

Cisco CRS代理或Supervisor Desktop不能登录

目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Agent Desktop Trace设置](#)

[相关信息](#)

简介

本文为排除故障以下问题提供几个步骤：

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login

此消息出现在新相当经常安装Cisco用户响应解决方案(CRS)应用程序。在大多数情况下，问题是被忽略的配置步骤。

开始使用前

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

先决条件

在使用本文档中的信息前，请确保您满足下列前提条件：

- Cisco CRS部署
- Cisco CallManager配置
- Enable (event) trace和捕获代理程序日志

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 3.0及以上版本
- Cisco CallManager 3.0和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

问题

此消息经常出现在新安装Cisco CRS应用程序。在大多数情况下，问题是在安装期间被忽略的配置步骤。

Cisco Agent Desktop or Supervisor can't login.

解决方案

第一步将获得问题的一个清楚的定义，并且，若可能，Agent Desktop错误消息的屏幕画面与代理程序一起的记录指示问题或错误消息。这是要求的一些问题帮助隔离问题：

1. 此影响仅一个代理程序或所有代理程序？
2. 如果仅一个代理程序，可能代理程序登录，在问题发生了前？
3. Agent Desktop是否是操作系统的Windows 2000或Windows XP？
4. 代理程序是否是大写键在，当输入用户ID或密码时？
5. 测试另一个已知好代理程序用户名和密码尝试离析问题一特定计算机。
6. 通过去验证代理程序用户名和密码Cisco CallManager。从浏览器，请去

<http://CallMgrIP/ccmuser>。如果用户名和密码正确，请检查以下步骤帮助排除故障问题：设法映射从Agent Desktop的一驱动到在CRS服务器的Desktop_cfg共享dir和验证是成功的。验证您能创建从代理程序PC的一个文件(请得以进入读/写)在Desktop_cfg \在CRS服务器的\文件夹。如果失败，请添加大家用户到权限列表并且测试(用户应该能写入到许可证目录，并且代理程序应该然后登录)。如果这不工作，请设置trace和聚集日志[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)的能查看。

Agent Desktop Trace设置

如果以上的步骤不解决问题，请设置trace和聚集日志Cisco TAC的能查看。

1. 设置跟踪级别到204在此文件：c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini
2. 设置agent.dbg trace Size=3000000(默认是300000)：[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000
Level=204

当Agent Desktop注册时，更改采取影响。日志文件在c:\Program Files\Cisco\Desktop\log文件夹。当最大文件大小被到达时，日志文件也复制到c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\文件夹。捕获agent.dbgagent.log文件。

相关信息

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [Cisco IPCC Express版-技术文档](#)
- [Cisco IPCC Express版-故障排除指南](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)