

UCCX CAD-Tipps zur Fehlerbehebung

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problembhebungsszenarien](#)

[Festlegen und Sammeln von Ablaufverfolgungen für UCCX-CAD-E-Mail-Probleme](#)

[UCCX-Serverseite](#)

[Agentseitige Protokolle](#)

[Microsoft Exchange Server-Protokolle](#)

[Bevor Sie sich an das Cisco Technical Assistance Center \(TAC\) wenden](#)

[Angeschlossene CAD/CSD-verbundene Ports prüfen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Dateifehler konnte nicht heruntergeladen werden](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehler beim Schließen von CAD bei Integration mit CUPS](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[UCCX- und CUPS-Integrationsprobleme in CDA und CAD](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[CAD konnte aufgrund von Fehler nicht gestartet werden.](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[CAD-Agenten können sich wegen IPv6-Fehlers nicht anmelden.](#)

[Problem](#)

[Lösung: Wenn EM aktiviert ist](#)

[Lösung: Wenn EM nicht aktiviert ist](#)

[Fehlermeldung im CAD-Dokument "IP Address Change" \(IP-Adressänderung des CAD-Service\)](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehler 1310 beim Installieren von CAD](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehler bei der Remote-Überwachung mit UCCX Version 8.5](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[CSD startet nicht](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Keine Protokolle auf dem Microsoft Terminal Server](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[CAD erreicht keine Fokussierung wie erwartet](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument dient als Sammlung verschiedener Hinweise zur Fehlerbehebung für Probleme mit Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), Cisco Agent Desktop (CAD) und Cisco Supervisor Desktop (CSD). In diesem Dokument wird davon ausgegangen, dass der Benutzer über grundlegende Kenntnisse von UCCX und CAD/CSD verfügt und Spuren navigieren und sammeln kann.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCX
- CAD
- CSD
- Cisco Desktop Administrator (CDA)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM oder CallManager)
- Cisco Unified Presence Server (CUPS)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX Version 8.x und höher, CUCM Version 8.x und höher und CUPS Version 8.x und höher.

Problembhebungszenarien

In diesem Abschnitt werden verschiedene Probleme beschrieben, auf die Sie stoßen können, und wie Sie diese beheben können.

Festlegen und Sammeln von Ablaufverfolgungen für UCCX-CAD-E-Mail-Probleme

Hinweis: Legen Sie die Ablaufverfolgung auf Server- und Agentseite fest, erstellen Sie das Problem neu, und sammeln Sie dann die Protokolle.

UCCX-Serverseite

Um Ablaufverfolgungen festzulegen, navigieren Sie zu **Cisco Unified CCX Service > Trace > Configuration > Cisco Unified CCX Desktop Services** und legen Sie für den Cisco Desktop Agent Email Service das Debugging 4 fest.

Um Protokolle zu sammeln, öffnen Sie das **Real-Time Monitoring Tool (RTMT) > Trace & Log Central > Collect logs > Select all Cisco Desktop services and EEM Server service**.

Agentseitige Protokolle

Um Ablaufverfolgungen festzulegen, navigieren Sie zu **C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop**, und öffnen Sie die Datei **Agent.cfg**. Legen Sie unter der Kategorie [Debug-Protokoll] den Schwellenwert für die **Nachverfolgung** und Speicherung der Datei fest. Die Datei sollte nun ähnlich wie folgt lauten:

```
[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
```

Öffnen Sie außerdem die Datei **EemUi.cfg**, und entfernen Sie das Rautezeichen (#) aus der Zeile, die auf TRACE verweist (sollte die erste Zeile sein), und fügen Sie der Zeile ein Rautezeichen hinzu, das auf DEBUG verweist (sollte die dritte Zeile sein). Es sollte wie folgt aussehen:

```
log4j.rootLogger=TRACE,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=CALL#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,CONSOLE
log4j.rootLogger=DEBUG,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=INFO,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=DUMP#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,
```

Microsoft Exchange Server-Protokolle

Ein Microsoft Exchange-Administrator sollte beauftragt werden, die Microsoft Exchange-Postfach-Überwachungsprotokolle abzurufen.

Hinweis: Cisco ist nicht für die Fehlerbehebung beim Microsoft Exchange-Server verantwortlich. Bei Fragen können Sie einen Microsoft Exchange-Administrator bitten, die E-Mail-Überwachungsprotokolle abzurufen und zu analysieren, bevor Sie mit der Fehlerbehebung fortfahren.

Bevor Sie sich an das Cisco Technical Assistance Center (TAC) wenden

Sie sollten diese Informationen auch sammeln, bevor Sie sich an das TAC wenden.

- Vollständige UCCX-Version mit installierten Dateien für Engineering Specials (ES) oder Cisco Options Package (COP), z. B. 10.0.1.11001-37
- Vollversion von CAD
- Version des E-Mail-Servers

- Genaue Problembeschreibung mit Zeitstempeln und Screenshots, die das Problem mit Protokollen anzeigen, die 15 Minuten vor und nach dem betreffenden Ereignis eingehen

Angeschlossene CAD/CSD-verbundene Ports prüfen

Problem

Bei der Fehlerbehebung im CAD müssen Sie häufig schnell die Ports und Services aus CAD/CSD finden, die mit UCCX verbunden sind.

Lösung

Verwenden Sie den Befehl **show network status search <ip address of CAD machine>**.

Beispiel:

```
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
```

Diese Ausgabe kann verwendet werden, um den angeschlossenen/etablierten lokalen Port und den Remote-Port des CAD/CSD-Systems anzuzeigen. Die meisten CAD-Dienste verwenden TCP-Verbindungen. Diese können mit den funktionalen Service-Ports im Port-Nutzungsleitfaden abgeglichen werden.

Dateifehler konnte nicht heruntergeladen werden

Problem

Nach einem UCCX-Upgrade erhalten CAD-Benutzer diese Fehlermeldung bei jeder Anmeldung.

```
Unable to download file. Could not open request.
```

Wenn sie jedoch auf die **ok**-Schaltfläche klicken, können sie sich erfolgreich anmelden.

Wenn die CAD-Anwendung gestartet wird, prüft sie die Verfügbarkeit einer neueren Version. CAD verwendet **True Update**, das unter **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe** zu finden ist.

Lösung

Um diesen Fehler zu vermeiden, führen Sie die folgenden Schritte vor dem Upgrade aus:

1. Deinstallieren Sie CAD/CSD.

2. Laden Sie das Installationsprogramm von der Plugin-Seite herunter und installieren Sie CAD/CSD.
3. Öffnen Sie `C:\Program Files\COMMON FILES\CAD\bin\`, und benennen Sie die Datei `update.exe` in `updateold.exe` um.

Fehler beim Schließen von CAD bei Integration mit CUPS

Problem

Dieser Fehler tritt auf, wenn UCCX in Cisco Unified Presence Server (CUPS) integriert ist.

```
Runtime error!  
Program:C:\program files\cisco\desktop\bin\agent.exe  
This application has requested the runtime to terminate it in an unusual way  
please contact the application support team for more information.
```

Lösung

1. Öffnen Sie das IM-Server-Cluster-Management, und navigieren Sie zur IM- und Presence-Domäne.
2. Ändern Sie **DOMAIN.NOT.SET** mit dem vollqualifizierten Domänennamen.
3. Agenten sollen sich abmelden und sich wieder anmelden.

UCCX- und CUPS-Integrationsprobleme in CDA und CAD

Problem

Dieser Fehler wird bei der Integration mit CUPS auf UCCX CDA angezeigt. Wenn Sie sich bei CUPS anmelden, wenn der Startvorgang fehlschlägt, beobachten Sie den folgenden Fehler:

```
CDAUI2034 Invalid Cisco Unified Presence Cluster user  
credentials. Configured user must be able to run SOAP  
queries. Users cannot login to CUPS while launching CAD.
```

Lösung

Überprüfen Sie, ob der Benutzer ein Endbenutzer auf CUPS ist. Überprüfen Sie anschließend die Konfiguration des CAD-Client-Typs in CUPS.

Hinweis: Die CAD-Client-Type-Einstellung muss konfiguriert werden, wenn Ihr System CUPS Version 8.6 oder höher verwendet. Damit CAD-Agenten sich anmelden können, muss der CAD-Client-Typ der Unified Presence Administration hinzugefügt werden.

1. Navigieren Sie in Cisco Unified Presence Administration (Cisco Unified Presence-Verwaltung) zu **Application > Client Types (Anwendung > Clienttypen)**.
2. Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**.

3. Gehen Sie wie folgt vor:

Type: CAD
Description: CAD
Minimum Version: 0.0.0.0
Group: Standard CCM End Users

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Versionsprüfung erforderlich**.

5. Speichern Sie die Konfiguration.

6. Starten Sie die Cisco UP Client Profile Agent Services in den Netzwerkservices neu.

CAD konnte aufgrund von Fehler nicht gestartet werden.

Problem

Wenn Sie CAD starten, wird die Kompatibilität mit dem Microsoft Windows-Betriebssystem überprüft. Bei Problemen kann CAD nicht gestartet werden, und Sie erhalten eine der folgenden Fehlermeldungen:

```
C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\agent.exe  
A referral was returned from the server  
oder
```

```
C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\bin\agent.exe  
A referral was returned from the server
```

Lösung

1. Melden Sie sich mit einem lokalen Administratorkonto beim Agenten-Computer an.
2. Navigieren Sie zu **C:\ProgramFiles(x86)\Cisco\Desktop\bin**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **agent.exe**, klicken Sie auf **Eigenschaften**, und navigieren Sie zur Registerkarte Kompatibilität.
4. Wählen Sie **Dieses Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen aus**.
5. Wählen Sie das Programm aus, das mit Administratorrechten ausgeführt werden soll.

CAD-Agenten können sich wegen IPv6-Fehlers nicht anmelden.

Problem

Wenn sich die Agenten beim CAD anmelden, schlägt die Anmeldung fehl und es wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

You cannot log in because your phone is IPv6 enabled.

Dies kann auftreten, wenn Extension Mobility (EM) aktiviert oder deaktiviert ist. Dies kann geschehen, weil CAD IPv6 nicht unterstützt oder IPv6 aktiviert ist.

Lösung: Wenn EM aktiviert ist

1. Öffnen Sie die CUCM-Konfigurationsseite für Endbenutzer.
2. Ordnen Sie unter kontrollierten Geräten die MAC-Adresse des IP-Telefons dem Endbenutzer zu.
3. Fügen Sie den Benutzer der standardmäßigen CTI-fähigen Benutzergruppe hinzu.
4. Fügen Sie das Telefon dem RmCm-Benutzer hinzu.
5. Öffnen Sie **CUCM Administration > Device > Phone**, und klicken Sie auf das Telefon, auf dem das Problem auftritt.
6. Wählen Sie **Device > Device Settings > Common Device Configuration** aus.
7. Ändern Sie den IP-Adressierungsmodus **nur** in **IPv4**.
8. Setzen Sie das IP-Telefon auf der Konfigurationsseite des CUCM-Telefons zurück.
9. Setzen Sie die TFTP- und CTIManager-Dienste zurück.

Wenn das Programm immer noch nicht funktioniert, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Trennen Sie das Telefon vom RmCm-Benutzer.
2. Telefon zurückgesetzt.
3. Ordnen Sie das Telefon dem RmCm-Benutzer zu.
4. Telefon zurückgesetzt.

Dieses Problem kann unter der Cisco Bug-ID [CSCti18636](#) nachverfolgt werden.

Lösung: Wenn EM nicht aktiviert ist

Wenn die CAD-Anmeldung fehlschlägt und EM nicht verwendet wird, starten Sie die UCCX-Engine neu, und versuchen Sie, sich erneut anzumelden.

Dieses Problem kann unter der Cisco Bug-ID [CSCtk00173](#) nachverfolgt werden.

Fehlermeldung im CAD-Dokument "IP Address Change" (IP-Adressänderung des

CAD-Service)

Problem

Sie erhalten eine Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, sich beim CAD anzumelden.

This computer cannot connect to all CAD services because at least one CAD service IP address has changed

Dieser Fehler tritt hauptsächlich in Szenarien auf, in denen ein sekundärer Knoten installiert wurde und die IP-Adresse des Knotens in der Datei **postinstall.exe** nicht vorhanden ist.

Lösung

1. Führen Sie das Programm mit Administratorrechten aus. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **agent.exe**, und führen Sie die Datei als Administrator aus.
2. Führen Sie **postinstall.exe** aus und überprüfen Sie, ob die IP-Adressen korrekt sind. Die Datei finden Sie unter **C:\Program File\Cisco\Desktop\bin**.

Wenn das Problem weiterhin besteht, versuchen Sie Folgendes:

3. Rufen Sie **C:\Program Files\CAD\bin** auf, benennen Sie **update.exe** in **old_update.exe** um, und führen Sie den CAD-Client-Agent erneut aus.
4. Laden Sie das Client-Konfigurationstool von **UCCX > Extras > Plugins** auf der Seite für den Anwendungsadministrator herunter, und führen Sie es einmal auf dem Agent-PC aus.

Fehler 1310 beim Installieren von CAD

Problem

Wenn Sie CAD installieren, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung:

Error 1310: error writing to file...

Lösung

Dieser Fehler tritt häufig auf, wenn das CAD Client Configuration Tool auf einem PC mit Virenschutz- oder Sicherheitssoftware ausgeführt wird. Laden Sie das Client-Konfigurationstool auf einen Computer herunter, auf dem keine Virenschutz- oder Sicherheitssoftware installiert ist, und führen Sie es erneut aus.

Fehler bei der Remote-Überwachung mit UCCX Version 8.5

Problem

Wenn Sie anrufen, funktioniert die Fernüberwachung einwandfrei. Sobald jedoch eine Erweiterung

des Agenten eingegeben ist, wird diese Nachricht ausgegeben.

System is experiencing server connectivity problems

Eine Prüfung der UCCX-Modulprotokolle (MIVR) zeigt Folgendes:

```
227530655: Jan 03 10:06:21.829 EDT %MIVR-SS_VOIPMON_SRV-7-UNK:Extension <2100>
MAC address <SEPABC123DEF456>
```

```
227530664: Jan 03 10:06:21.840 EDT %MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION:javax.naming.
NameNotFoundException: [LDAP: error code 32 - No Such Object]; remaining name
'sectName=Configurations,appName=Setup,ou=VoIP Monitor Devices,lcc=Call Center
1,ou=Company,o=Spanlink Communications'
```

```
Cisco001MIVR113.log 6888 227530679: Jan 03 10:06:21.841 EDT
%MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)
Cisco001MIVR113.log 6912 227530703: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)
Cisco001MIVR113.log 6923 227530714: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)
Cisco001MIVR113.log 6932 227530723: Jan 03 10:06:21.843 EDT %MIVR-SS_
VOIPMON_SRV-3-CORBA_INVOKE_ERROR:Fail to invoke corba call: Module Name=splkSubsystem.
startSimultaneousMonitoring,A specific description for a trace=Cann't get server
object, quit,Exception=
```

```
227530727: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-3-UNABLE_TO_START_MONITORING:VoIP
Monitor server is unable to start monitoring: Module Name=RM component,A description
for the nature of the error=startSimultaneousMonitor returned 0
227530728: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-7-UNK:startMonitor returns status: -5
```

Lösung

Öffnen Sie CDA, und navigieren Sie zu **Settings > Service Configuration > Multiline, Monitoring & Recording > VoIP Monitoring Device**. Überprüfen Sie, ob unter Standard-VoIP-Überwachungsdienst ein Server ausgewählt ist, und stellen Sie sicher, dass ein Server ausgewählt ist.

CSD startet nicht

Problem

Der CSD-Startvorgang bleibt auf dem Startbildschirm ohne Fehlermeldungen oder Fortschritt hängen, und der Anmeldebildschirm wird nicht angezeigt.

Die CSD-Protokolle zeigen Folgendes an:

```
SplkException.cpp[147] splk_socket_internal::SocketOperations::close:com.spanlink.
util.socket.SplkSocketException: Failed to shutdown socket descriptor:10093:Either
the application has not called WSASStartup, or WSASStartup failed. Stack trace<>.
```

Lösung

Die Fehlerprotokolle zeigen, dass der WSAShutdown-Vorgang fehlgeschlagen ist und daher auch der CSD nicht gestartet werden konnte. Dies liegt an einer inkompatiblen Java-Version auf dem Agenten-PC (oder dem Terminalserver, wenn es sich um eine Thin-Client-Umgebung handelt).

1. Löschen Sie die gestagte CSD-Sitzung im Task-Manager.
2. Deinstallieren Sie die aktuelle Java-Version.
3. In der [UCCX-Kompatibilitätsmatrix](#) können Sie die genaue Java-Version für Ihre UCCX-Instanz herunterladen.

Keine Protokolle auf dem Microsoft Terminal Server

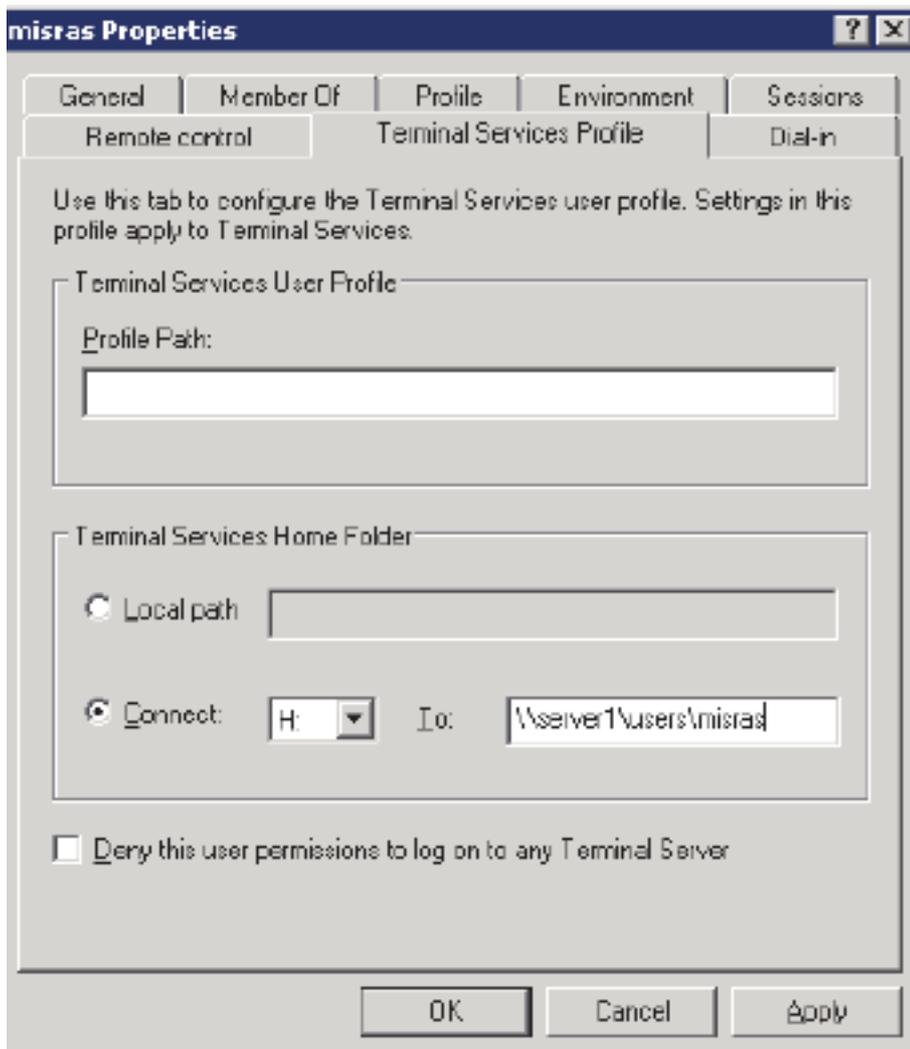
Problem

In einer Thin-Client-Umgebung werden auf dem Server keine Agenten- oder Supervisor-Protokolle gefunden. Dies liegt daran, dass der benutzerdefinierte Hauptordner nicht zugeordnet wurde.

Lösung

Ordnen Sie den Benutzer dem Hauptordner zu. Dies ist möglich, wenn Sie auf das Dialogfeld Benutzereigenschaften zugreifen, das Laufwerk im Terminal Services Profile Lab zuordnen und sicherstellen, dass die Zuordnung das Format hat: `\\servername\sharename\%username%`.

Ein Beispiel aus dem CAD Thin-Client-Leitfaden:



CAD erreicht keine Fokussierung wie erwartet

Problem

Beim Eintreffen eines neuen Anrufs wird der Fokus des CAD nicht angezeigt.

In einigen Fällen erfüllt die Anwendung möglicherweise nicht die erforderlichen Bedingungen für das Einblenden in den Vordergrund oder wird von einer anderen Anwendung vorbelegt, die den Vordergrund übernimmt.

Die Kriterien, die ein Prozess erfüllen muss, um das Vordergrundfenster zu werden, werden hier beschrieben:

- Der Prozess ist der Vordergrundprozess.
- Der Prozess wurde durch den Vordergrundprozess gestartet.
- Der Prozess erhielt das letzte Eingabeereignis.
- Es gibt keinen Vordergrundprozess.
- Der Vordergrundprozess wird von Microsoft Windows gedebuggt, nicht durch integriertes Debuggen.

- Der Vordergrund ist nicht gesperrt (siehe LockSetForegroundWindow).
- Das Timeout für die Vordergrundsperrung ist abgelaufen (siehe SPI_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT in SystemParametersInfo).
- Es sind keine Menüs aktiv.

Es gibt drei Situationen, in denen das CAD-Fenster nicht maximiert würde.

- Der ForegroundLockTimeout-Timer wird ausgeführt.
- Ein anderes Programm setzt **immer im Vordergrund** durch.
- CAD wird NICHT minimiert, und ein weiteres Fenster wird in den Vordergrund gestellt und prääemptiert CAD.

Lösung

Es gibt eine Registrierungsänderung, die das ForegroundLockTimeout sofort auslöst und diese als potenzielle Ursache entfernt:

1. Öffnen Sie **Start > Ausführen**, und geben Sie **regedit ein**.
2. Navigieren Sie zu diesem Pfad: [HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop].
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das leere Leerzeichen, erstellen Sie einen neuen DWORD-Wert, ändern Sie den aktuellen Wert mit dem Namen **ForegroundLockTimeout**, und legen Sie den Wert auf 0 fest oder ändern Sie ihn. (Dieser Wert bewirkt, dass die Anwendung den Fokus sofort übernimmt.)
4. Starten und testen