

ريراقتلاب ةصاخلا ةيكذلا تاودال نيوكت مادختساب Cisco Finesse في CUIC ةيخيبراتلا ثلاثلا فرطلاب ةصاخلا ةيكذلا ةادال

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالاب لطلتملا](#)

[تابلطلتملا](#)

[ةمدختسملاتانوكملا](#)

[نيوكتلا](#)

[اهخالص او عاخذال فاشكتسا](#)

[ةعياشلال ةلسال](#)

ةمدقملا

ارظن Finesse، لىع ةميدقلا ريراقتلاب تامولعم تاودا نيوكتل تاوطخال دنتسمل اذه فصى
Finesse بتكملا حطس في Live Data ةيكذلا ةادال طقف نمضت في ضارثفالا دادعإل نأل
Agent/Supervisor.

ةيساسالاب لطلتملا

تابلطلتملا

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت نأب Cisco في صوت:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco (CUIC) نم دحوملا ءاكذلا زكرم
- سنياف ةرادإ
- Finesse بيبتكملا رتويبمكللا

ةمدختسملاتانوكملا

ةيلال ةيداملاتانوكملا وجماربال تارادصل لىل دنتسمل اذه في ةدراول تامولعمل دنتست:

- UCCX، رادصلال 12.5
- CUIC رادصلال 12.5
- Finesse، رادصلال 12.5
- اليزيلفي

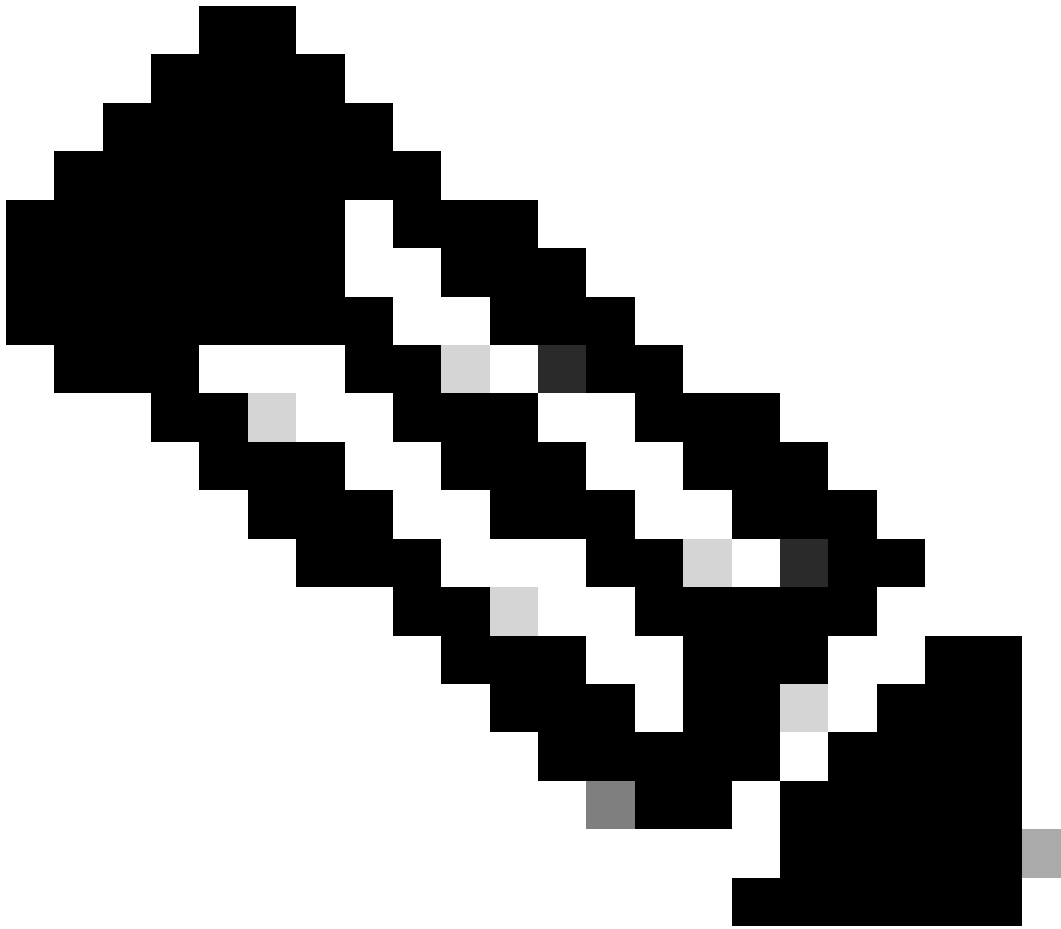
ةصاخ ةيلمعم ةئيبي في ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسمل اذه في ةدراول تامولعمل عاشنإ مت
تناك اذإ. (يضارثفا) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه في ةمدختسمل ةزهجال عيمج تأذب

رمأ يأل لم تحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشتلا دي ق ك تكبش

نيوكتلا

ةسيفنللا نع ةيخيراتلا ريراقتلا ني كمت ءارجا

ماظنلا ىلع ةيخيراتلا ريراقتلا فئاطو ني كمتل لي صفتلاب تاميلعتلا هذه حيضوت متي
Finesse: يساسألا



يحيضوت لاثمك انه ليكولا لي صافات ريرقت ريثأ: ةظحالم

1. CUIC في صصخم ريرقت ءاشنإ.

امك Agent Detail Report دي دحت. Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. قوف رقنا. زومرلا [ةحفص](#) ىلا لقتنا
ةروصلا في حضوم وه

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

لېكول ؤ لاج لېصافت رېرقت نم ؤ خسن ظفح

تحت هظفح او Agent Detail Report - Test، لاثم ل لېبس لىل ع. امسا رېرقت ل طع او Save As ددح، بې وبت ل ؤ م ال ع Actions تحت ؤ روص ل ل ف ح ضوم وه امك Reports.

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

ليكيكولالليصافات ريرقت ظفح

2. نيمدخستسملا لىل انودأ ةفاضا.

ةروصلاليف حضورم وه امك تابلطتملل اقبط Users/Supervisors - View/Edit Permissions - All ددح، بيوبتلال ةمالع Actions تحت. نودأ ةفاضا او Agent Detail Report - Test دي دحتو Reports لىل لقتنا

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

ليكي ول ا ل ي ص ا ف ت ر ي ر ق ت ل ل ن ذ ا ل ا ر ا ي خ د ي د ح ت

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

ر ي ر ق ت ل ل ت ا ن و ذ ا ن ي ي ع ت

3. ي ج ر ي ، ك ل ذ ي ل ا ة ف ا ض ا ل ا ب . ا ه ي ل ع ا ل ط ا ل ا ي ف ب غ ر ت ي ت ل ل ت ا ن ا ي ل ا B Agent Names ر ت خ ا و S e t D e f a u l t F i l t e r د ي د ح ت ، T o c k ا ف ا ل ا ة . ة ر و ص ل ا ي ف ح و م و ه ا م ك S k i p F i l t e r d u r i n g t h e r e p o r t e x e c u t i o n ر ا ي خ ل ا د ي د ح ت ن م ذ ك ا ت ل ا

Reports

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

ريقرت لال في يضا رت فالال ة يفص لت ل ل ماع ني عت

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

يضا رت فالال ح ش ر م ل ل ني م د خ ت س م دي د ح ت

4. نم دكأت ،كلذ دعب .يـلـسـلـا رـسـيـأـلـا نـكـرـلـا يـف رـهـظـي ام پـرـمـالـيـنـك خـسـنـا مـث ،HTML قـوـف رـقـنـا . **Permalinks** ددح ،Actions تـحـت .
يـف حـضـوم وـه امـك Save قـوـف رـقـنـا ،ارـيـخـأـو (يـضـارـتـفـالـا وريـغـتـمـلـا) عـيـرـسـلـا طـابـتـرـالـا ةـقـداصـم تـارـايـخ نم لك ديدحت عاغل
ةـروصـلـا .

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

ام ريرقتل يققطنم ال طابترال ددح

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

رېرقتل ي قطنملا طابترالال نغ شحبالا

لا ثملا لېس يلع:

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

خوسنملا ربحال مادختساب XML فلم عاشناب مق 5.

ربحال طس ونم "&" ب "&" ل دبتسا، اضيأ . AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC" .

ربحال طس ونم "&" ب "&" ل دبتسا، اضيأ .

قيسنتال لا ثم:

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

<Module>

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

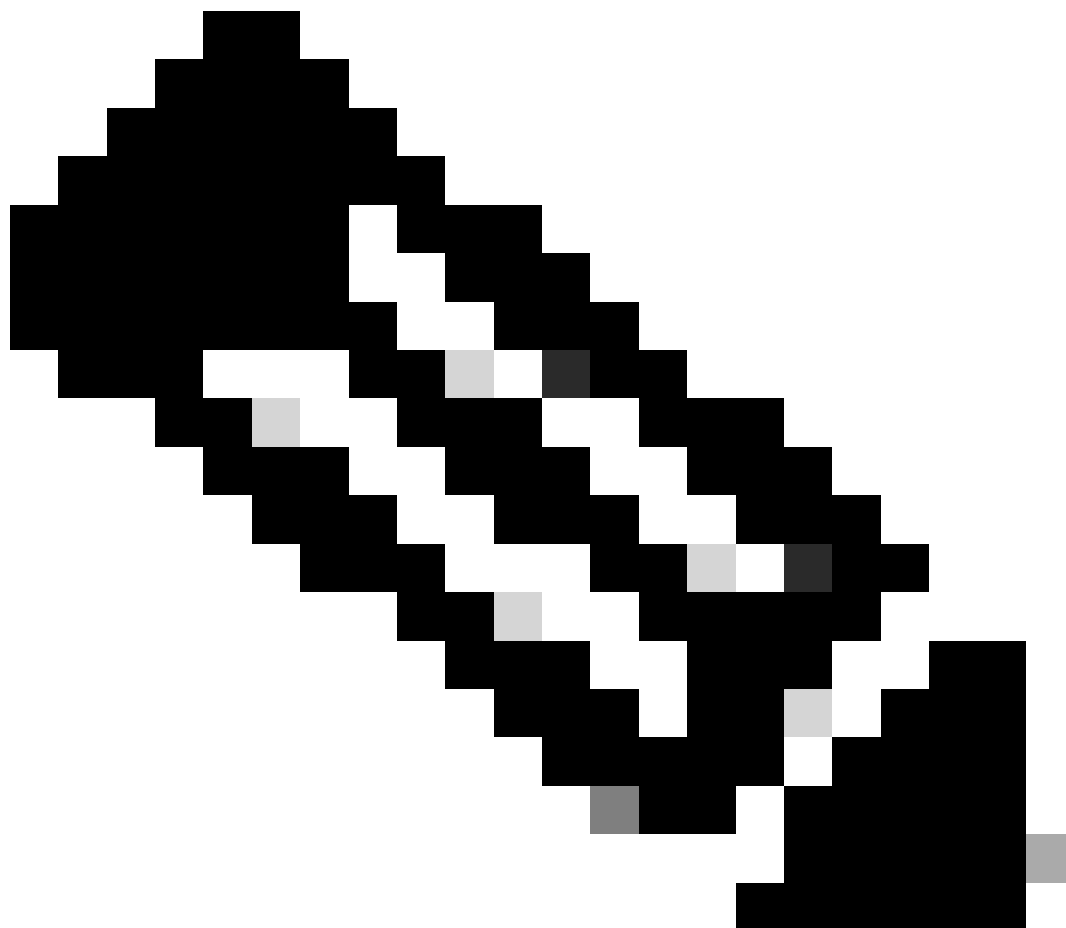
</ModulePrefs>

<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 قيسنت



انه مدخستسمال فلالم ريفوت متي AgentDetailReport.xml قظالم

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

6. UCCX مداخلى CLI ربع 3rdpartygadget مدخستسمال رورم ةملك طبض ةداع|.

نبيعتل ديدجل (CLI) رماوالا رطس ةهجاورم أ Finesse لى ةيجراخ ةهج نم ةيذ تاودأ ليمحتل 3rdpartygadget باسح مادختس| متي ةروصلال يف حضوم وه امك utils reset_3rdpartygadget_password: وه انهبيعت ةداع| وأ رورم ال ةملك

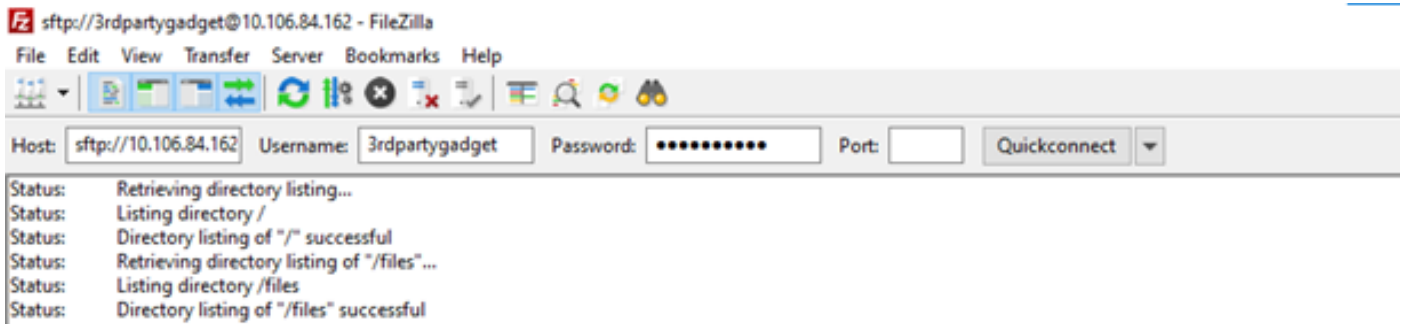
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin: █
```

CLI لى لودل ليجست 3rdpartygadget

7. WinSCP (سFTP ليمع) أو FileZilla مادختساب دلجمال /3rdpartygadget/files لى فلالم AgentDetailReport.xml ليمحتب مق.



FFilezilla لودل ليجست ةهجاو

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

مداخل ال XML لي محت

8. 755 ال عميقي ل ري غت ب XML فلم ل فلم ل تان وذا ح نم.

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 نذا ني عت

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:

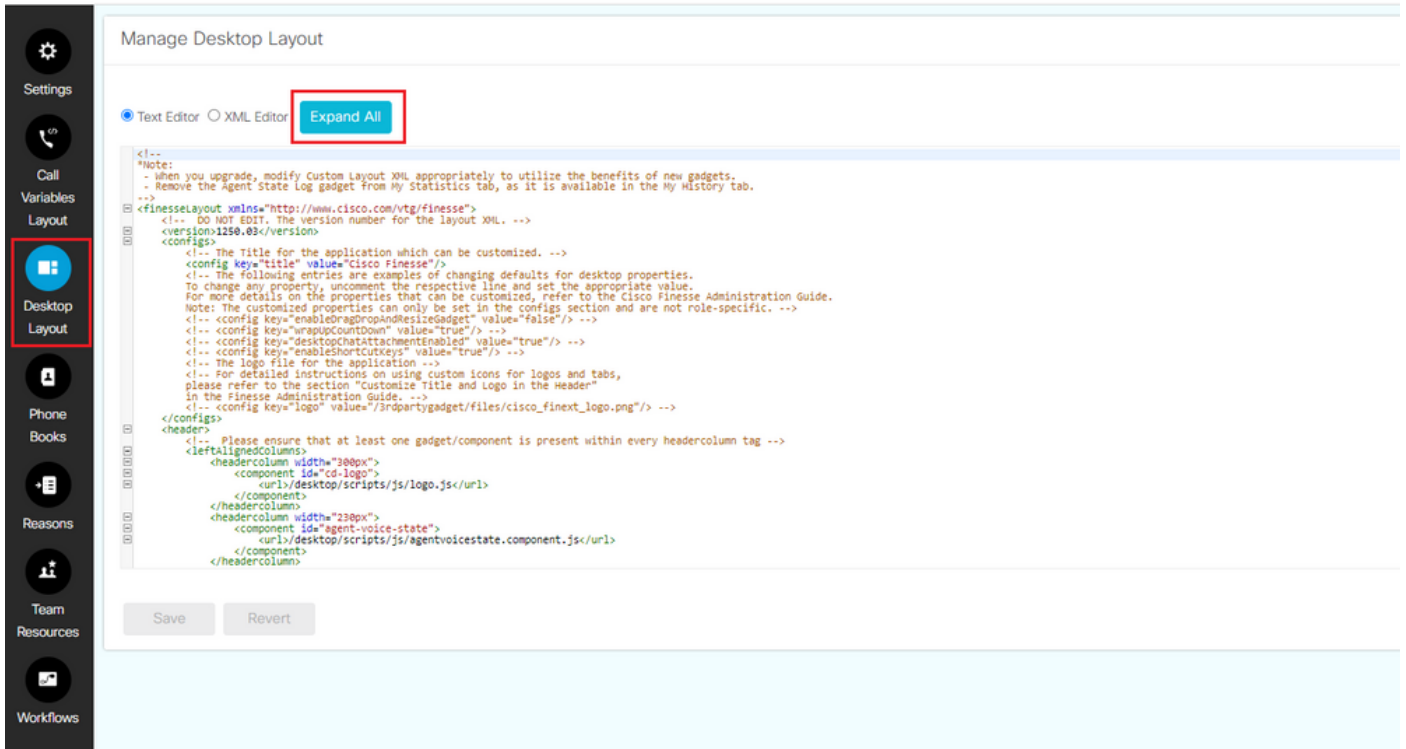
You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

بولطم XML فلم نذا

Finesse بتكمال حطاس طي طخت فلم ري رحت. Cisco Finesse: https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US قرادا يلى لقتنا 9. ةروصلال ي ف حضوم وه امك Expand All قوف رقتنا



Finesse بتكم الما حطس طي طاخت ةحفص

هوظحو فرشم الم/اللي كولا رودل Finesse بتكم الم حطس لى ةديج بيوبت ةمالع لى ةي كذلا ةادألا فضا 10.

ل:ل اثم الم لى بس لى

<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>

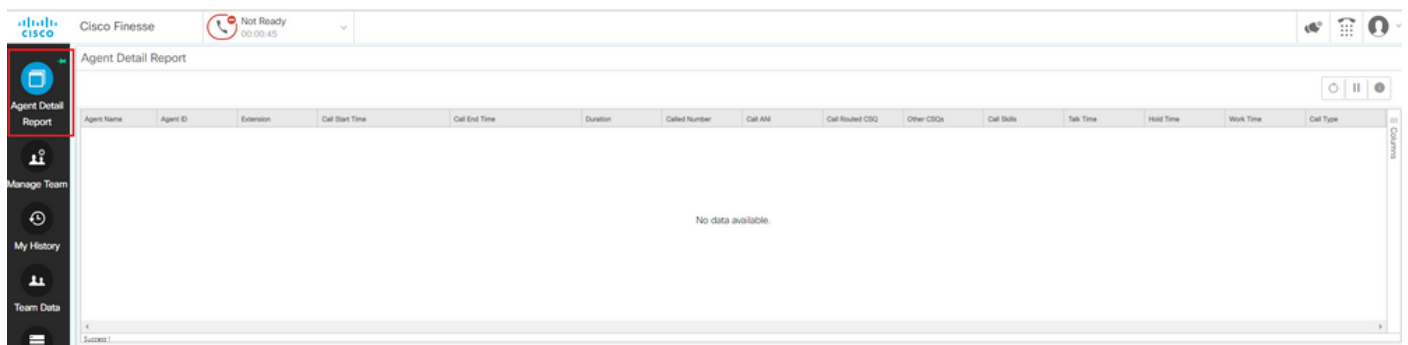
```

FindSE تامولعمل اءا نيوكت

UCCX ل (GUI) ةيموسرلا مءءءسملا ةءءاو نم تامءءل هذه لءلءشء ةءاء:

- Cisco نم CCX ءارءشال ةءءوملا ةءءل
- Cisco Finesse Tomcat
- ةءءوملا CCX Socket.io ةءءء

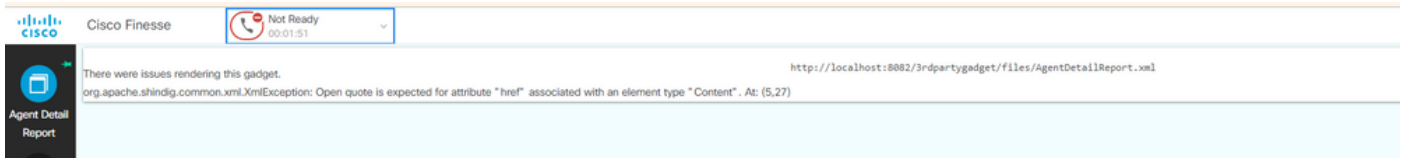
12. مء ةءءءء بءوبء ةءءال ءل نءل رهظل لءمءل لءلءشء رءرءء ناك اءا م ققءءء و Finesse Desktop لءلءلءلء لءلءشء بء مء ءل.



Finesse لمءلء بءءمءلء ءءس ءرء ءقءرء

ءءءلءلء ءءءءلء ءاشءءسا

- هذه هي المشكلة: org.apache.shindig.common.xml.xmlException: في كاشم كانه تنك "أطخل الةاسر ةءءوم في في حضورم وه امك "Content" رصنعل عونب ةنرتقم ال "href" ةمس لل ءوتفم ال راعسأل ضرع نوئي نأ عءوتم ال ةروصل.



أطخ في Finesse Href

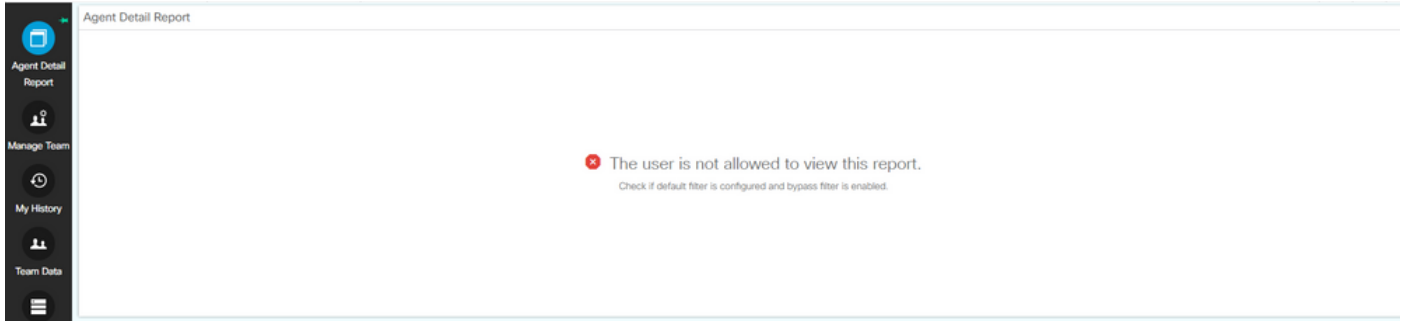
لحل:

لكش ب href ةمس قيسنت دع ب (") سابتقالا تامالع نمض قفم ال لءاءل نأ نم دكأ و أطخل في روكذم ال XML فلم ءءفا 5. ةوطخل في حضورم وه امك ءءص

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

فلم قيسنت XML

اذه ضرعب مءءءم لء ءومسم ريغ" أطخل مءءءم ال ىقلءي، Finesse Desktop نم ةيكلءل ءاءل لءمء ءلءءءا 2. ريرقءل



لءمءل بءءم ال ءطس في أطخ Finesse

لحل:

ءالء روكذم ال 3. ةوطخل في حضورم وه امك، Skip Filter during the report execution راءل ءءءءءل ءءءءءءءل نم دكأء

ءروصل في حضورم وه امك Skip filter during the report execution راءل ءءءءءءءل ءءءءءءءل نم دكأء مء Set Default Filter ءءءءءءءل ءءءءءءءل

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

يرى قتل لى ضار تال الة في فرصت الة لماع ن ييعت

ةعئاش الة لسأل

- ةدحاو بيوبت ةم الة نمض ةددعت م داعبال ةثالث ةدعاسم تاودأ ةفاضل نكمم الة نم له

لخاد ةديدل الة ةاذل ةادال ةفاضل. ةدحاو بيوبت ةم الة نمض 3rdpartygadgets ةدعاسم الة تاودأ نم ديدل الة ةفاضل نكمم الة نم، م عن <gadgets> في ةوطخل الة "ببتم الة حطس طيطلخت" في ةوطخل الة

- دلجم الة في ةدووم الة XML تافل م الة 3rdpartygadget مدختسم الة رورم ةم لك طبض ةداعل رثؤت له /3rdpartygadget/files?

هناف، كلذل. XML فل م لى م تحت و SFTP لى م ربع دلجم الة 3rdpartygadget/files لى لوصول الة و 3rdpartygadget رورم ةم لك نم ضرغ الة

دوچوم نېوكت يا اىلغ رتۇي ال

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبلاو
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مهتغب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىلإ أمئاد عوچرلاب ي صؤت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل