

L'utilisateur administrateur ne peut pas se connecter à la page d'administration de CRA

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Incapable de se connecter dans la page de gestion de Cisco CRA en tant qu'utilisateur d'administrateur](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Message d'erreur synchronisé de script de l'ASP 0113](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[« Erreur E/S AXL » en accédant à la page de CRA AppAdmin](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[La page d'admin d'app UCCX ne charge pas et la page vierge d'affichages](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[UCCX installent - Dialogue vide de page Web](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : La page ne peut pas être affichée](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'utilitaire de mise à jour ne peut pas lire le fichier profile.ini.](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit l'incapacité d'un administrateur à se connecter à la page de gestion de Cisco Customer Response Application (CRA). Le problème se pose quand l'utilisateur installe, réinstalle ou reconstruit le serveur Cisco Customer Response Solutions (CRS) puis tente d'ouvrir une

session avec le mot de passe par défaut, ciscocisco. Ce document fournit également un contournement au problème dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Remarque: L'administrateur est le nom d'utilisateur par défaut et le ciscocisco est le mot de passe par défaut en CRS. Chacun des deux distinguent les majuscules et minuscules.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Composants utilisés

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

- Version 3.x et ultérieures de Cisco IPCC Express Edition
- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager

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](#).

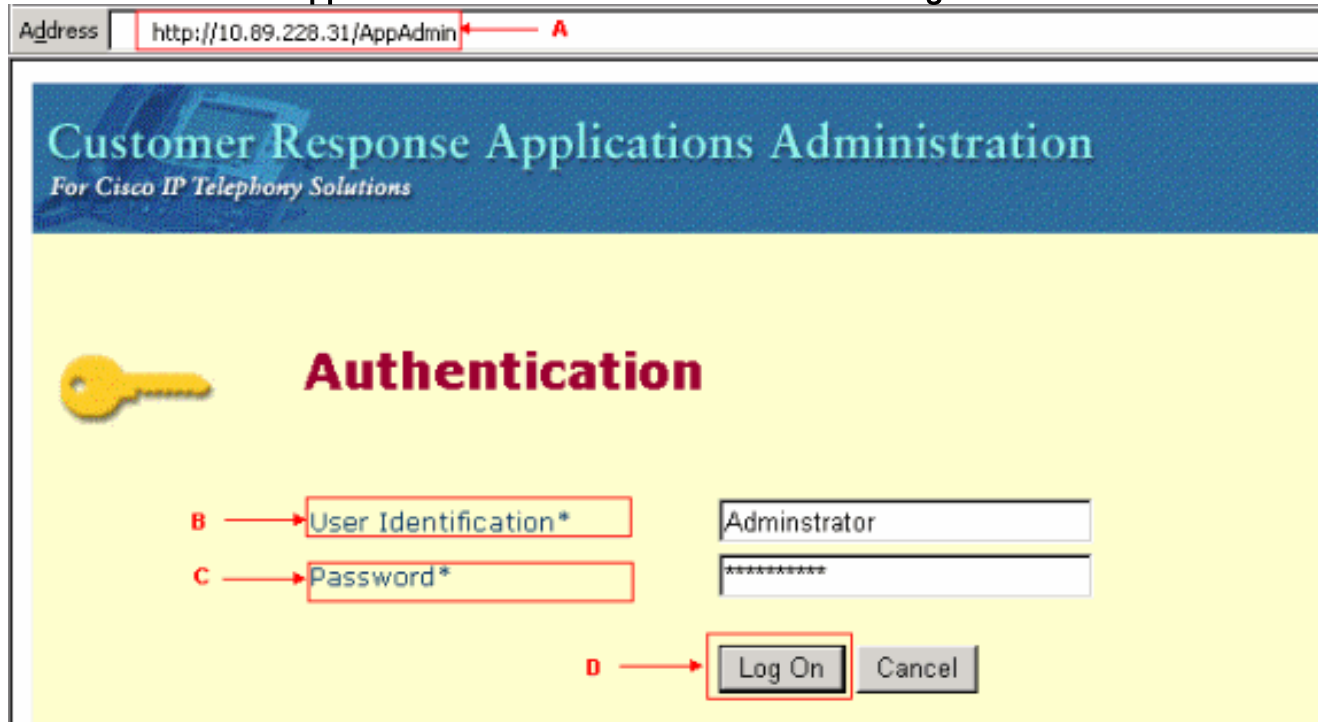
Incapable de se connecter dans la page de gestion de Cisco CRA en tant qu'utilisateur d'administrateur

Problème

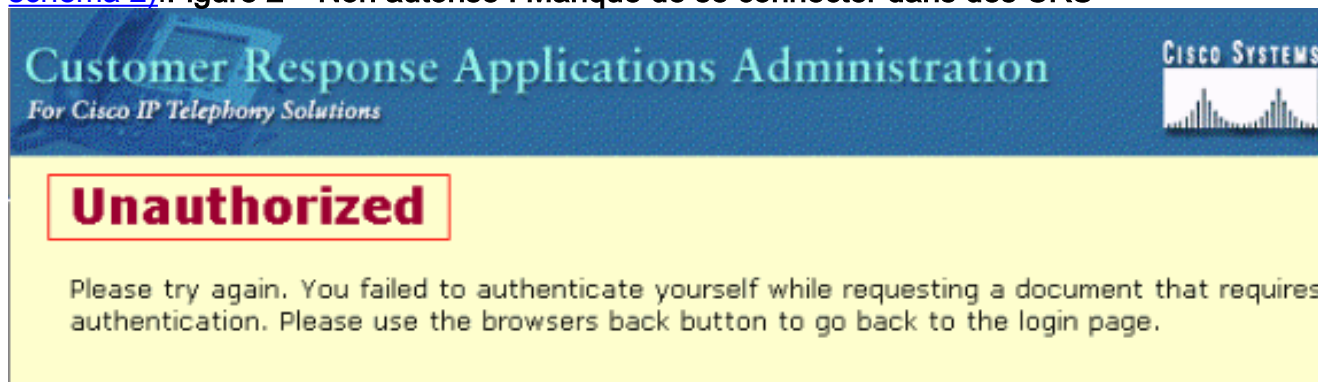
Après que vous installiez, réinstalliez, ou reconstruisiez le serveur de Cisco CRS, vous ne pouvez pas se connecter dans la page de gestion de Cisco CRA en tant qu'utilisateur d'administrateur. C'est l'ordre des exécutions pour la panne de procédure de connexion :

1. Internet Explorer de début (IE).
2. Présentez le **serveur Name>/AppAdmin de http:// <CRS** dans la zone adresse de la fenêtre du navigateur (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)). Ici, le **serveur Name> <CRS** peut être l'adresse IP du serveur CRS, ou un nom de serveur CRS valide que le serveur de domain name service (DN) peut résoudre.**Remarque:** Une approche alternative pour accéder à la page de gestion de CRA est de sélectionner le **début > les programmes > l'administrateur >**

l'administrateur de l'application de Cisco CRA du serveur CRS. Figure 1 – Authentification



3. Présentez l'**administrateur** dans le domaine d'identification de l'utilisateur (voir la flèche B sur le [schéma 1](#)).
4. Entrez dans le **ciscocisco** dans le domaine de mot de passe (voir le C de flèche sur le [schéma 1](#)). **Remarque:** Le mot de passe par défaut pour l'utilisateur d'administrateur est ciscocisco.
5. **Login de clic** (voir la flèche D sur le [schéma 1](#)). La procédure de connexion à la page de gestion de CRA échoue, et la page non autorisée paraît (voyez le rectangle rouge sur le [schéma 2](#)). **Figure 2 – Non autorisé : Manque de se connecter dans des CRS**



[Solution 1](#)

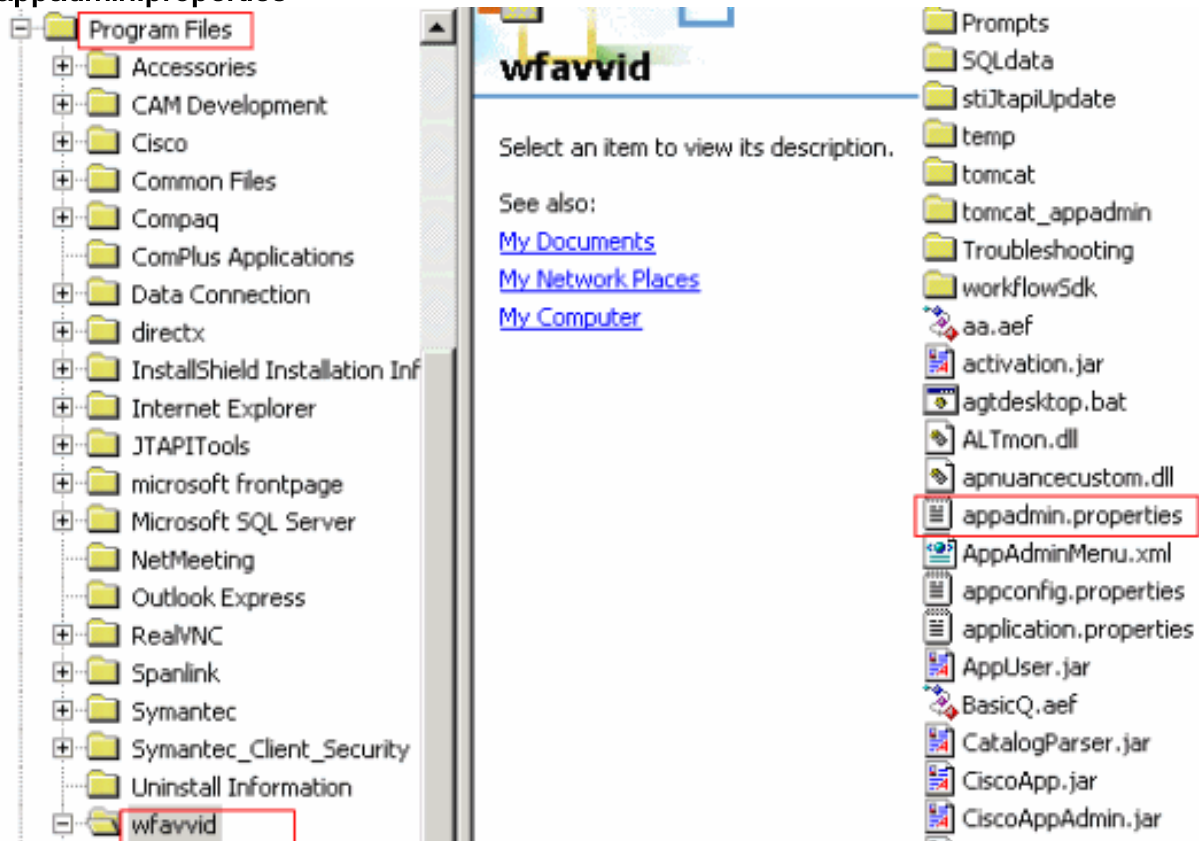
Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Renommez le **fichier ccndir.ini** qui réside dans le **répertoire de C:\winnt\system32\ccn**.
2. Placez l'entrée de **com.cisco.wf.ad min.installed** à **False** dans le fichier **appadmin.properties** qui réside dans le **répertoire de C:\Program Files\wfavvid**.

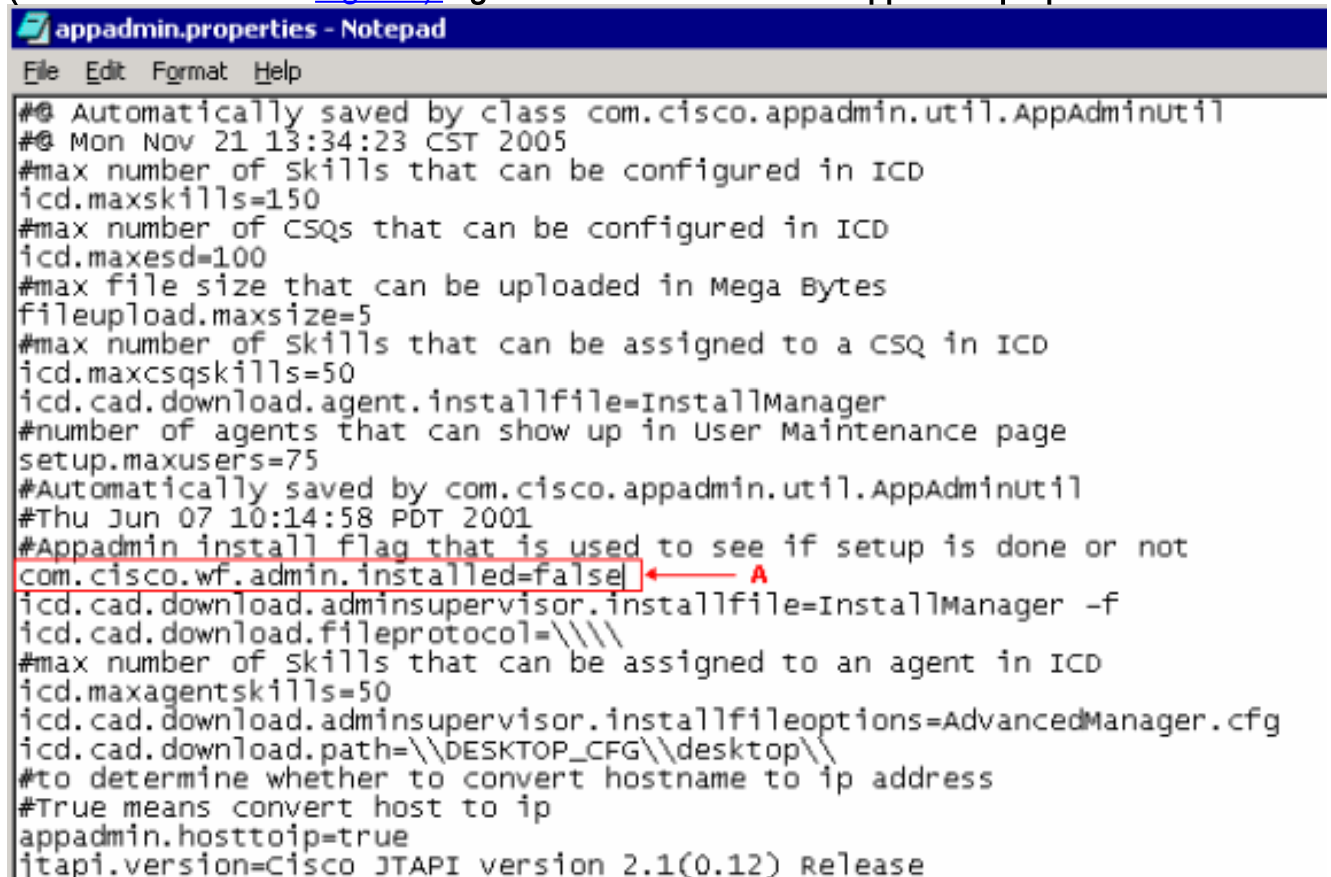
Puis, terminez-vous ces étapes :

1. Naviguez vers le répertoire de **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Renommez **ccndir.ini** à **old.ccndir.ini** ou un autre nom que vous sélectionnez.
3. Naviguez vers le répertoire de **C:\Program Files\wfavvid**.

4. Localisez le fichier **appadmin.properties** (voir le [Figure3](#)). **Figure 3 – Localisez le fichier appadmin.properties**



5. Éditez le fichier **appadmin.properties** avec un traitement de texte tel que Notepad.
 6. Placez l'entrée de **com.cisco.wf.ad min.installed** dans le fichier **appadmin.properties** à faux (voir la flèche A dans [Figure4](#)). **Figure 4 – Modifiez le fichier appadmin.properties**



7. Sauvegardez et fermez le fichier. Le problème ne se pose plus après que vous remplissiez cette procédure.

8. Choisissez le **début > les programmes > l'administrateur > l'administrateur de l'application de Cisco CRA** du serveur CRS pour lancer l'administrateur de l'application, et ouvrez une session en tant qu'utilisateur d'administrateur avec le mot de passe de ciscocisco. La procédure de connexion est maintenant réussie. **Remarque:** Si vous ne pouvez pas accéder à la page de gestion de CRA après que vous changiez l'adresse IP du Cisco CallManager, vous devez mettre à jour l'adresse IP de Cisco CallManager dans l'utilitaire d'utilité CRS. Référez-vous à la *section Informations de mise à jour d'adresse IP de Cisco CRS* du [guide d'administration de Cisco CRS 4.1\(1\)](#) pour information.

Solution 2

Si la configuration du cluster initiale a été déjà terminée avec les utilisateurs d'administrateur CRS configurés, et si vous n'avez pas leurs noms d'utilisateur ou mot de passe, alors terminez-vous ces étapes :

1. Accédez au LDAP (Répertoire actif ou DC Directory).
2. Effectuez un zoom avant à l'`ou=Cisco, des app d'ou=CCN, des ou=configurations, ou=<profilename>.__$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx.`
3. Sur le volet de droite, clic droit sur des **utilisateurs ? rangez** et choisissez Properties. Dans le domaine de valeur, il devrait y a une liste d'utilisateurs d'administrateur ou de superviseur pour des CRS. Des utilisateurs répertoriés avec le suffixe **(1)** sont considérés les administrateurs CRS. **Remarque:** Des utilisateurs répertoriés avec le suffixe **(2)** sont considérés les utilisateurs de superviseur.
4. Employez un des comptes d'utilisateurs d'administrateur afin de se connecter dans AppAdmin. Si vous n'avez pas le mot de passe, remettez à l'état initial alors le mot de passe par CCMAAdmin ou Répertoire actif.

Message d'erreur synchronisé de script de l'ASP 0113

Problème

Quand vous essayez de se connecter dans CRA AppAdmin la page, ce message d'erreur est reçu : `ASP 0113 d'erreur de Pages actives de serveur. Script chronométré.` Cette question se produit quand l'adresse IP de Cisco CallManager a été changée récemment, mais le **fichier ccndir.ini** dans le client de CRA indique toujours la vieille adresse IP.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez et/ou modifiez le **fichier ccndir.ini** qui se trouve dans le **répertoire de** `c:\Winnt\system32\ccn` sur l'appareil de bureau de client. Utilisez l'adresse IP correcte de Cisco CallManager pour la propriété LDAPURL comme affiché ici

:



```
ccndir.ini - Notepad
File Edit Format Help
# USERINFOBASE for profiles
USERINFOBASE "ou=user_info, ou=CCN, o=cisco.com"
# SYSTEM PROFILEBASE for profiles
SYSTEMPROFILEBASE "ou=systemProfile, ou=CCN, o=cisco.com"
# Directory Server URL
LDAPURL "ldap://10.10.10.10:8404, ldap://10.10.10.11:8404, ldap://10.10.10.12:8404"
```

2. Après que vous apportiez les modifications, redémarrez le service IIS.

« Erreur E/S AXL » en accédant à la page de CRA AppAdmin

Problème

Vous recevez un de ces messages d'erreur (qui est suivi par un écran vide) quand vous ouvrez une session à la page de CRA AppAdmin :

```
I/O AXL error
OU
```

```
URL /j_security_check
```

Quand vous essayez d'ouvrir une session à l'interface web UCCX, les temps d'application avec ce message : Le temps d'exécution AXL, essayent s'il vous plaît de nouveau. Utilisez la touche back de navigateur pour retourner à la page d'autorisation.

Solution 1

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Sur le serveur CRS, allez à **C:\Program Files\wfavid**, et double-cliquez le fichier **cet.bat**.
2. Cliquez sur l'**aucun** quand l'avertissement apparaît.
3. Cliquez avec le bouton droit l'objet d'**AppAdminSetupConfig** dans le volet gauche, et choisissez l'option de **création**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur l'onglet **com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig**.
6. Choisissez **frais installent de** la liste déroulante afin de changer la valeur pour l'*état d'installation*.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Après que vous créez l'objet d'*AppAdminSetupConfig*, procédez de connexion avec l'*administrateur* de nom d'utilisateur et le *ciscocisco* de mot de passe, et exécutez le programme d'installation de nouveau.

Solution 2

Redémarrez le service de Tomcat de la ligne de commande de SSH. Afin d'utiliser la console sur le serveur, la procédure de connexion de Cisco Unified Communications Manager et introduire cette commande : **reprise Cisco Tomcat de service d'utilis.**

La page d'admin d'app UCCX ne charge pas et la page vierge d'affichages

Problème

La page d'admin d'app UCCX ne charge pas et affiche une page vierge.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Assurez-vous que les IIS et les services de WWW s'exécutent.
2. Supprimez le répertoire d'**appadmin** à cet emplacement : `_appadmin \ webapps de C:\ProgramFiles\wfvavvid\tomcat`
3. Redémarrez le service de gestionnaire de noeud de Cisco Unified CCX de l'outil de service windows.

UCCX installent - Dialogue vide de page Web

Problème

Pendant la première installation d'UCCX v7.0.1, une fenêtre externe vide de dialogue de page Web apparaît en haut de l'écran avec un message « de demande d'Axlhandler » au bas en accédant à la page de configuration de Cisco Unified CM. En outre, l'utilisateur voit seulement Publisher dans la case disponible de CTI Manager.

Solution

La cause de l'erreur est parce que l'utilité AXL est conçue d'une telle manière que vous devez assigner le rôle d'utilisateurs standard de l'admin CCM au groupe d'utilisateurs pour l'authentification afin d'accéder à l'utilité API AXL. Afin de résoudre le problème, ajoutez le rôle d'admin AXL dans le Cisco CallManager à l'utilisateur AXL.

Erreur : La page ne peut pas être affichée

Problème

La page d'AppAdmin affiche la `page ne peut pas être` message affiché sur le navigateur. Tout en redémarrant le service d'édition mondial, il est bloqué en arrêtant l'état.

Solution

Afin de résoudre ce problème, exécutez ces étapes :

1. Ouvrez l'Internet Explorer et le type `http://crsIPAddress:6293/appadmin/`.
2. Ouvrez une session à AppAdmin, et allez à la page de Control Center.

3. Choisissez le **bouton-radio Processus de gestion CRS**, et cliquez sur la **reprise**.

4. Quittez le navigateur et lancez le menu d'AppAdmin normalement dès le début.

En outre, référez-vous à [CSCsu22366](#) (clients [enregistrés](#) seulement) pour plus de détails.

Erreur : L'utilitaire de mise à jour ne peut pas lire le fichier profile.ini.

Problème

L'utilisateur ne peut pas accéder à l'application et ce message d'erreur est reçu :

```
"The Update Utility is unable to read the profile.ini file. Please check that it exists."
```

Solution

La cause de cette erreur est le fichier corrompu profile.ini.

Afin de résoudre cette erreur, terminez-vous ces étapes :

1. Allez à n'importe quel serveur fonctionnant, copiez le fichier profile.ini du **chemin de C:\Program Files\wfaavid\ClusterData**, et remplacez le fichier corrompu.
2. Une fois que le fichier corrompu est remplacé, redémarrez le serveur.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)