Fehlerbehebung bei Live Data Gadgets mit Fehler "View ID: XXXXXX nicht gefunden."

Inhalt

Einleitung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Problem Lösung

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Fehlerbehebung und Behebung des Fehlers "View Id: XXXXXX nicht gefunden." in Finesse für Live-Daten-Gadgets.

Unterstützt von Cisco Engineering.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Finesse

Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf der Version UCCE 11.(X).

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen aller Schritte kennen.

Problem

Live-Daten-Gadgets in Finesse erzeugen den Fehler "View ID : XXXXXX nicht gefunden." und kann nicht geladen werden, wie im Bild gezeigt:



View Id : 119F44F41B1000014D0000036A0A4E5AE0 not found.

Im Allgemeinen bedeutet der Fehler, dass es in der Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)-Datenbank mit der genannten ID keine Ansichtsinformationen gibt.

Lösung

Führen Sie den folgenden Befehl aus, um zu überprüfen und zu bestätigen, ob die Ansicht in der CUIC-Datenbank vorhanden ist: **führen Sie sql select Id, Name, ParentRptId aus cuic_data:cuicgrid aus, wobei id = '<viewID>'**query für die CUIC-CLI ist.

Beispiel für die Abfrage des im Problemabschnitt angegebenen Fehlers:

führen Sie sql aus und wählen Sie Id, Name, ParentRptId aus cuic_data:cuicgrid, wobei id = '119F44F41B1000014D0000036A0A4E5AE0' ist.

Wenn die Abfrage keine Datensätze zurückgibt, bedeutet dies, dass im CUIC-System keine Ansicht für die angegebene ID vorhanden ist.

Um das Problem zu beheben, müssen Sie zuerst die richtige viewld eines Berichts vom CUIC abrufen.

Befolgen Sie in CUIC 11.5 und der höheren Version dieses Verfahrens, um die ID abzurufen.

Schritt 1: Wählen Sie auf der Registerkarte "**Reports" (Berichte)** des CUIC für den Bericht, für den die viewld überprüft werden muss, in der Spalte "**Actions" (Aktionen)** die Option **Permalinks** (**Permalinks) aus,** wie im Bild dargestellt:

| | 📷 beta | | - | |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------|
| Reports | E Custom_report | | | |
| | Euclastom_Stock_reports | | | |
| Report Definitions | 📷 Stock | Report stock category | | |
| | Agent_Anuj | Agent | RD Agent | * |
| Users | agent_test | Agent | RD Agent | Edit Save As |
| | Pranav Test | | Audit Trail | Rename |
| Configure | tost t | | Agent Historical All Fields | Move |
| | | | | Add Help |
| | | | | Delete |
| | | | | |
| | | | | Share |
| | | | | Permalinks |
| | | | | |

Schritt 2. Wählen Sie in **Permalinks** Fenstern den HTML-Code im Abschnitt **Links**, der die Permalink-ID in der Links-URL verfügbar macht, wie im Bild gezeigt:

Permalinks

| View Name 👻 | View Type | Authenticate | Links | | |
|--|---------------------------|-------------------------|--------|-------|-------------|
| Agent | Grid | | ✓ HTML | Excel | XML |
| Agent All Fields | Grid | | HTML | Excel | XML |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ink https://10.201.226.24:8444/cuicul/ | permalink/?viewId 98C09A1 | 91000016A000001C80AC9E2 | | | Cancel Save |

Schritt 3: Notieren Sie sich den Wert von 'viewld' für den Permalink-Link.

Die Schritte zum Abrufen der viewld unterscheiden sich bei CUIC-Versionen unter 11.5.

Die Schritte sind:

Schritt 1: Wählen Sie im Bericht "Ansichten bearbeiten".

Schritt 2. Wählen Sie in der Liste Verfügbare Ansichten die Ansicht aus, und kopieren Sie auf Links die Ansicht aus dem Feld HTML Link.

Nachdem die richtige viewld des Berichts erfasst wurde, kopieren Sie diese in finesse desktop layout in das gewünschte Live-Daten-Gadget permalink und speichern Sie wie im Bild gezeigt:

| S | Settings | Call Variables Layouts Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows | | | | | | |
|-----------------------|----------|---|--|--|--|--|--|--|
| Manage Desktop Layout | | | | | | | | |
| | Finess | se Layout XML | | | | | | |
| | | The following Gadgets are for inclusion of the following: If you wish to show inclusing Reports, then do the following: 1) Uncompact each Gadget you wish to show. 2) Replace all instances of "CUIGA bubba.com" with the Fully Qualified Domain Name of your Intelligence Center Server. 3) (OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetheight" parameter. INPORTANT NOTES: - In order for these Gadgets to work, you must have performed all documented pre-regulaite steps. - The use of HITP/HITPS "must" match what your Users use for the Finesse Deskroom (HITP or HITPS). - If you wish to use HITP, then HITP must be enabled on both Finesse and Intelligence Center. - Do "MOT" change the viewing upression where built a custom report and know what you are doing). - The "teatometer" will be automatically replaced with the Team Name of the User logged into Finesse (for Team-specific layouts). | | | | | | |
| | | <1 HTTPS Version of "> | | | | | | |
| | | <pre><gadget>https://CUICA.bubba.com:8444/cuic/gadget/.iveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1+99E6C8E210000141000000080A0006C4&filerId_1=agent <!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view (default), 2. Skill Group Utilization view, 3. Precision Queue Default view, 4. Precision Queue <gadget-->https://UICA.bubba.com:8444/cuic/gadget/iveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=973718E21000014000002870A00007C5&FilterId_1=ski </gadget></pre> | | | | | | |

X

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.