

# UCCX CAD故障排除提示

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[疑難排解案例](#)

[設定和收集UCCX CAD電子郵件問題的跟蹤](#)

[UCCX伺服器端](#)

[代理端日誌](#)

[Microsoft Exchange Server日誌](#)

[聯絡思科技術協助中心\(TAC\)之前](#)

[檢查連線的CAD/CSD連線的埠](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[遇到無法下載檔案錯誤](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[與CUPS整合時關閉CAD時出錯](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[CDA和CAD上的UCCX和CUPS整合問題](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[由於錯誤，無法啟動CAD](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[由於IPv6錯誤，CAD代理無法登入](#)

[問題](#)

[解決方案：啟用EM時](#)

[解決方案：未啟用EM時](#)

[有關CAD服務IP地址更改的CAD錯誤消息](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[安裝CAD時出現錯誤1310](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCX版本8.5遠端監控故障](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[CSD無法啟動](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[Microsoft終端伺服器上沒有日誌](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[CAD無法按預期彈出焦點](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文檔是有關Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)、Cisco Agent Desktop(CAD)和Cisco Supervisor Desktop(CSD)問題的各種故障排除說明的集合。本文檔假設使用者具有UCCX和CAD/CSD的基本知識，並且可以導航和收集跟蹤。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCX
- CAD
- CSD
- 思科案頭管理員(CDA)
- 思科整合通訊管理員 ( CUCM或CallManager )
- Cisco Unified Presence Server(CUPS)

### 採用元件

本文檔中的資訊基於UCCX版本8.x及更高版本、CUCM版本8.x及更高版本以及CUPS版本8.x及更高版本。

## 疑難排解案例

本節介紹您可能會遇到的幾個問題以及如何解決這些問題。

### 設定和收集UCCX CAD電子郵件問題的跟蹤

**附註：**在伺服器 and 代理端設定跟蹤，重新建立問題，然後收集日誌。

#### UCCX伺服器端

要設定跟蹤，請導航到**Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration > Cisco Unified CCX Desktop Services**，然後將Cisco Desktop Agent Email Service設定為Debugging 4。

為了收集日誌，請開啟即時監控工具(RTMT)>跟蹤與日誌中心>收集日誌>選擇所有Cisco案頭服務和EEM伺服器服務。

## 代理端日誌

若要設定跟蹤，請導航到C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\，然後開啟Agent.cfg檔案。在[Debug Log]類別下，將閾值設定為trace並儲存檔案。現在，檔案的閱讀方式應類似以下內容：

```
[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**

另外，開啟EemUi.cfg檔案，並從引用TRACE（應為第一行）的行中刪除井號(#)，並向引用DEBUG（應為第三行）的行新增井號。應如下所示：

```
log4j.rootLogger=TRACE,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=CALL#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=DEBUG,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=INFO,LOG,DBG,CONSOLE
#log4j.rootLogger=DUMP#com.calabrio.util.log.SplkLevel,LOG,DBG,
```

## Microsoft Exchange Server日誌

應委託Microsoft Exchange管理員獲取Microsoft Exchange郵箱稽核日誌。

**附註：** Cisco不負責Microsoft Exchange伺服器的故障排除。如果有任何問題，可以請求Microsoft Exchange管理員獲取並分析郵箱稽核日誌，然後再繼續進行故障排除。

## 聯絡思科技術協助中心(TAC)之前

您應在聯絡TAC尋求協助之前收集此資訊。

- 安裝了任何工程特別計畫(ES)或思科選項包(COP)檔案的完整UCCX版本構建，例如10.0.1.11001-37
- CAD的完整版本
- 電子郵件伺服器的版本
- 確切的問題描述，包括時間戳和螢幕截圖，其中顯示了在所討論事件前後涵蓋15分鐘的日誌的問題

## 檢查連線的CAD/CSD連線的埠

### 問題

在對CAD進行故障排除時，您必須經常快速從CAD/CSD中查詢連線到UCCX的埠和服務。

## 解決方案

使用 `show network status search <CAD電腦的ip address>` 命令。

範例：

```
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
```

此輸出可用於顯示CAD/CSD電腦上已連線/已建立的本地埠和遠端埠。大多數CAD服務都使用TCP連線，這些連線可與埠使用指南上的功能服務埠匹配。

## 遇到無法下載檔案錯誤

### 問題

升級UCCX後，CAD使用者每次登入時都會收到此錯誤消息。

Unable to download file. Could not open request.  
但是，當他們按一下ok按鈕後，他們可以成功登入。

每當CAD應用程式啟動時，它都會檢查較新版本的可用性。CAD使用True Update(位於C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe)。

### 解決方案

若要避免此錯誤，請在升級前執行以下步驟：

1. 解除安裝CAD/CSD。
2. 從外掛頁面下載安裝程式並安裝CAD/CSD。
3. 開啟C:\Program Files\COMMON FILES\CAD\bin\，並將update.exe檔案重新命名為updateold.exe。

## 與CUPS整合時關閉CAD時出錯

### 問題

當UCCX與Cisco Unified Presence Server(CUPS)整合時會發生此錯誤。

Runtime error!

Program:C:\program files\cisco\desktop\bin\agent.exe

This application has requested the runtime to terminate it in an unusual way  
please contact the application support team for more information.

## 解決方案

1. 開啟IM Server Cluster Management，然後導航到IM and Presence Domain。
2. 使用完全限定的域名修改DOMAIN.NOT.SET。
3. 讓代理註銷並重新登入。

## CDA和CAD上的UCCX和CUPS整合問題

### 問題

在與CUPS整合時，可以在UCCX CDA上看到此錯誤。如果啟動失敗時登入到CUPS，則會觀察到以下錯誤：

```
CDAUI2034 Invalid Cisco Unified Presence Cluster user  
credentials. Configured user must be able to run SOAP  
queries. Users cannot login to CUPS while launching CAD.
```

### 解決方案

驗證使用者是CUPS上的終端使用者。完成此操作後，請檢查CUPS中的CAD客戶端型別配置。

**附註：**如果系統使用CUPS 8.6版或更高版本，則必須配置CAD客戶端型別設定。為了使CAD座席能夠登入，必須將CAD客戶端型別新增到Unified Presence管理中。

1. 在Cisco Unified Presence管理中，導航到**Application > Client Types**。
2. 按一下「**Add New**」。
3. 按如下方式填寫「客戶機型別」頁：

```
Type: CAD  
Description: CAD  
Minimum Version: 0.0.0.0  
Group: Standard CCM End Users
```

4. 請務必勾選「**Version Check Required**」覈取方塊。
5. 儲存組態。
6. 重新啟動位於網路服務中的Cisco UP客戶端配置檔案代理服務。

## 由於錯誤，無法啟動CAD

## 問題

啟動CAD時，將檢查與Microsoft Windows作業系統的相容性。如果存在任何問題，CAD無法啟動，您將收到以下錯誤之一：

```
C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\agent.exe  
A referral was returned from the server
```

或

```
C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\bin\agent.exe  
A referral was returned from the server
```

## 解決方案

1. 使用本地管理員帳戶登入到代理電腦。
2. 導航到C:\ProgramFiles(x86\Cisco\Desktop\bin\。
3. 按一下右鍵agent.exe，按一下Properties，然後導航到「Compatibility ( 相容性 )」頁籤。
4. 選擇Run this program in compatibility mode。
5. 選擇要使用管理員許可權運行的程式。

## 由於IPv6錯誤，CAD代理無法登入

### 問題

當座席登入CAD時，登入失敗，出現以下錯誤：

```
You cannot log in because your phone is IPv6 enabled.
```

當啟用或禁用Extension Mobility(EM)時會發生這種情況，並且由於CAD不支援IPv6或已啟用IPv6，可能發生這種情況。

### 解決方案：啟用EM時

1. 訪問CUCM終端使用者配置頁面。
2. 在受控裝置下，將IP電話的MAC地址與終端使用者相關聯。
3. 將使用者新增到啟用標準CTI的使用者組。
4. 將電話新增到RmCm使用者。
5. 訪問CUCM Administration > Device > Phone，然後按一下發生問題的電話。
6. 選擇Device > Device Settings > Common Device Configuration。

7. 將IP編址模式更改為**僅IPv4**。
8. 從CUCM電話配置頁面，重置IP電話。

9. 重置TFTP和CTIManager服務。

如果仍然無法正常工作，請完成以下步驟：

1. 解除電話與RmCm使用者的關聯。
2. 重置電話。
3. 將電話與RmCm使用者關聯。
4. 重置電話。

此問題可在Cisco錯誤ID [CSCti18636](#)下追蹤。

### 解決方案：未啟用EM時

當CAD登入失敗且EM未使用時，重新啟動UCCX引擎並嘗試重新登入。

此問題可在Cisco錯誤ID [CSCtk00173](#)下追蹤。

## 有關CAD服務IP地址更改的CAD錯誤消息

### 問題

當您嘗試登入CAD時，會收到一條錯誤消息。

```
This computer cannot connect to all CAD services because at least one CAD service IP address has changed
```

此錯誤主要出現在已安裝輔助節點且節點的IP地址不在**postinstall.exe**檔案中的情況下。

### 解決方案

1. 以管理員許可權運行程式。按一下右鍵**agent.exe**並以管理員身份運行。
2. 運行**postinstall.exe**並驗證IP地址是否正確。該檔案位於C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\。

如果問題仍然存在，請嘗試以下操作：

3. 轉到C:\Program Files\CAD\bin\，將**update.exe**重新命名為**old\_update.exe**，然後再次運行CAD客戶端代理。
4. 從應用程式管理員頁面上的UCCX > Tools > Plugins下載客戶端配置工具，並在代理PC上運行一次。

## 安裝CAD時出現錯誤1310

### 問題

安裝CAD時，您會收到以下錯誤：

```
Error 1310: error writing to file...
```

### 解決方案

當CAD客戶端配置工具在裝有防病毒軟體或安全軟體的PC上運行時，經常會收到此錯誤。下載並在未安裝防病毒軟體或安全軟體的電腦上重新運行客戶端配置工具。

## UCCX版本8.5遠端監控故障

### 問題

當您呼叫時，遠端監控工作正常；但是只要輸入代理的分機號，就會聽到此消息。

```
System is experiencing server connectivity problems
```

檢查UCCX引擎日誌(MIVR)時可以看到：

```
227530655: Jan 03 10:06:21.829 EDT %MIVR-SS_VOIPMON_SRV-7-UNK:Extension <2100>  
MAC address <SEPABC123DEF456>
```

```
227530664: Jan 03 10:06:21.840 EDT %MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION:javafx.naming.  
NameNotFoundException: [LDAP: error code 32 - No Such Object]; remaining name  
'sectName=Configurations,appName=Setup,ou=VoIP Monitor Devices,lcc=Call Center  
1,ou=Company,o=Spanlink Communications'
```

```
Cisco001MIVR113.log 6888 227530679: Jan 03 10:06:21.841 EDT  
%MIVR-LIB_LDAP-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6912 227530703: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6923 227530714: Jan 03 10:06:21.842 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-EXCEPTION: at com.spanlink.VOIPMonitor.subsystem.SplkSubsystem.  
getVoipServerCorbaObject(SplkSubsystem.java:1059)  
Cisco001MIVR113.log 6932 227530723: Jan 03 10:06:21.843 EDT %MIVR-SS_  
VOIPMON_SRV-3-CORBA_INVOKE_ERROR:Fail to invoke corba call: Module Name=splkSubsystem.  
startSimultaneousMonitoring,A specific description for a trace=Cann't get server  
object, quit,Exception=
```

```
227530727: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-3-UNABLE_TO_START_MONITORING:VoIP  
Monitor server is unable to start monitoring: Module Name=RM component,A description  
for the nature of the error=startSimultaneousMonitor returned 0
```

```
227530728: Jan 03 10:06:21.857 EDT %MIVR-SS_RM-7-UNK:startMonitor returns status: -5
```

### 解決方案

開啟CDA並導航到設定>服務配置>多線路、監控和記錄>VoIP監控裝置。檢查並確保在「預設VoIP監控服務」下選擇了伺服器。



## CSD無法啟動

### 問題

CSD啟動會停滯在初始螢幕上，沒有錯誤消息或進程，並且登入螢幕無法顯示。

CSD日誌顯示：

```
SplkException.cpp[147] splk_socket_internal::SocketOperations::close:com.spanlink.util.socket.SplkSocketException: Failed to shutdown socket descriptor:10093:Either the application has not called WSASStartup, or WSASStartup failed. Stack trace<>.
```

### 解決方案

錯誤日誌顯示WSASStartup失敗，因此CSD也無法啟動。這是因為代理PC上的Java版本不相容（如果是瘦客戶端環境，則為終端伺服器）。

1. 清除工作管理員中卡住的CSD會話。
2. 解除安裝當前的Java版本。
3. 請參閱[UCCX相容性清單](#)，並下載適用於您的UCCX例項的Java的確切版本。

## Microsoft終端伺服器上沒有日誌

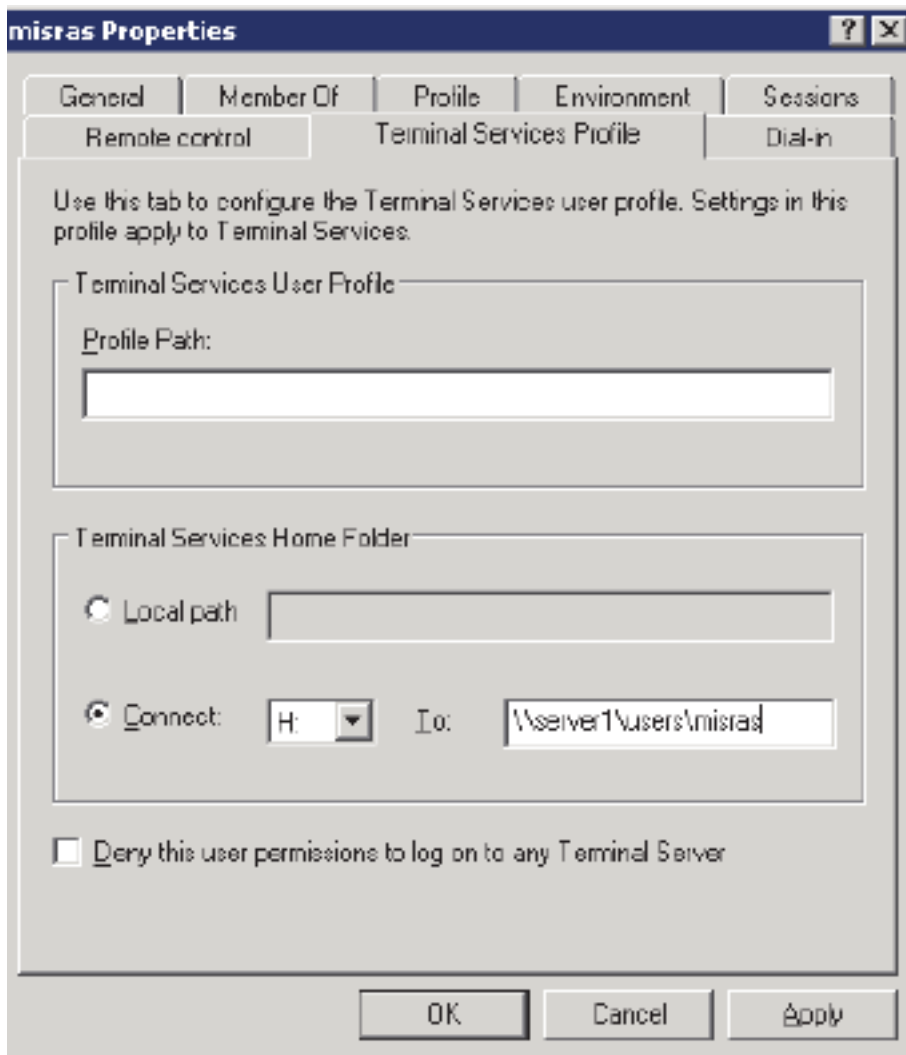
### 問題

在瘦客戶端環境中，在伺服器上找不到代理或管理引擎日誌。發生這種情況是因為未對映使用者特定的主資料夾。

### 解決方案

將使用者對映到主資料夾。如果訪問「使用者屬性」對話方塊，在「終端服務配置檔案」實驗下對映驅動器，並確保對映的格式為：\\servername\sharename\%username%。

以下是CAD瘦客戶端指南中的示例：



## CAD無法按預期彈出焦點

### 問題

新呼叫到達時，CAD無法彈出到前景中的焦點中。

在某些情況下，應用程式可能不符合彈出到前景所需的條件，或者被接管前景的另一應用程式搶佔。

流程成為前景視窗必須滿足的條件如下所述：

- 流程是前台流程。
- 進程已由前台進程啟動。
- 進程已收到最後一個輸入事件。
- 沒有前台進程。
- 前台進程由Microsoft Windows調試，而不是通過內建調試。
- 前景未鎖定（請參見LockSetForegroundWindow）。

- 前景鎖定超時已過期 ( 請參見SystemParametersInfo中的SPI\_GETFOREROUNDLOCKTIMEOUT ) 。

- 沒有選單處於活動狀態。

在三種情況下，CAD視窗不會最大化。

- ForegroundLockTimeout計時器運行。
- 另一個程式總是在前面執行。
- CAD不會最小化，另一個視窗將置於前景中並搶佔CAD。

## 解決方案

有一個登錄檔修改會立即超時ForegroundLockTimeout並將它作為潛在原因刪除：

1. 開啟「開始」>「運行」，然後鍵入regedit。
2. 導覽至以下路徑：[HKEY\_CURRENT\_USER\Control Panel\Desktop]。
3. 按一下右鍵空白空間並建立新的DWORD值，或者修改當前名為ForegroundLockTimeout的值，然後將該值設定或修改為0。（該值使應用程式立即獲得焦點。）
4. 重新啟動並測試。