

# Cisco IPCC Express サーバを再構築すると Cisco IPCC Express 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](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco IPCC Express サーバが再構成された後に、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) エージェントが Cisco IPCC Express へのログインに失敗する理由の 1 つについて説明します。

## 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

このドキュメントの読者は次の項目に関する知識が必要です。

- 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 CallManager 3.2.x
- Cisco IPCC Express 3.x

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。

## 症状

Cisco IPCC Express サーバの再構築後に、Administrator 属性が設定されたエージェントが認証に失敗します。IPCC Express サーバにログインしようとする、エージェントが[このエラーメッセージ](#)を受信します。

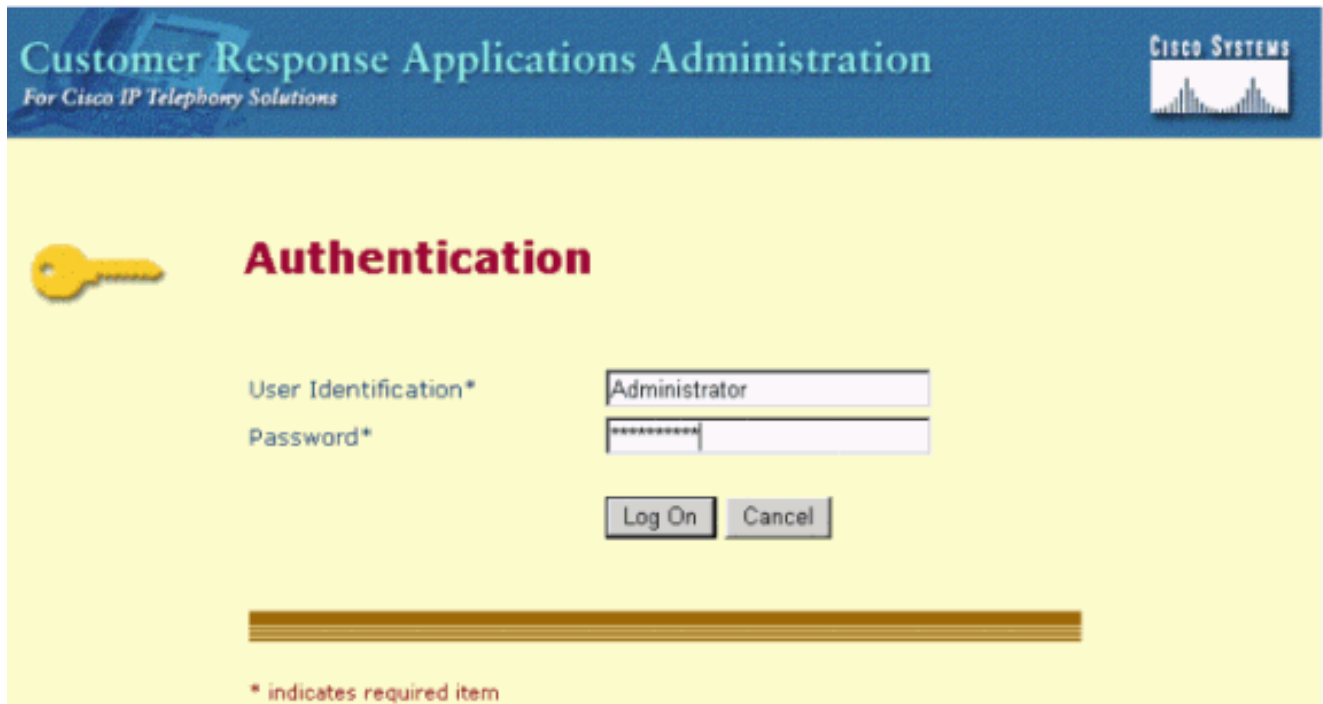
図 1：認証失敗



## 解決策

Cisco IPCC Express サーバの再構築時に、Administrator 属性が設定されたエージェントが失われます。このエージェントに Administrator 属性を割り当てる必要があります。手順は次のとおりです。

1. ccndir.ini.old C:\WINNT\system32\ccn にある ccndir.ini 名前を変更して下さい。注: C: は、Cisco IPCC Express がインストールされているドライブを表します。
2. [Start] > [Programs] > [Cisco CRA Administrator] > [Application Administrator] の順に選択します。図 2 の画面が表示されます。図 2：[Customer Response Applications Administration] --- 認証



3. デフォルトのユーザ ID ( Administrator ) とデフォルトのパスワード ( ciscocisco ) を入力します。 [図 3](#) が表示されます。 **図 3 : [Customer Response Applications Administration]**



4. [Tools] をクリックします。  
5. ドロップダウン ボックスから [User Maintenance] を選択します。 [図 4](#) が表示されます。 **図 4 : [Customer Response Applications Administration] ---- [User Maintenance]**

## User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor\*

CMUsers

6007  
agent1  
CRSAdmin  
CRSJtapi  
dwrightb  
IVRUser  
PGUser  
RMJtapi  
TAPS

Group Administrator ▾

- [CMUsers] リスト ボックスで、使用可能な Cisco CallManager ユーザを選択します。
- 右矢印をクリックし、そのユーザを [CRA Administrator/Supervisor] リスト ボックスに移動します。ユーザを管理者として示すラベルがそのユーザ名の横に表示されます ( [図 5](#) を参照 )。 **図 5 : [Customer Response Applications Administration] ---- [User Maintenance]**

## User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor\*

CRSAdmin(Administrator)
-------------------------

CMUsers

6007
agent1
CRSJtapi
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group

\* indicates required item

Update

Cancel

8. [Update] をクリックしてユーザ メンテナンス プロセスを完了し、設定とリポジトリ プロファイルを初期化します。

上記の手順が完了したら、Administrator 属性が設定されたエージェントは Cisco IPCC Express サーバにログインできます。

## 関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)