

Agents non affichés dans Cisco Supervisor Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Un de ces problèmes se produit avec des agents dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center \(IPCC\) :](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[L'agent de Cisco Agent Desktop apparaît et disparaît du Cisco Supervisor Desktop](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

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

[Solution](#)

[Problème](#)

[Erreurs de navigation](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Incapable de voir tous les agents sur le moniteur et dans le log](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Des agents CAD ne sont pas affichés sur le CSD](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Les noms d'agents n'apparaissent pas dans l'appareil de bureau ODBC misconfiguré dû de superviseur](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[UCCX a 6 agents ouverts une session, mais seulement 4 apparaissent dans Supervisor Desktop](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Plusieurs agents de la cause créés par CAD Agent.exe par exemple disparaissent](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Les agents n'apparaissent pas sur le CSD](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[L'affichage en temps réel dans le CSD ne met pas à jour](#)

[Problème](#)

[Quelques problèmes courants étaient des agents non affichés](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit les étapes pour prendre quand un de ces problèmes se produit avec des agents dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC) :

1. Les agents du Cisco Agent Desktop (CAD) qui sont ouverts une session et le traitement des appels probablement n'apparaissent pas dans le Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Les agents CAD apparaissent dans le CSD mais d'autre part disparaissent rapidement.
3. Les agents CAD ne peuvent pas causer avec des utilisateurs CSD.
4. Les messages apparaissent en cas visualiseur ouvre une session le serveur UCCX. Voici un

```
exemple :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.
```

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

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

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

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.

Conventions

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

Problème

Un de ces problèmes se produit avec des agents dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC) :

1. Les agents du Cisco Agent Desktop (CAD) qui sont ouverts une session et le traitement des appels probablement n'apparaissent pas dans le Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Les agents CAD apparaissent dans le CSD mais d'autre part disparaissent rapidement.
3. Les agents CAD ne peuvent pas causer avec des utilisateurs CSD.
4. Les messages apparaissent en cas visualiseur ouvre une session le serveur 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.
```

Cause

Le CAD et le CSD emploient un protocole de propriété industrielle de conversation afin de communiquer des états de l'agent et des messages instantanés en architecture de client-serveur. Ces messages sont envoyés et reçus par le service de bureau de conversation de Cisco sur le serveur UCCX et distribués aux utilisateurs CAD et CSD selon les besoins. Si le service de bureau de conversation de Cisco ne peut pas établir un rapport aux applications CAD et/ou CSD au-dessus des ports utilisés par ce protocole, les symptômes précédents sont le résultat.

Ces ports doivent être ouverts dans tout le chemin de transit pour que le protocole de conversation fonctionne correctement :

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

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Si le CAD est installé sur un environnement de Citrix ou de Microsoft Terminaux Service, assurez-vous que l'**utilitaire PostInstall.exe** est configuré pour ce type de déploiement. Procédez comme suit : Sur le serveur de Citrix ou MTS, ouvrez les **fichiers de programme > le Cisco > l'appareil de bureau > le coffre > le PostInstall.exe**. Confirmez que les adresses IP affichées sont ceux des serveurs UCCX. Dans le panneau gauche, choisissez **l'environnement de client léger**. Choisissez **oui** dans le panneau du côté droit. Cliquez sur **Apply**. Redémarrez tous les exemples CAD et CSD.
2. Si la version UCCX est 7.0(1), vérifiez que l'application CAD n'éprouve pas l'ID de bogue Cisco [CSCtd75811](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Quand ces symptômes sont **gestionnaire de tâches de Windows** actuel et ouvert sur le PC de Cisco Agent Desktop. Cliquez sur en fonction l'onglet de **processus**. Cochez le **show processes de toute la** case d'utilisateurs. Triez la liste de processus par le **nom d'image**. Si les multiples instances d'**agent.exe** sont présentes, améliorez UCCX à une version qui contient la difficulté à l'ID de bogue Cisco CSCtd75811 ([registeredcustomers](#) seulement).
3. Si la version UCCX est 7.0(1), vérifiez que le chemin de système inclut **WebAdminLib.dll**. **Pour faire ainsi, choisissez WebCDA > configuration > informations de l'entreprise > champs de services. Terminez-vous le** contournement mentionné du guide de dépannage CAD si cette erreur est retournée :

```
CDAUI1000 Error while trying to load data.
Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll.
```
4. Vérifiez que l'agent est assigné à l'équipe correcte dans le **Web CDA > personnel > agents**. Des agents peuvent sembler être assignés à différentes équipes dans le Web CDA qu'AppAdmin parce que des services d'annuaire ne sont pas synchronisés. Synchronisez manuellement les services d'annuaire du **Web configuration CDA > de services** ou redémarrez le service de bureau de sync de Cisco du Control Center d'AppAdmin.
5. Vérifiez que tous les services de bureau s'exécutent au Control Center d'AppAdmin. Si l'un de ces exposition de services dans un **service arrêté et partiel** ou un **état non valide**, entrent en contact avec le centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour l'assistance. C'est la liste des services qui devrait s'exécuter : Service de bureau de Call/Chat de CiscoService d'entreprise de bureau de CiscoService de bureau de moniteur de LDAP de CiscoService de bureau de permis et de gestionnaire de ressources de CiscoNavigateur de Cisco et service d'agent de téléphone IP - si vous utilisez CAD-BE ou IPPAEnregistrement de Cisco et service de bureau de statistiquesService de bureau de sync de Cisco
6. Testez la Connectivité au-dessus des ports précédemment mentionnés entre le serveur UCCX et le CAD et le serveur UCCX et le CSD. Sur le serveur UCCX, ouvrez une fenêtre d'invite de commande. Commencez l'application CAD ou CSD sur le PC client. Émettez ces commandes et substituez les adresses IP correctes :

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

Remarque: Un message d'échec est dénoté à la suite de l'apparition de ce message dans la fenêtre d'invite de commande.

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

Si aucun message d'échec n'est reçu, testez la Connectivité des PC CSD et CAD au serveur UCCX. Sur le PC CAD ou CSD, ouvrez une fenêtre d'invite de commande. Émettez cette commande, et substituez l'adresse IP correcte du serveur du maître UCCX :

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

Si aucun message d'échec n'est reçu, surveillez la connexion ouverte de telnet quand ces symptômes apparaissent. Si un message d'échec apparaît immédiatement ou tandis que vous surveillez la connexion ouverte de telnet, examinez ces derniers : Si le logiciel anti-virus s'exécute sur le PC CAD ou CSD, tournez-le outre d'inclure le balayage en temps réel si c'est approprié. Si le pare-feu Windows est activé, tournez-le hors fonction dans la section de pare-feu Windows du panneau de

configuration. Vérifiez que les ports mentionnés ci-dessus ne sont pas bloqués par l'intermédiaire de la stratégie de groupe. Vérifiez que n'importe quel pare-feu réseau dans le chemin de transit permet le trafic au-dessus des ports précédemment mentionnés. Si le CAD et le CSD est accessible seulement au-dessus du VPN, veillez le headend VPN et tous autres périphériques de sécurité pour permettre le trafic au-dessus des ports mentionnés ci-dessus. Vérifiez le Cisco Security Agent (CSA) ne bloque pas les ports précédemment mentionnés s'il est installé. Vérifiez que les ports de réseau dans le chemin de transit sont exempts d'erreurs. Si le PC CAD ou CSD a le plusieurs NIC et les adresses IP, désactivez le NIC inutilisé. Vérifiez qu'aucune applications de tiers sur le conflit PC CAD ou CSD avec le logiciel UCCX et empêchez la transmission sur les ports précédemment mentionnés. Effectuez les étapes suivantes : Pour faire ainsi, construisez un PC de test avec la version de base du système d'exploitation installé comme des Windows Vista, XP et ainsi de suite. Évitez l'utilisation d'une réputation de la société préemballée. Installez seulement le CAD ou le CSD sur ce PC de test. Testez pour voir si les symptômes précédemment mentionnés existent. Sinon, ajoutez chaque application sur le PC de production au PC de test incrémentalement, et testez la fonctionnalité CAD et CSD entre chaque installation.

Problème

L'agent de Cisco Agent Desktop apparaît et disparaît du Cisco Supervisor Desktop

Par intermittence l'agent commence à disparaître et apparaître sur Supervisor Desktop sous l'état d'état de l'agent d'équipe.

Solution

Ce problème est provoqué par quand les fils multiples ne quittent pas correctement sous le PC d'Agent Desktop. Quand la transmission de CONVERSATION sur le port TCP 59000 et 59020 entre le client et serveur a été due perdu à l'interruption/à panne de réseau. Le CAD ne peut pas récupérer de ceci et crée de plusieurs exemples Agent.exe.

Quittez l'application de Cisco Agent Desktop affectée et lancez le CAD de nouveau.

Problème

Message PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION

Dans le log PIM, il y a un message `PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION`. Ceci se produit quand l'agent ne prend pas l'appel et l'appel va de nouveau dans la file d'attente, l'agent devient non prêt alors le message d'erreur d'échec de l'opération de demande apparaît.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Placez **FilterOutRecoveryOnTimerExpiry** to 1 et redémarrez les services à la PAGE à cet emplacement : `:HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\`

name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic

2. Placez le temps de cvp avec ce paramètre : `setRnaTimeOut *:15`

Problème

Erreurs de navigation

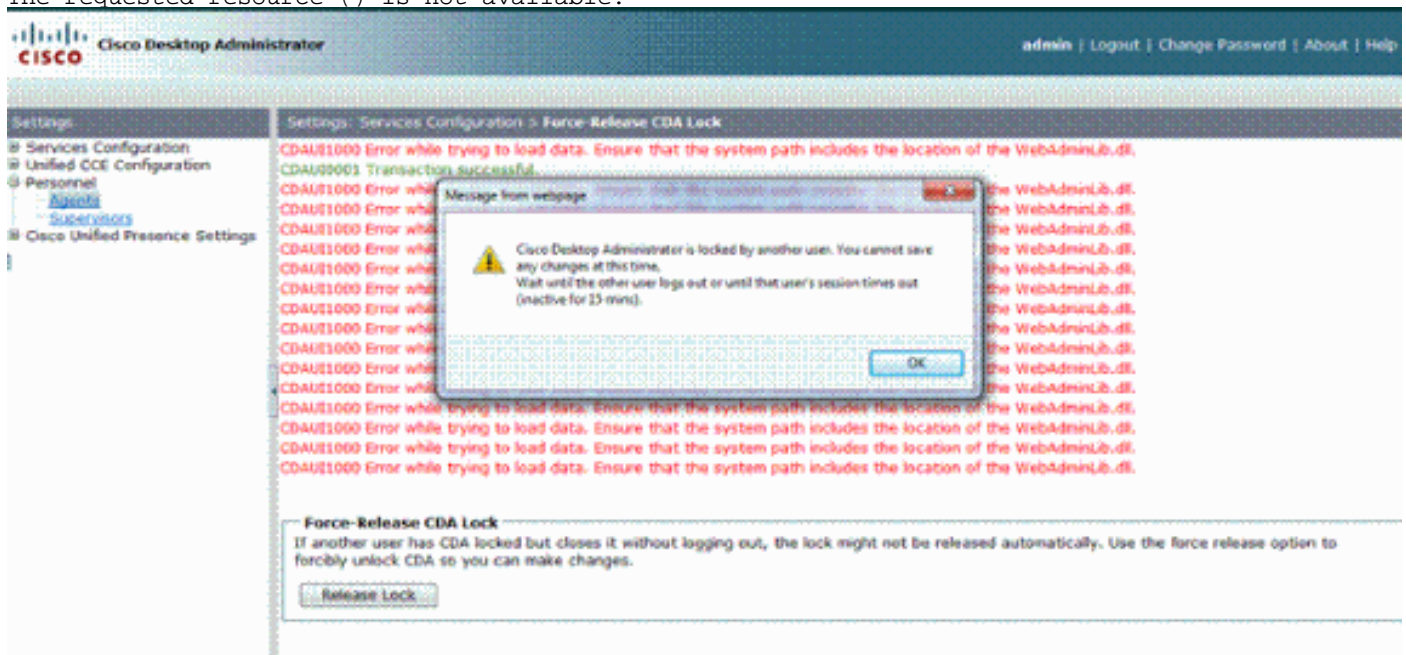
Pendant la navigation de différentes pages de Cisco Desktop Administrator, une de ces erreurs apparaît :

CDAUI1000 Error while trying to load data.

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

Ou

The requested resource () is not available.



Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Au panneau de configuration, lancez l'**utilitaire système**.
2. Sur l'onglet Avancé, **variables d'environnement de clic**.
3. De la liste de variables système, choisissez le **chemin** et cliquez sur Edit.
4. Dans le domaine de valeur variable, localisez la chaîne de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin**. Couper-coller d'utilisation pour le déplacer au début de la chaîne de valeur variable. Ceci a comme conséquence le DLL qui est accédé à de l'emplacement approprié.
5. Cliquez sur OK et **utilitaire système** étroit.
6. Arrêtez le **gestionnaire de noeud de Cisco Unified**.
7. Sur le serveur d'Unified CCX, supprimez le répertoire de **teamadmin** de ces emplacements : **_appadmin \ webapps** de **C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin \ travail \ Catalina \ localhost** de **C:\Program Files\wfavvid\tomcat**
8. Redémarrez le **gestionnaire de noeud unifié**, et attendez deux minutes. **Remarque:** Après que

vous vous terminiez ces étapes vous devriez pouvoir accéder à Cisco Desktop Administrator et naviguer vers les différentes pages.

Problème

Incapable de voir tous les agents sur le moniteur et dans le log

Vous ne pouvez pas voir tous les agents dans l'écran de moniteur et dans le log, ce message d'erreur apparaît :

```
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.
```

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsa19971](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de placer la clé de registre sur le serveur de Citrix et résoudre cette erreur :

1. Choisissez le **Start > Run** et tapez le `regedit`.
2. Créez la clé de registre : `HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Spanlink \ serveur API de conversation \ ont installé`.
3. Dans cette clé, créez une valeur **DWORD** nommée **OmniOrbUsePort**.
4. Placez la valeur à 0.
5. Redémarrez le serveur de Citrix.

Problème

Des agents CAD ne sont pas affichés sur le CSD

Les agents qui vers le haut de dans le CSD dépend de la transmission de logiciel. Le logiciel CAD communique au CSD au sujet de son état par UCCX. Si les ruptures de transmission où dans cette artère de communications, se terminent ces étapes afin de résoudre le problème :

Remarque: Ceci peut se produire parce que le sync est cassé car le CSD n'affiche aucun service après que vous choisissiez l'équipe.

Solution

1. Arrêtez le gestionnaire de noeud.
2. Redémarrez le CTI Manager dans tout le Cisco CallManager dans la batterie.
3. Commencez le gestionnaire de noeud sur le maître IPCCX et attendez jusqu'à ce qu'il apparaisse.
4. Commencez le noeud maigre dans le sous-titre IPCCX.

Problème

Les noms d'agents n'apparaissent pas dans l'appareil de bureau ODBC misconfiguré dû de superviseur

Ceci peut se produire si le DSN ODBC n'est créé sans aucun mot de passe. Quand vous testez le DSN ODBC, vous devez entrer le mot de passe et puis tester la connexion. Dans cet exemple, le serveur CTIOS jugé pour ouvrir une session sans mot de passe et connexion ODBC a manqué ainsi. Puisque la connexion ODBC a manqué, les requêtes SQL dans le registre CTIOS n'ont pas été faites du tout.

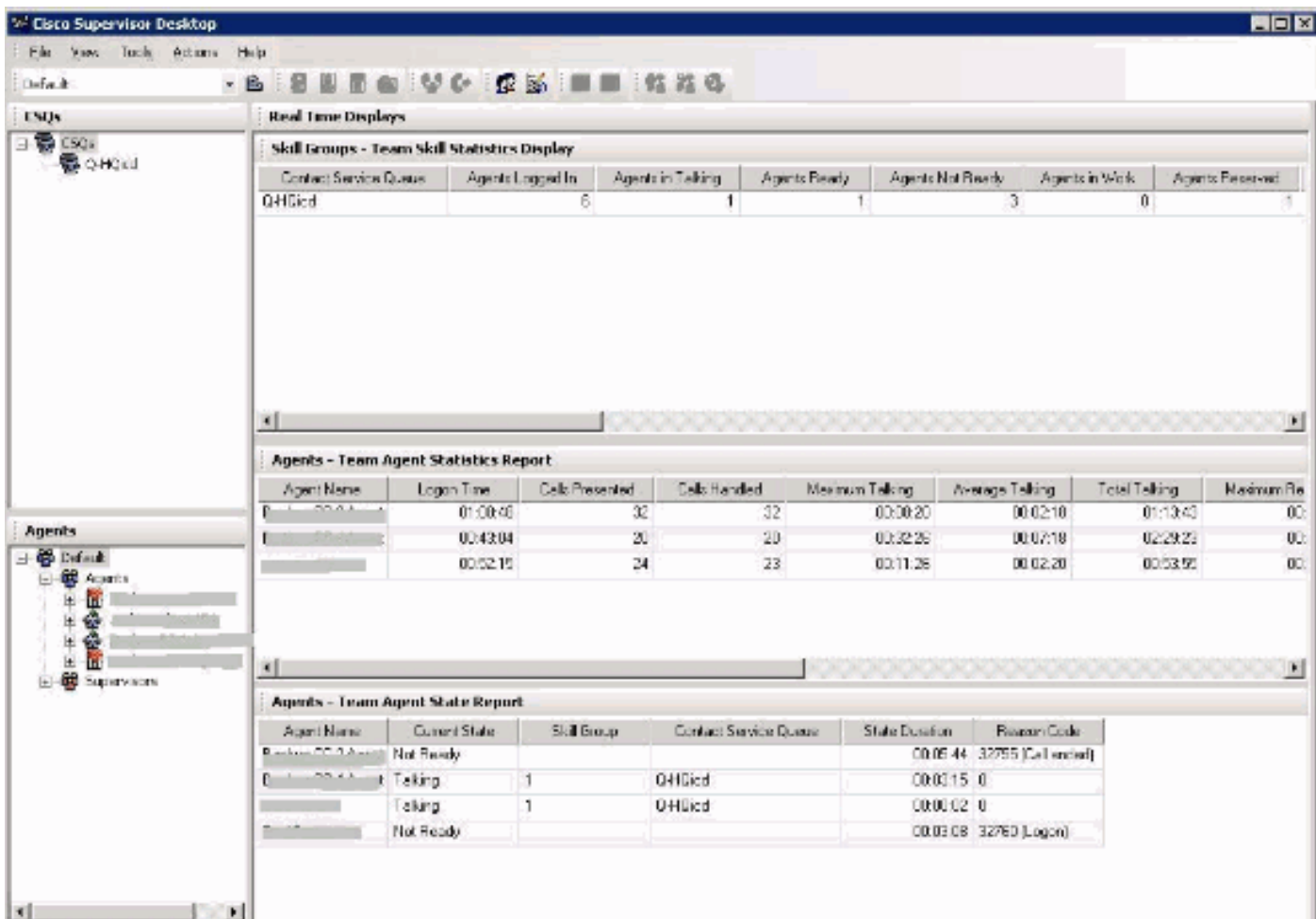
Solution

Assurez-vous d'abord que la connexion ODBC est installée correctement et des travaux, et redémarre alors le serveur CTIOS afin de résoudre ce problème.

Problème

UCCX a 6 agents ouverts une session, mais seulement 4 apparaissent dans Supervisor Desktop

Le Cisco Supervisor Desktop affiche six agents ouverts une session sous la section d'*affichage en temps réel* de la fenêtre d'application, mais seulement quatre des six qui sont ouverts une session apparaissent dans la fenêtre d'*agents*.



Solution

Deux agents ont été enregistré hors du service de conversation de Cisco parce que des ports ont été bloqués du poste de travail au serveur UCCX. Vous devez vérifier que les ports ne sont pas bloqués afin de résoudre ce problème.

Problème

Plusieurs agent de la cause créé CAD Agent.exe par exemples à disparaître

Les agents par intermittence disparaissent et réapparaissent du CSD. Le CAD perd la Connectivité au service d'appel/conversation et ne récupère pas correctement. Les multiples instances d'agent.exe apparaissent sur l'agent que les processus PC les répertorient dans le gestionnaire de tâches. Le netstat sur le PC d'agent affiche de plusieurs connexions au serveur.

Solution

La solution est d'appliquer une version corrigée du fichier Spkstd.dll à chacun des appareils de bureau CAD comme contournement pour cette question. Il y a deux solutions pour cette question :

1. Détruisez les processus agent.exe sur le gestionnaire de tâches et ouvrez le CAD de nouveau, sur l'ordinateur de bureau de l'agent. Alors vous voyez les agents sur Supervisor Desktop. C'est un dépannage rapide mais pas une solution permanente.
2. Sur le poste de travail de l'agent, choisissez le **C : > répertoire de fichiers de programme >**

de Cisco > d'appareil de bureau > de coffre. Terminez-vous alors ces étapes :Renommez le SplkStd.dll existant, par exemple SplkStd.old.Extrayez le fichier patché SplkStd.dll au chemin renommé.Redémarrez le poste de travail d'agent.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtd75811](#) (les clients [enregistrés](#) seulement)

Problème

Les agents n'apparaissent pas sur le CSD

Les agents n'apparaissent pas sur le CSD du tout.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Afin de naviguer vers CDA, choisissez le **début > les programmes > le Cisco > l'appareil de bureau > l'admin**.
2. Cliquez sur en fonction le **centre d'appels 1** et du menu, choisissez **Desktop Administrator > le côté R**.
3. Sur la prochaine fenêtre si vous avez précédemment pour ne pas configurer un mot de passe, cliquez sur juste en fonction la **procédure de connexion** (aucun mot de passe requis).
4. Choisissez la **configuration de services > synchronisent le service d'annuaire** et cliquent sur en fonction le bouton de **synchroniser**.
5. Redémarrez le service d'appareil de bureau de Cisco.

Problème

L'affichage en temps réel dans le CSD ne met pas à jour

L'affichage en temps réel dans le Cisco Supervisor Desktop ne met pas à jour sous la région de groupe de compétences de racine pour tout groupe. Vous pouvez voir des détails d'agent si vous effectuez un zoom avant dans un groupe spécifique.

1. Placez le seuil de débogage sur FCCserver et FCRasSvr dans le « C : /Programme/Cisco/appareil de bureau/répertoire de config » sur chacun des deux le PGs. Assurez que le seuil de débogage est placé pour le PC de superviseur également.
2. Une fois que l'agent et le superviseur ouvrent une session et le problème statistique d'affichage est observé, collectez le log de FCCserver, de Rascalserver, et de superviseur et le mettez au point.
3. Afin de s'assurer que vous pouvez se terminer le sync, redémarrez le service de sync de Cisco des services windows sur chacun des deux le PGs.

Après que le service de sync de Cisco ait été redémarré, vérifiez les logs :

```
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.

Remarque: Entrez dans le **netstat - TCP p - b -** commande **n** sur le côté serveur CAD afin d'afficher quel .exe utilise ces ports.

À partir des logs on l'a déterminé que les services de CONVERSATION et d'entreprise dans UCCE utilisent différents ports que ceux mentionnés une fois connecté aux clients CAD :

- Causez le TCP 5900 pour se connecter au TCP 37350 d'agent pour se connecter au superviseur.
- TCP 59004 d'entreprise à connecter au client d'agent.

Afin de résoudre ce problème, redémarrez le service d'entreprise de Cisco. Si cela ne répare pas la question, redémarrez les serveurs de PAGE.

Problème

Quelques problèmes courants étaient des agents non affichés

Quand plus de 10 qualifications ont été assignées à un agent, le sync a remplacé les données par cela reçue dans la dernière modification de CTI. Le superviseur afficherait alors seulement ce qu'il avait reçu dans la mise à jour la plus récente du sync. Ainsi, dans des groupes de mise à mort CSD - L'état d'affichage de statistique de l'agent de compétence n'affiche pas les agents corrects pour les qualifications sélectionnées à gauche de la casserole. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCsm81553](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Quand on choisit une équipe ou une compétence qui ne contiennent aucun enregistrement, un superviseur afficherait tous les membres de cette équipe. Les états fonctionnent correctement après que le correctif de sync soit installé, quand une équipe ou une compétence valide est sélectionnée. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCsm81587](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [L'erreur du message d'erreur "CDAUI1000 tout en essayant de charger les données » apparaît en essayant de configurer la surveillance silente/enregistrement](#)
- [Guide utilisateur de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Problèmes de Cisco Supervisor Desktop avec le pare-feu de connexion Internet sur Windows XP](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)