

Falha no login no Cisco Supervisor Desktop - ID do Supervisor Desktop em uma Equipe

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve porque o Supervisor Desktop ID não faz login no Supervisor Desktop em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Igualmente fornece a configuração correta para resolver a edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do CallManager da Cisco 3.3(2) com pacote de serviços B (SPB) ou mais tarde
- Versão do Cisco IPCC Express 3.0(3a) ou mais atrasado

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando você entra ao supervisor desktop, o início de uma sessão falha com dois Mensagens de Erro diferentes.

- O supervisor desktop ID tem direitos do **administrador**, início de uma sessão falha com este Mensagem de Erro:`This ID does not have a Supervisor's rights.`

Figura 1: Os direitos de nenhum supervisor

- Se o supervisor desktop ID tem direitos do supervisor, o início de uma sessão falha com este Mensagem de Erro:`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figura 2: Usuário faltante - identificação

Solução

Este é um problema de configuração. A fim entrar a um supervisor desktop, o ID deve pertencer a uma equipe dos agentes. É necessário executar o administrador do Cisco Desktop para terminar duas tarefas:

- Adicionar o supervisor desktop ID ao grupo do supervisor.
- Adicionar o supervisor desktop ID do associado à equipe.

A janela de supervisor ([figura 3](#)) indica uma lista dos supervisores disponíveis a uma equipe. Estes supervisores são escolhidos da lista de agentes estabelecidos no server do Integrated Contact Distribution (ICD). É possível adicionar ou remover um supervisor e ver propriedades de supervisor deste indicador.

Figura 3: Janela de supervisor

[Figura 4](#) mostra a instalação dos agentes para uma equipe particular.

- Agentes selecionados para a equipe
- Agentes disponíveis para ser atribuído à equipe

A lista de agentes disponíveis inclui os agentes que não foram atribuídos ainda a uma equipe. Um agente pode pertencer a somente uma equipe de cada vez.

Figura 4: Equipe - Janela de agente

[Na figura 5](#), a instalação dos supervisores para uma equipe particular é indicada.

- Supervisor principal
- Supervisores secundários
- Supervisores disponíveis

A lista de supervisores disponíveis inclui todo o agente etiquetado como um supervisor. Os

supervisores podem ser atribuídos aos equipes múltipla.

Figura 5: Indicador da equipe - Supervisor

As equipes - O indicador da fila de serviços do contato ([figura 6](#)) permite a instalação de uma fila de serviços do contato para uma equipe que particular estes são as opções da instalação indicadas:

- Filas atribuídas à equipe
- Todas as filas disponíveis

A lista de filas disponíveis inclui cada fila estabelecida no servidor ICD. As filas podem ser atribuídas aos equipes múltipla.

Figura 6: Equipe - Fila de serviços do contato

Depois que você atribui um supervisor desktop ID a uma equipe, o supervisor desktop ID entra com sucesso ao supervisor desktop.

Problema

Os agentes mantêm-se aparecer e desaparecer no supervisor desktop.

Solução

A fim resolver esta edição, rebatizar o arquivo existente SplkStd.dll e aplicar uma versão remendada do arquivo SplkStd.dll. Termine estas etapas para a ação alternativa: -

1. Vá a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** no agente PC.
2. Rebatize o SplkStd.dll existente a SplkStd.old.
3. Extraia o arquivo novo SplkStd.dll ao trajeto mencionado em etapa 1 e recarregue o PC.

Este problema é fixado no centro de contato unificado do contato (UCCX) 8.0(1) e 7.0(2) expressos versões. Referer a [CSCtd75811 \(clientes registrados somente\)](#) para mais informação.

Problema

Quando um usuário tenta entrar ao supervisor desktop de Cisco, este erro está recebido:

```
The ID you entered was not found.
```

Solução

Isto pode ocorrer quando um objeto da configuração obtém corrompido durante uma parada programada impuro do sistema. A fim impedir isto, use o comando CLI fechar o sistema. Segundo a configuração objete que é corrompida, um alerta obtém indicado no Syslog do aplicativo RTMT e olha similar a isto:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error ao ler a configuração. Provavelmente era corrompida: Name> de Class=<config da configuração
```

No arquivo de registro, uma mensagem similar a esta aparece:

19475: 1º de fevereiro 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error ao ler a configuração. Provavelmente era corrompida: Configuração Class=class com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig, Exception=java.io.EOFException

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCtd87821](#) ([clientes registrados somente](#)). A ação alternativa para este erro é executar este comando CLI que detectará e fixará o problema:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

[Informações Relacionadas](#)

- [Guia do Usuário do Cisco Desktop Administrator](#)
- [Suporte técnico e documentação - Cisco Systems](#)