

Configurer des gadgets de rapport historique CUIC dans Cisco Finesse à l'aide d'un gadget tiers

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Configuration](#)

[Dépannage](#)

[Questions fréquentes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes pour configurer les gadgets de rapport historique sur Finesse, car la configuration par défaut inclut uniquement le gadget de données en direct dans Finesse Agent/Supervisor Desktop.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Administration Finesse
- Bureau Finesse

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX version 12.5
- CUIC version 12.5
- Finesse version 12.5
- Filezilla

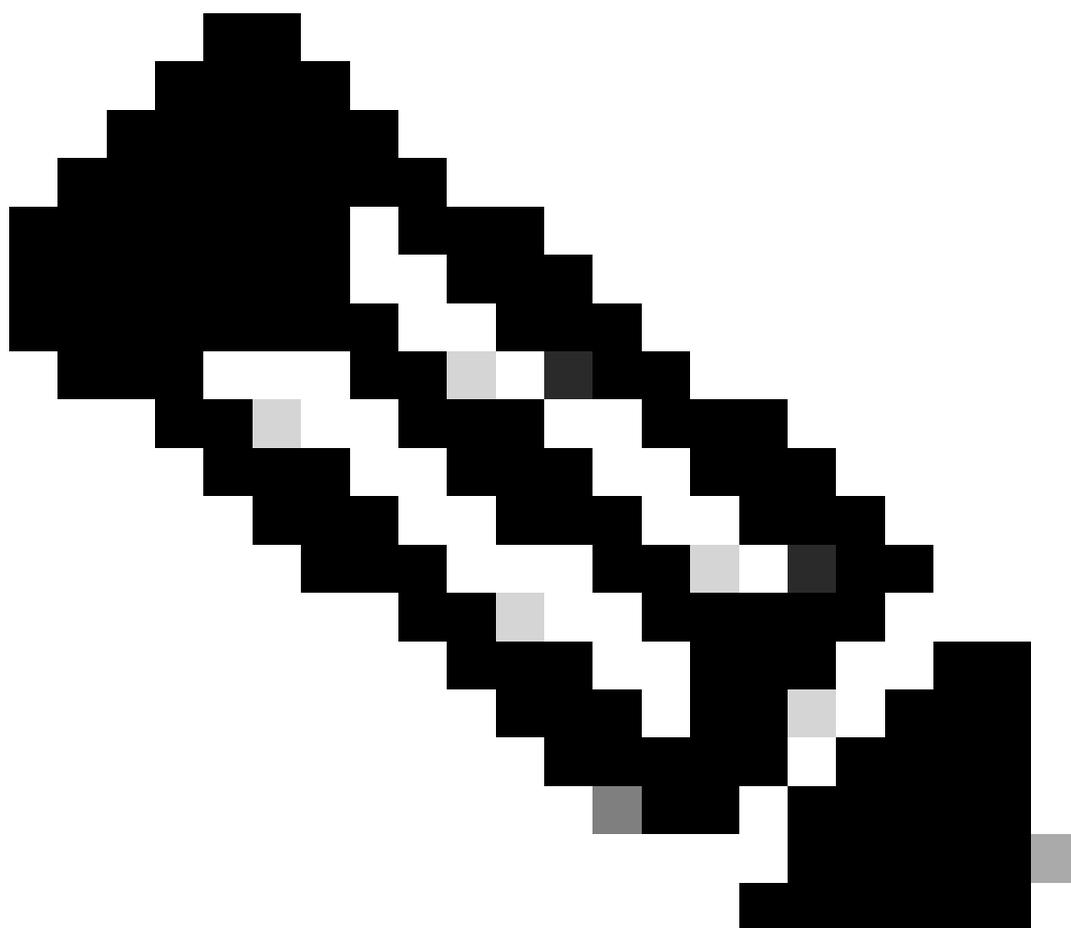
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of

the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Configuration

Procédure d'activation des rapports historiques sur Finesse.

Voici les instructions détaillées pour activer la fonctionnalité de rapports historiques sur la plateforme Finesse :



Remarque : le rapport détaillé sur l'agent est choisi ici à titre d'exemple.

1. Créez un rapport personnalisé dans CUIC.

Accédez à la [page CUIC](#). Cliquez sur Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Select Agent Detail Report comme indiqué dans l'image.

Cisco Unified Intelligence Center Super Admin Administrator

Reports

Search: 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

Enregistrement d'une copie du rapport détaillé de l'état des agents

Sous l'Actions onglet, sélectionnez Save As et donnez un nom au rapport. Par exemple, Agent Detail Report - Test et enregistrez-le sous Reports comme illustré dans l'image.

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

Enregistrer le rapport détaillé des agents

2. Ajoutez des autorisations aux utilisateurs.

Naviguez jusqu'à Reports , sélectionnez Agent Detail Report - Test et ajoutez des autorisations. Sous l'Actions onglet, sélectionnez Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit en fonction des besoins, comme indiqué dans l'image.

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

Sélection de l'option Autorisation pour le rapport détaillé 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

Attribuer des autorisations pour le rapport

3. Sous Actions , sélectionner Set Default Filter et choisissez le Agent Names pour lequel vous souhaitez voir les données. En outre, assurez-vous de sélectionner l'option Skip Filter during the report execution comme indiqué dans l'image.

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

Définir le filtre par défaut dans le 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

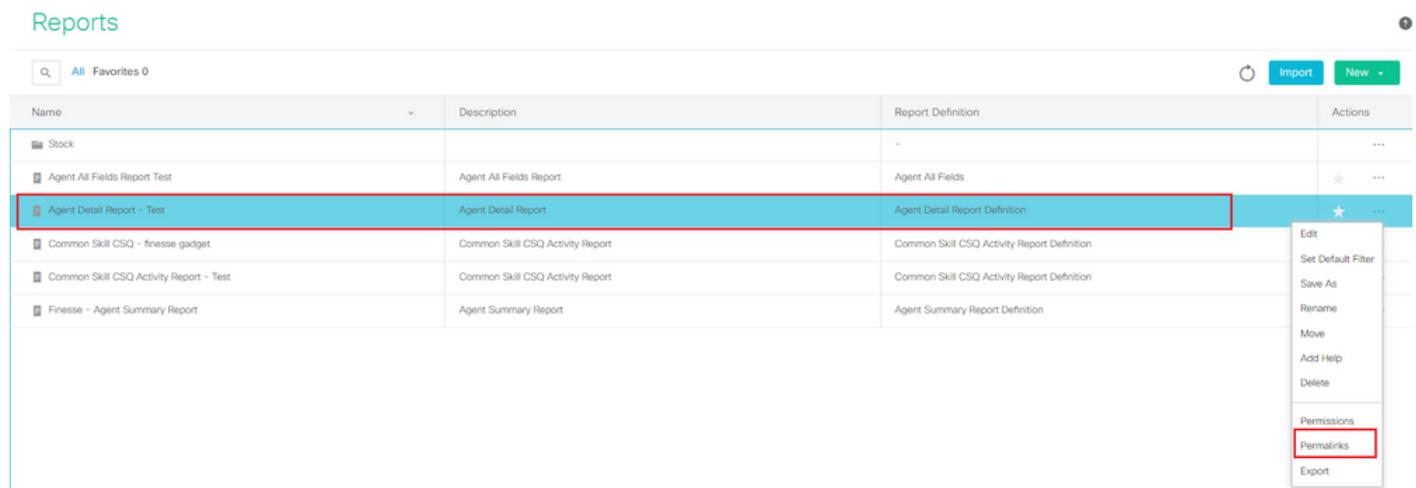
Search Selected

- agent1
- jabber1

Skip filter during the report execution Save

Sélection des utilisateurs pour le filtre par défaut

4. Sous Actions, sélectionnez **Permalinks** . Cliquez sur HTML , puis copiez le textepermalink qui apparaît dans le coin inférieur gauche. Après cela, assurez-vous de décocher les deux options d'authentification de lien permanent (Variable et Par défaut) et enfin, cliquez sur Save comme indiqué dans l'image.



The screenshot shows a web interface titled "Reports". At the top left, there is a search bar with "All Favorites 0" and a refresh icon. On the top right, there are "Import" and "New" buttons. Below this is a table with the following columns: Name, Description, Report Definition, and Actions. The table contains several rows of reports. The row "Agent Detail Report - Test" is highlighted in blue. A context menu is open over the Actions column of this row, listing options: Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, Add Help, Delete, Permissions, Permalinks (highlighted with a red box), and Export.

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	

Sélectionner le lien permanent d'un 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

Rechercher le lien permanent d'un rapport

Par exemple :

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

5. Créez un fichier XML en utilisant le lien permanent copié.

Créez un fichier XML dans ce format et enregistrez-le sous le nom AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC"
. Remplacez également « & » par « & » dans le lien permanent.

Exemple de format :

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

```
<Module>
```

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

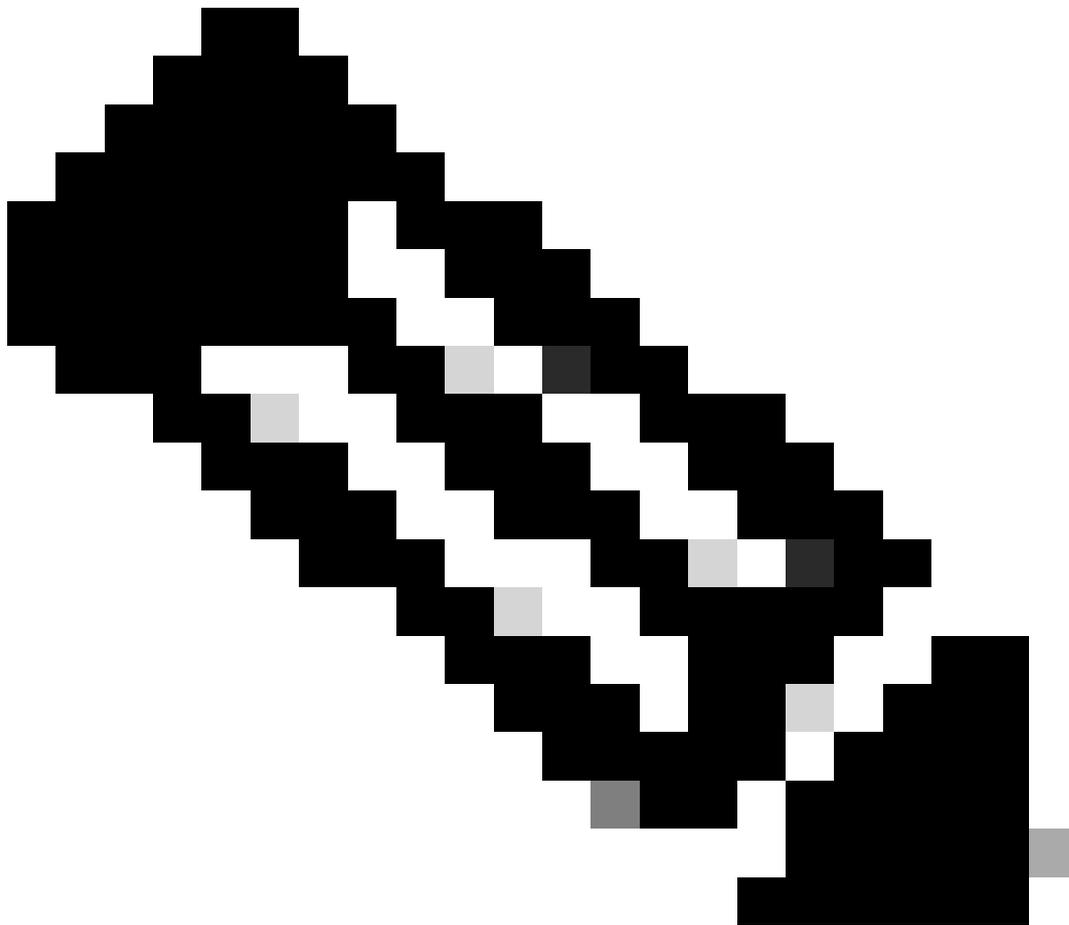
</ModulePrefs>

<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>
```

format XML



Remarque : le fichierAgentDetailReport.xml utilisé est indiqué ici.

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

6. Réinitialisez le mot de passe utilisateur 3rdpartygadget via l'interface de ligne de commande sur le serveur UCCX.

Le compte 3rdpartygadget est utilisé pour télécharger des gadgets tiers vers Finesse. La nouvelle commande CLI permettant de définir ou de réinitialiser le mot de passe est : `utils reset_3rdpartygadget_password` comme illustré dans l'image.

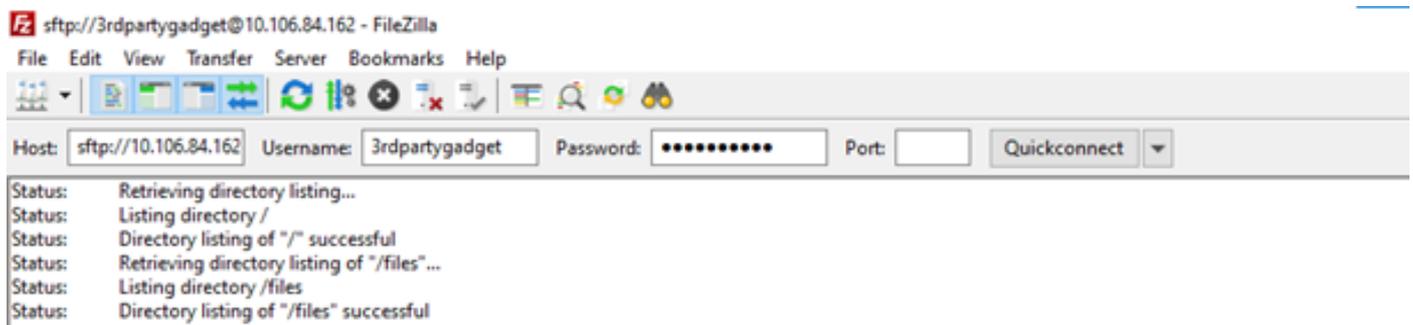
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

Connexion 3rdpartygadget à l'interface CLI

7. Téléchargez le fichier versAgentDetailReport.xml le dossier/3rdpartygadget/files à l'aide de FileZilla ou de WinSCP (client SFTP) :



Interface de connexion Firezilla

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

Télécharger XML sur le serveur

8. Accordez des autorisations de fichier au fichier XML en remplaçant la valeur par 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					

Context menu for AgentDetailReport.xml:

- 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...

Définir l'autorisation XML

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.

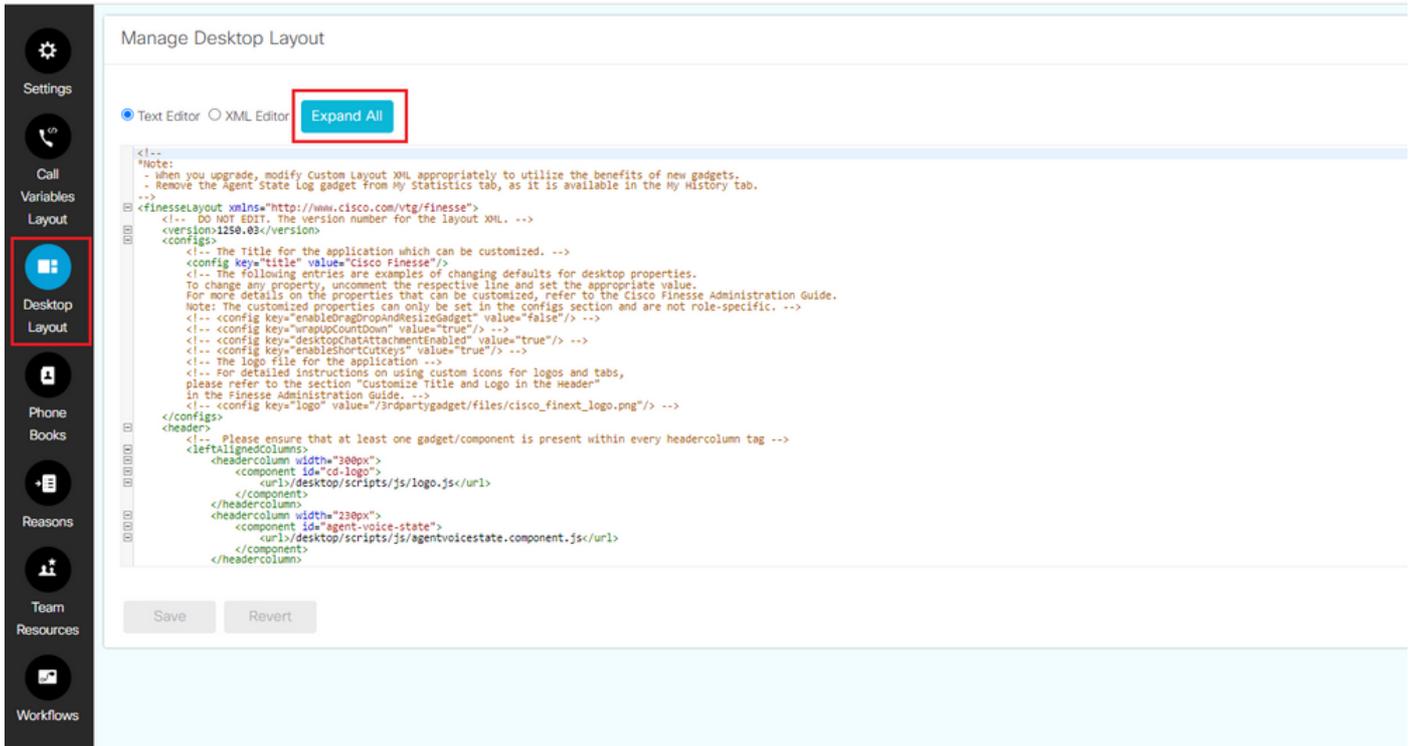
OK

Cancel

Autorisation de fichier XML requise

9. Accédez à Cisco Finesse Administration : https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US. Modifiez le fichier Finesse Desktop Layout.

Cliquez sur Expand All comme indiqué dans l'image.



Page Finesse Desktop Layout

10. Ajoutez le gadget à un nouvel onglet sur le bureau Finesse pour le rôle d'agent/superviseur et enregistrez.

Exemple :

```

<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>

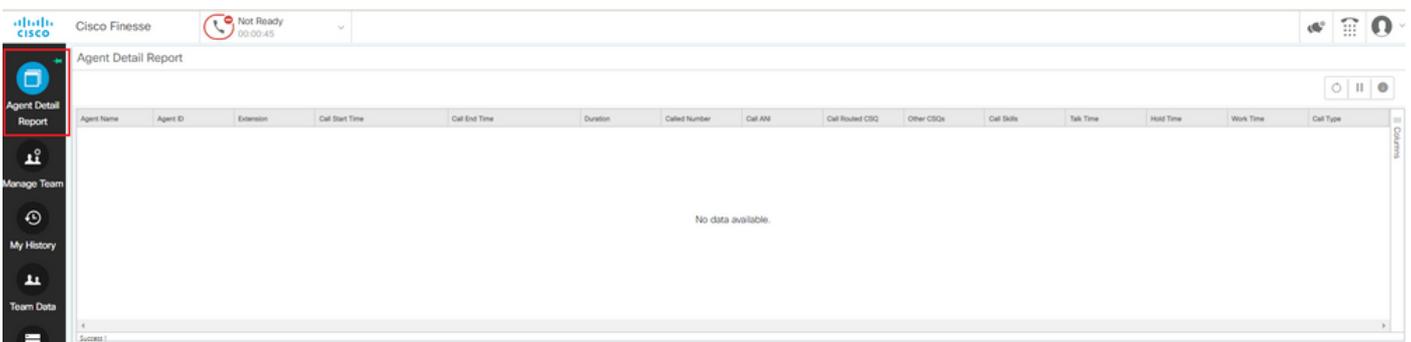
```

Configuration du gadget Finesse

11. Redémarrez ces services à partir de l'interface utilisateur graphique UCCX :

- Service de notification Cisco Unified CCX
- Cisco Finesse Tomcat
- Unified CCX Socket.IO Service"

12. Connectez-vous à Finesse Desktop et vérifiez si le rapport détaillé de l'agent s'affiche dans un nouvel onglet ou non.



Vue de bureau de Finesse Agent

Dépannage

- Rencontre du message d'erreur « Des problèmes se sont produits lors du rendu de ce gadget.
org.apache.shindig.common.xml.XmlException : un devis ouvert est attendu pour l'attribut « href » associé à un type d'élément « Content ». », comme illustré dans l'image.



Erreur Href dans la finesse

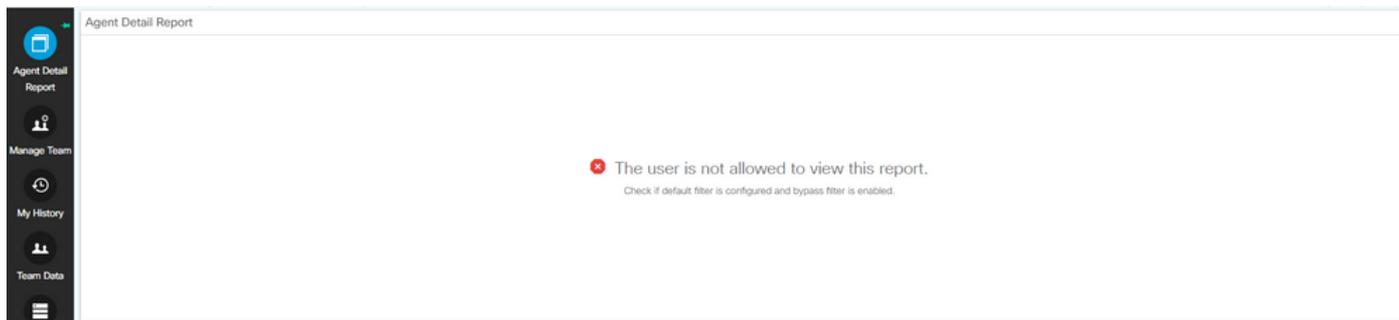
Solution :

Ouvrez le fichier XML mentionné dans l'erreur et vérifiez que le lien permanent placé entre guillemets («) après l'attribut href est correctement formaté comme indiqué à l'étape 5.



Format de fichier XML

2. Lors de la tentative de chargement du gadget à partir de Finesse Desktop, l'utilisateur reçoit l'erreur « L'utilisateur n'est pas autorisé à afficher ce rapport ».



Erreur sur Finesse Agent Desktop

Solution :

Assurez-vous de désélectionner l'option Skip Filter during the report execution, comme indiqué à l'étape 3. mentionnée précédemment.

Dans le menu, Actions sélectionnez Set Default Filter puis assurez-vous de cocher l'option Skip filter during the report execution comme indiqué dans l'image.

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

Définir le filtre par défaut pour le rapport

Questions fréquentes

- Est-il possible d'ajouter plusieurs gadgets 3rdpartygadgets sous un seul onglet ?

Oui, il est possible d'ajouter plusieurs gadgets tiers sous un seul onglet. Ajoutez le nouveau gadget dans l'étape<gadgets> Mise en page du bureau.

- La réinitialisation du mot de passe utilisateur 3rdpartygadget affecte-t-elle les fichiers XML existants dans le dossier /3rdpartygadget/files ?

L'objectif du mot de passe 3rdpartygadget est d'accéder au dossier via un client SFTP et de télécharger le fichier XML. Par conséquent, il n'a pas

d'impact sur la configuration existante de ce dernier 3rdpartygadget/files.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.