

Cisco Supervisor Desktop上未顯示代理

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[Cisco IP Contact Center\(IPCC\)Express環境中的代理會出現以下問題之一：](#)

[原因](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[Cisco Agent Desktop Agent出現並從Cisco Supervisor Desktop中消失](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION消息](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[導航錯誤](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[無法在監視器和日誌中看到所有代理](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[CSD上不顯示CAD代理](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[由於ODBC配置錯誤，代理名稱不會顯示在Supervisor案頭上](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[UCCX有6個座席已登入，但只有4個座席顯示在Supervisor Desktop中](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[建立多個Agent.exe例項導致CAD代理消失](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[代理未顯示在CSD上](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[CSD中的即時顯示不會更新](#)

[問題](#)

[一些常見問題是未顯示代理](#)

[相關資訊](#)

[簡介](#)

本文檔介紹在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中出現以下問題之一時應採取的步驟：

1. 已登入並處理呼叫的Cisco Agent Desktop(CAD)座席可能不會顯示在Cisco Supervisor Desktop(CSD)中。
2. CAD座席出現在CSD中，但隨後很快消失。
3. CAD座席無法與CSD使用者聊天。
4. 消息顯示在UCCX伺服器上的事件檢視器日誌中。範例如下：

```
Event Type:      Warning
Event Source:    FCCServer
Event Category:  None
Event ID:        3
Date:            1/21/2010
Time:            2:01:52 PM
User:            N/A
Computer:       TACUCCX1
Description:
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
application <Agent1>.
The application will be logged out.
```

[必要條件](#)

[需求](#)

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop

[採用元件](#)

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CRS版本3.x及更高版本

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。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中的代理會出現以下問題之一：

1. 已登入並處理呼叫的Cisco Agent Desktop(CAD)座席可能不會顯示在Cisco Supervisor Desktop(CSD)中。
2. CAD座席出現在CSD中，但隨後很快消失。
3. CAD座席無法與CSD使用者聊天。
4. 消息顯示在UCCX伺服器上的事件檢視器日誌中：

```
Event Type:      Warning
Event Source:    FCCServer
Event Category:  None
Event ID:        3
Date:           1/21/2010
Time:           2:01:52 PM
User:           N/A
Computer:       TACUCCX1
Description:
FCCS3008 Network communication error <COMM_FAILURE> sending message to
application <Agent1>.
The application will be logged out.
```

原因

CAD和CSD使用專用聊天協定在客戶端伺服器架構中傳遞代理狀態和聊天消息。這些消息由UCCX伺服器上的思科案頭聊天服務傳送和接收，並根據需要分發給CAD和CSD使用者。如果思科案頭聊天服務無法通過此協定使用的埠連線CAD和/或CSD應用程式，則會出現以上症狀。

這些連線埠必須在整個傳輸路徑中開啟，才能讓聊天通訊協定正常運作：

- UCCX伺服器 — TCP服59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP標59021
- CAD(59020)------(59000)UCCX伺服器(59000)------(59021)CSD

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 如果CAD安裝在Citrix或Microsoft終端服務環境中，請確保為此部署型別配置了**PostInstall.exe**實用程式。請完成以下步驟：在Citrix或MTS伺服器上，開啟**Program Files > Cisco > Desktop > bin > PostInstall.exe**。確認顯示的IP地址是UCCX伺服器的IP地址。在左側面板中，選擇**Thin Client Environment**。在右側面板中選擇**Yes**。按一下「**Apply**」。重新啟動所有CAD和CSD例項。
2. 如果UCCX版本為7.0(1)，請驗證CAD應用程式是否遇到思科錯誤ID [CSCtd75811](#)(僅限**註冊**客戶)。出現這些症狀時，請在Cisco Agent Desktop PC上開啟**Windows Task Manager**。按一下**Processes**頁籤。選中**Show processes from all users**框。按映像名稱對進程列表**排序**。如果存在多個**agent.exe**例項，請將UCCX升級到包含思科錯誤ID [CSCtd75811](#)(僅限**註冊**客戶)的修復程式的版本。
3. 如果UCCX版本是7.0(1)，請驗證系統路徑是否包括**WebAdminLib.dll**。為此，請選擇**Web CDA > Services Configuration > Enterprise Data > Fields**。如果返回此錯誤，請完成「

CAD故障排除指南」中提到的解決方法：

CDAUI1000 Error while trying to load data.

Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll.

4. 驗證是否已在**Web CDA > Personnel > Agents**中將座席分配給正確的團隊。代理可能分配給Web CDA中與AppAdmin不同的團隊，因為目錄服務未同步。從**Web CDA > Services Configuration**手動同步目錄服務，或者從AppAdmin控制中心重新啟動Cisco Desktop Sync服務。
5. 驗證所有案頭服務是否在AppAdmin控制中心運行。如果其中任何服務顯示為、或狀態，請聯絡思科技術協助中心(TAC)尋求協助。這是應該運行的服務的清單：思科案頭電話/聊天服務思科案頭企業服務Cisco案頭LDAP監控服務思科案頭許可證和資源管理器服務Cisco瀏覽器和IP電話代理服務 — 如果您使用CAD-BE或IPPA思科案頭錄音和統計服務思科案頭同步服務
6. 測試通過上述埠在UCCX伺服器 and CAD以及UCCX伺服器和CSD之間的連線。在UCCX伺服器上，開啟命令提示符視窗。在客戶端PC上啟動CAD或CSD應用程式。發出以下命令並替換正確的IP地址：

```
Telnet <CSD IP Address> 59021
```

```
Telnet <CAD IP Address> 59020
```

注意：失敗消息在命令提示符視窗中用此消息的外觀表示。

```
Connecting to 192.168.xxx.xxx Could not open a connection to host  
on port 59000:Connect failed
```

如果未收到故障消息，請測試從CSD和CAD PC到UCCX伺服器的連線。在CAD或CSD PC上，開啟命令提示符視窗。發出以下命令，並替換主UCCX伺服器的正確IP地址：

```
Telnet <UCCX IP Address> 59000
```

如果未收到失敗消息，請在出現這些症狀時監視開啟的Telnet連線。如果立即出現故障消息或在監控開啟的Telnet連線時，請檢查以下內容：如果CAD或CSD PC上運行防病毒軟體，請將其關閉，包括即時掃描（如果適用）。如果已啟用Windows防火牆，請在「控制面板」的「Windows防火牆」部分將其關閉。驗證上述埠是否未通過組策略阻止。驗證傳輸路徑中的任何網路防火牆是否允許流量通過上述埠。如果只能通過VPN訪問CAD和CSD，請確保VPN頭端和所有其它安全裝置允許流量通過上述埠。驗證思科安全代理(CSA)是否未阻止上述埠（如果已安裝）。確認傳輸路徑中的網路埠沒有錯誤。如果CAD或CSD PC有多個NIC和IP地址，請禁用未使用的NIC。驗證CAD或CSD PC上的第三方應用程式是否與UCCX軟體衝突，並阻止上述埠上的通訊。請執行以下步驟：為此，請使用安裝的作業系統（如Windows Vista、XP等）基礎版本構建測試電腦。避免使用預先包裝的公司映像。在此測試PC上僅安裝CAD或CSD。測試以檢視是否存在前面提到的症狀。如果不是，將生產PC上的每個應用程式增量新增到測試PC中，並在每次安裝之間測試CAD和CSD功能。

問題

[Cisco Agent Desktop Agent出現並從Cisco Supervisor Desktop中消失](#)

座席間歇地開始消失並出現在Supervisor Desktop上的「Team Agent State Report(組座席狀態報告)」下。

解決方案

當多個執行緒在Agent案頭PC下不能正確退出時，便會出現此問題。當由於網路中斷/中斷導致TCP埠59000和客戶端59020伺服器之間的CHAT通訊丟失時。CAD無法從此恢復並建立多個Agent.exe例項。

退出受影響的Cisco Agent Desktop應用程式，然後再次啟動CAD。

問題

PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION消息

在PIM日誌中有一個PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION消息。當座席沒有接聽呼叫，並且呼叫返回隊列時，座席未就緒，然後出現Request operation failed這種情況。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 將FilterOutRecoveryOnTimerExpiry設定為1並在此位置重新啟動PG上的服務：
HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic
2. 使用以下引數設定cvp超時：setRnaTimeOut *:15

問題

導航錯誤

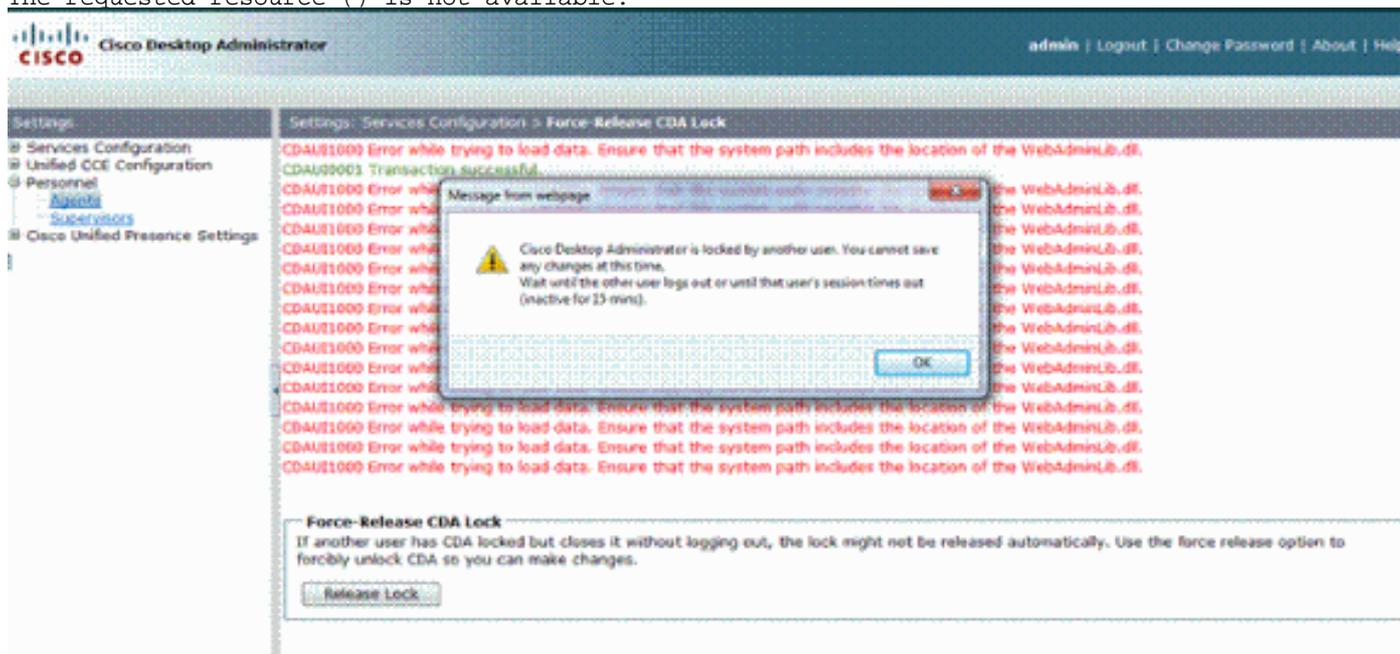
在導航Cisco Desktop Administrator的不同頁面期間，會出現以下錯誤之一：

CDAUI1000 Error while trying to load data.

Ensure that the system path includes the location of the WebAdminLib.dll

或

The requested resource () is not available.



解決方案

完成以下步驟即可解決問題：

1. 在「控制面板」中，啟動**系統實用程式**。
2. 在「高級」頁籤上，按一下**環境變數**。
3. 在「系統變數」清單中，選擇**路徑**，然後按一下**編輯**。
4. 在變數值欄位中，找到**C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin**字串。使用剪下並貼上將其移動到變數值字串的開頭。這會導致從正確位置訪問的DLL。
5. 按一下**OK**並關閉**System utility**。
6. 停止**Cisco Unified Node Manager**。
7. 在Unified CCX伺服器上，從以下位置**刪除**teamadmin資料夾：**C:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\work\catalina\localhost**
8. 重新啟動**Unified Node Manager**，等待兩分鐘。**注意**：完成這些步驟後，您應該能夠訪問Cisco Desktop Administrator並導航到不同的頁面。

問題

無法在監視器和日誌中看到所有代理

您無法在監視器螢幕和日誌中看到所有代理，將顯示以下錯誤消息：

```
2010-09-24 07:37:44.404 DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: This client is not running in Citrix/MTS mode. A static port number will be used.
```

```
2010-09-24 07:37:44.388 DEBUG [0xeec] FCCClientAPI::corbaInit: Unable to open registry:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Chat Server API\Setup.Looking in LDAP.
```

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsa19971](#)(僅限**註冊**客戶)。

解決方案

完成以下步驟，以便在Citrix伺服器上設定登錄檔項並解決以下錯誤：

1. 選擇**Start > Run**，然後鍵入regedit。
2. 建立登錄檔項：**HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Chat Server API\Setup**。
3. 在該鍵中，建立名為**OmniOrbUsePort**的DWORD值。
4. 將該值設定為0。
5. 重新啟動Citrix伺服器。

問題

CSD上不顯示CAD代理

在CSD中運行的代理取決於軟體通訊。CAD軟體通過UCCX與CSD就其狀態進行通訊。如果通訊中斷此通訊路徑中的任何位置，請完成以下步驟以解決問題：

注意：這可能是因為同步已中斷，因為CSD在您選擇組後不顯示任何服務。

解決方案

1. 停止節點管理器。
2. 在群集的所有Cisco CallManager中重新啟動CTI管理器。
3. 在主IPCCX上啟動節點管理器，並等到它出現。
4. 在子IPCCX中啟動節點管理器。

問題

由於ODBC配置錯誤，代理名稱不會顯示在Supervisor案頭上

如果在沒有任何口令的情況下建立ODBC DSN，則可能會發生這種情況。測試ODBC DSN時，需要輸入口令，然後測試連線。在本示例中，CTIOS伺服器嘗試在不使用密碼的情況下登入，因此ODBC連線失敗。由於ODBC連線失敗，CTIOS登錄檔中的SQL查詢根本未完成。

解決方案

首先確保ODBC連線設定正確且工作正常，然後重新啟動CTIOS伺服器以解決此問題。

問題

UCCX有6個座席已登入，但只有4個座席顯示在Supervisor Desktop中

Cisco Supervisor Desktop在應用程式視窗的*Real Time Displays*部分中顯示已登入的六個座席，但在已登入的六個座席中，只有四個顯示在*Agents*視窗中。

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. The 'Real Time Displays' section contains three tables:

Skill Groups - Team Skill Statistics Display

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Forwarded
QHHCid	6	1	1	3	0	0

Agents - Team Agent Statistics Report

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

Agents - Team Agent State Report

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
[Redacted]	Not Ready			00:05:44	32755 (Call cancelled)
[Redacted]	Talking	1	QHHCid	00:00:15	0
[Redacted]	Talking	1	QHHCid	00:00:02	0
[Redacted]	Not Ready			00:03:08	32760 (Login)

解決方案

兩個座席從思科聊天服務註銷，因為從工作站到UCCX伺服器的埠被阻止。您需要驗證連線埠是否未被封鎖，才能解決此問題。

問題

[建立多個Agent.exe例項導致CAD代理消失](#)

代理間歇地從CSD消失並重新出現。CAD失去與呼叫/聊天服務的連線，無法正確恢復。agent.exe的多個例項顯示在工作管理員中的代理PC進程清單中。代理PC上的Netstat顯示與伺服器的多個連線。

解決方案

解決方法是將Splkstd.dll檔案的固定版本應用於每個CAD案頭，作為解決此問題的方法。此問題有兩種解決方案：

1. 終止工作管理員上的agent.exe進程，然後在代理的台式電腦上再次開啟CAD。然後您會看到Supervisor Desktop上的代理。這是個速決方案，但並非永久性解決方案。
2. 在座席的工作站上，選擇**C:> Program Files > Cisco > Desktop > bin directory**。然後完成以下步驟：重新命名現有的SplkStd.dll，例如SplkStd.old。將修補的SplkStd.dll檔案提取到重新命名的路徑中。重新啟動代理工作站。

注意：此錯誤記錄在Cisco錯誤ID [CSCtd75811](#)中(僅限**註冊**客戶)

問題

[代理未顯示在CSD上](#)

CSD上根本不顯示代理。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 若要導航到CDA，請選擇**開始>程式> Cisco >案頭>管理**。
2. 按一下**Call Center 1**，然後從選單中選擇**Desktop Administrator > Side A**。
3. 在下一個視窗中，如果以前未配置密碼，只需按一下**login**（無需密碼）。
4. 選擇**Services configuration > Synchronize Directory service**，然後按一下**Synchronize**按鈕。
5. 重新啟動Cisco Desktop服務。

問題

[CSD中的即時顯示不會更新](#)

Cisco Supervisor Desktop中的即時顯示不會在任何組的根技能組區域下更新。如果深入檢視特定組

, 則可以檢視座席詳細資訊。

1. 在兩台PG的「C:/Program Files/Cisco/Desktop/config」資料夾中設定FCCserver和FCRasSvr的調試閾值。確保也為Supervisor PC設定了調試閾值。
2. 一旦發現座席和主管登入和統計顯示問題，請收集FCCserver、Rascalserver和Supervisor日誌和調試。
3. 為確保您可以完成同步，請在兩個PG上從Windows服務中重新啟動思科同步服務。

重新啟動思科同步服務後，請檢查日誌：

```
Line 6781: 2012-06-25 09:42:37:111 INFO DESK1039 Error getting skill stats from
enterprise server: <-20>.
      Line 6785: 2012-06-25 09:47:08:863 ERROR DESK3038 ChatAPI DropPresenceUser
failed.
Line 6889: 2012-06-25 09:47:15:570 ERROR LRMS2001 The LRM client failed to
connect to any service.

2012-06-25 09:49:34:164 WARN FCCS3008 Network communication error <TRANSIENT>
sending message to application <AGENT_DESKTOP_012918>. The application will be
logged out.
```

注意：在CAD伺服器端輸入netstat -p tcp -b -n命令以顯示哪些.exe使用這些埠。

根據日誌，確定UCCE中的CHAT和Enterprise服務使用的埠與連線到CAD客戶端時提到的埠不同：

- 聊天TCP 5900以連線到代理TCP37350理以連線到Supervisor。
- 要連線59004代理客戶端的企業TCP協定。

為了解決此問題，請重新啟動Cisco企業服務。如果這不能解決問題，請重新啟動PG伺服器。

問題

一些常見問題是未顯示代理

當為座席分配了超過10項技能時，sync會用上次從CTI接收的資料替換這些資料。Supervisor隨後只顯示它從同步最新更新中收到的內容。因此，在「CSD終止組 — 技能座席統計顯示」報告中，不會顯示計畫左側所選技能的正確座席。此錯誤記錄在Cisco錯誤ID [CSCsm81553](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

如果選擇的團隊或技能不包含記錄，主管將顯示該團隊的所有成員。在安裝同步修補程式後，如果選擇了有效的團隊或技能，報告可以正常工作。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsm81587](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

相關資訊

- [嘗試配置靜默監控/錄製時，出現錯誤消息「CDAUI1000 Error when trying to load the data」](#)
- [思科案頭管理員使用手冊](#)
- [Windows XP上網際網路連線防火牆的Cisco Supervisor Desktop問題](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)