

# UCCX CAD dépannent des conseils

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Dépannage des scénarios](#)

[Réglé et collectez les suivis pour des questions d'email UCCX CAD](#)

[Côté serveur UCCX](#)

[Logs de côté d'agent](#)

[Logs de Microsoft Exchange Server](#)

[Avant que vous entriez en contact avec le centre d'assistance technique Cisco \(le TAC\)](#)

[Ports connectés CAD/CSD connectés par contrôle](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable à l'erreur rencontrée de fichier téléchargé](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur quand vous clôturez le CAD quand intégré avec des TASSES](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Questions d'intégration UCCX et de TASSES sur CDA et CAD](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable de lancer le CAD dû à l'erreur](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Agents CAD incapables d'ouvrir une session en raison de l'erreur d'IPv6](#)

[Problème](#)

[Solution : Quand l'EM est activé](#)

[Solution : Quand l'EM n'est pas activé](#)

[Message d'erreur sur le CAD au sujet de la modification d'adresse IP de service CAD](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur 1310 quand vous installez le CAD](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Panne de télésurveillance avec la version 8.5 UCCX](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Le CSD ne commence pas](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Aucun logins le serveur de terminaux de Microsoft](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Le CAD ne saute pas dans le foyer comme prévu](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document sert de collection de diverses notes en dépannage pour des questions du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), du Cisco Agent Desktop (CAD), et du Cisco Supervisor Desktop (CSD). Ce document suppose que l'utilisateur a la connaissance de base d'UCCX et de CAD/CSD et peut naviguer et collecter des suivis.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCX
- CAD
- CSD
- Cisco Desktop Administrator (CDA)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM ou CallManager)
- Serveur de Cisco Unified Presence (TASSES)

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 8.x et ultérieures UCCX, CUCM Version 8.x et plus tard, et METTENT EN FORME DE TASSE la version 8.x et ultérieures.

## Dépannage des scénarios

Cette section couvre plusieurs questions que vous pourriez rencontrer et comment vous pouvez les résoudre.

### Réglé et collectez les suivis pour des questions d'email UCCX CAD

Remarque: Placez le suivi du côté de serveur et d'agent, recréez la question, et puis collectez les logs.

## Côté serveur UCCX

Les sets trace, naviguent vers l'utilité de Cisco Unified CCX > les services de bureau de suivi > de configuration > de Cisco Unified CCX et placent le service de messagerie électronique de Cisco Desktop Agent à mettre au point 4.

Afin de collecter des logs, ouvrir l'outil de suivi en temps réel (RTMT) > le central de suivi et de log > collectent des logs > sélectionnent tous les services de Cisco et service de bureau de serveur EEM.

## Logs de côté d'agent

Les sets trace, naviguent vers C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\ et ouvrent le fichier Agent.cfg. Sous [la catégorie de log de debug], placez le seuil au traceand pour sauvegarder le fichier. Le fichier devrait maintenant indiquer semblable à ceci :

```
[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
```

Également ouvrez le fichier EemUi.cfg et retirez le signe de dièse (#) de la ligne que les références TRACENT (devrait être la première ligne) et ajoutez un signe de dièse à la ligne que DEBUG de références (devrait être la troisième ligne). Il devrait ressembler à ceci :

```
[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
```

## Logs de Microsoft Exchange Server

Un administrateur de Microsoft Exchange devrait être employé obtenir les journaux d'audit de boîte aux lettres de Microsoft Exchange.

Remarque: Cisco n'est pas responsable de dépanner le Microsoft Exchange Server. S'il y a des questions, vous pourriez demander qu'un administrateur de Microsoft Exchange obtiennent et analysent les journaux d'audit de boîte aux lettres avant que vous continuiez le dépannage.

## Avant que vous entriez en contact avec le centre d'assistance technique Cisco (le TAC)

Vous devriez également recueillir ces informations avant que vous entriez en contact avec le TAC pour l'assistance.

- La pleine construction de version UCCX avec toutes les offres spéciales d'ingénierie (es) ou les options de Cisco empaquettent des fichiers (de COP) installés, par exemple 10.0.1.11001-37
- Version complète de CAD
- Version de serveur de mail
- Description précise de question avec des horodateurs et captures d'écran qui affichent la question avec les logs qui couvrent 15 minutes avant et après l'événement en question

## Ports connectés CAD/CSD connectés par contrôle

### Problème

Tandis que vous dépannez le CAD, vous devez souvent rapidement trouver les ports et des services de CAD/CSD qui sont connectés à UCCX.

### Solution

Utilisez la recherche d'état de `show network < l'IP address de la commande de machine > CAD`.

Exemple :

```
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
```

Cette sortie peut être utilisée afin d'afficher que connecté/a établi le port local et le port distant sur l'ordinateur CAD/CSD. La plupart des connexions TCP d'utilisation de services CAD, et ceux-ci peuvent être appariées avec les ports de service fonctionnels du guide d'utilisation de port.

## Incapable à l'erreur rencontrée de fichier téléchargé

### Problème

Après qu'une mise à jour d'UCCX, des utilisateurs CAD reçoivent ce message d'erreur chaque fois ils ouvrent une session.

```
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
```

Cependant, après qu'ils cliquent sur le bouton **correct**, ils peuvent ouvrir une session avec succès.

Toutes les fois que l'application CAD est lancée, elle vérifie la Disponibilité d'une plus nouvelle version. Le CAD se sert de la **mise à jour vraie**, qui se trouve chez **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe**.

## Solution

Afin d'éviter cette erreur, exécutez ces étapes avant la mise à jour :

1. Désinstallez CAD/CSD.
2. Téléchargez l'installateur de la page embrochable et installez CAD/CSD.
3. Ouvrez les **FILES de C:\Program Files\COMMON \ CAD \ coffre \** et renommez le fichier **update.exe à updateold.exe**.

## Erreur quand vous clôturez le CAD quand intégré avec des TASSES

### Problème

Cette erreur se produit quand UCCX est intégré avec le serveur de Cisco Unified Presence (TASSES).

```
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
```

## Solution

1. Ouvrez la gestion de clusters du serveur IM, et naviguez vers IM et domaine de présence.
2. Modifiez **DOMAIN.NOT.SET avec le nom de domaine complet**.
3. Ayez les agents déconnexion et connectez-vous de retour dedans.

# Questions d'intégration UCCX et de TASSES sur CDA et CAD

## Problème

Cette erreur peut être vue sur UCCX CDA lors de l'intégration avec des TASSES. Si vous vous connectez dans des TASSES quand le lancement échoue, vous observez cette erreur :

```
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
```

## Solution

Vérifiez que l'utilisateur est un utilisateur final sur des TASSES. Après que ceci soit fait, vérifiez la configuration de type de client CAD dans des TASSES.

Remarque: La configuration de type de client CAD doit être configurée si votre système utilise la version 8.6 ou ultérieures de TASSES. Pour que des agents CAD puissent ouvrir une session, le type de client CAD doit être ajouté à la gestion d'Unified Presence.

1. Dans la gestion de Cisco Unified Presence, naviguez vers **l'application > les types de client**.
2. Cliquez sur **Add nouveau**.
3. Remplissez la page de type de client comme suit :

```
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. Veillez à vérifier la case à cocher **requis par contrôle de version**.
5. Enregistrez la configuration.
6. Redémarrez Cisco VERS LE HAUT des services d'agent de profil de client situés dans les services réseau.

# Incapable de lancer le CAD dû à l'erreur

## Problème

Quand vous lancez le CAD, la compatibilité est vérifiée avec le système d'exploitation de Microsoft Windows. S'il y a des questions, le CAD ne lance pas et vous recevez une de ces erreurs :

```
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
```

OU

```
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
```

## Solution

1. Connectez-vous l'ordinateur d'agent avec un compte administrateur local.
2. Naviguez vers **C:\ProgramFiles(x86\Cisco\Desktop\bin\**.
3. Cliquez avec le bouton droit **agent.exe**, cliquez sur **Properties**, et naviguez vers l'onglet de compatibilité.
4. Choisi **lancez ce programme dans le mode compatible**.
5. Sélectionnez le programme pour s'exécuter avec des privilèges d'administrateur.

## Agents CAD incapables d'ouvrir une session en raison de l'erreur d'IPv6

### Problème

Quand les agents se connectent dans le CAD, la procédure de connexion échoue avec cette erreur :

```
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
```

Ceci peut se produire quand la mobilité d'extension (EM) est activée ou désactivée et peut se produire parce que le CAD ne prend en charge pas l'IPv6 ou il y a d'IPv6 activé.

### Solution : Quand l'EM est activé

1. Accédez à la page de configuration d'utilisateur final CUCM.
2. Sous les périphériques commandés, associez l'adresse MAC du téléphone IP avec l'utilisateur final.
3. Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs activé par CTI standard.
4. Ajoutez le téléphone à l'utilisateur de RmCm.
5. Accédez à la **gestion > le Device > Phone CUCM**, et cliquez sur le téléphone sur lequel la question se produit.
6. Choisissez le **périphérique > les paramètres de périphérique > configuration de périphérique commune**.
7. Changez le mode d'adressage IP à **l'ipv4 seulement**.
8. De la page de configuration de téléphone CUCM, remettez à l'état initial le téléphone IP.
9. Remettez à l'état initial le TFTP et les services de CTI Manager.

Si cela ne fonctionne toujours pas, terminez-vous ces étapes :

1. Dissociez le téléphone de l'utilisateur de RmCm.
2. Réinitialisez le téléphone.
3. Associez le téléphone avec l'utilisateur de RmCm.
4. Réinitialisez le téléphone.

Cette question peut être dépistée sous l'ID de bogue Cisco [CSCti18636](#).

### Solution : Quand l'EM n'est pas activé



Quand la procédure de connexion CAD échoue et l'EM est non utilisable, redémarrez l'engine et l'essai UCCX pour ouvrir une session de nouveau.

Cette question peut être dépistée sous l'ID de bogue Cisco [CSCtk00173](#).

## Message d'erreur sur le CAD au sujet de la modification d'adresse IP de service CAD

### Problème

Vous recevez un message d'erreur quand vous essayez de se connecter dans le 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
```

Cette erreur apparaît en grande partie dans les scénarios où un noeud secondaire a été installé et l'adresse IP du noeud est absente à partir du **fichier postinstall.exe**.

### Solution

1. Lancez le programme avec des privilèges d'administrateur. Clic droit **agent.exe** et passage comme administrateur.
2. Exécutez **postinstall.exe** et le vérifiez que les adresses IP sont correctes. Le fichier peut être trouvé chez C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\.

Si la question persiste, essayez ceci :

3. Allez à C:\Program Files\CAD\bin\ et renommez **update.exe** à **old\_update.exe** et exécutez l'agent client CAD de nouveau.
4. Téléchargez l'outil de configuration de client de UCCX > outils > modules d'extension à la page d'administrateur de l'application et exécutez-le une fois sur le PC d'agent.

## Erreur 1310 quand vous installez le CAD

### Problème

Quand vous installez le CAD, vous recevez cette erreur :

```
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
```

## Solution

Cette erreur est souvent reçue quand l'outil de configuration de client CAD fonctionne sur un PC avec l'antivirus ou le logiciel de sécurité. Téléchargez et réexécutez l'outil de configuration de client sur un ordinateur qui n'a pas l'antivirus ou le logiciel de sécurité installé.

## Panne de télésurveillance avec la version 8.5 UCCX

### Problème

Quand vous appelez dedans, la télésurveillance fonctionne bien ; mais dès qu'une extension de l'agent sera entrée, ce message est entendu.

```
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
```

L'examen des logs d'engine UCCX (MIVR) affiche ceci :

```
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
```

## Solution

Ouvrez CDA et naviguez vers des **configurations > la configuration de service > multiligne, en surveillant et en enregistrant > périphérique de surveillance VoIP**. Vérifiez et assurez-vous sous le service par défaut de moniteur VoIP qu'il y a un serveur sélectionné.

## Le CSD ne commence pas

### Problème

Le startup CSD est coincé à l'écran initial sans des messages d'erreur ou la progression et l'écran de connexion n'affiche pas.

Les logs CSD affichent ceci :

```
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
```

### Solution

Les journaux des erreurs prouvent que WSASStartup a manqué et le CSD ainsi également n'a pas commencé. C'est dû à une version Java incompatible sur le PC d'agent (ou le serveur de terminaux si c'est un environnement de client léger).

1. Effacez la session coincée CSD dans le gestionnaire de tâches.
2. Désinstallez la version Java en cours.
3. Référez-vous à la [matrice de compatibilité UCCX](#) et téléchargez la version exacte de Javas pour votre exemple UCCX.

## Aucun logins le serveur de terminaux de Microsoft

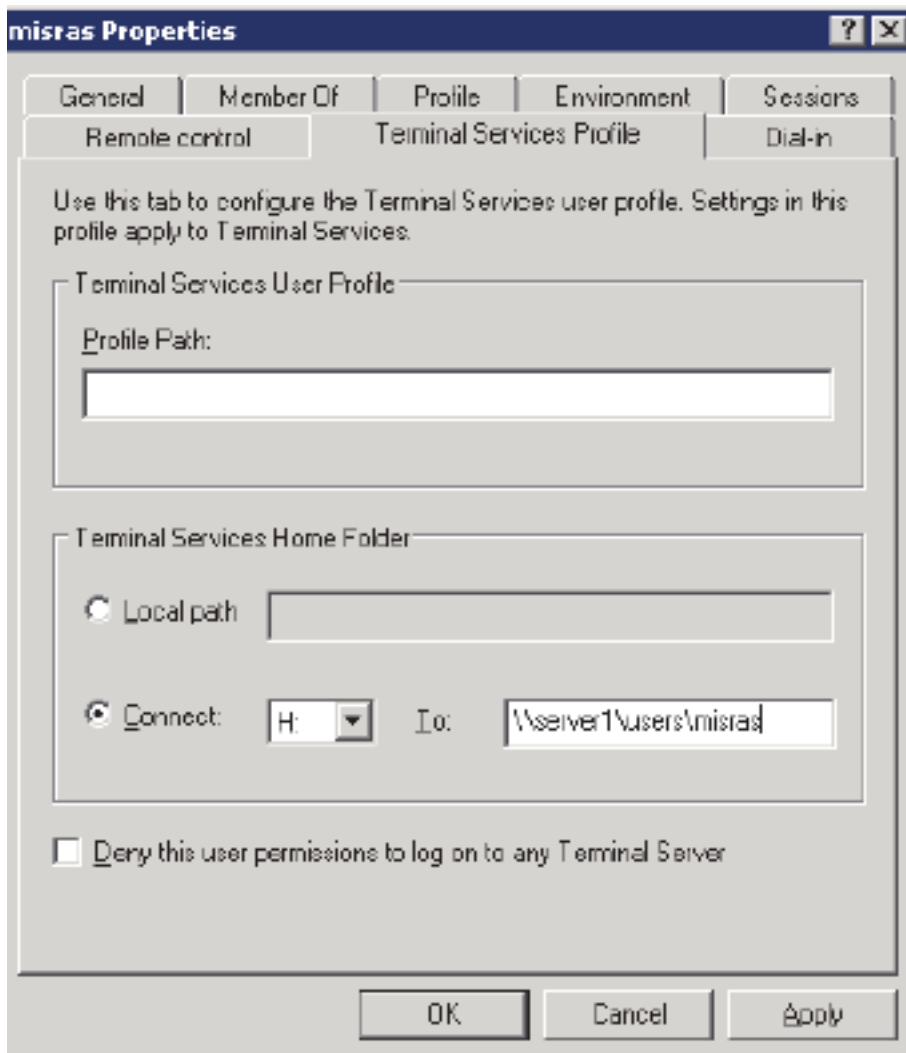
### Problème

Dans un environnement de client léger, aucun log d'agent ou de superviseur n'est trouvé sur le serveur. Ceci se produit parce que le répertoire home d'utilisateur-particularité n'a pas été tracé.

### Solution

Utilisateur de carte au répertoire home. Ceci peut être fait si vous accédez à la boîte de dialogue Propriétés d'utilisateur, tracez le lecteur sous le laboratoire de profil de services de terminaux, et vous assurez que le mappage est dans le format : `\\servername\sharename\%username%`.

Voici un exemple du guide de client léger CAD :



## Le CAD ne saute pas dans le foyer comme prévu

### Problème

Le CAD ne saute pas dans le foyer dans le premier plan quand un nouvel appel arrive.

Dans certains cas, l'application ne pourrait pas remplir les conditions exigées pour sauter au premier plan, ou est faite une enchère de barrage par une autre application qui succède le premier plan.

Les critères qu'un processus doit remplir pour devenir la fenêtre de premier plan est décrits ici :

- Le processus est le processus de premier plan.
- Le processus a été commencé par le processus de premier plan.
- Le processus a reçu le dernier événement d'entrée.
- Il n'y a aucun processus de premier plan.
- Le processus de premier plan est mis au point par Microsoft Windows, pas par l'élimination

des imperfections intégrée.

- Le premier plan n'est pas verrouillé (voir le LockSetForegroundWindow).
- La minuterie de verrouillage de premier plan a expiré (voir le SPI\_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT dans SystemParametersInfo).
- Les no menu sont en activité.

Il y a trois situations où la fenêtre CAD ne maximiserait pas.

- Les passages de temporisateur de ForegroundLockTimeout.
- Un autre programme impose **toujours dans l'avant**.
- Le CAD n'est pas réduit, et une autre fenêtre est apportée dans le premier plan et fait une enchère de barrage le CAD.

## Solution

Il y a une modification de registre qui chronomètre immédiatement le ForegroundLockTimeout et retire que comme cause potentielle :

1. Ouvrez le **Start > Run** et tapez le **regedit**.
2. Naviguez vers ce chemin : [HKEY\_CURRENT\_USER \ panneau de configuration \ appareil de bureau].
3. Cliquez avec le bouton droit l'espace vide et créez une nouvelle valeur DWORD, ou modifiez la valeur courante nommée **ForegroundLockTimeout**, et placez ou modifiez la valeur à 0. (cette valeur fait prendre l'application le foyer immédiatement.)
4. Reprise et test.