

UCCX FinesseおよびCUICの一般的な問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：FinesseおよびFinesse管理者がブランク画面でロードされる](#)

[解決方法](#)

[問題：PGフェールオーバー後のFinesse通知サービスの認証の失敗](#)

[解決方法](#)

[問題：音声CSQサマリーレポートのUCCX 12.5スナップショットビューに\[Longest Call in Queue\]列がない](#)

[解決方法](#)

[問題：エージェントが通話中状態から自動的に受信不可状態になる](#)

[解決方法](#)

[問題：Cisco Bug ID CSCvx73795の回避策を適用した後、Finesseの接続解除に関する問題がエージェントから報告される](#)

[解決方法](#)

[問題：HIGH MEM USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラート](#)

[解決方法](#)

[問題：ASR/TTSが設定され、VXMLがアプリケーションの一部として選択されている場合、そのアプリケーションに関連付けられているトリガーにコールが発信されると、プロンプトが聞こえません](#)

[解決方法](#)

[問題：カスタムレポートとダッシュボードが機能しない](#)

[解決方法](#)

[問題：CUICレポートを実行できない](#)

[解決方法](#)

[問題：ログイン後にFinesseがユーザ名とパスワードの入力を複数回要求する](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)の一般的な問題の解決策と解決策について説明します。

前提条件

要件

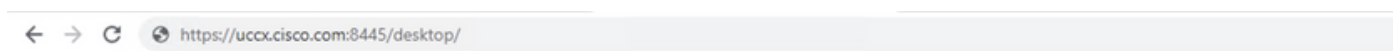
このドキュメントに特有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題：FinesseおよびFinesse管理者がブランク画面でロードされる

Finesseがエージェントの要求または内部要求に断続的に応答しなくなることがあります。



症状：Finesseデスクトップがロードできず、5xxエラーがスローされます。

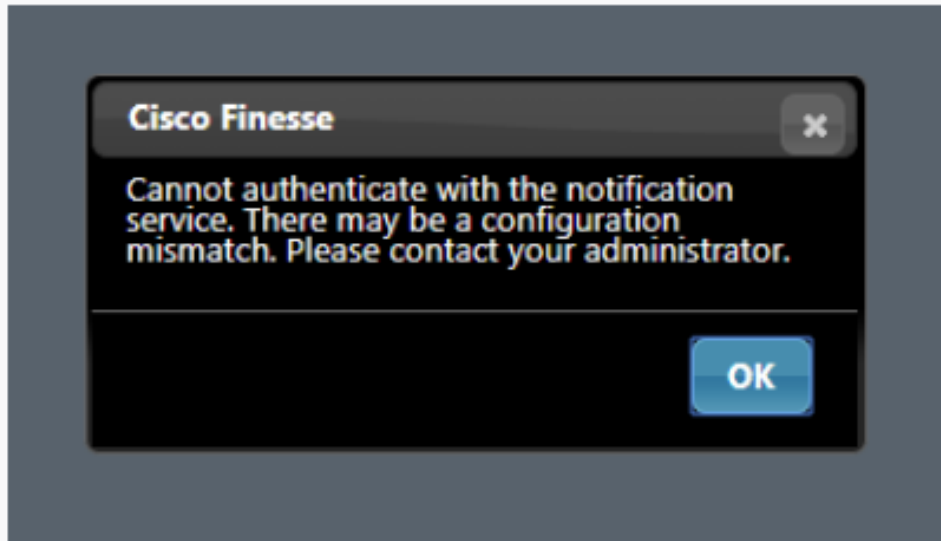
この問題は、Cisco Bug ID [CSCvy99585](#)およびCisco Bug ID [CSCvy99583](#)に記述されています。

解決方法

Finesse Tomcat Servicesを再起動すると、問題が一時的に解決します。UCCXバージョン12.6.Xで永続的な修正が行われる予定です。

問題：PGフェールオーバー後のFinesse通知サービスの認証の失敗

症状：Finesseがログインに失敗し、エラー「cannot authenticate with the notification service」が表示される。ログインの失敗は、エージェントのgetに対するHTTP 404 not foundに対するWebサービス応答が原因です。



この問題は、Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)およびCisco Bug ID [CSCvb19751](#)に記述されています。

解決方法

この問題は、通知とFinesse Tomcatサービスの再起動によって一時的に修正できます。根本的な修正は、Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)およびCisco Bug ID [CSCvb19751](#) (登録ユーザ専用) のソリューションを含むバージョンにアップグレードすることです。

問題：音声CSQサマリーレポートのUCCX 12.5スナップショットビューに[Longest Call in Queue]列がない

症状：UCCX 12.5音声CSQサマリーレポートのスナップショットビューに[Longest Call in Queue]列が表示されません。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCv71473](#) (登録ユーザ専用) に記述されています。

解決方法

Cisco Bug ID [CSCv71473](#)に記載されているソリューションを使用してください。

問題：エージェントが通話中状態から自動的に受信不可状態になる

症状：エージェントがNot Ready状態になり、同じノードまたは代替ノードのいずれかでエージェントログオンが行われます。これは、エージェントが[Not Ready - Agent Logon without notification]に設定されている場合に影響します。エージェントは、通知された時点で再び

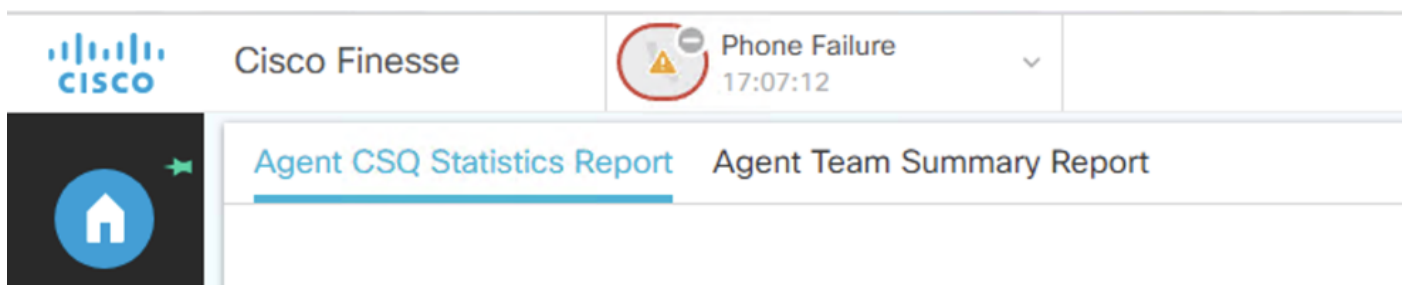
Ready状態に設定する必要があります。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx73795](#)に記述されています。

解決方法

この問題に対する根本的な修正は、11.6.2 ES08および12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードする際に取得されます。Cisco TACに連絡すると、一時的な修正が提供されます。

問題：[Cisco Bug ID CSCvx73795](#)（登録ユーザ専用）の回避策を適用した後、エージェントがFinesseの接続解除に関する問題を報告する



症状：Finesseクライアントデスクトップで接続障害の問題がランダムに発生するという報告を受けたエージェントはほとんどいません。接続解除は、エージェントに対してランダムに発生します。

この問題は、『[Finesse BOSHの実装について](#)』および『[Finesse Agent Desktop Presenceの接続解除問題のトラブルシューティング](#)』に簡単に記載されています

解決方法

Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)から、影響を受けるエージェントのエージェント状態詳細レポートを収集します。エージェントの状態が接続障害と電話障害を示している場合は、ドキュメントを参照して動作を絞り込み、切断理由を特定してください。詳細については、Cisco TACにお問い合わせください。

問題：HIGH_MEM_USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラート

症状：システムでHIGH_MEM_USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラートが生成されます。Cisco Unified CCX Engineは、ほとんどのメモリを使用するアプリケーションです。ソケットIO例外が原因で、エンジンでメモリリークが発生する。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx74769](#)に記述されています。

解決方法

この問題に対する根本的な修正は、12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードする際に入手できます。

問題：ASR/TTSが設定され、VXMLがアプリケーションの一部として選択されている場合、そのアプリケーションに関連付けられているトリガーにコールが発信されると、プロンプトが聞こえません

症状：ASR/TTS関連のプロンプトが聞こえない。ASR/TTSプロバイダーとサーバを設定。音声ブラウザスクリプトとVXMLが関連付けられたアプリケーションが作成されます。Jabberを介して、このアプリケーションに関連付けられているトリガーにコールを発信しました。その時点では、VXMLに関するプロンプトは聞こえません。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvz35219](#)に記述されています。

解決方法

この問題に対する根本的な修正は、12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードする際に入手できます。

問題：カスタムレポートとダッシュボードが機能しない

症状：下位バージョンから12.5.Xバージョンへのアップグレード後、CUICのカスタムレポートとダッシュボードが機能しません。

この問題は、このドキュメントの「[カスタムレポートでサポートされない機能](#)」セクションで簡単に説明されています。

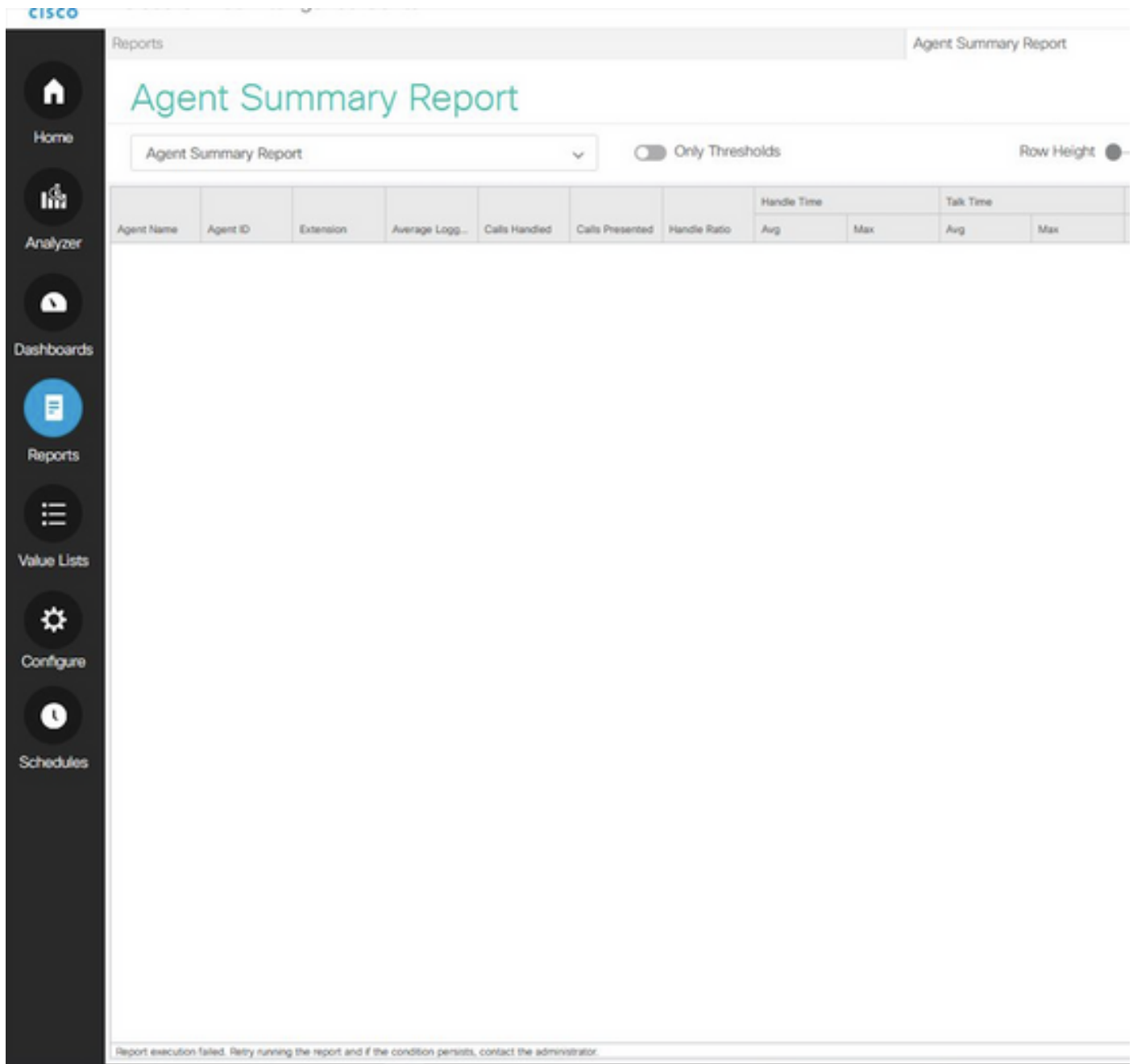
解決方法

カスタムレポートとダッシュボードは、12.5.Xバージョンへのアップグレード後に再作成する必要があります。

問題：CUICレポートを実行できない

症状：レポートを実行しようとする、レポートの実行が次のエラーで失敗します。レポートを実行できませんでした。レポートの実行を再試行してください。この状態が続く場合

は、管理者に問い合わせてください。
選択したフィルタをレポートに適用できませんでした。



Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.

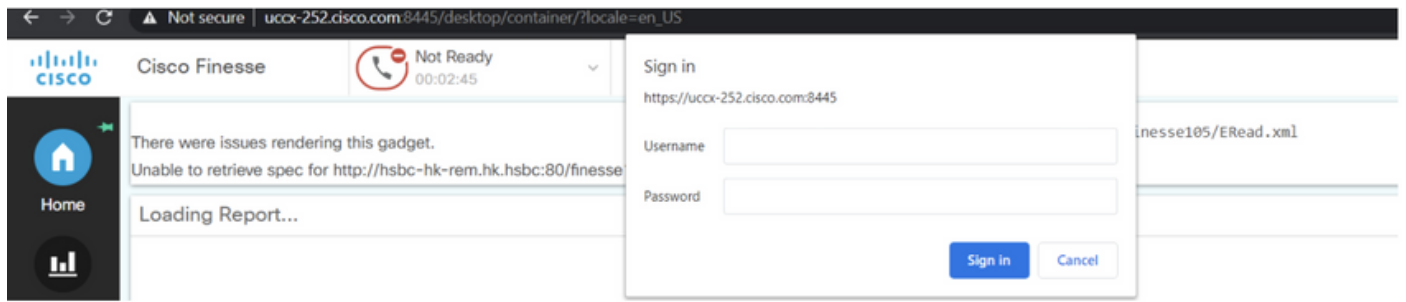
この問題は、Cisco Bug ID [CSCvg07984](#)およびCisco Bug ID [CSCvg04634](#)に記述されています。

解決方法

この問題に対する根本的な修正は、11.6(2.10000.38)バージョンにアップグレードする際に入手できます。

問題：ログイン後にFinesseがユーザ名とパスワードの入力を複数回要求する

症状：エージェントがfinesseにログインすると、複数のユーザ名とパスワードのプロンプトが表示されます。CUICのライブデータソースも影響を受ける可能性があります。



この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx60122](#)に記述されています。

解決方法

Cisco Bug ID [CSCvx60122](#)に記載されているソリューションを使用してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。