

# Problemen met veelvoorkomende UCS-finesse en UCS oplossen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem: Finesse en Finesse Admin laden omhoog met leeg scherm](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Verificatiefout van Finesse Notification Service na PG-failover](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: UCS X 12.5 Snapshot View in Voice CSQ-overzichtsrapport waarin de langste aanroep in wachtrij-kolom ontbreekt](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Agenten die in NIET KLAAR Staat automatisch van besprekende Staat worden gezet](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: na het toepassen van tijdelijke oplossing voor Cisco bug ID CSCvx73795, melden agents probleem met definitieve beëindiging van de verbinding](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: HIGH MEM USAGE en LowSwapPartitionAvailableDiskSpace-meldingen](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Wanneer de ASR/TTS is geconfigureerd en een VXML is geselecteerd als deel van een toepassing, is Prompt niet hoorbaar als er een oproep wordt gedaan naar de trigger die aan die toepassing is gekoppeld](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Aangepaste rapporten en Dashboards niet werken](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Kan geen CUIC-rapporten uitvoeren](#)

[Oplossing](#)

[Probleem: Finesse vraagt meerdere keren om gebruikersnaam en wachtwoord nadat u hebt kunnen inloggen](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft oplossingen voor algemene problemen en oplossingen in Cisco Unified Contact Center Express (UCX).

## Voorwaarden

## Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Probleem: Finesse en Finesse Admin laden omhoog met leeg scherm

Zo nu en dan kan Finesse beginnen niet te reageren op verzoeken van een agent of interne verzoeken.



Symptoom: Finesse-desktop kan niet opladen en 5x fouten genereren.

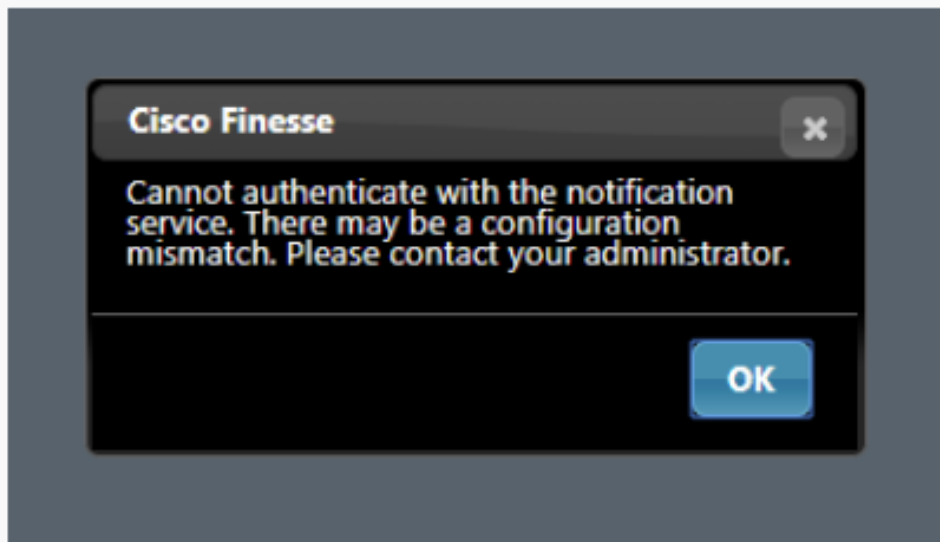
Dit probleem wordt gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSC9585](#) en Cisco bug-id [CSC9583](#).

## Oplossing

De herstart van Finesse Tomcat Services zou het probleem tijdelijk oplossen. De definitieve oplossing is gepland in UCCX versie 12.6.X.

## Probleem: Verificatiefout van Finesse Notification Service na PG-failover

Symptoom: Finesse meldt zich niet aan bij agents met error kan niet worden geverifieerd bij de meldingsservice. De inlogfout is te wijten aan webservice reactie op HTTP 404 niet gevonden voor een get op een Agent.



Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSCvc94546](#) en Cisco bug-id [CSCvb19751](#).

## Oplossing

Dit probleem kan tijdelijk worden opgelost door een melding en Finesse Tomcat services herstart. Permanente oplossing is om te upgraden naar de versie met een oplossing voor Cisco bug-id [CSC94546](#) en Cisco bug-id [CSCvb19751](#).

## Probleem: UCS X 12.5 Snapshot View in Voice CSQ-overzichtsrapport waarin de langste aanroep in wachtrij-kolom ontbreekt

Symptoom: UCS 12.5 Voice CSQ-overzichtsrapport toont niet de kolom Langste oproep in wachtrij in de snapshot-weergave.

Dit probleem wordt gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSCv71473](#).

## Oplossing

Gebruik de oplossing die in Cisco bug-id [CSCv71473](#) is vermeld.

## Probleem: Agenten die in NIET KLAAR Staat automatisch van besprekende Staat worden gezet

Symptoom: Agenten worden in niet klaar gezet - Agent Logon of in de zelfde knoop of in de

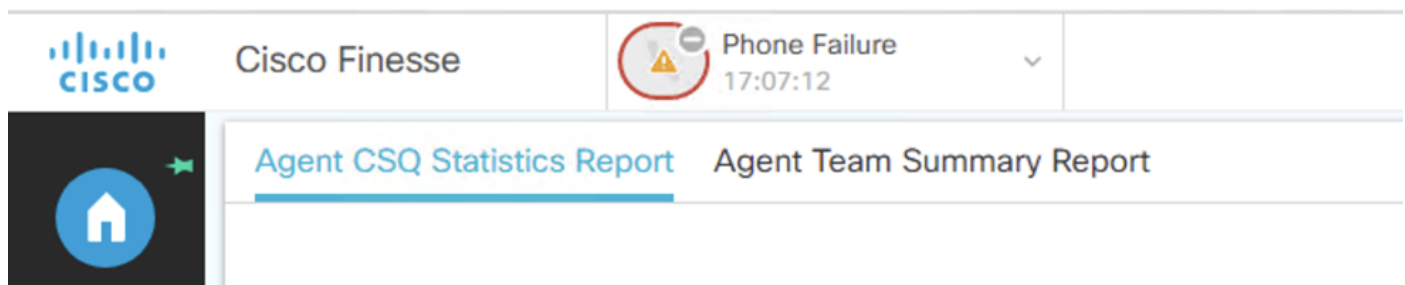
afwisselende knoop. Dit heeft gevolgen aangezien de agenten aan niet Klaar worden geplaatst - Agent Logon zonder bericht. Middelen moeten zich weer gereed maken wanneer het wordt opgemerkt.

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSCvx73795](#).

## Oplossing

De definitieve oplossing voor dit probleem wordt verkregen wanneer u upgradt naar 11.6.2 ES08 en 12.5.1 SU1 ES02 versies. De tijdelijke oplossing wordt geboden wanneer u contact opneemt met Cisco TAC.

## Probleem: na het toepassen van tijdelijke oplossing voor [Cisco bug-id CSCvx73795](#), melden agents probleem met definitieve beëindiging van de verbinding



Symptoom: weinig agents melden dat zij in willekeurige tijden verbindingsmislukkingen op hun fijnste client desktop zien. Verbinding verbreken gebeurt op willekeurige momenten voor de agents.

Dit probleem is kort gedocumenteerd in [Understand Finesse BOSH Implementation en Problemen met Finesse Agent Desktop Presence Disconnect](#)

## Oplossing

Verzamel het Agent State Detail-rapport voor de getroffen agents van het Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Als de status van de agent verbindingfouten en telefoonfouten toont, raadpleegt u het document om het gedrag te beperken en de reden voor het maken van de verbinding op te heffen. Neem contact op met Cisco TAC voor verdere verduidelijking.

## Probleem: HIGH\_MEM\_USAGE en LowSwapPartitionAvailableDiskSpace-meldingen

Symptoom: Het systeem genereert waarschuwingen HIGH\_MEM\_USAGE en LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. Cisco Unified CCX Engine is de toepassing die het grootste deel van het geheugen gebruikt. Geheugenlekkage gezien op Engine veroorzaakt door socket IO-uitzonderingen.

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSCvx74769](#).

## Oplossing

De definitieve oplossing voor dit probleem kan worden verkregen wanneer u upgrade naar 12.5.1 SU1 ES02 versie.

## **Probleem: Wanneer de ASR/TTS is geconfigureerd en een VXML is geselecteerd als deel van een toepassing, is Prompt niet hoorbaar als er een oproep wordt gedaan naar de trigger die aan die toepassing is gekoppeld**

Symptoom: Kan de ASR/TTS-gerelateerde aanwijzingen niet horen. Configureerde de ASR/TTS providers en servers. Een toepassing wordt gemaakt met spraakbrowserscript en VXML gekoppeld. Telefonisch de trigger die aan deze toepassing is gekoppeld via jabber. Op dat moment worden er geen aanwijzingen gehoord met betrekking tot de VXML.

Dit probleem wordt gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSC35219](#).

## Oplossing

De definitieve oplossing voor dit probleem kan worden verkregen wanneer u upgrade naar 12.5.1 SU1 ES02 versie.

## **Probleem: Aangepaste rapporten en Dashboards niet werken**

Symptoom: Post upgrade naar 12.5.X versies van lagere versies, de aangepaste rapporten en dashboards in CUIC werkt niet.

Dit probleem is kort gedocumenteerd in de sectie [Niet-ondersteunde functies in Aangepaste rapporten](#) van het document.

## Oplossing

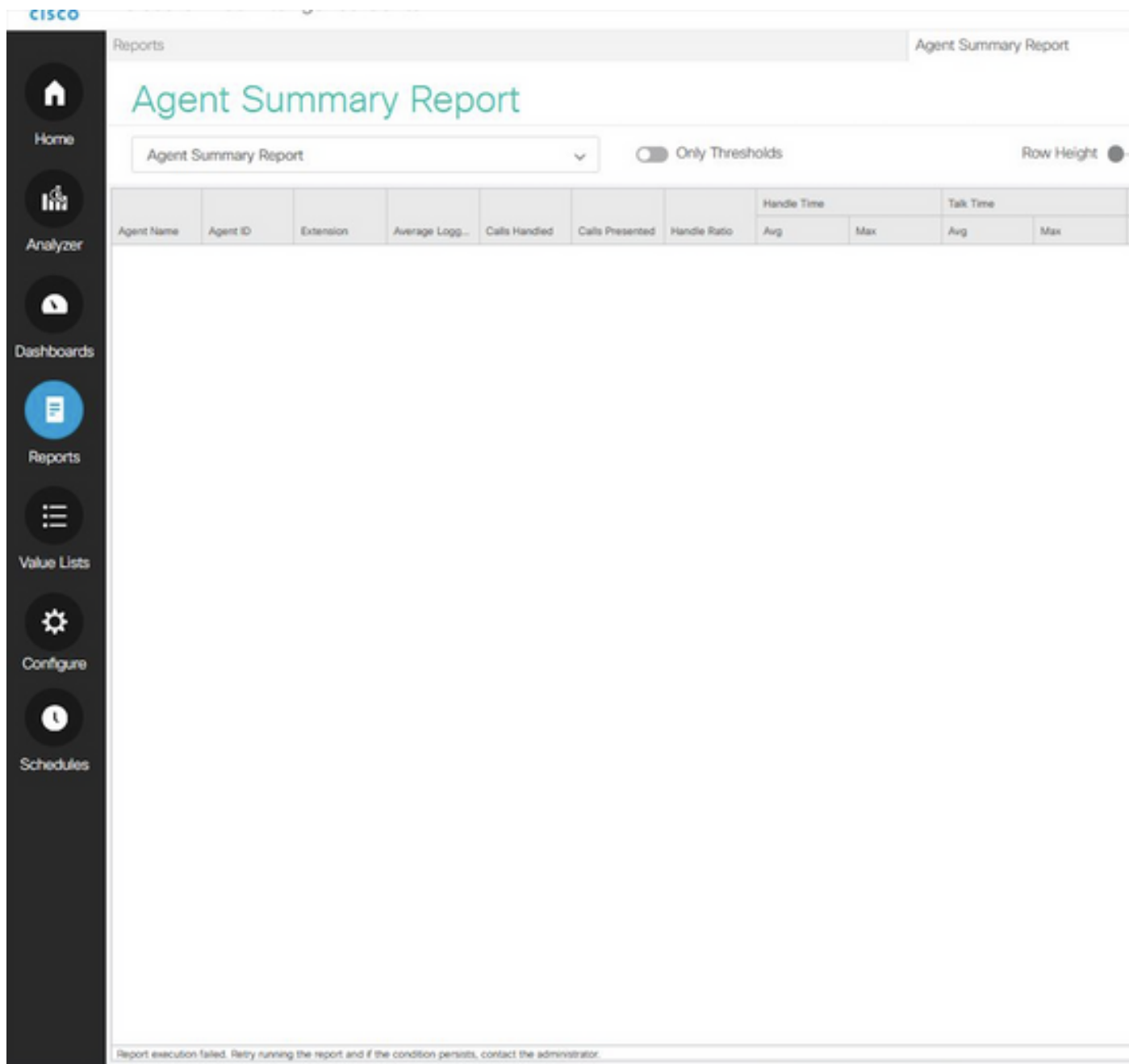
Aangepaste Rapporten en Dashboards moeten na de upgrade naar de 12.5.X versies opnieuw gemaakt worden.

# Probleem: Kan geen CUIC-rapporten uitvoeren

Symptoom: Wanneer u probeert om een rapport uit te voeren, mislukt de uitvoering van het rapport met fout:

De melding is niet uitgevoerd. Probeer het rapport opnieuw uit te voeren en neem contact op met de beheerder als de situatie blijft voortduren.

De gekozen filters kunnen niet op het rapport worden toegepast. Please try again.



The screenshot shows the Cisco Agent Summary Report interface. The left sidebar contains navigation options: Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Value Lists, Configure, and Schedules. The main content area displays the 'Agent Summary Report' with a table structure. The table has columns for Agent Name, Agent ID, Extension, Average Logg..., Calls Handled, Calls Presented, Handle Ratio, Handle Time (Avg, Max), and Talk Time (Avg, Max). A message at the bottom of the interface reads: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

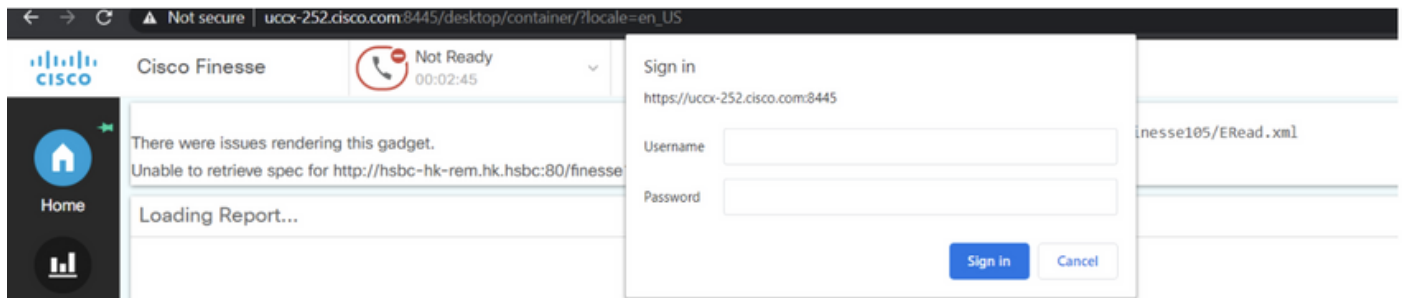
Dit probleem wordt gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSC07984](#) en Cisco bug-id [CSCvg04634](#).

## Oplossing

De definitieve oplossing voor het probleem kan worden verkregen wanneer u upgrade naar 11.6(2.10000.38) versie.

# Probleem: Finesse vraagt meerdere keren om gebruikersnaam en wachtwoord nadat u hebt kunnen inloggen

Symptoom: Agents post log in finesse en beginnen te zien meerdere gebruikersnaam en wachtwoord vragen. De levende gegevensbron van CUIK kan ook worden beïnvloed.



Dit probleem wordt gedocumenteerd door Cisco bug-id [CSCvx60122](#).

## Oplossing

Gebruik de oplossing die in Cisco bug-id [CSC60122 is](#) vermeld.

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.