

Агенты, не отображаемые на Cisco Supervisor Desktop

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Одна из следующих неполадок происходит с агентами в среде Cisco IP Contact Center \(IPCC\) Express:](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Агент Cisco Agent Desktop появляется и исчезает из Cisco Supervisor Desktop](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

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

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Ошибки навигации](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Неспособный видеть всех агентов на мониторе и в журнале](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Агенты CAD не отображены на CSD](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Названия агентов не появляются в Supervisor Desktop из-за ODBC неверна настроенного](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[UCCX имеет 6 агентов, в которых входят, но только 4 появляются в Supervisor Desktop](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Множественные экземпляры Agent.exe созданный агент CAD причины для исчезновения](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Агенты не появляются на CSD](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Отображение в режиме реального времени в CSD не обновляет](#)

[Проблема](#)

[Некоторые Общие проблемы были Агентами, не отображенными](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе описаны действия, которые необходимо выполнить при возникновении одной из приведенных здесь неполадок с агентами в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Агенты Cisco Agent Desktop (CAD), в которых входят и обрабатывающие вызовы возможно, не появляются в Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Агенты CAD появляются в CSD, но тогда быстро исчезают.
3. Агенты CAD неспособны Обсудить с пользователями CSD.
4. Сообщения появляются в конечном счете, Средство просмотра входит в систему сервера UCCX. Ниже представлен пример:

```
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.
```

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

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

Используемые компоненты

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

- Cisco CRS версии 3.x и выше

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.

Условные обозначения

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

Проблема

Одна из следующих неполадок происходит с агентами в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Агенты Cisco Agent Desktop (CAD), в которых входят и обрабатывающие вызовы возможно, не появляются в Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Агенты CAD появляются в CSD, но тогда быстро исчезают.
3. Агенты CAD неспособны Обсудить с пользователями CSD.
4. Сообщения появляются в конечном счете, Средство просмотра входит в систему

```
сервера 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.
```

Причина

CAD и CSD используют составляющий собственность протокол чата для передачи состояний агента и сообщений чата в архитектуре клиент-сервер. Эти сообщения переданы и получены Сервисом Чата рабочего стола Cisco на сервере UCCX и распределены CAD и пользователям CSD по мере необходимости. Если Сервис Чата рабочего стола Cisco неспособен сделать соединение с CAD и/или приложениями CSD по портам используемым этим протоколом, предыдущие признаки являются результатом.

Эти порты должны быть открыты всюду по транзитному пути для протокола Чата для работы правильно:

- Сервер UCCX - TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020)----- (59000) сервер UCCX (59000)----- (59021) CSD

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Если CAD установлен на Citrix или среде Microsoft Terminal Services, удостоверьтесь, что утилита **PostInstall.exe** настроена для этого типа развертывания. Выполните следующие действия: На Citrix или сервере MTS, откройте **Программные файлы> Cisco> Рабочий стол> bin> PostInstall.exe**. Подтвердите, что показанные IP-адреса являются теми из сервера (серверов) UCCX. В левой панели выберите **Thin Client Environment**. Выберите **Yes** в панели справа. Щелкните **"Применить"**. Перезапустите весь CAD и экземпляры CSD.
2. Если версия UCCX 7.0 (1), проверьте, что приложение CAD не испытывает идентификатор ошибки Cisco [CSCtd75811 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Когда эти признаки присутствуют, **открытые окна Task Manager** на ПК Cisco Agent Desktop. Щелкните по вкладке **Processes**. Проверьте **Show processes of all user** от **пользовательской** коробки. Сортируйте список процессов **Именем образа**. Если множественные случаи **agent.exe** присутствуют, обновляют UCCX к версии, которая содержит исправление к идентификатору ошибки Cisco [CSCtd75811 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).
3. Если версия UCCX 7.0 (1), проверьте, что системный путь включает **WebAdminLib.dll**. Для этого выберите **Конфигурацию> Services Web CDA> Данные предприятия> Поля**. Завершите обходной путь, упомянутый в Руководстве по поиску и устранению проблем CAD, если возвращена эта ошибка: `CDAUI1000 Error while trying to load data. Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll.`
4. Проверьте, что Агента назначают на корректную команду в **веб-CDA> Персонал> Агенты**. Агентов, может казаться, назначают на другие команды в веб-CDA, чем AppAdmin, потому что Сервисы каталогов "not synchronized". Вручную синхронизируйте Сервисы каталогов от **веб-Конфигурации> Services CDA** или перезапустите Сервис Синхронизования рабочего стола Cisco от Центра управления AppAdmin.
5. Проверьте, что все Службы рабочего стола работают в Центре управления AppAdmin. Если какой-либо из этих сервисов показывает в **Stopped, Partial Service** или **Invalid state**, свяжитесь с Центром технической поддержки Cisco (TAC) для помощи. Это - список сервисов, которые должны работать: Сервис Вызова/Чата Рабочего стола Cisco Корпоративное обслуживание рабочего стола Cisco Служба мониторинга по протоколу LDAP рабочего стола Cisco Лицензия рабочего стола Cisco и сервис менеджера ресурсов Браузер Cisco и Сервис Агента IP-телефона - если вы используете BE CAD или IPPA Запись Рабочего стола Cisco и Сервис Статистики Сервис синхронизования рабочего стола Cisco
6. Тестовое подключение по ранее упомянутым портам между сервером UCCX и CAD и сервером UCCX и CSD. На сервере UCCX откройте Окно командной строки. Запустите CAD или приложение CSD на клиентском компьютере. Выполните эти команды и замените правильными IP-адресами:

```
Telnet <CSD IP Address> 59021
Telnet <CAD IP Address> 59020
```

Примечание: Сообщение об ошибках обозначено с появлением этого сообщения в Окне командной строки. `Connecting to 192.168.xxx.xxx
Could not open a connection to host
on port 59000:Connect failed` Если никакое сообщение об ошибках не получено, тестовое подключение от CSD и PC CAD к серверу UCCX. На CAD или ПК CSD, откройте Окно командной строки. Выполните эту команду и замените правильным IP-адресом основного сервера UCCX:

```
Telnet <UCCX IP Address> 59000
```

 Если никакое сообщение об ошибках не получено, контролируйте открытый Telnet - подключение, когда появляются эти признаки. Если сообщение об ошибках появляется сразу или в то время как вы контролируете открытый Telnet - подключение, исследуйте их: Если

антивирусное программное обеспечение работает на CAD или ПК CSD, поверните его от включения реального времени, просматривающего если применимо. Если Windows Firewall включен, выключите его в разделе Windows Firewall Панели управления. Проверьте, что вышеупомянутые порты не заблокированы через Групповую политику. Проверьте, что любой межсетевой экран в транзитном пути позволяет трафик по ранее упомянутым портам. Если CAD и CSD достижимы только по VPN, удостоверьтесь, головная станция VPN и все другие устройства безопасности позволяют трафик по вышеупомянутым портам. Проверьте, что Cisco Security Agent (CSA) не блокирует ранее упомянутые порты, если он установлен. Проверьте, что сетевые порты в транзитном пути свободны от ошибок. Если ПК CAD или CSD имеет множественные NIC и IP-адреса, отключите неиспользованный NIC. Проверьте, что никакие приложения от стороннего разработчика на CAD или конфликте ПК CSD с программным обеспечением UCCX и не предотвращают связь на ранее упомянутых портах. Выполните данные действия: Для этого создайте тестовый ПК с базовой версией операционной системы, установленной, такие как Windows Vista, XP и т.д. Избегайте использования предварительно упакованного корпоративного имиджа. Установите только CAD или CSD на этом тестовом ПК. Тест, чтобы видеть, существуют ли ранее упомянутые признаки. В противном случае добавьте каждое приложение на производственном ПК к тестовому ПК инкрементно и протестируйте CAD и функциональность CSD между каждой установкой.

Проблема

Агент Cisco Agent Desktop появляется и исчезает из Cisco Supervisor Desktop

Периодически Агент начинает исчезать и появляться на Supervisor Desktop в соответствии с Отчётом о Состоянии агента Команды.

Решение

Когда многопроцесный не выходит правильно под ПК Рабочего места агента, эта проблема вызвана. Когда связь SHAT на Порте TCP 59000 и 59020 между Клиентом и сервером была потеряна из-за отказа сети / простой. CAD неспособен восстановиться с этого и создает множественные экземпляры Agent.exe.

Выход влиял на приложение Cisco Agent Desktop и CAD запуска снова.

Проблема

Сообщение PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION

В журнале PIM существует сообщение PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION. Это происходит, когда агент не берет вызов, и вызов возвращается в очередь, агент становится не готовым тогда, сообщение об ошибках Request operation failed появляется.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. **FilterOutRecoveryOnTimerExpiry to1** набора и перезапуск сервисы на PG в этом местоположении: `HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic`
2. Набор `свр` испытывает таймаут с этим параметром: `setRnaTimeOut *:15`

Проблема

Ошибки навигации

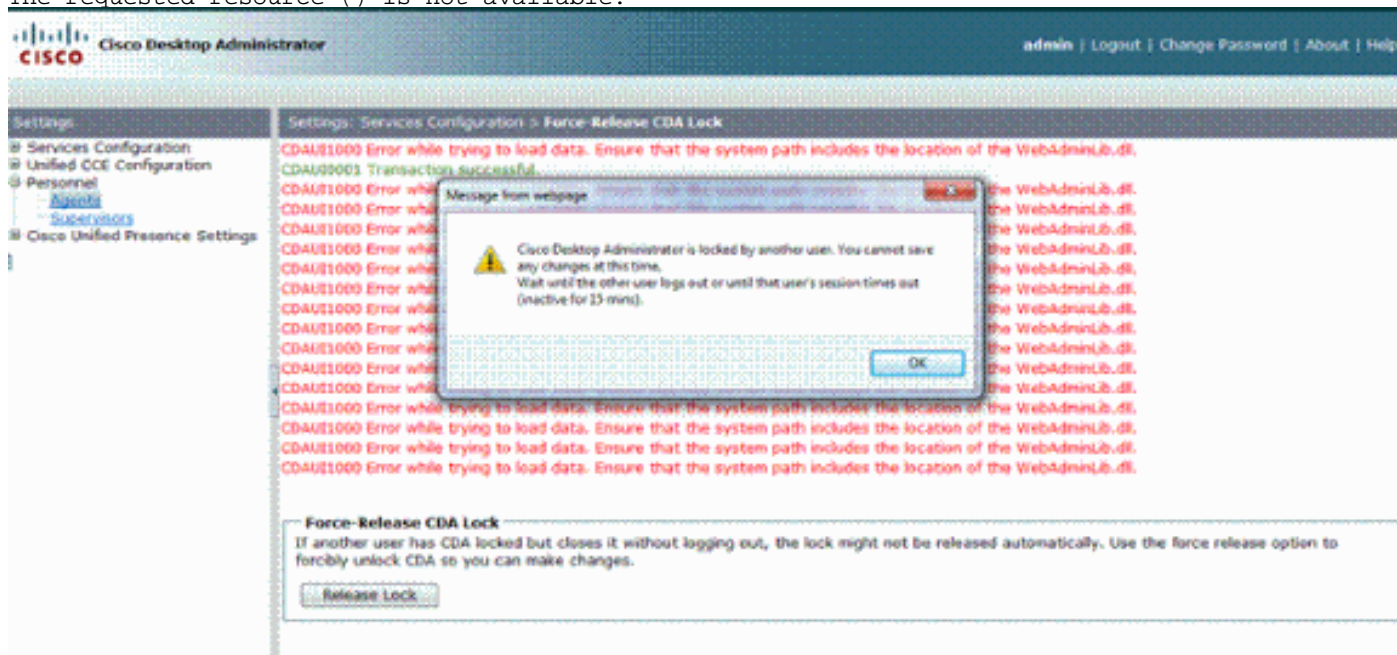
Во время навигации других страниц администратора Рабочего стола Cisco появляется одна из этих ошибок:

CDAUI1000 Error while trying to load data.

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

Или

The requested resource () is not available.



Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. В Панели управления запустите **утилиту System**.
2. На Вкладке Дополнительно нажмите **Environment Variables**.
3. Из списка Системных переменных выберите **Path** и нажмите **Edit**.
4. В поле значения переменной найдите `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin string`. Используйте вырезанный и вставить для перемещения его в начало строки значения переменной. Это приводит к DLL, к которому обращаются от корректного местоположения.
5. Нажмите **ОК** и закройте **утилиту System**.
6. Остановите **Cisco унифицированный Node Manager**.

7. На Унифицированном сервере CCX удалите **teamadmin** папку из этих местоположений: **C : \Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin\webappsC : \Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin\work\catalina\localhost**
8. Перезапустите **Унифицированный Node Manager** и ждите две минуты. **Примечание:** После того, как вы выполняете эти шаги должна существовать возможность, чтобы обратиться к администратору Рабочего стола Cisco и перейти к другим страницам.

Проблема

Неспособный видеть всех агентов на мониторе и в журнале

Вы неспособны видеть всех агентов в экране монитора и в журнале, это сообщение об ошибках появляется:

```
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.
```

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsa19971 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Выполните эти шаги, чтобы установить ключ реестра на сервере Citrix и решить эту ошибку:

1. Выберите **Start> Run** и введите **regedit**.
2. Создайте ключ реестра: **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Chat Server API\Setup**.
3. В том ключе создайте стоимость **DWORD** под названием **OmniOrbUsePort**.
4. Установите значение в 0.
5. Перезапустите сервер Citrix.

Проблема

Агенты CAD не отображены на CSD

Агенты, который в CSD зависит от связи программного обеспечения. Программное обеспечение CAD связывается с CSD о его состоянии через UCCX. Если обрывы соединения кто-либо, где в этом пути соединения, выполните эти шаги для решения вопроса:

Примечание: Это может произойти, потому что синхронизация сломано, поскольку CSD показывает по service после выбора команды.

Решение

1. Остановите диспетчер узлов.

2. Перезапустите диспетчера CTI во всем Cisco CallManager в кластере.
3. Запустите диспетчер узлов на основном IPCCX и ждите, пока это не появится.
4. Запустите узел, скудный в sub IPCCX.

Проблема

Названия агентов не появляются в Supervisor Desktop из-за ODBC неверна настроенного

Если DSN ODBC создан без каких-либо паролей, это может произойти. При тестировании DSN ODBC необходимо ввести пароль и затем протестировать соединение. В данном примере Сервер CTIOS пытался войти без пароля и таким образом подведенного Соединения ODBC. Так как Соединение ODBC отказало, SQL-запросы в Реестре CTIOS не был сделан вообще..

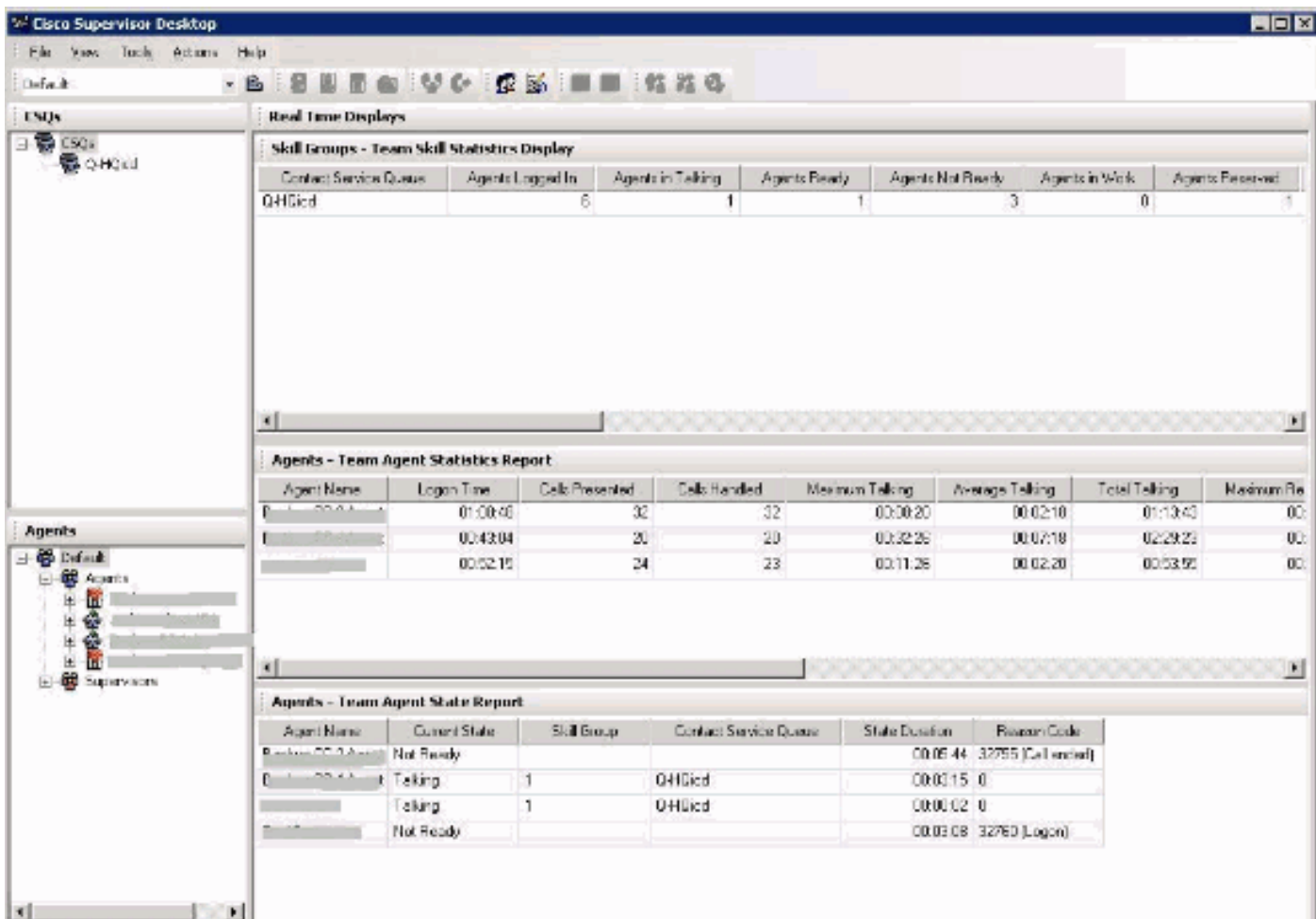
Решение

Сначала удостоверьтесь, что Соединение ODBC установлено правильно и работает, и затем перезапустите Сервер CTIOS для решения этого вопроса.

Проблема

USCX имеет 6 агентов, в которых входят, но только 4 появляются в Supervisor Desktop

Cisco Supervisor Desktop показывает шести агентам, в которых входят под разделом *Отображений в режиме реального времени* окна приложения, но только четыре из шести, в которые входят, обнаруживаются в *Окне агентов*.



Решение

Два агента вышли из сервиса чата Cisco, потому что порты были заблокированы с рабочей станции на сервер UCCX. Необходимо проверить, что порты не заблокированы для решения этого вопроса.

Проблема

Множественные экземпляры Agent.exe созданный агент CAD причины для исчезновения

Агенты периодически исчезают и вновь появляются от CSD. CAD теряет подключение сервису вызова/чата и не восстанавливается должным образом. Множественные случаи agent.exe появляются в списке процессов ПК агента в Менеджере задач. Netstat на ПК агента показывает множественные соединения серверу.

Решение

Решение состоит в том, чтобы применить исправленную версию файла Spkstd.dll к каждому из компьютеров CAD как обходной путь для этой проблемы. Существует два решения для этой проблемы:

1. Уничтожьте процессы agent.exe на Менеджере задач и откройте CAD снова на настольном компьютере агента. Затем вы видите агентов на Supervisor Desktop. Это -

быстрое решение, но не постоянное решение.

2. На рабочей станции агента выберите **C:> Program Files> Cisco> Рабочий стол> каталог Bin**. Затем выполните эти шаги:Переименуйте существующий SplkStd.dll, например SplkStd.old.Извлеките исправленный файл SplkStd.dll к переименованному пути.Перезагрузите рабочую станцию агента.

Примечание: Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtd75811 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

Проблема

Агенты не появляются на CSD

Агенты не появляются на CSD вообще.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Для навигации к CDA выберите **Start> Programs> Cisco> Desktop> Admin**.
2. Щелкните по **Call Center 1** и из меню, выберите **Desktop Administrator> Side A**.
3. На следующем окне, если вы не имеете ранее, настраивают пароль, просто щелкают по **входу в систему** (никакой необходимой пароль).
4. **Конфигурация Choose Services> Синхронизирует Сервис каталогов** и щелкает по кнопке **Synchronize**.
5. Перезапустите сервис рабочего стола Cisco.

Проблема

Отображение в режиме реального времени в CSD не обновляет

Отображение в режиме реального времени в Cisco Supervisor Desktop не обновляет под корневой областью Группы умений ни для какой группы. Если вы выполняете развертку в определенную группу, вы в состоянии видеть подробные данные агента.

1. Установите порог отладки на FCCserver и FCRasSvr в папке 'C:/Program Files/Cisco/Desktop/config' на обоих PG. Гарантируйте, что порог отладки установлен для ПК супервизора также.
2. Однажды вход в систему Агента и Супервизора и статистическая проблема показана наблюдается, соберите FCCserver, Rascalserver, и журнал Супервизора и отладку.
3. Чтобы гарантировать, что можно завершить синхронизование, перезапустите Сервис Синхронизования Cisco от Windows Services на обоих PG.

После того, как Сервис Синхронизования Cisco был перезапущен, проверьте журналы:

```
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.

Примечание: Введите `netstat-p tcp-b-n` команда на стороне сервера CAD для показа, какой .exe использует эти порты.

От журналов было определено, что СНАТ и Корпоративное обслуживание в UCCE используют другие порты, чем упомянутые, когда связано с клиентами CAD:

- TCP 5900 чата для соединения с агентом TCP 37350 для соединения с Супервизором.
- Предприятие TCP 59004 для соединения с клиентом Агента.

Для решения этого вопроса перезапустите Сервис Cisco Enterprise. Если это не устраняет проблему, перезапустите Серверы периферийного шлюза.

Проблема

Некоторые Общие проблемы были Агентами, не отображенными

Когда больше чем 10 навыков были назначены на агента, синхронизация заменило данные полученным в последнем обновлении от СТИ. Супервизор тогда только показал бы то, что он получил в новом обновлении от синхронизования. Так, в CSD уничтожают Группы - отчёт об Отображении статистических данных Агента Навыка не показывает корректным агентам для навыков, выбранных слева от панорамирования. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCsm81553 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Когда команда или навык выбраны, который не содержит записей, супервизор показал бы всем участникам той команды. Отчёты действительно работают правильно после того, как синхронизирующее исправление установлено, когда выбраны допустимая команда или навык. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCsm81587 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Сообщение об ошибках "Ошибка CDAUI1000 при попытке загрузить данные" появляется при попытке настроить Скрытый контроль / Запись](#)
- [Руководство пользователя администратора Рабочего стола Cisco](#)
- [Проблемы Cisco Supervisor Desktop с брандмауэром Windows XP](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)