

Cisco Agent Desktop retourne le message d'erreur « timed out »

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Produits connexes](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Erreur : La demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré](#)

[Solutions](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Erreur : Délai d'attente de serveur d'applications sur la tentative de première connexion](#)

[Solution](#)

[Les agents reçoivent un message d'erreur en ouvrant une session au CAD](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une panne où la procédure de connexion du Cisco Agent Desktop (CAD) reçoit chronométré un message d'erreur. Cette question peut se produire si le serveur LDAP qui héberge le catalogue global n'utilise pas le port approprié configuré dans le gestionnaire de Cisco Unified Communications (CUCM). Ce document fournit le contournement et comment identifier la question dans le log MIVR du serveur CAD et d'Unified Contact Center Express (UCCX).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestionnaire de Cisco Unified Communications
- Unified Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop
- Répertoire actif de Windows

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Gestionnaire 6.x et 7.x de Cisco Unified Communications
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Produits connexes

Ce document peut également être utilisé avec les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Répertoire actif de Windows
- Cisco Agent Desktop 6.6.x ou plus tard

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Quand un agent premier ouvre une session au CAD, un temporisateur est démarré, qui est dur codé à 10 secondes, et est puis dépassé qui a comme conséquence chronométrée une erreur vue sur l'Agent Desktop.

Remarque: Les états de [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#) :

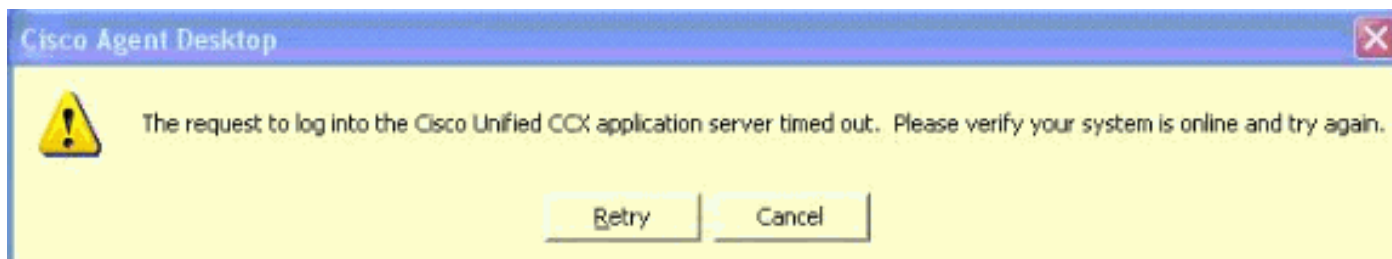
En questionnant la Microsoft Active Directory, vous pouvez exécuter des consultations contre le catalogue global en indiquant le script un serveur global de catalogue et en spécifiant le port 3268 dans la configuration de script. Cette méthode a typiquement comme conséquence des consultations plus rapides. Notez qu'un catalogue global ne contient pas un ensemble complet d'attributs pour des utilisateurs. Référez-vous à la documentation de Microsoft Active Directory pour des détails.

Pour activer des requêtes contre le catalogue global, configurez simplement les informations de serveur LDAP dans la page d'authentification LDAP pour indiquer l'adresse IP ou le nom d'hôte d'un contrôleur de domaine qui a le rôle global de catalogue activé, et pour configurer le port de LDAP en tant que 3268.

En utilisant la Microsoft Active Directory, considérez le choix des paramètres soigneusement. La représentation du Cisco Unified Presence pourrait être inacceptable quand une grande implémentation de Répertoire actif existe et la configuration utilise un contrôleur de domaine. Pour améliorer le temps de réponse du Répertoire actif, il pourrait être nécessaire de favoriser le contrôleur de domaine à un catalogue global et de configurer le port de LDAP en tant que 3268.

Erreur : La demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré

Les plusieurs agents reçoivent chronométrée une erreur quand vous vous connectez dans le CAD.



Solutions

Employez cette solution afin de résoudre le problème.

Solution 1

Procédez comme suit :

1. Activez l'élimination des imperfections de sous-système de RM dans l'admin d'application dans UCCX. Choisissez le **système > l'engine de suivi > de Cisco Unified CCX > la configuration > les SOUS-SYSTÈMES de suivi**. Cochez la case pour l'**élimination des imperfections SS_RM**.

Trace Configuration

Service : Cisco Unified CCX Engine

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

Subfacility	Alarm Tracing	Debugging
LIBRARIES		
MANAGERS		
MISCELLANEOUS		
STEPS		
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"/>
SS_RM	<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"/>

- Ouvrez une session au CAD et notez le temps, le poste de l'agent et l'user-id. Pendant la procédure de connexion vous devriez voir chronométré le message d'erreur. Vous pouvez clôturer l'application CAD après le test.
- Collectez le log MIVR du serveur UCCX au cours de la période de durée du test. Le log MIVR se trouve dans le répertoire de C:\Program Files\wfvavvid\logs\MIVR sur le serveur UCCX. Localisez le début de la procédure de connexion pour l'ID d'agent qui a été testé

```
://Initiating login
```

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

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Trying to authenticate agent MSmithL'ID de connexion est le même ID qui est utilisé pour ouvrir une session au CAD. Pour notre test MSmith a été utilisé.Le prochain message devrait être que la procédure de connexion était réussie ; mais, une minuterie peut s'être produite puisque le temporisateur CAD a expiré (10 secondes). Vous voyez alors après que le 10ème deuxième CUCM termine l'authentification.://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
```

- Vous avez besoin d'une mise à jour de port au LDAP divisez avec le catalogue global, qui est configuré dans CUCM, afin de corriger le comportement. Ouvrez la page de l'admin CCM sur le CUCM Publisher, l'ADRESSE IP /ccmadmin/showHome.do de https://CUCM. Choisissez le système > le LDAP > le répertoire LDAP et puis choisissez Findat la nouvelle fenêtre afin d'afficher tous les serveurs LDAP. Dans la page de configuration de répertoire LDAP, changez le port de LDAP de 389 à 3268. Choisissez la

sauvegarde.

LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server* 14.104.3.11

LDAP Port* 3268

Use SSL

Add Another Redundant LDAP Server

Le port 3268 devrait seulement être utilisé pour les serveurs LDAP qui hébergent le catalogue global. Si le serveur LDAP ne héberge pas le catalogue global alors utilise le port 389. Après que cette étape soit terminée, une reprise du bar CUCM est exigée pour que les modifications prennent l'effet. Si la modification de port n'est pas exigée alors une reprise du bar CUCM est encore exigée afin d'effacer n'importe quelle question de connexion entre CUCM et Répertoire actif.

[Solution 2](#)

Si le LDAP divisent qui héberge le catalogue global est actuellement configuré avec le port 3268, un fournisseur de services AXL que la mise à jour résout le problème.

Ouvrez **AppAdmin** et choisissez le **système > la configuration de Cisco Unified CM**. À la page de configuration d'Unified CM, le bar du mouvement CUCM au service disponible AXL fournit et puis clique sur la **mise à jour** afin de retirer le bar CUCM des fournisseurs de services sélectionnés 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

Renvoyez alors le bar CUCM de nouveau aux fournisseurs de services sélectionnés AXL, **mise à jour de clic** de nouveau.

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

Testez la procédure de connexion CAD et vérifiez le temps a été résolu.

Erreur : Délai d'attente de serveur d'applications sur la tentative de première connexion

Pendant la tentative de première connexion dans le Cisco Agent Desktop, l'utilisateur reçoit ce message d'erreur :

Application server timeout on the first login attempt

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCta49259](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre ce problème :

1. Allez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config**.
2. Il y aura un fichier **PhoneDev.cfg** là nommé. **Ouvrez le** fichier avec Notepad, et ajoutez ceci à l'extrémité du fichier :

```
:[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
```

Les agents reçoivent un message d'erreur en ouvrant une session au CAD

Les agents reçoivent la la demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré. message d'erreur par intermittence sur la procédure de connexion.

Solution

Afin de résoudre ce problème, terminez-vous ces étapes sur l'ordinateur de l'agent :

1. Allez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config**, et ouvrez le **phonedev.cfg** utilisant le Notepad.
2. Ajoutez cette valeur dans le fichier, et l'enregistrez :

```
:[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
```
3. Ajoutez le temps de demande évalué à cet emplacement sur le serveur :
HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Spanlink \ CAD \ installation de siteModifiez la valeur du dépassement de durée de demande de LDAP à 60.
4. Mettez à jour les entrées de serveur DNS pour CUCM sur l'ordinateur de l'agent.
5. Redémarrez le serveur.

Informations connexes

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)