

# Anmeldung beim Cisco IPCC Express nach Neuerstellung des Cisco IPCC Express-Servers nicht möglich

## Inhalt

[Einführung](#)

[Bevor Sie beginnen](#)

[Konventionen](#)

[Voraussetzungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Symptom](#)

[Auflösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## [Einführung](#)

Dieses Dokument beschreibt einen Grund, warum sich der Cisco IP Contact Center (IPCC)-Mitarbeiter nach der Wiederherstellung des Cisco IPCC Express-Servers nicht bei Cisco IPCC Express anmeldet.

## [Bevor Sie beginnen](#)

### [Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#).

### [Voraussetzungen](#)

Die Leser dieses Dokuments sollten über folgende Punkte Bescheid wissen:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

### [Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den unten stehenden Software- und Hardwareversionen.

- Cisco CallManager 3.2.x

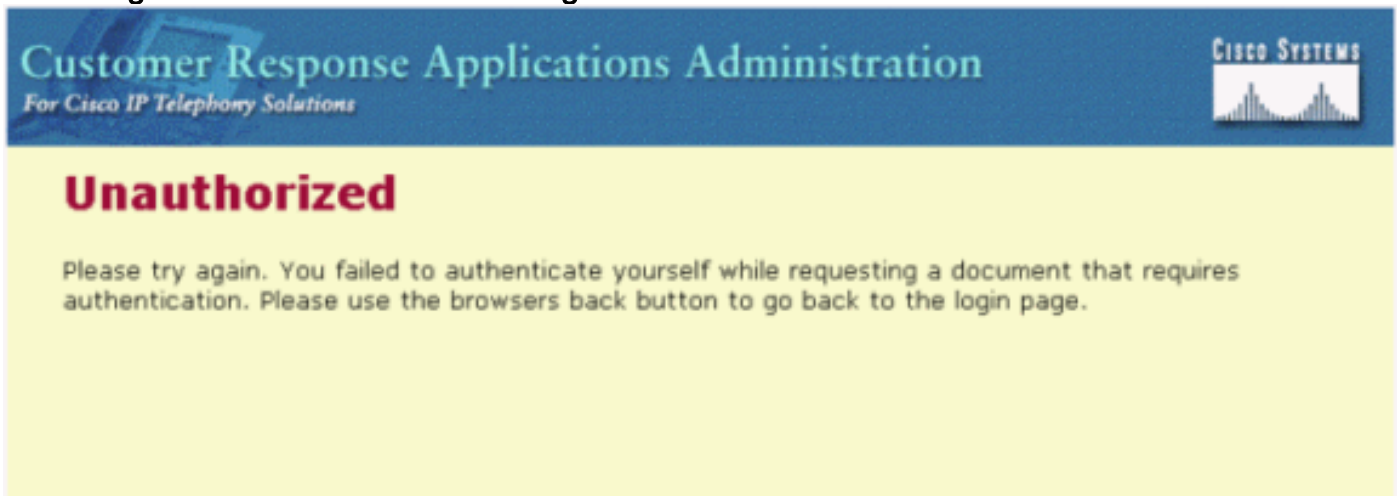
- Cisco IPCC Express 3.x

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen wurden aus Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Sie in einem Live-Netzwerk arbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen, bevor Sie es verwenden.

## Symptom

Nach der Wiederherstellung des Cisco IPCC Express-Servers authentifizieren Agenten mit **Administrator**-Attributen nicht. Wenn versucht wird, sich beim IPCC Express-Server anzumelden, erhält der Agent diese [Fehlermeldung](#).

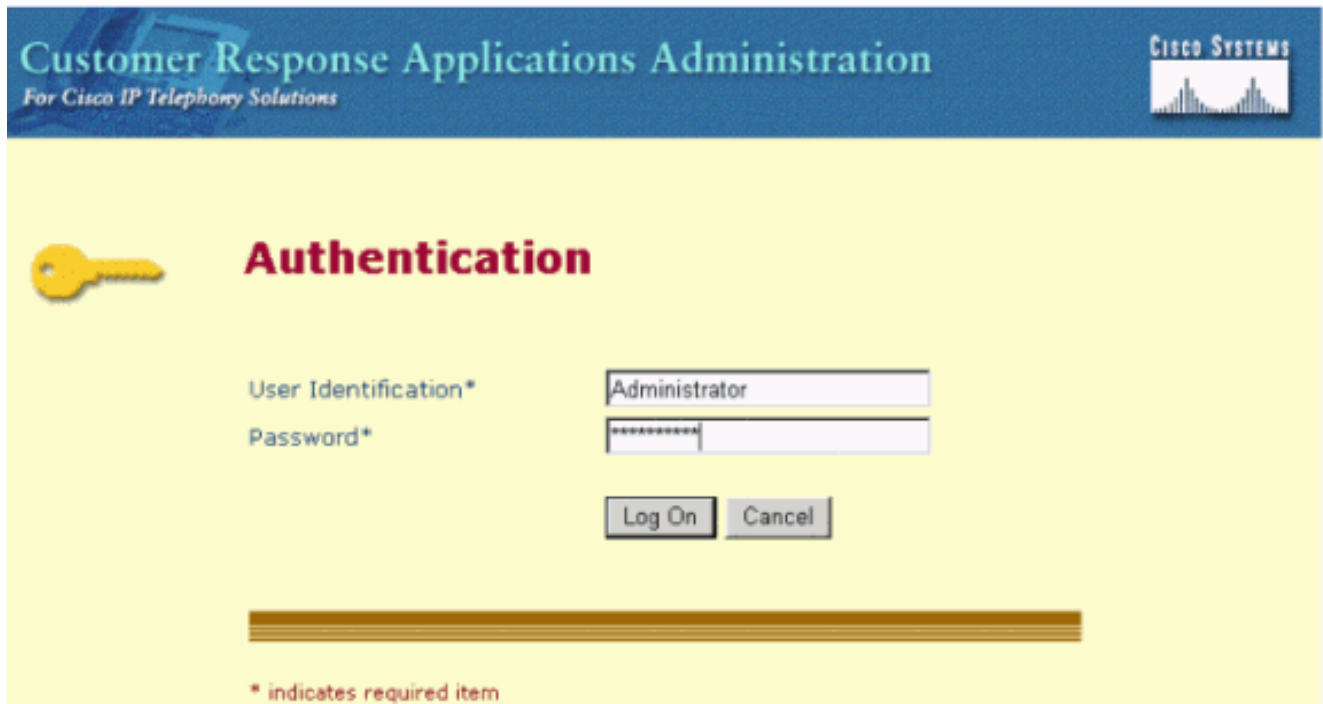
Abbildung 1: Fehler bei Authentifizierung



## Auflösung

Bei der Wiederherstellung des Cisco IPCC Express-Servers gehen Agenten mit **Administratorattributen** verloren. Sie müssen die Attribute für den **Agenten-Administrator** zuweisen. Es folgt folgendes Verfahren:

1. Benennen Sie `ccndir.ini` in `C:\WINNT\system32\ccn` in `ccndir.ini.old` um. **Hinweis:** C: stellt das Laufwerk dar, auf dem Cisco IPCC Express installiert ist.
2. Wählen Sie **Start > Programme > Cisco CRA Administrator > Anwendungsadministrator** aus. [Abbildung 2](#) wird angezeigt. **Abbildung 2: Verwaltung von Kundenantwort-Anwendungen - Authentifizierung**



3. Geben Sie die Standard-Benutzererkennung, **Administrator** und das Standardkennwort **ciscocisco** ein. [Abbildung 3](#) wird angezeigt. **Abbildung 3: Anwendung für Kundenantwort**



4. Klicken Sie auf **Extras**.
5. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Benutzerwartung** aus. [Abbildung 4](#) wird angezeigt. **Abbildung 4: Verwaltung von Kundenantwortanwendungen - Benutzerwartung**

## User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor\*

CMUsers

6007  
agent1  
CRSAdmin  
CRSJtapi  
dwightb  
IVRUser  
PGUser  
RMJtapi  
TAPS

Group Administrator ▾

6. Wählen Sie im Listenfeld **CMUsers** einen verfügbaren Cisco CallManager-Benutzer aus.
7. Klicken Sie auf den Pfeil nach rechts, um den Benutzer in das Listenfeld CRA-Administrator/Supervisor zu verschieben. Eine Bezeichnung, die den Benutzer als Administrator identifiziert, folgt nun dem Benutzernamen, wie in [Abbildung 5](#) gezeigt. **Abbildung 5: Verwaltung von Kundenantwortanwendungen - Benutzerwartung**

## User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor\*

CRSAdmin(Administrator)
-------------------------

CMUsers

6007
agent1
CRSJtapi
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group

\* indicates required item

Update

Cancel

8. Klicken Sie auf **Update**, um den Benutzerwartungsprozess abzuschließen und die Konfigurations- und Repository-Profile zu initialisieren.

Nach Abschluss des obigen Verfahrens können Mitarbeiter mit **Administratorattributen** sich erfolgreich beim Cisco IPCC Express-Server anmelden.

## [Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support - Cisco Systems](#)