

Échec de la connexion Cisco Supervisor Desktop - ID Supervisor Desktop sans équipe

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique pourquoi l'identifiant Supervisor Desktop ne parvient pas à se connecter à Supervisor Desktop dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Il fournit également la configuration correcte pour résoudre le problème.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.3(2) de Cisco CallManager avec le Service Pack B (SPB) ou plus tard
- Version 3.0(3a) ou ultérieures d'IPCC Express de Cisco

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](#).

Problème

Quand vous ouvrez une session à Supervisor Desktop, la procédure de connexion échoue avec deux messages d'erreur différents.

- L'ID de Supervisor Desktop a des droits d'**administrateur**, procédure de connexion échoue avec ce message d'erreur :`This ID does not have a Supervisor's rights.`

Figure 1 : Les droits d'aucun superviseur



- Si l'ID de Supervisor Desktop a des droits de superviseur, la procédure de connexion échoue avec ce message d'erreur :`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figure 2 : User-id manquant

Cisco Supervisor Desktop



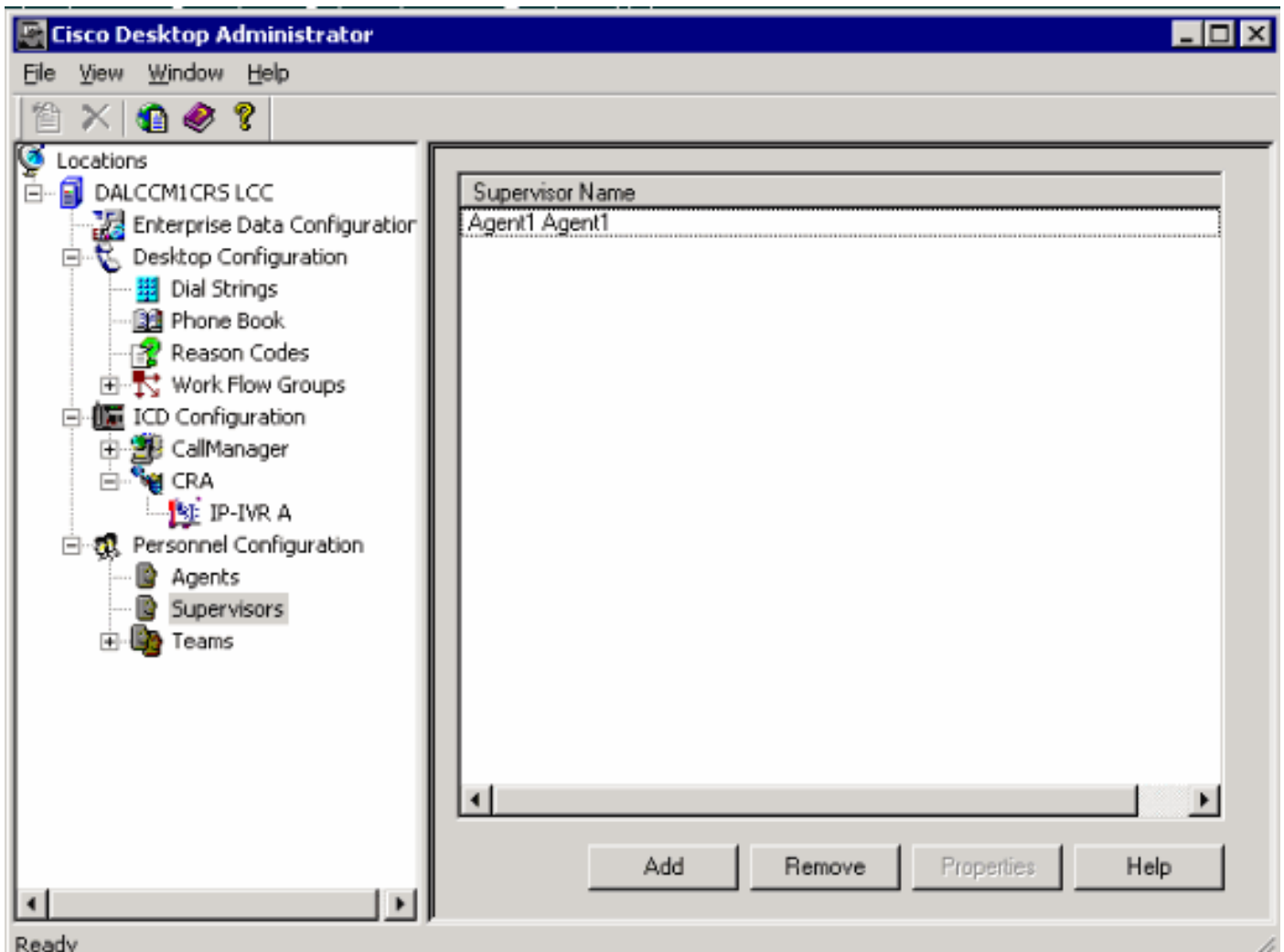
Solution

Il s'agit d'un problème de configuration. Afin d'ouvrir une session à Supervisor Desktop, l'ID doit appartenir à une équipe d'agents. Il est nécessaire de diriger Cisco Desktop Administrator pour se terminer deux tâches :

- Ajoutez l'ID de Supervisor Desktop au groupe de superviseur.
- Ajoutez l'ID de Supervisor Desktop d'associé à l'équipe.

La fenêtre de superviseur (le [schéma 3](#)) affiche une liste des superviseurs disponibles à une équipe. Ces superviseurs sont choisis de la liste d'installation d'agents dans le serveur intégré de la distribution de contact (ICD). Il est possible d'ajouter ou retirer un superviseur et de visualiser des propriétés de superviseur de cette fenêtre.

Figure 3 : Fenêtre de superviseur

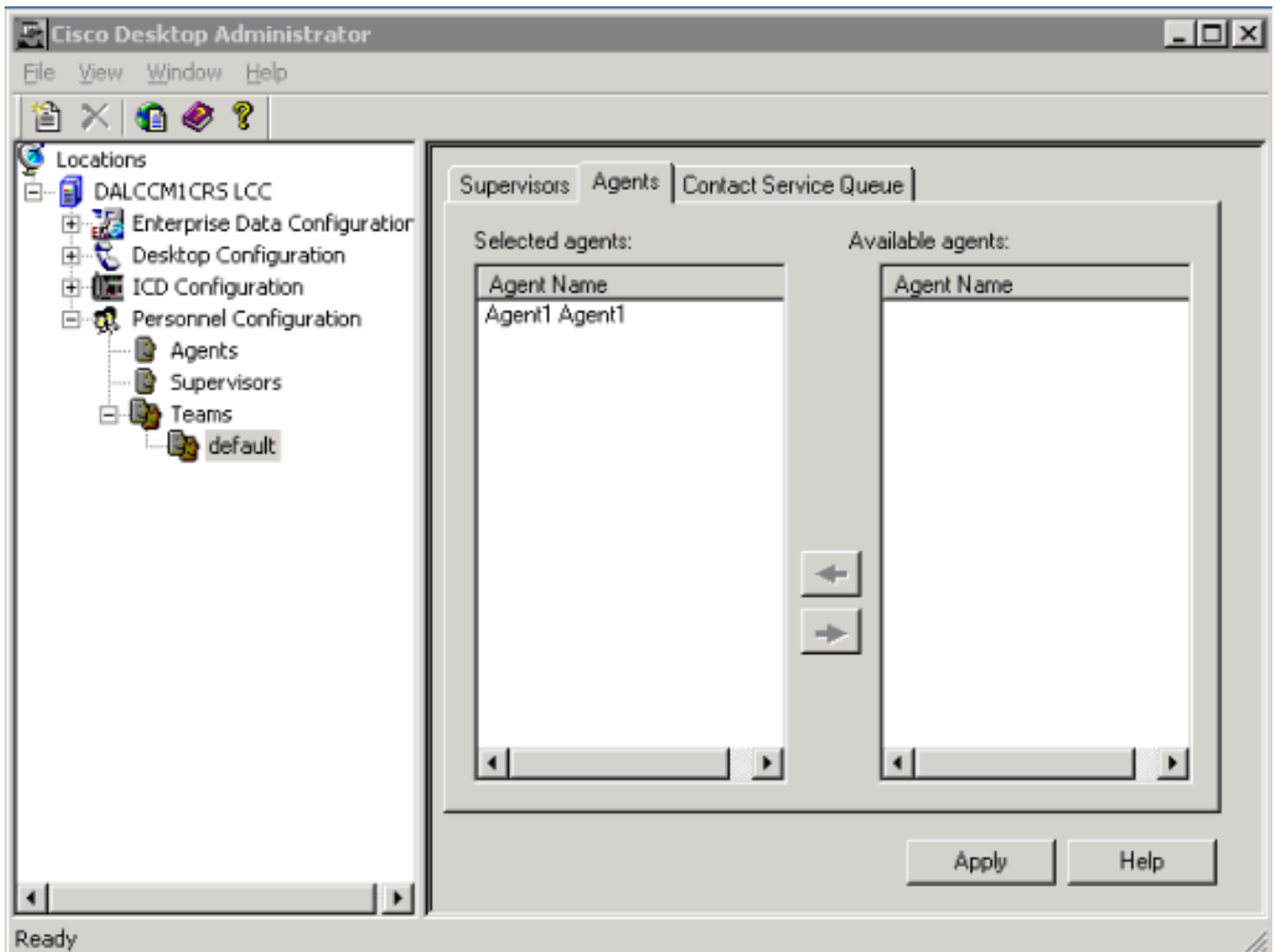


[La figure 4](#) affiche l'installation des agents pour une équipe particulière.

- Agents sélectionnés pour l'équipe
- Agents disponibles être assigné à l'équipe

La liste d'agents disponibles inclut les agents qui n'ont pas été encore assignés à une équipe. Un agent peut appartenir à seulement une équipe à la fois.

Figure 4 : Équipe - Fenêtre d'agent

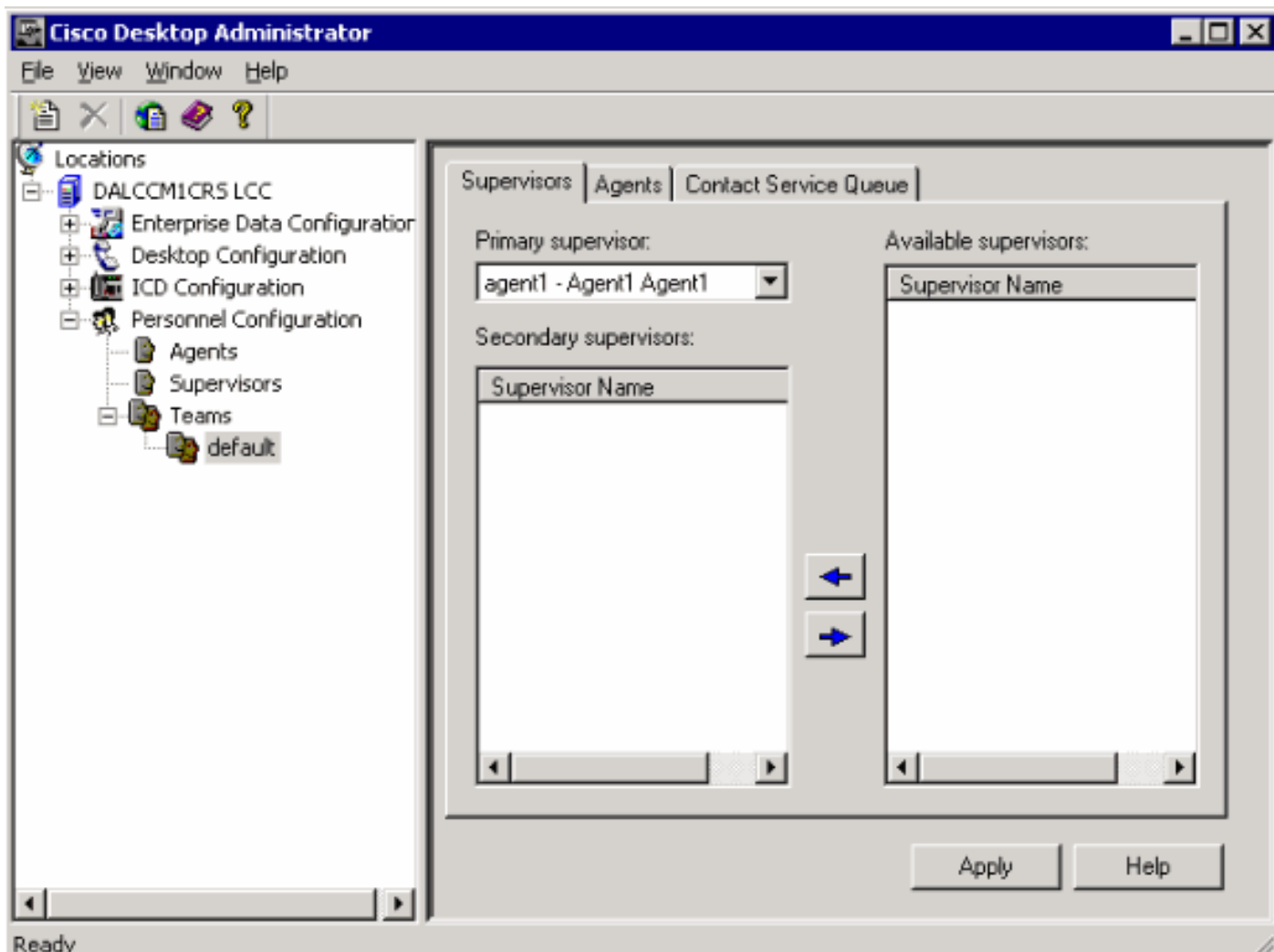


Dans la [figure 5](#), l'installation des superviseurs pour une équipe particulière est affichée.

- Superviseur primaire
- Superviseurs secondaires
- Superviseurs disponibles

La liste de superviseurs disponibles inclut n'importe quel agent étiqueté en tant que superviseur. Des superviseurs peuvent être assignés à de plusieurs équipes.

Figure 5 : Fenêtre d'équipe - Superviseur

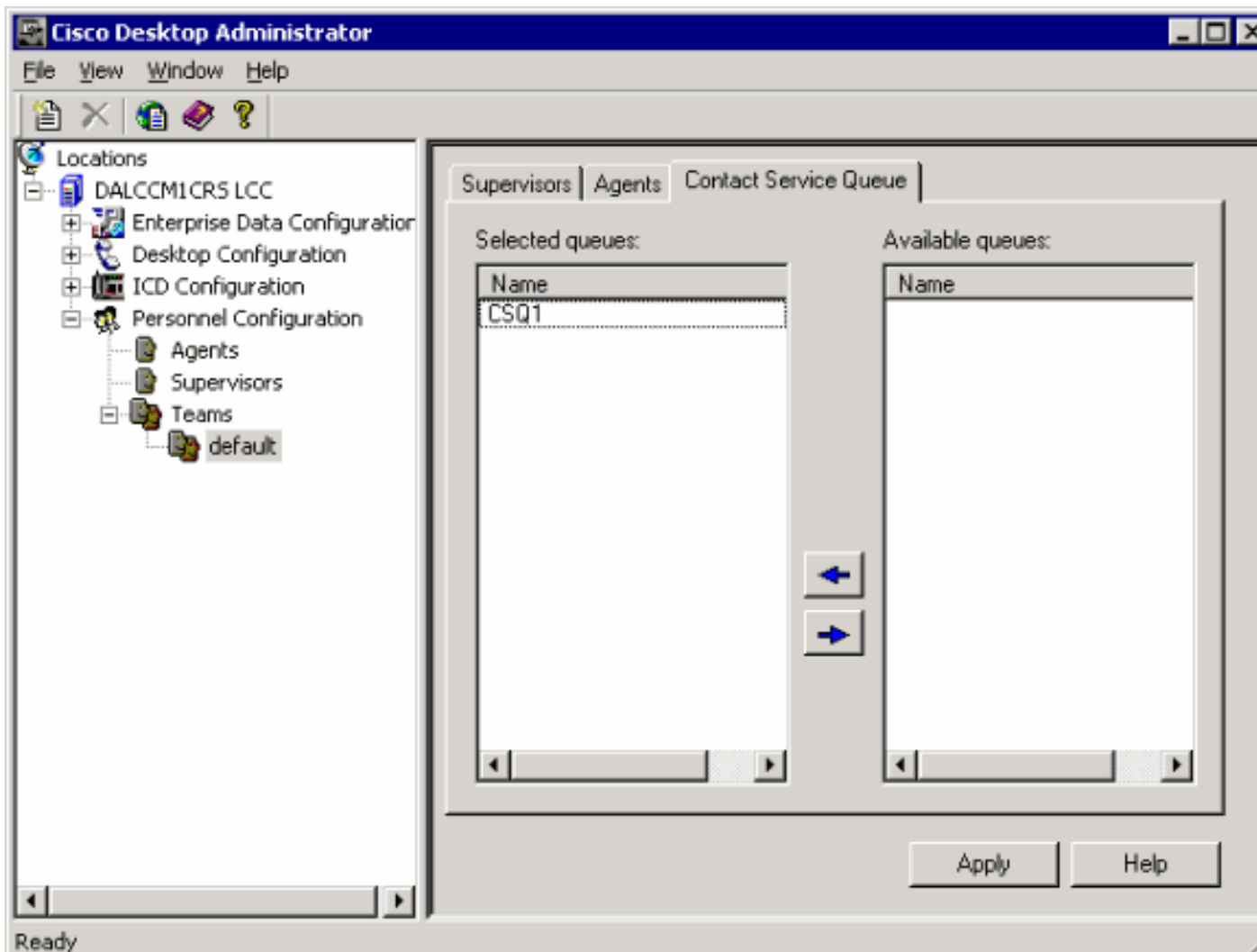


Les équipes - Fenêtre de file d'attente du service de contact (le [schéma 6](#)) permet l'installation d'une file d'attente du service de contact pour une équipe particulière que ceux-ci sont les options de configuration présentées :

- Files d'attente assignées à l'équipe
- Toutes les files d'attente disponibles

La liste de files d'attente disponibles inclut chaque file d'attente installée sur le serveur ICD. Des files d'attente peuvent être assignées à de plusieurs équipes.

Figure 6 : Équipe - File d'attente du service de contact



Après que vous assigniez un ID de Supervisor Desktop à une équipe, l'ID de Supervisor Desktop ouvre une session avec succès à Supervisor Desktop.

Problème

Les agents maintient apparaître et disparaître dans Supervisor Desktop.

Solution

Afin de résoudre ce problème, renommer le fichier existant SplkStd.dll et appliquer une version patchée du fichier SplkStd.dll. Terminez-vous ces étapes pour le contournement : -

1. Allez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** sur le PC d'agent.
2. Renommez le SplkStd.dll existant à SplkStd.old.
3. Extrayez le nouveau fichier SplkStd.dll au chemin mentionné dans l'étape 1 et redémarrez le PC.

Ce problème est réparé en Contact Center Express unifié de contact (UCCX) 8.0(1) et 7.0(2) des versions. Referefer (clients [enregistrés](#) seulement) au pour en savoir plus [CSCtd75811](#).

Problème

Quand des essais d'un utilisateur à ouvrir une session au Cisco Supervisor Desktop, cette erreur est reçus :

```
The ID you entered was not found.
```

Solution

Ceci peut se produire quand un objet de config obtient corrompu pendant un arrêt malpropre du système. Afin d'empêcher ceci, utilisez la commande CLI d'arrêter le système. Selon l'objet de config qui est corrompu, une alerte obtient affiché dans le Syslog et les sembler d'application RTMT semblables à ceci :

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error tout en lisant le config. Il était probablement corrompu : Name> de Class=<config de config
```

Dans le fichier journal, un message semblable à ceci apparaît :

```
19475 : 1er février 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error tout en lisant le config. Il était probablement corrompu : Config Class=class com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig, Exception=java.io.EOFException
```

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtd87821](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Le contournement pour cette bogue est d'exécuter cette commande CLI qui détectera et réparera le problème :

```
utils uccx database dbserver integrity
```

Informations connexes

- [Guide utilisateur de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Soutien technique et documentation - Cisco Systems](#)