

Fehlerbehebung bei häufigen UCCX Finesse- und CUIC-Problemen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem: Der Administrator von Finesse und Finesse lädt mit leerem Bildschirm](#)

[Lösung](#)

[Problem: Authentifizierungsfehler des Finesse-Benachrichtigungsdiensts nach PG-Failover](#)

[Lösung](#)

[Problem: UCCX 12.5-Snapshot-Ansicht in zusammenfassender Voice CSQ-Bericht - Spalte für längsten Anruf in Warteschlange fehlt](#)

[Lösung](#)

[Problem: Agenten werden automatisch aus dem TALKING STATE in den NOT READY-Status versetzt](#)

[Lösung](#)

[Problem: Nach Anwendung der Problemumgehung für Cisco Bug-ID CSCvx73795 melden Support-Mitarbeiter ein Problem mit getrennten Verbindungen von Finesse](#)

[Lösung](#)

[Problem: HIGH MEM USAGE und LowSwapPartitionAvailableDiskSpace-Warnungen](#)

[Lösung](#)

[Problem: Wenn der ASR/TTS konfiguriert und ein VXML als Teil einer Anwendung ausgewählt wird und ein Anruf beim Trigger erfolgt, der dieser Anwendung zugeordnet ist, ist die Aufforderung nicht hörbar.](#)

[Lösung](#)

[Problem: Benutzerdefinierte Berichte und Dashboards funktionieren nicht](#)

[Lösung](#)

[Problem: CUIC-Berichte können nicht ausgeführt werden](#)

[Lösung](#)

[Problem: Finesse fragt mehrmals nach Benutzernamen und Kennwörtern, nachdem sie sich anmelden konnte](#)

[Lösung](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden Lösungen für häufige Probleme und Lösungen in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Problem: Der Administrator von Finesse und Finesse lädt mit leerem Bildschirm

Finesse reagiert gelegentlich nicht mehr auf Anfragen von Agenten oder interne Anfragen.



Symptom: Finesse Desktop kann 5xx Fehler nicht laden und verursachen.

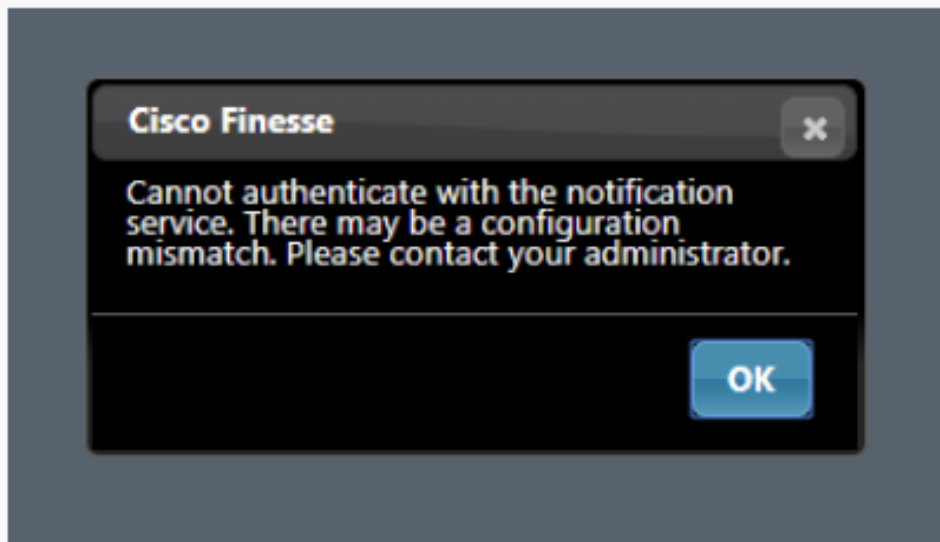
Dieses Problem wird durch die Cisco Bug-ID [CSCvy99585](#) und die Cisco Bug-ID [CSCvy99583](#) dokumentiert.

Lösung

Durch einen Neustart von Finesse Tomcat Services würde das Problem vorübergehend behoben. Die permanente Fehlerbehebung ist für UCCX-Version 12.6.X geplant.

Problem: Authentifizierungsfehler des Finesse-Benachrichtigungsdiensts nach PG-Failover

Symptom: Finesse kann sich mit einem Fehler nicht bei Agents anmelden, die sich nicht über den Benachrichtigungsdienst authentifizieren können. Der Anmeldefehler ist darauf zurückzuführen, dass die Webdienstantwort auf HTTP 404 nicht für einen Get-On-Agent gefunden wurde.



Dieses Problem wird durch die Cisco Bug-ID [CSCvc94546](#) und die Cisco Bug-ID [CSCvb19751](#) dokumentiert.

Lösung

Dieses Problem kann durch einen Neustart der Benachrichtigungs- und Finesse Tomcat-Dienste vorübergehend behoben werden. Eine dauerhafte Korrektur besteht darin, auf die Version zu aktualisieren, die eine Lösung für die Cisco Bug-ID [CSCvc94546](#) und die Cisco Bug-ID [CSCvb19751](#) enthält.

Problem: UCCX 12.5-Snapshot-Ansicht in zusammenfassender Voice CSQ-Bericht - Spalte für längsten Anruf in Warteschlange fehlt

Symptom: Der zusammenfassende UCCX 12.5 Voice CSQ-Bericht zeigt nicht die Spalte "Longest Call in Queue" (Längster Anruf in Warteschlange) in der Snapshot-Ansicht.

Dieses Problem wird unter der Cisco Bug-ID [CSCvv71473](#) dokumentiert.

Lösung

Verwenden Sie die in Cisco Bug-ID [CSCv71473](#) erwähnte Lösung.

Problem: Agenten werden automatisch aus dem TALKING STATE in den NOT READY-Status versetzt

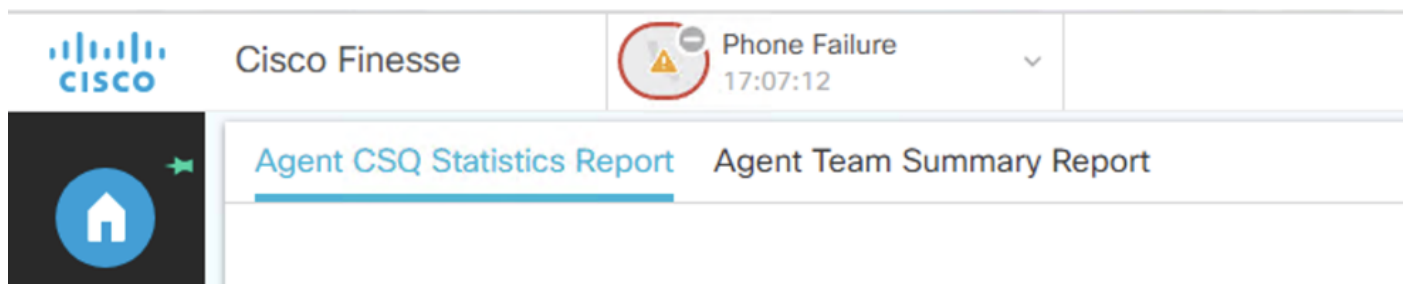
Symptom: Agenten werden entweder im selben Knoten oder im alternativen Knoten in die Rolle "Not Ready - Agent Logon" (Nicht bereit - Agentenanmeldung) gesetzt. Dies wirkt sich aus, wenn Agenten auf "Not Ready - Agent Logon without notification" (Nicht bereit - Agentenanmeldung ohne Benachrichtigung) gesetzt werden. Support-Mitarbeiter müssen sich erneut auf "Ready" (Bereit) einstellen, wenn sie erkannt werden.

Dieses Problem wird unter der Cisco Bug-ID [CSCvx73795](#) dokumentiert.

Lösung

Die endgültige Korrektur für dieses Problem erhalten Sie, wenn Sie ein Upgrade auf die Versionen 11.6.2 ES08 und 12.5.1 SU1 ES02 durchführen. Temporäre Reparaturen werden bereitgestellt, wenn Sie sich an das Cisco TAC wenden.

Problem: Nach der Anwendung der Problemumgehung für [Cisco Bug-ID CSCvx73795](#) melden Support-Mitarbeiter das Problem bei Verbindungsabbrüchen von Finesse.



Symptom: Nur wenige Agenten berichten, dass sie auf ihrem Finesse-Client-Desktop gelegentlich Probleme mit Verbindungsfehlern feststellen. Die Verbindung wird für die Agenten zu zufälligen Zeiten getrennt.

Dieses Problem wird kurz unter [Verstehen der Finesse BOSH-Implementierung und Fehlerbehebung bei Problemen mit Finesse Agent Desktop Presence Disconnect](#) dokumentiert.

Lösung

Holen Sie den Agentenstatus-Detailbericht für die betroffenen Agenten im Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) ein. Wenn unter Agentenstatus Verbindungsausfälle und Telefonausfälle angezeigt werden, können Sie im Dokument das Verhalten eingrenzen und den Grund für das Trennen der Verbindung angeben. Wenden Sie sich an Cisco TAC, um weitere Informationen zu erhalten.

Problem: HIGH_MEM_USAGE und

LowSwapPartitionAvailableDiskSpace-Warnungen

Symptom: Das System generiert HIGH_MEM_USAGE- und LowSwapPartitionAvailableDiskSpace-Warnungen. Die Cisco Unified CCX Engine ist die Anwendung, die den Großteil des Speichers belegt. Speicherleck im Modul aufgrund von Socket-E/A-Ausnahmen.

Dieses Problem wird unter der Cisco Bug-ID [CSCvx74769](#) dokumentiert.

Lösung

Die dauerhafte Behebung dieses Problems kann bei einem Upgrade auf die Version 12.5.1 SU1 ES02 erfolgen.

Problem: Wenn der ASR/TTS konfiguriert und ein VXML als Teil einer Anwendung ausgewählt wird und ein Anruf beim Trigger erfolgt, der dieser Anwendung zugeordnet ist, ist die Aufforderung nicht hörbar.

Symptom: ASR/TTS-bezogene Aufforderungen können nicht gehört werden. ASR-/TTS-Anbieter und Server konfiguriert. Eine Anwendung wird mit einem Sprachbrowser-Skript und zugehörigem VXML erstellt. Trigger für diese Anwendung über den Jabber angerufen. Zu diesem Zeitpunkt sind keine Aufforderungen zum VXML zu hören.

Dieses Problem wird unter der Cisco Bug-ID [CSCvz35219](#) dokumentiert.

Lösung

Die dauerhafte Behebung dieses Problems kann bei einem Upgrade auf die Version 12.5.1 SU1 ES02 erfolgen.

Problem: Benutzerdefinierte Berichte und Dashboards funktionieren nicht

Symptom: Nach dem Upgrade von niedrigeren Versionen auf 12.5.x funktionieren die benutzerdefinierten Berichte und Dashboards in CUIC nicht mehr.

Dieses Problem wird im Abschnitt [Nicht unterstützte Funktionen in benutzerdefinierten Berichten](#) des Dokuments kurz dokumentiert.

Lösung

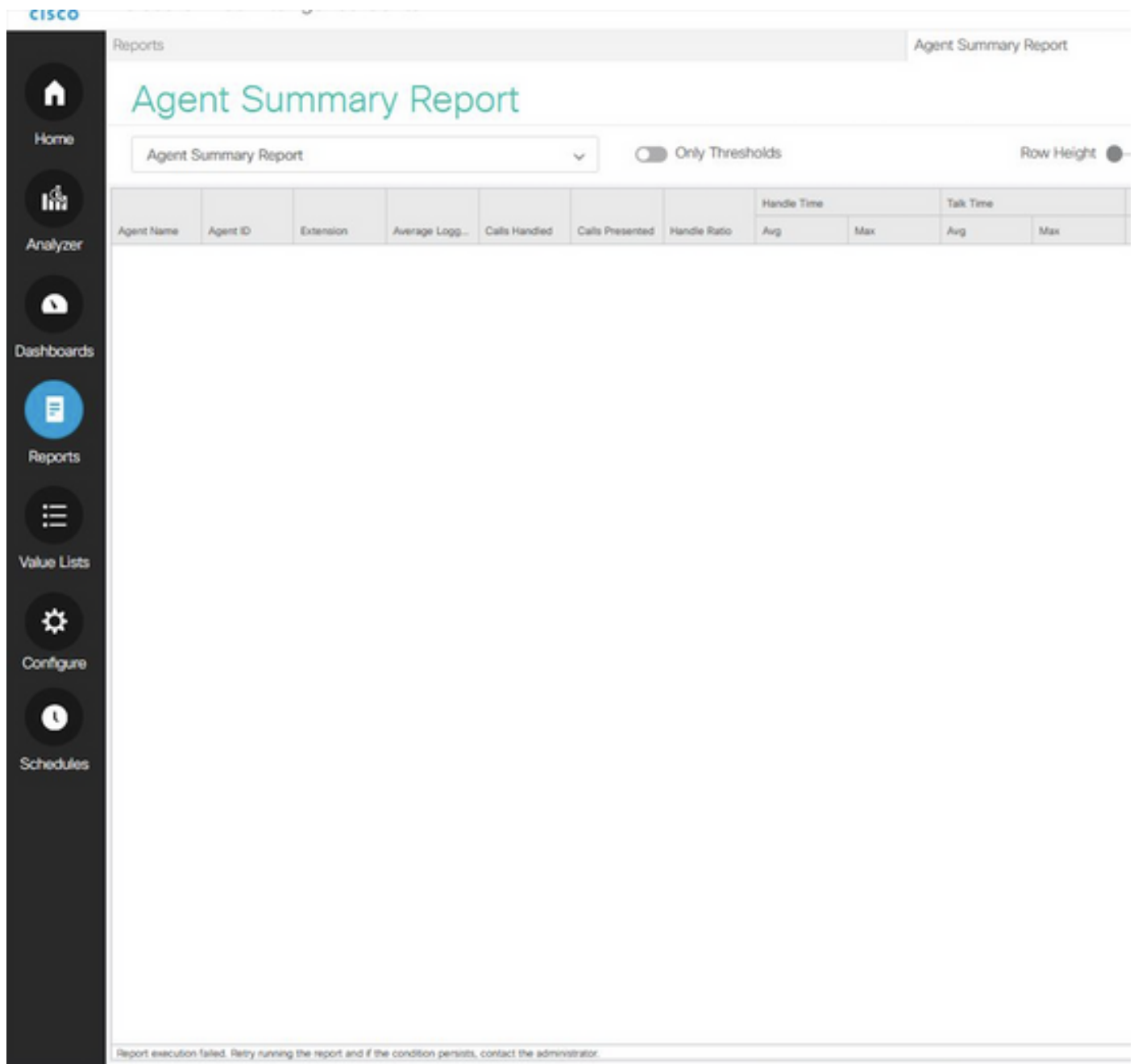
Benutzerdefinierte Berichte und Dashboards müssen nach dem Upgrade auf die Version 12.5.x neu erstellt werden.

Problem: CUIC-Berichte können nicht ausgeführt werden

Symptom: Wenn Sie versuchen, einen Bericht auszuführen, schlägt die Berichtsausführung mit folgendem Fehler fehl:

Fehler beim Ausführen des Berichts. Wiederholen Sie die Ausführung des Berichts, und wenden Sie sich an den Administrator, wenn die Bedingung weiterhin besteht.

Die ausgewählten Filter konnten nicht auf den Bericht angewendet werden. Bitte versuchen Sie es erneut.



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 the following columns: Agent Name, Agent ID, Extension, Average Logg..., Calls Handled, Calls Presented, Handle Ratio, Handle Time (Avg, Max), and Talk Time (Avg, Max). The table is currently empty. At the bottom of the interface, a message reads: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

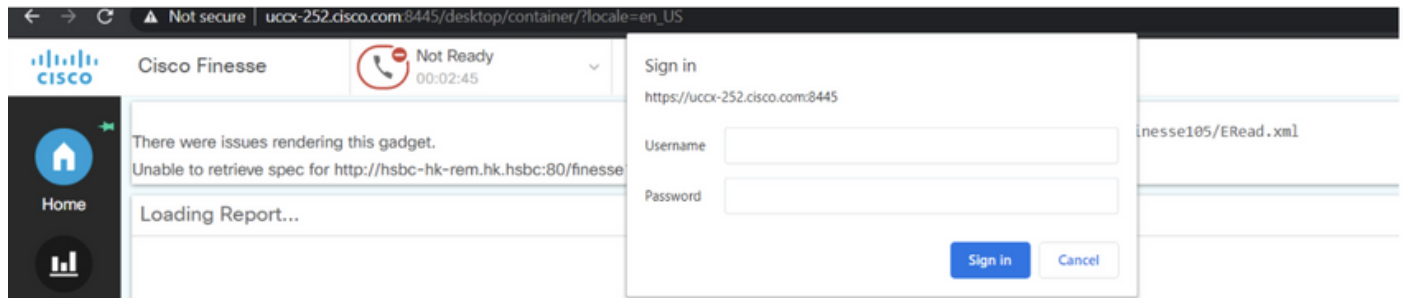
Dieses Problem wird durch die Cisco Bug-ID [CSCvg07984](#) und die Cisco Bug-ID [CSCvg04634](#) dokumentiert.

Lösung

Die dauerhafte Behebung des Problems kann bei einem Upgrade auf Version 11.6(2.10000.38) erfolgen.

Problem: Finesse fragt mehrmals nach Benutzernamen und Kennwörtern, nachdem sie sich anmelden konnte

Symptom: Agents melden sich in Finesse an und zeigen mehrere Aufforderungen zu Benutzernamen und Kennwort an. Die Live-Datenquelle von CUIK kann ebenfalls betroffen sein.



Dieses Problem wird unter der Cisco Bug-ID [CSCvx60122](#) dokumentiert.

Lösung

Verwenden Sie die in Cisco Bug-ID [CSCvx60122](#) genannte Lösung.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.