

UCCX CAD 문제 해결 팁

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 해결 시나리오](#)

[UCCX CAD 이메일 문제에 대한 추적 설정 및 수집](#)

[UCCX 서버 측](#)

[상담원 측 로그](#)

[Microsoft Exchange Server 로그](#)

[Cisco TAC\(Technical Assistance Center\)에 문의하기 전에](#)

[연결된 CAD/CSD 연결 포트 확인](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[파일을 다운로드할 수 없음 오류 발생](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[CUPS와 통합할 때 CAD를 닫을 때 오류 발생](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[CDA 및 CAD의 UCCX 및 CUPS 통합 문제](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[오류로 인해 CAD를 시작할 수 없습니다.](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[IPv6 오류로 인해 CAD 에이전트가 로그인할 수 없음](#)

[문제](#)

[해결책:EM이 활성화된 경우](#)

[해결책:EM이 활성화되지 않은 경우](#)

[CAD 서비스 IP 주소 변경에 대한 CAD의 오류 메시지](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[CAD를 설치할 때 오류 1310](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[UCCX 버전 8.5의 원격 모니터링 실패](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[CSD를 시작하지 못함](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[Microsoft 터미널 서버에 로그 없음](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[CAD가 예상대로 초점을 맞추지 못함](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서는 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express), Cisco CAD(Agent Desktop) 및 CSD(Cisco Supervisor Desktop) 문제에 대한 다양한 문제 해결 참고 사항의 모음으로 사용됩니다. 이 문서에서는 사용자가 UCCX 및 CAD/CSD에 대한 기본 지식을 보유하고 추적을 탐색하고 수집할 수 있다고 가정합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- UCCX
- CAD
- CSD
- CDA(Cisco Desktop Administrator)
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM 또는 CallManager)
- Cisco CUPS(Unified Presence Server)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 UCCX 버전 8.x 이상, CUCM 버전 8.x 이상 및 CUPS 버전 8.x 이상을 기반으로 합니다.

문제 해결 시나리오

이 섹션에서는 발생할 수 있는 몇 가지 문제 및 해결 방법에 대해 설명합니다.

UCCX CAD 이메일 문제에 대한 추적 설정 및 수집

참고:서버 및 에이전트 측에서 추적을 설정하고 문제를 다시 만든 다음 로그를 수집합니다.

UCCX 서버 측

추적을 설정하려면 Cisco Unified CCX Serviceability(Cisco Unified CCX 서비스 가용성) > Trace(추적) > Configuration(컨피그레이션) > Cisco Unified CCX Desktop Services(Cisco Desktop Agent

Email Service)로 이동하고 Cisco Desktop Agent Email Service를 Debugging 4로 설정합니다.

로그를 수집하려면 RTMT(Real-Time Monitoring Tool) > Trace & Log Central > Collect logs(로그 수집) > Select all Cisco Desktop services and EEM Server service(모든 Cisco 데스크톱 서비스 및 EEM 서버 서비스 선택)를 엽니다.

상답원 측 로그

추적을 설정하려면 C:\Program Files(x86)\Cisco\Desktop\로 이동하여 Agent.cfg 파일을 엽니다. [Debug Log] 카테고리에서 임계값을 추적으로 설정하고 파일을 저장합니다. 이제 다음과 유사한 파일을 읽어야 합니다.

```
[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
```

또한 EemUi.cfg 파일을 열고 TRACE를 참조하는 줄에서 파운드 기호(#)를 제거하고(첫 번째 행이어야 함) DEBUG를 참조하는 줄에 파운드 기호를 추가합니다(세 번째 행이어야 함). 다음과 같이 표시됩니다.

```
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 로그

Microsoft Exchange 관리자는 Microsoft Exchange 사서함 감사 로그를 얻기 위해 참여해야 합니다.

참고:Cisco는 Microsoft Exchange 서버 트러블슈팅에 대해 책임을 지지 않습니다.문의 사항이 있는 경우 문제 해결을 계속하기 전에 Microsoft Exchange 관리자에게 사서함 감사 로그를 가져오고 분석하도록 요청할 수 있습니다.

Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 문의하기 전에

또한 TAC에 문의하기 전에 이 정보를 수집해야 합니다.

- 모든 엔지니어링 특별 광고(ES) 또는 Cisco 옵션 패키지(COP) 파일이 설치된 전체 UCCX 버전 빌드(예: 10.0.1.11001-37)
- CAD의 전체 버전
- 이메일 서버 버전
- 해당 이벤트의 전후 15분 동안 문제를 다루는 로그와 함께 문제를 보여 주는 타임스탬프 및 스크린샷과 정확한 문제 설명

연결된 CAD/CSD 연결 포트 확인

문제

CAD 문제를 해결하는 동안 UCCX에 연결된 CAD/CSD에서 포트와 서비스를 빠르게 찾아야 하는 경우가 많습니다.

솔루션

`show network status search <ip address of CAD machine>` 명령을 사용합니다.

예:

```
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:300  10.201.227.238:51461
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:5213  10.201.227.238:51460
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105:notify_srv  10.201.227.238:51449
ESTABLISHED
tcp          0          0 pavdave-uccx105.pavda:1202  ::ffff:10.201.227.238:51453
ESTABLISHED
```

이 출력을 사용하여 CAD/CSD 시스템의 연결된/설정된 로컬 포트 및 원격 포트를 표시할 수 있습니다. 대부분의 CAD 서비스는 TCP 연결을 사용하며, 이러한 연결은 포트 사용 설명서의 기능 서비스 포트와 일치할 수 있습니다.

파일을 다운로드할 수 없음 오류 발생

문제

UCCX를 업그레이드한 후 CAD 사용자는 로그인할 때마다 이 오류 메시지를 받습니다.

```
Unable to download file. Could not open request.
```

그러나 **확인** 버튼을 클릭한 후 성공적으로 로그인할 수 있습니다.

CAD 응용 프로그램을 시작할 때마다 최신 버전의 사용 가능 여부를 확인합니다. CAD는 C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\update.exe에 있는 **True Update**를 사용합니다.

솔루션

이 오류를 방지하려면 업그레이드 전에 다음 단계를 수행하십시오.

1. CAD/CSD를 제거합니다.
2. 플러그인 페이지에서 설치 프로그램을 다운로드하고 CAD/CSD를 설치합니다.
3. C:\Program Files\COMMON FILES\CAD\bin\를 열고 **update.exe** 파일의 이름을

updateold.exe로 바꿉니다.

CUPS와 통합할 때 CAD를 닫을 때 오류 발생

문제

이 오류는 UCCX가 Cisco CUPS(Unified Presence Server)와 통합될 때 발생합니다.

```
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.
```

솔루션

1. IM Server Cluster Management를 열고 IM and Presence Domain으로 이동합니다.
2. 정규화된 도메인 이름으로 DOMAIN.NOT.SET를 수정합니다.
3. 상담원이 로그아웃하고 다시 로그인하도록 합니다.

CDA 및 CAD의 UCCX 및 CUPS 통합 문제

문제

이 오류는 CUPS와의 통합 시 UCCX CDA에서 확인할 수 있습니다. 시작 실패 시 CUPS에 로그인하면 다음 오류가 발생합니다.

```
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.
```

솔루션

사용자가 CUPS의 최종 사용자인지 확인합니다. 이 작업을 완료한 후 CUPS에서 CAD 클라이언트 유형 구성을 확인합니다.

참고: 시스템에서 CUPS 버전 8.6 이상을 사용하는 경우 CAD 클라이언트 유형 설정을 구성해야 합니다. CAD 에이전트가 로그인할 수 있도록 하려면 CAD 클라이언트 유형을 Unified Presence 관리에 추가해야 합니다.

1. Cisco Unified Presence Administration(Cisco Unified Presence 관리)에서 Application(애플리케이션) > Client Types(클라이언트 유형)로 이동합니다.
2. Add New를 클릭합니다.
3. 다음과 같이 Client Type(클라이언트 유형) 페이지를 완료합니다.

```
Type: CAD  
Description: CAD
```

Minimum Version: 0.0.0.0
Group: Standard CCM End Users

4. Version Check Required(버전 확인 필요) 확인란을 선택합니다.
5. 컨피그레이션을 저장합니다.
6. 네트워크 서비스에 있는 Cisco UP 클라이언트 프로파일 에이전트 서비스를 다시 시작합니다.

오류로 인해 CAD를 시작할 수 없습니다.

문제

CAD를 시작하면 Microsoft Windows 운영 체제와의 호환성이 확인됩니다. 문제가 있는 경우 CAD가 실행되지 않으며 다음 오류 중 하나가 표시됩니다.

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

또는

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

솔루션

1. 로컬 관리자 계정으로 에이전트 컴퓨터에 로그인합니다.
2. C:\ProgramFiles(x86\Cisco\Desktop\bin\)\으로 이동합니다.
3. agent.exe를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 속성을 클릭한 다음 호환성 탭으로 이동합니다.
4. 호환성 모드에서 이 프로그램 실행을 선택합니다.
5. 관리자 권한으로 실행할 프로그램을 선택합니다.

IPv6 오류로 인해 CAD 에이전트가 로그인할 수 없음

문제

에이전트가 CAD에 로그인하면 다음 오류가 발생하여 로그인이 실패합니다.

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

EM(Extension Mobility)이 활성화되었거나 비활성화된 경우 CAD에서 IPv6를 지원하지 않거나 IPv6가 활성화되어 있기 때문에 이러한 문제가 발생할 수 있습니다.

해결책:EM이 활성화된 경우

1. CUCM 최종 사용자 구성 페이지에 액세스합니다.
 2. 제어된 디바이스에서 IP 전화의 MAC 주소를 최종 사용자와 연결합니다.
 3. 표준 CTI 사용 사용자 그룹에 사용자를 추가합니다.
 4. RmCm 사용자에게 전화기를 추가합니다.
 5. CUCM Administration(CUCM 관리) > Device(디바이스) > Phone(전화기)에 액세스하여 문제가 발생하는 전화기를 클릭합니다.
 6. Device > Device Settings > Common Device Configuration을 선택합니다.
 7. IP 주소 지정 모드를 IPv4로만 변경합니다.
 8. CUCM phone 컨피그레이션 페이지에서 IP 전화기를 재설정합니다.
 9. TFTP 및 CTIManager 서비스를 재설정합니다.
- 그래도 작동하지 않으면 다음 단계를 완료하십시오.

1. RmCm 사용자로부터 전화기 연결을 해제합니다.
2. 전화기를 재설정합니다.
3. 전화기를 RmCm 사용자와 연결합니다.
4. 전화기를 재설정합니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCti18636에서 추적할 수 [있습니다](#).

해결책:EM이 활성화되지 않은 경우

CAD 로그인에 실패하고 EM이 사용되지 않는 경우 UCCX 엔진을 다시 시작하고 다시 로그인을 시도합니다.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCtk00173에서 추적할 수 [있습니다](#).

CAD 서비스 IP 주소 변경에 대한 CAD의 오류 메시지

문제

CAD에 로그인하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.

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

이 오류는 주로 보조 노드가 설치되고 노드의 IP 주소가 postinstall.exe 파일에 없는 경우에 나타납니다.

솔루션

1. 관리자 권한으로 프로그램을 실행합니다. **agent.exe**를 마우스 오른쪽 단추로 **클릭**하고 관리자 로 실행합니다.
2. **postinstall.exe**를 실행하고 IP 주소가 올바른지 확인합니다. 파일은 C:\Program File\Cisco\Desktop\bin\에서 찾을 수 있습니다.

문제가 계속되면 다음을 시도하십시오.

3. C:\Program Files\CAD\bin\로 이동하여 **update.exe**의 이름을 **old_update.exe**로 변경하고 CAD 클라이언트 에이전트를 다시 실행합니다.
4. 애플리케이션 관리자 페이지의 **UCCX > Tools > Plugins**에서 클라이언트 컨피그레이션 툴을 다운로드하고 에이전트 PC에서 한 번 실행합니다.

CAD를 설치할 때 오류 1310

문제

CAD를 설치하면 다음 오류가 발생합니다.

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

솔루션

CAD 클라이언트 구성 도구가 바이러스 백신 또는 보안 소프트웨어가 있는 PC에서 실행될 때 이 오류가 자주 발생합니다. 안티바이러스 또는 보안 소프트웨어가 설치되지 않은 컴퓨터에서 클라이언트 구성 도구를 다운로드하여 다시 실행하십시오.

UCCX 버전 8.5의 원격 모니터링 실패

문제

전화를 걸면 원격 모니터링이 제대로 작동합니다. 상담원의 내선 번호를 입력하면 이 메시지가 수신됩니다.

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

UCCX 엔진 로그(MIVR)를 검사하면 다음이 표시됩니다.

```
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:javax.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
```

솔루션

CDA를 열고 **Settings(설정) > Service Configuration(서비스 컨피그레이션) > Multiline, Monitoring & Recording(다중 회선, 모니터링 및 녹음) > VoIP Monitoring Device(VoIP 모니터링 디바이스)**로 이동합니다.Default VoIP Monitor Service(기본 VoIP 모니터 서비스)에서 서버가 선택되었는지 확인하고 확인합니다.

CSD를 시작하지 못함

문제

CSD 시작이 오류 메시지 또는 진행 없이 초기 화면에서 중단되고 로그인 화면이 표시되지 않습니다.

CSD 로그에는 다음이 표시됩니다.

```
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<>.
```

솔루션

오류 로그에는 WSASStartup이 실패하여 CSD도 시작되지 않았음을 보여 줍니다.이는 에이전트 PC의 호환되지 않는 Java 버전 또는 썬 클라이언트 환경인 터미널 서버 때문입니다.

1. 작업 관리자에서 중단된 CSD 세션을 지웁니다.
2. 현재 Java 버전을 제거합니다.
3. UCCX [호환성 매트릭스](#)를 참조하고 UCCX 인스턴스에 대한 정확한 Java 버전을 다운로드합니다.

Microsoft 터미널 서버에 로그 없음

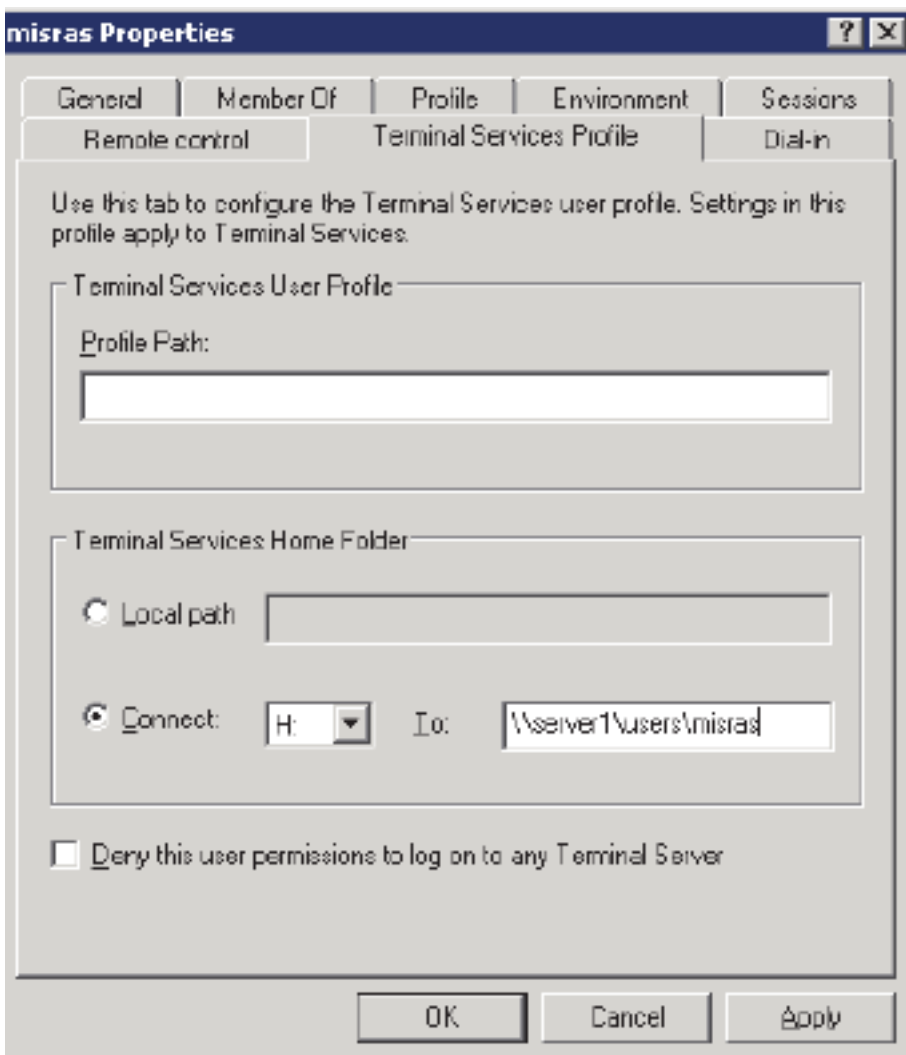
문제

신 클라이언트 환경에서는 서버에 에이전트 또는 슈퍼바이저 로그가 없습니다. 이 문제는 사용자별 홈 폴더가 매핑되지 않았기 때문에 발생합니다.

솔루션

사용자를 홈 폴더에 매핑합니다. User Properties(사용자 속성) 대화 상자에 액세스하여 Terminal Services Profile Lab(터미널 서비스 프로파일 랩) 아래에 드라이브를 매핑하고 매핑이 다음 형식으로 되어 있는지 확인하는 경우 이 작업을 수행할 수 있습니다. \\servername\sharename\%username%.

다음은 CAD 신 클라이언트 가이드의 예입니다.



CAD가 예상대로 초점을 맞추지 못함

문제

새 통화가 수신되면 CAD가 포그라운드에서 포커스를 표시하지 않습니다.

경우에 따라 응용 프로그램이 포그라운드로 팝업하는 데 필요한 조건을 충족하지 않거나 포그라운드를 차지하는 다른 응용 프로그램에서 미리 비워둘 수 있습니다.

전경 창이 되기 위해 프로세스가 충족해야 하는 기준은 다음과 같습니다.

- 프로세스가 포그라운드 프로세스입니다.
- 프로세스가 포그라운드 프로세스에 의해 시작되었습니다.
- 프로세스가 마지막 입력 이벤트를 받았습니다.
- 포그라운드 프로세스가 없습니다.
- 포그라운드 프로세스는 기본 제공 디버깅이 아니라 Microsoft Windows에서 디버깅합니다.
- 전경이 잠겨 있지 않습니다(LockSetForegroundWindow 참조).
- 포그라운드 잠금 시간 제한이 만료되었습니다(SystemParametersInfo의 SPI_GETFORELOCKTIMEOUT 참조).
- 활성화된 메뉴가 없습니다.

CAD 창이 최대화되지 않는 세 가지 상황이 있습니다.

- ForegroundLockTimeout 타이머가 실행됩니다.
- 또 다른 프로그램은 항상 맨 앞에 적용됩니다.
- CAD가 최소화되지 않으며 다른 창이 포그라운드로 들어오고 CAD를 미리 빈 상태로 둡니다.

솔루션

ForegroundLockTimeout을 즉시 시간 초과하고 가능한 이유로 제거하는 레지스트리 수정 작업이 있습니다.

1. Start(시작) > Run(실행)을 열고 regedit를 입력합니다.
2. 다음 경로로 이동합니다.[HKEY_CURRENT_USER\제어판\바탕 화면].
3. 빈 공간을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 새 DWORD 값을 만들거나 ForegroundLockTimeout이라는 현재 값을 수정하고 값을 0으로 설정하거나 수정합니다. 이 값을 사용하면 응용 프로그램이 즉시 포커스를 받게 됩니다.
4. 다시 시작하고 테스트합니다.