

# Agentes não exibidos no Cisco Supervisor Desktop

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Problema](#)

[Um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center \(IPCC\)](#)

[Express:](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O agente do Cisco Agent Desktop é exibido e desaparece do Cisco Supervisor Desktop](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[mensagem PERERR\\_CM\\_REDIRECT\\_CALL\\_UNKNOWN\\_DESTINATION](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Erros de navegação](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Não é possível ver todos os agentes no monitor e no log](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Os agentes do CAD não são exibidos no CSD](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Os nomes dos agentes não aparecem na área de trabalho do supervisor devido a ODBC configurado incorretamente](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[O UCCX tem 6 agentes conectados, mas apenas 4 aparecem no Supervisor Desktop](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Várias instâncias do Agent.exe criadas causam o desaparecimento do agente do CAD](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

## [Os agentes não aparecem no CSD](#)

### [Solução](#)

### [Problema](#)

## [A exibição em tempo real no CSD não é atualizada](#)

### [Problema](#)

## [Alguns problemas comuns não foram exibidos por agentes](#)

### [Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

Este documento descreve as etapas a serem seguidas quando um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Os agentes do Cisco Agent Desktop (CAD) que estão conectados e processando chamadas possivelmente não aparecem no Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Os agentes do CAD aparecem no CSD, mas desaparecem rapidamente.
3. Os agentes do CAD não podem conversar com usuários do CSD.
4. As mensagens são exibidas nos registros do Visualizador de Eventos no servidor UCCX.

Este é um exemplo:

```
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.
```

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop

## [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CRS versão 3.x e posterior

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Conventions

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

## Problema

### Um destes problemas ocorre com agentes em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express:

1. Os agentes do Cisco Agent Desktop (CAD) que estão conectados e processando chamadas possivelmente não aparecem no Cisco Supervisor Desktop (CSD).
2. Os agentes do CAD aparecem no CSD, mas desaparecem rapidamente.
3. Os agentes do CAD não podem conversar com usuários do CSD.
4. As mensagens aparecem nos registros do Visualizador de Eventos no servidor UCCX:

```
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.
```

## **Causa**

O CAD e o CSD usam um protocolo de bate-papo proprietário para comunicar os estados dos agentes e as mensagens de bate-papo em uma arquitetura de servidor cliente. Essas mensagens são enviadas e recebidas pelo Cisco Desktop Chat Service no servidor UCCX e distribuídas aos usuários do CAD e do CSD conforme necessário. Se o Cisco Desktop Chat Service não puder fazer uma conexão com os aplicativos CAD e/ou CSD pelas portas usadas por este protocolo, os sintomas anteriores serão o resultado.

Essas portas devem estar abertas em todo o caminho de trânsito para que o protocolo de bate-papo funcione corretamente:

- Servidor UCCX - TCP 59000
- CAD - TCP 59020
- CSD - TCP 59021
- CAD (59020) — (59000) UCCX Server (59000) — (59021) CSD

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Se o CAD estiver instalado em um ambiente Citrix ou Microsoft Terminal Services, verifique se o utilitário **PostInstall.exe** está configurado para esse tipo de implantação. Conclua estes passos: No servidor Citrix ou MTS, abra **Arquivos de programas > Cisco > Desktop > bin >**

**PostInstall.exe.** Confirme se os endereços IP mostrados são os dos servidores UCCX. No painel esquerdo, escolha **Thin Client Environment**. Escolha **Sim** no painel à direita. Clique em **Apply**. Reinicie todas as instâncias do CAD e do CSD.

2. Se a versão do UCCX for 7.0(1), verifique se o aplicativo CAD não apresenta o bug da Cisco ID [CSCtd75811](#) (somente clientes [registrados](#)). Quando esses sintomas estiverem presentes, abra o **Gerenciador de Tarefas do Windows** no PC do Cisco Agent Desktop. Clique na guia **Processos**. Marque a caixa **Mostrar processos de todos os usuários**. Classifique a lista de processos por **nome da imagem**. Se várias instâncias de **agent.exe** estiverem presentes, atualize o UCCX para uma versão que contenha a correção para o bug da Cisco ID [CSCtd75811](#) (somente clientes [registrados](#)).

3. Se a versão do UCCX for 7.0(1), verifique se o caminho do sistema inclui **WebAdminLib.dll**. Para isso, escolha **Web CDA > Configuração de serviços > Dados corporativos > Campos**. Conclua a solução de problemas mencionada no Guia de solução de problemas do CAD se esse erro for retornado:

```
CDAUI1000 Error while trying to load data.
```

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

4. Verifique se o Agente está atribuído à equipe correta no **Web CDA > Pessoal > Agentes**. Os agentes podem parecer atribuídos a diferentes equipes no Web CDA do que no AppAdmin porque os Serviços de Diretório não estão sincronizados. Sincronize manualmente os Serviços de Diretório do **Web CDA > Configuração de Serviços** ou reinicie o Cisco Desktop Sync Service do AppAdmin Control Center.

5. Verifique se todos os serviços de desktop estão em execução no AppAdmin Control Center. Se algum desses serviços for exibido em um estado **Parado**, **Serviço parcial** ou **Inválido**, entre em contato com o Centro de assistência técnica (TAC) da Cisco para obter assistência. Esta é a lista de serviços que devem ser executados: Cisco Desktop Call/Chat Service, Cisco Desktop Enterprise Service, Cisco Desktop LDAP Monitor Service, Cisco Desktop License and Resource Manager Service, Cisco Browser and IP Phone Agent Service - se você usar CAD-BE ou IPPA, Serviço de Gravação e Estatísticas do Cisco Desktop, Serviço de sincronização de desktop da Cisco.

6. Teste a conectividade nas portas mencionadas anteriormente entre o servidor UCCX e o CAD e o servidor UCCX e o CSD. No servidor UCCX, abra uma janela Command Prompt (Prompt de Comando). Inicie o aplicativo CAD ou CSD no PC cliente. Emita estes comandos e substitua os endereços IP corretos:

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

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

**Observação:** uma mensagem de falha é denotada com a aparência dessa mensagem na janela do prompt de comando.

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

Se nenhuma mensagem de falha for recebida, teste a conectividade dos PCs CSD e CAD para o servidor UCCX. No PC do CAD ou do CSD, abra uma janela de prompt de comando. Emita este comando e substitua o endereço IP correto do servidor UCCX mestre:

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

Se nenhuma mensagem de falha for recebida, monitore a conexão Telnet aberta quando esses sintomas aparecerem. Se uma mensagem de falha for exibida imediatamente ou enquanto você monitora a conexão Telnet aberta, examine estes: Se o software antivírus estiver em execução no computador CAD ou CSD, desative-o, incluindo a verificação em tempo real, se aplicável. Se o Firewall do Windows estiver ativado, desative-o na seção Firewall do Windows do Painel de Controle. Verifique se as portas mencionadas acima não

estão bloqueadas por meio da Política de Grupo. Verifique se qualquer firewall de rede no caminho de trânsito permite o tráfego nas portas mencionadas anteriormente. Se o CAD e o CSD estiverem acessíveis somente via VPN, certifique-se de que o headend da VPN e todos os outros dispositivos de segurança permitam o tráfego nas portas mencionadas acima. Verifique se o Cisco Security Agent (CSA) não bloqueia as portas mencionadas anteriormente se ele estiver instalado. Verifique se as portas de rede no caminho de trânsito estão livres de erros. Se o PC do CAD ou do CSD tiver várias NICs e endereços IP, desative a NIC não utilizada. Verifique se nenhum aplicativo de terceiros no computador CAD ou CSD está em conflito com o software UCCX e impeça a comunicação nas portas mencionadas anteriormente. Execute estas etapas: Para isso, crie um PC de teste com a versão básica do sistema operacional instalado, como o Windows Vista, XP e assim por diante. Evite o uso de uma imagem corporativa pré-embalada. Instalar somente o CAD ou o CSD neste PC de teste. Teste para ver se os sintomas mencionados anteriormente existem. Caso contrário, adicione cada aplicativo no PC de produção ao PC de teste de forma incremental e teste a funcionalidade do CAD e do CSD entre cada instalação.

## Problema

### O agente do Cisco Agent Desktop é exibido e desaparece do Cisco Supervisor Desktop

O Agente Intermitentemente começa a desaparecer e é exibido no Supervisor Desktop em Relatório de estado do Agente da Equipe.

## Solução

Esse problema é causado quando vários threads não saem corretamente em Agent Desktop PC. Quando a comunicação CHAT na porta TCP 59000 e 59020 entre o cliente e o servidor foi perdida devido à interrupção/interrupção da rede. O CAD não consegue se recuperar disso e cria várias instâncias do Agent.exe.

Saia do aplicativo afetado do Cisco Agent Desktop e inicie o CAD novamente.

## Problema

### mensagem PERERR\_CM\_REDIRECT\_CALL\_UNKNOWN\_DESTINATION

No registro PIM, há uma mensagem PERERR\_CM\_REDIRECT\_CALL\_UNKNOWN\_DESTINATION. Isso acontece quando o agente não atende a chamada e ela retorna à fila, o agente não fica pronto e a mensagem de erro Falha na operação de solicitação é exibida.

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Defina **FilterOutRecoveryOnTimerExpiry** como 1 e reinicie os serviços no PG neste local:  
HKLM\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\icm\name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic

2. Defina o tempo limite do cvp com este parâmetro: `setRnaTimeOut *:15`

## Problema

### Erros de navegação

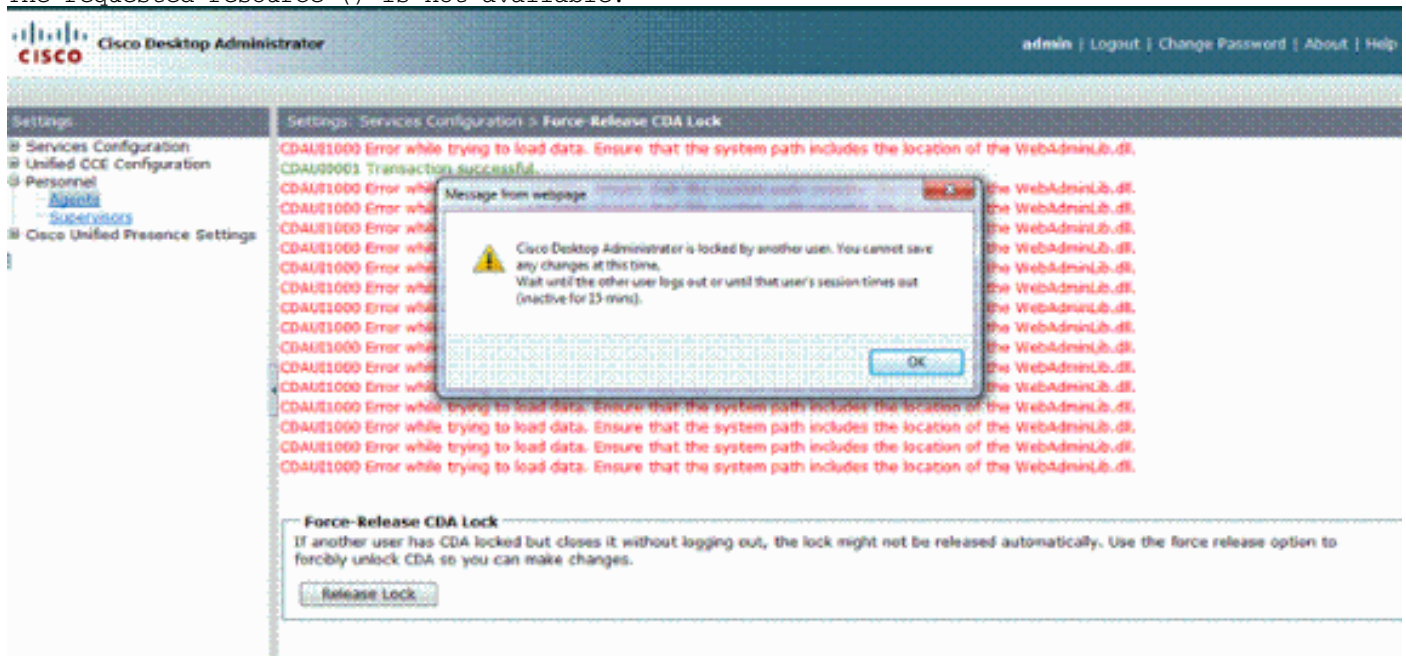
Durante a navegação de diferentes páginas do Cisco Desktop Administrator, um destes erros é exibido:

CDAUI1000 Error while trying to load data.

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

Ou

The requested resource ( ) is not available.



### Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. No Painel de controle, abra o **utilitário Sistema**.
2. No guia Avançado, clique em **Variáveis de ambiente**.
3. Na lista de variáveis de sistema, escolha **Caminho** e clique em **Editar**.
4. No campo de valor da variável, localize a string **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin**. Use recortar e colar para movê-lo para o início da string de valor da variável. Isso resulta na DLL acessada do local correto.
5. Clique em **OK** e feche o **utilitário do sistema**.
6. Interrompa o **Cisco Unified Node Manager**.
7. No servidor Unified CCX, exclua a pasta teamadmin desses locais: **C:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin\webapps** e **C:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin\work\catalina\localhost**
8. Reinicie o Unified Node Manager e aguarde dois minutos. **Observação:** depois de concluir

estas etapas, você deve poder acessar o Cisco Desktop Administrator e navegar até as diferentes páginas.

## Problema

### Não é possível ver todos os agentes no monitor e no log

Você não consegue ver todos os agentes na tela do monitor e no registro, esta mensagem de erro é exibida:

```
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.
```

Esse problema está documentado na ID de bug da Cisco [CSCsa19971](#) (somente clientes [registrados](#)) .

## Solução

Conclua estes passos para definir a chave do Registro no servidor Citrix e resolver este erro:

1. Escolha **Iniciar > Executar** e digite `regedit`.
2. Crie a chave do registro: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Chat Server API\Setup` .
3. Nessa chave, crie um valor **DWORD** chamado **OmniOrbUsePort**.
4. Defina o valor como 0.
5. Reinicie o servidor Citrix.

## Problema

### Os agentes do CAD não são exibidos no CSD

Os agentes que atuam na CSD dependem da comunicação por software. O software CAD se comunica com o CSD sobre seu estado através do UCCX. Se a comunicação quebrar qualquer lugar neste caminho de comunicação, faça o seguinte para resolver o problema:

**Observação:** isso pode ocorrer porque a sincronização está quebrada, pois o CSD não mostra nenhum serviço depois que você escolhe a equipe.

## Solução

1. Pare o gerenciador de nós.
2. Reinicie o gerenciador CTI em todo o Cisco CallManager no cluster.
3. Inicie o gerenciador de nó no IPCCX mestre e aguarde até que ele seja exibido.
4. Inicie o gerenciador de nó no subIPCCX.



## Problema

### Os nomes dos agentes não aparecem na área de trabalho do supervisor devido a ODBC configurado incorretamente

Isso pode acontecer se o ODBC DSN for criado sem nenhuma senha. Ao testar o DSN ODBC, você precisa digitar a senha e testar a conexão. Neste exemplo, o servidor CTIOS tentou fazer login sem uma senha e, portanto, a conexão ODBC falhou. Como a conexão ODBC falhou, as Consultas SQL no Registro do CTIOS não foram feitas. .

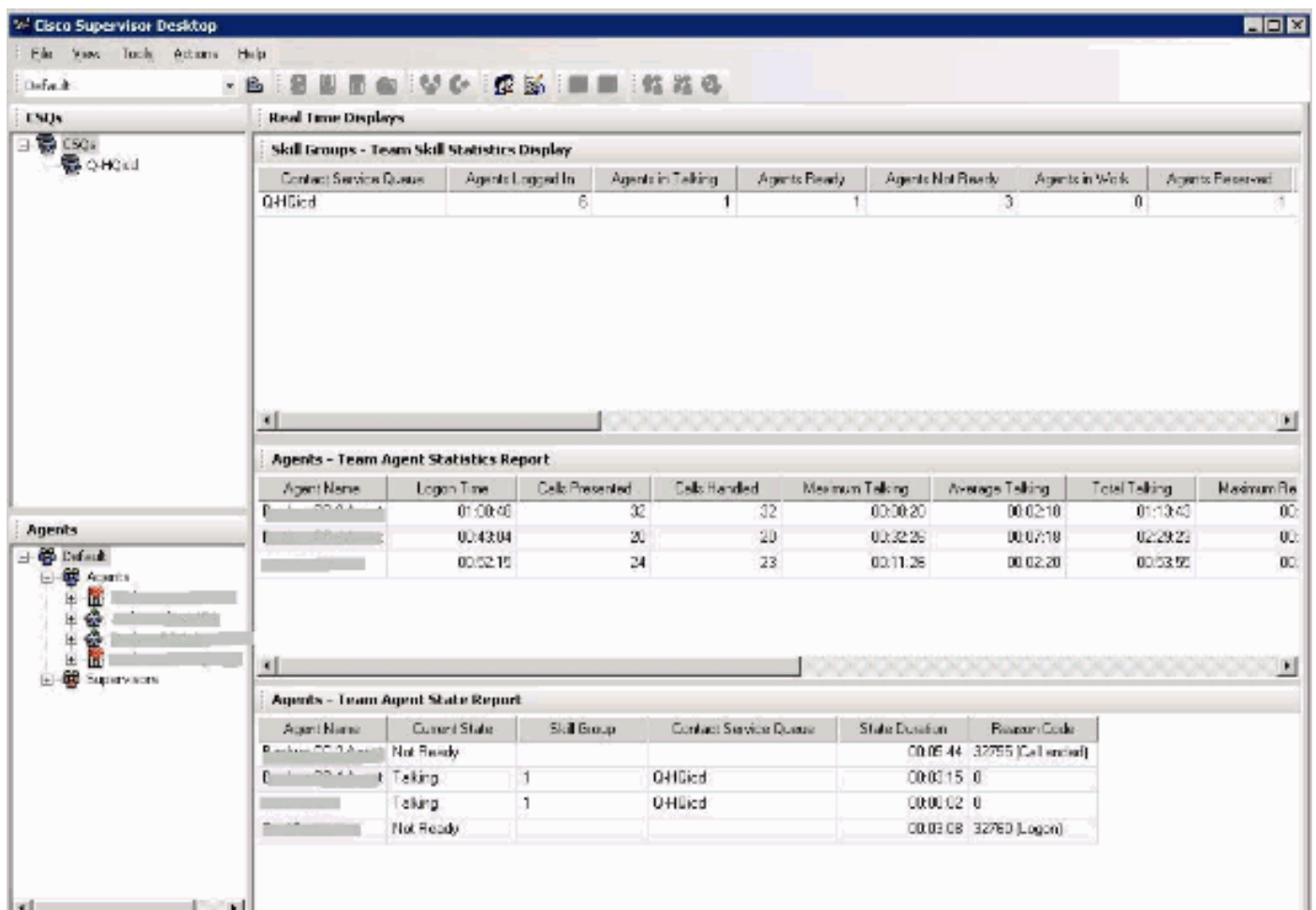
## Solução

Primeiro, certifique-se de que a conexão ODBC esteja configurada corretamente e funcione e, em seguida, reinicie o servidor CTIOS para resolver esse problema.

## Problema

### O UCCX tem 6 agentes conectados, mas apenas 4 aparecem no Supervisor Desktop

O Cisco Supervisor Desktop mostra seis agentes conectados na seção *Exibições em tempo real* da janela do aplicativo, mas apenas quatro dos seis conectados aparecem na janela *Agentes*.



The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop interface. The left sidebar shows a tree view with 'Agents' selected. The main area contains three tables under 'Real Time Displays':

#### Skill Groups - Team Skill Statistics Display

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved
QHGDcd	6	1	1	3	0	1

#### Agents - Team Agent Statistics Report

Agent Name	Login Time	Calls Presented	Calls Handled	Maximum Talking	Average Talking	Total Talking	Maximum Re
...	01:08:40	32	32	00:00:20	00:02:10	01:13:40	00
...	00:43:04	20	20	00:02:26	00:07:18	02:29:23	00
...	00:52:15	24	23	00:11:26	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
...	Not Ready			00:05:44	32755 (Call Cancel)
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:15	0
...	Talking	1	QHGDcd	00:00:02	0
...	Not Ready			00:03:08	32760 (Login)



## Solução

Dois agentes foram desconectados do serviço de bate-papo da Cisco porque as portas foram bloqueadas da estação de trabalho para o servidor UCCX. Você precisa verificar se as portas não estão bloqueadas para resolver esse problema.

## Problema

### Várias instâncias do Agent.exe criadas causam o desaparecimento do agente do CAD

Os agentes desaparecem intermitentemente e reaparecem do CSD. O CAD perde a conectividade com o serviço de chamada/bate-papo e não se recupera corretamente. Várias instâncias do agent.exe aparecem na lista de processos do PC do agente no Gerenciador de Tarefas. O Netstat no PC do agente mostra várias conexões com o servidor.

## Solução

A solução é aplicar uma versão fixa do arquivo Splkstd.dll a cada um dos desktops CAD como uma solução alternativa para esse problema. Há duas soluções para esse problema:

1. Matar os processos agent.exe no Gerenciador de Tarefas e abrir o CAD novamente no computador de mesa do agente. Em seguida, você verá os agentes no Supervisor Desktop. Essa é uma solução rápida, mas não permanente.
2. Na estação de trabalho do agente, escolha **C: > Arquivos de programa > Cisco > Desktop > diretório bin**. Em seguida, faça o seguinte: Renomeie o SplkStd.dll existente, por exemplo SplkStd.old. Extraia o arquivo SplkStd.dll corrigido para o caminho renomeado. Reinicie a estação de trabalho do agente.

**Observação:** isso está documentado no bug da Cisco ID [CSCtd75811](#) ([somente](#) clientes registrados)

## Problema

### Os agentes não aparecem no CSD

Os agentes não aparecem no CSD.

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Para navegar até CDA, escolha **Iniciar > Programas > Cisco > Desktop > Admin**.
2. Clique em **Call Center 1** e, no menu, escolha **Desktop Administrator > Side A**.
3. Na janela seguinte, se você não configurou uma senha anteriormente, basta clicar em **login** (nenhuma senha é necessária).
4. Escolha **Configuração de serviços > Sincronizar serviço de diretório** e clique no botão **Sincronizar**.

5. Reinicie o serviço Cisco Desktop.

## Problema

### A exibição em tempo real no CSD não é atualizada

A exibição em tempo real no Cisco Supervisor Desktop não é atualizada na área do grupo de habilidades raiz para qualquer grupo. Você poderá ver os detalhes do agente se fizer drill-down em um grupo específico.

1. Defina o limite de depuração no FCCserver e FCRasSvr na pasta 'C:/Program Files/Cisco/Desktop/config' em ambos os PGs. Verifique se o limite de depuração está definido para o PC supervisor também.
2. Depois que o problema de logon e exibição estatística do Agente e do Supervisor for observado, colete o log e a depuração do servidor FCC, do Rascalserver e do Supervisor.
3. Para garantir que você possa concluir a sincronização, reinicie o Cisco Sync Service a partir dos Serviços do Windows nos dois PGs.

Depois que o Cisco Sync Service for reiniciado, verifique os registros:

```
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.
```

**Observação:** insira o comando `netstat -p tcp -b -n` no lado do servidor CAD para mostrar qual .exe usa essas portas.

A partir dos registros, foi determinado que os serviços CHAT e Enterprise no UCCE usam portas diferentes das mencionadas quando conectados aos clientes CAD:

- Bate-papo sobre o TCP 5900 para conectar-se ao Agente TCP 37350 para se conectar ao Supervisor.
- Enterprise TCP 59004 para se conectar ao cliente Agent.

Para resolver esse problema, reinicie o Cisco Enterprise Service. Se isso não corrigir o problema, reinicie os servidores PG.

## Problema

### Alguns problemas comuns não foram exibidos por agentes

Quando mais de 10 habilidades foram atribuídas a um agente, a sincronização substituiu os dados pelos recebidos na última atualização do CTI. O supervisor mostraria somente o que recebeu na atualização mais recente da sincronização. Portanto, em Grupos de habilidades de

CSD - o relatório de Exibição de estatísticas de agentes de habilidades não mostra os agentes corretos para as habilidades selecionadas à esquerda do painel. Isso está documentado na ID de bug da Cisco [CSCsm81553](#) (somente para clientes [registrados](#)) .

Quando uma equipe ou habilidade é escolhida que não contém registros, um supervisor mostrará todos os membros dessa equipe. Os relatórios funcionam corretamente após a instalação do patch de sincronização, quando uma equipe ou habilidade válida é selecionada. Isso está documentado na ID de bug da Cisco [CSCsm81587](#) (somente clientes [registrados](#)) .

## [Informações Relacionadas](#)

- [A mensagem de erro "Erro CDAUI1000 ao tentar carregar os dados" é exibida ao tentar configurar a Monitoração silenciosa/gravação](#)
- [Guia do Usuário do Cisco Desktop Administrator](#)
- [Problemas do Cisco Supervisor Desktop com o Firewall de Conexão com a Internet no Windows XP](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)