

Fehlerbehebung beim Cisco Unified Contact Center Management Portal

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Fehler: Der ausgewählte Agent konnte nicht aktualisiert werden.](#)

[Lösung](#)

[Agent-ID kann nicht gespeichert werden](#)

[Lösung](#)

[Fehler: Während der Ausführung der aktuellen Webanforderung ist eine nicht behandelte Ausnahme aufgetreten.](#)

[Lösung](#)

[CCMP-Berichtsserver-Migrationssets CredentialAbruf auf 1](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Benutzernamen mit Unterstrich "_" werden durch umgekehrten Schrägstrich "\" ersetzt.](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Eine Datenbankausnahme ist aufgetreten.](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Cisco Unified Contact Center Management Portal (Unified CCMP) ist eine browserbasierte Verwaltungsanwendung, die für die Verwendung durch Systemadministratoren, Geschäftsbenutzer und Supervisoren im Contact Center entwickelt wurde. Es handelt sich um eine dichte, Multi-Tenant-Bereitstellungsplattform, die die Contact Center-Geräte überlagert. Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung von Problemen im Zusammenhang mit Cisco Unified CCMP.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf dem Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

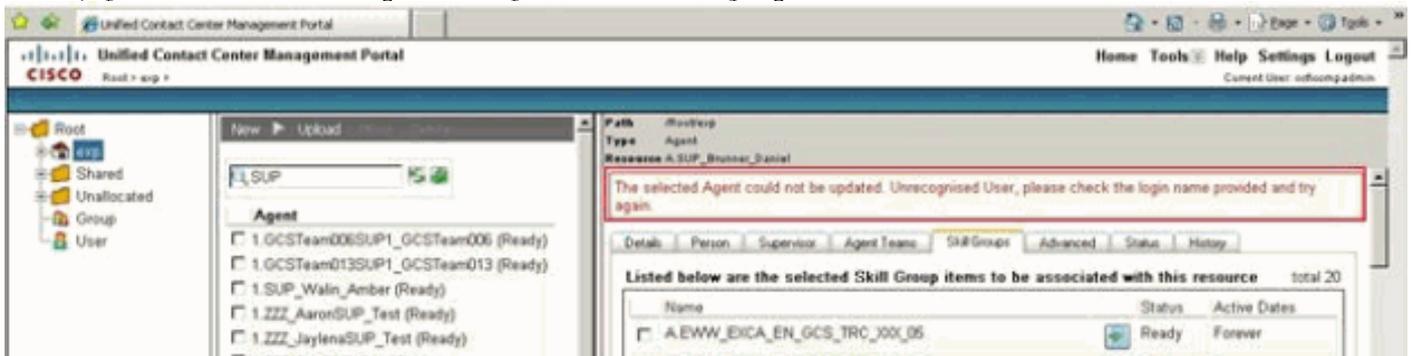
Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Fehler: Der ausgewählte Agent konnte nicht aktualisiert werden.

Der Supervisor-Benutzer ist in Active Directory vorhanden und kann im ICM Configuration Manager bearbeitet werden. Das Problem besteht jedoch darin, dass Unified CCMP nicht bearbeitet werden kann. Beim Versuch, einen Supervisor Agent in CCMP zu bearbeiten, wird dieser Fehler ausgegeben:

The selected agent could not be updated. Unrecognized user, please check the login name provided and try again.



Lösung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

1. Klicken Sie im CCMP-Konfigurationsmanager unter **Connection Servers** auf **CICM Edit**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Active Directory-Zuordnung konfigurieren**. Das Dialogfeld **Active Directory durchsuchen** wird angezeigt. Diese wird verwendet, um die Domänenbenutzer bereitzustellen, die für die Mitgliedschaft in einem Supervisor erforderlich sind. Der Domänenbenutzer muss Mitglied der Active Directory-Domäne sein.**Domänencontroller A:** Geben Sie den Namen des Domänencontrollers ein.**Domänencontroller B:** Geben Sie den Namen des Domänencontrollers auf Seite B ein, falls vorhanden.**Sichere Authentifizierung verwenden** - Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um sich als angegebener Benutzer beim Domänencontroller anzumelden.**Username** - Geben Sie den Namen des Domänenbenutzers ein, z. B.

- CICMSERV\administrator.**Passwort** - Geben Sie das Passwort des Domänenbenutzers ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
 4. Navigieren Sie zum Ordner **Active Directory**, der der Unified ICME-Instanz entspricht.
 5. Klicken Sie auf **OK**, und **OK** erneut, um das neue Unified ICME zu speichern.

Agent-ID kann nicht gespeichert werden

Beim Versuch, die Agenten-ID zu konfigurieren, können Sie die Agenten-ID nicht speichern, da die Schaltfläche zum Speichern deaktiviert ist.

Lösung

Überprüfen Sie, ob im Feld Name unter der Registerkarte Person ein ausgeblendetes Zeichen oder Leerzeichen angezeigt wird. Wenn dies der Fall ist, müssen Sie den Namen möglicherweise ohne Leerzeichen oder Sonderzeichen erneut eingeben, um das Problem zu beheben.

Fehler: Während der Ausführung der aktuellen Webanforderung ist eine nicht behandelte Ausnahme aufgetreten.

Beim Öffnen der CCMP-Webseite wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

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.

Lösung

Dieses Problem kann auftreten, wenn Sie einen ungültigen Hostnamen verwenden. Um das Problem zu beheben, stellen Sie sicher, dass Sie einen gültigen Hostnamen verwenden.

CCMP-Berichtsserver-Migrationssets CredentialAbruf auf 1

Problem

Nach dem Upgrade auf die Version 8.5(3) werden die Posten im Bericht mit den Prüfungsdetails nicht ausgefüllt. In diesem Beispiel wird ein CCMP-Upgrade auf 8.5 durchgeführt, und der Berichtsserver wird auf ein anderes System migriert.

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'. The current user is identified as 'cpa/au'. The page contains several input fields and buttons:

- Item Type:** A dropdown menu.
- Date/Time From:** A date and time selector set to '4/1/2011 12:00:00 AM'.
- Sort On:** A dropdown menu set to 'Date/Time'.
- Sort Order:** A dropdown menu.
- Task:** A dropdown menu set to '<new>' with a 'create' button.
- Show Only Exception:** Radio buttons for 'Yes' and 'No'.
- Header Text:** A text input field.
- View Report:** A button to generate the report.
- Cancel:** A button to cancel the operation.

A sidebar on the left contains a 'Paran' section with a list of parameters and 'OK' and 'None' buttons. The list includes:

- Para
- reso
- Sho
- Hea
- Date
- Yes
- 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

Lösung

Wenn eine Berichtserver-Datenbank wiederhergestellt oder auf ein anderes System migriert wird, muss sie nach der Wiederherstellung/Migration im Berichtserver-Konfigurationsmanager konfiguriert werden, damit die Berichtserverinstanz weiß, mit welcher Berichtserver-Datenbank eine Verbindung hergestellt werden soll. Bei einer migrierten Berichtserver-Datenbank für die Aktivierung müssen manchmal alte verschlüsselte Inhalte gelöscht werden.

Beim Aktivieren eines migrierten/wiederhergestellten Berichtsservers muss der verschlüsselte Inhalt gelöscht werden. Nachdem die Berichtserverkonfiguration abgeschlossen ist, muss sie überprüft werden, ob CredentialRetrieval auf 1 festgelegt ist.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

- Wählen Sie **CredentialRetrieval, Extension, Link, Flags, Name** aus DataSource aus.

This returned the following results:

```
CredentialRetrievalExtensionLinkFlagsName
1          SQL      NULL 3   Portal
```

Hinweis: Der erste Feldwert (CredentialRetrieval) von 1 gibt an, dass ein Bericht jedes Mal, wenn er auf die DataSource-Datenbank "Portal" zugreift, Anmeldeinformationen anfordert.

- Dieser Wert ist falsch, da er den Zugriff auf die Daten in der Portal-Datenbank ohne Authentifizierungsanforderung ermöglichen soll.
- Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie diese Aktualisierungsanfrage ausführen: Aktualisieren des DataSource-Satzes CredentialRetrieval = 4, wobei name = 'Portal'

Hinweis: Dieses Problem ist in der Cisco Bug-ID [CSCty85172](#) dokumentiert ([nur registrierte Kunden](#)).

Benutzernamen mit Unterstrich "_" werden durch umgekehrten Schrägstrich "\" ersetzt.

Problem

Wenn der Name eines Supervisor-Domänenkontos "_" (Unterstrich) enthält, benennt CCMP den Kontonamen auf der CCMP-Konfigurationsseite für den Agenten-Supervisor automatisch um. Dadurch schlägt die Konfiguration, die Sie auf diesem Supervisor ändern möchten, mit der folgenden Fehlermeldung fehl: Der ausgewählte Agent konnte nicht aktualisiert werden. Anfrage für Betriebsgenehmigung fehlgeschlagen - Anforderung: [Global:], [Pfad:]

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

Details Person **Supervisor** Agent Teams Skill Groups Advanced Status History

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

Login Name * UCCAAS1UK\CPALAU\TEST Find

Save Cancel

Sie können keine Konfiguration auf diesem Supervisor ändern, wenn ein "\" (umgekehrter Schrägstrich) vorhanden ist, der das "_" (Unterstrich) ersetzt.

Lösung

Sie können das Zeichen wieder in einen Unterstrich auf der CCMP-Seite ändern, dieser kehrt jedoch nach 15 Minuten zu einem umgekehrten Schrägstrich zurück (reguläres Intervall). Um dies zu beheben, entfernen Sie den Unterstrich aus dem Benutzernamen. Dieses Problem ist in der Cisco Bug-ID [CSCtq91988](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden) und in der Version 8.5.2 behoben.

Eine Datenbankausnahme ist aufgetreten.

Wenn Sie versuchen, Änderungen am Agenten-Team oder am Agenten-Desktop vorzunehmen, erhalten Sie die Fehlermeldung Eine Datenbankausnahme ist aufgetreten. Die Agent-Option funktioniert ordnungsgemäß, die anderen Funktionen jedoch nicht.

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.

Lösung

In verschiedenen Teilen der Benutzeroberfläche werden beispielsweise bei der Zuweisung einer gewählten Nummer zu einem Agenten-Team Dropdown-Felder verwendet, um eine Liste von Elementen bereitzustellen, die der Benutzer auswählen kann. Um diese Felder auszufüllen, wertet der Anwendungsserver die Berechtigungen des angemeldeten Benutzers aus, um die relevanten Elemente festzulegen, für die er Zugriffsrechte besitzt. Wenn einem Benutzer also je nach Sicherheitseinstellungen 20 gewählte Nummern angezeigt werden, steht ihm eine Liste mit 20 Elementen zur Auswahl.

Wenn eine große Anzahl von Elementen für einen Benutzer sichtbar ist, insbesondere wenn diese in einem Ordner enthalten sind, wird die Liste zu lang und verwirrend. Die in diesem Vorfall angezeigte Ausnahme wird generiert, wenn mehr als 2100 Elemente in der Liste enthalten sind. Bei diesem Kunden gibt es mehr als 2.500 gewählte Rufnummern, die alle für den Administratorbenutzer sichtbar sind, an dem sie sich angemeldet haben, was eine Ausnahme auslöst.

Eine der wichtigsten Designfunktionen von CCMP ist die Verwendung von Ordnern und Sicherheitsstrukturen zur Segmentierung und Partitionierung von Daten innerhalb des Systems. Dies dient sowohl der Sicherheit vor nicht autorisierten Änderungen als auch der Vermeidung von unnötigen Details für weniger erfahrene Benutzer. Durch die Verwendung dieser Features können Sie die 2500-Rufnummern verwalten, sodass die Benutzer nicht alle gleichzeitig sehen und die Benutzeroberfläche keine Ausnahme darstellt.

Dafür gibt es zwei Möglichkeiten:

- Wenn der Kunde die Beziehung zwischen Agent-Team und gewählter Nummer nicht verwalten muss, können Sie unter dem E-Tenant einen einzigen Container-Ordner erstellen und alle gewählten Nummern dort platzieren. Verwenden Sie dann die Sicherheitsfunktionen, um sicherzustellen, dass Benutzer den Inhalt dieses Ordners nicht sehen oder verwalten können. Danach wird die Benutzeroberfläche des Agententeams mit einer leeren Liste für die Zuweisung der gewählten Nummer wiedergegeben.
- Wenn der Kunde es vorzieht, Benutzern die Verwaltung der Beziehung zwischen Agent-Team und gewählter Nummer zu ermöglichen, benötigt er eine komplexere Ordnerstruktur mit mehreren enthaltenen Ordnern, von denen jeder nur eine geringe Anzahl von gewählten Rufnummern enthält. Jeder Benutzer erhält dann nur den Sicherheitszugriff auf die Ordner mit den gewählten Rufnummern, die der jeweilige Benutzer verwalten darf, entweder in einem oder in mehreren Ordnern. Kein Benutzer kann mehr als 2100 Elemente anzeigen, andernfalls zeigt die Benutzeroberfläche dasselbe Ausnahmeverhalten an. **Hinweis:** Dies ist in der Cisco Bug-ID [CSCtq10069](#) dokumentiert ([nur registrierte](#) Kunden).

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)