

Cisco Agent Desktop restituisce il messaggio di errore "timeout"

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Prodotti correlati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Errore: Timeout della richiesta di accesso al server applicazioni CCX unificato Cisco](#)

[Soluzioni](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Errore: Timeout del server applicazioni al primo tentativo di accesso](#)

[Soluzione](#)

[Gli agenti ricevono un messaggio di errore durante l'accesso a CAD](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto un errore in cui l'accesso Cisco Agent Desktop (CAD) riceve un messaggio di errore di timeout. Questo problema può verificarsi se il server LDAP che ospita il catalogo globale non utilizza la porta corretta configurata in Cisco Unified Communications Manager (CUCM). In questo documento viene descritto come risolvere il problema e come identificarlo nel log MIVR da un server CAD e da un server UCCX (Unified Contact Center Express).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Communications Manager
- Unified Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop
- Windows Active Directory

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager 6.x e 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Prodotti correlati

Il presente documento può essere utilizzato anche per le seguenti versioni hardware e software:

- Windows Active Directory
- Cisco Agent Desktop 6.6.x o versioni successive

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Quando un agente accede per la prima volta a un sistema CAD, viene avviato un timer, specificato a livello di codice in 10 secondi, che viene quindi superato e che si verifica un errore di timeout sul desktop dell'agente.

Nota: il documento [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#) afferma:

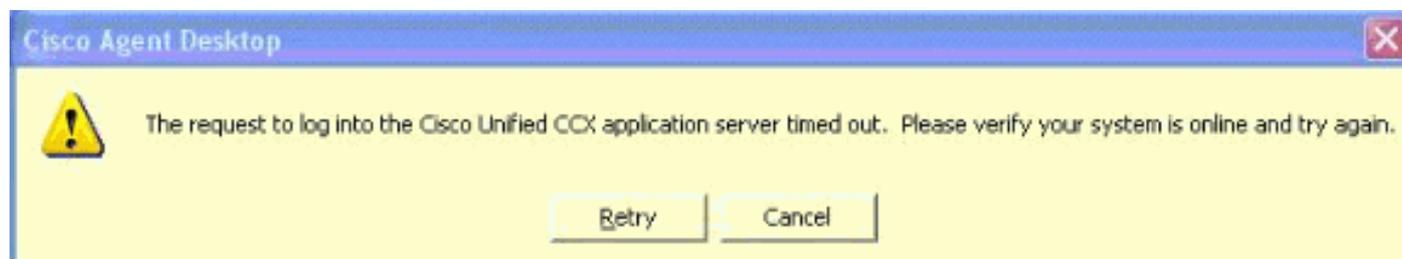
Quando si esegue una query in Microsoft Active Directory, è possibile eseguire ricerche nel catalogo globale puntando lo script su un server di catalogo globale e specificando la porta 3268 nella configurazione dello script. Questo metodo consente in genere ricerche più veloci. Si noti che un catalogo globale non contiene un set completo di attributi per gli utenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di Microsoft Active Directory.

Per abilitare le query sul Catalogo globale, è sufficiente configurare le informazioni sul server LDAP nella pagina Autenticazione LDAP in modo che puntino all'indirizzo IP o al nome host di un controller di dominio in cui è abilitato il ruolo Catalogo globale e configurare la porta LDAP come 3268.

Quando si utilizza Microsoft Active Directory, considerare attentamente la scelta dei parametri. Le prestazioni di Cisco Unified Presence potrebbero essere inaccettabili quando esiste un'implementazione di Active Directory di grandi dimensioni e la configurazione utilizza un controller di dominio. Per migliorare i tempi di risposta di Active Directory, potrebbe essere necessario promuovere il controller di dominio a catalogo globale e configurare la porta LDAP come 3268.

Errore: Timeout della richiesta di accesso al server applicazioni CCX unificato Cisco

Più agenti ricevono un errore di timeout quando si accede a CAD.



Soluzioni

Utilizzare questa soluzione per risolvere il problema.

Soluzione 1

Attenersi alla seguente procedura:

1. Abilitare il debug del sottosistema RM nell'amministratore dell'applicazione all'interno di UCCX. Scegliere **Sistema > Traccia > Cisco Unified CCX Engine > Configurazione traccia > SOTTOSISTEMI**. Selezionare la casella per il **debug di SSR_RM**.

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"/>
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"/>

- Effettuare il login a CAD e annotare l'ora, l'estensione dell'agente e l>ID utente. Durante l'accesso dovrebbe essere visualizzato il messaggio di errore `timeout`. È possibile chiudere l'applicazione CAD dopo il test.
- Raccogliere il log MIVR dal server UCCX durante il periodo di tempo del test. Il registro MIVR si trova nella directory `C:\Program Files\wfvavvid\logs\MIVR` sul server UCCX. Individuare l'inizio dell'accesso per l>ID agente testato:

```
//Initiating login
461102: Jan 28 08:01:34.909 PST
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Trying to authenticate agent MSmith
```

L>ID di accesso è lo stesso utilizzato per accedere a CAD. Per il nostro test è stato usato MSmith. Il messaggio successivo dovrebbe essere che l'accesso è riuscito; tuttavia, è possibile che si sia verificato un timeout poiché il timer CAD è scaduto (10 secondi). Si vedrà quindi dopo che il 10° secondo CUCM ha completato l'autenticazione.

```
//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
```

- Per correggere il comportamento, è necessario aggiornare la porta del server LDAP con il catalogo globale configurato in CUCM. Aprire la pagina CCM Admin in CUCM Publisher, https://CUCM_IP_ADDRESS/ccmadmin/showHome.do. Scegliere **Sistema > LDAP > LDAP Directory** e quindi **Trova** nella nuova finestra per visualizzare tutti i server LDAP. Nella pagina di configurazione della directory LDAP, modificare la porta LDAP da 389 a 3268. Scegliere **Salva**.

LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server* **LDAP Port*** Use SSL

Add Another Redundant LDAP Server

La porta 3268 deve essere utilizzata solo per i server LDAP che ospitano il catalogo globale. Se il server LDAP non ospita il catalogo globale, utilizzare la porta 389. Al termine di questa operazione, è necessario riavviare il pub CUCM per rendere effettive le modifiche. Se la modifica della porta non è necessaria, è comunque necessario riavviare il pub CUCM per risolvere eventuali problemi di connessione tra CUCM e Active Directory.

Soluzione 2

Se il server LDAP che ospita il catalogo globale è attualmente configurato con la porta 3268, il problema viene risolto mediante un aggiornamento del provider di servizi AXL.

Aprire **AppAdmin** e scegliere **Sistema > Configurazione Cisco Unified CM**. Nella pagina Configurazione CM unificata, spostare il pub CUCM in Provider di servizi AXL disponibili e quindi fare clic su **aggiorna** per rimuovere il pub CUCM dai provider di servizi AXL selezionati.

Cisco Unified CM Cluster: default **Change Cisco Unified CM Cluster**

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers Available AXL Service Providers

Quindi, restituire il pub CUCM ai provider di servizi AXL selezionati e fare di nuovo clic su **aggiorna**.

Cisco Unified CM Cluster: default **Change Cisco Unified CM Cluster**

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers Available AXL Service Providers

Verificare l'accesso CAD e che il timeout sia stato risolto.

Errore: Timeout del server applicazioni al primo tentativo di

accesso

Durante il primo tentativo di accesso a Cisco Agent Desktop, l'utente riceve questo messaggio di errore:

Application server timeout on the first login attempt

Questo problema è documentato dall>ID bug Cisco [CSCta49259](#) (solo utenti [registrati](#)).

Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Visitare il sito Web all'indirizzo **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config**.
2. Verrà creato un file denominato **PhoneDev.cfg**. Aprire il file con il Blocco note e aggiungerlo alla fine del file:

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

Gli agenti ricevono un messaggio di errore durante l'accesso a CAD

Gli agenti ricevono la richiesta di accesso al server applicazioni CCX unificato Cisco scaduta. messaggio di errore al momento dell'accesso.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi sul computer dell'agente:

1. Visitare il sito Web all'indirizzo **C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config** e aprire **phonedev.cfg** utilizzando il Blocco note.
2. Aggiungete questo valore nel file e salvate:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. Aggiungere il valore di timeout della richiesta in questo percorso sul server:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\SiteModificare il valore di Timeout richiesta LDAP su 60.
4. Aggiornare le voci server DNS per CUCM nel computer dell'agente.
5. Riavviare il server.

Informazioni correlate

- [SRND 7.x Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)