

Советы устранения неполадок CAD UCSX

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Устранение неполадок в сценариях](#)

[Набор и собирает трассировки для проблем электронной почты CAD UCSX](#)

[Сторона сервера UCSX](#)

[Журналы стороны агента](#)

[Журналы Microsoft Exchange Server](#)

[Перед контактом с Центром технической поддержки Cisco \(TAC\)](#)

[Проверьте Связанные Связанные порты CAD/CSD](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный загрузить встреченную ошибку файла](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка, когда вы закрываете CAD, когда интегрировано с CUPS](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[UCSX и проблемы интеграции CUPS на CDA и CAD](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный запустить CAD из-за ошибки](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Агенты CAD, неспособные входить из-за ошибки IPv6](#)

[Проблема](#)

[Решение: Когда Включен EM](#)

[Решение: Когда Не Включен EM](#)

[Сообщение об ошибках на CAD об изменении IP-адреса сервиса CAD](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибочный 1310, когда вы устанавливаете CAD](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Сбой удаленного мониторинга с версией 8.5 UCSX](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[CSD не в состоянии запускаться](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Никакой вход в систему Microsoft Terminal Server](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[CAD не в состоянии появляться в фокус как ожидалось](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ служит набором различных примечаний по устранению проблем для Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), Cisco Agent Desktop (CAD) и проблем Cisco Supervisor Desktop (CSD). Этот документ предполагает, что пользователь имеет базовые знания о UCCX и CAD/CSD и может переместиться и собрать трассировки.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- UCCX
- CAD
- CSD
- Администратор Рабочего стола Cisco (CDA)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM или CallManager)
- Cisco Unified Presence Server (CUPS)

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Версии 8.x UCCX и позже, CUCM Version 8.x и позже, и Версии 8.x CUPS и позже.

Устранение неполадок в сценариях

Этот раздел охватывает несколько проблем, с которыми вы могли бы встретиться и как можно решить их.

Набор и собирает трассировки для проблем электронной почты CAD UCCX

Примечание: Отслеживание набора на сервере и стороне агента, воссоздайте проблему, и затем соберите журналы.

Сторона сервера UCSX

Чтобы к set trace, переместитесь к Cisco по Унифицированному Удобству обслуживания ССХ> Trace> Configuration> Cisco Унифицированные Службы рабочего стола ССХ и установите Сервис электронной почты Агента рабочего стола Cisco в Отладку 4.

Для сбора журналов откройте устройство контроля в реальном времени (RTMT)>, Трассировка и Журнал, Центральный>, Собирают, журналы> Выбирают все сервисы рабочего стола Cisco и Сервис сервера EEM.

Журналы стороны агента

Чтобы к set trace, перейдите к C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\ and open the Agent.cfg файлу. Под [Журнал Отладки] категория, установленная порог, чтобы отследить и сохранить файл. Файл должен теперь читать подобный этому:

```
[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
```

Также откройте файл EemUi.cfg и удалите знак паунд (round) (#) из линии, которую ссылки ОТСЛЕЖИВАЮТ (должна быть первая линия), и добавьте знак паунд (round) к линии, что ссылки DEBUG (должна быть третья линия). Это должно быть похоже на это:

```
log4j.rootLogger=TRACE,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=CALL#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,CONSOLE
log4j.rootLogger=DEBUG,LOG,DBG,CONSOLE
log4j.rootLogger=INFO,LOG,DBG,CONSOLE
log4j.rootLogger=DUMP#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,
```

Журналы Microsoft Exchange Server

Администратор Microsoft Exchange должен быть занят для получения журналов аудита почтового ящика Microsoft Exchange.

Примечание: Cisco не ответственна за устранение проблем Microsoft Exchange Server. Если существуют какие-либо вопросы, вы могли бы запросить, чтобы Администратор Microsoft Exchange получил и проанализировал журналы аудита почтового ящика, прежде чем вы продолжите устранение неполадок.

Перед контактом с Центром технической поддержки Cisco (TAC)

Необходимо также собрать эту информацию перед контактом с ТАС для помощи.

- Полная версия UCCX создает с любыми Инженерными настройками (ES) или установленными файлами Пакета параметров Cisco (COP), например 10.0.1.11001-37
- Полная версия CAD
- Версия почтового сервера
- Точное описание проблемы с метками времени и снимками экрана, которые показывают проблему с журналами, которые покрывают за 15 минут до этого и после рассматриваемого события

Проверьте Связанные Связанные порты CAD/CSD

Проблема

При устранении проблем CAD необходимо часто быстро находить порты и сервисы от CAD/CSD, которые связаны с UCCX.

Решение

Используйте команду **<ip address of CAD machine>** поиска статуса **show network**.

Пример:

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp      0      0 pavgave-uccx105.pavgav:hbc1 10.201.227.238:51450
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavgave-uccx105.pavgav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavgave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavgave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavgave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

Эти выходные данные могут использоваться для показа связанного/установленного локального порта и удаленного порта на машине CAD/CSD. Большинство сервисов CAD использует TCP - подключения, и с ними можно совпасть с функциональными сервисными портами на руководстве использования порта.

Неспособный загрузить встреченную ошибку файла

Проблема

После обновления UCCX пользователи CAD получают это сообщение об ошибках каждый раз, когда они входят.

```
Unable to download file. Could not open request.
```

Однако после того, как они нажимают кнопку **ОК**, они могут войти успешно.

Каждый раз, когда приложение CAD запущено, оно проверяет для доступности более новой версии. CAD использует **Истинное Обновление**, которое расположено в **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe**.

Решение

Во избежание этой ошибки выполните эти шаги перед обновлением:

1. CAD/CSD удаления.
2. Загрузите установщик от сменной страницы и установите CAD/CSD.
3. Откройте **C:\Program Files\COMMON FILES\CAD\bin** and rename the **update.exe** файл для **updateold.exe**.

Ошибка, когда вы закрываете CAD, когда интегрировано с CUPS

Проблема

Когда UCCX интегрирован с Cisco Unified Presence Server (CUPS), эта ошибка происходит.

```
Runtime error!  
Program:C:\program files\cisco\desktop\bin\agent.exe  
This application has requested the runtime to terminate it in an unusual way  
please contact the application support team for more information.
```

Решение

1. Открытый менеджмент Кластера сервера IM, и перешел к Домену Присутствия и IM.
2. Модифицируйте **DOMAIN.NOT.SET** с полным доменным именем.
3. Сделайте, чтобы агенты вышли из системы, и журнал въезжают задним ходом.

UCCX и проблемы интеграции CUPS на CDA и CAD

Проблема

Эта ошибка может быть замечена на UCCX CDA на интеграцию с CUPS. Если вы входите в CUPS, когда запуск отказывает, вы наблюдаете эту ошибку:

```
CDAUI2034 Invalid Cisco Unified Presence Cluster user  
credentials. Configured user must be able to run SOAP  
queries. Users cannot login to CUPS while launching CAD.
```

Решение

Проверьте, что пользователь является конечным пользователем на CUPS. После того, как это сделано, проверьте конфигурацию Типа клиентской части CAD в CUPS.

Примечание: Если ваша система использует Версию 8.6 CUPS или позже, значение Типа клиентской части CAD должно быть настроено. Для агентов CAD, чтобы быть в состоянии войти, тип клиентской части CAD должен быть добавлен к Унифицированному администрированию Присутствия.

1. В администрировании Cisco Unified Presence перейдите к **Приложению> Типы клиентской части**.

2. Нажмите **Добавить нов.**

3. Завершите страницу Client Type следующим образом:

```
Type: CAD
Description: CAD
Minimum Version: 0.0.0.0
Group: Standard CCM End Users
```

4. Удостоверьтесь, что проверили флажок **Version Check Required**.

5. Сохраните конфигурацию.

6. Перезапустите Cisco UP Client Profile Agent Services, расположенную в сетевых сервисах.

Неспособный запустить CAD из-за ошибки

Проблема

При запуске CAD совместимость проверена с операционной системой Microsoft Windows. Если существуют какие-либо проблемы, CAD не в состоянии запускать, и вы получаете одну из этих ошибок:

```
C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\agent.exe
A referral was returned from the server
или
```

```
C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\bin\agent.exe
A referral was returned from the server
```

Решение

1. Войдите в систему машина агента с учетной записью локального администратора.
2. Перейдите к **C:\ProgramFiles(x86)\Cisco\Desktop\bin**.
3. Щелкните правой кнопкой мыши **agent.exe**, нажмите **Properties** и перейдите к вкладке **Compatibility**.
4. Выберите **Run эта программа в режиме совместимости**.

5. Выберите программу для выполнения с администраторскими привилегиями.

Агенты CAD, неспособные входить из-за ошибки IPv6

Проблема

Когда агенты входят в CAD, сбой входа в систему с этой ошибкой:

You cannot log in because your phone is IPv6 enabled.

Это может произойти, когда Функция Extension Mobility (EM) включена или отключена и может произойти, потому что CAD не поддерживает IPv6 или существует включенный IPv6.

Решение: Когда Включен EM

1. Обратитесь к странице конфигурации конечного пользователя CUCM.
2. Под управляемыми устройствами привяжите MAC-адрес IP-телефона с конечным пользователем.
3. Добавьте, что пользователь к стандартному CTI включил группу пользователей.
4. Добавьте телефон к пользователю RmCm.
5. Обратитесь к **администрированию CUCM> Device> Phone** и нажмите телефон, по которому происходит проблема.
6. Выберите **Device> Device Settings> Common Device Configuration**.
7. Измените режим адресации IP на **IPv4** только.
8. Из страницы конфигурации телефона CUCM, сброс IP-телефон.
9. Перезагрузите сервисы CTIManager и TFTP.

Если это все еще не работает, выполните эти шаги:

1. Разъедините телефон от пользователя RmCm.
2. Перезагрузите телефон.
3. Привяжите телефон к пользователю RmCm.
4. Перезагрузите телефон.

Эта проблема может быть отслежена под идентификатором ошибки Cisco [CSCti18636](#).

Решение: Когда Не Включен EM

Когда сбои входа в систему CAD и EM не будут использоваться, перезапустите Механизм UCCX и попытайтесь войти снова.

Эта проблема может быть отслежена под идентификатором ошибки Cisco [CSCtk00173](#).

Сообщение об ошибках на CAD об изменении IP-адреса сервиса CAD

Проблема

Когда вы пытаетесь войти в CAD, вы получаете сообщение об ошибках.

```
This computer cannot connect to all CAD services because at least one CAD service  
IP address has changed
```

Эта ошибка появляется главным образом в сценариях, где вторичный узел был установлен, и IP-адрес узла отсутствует в **postinstall.exe** файле.

Решение

1. Выполните программу с администраторскими привилегиями. Щелкните правой кнопкой мыши **agent.exe** и работайте как администратор.
2. Выполните **postinstall.exe** и проверьте, что IP-адреса корректны. Файл может быть найден в **C:\Program File\Cisco\Desktop\bin**.

Если проблема сохраняется, попробуйте это:

3. Перейдите к **C:\Program Files\CAD\bin** and rename **update.exe** к **old_update.exe** и выполните агента клиента CAD снова.
4. Загрузите программное средство конфигурации клиента от **UCCX> Программные средства> Плагины** на странице приложения - администратора и выполните его однажды на ПК агента.

Ошибочный 1310, когда вы устанавливаете CAD

Проблема

При установке CAD вы получаете эту ошибку:

```
Error 1310: error writing to file...
```

Решение

Когда Программное средство Конфигурации клиента CAD работает на ПК с антивирусом или защитным программным обеспечением, эта ошибка часто получается. Загрузите и повторно выполните программное средство конфигурации клиента на машине, которой не установили антивирус или защитное программное обеспечение.

Сбой удаленного мониторинга с версией 8.5 UCSX

Проблема

Когда вы призываете, удаленный мониторинг хорошо работает; но как только расширение агента является вводом, это сообщение слышат.

System is experiencing server connectivity problems

Исследование (MIVR) журналов Механизма UCSX показывает это:

```
227530655: Jan 03 10:06:21.829 EDT %MIVR-SS_VOIPMON_SRV-7-UNK:Extension <2100>  
MAC address <SEPABC123DEF456>
```

```
227530664: Jan 03 10:06:21.840 EDT %MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION:javax.naming.  
NameNotFoundException: [LDAP: error code 32 - No Such Object]; remaining name  
'sectName=Configurations,appName=Setup,ou=VoIP Monitor Devices,lcc=Call Center  
1,ou=Company,o=Spanlink Communications'
```

```
Cisco001MIVR113.log 6888 227530679: Jan 03 10:06:21.841 EDT  
%MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6912 227530703: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6923 227530714: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6932 227530723: Jan 03 10:06:21.843 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-CORBA_INVOKE_ERROR:Fail to invoke corba call: Module Name=splkSubsystem.  
startSimultaneousMonitoring,A specific description for a trace=Cann't get server  
object, quit,Exception=
```

```
227530727: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-3-UNABLE_TO_START_MONITORING:VoIP  
Monitor server is unable to start monitoring: Module Name=RM component,A description  
for the nature of the error=startSimultaneousMonitor returned 0
```

```
227530728: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-7-UNK:startMonitor returns status: -5
```

Решение

Откройте CDA и перейдите к **Параметрам настройки > Конфигурация сервиса > Мультилиния, Контролируя и Делая запись > Устройство Мониторинга VoIP**. Проверьте и удостоверьтесь под Сервисом контроля VoIP По умолчанию, что существует выбранный сервер.

CSD не в состоянии запускаться

Проблема

Запуск CSD застревает в начальном экране без сообщений об ошибках или выполнения, и экран входа в систему не в состоянии отображаться.

Журналы CSD показывают это:

```
SplkException.cpp[147] splk_socket_internal::SocketOperations::close:com.spanlink.util.socket.SplkSocketException: Failed to shutdown socket descriptor:10093:Either the application has not called WSASStartup, or WSASStartup failed. Stack trace<>.
```

Решение

Журналы ошибок показывают, что отказавший WSASStartup и таким образом CSD также был не в состоянии запускаться. Это происходит из-за несовместимой Версии Java на ПК Агента (или сервер терминала, если это - среда тонкого клиента).

1. Очистите прикрепленный сеанс CSD в менеджере задач.
2. Деинсталлируйте текущую Версию Java.
3. См. [матрицу совместимости UCCX](#) и загрузку точная версия Java для вашего экземпляра UCCX.

Никакой вход в систему Microsoft Terminal Server

Проблема

В среде тонкого клиента никакой агент или журналы супервизора не найдены на сервере. Это происходит, потому что не была сопоставлена определяемая пользователем домашняя папка.

Решение

Сопоставьте пользователя с домашней папкой. Это может быть сделано, если вы обращаетесь к Диалоговому окну Свойств пользователя, подключаете диск под лабораторной работой Профиля Сервисов терминалов и гарантируете, что сопоставление находится в формате: `\\servername\sharename \% имени пользователя %`.

Вот пример от руководства тонкого клиента CAD:

CAD не в состоянии появляться в фокус как ожидалось

Проблема

Когда новый вызов поступает, CAD не в состоянии появляться в фокус на переднем плане.

В некоторых случаях приложение не могло бы удовлетворить требуемым условиям для пересылки к переднему плану или покупается право другим приложением, которое принимает передний план.

Критерии, которым процесс должен соответствовать для становления активным окном, описаны здесь:

- Процесс является приоритетным процессом.
- Процесс был запущен приоритетным процессом.
- Процесс получил последнее входное событие.
- Нет никакого приоритетного процесса.
- Приоритетный процесс отлажен Microsoft Windows, не встроенной отладкой.
- Передний план не заблокирован (см. LockSetForegroundWindow).
- Приоритетный таймаут блокировки истек (см. SPI_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT в SystemParametersInfo).
- No menu активен.

Существует три ситуации, где окно CAD не увеличило бы.

- Выполнения таймера ForegroundLockTimeout.
- Другая программа принуждает **всегда впереди**.
- CAD НЕ минимизирован, и другое окно принесено на переднем плане и покупает право на CAD.

Решение

Существует модификация реестра, которая сразу вызывает таймаут ForegroundLockTimeout и удаляет это как потенциальную причину:

1. Открытый **Пуск > Выполнить** и **regedit** типа.
2. Перейдите к этому пути: [HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop].
3. Щелкните правой кнопкой мыши вакуум и создайте новую стоимость DWORD, или модифицируйте текущее значение под названием **ForegroundLockTimeout**, и установите или модифицируйте значение к 0. (Это значение заставляет приложение брать фокус немедленно.)
4. Перезапуск и тест.