

Échec de la connexion à Cisco IPCC Express après la reconstruction de Cisco IPCC Express Server

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Symptôme](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle l'agent de Cisco IP Contact Center (IPCC) n'ouvre pas une session à l'IPCC Express de Cisco après que le serveur d'IPCC Express de Cisco soit reconstruit.

[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](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco CallManager 3.2.x

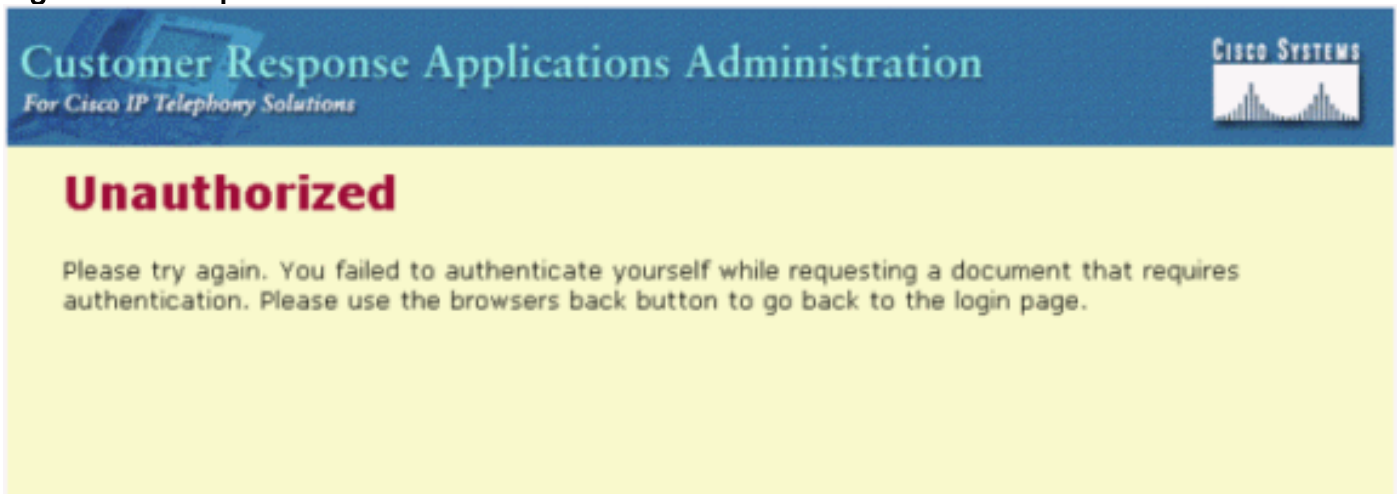
- IPCC Express 3.x de Cisco

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.

Symptôme

Après que le serveur d'IPCC Express de Cisco soit reconstruit, les agents avec des attributs d'**administrateur** n'authentifient pas. Quand une tentative de se connecter dans le serveur d'IPCC Express est faite, l'agent reçoit ce [message d'erreur](#).

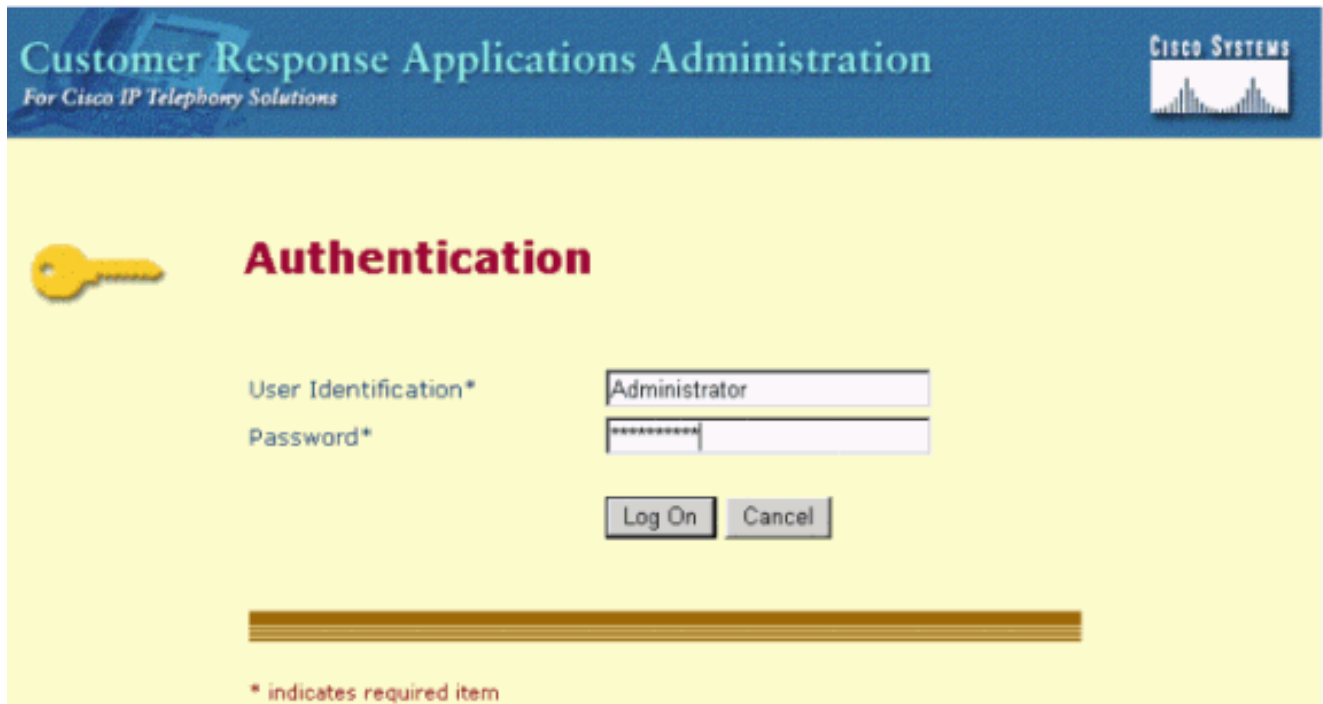
Figure 1 : Manque d'authentification



Résolution

Quand le serveur d'IPCC Express de Cisco est reconstruit, des agents avec des attributs d'**administrateur** sont perdus. Vous devez assigner les attributs d'**administrateur** d'agent. La procédure suit :

1. Renommez `ccndir.ini` qui se trouve dans `C:\WINNT\system32\ccn` à `ccndir.ini.old`. **Remarque:** C : représente le lecteur où l'IPCC Express de Cisco est installé en fonction.
2. Sélectionnez le **début** > les **programmes** > l'**administrateur** > l'**administrateur de l'application de Cisco CRA**. [La figure 2](#) apparaît. **Figure 2 : Gestion d'applications de réponse de client -- Authentification**



3. Entrez l'identification de l'utilisateur par défaut, l'administrateur et le mot de passe par défaut, ciscocisco. [La figure 3](#) apparaît. **Figure 3 : Gestion d'applications de réponse de client**



4. Outils de clic.
5. **Maintenance** choisie d'utilisateur dans la liste déroulante. [La figure 4](#) apparaît. **Figure 4 : Gestion d'applications de réponse de client -- Maintenance d'utilisateur**

User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor*

CMUsers

6007
agent1
CRSAdmin
CRSJtapi
dwightb
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group Administrator ▾

6. Dans la liste déroulante de **CMUsers**, sélectionnez un utilisateur de Cisco CallManager disponible.
7. Cliquez sur la flèche à droite pour déplacer cet utilisateur dans la liste déroulante d'administrateur/superviseur de CRA. Une étiquette qui identifie l'utilisateur pendant qu'un administrateur suit maintenant le nom d'utilisateur, suivant les indications de [figure 5](#). **Figure 5 : Gestion d'applications de réponse de client -- Maintenance d'utilisateur**

User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor*

CRSAdmin(Administrator)

CMUsers

6007
agent1
CRSJtapi
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group

* indicates required item

Update

Cancel

8. Cliquez sur la **mise à jour** pour compléter le processus de maintenance d'utilisateur et pour initialiser la configuration et les profils de référentiel.

Après que la procédure ci-dessus soit complète, les agents avec des attributs d'**administrateur** peuvent ouvrir une session au serveur d'IPCC Express de Cisco avec succès.

Informations connexes

- [Support technique - Cisco Systems](#)