

# 排除故障Cisco Unified Contact Center Management Portal问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:选定代理程序不能更新](#)

[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请求的执行时发生了](#)

[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](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

Cisco Unified Contact Center Management Portal (Unified CCMP)是一个基于浏览器的管理应用设计供Contact Center系统管理员、企业用户和Supervisor使用。它是密集，设置重叠Contact Center设备的平台的多tenanted。如果问题与Cisco Unified CCMP，涉及本文提供信息关于怎样解决一些。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

### [使用的组件](#)

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

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。

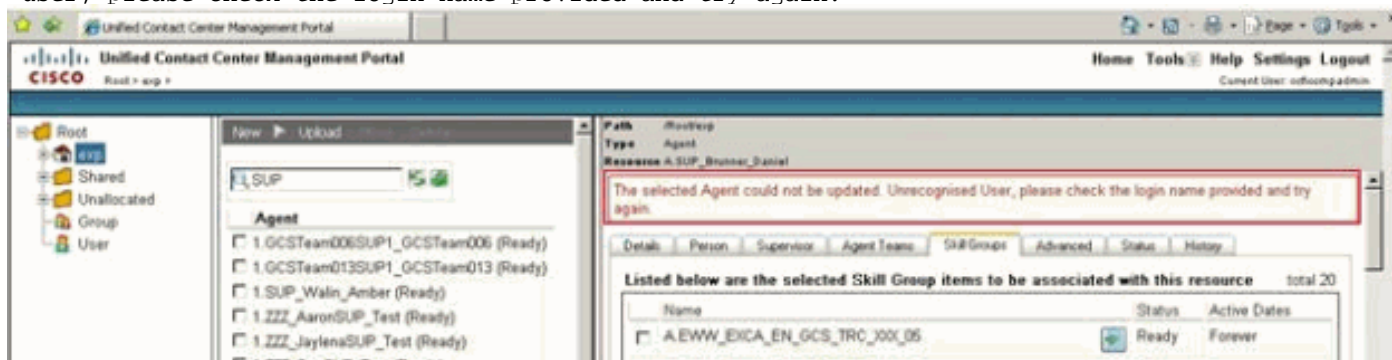
## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## Error:选定代理程序不能更新

Supervisor用户在活动目录在ICM配置管理器存在，并且可以编辑。然而，问题是编辑的无法在Unified CCMP。当您设法编辑在CCMP时的一个Supervisor代理程序，此错误接收：

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**配置活动目录映射按钮**。**浏览活动目录**对话框显示。这用于设置为Supervisor会员要求的域用户。域用户必须是域活动目录的成员。**域控制器A**—输入域控制器的名称。**域控制器B**—若有输入B侧域控制器的名称。**请使用安全验证**—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**—输入域用户的名称，例如CICMSERV\管理员。**密码**—输入域用户的密码。
3. 点击**刷新**。
4. 导航到对应于Unified ICME实例的**活动目录**文件夹。
5. 再点击OK键，和好保存新的Unified ICME。

## 无法保存座席ID

当尝试配置座席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Name字段在人选项卡下。如果有，您也许需要重新输入名称，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请求的执行时发生了

当尝试打开CCMP网页时，此错误消息接收：

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

如果使用一无效主机名，此问题能出现。为了解决问题，请确保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

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

The screenshot shows the 'Report Parameters' configuration page in the Cisco Unified Contact Center Management Portal. The page is titled 'Report Parameters' and includes a navigation bar with 'Home', 'Tools', 'Help', 'Settings', and 'Logout'. Below the navigation bar, there are several fields for configuring a report: 'Item Type', 'Date/Time From' (set to 4/1/2011 12:00:00 AM), 'Sort On' (set to Date/Time), 'Task' (set to <new>), 'Show Only Exception' (radio buttons for Yes and No, with No selected), and 'Header Text'. There are 'New Report' and 'Cancel' buttons. Below the form, there is a list of parameters and their descriptions:

- Para... 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.
- Sho... the Yes radio button, only items outside the report's pre-defined exception thresholds will be shown.
- Hea... played under the main report title.
- Date... is that this report shows data for. You can choose to either set specific dates (Absolute) or set the date to... (ative).
- Sort On - Select the field the report is to be ordered by.
- 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，在报告服务器配置管理器需要配置的恢复/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。激活的一个被移植的报告服务器数据库有时要求将删除的旧有已加密内容。

当激活被移植的/恢复报告服务器时，一个人必须删除已加密内容。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**，分机，林克，标志，从数据来源的名称。 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
```

- **注意：**第一字段(CredentialRetrieval)值为1表明，在报告访问数据来源数据库“门户”时候将请求凭证。
- 因为应该提供对数据的访问在门户数据库，不用对验证的任何需要此值不正确。
- 为了解决此，您需要运行此更新查询：`CredentialRetrieval = 4 name= ''`

**注意：**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域帐户客户名有一“\_”(下划线)时在名称，CCMP自动地重命名在代理程序Supervisor CCMP配置页的帐户名。这导致您在此Supervisor要更改失效与此错误消息的配置：-[ ] [ ]

```
Path      /Root/caas1/Cisco Day 2
Type      Agent
Resource  cpalau_test
```

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侧的一条下划线，但是这恢复回到斜线在15分钟(固定间隔)之后。为了解决此，请从用户名删除下划线。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

当您设法做对座席小组或Agent Desktop时的所有变动，您接收A错误消息。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，当分配呼叫号码对和座席小组时，下拉框用于为用户提供项目列表选择。为了填充这些方框，应用服务器评估登录用户的权限能设立他们有权发现的相关项目。所以，如果用户能看到根据他们的安全设置的20呼叫号码，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。一旦此客户，他们有2500呼叫号码，并且这些是全部可视对管理员用户登陆对，因而挑衅例外。

其中一个CCMP关键设计特点是使用文件夹和安全结构分段并且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信息。通过使用这些功能，您能管理2500呼叫号码，以使用户同时看不到他们，并且UI不提交一例外。

有两种方式执行此：

- 如果客户不需要用户管理座席小组/呼叫号码关系，则您能创建单个容器文件夹在EE承租人下和放置所有呼叫号码那里。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。当这执行座席小组UI将回报以空为呼叫号码分配列出。
- 如果客户喜欢允许用户管理座席小组/呼叫号码关系，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，其中每一用很小数量的呼叫号码。每个用户然后将配置与仅安全访问对包含特定用户在一个允许管理的呼叫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将显示同一种例外行为。**注意：**这在Cisco Bug ID [CSCtq10069](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)