

Cisco Agent Desktop for IPCC Express で DESKTOP_CFG の共有ドライブ マッピングを 自動化できない

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景理論](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[ローカル ユーザアカウント Cisco Unified Contact Center Express サーバを on Cisco 作成して下さい](#)

[Cisco IPCC Express サーバのローカル グループを作成して下さい](#)

[DESKTOP_CFG 共有に権限を割り当てて下さい](#)

[バッチファイル Agent Desktop ワークステーションを on Cisco 作成して下さい](#)

[ワークステーション グループ ポリシーを編集して下さい](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、システム管理者が Cisco IPCC Express Edition 環境で Cisco Agent Desktop を使用して、エージェントに必要なドライブ マッピングの復元を自動化する方法について説明します。

注: この資料は Cisco Unified Contact Center Express サーバがデフォルト Microsoft Windows 2000 ワークグループ サーバ 設定にインストールされ、Cisco Agent Desktop が Windows ドメイン内のワークステーションとしてインストールされていることを仮定します。

[前提条件](#)

[要件](#)

これらの必要条件について詳しく知っているはずです:

- Windows 2000サーバ 管理
- Windows 2000 Professional 管理
- Windows XP Professional 管理

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 3.1(x) および以降
- Cisco Agent Desktop
- Microsoft Windows 2000 Professional

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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。

背景理論

Cisco IPCC Express 環境では、ネットワーキングのためのサーバーの既定値インストールはスタンドアロン Windows 2000 ワークグループ サーバ 設定です。正常な動作の一部として、Agents ウィンドウ ログオンは Cisco Agent Desktop ログオン前に復元される Cisco Unified Contact Center Express サーバの DESKTOP_CFG と指名される耐久性があるネットワーク 共有を必要とします。このシェア マッピングはエージェントが Cisco Unified Contact Center Express サーバのローカル ユーザアカウント 資格情報を備えている場合実現します。

ワークグループ サーバ インストールはこのローカル ユーザアカウント 資格情報がエージェント 団体ドメイン ポリシーと同期されないことを、意味しますパスワードを含んで。管理を簡素化するために、すべてのエージェントは Cisco Unified Contact Center Express サーバの同じローカル ユーザアカウント 資格情報をネットワーク共有へのアクセス権を得るのに使用できます。それ以上の簡素化管理はこのネットワーク共有にマップするためにバッチファイルが Windows ログオン時に動作すれば、実現します。

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。

問題

Cisco Unified Contact Center Express 環境内の Cisco Agent Desktop を使用してエージェントのためにマップするドライブは自動化されません。

解決策

この問題の解決方法を詳細に説明します。

ローカル ユーザアカウント Cisco Unified Contact Center Express サーバを on Cisco 作成して下さい

1. Cisco Unified Contact Center Express サーバで、Start > Programs > Administrative Tools > Computer Management の順にクリックして下さい。
2. ユーザ フォルダを選択し、右クリックして下さい。
3. 『New User』 を選択して下さい。

4. [下記の](#)スクリーンショットに示すように次を、入力して下さい。ユーザ名Passwordパスワードを確認して下さいユーザはパスワードの変更できませんパスワードは決して切れません

The screenshot shows a 'New User' dialog box with the following fields and options:

- User name: ipccuser
- Full name: ipcc agent user
- Description: user account for ipcc CAD agent login
- Password: xxxxxx
- Confirm password: xxxxxx
- User must change password at next logon
- User cannot change password
- Password never expires
- Account is disabled

Buttons: Create, Close

5. >密接『Create』をクリックして下さい。

[Cisco IPCC Express サーバのローカルグループを作成して下さい](#)

1. Cisco Unified Contact Center Express サーバで、Start > Programs > Administrative Tools > Computer Management の順にクリックして下さい。
2. Computer manager から、ローカル ユーザおよびグループを拡張して下さい。
3. グループ フォルダを選択し、右クリックして下さい。
4. 『New Group』を選択して下さい。
5. [New Group ウィンドウ](#)に示すように次を、タイプして下さい。[Group

New Group [?] [X]

Group name: IPCCGroup

Description: Group for IPCC Agents

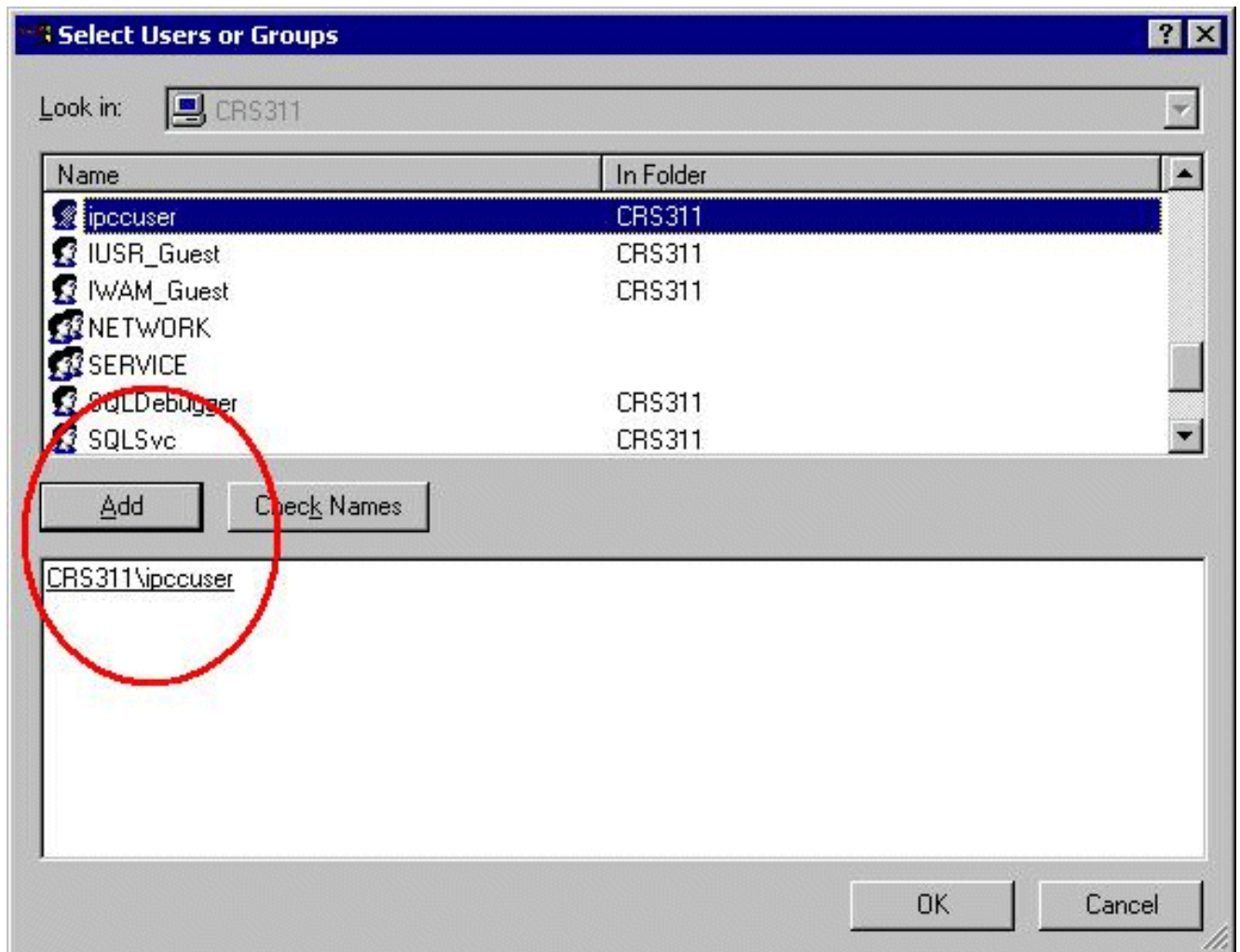
Members:

[Add...] [Remove]

[Create] [Close]

Name]

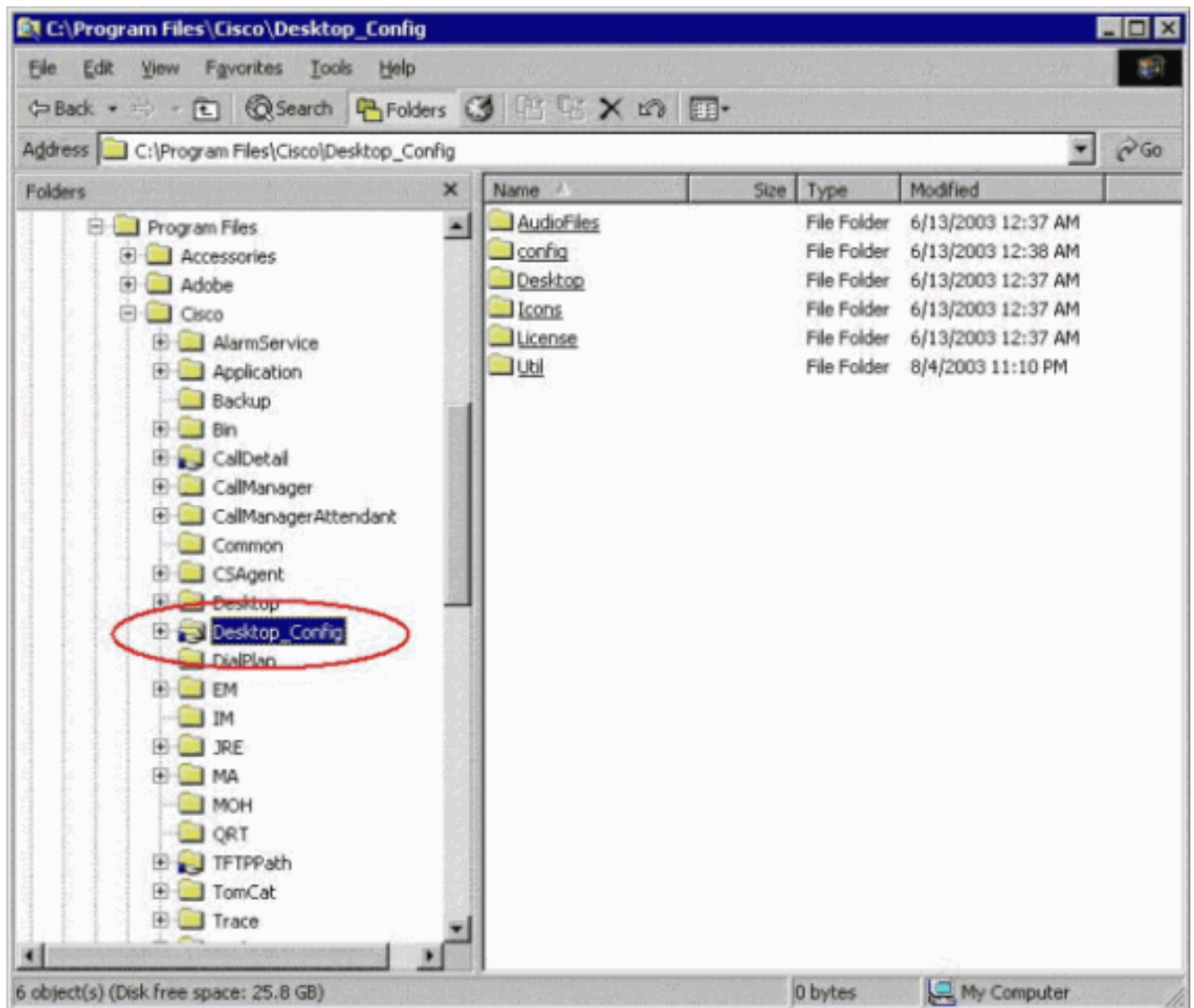
6. [Add] をクリックします。
7. [Select Users または Groups ウィンドウ](#)では、割り当てられた Cisco Agent Desktop ユーザー名を見つけ、『Add』 をクリックして下さい。



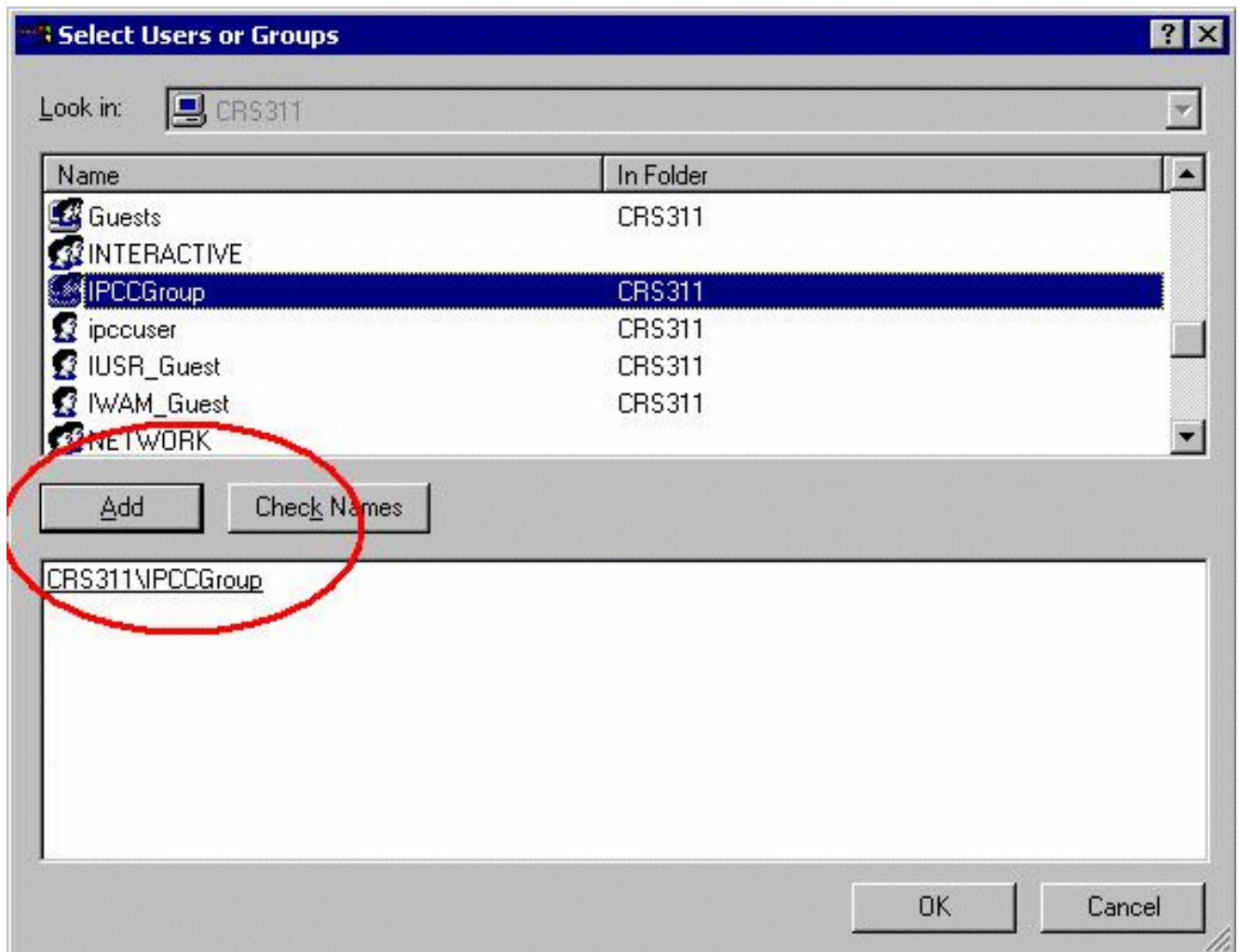
8. [OK] をクリックします。
9. 終わるために、『Create』 をクリックして下さい。

DESKTOP_CFG 共有に権限を割り当てて下さい

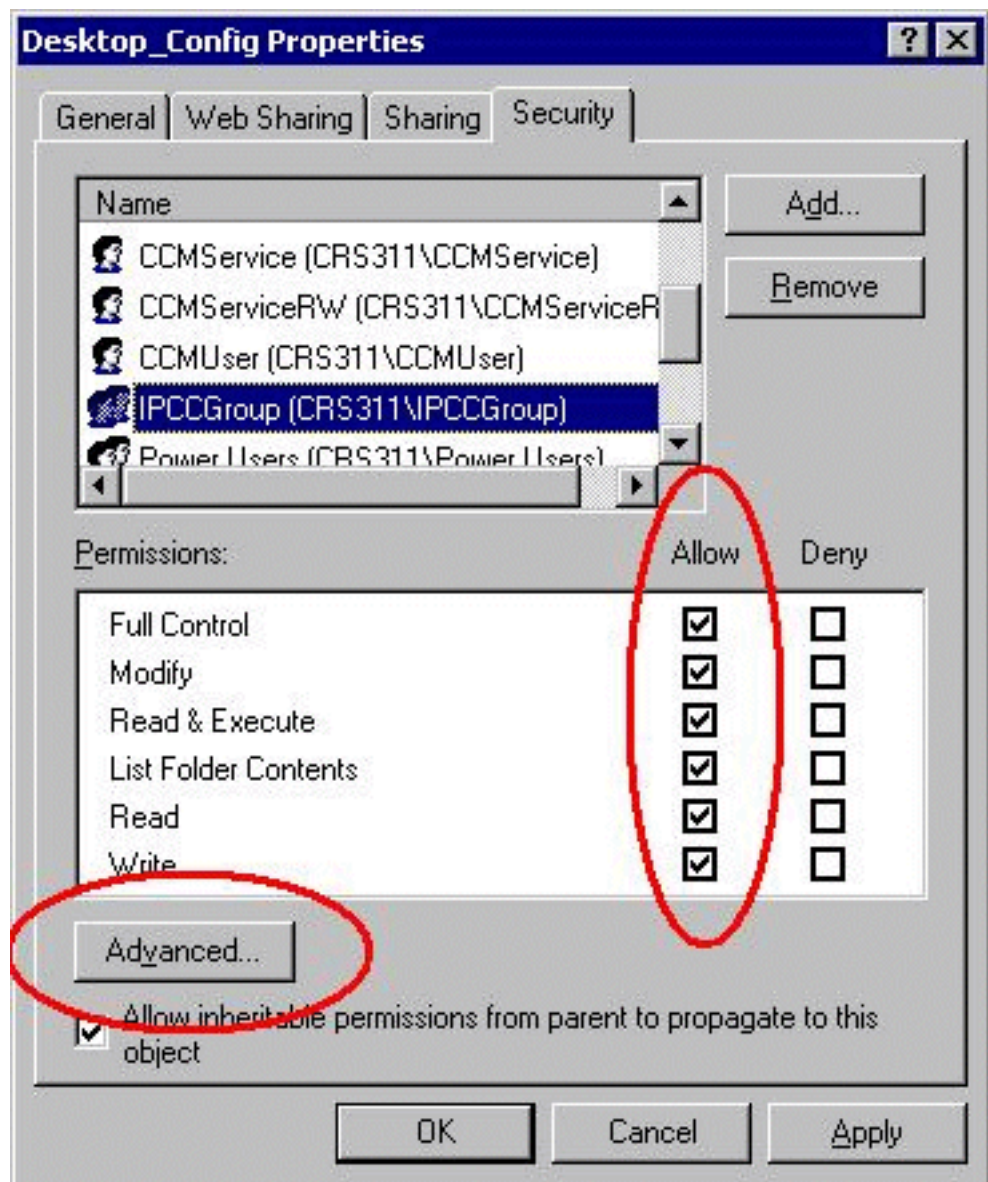
1. Cisco Unified Contact Center Express サーバ デスクトップで、マイ・コンピュータを右クリックして下さい。
2. 『Explore』 を選択して下さい。
3. Windows Explorer ウィンドウが開くとき、c:\Program Files\Cisco フォルダを開いて下さい。
4. 下記に示されているように Desktop_Config フォルダを、右クリックして下さい。
5. [Properties] を選択します。
6. [Security] タブをクリックします。
7. [Add] をクリックします。



8. 『Users』 を選択か Groups ダイアログボックスでは、適切なグループを見つけて下さい。
9. 次のウィンドウに示すように、『Add』 をクリックして下さい。

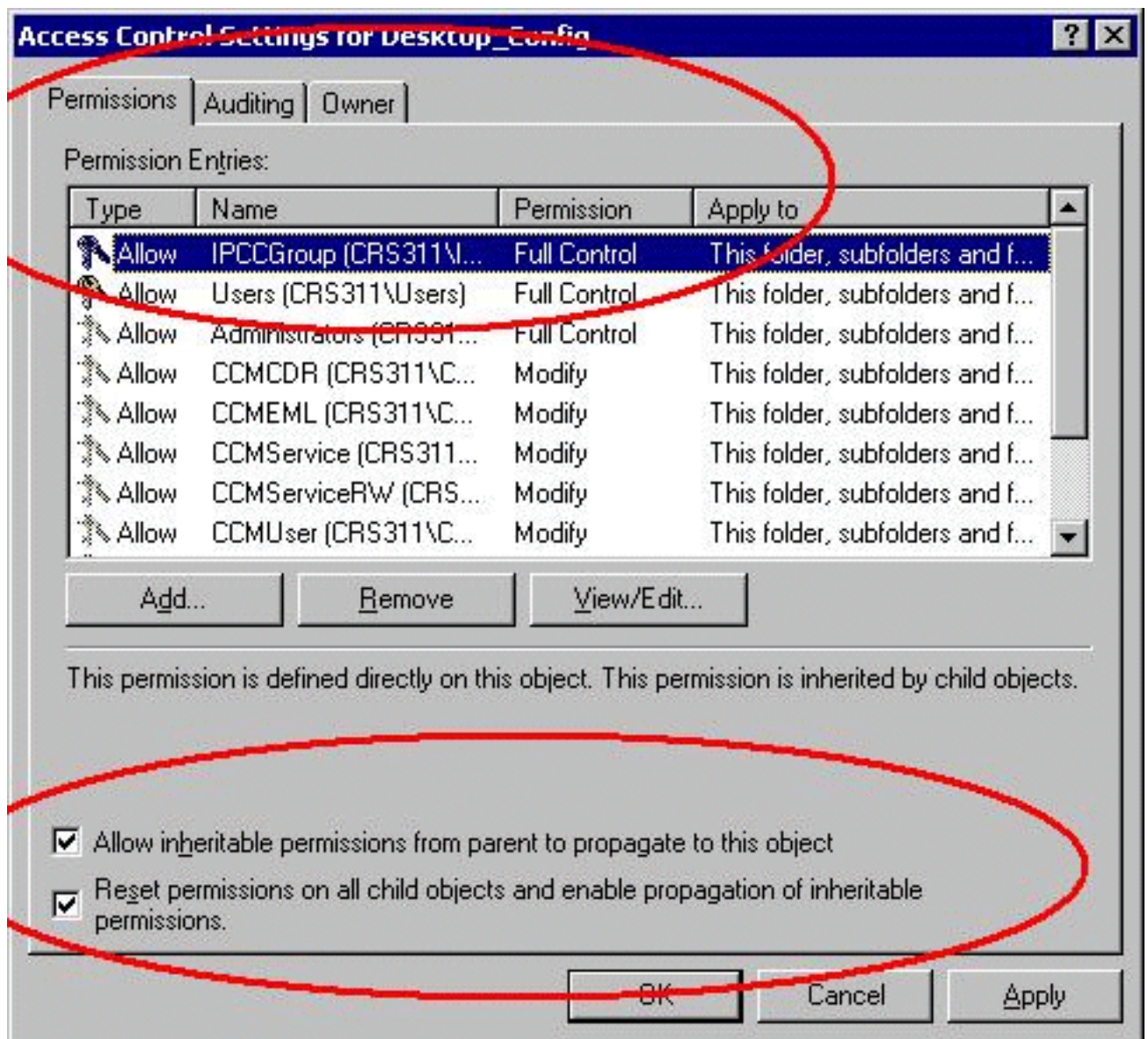


10. Properties ダイアログボックスに戻るために、『OK』をクリックして下さい。
11. [デスクトップ Config Properties ウィンドウ](#)に示すように**完全な制御**チェックボックスを、



クリックして下さい。

12. [Apply] をクリックします。
13. [Advanced] をクリックします。
14. Permissions Entries ダイアログボックスで、適切なグループを、[下記に](#)許可エントリの下で示されているように選択し、すべての子オブジェクトのこのオブジェクトおよびリセット許可に伝搬し、相続できる許可の伝搬を有効にする親からの割り当て相続できる許可があるようにボックスを確認して下さい。



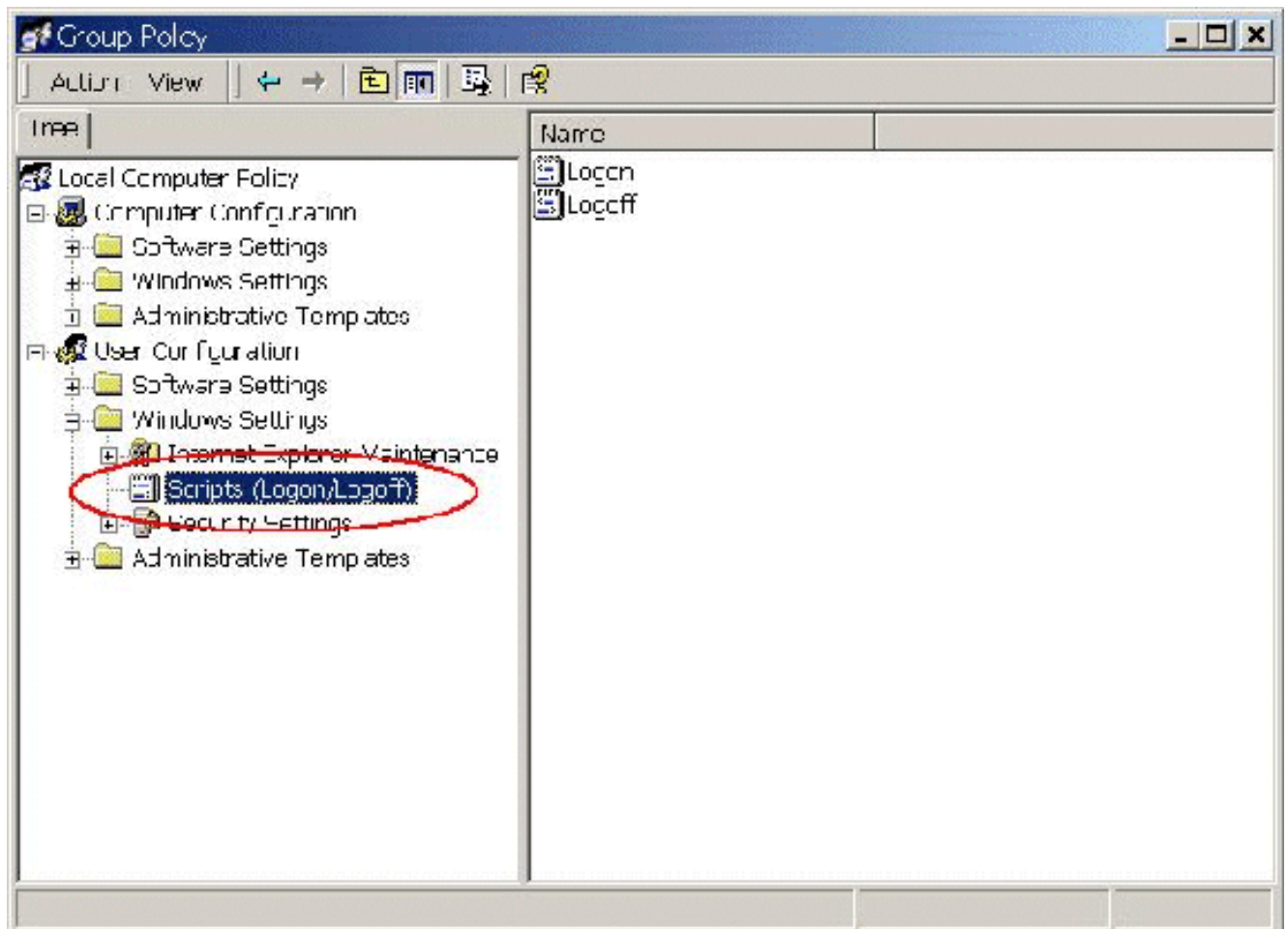
15. [Apply] をクリックします。
16. 閉じるために『OK』 をクリックして下さい。

[バッチファイル Agent Desktop ワークステーションを on Cisco 作成して下さい](#)

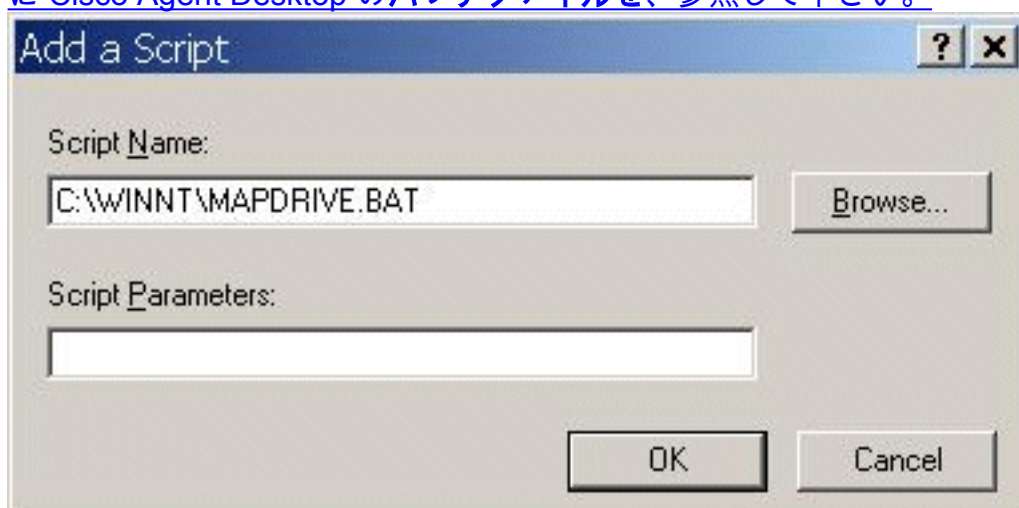
1. 常時接続次の構文のネットワークである Cisco Agent Desktop ワークステーションでテキストファイルを作成して下さい:
`net use <x>: \\<servername>\DESKTOP_CFG <pwd> /user:<user>`
2. マシンの C でバッチファイルとしてこのファイルを保存して下さい:、またはどこかにそれを見つけること容易駆動して下さい (たとえば: c:\WINNT\mapdrive.bat)。

[ワークステーショングループポリシーを編集して下さい](#)

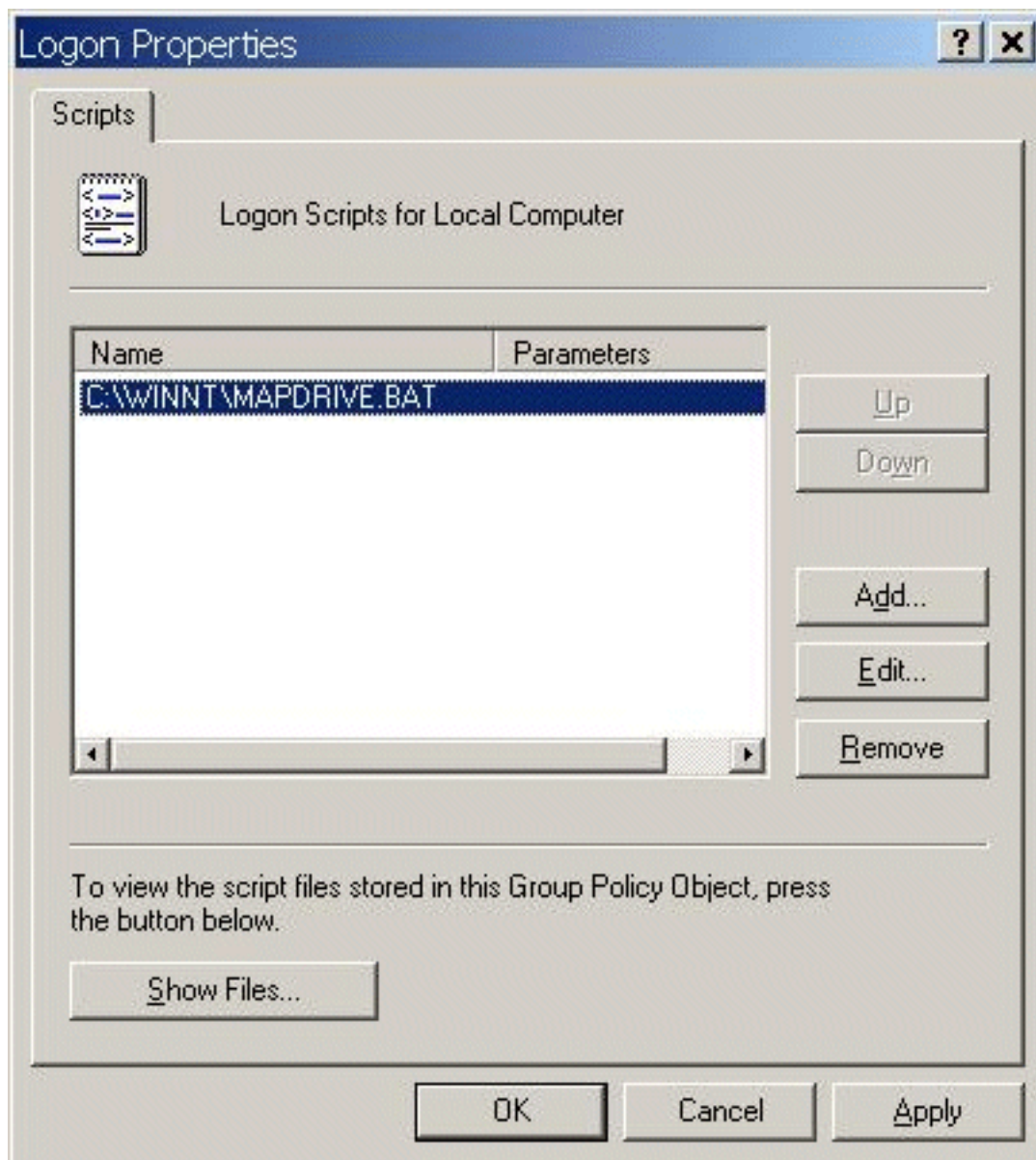
1. コマンドプロンプトを開いて下さい、Start > Run の順にクリックして下さい。
2. Run ダイアログボックスでは、gpedit.msc タイプして下さい
- 3.、 [Group Policy Editor ウィンドウ](#)表示します『Enter』 をクリックして下さい。



4. ユーザコンフィギュレーションの下で、Expand ウィンドウ設定は『Scripts (Logon/Logoff)』を選択し。
5. 右の **Login** アイコンをダブルクリックして下さい。
6. 新しいログオン スクリプトに『Add』 をクリックして下さい。
7. 上記の[セクション](#)で作成されるバッチファイルのために作成します下記に示されているように [Cisco Agent Desktop](#) のバッチファイルを、参照して下さい。



8. [OK] をクリックします。注: 次の[ウィンドウ](#)のスク립トリストに注意して下さい。



9. [OK] をクリックします。

10. グループ ポリシー エディタを閉じて下さい。

11. ワークステーションを再起動すればポリシーはそれ自身を適用します。
ネットワークに再度記録 するとき、ドライブはマップする必要があります。

注: ネットワークが利用できない場合、ドライブはマップしません。

関連情報

- [Cisco IPCC Express版-テクニカル リファレンス](#)
- [TAC のための Cisco CallManagerトレースの設定](#)
- [AVVID TAC ケース： トラブルシューティング情報の収集](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)