



# Cisco Finesse の Unified Intelligence Center ガジェット

- [compositeFilterId](#) を使用して Cisco Finesse でライブデータガジェットを設定する (1 ページ)
- [Cisco Finesse](#) で履歴レポートガジェットを設定する (3 ページ)
- [ライブデータのフェールオーバー](#) (4 ページ)
- [ガジェット ツールバーの改善](#) (5 ページ)

## compositeFilterId を使用して Cisco Finesse でライブデータ ガジェットを設定する

ガジェットフィルタ基準に `compositeFilterId` フィルタを使用して高度なフィルタ基準を満たします。次に、Cisco Finesse デスクトップでの高度なフィルタリングに `compositeFilterId` フィルタを使用する例を示します。

既存の「エージェントスキルグループ」ライブデータガジェットのフィルタ基準に `mrDomainID` を追加するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** デスクトップレイアウトから「エージェントスキルグループ」レポートの既存のガジェット設定を取得します。

```
<gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?  
?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL</gadget>
```

**ステップ 2** Unified Intelligence Center で「エージェントスキルグループ」のライブデータレポートを実行し、**フィールドフィルタ** タブをクリックします。

**ステップ 3** フィールドフィルタ名をコピーして既存のフィルタ基準に追加し、次の構文に示すようにフィルタ値を割り当てます。

```
<gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.  
jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL  
&compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=<mrdomainId></gadget>
```

それぞれの説明は次のとおりです。

- **filterId** は基本のフィルタ条件の ID です。
  - (注) 'loginId' および 'teamName' は、filterId パラメータのプレースホルダーとしての機能を持ちます。
    - 'loginId' はログインしたユーザ ID に置き換えられます。
    - 'teamName' は、ログインしているユーザが属しているチームに置き換えられます。
- **compositeFilterId** は高度なフィルタリングの ID です。
- **agent.id** と **agent.agentMRDs.mrDomainID** はフィルタ フィールド名を特定するキーです。
- **CL** は agent.id がアクセス権を持つすべてのコレクションを特定するための agent.id の値です。
- **mrdomainId** は agent.agentMRDs.mrDomainID キーの値で、上記 URL の <mrdomainId> タグを置き換えて所定の mrdomainId 上でフィルタリングを行います。

次を確認します。

- my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの FQDN と置き換えます。
- Cisco Finesse デスクトップへのアクセス方法に基づいて HTTP または HTTPS を使用します。
- <mrdomainId> を適切な mrdid で置き換えます。

- (注) • フィルタが値リスト（上記の URL など）と関連付けられている場合、`<mrdomainId>` を CL で置き換えて、次の構文で値リストのすべてのコレクションを考慮することができます。

```
compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=CL
```

この例は説明することのみを目的としています（`mrdomainId` は既存の「エージェントスキルグループ」ストックレポートに基づく値リストと関連付けることはできません）。

- ガジェットで複数のビューを設定するには、ガジェット URL で、`viewId`、`filterId`、および `compositeFilterId` パラメータと番号を使用します（`viewId_{1...5}`、`filterId_{1...5}`、`compositeFilterId_{1...5}` など）。

```
<gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
gadgetHeight=310&viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL&compositeFilterId_1=agent.agentMRDs.mrDomainID=1&
viewId_2=99E6C8E21000014100000D80A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName&
compositeFilterId_2=agent.agentMRDs.mrDomainID=1<mrdomainId></gadget>
```

## Cisco Finesse で履歴レポートガジェットを設定する

Cisco Finesse Desktop で Cisco Unified Intelligence Center の履歴レポートを設定するには、次のコードスニペットを使用します。



- (注) エンタープライズ展開（Unified CCE および Packaged CCE）では、Cisco Unified Intelligence Center 履歴レポートガジェットは、Cisco Finesse Supervisor デスクトップでのみ利用でき、エージェントデスクトップではサポートされていません。

履歴ガジェットでは、サポートされるビューは 1 つのみです。



- (注) Cisco Unified Intelligence Center の履歴レポートでは、Cisco Finesse Desktop のグループ化およびドリルダウンはサポートされていません。

### コードスニペット

```
<gadget>https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310
&viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid
&EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>
```



(注) '~loginId~' および '~teams~' は、フィルタ条件のプレースホルダーとして機能します。

- '~loginId~' は、ログインしたユーザ ID に置き換えられます。
- '~teams~' は、ログインしたユーザが管理したチームに置き換えられます。

例：

```
https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?viewId=BD9A8B7DBE714E7EB758A9D472F0E7DC&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=900&start_date=RELDATE%20THISWEEK&end_date=RELDATE%20THISWEEK&agent_list=CL%20~teams~&gadgetHeight=360
```

```
https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?viewId=BD9A8B7DBE714E7EB758A9D472F0E7DC&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=900&start_date=RELDATE%20THISWEEK&end_date=RELDATE%20THISWEEK&agent.id=~loginId~
```

- `https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310`  
- 履歴ガジェット URL を示します。
- `&viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid`  
- デフォルトのレポートの固定リンクフィルタを示します。



(注) この情報は、すべてのパーマリンクから取得できます。

- `&EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>`  
- デフォルトのレポート固定リンクに加えて、カスタマイズ可能な可変パラメータを示します。  
可変パラメータの適用の詳細については、以下を参照してください。 *Cisco Unified Intelligence Center* レポートカスタマイズガイド (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>) の「パーマリンクの変数パラメータ」のセクション。

## ライブデータのフェールオーバー

ライブデータレポートは、Cisco Finesse デスクトップのガジェットとして表示したり、Unified Intelligence Center のレポートビューアで表示することができます。ライブデータのフェールオーバーは、次のいずれかが失敗すると発生します。

- ライブデータ Socket.IO サービス
- ネットワーク接続
- ライブデータ Web サービス
- Intelligence Center Reporting Service

- Unified CCE ライブデータ NGINX サービス

ガジェットやレポート ビューアがプライマリおよびセカンダリのライブ データ サーバに接続できない場合は、フェールオーバー中に「繰り返して試行しましたが、ライブ データを使用できません (Live Data is not available after repeated attempts.)」。というメッセージが、ガジェットおよびレポートビューアがプライマリおよびセカンダリのライブ データ サーバに接続できない場合は、フェールオーバー中に表示されます。ガジェットと Unified Intelligence Center は、いずれかのサーバに接続してレポートを更新できるまで再試行を続行します。

## ガジェット ツールバーの改善

Cisco Finesse デスクトップの Live Data レポート ガジェットに、Cisco Unified Intelligence Center のツールバーを表示できます。

このツールバーを削除するには、パラメータ **hideGadgetToolbar** をガジェット URL で *true* に設定します。

例 : <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&**hideGadgetToolbar=true**&viewId=EF94123F10000164000000FD0A6B2D41&filterId=AgentCallLogDetailStats.agentID=loginId</gadget>



- (注) パラメータ **hideGadgetToolbar** がガジェット URL で使用できない場合、または *false* に設定されている場合は、デフォルトでツールバーが表示されます。

### レポート ビュー セレクタ

レポート ガジェットのユーザとして、ツールバーのレポート ビュー セレクタから複数のレポートを選択して表示することができます。

[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)] は、レポートが **レポート名 - ビュー名** フォーマットで一覧表示されるドロップダウンリストです。レポート ビュー セレクタのリストでは 5 つのレポート ビューを表示できます。



- (注)
- 履歴ガジェットでは、サポートされるビューは 1 つのみです。
  - レポート ビュー セレクタに新しいレポートを追加するには、Cisco Finesse の管理者に連絡してください。

### ツールバーの表示/非表示

ガジェット ツールバーの中央部に、ツールバーの表示/非表示を切り替える矢印形のタブが表示されています。

矢印タブをクリックしてレポートガジェットのツールバーを非表示にすると、レポートが見やすくなります。

もう一度矢印タブをクリックすると、ツールバーがガジェットに再表示されます。矢印タブの上にカーソルを合わせると、非表示および表示のメッセージが表示されます。

### 一時停止と再生

[一時停止 (Pause) または再生 (Play) ] ボタンを使用すれば、ライブ データ ガジェット内の イベント更新を一時停止または再開することができます。レポート ユーザの場合は、[一時停止 (Pause) または再生 (Play) ] ボタンが次のように動作します。

- 一時停止：更新が停止します。
- 再生：更新が再開し、ガジェットに表示されます。



---

(注) ボタンが一時停止状態で、ガジェットで更新が利用できる場合は、一時停止または再生ボタン上に通知が表示されます。

---

### しきい値のみ表示

[しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only) ] ボックスがオンになっている場合は、しきい値と一致する行だけがレポートに表示されます。デフォルトでは、このチェックボックスはすべてのレポートに対してオフになっています。

### ガジェットのヘルプ

ガジェットのツールバーにはヘルプアイコンが表示されています。ヘルプアイコンをクリックすると、関連するレポート ガジェット向けのレポート テンプレートのヘルプが表示されたウィンドウが開きます。