

Agentes no Visualizados en Cisco Supervisor Desktop

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Se produce uno de estos problemas con agentes en un entorno Cisco IP Contact Center \(IPCC\)](#)

[Express:](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[El agente del Cisco Agent Desktop aparece y desaparece del Supervisor de escritorio de Cisco](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[PERERR CM REDIRECT CALL UNKNOWN DESTINATION mensaje](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Errores de la navegación](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Incapaz de ver todos los agentes en el monitor y en el registro](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Los agentes CAD no se visualizan en el CSD](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Los nombres de agentes no aparecen en el Supervisor de escritorio debido configuraron mal el ODBC](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[UCCX tiene 6 agentes abiertos una sesión, pero solamente 4 aparecen en el Supervisor de escritorio](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Agente creado casos múltiples de la causa CAD Agent.exe a desaparecer](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Los agentes no aparecen en el CSD](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[La unidad de visualización en tiempo real en el CSD no se pone al día](#)

[Problema](#)

[Algunos problemas frecuentes eran agentes no visualizados](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

En este documento se describen los pasos que se deben seguir cuando se produce uno de estos problemas con agentes en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Los agentes del Cisco Agent Desktop (CAD) que son abiertos una sesión y el proceso de las llamadas no aparecen posiblemente en el (CSD) del Supervisor de escritorio de Cisco.
2. Los agentes CAD aparecen en el CSD pero por otra parte desaparecen rápidamente.
3. Los agentes CAD no pueden charlar con los usuarios CSD.
4. Los mensajes aparecen en el visor de eventos abren una sesión el servidor UCCX. Aquí

tiene un ejemplo: 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.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CRS versión 3.x o posterior

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.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Problema

Se produce uno de estos problemas con agentes en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Los agentes del Cisco Agent Desktop (CAD) que son abiertos una sesión y el proceso de las llamadas no aparecen posiblemente en el (CSD) del Supervisor de escritorio de Cisco.
2. Los agentes CAD aparecen en el CSD pero por otra parte desaparecen rápidamente.
3. Los agentes CAD no pueden charlar con los usuarios CSD.
4. Los mensajes aparecen en el visor de eventos abren una sesión el servidor 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.
```

Causa

El CAD y el CSD utilizan un protocolo propietario de la charla para comunicar los estados de agente y los mensajes de la charla en una arquitectura cliente servidor. Estos mensajes son enviados y recibidos por el servicio de la charla del escritorio de Cisco en el servidor UCCX y distribuidos a los usuarios CAD y CSD cuanto sea necesario. Si el servicio de la charla del escritorio de Cisco no puede hacer una conexión a las aplicaciones CAD y/o CSD sobre los puertos usados por este protocolo, los síntomas anteriores son el resultado.

Estos puertos deben estar abiertos en el trayecto de tránsito para que el protocolo de la charla trabaje correctamente:

- Servidor UCCX - TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020) ----- (59000) Servidor UCCX (59000) ----- (59021) CSD

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Si el CAD está instalado en un Citrix o un entorno de los servicios de terminal de Microsoft, asegúrese que la **utilidad PostInstall.exe** está configurada para este tipo del despliegue. Complete estos pasos: En el Citrix o el servidor MTS, abra los **archivos de programa > Cisco > el escritorio > el compartimiento > PostInstall.exe**. Confirme que los IP Addresses mostrados son los de los servidores UCCX. En el panel izquierdo, elija el **entorno del cliente "liviano"**. Elija **sí** en el panel a la derecha. Haga clic en Apply (Aplicar). Recomience todos los casos CAD y CSD.
2. Si la versión UCCX es 7.0(1), verifique que la aplicación CAD no experimente el Id. de bug Cisco [CSCtd75811](#) ([clientes registrados solamente](#)). Cuando estos síntomas están presentes, **administrador de tareas de las** ventanas abiertas en el Cisco Agent Desktop PC. Haga clic en la lengüeta de los **procesos**. Marque los **procesos de la demostración de todo el** cuadro de los **usuarios**. Clasifique la lista de procesos por el **nombre de la imagen**. Si las instancias múltiples de **agent.exe** están presentes, actualice UCCX a una versión que contenga el arreglo al Id. de bug Cisco CSCtd75811 ([registeredcustomers](#) solamente).
3. Si la versión UCCX es 7.0(1), verifique que el trayecto del sistema incluya **WebAdminLib.dll**. Para hacer así pues, elija la **configuración del > Services (Servicios) de WebCDA > los datos de la empresa > los campos**. Complete la solución alternativa mencionada en el guía de Troubleshooting CAD si se vuelve este error: CDAUI1000 Error while trying to load data. Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll.
4. Verifique que el agente esté asignado al equipo correcto en la **red CDA > los personales > los agentes**. Los agentes pueden aparecer ser asignado a diversos equipos en la red CDA que el AppAdmin porque no sincronizan a los servicios de directorio. Sincronice manualmente los servicios de directorio de la **configuración del > Services (Servicios) de la red CDA** o recomience el servicio de sincronización del escritorio de Cisco del centro de control del AppAdmin.
5. Verifique que todos los Servicios de escritorio se estén ejecutando en el centro de control del AppAdmin. Si ninguno de estos servicios muestran en haber parado, servicio parcial o estado inválido, Centro de Asistencia Técnica de Cisco del contacto (TAC) para la ayuda. Ésta es la lista de servicios que deban ejecutarse: Servicio de la llamada/de la charla del escritorio de Cisco Enterprise Service del escritorio de Cisco Servicio del monitor del escritorio de Cisco LDAP Servicio de la licencia y del administrador de recursos del escritorio de Cisco Servicio del agente del navegador y del teléfono del IP de Cisco - si usted utiliza CAD-BE o IPPA Grabación del escritorio de Cisco y servicio de las estadísticas Servicio de sincronización del escritorio de Cisco
6. Pruebe la Conectividad sobre los puertos previamente mencionados entre el servidor UCCX y el CAD y el servidor UCCX y el CSD. En el servidor UCCX, abra una ventana de prompt de comando. Comience la aplicación CAD o CSD en PC del cliente. Publique estos comandos y substituya los IP Addresses correctos:

```
Telnet <CSD IP Address> 59021
Telnet <CAD IP Address> 59020
```

Nota: Un mensaje de error se denota con la aparición de este mensaje en la ventana de prompt de comando.

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

 Si no se recibe ningún mensaje de error, pruebe la Conectividad del CSD y del CAD PC al servidor UCCX. En el CAD o el CSD PC, abra una ventana de prompt de comando. Publique este comando, y substituya la dirección IP correcta del servidor del master UCCX:

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

 Si no se recibe ningún mensaje de error, monitoree la conexión Telnet abierta cuando aparecen estos síntomas. Si aparece

un mensaje de error inmediatamente o mientras que usted monitorea la conexión Telnet abierta, examine éstos: Si el Software anti virus se está ejecutando en el CAD o el CSD PC, déle vuelta de incluir la análisis en tiempo real si procede. Si firewall de Windows se habilita, déle vuelta apagado en firewall de Windows la sección del panel de control. Verifique que los puertos antedichos no estén bloqueados vía la directiva del grupo. Verifique que cualquier escudo de protección de la red en el trayecto de tránsito permita el tráfico sobre los puertos previamente mencionados. Si el CAD y el CSD es accesibles solamente sobre el VPN, asegúrese la cabecera VPN y el resto de los dispositivos de seguridad permitir el tráfico sobre los puertos antedichos. Verifique el Cisco Security Agent (CSA) no bloquea los puertos previamente mencionados si está instalado. Verifique que los puertos de red en el trayecto de tránsito estén libres de los errores. Si el CAD o el CSD PC tiene los NIC múltiples y IP Addresses, inhabilite el NIC inusitado. Verifique que ningunas aplicaciones de terceros en el conflicto CAD o CSD PC con el software UCCX y prevenga la comunicación sobre los puertos previamente mencionados. Siga estos pasos: Para hacer así pues, construya una prueba PC con la versión baja del sistema operativo instalado por ejemplo Windows Vista, XP y así sucesivamente. Evite el uso de una imagen corporativa preemalada. Instale solamente el CAD o el CSD en esta prueba PC. Pruebe para ver si existen los síntomas previamente mencionados. Si no, agregue cada aplicación en la producción PC a la prueba PC ampliado, y pruebe las funciones CAD y CSD entre cada instalación.

Problema

El agente del Cisco Agent Desktop aparece y desaparece del Supervisor de escritorio de Cisco

El agente comienza intermitentemente a desaparecer y a aparecer en el Supervisor de escritorio bajo **informe del estado de agente del equipo**.

Solución

Se causa este problema cuando los varios subprocesos no salen correctamente bajo el escritorio del agente PC. Cuando la comunicación de la CHARLA sobre el puerto TCP 59000 y 59020 entre el cliente y servidor ha sido perdido debido a la interrupción de la red/a la caída del sistema. El CAD no puede recuperarse de esto y crea los casos múltiples Agent.exe.

Salga la aplicación de Cisco Agent Desktop hacia fuera afectada y inicie el CAD otra vez.

Problema

PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION mensaje

En el registro PIM, hay `PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION` un mensaje. Esto sucede cuando el agente no coge la llamada y la llamada va nuevamente dentro de la cola, el agente llega a estar no listo entonces el mensaje de error `fallado operación de la petición` aparece.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Fije **FilterOutRecoveryOnTimerExpiry** to 1 y recomience los servicios en el PG en esta ubicación: `HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\<instance name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic`
2. Fije el tiempo del cvp hacia fuera con este parámetro: `setRnaTimeOut *:15`

Problema

Errores de la navegación

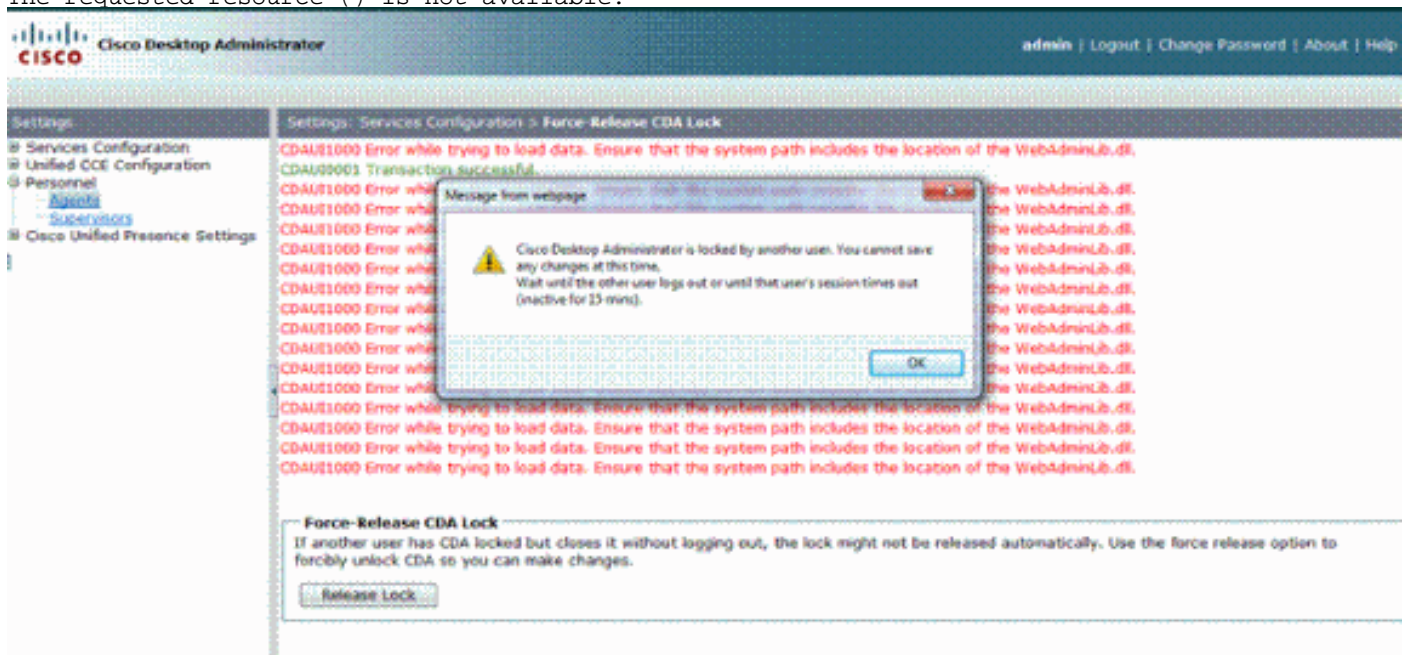
Durante la navegación de diversas páginas del administrador del escritorio de Cisco, uno de estos errores aparece:

CDAUI1000 Error while trying to load data.

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

O

The requested resource () is not available.



Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. En el panel de control, ponga en marcha la **utilidad de sistema**.
2. En la pestaña Opciones avanzadas, haga clic en **Variables de entorno**.
3. Elija **Path** en la lista de variables del sistema y haga clic en Editar.
4. En el campo de valor variable, localice la cadena de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin**. Utilice el cortar y pegar para moverlo al principio de la cadena del valor variable. Esto da lugar al DLL que se accede de la ubicación correcta.
5. Haga clic en **Aceptar** y cierre la utilidad Sistema.
6. Detenga el **Cisco Unified Node Manager**.
7. En el servidor de Unified CCX, elimine la carpeta teamadmin de las siguientes

ubicaciones: _appadmin \ webapps de C:\Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin \ trabajo \ Catalina \ localhost de C:\Program Files\wfvavid\tomcat

8. Reinicie el Unified Node Manager y espere dos minutos. **Nota:** Después de que usted complete estos pasos usted debe poder acceder al administrador del escritorio de Cisco y navegar a las diversas páginas.

Problema

Incapaz de ver todos los agentes en el monitor y en el registro

Usted no puede ver todos los agentes en la pantalla de monitoreo y en el registro, este mensaje de error aparece:

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

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

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsa19971](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Complete estos pasos para fijar la clave de registro en el servidor Citrix y resolver este error:

1. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y teclee el regedit.
2. Cree la clave de registro: `El HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ servidor API de la charla \ puso.`
3. En esa clave, cree un valor **DWORD** nombrado **OmniOrbUsePort**.
4. Fije el valor a 0.
5. Recomience al servidor Citrix.

Problema

Los agentes CAD no se visualizan en el CSD

Los agentes que encima en del CSD depende de la comunicación del software. El software CAD comunica al CSD sobre su estado con UCCX. Si las interrupciones de comunicación donde en este trayecto de comunicación, completan estos pasos para resolver el problema:

Nota: Esto puede ocurrir porque el sincronizar está quebrado pues el CSD no muestra ningún servicio después de que usted elija al equipo.

Solución

1. Pare Node Manager.
2. Recomience al Administrador CTI. en todo el Cisco CallManager en el cluster.
3. Comience Node Manager en el master IPCCX y espere hasta que aparezca.

4. Comience el nodo pobre en el IPCCX sub.

Problema

Los nombres de agentes no aparecen en el Supervisor de escritorio debido configuraron mal el ODBC

Esto puede suceder si el ODBC DSN se crea sin ningunas contraseñas. Cuando usted prueba el ODBC DSN, usted necesita ingresar la contraseña y después probar la conexión. En este ejemplo, el servidor CTIOS intentó iniciar sesión sin una contraseña y la conexión de ODBC falló así. Puesto que la conexión de ODBC falló, las consultas SQL en el registro CTIOS no fueron hechas en absoluto.

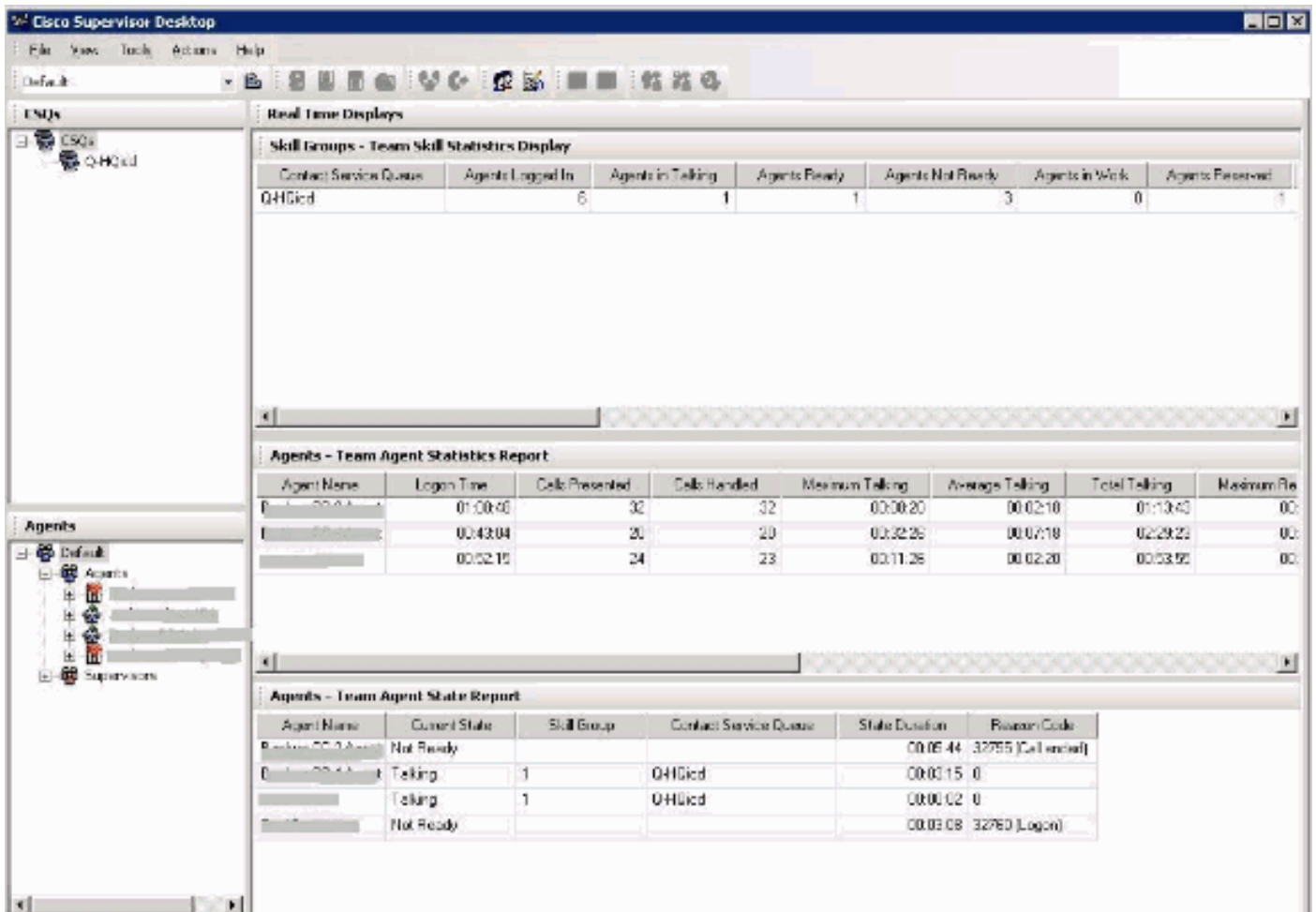
Solución

Primero asegúrese la conexión de ODBC se configura correctamente y los trabajos, y después recomienzan al servidor CTIOS para resolver este problema.

Problema

UCCX tiene 6 agentes abiertos una sesión, pero solamente 4 aparecen en el Supervisor de escritorio

El Supervisor de escritorio de Cisco muestra seis agentes abiertos una sesión bajo sección de las *unidades de visualización en tiempo real* de la ventana de la aplicación, pero solamente cuatro de los seis se abren una sesión que aparecen en la *ventana de agentes*.



Solución

Dos agentes eran servicio registrado de la charla de Cisco de los porque los puertos fueron bloqueados del puesto de trabajo al servidor UCCX. Usted necesita verificar que los puertos no estén bloqueados para resolver este problema.

Problema

[Agente creado casos múltiples de la causa CAD Agent.exe a desaparecer](#)

Los agentes desaparecen y reaparecen intermitentemente del CSD. El CAD pierde la Conectividad al servicio de la llamada/de la charla y no se recupera correctamente. Las instancias múltiples de agent.exe aparecen en el agente que los procesos PC enumeran en el administrador de tareas. Netstat en el agente PC muestra las conexiones múltiples al servidor.

Solución

La solución es aplicar una versión corregida del archivo Spkstd.dll a cada uno de los escritorios de CAD como solución alternativa para este problema. Hay dos soluciones para este problema:

1. Mate a los procesos agent.exe en el administrador de tareas y abra el CAD otra vez, en la computadora de escritorio del agente. Entonces usted ve los agentes en el Supervisor de escritorio. Esto es un arreglo rápido pero no una solución permanente.
2. En el puesto de trabajo del agente, elija el **C: > Program Files (Archivos de programa) >**

Cisco > escritorio > directorio BIN. Entonces complete estos pasos: Retitule el SplkStd.dll existente, por ejemplo SplkStd.old. Extraiga el archivo parcheado SplkStd.dll a la trayectoria retitulada. Reinicie el puesto de trabajo del agente.

Nota: Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtd75811](#) (el [clientes registrados solamente](#))

Problema

Los agentes no aparecen en el CSD

Los agentes no aparecen en el CSD en absoluto.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Para navegar a CDA, elija **Start > Programs > Cisco > escritorio > Admin.**
2. Haga clic en el **centro de llamadas 1** y del menú, eligen el **administrador de escritorio > el lado A.**
3. En la próxima ventana si usted no tiene previamente configuración una contraseña, apenas haga clic en el **login** (ninguna contraseña necesaria).
4. Elija la **configuración de los servicios > sincronizan el servicio de directorio** y hacen clic en el **botón Synchronize Button.**
5. Recomience el servicio del escritorio de Cisco.

Problema

La unidad de visualización en tiempo real en el CSD no se pone al día

La unidad de visualización en tiempo real en el Supervisor de escritorio de Cisco no se pone al día bajo área del grupo de capacidades de la raíz para cualquier grupo. Usted puede ver los detalles del agente si usted perfora abajo en un grupo específico.

1. Fije el umbral del debug en FCCserver y FCRasSvr en el "C: /Program clasifia/Cisco/escritorio/carpeta de los config" en ambos PGS. Asegúrese que el umbral del debug esté fijado para el supervisor PC también.
2. Una vez que el agente y el supervisor inician sesión y se observa el problema estadístico de la visualización, recoja el FCCserver, el Rascalserver, y el registro y el debug del supervisor.
3. Para asegurarse de que usted pueda completar el sincronizar, recomience el servicio de sincronización de Cisco de los servicios de Windows en ambos PGS.

Después de que hayan recomenzado al servicio de sincronización de Cisco, marque los registros:

```
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.
```

```
2012-06-25 09:49:34:164 WARN FCCS3008 Network communication error <TRANSIENT>
```

sending message to application <AGENT_DESKTOP_012918>. The application will be logged out.

Nota: Ingrese el **netstat - p tcp - comando-n b** en el lado del servidor CAD para mostrar qué .exe utiliza estos puertos.

De los registros fue determinado que la CHARLA y los Enterprise Service en UCCE utilizan diversos puertos que éstos mencionados cuando está conectado con los clientes CAD:

- Charle TCP 5900 para conectar con el agente TCP 37350 para conectar con el supervisor.
- Empresa TCP 59004 a conectar con el cliente del agente.

Para resolver este problema, recomience el servicio de Cisco Enterprise. Si eso no repara el problema, recomience a los servidores PG.

Problema

Algunos problemas frecuentes eran agentes no visualizados

Cuando más de 10 habilidades fueron asignadas a un agente, sincronice substituido los datos por eso recibida en la actualización más reciente del CTI. El supervisor entonces mostraría solamente que de lo que había recibido en la mayoría de la actualización reciente sincronice. Así pues, en los grupos de la matanza CSD - El informe de la visualización de los datos estadísticos de agentes de la habilidad no muestra los agentes correctos para las habilidades seleccionadas a la izquierda de la cacerola. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsm81553](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Cuando eligen a un equipo o una habilidad que no contienen ningún expediente, un supervisor mostraría a todos los miembros de ese equipo. Los informes trabajan correctamente después de que la corrección del sincronizar esté instalada, cuando seleccionan a un equipo o una habilidad válido. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsm81587](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [El error del mensaje de error "CDAUI1000 mientras que intenta cargar los datos" aparece al intentar configurar el monitoreo silencioso/la grabación](#)
- [Guía del Usuario de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Problemas de Cisco Supervisor Desktop con el Servidor de seguridad de Conexión a Internet en Windows XP](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)