

排除常見的UCCX Finesse和CUIC問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題：Finesse和Finesse Admin載入時顯示空白螢幕](#)

[解決方案](#)

[問題：PG故障轉移後Finesse通知服務的身份驗證失敗](#)

[解決方案](#)

[問題：語音CSQ摘要報告中的UCCX 12.5快照檢視缺少最長隊列呼叫列](#)

[解決方案](#)

[問題：座席從「通話」狀態自動進入「未就緒」狀態](#)

[解決方案](#)

[問題：在應用思科漏洞ID CSCvx73795的解決方法後，代理報告Finesse斷開連線的問題](#)

[解決方案](#)

[問題：HIGH MEM USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報](#)

[解決方案](#)

[問題：當配置了ASR/TTS並且選擇VXML作為應用程式的一部分時，如果呼叫與該應用程式相關聯的觸發器，則無法聽到提示](#)

[解決方案](#)

[問題：自定義報告和儀表板無法正常工作](#)

[解決方案](#)

[問題：無法運行CUIC報告](#)

[解決方案](#)

[問題：登入後，Finesse多次提示輸入使用者名稱和密碼](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)中常見問題的解決方案和解決方案。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

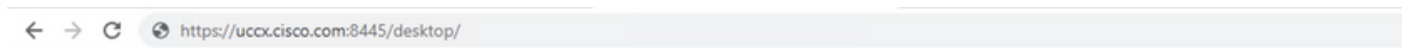
採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體和軟體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題：Finesse和Finesse Admin載入時顯示空白螢幕

Finesse可能會間歇性地開始不響應代理請求或內部請求。



502 Bad Gateway

症狀：Finesse案頭無法載入並引發5xx錯誤。

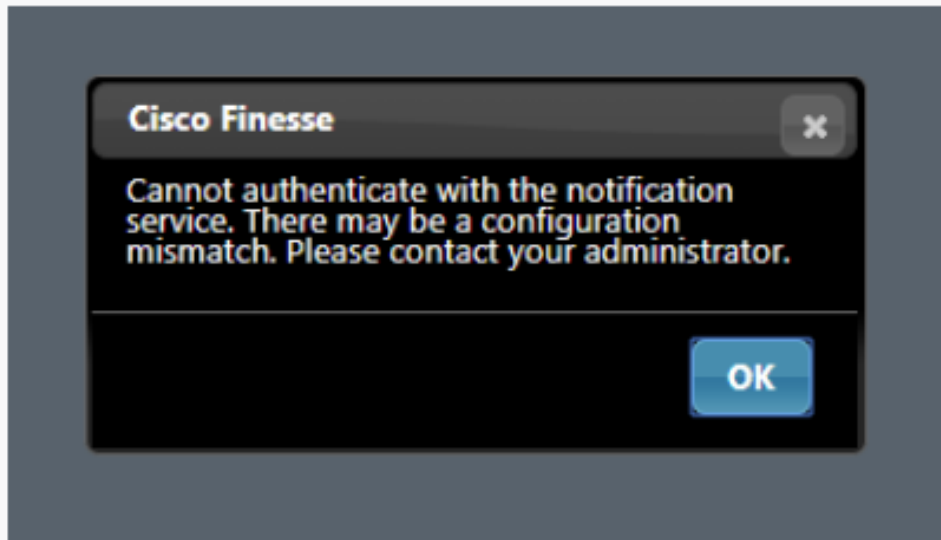
此問題由思科漏洞ID [CSCvy99585](#)和思科漏洞ID [CSCvy99583](#)記錄。

解決方案

重新啟動Finesse Tomcat服務會暫時解決此問題。永久修復計畫在UCCX 12.6.X版中進行。

問題：PG故障轉移後Finesse通知服務的身份驗證失敗

症狀：Finesse無法登入代理並出現錯誤，因此無法通過通知服務進行身份驗證。登入失敗的原因是Web服務對HTTP 404的響應（在Agent上找不到get）。



此問題由思科漏洞ID [CSCvc94546](#)和思科漏洞ID [CSCvb19751](#)記錄。

解決方案

透過通知和Finesse Tomcat服務重新啟動可以暫時解決此問題。永久修復是升級至具有思科漏洞ID [CSCvc94546](#)和思科漏洞ID [CSCvb19751](#)的解決方案的版本。

問題：語音CSQ摘要報告中的UCCX 12.5快照檢視缺少最長隊列呼叫列

症狀：UCCX 12.5語音CSQ摘要報告未在快照檢視中顯示最長隊列呼叫列。

此問題已記錄在Cisco漏洞ID [CSCvw71473](#) (僅限註冊使用者)。

解決方案

使用思科漏洞ID [CSCvw71473](#)中提到的解決方案。

問題：座席從「通話」狀態自動進入「未就緒」狀態

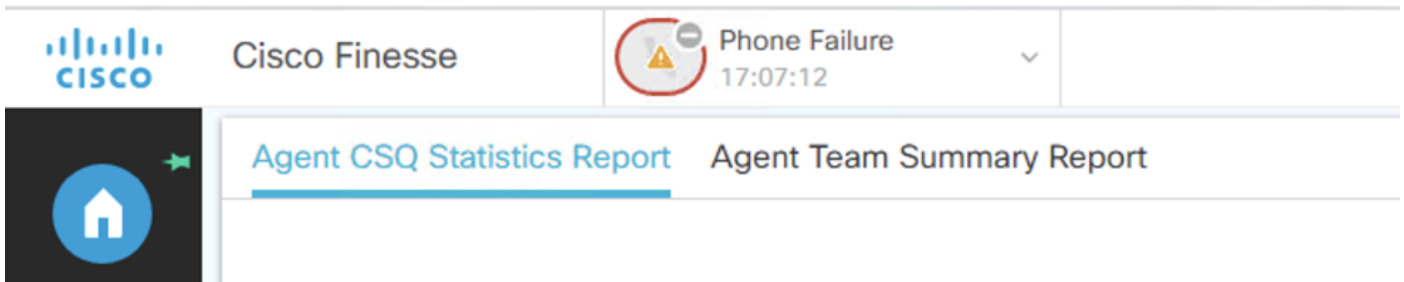
症狀：座席置於未就緒-座席登入位於同一節點或備用節點中。如果座席設定為「未就緒」-「座席登入」時沒有通知，這會產生影響。當發現時，代理必須再次將自己設定為就緒。

此問題由思科漏洞ID [CSCvx73795](#)記錄。

解決方案

當您升級到11.6.2 ES08和12.5.1 SU1 ES02版本時，即可獲得此問題的永久修補程式。當您聯絡思科TAC時，會提供臨時修復。

問題：在應用[Cisco bug ID CSCvx73795](#)的解決方法後，代理會報告Finesse斷開連線的問題



症狀：很少有座席報告他們隨機在其Finesse客戶端案頭上看到連線故障問題。代理程式會在隨機時間中斷連線。

此問題在[瞭解Finesse BOSH實施並解決Finesse Agent Desktop Presence斷開連線問題](#)中進行了簡要介紹

解決方案

從思科統一情報中心(CUIC)收集受影響座席的座席狀態詳細資訊報告。如果「Agent State (座席狀態)」顯示「Connection Failures (連線失敗)」和「Phone Failures (電話故障)」，請參閱文檔以縮小行為和斷開原因的範圍。請與Cisco TAC聯絡以獲取進一步說明。

問題：HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報

症狀：系統生成HIGH_MEM_USAGE和LowSwapPartitionAvailableDiskSpace警報。Cisco Unified CCX Engine是使用大多數記憶體的应用程式。由於插槽IO異常導致在引擎上出現記憶體洩漏。

此問題由思科漏洞ID [CSCvx74769](#)記錄。

解決方案

此問題的永久修復方法可在升級到12.5.1 SU1 ES02版本時獲得。

問題：當配置了ASR/TTS並且選擇VXML作為應用程式的一部分時，如果呼叫與該應用程式相關聯的觸發器，則無法聽到提示

症狀：無法聽到與ASR/TTS相關的提示。已配置ASR/TTS提供商和伺服器。應用程式是使用語音瀏覽器指令碼和關聯的VXML建立的。已透過jabber呼叫與此應用程式關聯的觸發器。此時，不會聽到有關VXML的提示。

思科漏洞ID [CSCvz35219](#)已記錄此問題。

解決方案

此問題的永久修復方法可在升級到12.5.1 SU1 ES02版本時獲得。

問題：自定義報告和儀表板無法正常工作

症狀：從較低版本升級到12.5.X版本後，CUIC中的自定義報告和儀表板無法正常工作。

此問題在本文檔的[自定義報告中不支援的功能](#)部分進行了簡要說明。

解決方案

在升級到12.5.X版本後，必須重新建立自定義報告和控制台。

問題：無法運行CUIC報告

症狀：當您嘗試執行報表時，報表執行會失敗，並出現錯誤：報告執行失敗。重試運行報告，如果情況仍然存在，請與管理員聯絡。選擇的篩選器無法應用於報表。請再試一次。

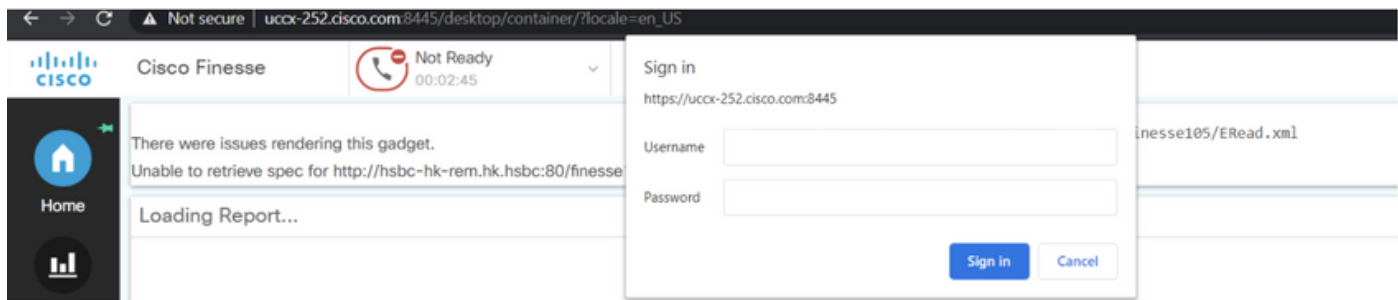
此問題由思科漏洞ID [CSCvg07984](#)和思科漏洞ID [CSCvg04634](#)記錄。

解決方案

升級到11.6(2.10000.38)版本時，可以獲取此問題的永久修補程式。

問題：登入後，Finesse多次提示輸入使用者名稱和密碼

症狀：代理登入後進入finesse並開始檢視多個使用者名稱和密碼提示。CUIC的即時資料來源也會受到影響。



思科漏洞ID [CSCvx60122](#)說明了此問題。

解決方案

使用思科漏洞ID [CSCvx60122](#)中提到的解決方案。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。