

서드파티 가젯을 사용하여 Cisco Finesse에서 CUIC 내역 보고서 가젯 구성

목차

- [소개](#)
 - [사전 요구 사항](#)
 - [요구 사항](#)
 - [사용되는 구성 요소](#)
 - [설정](#)
 - [문제 해결](#)
 - [FAQ](#)
-

소개

이 문서에서는 Finesse Agent/Supervisor Desktop의 Live Data 가젯만 기본 설정에 포함되므로 Finesse에서 내역 보고서 가젯을 구성하는 단계를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)
- Cisco CUIC(Unified Intelligence Center)
- Finesse 관리
- Finesse 데스크톱

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

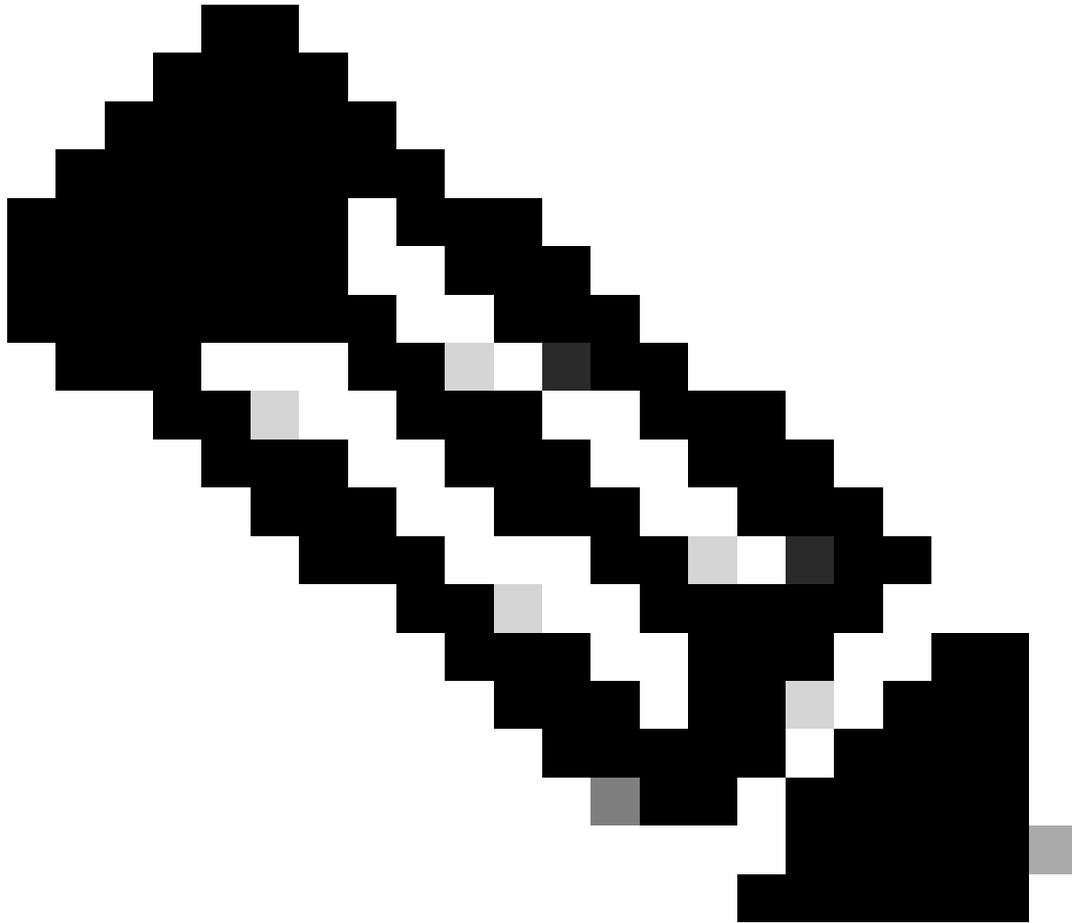
- UCCX 버전 12.5
- CUIC 버전 12.5
- Finesse 버전 12.5
- 파일질라

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

설정

Finesse에서 내역 보고서를 활성화하는 절차

다음은 Finesse 플랫폼에서 내역 보고서 기능을 활성화하는 단계별 지침입니다.



참고: 여기서는 상담원 세부 정보 보고서를 예로 들 수 있습니다.

1. CUIC에서 사용자 지정 보고서를 생성합니다.

CUIC 페이지로 [이동합니다](#). 이미지에 표시된 대로 Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. 선택Agent Detail Report 을 클릭합니다.

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

상담원 상태 세부 정보 보고서의 복사본 저장

탭 아래에서 Actions 보고서를 선택하고 Save As 이름을 지정합니다. 예를 들어, Agent Detail Report - Test 이미지에 표시된 Reports 대로 아래에 저장합니다.

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

상담원 세부 정보 보고서 저장

2. 사용자에게 권한을 추가합니다.

Permissions(권한)로 Reports 이동하여 Permissions(권한)를 선택하고 Agent Detail Report - Test 추가합니다. 탭에서 Actions 이미지에 표시된 대로 요구 사항에 따라 를 선택합니다Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit.

Reports

Search: All Favorites 0 [Refresh] [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

상담원 세부 정보 보고서에 대한 권한 옵션 선택

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\sharasha

보고서에 대한 권한 할당

3. 아래에서 Actions, 데이터를 볼 Set Default Filter Agent Names 항목을 선택하고 선택합니다. 또한 이미지에 표시된 옵션 Skip Filter during the report execution 을 선택해야 합니다.

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

보고서에서 기본 필터 설정

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

기본 필터의 사용자 선택

4. Actions 아래에서 **Permalinks** . 클릭HTML을 선택한 다음 왼쪽 아래 모서리에permalink 나타나는 를 복사합니다. 그런 다음 permalink 인증 옵션(Variable 및 Default)을 모두 선택 취소해야 하며, 마지막으로 이미지Save 에 표시된 대로 클릭합니다.

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

보고서의 *Permalink* 선택

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

보고서의 *Permalink* 찾기

예:

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

5. 복사한 permalink를 사용하여 XML 파일을 만듭니다.

이 형식의 XML 파일을 만들고 로 저장합니다AgentDetailReport.xml and href = “Permalink you have copied from CUIC”. 또한 permalink에서 "&"를 "&"로 바꿉니다.

형식 예:

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

<Module>

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

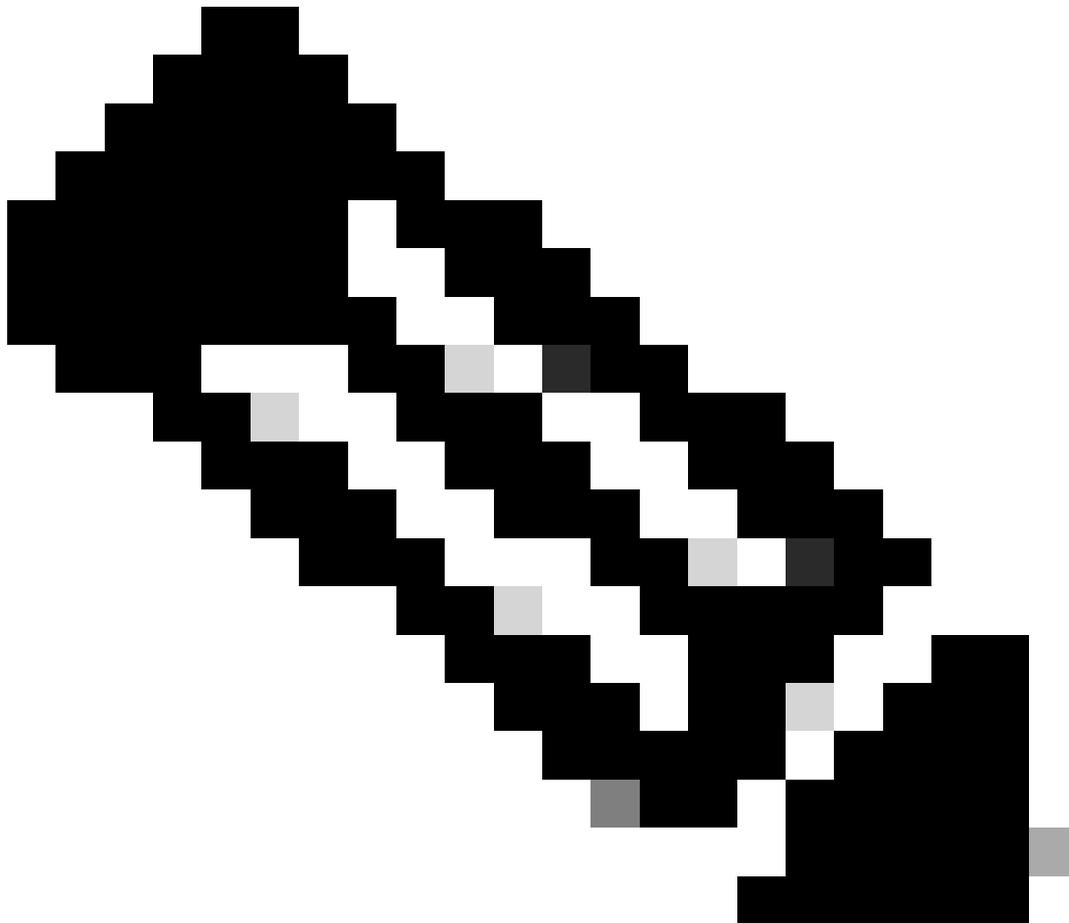
</ModulePrefs>

<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 형식



참고: AgentDetailReport.xml 사용된 파일은 여기에 표시됩니다.

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

6. UCCX 서버에서 CLI를 통해 3rdpartygadget 사용자 비밀번호를 재설정합니다.

3rdpartygadget 계정은 서드파티 가젯을 Finesse에 업로드하는 데 사용됩니다. 비밀번호를 설정하거나 재설정하는 새 CLI 명령은 이미 `utils reset_3rdpartygadget_password` 에 표시된 것과 같습니다.

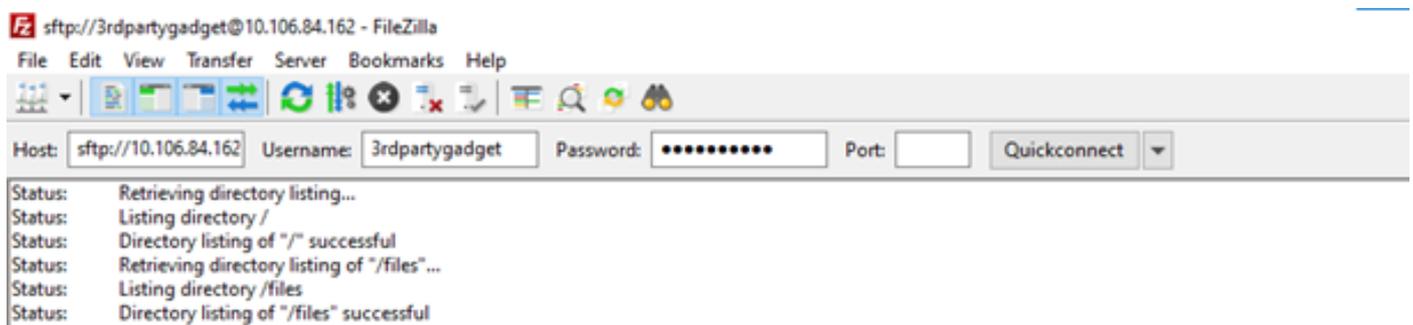
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

3rdpartygadget CLI에 로그인

7. FileZilla 또는 AgentDetailReport.xml WinSCP(SFTP 클라이언트)를 사용하여 /3rdpartygadget/files 파일을 폴더에 업로드합니다.



Filezilla 로그인 인터페이스

Remote site: /files

Files view showing a directory structure with a 'files' subdirectory.

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

서버에 XML 업로드

8. 값을 755로 변경하여 XML 파일에 대한 파일 권한을 부여합니다.

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 권한 설정

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:

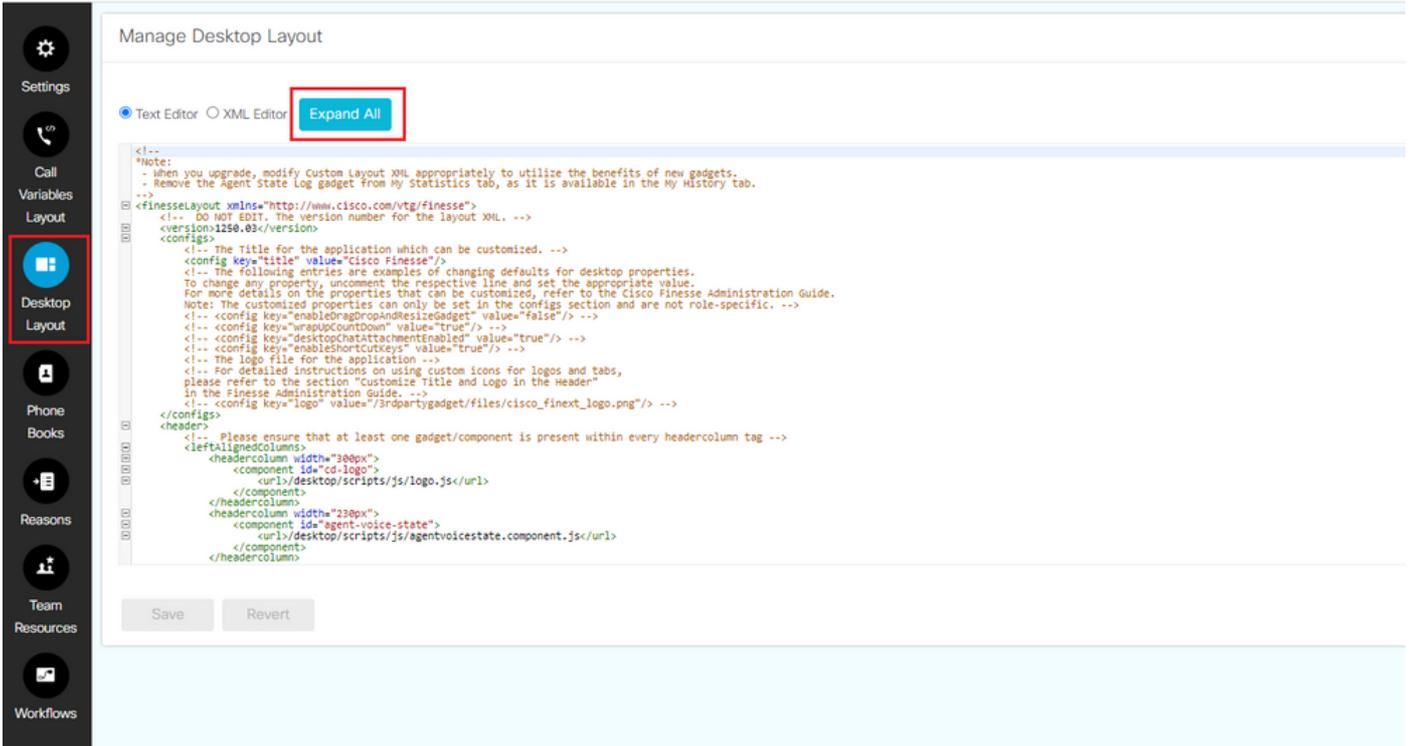
You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

XML 파일 사용 권한 필요

9. Cisco Finesse Administration(Cisco Finesse 관리) https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US으로 [이동합니다](#). Finesse Desktop 레이아웃 파일을 편집합니다. 이미지에 Expand All 표시된 대로 를 클릭합니다.



Finesse 데스크톱 레이아웃 페이지

10. Finesse 데스크톱에서 에이전트/수퍼바이저 역할에 대한 새 탭에 가젯을 추가하고 저장합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

```

<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>

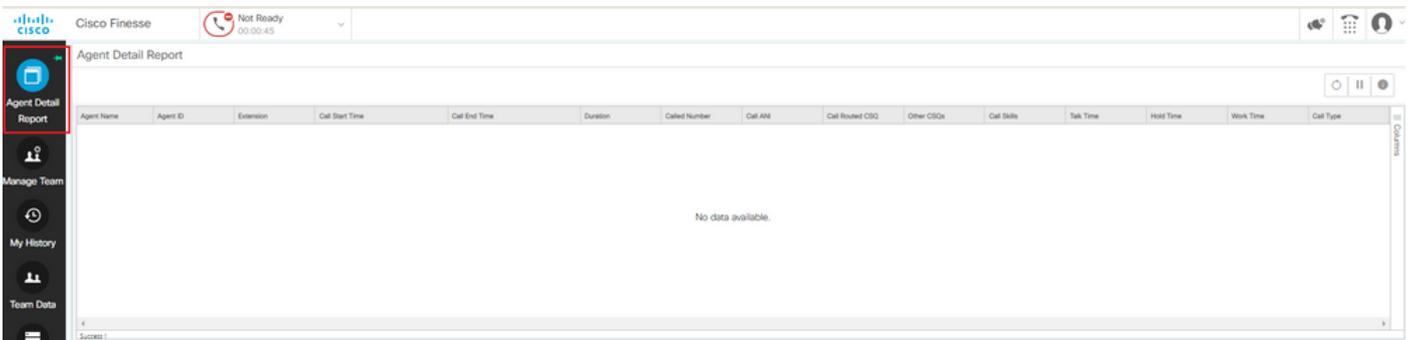
```

Finesse 가젯 컨피그레이션

11. UCCX GUI에서 다음 서비스를 다시 시작합니다.

- Cisco Unified CCX 알림 서비스
- Cisco Finesse Tomcat
- Unified CCX Socket.IO 서비스"

12. Finesse Desktop에 로그인하여 상담원 세부 정보 보고서가 새 탭에 표시되는지 확인합니다.



Finesse 에이전트 데스크톱 보기

문제 해결

- "이 가젯을 렌더링하는 동안 문제가 발생했습니다. org.apache.shindig.common.xml.XmlException: "Content" 요소 유형과 연결된 "href" 특성에 대한 열린 견적이 필요합니다." 오류 메시지가 이미지에 표시됩니다.



*finesse*의 HREF 오류

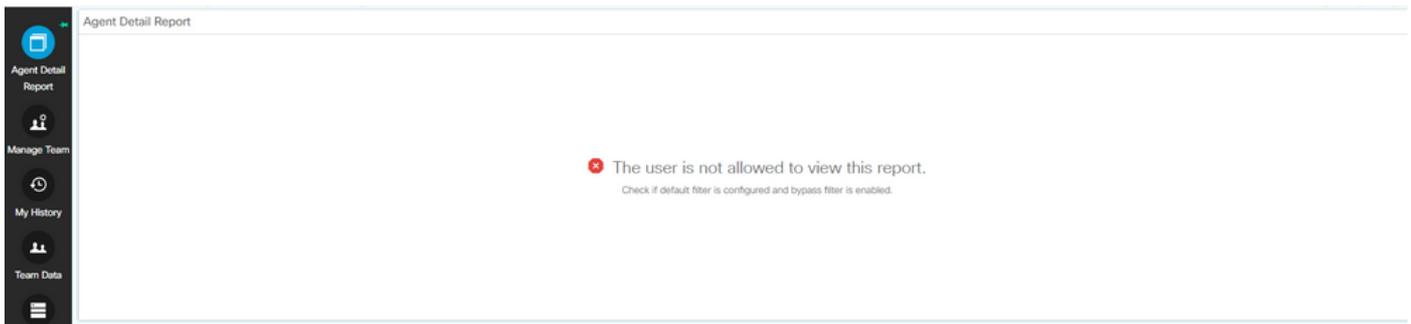
해결책:

오류에 언급된 XML 파일을 열고 href 특성 뒤에 따옴표(")로 묶인 permalink의 형식이 5단계에서 지시한 대로 올바른지 확인합니다.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<Module>
  <ModulePrefs title="Agent Detail Report" height="425">
  </ModulePrefs>
  <Content type="url" href="https://cxshabic.cscotacalab.com:8444/cuicmi/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid6&refreshRate=1800" >
  </Module>
```

XML 파일 형식

2. Finesse Desktop에서 가젯을 로드하는 동안 "사용자가 이 보고서를 볼 수 없습니다."라는 오류가 표시됩니다.



Finesse Agent Desktop 오류

해결책:

3단계에서 Skip Filter during the report execution앞서 언급한 대로 옵션의 선택을 취소해야 합니다.

메뉴에서 Actions 을 선택한 다음Set Default Filter 이미지에 표시된 대로 옵션을Skip filter during the report execution 선택했는지 확인합니다.

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

보고서에 대한 기본 필터 설정

FAQ

- 단일 탭에서 여러 3rdpartygadgets를 추가할 수 있습니까?

예, 단일 탭 아래에 여러 3rdpartygadgets를 추가할 수 있습니다. 데스크톱 레이아웃의 단계 내에 새 가젯을<gadgets> 추가합니다.

- 3rdpartygadget 사용자 암호를 다시 설정하면 /3rdpartygadget/files 폴더의 기존 XML 파일에 영향을 줍니까?

3rdpartygadget 비밀번호는 SFTP 클라이언트를 통해 폴더에3rdpartygadget/files 액세스하고 XML 파일을 업로드하는 데 사용됩니다. 따라서 기존 컨피그레이션에는 영향을 주지 않습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.