

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](#)