

Solução de problemas de gadgets novos ou personalizados do Finesse

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificar](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para solucionar o problema com um gadget de dados personalizados/novos finesse.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

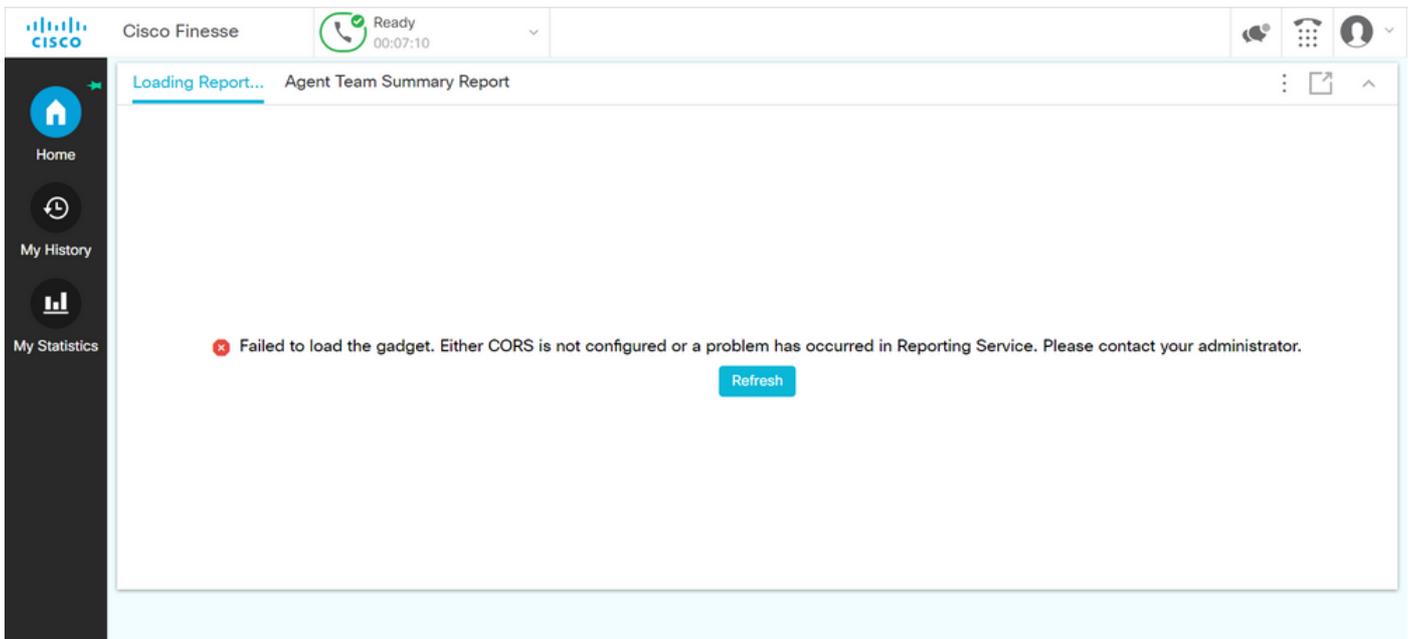
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Unified Contact Center Express 12.5
- Cisco Finesse 12.5

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Erro de gadget de dados reais do agente Finesse "Falha ao carregar o gadget. O CORS não está configurado ou ocorreu um problema no Reporting Service."

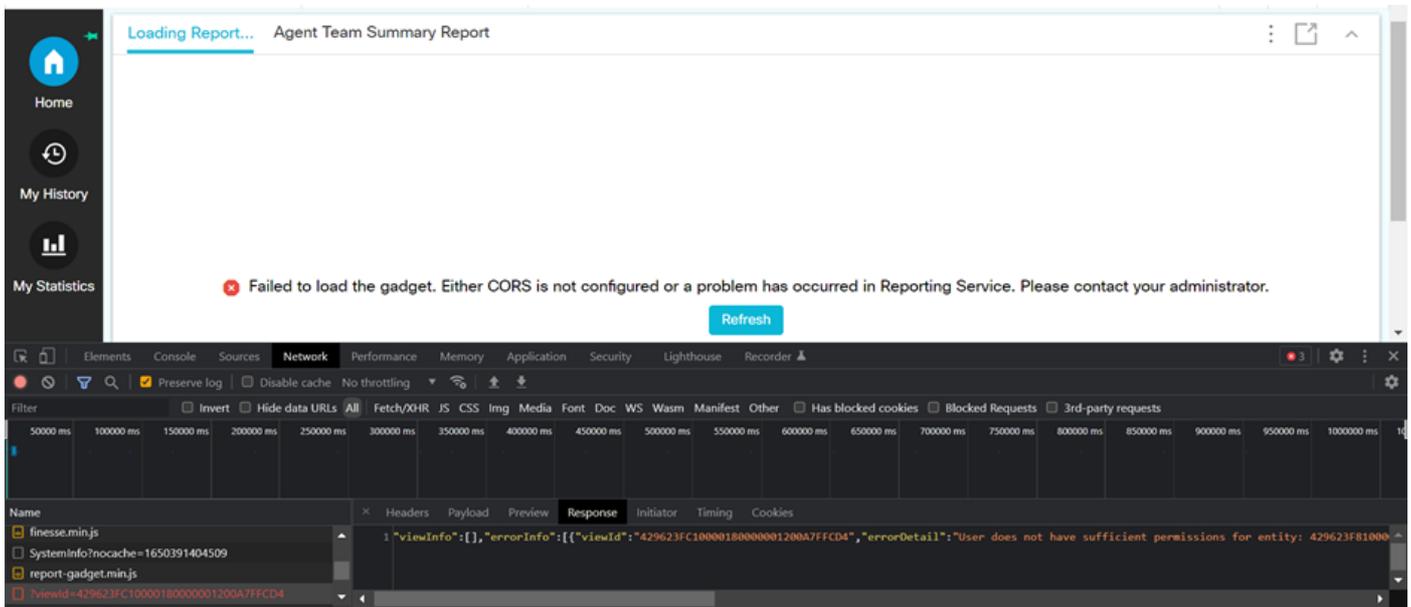


Verificar

Ative os registros do console do navegador. Abra o **Console do navegador** e navegue até **Ferramentas do desenvolvedor**. Escolha a **guia Rede** e pressione o botão **Atualizar** exibido na janela do gadget para recarregar o gadget.

Link para referência:

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



Na seção do filtro, realce **View ID (Exibir ID)** e verifique o campo de resposta para saber o motivo da falha:

"o usuário não tem permissão suficiente para a entidade:
429623FC10000180000001200A7FCD4".

Isso confirma que o problema está no relatório que não tem permissões de usuário.

Solução

Para localizar o nome do relatório que tem um problema de permissão de usuário, anote a ID de exibição na resposta do erro.

Execute o comando **sql** na cli do nó uccx.

Execute **SQL**, escolha o nome em **cuic_data:cuicReport** onde id em (selecione parentrptid em cuic_data:cuicGrid onde id = '<viewId copiado da resposta de erro>').

```
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
```

Na saída, o nome do relatório é identificado.

Faça login no CUIC e verifique as permissões de usuário do relatório. Conceda permissão de leitura ou execução a todos os agentes ou a Todos os usuários de acordo com o requisito.

The screenshot shows the 'Permissions LAB CSQ CUSTOM REPORT' dialog box in the CUIC interface. The 'User Groups' tab is active, displaying a table with columns for Group Name, View, and Edit. The 'AllUsers' group is highlighted, and both the View and Edit checkboxes are checked. The 'Members' list on the right includes Agents, ReportingUsers, Supervisors, and several test users like CCX\finnesstest, CCX\ivr-test1, etc.

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"/>

Note: Geralmente, é recomendável ter essas permissões para relatórios específicos. Faça login no **CUIC > Configure > Permissions** e escolha **Reports** no menu suspenso.
Relatórios de agentes: Administrador, Agentes, Usuários de Relatórios, Supervisores.
Relatórios do supervisor: Administrador, Usuários de Relatórios, Supervisores.

Faça login novamente na página finesse e verifique o gadget de dados ao vivo.

Com as permissões atualizadas, o gadget de dados ao vivo personalizado é carregado com êxito.



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