

# CUIC و UCCX Finesse ءاطخأ فاشك تسأ اهحال صإو ةعئاشلا

## تايوت حمللا

---

[ةمدقملا](#)

[ةيساسألا تابلطت ملا](#)

[تابلطت ملا](#)

[ةمدختس ملا تانوك ملا](#)

[ةغراف ةشاشب Finesse و Finesse لوؤسم لي محت: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[PG ليشف زواجت دعب Finesse مالعلا ةمدخل ةقداص ملا ليشف: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[دقت في يت وصللا CSQ صخلم ريرقت في UCCX 12.5 ةطق لضرع: ةلكش ملا  
راطت ناللا ةمئاق: اق دومع في ةملاك م لوطا](#)

[لحللا](#)

[ثدحتلا ةلاح نم ايئاقليت ةزهاج ريغ ةلاح في عالمعلا عضو: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[Cisco CSCvx73795 نم ءاطخألا حيحصت فرعمل لي دب لبح قي ببطت دعب: ةلكش ملا  
Finesse لاصتا عطق عم ةلكش نم نع غالب الاب عالمعلا موقفي](#)

[لحللا](#)

[HIGH\\_MEM\\_USE و LOWswapPartitionAvailableDiskSpace تاهي بنت: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[نوكي ال، قي ببطت نم عزجك VXML دي دحتو، ASR/TTS نيوكت دنع: ةلكش ملا  
قوي ببطت لا كلذب طبترملا لغشم لبل اعادتسا عارجا مت AudioBleif وه PROMPT](#)

[لحللا](#)

[لمعت ال تامول عمللا تاحولو ةصصخم ملا ريراقتلا: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[CUIC ريراقت لي غشت رذعت: ةلكش ملا](#)

[لحللا](#)

[دعب تارم ةدع رورملا تاملك وم دختس ملا مسالا Finesse تابلطام: ةلكش ملا  
لوخدلا لي حست نم نكمتلا](#)

[لحللا](#)

---

## ةمدقملا

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) في ةكرتشملا لولحللا و لكاشملا لولح دننتملا اذه فصفي

## ةيساسألا تابلطت ملا

تابلطت ملا

دنتسملا اذهل ةصاخ تابلطتم دجوت ال

## ةمدختسملا تانوكملا

ةغيص ةيجمرربو زاهج صاخ ىلإ ةقيثو اذه ديقى ال

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعمل اءاشنإ مت تناك اذإ. (يضا رتفا). حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسملا ةزهجال اءيجم تادب رمأ يأل لم تحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديق كتكبش

## ةغراف ةشاشب Finesse و Finesse لوؤسم ليحت: ةلكشملا

تابلطلا وأ ليكولا تابلطلة باجتسالا مدع يف Finesse أدبي نأ نكمي، عطقتم وحن ىلوعو ةيلخادلا.

← → ↻ <https://uccx.cisco.com:8445/desktop/>

### 502 Bad Gateway

اهتلازاو 5xx ءاطخأ ليحت Finesse بتكملا حطس ىلع رذعتي: ضرعلا

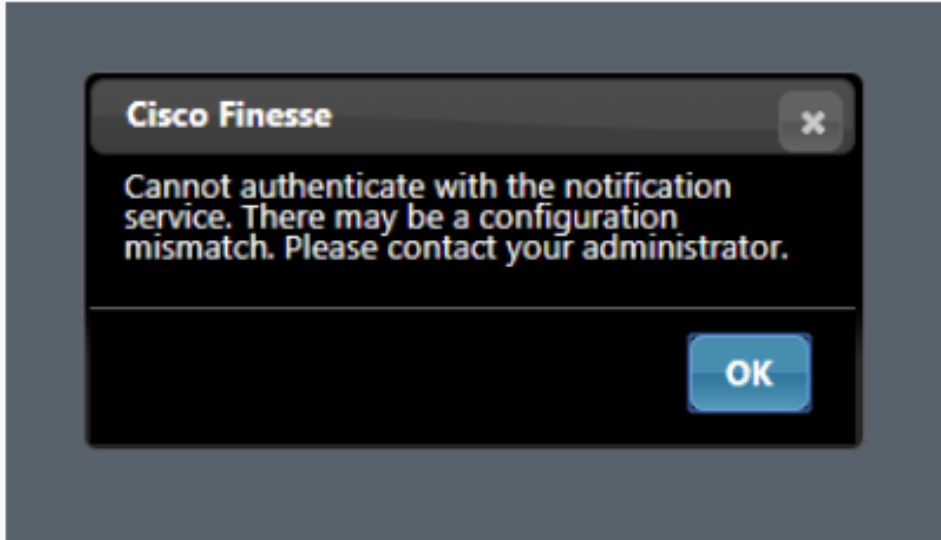
و cisco بتق id [CSCvy99583](#) و cisco بتق id [CSCvy99585](#) رادصا اذه تقيثو

## لحل

ةلودج تمت. اتقؤم ةلكشملا حالصا ىلإ Finesse Tomcat Services ليغشت ةداعا يدؤتس 12.6.x رادصا، UCCX يف مئادلا حالصا

## زواجت دعب Finesse مالعإ ةمدخل ةقداصملا لشف: ةلكشملا PG لشف

ةقداصملا هنكمي الوأطخ ثودح عم ءالكولا ىلإ لوخدلا ليچست يف Finesse لشفي: ضرعلا مل يتلا 404 HTTP ل بيو ةمدخلة باجتسإ ىلإ لوخدلا ليچست لشف عجري. مالعإ ةمدخ عم لييمع ىلع لوصحلل اهيلع روثعلا متي.



و اذ ه ت ق ث و Cisco id [CSCvc94546](#) و Cisco id [CSCvb19751](#) ب ر ا د ص ا ا ذ ه ت ق ث و

## ل ح ل ا

Finesse Tomcat ل ي غ ش ت ة د ا ع ا و " م ا ل ع ا ل ا " ل ا ل خ ن م ت ق و م ل ك ش ب ة ل ك ش م ل ا ه ذ ه ح ا ل ص ا ن ك م ي ا ط ا خ ا ل ا ح ي ح ص ت ف ر ع م ل ل ح ي ل ع ي و ت ح ي ي ذ ل ا ر ا د ص ا ل ا ي ل ا ة ي ق ر ت ل ا و ه م ا د ل ا ح ا ل ص ا ل ا . Cisco [CSCvb19751](#) ن م ا ط ا خ ا ل ا ح ي ح ص ت ف ر ع م و [CSCvc94546](#) Cisco ن م

## CSQ ص خ ل م ر ي ر ق ت ي ف UCCX 12.5 ة ط ق ل ض ر ع : ة ل ك ش م ل ا ر ا ط ت ن ا ل ا ة م ئ ا ق د و م ع ي ف ة م ل ا ك م ل و ط ا د ق ت ف ي ي ت و ص ل ا

ة م ئ ا ق د و م ع ي ف ة م ل ا ك م ل و ط ا UCCX 12.5 ي ت و ص ل ا CSQ ص خ ل م ر ي ر ق ت ض ر ع ي ا ل : ض ر ع ل ا ة ط ق ل ل ا ض ر ع ي ف ر ا ط ت ن ا ل ا

و ا ذ ه ت ق ث و Cisco id [CSCvv71473](#) ب ر ا د ص ا ا ذ ه ت ق ث و

## ل ح ل ا

Cisco [CSCvv71473](#) ن م ا ط ا خ ا ل ا ح ي ح ص ت ف ر ع م ي ف ر و ك ذ م ل ا ل ح ل ا م د خ ت س ا

ة ل ا ح ن م ا ي ئ ا ق ل ت ة ز ه ا ج ر ي غ ة ل ا ح ي ف ا ل م ع ل ا ع ض و : ة ل ك ش م ل ا ث د ح ت ل ا

ي ف وأ ةدق ال س فن ي ف ام ا ليكولا لوخذ ليجست - "زه اج ريغ" ي ف االكولا عضو متي :ضرع ال ليجست - "ني دع تسم ريغ" ال ا مه طبض مت ني ذل االكولا ال ع اذ رثوي .ةلي دبل اةدق ال الك ةظحال م دن ع رخ أ ةرم ني دع تسم اونوكي ن اءالمع ال ال ع بجي .مالع ا نود لليكولا لوخذ

و Cisco ب رادص ا اذ ت قثو id [CSCvx73795](#)

## لحل

و 11.6.2 ES08 تارادص ا ال ا ي قرت ال دن ع ةلكشم ال هذل مئادل االص ال ال ع لوصح ال متي Cisco TAC ب لاصت ال دن ع تقوم ال االص ال ا ريفوت متي 12.5.1 SU1 ES02.

نم ااطخ ال احيصت فرعمل لي دب لحي ببطت دع ب :ةلكشم عطق تالاح عم ةلكشم نع االمع ال ا غلبي ، Cisco [CSCvx73795](#) Finesse لاصت ا

The screenshot displays the Cisco Finesse user interface. At the top left is the Cisco logo. To its right, the text 'Cisco Finesse' is visible. Further right, there is a red circular alert icon with a yellow triangle and the text 'Phone Failure' and '17:07:12'. Below this, a navigation bar contains a home icon and two menu items: 'Agent CSQ Statistics Report' (highlighted with a blue underline) and 'Agent Team Summary Report'.

لشف تالكشم ةيئاوشع تاقوا ي ف نوظحال ا مهن ا نع االمع ال نم ليلق ددع غلبي :ضار اال تاقوا ي ف لاصت ال عطق ثدحي .ةقئا ال اءافك ال اذ ليمع ال بتكم ال ا حطس ال ع لاصت ال اءالكولل ةيئاوشع

حطس دو جو ع اطق نا ااطخ ا فاشكتسا او Finesse BOSH ق ي ببطت مه ف ي ف زاچ ا ب رادص ا اذ ت قثو [اهحال ص او بتكم ال ا](#)

## لحل

دحوم ال ااك ذل ا زكرم نم ني ررضت م ال ا لمع ال ال ا صافت ريرقت ع يمجت ب مق ،فاتاهل لشف تالاح و لاصت ال لشف تالاح رهظت لليكولا ةل اح تناك اذ Cisco. نم (CUIC) لوصحلل Cisco TAC ب لصتا . لاصت ال عطق ببسو كولس ال صيلقتل دن تسم ال ال ع جراف .حيضوت ال نم ديزم ال ع

و HIGH\_MEM\_USE تاهي بنت :ةلكشم ال ا

## LOWswapPartitionAvailableDiskSpace

و HIGH\_MEM\_USE تاهي بنت عاشن اب ماظنن الا موقوي: ضرع الا مدختسي يذلا قيبطت الا وه Cisco Unified CCX Engine LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. سباقم الا جارخ/الاخدا تاءانثتس| بسبب كرحم الا يل عةرك اذلا يف بيرست شودح. ةرك اذلا مظعم

قو ثو [CSCvx74769](#) id قو بسبب cisco رادص| اذو تقو

## لحل

12.5.1 SU1 رادص| الا يل ةيقرت الا دن عةركشم الا هذو مئادلا حالص| الا يل ع لوصح الا نكمي ES02.

## نم عزجك VXML دي دحتو ASR/TTS ني وك ت دن ع: ةلكشم الا ءاعدتس| ءارج| مت اذا ةعومسم ةبل اطم الا نوكت ال، قيبطت قيبطت الا كلذب نرتقم الا لغشم لل

م داوخل او ASR/TTS يرفوم ني وك ت مت. ASR/TTS ب ةلصل الا تاذا تابل اطم الا عامس رذعت: ضرع الا مق. نرتقم الا VXML ويوصل الا ضرعتسم لل يصن جم انرب مادختس اب قيبطت عاشن ا متي متي ال، تقولا كلذ يفو. Jabber لالاخ نم قيبطت الا اذو نرتقم الا لغشم لل ءاعدتس| ءارج اب VXML ب قلع تي امي ف تابل اطم يا عامس

قو ثو [CSCvz35219](#) id قو بسبب cisco رادص| اذو تقو

## لحل

12.5.1 SU1 رادص| الا يل ةيقرت الا دن عةلكشم الا هذو مئادلا حالص| الا يل ع لوصح الا نكمي ES02.

## لمعت ال تامول عمل ا تحولو ةصصخم الا ريراقت الا: ةلكشم الا

ةصصخم الا ريراقت الا لمعت ال، لقا تارادص| نم 12.5.x تارادص| الا يل ةيقرت الا دع ب: ضرع الا ةصصخم الا ريراقت الا لمعت ال، لقا تارادص| نم 12.5.x تارادص| الا يل ع لوصح الا نكمي ES02.

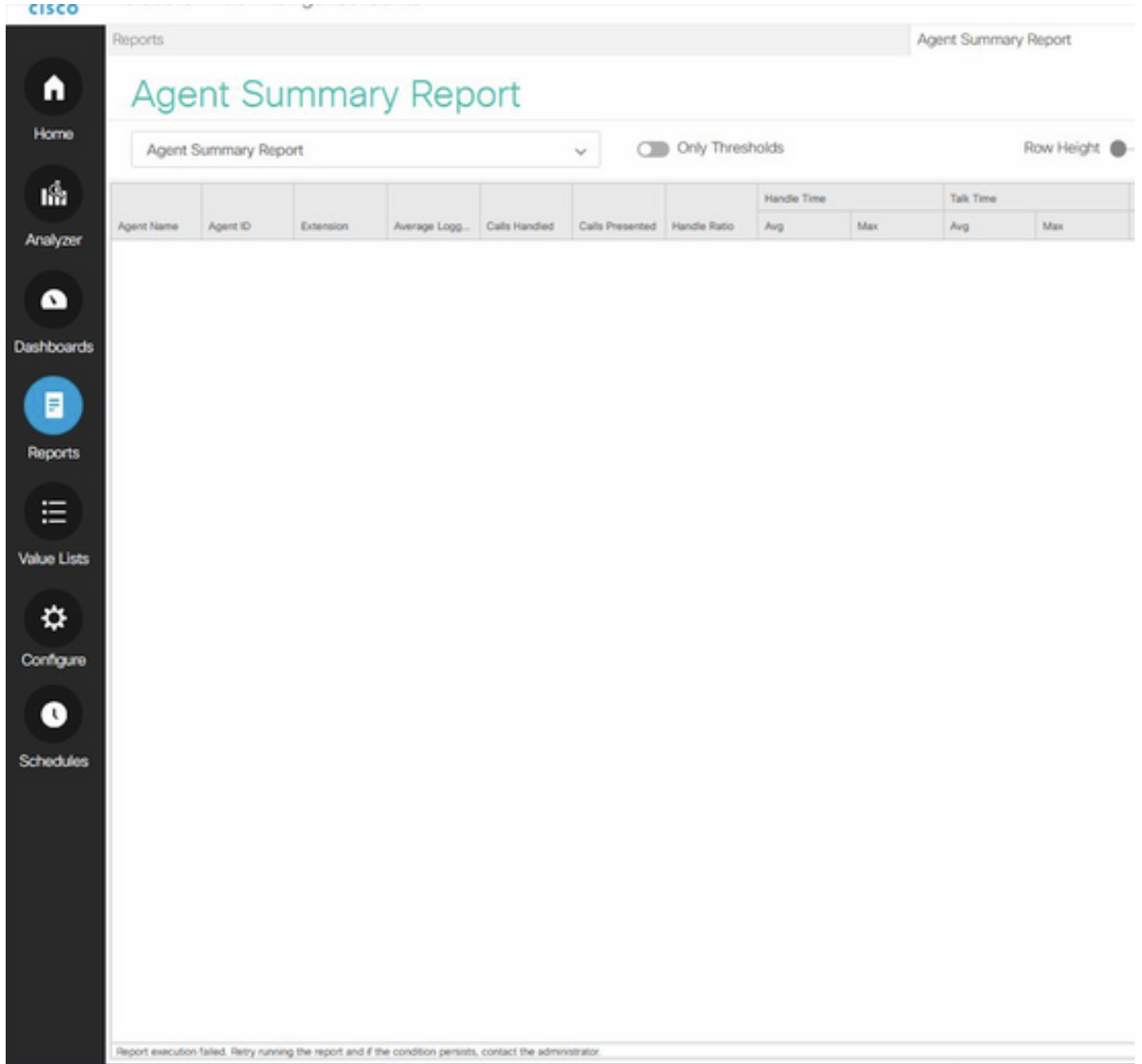
ةقو ثو نم مسق [ريراقت صصخم يف unsupported ةمس](#) يف زاچي اب رادص| اذو تقو

## لحل

12.5.x تارادص| الا يل ةيقرت الا دع ب تامول عمل ا تحولو ةصصخم الا ريراقت الا عاشن| ةداع| بجي

## CUIC رپراقت لڤغشت رذعت :ةلكشملا

أطخالا ثودح عم رپرقتلا ذيفنت لشفف، رپرقت لڤغشت ةلواحم دنع :ضرعلا لصتاف، ةلاجال ترمتس اذوا رپرقتلا لڤغشت ةلواحم دعا. رپرقتلا ذيفنت لشف لوؤسملاب. ةلواحملا ةداع اىجرى. رپرقتلا ىلع ةراتخمللا ةيفصتلا لماع قىبطت رذعت



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

Agent Name	Agent ID	Extension	Average Logg...	Calls Handled	Calls Presented	Handle Ratio	Handle Time		Talk Time	
							Avg	Max	Avg	Max

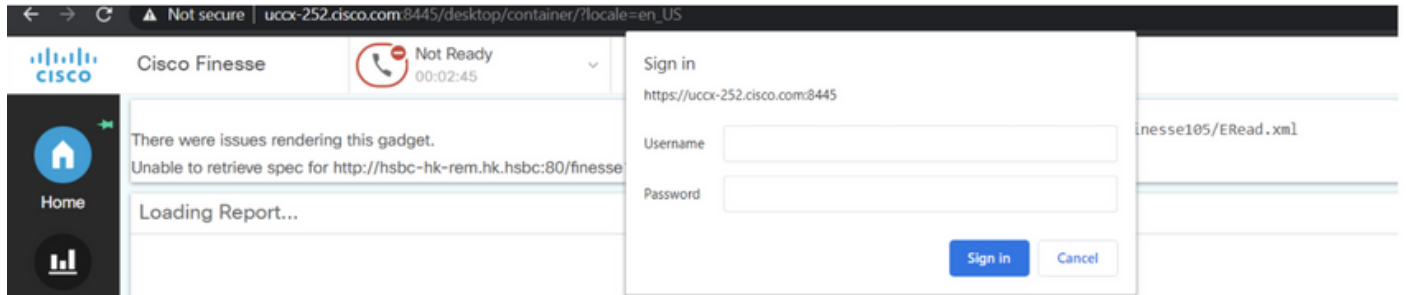
Cisco ب رادصا اذه تقثو [CSCvg07984](#) id ب Cisco و [CSCvg04634](#) id ب Cisco.

## لحل

11.6(2.1000.38) رادصالا ىل اى قرتلا دنع ةلكشملا لئادلا حالصالا ىلع لوصحلا نكمي

# رورملا تاملكو مدختسمل مسال Finesse تابللاطم: ةلكشملا لوخدلا ليجست نم نكمتلا دعب تارم ةدع

مس تابللاطم ةيؤري فءدبلاو تافللملا لىل لوخدلا ليجستب ءالكولا موقت: ضرعلا  
ل رشابملا تانايبلا ردصم اضيا رثأتي نأ نكمي. ةددعتملا رورملا ةملاكو مدختسمل



قوب Cisco ب رادصلا اذه تقثو  
id [CSCvx60122](#) قوب Cisco ب رادصلا اذه تقثو

## لحل

نم ءاطخألا حيحصت فرعم ي ف روكذملا لحل مدختسأ  
Cisco [CSCvx60122](#) نم ءاطخألا حيحصت فرعم ي ف روكذملا لحل مدختسأ

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت  
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبلاو  
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئ. ةصاغل مهتغب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىل إامئاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارلا) يصلأل يزلچنل دن تسمل