

# Konfigurieren der CUIC-Gadgets für Verlaufsberichte in Cisco Finesse mithilfe des Drittanbieter-Gadgets

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfiguration](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Häufig gestellte Fragen](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zur Konfiguration von Verlaufsberichte-Gadgets auf Finesse beschrieben, da die Standardeinstellung nur das Live-Daten-Gadget auf dem Finesse Agent-/Supervisor-Desktop beinhaltet.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- UCCX Version 12.5
- CUIC Version 12.5
- Finesse Version 12.5
- Filezilla

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten

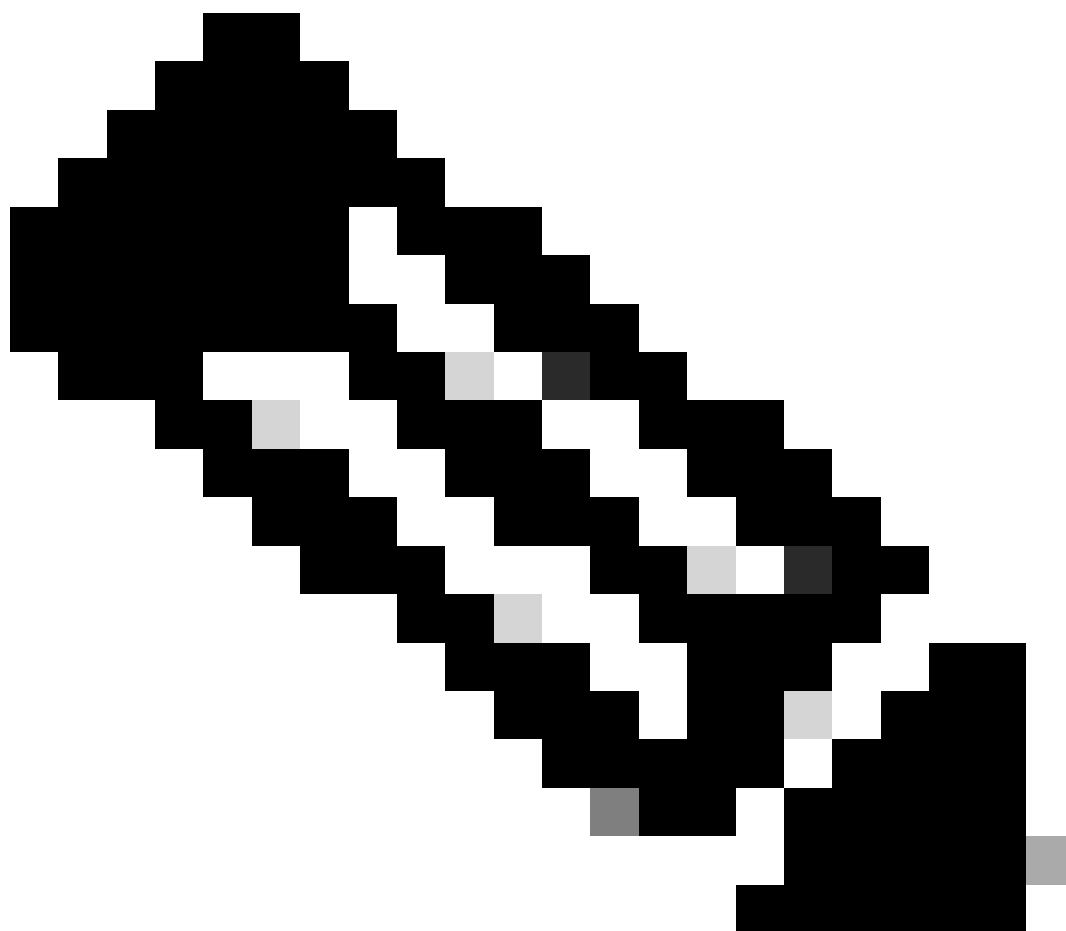
Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Konfiguration

Verfahren zum Aktivieren von Verlaufsberichten zu Finesse.

Hier finden Sie eine schrittweise Anleitung, wie Sie die Funktion für Verlaufsberichte auf der Finesse-Plattform aktivieren können:

---



Hinweis: Der Agent Detail Report (Agentendetailbericht) dient hier als Beispiel.

---

1. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Bericht in CUIC.

Navigieren Sie zur [CUIC-Seite](#). Klicken Sie auf Reports > Stock > Unified CCX Historical > Inbound. Auswählen, Agent Detail Report wie im Bild gezeigt.

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

*Kopie des Agentenstatus-Detailberichts speichern*

Wählen Sie auf der Actions Save As Registerkarte einen Bericht aus, und geben Sie ihm einen Namen. Speichern Sie Agent Detail Report - Test sie beispielsweise unter, Reports wie im Bild dargestellt.

## 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

*Agent-Detailbericht speichern*

2. Berechtigungen zu den Benutzern hinzufügen.

Navigieren Sie zu Reports , wählen Sie Berechtigungen aus Agent Detail Report - Test, und fügen Sie Berechtigungen hinzu. Wählen Sie auf der Actions Registerkarte wie in der Abbildung dargestellt die entsprechende Anforderung aus Permissions - All Users/Supervisors - View/Edit.

## 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

Auswählen der Berechtigungsoption für den Agent-Detailbericht

### 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

Berechtigungen für Bericht zuweisen

3. Wählen Sie unter Actions , Auswählen Set Default Filter und wählen Sie dieAgent Names Daten aus, für die Sie Daten anzeigen möchten. Wählen Sie außerdem die Option aus, Skip Filter during the report execution wie im Bild gezeigt.

# 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

Standardfilter im Bericht festlegen

## 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

Benutzer für Standardfilter auswählen

4. Unter Actions, wählen Sie **Permalinks** . Klicken Sie auf HTML , und kopieren Sie dann die permalink, die in der unteren linken Ecke angezeigt. Deaktivieren Sie anschließend die Permalink-Authentifizierungsoptionen (Variable und Standard), und klicken Sie schließlich auf, Save wie im Bild dargestellt.

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 report entries. The row for 'Agent Detail Report - Test' is highlighted in blue. A context menu is open over this row, listing actions such as 'Edit', 'Set Default Filter', 'Save As', 'Rename', 'Move', 'Add Help', 'Delete', 'Permissions', 'Permalinks', and 'Export'. The 'Permalinks' option is highlighted with a red box.

| 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             |         |

*Permalink eines Berichts auswählen*

# 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

*Permalink eines Berichts suchen*

Beispiel:

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

5. Erstellen Sie eine XML-Datei mit dem kopierten Permalink.

Erstellen Sie eine XML-Datei in diesem Format, und speichern Sie sie unter AgentDetailReport.xml and href = "Permalink you have copied from CUIC" . Ersetzen Sie "&" durch "&amp;" aus dem Permalink.

Beispiel formatieren:

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

```
<Module>
```



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

</ModulePrefs>

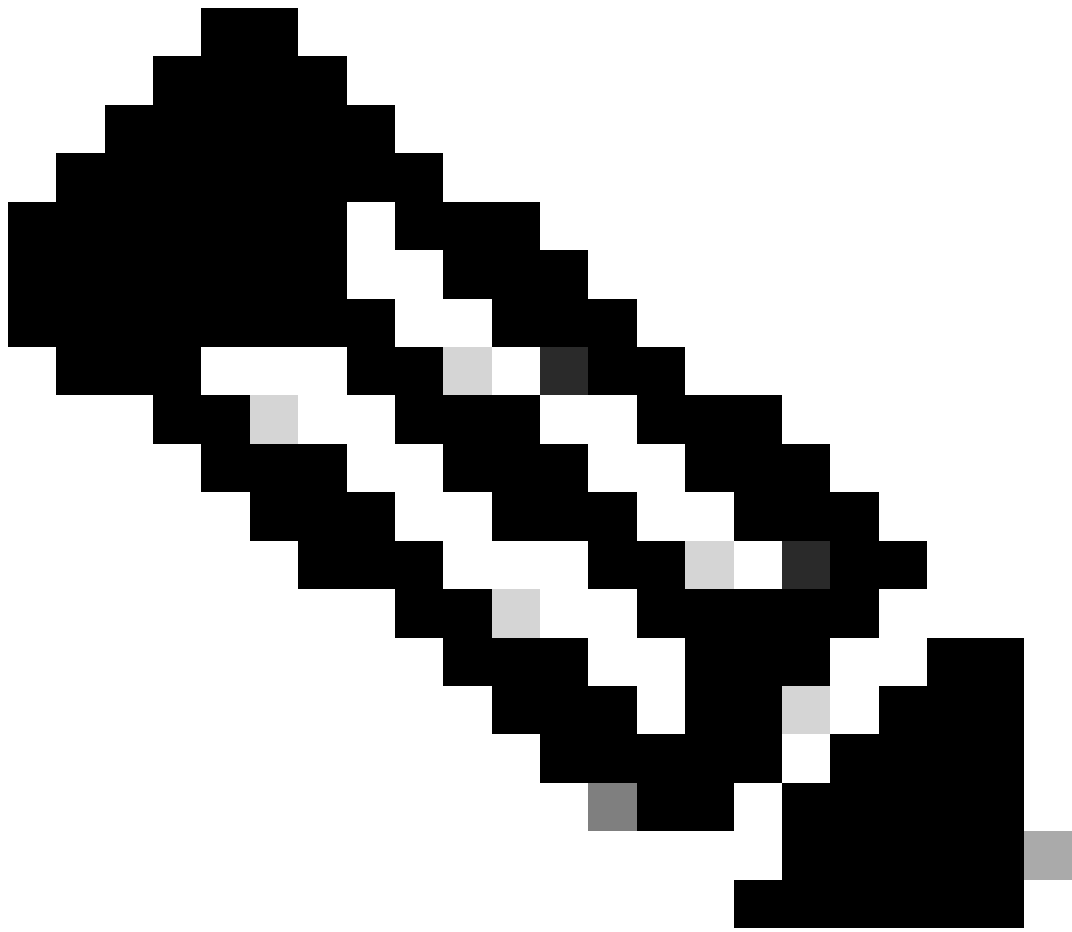
<Content type="url" href= "<https://FQDN:8444/cuicui/permalink/?viewId=2F8D8F0710000186000000440A6A54A2&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=1800>">

</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-Format

---



**Hinweis:** Die AgentDetailReport.xml verwendete Datei ist hier aufgeführt.

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

6. Setzen Sie das Benutzerkennwort von 3rdpartygadget über die CLI auf dem UCCX-Server zurück.

Das 3rdpartygadget-Konto wird verwendet, um Gadgets von Drittanbietern nach Finesse hochzuladen. Der neue CLI-Befehl zum Festlegen oder Zurücksetzen des Kennworts lautet `utils reset_3rdpartygadget_password` wie im Bild gezeigt:

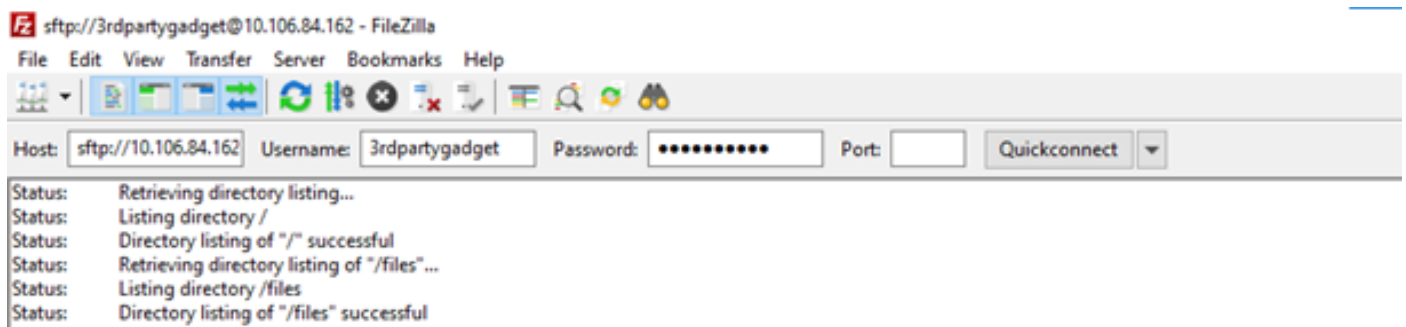
```
VMware Installation:
 128 vCPU: Intel(R) Xeon(R) Platinum 8180 CPU @ 2.50GHz
 Disk 1: 146GB, Partitions aligned
 10240 Mbytes RAM

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

Password updated successfully.
admin:█
```

*3rdpartygadget-Anmeldung bei CLI*

7. Laden Sie die AgentDetailReport.xml Datei mithilfe von FileZilla oder WinSCP (SFTP-Client) in einen 3rdpartygadget/files Ordner hoch:



*FileZilla-Anmelde-Schnittstelle*

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   |

XML auf Server hochladen

8. Erteilen Sie der XML-Datei Dateiberechtigungen, indem Sie den Wert auf 755 ändern.

| 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...

XML-Berechtigung festlegen

## 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

*XML-Dateiberechtigung erforderlich*

9. Navigieren Sie zu Cisco Finesse Administration: [https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en\\_US](https://FQDN:8445/cfadmin/container/?locale=en_US). Bearbeiten Sie die Datei "Finesse Desktop Layout". Klicken Sie auf Expand All wie im Bild dargestellt.

The screenshot shows the 'Manage Desktop Layout' page in Cisco Finesse Administration. The left sidebar has 'Desktop Layout' selected. The main area shows an XML editor with an 'Expand All' button highlighted. The XML code is as follows:

```

<!--
*Note:
- When you upgrade, modify Custom Layout XML appropriately to utilize the benefits of new gadgets.
- Remove the agent state los 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.
    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>
  
```

Seite "Finesse Desktop Layout"

10. Fügen Sie das Gadget einer neuen Registerkarte auf dem Finesse-Desktop für die Agenten-/Supervisor-Rolle hinzu, und speichern Sie.

Beispiele:

```

<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>

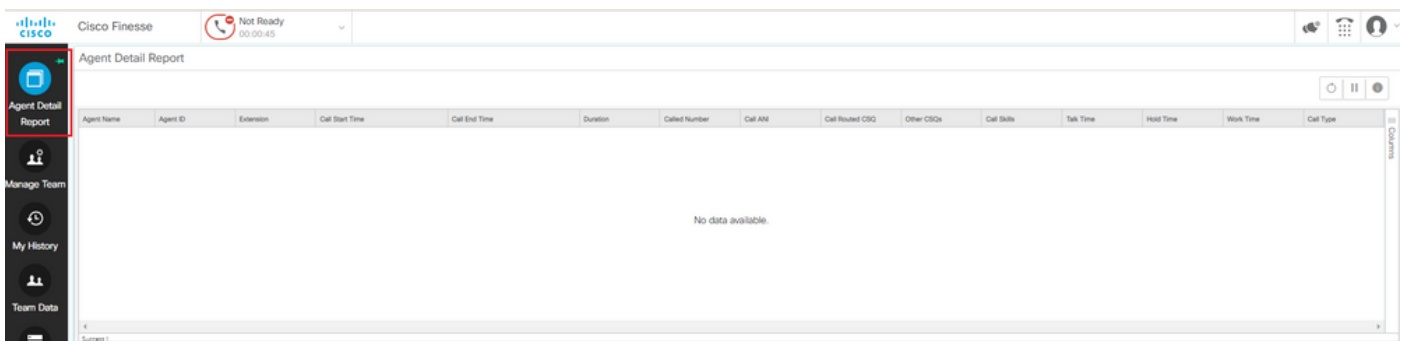
```

Konfiguration des Finesse-Gadgets

11. Starten Sie diese Dienste über die UCCX-GUI neu:

- Cisco Unified CCX Notification Service
- Cisco Finesse Tomcat
- Unified CCX Socket.IO Service"

12. Melden Sie sich bei Finesse Desktop an, und überprüfen Sie, ob der Agent-Detailbericht nun in einer neuen Registerkarte angezeigt wird.



Finesse Agent Desktop-Ansicht

Fehlerbehebung

- Die Fehlermeldung "Beim Rendern dieses Gadgets sind Probleme aufgetreten. org.apache.shindig.common.xml.XmlException: Für das Attribut "href", das mit dem Elementtyp "Content" verknüpft ist, wird ein offener Kostenvoranschlag erwartet.", wie im Bild angezeigt.



### Href-Fehler in Finesse

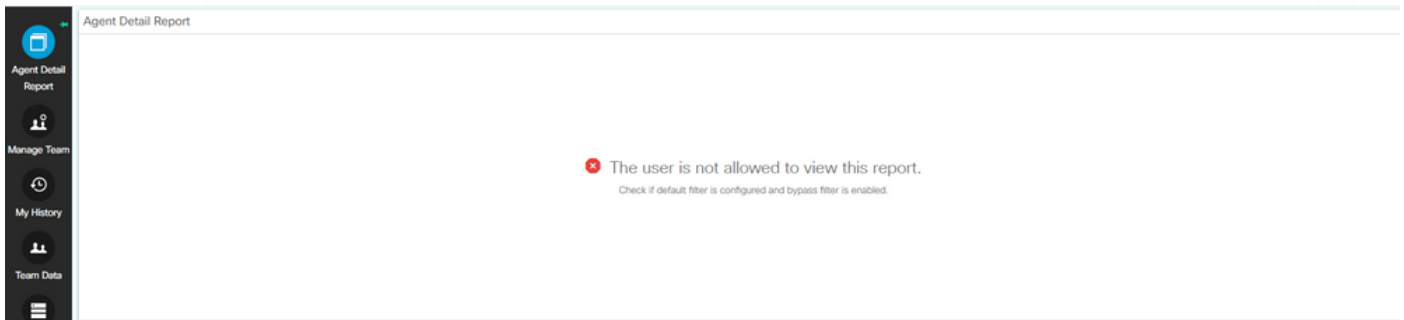
#### Lösung:

Öffnen Sie die XML-Datei, die im Fehler erwähnt wurde, und überprüfen Sie, ob der Permalink, der in den Anführungszeichen (") enthalten ist, nachdem das href-Attribut wie in Schritt 5 beschrieben ordnungsgemäß formatiert wurde.



### XML-Dateiformat

2. Beim Versuch, das Gadget von Finesse Desktop zu laden, erhält der Benutzer die Fehlermeldung "Der Benutzer darf diesen Bericht nicht anzeigen".



### Fehler auf Finesse Agent Desktop

#### Lösung:

Deaktivieren Sie die Option, Skip Filter during the report execution wie in Schritt 3 beschrieben.

Wählen Sie im Menü die OptionActions Set Default Filter aus, und stellen Sie sicher, dass Sie die Option wie im Bild dargestellt aktivierenSkip filter during the report execution.

## 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

Standardfilter für Bericht festlegen

### Häufig gestellte Fragen

- Ist es möglich, mehrere 3rdpartygadgets unter einer einzigen Registerkarte hinzuzufügen?

Ja, es ist möglich, mehrere 3rdpartygadgets unter einer einzigen Registerkarte hinzuzufügen. Fügen Sie das neue Gadget im Schritt "Desktop-Layout" hinzu<gadgets>.

- Wirkt sich das Zurücksetzen des 3rdpartygadget-Benutzerkennworts auf die vorhandenen XML-Dateien im Ordner /3rdpartygadget/files aus?

Der Zweck des 3rdpartygadget-Kennworts besteht darin, über einen SFTP-Client auf den 3rdpartygadget/files Ordner zuzugreifen und die XML-



Datei hochzuladen. Daher hat dies keine Auswirkungen auf die vorhandene Konfiguration.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.