

# UCCX CAD のトラブルシューティングのヒント

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トラブルシューティングのシナリオ](#)

[セットは UCCX CAD 電子メール問題のためのトレースを収集し、](#)

[UCCX サーバ側](#)

[エージェント側ログ](#)

[Microsoft Exchange サーバ ログ](#)

[Cisco Technical Assistance Center \( TAC \) に連絡する前に](#)

[接続された CAD/CSD 接続されたポートをチェックして下さい](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[見つけられる File エラーをダウンロードすることが不可能](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CAD を場合の CUPS によって統合閉じる場合のエラー](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CDA および CAD の UCCX および CUPS 統合問題](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラーによる CAD を起動させることが不可能](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[IPv6 エラーによるログインにない CAD エージェント](#)

[問題](#)

[ソリューション： EM が有効になる時](#)

[ソリューション： EM が有効にならない時](#)

[CAD サービス IP アドレス変更についての CAD のエラーメッセージ](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CAD をインストールする時エラー 1310](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Remote Monitoring \( RMON \) UCCX バージョン 8.5 との障害](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CSD は開始し損います](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Microsoft ターミナル サーバをログオンしません](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CAD はフォーカスに予想通りぼんと鳴りません](#)

[問題](#)

[解決策](#)

## 概要

この資料は Cisco Unified Contact Center Express ( UCCX )、Cisco Agent Desktop ( CAD ) および Cisco Supervisor Desktop ( CSD ) 問題に関するさまざまなトラブルシューティングの注記の収集として動作します。この資料はユーザは UCCX および CAD/CSD の基本的な知識があり、ナビゲートし、トレースを収集できると仮定します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCX
- CAD
- CSD
- Cisco デスクトップ管理者 ( CDA )
- Cisco Unified Communications Manager ( CUCM か CallManager )
- Cisco Unified Presence Server ( CUPS )

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は UCCX バージョン 8.x および それ以降に、CUCM Version 8.x およびそれ以降に基づき、バージョン 8.x および それ以降をすくいます。

## トラブルシューティングのシナリオ

このセクションはそれらをどのように解決できるか出会うかもしれない複数の問題をカバーし。

セットは UCCX CAD 電子メール問題のためのトレースを収集し、

注: サーバおよびエージェント側のトレースを設定し、問題を作り直し、次にログを集めて下さい。

## UCCX サーバ側

トレース、ナビゲートを > Cisco Unified CCX デスクトップサービス Cisco Unified CCX サービス サマリ > Trace > Configuration に設定し、Cisco デスクトップ エージェント 電子メール サービスを 4.のデバッグに設定 するため。

ログを集めるために、実時間監視 ツール ( RTMT ) を開くために > トレース及びログ本部は > ログを > 選択します Cisco すべてのデスクトップサービスおよび EEM サーバサービスを集めます

。

## エージェント側ログ

トレースを設定 するために、C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\ にナビゲートし、Agent.cfg ファイルを開いて下さい。 [デバッグ ログ]カテゴリーの下で、traceand 保存にしきい値をファイル 設定して下さい。 ファイルは今これへの類似したを読む必要があります:

```
[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
```

また EemUi.cfg ファイルを開き、参照がトレースする行からポンド 記号を ( # ) ( 最初行はある はずです ) 取除き、行にポンド 記号をこと参照デバッグ追加して下さい ( 第 3 行はあるはず です )。 以下のようになります :

```
[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
```

## Microsoft Exchange サーバ ログ

Microsoft Exchange Administrator は Microsoft Exchange メールボックス 監査ログを得るために 実行する必要があります。

注: Cisco は Microsoft Exchange サーバを解決する役割がありません。 質問がある場合、ト ラブルシューティングに続く前に Microsoft Exchange Administrator がメールボックス 監査 ログを得、分析するように要求する可能性があります。

## Cisco Technical Assistance Center ( TAC ) に連絡する前に

支援に関しては TAC に連絡する前にまたこの情報を収集する必要があります。

- あらゆるエンジニアリング スペシャル ( ES ) との完全な UCCX バージョン ビルドまたは Cisco オプションは ( インストールされる COPS ) ファイルをたとえば 10.0.1.11001-37 実装します
- CAD の完全なバージョン
- 電子メールサーバのバージョン
- 疑わしいイベントの前後に 15 分をカバーするログにおいての問題を示すスクリーン ショットおよびタイムスタンプとの正確な問題説明

## 接続された CAD/CSD 接続されたポートをチェックして下さい

### 問題

CAD を解決する間、頻繁にすぐに UCCX に接続される CAD/CSD からのポートおよびサービスを見つけて下さい。

### 解決策

提示ネットワークステータス検索 < CAD machine> コマンドの IP アドレスを使用して下さい。

例 :

```
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
```

この出力は CAD/CSD マシンの接続された/確立されたローカルポートおよびリモートポートを示すために使用することができます。ほとんどの CAD サービスは TCP 接続を使用し、これらはポート使用率 ガイドの機能サービス ポートと一致することができます。

## 見つけられる File エラーをダウンロードすることが不可能

### 問題

UCCX のアップグレードが、CAD ユーザこのエラーメッセージをそれらログイン毎回受け取った後。

```
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
```

ただし、OK ボタンをクリックした後、ログイン正常にできます。

CAD アプリケーションが起動する時はいつでも、新しいバージョンの可用性があるように確認します。C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe にある CAD は本当アップデートを利用します。

## 解決策

このエラーを防ぐために、アップグレードの前にこれらのステップを実行して下さい:

1. CAD/CSD をアンインストールして下さい。
2. インストーラを差込式ページからダウンロードし、CAD/CSD をインストールして下さい。
3. C:\Program Files\COMMON FILE\CAD\ピンを開き、updateold.exe に update.exe ファイルを名前を変更して下さい。

## CAD を場合の CUPS によって統合閉じる場合のエラー

### 問題

このエラーは UCCX が Cisco Unified Presence Server ( CUPS ) によって統合とき発生します。

```
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
```

## 解決策

1. IM サーバ クラスタ 管理を開き、IM および存在ドメインにナビゲートして下さい。
2. 完全修飾ドメイン 名称の DOMAIN.NOT.SET を修正して下さい。
3. エージェント ログアウトを持ち、記録して下さい。

# CDA および CAD の UCCX および CUPS 統合問題

## 問題

このエラーは CUPS との統合に UCCX CDA で見られる場合があります。起動が失敗するとき CUPS にログイン すれば、このエラーを観察します:

```
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
```

## 解決策

ユーザが CUPS のエンドユーザであることを確認して下さい。これがされた後、CUPS の CAD クライアントのタイプ設定をチェックして下さい。

注: CAD クライアントのタイプ設定はシステムが CUPS バージョン 8.6 またはそれ以降を使用する場合行う必要があります。ログインにできる CAD エージェントのために CAD クライアントのタイプは統一された存在管理に追加する必要があります。

1. Cisco Unified Presence 管理では、**アプリケーション > クライアントのタイプ**へのナビゲート。
2. [Add New] をクリックします。
3. 次の通りクライアントのタイプページを完了して下さい:

```
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. **バージョン** チェックによって必要とされるチェックボックスをチェックすることを確認して下さい。
5. 設定を保存します。

6. ネットワークサービスにあるクライアント プロファイル エージェント サービスの上の Cisco を再起動して下さい。

## エラーによる CAD を起動させることが不可能

### 問題

CAD を起動させるとき、互換性は Microsoft Windows オペレーティング システムによってチェックされます。問題がある場合、CAD は起動しませんおよびこれらのエラーの 1 つを受け取ります:

```
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
```

または

```
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
```

### 解決策

1. ローカルな システム管理者 アカウントのエージェント マシンにログオンして下さい。
2. C:\ProgramFiles(x86)\Cisco\Desktop\bin\ へのナビゲート。
3. agent.exe を右クリックし、『Properties』 をクリックし、Compatibility タブにナビゲートして下さい。
4. 互換 モードのこのプログラムを『Run』 を選択して下さい。
5. アドミニストレーター特権と動作するためにプログラムを選択して下さい。

## IPv6 エラーによるログインにない CAD エージェント

## 問題

エージェントが CAD にログイン するとき、ログオンはこのエラーと失敗します:

```
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
```

これは CAD が IPv6 をサポートしないか、または有効になる IPv6 があるのでエクステンション モビリティ (EM) がイネーブルまたはディセーブルの起こり、とき起こる場合があります。

## ソリューション: EM が有効になる時

1. CUCM エンド ユーザ設定ページにアクセスします。
  2. 制御装置の下で、エンドユーザと IP Phone の MAC アドレスを関連付けて下さい。
  3. 標準 CTI によって有効にされる ユーザグループにユーザを追加して下さい。
  4. RmCm ユーザに電話を追加して下さい。
  5. **CUCM Administration > Device > Phone** にアクセスし、問題が発生する電話をクリックして下さい。
  6. [Device] > [Device Settings] > [Common Device Configuration] の順に選択します。
  7. **IPv4** だけに IP アドレッシング モードを変更して下さい。
  8. CUCM Phone Configuration ページから、IP Phone をリセットして下さい。
  9. [TFTP] および [CTIManager] サービスをリセットします。
- それがそれでもはたらかない場合、これらのステップを完了して下さい:
1. RmCm ユーザからの電話を引き離して下さい。
  2. 電話機をリセットします。
  3. RmCm ユーザと電話を対応づけて下さい。
  4. 電話機をリセットします。

この問題は Cisco バグ ID [CSCti18636](#) の下でトラッキングすることができます。



## ソリューション：EM が有効にならない時

CAD ログオンが失敗し、EM が使用中ではないとき、UCCX エンジン再起動し、ログインにもう一度試して下さい。

この問題は Cisco バグ ID [CSCtk00173](#) の下でトラッキングすることができます。

## CAD サービス IP アドレス変更についての CAD のエラーメッセージ

### 問題

CAD にログイン することを試みるときエラーメッセージを受け取ります。

```
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
```

このエラーはセカンダリ ノードがインストールされていたノードの IP アドレスが `postinstall.exe` ファイルから不在であるシナリオに大抵現われ。

### 解決策

1. アドミニストレーター特権とプログラムを実行して下さい。 `agent.exe` を右クリックし、管理者として実行して下さい。
2. `postinstall.exe` を実行し、IP アドレスが正しいことを確認して下さい。 ファイルは `C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\` で見つけることができます。

問題が続く場合、これを試みて下さい:

3. `C:\Program Files\CAD\bin\` に行き、`update.exe` に `old_update.exe` を名前を変更し、CAD クライアント エージェントを再度実行して下さい。
4. クライアントコンフィギュレーション ツールをから `UCCX > ツール > アプリケーション管理` 管理者 ページの `プラグイン` ダウンロードし、エージェント PC でそれを一度実行して下さい。

## CAD をインストールする時エラー 1310

### 問題

CAD をインストールするとき、このエラーを受け取ります:

```
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
```

## 解決策

このエラーは頻繁に CAD クライアントコンフィギュレーション ツールがアンチウイルスか security software によって PC で動作するとき受け取られます。インストールされるアンチウイルスか security software を備えていないマシンのクライアントコンフィギュレーション ツールをダウンロードし、再実行して下さい。

## Remote Monitoring ( RMON ) UCCX バージョン 8.5 との障害

### 問題

呼出するとき、リモート モニタリングはうまく働きます;しかしエージェントの拡張が入力されるとすぐ、このメッセージは聞かれます。

```
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
```

UCCX エンジン ログ ( MIVR ) のチェックはこれを示します:

```
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
```

## 解決策

CDA を開き、設定 > サービス設定に > 多線ナビゲート しま、> VoIP モニタリング デバイス監視 し及び記録します。 選択されるサーバがあることをデフォルト VoIP Monitor サービスの下で確認し、確かめて下さい。

## CSD は開始し損います

### 問題

CSD 始動はエラーメッセージ無しで最初の画面でスタックしていますまたはプログレスおよび Login 画面は表示する。

CSD ログはこれを示します:

```
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
```

### 解決策

エラーログはその WSAStartup が失敗し、こうして CSD がまた開始し損ったことを示します。これはこれがシンクライアント 環境である場合 ) エージェント PC です ( またはターミナルサーバの対応しない Java バージョンが原因。

1. タスク マネージャのスタックした CSD セッションを解決して下さい。
2. 現在の Java バージョンをアンインストールして下さい。
3. [UCCX 互換性 マトリックス](#)を参照し、UCCX 例のための Java のまさにそのバージョンをダウンロードして下さい。

## Microsoft ターミナル サーバをログオンしません

### 問題

シンクライアント 環境では、エージェントまたはスーパーバイザ ログはサーバにありません。これはユーザ別ホーム フォルダーがマッピング されなかったので起こります。

### 解決策

ホーム フォルダーへのマップ ユーザ。これは形式にターミナルサービス プロファイル ラボの下

でユーザ プロパティ ダイアログボックスにアクセスし、ドライブをマッピングし、マッピングをいれれば確認すればすることができます: \\クエリ\sharename\%username%。

CAD シン クライアント ガイドからの例はここにあります:

## CAD はフォーカスに予想通りぼんと鳴りません

### 問題

CAD は新しいコールが到着するとき前景のフォーカスにぼんと鳴りません。

場合によっては、アプリケーションは前景を引き継ぐ前景にぼんと鳴るために必須条件を満たさないかもしれませんし、別のアプリケーションによって優先しません。

満たさなければプロセスがなるためにならない条件は前景ウィンドウここに記述されています:

- プロセスは前景プロセスです。
- プロセスは前景プロセスから開始しました。
- プロセスは最後の入力 イベントを受け取りました。
- 前景プロセスがありません。
- 前景プロセスは Microsoft Windows によって、ない組み込みデバッグによってデバッグされます。
- 前景はロックされていません ( LockSetForegroundWindow を参照して下さい )。
- 前景ロック タイムアウトは期限切れになりました ( SystemParametersInfo の SPI\_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT を参照して下さい )。
- No メニューはアクティブです。

CAD ウィンドウが最大化しない 3 つの状況があります。

- ForegroundLockTimeout タイマー実行。
- 別のプログラムは先頭で常に実施します。
- CAD は最小に ならないし、別のウィンドウは前景で持って来られ、CAD に優先します。

### 解決策

すぐに ForegroundLockTimeout を時間を計るあり、潜在的な原因としてこと取除きますレジストリ修正が:

1. Start > Run を開き、regedit を入力して下さい。

2. このパスへのナビゲート: [HKEY\_CURRENT\_USER\コントロール パネル\デスクトップ]。
3. 空スペースを右クリックし、New Dword 値を作成するか、または **ForegroundLockTimeout** と指名され、設定される 現在の値を修正するかまたは 0 に値を修正して下さい。(この値によりアプリケーションは焦点を直ちに奪取します。)
4. 再始動およびテスト。