

# Finesseカスタムまたは新しいガジェットの問題のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[確認](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、finesseカスタム/新規ライブデータガジェットの問題をトラブルシューティングする手順について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

### 使用するコンポーネント

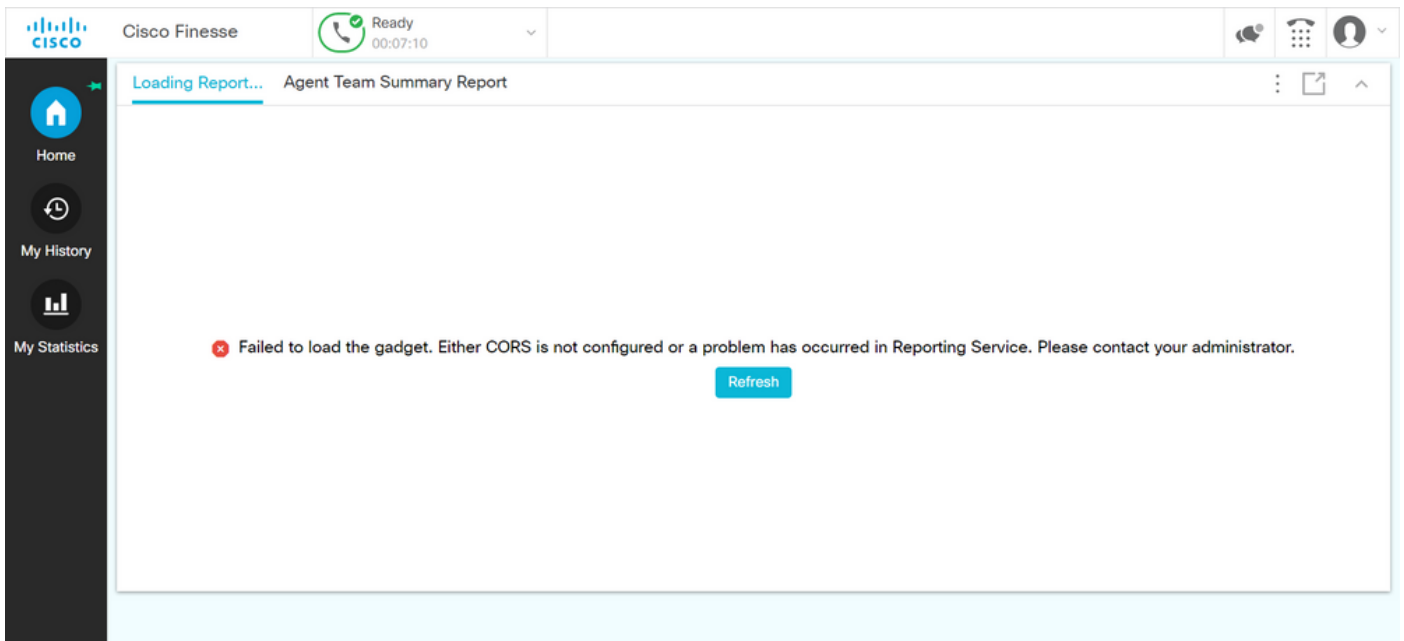
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Unified Contact Center Express 12.5
- Cisco Finesse 12.5

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 問題

Finesseエージェントライブデータガジェットエラー"ガジェットを読み込めませんでした。CORSが設定されていないか、Reporting Serviceで問題が発生しています。

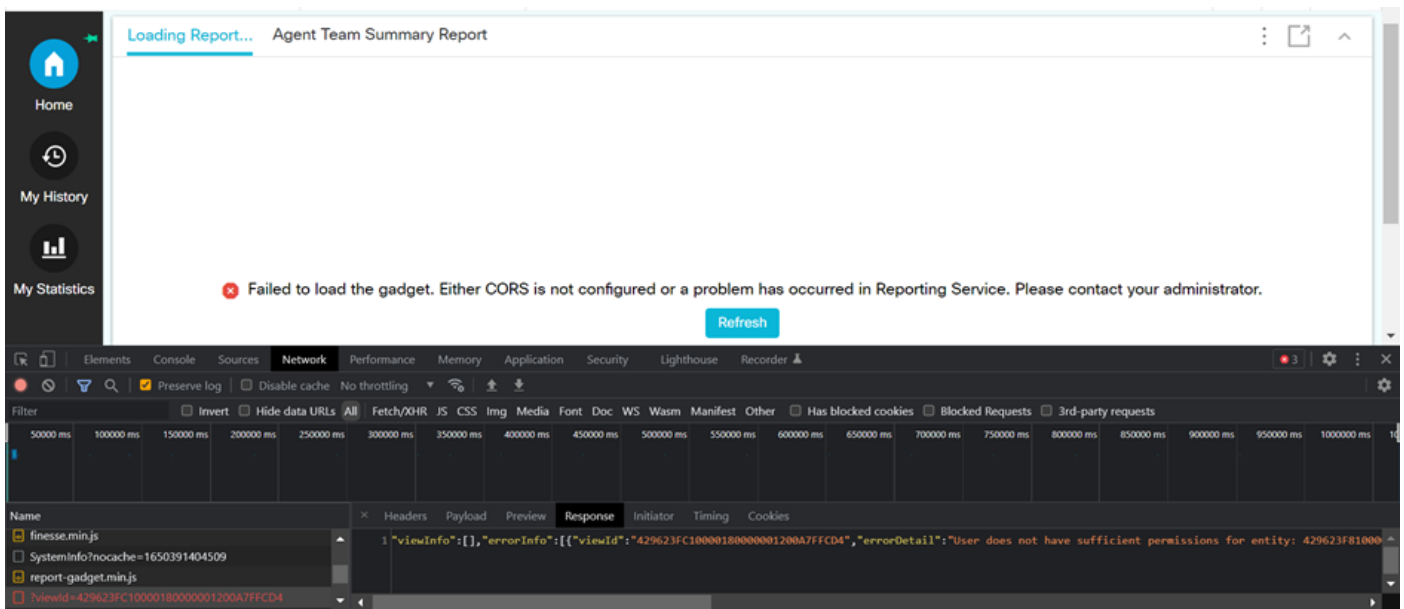


## 確認

ブラウザコンソールログを有効にします。ブラウザ・コンソールを開き、「開発者ツール」に移動します。[ネットワーク]タブを選択し、ガジェットウィンドウに表示される更新ボタンをクリックして、ガジェットをリロードします。

参照用リンク：

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



フィルタセクションで、[View ID]を強調表示し、失敗の理由について応答フィールドを確認します。

「ユーザにエンティティ429623FC10000180000001200A7FFCD4に対する十分な権限がありません。」

これにより、ユーザ権限を失うレポートに問題があることを確認できます。

# 解決方法

ユーザ権限の問題があるレポート名を検索するには、エラー応答の[View Id]をメモします。

uccxノードのCLIでsqlコマンドを実行します。

SQLを実行し、cuic\_data:cuicReportから名前を選択します。ここでidを選択します(id = '<viewId copied from error response>')。

```
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
```

出力から、レポート名が識別されます。

CUICにログインし、レポートのユーザ権限を確認します。要件に従って、すべてのエージェントまたはAllUsersに読み取り権限または実行権限を付与します。

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"/>

**注：**通常、特定のレポートに対してこれらの権限を設定することをお勧めします。[CUIC] > [構成] > [権限]にログインし、ドロップダウンメニューから[レポート]を選択してください。  
エージェントレポート：管理者、エージェント、レポートユーザ、スーパーバイザ。  
スーパーバイザレポート：管理者、レポートユーザ、スーパーバイザ。

finesseページに再度ログインし、ライブデータガジェットを確認します。

更新されたアクセス許可を使用すると、カスタムライブデータガジェットが正常にロードされます。



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