

Risoluzione dei problemi comuni di UCCX

Finesse e CUIC

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Finesse e Finesse Admin si caricano con lo schermo vuoto](#)

[Soluzione](#)

[Problema: errore di autenticazione del servizio di notifica Finesse dopo il failover PG](#)

[Soluzione](#)

[Problema: nel report di riepilogo CSQ voce della vista snapshot UCCX 12.5 manca la chiamata più lunga nella colonna della coda](#)

[Soluzione](#)

[Problema: gli agenti vengono automaticamente messi nello stato NON PRONTO dallo stato PARLANTE](#)

[Soluzione](#)

[Problema: dopo l'applicazione della soluzione per il bug Cisco con ID CSCvx73795, gli agenti segnalano il problema con le disconnessioni Finesse](#)

[Soluzione](#)

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

[Soluzione](#)

[Problema: quando ASR/TTS è configurato e un file VXML è selezionato come parte di un'applicazione, Prompt non viene impostato su Audiblif se viene effettuata una chiamata al trigger associato all'applicazione](#)

[Soluzione](#)

[Problema: report e dashboard personalizzati non funzionanti](#)

[Soluzione](#)

[Problema: impossibile eseguire i rapporti CUIC](#)

[Soluzione](#)

[Problema: Finesse richiede più volte nome utente e password dopo aver eseguito l'accesso](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive le soluzioni per i problemi e le soluzioni comuni in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni hardware o software.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema: Finesse e Finesse Admin si caricano con lo schermo vuoto

A intermittenza, Finesse può iniziare a non rispondere alle richieste dell'agente o alle richieste interne.



Sintomo: Finesse Desktop non può caricare e generare errori 5xx.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvy9585](#) e dall'ID bug Cisco [CSCvy9583](#).

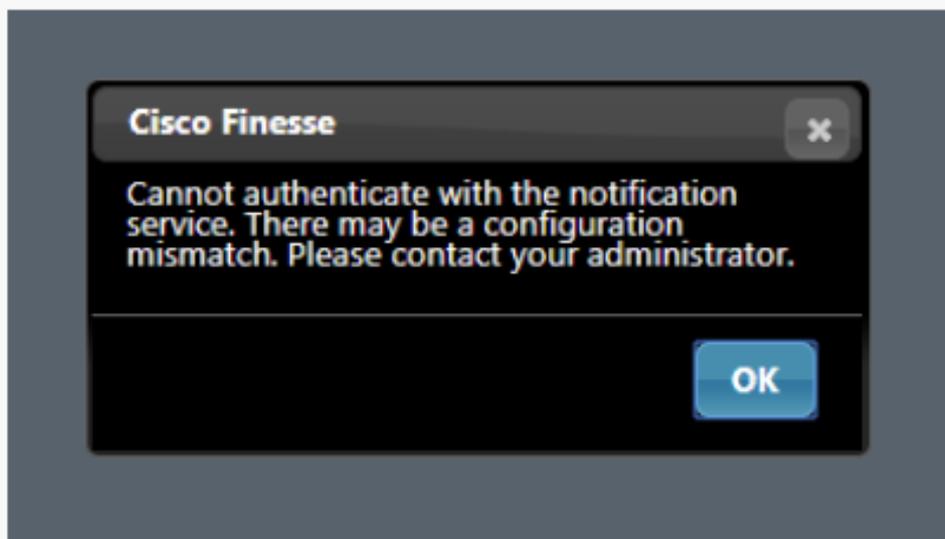
Soluzione

Il riavvio di Finesse Tomcat Services risolverebbe il problema temporaneamente. La correzione definitiva è pianificata nella versione 12.6.X di UCCX.

Problema: errore di autenticazione del servizio di notifica Finesse

dopo il failover PG

Sintomo: Finesse non riesce ad accedere agli agenti con un errore e non può eseguire l'autenticazione con il servizio di notifica. L'errore di accesso è dovuto alla risposta del servizio Web a HTTP 404 non trovata per un'operazione get su un agente.



Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvc94546](#) e dall'ID bug Cisco [CSCvb19751](#).

Soluzione

Questo problema può essere temporaneamente risolto tramite una notifica e il riavvio dei servizi Finesse Tomcat. Per risolvere definitivamente il problema, aggiornare la versione contenente una soluzione per l'ID bug Cisco [CSCvc94546](#) e l'ID bug Cisco [CSCvb19751](#).

Problema: nel report di riepilogo CSQ voce della vista snapshot UCCX 12.5 manca la chiamata più lunga nella colonna della coda

Sintomo: il report UCCX 12.5 Voice CSQ Summary non mostra la colonna Chiamata più lunga in coda nella vista snapshot.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCv71473](#).

Soluzione

Utilizzare la soluzione indicata nell'ID bug Cisco [CSCv71473](#).

Problema: gli agenti vengono automaticamente messi nello stato NON PRONTO dallo stato PARLANTE

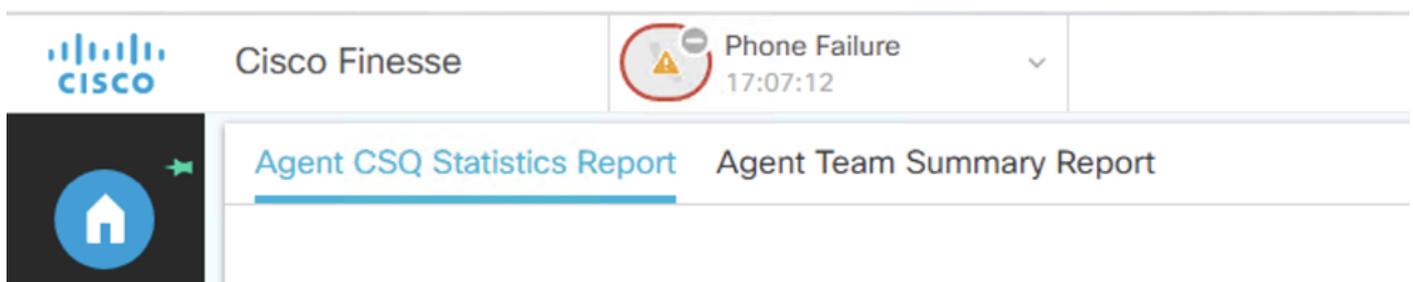
Sintomo: gli agenti vengono inseriti in Non pronto - Accesso agente nello stesso nodo o nel nodo alternativo. Questo influisce sul fatto che gli agenti sono impostati su Non pronto - Accesso all'agente senza notifica. Gli agenti devono impostarsi nuovamente su Pronto quando viene rilevato.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvx73795](#).

Soluzione

La soluzione permanente per questo problema si ottiene quando si esegue l'aggiornamento alle versioni 11.6.2 ES08 e 12.5.1 SU1 ES02. La correzione temporanea viene fornita quando si contatta Cisco TAC.

Problema: dopo l'applicazione della soluzione per il bug Cisco con ID [CSCvx73795](#), gli agenti segnalano un problema con le disconnessioni Finesse



Sintomo: Pochi agenti segnalano che in momenti casuali vedono problemi di connessione sul loro desktop finesse client. La disconnessione avviene in momenti casuali per gli agenti.

Questo problema è brevemente documentato in [Informazioni sull'implementazione di Finesse BOSH e risoluzione dei problemi di disconnessione della presenza desktop di Finesse Agent](#)

Soluzione

Raccogliere il report dettagliato sullo stato dell'agente per gli agenti interessati dal Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Se in Stato agente vengono visualizzati Errori di connessione e Errori telefono, consultare il documento per limitare il comportamento e il motivo della disconnessione. Per ulteriori informazioni, contattare Cisco TAC.

Problema: avvisi di HIGH_MEM_USAGE e LowSwapPartitionAvailableDiskSpace

Sintomo: il sistema genera avvisi HIGH_MEM_USAGE e LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. Cisco Unified CCX Engine è l'applicazione che utilizza la maggior parte della memoria. Perdita di memoria nel motore causata da eccezioni di I/O nel socket.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvx74769](#).

Soluzione

Per risolvere definitivamente il problema, eseguire l'aggiornamento alla versione 12.5.1 SU1 ES02.

Problema: quando ASR/TTS è configurato e un file VXML è selezionato come parte di un'applicazione, il prompt non è udibile se viene effettuata una chiamata al trigger associato all'applicazione

Sintomo: impossibile ascoltare i prompt relativi ad ASR/TTS. Provider e server ASR/TTS configurati. Viene creata un'applicazione con script del browser vocale e VXML associati. Effettuata una chiamata al trigger associato all'applicazione tramite Jabber. In quel momento non vengono ascoltati prompt relativi al VXML.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvz35219](#).

Soluzione

Per risolvere definitivamente il problema, eseguire l'aggiornamento alla versione 12.5.1 SU1 ES02.

Problema: report e dashboard personalizzati non funzionanti

Sintomo: dopo l'aggiornamento alle versioni 12.5.X delle versioni precedenti, i report e i dashboard personalizzati in CUIC non funzionano.

Questo problema è brevemente documentato nella sezione [Funzionalità non supportate nei report personalizzati](#) del documento.

Soluzione

I report e i dashboard personalizzati devono essere ricreati dopo l'aggiornamento alle versioni 12.5.X.

Problema: impossibile eseguire i rapporti CUIC

Sintomo: quando si tenta di eseguire un report, l'esecuzione del report non riesce con l'errore: Esecuzione del report non riuscita. Riprovare a eseguire il report. Se la condizione persiste, contattare l'amministratore.

Impossibile applicare i filtri selezionati al report. Riprova.

The screenshot shows the Cisco Agent Summary Report interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Value Lists, Configure, and Schedules. The main content area has a header with 'Agent Summary Report' and a search dropdown. Below the header is 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). The table body is empty. At the bottom, a message reads: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

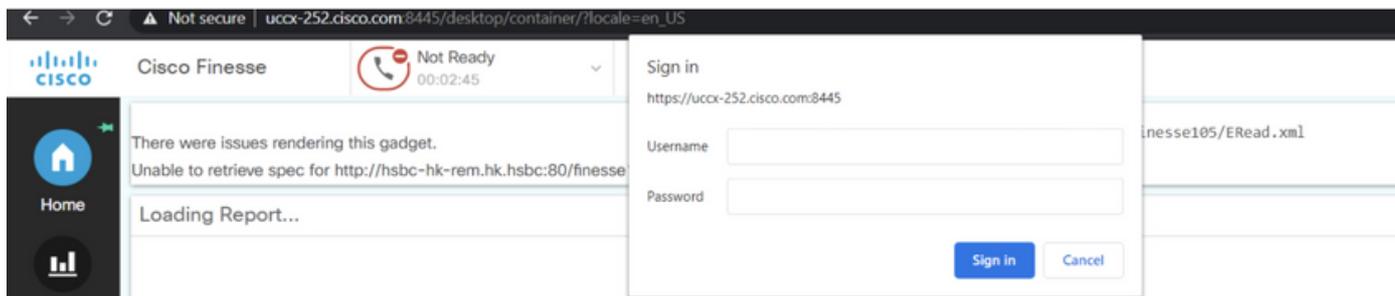
Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvg07984](#) e dall'ID bug Cisco [CSCvg04634](#).

Soluzione

Per risolvere definitivamente il problema, eseguire l'aggiornamento alla versione 11.6(2.1000.38).

Problema: Finesse richiede più volte nome utente e password dopo aver eseguito l'accesso

Sintomo: gli agenti eseguono il login a finesse e iniziano a visualizzare più richieste di nome utente e password. Possono essere interessate anche le origini dati attive di CUIC.



Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCvx60122](https://bugzilla.cisco.com/show_bug.cgi?id=CSCvx60122).

Soluzione

Utilizzare la soluzione indicata nell'ID bug Cisco [CSCvx60122](https://bugzilla.cisco.com/show_bug.cgi?id=CSCvx60122).

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).