

Не удастся войти в рабочий стол контролера Cisco - идентификатор рабочего стола контролера без группы

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе описывается, почему не удастся выполнить вход с идентификатором Supervisor Desktop ID в Supervisor Desktop в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. В документе предоставляется также правильная конфигурация для устранения этой проблемы.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager версии 3.3(2) с пакетом обновления B (SPB) или более поздний

выпуск

- Cisco IPCC Express версии 3.0(3a) или более поздний выпуск

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Вход в Supervisor Desktop завершается неудачей с двумя разными сообщениями об ошибке.

- ID Supervisor Desktop имеет права **администратора**, сбой входа в систему с этим сообщением об ошибках: `This ID does not have a Supervisor's rights.`

Рисунок 1: Отсутствуют права супервизора



- Если ID Supervisor Desktop имеет права супервизора, сбой входа в систему с этим сообщением об ошибках: `Unable to find this User ID in LDAP.`

Рис. 2: Отсутствующий идентификатор пользователя

Cisco Supervisor Desktop



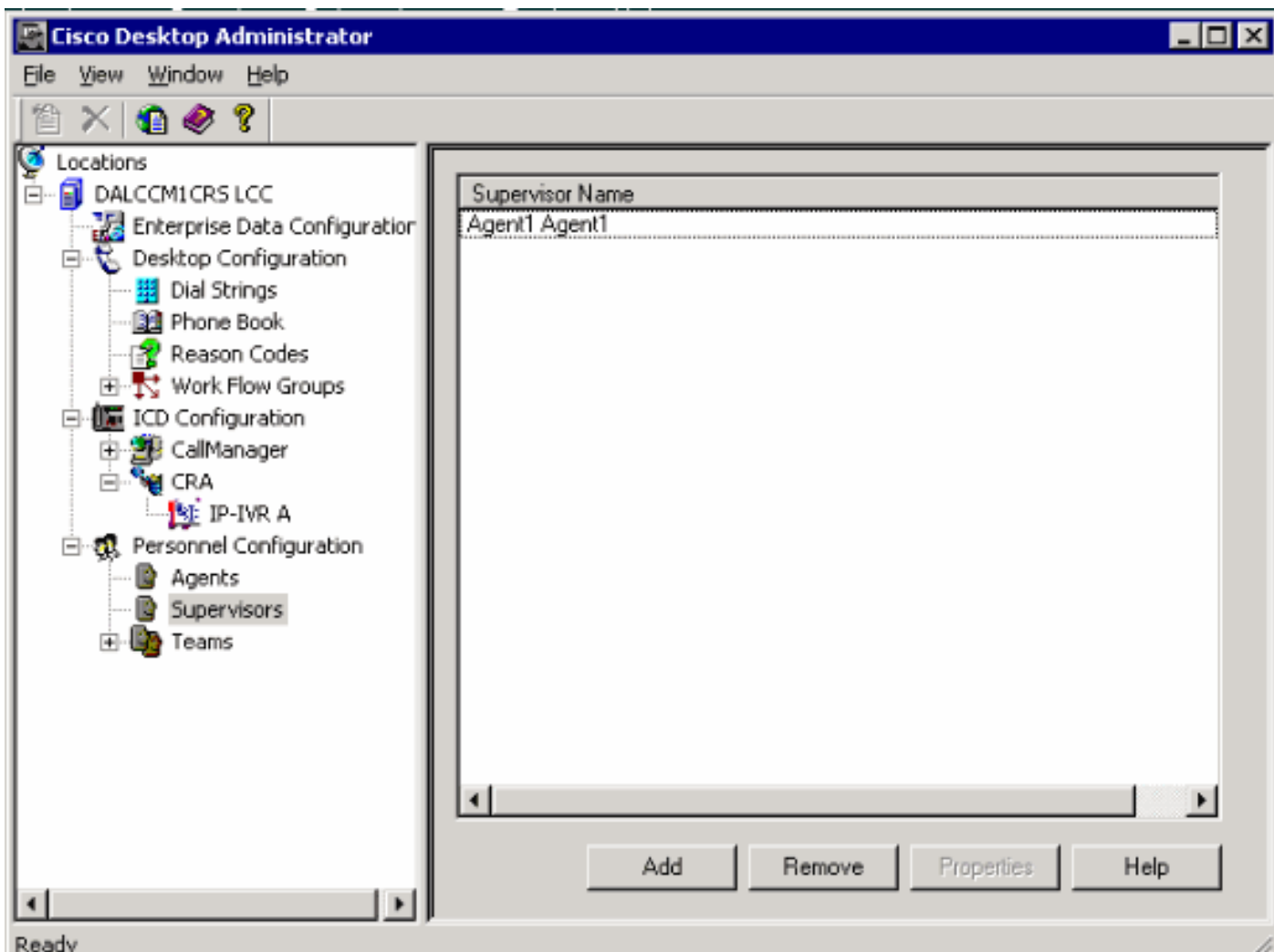
Решение

Это проблема конфигурации. Чтобы войти в Supervisor Desktop, идентификатор ID должен входить в команду агентов. Необходимо запустить Cisco Desktop Administrator для выполнения двух задач:

- Добавление идентификатора Supervisor Desktop ID в группу супервизоров.
- Добавление идентификатора Associate Supervisor Desktop ID в команду.

Окно Supervisor ([рисунок 3](#)) отображает список супервизоров, доступных команде. Эти супервизоры выбираются из списка агентов, установленных на сервере ICD (Integrated Contact Distribution). Имеется возможность добавления и удаления супервизора, а также просмотра свойств супервизора в этом окне.

Рис. 3: Окно "Supervisor"

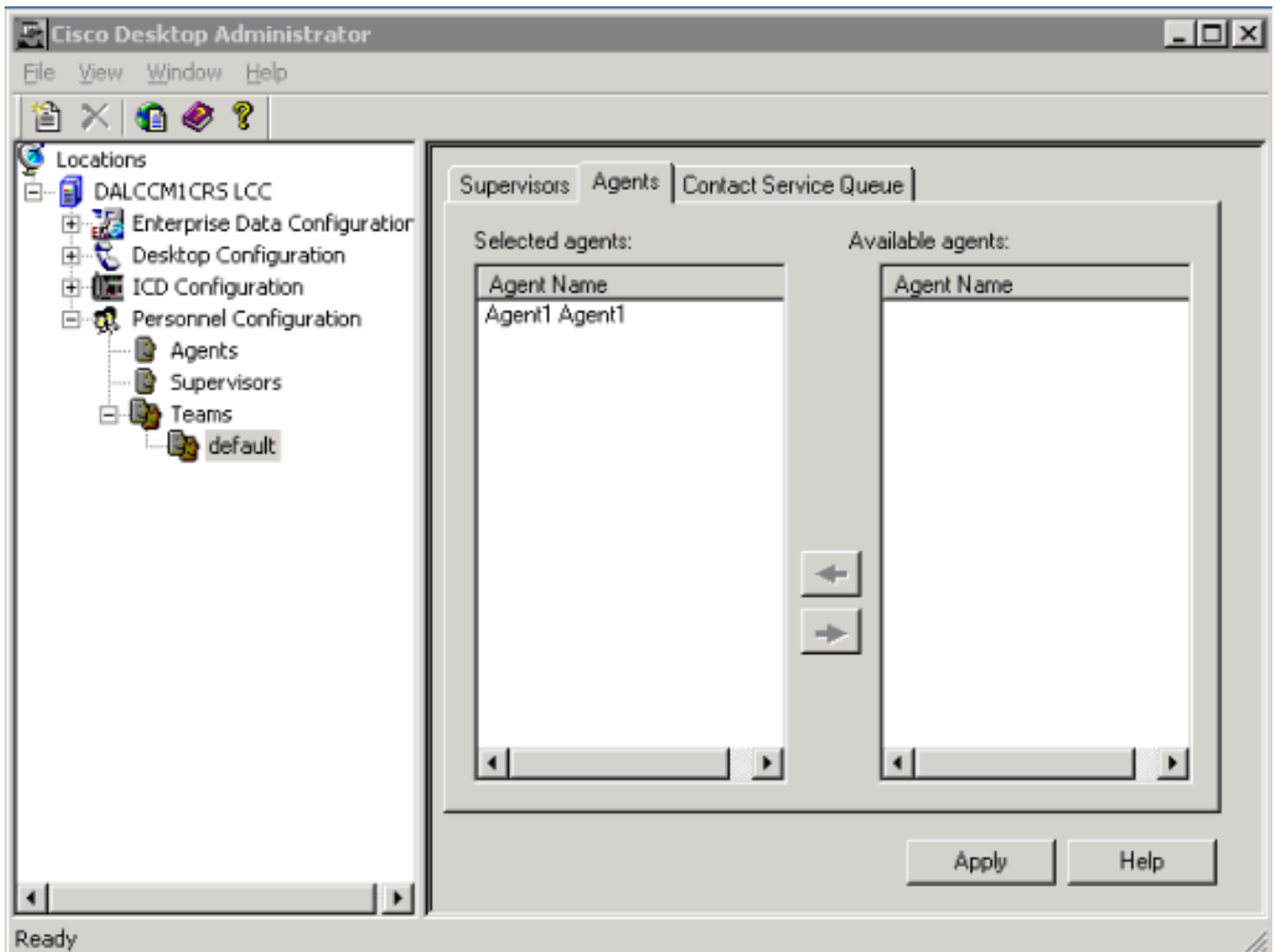


[Рисунок 4](#) показывает настройку агентов для определенной команды.

- Агенты, выбираемые для команды
- Доступные агенты, назначаемые в команду

Список доступных агентов включает агентов, которые еще не назначены в команду. Агент в каждый момент времени может входить только в одну команду.

Рис. 4: Окно «Team — Agent»

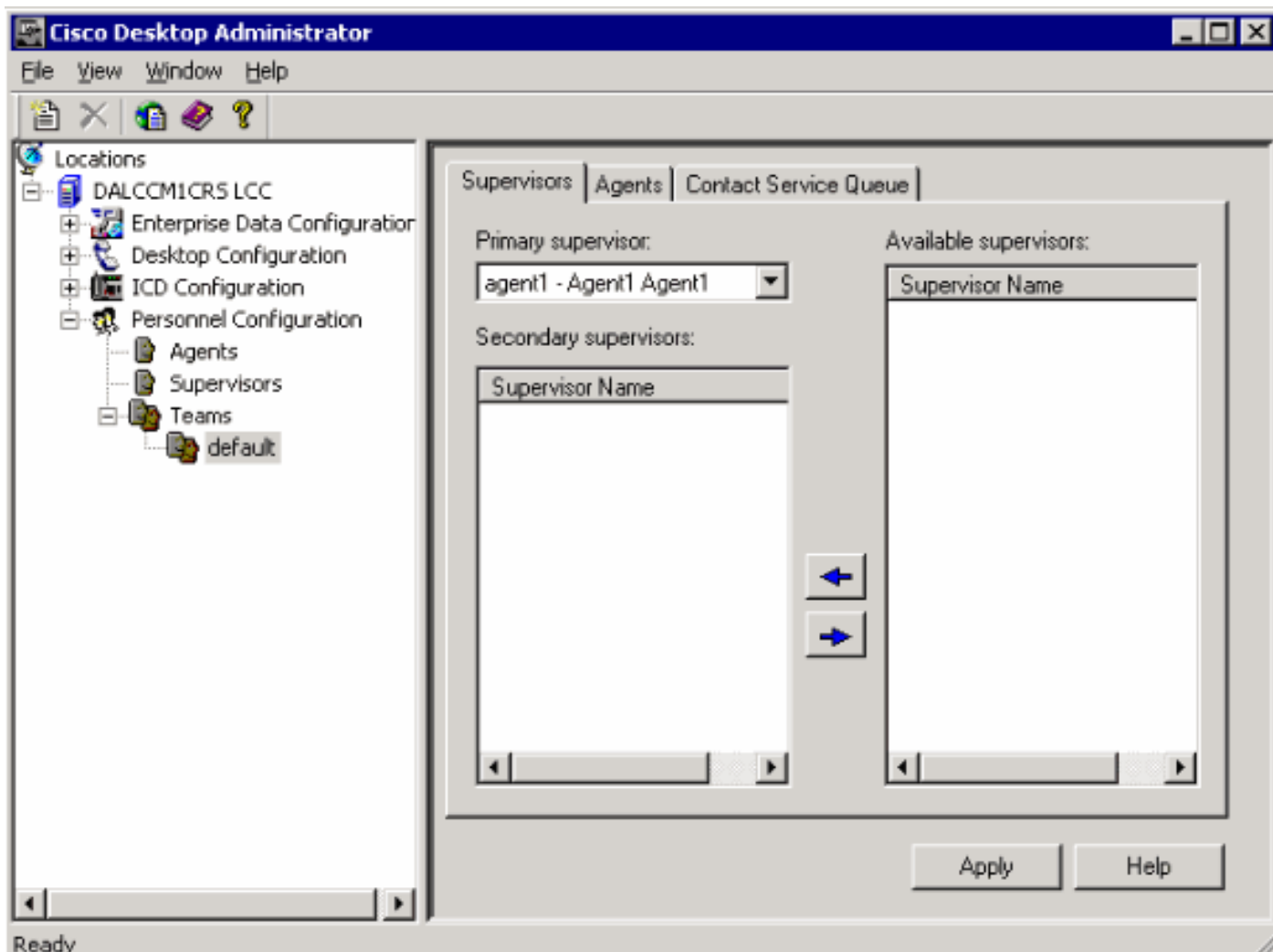


На [рисунке 5](#) отображена настройка супервизоров для определенной команды.

- Основной супервизор
- Дополнительные супервизоры
- Доступные супервизоры

Список доступных супервизоров содержит всех агентов, помеченных как супервизоры. Супервизоры могут назначаться в несколько команд.

Рис. 5: Окно «Team — Supervisor»

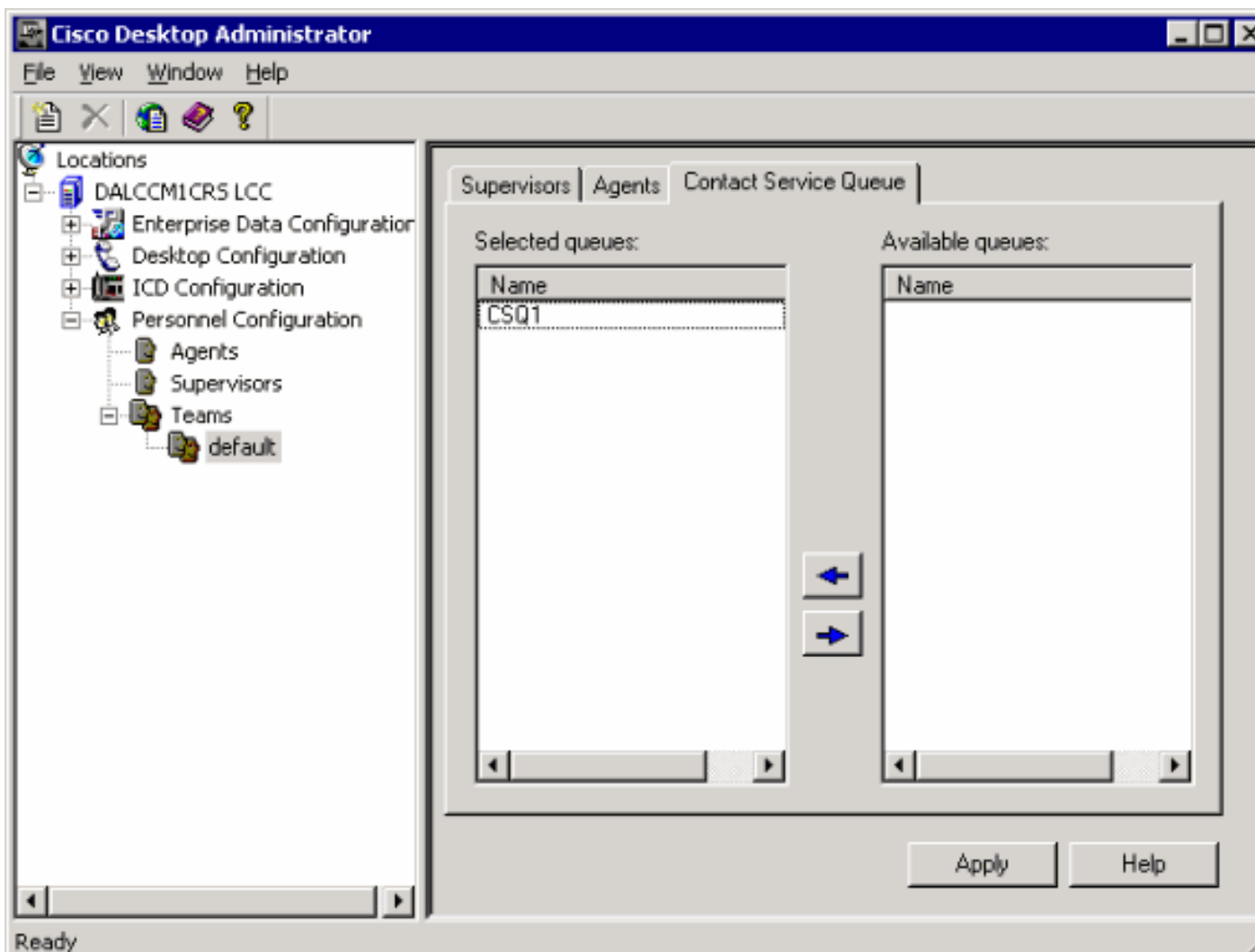


Окно Teams - Contact Service Queue ([рисунок 6](#)) позволяет настройку очереди обслуживания контакта для определенной команды, Это отображенные опции настройки:

- Очереди, назначаемые команде
- Все доступные очереди

Список доступных очередей включает все очереди, настроенные на сервере ICD. Очереди могут назначаться нескольким командам.

Рис. 6: Окно "Team - Contact Service Queue"



После назначения идентификатора Supervisor Desktop команде идентификатор Supervisor Desktop успешно регистрируется в Supervisor Desktop.

Проблема

Агенты продолжают появляться и исчезать в Supervisor Desktop.

Решение

Для решения этого вопроса переименуйте существующий файл SpkStd.dll и примените исправленную версию файла SpkStd.dll. Выполните эти шаги для обходного пути:-

1. Перейдите к **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** на ПК агента.
2. Переименуйте существующий SpkStd.dll к SpkStd.old.
3. Извлеките новый файл SpkStd.dll к пути, упомянутому в шаге 1, и перезагрузите ПК.

Эта проблема решена в Унифицированном Contact Center Express Контакта (UCCX) 8.0 (1) и 7.0 (2) версии. Referefer к [CSCtd75811 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Проблема

Когда пользователь пытается войти к Cisco Supervisor Desktop, эта ошибка получена:

```
The ID you entered was not found.
```

Решение

Когда объект конфигурации становится поврежденным во время небезопасного завершения работы системы, это может произойти. Для предотвращения этого используйте команду CLI для завершения системы. В зависимости от объекта конфигурации, который поврежден, предупреждение отображено в системном журнале приложения RTMT и выглядит подобным этому:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error while reading config. Probably it was corrupt:  
Config Class=<config name>
```

В файле журнала появляется сообщение, подобное этому:

```
19475: Feb 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error while reading  
config. Probably it was corrupt: Config Class=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,Exception=java.io.EOFException
```

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCtd87821 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Обходной путь для этого дефекта должен выполнить эту команду CLI, которая обнаружит и решит проблему:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

Дополнительные сведения

- [Руководство пользователя администратора Рабочего стола Cisco](#)
- [Техническая поддержка и документация – Cisco Systems](#)