は 170 ピクセルです。

ステップ 12 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数のカラムでレポートを使用する場合、デスクトップへのアクセスに使用されるコンピュータのガジェットの高さまたは画面解像度を調整して、レポートを読みやすくしたり、スクロールしなくてもさらに行が画面に表示されるようにする必要があります場合があります。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

Finesse のライブ データ ストック レポートの変更

この手順では、Cisco Unified Intelligence Center のライブ データ ストック レポートを変更して、Finesse デスクトップのレイアウトに変更されたレポートを追加する方法について説明します。



(注) 変更されたガジェットが確実に Finesse に表示されるようにするには、Cisco Unified Intelligence Center のレポートに対して適切な権限を与える必要があります。

手順

ステップ 1 Finesse デフォルト レイアウト XML から変更するレポートのガジェット URL をコピーして、テキスト エディタに貼り付けします。

例：

HTTPS のエージェント レポートを変更する場合、次の URL をコピーして、テキスト エディタに貼り付けします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ステップ 2 Cisco Unified Intelligence Center では、レポートの [編集 (Edit)] ビューで、ガジェット URL を作成するビューを選択してから、[リンク (Links)] をクリックします。
[HTML リンク (HTML Link)] フィールドには、カスタマイズされたレポートのパーマリンクを表示します。

ステップ 3 [HTML リンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズされたレポートのパーマリンクをコピーし、テキスト エディタに貼り付けてから、このリンクから viewID 値をコピーします。

例 :

レポートのパーマリンクから viewId をコピーします (この例では下線が引かれています) 。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?  
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

ステップ 4 ガジェット URL の viewID 値を、カスタマイズされたレポートのパーマリンクからの viewID 値と置き換えます。

ステップ 5 my-cuic-server を Cisco Intelligence Center サーバの FQDN と置き換えます。

ステップ 6 カスタマイズされたガジェット URL を [デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットのデスクトップ レイアウト XML に追加し、[Save] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数のカラムでレポートを使用する場合、デスクトップへのアクセスに使用されるコンピュータのガジェットの高さまたは画面解像度を調整して、レポートを読みやすくしたり、スクロールしなくてもさらに行が画面に表示されるようにする必要があります場合があります。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

