

L'utente amministratore non è in grado di accedere alla pagina Amministrazione CRA

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Impossibile accedere alla pagina di amministrazione Cisco CRA come utente amministratore](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Messaggio di errore relativo al timeout dello script ASP 103](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

["Errore AXL di I/O" durante l'accesso alla pagina AppAdmin CRA](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[La pagina UCCX App Admin non viene caricata e visualizza una pagina vuota](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Installazione UCCX - Pagina Web vuota](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile visualizzare la pagina](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile leggere il file profile.ini.](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come l'utente amministratore non sia riuscito ad accedere alla pagina Amministrazione dell'applicazione CRA (Cisco Customer Response Application). Il problema si verifica quando l'utente installa, reinstalla o ricostruisce il server Cisco Customer Response Solutions (CRS) e cerca di accedere con la password predefinita, cisco. Questo

documento offre anche una soluzione al problema in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Nota: Administrator è il nome utente predefinito e cisco è la password predefinita in CRS. Entrambi fanno distinzione tra maiuscole e minuscole.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco IPC Express Edition versione 3.x e successive
- Cisco CallManager versione 3.x e successive

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.

Convenzioni

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

Impossibile accedere alla pagina di amministrazione Cisco CRA come utente amministratore

Problema

Dopo aver installato, reinstallato o ricostruito il server Cisco CRS, non è possibile accedere alla pagina Amministrazione Cisco CRA come utente amministratore. Sequenza di operazioni per l'errore di accesso:

1. Avviare Internet Explorer (IE).
2. Immettere **http://<Nome server CRS>/AppAdmin** nel campo indirizzo della finestra del browser (vedere la freccia A nella [Figura 1](#)). In questo caso, <Nome server CRS> può essere l'indirizzo IP del server CRS o un nome di server CRS valido che il server DNS (Domain Name Service) è in grado di risolvere. **Nota:** un metodo alternativo per accedere alla pagina Amministrazione CRA consiste nel selezionare **Start > Programmi > Cisco CRA**

Administrator > Application Administrator dal server CRS.Figura 1 - Autenticazione

Address A

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

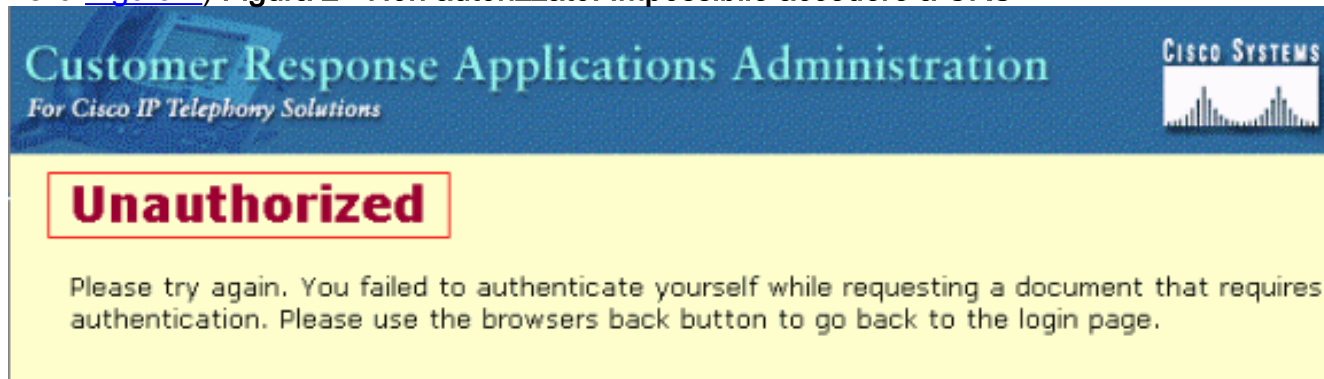
Authentication

B → Administrator

C → *****

D →

3. Immettere **Amministratore** nel campo Identificazione utente (vedere la freccia B nella [Figura 1](#)).
4. Immettere **cisco** nel campo Password (vedere la freccia C nella [Figura 1](#)).Nota: la password predefinita per l'utente Administrator è ciscocisco.
5. Fare clic su **Log On** (vedere la freccia D nella [Figura 1](#)).Il login alla pagina Amministrazione CRA non riesce e viene visualizzata la pagina Non autorizzato (vedere il rettangolo rosso nella [Figura 2](#)).Figura 2 - Non autorizzato: Impossibile accedere a CRS



[Soluzione 1](#)

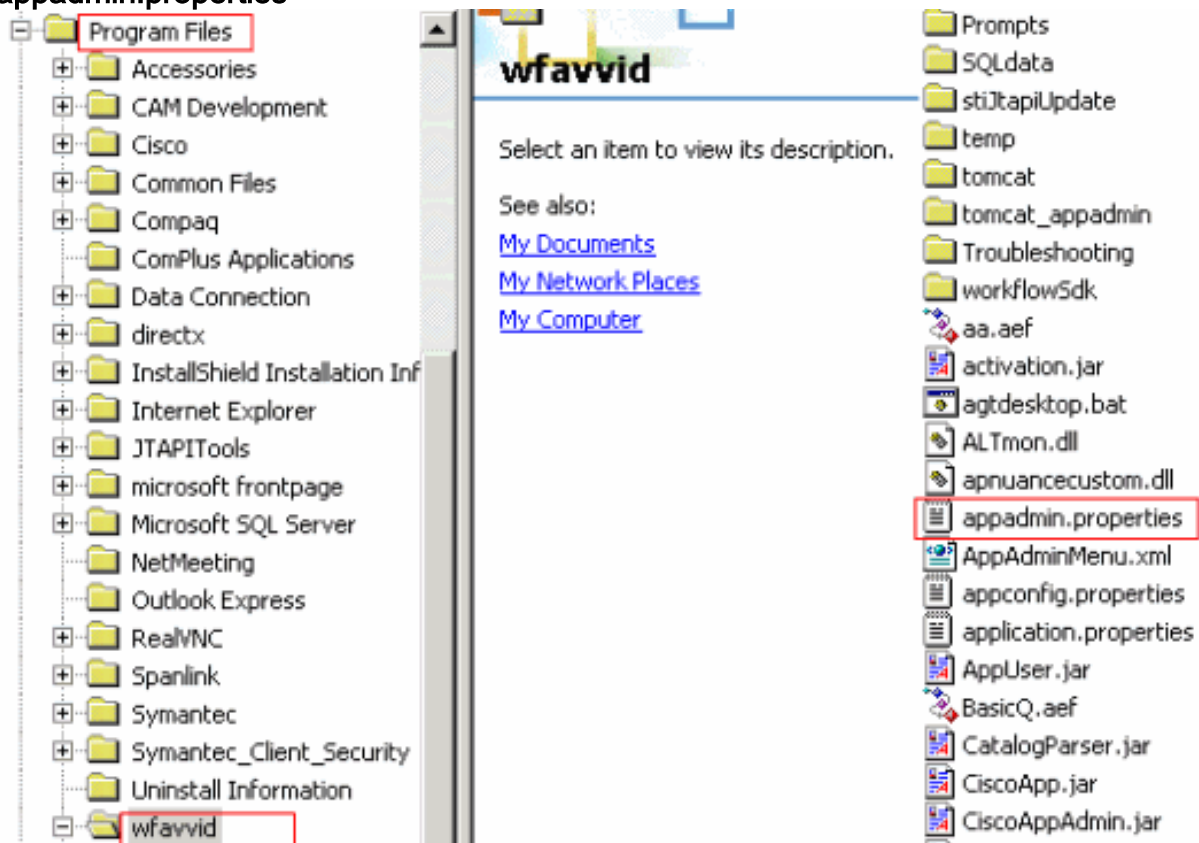
Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Rinominare il file **ccndir.ini** che si trova nella cartella **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Impostare la voce **com.cisco.wf.admin.installed** su **False** nel file **appadmin.properties** che si trova nella cartella **C:\Program Files\wfvaid**.

Eeguire quindi i seguenti passaggi:

1. Passare alla cartella **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Rinominare **ccndir.ini** in **old.ccndir.ini** o qualsiasi altro nome selezionato.
3. Passare alla cartella **C:\Program Files\wfvaid**.
4. Individuare il file **appadmin.properties** (vedere la [Figura 3](#)).Figura 3 - Individuazione del file

appadmin.properties



5. Modificare il file **appadmin.properties** con un elaboratore di testo, ad esempio Blocco note.
6. Impostare la voce **com.cisco.wf.admin.installed** nel file **appadmin.properties** su **False** (vedere la freccia A nella [Figura 4](#)). **Figura 4 - Modifica del file appadmin.properties**

```
appadmin.properties - Notepad
File Edit Format Help
#@ Automatically saved by class com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#@ Mon Nov 21 13:34:23 CST 2005
#max number of skills that can be configured in ICD
icd.maxskills=150
#max number of CSQs that can be configured in ICD
icd.maxesd=100
#max file size that can be uploaded in Mega Bytes
fileupload.maxsize=5
#max number of skills that can be assigned to a CSQ in ICD
icd.maxcsqskills=50
icd.cad.download.agent.installfile=InstallManager
#number of agents that can show up in User Maintenance page
setup.maxusers=75
#Automatically saved by com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#Thu Jun 07 10:14:58 PDT 2001
#Appadmin install flag that is used to see if setup is done or not
com.cisco.wf.admin.installed=false ← A
icd.cad.download.admnsupervisor.installfile=InstallManager -f
icd.cad.download.fileprotocol=////
#max number of skills that can be assigned to an agent in ICD
icd.maxagentskills=50
icd.cad.download.admnsupervisor.installfileoptions=AdvancedManager.cfg
icd.cad.download.path=\\DESKTOP_CFG\\desktop\\
#to determine whether to convert hostname to ip address
#True means convert host to ip
appadmin.hosttoip=true
jtapi.version=Cisco JTAPI version 2.1(0.12) Release
```

7. Salvare e chiudere il file. Il problema non si verifica più dopo il completamento di questa procedura.
8. Scegliere **Start > Programmi > Cisco CRA Administrator > Application Administrator** dal

server CRS per avviare Application Administrator e accedere come utente Administrator con la password cisco. Accesso riuscito. **Nota:** se non è possibile accedere alla pagina Amministrazione CRA dopo aver modificato l'indirizzo IP di Cisco CallManager, è necessario aggiornare l'indirizzo IP di Cisco CallManager in CRS Serviceability Utility. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione *Aggiornamento delle informazioni sull'indirizzo IP dei Cisco CRS* nel [manuale Cisco CRS Administration Guide 4.1\(1\)](#) .

Soluzione 2

Se la configurazione iniziale del cluster è già stata completata con gli utenti di CRS Administrator configurati e non si dispone dei relativi nomi utente o password, effettuare le seguenti operazioni:

1. Accedere a LDAP (Active Directory o DC Directory).
2. Espandere fino a `ou=Cisco, ou=CCN Apps, ou=configure, ou=<nomeprofilo>._$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx.`
3. Nel riquadro di destra, fare clic con il pulsante destro del mouse su **users?array** e scegliere **Proprietà**. Nel campo Value (Valore), deve essere presente un elenco di utenti amministratori o supervisor per CRS. Gli utenti elencati con il suffisso **(1)** sono considerati gli amministratori CRS. **Nota:** gli utenti elencati con il suffisso **(2)** sono considerati utenti Supervisor.
4. Usare uno degli account utente dell'amministratore per accedere ad AppAdmin. Se la password non è disponibile, reimpostarla tramite CCMAdmin o Active Directory.

Messaggio di errore relativo al timeout dello script ASP 103

Problema

Quando si tenta di accedere alla pagina CRA AppAdmin, viene visualizzato questo messaggio di errore: `Errore ASP 0113 di Active Server Pages. Timeout dello script.` Questo problema si verifica quando l'indirizzo IP di Cisco CallManager è stato modificato di recente, ma il file `ccndir.ini` nel client CRA punta ancora al vecchio indirizzo IP.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare e/o modificare il file `ccndir.ini` che si trova nella directory `c:\Winnt\system32\ccn` sul desktop del client. Utilizzare l'indirizzo IP corretto di Cisco CallManager per la proprietà LDAPURL, come mostrato di seguito:



```
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. Dopo aver apportato le modifiche, riavviare il servizio IIS.

"Errore AXL di I/O" durante l'accesso alla pagina AppAdmin CRA

Problema

Quando si accede alla pagina CRA AppAdmin, viene visualizzato uno dei seguenti messaggi di errore (seguito da uno schermo vuoto):

I/O AXL error

O

URL /j_security_check

Quando si tenta di accedere all'interfaccia Web UCCX, l'applicazione scade con questo messaggio: Timeout dell'operazione AXL. Riprovare. Utilizzare il pulsante Indietro del browser per tornare alla pagina di autorizzazione.

Soluzione 1

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Sul server CRS, andare su **C:\Program Files\wfvavid**, e fare doppio clic sul file **cet.bat**.
2. Fare clic su **No** quando viene visualizzato l'avviso.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'oggetto **AppAdminSetupConfig** nel riquadro sinistro e scegliere l'opzione **Crea**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Nella nuova finestra fare clic sulla scheda **com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig**.
6. Scegliere **Nuova installazione** dall'elenco a discesa per modificare il valore di *Stato installazione*.
7. Fare clic su **OK**.
8. Dopo aver creato l'oggetto *AppAdminSetupConfig*, accedere con il nome utente *Administrator* e la password *cisco*, quindi eseguire di nuovo il programma di installazione.

Soluzione 2

Riavviare il servizio Tomcat dalla riga di comando SSH. Per utilizzare la console sul server Cisco Unified Communications Manager, accedere e digitare questo comando: **utilizza il servizio per riavviare Cisco Tomcat**.

La pagina UCCX App Admin non viene caricata e visualizza una pagina vuota

Problema

La pagina di amministrazione dell'app UCCX non viene caricata e viene visualizzata una pagina vuota.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare che i servizi IIS e WWW siano in esecuzione.
2. Eliminare la cartella **appadmin** nel percorso seguente:
C:\ProgramFiles\wfvavid\tomcat_appadmin\webapps
3. Riavviare il servizio Cisco Unified CCX Node Manager da Windows Service Tool.

Installazione UCCX - Pagina Web vuota

Problema

Durante l'installazione iniziale di UCCX v7.0.1, nella parte superiore dello schermo viene visualizzata una finestra popup vuota Finestra di dialogo pagina Web insieme a un messaggio "Richiesta Axlhandler" nella parte inferiore quando si accede alla pagina Cisco Unified CM Configuration. Inoltre, l'utente vede l'editore solo nella casella del manager CTI disponibile.

Soluzione

La causa dell'errore è dovuta al fatto che la funzionalità AXL è stata progettata in modo tale che è necessario assegnare il ruolo Utenti amministratori CCM standard al gruppo di utenti per l'autenticazione per poter accedere all'API della funzionalità AXL. Per risolvere il problema, aggiungere il ruolo di amministratore AXL in Cisco CallManager all'utente AXL.

Errore: Impossibile visualizzare la pagina

Problema

Nella pagina AppAdmin viene visualizzato il messaggio `Impossibile visualizzare la pagina` nel browser. Durante il riavvio, il servizio Pubblicazione su scala mondiale rimane bloccato nello stato di arresto.

Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Aprire Internet Explorer e digitare **http://crsIPAddress:6293/appadmin/**.
2. Accedere ad AppAdmin e andare alla pagina Control Center.
3. Scegliere il pulsante di opzione **Processo di amministrazione CRS** e fare clic su **Riavvia**.
4. Uscire dal browser e avviare AppAdmin dal menu Start.

Inoltre, fare riferimento a [CSCsu22366](#) (solo utenti [registrati](#)) per ulteriori dettagli.

Errore: Impossibile leggere il file profile.ini.

Problema

L'utente non è in grado di accedere all'applicazione e viene visualizzato questo messaggio di errore:

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

Soluzione

L'errore è causato dal file profile.ini danneggiato.

Per risolvere il problema, procedere come segue:

1. Accedere a qualsiasi server funzionante, copiare il file profile.ini dal percorso **C:\Program Files\wfaavid\ClusterData** e sostituire il file danneggiato.
2. Una volta sostituito il file danneggiato, riavviare il server.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)