

Cisco Agent Desktop回归“被计时的”错误消息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[相关产品](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[Error:请求登录被计时的Cisco Unified CCX应用服务器](#)

[解决方案](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Error:在首次登录尝试的应用服务器超时](#)

[解决方案](#)

[当登陆对CAD时，代理程序收到错误消息](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述Cisco代理桌面(CAD)登录收到一被计时的错误消息的失败。此问题能出现，如果主机全局目录的LDAP服务器在Cisco Unified Communications管理器(CUCM)不使用配置的正确端口。本文提供应急方案和如何识别在MIVR日志的问题从CAD和Unified Contact Center Express服务器(UCCX)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications管理器
- Unified Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop
- Windows活动目录

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Communications管理器6.x和7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[相关产品](#)

本文档也可用于以下硬件和软件版本：

- Windows活动目录
- Cisco Agent Desktop 6.6.x或以上

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[背景信息](#)

当代理程序首先登录对CAD时，计时器开始，是硬编码对10秒和然后被超出导致在Agent Desktop看到的一个被计时的错误。

注意： [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)状态：

当查询Microsoft Active Directory时，您可执行查找全局目录通过指向脚本全局目录服务器和指定端口3268在脚本配置里。此方法典型地导致更加快速的查找。注意一个全局目录不包含用户的完全的一套属性。参考Microsoft Active Directory文档关于详细信息。

要启用查询全局目录，请配置在LDAP认证页的LDAP服务器信息指向有启用的全局目录角色域控制器的IP地址或主机名和配置LDAP端口作为3268。

当曾经Microsoft Active Directory时，请认真考虑参数选择。Cisco Unified Presence性能也许是不可接受的，当一个大活动目录实施存在时，并且配置使用一个域控制器。要改进响应时间活动目录，促进域控制器到一个全局目录和配置LDAP端口作为3268也许是必要的。

[Error:请求登录被计时的Cisco Unified CCX应用服务器](#)

当您登录CAD时，多个代理收到一个被计时的错误。

[解决方案](#)

请使用此解决方案为了解决问题。

[解决方案 1](#)

完成这些步骤：

1. 启用RM在应用程序admin的子系统调试在UCCX内。选择**系统>跟踪> Cisco Unified CCX引擎 > Trace Configuration>子系统**。检查方框**SS_RM**调试。

2. 登陆对CAD并且注释时间、座席分机和用户ID。在登录期间您应该看到错误消息。您能在测验以后关闭CAD应用程序。
3. 在测试时间时期，收集从UCCX服务器的MIVR日志。MIVR日志在UCCX服务器的C:\Program Files\wfavvid\logs\MIVR目录查找。找出测试登录的开始座席ID的：

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

登录ID是使用登陆到CAD的同一个ID。对于我们的测验使用了MSmith。下个消息应该是登录是成功的;但是，超时能出现，因为CAD计时器超时(10秒)。在第10第二CUCM完成验证后，您然后看到。

```
//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
```
4. 您需要端口更新到有全局目录的LDAP服务器，在CUCM配置，为了更正行为。打开在CUCM发行商的CCM管理员页面，https://CUCM_IP/ccmadmin/showHome.do系统> **LDAP > LDAP目录**然后选择Findat新窗口为了显示所有LDAP服务器。在LDAP目录配置页内，请更改从389的LDAP波尔特到3268。选择**保存**。波尔特3268应该只用于主机全局目录的LDAP服务器。如果LDAP服务器不主机全局目录然后请使用端口389。在此步骤完成后，CUCM客栈的重新启动要求为了更改能采取影响。如果端口更改那么没有要求CUCM客栈的重新启动仍然要求为了清除所有连接问题在CUCM和活动目录之间。

解决方案 2

如果主机全局目录的LDAP服务器用端口3268当前配置，AXL服务提供商更新解决问题。

打开Appadmin并且选择**System > Cisco统一的CM配置**。在Unified CM配置页，请移动CUCM客栈向可用的AXL服务提供商然后单击**更新**为了从选定AXL服务提供商删除CUCM客栈。

然后请返回CUCM客栈返回选定AXL服务提供商，再单击**更新**。

测试CAD登录并且验证时间被解决了。

Error:在首次登录尝试的应用服务器超时

在首次登录尝试期间到Cisco Agent Desktop里，用户收到此错误消息：

```
Application server timeout on the first login attempt
此问题由Cisco Bug ID CSCta49259 (仅限注册用户)描述。
```

解决方案

执行这些步骤为了解决此问题：

1. 去C:\Program Files\Cisco\Desktop\config。
2. 将有文件那里名为PhoneDev.cfg。打开有Notepad的文件，并且添加此在文件结束时

```
: [ReqTimeout]
Milliseconds=30000
```

当登陆对CAD时，代理程序收到错误消息

代理程序收到Cisco Unified CCX断断续续错误消息在登录。

解决方案

为了解决此问题，请完成在代理程序的计算机的这些步骤：

1. 使用记事本，去C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config，并且打开phonedev.cfg。
2. 添加在文件的此值，并且保存：[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. 添加请求时间重视到服务器的此位置：HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\Spanlink \ CAD \站点
设置修改LDAP请求超时值到60。
4. 更新CUCM的DNS服务器条目在代理程序的计算机。
5. 重新启动服务器。

相关信息

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)