

對Live Data小工具進行故障排除，出現錯誤「檢視ID :找不到XXXXXX。」

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹疑難排解和修正錯誤「View Id:找不到XXXXXX。」在Finesse中用於即時資料小工具。

由Cisco Engineering貢獻。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- Finesse

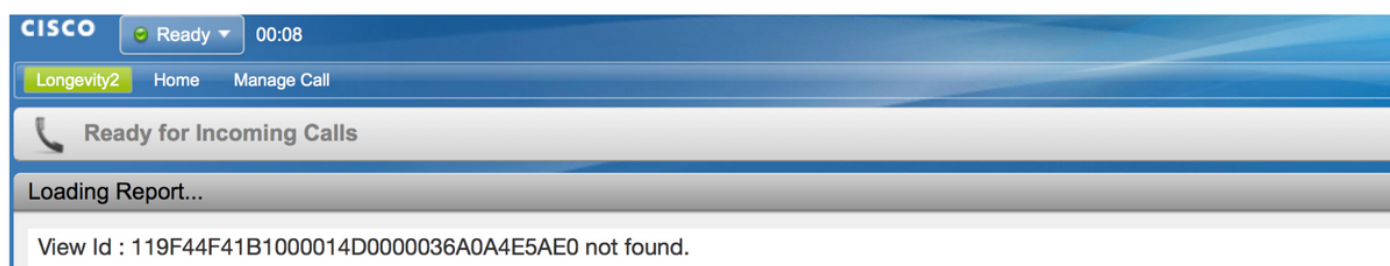
採用元件

本文檔中使用的資訊基於UCCE 11.(X)版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何步驟可能造成的影響。

問題

Finesse中的即時資料小工具生成錯誤 "檢視Id :找不到XXXXXX。" 且無法載入，如下圖所示：



通常，此錯誤表示具有上述ID的Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)資料庫中沒有檢視資訊。

解決方案

要檢查並確認該檢視是否存在，請運行以下命令：從cuic_data:cuicgrid運行sql select Id、Name、ParentRptId，其中id = 「<viewID>」，在CUIC CLI上查詢。

問題部分中所述錯誤的查詢示例：

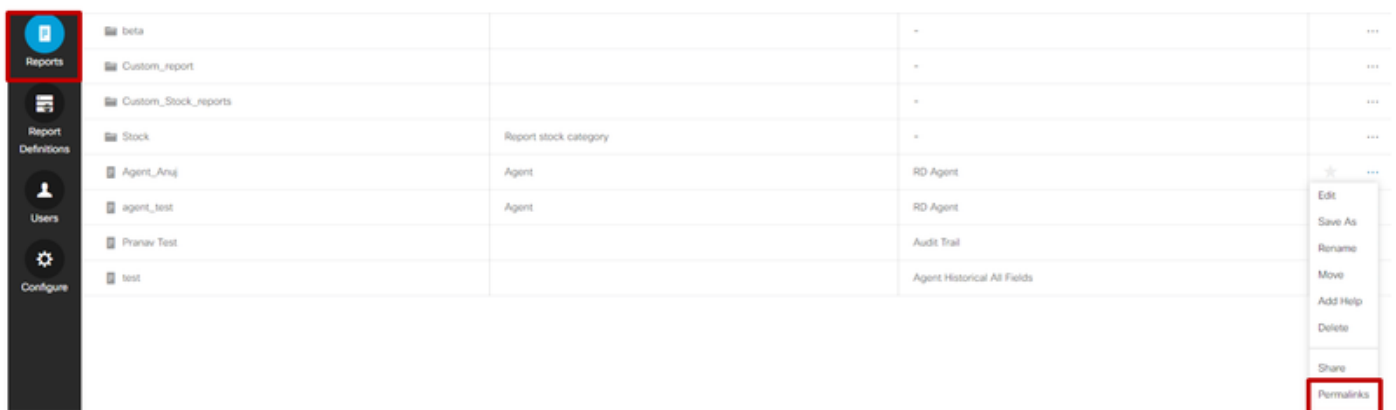
```
從cuic_data:cuicgrid運行sql select Id、Name、ParentRptId，其中id = '119F44F41B1000014D0000036A0A4E5AE0'
```

如果查詢未返回任何記錄，則表示對於給定ID，CUIC系統中不存在任何檢視。

若要首先解決此問題，您必須從CUIC獲取報告的正確viewId。

在CUIC 11.5及更高版本中，請遵循以下過程來獲取ID。

步驟1.在CUIC的Reports頁籤上，對於需要檢查viewId的報表，在Actions列中選擇Permalinks，如下圖所示：



步驟2.在Permalinks視窗中，在Links區段中選擇HTML，此區段在「Links」URL中顯示permalink ID，如下圖所示：

Permalinks



View Name	View Type	Authenticate	Links		
Agent	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> HTML	Excel	XML
Agent All Fields	Grid	<input checked="" type="checkbox"/>	HTML	Excel	XML

Link <https://10.201.226.24:8444/cuic/permalink/?viewId=98C09A191000016A000001C80AC9E2>

Cancel

Save

步驟3.記下permalink連結的'viewId'值。

CUIC版本小於11.5時，獲取viewId的步驟不同。

步驟如下：

步驟1.在報告中，選擇Edit Views。

步驟2.在列出的可用檢視中選擇檢視，然後在連結上從HTML連結域複製視圖文件。

獲取報告的正確viewId後，在finesse案頭佈局中，將報告複製到所需的即時資料小工具永久連結中，然後儲存如下圖所示：

```
Settings Call Variables Layout Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows
Manage Desktop Layout
Finesse Layout XML
<!--
The following Gadgets are for LiveData.
If you wish to show LiveData Reports, then do the following:
1) Uncomment each gadget you wish to show.
2) Replace all instances of "CUICA.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.
IMPORTANT NOTES:
- In order for these Gadgets to work, you must have performed all documented pre-requisite steps.
- The use of HTTP/HTTPS "must" match what your Users use for the Finesse Desktop (HTTP or HTTPS).
- If you wish to use HTTP, then HTTP must be enabled on both Finesse and Intelligence Center.
- Do "NOT" change the viewId (unless you have built a custom report and know what you are doing).
- The "teamName" will be automatically replaced with the Team Name of the User logged into Finesse (for Team-specific layouts).
-->
<!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->
<!-- TEAM STATUS REPORTS: 1. Agent Default view (default), 2. Agent Skill Group Default view -->
<gadget>https://CUICA.bubba.com:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000080A0006C4&filterId_1=agent
<!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view (default), 2. Skill Group Utilization view, 3. Precision Queue Default view, 4. Precision Queue
viewId_3=871A630C10000144000002480A0007C5&filterId_3=precisionQueue.id=CL%20teamName&viewId_4=2868B6F01000014C000005330A0006C4&filterId_4=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget>
```

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。