使用第三方小工具在Cisco Finesse中配置CUIC歷史報告小工具

目錄

簡介

本文檔介紹在Finesse上配置歷史報告小工具的步驟，因為預設設定僅包括Finesse Agent/Supervisor Desktop中的即時資料小工具。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- 思科整合情報中心(CUIC)
- Finesse管理
- Finesse案頭

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCX版本12.5
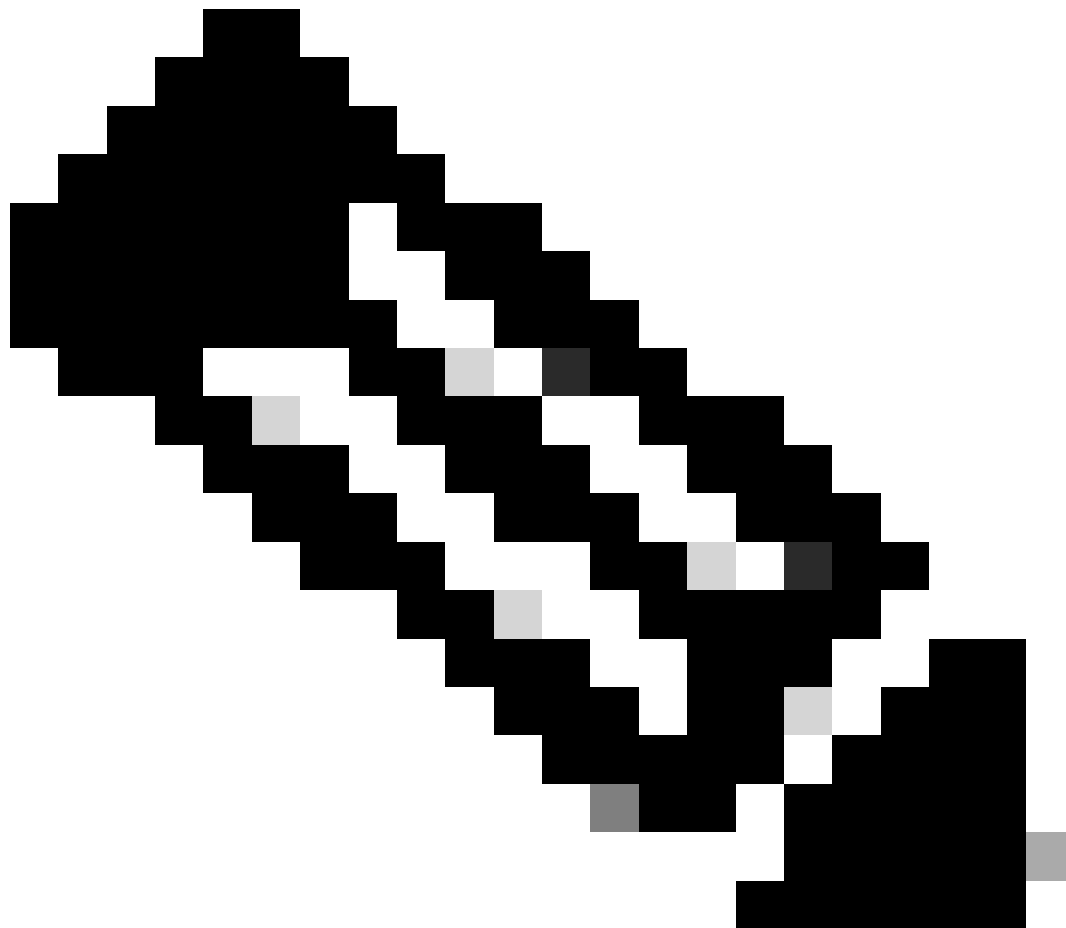- CUIC版本12.5
- Finesse版本12.5
- 菲萊齊拉

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

組態

在Finesse上啟用歷史報告的程式。

以下列出了在Finesse平台上啟用歷史報告功能的逐步說明：

註：此處選擇的「座席詳細資訊報告」是一個說明性示例。

1. 在CUIC中建立自訂報表。

導航至CUIC頁面。 點選Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. 選擇Agent Detail Report ，如圖所示。

儲存「座席狀態詳細資訊」報告的副本

在Actions頁籤下，選擇Save As並為報告命名。例如，Agent Detail Report - Test並將其儲存在Reports 下，如下圖所示。

儲存代理程式詳細資訊報表

2. **新增使用者的許可權。**

導航到Reports ，選擇Agent Detail Report - Test，然後增加許可權。在Actions頁籤下，根據要求選擇Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit（如圖所示）。

選取代理程式詳細資訊報告的許可權選項

為報表指派許可權

3. 在Actions，下選取Set Default Filter，然後選擇Agent Names您要檢視其資料的專案。此外，請務必選取選項，Skip Filter during the report execution 如下圖所示。

在報表中設定預設篩選

選取預設篩選的使用者

4. 在Actions下，選擇**Permalinks**．按一下HTML，然後複製顯示在左下角的permalink。之後，請務必取消選中permalink身份驗證選項（「Variable」和「Default」），最後按一下Save　，**如圖所示。**

選取報表的永久連結

尋找報表的永久連結

例如

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

5. 使用複製的永久連結來建立XML檔案。

以此格式建立XML檔案並將其另存為AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC"。另外，將「&」替換為永久連結中的「&amp；」。

格式範例：

<?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&vie

</Module>

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

XML格式
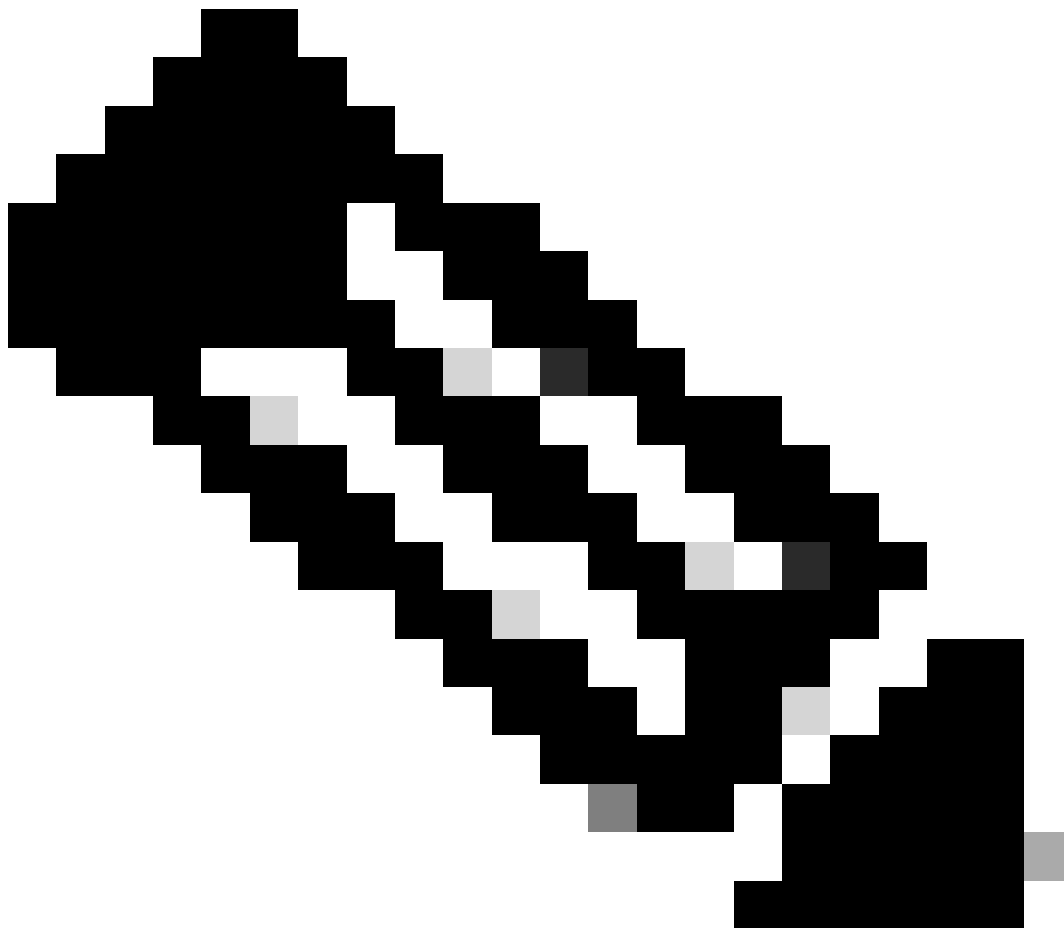
AgentDetailReport.xml **附註**：此處提供了使用的檔案。

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

6. 透過UCCX伺服器上的CLI重置3rdpartygadget使用者密碼。

3rdpartygadget帳戶用於將第三方小工具上載到Finesse。用於設定或重置口令的新CLI命令為：utils reset_3rdpartygadget_password 如圖所示。

3rdpartygadget登入CLI

7.使用FileZilla或WinSCP（SFTP使用者端）將AgentDetailReport.xml檔案上傳到/3rdpartygadget/files資料夾：

Filezilla登入介面

上傳XML至伺服器

8. 將值變更為755，以授與XML檔案的檔案許可權。

設定XML許可權

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: 755

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

OK   Cancel

需要*XML*檔案許可權

9. **導航至**Cisco Finesse Administration：https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US。 **編輯**Finesse**案頭佈局檔案。點選**Expand All ，**如圖所示。**
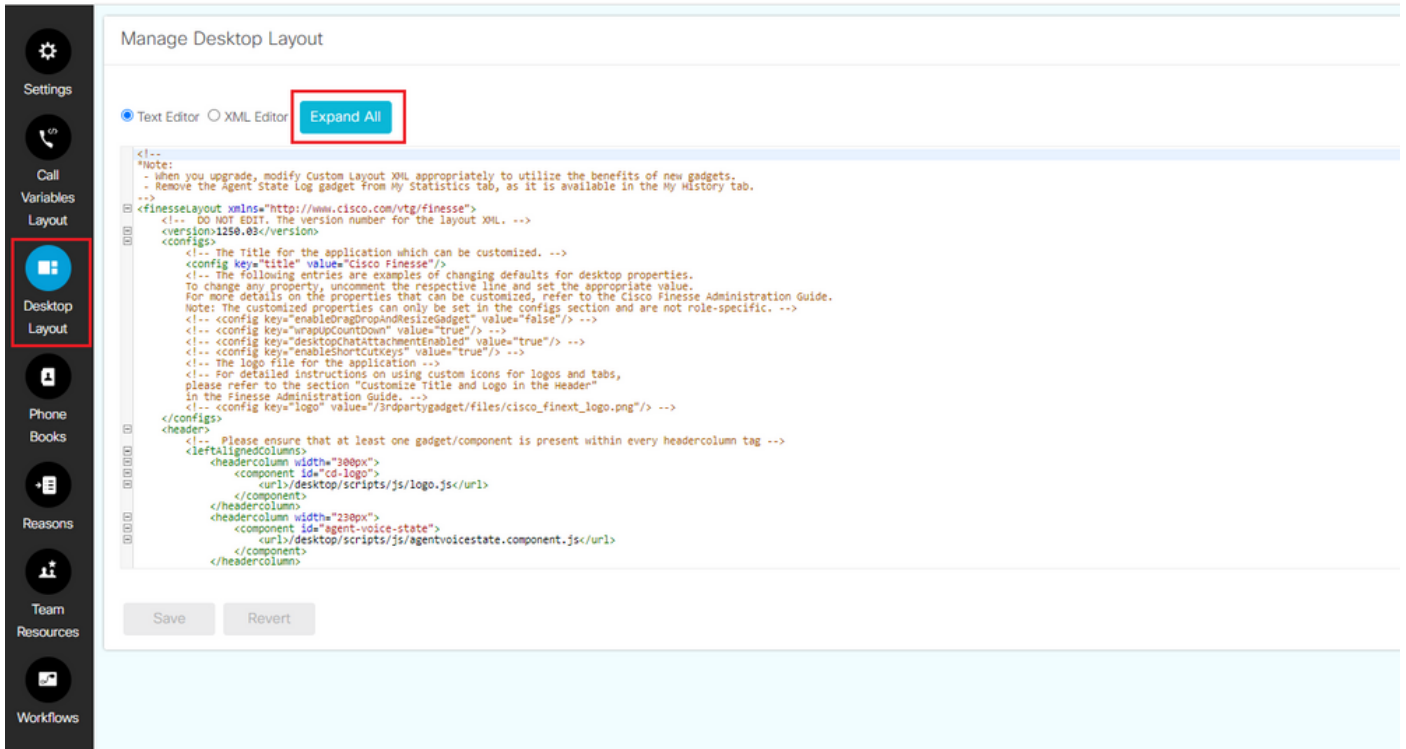
*Finesse*案頭版面配置頁面

10. 將小工具增加到代理/主管角色的Finesse案頭上的新頁籤並儲存。

舉例來說：

```
<tab>
    <id>Agent_Detail_Report</id>
    <label>Agent Detail Report</label>
        <gadgets>
            <gadget>/3rdpartygadget/files/AgentDetailReport.xml</gadget>
        </gadgets>
</tab>
```

```
</layout>
  <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>
            <icon>manage-team</icon>
```
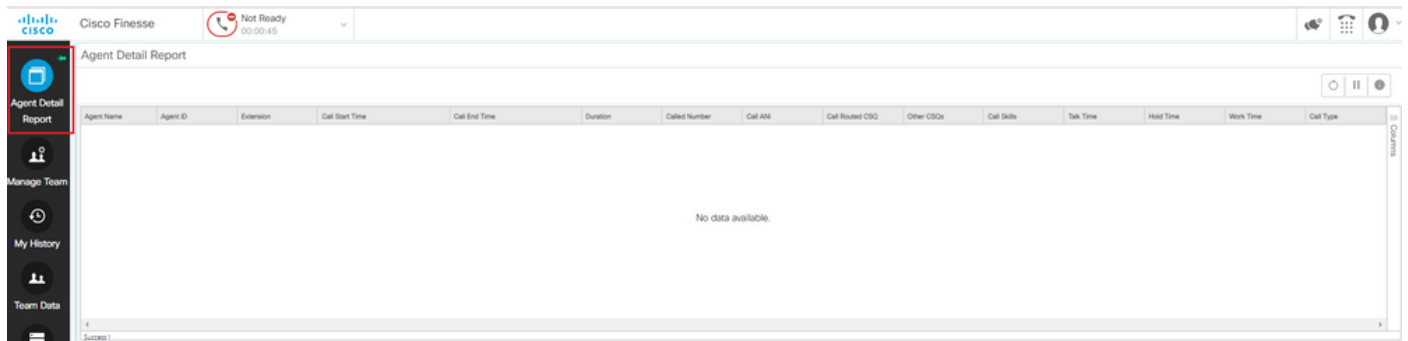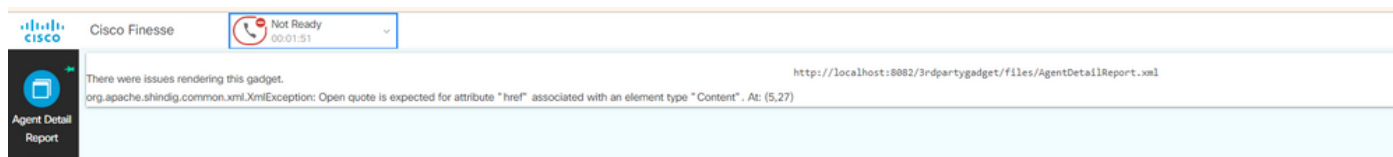
Finesse小工具配置

11. 從UCCX GUI重新啟動這些服務：

- Cisco Unified CCX通知服務

- Cisco Finesse Tomcat

- Unified CCX Socket.IO服務」

12. 登入到Finesse Desktop，並驗證「座席詳細資訊報告」現在是否顯示在新的頁籤中。

Finesse座席案頭檢視

疑難排解

- 遇到錯誤消息「呈現此小工具時出現問題。org.apache.shindig.common.xml.XmlException：與元素型別「Content」關聯的屬性「href」應為開放報價。」（如圖所示）。
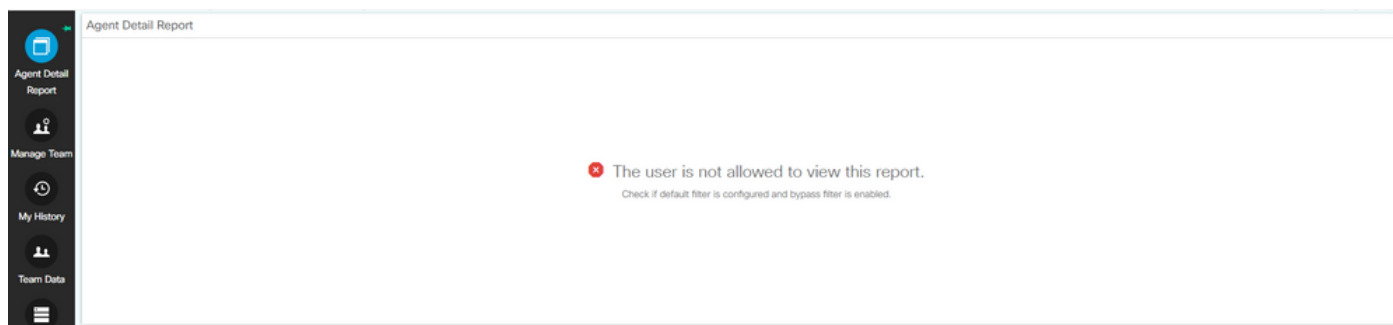

Finesse中的Href錯誤

解決方案：

開啟錯誤中提到的XML檔案，並確認href屬性後引號(")內所括的永久連結已正確格式化為步驟5中的指示。

XML檔案格式

2. **嘗試從Finesse Desktop載入小工具時，使用者收到錯誤「不允許使用者檢視此報告」。**

Finesse Agent Desktop發生錯誤

解決方案：

如步驟3所示，請取消選項Skip Filter during the report execution。如前所述。

在Actions選單中，選擇Set Default Filter，然後確保勾選選項Skip filter during the report execution，如圖所示。

設定報表的預設篩選

常見問題

- 是否可以在單一標籤下新增多個3rdpartygadgets？

是，您可以在單一標籤下新增多個3rdpartygadgets。在「案頭佈局」的步驟中增加新<gadgets>小工具。

- 重設3rdpartygadget使用者密碼是否會影響/3rdpartygadget/files資料夾中的現有XML檔案？

3rdpartygadget密碼的用途是透過SFTP客戶端訪問3rdpartygadget/files資料夾並上傳XML檔案。因此，它不會影響任何現有配置。