

Error iniciar sesión a Cisco IPCC expreso después de reconstruir al servidor Cisco IPCC Express.

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Síntoma](#)

[Resolución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el agente de Cisco IP Contact Center (IPCC) no puede iniciar sesión a Cisco IPCC expreso después de que reconstruyan al servidor Cisco IPCC Express.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

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

[prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager 3.2.x

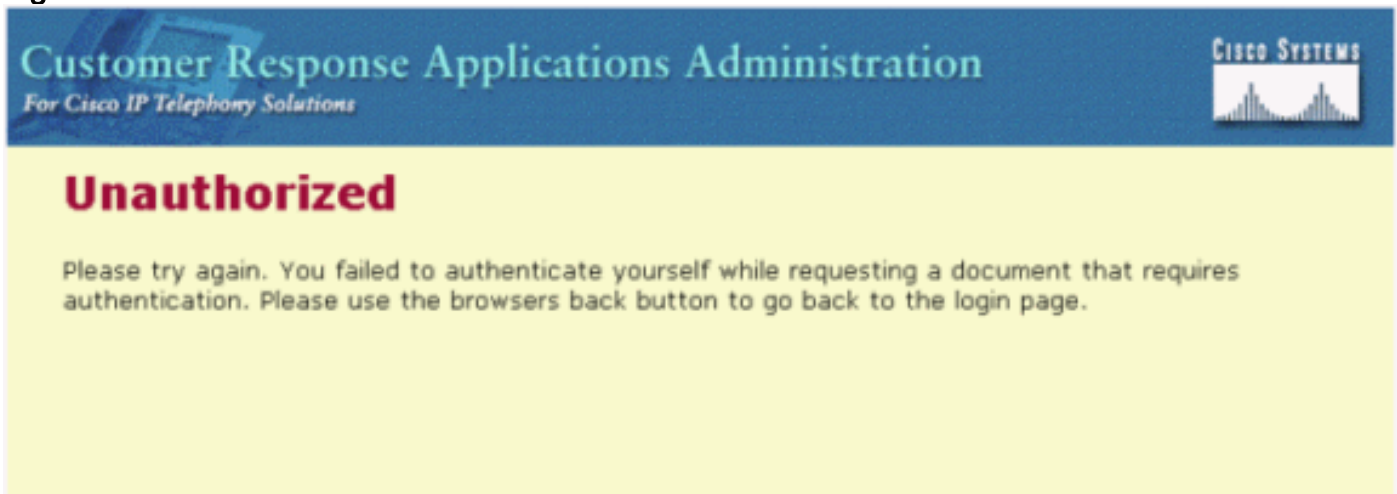
- Cisco IPCC 3.x expreso

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.

Síntoma

Después de que reconstruyan al servidor Cisco IPCC Express., los agentes con los atributos del **administrador** no pueden autenticar. Cuando se hace una tentativa de registrar en el servidor de IPCC Express, el agente recibe este [mensaje de error](#).

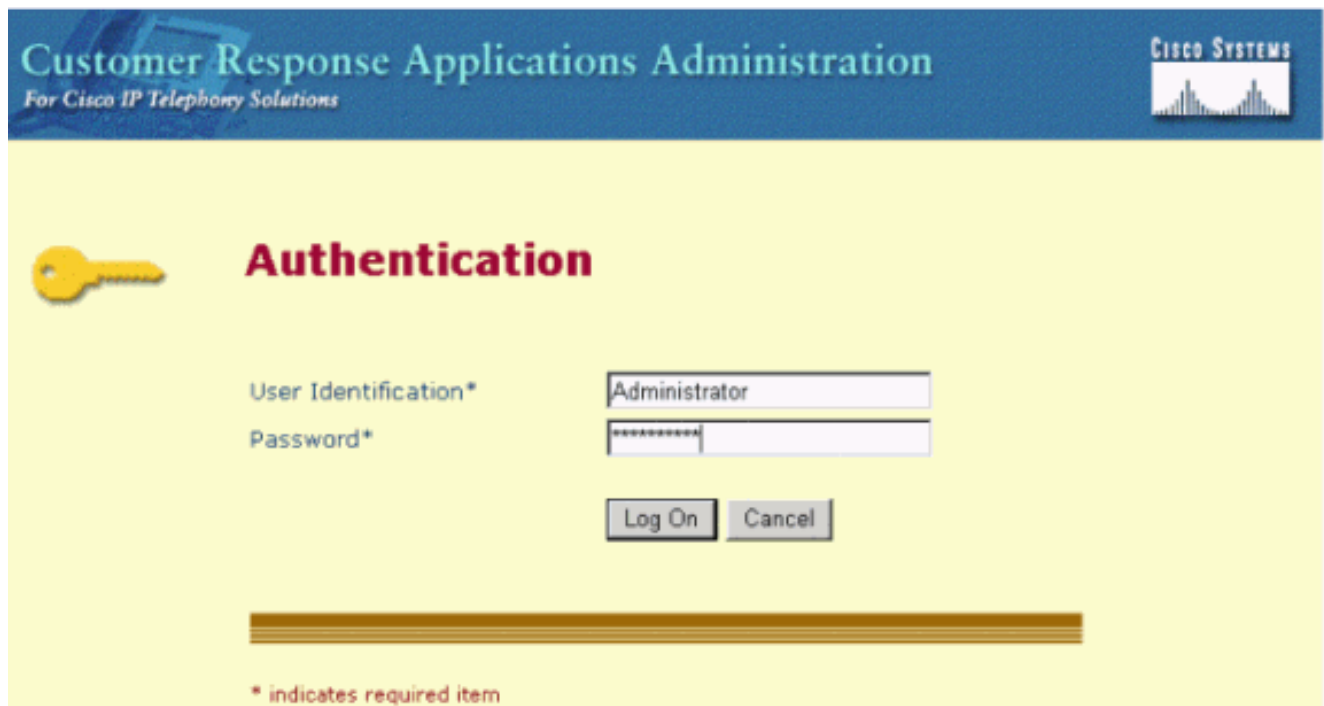
Figura 1: Error autenticar



Resolución

Cuando reconstruyen al servidor Cisco IPCC Express., los agentes con los atributos del **administrador** se pierden. Usted debe asignar los atributos del **administrador del agente**. El procedimiento sigue:

1. Retitule el `ccndir.ini` que está situada en `C:\WINNT\system32\ccn` a `ccndir.ini.old`. **Nota:** C: representa la unidad donde Cisco IPCC expreso está instalado encendido.
2. Seleccione Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > Application Administrator (Administrador de la aplicación). Aparece la ventana que se muestra en la [Figura 2](#). **Figura 2: La administración del Customer Response Applications -- Autenticación**



3. Ingrese la identificación del usuario predeterminada, el **administrador** y la contraseña predeterminada, **ciscocisco**. Aparece la ventana que se muestra en la [Figura 3](#). **Figura 3: La administración del Customer Response Applications**



4. **Herramientas del teclado.**
5. Seleccione el **User Maintenance** en la casilla desplegable. [El cuadro 4](#) aparece. **Figura 4: La administración del Customer Response Applications -- User Maintenance**

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. En el cuadro de lista de **CMUsers**, seleccione a un usuario disponible del Cisco CallManager.
7. Haga clic la flecha correcta para mover a ese usuario al cuadro de lista del Administrador CRA/del supervisor. Una escritura de la etiqueta que identifica al usuario mientras que un administrador ahora sigue el Nombre de usuario, tal y como se muestra en del [cuadro 5](#).

5. Figura 5: La administración del Customer Response Applications -- User Maintenance

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. Haga clic la **actualización** para completar el proceso del User Maintenance y para inicializar la configuración y los perfiles del repositorio.

Después de que el procedimiento antedicho sea completo, los agentes con los atributos del **administrador** pueden iniciar sesión al servidor Cisco IPCC Express. con éxito.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)