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

目錄

<u>簡必需採慣問解問解問解相</u> 外要求用例題決題決題決關 方方方 方資

<u>簡介</u>

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。

<u>必要條件</u>

<u>需求</u>

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

<u>採用元件</u>

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。 如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

<u>問題</u>

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.



Cisco S	upervisor Desktop
Supervis	This ID does not have a Supervisor's rights.
	Cisco Systems

• 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 Deskto	p
Supervisor Unable to find this User ID in LDAP. Retry Cancel	
	CISCO SYSTEMS

<u>解決方案</u>

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(<u>圖3</u>)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

📓 Cisco Desktop Administrator	
<u>File ⊻iew W</u> indow <u>H</u> elp	
Ele View Window Help Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress Image: Second stress	Supervisor Name Agent1 Agent1
CallManager CRA CRA Personnel Configuration Agents Supervisors Teams	
۰ ۱	Add Remove Properties Help
Ready	

<u>圖4顯</u>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

🔄 Cisco Desktop Administrator	
Eile View Window Help	
🖺 × 🗊 🔗 🔋	
Locations DALCCM1CRS LCC Desktop Configuration Desktop Configuration Desktop Configuration Agents Supervisors Teams default	Supervisors Agents Contact Service Queue Selected agents: Available agents: Agent1 Agent Name Agent1 Image: Agent Name Image: Agent Name Image: Agent Name Image: Agent Name Image: Agent Name Image: Agent Name Imagent Name </th
Ready	

在<u>圖5</u>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

🔄 Cisco Desktop Administrator	
Eile View Window Help	
🗎 X 🚯 🏈 የ	
Locations DALCCM1CRS LCC Desktop Configuration Desktop Configurat	Supervisors Agents Contact Service Queue Primary supervisor: Available supervisors: Secondary supervisors: Supervisor Name Supervisor Name Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Available supervisors: Supervisor Name Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Secondary supervisors: Supervisor Name Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Secondary supervisors: Supervisor Name Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue Image: Contact Service Queue
Ready	1

「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

🔄 Cisco Desktop Administrator	_	
<u>File Yiew Window Help</u>		
🗎 X 🚯 🏈 🔋		
Locations DALCCM1CRS LCC Desktop Configuration Desktop Configurat	Supervisors Agents Contact Service Queue Selected queues: Available queues: Name Image:	

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

<u>問題</u>

代理在Supervisor Desktop中不斷出現和消失。

<u>解決方案</u>

為了解決此問題,請重新命名現有的SplkStd.dll檔案並應用SplkStd.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SplkStd.dll重新命名為SplkStd.old。
- 3. 將新的SplkStd.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<u>CSCtd75811</u>(僅限<u>註冊</u>客戶)。

<u>問題</u>

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.

<u>解決方案</u>

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 <u>CSCtd87821</u>(僅限<u>註冊</u>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



- 思科案頭管理員使用手冊
- 技術支援與檔案 Cisco Systems