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

<u>概要</u>	
<u>前提条件</u>	
要 <u>件</u>	
<u>使用するコンポーネント</u>	
問題	
<u>確認</u>	
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。

alialia cisco	Cisco Finesse	Ready 00:07:10	v	¢	$\widehat{\vdots}$	0	,
Home Home My History My Statistics	Loading Report A	gent Team Summary Report	S is not configured or a problem has occurred in Reporting Service. Please contact your adm	inistrat	ir C	^	

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/

Home Loading Report Agent Team Summary Report	: []) ^	
\odot			
My History			
			Γ
My Statistics Statistics Statistics All Pailed to load the gadget. Either CORS is not configured or a problem has occurred in Reporting Service. Please contact your administ	trator.		
Refresh			÷
床 🔂 Bernents Console Sources Network Performance Memory Application Security Lighthouse Recorder 👗	03	🌣 🗄	×
🍥 🛇 😨 🔍 🖻 Preserve log 🗉 Disable cache No throttling 🔻 😪 🗶 🙏			\$
Filter 🛑 Invert 📄 Hide data URLs All Fetch/XHR JS CSS Img Media Font Doc WS Wasm Manifest Other 📄 Has blocked cookies 🗎 Blocked Requests 📄 3rd-party requests			
50000 ms 100000 ms 150000 ms 200000 ms 200000 ms 300000 ms 350000 ms 400000 ms 450000 ms 550000 ms 550000 ms 650000 ms 750000 ms 750000 ms 850000 ms 850000 ms 900000 ms	ms 950000 ms	1000000 ms	19
Name × Headers Payload Preview Response Initiator Timing Cookies			
Name × Headers Payload Preview Response Initiator Timing Cookies Image: Instructure Image:		429623F8100	Î

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 1000018000000	select nam 1200A7FFCD4	ne from	cuic	data:cuicReport	where	id	in	(select	parentrptid	from	cuic	data:cuicGrid	where	id	= '4	29623FC
name																
LAB CSO CUSTO	M 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。

cisco	Cisco Unified Intellige	Super Admin										
	Reports	Dormicci		000						×		×
Analyzer	Reports	rennissio		030	2003							0
	Q All Favo	User Groups	Users								New 👻	
Dashboards	Name	Q All							Ċ	Save	Actions	
Reports	Stock	Group Name		Ŧ	View	Edit		Members				
	LAB CSQ CUS	Administrators					>	Agents			* "	
Report Definitions	Test Voice CS(Agents			\checkmark			ReportingUsers Supervisors			* **	
		AllUsers						CCX\finessetest CCX\ivr-test1				
Value Lists		ReportingUsers			\checkmark			CCX\ivr-test2				
\$		Supervisors			\checkmark			CCX\supervisor1				
Configure								CCX\testing2 CUIC\cisco				
Schedules												

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。

alialia cisco	Cisco Finesse Ready 00:13:32	~			¢	.	0				
^ *	LAB CSQ CUSTOM REPORT Agent Team Summary Report										
-	Agent ID	CSQ Name	Calls Walting	Longest Call in Queue							
Home	labuser	csq1	0	00:00:00							
	labuser	csq2	0	00:00:00							
My History											