

常见UCCX Finesse和CUIC问题故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题：Finesse和Finesse管理员加载时屏幕为空](#)

[解决方案](#)

[问题：PG故障转移后Finesse通知服务的身份验证失败](#)

[解决方案](#)

[问题：语音CSQ摘要报告中的UCCX 12.5快照视图缺少队列中最长的呼叫列](#)

[解决方案](#)

[问题：座席从通话状态自动进入未就绪状态](#)

[解决方案](#)

[问题：应用Cisco Bug ID CSCvx73795的解决方法后，座席报告与Finesse断开有关的问题](#)

[解决方案](#)

[问题：HIGH MEM USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警报](#)

[解决方案](#)

[问题：当配置了ASR/TTS并且选择VXML作为应用的一部分时，如果呼叫了与该应用关联的触发器，则提示音将听不到](#)

[解决方案](#)

[问题：自定义报告和控制面板无法正常工作](#)

[解决方案](#)

[问题：无法运行CUIC报告](#)

[解决方案](#)

[问题：登录后Finesse多次提示输入用户名和密码](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)中常见问题的解决方案和解决方案。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题：Finesse和Finesse管理员加载时屏幕为空

Finesse可能间歇性地开始不响应代理请求或内部请求。



症状：Finesse桌面无法加载并引发5xx错误。

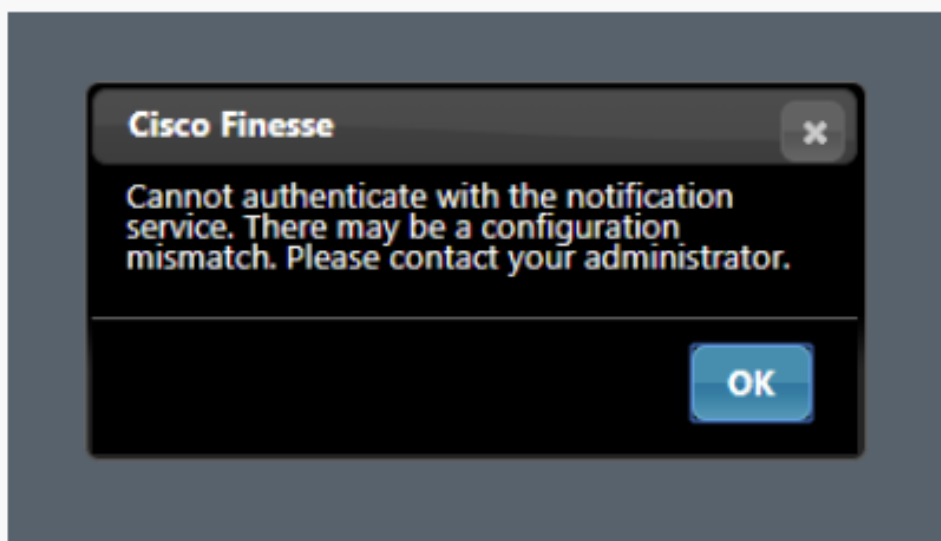
此问题由Cisco Bug ID [CSCvy99585](#)和Cisco Bug ID [CSCvy99583](#)记录。

解决方案

重新启动Finesse Tomcat服务可以暂时解决此问题。永久修复安排在UCCX版本12.6.X中。

问题：PG故障转移后Finesse通知服务的身份验证失败

症状：Finesse无法登录代理，错误是无法通过通知服务进行身份验证。登录失败是由于在代理上找不到Get的Web服务对HTTP 404的响应。



此问题由Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)和Cisco Bug ID [CSCvb19751](#)记录。

解决方案

此问题可以通过通知和Finesse Tomcat服务重新启动来临时解决。永久修复程序将升级到具有Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)和Cisco Bug ID [CSCvb19751](#)的解决方案的版本。

问题：语音CSQ摘要报告中的UCCX 12.5快照视图缺少队列中最长的呼叫列

症状：UCCX 12.5语音CSQ摘要报告未显示快照视图中的“队列中最长的呼叫”列。

此问题由Cisco Bug ID [CSCv71473](#)记录。

解决方案

使用Cisco Bug ID [CSCv71473](#)中提到的解决方案。

问题：座席从通话状态自动进入未就绪状态

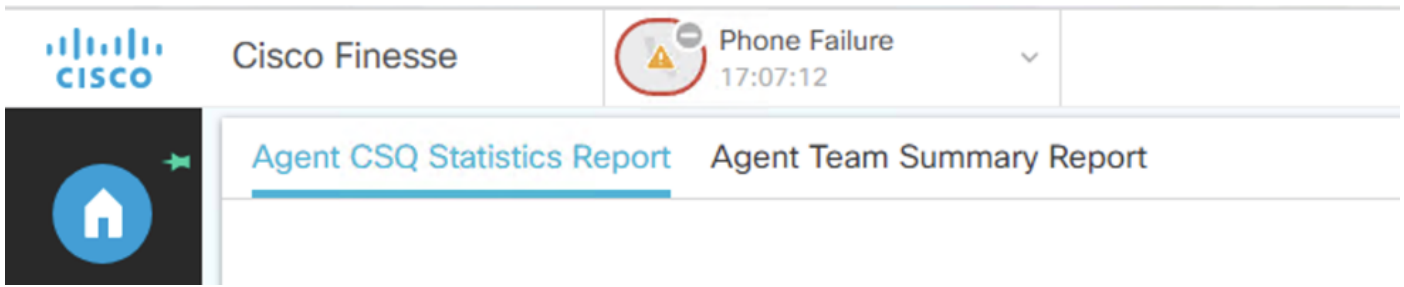
症状：座席置于未就绪 — 座席登录位于同一节点或备用节点中。当座席设置为“未就绪 — 座席登录”且无通知时，会发生此情况。当发现问题时，座席必须再次将自己设置为“就绪”。

此问题由Cisco Bug ID [CSCvx73795](#)记录。

解决方案

当您升级到11.6.2 ES08和12.5.1 SU1 ES02版本时，即可获得此问题的永久修补程序。当您联系思科TAC时，会提供临时修复。

问题：应用[Cisco bug ID CSCvx73795](#)的解决方法后，座席报告与Finesse断开连接有关的问题



症状：很少有座席报告，他们在随机情况下会看到其finesse客户端桌面上出现连接故障问题。代理的断开连接是随机发生的。

此问题在[了解Finesse BOSH实施并排除Finesse Agent Desktop在线状态断开问题](#)中简要介绍

解决方案

从Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)收集受影响座席的座席状态详细报告。如果“Agent State (座席状态)”显示“Connection Failures (连接故障)”和“Phone Failures (电话故障)”，请参阅文档缩小行为和断开原因。请联系Cisco TAC进一步了解详情。

问题：HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警报

症状：系统生成HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警报。Cisco Unified CCX引擎是使用大多数内存的应用程序。由于插槽IO异常导致在引擎上出现内存泄漏。

此问题由Cisco Bug ID [CSCvx74769](#)记录。

解决方案

当您升级到12.5.1 SU1 ES02版本时，可以获取此问题的永久修补程序。

问题：当配置了ASR/TTS并且选择VXML作为应用的一部分时，如果呼叫了与该应用关联的触发器，则提示音将听不到

症状：无法听到与ASR/TTS相关的提示。已配置ASR/TTS提供商和服务器。使用语音浏览器脚本和关联的VXML创建应用程序。通过jabber呼叫与此应用程序关联的触发器。此时不会听到有关VXML的提示。

此问题由Cisco Bug ID [CSCvz35219](#)记录。

解决方案

当您升级到12.5.1 SU1 ES02版本时，可以获取此问题的永久修补程序。

问题：自定义报告和控制面板无法正常工作

症状：从较低版本升级到12.5.X版本后，CUIC中的自定义报告和控制面板无法正常工作。

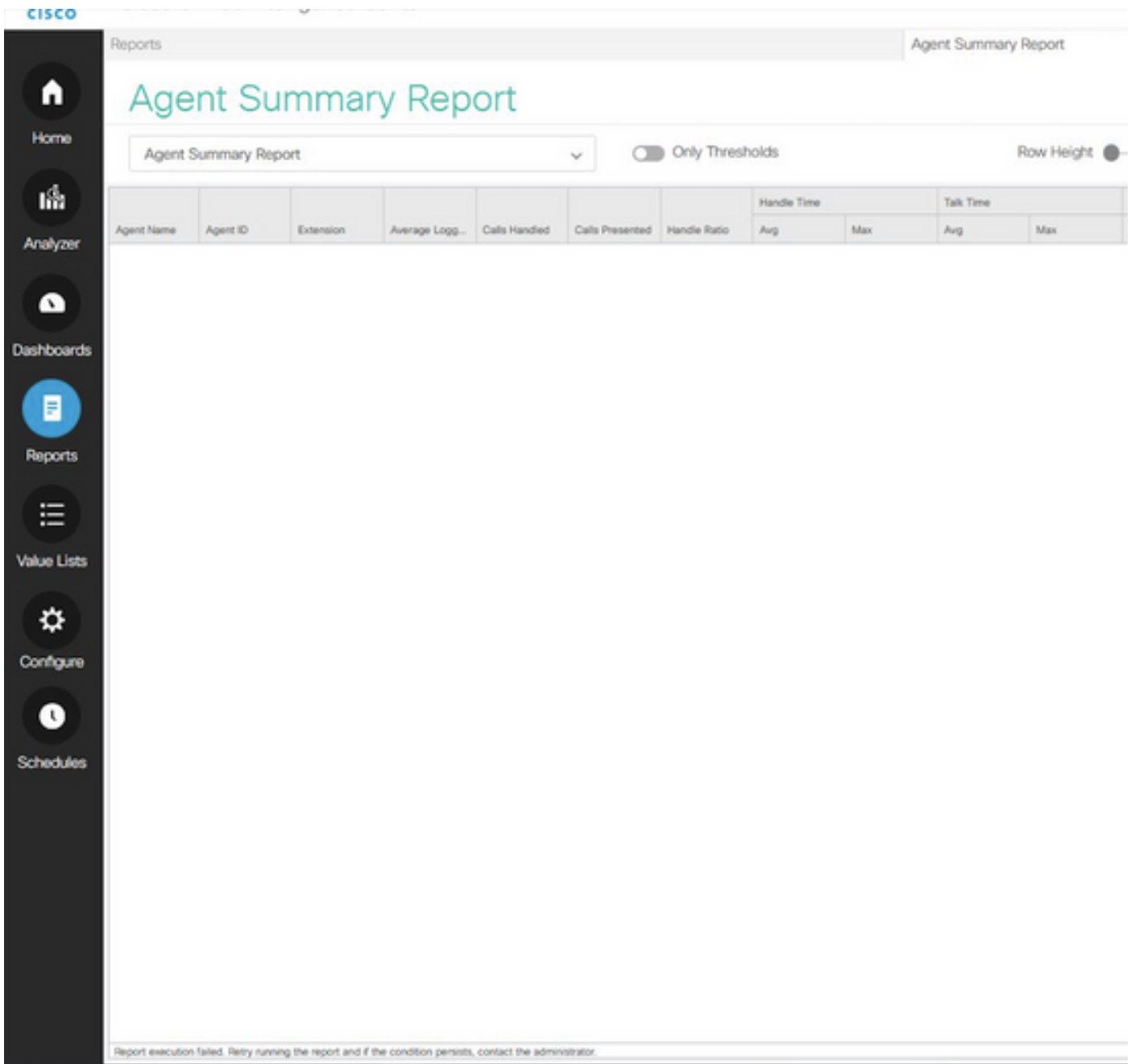
本文档的[自定义报告中不支持的功能](#)部分简要记录了此问题。

解决方案

升级到12.5.X版本后，必须重新创建自定义报告和控制面板。

问题：无法运行CUIC报告

症状：当您尝试运行报告时，报告执行失败并出现错误：
报告执行失败。重试运行报告，如果情况仍然存在，请与管理员联系。
所选筛选器无法应用于报表。请重试。



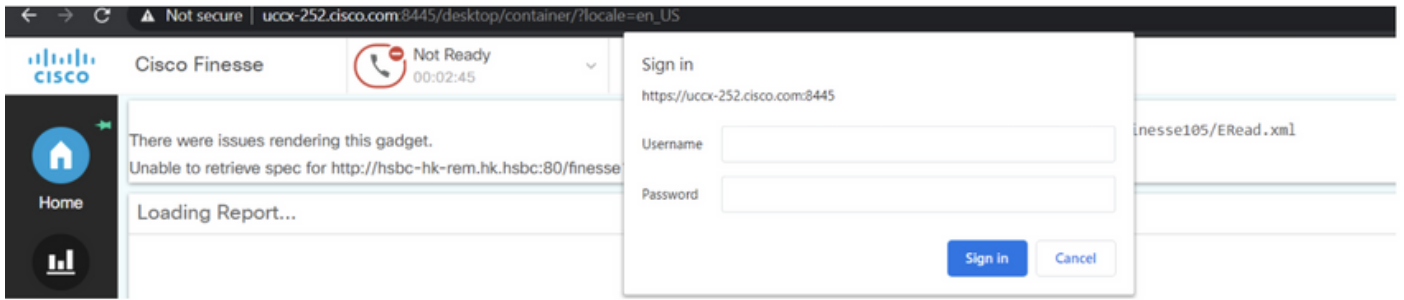
此问题由Cisco Bug ID [CSCvg07984](#)和Cisco Bug ID [CSCvg04634](#)记录。

解决方案

升级到版本11.6(2.10000.38)后，即可获得此问题的永久修补程序。

问题：登录后Finesse多次提示输入用户名和密码

症状：座席在登录finesse后开始查看多个用户名和密码提示。CUIC的实时数据源也会受到影响。



此问题由Cisco Bug ID [CSCvx6012](#)记录。

解决方案

使用Cisco Bug ID [CSCvx6012](#)中提到的解决方案。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。