

El Usuario Administrador No Puede Iniciar Sesión en la Página de Administración de CRA

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Incapaz de registrar en la página de la administración de CRA de Cisco como el usuario administrador](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Mensaje de error sincronizado del script ASP 0113 hacia fuera](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[“Error entrada-salida AXL” al acceder la página de CRA AppAdmin](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[La página de administración del App UCCX no carga y visualiza la página en blanco](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[UCCX instalan - Esconda el diálogo de la página web](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: La página no puede ser visualizada](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: La utilidad de la actualización no puede leer el archivo profile.ini.](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el error del usuario administrador al iniciar sesión en la página de administración de Cisco Customer Response Application (CRA). El problema ocurre cuando el usuario instala, reinstala o reconstruye el servidor de Cisco Customer Response Solutions (CRS)

e intenta iniciar sesión con la contraseña predeterminada, ciscocisco. Este documento también proporciona una solución alternativa al problema en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

Nota: El administrador es el nombre de usuario predeterminado y el ciscocisco es la contraseña predeterminada adentro CRS. Ambos son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

Componentes Utilizados

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

- Versión 3.x y posterior del IPCC Express Edition de Cisco
- Versión del CallManager de Cisco 3.x y 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.

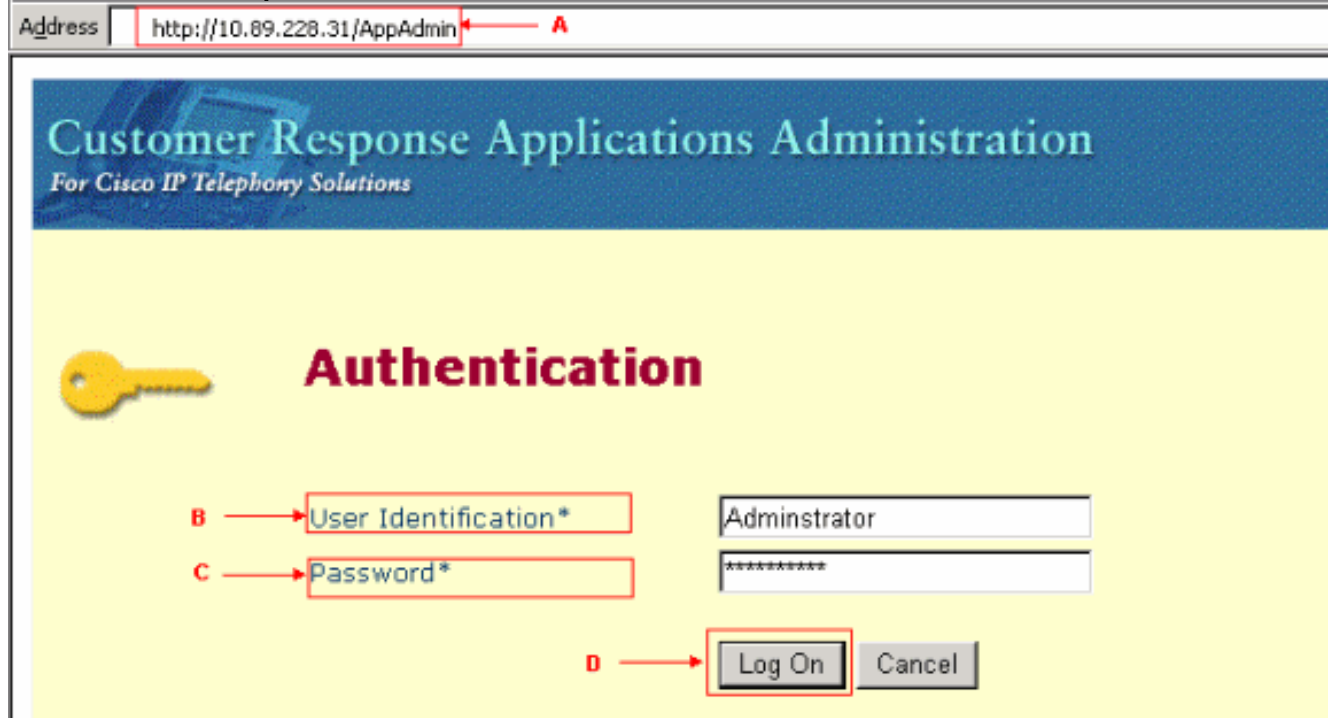
Incapaz de registrar en la página de la administración de CRA de Cisco como el usuario administrador

Problema

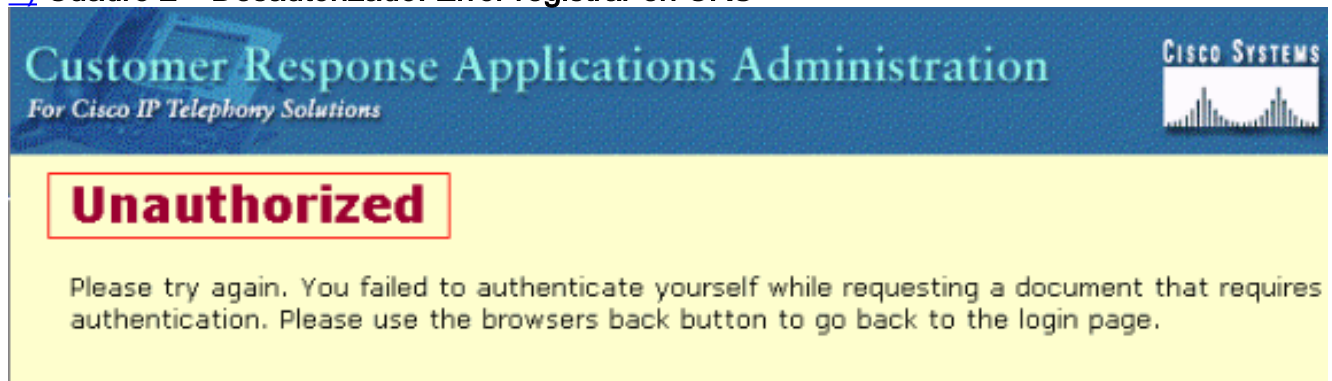
Después de que usted instale, reinstale, o reconstruya al servidor CRS de Cisco, usted no puede registrar en la página de la administración de CRA de Cisco como el usuario administrador. Ésta es la secuencia de operaciones para la falla de registro:

1. Comience el internet explorer (IE).
2. Ingrese el **servidor Name>/AppAdmin de http:// <CRS** en el campo de dirección de la ventana del buscador (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)). Aquí, **<CRS el name> del servidor** puede ser la dirección IP del servidor CRS, o un nombre de servidor CRS válido que el servidor del servicio de nombre del dominio (DNS) puede resolver.**Nota:** Un método

alternativo para acceder la página de la administración del CRA es seleccionar el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > administrador la aplicación del servidor CRS.** Cuadro 1 – Autenticación



3. Ingrese al **administrador** en el campo de la identificación del usuario (véase la flecha B en el [cuadro 1](#)).
4. Ingrese el **ciscocisco** en el campo de contraseña (véase el C de la flecha en el [cuadro 1](#)). **Nota:** La contraseña predeterminada para el usuario administrador es ciscocisco.
5. **Inicio del tecleo** (véase la flecha D en el [cuadro 1](#)). El login a la página de la administración del CRA falla, y la página desautorizada aparece (véase el rectángulo rojo en el [cuadro 2](#)). **Cuadro 2 – Desautorizado: Error registrar en CRS**



Solución 1

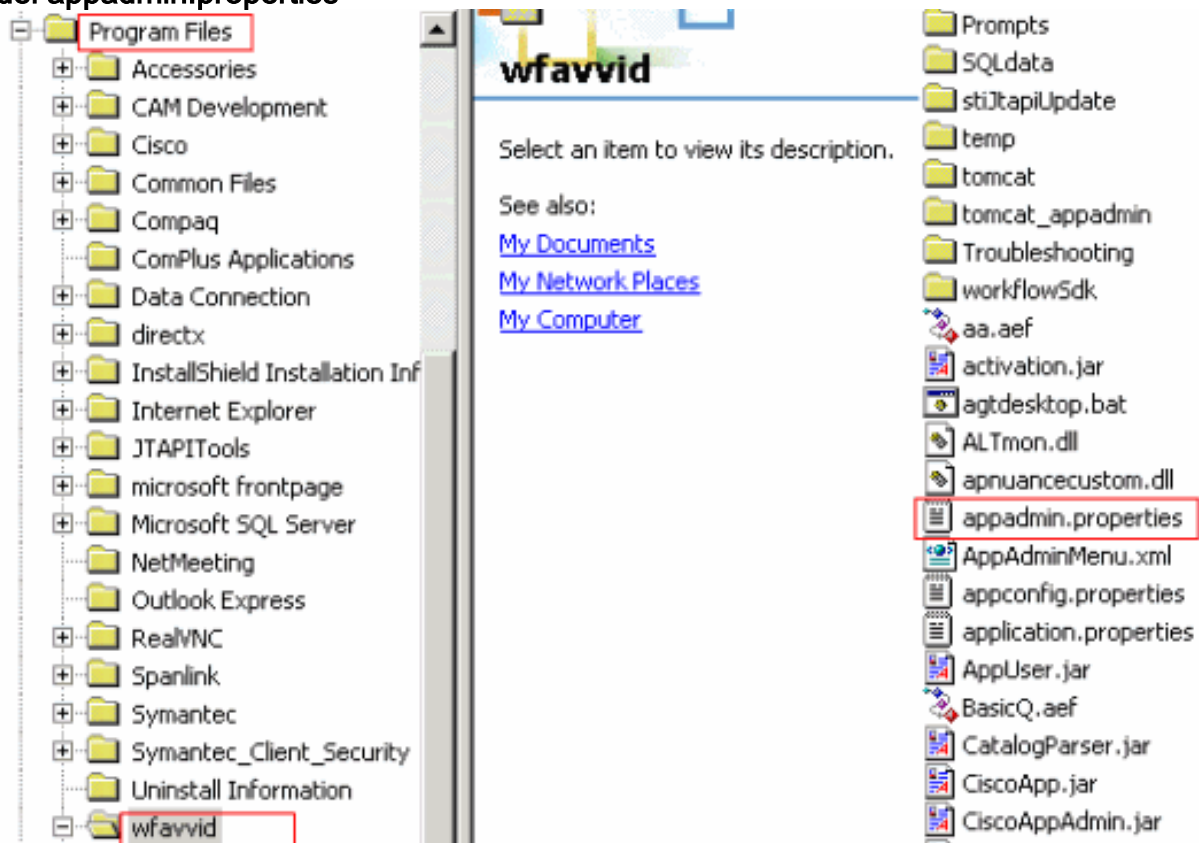
Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Retitule el **archivo del ccndir.ini** que reside en la **carpeta de C:\winnt\system32\ccn**.
2. Fije la entrada de **com.cisco.wf.ad min.installed** a **False** en el archivo del **appadmin.properties** que reside en la **carpeta de C:\Program Files\wfavvid**.

Entonces, complete estos pasos:

1. Navegue a la carpeta de **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Retitule el **ccndir.ini** a **old.ccndir.ini** or any el **otro nombre que** usted selecciona.

- Navegue a la carpeta de C:\Program Files\wfavvid.
- Localice el archivo del appadmin.properties (véase [Figure3](#)). Cuadro 3 – Localice el archivo del appadmin.properties



- Edite el archivo del appadmin.properties con un procesador de textos tal como libreta.
- Fije la entrada de com.cisco.wf.ad min.installed en el archivo del appadmin.properties a falso (véase la flecha A en [Figure4](#)). Cuadro 4 – Modifique el archivo del 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

```

- Guarde y cierre el archivo. El problema ocurre no más después de que usted complete este

procedimiento.

8. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > administrador la aplicación del servidor CRS** para iniciar administrador la aplicación, y inicie sesión como el usuario administrador con la contraseña cisco. El login es acertado ahora. **Nota:** Si usted no puede acceder la página de la administración del CRA después de que usted cambie la dirección IP del Cisco CallManager, usted necesita poner al día la dirección IP del Cisco CallManager en CRS la utilidad de la utilidad. Refiera a la *sección de información de puesta al día de la dirección IP de Cisco CRS de la [guía de la Administración del CRS de Cisco 4.1\(1\)](#)* para la información.

Solución 2

Si la configuración de clúster inicial se ha completado ya con CRS los usuarios administradores configurados, y si usted no tiene sus nombres de usuario o contraseñas, después complete estos pasos:

1. Acceda el LDAP (Active Directory o DC Directory).
2. Perfore abajo al `ou=Cisco, Apps del ou=CCN, los ou=configurations, ou=<profilename>.__$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx.`
3. ¿En el panel derecho, haga clic con el botón derecho del ratón en los **usuarios? ponga en orden** y elija las **propiedades**. En el campo de valor, debe haber una lista de usuarios del administrador o del supervisor para CRS. Consideran a los usuarios enumerados con el sufijo **(1)** ser CRS los administradores. **Nota:** Consideran a los usuarios enumerados con el sufijo **(2)** ser los usuarios del supervisor.
4. Utilice una de las cuentas de usuarios administradores para registrar en el AppAdmin. Si usted no tiene la contraseña, entonces reajuste la contraseña a través del ccmadmin o del Active Directory.

Mensaje de error sincronizado del script ASP 0113 hacia fuera


Problema

Cuando usted intenta registrar en la página de CRA AppAdmin, se recibe este mensaje de error: `Error ASP 0113 del Active Server Pages. Script medido el tiempo hacia fuera.` Este problema ocurre cuando la dirección IP del Cisco CallManager se ha cambiado recientemente, pero el **archivo del ccndir.ini** en el cliente de CRA todavía señala a la vieja dirección IP.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Verifique y/o modifique el **archivo del ccndir.ini** que está situado en el **directorio de c:\Winnt\system32\ccn** en el escritorio del cliente. Utilice la dirección IP correcta del Cisco CallManager para la propiedad LDAPURL como se muestra aquí:



```
ccdir.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. Después de que usted realice los cambios, recomience el servicio IIS.

[“Error entrada-salida AXL” al acceder la página de CRA AppAdmin](#)

Problema

Usted recibe uno de estos mensajes de error (que sea seguido por una pantalla de blanco) cuando usted inicia sesión a la página de CRA AppAdmin:

```
I/O AXL error
```

```
O
```

```
URL /j_security_check
```

Cuando usted intenta iniciar sesión a la interfaz Web UCCX, los tiempos de la aplicación hacia fuera con este mensaje: El tiempo de la operación AXL hacia fuera, intenta por favor otra vez. Utilice el botón Back Button del navegador para volver a la página de la autorización.

Solución 1

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. En el servidor CRS, vaya a **C:\Program Files\wfavid**, y haga doble clic el **archivo cet.bat**.
2. Haga clic **ningún** cuando aparece la advertencia.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón el objeto de **AppAdminSetupConfig** en el panel izquierdo, y elija la opción del **crear**.
4. Click OK.
5. En la nueva ventana, haga clic la **lengueta com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig**.
6. Elija **fresco instalando** de la lista desplegable para cambiar el valor para el *estado de la configuración*.
7. Click OK.
8. Después de que usted cree el objeto de *AppAdminSetupConfig*, inicie sesión con el *administrador* y la contraseña *ciscocisco* del Nombre de usuario, y funcione con la configuración otra vez.

Solución 2

Recomience el servicio de Tomcat de la línea de comando ssh. Para utilizar la consola en las Comunicaciones unificadas servidor de administración, login de Cisco y teclear este comando:

reinicio Cisco Tomcat del servicio del utils.

La página de administración del App UCCX no carga y visualiza la página en blanco

Problema

La página de administración del App UCCX no carga y visualiza una página en blanco.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Asegurese que el IIS y los servicios WWW se están ejecutando.
2. Borre la carpeta del **appadmin** en esta ubicación: `_appadmin \ webapps de C:\ProgramFiles\wfavvid\tomcat`
3. Recomience Cisco unificó el servicio de CCX Node Manager de la herramienta del servicio de Windows.

UCCX instalan - Esconda el diálogo de la página web

Problema

Durante la configuración inicial de UCCX v7.0.1, una ventana emergente en blanco del diálogo de la página web aparece en la cima de la pantalla junto con “un mensaje de la petición de Axlhandler” en la parte inferior al acceder Cisco unificó la página de configuración CM. También, el usuario ve solamente Publisher en el cuadro disponible del Administrador CTI.

Solución

La causa del error es porque la utilidad AXL se diseña de tal manera que usted debe asignar el papel de Usuarios administradores estándar de CCM al grupo de usuarios para la autenticación para acceder a la utilidad API AXL. Para resolver el problema, agregue el papel AXL admin en el Cisco CallManager al usuario AXL.

Error: La página no puede ser visualizada

Problema

La página de AppAdmin visualiza la `página no puede ser mensaje visualizado` en el navegador. Mientras que recomienza el servicio de publicación mundial, consigue pegada en la detención del estatus.

Solución

Para resolver este problema, complete estos pasos:

1. Abra el Internet Explorer y el tipo **http://crsIPAddress:6293/appadmin/**.
2. Inicie sesión al AppAdmin, y vaya a la página del centro de control.
3. Elija el **botón de radio del proceso de la administración del CRS**, y haga clic el reinicio.
4. Salga el menú del AppAdmin del navegador y del lanzamiento normalmente desde el principio.

También, refiera a [CSCsu22366](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más detalles.

Error: La utilidad de la actualización no puede leer el archivo profile.ini.

Problema

El usuario no puede acceder la aplicación y se recibe este mensaje de error:

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

Solución

La causa de este error es el archivo corrompido profile.ini.

Para resolver este error, complete estos pasos:

1. Vaya a cualquier servidor de trabajo, copie el archivo profile.ini de la **trayectoria de C:\Program Files\wfavvid\ClusterData**, y substituya el archivo dañado.
2. Una vez que se substituye el archivo dañado, reinicie el servidor.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)