

Configurar gadgets de informe histórico de CUIC en Cisco Finesse mediante gadgets de terceros

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configuración](#)

[Troubleshoot](#)

[Preguntas frecuentes](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para configurar los gadgets de informes históricos en Finesse, ya que la configuración predeterminada solo incluye el gadget Datos en directo en el escritorio de agente/supervisor de Finesse.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Administración Finesse
- Escritorio Finesse

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX versión 12.5
- CUIC versión 12.5
- Finesse versión 12.5
- Filezilla

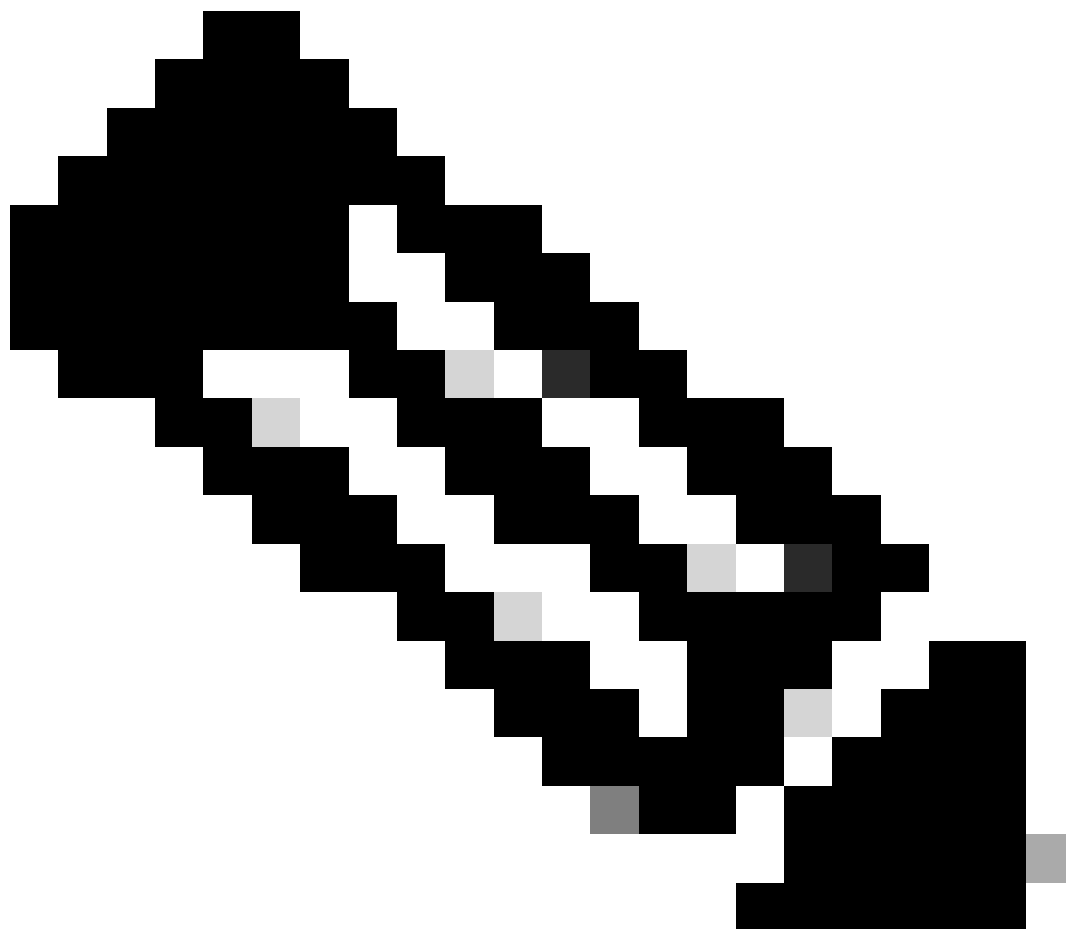
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo,

asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configuración

Procedimiento para habilitar informes históricos en Finesse.

A continuación se describen las instrucciones paso a paso para habilitar la funcionalidad de informes históricos en la plataforma Finesse:



Nota: El informe de detalles de agente se selecciona aquí como ejemplo ilustrativo.

1. Cree un informe personalizado en CUIC.

Acceda a la [página CUIC](#). Haga clic en Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Select Agent Detail Report como se muestra en la imagen.

Cisco Unified Intelligence Center Super Admin Administrator

Reports

🔍 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

Guardar una copia del informe de detalles de estado de agente

En la Actions ficha, seleccione Save As y asigne un nombre al informe. Por ejemplo, Agent Detail Report - Test y guárdelo en Reports como se muestra en la imagen.

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

Guardar informe detallado de agente

2. Agregue permisos a los usuarios.

Desplácese hasta Reports Agent Detail Report - Testy seleccione y agregue permisos. En la Actions pestaña, seleccione Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit según el requisito como se muestra en la imagen.

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

Selección de una opción de permiso para el informe de detalles de agente

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

Asignación de permisos para el informe

3. En Actions , seleccione Set Default Filter y elija el Agent Names para el que desea ver los datos. Además, asegúrese de seleccionar la opción Skip Filter during the report execution como se muestra en la imagen.

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

Establecer filtro predeterminado en el informe

Set Default Filter - Agent Detail Report - Test

Parameters

Agent Names (@param5)

Available: 2 Values

Search Available

> Default(2/2)

- agent1
- jabber1

Selected: 2 Values

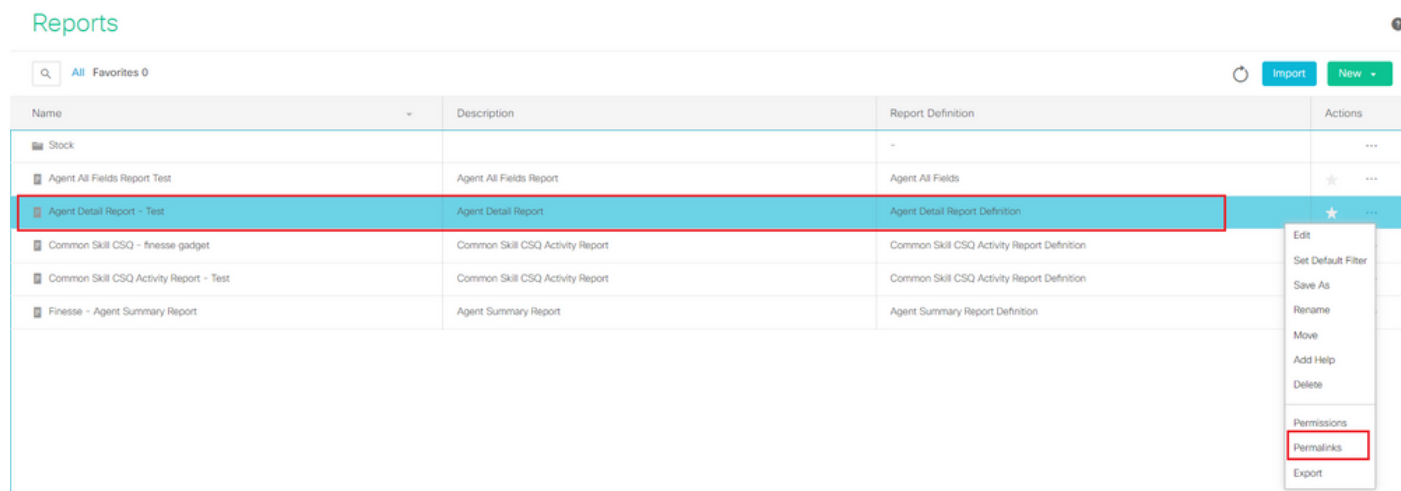
Search Selected

- agent1
- jabber1

Skip filter during the report execution Save

Selección de usuarios para el filtro predeterminado

4. En Actions, seleccione **Permalinks** . Hacer clic en HTML y, a continuación, copie el permalink que aparece en la esquina inferior izquierda. Después de eso, asegúrese de desmarcar las opciones de autenticación de vínculo permanente (Variable y Default) y, finalmente, haga clic en Save como se muestra en la imagen.



The screenshot shows the 'Reports' section of a software interface. At the top, there is a search bar with 'All Favorites 0' and buttons for 'Import' and 'New'. Below is a table with columns: Name, Description, Report Definition, and Actions. The table contains several reports, with 'Agent Detail Report - Test' selected and highlighted in blue. A context menu is open over the 'Actions' column for this report, listing options like 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	

Seleccionar vínculo permanente de un informe

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

Buscar vínculo permanente de un informe

Por ejemplo;

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

5. Cree un archivo XML utilizando el vínculo permanente copiado.

Cree un archivo XML con este formato y guárdelo como AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC" .

También, reemplace "&" por "&" del vínculo permanente.

Ejemplo de formato:

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

```
<Module>
```


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

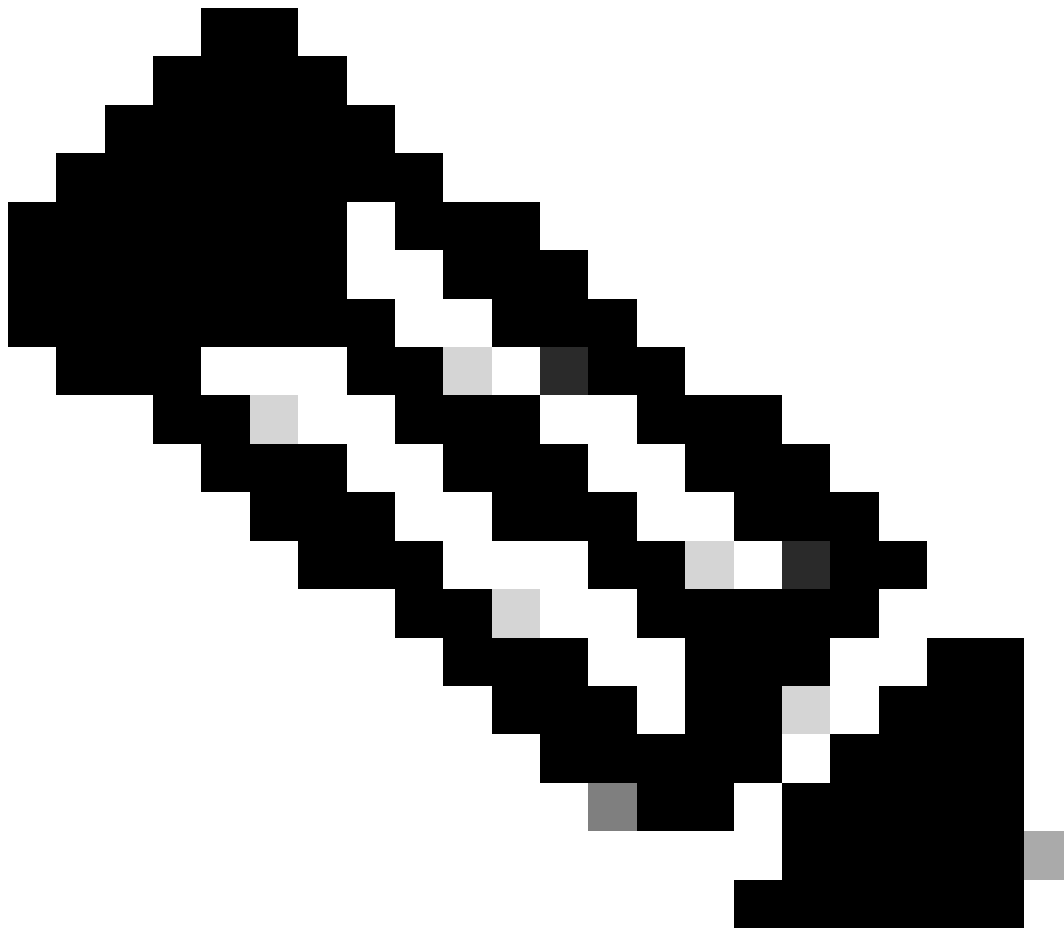
</ModulePrefs>

<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>
```

Formato XML



Nota: El AgentDetailReport.xml archivo que se utiliza se proporciona aquí.

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

6. Restablezca la contraseña de usuario del gadget de terceros mediante CLI en el servidor UCCX.

La cuenta de gadgets de terceros se utiliza para cargar gadgets de terceros en Finesse. El nuevo comando CLI para establecer o restablecer la contraseña es: `utils reset_3rdpartygadget_password` como se muestra en la imagen.

```
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:█
```

inicio de sesión de gadget de terceros en CLI

7. Cargue el AgentDetailReport.xml archivo en la /3rdpartygadget/files carpeta mediante FileZilla o WinSCP (cliente SFTP):



Interfaz de inicio de sesión Filezilla

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

Cargar XML en el servidor

8. Conceda permisos de archivo al archivo XML cambiando el valor a 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	1,191	File	1/26/2023 12:3:...	-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...

Establecer permiso 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:

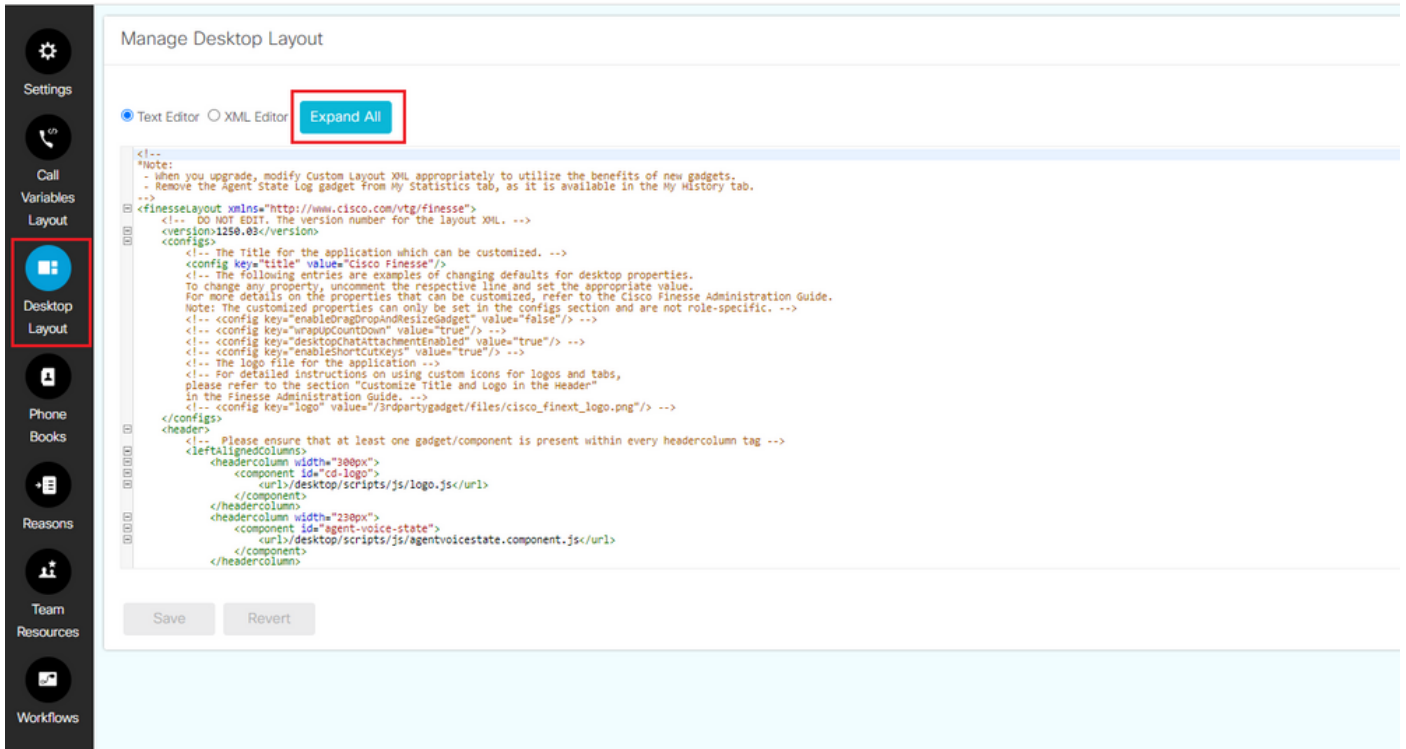
You can use an x at any position to keep the permission the original files have.

OK

Cancel

Archivo XML Permiso necesario

9. Vaya a Cisco Finesse Administration: https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US. Edite el archivo de diseño de escritorio de Finesse. Haga clic en Expand All como se muestra en la imagen.



Página Diseño de escritorio Finesse

10. Agregue el gadget a una nueva pestaña en el escritorio de Finesse para la función de agente/supervisor y guárdelo.

Por ejemplo:

```
<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>

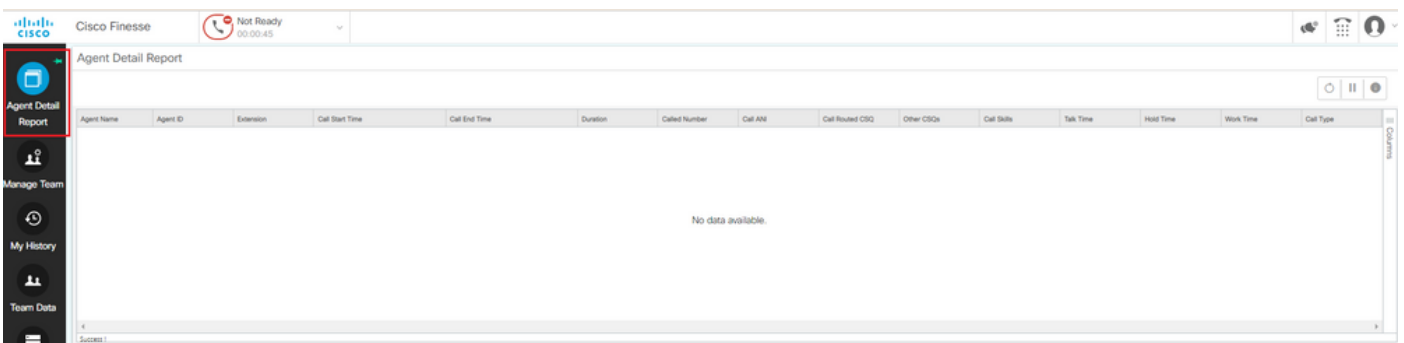
```

Configuración de gadgets de Finesse

11. Reinicie estos servicios desde la GUI de UCCX:

- Servicio de notificación de Cisco Unified CCX
- Cisco Finesse Tomcat
- Servicio Unified CCX Socket.IO"

12. Inicie sesión en Finesse Desktop y verifique si el informe de detalles de agente se muestra ahora en una pestaña nueva o no.



Vista de escritorio del agente Finesse

Troubleshoot

- Aparece el mensaje de error "Se han producido problemas al procesar este gadget.
org.apache.shindig.common.xml.XmlException: se espera el presupuesto abierto para el atributo "href" asociado a un tipo de elemento "Content".", como se muestra en la imagen.



Error Href en finura

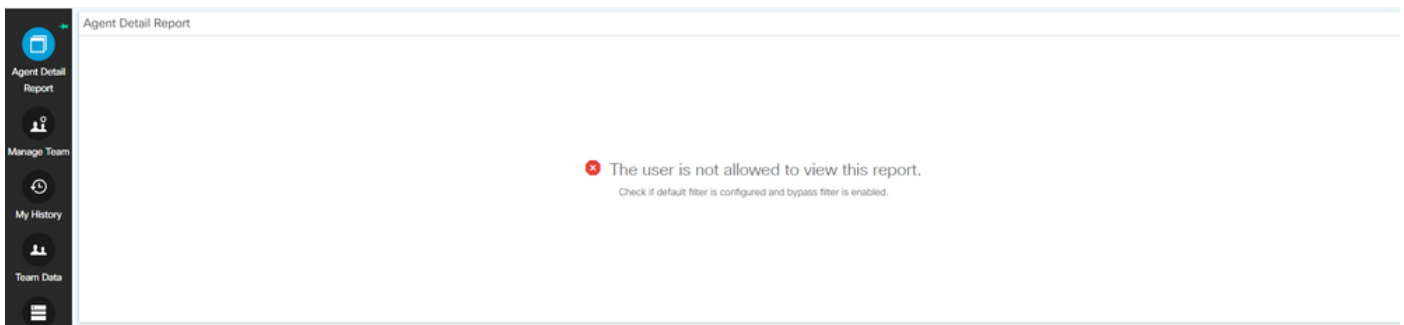
Solución:

Abra el archivo XML mencionado en el error y compruebe que el vínculo permanente entre comillas (") después del atributo href tiene el formato correcto indicado en el paso 5.



Formato de archivo XML

2. Al intentar cargar el gadget desde Finesse Desktop, el usuario recibe el error "El usuario no tiene permiso para ver este informe".



Error en Finesse Agent Desktop

Solución:

Asegúrese de desactivar la opción Skip Filter during the report execution, como se indica en el paso 3. mencionado anteriormente.

En el Actions menú, seleccione Set Default Filter y asegúrese de marcar la opción Skip filter during the report execution como se muestra en la imagen.

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

Establecer filtro predeterminado para el informe

Preguntas frecuentes

- ¿Es posible agregar varios gadgets de terceros en una sola ficha?

Sí, es posible agregar varios gadgets de terceros en una sola ficha. Agregue el nuevo gadget al paso interior<gadgets> en Diseño del escritorio.

- ¿El restablecimiento de la contraseña de usuario de 3rdpartygadget afecta a los archivos XML existentes en la carpeta /3rdpartygadget/files?

El propósito de la contraseña del gadget de terceros es acceder a la 3rdpartygadget/files carpeta a través de un cliente SFTP y cargar el archivo XML. Por lo tanto, no afecta a ninguna configuración existente.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).