

Cisco CRS エージェントまたは Supervisor Desktop にログインできない

目次

[概要](#)

[はじめに](#)

[表記法](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エージェントデスクトップトレース設定](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、次の問題のトラブルシューティング手順をいくつか示します。

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login

Ciscoカスタマー 応答ソリューション (CRS) アプリケーションの新しいで頻繁にこのメッセージがかなりインストールします現れます。 ほとんどの場合、問題は見落されるコンフィギュレーションのステップです。

[はじめに](#)

[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。

[前提条件](#)

この文書に記載された情報を適用する前に、次の前提条件を満たしていることを確認してください。

- Cisco CRS 設定
- Cisco CallManager の設定
- イネーブルトレースおよびキャプチャ エージェント ログ

[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 IP Contact Center (IPCC) Express 3.0 および それ以降
- Cisco CallManager 3.0 およびそれ以降

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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

Cisco CRS アプリケーションの新しいで頻繁にこのメッセージがインストールします現れます。ほとんどの場合、問題はインストールの間に見落されるコンフィギュレーションのステップです。

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login.

解決策

第一歩は問題のクリア定義を得ることであり、もし可能なら、エージェントと共にエージェントデスクトップ エラーメッセージのスクリーン ショットは指摘を問題かエラーメッセージ 記録します。問題の隔離を助けることを頼むべきいくつかの質問はここにあります:

1. この影響は 1 つのただエージェントすべてのか。
2. 1 つのエージェントだけ、エージェントできたら問題が発生した前にログオンするためにか。
3. エージェントデスクトップはオペレーティング システム Windows 2000 または Windows XP ですか。
4. ユーザ ID かパスワードを入力するときエージェントは Caps ロックのですか。
5. 特定のマシンに問題を隔離するように試みるように別の既知よいエージェント ユーザネームおよびパスワードをテストして下さい。
6. Cisco Unified CallManager へ行くことによってエージェント ユーザネームおよびパスワードを確認して下さい。ブラウザから、<http://CallMgrIP/ccmuser> に行ってください。ユーザネームおよびパスワードが正しい場合、問題の解決を助けるように次のステップをチェックして下さい: エージェントデスクトップから CRS サーバの `Desktop_cfg` 共有ディレクトリにドライブをマッピングし、正常であることを確認することを試みて下さい。CRS サーバの `Desktop_cfg \ \` フォルダのエージェント PC からのファイルを (読み書きアクセスを持って下さい) 作成できることを確認して下さい。失敗された場合、皆をユーザ 権限リストに追加し、テストして下さい (ユーザはライセンス書けるディレクトリにはずで、エージェントはそれからログオンべきです)。これがはたらかない場合、トレースを設定し、検討するために [Cisco Technical Assistance Center \(TAC \)](#) のためのログを収集するため。

エージェントデスクトップトレース設定

上記のステップが問題を解決しないし、トレースを設定し、検討するために Cisco TAC のためのログを収集すれば。

1. このファイルの **204** にトレース レベルを設定して下さい:`c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. `agent.dbg` トレース Size= 30000000 を設定して下さい (デフォルトは 300000) あります
:`[Program Log]`

```
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=30000000
Level=204
```

変更はエージェントデスクトップがログオンするとき影響を奪取します。ログファイルは c:\Program Files\Cisco\Desktop\log フォルダにあります。ログファイルはまた c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\ フォルダに最大ファイルサイズが達するときコピーされます。agent.dbg agent.log ファイルを両方キャプチャして下さい。

[関連情報](#)

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [Cisco IPCC Express版-技術文書](#)
- [Cisco IPCC Express版-トラブルシューティングガイド](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)