

UCCX CAD pesquisam defeitos pontas

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Cenários de Troubleshooting](#)

[O grupo e recolhe traços para edições do email UCCX CAD](#)

[Lado de servidor UCCX](#)

[Logs laterais do agente](#)

[Logs de Microsoft Exchange Server](#)

[Antes que você contactar o centro de assistência técnica da Cisco \(o TAC\)](#)

[Verifique portas conectadas conectadas CAD/CSD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de transferir o erro do arquivo encontrado](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro quando você fechar o CAD quando integrado com COPOS](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Edições da integração UCCX e de COPOS em CDA e em CAD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de lançar o CAD devido ao erro](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Agentes CAD incapazes de entrar devido ao erro do IPv6](#)

[Problema](#)

[Solução: Quando o EM for permitido](#)

[Solução: Quando o EM não for permitido](#)

[Mensagem de Erro no CAD sobre a mudança do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do serviço CAD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro 1310 quando você instalar o CAD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Falha da monitorização remota com versão 8.5 UCCX](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O CSD não começa](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Nenhum entra o servidor terminal de Microsoft](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O CAD não estala no foco como esperado](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento serve como uma coleção de várias notas de Troubleshooting para o Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), o Cisco Agent Desktop (CAD), e do supervisor desktop de Cisco edições (CSD). Este documento supõe que o usuário tem o conhecimento básico de UCCX e de CAD/CSD e pode navegar e recolher traços.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCX
- CAD
- CSD
- Administrador do Cisco Desktop (CDA)
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM ou CallManager)
- Cisco Unified Presence Server (COPOS)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão 8.x e mais recente UCCX, CUCM Versión 8.x e mais tarde, e COLOCA a versão 8.x e mais recente.

Cenários de Troubleshooting

Esta seção cobre diversas edições que você pôde encontrar e como você pode as resolver.

O grupo e recolhe traços para edições do email UCCX CAD

Nota: Ajuste o seguimento no lado do server e do agente, recreie a edição, e recolha então os logs.

Lado de servidor UCCX

A fim ajustar traços, navegue a **Cisco unificou a utilidade CCX > o Rastrear > Configuração > serviços de área de trabalho unificados Cisco CCX** e ajustaram o serviço de e-mail do agente do desktop Cisco a debugar 4.

A fim recolher logs, para abrir a **ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) > a central do traço & do log > recolhe logs > seleciona todos os serviços do desktop Cisco e serviço do servidor EEM.**

Logs laterais do agente

A fim ajustar traços, navegar a **C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop** e abrir o **arquivo Agent.cfg**. Sob a categoria do [Debug Log], ajuste o ponto inicial ao traceand para salvar o arquivo. O arquivo deve agora ler similar a este:

```
[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
```

Igualmente abra o **arquivo EemUi.cfg** e remova o símbolo pound (#) da linha que as referências SEGUEM (deve ser a primeira linha) e adicionar um símbolo pound à linha que as referências DEBUGAM (deve ser a terceira linha). Deve olhar como esta:

```
[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
```

Logs de Microsoft Exchange Server

Um administrador do microsoft exchange deve ser contratado obter os log de auditoria da caixa postal do Microsoft Exchange.

Nota: Cisco não é responsável para pesquisar defeitos o Microsoft Exchange Server. Se há alguma pergunta, você poderia pedir que um administrador do microsoft exchange obtém e analisa os log de auditoria da caixa postal antes que você continue com a pesquisa de defeitos.

Antes que você contactar o centro de assistência técnica da Cisco (o TAC)

Você deve igualmente recolher esta informação antes que você contacte o TAC para o auxílio.

- A construção completa da versão UCCX com todos os serviços especiais de engenharia (ES) ou as opções Cisco empacotam os arquivos (da BOBINA) instalados, por exemplo 10.0.1.11001-37
- Versão completa do CAD
- Versão do servidor de e-mail
- Descrição exata da edição com timestamps e screenshots que mostram a edição com logs que cobrem 15 minutos antes e depois do evento na pergunta

Verifique portas conectadas conectadas CAD/CSD

Problema

Quando você pesquisar defeitos o CAD, você deve frequentemente rapidamente encontrar as portas e os serviços do CAD/CSD que são conectados a UCCX.

Solução

Use a busca do status de rede da mostra < o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do comando do machine> CAD.

Exemplo:

```
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
```

Esta saída pode ser usada a fim mostrar porta local conectada/estabelecida e a porta remota na máquina CAD/CSD. A maioria de serviços CAD usam conexões de TCP, e estes podem ser combinados com as portas funcionais do serviço no guia da utilização de porta.

Incapaz de transferir o erro do arquivo encontrado

Problema

Depois que uma elevação de UCCX, usuários CAD recebe este Mensagem de Erro todas as vezes entram.

```
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
```

Contudo, depois que clicam o **botão OK**, podem entrar com sucesso.

Sempre que o aplicativo CAD é lançado, verifica para ver se há a Disponibilidade de uma versão mais nova. O CAD utiliza a **atualização verdadeira**, que é ficada situada em **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe**.

Solução

A fim evitar este erro, execute estas etapas antes da elevação:

1. Desinstale o CAD/CSD.
2. Transfira o instalador da página de encaixe e instale o CAD/CSD.
3. Abra **ARQUIVOS** de **C:\Program Files\COMMON \ CAD \ escaninho ** e rebatize o arquivo **update.exe** a **updateold.exe**.

Erro quando você fechar o CAD quando integrado com COPOS

Problema

Este erro ocorre quando UCCX é integrado com Cisco Unified Presence Server (COPOS).

```
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
```

Solução

1. Abra o Gerenciamento do cluster de servidor IM, e navegue a IM e a domínio da presença.
2. Altere **DOMAIN.NOT.SET** com o nome de domínio totalmente qualificado.
3. Tenha a saída dos agentes e registre-a para trás dentro.

Edições da integração UCCX e de COPOS em CDA e em CAD

Problema

Este erro pode ser considerado em UCCX CDA em cima da integração com COPOS. Se você registra em COPOS quando o lançamento falha, você observa este erro:

```
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
```

Solução

Verifique que o usuário é um utilizador final em COPOS. Depois que isto é feito, verifique a configuração do tipo de cliente CAD em uns COPOS.

Nota: O ajuste do tipo de cliente CAD deve ser configurado se seu sistema usa a versão 8.6 ou mais recente dos COPOS. Para que os agentes CAD possam entrar, o tipo de cliente CAD deve ser adicionado à administração unificada da presença.

1. Na administração do Cisco Unified Presence, navegue ao **aplicativo > aos tipos de cliente**.
2. O clique **adiciona novo**.
3. Termine a página de tipo de cliente como segue:

```
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. Certifique-se verificar a caixa de seleção **exigida verificação da versão**.
5. Salve a configuração.
6. Reinicie Cisco ACIMA dos serviços do agente do perfil do cliente situados nos serviços de rede.

Incapaz de lançar o CAD devido ao erro

Problema

Quando você lança o CAD, a compatibilidade está verificada com o sistema operacional de Microsoft Windows. Se há alguma edição, o CAD não se lança e você recebe um destes erros:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

OU

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavidave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Solução

1. Log na máquina do agente com uma conta do administrador local.
2. Navegue a **C:\ProgramFiles(x86\Cisco\Desktop\bin**.
3. Clicar com o botão direito **agent.exe**, clique propriedades, e navegue à aba da compatibilidade.
4. Selecione **executam este programa no modo de compatibilidade**.
5. Selecione o programa para ser executado com privilégios do administrado.

Agentes CAD incapazes de entrar devido ao erro do IPv6

Problema

Quando o log dos agentes no CAD, o início de uma sessão falhar com este erro:

```
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
```

Isto pode acontecer quando a mobilidade de extensão (EM) é permitida ou desabilitada e pode acontecer porque o CAD não apoia o IPv6 ou há IPv6 permitido.

Solução: Quando o EM for permitido

1. Alcance a página de configuração do utilizador final CUCM.
2. Sob dispositivos controlados, associe o MAC address do telefone IP com o utilizador final.
3. Adicionar o usuário ao grupo de usuário permitido CTI do padrão.
4. Adicionar o telefone ao usuário de RmCm.
5. Alcance a **administração > o dispositivo > o telefone CUCM**, e clique o telefone em que a edição ocorre.
6. Escolha o **dispositivo > os ajustes do dispositivo > configuração de dispositivo comum**.
7. Mude o modo do endereçamento de IP ao **IPv4 somente**.
8. Da página da configuração telefônica CUCM, restaure o telefone IP.
9. Restaure os serviços TFTP e de CTIManager.

Se ainda não trabalha, termine estas etapas:

1. Dissociar o telefone do usuário de RmCm.
2. Reinicialize o telefone.
3. Associe o telefone com o usuário de RmCm.
4. Reinicialize o telefone.

Esta edição pode ser seguida sob a identificação de bug Cisco [CSCti18636](#).

Solução: Quando o EM não for permitido

Quando o início de uma sessão CAD falha e o EM não é dentro uso, reinicie o motor UCCX e tente-o entrar outra vez.

Esta edição pode ser seguida sob a identificação de bug Cisco [CSCtk00173](#).

Mensagem de Erro no CAD sobre a mudança do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do serviço CAD

Problema

Você recebe um Mensagem de Erro quando você tenta registrar no CAD.

```
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
```

Este erro aparece na maior parte nas encenações onde um nó secundário foi instalado e o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do nó é ausente do **arquivo postinstall.exe**.

Solução

1. Execute o programa com privilégios do administrado. Clicar com o botão direito **agent.exe** e seja-o executado como o administrador.
2. Execute **postinstall.exe** e verifique que os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT estão corretos. O arquivo pode ser encontrado em C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\.

Se a edição persiste, tente isto:

3. Vá a C:\Program Files\CAD\bin\ e rebatize **update.exe** a **old_update.exe** e execute o agente do cliente CAD outra vez.
4. Transfira a ferramenta de configuração de cliente de **UCCX > ferramentas > encaixes** na página do administrador de aplicativo e execute-a uma vez no agente PC.

Erro 1310 quando você instalar o CAD

Problema

Quando você instala o CAD, você recebe este erro:

```
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
```

Solução

Este erro é recebido frequentemente quando a ferramenta de configuração de cliente CAD é executado em um PC com anti-vírus ou software de segurança. Transfira e torne a colocar em funcionamento a ferramenta de configuração de cliente em uma máquina que não tenha anti-vírus ou o software de segurança instalado.

Falha da monitorização remota com versão 8.5 UCCX

Problema

Quando você chama dentro, a monitorização remota trabalha muito bem; mas assim que uma extensão do agente for entrada, esta mensagem é ouvida.

```
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
```

O exame dos logs do motor UCCX (MIVR) mostra este:

```
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
```

Solução

Abra CDA e navegue aos **ajustes > à configuração de serviço > Multiline, monitorando & gravando > dispositivo do monitoramento voip**. Verifique e certifique-se sob o serviço de monitor

voip do padrão de que há um server selecionado.

O CSD não começa

Problema

A partida CSD é colada na tela inicial sem Mensagens de Erro ou o progresso e a tela de login não indicam.

Os logs CSD mostram este:

```
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
```

Solução

A mostra dos log de erros que WSASStartup falhou e assim CSD igualmente não começou. Isto é devido a uma versão incompatível das Javas no agente PC (ou no servidor terminal se este é um ambiente do thin client).

1. Cancele a sessão colada CSD no gerenciador de tarefa.
2. Desinstale a versão atual das Javas.
3. Refira a [matriz de compatibilidade UCCX](#) e transfira a versão exata das Javas para seu exemplo UCCX.

Nenhum entra o servidor terminal de Microsoft

Problema

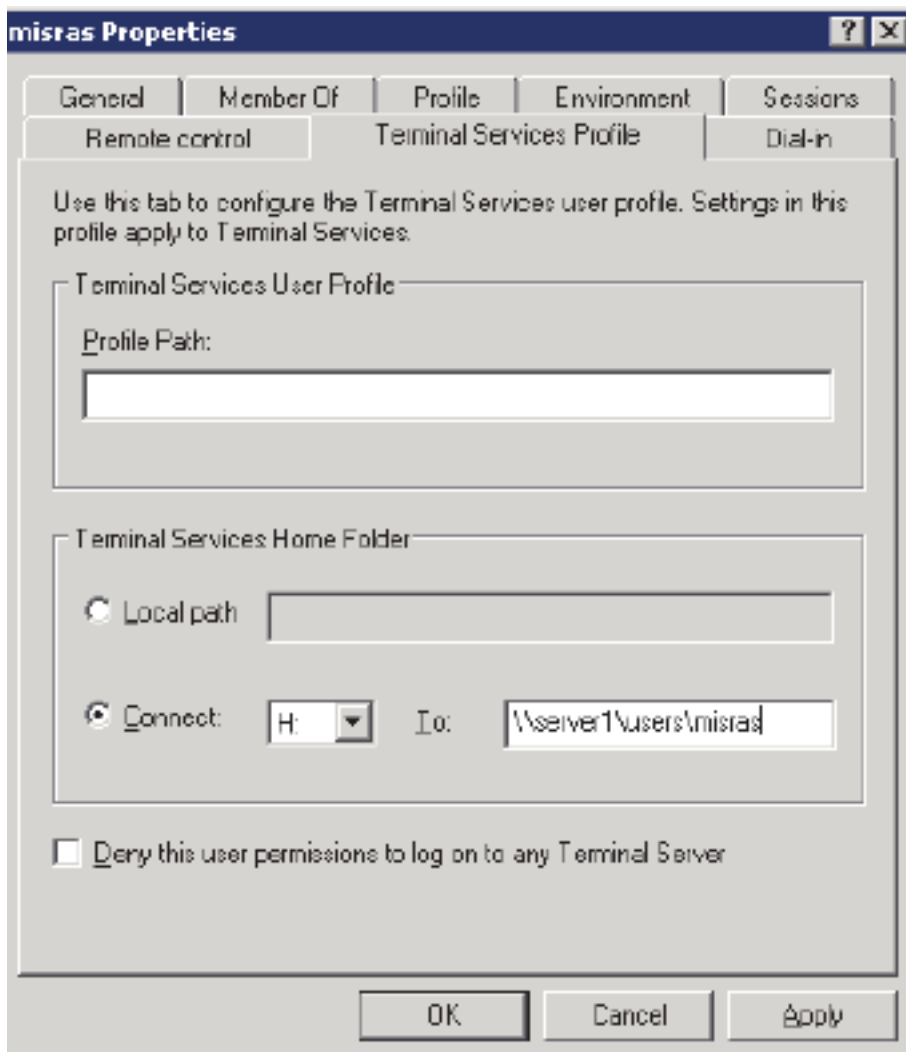
Em um ambiente do thin client, nenhum log do agente ou do supervisor é encontrado no server. Isto acontece porque o dobrador home especifica de usuário não foi traçado.

Solução

Usuário do mapa ao dobrador home. Isto pode ser feito se você alcança a caixa de diálogo das propriedades de usuário, traça a movimentação sob o laboratório do perfil dos serviços terminal, e se assegura de que o mapeamento esteja no formato: **\\ nome do servidor \ sharename **

%username%.

Está aqui um exemplo do guia do thin client CAD:



O CAD não estala no foco como esperado

Problema

O CAD não estala no foco no primeiro plano quando um atendimento novo chega.

Em alguns casos, o aplicativo não pôde estar conformes as circunstâncias exigidas para estalar ao primeiro plano, nem é cancelado por um outro aplicativo que tomasse sobre o primeiro plano.

Os critérios que um processo tem que encontrar para se tornar o indicador do primeiro plano são descritos aqui:

- O processo é o processo do primeiro plano.
- O processo foi começado pelo processo do primeiro plano.
- O processo recebeu o último evento da entrada.

- Não há nenhum processo do primeiro plano.
- O processo do primeiro plano é debugado por Microsoft Windows, não pela eliminação de erros incorporado.
- O primeiro plano não é travado (veja LockSetForegroundWindow).
- O intervalo do fechamento do primeiro plano expirou (veja SPI_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT em SystemParametersInfo).
- Nenhum menu é ativo.

Há três situações onde o indicador CAD não maximizaria.

- As corridas do temporizador de ForegroundLockTimeout.
- Um outro programa reforça **sempre na parte dianteira**.
- O CAD não é minimizado, e um outro indicador é trazido no primeiro plano e cancela o CAD.

Solução

Há uma alteração do registro que cronometre imediatamente para fora o ForegroundLockTimeout e remove que como uma causa potencial:

1. Abra o **Iniciar > Executar** e datilografe o **regedit**.
2. Navegue a este trajeto: [HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop].
3. Clicar com o botão direito o espaço vazio e crie um valor novo DWORD, ou altere o valor atual nomeado **ForegroundLockTimeout**, e ajuste ou altere o valor a 0. (este valor causa o aplicativo tomar imediatamente o foco.)
4. Reinício e teste.