

Integre el gadget de terceros y la interfaz de usuario en PCCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Gestión de la integración de terceros](#)

[Administrar diseño](#)

[Acceso basado en roles](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Escenarios](#)

[Análisis de registro](#)

[API de tarjeta](#)

[Menu API](#)

[API de página externa](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para integrar el gadget de terceros y la interfaz de usuario (IU) de terceros en Package Contact Center Enterprise (PCCE).

Colaborado por Ramiro Amaya y Anuj Bhatia, Ingeniero del TAC de Cisco y Rahila Valiya Peedikayil, Ingeniería de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento de Cisco Package Contact Center Enterprise

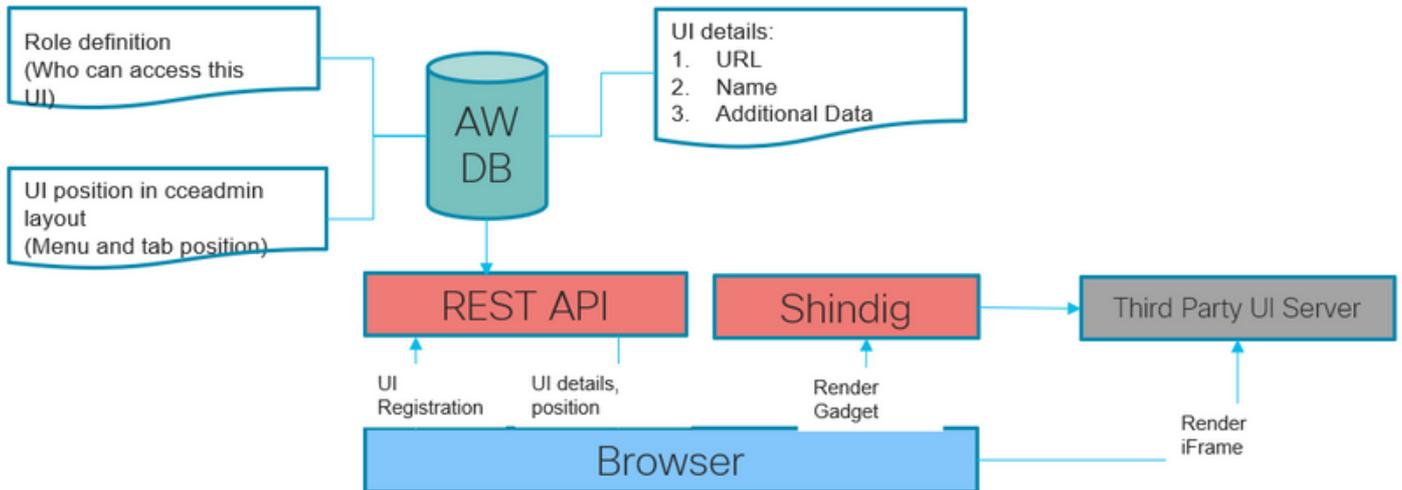
Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en la versión 12.5(1) de PCCE.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier paso.

Antecedentes

Con la versión 12.5 de PCCE, inicie la compatibilidad con la integración de la interfaz de usuario (IU) de terceros en la administración de Contact Center Enterprise (CCE). Esta función permite alojar dichas interfaces de usuario en la herramienta CCE Web Administration para proporcionar una experiencia administrativa de panel único de vidrio (SPOG). Se inicia con un navegador en el que se registra la interfaz de usuario o la aplicación de terceros. Una capa de la interfaz de programación de aplicaciones (API) almacena los detalles en la base de datos de Administration Workstation (AW) e información adicional como dónde colocar esta interfaz de usuario en el SPOG. Puede representar cualquier interfaz de usuario o puede representar un gadget mediante el cambio.

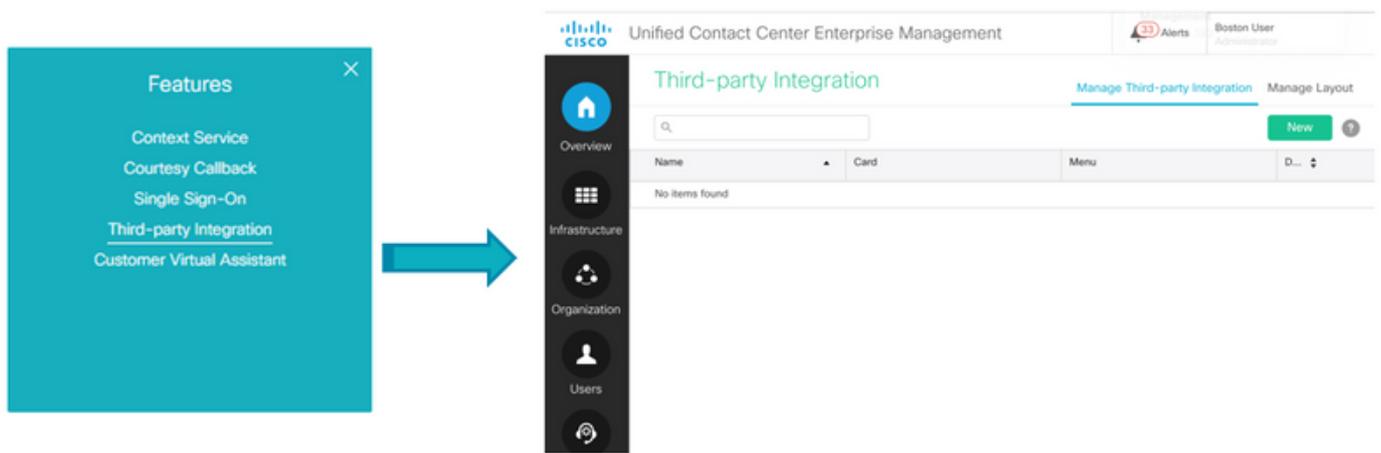


Configurar

Gestión de la integración de terceros

Paso 1. En Unified CCE Administration, vaya a Overview > Features > Third-Party Integration.

Nota: Sólo los administradores del sistema pueden agregar, editar o eliminar una interfaz de usuario de terceros y personalizar el diseño de Unified CCE Administration. Los gadgets de terceros sólo se pueden agregar o modificar desde una máquina AW principal.

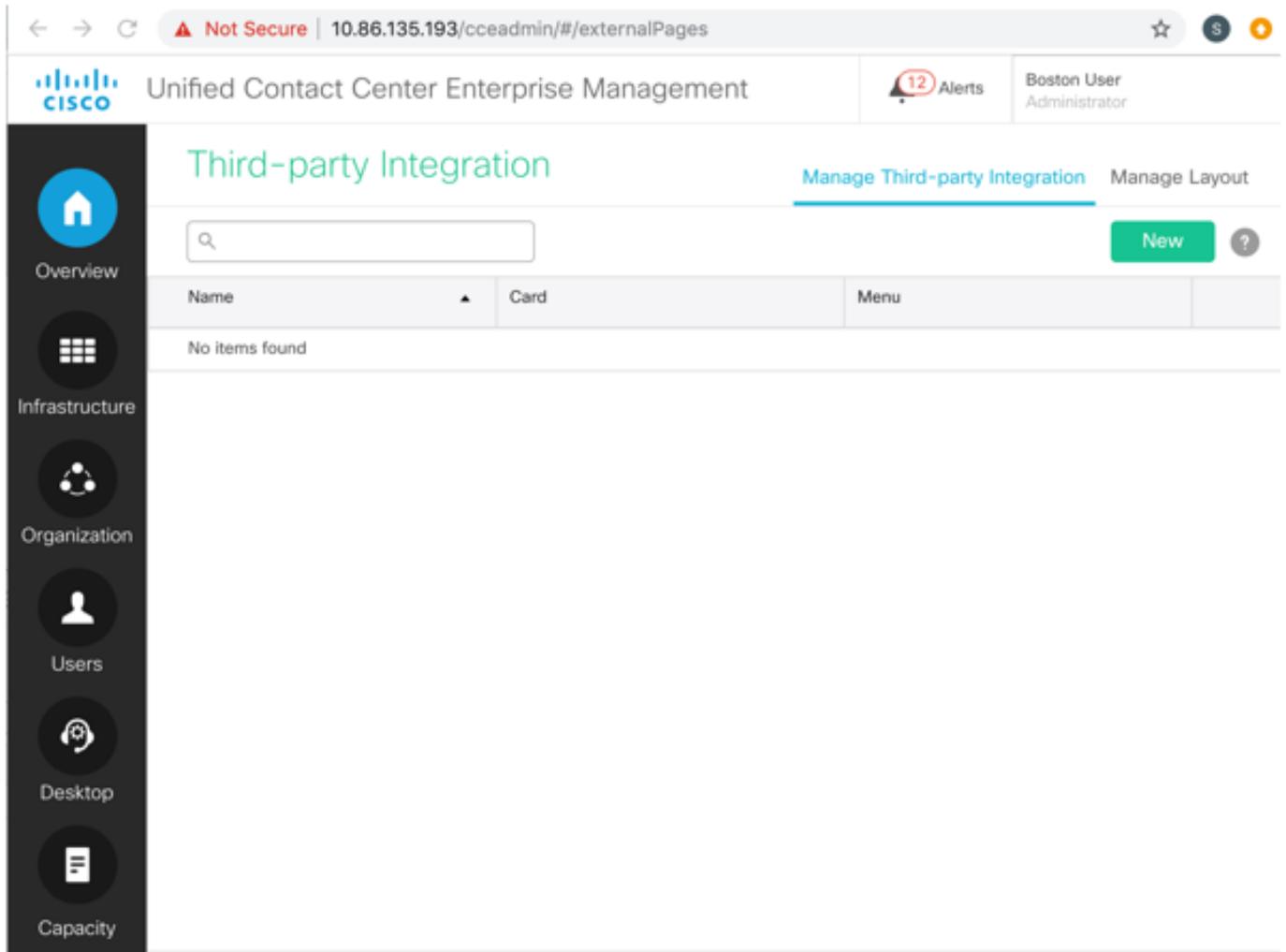


La página Integración de terceros tiene dos fichas:

1. Gestión de la integración de terceros
2. Administrar diseño.

Lista de la ficha **Administrar integración de terceros** que incluye todas las interfaces de usuario de terceros integradas en la herramienta CCE Web Administration. El administrador puede integrar, actualizar y eliminar cualquier interfaz de usuario de terceros de esta ficha. El administrador puede integrar hasta 100 nuevas páginas de interfaz de usuario de terceros.

La ficha **Administrar diseño** muestra todas las tarjetas y menús.



Paso 2. En la ficha Administrar integración de terceros, haga clic en Nuevo.

Unified Contact Center Enterprise Management

12 Alerts Boston User Administrator

Third-party Integration

Manage Third-party Integration Manage Layout

Add Third-party Integration

General Placement

Integrate as Gadget

URL*

Name*

Description

System Defined Data

Name
No items found

User Defined Data

Name	Value
No items found	

Cancel Save

Paso 3. En la ficha General (General), complete esta información.

Integrarse como gadget: Si la interfaz de usuario administrativa desarrollada por el partner se encuentra en formato XML de gadget social abierto, active esta casilla de verificación.

Desactive la casilla de verificación si la interfaz de usuario externa de terceros es una trama externa incrustable.

URL: Introduzca la URL segura de la interfaz de usuario de terceros.

Descripción(opcional): Introduzca hasta 255 caracteres para describir la interfaz de usuario de terceros.No hay restricción en los caracteres especiales.

Nombre: Nombre de la interfaz de usuario de terceros a la que se accede desde la herramienta de administración de CCE. Se utilizará como título de página.

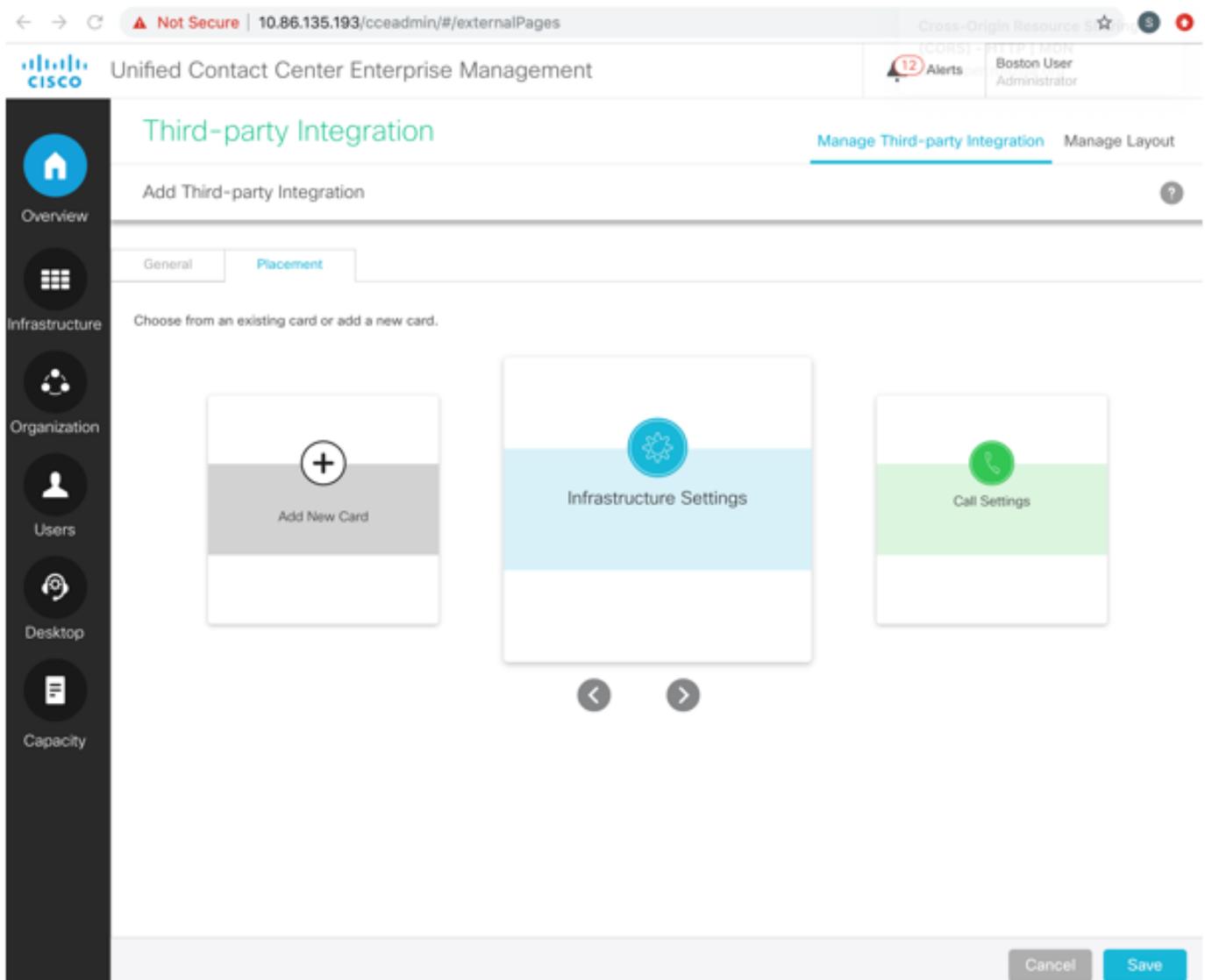
Datos definidos por el sistema (opcional): Se trata de datos variables predefinidos basados en el usuario y la implementación conectados.

Tipo de implementación: El tipo de implementación actual.
Usuario actual: Las credenciales del usuario conectado.
Rol actual: La función del usuario conectado.
URL basada en API: La URL base en la que se cargan las API.
Configuración regional: Configuración regional actual

Datos definidos por el usuario(opcional): Estos datos se corrigen para todos los usuarios. Estos son pares clave-valor.

Nota: Todos estos datos se envían a la iframe de terceros (al procesarlos a través del parámetro query). La preocupación por la seguridad se aborda mediante el uso obligatorio de https para todas las interfaces de usuario de terceros.

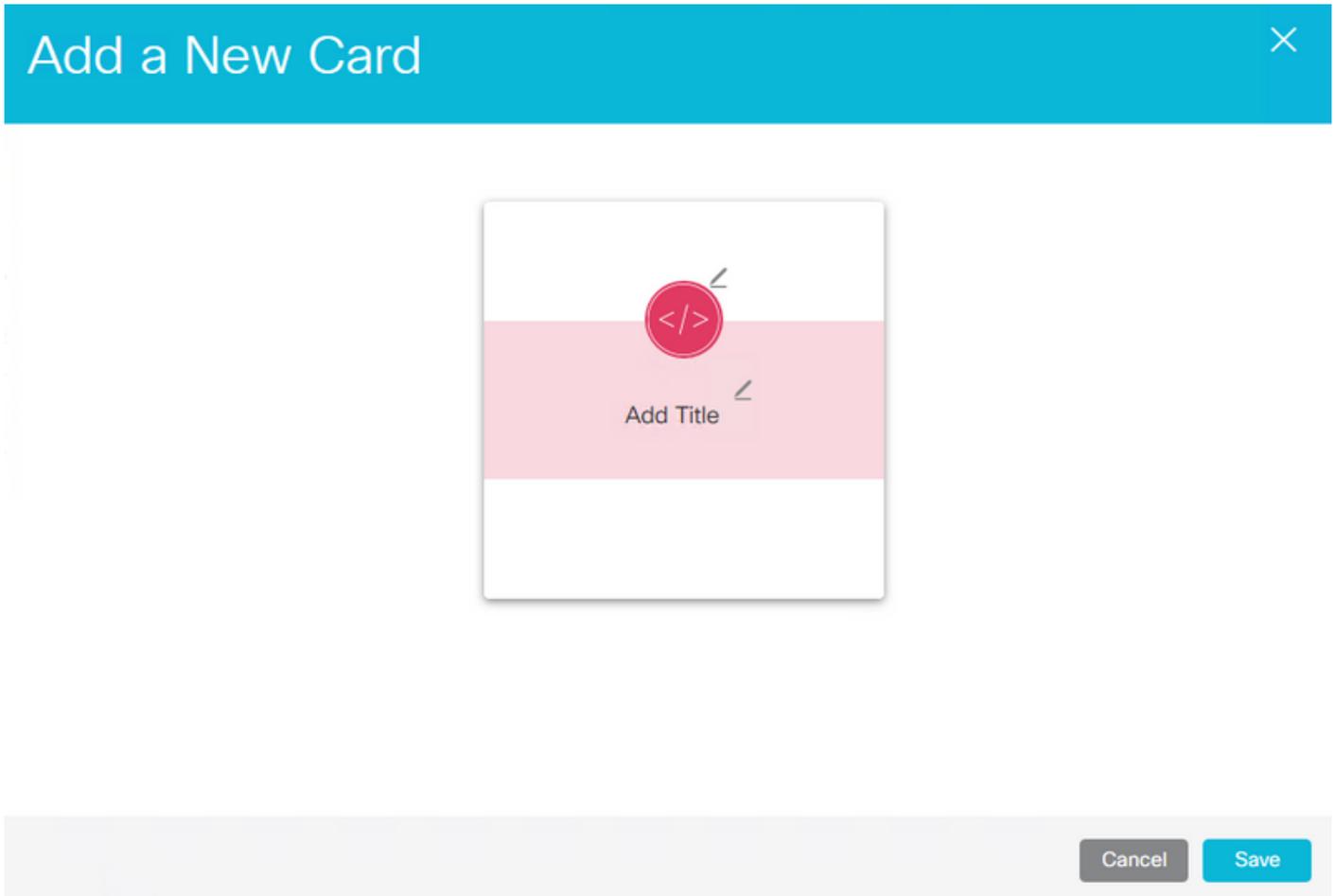
Paso 4. Para establecer la ubicación de la interfaz de usuario de terceros en el diseño de Unified CCE Administration, haga clic en la ficha Ubicación.



Para agregar a un nuevo menú en una nueva tarjeta:

- Utilice los iconos < y > para desplazarse y seleccionar la tarjeta Add New Card (Agregar nueva tarjeta).
- Haga clic para seleccionar un color e icono para la tarjeta.
- Haga clic junto a Agregar título para introducir el título de la tarjeta.

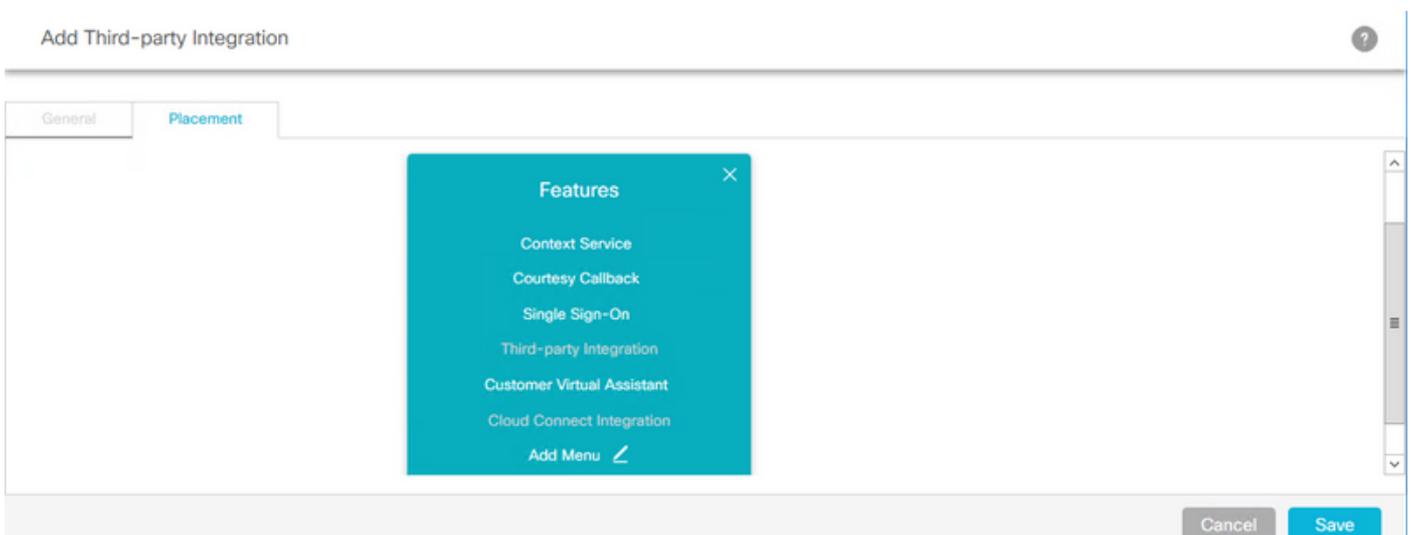
- d) Haga clic en Guardar. La nueva tarjeta se muestra en la lista de tarjetas.
e) En la nueva tarjeta, haga clic para introducir el nombre del menú. Haga clic para guardar.



Nota: Solo puede añadir hasta ocho tarjetas.

Para agregar a un nuevo menú en una tarjeta definida por el sistema:

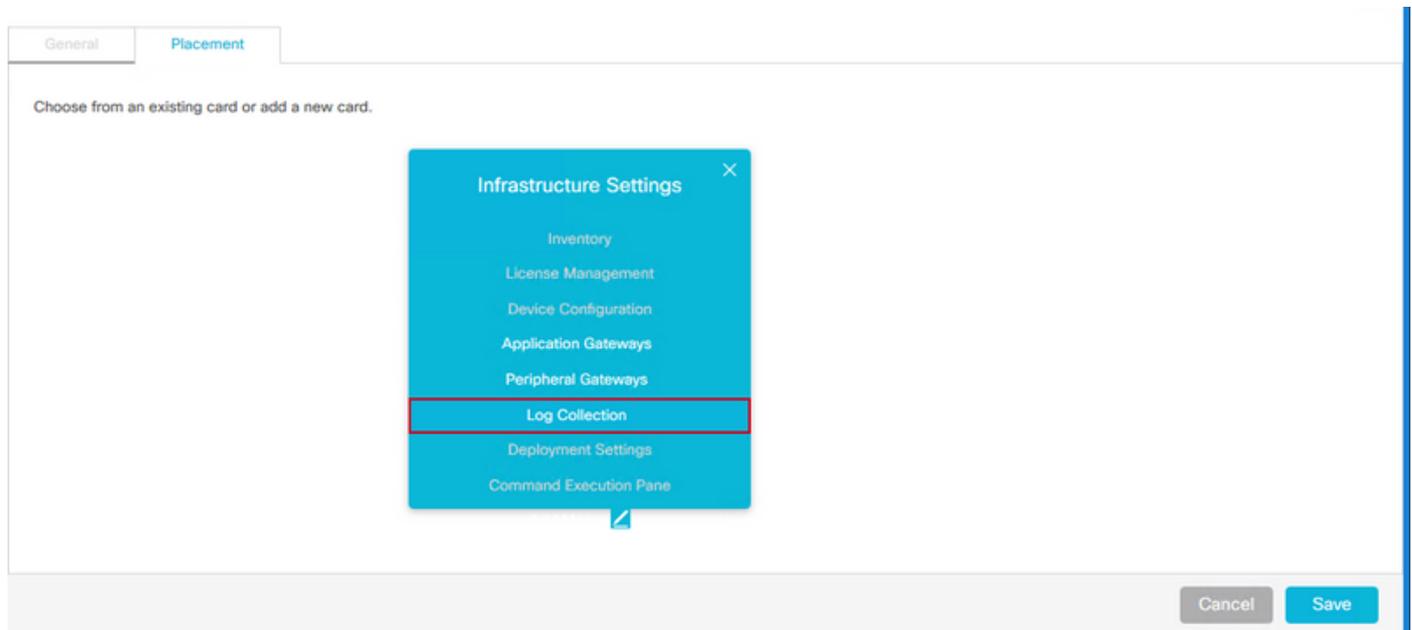
- a) Desplácese utilizando los iconos < y > para seleccionar una tarjeta definida por el sistema.
b) Haga clic para introducir el nombre del menú. Haga clic para guardar. En este ejemplo, la tarjeta Características se utiliza para agregar un nuevo menú.



Nota: Sólo puede agregar hasta siete menús en cada tarjeta y en cada menú hasta cinco pestañas.

Para agregar a un menú definido por el sistema en una tarjeta definida por el sistema:

a) Seleccione el menú. El menú seleccionado se resalta en un cuadro rojo. En este ejemplo, se seleccionan la tarjeta de configuración de infraestructura y el menú de recopilación de registros para la ubicación de la nueva interfaz de usuario.

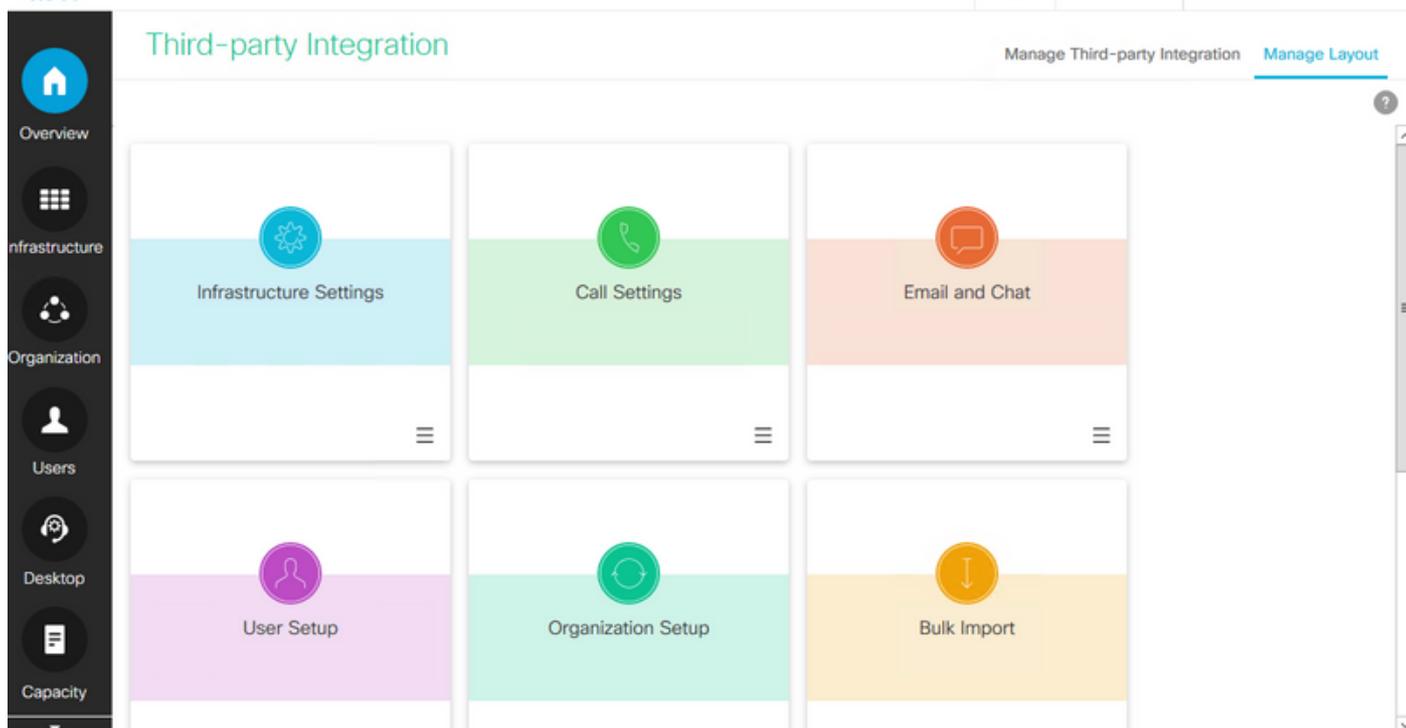


Nota: Sólo puede agregar hasta siete menús en cada tarjeta y en cada menú hasta cinco pestañas

Paso 5 Haga clic en Guardar.

Administrar diseño

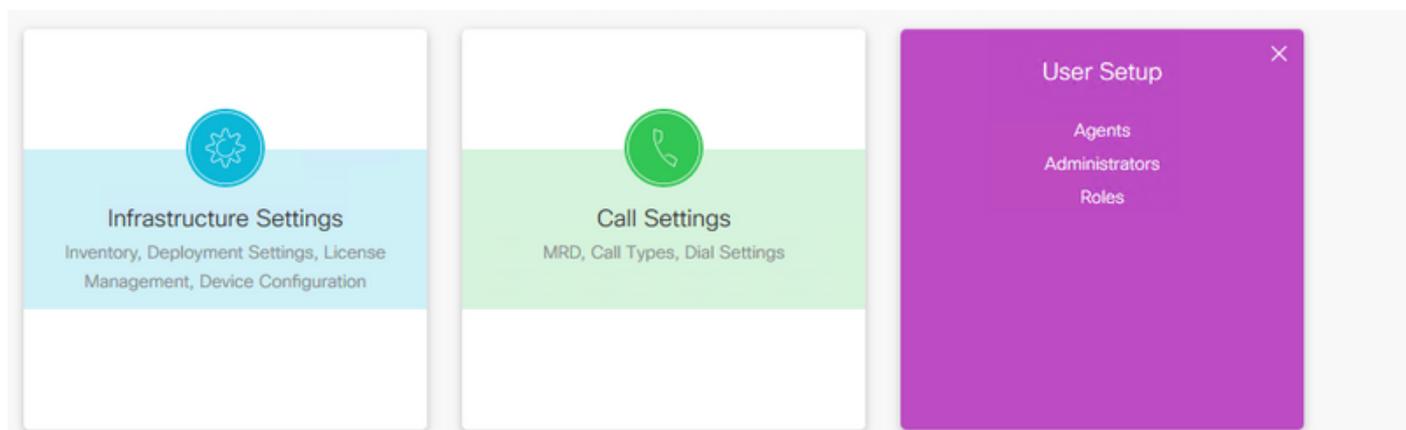
La ficha Administrar diseño muestra todas las tarjetas y menús. El administrador puede agregar menús a las tarjetas definidas por el sistema, cambiar las posiciones de las tarjetas definidas por el usuario y editar y eliminar sólo las tarjetas y menús definidos por el usuario.



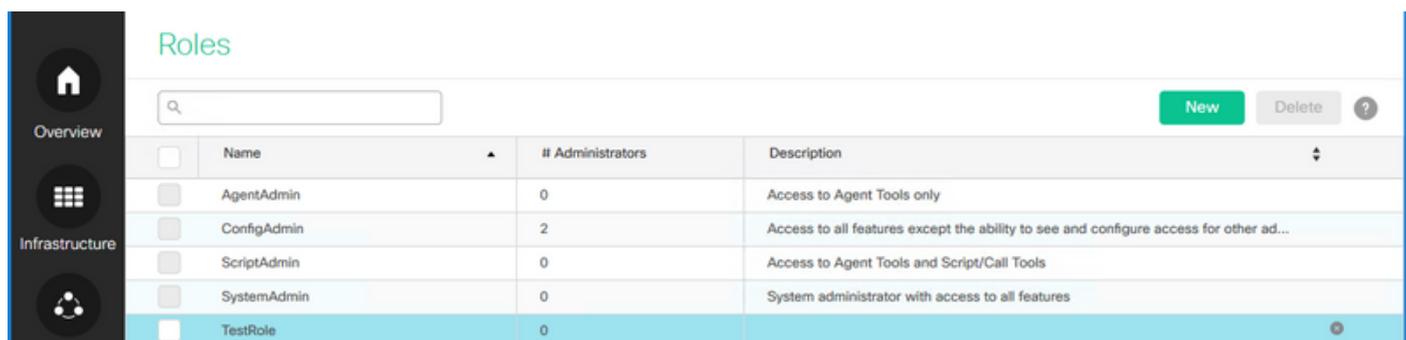
Acceso basado en roles

Los administradores del sistema pueden asignar el acceso a la interfaz de usuario de terceros a funciones personalizadas.

Paso 1. Vaya a User Setup > Roles.

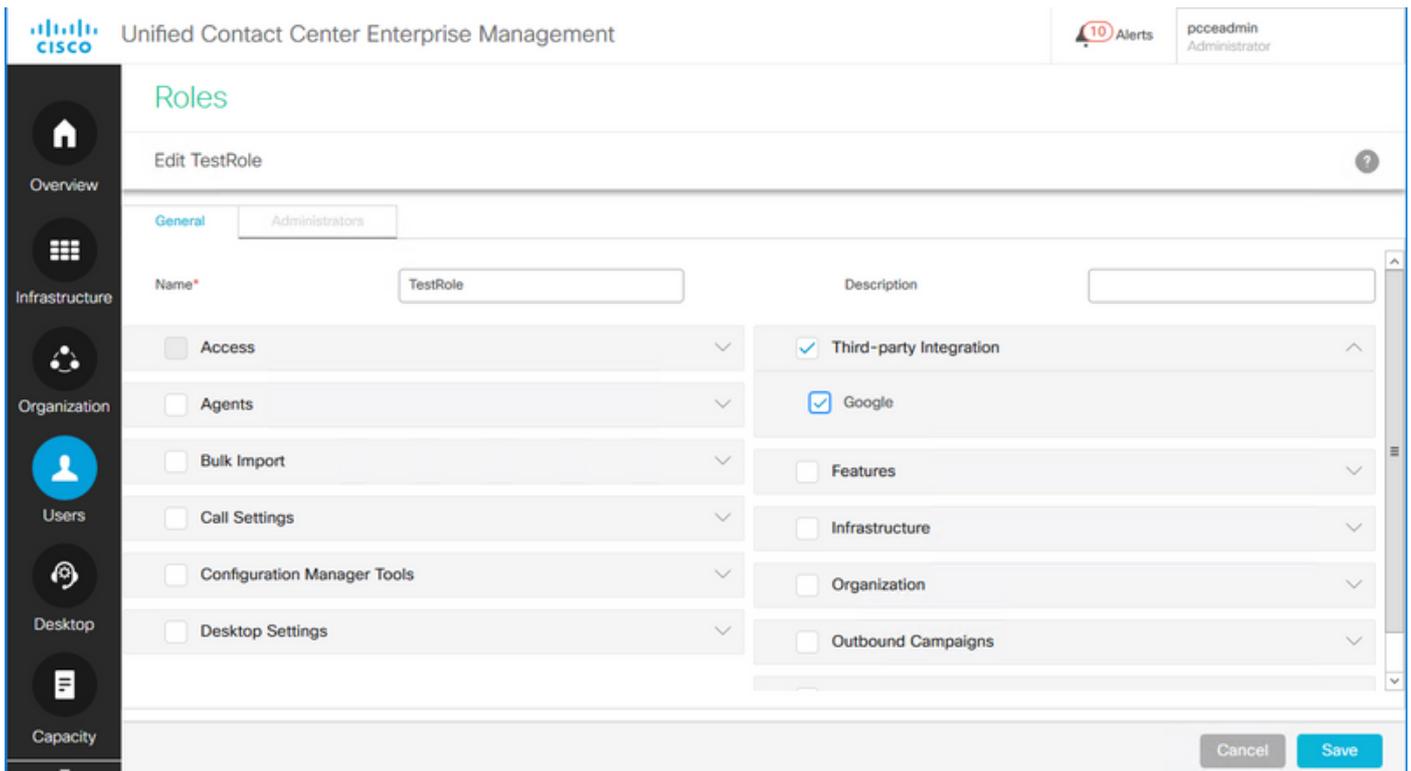


Paso 2. Seleccione el rol personalizado.



Paso 3. En Integración de terceros, active la casilla de verificación que lleva el nombre de la

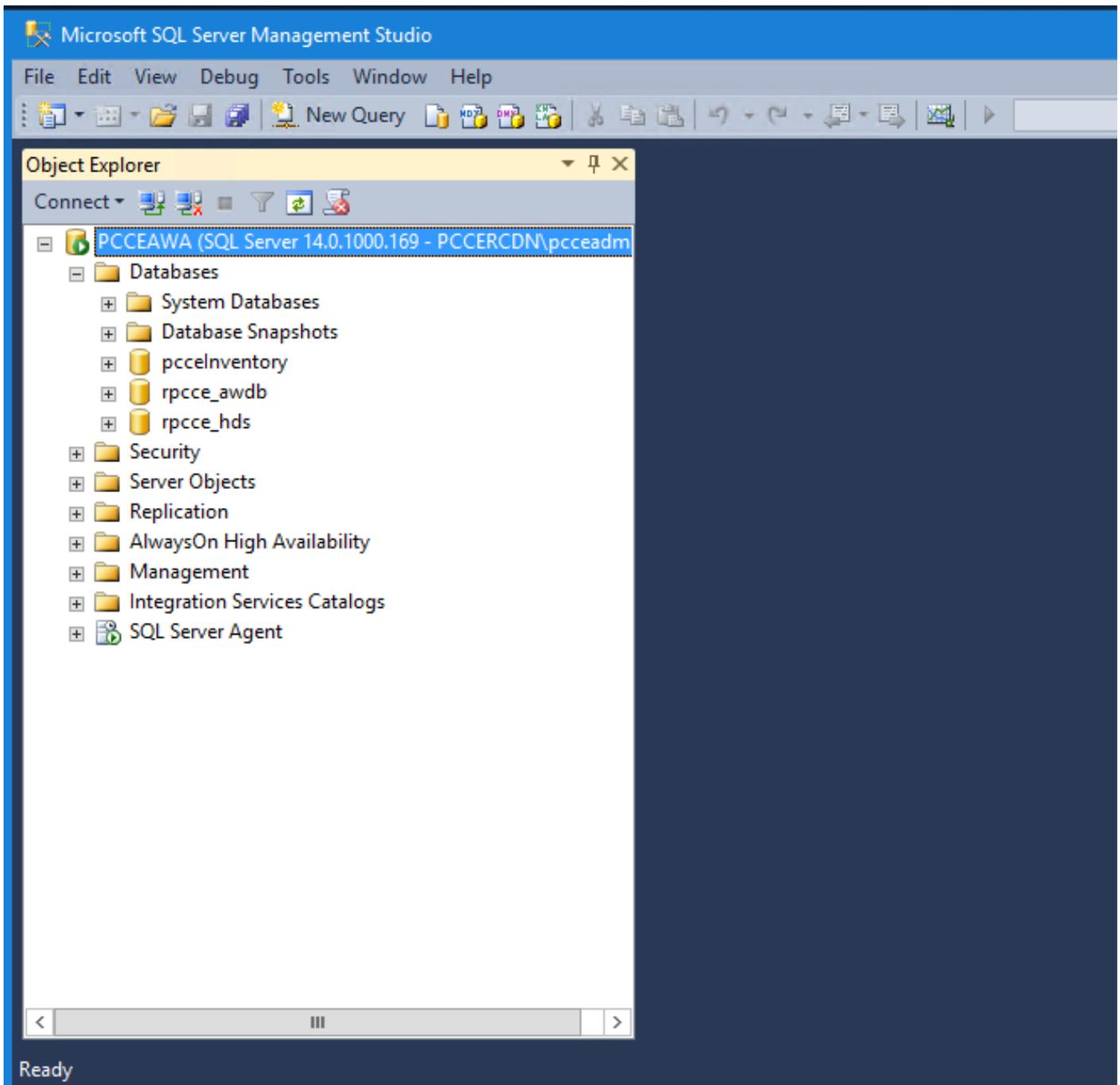
interfaz de usuario de terceros (por ejemplo, si el nombre de la interfaz de usuario de terceros es Google, CCE Administration crea una casilla de verificación denominada Google) y haga clic en Guardar.



Verificación

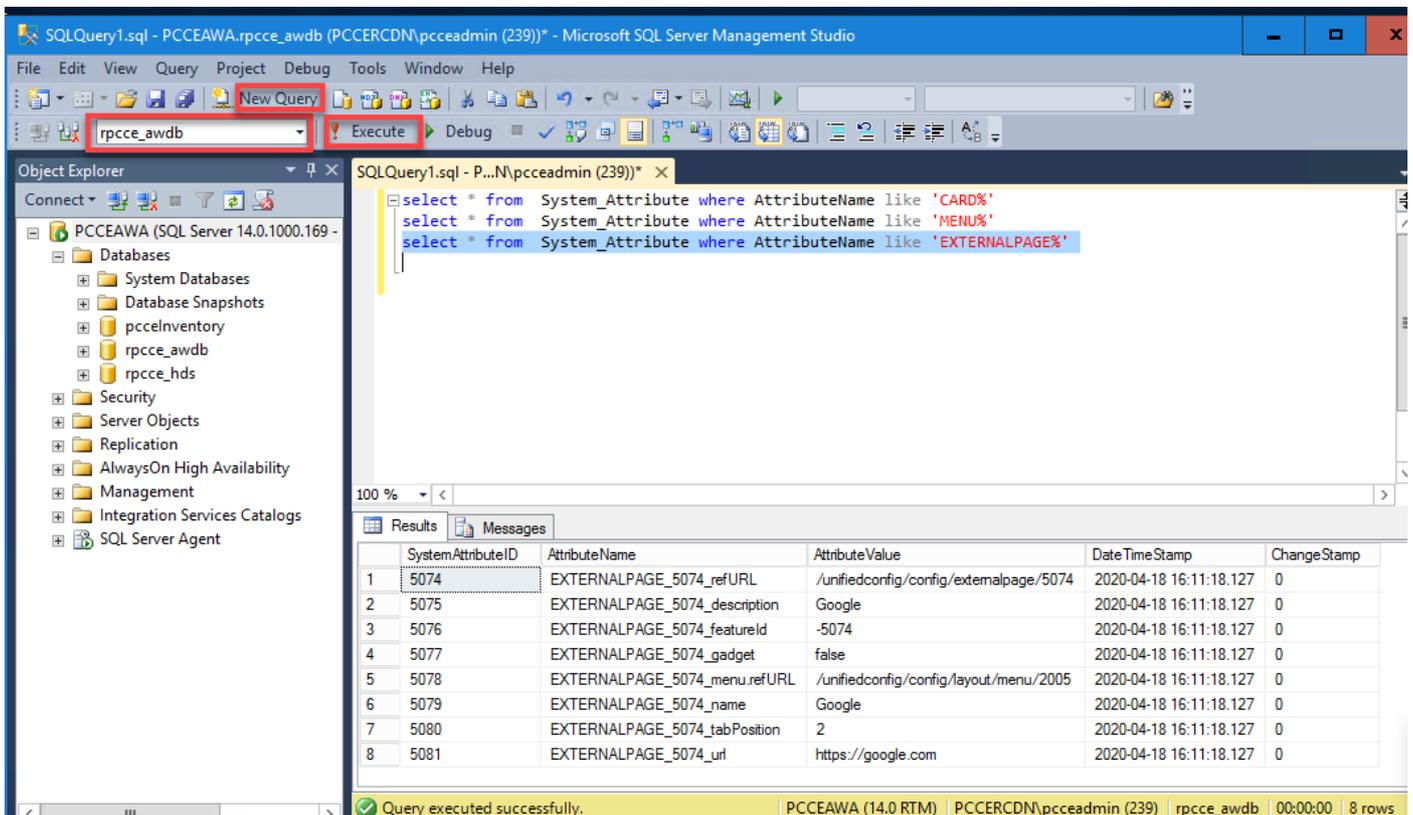
La función de integración de terceros utiliza System_Attribute Table en la base de datos de configuración (Logger y AW) para almacenar la configuración de tarjeta, menú, gadget y diseño. A continuación se muestra un ejemplo de la información de integración de terceros agregada a la base de datos.

Paso 1. En el servidor AW, abra Microsoft SQL Server Management Studio (MSSMS).



Paso 2. En MSSMS, haga clic en la pestaña **Nueva consulta**, seleccione la **base de datos** awdb y en la ventana de consulta escriba la consulta para el componente específico agregado (CARD, MENU, EXTERNALPAGE).

Paso 3. Haga clic en **Ejecutar** para ejecutar la consulta.



Tarjetas:

select * from System_Attribute where AttributeName like 'CARD%'

SystemAttributeID	AttributeName	AttributeValue	DateTimeStamp	ChangeStamp
5040	CARD_5040	{"header": "Card1", "icon": "circle-custom-widget", "color": "pink", "isSystemDefined": false}	2019-11-13 08:23:42.797	0

Menudos:

select * from System_Attribute where AttributeName like 'MENU%'

SystemAttributeID	AttributeName	AttributeValue	DateTimeStamp	ChangeStamp
5041	MENU_5041	{"name": "menu1", "cardId": 5039, "isSystemDefined": false}	2019-11-13 08:25:20.534	0

Páginas externas:

select * from System_Attribute where AttributeName like 'EXTERNALPAGE%'

SystemAttributeID	AttributeName	AttributeValue	DateTimeStamp	ChangeStamp
5042	EXTERNALPAGE_5052_refURL	/unifiedconfig/config/externalpage/5052	2019-11-13 09:03:20.307	0
5043	EXTERNALPAGE_5052_featureId	-5052	2019-11-13 09:03:20.307	0
5044	EXTERNALPAGE_5052_gadget	false	2019-11-13 09:03:20.307	0
5046	EXTERNALPAGE_5052_menu.refURL	/unifiedconfig/config/layout/menu/5041	2019-11-13 09:03:20.307	0

Troubleshoot

Escenarios

A continuación se presentan diferentes escenarios para la resolución de problemas:

1. La interfaz de usuario de terceros no se carga y proporciona un error en la consola: "Se estableció una cookie asociada a un recurso entre sitios en <URL> sin el atributo `SameSite`."

Si **X-Frame-Options** está configurado en cookies para la interfaz de usuario de terceros, la página no se cargará. Asegúrese de que **X-Frame-Options** no esté configurado para las páginas de interfaz de usuario de terceros.

2. La interfaz de usuario de terceros no se carga con error: "La solicitud llegó al servidor, pero tardó demasiado en responder. Intente volver a cargar la página."

Esto podría ser un problema con respecto a los certificados no importados. Asegúrese de importar el certificado apropiado desde la máquina de interfaz de usuario del host.

3. La nueva tarjeta y el menú no se muestran en la interfaz de usuario:

Paso 1. Asegúrese de que el administrador ha desconectado y ha iniciado sesión de nuevo después de la integración de la interfaz de usuario de terceros.

Paso 2. Verifique el resultado de la API de detalles de acceso a la interfaz de usuario: <https://<host>/unifiedconfig/config/uiaccesslist/uiaccessdetails>.

Paso 3. Compruebe si la interfaz de usuario de terceros está registrada correctamente como una nueva función: <https://<host>/unified config/config/role/available features>.

Paso 4. Compruebe si la función de usuario tiene acceso a la nueva interfaz de usuario de terceros: <https://<host>/unified config/config/role/<roleId>>.

Paso 5. Verifique los registros de la consola del navegador si hay algún error.

Análisis de registro

Los registros de Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` son necesarios para resolver los problemas relacionados con la solicitud de API en una integración de terceros.

A continuación se muestra un ejemplo de los registros de tomcat cuando se agrega una tarjeta, un menú y una página externa:

API de tarjeta

- 0000000204: 192.168.25.30: Nov 25 2019 10:48:25.769 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-5-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=10.61.220.114][method.name=POST][parameter.name={ }][port.orig=60067][protocol=HTTP/1.1][resource.name=/layout/card][usr=boston@boston.com]: Request start
- 0000000905: 192.168.25.30: Nov 25 2019 10:48:26.068 -0500: %CCBU_187-CARD-CREATE-6-REST_API_INFO: CceTransaction.createTransaction:
principal=GenericPrincipal[boston@boston.com(Administrator,)] userName=boston userDomain=BOSTON
- 0000000906: 192.168.25.30: Nov 25 2019 10:48:26.113 -0500: %CCBU_187-CARD-CREATE-6-REST_API_INFO: Committing records (verified=true): [cdbRecord cptr = 457192704 [tableName: System_Attribute op: OP_INSERT fields: {AttributeValue={"header":"Card2","icon":"circle-custom-widget","color":"pink","isSystemDefined":false}, SystemAttributeID=5084, AttributeName=CARD_5084}], cdbRecord cptr = 457192592 [tableName: System_Attribute op: OP_UPDATE fields: {ChangeStamp=2, AttributeValue=5038, 1, 5084, 2, SystemAttributeID=5039, AttributeName=CARD_POSITIONS}]]
- 0000000909: 192.168.25.30: Nov 25 2019 10:48:26.342 -0500: %CCBU_187-CARD-CREATE-6-REST_API_INFO: create -- created url: /unifiedconfig/config/layout/card/5084 urlInfo:
https://10.86.135.193/unifiedconfig/config/ responseUrl:
https://10.86.135.193/unifiedconfig/config/layout/card/5084
- 0000000206: 192.168.25.30: Nov 25 2019 10:48:26.551 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-5-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=774]: Request complete

Menu API

- 0000000402: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:10:17.030 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-6-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=10.61.220.114][method.name=POST][parameter.name={ }][port.orig=60067][protocol=HTTP/1.1][resource.name=/layout/menu][usr=boston@boston.com]: Request start
- 0000003532: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:10:17.288 -0500: %CCBU_450-MENU-CREATE-6-REST_API_INFO: CceTransaction.createTransaction:
principal=GenericPrincipal[boston@boston.com(Administrator,)] userName=boston userDomain=BOSTON
- 0000003533: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:10:17.289 -0500: %CCBU_450-MENU-CREATE-6-REST_API_INFO: Committing records (verified=true): [cdbRecord cptr = 457193296 [tableName: System_Attribute op: OP_INSERT fields: {AttributeValue={"name":"card2_menu1","cardId":5084,"isSystemDefined":false}, SystemAttributeID=5085, AttributeName=MENU_5085}]]
- 0000003539: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:10:17.856 -0500: %CCBU_450-MENU-CREATE-6-REST_API_INFO: create -- created url: /unifiedconfig/config/layout/menu/5085 urlInfo:
https://10.86.135.193/unifiedconfig/config/ responseUrl:
https://10.86.135.193/unifiedconfig/config/layout/menu/5085
- 0000000404: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:10:18.575 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-6-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=1542]: Request complete

API de página externa

17. 0000006991: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:37:55.400 -0500: %COBU_753-EXTERNALPAGE-CREATE-6-REST_API_INFO: Committing records (verified=true): [cdbRecord cptr = 457193472 **tableName: Feature_Control_Set** op: OP_UPDATE fields: {ChangeStamp=35, Description=Access to all features except the ability to see and configure access for other administrators, EnterpriseName=ConfigAdmin, FeatureSetID=5120, FeatureSetData=-5086,Y#5077,Y#1,Y#3,Y#5,Y#10,Y#11,Y#12,Y#15,Y#16,Y#17,Y#18,Y#19,Y#20,Y#29,Y#33,Y#37,Y#39,Y#40,Y#41,Y#42,Y#44,Y#45,Y#47,Y#50,Y#55,Y#56,Y#59,Y#60,Y#62,Y#64,Y#66,Y#67,Y#68,Y#70,Y#73,Y#75,Y#77,Y#80,Y#81,Y#82,Y#83,Y#84,Y#85,Y#86,Y#87,Y#89,Y#90,Y#91,Y#96,Y#97,Y#98,Y#99,Y#103,Y#105,Y#110,Y#111,Y#112,Y#115,Y#116,Y#117,Y#118,Y#119,Y#185,Y#186,Y#187,Y#1001,Y#1002,Y#1003,Y#1004,Y#1005,Y#1006,Y#1007,Y#1009,Y#1010,Y#1011,Y#1012,Y#1013,Y#1015,Y#1016,Y#1017,Y#1018,Y#1019,Y#1020,Y#1021,Y#1022,Y#1023,Y#1027,Y#1028,Y#1030,Y#100001,Y#100002,Y#400000,Y#400001,Y#}]
18. 0000006994: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:37:55.828 -0500: %COBU_753-EXTERNALPAGE-CREATE-6-REST_API_INFO: **update -- updated url: /role/5120**
19. 0000007009: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:37:56.300 -0500: %COBU_753-EXTERNALPAGE-CREATE-6-REST_API_INFO: **ConfigAdmin Updated**
20. 0000000638: 192.168.25.30: Nov 25 2019 11:37:56.512 -0500: %COBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=3275]: **Request complete**

Información Relacionada

[Guía de administración de PCCE](#)

[Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)