

# 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

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 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

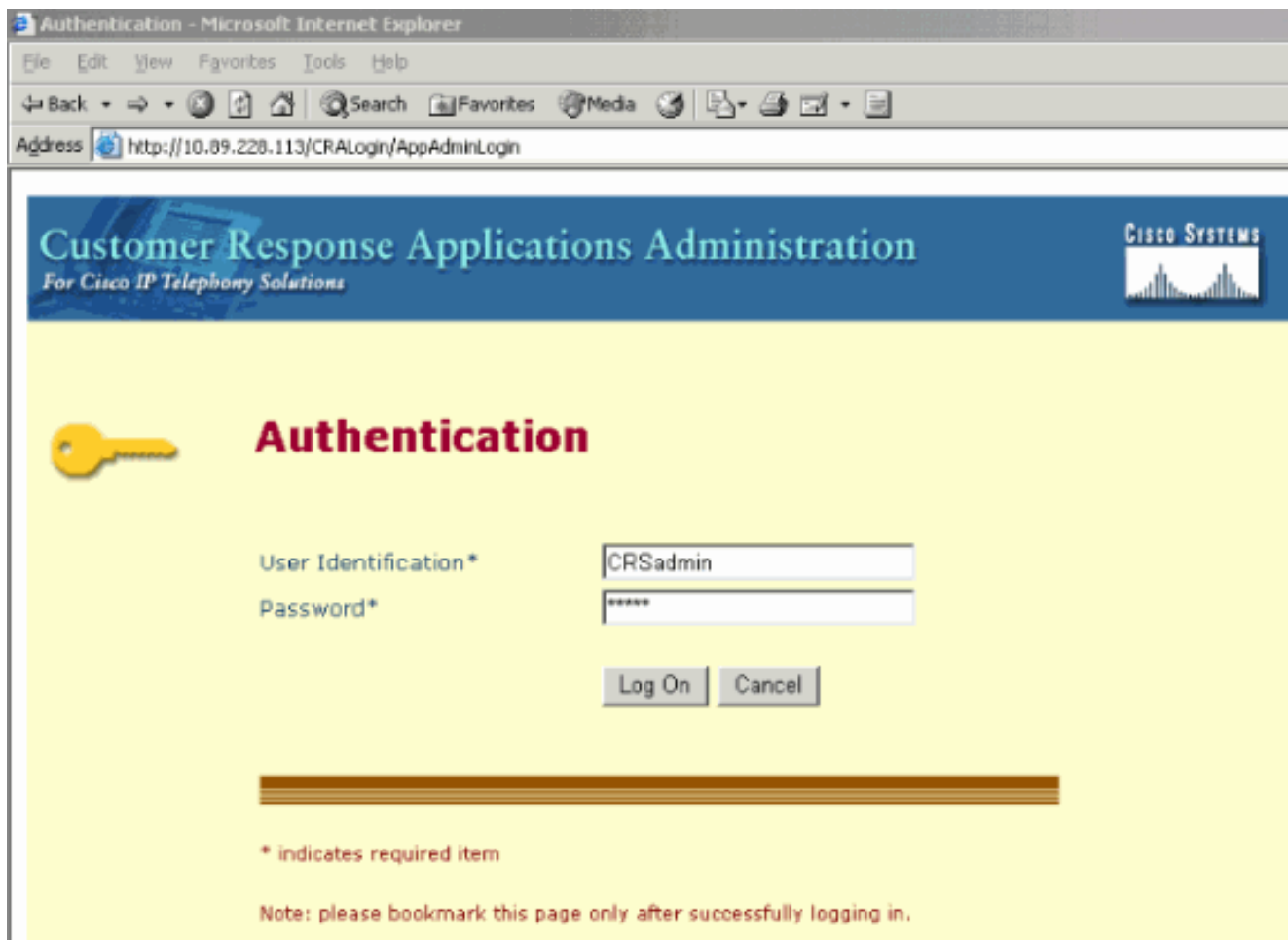
ログインしようとする、失敗プロセスが次のように表示されます。

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。

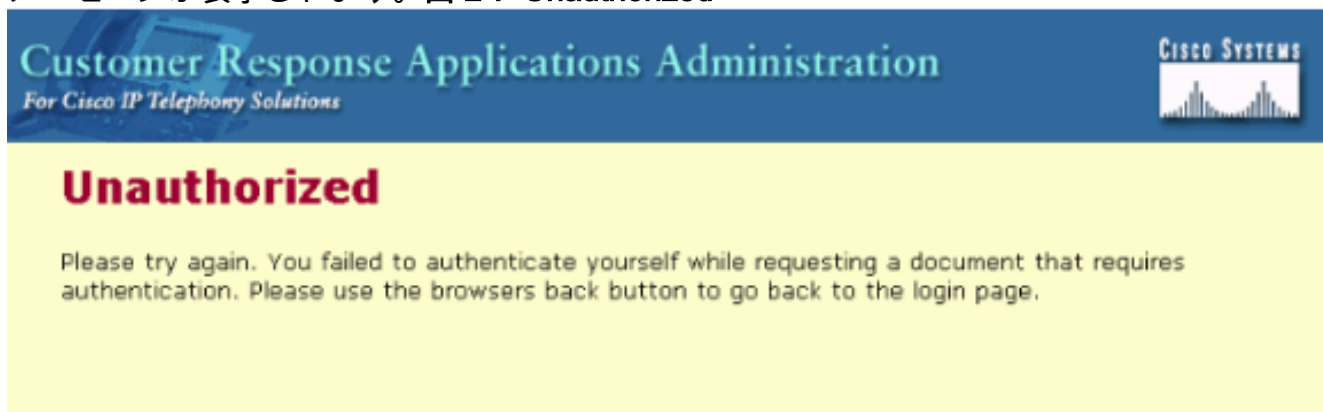
`http://servername/AppAdmin`

**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



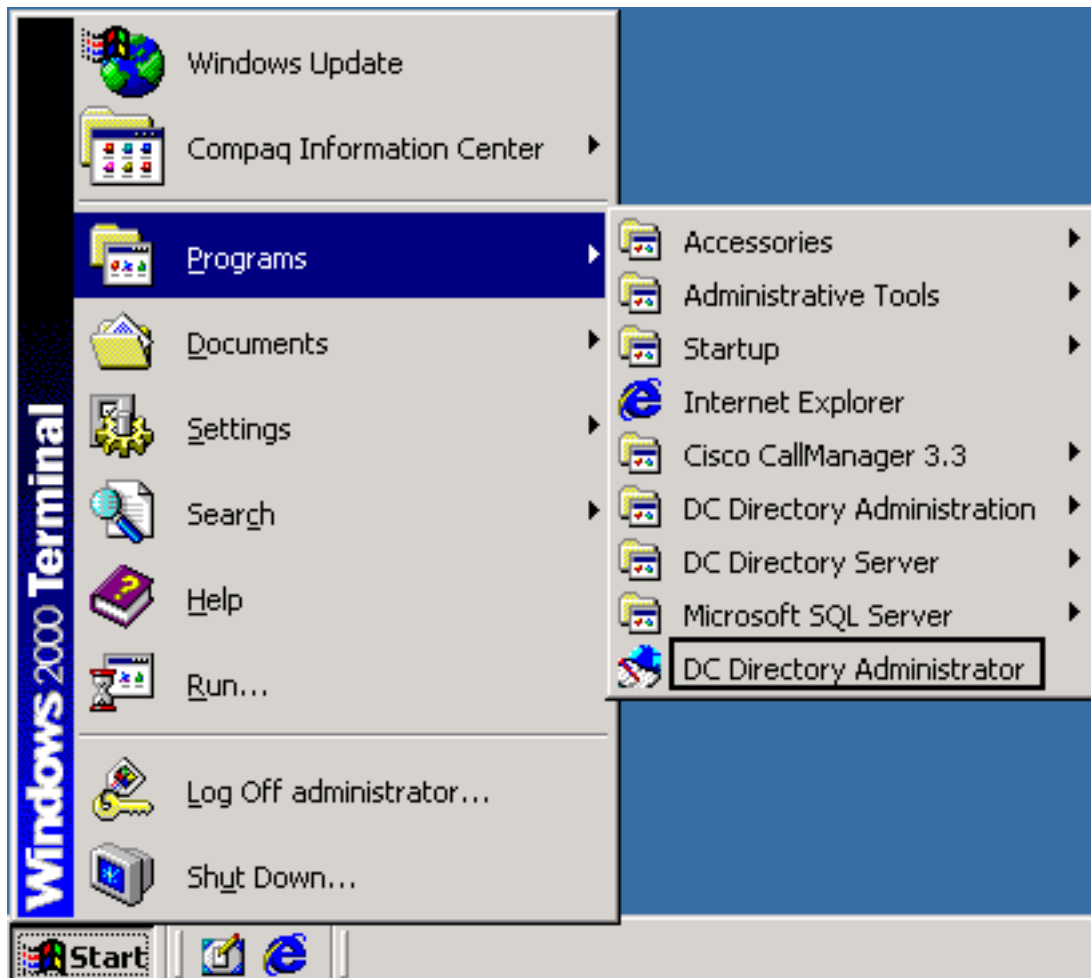
3. ログインウィンドウで Cisco IPCC Express の管理者名とパスワードを入力します。
4. **Log On** をクリックします。ログイン認証の失敗が原因で、[図 2](#) のような「Unauthorized」メッセージが表示されます。**図 2：Unauthorized**



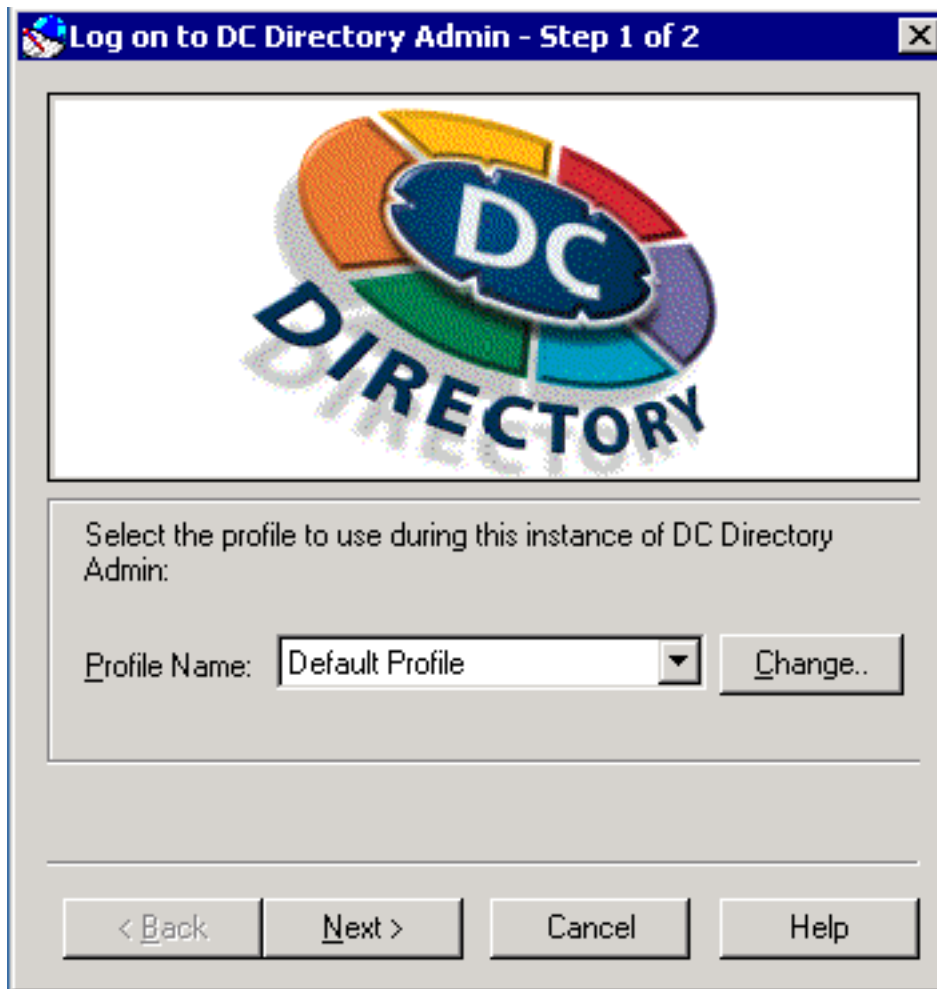
## 解決策

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**



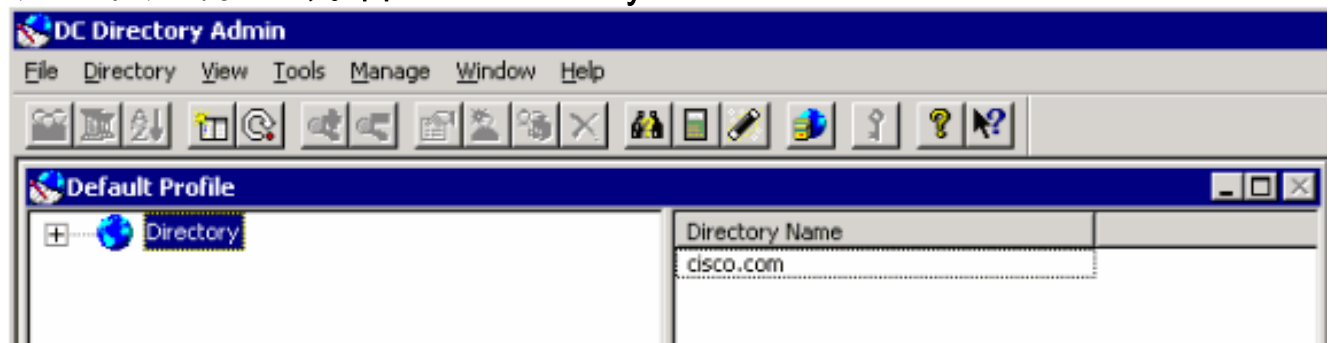
2. [Log on to DC Directory Admin, the Step 1 of 2] ダイアログボックスが開きます。図 4 : DC Directory Admin へのログイン - 手順 1/2



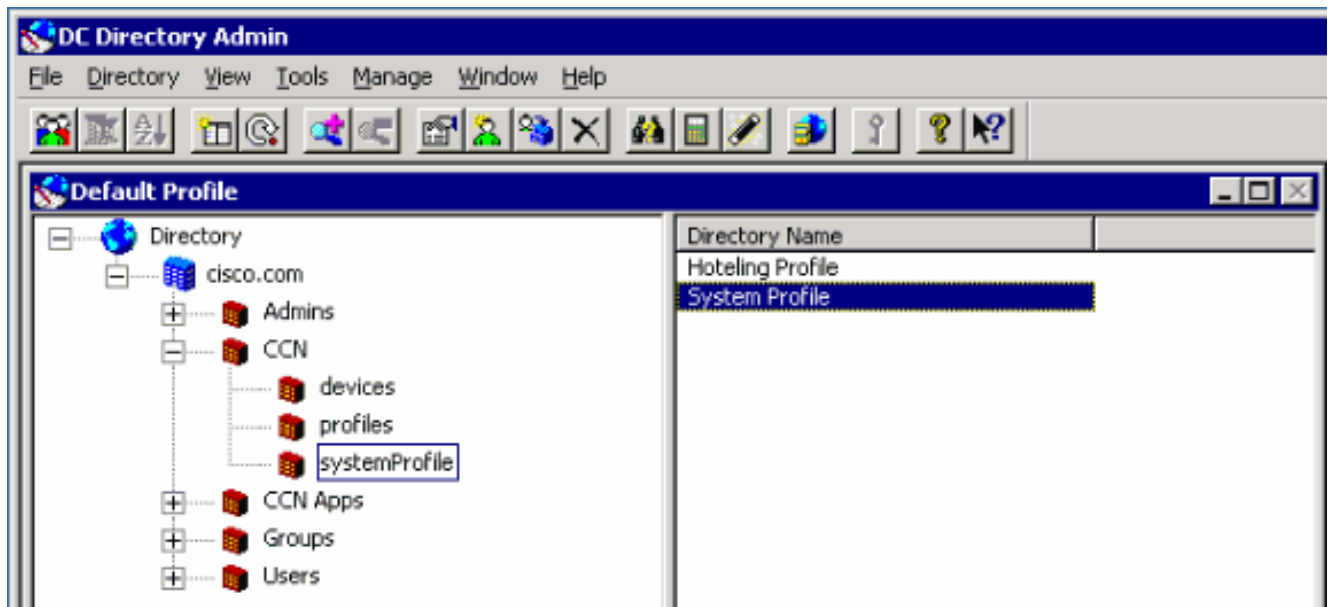
3. [Next] をクリックします。[Log on to DC Directory Admin, the Step 2 of 2] ダイアログボックスが開きます ( [図 5](#) )。 **図 5 : DC Directory Admin へのログイン - 手順 2/2**



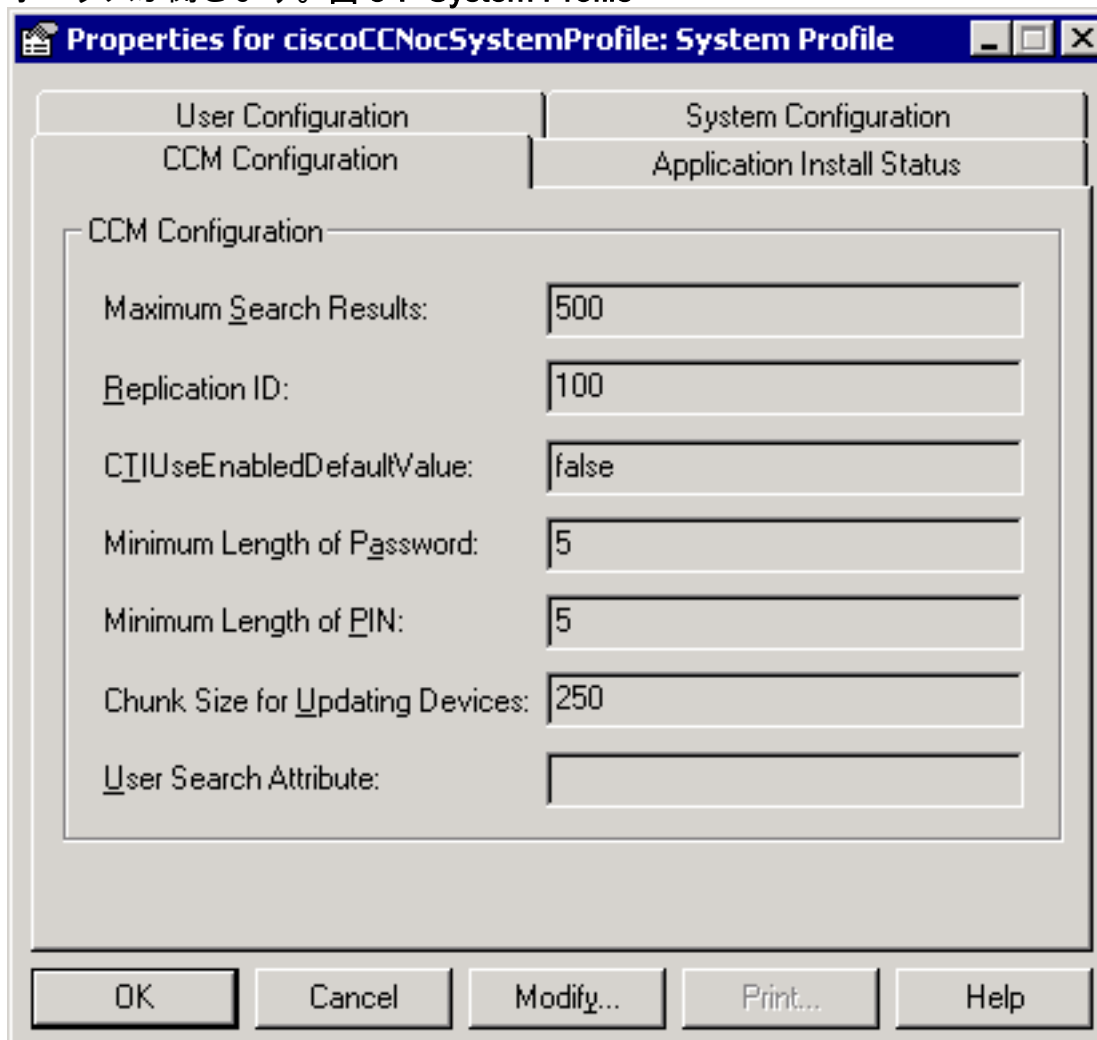
4. ディレクトリ マネージャとしてログインします。図 6 に示すように、DC Directory Admin ウィンドウが開きます。図 6 : DC Directory Admin



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

Properties for ciscoCCNocSystemProfile: System Profile

User Configuration System Configuration

CCM Configuration Application Install Status

CCM Configuration

Maximum Search Results: 500

Replication ID: 100

CIUseEnabledDefaultValue: false

Minimum Length of Password: 5

Minimum Length of PIN: 5

Chunk Size for Updating Devices: 250

User Search Attribute: mail

OK Cancel Apply Print... Help

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](#)