

解決Finesse自定義或新小工具問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[驗證](#)

[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

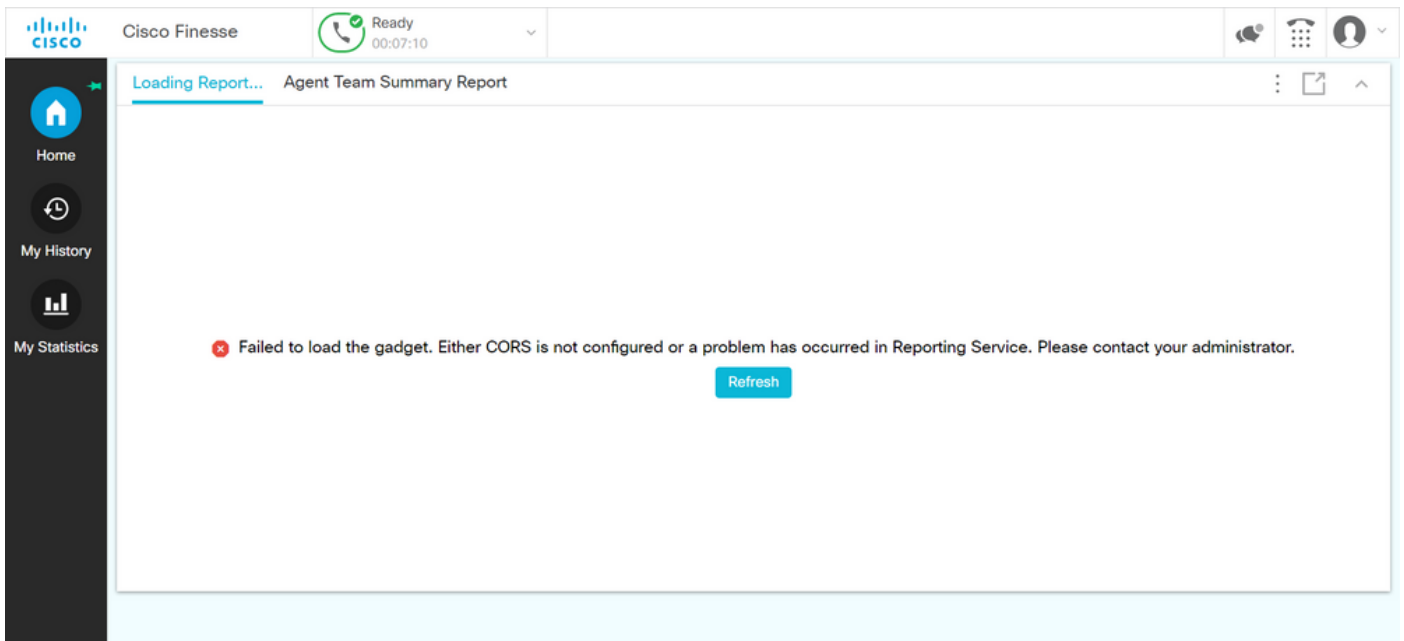
本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 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。」

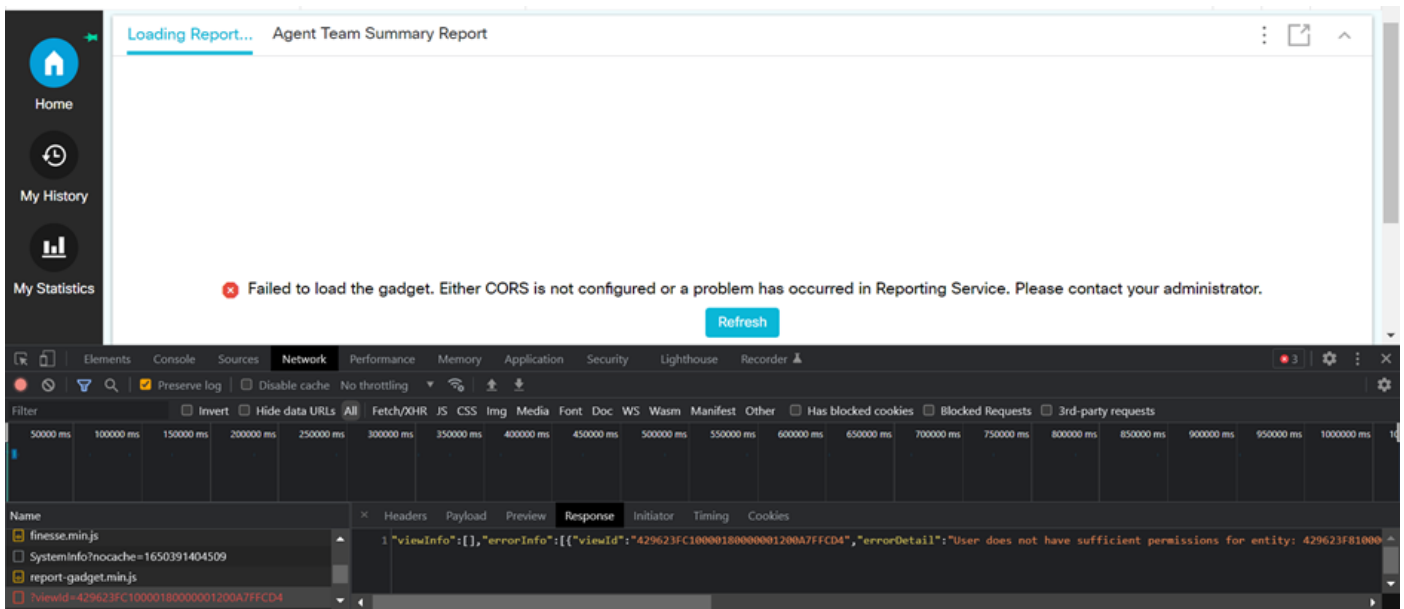


驗證

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/>



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-A429623FFCD10000180000001200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」。

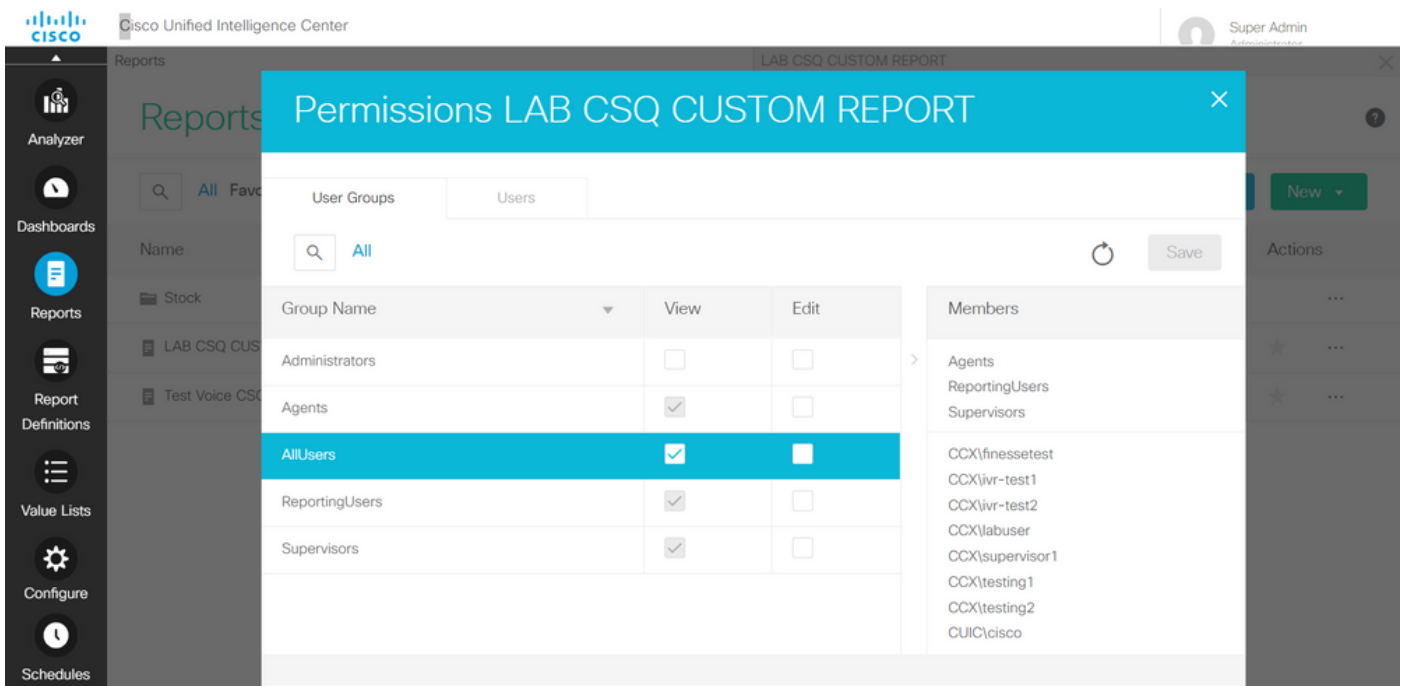
在uccx節點的cli上運行sql命令。

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

```
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
```

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。



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。



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