

Pesquise defeitos edições do Portal de gerenciamento Cisco Unified Contact Center

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: O agente selecionado não podia ser atualizado](#)

[Solução](#)

[Incapaz de salvar o ID do agente](#)

[Solução](#)

[Erro: Uma exceção não manejada ocorreu durante a execução do pedido atual da Web](#)

[Solução](#)

[O CCMP relata grupos CredentialRetrieval da migração do server a 1](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Os nomes de usuário que contêm “ ” do relevo são substituídos com “do corte traseiro \”](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Uma exceção de base de dados ocorreu](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O Portal de gerenciamento Cisco Unified Contact Center (CCMP unificado) é um aplicativo de gerenciamento com base em navegador projetado para o uso dos administradores de sistema, dos utilizadores empresariais, e dos supervisores do centro de contato. É uma plataforma densa, multi-tenanted do abastecimento que cubra o equipamento do centro de contato. Este documento fornece a informação em como resolver algum se as edições relativas a Cisco unificaram o CCMP.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada no Portal de gerenciamento Cisco Unified Contact Center 7.5(1).

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.

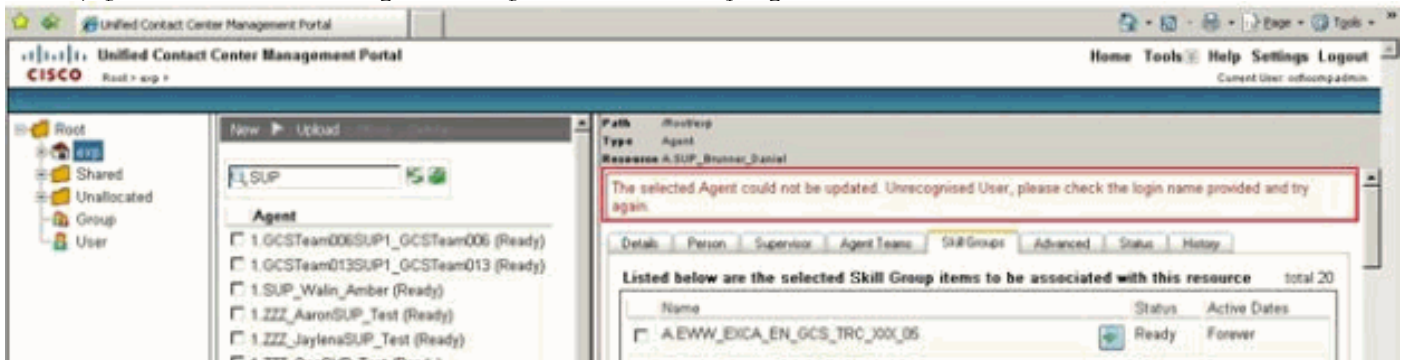
Convenções

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

Erro: O agente selecionado não podia ser atualizado

O usuário do supervisor existe no diretório ativo e pode ser editado no gerente da configuração de ICM. Contudo, o problema é a incapacidade editar no CCMP unificado. Quando você tenta editar um agente do supervisor no CCMP, este erro está recebido:

The selected agent could not be updated. Unrecognized user, please check the login name provided and try again.



Solução

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. Do gerenciador de configuração CCMP sob **servidores de conexão**, o clique **CICM edita**.
2. Clique o botão do **mapeamento do diretório ativo configurar**. A janela de diálogo do **diretório ativo da consulta** é indicada. Isto é usado para provision os usuários de domínio que são exigidos para sociedades do supervisor. O usuário de domínio deve ser um membro do diretório ativo do domínio. **Controlador de domínio A** — Dê entrada com o nome do controlador de domínio. **Controlador de domínio B** — Dê entrada com o nome do controlador de domínio do lado B se presente. **Use a autenticação segura** — Selecione esta caixa de seleção a fim entrar ao controlador de domínio como um usuário especificado. **Username** — Dê entrada com o nome do usuário de domínio, tal como CICMSERV \ administrador. **Senha** — Incorpore a senha de usuário de domínio.
3. O clique **refresca**.
4. Navegue ao dobrador do **diretório ativo** que corresponde ao exemplo unificado ICME.

5. Clique a **APROVAÇÃO**, e **APROVADO** outra vez salvar o ICME unificado novo.

Incapaz de salvar o ID do agente

Ao tentar configurar o ID do agente, você não pode salvar o ID do agente porque o botão Save Button é desabilitada para fora.

Solução

Verifique se há hidden um caráter ou um espaço no campo de nome sob a aba da pessoa. Se há, você pôde precisar de reenter o nome sem nenhuns espaços ou caracteres especiais a fim resolver a edição.

Erro: Uma exceção não manejada ocorreu durante a execução do pedido atual da Web

Ao tentar abrir o página da web CCMP, este Mensagem de Erro é recebido:

Description: An unhandled exception occurred during the execution of the current web request. Please review the stack trace for more information about the error and where it originated in the code.

Exception Details: Exony.Reporting.Application.ExonyApplicationException:
A connection is not currently available.

Source Error: An unhandled exception was generated during the execution of the current web request. Information regarding the origin and location of the exception can be identified using the exception stack trace below.

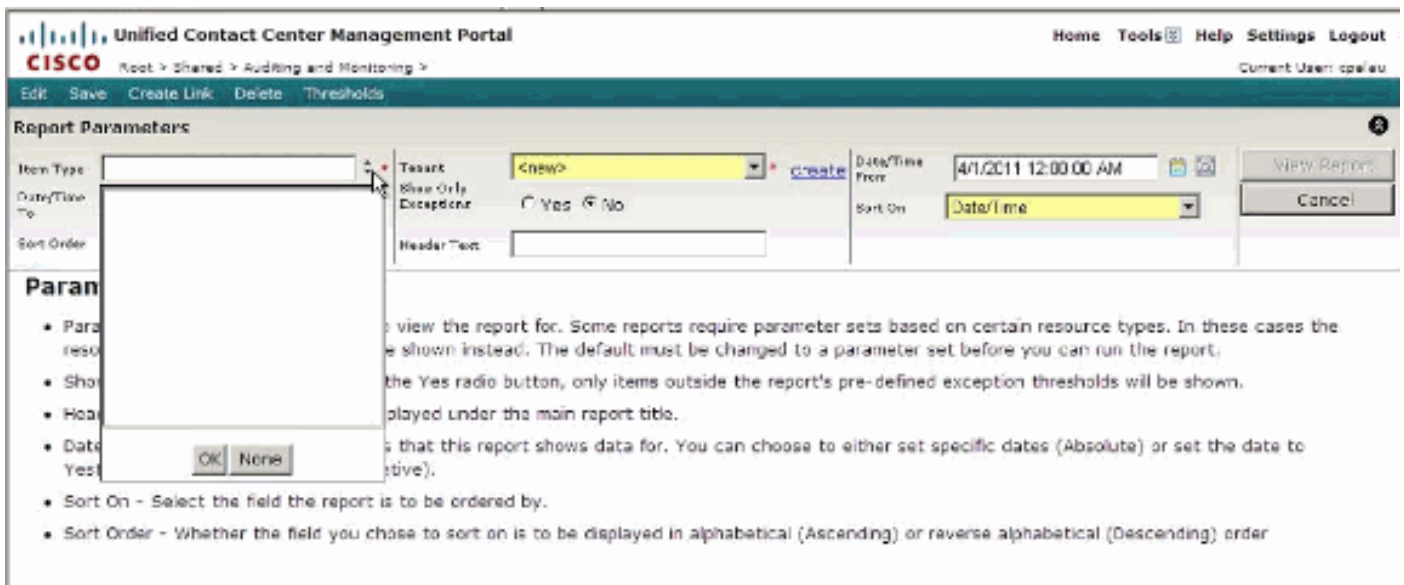
Solução

Esta edição pode ocorrer se você está usando um hostname inválido. A fim resolver a edição, certifique-se de que você usa um hostname válido.

O CCMP relata grupos CredentialRetrieval da migração do server a 1

Problema

Após o melhoramento 8.5(3) à liberação, os artigos não estão obtendo povoados sob os relatórios de detalhes da auditoria. Neste exemplo, o CCMP é promovido a 8.5 e o server do relatório é migrado a um sistema diferente.



Solução

Quando uma base de dados do servidor do relatório for restaurada ou migrada a um outro sistema, depois que restauração/migração que precisa de ser configurada no gerente da configuração do servidor do relatório de modo que a instância de servidor do relatório saiba que base de dados do servidor do relatório para conectar. Uma base de dados do servidor migrada do relatório para a ativação exige às vezes o índice cifrado velho ser suprimida.

Quando de ativação migrado/restaurou o server do relatório, um tem que suprimir do índice cifrado. Então, depois que a configuração do servidor do relatório foi terminada, precisa de ser verificado se CredentialRetrieval é ajustado a 1.

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

- Selecione **CredentialRetrieval, extensão, link, bandeiras, nome do DataSource**. This returned the following results:

```
CredentialRetrievalExtensionLinkFlagsName
1          SQL      NULL 3   Portal
1          SQL      NULL 3   Portal
1          SQL      NULL 3   Portal
1          SQL      NULL 3   Portal
```

Nota: O primeiro valor do campo (CredentialRetrieval) de 1 indica que aquele cada vez que um relatório alcança o base de dados "portal" do DataSource ele pedirá credenciais.

- Este valor está incorreto porque deve dar o acesso aos dados no base de dados portal sem nenhuma necessidade para a autenticação.
- A fim resolver isto, você precisa de executar esta pergunta da atualização:DataSource CredentialRetrieval ajustado da atualização = 4 onde name= "portal"

Nota: Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCty85172](#) (clientes registrados somente).

Os nomes de usuário que contêm "_" do relevo são substituídos com "do corte traseiro \"

Problema

Quando um nome de conta de domínio do supervisor tem um “_” (relevo) no nome, o CCMP rebatiza o nome da conta na página de configuração do supervisor CCMP do agente automaticamente. Isto causa a configuração que você quer mudar neste supervisor para falhar com este Mensagem de Erro: o agente selecionado não podia ser atualizado. O pedido para a permissão da operação falhou - Procura: [Global:], [trajeto:]

Path /Root/caas1/Cisco Day 2
Type Agent
Resource cpalau_test

Details Person **Supervisor** Agent Teams Skill Groups Advanced Status History

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

Login Name * UCCAAS1UK\CPALAU\TEST Find

Save Cancel

Você não pode mudar nenhuma configuração nesse supervisor quando “\” (corte traseiro) que está substituindo o “_” (relevo) está lá.

Solução

Você pode mudar o caráter de volta a um relevo no lado CCMP, mas este reverte de volta a um corte traseiro após 15 minutos (intervalo regular). A fim resolver isto, remova o relevo do username. Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtq91988](#) ([clientes registrados somente](#)), e resolvida na liberação 8.5.2.

Uma exceção de base de dados ocorreu

Quando você tenta fazer todas as mudanças ao equipe de agente ou à área de trabalho do agente, você recebe uma exceção de base de dados A tem o Mensagem de Erro ocorrido. A opção de agente está funcionando corretamente, mas as outras funções não são.

```
A database exception has occurred  
An error has ocured in the application whilst trying to execute an action on the  
database. Please ensure that the database server is operational and is accessible on the  
network. This exception has been logged and will be analysed in due course. We appologise  
for and inconvenience this may have caused.
```

```
The following issue number has been assigned to this  
issue:{97b5b60b-a485-4c80-abb4-6adb4ee69ab9}
```

```
Contact your system's administrator for further assistance.
```

```
The details of the error are as follows:  
The incoming tabular data stream (TDS) remote procedure call (RPC) protocol stream is
```

incorrect. Too many parameters were provided in this RPC request. The maximum is 2100.

Solução

Em várias partes do UI, por exemplo ao atribuir um número discado a e um equipe de agente, as caixas suspensas são usadas para fornecer uma lista de artigos para que o usuário escolha. A fim povoar estas caixas, o server de aplicativo avalia as permissões para que o usuário que fez login estabeleça os artigos que relevantes têm a permissão considerar. Conseqüentemente, se um usuário pode ver 20 números discados baseados em suas configurações de segurança, a seguir uma lista de 20 artigos é fornecida para que escolham de.

Onde um grande número artigos são visíveis a um usuário único, em particular onde estes são contidos em um único dobrador, a seguir na lista torna-se demasiado longo e desconcertante. A exceção considerada neste incidente é gerada quando mais de 2100 artigos estão na lista. No caso deste cliente, têm sobre 2500 números discados e estes são tudo visíveis ao usuário do administrador entrado a, assim provocando a exceção.

Um dos recursos de projeto críticos do CCMP é o uso dos dobradores e da estrutura da Segurança segmentar e dividir dados dentro do sistema. Esta é fornecer a Segurança contra alterações não autorizadas e evitá-la confundir usuários menos conhecedors com os detalhes desnecessários. Usando estas características, você pode controlar os 2500 números discados de modo que os usuários não os ver de uma vez e o UI não apresente uma exceção.

Existem duas maneiras de fazer isso:

- Se o cliente não precisa os usuários de controlar o relacionamento do equipe de agente/número discado, a seguir você pode criar um único dobrador do recipiente sob o inquilino do EE e colocar todos os números discados lá. Então, use os recursos de segurança para assegurar-se de que os usuários não possam ver ou controlar os índices desse dobrador. Quando isto é feito o equipe de agente UI renderá com um vazio alista para a atribuição do número discado.
- Se o cliente prefere permitir que os usuários controlem o relacionamento do equipe de agente/número discado, a seguir precisarão uma estrutura mais complexa do dobrador, com diversos dobradores de contenção, cada um com um pequeno número de números discados. Cada usuário será configurado então com acesso de segurança somente aos dobradores que contêm os números discados que o usuário particular é permitido para controlar, em um ou diversos dobradores. Nenhum usuário poderá ver mais de 2100 artigos, se não o UI indicará o mesmo comportamento da exceção.**Nota:** Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtg10069](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

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