

# Agentes não exibidos no Cisco Supervisor Desktop

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center \(IPCC\)](#)

[Express:](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O agente do Cisco Agent Desktop aparece e desaparece do supervisor desktop de Cisco](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Mensagem PERERR CM REDIRECT CALL UNKNOWN DESTINATION](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Erros da navegação](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Incapaz de ver todos os agentes no monitor e no log](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Os agentes CAD não são indicados no CSD](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Os nomes de agentes não aparecem no supervisor desktop devido desconfiguraram o ODBC](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[UCCX tem os agentes 6 entrados, mas somente 4 aparecem no supervisor desktop](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Agente criado da causa CAD Agent.exe exemplos múltiplos a desaparecer](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Os agentes não aparecem no CSD](#)

## [Solução](#)

## [Problema](#)

### [A exibição em tempo real no CSD não atualiza](#)

## [Problema](#)

### [Alguns problemas comuns eram agentes não indicados](#)

## [Informações Relacionadas](#)

# [Introdução](#)

Este documento descreve as etapas a serem seguidas quando um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Os agentes do Cisco Agent Desktop (CAD) que são entrados e o processamento de atendimentos possivelmente não aparecem no supervisor desktop de Cisco (CSD).
2. Os agentes CAD aparecem no CSD mas por outro lado desaparecem rapidamente.
3. Os agentes CAD são incapazes de conversar com usuários CSD.
4. As mensagens aparecem no visualizador de eventos entram o server UCCX. Este é um

```
exemplo:Event Type:      Warning
Event Source:      FCCServer
Event Category:    None
Event ID:          3
Date:              1/21/2010
Time:              2:01:52 PM
User:              N/A
Computer:          TACUCCX1
Description:
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
application <Agent1>.
The application will be logged out.
```

# [Pré-requisitos](#)

## [Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop

## [Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CRS versão 3.x e posterior

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.

## Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

## Problema

### Um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Os agentes do Cisco Agent Desktop (CAD) que são entrados e o processamento de atendimentos possivelmente não aparecem no supervisor desktop de Cisco (CSD).
2. Os agentes CAD aparecem no CSD mas por outro lado desaparecem rapidamente.
3. Os agentes CAD são incapazes de conversar com usuários CSD.
4. As mensagens aparecem no visualizador de eventos entram o server UCCX: `Event Type:`

```
Warning
Event Source:      FCCServer
Event Category:    None
Event ID:          3
Date:              1/21/2010
Time:              2:01:52 PM
User:              N/A
Computer:          TACUCCX1
Description:
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
application <Agent1>.
The application will be logged out.
```

## **Causa**

O CAD e o CSD usam um protocolo proprietário do bate-papo a fim comunicar estados de agente e mensagens do bate-papo em uma arquitetura de servidor de cliente. Estas mensagens são enviadas e recebidas pelo serviço do bate-papo do desktop Cisco no server UCCX e distribuídas aos usuários CAD e CSD como necessário. Se o serviço do bate-papo do desktop Cisco é incapaz de fazer uma conexão aos aplicativos CAD e/ou CSD sobre as portas usadas por este protocolo, os sintomas precedentes são o resultado.

Estas portas devem estar abertas durante todo o caminho de trânsito para que o protocolo do bate-papo trabalhe corretamente:

- Server UCCX - TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020) ----- (59000) Server UCCX (59000) ----- (59021) CSD

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Se o CAD é instalado em Citrix ou em um ambiente dos serviços terminal de Microsoft, certifique-se de que a **utilidade PostInstall.exe** está configurada para este tipo do

desenvolvimento. Conclua estes passos: No server de Citrix ou MTS, abra **arquivos de programa > Cisco > Desktop > escaninho > PostInstall.exe**. Confirme que os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT mostrados são aqueles dos server UCCX. No painel esquerdo, escolha o **ambiente do thin client**. Escolha **sim** no painel à direita. Clique em **Apply**. Reinicie todos os exemplos CAD e CSD.

- Se a versão UCCX é 7.0(1), verifique que o aplicativo CAD não experimenta a identificação de bug Cisco [CSCtd75811](#) ([clientes registrados somente](#)). Quando estes sintomas estarem presente, **gerenciador de tarefa das janelas** aberta no Cisco Agent Desktop PC. Clique sobre a aba dos **processos**. Verifique os **processos da mostra de toda a caixa dos usuários**. Classifique a lista de processos pelo **nome da imagem**. Se as múltiplas instâncias de **agent.exe** **estão presente**, promova UCCX a uma versão que contenha o reparo à identificação de bug Cisco CSCtd75811 ([registeredcustomers](#) somente).
- Se a versão UCCX é 7.0(1), verifique que o trajeto do sistema inclui **WebAdminLib.dll**. Para fazer assim, escolha a **configuração do > serviços de WebCDA > os dados > os campos da empresa**. Termine a ação alternativa mencionada no guia de Troubleshooting CAD se este erro é retornado: `CDAUI1000 Error while trying to load data.`  
`Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll.`
- Verifique que o agente está atribuído à equipe correta na **Web CDA > pessoais > agentes**. Os agentes podem parecer ser atribuído às equipes diferentes na Web CDA do que o AppAdmin porque os serviços de diretório não são sincronizados. Sincronize manualmente serviços de diretório da **configuração do > serviços da Web CDA** ou reinicie o serviço de sincronização do desktop Cisco do AppAdmin Control Center.
- Verifique que todos os serviços de área de trabalho estão sendo executado no AppAdmin Control Center. Se qualquens um serviços mostram em uma `parada`, `serviço parcial` OU `estado inválido`, o centro de assistência técnica da Cisco do contato (TAC) para o auxílio. Esta é a lista de serviços que devem ser executado: Serviço do atendimento/bate-papo do desktop Cisco Serviço de empreendimento do desktop Cisco Serviço do monitor do desktop Cisco LDAP Serviço da licença e do gerenciador de recurso do desktop Cisco Serviço do agente do navegador e do telefone IP de Cisco - se você usa CAD-BE ou IPPA Gravação do desktop Cisco & serviço das estatísticas Serviço de sincronização do desktop Cisco
- Teste a Conectividade sobre as portas previamente mencionadas entre o server UCCX e o CAD e o server UCCX e o CSD. No server UCCX, abra uma janela de prompt de comando. Comece o aplicativo CAD ou CSD no PC cliente. Emita estes comandos e substitua os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT corretos: `Telnet <CSD IP Address> 59021`  
`Telnet <CAD IP Address> 59020` **Nota:** Um mensagem de falha é denotado com a aparência desta mensagem na janela de prompt de comando. `Connecting to 192.168.xxx.xxx`  
`Could not open a connection to host`  
`on port 59000:Connect failed` Se nenhum mensagem de falha é recebido, teste a Conectividade do CSD e do CAD PC ao server UCCX. No CAD ou no CSD PC, abra uma janela de prompt de comando. Emita este comando, e substitua o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT correto do server do mestre UCCX: `Telnet <UCCX IP Address> 59000` Se nenhum mensagem de falha é recebido, monitore a conexão Telnet aberta quando estes sintomas aparecem. Se um mensagem de falha aparece imediatamente ou quando você monitorar a conexão Telnet aberta, examine estes: Se o antivírus está sendo executado no CAD ou no CSD PC, gire-o fora de incluir a exploração do tempo real se aplicável. Se o Windows Firewall é permitido, gire-o fora na seção do Windows Firewall do Control Panel. Verifique que as portas acima mencionadas não estão obstruídas através da política

do grupo. Verifique que todo o firewall de rede no caminho de trânsito permite o tráfego sobre as portas previamente mencionadas. Se o CAD e o CSD são alcançáveis somente sobre o VPN, certifique-se do fim de cabeçalho de VPN e de todos dispositivos de segurança restantes permitir o tráfego sobre as portas acima mencionadas. Verifique que o Cisco Security Agent (CSA) não obstrui as portas previamente mencionadas se é instalado. Verifique que as portas de rede no caminho de trânsito estão livres dos erros. Se o CAD ou o CSD PC têm NIC múltiplos e endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, desabilite o NIC não utilizado. Verifique que nenhuns aplicativos de terceiros no conflito CAD ou CSD PC com o software UCCX e impeça uma comunicação nas portas previamente mencionadas. Execute estas etapas: Para fazer assim, construa um teste PC com a versão baixa do sistema operacional instalado como Windows Vista, XP e assim por diante. Evite o uso de uma imagem corporativa pré-embalada. Instale somente o CAD ou o CSD neste teste PC. Teste para ver se os sintomas previamente mencionados existem. Se não, adicionar cada aplicativo na produção PC ao teste PC incrementalmente, e teste a funcionalidade CAD e CSD entre cada instalação.

## Problema

### O agente do Cisco Agent Desktop aparece e desaparece do supervisor desktop de Cisco

Intermitentemente o agente começa a desaparecer e aparecer no supervisor desktop sob o relatório do estado de agente da equipe.

## Solução

Este problema é causado quando as linhas múltiplas não retiram corretamente sob a área de trabalho do agente PC. Quando a comunicação do BATE-PAPO na porta TCP 59000 e 59020 entre o cliente e servidor for perdido devido à interrupção na rede/indisponibilidade. O CAD é incapaz de recuperar deste e cria exemplos múltiplos Agent.exe.

Retire o aplicativo de Cisco Agent Desktop para fora afetado e lance o CAD outra vez.

## Problema

### Mensagem PERERR\_CM\_REDIRECT\_CALL\_UNKNOWN\_DESTINATION

No log PIM, há uma mensagem PERERR\_CM\_REDIRECT\_CALL\_UNKNOWN\_DESTINATION. Isto acontece quando o agente não pegara o atendimento e o atendimento vai de novo na fila, o agente torna-se não pronto então o Mensagem de Erro falhado operação do pedido aparece.

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Ajuste **FilterOutRecoveryOnTimerExpiry** to 1 e reinicie os serviços no PG neste lugar: `HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\`

name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic

2. Ajuste o tempo do cvp para fora com este parâmetro: setRnaTimeOut \*:15

## Problema

### Erros da navegação

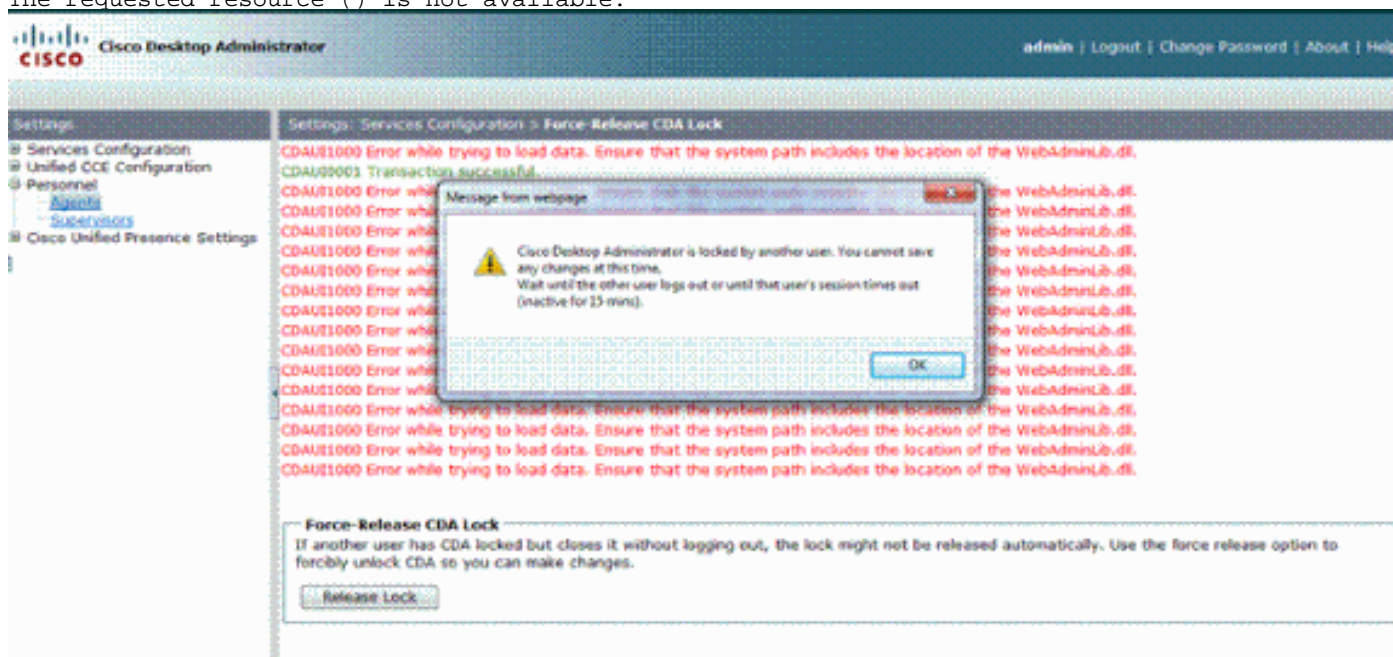
Durante a navegação de páginas diferentes do administrador do Cisco Desktop, um destes erros aparece:

CDAUI1000 Error while trying to load data.

Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll

Ou

The requested resource () is not available.



## Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. No Control Panel, lance a **utilidade de sistema**.
2. No guia Avançado, clique em **Variáveis de ambiente**.
3. Na lista de variáveis de sistema, escolha **Caminho** e clique em **Editar**.
4. No campo de valor variável, encontre a corda de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin**. Use o recortar e colar para movê-lo para o começo da corda do valor variável. Isto conduz ao DLL que é alcançado do lugar correto.
5. Clique em **OK** e feche o utilitário do sistema.
6. Interrompa o **Cisco Unified Node Manager**.
7. No servidor Unified CCX, exclua a pasta teamadmin desses locais: **\_appadmin \ webapps de C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin \ trabalho \ Catalina \ host local de C:\Program Files\wfavvid\tomcat**
8. Reinicie o Unified Node Manager e aguarde dois minutos. **Nota:** Depois que você termina estas etapas você deve poder alcançar o administrador do Cisco Desktop e navegar às

páginas diferentes.

## Problema

### Incapaz de ver todos os agentes no monitor e no log

Você é incapaz de ver todos os agentes na tela de monitor e no log, esta Mensagem de Erro aparece:

```
2010-09-24 07:37:44.404 DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: This client is not running in Citrix/MTS mode. A static port number will be used.
```

```
2010-09-24 07:37:44.388 DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: Unable to open registry:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Chat Server API\Setup.Looking in LDAP.
```

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsa19971](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Solução

Termine estas etapas a fim ajustar a chave de registro no servidor Citrix e resolver este erro:

1. Escolha o **Iniciar > Executar** e datilografe o regedit.
2. Crie a chave de registro: o `HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Spanlink \ server API do bate-papo \ Setup`.
3. Nessa chave, crie um valor **DWORD** nomeado **OmniOrbUsePort**.
4. Ajuste o valor a 0.
5. Reinicie o servidor Citrix.

## Problema

### Os agentes CAD não são indicados no CSD

Os agentes que acima no CSD depende da comunicação do software. O software CAD comunica-se ao CSD sobre seu estado com UCCX. Se os break de comunicação onde neste trajeto de comunicação, terminam estas etapas a fim resolver a edição:

**Nota:** Isto pode ocorrer porque a sincronização é quebrada porque o CSD não mostra nenhum serviço depois que você escolhe a equipe.

## Solução

1. Pare Node Manager.
2. Reinicie o gerenciador de CTI em todo o CallManager da Cisco no conjunto.
3. Comece Node Manager no mestre IPCCX e espere até que apareça.
4. Comece o nó insuficiente no IPCCX secundário.

## Problema

## Os nomes de agentes não aparecem no supervisor desktop devido desconfiguraram o ODBC

Isto pode acontecer se o ODBC DSN é criado sem nenhuma senha. Quando você testa o ODBC DSN, você precisa de incorporar a senha e de testar então a conexão. Neste exemplo, o servidor ctios tentou entrar sem uma senha e assim a conexão ODBC falhou. Desde que a conexão ODBC falhou, as perguntas SQL no registro CTIOS não foram feitas de todo.

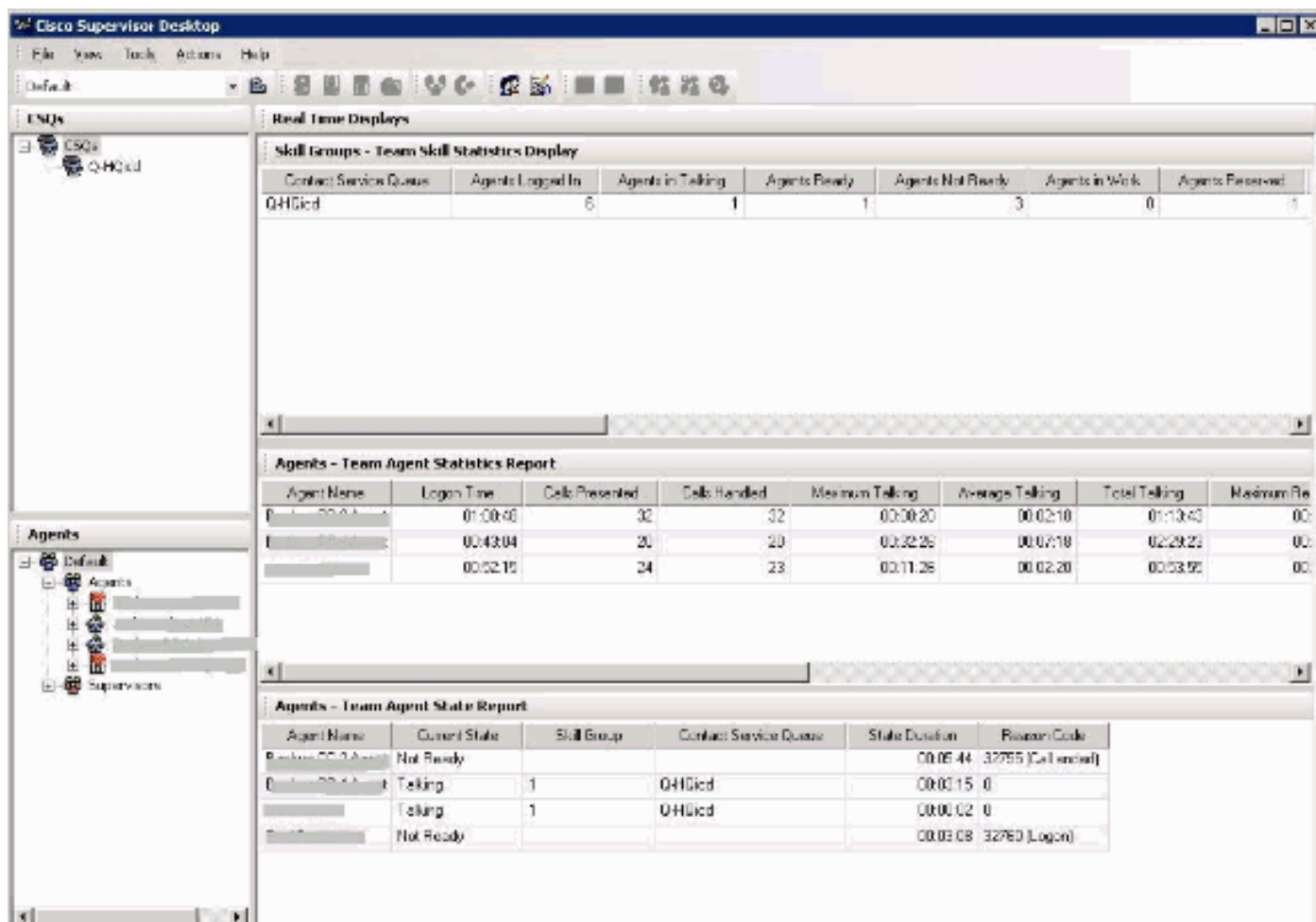
### Solução

Certifique-se primeiramente que a conexão ODBC se estabelece corretamente e trabalhos, e reinicia então o servidor ctios a fim resolver esta edição.

## Problema

### UCCX tem os agentes 6 entrados, mas somente 4 aparecem no supervisor desktop

O supervisor desktop de Cisco mostra seis agentes entrados sob a seção das *exibições em tempo real da janela de aplicativo*, mas somente quatro dos seis que são entrados aparecem na *janela de agentes*.



The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. The left sidebar shows a tree view with 'Agents' expanded. The main area contains three tables under 'Real Time Displays':

#### Skill Groups - Team Skill Statistics Display

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved
QHGDcd	6	1	1	3	0	1

#### Agents - Team Agent Statistics Report

Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Maximum Talking	Average Talking	Total Talking	Maximum Re
...	01:00:40	32	32	00:00:20	00:02:10	01:13:40	00
...	00:43:04	20	20	00:02:26	00:07:18	02:29:23	00
...	00:52:15	24	23	00:11:26	00:02:20	00:53:52	00

#### Agents - Team Agent State Report

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
...	Not Ready			00:05:44	32755 (Call Cancel)
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:15	0
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:02	0
...	Not Ready			00:03:08	32760 (Login)

### Solução

Dois agentes foram registrados fora do serviço do bate-papo de Cisco porque as portas foram



obstruídas da estação de trabalho ao server UCCX. Você precisa de verificar que as portas não estão obstruídas a fim resolver esta edição.

## Problema

### Agente criado da causa CAD Agent.exe exemplos múltiplos a desaparecer

Os agentes intermitentemente desaparecem e reaparecem do CSD. O CAD perde a Conectividade ao serviço do atendimento/bate-papo e não a recupera corretamente. As múltiplas instâncias de agent.exe aparecem no agente os processos PC que alistam no gerenciador de tarefa. Netstat no agente PC mostra conexões múltiplas ao server.

## Solução

A solução é aplicar uns verões fixa do arquivo Splkstd.dll a cada um dos desktop CAD como uma ação alternativa para esta edição. Há duas soluções para esta edição:

1. Mate os processos agent.exe no gerenciador de tarefa e abra o CAD outra vez, no computador de área de trabalho do agente. Então você vê os agentes no supervisor desktop. Esta é um reparo rápido mas não uma solução permanente.
2. Na estação de trabalho do agente, escolha o **C: > arquivos de programa > Cisco > Desktop > diretório bin**. Termine então estas etapas:Rebatize o SplkStd.dll existente, por exemplo SplkStd.old.Extraia o arquivo remendado SplkStd.dll ao trajeto rebatizado.Recarregue a estação de trabalho do agente.

**Nota:** Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtd75811](#) (o [clientes registrados somente](#))

## Problema

### Os agentes não aparecem no CSD

Os agentes não aparecem no CSD de todo.

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. A fim navegar a CDA, escolha o **Start > Programs > o Cisco > o Desktop > o Admin**.
2. Clique sobre o **centro de chamadas 1** e do menu, escolhem o **administrador de desktop > o lado A**.
3. Na próxima janela se você tem previamente não configurar uma senha, apenas clique sobre o **início de uma sessão** (nenhuma senha necessária).
4. Escolha a **configuração dos serviços > o serviço de diretório do sincronizar** e clique sobre o **botão Synchronize Button**.
5. Reinicie o serviço do desktop Cisco.

## Problema

## A exibição em tempo real no CSD não atualiza

A exibição em tempo real no supervisor desktop de Cisco não atualiza sob a área do grupo de habilidades da raiz para qualquer grupo. Você pode ver detalhes do agente se você fura para baixo em um grupo específico.

1. Ajuste o ponto inicial debugar em FCCserver e em FCRasSvr no "C: /Program arquivado/Cisco/Desktop/dobrador da configuração" em ambos os PG. Assegure-se de que o ponto inicial debugar esteja ajustado para o supervisor PC igualmente.
2. Uma vez que o agente e o supervisor entram e o problema estatístico do indicador está observado, recolha o log de FCCserver, de Rascalserver, e de supervisor e debugar-lo.
3. A fim assegurar-se de que você possa terminar a sincronização, reinicie o serviço de sincronização de Cisco dos serviços de Windows em ambos os PG.

Depois que o serviço de sincronização de Cisco foi reiniciado, verifique os logs:

```
Line 6781: 2012-06-25 09:42:37:111 INFO DESK1039 Error getting skill stats from
enterprise server: <-20>.
      Line 6785: 2012-06-25 09:47:08:863 ERROR DESK3038 ChatAPI DropPresenceUser
failed.
Line 6889: 2012-06-25 09:47:15:570 ERROR LRMS2001 The LRM client failed to
connect to any service.
```

```
2012-06-25 09:49:34:164 WARN FCCS3008 Network communication error <TRANSIENT>
sending message to application <AGENT_DESKTOP_012918>. The application will be
logged out.
```

**Nota:** Incorpore o **netstat - p tcp - comando-n b** no lado de servidor CAD a fim mostrar que .exe usa estas portas.

Dos logs determinou-se que o BATE-PAPO e os serviços de empreendimento em UCCE usam portas diferentes do que aqueles mencionados quando conectado aos clientes CAD:

- Converse TCP 5900 para conectar ao agente TCP 37350 para conectar ao supervisor.
- Empresa TCP 59004 a conectar ao cliente do agente.

A fim resolver esta edição, reinicie o serviço de Cisco enterprise. Se isso não fixa a edição, reinicie os servidores de PG.

## Problema

### Alguns problemas comuns eram agentes não indicados

Quando mais do que as habilidades 10 foram atribuídas a um agente, a sincronização substituiu os dados com o aquele recebido na última atualização do CTI. O supervisor então mostraria somente o que tinha recebido na maioria de atualização recente da sincronização. Assim, em grupos da matança CSD - O relatório do indicador das estatísticas de agente da habilidade não mostra agentes corretos para as habilidades selecionadas na esquerda da bandeja. Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCsm81553](#) ([clientes registrados somente](#)).

Quando uma equipe ou uma habilidade são escolhidas que não contivessem nenhum registro, um supervisor mostraria todos os membros dessa equipe. Os relatórios trabalham corretamente depois que a correção de programa da sincronização está instalada, quando uma equipe ou uma habilidade válida estão selecionadas. Isto é documentado na identificação de bug Cisco

[CSCsm81587](#) (clientes registrados somente).

## Informações Relacionadas

- [O erro do Mensagem de Erro "CDAUI1000 ao tentar carregar os dados" parece ao tentar configurar o monitoramento silencioso/gravação](#)
- [Guia do Usuário do Cisco Desktop Administrator](#)
- [Problemas do Cisco Supervisor Desktop com o Firewall de Conexão com a Internet no Windows XP](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)