

UCCX FinesseおよびCUICの一般的な問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：ブランク画面でFinesseおよびFinesse管理者がロードされる](#)

[解決方法](#)

[問題：PGフェールオーバー後のFinesse通知サービスの認証エラー](#)

[解決方法](#)

[問題：音声CSQサマリーレポートのUCCX 12.5スナップショットビューにLongest Call In Queue列がない](#)

[解決方法](#)

[問題：エージェントが通話中状態から自動的に受信不可状態になる](#)

[解決方法](#)

[問題：Cisco Bug ID CSCvx73795の回避策を適用後、エージェントがFinesseの接続解除に関する問題を報告する](#)

[解決方法](#)

[問題：HIGH MEM USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラート](#)

[解決方法](#)

[問題：ASR/TTSが設定され、アプリケーションの一部としてVXMLが選択されている場合、そのアプリケーションに関連付けられたトリガーにコールが発信されるとプロンプトが聞こえない](#)

[解決方法](#)

[問題：カスタムレポートおよびダッシュボードが機能しない](#)

[解決方法](#)

[問題：CUICレポートを実行できない](#)

[解決方法](#)

[問題：ログイン後、Finesseによってユーザ名とパスワードの入力が複数回要求される](#)

[解決方法](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)の一般的な問題のソリューションとソリューションについて説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアやソフトウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題：ブランク画面でFinesseおよびFinesse管理者がロードされる

Finesseがエージェント要求または内部要求に断続的に応答しなくなることがあります。

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

502 Bad Gateway

症状：Finesseデスクトップがロードできず、5xxエラーがスローされます。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvy99585](#)およびCisco Bug ID [CSCvy99583](#)に記載されています。

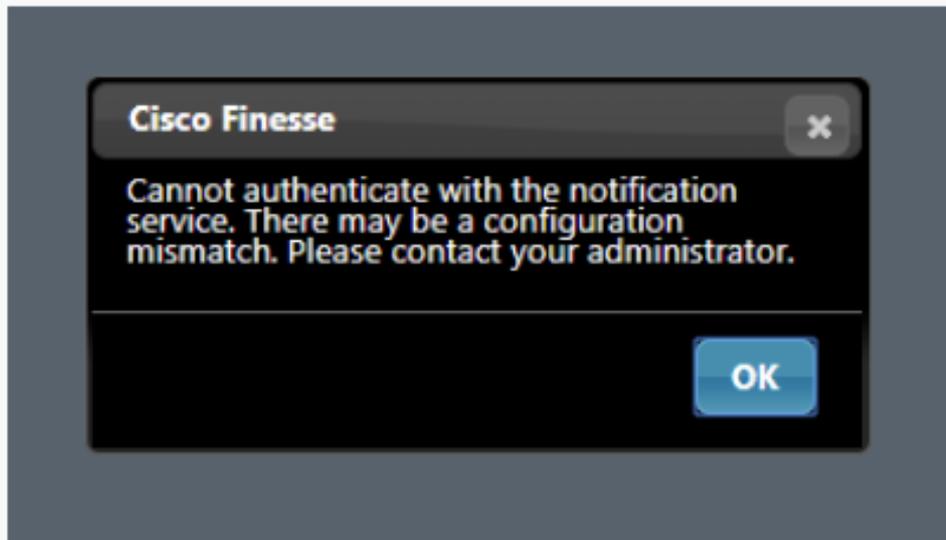
解決方法

Finesse Tomcat Servicesを再起動すると、問題が一時的に解決されます。永続的な修正は、UCCXバージョン12.6.Xで行われる予定です。

問題：PGフェールオーバー後のFinesse通知サービスの認証エラー

—

症状：Finesseがエラーでエージェントにログインできず、通知サービスで認証できません。ログイン障害は、エージェントのgetに対するHTTP 404 not foundへのWebサービス応答が原因です。



この問題は、Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)およびCisco Bug ID [CSCvb19751](#)に記載されています。

解決方法

この問題は、通知とFinesse Tomcatサービスの再起動によって一時的に修正できます。永続的な修正は、Cisco Bug ID [CSCvc94546](#)およびCisco Bug ID [CSCvb19751](#)の解決策を含むバージョンにアップグレードすることです。

問題：音声CSQサマリーレポートのUCCX 12.5スナップショットビューにLongest Call In Queue列がない

症状：UCCX 12.5 Voice CSQ SummaryレポートのスナップショットビューにLongest Call in Queue列が表示されない。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCv71473](#) (登録ユーザ専用) に記述されています。

解決方法

Cisco Bug ID [CSCv71473](#)に記載されているソリューションを使用してください。

問題：エージェントが通話中状態から自動的に受信不可状態にな

る

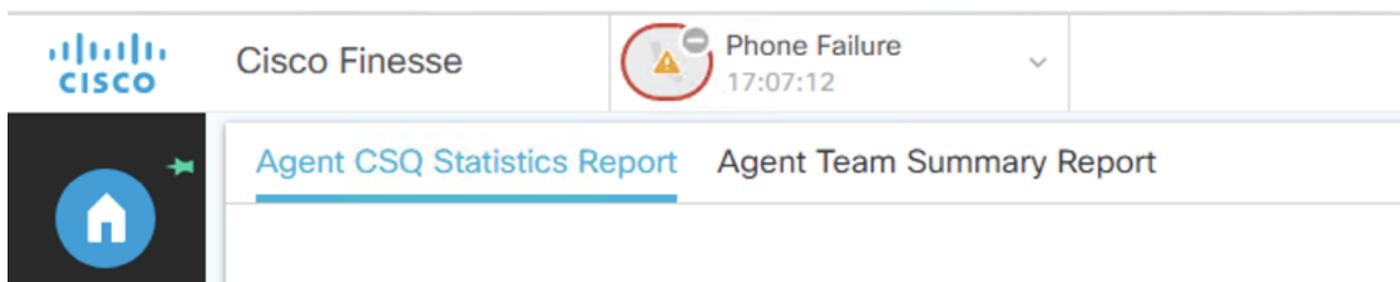
症状：エージェントが受信不可状態になる – 同じノードまたは代替ノードでエージェントログオンが行われます。これは、エージェントが通知なしで「Not Ready - Agent Logon」に設定されている場合に影響します。エージェントは、通知された時点で再度受信可状態に設定する必要があります。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx73795](#)に記載されています。

解決方法

この問題の根本的な修正は、11.6.2 ES08および12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードする際に取得されます。一時的な修正は、Cisco TACにお問い合わせいただく際に提供されます。

問題：[Cisco Bug ID CSCvx73795](#)の回避策を適用すると、エージェントからFinesseの接続解除に関する問題が報告される



症状：ごく少数のエージェントが、Finesseクライアントデスクトップで接続の失敗に関する問題がランダムに発生していると報告しています。接続解除は、エージェントに対してランダムに行われます。

この問題は、「[Finesse BOSHの実装について](#)」および「[Finesseエージェントデスクトッププレゼンスの接続解除問題のトラブルシューティング](#)」で簡単に説明されています。

解決方法

Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)から、影響を受けるエージェントのAgent State Detail Reportを収集します。エージェントの状態に接続障害と電話障害が表示される場合は、ドキュメントを参照して動作を絞り込み、切断理由を調べてください。詳細については、Cisco TACにお問い合わせください。

問題：HIGH_MEM_USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラート

症状：システムでHIGH_MEM_USAGEおよびLowSwapPartitionAvailableDiskSpaceアラートが生成されます。Cisco Unified CCX Engineは、ほとんどのメモリを使用するアプリケーションです。ソケットI/O例外が原因で、エンジンでメモリリークが発生する。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx74769](#)に記載されています。

解決方法

この問題の根本的な修正は、12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードすると入手できます。

問題：ASR/TTSが設定され、アプリケーションの一部としてVXMLが選択されている場合、そのアプリケーションに関連付けられたトリガーにコールが発信されるとプロンプトが聞こえない

症状：ASR/TTS関連のプロンプトが聞こえない。ASR/TTSプロバイダーとサーバを設定しました。アプリケーションは、音声ブラウザスクリプトとVXMLが関連付けられた状態で作成されます。Jabberを介して、このアプリケーションに関連付けられているトリガーに発信しました。その時点では、VXMLに関するプロンプトは聞こえません。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCvz35219](#)に記載されています。

解決方法

この問題の根本的な修正は、12.5.1 SU1 ES02バージョンにアップグレードすると入手できます。

問題：カスタムレポートおよびダッシュボードが機能しない

症状：下位バージョンから12.5.Xバージョンへのアップグレード後に、CUICのカスタムレポートおよびダッシュボードが機能しません。

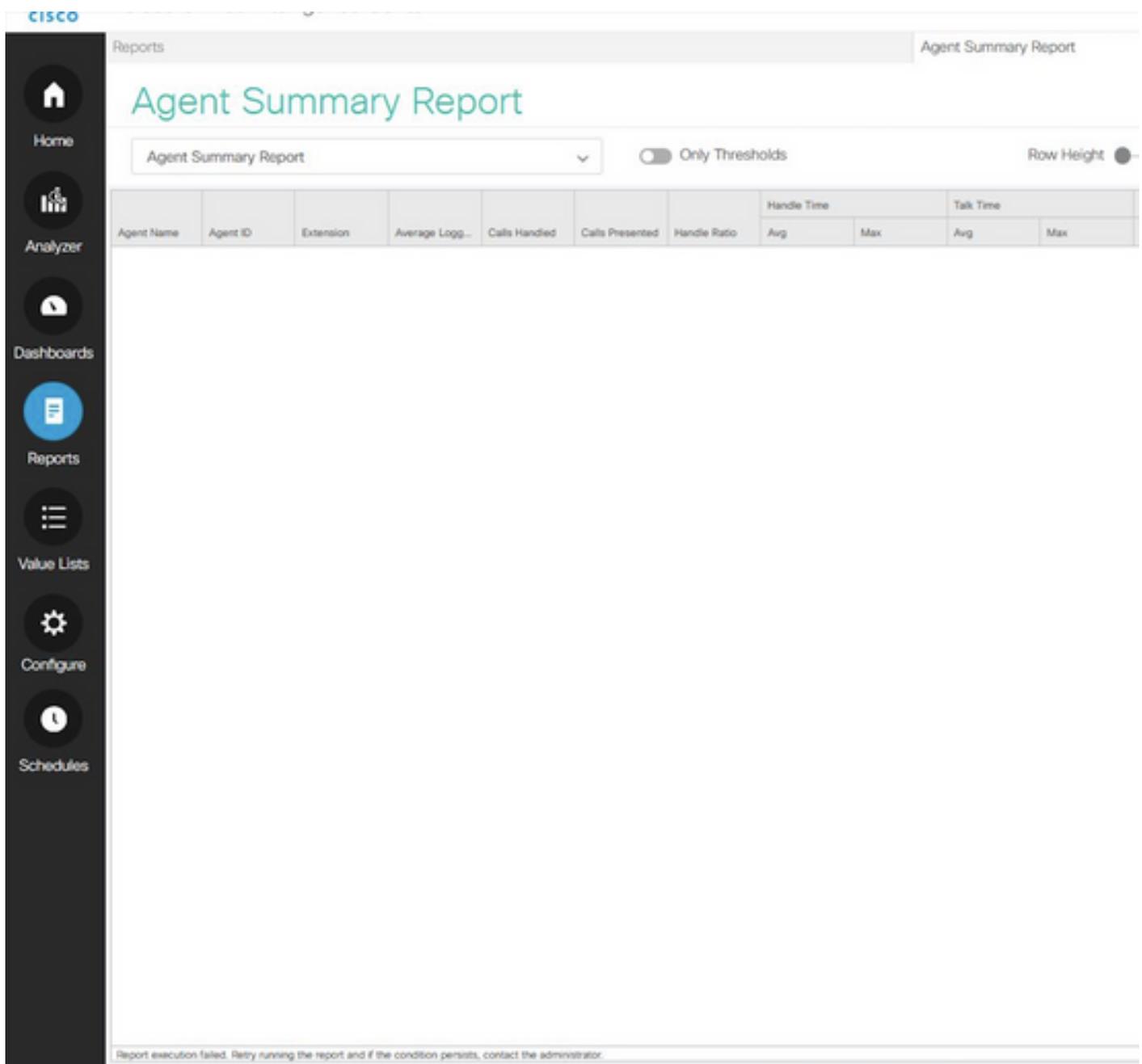
この問題は、このドキュメントの「[カスタムレポートでサポートされない機能](#)」セクションで簡単に説明しています。

解決方法

カスタムレポートおよびダッシュボードは、12.5.Xバージョンへのアップグレード後に再作成する必要があります。

問題：CUICレポートを実行できない

症状：レポートを実行しようとする、レポートの実行が次のエラーで失敗します。レポートを実行できませんでした。レポートの実行を再試行してください。この状態が続く場合は、管理者に問い合わせてください。
選択したフィルタをレポートに適用できませんでした。



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.'

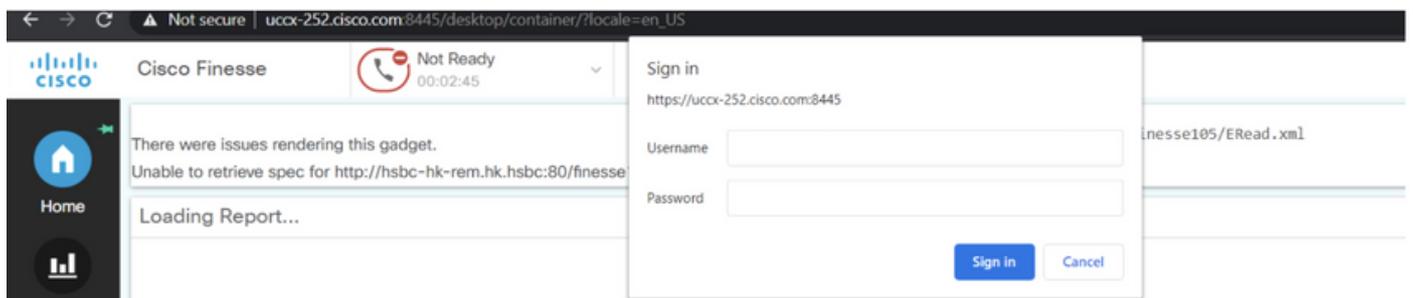
この問題は、Cisco Bug ID [CSCvg07984](#)およびCisco Bug ID [CSCvg04634](#)に記載されています。

解決方法

この問題の根本的な修正は、11.6(2.10000.38)バージョンにアップグレードすると入手できます。

問題：ログイン後、Finesseによってユーザ名とパスワードの入力が複数回要求される

症状：エージェントがfinesseにログインすると、ユーザ名とパスワードのプロンプトが複数表示されます。CUICのライブデータソースも影響を受ける可能性があります。



この問題は、Cisco Bug ID [CSCvx60122](#)に記載されています。

解決方法

Cisco Bug ID [CSCvx60122](#)に記載されているソリューションを使用してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。