

Automatizando el mapeo de unidades de la parte del DESKTOP_CFG en el Cisco Agent Desktop para el IPCC expreso

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Teoría Precedente](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Soluciones](#)

[Cree una cuenta de usuario local en el servidor Cisco IPCC Express.](#)

[Cree a un grupo local en un servidor Cisco IPCC Express.](#)

[Asigne los permisos a la parte del DESKTOP_CFG](#)

[Cree un archivo por lote en el puesto de trabajo de Cisco Agent Desktop](#)

[Edite la política de grupo de la estación de trabajo](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona un método para que los administradores de sistema automaticen restablecer el mapeo de unidades necesario para los agentes usando el Cisco Agent Desktop dentro de un entorno del IPCC Express Edition de Cisco.

Nota: Este documento asume que el servidor de IPCC Express está instalado en la configuración de servidor de grupo de trabajo predeterminada del Microsoft Windows 2000, y el Cisco Agent Desktop está instalado como puesto de trabajo dentro de un Dominio de Windows.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Usted debe ser familiar con estos requisitos:

- Windows 2000 Server la administración
- La administración de Windows 2000 Professional
- Professional Administration de Windows XP

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC expresa 3.1(x) y posterior
- Cisco Agent Desktop
- Profesional del Microsoft Windows 2000

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.

Teoría Precedente

En entorno Cisco IPCC Express, la instalación predeterminada del servidor para el establecimiento de una red es una configuración de servidor de grupo de trabajo independiente del Windows 2000. Como parte de los funcionamientos normales, el inicio de las ventanas de agentes requiere un recurso compartido de red persistente nombrado DESKTOP_CFG en el servidor de IPCC Express restablecido antes del inicio del Cisco Agent Desktop. Se alcanza este mapeo compartido si los agentes tienen credenciales de una cuenta de usuario local en el servidor de IPCC Express.

La instalación del servidor de grupo de trabajo significa que las credenciales de esta cuenta de usuario local no están sincronizadas con las políticas de dominio corporativo del agente, incluyendo las contraseñas. Para simplificar la administración, todos los agentes pueden utilizar las mismas credenciales de la cuenta de usuario local en el servidor de IPCC Express, para acceder al recurso compartido de red. La administración de simplificación adicional se alcanza si un archivo por lote se funciona con en el tiempo del inicio de Windows, para asociar a este recurso compartido de red.

Convenciones

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

Problema

El mapeo de unidades para los agentes usando el Cisco Agent Desktop dentro de un entorno IPCC Express no se automatiza.

Soluciones

A continuación, se explican detalladamente las soluciones para este problema.

[Cree una cuenta de usuario local en el servidor Cisco IPCC Express.](#)

1. En el servidor de IPCC Express, haga clic el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Computer Management (Administración de la computadora)**.
2. Seleccione y haga clic con el botón derecho del ratón la **carpeta del usuario**.
3. Seleccione al **usuario nuevo**.
4. Teclee el siguiente, tal y como se muestra en de la captura de pantalla [abajo](#).
User Name: ipccuser
Contraseña: *****
Confirme la contraseña: *****
El usuario no puede cambiar la contraseña
La contraseña nunca

expira

5. El tecleo **crea > cercano**.

[Cree a un grupo local en un servidor Cisco IPCC Express.](#)

1. En el servidor de IPCC Express, haga clic el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Computer Management (Administración de la computadora)**.
2. Del Computer Manager (Administrador de la computadora), amplíe los **usuarios locales y a los grupos**.
3. Seleccione y haga clic con el botón derecho del ratón la carpeta de los **grupos**.
4. Seleccione al **nuevo grupo**.
5. Teclee el siguiente, tal y como se muestra en de la [nueva Ventana del grupo](#).
Nombre del

New Group ? X

Group name: IPCCGroup

Description: Group for IPCC Agents

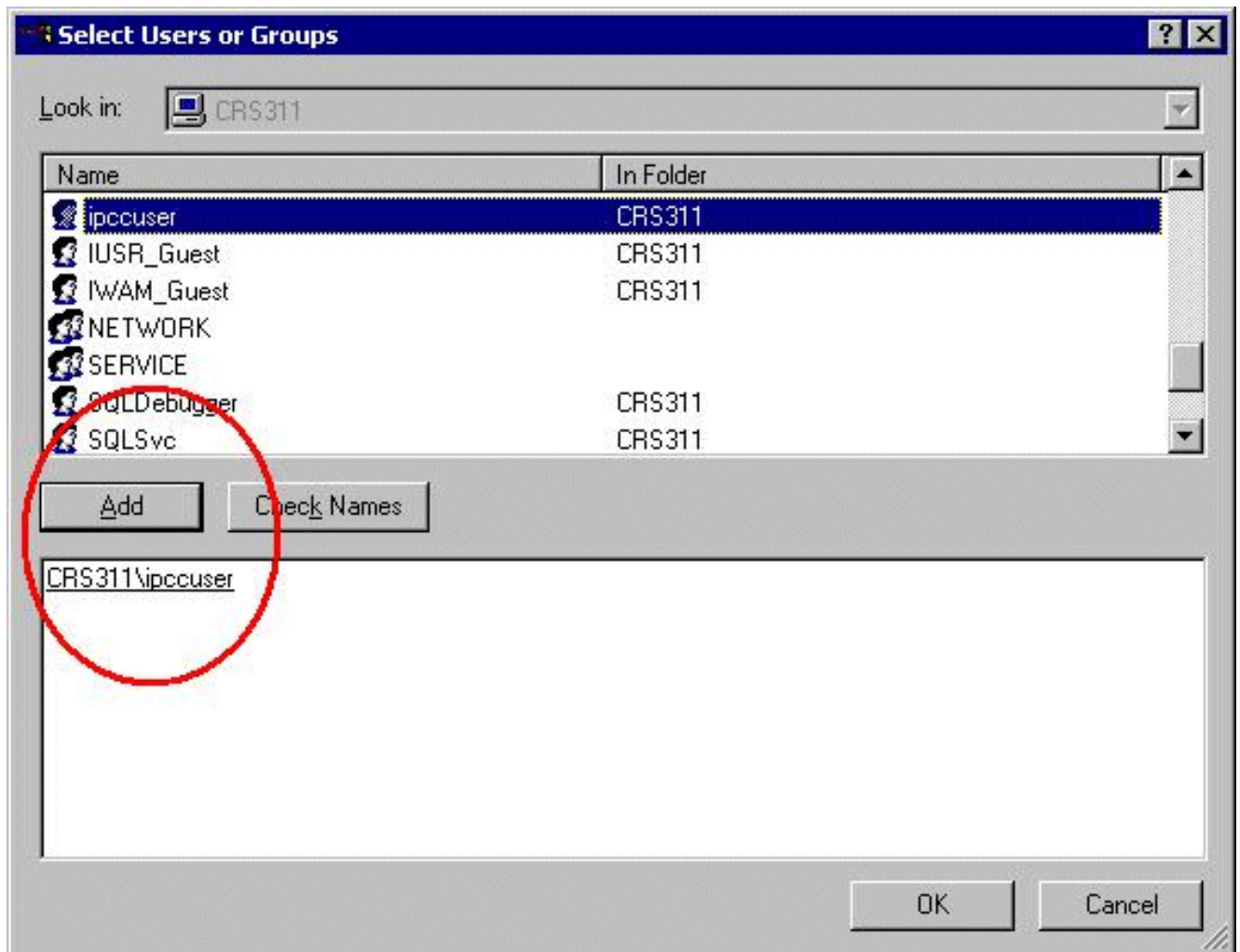
Members:

Add.. Remove

Create Close

grupo

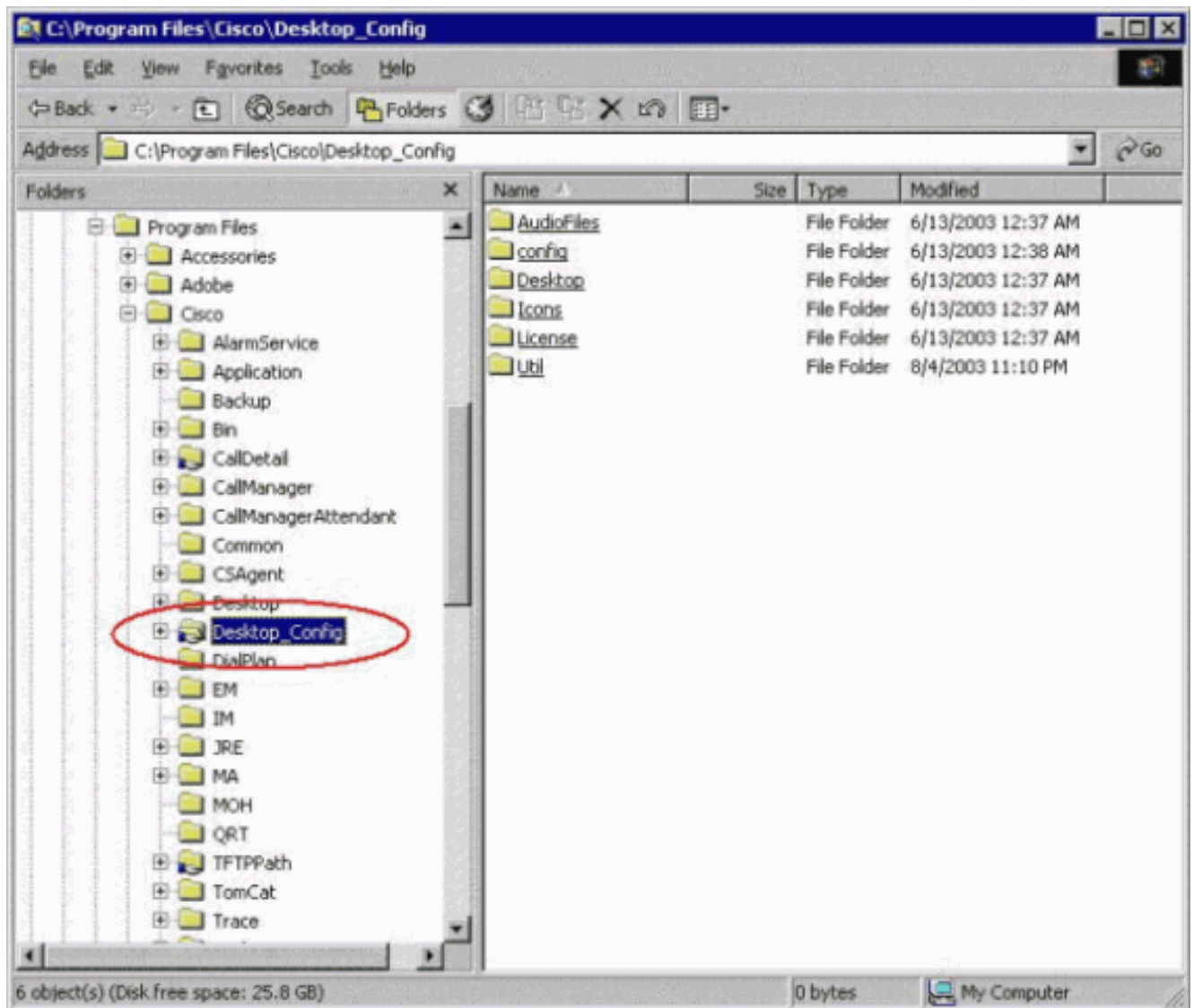
6. Haga clic en Add (Agregar).
7. En la ventana [selecta de los usuarios o de grupos](#), encuentre el nombre de usuario asignado y el haga click en Add del Cisco Agent Desktop



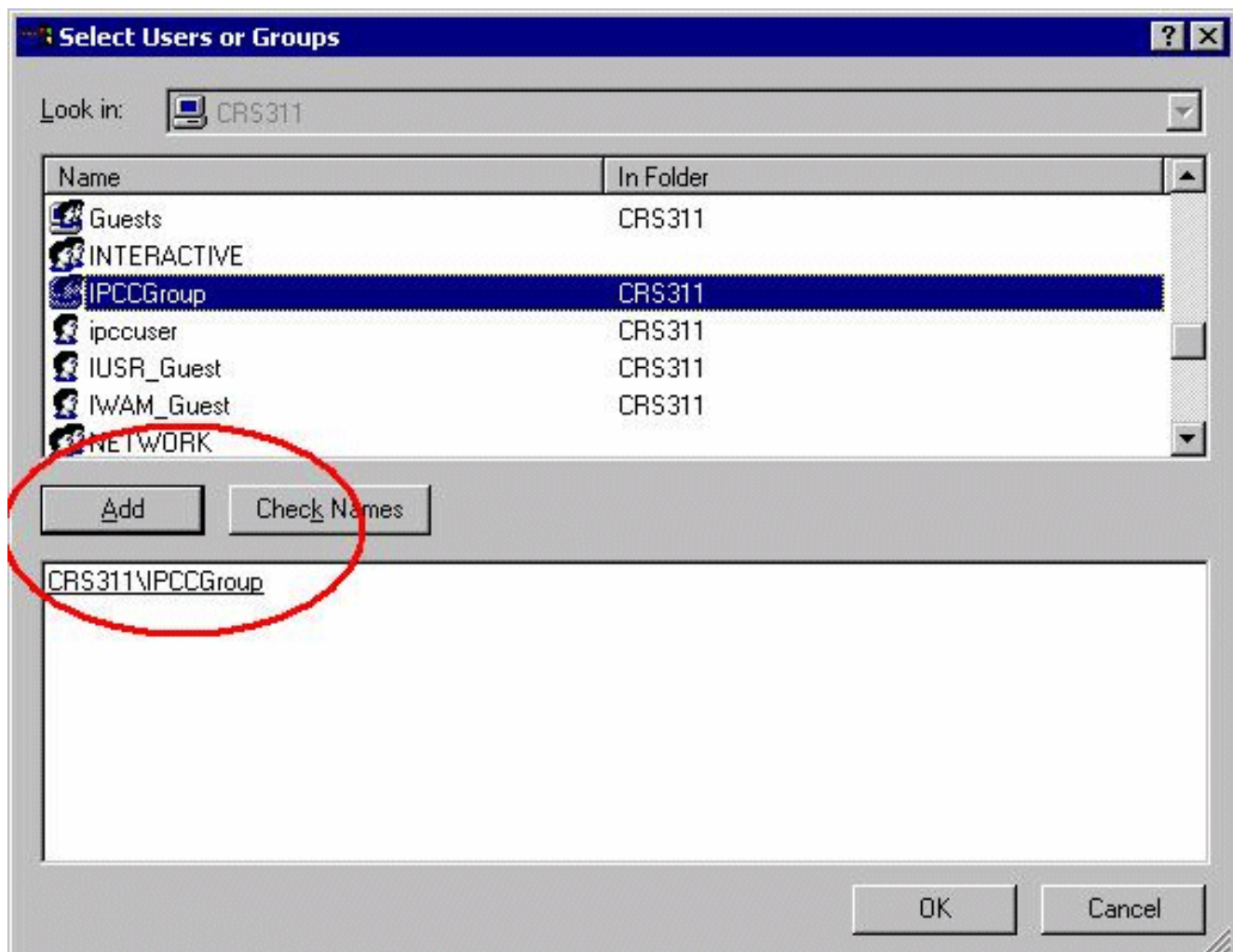
8. Click OK.
9. El tecleo **crea**, para acabar.

[Asigne los permisos a la parte del DESKTOP_CFG](#)

1. En escritorio del IPCC Express Server, haga clic con el botón derecho del ratón el **mi PC**.
2. Selecto **explore**.
3. Cuando ventana Windows Explorer (Explorador de Windows) se abre, amplíe la carpeta de `c:\Program Files\Cisco`.
4. Haga clic con el botón derecho del ratón la carpeta de `Desktop_Config`, como se muestra [abajo](#).
5. Seleccione Properties (Propiedades).
6. Haga clic en la ficha Security (Seguridad).
7. Haga clic en Add (Agregar).

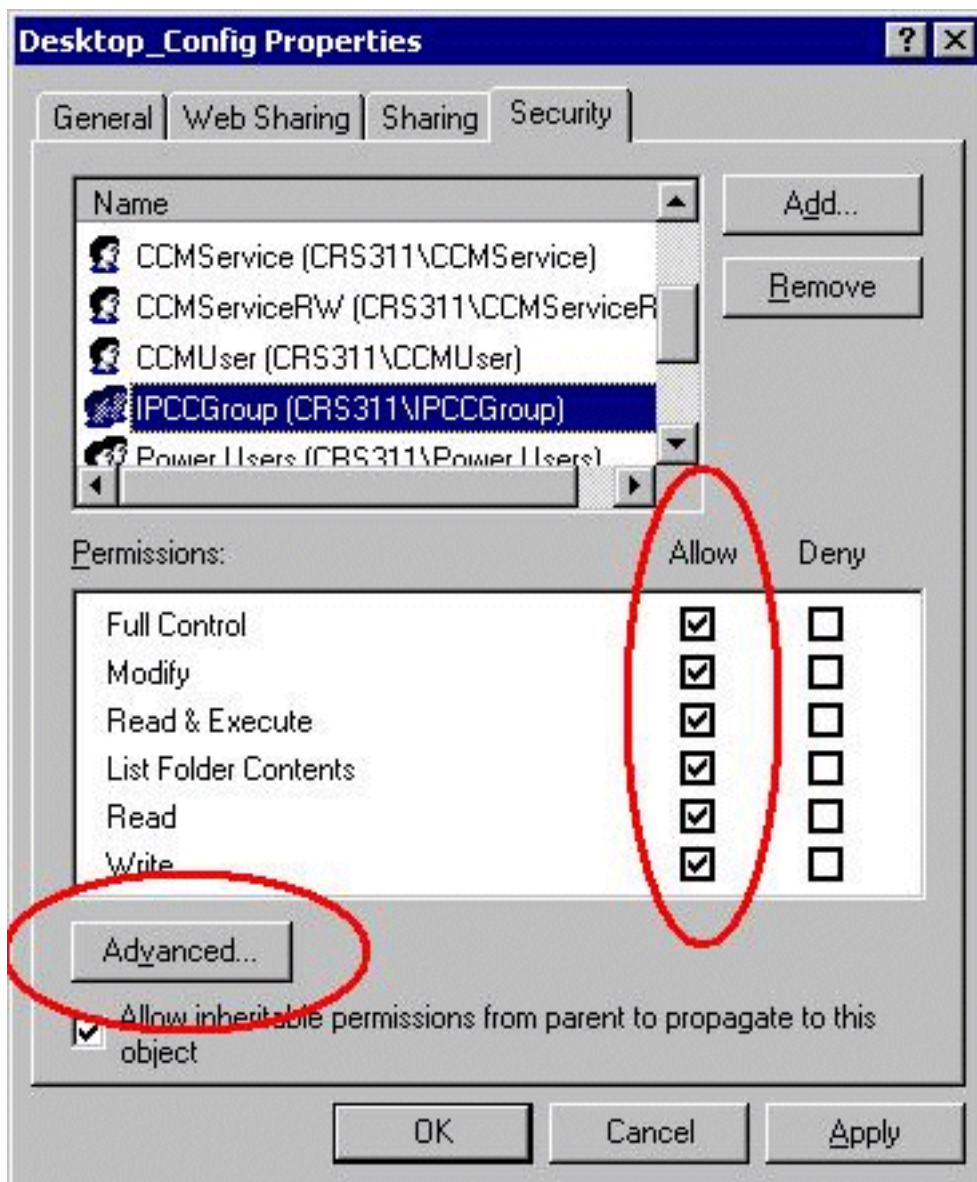


8. En el cuadro de diálogo **selecto de los usuarios o de los grupos**, encuentre al grupo apropiado.
9. El teclado **agrega**, tal y como se muestra en de la [ventana](#) siguiente.



10. Haga Click en OK, volver al cuadro de diálogo Propiedades.

11. Haga clic el checkbox del **control total**, tal y como se muestra en de [ventana de Desktop Config Properties \(Propiedades de configuración del](#)

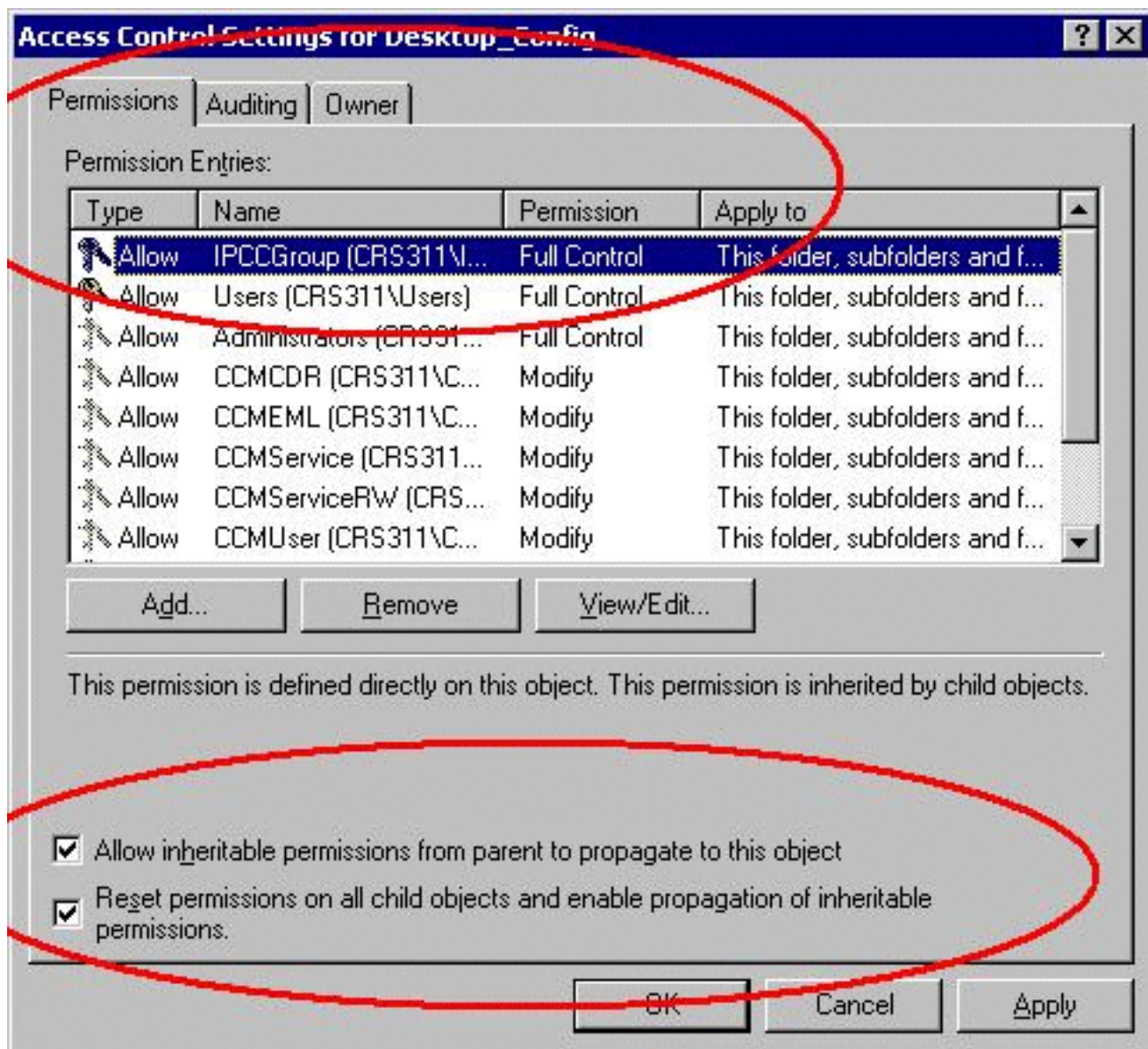


escritorio).

12. Haga clic en Apply (Aplicar).

13. Haga clic en **Advanced**.

14. En el cuadro de diálogo de las entradas de permisos, seleccione al grupo apropiado, como se muestra bajo entradas de permiso, [abajo](#), y marque los cuadros para los **permisos heredables de la permit del padre para propagar a este objeto** y para reajustar los permisos en todos los objetos del niño y para habilitar la propagación de permisos heredables.



15. Haga clic en Apply (Aplicar).
16. Haga Click en OK a cerrarse.

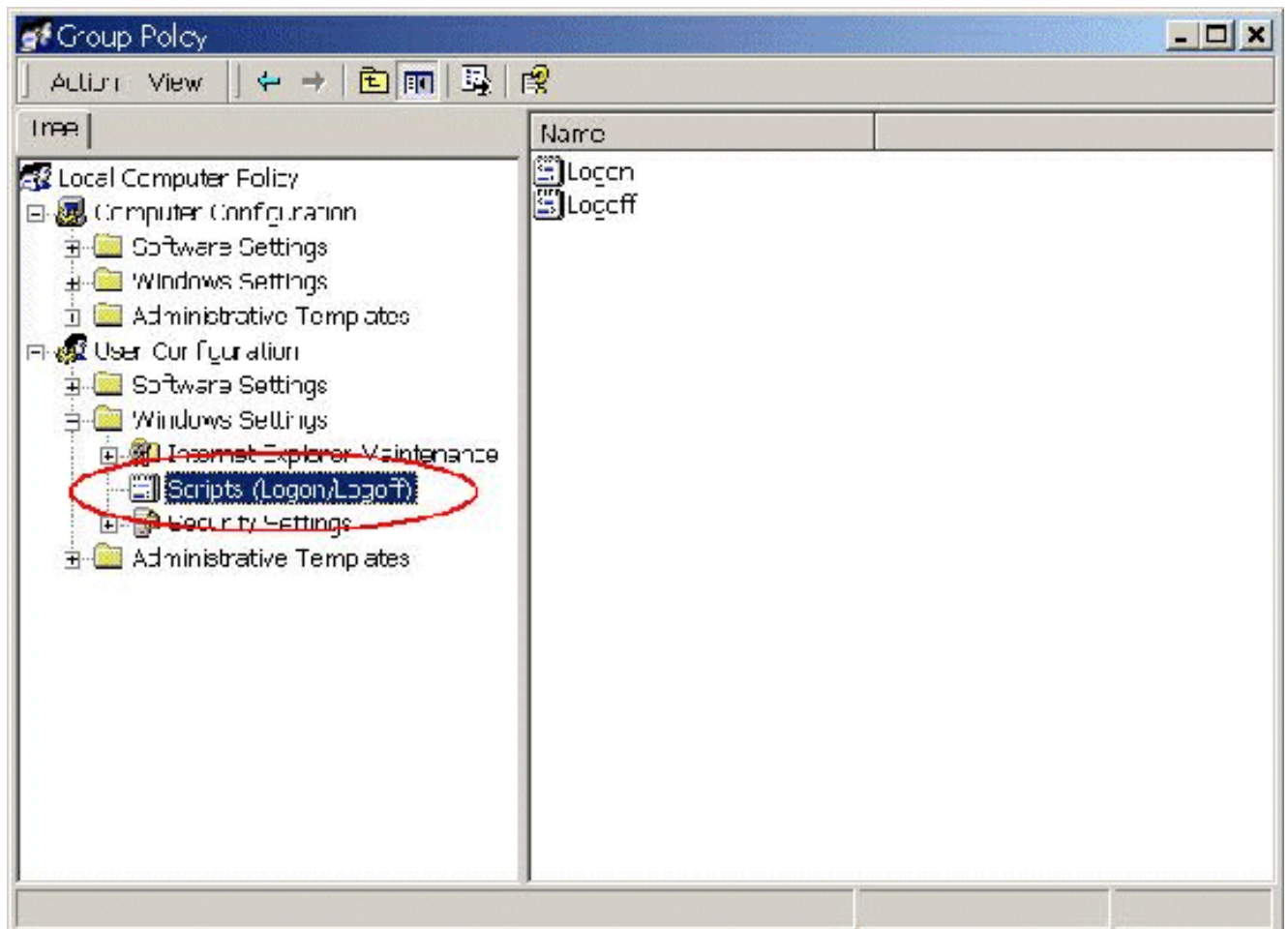
[Cree un archivo por lote en el puesto de trabajo de Cisco Agent Desktop](#)

1. Cree un archivo de texto en el puesto de trabajo de Cisco Agent Desktop que está siempre en la red con el sintaxis siguiente:

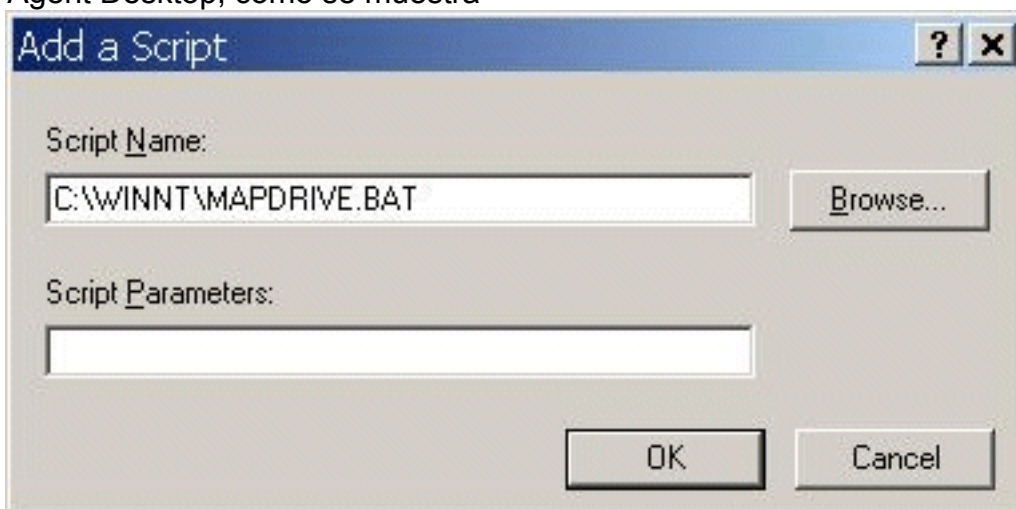
```
net use <x>: \\<servername>\DESKTOP_CFG <pwd> /user:<user>
```
2. Salve este archivo como archivo por lote en el **C** de la máquina: **conduzca**, o en alguna parte fácil encontrarla (por ejemplo: c:\WINNT\mapdrive.bat).

[Edite la política de grupo de la estación de trabajo](#)

1. Abra un comando prompt, **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** del teclado.
2. En el cuadro de diálogo del funcionamiento, teclee `gpedit.msc`.
3. El teclado **ingresa**, las visualizaciones de la [ventana de editor de políticas del grupo](#).

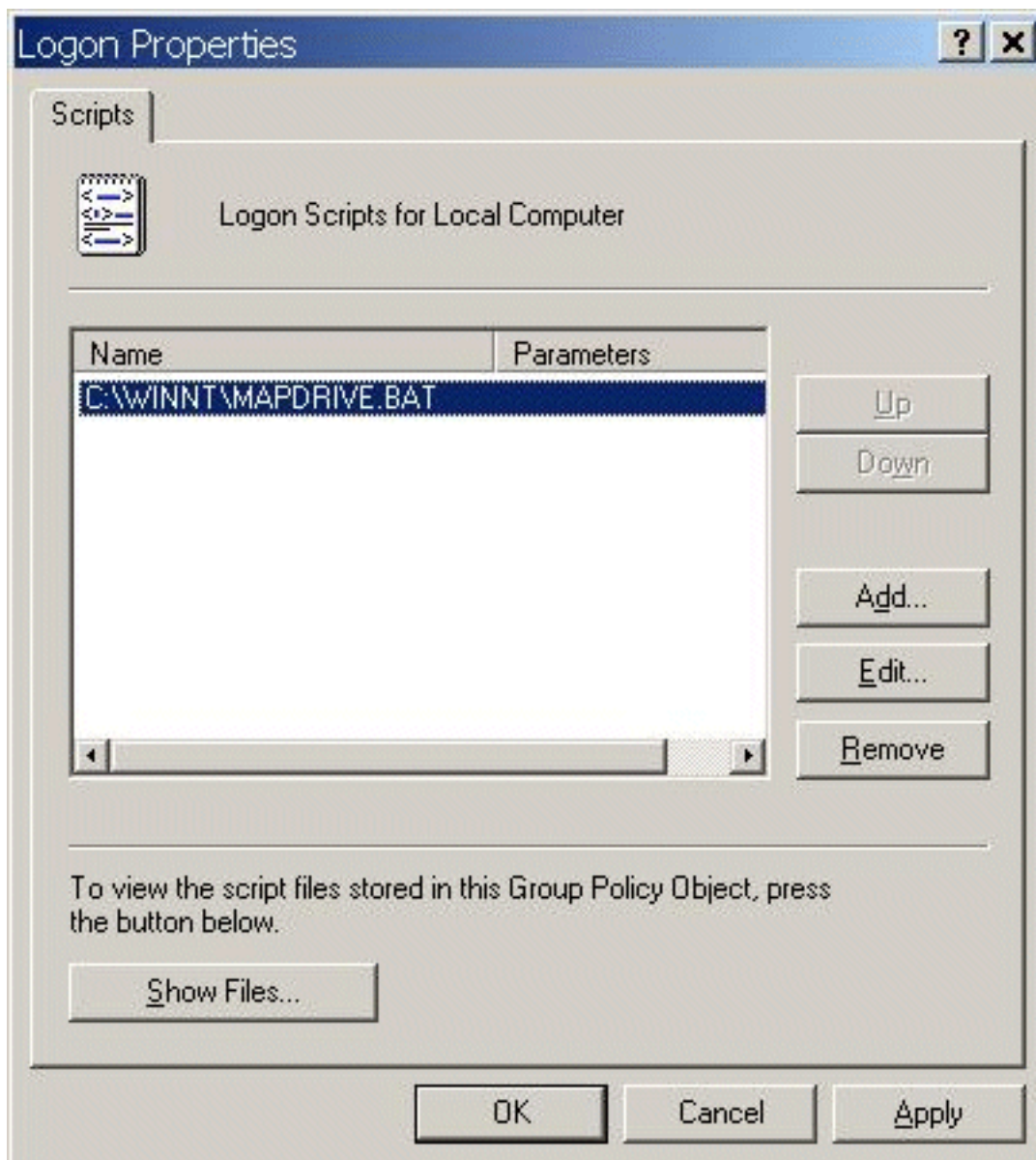


4. Bajo configuración de usuario, amplíe las configuraciones y los **scripts** selectos (**inicio/cierre de sesión**) de Windows.
5. Haga doble clic el icono del **login** a la derecha.
6. El tecleo **agrega a un** nuevo script del login.
7. Hojee para el archivo por lote creado en la sección antedicha **crean el archivo por lote** en el Cisco Agent Desktop, como se muestra



[abajo.](#)

8. Click OK. **Nota:** Note la lista de guiones en la [ventana](#)



siguiente.

9. Click OK.

10. Cierre el **editor de políticas del grupo**.

11. Recomience el puesto de trabajo y la directiva se aplica.

Cuando usted registra en la red otra vez, las unidades deben asociar.

Nota: Si la red no está disponible, la unidad no asocia.

[Información Relacionada](#)

- [IPCC Express Edition de Cisco - Referencias técnicas](#)
- [Configuración del seguimiento del CallManager de Cisco para el TAC](#)
- [Casos TAC AVVID: Recopilación de Información de Troubleshooting](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)