

Cisco Agent Desktop Возвращает "вызванное таймаут" Сообщение об ошибках

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Родственные продукты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Ошибка: Запрос Войти в Cisco Унифицированный Сервер приложений CCX испытал таймаут](#)

[Решения](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Ошибка: Таймаут сервера приложений на первой попытке входа](#)

[Решение](#)

[Агенты получают сообщение об ошибках при регистрации CAD](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает сбой, где вход в систему Cisco Agent Desktop (CAD) получает вызванное таймаут сообщение об ошибках. Эта проблема может произойти, если Сервер LDAP, который размещает Глобальный Каталог, не использует правильный порт, настроенный в Cisco Unified Communication Manager (CUCM). Этот документ предоставляет обходной путь и как определить проблему в журнале MIVR от CAD и Унифицированного сервера Contact Center Express (UCCX).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Communication Manager
- Унифицированный Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop

- Windows Active Directory

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco Unified Communication Manager 6.x и 7. x
- Cisco Unified Contact Center Express 7. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Родственные продукты

Данный документ также может использоваться со следующими версиями программного и аппаратного обеспечения:

- Windows Active Directory
- Cisco Agent Desktop 6.6.x или позже

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Когда агент сначала входит CAD, таймер запущен, который трудно закодирован к 10 секундам и тогда превышен что результаты по вызванной таймаут ошибке, замеченной на рабочем месте агента.

Примечание: [Cisco Unified Communications Manager 7.x](#) состояния [SRND](#):

При запросе Microsoft Active Directory можно выполнить поиски против Глобального Каталога путем обращения сценария к Серверу глобальных каталогов и определения порта 3268 в конфигурации сценария. Этот метод, как правило, приводит к более быстрым поискам. Обратите внимание на то, что Глобальный Каталог не содержит полный набор атрибутов для пользователей. См. документацию Microsoft Active Directory для подробных данных.

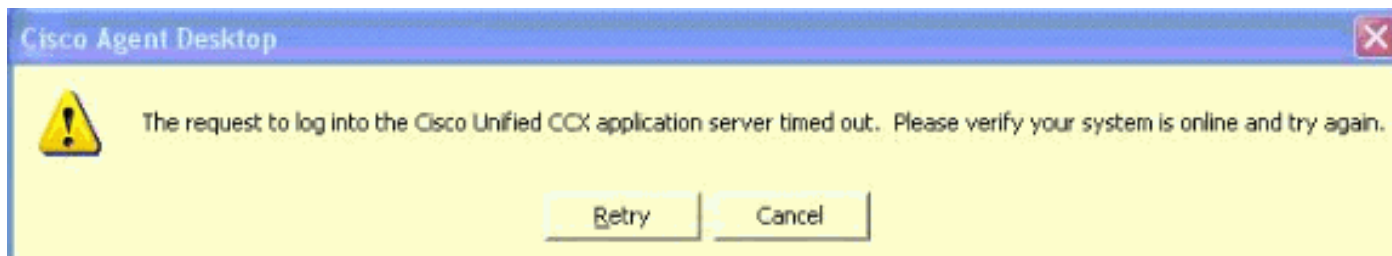
Для включения запросов против Глобального Каталога просто настройте информацию о Сервере LDAP на странице LDAP Authentication для обращения к IP-адресу или имени хоста Контроллера домена, который имеет Глобальную роль Каталога, включенную, и настройте порт LDAP как 3268.

При использовании Microsoft Active Directory рассмотрите выбор параметров тщательно. Производительность Cisco Unified Presence могла бы быть недопустимой, когда большая Реализация Active Directory существует, и конфигурация использует Контроллер домена.

Для улучшения времени отклика Active Directory могло бы быть необходимо продвинуть Контроллер домена Глобальный Каталог и настроить порт LDAP как 3268.

Ошибка: Запрос Войти в Cisco Унифицированный Сервер приложений CCX испытал таймаут

Когда вы входите в CAD, множественные агенты получают вызванную таймаут ошибку.



Решения

Используйте это решение для решения проблемы.

Решение 1

Выполните следующие действия:

1. Включите отладку подсистемы RM в admin приложения в UCCX. Выберите **System> Tracing> Cisco Unified CCX Engine> Trace Configuration> SUBSYSTEMS**. Установите флажок для **Отладки SS_RM**.

Trace Configuration

Service : Cisco Unified CCX Engine

Update Cancel Restore Defaults Check All Uncheck All [Expanded View](#)

Subfacility	Alarm Tracing	Debugging
<input type="checkbox"/> LIBRARIES		
<input type="checkbox"/> MANAGERS		
<input type="checkbox"/> MISCELLANEOUS		
<input type="checkbox"/> STEPS		
<input type="checkbox"/> SUBSYSTEMS		
SS_CM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_CMT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_DB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_EMAIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_ENT_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_HTTP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_MRCP_ASR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_MRCP_TTS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_OB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RMCM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RTR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_TEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_VB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SS_VOIPMON_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Вход в систему CAD и обращает внимание на время, расширение агента и идентификатор пользователя. Во время входа в систему необходимо видеть сообщение об ошибках `timed out`. Можно закрыть приложение CAD после теста.
- Соберите журнал MIVR от сервера UCCX в течение периода продолжительности теста. Журнал MIVR расположен в каталоге `C:\Program Files\wfavvid\logs\MIVR` на сервере UCCX. Найдите запуск входа в систему для идентификатора агента, который был протестирован:


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

 Идентификатор имени пользователя является тем же ID, который используется для входа в систему CAD. Для нашего теста использовался MSmith. Следующее сообщение должно быть то, что вход в систему был успешен; но, таймаут мог произойти, так как таймер CAD истек (10 секунд). Вы тогда присматриваете за 10-ми вторыми концами CUCM аутентификация.


```
//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
```
- Вам нужно обновление порта LDAP, разъединяют с Глобальным Каталогом, который настроен в CUCM для исправления поведения. Откройте Страницу администратора CCM на Издателе CUCM, `https://CUCM_IP_ADDRESS/ccmadmin/showHome.do`. Выберите **System> LDAP> LDAP Directory** и затем выберите **Find** в новом окне для отображения всех Серверов LDAP. В странице конфигурации Каталога LDAP измените порт LDAP от 389 до 3268. Выберите

Save.

LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server* 14.104.3.11

LDAP Port* 3268

Use SSL

Add Another Redundant LDAP Server

Порт 3268 должен только использоваться для Серверов LDAP, которые размещают Глобальный Каталог. Если Сервер LDAP не размещает Глобальный Каталог, тогда используют порт 389. После того, как этот шаг выполнен, перезапуск паба CUCM требуется для изменений взять влияние. Если изменение порта не требуется тогда, перезапуск паба CUCM все еще требуется для очистки любой проблемы с подключением между CUCM и Active Directory.

Решение 2

Если LDAP разъединяет, который размещает Глобальный Каталог, в настоящее время настраивается с портом 3268, обновление Поставщика услуг AXL решает вопрос.

Открытый AppAdmin и выбирает System > Cisco Unified CM Configuration. В Унифицированной Странице конфигурации CM переместитесь, паб CUCM к Доступному Сервису AXL Предоставляет, и затем нажмите обновление для удаления паба CUCM от Выбранных Поставщиков услуг AXL.

Cisco Unified CM Cluster: default

Change Cisco Unified CM Cluster

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

Затем возвратите Паб CUCM назад к Выбранным Поставщикам услуг AXL, нажмите обновление снова.

Cisco Unified CM Cluster: default

Change Cisco Unified CM Cluster

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

Протестируйте CAD, входят и проверяют, что был решен таймаут.

Ошибка: Таймаут сервера приложений на первой попытке входа

Во время первого входа в попытку в Cisco Agent Desktop, пользователь получает это сообщение об ошибках:

Application server timeout on the first login attempt

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCta49259 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Выполните эти шаги для решения этого вопроса:

1. Перейдите к **C:\Program Files\Cisco\Desktop\config**.
2. Будет файл, там назвал **PhoneDev.cfg**. Откройте файл с Блокнотом и добавьте это в конце файла:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000

Агенты получают сообщение об ошибках при регистрации CAD

Агенты получают сообщение об ошибках `The request to log into the Cisco Unified CCX application server timed out.` периодически после входа в систему.

Решение

Для решения этого вопроса выполните эти шаги на машине агента:

1. Перейдите **C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config** и откройте **phonedev.cfg** использование блокнота.
2. Добавьте это значение в файле и сохраните:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. Добавьте, что таймаут запроса оценивает к этому местоположению на сервере:
Настройка **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Site** Модифицируйте Значение таймаута Запроса LDAP к 60.
4. Обновите записи сервера DNS для CUCM на машине агента.
5. Перезагрузите сервер.

Дополнительные сведения

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)