

Falha entrar a Cisco IPCC expresso após ter reconstruído o servidor Cisco IPCC Express

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Sintoma](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual o agente de Cisco IP Contact Center (IPCC) não entra a Cisco IPCC expresso depois que o servidor Cisco IPCC Express é reconstruído.

Antes de Começar

Convenções

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

Pré-requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

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

- CallManager da Cisco 3.2.x
- Cisco IPCC 3.x expresso

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.

Sintoma

Depois que o servidor Cisco IPCC Express é reconstruído, os agentes com atributos do **administrador** não autenticam. Quando uma tentativa de registrar no servidor IPCC Express é feita, o agente recebe este [Mensagem de Erro](#).

Figura 1: Falha autenticar

Resolução

Quando o servidor Cisco IPCC Express é reconstruído, os agentes com atributos do **administrador** estão perdidos. Você deve atribuir os atributos do **administrador do agente**. O procedimento é o seguinte:

1. Rebatize `ccndir.ini` que é ficado situado em `C:\WINNT\system32\ccn` a `ccndir.ini.old`. **Nota:** `C` : representa a movimentação onde Cisco IPCC expresso é instalado sobre.
2. Selecione Start (Iniciar) > Programs (Programas) > Cisco CRA Admnistrador (Administrador CRA Cisco) > Application Administrator (Administrador de Aplicativo) A [Figura 2](#) é exibida. **Figura 2: A administração do Customer Response Applications -- Autenticação**
3. Incorpore a identificação de usuário padrão, o **administrador** e a senha padrão, **ciscocisco**. A [Figura 3](#) é exibida. **Figura 3: A administração do Customer Response Applications**
4. **Ferramentas do clique.**
5. Selecione a **manutenção do usuário** na caixa suspensa. [Figura 4](#) aparece. **Figura 4: A administração do Customer Response Applications -- Manutenção do usuário**
6. Na caixa de lista de **CMUsers**, selecione um usuário disponível do CallManager da Cisco.
7. Clique a seta direita para mover esse usuário para a caixa de lista do administrador de CRA/supervisor. Uma etiqueta que identifique o usuário enquanto um administrador segue agora o nome de usuário, segundo as indicações da [figura 5](#). **Figura 5: A administração do Customer Response Applications -- Manutenção do usuário**
8. Clique a **atualização** para terminar o processo de manutenção do usuário e para inicializar a configuração e os perfis do repositório.

Depois que o procedimento acima está completo, os agentes com atributos do **administrador** podem entrar com sucesso ao servidor Cisco IPCC Express.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)