

Solucionar problemas comuns do UCCX Finesse e do CUIC

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Finesse e Finesse Admin são carregados com tela em branco](#)

[Solução](#)

[Problema: falha de autenticação do Finesse Notification Service após o failover do PG](#)

[Solução](#)

[Problema: Exibição de Instantâneo do UCCX 12.5 no Relatório de Resumo de Filas do Contact Service de Voz Ausente da Chamada Mais Longa na Coluna da Fila](#)

[Solução](#)

[Problema: Agentes colocados no estado NÃO PRONTO Automaticamente do ESTADO CONVERSANDO](#)

[Solução](#)

[Problema: Após aplicar a solução alternativa para o bug da Cisco ID CSCvx73795, os agentes relatam problemas com desconexões do Finesse](#)

[Solução](#)

[Problema: Alertas HIGH MEM USAGE e LowSwapPartitionAvailableDiskSpace](#)

[Solução](#)

[Problema: Quando o ASR/TTS é Configurado e um VXML é Selecionado como parte de um Aplicativo, se uma Chamada é Feita para o Gatilho Associado a esse Aplicativo, o Prompt não é Audível](#)

[Solução](#)

[Problema: Relatórios Personalizados e Painéis não Funcionam](#)

[Solução](#)

[Problema: não é possível executar relatórios do CUIC](#)

[Solução](#)

[Problema: o Finesse solicita o nome de usuário e as senhas várias vezes depois de conseguir entrar](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve soluções para problemas comuns e soluções no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerequisites

Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema: Finesse e Finesse Admin são carregados com tela em branco

Intermitentemente, o Finesse pode começar a não responder às solicitações do agente ou às solicitações internas.



Sintoma: a área de trabalho Finesse não pode carregar e lançar erros 5xx.

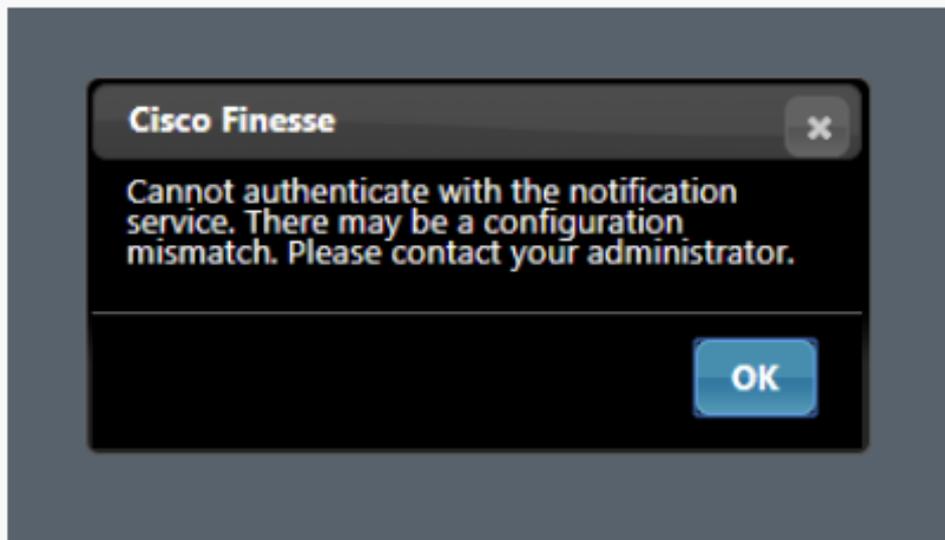
Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvy9585](#) e pela ID de bug da Cisco [CSCvy9583](#).

Solução

A reinicialização do Finesse Tomcat Services corrigiria o problema temporariamente. A correção permanente está agendada para estar no UCCX versão 12.6.X.

Problema: falha de autenticação do Finesse Notification Service após o failover do PG

Sintoma: O Finesse não consegue fazer logon de agentes com erro. Não é possível autenticar com o serviço de notificação. A falha de logon se deve à resposta do serviço da Web ao HTTP 404 não encontrada para obter um Agente.



Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvc94546](#) e pela ID de bug da Cisco [CSCvb19751](#).

Solução

Esse problema pode ser corrigido temporariamente por uma reinicialização dos serviços Notification e Finesse Tomcat. A correção permanente é atualizar para a versão que tem uma solução para o bug da Cisco ID [CSCvc94546](#) e para o bug da Cisco ID [CSCvb19751](#).

Problema: Exibição de Instantâneo do UCCX 12.5 no Relatório de Resumo de Filas do Contact Service de Voz Ausente da Chamada Mais Longa na Coluna da Fila

Sintoma: O relatório de resumo de CSQ de voz do UCCX 12.5 não mostra a coluna Chamada mais longa na fila na exibição de instantâneo.

Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCv71473](#).

Solução

Use a solução mencionada no bug da Cisco ID [CSCv71473](#).

Problema: Agentes colocados no estado NÃO PRONTO Automaticamente do ESTADO CONVERSANDO

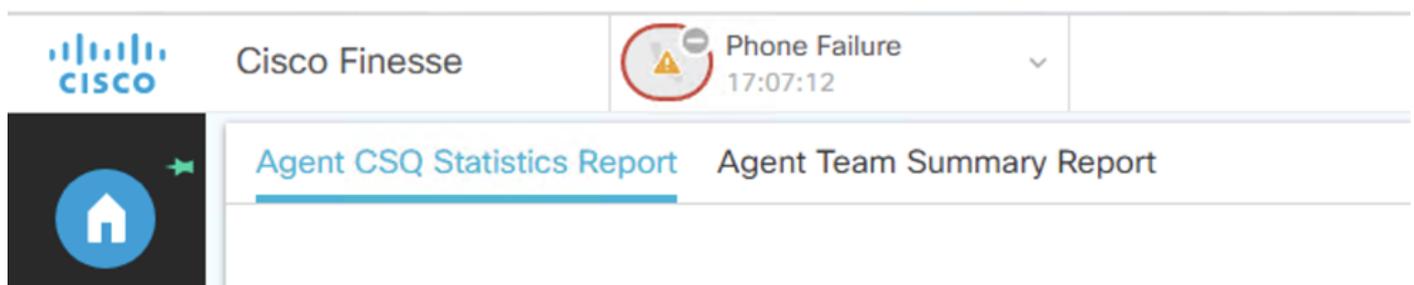
Sintoma: Os agentes são colocados em Não pronto - Logon do agente no mesmo nó ou no nó alternativo. Isso afeta quando os agentes são definidos como Não pronto - Logon do agente sem notificação. Os agentes devem se preparar novamente quando isso for percebido.

Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvx73795](#).

Solução

A correção permanente para esse problema é obtida quando você atualiza para as versões 11.6.2 ES08 e 12.5.1 SU1 ES02. A correção temporária é fornecida quando você entra em contato com o TAC da Cisco.

Problema: Após aplicar uma solução alternativa para o [bug da Cisco ID CSCvx73795](#) , os agentes relatam problemas com desconexões do Finesse



Sintoma: Poucos agentes relatam que, aleatoriamente, veem problemas de falha de conexão em seu desktop cliente requintado. A desconexão ocorre aleatoriamente para os agentes.

Este problema é documentado brevemente em [Compreender a implementação do Finesse BOSH e Solucionar problemas de desconexão de presença do Finesse Agent Desktop](#)

Solução

Colete o Relatório de detalhes de estados de agentes para os agentes afetados no Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Se o Estado do agente mostrar Falhas de conexão e Falhas de telefone, consulte o documento para restringir o comportamento e o motivo da desconexão. Entre em contato com o TAC da Cisco para obter mais esclarecimentos.

Problema: Alertas HIGH_MEM_USAGE e LowSwapPartitionAvailableDiskSpace

Sintoma: O sistema gera alertas HIGH_MEM_USAGE e LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. O

Mecanismo do Cisco Unified CCX é o aplicativo que usa a maior parte da memória. Vazamento de memória visto no Mecanismo causado por exceções de E/S de soquete.

Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvx74769](#).

Solução

A correção permanente para este problema pode ser obtida quando você atualizar para a versão 12.5.1 SU1 ES02.

Problema: Quando o ASR/TTS é Configurado e um VXML é Selecionado como parte de um Aplicativo, se uma Chamada é Feita para o Gatilho Associado a esse Aplicativo, o Prompt não é Audível

Sintoma: não é possível ouvir prompts relacionados ao ASR/TTS. Configurados os servidores e provedores ASR/TTS. Um aplicativo é criado com script de navegador de voz e VXML associado. Foi feita uma chamada para o disparador associado a este aplicativo através do jabber. Nesse momento, nenhum aviso é ouvido em relação ao VXML.

Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvz35219](#).

Solução

A correção permanente para este problema pode ser obtida quando você atualizar para a versão 12.5.1 SU1 ES02.

Problema: Relatórios Personalizados e Painéis não Funcionam

Sintoma: Após a atualização para versões 12.5.X de versões anteriores, os relatórios personalizados e os painéis no CUIIC não estão funcionando.

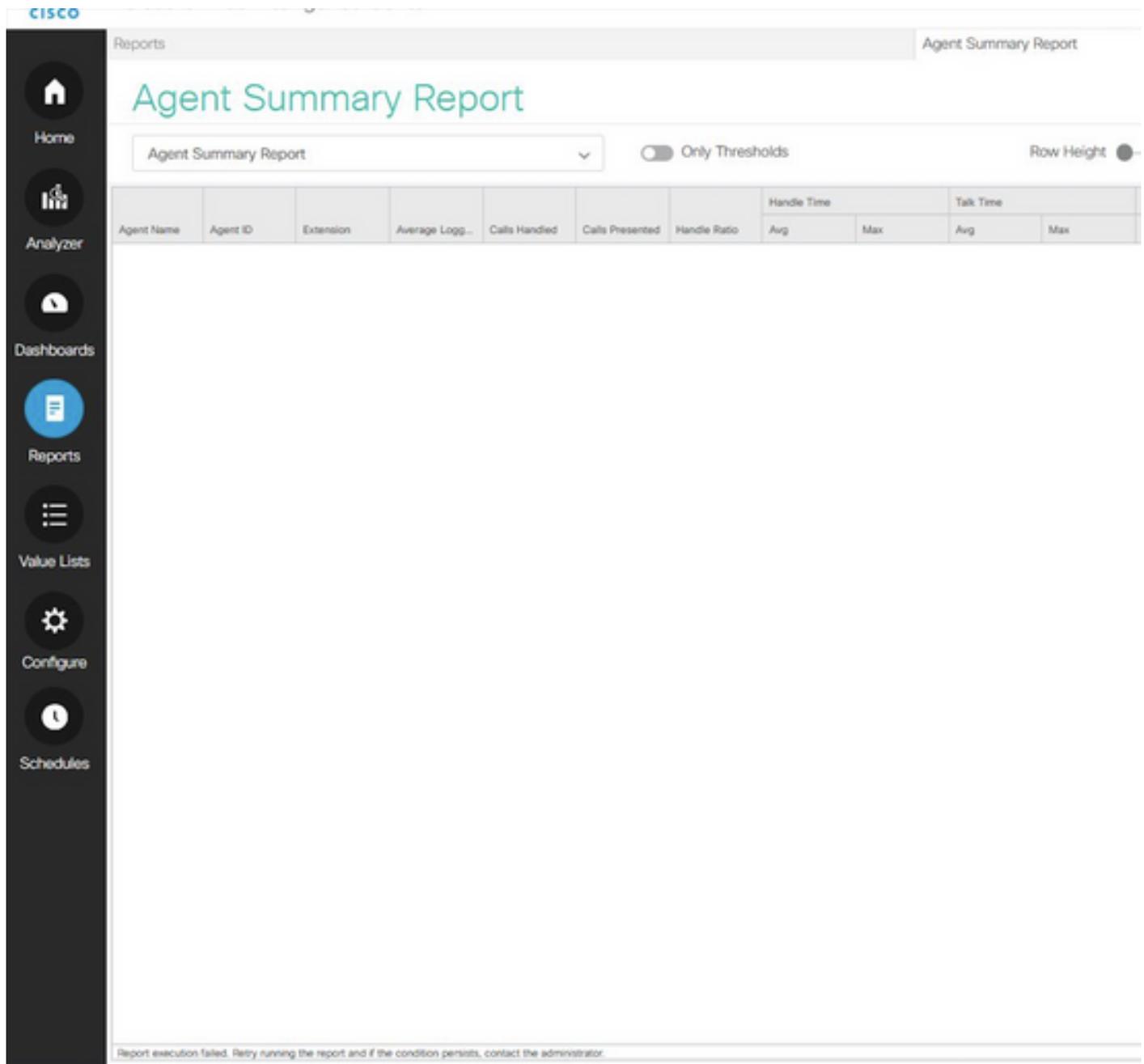
Esse problema é documentado brevemente na seção [Recursos sem Suporte em Relatórios Personalizados](#) do documento.

Solução

Relatórios e painéis personalizados precisam ser recriados após a atualização para as versões 12.5.X.

Problema: não é possível executar relatórios do CUIIC

Sintoma: Quando você tenta executar um relatório, a execução do relatório falha com erro: Falha na execução do relatório. Tente executar o relatório novamente e, se a condição persistir, entre em contato com o administrador.
Não foi possível aplicar os filtros escolhidos ao relatório. Tente novamente.



The screenshot shows the Cisco Agent Summary Report interface. The top navigation bar includes 'Reports' and 'Agent Summary Report'. The main title is 'Agent Summary Report'. Below the title, there is a dropdown menu set to 'Agent Summary Report', a toggle for 'Only Thresholds', and a 'Row Height' control. A table header is visible with columns: Agent Name, Agent ID, Extension, Average Logg..., Calls Handled, Calls Presented, Handle Ratio, Handle Time (Avg, Max), and Talk Time (Avg, Max). At the bottom of the interface, a message states: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

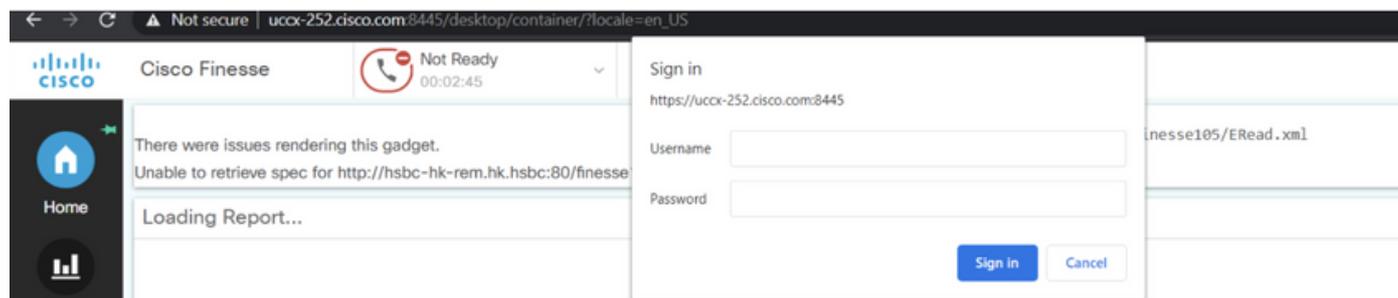
Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvg07984](#) e pela ID de bug da Cisco [CSCvg04634](#).

Solução

A correção permanente para o problema pode ser obtida quando você atualizar para a versão 11.6(2.10000.38).

Problema: o Finesse solicita o nome de usuário e as senhas várias vezes depois de conseguir entrar

Sintoma: os agentes fazem login no finesse e começam a ver vários prompts de nome de usuário e senha. A fonte de dados ao vivo do CUIIC também pode ser afetada.



Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCvx60122](#).

Solução

Use a solução mencionada no bug da Cisco ID [CSCvx60122](#).

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.