

Retornos Mensagem de Erro “para fora” cronometrado do Cisco Agent Desktop

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Produtos Relacionados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Erro: O pedido registrar em Cisco unificou o server de aplicativo CCX cronometrado para fora](#)

[Soluções](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Erro: Intervalo do server de aplicativo na primeira tentativa de login](#)

[Solução](#)

[Os agentes recebem um Mensagem de Erro ao entrar ao CAD](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma falha onde o início de uma sessão do Cisco Agent Desktop (CAD) receba um Mensagem de Erro para fora cronometrado. Esta edição pode ocorrer se o servidor ldap que hospeda o catálogo global não usa a porta correta configurada em Cisco unificou o gerente de uma comunicação (CUCM). Este documento fornece a ação alternativa e como identificar a edição no log MIVR de CAD e do server expresso unificado do centro de contato (UCCX).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco unificou o gerente de uma comunicação
- Centro de contato unificado expresso
- Cisco Agent Desktop
- Diretório ativo de Windows

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco unificou o gerente 6.x e 7.x de uma comunicação
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Produtos Relacionados

Este documento pode igualmente ser usado com estas versão de hardware e software:

- Diretório ativo de Windows
- Cisco Agent Desktop 6.6.x ou mais tarde

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Quando um agente entra primeiramente ao CAD, um temporizador está começado, que seja codificado duramente aos segundos 10, e excedido então que conduz a um erro para fora cronometrado visto na área de trabalho do agente.

Nota: Os estados do [gerente 7.x SRND das comunicações unificadas de Cisco](#):

Ao perguntar o microsoft active directory, você pode executar consultas contra o catálogo global apontando o script a um servidor global catalog e especificando a porta 3268 na configuração do script. Este método conduz tipicamente a umas consultas mais rápidas. Note que um catálogo global não contém um conjunto completo de atributos para usuários. Refira a documentação do microsoft active directory para detalhes.

Para permitir perguntas contra o catálogo global, configurar simplesmente a informação do servidor ldap na página da autenticação LDAP para apontar ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou ao nome de host de um controlador de domínio que tenha o papel global do catálogo permitido, e para configurar a porta LDAP como 3268.

Ao usar o microsoft active directory, considere a escolha dos parâmetros com cuidado. O desempenho do Cisco Unified Presence pôde ser inaceitável quando uma grande aplicação do diretório ativo existe e a configuração usa um controlador de domínio. Para melhorar o tempo de resposta do diretório ativo, pôde ser necessário promover o controlador de domínio a um catálogo global e configurar a porta LDAP como 3268.

Erro: O pedido registrar em Cisco unificou o server de aplicativo

CCX cronometrado para fora

Os agentes múltiplos recebem um erro para fora cronometrado quando você registra no CAD.

Soluções

Use esta solução a fim resolver o problema.

Solução 1

Conclua estes passos:

1. Permita a eliminação de erros do subsistema RM no aplicativo admin dentro de UCCX. Escolha o **sistema > seguindo > motor unificado Cisco CCX > configuração > SUBSISTEMAS do traço**. Verifique a caixa para ver se há a **eliminação de erros SS_RM**.
2. Entre ao CAD e note o tempo, a extensão de agente e o usuário - identificação durante o início de uma sessão que você deve ver o Mensagem de Erro `para fora cronometrado`. Você pode fechar o aplicativo CAD após o teste.
3. Recolha o log MIVR do server UCCX durante o período de tempo de teste. O log MIVR é ficado situado no diretório de `C:\Program Files\wfavvid\logs\MIVR` no server UCCX. Encontre o começo do início de uma sessão para o ID do agente que foi testado:

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

O ID de login é o mesmo ID que é usado para entrar ao CAD. Para nosso teste MSmith foi usado. A mensagem seguinte deve ser que o início de uma sessão era bem sucedido; mas, um intervalo pode ter ocorrido desde que o temporizador CAD expirou (segundos 10). Você vê então depois que o 10o segundo CUCM termina a autenticação.

```
//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. Você precisa uma atualização da porta ao LDAP separa com o catálogo global, que é configurado em CUCM, a fim corrigir o comportamento. Abra a página de admin CCM no editor CUCM, o `ENDEREÇO IP DE UM OU MAIS SERVIDORES CISCO ICM NT /ccmadmin/showHome.do` de `https://CUCM`. Escolha o **sistema > o LDAP > o diretório LDAP** e escolha então Findat a nova janela a fim indicar todos os servidores ldap. Dentro da página de configuração do diretório LDAP, mude a porta LDAP de 389 a 3268. Escolha a **salvaguarda**. A porta 3268 deve somente ser usada para os servidores ldap que hospedam o catálogo global. Se o servidor ldap não hospeda o catálogo global a seguir usa a porta 389. Depois que esta etapa é terminada, um reinício do bar CUCM está exigido para que as mudanças tomem a influência. Se a mudança da porta não é exigida então um reinício do bar CUCM está exigido ainda a fim cancelar toda a questão de conexão entre CUCM e diretório ativo.

Solução 2

Se o LDAP separa que hospeda o catálogo global é configurado atualmente com porta 3268, um provedor de serviços que AXL a atualização resolve a edição.

Abra o **AppAdmin** e escolha o **sistema > a configuração unificada Cisco CM**. Na página de

configuração unificada CM, o bar do movimento CUCM ao serviço disponível AXL fornece e clica então a **atualização** a fim remover o bar CUCM dos provedores de serviços selecionados AXL.

Retorne então o bar CUCM de volta aos provedores de serviços selecionados AXL, **atualização** do clique outra vez.

Teste o início de uma sessão CAD e verifique-o que o tempo para fora esteve resolvido.

Erro: Intervalo do server de aplicativo na primeira tentativa de login

Durante a primeira tentativa de login no Cisco Agent Desktop, o usuário recebe esta Mensagem de Erro:

Application server timeout on the first login attempt

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCta49259](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Execute estas etapas a fim resolver esta edição:

1. Vá a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config**.
2. Haverá um arquivo **PhoneDev.cfg** lá nomeado. **Abra o** arquivo com bloco de notas, e adicionar isto na extremidade do arquivo:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000

Os agentes recebem um Mensagem de Erro ao entrar ao CAD

Os agentes recebem o o pedido registrar no server de aplicativo unificado Cisco CCX cronometrado para fora. Mensagem de Erro intermitentemente em cima do início de uma sessão.

Solução

A fim resolver esta edição, termine estas etapas na máquina do agente:

1. Vá a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config**, e abra o **phonedev.cfg usando o** bloco de notas.
2. Adicionar este valor no arquivo, e salvar:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. Adicionar o tempo do pedido para fora avaliam a este lugar no server:
HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ CAD \ instalação do localAltere o valor de timeout do pedido LDAP a 60.
4. Atualize as entradas do servidor DNS para CUCM na máquina do agente.
5. Reinicialize o servidor.

Informações Relacionadas

- [Gerente 7.x SRND das comunicações unificadas de Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)