

Échec de la connexion Cisco Supervisor Desktop - ID Supervisor Desktop sans équipe

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique pourquoi l'identifiant Supervisor Desktop ne parvient pas à se connecter à Supervisor Desktop dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Il fournit également la configuration correcte pour résoudre le problème.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager version 3.3(2) avec Service Pack B (SPB) ou ultérieure
- Cisco IPCC Express version 3.0(3a) ou ultérieure

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is

live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Lorsque vous vous connectez à Supervisor Desktop, la connexion échoue avec deux messages d'erreur différents.

- L'ID Supervisor Desktop dispose de droits **administrateur**, la connexion échoue avec ce message d'erreur :

`This ID does not have a Supervisor's rights.`

Figure 1 : Aucun droit de superviseur



- Si l'ID Supervisor Desktop dispose de droits de superviseur, la connexion échoue avec ce message d'erreur :

`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figure 2 : ID utilisateur manquant

Cisco Supervisor Desktop



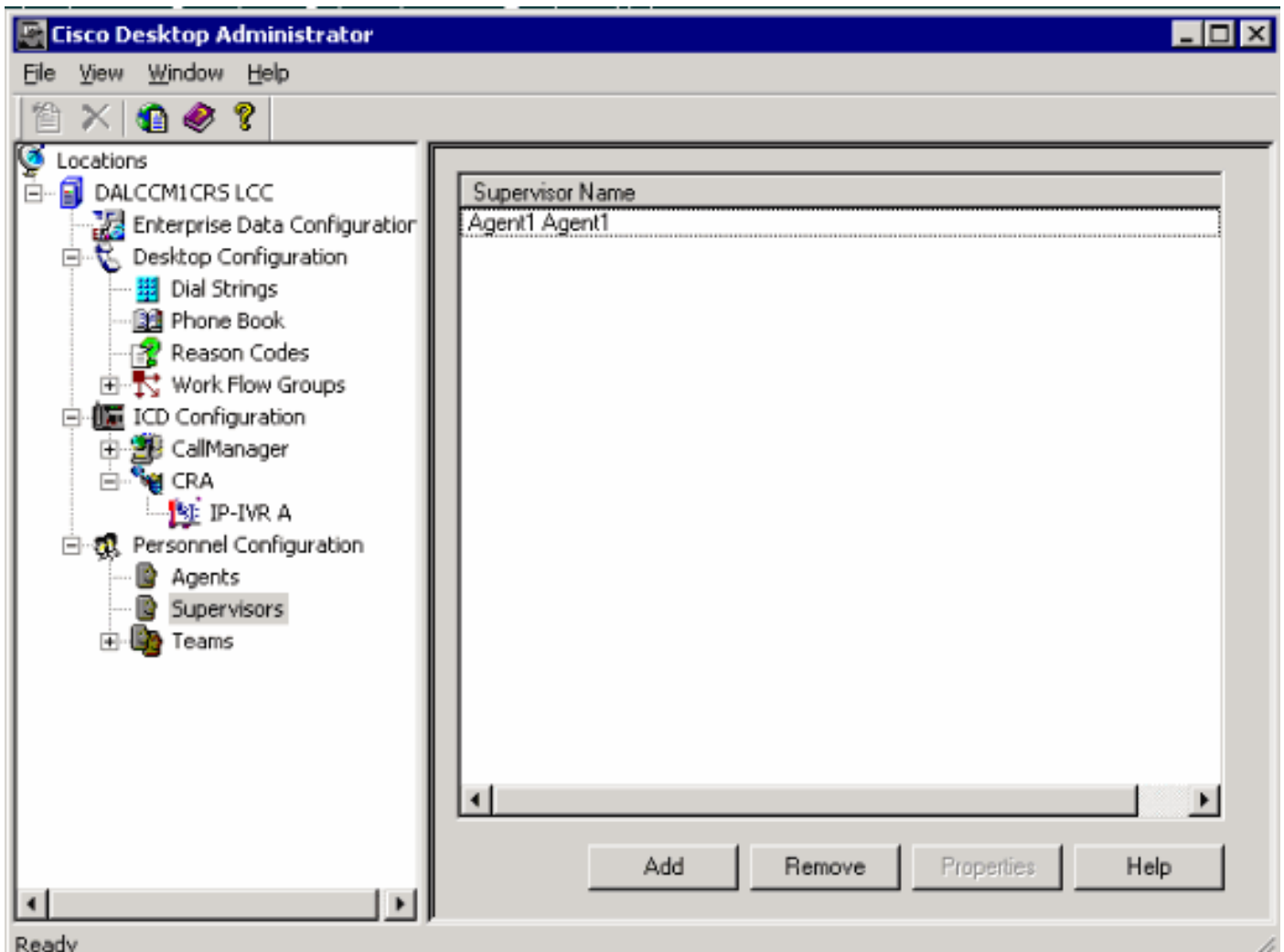
Solution

Il s'agit d'un problème de configuration. Pour se connecter à Supervisor Desktop, l'ID doit appartenir à une équipe d'agents. Il est nécessaire d'exécuter Cisco Desktop Administrator pour effectuer deux tâches :

- Ajoutez l'ID Supervisor Desktop au groupe de superviseurs.
- Ajoutez l'ID Supervisor Desktop associé à l'équipe.

La fenêtre Superviseur ([Figure 3](#)) affiche la liste des superviseurs disponibles pour une équipe. Ces superviseurs sont sélectionnés dans la liste des agents configurés dans le serveur de distribution de contacts intégrés (ICD). Il est possible d'ajouter ou de supprimer un superviseur et d'afficher les propriétés du superviseur à partir de cette fenêtre.

Figure 3 : Fenêtre Superviseur

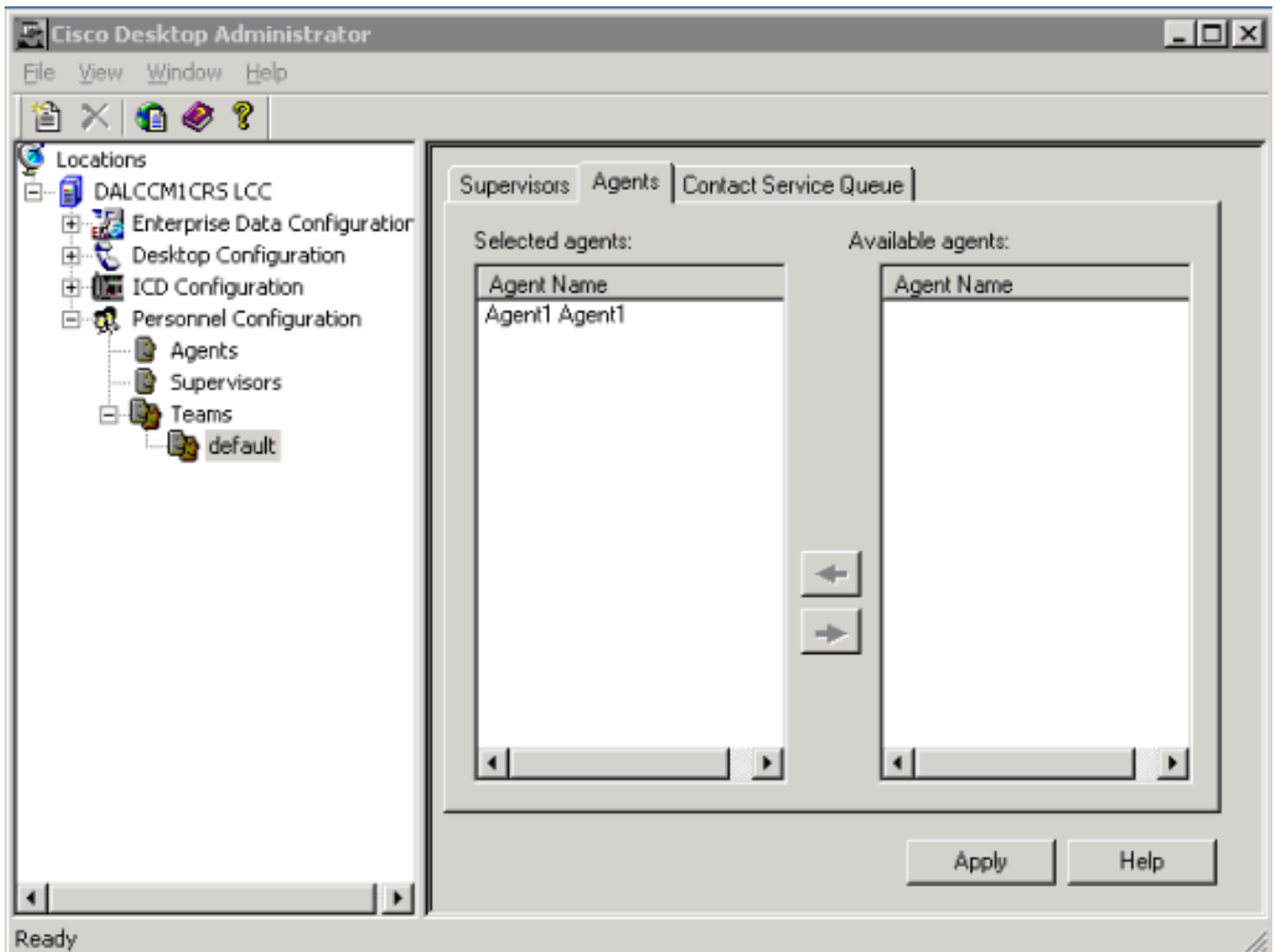


La [Figure 4](#) montre la configuration des agents pour une équipe particulière.

- Agents sélectionnés pour l'équipe
- Agents pouvant être affectés à l'équipe

La liste des agents disponibles inclut les agents qui n'ont pas encore été affectés à une équipe. Un agent ne peut appartenir qu'à une seule équipe à la fois.

Figure 4 : Fenêtre Équipe - Agent

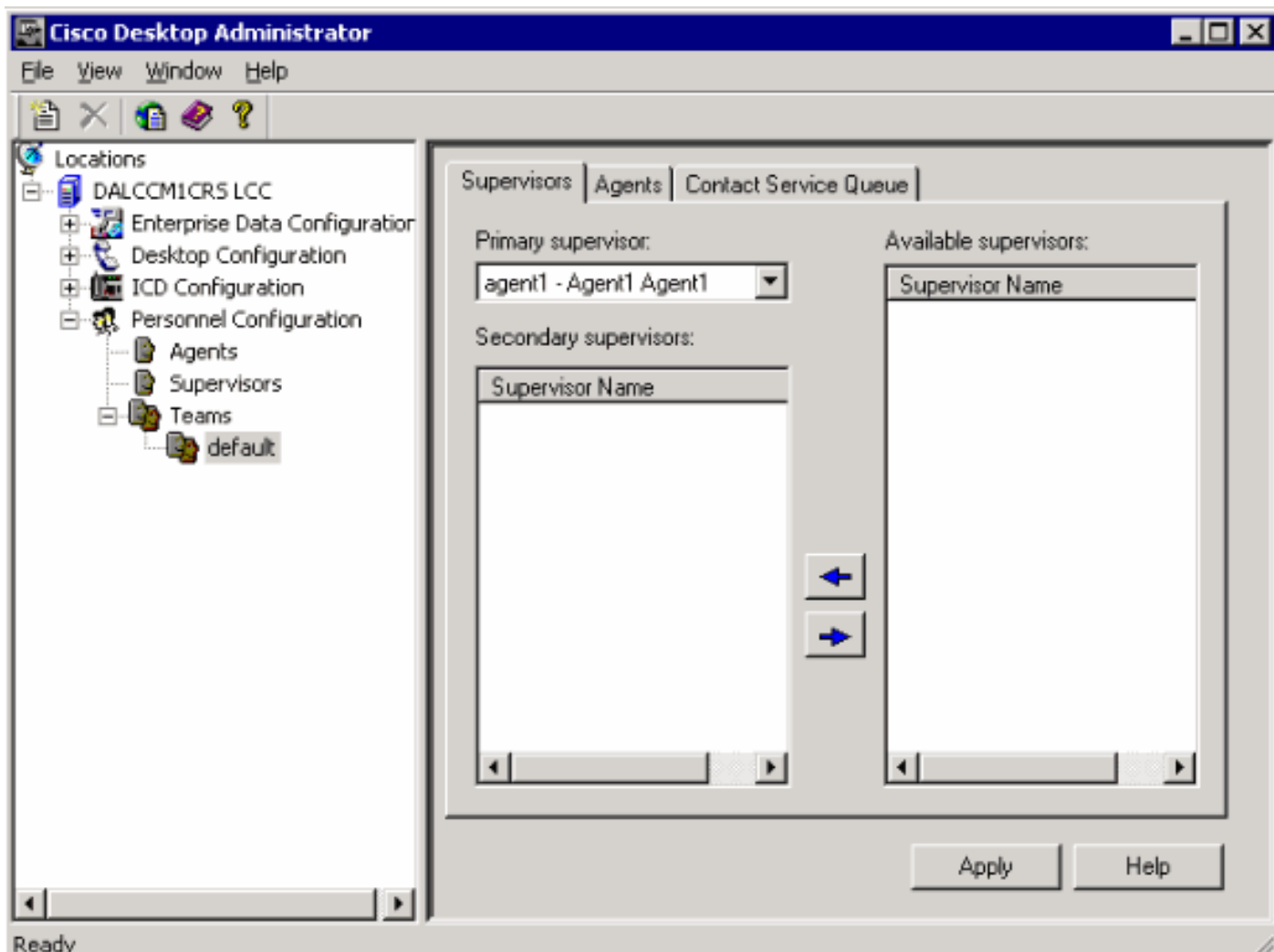


Dans [la Figure 5](#), la configuration des superviseurs d'une équipe particulière s'affiche.

- Superviseur principal
- Superviseurs secondaires
- Superviseurs disponibles

La liste des superviseurs disponibles inclut tout agent étiqueté comme superviseur. Les superviseurs peuvent être affectés à plusieurs équipes.

Figure 5 : Fenêtre Équipe - Superviseur

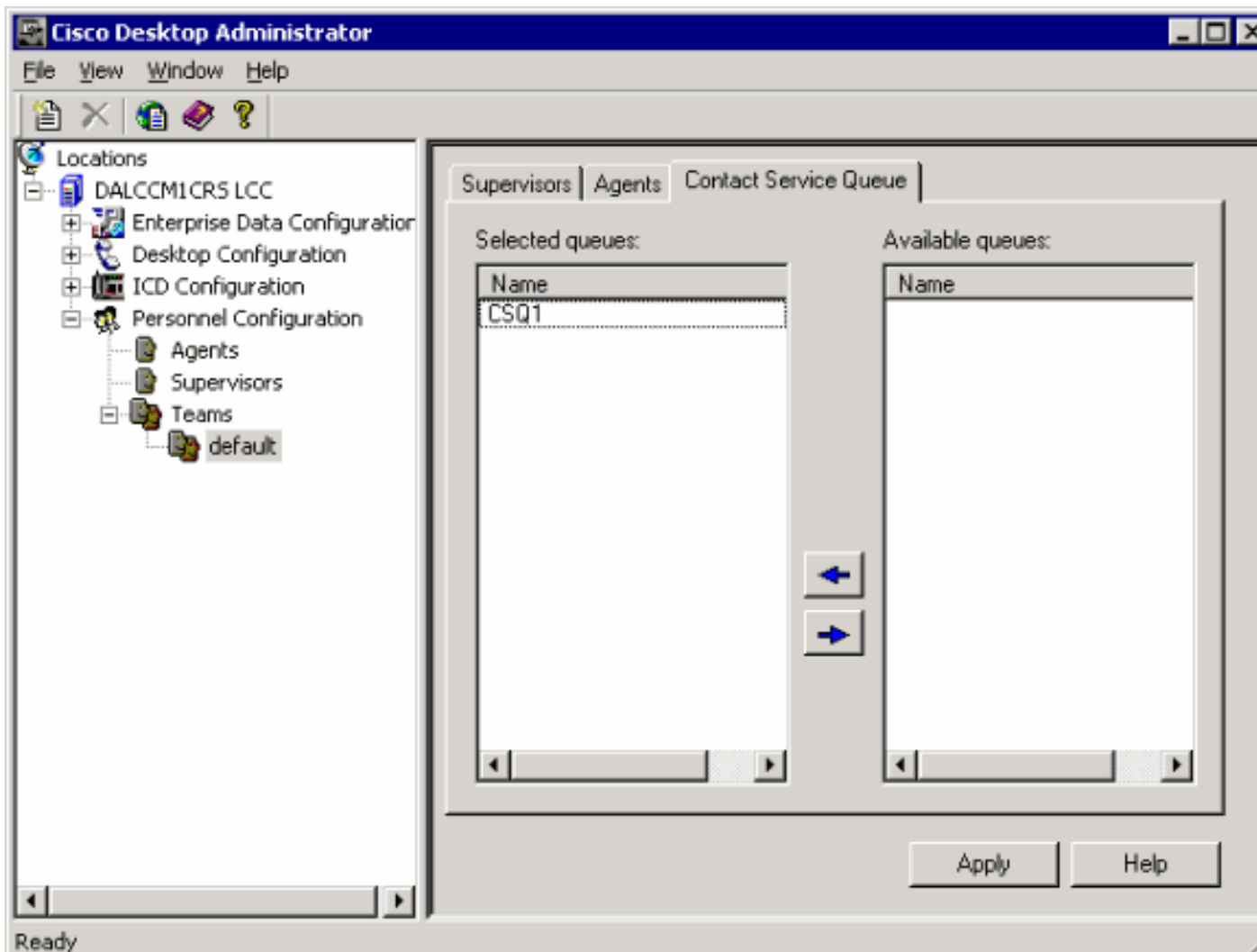


La fenêtre Équipes - File d'attente de service de contact ([Figure 6](#)) permet de configurer une file d'attente de service de contact pour une équipe particulière Voici les options de configuration affichées :

- Files d'attente affectées à l'équipe
- Toutes les files d'attente disponibles

La liste des files d'attente disponibles inclut toutes les files d'attente configurées sur le serveur ICD. Les files d'attente peuvent être affectées à plusieurs équipes.

Figure 6 : Équipe - File d'attente du service de contact



Après avoir affecté un ID Supervisor Desktop à une équipe, l'ID Supervisor Desktop se connecte correctement à Supervisor Desktop.

Problème

Les agents continuent d'apparaître et de disparaître dans Supervisor Desktop.

Solution

Afin de résoudre ce problème, renommez le fichier SpkStd.dll existant et appliquez une version corrigée du fichier SpkStd.dll. Complétez ces étapes pour la solution de contournement : -

1. Accédez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** sur le PC de l'agent.
2. Renommez le fichier SpkStd.dll existant en SpkStd.old.
3. Extrayez le nouveau fichier SpkStd.dll sur le chemin indiqué à l'étape 1 et redémarrez le PC.

Ce problème est corrigé dans les versions 8.0(1) et 7.0(2) de Unified Contact Center Express (UCCX). Référez-vous à [CSCtd75811](#) (clients [enregistrés](#) uniquement) pour plus d'informations.

Problème

Lorsqu'un utilisateur tente de se connecter à Cisco Supervisor Desktop, cette erreur est reçue :

The ID you entered was not found.

Solution

Cela peut se produire lorsqu'un objet de configuration est endommagé lors d'un arrêt non nettoyé du système. Afin d'empêcher cela, utilisez la commande CLI pour arrêter le système. Selon l'objet de configuration endommagé, une alerte s'affiche dans le syslog de l'application RTMT et ressemble à ceci :

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED : Erreur lors de la lecture de la configuration.  
Probablement corrompu : Config Class=<config name>
```

Dans le fichier journal, un message similaire à celui-ci apparaît :

```
19475: Fév 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED : Erreur lors de la  
lecture de la configuration. Probablement corrompu : Config Class=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig, Exception=java.io.EOFException
```

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCtd87821](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). La solution de contournement de ce bogue consiste à exécuter cette commande CLI qui détectera et corrigera le problème :

```
utils uccx database dbserver integrity
```

Informations connexes

- [Guide de l'utilisateur de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Assistance technique et documentation - Cisco Systems](#)