

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[这些问题之一发生在Cisco IP Contact Center \(IPCC\) Express环境的代理程序：](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[Cisco Agent Desktop代理程序从Cisco Supervisor Desktop出现并消失](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

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

[解决方案](#)

[问题](#)

[定位错误](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[无法发现所有代理程序在监视器和在日志](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[CAD代理程序在CSD没有显示](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[代理名称在Supervisor Desktop没出现由于不正确的配置的ODBC](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[UCCX有登陆的6个代理程序，但是仅4在Supervisor Desktop出现](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[多个消失的Agent.exe实例创建的原因CAD代理程序](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[代理程序不出现在CSD](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[在CSD的实时显示不更新](#)

[问题](#)

[一些常见问题是显示的座席](#)

[相关信息](#)

简介

当这些问题之一发生在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境时的代理程序本文描述步骤采取：

1. 是登陆的Cisco代理桌面(CAD)代理程序和处理呼叫在Cisco Supervisor Desktop (CSD)可能没出现。
2. 另一方面CAD代理程序在CSD出现，但是迅速消失。
3. CAD代理程序无法聊天与CSD用户。
4. 消息在事件查看器出现注册UCCX服务器。示例如下：

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CRS版本3.x和以后

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。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

这些问题之一发生在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的代理程序：

1. 是登陆的Cisco代理桌面(CAD)代理程序和处理呼叫在Cisco Supervisor Desktop (CSD)可能没出现。
2. 另一方面CAD代理程序在CSD出现，但是迅速消失。
3. CAD代理程序无法聊天与CSD用户。
4. 消息在事件查看器出现注册UCCX服务器：

原因

CAD和CSD使用一份所有权聊天协议为了传达座席状态和聊天消息在客户端服务器体系结构里。这些信息由在UCCX服务器的思科桌面聊天服务如所需要传送并且接收并且被分配给CAD和CSD用户。如果思科桌面聊天服务无法建立对CAD和CSD应用程序的联系在此协议使用的端口，上一个症状是结果。

这些端口一定是开放的在转接路径中为了聊天协议能正确地运转：

- UCCX服务器- TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020)----- (59000) UCCX服务器(59000)----- (59021) CSD

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 如果CAD在Citrix或微软终端服务环境安装，请确保PostInstall.exe工具为此部署类型配置。完成这些步骤：在Citrix或MTS服务器上，请打开程序文件> Cisco>桌面> bin > PostInstall.exe。确认显示的IP地址是那些UCCX服务器。在左面板中，请选择瘦客户端环境。选择是在右边的面板中。单击 **Apply**。重新启动所有CAD和CSD实例。
2. 如果UCCX版本是7.0(1)，请验证CAD应用程序不体验Cisco Bug ID [CSCtd75811 \(仅限注册用户\)](#)。当这些症状存在，Cisco Agent Desktop PC的打开窗口**任务管理器**。点击**Processes**选项。检查从所有用户方框的**Show processes**。由**镜像名称**排序进程列表。如果agent.exe多个实例存在，请升级UCCX对包含修正对Cisco Bug ID CSCtd75811的版本([仅registeredcustomers](#))。
3. 如果UCCX版本是7.0(1)，请验证系统路径包括WebAdminLib.dll。要执行如此，请选择WebCDA > **Services Configuration**>企业数据>菲尔茨。如果此错误返回，请完成在CAD故障排除指南提及的应急方案：
4. 验证代理程序分配到**Web**的正确团队**CDA >人员>代理程序**。因为目录服务没有同步，代理程序比Appadmin能看上去分配到Web的CDA不同的团队。请手工同步从**Web CDA > Services配置**的目录服务或重新启动从Appadmin控制中心的思科桌面同步服务。
5. 验证所有桌面服务在Appadmin控制中心运作。如果这些服务中的任一在显示，或，协助的联系方式Cisco技术支持中心(TAC)。这是应该运作服务的列表：思科桌面呼叫/聊天服务思科桌面企业服务思科桌面LDAP箴言报服务思科桌面许可证和资源管理器服务思科浏览器和IP Phone Agent服务-，如果使用CAD-BE或IPPA思科桌面录音&统计信息服务思科桌面同步服务
6. 在以前被提及的端口的测验连接在UCCX服务器之间和CAD和UCCX服务器和CSD。在UCCX服务器上，请打开命令提示符窗口。运行在客户端PC的CAD或CSD应用程序。发出这些命令并且替代正确IP地址：**注意**：故障消息表示以在命令提示符窗口的此消息的外观。如果故障消息没有接收，请测试从CSD和CAD PCs的连接到UCCX服务器。在CAD或CSD PC上，请打开命令提示符窗口。发出此命令，并且替代主控UCCX服务器的正确IP地址：如果故障消息没有接收，请监控开放Telnet连接，当这些症状出现时。如果故障消息立即出现或，当您监控开放Telnet连接时，请检查这些：如果防病毒软件在CAD或CSD PC运行，关掉包括实时如果适用扫描。如果Windows防火墙启用，在控制面板的Windows防火墙部分的关掉。验证上述的端口没有通过组策略阻塞。验证所有网络防火墙在转接路径允许在以前被提及的端口的流量。如果CAD和CSD在VPN是仅可及的，请确保VPN头端和其他安全设备允许在上述的端口的流量。验证Cisco Security Agent (CSA)不阻塞以前被提及的端口，如果安装。验证网络端口在转接路径免于错误。如果CAD或CSD PC有多个NIC和IP地址，请禁用未使用NIC。验证在CAD的没有第三方应用程序或CSD与UCCX软件的PC冲突并且防止在以前被提及的端口的

通信。请执行以下步骤：要执行如此，请构件有操作系统的基本版本的测验PC安装例如Windows比斯塔，XP等等。避免使用一个被预先包装的公司形象。安装仅CAD或CSD在此测验PC。测试发现以前被提及的症状是否存在。否则，请递增添加在制作PC的每应用程序到测验PC，并且测试在每安装之间的CAD和CSD功能。

问题

Cisco Agent Desktop代理程序从Cisco Supervisor Desktop出现并消失

间歇地代理程序开始消失和出现在Supervisor Desktop在团队座席状态报告下。

解决方案

当多个线索不正确地退出在Agent Desktop PC下时，此问题被引起。当在TCP端口59000和59020的聊天通信在客户端和服务端之间丢失的归结于网络中断/中断。CAD无法从此恢复并且创建多个Agent.exe实例。

退出受影响的Cisco Agent Desktop应用程序并且再启动CAD。

问题

PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION消息

在PIM日志，有PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION消息。这发生，当代理程序不接收呼叫，并且呼叫去回到队列，代理程序变得不就绪错误消息然后出现。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

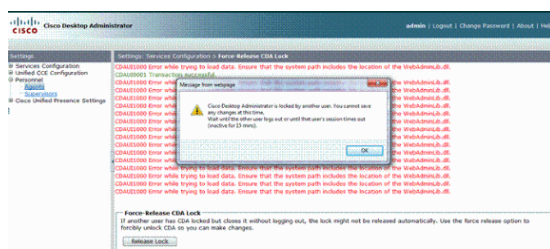
1. 设置FilterOutRecoveryOnTimerExpiry to 1并且在此位置重新启动在PG的服务：
2. 设置cvp时间与此参数：`setRnaTimeOut *:15`

问题

定位错误

在思科Desktop Administrator不同的页的定位时，这些错误之一出现：

或者



解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 在控制面板中，请启动**系统应用程序**。
2. 在高级选项卡。 ，请点击**环境变量**。
3. 从系统变量列表，请选择**路径**并且单击**编辑**。
4. 在Variable Value字段，请找出C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin字符串。请使用剪贴移动它向可变值字符串的开始处。从正确位置访问的这导致DLL。
5. 点击OK键并且结束**系统应用程序**。
6. 终止**Cisco Unified节点管理器**。
7. 在Unified CCX服务器上，请删除从这些位置的teamadmin文件夹：**C:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\工作\卡特利娜\localhost**
8. 重新启动**Unified节点管理器**，并且等两分钟。**注意：**在您完成这些步骤后您应该能访问思科Desktop Administrator和导航到不同的页。

问题

无法发现所有代理程序在监视器和在日志

您无法发现在(日志)监控程序的所有代理程序，并且在日志，此错误消息出现：

此问题在Cisco Bug ID [CSCsa19971](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案

完成这些步骤为了设置在Citrix服务器的注册表项和解决此错误：

1. 选择**Start > Run**并且键入regedit。
2. 创建注册表项：**HKEY_LOCAL_MACHINE \ \ Spanlink \API **。
3. 在该密钥，请创建名为**OmniOrbUsePort**的DWORD值。
4. 设置值到0。
5. 重新启动Citrix服务器。

问题

CAD代理程序在CSD没有显示

在CSD取决于软件通信的代理程序。CAD软件通信对关于其状态的CSD通过UCCX。如果其中任一通信中断其中在此通信路径，完成这些步骤为了解决问题：

注意：这能发生，因为同步是残破的，因为CSD不显示服务，在您选择团队后。

解决方案

1. 终止节点管理器。

2. 重新启动在所有Cisco CallManager的CTI Manager在集群。
3. 请开始在主控IPCCX的节点管理器并且等待，直到看起来。
4. 启动节点微薄在子IPCCX。

问题

[代理名称在Supervisor Desktop没出现由于不正确的配置的ODBC](#)

如果ODBC DSN创建，不用任何密码，这能发生。当您测试ODBC DSN时，您需要输入密码然后测试连接。在本例中，设法的CTIOS服务器登陆，不用密码和ODBC连接因而失败。从失败的ODBC连接，在CTIOS注册的SQL查询根本未被执行。

解决方案

首先请确保ODBC连接正确地设置和工作，然后重新启动CTIOS服务器为了解决此问题。

问题

[UCCX有登陆的6个代理程序，但是仅4在Supervisor Desktop出现](#)

Cisco Supervisor Desktop显示六个代理程序登陆在应用程序窗口的实时显示部分下，但是登陆的仅四六在座席窗口出现。

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface with several data tables. The 'Skill Groups - Team Skill Statistics Display' table shows 6 agents logged in, 1 in talking, 1 ready, 3 not ready, 0 in work, and 1 reserved. The 'Agents - Team Agent Statistics Report' table lists 6 agents with their login times and call statistics. The 'Agents - Team Agent State Report' table shows the current state of 6 agents, including their skill groups and reasons for being in various states.

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved
QHGDcd	6	1	1	3	0	1

Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Maximum Talking	Average Talking	Total Talking	Maximum Wait
...	01:00:40	32	32	00:00:20	00:02:10	01:13:40	00:00:00
...	00:43:04	20	20	00:02:25	00:07:18	02:29:23	00:00:00
...	00:02:15	24	23	00:11:26	00:02:20	00:53:52	00:00:00

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
...	Not Ready			00:05:44	32755 (Call arrival)
...	Talking	1	QHGDcd	00:03:15	0
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:02	0
...	Not Ready			00:03:08	32760 (Login)

解决方案

因为端口从UCCX服务器的，工作站阻塞两个代理程序被记录了丧失思科聊天功能。您需要验证端口没有阻塞为了解决此问题。

问题

多个消失的Agent.exe实例创建的原因CAD代理程序

代理程序从CSD间歇地消失并且再现。CAD丢失连接对呼叫/聊天服务，并且不适当地恢复。agent.exe多个实例出现在任务管理器的代理程序PC进程列表。在代理程序PC的Netstat表示对服务器的多个连接。

解决方案

解决方案将申请Splkstd.dll文件的修正版本对其中每一CAD桌面作为应急方案此问题。有此问题的两解决方案：

1. 结束在任务管理器的agent.exe进程并且再打开CAD，在代理程序的台式机。然后您看到在Supervisor Desktop的代理程序。这是快速修复，但是不是永久解决方案。
2. 在代理程序的工作站，请选择C : > Program Files > Cisco>桌面>二进制文件目录。然后请完成这些步骤：重命名现有SplkStd.dll，例如SplkStd.old。抽出被修补的SplkStd.dll文件到重命名的路径。重新启动代理工作站。

注意：这在Cisco Bug ID [CSCtd75811](#) ([仅限注册用户](#))描述

问题

代理程序不出现在CSD

代理程序根本不出现在CSD。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 为了导航到CDA，请选择Start > Programs > Cisco>桌面> Admin。
2. 点击从菜单的呼叫中心1和，选择Desktop Administrator >端A。
3. 在下一个窗口上，如果以前有不配置密码，请点击登录(没有需要的密码)。
4. 选择服务配置>同步目录服务并且点击同步按钮。
5. 重新启动思科桌面服务。

问题

在CSD的实时显示不更新

在Cisco Supervisor Desktop的实时显示不更新在任何组的根技能组地区下。如果操练下来到一特定

组，您能发现代理程序详细信息。

1. 设置在FCCserver的调试在'C的阈值和FCRasSvr : /Program文件/Cisco/桌面/设置'文件夹在两个PG。保证调试阈值为Supervisor PC也设置。
2. 一旦代理程序和Supervisor登录，并且统计显示问题被观察，请收集FCCserver、Rascalserver和Supervisor日志和调试。
3. 为了保证您能完成同步，请重新启动从Windows服务的思科同步服务在两个PG。

在思科同步服务被重新了启动后，请检查日志：

注意： 输入netstat - p tcp - b -n命令在CAD服务器端为了显示哪.exe使用这些端口。

从日志确定聊天和企业服务在UCCE比被提及的那些使用不同的端口，当连接对CAD客户端：

- 聊天TCP 5900连接到代理程序TCP 37350连接到Supervisor。
- 连接的企业TCP 59004对代理程序客户端。

为了解决此问题，请重新启动Cisco企业服务。如果那不调整问题，请重新启动PG服务器。

问题

一些常见问题是显示的座席

当超过10技能分配到代理程序，请同步替换数据用在从CTI的最近一次更新接收的那。Supervisor只然后将显示什么在从同步的多数最新更新接收。因此，在CSD杀害组中-技能代理程序统计显示报告不显示技能的正确代理程序选择在平底锅左侧。这在Cisco Bug ID [CSCsm81553 \(仅限注册用户\)](#)描述。

当不包含记录的团队或技能选择时，Supervisor将显示该团队的所有队员。报告正确地运作，在同步补丁程序安装后，当一种有效团队或技能选择时。这在Cisco Bug ID [CSCsm81587 \(仅限注册用户\)](#)描述。

相关信息

- [错误消息"CDAUI1000错误，当尝试装载数据"时出现，当尝试配置静默监控/录音](#)
- [Cisco Desktop Administrator User Guide \(Cisco Desktop Administrator 用户指南 \)](#)
- [互联网连接防火墙的Cisco Supervisor Desktop问题在Windows XP](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)