

Configurar gadgets de relatório histórico do CUIC no Cisco Finesse usando gadget de terceiros

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configuração](#)

[Troubleshooting](#)

[Perguntas frequentes](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas para configurar gadgets de relatórios de histórico no Finesse, pois a configuração padrão inclui apenas o gadget de dados ao vivo no Finesse Agent/Supervisor Desktop.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Administração Finesse
- Desktop Finesse

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCX versão 12.5
- CUIC versão 12.5
- Finesse versão 12.5
- Filezilla

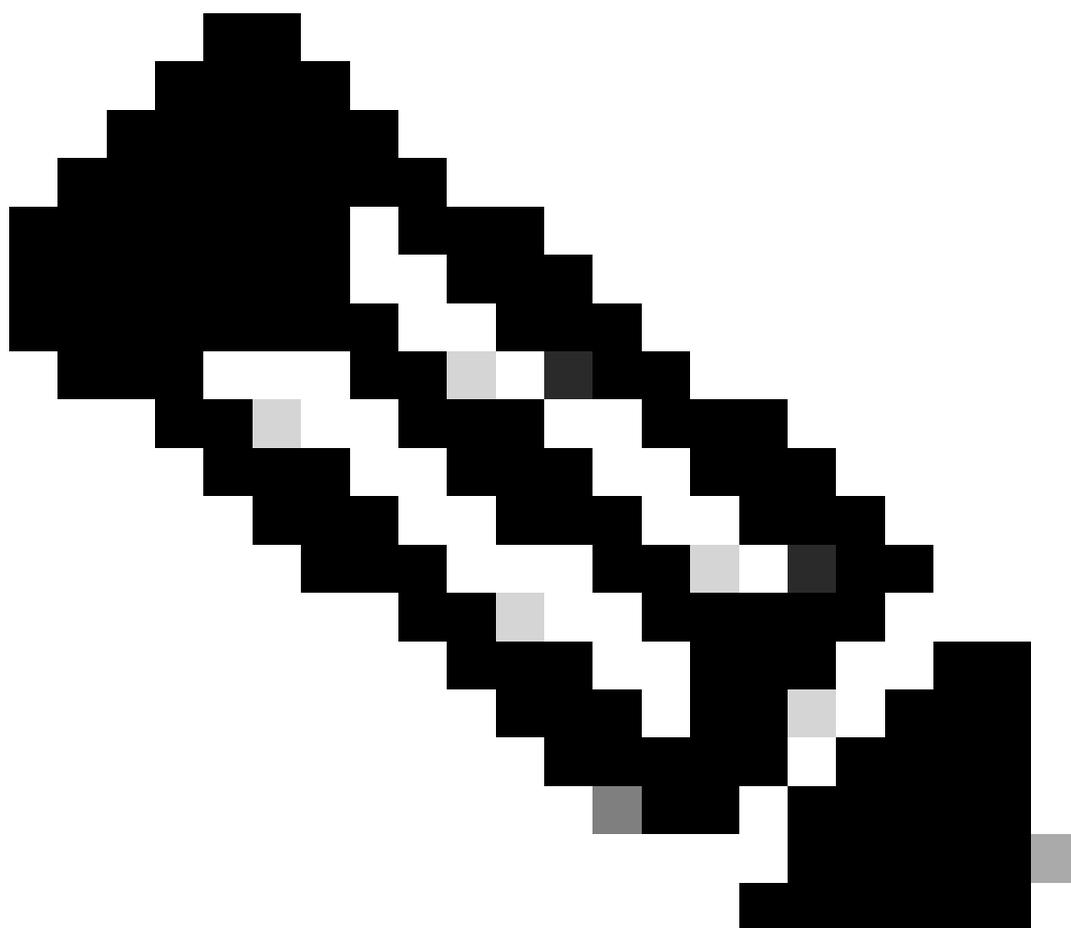
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Configuração

Procedimento para habilitação do Historical Reports no Finesse.

Aqui estão descritas as instruções passo a passo para ativar a funcionalidade de relatórios de histórico na plataforma Finesse:



Observação: o Relatório de detalhes de agentes é escolhido aqui como um exemplo ilustrativo.

1. Crie um Relatório personalizado no CUIC.

Navegue até a [página CUIC](#). Clique em Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Select Agent Detail Report como mostrado na imagem.

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

Como salvar uma cópia do relatório de Detalhes de estados de agentes

Na guia Actions, selecione Save As e dê um nome ao relatório. Por exemplo, Agent Detail Report - Test e salve-o em Reports como mostrado na imagem.

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

Salvar Relatório de Detalhes de Agentes

2. Adicione Permissões aos usuários.

Navegue até Reports , selecione Agent Detail Report - Test e adicione Permissões. Na guia Actions, selecione Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit de acordo com o requisito, conforme mostrado na imagem.

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	Edit Set Default Filter Save As Rename Move Add Help Delete
Common Skill CSQ Activity Report - Test	Common Skill CSQ Activity Report	Common Skill CSQ Activity Report Definition	Permissions Permalinks Export
Finesse - Agent Summary Report	Agent Summary Report	Agent Summary Report Definition	

Selecionando a opção Permissão para o Relatório de detalhes de agentes

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

Atribuindo permissões para o relatório

3. Em Actions , selecione Set Default Filter e escolha o Agent Names para o qual deseja ver os dados. Além disso, certifique-se de selecionar a opção Skip Filter during the report execution conforme mostrado na imagem.

Reports

🔍 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

Definir Filtro Padrão no Relatório

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

Selecionando usuários para o filtro padrão

4. Em Actions, selecione **Permalinks** . Clique em HTML e copie o permalink que aparece no canto inferior esquerdo. Depois disso, certifique-se de desmarcar as opções de autenticação do permalink (Variável e Padrão) e, finalmente, clique em Save como mostrado na imagem.

Reports

🔍 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

Selecionar Permalink de um relatório

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

Localizar Permalink de um relatório

Por exemplo;

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

5. Crie um arquivo XML usando o permalink copiado.

Crie um arquivo XML neste formato e salve-o como AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC" . Além disso, substitua "&" por "&" do permalink.

Exemplo de formato:

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

```
<Module>
```

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

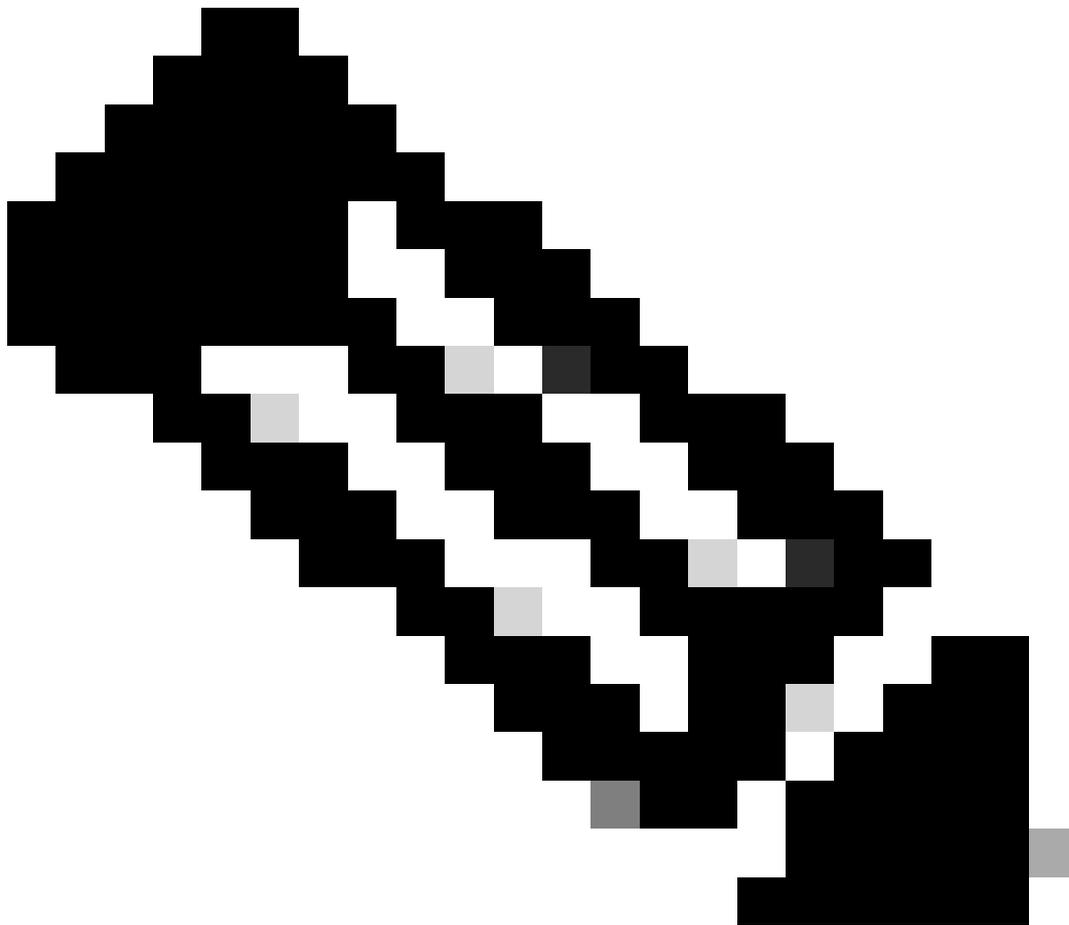
</ModulePrefs>

<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



Observação: o arquivo AgentDetailReport.xml usado é fornecido aqui.

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

6. Redefina a senha de usuário do gadget 3rd party via CLI no servidor UCCX.

A conta 3rdpartygadget é usada para carregar gadgets de terceiros no Finesse. O novo comando CLI para definir ou redefinir a senha é: `utils reset_3rdpartygadget_password` como mostrado na imagem.

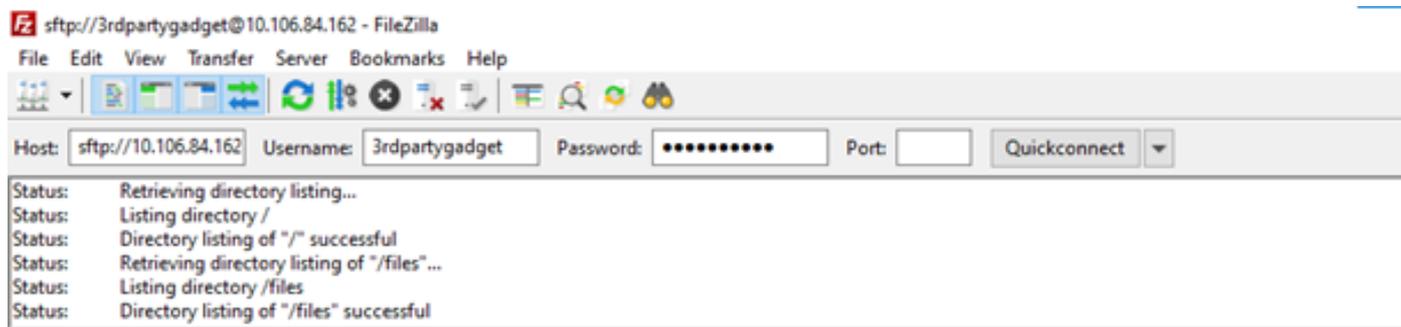
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

Logon de gadget de terceiros na CLI

7. Carregue o AgentDetailReport.xml arquivo para a pasta /3rdpartygadget/files usando FileZilla ou WinSCP (cliente SFTP):



Interface de login do 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

Carregar XML no servidor

8. Dê permissões de arquivo ao arquivo XML alterando o valor para 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					

- 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...

Definir Permissão 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

Permissão de arquivo XML necessária

9. Navegue até Cisco Finesse Administration: https://FODN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US. Edite o arquivo de Layout do Finesse Desktop. Clique em Expand All como mostrado na imagem.

Manage Desktop Layout

Text Editor XML Editor **Expand All**

```

<!--
*Note:
- When you upgrade, modify Custom Layout XML appropriately to utilize the benefits of new gadgets.
- Remove the agent State Loss gadget from My Statistics tab, as it is available in the My History tab.
-->
<!-- DO NOT EDIT. The version number for the layout XML. -->
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <version>1250.03</version>
  <configs>
    <!-- The title for the application which can be customized. -->
    <config key="title" value="Cisco Finesse"/>
    <!-- The following entries are examples of changing defaults for desktop properties.
    To change any property, uncomment the respective line and set the appropriate value.
    For more details on the properties that can be customized, refer to the Cisco Finesse Administration Guide.
    Note: The customized properties can only be set in the configs section and are not role-specific. -->
    <!-- <config key="enableDragDropAndResizeGadget" value="false"/> -->
    <!-- <config key="wrapUpCountDown" value="true"/> -->
    <!-- <config key="desktopChatAttachmentEnabled" value="true"/> -->
    <!-- <config key="enableShortcuts" value="true"/> -->
    <!-- The logo file for the application -->
    <!-- For detailed instructions on using custom icons for logos and tabs,
    please refer to the section "Customize Title and Logo in the Header"
    in the Finesse Administration Guide. -->
    <!-- <config key="logo" value="/3rdpartygadget/files/cisco_finext_logo.png"/> -->
  </configs>
  <header>
    <!-- Please ensure that at least one gadget/component is present within every headercolumn tag -->
    <leftAlignedColumns>
      <headercolumn width="300px">
        <component id="cd-logo">
          <url>/desktop/scripts/js/logo.js</url>
        </component>
      </headercolumn>
      <headercolumn width="230px">
        <component id="agent-voice-state">
          <url>/desktop/scripts/js/agentvoicestate.component.js</url>
        </component>
      </headercolumn>
    </leftAlignedColumns>
  </header>
</finesseLayout>

```

Save Revert

Página Layout do Finesse Desktop

10. Adicione o gadget a uma nova guia na área de trabalho do Finesse para a função de agente/supervisor e salve.

Por exemplo:

<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>

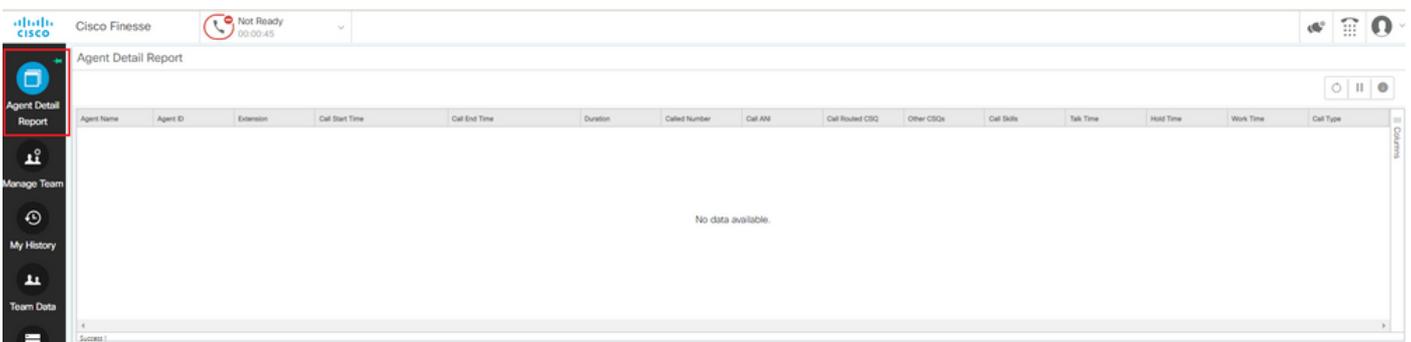
```

Configuração do gadget Finesse

11. Reinicie estes serviços a partir da GUI do UCCX:

- Serviço de notificação do Cisco Unified CCX
- Cisco Finesse Tomcat
- Soquete do Unified CCX.Serviço IO"

12. Faça login no Finesse Desktop e verifique se o Relatório de detalhes do agente está sendo exibido em uma nova guia ou não.



Exibição de Área de Trabalho do Agente Finesse

Troubleshooting

- Encontrando a mensagem de erro "Houve problemas ao processar este gadget. org.apache.shindig.common.xml.XmlException: aspas abertas são esperadas para o atributo "href" associado a um tipo de elemento "Content"." como mostrado na imagem.



Erro Href no finesse

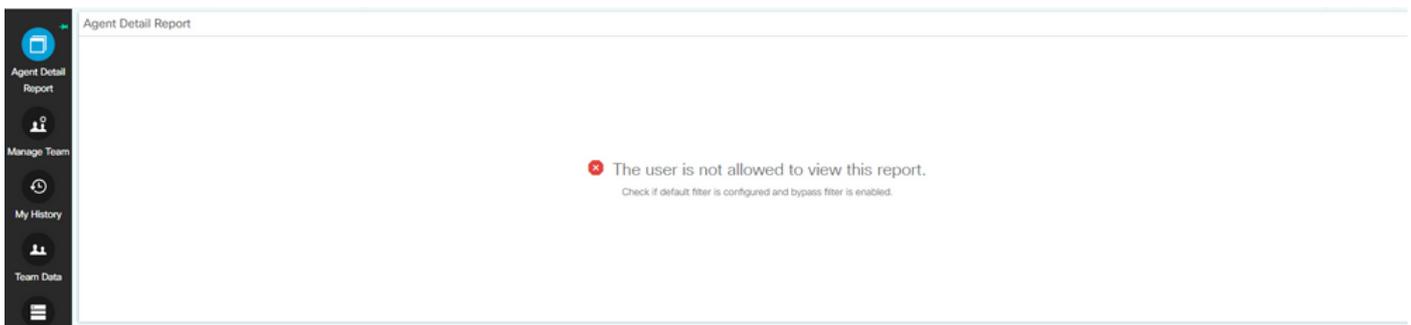
Solução:

Abra o arquivo XML mencionado no erro e verifique se o permalink entre aspas (") depois que o atributo href estiver formatado corretamente, conforme instruído na Etapa 5.



Formato de arquivo XML

2. Ao tentar carregar o gadget do Finesse Desktop, o usuário recebe o erro "O usuário não tem permissão para exibir esse relatório".



Erro no Finesse Agent Desktop

Solução:

Certifique-se de desmarcar a opção Skip Filter during the report execution, conforme indicado na Etapa 3. mencionada anteriormente.

No menuActions, selecione Set Default Filter e certifique-se de marcar a opção Skip filter during the report execution como mostrado na imagem.

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

Definir Filtro Padrão para Relatório

Perguntas frequentes

- É possível adicionar vários gadgets de terceiros em uma única guia?

Sim, é possível adicionar vários gadgets de terceiros em uma única guia. Adicione o novo gadget na etapa interna<gadgets> do Layout da Área de Trabalho.

- A redefinição da senha de usuário do 3rdpartygadget afeta os arquivos XML existentes na pasta /3rdpartygadget/files?

A finalidade da senha do 3rdpartygadget é acessar a pasta 3rdpartygadget/files por meio de um cliente SFTP e carregar o arquivo XML. Portanto, ela não afeta nenhuma configuração existente.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.