

# 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：

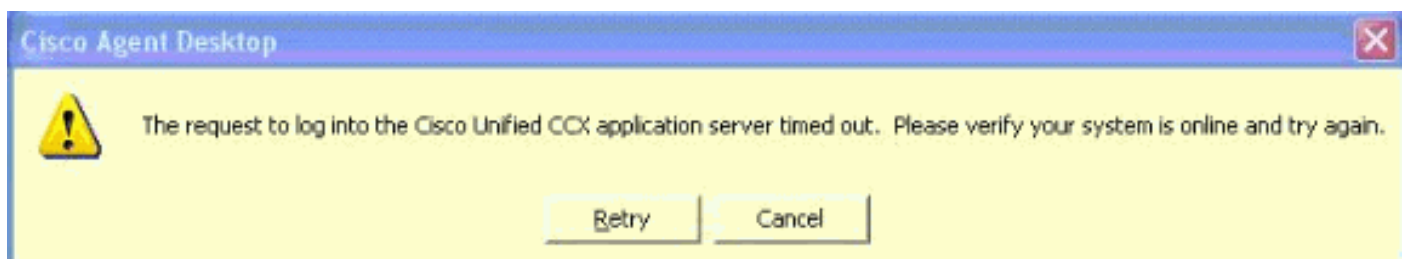
查詢Microsoft Active Directory時，可以通過將指令碼指向全域性目錄伺服器並在指令碼配置中指定埠3268，對全域性目錄執行查詢。此方法通常導致查詢速度更快。請注意，全域性目錄不包含使用者的一組完整屬性。有關詳細資訊，請參閱Microsoft Active Directory文檔。

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"/>
<b>SS_RM</b>	<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
```

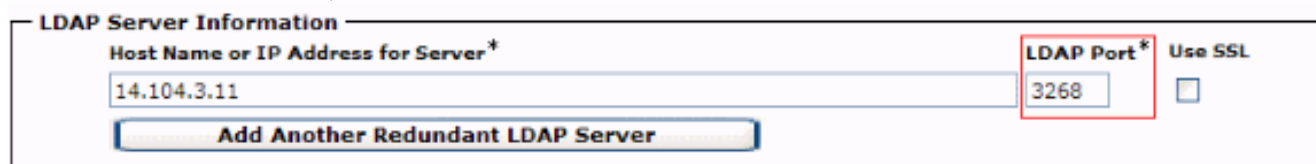
```
10 second CAD timer expires causing the timeout message to be displayed
```

```
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](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

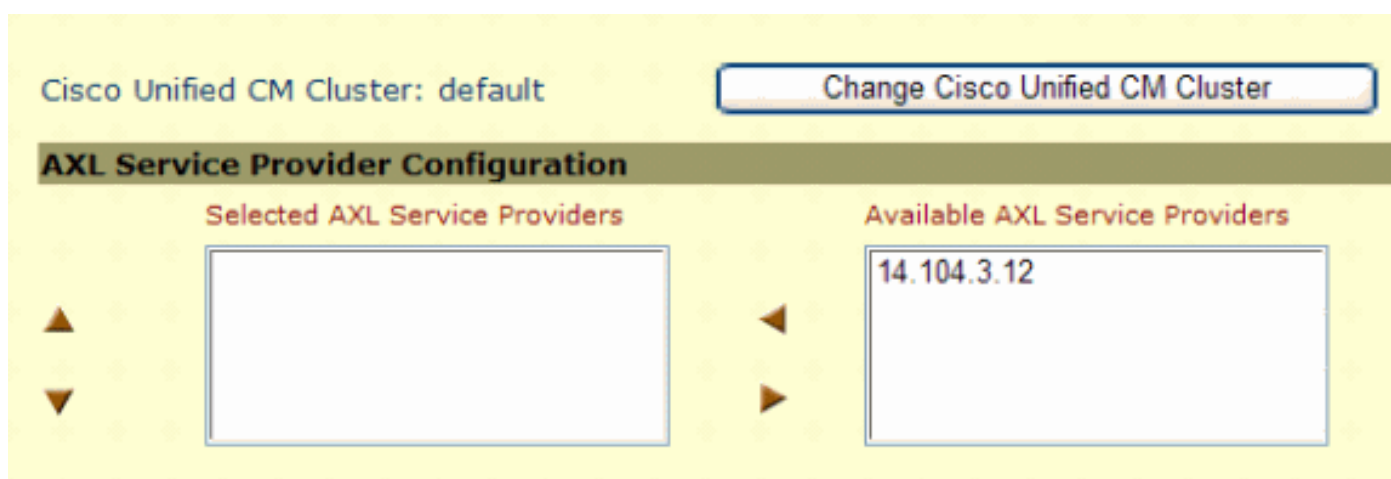
Add Another Redundant LDAP Server

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

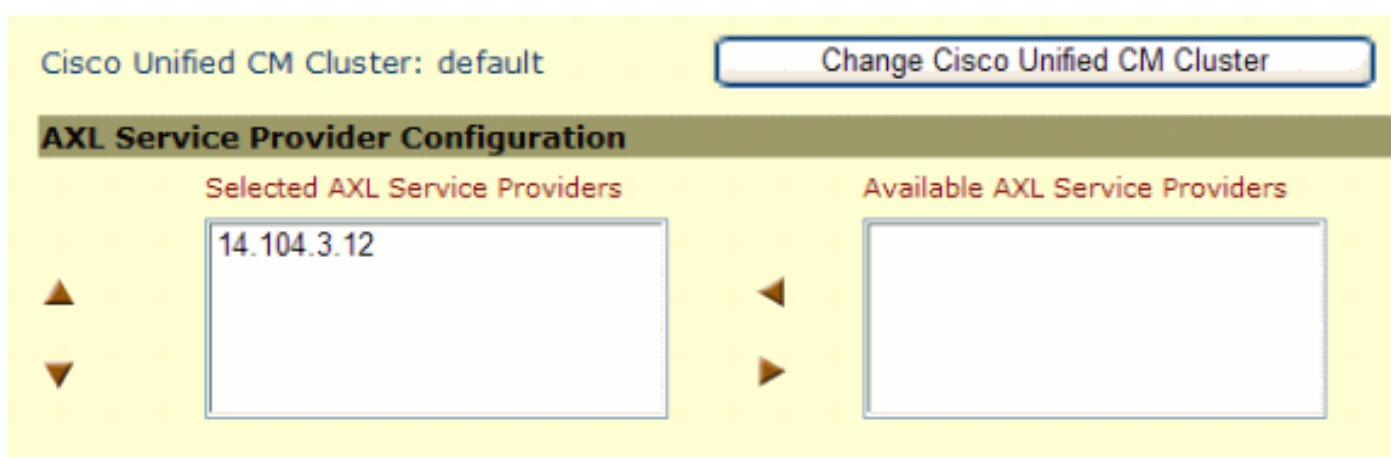
AXL Service Provider Configuration

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](#)