

初期設定後に、IPCC Express 管理者がログインできない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 3.0 (3a) のインストール後に、IPCC Express 環境で管理者のログインが失敗する問題と、その回避策について説明します。

注: このドキュメントで説明している問題は、IPCC Express バージョン 3.1(1) で解決されています。詳細については、次の DDTS を参照してください。

Externally found severe defect: Verified (V)
CRS administrator unable to login after CallManager 3.3(2) upgrade

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC Express バージョン 3.0(3a)
- Cisco CallManager 3.2(2c) とサービス パック F 以降
- Cisco CallManager 3.3(2) とすべてのサービス パック

- Data Connection (DC) Directory

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

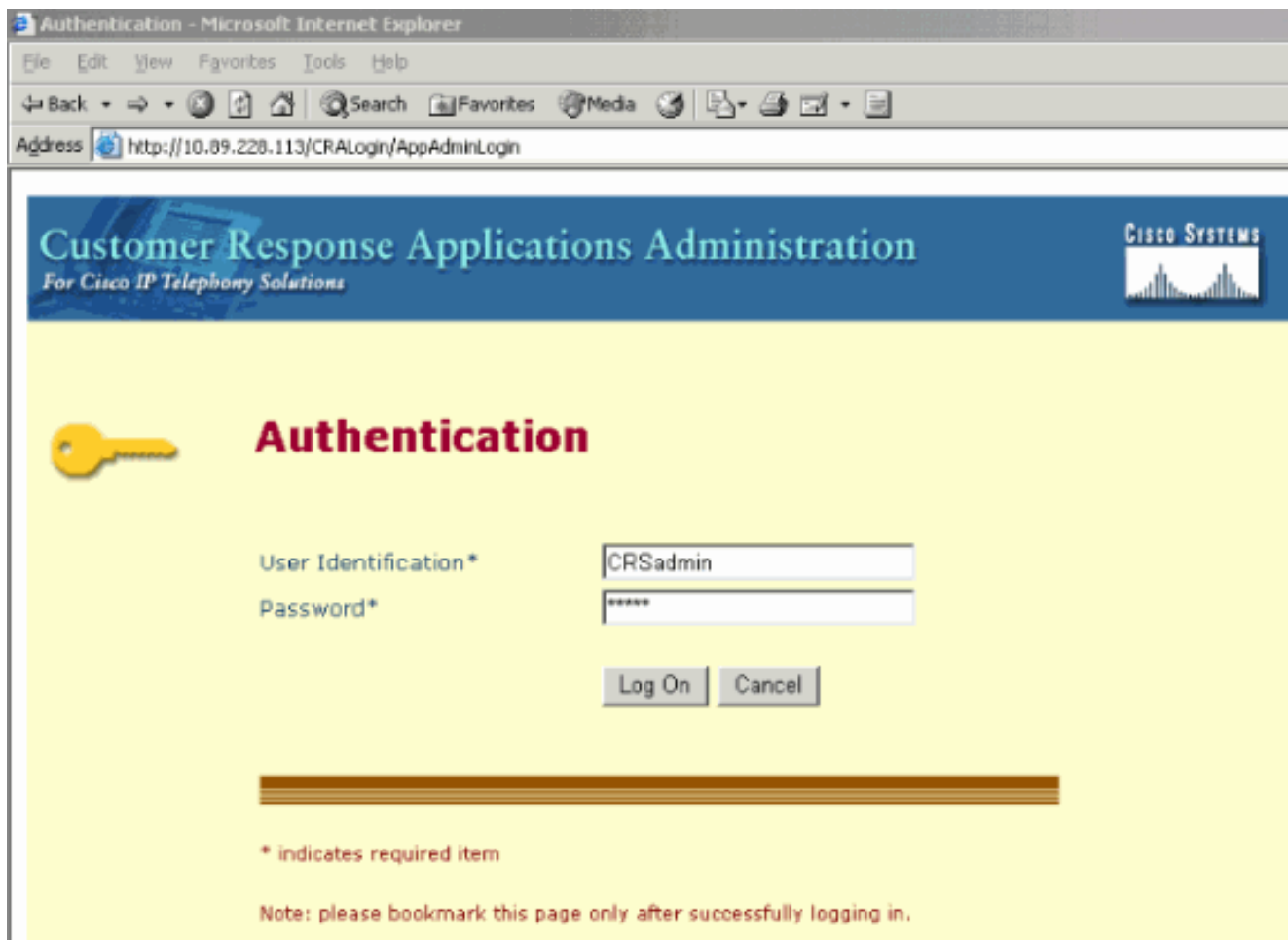
最初のアプリケーション管理者設定の後、割り当てられた管理者が [Application Administration] ページへのログインに失敗します。

Cisco IPCC Express の初期インストールプロセスでは、ユーザのメンテナンスの手順を実行します。この手順で、Cisco CallManager で作成されたユーザ アカウントが [Administrator] グループに追加されます。これらのユーザ アカウントが管理者の初回ログインに置き換わる場合があります。IPCC Express 3.0(3a) では、デフォルトの検索属性の動作が変更されています。このバージョンでは、属性が空かどうかをチェックします。DC Directory のデフォルト値は「mail」です。

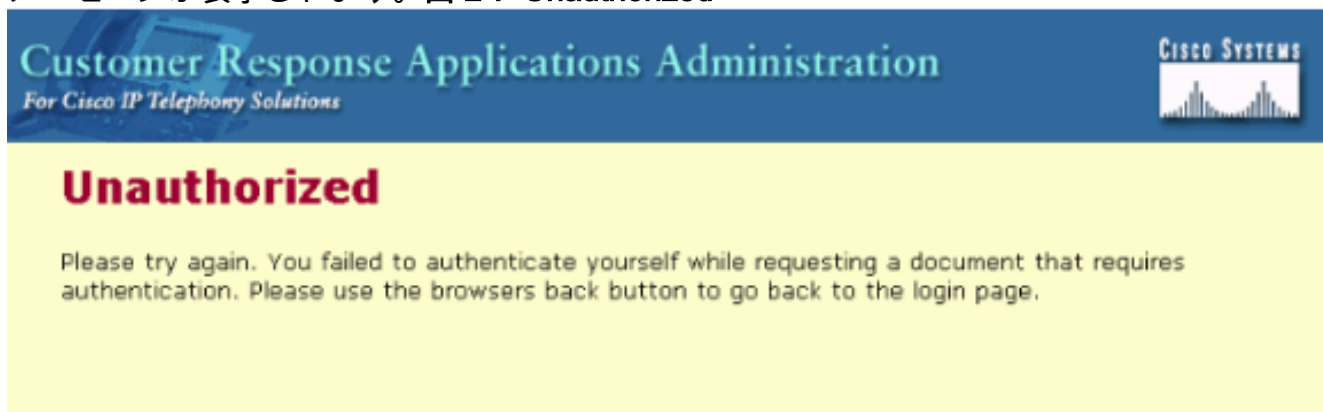
問題

ログインしようとする、失敗プロセスが次のように表示されます。

1. Application Administration のメイン メニューにアクセスするため、クライアント PC で Microsoft Internet Explorer のアドレス フィールドまたは Netscape の [Location] フィールドに次の URL を入力します。http://*servername*/AppAdmin **注:** *servername* はアプリケーションサーバのホスト名または IP アドレスです。
2. [図 1](#) に示すような認証ウィンドウが開きます。 **図 1: 認証**



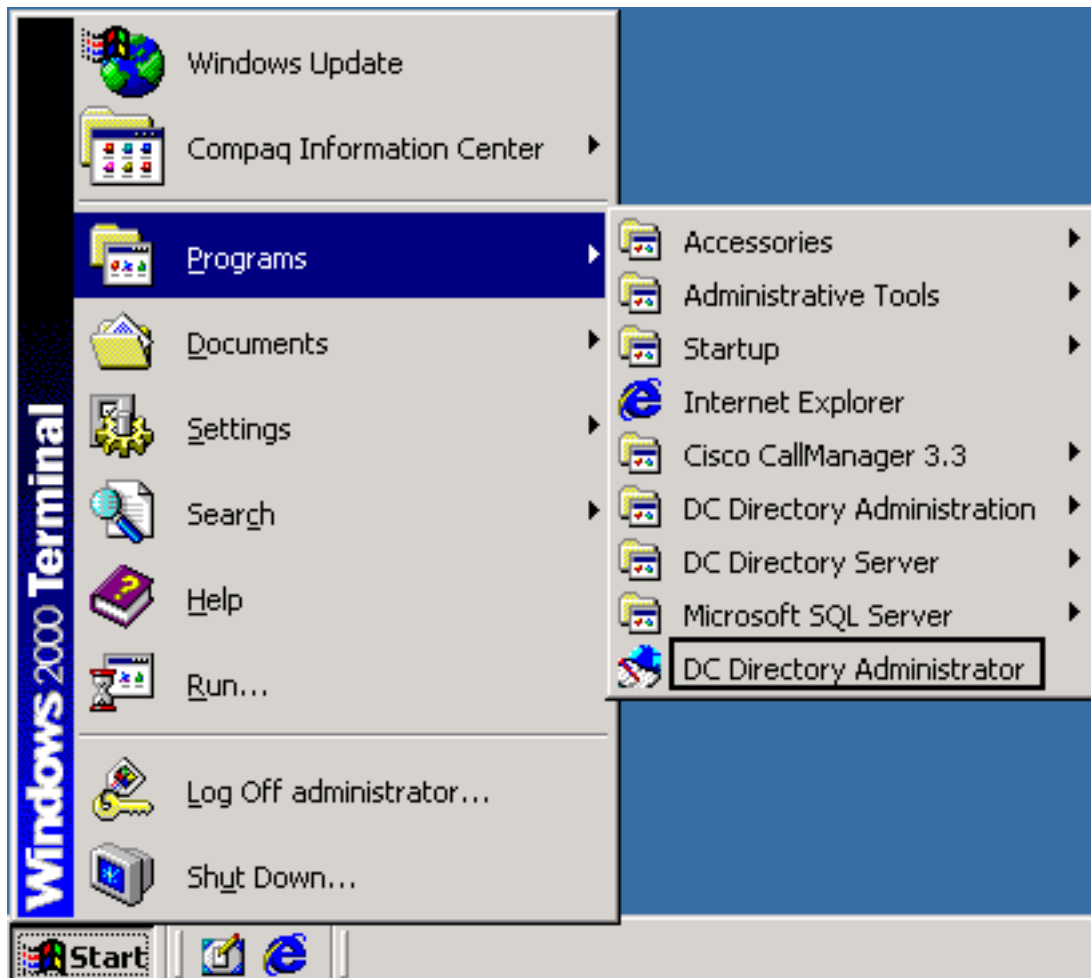
3. ログインウィンドウで Cisco IPCC Express の管理者名とパスワードを入力します。
4. **Log On** をクリックします。ログイン認証の失敗が原因で、[図 2](#) のような「Unauthorized」メッセージが表示されます。**図 2：Unauthorized**



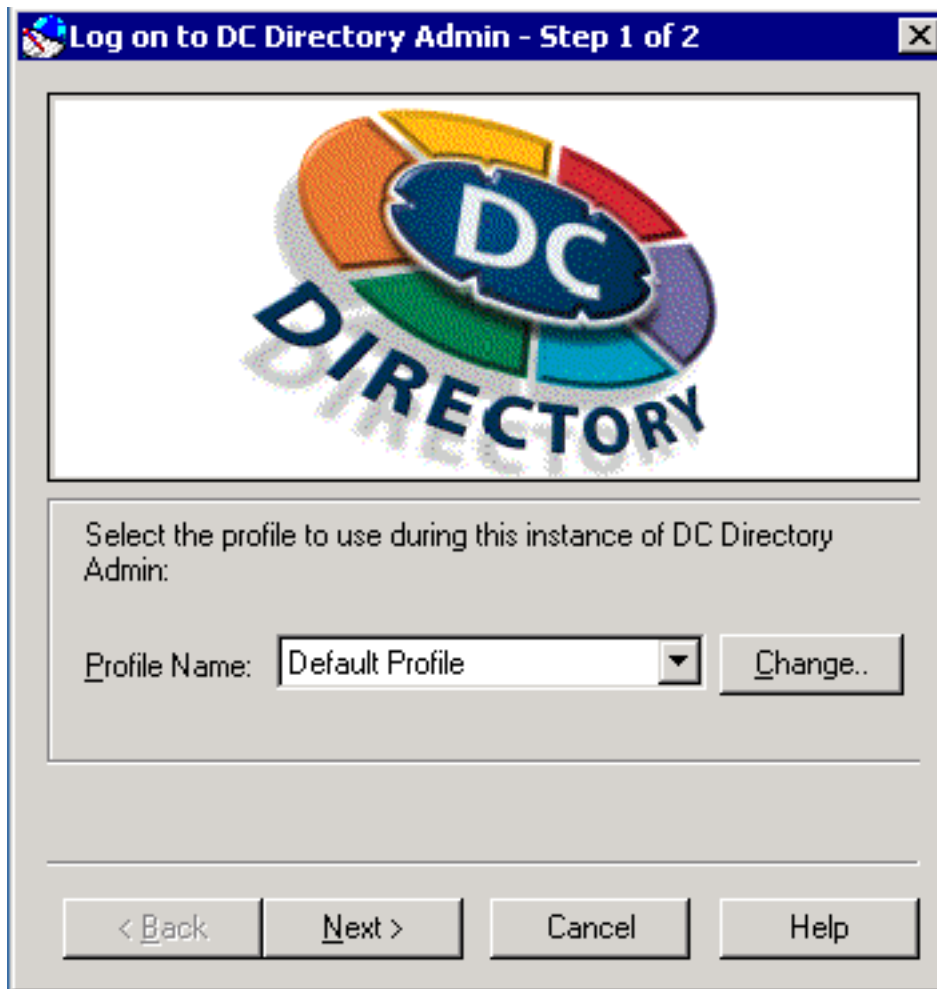
解決策

問題を修正するには、Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) デイレクトリ属性を追加する必要があります。次の手順に順番に従ってください。

1. Cisco CallManager パブリッシャ で [Start] > [Programs] > [DC Directory Administrator] を選択します。**図 3：DC Directory Administrator の起動**



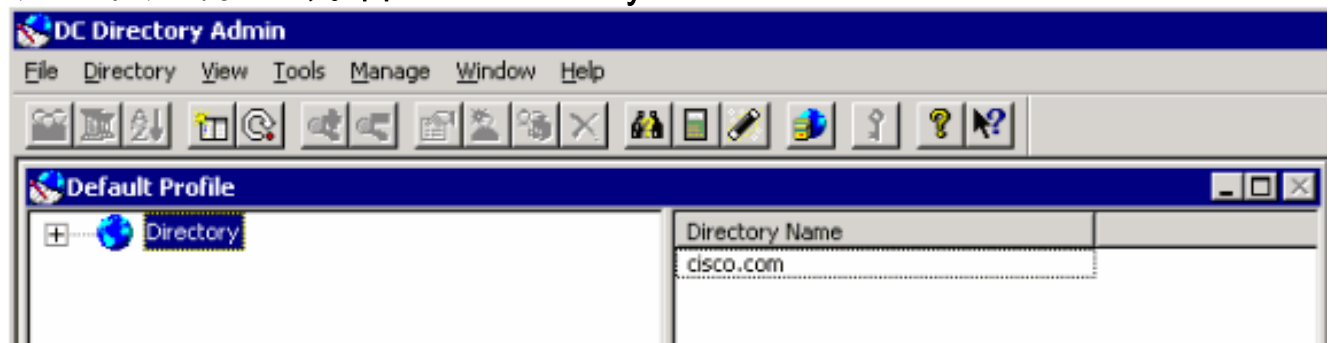
2. [Log on to DC Directory Admin, the Step 1 of 2] ダイアログボックスが開きます。図 4 : DC Directory Admin へのログイン - 手順 1/2



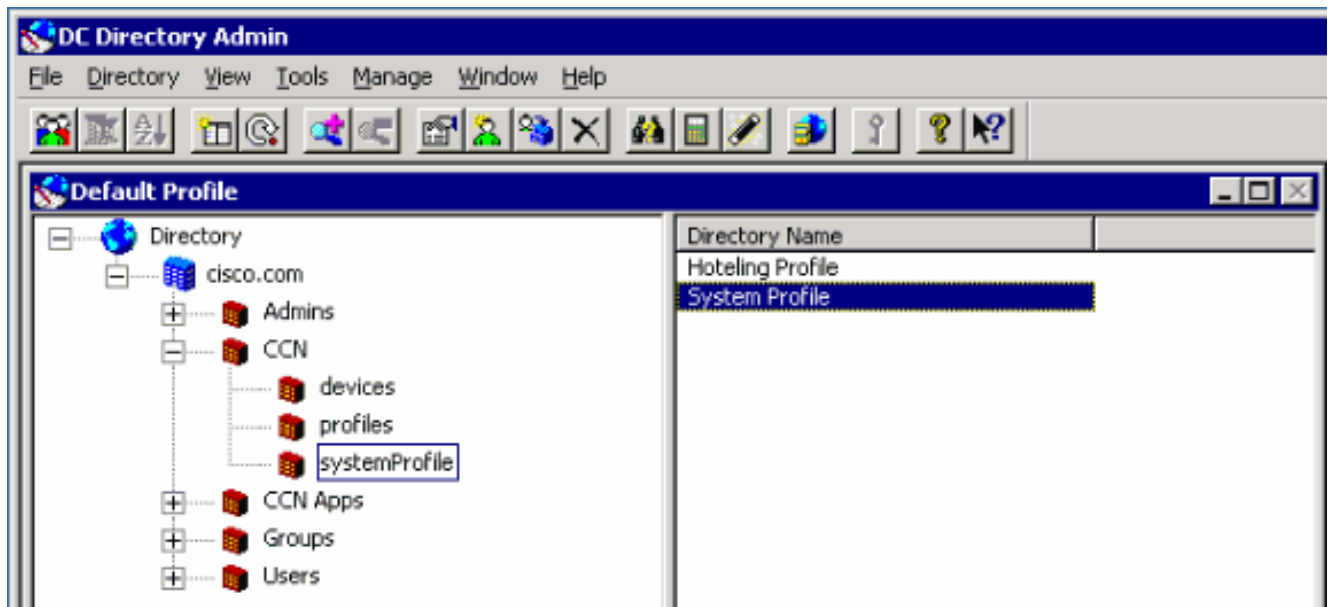
3. [Next] をクリックします。[Log on to DC Directory Admin, the Step 2 of 2] ダイアログボックスが開きます ([図 5](#))。 **図 5 : DC Directory Admin へのログイン - 手順 2/2**



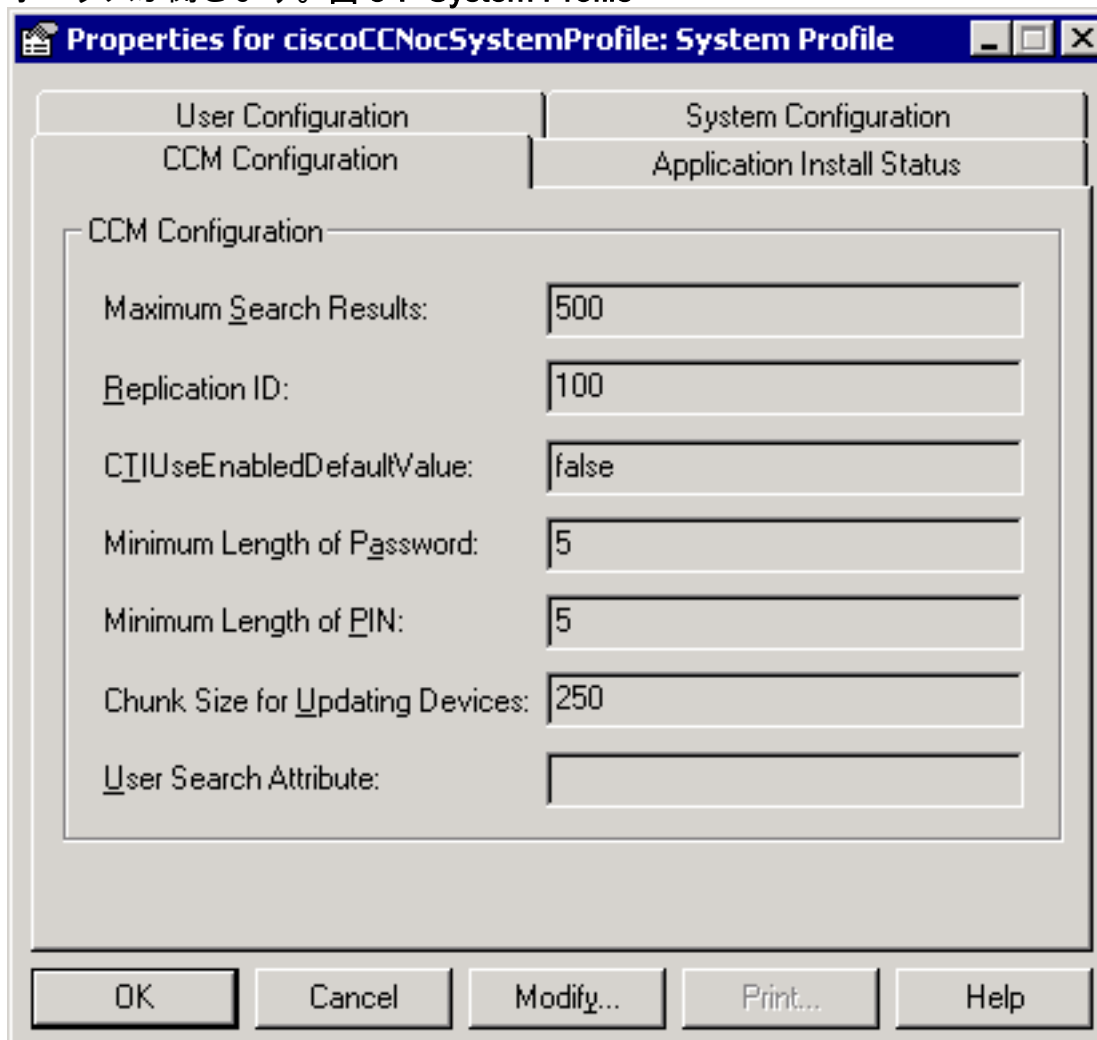
4. ディレクトリ マネージャとしてログインします。図 6 に示すように、DC Directory Admin ウィンドウが開きます。図 6： DC Directory Admin



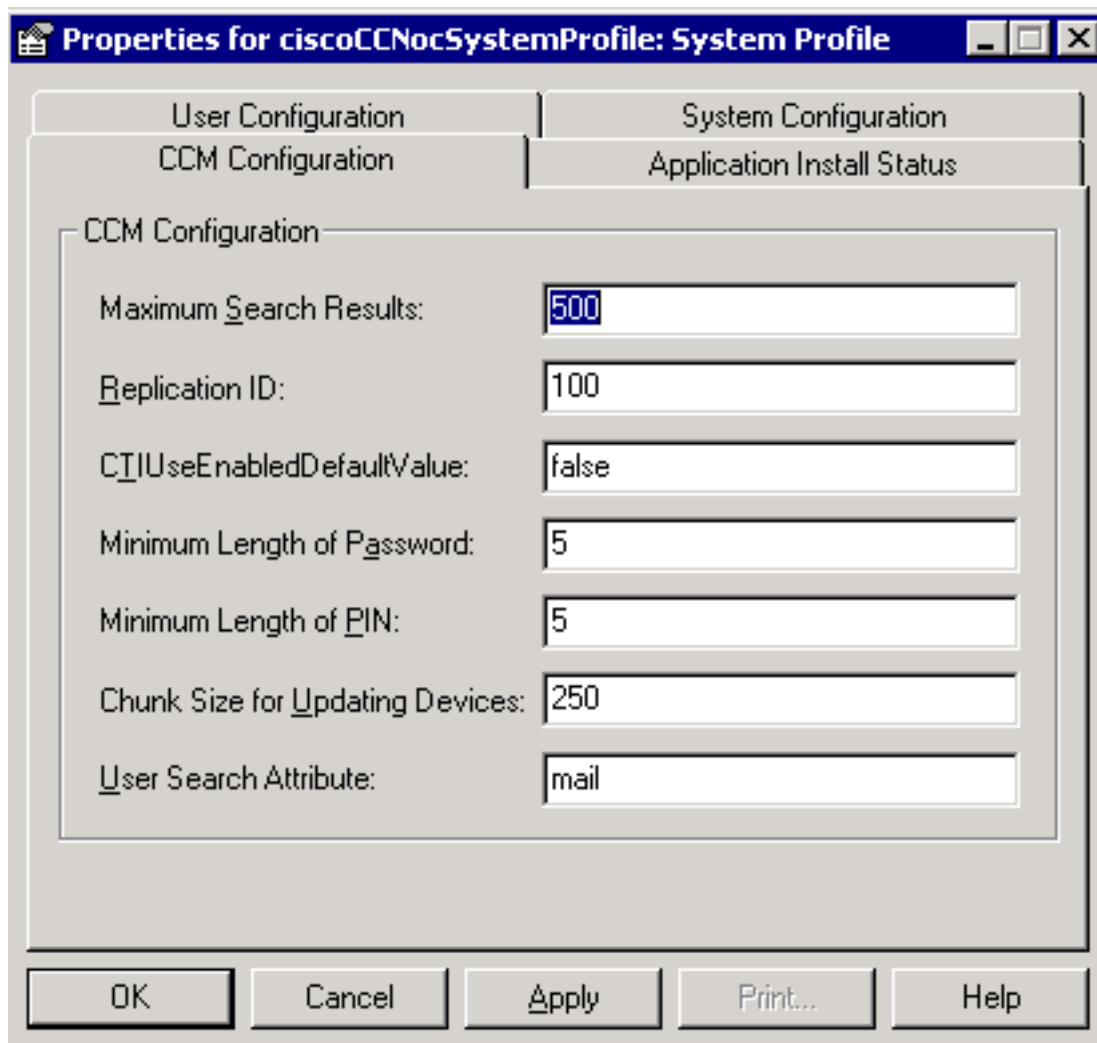
5. [Directory] > [cisco.com] > [CCN] の順に展開します。
6. 左側の [systemProfile] をクリックします。図 7 に示すように、DC Directory Admin ウィンドウがリフレッシュします。図 7： DC Directory Admin



7. 右側の [System Profile] をクリックします。図 8 に示すように、System Profile ダイアログボックスが開きます。図 8 : System Profile



8. [CCM Configuration] タブをクリックします。[User Search Attribute] フィールドの内容が空、またはmailでない場合、[Modify] をクリックします。図 9 に示すように、System Profile ダイアログボックスがリフレッシュします。図 9 : System Profile



9. [User Search Attribute] フィールドに **mail** と入力します。
10. [Apply] をクリックします。
11. [OK] をクリックします。
12. 認証を確認するため、Application Administration のログイン画面にアクセスします。

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)