

El agente CRS de Cisco/el Supervisor de escritorio no puede iniciar sesión

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Configuraciones de la traza del escritorio del agente](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona varios pasos para resolver problemas el problema siguiente:

`Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login`

Este mensaje aparece en nuevo instala muy a menudo de la aplicación de la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS). En la mayoría de los casos, el problema es un paso para la configuración se pasa por alto que.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

Antes de utilizar la información que contiene este documento, asegúrese de que cumple con los siguientes requisitos previos:

- Configuración del CRS de Cisco
- Configuración del CallManager de Cisco
- Registros del agente de la traza y de la captura del permiso

[Componentes Utilizados](#)

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

- 3.0 expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC) y posterior
- 3.0 del Cisco CallManager y posterior

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Problema

Este mensaje aparece a menudo en nuevo instala de la aplicación CRS de Cisco. En la mayoría de los casos, el problema es un paso para la configuración pasado por alto durante el instalar.

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login.

Solución

El primer paso es conseguir una definición clara del problema y, si es posible, una captura de pantalla del mensaje de error del escritorio del agente junto con el agente registra la indicación el problema o el mensaje de error. Aquí están algunas preguntas a pedir ayudar a aislar el problema:

1. ¿Hace esta influencia solamente un agente o todos los agentes?
2. ¿Si podría solamente un agente, el agente abrió una sesión antes de que ocurriera el problema?
3. ¿Es el escritorio del agente Windows 2000 o Windows XP del sistema operativo?
4. ¿Es el agente bloqueo de casquillos en al ingresar la identificación del usuario o la contraseña?
5. Pruebe otro buenos nombre y contraseña sabidos de usuario agente para intentar aislar el problema a una máquina específica.
6. Verifique el nombre y la contraseña de usuario agente yendo al Cisco CallManager. Del navegador, vaya a <http://CallMgrIP/ccmuser>. Si el Nombre de usuario y la contraseña están correctos, marque los siguientes pasos para ayudar a resolver problemas el problema: Intente asociar una unidad del escritorio del agente al dir de la parte del `Desktop_cfg` en el servidor CRS y verificarla que es acertado. Verifique que usted pueda crear un archivo del agente PC (tenga acceso de lectura/grabación) en el `Desktop_cfg \ carpeta del escritorio \ de la licencia` en el servidor CRS. Si está fallado, agregue todo el mundo usuario a la lista del permiso y pruebe (el usuario debe poder escribir al directorio de la licencia y el agente debe entonces login). Si esto no trabaja, fije los registros de la traza y del frunce para el [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#) para revisar.

Configuraciones de la traza del escritorio del agente

Si los pasos antedichos no solucionan el problema, fije los registros de la traza y del frunce para que el TAC de Cisco revise.

1. Fije el nivel de traza a **204** en este archivo:`c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Fije la traza **Size= 30000000** del `agent.dbg`(el valor por defecto es 300000):`[Program Log]`
`Path=..\log\agent.log`
`Size=300000`
`[Debug Log]`
`Path=..\log\agent.dbg`
`Size=30000000`
`Level=204`

Los cambios toman la influencia cuando el escritorio del agente abre una sesión. Los archivos del registro están en la carpeta de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Los archivos del registro también se copian a la carpeta de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\` cuando se alcanza el tamaño del archivo máximo. Capture el `agent.dbg` y los archivos de `agent.log`.

[Información Relacionada](#)

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [IPCC Express Edition de Cisco - Documentación técnica](#)
- [IPCC Express Edition de Cisco - Guías de Troubleshooting](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)