

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

تايوتحمل

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالاب تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[نيوكتلا](#)

[اهخالص او عاخذال فاشكتسا](#)

[ةعياشلال ةلسال](#)

ةمدقملا

ارظن Finesse، لىع ةميدقلا ريراقتلاب تامولعم تاودا نيوكتل تاوخذال دنتسملا اذه فصبي Finesse بتكملا حطس في Live Data ةيكدذلا ةادال طقف نمضتي يضارتفالا دادعإل نأل Agent/Supervisor.

ةيساسالاب تابلطتملا

تابلطتملا

ةيلاالل 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

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلاالل ةيداملا تانوكملا او جماربلا تارادصإ لىل دنتسملا اذه في ةدراول تامولعمل دنتست:

- UCCX، رادصإلا 12.5
- CUIC رادصإلا 12.5
- Finesse، رادصإلا 12.5
- اليزيلي في

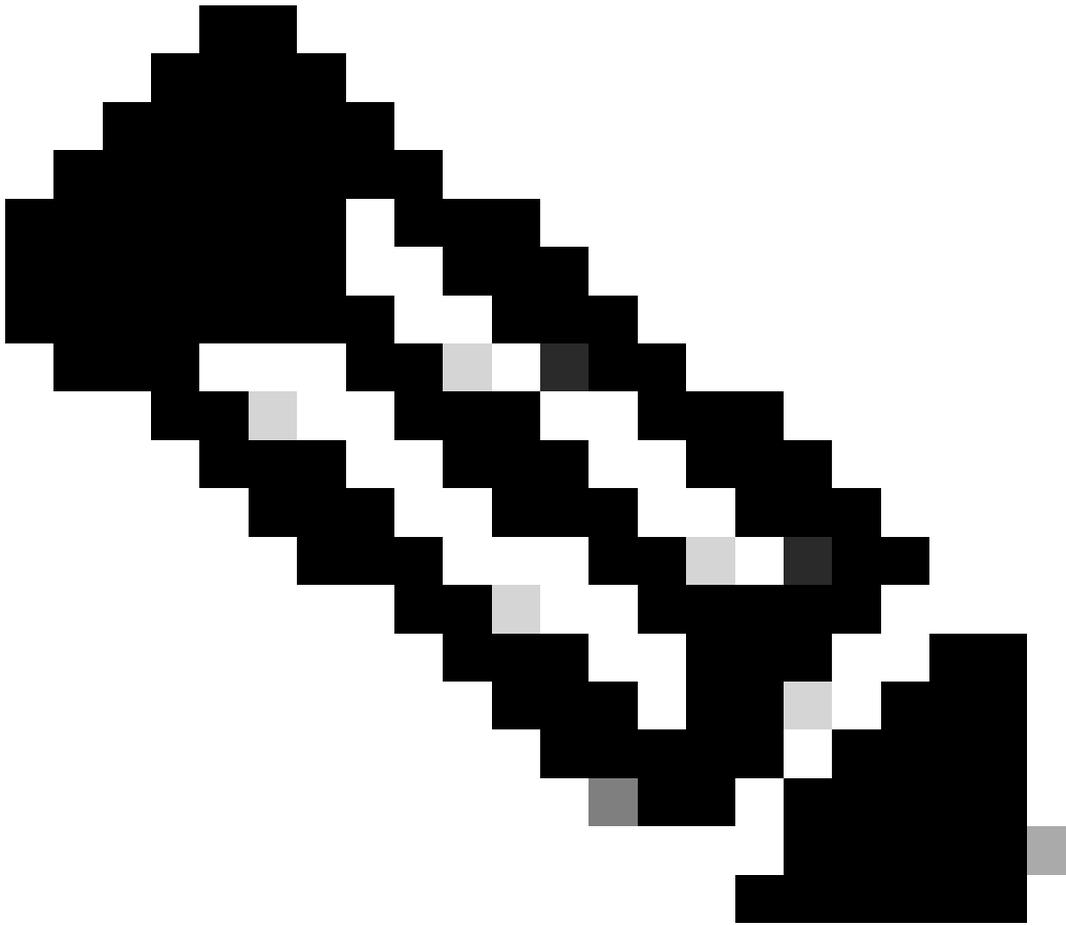
ةصاخ ةيلمعم ةئيبي في ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه في ةدراول تامولعمل ءاشنإ مت تناك اذإ. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه في ةمدختسملا ةزهجال عيمج تأدب

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

نيوكتلا

ةسيفنللا نع ةيخيراتلا ريراقتلا نيكم تءارءا

ماظنلا ىلع ةيخيراتلا ريراقتلا فئاطو نيكم تل ليصف لتلاب تاميلعتلا هذه حيضوت متي
Finesse: يساسألا



يحيضوت لاثمك انه ليكولا ليصافت ريرقت ريثأ: ةظءالم

1. CUIC في صصءم ريرقت ءاشنإ.

امك Agent Detail Report ديءت. Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. قوف رقنا. زومرلا [قءفص](#) 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 حضوم وه امك تابللطتملل 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

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

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

Save

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 ل ا ل ا 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 Set Default Filter د ي د ح ت ، ا C Actions ت ح ت .
ة . ر و ص ل ا ي ف ح و م و ه ا م ك Skip Filter during the report execution 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 في فص لت ل ل ماع ني ع ت

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 پـرـمـاـلـيـنـك خـسـنـا مـث ،HTML قـوـف رـقـنـا . **Permalinks** ددح ،Actions تـحـت .
يـف حـضـوم وـه امـك Save قـوـف رـقـنـا ،اـرـيـخـأـو (يـضـارـتـفـالـاـو رـيـغـتـمـلـا) عـيـرـسـلـا طـابـتـرـالـا ةـقـداـصـم تـاـرـايـخ نـم لـك دـيـدـحـت عـاـغـلـا
ةـروـصـلـا .

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 لاطابترالاددح

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

Cancel

Save

رېرقتل ي قطنملا طابترالال نع شحبالا

لا ثملال 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">

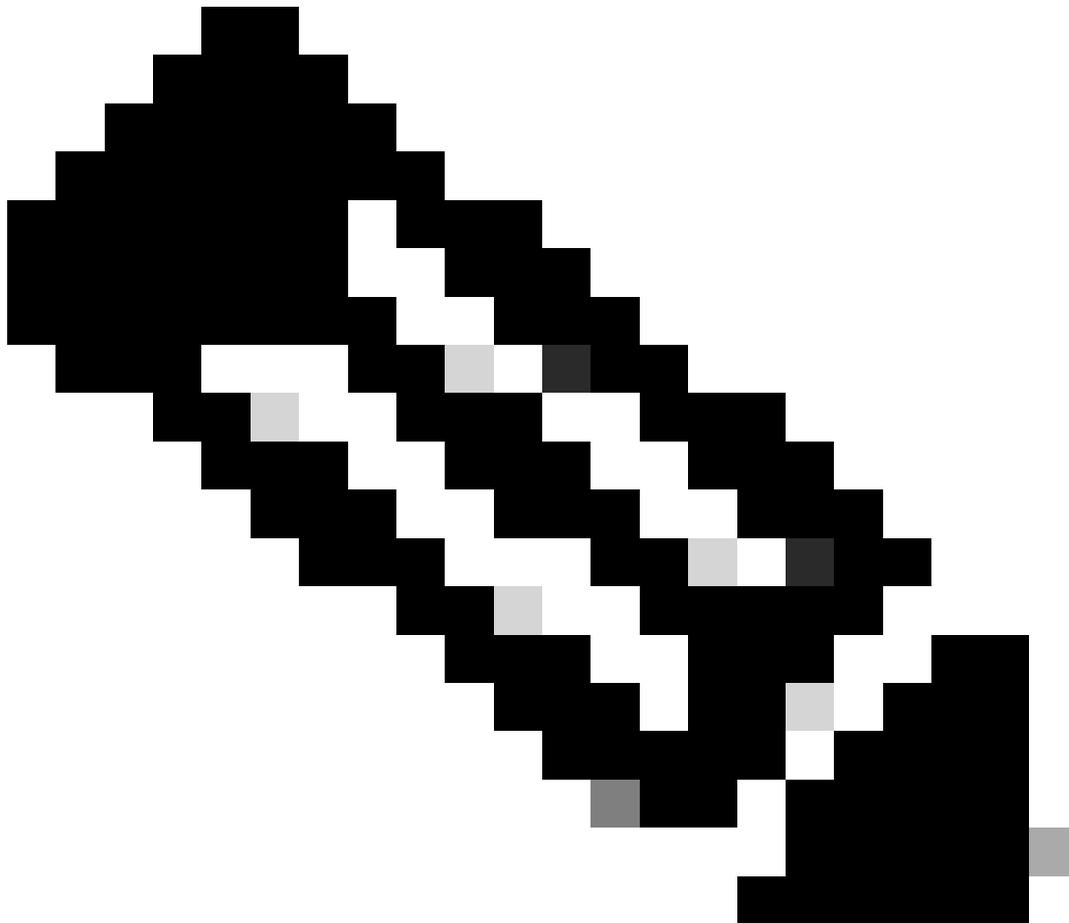
</ModulePrefs>

<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 فلمل 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

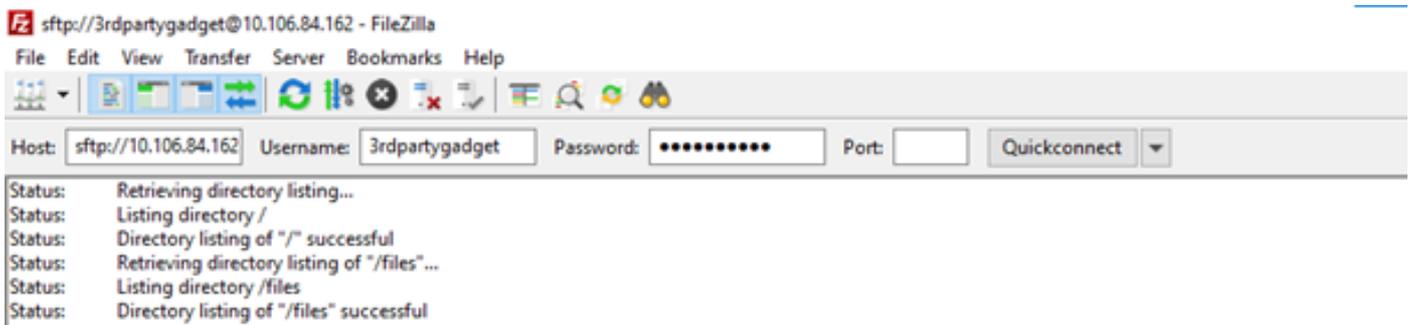
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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 و FileZilla مادختساب دلجم ال /3rdpartygadget/files لى فلمل ال 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 ال ريغيغت ب XML فلمل فلمل اتانوذأ 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 نييغت

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:

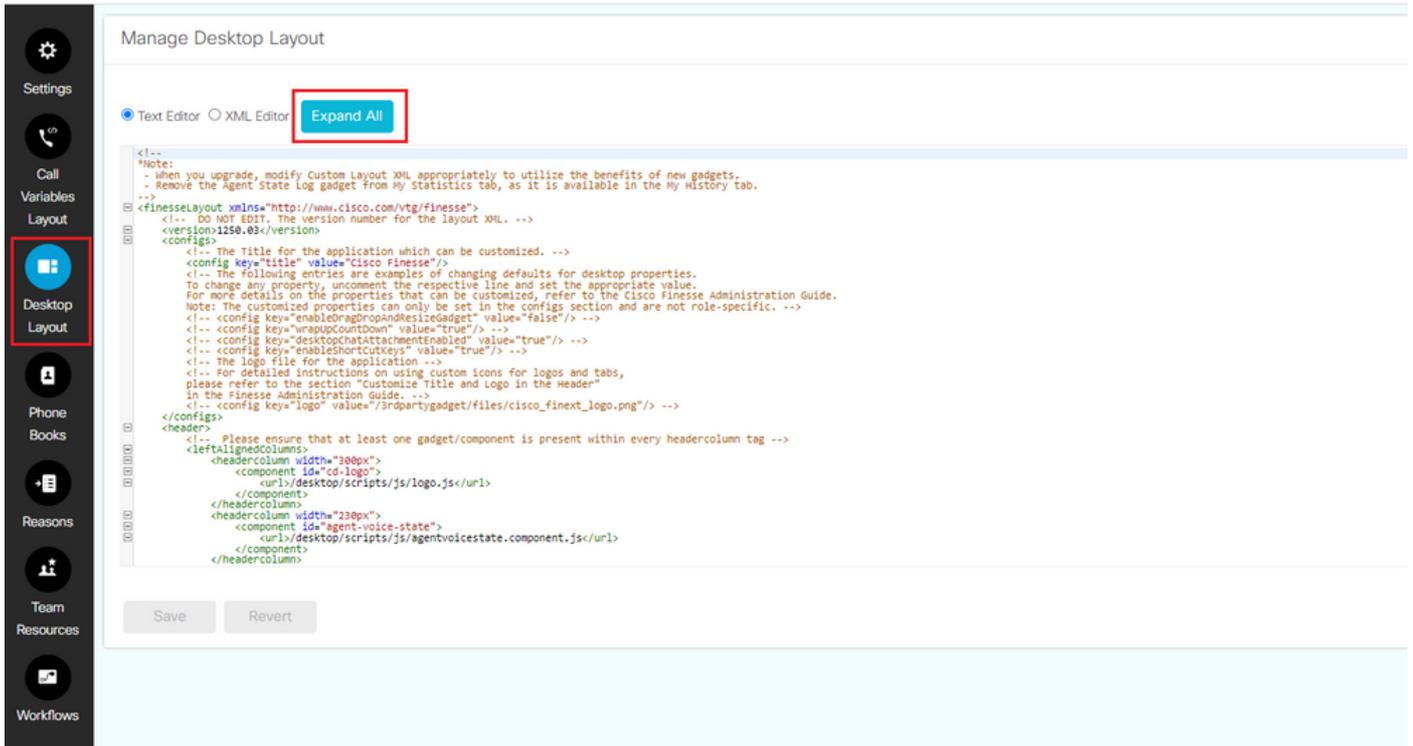
You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

بولطم XML فلم نذا

9. Finesse بتكم ال حطاس طي طخت فلم ري رحت. Cisco Finesse: https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US قرادا يلى لقتنا. ةروصلا يف حضوم وه امك Expand All قوف رقنا.



Finesse بتكم الما حطس طي طاخت ةحفص

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

ل:ل اثم الم لى بس لى ع

<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>

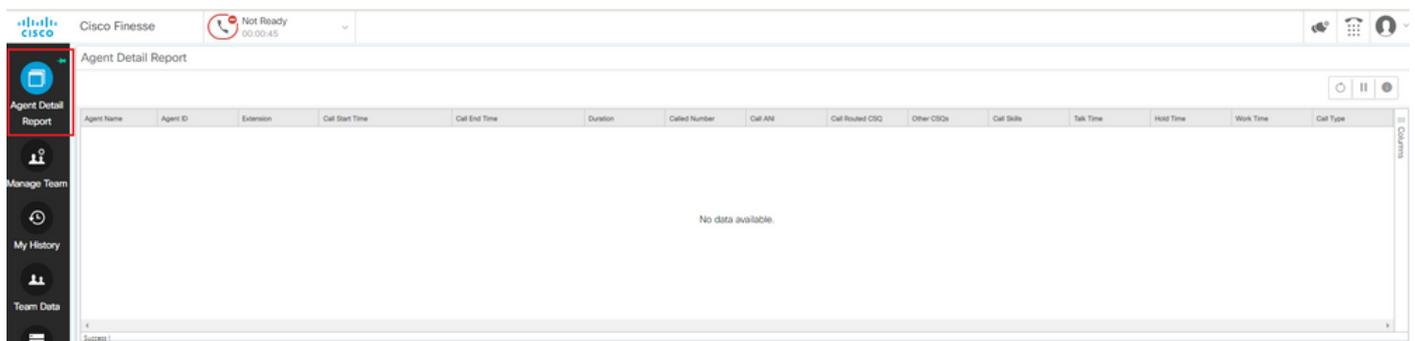
```

FindSE تامولعمل اءا نيوكت

UCCX ل (GUI) ةيموسرلا مءءءسملا ةءءاو نم تامءءال هذه لءيغءء ةءاء:

-
- Cisco نم CCX ءاراعءال ةءءوملا ةءءال
- Cisco Finesse Tomcat
- ةءءوملا CCX Socket.io ةءءء

12. مء ةءءءء بءوبء ةءءال ءي نءال رهظء لءمءال لءصافء رءرءء ناك اءا ام قءءءء و Finesse Desktop لءل لوءءال لءءءء بء مء ال.



Finesse لمءال بءءءملا ءطس ءرء ةءرء

اهءالص او ءاطءال فاءءءءسا

- هذه هي المشكلة: org.apache.shindig.common.xml.xmlException: في كاشم كانه تنك "أطخل الةاسر ةهجاوم في Content". رصنعال عونب ةنرتقم ال "href" ةمس لل حوتفم الراعسأل ضرع نوكي نأ عوتم ال ةروصل.



أطخ في Finesse Href

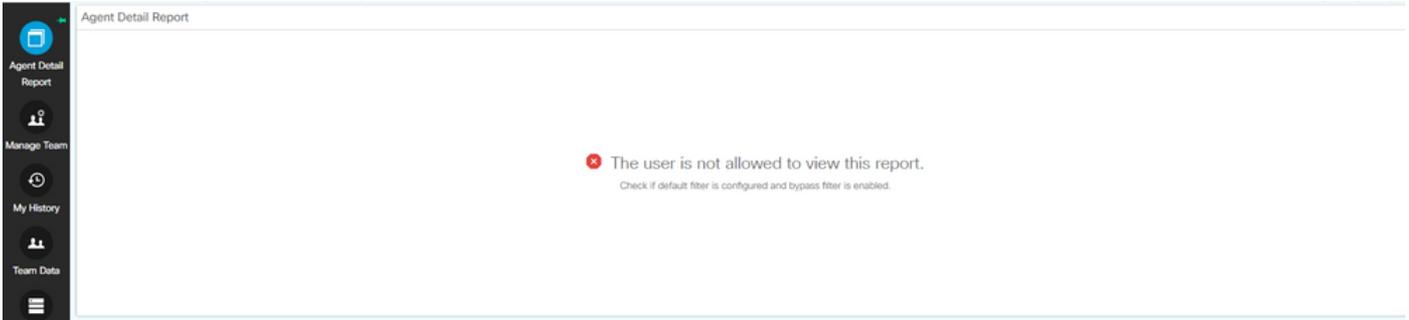
الحل:

لكش ب href ةمس قي س نت دع ب (") ساب ت ق ال ا تامال ع نم ض ق ف ر م ال ل خ اد ت ال ن أن م دك أت و أطخل في روك ذم ال XML فلم حت فا 5. ةوطخل في حضم وه امك ححص

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

فلم قي س نت XML

2. اذ ضرع ب مدختس ملل حومسم ريغ" أطخل مدختس ملل ي ق ل تي، Finesse Desktop نم ةي ك ذل ا ةادأل لي م حت ةل و ا ح م ء ان ثأ. "ري ر ق ت ال



لم اعل بتكم ال حطس في أطخ Finesse

الحل:

3. ةوطخل في حضم وه امك، Skip Filter during the report execution را ي خ ال دي دحت ا عا ل نم دك أت

ةروصل في حضم وه امك Skip filter during the report execution را ي خ ال دي دحت نم دك أت م ث Set Default Filter ددح، ةم ئ ا ل Actions في

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 ل ي ضار ت فال ا لة ف ف ص ت ل ل م ا ع ن ي ي ع ت

ة ع ا ش ل ل ا ة ل س أ ل ا

- ة د ح ا و ب ي و ب ت ة م ا ل ع ن م ض ة د د ع ت م د ا ع ب أ ل ا ة ي ث ا ل ت ة د ع ا س م ت ا و د أ ة ف ا ض ا ن ك م م ل ا ن م ل ه

ل خ ا د ة د ي د ج ل ل ا ة ا ذ ل ا ة ا د أ ل ا ة ف ا ض ا | ة د ح ا و ب ي و ب ت ة م ا ل ع ن م ض 3rdpartygadgets ة د ع ا س م ل ا ت ا و د أ ن م د ي د ع ل ا ة ف ا ض ا ن ك م م ل a ن م ، م ع ن <gadgets> ف ي ة و ط خ ل ا " ب ت ك م ل ا ح ط س ط ي ط خ ت " ف ي ة و ط خ ل ا

- د ل ج م ل ا ف ي ة د و ج و م ل a XML ت ا ف ل م ل ي ل ع 3rdpartygadget م د خ ت س م ل a ر و ر م ة م ل ك ط ب ض ة د ا ع | ر ث و ت ل ه /3rdpartygadget/files?

ه ن ا ف ، ك ل ل ا . XML ف ل م ل ي ل ح ت و SFTP ل ي ل م ع ر ب د ل ج م ل a 3rdpartygadget/files ل ل ل و ص و ل a و ه 3rdpartygadget ر و ر م ة م ل ك ن م ض ر غ ل a

دوچوم نېوكت يا اىلغ رتۇي ال

