

排除常見的UCCX Finesse和CUIC問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題：Finesse和Finesse Admin載入為空白螢幕](#)

[解決方案](#)

[問題：PG故障轉移後Finesse通知服務的身份驗證失敗](#)

[解決方案](#)

[問題：語音CSQ摘要報告中的UCCX 12.5快照檢視缺少隊列中最長的呼叫](#)

[解決方案](#)

[問題：座席從通話狀態自動進入未就緒狀態](#)

[解決方案](#)

[問題：應用Cisco錯誤ID CSCvx73795的解決方法後，代理報告與Finesse斷開連線有關的問題](#)

[解決方案](#)

[問題：HIGH MEM USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報](#)

[解決方案](#)

[問題：當配置了ASR/TTS並且選擇了VXML作為應用程式的一部分時，如果呼叫與該應用程式關聯的觸發器，則提示符將不可聽](#)

[解決方案](#)

[問題：自定義報表和儀表板無法正常工作](#)

[解決方案](#)

[問題：無法運行CUIC報告](#)

[解決方案](#)

[問題：登入後，Finesse多次提示輸入使用者名稱和密碼](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)中常見問題和解決方案的解決方案。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

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和Finesse Admin載入為空白螢幕

Finesse可能間歇性地開始不響應代理請求或內部請求。



症狀：Finesse案頭無法載入並引發5xx錯誤。

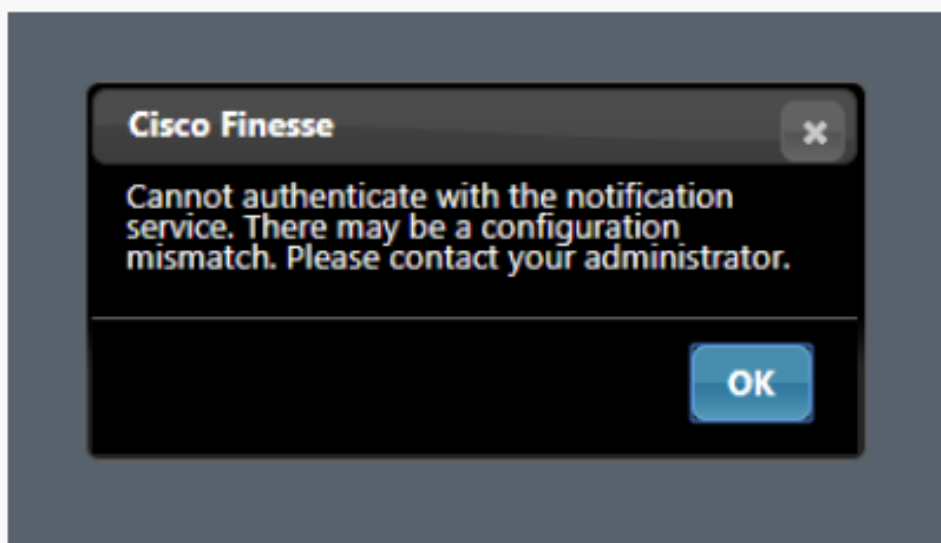
此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvy99585](#)和Cisco錯誤ID [CSCvy99583](#)中。

解決方案

重新啟動Finesse Tomcat服務可以暫時解決此問題。永久修復程式安排在UCCX版本12.6.X中。

問題：PG故障轉移後Finesse通知服務的身份驗證失敗

症狀：Finesse無法登入代理，因為錯誤無法通過通知服務進行身份驗證。登入失敗是由於在Agent上找不到Get的Web服務對HTTP 404的響應。



此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvc94546](#)和Cisco錯誤ID [CSCvb19751](#)中。

解決方案

此問題可以通過通知和Finesse Tomcat服務重新啟動來臨時修復。永久修正是升級至具有思科錯誤ID [CSCvc94546](#)和思科錯誤ID [CSCvb19751](#)的解決方案的版本。

問題：語音CSQ摘要報告中的UCCX 12.5快照檢視缺少隊列中最長的呼叫

症狀：UCCX 12.5 Voice CSQ Summary報告未顯示快照檢視中的「Longest Call in Queue」列。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvw71473](#)中。

解決方案

使用思科錯誤ID [CSCvw71473](#)中提到的解決方案。

問題：座席從通話狀態自動進入未就緒狀態

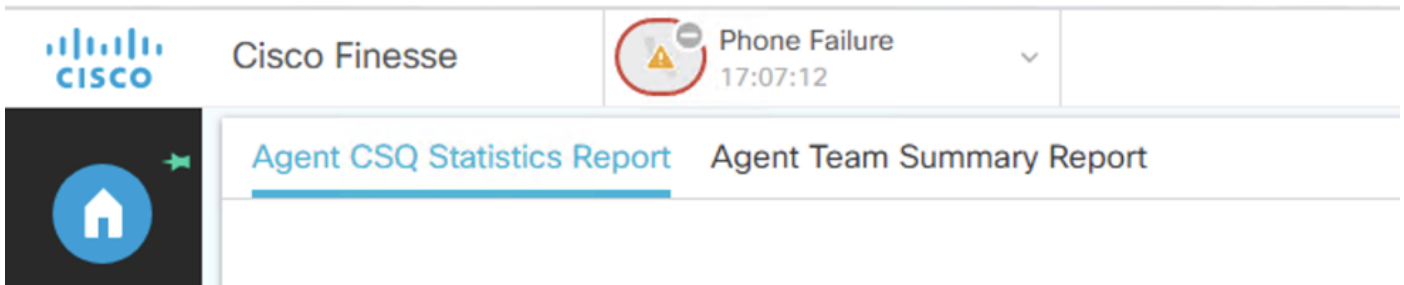
症狀：座席置於未就緒 — 座席登入位於同一節點或備用節點中。當座席設定為「未就緒 — 座席登入且未發出通知時，這會產生影響。發現問題後，工程師必須再次將自己設定為「就緒」。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvx73795](#)中。

解決方案

當您升級到11.6.2 ES08和12.5.1 SU1 ES02版本時，會獲得此問題的永久修補程式。當您與Cisco TAC聯絡時，會提供臨時修復。

問題：應用[Cisco bug ID CSCvx73795](#)的解決方法後，代理報告Finesse斷開連線的問題



症狀：很少有代理報告，他們隨機發現其finesse客戶端案頭出現連線故障問題。代理的斷開連線是隨機發生的。

此問題在[瞭解Finesse BOSH實施和排除Finesse Agent Desktop Presence斷開連線問題中簡要介紹](#)

解決方案

從思科統一情報中心(CUIC)收集受影響座席的座席狀態詳細報告。如果「Agent State (代理狀態)」顯示「Connection Failures (連線故障)」和「Phone Failures (電話故障)」，請參閱文檔以縮小行為和斷開原因的範圍。請與Cisco TAC聯絡以獲取進一步說明。

問題：HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報

症狀：系統生成HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報。Cisco Unified CCX Engine是使用大多數記憶體的应用程式。由於套接字IO異常導致在引擎上出現記憶體洩漏。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvx74769](#)中。

解決方案

升級到12.5.1 SU1 ES02版本時，可以獲取此問題的永久修補程式。

問題：當配置了ASR/TTS並且選擇了VXML作為應用程式的一部分時，如果呼叫與該應用程式關聯的觸發器，則提示符將不可聽

症狀：無法聽到與ASR/TTS相關的提示。已配置ASR/TTS提供程式和伺服器。使用語音瀏覽器指令碼和VXML關聯建立應用程式。通過jabber呼叫與此應用程式關聯的觸發器。此時，不會聽到有關VXML的提示。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvz35219](#)中。

解決方案

升級到12.5.1 SU1 ES02版本時，可以獲取此問題的永久修補程式。

問題：自定義報表和儀表板無法正常工作

症狀：從較低版本升級到12.5.X版本後，CUIC中的自定義報告和儀表板無法正常工作。

此問題在文檔的[自定義報告中不支援的功能](#)一節中進行了簡要介紹。

解決方案

在升級到12.5.X版本後，必須重新建立自定義報表和儀表板。

問題：無法運行CUIC報告

症狀：當您嘗試運行報告時，報告執行失敗，並出現錯誤：
報表執行失敗。重試運行報告，如果情況繼續存在，請與管理員聯絡。
所選篩選器無法應用於報表。請重試。

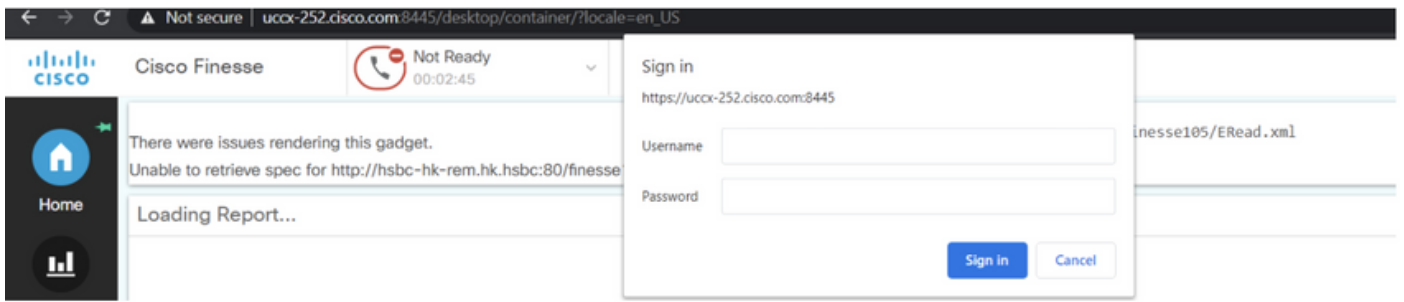
此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvg07984](#)和Cisco錯誤ID [CSCvg04634](#)。

解決方案

升級到11.6(2.10000.38)版本時，可以獲取此問題的永久修補程式。

問題：登入後，Finesse多次提示輸入使用者名稱和密碼

症狀：代理登入finesse後開始檢視多個使用者名稱和密碼提示。CUIC的即時資料來源也會受到影響。



此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCvx6012](#)中。

解決方案

使用思科錯誤ID [CSCvx6012](#)中提到的解決方案。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。