

Solución de problemas de Finesse Custom o New Gadgets

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificación](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el procedimiento para resolver el problema con un gadget de datos personalizados/nuevos y finos.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

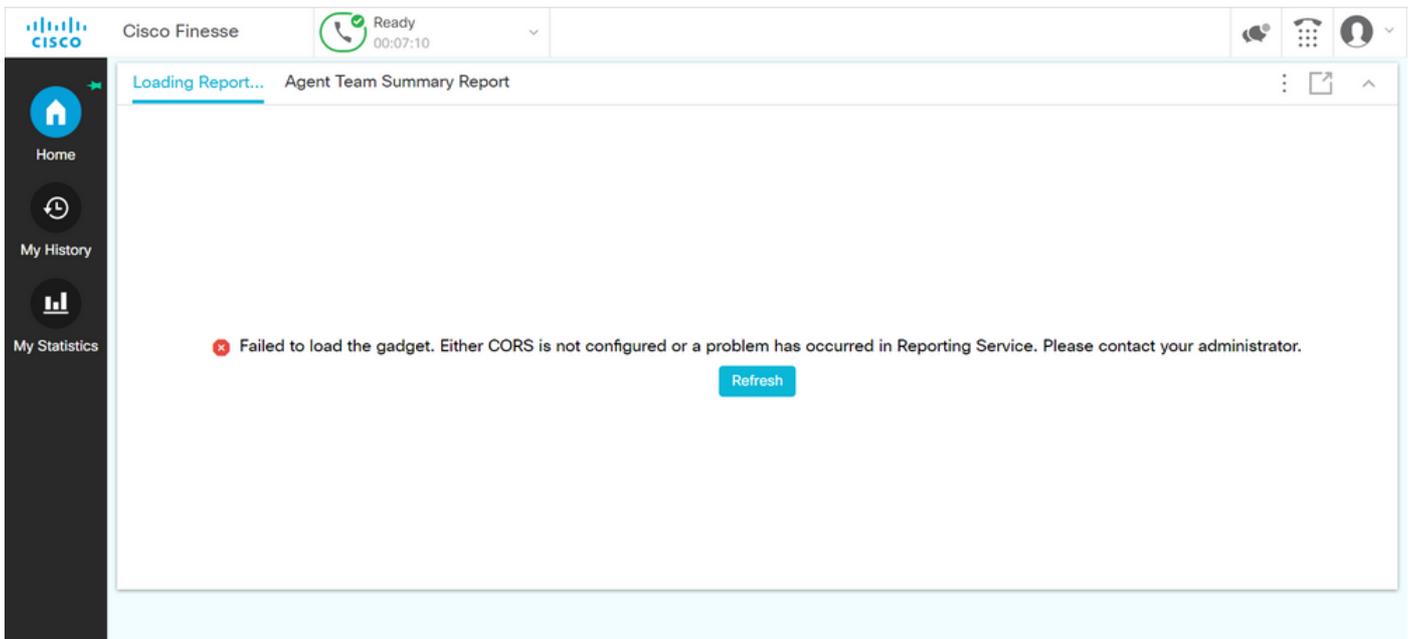
La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

Error del gadget de datos en directo del agente Finesse "No se pudo cargar el gadget. El CORS no está configurado o se ha producido un problema en el servicio de informes".

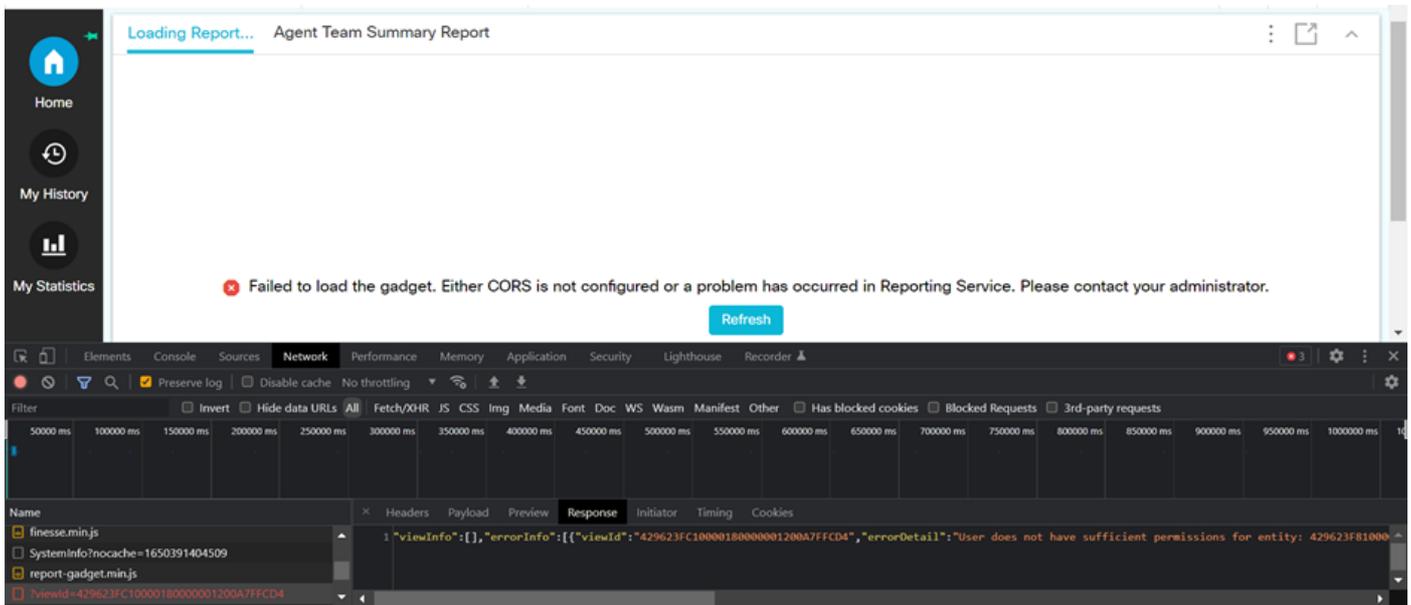


Verificación

Habilite los registros de la consola del navegador. Abra **Browser Console** y navegue hasta **Developer Tools**. Elija la **ficha Red** y pulse el **botón Actualizar** que aparece en la ventana del gadget para recargar el gadget.

Enlace para referencia:

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



En la sección de filtros, resalte **Ver ID** y verifique el campo de respuesta para ver la razón de la falla:

"el usuario no tiene permiso suficiente para la entidad: 429623FC100001800000001200A7FFCD4".

Esto confirma que el problema está en el informe que no tiene permisos de usuario.

Solución

Para encontrar el nombre del informe que tiene un problema de permiso de usuario, anote la ID de vista en la respuesta de error.

Ejecute el comando **sql** en cli de nodo uccx.

Ejecute **SQL**, elija el nombre de **cuic_data:cuicReport** donde id(seleccione parentrptid de cuic_data:cuicGrid donde id = '<viewId copiado de la respuesta de error>').

```
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
```

En el resultado, se identifica el nombre del informe.

Inicie sesión en CUIC y verifique los permisos de usuario del informe. Conceda el permiso de lectura o ejecución a todos los agentes o a Todos los usuarios según el requisito.

The screenshot shows the 'Permissions LAB CSQ CUSTOM REPORT' dialog box in the CUIC interface. The 'User Groups' tab is active, displaying a table with the following data:

Group Name	View	Edit
Administrators	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AllUsers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ReportingUsers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisors	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

The 'Members' list on the right includes: Agents, ReportingUsers, Supervisors, CCX\finnesetest, CCX\ivr-test1, CCX\ivr-test2, CCX\labuser, CCX\supervisor1, CCX\testing1, CCX\testing2, and CUIC\cisco.

Nota: Por lo general, se recomienda tener estos permisos para informes específicos. Inicie sesión en **CUIC > Configure > Permissions** y elija **Reports** en el menú desplegable. Informes de agente: Administrador, agentes, usuarios de informes, supervisores. Informes de Supervisor: Administrador, generación de informesUsuarios, supervisores.

Vuelva a iniciar sesión en la página de información y verifique el gadget de datos en directo.

Con los permisos actualizados, el gadget de datos en directo personalizado se carga correctamente.



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