

Cisco Supervisor Desktop - فرع م قيرف

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند سبب فشل تسجيل دخول معرف سطح المكتب المشرف إلى Supervisor Desktop في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. كما أنها توفر التكوين الصحيح لحل المشكلة.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

المكونات المستخدمة

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

- Cisco CallManager الإصدار 3.3(2) مع حزمة الخدمة SPB (B) أو إصدار أحدث
- Cisco IPCC Express، الإصدار 3.0(3a) أو إصدار أحدث

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

الاصطلاحات

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

المشكلة

عند تسجيل الدخول إلى "سطح المكتب المشرف"، يفشل تسجيل الدخول برسالتين مختلفتين من رسائل الخطأ.

- معرف سطح المكتب المشرف له حقوق المسؤول، يفشل تسجيل الدخول مع رسالة الخطأ هذه:
.This ID does not have a Supervisor's rights

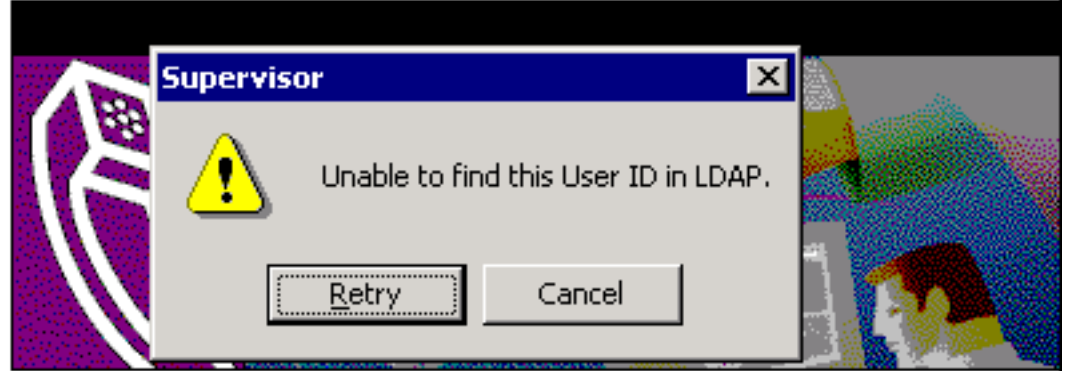
الشكل 1: لا توجد حقوق للمشرف



- إذا كان لمعرفة سطح المكتب المشرف حقوق مشرف، يفشل تسجيل الدخول مع رسالة الخطأ هذه:
.Unable to find this User ID in LDAP

الشكل 2: معرف المستخدم مفقود

Cisco Supervisor Desktop



الحل

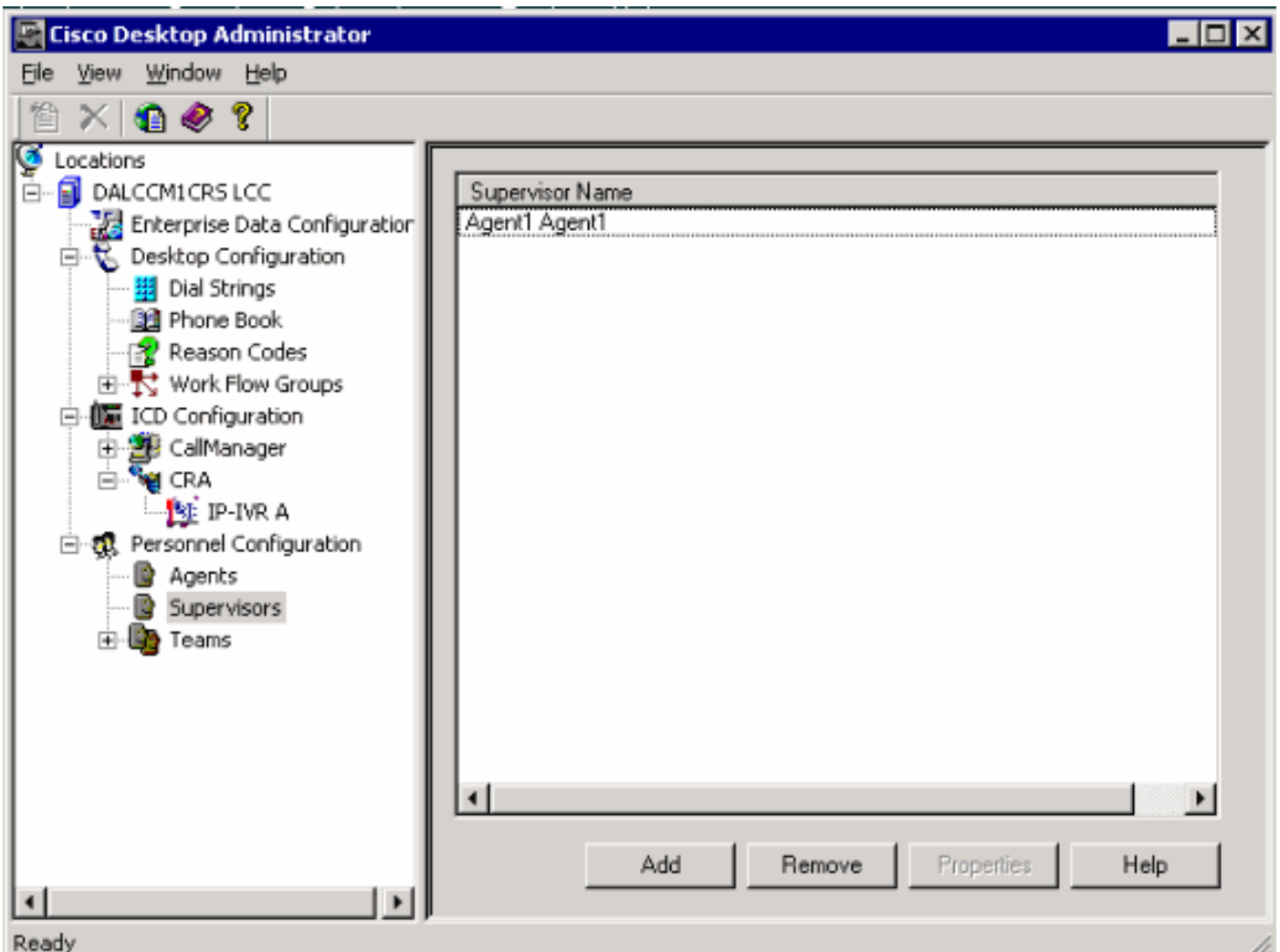
هذه مشكلة في التكوين. للدخول إلى "سطح مكتب المشرف"، يجب أن ينتمي المعرف إلى فريق من الوكلاء. من الضروري تشغيل مسؤول سطح المكتب من Cisco لإكمال مهمتين:

• إضافة معرف Supervisor Desktop ID إلى مجموعة المشرف.

• إضافة معرف Supervisor Desktop ID للمشرف المشارك إلى الفريق.

تعرض نافذة المشرف ([الشكل 3](#)) قائمة بالمشرفين المتوفرين لفريق ما. ويتم إختيار هؤلاء المشرفين من قائمة الوكلاء التي تم إعدادها في خادم (Integrated Contact Distribution (ICD). من الممكن إضافة مشرف أو إزالته وعرض خصائص المشرف من هذا الإطار.

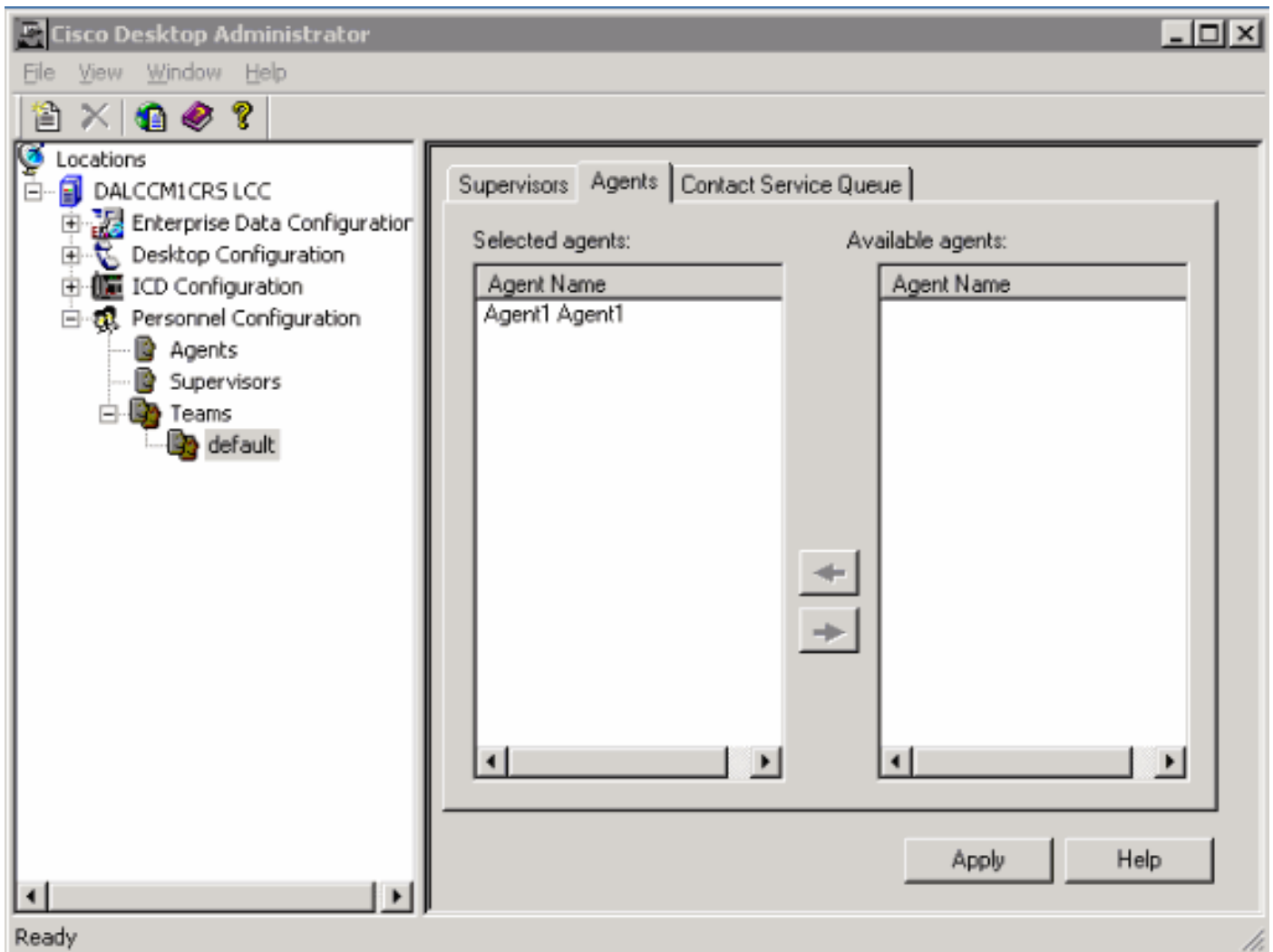
شكل 3: نافذة المشرف



الشكل 4 يوضح إعداد وكلاء لفريق معين.

- الوكلاء الذين تم إختيارهم للفريق
 - الوكلاء المتاحين للتعيين إلى الفريق
- تشمل قائمة الوكلاء المتاحين الوكلاء الذين لم يتم تعيينهم بعد في فريق ما. يمكن أن ينتمي الوكيل إلى فريق واحد فقط في كل مرة.

الشكل 4: فريق - نافذة وكيل

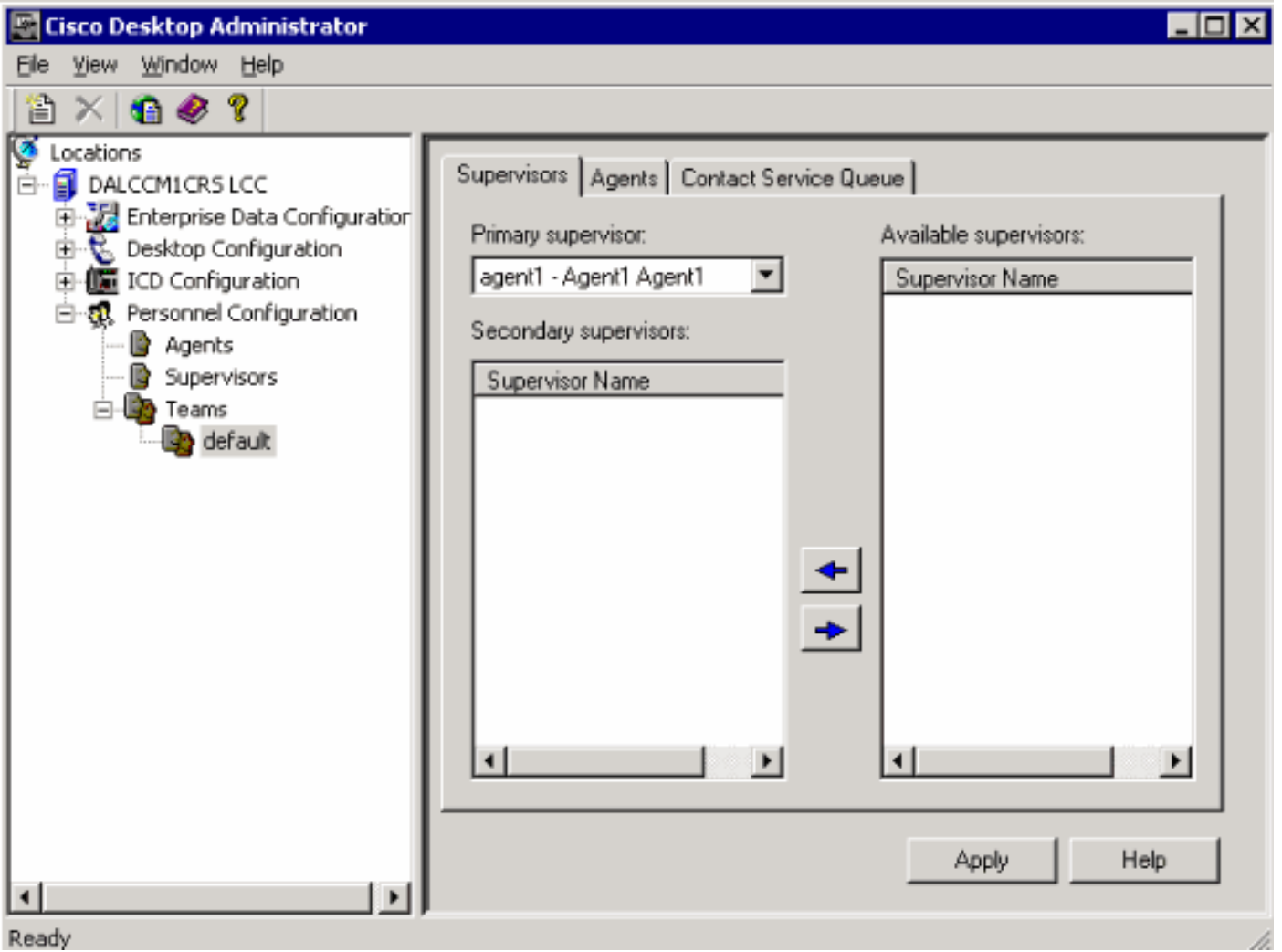


في الشكل 5، يتم عرض إعداد المشرفين على فريق معين.

- المشرف الأساسي
- المشرفون الثانويون
- المشرفون المتوفرون

تتضمن قائمة المشرفين المتاحين أي وكيل تم تمييزه كمشرف. يمكن تكليف المشرفين بالعمل في فرق متعددة.

الشكل 5: نافذة الفريق - المشرف

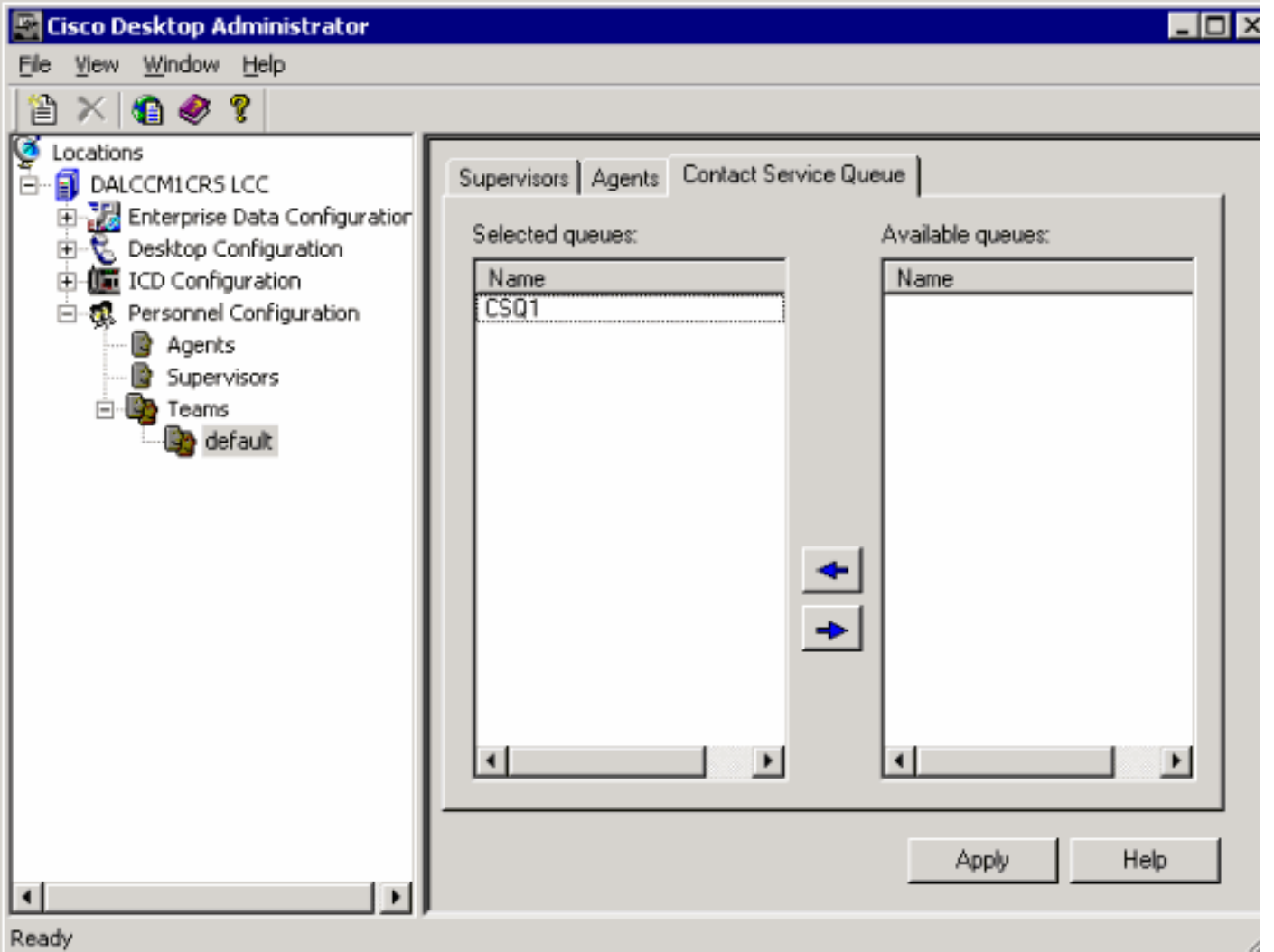


Teams - يسمح إطار قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال (شكل 6) بإعداد قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال لفريق معين هذه هي خيارات الإعداد المعروضة:

- قوائم الانتظار المعينة للفريق
- كافة قوائم الانتظار المتوفرة

تتضمن قائمة قوائم الانتظار المتاحة كل قائمة انتظار تم إعدادها على خادم ICD. يمكن تعيين قوائم الانتظار إلى فرق متعددة.

الشكل 6: الفريق - قائمة انتظار خدمة جهات الاتصال



بعد تعيين معرف Supervisor Desktop ID لفريق ما، نجح معرف Supervisor Desktop ID في تسجيل الدخول إلى سطح المكتب المشرف.

المشكلة

تستمر الوكلاء في الظهور والاختفاء في Supervisor Desktop.

الحل

لحل هذه المشكلة، أعد تسمية ملف SpkStd.dll الموجود وقم بتطبيق إصدار تم تصحيحه من ملف SpkStd.dll. أكمل الخطوات التالية للحل البديل:-

1. انتقل إلى C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin على الكمبيوتر الوكيل.
 2. قم بإعادة تسمية SpkStd.dll الموجود إلى SpkStd.old.
 3. قم باستخراج ملف SpkStd.dll الجديد إلى المسار المذكور في الخطوة 1 وأعد تشغيل الكمبيوتر.
- يتم إصلاح هذه المشكلة في الإصدارات (1) 8.0 (Unified Contact Center Express (UCCX) و (2) 7.0. راجع [CSCtd75811 \(العملاء المسجلون فقط\)](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

المشكلة

عندما يحاول مستخدم تسجيل الدخول إلى Cisco Supervisor Desktop، يتم تلقي هذا الخطأ:

.The ID you entered was not found

الحل

يمكن أن يحدث ذلك عند تلف كائن تكوين أثناء إيقاف تشغيل غير صالح للنظام. لمنع هذا، استخدم الأمر CLI لإيقاف تشغيل النظام. بناء على كائن التكوين التالي، يتم عرض تنبيه في syslog لتطبيق RTMT ويبدو مماثلاً لهذا:

```
<config class=<config name : . :MADM-CFG_MGR-3-config_OBJECT_CORRUPTED
```

في ملف السجل، تظهر رسالة مماثلة لهذا:

```
config class=class : . :PST MIVR-CFG_MGR-3-Config_OBJECT_CORRUPTED 16:26:35.309 01 :19475  
com.cisco.crs.rmcm.acmiaUtoConfigException=java.io.EOFException
```

وثقت هذا إصدار ب cisco بق [CSCtd87821](#) id ([يسجل](#) زبون فقط). ال workaround ل هذا خطأ أن يركض هذا CLI أمر أن يكشف ويصحح المشكلة:

```
utils uccx database dserver integrity
```

معلومات ذات صلة

- [دليل المستخدم لمسؤول سطح المكتب من Cisco](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد ىوتحم مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتحم مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوءو تاملرتل هذه ةقء نء اهءل ءوئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءنل دن تسمل