

Решите проблемы Cisco Unified Contact Center Management Portal

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Выбранный агент не мог быть обновлен](#)

[Решение](#)

[Неспособный сохранить идентификатор агента](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Необработанное исключение произошло во время выполнения текущего веб-запроса](#)

[Решение](#)

[Миграция Сервера Отчёта о ССМР устанавливает CredentialRetrieval в 1](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Имена пользователей, содержащие подчеркивание " _ ", заменены наклонной чертой влево "_"](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Исключение базы данных произошло](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Cisco Unified Contact Center Management Portal (Унифицированный ССМР) на основе браузера приложение управления сетью, разработанное для использования системными администраторами Contact Center, бизнесом - пользователями и супервизорами. Это - плотная, мультиарендованная платформа инициализации, которая накладывает оборудование Contact Center. Этот документ предоставляет сведения о том, как решить некоторых, если проблемы отнеслись к Cisco Унифицированный ССМР.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5 (1).

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.

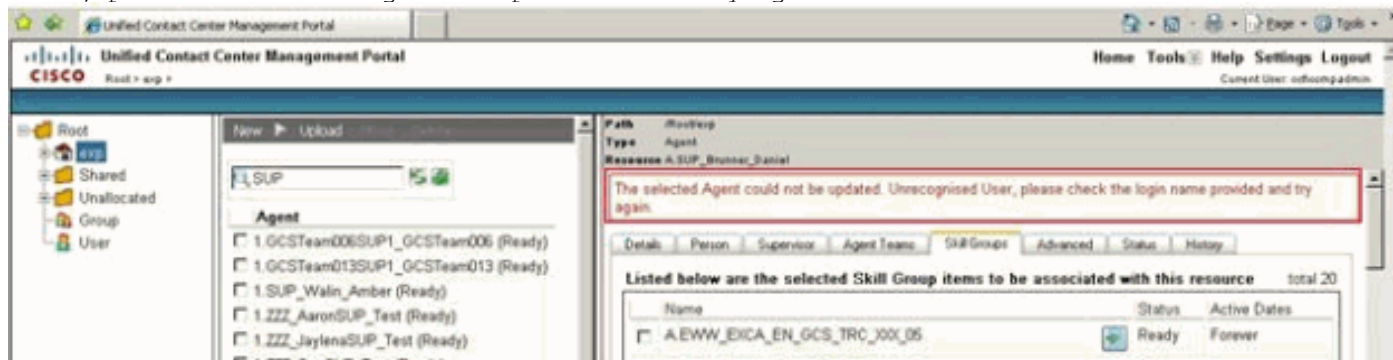
Условные обозначения

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

Ошибка: Выбранный агент не мог быть обновлен

Пользователь Супервизора существует в Active Directory и может быть отредактирован в Менеджере Конфигурации ICM. Однако проблемой является неспособность отредактировать в Унифицированном ССМР. Когда вы пытаетесь отредактировать Агента Супервизора в ССМР, эта ошибка получена:

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



Решение

Выполните эти шаги для решения вопроса:

1. От Менеджера конфигурации ССМР под **Серверами подключений** нажмите, **CICM редактируют**.
2. Нажмите кнопку **Configure Active Directory Mapping**. Диалоговое окно **Browse Active Directory** отображено. Это используется для инициализации пользователей домена, которые требуются для членств в супервизоре. Пользователь домена должен быть участником доменного Active Directory. **Контроллер домена** — Вводит имя Контроллера домена. **Контроллер домена В** — Вводит имя Контроллера домена Стороны В если подарок. **Используйте Безопасную аутентификацию** — Устанавливают этот флажок для входа в систему к контроллеру домена как указанный пользователь. **Имя пользователя**

— Вводит имя пользователя домена, такого как CICMSERV\administrator. **Пароль** — Вводит пароль пользователя домена.

3. Нажмите **Refresh**.
4. Перейдите к папке **Active Directory**, которая соответствует Унифицированному экземпляру ICME.
5. Нажмите **ОК**, и **ОК** снова для сохранения нового Унифицированного ICME.

Неспособный сохранить идентификатор агента

При попытке настроить Идентификатор агента, вы не можете сохранить Идентификатор агента, потому что кнопка save отображается серым.

Решение

Проверьте, существует ли какой-либо скрытый символ или пространство в Поле имени под вкладкой Person. Если существует, вы, возможно, должны были бы повторно ввести Название без любых пробелов или специальных символов для решения вопроса.

Ошибка: Необработанное исключение произошло во время выполнения текущего веб-запроса

При попытке открыть веб-страницу CCMР, получено это сообщение об ошибках:

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.

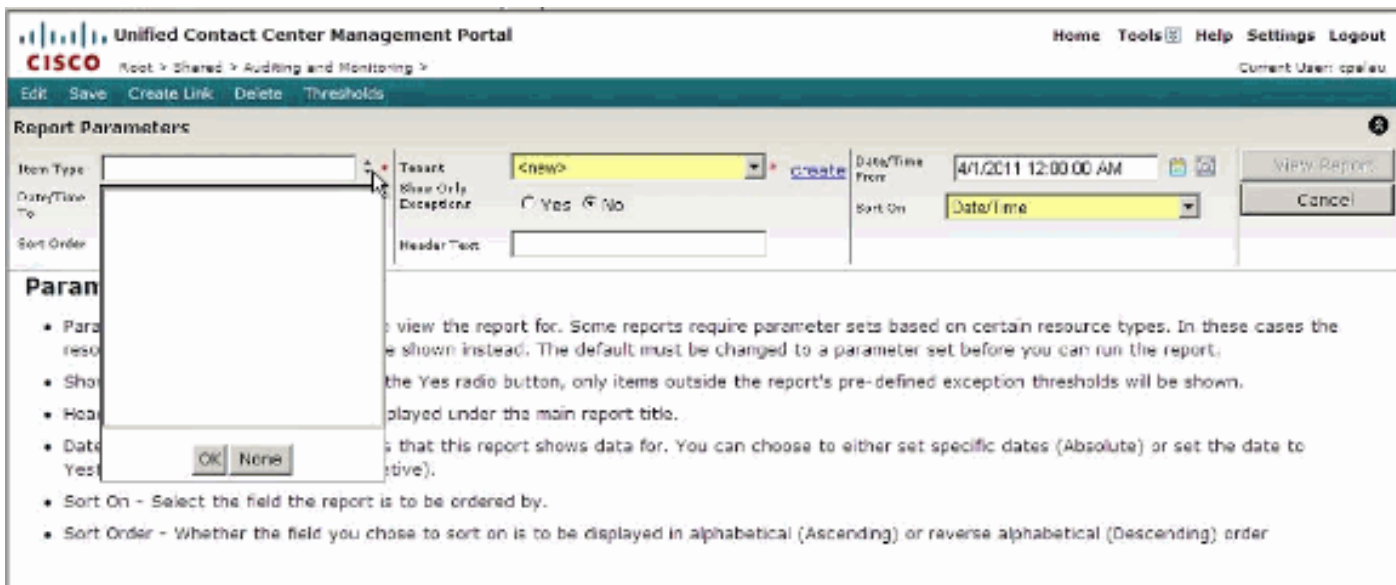
Решение

Эта проблема может произойти при использовании недопустимого имени хоста. Для решения вопроса удостоверьтесь, что вы используете допустимое имя хоста.

Миграция Сервера Отчёта о CCMР устанавливает CredentialRetrieval в 1

Проблема

После обновления к 8.5 (3) выпуск, элементы не становятся заполненными под Контрольными Сведениями отчета. В данном примере CCMР обновлен к 8.5, и сервер отчёта перемещен на другую систему.



Решение

Когда база данных сервера отчёта восстановлена или перемещена на другую систему, после восстановления/миграции это должно быть настроено в менеджере Конфигурации сервера Отчёта так, чтобы экземпляр сервера отчёта знал который база данных сервера отчёта соединиться с. Перемещенная база данных сервера отчёта для активации иногда требует, чтобы было удалено старое зашифрованное содержимое.

Когда активация мигрировала/восстановила сервер отчёта, нужно удалить зашифрованное содержимое. Затем после того, как конфигурация сервера отчёта была завершена, она должна быть проверена, если CredentialRetrieval установлен в 1.

Выполните эти шаги для решения вопроса:

- Выберите **CredentialRetrieval, Extension, Link, Flags, Name from 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
```

Примечание: Первое поле (CredentialRetrieval), значение 1 указывает тот каждый раз отчёт, обращается к базе данных DataSource "Портал", это запросит учетные данные.

- Это значение является неправильным, поскольку оно должно предоставить доступ к данным в Портала базе данных без любой потребности в аутентификации.
- Для решения этого необходимо выполнить этот запрос на обновление: `update DataSource set CredentialRetrieval = 4 where name = 'Portal'`

Примечание: Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCty85172](#) (только зарегистрированные клиенты).

Имена пользователей, содержащие подчеркивание "_", заменены наклонной чертой влево "\"

Проблема

Когда название учетной записи в домене супервизора имеет "_" (подчеркивание) на название, ССМР переименовывает учетное имя в странице конфигурации ССМР супервизора агента автоматически. Это вызывает конфигурацию, которую вы хотите изменить на этом супервизоре для сбоя с этим сообщением об ошибках: The selected Agent could not be updated. Request for operation permission failed - Demand: [Global:], [Path:]

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

Вы не можете изменить конфигурацию на том супервизоре, когда "\" (наклонная черта влево), которая занимает место "_" (подчеркивание), там.

Решение

Можно вернуть символ к подчеркиванию на стороне ССМР, но это возвращается назад к наклонной черте влево после 15 минут (регулярный интервал). Для решения этого удалите подчеркивание из имени пользователя. Этот вопрос задокументирован в идентификатор ошибки Cisco [CSCtq91988 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) и решен в этих 8.5.2 выпусках.

Исключение базы данных произошло

Когда вы пытаетесь внести любые изменения в Группу агентов или Рабочее место агента, вы получаете сообщение об ошибках A database exception has occurred. Параметр агента функционирует должным образом, но другие функции не.

A database exception has occurred
An error has occurred 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 apologise 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.

Решение

В различных частях UI, например при присвоении Набранного номера на и Группы агентов, раскрывающиеся окна используются для обеспечения списка элементов для пользователя для выбора. Для начальной загрузки этих коробок Сервер приложений оценивает разрешения для вошедших в систему пользователей для установления соответствующих элементов, которые у них есть разрешения для наблюдения. Поэтому, если пользователь видит 20 Набранных номеров на основе их параметров безопасности, то список 20 элементов предоставлен для них для выбора из.

Где большие числа элементов видимы одиночному пользователю, в особенности где они содержатся в одиночной папке, тогда список становится слишком длинным и запутывающим. Когда больше чем 2100 элементов находятся в списке, исключение, замеченное в этом инциденте, генерируется. В случае этого клиента у них есть более чем 2500 Набранных номеров, и они все видимы зарегистрированному Администратору, таким образом вызывая исключение.

Одна из важных особенностей проекта CSMР является использованием папок и структуры безопасности, чтобы сегментировать и разделить данные в системе. Это должно и предоставить безопасность против неавторизованное изменений и избегать путать менее хорошо осведомленных пользователей с ненужными подробными данными. При помощи этих функций можно управлять 2500 Набранными номерами так, чтобы Пользователи не видели их внезапно, и UI не представляет исключение.

Это можно сделать двумя способами:

- Если клиенту не нужны Пользователи для управления Группой агентов / отношение Набранного номера, то можно создать одиночную контейнерную папку при арендаторе EE и разместить все Набранные номера туда. Затем используйте характеристики безопасности, чтобы гарантировать, что Пользователи не видят или управляют содержанием той папки. Когда это будет сделано, UI Группы агентов представит с пустым списком для присвоения Набранного номера.
- Если клиент предпочтет позволять пользователям управлять Группой агентов / отношение Набранного номера, то им будет нужна более сложная структура папок, с несколькими содержащими папки, каждого с небольшим количеством Набранных номеров. Каждый Пользователь будет тогда настроен с безопасностью доступа только к папкам, содержащим Набранные номера, которыми индивидуальному пользователю разрешают управлять, или в одной или нескольких папках. Никакой Пользователь не будет в состоянии видеть больше чем 2100 элементов, иначе UI отобразит thesame поведение исключения. **Примечание:** Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtg10069](#) (только зарегистрированные клиенты).

Дополнительные сведения

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