

Dépannage du problème Finesse Custom ou New Gadgets

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Vérification](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure à suivre pour résoudre le problème à l'aide d'un nouveau gadget de données en direct personnalisé.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

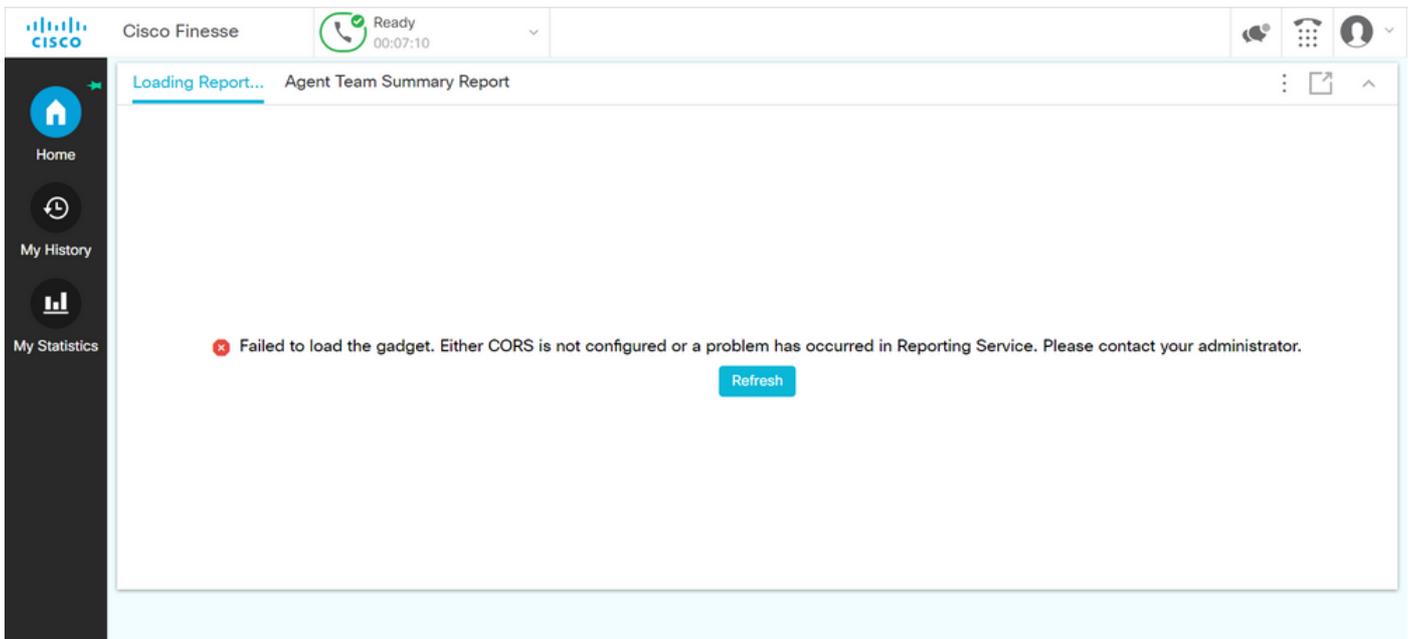
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème

Erreur du gadget de données en direct de l'agent Finesse « **Échec du chargement du gadget. Soit CORS n'est pas configuré, soit un problème s'est produit dans Reporting Service.** »

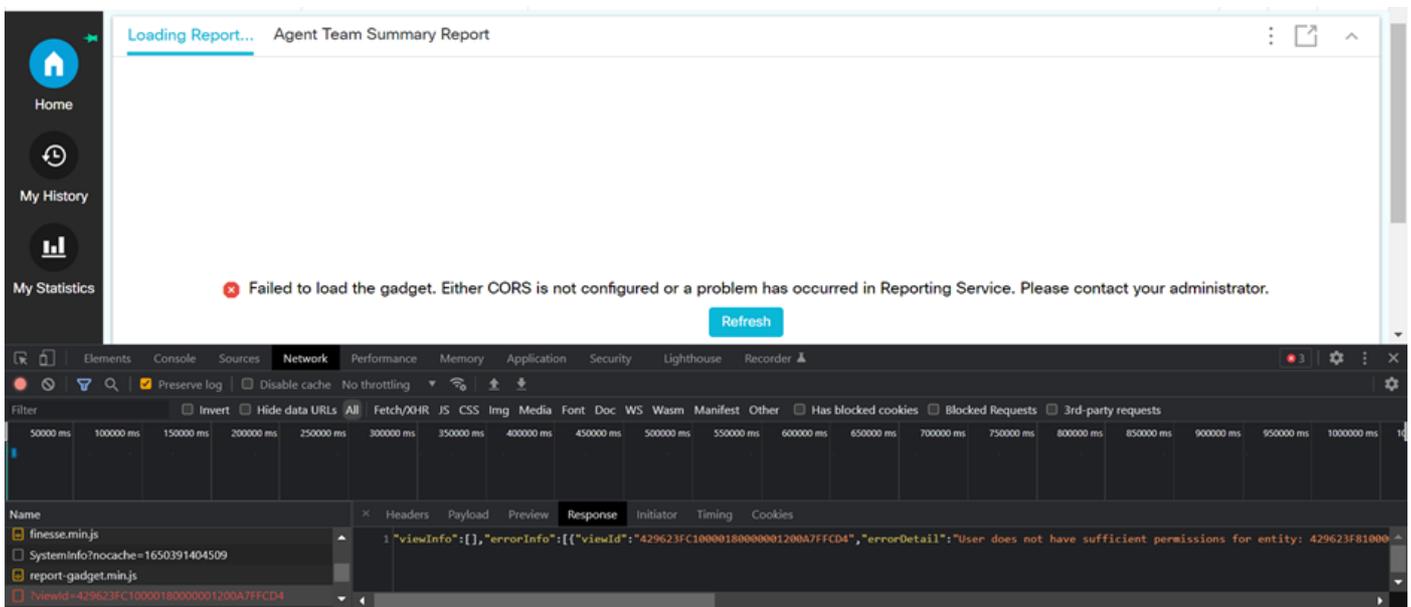


Vérification

Activez les journaux de console du navigateur. Ouvrez la console du navigateur et accédez à Outils de développement. Sélectionnez Onglet Réseau et cliquez sur le bouton Actualiser qui apparaît dans la fenêtre du gadget pour recharger le gadget.

Lien de référence :

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



Dans la section Filtre, mettez en surbrillance ID d'affichage et vérifiez le champ de réponse pour le motif d'échec :

«l'utilisateur ne dispose pas des autorisations suffisantes pour l'entité : 429623FC10000180000001200A7FFCD4 ».

Ceci confirme que le problème concerne le rapport qui ne dispose pas des autorisations utilisateur.

Solution

Afin de trouver le nom du rapport qui a un problème d'autorisation utilisateur, notez l'ID d'affichage dans la réponse d'erreur.

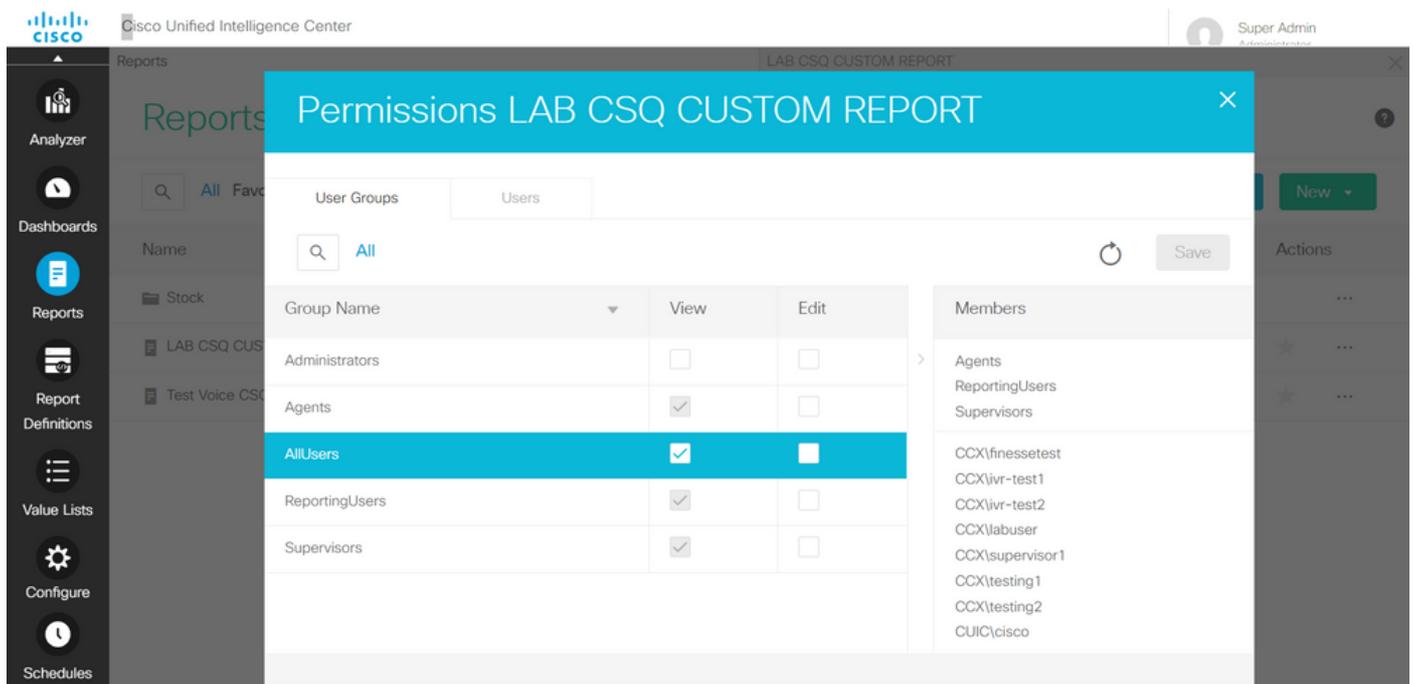
Exécutez la commande **sql** sur cli du noeud uccx.

Exécutez **SQL**, choisissez le nom dans **cuic_data** : **cuicReport** où id in(sélectionnez parentrptid dans cuic_data : cuicGrid où id = '<viewId copié à partir de la réponse à l'erreur>').

```
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
```

À partir du résultat, le nom du rapport est identifié.

Connectez-vous au CUIC et vérifiez les autorisations utilisateur du rapport. Accorder l'autorisation de lecture ou d'exécution à tous les agents ou à Tous les utilisateurs conformément aux exigences.



Note: Il est généralement recommandé d'avoir ces autorisations pour des rapports spécifiques. Connectez-vous à **CUIC > Configurer > Permissions** et choisissez **Reports** dans le menu déroulant.

Rapports d'agent : Administrateur, Agents, Utilisateurs de rapports, Superviseurs.

Rapports du superviseur : Administrateur, utilisateurs de rapports, superviseurs.

Connectez-vous à nouveau à la page finesse et vérifiez le gadget de données en direct.

Avec les autorisations mises à jour, le gadget de données en direct personnalisé se charge correctement.



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