

# CCIC historische rapportgadgets configureren in Cisco Finesse met behulp van gadgets van derden

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configuratie](#)

[Problemen oplossen](#)

[Veelgestelde vragen](#)

---

## Inleiding

Dit document beschrijft de stappen om historische rapportgadgets op Finesse te configureren, aangezien de standaardinstelling alleen de Live-gegevensgadget in de Finesse Agent/Supervisor Desktop omvat.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCS)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Finesse-administratie
- FineReader-desktop

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCS X versie 12.5
- CUIC versie 12.5
- Finse versie 12.5
- Filezilla

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

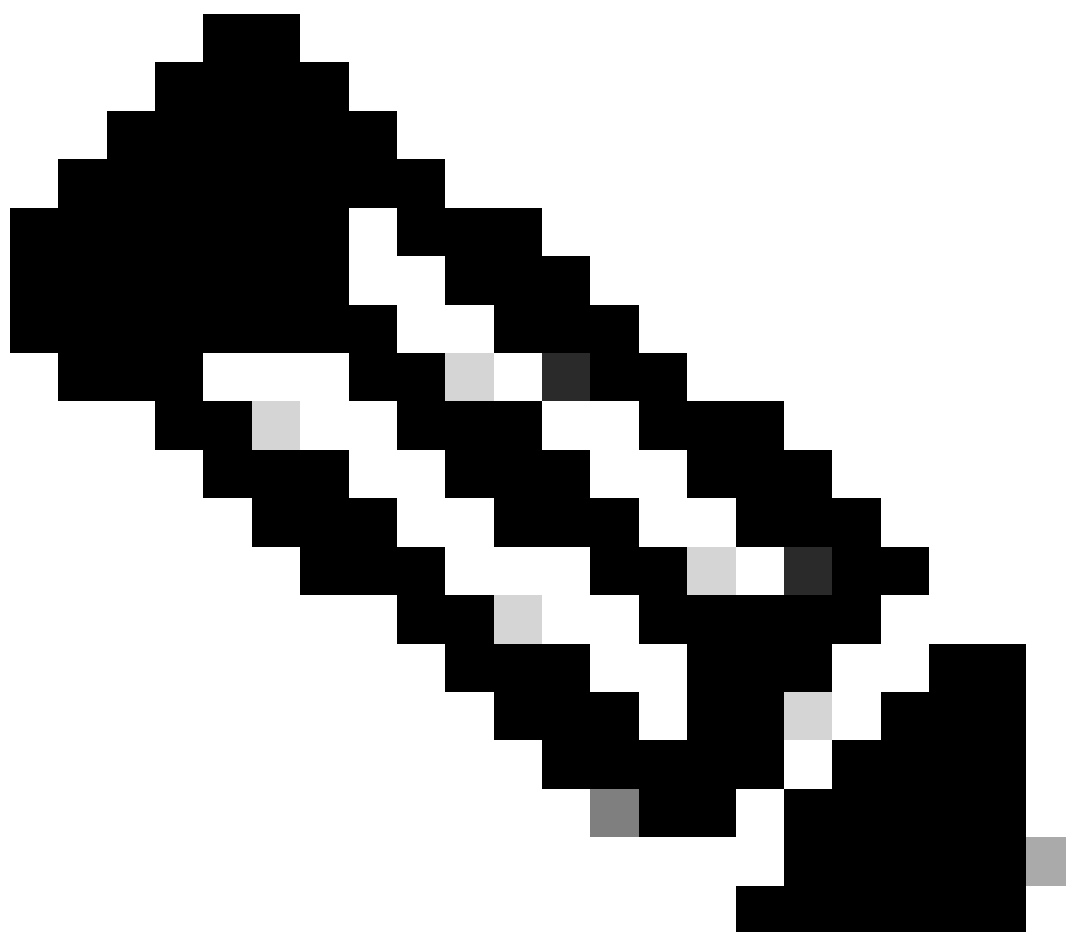
opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Configuratie

Procedure voor het inschakelen van historische rapporten over finesse.

Hier worden de stapsgewijze instructies beschreven om de functionaliteit van historische rapporten op het Finesse-platform mogelijk te maken:

---



Opmerking: Het Agent Detail-rapport is hier als voorbeeld gekozen.

---

1. Maak een aangepast rapport in CUIC.

Ga naar de CUIC-[pagina](#). Klik op Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Selecteren Agent Detail Report zoals in de afbeelding.

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

*Een kopie van het rapport van Agent State Detail opslaan*

Selecteer onder het Actions tabblad Save As het rapport een naam. Bijvoorbeeld, Agent Detail Report - Test en bewaar het onder Reports zoals in de afbeelding.

## 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

*Detailrapport van Agent opslaan*

2. Voeg rechten toe aan de gebruikers.

Navigeer naar Reports en selecteer Agent Detail Report - Test en voeg toegangsrechten toe. Selecteer onder hetActions tabblad Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit de gewenste opties zoals in de afbeelding.

## 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

De optie Rechten selecteren voor het Detailrapport van Agent

### Permissions Agent Detail Report - Test

User Groups Users

Search: 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\sharsha

Toewijzen van toegangsrechten voor rapport

3. Actions , Selecteer Set Default Filter en kies de Agent Names gegevens waarvoor u gegevens wilt zien. Zorg er bovendien voor dat u de optie selecteert Skip Filter during the report execution zoals in de afbeelding.

# 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

Standaardfilter instellen in rapport

## 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

Gebruikers selecteren voor standaardfilter

4. Selecteer onder Actions de optie **Permalinks** . Klik op HTML en kopieer vervolgens de tekst permalink die in de linkerbenedenhoek wordt weergegeven. Daarna, zorg ervoor om zowel de permalink-verificatieopties (zowel Variabele als Standaard) te deselecteren en ten slotte, klik op Save zoals getoond in de afbeelding.

The screenshot shows a 'Reports' interface with a table of reports. The table has columns for Name, Description, Report Definition, and Actions. The 'Agent Detail Report - Test' row is selected, and its context menu is open. The 'Permalinks' option in the menu is highlighted with a red box.

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

Selecteer Permalink van een rapport

## 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

Vind Permalink van een rapport

Bijvoorbeeld:

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

5. Maak een XML-bestand met de gekopieerde permalink.

Maak een XML-bestand in deze indeling en sla dit op als AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC" . &amp;

Vervang ook "&" door "&#" van de permalink.

Voorbeeld indeling:

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

```
<Module>
```



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

</ModulePrefs>

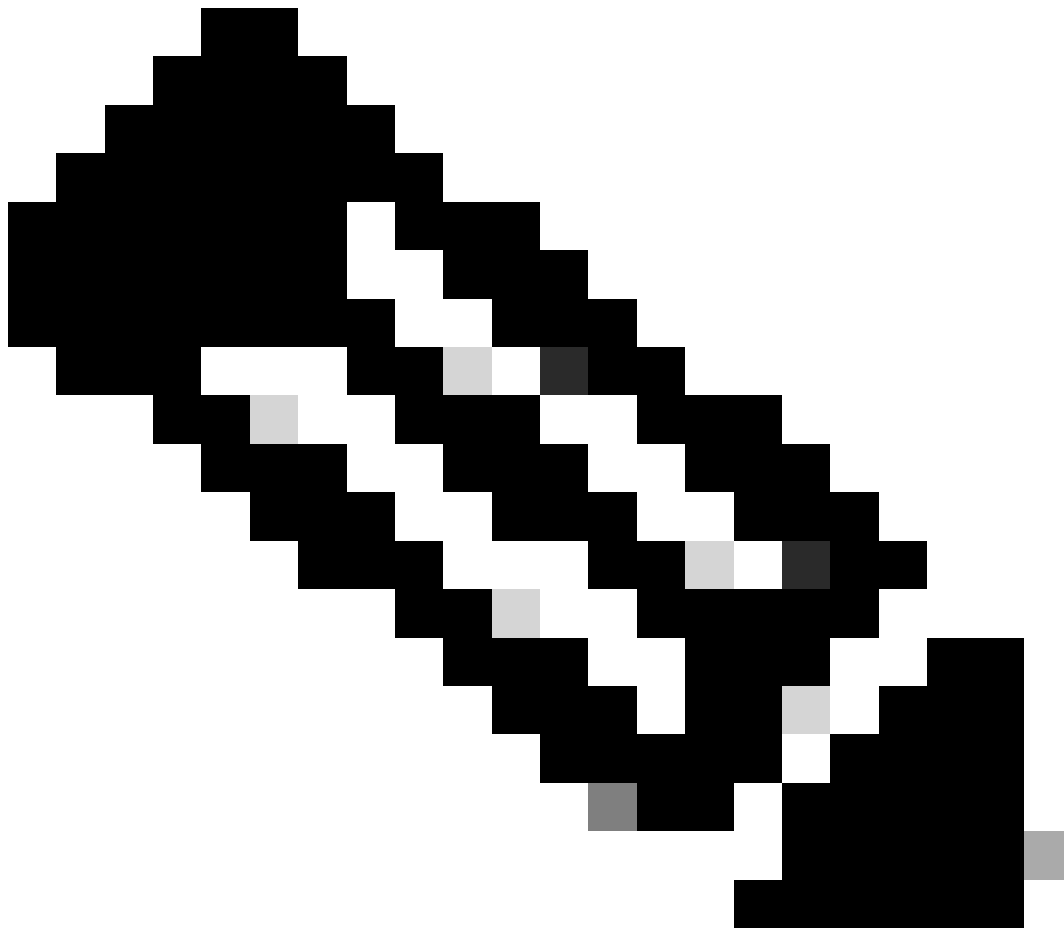
<Content type="url" href= "<https://FQDN:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800>">

</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-indenting

---



**Opmerking:** Het AgentDetailReport.xml bestand dat wordt gebruikt, staat hier.

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

6. Reset het 3rdpartygadget gebruikerswachtwoord via CLI op de UCCX-server.

De 3rdpartygadget-account wordt gebruikt om gadgets van derden naar Finesse te uploaden. De nieuwe CLI-opdracht voor het instellen of opnieuw instellen van het wachtwoord is: `utils reset_3rdpartygadget_password` zoals in de afbeelding.

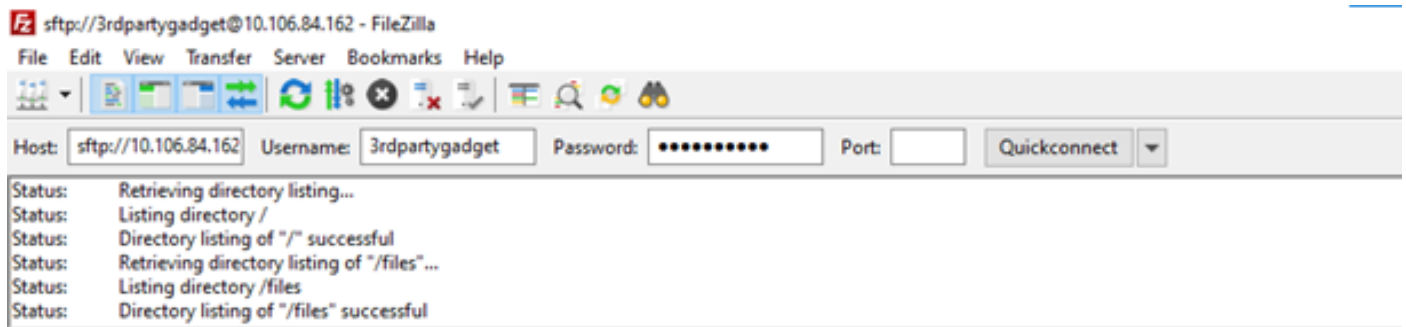
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

*Inloggen via 3rdpartygadget op CLI*

7. Upload het AgentDetailReport.xml bestand naar /3rdpartygadget/files de map met FileZilla of WinSCP (SFTP-client):



*Filezilla login interface*

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

XML uploaden naar server

8. Geef bestands rechten aan het XML bestand door de waarde te veranderen 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					

- 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-toestemming instellen

## 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:

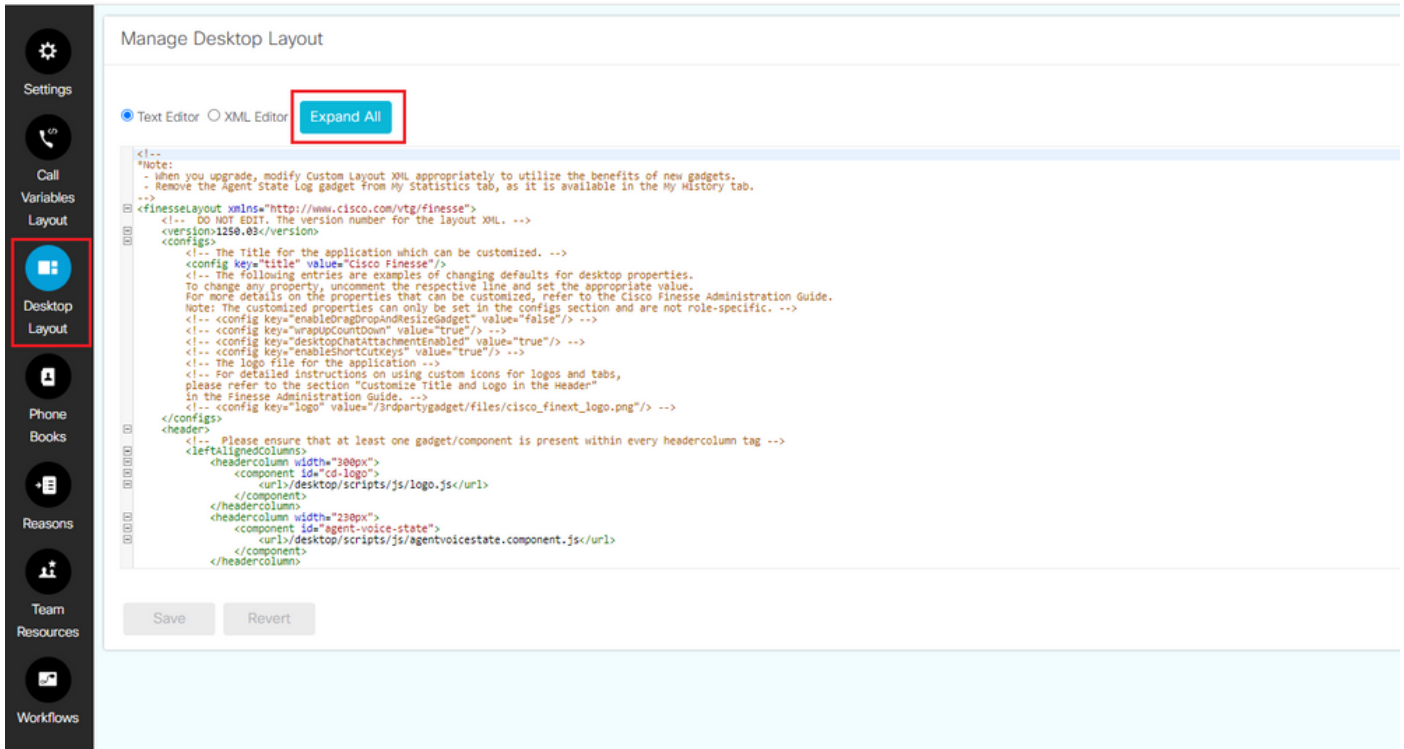
You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

*XML-bestand toestemming nodig*

9. Navigeer naar Cisco Finesse Administration: [https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en\\_US](https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US). Bewerk het bestand voor de desktoplayout. Klik op Expand All zoals in de afbeelding.



*Optimaliseer de pagina voor desktoplayout*

10. Voeg de gadget toe aan een nieuw tabblad op het bureaublad van Finesse voor de agent/supervisor rol en sla op.

Voorbeeld:

```

<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>

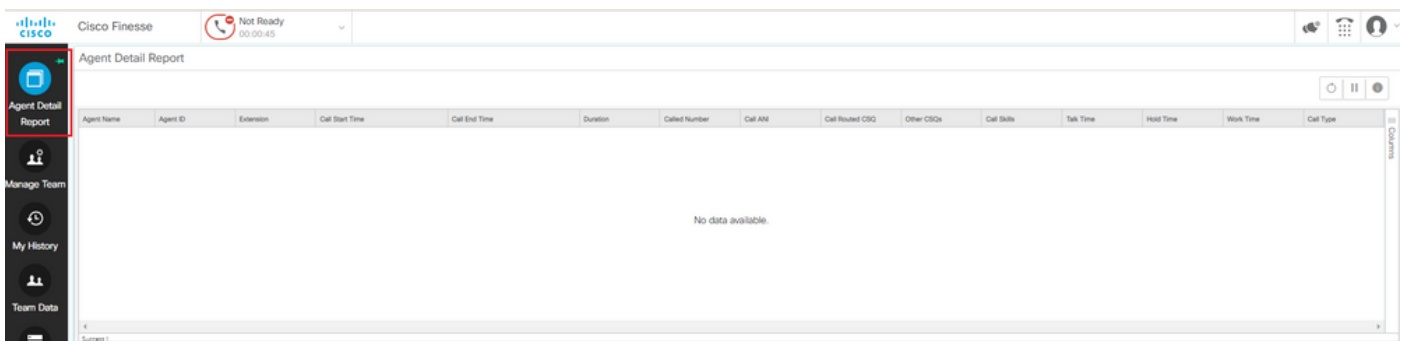
```

Configuratie van finesse-gadget

11. Start deze services opnieuw vanuit UCCX GUI:

- Cisco Unified CX-meldingsservice
- Cisco Finesse Tomcat
- Unified CCX Socket.IO-service"

12. Meld u aan bij Finesse Desktop en controleer of het Agent Detail-rapport nu in een nieuw tabblad verschijnt of niet.



Finesse Agent-desktopweergave

Problemen oplossen

- De foutmelding "Er waren problemen met de weergave van dit gadget. org.apache.shindig.common.xml.XmlException: Open quote wordt verwacht voor attributen "href" die geassocieerd zijn met een element type "Content"." zoals in de afbeelding wordt getoond.



*Href fout in finesse*

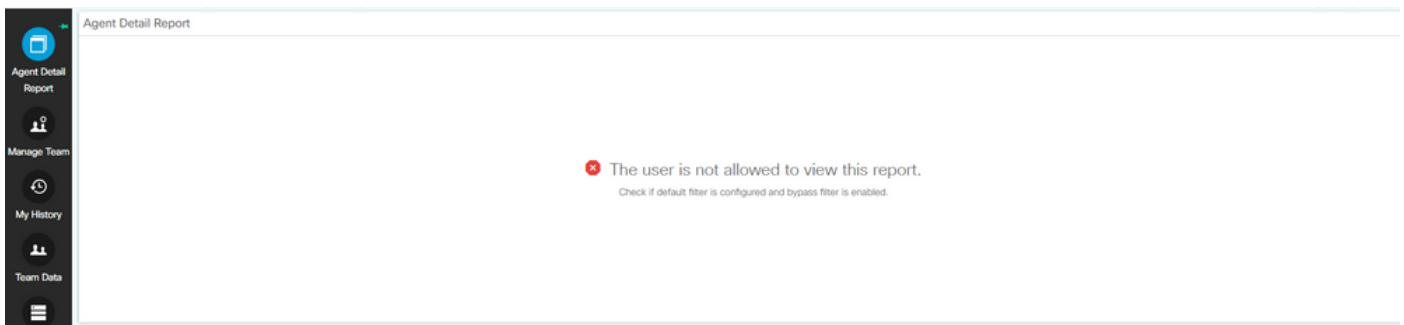
### Oplossing:

Open het XML-bestand dat in de fout wordt vermeld en controleer of de permalink tussen de aanhalingstekens (") nadat het href-kenmerk correct is opgemaakt zoals in Stap 5 is geïnstrueerd.



*XML-bestandsindeling*

2. Tijdens het laden van de gadget van Finesse Desktop, krijgt de gebruiker de fout "De gebruiker mag dit rapport niet bekijken".



*Fout op Finesse Agent-desktop*

### Oplossing:

Zorg ervoor dat u de optie uitschakelt Skip Filter during the report execution, zoals aangegeven in stap 3. zoals al eerder is vermeld.

Selecteer in het Actions menu de optie Set Default Filter Skip filter during the report execution en vink deze vervolgens aan zoals in het beeld wordt weergegeven.

## 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

Standaardfilter voor rapport instellen

### Veelgestelde vragen

- Is het mogelijk om meerdere 3rdpartygadgets toe te voegen onder één tab?

Ja, het is mogelijk om meerdere 3rdpartygadgets toe te voegen onder een enkele tab. Voeg de nieuwe gadget toe aan de stap in<gadgets> Desktoplayout.

- Heeft het opnieuw instellen van het gebruikerswachtwoord van 3rdpartygadget gevolgen voor de bestaande XML-bestanden in de map /3rdpartygadget/files?  
3rdpartygadget/files

Het doel van het 3rdpartygadget wachtwoord is om toegang te krijgen tot de map via een SFTP client en het XML-bestand te uploaden. Het



heeft dus geen invloed op een bestaande configuratie.

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.