

El Registro en Cisco Supervisor Desktop Falla: ID de Supervisor Desktop sin Equipo

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe por qué el ID de Supervisor Desktop no puede iniciar sesión en Supervisor Desktop en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. También proporciona la configuración correcta para resolver el problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager versión 3.3(2) con Service Pack B (SPB) o posterior
- Cisco IPCC Express versión 3.0(3a) o posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Cuando usted inicia sesión al Supervisor de escritorio, el login falla con dos diversos mensajes de error.

- El Supervisor de escritorio que el ID tiene derechos del **administrador**, login falla con este mensaje de error:`This ID does not have a Supervisor's rights.`

Figura 1: No Supervisor's Rights



- Si el Supervisor de escritorio ID tiene derechos del supervisor, el login falla con este mensaje de error:`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figura 2: Missing User ID

Cisco Supervisor Desktop



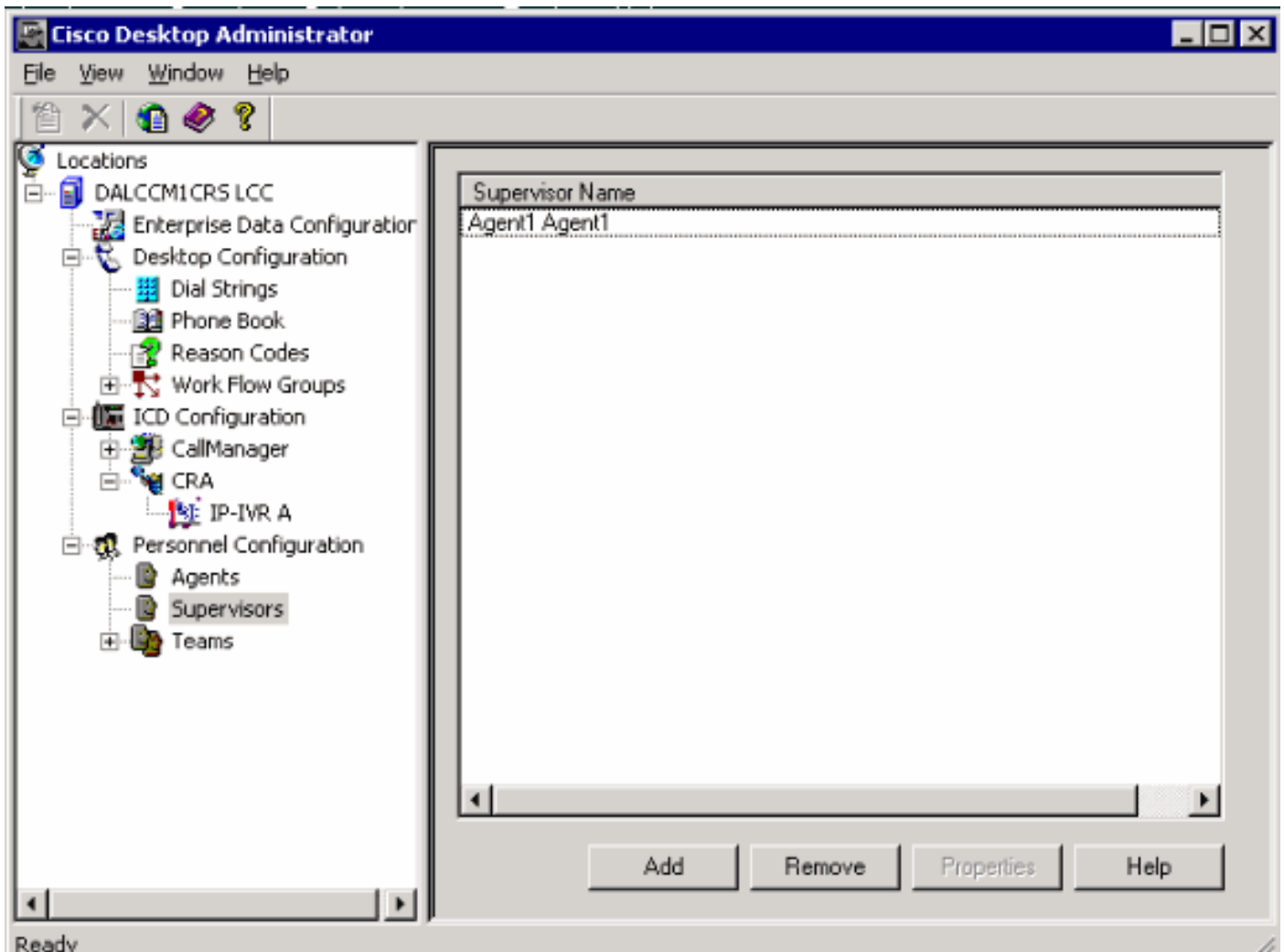
Solución

Esto es un problema de configuración. Para iniciar sesión a un Supervisor de escritorio, el ID debe pertenecer a un equipo de agentes. Es necesario ejecutar Cisco Desktop Administrator para completar dos tareas:

- Agregue al Supervisor de escritorio ID al grupo del supervisor.
- Agregue al Supervisor de escritorio ID del socio al equipo.

La ventana Supervisor ([figura 3](#)) muestra la lista de supervisores disponibles para un equipo. Estos supervisores se eligen de la lista de agentes configurados en el servidor de Integrated Contact Distribution (ICD). Es posible añadir o quitar un supervisor y ver las propiedades de supervisor desde esta ventana.

Figura 3: Ventana Supervisor

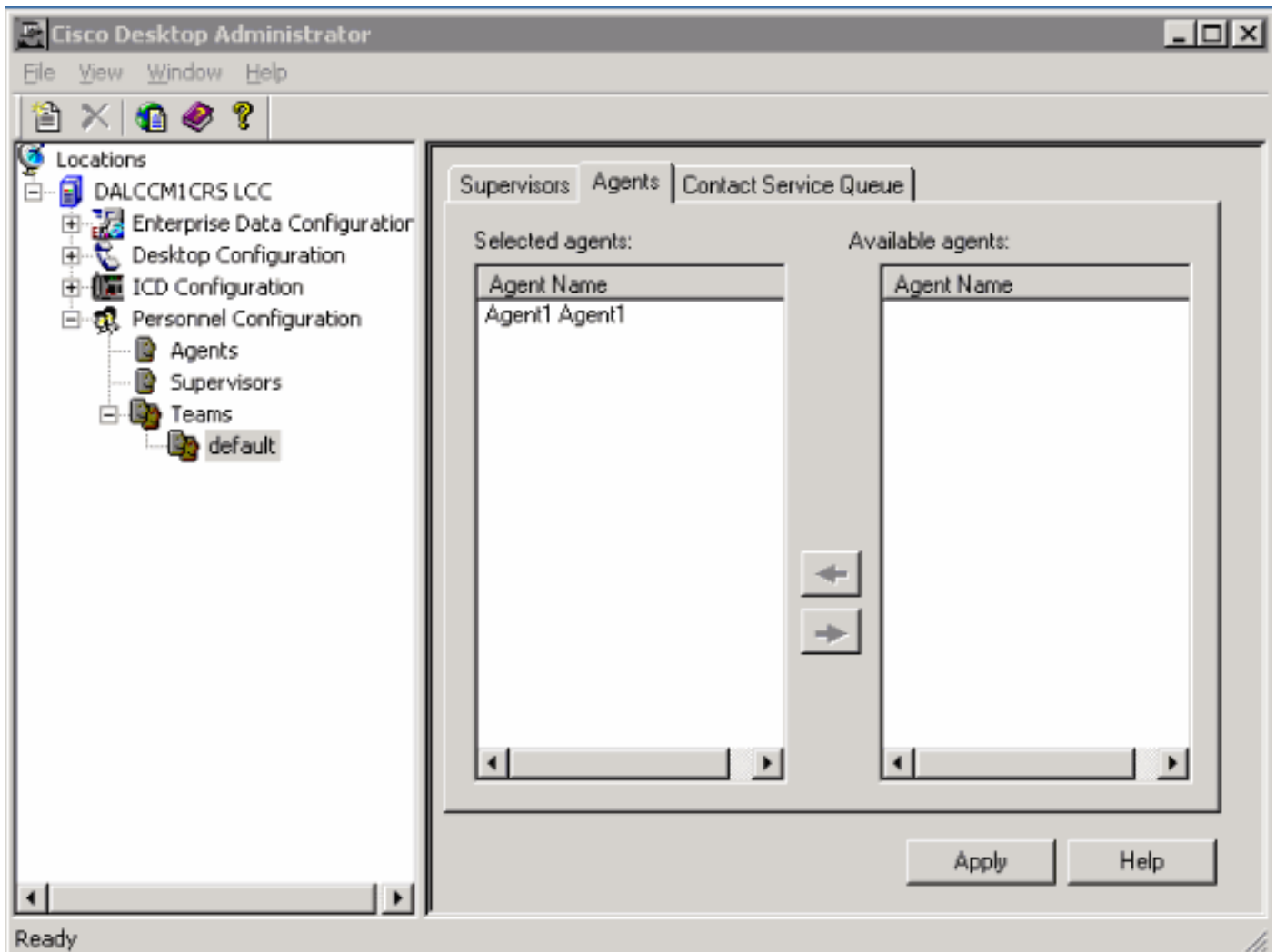


La [figura 4](#) muestra la configuración de los agentes para un equipo determinado.

- Agentes seleccionados para el equipo
- Agentes disponibles para asignarlos al equipo

La lista de agentes disponibles incluye agentes que todavía no se han asignado a un equipo. Un agente puede pertenecer solamente a un equipo a la vez.

Figura 4: Ventana Team - Agent

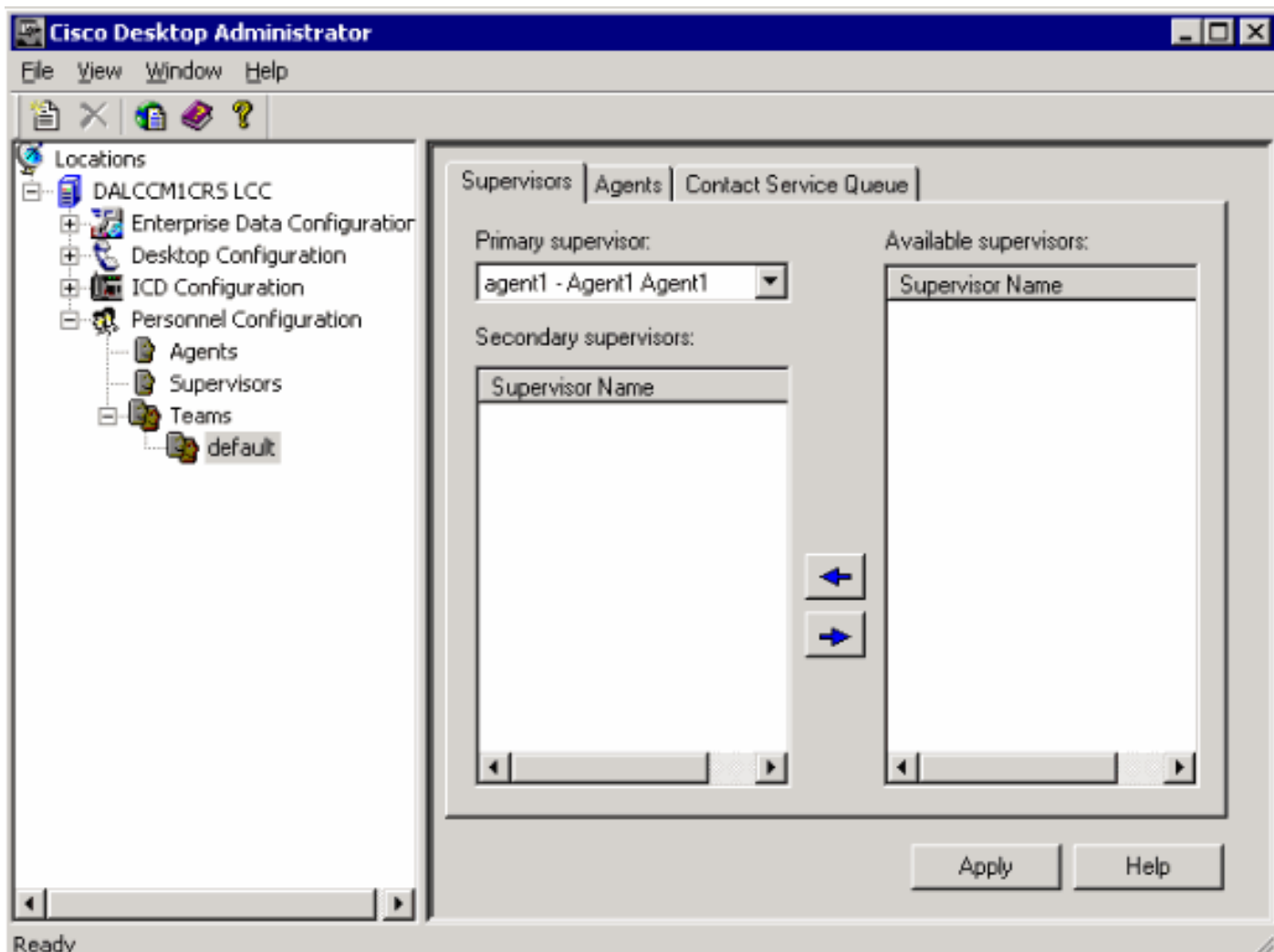


En la [figura 5](#), se muestra la configuración de los supervisores para un equipo determinado.

- Supervisor primario
- Supervisores secundarios
- Supervisores disponibles

La lista de supervisores disponibles incluye cualquier agente etiquetado como supervisor. Los supervisores se pueden asignar a varios equipos.

Figura 5: Ventana Team - Supervisor

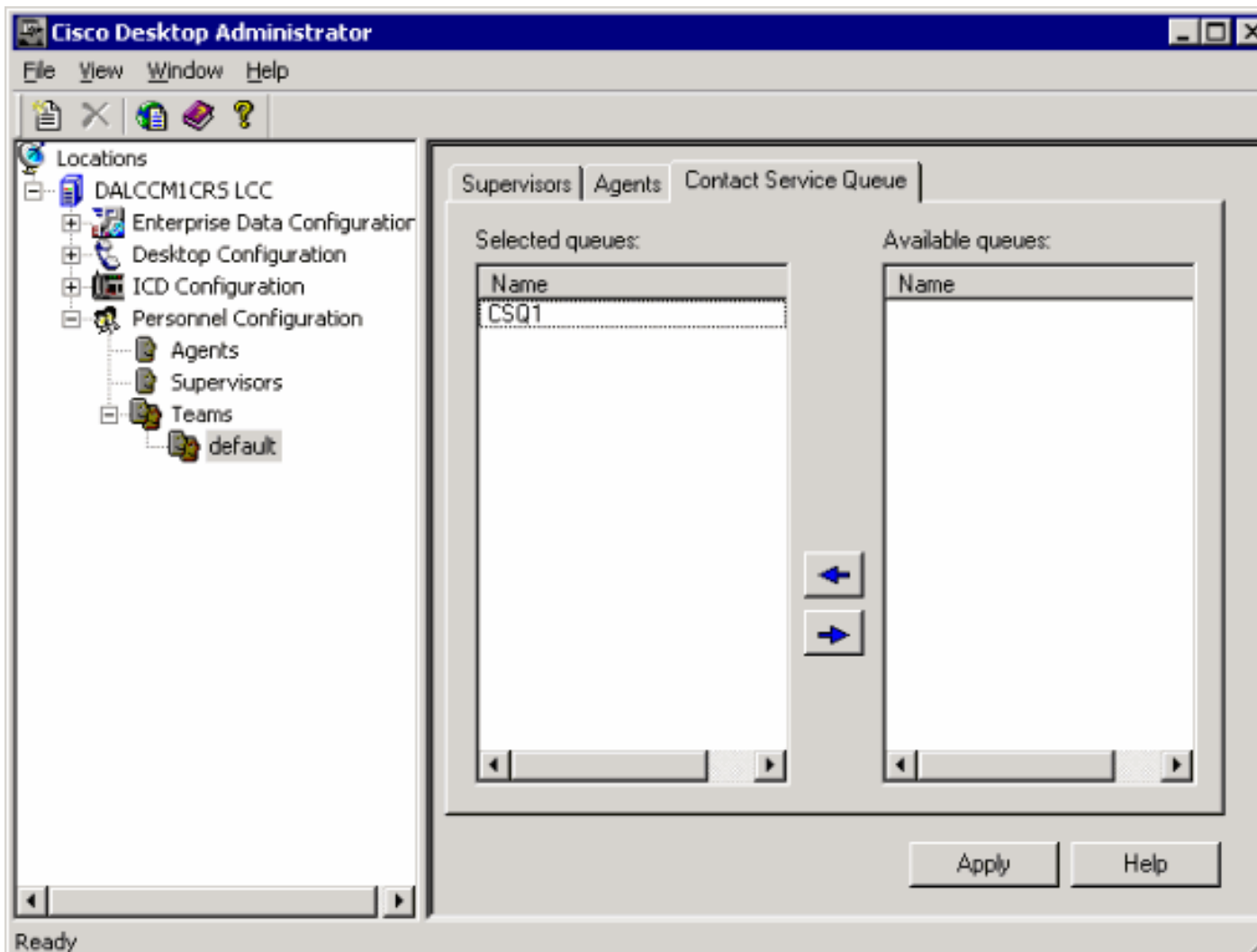


La ventana Teams - Contact Service Queue ([figura 6](#)) permite la configuración de una cola de servicio de contacto para un equipo determinado. Éstas son las opciones de configuración que se muestran:

- Colas asignadas al equipo
- Todas las colas disponibles

La lista de colas disponibles incluye todas las colas configuradas en el servidor ICD. Las colas se pueden asignar a varios equipos.

Figura 6: Team - Contact Service Queue



Después de asignar un ID de Supervisor Desktop a un equipo, el ID de Supervisor Desktop inicia sesión correctamente en Supervisor Desktop.

Problema

Los agentes mantienen el aparecer y el desaparecer el Supervisor de escritorio.

Solución

Para resolver este problema, retitular el archivo existente SpkStd.dll y aplicar una versión parcheada del archivo SpkStd.dll. Complete estos pasos para la solución alternativa: -

1. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** en el agente PC.
2. Retitule el SpkStd.dll existente a SpkStd.old.
3. Extraiga el nuevo archivo SpkStd.dll a la trayectoria mencionada en el paso 1 y reinicie el PC.

Este problema se repara en el Centro de contacto unificado del contacto (UCCX) 8.0(1) y 7.0(2) expresos las versiones. Referefer a [CSCtd75811 \(clientes registrados solamente\)](#) para más información.

Problema

Cuando un usuario intenta iniciar sesión al Supervisor de escritorio de Cisco, se recibe este error:

```
The ID you entered was not found.
```

Solución

Esto puede ocurrir cuando un objeto de los config consigue corrupto durante un sucio apaga del sistema. Para prevenir esto, utilice el comando CLI de apagar el sistema. Dependiendo del config opóngase que es corrupto, una alerta consigue visualizado en RTMT el Syslog de la aplicación y parece similar a esto:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error mientras que lee los config. Era probablemente corrupto: Name> de Class=<config de los Config
```

En el archivo del registro, un mensaje similar a esto aparece:

```
19475: 1 de febrero 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error mientras que lee los config. Era probablemente corrupto: Config Class=class com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig, Exception=java.io.EOFException
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCtd87821](#) ([clientes registrados solamente](#)). La solución alternativa para este bug es funcionar con este comando CLI que detecte y repare el problema:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

Información Relacionada

- [Guía del Usuario de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Soporte técnico y documentación - Cisco Systems](#)