

Dépannage des problèmes UCCX Finesse et CUIC courants

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème : Finesse et Finesse Admin se chargent avec un écran vide](#)

[Solution](#)

[Problème : échec de l'authentification du service de notification Finesse après le basculement PG](#)

[Solution](#)

[Problème : Rapport récapitulatif sur l'affichage des instantanés UCCX 12.5 dans la file d'attente de service de contact vocal Manquant dans la colonne Appel le plus long en file d'attente](#)

[Solution](#)

[Problème : les agents passent automatiquement de l'état PARLANT à l'état NON PRÊT](#)

[Solution](#)

[Problème : après application de la solution de contournement pour le bogue Cisco ayant l'ID CSCvx73795, les agents signalent un problème de déconnexions Finesse](#)

[Solution](#)

[Problème : alertes HIGH MEM USAGE et LowSwapPartitionAvailableDiskSpace](#)

[Solution](#)

[Problème : lorsque l'ASR/TTS est configuré et qu'un VXML est sélectionné dans une application, si un appel est passé au déclencheur associé à cette application, l'invite n'est pas audible](#)

[Solution](#)

[Problème : Rapports et tableaux de bord personnalisés ne fonctionnent pas](#)

[Solution](#)

[Problème : Impossible d'exécuter les rapports CUIC](#)

[Solution](#)

[Problème : Finesse demande plusieurs fois le nom d'utilisateur et les mots de passe après avoir réussi à se connecter](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les solutions aux problèmes courants et les solutions dans Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Conditions préalables

Exigences

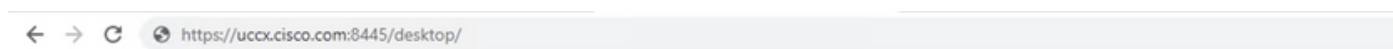
Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

Composants utilisés

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème : Finesse et Finesse Admin se chargent avec un écran vide

Par intermittence, Finesse peut commencer à ne pas répondre aux demandes des agents ou aux demandes internes.



502 Bad Gateway

Symptôme : le bureau Finesse ne peut pas se charger et déclencher des erreurs 5xx.

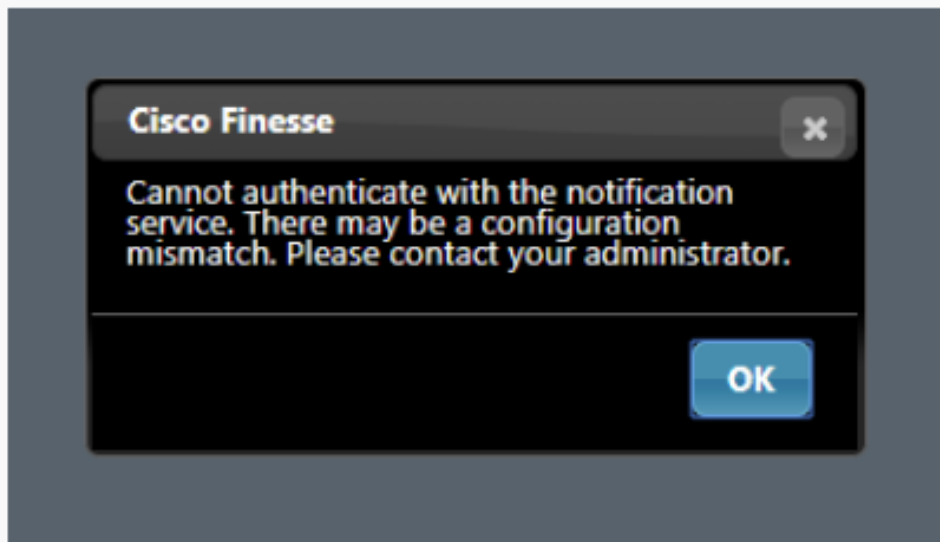
Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvy9585](#) et l'ID de bogue Cisco [CSCvy9583](#).

Solution

Le redémarrage de Finesse Tomcat Services permettrait de résoudre le problème temporairement. Le correctif permanent est planifié pour être dans la version 12.6.X d'UCCX.

Problème : échec de l'authentification du service de notification Finesse après le basculement PG

Symptôme : Finesse ne parvient pas à connecter les agents avec une erreur et ne peut pas s'authentifier auprès du service de notification. L'échec de connexion est dû à une réponse de service Web à HTTP 404 introuvable pour une obtention sur un agent.



Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvc94546](#) et l'ID de bogue Cisco [CSCvb19751](#).

Solution

Ce problème peut être temporairement résolu par un redémarrage des services Notification et Finesse Tomcat. Le correctif permanent consiste à mettre à niveau vers la version qui a une solution pour l'ID de bogue Cisco [CSCvc94546](#) et l'ID de bogue Cisco [CSCvb19751](#).

Problème : Rapport récapitulatif sur l'affichage des instantanés UCCX 12.5 dans la file d'attente de service de contact vocal Manquant dans la colonne Appel le plus long en file d'attente

Symptôme : le rapport Récapitulatif de CSQ vocale UCCX 12.5 n'affiche pas la colonne Appel le plus long en file d'attente dans la vue de capture instantanée.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCv71473](#).

Solution

Utilisez la solution mentionnée dans l'ID de bogue Cisco [CSCv71473](#).

Problème : les agents passent automatiquement de l'état PARLANT à l'état NON PRÊT

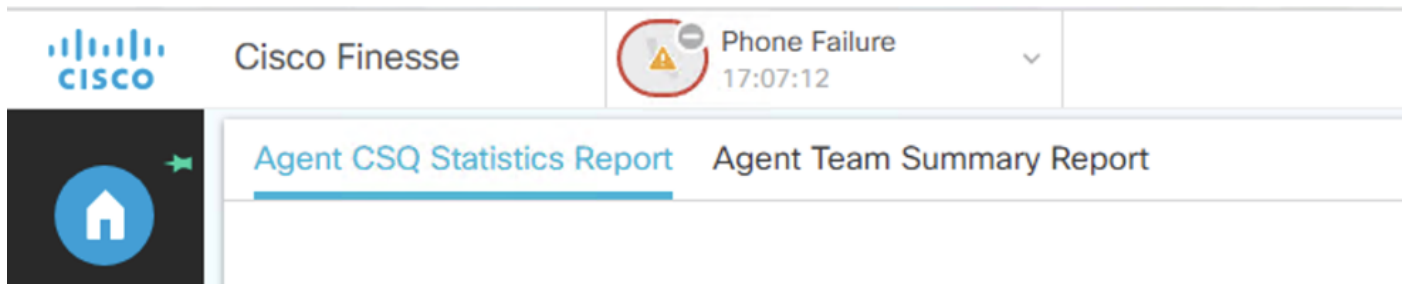
Symptôme : les agents sont placés dans l'état Non prêt - Connexion de l'agent, soit sur le même noeud, soit sur un autre noeud. Cela a un impact lorsque les agents sont définis sur Non prêt - Connexion de l'agent sans notification. Les agents doivent se reconfigurer Prêt lorsqu'ils le remarquent.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvx73795](#).

Solution

Le correctif permanent pour ce problème est obtenu lors de la mise à niveau vers les versions 11.6.2 ES08 et 12.5.1 SU1 ES02. Un correctif temporaire est fourni lorsque vous contactez le TAC Cisco.

Problème : Après avoir appliqué la solution de contournement pour le [bugue Cisco ID CSCvx73795](#) , les agents signalent le problème avec les déconnexions Finesse



Symptôme : peu d'agents signalent qu'à des moments aléatoires, ils constatent des problèmes d'échec de connexion sur leur bureau client finesse. La déconnexion se produit à des moments aléatoires pour les agents.

Ce problème est brièvement décrit dans [Comprendre la mise en oeuvre de Finesse BOSH et dépanner les problèmes de déconnexion de Finesse Agent Desktop Presence](#)

Solution

Collectez le rapport détaillé sur l'état des agents affectés à partir de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Si l'état de l'agent indique Échecs de connexion et Échecs de téléphone, reportez-vous au document pour préciser le comportement et la raison de la déconnexion. Contactez le TAC Cisco pour plus d'informations.

Problème : alertes HIGH_MEM_USAGE et LowSwapPartitionAvailableDiskSpace

Symptôme : le système génère des alertes HIGH_MEM_USAGE et LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. Cisco Unified CCX Engine est l'application qui utilise la plus grande partie de la mémoire. Fuite de mémoire sur le moteur provoquée par des exceptions d'E/S de socket.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvx74769](#).

Solution

Le correctif permanent pour ce problème peut être obtenu lors de la mise à niveau vers la version 12.5.1 SU1 ES02.

Problème : lorsque l'ASR/TTS est configuré et qu'un VXML est sélectionné dans une application, si un appel est passé au déclencheur associé à cette application, l'invite n'est pas audible

Symptôme : impossible d'entendre les invites ASR/TTS. Configurez les fournisseurs et serveurs ASR/TTS - effectué. Une application est créée avec un script de navigateur vocal et VXML associés. A appelé le déclencheur associé à cette application via le jabber. À ce moment-là, aucune invite n'est entendue en ce qui concerne le VXML.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvz35219](#).

Solution

Le correctif permanent pour ce problème peut être obtenu lors de la mise à niveau vers la version 12.5.1 SU1 ES02.

Problème : Rapports et tableaux de bord personnalisés ne fonctionnent pas

Symptôme : après la mise à niveau vers les versions 12.5.X à partir de versions antérieures, les rapports et tableaux de bord personnalisés dans CUIC ne fonctionnent pas.

Ce problème est brièvement décrit dans la section [Fonctionnalités non prises en charge dans les rapports personnalisés](#) du document.

Solution

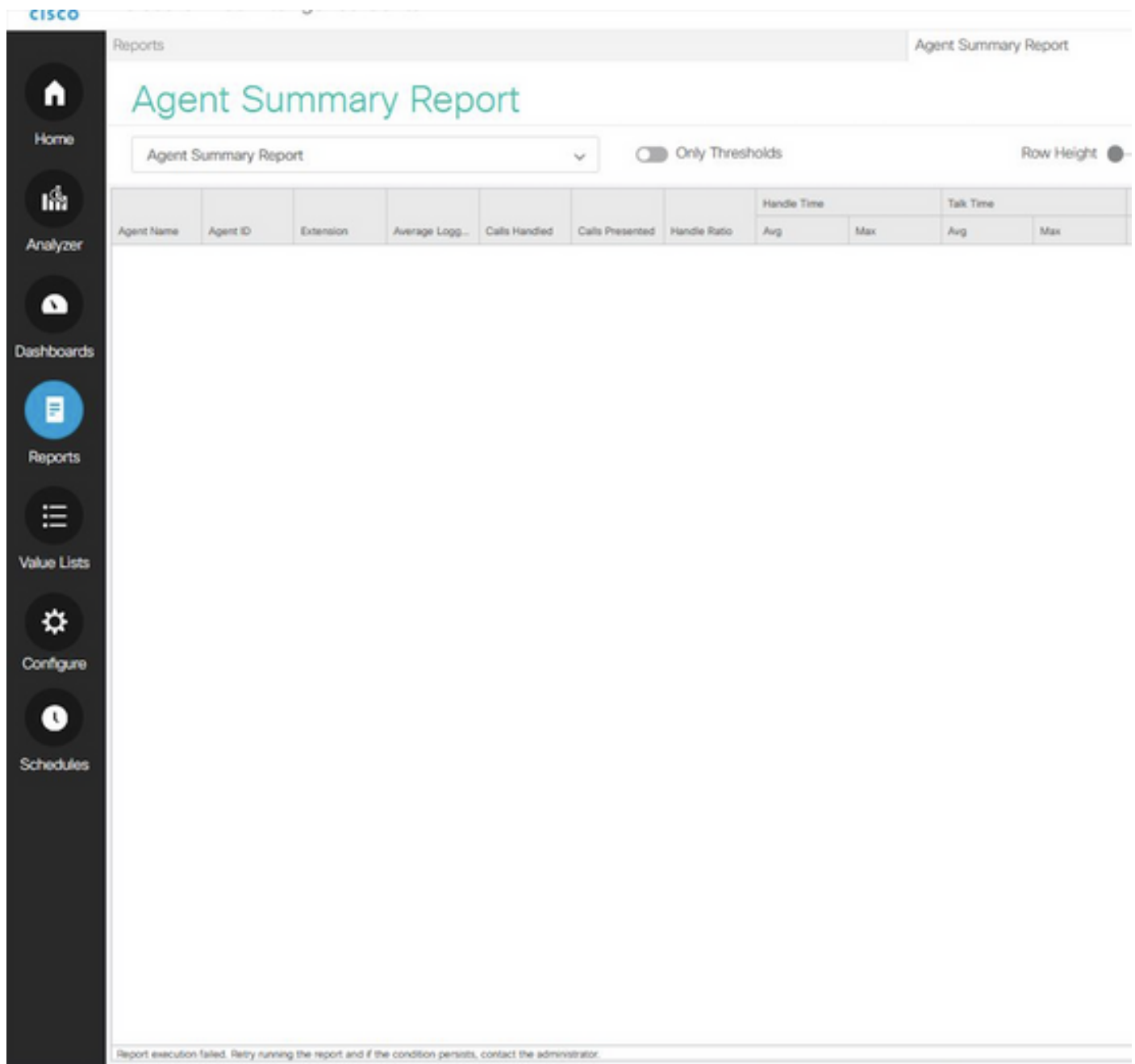
Les rapports et les tableaux de bord personnalisés doivent être recréés après la mise à niveau vers les versions 12.5.X.

Problème : Impossible d'exécuter les rapports CUIC

Symptôme : lorsque vous tentez d'exécuter un rapport, l'exécution du rapport échoue avec une erreur :

Échec de l'exécution du rapport. Réessayez d'exécuter le rapport et si la condition persiste, contactez l'administrateur.

Les filtres sélectionnés n'ont pas pu être appliqués au rapport. Veuillez réessayer.



The screenshot shows the Cisco Agent Summary Report interface. The left sidebar contains navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Value Lists, Configure, and Schedules. The main content area displays the report title 'Agent Summary Report' and a table with columns for 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 reads: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

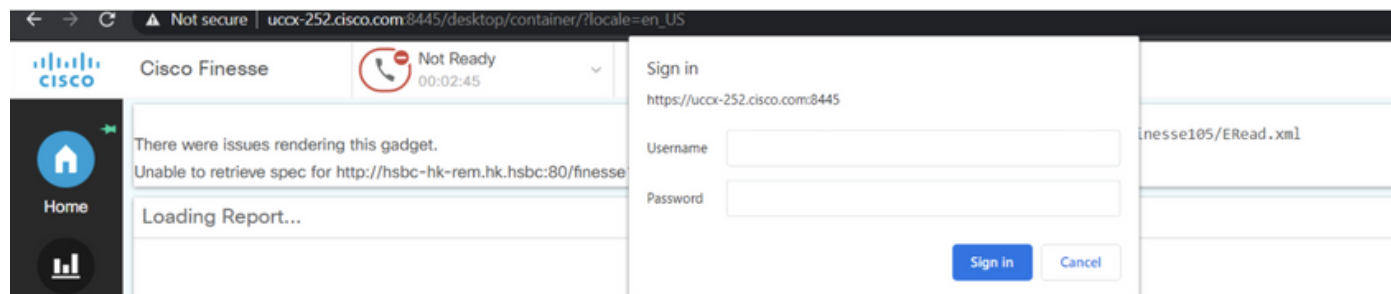
Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvg07984](#) et l'ID de bogue Cisco [CSCvg04634](#).

Solution

Le correctif permanent du problème peut être obtenu lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la version 11.6(2.10000.38).

Problème : Finesse demande plusieurs fois le nom d'utilisateur et les mots de passe après avoir réussi à se connecter

Symptôme : les agents se connectent à finesse et commencent à voir plusieurs invites de nom d'utilisateur et de mot de passe. Les sources de données actives de CUIC peuvent également être affectées.



Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCvx6012](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCvx6012).

Solution

Utilisez la solution mentionnée dans l'ID de bogue Cisco [CSCvx6012](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCvx6012).

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.