

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Escenarios de resolución de problemas](#)

[El conjunto y recoge las trazas para los problemas del correo electrónico UCCX CAD](#)

[Lado del servidor UCCX](#)

[Registros laterales del agente](#)

[Registros de Microsoft Exchange Server](#)

[Antes de que usted entre en contacto el Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#)

[Puertos conectados control del CAD/CSD](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz de descargar el error del archivo encontrado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error cuando usted cierra el CAD cuando está integrado con las TAZAS](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problemas de la integración UCCX y de las TAZAS en CDA y el CAD](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz de iniciar el CAD debido al error](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Agentes CAD incapaces de iniciar sesión debido al error del IPv6](#)

[Problema](#)

[Solución: Cuando se habilita el EM](#)

[Solución: Cuando el EM no se habilita](#)

[Mensaje de error en el CAD sobre el cambio de la dirección IP del servicio CAD](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error 1310 cuando usted instala el CAD](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error de la supervisión remota con la versión 8.5 UCCX](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[El CSD no puede comenzar](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Ningún abre una sesión al servidor terminal de Microsoft](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[El CAD no puede hacer estallar en el foco como se esperaba](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento sirve como colección de diversas notas de Troubleshooting para el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), el Cisco Agent Desktop (CAD), y los problemas del (CSD) del Supervisor de escritorio de Cisco. Este documento asume que el usuario tiene conocimiento básico de UCCX y del CAD/CSD y puede navegar y recoger las trazas.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCX
- CAD
- CSD
- Administrador del escritorio de Cisco (CDA)
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM o CallManager)
- Cisco Unified Presence Server (TAZAS)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 8.x y posterior UCCX, CUCM Versión 8.x y posterior, y AHUECA la versión 8.x y posterior.

Escenarios de resolución de problemas

Esta sección cubre varios problemas que usted puede ser que encuentre y cómo usted puede resolverlos.

El conjunto y recoge las trazas para los problemas del correo electrónico UCCX CAD

Nota: Fije el seguimiento en el lado del servidor y del agente, reconstruya el problema, y después recoja los registros.

Lado del servidor UCCX

Para fijar las trazas, navegue a **Cisco unificó la utilidad CCX > el Trace > Configuration > Cisco unificó los Servicios de escritorio CCX** y fijan el servicio de correo electrónico del agente del escritorio de Cisco a hacer el debug de 4.

Para recoger los registros, abra la **herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT) > traza y la central del registro > recoge los registros > selecciona todos los servicios del escritorio de Cisco y el servicio de servidor EEM.**

Registros laterales del agente

Para fijar las trazas, navegar a **C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop** y abrir el **archivo Agent.cfg**. Bajo categoría del [Debug Log], fije el umbral al traceand para salvar el archivo. El archivo debe ahora leer similar a esto:

```
[Debug Log]
Size=10MB
Files=10
```

```
# Threshold may be one of the following OFF, DEBUG, CALL, TRACE, DUMP
# Each level provides successively more debug info, DEBUG should be sufficient for
# most debugging needs, set to OFF when debugging is not required.
```

```
Threshold=TRACE
```

También abra el **archivo EemUi.cfg** y quite el signo numeral (#) de la línea que la TRAZA de las referencias (debe ser la primera línea) y agrega un signo numeral a la línea que DEBUG de las referencias (debe ser la tercera línea). Debe parecer esto:

```
[Debug Log]
Size=10MB
Files=10
```

```
# Threshold may be one of the following OFF, DEBUG, CALL, TRACE, DUMP
# Each level provides successively more debug info, DEBUG should be sufficient for
# most debugging needs, set to OFF when debugging is not required.
```

```
Threshold=TRACE
```

Registros de Microsoft Exchange Server

A Microsoft Exchange Administrator se debe dedicar para obtener los registros de auditoría del buzón del Microsoft Exchange.

Nota: Cisco no es responsable de resolver problemas el Microsoft Exchange Server. Si hay algunas preguntas, usted podría pedir que Microsoft Exchange Administrator una obtención y analiza los registros de auditoría del buzón antes de que usted continúe con el Troubleshooting.

Antes de que usted entre en contacto el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC)

Usted debe también recopilar esta información antes de que usted entre en contacto TAC para la

ayuda.

- La estructura completa de la versión UCCX con cualquier especiales de ingeniería (ES) o las opciones de Cisco empaqueta los archivos (del POLI) instalados, por ejemplo 10.0.1.11001-37
- Versión completa del CAD
- Versión del servidor de correo electrónico
- Descripción exacta del problema con los grupos fecha/hora y screenshots que muestran el problema con los registros que cubren 15 minutos antes y después del evento en la pregunta

Puertos conectados control del CAD/CSD

Problema

Mientras que usted resuelve problemas el CAD, usted debe encontrar a menudo rápidamente los puertos y los servicios del CAD/CSD que están conectados con UCCX.

Solución

Utilice la **búsqueda del estado de red de la demostración < el IP Address del comando del machine> CAD.**

Ejemplo:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Esta salida se puede utilizar para mostrar el puerto local conectado/establecido y el puerto remoto en la máquina del CAD/CSD. La mayoría de los servicios CAD utilizan las conexiones TCP, y éstos se pueden corresponder con los puertos funcionales del servicio en la guía de la utilización de puertos.

Incapaz de descargar el error del archivo encontrado

Problema

Después de que una actualización de UCCX, los usuarios CAD reciba este mensaje de error cada vez que inician sesión.

```
admin:show network status search 10.201.227.238
```

```
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Sin embargo, después de que hagan clic el **botón OK**, pueden iniciar sesión con éxito.

Siempre que se inicie la aplicación CAD, marca para saber si hay la Disponibilidad de una versión más reciente. El CAD hace uso de la **actualización verdadera**, que está situada en **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe**.

Solución

Para evitar este error, realice estos pasos antes de la actualización:

1. Desinstale el CAD/CSD.
2. Descargue el instalador de la página plug-in y instale el CAD/CSD.
3. Abra los **ARCHIVOS \ CAD \ compartimiento de C:\Program Files\COMMON ** y retitule el archivo **update.exe** a **updateold.exe**.

Error cuando usted cierra el CAD cuando está integrado con las TAZAS

Problema

Este error ocurre cuando UCCX se integra con el Cisco Unified Presence Server (TAZAS).

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

1. Abra la Administración del clúster de servidor IM, y navegue a IM y al dominio de la presencia.
2. Modifique **DOMAIN.NOT.SET** con el Nombre de dominio totalmente calificado (FQDN).
3. Tenga el logout de los agentes y parte posterior del registro adentro.

Problemas de la integración UCCX y de las TAZAS en CDA y el CAD

Problema

Este error se puede considerar en UCCX CDA sobre la integración con las TAZAS. Si usted registra en las TAZAS cuando el lanzamiento falla, usted observa este error:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

Verifique que el usuario sea un usuario final en las TAZAS. Después de que se haga esto, marque la configuración del tipo de cliente CAD en las TAZAS.

Nota: La configuración del tipo de cliente CAD debe ser configurada si su sistema utiliza la versión 8.6 o posterior de las TAZAS. Para que los agentes CAD puedan iniciar sesión, el tipo de cliente CAD debe ser agregado a la administración unificada de la presencia.

1. En la administración del Cisco Unified Presence, navegue a la **aplicación > a los tipos de cliente**.
2. El tecleo **agrega nuevo**.
3. Complete la página de tipo de cliente como sigue:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

4. Asegurese marcar el checkbox **requerido control de la versión**.
5. Guarde la configuración.
6. Recomience Cisco ENCIMA de los servicios del agente del perfil del cliente situados en los

servicios de red.

Incapaz de iniciar el CAD debido al error

Problema

Cuando usted inicia el CAD, la compatibilidad se marca con el sistema operativo de Microsoft Windows. Si hay algunos problemas, el CAD no puede iniciar y usted recibe uno de estos errores:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

O

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

1. Registro sobre la máquina del agente con una cuenta del administrador local.
2. Navegue a **C:\ProgramFiles(x86\Cisco\Desktop\bin\)**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón **agent.exe**, haga clic las propiedades, y navegue a la lengüeta de la compatibilidad.
4. Seleccione **funcionan con este programa en el modo de compatibilidad**.
5. Seleccione el programa para ejecutarse con los privilegios de administrador.

Agentes CAD incapaces de iniciar sesión debido al error del IPv6

Problema

Cuando el registro de los agentes en el CAD, el login falla con este error:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Esto puede suceder cuando se habilita o se inhabilita la movilidad de la extensión (EM) y puede suceder porque el CAD no soporta el IPv6 o hay IPv6 habilitado.

Solución: Cuando se habilita el EM

1. Acceda la página de configuración del usuario final CUCM.
2. Bajo dispositivos controlados, asocie la dirección MAC del teléfono del IP al usuario final.
3. Agregue al usuario al grupo de usuarios habilitado CTI estándar.
4. Agregue el teléfono al usuario de RmCm.
5. Acceda la **administración > el Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) CUCM**, y haga clic el teléfono en el cual el problema ocurre.
6. Elija el **dispositivo > las configuraciones del dispositivo > la configuración de dispositivos en común**.
7. Cambie el modo del IP Addressing al **IPv4 solamente**.
8. De la página de la Configuración del teléfono CUCM, reajuste el teléfono del IP.
9. Reajuste los servicios TFTP y del CTIManager.

Si todavía no trabaja, complete estos pasos:

1. Desasocie el teléfono del usuario de RmCm.
2. Reinicie el teléfono.
3. Asocie el teléfono al usuario de RmCm.
4. Reinicie el teléfono.

Este problema se puede seguir bajo el Id. de bug Cisco [CSCti18636](#).

Solución: Cuando el EM no se habilita

Cuando el login CAD falla y el EM es parado, recomience el motor UCCX e intente iniciar sesión otra vez.

Este problema se puede seguir bajo el Id. de bug Cisco [CSCtk00173](#).

Mensaje de error en el CAD sobre el cambio de la dirección IP del servicio CAD

Problema

Usted recibe un mensaje de error cuando usted intenta registrar en el CAD.

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Este error aparece sobre todo en los escenarios donde un nodo secundario ha estado instalado y la dirección IP del nodo está ausente del **archivo postinstall.exe**.

Solución

1. Funcione con el programa con los privilegios de administrador. Haga clic con el botón derecho del ratón **agent.exe** y ejecútese como administrador.
2. Ejecute **postinstall.exe** y verifique que los IP Addresses están correctos. El archivo se puede encontrar en C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\.

Si persiste el problema, intente esto:

3. Vaya a **C:\Program Files\CAD\bin** y retítule **update.exe** a **old_update.exe** y funcione con el agente del cliente CAD otra vez.
4. Descargue la herramienta de configuración del cliente de **UCCX > las herramientas > los plug-in** en administrador la aplicación la página y ejecútela una vez en el agente PC.

Error 1310 cuando usted instala el CAD

Problema

Cuando usted instala el CAD, usted recibe este error:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:300 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:5213 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105:notify_srv 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:1202  ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

Este error se recibe a menudo cuando la herramienta de configuración del cliente CAD se ejecuta en un PC con el contra virus o el software de la Seguridad. Descargue y vuelva a efectuar la herramienta de configuración del cliente en una máquina que no tenga el contra virus o software de la Seguridad instalado.

Error de la supervisión remota con la versión 8.5 UCCX

Problema

Cuando usted llama adentro, la supervisión remota trabaja muy bien; pero tan pronto como una extensión del agente se entre, se oye este mensaje.

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:300 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:5213 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105:notify_srv 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:1202  ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

El examen de los registros del motor UCCX (MIVR) muestra esto:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:300 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:5213 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105:notify_srv 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:1202  ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

Abra CDA y navegue a las **configuraciones > a la configuración de servicio > multilínea, monitoreando y registrando > dispositivo del control de VoIP**. Marque y asegúrese bajo servicio

de monitoreo de VoIP predeterminado que hay un servidor seleccionado.

El CSD no puede comenzar

Problema

El lanzamiento CSD se pega en la pantalla inicial sin los mensajes de error o el progreso y la pantalla de inicio de sesión no puede visualizar.

Los registros CSD muestran esto:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solución

La demostración de los registros de error que WSAStartup falló y CSD también no pudo así comenzar. Esto es debido a una versión de Java incompatible en el agente PC (o el servidor terminal si esto es un entorno del cliente “liviano”).

1. Borre la sesión pagada CSD en el administrador de tareas.
2. Desinstale la versión de Java actual.
3. Refiera a la [matriz de compatibilidad UCCX](#) y descargue la versión exacta de las Javas para su caso UCCX.

Ningún abre una sesión al servidor terminal de Microsoft

Problema

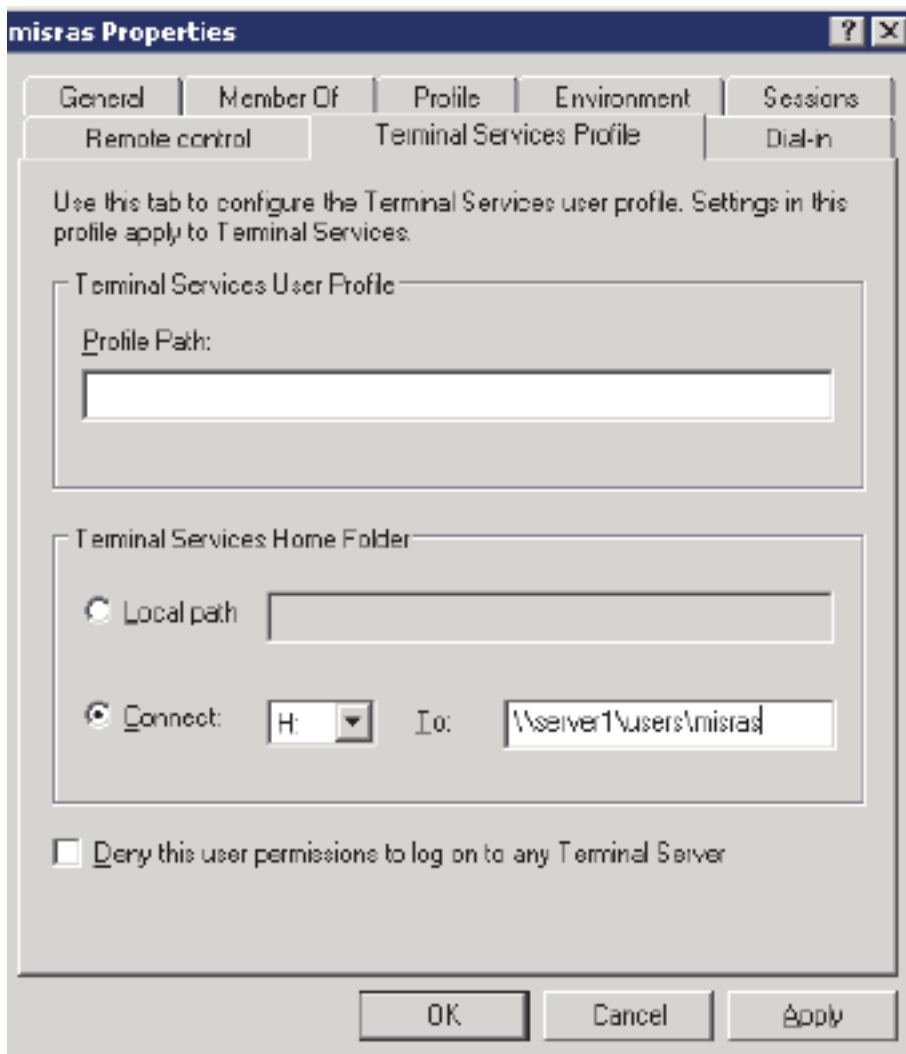
En un entorno del cliente “liviano”, no se encuentra ningunos registros del agente o del supervisor en el servidor. Esto sucede porque la carpeta casera específica del usuario no fue asociada.

Solución

Usuario del mapa a la carpeta casera. Esto puede ser hecha si usted accede el cuadro de diálogo de las propiedades del usuario, asocia la unidad bajo el laboratorio del perfil de los servicios de terminal, y se asegura que la asignación está en el formato: `\\servername\sharename\el`

%username%.

Aquí está un ejemplo de la guía del cliente "liviano" CAD:



El CAD no puede hacer estallar en el foco como se esperaba

Problema

El CAD no puede hacer estallar en el foco en el primero plano cuando llega una nueva llamada.

En algunos casos, la aplicación no pudo cumplir las condiciones requeridas para hacer estallar al primero plano, ni es apropiada por otra aplicación que asume el control el primero plano.

Los criterios que un proceso tiene que cumplir para convertirse la ventana del primero plano se describen aquí:

- El proceso es el proceso del primero plano.
- El proceso fue comenzado por el proceso del primero plano.
- El proceso recibió el evento más reciente de la entrada.

- No hay proceso del primero plano.
- El proceso del primero plano es hecho el debug de por Microsoft Windows, no por el debugging incorporado.
- El primero plano no es bloqueado (véase LockSetForegroundWindow).
- El descanso del bloqueo del primero plano ha expirado (véase SPI_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT en SystemParametersInfo).
- No hay menús activos.

Hay tres situaciones donde la ventana CAD no maximizaría.

- Los funcionamientos del temporizador de ForegroundLockTimeout.
- Otro programa aplica **siempre en el frente**.
- El CAD no se minimiza, y otra ventana se trae en el primero plano y se apropia del CAD.

Solución

Hay una modificación del registro que mide el tiempo inmediatamente hacia fuera del ForegroundLockTimeout y quita que como causa potencial:

1. Abra el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y teclee el **regedit**.
2. Navegue a esta trayectoria: [HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop].
3. Haga clic con el botón derecho del ratón el espacio vacío y cree un nuevo valor DWORD, o modifique el valor actual nombrado **ForegroundLockTimeout**, y fije o modifique el valor a 0. (este valor hace la aplicación tomar el foco inmediatamente.)
4. Reinicio y prueba.