

Cisco Agent Desktop から「timed out」というエラーメッセージが返される

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[関連製品](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[エラー：時間を計られる Cisco Unified CCX アプリケーションサーバにログインする 要求](#)

[解決策](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[エラー：最初のログイン試行のアプリケーションサーバ タイムアウト](#)

[解決策](#)

[エージェントは CAD にログオンするときエラーメッセージを受け取ります](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Agent Desktop (CAD) ログインがタイムアウト エラーメッセージを受信するエラーについて説明します。この問題はグローバル カタログをホストする LDAP サーバが Cisco Unified 通信マネージャ (CUCM) で設定される正しいポートを使用しない場合発生する場合があります。この資料は回避策を CAD および Unified Contact Center Express サーバ (UCCX) からの MIVR ログの問題を識別する方法を提供したものです。

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。

- Cisco Unified 通信マネージャ
- Unified Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop
- Windows アクティブ ディレクトリ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified 通信マネージャ 6.x および 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

関連製品

このドキュメントは、次のバージョンのハードウェアとソフトウェアにも使用できます。

- Windows アクティブ ディレクトリ
- Cisco Agent Desktop 6.6.x またはそれ以降

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

エージェントが CAD に最初にログオンするとき、10 秒にハードコードである、開始し次に超過しますタイマーはエージェントデスクトップで見られる時間を計られたエラーという結果に終ります。

注: [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#) 状態:

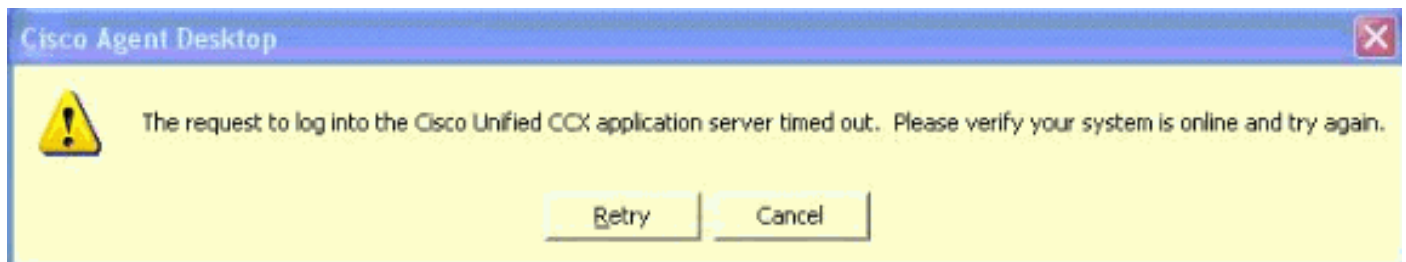
Microsoft Active Directory を問い合わせるとき、グローバル カタログに対してスクリプトをグローバル カタログ サーバを指すことおよびスクリプト設定でポート 3268 を規定 することによってルックアップを行うことができます。この方式はより速いルックアップという結果に一般的に終わります。グローバル カタログがユーザ向けの属性の完全 セットが含まれていないことに注目して下さい。詳細については Microsoft Active Directory ドキュメントを参照して下さい。

クエリをグローバル カタログに対して有効にするために、グローバル カタログ ロールを指し有効に してもらう 3268 で LDAP ポートをただ単に設定して下さいドメインコントローラの IP アドレスかホスト名を設定するために LDAP 認証 ページの LDAPサーバ 情報を。

Microsoft Active Directory を使用した場合、パラメータの選択を注意深く考慮して下さい。Cisco Unified Presence のパフォーマンスは大きいアクティブ ディレクトリ 実装 存在および設定がドメインコントローラを使用するとき受け入れられないかもしれません。アクティブ ディレクトリの応答時間を短縮するために、ドメインコントローラをグローバル カタログに促進し、3268 で LDAP ポートを設定することは必要であるかもしれません。

エラー : 時間を計られる Cisco Unified CCX アプリケーションサーバにログイン する 要求

複数のエージェントは CAD にログイン するとき時間を計られたエラーを受け取ります。



解決策

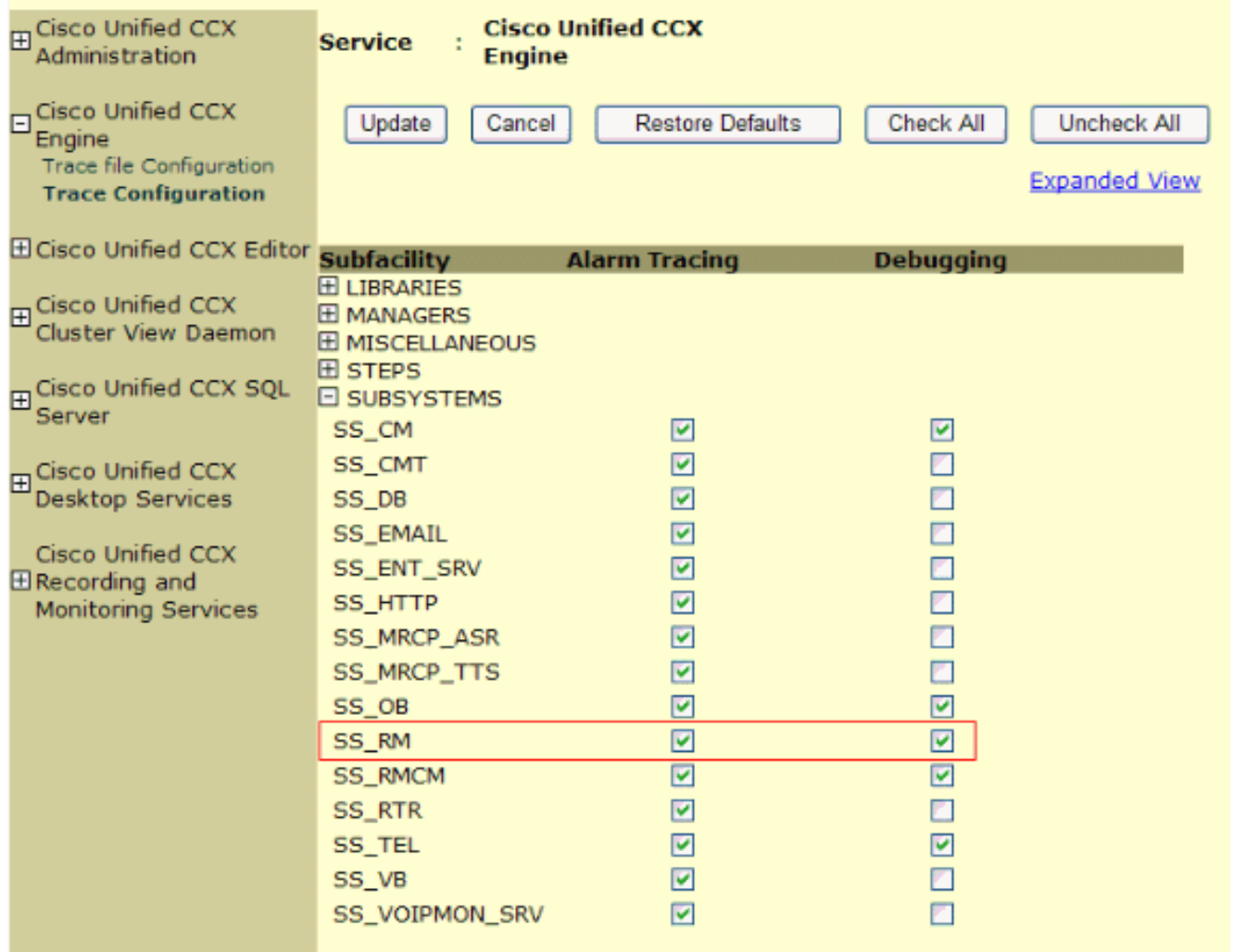
問題を解決するには、次の解決策を使用してください。

解決策 1

次の手順を実行します。

1. UCCX 内のアプリケーション admin の RM サブシステム デバッグを有効にしてください。システム > トレースを > Cisco Unified CCX エンジン > トレース 設定 > サブシステム 選択して下さい。SS_RM デバッグがあるようにボックスを確認して下さい。

Trace Configuration

A screenshot of the "Trace Configuration" interface in Cisco Unified CCX. The interface shows a tree view on the left with various components. The "Cisco Unified CCX Editor" component is expanded, showing a table of subfacilities. The table has three columns: "Subfacility", "Alarm Tracing", and "Debugging". The "SS_RM" subfacility is highlighted with a red box, and its "Debugging" checkbox is checked. Other subfacilities like SS_CM, SS_CMT, SS_DB, SS_EMAIL, SS_ENT_SRV, SS_HTTP, SS_MRCP_ASR, SS_MRCP_TTS, SS_OB, SS_RMCM, SS_RTR, SS_TEL, SS_VB, and SS_VOIPMON_SRV also have their "Debugging" checkboxes checked. The "SS_ENT_SRV" checkbox is unchecked. The "SS_DB" checkbox is also unchecked. The "SS_OB" checkbox is checked. The "SS_RM" checkbox is checked. The "SS_RMCM" checkbox is checked. The "SS_RTR" checkbox is unchecked. The "SS_TEL" checkbox is checked. The "SS_VB" checkbox is unchecked. The "SS_VOIPMON_SRV" checkbox is checked. The "Service" is set to "Cisco Unified CCX Engine". There are buttons for "Update", "Cancel", "Restore Defaults", "Check All", and "Uncheck All". A link for "Expanded View" is also present.

2. CAD にログインし、時間、エージェント拡張およびユーザ ID に注意して下さい。ログオン

の間にエラーメッセージが表示されるはずですが。テストの後に CAD アプリケーションを閉じることができます。

3. テスト時間期間の間に UCCX サーバから MIVR ログを集めて下さい。MIVR ログは UCCX サーバに C:\Program Files\wfvavvid\logs\MIVR ディレクトリにあります。テストされたエージェント ID のためのログオンの開始するを見つけて下さい://Initiating login

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

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Trying to authenticate agent MSmithログインID は CAD にログインするのに使用する同じ ID です。テストに関しては MSmith は使用されました。次のメッセージはログオンが正常だったことであるはずですが;しかし、タイムアウトは CAD タイマーが切れたので発生する場合があります ( 10 秒 )。第 10 第 2 CUCM の後にそれから終えます認証を見ます。//CUCM returns login successful after the
```

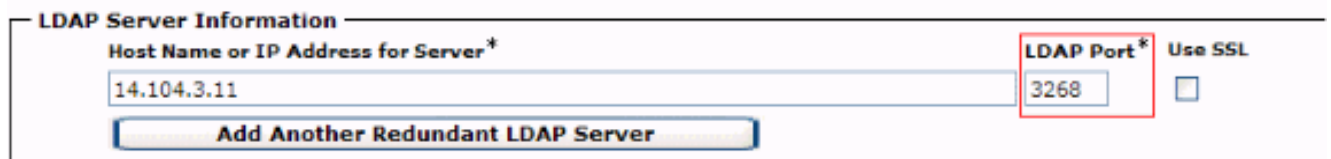
```
10 second CAD timer expires causing the timeout message to be displayed
```

```
461107: Jan 28 08:01:45.206 PST
```

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Successfully authenticated agent MSmith at extension 1904
```

4. CUCM で設定されるグローバル カタログと LDAP にポート アップデートを断絶します動作を訂正するために必要とします。CUCM パブリッシャの CCM 管理者ページを、

[https://CUCM_IP /ccmadmin/showHome.do](https://CUCM_IP/ccmadmin/showHome.do) 開いて下さい システム > LDAP > LDAP ディレクトリを次にすべての LDAPサーバを表示するために Findat を New ウィンドウ選択して下さい。LDAP ディレクトリ設定 ページの中では、389 から 3268 に LDAP ポートを変更して下さい。『SAVE』を選択して下さい。



Host Name or IP Address for Server*	LDAP Port*	Use SSL
14.104.3.11	3268	<input type="checkbox"/>

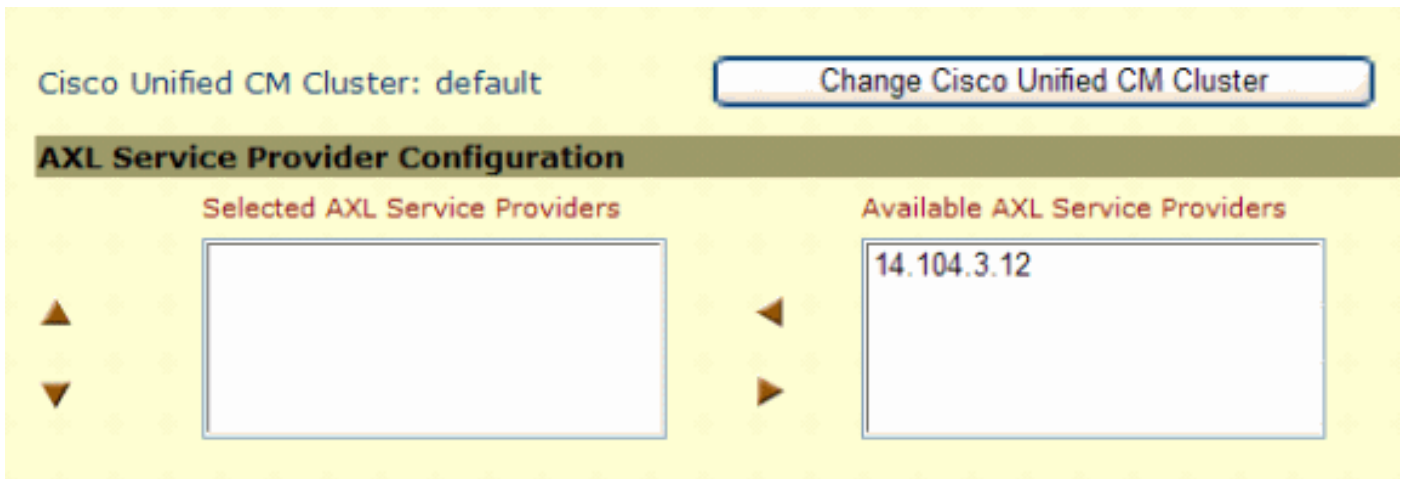
[Add Another Redundant LDAP Server](#)

ポート 3268 はグローバル カタログをホストする LDAPサーバのためにしか使用する必要がありません。LDAPサーバがグローバル カタログをホストしなかったりポート 389 を使用して下さい。このステップが完了した後、変更が影響を奪取 することができるように CUCM パブの再始動が必要となります。ポート変更が CUCM とアクティブ ディレクトリの間で接続に関する問題をクリアするために必要とならなければまだ CUCM パブの再始動が必要となります。

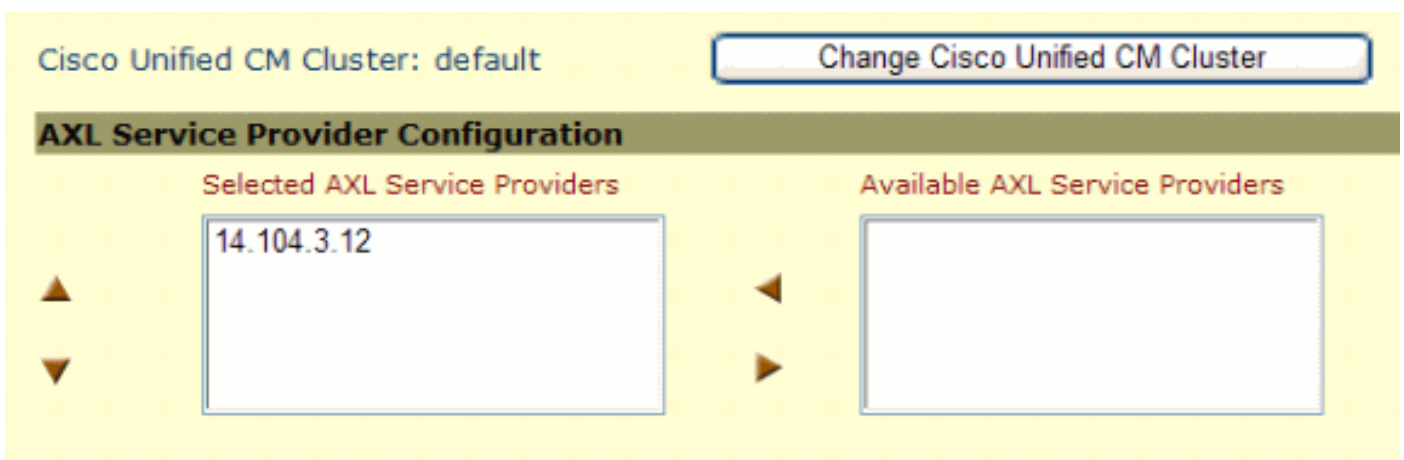
解決策 2

ホストすること LDAP がグローバル カタログを現在設定されれば、アップデートが問題を解決する AXL サービスプロバイダー断絶すればポート 3268 で。

AppAdmin を開き、System > Cisco によって統一される CM 設定を選択して下さい。統一された CM 設定 ページで指定 AXL サービスプロバイダーから CUCM パブを取除くために、利用可能な AXL サービスへの移動 CUCM パブは提供し、次に『Update』をクリックします。



それから指定 AXL サービスプロバイダーに CUCM パブを、再度『Update』 をクリックします
戻して下さい。



CAD ログオンをテストし、時間が解決されたことを確認して下さい。

エラー：最初のログイン試行のアプリケーションサーバタイムアウト

Cisco Agent Desktop への最初のログイン試行の間に、ユーザはこのエラーメッセージを受け取ります:

Application server timeout on the first login attempt

この問題は Cisco バグ ID [CSCta49259](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. C:\Program Files\Cisco\Desktop\config に行ってください。
2. ファイルそこに指名された PhoneDev.cfg があります。Notepad とのファイルを開き、ファイルの終わりにこれを追加して下さい:[ReqTimeout]
Milliseconds=30000

エージェントは CAD にログオンするときエラーメッセージを受

け取ります

エージェントは Cisco Unified CCX 受け取ります ログオンに断続的のエラーメッセージ。

解決策

この問題を解決するために、エージェントのマシンのこれらのステップを完了して下さい:

1. C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config に行き、テキストエディタを使用して phonedev.cfg を開いて下さい。
2. ファイルのこの値を追加し、保存して下さい:[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. 要求時間を評価しますサーバのこの位置に追加して下さい: HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\Spanlink\CAD\サイト セットアップ60 に LDAP 要求 タイムアウト値を修正して下さい。
4. エージェントのマシンの CUCM のための DNSサーバ エントリをアップデートして下さい。
5. サーバを再起動します。

関連情報

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)