

Cisco Agent Desktop에서 "timed out" 오류 메시지를 반환합니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[관련 제품](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[오류: Cisco Unified CCX 애플리케이션 서버에 로그인하기 위한 요청 시간이 초과되었습니다.](#)

[솔루션](#)

[솔루션 1](#)

[솔루션 2](#)

[오류: 첫 번째 로그인 시도에서 애플리케이션 서버 시간 초과](#)

[솔루션](#)

[상담원은 CAD에 로그인할 때 오류 메시지를 받습니다.](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

이 문서에서는 Cisco CAD(Agent Desktop) 로그인이 시간 초과 오류 메시지를 수신하는 데 실패에 대해 설명합니다. 이 문제는 글로벌 카탈로그를 호스팅하는 LDAP 서버가 Cisco CUCM(Unified Communication Manager)에 구성된 올바른 포트를 사용하지 않는 경우에 발생할 수 있습니다. 이 문서에서는 CAD 및 UCCX(Unified Contact Center Express Server)에서 MIVR 로그에서 문제를 해결하는 방법 및 식별하는 방법을 제공합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified Communication Manager
- Unified Contact Center Express
- Cisco Agent Desktop
- Windows Active Directory

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Unified Communication Manager 6.x 및 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 7.x

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

관련 제품

이 문서는 다음과 같은 하드웨어 및 소프트웨어 버전과 함께 사용할 수도 있습니다.

- Windows Active Directory
- Cisco Agent Desktop 6.6.x 이상

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

배경 정보

에이전트가 처음으로 CAD에 로그인하면 타이머가 시작되며, 타이머는 10초로 하드 코딩되며 이 시간 초과되면 에이전트 데스크톱에서 시간 초과 오류가 표시됩니다.

참고: [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#) 상태:

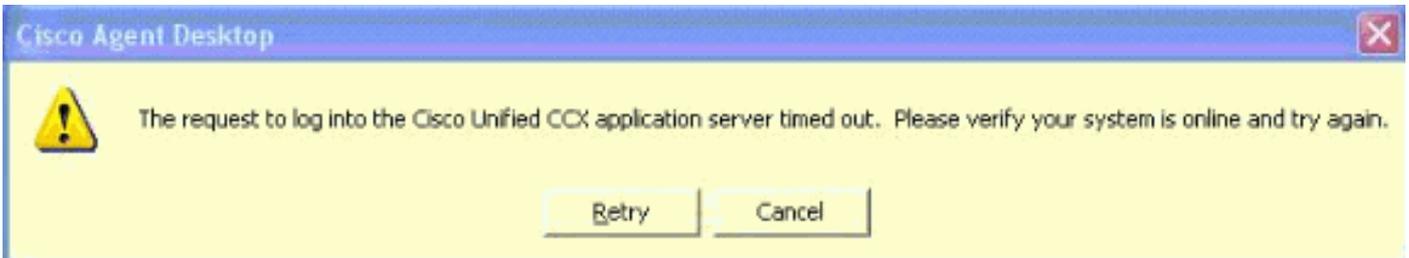
Microsoft Active Directory를 쿼리할 때 스크립트를 글로벌 카탈로그 서버로 가리키고 스크립트 구성에서 포트 3268을 지정하여 글로벌 카탈로그에 대해 조회를 수행할 수 있습니다. 이 방법은 일반적으로 더 빠른 조회를 생성합니다. 글로벌 카탈로그에는 사용자에게 대한 전체 속성 집합이 포함되지 않습니다. 자세한 내용은 Microsoft Active Directory 설명서를 참조하십시오.

글로벌 카탈로그에 대한 쿼리를 활성화하려면 LDAP Authentication(LDAP 인증) 페이지에서 LDAP 서버 정보를 구성하여 글로벌 카탈로그 역할이 활성화된 도메인 컨트롤러의 IP 주소 또는 호스트 이름을 가리키고 LDAP 포트를 3268로 구성합니다.

Microsoft Active Directory를 사용할 때는 매개 변수를 신중하게 선택해야 합니다. 대규모 Active Directory 구현이 있고 컨피그레이션에서 도메인 컨트롤러를 사용하는 경우 Cisco Unified Presence의 성능이 허용되지 않을 수 있습니다. Active Directory의 응답 시간을 개선하려면 도메인 컨트롤러를 글로벌 카탈로그로 승격하고 LDAP 포트를 3268로 구성해야 할 수 있습니다.

오류: Cisco Unified CCX 애플리케이션 서버에 로그인하기 위한 요청 시간이 초과되었습니다.

CAD에 로그인할 때 여러 상담원이 시간 초과 오류를 수신합니다.



솔루션

이 솔루션을 사용하여 문제를 해결하십시오.

솔루션 1

다음 단계를 완료하십시오.

1. UCCX 내의 애플리케이션 관리자에서 RM 하위 시스템 디버깅을 활성화합니다. System > Tracing > Cisco Unified CCX Engine > Trace Configuration > SUBSYSTEMS를 선택합니다. SS_RM 디버깅 상자를 선택합니다

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. CAD에 로그인하여 시간, 상담원 내선 번호 및 사용자 ID를 기록합니다. 로그인하는 동안 시간 초과된 오류 메시지 표시됩니다. 테스트 후 CAD 응용 프로그램을 닫을 수 있습니다.

3. 테스트 기간 동안 UCCX 서버에서 MIVR 로그를 수집합니다. MIVR 로그는 UCCX 서버의 C:\Program Files\wfvavvid\logs\MIVR 디렉토리에 있습니다. 테스트된 에이전트 ID에 대한 로그인 시작 위치를 찾습니다.

```
//Initiating login
```

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

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

로그인 ID는 CAD에 로그인하는 데 사용되는 ID와 동일합니다. 테스트 MSmith가 사용되었습니다. 다음 메시지는 로그인에 성공했다는 것입니다. 그러나 CAD 타이머가 만료된 이후 시간 초과가 발생할 수 있습니다(10초). 그런 다음 10번째 CUCM이 인증을 완료한 후에 표시됩니다

```
//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
```

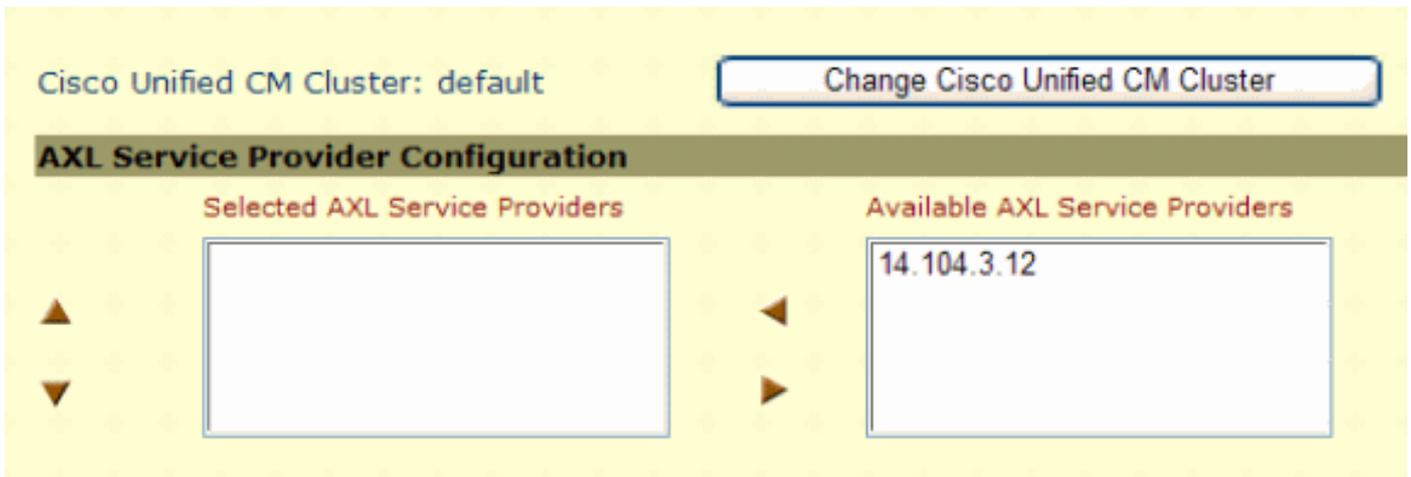
4. 동작을 수정하려면 CUCM에서 구성된 글로벌 카탈로그를 사용하여 LDAP 서버에 대한 포트 업데이트가 필요합니다. CUCM Publisher(https://CUCM_IP_ADDRESS/ccmadmin/showHome.do)에서 CCM 관리 페이지 . System(시스템) > LDAP > LDAP Directory(LDAP 디렉토리)를 선택한 다음 Find at the new window(새 창에서 찾기)를 선택하여 모든 LDAP 서버를 표시합니다 .LDAP Directory 컨피그레이션 페이지에서 LDAP 포트를 389에서 3268로 변경합니다. 저장을 선택합니다

포트 3268은 글로벌 카탈로그를 호스팅하는 LDAP 서버에만 사용해야 합니다. LDAP 서버가 글로벌 카탈로그를 호스트하지 않는 경우 포트 389를 사용합니다. 이 단계가 완료된 후 변경 사항을 적용하려면 CUCM 펌을 다시 시작해야 합니다. 포트 변경이 필요하지 않은 경우 CUCM과 Active Directory 간의 연결 문제를 지우려면 CUCM pub를 다시 시작해야 합니다.

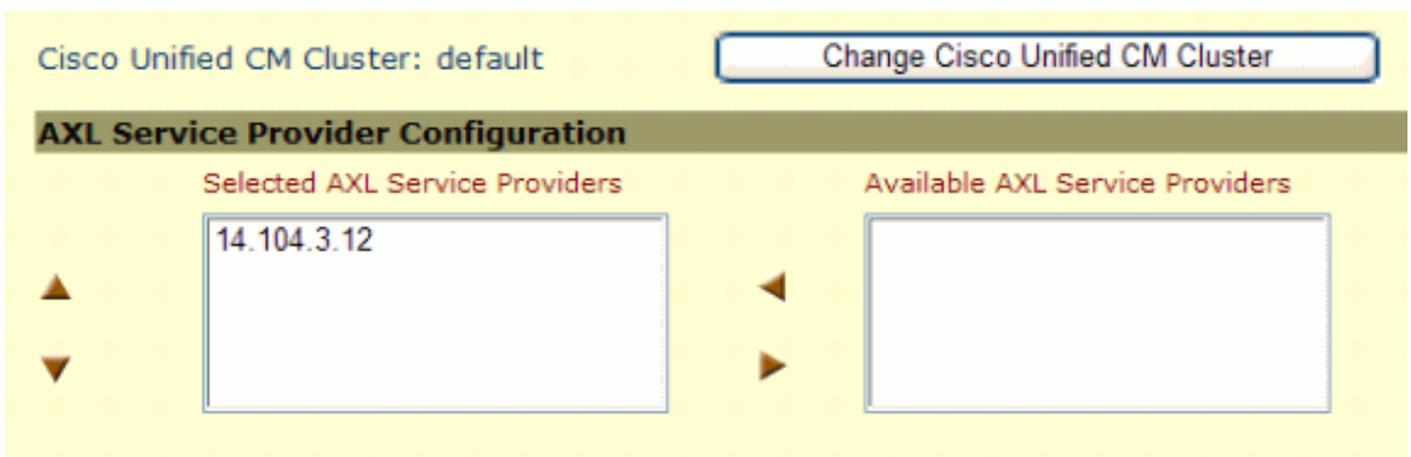
솔루션 2

글로벌 카탈로그를 호스트하는 LDAP 서버가 현재 포트 3268로 구성된 경우 AXL 서비스 제공자 업데이트가 문제를 해결합니다.

AppAdmin을 열고 System(시스템) > Cisco Unified CM Configuration(Cisco Unified CM 컨피그레이션)을 선택합니다. Unified CM Configuration(Unified CM 컨피그레이션) 페이지에서 CUCM Pub를 Available AXL Service Providers(사용 가능한 AXL 서비스 제공)로 이동한 다음 update(업데이트)를 클릭하여 Selected AXL Service Providers(선택한 AXL 서비스 제공자)에서 CUCM Pub을 제거합니다.



그런 다음 CUCM Pub을 다시 Selected AXL Service Providers(선택한 AXL 서비스 공급자)로 돌아가서 **업데이트** 다시 를 클릭합니다.



CAD 로그인을 테스트하고 시간 초과가 해결되었는지 확인합니다.

오류: 첫 번째 로그인 시도에서 애플리케이션 서버 시간 초과

Cisco Agent Desktop에 처음 로그인하는 동안 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다.

Application server timeout on the first login attempt

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCta49259([등록된](#) 고객만 해당)로 문서화됩니다.

솔루션

이 문제를 해결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. C:\Program Files\Cisco\Desktop\config으로 이동합니다.
2. PhoneDev.cfg라는 파일이 있습니다. Notepad(메모장)로 파일을 열고 파일 끝에 이 파일을 추가합니다.

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

상답원은 CAD에 로그인할 때 오류 메시지를 받습니다.

상담원 Cisco Unified CCX . 로그인 시 오류 메시지가 간헐적으로 표시됩니다.

솔루션

이 문제를 해결하려면 상담원 컴퓨터에서 다음 단계를 완료하십시오.

1. C:\Program Files\Cisco\Desktop\Config으로 을 사용하여 **phonedev.cfg**를 엽니다.
2. 파일에 이 값을 추가하고 저장합니다.
[ReqTimeout]
Milliseconds=30000
3. 서버의 이 위치에 요청 시간 제한 값을 추가합니다.
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Site SetupLDAP Request Timeout 값을 60으로 수정합니다.
4. 에이전트 시스템의 CUCM에 대한 DNS 서버 항목을 업데이트합니다.
5. 서버를 재부팅합니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Communications Manager 7.x SRND](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)