

أطخلا ةل اسررل "للكولا بلكملا حطس" عاارا Cisco نم "ةلهملا اءاانا"

المءابا

[المءمة](#)

[المءابا الأساة](#)

[المءابا](#)

[المءونا المسءمة](#)

[المءابا ذا الصلة](#)

[الاصءلاءا](#)

[مءوما أساة](#)

[ءطأ: انءء مهلة طلب اسءل الءءول إلى ءاام اسءل CCX الموءء من Cisco](#)

[الءول](#)

[الءل 1](#)

[الءل 2](#)

[ءطأ: مهلة ءاام الاسءل فف مءاوله اسءل الءءول الأولى](#)

[الءل](#)

[سءل الوءلاء رسالة ءطأ عنء اسءل الءءول إلى CAD](#)

[الءل](#)

[مءوما ذا صلة](#)

المءمة

فصف هءا المسءء فءلا ءفء اسءل ءءول "سءل المءب الوءل (CAD) من Cisco رسالة ءطأ انءء المهلة. فمكن أن ءءء هءه المسءلة إذا لم فسءءم ءاام LDAP الءف فسءفف الكءالوء العمومف المنفذ الصءل الءف ءم ءكوبه فف Cisco Unified Communications Manager (CUCM). فءءم هءا المسءء الءل البءل وكففة ءعرفف المسءلة فف سءل MIVR من CAD وءاام Unified Contact Center Express (UCCX).

المءابا الأساة

المءابا

ءوصف Cisco بأن ءكون لءك مءرفة بالمواضع ءالفة:

- مءفر الءءصلاء الموءة من Cisco
- Unified Contact Center Express
- سءل المءب الوءل من Cisco
- Windows Active Directory

المءونا المسءمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• Cisco Unified Communications Manager، الإصدار x.6 و x.7.

• Cisco Unified Contact Center Express، الإصدار x.7.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

المنتجات ذات الصلة

هذا وثيقة يستطيع أيضا كنت استعملت مع هذا جهاز وبرمجية صيغة:

• Windows Active Directory

• سطح المكتب الوكيل x.6.6 من Cisco أو إصدار أحدث

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

معلومات أساسية

عندما يقوم عميل بتسجيل الدخول أولاً إلى CAD، يتم بدء مؤقت، والذي تم ترميزه بشكل ثابت إلى 10 ثوان، ثم يتم تجاوزه مما يؤدي إلى ظهور خطأ في المهلة على سطح مكتب الوكيل.

ملاحظة: يذكر [مدير الاتصالات الموحدة x SRND.7 من Cisco](#):

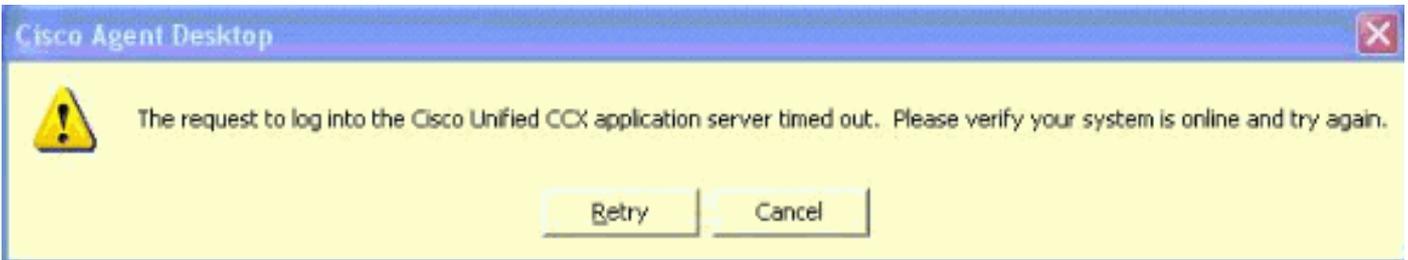
عند الاستعلام عن Microsoft Active Directory، يمكنك إجراء عمليات بحث مقابل الكatalog العمومي عن طريق الإشارة إلى البرنامج النصي إلى خادم "الكatalog العمومي" وتحديد المنفذ 3268 في تكوين البرنامج النصي. ينتج عن هذه الطريقة عمليات بحث أكثر سرعة. لاحظ أن الكatalog العمومي لا يحتوي على مجموعة كاملة من السمات للمستخدمين. ارجع إلى وثائق Microsoft Active Directory للحصول على تفاصيل.

لتمكين الاستعلامات مقابل الكatalog العمومي، ما عليك سوى تكوين معلومات خادم LDAP في صفحة مصادقة LDAP للإشارة إلى عنوان IP أو اسم مضيف وحدة تحكم مجال لديه دور الكatalog العمومي الذي تم تمكينه، وتكوين منفذ LDAP ك 3268.

عند استخدام Microsoft Active Directory، ضع في الاعتبار إختيار المعلمات بعناية. قد يكون أداء Cisco Unified Presence غير مقبول عند وجود تنفيذ كبير ل Active Directory واستخدام التكوين وحدة تحكم بالمجال. لتحسين وقت إستجابة Active Directory، قد يكون من الضروري ترقية وحدة التحكم بالمجال إلى كatalog عمومي وتكوين منفذ LDAP ك 3268.

خطأ: انتهت مهلة طلب تسجيل الدخول إلى خادم تطبيق CCX الموحد من Cisco

تتلقى العديد من الوكلاء خطأ انتهاء المهلة عند تسجيل دخولك إلى CAD.



الحلول

أستخدم هذا الحل من أجل حل المشكلة.

الحل 1

أكمل الخطوات التالية:

1. قم بتمكين تصحيح أخطاء نظام RM الفرعي في مسؤول التطبيق ضمن UCCX. اختر نظام < تتبع < Cisco Unified CCX Engine < تتبع التكوين < الأنظمة الفرعية. حدد المربع لتصحيح أخطاء .SS_RM

Trace Configuration

Service : Cisco Unified CCX Engine

Update Cancel Restore Defaults Check All Uncheck All

[Expanded View](#)

Subfacility	Alarm Tracing	Debugging
<input type="checkbox"/> LIBRARIES		
<input type="checkbox"/> MANAGERS		
<input type="checkbox"/> MISCELLANEOUS		
<input type="checkbox"/> STEPS		
<input type="checkbox"/> 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. قم بتسجيل الدخول إلى CAD ولاحظ الوقت وإمتداد الوكيل ومعرف المستخدم. أثناء تسجيل الدخول، يجب أن ترى رسالة خطأ . يمكنك إغلاق تطبيق CAD بعد الاختبار.
3. تجميع سجل MIVR من خادم UCCX أثناء فترة الاختبار الزمنية. يوجد سجل MIVR في دليل C:\Program

Files\wfavvid\logs\MIVR على خادم UCCX. حدد موقع بداية تسجيل الدخول لمعرف الوكيل الذي تم

إختباره:

Initiating login//

Jan 28 08:01:34.909 PST :461102

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

معرف تسجيل الدخول هو نفس المعرف الذي يتم استخدامه لتسجيل الدخول إلى CAD. من أجل إختبارنا، تم استخدام MSmith. يجب أن تكون الرسالة التالية أن تسجيل الدخول كان ناجحاً، ولكن، يمكن أن يكون قد حدث مهلة منذ انتهاء صلاحية مؤقت (10 CAD ثوان). بعد ذلك يمكنك الاطلاع على أن CUCM الثاني 10 ينهي المصادقة.

CUCM returns login successful after the//

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

Jan 28 08:01:45.206 PST :461107

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

4. أنت تحتاج تحديث أيسر إلى خادم LDAP مع الكتلوج العمومي، والذي تم تكوينه في CUCM، in order to

صححت السلوك. افتح صفحة إدارة CCM على ناشر ip CUCM، https://CUCM ip

أخترت نظام <LDAP>LDAP دليل وبعد ذلك أخترت بحث في النافذة جديد ADDRESS/ccmadmin/showHome.do. عرضت all the LDAP نادل. ضمن صفحة تكوين دليل LDAP، قم بتغيير منفذ LDAP من 389 إلى 3268. أختر حفظ.

LDAP Server Information

Host Name or IP Address for Server*

14.104.3.11

LDAP Port*

3268

Use SSL

Add Another Redundant LDAP Server

يجب استخدام المنفذ 3268 فقط لخوادم LDAP التي تستضيف الكتلوج العمومي. إذا لم يستضيف خادم LDAP الكتلوج العمومي، فاستخدم المنفذ 389. بعد اكتمال هذه الخطوة، يلزم إعادة تشغيل CUCM PUB لكي تصبح التغييرات نافذة المفعول. إذا لم يكن تغيير المنفذ مطلوباً، فسيظل إعادة تشغيل CUCM PUB مطلوباً لمسح أي مشكلة في الاتصال بين CUCM و Active Directory.

الحل 2

إذا تم تكوين خادم LDAP الذي يستضيف الكتلوج العمومي حالياً باستخدام المنفذ 3268، فإن تحديث موثر خدمة AXL يحل المشكلة.

افتح AppAdmin واختر System > Cisco Unified CM Configuration. في صفحة تكوين Unified CM، قم بنقل CUCM PUB إلى ما توفره خدمة AXL المتوفرة، ثم انقر فوق تحديث لإزالة CUCM PUB من مزودي خدمة AXL المحددين.

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

ثم قم بإعادة CUCM Pub مرة أخرى إلى مزودي خدمة AXL المحددين، انقر فوق تحديث مرة أخرى.

AXL Service Provider Configuration

Selected AXL Service Providers

14.104.3.12

Available AXL Service Providers

قم باختبار تسجيل الدخول إلى CAD وتحقق من أنه تم حل الفترة الزمنية الفاصلة.

خطأ: مهلة خادم التطبيق في محاولة تسجيل الدخول الأولى

أثناء محاولة تسجيل الدخول الأولى إلى "سطح مكتب وكيل Cisco"، يستقبل المستخدم رسالة الخطأ هذه:

Application server timeout on the first login attempt
وثقت هذا إصدار ب cisco بق [CSCta49259](#) id (سجل زبون فقط).

الحل

أنجزت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. انتقل إلى C:\Program Files\Cisco\Desktop\config.
2. سيكون هناك ملف يسمى PhoneDev.cfg. افتح الملف باستخدام Notepad، وأضفت هذا في نهاية الملف:

```
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
```

يتلقى الوكلاء رسالة خطأ عند تسجيل الدخول إلى CAD

يتلقى العملاء Cisco CCX . رسالة الخطأ بشكل متقطع عند تسجيل الدخول.

الحل

لحل هذه المشكلة، أكمل الخطوات التالية على جهاز العميل:

1. انتقل إلى C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config، وافتح phondev.cfg باستخدام Notepad.
2. قم بإضافة هذه القيمة في الملف، ثم احفظ:
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. إضافة قيمة مهلة الطلب إلى هذا الموقع على الخادم:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Site setup
LDAP إلى 60.
4. تحديث إدخلات خادم DNS ل CUCM على جهاز العميل.
5. أعد تشغيل الخادم.

معلومات ذات صلة

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#) •
- [Cisco Systems - الدعم التقني والمستندات](#) •

