

新しい Supervisor Desktop ID を使って Supervisor Desktop に初回ログインできない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、新しい Supervisor Desktop の ID が Supervisor Desktop へのログインに失敗する原因の 1 つについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

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 CRS バージョン 3.x 以降
- Cisco CallManager バージョン 3.x 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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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。

背景説明

Cisco Supervisor Desktop を開始する前に、Cisco Agent Desktop にログインします。Agent Desktop の ID と Supervisor Desktop の ID が同じでも、パスワードが異なる場合があります。Cisco Agent Desktop が開始されると、すべての Supervisor に一意の ID が必要になり、またすべての Supervisor がその Supervisor の電話の内線番号を使用する必要があります。ログイン時に別の Supervisor が同じ ID または内線番号を使用している場合、現在ログインしようとしている Supervisor は Cisco Supervisor Desktop から締め出されます。

問題

Supervisor Desktop の ID (つまり、その Supervisor の属性セットを持つ Agent Desktop の ID) を追加した後、Cisco Supervisor Desktop にログインする際に、その新しい Supervisor Desktop の ID の認証が失敗します。次に示したように、「Password is invalid」というエラーメッセージが表示されます。



解決策

この問題は、Supervisor が Supervisor Desktop にログインしようとした際に、誤ったパスワードを入力した場合に発生します。Agent Desktop の ID を Supervisor Desktop の ID として割り当てると、新しい Supervisor Desktop の ID のデフォルトのパスワードは Supervisor Desktop の ID と同じになります。たとえば、Supervisor Desktop の ID が teamwork の場合、そのパスワードは teamwork です。

Supervisor は、Supervisor Desktop にアクセスしたら、ただちにこのデフォルトのパスワードを変更する必要があります。Supervisor は、次の手順を実行する必要があります。

1. [File] > [Change Password] を選択します。[Change Password] ダイアログボックスが表示されます。
2. 旧パスワード、新パスワード、および新パスワード (再度) を入力します。
3. [OK] をクリックします。新しいパスワードが有効になります。

Supervisor Desktop の ID のパスワードを初期デフォルトにリセットする方法については、「[Supervisor Desktop の ID のパスワードをデフォルトにリセットする](#)」を参照してください。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)