解決Finesse自定義或新小工具問題

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求用元件</u> <u>問驗證</u> 解決方案

簡介

本文檔介紹使用finesse自定義/新即時資料小工具排除問題的過程。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- 整合客服中心Express版
- Cisco Finesse
- Cisco Unified Intelligence Center

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- 整合客服中心Express版12.5
- Cisco Finesse 12.5

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,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

Finesse代理即時資料小工具錯誤「無法載入小工具。未配置CORS或Reporting Service出現問題。

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	RS is not configured or a problem has occurred in Reporting Service. Please contact your adm	inistral	or.	^	

驗證

啟用瀏覽器控制檯日誌。開啟Browser Console,然後導航到Developer Tools。選擇Network Tab,然後按小工具視窗中顯示的refresh按鈕以重新載入小工具。

參考連結:

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

Loading Report Agent Team Summary Report	: [] r.	^	
🖟 🖞 Bements Console Sources Network Performance Memory Application Security Lighthouse Recorder 🛦	03	• :	
🔍 🛇 🔽 Passerve log 🗉 Disable cache 🛛 No throttling 🔹 🥱 🛓 🛓			۵
Filter 🛑 Invert 🗋 Hide data URLs All Fetch/XOHR JS CSS Img Media Font Doc WS Waam Manifest Other 🗍 Has blocked cookies 🗎 Blocked Requests 🗍 3rd-party requests			
50000 ms 100000 ms 150000 ms 220000 ms 220000 ms 300000 ms 350000 ms 450000 ms 550000 ms 550000 ms 655000 ms 750000 ms 750000 ms 850000 ms 850000 ms 900000 ms	950000 ms	1000000 ms	10
Name × Headers Payload Preview Response Initiator Timing Cookies			
finesseminjs finesseminjs finesseminjs report-gadget.minjs viewInfo":[],"errorInfo":[{"viewId":"429623FC10000180000001200A7FFCD4","errorDetail":"User does not have sufficient permissions for viewInfo":[],"errorInfo":[],"errorInfo":[]"	entity: 42	29623F8100	• •

在過濾器部分中,選中View ID並檢查響應欄位以瞭解失敗原因:

"使用者對實體"FC-A429623FFCD1000018000001200沒有足夠的許可權"。

這確認丟失使用者許可權的報告有問題。

解決方案

為了查詢存在使用者許可權問題的報告名稱,請記下錯誤響應中的「檢視ID」。

在uccx節點的cli上運行sql命令。

運行**SQL**,從**cuic_data:cuicReport**(其中id位於)中選擇name(從cuic_data:cuicGrid中選擇 parenttrptid,其中id = '<viewId copied from error response>')。



從輸出中標識報告名稱。

登入到CUIC並驗證報告的使用者許可權。根據要求向所有代理或AllUsers授予讀取或執行許可權。

alialia cisco	Gisco Unified Intelligence Center								n s	Super Admin		
Analyzer	Reports	Permissions LAB CSQ CUSTOM REPORT ×									× 0	
• Dashboards	Q All Favo	User Groups	Users						Control Service	New •		
F Reports	Stock	Group Name		Ŧ	View	Edit		Members	O Save	ACIONS		
Report Definitions	Test Voice CSC	Administrators Agents					>	Agents ReportingUsers Supervisors		*		
Value Lists		AllUsers ReportingUsers			✓ ✓			CCX\finessetest CCX\ivr-test1 CCX\ivr-test2				
Configure		Supervisors						CCX\labuser CCX\supervisor1 CCX\testing1 CCX\testing2				
Schedules								CUIC\cisco				

附註:通常建議對特定報表擁有這些許可權。請登入到CUIC > Configure > Permissions,然 後從下拉選單中選擇**Reports**。 座席報告:管理員、代理、報告使用者和主管。 Supervisor報告:管理員、ReportingUsers、主管。

重新登入到finesse頁面並驗證即時資料小工具。

使用更新的許可權,已成功載入自定義即時資料小工具。

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