重建Cisco IPCC Express伺服器後無法登入到 Cisco IPCC Express

目錄

<u>簡介</u>

本文說明重建Cisco IPCC Express伺服器後Cisco IP Contact Center(IPCC)代理無法登入到Cisco IPCC Express的一個原因。

<u>開始之前</u>

<u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱思科技術提示慣例。

<u>必要條件</u>

本文檔的讀者應瞭解以下內容:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

<u>採用元件</u>

本檔案中的資訊是根據以下軟體和硬體版本。

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco IPCC Express 3.x

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。如果您在即時網路中工作,請確保在使用任何命令之前瞭解其潛在影響。



重建Cisco IPCC Express伺服器後,具有**Administrator**屬性的代理無法進行身份驗證。當嘗試登入 到IPCC Express伺服器時,代理收到此錯<u>誤消息</u>。

CISCO SYSTEMS

圖1:驗證失敗

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions

Unauthorized

Please try again. You failed to authenticate yourself while requesting a document that requires authentication. Please use the browsers back button to go back to the login page.



重建Cisco IPCC Express伺服器時,具有Administrator屬性的代理會丟失。必須分配代理管**理員**屬 性。步驟如下:

- 1. 將C:\WINNT\system32\ccn中的ccndir.ini重新命名為ccndir.ini.old。註:C:表示安裝Cisco IPCC Express的驅動器。
- 2. 選擇開始 > 程式 > Cisco CRA Administrator > Application Administrator。出現圖2. 圖2:客戶 響應應用程式管理 — 身份驗證

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions			Cisco Systems
	Authenticati		
	User Identification* Password*	Administrator	
		Log On Cancel	-
	* indicates required item		

3. 輸入預設使用者標識、管理員和預設密碼ciscocisco。出現圖3. 圖3:客戶響應應用程式管理



- 4. 按一下「Tools」。
- 5. 在下拉框中選擇User Maintenance。出現圖4。圖4:客戶響應應用程式管理 使用者維護

System Applications Scripts Su	nlications Administration	Cisco Systems
For Cisco IP Telephony Solutions	preations Administration	<mark></mark>
User Maintenance		
Please add or remove the Administr	ators or Supervisors from the following list:	
CRA Administrator / Supervisor*	CMUsers	
	6007 agent1	
	CRSJtapi dwightb	
	PGUser RMJtapi	
	TAPS	
1		
Group Administrator -		

- 6. 在CMUsers清單框中,選擇一個可用的Cisco CallManager使用者。
- 7. 按一下右箭頭將該使用者移動到CRA管理員/主管清單框中。將使用者標識為管理員的標籤現 在位於使用者名稱之後,如圖5所示。圖5:客戶響應應用程式管理 — 使用者維護

System Applications Scripts Subsystems Tools Help	
Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions	Cisco Systems
User Maintenance	
Please add or remove the Administrators or Supervisors from the following list:	
CRA Administrator / Supervisor* CMUsers	
CRSAdmin(Administrator)	
Group Supervisor	
* indicates required item	
Update Cancel	

8. 按一下**Update**以完成使用者維護過程並初始化配置和儲存庫配置檔案。

完成上述過程後,具有**Administrator**屬性的座席能夠成功登入到Cisco IPCC Express伺服器。

相關資訊

• 技術支援 - Cisco Systems