

Cisco Supervisor Desktop にログインできない - チームがない Supervisor Desktop ID

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Supervisor Desktop ID が Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境で Supervisor Desktop へのログインに失敗する原因について説明します。また、この問題を解決するための正しい設定も提供します。

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。

- サービス パック B (SPB) 以降の Cisco CallManager version 3.3(2)
- Cisco IPCC Express バージョン 3.0(3a) 以降

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。

問題

Supervisor Desktop にログインすると、ログインに失敗し、2 種類のエラーメッセージが表示されます。

- Supervisor Desktop ID に**管理者権限**があり、このエラーメッセージが表示され、ログインに失敗します。

This ID does not have a Supervisor's rights.

図 1：スーパーバイザ権限なし

- Supervisor Desktop ID にスーパーバイザ権限がある場合、このエラーメッセージが表示され、ログインに失敗します。

Unable to find this User ID in LDAP.

図 2：ユーザ ID がない

解決策

これは設定の問題です。Supervisor Desktop にログインするには、ID がエージェント チームに属している必要があります。Cisco Desktop Administrator を実行し、次の 2 つのタスクを実行する必要があります。

- スーパーバイザ グループに Supervisor Desktop ID を追加する。
- チームに Associate Supervisor Desktop ID を追加する。

[Supervisor] ウィンドウ ([図 3](#)) には、チームで使用可能なスーパーバイザのリストが表示されます。これらのスーパーバイザは、Integrated Contact Distribution (ICD) サーバのエージェント設定リストから選択されます。スーパーバイザを追加または削除でき、このウィンドウからスーパーバイザのプロパティを表示できます。

図 3：[Supervisor] ウィンドウ

[図 4](#) は、特定のチームのエージェントの設定を示します。

- チームに選択されたエージェント
- チームに割り当て可能なエージェント

割り当て可能なエージェントのリストには、まだチームに割り当てられていないエージェントが含まれます。1 つのエージェントが同時に属することができるのは、1 つのチームだけです。

図 4：[Team - Agent] ウィンドウ

[図 5](#) には、特定のチームのスーパーバイザの設定が表示されています。

- Primary supervisor
- Secondary supervisors
- Available supervisors

[available supervisors] リストには、スーパーバイザとしてタグ付けされたエージェントが含まれます。スーパーバイザは複数のチームに割り当てることができます。

図 5 : [Team] ウィンドウ - Supervisor

[Teams] - [Contact Service Queue] ウィンドウ ([図 6](#)) では、特定のチームのコンタクト サービスキューの設定が可能です。次の設定オプションが表示されます。

- チームに割り当てられたキュー
- すべての割り当て可能なキュー

割り当て可能なキューのリストには、ICD サーバで設定したキューが含まれます。キューは複数のチームに割り当てることができます。

図 6 : Team - Contact Service Queue

チームに Supervisor Desktop ID を割り当てると、Supervisor Desktop ID は Supervisor Desktop へのログインに成功します。

問題

エージェントが Supervisor Desktop に表示されたり消えたりし続けます。

解決策

この問題を解決するには、既存の SplkStd.dll ファイルの名前を変更し、SplkStd.dll ファイルのパッチ適用済みバージョンを適用します。回避策として、次の手順を実行します。 -

1. エージェント PC の C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin に移動します。
2. 既存の SplkStd.dll の名前を SplkStd.old に変更します。
3. 新しい SplkStd.dll ファイルを手順 1 で説明したパスに抽出し、PC をリブートします。

この問題は Unified Contact Contact Center Express (UCCX) 8.0(1) および 7.0(2) バージョンで修正されています。詳細については、[CSCtd75811](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。

問題

ユーザが Cisco Supervisor Desktop にログインしようとする、次のエラーが表示されます。

```
The ID you entered was not found.
```

解決策

これは、正常でないシステムのシャットダウン中に config オブジェクトが破損した場合に、発生する可能性があります。これを防ぐには、システムをシャットダウンするために CLI コマンドを使用します。破損した config オブジェクトに応じて、RTMT アプリケーションの Syslog に次のような警告が表示されます。

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error while reading config. Probably it was corrupt:  
Config Class=<config name>
```

ログファイルには、次のようなメッセージが表示されます。

```
19475: Feb 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error while reading
config. Probably it was corrupt: Config Class=class
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,Exception=java.io.EOFException
```

この問題は、Cisco Bug ID [CSCtd87821](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。このバグの回避策は、問題を検出して修正する、この CLI コマンドを実行することです。

```
utils uccx database dbserver integrity
```

[関連情報](#)

- [Cisco Desktop Administrator ユーザ ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - シスコ](#)