

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Configurations de suivi d'Agent Desktop](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit plusieurs étapes pour dépanner le problème suivant :

Ce message apparaît tout à fait souvent sur nouveau installé de l'application du Cisco Customer Response Solution (CRS). Dans la plupart des cas, le problème est une étape de configuration qui est négligée.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Avant d'utiliser les informations dans ce document, assurez-vous s'il vous plaît que vous rencontrez les conditions préalables suivantes :

- Configuration de Cisco CRS
- Configuration de Cisco CallManager
- Logs d'agent de suivi et de capture d'enable

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Cisco IP Contact Center (IPCC) expriment 3.0 et plus tard
- Cisco CallManager 3.0 et plus tard

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Problème

Ce message apparaît souvent sur nouveau installé de l'application de Cisco CRS. Dans la plupart des cas, le problème est une étape de configuration négligée pendant l'installer.

Solution

La première étape est d'obtenir une définition précise du problème et, si possible, une copie d'écran du message d'erreur d'Agent Desktop avec l'agent se connecte le témoin le problème ou le message d'erreur. Voici quelques questions à demander à aider à isoler le problème :

1. Fait-il cet affect seulement un agent ou tous agents ?
2. Si seulement un agent, pourrait l'agent ouvre-t-il une session avant que le problème se soit posé ?
3. L'Agent Desktop Windows 2000 est-il du système d'exploitation ou Windows XP ?
4. L'agent est-il fonction majuscule sur en écrivant l'user-id ou le mot de passe ?
5. Testez un bons nom d'utilisateur et mot de passe connus différents d'agent pour tenter de localiser le problème dans un ordinateur spécifique.
6. Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'agent en allant au Cisco CallManager. Du navigateur, allez à <http://CallMgrIP/ccmuser>. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe sont corrects, vérifiez les étapes suivantes pour aider à dépanner le problème : Essayez de tracer un lecteur de l'Agent Desktop au dir de partage de `Desktop_cfg` sur le serveur CRS et de le vérifier qu'il est réussi. Vérifiez que vous pouvez créer un fichier du PC d'agent (ayez accès lecture/écriture) dans le répertoire de `Desktop_cfg \ appareil de bureau \ permis` sur le serveur CRS. Si manqué, ajoutez le chacun utilisateur à la liste d'autorisation et testez (l'utilisateur devrait pouvoir écrire au répertoire de permis et l'agent devrait alors procédure de connexion). Si ceci ne fonctionne pas, placer le suivi et recueillir des logs pour le [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#) pour passer en revue.

Configurations de suivi d'Agent Desktop

Si les étapes ci-dessus ne résolvent pas le problème, placent le suivi et recueillent des logs pour Cisco TAC pour passer en revue.

1. Placez le niveau de suivi à **204** dans ce fichier :
2. Placez le suivi Size= 30000000 agent.dbg(**lepar défaut** est 300000) :

Les modifications prennent l'affect quand l'Agent Desktop ouvre une session. Les fichiers journal sont dans le répertoire de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Les fichiers journal sont également copiés sur le répertoire de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\` quand la taille de fichier maximum est atteinte. Saisissez l'`agent.dbg` et les fichiers d'`agent.log`.

Informations connexes

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Cisco IPCC Express Edition - Documentation technique](#)
- [Cisco IPCC Express Edition - Guides de dépannage](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)