

Automatizando o mapeamento de unidade da parte DESKTOP_CFG no Cisco Agent Desktop para o IPCC expresso

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Material de Suporte](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Soluções](#)

[Crie uma conta de usuário local no servidor Cisco IPCC Express](#)

[Crie um grupo local em um servidor Cisco IPCC Express](#)

[Atribua permissões à parte DESKTOP_CFG](#)

[Crie um arquivo de lote na estação de trabalho de Cisco Agent Desktop](#)

[Edite a política de grupo de estação de trabalho](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece um método para que os administradores de sistema automatizem a restauração do mapeamento de unidade necessário para os agentes que usam o Cisco Agent Desktop dentro de um ambiente da edição do Cisco IPCC express.

Note: Este documento supõe que o servidor IPCC Express está instalado na configuração de servidor do grupo de trabalho do Microsoft Windows 2000 do padrão, e o Cisco Agent Desktop está instalado como uma estação de trabalho dentro de um domínio do Windows.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Você deve ser familiar com estas exigências:

- A administração de servidor do Windows 2000
- A administração de Windows 2000 Professional
- A administração profissional de Windows XP

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC expressa 3.1(x) e mais atrasado
- Cisco Agent Desktop
- Profissional do Microsoft Windows 2000

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.

Material de Suporte

Em um ambiente IPCC express Cisco, a instalação padrão do server para trabalhos em rede é uma configuração de servidor do grupo de trabalho autônoma do Windows 2000. Como parte das operações normal, o fazer logon das janelas de agentes exige uma parte persistente da rede nomeada DESKTOP_CFG no servidor IPCC Express restaurado antes do fazer logon do Cisco Agent Desktop. Este mapa compartilhado é conseguido se os agentes têm credenciais de uma conta de usuário local no servidor IPCC Express.

A instalação do servidor do grupo de trabalho significa que as credenciais desta conta de usuário local não estão sincronizadas com as políticas de domínio corporativo de agente, incluindo senhas. A fim simplificar a administração, todos os agentes podem usar as mesmas credenciais da conta de usuário local no servidor IPCC Express, para aceder à parte da rede. A administração de simplificação mais adicional é conseguida se um arquivo de lote é executado no tempo do fazer logon de Windows, para traçar a esta parte da rede.

Convenções

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

Problema

O mapeamento de unidade para os agentes que usam o Cisco Agent Desktop dentro de um ambiente de IPCC express não é automatizado.

Soluções

As soluções para esse problema estão explicadas em detalhes abaixo.

Crie uma conta de usuário local no servidor Cisco IPCC Express

1. No servidor IPCC Express, clique o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Gerenciamento de Computador**.
2. Selecione e clicar com o botão direito a **pasta de usuários**.
3. Selecione o **novo usuário**.

4. Datilografe o seguinte, segundo as indicações do screen shot [abaixo](#).
User Name: ipccuser
Senha: [obscured]
Confirme a senha: [obscured]
O usuário não pode mudar a senha
A senha nunca

expira

5. O clique cria > próximo.

[Crie um grupo local em um servidor Cisco IPCC Express](#)

1. No servidor IPCC Express, clique o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Gerenciamento de Computador**.
2. Da gerente de computação, expanda **usuários locais e grupos**.
3. Selecione e clicar com o botão direito o dobrador dos **grupos**.
4. Selecione o **grupo novo**.
5. Datilografe o seguinte, segundo as indicações da [janela do grupo nova](#). Nome do

New Group ? X

Group name: IPCCGroup

Description: Group for IPCC Agents

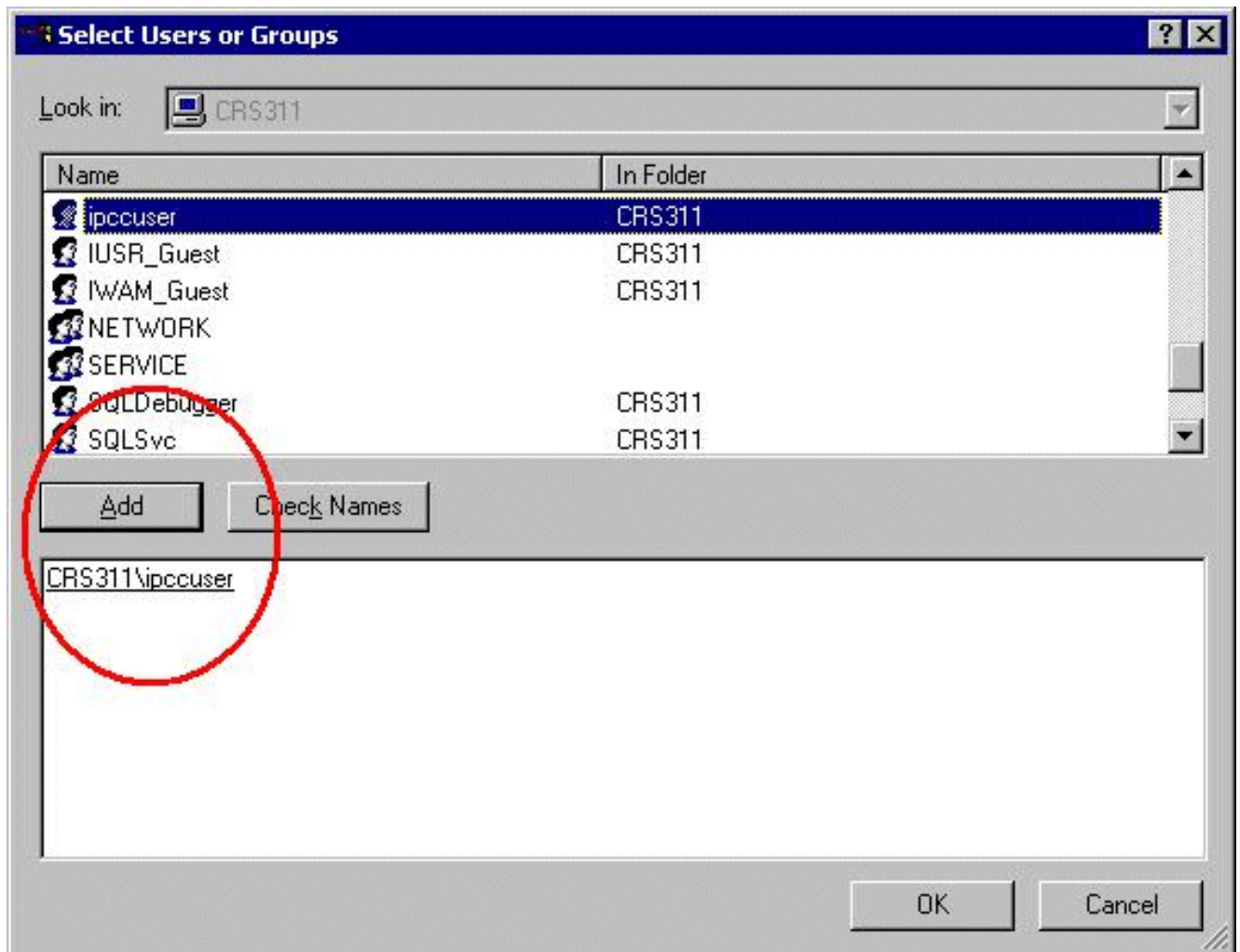
Members:

Add.. Remove

Create Close

grupo

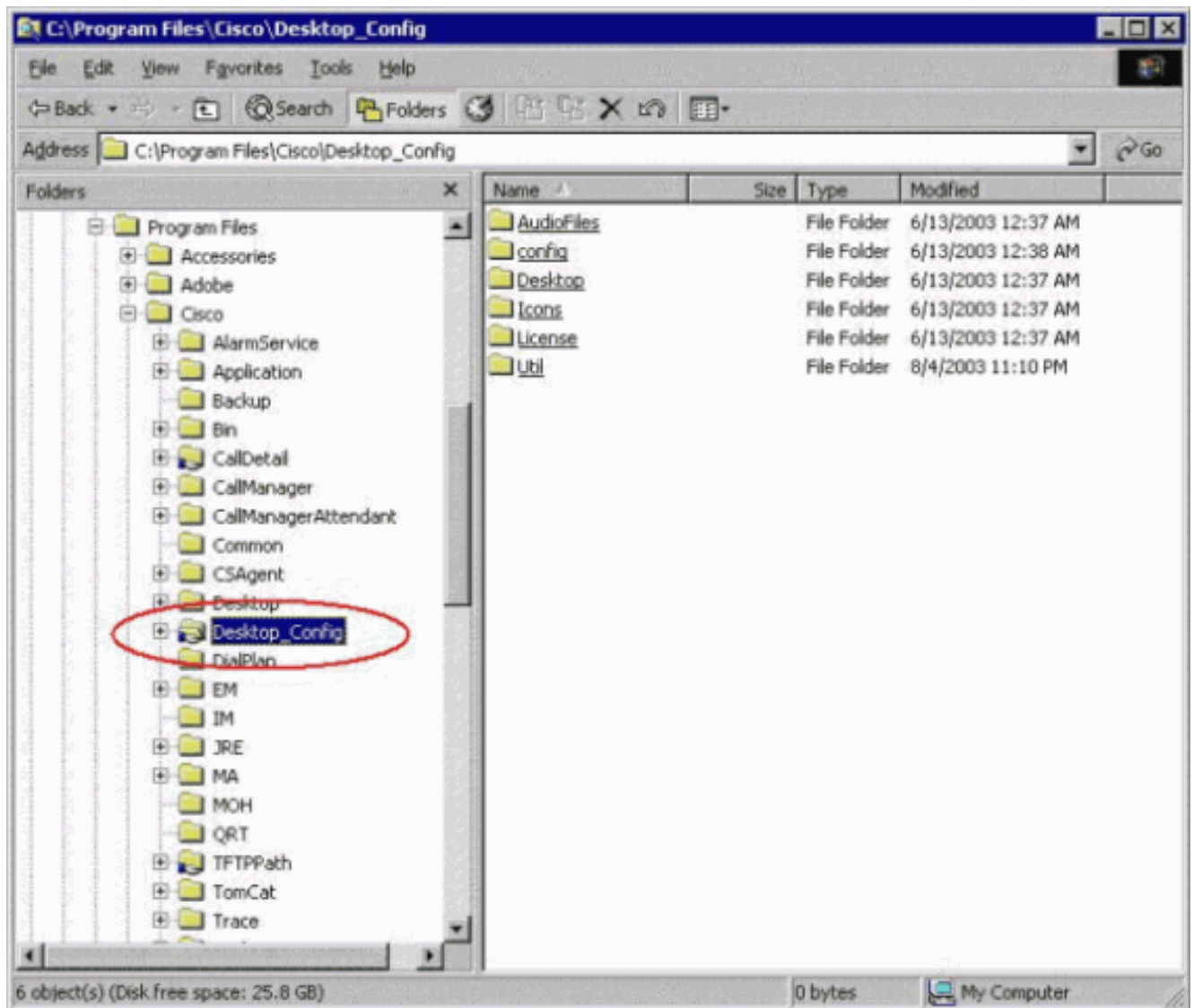
6. Clique em Add.
7. No indicador [seleto dos usuários ou de grupos](#), encontre o username do Cisco Agent Desktop e o clique atribuídos **para adicionar**.



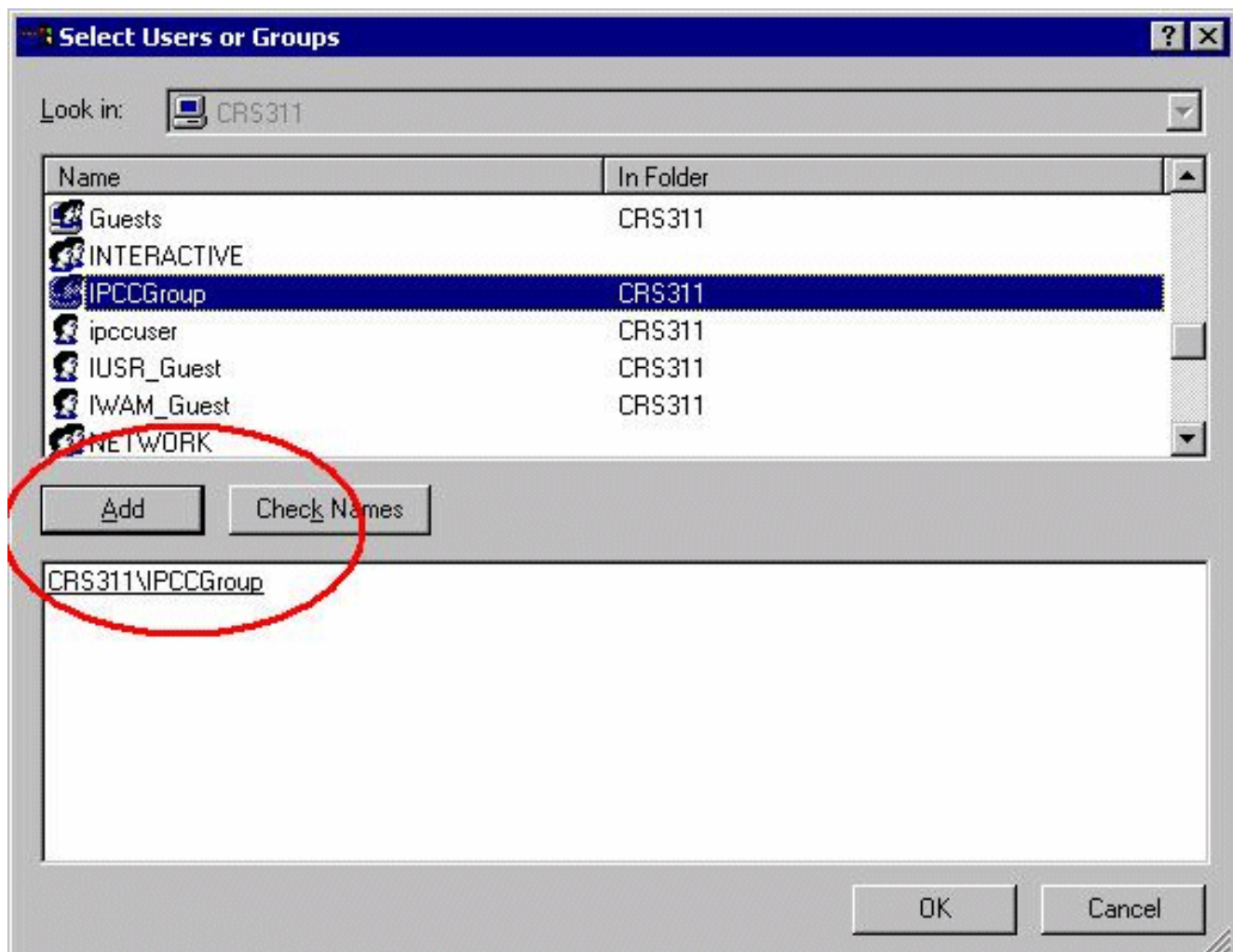
8. Click **OK**.
9. O clique **cria**, para terminar.

[Atribua permissões à parte DESKTOP_CFG](#)

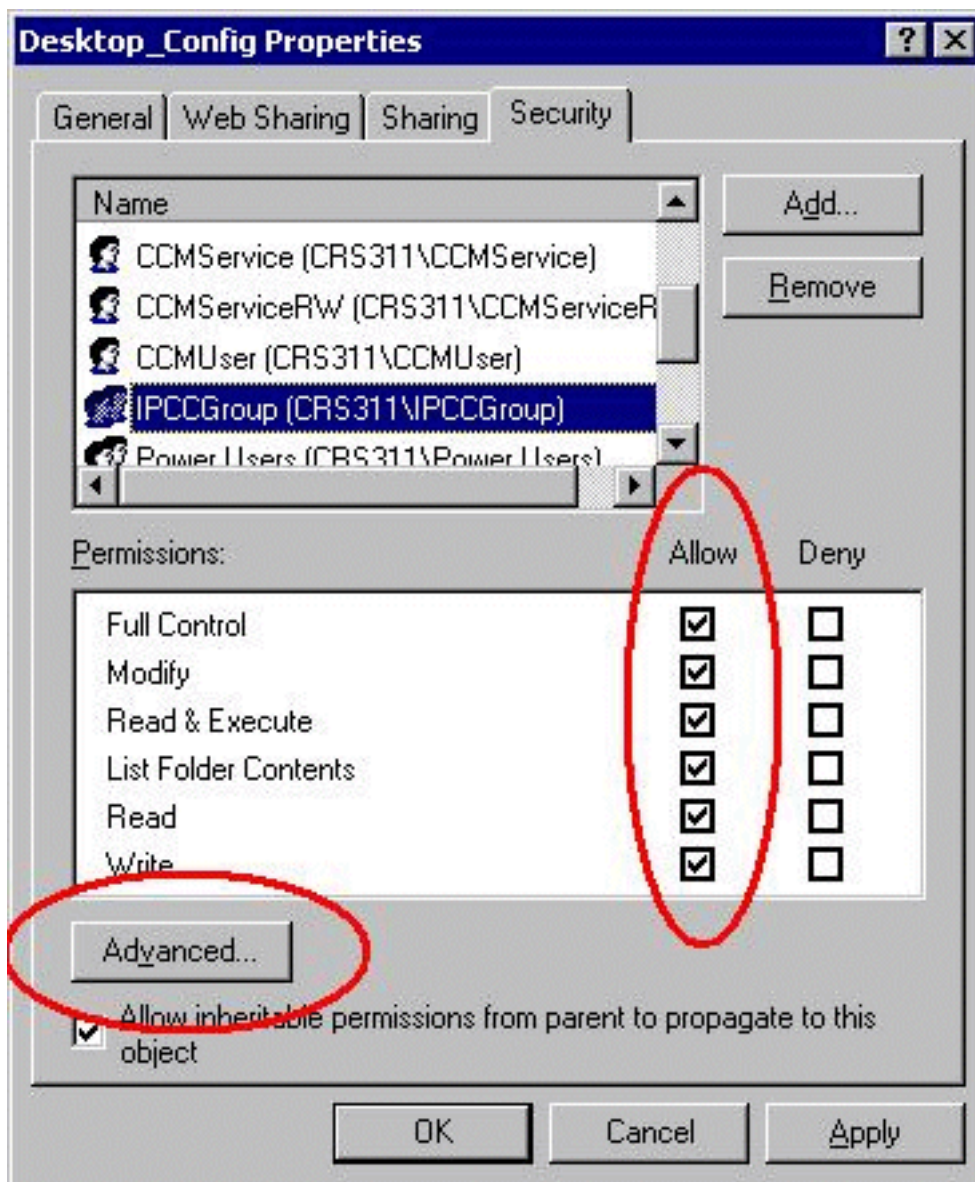
1. No desktop de servidor IPCC express, clicar com o botão direito o **meu computador**.
2. Seletor **explore**.
3. Quando a janela do Windows Explorer abre, expanda o dobrador de `c:\Program Files\Cisco`.
4. Clicar com o botão direito o dobrador de `Desktop_Config`, como mostrado [abaixo](#).
5. Selecione Properties.
6. Clique na guia Security.
7. Clique em
Add.



8. Na caixa de diálogo **seleta dos usuários ou dos grupos**, encontre o grupo apropriado.
9. O clique **adiciona**, segundo as indicações do seguinte [indicador](#).

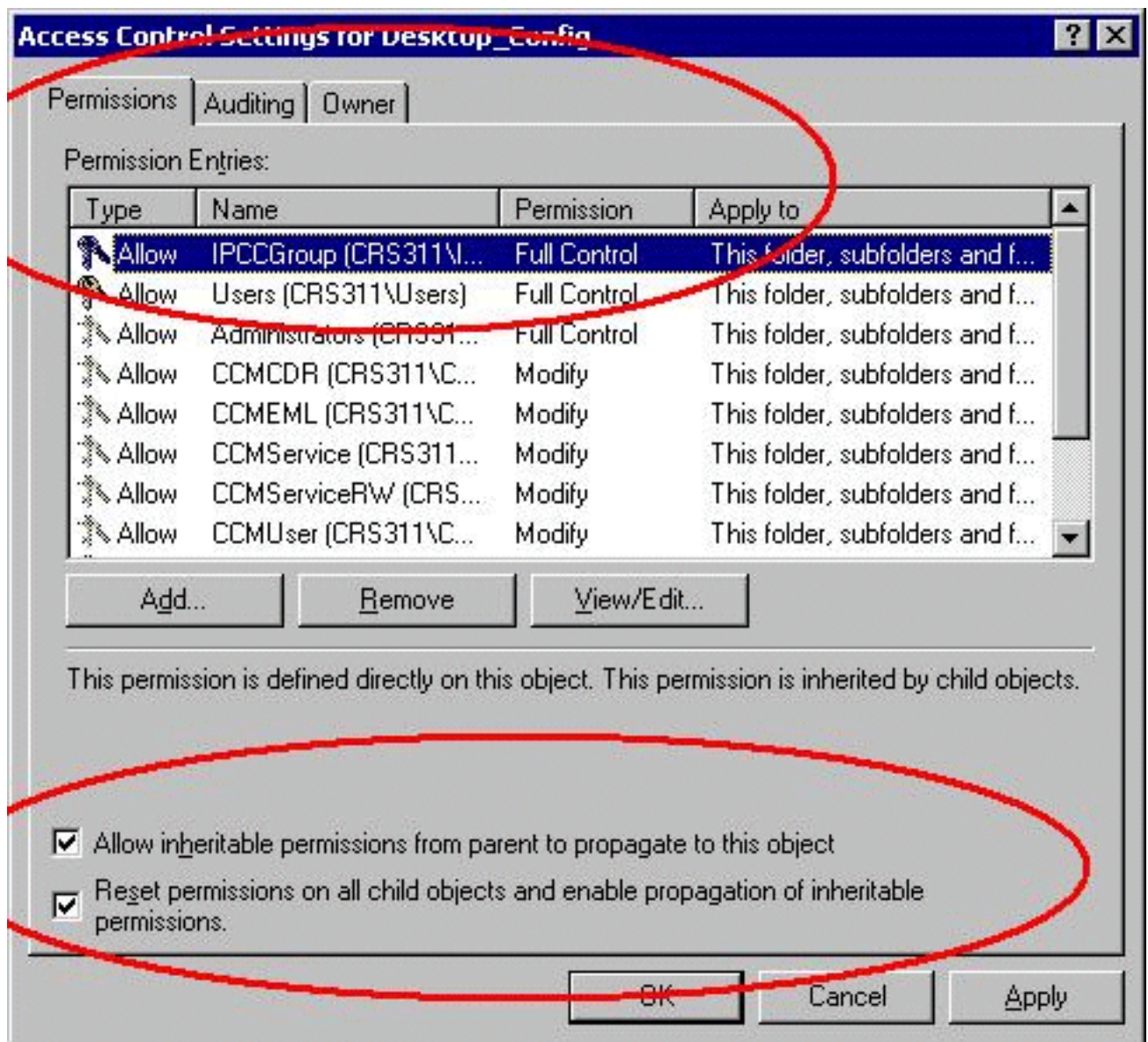


10. Clique a **APROVAÇÃO**, para retornar à caixa de diálogo das propriedades.
11. Clique a caixa de seleção do **controle total**, segundo as indicações da [janela Propriedades de Configuração da Área de](#)



Trabalho.

12. Clique em Apply.
13. Clique **avancado**.
14. Na caixa de diálogo das entradas de permissões, selecione o grupo apropriado, como mostrado sob entradas de permissão, [abaixo](#), e verifique caixas para ver se há as **permissões hereditárias reservar do pai propagar a este objeto e restaurar permissões em todos os objetos da criança e permitir a propagação de permissões herdáveis**.



15. Clique em Apply.

16. **APROVAÇÃO** do clique a fechar-se.

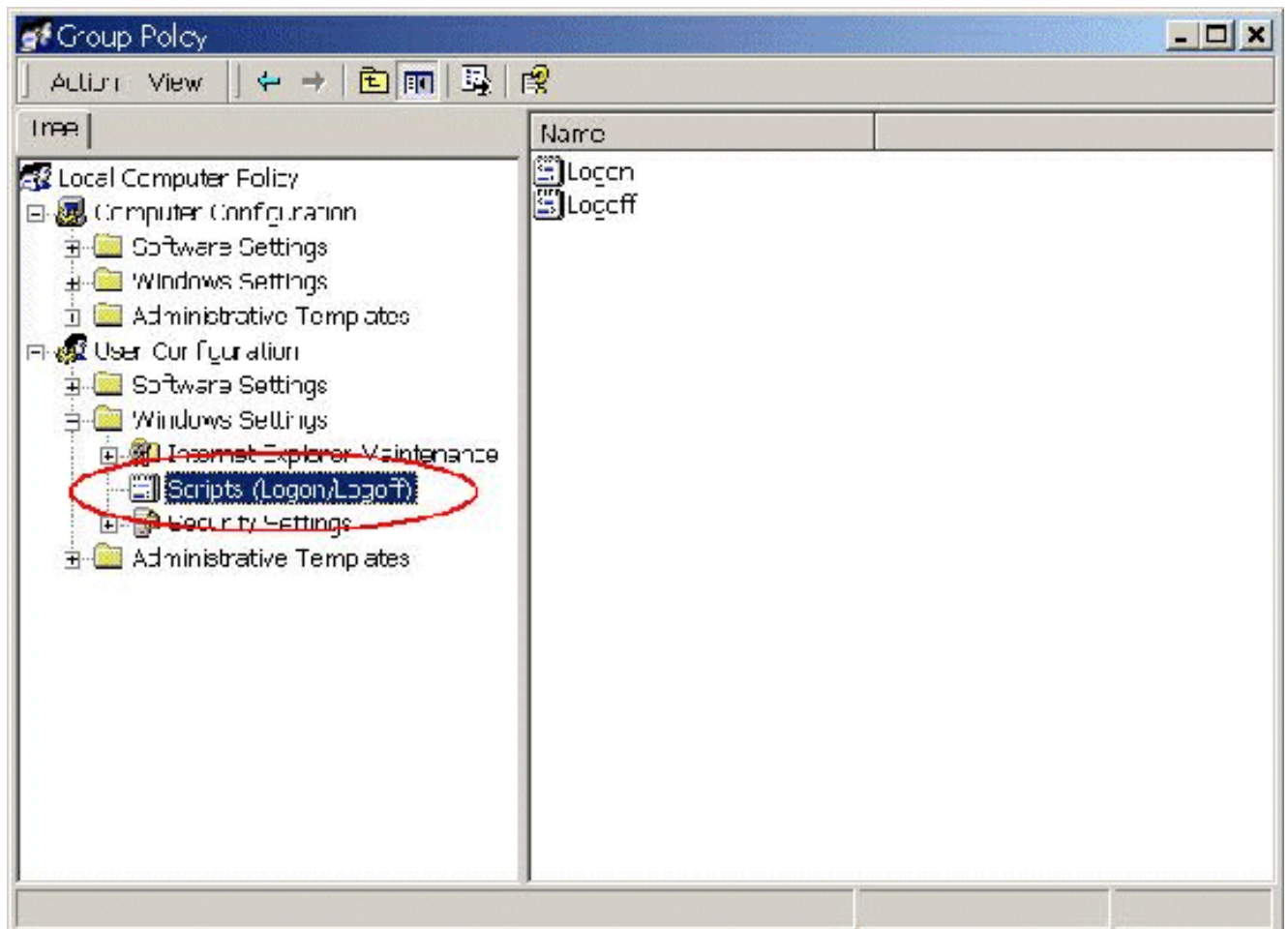
[Crie um arquivo de lote na estação de trabalho de Cisco Agent Desktop](#)

1. Crie um arquivo de texto na estação de trabalho de Cisco Agent Desktop que está sempre na rede com a seguinte sintaxe:

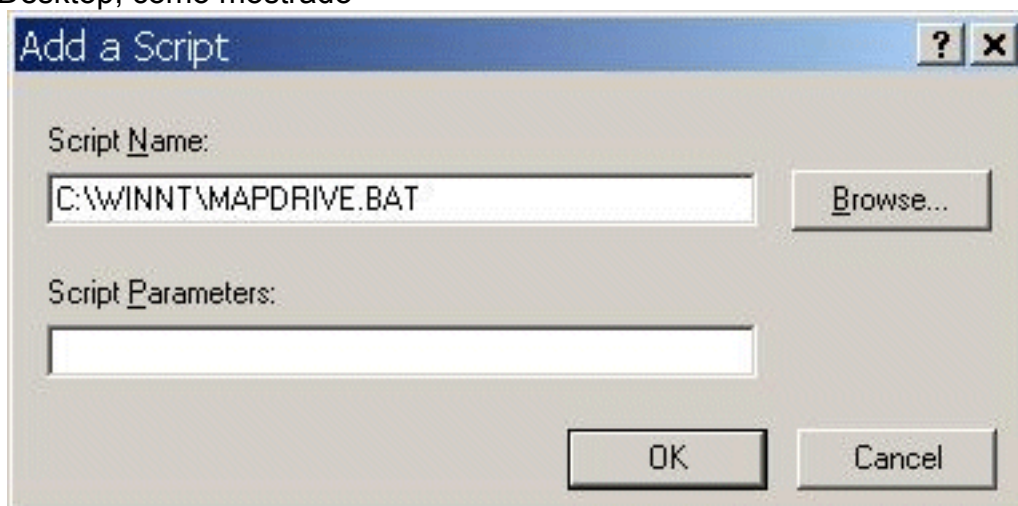
```
net use <x>: \\<servername>\DESKTOP_CFG <pwd> /user:<user>
```
2. Salvar este arquivo como um arquivo de lote no **C** da máquina: **conduza**, ou em algum lugar fácil encontrá-la (por exemplo: c:\WINNT\mapdrive.bat).

[Edite a política de grupo de estação de trabalho](#)

1. Abra um comando prompt, **Iniciar > Executar** do clique.
2. Na caixa de diálogo da corrida, datilografe `gpedit.msc`.
3. O clique **entra**, os indicadores da [janela de editor de política do grupo](#).

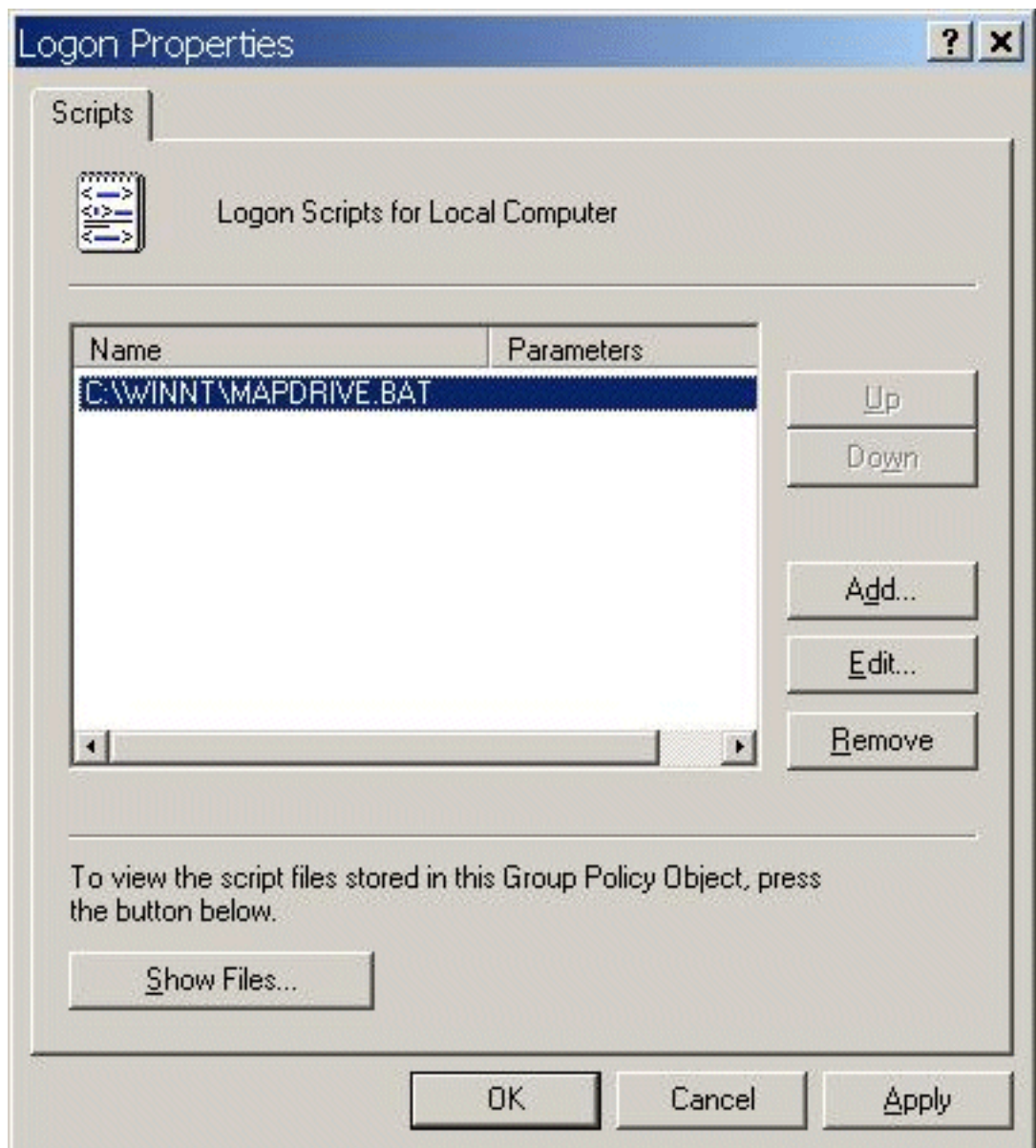


4. Sob a configuração do usuário, expanda ajustes de Windows e selecione **scripts (fazer logon/fazer logoff)**.
5. Fazer duplo clique o ícone do **início de uma sessão** à direita.
6. O clique **adiciona a um** script novo do início de uma sessão.
7. Consulte para o arquivo de lote criado na seção acima **criam o arquivo de lote no Cisco Agent Desktop**, como mostrado



[abaixo.](#)

8. Click **OK**. **Note:** Observe a lista de script no seguinte



[indicador](#).

9. Click **OK**.

10. Feche o **editor de política do grupo**.

11. Reinicie a estação de trabalho e a política aplica-se.

Quando você registra na rede outra vez, as movimentações devem traçar.

Note: Se a rede não está disponível, a movimentação não traça.

[Informações Relacionadas](#)

- [Edição do Cisco IPCC express - Referências técnicas](#)
- [Configurando rastreamentos do Cisco CallManager para o TAC](#)
- [Casos de TAC AVVID: Recolhendo a informação de Troubleshooting](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)