

Problemas del Cisco Unified Contact Center Management Portal del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: El agente seleccionado no podía ser actualizado](#)

[Solución](#)

[Incapaz de salvar la identificación del agente](#)

[Solución](#)

[Error: Una excepción no administrada ocurrió durante la ejecución de la solicitud web actual](#)

[Solución](#)

[La migración del servidor de informes del CCMP fija CredentialRetrieval a 1](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Los nombres de usuario que contienen “ ” del caracter de subrayado se substituyen por “\” de la barra](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Una excepción de base de datos ha ocurrido](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP unificado) es una aplicación de administración basada en buscador diseñada para uso de los administradores de sistema, de los usuarios comerciales, y de los supervisores del Centro de contacto. Es una plataforma densa, multi-tenanted del aprovisionamiento que sobrepone el equipo del Centro de contacto. Este documento proporciona la información sobre cómo resolver alguno si los problemas relacionados con Cisco unificaron el CCMP.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5(1).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

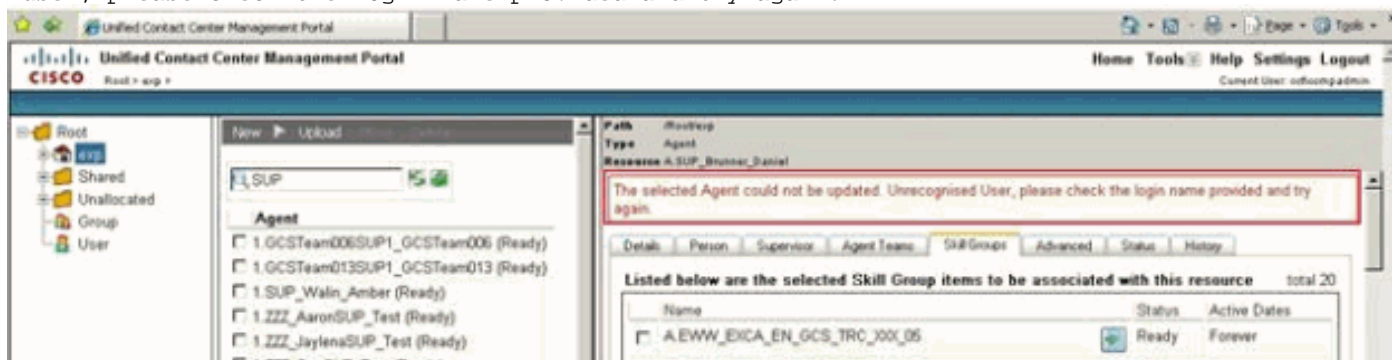
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error: El agente seleccionado no podía ser actualizado

El usuario del supervisor existe en el Active Directory y puede ser editado en el administrador de la configuración del ICM. Sin embargo, el problema es la incapacidad para editar en el CCMP unificado. Cuando usted intenta editar un agente del supervisor en el CCMP, se recibe este error:

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



Solución

Realice estos pasos para resolver el problema:

1. Del administrador de configuración del CCMP bajo los **Servidores de conexión**, el tecleo **CICM edita**.
2. Haga clic el botón de la **asignación del Active Directory de la configuración**. Se visualiza la ventana de diálogo del **Active Directory de la ojeada**. Esto se utiliza para provision a los Domain User que se requieren para las calidades de miembro del supervisor. El Domain User debe ser un miembro del Active Directory del dominio. **Controlador de dominio A** — Ingrese el nombre del controlador de dominio. **Controlador de dominio B** — Ingrese el nombre del controlador de dominio del lado B si presente. **Utilice la autenticación segura** — Seleccione este checkbox para iniciar sesión al controlador de dominio como usuario especificado. **Nombre de usuario** — Ingrese el nombre del Domain User, tal como CICMSERV \ administrador. **Contraseña** — Ingrese la contraseña de Domain User.

3. El tecleo **restaura**.
4. Navegue a la carpeta del **Active Directory** que corresponde al caso unificado ICME.
5. Haga Click en OK, y **ACEPTABLE** otra vez salvar el nuevo ICME unificado.

Incapaz de salvar la identificación del agente

Al intentar configurar la identificación del agente, usted no puede salvar la identificación del agente porque el botón Save Button es greyed hacia fuera.

Solución

Marque si hay algún carácter o espacio ocultado en el campo de nombre bajo lengüeta de la persona. Si hay, usted puede ser que necesite entrar el nombre de nuevo sin ningunos espacios o caracteres especiales para resolver el problema.

Error: Una excepción no administrada ocurrió durante la ejecución de la solicitud web actual

Al intentar abrir la página web del CCMP, se recibe este mensaje de error:

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.

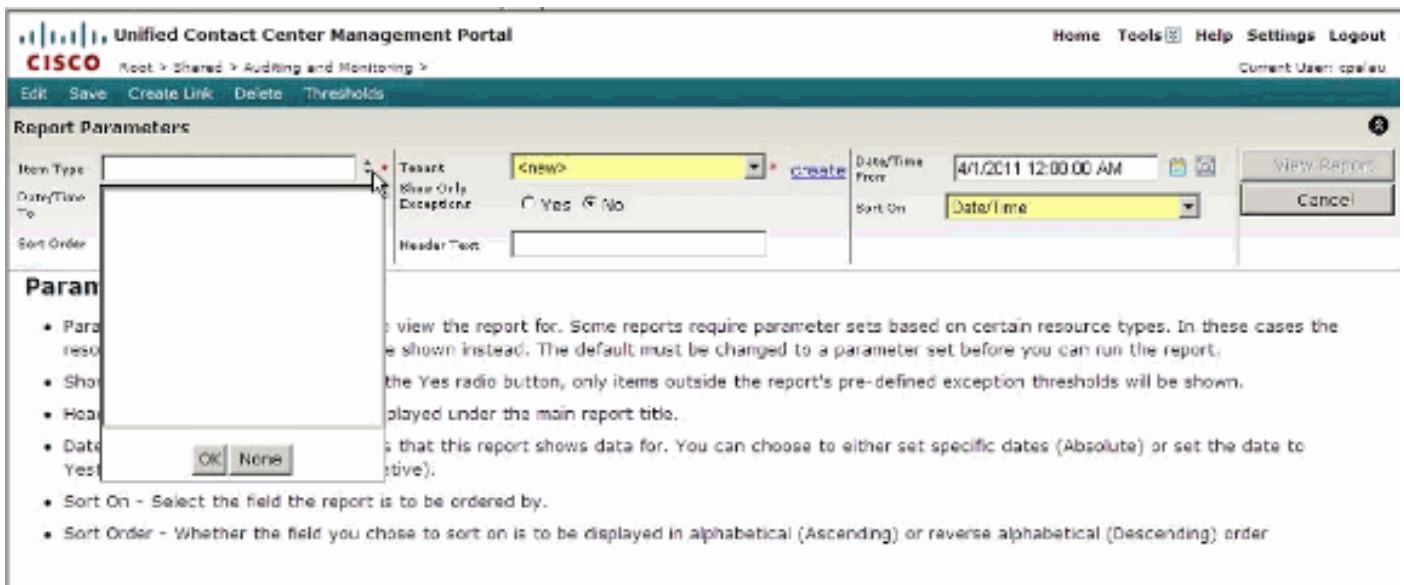
Solución

Este problema puede ocurrir si usted está utilizando un nombre de host inválido. Para resolver el problema, asegurese que usted utiliza un nombre de host válido.

La migración del servidor de informes del CCMP fija CredentialRetrieval a 1

Problema

Después de actualizar 8.5(3) a la versión, los elementos no están consiguiendo poblados conforme al informe de la reunión de la auditoría. En este ejemplo, el CCMP se actualiza a 8.5 y el servidor de informes se emigra a un diverso sistema.



Solución

Cuando una base de datos de servidor de informes se restablece o se emigra a otro sistema, después de que restauración/migración que necesita ser configurada en el administrador de configuración del servidor de informes de modo que sepa el caso del servidor de informes con qué base de datos de servidor de informes para conectar. Una base de datos de servidor de informes emigrada para la activación requiere a veces el viejo contenido cifrado ser borrada.

Cuando que activaba emigrado/restableció el servidor de informes, uno tiene que borrar el contenido cifrado. Entonces, después de que se haya completado la configuración de servidor de informes, necesita ser marcado si CredentialRetrieval se fija a 1.

Realice estos pasos para resolver el problema:

- Seleccione **CredentialRetrieval, extensión, link, los indicadores, nombre del DataSource**.

This returned the following results:

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

Nota: El primer valor del campo (CredentialRetrieval) de 1 indica que cada vez que un informe accede la base de datos "portal" del DataSource pedirá las credenciales.

- Este valor es incorrecto pues debe dar el acceso a los datos en la base de datos porta sin ninguna necesidad de la autenticación.
- Para resolver esto, usted necesita funcionar con esta interrogación de la actualización: `el DataSource de la actualización fijó CredentialRetrieval = 4 donde name= el "portal"`

Nota: Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCty85172](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Los nombres de usuario que contienen “_” del caracter de subrayado se substituyen por “\” de la barra

Problema

Cuando un nombre de cuenta de dominio del supervisor tiene un “_” (caracter de subrayado) en el nombre, el CCMP retitula el nombre de la cuenta en la página de configuración del CCMP del supervisor del agente automáticamente. Esto causa la configuración que usted quiere cambiar en este supervisor para fallar con este mensaje de error: El agente seleccionado no podía ser actualizado. El pedido el permiso de la operación falló - Demanda: [Global:], [trayectoria:]

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

Usted no puede cambiar ninguna configuración en ese supervisor cuando “\” (barra) que esté substituyendo el “_” (caracter de subrayado) esté allí.

Solución

Usted puede cambiar el carácter de nuevo a un caracter de subrayado en el lado del CCMP, pero éste invierte de nuevo a una barra después de 15 minutos (intervalo regular). Para resolver esto, quite el caracter de subrayado del nombre de usuario. Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtq91988](#) ([clientes registrados solamente](#)), y se resuelve en la versión 8.5.2.

Una excepción de base de datos ha ocurrido

Cuando usted intenta realizar cualquier cambio al equipo de agentes o al escritorio del agente, usted recibe una excepción de base de datos A tiene mensaje de error ocurrido. La opción Agent está funcionando correctamente, pero las otras funciones no son.

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 appologise 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.

Solución

En las diversas partes del UI, por ejemplo al asignar un Número marcado a y a un equipo de agentes, las casillas desplegadas se utiliza para proporcionar una lista de elementos para que el usuario elija. Para poblar estos cuadros, el servidor de aplicaciones evalúa los permisos para que el usuario conectado al sistema establezca los elementos relevantes que tienen permiso para considerar. Por lo tanto, si un usuario puede ver 20 Números marcados basados en sus ajustes de seguridad, después una lista de 20 elementos se proporciona para que elijan de.

Donde están visibles un gran número de elementos a un único usuario, particularmente donde éstos se contienen en una sola carpeta, después la lista llega a ser demasiado largo y confuso. La excepción considerada en este incidente se genera cuando más de 2100 elementos están en la lista. En el caso de este cliente, tienen sobre 2500 Números marcados y éstos son todos visibles al usuario administrador abierto una sesión a, así provocando la excepción.

Una de las función de críticas del CCMP es el uso de las carpetas y de la estructura de la Seguridad de dividir y de dividir los datos en segmentos dentro del sistema. Éste es proporcionar la Seguridad contra los cambios no autorizados y evitarla confundir a los usuarios menos bien informados con los detalles innecesarios. Usando estas características, usted puede manejar los 2500 Números marcados de modo que los usuarios no los vean de una vez y el UI no presente una excepción.

Existen dos maneras para hacer esto:

- Si el cliente no necesita a los usuarios manejar la relación del equipo de agentes/del Número marcado, después usted puede crear una sola carpeta del envase bajo el arrendatario del EE y poner todos los Números marcados allí. Entonces, utilice las funciones de seguridad para asegurarse de que los usuarios no pueden ver o manejar el contenido de esa carpeta. Cuando se hace esto el equipo de agentes UI rendirá con un vacío enumera para la asignación del Número marcado.
- Si el cliente prefiere permitir que los usuarios manejen la relación del equipo de agentes/del Número marcado, después necesitarán una estructura de carpetas más compleja, con varias carpetas que contienen, cada uno con una pequeña cantidad de Números marcados. Entonces configurarán a cada usuario con el acceso a la seguridad solamente a las carpetas que contienen los Números marcados que permiten el usuario determinado para manejar, en uno o varias carpetas. No hay usuario ver más de 2100 elementos, si no el UI visualizará el mismo comportamiento de la excepción. **Nota:** Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtq10069](#) (clientes registrados solamente).

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)