

# 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

[はじめに](#)

[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](#)

## [はじめに](#)

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

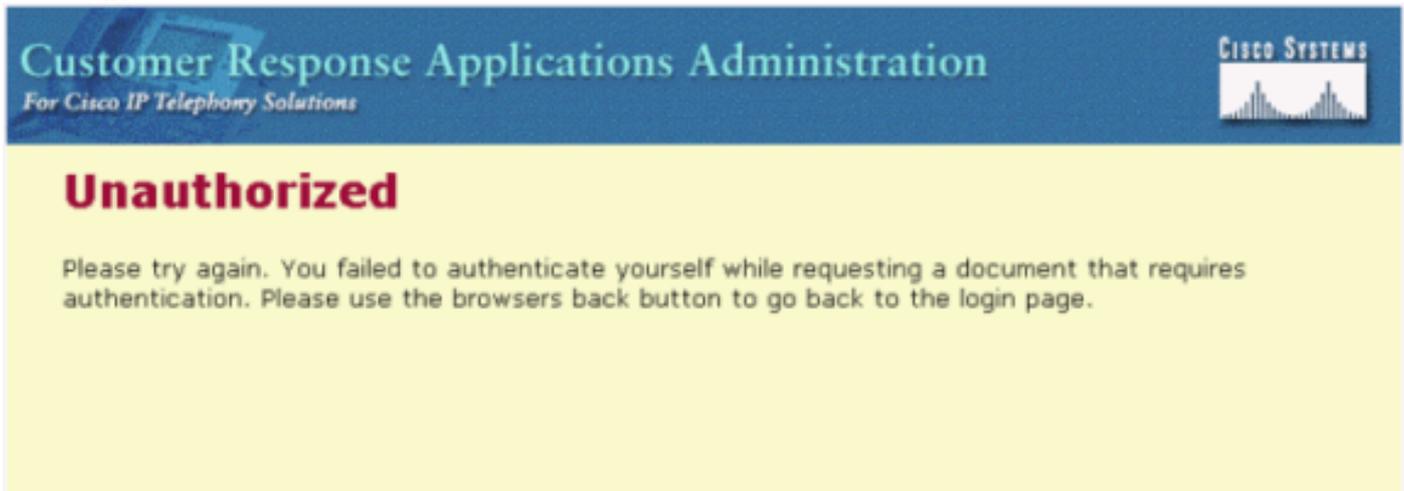
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的

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 サーバが再製された後、管理者属性のエージェントは認証しません。Cisco Unified Contact Center Express にサーバを記録する試みが試みられるとき、エージェントはこの [エラーメッセージ](#) を受け取ります。

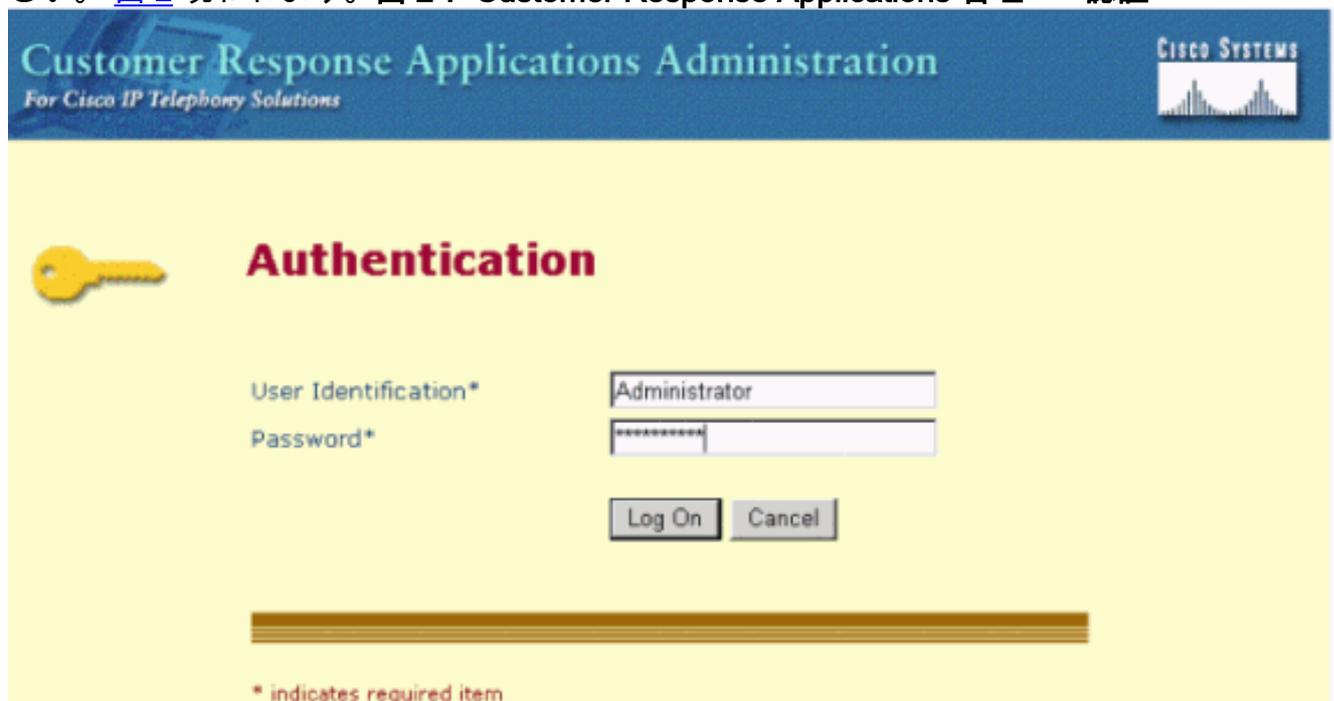
図 1： 認証する失敗



## 解決策

Cisco IPCC Express サーバが再製されるとき、管理者属性のエージェントは失われます。エージェント 管理者属性を割り当てて下さい。プロセスは続きます:

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 : 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 の順に選択して下さい。 [図 2](#) 現われます。 **図 2： Customer Response Applications 管理 --- 認証**



3. デフォルト ユーザー 識別記号、管理者およびデフォルトパスワードを、**ciscocisco** 入力して下さい。 [図 3](#) 現われます。 **図 3 : Customer Response Applications 管理**



4. [Tools] をクリックします。  
5. ドロップダウン ボックスで『User Maintenance』 を選択して下さい。 [図 4](#) が表示されます。 **図 4 : Customer Response Applications 管理 --- ユーザ メンテナンス**



6. **CMUsers** リスト ボックスで、利用可能な Cisco CallManager ユーザを選択して下さい。  
7. CRA 管理者/スーパーバイザ リスト ボックスにそのユーザを移動するために右矢印をクリックして下さい。 [図 5](#) に示すようにラベル 管理者が今ユーザを識別するユーザネームに続くと同時に。 **図 5 : Customer Response Applications 管理 --- ユーザ メンテナンス**

## 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

- ユーザ メンテナンス プロセスを完了し、設定およびリポジトリ プロファイルを初期化するために『Update』をクリックして下さい。

上のプロシージャが完了する後、管理者属性のエージェントは Cisco IPCC Express サーバにログインに正常にできます。

## 関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)