

# Devoluciones “hacia fuera medido el tiempo” mensaje de error del Cisco Agent Desktop

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Productos Relacionados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Error: La petición de registrar en Cisco unificó al servidor de aplicaciones CCX medido el tiempo hacia fuera](#)

[Soluciones](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Error: Descanso del servidor de aplicaciones en el primer intento de inicio de sesión](#)

[Solución](#)

[Los agentes reciben un mensaje de error al abrir una sesión al CAD](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe un error donde el login del Cisco Agent Desktop (CAD) recibe hacia fuera medido el tiempo un mensaje de error. Este problema puede ocurrir si el servidor LDAP que recibe el catálogo global no utiliza el puerto correcto configurado en Cisco unificó al administrador de la comunicación (CUCM). Este documento proporciona la solución alternativa y cómo identificar el problema en el registro MIVR de CAD y del servidor expreso unificado del Centro de contacto (UCCX).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco unificó al administrador de la comunicación
- Centro de contacto unificado expreso
- Cisco Agent Desktop

- Active Directory de Windows

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco unificó al administrador 6.x y 7.x de la comunicación
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Productos Relacionados

Este documento se puede también utilizar con estas versiones de software y hardware:

- Active Directory de Windows
- Cisco Agent Desktop 6.6.x o más adelante

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

Cuando un agente primero abre una sesión al CAD, se comienza, que se cifra difícilmente a 10 segundos, y después se excede un temporizador que da lugar hacia fuera medido el tiempo a un error visto en el escritorio del agente.

**Nota:** Los estados del [administrador 7.x SRND de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#):

Al preguntar el Microsoft Active Directory, usted puede realizar las operaciones de búsqueda contra el catálogo global señalando el script a un servidor de catálogo global y especificando el puerto 3268 en la configuración del script. Este método da lugar típicamente a operaciones de búsqueda más rápidas. Observe que un catálogo global no contiene a un conjunto completo de atributos para los usuarios. Refiera a la documentación del Microsoft Active Directory para los detalles.

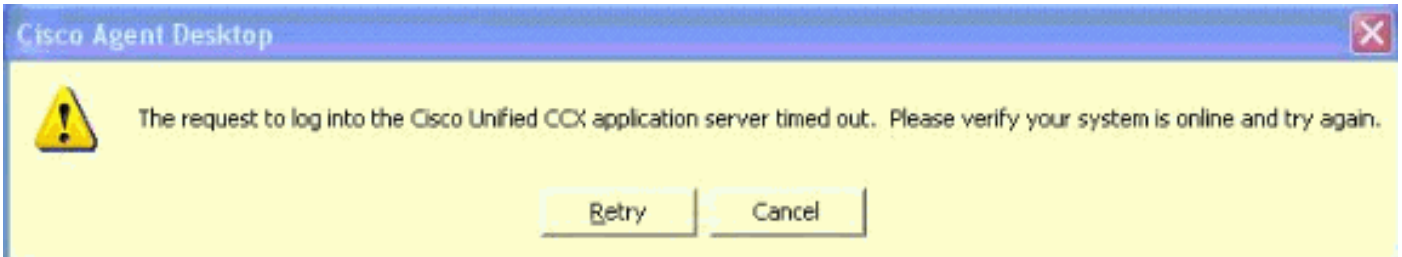
Para habilitar las interrogaciones contra el catálogo global, configure simplemente la información del servidor LDAP en la página de la autenticación Idap para señalar a la dirección IP o al nombre del host de un controlador de dominio que tenga el papel global del catálogo habilitado, y para configurar el puerto LDAP como 3268.

Al usar el Microsoft Active Directory, considere la opción de los parámetros cuidadosamente. El funcionamiento del Cisco Unified Presence pudo ser inaceptable cuando existe una aplicación grande del Active Directory y la configuración utiliza un controlador de dominio. Para mejorar el tiempo de respuesta del Active Directory, puede ser que sea necesario promover el controlador

de dominio a un catálogo global y configurar el puerto LDAP como 3268.

## Error: La petición de registrar en Cisco unificó al servidor de aplicaciones CCX medido el tiempo hacia fuera

Los agentes múltiples reciben hacia fuera medido el tiempo un error cuando usted registra en el CAD.



## Soluciones

Utilice esta solución para solucionar el problema.

### Solución 1

Complete estos pasos:

1. Habilite el debugging del subsistema RM en la aplicación admin dentro de UCCX. Elija el **sistema > el seguimiento > Cisco unificó el motor CCX > la configuración > los SUBSISTEMAS de la traza**. Marque el cuadro para **SS\_RM hacer el debug de**.

# Trace Configuration

Service : Cisco Unified CCX Engine

Update Cancel Restore Defaults Check All Uncheck All [Expanded View](#)

Subfacility	Alarm Tracing	Debugging
<input type="checkbox"/> LIBRARIES		
<input type="checkbox"/> MANAGERS		
<input type="checkbox"/> MISCELLANEOUS		
<input type="checkbox"/> STEPS		
<input type="checkbox"/> SUBSYSTEMS		
SS_CM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_CMT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_DB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_EMAIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_ENT_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_HTTP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_MRCP_ASR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_MRCP_TTS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_OB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>SS_RM</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RMCM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RTR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_TEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_VB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_VOIPMON_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Inicie sesión al CAD y observe el tiempo, la extensión del agente y la identificación del usuario. Durante el login usted debe ver hacia fuera medido el tiempo el mensaje de error. Usted puede cerrar la aplicación CAD después de la prueba.

3. Recoja el registro MIVR del servidor UCCX durante el período del tiempo de prueba. El registro MIVR está situado en el directorio de C:\Program Files\wfvavid\logs\MIVR en el servidor UCCX. Localice el comienzo del login para la identificación del agente que fue probada:

```
//Initiating login
```

```
461102: Jan 28 08:01:34.909 PST
```

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Trying to authenticate agent MSmith
```

El ID de ingreso es el mismo ID que se utiliza para iniciar sesión al CAD. Para nuestra prueba MSmith fue utilizado. El mensaje siguiente debe ser que el login era acertado; pero, un descanso puede haber ocurrido puesto que ha expirado el temporizador CAD (10 segundos). Usted entonces ve después de que el 10mo segundo CUCM acabe la autenticación.

```
//CUCM returns login successful after the
```

```
10 second CAD timer expires causing the timeout message to be displayed
```

```
461107: Jan 28 08:01:45.206 PST
```

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Successfully authenticated agent MSmith at extension 1904
```

4. Usted necesita una actualización del puerto al LDAP separa con el catálogo global, que se configura en CUCM, para corregir el comportamiento. Abra la página de administración de CCM en el CUCM Publisher, la DIRECCIÓN IP /ccmadmin/showHome.do de https://CUCM. Elija el sistema > el LDAP > el directorio LDAP y después elija Findat la nueva ventana para visualizar a todos los servidores LDAP. Dentro de la página de configuración del directorio LDAP, cambie el puerto LDAP a partir del 389 a 3268. Elija la

salvaguardia.

LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server\* 14.104.3.11

LDAP Port\* 3268

Use SSL

Add Another Redundant LDAP Server

El puerto 3268 se debe utilizar solamente para los servidores LDAP que reciben el catálogo global. Si el servidor LDAP no recibe el catálogo global después utilice el puerto 389. Después de que se complete este paso, un reinicio del pub CUCM se requiere para que los cambios tomen la influencia. Si el cambio del puerto entonces no se requiere un reinicio del pub CUCM todavía se requiere para borrar cualquier problema de conexión entre CUCM y el Active Directory.

## Solución 2

Si el LDAP separa que recibe el catálogo global se configura actualmente con el puerto 3268, un proveedor de servicio AXL que la actualización resuelve el problema.

Abra el **AppAdmin** y elija el **sistema > la configuración unificada Cisco CM**. En la página de configuración unificada CM, el pub del movimiento CUCM al servicio disponible AXL proporciona y después hace clic la **actualización** para quitar el pub CUCM de los proveedores de servicio seleccionados AXL.

Cisco Unified CM Cluster: default

Change Cisco Unified CM Cluster

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

Entonces vuelva el Pub CUCM de nuevo a los proveedores de servicio seleccionados AXL, **actualización del teclado** otra vez.

Cisco Unified CM Cluster: default

Change Cisco Unified CM Cluster

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

Pruebe el login CAD y verifique el tiempo hacia fuera se ha resuelto.

## Error: Descanso del servidor de aplicaciones en el primer intento de inicio de sesión

Durante el primer intento de inicio de sesión en el Cisco Agent Desktop, el usuario recibe este mensaje de error:

Application server timeout on the first login attempt

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCta49259](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Solución

Realice estos pasos para resolver este problema:

1. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config**.
2. Habrá un archivo **PhoneDev.cfg** allí nombrado. **Abra el** archivo con la libreta, y agregue esto en el extremo del archivo:  
[ReqTimeout]  
Milliseconds=30000

## Los agentes reciben un mensaje de error al abrir una sesión al CAD

Los agentes reciben el petición de registrar en Cisco unificaron al servidor de aplicaciones CCX medido el tiempo hacia fuera. mensaje de error intermitentemente sobre el login.

## Solución

Para resolver este problema, complete estos pasos en la máquina del agente:

1. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config**, y abra el **phonedev.cfg** usando la libreta.
2. Agregue este valor en el archivo, y sávelo:  
[ReqTimeout]  
Milliseconds=30000
3. Agregue el tiempo de la petición hacia fuera valoran a esta ubicación en el servidor:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ CAD \ configuración del sitioModifique el valor de agotamiento del tiempo de la petición LDAP a 60.
4. Ponga al día las entradas del servidor DNS para CUCM en la máquina del agente.
5. Reinicie el servidor

## Información Relacionada

- [Administrador 7.x SRND de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)