

Ошибка входа в систему Cisco IPCC Express после перестройки сервера Cisco IPCC Express

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Признак](#)

[Разрешение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему восстановлен Cisco IP Contact Center (IPCC), в который агент не в состоянии войти к Cisco IPCC Express после экспресса - сервера CISCO IPCC.

Перед началом работы

Условные обозначения

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

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager 3.2. x

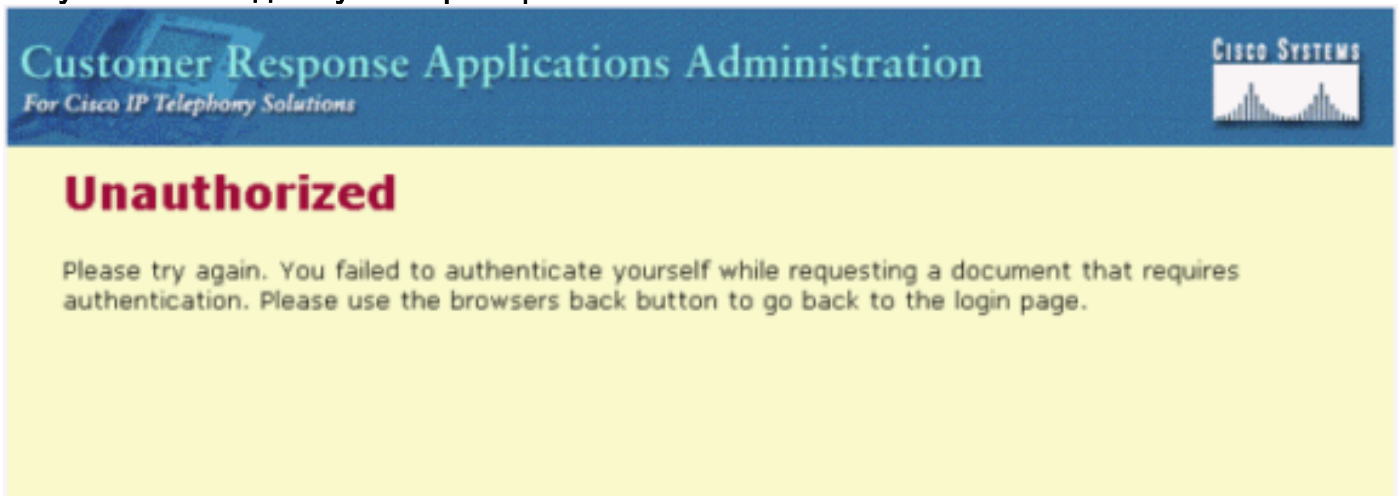
- Cisco IPCC Express 3. x

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.

Признак

После того, как экспресс - сервер CISCO IPCC восстановлен, агенты с атрибутами **Администратора** не в состоянии аутентифицироваться. Когда попытка войти в Экспресс - сервер IPCC предпринята, агент получает это [сообщение об ошибках](#).

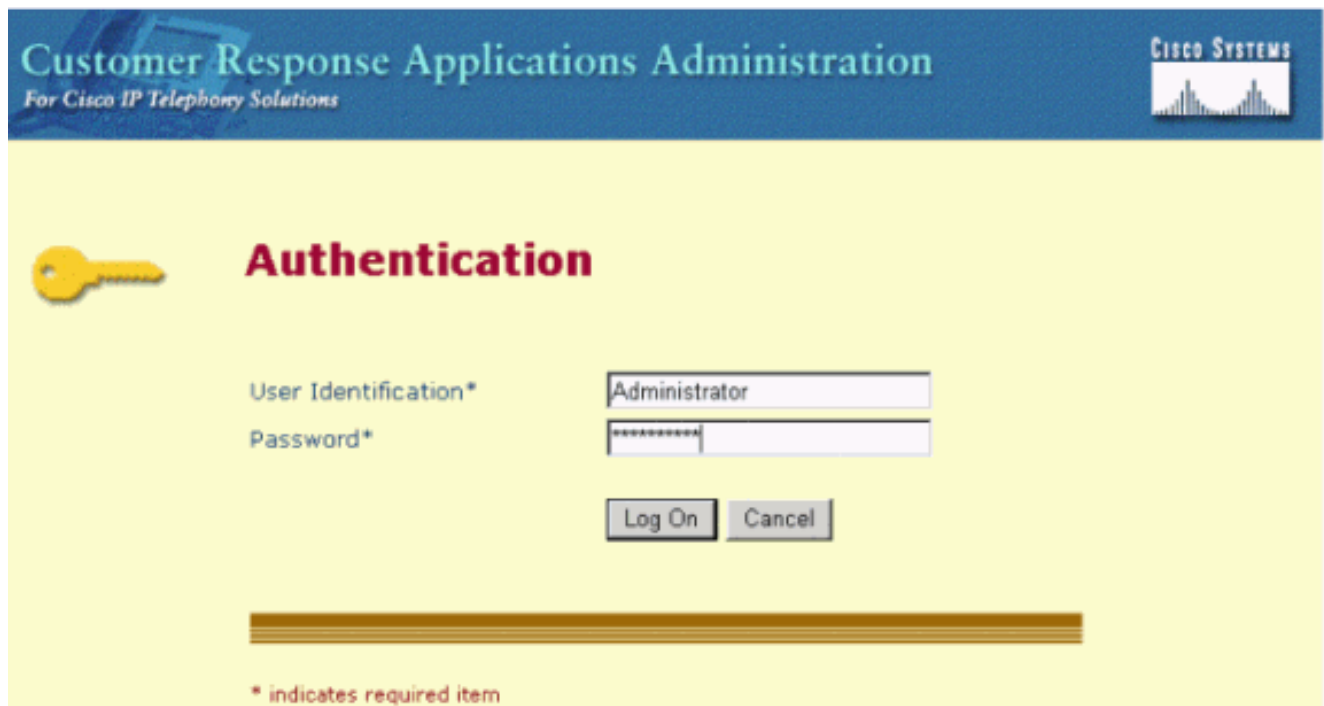
Рисунок 1: Сбой для аутентификации



Разрешение

Когда экспресс - сервер CISCO IPCC восстановлен, агенты с атрибутами **Администратора** потеряны. Необходимо назначить атрибуты **Администратора** агента. Процедура придерживается:

1. Переименуйте `ccndir.ini`, который расположен в `C:\WINNT\system32\ccn K ccndir.ini.old`. **Примечание:** C : представляет дисковод, где Cisco IPCC Express установлен на.
2. Выберите "Старт > Программы > Администратор Cisco CRA > Администратор приложения". [Рисунок 2](#) появляется. **Рис. 2: Администрирование Customer Response Application - аутентификация**



3. Введите Идентификацию пользователя по умолчанию, **Администратора** и пароль по умолчанию, **ciscocisco**. [Рисунок 3](#) появляется. **Рис. 3: Администрирование Customer Response Application**



4. Нажмите **Tools**.
5. Выберите **User Maintenance** в раскрывающемся окне. [Рисунок 4](#) появляется. **Рис. 4: Администрирование Customer Response Application - обслуживание пользователей**

User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor*

CMUsers

6007
agent1
CRSAdmin
CRSJtapi
dwightb
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group Administrator

6. В поле со списком **CMUsers** выберите доступного пользователя Cisco CallManager.
 7. Нажмите правую стрелку, чтобы переместить того пользователя к Администратору CRA / поле со списком Супервизора. Метка, которая определяет пользователя как администратора теперь, придерживается имени пользователя, как показано на [рисунке 5](#).
- Рис. 5: Администрирование Customer Response Application - обслуживание пользователей**

User Maintenance

Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:

CRA Administrator / Supervisor*

CRSAdmin(Administrator)

CMUsers

6007
agent1
CRSJtapi
IVRUser
PGUser
RMJtapi
TAPS

Group

* indicates required item

Update

Cancel

8. Нажмите **Update**, чтобы завершить процесс обслуживания пользователей и инициализировать профили репозитория и конфигурация.

После того, как вышеупомянутая процедура завершена, агенты с атрибутами **Администратора** в состоянии войти к экспрессу - серверу CISCO IPCC успешно.

Дополнительные сведения

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)