

# 排除Finesse自定义或新小工具问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[验证](#)

[解决方案](#)

## 简介

本文档介绍使用finesse自定义/新实时数据小工具排除故障的过程。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Unified Contact Center Express
- 思科Finesse
- 思科统一情报中心

### 使用的组件

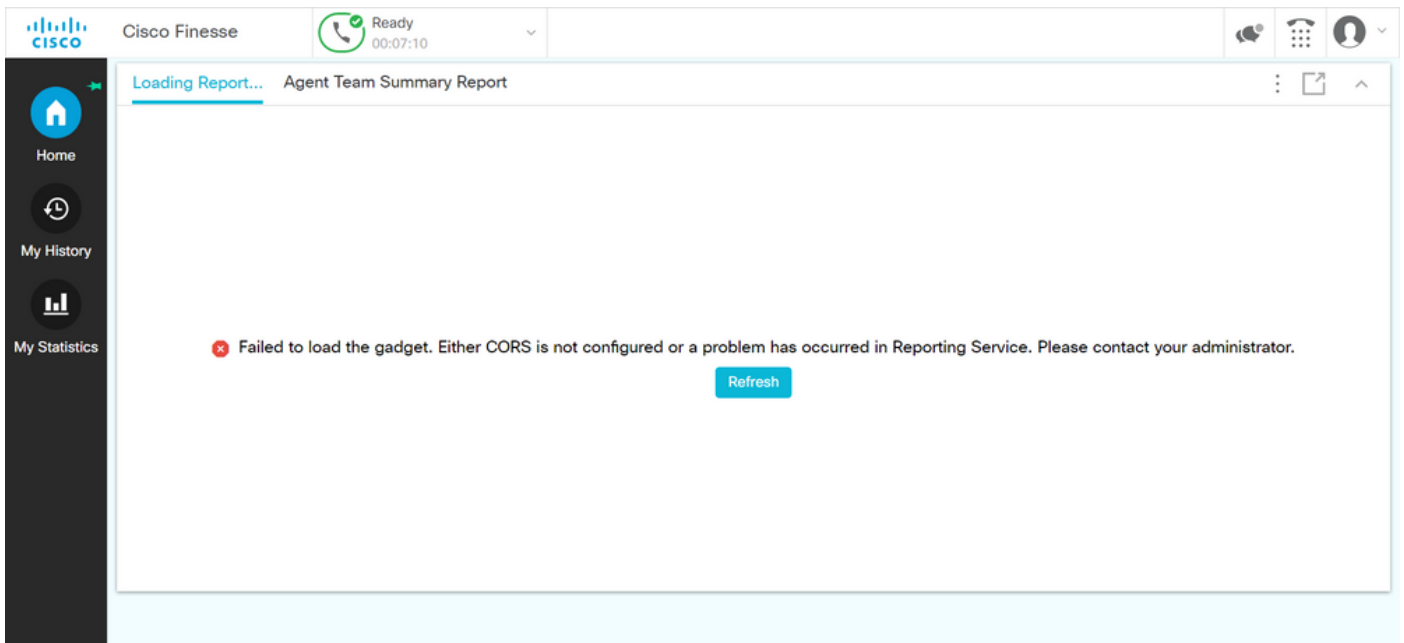
本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 统一联系中心快捷版12.5
- 思科Finesse 12.5

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 问题

Finesse代理实时数据小工具错误“无法加载小工具。未配置CORS或报告服务中出现问题。”

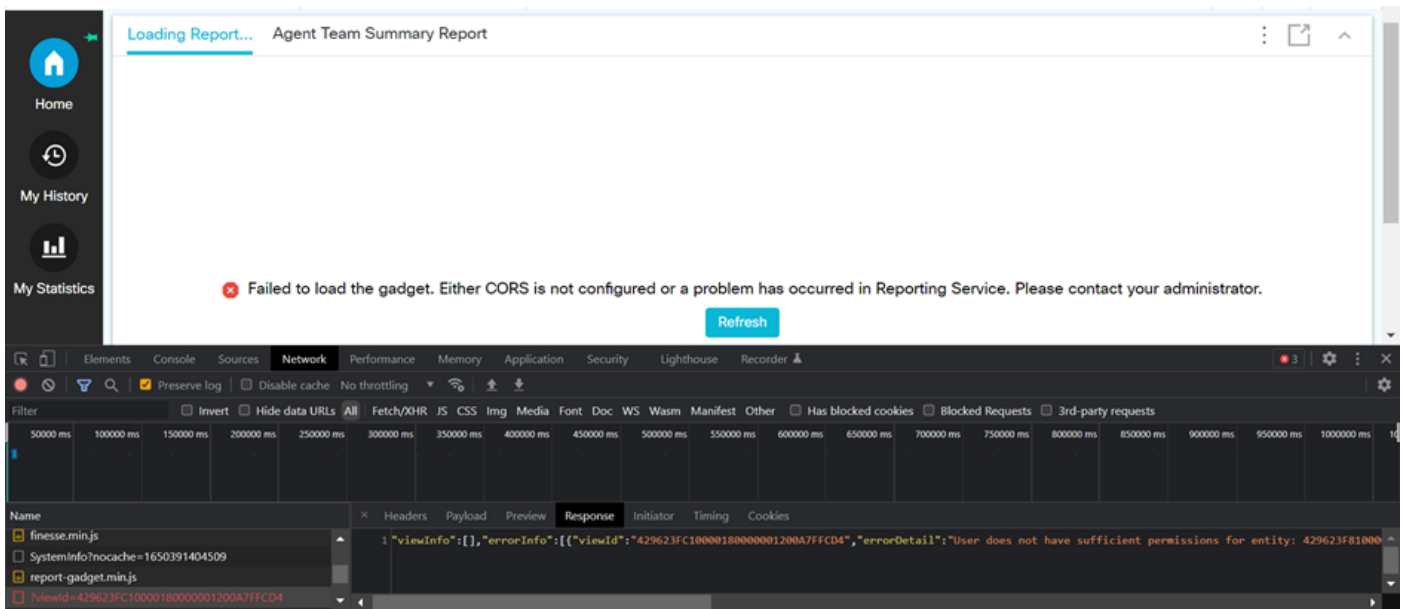


## 验证

启用浏览器控制台日志。打开浏览器控制台并导航至“开发人员工具”。选择Network Tab，然后按Refresh按钮，重新加载小工具。

参考链接：

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



在过滤器部分，突出显示查看ID，并检查响应字段以查找故障原因：

"用户对实体没有足够的权限：429623FC10000180000001200A7FFCD4"。

这确认了问题出在缺少用户权限的报告上。

## 解决方案

要查找存在用户权限问题的报告名称，请在错误响应中记下查看ID。

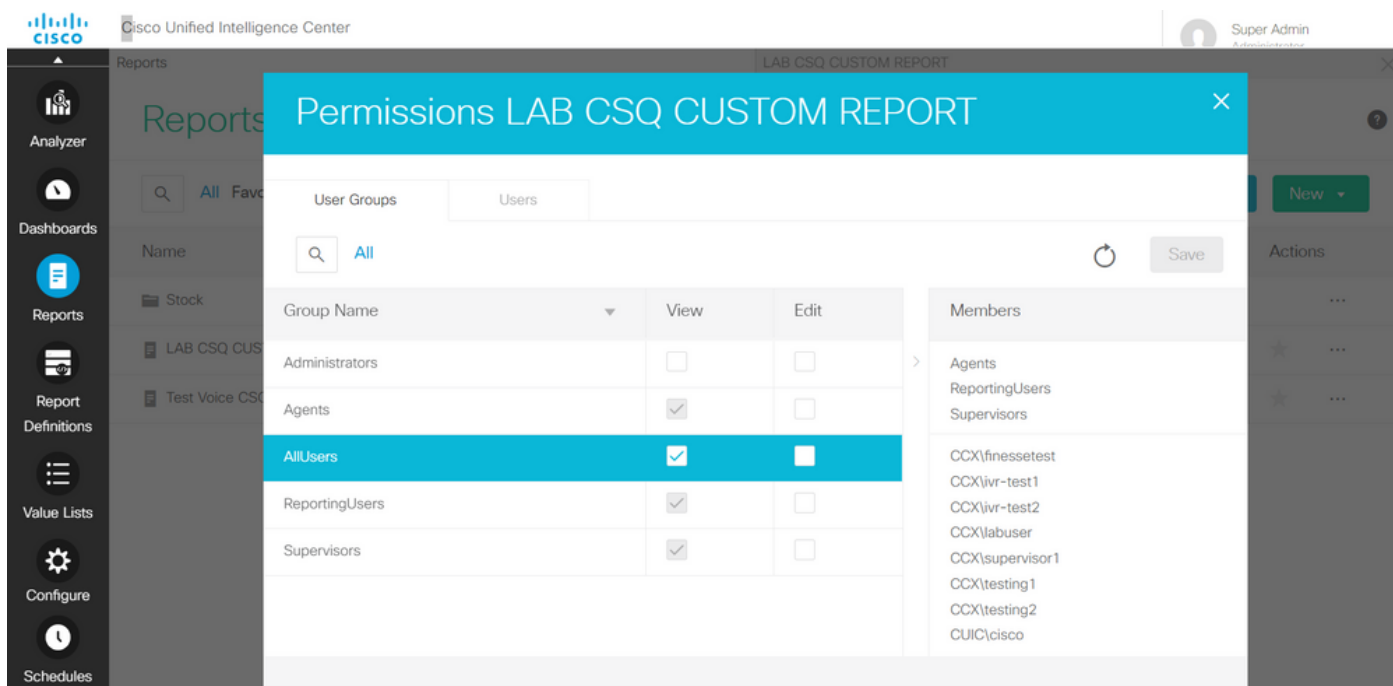
在uccx节点的cli上运行sql命令。

运行SQL，从cuic\_data:cuicReport中选择名称，其中id为id（从cuic\_data:cuicGrid中选择parentrptid，其中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
```

从输出中确定报告名称。

登录CUIC并验证报告的用户权限。根据要求向所有代理或所有用户授予读取或执行权限。



**注意：**通常建议对特定报表具有这些权限。请登录到CUIC >配置>权限，然后从下拉菜单中选择报告。

座席报告:管理员、代理、报告用户、主管。

主管报告：管理员、报告用户、主管。

重新登录到finesse页面并验证实时数据小工具。

使用更新的权限，可成功加载自定义实时数据小工具。



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