

O agente Cisco CRS/supervisor desktop não pode entrar

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Ajustes do traço da área de trabalho do agente](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece diversas etapas pesquisando defeitos o seguinte problema:

`Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login`

Esta mensagem aparece bastante frequentemente em novo instala do aplicativo da solução de resposta do cliente Cisco (CR). Na maioria dos casos, o problema é uma etapa de configuração que seja negligenciada.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Antes de usar as informações deste documento, verifique se os seguintes pré-requisitos são atendidos:

- Configuração Cisco CRS
- Configuração do CallManager da Cisco
- Permita o traço e capture logs do agente

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- 3.0 expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC) e mais tarde
- 3.0 do CallManager da Cisco e mais tarde

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Problema

Esta mensagem aparece frequentemente em novo instala do aplicativo Cisco CRS. Na maioria dos casos, o problema é uma etapa de configuração negligenciada durante a instalação.

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login.

Solução

A primeira etapa é obter uma definição clara do problema e, se possível, um screen shot do Mensagem de Erro da área de trabalho do agente junto com o agente registra a indicação o problema ou o Mensagem de Erro. Estão aqui algumas perguntas a pedir para ajudar a isolar o problema:

1. Faz esta influência somente um agente ou todos os agentes?
2. Se somente um agente, poderia o agente entrou antes que o problema ocorreu?
3. Éa área de trabalho do agente Windows 2000 ou Windows XP do sistema operacional?
4. Éo agente fechamento de tampões em ao inscrever o usuário - identificação ou senha?
5. Teste um outro bons nome de usuário e senha conhecidos do agente para tentar isolar o problema a uma máquina específica.
6. Verifique o nome de usuário e a senha do agente indo ao CallManager da Cisco. Do navegador, vá a <http://CallMgrIP/ccmuser>. Se o nome de usuário e a senha estão corretos, verifique as próximas etapas para ajudar a pesquisar defeitos o problema: Tente traçar uma movimentação da área de trabalho do agente ao dir da parte de Desktop_cfg no servidor CRS e verificar que é bem sucedido. Verifique que você pode criar um arquivo do agente PC (tenha o acesso de leitura/gravação) em Desktop_cfg \ dobrador do Desktop \ licença no servidor CRS. Se falhado, adicionar o todos usuário à lista da permissão e teste-o (o usuário deve poder escrever ao diretório da licença e o agente deve então início de uma sessão). Se isto não trabalha, ajuste os logs do traço e do recolhimento para o [centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#) para rever.

Ajustes do traço da área de trabalho do agente

Se as etapas acima não resolvem o problema, ajuste os logs do traço e do recolhimento para que o tac Cisco rever.

1. Ajuste o nível de rastreamento a **204** neste arquivo: c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini
2. Ajuste o traço Size= 30000000 do agent.dbg(**opadrão é 300000**):[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000

```
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=30000000
Level=204
```

As mudanças tomam a influência quando a área de trabalho do agente entra. Os arquivos de registro estão no dobrador de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Os arquivos de registro estão copiados igualmente ao dobrador de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\` quando o tamanho do arquivo máximo é alcançado. Capture o `agent.dbg` e arquivos de `agent.log`.

[Informações Relacionadas](#)

- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Edição do Cisco IPCC express - Documentação técnica](#)
- [Edição do Cisco IPCC express - Guias de Troubleshooting](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)