

Risoluzione dei problemi relativi ai gadget personalizzati o nuovi Finesse

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Verifica](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per risolvere il problema con un gadget di dati dinamici personalizzato/nuovo finesse.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Unified Contact Center Express
- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center

Componenti usati

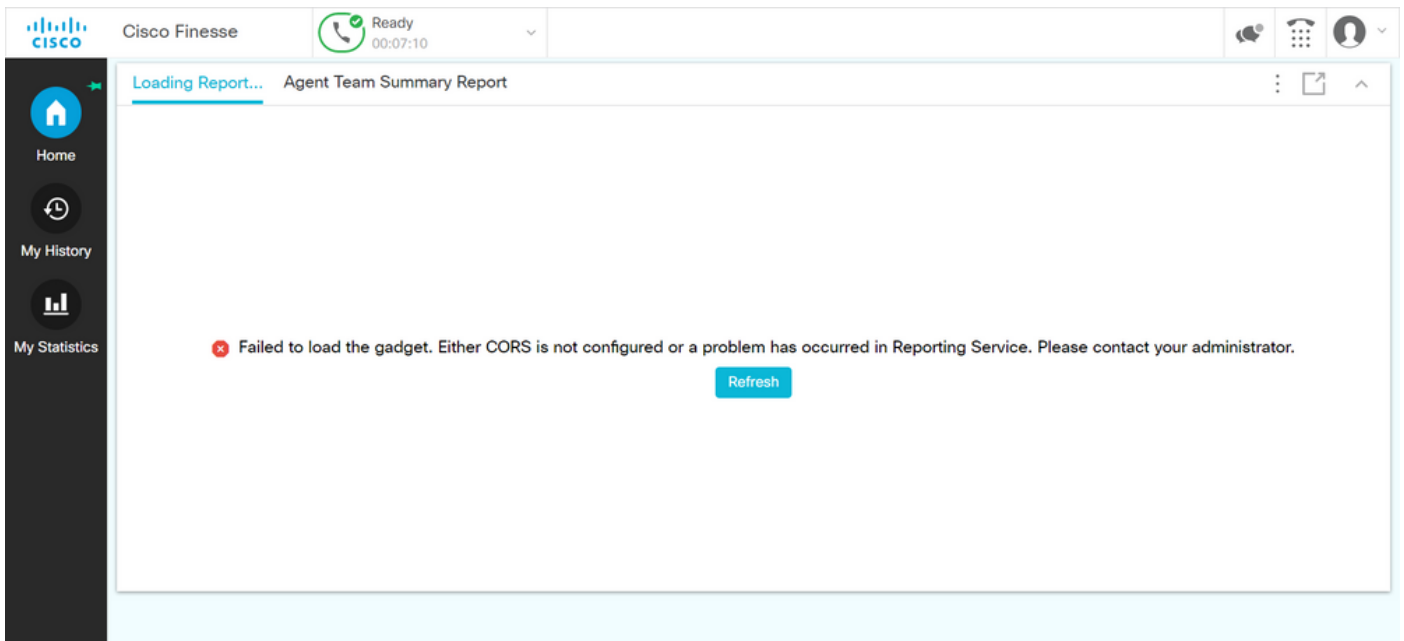
Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Unified Contact Center Express 12.5
- Cisco Finesse 12.5

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Errore del gadget dei dati dinamici dell'agente Finesse "Impossibile caricare il gadget. CORS non è configurato o si è verificato un problema in Reporting Service."

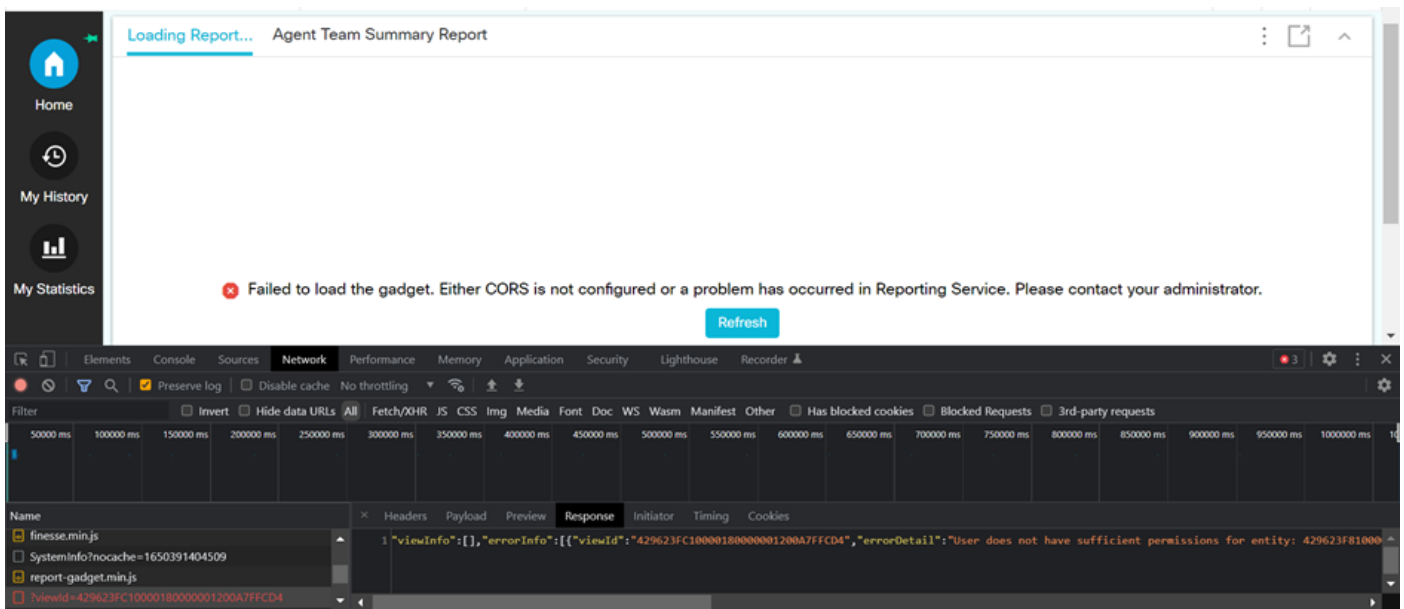


Verifica

Abilita i registri della console del browser. Aprire **Console browser** e passare a **Strumenti di sviluppo**. Scegliere **Scheda Rete** e fare clic sul pulsante **Aggiorna** visualizzato nella finestra del gadget per ricaricare il gadget.

Link per riferimento:

<https://support.happyfox.com/kb/article/882-accessing-the-browser-console-and-network-logs/>



Nella sezione filtro, evidenziare **View ID** e controllare il campo della risposta per individuare il motivo dell'errore:

"l'utente non dispone di autorizzazioni sufficienti per l'entità:
429623FC100018000001200A7FFCD4".

Ciò conferma che il problema riguarda il report per cui non sono disponibili le autorizzazioni utente.

Soluzione

Per trovare il nome del report che presenta un problema di autorizzazione utente, annotare l'ID visualizzazione nella risposta all'errore.

Eseguire il comando **sql** sulla CLI del nodo uccx.

Eseguire **SQL**, scegliere il nome da **cuic_data:cuicReport** dove id in (selezionare parentrptid da cuic_data:cuicGrid dove id = '<viewId copiato da risposta errore>').

```
admin:run sql select name from cuic_data:cuicReport where id in (select parentrptid from cuic_data:cuicGrid where id = '429623FC10000180000001200A7FFCD4')
name
=====
LAB CSQ CUSTOM REPORT
```

Nell'output viene identificato il nome del report.

Accedere a CUIC e verificare le autorizzazioni utente del report. Concedere l'autorizzazione di lettura o esecuzione a tutti gli agenti o a AllUsers in base al requisito.

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 checked="" type="checkbox"/>
ReportingUsers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisors	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota: È in genere consigliabile disporre di queste autorizzazioni per report specifici. Accedere a **CUIC > Configura > Autorizzazioni** e scegliere **Report** dal menu a discesa. Rapporti agente: Amministratore, Agenti, Utenti report, Supervisor. Report supervisore: Amministratore, utenti report, supervisor.

Accedere nuovamente alla pagina finesse e verificare il gadget live data.

Con le autorizzazioni aggiornate, il gadget di dati dinamici personalizzato viene caricato correttamente.



Cisco Finesse



Ready
00:13:32



Home



My History



My Statistics

LAB CSQ CUSTOM REPORT Agent Team Summary Report

Agent ID	CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
labuser	csq1	0	00:00:00
labuser	csq2	0	00:00:00