

Impossibile accedere a Cisco IPCC Express dopo la ricostruzione di Cisco IPCC Express Server

Sommario

[Introduzione](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Convenzioni](#)

[Prerequisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sintomo](#)

[Risoluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto uno dei motivi per cui l'agente Cisco IP Contact Center (IPCC) non riesce ad accedere a Cisco IPCC Express dopo la ricostruzione del server Cisco IPCC Express.

Operazioni preliminari

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Prerequisiti

I lettori di questo documento devono essere a conoscenza di quanto segue:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni software e hardware riportate di seguito.

- Cisco CallManager 3.2.x

- Cisco IPC Express 3.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sintomo

Dopo la ricostruzione del server Cisco IPC Express, gli agenti con attributi **Administrator** non riescono ad autenticarsi. Quando si tenta di accedere al server IPCC Express, l'agente riceve questo [messaggio di errore](#).

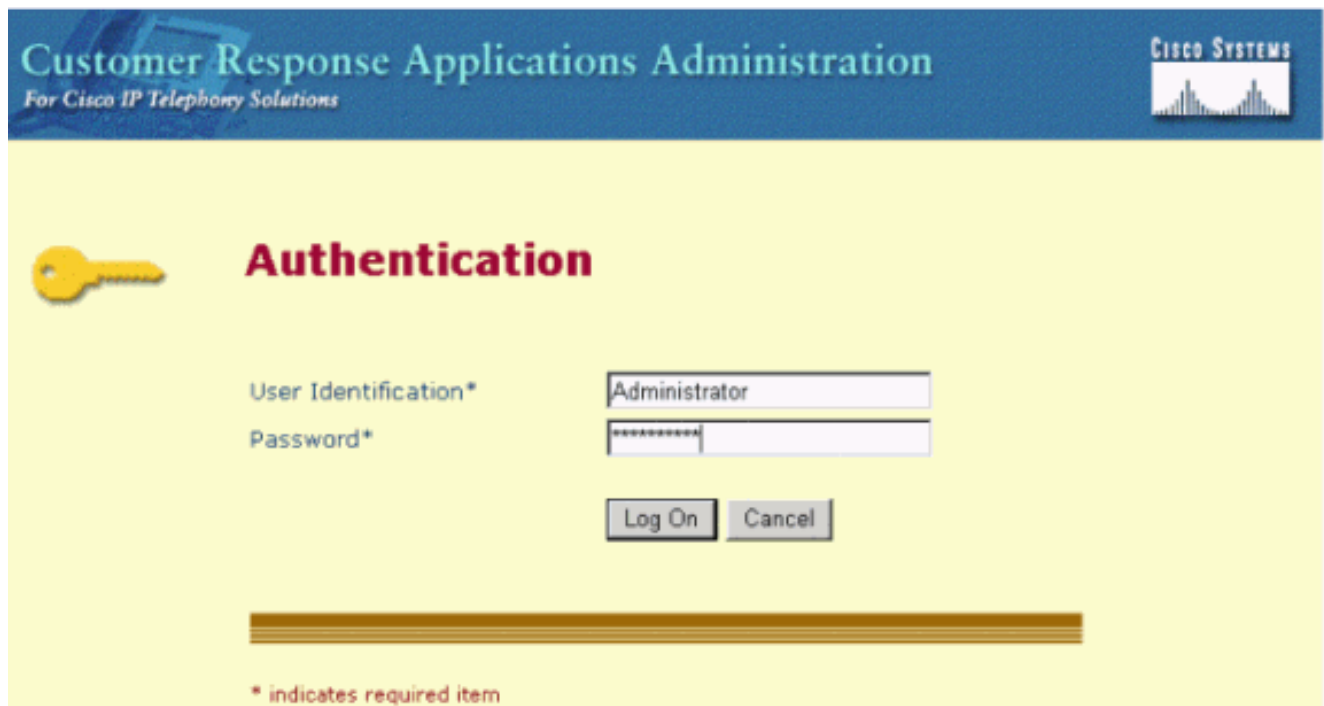
Figura 1: Errore di autenticazione



Risoluzione

Quando si ricrea il server Cisco IPC Express, gli agenti con attributi **Administrator** vengono persi. È necessario assegnare gli attributi **Amministratore** agente. La procedura è la seguente:

1. Rinominare `ccndir.ini`, disponibile in `C:\WINNT\system32\ccn`, in `ccndir.ini.old`. **Nota:** C: rappresenta l'unità su cui è installato Cisco IPCC Express.
2. Selezionare **Start > Programmi > Cisco CRA Administrator > Application Administrator**. Viene visualizzata la [Figura 2](#). **Figura 2: Amministrazione applicazioni risposta cliente - Autenticazione**



3. Immettere l'ID utente predefinito, l'amministratore e la password predefinita, cisco. Viene visualizzata la [Figura 3](#). **Figura 3: Amministrazione applicazioni risposta cliente**



4. Fare clic su **Strumenti**.
5. Selezionare **Manutenzione utente** nella casella di riepilogo a discesa. Viene visualizzata la [Figura 4](#). **Figura 4: Amministrazione applicazioni risposta cliente - Manutenzione utente**

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. Nella casella di riepilogo **CMUsers**, selezionare un utente Cisco CallManager disponibile.
7. Fare clic sulla freccia destra per spostare l'utente nella casella di riepilogo Amministratore/Supervisore CRA. Il nome dell'utente viene ora seguito da un'etichetta che lo identifica come amministratore, come mostrato nella [Figura 5](#). **Figura 5: Amministrazione applicazioni risposta cliente - Manutenzione utente**

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. Fare clic su **Aggiorna** per completare il processo di manutenzione utente e inizializzare i profili di repository e configurazione.

Al termine della procedura, gli agenti con attributi **Administrator** potranno accedere al server Cisco IPCC Express.

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)