

Компьютер агента/супервизора Cisco CRS не может осуществить вход

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Параметры настройки трассировки рабочего места агента](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ предоставляет несколько шагов для устранения следующей проблемы:

`Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login`

Это сообщение появляется довольно часто на новых установках Решения отклика Клиента Cisco (CRS) приложение. В большинстве случаев проблемой является действие настройки, которое пропущено.

Перед началом работы

Условные обозначения

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

Предварительные условия

Прежде чем использовать данные из этого документа, убедитесь, что выполняются следующие условия:

- Конфигурация Cisco CRS
- Конфигурация Cisco CallManager
- Разрешите трассировку и перехватите журналы Агента

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco IP Contact Center (IPCC) Экспресс 3.0 и позже
- Cisco CallManager 3.0 и позже

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Проблема

Это сообщение часто появляется на новых установках приложения Cisco CRS. В большинстве случаев проблемой является действие настройки, пропущенное во время установки.

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login.

Решение

Первый шаг должен получить ясное определение проблемы и, если это возможно, снимок экрана сообщения об ошибках рабочего места агента наряду с агентом регистрирует указывание на проблему или сообщение об ошибках. Вот некоторые вопросы попросить помогать изолировать проблему:

1. Это влияет только на одного агента или всех агентов?
2. Если только один агент, агент мог бы войти в систему, прежде чем проблема произошла?
3. Являются операционной системой рабочего места агента Windows 2000 или Windows XP?
4. Находится Caps Lock агента (агентов) на при вводе идентификатора пользователя или пароля?
5. Протестируйте другое известное хорошее имя и пароль пользователя агента, чтобы попытаться изолировать проблему к определенной машине.
6. Проверьте имя и пароль пользователя агента, перейдя к Cisco CallManager. От браузера перейдите `http://CallMgrIP/ccmuser`. Если имя пользователя и пароль корректно, проверьте следующие шаги, чтобы помочь устранять проблему: Попробуйте подключить диск от Рабочего места агента до `Desktop_cfg`, совместно используют `dir` на CRS - сервере и проверяют, что это успешно. Проверьте, что можно создать файл от ПК Агента (имейте доступ для чтения-записи) в папке `Desktop_cfg\Desktop\License` на CRS - сервере. Если подведено, добавьте Всех пользователь к списку разрешений, и тест (пользователь должен быть в состоянии записать в Каталог Лицензии, и Агент должен тогда войти). Если это не работает, установило трассировку и собирает журналы для [Центра технической поддержки Cisco \(TAC\)](#) для рассмотрения.

Параметры настройки трассировки рабочего места агента

Если шаги выше не решают проблему, установите трассировку и соберите журналы для

Центра технической поддержки Cisco для рассмотрения.

1. Установите уровень трассировки в **204** в этом файле: c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini
2. Установите трассировку agent.dbg **Size=30000000** (по умолчанию 300000):

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=30000000
Level=204
```

Когда Рабочее место агента входит в систему, изменения берут влияние. Файлы журнала находятся в папке c:\Program Files\Cisco\Desktop\log. Когда Max. размер файла достигнут, файлы журнала также скопированы к папке c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\.

Перехватите и agent.dbg и агента. файлы журналов.

[Дополнительные сведения](#)

- [Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express](#)
- [Экспресс-версия CISCO IPCC - техническая документация](#)
- [Экспресс-версия CISCO IPCC - Руководства по поиску и устранению неисправностей](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)