

Cisco Agent Desktop返回「超時」錯誤消息

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[相關產品](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[錯誤：登入到Cisco Unified CCX應用伺服器的請求超時](#)

[解決方案](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[錯誤：應用程式伺服器第一次登入嘗試時超時](#)

[解決方案](#)

[座席在登入到CAD時收到錯誤消息](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔描述了Cisco Agent Desktop(CAD)登入時收到超時錯誤消息的故障。如果承載全域性目錄的LDAP伺服器未使用Cisco Unified Communication Manager(CUCM)中配置的正确埠，則可能發生此問題。本文檔提供解決方法以及如何在CAD和Unified Contact Center Express伺服器(UCCX)的MIVR日誌中識別問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合通訊管理員
- 整合客服中心Express版
- Cisco Agent Desktop
- Windows Active Directory

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員6.x和7.x
- Cisco整合客服中心Express版7.x

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

相關產品

本文件也適用於以下硬體和軟體版本：

- Windows Active Directory
- Cisco Agent Desktop 6.6.x或更高版本

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

當代理首次登入到CAD時，啟動計時器，該計時器硬編碼為10秒，然後超過該計時器，將在代理案頭上出現超時錯誤。

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

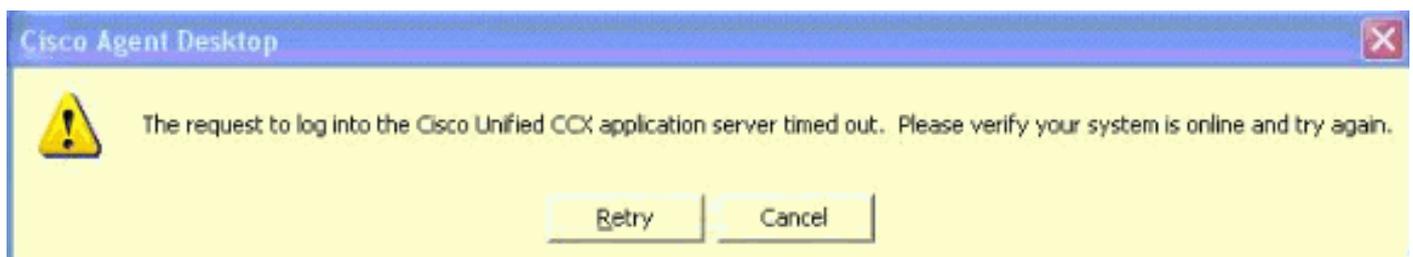
查詢Microsoft Active Directory時，可以通過將指令碼指向全域性目錄伺服器並在指令碼配置中指定埠3268，對全域性目錄執行查詢。此方法通常導致查詢速度更快。請注意，全域性目錄不包含使用者的一組完整屬性。有關詳細資訊，請參閱Microsoft Active Directory文檔。

要啟用對全域性編錄的查詢，只需在「LDAP身份驗證」(LDAP Authentication)頁面中配置LDAP伺服器資訊以指向啟用了全域性編錄角色的域控制器的IP地址或主機名，並將LDAP埠配置為3268。

使用Microsoft Active Directory時，請仔細考慮引數的選擇。如果存在大型Active Directory實施且配置使用域控制器，則Cisco Unified Presence的效能可能無法接受。要提高Active Directory的響應時間，可能需要將域控制器提升為全域性編錄並將LDAP埠配置為3268。

錯誤：登入到Cisco Unified CCX應用伺服器的請求超時

登入CAD時，多個代理會收到超時錯誤。



解決方案

使用此解決方案可解決此問題。

解決方案1

請完成以下步驟：

1. 在UCCX內的應用程式管理中啟用RM子系統調試。選擇System > Tracing > Cisco Unified CCX Engine > Trace Configuration > SUBSYSTEMS。選中SS_RM調試框。

Trace Configuration

Service : Cisco Unified CCX Engine

Update Cancel Restore Defaults Check All Uncheck All

Expanded View

| Subfacility | Alarm Tracing | Debugging |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| LIBRARIES | | |
| MANAGERS | | |
| MISCELLANEOUS | | |
| STEPS | | |
| SUBSYSTEMS | | |
| SS_CM | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SS_CMT | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_DB | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_EMAIL | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_ENT_SRV | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_HTTP | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_MRCP_ASR | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_MRCP_TTS | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_OB | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SS_RM | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SS_RMCM | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SS_RTR | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_TEL | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SS_VB | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SS_VOIPMON_SRV | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. 登入到CAD並記下時間、座席分機和使用者ID。在登入期間，您應該會看到timed out錯誤訊息。您可以在測試後關閉CAD應用程式。
3. 在測試時間段內從UCCX伺服器收集MIVR日誌。MIVR日誌位於UCCX伺服器上的c:\Program Files\wfavvid\logs\MIVR目錄中。找到測試的代理ID的登入開始：

```
//Initiating login
```

```
461102: Jan 28 08:01:34.909 PST
```

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Trying to authenticate agent MSmith
```

登入ID與用於登入CAD的ID相同。我們的測試使用了MSmith。下一條消息應該是登入成功；但是，由於CAD計時器已過期（10秒），可能已發生超時。然後在第10秒CUCM完成身份驗證後會看到。

```
//CUCM returns login successful after the
```

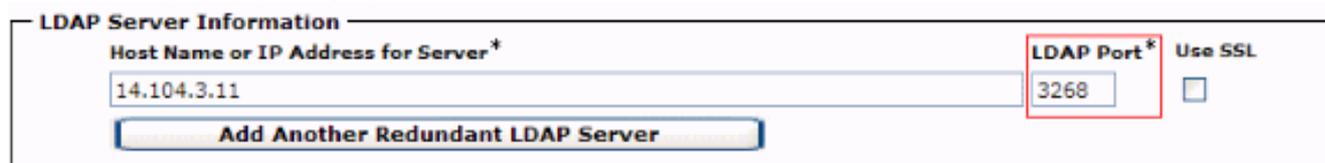
```
10 second CAD timer expires causing the timeout message to be displayed
```

```
461107: Jan 28 08:01:45.206 PST
```

```
%MIVR-SS_RM-7-UNK:Successfully authenticated agent MSmith at extension 1904
```

4. 您需要使用在CUCM中配置的全域性目錄對LDAP伺服器進行埠更新，以更正行為。開啟CUCM Publisher上的CCM Admin頁面https://CUCM_IP_ADDRESS/ccadmin/showHome.do。選擇System > LDAP > LDAP Directory，然後在新視窗中選擇Find以顯示所有LDAP伺服器。在

LDAP目錄配置頁面中，將LDAP埠從389更改為3268。選擇**Save**。



LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server* 14.104.3.11

LDAP Port* 3268

Use SSL

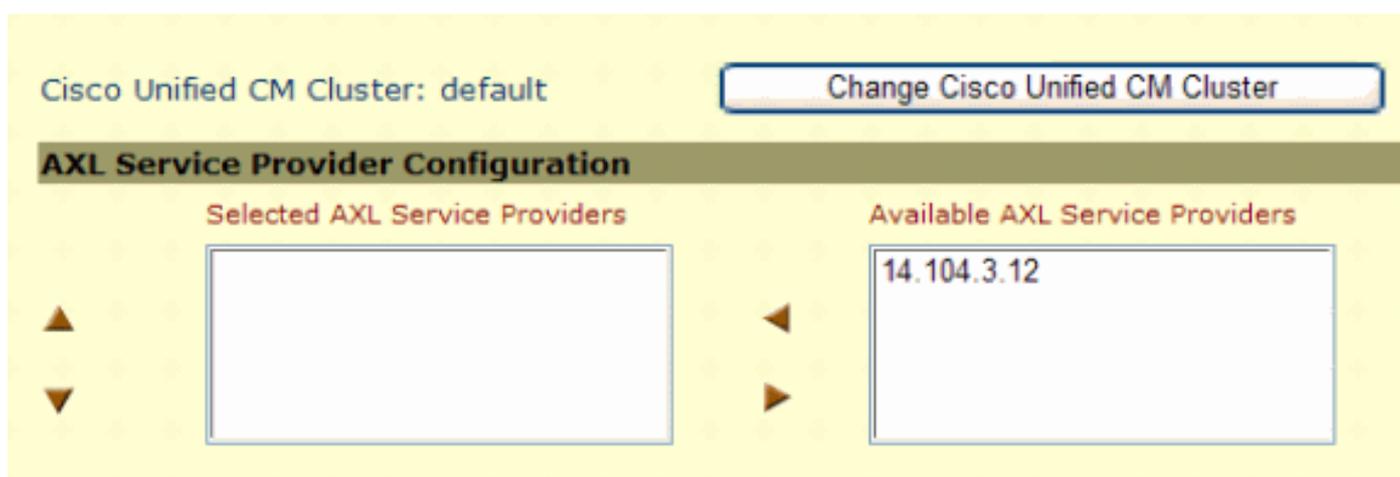
Add Another Redundant LDAP Server

埠3268隻能用於承載全域性目錄的LDAP伺服器。如果LDAP伺服器不承載全域性目錄，則使用埠389。完成此步驟後，需要重新啟動CUCM發佈，以使更改生效。如果不需要更改埠，則仍需要重新啟動CUCM發佈，以清除CUCM和Active Directory之間的任何連線問題。

解決方案2

如果承載全域性目錄的LDAP伺服器當前配置了埠3268，則AXL服務提供商更新可以解決此問題。

開啟AppAdmin，然後選擇**System > Cisco Unified CM Configuration**。在Unified CM Configuration頁面，將CUCMpub移動到Available AXL Service Providers，然後點選**update**以從選定的AXL服務提供商中刪除CUCMpub。



Cisco Unified CM Cluster: default Change Cisco Unified CM Cluster

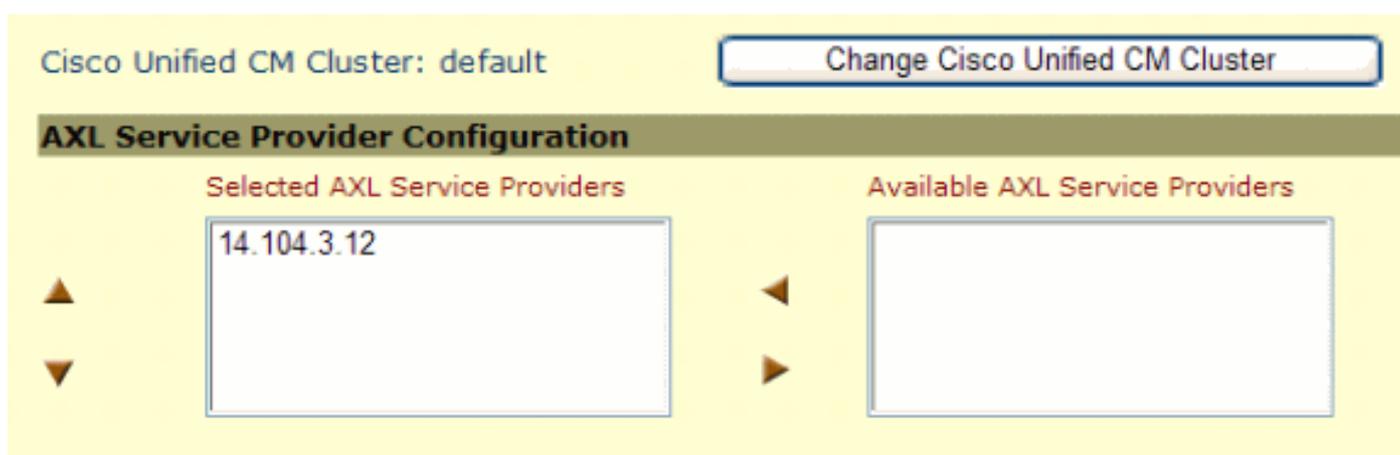
AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

然後將CUCM Pub返回到Selected AXL Service Providers，再次按一下**update**。



Cisco Unified CM Cluster: default Change Cisco Unified CM Cluster

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

Available AXL Service Providers

14.104.3.12

測試CAD登入並驗證超時是否已解決。

錯誤：應用程式伺服器第一次登入嘗試時超時

在首次嘗試登入到Cisco Agent Desktop期間，使用者收到以下錯誤消息：

Application server timeout on the first login attempt
此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCta49259](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

[解決方案](#)

為了解決此問題，請執行以下步驟：

1. 請訪問C:\Program Files\Cisco\Desktop\config。
2. 將有一個名為PhoneDev.cfg的檔案。使用記事本開啟檔案，並在檔案末尾新增以下內容：
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000

[座席在登入到CAD時收到錯誤消息](#)

代理收到The request to log to log into the Cisco Unified CCX application server timed out 登入時間歇出現錯誤消息。

[解決方案](#)

為了解決此問題，請在代理電腦上完成以下步驟：

1. 轉至C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config，使用記事本開啟phonedev.cfg。
2. 在檔案中新增此值，然後儲存：
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. 將請求超時值新增到伺服器上的此位置
：HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Site設定將LDAP請求超時值修改為60。
4. 更新代理電腦上CUCM的DNS伺服器條目。
5. 重新啟動伺服器。

[相關資訊](#)

- [思科整合通訊管理員7.x SRND](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)