

# Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : L'application RTMT ne peut pas être utilisée par ces nom d'utilisateur et mot de passe \(les privilèges insuffisants\)](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Erreur : Incapable à a restauré la configuration ! Format non valide](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document explique comment dépanner les messages d'erreur qui apparaissent quand un utilisateur tente d'accéder à l'outil de suivi en temps réel (RTMT).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## [Erreur : L'application RTMT ne peut pas être utilisée par ces nom d'utilisateur et mot de passe \(les privilèges insuffisants\)](#)

Les utilisateurs ne peuvent pas ouvrir une session à RTMT. Ce message d'erreur apparaît :



## Solution 1

Afin de résoudre ce problème, terminez-vous une de ces étapes :

- Si MLA est activé, employez le compte administrateur de Cisco CallManager pour ouvrir une session plutôt que la procédure de connexion de Windows.
- En outre, il y a case de connexion sécurisée sur la fenêtre de connexion. Connectez-vous dans l'outil de suivi en temps réel (RTMT) quand ceci est coché.
- Redémarrez l'IIS et les services de RIS Data Collector.

## Solution 2

Cette question peut également se produire quand vous essayez d'ouvrir une session à RTMT avec une connexion sécurisée décochée.

Afin de résoudre ce problème, vous devez désactiver HTTPS pour l'accès RTMT à CUCM. Procédez comme suit :

1. Choisissez le **Start > Programs > Administrative tools > le gestionnaire de Services Internet**.
2. Cliquez sur le nom du serveur où le certificat HTTPS existe.
3. **Site Web par défaut de clic**.
4. Cliquez sur le répertoire virtuel.
5. Clic droit **Properties**.
6. Cliquez sur l'**onglet Sécurité de répertoire**.
7. Sous des communications protégées, cliquez sur Edit.
8. Décochez **(SSL requis de la Manche de sécuriser) la case requise par SSL**.
9. Cliquez sur l'**ok**, et puis **appliquez**. Maintenant, vous pouvez ouvrir une session à RTMT avec la case de connexion sécurisée décochée.

## Erreur : Incapable à a restauré la configuration ! Format non valide

Dans le Cisco CallManager 4.x, vous pouvez ouvrir une session à l'outil de suivi en temps réel, mais incite-t-il avec que le serveur de SMTP l'utilisateur voudrait utiliser ? la requête, et l'incapable à ont restauré la configuration ! Le message d'erreur de format non valide apparaît.

## Solution


Vérifiez les configurations pour le paramètre de **service du service d'unité de collecte de données RIS**. Procédez comme suit :

1. Choisissez la **gestion > le service > le paramètre de service de gestionnaire d'appel**.
2. Choisissez le **serveur**, sélectionnez le service d'**unité de collecte de données RIS**, et vérifiez le paramètre **primaire de collecteur**. Assurez-vous que votre **Publisher** est sélectionné ici.

## Informations connexes

- [Notification RTMT : Le nombre d'événements MediaListExhausted a dépassé 0 dans un délai](#)

de 60 minutes

- [Outil de suivi en temps réel](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#) 
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)