

# 管理員使用者無法登入到CRA管理頁面

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[無法以管理員使用者身份登入Cisco CRA管理頁面](#)

[問題](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[ASP 0113指令碼超時錯誤消息](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[訪問CRA AppAdmin頁面時「I/O AXL錯誤」](#)

[問題](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[UCCX應用管理頁面未載入並顯示空白頁面](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCX安裝 — 空白網頁對話方塊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[錯誤：無法顯示頁面](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[錯誤：更新實用程式無法讀取profile.ini檔案。](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本檔案將說明管理員使用者無法登入思科客戶回應應用程式(CRA)管理頁面的原因。當使用者安裝、重新安裝或重建Cisco Customer Response Solutions(CRS)伺服器並嘗試使用預設密碼cisco登入時，會發生此問題。本檔案也提供解決Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中問題的方法。

**注意：** Administrator是預設使用者名稱，cisco是CRS中的預設密碼。兩者都區分大小寫。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco IPCC Express Edition 3.x及更高版本
- Cisco CallManager版本3.x及更高版本

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

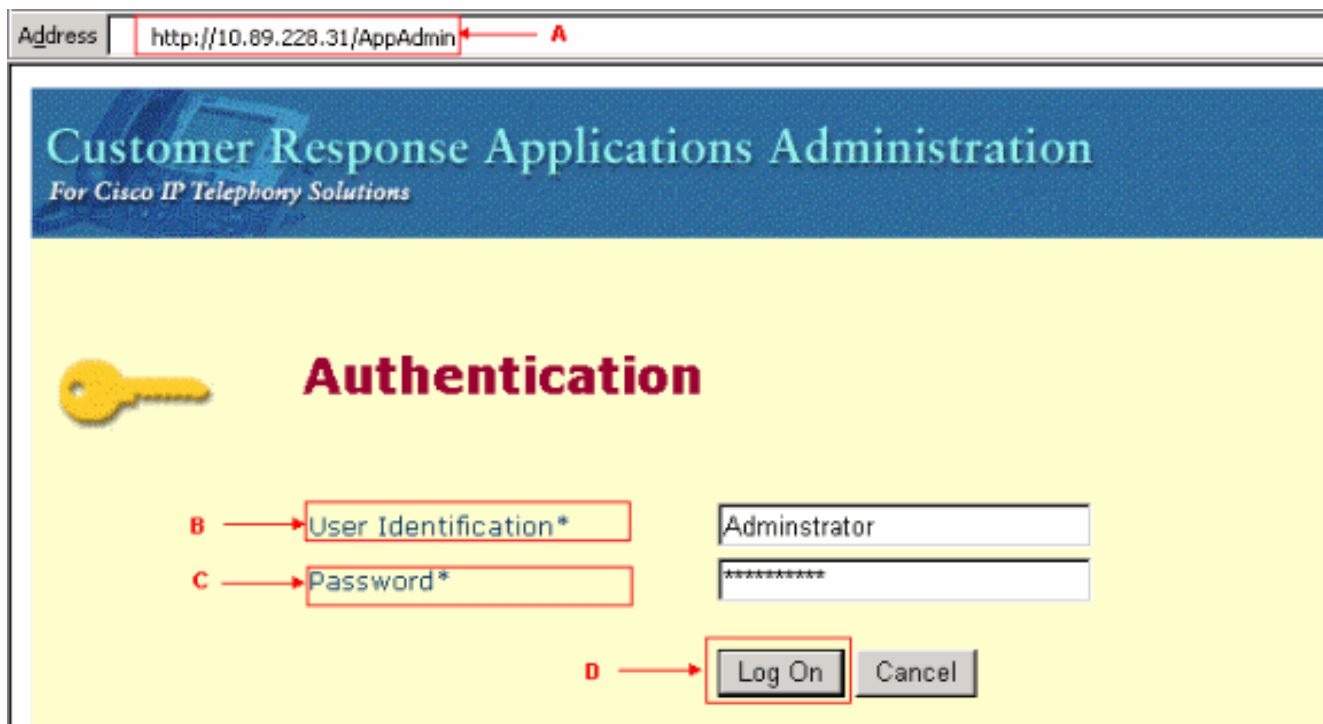
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 無法以管理員使用者身份登入Cisco CRA管理頁面

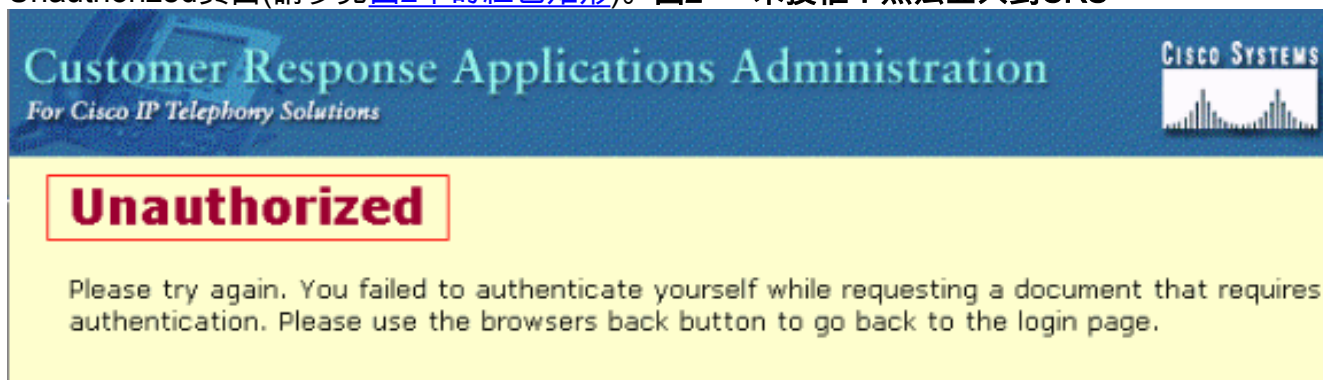
### 問題

在安裝、重新安裝或重建Cisco CRS伺服器後，您不能以管理員使用者身份登入到Cisco CRA管理頁面。以下是登入失敗的操作序列：

1. 啟動Internet Explorer(IE)。
2. 在瀏覽器視窗的地址欄位中輸入<http://<CRS Server Name>/AppAdmin>(請參見圖1中的箭頭A)。這裡，<CRS Server Name>可以是CRS伺服器的IP地址，也可以是域名服務(DNS)伺服器可以解析的有效CRS伺服器名稱。**注意：**訪問CRA管理頁面的另一種方法是從CRS伺服器中選擇開始>程式> Cisco CRA管理員>應用程式管理員。圖1 — 身份驗證



3. 在「User Identification」欄位中輸入Administrator(請參見圖1中的箭頭B)。
4. 在「Password」欄位中輸入ciscocisco(請參閱圖1中的箭頭C)。注意：管理員使用者的預設密碼為ciscocisco。
5. 按一下Log On(參見圖1中的箭頭D)。登入CRA Administration頁面失敗，且顯示Unauthorized頁面(請參見圖2中的紅色矩形)。圖2 — 未授權：無法登入到CRS



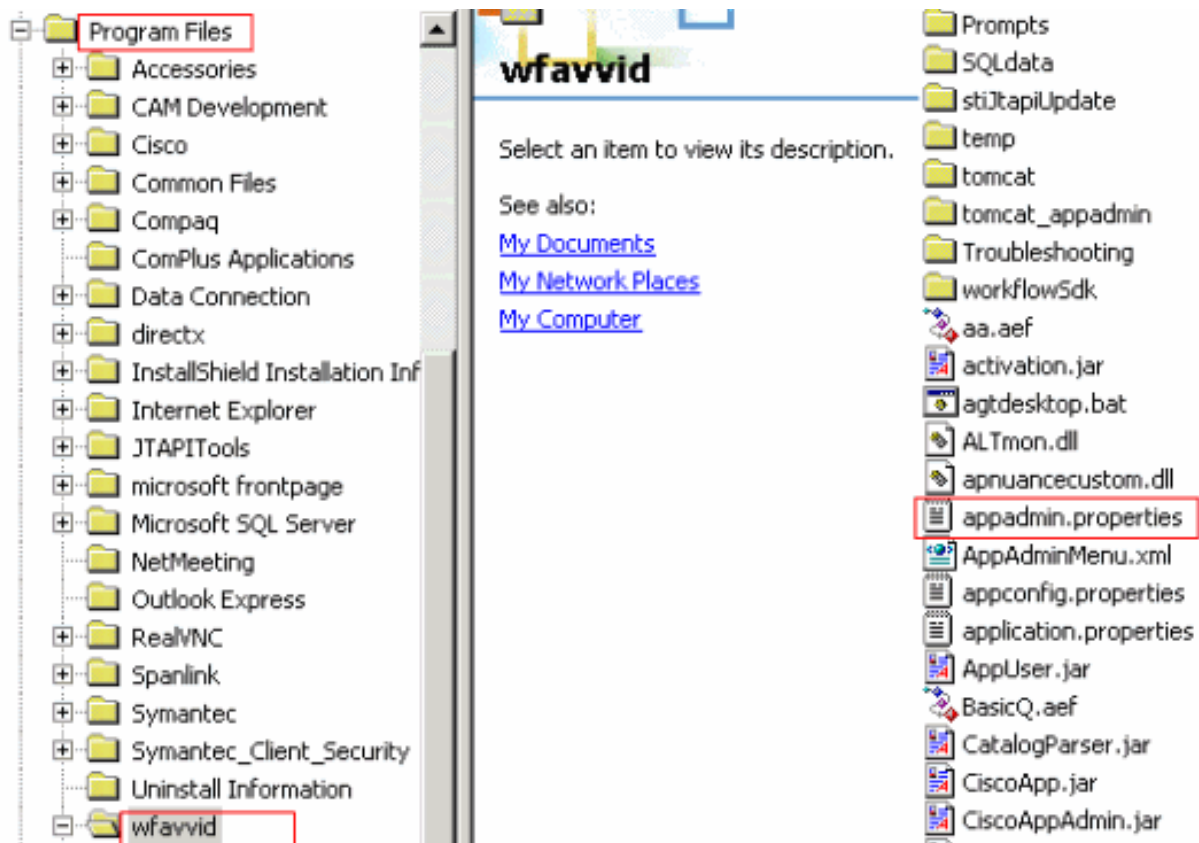
## 解決方案1

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 將駐留在C:\winnt\system32\ccn資料夾中的ccndir.ini檔案重新命名。
2. 在C:\Program Files\wfavvid資料夾中的appadmin.properties檔案中將com.cisco.wf.admin.installed條目設定為False。

然後完成以下步驟：

1. 導航到C:\winnt\system32\ccn資料夾。
2. 將ccndir.ini重新命名為old.ccndir.ini或您選擇的任何其他名稱。
3. 導航到C:\Program Files\wfavvid資料夾。
4. 找到appadmin.properties檔案(請參見圖3)。圖3 — 找到appadmin.properties檔案



5. 使用記事本等字處理程式編輯appadmin.properties檔案。
6. 將appadmin.properties檔案中的com.cisco.wf.admin.installed條目設定為False(請參見圖4中的箭頭A)。圖4 — 修改appadmin.properties檔案

```

appadmin.properties - Notepad
File Edit Format Help
#@ Automatically saved by class com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#@ Mon Nov 21 13:34:23 CST 2005
#max number of skills that can be configured in ICD
icd.maxskills=150
#max number of CSQs that can be configured in ICD
icd.maxesd=100
#max file size that can be uploaded in Mega Bytes
fileupload.maxsize=5
#max number of skills that can be assigned to a CSQ in ICD
icd.maxcsqskills=50
icd.cad.download.agent.installfile=InstallManager
#number of agents that can show up in User Maintenance page
setup.maxusers=75
#Automatically saved by com.cisco.appadmin.util.AppAdminutil
#Thu Jun 07 10:14:58 PDT 2001
#Appadmin install flag that is used to see if setup is done or not
com.cisco.wf.admin.installed=false ← A
icd.cad.download.adminsupervisor.installfile=InstallManager -f
icd.cad.download.fileprotocol=\\\\
#max number of skills that can be assigned to an agent in ICD
icd.maxagentskills=50
icd.cad.download.adminsupervisor.installfileoptions=AdvancedManager.cfg
icd.cad.download.path=\\DESKTOP_CFG\\desktop\\
#to determine whether to convert hostname to ip address
#True means convert host to ip
appadmin.hosttoip=true
jtapi.version=Cisco JTAPI version 2.1(0.12) Release

```

7. 儲存並關閉檔案。完成此過程後，問題不再出現。
8. 從CRS伺服器選擇Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Application Administrator，以啟動Application Administrator，並以管理員使用者身份使用cisco密碼登入。登入現在成功。注意：如果在更改Cisco CallManager的IP地址後無法訪問CRA管理頁面，則

需要在CRS可維護性實用程式中更新Cisco CallManager IP地址。請參閱[Cisco CRS管理指南 4.1\(1\)的更新Cisco CRS IP地址資訊部分](#)，瞭解資訊。

## 解決方案2

如果初始群集配置已完成，並且配置了CRS管理員使用者，並且您沒有其使用者名稱或密碼，則完成以下步驟：

1. 訪問LDAP ( Active Directory或DC Directory )。
2. 向下鑽取到`ou=Cisco ou=CCN Apps, ou=configurations, ou=<profilename>.__$$CRS40$$, ou=usergroup.xxxx。`
3. 在右窗格中，按一下右鍵**users?陣列**，然後選擇**Properties**。在值欄位中，應有一個CRS的管理員或主管使用者清單。使用字尾(1)列出的使用者將視為CRS管理員。**注意**：使用字尾(2)列出的用戶被視為主管使用者。
4. 使用管理員使用者的一個帳戶登入AppAdmin。如果沒有密碼，請通過CCMAdmin或Active Directory重置密碼。

## ASP 0113指令碼超時錯誤消息

### 問題

當您嘗試登入到CRA AppAdmin頁面時，收到以下錯誤消息：Active Server PagesASP 0113。當Cisco CallManager IP地址最近已更改，但CRA客戶端中的`ccndir.ini`檔案仍指向舊IP地址時，會發生此問題。

### 解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 驗證和/或修改客戶端案頭上`c:\Winnt\system32\ccn`目錄中的`ccndir.ini`檔案。對LDAPURL屬性使用正確的Cisco CallManager IP地址，如下所示

```
ccndir.ini - Notepad
File Edit Format Help
# USERINFOBASE for profiles
USERINFOBASE "ou=user_info, ou=CCN, o=cisco.com"
# SYSTEM PROFILEBASE for profiles
SYSTEMPROFILEBASE "ou=systemProfile, ou=CCN, o=cisco.com"
# Directory Server URL
LDAPURL "ldap://10.10.10.10:8404,ldap://10.10.10.11:8404,ldap://10.10.10.12:8404"
```

2. 進行更改後，重新啟動IIS服務。

## 訪問CRA AppAdmin頁面時「I/O AXL錯誤」

### 問題

登入CRA AppAdmin頁面時，您會收到以下錯誤消息之一（隨後顯示空白螢幕）：

I/O AXL error

或

URL /j\_security\_check

當您嘗試登入到UCCX Web介面時，應用程式超時，並顯示以下消息：AXL

## [解決方案1](#)

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 在CRS伺服器上，轉到C:\Program Files\wfavvid\，然後按兩下cet.bat檔案。
2. 出現警告時，按一下No。
3. 在左窗格中右擊AppAdminSetupConfig對象，然後選擇Create選項。
4. 按一下「OK」（確定）。
5. 在新視窗中，按一下com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig頁籤。
6. 從下拉選單中選擇Fresh Install，以更改Setup State的值。
7. 按一下「OK」（確定）。
8. 建立AppAdminSetupConfig對象後，使用使用者名稱Administrator和密碼ciscocisco登入，然後再次運行安裝程式。

## [解決方案2](#)

從SSH命令列重新啟動Tomcat服務。若要使用Cisco Unified Communications Manager伺服器上的控制檯，請登入並鍵入以下命令：**utils service restart Cisco Tomcat**。

## [UCCX應用管理頁面未載入並顯示空白頁面](#)

### [問題](#)

UCCX應用管理頁面未載入並顯示空白頁面。

### [解決方案](#)

完成以下步驟即可解決問題：

1. 確保IIS和WWW服務正在運行。
2. 在此位置刪除appadmin資料夾：C:\ProgramFiles\wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps
3. 從Windows服務工具重新啟動Cisco Unified CCX節點管理器服務。

## [UCCX安裝 — 空白網頁對話方塊](#)

### [問題](#)

在UCCX v7.0.1的初始設定期間，訪問Cisco Unified CM Configuration頁面時，螢幕頂部會顯示空白的Web Page Dialog彈出視窗，底部還會顯示「Axlhandler request」消息。此外，使用者僅在可用的CTI管理器框中看到發佈伺服器。



## [解決方案](#)

錯誤的原因在於，AXL可服務性設計方式必須將「標準CCM管理使用者」角色分配給使用者組進行身份驗證，才能獲得AXL可服務性API的訪問許可權。為了解決此問題，請將Cisco CallManager中的AXL管理員角色新增到AXL使用者。

## [錯誤：無法顯示頁面](#)

### [問題](#)

AppAdmin頁面會在瀏覽時顯示Page cannot be displayed消息。重新啟動萬維發佈服務時，它會停滯在停止狀態。

### [解決方案](#)

為了解決此問題，請執行以下步驟：

1. 開啟Internet Explorer並鍵入<http://crsIPAddress:6293/appadmin/>。
2. 登入到AppAdmin，然後轉到「控制中心」頁面。
3. 選擇「CRS管理進程」單選按鈕，然後按一下重新啟動。
4. 退出瀏覽器並從「開始」選單正常啟動AppAdmin。

此外，請參閱[CSCsu22366](#)（僅限註冊客戶）以瞭解更多詳細資訊。

## [錯誤：更新實用程式無法讀取profile.ini檔案。](#)

### [問題](#)

使用者無法訪問應用程式，收到以下錯誤消息：

```
"The Update Utility is unable to read the profile.ini file. Please check that it exists."
```

### [解決方案](#)

此錯誤的原因是損壞的profile.ini檔案。

為了解決此錯誤，請完成以下步驟：

1. 轉到任何工作伺服器，從C:\Program Files\wfvavid\ClusterData路徑複製profile.ini檔案，然後替換損壞的檔案。
2. 替換損壞的檔案後，重新啟動伺服器。

## [相關資訊](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)