

UCCX CAD排除故障提示

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[故障排除情况](#)

[集和收集的跟踪UCCX CAD电子邮件问题的](#)

[UCCX服务器端](#)

[代理程序旁边日志](#)

[Microsoft Exchange服务器日志](#)

[在您与Cisco技术支持中心\(TAC\)联系前](#)

[检查已连接CAD/CSD连接的端口](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法下载遇到的file错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[错误，当您结束CAD，当集成与CUP](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[UCCX和CUP在CDA和CAD的集成问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法启动CAD由于错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法CAD的代理程序登陆由于IPv6错误](#)

[问题](#)

[解决方案：当EM启用](#)

[解决方案：当EM没有启用](#)

[在CAD的错误消息关于CAD服务IP地址崔凡吉莱](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[错误1310，当您安装CAD](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[有UCCX版本8.5的远程监控失败](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[CSD不能开始](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[没有注册Microsoft终端服务器](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[CAD不能弹出到重点正如所料](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文担当多种故障排除注释的一集Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) ， Cisco代理桌面 (CAD)和Cisco Supervisor Desktop (CSD)问题的。本文假设，用户有UCCX和CAD/CSD基础知识，并且能导航和收集跟踪。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX
- CAD
- CSD
- 思科Desktop Administrator (CDA)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM或CallManager)
- Cisco Unified Presence Server (CUP)

使用的组件

本文档中的信息根据UCCX版本8.x和以上， CUCM Version 8.x和以后，并且托起版本8.x和以上。

故障排除情况

此部分包括您也许遇到，并且的几个问题您如何能解决他们。

集和收集的跟踪UCCX CAD电子邮件问题的

注意： 设置在服务器和代理程序侧的跟踪，再创问题，然后收集日志。

UCCX服务器端

为了设置跟踪，请导航对Cisco Unified CCX维护性> Trace > Configuration > Cisco Unified CCX桌面服务并且设置思科桌面代理程序电子邮件服务对调试4。

为了收集日志，打开实时监控工具(RTMT) > Trace &记录中央印制厂>收集的日志>选择所有思科桌面服务和EEM服务器服务。

代理程序旁边日志

为了设置跟踪，请导航对C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\并且打开Agent.cfg文件。在[Debug Log]类别下，设置阈值为traceand保存文件。文件应该当前读类似于此：

```
[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
```

并且请打开EemUi.cfg文件并且从参考TRACE的线路删除-号(#) (应该是第一条线路)和添加一-号到线路参考调试(应该是第三行)。它如下所示：

```
[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
```

Microsoft Exchange服务器日志

Microsoft Exchange管理器应该订婚获取Microsoft Exchange邮箱审计日志。

注意：思科对排除故障Microsoft Exchange服务器不负责。如果有任何问题，您可能请求Microsoft Exchange管理器获取并且分析邮箱审计日志，在您继续排除故障前。

在您与Cisco技术支持中心(TAC)联系前

在您与协助的前，TAC联系您应该也收集此信息。

- 与所有设计专用(ES)的全双工UCCX版本构建或思科选项包(COPS)安装的文件，例如10.0.1.11001-37
- CAD全双工版本
- 电子邮件服务器版本
- 苛求与显示与日志的问题包括15分钟在有问题的事件前后的时间戳和屏幕画面的问题说明

检查已连接CAD/CSD连接的端口

[问题](#)

当您排除故障CAD时，您必须经常迅速找到连接对UCCX的端口和服务从CAD/CSD。

[解决方案](#)

请使用show network状态CAD machine>命令的搜索< IP地址。

示例：

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

此输出可以用于为了显示已连接/已建立本地端口和远程端口CAD/CSD计算机的。多数CAD服务使用TCP连接，并且这些可以用端口使用率指南的功能服务端口匹配。

无法下载遇到的file错误

[问题](#)

在升级UCCX，CAD用户收到此错误消息后，在他们登陆时候。

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

然而，在他们点击OK按钮后，他们能顺利地登陆。

每当CAD应用程序启动，检查一个新版本的可用性。CAD利用真的更新，查找在C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe。

[解决方案](#)

为了避免此错误，请在升级前执行这些步骤：

1. 卸载CAD/CSD。
2. 下载从插件页的安装程序并且安装CAD/CSD。
3. 打开C:\Program Files\COMMON FILE\CAD\bin\并且重命名update.exe文件对updateold.exe。

错误，当您结束CAD，当集成与CUP

问题

此错误出现，当UCCX集成与Cisco Unified Presence Server时(CUP)。

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

解决方案

1. 打开IM服务器集群管理，并且导航对IM和在线状态域。
2. 修改与完全限定域名的DOMAIN.NOT.SET。
3. 有代理程序注销并且记录上一步。

UCCX和CUP在CDA和CAD的集成问题

问题

此错误在集成的UCCX CDA能被看到与CUP。如果登录CUP，当启动出故障时，您观察此错误：

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

解决方案

验证用户是CUP的一最终用户。在这执行后，请检查在CUP的CAD客户端类型配置。

注意：CAD客户端类型设置，如果您的系统使用CUP版本8.6或以上，必须配置。为了CAD的代理程序能登陆，必须添加CAD客户端类型到Unified在线状态管理。

1. 在Cisco Unified Presence管理中，请导航对**应用程序>客户端类型**。
2. 单击新增。
3. 完成客户端类型页心如下：

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

4. 确保检查**版本检查要求**的复选框。
5. 保存配置。
6. 重新启动思科客户端配置文件在网络服务中查找的代理程序服务。

无法启动CAD由于错误

问题

当您启动CAD时，兼容性用操作系统的Microsoft Windows检查。如果有任何问题，CAD不能启动，并且您收到这些错误之一：

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

或

```
admin:show network status search 10.201.227.238
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavdav:hbc 10.201.227.238:51450
```

```
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavdav:3001 10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:52135 10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105:notify_srvr 10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp      0      0 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

解决方案

1. 在代理程序计算机上的日志与本地管理员帐户。
2. 导航对C:\ProgramFiles(x86)\Cisco\Desktop\bin\。
3. 用鼠标右键单击agent.exe，点击属性，并且导航对兼容性选项卡。
4. 选择运行在兼容模式的此程序。
5. 选择程序以管理员权限运行。

无法CAD的代理程序登陆由于IPv6错误

问题

当座席日志到CAD里，登录失效与此错误：

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

这发生，当Extension Mobility (EM)时是启用或禁用的并且能发生，因为CAD不支持IPv6或有启用的IPv6。

解决方案：当EM启用

1. 访问 CUCM 最终用户配置页面。
2. 在受控的设备下，请连结IP电话的MAC地址与最终用户。
3. 添加用户到标准CTI启用的用户组。
4. 添加电话到Rmcm用户。

5. 访问CUCM Administration > Device > Phone , 并且点击问题出现的电话。

6. 选择 Device > Device Settings > Common Device Configuration。

7. 更改IP寻址模式对仅IPv4。

8. 从CUCM Phone Configuration页 , 重置IP电话。

9. 重置 TFTP 和 CTIManager 服务。

如果它仍然不运作 , 请完成这些步骤 :

1. 取消关联从Rmcm用户的电话。

2. 重置电话。

3. 连结电话与Rmcm用户。

4. 重置电话。

此问题可以被跟踪在Cisco Bug ID [CSCti18636](#)下。

解决方案 : 当EM没有启用

当CAD登录发生故障时 , 并且EM不是在使用中的 , 请重新启动UCCX引擎并且设法再登陆。

此问题可以被跟踪在Cisco Bug ID [CSCtk00173](#)下。

在CAD的错误消息关于CAD服务IP地址崔凡吉莱

问题

当您设法登录CAD时 , 您收到错误消息。

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

此错误主要在一个附属节点安装的方案出现 , 并且节点的IP地址从postinstall.exe文件是缺少的。

解决方案

1. 运行程序以管理员权限。用鼠标右键单击agent.exe并且运行作为管理员。
2. 运行postinstall.exe并且验证IP地址正确。文件可以在C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\找到。

如果问题仍然存在，请尝试此：

3. 去C:\Program Files\CAD\bin\并且重命名update.exe对old_update.exe并且再运行CAD客户端代理程序。
4. 下载客户端配置工具从在Application Administrator页的UCCX > Tools>插件并且一次运行它在代理程序PC。

错误1310，当您安装CAD

问题

当您安装CAD时，您收到此错误：

```
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
```

解决方案

当CAD客户端配置工具在PC运行用抗病毒或security software时，此错误经常接收。下载并且重新运行没有安装的抗病毒或security software在计算机的客户端配置工具。

有UCCX版本8.5的远程监控失败

问题

当您呼叫时，远程监控良好工作;但是，当输入代理程序的分机，此消息听到。

```
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 pavdave-uccx105.pavda:12028 :::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

UCCX引擎日志(MIVR)的考试显示此：

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

解决方案

打开CDA并且导航对**设置>服务配置>多行，监控&记录> VOIP监控设备**。检查并且确保在默认VoIP箴言报服务下有选择的服务器。

CSD不能开始

问题

CSD启动是卡住在最初的屏幕没有错误消息或进度和登录画面不能显示。

CSD日志显示此：

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

解决方案

错误日志显示该也失败的WSAStartup失败和因而CSD开始。这归结于在代理程序PC (或终端服务器的一个不兼容Java版本，如果这是瘦客户端环境)。

1. 清除任务管理器的卡住的CSD会话。
2. 卸载当前Java版本。
3. 参考[UCCX兼容性矩阵](#)并且下载Java确切的版本您的UCCX实例的。

没有注册Microsoft终端服务器

问题

在瘦客户端环境，代理程序或Supervisor日志在服务器没有被找到。因为使用物精确的家庭文件夹未被映射，这发生。

解决方案

家庭文件夹的地图用户。如果访问用户属性对话框，映射驱动在终端服务配置文件实验室下，并且保证映射在格式，这可以执行：`\\servername\共享名称\%username%`。

这是从CAD瘦客户端指南的一示例：

CAD不能弹出到重点正如所料

问题

当一新的呼叫到达时，CAD不能弹出到在前景的重点。

有时，应用程序也许不符合需要的条件弹出到前景或者由接管前景的另一应用程序先占有。

进程必须满足变为的标准前景窗口描述此处：

- 进程是前景进程。
- 进程由前景进程开始。
- 进程接收Last input事件。
- 没有前景进程。
- 前景进程调试由Microsoft Windows，不由内置的调试。
- 前景没有锁定(请参阅LockSetForegroundWindow)。
- 前景锁定超时(请在SystemParametersInfo请参阅SPI_GETFOREGROUNDLOCKTIMEOUT)。

- 菜单不是活跃的。

有CAD窗口不会最大化的三个情况。

- ForegroundLockTimeout计时器运行。
- 另一个程序在**前面总是**强制执行。

- CAD没有最小化，并且另一个窗口在前景带来并且先占有CAD。

解决方案

有立即计时ForegroundLockTimeout并且删除那作为潜在原因的注册修改：

1. 打开**Start > Run**并且键入**regedit**。
2. 导航到此路径：[HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop]。
3. 用鼠标右键单击空空间并且创建一个新的DWORD值或者修改当前值名为**ForegroundLockTimeout**的和集或者修改值到0。(此值导致应用程序立刻采取重点。)
4. 重新启动和测验。