

بتكم حطس ىلع نىض ورع مل ا ريغ االم عل ا Cisco نم فرشم ل ا

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة](#)

[تحديث إحدى هذه المشاكل مع الوكلاء في بيئة Cisco IP Contact Center \(IPCC\) Express:](#)

[السبب](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[يظهر وكيل سطح المكتب من Cisco ويختفي من سطح المكتب المشرف من Cisco](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[رسالة file cm redirect call unknown destination](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[أخطاء التنقل](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[يتعذر رؤية جميع الوكلاء على جهاز العرض وفي السجل](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[لا يتم عرض وكلاء CAD على CSD](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[لا تظهر أسماء الوكلاء في سطح مكتب المشرف بسبب تكوين ODBC بشكل غير صحيح](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[يحتوي UCCX على 6 عملاء تم تسجيل دخولهم، ولكن يظهر 4 فقط في Supervisor Desktop](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[تتسبب مشكلات Agent.exe المتعددة التي تم إنشاؤها في إختفاء عامل CAD](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[لا تظهر الوكلاء على CSD](#)

[الحل](#)

المشكلة

لا يتم تحديث العرض في الوقت الفعلي في CSD

المشكلة

بعض المشاكل الشائعة لم يتم عرض البرامج

معلومات ذات صلة

المقدمة

يصف هذا المستند الخطوات التي يجب إتخاذها عند حدوث إحدى هذه المشاكل مع الوكلاء في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. قد لا تظهر عوامل سطح المكتب الوكيل (CAD) من Cisco التي تم تسجيل الدخول ومعالجة المكالمات في Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. يظهر وكلاء CAD في CSD ولكن بعد ذلك يختفون بسرعة.
3. يتعذر على وكلاء CAD الدردشة مع مستخدمي CSD.
4. تظهر الرسائل في سجلات "عارض الأحداث" على خادم UCCX. وفيما يلي مثال على هذا:

```
Event Type:      Warning
Event Source:    FCCServer
Event Category:  None
Event ID:        3
Date:           1/21/2010
Time:           2:01:52 PM
User:           N/A
Computer:       TACUCCX1
```

```
:Description
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
.<application <Agent1
.The application will be logged out
```

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يكون لدى قراء هذا المستند معرفة بالمواضيع التالية:

- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- سطح المكتب الوكيل من Cisco
- سطح المكتب المشرف من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CRS، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية](#).

المشكلة

تحديث إحدى هذه المشاكل مع الوكلاء في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express

1. قد لا تظهر عوامل سطح المكتب الوكيل (CAD) من Cisco التي تم تسجيل الدخول ومعالجة المكالمات في Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. يظهر وكلاء CAD في CSD ولكن بعد ذلك يختفون بسرعة.
3. يتعذر على وكلاء CAD الدردشة مع مستخدمي CSD.
4. تظهر الرسائل في سجلات "عارض الأحداث" على خادم UCCX:

```
Event Type: Warning
Event Source: FCCServer
Event Category: None
Event ID: 3
Date: 1/21/2010
Time: 2:01:52 PM
User: N/A
Computer: TACUCCX1
:Description
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
.<application <Agent1
.The application will be logged out
```

السبب

يستخدم كل من CAD و CSD بروتوكول دردشة خاص من أجل الاتصال بحالات الوكيل ورسائل الدردشة في بيئة خادم العميل. يتم إرسال هذه الرسائل واستقبالها بواسطة خدمة الدردشة المكتبية من Cisco على خادم UCCX ويتم توزيعها على مستخدمي CAD و CSD حسب الضرورة. إذا لم تتمكن خدمة "المحادثة عبر سطح المكتب من Cisco" من إجراء اتصال بتطبيقات CAD و/أو CSD عبر المنافذ المستخدمة بواسطة هذا البروتوكول، فإن الأعراض السابقة هي النتيجة.

يجب أن تكون هذه المنافذ مفتوحة عبر مسار النقل حتى يعمل بروتوكول الدردشة بشكل صحيح:

- خادم UCCX - TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020) — (59000) UCCX Server (59000) — (59021) CSD

الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. إذا تم تثبيت CAD على بيئة Citrix أو Microsoft Terminal Services، فتأكد من تكوين الأداة المساعدة PostInstall.exe لنوع النشر هذا. أكمل الخطوات التالية: على خادم Citrix أو MTS، افتح ملفات البرامج < Desktop > bin > PostInstall.exe > Cisco. تأكد من أن عناوين IP الموضحة هي تلك الخاصة بخادم (خوادم) UCCX. في اللوحة اليسرى، اختر بيئة جهاز عميل قليل السمك. اختر نعم في اللوحة الموجودة على اليمين. طقسطة يطبق. إعادة تشغيل كافة مثيلات CAD و CSD.
2. إذا كان إصدار UCCX هو 7.0(1)، فتتحقق من أن تطبيق CAD لا يستخدم معرف تصحيح الأخطاء من Cisco CSCtd75811 (العملاء المسجلون فقط). عند وجود هذه الأعراض، افتح إدارة مهام Windows على كمبيوتر سطح المكتب الوكيل من Cisco. انقر فوق علامة التبويب عمليات". حدد المربع إظهار العمليات من جميع

المستخدمين. فرز قائمة العمليات حسب اسم الصورة. إذا كانت مثيلات متعددة من agent.exe موجودة، فقم بترقية UCCX إلى إصدار يحتوي على الإصلاح إلى معرف تصحيح الأخطاء من Cisco CSCtd75811 (للعلماء المسجلين فقط).

3. إذا كان إصدار UCCX هو 7.0(1)، فتحقق من أن مسار النظام يتضمن WebAdminLib.dll. للقيام بذلك، اختر CDA على الويب < تكوين الخدمات > بيانات المؤسسة < الحقول. أتمت ال workaround يذكر في ال CAD يتحرى مرشد إن يرجع هذا خطأ:

```
.CDAUI1000 Error while trying to load data
```

```
.Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll
```

4. تحقق من تعيين "البرنامج العميل" للفريق الصحيح في إدارة الموقع على الويب < "الموظفون" > "الوكلاء". يمكن أن يظهر الوكلاء على أنه تم تعيينهم إلى فرق مختلفة في CDA على ويب من AppAdmin لأن خدمات الدليل غير متزامنة. قم بمزامنة خدمات الدليل يدويا من CDA على ويب < تكوين الخدمات أو قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Desktop Sync من مركز التحكم في AppAdmin.

5. تحقق من تشغيل كافة "خدمات سطح المكتب" في "مركز التحكم في AppAdmin". إذا ظهرت أي من هذه الخدمات في حالة أو أو ، فاتصل بمركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco للحصول على المساعدة.

هذه قائمة بالخدمات التي يجب تشغيلها: خدمة المحادثة/الاتصال بسطح المكتب من Cisco خدمة مؤسسة سطح المكتب من Cisco خدمة مراقبة LDAP لسطح المكتب من Cisco خدمة ترخيص سطح المكتب وإدارة الموارد من Cisco خدمة مستعرض Cisco ووكيل هاتف IP - إذا كنت تستخدم CAD-BE أو IPPA خدمة تسجيل وإحصاءات أجهزة الكمبيوتر المكتبية من Cisco خدمة مزامنة سطح المكتب من Cisco

6. اختبر الاتصال عبر المنافذ المذكورة سابقا بين خادم UCCX و CAD وخادم UCCX و CSD. على خادم UCCX، افتح نافذة موجه الأوامر. بدء تشغيل تطبيق CAD أو CSD على الكمبيوتر العميل. أصدرت هذا أمر واستبدلت العنوان صحيح:

```
Telnet <CSD IP Address> 59021
```

```
Telnet <CAD IP Address> 59020
```

ملاحظة: يتم الإشارة إلى رسالة فشل بمظهر هذه الرسالة في نافذة مطالبة الأوامر.

```
Connecting to 192.168.xxx.xxx Could not open a connection to host  
on port 59000:Connect failed
```

إذا لم يتم تلقي رسالة فشل، اختبر الاتصال من أجهزة الكمبيوتر CSD و CAD إلى خادم UCCX. على CAD أو CSD pc، افتح نافذة مطالبة الأوامر. أصدرت هذا أمر، واستبدلت العنوان صحيح من الرئيسي UCCX نادل:

```
Telnet <UCCX IP Address> 59000
```

في حالة عدم تلقي رسالة فشل، قم بمراقبة اتصال Telnet المفتوح عندما تظهر هذه الأعراض. إذا ظهرت رسالة فشل فورا أو أثناء قيامك بمراقبة اتصال برنامج Telnet المفتوح، فافحص ما يلي: إذا كان برنامج مكافحة الفيروسات قيد التشغيل على جهاز CAD أو CSD، فقم بإيقاف تشغيله، بما في ذلك المسح في الوقت الفعلي إذا كان ذلك ممكنا. في حالة تمكين جدار حماية Windows، قم بإيقاف تشغيله في قسم جدار حماية

Windows من لوحة التحكم. تحقق من عدم حظر المنافذ المذكورة أعلاه عبر "نهج المجموعة". تحقق من أن أي جدار حماية لشبكة في مسار النقل يسمح بحركة المرور عبر المنافذ المذكورة سابقا. إذا كان CAD و CSD قابلين للوصول عبر شبكة VPN فقط، فتأكد من أن وحدة الاستقبال والبث الخاصة بشبكة VPN وجميع أجهزة الأمان الأخرى تسمح بحركة مرور البيانات عبر المنافذ المذكورة أعلاه. تحقق من أن عامل أمان (CSA) Cisco لا يحظر المنافذ المذكورة سابقا إذا تم تثبيته. تحقق من خلو منافذ الشبكة في مسار النقل من الأخطاء. إذا كان

CAD أو CSD PC يحتوي على العديد من بطاقات واجهة الشبكة وعناوين IP، فقم بتعطيل بطاقة واجهة الشبكة (NIC) غير المستخدمة. تحقق من عدم تعارض أي تطبيقات لجهات أخرى على CAD أو CSD PC مع برنامج UCCX ومنع الاتصال على المنافذ المذكورة سابقا. قم بإجراء هذه الخطوات: للقيام بذلك، قم بإنشاء

جهاز كمبيوتر للاختبار مع الإصدار الأساسي من نظام التشغيل المثبت مثل Windows Vista و XP وما إلى ذلك. تجنب استخدام صورة مؤسسة تم تجميعها في حزم مسبقا. قم بتثبيت CAD أو CSD فقط على جهاز الكمبيوتر هذا للاختبار. قم بإجراء اختبار لمعرفة ما إذا كانت الأعراض المذكورة سابقا موجودة. وإذا لم تكن هناك مساحة، فقم بإضافة كل تطبيق على جهاز الكمبيوتر الخاص بالإنتاج إلى جهاز الكمبيوتر الذي يتم إختباره بشكل تدريجي، واختبر وظائف كل من CAD و CSD بين كل عملية تثبيت.

يظهر وكيل سطح المكتب من Cisco ويختفي من سطح المكتب المشرف من Cisco

يبدأ الوكيل بشكل متقطع في الاختفاء ويظهر على سطح المكتب المشرف تحت تقرير حالة وكيل الفريق.

الحل

تحدث هذه المشكلة عندما لا يتم إنهاء مؤشرات الترابط المتعددة بشكل صحيح تحت كمبيوتر سطح المكتب الوكيل. عند فقد اتصال CHAT على منفذ TCP 59000 و 59020 بين العميل والخادم بسبب انقطاع/انقطاع الشبكة. يتعذر على CAD الاسترداد من هذا وإنشاء مثيلات متعددة ل Agent.exe.

قم بالخروج من تطبيق سطح المكتب الوكيل من Cisco المتأثر وقم بتشغيل CAD مرة أخرى.

المشكلة

رسالة file_cm_redirect_call_unknown_destination

في سجل PIM، توجد رسالة PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION. يحدث هذا عندما لا يقوم العميل بانتقاء المكالمات ويعود الاتصال إلى قائمة الانتظار، ويصبح الوكيل غير جاهز ثم تظهر رسالة الخطأ .

الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تعيين FilterOutRecoveryOnTimerExpiry إلى 1 وإعادة تشغيل الخدمات على PG في هذا الموقع:

```
HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\<instance  
name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic
```

2. تعيين مهلة CVP باستخدام هذه المعلمة: *setRnaTimeOut *:15

المشكلة

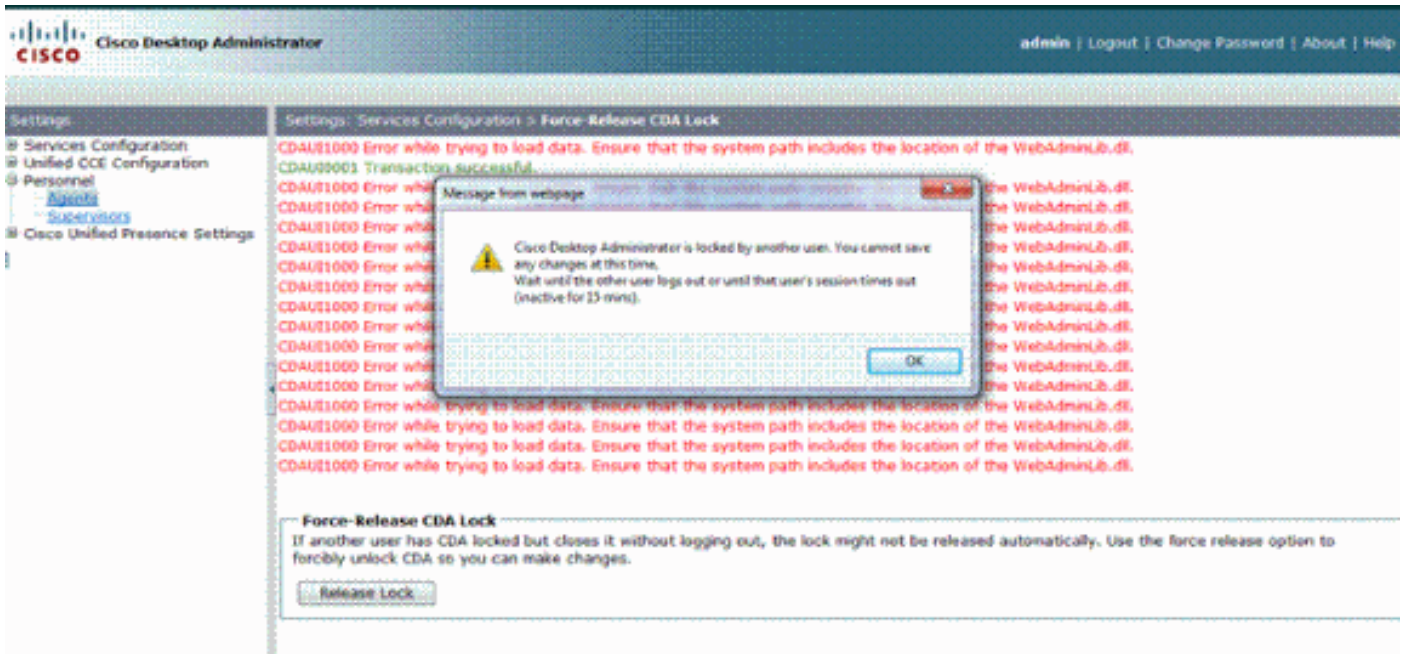
أخطاء التنقل

أثناء التنقل في الصفحات المختلفة لمسؤول سطح المكتب من Cisco، يظهر أحد هذه الأخطاء:

```
.CDAUI1000 Error while trying to load data  
Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll
```

أو

.The requested resource () is not available



الحل

أتمت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. في لوحة التحكم، قم بتشغيل الأداة المساعدة للنظام.
2. على علامة التبويب خيارات متقدمة، انقر فوق متغيرات البيئة.
3. من قائمة متغيرات النظام، أختار مسار وانقر تحرير.
4. في حقل القيمة المتغيرة، حدد موقع السلسلة C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin. أستخدم القص واللصق لنقله إلى بداية سلسلة القيمة المتغيرة. ينتج عن ذلك DLL الذي تم الوصول إليه من الموقع الصحيح.
5. انقر على موافق وأغلق الأداة المساعدة للنظام.
6. إيقاف Cisco Unified Node Manager.
7. على خادم Unified CCX، احذف مجلد TeamAdmin من هذه المواقع: C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\work\catalina\localhost
8. قم بإعادة تشغيل مدير العقدة الموحدة، وانتظر دقيقتين. ملاحظة: بعد اكتمال هذه الخطوات، يجب أن تكون قادراً على الوصول إلى مسؤول Cisco Desktop Administrator والانتقال إلى الصفحات المختلفة.

المشكلة

تتعدر رؤية جميع الوكلاء على جهاز العرض وفي السجل

أنت يعجز أن يرى كل وكيلة في المدرب في السجل، هذا خطأ رسالة يظهر:

```
DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: This client 07:37:44.404 2010-09-24
.is not running in Citrix/MTS mode. A static port number will be used
```

```
DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: Unable to open 07:37:44.388 2010-09-24
registry:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Chat Server API\Setup.Looking
.in LDAP
```

وثقت هذا إصدار في cisco بق CSCsa19971 id (يسجل زبون فقط).

الحل

أكمل الخطوات التالية لتعيين مفتاح التسجيل على خادم Citrix وحل هذا الخطأ:

1. أختبر ابدأ < تشغيل واكتب regedit.
2. قم بإنشاء مفتاح التسجيل: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Chat Server API\Setup.
3. في هذا المفتاح، قم بإنشاء قيمة DWORD باسم OmniOrbUsePort.
4. قم بتعيين القيمة إلى 0.
5. قم بإعادة تشغيل خادم Citrix.

المشكلة

لا يتم عرض وكلاء CAD على CSD

الوكلاء الذين يعملون في CSD يعتمد على اتصال البرنامج. يتصل برنامج CAD ب CSD حول حالته من خلال UCCX. إذا فكك الاتصال أي مكان في مسار الاتصال هذا، أكمل الخطوات التالية لحل المشكلة:

ملاحظة: يمكن أن يحدث ذلك بسبب تعطل المزامنة نظرا لعدم إظهار CSD أية خدمة بعد إختيار الفريق.

الحل

1. إيقاف مدير العقد.
2. قم بإعادة تشغيل مدير CTI في جميع مجموعات Cisco CallManager.
3. قم بتشغيل مدير العقد على IPCCX الرئيسي وانتظر حتى يظهر.
4. بدء تشغيل نقطة الضعف في IPCCX الفرعية.

المشكلة

لا تظهر أسماء الوكلاء في سطح مكتب المشرف بسبب تكوين ODBC بشكل غير صحيح

يمكن أن يحدث ذلك إذا تم إنشاء ODBC DSN بدون أي كلمات مرور. عند إختيار ODBC DSN، يجب إدخال كلمة المرور ثم إختيار الاتصال. في هذا المثال، حاول خادم CTIOS تسجيل الدخول بدون كلمة مرور وبالتالي فشل اتصال ODBC. نظرا لفشل اتصال ODBC، لم يتم إجراء استعلامات SQL في سجل CTIOS على الإطلاق.

الحل

أولا تأكد من إعدادات اتصال ODBC بشكل صحيح ومن أنه يعمل، ثم أعد تشغيل خادم CTIOS لحل هذه المشكلة.

المشكلة

يحتوي UCCX على 6 عملاء تم تسجيل دخولهم، ولكن يظهر 4 فقط في Supervisor Desktop

يظهر "سطح المكتب المشرف من Cisco" ستة برامج عميلة تم تسجيل دخولها ضمن قسم شاشات العرض في الوقت الفعلي في نافذة التطبيق، ولكن يظهر أربعة فقط من البرامج الستة التي تم تسجيل دخولها في نافذة البرامج.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface with three main data tables:

Skill Groups - Team Skill Statistics Display

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved
QHGDcd	6	1	1	3	0	1

Agents - Team Agent Statistics Report

Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Maximum Talking	Average Talking	Total Talking	Maximum File
...	01:00:40	32	32	00:00:20	00:02:10	01:13:40	00
...	00:43:04	20	20	00:02:26	00:07:18	02:29:23	00
...	00:02:15	24	23	00:11:26	00:02:20	00:53:52	00

Agents - Team Agent State Report

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
...	Not Ready			00:05:44	32755 (Call Arrival)
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:15	0
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:02	0
...	Not Ready			00:03:08	32760 (Login)

الحل

تم تسجيل خروج عميلين من خدمة الدردشة من Cisco بسبب حظر المنافذ من محطة العمل إلى خادم UCCX. أنت تحتاج أن يتحقق أن الميناء لم يمنع in order to حلت هذا إصدار.

المشكلة

تتسبب مثلات Agent.exe المتعددة التي تم إنشاؤها في إختفاء عامل CAD

تخفي البروتوكولات بشكل متقطع ثم تعود للظهور من CSD. تفقد CAD الاتصال بخدمة المكالمات/الدردشة ولا تتعافى بشكل صحيح. تظهر مثلات متعددة للوكيل.exe في قائمة عمليات الكمبيوتر الوكيل في "إدارة المهام". يظهر Netstat على الكمبيوتر الوكيل إتصالات متعددة بالخادم.

الحل

الحل هو تطبيق إصدار ثابت من ملف splkstd.dll على كل من أجهزة الكمبيوتر المكتبية من الفئة CAD كحل بديل لهذه المشكلة. هناك حلان لهذه المسألة:

1. اقبل عمليات الوكيل.exe على "إدارة المهام" وافتح CAD مرة أخرى، على الكمبيوتر المكتبية الخاص بالعميل. ثم ترى الوكلاء على سطح مكتب المشرف. هذا حل سريع ولكنه ليس حلاً دائماً.
 2. على محطة العمل الخاصة بالعميل، أختبر C: < ملفات البرامج > Desktop < Cisco > دليل الحاويات. ثم أكمل الخطوات التالية: قم بإعادة تسمية SpkStd.dll الموجود، على سبيل المثال SpkStd.old. قم باستخراج ملف SpkStd.dll الذي تم تصحيحه إلى المسار الذي تمت إعادة تسميته. أعد تمهيد محطة العمل الوكيل.
- ملاحظة: يتم توثيق هذا في معرف تصحيح الأخطاء من [Cisco CSCtd75811](#) (العملاء المسجلون فقط)

المشكلة

لا تظهر الوكلاء على CSD

لا تظهر الوكلاء على CSD على الإطلاق.

الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. in order to انتقل إلى CDA، أخترت بداية <برنامج Cisco > Desktop > Admin <
2. انقر فوق مركز الاتصال 1 ومن القائمة، أختار مسؤول سطح المكتب < الجانب A.
3. في الإطار التالي إذا لم يسبق لك تكوين كلمة مرور، فقط انقر على تسجيل الدخول (لا حاجة إلى كلمة مرور).
4. أختار تكوين الخدمات < مزامنة خدمة الدليل وانقر فوق الزر مزامنة.
5. قم بإعادة تشغيل خدمة سطح المكتب من Cisco.

المشكلة

لا يتم تحديث العرض في الوقت الفعلي في CSD

لا يتم تحديث العرض في الوقت الفعلي في Cisco Supervisor Desktop تحت منطقة مجموعة المهارات الجذر لأي مجموعة. يمكنك رؤية تفاصيل الوكيل إذا قمت بالتعمق في مجموعة معينة.

1. قم بتعيين حد تصحيح الأخطاء على FCCserver و FCRasSvr في المجلد 'C:/Program Files/Cisco/Desktop/config' على كل من PGs. تأكد من تعيين حد تصحيح الأخطاء على كمبيوتر المشرف أيضا.
 2. بمجرد ملاحظة تسجيل دخول الوكيل والمشرف ومشكلة العرض الإحصائية، قم بتجميع FCCserver، و Rascalserver، وسجل المشرف وتصحيح الأخطاء.
 3. لضمان إمكانية إكمال المزامنة، قم بإعادة تشغيل خدمة المزامنة من Cisco من خدمات Windows على كل من PGs.
- بعد إعادة تشغيل "خدمة Cisco Sync"، تحقق من السجلات:

```
Line 6781: 2012-06-25 09:42:37:111 INFO DESK1039 Error getting skill stats from
.<enterprise server: <-20
Line 6785: 2012-06-25 09:47:08:863 ERROR DESK3038 ChatAPI DropPresenceUser
.failed
Line 6889: 2012-06-25 09:47:15:570 ERROR LRMS2001 The LRM client failed to
.connect to any service

<WARN FCCS3008 Network communication error <TRANSIENT 09:49:34:164 2012-06-25
sending message to application <AGENT_DESKTOP_012918>. The application will be
.logged out
```

ملاحظة: أدخل الأمر `netstat -p tcp -b -n` على جانب خادم CAD لعرض أي exe. يستخدم هذه المنافذ.

من السجلات، تم تحديد أن الدردشة وخدمات المؤسسات في UCCE تستخدم منافذ مختلفة عن تلك المذكورة عند اتصالها بعملاء CAD:

- تحدث مع بروتوكول TCP 5900 للاتصال بالوكيل TCP 37350 للاتصال بالمشرف.

• بروتوكول TCP 59004 على مستوى المؤسسة للاتصال بالعميل الوكيل.
لحل هذه المشكلة، قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Enterprise. إذا لم يصلح ذلك المشكلة، أعد تشغيل خوادم PG.

المشكلة

بعض المشاكل الشائعة لم يتم عرض البرامج

عندما تم تعيين أكثر من 10 مهارات لعامل، قامت المزامنة باستبدال البيانات بتلك التي تم تلقيها في التحديث الأخير من CTI. يقوم المشرف بعد ذلك بإظهار ما تم إستلامه فقط في آخر تحديث من المزامنة. لذلك، في CSD مجموعات القتل - لا يظهر تقرير عرض إحصائيات وكيل المهارة عوامل صحيحة للمهارات المحددة على يسار وحدة التحكم. وثقت هذا في ال cisco بق [CSCsm81553 id](#) (يسجل زبون فقط).

عندما يتم إختيار فريق أو مهارة لا تحتوي على سجلات، سيقوم المشرف بإظهار جميع أعضاء هذا الفريق. تعمل التقارير بشكل صحيح بعد تثبيت تصحيح المزامنة، عند تحديد فريق أو مهارة صحيحة. وثقت هذا في ال cisco بق [CSCsm81587](#) (يسجل زبون فقط).

معلومات ذات صلة

- [تظهر رسالة الخطأ "CDAUI1000 Error" أثناء محاولة تحميل البيانات" عند محاولة تكوين المراقبة/التسجيل الصامتة](#)
- [دليل المستخدم لمسؤول سطح المكتب من Cisco](#)
- [مشكلات سطح المكتب Cisco Supervisor مع جدار حماية اتصال الإنترنت على Windows XP](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن ت س مل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل اع ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س مل ل م عد و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ى ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س مل ا