

Administrator-Benutzer kann sich nicht bei der CRA-Verwaltungsseite anmelden

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Anmeldung bei der Cisco CRA-Administrationsseite als Administrator-Benutzer nicht möglich](#)

[Problem](#)

[Lösung 1](#)

[Lösung 2](#)

[Timeout-Fehlermeldung für ASP 0113-Skripts](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

["/I/O AXL Error" beim Zugriff auf die CRA AppAdmin-Seite](#)

[Problem](#)

[Lösung 1](#)

[Lösung 2](#)

[Die UCCX-App-Admin-Seite wird nicht geladen, und die leere Seite wird angezeigt.](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[UCCX-Installation - Dialogfeld "Leere Webseite"](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehler: Seite kann nicht angezeigt werden](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehler: Das Update-Utility kann die Datei profile.ini nicht lesen.](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der Administrator sich nicht bei der Administrationsseite des Cisco Customer Response Application (CRA) angemeldet hat. Das Problem tritt auf, wenn der Benutzer den Cisco Customer Response Solutions (CRS)-Server installiert, neu installiert oder neu erstellt und versucht, sich mit dem Standardkennwort ciscocisco

anzumelden. Dieses Dokument bietet auch eine Problemumgehung in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung.

Hinweis: Administrator ist der Standardbenutzername und ciscocisco das Standardkennwort in CRS. Bei beiden wird die Groß- und Kleinschreibung beachtet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco IPCC Express Edition 3.x oder höher
- Cisco CallManager Version 3.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Anmeldung bei der Cisco CRA-Administrationsseite als Administrator-Benutzer nicht möglich

Problem

Nach der Installation, Neuinstallation oder Neuinstallation des Cisco CRS-Servers können Sie sich nicht als Administrator-Benutzer bei der Cisco CRA-Administrationsseite anmelden. Dies ist die Sequenz von Vorgängen für den Anmeldefehler:

1. Starten Sie Internet Explorer (IE).
2. Geben Sie im Adressfeld des Browserfensters **http://<CRS Server Name>/AppAdmin** ein (siehe Pfeil A in [Abbildung 1](#)). Hier kann **<CRS Server Name>** entweder die IP-Adresse des CRS-Servers oder ein gültiger CRS-Servername sein, den der DNS-Server auflösen kann.**Hinweis:** Sie können alternativ auf die CRA-Administrationsseite zugreifen, indem Sie **Start > Programme > Cisco CRA Administrator > Anwendungsadministrator** vom CRS-Server

auswählen. Abbildung 1: Authentifizierung

Address A

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Authentication

B → Administrator

C → *****

D →

3. Geben Sie **Administrator** im Feld "Benutzererkennung" ein (siehe Pfeil B in [Abbildung 1](#)).
4. Geben Sie **ciscocisco** in das Feld Kennwort ein (siehe Pfeil C in [Abbildung 1](#)). **Hinweis:** Das Standardkennwort für den Administratorbenutzer ist ciscocisco.
5. Klicken Sie auf **Anmelden** (siehe Pfeil D in [Abbildung 1](#)). Die Anmeldung bei der CRA-Verwaltungsseite schlägt fehl, und die Seite "Unauthorized" (Nicht autorisiert) wird angezeigt (siehe rotes Rechteck in [Abbildung 2](#)). **Abbildung 2: Unbefugte Personen: Anmeldung beim CRS fehlgeschlagen**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

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.

CISCO SYSTEMS

[Lösung 1](#)

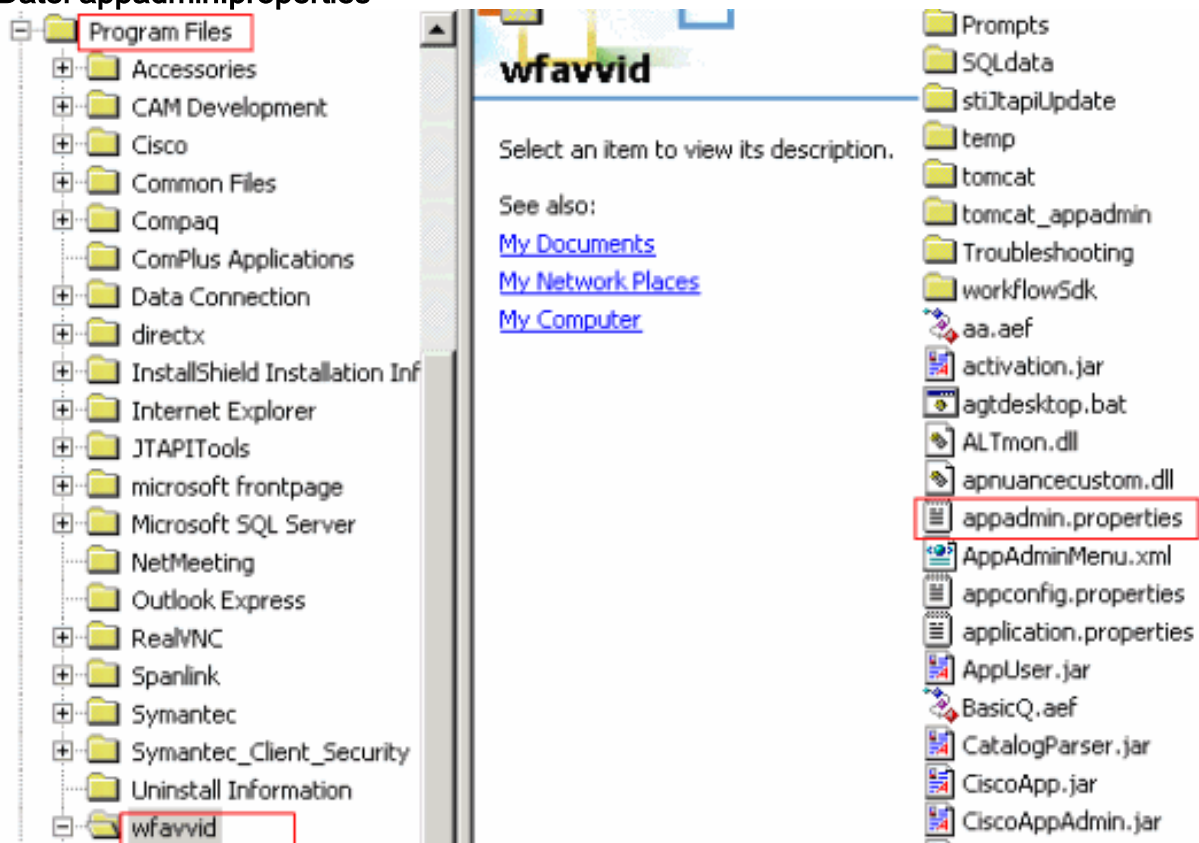
Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Benennen Sie die Datei **ccndir.ini** im Ordner **C:\winnt\system32\ccn** um.
2. Legen Sie in der Datei **appadmin.properties**, die sich im **C:\Program Files\wfavvid** Ordner befindet, den Eintrag **com.cisco.wf.admin.installed** auf **False** fest.

Gehen Sie dann wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zum Ordner **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Umbenennen Sie **ccndir.ini** in **old.ccndir.ini** oder einen anderen Namen, den Sie auswählen.
3. Navigieren Sie zum Ordner **C:\Program Files\wfavvid**.
4. Suchen Sie die Datei **appadmin.properties** (siehe [Abbildung 3](#)). **Abbildung 3: Suchen der**

Datei appadmin.properties



5. Bearbeiten Sie die Datei `appadmin.properties` mit einem Textverarbeitungsprogramm wie Notepad.
6. Legen Sie den Eintrag `com.cisco.wf.admin.installed` in der Datei `appadmin.properties` auf **False** fest (siehe Pfeil A in [Abbildung 4](#)). **Abbildung 4: Ändern der Datei `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. Speichern und schließen Sie die Datei. Das Problem tritt nach Abschluss dieses Verfahrens nicht mehr auf.

- Wählen Sie **Start > Programme > Cisco CRA Administrator > Anwendungsadministrator** vom CRS-Server aus, um den Anwendungsadministrator zu starten, und melden Sie sich mit dem Cisco Kennwort als Administratorbenutzer an. Die Anmeldung ist jetzt erfolgreich. **Hinweis:** Wenn Sie nach dem Ändern der IP-Adresse des Cisco CallManager nicht mehr auf die CRA-Administrationsseite zugreifen können, müssen Sie die Cisco CallManager-IP-Adresse im CRS Serviceability Utility aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Updating Cisco CRS IP Address Information (Cisco CRS IP-Adressinformationen aktualisieren)* im [Cisco CRS Administration Guide 4.1\(1\)](#).

Lösung 2

Wenn die Erstkonfiguration des Clusters bereits mit der Konfiguration der CRS Administrator-Benutzer abgeschlossen wurde und Sie keine Benutzernamen oder Kennwörter haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Zugreifen auf das LDAP (entweder Active Directory oder DC Directory).
- Drill down to `ou=Cisco, ou=CCN Apps, ou=configuration, ou=<profilename>._$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx.`
- Klicken Sie im rechten Teilfenster mit der rechten Maustaste auf **users?array**, und wählen Sie **Eigenschaften aus**. Im Wertefeld sollte eine Liste von Administrator- oder Supervisor-Benutzern für CRS vorhanden sein. Die mit dem Suffix **(1)** aufgelisteten Benutzer gelten als CRS-Administratoren. **Hinweis:** Die mit dem Suffix **(2)** aufgelisteten Benutzer gelten als Supervisor-Benutzer.
- Verwenden Sie eines der Benutzerkonten des Administrators, um sich bei AppAdmin anzumelden. Wenn Sie das Kennwort nicht haben, setzen Sie es entweder über CCAdmin oder Active Directory zurück.

Timeout-Fehlermeldung für ASP 0113-Skripts

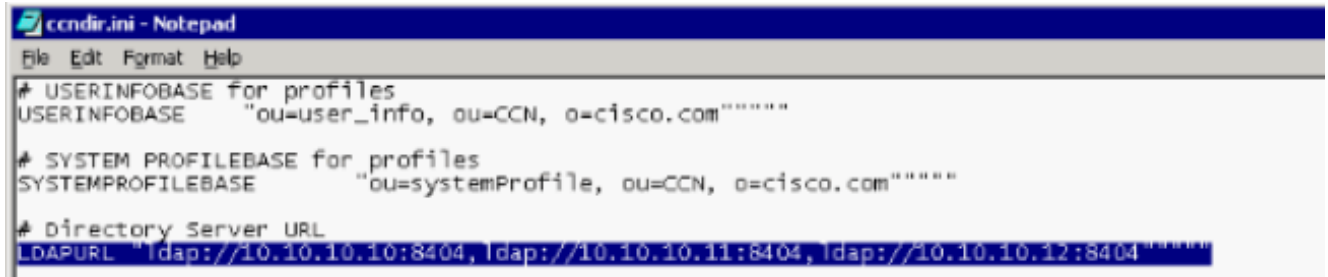
Problem

Wenn Sie versuchen, sich bei der CRA AppAdmin-Seite anzumelden, wird folgende Fehlermeldung angezeigt: `Active Server Pages-Fehler ASP 0113. Skript-Zeitüberschreitung.` Dieses Problem tritt auf, wenn die Cisco CallManager-IP-Adresse vor kurzem geändert wurde, die `ccndir.ini`-Datei im CRA-Client jedoch weiterhin auf die alte IP-Adresse verweist.

Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

- Überprüfen und/oder ändern Sie die Datei `ccndir.ini`, die sich im Verzeichnis `c:\Winnt\system32\ccn` auf dem Client-Desktop befindet. Verwenden Sie die richtige Cisco CallManager-IP-Adresse für die LDAPURL-Eigenschaft, wie hier gezeigt:



```
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. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, starten Sie den IIS-Dienst neu.

"I/O AXL Error" beim Zugriff auf die CRA AppAdmin-Seite

Problem

Sie erhalten eine der folgenden Fehlermeldungen (gefolgt von einem leeren Bildschirm), wenn Sie sich bei der CRA AppAdmin-Seite anmelden:

I/O AXL error
ODER

URL /j_security_check

Wenn Sie versuchen, sich bei der UCCX-Webschnittstelle anzumelden, wird die Anwendung mit der folgenden Meldung ein Timeout ausgelöst: Die AXL-Betriebszeit ist abgelaufen. Versuchen Sie es erneut. Kehren Sie mit der Schaltfläche Zurück zum Browser zur Autorisierungsseite zurück.

Lösung 1

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Gehen Sie auf dem CRS-Server zu **C:\Program Files\wfavvid**, und doppelklicken Sie auf die Datei **cet.bat**.
2. Klicken Sie im Warnmeldungsfenster auf **Nein**.
3. Klicken Sie im linken Bereich mit der rechten Maustaste auf das Objekt **AppAdminSetupConfig**, und wählen Sie die Option **Erstellen aus**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie im neuen Fenster auf die Registerkarte **com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig**.
6. Wählen Sie **Neuinstallation** aus der Dropdown-Liste aus, um den Wert für *Setup State (Installationsstatus)* zu ändern.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Nachdem Sie das *AppAdminSetupConfig*-Objekt erstellt haben, melden Sie sich mit dem Benutzernamen *Administrator* und dem Kennwort *ciscocisco an*, und führen Sie das Setup erneut aus.

Lösung 2

Starten Sie den Tomcat-Dienst über die SSH-Befehlszeile neu. Um die Konsole auf dem Cisco Unified Communications Manager-Server zu verwenden, melden Sie sich an, und geben Sie den

folgenden Befehl ein: **utils service restart Cisco Tomcat**:

Die UCCX-App-Admin-Seite wird nicht geladen, und die leere Seite wird angezeigt.

Problem

Die Administratorseite für die UCCX-App wird nicht geladen, und eine leere Seite wird angezeigt.

Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Stellen Sie sicher, dass IIS und WWW-Dienste ausgeführt werden.
2. Löschen Sie den Ordner **appadmin** an diesem Speicherort:
`C:\ProgramFiles\wfvaid\tomcat_appadmin\webapps`
3. Starten Sie den Dienst Cisco Unified CCX Node Manager über das Windows Service-Tool neu.

UCCX-Installation - Dialogfeld "Leere Webseite"

Problem

Bei der Ersteinrichtung von UCCX v7.0.1 wird am oberen Bildschirmrand ein leeres Pop-up-Fenster "Dialogfeld für die Webseite" mit der Meldung "Axlhandler-Anfrage" am unteren Bildschirmrand angezeigt, wenn auf die Seite "Cisco Unified CM-Konfiguration" zugegriffen wird. Außerdem sieht der Benutzer den Publisher nur im verfügbaren CTI-Manager-Feld.

Lösung

Der Fehler besteht darin, dass die AXL Serviceability so konzipiert ist, dass Sie der Benutzergruppe die Standard-CCM-Benutzerrolle "CCM-Administrator" zur Authentifizierung zuweisen müssen, um Zugriff auf die AXL Serviceability API zu erhalten. Um das Problem zu beheben, fügen Sie dem AXL-Benutzer die AXL-Administratorrolle im Cisco CallManager hinzu.

Fehler: Seite kann nicht angezeigt werden

Problem

Auf der Seite AppAdmin wird die Meldung `Page kann nicht im Browser angezeigt werden`. Beim Neustart des World Wide Publishing Service bleibt der Stopstatus erhalten.

Lösung

Führen Sie folgende Schritte aus, um dieses Problem zu beheben:

1. Öffnen Sie Internet Explorer, und geben Sie <http://crsIPAddress:6293/appadmin/> ein.
2. Melden Sie sich bei AppAdmin an, und wechseln Sie zur Seite Control Center.
3. Wählen Sie das Optionsfeld **CRS-Verwaltungsprozess**, und klicken Sie auf **Neu starten**.
4. Beenden Sie den Browser, und starten Sie AppAdmin normal über das Startmenü.

Weitere Informationen finden Sie unter [CSCsu22366](#) (nur [registrierte](#) Kunden).

Fehler: Das Update-Utility kann die Datei profile.ini nicht lesen.

Problem

Der Benutzer kann nicht auf die Anwendung zugreifen, und diese Fehlermeldung wird angezeigt:

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

Lösung

Die Ursache für diesen Fehler ist die beschädigte Datei profile.ini.

Gehen Sie wie folgt vor, um diesen Fehler zu beheben:

1. Gehen Sie zu einem beliebigen funktionierenden Server, kopieren Sie die Datei profile.ini aus dem **C:\Program Files\wfvavid\ClusterData**-Pfad, und ersetzen Sie die beschädigte Datei.
2. Nachdem die beschädigte Datei ersetzt wurde, starten Sie den Server neu.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)