

# لوخدلا ليجست لوؤس مل امدختسم يل ع رذعت CRA ةرادا ةحفص يل ا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[بتعذر تسجيل الدخول إلى صفحة إدارة Cisco CRA كمستخدم مسؤول](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[رسالة خطأ انتهاء مهلة البرنامج النصي ASP 0113](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

["خطأ I/O AXL" عند الوصول إلى صفحة CRA AppAdmin](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[لا تقوم صفحة إدارة تطبيق UCCX بتحميل الصفحة الفارغة وعرضها](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[تشت UCCX - مربع حوار صفحة ويب فارغة](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ: بتعذر عرض الصفحة](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ: بتعذر على الأداة المساعدة للتحديث قراءة ملف profile.ini.](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يصف هذا المستند فشل مستخدم المسؤول في تسجيل الدخول إلى صفحة إدارة تطبيق إستجابة العملاء (CRA) من Cisco. تحدث المشكلة عندما يقوم المستخدم بتثبيت خادم حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco أو إعادة تثبيته أو إعادة بنائه ويحاول تسجيل الدخول باستخدام كلمة المرور الافتراضية، Cisco. يزود هذا وثيقة أيضا workaroud إلى المشكلة في cisco ip اتصال مركز (Express) IPCC بيئة.

ملاحظة: Administrator هو اسم المستخدم الافتراضي و Cisco هي كلمة المرور الافتراضية في CRS. كلاهما حساس لحالة الأحرف.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### المكونات المستخدمة

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

- Cisco IPCC Express Edition، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- Cisco CallManager، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث

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.

### الاصطلاحات

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

## يتعذر تسجيل الدخول إلى صفحة إدارة Cisco CRA كمستخدم مسؤول

### المشكلة

بعد تثبيت خادم Cisco CRS أو إعادة تثبيته أو إعادة بنائه، لا يمكنك تسجيل الدخول إلى صفحة إدارة Cisco CRA كمستخدم مسؤول. هذا هو تسلسل العمليات لفشل تسجيل الدخول:

1. بدء تشغيل (IE Internet Explorer).

2. أدخل <http://<CRS Server Name>/AppAdmin> في حقل العنوان بنافذة المستعرض (راجع السهم A في [الشكل 1](#)). هنا، يمكن أن يكون <CRS server name> عنوان IP الخاص بخادم CRS، أو اسم خادم CRS صالح يمكن لخادم خدمة اسم المجال (DNS) حله. ملاحظة: إحدى الطرق البديلة للوصول إلى صفحة إدارة CRA هي تحديد Start (البدء) < Programs (البرامج) < Cisco CRA Administrator (مسؤول التطبيق) من خادم CRS. الشكل 1 - المصادقة

Address  ← A

## Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

**Authentication**

B →  Administrator

C →  \*\*\*\*\*

D →

3. أدخل المسؤول في حقل تعريف المستخدم (راجع السهم B في الشكل 1).
4. دخلت cisco في الكلمة مجال (راجع سهم C في شكل 1). ملاحظة: كلمة المرور الافتراضية للمستخدم المسؤول هي Cisco.
5. انقر فوق تسجيل الدخول (راجع السهم D في الشكل 1). يفشل تسجيل الدخول إلى صفحة إدارة CRA، وتظهر الصفحة غير المعتمدة (راجع المستطيل الأحمر في الشكل 2). الشكل 2 - غير مصرح به: عدم تسجيل الدخول إلى نظام الحجز الحاسوبي

## Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

### Unauthorized

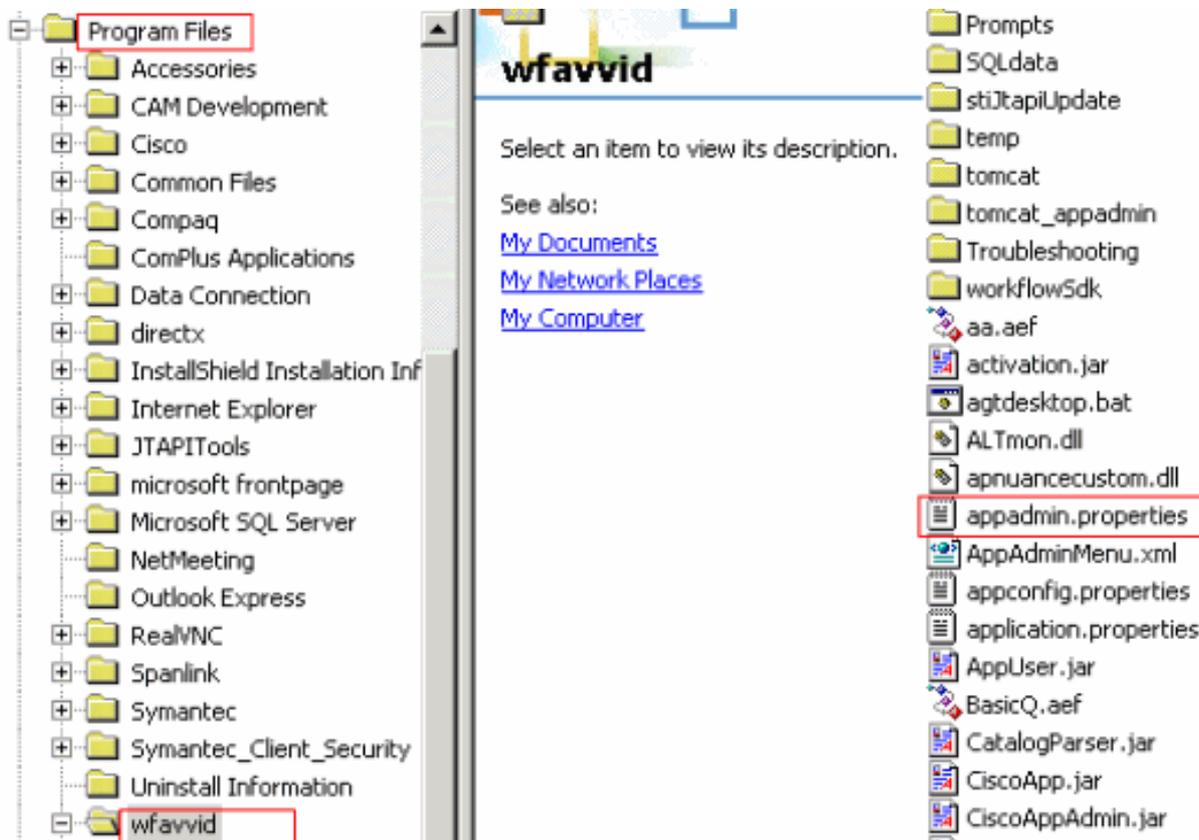
Please try again. You failed to authenticate yourself while requesting a document that requires authentication. Please use the browsers back button to go back to the login page.

## الحل 1

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. أعد تسمية الملف ccndir.ini الموجود في المجلد C:\winnt\system32\ccn
2. قم بتعيين الإدخال com.cisco.wf.admin.install إلى false في الملف appadmin.properties الموجود في المجلد C:\Program Files\wfavvid
- بعد ذلك، أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى مجلد C:\winnt\system32\ccn
2. قم بإعادة تسمية ccndir.ini إلى old.ccndir.ini أو أي اسم آخر تحدده.
3. انتقل إلى مجلد C:\Program Files\wfavvid
4. حدد موقع ملف appadmin.properties (راجع الشكل 3). شكل 3 - تحديد موقع ملف appadmin.properties



5. قم بتحرير ملف **appadmin.properties** باستخدام معالج كلمات مثل Notepad.
6. قم بتعيين الإدخال **com.cisco.wf.admin.install** في ملف **appadmin.properties** إلى **false** (راجع السهم A في الشكل 4). الشكل 4 - تعديل الملف **appadmin.properties**

```

appadmin.properties - Notepad
File Edit Format Help
#@ Automatically saved by class com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#@ Mon Nov 21 13:34:23 CST 2005
#max number of skills that can be configured in ICD
icd.maxskills=150
#max number of CSQs that can be configured in ICD
icd.maxesd=100
#max file size that can be uploaded in Mega Bytes
fileupload.maxsize=5
#max number of skills that can be assigned to a CSQ in ICD
icd.maxcsqskills=50
icd.cad.download.agent.installfile=InstallManager
#number of agents that can show up in User Maintenance page
setup.maxusers=75
#@Automatically saved by com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#@Thu Jun 07 10:14:58 PDT 2001
#Appadmin install flag that is used to see if setup is done or not
com.cisco.wf.admin.installed=false ← A
icd.cad.download.adminsupervisor.installfile=InstallManager -f
icd.cad.download.fileprotocol=\\\\
#max number of skills that can be assigned to an agent in ICD
icd.maxagentskills=50
icd.cad.download.adminsupervisor.installfileoptions=AdvancedManager.cfg
icd.cad.download.path=\\DESKTOP_CFG\\desktop\\
#to determine whether to convert hostname to ip address
#True means convert host to ip
appadmin.hosttoip=true
jtapi.version=Cisco JTAPI version 2.1(0.12) Release

```

7. ثم احفظ الملف ثم أغلقه. لم تعد المشكلة تحدث بعد أن أتمت هذا الإجراء.
8. أخترت بداية برنامج **cisco CRA مدير** تطبيق مدير من ال **CRS** نادل أن يركض التطبيق مدير، و **login** كمستئول مستعمل مع ال **cisco** كلمة. تم تسجيل الدخول الآن بنجاح. ملاحظة: إذا تعذر عليك الوصول إلى صفحة إدارة **CRA** بعد تغيير عنوان IP الخاص ب **Cisco CallManager**، فأنت بحاجة إلى تحديث عنوان IP الخاص

ب Cisco CallManager في الأداة المساعدة CRS Service. راجع قسم تحديث معلومات عنوان IP من Cisco CRS من دليل إدارة (1) Cisco CRS للحصول على معلومات .

## الحل 2

إذا تم بالفعل إكمال تكوين نظام المجموعة الأولي مع تكوين مستخدمي CRS Administrator، وإذا لم يكن لديك أسماء المستخدمين أو كلمات المرور الخاصة بهم، فأكمل الخطوات التالية:

1. الوصول إلى LDAP (إما Active Directory أو دليل DC).
2. التنقل لأسفل إلى ، ou=Cisco ou=CCN Apps، ou=configuration، ou=<profilename>.\_\$\$CRS40\$\$،  
.ou=userGroup.xxxx
3. في الجزء الأيمن، انقر بزر الماوس الأيمن فوق المستخدمين؟ واختر خصائص. في حقل القيمة، يجب أن تكون هناك قائمة إما من مستخدمي Administrator أو Supervisor ل CRS. يعتبر المستخدمون المدرجون مع اللاحقة (1) مسؤولين عن CRS. ملاحظة: يعتبر المستعملون المدرجون في اللاحقة (2) هم المستخدمون المشرف.
4. أستخدم أحد حسابات مستخدمي Administrator لتسجيل الدخول إلى AppAdmin. إن لا يتلقى أنت الكلمة، بعد ذلك يعيد الكلمة إما من خلال CCMAdmin أو Active Directory.

## رسالة خطأ انتهاء مهلة البرنامج النصي ASP 0113

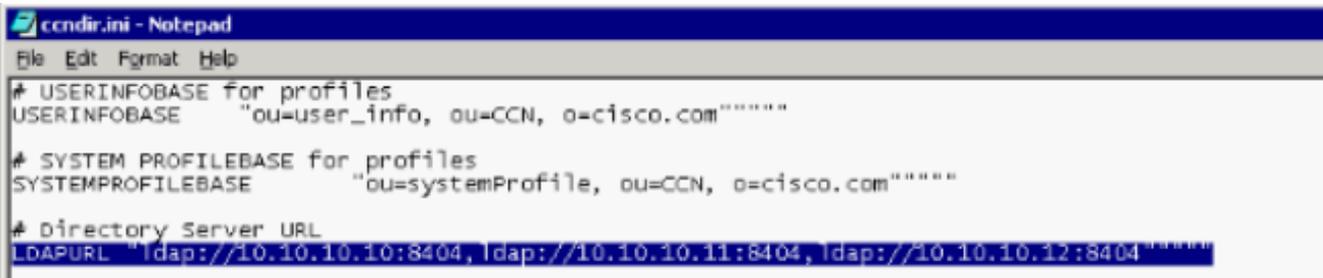
### المشكلة

عند محاولة تسجيل الدخول إلى صفحة CRA AppAdmin، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه: ASP 0113 . يقع هذا إصدار عندما ال Cisco CallManager عنوان يتلقى يكون غيرت مؤخرًا، غير أن ال ccndir.ini مبرد في ال CRA زبون بعد يشير إلى العنوان قديم.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تحقق من صحة و/أو تعديل ملف ccndir.ini الموجود في دليل c:\Winnt\system32\ccn على سطح المكتب العميل. أستخدم عنوان IP الصحيح ل Cisco CallManager لخاصية LDAPURL كما هو موضح هنا:



```
ccndir.ini - Notepad
File Edit Format Help
# USERINFOBASE for profiles
USERINFOBASE "ou=user_info, ou=CCN, o=cisco.com"
# SYSTEM PROFILEBASE for profiles
SYSTEMPROFILEBASE "ou=systemProfile, ou=CCN, o=cisco.com"
# Directory Server URL
LDAPURL "ldap://10.10.10.10:8404, ldap://10.10.10.11:8404, ldap://10.10.10.12:8404"
```

2. بعد إجراء التغييرات، قم بإعادة تشغيل خدمة IIS.

## "خطأ I/O AXL عند الوصول إلى صفحة CRA AppAdmin"

### المشكلة

تلقى رسالة من رسائل الخطأ هذه (التي تتبعها شاشة فارغة) عند تسجيل الدخول إلى صفحة CRA AppAdmin:

URL /j\_security\_check

AXL عند محاولة تسجيل الدخول إلى واجهة ويب UCCX، ينتهي وقت التطبيق مع هذه الرسالة:

## الحل 1

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. على خادم CRS، انتقل إلى \C:\Program Files\wfavvid، وانقر نقرا مزدوجا على ملف cet.bat.
2. طقطقة لا عندما يظهر التحذير.
3. انقر بزر الماوس الأيمن فوق كائن AppAdminSetupConfig في الجزء الأيسر، واختر الخيار Create.
4. وانقر فوق OK.
5. في الإطار الجديد، انقر فوق علامة التبويب com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.
6. أختَر تثبيت جديد من القائمة المنسدلة لتغيير قيمة حالة الإعداد.
7. وانقر فوق OK.
8. بعد إنشاء كائن AppAdminSetupConfig، قم بتسجيل الدخول باستخدام اسم المستخدم Administrator وكلمة المرور Cisco، ثم قم بتشغيل الإعداد مرة أخرى.

## الحل 2

قم بإعادة تشغيل خدمة Tomcat من سطر أوامر SSH. لاستخدام وحدة التحكم على خادم Cisco Unified Communications Manager، قم بتسجيل الدخول واكتب هذا الأمر: إعادة تشغيل خدمة UTILS Cisco Tomcat.

## لا تقوم صفحة إدارة تطبيق UCCX بتحميل الصفحة الفارغة وعرضها

### المشكلة

لا يتم تحميل صفحة مسؤول تطبيق UCCX وتعرض صفحة فارغة.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. تأكد من تشغيل خدمات IIS و WWW.
2. احذف مجلد appadmin في هذا الموقع: C:\ProgramFiles\wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps
3. قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Unified CCX Node Manager من أداة خدمة Windows.

## تثبيت UCCX - مربع حوار صفحة ويب فارغة

### المشكلة

أثناء الإعداد الأولي لـ UCCX v7.0.1، تظهر نافذة منبثقة لمربع حوار صفحة ويب فارغة في أعلى الشاشة مع رسالة "طلب Axlhandler" في الأسفل عند الوصول إلى صفحة تكوين Cisco Unified CM. أيضا، يرى المستخدم الناشر فقط في مربع مدير CTI المتوفر.

## الحل

سبب الخطأ هو أن خدمة AXL تم تصميمها بطريقة بحيث يجب عليك تعيين دور مستخدم مسؤول CCM القياسي لمجموعة المستخدمين للمصادقة من أجل الحصول على الوصول إلى واجهة برمجة تطبيقات خدمة AXL. لحل المشكلة، أضف دور مسؤول AXL في Cisco CallManager إلى مستخدم AXL.

## خطأ: يتعذر عرض الصفحة

### المشكلة

تعرض صفحة AppAdmin الرسالة المستعرض. عند إعادة تشغيل خدمة النشر على مستوى العالم، فإنها تصبح عالقة في حالة الإيقاف.

## الحل

أنجزت in order to حلت هذا إصدار، هذا steps:

1. افتح برنامج Internet Explorer واكتب [./http://crsIPAddress:6293/appadmin](http://crsIPAddress:6293/appadmin)
  2. قم بتسجيل الدخول إلى AppAdmin، ثم انتقل إلى صفحة "مركز التحكم".
  3. أختار زر انتهاء إدارة CRS، وانقر إعادة التشغيل.
  4. قم بإنهاء المستعرض وتشغيل AppAdmin بشكل طبيعي من القائمة "ابدأ".
- راجع أيضا [CSCsu22366 \(العملاء المسجلون\)](#) فقط للحصول على مزيد من التفاصيل.

## خطأ: يتعذر على الأداة المساعدة للتحديث قراءة ملف profile.ini.

### المشكلة

يتعذر على المستخدم الوصول إلى التطبيق وقد تم تلقي رسالة الخطأ هذه:

```
The Update Utility is unable to read the profile.ini file. Please check that ".it exists"
```

## الحل

سبب هذا خطأ ال يفسد profile.ini مبرد.

لحل هذا الخطأ، أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى أي خادم يعمل، وانسخ ملف profile.ini من مسار C:\Program Files\wfavvid\ClusterData واستبدل الملف التالف.
2. ما إن ال يفسد استبدلت مبرد، reboot النادل.

## معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

