

排除Cisco Unified Contact Center Management Portal问题故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Error:所选的代理程序不能是更新的](#)

[解决方案](#)

[无法保存座席ID](#)

[解决方案](#)

[Error:未处理的例外情况在当前Web请求时的执行发生了](#)

[解决方案](#)

[CCMP报告服务器迁移设置CredentialRetrieval到1](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[包含下划线的用户名“ ”用斜线“\”替换](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[数据库例外发生了](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

Cisco Unified Contact Center Management Portal (统一的CCMP)是一个基于浏览器的管理应用设计供联系中心系统管理员、企业用户和Supervisor使用。它是覆盖联系中心设备的一个密集，多的tenanted设置平台。如果问题与Cisco Unified CCMP，关连本文提供信息关于怎样解决一些。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5(1)。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

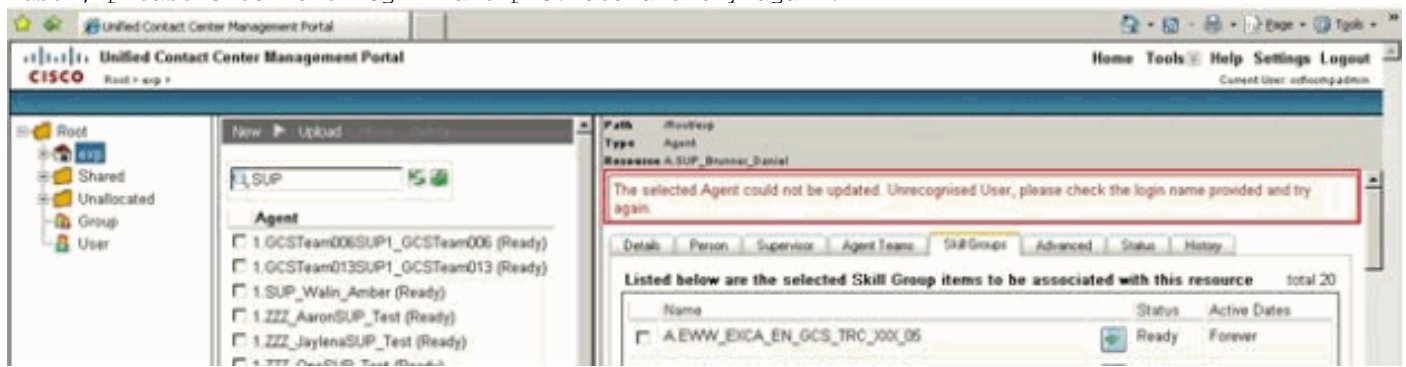
[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[Error:所选的代理程序不能是更新的](#)

Supervisor用户在激活目录里在ICM配置管理器存在，并且可以被编辑。然而，问题是编辑的无法在统一的CCMP。当您设法编辑在CCMP时的一个Supervisor代理程序，此错误收到：

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



[解决方案](#)

执行这些步骤为了解决问题：

1. 从在连接服务器下的CCMP配置管理器，请点击**CICM编辑**。
2. 点击**配置激活目录映射按钮**。访问**激活目录**对话框显示。这用于设置对于Supervisor会员是必需的域用户。域用户必须是域激活目录的成员。**域控制器A**—输入域控制器的名字。**域控制器B**—若有输入旁边B域控制器的名字。**请使用安全的认证**—选择此复选框为了登陆到域控制器作为指定的用户。**用户名**—输入域用户的名字，例如CICMSERV\管理员。**密码**—输入域用户的密码。
3. 点击**刷新**。
4. 连接到对应于统一的ICME实例的**激活目录**文件夹。
5. 再点击OK键，和好保存新的统一的ICME。

[无法保存座席ID](#)

当设法配置座席ID时，您不能保存座席ID，因为保存按钮变灰。

[解决方案](#)

检查是否有任何隐藏的字符或空间在名称字段在人选项下。如果有，您也许需要重新输入名字，不用任何空间或特殊字符为了解决问题。

Error:未处理的例外情况在当前Web请求时的执行发生了

当设法打开CCMP网页时，此错误信息收到：

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.

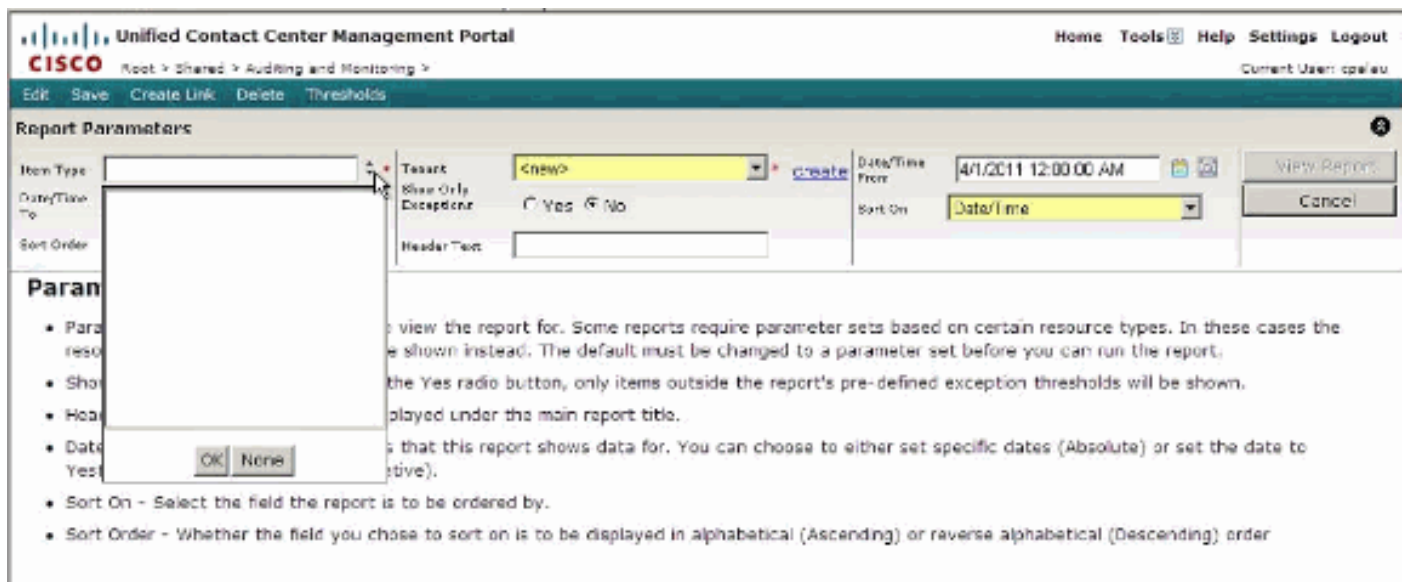
解决方案

如果使用一个无效主机名-，此问题能出现。为了解决问题，请切记您使用一个有效主机名。

CCMP报告服务器迁移设置CredentialRetrieval到1

问题

在升级到8.5(3)版本以后，项目不被增加在审计详细资料报表下。在本例中，CCMP被升级到8.5，并且报告服务器被移植到不同系统。



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Management Portal interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Tools', 'Help', 'Settings', and 'Logout'. The breadcrumb trail is 'Root > Shared > Auditing and Monitoring >'. The current user is 'cpa/au'. The main content area is titled 'Report Parameters' and contains several configuration fields: 'Item Type' (a dropdown menu), 'Tenant' (set to '<new>'), 'Date/Time From' (set to '4/1/2011 12:00:00 AM'), 'Sort On' (set to 'Date/Time'), and 'Exception' (radio buttons for 'Yes' and 'No', with 'No' selected). There are 'View Report' and 'Cancel' buttons. A 'Param' list is visible on the left, and a 'Header Text' field is present. Below the configuration fields, there is explanatory text: 'To view the report for. Some reports require parameter sets based on certain resource types. In these cases the e shown instead. The default must be changed to a parameter set before you can run the report.' and 'By selecting the Yes radio button, only items outside the report's pre-defined exception thresholds will be shown. played under the main report title.' and 'Date/Time From - Select the date and time that this report shows data for. You can choose to either set specific dates (Absolute) or set the date to (relative).' and 'Sort On - Select the field the report is to be ordered by.' and 'Sort Order - Whether the field you chose to sort on is to be displayed in alphabetical (Ascending) or reverse alphabetical (Descending) order'.

解决方案

当报告服务器数据库恢复或被移植到另一个系统，在需要在报告服务器配置管理器被配置的恢复/迁移后，以便报告服务器实例知道哪个报告服务器数据库连接。启动的一个被移植的报告服务器数据库有时要求老被加密的内容被删除。

当激活被移植的/恢复了报告服务器，一个必须删除被加密的内容。然后，在报告服务器配置完成后，它需要被检查CredentialRetrieval是否设置到1。

执行这些步骤为了解决问题：

- 选择**CredentialRetrieval**，**扩展名**，**链路**，**标志位**，**名字**从数据来源。

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
```

Note: 第一字段(CredentialRetrieval)值为1指示那，在报告访问数据来源数据库“门户”时候它将请求证件。

- 因为应该提供对数据的访问在门户数据库，不用对认证的任何需要此值是不正确的。
- 为了解决此，您需要运行此更新查询：`CredentialRetrieval = 4 name= ''`

Note: 此问题在Cisco Bug ID [CSCty85172](#) (仅限注册用户)描述。

包含下划线的用户名“_”用斜线“\”替换

问题

当Supervisor域帐户名字有一“_”(下划线)时在名字，CCMP自动地给在代理程序Supervisor CCMP配置页的客户名改名。这导致您在此Supervisor要更改失效与此错误信息的配置：-[] []

```
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 * Find

Save Cancel

您不能更改在替代“_”的该Supervisor的任何配置，当“\”(斜线)(下划线)在那里。

解决方案

您能更改字符回到在CCMP边的一条下划线，但是这恢复回到斜线在15分钟(固定的间隔)之后。为了解决此，从用户名请去除下划线。此问题在Cisco Bug ID [CSCtq91988](#) (仅限注册用户)在8.5.2版本描述和被解决。

数据库例外发生了

当您设法做对代理程序小组或代理桌面时的所有变动，您接受A错误信息。代理选项正常运行，但是其他功能不是。

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.

解决方案

以UI的多种部分，例如，当分配一个拨号号码对和代理程序小组时，下拉框用于为用户提供项目列表选择。为了填充这些机箱，应用服务器评估记录在用户的权限设立他们有权限发现的相关项目。所以，如果用户能看到根据他们的安全设置的20拨号号码，然后20个项目列表为他们提供选择从。

那里很大数量的项目是可视的对单个用户，特别是这些在单个文件夹的地方，然后列表包含变得太长和混乱。当超过2100个项目在列表时，在此事件看到的例外生成。一旦此用户，他们有2500拨号号码，并且这些是全部可视的对管理员用户登陆对，因而挑衅例外。

其中一个CCMP重要设计特点是使用文件夹和安全结构分段和分成在系统内的数据。这是为了提供安全未被授权的更改和避免与较不熟知用户混淆多余的详细资料。通过使用这些功能，您能管理2500拨号号码，以使用户同时看不到他们，并且UI不提交例外。

有两种方式执行此：

- 如果用户不需要用户管理代理程序小组/拨号号码关系，则您能创建单个容器文件夹在EE承租人下和放置所有拨号号码那里。然后，请使用安全功能保证用户看不到或管理该文件夹内容。当这执行代理程序小组UI将回报以空为拨号号码分配列出。
- 如果用户喜欢允许用户管理代理程序小组/拨号号码关系，则他们将需要一个更加复杂的文件夹结构，用几个包含的文件夹，其中每一有很小数量的拨号号码的。每个用户然后将配置有仅安全访问对包含特定用户在一个允许管理的拨号号码或几个文件夹的文件夹。用户不能发现超过2100个项目，否则UI将显示同一个例外工作情况。**Note:** 这在Cisco Bug ID [CSCtq10069](#) ([仅限注册用户](#))描述。

Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)