

记录到Cisco Supervisor Desktop里失效- Supervisor Desktop ID，不用小组

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述Supervisor Desktop ID为什么不能登陆到在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的Supervisor Desktop。它也提供正确配置解决问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.3(2)用服务包B (SPB)或以上
- Cisco IPCC Express版本3.0(3a)或以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

当您登陆到Supervisor Desktop时，登录失效与两不同的错误消息。

- Supervisor Desktop ID有**管理员**权利，登录失效与此错误消息：`This ID does not have a Supervisor's rights.`

图 1：没有Supervisor的权利

- 如果Supervisor Desktop ID有Supervisor权利，登录失效与此错误消息：`Unable to find this User ID in LDAP.`

图 2：缺少用户ID

解决方案

这是一个配置问题。为了登陆到Supervisor Desktop，ID必须属于代理程序团队。运行思科Desktop Administrator完成两任务是必要的：

- 添加Supervisor Desktop ID到Supervisor组。
- 添加关联Supervisor Desktop ID到团队。

Supervisor窗口([图3](#))显示Supervisor的列表可用对团队。这些Supervisor从在集成的联络分发(ICD)服务器设置的代理程序列表选择。它是可能的添加或删除Supervisor和查看从此窗口的Supervisor属性。

图 3：Supervisor窗口

[图4](#)表示代理程序设置一个特定的团队的。

- 为团队选择的代理程序
- 将分配的可用座席到团队

可用座席列表包括未分配到团队的代理程序。代理程序只能每次属于一个团队。

图 4：团队-代理窗口

在[表5](#)，Supervisor设置一个特定的团队的显示。

- 主Supervisor
- 二级Supervisor
- 可用的Supervisor

可用的Supervisor列表包括作为Supervisor被标记的所有代理程序。Supervisor可以分配到多个小组。

图 5：团队窗口- Supervisor

团队-联系方式服务队列窗口(这些是显示的设置选项的[图6](#))允许联系方式服务队列的设置一个特定的团队：

- 队列分配到团队

- 所有可用队列

可用队列列表包括在ICD服务器设置的每个队列。队列可以分配到多个小组。

图 6：团队-联系方式服务队列

在您分配Supervisor Desktop ID到团队后，Supervisor Desktop ID顺利登陆到Supervisor Desktop。

问题

代理程序在Supervisor Desktop保留出现和消失。

解决方案

为了解决此问题，重命名现有SplkStd.dll文件和运用SplkStd.dll文件的一个被修补的版本。完成应急方案的这些步骤：--

1. 去在代理程序PC的C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin。
2. 重命名现有SplkStd.dll对SplkStd.old。
3. 抽出新的SplkStd.dll文件到在step1提及的路径并且重新启动PC。

此问题在Unified联系方式Contact Center Express (UCCX) 8.0(1)和7.0(2)修复版本。对 [CSCtd75811 \(仅限注册用户\)](#) 的Referer欲知更多信息。

问题

当用户设法登录到Cisco Supervisor Desktop时，此错误接收：

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

解决方案

在系统的一脏的关闭期间时，当设置对象获得毁损这能发生。为了防止此，请使用CLI命令关闭系统。根据损坏的设置请反对，在RTMT应用程序Syslog显示的提醒的获得和看起来类似于此：

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:ErrorClass=<config name>
```

在日志文件中，消息类似于此出现：

```
19475 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:ErrorClass=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig Exception=java.io.EOFException
```

此问题由Cisco Bug ID [CSCtd87821 \(仅限注册用户\)](#)描述。此bug的应急方案是运行将检测并且解决问题的此CLI命令：

```
utils uccx database dbserver integrity
```

相关信息

- [Cisco Desktop Administrator User Guide \(Cisco Desktop Administrator 用户指南 \)](#)
- [技术支持和文档- 思科系统](#)