

Пользователь с правами администратора не может войти на страницу администрирования CRA

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Неспособный войти в страницу администрирования Cisco CRA как в администратора](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Сценарий ASP 0113 вызванное таймаут сообщение об ошибках](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

["Ошибка AXL ввода-вывода" при Доступе к Странице CRA AppAdmin](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Страница администратора приложения UCCX не загружает и отображает пустую страницу](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Установка UCCX - пустое диалоговое окно веб-страницы](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Страница не может быть отображена](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Утилита обновления неспособна считать profile.ini файл.](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе описывается ошибка, препятствующая входу администратора на страницу администратора в приложение обратной связи с заказчиками Cisco (CRA). Проблема

возникает, когда пользователь устанавливает, переустанавливает или восстанавливает сервер решения для обратной связи с заказчиками Cisco (CRS) и пытается войти с паролем по умолчанию, ciscocisco. Этот документ также предоставляет обходной путь проблеме в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Примечание: Администратор является именем пользователя по умолчанию, и ciscocisco является паролем по умолчанию в CRS. Оба учитывают регистр символов.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Используемые компоненты

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

- Версия 3.x Экспресс-версии CISCO IPCC и позже
- Версия Cisco CallManager 3.x и позже

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.](#)

Неспособный войти в страницу администрирования Cisco CRA как в администратора

Проблема

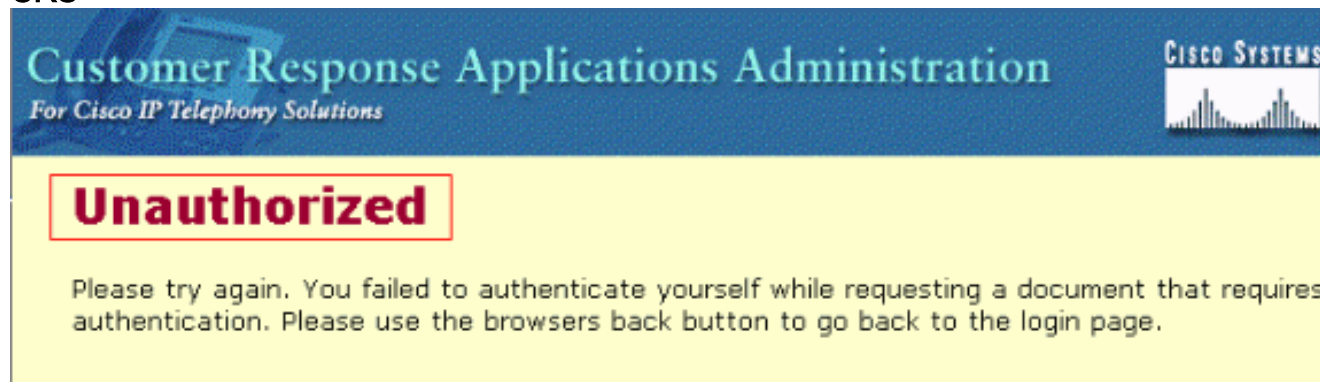
После того, как вы установите, повторно установите или восстановите сервер Cisco CRS, вы не можете войти в страницу Cisco CRA Administration как Администратор. Это - последовательность операций для ошибки регистрации в системе:

1. Запустите internet explorer (IE).
2. Введите **http://<Name> CRS - сервера / AppAdmin** в поле адреса окна браузера (см. стрелку на [рисунке 1](#)). Здесь, **<Name> CRS - сервера** может или быть IP-адрес CRS - сервера или допустимое название CRS - сервера, которое может решить сервер Сервиса доменных имен (DNS).**Примечание:** Альтернативный метод для доступа к

странице CRA Administration должен выбрать **Start> Programs> Cisco CRA Administrator> Application Administrator** от CRS - сервера. Рисунок 1 – аутентификация



3. Введите **Администратора** в поле User Identification (см. стрелку B на [рисунке 1](#)).
4. Введите **ciscocisco** в Поле Password (см. стрелку C на [рисунке 1](#)). **Примечание:** Пароль по умолчанию для Администратора является ciscocisco.
5. Нажмите **входят в систему** (см. стрелку D на [рисунке 1](#)). Вход в систему к сбоям страницы CRA Administration и страница Unauthorized появляются (см. красный прямоугольник на [рисунке 2](#)). Рисунок 2 – неавторизованный: сбой для вхождения в CRS



[Решение 1](#)

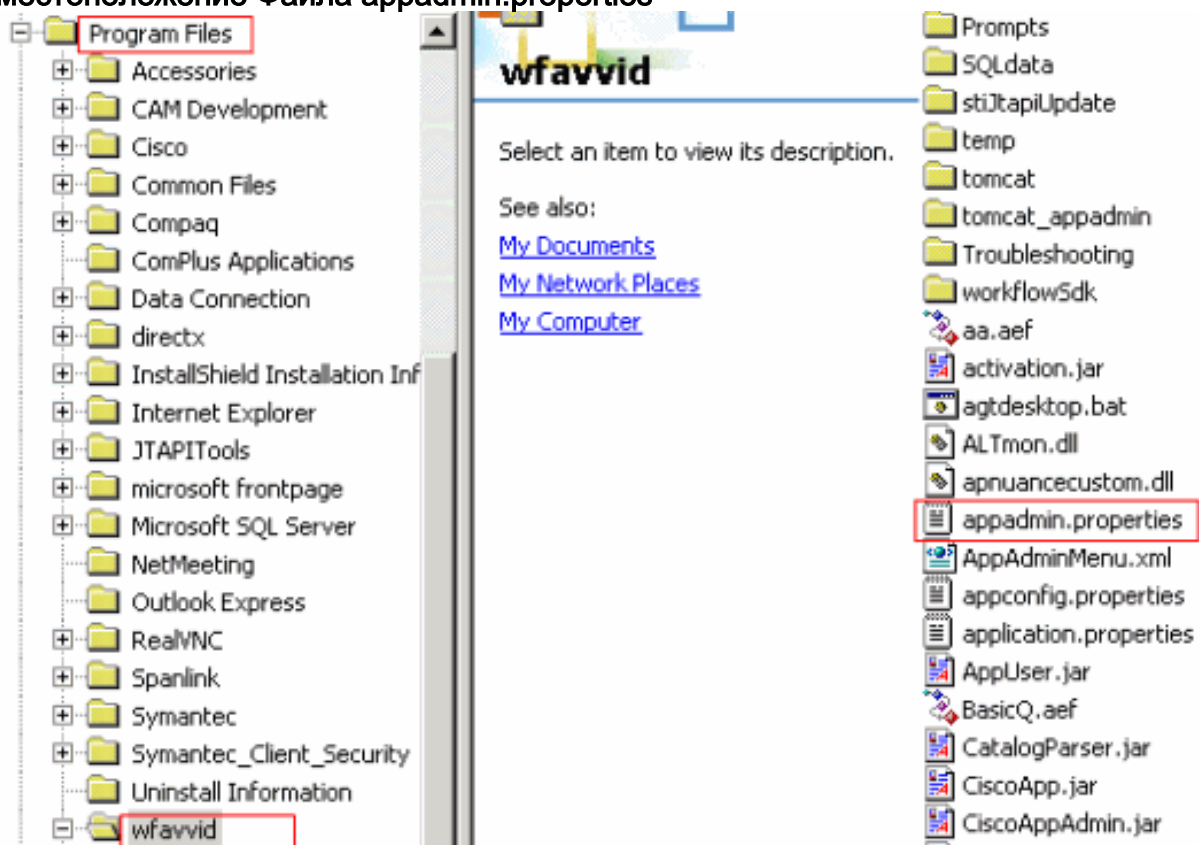
Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Переименуйте файл **ccndir.ini**, который находится в папке **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Установите com. cisco . запись wf.admin.installed в **Ложь** в файле appadmin.properties, который находится в папке **C:\Program Files\wfavvid**.

Затем выполните эти шаги:

1. Перейдите к папке **C:\winnt\system32\ccn**.
2. Переименуйте **ccndir.ini** к **old.ccndir.ini** или любому другому названию, которое вы выбираете.

3. Перейдите к папке **C:\Program Files\wfavvid**.
4. Найдите файл **appadmin.properties** (см. [рисунок 3](#)). Рисунок 3 – Определяет местоположение Файла **appadmin.properties**



5. Отредактируйте файл **appadmin.properties** с текстовым процессором, таким как Блокнот.
6. Установите **com. cisco .** запись **wf.admin.installed** в файле **appadmin.properties** ко Лжи (см. стрелку на [рисунке 4](#)). Рисунок 4 – Модифицирует Файл **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
icd.cad.download.admnsupervisor.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.admnsupervisor.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. Сохранить и закрыть файл. Проблема больше не происходит после завершения этой процедуры.
8. Выберите **Start> Programs> Cisco CRA Administrator> Application Administrator** от CRS - сервера, чтобы запустить Приложение - администратора и войти как Администратор с паролем ciscocisco. Вход в систему теперь успешен. **Примечание:** Если вы неспособны обратиться к странице CRA Administration после изменения IP-адреса Cisco CallManager необходимо обновить IP-адрес Cisco CallManager в Утилите Удобства обслуживания CRS. См. [Обновление Раздел сведений IP-адреса CRS Cisco Руководства администрирования Cisco CRS 4.1 \(1\)](#) для получения информации.

Решение 2

Если вы не имеете их имен пользователя или паролей, то выполняете эти шаги, если начальная конфигурация кластера была уже завершена с Администраторами CRS, настроенными, и:

1. Обратитесь к LDAP (или Active Directory или каталог DC).
2. Выполните развертку к `ou=Cisco, ou=CCN Apps, ou=configurations, ou=<profilename>.__$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx.`
3. На правой панели щелкните правой кнопкой мыши на **пользователях? выстройте** и выберите **Properties**. В поле значения должен быть список или пользователей Администратора или Супервизора для CRS. Пользователи перечислили с суффиксом **(1)**, как, полагают, Администраторы CRS. **Примечание:** Пользователи перечислили с суффиксом **(2)**, как, полагают, пользователи Супервизора.
4. Используйте одну из учетных записей Администраторов для вхождения в AppAdmin. Если у вас нет пароля, то измененным пароль или через CCAAdmin или через Active Directory.

Сценарий ASP 0113 вызванное таймаут сообщение об ошибках

Проблема

Когда вы пытаетесь войти в Страницу CRA AppAdmin, это сообщение об ошибках получено: Active Server Pages error ASP 0113. Script timed out. Когда IP-адрес Cisco CallManager был недавно изменен, но файл **ccndir.ini** в неподвижных точках клиента CRA к старому IP-адресу, эта проблема происходит.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Проверьте и/или модифицируйте файл **ccndir.ini**, который расположен в каталоге `c:\Winnt\system32\ccn` на компьютере клиента. Используйте корректный IP-адрес Cisco CallManager для свойства LDAPURL как показано здесь:



```
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. После того, как вы вносите изменения, перезапускаете Сервис IIS.

"Ошибка AXL ввода-вывода" при Доступе к Странице CRA AppAdmin

Проблема

Вы получаете одно из этих сообщений об ошибках (который придерживается пустым экраном), когда вы входите к Странице CRA AppAdmin:

I/O AXL error

Или

URL /j_security_check

Когда вы пытаетесь войти к веб-интерфейсу UCCX, приложение испытывает таймаут с этим сообщением: AXL operation time out, please try again. Use the browser back button to go back to the authorisation page.

Решение 1

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. На CRS - сервере перейдите к `C:\Program Files\wfavvid\` и дважды нажмите `cet.bat` файл.
2. Нажмите **No**, когда появится предупреждение.
3. Щелкните правой кнопкой мыши объект **AppAdminSetupConfig** в левой панели и выберите опцию **Create**.
4. Нажмите кнопку **OK**.
5. В новом окне нажмите **com. cisco . crs.cluster.config**. Вкладка **AppAdminSetupConfig**.
6. Выберите **Fresh Install** из выпадающего списка для изменения значения для *Состояния Настройки*.
7. Нажмите кнопку **OK**.
8. После того, как вы создаете объект *AppAdminSetupConfig*, входите с Администратором имени пользователя и паролем *ciscocisco*, и выполняете настройку снова.

Решение 2

Перезапустите сервис Tomcat из командной строки SSH. Для использования консоли на сервере Cisco Unified Communications Manager войдите и введите эту команду: `сервис utils перезапускает tomcat Cisco`.

Страница администратора приложения UCSX не загружает и отображает пустую страницу

Проблема

Страница администратора Приложения UCSX не загружает и отображает пустую страницу.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Удостоверьтесь, что работают IIS и сервисы WWW.
2. Удалите **appadmin** папку в этом местоположении:
C:\ProgramFiles\wfvavid\tomcat_appadmin\webapps
3. Перезапустите Cisco Унифицированный сервис Node Manager CCX от программного средства службы Windows.

Установка UCSX - пустое диалоговое окно веб-страницы

Проблема

Во время начальной настройки UCSX v7.0.1 пустое всплывающее окно Dialog веб-страницы появляется наверху экрана наряду с "сообщением" запроса Axlhandler в нижней части при доступе к Cisco Унифицированная Страница конфигурации CM. Кроме того, пользователь только видит Издателя в доступной коробке диспетчера CTI.

Решение

Причина ошибки состоит в том, потому что Удобство обслуживания AXL разработано таким способом, которым необходимо назначить Стандартную роль пользователей Admin CCM на группу пользователей для аутентификации для получения доступа к API Удобства обслуживания AXL. Для решения вопроса добавьте роль admin AXL в Cisco CallManager пользователю AXL.

Ошибка: Страница не может быть отображена

Проблема

Страница AppAdmin отображает сообщение `Page cannot be displayed` на браузере. При перезапуске Всемирного Сервиса публикации это застревает в останавливающемся статусе.

Решение

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Открытый Internet Explorer и тип `http://crsIPAddress:6293/appadmin/`.

2. Войдите к AppAdmin и перейдите к странице Control Center.
3. Выберите переключатель **Process (Процесс) Администрирования CRS** и нажмите **Restart**.
4. Выйдите из браузера и обычно запускайте AppAdmin от Меню Пуск.

Кроме того, обратитесь к [CSCsu22366 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Ошибка: Утилита обновления неспособна считать profile.ini файл.

Проблема

Пользователь неспособен обратиться к приложению, и это сообщение об ошибках получено:

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

Решение

Причиной этой ошибки является поврежденный profile.ini файл.

Для решения этой ошибки выполните эти шаги:

1. Перейдите к любому рабочему серверу, скопируйте profile.ini файл с пути **C:\Program Files\wfaavid\ClusterData** и замените поврежденный файл.
2. Как только поврежденный файл заменен, перезагрузите сервер.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)