

O usuário administrador não pode fazer o login na página de administração do CRA

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Incapaz de Fazer Login na Página Cisco CRA Administration Como Usuário Administrador](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Mensagem de Erro ASP 0113 Script Timed Out](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

["I/O AXL Error" ao Acessar a Página CRA AppAdmin](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[A página de admin do App UCCX não carrega e indica a página em branco](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[UCCX instalam - Anule o diálogo do página da web](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: A página não pode ser indicada](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: A utilidade da atualização é incapaz de ler o arquivo profile.ini.](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve a incapacidade de o usuário administrador fazer login na página Cisco Customer Response Application (CRA) Administration. O problema ocorre quando o usuário instala, reinstala ou recria o servidor Cisco Customer Response Solutions (CRS) e tenta fazer login com a senha padrão, ciscocisco. Este documento igualmente fornece uma ação alternativa

ao problema em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

Nota: No CRS, o nome de usuário padrão é Administrator, e a senha padrão é ciscocisco. Ambos diferenciam maiúsculas e minúsculas.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC Express Edition versão 3.x e posterior
- Cisco CallManager versão 3.x e posterior

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

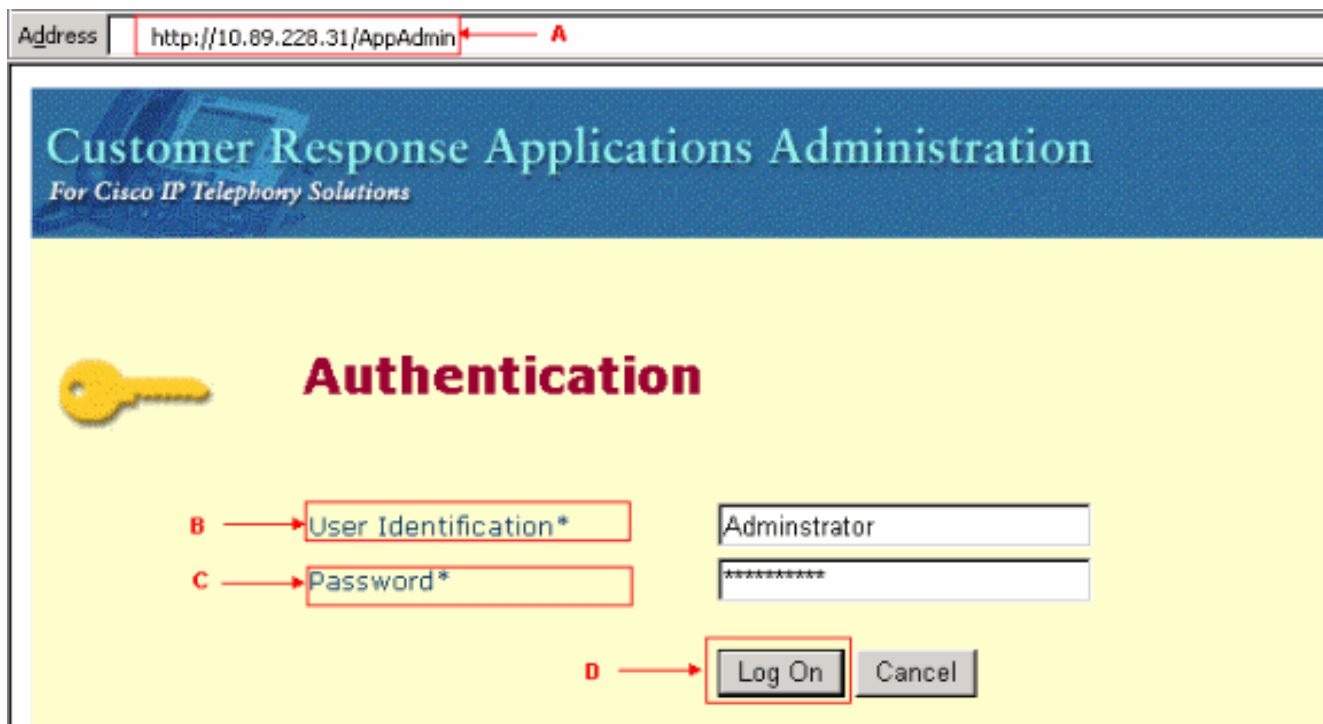
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Incapaz de Fazer Login na Página Cisco CRA Administration Como Usuário Administrador

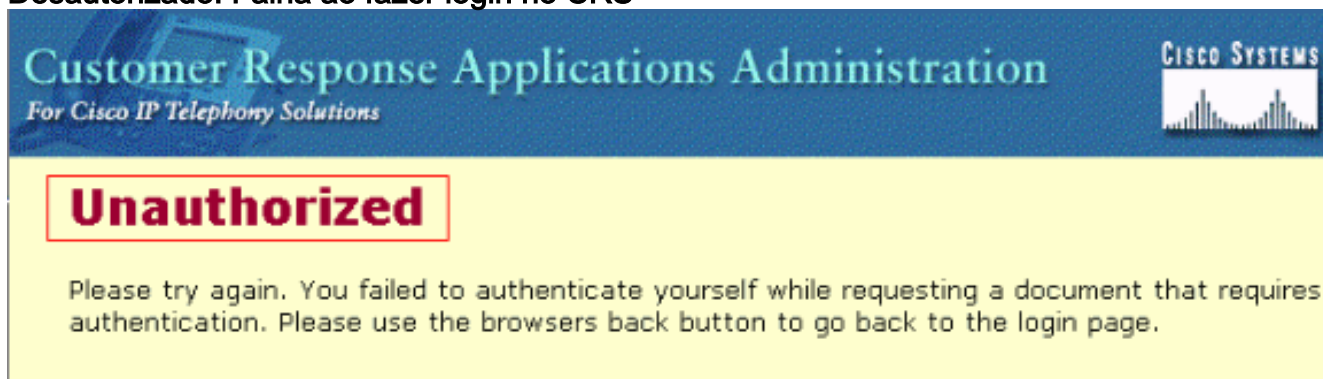
Problema

Depois de instalar, reinstalar ou recriar o servidor Cisco CRS, você não consegue fazer login na página Cisco CRA Administration como usuário administrador. Esta é a sequência de operações para a falha no login:

1. Abra o Internet Explorer (IE).
2. Digite **http://<CRS Server Name>/AppAdmin** no campo de endereço da janela do navegador (veja a seta A na [Figura 1](#)). Aqui, **<CRS Server Name>** pode ser o endereço IP do servidor CRS ou um nome de servidor CRS válido que o servidor do Serviço de Nome de Domínio (DNS, Domain Name Service) possa resolver. **Nota:** Um método alternativo para acessar a página CRA Administration é selecionar **Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Application Administrator** no servidor CRS. **Figura 1 – Autenticação**



3. Digite **Administrator** no campo User Identification (veja a seta B na [Figura 1](#)).
4. Digite **ciscocisco** no campo Password (veja a seta C na [Figura 1](#)). **Nota:** A senha padrão do usuário administrador é ciscocisco.
5. Clique em **Log On** (veja a seta D na [Figura 1](#)). O login na página CRA Administration falha, e a página Unauthorized é exibida (veja o retângulo vermelho na [Figura 2](#)). **Figura 2 – Desautorizado: Falha ao fazer login no CRS**



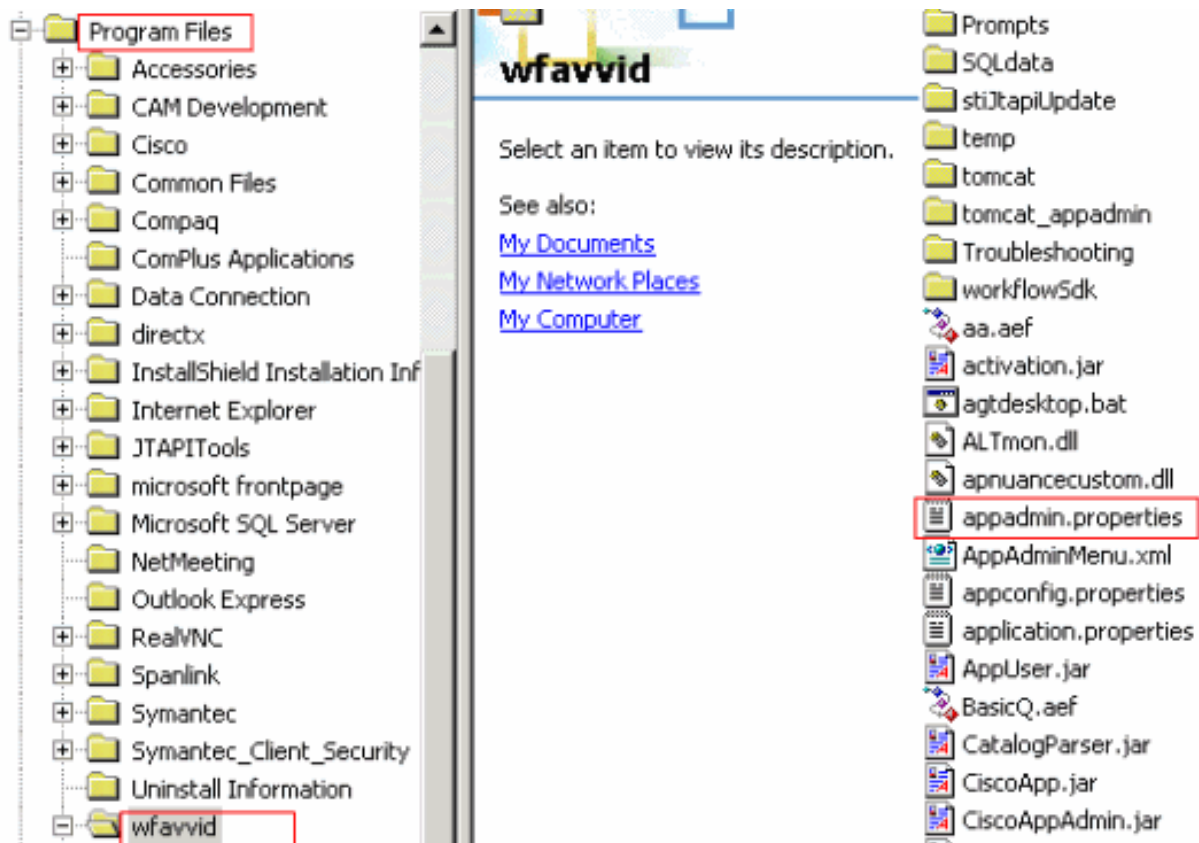
[Solução 1](#)

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Renomeie o arquivo **ccndir.ini** localizado na pasta C:\winnt\system32\ccn.
2. Ajuste a entrada de com.cisco.wf.ad min.installed a False no arquivo appadmin.properties que reside no **dobrador de** C:\Program Files\wfavvid.

Então siga estes passos:

1. Navegue até a pasta C:\winnt\system32\ccn.
2. Rebatize **ccndir.ini** a **old.ccndir.ini** or any o **outro nome** que você seleciona.
3. Navegue até a pasta C:\Program Files\wfavvid.
4. Encontre o **arquivo appadmin.properties** (veja [Figure 3](#)). **Figura 3 – Localize o arquivo appadmin.properties**



5. Edite o arquivo **appadmin.properties** com um processador de texto como o Bloco de Notas.
6. Ajuste a **entrada de com.cisco.wf.ad min.installed** no arquivo **appadmin.properties** a falso (veja a seta A em [Figure4](#)). **Figura 4 – Modifique o arquivo appadmin.properties**

```

appadmin.properties - Notepad
File Edit Format Help
#@ Automatically saved by class com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#@ Mon Nov 21 13:34:23 CST 2005
#max number of skills that can be configured in ICD
icd.maxskills=150
#max number of CSQs that can be configured in ICD
icd.maxesd=100
#max file size that can be uploaded in Mega Bytes
fileupload.maxsize=5
#max number of skills that can be assigned to a CSQ in ICD
icd.maxcsqskills=50
icd.cad.download.agent.installfile=InstallManager
#number of agents that can show up in User Maintenance page
setup.maxusers=75
#Automatically saved by com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#Thu Jun 07 10:14:58 PDT 2001
#Appadmin install flag that is used to see if setup is done or not
com.cisco.wf.admin.installed=false ← A
icd.cad.download.adminsupervisor.installfile=InstallManager -f
icd.cad.download.fileprotocol=\\\\
#max number of skills that can be assigned to an agent in ICD
icd.maxagentskills=50
icd.cad.download.adminsupervisor.installfileoptions=AdvancedManager.cfg
icd.cad.download.path=\\DESKTOP_CFG\\desktop\\
#to determine whether to convert hostname to ip address
#True means convert host to ip
appadmin.hosttoip=true
jtapi.version=Cisco JTAPI version 2.1(0.12) Release

```

7. Salve e feche o arquivo. O problema não ocorrerá mais depois que você concluir este procedimento.
8. Selecione **Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Application Administrator** no servidor CRS para iniciar o Application Administrator e faça login como usuário

administrador com a senha ciscocisco. Agora o login é realizado com êxito. **Nota:** Se você não for capaz de acessar a página CRA Administration depois de trocar o endereço IP do Cisco CallManager, será preciso atualizá-lo na CRS Serviceability Utility. Refira a *seção de informação de atualização do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de Cisco CR do [4.1\(1\) do guia da administração Cisco CRS](#)* para a informação.

Solução 2

Se a configuração inicial do cluster já tiver sido concluída com os usuários administradores do CRS configurados e se você não possuir seus nomes de usuário ou suas senhas, siga estes passos:

1. Acesse o LDAP (Active Directory ou DC Directory).
2. Mova a barra de rolagem para baixo até `ou=Cisco`, `ou=CCN Apps`, `ou=configurations`, `ou=<profilename>._$$CRS40$$`, `ou=usergroup.xxxx`.
3. No painel da direita, clique com o botão direito em **users? array** e escolha Properties. No campo value, deve haver uma lista de usuários administradores ou supervisores do CRS. Os usuários listados com o sufixo **(1)** são considerados administradores do CRS. **Nota:** Os usuários listados com o sufixo **(2)** são considerados supervisores.
4. Use uma das contas de usuários administradores para fazer login no AppAdmin. Se você não possuir a senha, restaure-a com o CCMAAdmin ou o Active Directory.

Mensagem de Erro ASP 0113 Script Timed Out

Problema

Quando você tenta fazer login na página CRA AppAdmin, esta mensagem de erro é exibida: Active Server Pages error ASP 0113. Script timed out. Esse problema ocorre quando o endereço IP do Cisco CallManager foi trocado recentemente, mas o arquivo `ccndir.ini` no cliente do CRA ainda indica o endereço IP antigo.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Verifique e/ou altere o arquivo `ccndir.ini` localizado no diretório `c:\Winnt\system32\ccn` no desktop do cliente. Use o endereço IP correto do Cisco CallManager para a propriedade LDAPURL, conforme mostrado:



```
ccndir.ini - Notepad
File Edit Format Help
# USERINFOBASE for profiles
USERINFOBASE "ou=user_info, ou=CCN, o=cisco.com"*****
# SYSTEM PROFILEBASE for profiles
SYSTEMPROFILEBASE "ou=systemProfile, ou=CCN, o=cisco.com"*****
# Directory Server URL
LDAPURL "ldap://10.10.10.10:8404,ldap://10.10.10.11:8404,ldap://10.10.10.12:8404"*****
```

2. Depois de fazer as alterações, reinicie o IIS Service.

[“I/O AXL Error” ao Acessar a Página CRA AppAdmin](#)

Problema

Você recebe um destas Mensagens de Erro (que está seguido por uma tela em branco) quando você entra à página CRA appadmin:

I/O AXL error

OU

URL /j_security_check

Quando você tentar entrar à interface da WEB UCCX, os tempos do aplicativo para fora com esta mensagem: O tempo da operação AXL para fora, tenta por favor outra vez. Use o botão Back Button do navegador para ir para trás à página da autorização.

Solução 1

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. No servidor CRS, vá até C:\Program Files\wfvavid\ e clique duas vezes no arquivo **cet.bat**.
2. Clique o **nenhum** quando o aviso aparece.
3. Clicar com o botão direito o objeto de **AppAdminSetupConfig** no painel esquerdo, e escolha a opção da **criação**.
4. Clique em **OK**.
5. Na nova janela, clique na guia com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.
6. Escolha **Fresh Install** na lista suspensa para trocar o valor de Setup State.
7. Clique em **OK**.
8. Depois que você cria o objeto de *AppAdminSetupConfig*, entre com o *administrador* e a senha ciscocisco do nome de usuário, e execute a instalação outra vez.

Solução 2

Reinicie o serviço de Tomcat da linha de comando ssh. A fim usar o console nas comunicações unificadas servidor do gerenciador, início de uma sessão de Cisco e datilografar este comando: **reinício Cisco Tomcat do serviço dos utils**.

[A página de admin do App UCCX não carrega e indica a página em branco](#)

Problema

A página de admin do App UCCX não carrega e indica uma página em branco.

Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Certifique-se de que o IIS e os serviços WWW estão sendo executado.

2. Suprima do dobrador do **appadmin** neste lugar: `_appadmin \ webapps de C:\ProgramFiles\wfvavid\tomcat`
3. Reinicie o serviço unificado Cisco CCX Node Manager da ferramenta do serviço de Windows.

[UCCX instalam - Anule o diálogo do página da web](#)

[Problema](#)

Durante a instalação inicial de UCCX v7.0.1, uma janela pop-up vazia do diálogo do página da web aparece na parte superior da tela junto com de “uma mensagem do pedido Axlhandler” na parte inferior ao alcançar Cisco unificou a página de configuração CM. Também, o usuário vê somente o editor na caixa disponível do gerenciador de CTI.

[Solução](#)

A causa do erro é porque a utilidade AXL é projetada em tal maneira que você deve atribuir o papel de usuários admin do padrão CCM ao grupo de usuário para a autenticação a fim aceder à utilidade API AXL. A fim resolver a edição, adicionar o papel AXL admin no CallManager da Cisco ao usuário AXL.

[Erro: A página não pode ser indicada](#)

[Problema](#)

A página appadmin indica a `página não pode ser mensagem indicada` no navegador. Ao reiniciar o serviço de publicação mundial, obtém colada em parar o estado.

[Solução](#)

A fim resolver esta edição, execute estas etapas:

1. Abra o internet explorer e o tipo `http://crsIPAddress:6293/appadmin/`.
2. Entre ao AppAdmin, e vá à página de Control Center.
3. Escolha o **botão de rádio de processo da administração de CRS**, e clique o **reinício**.
4. Retire o navegador e lance o menu do AppAdmin normalmente desde o início.

Também, refira [CSCsu22366](#) ([clientes registrados somente](#)) para mais detalhes.

[Erro: A utilidade da atualização é incapaz de ler o arquivo profile.ini.](#)

[Problema](#)

O usuário é incapaz de alcançar o aplicativo e este Mensagem de Erro é recebido:

```
"The Update Utility is unable to read the profile.ini file. Please check that it exists."
```

Solução

A causa deste erro é o arquivo corrompido profile.ini.

A fim resolver este erro, termine estas etapas:

1. Vá a todo o server de trabalho, copie o arquivo profile.ini do **trajeto de C:\Program Files\wfaavid\ClusterData**, e substitua o arquivo corrompido.
2. Uma vez que o arquivo corrompido é substituído, recarregue o server.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)