

# Solución de problemas comunes de CUIIC y UCCX Finesse

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Finesse y Finesse Admin se carga con la pantalla en blanco](#)

[Solución](#)

[Problema: fallo de autenticación del servicio de notificación de Finesse después de la conmutación por error de PG](#)

[Solución](#)

[Problema: vista de instantánea de UCCX 12.5 en informe de resumen de CSQ de voz Falta la columna Llamada más larga en cola](#)

[Solución](#)

[Problema: los agentes pasan automáticamente al estado NO PREPARADO desde el estado EN CONVERSACIÓN](#)

[Solución](#)

[Problema: después de aplicar una solución alternativa para el ID de bug de Cisco CSCvx73795, los agentes informan de un problema con las desconexiones de Finesse](#)

[Solución](#)

[Problema: HIGH MEM USAGE y LowSwapPartitionAvailableDiskSpace Alerts](#)

[Solución](#)

[Problema: cuando se configura ASR/TTS y se selecciona un VXML como parte de una aplicación, el mensaje no es audible si se realiza una llamada al desencadenador asociado a esa aplicación](#)

[Solución](#)

[Problema: los informes y paneles personalizados no funcionan](#)

[Solución](#)

[Problema: No se pueden ejecutar los informes de CUIIC](#)

[Solución](#)

[Problema: Finesse solicita el nombre de usuario y las contraseñas varias veces después de poder iniciar sesión](#)

[Solución](#)

---

## Introducción

Este documento describe soluciones para problemas comunes y soluciones en Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

## Prerequisites

## Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

## Componentes Utilizados

Este documento no se limita a versiones específicas de hardware y software.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Problema: Finesse y Finesse Admin se carga con la pantalla en blanco

De forma intermitente, Finesse puede empezar a no responder a solicitudes de agentes o solicitudes internas.



Síntoma: el escritorio Finesse no puede cargar y arrojar errores 5xx.

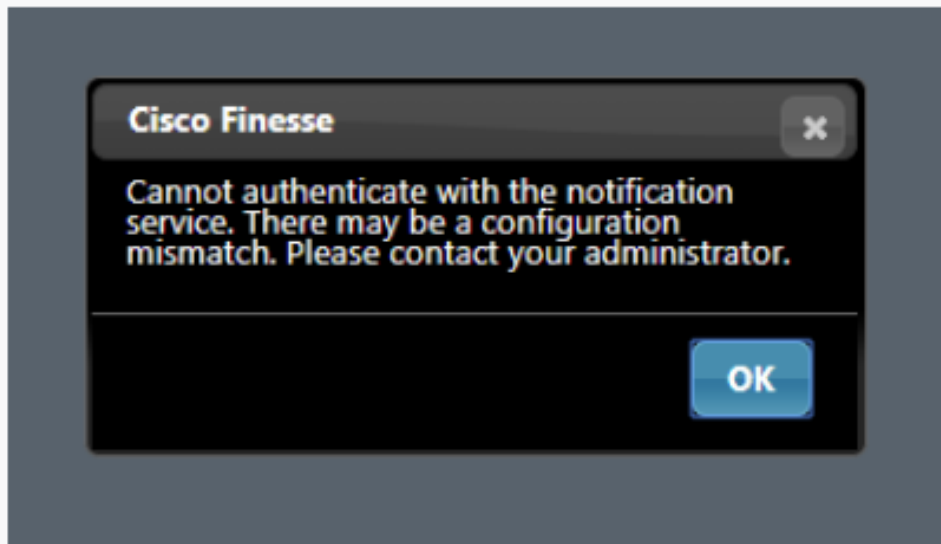
Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvy99585](#) y el ID de bug de Cisco [CSCvy99583](#).

## Solución

El reinicio de Finesse Tomcat Services solucionaría el problema temporalmente. La corrección permanente está programada para la versión 12.6.X de UCCX.

## Problema: fallo de autenticación del servicio de notificación de Finesse después de la conmutación por error de PG

Síntoma: Finesse no puede iniciar sesión en los agentes con un error y no puede autenticarse con el servicio de notificación. El error de inicio de sesión se debe a que no se encontró la respuesta del servicio web a HTTP 404 para obtener un agente.



Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvc94546](#) y el ID de bug de Cisco [CSCvb19751](#).

## Solución

Este problema puede solucionarse temporalmente mediante el reinicio de los servicios de Tomcat de Notificación y Finesse. La solución permanente es actualizar a la versión que tiene una solución para el ID de bug de Cisco [CSCvc94546](#) y el ID de bug de Cisco [CSCvb19751](#).

## Problema: vista de instantánea de UCCX 12.5 en informe de resumen de CSQ de voz Falta la columna Llamada más larga en cola

Síntoma: el informe de resumen de CSQ de voz de UCCX 12.5 no muestra la columna Llamada más larga en cola en la vista de instantánea.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCv71473](#).

## Solución

Utilice la solución mencionada en el Id. de bug Cisco [CSCvv71473](#).

## Problema: los agentes pasan automáticamente al estado NO PREPARADO desde el estado EN CONVERSACIÓN

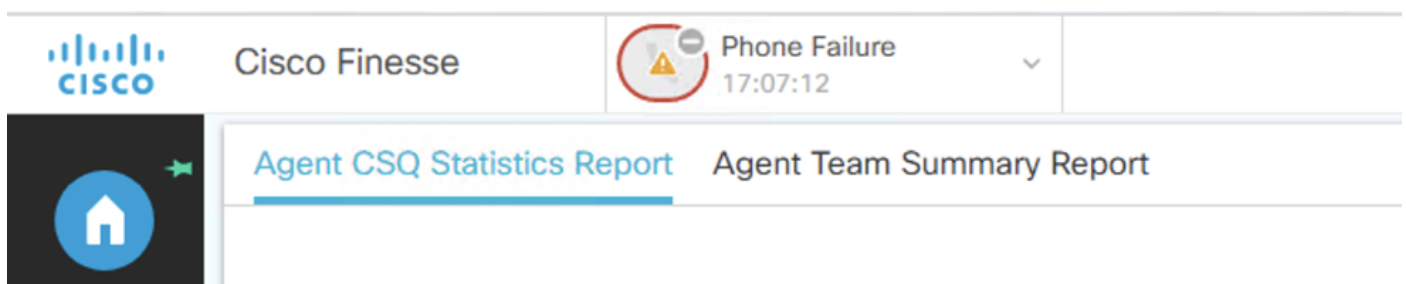
Síntoma: los agentes se colocan en No preparado - Inicio de sesión del agente en el mismo nodo o en el nodo alternativo. Esto afecta a la configuración de los agentes en No preparado - Inicio de sesión del agente sin notificación. Los agentes deben volver a configurarse Listos cuando se detecte.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvx73795](#).

## Solución

La solución permanente para este problema se obtiene al actualizar a las versiones 11.6.2 ES08 y 12.5.1 SU1 ES02. Se proporciona una solución temporal cuando se comunica con el TAC de Cisco.

Problema: después de aplicar una solución alternativa para el Id. de error de Cisco [CSCvx73795](#), los agentes informan de un problema con las desconexiones de Finesse



Síntoma: pocos agentes informan de que en momentos aleatorios ven problemas de fallos de conexión en el escritorio de su cliente Finesse. La desconexión se produce en momentos aleatorios para los agentes.

Este problema se documenta brevemente en [Cómo Comprender la Implementación de BOSH Finesse y Resolver Problemas de Desconexión de Presencia de Escritorio del Agente Finesse](#)

## Solución

Recopile el informe detallado de estado de agente de los agentes afectados de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Si el estado del agente muestra fallas de conexión y fallas del teléfono, consulte el documento para restringir el comportamiento y el motivo de la desconexión. Póngase en contacto con Cisco TAC para obtener más información.

## Problema: HIGH\_MEM\_USAGE y LowSwapPartitionAvailableDiskSpace Alerts

Síntoma: el sistema genera alertas HIGH\_MEM\_USAGE y LowSwapPartitionAvailableDiskSpace. Cisco Unified CCX Engine es la aplicación que utiliza la mayor parte de la memoria. Pérdida de memoria en el motor causada por excepciones de E/S del socket.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvx74769](#).

## Solución

La solución permanente para este problema se puede obtener al actualizar a la versión 12.5.1 SU1 ES02.

## Problema: cuando se configura ASR/TTS y se selecciona un VXML como parte de una aplicación, el mensaje no se oye si se realiza una llamada al desencadenador asociado a esa aplicación

Síntoma: no se pueden oír los mensajes relacionados con ASR/TTS. Se configuraron los proveedores y servidores ASR/TTS. Se crea una aplicación con script de navegador de voz y VXML asociados. Realizó una llamada al desencadenador asociado a esta aplicación a través de Jabber. En ese momento no se escuchan avisos con respecto al VXML.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvz35219](#).

## Solución

La solución permanente para este problema se puede obtener al actualizar a la versión 12.5.1 SU1 ES02.

## Problema: los informes y paneles personalizados no funcionan

Síntoma: tras la actualización a la versión 12.5.X desde versiones anteriores, los informes y paneles personalizados de CUIC no funcionan.

Este problema se documenta brevemente en la sección [Características no admitidas en informes personalizados](#) del documento.

## Solución

Los informes y paneles personalizados deben volver a crearse después de actualizar a las versiones 12.5.X.

## Problema: No se pueden ejecutar los informes de CUIC

Síntoma: cuando intenta ejecutar un informe, la ejecución del informe falla con el siguiente error: Error al ejecutar el informe. Vuelva a intentar ejecutar el informe y, si la condición persiste, póngase en contacto con el administrador.

Los filtros seleccionados no se han podido aplicar al informe. Vuelva a intentarlo.

The screenshot shows the Cisco Agent Summary Report interface. The top navigation bar includes 'Reports' and 'Agent Summary Report'. The main title is 'Agent Summary Report'. Below the title, there is a dropdown menu set to 'Agent Summary Report', a toggle for 'Only Thresholds', and a 'Row Height' control. The table header is as follows:

Agent Name	Agent ID	Extension	Average Logg...	Calls Handled	Calls Presented	Handle Ratio	Handle Time		Talk Time	
							Avg	Max	Avg	Max

At the bottom of the interface, an error message reads: 'Report execution failed. Retry running the report and if the condition persists, contact the administrator.'

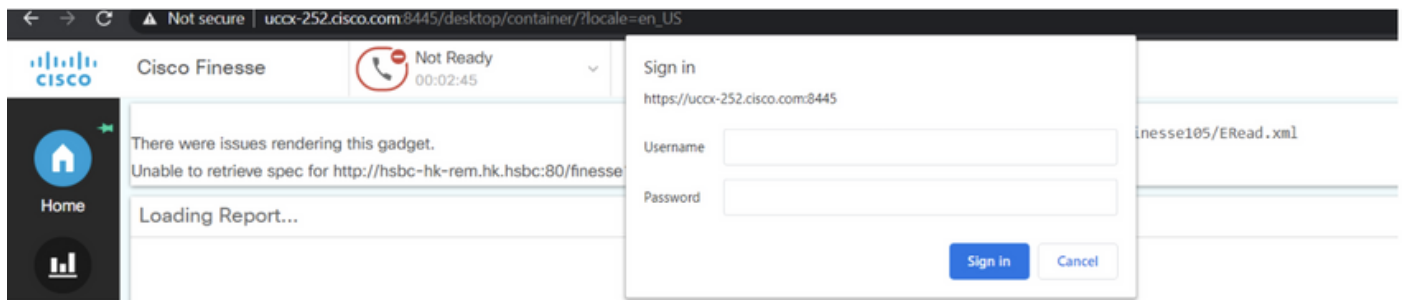
Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvg07984](#) y el ID de bug de Cisco [CSCvg04634](#).

## Solución

La solución permanente para el problema se puede obtener al actualizar a la versión 11.6(2.10000.38).

**Problema: Finesse solicita el nombre de usuario y las contraseñas varias veces después de poder iniciar sesión**

Síntoma: los agentes inician sesión en finesse y comienzan a ver varios mensajes de nombre de usuario y contraseña. El origen de datos activo de CUIC también puede verse afectado.



Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCvx60122](https://bugzilla.cisco.com/show_bug.cgi?id=CSCvx60122).

## Solución

Utilice la solución mencionada en el Id. de bug Cisco [CSCvx60122](https://bugzilla.cisco.com/show_bug.cgi?id=CSCvx60122).



## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).