

登入Cisco Supervisor Desktop失敗 — 沒有團隊的Supervisor Desktop ID

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明為什麼Supervisor Desktop ID無法登入到Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中的Supervisor Desktop。它還提供用於解決此問題的正確配置。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.3(2)，帶Service Pack B(SPB)或更高版本
- Cisco IPCC Express版本3.0(3a)或更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

登入Supervisor Desktop時，登入失敗，出現兩個不同的錯誤消息。

- Supervisor Desktop ID具有**管理員**許可權，登入失敗並出現以下錯誤消息：
This ID does not have a Supervisor's rights.

圖1:無主管許可權



- 如果Supervisor Desktop ID具有Supervisor許可權，登入將失敗，並出現以下錯誤消息：
Unable to find this User ID in LDAP.

圖2:缺少使用者ID

Cisco Supervisor Desktop



解決方案

這是一個組態問題。要登入到Supervisor Desktop，該ID必須屬於一組座席。必須運行Cisco Desktop Administrator以完成兩項任務：

- 將Supervisor Desktop ID新增到Supervisor組。
- 將Associate Supervisor Desktop ID新增到團隊。

「主管」視窗(圖3)顯示可用於團隊的主管清單。這些管理引擎是從在整合聯絡人分配(ICD)伺服器中設定的代理清單中選擇的。可以在此視窗中新增或刪除Supervisor並檢視Supervisor屬性。

圖3:Supervisor視窗

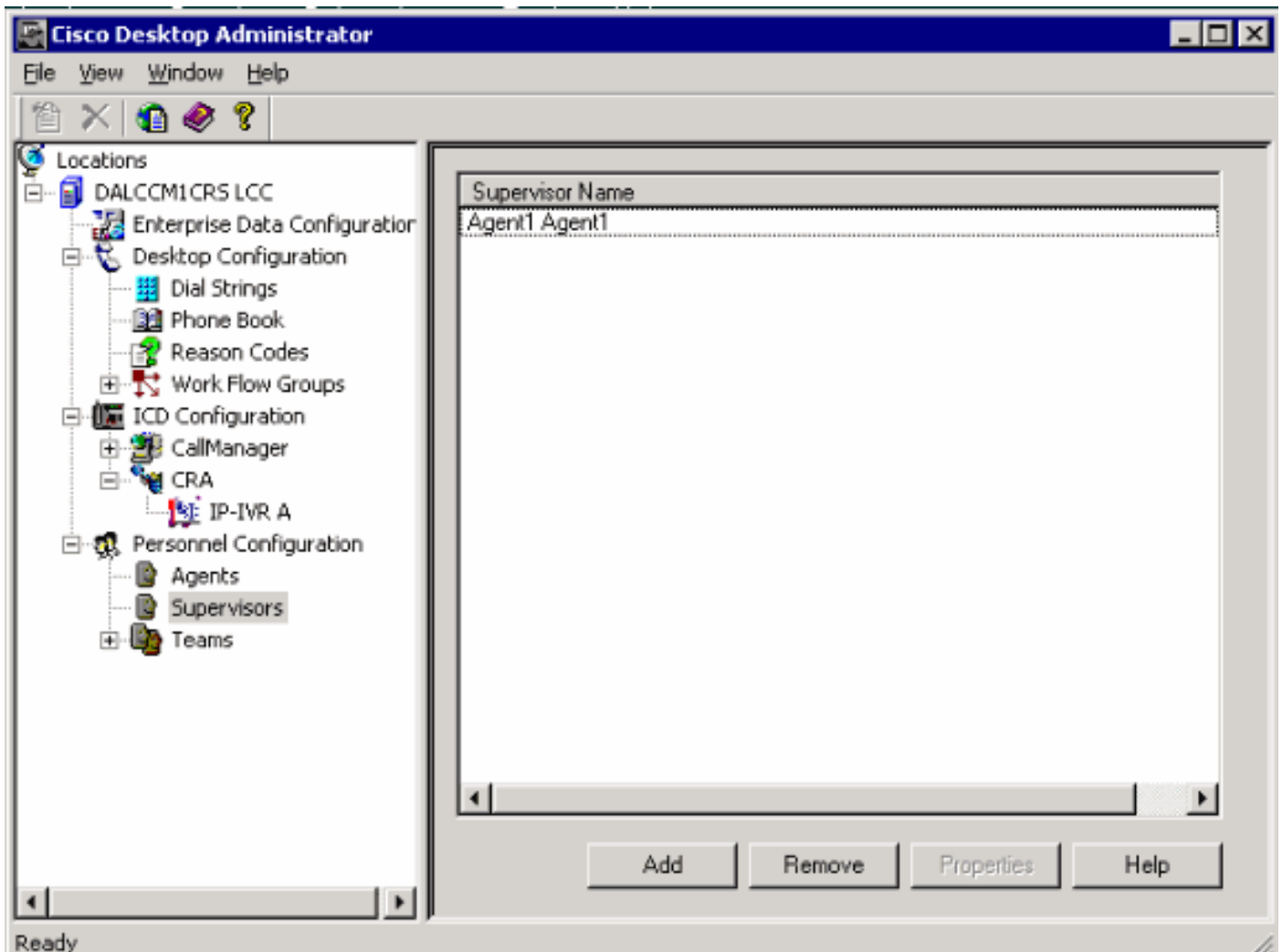
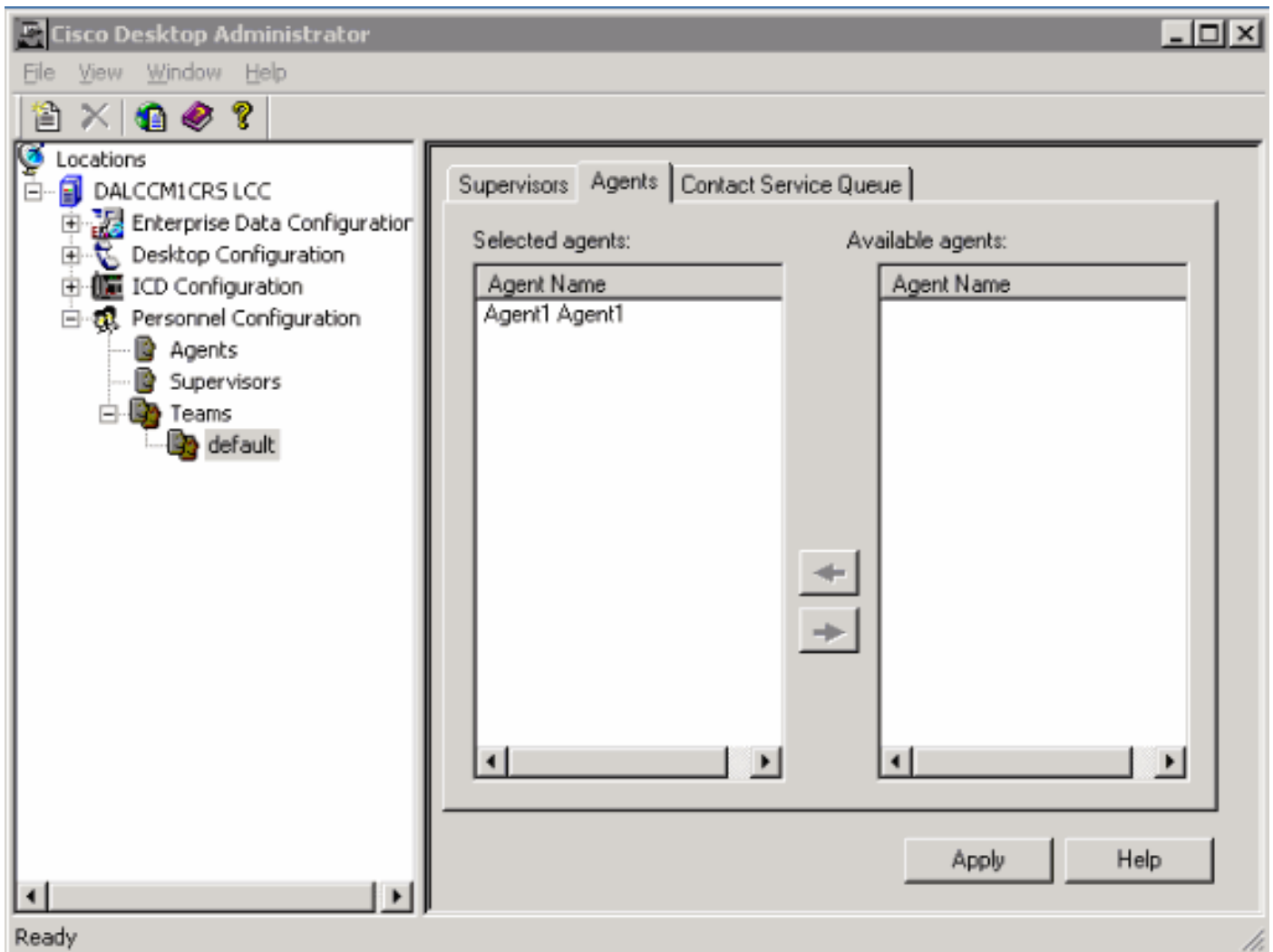


圖4顯示了特定團隊的座席設定。

- 為團隊選擇的座席
- 可分配給團隊的座席

可用座席清單包括尚未分配給組的座席。一個座席一次只能屬於一個團隊。

圖4:團隊 — 座席視窗

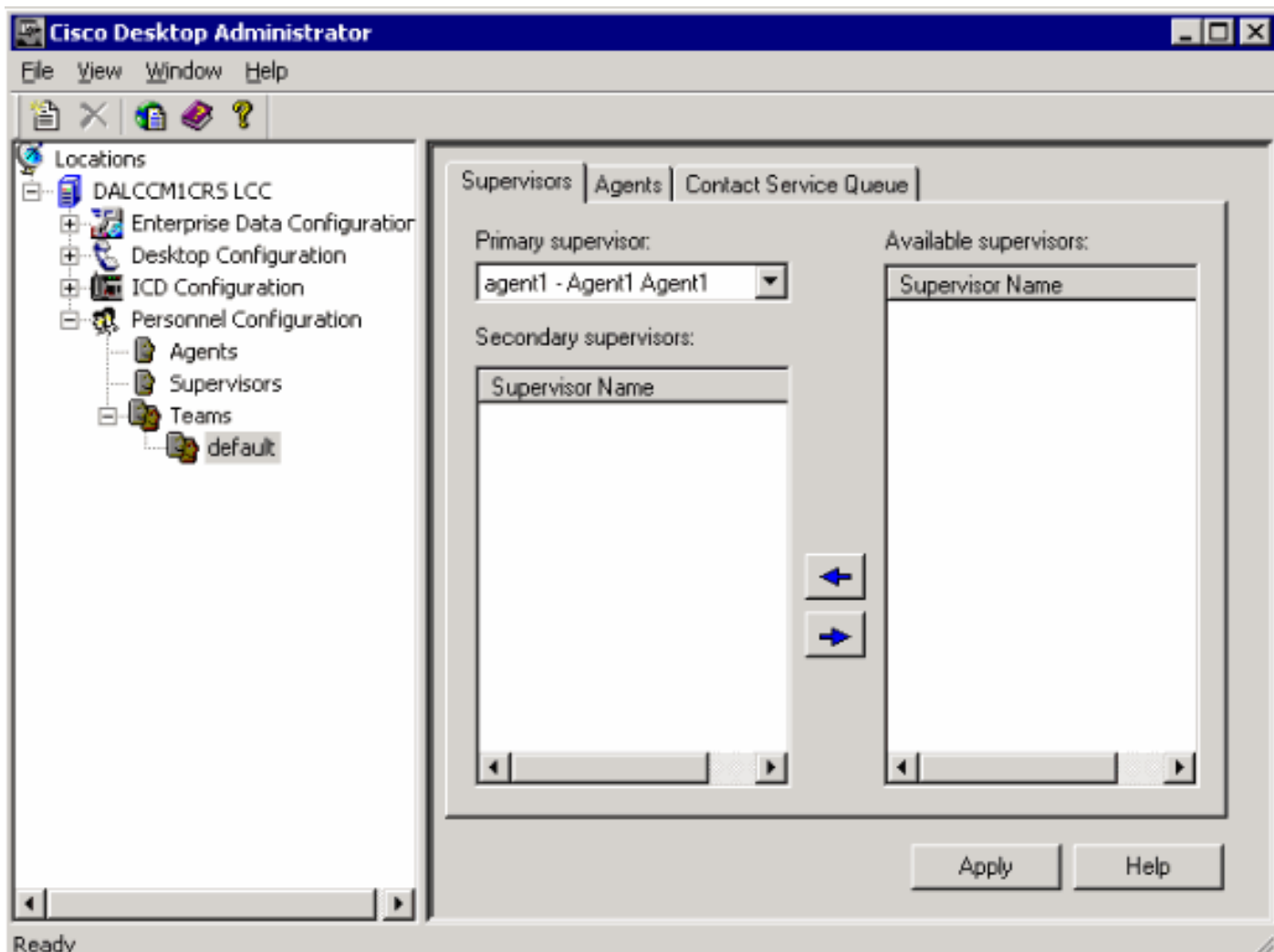


在圖5中，顯示特定團隊的管理人員設定。

- 主要主管
- 輔助主管
- 可用的主管

可用的主管清單包括任何標籤為主管的座席。可以將主管分配給多個團隊。

圖5:組視窗 — 主管

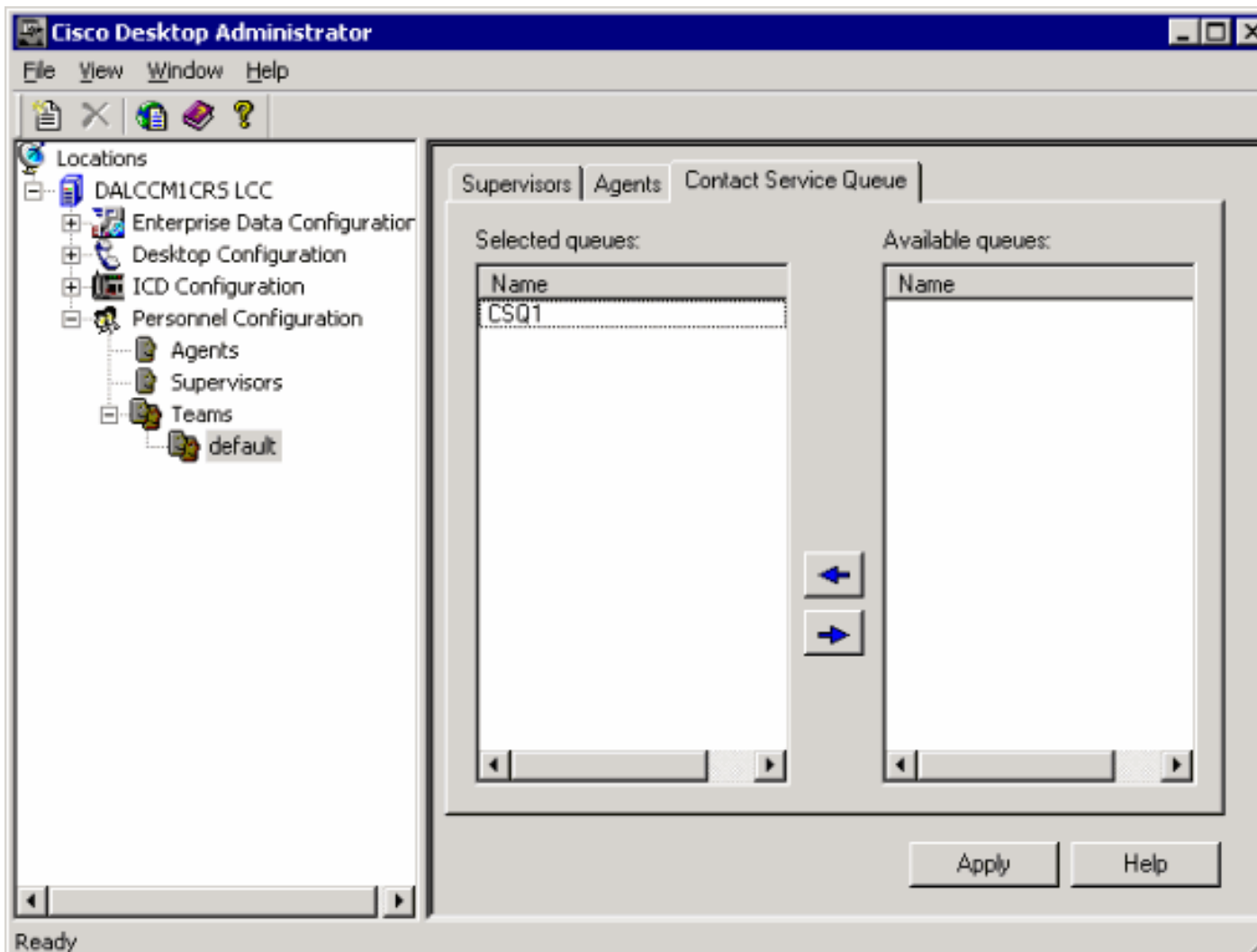


「團隊 — 聯絡服務隊列」視窗(圖6)允許為特定團隊設定聯絡服務隊列顯示以下設定選項：

- 分配給團隊的隊列
- 所有可用隊列

可用隊列的清單包括在ICD伺服器上設定的每個隊列。可以將隊列分配給多個團隊。

圖6:團隊 — 聯絡服務隊列



將Supervisor Desktop ID分配給組後，Supervisor Desktop ID成功登入到Supervisor Desktop。

問題

代理在Supervisor Desktop中不斷出現和消失。

解決方案

為了解決此問題，請重新命名現有的SpkStd.dll檔案並應用SpkStd.dll檔案的修補版本。完成以下步驟以解決問題：-

1. 在代理PC上訪問C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin。
2. 將現有的SpkStd.dll重新命名為SpkStd.old。
3. 將新的SpkStd.dll檔案解壓到步驟1中提到的路徑，然後重新啟動PC。

此問題已在Unified Contact Center Express(UCCX)8.0(1)和7.0(2)版本中修復。如需詳細資訊，請參閱[CSCTd75811](#)(僅限註冊客戶)。

問題

使用者嘗試登入Cisco Supervisor Desktop時，會收到以下錯誤：

The ID you entered was not found.

[解決方案](#)

當配置對象在系統的非乾淨關閉期間損壞時，可能會發生這種情況。為了防止發生這種情況，請使用CLI命令關閉系統。根據損壞的配置對象，警報將顯示在RTMT應用程式系統日誌中，其外觀與以下內容類似：

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTEDConfig Class=<config name>
```

在日誌檔案中將顯示類似以下內容的消息：

```
19475:Feb 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTEDConfig Class=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfigException=java.io.EOFException
```

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtd87821](#)(僅限[註冊](#)客戶)。此錯誤的解決方法是執行此CLI命令，以偵測和修正問題：

```
utils uccx database dbserver integrity
```

[相關資訊](#)

- [思科案頭管理員使用手冊](#)
- [技術支援與檔案 — Cisco Systems](#)