

일반적인 UCCX Finesse 및 CUIC 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제: 빈 화면으로 Finesse 및 Finesse 관리자 로드](#)

[솔루션](#)

[문제: PG 장애 조치 후 Finesse 알림 서비스의 인증 실패](#)

[솔루션](#)

[문제: Voice CSQ 요약 보고서의 UCCX 12.5 스냅샷 보기에 대기열에서 가장 긴 통화가 누락되었습니다.](#)

[솔루션](#)

[문제: 상담원이 통화 상태에서 자동으로 준비 안 됨 상태로 전환됩니다.](#)

[솔루션](#)

[문제: Cisco 버그 ID CSCvx73795에 대한 해결 방법을 적용한 후 상담원이 Finesse 연결 해제 문제를 보고합니다.](#)

[솔루션](#)

[문제: HIGH MEM USAGE 및 LowSwapPartitionAvailableDiskSpace 경고](#)

[솔루션](#)

[문제: ASR/TTS가 구성되어 있고 VXML이 애플리케이션의 일부로 선택된 경우 해당 애플리케이션과 관련된 트리거에 대해 호출이 이루어지면 프롬프트가 들리지 않습니다](#)

[솔루션](#)

[문제: 맞춤형 보고서 및 대시보드가 작동하지 않음](#)

[솔루션](#)

[문제: CUIC 보고서를 실행할 수 없습니다.](#)

[솔루션](#)

[문제: Finesse는 로그인 후 사용자 이름 및 비밀번호를 여러 번 묻습니다.](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)의 일반적인 문제 및 솔루션에 대한 솔루션을 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제: 빈 화면으로 Finesse 및 Finesse 관리자 로드

간헐적으로 Finesse는 에이전트 요청 또는 내부 요청에 응답하지 않을 수 있습니다.

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

502 Bad Gateway

증상: Finesse 데스크톱을 로드할 수 없으며 5xx 오류가 발생합니다.

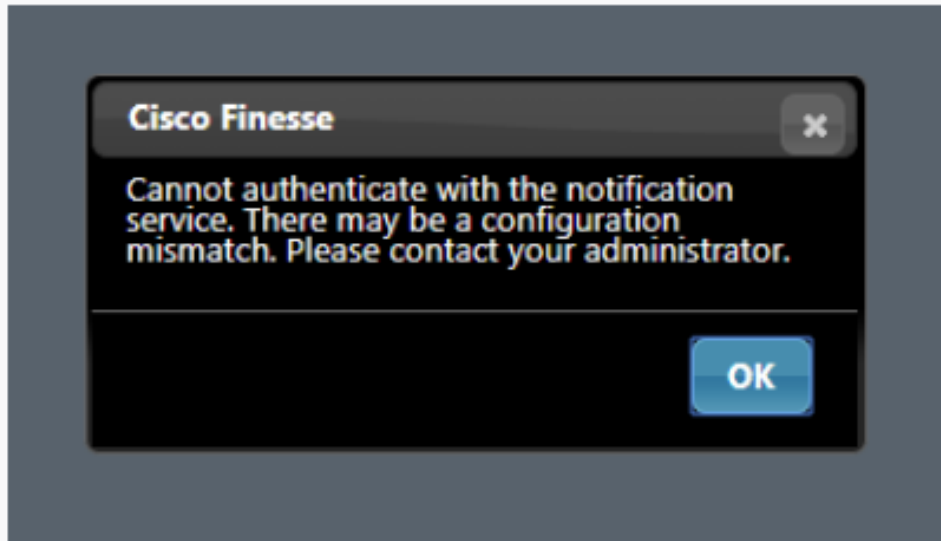
이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvy99585 및 Cisco 버그 ID [CSCvy99583](#)에 의해 문서화됩니다.

솔루션

Finesse Tomcat 서비스를 다시 시작하면 문제가 일시적으로 해결됩니다. 영구 수정은 UCCX 버전 12.6.X로 예약됩니다.

문제: PG 장애 조치 후 Finesse 알림 서비스의 인증 실패

증상: Finesse에서 로그인하지 못했습니다. 오류로 인해 에이전트가 알림 서비스를 인증할 수 없습니다. 로그인 실패는 HTTP 404에 대한 웹 서비스 응답이 에이전트에 대한 get에 없기 때문입니다.



이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvc94546 및 Cisco 버그 ID CSCvb19751에 의해 문서화됩니다.

솔루션

이 문제는 알림 및 Finesse Tomcat 서비스 재시작을 통해 일시적으로 해결할 수 있습니다. 영구 수정은 Cisco 버그 ID CSCvc94546 및 Cisco 버그 ID [CSCvb19751](#)에 대한 솔루션이 있는 버전으로 업그레이드하는 것입니다.

문제: Voice CSQ 요약 보고서의 UCCX 12.5 스냅샷 보기에 대기열에서 가장 긴 통화가 누락되었습니다.

증상: UCCX 12.5 Voice CSQ Summary(UCCX 12.5 음성 CSQ 요약) 보고서에는 스냅샷 보기의 Longest Call in Queue(대기열에서 가장 긴 통화) 열이 표시되지 않습니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvv71473에 의해 [문서화됩니다](#).

솔루션

Cisco 버그 ID CSCv71473에 언급된 솔루션을 [사용하십시오](#).

문제: 상담원이 통화 상태에서 자동으로 준비 안 됨 상태로 전환됩니다.

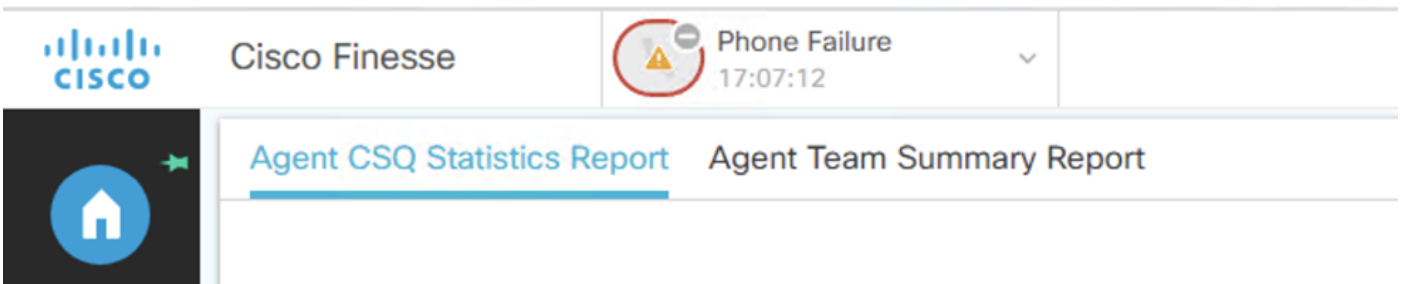
증상: 상담원이 준비 안 됨 - 상담원 로그온이 같은 노드 또는 대체 노드에 배치됩니다. 상담원이 준비 안 됨 - 알림 없이 상담원 로그온으로 설정되어 있으면 이 기능이 영향을 받습니다. 상담원은 알림이 표시되면 Ready(준비)를 다시 설정해야 합니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvx73795에 [의해 문서화됩니다](#).

솔루션

이 문제에 대한 영구 수정 사항은 11.6.2 ES08 및 12.5.1 SU1 ES02 버전으로 업그레이드할 때 제공됩니다. Cisco TAC에 문의하면 임시 수정 사항이 제공됩니다.

문제: [Cisco 버그 ID CSCvx73795](#)에 대한 [해결 방법을](#) 적용한 후, 상담원은 Finesse Disconnections 문제를 보고합니다.



증상: Finesse 클라이언트 데스크톱에서 연결 실패 문제가 발생한다고 보고한 상담원은 거의 없습니다. 상담원의 연결이 끊기는 임의의 시간에 발생합니다.

이 문제는 Finesse BOSH 구현 [이해 및 Finesse Agent Desktop Presence 연결 끊김 문제 트러블슈팅](#)에 간략하게 [설명되어 있습니다](#).

솔루션

Cisco CUI(C Unified Intelligence Center)에서 영향을 받는 상담원에 대한 상담원 상태 세부 정보 보고서를 수집합니다. 에이전트 상태에 연결 실패 및 전화 장애가 표시되면 문서를 참조하여 동작 및 연결 끊기 이유를 좁힙니다. 자세한 내용은 Cisco TAC에 문의하십시오.

문제: HIGH_MEM_USAGE 및 LowSwapPartitionAvailableDiskSpace 경고

증상: 시스템에서 HIGH_MEM_USAGE 및 LowSwapPartitionAvailableDiskSpace 경고를 생성합니다. Cisco Unified CCX Engine은 대부분의 메모리를 사용하는 애플리케이션입니다. 소켓 IO 예외로 인해 엔진에 메모리 누수가 발생했습니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvx74769에 [의해 문서화됩니다](#).

솔루션

12.5.1 SU1 ES02 버전으로 업그레이드하면 이 문제에 대한 영구 수정 사항을 얻을 수 있습니다.

문제: ASR/TTS가 구성되어 있고 VXML이 애플리케이션의 일부로 선택된 경우 해당 애플리케이션과 관련된 트리거에 대해 호출이 이루어지면 프롬프트가 들리지 않습니다

증상: ASR/TTS 관련 프롬프트를 들을 수 없습니다. ASR/TTS 제공자 및 서버를 구성했습니다. 음성 브라우저 스크립트 및 VXML이 연결된 애플리케이션이 생성됩니다. Jabber를 통해 이 애플리케이션과 연결된 트리거를 호출했습니다. 이 때 VXML과 관련하여 어떤 프롬프트도 표시되지 않습니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvz35219에 [의해 문서화됩니다](#).

솔루션

12.5.1 SU1 ES02 버전으로 업그레이드하면 이 문제에 대한 영구 수정 사항을 얻을 수 있습니다.

문제: 맞춤형 보고서 및 대시보드가 작동하지 않음

증상: 하위 버전에서 12.5.X 버전으로 업그레이드한 후 CUIC의 맞춤형 보고서 및 대시보드가 작동하지 않습니다.

이 문제는 이 문서의 [Custom Reports\(맞춤형 보고서\)](#) 섹션에 있는 Unsupported Features(지원되지 않는 기능)에 간략하게 설명되어 있습니다.

솔루션

12.5.X 버전으로 업그레이드한 후 맞춤형 보고서 및 대시보드를 다시 생성해야 합니다.

문제: CUIC 보고서를 실행할 수 없습니다.

증상: 보고서를 실행하려고 하면 다음 오류가 발생하여 보고서 실행이 실패합니다. 보고서를 실행하지 못했습니다. 보고서 실행을 다시 시도하고 상태가 지속되면 관리자에게 문의하십시오.

선택한 필터를 보고서에 적용할 수 없습니다. 다시 시도하여 주십시오.

Reports Agent Summary Report

Agent Summary Report

Agent Summary Report Only Thresholds Row Height

Agent Name	Agent ID	Extension	Average Logg...	Calls Handled	Calls Presented	Handle Ratio	Handle Time		Talk Time	
							Avg	Max	Avg	Max
Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.										

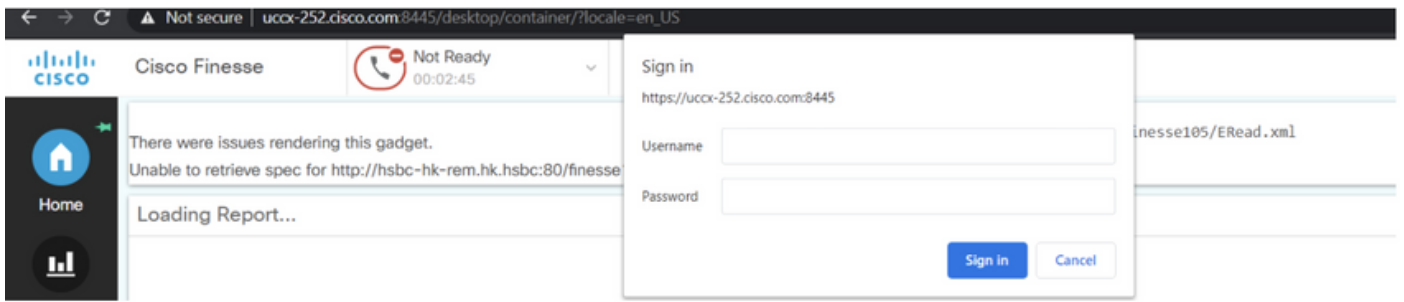
이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvg07984 및 Cisco 버그 ID [CSCvg04634](#)에 의해 문서화됩니다.

솔루션

11.6(2.10000.38) 버전으로 업그레이드하면 이 문제에 대한 영구적인 해결 방법을 얻을 수 있습니다.

문제: Finesse는 로그인 후 사용자 이름 및 비밀번호를 여러 번 묻습니다.

증상: 에이전트가 finesse에 로그인을 게시하고 여러 사용자 이름 및 비밀번호 프롬프트를 보기 시작합니다. CUIC의 라이브 데이터 원본도 영향을 받을 수 있습니다.



이 문제는 Cisco 버그 ID CSCvx60122에 [의해 문서화됩니다.](#)

솔루션

Cisco 버그 ID CSCvx60122에 언급된 [솔루션을 사용합니다.](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.